

## دوراستخدام بطاقات الدفع الالكتروني في الحد من تفاقم أزمة السيولة بالمصارف التجارية الليبية دراسة تحليلية على مصرف الجمهورية فرع العلوص والقره بوللي خلال العام 2017م

د.عمران عبد السلام على الباوندي<sup>1</sup> أ. منيرة سليمان بلعيد الصغير جمعه<sup>2</sup>

### المستخلص:

نتيجة الى التطور الرقمي والتكنولوجي للمنظومة المصرفية دوليا فان هذه الدراسة تهدف إلى التعريف بدور استخدام بطاقات الدفع الالكتروني في الحد من تفاقم أزمة السيولة في المصارف التجارية الليبية، حيث لوحظ من بسبب تردى الأوضاع الاقتصادية والسياسية خلال فترة الازمة والاحداث التي تمر بها البلاد ، أقدم الكثير من العملاء على سحب أموالهم من المنظومة المصرفية إما لتداولها في السوق، أو تخزينها خارج الجهاز المصرفي، مما أفضى إلى أزمة سيولة حادة بأغلب المصارف لذلك تعد البطاقات الالكترونية أداة من الأدوات التي تساعد الكثير من المواطنين على تلبية احتياجاتهم المعيشية. وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بتحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية والمعروفة باختصار (SPSS) للوصول إلى النتائج والتوصيات ومدى تقبل العملاء لاستخدام بطاقات الدفع الالكتروني بكل سهولة ويسر وكذلك مدى الثقة التي يمنحها التجار في نتائج العمليات الالكترونية للحصول على قيمة مبيعاتهم اليومية، وطرق الرقابة المصرفية على بطاقات الدفع الالكتروني.

حيث أوصت الدراسة على انه يجب على إدارة المصارف التجارية التعاون مع المحلات التجارية والتجار في تسهيل أمورهم المصرفية لزيادة مدى الثقة والتعامل بالبطاقة المصرفية، كما حثها على ضرورة الاهتمام الجاد بالتطورات الحديثة في النشاط المصرفي والخدمات المصرفية الإلكترونية للقيام بدورها الفعال لتخفيف معاناة المواطنين من النقص الحاد في السيولة.

### الإطار العام للدراسة

#### المقدمة :

يشكل القطاع المصرفي مكاناً متميزاً بين القطاعات الأخرى في النشاط الاقتصادي لأي دولة من الدول ومن وظائف هذه المصارف هو توفير السيولة النقدية لعملائها والتي هي من أهم التحديات التي تواجهها كما أنها من المواضيع المهمة ، فقد يخسر المصرف عدداً من زبائنه نتيجة لعدم توفر السيولة الكافية ، أو لعدم إمكانية تلبية طلباتهم في الوقت المناسب ، فانخفاض السيولة عن الحد المطلوب سوف يؤدي إلى حالات العسر المالي ويحقق الضعف في كفاية المصرف عن الوفاء بالالتزامات خاصة اتجاه المودعين عند سحب ودائعهم ويكون هذا سبباً مميتاً للمصرف وللأقتصاد القومي ككل.

<sup>1</sup> محاضر بكلية الاقتصاد والتجارة الخمس، جامعة المرقب، إيميل: omran4631@gmail.com

<sup>2</sup> عضوهينة تدريس بالمركز الليبي للبحوث الاقتصادية، إيميل: emonira70@yahoo.com

ومع التطورات الكبيرة التي يشهدها العالم في العقود الأخيرة في مجال الاتصالات وأنظمة المعلومات فإن أكثر القطاعات التي تأثرت بالتطور التكنولوجي هو القطاع المصرفي الذي يعد من أهم ركائز الاقتصاد حيث تمثل المصارف ركناً أساسياً من أركان الاقتصاد الوطني والعالمي.

وفي ظل أزمة السيولة الراهنة التي تمر بها ليبيا أصبح من الضروري إيجاد حل بديلاً للنقود التقليدية يمكن استخدامه في كل وقت وذلك لتخفيف العبء عن المواطن والموظف المصرفي معاً ، ومع انتشار ما يعرف بالصرافة الالكترونية ودخول البطاقات الالكترونية عالم المال فقد حظيت هذه البطاقات بالاهتمام في ليبيا بمطلع عام 2005 وقد كان أول من أصدرها مصرف الجمهورية ثم أخذت في الانتشار وأصبحت تلقى قبولاً متواضعاً.

#### مشكلة الدراسة :

واجهت المصارف التجارية الليبية صعوبات في انجاز معاملاتها نتيجة لنقص السيولة لديها وهو ما دفعها للبحث عن بدائل حديثة لتقديم الخدمات المصرفية لتتفاعل مع متغيرات هذا العصر ، ومن أجل الحد من تفاقم مشكلة نقص السيولة كان لابد لمصرف ليبيا المركزي من إيجاد آليات مناسبة منها تفعيل استخدام البطاقات الالكترونية محلية الإصدار ومتابعة نشر وتوزيع خدمة السداد عبر نقاط البيع ومن هنا فإن مشكلة البحث تحديداً يمكن صياغتها وفق التساؤل الرئيسي التالي:-

(( ما هو دور استخدام بطاقات الدفع الالكتروني في الحد من تفاقم أزمة السيولة في المصارف التجارية الليبية ؟ ))

#### أهداف الدراسة :

- 1 - التعريف ببطاقات الدفع الالكترونية وأنواعها.
- 2- التعريف بالسيولة المصرفية ومكوناتها.
- 3 - تحديد أسباب أزمة السيولة في ليبيا وآراء الخبراء والمختصين بشأنها.
- 5 - معرفة دور استخدام بطاقات الدفع الالكتروني في الحد من تفاقم السيولة.

#### أهمية الدراسة :

- 1- تكمن أهمية الدراسة أو البحث في إعطاء فكرة حول أهمية الفوائد المترتبة على استخدام البطاقات الالكترونية في تفعيل عجلة النشاط الاقتصادي وذلك بالمزيد من البحث الجاد والعميق حول البطاقات الالكترونية وإعطاء الصورة الاقتصادية الصحيحة لكي تساهم في التنمية الاقتصادية.
- 2- يعتبر هذا الموضوع إضافة علمية وبحثية جديدة لأنها ستعمل على توفير معلومة إضافية للمراجع السابقة الأمر الذي يعمل على توسيع مدارك الدارسين والباحثين حول موضوع فعالية بطاقات الدفع الالكتروني ودورها في الحد من تفاقم أزمة السيولة.

#### فرضيات الدراسة :

يفترض الباحثان أن هناك ثلاثة فرضيات لمعرفة دور استخدام بطاقات الدفع الالكترونية في الحد من تفاقم أزمة السيولة بالمصارف التجارية في ليبيا وقد تم صياغتها وفق الآتي :-

- 1 - مدى تقبل العملاء استخدام البطاقة الالكترونية بسهولة ويسر.
- 2 - منح التجار الثقة في العملية الالكترونية للحصول على ثمن البضاعة.
- 3 - وجود رقابة مصرفية على إجراءات نظام بطاقات الدفع الالكترونية.

#### منهجية الدراسة :

اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي وذلك بالاعتماد على المعلومات والبيانات التي تم الحصول عليها من الكتب والمجلات العلمية والدراسات والنشرات والتقارير الصادرة من الجهات ذات العلاقة وهو ما يمثل الجانب النظري لهذه الدراسة ، بالإضافة إلى المعلومات المتحصل عليها من خلال صحائف الاستبيان المعدة لهذا الغرض ، وهو ما يمثل الناحية العملية فقد تم التعرف على دور استخدام بطاقات الدفع الالكترونية في الحد من تفاقم أزمة السيولة ، وذلك من خلال عينة متمثلة لموظفي وزبائن مصرف الجمهورية عن طريق تقديم استبيان للوصول إلى الأهداف المرجوة من هذه الدراسة.

