

## Technical and Organizational Challenges Affecting the Adoption of Electronic Banking Services by Agricultural Banks in Libya (Case study of the Agricultural Bank of Al Qubba)

Meeloud Hammad<sup>1\*</sup>, Ahmed Aridha<sup>2</sup>,

<sup>1</sup> Department of Processing and Analysis Techniques, Higher Institute of Agricultural Technologies, Derna, Derna, Libya

<sup>2</sup> Department of Agricultural Economics, Faculty of Agriculture, University of Sabha, Sabha, Libya

### التحديات التقنية والتنظيمية المؤثرة على تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية للمصارف الزراعية في ليبيا (دراسة حالة المصرف الزراعي القبة)

ميلود حماد<sup>1\*</sup>، أحمد عريدة<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup> قسم المعالجة وتقنيات التحاليل، المعهد العالي للتقنيات الزراعية درنة، درنة، ليبيا

<sup>2</sup> قسم الاقتصاد الزراعي، كلية الزراعة، جامعة سبها، سبها، ليبيا

\*Corresponding author [meeloudhammad@gmail.com](mailto:meeloudhammad@gmail.com)

Received: January 30, 2026

Accepted: February 27, 2026

Published: March 29, 2026



Copyright: © 2026 by the authors. This article is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

#### Abstract:

The study aimed to identify the challenges affecting the adoption of electronic banking services in agricultural banks in Libya, with the Agricultural Bank of Quba taken as a case study. The study relied on a descriptive-analytical approach, and a questionnaire was used as a tool to collect primary data for the study, distributed to all bank employees, totaling 13, during January 2026. The results showed that there are many obstacles hindering the implementation of electronic services in the bank. The most significant of these were the slowness of electronic systems, network connectivity issues, weak technical and professional training for employees, and low digital awareness among the bank's clients. Additionally, clients preferred traditional direct dealings with bank employees. Rural areas also face specific challenges related to the necessary infrastructure required to provide and expand these services. The study recommended the necessity of developing the technical infrastructure of banks, providing the necessary training courses for employees, and promoting a culture of dealing with electronic services among clients by offering applications with simplified and easy-to-understand interfaces that suit the agricultural sector, alongside awareness campaigns regarding the use of applications and how to interact with them.

**Keywords:** Agricultural Banks, Electronic Banking Services, Agricultural Economy.

#### الملخص

هدفت الدراسة الى التعرف على التحديات المؤثرة على تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف الزراعية في ليبيا، حيث تم اتخاذ المصرف الزراعي القبة كحالة دراسية، كما اعتمدت الدراسة على الأسلوب الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات الأولية للدراسة والموزع على كافة موظفي المصرف والبالغ عددهم (13) خلال شهر يناير 2026م، حيث أظهرت النتائج أن هناك العديد من المعوقات والتي تحول دون تطبيق الخدمات الإلكترونية بالمصرف، ولعل أهمها كان بطء الأنظمة الإلكترونية ومشاكل الاتصال بالشبكات، وضعف التدريب التقني والفني للموظفين، وانخفاض

الوعي الرقمي بالنسبة لعملاء المصرف، بالإضافة الى تفضيل العملاء للتعامل التقليدي المباشر مع موظفي المصرف، كما أن للمناطق الريفية تحديات خاصة بالبنى التحتية اللازمة للتوفير وللتنوع في انتشار هذه الخدمات فيها، كما اوصت الدراسة بضرورة تطوير البنى التحتية التقنية للمصارف وتقديم الدورات التدريبية اللازمة للموظفين ونشر ثقافة التعامل مع الخدمات الإلكترونية بالنسبة للعملاء من خلال توفير تطبيقات ذات واجهات مبسطة وسهلة الفهم مع ضرورة ان تتناسب مع القطاع الزراعي والحملات التوعوية بخصوص استخدام التطبيقات وكيفية التعامل معها .

**الكلمات المفتاحية:** المصارف الزراعية، الخدمات المصرفية الإلكترونية، الاقتصاد الزراعي.

## المقدمة

واجهت المصارف الليبية المتخصصة طيلة فترة عملها خلال السنوات الماضية العديد من الصعوبات في أداء دورها المطلوب لتحقيق الأهداف الموضوعية، وعلى رأسها المصارف الزراعية باعتباره يتخصص بتمويل قطاع الزراعة، وذلك لخلق بيئة استثمارية توظف المصادر خاصة الإنتاجية والخدمية والصناعية، وبالتالي يكون التمويل موجهاً لتحقيق أهداف هذا المصرف بما يحقق الغاية المرسومة من أجلها.

على الصعيد المحلي يعتبر المصرف الزراعي من أهم المؤسسات المصرفية التنموية في ليبيا بصفة عامة حيث كانت لها دوراً مهماً في حل المشاكل الاقتصادية عن طريق تقديم الدعم المادي والمعنوي الى القطاعات الاقتصادية، الامر الذي يتطلب استمرار تلك المؤسسات المصرفية في تطوير أنشطتها وخدماتها (جياش وشياح، 2013، ص128)<sup>1</sup>

كما تعد المصارف الزراعية جزءاً أساسياً من البنية التمويلية في ليبيا، حيث تساهم في تعزيز القطاع الزراعي وتحسين مستوى معيشة السكان الريفيين والمزارعين والمربيين المحليين، حيث يمتلك المصرف الزراعي الرئيسي 44 فرعاً منتشرة في اغلب المدن الليبية ويشغل كل فرع مصرفي رئيساً وموظفين مقدمين للخدمات المالية للمزارعين في كافة انحاء البلاد للنهوض بالقطاع الزراعي، كما تواجه المصارف الزراعية في ليبيا عدة تحديات والتي تعيق تحسين ممارسات التسويق لخدماتها من أهمها التطورات التكنولوجية والتقنية المتلاحقة والتغير المستمر في رغبات واحتياجات العمل المصرفي، ولتحقيق هذه الرغبات وتقديم الخدمات على اكمل وجه؛ تحتم على هذه المصارف السعي لتحسين وتطوير كفاءة وأداء جميع الموظفين من خلال تدريبهم وتأهيلهم بشكل مكثف لأكاسبهم مهارات ومعارف جديدة في كافة المجالات الإدارية والمالية والفنية باستخدام أساليب وأنظمة حديثة لتقديم خدمات الكترونية تواكب التطورات في السنوات الأخيرة ولو على المستوى المحلي مقارنة بالمصارف التجارية، والتالي كان من الضروري التركيز على اهم المشاكل والمعوقات التي تواجه موظفي المصارف الزراعية للوصول الى تطبيق هذه الخدمات وإيجاد الحلول المناسبة والتي يكون لها الدور المباشر في خدمة القطاع الزراعي في نطاق المصرف الزراعي القبة على وجه الخصوص.

## مشكلة البحث:

يقدم المصرف الزراعي القبة العديد من الخدمات المصرفية المختلفة للمزارعين بالمنطقة، ولكن على الرغم من ذلك لازالت هذه المؤسسة المصرفية تعاني من القصور في التعامل مع الوسائل الالكترونية في الاعمال المصرفية المختلفة، وذلك نتيجة لوجود بعض المشاكل والمعوقات التي تحول دون تطبيق الوسائل الالكترونية داخل المصرف وتؤثر على تقديم الخدمات المطلوبة، وعليه يجب التعرف على هذه العوامل والعمل على تقليلها، ويمكن صياغة مشكلة الدراسة بشكل واضح من خلال التساؤلات الآتية: ما مدى جاهزية البنية التحتية التكنولوجية الحالية لدعم الخدمات الإلكترونية؟ وما هو مستوى جاهزية الموظفين للتعامل مع الأنظمة الالكترونية الحديثة مقارنة بمهارتهم ومستوى تدريبهم؟ وما هي أبرز المعوقات التي تمنع المزارعين من استخدام القنوات الإلكترونية إلى أي مدى تلبي الخدمات الإلكترونية الحالية احتياجات القطاع الزراعي؟ وما هي الآليات المقترحة لتشجيع الانتقال من الصيرفة التقليدية إلى الإلكترونية؟

<sup>1</sup> جياش، محمد عبد الواحد وشياح، عبد الأمير عبد الحسين، (2013)، تأثير المبادرة الزراعية في نشاط الإقراض المصرفي و الأرباح، بحث تطبيقي في المصرف الزراعي، مجلة الدراسات المحاسبية والمالية، مجلد3، العدد22.

