

## معوقات استخدام البطاقات المصرفية في حل أزمة السيولة في ليبيا دراسة تطبيقية بمدينة الخمس

صالح فتح الله الدوفاني

مفتاح عثمان الرفاعي

كلية الاقتصاد والتجارة - جامعة المرقب

كلية الاقتصاد والتجارة - جامعة المرقب

[dofasaleh@gmail.com](mailto:dofasaleh@gmail.com)

[mu.arifai.27@gmail.com](mailto:mu.arifai.27@gmail.com)

<https://doi.org/10.36602/jeps.2021.v08.01.10>

تاريخ النشر 2021.05.09

تاريخ القبول 2021.02.24

تاريخ الاستلام 2021.01.27

### ملخص البحث

تهدف الدراسة إلى التعرف على معوقات استخدام البطاقات المصرفية في حل أزمة السيولة في ليبيا. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتم استخدام أسلوب المقابلة الشخصية مع أصحاب نقاط البيع ورؤساء أقسام البطاقات المصرفية بالمصارف التجارية في مدينة الخمس والبالغ عددهم ستة. الدراسة توصلت إلى عدة نتائج، لعل من أهمها هناك معوقات إدارية تحد من استخدام البطاقات المصرفية في حل أزمة السيولة في ليبيا وهي (مركزية إصدار البطاقات المصرفية، ونقص عدد الموظفين بأقسام البطاقات والخدمات الإلكترونية بالمصارف)، بالإضافة إلى معوقات فنية وهي (ضعف شبكات الاتصال الخاصة بالمنظومات المصرفية، والانتقطاع المتكرر للتيار الكهربائي). الدراسة أوصت بإعطاء الصلاحيات لفروع المصارف بإصدار البطاقات المصرفية لعملائها، وزيادة عدد الموظفين بأقسام البطاقات والخدمات الإلكترونية، وربط المنظومات المصرفية بشبكة المعلومات الدولية عن طريق شبكات الاتصال الفضائية.

الكلمات الدالة: التحفظ المحاسبي، المعوقات، البطاقات المصرفية، أزمة السيولة

### Obstacles towards the use of bank cards to solve Liquidity problems in Libya An empirical study in Al-Khums city

Miftah O. Arifae

Salih F. Aldoufni

Elmergib University

Elmergib University

[mu.arifai.27@gmail.com](mailto:mu.arifai.27@gmail.com)

[dofasaleh@gmail.com](mailto:dofasaleh@gmail.com) Abstract

### Abstract

The study aims to identify the obstacles and difficulties that face the use of bank cards to solving the liquidity crisis in Libya. In order to achieve this aim, the study applied an analytical descriptive approach. The population of this study included the managers of the banking sector and the owners of sales' points in the city of Alkhums. The study relied on the primary data collected by face to face interviews. The study found two main difficulties including administrative difficulties (centralized issue of banking cards) and technical difficulties (absent of adequate infrastructure). Thus, the study strongly recommended that branches of the banking sector should be permitted to issue banking cards. In addition, the banking sector should improve its infrastructure.

**Keywords:** Bank cards, Automated teller machines, Liquidity crisis.

## 1. المقدمة

لقد أصبحت التكنولوجيا المعاصرة إحدى أهم الأدوات الاستراتيجية في مجال الأعمال المصرفية لتحقيق ميزات تنافسية، وهذا يفرض على المصارف تحديات كبيرة، فالبينة المصرفية تشهد تحولات عميقة ومتسارعة نتيجة التطور الكبير في تكنولوجيا المعلومات وزيادة حجم المعلومات أدت إلى ظهور أدوات جديدة للأنشطة المصرفية من أهمها البطاقات المصرفية والخدمات الإلكترونية (قدومي، 2008، ص 294).

إن قيام المصارف التجارية بإصدار البطاقات المصرفية وتقديم الخدمات الإلكترونية تسهل عمل المصارف وتتيح لها تقديم الخدمات للعملاء بكل يسر وسهولة، سواء من حيث الوقت والجهد، وتساعد في الانتقال من الدفع والسحب النقدي إلى الدفع والسحب الغير النقدي، ومن هنا يتوجب على المصارف تدليل كل الصعوبات والمخاطر سواء من الناحية الإدارية المتعلقة بالمصارف ومن الناحية الفنية المتعلقة بالبنية التحتية والتكنولوجيا، حتى يتسنى لكل العملاء استخدام البطاقات المصرفية والاستفادة من الخدمات الإلكترونية مما يساعد في حل أزمة السيولة.

## 2. البحوث السابقة

تناولت العديد من الدراسات موضوع الخدمات الإلكترونية المصرفية والبطاقات المصرفية، نورد منها ما يلي

• **دراسة (المختار والفيتوري، 2017)** هدفت الدراسة إلى التعرف على أنواع الخدمات الإلكترونية المستخدمة في المصارف التجارية الليبية والدور الذي تلعبه للحد من أزمة السيولة في هذه المصارف، واعتمدت الدراسة على المنهجين الوصفي والاستقرائي، واستخدمت الدراسة أسلوب المقابلة الشخصية لجمع آراء عينة الدراسة والمتمثلة في رؤساء أقسام الوسائل الإلكترونية بالمصارف الليبية، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن الوسائل الإلكترونية مستخدمة بشكل قليل وغير فعال وذلك لعدم وجود بنية تحتية حديثة وموارد بشرية مؤهلة، ومن توصيات الدراسة تطوير البنية التحتية للاتصالات وتأهيل وتنمية وتطوير العاملين بالقطاع المصرفي في مجال الخدمات الإلكترونية، والعمل على رفع الوعي لدى عملاء المصارف بأهمية الخدمات الإلكترونية من خلال حملات أعلانية وعقد المؤتمرات والندوات.

