

العوامل المؤثرة على قبول التجار لبطاقات الدفع بالبطاقة المصرفية دراسة حالة المحلات التجارية بمنطقة الجبل الغربي في ليبيا

أنور مصطفى حصن
المعهد العالي للعلوم والتقنية الرابطة
anwar.halamadrid13@gmail.com

أحمد بلقاسم التواتي
الأكاديمية الليبية طرابلس
ahmed.twati@academy.edu.ly

تاريخ النشر: 2022.06.18

تاريخ القبول: 2022.04.28

تاريخ التسليم: 2022.02.19

المخلص

هدفت الدراسة إلى معرفة العوامل المؤثرة على قبول التجار بمنطقة الجبل الغربي بسداد المشتريات بالبطاقة المصرفية لمعالجة مشكلة نقص السيولة والاستفادة من مزايا استخدام البطاقة المصرفية والتخلص من عيوب استخدام النقود الورقية. وارتكزت الدراسة على تحليل خمسة متغيرات وهي: (ثقافة الصيرفة الإلكترونية، ورغبة وقناعة التجار، والشروط والقوانين، والضابط الشرعي، والبنية التحتية). وقد تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي من خلال الاعتماد على استبانة في جمع بيانات الدراسة العملية والتي تم توزيعها على عينة الدراسة المكونة من (60) مفردة من التجار، وتم استرداد عدد (50) استبانة قابلة للتحليل. وتوصلت الدراسة إلى أن جميع العوامل مثلت عوامل رئيسية في عدم قبول التجار بمنطقة الجبل الغربي السداد باستخدام البطاقة المصرفية. حيث اتضح أن هناك ضعفاً في انتشار ثقافة الصيرفة الإلكترونية في منطقة الدراسة، وضعف رغبة التجار في قبول الدفع للبطاقة المصرفية لتخوفهم من وقوع أخطاء في المعاملات المصرفية والوقوع في مخالفات شرعية وقانونية، بالإضافة إلى ضعف البنية التحتية لشبكة الاتصالات. وأوصت الدراسة بمراعاة التدرج في تطبيق شروط تركيب ماكينة (POS)، وأن تكون الشروط الشرعية واضحة التطبيق لاستخدام البطاقة، وضرورة تحسين البنية التحتية لشبكة الاتصالات بالمنطقة.

الكلمات الدالة: الصيرفة الإلكترونية، البطاقة المصرفية، الشروط القانونية والشرعية، البنية التحتية.

Factors affecting merchants' acceptance of bank card payment cards A case study of shops in the western mountain region in Libya

Anwar Hasen

Ahmed Twati

Higher institute of sciences and technology – Alrabta

Libyan Acedemy for Postgraduate Studies

Abstract

The study aimed to know the factors affecting the acceptance of merchants in the Western Mountain region to pay purchases with the bank card to address the problem of lack of liquidity and benefit from the advantages of using the bank card and get rid of the defects of using paper money. The study was based on the analysis of five variables: (e-banking culture, the desire and conviction of merchants, conditions and laws, Shari'ah compliance, and the infrastructure). The descriptive analytical method was followed by relying on a questionnaire tool was relied on to collect study data that was distributed to the study sample, which consisted of (60) individual merchants, and (50) questionnaires capable of analysis were retrieved, and the study concluded

that all factors represented major reasons for merchants not accepting payment using the bank card. As it became clear that is a weakness in the spread of the culture of electronic banking in the study area, and the weak desire of merchants to accept payment for the bank card due to their fear of mistakes in banking transaction and the occurrence of Shari'ah and legal violations, in addition to the weak infrastructure of the communications network. The study recommended following recommendation, The most important of which are: taking into account the gradual application of the conditions for installing a POS machine, and that the Shari'ah conditions should be clear in application for the use of the card, and the need to improve the infrastructure of telecommunication network in the region.

Keywords: Electronic banking, Bank card, Legal and Shari'ah conditions, Infrastructure.

1. المقدمة والدراسات السابقة

يشهد العالم العديد من المتغيرات الحديثة على الصعيد الدولي ولعل أهم هذه المتغيرات ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، التي تعتبر من أهم سمات العصر الحديث التي تأثر بها الناس وبدأ التعامل على أساسها نظراً لمزاياها من ناحية السرعة والتكلفة، حيث أثرت في مختلف مناحي الحياة الاقتصادية والاجتماعية، وتعد المصارف من أبرز القطاعات التي امتد إليها هذا التطور فغيرت أساليب نشاطها وابتكرت وسائل دفع حديثة لم تكن معروفة من قبل سعياً لزيادة عدد عملائها، وتعظيم أرباحها من خلال زيادة وتنوع مصادر الدخل وتقليل التكاليف.

ولقد ظهرت إلى الوجود ما يسمى بوسائل الدفع الإلكتروني وأشهرها بطاقات الدفع المصرفية التي حققت العديد من المزايا لكل الأطراف المتعاملة، فهي تحقق توفير الجهد والتكاليف والوقت للعميل، وكذلك تنوع الإيرادات للتاجر وتخلصه من مخاطر تداول النقد الورقي، فضلاً على تخفيض التكاليف للمصارف وزيادة وتنوع مصادر دخلها من العمولات والرسوم المحصلة من إصدار وتداول البطاقات (بلعول، 2020)، كما تحقق الاستقرار النقدي إذا شاع استخدامها في المجتمع حيث أنها تدفع باتجاه تداول النقد داخل الجهاز المصرفي وتقليل التسرب النقدي خارجه (Adeoti, 2013).

وفي ظل كل هذه المزايا فإن التعامل بالبطاقات المصرفية يتطلب تنظيمًا قانونياً ودرجة أمان عالية، كما يتطلب أن تقدم الخدمة بجودة مناسبة حيث تشير دراسة (Adeoti & Osotimehian, 2012) إلى أن جودة الخدمة المقدمة يؤثر بشكل كبير على رضا المستهلك وبالتالي تقبله لاستخدام الدفع عبر نقاط البيع الإلكترونية، كما تشير الكثير من الدراسات السابقة التالية أن انتشار استخدامها يتطلب تقبل المجتمع لها والافتتاح بمزاياها المتنوعة سواء للعملاء حاملي البطاقة أو المتاجر.

وقد أخذت بطاقات الدفع المصرفية بالانتشار مؤخراً في ليبيا حيث بدأ انتشارها الفعلي والاقبال عليها في عام 2016 نتيجة حاجة الناس لها لمواجهة أزمة السيولة في تلك الفترة، حيث تمكنت من معالجة

الكثير من العراقيل والمشاكل التي أفرزتها الوسائل التقليدية وأصبحت بديلاً للنقود الورقية، وبخاصة في ظل أزمة السيولة النقدية وذلك لتخفيف العبء عن المواطن والموظف المصرفي معاً، وتجدر الإشارة إلى أن البطاقة المتاحة حالياً للتعامل الداخلي في السوق الليبي هي البطاقة المربوطة بالحساب مباشرة والتي تعرف ببطاقة الحسم الفوري أو بطاقة الخصم (Debit Card)، حيث لا يسمح القانون بالمعاملات القائمة على الفائدة بعد صدور القانون رقم (1) لسنة 2013 بشأن إيقاف التعامل بالربا، والذي يمنع تداول البطاقة الائتمانية، وهناك بطاقات أخرى مخزونة القيمة أو مدفوعة مسبقاً مثل بطاقة (تداول) وبطاقة (سداد) إلا أن انتشارها محدود مقارنة ببطاقة الخصم المربوطة بالحساب نظراً لما شاب هاتين البطاقتين من مخالفات شرعية.

وتحقق بطاقة الخصم المصرفية (Debit Card) العديد من المزايا الأخرى فهي تحقق ادخار في الدخل وكذلك توفير الجهد والوقت، حيث تحقق العديد من المزايا لذوي الدخل المحدود حيث أشارت دراسة (Pierre et al, 2021) أنها تحقق إيداعات في دخل الفرد مقارنة باستخدام النقود الورقية، فهي تقلل من تكاليف المعاملات للحصول على النقد، وكذلك تقلل من تكاليف المراقبة بالإضافة إلى أنها توفر للفرد سهولة التحقق من أرصدة حسابه بشكل متكرر وبناء الثقة في المصرف، وتوصلت دراسة (Andrea & Li, 2014) لنفس النتائج حيث توصلت إلى أن هناك تأثيرات إيجابية ذات دلالة إحصائية على إنفاق العائلات وتحقيق مدخرات نتيجة استخدام بطاقة الحسم الفوري (Debit Card) في المدفوعات في إيطاليا، فضلاً على أنها تعزز الشمول المالي واستفادة جميع الفئات من الخدمات المصرفية لهذه البطاقة. وبالرغم من المزايا التي تحققها البطاقات المصرفية وقبول المستهلكين لها إلا أن أغلب التجار وخصوصاً خارج المدن الرئيسية في ليبيا أحجموا عن قبول الدفع بهذه الوسائل مما يقف عائقاً أمام المواطنين والمتعاملين من الاستفادة من مزاياها. ومن هنا جاءت هذه الدراسة للبحث في معرفة العوامل التي أدت إلى عزوف التجار في بلديات الجبل الغربي عن قبول الدفع بوسائل الدفع الإلكترونية المتمثلة بالبطاقات المصرفية.