#### مجتمع وعينة الدراسة :

يتمثل مجتمع الدراسة في حاملي البطاقات الالكترونية الصادرة من مصرف الجمهورية . أما العينة فقد تم تصميم استمارة استبيان وزعت على عينة عشوائية من حاملي هذه البطاقات والتجار المستفيدين من البيع بالبطاقة وموظفين المصرف قد تم توزيع عدد (120) استمارة استبيان.

#### حدود الدراسة :

الحدود الموضوعية : دراسة دور استخدام بطاقات الدفع الإلكتروني في الحد من تفاقم أزمة السيولة.  
الحدود المكانية : خطة الدراسة تفترض إجراء دراسة تحليلية لمصرف الجمهورية فرع العلوص وفرع القره بوللي  
الحدود الزمانية : الفترة المقترحة للدراسة السنة المالية (2017).

#### الدراسات السابقة :

1 - دراسة الأزرقي (2018) بعنوان وسائل الدفع الالكتروني ودورها في الحد من تفاقم أزمة السيولة بالمصارف التجارية الليبية) وتهدف هذه الدراسة الى الدور الذي يمكن ان تساهم به وسائل الدفع من الحد من تفاقم أزمة السيولة. وتقليل استخدام النقد وتعزيز الثقة في وسائل الدفع الالكتروني وتوصلت الدراسة لعدة نتائج وتوصيات هامة أهمها : ضرورة تعامل إدارات المصارف مع المشاكل التي تواجه العملاء وحثهم على استخدام أجهزة الصرف الآلي والحرص على توزيع نقاط البيع الالكتروني في جميع المدن والمناطق وان تحذوا المصارف التجارية الليبية حذو المصارف العالمية والحث على إقامة الدورات التدريبية للعاملين بالقطاع المصرفي وكذلك وضع استراتيجية واضحة لتخطيط السيولة ووضع الضوابط والنظم الداخلية للمحافظة على مستوى الخدمات المصرفية وغيرها من النقاط الهامة.

2- دراسة العكاري (2016) بعنوان (دراسة تحليلية للأزمة السيولة لعينة من المصارف التجارية الليبية) هدفت هذه الدراسة على توضيح أزمة السيولة في المصارف التجارية ، وأظهرت هذه الدراسة عدة نتائج منها يجب على المصرف اتباع أساليب حديثة وأكثر تطوراً لغرض التشجيع على الإيداع والعمل بجدية على مواكبة العصر شأنه شأن الدول المتقدمة من خلال تسهيل إجراءات السحب والإيداع والإسراع في فتح المجال أمام صيغ التمويل والاستثمار المتوافق مع أحكام الشريعة وذلك تمهيداً للتحويل نحو الصيرفة الإسلامية وانتشاء نظام ضمان ودائع وذلك لأهميته الكبيرة في زيادة الثقة في المصرف مما ينعكس ذلك ايجابياً على قوة المصرف واستقرار الودائع وجذب المزيد من المدخرات ومرونة السياسات الائتمانية والمساهمة في تعزيز كفاءة المصرف وكسب الثقة أمام عملائه وذلك من خلال العمل إلى توعية العاملين في المصارف على ضرورة اتباع الأسس العلمية في كيفية التعامل مع العمليات المصرفية وضرورة خلق التوازن بين مختلف المصادر النقدية للمصرف وذلك لتقليل المخاطر التي تعرض

لها استثماراته وفقاً للتوجهات الحديثة نحو أسلمت النظام المصرفي في ليبيا والعمل على إعداد دراسة جيدة ودقيقة تتناول البيانات والمعلومات المتوفرة لدى المصارف إذا تبنى إلى سياسة استثمارية أو تسويقية معينة وذلك لغرض الحصول على أفضل فرص الاستثمارية والعمل على تحسين جودة الخدمة المصرفية .

3- دراسة الشريف ، أميرة محمد أحمد ، أسامة أحمد إبراهيم (2016) بعنوان : تقييم خدمات بطاقات الدفع الالكترونية خارج المصارف في السودان .

الهدف من الدراسة هو تقييم خدمات البطاقات الالكترونية التي توفرها المصارف وتكمن المشكلة في معرفة نوعية محدّدات هذه الخدمات بالإضافة الى أهم مكونات وعناصر نجاحها من وجهة نظر العملاء ، وذلك من خلال الفرضيات المتمثلة في أنه توجد عدة عوامل تؤثر على انتشار البطاقات الالكترونية بالإضافة الى توفر مواصفات الجودة في خدمات البطاقات الالكترونية ، مثل ( الكفاءة ، الاعتمادية ، السرية ، الاتصال ، الاستجابة ) والتي تعتبر من العوامل المؤثرة على تقييم العملاء لهذه الخدمات وتوصلت الدراسة إلى أن خدمات بطاقة الدفع الالكترونية سهلة الاستخدام وذات كلفة متدنية كما تعمل على توفير الوقت والجهد والمصاريف بالإضافة الى انها تتمتع بالكفاءة والسرية ، غير أن هذه الخدمات تواجه عدة معوقات تحد من انتشارها في السودان كضعف البنية التحتية لمتطلبات الخدمات فضلاً عن ضعف القوانين التي تحكم التعامل بخدمات الدفع الالكتروني ، وانتهت الدراسة بمجموعة توصيات تمثلت في العمل على تهيئة البنية التحتية لتوفير المتطلبات الاساسية لهذه الخدمات وذلك من خلال نشر نقاط البيع ، والصرافات الآلية وأيضاً ضرورة قيام المصارف والوكلاء بدورات للتدريب وتثقيف العملاء على استخدام بطاقات الدفع الالكتروني بمختلف أنواعها وتعريفهم بمزاياها وذلك لزيادة معدلات استخدام بطاقة الدفع الالكتروني .

4- دراسة المسعودي (2014) بعنوان العوامل المؤثرة على تبني الصيرفة الالكترونية من وجهة نظر الادارة البنكية : حالة عينة من البنوك التجارية النشطة بالجزائر . تعالج هذه الدراسة تحليل آراء عينة من موظفي البنوك التجارية ، لتحديد مشكلة تبني وإقبال الزبائن على خدمات الصيرفة الالكترونية بالجزائر من خلال سبع أبعاد رئيسية وأوضحّت الدراسة أن الأعطال والاختفاء التقنية بالإضافة إلى الممارسات والتطبيقات الغير جيدة للتعاملات الإلكترونية من أهم العوامل المؤثرة على تبني الصيرفة الإلكترونية بالجزائر وأوصت الدراسة بتعزيز توجهات الإدارة البنكية بشأن الاستثمار بالنظم التكنولوجية بالبنوك وخلق ثقافات مصرفية تعتمد على التقنيات في الوسائط الالكترونية .

5- دراسة محمد وأشرفه ( 2012 ) بعنوان أثر الصيرفة الإلكترونية في المصارف السودانية في ظل تحرير الخدمات المصرفية ( يسعى هذا البحث إلى دراسة قياس تأثير الصيرفة الالكترونية في المصارف السودانية في ظل تحرير تجارة الخدمات المصرفية ، وجاءت فروض البحث على أنه تؤثر الصيرفة الالكترونية في ظل تحرير تجارة الخدمات المصرفية في زيادة الكفاءة والفعالية بالمصارف ، كما تساهم الصيرفة الالكترونية في ظل تحرير تجارة الخدمات المصرفية في تنوع الخدمات المصرفية المقدمة . حيث استخدام الباحث المنهج التاريخي والمنهج التحليلي وقد توصل الباحث إلى عدد من النتائج أهمها مساهمة الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة ، كما ساهمة في تحسين الكفاءة بالمصارف وذلك بتطوير المقدرات التقنية للعاملين بالقطاع المصرفي . وقد أوصى الباحث بعدة توصيات أهمها : ضرورة التوسع في الخدمات المصرفية المقدمة عبر القنوات الالكترونية ، وضرورة

التدريب والتأهيل المستمر لكافة العاملين بالمصارف فنياً وتقنياً لمواكبة التطور في الصيرفة الالكترونية والخدمات المصرفية لرفع كفاءتهم في الانشطة الخاصة بالعمليات الالكترونية .

