مجلة جامعة بنغازي العلمية

www.sjuob.uob.edu.ly

دور أنظمة الرقابة الداخلية في الحد من مخاطر وسائل الدفع الإلكتروني في المصارف التجارية الليبية

إسماعيل عيسي محمد المقصبي [1] و أدهم عبدالولي حسين رحيل [2*] و كمال سعد محمد بوفروة [3]

[2-1] محاضر-قسم المحاسبة- كلية الاقتصاد- جامعة بنغازي – [3] محاضر- قسم المحاسبة- كلية الاقتصاد- جامعة عمر المختار

تاريخ الاستلام : 02 / 01 / 2020 تاريخ القبول : 20 / 05 / 2020

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظم الرقابة الداخلية في الحد من مخاطر وسائل الدفع الإلكتروني في المصارف التجارية الليبية، ولتحقيق هذا الهدف فقد استخدمت وسيلة الاستبيان أداةً لجمع البيانات من عينة الدراسة، وقد استخدمت الدراسة أسلوب الإحصاء الوصفي من خلال التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة، كما اعتمدت على الإحصاء الاستدلالي من خلال استخدام اختبارt لعينة واحدة one - sample t.test وقد توصلت نتائج الدراسة إلى أن هناك دوراً لنظم الرقابة الداخلية في الحد من مخاطر وسائل الدفع الإلكتروني في المصارف التجارية الليبية، وعليه فقد أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها إجراء دراسة حول الموضوع نفسه بحيث تتناول مخاطر أخرى لم تتناولها هذه الدراسة وذلك لزيادة المعرفة حول هذا الموضوع.

Abstract

This study aims to identify the role of internal control systems in reducing the risks of electronic payment methods in Libyan commercial banks. For this purpose, a questionnaire was used to collect data from the study sample. The study used descriptive statistics methods by using iterations and percentages to describe the study sample. Also, it relied on inferred statistics by using a one-sample t-test. The finding showed that there is a role for internal control systems in reducing the risks of electronic payment methods in Libyan commercial banks. Consequently, several recommendations were recommended, and the most important of which is addressing the risks that were not taken into account in this study, to increase the knowledge about this topic.

1. المقدمة

شهدت السنوات الأخيرة تغيرات كثيرة على صعيد الأوضاع الاقتصادية والمالية العالمية، ومن أبرز هذه التغيرات اختلاف الدور الوظيفي للنظام المصرفي في معظم دول العالم، فلم تعد المصارف وسيلة لتعبئة المدخرات وتوفير فرص التمويل ومنح الائتمان فحسب، بل أصبحت أداة لا غنى عنها في إدماج اقتصاديات دول العالم المختلفة لاسيما دول العالم الثالث في الاقتصاد العالمي الرأسمالي.

ترجع أهمية القطاع المصرفي إلى أنه يقوم بدور مهم في الاقتصاد القومي، ويساهم بدرجة كبيرة في تطويره، وذلك من خلال تمويل الأنشطة المختلفة، الأمر الذي يجعله يتأثر ويستجيب لمختلف التغيرات الخارجية، ومن بينها الثورة التكنولوجية ووسائل الاتصالات والمعلومات حيث أدى تطورها إلى ظهور العديد من التغيرات الجوهرية في طبيعة عمل المصارف، الأمر الذي جعلها تواجه العديد من الصعوبات في تسيير نشاطها، لذا اصبح على عاتقها إقامة نظام سليم للرقابة الداخلية الذي يعتبر بمثابة نظام لضبط الأداء وضمان تحقيق الأهداف المنشودة (السيسي،2011).

يعد نظام الرقابة الداخلية عنصراً رئيساً ومهماً في تسيير وظائف المصارف، وذلك من خلال تطبيق خطط المصرف بكفاءة وفعالية وبما يضمن تحقيق أهدافه والحفاظ على موارده المختلفة، وباعتبار أن نظم الرقابة جزء من العملية الإدارية فإنها لا تؤدى بمعزل عن المتغيرات والعوامل التي تؤثر على الأداء سواءً المتغيرات الخارجية والداخلية، وبما أن التطورات التكنولوجية المتلاحقة والسريعة إحدى هذه المتغيرات أصبح من المهم أن تمارس الأجهزة الرقابية أنشطتها من خلال استخدام التكنولوجيا المختلفة في الرقابة (الصباح، 1997).

2. الدراسات السابقة:

نظرا لأهمية الموضوع فقد تعرضت له العديد من الدراسات، حيث قدم الشمري (2006) دراسة هدفت إلى التعرف على المعوقات التي تحول دون توسع العملاء في مجال الصيرفة الإلكترونية في الأردن، وقد توصلت الدراسة إلى أن عوامل عدم توافر الأمان والسرية وصعوبة استخدام اللغة كانت من أهم الأسباب المؤثرة في هذا الخصوص، وأوصت الدراسة بضرورة قيام المصارف بالتغلب على المعوقات المذكورة وتطوير منتجات مصرفية جديدة في المصارف الأردنية لتشجيع العملاء على الدخول في تلك المجالات توفيراً للوقت والجهد.

أما دراسة الشورة والطالب (2009) فقد تناولت بيان المخاطر المختلفة المحيطة باستخدام البطاقة الائتمانية، وقياس مدى تأثيرها ومخاطرها على الجهاز المصرفي، وقد أظهرت نتائج هذه الدراسة أن البطاقة الائتمانية هي نقود عادية متطورة ومن المتوقع أن تخلق مناخاً جيداً لبعض الجرائم مثل غسل الأموال والتهرب الضريبي، كما أوصت بضرورة وضع قواعد صارمة فيما يتعلق بأمر إصدار البطاقات الائتمانية، وعلى المصرف المركزي أن يُعد برامج تأهيل وتدريب للموظفين في المصارف لتقليل المشاكل الخاصة ببطاقات الائتمان.

كما قام شاهين (2010) بدراسة هدفت إلى التعرف على طبيعة وأنواع أدوات الدفع الإلكترونية المطبقة في المصارف الفلسطينية ونظم الرقابة عليها والتحديات المرتبطة بها وبلورة مفهوم للرقابة على وسائل الدفع الإلكترونية في إطار تطوير أداء وحدات الرقابة المصرفية، وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن البيئة الجديدة للعمل المصرفي والمنافسة الشديدة والتطبيقات التقنية لأدوات الدفع الإلكترونية أدت إلى الضغط على المصارف لإيجاد آليات متطورة في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية وتنوعها للمحافظة على العمل وجذب عملاء جدد، وقد أوصت الدراسة بضرورة وجود ضوابط رقابية وتوفير بنية أساسية من سياسات وتشريعات داعمة مع استمرارية دعم بحوث وتطوير الأداء المصرفي الإلكتروني وتخفيض المخاطر المرافقة لها.

وفي دراسة أجراها الشافعي (2013) تناول فيها التعرف على بطاقة الائتمان وأهميتها والعمل على تقويم حجم سوق استخدام بطاقات الائتمان في السوق الليبي، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها وجود عوامل تؤدي إلى عدم رغبة العملاء في استخدام البطاقات الائتمانية، وأن الغرض

* للمراسلات الي أدهم عبدالولي حسين رحيل :

البريد الإلكتروني:
adham.raheel@uob.edu.

الأساسي من استخدام البطاقات هو من أجل السفر للخارج، كما أن غالبية العملاء يرون أن شروط المصارف التي يتعاملون معها معقولة نحو دفع المبالغ المستخدمة في البطاقات، وأوصت الدراسة بضرورة زيادة الاهتمام بأساليب الدعاية والإعلان، وتنوع الخدمات المصرفية والعمل على كفاءة الموظفين العاملين في المصارف التجارية وتطويرهم.

