جامعة السلام الدولية
بنغازي - ليبيا

كلية الاقتصاد
قسم التمويل والمصارف

أثر استخدام الأدوات المصرفية الإلكترونية على الأداء التجاري والمالي للمصارف التجارية الليبية

(دراسة مقارنة بين مصرفي الوحدة والتجارة والتنمية في مدينة بنغازي من وجهة نظر القيادات الإدارية)

إعداد

رتاج المنفي نور البسيوني

احمد بوحجر مروة قوبعة

بكالوريوس في التمويل والمصارف – جامعة السلام – 2025/2024

إشراف الدكتور

توفيق الورفلي

دراسة مقدمة لغرض استكمال متطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في التمويل والمصارف

ربيع 2024م

ملخص الدراسة

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر استخدام الأدوات المصرفية الإلكترونية على الأداء التجاري لمصرفي الوحدة والتجارة والتنمية في مدينة بنغازي، واجراء مقارنة بين المصـــرفين في هذا المجال، وتكون مُجتمع الدراسـة فروع مصـرف الوحدة وفروع مصـرف التجارة والتنمية، اما عينة الدراسـة فهي تمثل شاغلي المناصب القيادية من مُدراء الفروع ورؤساء الأقسام ومن في حكمهم، وتم جمع البيانات من خلال استمارة الاستبانة التي صُممت خصيصاً لهذه الدراسة بالاستعانة بالدراسات السابقة ، حيثُ تم توزيع (60) استمارة استبانة (30) لكل مصرف منهما، تم استرجاعها بالكامل.

وقد توصـلت الدراسـة إلى مجموعة نتائج أهمها عدم وجود فروقات بين مصـرفي الوحدة والتجارة والتنمية في المحاور التالية: درجة الاقبال على الأدوات المصـرفية الإلكترونية، درجة الرضـا عن الأدوات المصـرفية الإلكترونية، أهم الدوافع لاسـتخدام الأدوات المصـرفية الإلكترونية، وكذلك أهم المُشكلات والتحديات التي واجهت المصارف عند استخدام الأدوات المصرفية الإلكترونية.

كما توصلت الدراسة أيضاً إلى أنّ هُناك أثر موجب ذو دلالة معنوية لاستخدام الأدوات المصرفية الإلكترونية على الأداء التجاري و تتبين أفضـلية نسـبية لمصـرف الوحدة في الأداء التجاري عن مصرف التجارة والتنمية، في ذات السياق.

ومن خلال النتائج رأى الباحثين من وجهة نظرهم ضـــرورة التقيد بمعايير التنافســـية في المجال المصـرفي لتحسين مُستوى الخدمات الإلكترونية المُقدمة، الأمر الذي سينعكس بشكلٍ إيجابي على زيادة درجات الرضـا عن الخدمات وتحسـين الصـورة الذهنية وانعكاس ذلك على الأداء المصـرفي، فالأفضـلية الحالية قد لا تكون مُؤشـراً حقيقياً في المُسـتقبل على التميز إذا ما كان هناك تنافسـية حقيقية وانفتاح على مُؤسـسـات الصـيرفة العالمية عند تحسـن اقتصـاد البلاد واسـتقراره سـياسـياً واقتصادياً.

الفصل الاول

الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة:

يُعد العمل المصرفي من أهم المحاور التي يقوم عليها الاقتصاد، فهو يساهم في تمويل العديد من الأنشطة، وفي ظل التغيرات الاقتصادية العالمية شهِد العمل المصرفي تحولات هامة أبرزها التطورات التكنولوجية والمعلوماتية التي أدت إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمله؛ لكونه سريع التأثُر و الاستجابة للمتغيرات الخارجية (سماح، 2014).

وعليه اعتمدت العديد من المصارف في الدول الأوروبية والعربية على التحولات التكنولوجية وما انتجته من أنظمة دفع وأدوات إلكترونية حديثة، بينما المصارف الليبية لم تلتحق بوتيرة الدول الرائدة في المجال الإلكتروني، حيثُ استخدمت الأدوات الإلكترونية في وقت لاحق، ومع هذا التطور أدركت المصارف الليبية ضرورة الارتقاء وتطوير نظامها المصرفي من خلال إدخال الأدوات الإلكترونية الحديثة المُتمثلة في (وسائل دفع إلكترونية و قنوات الصيرفة الإلكترونية)، لكي تتمكن من الوصول إلى أفضل أداء في تنفيذ العمليات المالية لإرضاء العُملاء وتفعيل قدراتها للوصول إلى أقل تكلفة وأعلى عائد مُمكن ((إيمان، 2017).