6 - دراسة الشافعي (2013) بعنوان (دراسة العوامل المحددة لاستخدام البطاقات الائتمانية في السوق الليبي) وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على بطاقات الائتمان وأهميتها والعمل على تقييم حجم سوق استخدام بطاقات الائتمان في الاقتصاد الليبي والتعرف على العوامل التي تعيق استخدام بطاقات الائتمان في الصفقات والتعاملات المادية وقد توصل الباحث إلى وجود عوامل تؤدي الى عدم رغبة العملاء في استخدام البطاقات الائتمانية وأن الغرض الأساسي من استخدام البطاقات هو من اجل السفر للخارج كما أن غالبية العملاء يرون أن شروط المصرف التي يتعاملون معها معقولة نحو دفع المبالغ المستخدمة في البطاقات كما اتضح أن البطاقات المصدرة للتعامل بطاقات ائتمانية تحمل صفة الرصيد المسبق بدلاً من صفة الائتمان الحقيقي وهو أمر مخالف ما هو متعارف عليه في مجال الصيرفة .

7 - دراسة الصائغ ، أبو أحمد (2002) بعنوان (دراسة تحليلية للسيولة المصرفية لعينة من المصارف الأردنية) هدفت الدراسة إلى تقييم كفاية السيولة المصرفية من خلال مؤشرات وكذا الربحية من خلال معدلاتها وتوضيح طبيعة العلاقة بين السيولة المصرفية والربحية ، أظهرت الدراسة عدة نتائج منها أن معظم المصارف لم تنجح بمقدار كبير في تحقيق التوافق بين هدف السيولة المصرفية والربحية أي ارتفاع السيولة المصرفية وأرباح مستقرة ، وهذا يعنى أن السيولة المصرفية كانت على حساب الأرباح ، وأوصت الدراسة بضرورة قيام المصرف بزيادة ثقة كل من السلطات الرقابية والمودعين من خلال المحافظة على سيولة كافية بنسبة معينة في المصرف وكذلك المحافظة على بعض الاستثمارات المالية شبه السائلة لضمان عدم التعرض إلى أزمة سيولة.

8 - دراسة محمود (2000) بعنوان (تحليل العوامل المؤثرة على أنماط استخدام بطاقات الائتمان وأثرها على الاستراتيجيات التسويقية) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدخل تسويق الخدمة المصرفية وأسباب الحاجة إلى التسويق المصرفي ، وعلى اتجاهات عملاء السوق المصرفي نحو بطاقات الائتمان ، كما أظهرت عدة نتائج منها ، وجود فروق معنوية بين جنس وسن العملاء من ناحية وبين العملاء حملة وغير حملة البطاقات ، وبين الدخل ومستوى التعليم نحو بطاقات الائتمان ، وتوصلت الدراسة لعدة توصيات منها محاولة خلق توعية لدى العميل والمؤسسات التجارية بمدى أهمية البطاقات البلاستيكية ، وضرورة الاهتمام ببحوث السوق في مجال تسويق بطاقات الائتمان ، حيث تسعى هذه الدراسة لتوضيح أهمية بطاقات الدفع الالكترونية في الحد من تفاقم أزمة السيولة التي يعاني منها زبائن المصرف نتيجة للظروف الامنية والسياسية التي ادت إلى فقد العملاء الثقة في المصارف مما أدى ذلك لهروب النقديّة خارج المصارف والتعامل بالبطاقات المصرفية خاصة في عمليات شراء السلع والخدمات قد يساهم إلى حد كبير في التخفيف من حدة مشكلة السيولة وضمان بقاء السيولة داخل الجهاز المصرفي .

#### الإطار النظري للدراسة

##### أولاً: بطاقات الدفع الالكتروني :

تعددت التعريفات لبطاقة الدفع بتعدد الكتاب وتختلف باختلاف الجانب الذي يتناول أو يركز عليه التعريف بالبطاقة ومنها :

عرفت بأنها بطاقات شخصية تصدرها المصارف لخدمة عملائها وتحتوي على معلومات خاصة بحاملها يستعملها لتسوية مدفوعات بدل النقود ، كما أن المصارف تعمل جاهدة على تلبية حاجات زبائنها وتوفير الراحة لهم لأجل الوقوف في وجه المنافسين ، لهذا استحدثت عدة أنواع من البطاقات نذكر منها بطاقات الوفاء ، بطاقات الائتمان ، البطاقات الدولية ( كارد ، ماستر كارد ، أرو كارد). ( سماح ، 2005 ، ص 19 )  
كما يمكن تعريفها بأنها بطاقات تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة وتستخدم كأداة ضمان وتتميز بتوفير الوقت والجهد لحاملها وتزيد من إيرادات المصرف المصدر لها ( العويضي ، 2010 ، ص 168 )  
ومن خلال استعراض التعريفات السابقة لبطاقة الدفع الإلكتروني يرى الباحثان إنه يمكن تعريفها على النحو التالي :

بطاقات الدفع الإلكتروني يمكن اعتبارها نقود حقيقية لأنها تقوم بكل وظائف النقود التقليدية كما تلقى قبول دولياً ومحلياً من أجل تحقيق السرعة في أداء معاملاتهم بدلاً من وسائل الدفع التقليدية والتي تتطلب وقت أطول في إتمام التسوية النهائية .

#### أنواع بطاقات الدفع الإلكتروني :-

بطاقة الدفع الإلكتروني تسمى أيضاً بالبطاقات مسبقة الدفع وهناك عدة أنواع منها :

#### 1 - بطاقة الخصم : Debit card

هذا النوع يعتبر أداة وفاء وسميت ببطاقة الخصم لأن المصرف المصدر يقوم بخصم قيمة مشتريات العميل من حسابه الجاري أيضاً خصم قيمة المسحوبات النقدية بالبطاقة من آلات السحب ( ATM ) أو من المصارف (البغدادي ، 2006).

#### 2 - بطاقة الائتمان : Credit Card

أ - هناك بطاقات تصدر من خلال رعاية منظمات لها وذلك عن طريق التفويض للمصارف التجارية لإصدار البطاقة ووضع اسم وشعار المنظمة عليها مثل الفيزا و ماستر كارد.  
ب - بطاقات تصدرها مؤسسة عالمية واحدة وتشرف عليها مباشرة مع عدم منح التراخيص مثل بطاقة الأمريكان اكسپريس .

ج - بطاقات خاصة تصدرها مؤسسات تجارية لتستخدم من قبل عملائها في الشراء بهدف المحافظة على العميل مثل المحلات التجارية ومن أمثلة هذه البطاقة مارك أند سينسر و بطاقة جون لويز وهي منتشرة في مختلف أنحاء انجلترا . ( الجادر ، 2008 )

#### 3 - البطاقات المغنطة :

هي بطاقات بلاستيكية مغنطة وهي أكثر الأنواع انتشاراً ويتم الدفع بهذه البطاقة اعتماداً على بيانات الشريط المغنط من خلال قراءة المعلومات المخزنة عليه بواسطة أجهزة ( P.O.S ). ( الراشيدات ، 2005 )

#### 4 - البطاقات الرقائنية :

تحتوي هذه البطاقة على ذاكرة من السيلكون تقوم بعمليات التمويل المصرفي من خصم وإضافة من حسابات العميل بقيمة معاملاته ولها أربعة أنواع :

- بطاقة الذاكرة Memory chip card
- البطاقة الذكية Smart chip card

- البطاقة حادة الذكاء Super smart card

- البطاقة البصرية Optical card (السقا ، 2007)

#### الرقابة على بطاقات الدفع الالكتروني :

تبدأ عملية الرقابة عادة من خلال وضع الأسس والضوابط والقواعد اللازمة لمتابعة الأعمال بدءاً من مرحلة إصدار أداة الدفع ومروراً بمرحلة التشغيل وانتهاء بتسوية العلاقة مع العميل ، فيمكن توضيح أسس هذه الرقابة كما يلي :

- في مرحلة إصدار بطاقة الدفع الالكتروني من الضروري وجود رقابة ثنائية على عملية تسليم البطاقة للعميل حيث يتم وضع كل من البطاقة والرقم السري الخاص بها كل في مغلف مستقل عن الآخر وترسل من الإدارة إلى الفرع من خلال شخصين مختلفين تمهيداً لتسليمهما للعميل ، ويقوم بتسليم كل مغلف موظف مختص لا تربطهما علاقة مباشرة .

