

محددات انتشار بطاقات السداد الالكتروني

دراسة لعينة من المصارف التجارية العاملة في مدينة زليتن

أ عفاف مصطفى علي نجى العاتي
كلية الاقتصاد والتجارة_زليتن
afafalati1@gmail.com

د. مصطفى أحمد بن حكومة
كلية العلوم التقنية_مصراتة
m_hkoma2017@yahoo.com

ملخص البحث:

هدفت الدراسة إلى التعرف على محددات انتشار بطاقات السداد الالكتروني: دراسة لعينة من المصارف التجارية العاملة بمدينة زليتن ودرجة تأثير كل محدد على انتشار بطاقات السداد الالكتروني. ولتحقيق أهداف البحث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال تصميم وتوزيع 260 استبانة على أفراد العينة. تكونت أداة الدراسة من 5 محاور وهي (توسع في استخدام بطاقات السداد الإلكترونية المصرفية، الوعي المصرفي، القوانين والتشريعات المصرفية، غياب عنصر الأمن، توفر البنية التحتية والتقنية المناسبة).

خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الوعي المصرفي لدى عملاء المصارف وانتشار بطاقات السداد الإلكترونية المصرفية وبدرجة تأثير مرتفعة على انتشار بطاقات السداد الإلكترونية المصرفية وبمتوسط حسابي (3.93)، وتوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين القوانين والتشريعات المصرفية وانتشار بطاقات السداد الإلكترونية المصرفية، وبدرجة تأثير مرتفعة، وتوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين غياب عنصر الأمن وانتشار بطاقات السداد الإلكترونية المصرفية وبدرجة تأثير مرتفعة، وتوجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين توفر البنية التحتية والتقنية المناسبة وانتشار بطاقات السداد الإلكترونية المصرفية وبدرجة تأثير مرتفعة.

الكلمات المفتاحية: المحددات، بطاقات السداد الالكترونية -المصارف التجارية

1- مقدمة

تعتبر المصارف التجارية من المؤسسات المالية ذات الأهمية البالغة في النشاط الاقتصادي وتمثل حلقة من حلقات التطور المالي في أي قطر وانعكاسا لأنظمتها الاقتصادية والمالية وتؤدي هذه المصارف وظائفها الاقتصادية عن طريق خدماتها المصرفية التي تعد الواجهة الرئيسية للمتعاملين مع المصارف ووسيلة هامة لجذب الزبائن الجدد والمحافظة على الزبائن الحاليين فهي بوابة العبور للتعامل في أنشطة المصارف المختلفة[1].

ومع ظهور التجارة الإلكترونية، وفي ضوء الاستخدام الواسع لتكنولوجيا الإعلام والاتصال، عرفت الصناعة المصرفية نظم ووسائل جديدة حققت السرعة في الاستفادة القصوى مما تنتجه هذه التكنولوجيا الحديثة، وتمثلت أساسا في الاستخدام الواسع لوسائل السداد والسداد الالكترونية الحديثة[2].

في ظل ذلك أدركت ليبيا ضرورة الارتقاء بنظامها المصرفي إلى مستوى تلك التطورات باعتباره الركيزة الأساسية لتمويل الاقتصاد، فتوجهت المنظومة المصرفية الليبية نحو الخدمات المصرفية الالكترونية؛ حيث خطت خطوات صحيحة في هذا المجال وظهرت ملامح السداد الالكتروني في ليبيا عن طريق انتشار أجهزة الموزعات الالكترونية التقنية (DAB) وأجهزة السداد الالكتروني (TPE) بإصدار العديد من المصارف لإصدار بطاقات بلاستيكية ممغنطة بأعداد مختلفة وبمواصفات متباينة ومناطق متعددة تسمح لحاملها بالسحب متى تشاء من أمواله الشخصية واعتماد بطاقات فيزا وماستر كارد الدولية بالعملات الصعبة .