وقد تناولت دراسة البشتي، (2013) العوامل المؤثرة على إقبال العملاء على الخدمة المصرفية الإلكترونية بهدف التعرف على العوامل الأكثر أهمية في التأثير على إقبال عملاء مصرفي الأمان والتجارة والتنمية على الخدمات المصرفية الإلكترونية، من خلال تحليل خمسة متغيرات وهي: (الأمن، السرية، الإعلام، سهولة الاستخدام، أثر العوامل الديموغرافية) وتم جمع بيانات الدراسة بواسطة صحيفة استبانة وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلى أن درجة استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية جاءت بالترتيب

التالي: الصراف الآلي، ثم الانترنت، ثم الهاتف الجوال، فالبطاقات الإلكترونية بأنواعها، وتوصلت الدراسة إلى أن كل من الخصائص الديموغرافية للعملاء وعامل الأمان والسرية يؤثران سلباً على إقبالهم على الخدمات المصرفية الإلكترونية، ولا يوجد اختلاف دال إحصائياً بين كل من عامل الأعلام وسهولة الاستخدام ودرجة إقبال العملاء على الخدمات. وتناولت دراسة التواتي، وقبب (2014) دراسة معوقات تطوير نقاط البيع الإلكترونية من وجهة نظر القيادات المصرفية بمصرف التجارة والتنمية، وتركزت الدراسة على تحليل خمسة متغيرات وهي: (التشريعات والقوانين، البنية التحتية، القدرة المالية، توجهات الإدارة، الخبرات والكفاءات)، واستخدمت استبانة لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة إلى أن كل هذه العوامل لها تأثير سلبي على تطوير خدمة نقاط البيع الإلكترونية المقدمة من قبل المصرف. وركزت دراسة دياب (2014) على أهم العوامل التي تؤثر على انتشار الصيرفة الإلكترونية في السودان بالتطبيق على مصرفي السلام، والشمال الإسلامي، من خلال دراسة ستة متغيرات وهي: (البنية التحتية، الخصوصية والسرية، أمن المعلومات، قوانين وتشريعات شبكات الاتصال، جودة الخدمة، العوامل الديموغرافية) واستخدمت صحيفة استبانة لجمع البيانات، وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلى وجود عدة عوامل إيجابية وسلبية مرتبطة بجذب العملاء والعوامل السلبية منها ضعف البنية التحتية، وتأثير العمر، والمؤهل العلمي، أما الإيجابية فتمثلت في عامل الخصوصية والسرية، وعامل أمن المعلومات، ووجود قوانين وتشريعات تنظم الخدمة، وتقديم خدمة ذات جودة مناسبة. أما دراسة مسعودي (2015) التي هدفت لرصد أهم التحديات التي تقف عائقاً أمام الإقبال وتبني تلك الخدمات المصرفية بالمصارف الجزائرية والبالغ عددها (20) مصرفاً، حيث ركزت على تحليل متغيرات الدراسة وهي عوامل داخلية تمثلت في: (الخبرة، والأمن، والأعطال) وعوامل خارجية تمثلت في: (النظام المالي، البنية التحتية، الممارسات والتطبيقات)، فضلاً عن دراسة أثر الخصائص الديموغرافية للعملاء على تبني الصيرفة الإلكترونية، وتم جمع البيانات باستخدام استبانة، وتوصلت الدراسة إلى أنه لا يوجد تنوع في الخدمة البنكية الإلكترونية بالجزائر، وذلك راجع لقلة المنتجات البنكية الإلكترونية، وكذلك توصلت الدراسة إلى تأثير الإقبال على الخدمات المصرفية الإلكترونية بالخصائص الديموغرافية للمستخدمين كالمستوى التعليمي والمهنة والدخل. أما دراسة شعيبور ومرابطي (2016) فقد هدفت إلى التعرف على أهم التحديات المتعلقة ببيئة العمل المصرفي الإلكتروني بأربعة بنوك جزائرية وهي: بنك الفلاحة والتنمية، والوطني الجزائري، والبنك الخارجي الجزائري، وبنك الخليج الجزائري، واشتملت متغيرات الدراسة على (السياسات الحكومية، وسائل الأمن والحماية الكافية)، وتم استخدام استبانة لجمع بيانات الدراسة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى عدم توفر وسائل الأمن والحماية

الكافية وكذلك عدم توفر سياسات حكومية داعمة لانتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية. وتناولت دراسة **Betru, (2017)** تحديات وفرص تنفيذ ونشر استخدام نقاط البيع الإلكترونية (POS) بالمصرف التجاري الاثيوبي وتم الاعتماد على استبانة في جمع بيانات الدراسة التي وزعت على عينة من موظفي وعملاء المصرف، وتوصلت الدراسة إلى أن العوامل الأكثر تحدياً لتنفيذ محطات نقاط البيع الإلكترونية تمثلت في ضعف شبكة الاتصالات، ونقص المعرفة لدى الموظفين، وازدواج عمليات الخصم بسبب ضعف وانقطاع الشبكة، وقلة الدعم والمتابعة والتنسيق بين فروع ووكالات المصرف لعمليات الدفع الإلكتروني، وبالرغم من ذلك أظهرت الدراسة نمو الاقبال على نقاط البيع الإلكترونية من خلال نمو استخدام الدفع بالبطاقات المصرفية. وجاءت دراسة **عقيل وآخرون (2017)** لتحديد أهم المعوقات التي تحول دون استخدام بطاقات الدفع الإلكتروني في المصارف التجارية العاملة في مدينة الخمس، بالتطبيق على عملاء مصرف الجمهورية ومصرف الأمان، حيث تم جمع البيانات بصحيفة استبانة، وتركزت الدراسة على تحليل خمسة متغيرات وهي: (الوعي المصرفي والائتماني، ضعف الرقابة المصرفية، أهمية تكنولوجيا المعلومات، شبكات الاتصال، ضعف الإعلام)، وخلصت الدراسة إلى أن المستهلك يواجه صعوبة في استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني نظراً لغياب الوعي المصرفي والائتماني لدى غالبية عملاء المصارف. وركزت دراسة **السوكني (2018)** على التعرف على أهم المحددات التي تقف عائقاً أمام المصرف التجاري العربي لتقديم أدوات الصيرفة الإلكترونية، واعتمدت الدراسة على تحليل ستة متغيرات وهي: (البنية القانونية، البنية التحتية، الإدارة، الموارد البشرية، صغر حجم المصرف، القدرة المالية)، وتم استخدام استبانة والمقابلات الشخصية كأداة لجمع بيانات الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى وجود محددات تحد من تقديم هذه الأدوات والمتمثلة في ضعف البنية التحتية، ووجود معوقات قانونية، ووجود محددات خاصة بالمصرف نفسه المتمثلة في صغر حجم المصرف وفي ضعف كفاءة الموارد البشرية وكذلك في المعوقات الإدارية. وتناولت دراسة **Mokhtar (2019)** معرفة اتجاهات المستهلكين في ماليزيا لاستخدام (Debit Card) بطاقة الحسم الفوري المربوطة بالحساب في معاملاتهم اليومية، انطلقت الدراسة من زيادة اقبال المستهلكين في ماليزيا على استخدام أنظمة الدفع الإلكتروني من سنة إلى أخرى فضلاً عن تسارع التقدم التكنولوجي في الصناعة المصرفية الماليزية، حيث تطور استخدام بطاقة الصراف الآلي (ATM) إلى بطاقة الحسم الفوري (Debit Card) التي يمكن عن طريقها شراء السلع والخدمات والذي يوفر قدر كبير من الراحة والأمان في إدارة حسابات التوفير، واعتمدت الدراسة على تحليل ثلاثة محددات لاتجاهات المستهلكين لاستخدام بطاقة الحسم الفوري وهي: الأمان والثقة، الملائمة، الجاهزية

التقنية، واستخدمت الدراسة المقابلات الشخصية لجمع البيانات، وتوصلت إلى أن عامل الملاءمة كان العامل الأكثر تأثيراً على استخدام المستهلكين لبطاقة الحسم في معاملاتهم اليومية. وجاءت دراسة بعول (2020) التي تناولت أثر استخدام البطاقات البنكية على جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في الوكالات البنكية الجزائرية خلال جائحة كورونا من خلال تفصيل هذا الأثر على جوانب الخدمة الخمسة وهي: (الاعتمادية، والاستجابة، والمرونة، والكفاءة، والأمان والثقة) واعتمدت الدراسة على استبانة في جمع البيانات التي وزعت على عينة من موظفي الوكالات عينة الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى أن البطاقات المصرفية ساهمت بشكل كبير في تحسين جودة الخدمة المصرفية خلال جائحة كورونا، حيث عززت من اقبال الزبائن وزادت ثقتهم في استخدام البطاقة المصرفية الإلكترونية والتعامل بها باعتبارها وسيلة وقاية وحماية من الوباء. وهدفت دراسة مزعل (2021) تسليط الضوء على أبرز المعوقات التي تحول دون تطبيق الصيرفة الإلكترونية بالمصارف الأهلية العاملة بمنطقة الناصرية، حيث ركزت الدراسة على تحليل ثلاث مجموعات من العوامل وهي: (المتطلبات المادية والبشرية، الجوانب القانونية والأمنية، البيئة الثقافية والاجتماعية)، وتم استخدام استبانة لجمع بيانات الدراسة، التي تم توزيعها على عينة من موظفي المصارف المعنية، وتوصلت الدراسة إلى أن كل العوامل المدروسة مثلت معوقات أمام تطبيق الصيرفة الإلكترونية. وتناولت دراسة الرفاعي، والدوفاني (2021) الصعوبات التي تحد من إسهام البطاقات الإلكترونية المصرفية في حل أزمة السيولة في ليبيا، وتم جمع بيانات الدراسة باستخدام أسلوب المقابلة الشخصية مع عينة من الموظفين بالمصارف التجارية وعينة من أصحاب نقاط البيع الإلكترونية، وركزت الدراسة على تحليل الصعوبات الإدارية والفنية للبطاقات الإلكترونية، وخلصت الدراسة إلى أن هناك صعوبات إدارية تواجه البطاقات المصرفية الإلكترونية وتحد من إسهاماتها في حل أزمة السيولة المتمثلة في مركزية إصدار البطاقات، وكذلك نقص عدد الموظفين بأقسام البطاقات بالمصارف، بالإضافة إلى الصعوبات التي تتمثل في ضعف شبكات الاتصالات بالمنظومة المصرفية والانقطاع المتكرر للتيار الكهربائي.

2. موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة بتناولها موضوع أدوات الدفع الإلكتروني المتمثلة في البطاقة المصرفية الإلكترونية، إلا أنها اقتصرت عن غيرها من الدراسات السابقة بأنها هدفت إلى معرفة العوامل المؤثرة على عدم قبول التجار بمنطقة الجبل الغربي التعامل بالدفع بالبطاقة المصرفية، حيث

تجدر الإشارة إلى أن هناك قلة في الدراسات السابقة التي تناولت العوامل التي دفعت التجار على عدم القبول بالدفع بالبطاقة المصرفية، حيث تمثلت الفجوة البحثية التي تحاول تناولها الدراسة والتي ميزتها عن الدراسات السابقة في تركيزها في دراسة قبول المستفيد (التاجر) من أطراف العلاقة الثلاثة وهم: (العملاء، المصارف، التجار) للتعامل ببطاقة الدفع المصرفية، بعكس الدراسات السابقة والتي ركز معظمها إما على العملاء أو على موظفي ومسئولي المصارف، بالإضافة إلى أنها تُعد دراسة استكشافية في بيئة جديدة لم تنتشر فيها هذه الخدمة وهي منطقة الجبل الغربي.

