



البطاقات الإلكترونية ودورها في الحد من تفاقم أزمة السيولة بالمصارف التجارية الليبية

(دراسة تطبيقية عن مصرف الجمهورية الخمس . فرع المرقب)

مفتاح رمضان الشاوش

أحمد سالم علي الازرق

meftahhasan09@gmail.com

ahmad005511@yahoo.com

كلية الاقتصاد والتجارة الخمس جامعة المرقب - ليبيا

Electronic Cards and Their Role in Mitigating the Liquidity Crisis in Libyan Commercial

An Applied Study of Jumhouria Bank – Al-Khums / Al-Merqab Branch Banks

Ahmed Salem Ali Al-Azraq

Meftah Ramadan Al-Shawesh

Faculty of Economics and Commerce, Al-Khums – Al-Merqab University, Libya

تاريخ الاستلام: 2026/08/01 تاريخ المراجعة: 2026/08/20 تاريخ القبول: 2026/8/25- تاريخ النشر: 2026/09/13

المخلص :

في ظل الاقتصاد الرقمي ونتيجة لتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، برزت تحولات هائلة في مجال العمل المصرفي الإلكتروني، مما أسفر عن ظهور البطاقات الإلكترونية كنماذج لخدمات الصيرفة الإلكترونية والتي لجأت المصارف لمواكبتها من أجل تحسين أداؤها اتجاه عملائها، بغية كسب رضائهم وجذب عملاء جدد، حيث هدفت هذه الدراسة الى معرفة الدور التي تقوم به البطاقات الإلكترونية للمساهمة في الحد من أزمة السيولة التي تعاني منها المصارف التجارية وكذلك تحليل واقع استخدام البطاقات الإلكترونية في ليبيا ومدى انتشارها بين العملاء، وايضا معرفة دور البطاقات الإلكترونية في تقليل الاعتماد على النقد الورقي وبالتالي المساهمة في الحد من أزمة السيولة، ولتحقيق أهداف الدراسة وصولاً إلى إيجاد حلول لمشكلة البحث وإثبات فرضياتها فقد صيغت مجموعة فرضيات وقسمت إلى فرضية رئيسية (يوجد دور للبطاقات الإلكترونية في الحد من تفاقم أزمة السيولة بالمصارف التجارية الليبية)، وفرضيتان فرعيتان، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لإثبات فرضيات الدراسة وقد اعتمد الباحث على تصميم استمارة استبيان لتحقيق أهداف الدراسة تم من خلالها جمع البيانات المطلوبة إذ تم توزيعها على عينة من عملاء مصرف الجمهورية الخمس ، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: إن الوزن النسبي لجميع فقرات المحورين الأول والثاني كان 74.1% مما يعكس رضا ملحوظ لدى المستخدمين ، وهناك قلق نسبي في الأمان والسرية في استخدام البطاقات الإلكترونية ، حيث كان له تقييم منخفض نسبياً، وكذلك إن استخدام البطاقة ساعد في الشراء من أي مدينة وتجنب الطوابير للحصول على السيولة من المصرف ، وايضا البطاقات الإلكترونية وفرت في الوقت والجهد بدرجة مقبولة، وحيث وصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من التوصيات كان من أهمها: ضرورة العمل على مواجهة المشاكل التي تواجه العملاء عند استخدامهم للبطاقات الإلكترونية من قبل إدارات المصارف ، وكذلك على المصرف زيادة عدد أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع في مختلف المناطق لتقليل الضغط على الأجهزة المتوفرة حالياً ، وايضا التكامل بين الأنظمة، أي ضرورة العمل على ربط أفضل بين أنظمة الصراف الآلي ونقاط البيع لتوفير تجربة مصرفية إلكترونية متكاملة وسلسة.

الكلمات المفتاحية: البطاقات - الإلكترونية - أزمة - السيولة - المصارف - التجارية - الليبية.

Abstract:

In the era of the digital economy and driven by advancements in information and communication technology, the banking sector has undergone massive transformations. This has led to the emergence of electronic cards as a form of electronic banking service—a trend banks have adopted to improve performance, enhance customer satisfaction, and attract new clients. This study aimed to examine the role of electronic cards in mitigating the liquidity crisis facing commercial banks, analyze the current state and prevalence of electronic card usage among customers in Libya, and assess how these cards reduce reliance on physical cash—thereby helping to alleviate the liquidity crisis. To achieve these objectives and test the study's hypotheses, a set of hypotheses was formulated: a main hypothesis (stating that electronic cards play a role in curbing the worsening liquidity crisis in Libyan commercial banks) and two sub-hypotheses. A descriptive-analytical approach was employed, and a questionnaire was designed and distributed to a sample of customers at the Al-Jumhouria Bank (Al-Khums branch) to gather the necessary data. The study yielded several key results: the relative weight of all items across the first two sections was 74.1%, reflecting notable user satisfaction; however, there was relative concern regarding security and confidentiality, which received a comparatively low rating. Additionally, the use of electronic cards facilitated purchases across different cities and helped customers avoid queues for cash withdrawals, while also saving time and effort to an acceptable degree. Based on these findings, the study offered several recommendations, most notably the need to address the problems customers encounter when using electronic cards. Bank management must increase the number of ATMs and point-of-sale (POS) terminals across various regions to alleviate pressure on existing units. Furthermore, system integration is essential—specifically, establishing better connectivity between ATM and POS networks to ensure a seamless, integrated electronic banking experience.

Keywords: Cards, electronic, crisis, liquidity, banks, commercial, Libyan.

1- الإطار العام للدراسة :

- مقدمة :

تعتبر المصارف الركيزة الأساسية لاقتصاد الدول حيث تسعى لتطويرها بما يتماشى مع التطور الحاصل على المستوى العالمي ، ولهذا كرست المصارف جهودها لتسهيل عملية انجاز المعاملات المصرفية و الاتصال السريع مع العملاء لتقليل الجهود و الوقت معتمد في ذلك على أدوات الدفع الالكترونية في تقديم الخدمات المصرفية بالجودة المناسبة ، حيث إن المصارف تعتمد في خدماتها بالدرجة الأولى على وسائل الدفع التقليدية مثل النقود الورقية و الأوراق التجارية و السندات و الشيكات نظرا لاستعمالها الواسع في ذاك الوقت ، و لكن مع التطور التكنولوجي و الوتيرة السريعة في تطوير الخدمات المصرفية ظهرت أدوات الدفع الالكترونية لتحل محل الأدوات التقليدية في الوفاء بالالتزامات بين الأفراد .

في ظل أزمة السيولة الراهنة التي نمر بها ليبيا أصبح من الضرورية إيجاد حل بديلا للنقود التقليدية يمكن استخدامه في كل وقت وذلك لتخفيف العبء عن المواطن و الموظف المصرفي معا ، مع انتشار ما يعرف بالصيرفة الالكترونية و دخول 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 و أصبحت تلقى قبولا متواضعا من خلال هذا الدراسة، سنتناول أهمية البطاقات الإلكترونية، آليات عملها، ومدى مساهمتها في تخفيف الضغط على السيولة النقدية داخل المصارف التجارية، مع تسليط الضوء على التجارب والنماذج الناجحة، والعوامل التي تعزز أو تعيق فاعلية هذه الوسيلة في الواقع العملي.

- مشكلة الدراسة :

تعاني المصارف التجارية الليبية منذ سنوات من أزمة سيولة حادة ، تمثلت في نقص حاد في النقد المتداول ، مما أدى إلى تراجع ثقة العملاء في النظام المصرفي ، وزيادة الاعتماد على المعاملات النقدية خارج القطاع الرسمي وعلى الرغم من التوجه نحو اعتماد البطاقات الإلكترونية كوسيلة للحد من استخدام النقد وتسهيل المعاملات المالية ، إلا أن الدور الفعلي لهذه الوسائل الحديثة في معالجة أزمة السيولة لا يزال غير واضح بالقدر الكافي ، وعلى هذا فان هذا البحث يهدف الى التعرف على مدى الاستفادة من استخدام البطاقات الإلكترونية ودورها في الحد من تفاقم أزمة السيولة في المصارف التجارية الليبية ، و من خلال مسابق يمكن طرح مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي الآتي :-

- ما دور استخدام البطاقات الإلكترونية في الحد من تفاقم أزمة السيولة في المصارف التجارية الليبية ؟

وينتفرع منها الأسئلة الفرعية التالي:-

1. هل يوجد دور لبطاقة الصراف الآلي في الحد من أزمة السيولة بالمصارف التجارية الليبية عينة الدراسة ؟
2. هل يوجد دور لبطاقة نقاط البيع الالكترونية في الحد من أزمة السيولة بالمصارف التجارية الليبية عينة الدراسة ؟

- فرضيات الدراسة :

تقوم الدراسة علي افتراض رئيسي، يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوي معنوي ($0.05 < \infty$) لبطاقات الدفع الالكترونية في الحد من تفاقم أزمة السيولة بالمصارف التجارية الليبية عينة الدراسة .

وتعتمد فرضيات الدراسة علي الفرضية البديلة، وهذا الافتراض الرئيسي يقود إلي عدة افتراضات فرعية وهي:-

الفرضية الفرعية الأول: يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($0.05 < \infty$) لبطاقة الصراف الآلي في الحد من أزمة السيولة بالمصارف التجارية الليبية عينة الدراسة .

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($0.05 < \infty$) لبطاقة نقاط البيع الالكترونية في الحد من أزمة السيولة بالمصارف التجارية الليبية عينة الدراسة .

- أهداف الدراسة :

1. التعرف على مفهوم البطاقات الإلكترونية وأنواعها المستخدمة في المصارف التجارية الليبية مثل (بطاقة الخصم، بطاقة الائتمان، البطاقة المدفوعة مسبقاً) .
2. تحليل واقع استخدام البطاقات الإلكترونية في ليبيا ومدى انتشارها بين العملاء .
3. دور البطاقات الإلكترونية في تقليل الاعتماد على النقد الورقي وبالتالي المساهمة في الحد من أزمة السيولة .
4. الوصول إلي نتائج بشأن إسهام البطاقات الإلكترونية في أزمة نقص السيولة المصرفية بالمصارف التجارية الليبية.

- أهمية الدراسة :

1. **معالجة أزمة المالي:** تعتبر السيولة من أهم التحديات التي تواجه المصارف التجارية، خاصة في الاقتصادات التي تعاني من أزمات نقدية ، حيث يهدف البحث إلى توضيح كيف تسهم البطاقات الإلكترونية في تقليل الاعتماد على النقد الورقي، وبالتالي تقليل الضغط على السيولة النقدية.
2. **تعزيز الشمول المالي:** استخدام البطاقات الإلكترونية يساعد في إدخال شرائح جديدة من المجتمع في النظام المصرفي، مما يزيد من الإيداعات ويقلل من السحب النقدي.
3. **تطوير القطاع المصرفي:** يعكس البحث أهمية التحول الرقمي في القطاع المصرفي، ويدعم الاتجاه نحو الابتكار وتحسين كفاءة الخدمات المصرفية.
4. **دعم السياسات الاقتصادية والنقدية :** البطاقات الإلكترونية تتيح للمصارف المركزية تتبع حركة الأموال بشكل أفضل، ما يساعد في رسم سياسات نقدية أكثر دقة وفعالية.