2- المراجعة النظرية

1.2 السداد الالكتروني

لقد استطاعت التكنولوجيا بفضل العولمة ومنجزات الثورة المعلوماتية، إحداث تغييرات جذرية في الاقتصاد العالمي بمختلف قطاعاته ونشاطاته، وقد برزت هذه التغييرات بشكل

واضح وجلي في القطاع المصرفي، حيث أدت إلى تغيير مسار كثير من البنوك في مختلف دول العالم، وذلك بتبنيها نظم وخدمات السداد الإلكتروني. هناك عدة تعريفات للدفع الإلكتروني وجلها تصل إلى نفس المفهوم ألا وهو منظومة متكاملة من النظم والبرامج التي توفرها المؤسسات المالية والمصرفية، بهدف تسهيل إجراء عمليات السداد الإلكتروني الآمنة، وتعمل هذه المنظومة تحت مظلة من القواعد والقوانين التي تضمن سرية تأمين وحماية إجراءات الشراء وضمان وصول الخدمة، وأيضا هو وسيلة لإجراء المعاملات أو دفع ثمن المنتجات والخدمات من خلال إحدى الوسائل الإلكترونية التي تقدمها المؤسسات المصرفية والمالية بدالا من استخدام النقد أو الشيكات [2].

تعد وسائل السداد الإلكتروني من بين أهم الخدمات التي تتيحها البنوك لعملائها، والتي تمكنهم من شراء احتياجاتهم من السلع والخدمات، وسحب مبالغ نقدية وفق منظومة متكاملة، وذلك نتيجة للاستفادة من التقدم التقني، والتزاوج الحاصل بين نظم ووسائل الاتصال وثورة المعلومات، على نحو أدى إلى تقليل التكاليف وتحقيق الفائدة لكافة أطراف العملية [3].

يتضح مما سبق أن التطور التكنولوجي الذي مس المعاملات التجارية والحركة المصرفية، قد أدى إلى ازدهارهما بشكل كبير. وكان أحد مظاهر هذا التطور، هو السماح لعملاء المصارف بإجراء بعض العمليات المصرفية الإلكترونية، وغيرها من عمليات الشراء والبيع، والتي تتم من خلال شبكة الاتصالات الدولية، وذلك عن طريق وسائل وأدوات السداد الإلكترونية الحديثة، التي أتت لهذه المصارف ولغيرها التعامل بها. ونذكر من هذه الوسائل على سبيل المثال لا الحصر النقود الإلكترونية وبطاقات السداد الإلكترونية سواء الائتمانية منها أو بطاقات الوفاء، وغير ذلك من وسائل وأدوات السداد الإلكترونية [4].

2.2 وسائل وأدوات السداد الالكترونية

ظهرت عدة وسائل وأدوات العمل المصرفي الالكتروني أهمها ما يلي [5].

1. الصيرفة عبر الصراف الآلي:

يعتبر الصراف الآلي من أكثر الوحدات الالكترونية استخداماً في مجال الخدمة المصرفية، وهو عبارة عن جهاز أوتوماتيكي لخدمة العملاء يعمل دون تدخل للعنصر البشري، وذلك بمساعدة برامج معدة سلفاً لتلبي الاحتياجات المصرفية للعملاء على مدار الساعة، باستخدام بطاقة الصراف الآلي. أما بطاقة الصراف الآلي فهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية بمواصفات معينة تصدر عن المصرف، وتحمل عادة هذه البطاقة اسم العميل ورقم حسابه ورمز الفرع، وعليها شريط ممغنط ذو لون بني داكن يحمل نفس المعلومات السابقة، ولكل بطاقة رقم سري يعرفه حاملها فقط [5].

2. الصيرفة عبر الهاتف النقال:

شرعت المصارف استخدام الهاتف النقال في العمل المصرفي من خلال إرسال رسائل قصيرة تبين الحركات التي تمت على الحساب؛ حيث يستقبلها العميل بشكل منتظم على هاتفه النقال ويطلق على نشاط المصرف من خلاله بالصيرفة الخلوية، وقد تم في سنوات ربط الانترنت بالهاتف النقال WAP حيث يتعين على المصرف لعرض هذه الخدمة وجود بطاقة فيزا الالكترونية لمن يريد ربطها بالإنترنت.