## اهداف البحث:

يهدف البحث الى التعرف على معوقات تقديم الخدمات الالكترونية في العمل المصرفي ومعرفة جاهزية كل من البنى التحتية والعنصر البشري لتقديم هذه الخدمات، كما يهدف البحث الى تقديم توصيات بخصوص تحسين العمل بالوسائل الالكترونية واقتراح آليات لتشجيع التحول من الصيرفة التقليدية الى الالكترونية.

## فرضيات البحث:

1. البنية التحتية التقنية لها تتأثر طردياً على جودة الخدمات الإلكترونية وثقة العملاء.
2. التدريب له تأثير معنوي في تقليل مقاومة التغيير ورفع كفاءة التعامل مع المشكلات التقنية.
3. هناك ارتباط معنوي مستوى الوعي الرقمي لدى العملاء وتصميم الخدمات المتخصصة لاحتياجاتهم الزراعية ومدى اقبالهم على التحول الرقمي من الوسائل التقليدية الى الوسائل الإلكترونية.
4. البيروقراطية وضعف التواصل في المناطق الريفية لها تأثير معنوي على التحول الرقمي.

## أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في اعتماد العملاء (المزارعين) على خدمات المصرف الزراعي بالمنطقة، كما تعتبر من الدراسات القليلة بالمنطقة والتي تستهدف البحث عن اهم المشاكل ومعوقات العمل وتقديم الخدمات الالكترونية بهذه المصارف، كما تستهم في تحسين أداء العمل المصرفي من خلال معرفة أوجه القصور في البنى التحتية وكذلك المستوى الفني للموظفين لتنفيذ هذه الخدمات من خلال الحصول على بيانات ميدانية.

## مصادر البيانات وأسلوب التحليل:

تم الاعتماد على البيانات الأولية من خلال تصميم استبيان خاص للحصول على المعلومات المطلوبة باستخدام مقياس ليكرت الخماسي (Liker scale)، وقد تم توزيعها وجمعها ميدانياً من أفراد عينة الدراسة موظفي المصرف الزراعي القبة، واستخدام البحث للتحليل الوصفية والكمية والمتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لتقييم إجابات العينة ومدى التجانس بينها واختبار T، للوصول الى النتائج التي تخدم أهداف البحث، كما تم الاستعانة بالبيانات الثانوية والتي تتمثل في بعض الكتب والمجلات العلمية والدوريات لاستعراض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة.

## محددات البحث:

الحدود الموضوعية: يقتصر البحث على دراسة معوقات الوسائل الإلكترونية في المصرف الزراعي ببلدية القبة، ليبيا.

الحدود الزمنية: تتمثل في الفترة التي تم فيها توزيع الاستبيان، وهي شهر يناير 2026م.

الحدود المكانية: المصرف الزراعي فرع القبة، بلدية القبة، ليبيا.

## الإطار النظري

### مفهوم المصارف الزراعية:

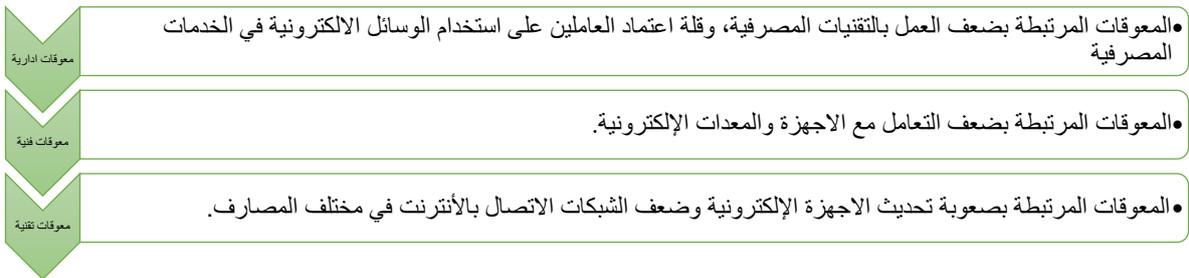
هي منشأة مالية متخصصة في تمويل نفقات الزراعة والحصاد وشراء الآلات الزراعية واستصلاح الأراضي، لذا فهي تقوم بمنح قروض لذا فهي تمنح قروض قصيرة الاجل لزراعة المحاصيل وقروض متوسطة الاجل لشراء الآلات والمعدات الزراعية وكذلك قروض طويلة الاجل لاستصلاح الأراضي البور وزراعتها وتختلف سياسة المصرف في منح هذه القروض وفقاً لظروف الدولة التي يعمل في نطاقها كما تختلف المصارف في تكوينها واغراضها تبعاً لذلك

## المصارف الزراعية في ليبيا

قد أولى صناع القرار الاقتصادي الليبي اهتماماً خاصاً بالقطاع الزراعي، حيث تم تأسيس المصرف الزراعي بموجب القانون الصادر سنة 1955م، وبأشرف نشاطه عام 1957م، وصدر القانون رقم 103 لسنة 1970م الذي ينظم عمل المصرف الزراعي، وقد تم تعديل أحكامه بموجب القانون رقم 20 لسنة 1989م، ويتمتع المصرف بعضوية اتحادات ومنظمات دولية وعربية، ويتكون من رأس مال المصرف الزراعي من المبالغ المحالة من الخزينة العامة والمضافة بموجب قرارات اللجنة الشعبية سابقاً، حتى بلغ 1.055 مليار د.ل، وتم استثمارها في صورة قروض زراعية، لاحقاً انتقلت تبعية المصرف الزراعي لوزارة الزراعة في سنة 2011م، وذلك بموجب قرار اللجنة الشعبية العامة سابقاً رقم 14 لسنة 2011م، لتشكيل الجمعية العمومية للمصرف بناءً على قرار حكومة الوحدة الوطنية رقم 159م لسنة 2015م، ليدخل المصرف الزراعي بعدها في صراع قضائي حول شرعية مجلس الإدارة المكلفة بموجب قرار مجلس الوزراء رقم 1 لسنة 2015م، فتقوم حكومة الإنقاذ بإصدار قرار رقم 5 لسنة 2015م، بشأن تشكيل لجنة تسييرية تدير شؤون المصرف الزراعي، ليتم رفض التسليم لها، ليضطر بعدها رئيس المجلس التسييري لرفع قضية امام المحاكم الليبية، (تقرير ديوان المحاسبة 2017، 309).<sup>2</sup>

## وظائف المصرف الزراعي<sup>3</sup>

1. تمويل عمليات التسويق وتصدير المنتجات الزراعية وشراء سندات القروض التي تصدرها الشركات الزراعية، وإعداد الدراسات الاقتصادية والمالية والفنية المتعلقة بالجوانب الزراعية المختلفة.
2. تقوم بفتح حسابات الودائع للمزارعين والجمعيات التعاونية والمؤسسات والشركات الزراعية وتقبل الودائع من مؤسسات مالية أخرى وتفضل المصارف ان تكون الودائع متوسطة أو طويل الاجل؛ مما يؤدي الى توفر مرونة في استخدام الأموال.
3. منح القروض الزراعية على ان يكون هنالك ما يضمن تسديد هذا القرض وفي حالة عدم تمكن المقترض من تسديد المبلغ، يتم ضمان التسديد عن طريق حجز الممتلكات الشخصية للمقترض وكذلك عن طريق حسابه المصرفي، بحسب الضوابط التي تحدد من قبل المصرف.
4. فتح الاعتماد المستندي، وهو تعهد مكتوب صادر من المصرف بناء على طلب المشتري لصالح البائع (المستفيد)، ويلتزم المصرف بموجبه بالوفاء في حدود مبلغ محدد خلال فترة زمنية معينة، متى قدم البائع مستندات السلعة مطابقة لتعليمات شروط الاعتماد، وقد يكون التزام المصرف بالوفاء نقداً أو قبول كمبيالة.