وفي السياق نفسه فقد هدفت دراسة شاهين (2013) إلى التعرف على مدى توافر مقومات العمل المصرفي في فلسطين بغرض الكشف عن دورها في تعزيز نظم الدفع والتجارة الإلكترونية وتطويرها، وقد أظهرت نتائج الدراسة توافر بعض التشريعات المتعلقة بتطبيقات نظم الدفع والتجارة الإلكترونية في المصارف الفلسطينية إلى جانب بعض الضوابط القانونية ذات العلاقة بحماية البيانات الشخصية وحماية نظم المعلومات من مخاطر الاعتداء على تلك البيانات، في حين أظهرت النتائج ضعف آليات التعامل مع جرائم الكمبيوتر والإنترنت مما يعرض أمن المعلومات وسلامتها وسريتها وخصوصيتها للخطر، وقد أوصت الدراسة بضرورة ووجوب تطوير آليات التعامل مع جرائم الكمبيوتر والإنترنت، بالإضافة إلى أنظمة التشفير والترميز لضمان أمن المعلومات وسريتها وخصوصيتها باعتبارها أساس انتشار التجارة الإلكترونية وتطويرها.

أما دراسة خوبيزي (2015) التي هدفت إلى معرفة واقع استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في الجهاز المصرفي الجزائري وإلى أي مدى يعتمد على معايير لجنة بازل للرقابة المصرفية في إدارة المخاطر الناتجة عن استخدامها فقد توصلت إلى أن تشجيع استخدام وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة في النظام المصرفي الجزائري من شأنه أن يساهم في العديد من الامتيازات كتخفيض النفقات التي تتحملها المصارف في أداء الخدمات وإنشاء فروع جديدة ، كما توصلت الدراسة إلى ضرورة أن تتبنى المصارف برامج ومناهج إدارة مخاطر شاملة من شأنها المساهمة في تحديد هوية هذه المخاطر والحد منها من خلال المراجعة والمراقبة ووضع السياسات العملية المناسبة والخطط الوقائية من بينها التي نصت عليها مقررات لجنة بازل الدولية للرقابة المصرفية.

هدفت دراسة بلعايش و زايدي (2017) إلى معرفة واقع الصيرفة الإلكترونية في الدول المتقدمة بالنظر إلى التجربة الفرنسية نموذجاً لتجارب البلدان الرائدة في استخدام وسائل الدفع الحديثة، حيث خلصت الدراسة إلى أن فرنسا تعتبر من أهم الدول الصناعية الرائدة في تحديث المنظومة المصرفية، حيث نجد أنها توجه اهتماما كبيراً ومتواصلاً لوسائل الصيرفة الإلكترونية، ومنها البطاقات المصرفية التي تعتبر الأولى من نوعها من حيث حجم الاستخدام، كما توصلت الدراسة إلى أن المنظومة المصرفية الفرنسية تتمتع ببنية تحتية قوية نتيجة لإدخال تكنولوجيا الاتصال والمعلومات، وإلى وجود ثقافة مصرفية قوية لدى جمهورها، الشيء الذي ساعد كثيراً في نجاح انتشار خدمات الصيرفة الإلكترونية، كما توصلت إلى أن هناك اهتماماً كبيراً من السلطات المصرفية الفرنسية ببناء قاعدة قانونية وتشريعية خاصة بالصيرفة الإلكترونية بهدف التحكم في آثارها سواءً السلبية أو الإيجابية.

في حين هدفت دراسة عقيل والشافعي (2017) إلى تحديد أهم المعوقات التي تحول دون استخدام بطاقة الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية العاملة بمدينة الخمس، حيث توصلت إلى عدة نتائج أهمها أن المستهلك الليبي يجد صعوبة في استخدام بطاقة الدفع الإلكترونية، نظراً لغياب الوعي المصرفي والائتماني لدى غالبية عملاء المصرف، وقد أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات من أبرزها ضرورة العمل على نشر الوعي المصرفي الإلكتروني بين العملاء لزيادة التعاملات الإلكترونية من خلال النشرات الإرشادية والتوعية والتسويقية من قبل المصارف العاملة في مدينة الخمس .

من خلال استعراض هذه الدراسات وسردها تبين أنها تناولت اهتماماً ملحوظاً بوسائل الدفع الإلكتروني في المصارف التجارية، وذلك من خلال الوقوف على طبيعة هذه الوسائل وأنواعها في البيئة العربية والأجنبية، كما أبرزت المخاطر المتعلقة بوسائل الدفع الإلكتروني والتحديات المرتبطة بها، لذلك فإن هذه الدراسة سوف تقوم بدراسة أنظمة الرقابة الداخلية ودورها في الحد من مخاطر وسائل الدفع الإلكتروني في المصارف التجارية الليبية.

3. مشكلة الدراسة:

يواجه القطاع المصرفي محلياً وعالمياً العديد من القوى والمتغيرات ومن بينها التطور التقني في الصناعة المصرفية من ناحية، والتطور في استخدام الوسائل الإلكترونية من ناحية أخرى، مما أدى إلى زيادة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف وتنوعها ، وزيادة تعقد العمليات المصرفية في سوق تحكمه المنافسة الشديدة، وقد أدى هذا التطور إلى ظهور وسائل الدفع الإلكتروني التي جاءت نتيجة تطور شبكة الإنترنت وبروز التجارة الإلكترونية مما سمحت لهذه الوسائل باختصار الوقت والتكلفة وتحقيق مزايا لم تتمكن وسائل الدفع التقليدية من تحقيقها (بريكة وشوق، 2014).

أمام هذه التطورات التكنولوجية السريعة التي فرضت وجودها في عالم المصارف، التي تخدم العديد من المتعاملين تحمل في طياتها عدة مخاطر تهدد المعاملات التجارية الإلكترونية، ولمقابلة هذا التطور والمخاطر المرتبطة به أصبح من الضروري تبني إدارة مخاطر شاملة لتحديد مستوى المخاطر التي تحيط بالعمل ووضع الإجراءات الرقابية اللازمة للسيطرة على الآثار السلبية لها وإدارتها بطريقة سليمة، ووضع السياسات العملية المناسبة لمواجهتها والحد منها (شاهين، 2013).

بناء على ما توصلت إليه دراسة (الفيتوري، 2012)، بعدم كفاية أنظمة الرقابة الداخلية وفاعليتها على المعلومات في المصارف التجارية الليبية، التي أكدتها دراسة (الشريف وآخرون، 2016)، بعدم فعالية آليات رقابة المنظومة المصرفية الموحدة في المصارف الليبية.

هذا ما دعا الباحثين إلى دراسة واقع هذه الوسائل ومدى تأثير الأسس الرقابية عليها بعد أن شاع استخدم وسائل الدفع الإلكترونية في البيئة الليبية، عليه تكمن الحاجة المستمرة إلى تطوير نظم الرقابة المصرفية بما يتلاءم مع المتغيرات والمستجدات البيئية لجعل النظام أكثر كفاءة وفعالية في تحقيق السلامة المالية والمصرفية للقطاع المصرفي، وعليه فإن مشكلة الدراسة تتمحور في التساؤل التالي :

"هل لأنظمة الرقابة الداخلية دور في الحد من مخاطر وسائل الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية؟"

4. أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف أبرزها التعرف على طبيعة أنظمة الرقابة الداخلية المطبقة على وسائل الدفع الإلكتروني ومدى ملاءمتها للتطورات والتحديات السائدة في بيئة عمل المصارف، كذلك تسعى إلى الوقوف على المخاطر الناجمة عند استخدام وسائل الدفع الإلكترونية وأساليب إدارتها وكيفية الحد منها، وذلك من خلال التعرف على دور أنظمة الرقابة الداخلية في الحد من مخاطر التشغيل ومخاطر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والمخاطر الإدارية والتشريعية لوسائل الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية.

5. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة من خلال تناولها لموضوع من الموضوعات المهمة على الصعيد المحلي والدولي في بيئة الأعمال المصرفية، وهو موضوع مخاطر استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، وذلك من خلال التعرف على دور أنظمة الرقابة الداخلية في الحد من هذه المخاطر في المصارف التجارية الليبية، كما تستمد الدراسة أهميتها من خلال بيان كفاءة أنظمة الرقابة الداخلية وتقويم قدرتها على رصد المخاطر وقياسها وآليات إدارتها لضمان قوة الإدارة وسلامتها لهذه المصارف بالشكل الذي يعزز من قدرتها على الاستقرار والمنافسة والاستمرارية، كما تبرز أهميتها من الدور المهم الذي تلعبه وسائل الدفع الإلكتروني في منظومة العمل المصرفي باعتبار

القطاع المصرفي من القطاعات الاقتصادية الكبيرة في ليبيا لكونه أحد المحركات المهمة للنشاط الاقتصادي، ومن أهم الوسائل التي تقوم عليها التنمية الاقتصادية.

6. حدود الدراسة:

تقتصر هذه الدراسة على بيان دور أنظمة الرقابة الداخلية في الحد من مخاطر (التشغيل والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات الإدارية والتشغيلية) بالمصارف التجارية الليبية العامة والخاصة بالمنطقة الشرقية، حيث استهدفت العاملين في إدارة المراجعة الداخلية وأقسام الحاسوب والبطاقات الائتمانية بتلك المصارف.

7. الجانب النظري للدراسة :

7.1 مفهوم نظام الرقابة الداخلية:

يعتبر نظام الرقابة الداخلية بمثابة خط الدفاع الأول الذي يحمي مصالح جميع الأطراف ذات الصلة بالمنظمة، حيث إنه يوفر الحماية لعملية إنتاج المعلومات المالية التي يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات (شاهين ، 2011).

نظراً لأهمية الرقابة الداخلية فقد أبدت عدة جهات مهنية دولية اهتماما كبيراً بأنظمة الرقابة الداخلية، وأصدرت عدة تعريفات لها، حيث عرف مجمع المحاسبين الأمريكي الرقابة الداخلية "بأنها الخطة التنظيمية وكل ما يرتبط بها من وسائل وإجراءات يتبناها المشروع للمحافظة على الأصول، اختبار دقة الحسابات ودرجة الاعتماد عليها، تنمية كفاءة العمل، تشجيع اتباع السياسات الإدارية الموضوعة " (اشتيوي، 2008: 58).

كما عرفتها لجنة حماية المنظمات Committee Of Sponsoring Organizations (COSO) بأنها " عملية تتأثر من قبل أعضاء مجلس إدارة الشركة، والإدارة، وغيرهم من المستخدمين، مهمة لتزويد تأكيد معقول بالنسبة لتحقيق أهدافها" (دهمس، وأبوزر، 2005: 14).

هذا وقد عرف معهد المراجعين الداخليين الأمريكي The Institute Of Internal Auditors (IIA,1999) الرقابة " بأنها نشاط تأكيد واستشارات مستقل وموضوعي، مصمم لإضافة قيمة لأعمال الشركة وتحسينها، وهو يساعد على تحقيق أهدافها بطريقة عمل نظامية ومنضبطة لتقويم فاعلية إدارة المخاطر والضبط وتحسينها وأنشطة الحكم والسيطرة في الشركة.

7.2 أهداف نظم الرقابة الداخلية:

يعتبر نظام الرقابة الداخلية في أي شركة بمثابة خط الدفاع الأول الذي يحمي مصالح جميع الأطراف ذات الصلة بالمنظمة، حيث إنه يوفر الحماية لعملية إنتاج المعلومات المالية التي يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات، حيث يهدف نظام الرقابة الداخلية الفعال إلى تحقيق التالي: (Arens & Loebbecke, 2000)، (الديسطي، وحجاج، 2004).

1. تحقيق كفاءة العمليات التشغيلية وفاعليتها:

تهدف الرقابة الداخلية في المصارف لتعزيز الاستخدام الفعال والكفء للموارد، بما في ذلك الأفراد، حتى تحقق أهداف المصرف، ومن أهم جوانب عناصر الرقابة توفير معلومات دقيقة وموضوعية بحيث تعطي صورة عادلة عن وضع المصرف، وأن تكون هذه المعلومات جاهزة وبالشكل الكامل والملائم وفي الوقت المناسب لكي تستخدم في اتخاذ القرارات الحيوية، وأيضاً توفير الحماية للأصول والسجلات ضد أخطار الحريق والسرقة والاختلاس والغش حيث تقع مسؤولية المحافظة عليها كاملة على الإدارة.

2. الاعتماد على القوائم المالية:

تقع مسؤولية إعداد القوائم المالية التي يستخدمها المستثمرون والدائنون والمراجعون والمستخدمون الآخرون على عاتق الإدارة، وكما تقع على الإدارة مسؤولية قانونية مهنية للتأكد من أن المعلومات المدرجة بالقوائم المالية عرضت بعدالة بما يتفق مع متطلبات التقرير الخاصة بمبادئ المحاسبة المتعارف عليها.

3. الاستجابة للقوانين والقواعد التنظيمية:

هناك العديد من القوانين والقواعد التنظيمية التي يجب على المصارف التقيد بها سواء كانت مرتبطة بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، ومن أمثلة القوانين غير المباشرة التي تؤثر على أداء عمل المصارف قوانين حماية البيئة والحقوق المدنية، فقد يكون لتلك القوانين تأثير ما على الإجراءات المحاسبية أو التزامات معينة لابد من الاحتياط لها، وهناك بعض القواعد والقوانين التي ترتبط بشكل مباشرة بالجوانب المحاسبية مثل قوانين الضرائب والدخل والتأمين وغيرها.

7.3 أسباب الاهتمام بنظام الرقابة الداخلية:

هناك العديد من العوامل والأسباب التي أدت إلى زيادة الاهتمام بنظام الرقابة الداخلية نشاطاً مستقلاً داخل المصارف واتساع نطاقها وفيما يلي أهمها، (اشتيوي، 2008):

1. كبر حجم المصارف وانفصال الملكية عن الإدارة الأمر الذي أدى إلى صعوبة الاعتماد على طرق الرقابة المباشرة التي كان يباشرها صاحب العمل بنفسه، لذلك برزت أهمية وجود الرقابة أداةً تستخدمها الإدارة، وذلك للتأكد من صحة التقارير وخلوها من الأخطاء والتلاعب.
2. تحول عملية المراجعة من مراجعة تفصيلية كاملة إلى مراجعة اختبارية انتقائية تقوم على أساس العينات الأمر الذي أدى بدوره إلى ضرورة توافر نظم الرقابة الداخلية يعتمد عليها المراجع في تقدير حجم العينات التي سيتولى فحصها واختبارها.
3. حاجة المصارف إلى تحقيق أقصى كفاءة ممكنة، وبالتالي ازدياد الحاجة إلى نظم رقابية لضمان إنجاز الخطط الموضوعة وتحقيق النتائج المستهدفة والكشف عن الانحرافات الحادثة، وذلك تمهيدا لاتخاذ الإجراءات التصحيحية حيالها.
4. الازدياد الهائل في كمية البيانات والمعلومات المحاسبية بشكل أصبح معه ضرورة توافر ضوابط تضمن جودة هذه البيانات والمعلومات التي تكون أساساً لاتخاذ القرارات الرشيدة.
5. التطور العلمي والتكنولوجي في أنظمة التشغيل الإلكتروني للبيانات تولد بيئة قد تساعد على ارتكاب العديد من المخلفات، وإمكانية سرقة المعلومات أو تغييرها دون ترك أثر، مما يتطلب ضرورة وجود نظام جيد للرقابة الداخلية.