3. مشكلة الدراسة

تشهد ليبيا مشاكل اقتصادية عديدة، ولعل مشكلة السيولة النقدية أهمها، فعلى الرغم من وجود حلول تساعد المستهلكين من سداد مشترياتهم باستخدام البطاقة المصرفية إلا أن عدم قبول الكثير من التجار لسداد المشتريات ببطاقة الدفع الإلكترونية المصرفية أدى إلى تفاقم مشكلة السيولة وزيادة العبء على المواطن في التكاليف والوقت لتدبير وسائل دفع أخرى، ولما تحققت خدمات الدفع الإلكتروني المتمثلة في البطاقة المصرفية من توفير للوقت والجهد وأيضاً الأمان والاستغناء عن حمل النقود، وبالرغم من المزايا الأخرى التي تحققت البطاقات المصرفية للتجار وكذلك للجهاز المصرفي كما أوردنا بالمقدمة، وقبول المستهلكين للتعامل بها إلا أن أغلب التجار وخصوصاً خارج المدن الرئيسية أحجموا عن قبول الدفع بهذه الوسائل مما يقف عائقاً أمام المواطنين والمتعاملين من الاستفادة من مزاياها، ومن هنا جاءت هذه الدراسة للبحث في معرفة العوامل التي أدت إلى عزوف التجار في بلديات الجبل الغربي عن قبول الدفع بوسائل الدفع الإلكترونية المتمثلة بالبطاقات المصرفية التي تستخدم للدفع في نقاط البيع الإلكترونية المعروفة بـ (POS) اختصاراً لـ Point of Sale.

ويمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤل الآتي:

- ما الأسباب التي أدت إلى عزوف التجار بمنطقة الجبل الغربي عن التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني "البطاقة المصرفية (POS)؟
- وللإجابة على هذا السؤال تم صياغة مجموعة من الأسئلة الفرعية التالية:
- هل السبب يعود إلى ضعف انتشار ثقافة الصيرفة الإلكترونية ووسائل الدفع الإلكتروني (POS) في منطقة الجبل الغربي؟

- هل السبب يعود إلى عدم وجود رغبة وقناعة كافية لدى التجار للتعامل بوسائل الدفع الإلكتروني المتمثلة في البطاقة المصرفية (POS)؟
- هل السبب يعود إلى الشروط والقوانين المصرفية المطلوبة لتكوين ماكينة (POS) للمحلات التجارية؟
- هل السبب يرجع إلى المخاوف من الوقوع في المخالفات الشريعة نتيجة استخدام البطاقة المصرفية؟
- هل السبب يرجع إلى ضعف البنية التحتية وضعف شبكة الاتصالات؟

4. فرضيات الدراسة

بناء على مشكلة وأهداف وتساؤلات الدراسة تم صياغة فرضيات الدراسة في شكل خمس فرضيات رئيسة حول العوامل المتوقع تأثيرها في قبول التجار بتحصيل قيمة المبيعات عن طريق البطاقة المصرفية كالآتي:

- H01 يوجد ضعف في انتشار الثقافة المصرفية الإلكترونية بمناطق الجبل الغربي.
- H02 يوجد ضعف في رغبة وقناعة التجار لقبول سداد المشتريات بالبطاقة الإلكترونية (POS).
- H03 توجد صعوبات متعلقة بالشروط والقوانين المصرفية لتكوين ماكينة (POS) بالمحلات التجارية.
- H04 يوجد تخوف من الوقوع في مخاطر عدم الالتزام بالضوابط الشرعية المتعلق بالدفع بالبطاقة الإلكترونية (POS).
- H05 يوجد ضعف بالبنية التحتية وشبكة الاتصالات بمنطقة الجبل الغربي.

5. أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى معرفة العوامل المؤثرة على قبول التجار بمنطقة الجبل الغربي بسداد المشتريات بالبطاقة المصرفية التعرف على أهم العوامل التي أدت إلى عدم قبول الدفع بالبطاقة الإلكترونية من قبل التجار بالمنطقة عينة الدراسة.

6. أهمية الدراسة

1.6 الأهمية العلمية للدراسة

إثراء المكتبة العلمية بموضوع بطاقات الدفع الإلكترونية المصرفية، وأهميتها ويعتبر الموضوع إضافة علمية وبحثية تضاف إلى المراجع السابقة في مجال الصيرفة الإلكترونية، الأمر الذي يعمل على توسيع مدارك الدارسين والباحثين حول فعالية البطاقة الإلكترونية (POS) ودورها في حل مشاكل السيولة النقدية، وتوضيح العوامل التي دفعت بالتجار بمنطقة الدراسة إلى عدم قبول الدفع بالبطاقة المصرفية.

2.6 الأهمية التطبيقية للدراسة:

تساعد الدراسة في معرفة أهم الأسباب التي أدت إلى عزوف التجار عن قبول وسائل الدفع الإلكترونية (البطاقة المصرفية POS) والتي تحقق خدمات مهمة للزبائن وذلك بقضاء حاجاتهم بواسطة هذه الوسائل بما يوفر وقت وجهد وتكلفة، واستقطاب العملاء وتحقيق الأرباح من خلال زيادة المبيعات بالنسبة للتجار، وتخفيف العبء على المصارف وتنويع مصادر دخلها بالإضافة إلى تحقيق الاستقرار النقدي بالحفاظ على تداول النقد داخل الجهاز المصرفي وتخفيض التسرب النقدي خارجه، وذلك بما يحقق المصلحة لجميع الأطراف المتعاملة بالمجتمع.

7. الإطار النظري للدراسة

1.7 تعريف الصيرفة الإلكترونية

تُعرف الصيرفة الإلكترونية على إنها إجراء العمليات المصرفية بشكل إلكتروني سواء تعلق الأمر بالسحب أو الدفع أو الإئتمان أو غير ذلك، ففي ظل هذا النمط من الصيرفة لا يكون العميل مضطراً للذهاب لمقر المصرف إذ يمكنه القيام بمختلف معاملاته المصرفية في أي مكان ووقت يريد (مصاحبية، 2015). كما تُعرف بأنها مصطلح شامل للعمليات التي يمكن للعميل من خلالها إجراء العمليات المصرفية إلكترونياً دون الحاجة إلى زيارة مقر المصرف، وذلك خلال 24 ساعة في اليوم، و7 أيام في الأسبوع من خلال نظام معلومات متطور (Driga & Isac, 2014).

2.7 بطاقات الدفع الإلكترونية

1.2.7 مفهوم بطاقات الدفع الإلكترونية

هي البطاقات البلاستيكية التي تصدرها المصارف ويستطيع حاملها الحصول على الخدمات المصرفية من خلالها، مثل سحب النقود من الصراف الآلي، ودفع قيمة مشترياته وخدماته التي يحصل عليها من

المحلات وأماكن الخدمة التي توجد بها نقاط البيع الإلكترونية، والدفع عن طريق الإنترنت، وقد تكون البطاقة دولية بحيث تمكن حاملها من سحب النقود ودفع قيمة المشتريات والخدمات في دول أخرى (التواتي، 2013).

2.2.7 أهمية بطاقات الدفع الإلكترونية

تحقق البطاقات المصرفية أهمية كبيرة من خلال المزايا التي يتمتع بها أطراف التعامل بالبطاقة المصرفية، من أهمها ما يلي: بعلول (2020).

أ. بالنسبة لحامل البطاقة:

1. تُعد بطاقة الدفع المصرفية أداة سهلة الاستخدام لسداد أثمان السلع والخدمات كبديل للنقود والشيكات.
2. تُعد أكثر أماناً من حمل النقود الورقية والشيكات المصرفية.
3. تحقق إمكانية الشراء الفوري والدفع الآجل من خلال بطاقة الائتمان.
4. يستطيع حامل البطاقة أن يسحب مبالغ نقدية في أي وقت يشاء من آلة الصراف الآلي، وكذلك السحب من أي فرع من البنوك الكبرى في العالم.
5. تحقق للمسافرين مزايا عديدة من خلال توفير أداة دفع واحدة بدلاً من حمل العملات الأجنبية المختلفة.
6. توفر سجل تفصيلي لنفقات البطاقة بالمبالغ والتواريخ مما يحقق لحاملها مراقبة وتنظيم نفقاته.

ب. بالنسبة للمصرف مصدر البطاقة:

1. تحقق للمصرف أرباحاً متنوعة من الرسوم والعمولات الناتجة عن إصدار البطاقات وتجديدها من العملاء، وكذلك الرسوم والعمولات المقبوضة من التجار الناتجة عن تركيب أجهزة نقاط البيع وعمليات الشراء بالبطاقة، بالإضافة إلى العمولات الناتجة عن عمليات السحب من أجهزة الصراف الآلي (ATM).
2. تقليل الازدحام بفروع المصرف الناتج عن طلبات سحب النقود الورقية عند انتشار استخدام البطاقات المصرفية بالمجتمع.

ج. بالنسبة للتاجر:

1. زيادة حجم المبيعات والإيرادات من بيع السلع والخدمات لحاملي البطاقات المصرفية الذين يكون لديهم حافز للشراء دون انتظار توفر النقود الورقية لديهم.

2. ضمان التاجر تحويل قيمة المبيعات إلى حسابه المصرفي مباشرة دون عناء إيداع النقود عند البيع النقدي، وكذلك التخلص من مخاطر الاحتفاظ ونقل النقود الورقية.

3. الاستفادة من الدعاية والإعلان للمتجر الناتجة عن إدراج اسمه بدليل المصرف الذي يوزعه على حاملي البطاقات المصرفية.

4. يحقق التاجر الذي يتعامل بالبطاقات الائتمانية مزايا تنافسية عن غيره من التجار.

د. بالنسبة للسلطة النقدية:

يحقق انتشار الدفع بواسطة البطاقات الإلكترونية الحفاظ على تداول العملة المحلية بداخل الجهاز المصرفي وتخفيض تسرب النقود خارجه مما يسهل من استخدام أدوات السياسة النقدية ويساهم في تحقيق الاستقرار الاقتصادي (Adeoti, 2013)

3.7 نقاط البيع الإلكترونية (EPOS) Electronic Point of Sale

ويطلق على هذا النظام Electronic Fund Transfer at Point of Sale (EFTPOS) أي تحويل الأموال إلكترونياً في نقاط البيع، ويُقصد بها الأجهزة الموجودة في المحلات التجارية التي تقبل سداد المشتريات بواسطة البطاقات المصرفية وغيرها من البطاقات، حيث تُمكن نقاط البيع العملاء من الدفع مقابل التسوق باستخدام بطاقة الحسم الفوري أو الائتمان بدلاً من حمل النقود السائلة، فيتم خصم الأموال إلكترونياً من حساب العميل وتحويلها إلى حساب المتجر وهذا الاجراء يطلق عليه (EFTPOS) حيث توجد شريط ممغنط مضمن ببطاقة العميل المصرفية سواء أكانت بطاقة إئتمان أو خصم، يحمل الشريط معلومات البطاقة التي يتم تمريرها بقاريء البطاقة في ماكينة نقطة البيع (POS) ويتم خصم القيمة وإدخال الرقم السري للبطاقة من طرف العميل، فيتم إرسال الطلب المحوسب إلى كمبيوتر المصرف عن طريق الشبكة ليتأكد من وجود التغطية سواء كانت مقيدة بالحساب أو قرض ائتماني، فيتم خصم القيمة وتحويلها إلى حساب التاجر إلكترونياً عند توفر القيمة أو رفض العملية في حالة عدم كفاية حساب العميل (Sylvie, 2017).

