

أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على الأداء المالي للمصارف الإسلامية الليبية (دراسة حالة مصرف اليقين)

أحمد صوان¹، فاروق الزدام²

¹أستاذ مساعد قسم التمويل والمصارف، كلية الاقتصاد والتجارة، الجامعة الأسمرية الإسلامية، ليبيا
²محاضر مساعد قسم التمويل والمصارف، كلية الاقتصاد والتجارة، الجامعة الأسمرية الإسلامية، ليبيا

المستخلص

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على الأداء المالي للمصارف الإسلامية الليبية دراسة حالة مصرف اليقين، وتتمثل أهمية الدراسة في معرفة مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية، وذلك من خلال تقديم الأفكار الابتكارية والإبداعية التي يصعب تقليدها من قبل المنافسين والتي تساهم في زيادة الأرباح والأداء المالي، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والدراسات المكتبية والمصادر الثانوية والمقالات والدراسات والرسائل الجامعية، وكانت أهم النتائج أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي لمصرف اليقين، بالإضافة إلى إن استخدام وسائل الدفع الالكتروني يساهم في تحسين الأداء المصرفي بطريقة ناجحة وبمستوى يحقق إنجاز مهامه وكذلك وظائفه بصورة جيدة، وتوصي الدراسة بضرورة تطوير العاملين بالمصارف الليبية، وذلك من خلال تدريبهم وتطويرهم، وتحسين جودة الخدمات الالكترونية بشكل أفضل، كما توصي بضرورة اهتمام الإدارات المعنية بالمصارف الليبية على تطوير الخدمات الالكترونية بشكل يحقق التحول الرقمي والحوكمة الرقمية، والتركيز على تحسين طرق البحث والتطوير بخصوص مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية من أجل تعزيز الأداء المالي للمصارف الإسلامية.

الكلمات المفتاحية: المصارف الإسلامية، الخدمات الالكترونية المصرفية، الأداء المالي.

1. المقدمة

نتيجة للنمو المتسارع في تكنولوجيا المعلومات والذكاء الاصطناعي أصبح استخدام الخدمات الرقمية المصرفية من أهم أدوات المنافسة بين المصارف، ومن متطلبات ملاحقه التقنية الحديثة والتي من أهمها الرقمنة المصرفية واستعراض أفضلها واقتنائها، وذلك لتحقيق الميزة التنافسية، وقد اتخذت المصارف خطوات كبيرة نحو التحول إلى الخدمات الرقمية الالكترونية لكسب عملاء جدد والتنافس في الخدمات المصرفية المقدمة فأصبح تقديم الخدمات الرقمية الالكترونية المصرفية ميسر وآمن ويتم استخدامها على مدار الساعة.

تلقي عالم الأعمال البنكية تحولاً عالمياً من حيث ابعاد المصارف وأهدافها واستراتيجياتها في العقود الماضية، وذلك نتيجة استخدام التكنولوجيات الحديثة في الاتصال والإعلام و عولمة الأسواق

المصرفية والمالية، ولعل هذا جاء نتيجة اتجاه المصارف نحو تقديم العديد من الخدمات التي تتماشى مع سوق المصارف العالمية.

وتتيح التطبيقات المصرفية على الهواتف النقالة العديد من الخدمات مثل الشراء الإلكتروني والتسوق الإلكتروني، والدفع الإلكتروني، والتحويل الإلكتروني، والخدمات الإدارية الإلكترونية، إن مثل هذه الخدمات المصرفية تكون محط أنظار المصارف في تحقيق الميزة التنافسية بأبعادها المختلفة، وأصبحت المصارف الليبية تتبنى تطبيقات إلكترونية من خلال الهاتف النقال الذي يستطيع العميل من خلاله إجراء العمليات المصرفية الإلكترونية وقد أصبحت تطبيقات الهواتف الإلكترونية من بين العوامل التي تتنافس عليها المصارف في ليبيا لما لها من أهمية كبيرة بالنسبة للعملاء.

ومن هنا جاءت الدراسة الحالية لمعرفة أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للمصارف الإسلامية الليبية دراسة حالة على مصرف اليقين.

2. مشكلة الدراسة:

تكمن المشكلة في طبيعة الخدمات الرقمية المصرفية التي يريدها العملاء وبيان الرغبات التي يحتاجها العملاء، كل ذلك يسهم في تحديد الأداء المالي للمصارف مما يولد لديها ميزة تنافسية عن باقي المصارف الأخرى حتى تستطيع أن تحقق ولاء عملائها في هذا القطاع المهم الذي يتعامل مع أغلب شرائح المجتمع، لذا فإن الهدف من هذه الدراسة هو فحص أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للمصارف الليبية دراسة حالة مصرف اليقين.

ومن هنا يتلخص السؤال الرئيس للدراسة في: ما هو أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للمصارف الإسلامية الليبية دراسة حالة مصرف اليقين؟
من هنا يمكن أن تحدد الأسئلة الفرعية كما يلي:

- ما هو أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي مقاساً بالعائد على الأصول لمصرف اليقين.
- ما هو أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي مقاساً بالعائد على حقوق الملكية لمصرف اليقين.
- ما هو أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي مقاساً بالعائد على حصة السهم الواحد من الأرباح لمصرف اليقين.

3. أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيس للدراسة في معرفة أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على الأداء المالي للمصارف الإسلامية الليبية لمصرف اليقين.

