

التباين في الخصائص الديموغرافية وأثره على إدراك فاعلية الخدمات المصرفية الإلكترونية في معالجة أزمة السيولة: دراسة ميدانية لعملاء فرع مصرف الجمهورية - ترهونة

د.أوبكر صالح محمد*

ملخص البحث

تتناول هذه الدراسة واقع استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية كبديل للنقد في مواجهة أزمة السيولة بمدينة ترهونة، مع التركيز على فرع مصرف الجمهورية كنموذج تطبيقي. تكمن مشكلة الدراسة في وجود فجوة بين الإتاحة التقنية لهذه الخدمات وبين سلوك العملاء الفعلي، حيث سعت الدراسة إلى تحليل التباين في إدراك فاعلية هذه الخدمات وفقاً للمتغيرات الديموغرافية (العمر، المؤهل العلمي، الدخل). اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، باستخدام استبانة علمية وزعت على عينة ميدانية بلغت (137) عميلاً. أظهرت النتائج أن الخدمات المصرفية الإلكترونية، رغم أهميتها النظرية، لا تزال تواجه تحديات تشغيلية جوهرية؛ إذ سجلت تطبيقات الهاتف وأجهزة الصراف الآلي تقييمات متوسطة إلى ضعيفة من حيث الثقة والأمان والاستقرار التقني. كما كشفت النتائج عن "فجوة رقمية" ديموغرافية، حيث أظهر الشباب والأكثر تعليماً قدرة أعلى على تجاوز المعوقات، بينما تعاني الفئات الأخرى من "قلق تقني" يحد من تبنيها لهذه الأدوات. وأكدت الدراسة أن أبرز المعوقات التي تحد من التحول الرقمي هي: نقص التوعية والإرشاد، وضعف البنية التحتية للاتصالات، وانعدام الثقة في أمن المعاملات. خلصت الدراسة إلى أن معالجة أزمة السيولة في ترهونة لا تستقيم بالتعميم التقني فحسب، بل تتطلب "أنسنة" الخدمات المصرفية، وتطوير استراتيجيات توعوية مخصصة تراعي التفاوت الديموغرافي بين العملاء. توصي الدراسة بضرورة الاستثمار في رفع كفاءة البنية التحتية، وتوفير دعم فني مباشر داخل الفروع لمساعدة الفئات الأقل مهارة تقنياً، إضافة إلى تكثيف برامج محو الأمية الرقمية، لضمان تحويل هذه الأدوات من حلول نظرية إلى بدائل فعلية تعزز الشمول المالي وتنتهي معاناة العملاء في طوابير الانتظار.

الكلمات المفتاحية: الخدمات المصرفية الإلكترونية، أزمة السيولة، التحول الرقمي.

Abstract

This study examines the reality of using electronic banking services as an alternative to cash in addressing the liquidity crisis in the city of Tarhuna, focusing on the branch of Al-Jumhuria Bank as an applied model. The research problem lies in the existence of a gap between the technical availability of these services and the actual behavioral patterns of customers. The study sought to analyze the variation in perceived effectiveness of these services according to demographic variables (age, educational qualification, income). The study adopted the descriptive-analytical approach, utilizing a scientific questionnaire distributed to a field sample of (137) customers. The results revealed that electronic banking services, despite their theoretical significance, continue to face substantial operational challenges; mobile applications and ATMs received moderate to weak ratings in terms of trust, security, and technical stability. The findings also uncovered a demographic

* أستاذ مساعد، تمويل ومصارف، كلية الاقتصاد مسلاتة، الجامعة الأسمرية
a.nassr@asmarya.edu.ly :إيميل

"digital divide," showing that younger and more educated customers demonstrated greater capacity to overcome barriers, while other groups experienced "technological anxiety" that limits their adoption of these tools. The study confirmed that the most prominent obstacles hindering digital transformation are: lack of awareness and guidance, weak telecommunications infrastructure, and lack of trust in transaction security. The study concluded that addressing the liquidity crisis in Tarhuna cannot be achieved through mere technical generalization alone; rather, it requires "humanizing" banking services and developing tailored awareness strategies that account for demographic disparities among customers. The study recommends investing in improving infrastructure efficiency, providing direct technical support within branches to assist less technologically skilled groups, and intensifying digital literacy programs to ensure that these tools are transformed from theoretical solutions into practical alternatives that enhance financial inclusion and end the suffering of customers in waiting queues.

المقدمة

تعد أزمة السيولة النقدية واحدة من أبرز التحديات الهيكلية التي تواجه الاقتصاد الليبي، خاصة منذ العام 2014، حيث أدى الانقسام السياسي والمؤسسي إلى تراجع الثقة في الجهاز المصرفي، وتقييد توزيع النقد الفعلي، واتساع الفجوة بين سعر الصرف الرسمي والموازي، وقد تحولت مشاهد طوابير المواطنين أمام فروع المصارف إلى ظاهرة يومية مألوفة، حيث يقضي المواطن ساعات طويلة للحصول على مبلغ لا يتجاوز 1000 دينار، في ظل عزز أجهزة الصراف الآلي عن تلبية الطلب المتزايد، وتزايد الاعتماد على السوق الموازي لتأمين الاحتياجات الأساسية، مما زاد من تعقيد المشكلة واستفحال آثارها الاقتصادية والاجتماعية.

في هذا السياق، برزت الخدمات المصرفية الإلكترونية كأحد الحلول المطروحة لمعالجة هذه الأزمة، إذ تتيح للعملاء إجراء معاملاتهم المالية (التحويلات، دفع الفواتير، الشراء من المتاجر، وغيرها) دون الحاجة إلى النقد الفعلي، مما قد يساهم في تخفيف الضغط على فروع المصارف وتقليل الطلب على السيولة النقدية، وقد شهدت ليبيا منذ العام 2016 توسعاً تدريجياً في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، خاصة بطاقات الدفع والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، إلا أن هذا التحول واجه تحديات عديدة تتعلق بضعف البنية التحتية، وانخفاض الثقافة المصرفية الإلكترونية، ومحدودية الثقة لدى شريحة واسعة من العملاء والمتعاملين، ناهيك عن ضعف شبكات الاتصالات وتذبذب خدمات الإنترنت في العديد من المناطق.

مشكلة الدراسة:

تأتي هذه الدراسة لتتجاوز التوصيف العام للخدمات، بالإضافة إلى تحليل "الفروق ذات الدلالة الإحصائية"، كاشفة عن كيفية تأثير التنوع الديموغرافي على تبني السلوك المالي البديل، مما يوفر رؤية ميدانية تساهم في تصميم استراتيجيات مصرفية تراعي التباين في قاعدة العملاء، ومن هنا تأتي مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

إلى أي مدى تختلف إدراكات عملاء فرع مصرف الجمهورية – ترهونة لدور الخدمات المصرفية الإلكترونية في الحد من أزمة السيولة النقدية باختلاف خصائصهم الديموغرافية؟ ويتفرع من التساؤل الرئيسي الاسئلة الفرعية التالية:

- "هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك العملاء لدور استخدام بطاقات الائتمان في الحد من أزمة السيولة النقدية تُعزى لمتغيراتهم الديموغرافية (العمر، المؤهل العلمي، الدخل)؟"

- إلى أي مدى تتباين استجابات العملاء حول دور أجهزة الصراف الآلي في تخفيف أزمة السيولة النقدية تبعاً لاختلاف مستوياتهم التعليمية وفئاتهم العمرية؟

- هل يختلف تقييم العملاء لدور تطبيقات الهاتف الذكية في تجاوز أزمة السيولة النقدية باختلاف خصائصهم الديموغرافية؟

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية في طبيعة المعوقات التي تواجه العملاء عند استخدام الخدمات الإلكترونية تُعزى لاختلاف تخصصاتهم أو مستويات دخلهم الشهري؟

أهداف الدراسة:

في إطار سعي الدراسة إلى تقديم فهم معمق لآليات مواجهة أزمة السيولة لدى عملاء مصرف الجمهورية - فرع ترهونة، تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق الأغراض البحثية المحددة التالية:

تحليل مدى تختلف إدراكات عملاء فرع مصرف الجمهورية - ترهونة لدور الخدمات المصرفية الإلكترونية في الحد من أزمة السيولة النقدية باختلاف خصائصهم الديموغرافية، ويتفرع من الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية:

- معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إدراك العملاء لدور استخدام بطاقات الائتمان في الحد من أزمة السيولة النقدية تُعزى لمتغيراتهم الديموغرافية (العمر، المؤهل العلمي، الدخل).

- معرفة إلى أي مدى تتباين استجابات العملاء حول دور أجهزة الصراف الآلي في تخفيف أزمة السيولة النقدية تبعاً لاختلاف مستوياتهم التعليمية وفئاتهم العمرية.

- معرفة درجة اختلاف تقييم العملاء لدور تطبيقات الهاتف الذكية في تجاوز أزمة السيولة النقدية باختلاف خصائصهم الديموغرافية .

- معرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في طبيعة المعوقات التي تواجه العملاء عند استخدام الخدمات الإلكترونية تُعزى لاختلاف تخصصاتهم أو مستويات دخلهم الشهري.

أهمية الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تجاوز التحليلات التقليدية لأزمة السيولة في القطاع المصرفي الليبي، عبر الانتقال إلى مستوى تحليلي أعمق يربط بين الفاعلية التشغيلية للتحول الرقمي والخصائص الديموغرافية للمستفيدين. وتكمن فجوة البحث في الحاجة إلى فهم كيفية تباين إدراك عملاء فرع مصرف الجمهورية - ترهونة لدور الخدمات المصرفية الإلكترونية (بطاقات الائتمان، أجهزة الصراف الآلي، وتطبيقات الهاتف) في الحد من أزمة السيولة، وذلك في ظل تفاوت خلفياتهم الديموغرافية (العمر، المؤهل العلمي، مستوى الدخل). ومن هنا، تطرح الدراسة تساؤلاً جوهرياً حول ما إذا كانت هذه الخصائص الديموغرافية تلعب دوراً في تشكيل فجوة في قبول أو استخدام هذه الخدمات كبديل مالي فعال، وكيف تؤثر المعوقات التشغيلية والتقنية على هذه الفئات بشكل متباين، مما يحد من فاعلية التحول الرقمي في تحقيق الاستقرار المالي المنشود.

الدراسات السابقة ذات الصلة:

أولاً: الدراسات المحلية (في السياق الليبي)

1. دراسة (إيمان الأسريتي وآخرون، 2026): بعنوان "أثر استخدام البطاقات الإلكترونية في الحد من أزمة السيولة بالمصارف التجارية". هدفت الدراسة إلى قياس مدى تقبل العملاء للبطاقات الإلكترونية وأثر الرقابة المصرفية في معالجة أزمة السيولة في المصارف الليبية. اعتمدت المنهج الوصفي

باستخدام الاستبيان وبرنامج (SPSS). توصلت الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي لاستخدام البطاقات في التخفيف من حدة أزمة السيولة، مع الإشارة إلى وجود تحديات بنوية تعيق الاستخدام الأمثل لها.

2. دراسة (الغويزي وأعويدات، 2025): بعنوان "دور التطبيقات المصرفية الذكية في الحد من أزمة السيولة النقدية". سعت الدراسة لقياس أثر التطبيقات المصرفية على تقليل الحاجة للنقد في المصارف التجارية. اعتمدت المنهج الوصفي التحليلي بأسلوب المسح الشامل على عينة من (50) موظفاً. وأثبتت النتائج وجود علاقة دالة إحصائياً بين التطبيقات المصرفية والتحول نحو الاقتصاد الرقمي وتقليل الاعتماد على النقد الورقي.

3. دراسة (ميلاد صالح خليفة عبد الرحمن، 2025): بعنوان "دور وسائل الدفع الإلكتروني في الحد من أزمة السيولة وتنشيط الاستهلاك المحلي". ركزت الدراسة على منطقة وادي الشاطئ، وهدفت إلى تحديد مساهمة وسائل الدفع الإلكتروني كآلية حديثة في معالجة أزمة السيولة. أظهرت النتائج وجود مستوى مقبول لاستخدام هذه الوسائل ومساهمتها الفعالة في تسهيل المعاملات المالية وتنشيط الحركة التجارية.

4. دراسة (سالم محمود عاز، 2024): بعنوان "مدى جدوى وسائل الدفع الإلكتروني كبديل للسيولة النقدية في ظل أزمة السيولة في ليبيا". استهدفت الدراسة المنطقة الشرقية، حيث سعت لتحديد مدى إمكانية إحلال وسائل الدفع الإلكتروني محل النقد في المعاملات اليومية. خلصت النتائج إلى أن هذه الوسائل ساهمت بشكل جيد في حل الأزمة للعميل، إلا أن ضعف توفرها في نقاط البيع والمتاجر يحد من تحفيز العملاء على استخدامها.

5. دراسة (فرج ميلاد سليمان وآخرون، 2024): بعنوان "دور بطاقات الدفع الإلكترونية في الحد من تفاقم أزمة السيولة بالمصارف التجارية الليبية (دراسة ميدانية على المصرف التجاري أبو قرين)". هدفت لتقييم أثر البطاقات على سلوك السحب النقدي للعملاء. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام البطاقات والحد من تفاقم الأزمة، مؤكدة أنها تمثل بديلاً فعالاً يقلل الحاجة للسحب المتكرر.

6. دراسة (عبد المجيد والبقار، 2021): بعنوان "أثر استخدام بطاقات الدفع الإلكتروني في إدارة السيولة النقدية بالمصارف التجارية". حللت الدراسة أثر البطاقات في إدارة أزمة السيولة بليبيا (سياق عربي/محلي). خلصت إلى أن البطاقات وسيلة آمنة ومنخفضة التكاليف وسهلة الاستخدام، وتتمتع بقبول عام كبديل للنقد في عمليات الشراء.

7. دراسة (رحاب بن جمعة، 2020): بعنوان "واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل أزمة السيولة". هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى تطبيق الخدمات المصرفية في المصارف العاملة بمدينة الخمس. استخدمت المنهج الوصفي التحليلي عبر مسح شامل لعينة من (52) موظفاً. خلصت النتائج إلى وجود علاقة طردية بين الخدمات المصرفية والأزمة، مع ملاحظة أن مستوى الخدمات المقدمة حينها لم يرتق للمستوى المطلوب لمعالجة الأزمة بشكل جذري.

ثانياً: الدراسات العربية

1. دراسة (رابح شيلق، 2021): بعنوان "وسائل الدفع الإلكترونية كآلية للحد من أزمة السيولة في الجزائر". هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع الدفع الإلكتروني وأهميته في معالجة السيولة. خلصت النتائج إلى أن غياب استخدام هذه الوسائل هو أحد أهم أسباب الأزمة، وأن الجزائر رغم جهودها الرقمية، لا تزال تعاني من تأخر في هذا المجال مقارنة بالمعايير العالمية.

2. دراسة (عبد المجيد والبقار، 2021): بعنوان "أثر استخدام بطاقات الدفع الإلكتروني في إدارة السيولة النقدية بالمصارف التجارية". حللت الدراسة أثر البطاقات في إدارة أزمة السيولة بليبيا (سياق عربي/محلي). خلصت إلى أن البطاقات وسيلة آمنة ومنخفضة التكاليف وسهلة الاستخدام، وتتمتع بقبول عام كبديل للنقد في عمليات الشراء.

3. دراسة (فهد، 2022): بعنوان "أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء في البنوك الإسلامية السعودية". ركزت على أبعاد الجودة (سهولة الاستخدام، السرية، الأمان) وأثرها على رضا العميل. أظهرت النتائج أن جودة الخدمات المصرفية كانت مرتفعة، وأن هناك تأثيراً إيجابياً دالاً إحصائياً بين هذه الأبعاد ورضا العميل.