- منهجية الدراسة:

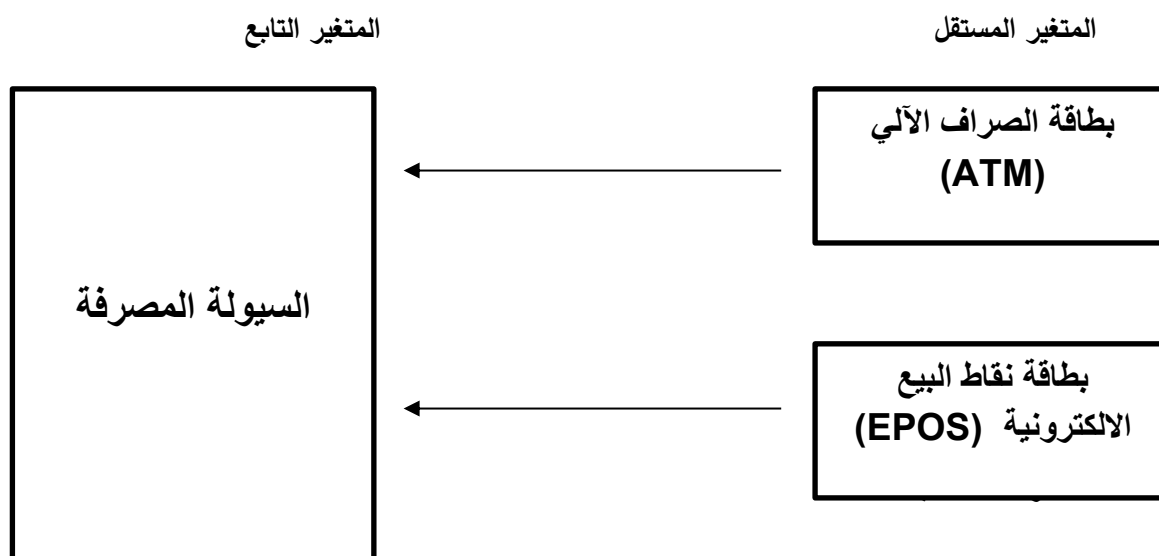
- منهج الدراسة :** تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي من خلال وصف مشكلة البحث، وكذلك تحليل البيانات والمعلومات التي سيتم تجميعها من خلال البحث، ويمكن تقسيم المنهجية إلى:-
- الجانب النظري: تم استخدام الكتب والمراجع العلمية التي تتطرق إليها موضوع البحث.
- الجانب العملي: تم الاعتماد على الاستبيان المعد لهذا البحث والتي وزعت على عينة البحث لاختبار الفرضيات بمصرف الجمهورية - الخمس .

- نموذج الدراسة :

أشتمل نموذج الدراسة على:-

- المتغير التابع:- يتمثل في أزمة السيولة المصرفية في مصرف الجمهورية - الخمس
- المتغير المستقل :- يتمثل في بطاقات الدفع الإلكترونية الصادرة من مصرف الجمهورية - الخمس وهي بطاقة الصراف الآلي ATM وبطاقة نقاط البيع الإلكترونية EPOS .

شكل رقم (1) نموذج الدراسة .



الدراسات السابقة:

- دراسة (العابدي ، الزواري 2023) بعنوان : اثر البطاقات الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية .

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية البطاقات الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية في المصارف الليبية، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: أوضحت الدراسة إن مستوى استخدام البطاقات الإلكترونية بالمصارف قيد الدراسة كان متوسط الاستجابة ، بينت الدراسة إن مستوي جودة خدمة المصارف السلامة قيد الدراسة كان متوسط الاستجابة . أظهرت الدراسة علي وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين البطاقات المصرفية و الأمان و الثقة كبعد من أبعاد جودة الخدمات المصرفية ، أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: الابتعاد على التعقيدات عند التعامل مع العملاء في إتمام إجراءاتهم ، الاهتمام بمشاكل العملاء ووضع الحلول السليمة لها و الأخذ بعين الاعتبار مقترحات العملاء و الاستجابة السريعة لطلبات العملاء وتقديم المعلومات التي يحتاج إليها العميل لتحسين جودة الخدمات التي تقدمها المصارف.

- دراسة (محمود ، عازة 2022) بعنوان : مدى جدوى وسائل الدفع الإلكتروني كبديل للسيولة النقدية في ظل أزمة السيولة في ليبيا.

هدفت الدراسة إلى التعرف على ما أهمية مدى جدوى من وسائل الدفع الإلكتروني كبديل للسيولة النقدية في ظل أزمة السيولة في ليبيا، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: تخفيض جودة وسائل الدفع الإلكتروني ولا يفضل العملاء استخدامها بسبب عدم اهتمام الجهات المسؤولة بالبنية التحتية الإلكترونية والتكنولوجية اللازمة لاستخدام وسائل الدفع الإلكتروني ، زيادة الأسعار على السلع التي تباع من خلال وسائل الدفع الإلكتروني من قبل التجار ، وجود مشاكل أثناء استخدام وسائل الدفع الإلكتروني مما يقلل من ثقة العملاء في استخدامها ، أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها : العمل على زيادة جودة وسائل الدفع الإلكتروني في ليبيا من خلال الاهتمام بالبنية التحتية الإلكترونية و التكنولوجية اللازمة لاستخدام وسائل الدفع الإلكتروني

ومنها بشبكات الاتصال (الانترنت) في ليبيا ، يجب علي المصارف الاهتمام برضي عملائها من خلال تقديم خدمات أفضل في قسم وسائل الدفع الالكتروني كما يجب أيجاد حلول أفضل للمشاكل التي يتعرض لها العميل أثناء استخدام وسائل الدفع الالكتروني .

- دراسة (المجيد ، البقار 2021) بعنوان : أثر استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية على الحد من مشكلة السيولة في ليبيا .

هدفت الدراسة إلى تحليل أثر بطاقة الدفع الإلكترونية على الحد من مشكلة السيولة في ليبيا ، توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها: عندما تعصف الأزمات بالدول تترك أثر سيئة على الحياة الاجتماعية و الاقتصادية و السياسية و الأمنية ، مما يستدعي الأمر إلي خلق أساليب متنوع ، تبين أن يوجد أثر كبير لبطاقات الدفع الإلكترونية على التخفيف من حد مشكلة السيولة ، ويتمثل هذا الأثر في استعمال هذه البطاقات كبديل للنقد في عمليات البيع والشراء والسحب ، أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: العمل على خلق آلية لتوفير السيولة النقدي لأصحاب المحال التجارية حتى لا يؤدي حرمانهم من السيولة إلي زيادة الأسعار على السلع المباعة بواسطة بطاقات الدفع الالكتروني ، المحافظة على ما أنجز فيما يتعلق ببطاقات الدفع الإلكترونية الأمر الذي يساهم بشكل كبير في تسريع التقدم التكنولوجي في القطاع المصرفي.

- دراسة (العيد، عبييس 2020) بعنوان: فعالية خدمات الدفع الالكتروني للحد من أزمة السيولة ببريد الجزائري .

هدفت الدراسة إلى التعرف على فعالية خدمات الدفع الالكتروني للحد من أزمة السيولة ببريد الجزائري، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: يساهم استخدام البطاقة الذهبية على مدى الخدمات التي توفرها كالدفع الالكتروني للمشتريات و فواتير الخدمات من تقليل مخاطر تداول النقود التي قد تكون مؤبدة ، لا يزال استخدام البطاقة الالكتروني الذهبية في عملية سحب الأموال يطغى على عمليات الدفع الالكتروني الأخرى كعمليات السداد عن بعد وذلك لغيب اعتماد آلية التجارة الالكتروني بالجزائر ، أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: اعتماد و تشجيع التجار الالكتروني و منح تراخيص للمواقع الالكتروني الآمنة ليتم الدفع عبر البطاقة الذهبية ، و نوصي بزيادة عدد الموظفين مما يسمح بتجاوب السريع مع الزبائن و معالجة الأخطاء التي قد تحدث أثناء الدفع الالكتروني وقت حدوثها وإصلاح أجهزة الدفع الالكتروني حال عطله .

- دراسة (الرفاعي و الدوفاني 2019) بعنوان : معوقات استخدام البطاقات المصرفية في حل أزمة السيولة في ليبيا ، دراسة تطبيقية بمدينة الخمس .

هدفت هذه الدراسة إلي التعرف على المعوقات استخدام البطاقات المصرفية في حل أزمة السيولة في ليبيا ، توصلت الدراسة إلي مجموع من النتائج أهمها : قلة اهتمام أصحاب نقاط البيع بالدعاية و الإعلان عن التعامل بالبطاقات المصرفية في تقديم الخدمات و البيع و خاصة على صفحات التواصل الاجتماعي ، تكرار عملية الخصم على العميل بسبب ضعف شبكة الاتصال و قلة وعي عملاء المصارف بمخاطر إعطاء الرقم السري الخاص بالبطاقات المصرفية ، أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها : ربط المنظومات المصرفية بشبكة المعلومات الدولية عن طريق شبكات الاتصال الفضائية لتفادي مشاكل ضعف الاتصالات و الانقطاع المتكرر للتيار الكهربائي ، العمل بحملات توعية للمواطنين بمخاطر إعطاء الرقم السري الخاص بالبطاقة المصرفية .

- دراسة (الباوندي ، جمعة 2017) بعنوان : دور استخدام بطاقات الدفع الالكتروني في الحد من تفاقم أزمة السيولة بالمصارف التجارية الليبية (دراسة تحليلية) .

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور استخدام بطاقات الدفع الالكتروني في الحد من تفاقم أزمة السيولة بالمصارف التجارية الليبية ، توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها : استخدام بطاقات الدفع الالكتروني أصبح ضرورياً في الفترة الراهنة لتلبية احتياجات و رغبات المعيشية للمواطن الليبي في ظل أزمة نقص السيول لتخفيف الازدحام على المصارف ، ضعف الإعلام وتوعية العملاء فيما يتعلق بأهمية بطاقات الدفع الإلكتروني في تسوية معاملاتهم وتلبية رغباتهم اليومية بكل سهولة ويسر ، أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها : تكثيف الحملات الإعلانية لتثقيف وتوعية المواطنين بفوائد استخدام بطاقات الدفع الالكتروني ، على إدارة المصارف التجارية التعاون مع المحلات التجارية و التجار في تسهيل أمورهم المصرفية لزيادة مدى الثقة و التعامل بالبطاقة المصرفية .

2. الإطار النظري للدراسة :

المحور الأول : البطاقات الإلكترونية .

- المقدمة:

لقد انتشرت في السنوات الأخيرة خاصة بعد ظهور الإنترنت طرق ووسائل متعددة لدفع وسداد المستحقات المالية بطرق الدفع الإلكترونية بين المشتري والبائع وتعمل بعض المصارف المعينة إلى تطوير هذه الوسائل باستمرار بهدف تقديم وسائل أكثر أجاب المستهلك، ومن أهم هذه الوسائل البطاقات الإلكترونية مثل "البطاقات البلاستيكية بأنواعها المختلفة والبطاقات الذكية والشيكات الإلكترونية"، وإن تلك الوسائل الإلكترونية قدمت العديد من الفوائد للمستهلك، فالمستهلك يستطيع شراء مختلف حاجاته من محلات ومتاجر معينة ودفع قيمتها باستخدام بطاقات إلكترونية صغيرة دون عناء حمل مبالغ كبيرة من المال، ومن خلال الإنترنت فإنه يستطيع أن يشتري ما يشاء وسداد الثمن في أي وقت يشاء.(سميرة والحسين،2018،ص5)

فمع تطور الأساليب التكنولوجية المصرفية ظهرت النقود الإلكترونية، وأخذ الناس يتداولونها من خلال العديد من الوسائل مثل التجارة الإلكترونية من خلال شبكة المعلومات العالمية(الإنترنت)، والهاتف المصرفي، وأوامر الدفع المصرفية، وخدمات المقاصة الإلكترونية والإنترنت المصرفي.(عامر، صلاح الدين،2012،ص25)

- نشأة وتطور البطاقات الإلكترونية:

عرف الإنسان وسائل مختلفة للتبادل التجاري، فمنذ القدم كان يستخدم المقايض كوسيلة للوفاء، فكان يتم مقايضة سلعة بسلعة كالقمح بالتمر أو الشعير... وهكذا، ثم عرف المعادن واستخدمت في المبادلات، فاستخدام البرونز والنحاس والحديد كأدوات للمبادلة وتدرج الحال إلى اختراع النقود السلعية، فكانت رقاعاً وملحاً، وطعاماً ثم الجواهر من الذهب والفضة، وفي دور نشأة المصارف بادرت بعض الفنادق في أمريكا عام 1914م إلى إصدار بطاقة عادية لتسديد المدفوعات عن زبائنهم المتميزين لتسهيل معاملاتهم، واختصار الوقت عليهم إضافة إلى ما فيها من ميزة الالتزام بمهلة معينة لدفع الالتزامات المستحقة، ثم قامت بعض المحلات التجارية بإصدار هذه البطاقة واستمر العمل بها حتى الحرب العالمية الثانية، وبسبب القيود الحكومية في أمريكا على الائتمان لم يكن هناك توسع في إصدار البطاقات، ولما رفعت تلك القيود بعد الحرب، عاد مصدرو تلك البطاقات إلى نشاطهم، وتوسيع العمل بها، حيث شمل شركات الطيران والقطارات، وفي سنة 1949م " ثم ميلاد بطاقة شركة (داينرز كلوب) وتعني نادي الطاعمين، وكانت هذه البطاقة خطوة جديدة، حيث لا تملك الشركة سلعةً تبيعها للمشاركين معها في

البطاقة، وإنما غرضها الأساس القيام بدور وسيط بين حامل البطاقة وبين التاجر، بحيث تريح الشركة من الحسم المقرر على المبلغ الذي يسدده للمحلات التجارية والمطاعم ونحوها عن السلع التي قام بشرائها حامل البطاقة، وكان على حامل البطاقة أن يقدمها للبائع عند عملية الشراء ويوقع على ورقة توضح المبلغ المطلوب. (الشريف والسنوسي، 2024، ص35)

حيث كان أول من فكر بإصدار بطاقة تسديد المدفوعات هي شركة "سترن يونين الأمريكية"، حيث قامت عام 1914 بإصدار بطاقة معدنية تعطى لبعض العملاء المميزين للشركة والتي تمنحهم معاملة خاصة، إضافة إلى منحهم تسهيلات زمنية في دفع الالتزامات المترتبة عليهم، وفي الخمسينيات أصبحت عبارة عن دفتر ذو صفحات مزدوجة حيث يقي الزبون نسخة لدى التاجر ويحتفظ بالنسخة الثانية لديه.