7.4 مكونات الرقابة الداخلية:

يتكون هيكل الرقابة الداخلية وفقا لإطار لجنة حماية المنظمات ((COSO من خمسة عناصر رئيسة صممت من قبل الإدارة لتوفير تأكيد مناسب على تحقيق أهداف الرقابة الخاصة بالإدارة، وفيما يلي تحليلٌ لهذه العناصر (بدوي، 2011، الرشيدي، 2010، حجاج، الديسيطي، 2004):

1. **بيئة الرقابة:** تعتبر بيئة الرقابة الأساس الذي تبنى عليه عناصر هيكل الرقابة الداخلية، لذلك يقتضي الأمر أن تولي الإدارة أهمية بالغة لمكونات البيئة الرقابية بغرض مساعدتها على تحقيق أهدافها.
2. **تقدير الخطر:** يمثل تقدير الخطر تعريف الإدارة وتحليلها للأخطار الخاصة بإعداد القوائم المالية بما يتفق مع المبادئ المحاسبية المتعارف عليها، ويشمل تحديد المخاطر وتقويمها وتحديد آثارها السلبية على الأهداف الموضوعة، وفقاً لمبدأ التكلفة والمنفعة، وتصنيفها حسب إمكانية السيطرة عليها لجميع أنشطة المصرف.
3. **أنشطة الرقابة:** تتمثل أنشطة الرقابة من السياسات والإجراءات التي تضمن قيام الموظفين داخل المصرف بتنفيذ توجيهات الإدارة من أجل تحقيق أهداف المصرف واتخاذ الإجراءات اللازمة لمواجهة المخاطر التي يتعرض لها ومعالجتها.
4. **المعلومات والتوصيل:** تساهم نظم المعلومات بدور رئيس في نظام الرقابة الداخلية باعتبارها تقوم بإنتاج التقارير عن العمليات المالية

للمصرف وتحديد المسؤولية على الأصول المرتبطة بها، وبالتالي يجب أن يسمح الاتصال الفعال بتدفق المعلومات على جميع المستويات الإدارية للمصرف، وكذلك مع الأطراف الخارجية، وضرورة توصيل المعلومات في الوقت المناسب لضمان تحقيق أهداف المصرف.

5. **المراقبة:** تعتبر المراقبة أحد أهم المسؤوليات المهمة للإدارة وهي تتمثل في تصميم نظام رقابة داخلية والمحافظة على فاعليته بشكل مستمر، وبالتالي فإن عملية المراقبة تتعلق بالتقدير المستمر أو التقدير الفتري لجودة الرقابة الداخلية أو لجودة أداء نظام الرقابة الداخلية للتأكد من فاعليته وكفاءته.

7.5 أنظمة الدفع الإلكترونية:

تمثل التجارة الإلكترونية أداء العمليات التجارية بين وحدات الأعمال بعضها بعضاً من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات وشبكة الاتصالات في أداء تلك العمليات، بهدف رفع الكفاءة والفاعلية، وقد كانت التجارة الإلكترونية من أهم الأسباب التي أدت إلى استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، وذلك لحل المشاكل والعراقيل التي أفرزتها وسائل الدفع التقليدية وبالفعل تمكنت الوسائل الحديثة من الانتشار بسرعة وقد ساعدها المجهودات الكبيرة المبذولة عن طريق المصارف من خلال جذب أكبر عدد من العملاء وجعلهم يختبرون فعالية هذه الوسائل حديثة النشأة ومزاياها (بريكة، وشوق، 2014).

7.6 ماهية نظام الدفع:

نظرا للتطور السريع الذي طرأ على مفهوم أنظمة الدفع الإلكترونية فقد ظهرت العديد من التعريفات، كل تعريف ينظر إليه من منظور معين، وفيما يلي أهم هذه التعريفات :

- فقد عرفها (الطائي، 2010: 178) " بأنها النظم التي تمكن المتعاملين بتطبيقات التجارة الإلكترونية في التبادل المالي إلكترونياً من استخدام النقود المعدنية أو الورقية أو الشيكات الورقية، حيث يقوم البائعون عن طريق الإنترنت بتوفير طرق سهلة وسريعة وآمنة للحصول على أثمان منتجاتهم من الزبائن."
- كما عرفها (نورالدين، 2006: 83) " بأنها مجموعة التسويات لمجموعة من دوائر المتعاملين، وذلك من أجل تحويل قيم بين طرفين على الأقل، بأقل تكلفة وبأقل المخاطر وفي وقت سريع في حدود ما تسمح به التكنولوجيا المتوافرة في وقت معين".

7.7 أنواع نظم الدفع المصرفية الإلكترونية:

تحتوي نظم الدفع الإلكترونية على مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف وسيلةً للدفع، وتتمثل في البطاقات المصرفية والشيكات الإلكترونية، والبطاقات الذكية وغيرها من أشكال بطاقات الدفع الإلكتروني التي تسهل عملية دفع قيمة الصفقة التجارية، ومن أهم الأنواع ما يلي:

1. الصراف الإلكتروني ATM: (Automatic Teller Machine)

يعتبر الصراف الآلي آلية لإتمام العمل المصرفي وذلك من خلال نشر الآلات بأماكن مختلفة، وتكون متصلة بشبكة الكمبيوتر بالمصرف، وتعد هذه الآلات من المستلزمات اليومية في تنفيذ العمليات المصرفية الحديثة للعملاء، وذلك بالوصول إلى بياناتهم وحساباتهم فورا، كما يمكن استخدامه في العديد من العمليات المصرفية مثل السحب والإيداع النقدي، والاستفسار على الرصيد، والحصول على كشف حساب وإجراء الحوالات، وتسديد الفواتير، وتحويل النقود من عملة إلى عملة أخرى، والسحب النقدي بواسطة بطاقة الائتمان (الشمري، والعبد اللات، 2008).

2. المصارف الهاتفية أو المحمولة Phone & Mobile Banking :

هي تلك الخدمات التي تقوم من خلال التلفون المحمول أو الهاتف وذلك باستخدام رقم سري يمنح عن طريق المصرف وذلك بالاعتماد على شبكة الإنترنت المرتبطة بفروع المصرف، لتسهل على العملاء إدارة عملياتهم المصرفية وبالتالي تفادي صفوف الانتظار للاستفسار على حساباتهم أو لحصولهم على الخدمات الأخرى ويتم ذلك من خلال إدخال الرقم السري الخاص بالعميل، وتستمر هذه الخدمة على مدار الساعة وبشكل يومي بما في ذلك الإجازات والعطلات الرسمية، ومن أمثلة خدمات الهاتف أو المحمول المصرفي، التحويل من حساب العميل لسداد بعض الالتزامات، أو لسداد الكمبيالات، أو التعاقد للحصول على قرض (شاهين، 2013).

3. مصارف الإنترنت Internet Banks :

يطلق على هذا النوع من الخدمات مجموعة من المصطلحات، التي تصب في معنى واحد وهي خدمة العملاء ومن بين هذه المصطلحات الخدمة المصرفية من المنزل، والخدمة المصرفية عن بعد، والخدمات المصرفية الفورية، والخدمات المصرفية الذاتية، وأسماء أخرى عديدة، لذا تعد مصارف الإنترنت الأعم والأشمل والأيسر، والأكثر أهمية في مجال قنوات توزيع الخدمة المصرفية إلكترونيا، وذلك بفضل اتساع شبكة الإنترنت والزيادة اليومية لعدد مستخدميها (الشمري، والعبد اللات، 2008).

4. نقاط البيع الإلكترونية Electronic Points Of Sale :

هي عبارة عن الآلات الموجودة لدى المؤسسات التجارية بمختلف أنواعها وأنشطتها، التي تكون على اتصال مباشر بالحاسب الآلي للمصرف، ويمكن للعميل استخدام البطاقات المصرفية لسداد المدفوعات من خلال الخصم على حسابه الكترونياً وذلك بتمرير هذه البطاقة داخل الآلة المتصلة إلكترونياً بحساب المصرف، ويتم التحويل الإلكتروني من حساب المشتري إلى حساب التاجر باستخدام الجهاز الموجود لدى التاجر (Elwary, 1998).