ثالثاً: الدراسات الأجنبية

1. دراسة (Yovita Yuantari Christi Hadi, 2025): بعنوان "تأثير جودة الخدمات المصرفية الرقمية على الرضا والولاء الإلكتروني لدى عملاء بنك آسيا المركزي (BCA) في إندونيسيا". خللت الدراسة أثر الخدمات الرقمية (مثل تطبيقات الهاتف) على الولاء والرضا. أثبتت النتائج أن "سهولة الاستخدام" هي العامل الأكثر تأثيراً على ولاء العملاء للخدمات المصرفية الرقمية.
 2. دراسة (Dr. Belouadah, 2025): بعنوان "دور طرق الدفع الإلكتروني في القضاء على ظاهرة سيولة البنوك في الجزائر". تناولت الدراسة المعوقات التشريعية والفنية، وخلصت إلى أن التحول للدفع الإلكتروني ضرورة اقتصادية حتمية لامتصاص الكتلة النقدية من السوق الموازية وإعادتها للدورة المصرفية الرسمية.
 3. دراسة (Chimaobi Ijeoma et al., 2020): بعنوان "الصيرفة الإلكترونية ورضا العملاء في ولاية إيمو (دراسة لبعض البنوك التجارية المختارة)". بحثت العلاقة بين أدوات الصيرفة ورضا العميل. كشفت النتائج عن ارتباط طردي إيجابي بين أجهزة الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الهاتف ورضا العملاء، بينما سجلت علاقة سلبية مع نقاط البيع (POS) بسبب ارتفاع الرسوم والعمولات المفروضة عليها.
- وعلى الرغم من الإجماع النظري والنتائج التطبيقية التي توصلت إليها الدراسات السابقة -سواء الليبية أو العربية أو الأجنبية- حول الأثر الإيجابي للخدمات المصرفية الإلكترونية في التخفيف من حدة أزمة السيولة، إلا أن استقراء هذه الأدبيات يكشف عن ثغرات بحثية جوهرية تبرر إجراء الدراسة الحالية. فقد أكدت دراسات السريتي وبن دردادف (2026)، والغويزي وأعويدات (2025)، وعبدالرحمن (2025)، وعازة (2024)، وسليمان وآخرون (2024)، وعبدالمجيد والبقار (2021)، وبن جمعة (2020)، بالإضافة إلى دراسة Belouadah (2025)، وجود علاقة ارتباطية بين الوسائل الرقمية والحد من أزمة السيولة. غير أن هذه الدراسات -على تنوعها- ظلت حبيسة ثلاث فجوات بحثية رئيسية تفتح المجال أمام هذه الدراسة لتقديم إضافات نوعية.
- فمن الناحية المكانية والموضوعية، ركزت الدراسات السابقة على نطاقات جغرافية ومصارف تجارية متنوعة، إلا أنها أغفلت تماماً "فرع مصرف الجمهورية بمدينة ترهونة"، وهو أحد أكبر المصارف التجارية في ليبيا، مما يجعل خصوصية هذا الفرع وما يعانيه من أزمة سيولة حادة تتطلب دراسة ميدانية خاصة. أما من الناحية المنهجية، فقد جنحت معظم الأدبيات السابقة نحو عينات محدودة اقتصر غالباً على موظفي المصارف (كما في دراسة الغويزي وأويدات، ودراسة بن جمعة)، مما أدى إلى تغيب "وجهة نظر العميل الفرد" الذي يمثل المستفيد النهائي والمتأثر الأول بهذه الأزمات والقيود الرقمية.
- والأهم من ذلك، تكمن الفجوة البحثية الجوهرية التي تعالجها هذه الدراسة في "البعد التحليلي للتباين الديموغرافي"؛ إذ خلّت الدراسات السابقة من أي بحث في كيفية تباين إدراك العملاء لدور الخدمات المصرفية باختلاف خصائصهم الديموغرافية (العمر، المؤهل العلمي، مستوى الدخل). فقد تعاملت تلك الدراسات مع "العملاء" ككتلة متجانسة، متجاهلة التفاوت في الخبرات التقنية والاحتياجات المالية بين الشرائح العمرية والاجتماعية المختلفة.
- وبناء على ما تقدم تتجلى قيمة هذه الدراسة وتميزها عن الدراسات السابقة في تجاوزها للتناول التقليدي لأزمة السيولة؛ حيث تتفرد بكونها دراسة ميدانية تطبيقية تسلط الضوء على بيئة ذات خصوصية جغرافية ومؤسسية تتمثل في فرع مصرف الجمهورية بمدينة ترهونة، مما يسمح بالوقوف على التحديات المحلية الدقيقة بدلاً من الاكتفاء بالتحليلات الكلية العامة. وعلاوة على ذلك، تتبنى الدراسة نظرة شمولية لا تقتصر على تقييم أداة إلكترونية مفردة، بل تدمج دور بطاقات الائتمان، وأجهزة الصراف الآلي، وتطبيقات الهواتف الذكية في آن واحد، مستهدفةً تحديد الأداة الأكثر فاعلية وقدرة على إقناع العميل بالتحول الفعلي من السلوك النقدي إلى السلوك الرقمي، كما تتعمق الدراسة في الجانب التحليلي السلوكي من خلال الربط بين المتغيرات الديموغرافية للعملاء لتحديد الفجوة المعرفية بينهم، وإفراد مساحة نقدية لتشخيص المعوقات التقنية والأمنية والإدارية التي

تحد من فاعلية هذه الخدمات، لتشكل في مجملها إطاراً تشخيصياً متكاملأ يقدم لصانع القرار المصرفي رؤية ميدانية دقيقة تتجاوز القياس الإجرائي البحث المتوفر في أغلب الأدبيات السابقة.

الإطار النظري:

1- مفهوم السيولة النقدية والتحديات المصرفية: تعد السيولة النقدية شريان الحياة للنشاط المصرفي؛ حيث تقاس بقدرة المصرف على توفير النقد لمواجهة سحبات العملاء دون تأخير. وتبرز أزمة السيولة في البيئة الليبية كظاهرة مركبة ناتجة عن "اكتناز النقد" خارج الدورة المصرفية وضعف الثقة في الأدوات البديلة (الزناتي، 2024، ص 45-48). هذا العجز لا يمثل مجرد تحدٍ محاسبي، بل يعكس خللاً في التوازن بين الطلب على النقد وتوافر الأرصدة السائلة في الفروع.

2- الخدمات المصرفية الإلكترونية: المرتكزات والأدوات: تتألف البنية التقنية للخدمات المصرفية الإلكترونية من عدة أدوات متكاملة تهدف إلى رقمنة المعاملات المالية:

2-1 بطاقات الدفع: تعد بمثابة "نقود إلكترونية" تمكن العميل من إجراء عمليات الشراء وسداد الفواتير إلكترونياً، مما يقلل الحاجة لحمل النقود الورقية (السريتي وآخرون، 2026، ص 15).

2-2 أجهزة الصراف الآلي (ATM): تشكل الجسر المادي بين النظام المصرفي والعميل، وتلعب دوراً محورياً في توزيع السيولة، إلا أن فاعليتها تتأثر بمدى توفر الصيانة والربط الشبكي (فرج ميلاد سليمان، 2024، ص 60).

2-3 تطبيقات الهاتف الذكية: تمثل الجيل الأحدث من الخدمات، حيث توفر مرونة عالية للعملاء في إدارة حساباتهم وتحويل الأموال لحظياً، مما يحول المصرف من "مكان للزيارة" إلى "خدمة متاحة على مدار الساعة" (الغويزي وأعويدات، 2025، ص 32).

3- أثر التحول الرقمي على سلوك العميل والاستقرار المالي: تنتقل الدراسات الحديثة من تقييم الأثر المالي البحث إلى تقييم "الرضا الرقمي". تشير الدراسات الأجنبية إلى أن جودة الخدمة، المقاسة بمعايير السرية والأمان وسهولة الاستخدام، هي المحرك الأساسي لتعزيز ولاء العميل الرقمي (Yuantari Christi Hadi, 2025, p. 89). وفي الجزائر، أثبتت التجارب أن تفعيل الدفع الإلكتروني ليس مجرد تقنية، بل هو ضرورة اقتصادية لإعادة إدماج الكتلة النقدية المتداولة في السوق الموازية إلى الدورة المصرفية الرسمية، مما يقلل الضغط على فروع المصارف (Belouadah, 2025, p. 115).

4- المعوقات التي تواجه التحول الرقمي: رغم الفوائد، تواجه عملية التحول تحديات جوهرية، أبرزها: ضعف البنية التحتية للاتصالات، مخاوف العملاء بشأن أمن المعلومات، والرسوم المفروضة على المعاملات التي قد تثني البعض عن استخدام نقاط البيع (Chimaobi Ijeoma et al., 2020, p. 45). وتؤكد الدراسات المحلية أن عدم انتشار قبول الدفع الإلكتروني في المحلات التجارية والجهات الخدمية يعد العائق الأكبر الذي يقلل من حافز العميل لتبني هذه الوسائل (سالم محمود عازة، 2024، ص 72).

ختاماً، يتضح من خلال استعراض المفاهيم والأدبيات السابقة أن التحول نحو الخدمات المصرفية الإلكترونية يمثل ضرورة هيكلية لاستقرار النظام المصرفي المعاصر. وقد بين الإطار النظري أن أزمة السيولة ليست مجرد نقص في النقد المتداول، بل هي نتاج لقصور في كفاءة القنوات المالية التناظرية، وهو ما تعالجه البدائل الإلكترونية (كالبطاقات، والصراف الآلي، والتطبيقات) عبر تحويل المعاملات إلى صيغ رقمية تعزز من سرعة التداول المالي. ومع ذلك، تشير الأدبيات إلى أن نجاح هذا التحول لا يتوقف عند توفر التقنية فحسب، بل يرتبط ارتباطاً وثيقاً بمدى جودة الخدمات المقدمة، ومستوى الوعي الرقمي لدى العملاء، وقوة البنية التحتية الأمنية والتشريعية. وبذلك، تخلص هذه المراجعة النظرية إلى أن الفاعلية التشغيلية للخدمات المصرفية تظل رهينة بالقدرة على تقليص الفجوة بين الإتاحة التقنية والسلوك الفعلي للمتعاملين، وهو ما يجسد التحدي الجوهر في إدارة السيولة ضمن بيانات اقتصادية تشهد تحولات رقمية متسارعة.

المنهجية:

تعد المنهجية العلمية الركيزة الأساسية لفهم الظواهر وتفسيرها بموضوعية، حيث تمكن الباحث من سبر أغوار العلاقات القائمة بين المتغيرات، والتحقق من الفرضيات، وتوضيح الأطر التفاعلية بين بنى الدراسة المختلفة (Zikmund & Babin, 2013).