أما الأهداف الفرعية فتتمثل في التالي:

- التعرف على أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على الأداء المالي مقاساً بالعائد على الأصول لمصرف اليقين.
- التعرف على أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على الأداء المالي مقاساً بالعائد على حقوق الملكية لمصرف اليقين.
- التعرف على أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على الأداء المالي مقاساً بالعائد على حصة السهم الواحد من الأرباح لمصرف اليقين.

4. فرضيات الدراسة:

تم صياغة الفرضية الرئيسة للدراسة على النحو التالي:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ للخدمات المصرفية الالكترونية على الأداء المالي (معدل العائد على الأصول ROA، معدل العائد على حقوق الملكية ROE، حصة السهم الواحد من الأرباح EPS) لمصرف اليقين"

وتنبثق من هذه الفرضية الرئيسة مجموعة من الفرضيات الفرعية كالتالي:

- الفرضية الفرعية الأولى H01:
لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ للخدمات المصرفية الالكترونية على الأداء المالي مقاساً بالعائد على الأصول لمصرف اليقين.
- الفرضية الفرعية الثانية H02:
لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ للخدمات المصرفية الالكترونية على الأداء المالي مقاساً بالعائد على حقوق الملكية لمصرف اليقين.
- الفرضية الفرعية الثالثة H03:
لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ للخدمات المصرفية الالكترونية على الأداء المالي مقاساً بالعائد على حصة السهم الواحد من الأرباح لمصرف اليقين.

4. أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة في معرفة مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية، وذلك من خلال تقديم الأفكار الابتكارية والإبداعية التي يصعب تقليدها من قبل المنافسين والتي تسهم في زيادة الأرباح والأداء المالي، وتتمثل الأهمية في الجوانب التالية:

أولاً: الأهمية النظرية

تكمن الأهمية النظرية في الوصول إلى مفاهيم تعزز مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف وكيفية تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على تنفيذ أساليب الأداء المالي وأبعادها وتطورها.

ثانياً: الأهمية التطبيقية

تكمن الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في مساعدة مديري المصارف اللببية بشكل خاص والمصارف الأخرى عامة في التعرف على الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تسهم في اتخاذ القرارات المناسبة اتجاه أدائها المالي على وجه الخصوص.

5. الدراسات السابقة ذات الصلة:

دراسة بوردجة (2023) بعنوان: أثر جودة الخدمات البنكية الإلكترونية على رضا العميل-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الطارف، تهدف هذه الدراسة إلى بيان أثر التزام مصرف الفلاحة والتنمية الريفية بأبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وبيان العلاقة بين هذه الأبعاد ورضا العملاء، حيث تم تطوير أداة استبيان استناداً إلى مقياس ليكرت الخماسي وتوزيع الاستبيان على مائة عميل لمصرف الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الطارف، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية ضعيفة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ورضا عملاء مصرف BADR ، إذ قدرت درجة الارتباط بين المتغير المستقل والتابع بـ 31.8%.

دراسة (مخوخ، 2022) بعنوان: أثر استخدام الصيرفة الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير الصيرفة الإلكترونية في تحسين أداء المصارف التجارية وذلك من خلال إبراز أهمية وسائل الصيرفة الإلكترونية المتطورة ودورها في تطوير عمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية من وجهة نظر العاملين وتحقيق هدف الدراسة واختبار فرضياتها ثم تطوير استبيان خاص لجميع البيانات من عينة الدراسة وأظهرت نتائج الدراسة بأنه يوجد أثر لاستخدام الصيرفة الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية، كما أوصت الدراسة بضرورة العمل على تطوير مهارات الموظفين لتسويق منافع الخدمات المصرفية الحديثة مما يعزز من زيادة الحصة السوقية للمصرف وتحسين مؤشرات أدائه

العام، كذلك التوسع في تعميق استخدام الإنترنت لتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات البنكية للعملاء بكفاءة أعلى، وتكلفة أقل.

دراسة (عبدالخالق، 2018) بعنوان: **أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية الأردنية**، هدفت هذه الدراسة إلى اختبار أثر الخدمات البنكية الإلكترونية على الأداء المالي للمصارف التجارية الأردنية حيث اعتمدت على أسلوب التحليل الوصفي وتحليل الانحدار و تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في إجراء الدراسة وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها وجود أثر ذو أهمية إحصائية للخدمات المصرفية الإلكترونية بأبعادها (خدمة الصراف الآلي وخدمة البنك الهاتفي وخدمة نقاط البيع) على الأداء المالي بأبعاده (العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية) في البنوك التجارية الأردنية، وفي ضوء نتائج الدراسة وضعت عدة توصيات كان من أهمها: ضرورة الاستمرار في تقديم الأفكار الإبداعية حول الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تسهم في تحسين الأداء المالي للبنوك.

دراسة الخرابشة (2015) بعنوان: **أثر استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية على ولاء العملاء دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية**، هدفت هذه الدراسة إلى معرفة استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية على ولاء العملاء حيث طبقت الدراسة على البنوك التجارية الأردنية وتوضيح واقع استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية في القطاع المصرفي الأردني وماهية هذه الخدمات واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث تكون مجتمع دراسة من جميع عملاء البنوك التجارية الأردنية وتم الاستعانة ببرنامج تحديد إحصائي SPSS لتحديد إجابات أفراد العينة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة وأبرز نتائج الدراسة أن هناك أثر دلالة إحصائية لاستخدام الخدمات البنكية الإلكترونية على درجة ولاء عملاء البنوك التجارية الأردنية وقدمت الدراسة مجموعة من التوصيات من أهمها العمل على مواكبة التطورات في مجال انظمته وأمن المعلومات بالشكل الذي يمكن البنك من زيادة كفاءته في استخدام هذه الأنظمة في تحسين ولاء العملاء وتشجيع استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية من خلال مكافآت والجوائز المادية والعمل على خلق منتجات جديدة مشجعة للتعامل الإلكتروني.