5. بطاقة الائتمان Credit Card :

تمثل بطاقة الائتمان أهم وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة، ويوجد لها أكثر من مسمى، فيطلق عليها بعضهم بطاقة الدفع الإلكترونية، والبطاقات البلاستكية، وبطاقة الاعتماد، إلا أن مسمى بطاقات الائتمان هو الأكثر شيوعاً وذلك لأنها بجانب وسيلة دفع فإنها تعطي لحاملها ائتماناً قصير الأجل، وفيما يلي نستعرض أهم التعريفات لبطاقة الائتمان:

فقد عرفها (غنيمي، 2012)، " بأنها بطاقة معدنية أو بلاستيكية ممغنطة، عليها اسم حاملها وتاريخ إصدارها، وتاريخ صلاحيتها، ورقم سري لا يعرفه إلا حاملها"

كما أشار إليها (عقيل والشافعي، 2017)، " بأنها بطاقة مقبولة على المستوى المحلي والعالمي تصدرها منظمات ومؤسسات مالية للأفراد والشركات وفقاً لشروط وقواعد محدده تستخدم في شراء السلع والخدمات من التجار والسحب النقدي من أجهزة."ATM

تعتبر بطاقة الائتمان أداة دفع وسحب نقدي، يصدرها أي مصرف تجاري أو مؤسسة مالية، تمكن حاملها من الوفاء بالتزاماته على نطاق واسع محلياً ودولياً لدى الأفراد والتجار والمصارف بديلاً للنقود، حيث يقوم حامل البطاقة بدفع قيمة السلع والخدمات مقابل توقيعه على إيصال بقيمة التزامه الناشئ عن شرائه للسلعة أو الحصول على الخدمة، على أن يقوم التاجر بتحصيل القيمة من المصرف المصدر للبطاقة عن طريق المصرف الذي صرح له بقبول البطاقة وسيلةً للدفع (السراح، والقباني، 2006).

7.8 مزايا أنظمة الدفع الإلكتروني:

يترتب على استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني مجموعة من المزايا حيث توافر لحامل البطاقة سهولة الاستخدام ويسره ، كما توافر له الأمان وتفادي السرقة والضياع، وتوافر له فرص الحصول على الائتمان المجاني، وإتمام الصفقات فوريا بمجرد ذكر رقم البطاقة، أما بالنسبة للتاجر فتعتبر أكثر الوسائل أمناً وضماناً وتساهم في زيادة المبيعات، وتنقل عبء متابعة ديون الزبائن إلى عاتق المصرف والشركة المصدرة، كما يستفيد الذي يقوم بإصدار أنظمة الدفع الإلكتروني من خلال تعزيز الأرباح والفوائد والرسوم والغرامات (الطائي، 2010).

كما توافر أنظمة الدفع الإلكتروني مزايا أخرى منها ميزة قضاء جميع خدمات المصرف التقليدية، الأمر الذي أدى إلى توفير في الوقت والجهد لدى العملاء، وكذلك توفير تكاليف فتح فروع جديدة لدى المصارف، وذلك لأن أنظمة الدفع أصبحت تصل إلى قاعدة عريضة من العملاء دون التقيد بمكان أو زمان معين، كما أنها توافر الكثير من الخدمات الإضافية التي لم تقدمها المصارف التقليدية، وبالتالي فإن تقديم المصرف لخدماته الإلكترونية توافر له امتلاك ميزة تنافسية تؤهله إلى مستوى المعاملات التجارية العالمية (شاهين، 2013).

7.9 مخاطر أنظمة الدفع الإلكترونية:

تتعرض المصارف التجارية في العصر الحالي إلى مخاطر عديدة ناتجة عن التطورات المتسارعة في مختلف الأنشطة لاسيما من حيث ظهور منتجات جديدة وإنشاء خدمات استثمارية جديدة والتوسع في مجال المحافظ الائتمانية عدا عن التطورات التكنولوجية الهائلة وتطور أنظمة الاتصال والمعلومات، لذا أصبح لزاماً عليها أن تتخذ الإجراءات اللازمة للتعرف على هذه المخاطر ووضع الإجراءات المناسبة للحد من آثارها (الزبيدي، 2002، عثمان، 2013، الطائي، 2010، 2000، Basel)، وفيما يلي مجموعة من المخاطر التي قد تتعرض لها المصارف:

1. مخاطر التشغيلOperational Risk :

تنشأ نتيجة التغيرات في مصاريف التشغيل بشكل مميز عما هو متوقع، وينتج عنها انخفاض في صافي الدخل وقيمة المصرف، وقد عرفت لجنة بازل المخاطر التشغيلية " بأنها الخسائر الناتجة عن عدم كفاءة أو فشل العمليات الداخلية أو الأفراد أو ضعف في أنظمة المعلومات أو بسبب أحداث خارجية" وتنشأ مخاطر التشغيل نتيجة للعديد من العوامل من بينها:

أ- عدم الكفاءة في السيطرة المباشرة على التكاليف.
ب- الإجراءات الخاطئة من قبل العاملين أو العملاء نتيجة عمليات الاحتيال.
ج- الخسائر الناتجة عن الأحداث الخارجية.
د- عدم قدرة الأنظمة على تغطية حجم العمل.
ه- عدم ملاءمة الإجراءات المتعلقة بالضوابط والرقابة على العمليات وسياسات التشغيل.

2. المخاطر القانونية Legal Risk :

تتمثل في عدم التوافق أو عدم التطابق مع القوانين والتشريعات الصادرة عن السلطات النقدية مثل المصارف المركزية وسلطات النقد، وتظهر هذه المخاطر عندما تكون العقود بين الفرقاء يشوبها بعض الغموض أو لا تبين بشكل محدد الحقوق والالتزامات الناتجة عن العمليات المصرفية الإلكترونية.

3. مخاطر السمعة Reputation Risk :

يظهر هذا النوع من المخاطر نتيجة لوجود انطباع سلبي عن المصرف، ينتج عنه خسائر في مصادر التمويل، أو قد يؤدي إلى تحول العملاء إلى المصارف المنافسة، ويكون نتيجة لعدم خدمة العملاء بسرعة والدقة والجودة المطلوبة، أو بسبب ضعف أنظمة الأمان المتوافرة لدى المصرف.

4. مخاطر التكنولوجيةTechnological Risk :

وهي متعلقة بالتغيرات التكنولوجية السريعة، لاسيما فيما يتعلق بضعف الإلمام لدى موظفي المصارف للاستخدام الأمثل للتكنولوجيا الحديثة في مجال العمليات المصرفية على النحو الذي يؤدي إلى القصور في أداء العمليات الإلكترونية بالشكل المطلوب.

8. الجانب العملي :

8.1 منهجية الدراسة :

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي كونه يهتم بدراسة واقع الأحداث والظواهر والمواقف والآراء وتحليلها وتفسيرها بهدف الوصول إلى استنتاجات مفيدة لتصحيح هذا الواقع أو التعريف به أو استكماله أو تطويره (عبيدات وآخرون ، 2006).

8.2 وسيلة جمع البيانات:

اعتمدت هذه الدراسة على استمارة الاستبيان للحصول على البيانات من الموظفين والمراجعين بالمصارف التجارية، وذلك بهدف استطلاع أرائهم حول نظم الرقابة الداخلية ودورها في الحد من مخاطر أنظمة الدفع الإلكترونية، وقد قسمت استمارة الاستبيان إلى قسمين: يشتمل القسم الأول على معلومات عامة عن المشاركين، أما القسم الثاني فيتعلق بدور نظم الرقابة الداخلية في الحد من مخاطر أنظمة الدفع الإلكترونية.

8.3 مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من المصارف التجارية الواقعة إدارتها في المنطقة الشرقية، وقد اختيرت عينة من المراجعين وموظفي قسمي الحاسوب والبطاقات، حيث وزعت 100 استمارة استبيان، رجع منها 84 استمارة صالحة للتحليل، يمكن استنتاج أن نسبة الردود على الاستبيان قد بلغت 84% وهذه النسبة تعتبر معقولة لإجراء الاختبارات الإحصائية وتعميم نتائج الدراسة.