4.7 أنواع البطاقات المصرفية

تُقسم البطاقات طبقاً لعدة أسس، منها تقسيمها إلى بطاقات بلاستيكية وبطاقات ذكية طبقاً لحملها لرأس ذكي، ومنها التقسيم من حيث الإصدار إلى بطاقات ذهبية وبطاقات فضية وغيرها. وقد تُقسم إلى

بطاقات محلية تستخدم داخل الدولة فقط، وبطاقات يمكن استخدامها داخلياً وخارجياً، إلا أن التقسيم الشائع للبطاقات المصرفية هو تقسيمها حسب الوظيفة، أو حسب الائتمان الذي تمنحه للعميل. وطبقاً لهذا التقسيم فإن البطاقات المصرفية تشمل ثلاثة أنواع رئيسية وهي:

أ- بطاقة الحسم الفوري Debit Card:

هذه البطاقة مربوطة مباشرة بحساب حاملها في المصرف، أي تعمل بنظام الاتصال المباشر Online وتدفع في حدود هذا الحساب، أي أنها لا تعطي أي إئتمان لصاحبها، وهذا النوع يتناسب مع العملاء الذين لا يستخدمون الشيكات ولا يحبذون بطاقات الإئتمان لشراء البضائع، وذلك لتجنب دفع الفوائد، وكذلك تناسب الملتزمين بالتعاليم الدينية، ومن ناحية التاجر فإنه يتجنب الدفع بالشيك العائم أو التأخير للدفع المرتبط ببطاقة الائتمان، فبطاقة الحسم الفوري مربوطة بحساب العميل مباشرة، وتحول قيمة المشتريات فوراً من حساب العميل إلى حساب التاجر (Anthony & Marcia, 2006) كذلك تحقق هذه البطاقة العديد من المزايا لذوي الدخل المحدود حيث أشارت دراسة (Pierre et al, 2021) أنها تحقق ادخارات في دخل الفرد مقارنة باستخدام النقود الورقية، فهي تقلل من تكاليف المعاملات للحصول على النقد، وكذلك تقلل من تكاليف المراقبة بالإضافة إلى أنها توفر للفرد سهولة التحقق من أرصدة حسابه بشكل متكرر وبناء الثقة في المصرف، وتوصلت دراسة (Andrea & Li, 2014) لنفس النتائج حيث توصلت إلى أن هناك تأثيرات إيجابية ذات دلالة إحصائية على إنفاق العائلات وتحقيق مدخرات نتيجة استخدام بطاقة الحسم الفوري (Debit Card) في المدفوعات في إيطاليا.

ب- بطاقة الحسم الشهري Charge Card:

إن هذه البطاقة ليست بطاقة ائتمانية، حيث لا تفرض أسعار فائدة ولا يوجد عليها قيود في السحب بالنسبة لحاملها، فقط يجب سداد جميع الأرصدة في نهاية الشهر بشكل كامل، ويتم فرض رسوم تسجيل على حاملي هذه البطاقة أو المشتركين لعضويتها، وتصدر هذه البطاقة أيضاً من مؤسسات غير مصرفية مثل الأمريكيان إكسبرس American Express ونادي الداينرز Diners Club، ويحصل حاملو البطاقة على امتيازات من الفنادق وشركات الطيران، وتُعد هذه البطاقة مناسبة للمسافرين إلى الخارج (Geoffrey & Keith, 2005)، فهي بطاقة بلاستيكية توفر وسيلة دفع بديلة عن إجراء المشتريات، تعتمد على اتفاق بين مصدر البطاقة وحاملها على قيمة محددة تشحن بها البطاقة، ويتم تسوية القيمة بالكامل في تاريخ الاستحقاق الذي يكون في حدود ثلاثون يوماً، وتخضع لرسوم تأخير وكذلك شروط وقيود معينة للموافقة

على منحها، وتتحصل المصارف على إيرادات تتمثل في رسوم إصدار سنوية ثابتة بالإضافة الى رسوم خدمة إعادة الشحن، وتمثل بديلاً عن البطاقات الائتمانية المرتبطة بالفوائد المحرمة شرعاً فهي تجمع بين ميزة السداد الآجل لمدة شهر وميزة خلوها من الرباء، ويرى الكثير أنها يمكن تطويرها كبديل عن التمويل الربوي لتمويل الاحتياجات الشهرية للأفراد العاديين وفق شروط شرعية وقانونية تضمن صحة المعاملة الشرعية والقانونية، وتحفظ حقوق المتعاملين (Tanzina & Zinnatun, 2013).

ج- بطاقة الائتمان: Credit Card

أغلب أنواع قروض المستهلك في الوقت الحالي تكون بواسطة بطاقة الائتمان، سواء أكانت من المصارف أم من الشركات الأخرى التي تصدر هذا النوع من البطاقات لعملائها، وتكون بطاقات الائتمان غير مربوطة بالحساب مباشرة، أي تعمل بنظام الاتصال غير المباشر Offline، وتوفر هذه البطاقات لحاملها حداً أو خطأً إئتمانياً متجدداً يمثل القرض الممنوح، تتقاضى عليها نسبة فوائد مرتفعة، حيث تتراوح بين 10% إلى 24% وأكثر سنوياً، وتستخدم بطاقات الائتمان ليس فقط في التسوق، ولكن تقدم القروض بجميع أنواعها كالقروض السكنية والسيارات وأصبحت هذه البطاقات جزءاً أساسياً من الموارد المالية للأفراد في الدول المتقدمة، وقد كان ظهور البطاقة الائتمانية المصرفية في عام 1951 في مصرف Franklin الوطني في نيويورك كأول بطاقة تمنح قرضاً للعميل لسداد مشترياته، حيث يقوم المصرف بإضافة القيمة لحساب التاجر من القرض الممنوح للبطاقة، مع خصم تكاليف أو رسوم القرض (Jithendra, 2006)، وتتعرض بطاقة الائتمان لمشاكل كبيرة في إدارة الأموال من حيث تكاليف الفوائد، بالإضافة إلى تعرضها لمخاطر الاحتيال بمبالغ ضخمة تصل لمليارات الدولارات، حيث تتعرض باستمرار لحالات التزوير والاستخدام غير القانوني من قبل المحتالين، حيث فُدر الاحتيال لنصف عدد البطاقات المصدرة عام 2008 في أوروبا، وكلما تطورت أساليب الحماية تطورت معها أساليب وطرق الحماية، ويُعد كشف ومواجهة الاحتيال أمراً مستمراً ومزعجاً جداً بالنسبة للشركات المصدرة والمصارف ومستخدمي هذا النوع من البطاقات (Asuathy & Liji, 2019).

5.7 الصيرفة الإلكترونية في المصارف الليبية

1.5.7 مشروع المدفوعات الوطني

نظراً لما يمثله مجال الصيرفة الإلكترونية من أهمية كبيرة لتطوير القطاع المصرفي وتحسين الخدمات المقدمة فقد أصبح لزاماً على مصرف ليبيا المركزي أن يتيح للسوق المصرفي القوانين ويوفر المقومات والتقنيات المناسبة لتمكينها من اللحاق بركب تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية، وسعيًا من المصرف

المركزي على توفير خدمات الكترونية متطورة وجديدة ومواكبة للعصر فقد طرح مشروع نظام المدفوعات الوطني سنة 2007 والذي يسعى إلى توريد العديد من المنظومات لتطوير الصيرفة الإلكترونية بالتعاقد مع مجموعة من الشركات العالمية المتخصصة في هذا المجال وذلك لتوريد مجموعة من الأنظمة وهي (www.cbl.gov.ly):

1. المنظومة المحاسبية Accounting system
 2. نظام معالجة الصكوك آلياً (ACP) (Automated Checks Processing)
 3. نظام آلات السحب الذاتي ونقاط البيع (إدارة البطاقات) ATM/POS & Card System
 4. منظومة المقاصة الإلكترونية (ACH) Automated Clearing House
 5. منظومة التسوية الإجمالية الفورية (RTGS)
 6. شبكة الاتصالات والربط Communications and Networks
 7. مراكز البيانات Data Centers
- 2.5.7 الوضع الحالي لمشروع المدفوعات الوطني:**

بالرغم من وجود الرغبة في الشروع في هذا النظام إلا أنه وحتى وقت قريب لا يوجد نظام وطني موحد للمدفوعات في ليبيا، وكانت مكونات نظام المدفوعات المختلفة موجودة في إدارات منفصلة غير مكتملة مثل المقاصة الإلكترونية أو التحويلات، وشهد عام 2017 قيام مصرف ليبيا المركزي بتحديث الأجهزة المصرفية الأساسية في المصارف الحكومية الخمسة الكبرى وهي: (مصرف الجمهورية، المصرف التجاري الوطني، مصرف الوحدة، مصرف الصحاري، مصرف شمال إفريقيا) وذلك من أجل تسهيل عملية التواصل والتحويل فيما بين المصارف، ونتيجة لذلك تم ربط أكثر من 528 فرعاً من فروع المصارف بجميع أنحاء البلاد بالجهاز المصرفي الأساسي ربطاً كاملاً نهاية عام 2019 ونتيجة لذلك شهد أداء الأنظمة تحسين بسيط لكنها مازالت غير مرنة بشكل كامل وذلك نتيجة ضعف شبكة الاتصالات، حيث يتم إدخال المعلومات في نظام التسوية الإجمالية الفورية بين المصارف بشكل يدوي مما يأخذ وقت طويل ويزيد من معدلات الخطأ، ومازالت عمليات مقاصة الصكوك لا تتم بشكل كامل بين المصارف وذلك بسبب عدم امتلاك النظام لتكنولوجيا قراءة الصكوك بشكل آلي ويتعين نقل الصكوك بشكل يدوي مما يزيد من الأخطاء واستنزاف للوقت، وذلك يرجع لأسباب أمنية ولمنع الاحتيال، أما نظام السويقت فكان أحد أدوات المدفوعات والتسوية وهو إنشاء بوابة عبور ليبية بدأ تشغيلها سنة 2016، وتم ربط 11 مصرفاً بها من بينهم جميع المصارف

الحكومية ولازال المصرف المركزي يعمل على ربط المصارف كاملة (تقرير البنك الدولي، مراجعة القطاع المالي في ليبيا، 2020).