دراسة دغنوش، (2015) بعنوان: **استخدام الإنترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثره على العامل البنكي (دراسة حالة في البنوك الجزائرية)**، هدفت الدراسة إلى بيان أثر استخدام شبكة الإنترنت على العمل المصرفي، لدى المصارف الجزائرية، ومن أجل تحقيق هدف الدراسة تم تطوير استبانة وتوزيعها على عينة الدراسة مكونة من ثمانية مصارف عاملة في ولاية الجزائر، وقد تمثلت أبرز نتائج الدراسة في أن أغلب المصارف الجزائرية تقدم خدمات مصرفية عبر شبكة الإنترنت، وأن هناك أثر لاستخدام الإنترنت على العمل المصرفي، فتقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت يؤدي إلى تخفيض التكاليف التشغيلية المتمثلة في تكاليف الدعاية والإعلان، وتكاليف تقديم الخدمة مباشرة من المصرف،

الأمر الذي يدل على فعالية الإنترنت كبديل عن الطرق التقليدية، كما يؤدي إلى زياده الإيرادات وسرعة إنجاز المعاملات ودقتها وتلبية حاجات العملاء.

دراسة السميريات (2013) بعنوان: العوامل المؤثرة على استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية من وجهة نظر العملاء دراسة ميدانية إقليم الجنوب، هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العوامل المؤثرة في الخدمات البنكية الإلكترونية في إقليم الجنوب وقد كانت عوامل الدراسة الثقة، ومستوى المهارة التقنية والفائدة المدركة، وتوافر معلومات تصميم الخدمة، وتكوّن مجتمع الدراسة من عملاء المصارف العاملة في الأردن، وقد تم توزيع استبانة الدراسة على العملاء بهدف جمع البيانات، وقد بينت نتائج الدراسة أن العوامل: توافر المعلومات، والفائدة المدركة كان لها أثر واضح في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الإنترنت، كما أظهرت النتائج أن عوامل مستوى المهارة التقنية والثقة كان لها أثر واضح في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول، كما بينت نتائج التحليل أنه تختلف تقييمات العملاء للعوامل المؤثرة في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية باختلاف العوامل الديموغرافية النوع الاجتماعي ومستوى التعليم.

دراسة الحديثي (2011) بعنوان: تأثير عناصر المواقع الإلكترونية على الإنترنت وخصائص المستهلكين على تبني الخدمات البنكية الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية، هدفت هذه الدراسة إلى تقديم تقييم شامل للخدمات الإلكترونية المقدمة عبر الإنترنت في السعودية عن طريق دراسة معمقة وشاملة، اختبرت وقيمت جميع عناصر الدراسة وأهدافها، وجلب وتوطين هذه التكنولوجيا وتقديمها من قبل المؤسسات المالية في المملكة ثم دراسة تصميم هذه الخدمات وطريقة تقديمها الكترونياً ثم بحث ودراسة رغبات المستهلكين واحتياجاتهم لمعرفة المدى الذي تم من خلاله تقديم مثل هذه الخدمات تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية اتجاه الخدمات الإلكترونية واستخدام الإنترنت كذراع تسويقي غير تقليدي، وطبقت الدراسة منهجية مستحدثة لم تستخدم من قبل على الرغم من أن الأدوات والوسائل البحثية المطبقة هي وسائل تقليدية موثوق في نتائجها ومطبقه في المنهج العلمي إلا أن الجديد في هذه الدراسة هو توظيف هذه الأدوات البحثية المتنوعة للتكامل مع بعضها البعض في صورته شامله للظاهرة المدروسة وبينت نتائج الدراسة ان البنوك قدمت هذه الخدمات بالتركيز على مصالح و منافع البنك بطريقة تجابهت معها تخطيط وتقديم هذه الخدمات بأسلوب يهتم بدراسة احتياجات العملاء والاستجابة لها وهو ما أثر على عملية القبول وتبني هذه الخدمات كما أن البنوك اعتمدت على استراتيجيات ترويجيه دون البحث في جدواها كما توصي الدراسة بضرورة تطبيق فكرة دراسة عناصر تصميم الصفحات البنكية ليتم النظر إليها وتقسيمه على أساس مراحل عملة الشراء، وهي فكرة جديدة لم يتم تطبيقها رغم أهميتها في دراسات التسويق

الإلكتروني مشجعا على استخدام النموذج المطور ويتم تكرارها مع منتجات اخرى خلاف المصرفية والمالية، وهذا سيفتح آفاق واسعة للدراسات في هذا الخصوص.

6. المنهجية: إجراءات الدراسة والأدوات

من أجل تحقيق الأهداف والوصول إلى النتائج اعتمدت الدراسة على ما يلي:
المنهج الوصفي: تم استخدام هذا المنهج في إعداد الإطار المتعلق بالجانب النظري للدراسة وذلك بالرجوع إلى المقالات والدراسات والرسائل الجامعية والدراسات المكتبية والمصادر الثانوية.
المنهج التحليلي: تم الاعتماد على هذا المنهج الوصفي التحليلي وذلك من أجل اختبار الفرضيات المتعلقة بالدراسة، حيث تم تحليل البيانات الخاصة بفرضيات الدراسة بعد جمعها من المصادر الأولية وتبويبها ومعالجتها، وذلك من أجل الوصول إلى نتائج الدراسة، حيث تم الاعتماد على القوائم المالية (المركز المالي وقائمة الدخل) لمصرف اليقين من عام 2021 إلى عام 2023.