سالم (2020)، رحاب (2022)، عريدة وآخرون (2024) باب عبدالله وعبدالصمد (2024).

<sup>2</sup> ديوان المحاسبة الليبي، 2017. التقرير العام لسنة 2017. طرابلس. ليبيا. ص ص 01\_918.

<sup>3</sup> عريدة أحمد، (2024) دراسة معوقات الوسائل الإلكترونية في المصرف الزراعي ببلدية سبها، ليبيا، في أ.د. الطبيب القبي (محرر)، بحوث المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد، الإصلاح المصرفي والتحديات المعاصرة، (الطبعة الأولى، ص ص9-26) مركز البحوث والاستشارات بجامعة سرت. <http://dSPACE-SU.SERVER.LY:8080/XMLUI/HANDLE/123456789/2518>

## الدراسات السابقة

بين خليفة (2020)<sup>4</sup> في دراسته التسويق الإلكتروني وعلاقته بالمزيج التسويقي في المصارف التجارية في ليبيا، بأنه توجد علاقة ارتباط قوية موجبة بين متغيرات العمر والجنس والمؤهل العلمي والدورات التدريبية وسنوات الخبرة باستثناء التسويق الإلكتروني والمزيج التسويقي بالمصارف التجارية بمدينة البيضاء في ليبيا، وأوصى الباحث بإقامة الدورات التدريبية للموظفين بالمصارف التجارية وأن تعمل المصارف على إنشاء مواقع على شبكات المعلومات تستخدمها لغرض خدماتها الإلكترونية.

كما أكد سالم (2020)<sup>5</sup> في دراسته للتعرف على معوقات استخدام التعليم الإلكتروني في مجال المحاسبة، توصلت الدراسة الى وجود معوقات تقلل من إدارة المعرفة التكنولوجية للمعلومات، أهمها: عدم توفر الإمكانيات المادية وعدم امكانية استخدام الوسائل الالكترونية في انقطاع الاتصال، وذلك لارتباطها المباشر بخدمات وشركات الاتصال في الدولة، وأوصت الدراسة بضرورة تطوير البنية التحتية والتركيبية الإلكترونية وتوفير الدعم المالي والفنيين المتخصصين في المجال الإلكتروني.

قام الزطيف وناصف (2021)<sup>6</sup> في دراستهم الاتجاهات الحديثة لتوظيف وسائل الدفع الإلكتروني بالمصارف الليبية بأنه توجد قصور في معظم المصارف الليبية في تنوع وسائل الدفع الإلكتروني وذلك بهدف تقليل المخاطر ورفع مستوى الأمان، بالإضافة الى وجود ضعف من قبل المختصين في الوسائل الإلكترونية لحل المشاكل والصعوبات التي تواجه المستفيدين وعدم التواصل مع الشركات التي تقدم الخدمات الإلكترونية.

أشارت رحاب (2022)<sup>7</sup> بدراسة معوقات تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف التجارية ببلدية طرابلس الليبية، حيث اتضح من هذه الدراسة أن أهم المعوقات كانت عدم توفر بنية تحتية تقنية كافية بالمصرف، ولقد أوصت الدراسة الى ضرورة توفير البنية التحتية الملائمة من حيث أجهزة الحاسوب والبرمجيات وخدمات الاتصالات والإنترنت، وحل مشكلة الانقطاع المستمر بالشبكة.

في دراسة عريدة (2024)<sup>8</sup> عن معوقات الوسائل الإلكترونية في المصرف الزراعي ببلدية سبها، ليبيا؛ والتي استهدفت معوقات العمل المحاسبي في المصرف الزراعي ببلدية سبها خلال العام 2024م، وخلصت الدراسة الى أن قلة التعامل الدائم مع وسائل التواصل الإلكترونية من أكثر المعوقات الفنية التي تؤثر في تطبيق التقنيات الإلكترونية في المصرف الزراعي، كما أشارت الدراسة الى ان ضعف الموقع الإلكتروني للمصرف الزراعي وعدم تطوير مهارات المحاسبين على الوسائل الإلكترونية لها تأثير في استخدام الوسائل الإلكترونية في المصرف الزراعي، وأوصى البحث بإقامة دورات تدريبية للمحاسبين وتنمية مهاراتهم المهنية والفنية، والتشجيع على استخدام الوسائل الإلكترونية وتعزيز التعاون بين المصرف الزراعي والشركات التقنية المتخصصة وتطوير البنية التحتية للمصارف الزراعية.

<sup>4</sup> خليفة، الكاسح محمد، (2020)، التسويق الإلكتروني وعلاقته بالمزيج التسويقي بالمصارف التجارية في ليبيا، مجلة رؤية للعلوم الاقتصادية والسياسة، العدد 1

<sup>5</sup> سالم، عبد الوهاب محمد، عبد الله، أسامة سعد، بوشيبية، (2020)، أحمد سعد، معوقات استخدام التعليم الإلكتروني في مجال المحاسبة، مجلة رؤية للعلوم الاقتصادية والسياسية، العدد 1.

<sup>6</sup> الزطيف، أحمد فرج وناصف، محمد المهدي، (2021)، الاتجاهات الحديثة لتوظيف وسائل الدفع الإلكترونية بالمصارف الليبية في ظل جائحة كوفيد-19: دراسة تطبيقية على عينة من المصارف التجارية بمدينة مصراته، مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، مجلد8، العدد2

<sup>7</sup> رحاب، فوزي عبد القادر، (2022)، معوقات تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف التجارية (دراسة تطبيقية على مصرف الجمهورية بمدينة طرابلس)، مجلة الدراسات الاقتصادية، مجلد 5، العدد 1.

<sup>8</sup> عريدة أحمد، (2024) دراسة معوقات الوسائل الإلكترونية في المصرف الزراعي ببلدية سبها، ليبيا، في أ.د الطيب القبي (محرر)، بحوث المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد، الإصلاح المصرفي والتحديات المعاصرة، (الطبعة الأولى، ص ص9-26) مركز البحوث والاستشارات بجامعة سرت. <http://dspace-su.server.ly:8080/xmlui/handle/123456789/2518>

وفي دراسة باب الله وعبد الصمد (2024)<sup>9</sup> بعنوان أثر العمليات المصرفية الإلكترونية على ربحية المصارف التجارية في دراسة استكشافية على مصرف الصحاري فرع سبه، وخلصت الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لخدمة الخدمات المصرفية على انجاز المهام وإنجاز العمل المالي داخل المصرف، وأوصى الباحثان بضرورة الاهتمام باستخدام التقنية الإلكترونية الحديثة في العمل المصرفي والتي لها انعكاس إيجابي على الخدمات المصرفية.

كما استهدفت دراسة عريده وآخرون (2024)<sup>10</sup> والتي استهدفت التعرف على العوامل المؤثرة في مخرجات التعليم المحاسبي في بلدية سبه الى أبرز أهم المعوقات التي تواجه العمل المحاسبي والتي منها ضعف المهارات الفنية والعملية والتي لها تأثير على القطاعات المصرفية في بلدية سبه، وأوصى الباحثون الى العمل على أقامه أكثر من دورات تدريبية في السنة قبل دخول الى سوق العمل.