أما في الوقت الحالي ومع ظهور الجيل الجديد للهواتف النقالة والتي أصبحت تتميز بنفس خصائص الحاسب الآلي؛ إلا أنها بحجم مصغر وبسعة أقل، فبمجرد توفر خدمة التغطية بالشبكة يمكن للعميل الحصول على أي خدمة مصرفية يريدها، فقد، وقد عرف هذا النوع من الصيرفة تطوراً واسعاً من حيث عدد المستخدمين عبر العالم [6]

3. خدمة الرسائل القصيرة:

تتيح مثل هذه الخدمة للعميل استقبال رسائل قصيرة SMS للعديد من الخدمات المصرفية والحركات التي تمت على حساباته، إضافة إلى معلومات ترويجية عن المصرف بحيث يستقبلها بشكل منتظم على هاتفه الخليوي في أي مكان وفي أي وقت، ويشترط لتقديم هذه

الخدمة وجود بطاقة فيزا لمن يود الاشتراك عن طريق الانترنت ومن أهم أنواع الرسائل نجد رسائل تحويل الراتب، التحويلات بين الحسابات، الايداع النقدي، السحب النقدي... إلخ. [7].

4. المصارف المنزلية:

أول من طبق هذا النظام في الولايات المتحدة الامريكية سنة 1980 ولكن استخدامه على النطاق التجاري الواسع لم يتحقق؛ إلا بعد انتشار أجهزة الحاسوب الشخصية، ويعتمد نظام المصارف المنزلية على ما يعرف بعملية تحويل وإعادة تحويل البيانات حتى يتم ربط الحاسب الالى للمصرف بالحاسب الشخصي الموجود بمنازل العملاء من خلال وسائط الاتصال كشبكة الخطوط الهاتفية [8].

ويعمل الحاسوب الشخصي كمحطة طرفية يتم عن طريقها تقديم الخدمات المصرفية لعرض (أرصدة العميل، بيان الصكوك المحصلة وتحت التحصيل، إرسال تعليمات للمصرف كتجديد الودائع، تحويل مبلغ من حساب لآخر، طلب دفتر الصكوك ...)، ويتم تداول البيانات بين حاسب المصرف وحاسب العميل عن طريق تحويلها من شكلها الرقمي إلى إشارات يمكن نقلها إلكترونياً إلى حاسب العميل وتستخدم في ذلك المحولات modems والتي تقوم أيضاً بالعملية العكسية [9].

5. خدمات نقاط البيع:

تمنح عملاء المصارف مرونة كبيرة لتسديد قيمة مشترياتهم إلكترونياً كبديل للنقود الورقية أو الصكوك وخاصة إذا كانت المبالغ المطلوبة كبيرة، حيث يتم استخدام جهاز للدفع الالى متصل بشبكة إلكترونية مع المصارف، يتم من خلاله التحويل الإلكتروني للنقود من حساب العميل إلى حساب التاجر باستخدام بطاقة العميل المصرفية، والتي يستخدمها العميل عند دفع قيمة الخدمات والبضائع التي يحصل عليها لدى محلات البيع بالتجزئة [10].

6. الصيرفة عبر شبكة الإنترنت:

تتيح هذه الخدمة لعملاء المؤسسات المصرفية بالقيام بالمعاملات المالية من خلال الدخول إلى الصفحة الإلكترونية التي تشغلها المؤسسة المصرفية عبر الإنترنت حيث تسمح هذه

الخدمة المريحة الآمنة للعملاء الذين لديهم بطاقات السحب الآلي من الدخول لمعلوماتهم المصرفية من أي مكان وعلى مدار الساعة، ومن أهم هذه المعاملات نجد: التحقق من أرصدة الحسابات، فتح حسابات جديدة، تحويل الأموال بين الحسابات ويقوم العميل بدفع الفواتير إلكترونياً، تسديد فواتير بطاقات الائتمان، شراء أو بيع الاستثمارات، إرسال رسائل الكترونية للاستفسار عن أية معلومات مثل أسعار الفوائد على الودائع والقروض وغيرها [11].

3- النتائج والمناقشة

1.3 المنهجية والطرق القياسية المتبعة

1.1.3 منهج الدراسة:

استخدم الباحثان المنهج الوصفي باتباع أسلوب الدراسة المسحية بخطواته لملائمته لطبيعة هذه الدراسة وأهدافها متمثلة في التعرف على محددات استخدام بطاقات السداد الإلكتروني في البيئة المصرفية الليبية.

2.1.3 مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين بالمصارف التجارية العاملة بمدينة زليتن البالغ عددها 260 فرداً. وقد تم اختيار عينة من المصارف التابعة للقطاعين العام والخاص وهي (الجمهورية، الوحدة، التجاري الوطني، شمال أفريقيا، الصحاري، التجارة والتنمية، اليقين، المصرف الإسلامي). أما عينة الدراسة فقد تم استخدام أسلوب الحصر الشامل باعتبار العينة صغيرة الحجم. على النحو المبين بالجدول رقم (1).