الإطار النظري:

اولا: الخدمات المصرفية الإلكترونية

1. تعريف الخدمات المصرفية الإلكترونية:

هي قيام المصارف بتقديم الخدمات المصرفية من خلال شبكات اتصال الكترونية وتقتصر صلاحية الدخول فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها المصارف وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة (عبدالسلام، 2021، ص9). وتعرف بأنها قيام العميل بإدارة حساباته، أو إنجاز أعماله المتصلة بالمصرف عبر شبكة الانترنت سواء في المكتب أو المنزل، ويعبر عنها بالخدمات المالية عن بعد (طواهير، 2018، ص7).

2. خصائص الخدمات الإلكترونية:

توجد عدة خصائص تميز العمليات المصرفية المنفذة عن طريق الوسائط الإلكترونية أهمها ما يلي(مخرمش، 2018، ص3):

- 1- التكلفة: أهم ما يميز الخدمات المصرفية الإلكترونية أنها توفر في النفقات فهي تعد بديلا عن تخصيص جزء كبير من الأموال لإقامة علاقات مستمرة بين المصرف والعميل.
- 2- التلازم: وهو أن الخدمة تنتج وتستهلك في نفس الوقت، فعند ابتكار خدمات جديدة سنلاحظ ان التكلفة والنوعية للخدمة تظهران بشكل واضح.

3- الخدمات المصرفية الإلكترونية تتسم بالطبيعة الدولية: إن الخدمات المصرفية الإلكترونية مقبولةً من جميع دول العالم، حيث يتم استخدامها لتسوية الحساب في المعاملات المصرفية التي تتم عن طريق فضاء الكتروني بين المستخدمين.

4- تقوم الخدمات المصرفية الإلكترونية على تعاقد وبدون مستندات مادية، وهذا الأمر يثير مسألة كيفية إثبات التزامات الأطراف المتعاقدين.

5- عدم إمكانية تحديد الهوية: حيث لا يرى طرفا التعاملات الالكترونية كل منهما الاخر حيث تعالج التكنولوجيا العديد من وسائل التأمين للتعرف علي الهوية الالكترونية.

3. مزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية (الفندي، 2023، ص10):

1- تقليل تكاليف التشغيل على المدى الطويل وذلك يرجع الي أن الخدمات المصرفية الالكترونية لا تتطلب وجود فروع، والتقليل من الموظفين تعني تكاليف أقل .

2- تستغرق سرعة الخدمات المصرفية عبر الانترنت او الهاتف وقتاً أقل بكثير من الذهاب الي المصرف للقيام بالخدمات المصرفية.

3- إمكانية بيع المنتجات المصرفية خارج الدول التي تتوفر فيها خدمات الإنترنت، حيث لا تقتصر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت علي الحدود الجغرافية.

4- تكون المعلومات المصرفية يتم الاحتفاظ بها إلكترونياً ولذلك فإن الحصول على النتائج وإجراء المقارنات وإرسالها عند الطلب أسهل من القيام بذلك يدوياً.

4. مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية:

عند ممارسة المصرف لأعماله الإلكترونية تواجهه مخاطر يترتب عليها خسائر مالية ومن هذه المخاطر (دكداك، 2016، ص52):

1- المخاطر التقنية: تحدث هذه المخاطر من الخسارة الناتجة من شمولية النظام أو من أخطاء العملاء او من برنامج الكتروني غير ملائم للخدمات الالكترونية.

2- مخاطر ناتجة عن سوء عمل النظام الإلكتروني: تنشأ هذه المخاطر من سوء مراقبة النظام الإلكتروني أو سوء استخدام هذا النظام.

3- مخاطر الاحتيال: وهي تتمثل في تقليد برامج الحواسيب الإلكترونية أو تزويد معلومات مطابقة للبرامج الالكترونية.

4- مخاطر تكنولوجية: إن عدم إلمام موظفي المصارف باستخدام التكنولوجيا الحديثة يؤدي إلى القصور في أداء العمليات الإلكترونية.

- 5- مخاطر فجائية: هذه المخاطر تؤدي إلي مشاكل في السيولة وفي سياسة القروض المصرفية.
- 6- مخاطر قانونية: تحدث المخاطر الإلكترونية عندما لا تكون هناك نظم قانونية واضحة بخصوص الخدمات المصرفية الإلكترونية وتكون من أهم هذه المخاطر التعاقدات الإلكترونية، وأمن المعلومات، ووسائل الدفع.
5. أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية:

أهم أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية ما يلي (العطرة، 2015، ص270):

- 1- الخدمات المعلوماتية: يمكن للمصرف أن يقدم خدماته ومنتجاته التي يقدمها للعملاء من خلال موقع إلكتروني عبر الإنترنت وتسهل هذه الخدمة إمكانية الوصول الي أنظمة المعلومات الداخلية للمصرف.
- 2- الخدمات الاتصالية: إن هذا النوع من الخدمات يسمح بنوع من الاتصال بأنظمة المعلومات الداخلية للبنك ومن أمثلة هذه الخدمات: تقديم الحصول على صكوك وطلب كشف حساب.
- 3- الخدمات التنفيذية: هذا النوع من الخدمات يقوم فيه عميل المصرف بتنفيذ الخدمة المصرفية المطلوبة عبر الإنترنت حيث يمكن للعميل بأن يقوم بالتحويل النقدي من الحساب وسداد والفواتير.
- 4- خدمات التحويل الإلكتروني للشبكات والمقاصة الآلية: وهو نظام يتم من خلاله تحويل الشيكات الكتابية الي بيانات الإلكترونية ويتم تسوية هذه الشيكات عن طريق تحويل الأموال بناء على البيانات الإلكترونية بدلا من الشيكات الورقية.