اعتمدت هذه البطاقات في البداية من قبل المشاريع التجارية الكبرى كالشركات النفطية في الولايات المتحدة الأمريكية، بهدف جذب العملاء، وذلك بمنحهم تسهيلات في الدفع عند شرائهم سلعها، وكان استعمال البطاقات محصوراً في فروع مؤسسات الإصدار، وفي عام 1951 تكونت أول شركة متخصصة في إصدار البطاقات، حيث أصدرت بطاقات خدماتية خاصة من أجل الدفع بواسطتها في الفنادق، ووسائل النقل، وتدخلت بعد ذلك المصارف وباشرت عملية إصدار البطاقات في أمريكا في العام 1959، Diners Club الاعرق في هذا المجال، حيث أصدرت بطاقات تحت اسم America card banc والتي تضم حوالي 3000 مصرف تليها بطاقات inter banc التي تضم 2500 مصرف، أما في أوروبا ظهرت البطاقة المصرفية في فرنسا عام 1976، حيث إتقت المصارف الفرنسية على إصدار بطاقة مصرفية تحت اسم Carte bleu حيث لاقت شهرة في السوق الفرنسي.

على الصعيد العربي فقد بدأ استخدام البطاقات المصرفية في بعض دول المغرب العربي ودول الخليج في مطلع الثمانيات من القرن العشرين وامتد إلى دول الشام ومصر. (الحداد وآخرون، 2012، ص134).

ثم تواصل تطور البطاقات المصرفية إلى إن وصلت إلى عصرنا الراهن وقد رافق هذا التطور تطوراً تكنولوجياً معلوماتياً، فعمدت المؤسسات المالية والمصارف المصدرة للبطاقات إلى إنشاء شبكات معلوماتية، تتصل بأجهزة أطلق عليها اسم الصرافات الآلية والتي تعطي صاحب البطاقة إمكانية السحب على مدار اليوم ليلاً ونهاراً.

- مفهوم البطاقات الإلكترونية المصرفية:

تعتبر البطاقات الإلكترونية مظهراً من مظاهر التطور في الحياة التجارية والاجتماعية، وأن التطور السريع في العصر الحديث يعكس إلى حد بعيد مدى سرعة التطور الذي تشهده التقنيات المصرفية لدى المصارف من جهة، ومن جهة أخرى تفصح عن مدى رغبة الأفراد إلى إيجاد وسائل للتبادل أكثر فاعلية في تلبية حاجاته ورغباته، حيث يقتضي التعامل بالبطاقات الإلكترونية في البداية أن يعمل المصرف مصدر للبطاقات على توفير الوسائل الضرورية لقبول رواجها وذلك بإنشاء شبكة من الصرافات الآلية ونقاط المشتريات لتمكين الزبائن من الوصول إلى حساباتهم لديه في أي مكان وزمان، وإقناع التجار بقبول البطاقة كأداة لسداد ثمن السلع والخدمات.

وهنا تظهر أهمية التعرف على البطاقة الإلكترونية كونها تحقق مزايا وأرباح للمصارف المصدر لها من جهة، من تيسير وتسهيل التعامل بالنسبة لعملائها وللتجار من جهة ثانية، فقد أدى ذلك إلى ظهور العديد من أنواع البطاقات من حيث أنواعها والوظائف التي تؤديها وهو ما يجعلنا نقف على نشأتها وتعريفها وبيان أنواعها للوصول إلى التعرف على خصائصها ومواصفاتها كأداة للدفع. (العابدي والزواري، 2023، ص144)

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

- عرفت البطاقات الإلكترونية المصرفية على أنها "بطاقات تصدرها المصارف في حدود مبالغ معينة وتستخدم كأداة ضمان وتتميز بتوفير الوقت والجهد لحاملها وتزيد من إيرادات المصرف المصدر لها".
- عرفت البطاقات الإلكترونية المصرفية بأنها "بطاقات شخصية صغيرة تصدرها مصارف أو مؤسسات تمويل دولية وتمنحها لأشخاص لديهم حسابات مصرفية مستمرة (حساب صكوك أو حساب جاري)، وكل بطاقة تحمل اسم الزبون وعنوانه وتوقيعه ورقم البطاقة، ويستطيع حاملها تسديد حساباته الجارية إلى حد معين دون أن يضطر إلى دفع نقود أو تحرير شيك". (الجداية وجودت، 2009، ص 239).
- 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 زبائنهم 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 كادر)
- كما يمكن تعريفها أيضاً بأنها "عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية يتم تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل (الاسم، العنوان، المصرف، المبلغ المنصرف، وتاريخه، وتاريخ حياة العميل المصرفية)". (سميرة والحسين، 2018، ص 12)

ومما سبق يمكن تعريف البطاقات الإلكترونية المصرفية من وجهة نظر الباحث بأنها "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 البطاقات الإلكترونية:

تعتبر كل المصطلحات المتداولة في الحياة اليومية مثل: "البطاقة المصرفية"، أو: بطاقة السحب" وأيضاً "بطاقة القرض" هي عادة تعتبر مرادفات لنفس المنتج، في حين أن تصنيف هذه البطاقات يتم وفقاً للغرض الاقتصادي الذي أصدرت من أجله، وفيما يلي سنتناول أهم التصنيفات التي صنفت بها البطاقات الإلكترونية:

1. حسب الاستعمال:

حسب هذا التصنيف تقسم البطاقات إلى: (فوزي، 2008، ص 52)

أ. بطاقة السحب:

هذا النوع من البطاقات له وظيفة واحدة ألا وهي سحب الأوراق النقدية من شبكة الموزعات الآلية للأوراق الآلية، وتتراوح أهمية هذه الشبكة حسب طبيعة البطاقة والاتفاقيات المبرمة بين مصدرها وشبكة الموزعات، وكذا حسب امتداد شبكة القبول لهذه البطاقات حيث نميز بين:

- **بطاقة السحب أحادية المصرف:** أن هذا النوع من البطاقات لا يمكن استعماله إلا في شبكة الموزعات الآلية للأوراق النقدية الخاصة بالمصرف المصدر لهذه البطاقات.

- **بطاقة السحب المصرفية الوطنية:** وهي البطاقات التي يتم إصدارها في الإطار المصرفي، ويتم استعمالها في كامل التراب الوطني، وتقبل في الموزعات الآلية للأوراق النقدية التابعة لنفس الشبكة المصرفية التي ينتمي إليها المصرف المصدر لهذه البطاقة.

- **بطاقة السحب المصرفية الدولية:** يكمن استعمال هذه البطاقات في الخارج (خارج التراب الوطني للمصرف المصدر لها)، وهذا في إطار اتفاقيات مع الشبكات الدولية للموزعات الآلية للأوراق النقدية، كما أن هذا النوع من البطاقات تمكن صاحبها من إجراء عمليات السحب من حسابه المصرفي وفق حد أقصى متفق عليه لا يمكن تجاوزه إلا بتصريح من قبل المصرف المصدر هذا النوع من البطاقات يتم إصداره من قبل المصرف رغبة في عدم وجود إزدحام على شبابيك الصرف، وكذلك لتمكين حاملها من صرف المبلغ التي يحتاجه خلال الفترة التي يريد سواء أيام العطل الأسبوعية أو بعد أوقات العمل.

ب. بطاقة الدفع:

حسب عملية الدفع تقسم إلى:

- بطاقة الخصم أو القيد المباشر (الفوري):

وهي البطاقة التي يتم إصدارها بناء على التزام العميل (حامل هذه البطاقة) بفتح حساب جاري لدى المصرف مصدر البطاقة يودع فيه مبلغاً معيناً يعادل الحد الأقصى المسموح له بالشراء في حدوده شهرياً، وعندما يقوم الحامل بالشراء من التجار المتعاقدين مع المصدر، أو الحصول على خدماتهم يقومون بإرسال مستندات (فواتير) الشراء أو أداة الخدمة إلى المصرف المتعاقدين معه لكي يدفع لهم مستحقاتهم وبعد ذلك يقوم المصرف بخصم هذه المبالغ مباشرة من حساب العميل المفتوح لديه، لذلك سميت ببطاقة الخصم المباشر.

- بطاقة الخصم الشهري أو الدفع المؤجل:

وهذا النوع من البطاقة لا يتطلب من حاملها الدفع المسبق للمصرف المصدر في صورة حساب جاري وإنما يطلب المصرف المصدر من حامل البطاقة سداد قيمة مشترياته ومسحوباته كاملة في نهاية كل شهر، على أن يسدها خلال مدة تتراوح بين 25-40 يوماً، وإذا تأخر عن السداد فإن المصرف سوف يحمله فوائد تتراوح قيمتها ما بين 1,5-1,75% شهرياً على المبالغ لمسحوبة، لذا فإن هذا النوع من البطاقة يعد أداة وفاء وائتمان في الوقت نفسه لأن المصرف يمنح العميل تسهيل ائتماني قصير في حدود الشهر وهي الفترة ما بين الشراء والسداد.

- بطاقة الائتمان القرضية أو التسديد بالأقساط (على فترات لاحقة):

وهذا النوع من البطاقات يقوم على عدم الدفع المسبق لمصدر البطاقة شأنه شأن النوع الثاني السابق إلا أن الاختلاف بينهما يكون في وقت دفع المبالغ إلى المصرف، أي أن حامل البطاقة هنا لا يدفع كل المبالغ المستحقة عليه في نهاية الشهر وإنما يكون الدفع على شكل أقساط دورية متناسبة مع دخله الشهري، أي أن حامل البطاقة يدفع جزء منها ويقسط الباقي على شهور متتالية مع حساب فائدة على المبلغ المقسط بنفس المعدلات السابق ذكرها في النوع الثاني، ويعد هذا النوع من البطاقة أداة وفاء وائتمان.

2. أنواع البطاقة من حيث نطاق التعامل بها: (عيسى، 2015، ص528)

أ. البطاقة المحلية:

وهي البطاقة التي لا تستخدم إلا في داخل إقليم المصرف المصدر لها: وبنفس عملة هذا الإقليم، وهي ذات سقف ائتماني محدود بمبلغ معين.

ب. البطاقة العالمية:

وهي التي تسمح لحاملها إمكانية استعمالها على المستوى الدولي، لذلك يتطلب من حاملها ملاءة وقدرة مالية كبيرة.

3. أنواع البطاقة حسب السوق:

نجد في هذه الحالة ثلاثة أنواع من البطاقات يتم التمييز بينهما حسب السوق المستهدف وهي: (فوزي، 2008، ص57)

أ. بطاقة الأفراد:

تعتبر هذه البطاقات الأكثر انتشاراً والأكثر تداولاً في السوق، ويرجع انتشار هذا النوع إلى حاجة الزبائن إلى بطاقات السحب، بطاقات دفع، بطاقات ائتمانية، وكذلك إمكانية تسيرها من قبل المصرف كبطاقات ذات تصريح آلي، وبطاقات بخصم مؤجل.

