



مدى جدوى وسائل الدفع الإلكتروني كبديل للسيولة النقدية في ظل أزمة السيولة في ليبيا

¹.د. عازة سالم محمود.

¹.محاضر، كلية الاقتصاد فرع المرح - جامعة بنغازي، azza.gaballa@uob.edu.ly

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى الجدوى من وسائل الدفع الإلكتروني في تغطية أزمة السيولة في ليبيا؛ لتحل محل السيولة في جميع معاملات البيع والشراء والخدمات، التي يحصل عليها العملاء في المنطقة الشرقية في ليبيا، وذلك من خلال الرجوع إلى الدراسات السابقة في ليبيا، وتوزيع الاستبانة على عينة الدراسة وجمع الاستبانة وتحليلها إحصائياً وقد توصلت الدراسة إلى أن وسائل الدفع الإلكتروني ساهمت بشكل جيد في حل أزمة السيولة بالنسبة للعميل في ليبيا.

الكلمات مفتاحية: وسائل الدفع الإلكتروني - أزمة السيولة ، الخدمات المصرفية - موباي كاش - ادفع لي.

DOI: <https://doi.org/10.37376/deb.v43i1.7052>

[Quick Response Code](#)





The feasibility of electronic payment methods as an alternative to cash in the presence of the liquidity crisis in Libya

¹Dr. Azza S M Gaballa

1. Lecturer at the Faculty of Economics / Al-Marj, University of Benghazi.

Abstract

The study aimed to identify the feasibility of electronic payment methods as a means to alleviate the liquidity crisis in Libya. The study proposes that electronic payments could serve as a viable alternative to physical currency in all types of transactions and services accessed by customers in the eastern region of Libya. To achieve this goal, and by referring to previous studies in Libya. The study distributed a questionnaire to its selected sample, collected the completed one, and subjected the collected data to statistical analysis .

The results of this comprehensive investigation ultimately led to the conclusion that electronic payment methods have contributed to some extent to solving the traditional problem of liquidity shortages, especially in response to the liquidity crisis in Libya.

Keywords: Electronic payment method -the liquidity crisis in libya -banking services.

المقدمة:
التي يقدمها المصرف للعميل خدمات
الدفع الإلكتروني.

لقد ظهرت وسائل الدفع
الإلكترونية نتيجة للتطور التكنولوجي،
وحلاً للمشاكل والعراقيل التي أفرزتها
وسائل الدفع التقليدية، وبالفعل تمكنت
الوسائل الحديثة من الانتشار بسرعة،
وقد ساعد في ذلك المجهودات الكبيرة
المبذولة (وهبة، 2010)، حيث تعد
العنصر الأساسي في تنظيم وتطوير

إن تزايد الاهتمام بجودة
الخدمات المصرفية الإلكترونية سواء
بالنسبة للمصرف أم العميل، تعد الأداة
الفعالة لتحسين مستوى الخدمات
المقدمة من المصرف والمتوقعة من العملاء
، ومعرفة جودة الخدمة الإلكترونية لها
تأثيرات على مواقف العملاء ورضاهم
ونواياهم السلوكية، ومن هذه الخدمات



والسحب النقدي إلى الدفع والسحب غير
النقدي

<https://www.aljazeera.net/ebusines>

(s/).

ولقد قدمت المصارف التجارية
مجموعة من وسائل الدفع الإلكترونية،
وسوف يسלט الضوء في هذه الدراسة على
أكثرها استخداماً وجودة ومدى رضا
العملاء عنها من خلال عرض الدراسات
السابقة الخاصة بوسائل الدفع
الإلكتروني ومشكلة وأهداف وأهمية
الدراسة وكذلك ملخص للخلفية النظرية
المتعلقة بموضوع الدراسة وقد شملت
منهجية الدراسة على وصف لسياق
البحث والعينة وأداة الدراسة وأداة البحث
والإجراءات وأسئلة البحث وفرضياته .

2 - الدراسات السابقة :

دراسة (الباهي 2016) هدفت
هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة
الخدمات المصرفية الإلكترونية بأبعادها
(سهولة الاستخدام، توفير الوقت،
السرية، الأمان) على رضا الزبائن، وقد تم
اختيار عينة ملائمة من زبائن فروع
المصرف الإسلامي الأردني في مدينة عمان،
وفي ضوء ذلك تم جمع البيانات، وتحليلها

اقتصاديات دول العلم؛ وذلك لاستخدامها
في تسهيل المبادلات والمعاملات المالية
والتجارية ، منها السداد بدون تداول
للقود الورقية مثل عملية تحويل الأموال
ثمناً لسلعة أو خدمة بطريقة رقمية ؛ أي
باستخدام أجهزة الكمبيوتر، وإرسال
البيانات عبر خط تلفوني ، كما تساعد
على توفير الوقت والسرية والأمان و سهولة
الاستخدام. (ابو عبد الله , 2021)

وبما أن المصارف التجارية في
أغلب المدن الليبية تعيش أزمة في نقص
السيولة النقدية ، اضطر كثير من
الأشخاص إلى الاصطفاف لأيام أمام
المصارف لسحب أموالهم، ولم يعد
الكثيرون قادرين على قبض رواتبهم نتيجة
أزمة السيولة التي ضربت ليبيا، فقد أصبح
من الضروري قيام المصارف التجارية
بإصدار البطاقات المصرفية وتقديم
الخدمات الإلكترونية؛ لتسهيل عمل
المصارف وحل بديل لنقص العملة الورقية
(السيولة) ، ولكي تتمكن المصارف من
تقديم الخدمات للعملاء بكل يسر
وسهولة، سواء من حيث الوقت أم الجهد،
كما تساعد في الانتقال من الدفع



الالكتروني مستخدمة بشكل قليل لعدم وجود بنية تحتية حديثة .

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 لها الدراسة أن الوسائل الإلكترونية مستخدمة بشكل قليل وغير فعال؛ وذلك لعدم وجود بنية تحتية حديثة وموارد بشرية مؤهلة .

دراسة (سليمان، رواد مسعود و عبدالله، محمود جمعة ومحوم ، فتحي ابو عجلة ، 2020) اهتمت هذه الدراسة بدراسة وسائل الدفع الإلكتروني بصفة عامة وكذلك ما هو مطبق منها في ليبيا بصفة خاصة، وكيف تتم عملية الدفع إلكتروني، وكذلك بعض الملابس التي قد تحصل في أثناء عملية الدفع، وأيضا

واختبار الفرضيات باستخدام البرامج الإحصائية وتوصلت الدراسة إلى:

أن مستوى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل عام في المصرف الإسلامي الأردني في مدينة عمان وفروعه كان مرتفعا، وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية من حيث (سهولة الاستخدام، توفير الوقت ، السرية، الأمان) على رضا الزبائن في المصرف الإسلامي الأردني .

دراسة (مسعود، 201) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على وسائل الدفع الالكتروني بالمصارف التجارية الليبية وكيفية عملها ومدى إسهامها في حل أزمة السيولة في ليبيا ، بالتطبيق على عملاء المصارف التجارية في مدينة طرابلس، وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم الاعتماد على أداة الاستبانة في جمع البيانات الأولية ، التي وزعت على عينة من عملاء بعض المصارف التجارية، ومن النتائج التي توصلت اليها الدراسة، من أهمها ، أن استخدام المصارف لوسائل الدفع الالكترونية في ليبيا لها تأثير إيجابي في حل المشاكل المصرفية وخاصة المتعلقة بأزمة السيولة وأن وسائل الدفع



الليبي، وتبني نهج أكثر تنظيماً لمساندة هذا القطاع في ليبيا، وتقديم توصيات إلى السلطات الليبية المعنية بهذا التدعيم.(عقيل، جمعة فرحات وآخرون 2018).