وبناءً على طبيعة هذه الدراسة وأهدافها، اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي؛ لكونه المنهج الأنسب لتوصيف واقع استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية (بطاقات الائتمان، أجهزة الصراف الآلي، وتطبيقات الهاتف الذكية) لدى عملاء فرع مصرف الجمهورية - ترهونة، وتحليل دورها الفعلي في الحد من أزمة السيولة النقدية. ولتحقيق هذا الغرض، استندت الدراسة في جمع بياناتها الأولية إلى الأدوات التالية:

• المصادر الأولية (Primary Data): وهي البيانات التي تم الحصول عليها مباشرة من ميدان الدراسة، وذلك من خلال تصميم وتوزيع استبانة مُحكمة استهدفت عملاء مصرف الجمهورية - فرع ترهونة، لاستطلاع آرائهم حول واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية ومدى مساهمتها في تخفيف حدة أزمة السيولة لديهم.

• المصادر الثانوية (Secondary Data): وهي البيانات التي تم جمعها من خلال الاطلاع على الدراسات السابقة، والكتب التخصصية، والمجلات العلمية المحكمة، والتقارير الدورية؛ وذلك لبناء الإطار النظري للدراسة وتأسيس المفاهيم المتعلقة بالتحول الرقمي وأزمة السيولة النقدية. أداة الدراسة (الاستبيان):

تتجسد أداة الدراسة في استبانة علمية صممت لجمع البيانات الميدانية من عملاء مصرف الجمهورية - فرع ترهونة، حيث تم إعدادها وفق هيكل منهجي يتألف من أربعة أقسام رئيسية؛ يبدأ القسم الأول بجمع البيانات الديموغرافية والوظيفية (العمر، المؤهل العلمي، المهنة، والدخل الشهري) لتشخيص خصائص العينة، بينما يركز القسم الثاني على تقييم واقع استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر ثلاثة محاور متخصصة تغطي بطاقات الائتمان، وأجهزة الصراف الآلي، وتطبيقات الهاتف الذكية، ويستهدف القسم الثالث قياس الأثر الفعلي لهذه الخدمات في الحد من أزمة السيولة النقدية ومدى إسهامها في تقليل الاعتماد على النقد الورقي، في حين خصص القسم الرابع لرصد وتصنيف المعوقات التقنية والأمنية والتشغيلية التي تحد من فاعلية هذا التحول الرقمي، ولضمان دقة التحليل الإحصائي، اعتمد الباحث مقياس "ليكرت" الخماسي لترجمة استجابات العينة، مع الحرص على تأكيد صدق الأداة بعرضها على نخبة من المحكمين المختصين، والتحقق من ثباتها باستخدام معامل "ألفا كرونباخ" عبر برنامج الحزم الإحصائية (SPSS)، وذلك لضمان موثوقية النتائج وقابليتها للتعميم في سياق أهداف الدراسة.

مجتمع الدراسة وتقنية تحديد العينة:

نظراً لخصوصية البيانات المصرفية وسريتها، وتعذر الحصول على قائمة دقيقة بأسماء أو عناوين العملاء من إدارة المصرف، فقد تعذر تحديد حجم المجتمع الإحصائي للدراسة بشكل نهائي؛ مما دفع الباحث إلى اعتماد أسلوب المعاينة غير الاحتمالية (العرضية) وهو الأسلوب الأكثر ملاءمة في حالات تعذر الوصول إلى إطار معاينة كامل، وبناءً على ذلك، قام الباحث بالوصول المباشر إلى العملاء ميدانياً داخل فرع مصرف الجمهورية - ترهونة، حيث تم توزيع (150) استبانة على العملاء المترددين على المصرف لإجراء معاملاتهم المالية خلال يوم واحد.

ولتجاوز تحديات نسبة الاستجابة، اعتمد الباحث آلية جمع محكمة تمثلت في التنسيق المسبق مع موظفي قسم الصرافة داخل الفرع، حيث قام العميل بتسليم الاستبانة المعبأة في مكان مخصص ومحدد لدى الموظفين، ليقوم الباحث باستلامها في اليوم التالي. وقد أسفرت هذه العملية عن استرداد عدد من الاستبانات، وبعد إجراء الفحص المبدئي لاستبعاد الاستمارات غير المكتملة أو غير الصالحة إحصائياً، بلغ العدد النهائي للاستبانات الصالحة للتحليل (137) استبانة وبنسبة (91%)، وهي العينة التي تم إدخال بياناتها ومعالجتها إحصائياً باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) لاستخراج النتائج النهائية للدراسة.

يتضح من الجدول التالي أن جميع قيم معامل "ألفا كرونباخ" للمحاور تراوحت بين (0.79) و(0.85)، كما بلغت القيمة الإجمالية للثبات (0.87)، وبمقارنة هذه النتائج بالمعايير الإحصائية المعتمدة (حيث تعتبر القيم التي تتجاوز 0.70 مؤشراً جيداً جداً على ثبات الأداة)، فإن هذه النتائج تؤكد أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق الداخلي. (Hair et al., 2014)

جدول (1): معامل الثبات لمتغيرات الدراسة

م	محور الدراسة	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
1	دور بطاقات الائتمان في الحد من أزمة السيولة	5	0.82
2	دور أجهزة الصراف الآلي في الحد من أزمة السيولة	5	0.79
3	دور تطبيقات الهاتف الذكية في الحد من أزمة السيولة	5	0.85
4	المعوقات التي تحد من فاعلية الخدمات المصرفية	6	0.81
-	المقياس ككل	21	0.87

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات التحليل الإحصائي

• الأساليب الإحصائية المتبعة في تحليل بيانات الدراسة الميدانية

لغرض معالجة البيانات الأولية واستخلاص النتائج، اعتمدت الدراسة على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS-V24)، والذي يُعد من أكثر البرمجيات كفاءةً وموثوقيةً في تحليل بيانات البحوث الإدارية والمالية. وقد تم توظيف البرنامج بشكل رئيسي للإجابة على تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها الجوهرية، من خلال اختيار الاختبارات الإحصائية التي تتسق مع طبيعة المتغيرات وأهداف القياس.

التحليل الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic)

عقب التأكد من سلامة البيانات وخلوها من القيم المفقودة (Missing Values) أو المتطرفة (Outliers)، شرع الباحث في إجراء التحليلات التمهيدية اللازمة، والتي شملت المسارين التاليين:

1. وصف الخصائص الديموغرافية: تم استعراض المتغيرات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة (عملاء مصرف الجمهورية بترهونة) باستخدام التكرارات والنسب المئوية، مع تعزيز العرض بالأشكال البيانية لتسهيل القراءة والمقارنة الكمية.
2. تحليل اتجاهات المبحوثين: تم استخراج المؤشرات الإحصائية الوصفية لفقرات مقياس الدراسة، والمتمثلة في المتوسطات الحسابية لتحديد مستوى الاستجابة، والانحرافات المعيارية لقياس مدى التشتت في آراء المبحوثين، بالإضافة إلى الأوزان النسبية لترتيب الفقرات حسب درجة أهميتها الإدراكية.

وفي خطوة استباقية لضمان سلامة الاستدلال الإحصائي، تحقق الباحث من اعتدالية توزيع البيانات باستخدام اختبار (Kolmogorov-Smirnov)؛ ويُعد هذا الإجراء شرطاً جوهرياً للتحقق من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، مما يسمح باستخدام الاختبارات المعلمية، وفي مقدمتها اختبارات (T-Test) وتحليل التباين، لضمان دقة وموثوقية النتائج المستخلصة.

• مناقشة نتائج التحليل الوصفي للبيانات الديموغرافية لعينة الدراسة

بناءً على المعطيات الإحصائية الموضحة في الجدول، تعكس الخصائص الديموغرافية والوظيفية لعينة الدراسة البالغة (137) عميلاً واقعاً يعزز أهداف البحث؛ حيث تظهر هيمنة واضحة للذكور بنسبة (70.1%)، وهو ما يتسق مع الأنماط الاجتماعية للتعامل المباشر مع المصارف في المنطقة، ويفرض ضرورة استحضار هذه الخصوصية النوعية عند تحليل أنماط استهلاك الخدمات المصرفية. وفيما يتعلق بالبنية العمرية، كشفت النتائج عن تركيز الغالبية العظمى في فئة القوة العاملة (من 30 إلى 60 سنة) بنسبة إجمالية قاربت (96.3%)، مما يضع الدراسة في مواجهة مباشرة مع فئة عمرية نشطة مهنيًا واقتصاديًا، وهي الفئة الأكثر عرضة لتداعيات أزمة السيولة والأكثر احتياجاً للحلول الرقمية لتيسير معاملاتها اليومية، في حين جاءت نسبة كبار السن (أكبر من 60 سنة)

محدودة جداً بواقع (3.6%)، مما يشير إلى أن اعتماد العينة ينصب على شريحة تتسم بالفاعلية والحيوية الاقتصادية.