8.4 الأساليب الإحصائية المستخدمة في التحليل:

1. صدق الاستبيان وثباته :

إن المقياس الجيد هو الذي يتسم بالثبات والصدق، حيث يعتبر الثبات من المفاهيم الأساسية والمهمة في المقاييس من أجل الاعتماد على تلك المقاييس والنتائج التي تتولد عنها، حيث تم التأكد من صدق محتويات صحيفة الاستبيان من خلال اختبارها بعد عملية التوزيع، وذلك عن طريق قياس ثبات الاستبانة ، وقياس الاتساق الداخلي بين الفقرات المعبرة عن متغيرات الدراسة إذ تعكس قيم الارتباطات المعنوية الموجبة أو السالبة قوة أو ضعف الفقرات الظاهرة قيد الدراسة ، لغرض التعرف على مدى صلاحية المقياس وملاءمته فقد استخدم مقياس (كروبناخ ألفا)، واتضح من خلال الجدول رقم (1) أن معامل ألفا كان (0.82) على المستوى المتوسط للمتغيرات، أما صدق الأداء فبلغ (0.91) , ويعتبر هذا المؤشر جيداً بالنسبة للدراسة حيث يؤكد أن أغلب المشاركين في الدراسة كانت إجاباتهم موضع صدق .

جدول (1): معامل الصدق والثبات لمقياس الدراسة

محاور الدراسة	معامل الثبات	معامل الصدق
المحور الأول	0.845	0.919
المحور الثاني	0.815	0.90
المحور الثالث	0.81	0.90
المتوسط	0.82	0.91

2. التحليل الوصفي :

استخدمت التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة الدراسة، كما تم إيجاد المتوسط الحسابي لكل عبارة من العبارات الواردة في الاستبيان بحيث تعتبر الإجابة بالموافقة إذا كانت قيمة المتوسط أكثر من (3).

3. اختبار الفرضيات :

استخدمت اختبار t-test one sample (t) عند مستوى معنوية 5% لجميع الفرضيات الفرعية.

9. تحليل بيانات الدراسة :

9.1 المعلومات العامة :

1. المؤهل العلمي:

جدول (2): المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة
دكتوراه	3	%3.6
ماجستير	14	%16.7
بكالوريوس	44	%52.4
دبلوم	23	%27.4
المجموع	84	%100

يلاحظ من الجدول (2) أن 52% من المشاركين يحملون درجة البكالوريوس، بينما 27% كانوا من حملة الدبلوم العالي، والنسبة المتبقية كانت بين حملة الماجستير والدكتوراه بنسبة 17%، و4% على التوالي، أي إن 73% من المشاركين في الدراسة هم من حملة المؤهلات العليا، مما يدل على أن المستوى التعليمي للمشاركين مناسب للإجابة على استفسارات هذه الدراسة.

2. التخصص العلمي :

جدول (3): التخصص العلمي

التخصص العلمي	العدد	النسبة
محاسبة	45	%53.6
تمويل ومصارف	11	%13.1
إدارة	14	%16.7
اقتصاد	8	%9.5
أخرى	6	%7.1
المجموع	84	%100

يلاحظ من الجدول (3) أن أعلى نسبة للمشاركين كانت في تخصص المحاسبة بنسبة 54%، يليها تخصص الإدارة تقريباً بنسبة 17%، والنسب المتبقية كانت بين المتخصصين في الاقتصاد والتمويل والمصارف والتخصصات الأخرى بنسبة 9%، 13%، 7%، على التوالي، ويلاحظ أن هناك تنوعاً في تخصصات المشاركين في الدراسة، مما يشير إلى قدرة أفراد العينة على الإجابة بشكل متخصص عن استفسارات الدراسة.

3. سنوات الخبرة :

جدول (4): سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	العدد	النسبة
أقل من 5 سنوات	15	%17.9
من 5 إلى اقل من 10 سنوات	26	%31.0
من 10 إلى اقل 15 سنة	14	%16.7
من 15 سنة فأكثر	29	%34.5
المجموع	84	%100

يلاحظ من الجدول أعلاه أن أعلى نسبة من المشاركين التي بلغت 35% كانت خبرتهم أكثر من 15 سنة، وهذا يدل على أن المشاركين في الدراسة لديهم خبرة كبيرة في هذا المجال.

4. وظيفة المشارك :

جدول (5): وظيفة المشارك

وظيفة المشارك	العدد	النسبة
مراجع داخلي	31	%36.9
موظف في قسم الحاسوب	12	%14.3
أخرى	41	%48.8
المجموع	84	%100

يلاحظ من الجدول أعلاه أن تقريباً نسبة 37% من المشاركين هم من المراجعين، بينما 14% منهم من موظفي قسم الحاسوب، أما النسبة المتبقية فهي مقسمة بين الأقسام الأخرى ذات العلاقة بموضوع الدراسة، مما يدل على أن هناك تنوعاً في وظائف المشاركين في الدراسة، وبالتالي يمكن الاعتماد على إجاباتهم لتحقيق أهداف الدراسة.

9.2 اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسة للدراسة:

لا يوجد دور لنظم الرقابة الداخلية في الحد من مخاطر وسائل الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية.

ومن هذه الفرضية صيغت الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الأولى: لا يوجد دور لنظم الرقابة الداخلية في الحد من مخاطر التشغيل وسائل الدفع الإلكترونية.

الفرضية الثانية: لا يوجد دور لنظم الرقابة الداخلية في الحد من مخاطر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

الفرضية الثالثة: لا يوجد دور لنظم الرقابة الداخلية في الحد من المخاطر الإدارية والتشريعية وسائل الدفع الإلكترونية.

9.2.1 اختبار الفرضية الأولى :

تهدف هذه الفرضية إلى معرفة دور نظم الرقابة الداخلية في الحد من مخاطر التشغيل لوسائل الدفع الإلكتروني وبهذا فهي تنص على أنه " لا يوجد دور لنظم الرقابة الداخلية في الحد من مخاطر التشغيل وسائل الدفع الإلكترونية."

احتسبت الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة من العبارات المتعلقة بالفرضية لمعرفة اتجاه المشاركين حول هذه الفرضية وكانت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول (6): اختبار الفرضية الأولي المتعلقة بدور لنظم الرقابة الداخلية في الحد من مخاطر التشغيل وسائل الدفع الإلكترونية

الأسئلةُ	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري
نظم الرقابة الداخلية بالمصرف تحد من مخاطر عدم كفاءة النظم المستخدمة.	4.0238	0.99367
نظم الرقابة الداخلية بالمصرف تحد من مخاطر الاعتماد على مصادر خارجية لتقديم الدعم الفني.	3.7024	1.03876
نظم الرقابة الداخلية بالمصرف تحد من مخاطر عدم كفاءة البرمجيات أو الموظفين القائمين عليها.	3.6905	1.09738
نظم الرقابة الداخلية بالمصرف تحد من مخاطر عدم إحاطة العملاء بوسائل التأمين اللازمة.	3.4762	1.14572
نظم الرقابة الداخلية بالمصرف تحد من مخاطر السماح لعناصر غير مرخص لهم بالدخول على الشبكة.	3.8333	1.07360
نظم الرقابة الداخلية بالمصرف تحد من مخاطر تعرض أنظمة الدفع الإلكترونية للاختراق.	3.7738	1.12315
نظم الرقابة الداخلية بالمصرف تحد من مخاطر التعرف على معلومات العملاء واستغلالها سواء كان ذلك من خارج المصرف أو من العاملين فيه	3.8810	0.97443
الإجمـــــــــــــــــــــــــــــــالي	3.7687	0.76720

نلاحظ من الجدول (6) أن جميع المتوسطات الحسابية لعبارات الفرضية الأولى، أعلى من 3 الأمر الذي يشير إلى أن جميع المشاركين في الدراسة يوافقون على جميع العبارات بمتوسط عام (3.7687)، وللتأكيد على النتائج ومعرفة ما إذا كان المتوسط يختلف عن (3) أم لا استخدم اختبار (t) وكانت النتائج كالتالي:

جدول (7): نتائج اختبار (t) لعينة واحدة للفرضية الفرعية الأولى

الفـــرضـــية الأولى	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	قيمة إحصائية t	القيمة الاحتمالية p.v
لا يوجد دور لنظم الرقابة الداخلية في الحد من مخاطر التشغيل وسائل الدفع الإلكترونية.	3.7687	0.76720	9.183	0.000

من خلال نتائج اختبار (t) لعينة واحدة تبين أن القيمة الاحتمالية للفرضية الأولى أقل من مستوى المعنوية (0.05)، وبهذا فإننا نستطيع رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، أي إن هناك دوراً لنظم الرقابة الداخلية في الحد من مخاطر التشغيل ووسائل الدفع الإلكترونية.