دراسة(عجاج و عجاج 2020)
هدفت الدراسة للتعرف على الدور الذي تلعبه وسائل الدفع الإلكتروني (بطاقات السحب الآلي والتطبيقات) في حل مشكلة الازدحام في ظل مشكلة السيولة الحالية من خلل تقييم دور وسائل الدفع الإلكتروني بطاقات السحب الآلي في تخفيف أزمة السيولة في ليبيا وكانت عينة الدراسة من العاملين والموظفين بالمصارف بمدينة طرابلس وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر كبير لوسائل الدفع الإلكتروني على تخفيف أزمة السيولة، بالرغم من وجود بعض المعوقات والمشكلات المتعلقة بالبنية التحتية الخاصة بشبكة الاتصالات لزيادة إقبال المستخدمين على اقتناء وسائل الدفع الإلكتروني .

دراسة الرفاعي، الدوفاني(2021)
اهتمت هذه الدراسة بمعوقات استخدام البطاقات المصرفية في حل أزمة السيولة في ليبيا، وتم استخدام أسلوب المقابلة

مميزات وعيوب وسائل الدفع الإلكترونية في ليبيا من وجهة نظر الأشخاص المستفيدين من هذه الخدمة، وقد توصلت الدراسة إلى أن أهم العوائق التي تواجه استخدام وسائل الدفع الإلكتروني هي ، محدودية الأماكن (المتاجر) التي تتعامل بوسائل الدفع الإلكتروني ، عزوف عدد كبير من المتعاملين (الزبائن) عن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني بسبب زيادة أسعار البضائع من طرف بعض أصحاب المتاجر المستخدمة لهذه الوسائل ، تأخر بعض المصارف المسؤولة عن وسائل الدفع الإلكتروني في حل المشاكل التي تحدث للمستفيدين و صعوبة الاستخدام من الناحية التقنية لبعض وسائل الدفع الإلكتروني .

دراسة المصرف الدولي للقطاع المالي لليبيا وتقريره /2020 تعد هذا الدراسة مكمله للدراسات السابقة، وخصوصاً تلك الدراسات التي اهتمت بوسائل الدفع الإلكتروني في المصارف التجارية، إلا أن هذه الدراسة تتناول أثر وسائل الدفع الإلكتروني في تخفيف أزمة السيولة، ويهدف هذا التقرير بشكل رئيسي إلى تقييم التطورات في القطاع المالي



ومعوقات استخدامها في المنطقة الشرقية
في ليبيا .

مشكلة الدراسة :

تتجلى مشكلة هذه الدراسة من واقع أزمة السيولة التي تمر بها ليبيا وكيف يمكن التقليل من أثر هذه الأزمة على المجتمع الليبي وذلك من خلال الخدمات التي تقدمها المصارف مثل وسائل الدفع الإلكتروني (التطبيقات والبطاقات) التي يحب أن تكون ذات جودة عالية من أجل زيادة الإقبال عليها بشكل أكبر من المجتمع وسهولة وسرعة استخدامها ويمكن تلخيص مشكلة الدراسة في الإجابة.

على السؤال الآتي :

ما مدى الجدوى من خدمات وسائل الدفع الإلكتروني كبديل للسيولة (الدفع كاش) في ظل أزمة السيولة في ليبيا ؟

للإجابة عن الإشكالية الأساسية يتم تقسيمها إلى التساؤلات الفرعية الآتية:
هل وسائل الدفع الإلكتروني في ليبيا تعوض نقص السيولة ؟

1- هل كلما زادت مميزات وسائل الدفع الإلكتروني وقلت عيوبها زادت جودتها ؟

الشخصية مع أصحاب نقاط البيع ورؤساء أقسام البطاقات المصرفية بالمصارف التجارية في مدينة الخمس في ليبيا . الدراسة توصلت لعدة نتائج أهمها أن 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 والانقطاع المتكرر للتيار الكهربائي مما تقدم نلاحظ ان معظم الدراسات التي اهتمت بدراسة وسائل الدفع الإلكتروني تؤكد على أن لها دور في حل أزمة السيولة مع وجود بعض المعوقات التي تقلل من كفاءة وسائل الدفع الإلكتروني مما يقلل من عدد المستخدمين لهذه الخدمة ، ومن خلال هذه الدراسة سوف يتم معرفة مدى جدوى وسائل الدفع الإلكتروني في حل أزمة السيولة وذلك من خلال استبيان يجمع آراء عينة من المجتمع عن مميزات وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني



4 - قد يساعد هذا البحث في معرفة أسباب عدم رضا العملاء في ليبيا على خدمات الدفع الإلكتروني .

6- أهداف الدراسة :

1- توضيح ثقافة اعتماد العملاء في العالم المتقدم على وسائل الدفع الإلكتروني (التطبيقات والبطاقات) في عمليات البيع والشراء كبديل للسيولة حتي وان لم تكن هناك أزمة سيولة .

2 - التعرف على الجدوى من وسائل الدفع الإلكتروني في ليبيا .

3 - تحسين مستوى خدمات الدفع الإلكتروني في ليبيا من خلال الدراسة والدراسات السابقة.

4 - توضيح عيوب ومميزات وسائل الدفع الإلكتروني في ليبيا.

7- الجانب النظري :

7.1 مفهوم وتعريف وسائل الدفع الإلكتروني :

تعد وسائل الدفع الإلكتروني إحدى التقنيات الحديثة ، التي ستكون بديلاً عن عمليات الدفع التقليدية ، التي تعتمد على استخدام تكنولوجيا الإنترنت والاتصالات ، مع الأنظمة الذكية أيضاً ، وأصبح مصطلح الدفع الإلكتروني حديث

2- هل يفضل العميل استخدام خدمات الدفع الإلكتروني بدل العملة النقدية في ليبيا ؟

4 - فرضيات الدراسة :

بالاعتماد على مشكلة الدراسة وأسئلتها ، تمت صياغة الفرضية الآتية : يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الإلكتروني و السيولة لإتمام المعاملات المالية في ظل أزمة السيولة في ليبيا .

5 - أهمية الدراسة للمجتمع:

1- أهمية هذه الدراسة تكمن في التعرف على مختلف وسائل الدفع الإلكتروني المعتمدة في ليبيا.

2 - يعد البحث مرجعاً للمصارف لتحسين مستوى جودة وسائل الدفع الإلكتروني وتعزيز ثقة العملاء في وسائل الدفع الإلكتروني المستخدمة في ليبيا .

3 - قد تساعد هذه الدراسة علي معرفة التحديات والصعوبات التي تواجه تطبيق وسائل الدفع الإلكتروني والتي قد تكون سبب في عدم اقبال العملاء علي استخدامها والعمل على تذليل هذه الصعوبات .



بهذا الشأن ، وتمتاز هذه المنظومة بخضوعها لجملة من القواعد والقوانين التي تجعل كافة الحركات المالية والإجراءات تتم بسرية تامة ، لضمان الحماية والأمانة للمستخدم. (سليمان وعبدالله وحمحوم ، 2020) .

2.7 أهم وسائل الدفع الإلكتروني في العالم :

أ - " البطاقات الإلكترونية Credit cards

هي وسيلة تسمح بالوصول إلى الحساب المصرفي للعميل وسحب الأموال عن طريق أجهزة الصراف الآلي أو الدفع للوفاء بالالتزامات ، وهي مقبولة على نطاق واسع كبديل للنقد كما تستطيع أن تؤدي الوظائف معاً ، وأهم أنواعها:

1. بطاقة الدفع المسبق Charge

card.

2. بطاقة الائتمان Credit card

3. بطاقة الخصم الفوري Debit

card (الفراح ، 2019)

ب - المحفظة الإلكترونية Electronic

Wallets

وهي محفظة مالية يتم خلقها

وإدارتها إلكترونياً بواسطة شركات

الساعة في الآونة الأخيرة فهو يتطور بشكل كبير وملحوظ ، وقد اجتاحت هذا المجال السوق بشكل كبير بسبب الامتيازات المبهرة التي تقدمها التجارة الإلكترونية من سهولة وأمان وغيرها من الامتيازات الأخرى.