• **دراسة (عقيل وآخرون، 2017)** هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم المعوقات التي تحول دون استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية العاملة في مدينة الخمس، واعتمدت

الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة أسلوب الاستبيان لجمع آراء عينة من عملاء المصارف الذين يتعاملون بالبطاقات المصرفية، توصلت إليها الدراسة أن من أهم صعوبات استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية ضعف شبكات الاتصال والانقطاع المتكرر لتيار الكهرباء، الاعتقاد بأن الشراء نقداً أقل تكلفة من الشراء بالبطاقات المصرفية، وغياب الوعي المصرفي والائتماني يؤدي إلى استخدام بطاقات الدفع الإلكتروني في مجالات ضيقة، وكذلك ضعف الاعلان والاشهار فيما يخص وسائل الدفع الإلكترونية، عدم توفر الوعي الكامل لدى العاملين بالجهاز المصرفي بأهمية التكنولوجيا وما لها من دور في توفير الوقت والجهد والتكلفة، ومن توصيات الدراسة العمل على نشر الوعي المصرفي الإلكتروني بين عملاء المصارف من خلال نشر النشرات الإرشادية والتوعوية والتسويقية.

- **دراسة (مسعود، 2017)** هدفت الدراسة إلى التعرف على أنواع وسائل الدفع الإلكتروني وكيفية عملها ومدى مساهمتها في حل أزمة السيولة بليبيا، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة أسلوب قائمة الاستبيان لجمع آراء عينة الدراسة المتمثلة في موظفي مصرف الجمهورية فرع (حي دمشق)، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها أن استخدام المصارف للوسائل الإلكترونية أصبح واقعاً مما يستلزم تطوير الكادر الوظيفي وتدريبه للارتقاء بمستوى البطاقات المصرفية، ووسائل الدفع الإلكترونية تؤثر إيجابياً في حل المشاكل المصرفية وخاصة أزمة السيولة، وأن الوسائل الإلكترونية مستخدمة بشكل قليل لعدم وجود بنية تحتية حديثة، وهناك مخاطر وتحديات تقلل من فاعلية وسائل الدفع الإلكترونية، ومن توصيات الدراسة على المصارف استخدام التقنية الحديثة المتطورة في أعمالها الإلكترونية.
- **دراسة (شعبور ومرابطي، 2016)** هدفت الدراسة إلى الوقوف على أنواع وسائل الدفع الإلكتروني وآلية عملها وكذلك التحديات المتعلقة ببيئة العمل المصرفي الإلكتروني، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة أسلوب قائمة الاستبيان لجمع آراء عينة الدراسة المتمثلة في مسؤولي البنوك الجزائرية، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها أن البطاقات المصرفية لم تلقى النجاح المنتظر ويتجسد هذا على أرضية الواقع بالعدد القليل من المستخدمين لهذه البطاقات وكذلك عدم اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر يعتبر أكبر عائق لنجاح وسائل الدفع الإلكتروني.
- **دراسة (الحاج، 2014)** تهدف الدراسة إلى توضيح الطبيعة القانونية للعمليات المصرفية الإلكترونية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي المقارن، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أنه لا تتوفر قوانين تحكم المعاملات الإلكترونية بشكل عام بالجزائر

- **دراسة (شاهين، 2013)** هدفت الدراسة إلى الوقوف على طبيعة مقومات العمل المصرفي الإلكتروني في المصارف الفلسطينية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة أسلوب قائمة الاستبيان لجمع آراء عينة الدراسة المتمثلة في جميع مسؤولي الإدارات العليا والتنفيذية في المصارف التجارية في فلسطين، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أنه لا تتوفر الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات الإلكترونية المصرفية.
- **دراسة (عبيد، 2012)** هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الخدمات الإلكترونية المصرفية في تعزيز الميزة التنافسية في قطاع البنوك الفلسطينية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة أسلوب قائمة الاستبيان لجمع آراء عينة الدراسة المتمثلة في العاملون في البنوك العاملة في مدينة جنين بفلسطين، ومن أهم التوصيات التي أوصت بها الدراسة هي العمل على تعزيز استخدام أحدث الوسائل التكنولوجية لممارسة العمل المصرفي.
- **دراسة (شاهين، 2010)** هدفت الدراسة إلى الوقوف على طبيعة وأنواع أدوات الدفع الإلكترونية المطبقة في بنك فلسطين ونظم الرقابة عليها والتحديات المرتبطة بها، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة أسلوب قائمة الاستبيان لجمع آراء مسؤولي الوحدات المختصة بتطبيق الرقابة المصرفية وإدارة المخاطر في العمل المصرفي الإلكتروني في بنك فلسطين، ومن أهم نتائج الدراسة إن اهتمام المصارف بتنوع الخدمات المصرفية الإلكترونية التي منها البطاقات الإلكترونية المصرفية جاءت نتيجة تطور البيئة الجديدة للعمل المصرفي والمنافسة الشديدة والتطبيقات التقنية لأدوات الدفع الإلكتروني بالإضافة إلى الضغط على المصارف لإيجاد آليات جديدة في استخدام وتنوع الخدمات المصرفية الإلكترونية للمحافظة على العملاء وجذب عملاء جدد، ومن توصيات الدراسة دعم بحوث تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية بهدف ضمان انتشارها، والعمل على تطوير أداء الكادر الوظيفي وتدريب العاملين لارتقاء بمستوى الخدمات المصرفية المقدمة.
- **دراسة (الأسطل، 2009)** هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع تطبيق وممارسة التسويق الإلكتروني لدى البنوك العاملة في قطاع غزة من وجهة نظر المستويات الإدارية، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة أسلوب قائمة الاستبيان لجمع آراء عينة الدراسة المتمثلة في الموظفين لدى المستويات الإدارية العليا والوسطى والدنيا في البنوك العاملة في قطاع غزة، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن هناك صعوبات تواجه عملاء المصارف منها ضعف شبكة الانترنت وانقطاع الكهرباء، وأوصت الدراسة بضرورة توفر الخصوصية والسرية في المعاملات الإلكترونية المصرفية لأنها جزء من سياسة التعامل مع العملاء والحفاظ على معلوماتهم وأسرارهم في المعاملات المصرفية.