- في مرحلة التشغيل تتم الرقابة عن طريق متابعة بيانات المشتريات والمسحوبات التي تتم على البطاقة مع العميل من خلال المستندات التي تصل إلى المصرف من شبكة المعلومات الإلكترونية المرتبطة بالشركة صاحبة البطاقة .  
- في مرحلة تسوية العلاقة مع العميل تظهر أهمية الخطوة الرقابية هنا في متابعة عمليات التسوية من خلال خصم قيمة المبالغ المستحقة على حساب العميل في اليوم المحدد من نهاية كل شهر من جهة ، وتسديد قيمة المبالغ المستحقة لصالح التاجر من جهة أخرى . (شاهين ، 2012).

#### ثانياً : السيولة المصرفية

تعددت التعريفات للسيولة المصرفية نذكر منها ما يلي :

يقصد بالسيولة المصرفية بأنها قدرة المصرف على مواجهة التزاماته المالية ، والتي تتكون بشكل كبير من تلبية طلبات المودعين للسحب من الودائع ، وتلبية طلبات المقترضين لتلبية حاجات المجتمع ( الحسني ، الدوري ، 2000 ، ص 93 )

وتعرف أيضاً بأنها قدرة المصرف على التسديد نقداً لجميع التزاماته التجارية ، وعلى الاستجابة لطلبات الانتمان ، وهذا يستدعي توفير نقد سائل لدى المصرف أو إمكانية الحصول عليه عن طريق تسهيل بعض أصوله ، أي تحويلها إلى نقد سائل بسرعة وسهولة . (أبو حمد ، 2002 ، ص 185)

#### أهمية السيولة :-

ومن الممكن توضيح أهمية السيولة في ما يلي :-

أ- تجنب المصرف الوقوع في خطر العسر المالي الفني أو الحقيقي.

ب- الاستعداد لدفع الالتزامات في موعدها المحدد.

ج - مواجهة الحالات الطارئة والحصول على ثقة الآخرين من الناحية المالية . (اللوذي وآخرون ، 1997).

#### مكونات السيولة المصرفية :-

يمكن تقسيم السيولة المصرفية إلى قسمين :

أولاً : السيولة النقدية :

وهي تلك الموجودات النقدية التي تمتلكها المصارف التجارية دون أن تكسب منها عائداً ، وتتألف هذه الاحتياطات على مستوى المصرف الواحد من أربعة مكونات هي:

**1 – النقد بالعملة المحلية والأجنبية في البنك ( الصندوق ) :**

ويشمل مجموع الأوراق النقدية بالعملة المحلية والأجنبية والمسكوكات وتسعى المصارف التجارية إلى تقليل هذا المجموع إلى أقل حد يمكنها من مواجهة التزاماتها المصرفية تجاه الآخرين ، إن السبب في ذلك يعود إلى أن هذا الرصيد لا يدر أي عوائد ، كما أنه قد يتعرض إلى التلاعب من قبل الموظفين في الداخل وقد يتعرض إلى السرقة من الخارج ، خاصة في المناطق غير الآمنة . (الشماع ، 1995)

**2 – الودائع النقدية لدى المصرف المركزي :**

تنص التشريعات الحديثة على التزام المصارف التجارية بالاحتفاظ بنسبة من أموالها في صورة نقد سائل لدى المصرف المركزي ، والتي تعرف بنسبة الاحتياطي القانوني ، والمصرف المركزي لا يدفع أية فوائد على نسبة الاحتياطي القانوني الذي تودعه المصارف التجارية لديه ولكن إذا زادت نسبة الإيداع عن النسبة المقررة التي نصت عليها القوانين ، فإن المصرف المركزي يدفع على هذه النسبة الزائدة لديه . (العصار ، وآخرون . 1991)

**3 – الودائع النقدية لدى المصارف المحلية :**

وهي الأموال التي يودعها المصرف التجاري لدى المصارف المحلية الأخرى من أجل مقاصة الصكوك وتحصيل فقرات أخرى من الديوان ، ويزداد حجم هذه الودائع كلما واجهت المصارف المودعة صعوبة في تشغيل النقد لديها .

**4 – الصكوك تحت التحصيل :**

وهي صكوك مقدمة من عملاء المصرف لتحصيلها وإضافة قيمتها إلى حسابات العملاء بالمصرف وتحدد المصارف نسبة من هذه الصكوك لتدخل تحت نطاق السيولة وفقاً للخبرة السابقة . (اللوزي و آخرون ، 1997).

**5 – الودائع لدى المصارف التجارية الأجنبية في الخارج :**

تستطيع المصارف التجارية الاحتفاظ بأرصدة نقدية لدى المراسلين في خارج البلد من مجموع قيم اعتماداتها المستندية القائمة والتزاماتها القائمة الأخرى .

**ثانياً : السيولة شبه النقدية :**

وهي الأصول التي يمكن للمصرف التصرف بها عند الضرورة من خلال بيعها أو رهنها مثل أذونات الخزينة ، الكمبيالات المخصومة ، أي أوراق مالية أخرى كالأسهم والسندات ، وعادة ما يتم اللجوء إلى السيولة شبه النقدية هند استنفاد الأصول النقدية أو عدم كفايتها لتغطية التزامات البنك .

(الشماع ، 2002)

**أثار انخفاض السيولة في المصارف التجارية :**

ينشأ العجز النقدي في المصارف التجارية بسبب زيادة التدفقات الخارجة وانخفاض التدفقات النقدية الداخلة ، ويترتب على هذا العجز أثار سلبية أهمها ما يلي :

1 – الإساءة إلى سمعة المصرف.

2 – ضياع فرص استثمار من المصرف.

3 – اضطرار المصرف إلى التصرف في مشروعات استثمارية قائمة قبل أجالها مما يؤدي إلى حدوث خسارة.



4 - حدوث ارتباطك معنوي لدى إدارة المصرف مما يجعل هناك تردد في اتخاذ القرارات الاستثمارية الإدارية . (شحاتة ، 2010)

وهذا ما تعاني منه المصارف التجارية الليبية القائمة حالياً من نقص في السيولة عند السحب من حين لآخر وخاصة بعد تأزم الوضع المالي والاقتصادي للدولة منذ عام 2015 ، حيث غرقت المصارف الليبية في أزمة سيولة خانقة وكانت النتيجة اصطفاف أعداد من الليبيين والليبيات كل يوم منذ ساعات الفجر الأولى أمام أبواب المصارف التجارية للحصول على مرتباتهم وبحسب آراء خبراء الاقتصاد والمال من خلال إجراء بعض المقابلات الشخصية بأن هناك عدة أسباب أدت لحدوث هذه الأزمة نذكر منها ما يلي :-

السبب الأول :- انعدام الثقة المصرفية بين المواطن والمصرف نتيجة لإفشاء الأسرار من قبل العاملين بها وبطء الدورة المستندية بالرغم من التقنية المتطورة الموجودة بها.