ثانياً: الأداء المالي

1. مفهوم الأداء المالي:

يعد الأداء المالي مفهوماً ضيقاً لأداء المصارف حيث إنه يركز على استخدام نسب بسيطة بالاستناد إلى مؤشرات مالية يفترض انها تعكس إنجاز الأهداف الاقتصادية للمصرف، وقد تم تعريف الأداء المالي بأنه سلسلة من الأساليب المالية التي يمكن استخدامها لتحديد قوة المنشأة وضعفها، وتستخدم النسب المالية بصورة رئيسية في هذا التحليل من أجل مقارنة الأداء الماضي بالأداء الحالي المتوقع ومعرفة نواحي الاختلاف، كما يؤدي التحليل المالي إلى تعظيم قيمة المصرف أي تعظيم قيمة أسهم المصرف في السوق المالي من خلال قيامها بتشخيص الإيجابيات نقاط القوة ونقاط الضعف.

إن عملية تقييم الأداء تعد عنصراً أساسياً في عملية التقييم فهي بمثابة تغذية راجعه لمدى فعالية الخطة ومؤشر على عملية تطبيق هذه الخطة، وتتخلص أهمية تقييم الأداء في النقاط التالية:

- إن عملية التقييم من أهم الركائز التي تبنى عليها المراقبة والضبط
- يفيد تقييم الأداء بصورة مباشرة في تشخيص المشكلات وحلها ومعرفة مواطن القوة والضعف
- كما يفيد في تزويد بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات الهامة سواء التطوير أو إجراء تغييرات جوهرية.
- يعد من أهم دعائم رسم السياسات العامة على مستوى المصرف
- يعد من أهم مصادر البيانات اللازمة للتخطيط (المطيري، 2012، ص ص 17-18)

2. مقاييس الأداء المالي:

إن المقاييس المحاسبية المستخدمة كمقياس لتقييم الإيرادات التي تحققها الشركات والمؤسسات المالية تتعرض للعديد من الانتقادات المتأصلة فيها، حيث تعكس فقط المعلومات السابقة، ولا تأخذ التدفقات النقدية المستقبلية والمخاطر بعين الاعتبار (عثمان، 2013، ص 246)، ومن أهم النماذج المحاسبية ما يلي:

1- معدل العائد على الأصول ROA:

يهدف هذا المعدل إلى قياس مدى قدرة إدارة البنك في تشغيل الأصول المتاحة في تحقيق أرباح، وذلك بغض النظر عن وسائل التمويل المتاحة (ابوزيد، 2009، ص 164)، ويمكن قياس هذا المعدل بالمعادلة التالية:

$$\text{معدل العائد على الأصول} = \frac{\text{صافي الربح بعد الضرائب}}{\text{مجموع الموجودات}} \quad (\text{مطر، 2010، ص 23}).$$

2- معدل العائد على حقوق الملكية ROE:

يعتبر هذا المعدل من أفضل مؤشرات قياس كفاءة استخدام الأموال، حيث يعمل المصرف دائماً على زيادته بما يتناسب مع حجم المخاطر التي يتحملها مساهمو المصرف، حيث أن هذا المعدل يوضح ما تحققه كل وحدة من حقوق الملكية في صافي الأرباح التي يحققها المصرف (بشناق، 2011، ص 36)، ويمكن قياس هذا المعدل بالمعادلة التالية:

$$\text{معدل العائد على حقوق الملكية} = \frac{\text{صافي الربح بعد الضرائب}}{\text{حقوق المساهمين}} \quad (\text{المناصير، 2013، ص 40}).$$

3- حصة السهم العادي من الأرباح:

إن هذه النسبة تقيس الأرباح التي يحصل عليها كل سهم من أسهم البنك في نهاية الفترة المالية، حيث أن سياسة توزيع الأرباح لها انعكاسات على قيمة البنك، وذلك من خلال تأثيرها على أسعار الأسهم التي يصدرها، حيث يلاحظ أن المساهم عادة ما يتوقع نوعين من العائد وهما: العائد في الربح الموزع للسهم في نهاية الفترة المالية، والعائد في الربح الرأسمالي الناتج من الزيادة في سعر السهم (زائد، 2016، ص 106-107)، ويمكن قياس هذا المعدل بالمعادلة التالية:

$$\text{حصة السهم العادي من الأرباح} = \frac{\text{صافي الربح بعد الضرائب}}{\text{عدد الأسهم العادية}} \quad (\text{كراجيه، 2006، ص 204}).$$

الجانب العملي

1. مقدمة عن عينة الدراسة مصرف اليقين:

تم تأسيس بنك اليقين وفقاً للقانون رقم 1 لسنة 2005م، ووفقاً للقانون رقم 46 لسنة 2012م بشأن المصارف، ولقد قيد المصرف بوزارة الاقتصاد بمكتب مدينة سبها تحت سجل تجاري رقم 9237 كشركة ليبية مساهمة، وباشراً أعماله المصرفية وفقاً لإذن المزاولة الصادر عن مصرف ليبيا المركزي تحت رقم 98 لسنة 2019م، حيث افتتح أول فرع له بتاريخ 2019/09/19م.