3.5.7 نمو خدمات المصرفية الإلكترونية في ليبيا:

لقد كان لأزمة السيولة عام 2015 دورٌ كبيرٌ في تعزيز استخدام أنظمة الدفع بالبطاقات الإلكترونية وزاد في الوقت نفسه عدد التجار الذين انضموا إلى الشبكة بزيادة ملحوظة، وزاد إقبال عملاء المصارف على استخدام البطاقات للإستفادة من رواتبهم التي كان من الصعب سحبها في ذلك الوقت، ويمثل عدد حاملي البطاقات أقل من ربع سكان ليبيا إلا أن استخدامها ينمو بوتيرة سريعة ونظراً لغياب إئتمان التجزئة فإن الغالبية العظمى من البطاقات هي من نوع بطاقات الحسم الفوري (Debit Card) المربوطة بحسابات مصرفية نقدية، ويُقدر عدد ماكينات نقاط البيع (POS) الموجودة في ليبيا حتى نهاية سنة 2018 ما يفوق 11 ألف نقطة بيع، وهناك ما يزيد على 7000 وحدة تم ربطها بنظام الموزع الوطني مما يُمكن أكثر من 500 ألف شخص من حاملي بطاقات الخصم النشطة من إجراء المعاملات من خلال هذه النظام، وتتركز 63% من ماكينات نقاط البيع في منطقة طرابلس الكبرى (تقرير البنك الدولي، مراجعة القطاع المالي في ليبيا، 2020).

6.7 لمحة عن النشاط التجاري والمصرفي ببلديات الجبل الغربي

1.6.7 نبذة عن المحلات التجارية في بلديات الجبل الغربي

تمتد بلديات الجبل الغربي جغرافياً من جبال مدينة غريان الواقعة جنوب طرابلس وإلى الغرب حتى مدينة وازن، ويبلغ عدد سكان الجبل الغربي حوالي (396601 نسمة) حسب الإحصائيات، وتمتد المنطقة على مساحة (143908) كم² (زنييل، 2017).

وتشهد بعض مناطق الجبل الغربي مؤخراً نهضة في المجال التجاري، فالمحلات التجارية فيها في ازدياد بشكل مُتدرج ومتنوع وكذلك الأنشطة الخدمية والصناعية وغيرها وظهورها بحلة جديدة وحديثة، وأصبحت محل إقبال للعديد من المدن والمناطق ولاسيما مناطق الجنوب والتي تُعد بعض مناطق الجبل بوابة عبور لها، وبسبب الظروف الحالية تُعد عملية حصرها أمراً صعباً، فمعظم المحلات وبالخصوص الحديثة كان بناؤها ومزاولة نشاطها بدون تراخيص نظراً لغياب تطبيق القانون وفرضه مؤخراً.

2.6.7 نبذة عن المصارف العاملة في بلديات الجبل الغربي:

يوضح الجدول (1) عدد المصارف العاملة بالمنطقة.

جدول (1) المصارف العاملة في بلديات الجبل الغربي وعدد فروعها

ت	المصرف	عدد الفروع بالبلديات
1	الجمهورية	22
2	التجاري الوطني	6
3	الصحاري	1
4	شمال إفريقيا	8
5	الوحدة	9
6	الأمان للتجارة والاستثمار	1
المجموع	6 مصارف	47 فرع مصرفي

المصدر: المواقع الإلكترونية للمصارف

يتضح من الجدول (1) وجود العديد من فروع المصارف التجارية العاملة ببلديات الجبل الغربي عن طريق فروع ووكالات، وتعتبر أغلب الفروع الموجودة هي لمصارف عامة، حيث أحجمت معظم المصارف الخاصة عن فتح فروع لها في هذه البلديات.

8. الدراسة الميدانية

1.8 مجتمع الدراسة وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من التجار أصحاب المحلات التجارية ببلديات الجبل الغربي، ونظرا لصعوبة الاتصال بجميع مفردات المجتمع فقد تم استخدام أسلوب المعاينة باختيار عينة عشوائية من الأنشطة التجارية والخدمية والصناعية بالمناطق التي تتركز فيها الحركة التجارية وهي بلديات: (غريان، الأصابعة، يفرن، الزنتان، جادو، كاباو) وكان حجمها (60) مفردة من أصحاب المحلات التجارية في بلديات الجبل الغربي وتم توزيع إستمارات الإستبانة عليهم، وقد واجهت عملية التوزيع صعوبات كبيرة لرفض الكثير من التجار استلام إستمارة استبانة الدراسة، وبعد فترة زمنية تم استرداد عدد (50) استمارة استبيان من الإستمارات الموزعة. والجدول (2) يبين عدد استمارات الاستبيان الموزعة والمسترجعة ونسبة المسترجع منها حسب البلديات التي شملتها الدراسة.

جدول (2) الاستثمارات الموزعة والمسترجعة ونسبة المسترجع منها حسب عينة الدراسة

المنطقة	الموزع	المسترجع	نسبة المسترجع %
غريان	8	6	75.00
الأصابع	23	21	91.30
يفرن	7	6	85.71
الزنتان	12	9	75.00
جادو	5	4	80.00
كاباو	5	4	80.00
المجموع	60	50	83.33

من خلال الجدول (2) نلاحظ أن نسبة المسترجع الكلية 83.33% من جميع استثمارات الاستبيان الموزعة.

2.8 منهجية الدراسة العلمية

1.2.8 المنهج العلمي المتبع في الدراسة

اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي عن طريق جمع البيانات المرتبطة بمشكلة الدراسة باستخدام الاستبانة التي تم ترميزها وفقا لمقياس (ليكرت الثلاثي).

2.2.3 الأساليب الإحصائية المستخدمة في وصف وتحليل البيانات

تم تحليل إجابات مفردات العينة عن طريق الاختبارات الإحصائية الآتية:

1. المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتقييم إجابات العينة.
2. اختبار كرونباخ ألفا (α) لقياس درجة ثبات محاور الاستبانة على أثر أجوبة مفردات العينة.
3. اختبار ولكوكسن حول المتوسط (Wilcoxon - test) لاختبار الفرضيات الإحصائية المتعلقة بمتوسط مجتمع الدراسة (μ) لاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من عبارات الاستبانة.

4. اختبار Z حول المتوسط لاختبار الفرضيات الإحصائية المتعلقة بمتوسط المجتمع.

5. تم اعتماد مستوى معنوية 5% لاعتماد درجة الدلالة الإحصائية لنتائج التحليل.

وقد تم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS

3.2.8 أداة جمع البيانات (استبانة الدراسة)

تم وضع التصور الأولي للإستبانة الخاصة بجمع معلومات الدراسة العملية من خلال الاطلاع على أدبيات الموضوع والدراسات السابقة، واستخدمت الطريقة الرقمية في ترميز البيانات وفقاً لمقياس ليكرت الثلاثي بدرجاته الثلاثة كما موضحة بالجدول (3)

جدول (3) توزيع الدرجات على الإجابات المتعلقة بالمقياس الثلاثي

الإجابة	غير موافق	محايد	موافق
الدرجة	1	2	3

من خلال الجدول (3) يكون متوسط درجة الموافقة (2). فإذا كان متوسط درجة إجابات مفردات العينة يزيد معنوياً على 2 فيدل على ارتفاع درجة الموافقة، أما إذا كان متوسط درجة إجابات مفردات العينة يقل معنوياً عن 2 فيدل على انخفاض درجة الموافقة، في حين إذا كان متوسط درجة إجابات مفردات العينة لا تختلف معنوياً عن 2 فيدل على أن درجة الموافقة متوسطة. وللتأكد من أن أسئلة الاستبانة تحقق الغرض الذي أعدت من أجله تم عرض الاستبانة بصورتها الأولية على عدد من المحكمين المتخصصين في التمويل والمصارف وذلك للتأكد من مدى شمولية الاستبيان لتحقيق أهداف الدراسة ومدى ملائمة عبارات الأسئلة، وتم استخدام معامل كرونباخ ألفا (Cornbach Alpha) لكل محور من محاور الاستبانة ولجميع المحاور لقياس درجة الثبات بعد توزيعها واستلامها من المستجوبين وذلك للتأكد من صلاحية البيانات للتحليل فكانت النتائج كما موضحة بالجدول (4).

جدول (4) نتائج اختبار الثبات والاتساق لكل محور من محاور الاستبانة ولجميع المحاور

م	المحاور	عدد المعامل	العبارة	الثبات
1	محور انتشار الثقافة المصرفية الإلكترونية بمناطق الجبل الغربي.	6		0.759
2	محور رغبة وقناعة التجار لقبول سداد المشتريات بالبطاقة الإلكترونية (POS).	6		0.622
3	محور الشروط والقوانين المصرفية لتركيبة ماكينة (POS) بالمحلات التجارية.	7		0.610
4	محور الالتزام بالضابط الشرعي بالدفع بالبطاقة الإلكترونية (POS).	6		0.663
5	محور البنية التحتية وشبكة الاتصالات بمنطقة الجبل الغربي.	6		0.674
6	جميع محاور الاستبانة	31		0.763

من خلال بيانات الجدول (4) يتضح أن قيم معامل كرونباخ ألفا لمحاور الاستبانة تراوحت بين (0.610 و 0.759) ولجميع المحاور كانت 0.763 وهي قيم مناسبة لأنها تجاوزت قيمة 0.60 التي تمثل الحد الأدنى المقبول لصلاحيّة البيانات للتحليل.

3.3 تحليل واختبار فرضيات الدراسة

1.3.3 اختبار الفرضية الأولى التي تنص على: H01 يوجد ضعف في انتشار الثقافة المصرفية الإلكترونية بمناطق الجبل الغربي.

يبين الجدول (5) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدلالة المعنوية المحسوبة لإجابات مفردات عينة الدراسة على الفقرات المتعلقة بعامل ضعف انتشار الثقافة المصرفية الإلكترونية، حيث تم استخدام اختبار ولكوكسون حول المتوسط (2) لاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات وكانت النتائج كما موضحه بالجدول (5).