ب. البطاقات الراقية:

هذا النوع من البطاقات يتم إصدارها خصوصاً من قبل الشبكات الائتمانية، وتحتوي على كل التسهيلات والخدمات التي يحتاج إليها حاملها عند السفر، وكذلك خدمات أخرى كالتأمين، المتابعة، الخدمات الاستشفائية، الحجز...الخ.

ت. البطاقات الاحترافية أو المؤسسية:

هذا النوع من البطاقات يعتبر حديث النشأة حيث يميز فيه نوعين:

- بطاقات الأعمال:

ويتم إصدارها من قبل المؤسسات لتسديد نفقات السفر أو المهمات التي تتم في الإطار المهني.

- البطاقات الاستهلاكية:

تستعمل لتسديد المشتريات الدائمة والمتكررة كمستلزمات المكاتب، الأدوات المكتبية، الورق...الخ.

- كيفية التعامل بالبطاقات المصرفية الإلكترونية:

عند القيام بالتعامل بالبطاقة الإلكترونية فإنه يوجد مخطط ومراحل يتم اتباعها وذلك تبعاً لنوع العملية، سواء كانت عملية دفع أو عملية سحب للنقد، وسنتعرض لكلاهما فيما يلي:

1. كيفية التعامل بالبطاقة في حالة شراء سلع وخدمات (عملية الدفع):

في حالة استخدام البطاقة في أي عملية شراء أو الحصول على خدمة ما مثل استئجار سيارة أو حجز فندق أو غيرها من الخدمات، فإن حامل البطاقة يلتزم بحدود الخط الائتماني المسموح له به ولا يتجاوزه، فيقدم بطاقته إلى صاحب المتجر أو الخدمة ويتم تسليم ما اشتراه لقاء التزامه بالدفع عن طريق المصرف المصدر للبطاقة. (الأشقر، 2008، ص58)

ويتم إتمام وتثبيت هذه العملية لدى التاجر، حيث يقوم أولاً بالتأكد من صلاحية البطاقة ومن هوية صاحبها ومطابقة شخصية العميل لبيانات البطاقة وتوقيعه، وتؤكد من عدم وجود البطاقة ضمن قائمة البطاقات المطلوب حجزها وعدم التعامل بها، ثم بعد ذلك يقوم التاجر بتسجيل عملية البيع على فاتورة بموجب مستند

يسمى قسيمة الدفع يبين فيه ثمن السلعة أو الخدمة وتاريخ تقديمها، ويعطي نسخة منها لحامل البطاقة، أما النسخة الأصلية يتم تسليمها لمصرف التاجر لتتم بها عملية المتابعة، أما عملية المقاصة بين المصارف أي مصرف حامل البطاقة ومصرف التاجر تتم عبر الهيئة المختصة بين المصارف.

2. كيفية التعامل بالبطاقة في حالة السحب:

البطاقة المصرفية تسمح لحاملها بالقيام بعمليات سحب النقود من خلال الشبكة التجارية للمصرف والتي تشمل الموزعات الآلية للأوراق النقدية وأيضاً عن طريق شبائيك تدعى "Cash Advance" التي تعوض الموزعات الآلية للأوراق النقدية على مستوى بعض الوكالات المصرفية. (فوزي، 2008، ص54)

وعمليات سحب النقود على مستوى هذه الوسائل تتم وفقاً لمسار مؤمن يشمل أساساً المراحل التالية:

أ. بعد إدخال البطاقة يتم طلب الرمز السري لمراقبة صحته وتوافقه مع البطاقة وكذلك مراقبته مع القائمة السوداء.

ب. مراقبة حقوق السحب وهي السقف المسموح به للسحب، ورصيد الحساب.

ت. إرسال طلب الترخيص لإتمام العملية ألياً على خط هاتفي خاص يسمى خط LIGNE X2 وهو خط مؤمن.

ث. بعد إتمام عملية السحب يتم إصدار تذكرة للزبون مع تسجيل العملية على مستوى جريدة الموزع وكذلك الذكر المركزية للموزع ويتم إرسال هذه المعلومات عادة في الليلة الموالية في شكل تسجيل ألي إلى هيئة المقاصة وبعد ذلك إلى المصرف المصدر للبطاقة ليتم خصم المبلغ المسحوب من حساب حامل البطاقة مضافاً إليه العمولة المصرفية للسحب.

المحور الثاني : خلفية ومضمون مشكلة السيولة المصرفية:

- خلفية مشكلة السيولة . (الازرق، 2019، ص123)

تنبثق مشكلة السيولة في المصرف من مشكلة التنبؤ، لهذا تتجه أغلب الدراسات التي تتعلق بمشكلة السيولة نحو تقنيات التنبؤ بالتدفقات النقدية الداخلية والخارجية، وبسبب عدم جدوى وضع نماذج ثابتة تعالج مشكلة التنبؤ، لاسيما في ظل التغيرات اليومية بالاقتصاد العالمي والنظام المالي ولاختلاف تبعاً للتقسيم الجغرافي والسياسي على امتداد العالم، قامت المصارف العالمية بإيجاد طرق لتجميع البيانات والمعلومات التاريخية وبناء مقاييس لإدارة المخاطر على أساسها.

أكدت دراسات عديدة على أن أغلب الأوقات في عمل المصارف هي ليست أوقات أزمات يتخلل هذه الأوقات، عدد من معوقات الاستقرار، كالتقلبات المفاجئة في أسعار الفائدة، والتغيرات في النظام المالي العالمي، وكذلك الصدمات التي يتعرض لها السوق، ولا شك أن خبرة المصرف هي من أهم عامل مساعد له في مواجهة الحاجات المتغيرة للسيولة، إن خبرة المصرف تسمح له بالتعامل بمرونة مع التقلبات والاحتفاظ بالحد المثالي للسيولة، حيث لا سيولة فائضة معطلة تعيق الربحية، ولا فجوة عجز تجعل المصرف وجهاً لوجه أمام خطر الإفلاس.

في معرض الحديث عن مشكلة السيولة، نؤكد على أن حالة انعدام السيولة التي قد نفترضها لا تشكل بالضرورة خطراً مطلقاً وعليه سيؤخذ هذا الاحتمال كأحد السيناريوهات المتوقعة حدوثها والتي تحدث، ويعتبر هذا الاعتقاد مبرراً للأسباب الآتية.

- 1- إن السيولة لا تعتمد على عامل واحد مؤثر، بحيث يكون مسبب مباشر للفشل المالي، بحيث تتحدد حالة السيولة من خلال تقرير الخطر (risk report)، والمتضمن لكل ما يخص وضع المخاطر المصرفية.
- 2- إذا كان احتمال حدوث الفشل في السداد للمصرف ضئيلاً جداً، فهذا يعنى أنه من غير الجيد بناء استراتيجية كاملة، بناء على هذا التوقع ذو الاحتمال الضئيل.
- 3- في حالة تم أخذ هذا التوقع لبناء استراتيجية المصرف، سيكون في ذلك تقييد لإعمال المصرف، وحرمانه من فرص كبيرة للربحية، وهذا بدون شك ليس من أهداف المصرف.
- 4- غالباً ما توضع القيود (strains) لحماية سيولة المصرف قبل مستوى انعدام السيولة، بحيث يكون تطبيق القيود كفيلاً بتغيير استراتيجية المصرف أو على الأقل أحد عناصر هذه الاستراتيجية.

- مضمون مشكلة السيولة · (حبقة، 2012، ص22)

تحصل المصارف على الأموال من الأفراد والشركات ومؤسسات التمويل، على شكل ودائع أو أموال مقترضة قصيرة الأجل غالباً، بدورها تقوم بمنح الائتمان طويل الأجل للجهات المقترضة وهذا ما يسبب حالة من عدم التوازن بين مواعيد استحقاق الأصول ومواعيد استحقاق الخصوم، ونادراً ما تتساوى التدفقات النقدية الداخلة من الأصول مع التدفقات النقدية الخارجة لتغطية الخصوم، ويمكن تفصيل مشكلة السيولة بالنقاط التالية:

- 1- قد تحدث مشكلة السيولة من عدم تطابق مواعيد الاستحقاق بسبب تعامل المصارف بحسابات تتميز بدرجة عالية من إمكانية السحب كودائع تحت الطلب، والحسابات القابلة للتفاوض، يحتم هذا الأمر الاستعداد التام لمواجهة المدفوعات المحتملة من خلال توفر النقدية الجاهزة، وفي الوقت المناسب، خصوصاً في نهاية الأسبوع أو ما قبل نهايته، في مواسم محددة من السنة.

يتعلق السبب الآخر للمشكلة بالحساسية لأسعار الفائدة، فعندما ترتفع أسعار الفائدة سيلجأ بعض المودعين لسحب ودائعهم من المصرف باحثين عن فوائد أعلى لدى مصارف أخرى أو عوائد أعلى، وسيعمل المتقدمين بطلبات القروض على تأجيل الطلبات الجديدة لفروضهم وفق سعر الفائدة المرتفع، بينما سيسرع هؤلاء من سحباتهم في الخطوط الائتمانية التي ما زالت تعمل بسعر الفائدة المنخفض، إن مشكلة السيولة قد تبدأ بتوقف مؤقت عن تقديم النقدية للعملاء عند ورود طلبات السحب من قبلهم، كخروج الصرافات الآلية ATM عن الخدمة أو عند عدم رد جزء أو كل الوديعة حين الطلب للعميل، يلي ذلك ازدياد شعور الخوف وانتشار الإشاعة حول توقف المصرف عن السداد، الأمر الذي يوقع المصرف في سلسلة طويلة من طلبات العملاء غير المبررة .

- أسباب الحاجة إلى السيولة المصرفية:

تعتبر طلبات القروض والمسحوبات من الودائع الأسباب الأساسية وراء حاجة المصرف إلى السيولة، فالطلب على القروض والمسحوبات يختلف باختلاف كل من معدل الفائدة والفرص الاستثمارية المتاحة، وطلبات المستهلكين لأنواع معينة من السلع ومستويات الدخل، فالمصرف غير القادر على الاستجابة لمتطلبات العملاء سواء من القروض، أو المسحوبات من الودائع قد يجد نفسه في موقف تنافسي ضعيف عندما يقارن مع المؤسسات المالية الأخرى، بالإضافة إلى أنه يفقد ثقة المودعين. (السنهوري، 2008، ص136)

وتتأثر السيولة المصرفية بعدة عوامل تساعد في الرفع أو الخفض فيها وهي: (حنفي، 1993، ص95)

1. عمليات الإيداع والسحب على الودائع:

في الوقت الذي تؤدي فيه عمليات السحب من الودائع تؤدي إلى تخفيض نقدية الصندوق واحتياطيات المصرف التجاري في خزائنه أو لدى المصرف المركزي، وبالتالي تؤدي إلى تقليص سيولته، وفي نفس الوقت فإن عمليات الإيداع النقدي تعمل على رفع سيولة المصرف، فكلما زاد حجم ودائع الزبائن لدى المصرف وكانت حركة ودائعه أكثر استقراراً وأقل تنذباً كانت سيولة المصرف عالية، والعكس صحيح.

من ناحية أخرى إن نسبة كبيرة من ودائع المصرف هي ودائع تحت الطلب (الودائع الجارية) وخاصة قطاع الأفراد، فإنها تتمتع بدرجة سيولة أعلى من ودائع التوفير والودائع الثابتة، لأنها تكون قريبة الاستحقاق. (الشمري، 2012، ص 432)

2. رصيد عمليات المقاصة بين المصارف:

إن سيولة المصرف تزداد إذا كان رصيد حسابه الجاري دائن لدى المصرف المركزي نتيجة تسوية حساباته مع المصارف الأخرى العاملة، ففي هذه الحالة تضاف موارد نقدية جديدة إلى احتياطياته النقدية التي يحتفظ بها لدى المصرف المركزي مما يزيد من أرصده النقدية وتجدر الملاحظة إلى أن عمليات المقاصة التي تجري على مستوى الجهاز المصرفي تؤدي إلى إحداث تغير في توزيع السيولة المتاحة بين المصارف دون أن يصاحب ذلك أي تغيير في الكمية الإجمالية للسيولة المصرفية، أما على مستوى المصرف الواحد فإن حجم السيولة المتوفرة يتأثر

نتيجة عمليات المقاصة، فالمصرف الذي يحقق رصيماً دائماً قبل المصارف الأخرى سيشهد تحسناً في سيولته.