ويقدم المصرف حلولاً مصرفية واسعة متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية، وبوسائل تقنية متطورة وصيرفة إلكترونية حديثة، حيث يطمح المصرف ويسعى لتحقيق الريادة في القطاع المصرفي في كامل ربوع ليبيا، حيث كان هدفه الأول هو رضا العملاء، بحيث يتم تقديم الخدمات عبر شبكة مراسلين كفؤة حول دول العالم، وشبكة فروع مستهدفة بكل ربوع ليبيا، ونظم إلكترونية وتطبيقات متطورة عبر شبكة المعلومات الدولية، بقدرات وكادر وظيفي مصرفي وطني، وعبر استراتيجية تعزز مكانة المصرف بالسوق المصرفية الليبية، وتتبنى مفاهيم رائعة للمسؤولية الاجتماعية والتكافل الاجتماعي ودعم المبادرات الإنسانية. (التقرير السنوي لمصرف اليقين لسنة 2022)

2. تحليل البيانات واختبار الفرضيات

أولاً: وصف متغيرات الدراسة:

يتم هنا عرض الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة، المتغيرات التابعة وهي معدل العائد على الأصول ROA، ومعدل العائد على حقوق الملكية ROE، وحصصة السهم الواحد من الأرباح EPS والمتغير المستقل والمتمثل في (إيرادات الخدمات الالكترونية)، وذلك بالاعتماد على البيانات المالية السنوية الخاصة بمصرف اليقين، وذلك للفترة الممتدة من (2021-2023).

الجدول رقم (1) وصف متغيرات الدراسة بمصرف اليقين

البيان	الخدمات الالكترونية	معدل العائد على الأصول	معدل العائد على حقوق الملكية	حصصة السهم الواحد من الأرباح
المتوسط الحسابي	7.164252	1.200000	10.633333	11.64033
الانحراف المعياري	0.725769	0.264575	4.801389	5.861487
أدنى قيمة	6.333703	0.900000	6.500000	7.586000
أعلى قيمة	7.676385	1.400000	15.90000	18.36098

يعرض الجدول (1) وصفاً لنسب المتغيرات المستقلة والتابعة خلال فترة الدراسة (2021-2023)، حيث نلاحظ أن مصرف اليقين في المتوسط قد حقق نسباً جيدة خلال فترة الدراسة، كما أن نسب الأداء المالي تعتبر جيدة وذلك طوال فترة الدراسة.

ثانياً: اختبار الفرضيات

بعد أن تم وصف متغيرات الدراسة، والتأكد من سلامة البيانات للتحليل الإحصائي، يتم الآن اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة الاستنتاجات التي يتم التوصل إليها، وعليه كانت النتائج على النحو التالي:

الفرضية الرئيسية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ للخدمات المصرفية الالكترونية على الأداء المالي (معدل العائد على الأصول - معدل العائد على حقوق الملكية - حصصة السهم الواحد من الأرباح) لمصرف اليقين.

ولاختبار الفرضيات المنفردة من الفرضية الرئيسية، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط على النحو التالي:

أولاً: الفرضية الفرعية الأولى H01:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ للخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي مقاساً بالعائد على الأصول لمصرف اليقين.

ولاختبار الفرضية الفرعية الأولى، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط وكانت النتائج كما في الجدول رقم (2):

الجدول رقم (2) أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على معدل العائد على الأصول لمصرف اليقين

جدول المعاملات Coefficients				المتغير التابع
Sig t*	T	B	البيان	
مستوى الدلالة	المحسوبة			
0.2202	2.774757-	0.273292-	الخدمات المصرفية الإلكترونية	معدل العائد على الأصول
0.1255	5.008824	3.157932	ثابت الانحدار	
		0.562021		معامل التحديد R2
		0.124041		معامل التصحيح AdjR2
		1.283213		قيمة F المحسوبة
		0.460414		Sig. F*
		2.711273		D-W

* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)

ومن خلال جدول رقم (2) يمكن ملاحظة الآتي:

بلغت القوة التفسيرية المعدلة لمعامل التصحيح للفرضية الفرعية الأولى حوالي 12.4%، مما يعني بأن المتغير المستقل قادر على تفسير 12.4% من المتغير التابع.

كانت قيمة إحصائية (D-W) والتي تقيس الارتباط المتسلسل في قيم المتغير التابع 2.711، مما يشير إلى عدم وجود مشكلة الارتباط المتسلسل.

تشير نتائج الجدول رقم (2) أن أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على معدل العائد على الأصول لمصرف اليقين هو أثر غير دال إحصائياً، حيث بلغ معامل الانحدار (-0.273292) β ، وهو أثر غير معنوي، حيث كانت قيمة t عنده هي (-2.774757) وبمستوى دلالة $(sig=0.2202)$ وهي أكبر من 0.05، عليه نقبل الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على أنه:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ للخدمات المصرفية الإلكترونية على العائد على الأصول لمصرف اليقين".

ثانياً: الفرضية الفرعية الثانية H02:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ للخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي مقاساً بالعائد على حقوق الملكية لمصرف اليقين.

ولاختبار الفرضية الفرعية الثانية، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط وكانت النتائج كما في الجدول رقم (3):

الجدول رقم (3) أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على معدل العائد على حقوق الملكية لمصرف اليقين

جدول المعاملات Coefficients				المتغير التابع
Sig t*	T	β	البيان	
مستوى الدلالة	المحسوبة			
0.0482	13.17110-	6.504066-	الخدمات المصرفية الإلكترونية	معدل العائد على حقوق الملكية
0.0351	18.10491	57.23010	ثابت الانحدار	
		0.966570		معامل التحديد R2
		0.933139		معامل التصحيح AdjR2
		28.91300		قيمة F المحسوبة
		0.04976		Sig. F*
		2.711273		D-W

* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)

من خلال جدول رقم (3) يمكن ملاحظة الآتي:

بلغت القوة التفسيرية المعدلة لمعامل التصحيح للفرضية الفرعية الثانية حوالي 93%، مما يعني بأن المتغير المستقل قادر على تفسير 93% من المتغير التابع.