جدول (2): التوزيع الديموغرافي والوظيفي لعينة الدراسة (ن = 137)

المتغير الديموغرافي	الفئة	التكرار	(%) النسبة المئوية
الجنس	ذكر	96	70.1%
	أنثى	41	29.9%
العمر	(من 30 - 45 سنة)	82	59.8%
	من 46 - 60 سنة	50	36.5%
	أكبر من 60 سنة	5	3.6%
المؤهل العلمي	متوسط	60	43.8%
	دبلوم عالي	55	40.1%
	جامعي	22	16.1%
الدخل الشهري (دينار)	900 - 1500	75	54.7%
	1501 - 2500	62	45.3%
الإجمالي	-	137	100%

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات التحليل الاحصائي

وعلى صعيد المستوى التعليمي، أظهرت البيانات أن الغالبية العظمى من العينة تمتلك مؤهلات تتراوح بين المتوسط والدبلوم العالي بنسبة (83.9%)، بينما اقتصرت نسبة الحاصلين على مؤهل جامعي على (16.1%)، وهو مؤشر جوهري يؤكد أهمية مراعاة "سهولة واجهات الاستخدام" في الخدمات المصرفية الإلكترونية لضمان ملاءمتها للمستوى التعليمي العام للعينة؛ لتعزيز معدلات التبني والقبول. أما من حيث مستوى الدخل، فقد تركزت كافة مفردات العينة ضمن فئة الدخل المحدود إلى المتوسط (بين 900 و 2500 دينار)، مما يجعلهم الشريحة الأكثر حساسية وتأثراً بأزمات السيولة النقدية، ويضفي أهمية بالغة على النتائج المستخلصة من هذه الدراسة بوصفها تعبر عن معاناة واحتياجات الفئة التي تعتمد بشكل جوهري على المرتبات المصرفية كمصدر وحيد للسيولة، وتلجأ للبدائل الرقمية كضرورة لا كترف.

بعدما أن تم عرض ومناقشة الإحصاء الوصفي للبيانات والخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة قام الباحث بأجراء التحليل الوصفي لعينة الدراسة والمتمثلة في وصف إجابات المبحوثين من حيث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية والتعبير عنها كمياً وبيانياً، لنبيان اتجاهات وآرائهم حول فقرات الاستبيان، القسم التالي يوضح لنا نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة كل على حدة وعلى النحو التالي:

أولاً: محور بطاقات الائتمان (الخصم المباشر)

أظهرت نتائج تحليل محور بطاقات الائتمان (الخصم المباشر) تقييماً متوسطاً إلى ضعيف من قبل عينة الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور (2.74) بوزن نسبي قدره (54.8%)، مما يشير إلى وجود تحديات جوهريّة في كفاءة الاعتماد على هذه الوسيلة لمواجهة أزمة السيولة، وقد تصدرت فقرة "سهولة استخدام البطاقة في عمليات السحب" الترتيب الأول بمتوسط (3.10)، مما يعكس الألفة التشغيلية للعملاء مع التعامل المباشر عند أجهزة الصراف الآلي مقارنة بالخدمات

الأخرى، بينما جاءت فقرة "كفاءة البطاقة في تنفيذ المعاملات عبر الإنترنت" في الترتيب الأخير بمتوسط (2.40)، وهو ما يكشف عن فجوة مهارية أو تقنية في استخدام البطاقات كأداة دفع رقمي متكاملة.

جدول (3): الوصف الاحصائي لاتجاهات المبحوثين عن محور بطاقات الائتمان

م	فقرات المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتبة
1	تتوفر بطاقة الصراف الآلي لدى معظم العملاء	2.90	0.95	58.0	2
2	توفر البطاقة السيولة اللازمة عند الحاجة	2.60	1.10	52.0	4
3	سهولة استخدام البطاقة في عمليات السحب	3.10	0.85	62.0	1
4	قبول البطاقة لدى المحلات التجارية في ترهونة	2.70	1.05	54.0	3
5	كفاءة البطاقة في تنفيذ المعاملات عبر الإنترنت	2.40	1.15	48.0	5
	المتوسط العام للمحور	2.74	1.02	54.8%	-

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات التحليل الاحصائي

كما أظهرت النتائج تبايناً ملموساً في آراء المبحوثين، حيث تراوحت الانحرافات المعيارية بين (0.85 و 1.15)، مما يعكس عدم تجانس تجارب العملاء مع الخدمات المصرفية المقدمة، وهو ما يعززه ضعف تقييم الفقرات المتعلقة بتوفر السيولة وقبول البطاقة لدى المحلات التجارية في ترهونة، مؤكدة بذلك أن الخدمات المصرفية الإلكترونية ما زالت تواجه قيوداً في بنيتها التحتية وتغطيتها الميدانية بما لا يلبي التطلعات المتنامية للعملاء في ظل أزمة نقص النقد المتفاقمة.

ثانياً: محور أجهزة الصراف الآلي (ATM):

جاءت نتائج تحليل محور "أجهزة الصراف الآلي (ATM)" لتعكس حالة من التحدي التقني والتشغيلي الذي يواجه عملاء مصرف الجمهورية – فرع ترهونة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور (2.58) بوزن نسبي قدره (51.6%)، مما يصنفه ضمن مستوى التقييم "المتوسط المائل للضعف". وقد تصدرت فقرة "سهولة الوصول إلى أجهزة الصراف الآلي" الترتيب الأول بمتوسط (3.00)، مما يشير إلى أن الموقع الجغرافي للخدمة متاح ومقبول من قبل العملاء، إلا أن هذا الرضا عن الوصول لم يمتد ليشمل كفاءة الخدمة ذاتها؛ إذ تذبذبت فقرة "قلة الأعطال الفنية" الترتيب بمتوسط (2.20)، تليها فقرة "توفر السيولة النقدية بشكل مستمر" بمتوسط (2.30). تعكس هذه النتائج فجوة واضحة بين "الإتاحة" (مكان الجهاز) و"الجاهزية" (توفر النقد وسلامة الجهاز)، وهو ما يؤثر بشكل مباشر على فاعلية هذه الأجهزة كحل لأزمة السيولة.

علاوة على ذلك، أظهرت قيم الانحراف المعياري – التي تراوحت بين (0.90 و 1.25) – تشتتاً ملموساً في آراء المبحوثين، حيث يعد الانحراف المرتفع (1.25) في فقرة الأعطال الفنية مؤشراً على تفاوت الخبرات التي مر بها العملاء مع أجهزة الصراف، مما يؤكد أن معاناتهم مع انقطاع الخدمة أو نفاذ السيولة ليست حالة عرضية بل هي سمة متكررة في واقعهم المصرفي اليومي. وبذلك، يخلص التحليل إلى أن أجهزة الصراف الآلي، ورغم سهولة الوصول إليها، لا تزال تعاني من قصور فني وتشغيلي يحد من دورها كأداة رئيسية لتخفيف حدة الأزمة، مما يستدعي تدخلاً إدارياً وتقنياً لتحسين صيانة الأجهزة وضمان تغذيتها الدورية بالنقد.

جدول (4): الوصف الاحصائي لاتجاهات المبحوثين عن محور أجهزة الصراف الآلي

م	فقرات المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة
1	سهولة الوصول إلى أجهزة الصراف الآلي	3.00	0.90	60.0	1
2	توفر السيولة النقدية بشكل مستمر داخل الصرافات	2.30	1.20	46.0	4
3	سرعة الاستجابة عند إجراء عملية السحب	2.80	1.00	56.0	2
4	قلة الأعطال الفنية في أجهزة الصراف الآلي	2.20	1.25	44.0	5
5	وضوح التعليمات المكتوبة على الشاشة	2.60	1.10	52.0	3
	المتوسط العام للمحور	2.58	1.09	51.6%	-

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات التحليل الاحصائي

ثالثاً: محور تطبيقات الهاتف الذكية:

كشف تحليل محور "تطبيقات الهاتف الذكية" عن تسجيل أدنى تقييم بين محاور الدراسة، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (2.34) وبوزن نسبي متواضع قدره (46.8%)، مما يعكس ضعفاً واضحاً في تبني أو فاعلية هذه الأداة التقنية من وجهة نظر العملاء. وقد تصدرت فقرة "سهولة تصفح التطبيق" الترتيب الأول بمتوسط (2.70)، وهو ما يشير إلى أن واجهة المستخدم قد تكون مقبولة من حيث التصميم العام، إلا أن هذا الرضا السطحي اصطدم بعقبات تشغيلية وأمنية؛ إذ جاءت فقرة "الثقة في أمن المعاملات المالية" في الترتيب الأخير بمتوسط (2.00)، تليها فقرة "استقرار التطبيق" بمتوسط (2.10). تعكس هذه النتائج "فجوة الثقة الرقمية" لدى العميل، حيث يمثل انخفاض مستوى الثقة الأمنية وعدم استقرار الخدمة عائقاً نفسياً وتقنياً يحول دون تحول التطبيق إلى بديل حقيقي للمعاملات النقدية التقليدية.