### 1 وصف عينة الدراسة واختيار العينة

تم تحديد عينة الدراسة والذي يتكون من كل العاملين بالمصرف الزراعي فرع القبة، حيث كان إجمالي عدد العاملين بالمصرف (13) ونظراً لصغر حجم عينة الدراسة تم استخدام أسلوب المسح الشامل، تم جمع البيانات الأولية للدراسة عن طريق الاستبيان الموزع على كل الموظفين بالمصرف، مع التأكد من استرجاع كامل العدد والتأكد على صلاحيتها للتحليل، مع العلم ان نطاق عمل المصرف للمناطق الاثنية: ( المخيلي جنوباً، عين الغزالة شرقاً، الابرق غرباً).

### 1.1 اختبار ثبات أداة البحث

تم اختبار مدى ثبات أداة البحث باستخدام اختبار ألفا كرونباخ، حيث تكون نتيجة المقياس مقبولة إحصائياً وجيدة إذا ما زادت قيمة ألفا كرونباخ عن 60% (10)<sup>(11)</sup> (12) كما هو موضح بالجدول رقم (1).

جدول (1): يوضح نتائج قياس معامل ألفا كرونباخ

معامل ألفا كرونباخ	عدد الأسئلة	محاور الاستبيان
0.96	9	البنية التحتية والأنظمة التقنية
0.88	3	التدريب والمهارات البشرية
0.79	4	الوعي والثقافة التنظيمية
0.90	6	الصعوبات التي يواجهها العملاء عند استخدامهم للخدمات الإلكترونية
0.74	3	التحديات الإدارية والداخلية
0.95	4	التحديات الخاصة بالبيئة والطبيعة الزراعية
0.98	12	الحلول والمقترحات

المصدر: جمعت وحسبت من قبل الباحثان من خلال استمارة الاستبيان

<sup>9</sup> باب الله، إبراهيم أحمد وعبدالصمد، خالد حسين، (2024)، أثر العمليات المصرفية الإلكترونية على ربحية المصارف التجارية دراسة استكشافية على مصرف الصحاري سبه، مجلة رؤية للعلوم الاقتصادية والسياسية، العدد 10.

<sup>10</sup> عريده أحمد، ابوبكر ياسمين، محمد، معتوق، (2024) العوامل المؤثرة في مخرجات التعليم المحاسبي لتلبية متطلبات سوق العمل ببلدية سبه، ليبيا، مجلة جامعة فزان العلمية، مجلد3، العدد 2.

10. Zakariya YF(2022) : Cronbach & Alpha in mathematics education research: its appropriateness, overuse, and alternatives in estimating scale reliability, Sec. Educational Psychology, Volume 13 – 2022 <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.107443>.

11. Pallant, J. (2001), SPSS survival manual - a step by step guide to data analysis using SPSS for windows (version 10), Buckingham Open University Press.

12. Hair, Joseph F; Celsi, mary; Money, Arthur; Samouel, Philip; and Page, Michael, "The Essentials of Business Research Method, 3rd Edition " (2016). 2016 FacultyBookshelf.2.http://digitalcommons.kennesaw.edu/facbooks2016/2

## 2 التحليل الوصفي لموظفي المصرف الزراعي خلال العام 2025م

### 2.1 توزيع أفراد العينة حسب الجنس:

يبين الجدول رقم (2) أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم من فئة الذكور، وبلغ عددهم 12 مبحوثاً، وبعدهم فرد واحد من فئة الإناث من إجمالي أفراد عينة الدراسة.

#### جدول (2): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	العدد	%
ذكر	12	92
انثى	1	8
المجموع	13	100

المصدر: جمعت وحسبت من قبل الباحثان من خلال استمارة الاستبيان

### 2.2 توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للعمر

أوضحت النتائج أن فئة المبحوثين بعمر (من 45 الى 55) هي الأعلى من بين كل الفئات نسبةً بحوالي (46%) وبعدهم 6 مبحوثين كما هو موضح بالجدول رقم (3).

#### جدول (3): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للفئة العمرية.

العمر	العدد	%
أقل من 25	0	0
من 25 الى 35	3	23
من 35 الى 45	4	31
من 45 الى 55	6	46
من 55 فأكثر	0	0
المجموع	13	100

المصدر: جمعت وحسبت من قبل الباحثان من خلال استمارة الاستبيان

### 2.3 توزيع أفراد عينة الدراسة وفق المستوى التعليمي

بينت النتائج أن أصحاب المؤهل العلمي البكالوريوس هم الفئة الأعلى بعدد 6 مبحوثين وبنسبة بلغت (46%)، كما هو موضح بالجدول رقم (4).

#### جدول (4): يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة وفق المستوى التعليمي.

المستوى	العدد	%
دبلوم متوسط	5	39
دبلوم عالي	2	15
بكالوريوس	6	46
دراسات عليا (الماجستير والدكتوراه)	0	0
المجموع	13	100

المصدر: جمعت وحسبت من قبل الباحثان من خلال استمارة الاستبيان

#### 2.4 توزيع أفراد عينة الدراسة وفق الخبرة في المجال المصرفي

تم تقسيم أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة في المجال المصرفي الى 5 فئات، حيث بينت أن النتائج أن فئة أصحاب الخبرة من (من 15 سنة فأكثر) هي الأعلى من بين أفراد عينة الدراسة بعدد 9 مبحوثين وبنسبة بلغت حوالي (69%)، كما هو موضح بالجدول رقم (5).

جدول (5): يوضح توزيع افراد عينة الدراسة وفق الخبرة في المجال المصرفي.

العدد	%	الخبرة
0	0	أقل من سنة
1	8	من سنة الى 5 سنوات
2	15	من 5 الى 10 سنوات
1	8	من 10 الى 15 سنة
9	69	من 15 سنة فأكثر
13	100	المجموع

المصدر: جمعت وحسبت من قبل الباحثان من خلال استمارة الاستبيان

#### 2.5 توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للمسمى الوظيفي والاختصاص والمهام المكلفين بها:

أشارت النتائج الى أن غالبية المهام الموزعة عليهم للموظفين بعدد 8 مبحوثين، وبنسبة مثلت نحو (61%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة، كما هو موضح بالجدول رقم (6).

جدول (6): يوضح توزيع افراد عينة الدراسة وفقاً للمسمى الوظيفي والاختصاص والمهام المكلفين بها

العدد	%	التخصص
0	0	عضو مجلس إدارة
1	8	رئيس فرع
4	31	رئيس قسم
8	61	موظف
13	100	المجموع

المصدر: جمعت وحسبت من قبل الباحثان من خلال استمارة الاستبيان

### 3 تحليل البيانات والإجابة على التساؤلات والفرضيات

#### 3.1 البنية التحتية والأنظمة التقنية

احتلت إجابة السؤال رقم (2) أن الأنظمة الإلكترونية الحالية بالمصرف تلبي احتياجات العملاء بشكل كامل المرتبة الأولى، وذلك عند سؤالهم بصورة عامة عن البنية التحتية والأنظمة التقنية وهذا يعني أن نسبة كبيرة من افراد عينة الدراسة توافق على أن الأنظمة الإلكترونية تلبي حاجة العملاء، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.08) لإجابات افراد عينة الدراسة في حين بلغ الانحراف المعياري (0.49)، كما هو موضح بالجدول رقم (7).