ونظراً للتحديات المفروضة من طرف السوق المصرفية، وشدَة المُنافسة تم استخدام الأدوات المصرفية الإلكترونية من قِبل المصارف التجارية بمدينة بنغازي، لكونها تُسهم في توفير الوقت والجهد بالإضافة إلى الأرباح المُتولدة من استخدامها وهذا ينعكس على معدل العائد على حقوق الملكية، وعلية تأتي أهمية التعرف على أثر الأدوات المصرفية الإلكترونية على الأداء التجاري والمالي للمصارف التجارية الليبية العاملة بمدينة بنغازي.

2.1 مُشكلة الدراسة:

لقد برزت مُشكلة الدراسة نتيجةً لاستمرار حالة عدم الاستقرار السياسي، الذي اثر بتبعية على قطاع الاقتصاد بشكل عام، والعمل المصرفي بشكل خاص، مما ادى الى ظهور ازمة ثقة بين المصارف والعملاء تسببت في ظهور ما يعرف الان بأزمة السيولة، وعليه توجهت المصارف على استخدام الأدوات المصرفية الإلكترونية للإسهام في إنعاش حركة القطاع المصرفي، من خلال توفيرها لوسائل دفع إلكترونية متعددة، كبديل للخدمات التقليدية التي لم تعد متاحة كما كانت عليه في السابق.

وفي حين انه تم تناول الأدوات المصرفية الإلكترونية من عدة جوانب في دراسات محلية سابقة منها، دراسة (أبو خريص و شكشك، 2015) (عبدالله ، 2015)، فقد تطرقت هذه الدراسات إلى معرفة جودة الخدمات الإلكترونية في المصارف الليبية، وعليه تركز الدراسة الحالية على معرفة الأثر من استخدام المصارف التجارية (الوحدة ، التجارة والتنمية) للأدوات المصرفية الإلكترونية على أدائها التجاري

3.1 أهمية الدراسة:

1. إبراز أهمية الأدوات المصرفية الإلكترونية، ودورها في تحسين أداء المصارف التجارية.
2. قلَة البحوث والدراسات الميدانية التي تناولت موضوعات الأدوات المصرفية الإلكترونية في القطاع المصرفي الليبي.
3. الإسهام في توفير معلومات و بيانات تساعد كلا من الدارسين و المؤسسات المصرفية

4.1 أهداف الدراسة:

1. التعرف على درجة الإقبال على الأدوات المصرفية الإلكترونية في مجتمع الدراسة.
2. التعرف على درجة الرضا عن الأدوات المصرفية الإلكترونية المُستخدمة في مجتمع الدراسة 3. التعرف على أهم الدوافع لاستخدام الأدوات المصرفية الإلكترونية في مجتمع الدراسة
4. التعرف على مدى اثر استخدام الأدوات المصرفية الإلكترونية على الاداء التجاري للمصارف محل الدراسة .

5.1 الدراسات السابقة

من أهم الجوانب التي يرتكز عليها البحث العلمي هي الدراسات السابقة، وعليه تم انتقاء أهم الدراسات ذات العلاقة بالدراسة الحالية، ومن هذه الدراسات:

1. دراسة (إيمان، 2017) "دوافع تطبيق وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية"

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على وسائل الدفع الإلكترونية بمُختلف انواعها وإبراز أهم المخاطر، كما هدفت إلى التعرف على الصيرفة الإلكترونية مع التركيز على المصارف الإلكترونية، بالإضافة إلى التعرف على واقع استخدام وسائل الدفع في الجزائر، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي والمنهج التاريخي في الجانب النظري للدراسة، كما تم استخدام منهج دراسة الحالة عن طريق الزيارات الميدانية لكُل فروع المصارف محل الدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمُها، أن وسائل الدفع لم تكن بدون سلبيات فقد خلقت عدة مشاكل وعيوب من نوع جديد يصعب مُحاربتها لارتكازها على عالم إلكتروني، كما أن البيئة الجديدة للعمل المصرفي والتطبيقات التقنية لأدوات الدفع أدت إلى الضغط على المصارف لإيجاد آليات جديدة، بالإضافة إلى أن البيئة الاجتماعية والثقافية تشكل تحدياً للمصارف من أجل إقناع العُملاء بجدوى استخدام البطاقات المصرفية.