جدول (5): الوصف الاحصائي لاتجاهات المبحوثين عن محور تطبيقات الهاتف الذكية

م	فقرات المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة
1	سهولة تصفح تطبيق المصرف	2.70	1.05	54.0	1
2	سرعة تنفيذ التحويلات المالية عبر التطبيق	2.40	1.15	48.0	3
3	توفر خيارات دفع فواتير أو خدمات أخرى	2.50	1.10	50.0	2
4	الثقة في أمن المعاملات المالية عبر التطبيق	2.00	1.30	40.0	5
5	استقرار التطبيق وعدم انقطاعه المتكرر	2.10	1.20	42.0	4
	المتوسط العام للمحور	2.34	1.16	46.8%	-

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات التحليل الاحصائي

ومن الناحية الإحصائية، أظهرت قيم الانحراف المعياري، التي بلغت ذروتها عند (1.30) في فقرة الثقة الأمنية، تبايناً حاداً في تصورات العملاء، مما يشير إلى وجود حالة من "عدم اليقين" تجاه الأمان السيبراني للخدمات المصرفية. هذا التفاوت، مقترناً بضعف سرعة تنفيذ التحويلات (2.40)، يؤكد أن التطبيقات المصرفية في بيئة الدراسة تفتقر إلى الكفاءة التشغيلية المطلوبة، مما يضعها في مرتبة متأخرة كحل لأزمة السيولة مقارنة بالوسائل الأخرى. وبذلك، نستنتج أن تحسين الأداء التقني وتدعيم الجوانب الأمنية هما المدخلان الأساسيان لتعزيز ثقة العميل وتحويل التطبيق من أداة ثانوية إلى وسيلة فاعلة لمواجهة قيود السيولة النقدية.

رابعاً: المعوقات المؤثرة على فاعلية الخدمات المصرفية الرقمية:

تشير النتائج الموضحة في الجدول إلى أن المبحوثين يجمعون على وجود معوقات حادة تعترض

طريق التحول الرقمي المصرفي، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للمحور (4.08) بوزن نسبي مرتفع جداً يصل إلى (81.6%)، مما يعكس درجة "موافقة عالية" على أن هذه التحديات تشكل عائقاً رئيسياً أمام فاعلية الخدمات المصرفية الإلكترونية. وقد احتلت فقرة "نقص التوعية والإرشاد حول استخدام التقنيات" المرتبة الأولى بمتوسط (4.50)، مما يؤكد أن غياب البرامج التوعوية هو التحدي الأبرز، يليه في الأهمية "ضعف البنية التحتية للشبكات والاتصالات" بمتوسط (4.30).

جدول (6): الوصف الإحصائي لاتجاهات المبحوثين عن المعوقات المؤثرة على فاعلية الخدمات المصرفية الرقمية

م	فقرات المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة
1	ضعف البنية التحتية للشبكات والاتصالات	4.30	0.65	86.0	2
2	نقص التوعية والإرشاد حول استخدام التقنيات	4.50	0.60	90.0	1
3	تعقيد الإجراءات الإدارية داخل الفرع	4.00	0.80	80.0	4
4	ضعف التغطية الأمنية لعمليات الدفع الإلكتروني	4.10	0.75	82.0	3
5	انعدام الثقة في نجاح العمليات عن بُعد	3.70	0.95	74.0	6
6	نقص توفر الدعم الفني المباشر عند تعطل الخدمة	3.90	0.85	78.0	5
	المتوسط العام للمحور	4.08	0.76	81.6%	-

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات التحليل الإحصائي

تؤكد هذه النتائج -المتسمة بالاتساق العالي والانحرافات المعيارية المنخفضة- أن العينة تدرك تماماً أن العقبات ليست ثانوية، بل هي معوقات هيكلية وتنظيمية تتطلب تدخلاً جذرياً من إدارة المصرف. وبذلك، تعزز هذه النتيجة فرضية الدراسة التي تربط بين تعثر الاعتماد على البدائل الإلكترونية وبين حدة المعوقات الإدارية والتقنية، مما يفرض على المصرف ضرورة إيلاء أولوية قصوى لتحديث البنية التحتية وتكثيف حملات التوعية كخطوة استراتيجية ضرورية لتعزيز الثقة ورفع كفاءة استخدام الخدمات المصرفية الرقمية.

اختبار اعتدالية بيانات الدراسة:

يوضح الجدول السابق نتائج اختبار "كولموغوروف-سميرنوف (Kolmogorov-Smirnov)" للتأكد من اعتدالية توزيع بيانات الدراسة، حيث تظهر النتائج أن جميع قيم الدلالة الإحصائية (Sig) للمحاور الأربعة، بالإضافة إلى المتوسط العام، جاءت أكبر من مستوى الدلالة المعياري (0.05)، وتتراوح هذه القيم ما بين (0.182 و 0.315)، مما يعني قبول الفرضية الصفرية التي تنص على أن توزيع البيانات لا يختلف جوهرياً عن التوزيع الطبيعي.

جدول (7): التوزيع الطبيعي لبيانات العينة

م	محور الدراسة	عدد العينة	(Z) قيمة	مستوى الدلالة	القرار الإحصائي
1	دور بطاقات الائتمان	137	0.852	0.245	يتبع التوزيع الطبيعي
2	دور أجهزة الصراف الآلي	137	0.941	0.182	يتبع التوزيع الطبيعي
3	دور تطبيقات الهاتف الذكية	137	0.784	0.315	يتبع التوزيع الطبيعي
4	المعوقات	137	0.895	0.210	يتبع التوزيع الطبيعي
-	المتوسط العام للمحاور	137	0.868	0.238	يتبع التوزيع الطبيعي

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات التحليل الإحصائي

اختبار فرضية الدراسة:

سعيًا من الدراسة للتحقق من علاقة التباين في الخصائص الديموغرافية للعملاء بمدى إدراكهم لفاعلية الخدمات المصرفية الإلكترونية في مواجهة أزمة السيولة، تم اعتماد اختبار تحليل التباين الأحادي (One-Way ANOVA) كأداة إحصائية للكشف عن الفروق ذات الدلالة الإحصائية بين المجموعات الديموغرافية المختلفة (العمر، الجنس، المؤهل العلمي، الدخل). يهدف هذا الاختبار إلى التأكد مما إذا كانت الفروق في الاستجابات ناتجة عن عوامل ديموغرافية حقيقية أم أنها وليدة الصدفة، وهو ما سيسمح بتحديد الشرائح التي تفتقر للثقة في التحول الرقمي وتلك التي تعاني أكثر من غيرها من المعوقات التشغيلية. وفيما يلي صياغة الفرضيات التي سيتم اختبارها بناءً على هذا التوجه:

1- الفرضية الأولى المتعلقة بمتغير العمر:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) في اتجاهات المبحوثين نحو فاعلية الخدمات المصرفية الإلكترونية (بمحاورها الأربعة) تُعزى لمتغير العمر، حيث يميل المبحوثين من فئة كبار السن إلى إبداء مستوى أقل من الثقة وأعلى من القلق تجاه هذه الخدمات مقارنة بالفئات العمرية الأصغر.

تؤكد هذه النتائج وجود تباين جوهري في إدراك فاعلية الخدمات المصرفية؛ إذ أظهرت فئة الشباب مستويات "ثقة ورضا" مرتفعة تجاه بطاقات الائتمان، أجهزة الصراف الآلي، وتطبيقات الهاتف، مما يعكس قدرتهم على التكيف التقني والاعتماد على هذه الوسائل كبديل للسيولة النقدية. وفي المقابل، سجلت فئة كبار السن مستويات "ثقة منخفضة جداً" تجاه تلك الخدمات، مع إبداء "موافقة مرتفعة" على حدة المعوقات الإدارية والتقنية التي تعترض استخدامها.

تفسيرياً، يمكن ربط هذه الفروق بـ "الخبرة الرقمية" المتباينة؛ فبينما يرى الشباب في الخدمات الإلكترونية أداة لتجاوز أزمة السيولة، يرى كبار السن فيها مصدراً للقلق والمخاطر. ويُعد ارتفاع قيمة (F) في محور "تطبيقات الهاتف" (5.80) ومحور "المعوقات" (4.90) مؤشراً قوياً على أن الفجوة العمرية تتسع بشكل خاص في الخدمات الأكثر تعقيداً، مما يفرض على إدارة مصرف الجمهورية – فرع ترهونة ضرورة تصميم برامج توعية تخصصية ومبسطة تستهدف كبار السن، وتطوير واجهات استخدام تراعي متطلبات هذه الفئة لتقليص هذه الفجوة وتعزيز الشمول المالي لجميع العملاء دون استثناء.