جدول 1. مجتمع الدراسة

المجموع	المصرف الإسلامي	اليقين	التجارة والتنمية	الصحاري	شمال أفريقيا	التجاري الوطني	الوحدة	الجمهورية	المصرف
260	16	11	16	18	36	47	55	61	العدد

3.1.3 أداة الدراسة

تم استخدام الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات والمعلومات المرتبطة بالدراسة؛ حيث تم بناء استبيان للتعرف على محددات استخدام بطاقات السداد الإلكتروني في البيئة المصرفية اللببية ضمن محاور الدراسة الآتية: التوسع في استخدام بطاقات السداد الإلكترونية المصرفية، الوعي المصرفي لدى العملاء، القوانين والتشريعات، غياب عنصر الأمن، والبنية التحتية.

والجدول التالي رقم (2) يبين عدد الاستبانات الموزعة والمستردة والخاضعة للتحليل.

جدول 2. مجموع الاستبانات الموزعة والمستردة والخاضعة للتحليل

الاستبانات الخاضعة للتحليل	الاستبانات المستردة	الاستبانات المستردة	الاستبانات الموزعة	الاستبانات التكرار والنسبة
202	19	221	260	التكرار
%77.69	%7.31	%85	%100	النسبة

1.1.3 صدق وثبات الأداة

تم اجراء صدق المحتوى وذلك بعرض أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين ذوي الاختصاص بموضوع الدراسة، ممن يحملون شهادة الدكتوراه في إدارة الأعمال والمحاسبة والتمويل والمصارف في الجامعات اللببية وتم تفرغ آراء المحكمين، مع الأخذ بعين الاعتبار الاضافة والحذف حسب رأي الخبراء. حيث تضمنت الأداة خمسة وعشرون فقرة بواقع خمس فقرات للمحور الواحد. كما تم حساب الاتساق الداخلي لل فقرات باستخدام معادلة كرونباخ ألفا لبيان مدى انسجام وتناغم استجابات أفراد العينة على الاستبيان، أن قيمة معامل كرونباخ ألفا كانت مرتفعة لكل فقرة، وتتراوح بين (0.679 و 0.905) لكل فقرة من فقرات الاستبانة. كذلك كانت قيمة معامل ألفا لجميع فقرات الاستبانة (0.824)،

وهذه القيمة تعد مؤشراً لصلاحية أداة الدراسة للتطبيق بغرض تحقيق أهدافها من خلال الإجابة عن أسئلتها، مما يشير إلى إمكانية ثبات النتائج التي يمكن أن تسفر عنها عند تطبيقها. يبين الجدول رقم (3) نتائج اختبار كرونباخ ألفا لثبات الاستبانة والمتعلقة بمحاور الاستبانة

جدول 3. نتائج اختبار ثبات الاستبانة باستخدام كرونباخ ألفا

قيمة الاحتمال P-Value	معامل الارتباط	عدد الفقرات	المحور
0.000	0.698	5	1. التوسع في استخدام بطاقات السداد الإلكترونية
0.000	0.679	5	2. الوعي المصرفي
0.000	0.905	5	3. القوانين والتشريعات
0.000	0.832	5	4. غياب عنصر الأمن
0.000	0.887	5	5. البنية التحتية
0.000	0.824	25	جميع فقرات المحور

جدول 4. سلم الاستجابة لفقرات الاستبيان

موافق بدرجة عالية جدا	موافق بدرجة عالية	موافق بدرجة متوسطة	موافق بدرجة قليلة	موافق بدرجة قليلة جدا
5	4	3	2	1

فقد حدد الباحثان ثلاث مستويات (مرتفع، متوسط، منخفض) بناء على المعادلة التالية. مستويات (مرتفع، متوسط، منخفض) بناء على المعادلة الآتية:

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الحد الأعلى البديل} - \text{الحد الأدنى البديل}}{\text{عدد المستويات}}$$

$$1.33 = \frac{5 - 1}{3} = \text{طول الفئة}$$

وبذلك يكون التعامل مع نتائج التحليل الإحصائي الوصفي لتفسير البيانات، على النحو التالي:

تأثير مرتفع	تأثير متوسط	تأثير منخفض
من 3.68 - 5	من 2.34 - 3.67	من 1 - أقل من 2.33

وبناء على ذلك، فإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر من (3.67) فيكون مستوى التأثير مرتفعاً، وهذا يعني أن أفراد العينة يرون أن مستوى التأثير (مرتفعاً)، وإذا كان المتوسط الحسابي أقل من (2.34) فيكون مستوى التأثير منخفضاً، وفيما عدا ذلك سيكون مستوى التأثير (متوسطاً).