3. موقف المصرف المركزي بالنسبة للمصارف التجارية:

بما أن البنك المركزي هو السلطة النقدية في البلد فإنه يمتلك قدرة التأثير على السيولة المصرفية، فإذا اعتمد البنك المركزي سياسة تقليص عرض النقد في أوقات التضخم، فإنه سيعمل على تخفيض حجم الأرصدة النقدية الحاضرة أو الاحتياطيات النقدية المتوافرة لديها، ويقلل قابليتها على منح القروض، من خلال قيامه برفع سعر أعلى للخصم وبيع السندات الحكومية في السوق المفتوحة، ورفع نسبة الاحتياطي القانوني (الالزامي)، ويحصل العكس في حالة توسيع النقد (الانتعاش الاقتصادي). (أبو حمد وقُدوري، 2005، ص 228)

4. الوعي المصرفي لدى الجمهور:

نلاحظ أنه في البلدان النامية أن درجة الوعي المصرفي لدى مواطنيها منخفضة إذ أنهم يفضلون أن تكون أموالهم تحت أيديهم باستمرار وعدم قيامهم باستخدام المختلفة كبطاقات الائتمان، على عكس المجتمعات المتقدمة التي تفضل استخدام الصكوك و أدوات الوفاء المختلفة على حساب النقد وهذا يزيد من خلق الائتمان أي أنه كلما زاد الوعي المصرفي لدى الجمهور انخفضت بالمقابل أهمية السيولة لدى المصارف وبالعكس. (الشمري، 2012، ص 433)

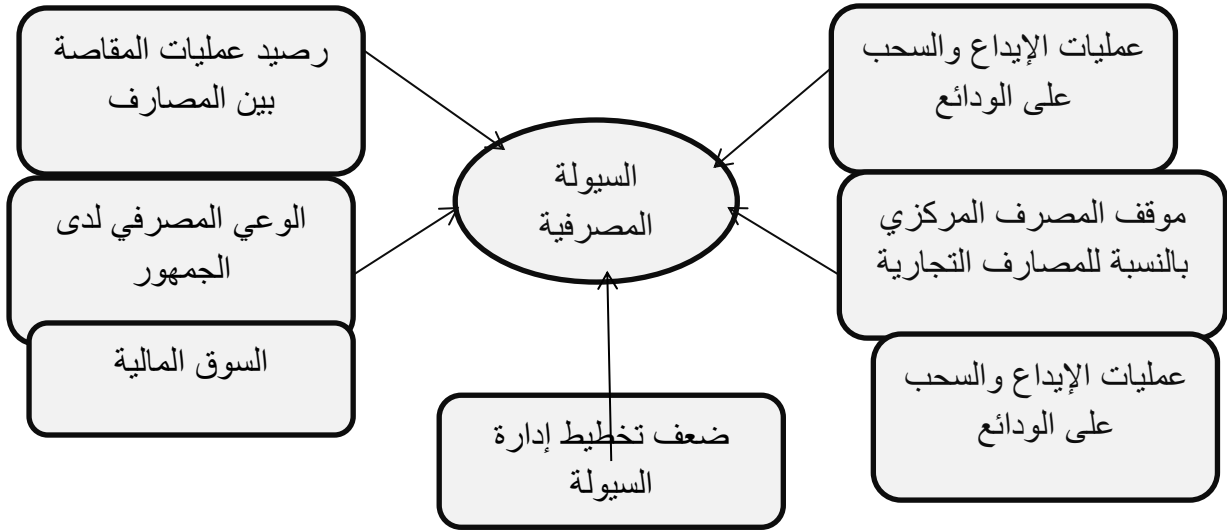
5. السوق المالية:

إن وجد سوق مالية بإمكانية عالية لتداول الأوراق المالية التي يمتلكها المصرف يؤدي إلى اكتفائه بسيولة أدنى مما لو لم تتواجد السوق المالية التي تمكنه من بيع الأوراق المالية عند احتياجه إلى السيولة.

6. ضعف تخطيط إدارة السيولة:

ويحصل هذا من حيث عدم التناقص بين الموجودات والمطلوبات للمصرف في آجال استحقاقها.

والشكل التالي رقم (2) يوضح العوامل المؤثرة في السيولة المصرفية:



- المصدر: من إعداد الباحث

- الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل أزمة السيولة:

تمكنت المصارف التجارية الليبية من تقديم عدة خدمات تعتمد تكنولوجيا المصارف الحديثة وذلك خلال فترة وجيزة جداً محاولة منها للتخفيف من أثر مشكلة السيولة التي تعصف بها وأبرزها:

1- بطاقات السحب الذاتي (Debit Card):

أصدرت معظم المصارف العاملة في ليبيا بطاقات السحب الذاتي لتخفيف حدة الازدحام بها ولضمان توزيع السيولة المتاحة بشكل عادل على زبائنهم، فقامت بتفعيل العمل بتلك البطاقات، كما قامت بتفعيل ماكينات الصراف الآلي، ولم يجد الزبائن صعوبة في استخدام هذه التقنية.

وأصبح هذا النوع من البطاقات واسع الانتشار بين فئات وشرائح المجتمع المختلفة، فقد تمكن الزبائن من سحب مرتباتهم حسب السقوف المحددة بالآلات الصراف الآلي المنتشرة خاصة في المدن الكبرى كلما توفرت السيولة، كما مكنت هذه البطاقات عملاء المصارف من شراء السلع والخدمات من نقاط البيع.

2- خدمات السحب عن طريق الهاتف:

أ - خدمة ادفع لي:

خدمة أطلقتها بعض المصارف التجارية الليبية لسداد قيمة المشتريات في المتاجر والمحال المشتركة في الخدمة عن طريق الرسائل القصيرة.

حيث يستطيع عملاء هذه المصارف بعد الاشتراك في خدمة ادفع لي من التسوق ودفع قيمة المشتريات بإعطاء رقم الهاتف أو رقم الحساب إلى البائع ويقوم البائع بدوره من إدخال الرقم في منظومة المحل المرتبطة بالمصرف وكتابة قيمة المشتريات وعلى الفور تصل رسالة قصيرة لهاتف الزبون مكتوب فيها قيمة المشتريات

مطابقة لما قام بشرائه، يقوم الزبون بإعطاء الرقم السري إلى البائع ليعيد إدخاله في منظومة المحل المرتبطة بالمصرف، فيقوم المصرف أثر ذلك بخصم قيمة المشتريات من حساب الزبون ووضعها في حساب البائع مباشرة خلال دقيقة أو دقيقتين.

توفر خدمة ادفع لي على الزبون نقل المال نقداً عند التسوق، وقد انتشرت هذه الخدمة ولاقت رواجاً كبيراً في الشرق الليبي، حيث بداية ظهورها.

ب - خدمة سداد:

أطلقت شركة المدار الجديد بالشراكة مع مصرف ليبيا المركزي خدمة أطلق عليها اسم خدمة سداد، تتيح هذه الخدمة للمشاركين الشراء عبر الهاتف المحمول عند التسوق في المتاجر المسجلة في الخدمة، كما تتيح لمشتريها تحويل الأموال فيما بينهم وفق السقف المحدد من الشركة إضافة لشراء كروت الدفع المسبق من خلالها.

يوفر نظام سداد للدفع عبر الهاتف النقال محفظة إلكترونية تحتوي مجموعة من الخدمات المالية والتي من شأنها تسهيل عملياتها، وذلك بالحصول على حساب مالي إلكتروني (محفظة سداد) لإتمام مجموعة من التعاملات المالية الإلكترونية ك شراء السلع أو تحويل الأموال بكل يسر عن طريق تغذية هذا الحساب بصك مصدق أو حوالة مصرفية مباشرة من مصرف العميل إلى هذا الحساب.

كما يُمكن حساب سداد مشتركه من إجراء عمليات الشراء من المواقع الإلكترونية المفضلة لديهم دون الحاجة للبطاقات، باستخدام اسم الدخول على الحساب البنكي الخاص عبر الانترنت، ثم إنشاء - اسم المستخدم في حساب سداد - إنشاء كلمة مرور خاصة بالحساب - إدخال الرمز للتأكيد - إتمام التسجيل.

- إسهام وسائل الدفع الإلكترونية في أزمة نقص السيولة المصرفية: (مسعود، 2018، ص10)

تعد الدول المتقدمة التي تنعم باستقرار أمني وسياسي لجأت إلى إدخال الوسائل الإلكترونية في العمل المصرفي لتقليل الاعتماد على العملات الورقية فهذه بعض الاحصائيات:

- انخفاض الاعتماد في أمريكا على العملة الورقية إلى أقل من 51%.
- أما في السويد تصل التعاملات الإلكترونية فيها إلى 51% وتهدف خلال 5 سنوات قادمة إلى التخلص من العملة الورقية.
- والهند يصل الاعتماد على وسائل الدفع الإلكتروني إلى أكثر من 35%.
- أما اليابان أغلب التعاملات تتم بطريقة الإلكترونية، الاعتماد على العملة الورقية قليل جداً.
- الصين يصل التعامل الإلكترونية فيها إلى أكثر من 40%.

ومن خلال ما سبق يمكن القول أن أهم ما توفره الطريقة الحديثة في الاستفادة من الخدمات المصرفية هو:

- اختصار الوقت والجهد والمال بالنسبة للعميل.
 - خفض تكاليف العمل وزيادة أرباح المصرف.
- وقد أدى ذلك إلى استغناء معظم المصارف عن النظام الورقي مقابل استخدامها للنظام الإلكتروني للتعامل مع عملائها ومحاولة ابتكار وسائل دفع جديدة تتلاءم مع التطور التكنولوجي في مجال الأعمال الإلكترونية.

تستخدم المصارف الإلكترونية البريد الإلكتروني وبروتوكول التبادل الإلكتروني للبيانات، والمشاركة في المعلومات وإرسال الرسائل الفورية في العمليات المصرفية المختلفة من أجل تقديم خدمات مصرفية حديثة من حيث السرعة والسهولة وهذا ما يجعلها تستقطب عدداً أكبر من العملاء وبالتالي تحل المصارف التقليدية .

ومن الخدمات التي تقدمها المصارف ما يلي :

- توفير المعلومات الفورية للمتعاملين عن طريق قاعدة بيانات.
 - بيع الخدمات المصرفية فوراً يحل محل الخدمات التقليدية بنسبة 60% بالمصرف.
 - توفير مجتمع معلومات يحقق الشفافية والمعرفة ويقضى على الغش والسرقة.
 - توفير معلومات للمستثمرين والمقترضين والمودعين لتحسين القرارات وترشيدها.
 - سهولة تبادل المعرفة المصرفية بين المصارف المحلية والدولية.
- ومن خلال ما سبق نستخلص بأن المصارف الإلكترونية استطاعت أن تحسن في العمليات المصرفية الإلكترونية وفي الخدمات والمنتجات المصرفية في الوقت نفسه، وقد أدى ذلك إلى:
- تقليل المخاطر التي تنجز وراء العمليات المصرفية.

- الإسراع في عمليات التسويات المالية.

- تحقيق رقابة مصرفية فعالة.

3- الدراسة الميدانية

- المقدمة:

باستيفاء الجانب النظري في المباحث السابقة نستهل في هذا الفصل الجانب العملي للبحث وربطه بالجانب النظري ، بحيث يكتمل محتوى البحث.

لقد تم تصميم استمارة استبيان للاستطلاع عن رأي أفراد عينة البحث بالمصرف الجمهورية بمدينة الخمس، عن البطاقات الإلكترونية ودورها في الحد من أزمة السيولة بالمصارف التجارية الليبية وذلك للحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي وصولاً إلى النتائج وتحقيق الأهداف التي يسعى إليها الباحث.

1- مجتمع وعينة البحث:

حيث تكون مجتمع البحث من مجتمع لا محدود (العملاء بالمصرف الجمهورية /فرع الخمس) وتم اختيار عينة عشوائية تم تحديدها وفق جدول مرجان ، بلغ حجمها (110) تم توزيع(120)استمارة وتم استرجاع (110) استمارة وكانت جميعها صالحة للتحليل الإحصائي، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول رقم (1) عدد استمارات الموزعة والمستردة والصالحة للتحليل

عدد الاستبيان الموزع	عدد الاستبيان المسترد	عدد الاستبيان الغير صالح للتحليل	عدد الاستبيان الصالح للتحليل	نسبة الاستبيان الصالح للتحليل الموزع
120	110	10	110	92%

المصدر من إعداد الباحث

2- أداة جمع البيانات:

لقد استخدم الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات لتحقيق أهداف البحث واختبار فرضيات هذا البحث، ولقد قسم هذا الاستبيان إلى جزئين هما:

الجزء الأول : ويتضمن هذا الجزء المعلومات الشخصية لأفراد عينة البحث وتمثلت في كلا من: - (الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، الوظيفة، البطاقة الإلكترونية التي تمتلكها، طبيعة العمل).