**جدول (7):** يوضح الأسئلة المتعلقة بالبنية التحتية والأنظمة التقنية.

ت	الأسئلة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
1	أن البنية التحتية التكنولوجية الحالية في المصرف (مثل سرعة الإنترنت، الأجهزة) كافية لدعم الخدمات المصرفية الإلكترونية بكفاءة.	3.92	0.49	2	موافق
2	أن الأنظمة الإلكترونية الحالية بالمصرف تلبي احتياجات العملاء بشكل كامل.	4.08	.490	1	موافق

المصدر: جمعت وحسبت من قبل الباحثان من خلال استمارة الاستبيان

يوضح الجدول رقم (8) أن قيمة T بلغت 7.89 وهو أقل من المتوسط العام للإجابات على المستوى الكلي لعينة الدراسة، كما أظهرت القيمة الاحتمالية للعينة الكلية عدم وجود اختلاف جوهري بين متوسط الإجابات والمتوسط العام، بمتوسط اختلاف قدرة (8) وبمعامل ثقة 95%، وبذلك على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الإجابات وهذا يدل على تجانس وانتظام إجابات عينة الدراسة، كما يدل على معنوية نتائج اختبار العينة.

**جدول (8):** يوضح نتائج اختبار (t) المتعلق بالبنية التحتية والأنظمة التقنية.

t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
				Lower	Upper
7.899	12	.000	2.00000	1.4484	2.5516

المصدر: جمعت وحسبت من قبل الباحثان من خلال استمارة الاستبيان

**3.2 المشكلات التقنية التي يواجهها الموظف أثناء استخدام الأنظمة الإلكترونية في العمل اليومي**  
بينما عند سؤالهم عن أبرز المشاكل التقنية بصورة أكثر تفصيلاً وجد أن السؤال رقم (3) المتعلق بسؤالهم عن بطء وتعليق الأنظمة هو المشكلة التقنية الأبرز مع اتفاق أفراد عينة الدراسة على هذه المشكلة حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.54) وانحراف معياري (0.66) بينما كان السؤال رقم (6) هو المشكلة الأقل حضوراً بالترتيب الأخير والمتعلقة بأخطاء في إدخال البيانات/المعالجة حيث كان متوسطه الحسابي (1.69) وانحراف معياري (0.75) كما هو موضح بالجدول رقم (9).

**جدول (9):** يوضح الأسئلة المتعلقة بأبرز المشكلات التقنية التي يواجهها الموظف أثناء استخدام الأنظمة الإلكترونية في العمل اليومي

ت	الأسئلة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
3	بطء أو تعليق الأنظمة	4.54	0.66	موافق تماماً	1
4	مشاكل في الاتصال بالشبكة/الإنترنت	4.46	0.66	موافق تماماً	3
5	صعوبات في التكامل بين الأنظمة	4.62	0.65	موافق تماماً	4
6	أخطاء في إدخال البيانات/المعالجة	1.69	0.75	غير موافق تماماً	7
7	تحديثات برمجية غير سليمة	4.54	0.77	موافق تماماً	2
8	مشاكل الأجهزة الطرفية	4.08	0.76	موافق	6
9	القيود الأمنية المفرطة	4.15	.800	موافق	5

المصدر: جمعت وحسبت من قبل الباحثان من خلال استمارة الاستبيان

يوضح الجدول رقم (10) أن قيمة T بلغت 5.58 وهو أقل من المتوسط العام للإجابات على المستوى الكلي لعينة الدراسة، كما أظهرت القيمة الاحتمالية للعينة الكلية عدم وجود اختلاف جوهري بين متوسط الإجابات والمتوسط العام، بمتوسط اختلاف قدرة 28.07 وبمعامل ثقة 95%، وبديل ذلك على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الإجابات وهذا يدل على تجانس وانتظام إجابات عينة الدراسة، كما يدل على معنوية نتائج اختبار العينة. وبالتالي القبول بالفرض البديل القائل بأن للبنية التحتية وقوة الأمن السيبراني تأثيراً طردياً على جودة الخدمات الإلكترونية وثقة العملاء.

**جدول (10):** يوضح نتائج اختبار (t) المتعلق بأبرز المشكلات التقنية التي يواجهها الموظف أثناء استخدام الأنظمة الإلكترونية

t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
				Lower	Upper
5.580	12	.000	7.07692	4.3136	9.8402

المصدر: جمعت وحسبت من قبل الباحثان من خلال استمارة الاستبيان

### 3.3 التدريب والمهارات البشرية

بالنظر الى الجدول رقم (11) حيث كان في الترتيب الاول السؤال رقم (12) من حيث الأهمية عند سؤال الباحثين عن التدريب والمهارات البشرية المتاحة وتوفر فريق دعم فني متخصص ومتاح للمساعدة في حل المشكلات التقنية حيث بلغ المتوسط الحسابي (1.92) وبانحراف معياري قدره (0.63).

**جدول (11):** يوضح الأسئلة المتعلقة بالتدريب والمهارات البشرية

ت	الأسئلة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
10	تلقيت تدريباً كافياً حول كيفية استخدام الخدمات والأنظمة المصرفية الإلكترونية	1.31	0.63	3	غير موافق تماماً
11	تواجه صعوبة في مساعدة العملاء الذين لديهم استفسارات أو مشاكل تقنية	1.38	0.65	2	غير موافق تماماً
12	وجود فريق دعم فني متخصص ومتاح لمساعدتكم في حل المشكلات التقنية	1.92	0.50	1	غير موافق

المصدر: جمعت وحسبت من قبل الباحثان من خلال استمارة الاستبيان

يوضح الجدول رقم (12) أن قيمة T بلغت (-9.28) وهو أقل من المتوسط العام للإجابات على المستوى الكلي لعينة الدراسة، كما أظهرت القيمة الاحتمالية للعينة الكلية وجود اختلاف جوهري بين متوسط الإجابات والمتوسط العام، بمتوسط اختلاف قدرة 4.61 وبمعامل ثقة 95%، وبديل ذلك على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الإجابات وهذا يدل على تجانس إجابات العينة، ويدل على معنوية نتائج اختبار العينة، وبالتالي القبول بالفرض البديل القائل بأن للتدريب مساهمة في تقليل مقاومة التغيير ورفع كفاءة التعامل مع المشكلات التقنية.

**جدول (12):** يوضح نتائج اختبار (t) المتعلق بالتدريب والمهارات البشرية

t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
				Lower	Upper
-9.824	12	.000	-4.38462	-5.3571	-3.4121

المصدر: جمعت وحسبت من قبل الباحثان من خلال استمارة الاستبيان

### 3.4 الوعي والثقافة التنظيمية

عند سؤال المبحوثين عن ما يتعلق بالوعي والثقافة التنظيمية التي يجب أن يتم العمل بها ، يظهر أن الاسئلة رقم (13و14) في الترتيب الأول والثاني تبعاً من حيث الأهمية كأحد أهم العوامل المتعلقة بوعي الموظفين والتعديلات الواجب العمل بها حيث كان عدد المجيبين على انهم موافقون الى حد كبير ، وقد بلغ المتوسط الحسابي (3.92) وانحراف معياري قدره (0.95) للسؤال رقم (13) والقائل انه هناك شعوراً بوجود مقاومة للتغيير أو للتحويل الرقمي من قبل بعض الموظفين أو الإدارة وبدرجة أقل للسؤال رقم (14) والمعني بانخفاض مستوى وعي الموظفين بأهمية وفوائد الخدمات المصرفية الإلكترونية مما يدل على أن تجانس إجابات عينة الدراسة حول هذه الاسئلة، كما هو موضح بالجدول رقم (13).