وتعرف وسائل الدفع

الإلكتروني بأنها : " مجموعة من التقنيات والأساليب التكنولوجية التي أفرزتها ثورة التكنولوجيا، التي أدخلت في النظام المصرفي من أجل تسهيل العمليات المصرفية بين مختلف الأطراف الاقتصاديين والمتعاملين بشكل عام ، التي تشمل كل المعلومات المالية بين المنظمات والأفراد والشركات (سفر ، 2008) .

يمكن تعريفها أيضاً بأنها

إمكانيات وجدت بقصد تبادل المنتجات والخدمات بأيسر الطرق كما أنها أداة من أدوات الدفع تسمح لأي كان بتحويل الأموال مهما كانت أساس توفير الأمان .

وتعرف أيضاً على أنها "عبارة عن

نظام متكامل تقدمه المؤسسات المالية والمصرفية لغايات جعل عملية الدفع الإلكترونية آمنة وميسرة، وتتألف هذه المنظومة عادة من النظم والبرامج الخاصة



هـ - شركات التحويل Conversion:

Companies

هي عبارة عن خدمة دفع إلكتروني سريعة ، تتيح للمستفيد استلام الدفعات المالية من خلال خدمة تحويل الأموال العالمية عن طريق تحصيل الأموال من الوكيل المحلي للشركات العالمية ، كما توفر هذه الشركات حرية اختيار الدفع النقدي بأي عملة (خالد ، 2019).

والاعتماد البنكي الإلكتروني Electronic Letter Of Credit وهي اتفاقية مكتوبة بين البنك والبائع والمشتري وتسمح هذه الاتفاقية للبنك بتحويل مبالغ من رصيد المشتري إلى البائع بعد تقديمه الوثائق التي تسمح بذلك.

ز — الشيكات الإلكترونية Electronic:

Check

هي رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك (الزبون) إلى مستلم الشيك (التاجر) ويقوم بوظيفته كوثيقة تعهد بالدفع تحمل توقيع رقميا يمكن التأكد من صحته الكترونيا، ويتضمن ملف الكترونيا أمنا يحتوي على معلومات خاصة بمحرر الشيك ووجهة صرف هذه الشيك ، كذلك تاريخ صرف

الخدمات المالية من أجل العملاء كل علي جدة.

حيث يقوم العميل ابتداء بإيداع مبلغ مالي معين لحسابه في هذه المحفظة، ومن ثم يتم إدارة ونسوية كافة المعاملات المالية التي تخصه الكترونيا(دنف و دنف ، 2018)

جـ - "المواقع الإلكترونية (Electronic

Websites)

تعد المواقع الإلكترونية من أهم وسائل الدفع الإلكتروني؛ لأنها تلعب دور الوسيط بين الذي يقوم بالشراء والتاجر وتتميز بسهولة شراء أي منتج من خلال الإنترنت .

د. الحوالات المصرفية Bank Transfers

استخدمت هذه الميزة بعدما أتاحها معظم المصارف كوسيلة من وسائل الدفع الإلكتروني واستغنى بها كثير من العملاء والأشخاص؛ لأنها سهلت عمليات تحويل الأموال فأصبح بإمكانك تحويل مبلغ معين إلى أي جهة مسؤولة للشراء أو تحويل مبلغ معين لشخص آخر باستخدام نفس المصرف أو من مصرف لمصرف آخر أو حتي من مصرف الى مصرف آخر في دولة أخرى.



3.7 وسائل الدفع الإلكتروني في ليبيا

أولاً: البطاقات الإلكترونية :

1 - بطاقات إلكترونية مسبقة الدفع: وهي

بطاقة إلكترونية يتم شحنها بقيمة مالية

قبل استخدامها، مثلاً " بطاقة تداول " ،

التي يمكن الشراء بها من إحدى نقاط

البيع لدى التجار الذين يملكون أجهزة

للتعامل مع هذه البطاقة ، بحيث يتم

تحويل الرصيد من محفظة الزبون إلى

محفظة التاجر مباشرة بعد إدخال الرقم

السري الخاص بالبطاقة والقيمة المطلوبة

مقابل مشتريات الزبون، على أن يكون

رصيد البطاقة يغطي القيمة المراد شراؤها.

2 - بطاقات الخصم المباشر: وهي بطاقة

إلكترونية تمكن العملاء من السحب من

الصراف الآلي والشراء عن طريق أجهزة

نقاط البيع وذلك بالخصم المباشر من

حساب العميل ولتوفير الحماية لوسيلة

الدفع بالبطاقة الإلكترونية يكون هناك

الرمز الشخصي عند استلام البطاقة لأول

مرة يستخدم في أي عملية إلكترونية على

البطاقة، كما يمكن قفل البطاقة عند

محاولة إعادة الإدخال الخاطئ للرمز

الشخصي بالبطاقة (سليمان و عبدالله

وحمحم ، 2020).

الشيك وقيمته ورقم الحساب المجول الية

وهو يشبه الشيك التقليدي غير أنه

يختلف عنه في أنه يرسل الكترونيا . (معلا ،

2007) .

ح — النقود الإلكترونية Electronic

: Money

هي مجموعة من البروتوكولات

والتواقيع الرقمية التي تتيح للرسالة

الإلكترونية أن تحل فعلياً محل تبادل

العملات التقليدية، وتعرف أيضاً بأنها

قيمة نقدية لعملة تصدر بشكل إلكتروني

مخزنة على الوسيلة الإلكترونية (بن

عمارة ، 2004).

ط — شركات الموبايل للتحويل

:Conversion Mobile Companies

تعمل هذه الشركات بأحدث

طريقة في مجال الدفع عن طريق الإنترنت،

وتعتمد هذه الشركات على برامج معينة

خاصة بها، يتم إنشاؤها وتطويرها في

مواقعهم المخصصة ، التي تتميز بالسهولة

في التحويل ، فيمكنك تحويل مبلغ معين

من دولة إلى دولة من خلال هاتفك أو

تستخدم التطبيق من جهازك (مايكل

2019)



الإلكتروني بالسداد عند استخدام الهاتف، أن محفظة الزبون مرتبطة ببطاقة الاتصال المشترك بها في خدمة الشركة، ولا يمكن الدخول إلا من خلال نفس بطاقة الاتصال مع كلمة مرور، ويتم الحماية أيضاً من خلال طلب الرمز الشخصي الذي تم وضعه عند تكوين المحفظة والذي يمكن تغييره لاحقاً في كل حركة من الحركات الإلكترونية.

أما عند استخدام التطبيق فتتم الحماية باستخدام رقم الهاتف وكلمة المرور، التي تم إعدادها عند تكوين المحفظة للدخول على الخدمات الإلكترونية المتاحة أو طلب الرمز الشخصي، الذي تم وضعه عند تكوين المحفظة والذي يمكن تغييره لاحقاً في كل حركة من الحركات الإلكترونية، أو تسجيل بيانات الجهاز الذي به التطبيق لأول مرة عند إعداد التطبيق بالجهاز، ولا يمكن الدخول بغيره للتطبيق مالم يتم تغييره، أي بمعنى مسموح بدخول واشترك جهاز واحد فقط لكل مشترك.