- **دراسة (قدومين، 2008)** هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع وتحديات الصرافة الإلكترونية في الأردن، واستخدمت الدراسة أسلوب قائمة الاستبيان لجمع آراء عينة الدراسة المتمثلة في العاملين في البنوك الأردنية، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أنه عدم توفر الكفاءة الكافية وجهل بعض العملاء بالصرافة الإلكترونية كان من أحد أهم أسباب عدم انتشار الصيرفة الإلكترونية.

من خلال استعراض الدراسات السابقة التي تناولت موضوع التعريف بالخدمات الإلكترونية المصرفية والتحديات والصعوبات التي تواجهها، يلاحظ أنها من خارج البيئة الليبية باستثناء دراستي (المختار والفيثوري، 2017؛ مسعود، 2017) واللذان أجريتا على الموظفين بالمصارف الليبية، فضلا عن دراسة (عقيل وآخرون، 2017) التي استهدفت عملاء المصارف التجارية في ليبيا ممن يتعاملون ببطاقات الدفع الإلكترونية. غير أن الدراسة الحالية أجريت حول المعوقات التي تحد من استخدام البطاقات المصرفية من وجهة نظر الموظفين بالمصارف التجارية الليبية وأصحاب نقاط البيع في مدينة الخمس، والتي استفادت من الدراسات السابقة في اختيار منهج الدراسة وأدواتها، بالإضافة إلى وضع أسئلة المقابلة الشخصية.

### 3. مشكلة البحث

نظراً لتفاقم أزمة السيولة في ليبيا والذي يعود لجملة من الأسباب (سياسية واقتصادية واجتماعية وأمنية)، وتأثير هذه الأزمة على الحياة اليومية للمواطنين بشكل خطير، وللمساهمة في حل هذه الأزمة، قام مصرف ليبيا المركزي بوضع الضوابط المنظمة للتعامل بالبطاقات المصرفية في منشوره رقم 2015/5 الصادر بتاريخ 01 سبتمبر 2015، بالإضافة إلى المنشور رقم 2017/4 الصادر بتاريخ 20 فبراير 2017 الخاص بتعديل العملات والأسقف المطبقة على البطاقات المصرفية. حيث أكد المصرف المركزي على ضرورة قيام المصارف التجارية بإصدار البطاقات المصرفية وتفعيل الصراف الآلي وتوزيع أجهزة نقاط البيع. إلا أنه على أرض الواقع، يلاحظ قلة التعامل بهذه البطاقات سواء في المحلات أو المستشفيات... الخ. وفي هذا الشأن، أكد المختار و الفيثوري (2017) على أن الوسائل الإلكترونية بالمصارف التجارية الليبية مستخدمة بشكل قليل وغير فعال، وذلك لعدم وجود بنية تحتية حديثة وموارد بشرية مؤهلة، وبناء على ذلك تتمحور مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي

ما المعوقات التي تحد من استخدام البطاقات المصرفية في حل أزمة السيولة في ليبيا؟

#### 4. فرضية البحث

وللإجابة على التساؤل السابق يمكن طرح التساؤلات الفرعية الآتية

التساؤل الفرعي الأول ما المعوقات الإدارية التي تحد من استخدام البطاقات المصرفية في حل أزمة السيولة في ليبيا؟

التساؤل الفرعي الثاني ما المعوقات الفنية التي تحد من استخدام البطاقات المصرفية في حل أزمة السيولة في ليبيا؟

#### 5. هدف البحث

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية

- التعرف على المعوقات الإدارية التي تحد من استخدام البطاقات المصرفية في حل أزمة السيولة في ليبيا.
- التعرف على المعوقات الفنية التي تحد من استخدام البطاقات المصرفية في حل أزمة السيولة في ليبيا.

#### 6. أهمية البحث

تكمن أهمية الدراسة في أنها تساعد المصارف التجارية الليبية التي تتعامل بالبطاقات المصرفية في تطوير وتحسين خدماتها الإلكترونية بما يساهم في حل أزمة السيولة، وذلك من خلال ما يتكشف من نتائج تتوصل إليها الدراسة الحالية حول معوقات استخدام البطاقات المصرفية في حل أزمة السيولة وما تقدمه من توصيات حيالها.

#### 7. حدود البحث

الحدود الموضوعية اقتصرت الدراسة على تناول موضوع المعوقات (الإدارية والفنية) التي تحد من استخدام البطاقات المصرفية في حل أزمة السيولة.