جدول (13): يوضح الأسئلة المتعلقة بالوعي والثقافة التنظيمية

ت	الأسئلة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
13	تشعر بوجود مقاومة للتغيير أو للتحويل الرقمي من قبل بعض الموظفين أو الإدارة	3.92	0.95	1	موافق
14	انخفاض مستوى وعي الموظفين بأهمية وفوائد الخدمات المصرفية الإلكترونية	3.85	0.56	2	موافق
15	توجد حوافز أو مكافآت لتشجيع الموظفين على استخدام أو الترويج للخدمات الإلكترونية	1.15	0.38	4	غير موافق تماماً
16	تعتقد أن أنظمة الأمن السيبراني الحالية كافية لحماية بيانات العملاء والمعاملات الإلكترونية	1.38	0.65	3	غير موافق تماماً

المصدر: جمعت وحسبت من قبل الباحثان من خلال استمارة الاستبيان

يوضح الجدول رقم (14) أن قيمة T بلغت (-3.69) وهو أقل من المتوسط العام للإجابات على المستوى الكلي لعينة الدراسة، كما أظهرت القيمة الاحتمالية للعينة الكلية عدم وجود اختلاف جوهري بين متوسط الإجابات والمتوسط العام، بمتوسط اختلاف قدره 10.31 وبمعامل ثقة 95%، ويدل ذلك على وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الإجابات وهذا يدل على تجانس وانتظام إجابات عينة الدراسة، كما يدل على معنوية نتائج اختبار العينة.

جدول (14): يوضح نتائج اختبار (t) المتعلق بالوعي والثقافة التنظيمية

t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
				Lower	Upper
-3.692-	12	.003	-1.69231-	-2.6909-	-.6937-

المصدر: جمعت وحسبت من قبل الباحثان من خلال استمارة الاستبيان

### 3.5 أبرز العقبات التي يذكرها العملاء عند استخدامهم للخدمات الإلكترونية

من خلال الجدول رقم (15) يتضح أن أعلى قيمة للمتوسط الحسابي بلغت (4.62) وانحراف معياري قدره (0.65) للسؤالين رقم (17و22) على التوالي والمتعلقة بتفضيل معظم العملاء الذين تتعامل معهم التعاملات التقليدية بدلاً عن الإلكترونية وتفضيلهم أيضاً للتعامل المباشر مع موظف المصرف كأهم العقبات التي يذكرها العملاء عند استخدامهم للخدمات الإلكترونية.

**جدول (15): أبرز العقبات التي يذكرها العملاء عند استخدامهم للخدمات الإلكترونية**

ت	الأسئلة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
1 7	يفضل معظم العملاء الذين تتعامل معهم التعاملات التقليدية بدلاً عن الإلكترونية	4.62	0.65	1	موافق بشدة
1 8	ضعف الثقافة المالية والتكنولوجية لدى شريحة كبيرة من العملاء (خصوصًا كبار السن والمزارعين).	4.38	0.87	3	موافق بشدة
1 9	الخوف من عمليات الاحتيال الإلكتروني وعدم الثقة في أمان النظام.	4.54	0.78	2	موافق بشدة
2 0	ارتفاع تكلفة خدمات الإنترنت	3.31	0.63	5	محايد
2 1	عدم امتلاك الهواتف الذكية.	3.38	0.65	4	محايد
2 2	تفضيل التعامل المباشر مع موظف المصرف	4.62	0.65	1	موافق بشدة

المصدر: جمعت وحسبت من قبل الباحثان من خلال استمارة الاستبيان

يوضح الجدول رقم (16) أن قيمة T بلغت 3.80 وهو أقل من المتوسط العام للإجابات على المستوى الكلي لعينة الدراسة، كما أظهرت القيمة الاحتمالية للعينة الكلية عدم وجود اختلاف جوهري بين متوسط الإجابات والمتوسط العام، بمتوسط اختلاف قدرة 21.85 وبمعامل ثقة 95%، وهذا يدل على انتظام وتجانس إجابات العينة، ويدل على معنوية نتائج اختبار العينة، وبالتالي القبول بالفرض البديل القائل بأن هناك ارتباط بين مستوى الوعي الرقمي لدى العملاء وتصميم الخدمات المخصصة لاحتياجاتهم الزراعية ومدى اقبالهم على التحول من الوسائل التقليدية إلى الوسائل الإلكترونية؛ ورفض الفرض القائل بأن ليس لها أي تأثير معنوي.

**جدول (16): يوضح نتائج اختبار (t) المتعلقة بالعقبات التي يذكرها العملاء عند استخدامهم للخدمات الإلكترونية**

t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
				Lower	Upper
3.801	12	.003	3.84615	1.6417	6.0506

المصدر: جمعت وحسبت من قبل الباحثان من خلال استمارة الاستبيان

### 3.6 التحديات الإدارية والداخلية

بينت نتائج الجدول رقم (17) أن نتائج الدراسة حول التحديات الإدارية والداخلية للمصارف الزراعية أن السؤال رقم (23) كان في الترتيب الأول بمتوسط حسابي (4.08) وانحراف معياري قدره (0.49) مما يدل على تجانس إجابات العينة لهذا السؤال والمتعلق بمواجهة صعوبات بيروقراطية داخلية عند تنفيذ أو تطوير خدمة إلكترونية جديدة؟ (مثل تعقيد الإجراءات، بطء الموافقات).

**جدول (17): يوضح الأسئلة المتعلقة بالتحديات الإدارية والداخلية**

ت	الأسئلة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
2	تواجه صعوبات بيروقراطية داخلية عند تنفيذ أو تطوير خدمة إلكترونية جديدة؟ (مثل تعقيد الإجراءات، بطء الموافقات)	4.08	0.49	1	موافق

غير موافق تماماً	3	0.63	1.31	هناك مقاومة من بعض الزملاء أو الإدارات للتغيير نحو التحول الرقمي	2 4
موافق	2	0.44	3.77	تدعم الإدارة العليا تطبيق الخدمات الإلكترونية	2 5

المصدر: جمعت وحسبت من قبل الباحثان من خلال استمارة الاستبيان

يوضح الجدول رقم (18) أن قيمة T بلغت 0.43 وهو أقل من المتوسط العام للإجابات على المستوى الكلي لعينة الدراسة، كما أظهرت القيمة الاحتمالية للعينة الكلية وجود اختلاف جوهري بين متوسط الإجابات والمتوسط العام، بمتوسط اختلاف قدرة 9.15 وبمعامل ثقة 95%، ويدل ذلك على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الإجابات وهذا يدل على عدم تجانس إجابات العينة، ويدل على عدم معنوية نتائج اختبار العينة.

### جدول (18): يوضح نتائج اختبار (t) المتعلق بالتحديات الإدارية والداخلية

t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
				Lower	Upper
.433	12	.673	.15385	-.6203-	.9280

المصدر: جمعت وحسبت من قبل الباحثان من خلال استمارة الاستبيان

**3.7 أبرز المعوقات اللوجستية في تقديم الدعم الفني للعملاء في المناطق الريفية والنائية**  
 عند سؤال المبحوثين عن أبرز المعوقات اللوجستية في تقديم الدعم الفني للعملاء في المناطق الريفية والنائية يظهر أن السؤال رقم (26) هو من كان في الترتيب الأول من حيث الأهمية كأحد أبرز المعوقات حيث كان عدد المجيبين على أنهم موافقون الى حد كبير، وقد بلغ المتوسط الحسابي (3.92) وبانحراف معياري قدره (0.49) مما يدل على أن تجانس إجابات العينة حول هذا السؤال، كما هو موضح بالجدول رقم (19).