جدول (8): الفروق وفقاً لمتغير (الفئة العمرية)

المحور	كبار السن (مستوى الثقة/الرضا)	الشباب (مستوى الثقة/الرضا)	قيمة (F)	مستوى الدلالة (Sig)
بطاقات الائتمان	منخفض	مرتفع	4.12	0.008
أجهزة الصراف الآلي	منخفض	مرتفع	3.55	0.015
تطبيقات الهاتف	منخفض جداً	مرتفع	5.80	0.001
المعوقات	مرتفعة	منخفض	4.90	0.004

2- الفرضية الثانية (المتعلقة بمتغير الجنس):

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في اتجاهات المبحوثين نحو فاعلية الخدمات المصرفية الإلكترونية (بمحاورها الأربعة) تُعزى لمتغير الجنس، حيث تظهر الإناث درجة أعلى من عدم الثقة في المعاملات الرقمية والميل نحو المعاملات التقليدية مقارنة بالذكور. تشير البيانات إلى تفوق الذكور في مستويات "الثقة والرضا" عبر مختلف المحاور المصرفية، حيث سجلوا مستويات "مرتفعة" في التعامل مع أجهزة الصراف الآلي وتطبيقات الهاتف مقارنة بالإناث.

في المقابل، تُظهر الإناث مستويات "ثقة منخفضة" في تطبيقات الهاتف و"متوسطة" في استخدام بطاقات الائتمان، وهو ما يتزامن مع ارتفاع في تقديرهن لـ "حدة المعوقات" (مرتفعة)، مما يجعلهن أكثر تحفظاً تجاه هذه الخدمات مقارنة بالذكور.

تفسيرياً، يمكن إرجاع هذا التباين إلى الاختلاف في طبيعة المخاطرة المدركة؛ إذ تظهر الإناث حرصاً أكبر على أمن المعاملات المالية وخصوصية البيانات، مما يجعلهن أكثر حساسية تجاه المعوقات التقنية أو احتمالات الخطأ الرقمي، ويؤدي بالتالي إلى انخفاض معدلات اعتمادهم على تلك الأدوات كبديل نقدي. إن قيمة (F) المرتفعة في محور "تطبيقات الهاتف" (6.10) ومحور "المعوقات" (5.45) تعزز من فرضية الدراسة في الثقة الرقمية بفرع مصرف الجمهورية - ترهونة تعد عائقاً حقيقياً أمام التحول الرقمي الكامل. وبناءً على ذلك، يتضح أن الاستراتيجيات المستقبلية للمصرف يجب أن تركز على تعزيز "الأمن السيبراني" وتقديم واجهات استخدام ذات طابع استرشادي داعم لتقليل هذه الفجوة وبناء جسور الثقة مع العملاء، مما يضمن مشاركة أوسع وأكثر فاعلية لجميع فئات المجتمع في التحول نحو الدفع الإلكتروني.

جدول (9): الفروق وفقاً لمتغير (الجنس)

المحور	الإناث (مستوى الثقة/الرضا)	الذكور (مستوى الثقة/الرضا)	قيمة (F)	مستوى الدلالة (Sig)
بطاقات الائتمان	منخفض	متوسط	3.20	0.024
أجهزة الصراف الآلي	متوسط	مرتفع	2.95	0.038
تطبيقات الهاتف	منخفض	مرتفع	6.10	0.000
المعوقات	مرتفعة	متوسطة	5.45	0.002

3- الفرضية الثالثة (المتعلقة بمتغير المؤهل العلمي):

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) (في اتجاهات المبحوثين نحو فاعلية الخدمات المصرفية الإلكترونية/بمحاورها الأربعة) تُعزى لمتغير المؤهل العلمي، حيث تزداد حدة الشعور بالمعوقات وتتنخفض الثقة بالخدمات لدى

أصحاب المؤهلات التعليمية الأقل مقارنة بأصحاب المؤهلات الأعلى.

تشير البيانات إلى وجود علاقة طردية بين المستوى التعليمي ومستوى "الثقة والرضا"؛ إذ أظهر أصحاب "المؤهلات الأعلى" مستويات ثقة مرتفعة في كافة المحاور، لا سيما في تطبيقات الهاتف الذكية، مما يعكس قدرتهم على استيعاب وتجاوز التعقيدات التقنية. في المقابل، سجل أصحاب "المؤهلات الأقل" مستويات ثقة منخفضة، وصلت إلى "منخفض جداً" في استخدام تطبيقات الهاتف، وترافق ذلك مع تسجيلهم لأعلى تقدير لـ "حدة المعوقات" (مرتفعة)، مما يشير إلى أن المعرفة التقنية المكتسبة عبر التعليم تلعب دوراً حاسماً في تسهيل التعامل مع البدائل الرقمية.

تفسيرياً، يمكن اعتبار هذا التباين نتيجة لـ "الفجوة المعرفية"؛ فالمستخدمون ذوو المؤهلات التعليمية المنخفضة قد يفتقرون إلى المهارات الأساسية للتعامل مع الواجهات الرقمية، مما يولد لديهم شعوراً بالاعتراب تجاه هذه الخدمات وزيادة في الخوف من الأخطاء المالية. إن قيمة (F) المرتفعة في محور تطبيقات الهاتف (6.40) ومحور المعوقات (5.15) تؤكد أن هذه الفجوة هي الأكثر احتياجاً لبرامج محو الأمية الرقمية. وبناءً عليه، يوصى بأن يبنى فرع مصرف الجمهورية - ترهونة مبادرات تواصلية تعتمد على "البساطة واللغة العامية المباشرة" أو التوجيه الشخصي داخل الفرع لهذه الفئة، لتقليل حدة الشعور بالمعوقات وتعزيز قدرتهم على استخدام الخدمات الإلكترونية كبديل فعال لمواجهة أزمة السيولة، بدلاً من جعل المؤهل التعليمي عائقاً يحول دون الاستفادة من الخدمات المصرفية.

جدول (10): الفروق وفقاً لمتغير (المؤهل العلمي)

المحور	أقل مؤهل (مستوى الثقة/الرضا)	أعلى مؤهل (مستوى الثقة/الرضا)	(F) قيمة	مستوى الدلالة (Sig)
بطاقات الائتمان	منخفض	مرتفع	4.35	0.006
أجهزة الصراف الآلي	متوسط	مرتفع	3.10	0.028
تطبيقات الهاتف	منخفض جداً	مرتفع	6.40	0.000
المعوقات	مرتفعة	متوسطة	5.15	0.003

4- الفرضية الرابعة (المتعلقة بمتغير الدخل الشهري):

توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في اتجاهات المبحوثين نحو فاعلية الخدمات المصرفية الإلكترونية (بمحاورها الأربعة) تُعزى لمتغير الدخل الشهري، حيث يرى المبحوثين ذوو الدخل المحدود أن المعوقات التقنية تشكل حاجزاً أكبر يمنهم من الاعتماد على هذه الخدمات كبديل نقدي مقارنة بذوي الدخل الأعلى.

تشير البيانات إلى وجود تباين ملحوظ يرتبط بالمستوى المادي؛ حيث أبدى أصحاب "الدخل الأعلى" مستويات ثقة ورضا "مرتفعة" في جميع محاور الدراسة، مما يعكس مرونة أكبر وقدرة على الوصول وتجاوز التحديات التقنية. على العكس من ذلك، سجل أصحاب "الدخل الأقل" مستويات "منخفضة" من الثقة في تطبيقات الهاتف وأجهزة الصراف الآلي، وترافق ذلك مع تقدير "مرتفع جداً" لحدة المعوقات، مما يثني بأن الظروف المالية والاقتصادية تفرض ضغوطاً إضافية تزيد من صعوبة تبني الأدوات الرقمية.

تفسيرياً، يمكن ربط هذا التباين بـ "القدرة على تحمل التكلفة والمخاطرة"؛ فأصحاب الدخل المحدود غالباً ما ينظرون إلى كل قرش أو خطأ تقني في معاملة مالية كخسارة لا يمكن تعويضها، مما يولد لديهم رغبة شديدة في الحذر وتفضيل النقد المباشر كوسيلة للتحكم في أموالهم. إن قيمة (F) المرتفعة في محور المعوقات (5.95) وتطبيقات الهاتف (4.70) تؤكد أن أزمة السيولة بفرع مصرف الجمهورية - ترهونة تضغط بشكل غير متكافئ على أصحاب الدخل المحدود. وبناءً على ذلك، يتطلب الأمر من إدارة المصرف ليس فقط توفير التقنية، بل جعلها "ميسرة" و"منخفضة التكلفة" و"شديدة الموثوقية" لهذه الفئة، لضمان ألا يتحول التحول الرقمي إلى عبء إضافي يزيد من عزلتهم المالية، بل أن يكون وسيلة حقيقية لتحقيق العدالة في الوصول للخدمات المصرفية.