ثالثاً: . خدمة الهاتف النقال الإلكترونية: هي مجموعة خدمات تمكن زبون المصرف من الاطلاع على كل ما يجري على

ثانياً: — خدمة المحفظة الإلكترونية (سداد):

يوفر نظام سداد للدفع عبر النقال محفظة إلكترونية تحتوي مجموعة من الخدمات المالية، التي من شأنها تسهيل عمليات التبادل المالي والمدفوعات اليومية، ضمن بيئة رقمية آمنة وتضاف إلى وسائل الدفع الإلكترونية، حيث توفر شركة المدار للاتصالات (المقدم الرسمي للخدمة) إمكانية تكوين محفظة إلكترونية للزبائن (أفراد) مع مجموعة من الخدمات الإلكترونية مثل الاستعلام عن الرصيد، تحويل الرصيد، دفع فاتورة بطاقة اتصالات، وتتيح الخدمة ثلاثة طرق لدفع قيمة المشتريات من التاجر وهي الدفع اليدوي، استخدام رمز الاستجابة السريع، استخدام القائمة الذكية (<https://nub.ly/services/sadad>) (service-)، ويتم التعامل مع المحفظة بطريقتين:

طريقة الهاتف النقال عن طريق خدمة القوائم الذكية وطريقة تطبيق إلكتروني معد مسبقاً من قبل الشركة المقدمة للخدمة وقابل للتحديث ومن طرق الحماية التي توفرها وسيلة الدفع



وصول اشعار للزبون والتاجر باستكمال
عملية التحويل بنجاح ومن أهم
التطبيقات الموجودة التي تقدم الخدمات
الإلكترونية

1. خدمة ادفع لي:

خدمة " ادفع لي " هي خدمة
مقدمة من مصرف التجارة والتنمية،
حيث تتيح لزبائن المصرف دفع قيمة
المشتريات للتجار الذين يوفر هذه
الخدمة عن طريق الرسائل القصيرة.

والزبون بعد الاشتراك في خدمة "
ادفع لي " يستطيع دفع قيمة المشتريات
بإعطاء رقم الهاتف أو رقم الحساب
المشارك به في الخدمة إلى التاجر، الذي
يقوم بإدخال الرقم في منظومة المبيعات
المرتبطة بالمصرف وكتابة قيمة المشتريات،
بعد ذلك تصل رسالة نصية إلى هاتف
الزبون مكتوب فيها القيمة التي سيخصمها
التاجر من حساب الزبون والرقم السري،
يقوم الزبون بإعطاء الرقم السري إلى
البائع ليدخله إلى المنظومة المرتبطة
بالمصرف، فيقوم المصرف إثر ذلك بخصم
قيمة المشتريات من حساب الزبون
ووضعها في حساب البائع مباشرة.

حسابه المصرفي من حركات، مثل (السحب
-الإيداع -الخصم -الإضافة) وفي أي وقت
وذلك بعد اشتراكه في هذه الخدمة عن
طريق المصرف، وأيضاً الحصول على
بطاقات رصيد لشبكات الاتصال المختلفة.
والحماية التي توفرها الخدمة الإلكترونية
بالهاتف تتم من خلال الاشتراك ببطاقة
اتصال واحدة فقط (رقم هاتف واحد)
وهي المخولة للتعامل بالحركات الإلكترونية
المخصصة من المصرف ومن خلال
استخدام رمز شخصي لجميع الحركات
الإلكترونية في أثناء الاشتراك لأول مرة،
وتتم الحماية أيضاً بوضع سقف معين
للحصول على بطاقة الرصيد لشبكات
الاتصال وحركة تحويل قيمة من حساب
الزبون إلى حساب آخر (سليمان و عبدالله
وحمحم ، 2020)

رابعاً: .التطبيقات الإلكترونية:

هي برامج تطبيقية بعضها على
الهاتف الذكي وبعضها الآخر على أجهزة
الحاسوب، وتستخدم للدفع الإلكتروني
لتسديد مشتريات الزبون من التاجر،
وتحول القيمة من حساب الزبون إلى
حساب التاجر إلكترونياً بعد موافقة
الزبون على ذلك وبكل أمانة وثقة، مع

المشتريات من حساب الزبون وتحويله مباشرة من البنك إلى حساب التاجر وتتم عملية الموافقة من الطرفين من خلال أرقام سرية لهم .

ومن طرق الحماية الموجودة في الخدمة الإلكترونية "موبي كاش" حصول الشخص على رمز خاص بالزبون يحصل عليه في أثناء الاشتراك بالخدمة، و حصول الزبون على رسالة نصية برقم سري مؤقت تصل لهاتف الزبون للتأكيد على حركة الشراء ، كما أنها الخدمة الإلكترونية الوحيدة التي يمكن فيها للزبون استرجاع القيمة المدفوعة لحسابه من حساب التاجر بالاتفاق معه عند ترجيع البضاعة لأي سبب (سليمان و عبدالله و محموم، 2020)

3. خدمة سداد:

خدمة أطلقتها شركة المدار الجديد بالتعاون مع المصرف المركزي الليبي تتيح للمستخدمين الشراء عبر الإنترنت، كما تتيح للمستخدمين تحويل الأموال فيما بينهم بكل سهولة ويسر، بالإضافة إلى أنها تقدم خدمة كروت الدفع المسبق، التي تتيح للمستخدم أن يستهلكها

وقد ساهمت خدمة " ادفع لي " الإلكترونية في الحد من مشكلة السيولة، وتوفر على الزبون نقل المال نقداً عند التسوق، حيث وجدت هذه الخدمة قبولاً بين زبائن المصرف وبخاصة بعد اشتراك عدد كبير من المتاجر المختلفة في توفير خاصية الدفع عن طريق خدمة " ادفع لي. ومن طرق الحماية الموجودة بخدمة " ادفع لي " الإلكترونية أن رقم الهاتف هو المخول بالرد على استمرار عملية الشراء من عدمه، كذلك هناك رسالة نصية تصل للزبون برقم سري مؤقت والقيمة المراد خصمها وفي كل حركة شراء يقوم بها الزبون لإتمام عملية الخصم إذا كان موافقاً يعطي الرقم السري للتاجر وتكون هناك أيضاً رسالة نصية للزبون بقيمة الخصم بعد إتمام كل عملية خصم بنجاح

2. خدمة موبي كاش:

هي عبارة عن خدمة من خدمات الدفع الإلكتروني في ليبيا يقدمها مصرف الوحدة بالتعاون مع شركة مسارات لتقديم خدمات الدفع الإلكتروني للزبائن، من خلال تطبيق لهم يوجد لدى التجار، وتعمل هذه الخدمة عن طريق خصم قيمة



الزبون المدركة عن الخدمة المصرفية والأداء الفعلي لها (المحايوي ، 2006) .

1.4.7 أبعاد جودة الخدمة المصرفية: هي عبارة عن معايير يمكن على أساسها تقييم جودة الخدمة، وقد أشار البعض إلى أنها أبعاد يجب أن تتضمن ما يأتي:

- الجودة الفنية: هي ما يتم تقديمه ويمكن قياسه بطريقة موضوعية من خلال الزبون.

- الجودة الوظيفية: هي التي تتعلق بالعمليات الخاصة بتقديمها والعلاقة بين مقدم الخدمة والزبون.

- الانطباع الذهني: هو ناتج تقييم الزبائن لكل من الجودة الفنية والجودة الوظيفية. حيث تعددت رؤى الكتاب في مجال مفهوم جودة الخدمات المصرفية حيث حددت في أربعة أبعاد رئيسية هي الخدمة المصرفية، أسلوب تقديمها، وخدمة العميل، والموارد والإمكانيات المادية والإلكترونية (مكاوي ، 2001)

2.4.7 مزايا جودة خدمات الدفع الإلكتروني :

في العالم العديد من المزايا لجودة خدمات الدفع الإلكتروني وبالنسبة

في عمليات الدفع والشراء إلكترونياً بكل سهولة

<https://nub.ly/services/sadad->

[./service](https://nub.ly/services/sadad-)

4. خدمة تي باي :

تعد واحدة من خدمات الدفع الإلكتروني في ليبيا وهي عبارة عن منصة للدفع الرقمي عبر الهاتف المحمول تأسست عام 2004 ، وتوفرها في ليبيا شركة ليببانا ، تعمل على توصيل المستخدم بمقدمي خدمات الهواتف المحمولة والشركات؛ لكي توفر له عمليات الدفع المالي عبر الهاتف، فهي تسمح له بشراء البضائع وتسديد قيمتها وكذلك الحصول على قيمتها وكذلك الحصول على خدمات عبر الإنترنت من التجار ، ومن أهم ما يميزها أنك لا تحتاج لامتلاك حساب مصرفي أو بطاقة ائتمان ، كما أنها آمنة جداً في الاستخدام (سليمان و عبدالله ومحوم ، 2020)

4.7 مفهوم جودة أدوات الدفع الإلكتروني وأبعادها تعرف جودة الخدمات المصرفية بأنها خلو الخدمات المصرفية من أي عيب في إنجاز نتيجة الحكم المتعلق بتوقعات



في الوصول إلى خدمات المؤسسة في الوقت
والمكان الملائمين له.