5.1.3 عرض النتائج وتحليلها ومناقشتها واختبار فرضيات الدراسة

أولاً: النتائج المتعلقة بماهية العوامل التي تحد من انتشار بطاقات السداد الإلكترونية المصرفية في البيئة المصرفية الليبية.

جدول 5. تحليل فقرات المحور الأول (التوسع في استخدام بطاقات السداد الإلكترونية المصرفية):

ت	الفقرة	التكرار والنسبة	الدرجة				
			1	2	3	4	5
1.	ضعف البنوك في منح بطاقات السداد الإلكترونية قلل من عملية انتشارها	التكرار %	38	145	6	6	7
			18.8	71.8	3	3	3.5
2.	قلة وجود آلات الصراف الآلي حال دون الطلب على بطاقات السداد الإلكتروني من البنوك	التكرار %	144	34	10	8	6
			71.3	16.8	5	4	3
3.	تدني الترويج وسائل التسويق بأهمية استخدام البطاقات الإلكترونية المصرفية	التكرار %	13	15	165	5	4
			6.4	7.4	81.7	2.5	2
4.	صعوبة التعامل بتكنولوجيا المعلومات الحديثة لاستخدام بطاقات السداد الإلكترونية المصرفية	التكرار %	136	34	19	8	5
			67.3	16.8	9.4	4	2.5
5.	قلة رغبة المستهلكين في التعامل بالسداد الإلكتروني في شتى الصفقات التجارية وتفضيل السداد النقدي	التكرار %	4	156	18	6	18
			38	145	6	6	7
			المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور				
			3.93				

وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول قاطبة بلغ 3.93 والذي يزيد درجة الحياد 3.67 مما يشير إلى أن درجة التأثير على انتشار بطاقات السداد الإلكترونية المصرفية جاءت مرتفعة.

جدول 6. تحليل فقرات المحور الثاني (الوعي المصرفي لدى العملاء)

ت	الفقرة	التكرار	درجة التأثير				
			1	2	3	4	5
1	ضعف إدراك العملاء بأهمية استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية	التكرار	5	8	19	27	143
2	قلة وجود قنوات ووسائل توضيح كيفية استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية	التكرار	6	18	18	156	4
3	غياب القدرة المصرفية في تقديم التعليمات والنصائح بأهمية استخدام البطاقات الإلكترونية	التكرار	6	13	18	156	9
4	نقص الثقة لدى العميل في حمل البطاقة الإلكترونية وعدم ضياعها	التكرار	5	6	30	156	4
5	صعوبة تعامل أصحاب نقاط البيع مع البنوك من حيث تسوية الأرصد	التكرار	5	8	25	27	137
	المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور		4.00				

وبشكل عام يمكن القول بأن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثاني قاطبة بلغ 4.00 والذي يزيد عن درجة الحياد 3.67 مما يشير إلى أن درجة التأثير على انتشار بطاقات السداد الإلكترونية المصرفية جاءت مرتفعة.

جدول 7. تحليل فقرات المحور الثالث (القوانين والتشريعات):

ت	الفقرة	التكرار والنسبة	درجة التأثير				
			1	2	3	4	5
1	ضعف القوانين واللوائح المنظمة لعمل البطاقات الإلكترونية المصرفية	التكرار	18	8	26	146	4
2	ضعف اللوائح التشريعية التي تضمن حق العميل عند ضياع البطاقة الإلكترونية من جراء استخدامها	التكرار	6	11	25	156	4
3	توجد غرامات مالية يفرضها القانون على العميل في حالة فقدان البطاقة الإلكترونية	التكرار	16	4	26	146	10
4	خوف حاملي البطاقات الإلكترونية من ضياع حقوقهم عند فقدان البطاقة وصعوبة اتخاذ الاجراء القانوني لحماية رصيدها من النصب والاحتيال	التكرار	6	6	23	163	4
5	المسؤولية القانونية لمالك البطاقة الإلكترونية اتجاه ضياعها مرفقة بالرقم السري الممنوح.	التكرار	6	6	30	143	17
	المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور		3.69				

وبشكل عام تراوح متوسط الفقرات ما بين (3.54 – 3.79) أي بيم (متوسط – مرتفع) وبلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثالث قاطبة بلغ 3.68 والذي يزيد عن درجة الحياد 3.67 مما يشير إلى أن درجة التأثير مرتفعة على انتشار بطاقات السداد الإلكترونية المصرفية جاءت مرتفعة.