9.2.2 اختبار الفرضية الثانية :

تهدف هذه الفرضية إلى معرفة دور نظم الرقابة الداخلية في الحد من مخاطر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لوسائل الدفع الإلكتروني وبهذا تنص الفرضية الثانية على أنه " لا يوجد دور لنظم الرقابة الداخلية في الحد من مخاطر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات."

لمعرفة آراء المشاركين في الدراسة حول هذه الفرضية فقد حسبت الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة في الفرضية وكانت النتائج كما في جدول (8) التالي:

جدول (8): اختبار الفرضية الثانية المتعلقة بدور لنظم الرقابة الداخلية في الحد من مخاطر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

الأسئلة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري
نظم الرقابة الداخلية بالمصرف تحد من مخاطر عدم مناسبة إجراءات أمن المعلومات وحمايتها.	3.8929	.99417
نظم الرقابة الداخلية بالمصرف تحد من مخاطر الإفصاح غير الملائم عن المعلومات المرتبطة بحسابات العملاء.	3.9286	.94149
نظم الرقابة الداخلية بالمصرف تحد من مخاطر عدم توافر وسائل الأمن الكافية لنظم حسابات المصرف مما يسهل اختراقها.	3.7500	1.02822
نظم الرقابة الداخلية بالمصرف تحد من مخاطر إخفاق بعض الأنظمة في تحقيق الرقابة على جميع المراحل التي تمر بها العمليات المصرفية الإلكترونية.	3.7738	.96131
نظم الرقابة الداخلية بالمصرف تحد من مخاطر إجراء تعديلات على رسائل العملاء في أثناء انتقالها عبر القنوات الإلكترونية.	3.7262	1.06817
نظم الرقابة الداخلية بالمصرف تحد من مخاطر عدم المحافظة على سرية المعاملات.	3.7024	1.05030
نظم الرقابة الداخلية بالمصرف تحد من مخاطر عدم وجود حماية للبرمجيات وقاعدة البيانات التي يعتمد عليها المصرف في تشفير عملياته الإلكترونية.	3.6988	1.14482
الإجمـــــــــــــــــــــــــــــــالي	3.7849	0.70777

نلاحظ من الجدول (8) أن المتوسط الحسابي لجميع عبارات الفرضية الثانية أعلى من مستوى أداة القياس (3) مما يدل على أن جميع المشاركين يوافقون على جميع التساؤلات المتعلقة بالفرضية، حيث بلغ المتوسط العام (3.7849)، ولمعرفة ما إذا كان يختلف معنويا عن (3) أم لا استخدم اختبار (t)وكانت النتائج كالتالي :

جدول (9): نتائج اختبار (t) لعينة واحدة للفرضية الفرعية الثانية

الفـــرضـــية الأولي	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	قيمة إحصائية t	القيمة الاحتمالية p.v
لا يوجد دور لنظم الرقابة الداخلية في الحد من مخاطر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.	3.7849	0.70777	10.103	0.000

من خلال نتائج اختبار (t) لعينة واحدة تبين أن القيمة الاحتمالية للفرضية الثانية أقل من مستوى معنوية (0.05)، وبهذا فإننا نستطيع رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، أي إنه يوجد دور لنظم الرقابة الداخلية في الحد من مخاطر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

9.2.3 اختبار الفرضية الثالثة:

تهدف هذه الفرضية إلى معرفة دور نظم الرقابة الداخلية في الحد من المخاطر الإدارية والتشريعية لوسائل الدفع الإلكتروني وبهذا تنص الفرضية الثالثة على " أنه لا يوجد دور لنظم الرقابة الداخلية في الحد من المخاطر الإدارية والتشريعية وسائل الدفع الإلكترونية."

لمعرفة ما إذا كان هناك دور للرقابة الداخلية من وجهة نظر المشاركين في الدراسة أم لا، فقد حسب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتساؤلات المحور وكانت النتائج كالتالي:

جدول (10): اختبار الفرضية الثالثة المتعلقة بدور لنظم الرقابة الداخلية في الحد من المخاطر الإدارية والتشريعية وسائل الدفع الإلكترونية

الأسئلة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري
نظم الرقابة الداخلية بالمصرف تحد من مخاطر عدم مواكبة العاملين لتطورات تكنولوجيا المعلومات.	3.7143	1.05934
نظم الرقابة الداخلية بالمصرف تحد من مخاطر عدم الاتفاق بين الآلية المتبعة في المصارف التجارية والسياسات الموضوعة من قبل المصرف المركزي.	4.0000	.80660
نظم الرقابة الداخلية بالمصرف تحد من مخاطر عدم توافر الأشخاص المؤهلين وذوي الخبرة اللازمة في العمليات المصرفية الإلكترونية.	3.7500	1.01643
نظم الرقابة الداخلية بالمصرف تحد من مخاطر عدم وجود معايير قياسية تتعلق بإمكانية تلافي عمليات الاحتيال المالي، والتحقق والتثبت من هوية.	3.8214	1.01981
نظم الرقابة الداخلية بالمصرف تحد من مخاطر عدم توافق التشريعات المطبقة حاليا مع أعمال الصيرفة الإلكترونية.	3.7262	1.12315
نظم الرقابة الداخلية بالمصرف تحد من مخاطر عدم وجود استراتيجية شاملة لأمن المعلومات لنظام المصرف وعمله والنظم المرتبطة بهما.	3.6310	1.19012
الإجمـــــــــــــــــــــــــــــالي	3.7738	0.74699

يلاحظ من النتائج في الجدول (10) أن المتوسط الحسابي لجميع عبارات الفرضية الثانية أعلى من (3) وهذا يبين اتجاه إجابات المشاركين في الدراسة نحو قبول جميع العبارات الواردة، حيث بلغ المتوسط العام (3.7739)، وللتأكيد على النتائج استخدم اختبار (t) وكانت النتائج كما هي موضحة في الجدول رقم (11) كالتالي:

جدول (11): نتائج اختبار (t) لعينة واحدة للفرضية الفرعية الثالثة

الفـــرضـــية الأولي	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	قيمة إحصائية t	القيمة الاحتمالية p.v
لا يوجد دور لنظم الرقابة الداخلية في الحد من المخاطر الإدارية والتشريعية وسائل الدفع الإلكترونية.	3.7738	0.74699	9.494	0.000

من خلال نتائج اختبار (t) لعينة واحدة تبين أن القيمة الاحتمالية للفرضية الثانية كانت أقل من مستوى المعنوية (0.05)، وبهذا فإننا نستطيع رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة، أي إن هناك دوراً لنظم الرقابة الداخلية في الحد من المخاطر الإدارية والتشريعية ووسائل الدفع الإلكترونية.