9 - تحقيق درجة أعلى من الخصوصية ،
وذلك بتوفير درجة من الخصوصية وحرية
اختيار الزبون والتعامل مع تلك الوسائل
من خلال كلمات ورموز سرية مما يزيد من
درجة رضا الزبون عن جودة الخدمة
(معلا، 2007)

5.7 مشكلة السيولة في الاقتصاد الليبي:
1.5.7 مفهوم السيولة:

تعد النقود أكثر الموجودات
سيولة؛ لأنها تلعب دور وسيلة الأداء بصفة
عامة وحالية وبدون حدود، غير أن
خصائص السيولة لا تنحصر في النقود
فقط، إذ توجد موجودات أخرى لها سيولة
كبيرة وإن كانت دون مستوى سيولة النقود
وهي الموجودات التي تلعب دور وسائل
الائتمان، فهي لا تحل محل النقود بصفة
دائمة ولكنها قابلة لأن تحول بسهولة
نسبية إلى سيولة تامة (مسعود ، 2017) .

أما السيولة في معناها الفني
فتعني قابلية الأصل للتحويل إلى أصول
سائلة لمواجهة الالتزامات المستحقة الأداء
حاليا أو في غضون فترة قصيرة، كما تعبر
عن قدرة المصرف على مواجهة المسحوبات

لكل من العملاء ومقدمي الخدمات، ومن
أهم هذه المزايا ما يأتي :

1- تحسين الكفاءات من خلال زيادة سرعة
المدفوعات وخفض تكاليف الإرسال
والاستلام

2 - يسمح بتغطية جغرافية أوسع وإزالة
الحواجز المادية وتقليل الوقت الذي
يقضيه الفرد بعيدا عن العمل والمنزل
للسفر إلى مؤسسة مالية حقيقة .

3 - يعمل كنقطة دخول أولية إلى النظام
المالي الرسمي سواء من خلال إدخال مثل
هذه الخدمات للعملاء عبر الهاتف النقال
أم جمع بيانات المستخدم التي يسمح بها ،
والتي يمكن أن تكون بعد ذلك تنطبق على
وظائف مثل التصنيف الائتماني.

4 - تعزيز الأمن والمراقبة والشفافية مما
يقلل من فرص الجريمة الاحتيال .

5 - إن المصارف تجني فوائد من الخدمات
المالية عبر الهاتف النقال .

6 - انخفاض تكاليف المعاملات .

7 - تنفيذ حملات تسويقية متقدمة وزيادة
الولاء .

8 - الملازمة مع ظروف العميل ، فوسائل
الدفع الإلكتروني تتيح فرصة أكبر للعميل



المصرف جراء تحويل بعض حالة حدوث
تغير في قيمة الأصول. (سفر، 2008)
2.5.7 إيجابيات السيولة المصرفية :

تستخدم السيولة المصرفية في
مواجهة الظروف الطارئة غير المتوقعة
وغير الواردة في الخطة وتعد مؤشراً إيجابياً
للمصرف في السوق المالي وللمحليين
والمصنفين والجهات الرقابية، بالإضافة إلى
ذلك تجنب المصرف البحث عن مصادر
تمويل تكون في الغالب غير مكلفة،
وإمكانية البحث عن الاستثمارات الأفضل
(حكيم ، 2011).

3.5.7 أزمة السيولة النقدية في ليبيا :

بدأ ظهور بوادر أزمة السيولة
منذ 2011 بسبب حالة عدم الاستقرار ،
إلا أنها ازدادت حدة ، وبدأت آثارها
العكسية على المواطن وعلى الوحدات
الاقتصادية منذ أواخر سنة 2015 ،
نتيجة للانقسام السياسي والصراع المسلح
بين مختلف التشكيلات المسلحة
والسيطرة على الحقول النفطية ، إضافة
إلى انقسام مؤسسات الدولة ، وحدث
فراغ أمني، كل هذه العوامل سببت انعدام
الثقة في القطاع المصرفي وغياب الأمن في
المصارف وهو يساعد بشكل كبير في

من الودائع ومواجهة سداد الالتزامات
المستحقة وكذلك مواجهة الطلب على
القروض دون تأخر (عبد المطلب 2000).
وللسيولة أهمية كبيرة للأفراد وذلك لما
تمتع به من خصائص أهمها وسيلة
للتداول وأداة لدفع المعاملات العاجلة،
ومقياساً للمدفوعات الآجلة ومستودع
للقيمة، ونقص الثقافة والوعي بالتعامل
بالأدوات البديلة للسيولة خاصة أدوات
الدفع، كما لها أهمية للمتعاملين
الاقتصاديين وهم الفئة الأكثر تعاملًا مع
المصارف والمؤسسات المالية وهم من
يعرف بكبار المودعين الذين يسعى
المصرف في عدم تضييع العلاقة معهم وهم
يحتاجون لسيولة أكثر من الأفراد لما
تتطلب طبيعة أنشطتهم. (أحمد 2009)،
وينظر على السيولة من ثلاثة أبعاد هي :
- عنصر الوقت: أي سرعة تحويل الأصول
المتاحة إلى نقود.

- درجة المخاطر: التي تكون مرتبطة
باحتمالية التغير باتجاه الانخفاض في
قيمة الأصول المطلوب تحويلها إلى نقود .
- حجم التكلفة: وتعني التضحيات المادية
أو غيرها التي من الممكن أن يتحملها



علي الاستقرار المالي والنقدي ، وتعزيز دور المصرف في إدارة وتحديث أنظمة الدفع ، والإشراف والرقابة عليها سعياً لتيسير إجراءاتها وقواعدها ، وإن تفعيل جودة نظام الدفع الإلكتروني سيتضمن القضاء على مشكلة السيولة النقدية ، وحماية الزبائن من عمليات السرقة ، إلى جانب حماية المؤسسات الكبرى من أخطاء الموظفين التي تكلف بعض الشركات خسائر كبيرة ، وجودة وسائل الدفع سيقضي على مشكلة الازدحام التي تشهدها العديد من المؤسسات الحكومية التي يتدافع أمامها المواطنون لدفع فواتير الكهرباء والماء والغاز وغيرها من الفواتير .

إن اعتماد الجمهور على استخدام نظام الدفع الإلكتروني لمواكبة التطورات التقنية الحديثة والاستفادة منها كالتسويات المالية والمقاصة والبطاقات الائتمانية كوسائل دفع للأغراض التجارية والتحويلات المالية ولربط الشبكي، وحث المصارف على إصدار البطاقات المصرفية وتسهيل الحصول عليها، كل ذلك من شأنه تسهيل عمليات تقديم الخدمات المصرفية والقيام بالتسويات اليومية إلكترونياً حتى يتم الاستغناء عن استخدام النقود

فقدان ثقة المواطنين لإيداع أموالهم في المصارف فسحبوا ودائعهم خوفاً من تسريب أي معلومات عن حساباتهم المصرفية، وانعدام الثقة في القطاع الأمر الذي دفعهم إلى التعامل نقداً فيما بينهم و المستهلكين خارج القطاع المصرفي ، والاحتفاظ بالنقود الورقية كنوع من التحوط للأوضاع السياسية والاقتصادية والأمنية في المستقبل ، وقلّة استخدام أدوات الدفع الإلكتروني ، وأيضاً ارتفاع عجز الميزانية بسبب انخفاض إيرادات الدولة وارتفاع النفقات العامة المتمثلة في المرتبات ودعم المحروقات (مصرف ليبيا المركزي ، 2017).