جدول 8 تحليل فقرات المحور الرابع (غياب عنصر الأمن):

ت	الفقرة	التكرار والنسبة	مؤلف					الوزن النسبي	درجة التأثير	
			1	2	3	4	5			
1.	مفتاح استخدام البطاقة الإلكترونية المصرفية	التكرار	38	145	6	6	6	7	4.00	مرتفع
2.	قلة الثقة لدي مستخدمي البطاقات المصرفية الإلكترونية في استخدام تكنولوجيا الخدمات الإلكترونية	التكرار	3	13	52	71	63	63	2.12	منخفض
3.	عدم توفير وسائل السداد الإلكترونية في الأماكن المناسبة من حيث الأمن وسهولة الوصول إليها	التكرار	144	34	10	8	6	6	4.50	منخفض
4.	نقص المصداقية لدى العملاء والخوف من اختراق حساباتهم الإلكترونية والنصب علي أرضيتها	التكرار	17	150	28	6	1	1	3.87	مرتفع
5.	انخفاض مستوي الحماية الإلكترونية بين آلات السداد الإلكتروني المستخدمة من قبل أصحاب نقاط البيع	التكرار	136	34	19	8	5	5	4.43	مرتفع
									3.78	مرتفع

وبشكل عام تراوح متوسط الفقرات ما بين (2.12 – 4.50) أي بين (منخفض – مرتفع) ووزن نسبي مرتفع وبلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الرابع قاطبة بلغ 3.78 والذي يزيد عن درجة الحياد 3.67 مما يشير إلى أن درجة التأثير مرتفعة على انتشار بطاقات السداد الإلكترونية المصرفية جاءت مرتفعة.

جدول 9. تحليل فقرات المحور الخامس (البنية التحتية):

ت	الفقرة	التكرار والنسبة	رقعة	رقعة	محايد	بؤ		الوزن النسبي	البنية
						رقعة	رقعة		
1.	مفتاح استخدام البطاقة الإلكترونية المصرفية	التكرار	4	158	14	9	17	3.61	متوسط
2.	قلة الثقة لدى مستخدمي البطاقات المصرفية الإلكترونية في استخدام تكنولوجيا الخدمات الإلكترونية	التكرار	4	165	18	10	5	3.76	مرتفع
3.	عدم توفير وسائل السداد الإلكترونية في الأماكن المناسبة من حيث الأمان وسهولة الوصول إليها	التكرار	17	146	19	4	16	3.71	مرتفع
4.	نقص المصدقية لدى العملاء والخوف من اختراق حساباتهم الإلكترونية والنصب على أرصدها	التكرار	4	171	15	6	6	3.80	مرتفع
5.	انخفاض مستوي الحماية الإلكترونية بين آلات السداد الإلكتروني المستخدمة من قبل أصحاب نقاط البيع	التكرار	26	143	21	6	6	3.88	مرتفع
	المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور							3.75	مرتفع

وبشكل عام تراوح متوسط الفقرات ما بين (3.61 - 3.88) أي بين (متوسط - مرتفع) وبلغ المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول قاطبة بلغ 3.75 والذي يزيد عن درجة الحياد 3.67 مما يشير إلى أن درجة التأثير مرتفعة على انتشار بطاقات السداد الإلكترونية المصرفية جاءت مرتفعة.

ثانياً: نتائج اختبار فرضيات الدراسة
الفرضية الأولى:

- الفرضية الصفريّة: لا توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الوعي المصرفي لدى عملاء المصارف التوسع في استخدام بطاقات السداد الإلكترونية المصرفية.

- **الفرضية البديلة:** لا توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الوعي المصرفي لدى عملاء المصارف التوسع في استخدام بطاقات السداد الإلكترونية المصرفية.

الفرضية الثانية:

- **الفرضية الصفريّة:** لا توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين القوانين والتشريعات المصرفية التوسع في استخدام بطاقات السداد الإلكترونية المصرفية.