الجزء الثاني : ويحتوي هذا الجزء على الآتي :

المحور الأول: أجهزة الصراف الآلي وتحتوي على عدد 7 أسئلة.

المحور الثاني: أزمة السيولة وتحتوي على عدد 7 أسئلة.

ولقد استخدم الباحث مقياس ليكرث الخماسي لقياس إجابات المبحوثين على كل فقرة من الفقرات في الاستبانة وعبر الإجابات الوصفية بصيغة رقمية وحدوث الأوزان كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول رقم (2) يبين الأوزان الرقمية لفقرات البحث وفق مقياس ليكرث الخماسي

الصيغة الوصفية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الأوزان	5	4	3	2	1

إن متوسط الإجابات يساوي (3) وهو كما بالجدول يشير إلى الإجابة بالحياد ، وإذا كان متوسط الإجابة أكبر من (3) فإنه يشير إلى أن إجابة الفقرة (موافق) أو (موافق بشدة)، في حين أنه إذا كان متوسط الإجابة أقل من (3) فإنه يشير إلى عدم الموافقة.

3- الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات:

لتحليل البيانات استخدم الباحث الإحصاء الوصفي حيث تم احتساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي بالإضافة إلى استخدام الأساليب الإحصائية الاستدلالية باستخدام اختبار (t).

4- عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات:-

أولاً- التحليل الوصفي للمتغيرات الديموغرافية:

فيما يلي تحليل البيانات والمعلومات الشخصية الخاصة بأفراد عينة البحث فيما يخص (الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، الوظيفة، البطاقة الإلكترونية التي تمتلكها، طبيعة العمل).

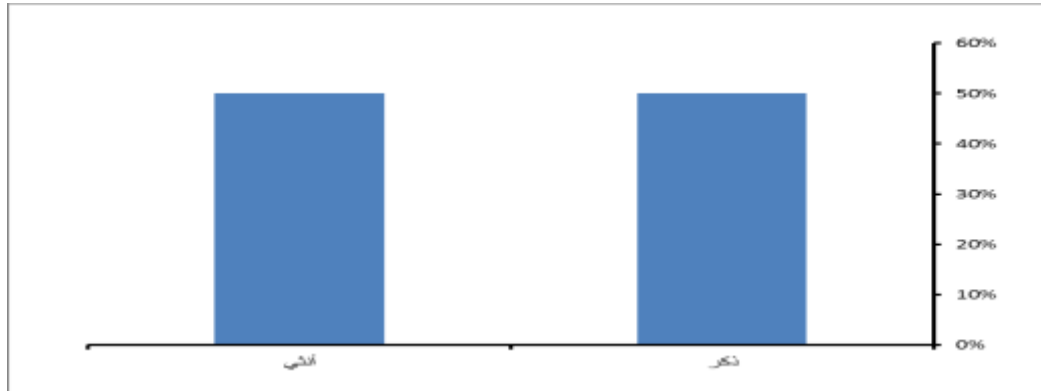
- خصائص عينة البحث وفقاً للجنس:

الجدول التالي يبين توصيف خصائص أفراد عينة البحث تبعاً للجنس، ولقد تم حساب التكرارات والنسب المئوية لإجابات أفراد عينة البحث.

جدول رقم (3) أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	55	50%
أنثى	55	50%
المجموع	110	100%

المصدر: من نتائج برنامج الاكسيل



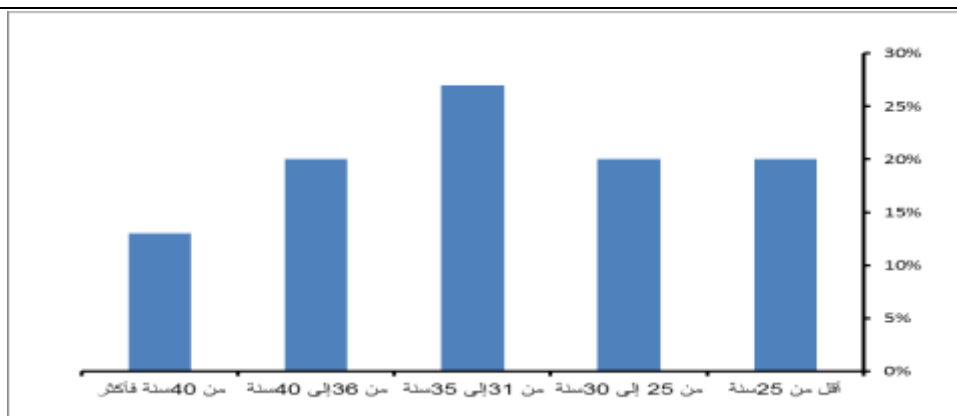
شكل رقم (3) أفراد العينة حسب الجنس

يتضح من الجدول أعلاه بأن العينة البحثية توزعت بالتساوي بين الذكور والإناث، حيث بلغت عدد الذكور (55) بنسبة (50%) من إجمالي العينة، وهو نفس العدد والنسبة بالنسبة للإناث. خصائص أفراد العينة حسب الفئة العمرية:

جدول رقم (4) أفراد العينة حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 25 سنة	22	20%
من 25 إلى 30 سنة	22	20%
من 31 إلى 35 سنة	30	27%
من 36 إلى 40 سنة	22	20%
من 40 سنة فأكثر	14	13%
المجموع	110	100%

المصدر: من نتائج برنامج الاكسيل



شكل رقم (4) أفراد العينة حسب الفئة العمرية

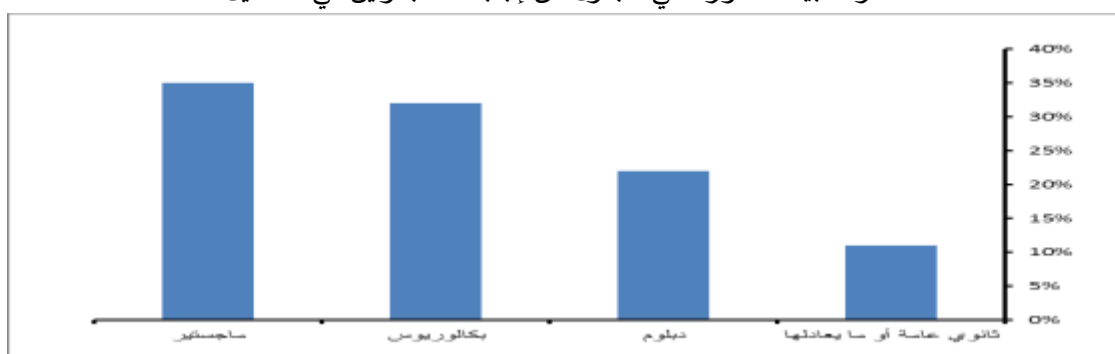
من خلال الجدول السابق نلاحظ أن معظم المشتركين في البحث وبنسبة (27%) من العينة البحثية من الفئة العمرية من 31 إلى 35 سنة ، يليها (20%) حيث بلغ عدد الأفراد في كل فئة عمرية (22) شخصاً لكل من أقل من 25 سنة و من 25 إلى 30 سنة، و من 30 سنة، و من 36 إلى 40 سنة، وأن النسبة الأقل وهي (13%) من الفئة العمرية من 40 سنة فأكثر، من إجمالي العينة البالغ 110.

- خصائص عينة البحث وفقاً للمستوى التعليمي:

جدول رقم (5) وصف خصائص أفراد عينة البحث وفقاً للمستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
ثانوي عامة أو ما يعادلها	12	11%
دبلوم	24	22%
بكالوريوس	35	32%
ماجستير	39	35%
المجموع	110	100%

المصدر: البيانات الواردة في الجدول من إجابات المبحوثين في الاستبيان



شكل رقم (5) أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

من خلال الجدول السابق يتضح بأن النسبة الأكبر من أفراد العينة يحملون مؤهلات علمية عالية، حيث جاءت فئة الماجستير في المرتبة الأولى بنسبة (35%)، وتليها فئة البكالوريوس بنسبة (32%)، أما فئة الدبلوم العالي فقد شكلت (22%) من العينة، في حين كانت نسبة من يحملون مؤهل ثانوي أو أقل هي الأقل إذ بلغت (11%) فقط،

وهذا يعكس بأن أغلبية الأفراد ستمتعون بمستوى تعليمي مرتفع، وهو ما قد يسهم في زيادة وعيهم وإدراكهم لموضوع الدراسة.

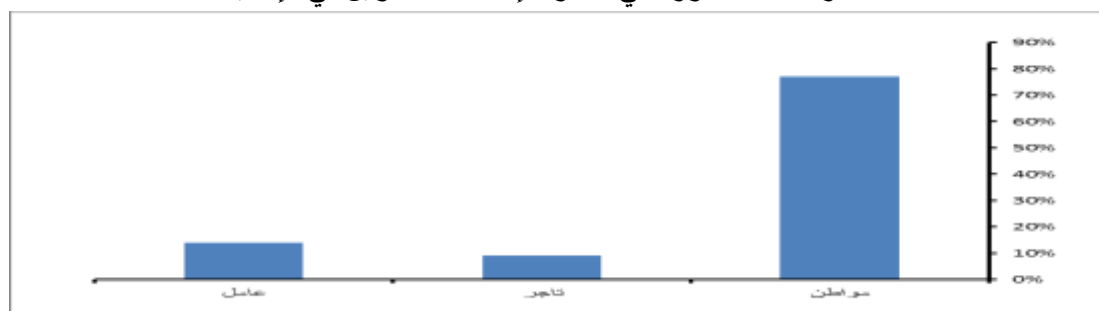
- خصائص عينة البحث وفقاً للوظيفة:

الجدول الاتي يبين التكرارات والنسبة المئوية لتخصص أفراد عينة البحث العلمي.

جدول رقم (6) الوظيفة لأفراد عينة البحث

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية
مواطن	85	77%
تاجر	10	9%
عامل	15	14%
المجموع	110	100%

المصدر: البيانات الواردة في الجدول لإجابات المبحوثين في الإكسيل



شكل رقم (6) أفراد العينة حسب الوظيفة

من الجدول أعلاه نلاحظ أن (77%) وهي الأغلبية من أفراد العينة مواطنون، ونسبة (14%) ممن هم عاملون، في حين أن (9%) وهي النسبة الأقل من أفراد العينة تاجر، وهذا من شأنه أن يزيد في دقة نتائج الدراسة.