جدول (11): الفروق وفقاً لمتغير (الدخل الشهري)

المحور	أقل دخلاً (مستوى الثقة/الرضا)	أعلى دخلاً (مستوى الثقة/الرضا)	(F) قيمة	مستوى الدلالة (Sig)
بطاقات الائتمان	متوسط	مرتفع	2.85	0.042
أجهزة الصراف الآلي	منخفض	مرتفع	3.40	0.019
تطبيقات الهاتف	منخفض	مرتفع	4.70	0.005
المعوقات	مرتفعة	متوسطة	5.95	0.001

بأنتهاء تحليل المتغيرات الأربعة (العمر، الجنس، التعليم، الدخل)، نجد أن فرضيات الدراسة قد تأكدت إحصائياً؛ حيث تشترك الفئات الأكثر احتياجاً (كبار السن، الإناث، ذوو التعليم المحدود، وأصحاب الدخل الأقل) في "فجوة ثقة" واضحة تجاه الخدمات المصرفية الإلكترونية، مما يضع أمام إدارة مصرف الجمهورية بمدينة ترهونة خارطة طريق واضحة لاستهداف هذه الشرائح بحلول تخصصية تتجاوز المعوقات التي رصدتها الدراسة.

• مناقشة نتائج الدراسة

تتلاقى نتائج الدراسة الحالية مع الإجماع الأكاديمي في الدراسات المحلية والأجنبية، مثل دراسات السريتي (2026) والغويزي (2025) و Belouadah (2025)، في تأكيد الدور الإيجابي للخدمات المصرفية الإلكترونية كأداة جوهرية لامتصاص السيولة وتقليل الاعتماد على النقد الورقي، مما يعزز فرضية التحول الرقمي كضرورة اقتصادية ملحة في السياق الليبي، وهو ما يدعم صحة التوجه العام الذي تبنته معظم الأدبيات السابقة.

إلا أن الدراسة الحالية تقدم إضافة جوهرية تتجاوز نظرة التعميم التي هيمنت على الدراسات السابقة كدراسة بن جمعة (2020) وعازة (2024)، حيث كشفت النتائج باستخدام اختبار (ANOVA) عن تفاوت ديموغرافي دقيق يفسر لماذا تظل أزمة السيولة قائمة رغم توفر البدائل التقنية. لقد أثبتت الدراسة أن فئات الشباب والذكور والأكثر تعليماً ودخلاً هم الأكثر قدرة على تجاوز المعوقات الرقمية، بينما تعاني الفئات الأخرى من فجوة ثقة ناتجة عن "قلق تقني" ومعوقات إدراكية، وهو ما يفسر سبب تمسك هذه الفئات بالتعامل التقليدي.

في ضوء نتائج دراسات الجودة مثل فهد (2022) و Yovita (2025)، يتبين أن "سهولة الاستخدام" المذكورة في الأدبيات هي مفهوم نسبي؛ فبينما يرى المتميزون ديموغرافياً أن الخدمات فعالة وسهلة، يرى الآخرون أن ذات الخدمات مصدر للقلق والتعقيد، مما يجعل العلاقة السلبية مع نقاط البيع أو التطبيقات في دراسات مثل Chimaobi (2020) مرتبطة لدى فئتنا الأكثر ضعفاً بنقص المهارة والخوف من المخاطرة لا بالرسوم فقط.

وفي ضوء النتائج التي أفرزها التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية، وبعد استعراض واقع استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية كبديل للنقد في ظل أزمة السيولة بمدينة ترهونة؛ تتبلور في هذا الجزء من البحث خلاصة الاستنتاجات العلمية التي تجيب على تساؤلات الدراسة. لم يقتصر هذا الاستنتاج على رصد الأثر الإيجابي العام لهذه الخدمات فحسب، بل سلط الضوء على الفجوات الديموغرافية والتقنية التي نحد من شمولية هذا الأثر. وبناءً على ذلك، يتم استعراض أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، مشفوعةً بتوصيات عملية ومقترحات بحثية تهدف إلى تعزيز كفاءة التحول الرقمي وتذليل المعوقات التي تواجه مختلف شرائح العملاء، وصولاً إلى دمجهم الكامل في الدورة الاقتصادية المصرفية.

النتائج:

• أثبتت النتائج إحصائياً أن القدرة على تجاوز المعوقات المصرفية الإلكترونية ليست متساوية، حيث يمتلك الشباب والذكور والأكثر تعليماً ودخلاً قدرة أعلى بكثير على التعامل مع هذه الخدمات مقارنة بكبار السن، الإناث، والأقل تعليماً ودخلاً.

• أظهرت الدراسة أن العائق الأكبر أمام تبني الخدمات الإلكترونية لدى الفئات الأقل استخداماً ليس دائماً ضعف البنية التحتية، بل "انعدام الثقة" و"القلق التقني" من الأخطاء المالية، مما يجعلهم أكثر تمسكاً بالنقد المباشر.

• رغم التأكيد على الأثر الإيجابي العام للتطبيقات والبطاقات في الحد من أزمة السيولة، إلا أن هذه الفاعلية تظل محصورة في "النخبة الرقمية" من العملاء، مما يعني أن الخدمات الحالية لم تنجح في الوصول بفاعلية إلى الفئات الأكثر احتياجاً للسيولة.

• أثبتت الدراسة أن التحديات التي يواجهها العميل ليست عابرة، بل هي حواجز بنيوية تحول دون التحول الرقمي الكامل، وتتفاقم حدتها كلما انخفض المستوى التعليمي أو تقدم العميل في السن.

يعرض هذا الجزء من البحث، نتائج التجارب أو الاستبيانات أو النماذج القياسية والرياضية أو الأدوات العلمية الأخرى المستخدمة في البحث. يجب مقارنة النتائج مع أهم الدراسات السابقة في موضوع البحث والآثار المترتبة على نتائج البحث.

التوصيات:

• ضرورة انتقال المصرف من سياسة تقديم الخدمات العامة إلى تصميم خدمات "تخصصية" تناسب احتياجات كبار السن والإناث، مع تبسيط واجهات الاستخدام (تطبيقات هاتف بلغات ومستويات تقنية مبسطة).

• تكثيف الحملات التوعوية الأمنية التي تشرح للعملاء (ببساطة) كيفية حماية حساباتهم، مع توفير دعم فني بشري داخل الفروع مخصص لمساعدة العملاء الأقل مهارة تقنياً في إجراء معاملاتهم الرقمية الأولى.

• توسيع شبكة نقاط البيع (POS) في المتاجر الصغيرة والمناطق ذات الكثافة السكانية العالية، مع حل المشكلات الفنية المتكررة التي تزيد من قلق العملاء تجاه البطاقات.

• إطلاق برامج تدريبية ميدانية داخل الفروع لمساعدة العملاء غير المؤهلين تقنياً، مما يساهم في كسر حاجز الخوف لديهم وتحويلهم من مستخدمين تقليديين إلى مستخدمين رقميين تدريجياً.

المصادر والمراجع:

ألسريتي، إيمان وآخرون. (2026). أثر استخدام البطاقات الإلكترونية في الحد من أزمة السيولة بالمصارف التجارية. مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد (3)، العدد (1).

بن جمعة، رحاب. (2020). واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل أزمة السيولة رسالة ماجستير غير منشورة). كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة المرقب، ليبيا.

خليفة، ميلاد صالح عبد الرحمن. (2025). دور وسائل الدفع الإلكتروني في الحد من أزمة السيولة وتنشيط الاستهلاك المحلي. المجلة الليبية للدراسات الاقتصادية، المجلد (2)، العدد (3).

سليمان، فرج ميلاد وآخرون. (2024). دور بطاقات الدفع الإلكترونية في الحد من تفاقم أزمة السيولة بالمصارف التجارية الليبية. المجلة الأكاديمية للدراسات الاقتصادية، المجلد (3)، العدد (3). شيلق، رايح. (2021). وسائل الدفع الإلكترونية كآلية للحد من أزمة السيولة في الجزائر. مجلة الدراسات الاقتصادية، جامعة الجزائر، المجلد (1)، العدد (1).

عبد المجيد، والبقار. (2021). أثر استخدام بطاقات الدفع الإلكتروني في إدارة السيولة النقدية بالمصارف التجارية. المجلة العربية للعلوم الاقتصادية، المجلد (4)، العدد (3).

عازه، سالم محمود. (2024). مدى جدوى وسائل الدفع الإلكتروني كبديل للسيولة النقدية في ظل أزمة السيولة في ليبيا. مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة بنغازي، (43)، (1).

الغويزي، وأعويدات. (2025). دور التطبيقات المصرفية الذكية في الحد من أزمة السيولة النقدية. مجلة العلوم المصرفية، المجلد (2)، العدد (2).

فهد. (2022). أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء في البنوك الإسلامية السعودية. مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد (3)، العدد (1).

Belouadah, A. (2025). The Role of Electronic Payment Methods in Eliminating the Banks' Liquidity Phenomenon in Algeria. *Journal of Economic and Financial Research*, Vol. (1), No. (2).

Chimaobi, I., et al. (2020). E-Banking and Customer Satisfaction in Imo State: A Study of Selected Commercial Banks. *International Journal of Banking and Finance*, Vol. (3), No. (1).

Hadi, Yovita Yuantari Christi. (2025). The Influence of Digital Banking Service Quality on Electronic Satisfaction and Electronic Loyalty Among Customers of Bank Central Asia (BCA) in Indonesia. *International Journal of Digital Banking*, Vol. (2), No. (3).