- **الفرضية البديلة:** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين القوانين والتشريعات المصرفية التوسع في استخدام بطاقات السداد الإلكترونية المصرفية.

الفرضية الثالثة:

- **الفرضية الصفريّة:** لا توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين انعدام الأمن التوسع في استخدام بطاقات السداد الإلكترونية المصرفية.

- **الفرضية البديلة:** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين توفر البنية التحتية والتقنية المناسبة التوسع في استخدام بطاقات السداد الإلكترونية المصرفية.

الفرضية الرابعة:

- **الفرضية الصفريّة:** لا توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين توفر البنية التحتية والتقنية المناسبة والتوسع في استخدام بطاقات السداد الإلكترونية المصرفية.

- **الفرضية البديلة:** توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين توفر البنية التحتية والتقنية المناسبة التوسع في استخدام بطاقات السداد الإلكترونية المصرفية.

ولاختبار العلاقة بين الفرضيات (الوعي المصرفي، القوانين والتشريعات المصرفية، انعدام الأمن، وتوفير البنية التحتية والتقنية المناسبة) والتوسع في استخدام بطاقات السداد الإلكترونية المصرفية. تم استخدام اختبار معامل بيرسون والنتائج موضحة بالجدول رقم (10).

ولاختبار البحث السبعة، تم استخراج معاملات الارتباط للمتغيرات المستقلة بينها وبين المتغير التابع (التوسع في استخدام بطاقات السداد الإلكترونية المصرفية) باستخدام وكما يوضحه الجدول التالي: (Spearman Correlation) اختبار سبيرمان

جدول 10. نتائج اختبار فرضيات البحث

القرار	القيمة الاحتمالية P-Value	معامل سبيرمان للارتباط	التوسع في استخدام بطاقات السداد الإلكترونية	المتغير التابع
				المتغير المستقل
رفض فرضية الصفرية	0.000	0.718		الوعي المصرفي
رفض فرضية الصفرية	0.000	0.636		القوانين والتشريعات
رفض فرضية الصفرية	0.000	0.0803		انعدام الأمن
رفض فرضية الصفرية	0.000	0.873		توفر البنية التحتية والتقنية المناسبة

تبين نتائج الجدول (11) أن معامل الارتباط بصورة عامة بين المتغيرات المستقلة (الوعي المصرفي، القوانين والتشريعات المصرفية، انعدام الأمن، وتوفير البنية التحتية والتقنية المناسبة) التوسع في استخدام بطاقات السداد الإلكترونية المصرفية تراوح بين (0.636 - 0.873) مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرات المستقلة ((الوعي المصرفي، القوانين والتشريعات المصرفية، انعدام الأمن، وتوفير البنية التحتية والتقنية المناسبة) وبين المتغير التابع (التوسع في استخدام بطاقات السداد

الإلكترونية المصرفية) أي أنه نرفض الفرضيات الصفرية لكل المتغيرات ونقبل الفرضية البديلة أي توجد علاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع.

النتائج:

1. توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين الوعي المصرفي لدى عملاء المصارف وانتشار بطاقات السداد الإلكترونية المصرفية.
2. توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين القوانين والتشريعات المصرفية وانتشار بطاقات السداد الإلكترونية المصرفية.
3. توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين انعدام الأمن وانتشار بطاقات السداد الإلكترونية المصرفية.
4. توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين توفر البنية التحتية والتقنية المناسبة وانتشار بطاقات السداد الإلكترونية المصرفية.
5. قلة وجود آلات الصراف الآلي حال دون الطلب على بطاقات السداد الإلكتروني من المصارف أثر على انتشار بطاقات السداد الإلكتروني.
6. صعوبة التعامل بتكنولوجيا المعلومات الحديثة لاستخدام بطاقات السداد الإلكترونية المصرفية ساهم في الحد من انتشار بطاقات السداد الإلكترونية المصرفية.
7. ضعف إدراك العملاء بأهمية استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية أثر على انتشار بطاقات السداد الإلكترونية المصرفية.
8. أظهرت نتائج الدراسة أن صعوبة تعامل أصحاب نقاط البيع مع المصارف من حيث تسوية الأرصدة من العوامل المحددة لانتشار بطاقات السداد الإلكترونية المصرفية.