### جدول (19) يوضح الأسئلة المتعلقة بأبرز المعوقات اللوجستية في تقديم الدعم الفني للعملاء في المناطق الريفية والنائية

ت	الأسئلة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
26	ضعف البنية التحتية	3.92	0.49	1	موافق
27	بعد المسافات وصعوبة الوصول اليها	3.85	0.55	2	موافق
28	قلة الكوادر الفنية المتخصصة	3.77	0.60	3	موافق
29	نقص المعدات وقطع الغيار	3.69	0.63	4	موافق

المصدر: جمعت وحسبت من قبل الباحثان من خلال استمارة الاستبيان

يوضح الجدول رقم (20) أن قيمة T بلغت 5.48 وهو أقل من المتوسط العام للإجابات على المستوى الكلي لعينة الدراسة، كما أظهرت القيمة الاحتمالية للعينة الكلية عدم وجود اختلاف جوهري بين متوسط الإجابات والمتوسط العام، بمتوسط اختلاف قدرة 15.23 وبمعامل ثقة 95%، وهذا يدل على انتظام وتجانس إجابات العينة، ويدل على معنوية نتائج اختبار العينة.

**جدول (20):** يوضح نتائج اختبار (t) المتعلق بأبرز المعوقات اللوجستية في تقديم الدعم الفني للعملاء في المناطق الريفية والنائية

t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
				Lower	Upper
5.476	12	.000	3.23077	1.9452	4.5163

المصدر: جمعت وحسبت من قبل الباحثان من خلال استمارة الاستبيان

### 3.8 الحلول والمقترحات وطرق تشجيع العملاء على استخدام الخدمات الإلكترونية

**3.8.1** أهم الإجراءات التي يجب على المصرف الزراعي اتخاذها لتعزيز تطبيق الخدمات الإلكترونية بالنظر الى الجدول رقم (21) حيث كانت الأسئلة رقم (34,33,30) هي الأعلى من حيث الأهمية، أهم الإجراءات التي يجب على المصرف الزراعي اتخاذها لتعزيز تطبيق الخدمات الإلكترونية، ومنها تطوير البنية التحتية التقنية والشبكات، تسهيل الإجراءات الإدارية الداخلية وتصميم خدمات إلكترونية مخصصة للقطاع الزراعي حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.69) وبانحراف معياري قدره (0.63).

**جدول (21):** يوضح الأسئلة المتعلقة بالحلول والمقترحات وطرق تشجيع العملاء على استخدام الخدمات الإلكترونية.

ت	الأسئلة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
30	تطوير البنية التحتية التقنية والشبكات.	4.69	0.63	1	موافق بشدة
31	تكثيف الحملات التوعوية والتدريب للعملاء.	4.62	0.65	2	موافق بشدة
32	زيادة برامج التدريب الداخلي للموظفين.	4.62	0.77	3	موافق بشدة
33	تسهيل الإجراءات الإدارية الداخلية.	4.69	0.63	1	موافق بشدة
34	تصميم خدمات إلكترونية مخصصة للقطاع الزراعي	4.69	0.63	1	موافق بشدة

المصدر: جمعت وحسبت من قبل الباحثان من خلال استمارة الاستبيان

يوضح الجدول رقم (22) أن قيمة T بلغت 9.28 وهو أقل من المتوسط العام للإجابات على المستوى الكلي لعينة الدراسة، كما أظهرت القيمة الاحتمالية للعينة الكلية عدم وجود اختلاف جوهري بين متوسط الإجابات والمتوسط العام، بمتوسط اختلاف قدرة 23.31 وبمعامل ثقة 95%، وهذا يدل على انتظام وتجانس إجابات العينة، ويدل على معنوية نتائج اختبار العينة.

**جدول (22):** يوضح نتائج اختبار (t) المتعلق بالحلول والمقترحات وطرق تشجيع العملاء على استخدام الخدمات الإلكترونية.

t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
				Lower	Upper
9.289	12	.000	8.30769	6.3591	10.2562

المصدر: جمعت وحسبت من قبل الباحثان من خلال استمارة الاستبيان

### 3.8.2 أفضل طريقة لتشجيع العملاء على استخدام الخدمات الإلكترونية

بالنظر الى الجدول رقم (23) حيث كان في الترتيب الاول السؤال رقم (41) من حيث الأهمية، وهذا يعني ان نسبة كبيرة من عينة المبحوثين توافق على ان أفضل طريقة، لتشجيع العملاء على استخدام الخدمات الإلكترونية هي واجهة مستخدم بسيطة وواضحة: تصميم تطبيق وموقع الكتروني بلغة عربية فصحى وواجهة مستخدم بسيطة وواضحة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.92) وبانحراف معياري قدره (0.28)، بالإضافة الى استخدام وسائط مألوفة نشر مقاطع فيديو توضيحية قصيرة عبر الواتساب أو عرضها على شاشات التلفزيون في غرف الانتظار داخل الفروع، كأحد افضل الطرق لتشجيع العملاء على استخدام الخدمات الإلكترونية كما هو موضح للسؤال رقم (40) والبالغ متوسطه الحسابي (4.85) وبانحراف معياري (0.38).

**جدول (23):** يوضح الأسئلة المتعلقة بأفضل طريقة لتشجيع العملاء على استخدام الخدمات الإلكترونية

ت	الأسئلة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى الموافقة
35	خصم أو إعفاء من عمولات التحويل أو سداد الفواتير عند إجرائها إلكترونياً مقارنة بالفرع.	4.69	0.63	3	موافق بشدة
36	منح قروض أو شهادات ادخار بسعر فائدة أفضل للعملاء الذين يستخدمون القنوات الإلكترونية بشكل أساسي.	4.46	0.78	5	موافق بشدة
37	التوعية والتدريب العملي	4.46	0.78	5	موافق بشدة
38	حملات توعية في الفروع والمناطق الريفية	4.69	0.63	3	موافق بشدة
39	ندوات وورش عمل مباشرة: تدريب عملي للعملاء داخل الفروع أو في تجمعاتهم (في الجمعيات الزراعية مثلاً) على كيفية استخدام التطبيق والموقع خطوة بخطوة.	4.54	0.78	4	موافق بشدة
40	استخدام وسائط مألوفة: نشر مقاطع فيديو توضيحية قصيرة عبر الواتساب أو عرضها على شاشات التلفزيون في غرف الانتظار داخل الفروع.	4.85	0.38	2	موافق بشدة
41	واجهة مستخدم بسيطة وواضحة: تصميم التطبيق والموقع بلغة عربية فصحى بسيطة، وبأيقونات كبيرة وواضحة.	4.92	0.28	1	موافق بشدة

المصدر: جمعت وحسبت من قبل الباحثان من خلال استمارة الاستبيان

يوضح الجدول رقم (24) أن قيمة T بلغت 10.55 وهو أقل من المتوسط العام للإجابات على المستوى الكلي لعينة الدراسة، كما أظهرت القيمة الاحتمالية للعينة الكلية عدم وجود اختلاف جوهري بين متوسط الإجابات والمتوسط العام، بمتوسط اختلاف قدرة 32.62 وبمعامل ثقة 95%، وهذا يدل على انتظام وتجانس إجابات العينة، ويدل على معنوية نتائج اختبار العينة، وبالتالي القبول بالفرض البديل القائل تعيق الصعوبات البيروقراطية وضعف التواصل في المناطق الريفية التحول الرقمي بينما يعززه دعم الإدارة وحملات التوعية.