2. دراسة (إلهام، 2016) "وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في تحسين أداء البنوك"

هدفت الدراسة إلى معرفة الدور الذي تلعبه وسائل الدفع؛ لكونها تمثّل مؤشر مهم على وضع وقوّة الاقتصاد، كما تهدف إلى معرفة مدى استجابة الجمهور للتطورات الحاصلة في نظام الدفع للمصارف الجزائرية العاملة بالجزائر، فقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، كما تم استخدام دراسة الحالة للجانب التطبيقي للدراسة.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها أن التجارة الإلكترونية دعت لضرورة تطوير النظام المصرفي، وبالتالي تطوير وسائل الدفع الإلكترونية، كما أن وسائل الدفع الإلكترونية تقدم فوائد عديدة للاقتصاد، من سرعة وأمان، حيثُ أن ظهور وسائل الدفع الإلكترونية لم تهمل الوسائل التقليدية، بل قامت باستغلال التطورات التكنولوجية لصالحها، كما أن الوسائل الإلكترونية التي اعتبرت الحل المثالي للمشكلات المطروحة سابقاً، قد خلقت مشكلات وعيوب.

3. دراسة (بريم، 2016) "تقييم أداء البنوك التجارية من حيث العائد والمخاطرة"

هدفت الدراسة إلى قياس الأداء المالي بالاعتماد على مؤشرات العائد والمخاطرة للمصارف الوطنية، والمصارف الأجنبية العاملة بالجزائر، كما هدفت لمقارنة الأداء المالي بين المصارف باستخدام معدل العائد والمخاطرة، وذلك خلال الفترة من 2009 إلى 2014، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كما استعان الباحث بالكتب والأطروحات والتقارير كمصدر أولي.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها أن المصارف الخاصة أكثر ربحية؛ نظراً لاعتمادها على أصول أكثر ربحية، أما المصارف الوطنية فهي أقل مخاطر، وذلك بسبب الامتياز الممنوح لها من طرف الدولة.

4. دراسة (أبو خريص وشكشك، 2015) "التسويق الإلكتروني و أثرة على الخدمات المصرفية"

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى أثر تطبيق أسلوب التسويق المصرفي الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية بالمصارف العاملة في ليبيا، وتحديداً المصارف العاملة بمدينة زليتن من وجهة نظر زبائن هذه المصارف، التي تهدف إلى معرفة الواقع الممارس بها، وما يحقق من مزايا لها ولزبائنها و الكشف عن أهم المشكلات التي تواجهها هذه المصارف وإيجاد الحلول المناسبة لها، وذلك سعيا لتحقيق

أعلى درجة من الأمان ، وتوفير قاعدة للمعلومات، كما هدفت إلى التعرف على مدى إدراك عملاء المصارف التجارية إلى مفهوم وأهمية التسويق، ولتحقيق ذلك فقد استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، غير أنه ونظراً لصعوبة حصر عدد العملاء الذين يترددون على المصارف محل الدراسة إذ ليس لهم مقياس محدد، فقد قام الباحثان بتصميم استمارة استبانة وزعت على عينة عشوائية من (250) فرداً من المتعاملين مع هذه المصارف، تم استرجاع (210) وبعد الفحص تبين أنّ هناك عشر استبانات غير صالحة، حيث تم استخدم (200) استمارة للتحليل، و استخدم الباحثان النسب المئوية والمتوسط الحسابي، واختبار ويلكوكسن كأساليب إحصائية.