الحدود البشرية والمكانية اقتصرت الدراسة على استطلاع وجهة نظر أصحاب نقاط البيع (المحلات التجارية والمستشفيات) المتواجدة بمدينة الخمس، بالإضافة إلى رؤساء أقسام البطاقات المصرفية بالمصارف التجارية العاملة في مدينة الخمس.

الحدود الزمنية تم إجراء الدراسة خلال سنة 2019.

## الإطار النظري للبحث

### 8. 1 البطاقات المصرفية

هي بطاقات إلكترونية تصدرها المصارف لعملائها تتيح لهم سحب النقود من أجهزة الصراف الآلي وشراء وتحويل الأموال عن طريق أجهزة نقاط البيع، وتأخذ البطاقات المصرفية عدة أشكال من أهمها والمتوفر حاليا في ليبيا كما ذكرها شاهين (2013).

- **بطاقات الخصم المباشر:** وهي بطاقات إلكترونية تمكن العملاء من السحب من الصراف الآلي والشراء عن طريق أجهزة نقاط البيع وذلك بالخصم المباشر من الحساب الجاري للعميل.
- **بطاقات الدفع المسبق:** وهي بطاقات إلكترونية يتم شحنها بمبلغ محدد يستطيع العميل عن طريقها السحب من الصراف الآلي والشراء عن طريق أجهزة نقاط البيع في ظل المبلغ المحدد مسبقا.

8. 2 **أجهزة الصراف الآلي:** هو جهاز آلي يسمح للعملاء عن طريق البطاقات المصرفية بسحب النقود في أي وقت، (المختار والفيتوري، 2017).

8. 3 **نقاط البيع:** هي عبارة عن أجهزة آلية موجودة في المحلات والأسواق والمستشفيات وتجري عن طريقها عمليات التحويل عبر اتصال مباشر بالمصارف من خلال شبكة اتصال معينة، ويتم ذلك بتمرير البطاقة المصرفية في هذه الأجهزة وإدخال الرقم السري بعد تحديد القيمة (شاهين، 2010).

8. 4 **أصحاب نقاط البيع:** وهم الشركات والمستشفيات والمحلات وغيرها، المتحصلين على أجهزة نقاط البيع من المصارف التجارية لاستخدامها في تقديم الخدمات وبيع السلع.

8. 5 **معوقات استخدام البطاقات المصرفية:** أشارت العديد من الدراسات إلى مجموعة من المعوقات التي تحد من استخدام البطاقات المصرفية (المختار و الفيتوري، 2017؛ عقيل وآخرون، 2017؛ الحاج، 2014؛ شاهين، 2013؛ (الأسطل، 2009) ويمكن تقسيمها إلى معوقات إدارية وفنية ومن أهمها

#### أولا المعوقات الإدارية

- لا تتوفر قوانين تحكم المعاملات الإلكترونية.
- عدم توفر الوعي الكامل لدى العاملين بالجهاز المصرفي بأهمية التكنولوجيا وما لها من دور في توفير الوقت والجهد والتكلفة.

• جهل بعض العملاء بالصيرفة الإلكترونية كان من أحد أهم أسباب عدم انتشار الصيرفة الإلكترونية.

• ضعف الاعلان والاشهار فيما يخص وسائل الدفع الإلكترونية.

• الاعتقاد بأن الشراء نقدا أقل تكلفة من الشراء بالبطاقات المصرفية.

### ثانيا المعوقات الفنية

• عدم وجود بنية تحتية حديثة (ضعف شبكات الاتصال والانقطاع المتكرر لتيار الكهربائي).

• لا تتوفر الكوادر البشرية المؤهلة للعمليات الإلكترونية المصرفية.

**6.8 السيولة المصرفية:** وقد عرفها مسعود (2017) على أنها قدرة المصارف على مواجهة التزاماتها المالية المتمثلة في تسديد جميع التزاماتها النقدية والاستجابة لطلبات الائتمان أو منح القروض الجديدة وهذا يستدعي توفر نقد سائل لدى المصارف، وهذا يعني إن عدم قدرة المصارف على توفير نقدية (سيولة) لمواجهة التزاماتها ينتج عنها أزمة سيولة وهو ما يعرف بنقص السيولة لدى المصارف.

### الإطار العملي للبحث

#### 1.9 منهجية البحث

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي في وصف الظاهرة محل الدراسة وتشخيصها وتحديد جوانبها.

**1.1.9 مجتمع الدراسة:** تمثل مجتمع الدراسة في أصحاب نقاط البيع في مدينة الخمس ورؤساء أقسام البطاقات الإلكترونية المصرفية بالمصارف التجارية العاملة بمدينة الخمس.

**2.1.9 عينة الدراسة:** ومن خلال البحث والاستقصاء تبين إن الجهات التي تتعامل بالبطاقات الإلكترونية المصرفية بمدينة الخمس (اصحاب نقاط البيع) في البيع وتقديم الخدمات للمواطنين هي (مستشفى المتوكل، وشركة بريق النصر لبيع المواد الغذائية، ومركز جراند ليبيا للبصريات)، بينما كانت المصارف التجارية العاملة بمدينة الخمس التي تصدر بطاقات مصرفية لعملائها هي (مصرف الجمهورية فرع المرقب، ومصرف الجمهورية فرع الميناء الخمس، ومصرف الوحدة فرع الخمس).