الجدول (5) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بضعف انتشار الثقافة المصرفية الإلكترونية

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المعنوية المحسوبة
1	ضعف الحملة الإعلامية فيما يخص التعريف بوسائل الدفع الإلكترونية كبديل عن النقود الورقية.	2.70	.614	-5.337	.000
2	عدم وضع الحملة الإعلامية والتسويقية اللازمة من قبل المصارف وذلك لتوعية التجار بوجود فرص تحقق أرباح بشكل أفضل جراء استخدام البطاقة المصرفية في ظل نقص السيولة.	2.80	.452	-6.172	.000
3	ضعف التواصل والتنسيق بين المصارف في المنطقة للترويج والدعاية لنشر ثقافة استخدام الدفع بالبطاقة المصرفية.	2.68	.551	-5.516	.000
4	ضعف الحملة الإعلامية للترويج بمزايا استخدام الدفع بالبطاقة المصرفية من حيث السرعة والجهد والأمان.	2.74	.565	-5.642	.000
5	ضعف اهتمام الإدارات المصرفية بالاستعانة بالوسائل الإعلامية كالتلفزيون ومواقع التواصل الاجتماعي لنشر ثقافة الدفع بالبطاقة المصرفية.	2.60	.670	-4.743	.000
6	ضعف الجهات الاستشارية ونقص بيوت الخبرة بسبب في عدم الارتقاء بالعنصر البشري وصعوبة تقديم وسائل الدفع الإلكترونية بطريقة مرضية	2.70	.505	-5.754	.000

من خلال الجدول (5) نستنتج أن الفقرة رقم (2) تحتل أعلى ترتيب وفقاً للمتوسط الحسابي لإجابات عينة الدراسة والتي تتعلق بضعف الحملة الإعلامية والتسويقية تجاه التجار لتوعيتهم بمزايا الدفع باستخدام

البطاقة المصرفية، ويتضح أن كل الفقرات تجاوزت متوسط القياس الفرضي وهو (2) مما يدل على تأكيد أفراد العينة على ضعف انتشار الثقافة المصرفية الإلكترونية وضعف الترويج والاعلان عنها يُعد من العوامل الأساسية لعدم قيام التجار بتركيب خدمة الدفع الإلكتروني (POS) التي تتيح الدفع بالبطاقة المصرفية، ونلاحظ أن الدلالات المعنوية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية 0.05 ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (2) لجميع العبارات المتعلقة بضعف انتشار الثقافة المصرفية الإلكترونية بمناطق الجبل الغربي، وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (2) فهذا يدل على ارتفاع درجات الموافقة على هذه العبارات.

ولاختبار الفرضية الأولى المتعلقة بضعف انتشار الثقافة المصرفية الإلكترونية تم إيجاد المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية واستخدام اختبار Z حول متوسط المقياس (2) فكانت النتائج كما موضحة بالجدول (6)

الجدول (6) نتائج اختبار Z حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بضعف

انتشار الثقافة المصرفية الإلكترونية بمناطق الجبل الغربي

البيان	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
المستوى الكلي لضعف انتشار الثقافة المصرفية الإلكترونية	2.7033	.37989	13.091	.000

من خلال الجدول (6) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (13.091) بدلالة معنوية محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات العينة (2.7033) وهو يزيد عن متوسط المقياس (2) فهذا يشير إلى وجود ضعف في انتشار الثقافة المصرفية الإلكترونية بمناطق الجبل الغربي، وبالتالي نستنتج إثبات صحة الفرضية الأولى والتي تنص على: H_01 يوجد ضعف في انتشار الثقافة المصرفية الإلكترونية بمناطق الجبل الغربي.

2.3.8 اختبار الفرضية الثانية للدراسة التي تنص على: H_02 يوجد ضعف في رغبة وقناعة التجار لقبول سداد المشتريات بالبطاقة الإلكترونية (POS).

يبين الجدول (7) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدلالة المعنوية المحسوبة لإجابات مفردات عينة الدراسة على المحاور المتعلقة بهذه الفرضية، حيث تم استخدام اختبار ولكوكسون حول المتوسط

(2) لاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بضعف الرغبة والقناعة لدى التجار لقبول سداد المشتريات بالبطاقة الإلكترونية (POS).

الجدول (7) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى الرغبة والقناعة لدى التجار لقبول سداد المشتريات بالبطاقة الإلكترونية (POS)

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدالة المعنوية المحسوبة
1 قلة قبول الدفع من خلال البطاقة المصرفية من قبل التجار يرجع إلى صعوبة التعامل معها ونقص الخبرة	1.62	.855	-2.897	.004
2 وجود مخاوف من صعوبة وتأخر الإجراءات المصرفية لمعالجة الأخطاء والمشاكل الناتجة عن الدفع بالبطاقة المصرفية من قبل التجار.	2.72	.640	-5.308	.000
3 رغبة التجار الحصول على الأموال بشكل نقدي وذلك تقديراً للصعوبات التي تواجههم عند توريد البضائع والمطلوب سدادها للمورد بشكل نقدي.	2.80	.535	-5.898	.000
4 التخوف من عدم دقة عمليات التسوية بالمصرف الأمر الذي يفقد الثقة في قبول الدفع بالبطاقة المصرفية.	2.42	.785	-3.363	.001
5 تأخر تحويل القيمة لحساب التاجر بالمصرف الأمر الذي يزيد من المخاوف لدى التجار ويقلل من رغبتهم لقبول السداد بالبطاقة المصرفية.	2.60	.756	-4.423	.000
6 رفض موردي البضائع الرئيسيين لقبول الدفع من التجار باستخدام البطاقة المصرفية مما يدفع تجار المنطقة لاشتراط السداد بشكل نقدي لتجديد بضائعهم.	2.26	.922	-1.938	.053

حيث نلاحظ من الجدول (7) أن الفقرة رقم (3) أحتلت الترتيب الأول في الأهمية وفقاً لإجابات عينة الدراسة والتي توضح أن ابتعاد التجار بمنطقة الجبل الغربي عن قبول الدفع بالبطاقة المصرفية ناتج عن الحاجة لتوفر النقد ليتمكن التاجر من توريد البضائع، ويتضح من الجدول أن متوسط كل الفقرات تجاوزت المتوسط الفرضي (2) ما عدا الفقرة رقم (1)، وأن الدلالات المعنوية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية 0.05 ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (2) للفقرات التالية (5.4.3.2) وهذا يدل على ارتفاع درجة الموافقة على هذه العبارات، وكانت أكبر من مستوى المعنوية 0.05 في الفقرة (6) وهذه يدل على أن نتيجة اختبار الفقرة غير دالة إحصائياً، وكانت أقل من مستوى

المعنوية 0.05 في الفقرة (1) وهنا تدل على انخفاض درجة الموافقة وأن هذه الفقرة لم تحصل على موافقة العينة وبالتالي لا تُعد عائقاً في استخدام البطاقة الإلكترونية وفقاً لإجابات عينة الدراسة. ولاختبار هذه الفرضية تم إيجاد المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية واستخدام اختبار Z حول متوسط المقياس (2) فكانت النتائج كما بالجدول (8)

الجدول (8) نتائج اختبار Z حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بضعف الرغبة والقناعة لدى التجار لقبول سداد المشتريات بالبطاقة الإلكترونية (POS)

البيان	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
المستوى الكلي لضعف الرغبة والقناعة لدى التجار لقبول سداد المشتريات بالبطاقة الإلكترونية (POS)	2.4033	.34353	8.302	.000

نلاحظ من الجدول (8) أن قيمة إحصائي الاختبار (8.302) بدلالة معنوية محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات العينة (2.4033) وهو يزيد عن متوسط المقياس (2) فهذا يشير إلى وجود ضعف في الرغبة والقناعة لدى التجار لقبول سداد المشتريات بالبطاقة الإلكترونية (POS) وبالتالي نستنتج إثبات صحة الفرضية الثانية والتي تنص على: H_02 وجود ضعف في رغبة وقناعة التجار لقبول سداد المشتريات بالبطاقة الإلكترونية (POS)

3.3.3 اختبار الفرضية الثالثة للدراسة التي تنص على: H_03 توجد صعوبات متعلقة بالشروط والقوانين المصرفية لتركيبة ماكينة (POS) بالمحلات التجارية.

يبين الجدول (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ونتائج اختبار ولكوكسون حول المتوسط (2) لاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات لإجابات مفردات عينة الدراسة. ويتضح من الجدول أن اجابات عينة الدراسة تجاوزت متوسط المقياس (2) ما عدا الفقرة رقم (1) التي تنص على عدم قدرة التاجر على توفير بعض شروط تركيب نقطة البيع (POS)، وهذا يدل على أن الكثير من التجار لا يعانون صعوبات في توفير شروط تركيب (POS) ولكن عدم قبولهم لها يرجع للمشاكل المتولدة من استخدام الدفع الالكتروني بالبطاقة المصرفية والموضحة ب فقرات الجدول بداية من مرونة الإجراءات إلى التخوف من مشاكل الخصم المزدوج لقيمة الشراء وارتفاع عمولة المصرف على مبيعات التاجر بالبطاقة، وضعف الحماية القانونية للدفع الالكتروني، ومن خلال الجدول نلاحظ أن الدلالات المعنوية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية 0.05 ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة

تزيد عن متوسط المقياس (2) للعبارة أرقام (6.5.4.3.2) فهذا يدل على ارتفاع درجات الموافقة على هذه العبارات، وكانت أكبر من مستوى المعنوية 0.05 في العبارة رقم (1) وهذا يدل على انخفاض درجة الموافقة على هذه العبارة وهي غير دالة إحصائياً.