4.5.7 جودة أدوات الدفع في حل أزمة السيولة:

إن إنشاء أنظمة ذات جودة للأدوات الدفع الإلكتروني في القطاع المالي والمصرفي يجب أن تتميز بالحدثة ؛ لكي تستطيع مواجهة التحديات والتطورات على المستوى العالمي ؛ كي تساعد في تسهيل استعمال الوسائل الإلكترونية في إجراء المدفوعات ، والتشجيع على استخدامها في النظام المالي والمصرفي بشكل خاص والنظام الاقتصادي بشكل عام ، والحفاظ



استخدم البرنامج الإحصائي Spss لتحليل
البيانات واستخراج النتائج وتفسيرها
1.8 مجتمع وعينة الدراسة:

يتألف مجتمع الدراسة من
الأشخاص الذين يتعاملون مع تطبيقات
الدفع الإلكتروني في عمليات البيع والشراء
اليومية في مدينة بنغازي - ليبيا أما عينة
الدراسة فقد تم اختيار العملاء الذين
يتعاملون مع وسائل الدفع الإلكتروني التي
تستخدم كالبطاقة يمكن الخصم مباشرة
من الحساب و من خلال استخدام
التطبيق الخاص بها ، و هما موبى كاش
(الوحدة موبايل) وادفع لي (تطبيق مصرف
التجارة والتنمية) ؛ وذلك لأنها أكثر تداولاً
في مجتمع الدراسة ، وكانت متاحة لكل
الفئات المستهدفة، وقد وزعت 200
استمارة من خلال وسائل التواصل
الاجتماعي ، تم استرجاع 180 منها 25 غير
صالحة للتحليل الإحصائي .

2.8 أداة جمع البيانات وحدود الدراسة:
استخدم الباحث الاستبانة
كمصدر لجمع المعلومات، التي تعد
الطريقة المناسبة للإجراء مثل هذه
البحوث بعد الرجوع للدراسات السابقة،
حدود الدراسة الحدود المكانية مدينة

الورقية (شايب ، 2017 ،) ، كما أنه هناك
بعض معوقات تقلل من جودة أدوات
الدفع الإلكتروني مثل :

- نقص الميزانيات المرصودة لهذه البرامج
- تحد من جودة أدوات الدفع الإلكتروني.
- ضعف البنية التحتية وضعف وسائل
الاتصال (شبكة الإنترنت) الإلكترونية في
المصارف التجارية الليبية.
- نقص المواهب المتخصصة والكفاءات
المتمكنة داخل المصارف الليبية، التي
تمكن من تحقيق الجودة المطلوبة للأدوات
الدفع الإلكتروني.
- التخوف من مخاطر أمن المعلومات
كنتيجة لاستخدام الوسائل
الإلكترونية (على ، 2013) .

8. الدراسة الميدانية:

يتضمن هذه الجزء من الدراسة
عرضنا لمنهجية الدراسة وعينتها ومجتمعها
وكيفية اختبارها، ويعتمد البحث على
استخدام المنهج الوصفي التحليلي،
ولتحقيق أهداف البحث استخدام
الاستبانة كمصدر لجمع البيانات
والمعلومات حول متغيرات الدراسة
ولاختبار فرضيات وتساؤلات الدراسة



والمؤهل العلمي والمسمى الوظيفي والدخل
الشهري بالدينار.

1.1.2.8 الفئة العمرية:

من خلال الجدول رقم (1) سيتم
التعرف على توزيع مفردات العينة حسب
الفئة العمرية.

بنغازي - ليبيا أما الحدود الزمنية كانت
خلال الفترة من 2022-2023.

1.1.2.8. التعرف على توزيع مفردات العينة
حسب الفئات وصف خصائص عينة
الدراسة: من خلال الإجابات التي تم
الحصول عليها من الاستبانة، سوف يتم
تحليل خصائص العينة من حيث العمر

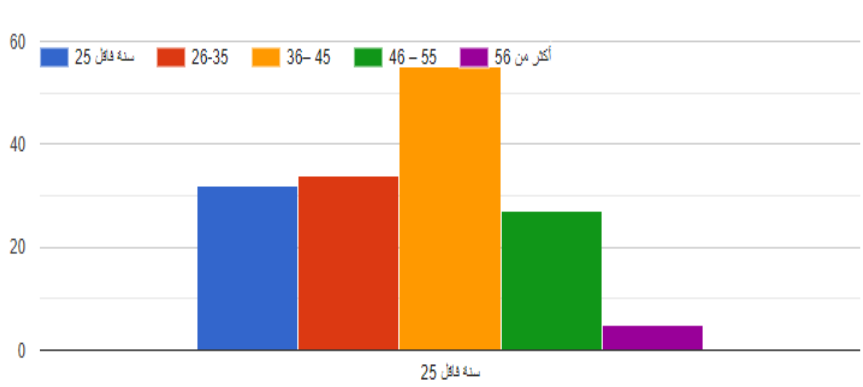
الجدول (1) توزيع مفردات العينة حسب الفئة العمرية

النسبة	التكرار	الفئة
20.6	32	25 سنة فأقل
22.6	35	35-26
36.1	56	45 - 36
17.4	27	55 - 46
3.2	5	56 سنة فأكثر
100.0	155	المجموع

الإلكتروني موبى كاش وادفع لي يقل
استخدامها عند الفئة العمرية الأكبر
سناً قد يكون هناك عدة أسباب منها
عدم الثقة في وسائل الدفع الإلكتروني أو
عدم الإلمام بالمعرفة المطلوبة للتعامل مع
هذه الوسائل ، الشكل رقم (1) يوضح
الرسم البياني لتوزيع مفردات العينة
حسب الفئة العمرية .

من الجدول نلاحظ (1) أن أكثر
المشاركين في الدراسة هم الذين تتراوح
أعمارهم ما بين 36 إلى 45 سنة حيث
يمثلون أكبر نسبة والمقدرة بـ 36.1% يليها
الفئة 26 إلى 35 سنة وهى 22.6 % أما
الفئة الأقل من 25 سنة فنسبتها 20.6 %
تم يليها الفئة من 46 إلى 55 سنة وأقل
نسبة في الفئة 56 فما فوق وهى 3.2%
وهذا يدل على أن وسائل الدفع

الشكل رقم (1)



2.1.2.8 المؤهل العلمي:

يوضح الجدول (2) توزيع العينة من حيث المؤهل العملي لأفراد العينة.