كانت قيمة إحصائية (D-W) والتي تقيس الارتباط المتسلسل في قيم المتغير التابع 2.711، مما يشير إلى عدم وجود مشكلة الارتباط المتسلسل.

تشير نتائج الجدول رقم (3) أن أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على معدل العائد على حقوق الملكية لمصرف اليقين هو أثر دال إحصائياً، حيث بلغ معامل الانحدار (6.504066 -) β ، وهو أثر غير معنوي، حيث كانت قيمة t عنده هي (-13.17110) وبمستوى دلالة (sig=0.0482) وهي أصغر من 0.05.

عليه نرفض الفرضية الفرعية الثانية ونقبل بالفرضية البديلة والتي تنص على أنه:

" يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ للخدمات المصرفية الإلكترونية على العائد على حقوق الملكية لمصرف اليقين "

ثالثاً: الفرضية الفرعية الثالثة H03:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ للخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي مقاساً بالعائد على حصة السهم الواحد من الأرباح لمصرف اليقين.

ولاختبار الفرضية الفرعية الثالثة، تم استخدام تحليل الانحدار البسيط وكانت النتائج كما في الجدول رقم (4):

الجدول رقم (4) أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على معدل العائد على حصة السهم الواحد من الأرباح لمصرف اليقين

جدول المعاملات Coefficients				المتغير التابع
Sig t*	T	B	البيان	
مستوى الدلالة	المحسوبة			
0.0039	161.3898-	8.075312-	الخدمات المصرفية الإلكترونية	حصة السهم الواحد من الأرباح
0.0029	216.9692	69.49390	ثابت الانحدار	
0.999770				معامل التحديد R2
0.999539				معامل التصحيح AdjR2
4341.112				قيمة F المحسوبة
0.009662				Sig. F*
2.711273				D-W

* يكون التأثير ذا دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)

ومن خلال جدول رقم (4) يمكن ملاحظة الآتي:

بلغت القوة التفسيرية المعدلة لمعامل التصحيح للفرضية الفرعية الثالثة حوالي 99%، مما يعني بأن المتغير المستقل قادرة على تفسير 99% من المتغير التابع.

كانت قيمة إحصائية (D-W) والتي تقيس الارتباط المتسلسل في قيم المتغير التابع 2.711، مما يشير إلى عدم وجود مشكلة الارتباط المتسلسل .

تشير نتائج الجدول رقم (4) أن أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على معدل العائد على حصة السهم الواحد من الأرباح لمصرف اليقين هو أثر دال إحصائياً، حيث بلغ معامل الانحدار (-8.075312) ، β ، وهو أثر غير معنوي، حيث كانت قيمة t عنده هي (-161.3898) وبمستوى دلالة $(sig=0.0039)$ وهي أصغر من 0.05.

عليه نرفض الفرضية الفرعية الثالثة ونقبل بالفرضية البديلة والتي تنص على أنه:

" يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ للخدمات المصرفية الإلكترونية على العائد على حصة السهم الواحد من الأرباح لمصرف اليقين".

عليه ومن خلال دراسة فرضيات الدراسة الفرعية يمكن الحكم على قبول الفرضية الرئيسية والتي تنص على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$ للخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي (معدل العائد على الأصول - معدل العائد على حقوق الملكية - حصة السهم الواحد من الأرباح) لمصرف اليقين"

الخاتمة

أولاً: النتائج:

- 1- من خلال الدراسة الإحصائية تبين أنه لا يوجد أثر للخدمات المصرفية الإلكترونية على معدل العائد للأصول خلال فترة الدراسة.
- 2- من خلال الدراسة الإحصائية تبين وجود أثر للخدمات المصرفية الإلكترونية على معدل العائد حقوق الملكية خلال فترة الدراسة.
- 3- من خلال الدراسة الإحصائية تبين وجود أثر للخدمات المصرفية الإلكترونية على حصة السهم الواحد من الأرباح خلال فترة الدراسة.
- 4- من خلال اختبار فرضيات الدراسة تبين وجود أثر للخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي خلال فترة الدراسة.
- 5- تسهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في رفع وتعزيز القدرة التنافسية للمصرف واستقطاب عدد أكبر من العملاء.
- 6- تلعب الخدمات المصرفية الإلكترونية دوراً مهماً في تحسين أداء المصارف من مختلف الجوانب مما يسمح بتلبية احتياجات العملاء وكسب رضاهم من جهة وتحقيق أهداف المصرف من جهة أخرى.
- 7- إن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني هو من أهم مصادر تحسين الأداء المصرفي بطريقة ناجحة وبمستوى يحقق إنجاز مهامه ووظائفه بصورة ممتازة.

ثانياً: التوصيات:

بناءً على النتائج السابقة توصي الدراسة بالآتي:

1. تطوير العاملين بالمصارف الليبية، وذلك من خلال تدريبهم وتطويرهم، وتحسين جودة الخدمات الإلكترونية بشكل أفضل.
2. ضرورة اهتمام الإدارات المعنية بالمصارف الليبية على تطوير الخدمات الإلكترونية بشكل يحقق التحول الرقمي والحكومة الرقمية.