الجدول (9) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالصعوبات المتعلقة بالشروط والقوانين المصرفية لتركيبة ماكينة (POS) بالمحلات التجارية

م	العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المعنوية المحسوبة
1	عدم القدرة على توفير بعض شروط تركيب ماكينة الشراء بالبطاقة المصرفية مثل اشتراط ترخيص النشاط في ظل غياب تطبيق القانون الذي يلزم بتوفيرها.	1.96	.903	-0.316	.752
2	التخوف من التعرض لمخالفات قانونية ناتجة عن أخطاء الخصم من التاجر أو الزبون عند استخدام البطاقة المصرفية.	2.48	.814	-3.618	.000
3	عدم وجود مرونة وتسهيل الإجراءات المطلوبة للحصول على ماكينة الدفع بالبطاقة المصرفية.	2.66	.688	-4.919	.000
4	التخوف من ارتفاع تكلفة قيمة العمولة المربوطة بقيمة وعدد مرات الشراء بالبطاقة المصرفية.	2.62	.725	-4.621	.000
5	صعوبة فتح حساب خاص بـ مآكينات الدفع بالبطاقة المصرفية في العديد من المصارف في منطقة الجبل الغربي وذلك لانحسار تواجدها في مصارف معينة في المنطقة.	2.66	.688	-4.919	.000
6	إهمال التشريعات لحماية المتعاملين بالبطاقة المصرفية حيث لا يوجد قانون للمعاملات المصرفية الالكترونية في ليبيا ينظم حقوق المتعاملين.	2.62	.635	-4.964	.000
7	نقص بعض الخدمات عند الدفع بالبطاقة المصرفية مثل خدمات ترجيع البضاعة ورد القيمة للزبون.	2.74	.565	-5.642	.000

ولاختبار الفرضية الثالثة المتعلقة بالصعوبات المتعلقة بالشروط والقوانين المصرفية لتركيبة ماكينة (POS) بالمحلات التجارية تم إيجاد المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية واستخدام اختبار Z حول متوسط المقياس (2) فكانت النتائج كما بالجدول (10)

الجدول (10) نتائج اختبار Z حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بالصعوبات المتعلقة بالشروط والقوانين المصرفية لتركيب ماكينة (POS) بالمحلات التجارية

البيان	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المحسوبة
المستوى الكلي للصعوبات المتعلقة بالشروط والقوانين المصرفية لتركيب ماكينة (POS) بالمحلات التجارية	2.5343	.34004	11.110	.000

من خلال الجدول (10) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (11.110) بدلالة معنوية محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات العينة (2.5343) وهو يزيد عن متوسط المقياس (2) فهذا يشير إلى وجود صعوبات متعلقة بالشروط والقوانين المصرفية لتركيب ماكينة (POS) بالمحلات التجارية، ونستنتج بذلك إثبات صحة الفرضية الثالثة والتي تنص على: H_03 توجد صعوبات متعلقة بالشروط والقوانين المصرفية لتركيب ماكينة (POS) بالمحلات التجارية.

4.3.3 اختبار الفرضية الرابعة للدراسة التي تنص على: H_04 يوجد تخوف من الوقوع في مخاطر عدم الالتزام بالضوابط الشرعي بالدفع بالبطاقة الإلكترونية (POS).

يبين الجدول (11) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ونتائج اختبار ولكوكسون حول المتوسط (2) لاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بعامل التخوف من الوقوع في مخاطر عدم الالتزام بالضوابط الشرعي بالدفع بالبطاقة الإلكترونية (POS)، ونلاحظ من الجدول أن كل الفقرات تجاوزت المتوسط الفرضي (2) مما يدل على توافق إجابات العينة تجاه التخوف من مخاطر عدم الالتزام بالشروط الشرعية لتعاملات البطاقة المصرفية كالغمر في عمولات المصرف، ووجود اختلاف في الأسعار بين الدفع النقدي والدفع بالبطاقة المصرفية، مع ظهور شبهات شرعية تجاه بعض أنواع من البطاقات مما يدفع التجار بالابتعاد عن قبولها لتجنب مخالفة الشريعة والوقوع في الحرام.

الجدول (11) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بالتخوف من الوقوع في مخاطر عدم الالتزام بالضوابط الشرعية بالدفع بالبطاقة الإلكترونية (POS)

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الدلالة	المعنوية المحسوبة
1 التخوف من الوقوع في شبهة أو مخالفة شرعية عند القبول بدفع المشتريات باستخدام البطاقات المصرفية.	2.42	.785	-3.363	.001
2 وجود بعض البطاقات كبطاقة تداول والتي يوجد تضارب حول شرعية التعامل بها مما يدفع التجار لعدم القبول بالسداد بالبطاقة المصرفية تقادياً للوقوع في مخالفة الشرع.	2.58	.609	-4.902	.000
3 التخوف من عدم وضوح في حساب العمولة التي يتحصل عليها المصرف من التجار وما يرتبط بذلك من مخاوف شرعية.	2.54	.676	-4.439	.000
4 الاختلاف في أسعار الشراء حيث أن سعر النقد أرخص من سعر الشراء بالبطاقة المصرفية الأمر الذي يثير المخاوف حول شرعية الدفع بالبطاقة المصرفية.	2.42	.758	-3.452	.001
5 التخوف من عدم التزام المصارف بتطبيق الشروط الشرعية لإصدار والتعامل بالبطاقة المصرفية.	2.60	.606	-5.000	.000
6 وجود غموض وضبابية في توضيح العمولات المصرفية من استخدام البطاقة المصرفية في الشراء الأمر الذي قد ينتج عنه الوقوع في مخالفات شرعية.	2.60	.670	-4.743	.000

ويتضح من الجدول (11) أن الدلالات المعنوية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية 0.05 ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (2) لجميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية، وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (2) فهذا يدل على ارتفاع درجات الموافقة على هذه العبارات، واختبار الفرضية الرابعة المتعلقة بالتخوف من الوقوع في مخاطر عدم الالتزام بالضوابط الشرعية بالدفع بالبطاقة الإلكترونية (POS) تم إيجاد المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية واستخدام اختبار Z حول متوسط المقياس (2) فكانت النتائج كما بالجدول (12)

الجدول (12) نتائج اختبار Z حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمشاكل عدم الالتزام بالضابط الشرعي بالدفع بالبطاقة الإلكترونية (POS)

البيان	المتوسط	الانحراف إحصائي درجات الدلالة		
		المعيارية	الاختبار	الحرية المحسوبة
المستوى الكلي لمشاكل عدم الالتزام بالضابط الشرعي بالدفع بالبطاقة الإلكترونية (POS)	2.5267	.41970	8.873	49
				.000

من خلال الجدول رقم (12) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (8.873) بدلالة معنوية محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات العينة (2.5267) وهو يزيد عن متوسط المقياس (2) فهذا يشير إلى وجود تخوف من الوقوع في مخاطر عدم الالتزام بالضابط الشرعي بالدفع بالبطاقة الإلكترونية (POS) وبذلك نستنتج صحة فرضية الدراسة الرابعة والتي تنص على: H_04 يوجد تخوف من الوقوع في مخاطر عدم الالتزام بالضابط الشرعي بالدفع بالبطاقة الإلكترونية (POS).

5.3.3 اختبار الفرضية الخامسة للدراسة والتي تنص على: H_05 يوجد ضعف في مستوى البنية التحتية وضعف شبكة الاتصالات بمنطقة الجبل الغربي.

يبين الجدول (13) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدلالة المعنوية المحسوبة لإجابات مفردات عينة الدراسة على المحور المتعلق بضعف مستوى البنية التحتية وضعف شبكة الاتصالات بمنطقة الجبل الغربي، حيث تم استخدام اختبار ولكوكسون حول المتوسط (2) لاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بضعف البنية التحتية وشبكة الاتصالات، ومن خلال الجدول (13) نستنتج أن كل الإجابات تجاوزت المتوسط الفرضي (2)، وأن درجة المتوسطات الحسابية متقاربة مما يدل على تجانس إجابات العينة تجاه عامل ضعف البنية التحتية للاتصالات والتي نتجت عنها تكرار انقطاع الشبكة، فضلاً عن عدم ربط العديد من الفروع المصرفية بالمنظومات المصرفية والذي نتج عنه الكثير من المشاكل لتوفير واستمرار خدمات الدفع بالبطاقة المصرفية.

الجدول (13) نتائج اختبار ولكوكسون حول متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على العبارات المتعلقة بمستوى البنية التحتية وضعف شبكة الاتصالات

العبارة	المتوسط	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المعنوية المحسوبة
1	2.76	.591	-5.603	.000
ضعف شبكة الاتصالات بالمنطقة انعكس سلباً على عدم إقبال التجار لقبول التعامل بالدفع بالبطاقة المصرفية.				
2	2.82	.482	-6.112	.000
ضعف شبكة الانترنت ومواصله انقطاع التيار الكهربائي يسبب صعوبة لدى المستخدمين في عملية السداد بالبطاقة المصرفية.				
3	2.72	.573	-5.555	.000
عدم ربط العديد من المصارف بالمنطقة بالمنظومات المصرفية الخاصة بالتسويات الإلكترونية مما أدى إلى عدم القدرة على إصدار بطاقة الدفع.				
4	2.80	.495	-6.030	.000
ضعف البنية التحتية من شبكات الاتصال الحديثة بالمنطقة يقلل من كفاءة وفعالية استخدام ماكينات الدفع بالبطاقة المصرفية.				
5	2.70	.614	-5.337	.000
غياب المنافسة في قطاع الاتصالات وانحسار تشغيل ماكينة الدفع بالبطاقة المصرفية عن طريق شركة معينة الأمر الذي يقلل من انتشار استخدام هذه الماكينات لضعف شبكة الإنترنت				
6	2.82	.523	-5.980	.000
ضعف النظام المصرفي في منطقة الجبل الغربي بصفة عامة وتأخره في مواكبة تطورات الصيرفة الإلكترونية الأمر الذي يُعد عائقاً في تطوير متطلبات البنية التحتية لتقديم خدمة البطاقة المصرفية				

ونلاحظ أن الدلالات المعنوية المحسوبة أقل من مستوى المعنوية 0.05 ومتوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة تزيد عن متوسط المقياس (2) لجميع العبارات المتعلقة بمستوى البنية التحتية وشبكة الاتصالات، وحيث أن متوسطات إجابات مفردات عينة الدراسة على هذه العبارات تزيد عن متوسط المقياس (2) فهذا يدل على ارتفاع درجات الموافقة على هذه العبارات. ولاختبار الفرضية الخامسة المتعلقة بعامل ضعف مستوى البنية التحتية وضعف شبكة الاتصالات بمنطقة الجبل الغربي تم إيجاد المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بهذه الفرضية واستخدام اختبار Z حول متوسط المقياس (2) فكانت النتائج كما بالجدول (14)

الجدول (14) نتائج اختبار Z حول المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على جميع العبارات المتعلقة بمستوى البنية التحتية وضعف شبكة الاتصالات

البيان	المتوسط	الانحراف إحصائي	درجات الدلالة	المحسوبة
		الاختبار	الحرية	
المستوى الكلي لضعف البنية التحتية وشبكة الاتصالات	2.7700	.33821	49	.000

من خلال الجدول (14) نلاحظ أن قيمة إحصائي الاختبار (16.099) بدلالة معنوية محسوبة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وحيث أن المتوسط العام لإجابات مفردات العينة (2.7700) وهو يزيد عن متوسط المقياس (2) فهذا يشير إلى وجود ضعف في البنية التحتية وضعف شبكة الاتصالات، وبذلك نستنتج صحة فرضية الدراسة الخامسة والتي تنص على: H_05 يوجد ضعف في البنية التحتية وشبكة الاتصالات.