**3.1.9 أداة جمع البيانات:** استخدم الباحثان أسلوب المقابلة الشخصية لجمع البيانات وذلك لتناسبه مع عدد عينة الدراسة بالإضافة إلى كونه يساعد الباحثان في الحصول على أكبر قدر من المعلومات بالمقارنة مع أسلوب قائمة الاستبيان، وتم صياغة ثمانية أسئلة مقسمة على تساؤلات الدراسة (خمسة أسئلة تخص تساؤل الدراسة الأول المتعلق بالمعوقات الإدارية، وثلاثة

أسئلة تخص تساؤل الدراسة الثاني المتعلق بالمعوقات الفنية)، وقام الباحثان بإجراء المقابلات حسب التواريخ التالية

ت	الجهة	تاريخ المقابلة	الصفة
1	مستشفى المتوكل	الثلاثاء الموافق 2019/1/15 الساعة 1900 مساءً	المدير المالي للمستشفى
2	مركز جراندي ليبيا للبصريات	الأربعاء الموافق 2019/1/16 الساعة 1700 مساءً	صاحب المركز
3	شركة بريق النصر لبيع المواد الغذائية	الخميس الموافق 2019/1/17 الساعة 1700 مساءً	المدير المالي لشركة

ت	الجهة	تاريخ المقابلة	الصفة
1	مصرف الجمهورية فرع المرقب	الأربعاء الموافق 2019/1/16 الساعة 1200 ظهراً	رئيس قسم البطاقات والخدمات الإلكترونية
2	مصرف الوحدة فرع الخمس	الخميس الموافق 2019/1/17 الساعة 1000 صباحاً	رئيس قسم البطاقات والخدمات الإلكترونية
3	مصرف الجمهورية فرع الميناء الخمس	الخميس الموافق 2019/1/17 الساعة 1300 ظهراً	رئيس قسم البطاقات والخدمات الإلكترونية

## 2.9 عرض وتحليل أسئلة وإجابات المقابلات الشخصية

### 1.2.9 الأسئلة الخاصة بالتساؤل الأول المتعلق بالمعوقات الإدارية التي تحد من

استخدام البطاقات المصرفية في حل أزمة السيولة في ليبيا.

السؤال الأول: ما هي المعوقات المتعلقة بإجراءات حصول العملاء على البطاقات المصرفية؟

والمعوقات المتعلقة بإجراءات التعاقد والحصول على أجهزة نقاط البيع؟

أفاد أغلب أصحاب نقاط البيع بأن إجراءات الحصول على الأجهزة تأخذ وقتاً طويلاً رغم استيفاء

جميع الشروط والمطلوبات الخاصة بإجراءات التعاقد والحصول على الأجهزة، وكذلك

نرى أن مماثلة الموظفين هو أحد أسباب طول الفترة حيث تصل إلى ستة أشهر.

في حين ان رؤساء أقسام البطاقات والخدمات الإلكترونية بالمصارف أكدوا بأن فترة حصول العملاء

على بطاقتهم تمتد من شهرين إلى ثلاثة أشهر وذلك لأن عملية إصدار البطاقات هي عملية

مركزية خاصة بإدارة البطاقات بإدارة الفروع مما يترتب عليها طول هذه الفترة نظراً للكبير

المقدم للحصول على البطاقات من كل الفروع، كذلك أكدوا على نقص الموظفين بأقسام البطاقات

والخدمات الإلكترونية حيث لا يوجد إلا موظف واحد بهذه الأقسام وهو نفسه رئيس القسم، والأعمال

المطلوب من هذا القسم كبيرة مقارنة بعدد الموظفين وهي قبول الطلبات من العملاء ومراجعتها وإحالتها إلى إدارة البطاقات بإدارة الفروع وتسليم البطاقات الجاهزة للعملاء بعد تفعيلها ومتابعة شكاوى العملاء بخصوص البطاقات وهذه الأعمال تتطلب أكثر من موظف.

**السؤال الثاني:** ما هي المعوقات المتعلقة بخصوص حصول أصحاب نقاط البيع على أموالهم؟ أفاد كل أصحاب نقاط البيع أنها من أكثر المعوقات حدة هي الحصول على الأموال وذلك لأنهم لا يحصلوا على الأموال إلا نادراً وبقدر قليل جداً وهذا يعتبر أحد أهم العوائق التي تؤدي إما إلى إيقاف التعامل بنقاط البيع أو زيادة الأسعار للسلع والخدمات نظراً لارتفاع الأسعار عن طريق الشراء بالتحويلات المصرفية من مصادر البضائع.

فيما أكد رؤساء الأقسام في المصارف بأن المصرف ملزم بإعطاء أصحاب نقاط البيع أموالهم حتى لا تتوقف عمليات البيع عن طريق نقاط البيع إلا أن المصارف في ظل أزمة نقص السيولة لا تستطيع توفير كامل المبالغ لأصحابها ولكن تحاول المصارف إعطاء جزء من هذه الأموال حتى ولو كان رمزياً حسب قدرة المصارف.

**السؤال الثالث:** ما هي المعوقات المتعلقة بحصول العملاء وأصحاب نقاط البيع على أي معلومات تتعلق بعمليات الخصم والإضافة؟

أكد أصحاب نقاط البيع على أنه لا توجد أي معوقات بخصوص الحصول على أي معلومات حيث يستطيع أصحاب نقاط البيع الحصول عليها في أي وقت وبعده وسائل (كشف حساب من الصرف، نظام الرسائل SMS عن طريق 16016، والاتصال بالهاتف).