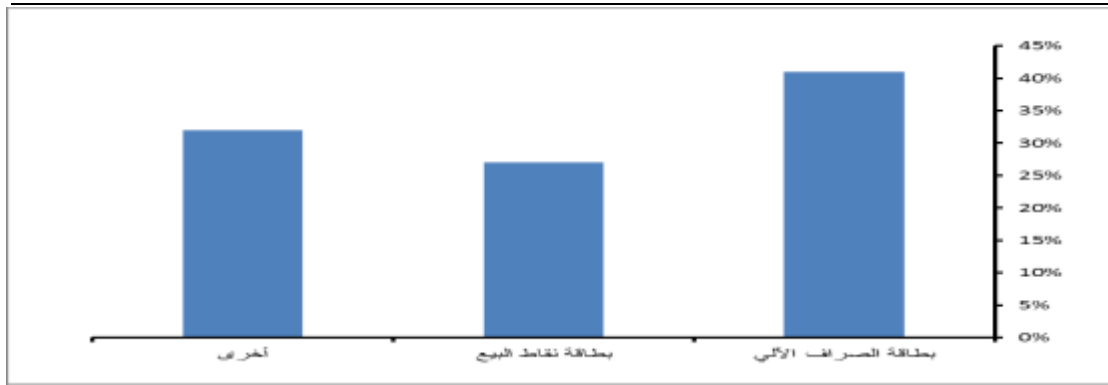
- البطاقة الإلكترونية التي تمتلكها:

جدول رقم (7) وصف خصائص أفراد عينة البحث وفقاً للبطاقات التي يمتلكونها

البطاقات الإلكترونية	التكرار	النسبة المئوية
بطاقة الصراف الآلي	45	41%
بطاقة نقاط البيع	30	27%
أخرى	35	32%
المجموع	110	100%

المصدر: من نتائج برنامج الإكسيل

البطاقات الإلكترونية ودورها في الحد من تفاقم أزمة السيولة بالمصارف التجارية الليبية



شكل رقم (7) أفراد العينة وفقاً للبطاقات التي يمتلكونها

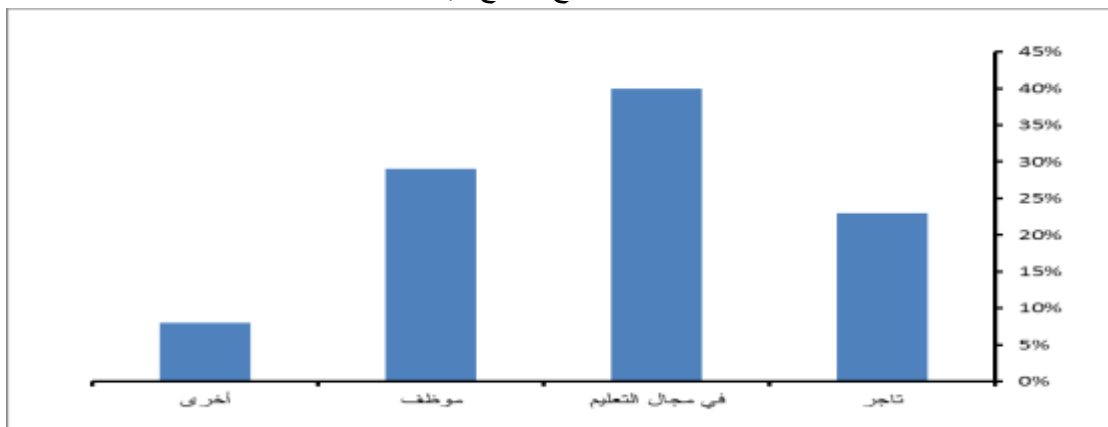
بالنظر إلى الجدول نلاحظ أن معظم المشاركين في الدراسة يستخدمون بطاقة الصراف الآلي بنسبة (41%) حيث بلغ عددهم 45 فرداً، وإن النسبة الأقل كانوا مستخدمو بطاقة نقاط البيع بنسبة (27%) حيث بلغ عددهم 30 فرداً.

- توزيع العينة وفقاً لطبيعة العمل:

جدول رقم (8) أفراد العينة حسب طبيعة العمل

طبيعة العمل	التكرار	النسبة المئوية
تاجر	25	23%
في مجال التعليم	44	40%
موظف	32	29%
أخرى	9	8%
المجموع	110	100%

المصدر: من نتائج برنامج الإكسيل



شكل رقم (8) أفراد العينة حسب طبيعة العمل

من خلال الجدول نجد أن أغلبية أفراد العينة طبيعة عملهم مجال التعليم بنسبة (40%) حيث بلغ عددهم (44) فرداً، تليها أفراد العينة طبيعة أعمالهم موظفين بنسبة (29%) حيث بلغ عددهم (32) فرداً، تليهم أفراد عينة طبيعة أعمالهم تجار بنسبة (23%) حيث بلغ عددهم (25) فرداً، وأخيراً عينة طبيعة أعمالهم أعمال أخرى بنسبة (8%) وبلغ عددهم (9).

ثانياً - اختبار فرضيات الدراسة:

أولاً - مناقشة نتائج المحور الأول:

جدول رقم (9) يبين الاحصاءات الوصفية واختبار (t) الآراء المتعلقة بالمحور الأول.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار t	Sig	الوزن النسبي %	ترتيب
1	توفر لك عملية الشراء بواسطة بطاقة الصراف الآلي عناء الوقوف في طوابير طويلة للحصول على المبلغ الذي تحتاجه.	4	1.09	5.284	0.000	78%	2
2	السحب النقدي من الصراف الآلي يساعدك في الحصول على السيولة التي تحتاجها.	3.78	1.18	6.058	0.000	78%	4
3	تحديد قيمة السحب من الصراف الآلي يسقف معين من قبل المصرف الذي تتعامل معه يلبي احتياجاتك.	3.86	0.97	4.575	0.000	75%	3
4	وفرة الصراف الآلي في مناطق جغرافية عديدة ساهم في تقليل وقت الانتظار.	3.68	0.81	7.076	0.000	81%	5
5	يتعامل المصرف فوراً مع المشاكل التي تواجهك عند استخدامك الصراف الآلي.	3.18	0.97	7.103	0.000	79%	7
6	ساعدتك بطاقة الصراف الآلي من الدخول إلى الأسواق المحلية والشراء بها بسهولة.	4.43	0.54	3.778	0.001	74%	1
7	قلة الأخطاء والسرية والأمان عطت ثقة أكبر لديك في استخدام الصراف الآلي.	3.35	1.24	1.877	0.073	66%	6
	مجموع فقرات المحور معاً	26.28	6.8	4.819	0.000	76%	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي الإكسيل

لقد تم اختبار هذه الفرضية استناداً على فقرات المحور الأول للاستبانة من بيانات الجدول أعلاه الذي نستخلص منه البيانات الآتية:

- في الفقرة الأولى: "توفر لك عملية الشراء بواسطة بطاقة الصراف الآلي عناء الوقوف في طوابير طويلة للحصول على المبلغ الذي تحتاجه"، بلغ المتوسط الحسابي (4) والانحراف المعياري (1.09) والوزن النسبي (78%)، وبلغت قيمة الإحصاءة ($t=5.284$) بمستوى دلالة إحصائية ($Sig=0.000$) وحيث أن قيمة الأخيرة أقل من مستوى المعنوية (5%) فإن ذلك يدل على أن المتوسط الحسابي دال إحصائياً، ونلاحظ كذلك أن قيمة المتوسط الحسابي أكبر من متوسط الدرجة الحيادية (3) فيما يفسر موافقة المبحوثين على أنه توفر لهم عملية الشراء بواسطة بطاقة الصراف الآلي عناء الوقوف في طوابير طويلة للحصول على المبلغ الذي يحتاجونه.

- في الفقرة الثانية: " السحب النقدي من الصراف الآلي يساعدك في الحصول على السيولة التي تحتاجها"، قد بلغ المتوسط الحسابي القيمة (3.78) والانحراف المعياري (1.18) والوزن النسبي (78%)، وحيث أن قيمة المتوسط الحسابي أكبر من متوسط درجة الاستجابة الحيادية (3) فإن ذلك يدل على موافقة أفراد العينة على أنه إن السحب النقدي من الصراف الآلي يساعد في الحصول على السيولة.

ونلاحظ من الجدول أيضاً أن قيمة (t=6.058) بمستوى دلالة إحصائية (Sig= 0.000) وحيث أن هذه القيمة أكبر من (0.05) مما يدل على أن المتوسط الحسابي دال إحصائياً.

- أما الفقرة الثالثة: " تحديد قيمة السحب من الصراف الآلي بسقف معين من قبل المصرف الذي تتعامل معه يلبي احتياجاتك"، قد بلغ متوسطها الحسابي (3.86) والانحراف المعياري (0.97) وبوزن نسبي (75%) فيما كانت قيمة إحصاء (t= 4.575) بمستوى دلالة إحصائية (Sig= 0.000)، وحيث أن مستوى الدلالة الإحصائية أقل من مستوى المعنوية (0.05) فإن ذلك يدل على أن قيمة المتوسط الحسابي دالة إحصائياً، حيث أن متوسط درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن متوسط درجة الموافقة المتوسطة الحيادية (3) مما يدل على موافقة المبحوثين على محتوى هذه الفقرة.

-وفي الفقرة الرابعة: " وفرة الصراف الآلي في مناطق جغرافية عديدة ساهم في تقليل وقت الانتظار"، قد بلغ متوسطها الحسابي (3.68)، وبانحراف معياري (0.81) وبوزن نسبي (81%) وبلغت قيمة (t=7.076) بمستوى دلالة إحصائية (Sig= 0.00) وحيث أن هذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (0.05) فإن ذلك يدل على أن قيمة المتوسط الحسابي دالة إحصائياً، ونلاحظ أيضاً أن قيمة المتوسط الحسابي أعلى من (3)، مما يدل على موافقة أفراد عينة البحث على أن وفرة الصراف الآلي في مناطق جغرافية عديدة ساهم في تقليل وقت الانتظار.

-وفي الفقرة الخامسة: " يتعامل المصرف فوراً مع المشاكل التي تواجهك عند استخدامك الصراف الآلي"، يبلغ المتوسط الحسابي (3.18) والانحراف المعياري (0.97) وبوزن نسبي (79%) وبلغت قيمة (t=7.103) بمستوى دلالة إحصائية (Sig= 0.000) وحيث أن هذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (0.05) فإن ذلك يدل على أن المتوسط الحسابي دال إحصائياً.

-أما الفقرة السادسة: " ساعدتك بطاقة الصراف الآلي من الدخول إلى الأسواق المحلية وال شراء بها بسهولة"، بلغ المتوسط الحسابي (4.43) والانحراف المعياري (0.54) وبوزن نسبي (74%)، ولقد بلغت (t=3.778) بمستوى دلالة إحصائية (Sig= 0.001) وحيث أن القيمة الأخيرة أقل من مستوى المعنوية (0.05) فإن ذلك يدل على أن المتوسط الحسابي دال إحصائياً، وحيث أن قيمة المتوسط الحسابي أكبر من (3) فإن ذلك يدل على موافقة المبحوثين على محتوى هذه الفقرة.

-وفي الفقرة السابعة: " قلة الأخطاء والسرية والأمان عطت ثقة أكبر لديكم في استخدام الصراف الآلي"، قد بلغ المتوسط الحسابي (3.35) والانحراف المعياري (1.24) وبوزن نسبي (66%) وبلغت قيمة (t=1.877) بمستوى دلالة إحصائية (Sig= 0.073) وحيث أن هذه القيمة أكبر من مستوى المعنوية مما يدل على أن المتوسط الحسابي غير دال إحصائياً. وهذا يعني أن أفراد عينة البحث غير موافقون على أن قلة الأخطاء والسرية والأمان عطت ثقة أكبر لديكم في استخدام الصراف الآلي.

وبشكل عام يتضح بأن قيمة المتوسط الحسابي العام بلغت (26.28) وأن قيمة الدلالة الإحصائية ككل بلغت (Sig= 0.00)، مما يدل على أن قيمة المتوسط الحسابي دال إحصائياً وأن أفراد العينة موافقون على أن خدمة الصراف الآلي تحد من أزمة السيولة بالمصارف التجارية الليبية عينة الدراسة، مما يدل على قبول الفرضية

للبحث والتي تنص على أنه " يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لخدمة الصراف الآلي في الحد من أزمة السيولة بالمصارف التجارية الليبية عينة الدراسة ".

ثانياً- مناقشة نتائج المحور الثاني:

-اختبار الفرضية الثانية:

وتنص هذه الفرضية على أن "يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لخدمة نقاط البيع الإلكترونية في الحد من أزمة السيولة بالمصارف التجارية الليبية عينة الدراسة"، والجدول التالي يبين الإحصاءات الوصفية للبيانات حول هذه الفرضية.