جدول رقم (12) ملخص نتائج الفرضيات الفرعية:

رقم الفرضية	الفرضيات الصفرية H0 للفرضيات الفرعية	القرار المتخذ
الأولى	لا يوجد دور لنظم الرقابة الداخلية في الحد من مخاطر التشغيل وسائل الدفع الإلكترونية.	رفضH0
الثانية	لا يوجد دور لنظم الرقابة الداخلية في الحد من مخاطر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.	رفضH0
الثالثة	لا يوجد دور لنظم الرقابة الداخلية في الحد من المخاطر الإدارية والتشريعية وسائل الدفع الإلكترونية.	رفضH0

من خلال المعلومات الواردة في الجدول رقم (12) يتضح أنه قد رفضت جميع الفرضيات الصفرية وقبلت الفرضيات البديلة، مما يدل على أن هناك دوراً لنظم الرقابة الداخلية في الحد من كلٍّ من (مخاطر التشغيل ومخاطر البنية التحتية ومخاطر الادارية والتشريعية).

10. النتائج :

1. هناك دور لنظم الرقابة الداخلية في الحد من مخاطر التشغيل لوسائل الدفع الإلكتروني في المصارف التجارية الليبية.
2. هناك دور لنظم الرقابة الداخلية في الحد من مخاطر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات لوسائل الدفع الإلكتروني في المصارف التجارية الليبية.
3. هناك دور لنظم الرقابة الداخلية في الحد من المخاطر الإدارية والتشريعية لوسائل الدفع الإلكتروني في المصارف التجارية الليبية.

11. التوصيات:

1. العمل على تطوير أداء الكادر الوظيفي وتدريب العاملين للارتقاء بمستوى خدمات الصيرفة الإلكترونية المقدمة.
2. إجراء دراسة حول الموضوع نفسه بحيث تتناول مخاطر أخرى لم تتناولها هذه الدراسة.
3. ضرورة الاحتفاظ بنسخ احتياطية من الأنظمة والبرامج والملفات الإلكترونية في مكان آمن.
4. العمل على توفير البنية التحتية اللازمة لدعم تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية.

12. المراجع العربية:

1. ارينز، الفين، لوبك، جيمس (2004)، المراجعة بين النظرية والتطبيق، ترجمة أحمد حامد حجاج، وكمال الدين سعيد الديسطي، الرياض، دار المريخ.
2. اشتيوي، إدريس عبد السلام (2008)، " المراجعة معايير وإجراءات، منشورات قاريونس، بنغازي.
3. الرشيدي، عيد عبدو (2010)، " تقويم فاعلية نظم الرقابة الداخلية في البنوك التجارية في الكويت"، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا، كلية إدارة العمال، قسم المحاسبة.
4. الزبيدي، حمزة محمود (2002)، " إدارة الائتمان المصرفي والتحليل المالي"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
5. السراح، نادر شعبان، والقباني، ثناء على (2006)، " النقود البلاستيكية"، الدار الجامعية، الطبعة الأولى، الإسكندرية، مصر.
6. السيسي، صلاح الدين حسن (2011)، " الرقابة على أعمال البنوك ومنظمات الأعمال تقويم أداء البنوك والمخاطر المصرفية الإلكترونية"، دار الكتاب الحديث، القاهرة.
7. الشافعي، إبراهيم الصغير (2013)، " دراسة العوامل المحددة لاستخدام البطاقة الائتمانية في السوق الليبي، رسالة ماجستير، غير منشورة، الاكاديمية الليبية، طرابلس.
8. الشريف، إدريس عبدالحميد، والمزيني، طارق محمود، والفضلي، خالد زيدان (2016)، " الرقابة في المنظومة المصرفية الموحدة في ليبيا، مجلة البحوث والدراسات الاقتصادية، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة طرابلس، سبتمبر.
9. الشمري، عبدالله (2006)، " معوقات التوسع في الصيرفة الإلكترونية"، أطروحة دكتوراه، غير منشورة، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، قسم التمويل والمصارف، عمان، الأردن.
10. الشمري، ناظم محمد نوري، والعبد الات، عبدالفتاح زهير (2008)، " الصيرفة الإلكترونية"، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة الأولى.
11. الشورة، عبدالله أحمد، الطالب، غسان سالم (2009)، " البطاقة الائتمانية ومخاطرها على الجهاز المصرفي"، مجلة المحاسبة والإدارة والتامين، جامعة القاهرة، العدد 74.
12. الصباح، عبدالرحمن (1997)، " مبادئ الرقابة الإدارية"، دار زهران للنشر، عمان، الأردن.
13. الطائي، محمد عبد المحسن (2010)، " التجارة الإلكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة"، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
14. الفيتوري، طارق عطية (2012)، " تقويم فاعلية نظم الرقابة الداخلية في المصارف التجارية الليبية"، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة بنغازي.
15. بدوي، عبدالسلام خميس (2011)، " أثر هيكل نظام الرقابة الداخلية وفقا لإطارCOSO على تحقيق أهداف الرقابة، رسالة ماجستير، غير منشورة، كلية التجارة، قسم المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية، غزة.
16. بريكة، السعيد، شوق، فوزي (2014)، " تحديات وسائل الدفع الإلكتروني" دراسة استطلاعية من وجهة نظر المواطنين بالوكالات البنكية أم البواقي، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، العدد الثالث، ص ص 53-78.
17. بلعاش، ميادة، زايدي، حسيبة (2017)، " واقع الصيرفة الإلكترونية في الدول المتقدمة التجربة الفرنسية كنموذج لتجارب البلدان الرائدة في استخدام وسائل الدفع الحديثة"، مجلة الباحث الاقتصادي، جامعة سكيكدة، الجزائر، مجلد5، العدد8، ص ص 301-322.
18. خوبيري، مريم (2015)، " واقع استخدام وسائل الدفع الإلكترونية في الجهاز المصرفي الجزائري وكيفية إدارة المخاطر الناتجة عنها وفقا لنموذج لجنة بازل الدولية للرقابة المصرفية"، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر.
19. دهمس، نعيم، أبوزر، عفاف إسحق (2005)، " الضوابط الرقابية والتدقيق الداخلي في بيئة تكنولوجية المعلومات، المؤتمر الدولي السنوي الخامس لكلية الاقتصاد والعلوم الإدارية لجامعة الزيتونة الأردنية، 28/27، ابريل، عمان، الأردن، ص 14.
20. شاهين، أيمن أحمد (2013)، " مقومات العمل المصرفي الإلكتروني كأداة لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية"، رسالة ماجستير، غير منشورة، الجامعة الاسلامية، كلية التجارة، قسم المحاسبة التمويل، غزة.
21. شاهين، على عبدالله (2010)، " نظم الدفع الإلكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها"، دراسة تطبيقية على بنك فلسطين، رسالة ماجستير، غير منشورة، الجامعة الاسلامية، قسم المحاسبة، غزة.
22. عبيدات، محمد، أبو نصار، محمد، مبيضيين، عقلة (2006)، " منهجية البحث العلمية"، دار وائل للطباعة والنشر، عمان، الأردن.
23. عثمان، محمد داود (2013)، " إدارة وتحليل الائتمان ومخاطرة، دار الفكر للطبعة، عمان، الأردن.
24. عقيل، جمعة فرحات، الشافعي، إبراهيم (2017)، " معوقات استخدام بطاقة الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية بمنطقة الخمس، المؤتمر الاقتصادي الأول للاستثمار والتنمية، 25-27 ديسمبر، الخمس.
25. غنيمي، رضوان (2012)، " بطاقة الائتمان بين الوضع القانوني والتأهيل الفقهي"، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الاولي.
26. نورالدين، جليد (2006)، " إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية"، رسالة ماجستير، غير منشورة، جامعة الجزائر.

13. المراجع الاجنبية:

1. Basel Committee On Banking Supervision (2000), “Risk Assessment and Early Warning System", available at http// www.bis.org/publ.
2. Elwary ashraf (1998), “bank marketing on the internet" un published master thesis, carditt business school, university of wales caeditt.