السبب الثاني :- بيع ما قيمته 25 مليار دولار خلال عامين أسهم في نقص الاحتياطي من النقد الأجنبي واستفادة تجار العملة ورجال الأعمال دون غيرهم من المواطنين.

السبب الثالث :- تدخل ديوان المحاسبة في رسم السياسات العامة للدولة وتقديم الحلول والمقترحات حيث يعتبر اختصاصه رقابيا وليس تنفيذيا.

السبب الرابع :- توقف بيع النفط نتيجة الصراعات المتعاقبة والذي يعتمد عليه في توفر الإيرادات من العملات الأجنبية.

السبب الخامس :- حالة الانقسام السياسي ووجود أكثر من حكومة أسهم وبشكل مباشر في خلق الأزمة ودخول البلاد في نفق مظلم.

السبب السادس :- طباعة كميات أخرى من العملة الورقية في المنطقة الشرقية بما قيمته 4 مليار كان سببا كبيرا في حدوث هذه الأزمة وزيادة التضخم.

السبب السابع :- غياب الإرادة القوية لتوحيد الآراء السياسية والنقدية والاقتصادية بين الشرق والغرب يعد عاملاً أساسياً وراء تفاقم هذه الأزمة.

السبب الثامن :- غياب الجانب الأمني وخاصة الأمن في المصارف ساعد بشكل كبير جدا على فقدان ثقة المواطن لإيداع أمواله بهذه المؤسسات.

السبب التاسع :- اتهام الحكومة والمصرف المركزي لرجال الأعمال والتجار والمواطنين بسحب أموالهم من المصارف والتحكم في قوة الاقتصاد الليبي.

السبب العاشر :- عقب الأحداث والحروب ينشط حراك لمجموعة من الانتهازيين أو الاستغلاليين أي ما يسمى بتجار الحروب والأزمات وهذا ما اثر سلبا على خلق عدد من الازمات والتي من بينها أزمة نقص السيولة بالمصارف التجارية والمؤسسات المالية.

السبب الحادي عشر :- صدور قرارات غير مدروسة من المؤتمر الوطني سنة 2013 بإلغاء أسعار الفائدة المصرفية دون وجود حل بديل .

وقد قدم خبراء الاقتصاد والمال أيضا بعض الحلول المقترحة ومنها :

1. إعادة الثقة في الجهاز المصرفي المحلي وذلك بدعم عملية الإيداعات في المصارف التجارية عبر فتح الاعتمادات المستندية لتوريد السلع الأساسية والدواء مقابل تغطيات مالية تدفع نقدا بنسبة تصل إلى 130% مقابل أي اعتماد مستندي .
2. توعية المواطن بقبول خدمة البطاقات الإلكترونية للحد من الأزمة في الوقت الراهن ، ومستقبلاً وذلك بتفعيل خدمة نقاط البيع "POS" لأول مرة في ليبيا عبر مصرف الجمهورية والمصرف التجاري الوطني وعدد من المؤسسات الأخرى .
3. إقامة مصرف ليبيا المركزي بحملات دعائية عبر وسائل الإعلام لاسترجاع ثقة المواطنين في المصارف التجارية ، وحثهم على إعادة أموالهم إلى حساباتهم في المصارف .
4. إيقاف الدعم الذي تقدمه الدولة للمحروقات الذي تتجاوز قيمته 6 مليارات دولار أي ما يعادل بالدينار الليبي حوالي 8.5 مليارات دينار ، دون الخدمات ، ويدخل من هذه القيمة للمصارف ما قيمته 1.5 مليار دينار فقط ، أما 7 مليارات فهي قيمة مفقودة .
5. رجوع عمل المؤسسات النفطية بطاقمها الكاملة ومحاولة تنوع مصادر الدخل وعدم الاعتماد على النفط كمصدر وحيد للدخل لأنه عرضة لتقلبات الأسعار .
6. يجب أن يكون هناك مرونة في بيع النقد الأجنبي للمواطنين واعتماد سعر للدولار أعلى من السعر السائد للدينار الليبي .
7. تعديل مرتبات بعض الجهات العامة وتخفيض المصروفات والنفقات المرتفعة في البعثات الدبلوماسية وغيرها.
8. تفعيل قانون الجمارك والضرائب وتعديل بعض النسب وتحسين الإيرادات المحلية.
9. بيع وشراء العملات الأجنبية في المصارف التجارية بما يعادل السوق الموازية وتخفيضها تدريجياً حتى يتم القضاء على السوق الموازية ، حيث أثبتت هذه التجربة نجاحها في سنوات سابقة ، عندما حدثت نفس الأزمة حيث وصل سعر الدولار إلى ما يقارب 4 دينار في نهاية التسعينات وتراجع إلى 1.25 واستقر عندها لفترة طويلة حتى نهاية 2014م.
10. الاستقرار السياسي وثبات الدولة وحل المختنقات وتفعيل القوانين والقضاء على الفساد الإداري والمالي يعد من أهم الأمور لحل كل المختنقات التي يعاني من المواطنين وعودة الثقة في مؤسسات الدولة.
11. متابعة الأرصدة المجمدة والمهربة والقضاء على غسيل الأموال ورفع القضايا لعودة الأموال المهاجرة والمستثمرة في الدول الخارجية واستثمارها محلياً.

#### الإطار العملي للدراسة

##### المقدمة :

يتناول هذا الجزء عرضاً مفصلاً للمنهجية والإجراءات التي تم الاعتماد عليها في تنفيذ الدراسة الميدانية ، بهدف التعرف على دور استخدام بطاقات الدفع الإلكتروني في الحد من تفاقم أزمة السيولة في المصارف التجارية الليبية ، وتشمل منهجية الدراسة ، وصفاً لمجتمع وعينة الدراسة ، وخصائص هذه العينة ، والأدوات الرئيسة للدراسة ، وفحص مصداقيتها وثباتها ، إضافة إلى بيان الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل واستخراج نتائج الدراسة.

##### منهجية الدراسة :

تم الاعتماد في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية حول مشكلة الدراسة ولتحقيق فهم أفضل وأدق للظواهر المتعلقة بها ، وباعتباره أنسب المناهج في دراسة الظاهرة محل البحث ، لأنه يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي على أرض الواقع ويصفها بشكل دقيق ، ويعبر عنها كمياً وكيفاً ، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح سماتها وخصائصها ، أما التعبير الكمي فيعطي وصفاً رقمياً ويوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ، بالإضافة إلى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع الدراسة لتفسيرها والوقوف على دلالاتها.

#### أداة الدراسة :

تتنوع أدوات البحث العلمي المستخدمة في الحصول على المعلومات والبيانات والحقائق ، والتي منها (الملاحظة ، الاستبيان ، المقابلة ، الاختبارات بأنواعها ، المقاييس بأنواعها ، إلى غير ذلك من الأدوات) ، ويعتبر الاستبيان أحد أدوات البحث العلمي الأكثر استخداماً للحصول (على معلومات ، وبيانات عن الأفراد). وهي أداة دراسة مناسبة ذات أبعاد وبنود تستخدم للحصول على معلومات وبيانات وحقائق محددة ، مرتبطة بواقع معين وتقدم على شكل عدد من الأسئلة يطلب الإجابة عليها من المستهدفين المعنيين بموضوع الاستبيان. وتبعاً لذلك قام الباحثان بإعداد أداة للدراسة الحالية تتناسب وأهدافها وفروضها ، وقد مرت عملية تصميم وإعداد الاستبيان بعدة مراحل وخطوات كما يلي:

1. الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية.
2. تحديد الأقسام الرئيسية التي شملها الاستبيان.
3. جمع وتحديد عبارات الاستبيان.
4. صياغة العبارات التي تقع تحت كل قسم.
5. إعداد الاستبيان في صورته الأولى.