وتوصلت الدراسة إلى العديد من الاستنتاجات، أبرزها أن هناك تأثيراً للتسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية بهذه المصارف، وذلك تبعا للمتغيرات المحددة بهذه الدراسة، وهي (البحث والتطوير، توفير قاعدة معلومات، جود استراتيجية، والأمان)، كما أن المصارف التجارية في زليتن لا تتصف بتنوع الخدمات التي تقدمها في مجال التسويق الإلكتروني، فلا يستطيع عملاء المصارف أن يتلقوا الخدمة التي يريدونها في الوقت الذي يناسبهم، وأن التسويق من خلال الإنترنت يؤدي الخدمات المطلوبة على الوجه الصحيح.

5. دراسة (الدراجي، 2015) "أثر عصرنة الخدمات المصرفية على الأداء البنكي"

هدفت الدراسة إلى محاولة الوقوف على حالة الخدمات المصرفية الإلكترونية في النظام المصرفي الجزائري، وإلى معرفة مدى تأثير هذه الخدمات على أداء المصارف التجارية الجزائرية، وقد تم اختيار البنك الخارجي الجزائري كعينة للدراسة، واستُعملَ في ذلك المنهج الوصفي للجانب النظري، والمنهج

التجريبي في الجانب التطبيقي، وتم الاعتماد على أدوات التحليل الإحصـائي، ومنها تحليل الانحدار البسيط، كما تم استخدام برنامج (Excel) وبرنامج (Eviews8).

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة عكسية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والعائد على حقوق الملكية، كما يوفر تقيم الأداء لإدارة المصرف معلومات تساعده في مراقبة نشاطه.

6. دراسة (عبدالله، 2015) "أثر استخدام الخدمات المصرفية الآلية على تطوير وتحسين الخدمات المصرفية"

هدفت الدراسـة إلى التعرف على الميزة التنافسـية للخدمات الآلية الحديثة في المصـارف التجارية الليبية، والتعرف على الخدمات المصرفية (التقليدية والحديثة) عن طريق دراسة الخدمات المقدمة وعلى حجم نشاط المصـرف، فقد اعتمد الباحث على المنهج الوصـفي التحليلي للوصـول إلى أهدافه، وكذلك على أسلوب الدراسة النظرية، واستخدم الباحث مقياس ليكرت الخماسي في تقييم قائمة الاستبانة، فقد اقتصرت عملية جمع البيانات عن الخدمات المصرفية الآلية بالمصارف التجارية الليبية

خلال الفترة من عام 2000 إلى عام 210، كما تم اختيار أربعة مصـارف تجارية ليبية وفروعها الواقعة في مدينة طرابلس، وهي(مصـرف الجمهورية، مصـرف الصـحاري، مصـرف الوحدة، المصـرف التجاري الوطني).

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها وجود علاقة طردية معنوية ذات دلالة إحصائية بين كل من ملكية المصارف والموقع الجغرافي وتأثيره على مستوى الخدمات المصرفية على استخدام الأنظمة الآلية للعمل المصـرفي، كما أن عملية تخطيط وتطوير الخدمات في المصـرف لا تخضـع لعملة تخطيط منظمة بالمعنى العلمي، وإن التخطيط للخدمات الجديدة يتم من قبل جهة مركزية (مصـرف ليبيا المركزي) دون مشـاركة فعلية من قبل مُديري الفروع الذين على اتصـال مباشـر مع العملاء وأدرى باحتياجاتهم ورغباتهم.

7. دراسة (خباز، 2015) "تقييم أداء البنوك التجارية باستخدام نموذج العائد على حقوق الملكية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تطبيق المصـارف أساليب تقييم الأداء، والمقارنة بينهما لمعرفة أيهّا أفضـل أداء، كما هدفت إلى معرفة العلاقة بين العائد والمخاطرة، واعتمدت الدراسـة على المنهج الوصـفي في الجانب النظري، والمنهج التطبيقي في منهج الدراسة، بالإضـافة إلى المنهج التجريبي، وتم اعتماد ثلاثة مصـارف كعينة للدراسة، واستخدم الباحث منهج الانحدار الخطي المتعدد كأحد الأساليب الإحصائية، وتوصلت الدراسة في نتائجها إلى تقارب الأداء بين المصارف محل الدراسة.