**جدول (24):** يوضح نتائج اختبار (t) المتعلق بأفضل طريقة لتشجيع العملاء على استخدام الخدمات الإلكترونية

t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
				Lower	Upper
10.551	12	.000	11.61538	9.2167	14.0141

المصدر: جمعت وحسبت من قبل الباحثان من خلال استمارة الاستبيان

### النتائج:

استناداً الى كل ما سبق عرضه في هذا البحث من عملية تحليل البيانات الميدانية التي تم جمعها، توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج ويمكن تلخيصها فيما يلي:

1. أظهرت نتائج الدراسة ان البنية التحتية الحالية تعد مقبولة من حيث تقديم الخدمات، الا ان هناك العديد من التحديات التقنية في حال تطبيق واطافة خدمات إلكترونية متطورة تحد من كفاءة استخدامها، مثل بطء الأنظمة الإلكترونية ومشاكل الاتصال بالشبكات.
2. أظهرت الدراسة قصوراً في برامج تدريب الموظفين بخصوص استخدام الأنظمة المصرفية الإلكترونية، إضافة الى محدودية توفر الدعم الفني اللازم لمعالجة المشكلات الفنية.
3. كشفت النتائج عن وجود عقبات ترتبط بالثقافة التنظيمية داخل المصرف، حيث تبين وجود درجة من المقاومة بخصوص التحول والتغير الرقمي لدى بعض الموظفين او الإدارات، فضلاً عن انخفاض المعرفة بأهمية دور وفوائد التحول الرقمي نحو الخدمات المصرفية الإلكترونية الحديثة.
4. اشارت النتائج الى ان اعداد كبيرة من العملاء يفضلون استخدام التعامل المصرفي التقليدي المباشر داخل الفروع، بالإضافة إلى الإلكتروني وضعف الثقافة الرقمية لدى كبار السن.
5. بينت الدراسة أن البيئة الجغرافية والزراعية، تشكل تحدياً إضافياً وذلك لضعف البنى التحتية التقنية اللازمة للمناطق الريفية وطول المسافات وصعوبة تغطية كل المساحة الجغرافية في ظل قلة الكادر الفني المتخصص القادر على تقديم المساعدة والدعم الفني للعملاء في هذه المناطق.

### التوصيات:

من خلال ما تقدم من نتائج يمكن الحصول على مجموعة من التوصيات التي من شأنها الاسهام في تعزيز الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف الزراعية ومن أهمها ما يلي:

1. ضرورة العمل على تطوير البنية التحتية التقنية للمصارف الزراعية من خلال تحسين شبكات الاتصال وتحديث الأجهزة الإلكترونية وملحقاتها وكذلك البرمجيات المستخدمة، بما يسهم في رفع كفاءة الأنظمة وتقليل مشاكلها.
2. ضرورة تعزيز برامج التدريب والتأهيل للموظفين في مجالات استخدام التقنيات المصرفية الحديثة من خلال الدورات التدريبية بما يسهم في رفع كفاءتهم التقنية ويمكنهم من التعامل مع تطوراتها.
3. ضرورة توفير فرق دعم فني متخصص تكون مهمته مسؤولة عن معالجة المشكلات التقنية التي قد تواجه الموظفين اثناء استخدامهم للخدمات المصرفية.
4. العمل على تشجيع الموظفين لتبني التحول الرقمي وتقديم الحوافز المناسبة لاستخدام الخدمات الإلكترونية والترويج لها.
5. تنفيذ برامج توعوية موجهة للعملاء من المزارعين والسكان في المناطق الريفية المستفيدين من خدمات المصارف الزراعية بهدف تعريفهم بمزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية وكيفية استخدامها بشكل آمن، مع إمكانية الاستفادة من وسائل التواصل الاجتماعي في ترويج فيديوهات تعريفية توضيحية.

6. تطوير الخدمات الإلكترونية بما يلائم مع طبيعة القطاع الزراعي واحتياجات المزارعين، مع واجهات سهلة الفهم والاستيعاب بحيث تكون واضحة وسهلة الاستخدام بما يحقق اهداف المصارف الزراعية بالمنطقة.

### المراجع:

- [1] جياش، محمد عبد الواحد وشياح، عبد الأمير عبد الحسين، (2013)، تأثير المبادرة الزراعية في نشاط الإقراض المصرفي و الأرباح، بحث تطبيقي في المصرف الزراعي، مجلة الدراسات المحاسبية والمالية، مجلد3، العدد22.
- [2] ديوان المحاسبة الليبي، 2017. التقرير العام لسنة 2017. طرابلس. ليبيا. ص ص 01\_918.
- [3] عريدة أحمد، (2024) دراسة معوقات الوسائل الإلكترونية في المصرف الزراعي ببلدية سبها، ليبيا، في أ.د الطيب القبي (محرر)، بحوث المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد، الإصلاح المصرفي والتحديات المعاصرة، (الطبعة الأولى، ص ص 9-26) مركز البحوث والاستشارات بجامعة سرت- <http://dspace.su.server.ly:8080/xmlui/handle/123456789/2518>.
- [4] خليفة، الكاسح محمد، (2020)، التسويق الإلكتروني وعلاقته بالمزيج التسويقي بالمصارف التجارية في ليبيا، مجلة رؤية للعلوم الاقتصادية والسياسة، العدد 1
- [5] سالم، عبد الوهاب محمد، عبد الله، أسامة سعد، بوشيبية، (2020)، أحمد سعد، معوقات استخدام التعليم الإلكتروني في مجال المحاسبة، مجلة رؤية للعلوم الاقتصادية والسياسية، العدد 1.
- [6] الزطيف، أحمد فرج وناصف، محمد المهدي، (2021)، الاتجاهات الحديثة لتوظيف وسائل الدفع الإلكترونية بالمصارف الليبية في ظل جائحة كوفيد-19: دراسة تطبيقية على عينة من المصارف التجارية بمدينة مصراته، مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، مجلد8، العدد2
- [7] رحاب، فوزي عبد القادر، (2022)، معوقات تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف التجارية (دراسة تطبيقية على مصرف الجمهورية بمدينة طرابلس)، مجلة الدراسات الاقتصادية، مجلد 5، العدد 1
- [8] عريدة أحمد، (2024) دراسة معوقات الوسائل الإلكترونية في المصرف الزراعي ببلدية سبها، ليبيا، في أ.د الطيب القبي (محرر)، بحوث المؤتمر العلمي الثالث لكلية الاقتصاد، الإصلاح المصرفي والتحديات المعاصرة، (الطبعة الأولى، ص ص 9-26) مركز البحوث والاستشارات بجامعة سرت- <http://dspace.su.server.ly:8080/xmlui/handle/123456789/2518>.
- [9] باب الله، إبراهيم أحمد وعبدالصمد، خالد حسين، (2024)، أثر العمليات المصرفية الإلكترونية على ربحية المصارف التجارية دراسة استكشافية على مصرف الصحاري سبها، مجلة رؤية للعلوم الاقتصادية والسياسية، العدد 10.
- [10] عريدة أحمد، ابوبكر ياسمين، محمد، معتوق، (2024) العوامل المؤثرة في مخرجات التعليم المحاسبي لتلبية متطلبات سوق العمل ببلدية سبها، ليبيا، مجلة جامعة فزان العلمية، مجلد3، العدد 2.
- [11] Zakariya YF(2022) : Cronbach & Alpha in mathematics education research: its appropriateness, overuse, and alternatives in estimating scale reliability, Sec. Educational Psychology, Volume 13 – 2022 <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.107443>.
- [12] Pallant, J. (2001), SPSS survival manual - a step by step guide to data analysis using SPSS for windows (version 10), Buckingham Open University Press.
- [13] Hair, Josept F; Celsi, mary; Money, Arthur; Samouel, Philip; and Page, Michael, "The Essentials of Business Research Method, 3rd Edition " (2016). 2016 FacultyBookshelf.2.<http://digitalcommons.kennesaw.edu/facbooks2016/2>.

**Disclaimer/Publisher's Note:** The statements, opinions, and data contained in all publications are solely those of the individual author(s) and contributor(s) and not of **JSHD** and/or the editor(s). **JSHD** and/or the editor(s) disclaim responsibility for any injury to people or property resulting from any ideas, methods, instructions, or products referred to in the content.