ولقد تم استخدام مقياس ليكرت (Likert Scale) الخماسي لتقدير درجة الإجابة لعبارات الاستبيان، حيث منح الدرجات من (1-5) ابتداءً بالبدائل (غير موافق بشدة ، غير موافق ، محايد ، موافق ، موافق بشدة) والتي تقيس اتجاهات وآراء المستقصى منهم ، ثم تم توزيع الإجابات إلى خمس مستويات متساوية وتم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي، من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (5-1=4) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (4 ÷ 5 = 0.80) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية ، وهذا ما تم تطبيقه على أسئلة المحاور الخاصة بدراسة فرضيات الدراسة ، وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح بالجدول التالي رقم (1).

جدول رقم (1) : يوضح إجابات الأسئلة ودلالاتها

الوزن النسبي (درجة الموافقة)	طول الخلية	التقدير في التعليق علي النتائج	الإجابة على الأسئلة (البديل)
20% - 35%	1 - 1.79	درجة ضعيفة جدا	غير موافق بشدة
36% - 51%	1.80 - 2.59	درجة ضعيفة	غير موافق
52% - 67%	2.60 - 3.39	درجة متوسطة	محايد

موافق	درجة عالية	4.19 – 3.40	%68 - %83
موافق بشدة	درجة عالية جدا	5 – 4.20	%84 - %100

#### مجتمع الدراسة وعينتها:

يتمثل مجتمع البحث في حاملي البطاقات الالكترونية الصادرة من مصرف الجمهورية ، أما عينة البحث فقد تم تصميم استمارة استبيان وزعت على عينة عشوائية من حاملي هذه البطاقات ، حيث تم توزيع عدد (120) استمارة استبيان روجع منها (109) والاستمارات المفقودة (11) أما الاستمارات الغير مستوفي للبيانات فهي (04) والمتبقي والصحيح هو (105) وتعتبر العينة القابلة للتحليل.

والجدول رقم (2) يبين توزيع أفراد العينة حسب متغيرات الجنس. العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي. الدخل الشهري للأسرة ، المهنة.

#### جدول رقم (2) توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات

القيم المفقودة	النسبة المئوية	العدد	المتغيرات	
-	% 81.9	86	ذكر	الجنس
	%18.1	19	أنثى	
-	% 1.0	1	أقل من 21 سنة	العمر
	% 4.8	5	من 21 إلى أقل من 25 سنة	
	% 21.9	23	من 25 إلى أقل من 35 سنة	
	% 37.1	39	من 35 إلى أقل من 45 سنة	
	% 35.2	37	من 45 سنة فأكثر	
-	%11.4	12	متوسط	المستوى التعليمي
	11.4			
	14.3%	15	ثانوي	
	%33.3	35	دبلوم بعد الثانوية	
	33.3			
	38.1%	40	مؤهل جامعي	
-	%2.9	3	ماجستير ودكتوراه	الحالة الاجتماعية
	18.1%	19	أعزب	
	72.4%	76	متزوج	
	7.6%	8	مطلق	
-	%1.9	2	أرمل	الدخل الشهري
	4.8%	5	أقل من 500 دينار	
	44.8%	47	من 500 إلى 1000 دينار	
	%50.5	53	أكثر من 1000 دينار	
	3.83.8	4	مدير	المهنة
	44.8%.44	47	طبيب/محامي/قاضي/محاسب/ مدرس	
	4.8%	5	تاجر/أعمال حرة	

موظف بالقطاع العام	35	3.3%
موظف بالقطاع الخاص	12	11.4%
عامل مهني	2	1.9%

#### ثبات الاستبيان :

يقصد بثبات الاستبيان أن يعطي هذا الاستبيان نفس النتيجة حتى ولو تم إعادة توزيعه أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط ، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في نتائجه وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة ، وقد تم التحقق من ثبات الاستبيان من خلال طريقة معامل ألفا كرونباخ وذلك كما يلي:

#### معامل كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha Coefficient:

عند حساب قيمة معامل الثبات (ألفا كرونباخ) كانت النتائج كما هي مبينة بالجدول التالي:

جدول رقم (3) يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان

ت	المحاور	معامل ألفا كرونباخ	الثبات
-1	الفرضية الأولى	0.654	0.808
-2	الفرضية الثانية	0.630	0.793
-3	الفرضية الثالثة	0.757	0.870
	جميع عبارات الاستبيان	0.690	0.830

الثبات = الجذر التربيعي للموجب لمعامل ألفا كرونباخ

واضح من النتائج الموضحة في جدول (3) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ كانت مرتفعة لكل المحاور وتتراوح بين (0.630 , 0.757) لكل محور من محاور الاستبيان ، كذلك كانت قيمة معامل ألفا لجميع فقرات الاستبيان (0.690) ، وكانت قيمة الثبات مرتفعة لكل المحاور وتتراوح بين (0.793, 0.870) لكل محور من محاور الاستبيان ، كذلك كانت قيمة الثبات لجميع فقرات الاستبيان مساوية لي (0.830) وهذا يعني انه معامل الثبات مرتفع جدا .

وبذلك يكون الباحثان قد تأكدا من صدق وثبات استبيان الدراسة مما يجعله على مقدار عالي من الثقة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

#### الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة :

تمت المعالجة الإحصائية للبيانات باستخراج الأعداد ، النسب المئوية ، المتوسطات الحسابية ، الانحرافات المعيارية ، وفحص فرضيات الدراسة.

#### عرض وتحليل نتائج الدراسة :

يتضمن هذا الفصل تحليلاً لبيانات الدراسة وذلك من أجل الإجابة على أسئلة وفرضيات الدراسة: أولاً: أسئلة الدراسة .

ثانياً: الإجابة عن أسئلة الدراسة.

#### السؤال الأول: مدى تقبل العملاء استخدام البطاقة الالكترونية؟

للإجابة عن السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واستخدام اختبار T لمدى تقبل العملاء استخدام البطاقة الالكترونية وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (4).

الجدول رقم (4) يبين تقييم أفراد العينة لمدى تقبل العملاء استخدام البطاقة الالكترونية بكل سهولة ويسر من خلال العبارات .

ت	العبارات	قيمة T	مستوي الدلالة	المتوسط	الانحراف المعياري	الرأي
1	هل لديك تخوف من استخدام بطاقة الدفع الالكتروني في الشراء	3.232	0.001	3.31	.993	محايد
2	بطاقات الدفع الالكتروني تعمل على توفير الوقت	7.694	0.000	3.97	.747	موافق
3	أجهزة بطاقات الدفع الالكتروني وأجهزة الصراف الآلي منتشرة بشكل جيد	4.975	0.000	3.55	1.017	محايد
4	هل تكلفة استخدام البطاقة قليلة .	3.843	0.000	3.34	.906	محايد
5	الشراء نقداً أرخص من الشراء باستخدام البطاقات المصرفية.	2.240	0.000	2.71	.923	محايد
6	يوجد خوف من سوء استخدام بطاقات الدفع الالكتروني .	6.592	0.000	3.88	1.011	موافق
7	هل تجد صعوبة استخدام البطاقات الدفع الالكتروني في الآلة المغنطيسية	3.975	0.002	3.46	.817	موافق
8	استخدام بطاقات الدفع الالكتروني يلبى رغبات واحتياجات العملاء .	9.958	0.000	4.03	.594	موافق
9	استخدام البطاقات الدفع الالكتروني يعتبر آمناً .	8.835	0.000	4.00	.612	موافق
10	سهولة الحصول على بطاقة الدفع الالكتروني	3.113	0.000	3.12	1.250	محايد
--	المتوسط العام الكلي	5.446	0.000	3.54	0.887	موافق