3. ضرورة الاستمرار في تقديم الأفكار الإبداعية حول خدمات المصرفية الإلكترونية التي تسهم في تحسين الأداء المالي للمصارف.
4. ضرورة تطوير أبعاد الأداء المالي، وذلك لأن لها أهمية كبيرة في توجيه النمو للمصرف مما يسهم في تحقيق أهدافه المنشودة.
5. التركيز على تحسين طرق البحث والتطوير بخصوص مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية من أجل تعزيز الأداء المالي للمصرف.
6. ضرورة إجراء مزيد من البحوث المستقبلية للتعرف إلى أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي لما في ذلك من أهمية كبيرة.

المصادر والمراجع:

- المطيري، الحميدي (2012). أثر دوران العاملين على الأداء المالي دراسة تطبيقية في قطاع المصارف الإسلامية الكويتية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- عثمان، محمد (2013). إدارة وتحليل الائتمان ومخاطره، ط1، دار الفكر، عمان، الأردن.
- أبو زيد، محمد (2009). التحليل المالي شركات وأسواق مالية، ط2، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية.
- مطر، محمد (2010). الاتجاهات الحديثة في التحليل المالي والائتماني الأساليب والأدوات والاستخدامات العملية، ط3، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- بشناق، زاهر (2011). تقييم الأداء المالي للبنوك الإسلامية والتقليدية باستخدام المؤشرات المالية دراسة مقارنة للبنوك الوطنية العاملة في فلسطين رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- المناصير، عمر (2013). أثر تطبيق قواعد حوكمة الشركات على أداء شركات الخدمات المساهمة العامة الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الهاشمية، الزرقاء، الأردن.
- زائد، محمد (2016). أثر الرقابة الكمية على الأداء المالي للمصارف الإسلامية الأردنية، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان، الأردن.
- كراجة، عبدالحليم، وآخرون (2006). الإدارة والتحليل المالي أسس ومفاهيم وتطبيقات، ط2، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- دغنوش، العطرة (2015). استخدام الانترنت كداه لتقديم الخدمات البنكية واثره على العامل البنكي دراسة حاله في البنوك الجزائرية. مجله ابحاث اقتصاديه واداريه. العدد 18 الجزائر
- الحديثي، عبداللطيف (2011) بعنوان: تأثير عناصر المواقع الإلكترونية على الانترنت وخصائص المستهلكين على تبني الخدمات البنكية الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية، المجلة العربية للإدارة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية الحديثة، مجلد 31، العدد 11 يونيو، السعودية

- بودرجة، رمزي (2023). أثر جودة الخدمات البنكية الإلكترونية على رضا العميل-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة الطارف، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والادارية، مجلد 10 العدد 1 ، الجزائر.
- الخرايشة، غادة (2015). أثر استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية على ولاء العملاء دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية، رساله ماجستير غير منشورة، جامعه البلقاء التطبيقية، عمان، الاردن.
- السميرات، محمد (2013) العوامل المؤثرة على استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية من وجهه نظر العملاء دراسة ميدانية اقليم الجنوب، رساله ماجستير غير منشوره، جامعه مؤتة، مؤتة، الاردن.
- عبد الخالق، فرج (2015) اثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على اداء المالي للبنوك التجارية الأردنية، رساله ماجستير غير منشورة، جامعه عمان العربية، عمان، الاردن.
- خوخ وزيقه (2022) اثر استخدام الصيرفة الإلكترونية في تحسين اداء البنوك التجارية، مجله البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، مجلد 7 ، عدد 2، الجزائر.
- عبدالسلام، احمد (2021). دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تطوير المصارف السودانية، رساله ماجستير غير منشورة، جامعه النيلين.
- طواهرير، رضا (2018). تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية علي ربحية البنوك التجارية، رساله ماجستير غير منشورة، جامعه قاصدي مرياح، الجزائر.
- مخرمش، حاج محمد (2018). دور الصيرفة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية ،رساله ماجستير غير منشورة، جامعه قاصدي مرياح، الجزائر.
- الفندی، صدام (2023). اثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على ربحية البنوك التجارية، رساله ماجستير غير منشورة، جامعه ال البيت، الأردن.
- دكداك، صلاح الدين (2016). البنوك الإلكترونية :ماهيتها، معاملاتها ،مجلة الفقه والفانون، ع39.
- العطرة، دغوش (2015). استخدام الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثره على العمل البنكي :مجلة أبحاث اقتصادية وادارية، ع18.

**THE IMPACT OF ELECTRONIC BANKING SERVICES ON THE FINANCIAL
PERFORMANCE OF LIBYAN ISLAMIC BANKS**

(CASE STUDY OF AL YAQEEEN BANK)

Ahmed Suwan¹, Farouk Al-Zadam²

1Department Of Finance And Banking, Faculty Of Economics And Commerce, Asmarya Islamic
University, Country Of Libya

2 Department Of Finance And Banking, Faculty Of Economics And Commerce, Asmarya Islamic
University, Country Of Libya

Abstract

This study aims to know the impact of electronic banking services on the financial performance of Libyan Islamic banks, a case study for Al-Yaqeen Bank. The importance of the scientific study is represented by shedding light on electronic banking services, and the descriptive approach was relied upon, by referring to desk studies, secondary sources, articles, studies, and university dissertations. The most important results were that there was an impact of electronic banking services on financial performance during the study period. The study recommends the necessity of developing employees in Libyan banks, through training and developing them, and improving the quality of electronic services better. It also recommends the need for the departments concerned with Libyan banks to pay attention to developing electronic services. In a way that achieves digital transformation and digital governance and focuses on improving research and development methods regarding the concept of electronic banking services in order to enhance the bank's financial performance.

Keywords: Islamic banks, electronic banking services , financial performance.