جدول رقم(10) الإحصاءات الوصفية واختبار (t) للمحور الثاني

الرقم	الفرقة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار t	Sig	الوزن النسبي %
1	ساعدتك بطاقة نقاط البيع من الشراء من أي مدينة.	3.45	1.38	4.879	.000	75%
2	توفر لك عملية الشراء بواسطة بطاقة نقاط البيع الإلكترونية عناء الوقوف في طوابير التخليص عند الشراء.	4.18	0.91	4.042	.000	74%
3	عملية الشراء بواسطة بطاقة البيع الإلكترونية توفر لك الوقت والجهد.	3.73	1.19	2.295	.031	70%
4	ساعدتك بطاقة نقاط البيع الإلكترونية شراء ما تحتاجه من سلع وخدمات دون الحاجة للدفع النقدي.	4.36	0.71	3.778	.001	74%
5	يعمل المصرف الذي تتعامل معه على معالجة أي مشاكل تواجهك أثناء استخدامك لبطاقة نقاط البيع الإلكترونية بسرعة.	4.18	0.78	3.949	.001	73%
6	توجد حماية وسرية عالية من المصرف الذي تتعامل معه لمعلوماتك عند تعاملاتك المصرفية عبر أجهزة نقاط البيع الإلكترونية.	3.91	0.96	3.361	.003	73%
7	التعامل مع المصرف من خلال أجهزة نقاط البيع الإلكترونية أدى إلى شعورك بالارتياح والاطمئنان.	3.82	0.80	3.845	.001	74%
	جميع فقرات المحور معاً	27.63	6.73	4.41	0.000	74.1%

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي الإكسيل

- في الفقرة الأولى: "ساعدتك بطاقة نقاط البيع من الشراء من أي مدينة"، قد بلغ متوسطها الحسابي (3.45) والانحراف المعياري (1.38) ووزن نسبي (75%) فيما كانت قيمة إحصاء الاختبار (t) المحسوبة تساوي (4.879) بمستوى دلالة إحصائية ($\text{Sig} = 0.000$)، وحيث أن مستوى الدلالة الإحصائية أقل من مستوى المعنوية (0.05) فإن ذلك يدل على أن قيمة المتوسط الحسابي دالة إحصائياً، حيث أن مستوى درجة الاستجابة لهذه الفقرة قد زاد عن متوسط درجة الموافقة المتوسطة الحيادية وهي (3) مما يدل على موافقة المبحوثين على محتوى هذه الفقرة.

- **الفقرة الثانية:** " توفر لك عملية الشراء بواسطة بطاقة نقاط البيع الإلكترونية عناء الوقوف في طوابير التخليص عند الشراء"، قد بلغ متوسطها الحسابي (4.18) والانحراف المعياري (0.91) ووزنها النسبي (74%) وبلغت قيمة ($t=4.042$) بمستوى دلالة إحصائية ($Sig= 0.000$) وحيث أن هذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (0.05) مما يدل على أن قيمة المتوسط الحسابي دالة إحصائياً، ونلاحظ أيضاً أن قيمة المتوسط الحسابي أعلى من (3) مما يدل على موافقة أفراد عينة البحث على أن توفر عملية الشراء بواسطة بطاقة نقاط البيع الإلكترونية عناء الوقوف في طوابير التخليص عند الشراء.

- **الفقرة الثالثة:** " عملية الشراء بواسطة بطاقة البيع الإلكترونية توفر لك الوقت والجهد"، قد بلغ المتوسط الحسابي فيها (3.73) وبانحراف معياري (1.19) وبوزن نسبي (70%) وبلغت قيمة ($t=2.295$) بمستوى دلالة إحصائية ($Sig= 0.031$) وحيث أن هذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (0.05) فإن ذلك يدل على أن المتوسط الحسابي دال إحصائياً، ونلاحظ أيضاً أنه من خلال قيمة المتوسط الحسابي التي كانت أعلى من (3) فإن ذلك يدل على موافقة أفراد عينة البحث على أن عملية الشراء بواسطة بطاقة البيع الإلكترونية توفر لهم الوقت والجهد.

- **أما في الفقرة الرابعة:** " ساعدتك بطاقة نقاط البيع الإلكترونية شراء ما تحتاجه من سلع وخدمات دون الحاجة للدفع النقدي"، قد بلغ متوسطها الحسابي (4.36) وبانحراف معياري (0.71) وبوزن نسبي (74%) وقيمة الإحصاء ($t= 3.778$) بمستوى دلالة إحصائية ($Sig= 0.001$) وحيث أن القيمة الأخيرة أقل من مستوى المعنوية (0.05) فإن ذلك يدل على أن المتوسط الحسابي دال إحصائياً، وأن أفراد عينة البحث موافقون على محتوى الفقرة القائلة بأنه ساعدتك بطاقة نقاط البيع الإلكترونية شراء ما تحتاجه من سلع وخدمات دون الحاجة للدفع النقدي.

- **وفي الفقرة الخامسة:** " يعمل المصرف الذي تتعامل معه على معالجة أي مشاكل تواجهك أثناء استخدامك لبطاقة نقاط البيع الإلكترونية بسرعة"، بلغ المتوسط الحسابي (4.18) وبانحراف معياري (0.78) وبوزن نسبي (73%) وقيمة ($t= 3.949$) بمستوى دلالة إحصائية ($Sig= 0.001$) وحيث أنها أقل من مستوى المعنوية (0.05) فإن ذلك يدل على أن المتوسط الحسابي دال إحصائياً وأن أفراد عينة البحث موافقون على محتوى هذه الفقرة وذلك لأن قيمة المتوسط الحسابي لها كان أعلى من متوسط درجة الموافقة الحيادية (3).

- **أما الفقرة السادسة:** " توجد حماية وسرية عالية من المصرف الذي تتعامل معه لمعلوماتك عند تعاملاتك المصرفية عبر أجهزة نقاط البيع الإلكترونية"، بلغ فيها المتوسط الحسابي (3.91) وبانحراف معياري (0.96) وبوزن نسبي (73%) وحيث أن قيمة المتوسط الحسابي كانت أعلى من متوسط درجة الإجابة الحيادية (3) فإن ذلك يدل على موافقة أفراد العينة على أن توجد حماية وسرية عالية من المصرف الذي تتعامل معه لمعلوماتك عند تعاملاتك المصرفية عبر أجهزة نقاط البيع الإلكترونية، ونلاحظ أيضاً أن قيمة الإحصاء ($t=3.361$) بمستوى دلالة إحصائية ($Sig= 0.003$) وحيث أن هذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (0.05) مما يدل على أن قيمة المتوسط الحسابي دال إحصائياً.

- **وفي الفقرة السابعة:** "التعامل مع المصرف من خلال أجهزة نقاط البيع الإلكترونية أدى إلى شعورك بالارتياح والاطمئنان"، قد بلغ متوسطها الحسابي (3.82) وبانحراف معياري (0.80) وقيمة ($t=3.845$) بمستوى دلالة إحصائية ($Sig= 0.001$) وحيث أن هذه القيمة أقل من مستوى المعنوية (0.05) فإن ذلك يدل على أن المتوسط الحسابي دال إحصائياً، وكذلك نجد أن قيمة المتوسط الحسابي أعلى من متوسط درجة الموافقة الحيادية

(3) فإن ذلك يدل على موافقة أفراد عينة البحث على أنه التعامل مع المصرف من خلال أجهزة نقاط البيع الإلكترونية أدى إلى شعورك بالارتياح والاطمئنان

وهكذا وبشكل نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام لفقرات هذا المحور حيث بلغ القيمة (27.63) وكذلك مستوى الدلالة الإحصائية لكل الفقرات بلغت (Sig=0.000) مما يدل على أن المتوسط الحسابي دال إحصائياً وأن أفراد عينة البحث موافقون على أن خدمة نقاط البيع الإلكترونية تحد من أزمة السيولة في المصارف الليبية عينة الدراسة، مما يدل على قبول الفرضية الأولى للبحث القائلة بأنه " يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لخدمة الصراف الآلي في الحد من أزمة السيولة بالمصارف التجارية الليبية عينة الدراسة ".

ثالثاً -مناقشة اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة:

وتتص هذه الفرضية على أنه "يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$) لباقات الدفع الإلكترونية في الحد من تفاقم أزمة السيولة بالمصارف التجارية الليبية عينة الدراسة". والجدول التالي يبين أهم نتائج هذه الفرضية.

جدول رقم (11) يبين أثر نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

المحور	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة (t) المحسوبة	مستوى الدلالة الإحصائية Sig	القرار
الصراف الآلي	26.28	76	4.819	0.000	دال إحصائياً
نقاط البيع	27.63	74.1	4.41	0.000	دال إحصائياً
المحورين معاً	53.91	75.05			دال إحصائياً

-يتضح من الجدول أعلاه أن اختيار الفرضية الرئيسية دل إلى وجود دور فعال وذو دلالة إحصائية لباقات الدفع الإلكترونية(الصراف الآلي ونقاط البيع)، في الحد من أزمة السيولة بالمصارف التجارية الليبية/ وذلك عند مستوى معنوية 0.05، ويعكس ذلك أهمية التوسع في استخدام هذه الخدمات للتقليل من حدة الأزمة المالية في القطاع المصرفي.

4- النتائج والتوصيات :

أولاً- النتائج:

من خلال التحليل الإحصائي توصل الباحث إلى النتائج التالية:

1. أظهرت النتائج أن بطاقة الصراف الآلي ساعدت على تقليل وقت الانتظار.
2. هناك ضعف في تعامل المصرف الفوري مع المشاكل.
3. هناك قلق نسبي في الأمان والسرية في الاستخدام، حيث كان له تقييم منخفض نسبياً.
4. استخدام البطاقة ساعد في الشراء من أي مدينة وتجنب الطوابير الدفع.
5. البطاقات وفرت في الوقت والجهد بدرجة مقبولة.
6. إن الوزن النسبي لجميع فقرات المحورين الأول والثاني كان 74.1% مما يعكس رضا ملحوظ لدى المستخدمين.

ثانياً- التوصيات:

1. على المصرف أن يقوم بتطوير أنظمة الحماية وتعزيز الثقة في المعاملات الإلكترونية.
2. تحسين الدعم الفني ويكون من خلال سرعة الاستجابة بالمصارف لحل المشاكل العملاء المرتبطة باستخدام البطاقات الإلكترونية (صراف آلي أو نقاط بيع).
3. ضرورة التوعية بالاستخدام الآمن إعداد حملات توعية للمستخدمين حول كيفية الاستخدام الآمن للبطاقات الإلكترونية لتقليل القلق بشأن الخصوصية والسرية.
4. على المصرف زيادة عدد أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع في مختلف المناطق لتقليل الضغط على الأجهزة المتوفرة حالياً.
5. التكامل بين الأنظمة، ضرورة العمل على ربط أفضل بين أنظمة الصراف الآلي ونقاط البيع لتوفير تجربة مصرفية إلكترونية متكاملة وسلسة.

5- قائمة المراجع :

1. أبو أحمد، رضا صاحب قدوري، "إدارة المصارف"، العراف، جامعة الموصل، 2005.
2. أحمد الازرق ، "وسائل الدفع الإلكترونية ودورها في الحد من تفاقم أزمة السيولة بالمصارف التجارية الليبية"، جامعة طرابلس، 2019 .
3. عامر، صلاح الدين، "أنظمة الدفع الإلكتروني المعاصر غير الائتماني في الفقه الإسلامي، السودان، 2012.
4. عمر سليمان الأشقر، "دراسة شرعية في البطاقات الائتمانية"، الأردن، دار النفائس للنشر والتوزيع، ط(1)، 2008.
5. محمد مصطفى السنهوري، "إدارة البنوك التجارية"، الإسكندرية- مصر، دار الفكر الجامعي، 2008.
6. وسيم الحداد، وآخرون، "الخدمات المصرفية الإلكترونية"، الأردن، دار المسيرة، 2012.
7. صادق راشد الشمري، "إدارة المصارف"، الأردن، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط(1)، 2012.
8. صالح الجداية، سناء جودت، التجارة الإلكترونية، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان. 2009م.
9. عبد الغفار حنفي، عبد السلام أبو قحف، "الإدارة الحديثة في البنوك التجارية"، مصر، المكتب العربي الحديث، 1993.
10. العابدي، خالد الزواوي، (2023)، "أثر البطاقات الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية"، المجلة الدولية لإدارة الأعمال والتكنولوجيات- العدد18، ليبيا.
11. الباوندي، جمعة، (2017)، "دور استخدام بطاقات الدفع الإلكتروني في الحد من تفاقم أزمة السيولة بالمصارف التجارية الليبية- دراسة تحليلية على مصرف الجمهورية فرع العلووس والقره بولي خلال العام 2017.
12. الشريف والسنوسي، (2024) " معوقات إصدار البطاقات الائتمانية الإسلامية في المصارف التجارية.
13. محمود، عازة، (2024)، " مدى جدوى وسائل الدفع الإلكتروني كبديل للسيولة النقدية في ظل أزمة السيولة في ليبيا، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة، المجلد43، العدد1.
14. سميرة والحسين، (2018)، أثر استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية في تحسين الخدمة المصرفية.