حيث يتضح لنا من الجدول السابق أن أهم مدى لتقبل العملاء استخدام البطاقة الالكترونية هي (استخدام بطاقات الدفع الالكتروني يلبى رغبات واحتياجات العملاء) وبتقدير عالي ، حيث كان المتوسط الحسابي يساوي (4.03) ، تلاها الفقرة (استخدام البطاقات الدفع الالكتروني يعتبر آمناً) بمتوسط حسابي (4.00) ، في حين كان أقل الفقرات تقديراً هي الفقرة ( الشراء نقداً أرخص من الشراء باستخدام البطاقات المصرفية) بمتوسط حسابي (2.71) ومن هذا يتبين أن الآراء متباينة حول فقرات هذا المحور بين الموافقة والحياد كما تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (4) أن المتوسط العام للإجابات والمقدر بـ: 3.54 يفوق قيمة المتوسط الفرضي (3) ، مما يدل على أن العملاء قد اجمعوا على الموافقة بدرجة عالية على استخدام البطاقة الالكترونية وبالإضافة إلى ذلك تشير نتائج الجدول 4 إلى أن قيمة T المحسوبة للمتوسط العام للإجابات تقبل العملاء لاستخدام البطاقة الالكترونية المقدرة بـ 5.446 أكبر من قيمة T الجدولية المقدرة بـ 1.96 وبمستوي 0.000 أقل من 0.05 وهذا ما يؤكد تقبل العملاء لاستخدام البطاقة الالكترونية .

السؤال الثاني:- يمنح التجار الثقة في العملية الالكترونية للحصول على ثمن البضاعة؟

وللإجابة عن السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ، وكذلك تم استخدام اختبار T لمنح التجار الثقة في العملية الالكترونية وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (5).

الجدول رقم (5) تقييم أفراد العينة لمدى منح التجار الثقة

في العملية الالكترونية من خلال العبارات

ت	العبارات	قيمة T	مستوي الدلالة	المتوسط	الانحراف المعياري	الرأي
1	دفع فواتر خاصة بالبايعين عند استلام بيان المصرف.	2.779	0.009	3.51	1.095	موافق
2	صعوبة التفاهم مع المصرف بخصوص تسجيل بعض الصفقات.	2.764	0.000	3.49	1.040	موافق
3	الكثير من التجار والبايعين لا يقبلون البيع بالبطاقة.	5.373	0.000	3.45	.944	موافق
4	السرعة في تحويل قيمة المبيعات لحساب التاجر.	4.147	0.000	3.66	.938	موافق
5	عدم توفر سياسة متعلقة بالأمان والسرية لحسابات التاجر	3.496	0.001	3.54	.919	موافق
6	لا تتوفر سياسات حكومية داعمة لانتشار الخدمات المصرفية الالكترونية.	2.424	0.000	3.40	.976	موافق
7	هناك إجراءات كافية لحماية حسابات التجار.	2.972	0.000	3.86	.954	موافق
8	نسبة الفائدة التي يتقاضاه المصرف مقبولة من التاجر.	2.928	0.006	3.49	.981	موافق
9	لا تتوفر الكفاءة الكافية لدى بعض الموظفين في استخدام جهاز POS .	2.847	0.007	3.46	.950	موافق
10	تشجيع التاجر للبيع بالبطاقة.	6.098	0.000	4.00	.970	موافق
	المتوسط العام الكلي	3.583	0.002	3.59	0.997	موافق

حيث يتضح لنا من الجدول السابق أن أهم مدى لمنح التجار الثقة في العملية الالكترونية للحصول علي ثمن البضاعة هي (تشجيع التاجر للبيع بالبطاقة) وبتقدير عالي ، حيث كان المتوسط الحسابي يساوي (4.00) ، تلاها الفقرة (هناك إجراءات كافية لحماية حسابات التجار) بمتوسط حسابي (3.86) ، في حين كان أقل الفقرات تقديراً هي الفقرة (لا تتوفر سياسات حكومية داعمة لانتشار الخدمات المصرفية الالكترونية) بمتوسط حسابي (3.40) ومن هذا يتبين أن الآراء حول فقرات هذا المحور جاءت بالموافقة كما تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (5) أن المتوسط العام للإجابات والمقدر بـ 3.59 يفوق قيمة المتوسط الفرضي (3) ، مما يدل علي أن التجار قد اجمعوا علي منح الثقة وبدرجة عالية علي العملية الالكترونية للحصول علي ثمن البضاعة وبالإضافة إلي ذلك تشير نتائج الجدول 5 إلي أن قيمة T المحسوبة للمتوسط العام للإجابات تقبل العملاء لاستخدام البطاقة الالكترونية المقدره بـ 3.583 أكبر من قيمة T الجدولية المقدره بـ 1.96 وبمستوي 0.002 أقل من 0.05 وهذا ما يؤكد علي منح التجار الثقة في العملية الالكترونية للحصول علي ثمن البضاعة.

السؤال الثالث :- وجود رقابة مصرفية علي إجراءات نظام بطاقات الدفع الالكتروني؟

للإجابة عن السؤال السابق تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ، وكذلك تم استخدام اختبار T لوجود رقابة مصرفية علي إجراءات نظام بطاقات الدفع الالكتروني وذلك كما هو موضح في الجدول رقم (6).

الجدول رقم (6) تقييم أفراد العينة لمدى وجود رقابة مصرفية  
علي إجراءات نظام بطاقات الدفع الالكتروني من خلال العبارات .

ت	العبارات	قيمة t	مستوي الدلالة	المتوسط	الانحراف المعياري	المعيار
1	يتم إعلام العملاء بإجراءات التأمين الوقائية لحساباتهم المصرفية	3.636	0.000	3.60	.976	مو افق
2	تواجد إجراءات كافية لحماية حسابات العملاء	3.454	0.000	3.57	.979	مو افق
3	يتم استخدام السرية في التعاملات	4.825	.000	3.97	.736	مو افق
4	يتم استخدام التوقيعات الإلكترونية لحماية الحسابات	3.311	0.002	3.46	.817	مو افق
5	تتوفر في الموظفين القائمين على الصيرفة الإلكترونية الكفاءة والخبرة	5.074	0.000	4.05	1.060	مو افق
6	صعوبة اختراقات موقع المصرف	3.672	0.000	3.88	.866	مو افق
7	فرض السياسات الضريبية على الخدمات المصرفية الالكترونية	2.172	0.001	3.26	.701	محاييد
8	تقوم الإدارة بصفة دورية بفحص مكونات امن النظام	2.240	.032	3.34	.906	محاييد
9	يتم إجراء الصيانة الدورية للنظام لتحقيق الأمن والسلامة	2.717	.001	3.29	.886	محاييد
10	صعوبة اختراق بطاقات الدفع الالكتروني عند تشغيلها	2.380	.023	3.65	.710	مو افق
	المتوسط العام الكلي	3.348	0.005	3.61	0.866	مو افق

حيث يتضح لنا من الجدول السابق أن أهم مدى لوجود رقابة مصرفية علي إجراءات نظام بطاقات الدفع الالكتروني هي الفقرة (تتوفر في الموظفين القائمين على الصيرفة الإلكترونية الكفاءة والخبرة) وبتقدير عالي ، حيث كان المتوسط الحسابي يساوي (4.05) ، تلاها الفقرة (يتم استخدام السرية في التعاملات) بمتوسط حسابي (3.97) ، في حين كان أقل الفقرات تقديراً هي الفقرة (صعوبة اختراقات موقع المصرف) بمتوسط حسابي (3.20) . ومن هذا يتبين أن الآراء متباينة حول فقرات هذا المحور بين الموافقة والحياد ، كما تشير المعطيات الإحصائية في الجدول رقم (6) أن المتوسط العام للإجابات والمقدر بـ 3.61 يفوق قيمة المتوسط الفرضي (3) ، مما يدل علي أن العاملين بالمصرف قد اجمعوا علي وجود رقابة مصرفية علي إجراءات نظام بطاقات الدفع الالكتروني وبالإضافة إلي ذلك تشير نتائج الجدول 6 إلي أن قيمة T المحسوبة للمتوسط العام للإجابات العاملين بالمصرف حول وجود رقابة مصرفية علي إجراءات نظام بطاقات الدفع الالكتروني المقدر بـ 3.348 أكبر من قيمة T الجدولية المقدر بـ 1.96 وبمستوي 0.005 أقل من 0.05 وهذا ما يؤكد علي وجود رقابة مصرفية علي إجراءات نظام بطاقات الدفع الالكتروني.