كما أكد رؤساء أقسام البطاقات والخدمات المصرفية الإلكترونية بأن العميل يستطيع الحصول على أي معلومات عن جميع حركات الإضافة والخصم عن طريق الحصول على كشف حساب خلال ساعات الدوام الرسمي للمصارف بالإضافة إلى الحصول على أي معلومات في أي وقت خلال الأربع والعشرين ساعة وذلك من خلال الاشتراك في نظام SMS عن طريق 16016 أو من خلال تطبيق خاص بنقاط البيع مرتبط بشبكة الانترنت، وأفادوا أيضاً بأن أصحاب نقاط البيع يستطيعون الحصول على أي معلومات عن طريق طلب كشف حساب أو الاتصال بأرقام خاصة خلال ساعات الدوام الرسمي، بالإضافة إلى أن هناك ميزة في أجهزة نقاط البيع تتيح لأصحابها الحصول على كشف بجميع حركات الإضافة في نهاية اليوم.

**السؤال الرابع:** ما هي المعوقات المتعلقة بقيمة العمولات على عمليات الشراء والبيع والسحب عن طريق البطاقات المصرفية؟

أكد أصحاب نقاط البيع بأنه ليس هناك أي معوقات تذكر بخصوص قيمة العمولات على عمليات الشراء والبيع والسحب عن طريق البطاقات المصرفية.

معوقات استخدام البطاقات المصرفية في حل أزمة السيولة في ليبيا ..

فيما أفاد رؤساء أقسام البطاقات والخدمات الإلكترونية بأن قيمة العمولات المترتبة على استخدام العملاء للبطاقات كانت متفاوتة بين المصارف حيث كانت كالتالي مصرف الوحدة ربع دينار، عن أي عمليات سحب أو شراء فيما كانت عمولة مصرف الجمهورية واحد دينار عن كل عملية سحب أو شراء.

**السؤال الخامس:** ما هي المعوقات المتعلقة بالدعاية والإعلان بخصوص البطاقات المصرفية وأجهزة نقاط البيع؟

أكد أصحاب نقاط البيع بأنه يتم الدعاية والإعلان عن طريق الملصقات الحائطية في الأماكن العامة داخل المدينة، أما بالنسبة للدعاية والإعلان عن طريق صفحات التواصل الاجتماعي لم تستخدم إلا عن طريق نقطة بيع واحدة وهي مستشفى المتوكل فقط.

كذلك أفاد رؤساء أقسام البطاقات والخدمات الإلكترونية بالمصارف ليس هناك أي معوقات تذكر، وأضافوا أيضاً بأن هناك صفحات خاصة لكل مصرف بوسائل التواصل الاجتماعي (الفييس بوك) تقوم بالإعلان عن أي أمور تتعلق بالبطاقات بالإضافة إلى الرد عن أي استفسارات عن طريق هذه الصفحات.

### 2.2.9 الأسئلة الخاصة بالتساؤل الثاني المتعلق بالمعوقات الفنية التي تحد من استخدام البطاقات المصرفية في حل أزمة السيولة في ليبيا.

**السؤال الأول:** ما هي المعوقات المتعلقة بشبكات الاتصال التي تعتمد عليها أجهزة نقاط البيع؟  
أكد أصحاب نقاط البيع ورؤساء أقسام البطاقات والخدمات الإلكترونية على أنها من أكثر المعوقات الفنية حدة وهي انقطاع الاتصالات وذلك بسبب ضعف شبكة الاتصال، وأيضاً اعتماد أجهزة نقاط البيع على شبكة اتصال واحدة فقط وهي (شبكة المدار) وانقطاع التيار الكهربائي عن أبراج التغطية بشبكات الاتصال ومنظومة المصرف، وأفاد المشاركون بالدراسة بأن ما زاد هذه المعوقات أن أغلب أبراج التغطية لشبكة المدار لا يوجد بها شاحن كهربائي أو به عطل.

**السؤال الثاني:** ما هي المعوقات المتعلقة بجودة أجهزة نقاط البيع وصيانتها؟  
أكد أصحاب نقاط البيع ورؤساء أقسام البطاقات والخدمات الإلكترونية على أن جودة الأجهزة جيدة، وبالنسبة لصيانتها فهي من مسؤولية إدارة التسويق بالمصارف.

كما أفاد رؤساء أقسام البطاقات والخدمات الإلكترونية بأن هناك صعوبات تتعلق بالصيانة من حيث عدم وجود مختصين للصيانة بالمصرف بل يتم استدعاءهم من إدارة البطاقات بإدارة الفروع بالإضافة إلى نقص قطع الغيار، أما بالنسبة لأجهزة نقاط البيع فلم تسجل أية مشاكل فنية إلى حد الآن مع وجود قسم خاص لصيانة هذه الأجهزة على مستوي الفروع.

**السؤال الثالث:** ما هي المعوقات المتعلقة بوسائل الأمان الخاصة بالبطاقات؟

أكد أصحاب نقاط البيع ورؤساء أقسام البطاقات والخدمات الإلكترونية أن وسائل الأمان تعتبر جيدة حيث لم تسجل أي مشاكل سابقا، إلا أنه يحدث في بعض الأحيان تكرار لعملية الخصم على العميل بسبب ضعف شبكة الاتصال، ولكن يتم حل هذه المشكلة وذلك بإحضار العميل كشف حساب يثبت فيه تكرار الخصم ويتم تعويضه إما بترجيع المبلغ بالتحويل المصرفي أو تعويضه بخدمة أو سلعة بقيمة الخصم.

كما أفاد رؤساء أقسام البطاقات والخدمات الإلكترونية بعدم وعي بعض العملاء بمخاطر إعطاء الرقم السري الخاصة بالبطاقات.