الجدول رقم (2) المؤهل العملي لأفراد العينة

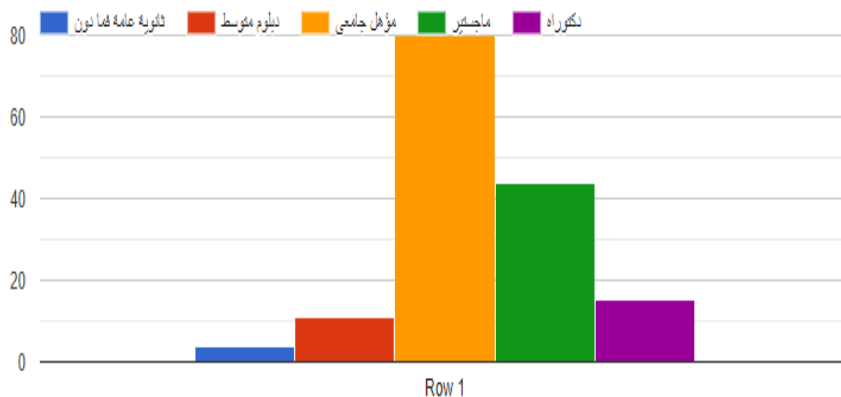
النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
3.2 %	5	ثانوية عامة فما دون
7.1 %	11	دبلوم متوسط
51.6 %	80	مؤهل جامعي
28.4 %	44	ماجستير
9.7 %	15	دكتوراه
100 %	155	Total

من حملة شهادة مؤهل جامعي وهي أكبر نسبة في الدراسة من حيث المؤهل و28% من حملة شهادة ماجستير وكانت 9.7% من حملة الدكتوراه ، وهذه النسب تشير إلى أن أكثر المشاركين في الدراسة من

من الجدول (2) نلاحظ أن نسبة 3.2 % من أفراد العينة من حملة الشهادة الثانوية وهي أقل نسبة وأن نسبة 7.1 % من أفراد عينة الدراسة من حملة شهادة دبلوم متوسط وأن نسبة 51% من أفراد عينة الدراسة

العلمي، الشكل (2) الرسم البياني
لتوزيع مفردات العينة حسب فئة
المؤهل العلمي

حملة الشهادات الجامعية مما يعزز
نتائج الدراسة، والشكل رقم (2)
يوضح الرسم البياني لتوزيع
مفردات العينة حسب فئة المؤهل



يوضح الجدول (3) توزيع العينة

3.1.2.8 المسمى الوظيفي:

على أساس المسمى الوظيفي:

الجدول (3) توزيع العينة على أساس المسمى الوظيفي

النسبة	التكرار	المسمى الوظيفي
% 63.2	98	موظف قطاع عام
%5.2	8	موظف قطاع خاص
% 9	14	أعمال حرة
% 3.2	5	مالك شركة أو مشروع تجاري
% 19.4	30	أخرى
% 100	155	Total

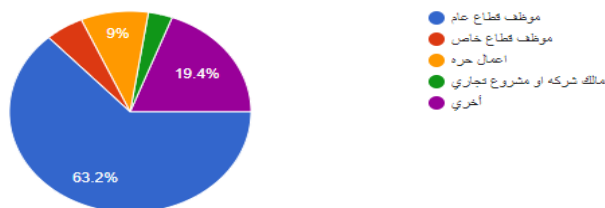
وهذه النسب مؤشر على أن موظفي القطاع العام هم أكثر فئة تتعامل مع وسائل الدفع الإلكتروني في ليبيا وذلك لأنه ليس لها مصدر آخر لتوفر السيولة التي يتم الحصول عليها من المصارف بعد كل فترة من الزمن قد تصل إلى 3 أشهر أو أكثر، والشكل رقم (3) يوضح الرسم البياني لتوزيع مفردات العينة حسب المسمى الوظيفي .

من الجدول (3) نلاحظ أن نسبة 63.2% من أفراد العينة من الموظفين في القطاع العام، وهي أعلى نسبة و19.4% من أفراد العينة من الموظفين في قطاعات أخرى ونسبة 9% من أفراد العينة في مجال الأعمال الحرة ونسبة 5.2% من موظفي القطاع الخاص ونسبة 3.2% من ملاك شركة أو مشروع تجاري .

الشكل (3) الرسم البياني لتوزيع مفردات العينة حسب المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي

155 responses



الدخل الشهري :

الجدول رقم (4) يوضح توزيع العينة على أساس مستوى الدخل الشهري لأفراد العينة :

الجدول رقم (4) توزيع العينة على أساس مستوى الدخل الشهري لأفراد العينة

النسبة	التكرار	الدخل الشهري
% 14.2	22	اقل من 500
% 21.3	33	بين 501 - 1000
% 14.8	23	بين 1001 - 1500
% 21.9	34	بين 1501 - 2000

27.7 %	43	أكثر من 2000
100 %	155	Total

دينار ونسبة 21.9 يتقاضون دخلاً شهرياً
بين 1001 - 2000 .

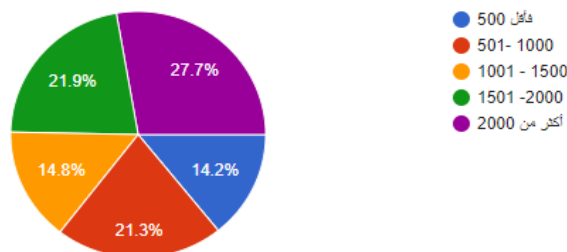
نلاحظ من الجدول تقارب
النسب وهذا مؤشر على أن مستوى
الدخل ليس عائقاً لاستخدام وسائل
الدفع الإلكتروني في ليبيا فهي تستخدم
من أفراد المجتمع مهما كان مستوى
الدخل ، الشكل رقم (4) يوضح الرسم
البياني لتوزيع أفراد العينة على أساس
الدخل الشهري .

الشكل (4) الرسم البياني لتوزيع أفراد العينة على أساس الدخل

من الجدول (4) نستنتج أن
نسبة 14.2% من أفراد العينة الذين
يتقاضون دخلاً شهرياً أقل من 500
دينار، وهو أقل دخل في ليبيا ونسبة 27.7
% من أفراد العينة يتقاضون دخلاً شهرياً
أكثر من 2000 دينار ونسبة 21.3
يتقاضون راتباً شهرياً بين 501 - 1000
دينار ونسبة 14.8% من أفراد العينة
يتقاضون دخلاً شهرياً بين 1001 - 1500

الدخل الشهري بالدينار

155 responses



أجريت الدراسة على الفئة التي تستخدم
خدمة ادفع لي (مصرف التجارة والتنمية)
وخدمة موي كاش (مصرف الوحدة) .

2.2.8 وسائل الدفع الإلكتروني
المستخدمة في الدراسة :

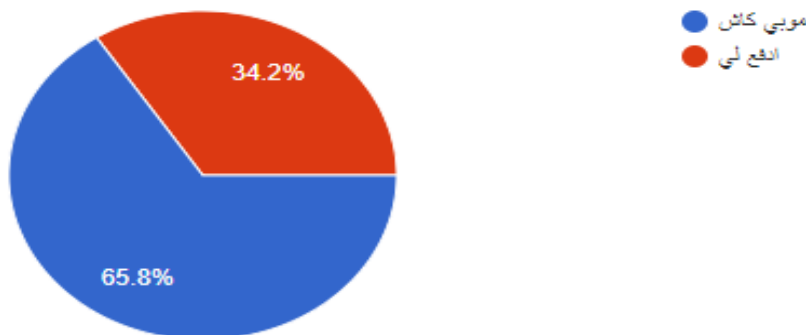
يوضح الجدول (5) نسبة استخدام تطبيق موبلي كاش وادفع لي :

النسبة	التكرار	وسائل الدفع الإلكتروني
65.8 %	102	موبلي كاش
34.2 %	53	ادفع لي
100 %	155	الإجمالي

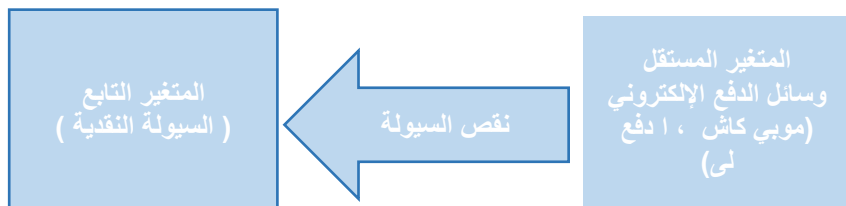
الليبي ، وهذا يرجع لعدة أسباب منها أن زبائن مصرف الوحدة أكثر من زبائن مصرف التجارة والتنمية ، وذلك بسبب ثقة المواطن الليبي في مصرف الوحدة أكثر من مصرف التجارة والتنمية من وجهة نظر الباحث، كما أن خدمات وسيلة الدفع موبلي كاش أكثر وأفضل من خدمات وسيلة الدفع ادفع لي .