#### لذلك توصلت الدراسة إلى النتائج والحلول التالية :

1 – قبول الفرضية الأولى والتي تنص على أن العملاء متقبلين استخدام البطاقة الالكترونية بسهولة ويسرا ويرجع ذلك إلى عدة أسباب أهمها أن استخدام بطاقات الدفع الالكتروني يلبي رغبات واحتياجات العملاء ، وان استخدام بطاقات الدفع الالكتروني يعتبر أمناً ويوفر الوقت.



- 2 - قبول الفرضية الثانية والتي تنص على أن التجار يثقون في العملية الالكترونية للحصول علي ثمن بضاعتهم ويرجع ذلك إلى عدة أسباب أهمها تشجيع التاجر للبيع بالبطاقة ، وان هناك إجراءات كافية لحماية حسابات التجار ، وتوفير الوقت المتعلق بعد وتثبيت العملة الورقية.
  - 3 - قبول الفرضية الثالثة والتي تنص على وجود رقابة مصرفية علي إجراءات نظام بطاقات الدفع الالكتروني ويرجع ذلك لتوفر عدد من الموظفين القائمين على الصيرفة الإلكترونية من ذوي الكفاءة والخبرة بالإضافة لاستخدام السرية في التعاملات.
  - 4 - استخدام بطاقات الدفع الإلكتروني أصبح ضرورياً في الفترة الراهنة لتلبية احتياجات ورغبات المعيشية للمواطن الليبي في ظل أزمة نقص السيولة لتخفيف الازدحام على المصارف.
  - 5 - ضعف الإعلام وتوعية العملاء فيما يتعلق بأهمية بطاقات الدفع الإلكتروني في تسوية معاملاتهم وتلبية رغبتهم اليومية بكل سهولة ويسر.
- كما توصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها :
- 1- نوصي إدارة المصارف التجارية بدعم المحلات التجارية والتجار لتسهيل إجراءاتهم المصرفية لزيادة مدى التعامل بالبطاقة المصرفية .
  - 2- إن استخدام بطاقات الدفع الالكترونية أصبح واقعاً لا مفر منه مما يستلزم تطوير الكادر وتدريب العاملين والاهتمام الجاد بالتطورات الحديثة في النشاط المصرفي والخدمات المصرفية الإلكترونية.
  - 3- زيادة قنوات توزيع البطاقات بحيث يمكن للعميل الحصول عليها في كل وقت ومن أي مؤسسة مالية أو بريدية أو غيرها.
  - 4- زيادة إصدار بطاقات الدفع الإلكتروني ونشر نقاط البيع وأجهزة P.O. S لإتمام عمليات التداول دون الحاجة للأموال السائلة للتخفيف من معاناة الأفراد لاقتناء احتياجاتهم الضرورية .
  - 5- لتشجيع العملاء على استخدام البطاقات الإلكترونية يجب وضع سقف محدد لقيمة الزيادة التي يضيفها التاجر للبيع ببطاقة .
  - 6- تشجيع رجال الأعمال والتجار الكبار باستخدام البطاقات في إتمام عمليات بيع البضاعة لتجار التجزئة كمنح التجار تسهيلات مصرفية وتوسيع قاعدة فتح الاعتمادات بحيث تشمل عدد أكبر من التجار ، خصوصاً الذين يحتفظون بجزء كبير من أرصدهم لدى المصارف.
  - 7 - تكثيف الحملات الإعلانية لتثقيف وتوعية المواطنين بفوائد استخدام بطاقات الدفع الالكتروني .

## المراجع

### أولاً: الكتب :

1. السقا , إيهاب فوزي , الحماية الجنائية و الأمنية لبطاقات الائتمان , دار الجامعة الجديدة , القاهرة , 2007 م .
2. اللوزي , وآخرون , سليمان , إدارة البنوك , إدارة الفكر للطباعة , عمان , 1997 .
3. العصار , قمر , عبد الواحد , رشاد , ألغا , سعيد , دراسات تطبيقية في إدارة المصارف , دار صفاء للنشر و التوزيع , الأردن , 1991 .
4. أبو حمد , رضا صاحب , إدارة المصرف , مدخل تحليلي كمي معاصر , دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع , الأردن , 2002 .
5. الشماع , خليل محمد حسن , إدارة مصارف , دار الازدهار , بغداد , 1995 .
6. الشماع , خليل محمد حسن , إعداد ورقابة الموازنة المصرفية , الأكاديمية العربية للعلوم المصرفية , القاهرة , 2002 .
7. فلاح , الدوري , حسن الحسيني , مؤيد عبد الرحمن : إدارة البنوك مدخل كمي واستراتيجي معاصر , دار وائل للنشر , الأردن , 2000 .

### ثانياً : رسائل الدكتوراه والماجستير :

1. البغدادي , كميلة طالب محمد صالح , المسؤولية القانونية على الاستخدام الغير مشروع لبطاقة الائتمان , رسالة دكتوراه من الجامعة الأردنية للدراسات العليا , عمان , الأردن , 2006م .
2. الجادر , عذبة سامي حميد , العلاقات التعاقدية المبنية عن استخدام بطاقة الائتمان , رسالة دكتوراه من جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا , عمان , الأردن , 2008م .
3. الشافعي , الشافعي إبراهيم الصغير دراسة العوامل المحددة لاستخدام البطاقات الائتمانية في السوق الليبي , رسالة ماجستير من الأكاديمية الليبية , 2013 م .
4. العكاري , بن ناصر , دراسة تحليلية للأزمة السيولة لعينة من المصارف التجارية الليبية , رسالة ماجستير من الأكاديمية الليبية , 2016 م .
5. الأزرق , احمد , دراسة وسائل الدفع الالكتروني ودورها في الحد من تفاقم أزمة السيولة بالمصارف التجارية الليبية , رسالة ماجستير , جامعة طرابلس , 2018 م .
6. الشريف , أميرة محمد أحمد , أسامة أحمد إبراهيم , تقييم خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني خارج المصارف في السودان , رسالة ماجستير جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا , 2016 م .
7. سماح , ميهوب , الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية , جامعة منتوري , قسنطينية , رسالة ماجستير من كلية العلوم الاقتصادية و علوم التيسير , الجزائر , 2005 م .
8. محمود , صفاء أحمد , تحليل العوامل المؤثرة على أنماط استخدام بطاقات الائتمان وأثرها على الاستراتيجيات التسويقية , رسالة دكتوراه من كلية التجارة جامعة الإسكندرية , 2000 م .

ثالثاً : الندوات والمجلات العلمية :

1. العوضي ، أحمد عبدالله ، العوامل المؤثرة في التسويق والتجارة الالكترونية ، مجلة الاقتصاد والمجتمع ، العدد 6 ، سنة 2010 م .
2. عبد الهادي المسعودي ، ( 2014 ) العوامل المؤثرة على تبني الصيرفة الالكترونية من وجهة نظر الادارة البنكية ، حالة عينة من البنوك التجارية النشطة بالجزائر ، مجلة الباحث العدد 15 .
3. شحاتة ، حسين ، إدارة السيولة في المصارف الإسلامية ، المعايير والأدوات ، الدورة العشرون للمجمع الفقهي الإسلامي ، مكة المكرمة ، للفترة 25 – 29 / 12 / 2010 . شاهين ، على عبدالله ، نظم الدفع الالكتروني ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها ، مجلة جامعة الأزهر بعزة ، المجلد 12 ، العدد الأول .