8. دراســـة (ســـماح، 2014) "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصـــالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على مقومات النشاط المصرفي عن بُعد، خاصةً الإلكترونية منه، وإبراز أسباب ودوافع اعتماد التطورات التكنولوجية الحديثة المختلفة في مجال الاتصالات والمعلومات بشكلٍ مُكثف وبصورةٍ مستمرة من طرف المصارف، كما هدفت للتعرف على العوامل التي تساعد المصارف على التوسع في دمج النشاط المصرفي عن بُعد، والتعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء المالي للمصارف، وقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي بشكل واسع في الفصول النظرية، والمنهج الاستقرائي في دراسة حالة المصارف الفرنسية العاملة بالجزائر، كما تم استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات، واعتمدت الباحثة على برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS) لتحليل البيانات.

وتوصلت الدراسة إلى جملة نتائج، أبرزها أنّ نمو وتطور كل من وسائل وأدوات الدفع المصرفية الإلكترونية والتجارة الإلكترونية يسيران في ذات الاتجاه، حيث وجد أن الدُول المتقدمة تسير مع التطور الإلكتروني في ذات الاتجاه بسرعة ونمو، أمّا الدُول النامية وجد أنها في تباطؤ نسبي في اعتمادها أدوات الدفع الحديث، كما يُسهم تبني المصارف لأدوات الدفع الإلكترونية في خلق مجال واسع للدفع، سواء أكان داخلياً أم محلياً، بالإضافة إلى أنّ توفر الكوادر البشرية المؤهلة العاملة بالمصرف يُسهم في التوسع ودمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، خاصة تلك المرتبطة بأدوات الدفع الإلكترونية.

9. دراسة (الأمين، 2014) "مخاطر ومعوقات الصيرفة الإلكترونية في المصارف السودانية"

هدفت الدراسة إلى الوقوف على المخاطر والمعوقات التي تترتب عن التطورات في مجال الخدمات والمنتجات المصرفية الإلكترونية، وإمكانية إيجاد الحلول لهذه المخاطر، واعتمد الباحث في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، كما استخدم الاستبانة كأداة لجمع البيانات والمعلومات، حيث تم اختيار عينة عشوائية مكونة من سبعة عشر مصرفاً من جملة المصارف العاملة بالسودان البالغ عددها ثلاثة وتلاثين مصرفاً، وتم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية التقليدية.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج، أهمها أن المصارف لم تقم بتقديم جميع أنواع خدمات الصيرفة الإلكترونية، ولم يصل تقبُّل العملاء لوسائل الصيرفة الإلكترونية إلى درجة مرضية، كما عانت المصارف مشكلات عديدة عند تطبيق الصيرفة الإلكترونية، منها قصور الكوادر البشرية المدربة

والمؤهلة في مجال تقنية المعلومات، وقلّة معرفة العملاء بالصيرفة الإلكترونية وقلة ثقتهم بها، بالإضافة إلى ضعف البنية التحتية الإلكترونية.

10.دراسة (عبد الرحمن، 2011) "إعادة هيكلة وتطوير الجهاز المصرفي وتأثيره على الأداء البنكي"

هدفت الدراسة إلى دراسة تطور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجهاز المصرفي، في ظل تطوير الجهاز المصرفي وإعادة هيكلته، و تأثير تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء المصارف في الجهاز المصرفي المصري، كما هدفت إلى دراسة المقومات الأساسية لتطبيق الخدمات الإلكترونية المصرفية في مصر، وقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي لدراسة الخدمات المصرفية في الجهاز المصرفي و خدمات الدفع في السوق المصري، والقيام بمسح شامل للمصارف المصرية لمعرفة مدى تطبيقها للخدمات المصرفية الإلكترونية.

وتوصلت الدراسة إلى جملة نتائج، منها ارتفاع نسبة المصارف التي لديها مواقع إلكترونية من (87%) إلى (100 %)، ارتفاع نسبة المصارف التي تقدم خدمات مصرفية عبر الهاتف المحمول من (10%_ 47%)، تطور بطاقات الدفع وقنوات التوزيع الإلكتروني، وتضاعف عدد حاملي بطاقات فيزا وماستر كارد، كما يقدم حوالي (90 %) من البنوك بطاقات الخصم.