9. خوف حاملي البطاقات الإلكترونية من ضياع حقوقهم عند فقدان البطاقة وصعوبة اتخاذ الاجراء القانوني لحماية رصيدها من النصب والاحتيال من العوامل المحددة لانتشار بطاقات السداد الإلكترونية المصرفية.
10. عدم توفير وسائل السداد الإلكترونية في الأماكن المناسبة من حيث الأمن وسهولة الوصول إليها من العوامل المحددة لانتشار بطاقات السداد الإلكترونية المصرفية
11. تحتاج البنية التحتية التقنية في ليبيا إلى مزيد من التحسين والتطوير للمساهمة في انتشار استخدام بطاقة السداد الالكترونية المصرفية.
12. كثرة انقطاع التيار الكهربائي سبب في انهيار شبكة الانترنت في معظم الأوقات وأماكن استخدام الصراف الآلي وبالتالي ضعف انتشار الخدمات الالكترونية.

التوصيات

13. نشر الوعي بأهمية استخدام بطاقات السداد الالكترونية.
14. العمل على تحسين البنية التحتية التقنية من خلال توفير الطاقة الكهربائية بشكل مستمر بهدف إبقاء نقاط الخدمة الالكترونية بحالة عمل دائما.
15. تحسين شبكة الانترنت خاصة في المدن والقرى البعيدة.
16. تخفيض الرسوم المفروضة على الأجهزة المساعدة على إستخدام الصيرفة الإلكترونية مثل أجهزة الحاسوب والهواتف الذكية.
17. العمل على نشر أجهزة الصراف الآلي خاصة في المناطق البعيدة عن مركز المدن و استخدام أجهزة وبرمجيات ذات جودة عالية وسهلة الاستخدام بحيث تمكن العملاء من استخدامها بكل يسر .
18. تقديم حزمة من الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تناسب مع ذوي الاحتياجات الخاصة.
19. تدريب وتأهيل الموظفين على التشريعات والقوانين المنظمة للصيرفة الإلكترونية.

المراجع

- [1] يوسف، حسن يوسف (2012)، البنوك الالكترونية، القاهرة: المركز القومي للإصدارات القانونية ، مصر .
- [2] فريدة قلقول (2013)، "أهمية أنظمة السداد الإلكتروني في المصارف، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي .
- [3] سامي عبد الباقي أبو صالح (2018)، الوفاء الإلكتروني بالديون الناشئة عن المعاملات التجارية، القاهرة: دار النهضة العربية،، مصر .
- [4] بن يزيد، حسين المختار، (2019)، الصيرفة الالكترونية في القطاع المصرفي الليبي" الواقع والتطور، رسالة ماجستير غير منشورة في التمويل المصارف، جامعة عمر المختار، ليبيا .
- [5] البشتي، حسين، أحمد (2013)، العوامل المؤثرة على إقبال العملاء على الخدمات المصرفية الإلكترونية، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد [13]، العدد [2].
- [6] محمد السميرات (2017)،: العوامل المؤثرة في استخدام الخدمات البنكية الالكترونية عبر الهاتف المحمول من وجهة نظر العملاء: دراسة ميدانية إقليم الجنوب -الأردن، مجلة جامعة الشارقة، للعلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد [14]، العدد [1].
- [7] الشافعي، ابراهيم الصغير (2013)،العوامل المحددة لاستخدام البطاقات الائتمانية في السوق الليبي، رسالة ماجستير غير منشورة في التمويل والمصارف، الأكاديمية الليبية، طرابلس، ليبيا .
- [8] Akram Jalal. Et. Al (2011), Evaluating the Impacts of Online Banking Factors on Motivating the Process of E-banking, Journal of Management and Sustainability, Vol. 1, No. 1.
- [9] Abdulkadir, N. and Galoji, S. H. I. and Abd Razak, R. B.(2013), "An investigation into the adoption of mobile banking in

Malaysia", American journal of economics, Vol. 3, No. 3, pp. 153-158.

- [10] دياب، أبوبكر التاج (2014) محددات انتشار الصيرفة الإلكترونية دراسة لعينة من المصارف التجارية السودانية، رسالة ماجستير غير منشورة في الدراسات المصرفية، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
- [11] العبدلات، عبدالفتاح(2003)، معيقات التوسع في الصيرفة الالكترونية - دراسة حالة على البنوك الأردنية ، أطروحة غير منشورة، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية/ عمان، الأردن.