## 10. مناقشة النتائج

### أولا ما يخص المعوقات الإدارية

أفاد المشاركون بالدراسة بوجود مجموعة من المعوقات الإدارية تحد من استخدام البطاقات المصرفية في حل أزمة السيولة في ليبيا، ومن أهمها إن إجراءات الحصول على الأجهزة تأخذ وقتا طويلا رغم استيفاء جميع الشروط والمطلوبات الخاصة بإجراءات التعاقد والحصول على الأجهزة، وأكدوا على أن سبب ذلك يرجع لمركزية إصدار البطاقات المصرفية الإلكترونية حيث تتولى إدارة البطاقات بإدارة الفروع بإصدارها مما يترتب عليها طول هذه الفترة نظرا للكم الكبير المقدم للحصول على البطاقات من كل الفروع، وكذلك نقص الموظفين بأقسام البطاقات والخدمات الإلكترونية حيث لا يوجد إلا موظف واحد بهذه الأقسام وهو نفسه رئيس القسم، وهو ما يتفق مع نتائج (شاهين، 2013)، ويقول قدومين (2008) في هذا الشأن أن عدم توفر الكفاءة الكافية وجهل بعض العملاء بالصيرفة الإلكترونية كان من أحد أهم أسباب عدم انتشار الصيرفة الإلكترونية، فيما أوصى شاهين (2010) بالعمل على تطوير أداء الكادر الوظيفي وتدريب العاملين للارتقاء بمستوى الخدمات المصرفية المقدمة.

أضاف المشاركون أنه من المعوقات الإدارية أيضا، عدم حصول أصحاب نقاط البيع على الأموال من المصارف مما يترتب عليها إيقاف التعامل بنقاط البيع أو زيادة الأسعار للسلع والخدمات نظراً لارتفاع الأسعار عن طريق الشراء بالتحويلات المصرفية من مصادر البضائع، وقلة اهتمام أصحاب نقاط البيع بالدعاية والإعلان عن التعامل بالبطاقات المصرفية في تقديم الخدمات والبيع وخاصة على صفحات التواصل الاجتماعي، وهم ما يتفق مع ما أكده عقيل وآخرون (2017) بأن من معوقات استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية ضعف الاعلان والاشهار فيما يخص وسائل الدفع الإلكترونية، بينما أوصى المختار و الفيتوري (2017) بالعمل على رفع الوعي لدى عملاء المصارف بأهمية الخدمات الإلكترونية من خلال حملات أعلانية وعقد المؤتمرات والندوات.

## ثانيا ما يخص المعوقات الفنية

أفاد المشاركون بالدراسة بوجود مجموعة من المعوقات الإدارية تحد من استخدام البطاقات المصرفية في حل أزمة السيولة في ليبيا، ومن أهمها ضعف شبكات الاتصال الخاصة بالمنظومات المصرفية، واعتمادها على شبكة اتصال واحدة فقط وهي (شبكة المدار)، والانقطاع المتكرر للتيار الكهربائي، مما يجعل أجهزة نقاط البيع خارج التغطية وذلك لان أغلب أبراج التغطية لشبكة المدار لا يوجد بها شاحن كهربائي أو به عطل فني، وهم ما يتفق مع ما جاءت به دراسة (عقيل وآخرون، 2017)، فيما أكد (المختار و الفيتوري، 2017؛ مسعود، 2017) على أن الوسائل الإلكترونية مستخدمة بشكل قليل وغير فعال وذلك لعدم وجود بنية تحتية حديثة، فيما أكد الأسطل (2009) على أن من أكثر المعوقات حدة التي تواجه عملاء المصارف عند التسويق الإلكتروني ضعف شبكة الانترنت وانقطاع الكهرباء.

وأفاد المشاركون أيضا بعدم وجود مختصين للصيانة بالمصرف بل يتم استدعاءهم من إدارة البطاقات بإدارة الفروع بالإضافة إلى نقص قطع الغيار، وفي هذا الشأن أوصت دراسة مسعود (2017) على ضرورة قيام المصارف باستخدام التقنية الحديثة المتطورة في أعمالها الإلكترونية المصرفية.

علاوة على ذلك، أكد المشاركون على أن عدم وعي بعض العملاء بمخاطر إعطاء الرقم السري الخاصة بالبطاقات يعد أيضا من المعوقات الفنية، وقد أوصت دراسة (الأسطل، 2009) بضرورة توفر الخصوصية والسرية في المعاملات الإلكترونية المصرفية لأنها جزء من سياسة التعامل مع العملاء والمحافظة على معلوماتهم وأسرارهم في التعاملات المصرفية.

## 1 النتائج والتوصيات

### 1.11 النتائج

من خلال إجابات المشاركين بالدراسة على أسئلة المقابلات الشخصية حول المعوقات (الإدارية والفنية) التي تحد من استخدام البطاقات المصرفية في حل أزمة السيولة في ليبيا، توصلت الدراسة للنتائج التالية

- المعوقات الإدارية التي تحد من استخدام البطاقات المصرفية في حل أزمة السيولة في ليبيا
- تأخر الحصول على أجهزة نقاط البيع، ومركزية إصدار البطاقات المصرفية عن طريق إدارة البطاقات بإدارة الفروع بالمصارف فقط مما يترتب عليها التأخر في تسليم البطاقات للعملاء.