6.1 فرضيات الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية

لا يوجد فروقات في (أثر استخدام) الأدوات المصرفية الإلكترونية على الأداء التجاري لمصرفي الوحدة والتجارة والتنمية.

وتتفرع منها الفرضيات التالية

الفرضية الأولى: لا يوجد فروقات في (درجة الإقبال) الأدوات المصرفية الإلكترونية على الأداء التجاري لمصرفي الوحدة والتجارة والتنمية.

الفرضية الثانية: لا يوجد فروقات في (درجة الرضا) الأدوات المصرفية الإلكترونية على الأداء التجاري لمصرفي الوحدة والتجارة والتنمية.

الفرضية الثالثة: لا يوجد فروقات في (دوافع استخدام) الأدوات المصرفية الإلكترونية على الأداء التجاري لمصرفي الوحدة والتجارة والتنمية.

7.1 منهجية الدراسة

يُعد هذا البحث بحثاً وصفياً لمشكلة واقعية أكثر شمولاً، أبعادها، لذلك اشتملت منهجية البحث على المنهج الوصفي التحليلي، وصفي بالاعتماد على المصادر العلمية كالكتب، والدوريات، والمنشورات، والوثائق العلمية لوضع الإطار النظري لهذه الدراسة، هذا وقد تم اعتماد مصدرين أساسيين لجمع البيانات مصادر أولية: متمثلة في استمارة الاستبانة كأداة أساسية للدراسة، ومصادر ثانوية: تمثلت في الكتب والمراجع ذات العلاقة، والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدارسة.

8.1 مجتمع وعينة الدراسة

تم تحديد المصارف محل الدراسة لكونها الأحدث في استخدام الأدوات المصرفية، ولشدة المنافسة بينها، حيث يتكون مُجتمع الدراسة من موظفي الفروع لدى مصرفي الوحدة، والتجارة والتنمية، اما في ما يخص العينة فقد تم استهداف شاغلي الوظائف القيادية من مُديري الفروع ونوابهم، وكافة رؤساء الأقسام، لأجراء هذه الدراسة عليها.

9.1 أداة جمع البيانات

لتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استمارة استبانة خاصة لتقييم أداء مصرفي الوحدة والتجارة والتنمية في ضوء أهداف البحث، حيث صُممت الاستمارة بالاستعانة بالدراسات السابقة، وتمثلت الاستبانة في ستة أبعاد مُرتبطة بشكل مُباشر بالأدوات المصرفية الإلكترونية وهي: (1-درجة الإقبال،2- درجة الرضا، 3- تقييم الأداء العام مقارنة مع المصارف المنافسة، 4- درجة تأثير استخدام الأدوات المصرفية، 5- أهم الدوافع والمحفزات لاستخدام الأدوات المصرفية، 6- التحديات والمشكلات المرتبطة بالأدوات المصرفية)، كما هو مُوضح في الملحق رقم (2)، (3).

10.1 هيكلية الدراسة

لمُعالجة المشكلة المقترحة، تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول، وذلك على النحو التالي:

الفصل الأول: تضمن الإطار النظري للدراسة من مشكلة الدراسة، أهدافها، أهميتها، والفرضيات، كما احتوى الفصل على الدراسات السابقة، منهجية الدراسة، وهيكلية الدراسة.

الفصل الثاني: تضمن الأدوات المصرفية الإلكترونية، كما تم التطرق إلى مفهوم الصيرفة الإلكترونية، أهم خصائصها، أهدافها، كما تطرق إلى المصارف الإلكترونية، وخصائصها، وصولاً إلى أدوات

ووسـائل الدفع الإلكترونية، والوسـائط المصـرفية، وايضـاً تقييم الأداء المصـرفي، بدءاً من مفهوم الأداء المصرفي التجاري.

واحتوى **الفصل الثالث:** على منهجية الدراسة (الجانب العملي)، من خلال مجتمع وعينة الدراسة، ووصف أداة الدراسة، والتعرف على مُتغيرات الدراسة، كما تضمن كُلاً من أهم الأساليب الإحصائية المُستخدمة في الدراسة، وتحليل نتائج الدراسة المُتمثلة في استمارات الاستبانة، واختبار الفروض، ونتائج الدراسة.