9. النتائج والتوصيات

1.9 النتائج

- وجود ضعف في انتشار الثقافة المصرفية الالكترونية في بلديات الجبل الغربي، يرجع ذلك إلى ضعف إدارات المصارف لعدم وضع خطة إعلامية للتعريف بوسائل الدفع الالكترونية وما تحققه من توفير للوقت والجهد والأمان، وتتوافق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة (البشتي، 2013)، وكذلك دراسة (عقيل وآخرون، 2017)، والتي توصلتا إلى أن هناك ضعف في جانب الاعلام في نشر ثقافة الصيرفة الالكترونية، بالإضافة إلى دراسة (مزعل، 2021)، والتي توصلت الى أن هناك ضعفاً في البيئة الثقافية والاجتماعية للصيرفة الإلكترونية بالمجتمع.
- ضعف رغبة التجار لقبول سداد المشتريات بالبطاقة الالكترونية، يرجع لتخوفهم من صعوبة معالجة الأخطاء الناتجة عن استخدام البطاقة، وتأخر إجراءات التسوية، وارتفاع التكاليف المصرفية.
- وجود صعوبات متعلقة بالشروط والقوانين المصرفية لتكوين ماكينة (POS) بالمحلات التجارية، يعود إلى عدم وجود مرونة في الإجراءات المطلوبة من المصارف، وهذه النتيجة توافقت مع دراسة (التواتي وقبعب، 2014)، ودراسة (السوكني، 2018) ودراسة (مزعل، 2021)، والتي توصلت إلى وجود عوائق وصعوبات قانونية تحد من انتشار استخدام الصيرفة الإلكترونية.
- تخوف التجار من الوقوع في مخالفات شرعية نتيجة القبول بالسداد بالبطاقات المصرفية الإلكترونية.

5. ضعف البنية التحتية وشبكة الاتصالات يقف عائقاً أمام إقبال التجار لقبول الدفع بالبطاقة الالكترونية، وهذه النتيجة تكاد تكون متوافقة مع أغلب الدراسات التي تناولت موضوع الصيرفة الالكترونية، حيث توافقت هذه النتيجة مع نتائج دراسة (التواتي وقبب، 2014) ودراسة (مسعودي، 2015)، ودراسة (السوكني، 2018)، ودراسة (الرفاعي والدوفاني، 2021).

2.9 التوصيات

1. يجب العمل على نشر الثقافة المصرفية الإلكترونية من خلال وضع النشرات الإرشادية وبرامج التوعية والحملات التسويقية من قبل المصارف العاملة في بلديات الجبل الغربي.
2. العمل على التعريف بالمزايا التي تحققها عملية الدفع بالبطاقة المصرفية بين التجار من زيادة الأرباح وجذب الزبائن وكذلك توفير الوقت والجهد.
3. ضرورة التدرج في تطبيق الشروط الإجراءات المطلوبة من المصارف لتوفير ماكينات نقاط البيع (POS) وذلك لجذب أكبر عدد من التجار للتعامل بالدفع بهذه الوسائل.
4. يجب على المصارف والجهات ذات الاختصاص أن تضع شروطاً وضوابطاً متعلقة بالضوابط الشرعية لاستخدام البطاقة المصرفية وأن تكون هذه الضوابط بعيدة عن الغموض وذلك لإبعاد التخوفات من جهة التعامل بالدفع بالبطاقة المصرفية
5. التركيز على الرفع من مستوى تقديم الخدمات المصرفية، وربط الفروع المصرفية بالمنظومات الرئيسية، والعمل على تحسين البنية التحتية وشبكة الاتصالات، وذلك للحد من العوامل التي من شأنها أن تقلل من تعامل التجار لقبول السداد بوسائل الدفع الالكترونية.

المراجع

- البشتي، علي عبد السلام، 2013. العوامل المؤثرة على إقبال العملاء على الخدمات المصرفية الالكترونية، رسالة ماجستير، الأكاديمية الليبية، طرابلس.
- بعول، إيمان، 2020. بطاقات الدفع الإلكتروني كأداة لتحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية خلال جائحة كورونا، دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعو أم البواقي.
- التواتي، أحمد بلقاسم، 2013. تأثير خصائص الخدمة المقدمة على إقبال العملاء على قنوات الصيرفة الإلكترونية، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، جامعة المرقب، العدد الثاني، ص 3-43.
- التواتي، أحمد بلقاسم، قبب، أبوراوي عيسى، 2014. معوقات تطوير نقاط البيع من وجهة نظر القيادات الإدارية، دراسة تطبيقية على مصرف التجارة والتنمية، مجلة الاقتصاد والتجارة، جامعة الزيتونة، العدد الخامس، ص 31-56.
- دياب، أبو بكر التاج، 2014. محددات انتشار الصيرفة الإلكترونية، دراسة لعينة من المصارف التجارية السودانية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم.

الرفاعي، مفتاح عثمان، والدوفاني، صالح فتح الله، 2021. معوقات استخدام البطاقات المصرفية في حل أزمة السيولة في ليبيا، دراسة تطبيقية بمدينة الخمس، مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، جامعة مصراته، المجلد الثامن، العدد الأول، ص ص 201-215.

زنبيل، عبد الحميد الطاهر، 2017. آلية مقترحة لتنمية النشاط الاقتصادي في جبل نفوسة، مجلة دراسات الانسان والمجتمع، العدد الرابع، ديسمبر، ص ص 01-23.

السوكني، نادرة، 2018. محددات تقديم أدوات الصيرفة الإلكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية الليبية، طرابلس.

شعبور سماح، ومرابطي مصباح، 2016. وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر- واقع وتحديات، جامعة العربي الدببسي، تيسة، الجزائر.

عقيل جمعة فرحات، آخرون، 2017. معوقات استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية بمنطقة الخمس، المؤتمر الاقتصادي الأول للاستثمار والتنمية في منطقة الخمس، 25-27 ديسمبر.

مراجعة القطاع المالي في ليبيا، تقرير البنك الدولي، فبراير 2020.

مزعل، وفاء جثير، 2021. المعوقات التي تواجه تطبيق الصيرفة الإلكترونية - دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي المصارف العاملة في مدينة الناصرية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، جامعة بغداد، المجلد (16) العدد (57)، ص ص 75-88.

مسعودي، عبد الهادي، 2015. العوامل المؤثرة على تبني الصيرفة الإلكترونية من وجهة نظر الإدارة البنكية، حالة عينة من البنوك التجارية النشطة بالجزائر، مجلة الباحث، المجلد 15 العدد 15، ص ص 259-272.

مصباحية، زينب، 2015. أثر الصيرفة الإلكترونية على جودة الخدمة البنكية - دراسة استطلاعية من وجهة نظر عملاء الوكالات البنكية بأم البواقي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أم البواقي، الجزائر.

مصرف ليبيا المركزي: [/https://cbl.gov.ly](https://cbl.gov.ly)

Adeoti, Olugbade, 2013, *Challenges to the efficient use of point of sale (POS) terminals in Nigeria*, academic Journals, African Journal of Business Management, Vol 7, (28), July, pp 2801-2806.

Mokhtar, B. Fadhiha, 2019, A Cashless society: Perception Malaysian Consumer Toward the Usage of Debit Cards. International Journal of Accounting, Finance and Business (IJAFB), 4(21), pp 91-100.

Pierre, Bachas et al, 2021, How Debit Cards Enable the Poor to Save More, The Journal of Finance, The American Finance Association, Vol LXXVI, No 4, August, pp 1913-1957.

Sylvia, Njenga & Shale N. Ismail, 2017, Role of Electronic Point of Sale on Supply Chain Performance in Retail Sector in Kenya Among Selected Supermarket Chains in Nairobi County, European Journal of Logistics, Purchasing and Supply Chain Management, Vol 5, No 2, April, pp 19-55.

Tanzina, Hassain, & Zinnatun, Nesa 2013, Can Change Card be a prospective Replacement of Conventional and Islamic Credit Card in Bangladesh? Journal of Business Studies, Vol. XXXIV, No. 1. April, pp 143-163.

Adeoti, Olugbade, & Osotimehin, Kehinde, 2012, Adoption of point of sale Terminals in Nigeria: Assessment of Consumers Level of Satisfaction, Research Journal of Finance and Accounting, IISTE, Vol 3, No 1, pp 1-7.

Andrea, Mercatanti & Fan, Li, 2014, Do Debit Cards Increase Household Spending? Evidence from A Semiparametric Causal, Analysis of A Survey, The Annals of Applied Statistics, Vol 8, No, 4, pp 2485-2508.

Anthony, Saunders & Marcia, Cornett, 2006, Financial Institutions Management, McGraw-Hill Inc, fifth edition.

- Aswathy, MSM & Liji, Sameul, 2019, Credit Card Fraud Detection Using Hybrid Models, International Research Journal of Engineering and Technology (IRJET), Vol 6, Issue 5, May, pp 5563-5569.
- Betru, Mesfin, 2017, The Challenges and Opportunities of Implementing various Electronic – Payment Projects in Commercial Bank of Ethiopia: The Case of Point of Sale (POS) Terminal, PhD Thesis, Addis Ababa University, School of Commerce.
- Driga, Imola & Isac Claudia, 2014, E-banking Services – Features, Challenges and Benefits, Annals of the University of Petrosani, Economics, 14 (1), pp 49-58.
- Geoffry, Ipscombe & Keith, Pond, 2005, The Business of Banking, New Age International (p) Limited, Publishers.
- Jithendra, Dara, 2006, Credit Card Security and E-payment, Master Thesis, Lulea University of Technology Swedan.

المعلومات البيوغرافية للباحث الثاني:

الاسم: أنور مصطفى حصن
التخصص: تمويل ومصارف
الاهتمامات: الصيرفة الإسلامية والصيرفة الإلكترونية
البريد الإلكتروني: anwar.halamadrid13@gmail.com

المعلومات البيوغرافية للباحث الأول:

الاسم: أحمد بلقاسم التواتي
الدرجة العلمية: استاذ
التخصص: تمويل ومصارف
الاهتمامات: الصيرفة الإسلامية، تقييم المصارف
التجارية والإسلامية، حوكمة الشركات المالية
البريد الإلكتروني: ahmed.twati@academy.edu.ly