- نقص عدد الموظفين بأقسام البطاقات والخدمات الإلكترونية بالمصارف مما ينعكس سلباً على سرعة تقديم الخدمات المصرفية للعملاء.
- عدم توفير المصارف القدر الكافي من النقود اللازمة لأصحاب نقاط البيع لعمليات الشراء مما يترتب عليها زيادة السلع والخدمات المباعة بواسطة البطاقات المصرفية.
- قلة اهتمام أصحاب نقاط البيع بالدعاية والإعلان عن التعامل بالبطاقات المصرفية في تقديم الخدمات والبيع وخاصة على صفحات التواصل الاجتماعي.
- المعوقات الفنية التي تحد من استخدام البطاقات المصرفية في حل أزمة السيولة في ليبيا
- ضعف شبكات الاتصال الخاصة بالمنظومات المصرفية، واعتمادها على شبكة اتصال واحدة فقط وهي (شبكة المدار).
- الانقطاع المتكرر للتيار الكهربائي، مما يجعل أجهزة نقاط البيع خارج التغطية وذلك لأن أغلب أبراج التغطية لشبكة المدار لا يوجد بها شاحن كهربائي أو به عطل فني.
- عدم وجود مختصين لصيانة أجهزة نقاط البيع بالمصرف بل يتم استدعاءهم من إدارة البطاقات بإدارة الفروع، بالإضافة إلى نقص قطع الغيار الخاصة بأجهزة نقاط البيع.
- تكرار عملية الخضم على العميل بسبب ضعف شبكة الاتصال، وقلة وعي عملاء المصارف بمخاطر إعطاء الرقم السري الخاص بالبطاقات المصرفية.

## 2.11 التوصيات

- في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة توصي الدراسة بالآتي
- العمل على منح الصلاحيات لفروع المصارف بإصدار البطاقات المصرفية لعملائها لتقادي تأخر حصولهم على بطاقتهم المصرفية.
  - زيادة عدد الموظفين بأقسام البطاقات والخدمات الإلكترونية بالمصارف مع تدريبهم وتأهيلهم للقيام بأعمالهم بالصورة السليمة.
  - توفير القدر الكافي من النقود لأصحاب نقاط البيع اللازمة لعمليات الشراء لضمان استمرارهم في البيع بالبطاقات المصرفية.
  - ربط المنظومات المصرفية بشبكة المعلومات الدولية عن طريق شبكات الاتصال الفضائية لتقادي مشاكل ضعف الاتصالات والانقطاع المتكرر للتيار الكهربائي.
  - العمل بحملات توعوية للمواطنين بمخاطر إعطاء الرقم السري الخاص بالبطاقات المصرفية.
  - عمل دراسات مستقبلية عن معوقات استخدام البطاقات المصرفية من وجهة نظر العملاء.

## المراجع

- الأسطل، رنده عمران مصطفى (2009)، واقع استخدام التسويق الإلكتروني لدى البنوك العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية فلسطين.
- الحاج، شراريد محمد (2014)، مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية، بحث تخرج ليسانس غير منشور، كلية الحقوق والعلوم السياسية جامعة قاصدي مرياح الجزائر.
- شامية، عبدالله (2016)، أسباب أزمة السيولة في الاقتصاد الليبي
- شاهين، أيمن أحمد (2013)، مقومات العمل المصرفي الإلكتروني كأداة لتعزيز وتطوير نظم الدفع والتجارة الإلكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة الجامعة الإسلامية غزة.
- شاهين، علي عبدالله (2010)، نظم الدفع الإلكترونية و مخاطرها ووسائل الرقابة عليها، مجلة جامعة الأزهر بغزة، جامعة الأزهر، المجلد (12)، العدد (1) 511-546.
- شعبور، سماح، ومرابطي مصباح (2016)، وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر واقع وتحديات، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية جامعة العربي التبسي الجزائر.
- عبيد، شاهر (2012)، دور الخدمات الإلكترونية المصرفية في تعزيز الميزة التنافسية في قطاع البنوك في محافظة جنين، المؤتمر الاقتصادي نحو تعزيز تنافسية المنتجات الفلسطينية، رام الله فلسطين جامعة القدس المفتوحة.
- عقيل، جمعة فرحات، وآخرون (2017)، معوقات استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية بمنطقة الخمس، المؤتمر العلمي حول السياسات الاقتصادية ومستقبل التنمية المستدامة في ليبيا، الخمس-ليبيا كلية الاقتصاد والتجارة جامعة المرقب.
- قدومي، ثائر عدنان (2008)، العوامل المؤثرة في انتشار الصرافة الإلكترونية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، جامعة العلوم التطبيقية، المجلد (11)، العدد (2) 293-312.
- المختار، ميلاد سالم، و الفيتوري، محمد عثمان (2017)، دور وسائل الدفع الإلكتروني في حل أزمة نقص السيولة، المؤتمر العلمي حول السياسات النقدية في ليبيا ودورها في تحقيق الاستقرار الاقتصادي في ظل التطورات الحالية، بني وليد-ليبيا جامعة بني وليد.
- مسعود، أحمد سعد (2017)، وسائل الدفع الإلكتروني وأزمة السيولة، المؤتمر العلمي حول السياسات الاقتصادية ومستقبل التنمية المستدامة في ليبيا، الخمس-ليبيا كلية الاقتصاد والتجارة جامعة المرقب.

المعلومات البيوغرافية للباحث

الاسم: صالح فتح الله الدوفاني

الدرجة العلمية: محاضر

التخصص: محاسبة

البريد الإلكتروني: [dofasaleh@gmail.com](mailto:dofasaleh@gmail.com)

المعلومات البيوغرافية للباحث

الاسم: مفتاح عثمان الرفاعي

الدرجة العلمية: محاضر

التخصص: محاسبة

البريد الإلكتروني: [mu.arifai.27@gmail.com](mailto:mu.arifai.27@gmail.com)