نلاحظ من الجدول (5) أن نسبة مستخدمي وسيلة الدفع الإلكتروني موبلي كاش (مصرف الوحدة) هي 65.8% من أفراد عينة الدراسة وهي أكثر من نسبة مستخدمي وسيلة أدفع لي (مصرف التجارة والتنمية) من أفراد العينة حيث بلغت النسبة 34.2 % وهذا مؤشر على أن وسيلة الدفع موبلي كاش أكثر استخداما في المجتمع

الشكل رقم (5) يوضح الرسم البياني لنسبة مستخدمي وسائل الدفع الإلكتروني موبلي كاش وادفع لي في الدراسة .



3.2.8. متغيرات الدراسة:
من خلال عنوان وفرضية
الدراسة، تم تحديد المتغيرات ويتمثل
جودة وسائل الدفع الإلكتروني كبديل للسيولة النقدية في ظل أزمة السيولة في ليبيا



ولقياس عناصر الدفع الإلكتروني
في هذه الدراسة تم استخدام نوعين من
بطاقات الدفع الإلكتروني التي يمكن
الخصم منها مباشرة أو من خلال التطبيق
وهذه البطاقات هي:
1- الموبي كاش (مصرف الوحدة)
2- أدفع لي (مصرف التجارة والتنمية).
الجدول (6) اختبار ثبات أداة الدراسة (الاستبانة)

عدد العناصر	الفاكرونباخ
35	.866

نسبة الأداء جيدة وتتميز بالثبات فيما
وضعت من أجله .
4.2.8 المتوسطات الحسابية
والانحرافات المعيارية لمفردات
الدراسة:
من الجدول (6) نلاحظ أن أداة
الدراسة تتمتع بمعدل ثبات 0.866 وهي
نسبة عالية ومقبولة بالنسبة للنسب
المعتمدة من قبل الإحصائيين والمقدرة
بنسبة 60% وهذا مؤشر يدل على أن



الحسابي والانحراف المعياري لمفردات
متغيرات الدراسة .

لوصف جودة وسائل الدفع الإلكتروني
كمتغير مستقل له تأثير على المتغير التابع
(بديل السيولة) تم احتساب المتوسط

الجدول (7)

الاهمية النسبية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الفقرات
0.8258	4.129	1.0174	يقوم الموظف في المصرف بتسهيل إجراءات الاشتراك في خدمة الدفع الإلكتروني بكل سهولة .
0.773	3.865	1.1286	يقوم الموظف بالرد على الاستفسارات المتعلقة بخدمة الدفع الإلكتروني بسرعة .
0.7638	3.819	1.1648	عدم توفير خدمات الدفع الإلكتروني بشكل مستمر في أي وقت في مراكز البيع والمؤسسات الحكومية والصحية سبب من أسباب انخفاض جودة وسائل الدفع الإلكتروني .
0.8464	4.232	1.0860	تتعلق جودة خدمة الدفع الإلكتروني بجودة شبكة الإنترنت
0.8052	4.026	1.1507	انخفاض جودة الإنترنت في ليبيا هي السبب الرئيس في انخفاض جودة خدمات الدفع الإلكتروني .
0.8374	4.187	.9921	يتم الاعتماد على الخدمات الإلكترونية المصرفية لإنجاز المهام بشكل أسرع من الخدمات التقليدية .
0.7754	3.877	1.1243	أماكن استخدام الدفع الإلكتروني محدودة في ليبيا .
0.8206	4.103	1.0517	انخفاض جودة منظومة الدفع الإلكتروني في ليبيا مقارنة بالدول الأخرى مما يقلل من الإقبال عليه .
0.8878	4.439	.8610	وسائل الدفع الإلكتروني تقلل من الطوابير على مكاتب الصرف في المصارف .
0.9238	4.619	.6166	تحميل برامج الدفع الإلكتروني على النقال يزيد من سهولة استخدامها والإقبال عليها
0.827	4.135	1.1112	تتيح أنظمة الدفع الإلكتروني إنجاز جميع الخدمات المصرفية الأخرى دون الحاجة للذهاب إلى المصرف
0.7354	3.677	1.1562	عدم استخدام وسائل الدفع الإلكتروني بشكل كبير في ليبيا نتيجة فقدان الثقة في جودة الخدمات التي تقدمها المصارف في ليبيا .
0.8384	4.142	1.0717	ارتفاع نسبة العمولة على وسائل الدفع الإلكتروني من قبل المصرف على العميل والتاجر تقلل من جودة وسائل الدفع الإلكتروني .
0.7458	3.729	1.1750	من السهل التسجيل والدخول على نظام وسائل الدفع الإلكتروني للمصرف وفي أي وقت .



0.6762	3.381	1.3254	يفضل الزبون استخدام وسائل الدفع الإلكتروني بدلاً من السيولة .
0.6116	3.058	1.3204	لا يفضل الزبون استخدام وسائل الدفع الإلكتروني بدلاً من السيولة .
0.533	2.665	1.1297	الدفع الإلكتروني غير آمن مقارنة بوسائل الدفع الأخرى .
0.7768	3.884	1.1619	الدفع الإلكتروني آمن أكثر من حمل السيولة بالنسبة للزبون
0.7588	3.794	1.1322	استخدم وسائل الدفع الإلكتروني في دفع رسوم المعاملات الحكومية في ليبيا كبديل للسيولة .
0.711	3.555	1.2175	تستخدم وسائل الدفع الإلكتروني في دفع فواتير شركات الكهرباء في ليبيا كبديل للسيولة .
0.791	3.955	1.0832	تستخدم وسائل الدفع الإلكتروني في دفع فواتير شركات الاتصال في ليبيا كبديل للسيولة .
0.8684	4.342	.8252	تستخدم وسائل الدفع الإلكتروني في شراء كروت شحن الهاتف النقال كبديل للسيولة .
0.7846	3.923	1.2196	تستخدم وسائل الدفع الإلكتروني في دفع فواتير الخدمات الطبية في كافة المستشفيات والعيادات في ليبيا كبديل للسيولة .
0.8388	4.194	.9335	عند استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في جميع المؤسسات يساعد الناس على استخدام وسائل الدفع الإلكتروني بدل من السيولة .
0.8904	4.452	.9411	استغلال أصحاب المتاجر بزيادة الأسعار أو زيادة النسبة على المشتريات بواسطة الدفع الإلكتروني تقلل من إقبال الناس عليها كبديل للسيولة .
0.6646	3.323	1.3238	معاملة أصحاب المتاجر لزبائن الدفع الإلكتروني غير جيدة لذلك لا يفضل العميل التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني .
0.7936	3.968	1.1015	عدم استرداد القيمة المالية في حالة ترجيع البضاعة مما يجبرك على أخذ بضاعة بديل تقلل من إقبال الناس عليه
0.6142	3.071	1.2899	عدم توفر الخصوصية في وسائل الدفع الإلكتروني

أي أن معظم الإجابات تشير إلى أنه كلما ارتفعت جودة خدمات الدفع الإلكتروني كانت بديل للسيولة في ظل أزمة السيولة في ليبيا.

حيث نلاحظ من الجدول رقم (7) أن المتوسط الحسابي لجميع المفردات يتراوح ما بين (3.071- 4.619) أي أن معظم الإجابات تقع في الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرات وهي تشير إلى خيار موافق

جدول رقم (8) يوضح المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمفردات للتغيرات

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المتغير
.43046	4.0700	وسائل الدفع الإلكتروني
.46042	3.6832	كبدل للعملة النقدية
155	155	عدد العناصر

بديل العملة النقدية (مقداره 3.6832 ، وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس لتكرارات وهي تشير إلى الخيار موافق في الأداة وانحراف معياري 4.6042. وهذا دليل على عدم تشتت إجابات العينة يفيد أن هناك اتجاه إيجابي متوسط للعينة محل الدراسة نحو جودة خدمات وسائل الدفع الإلكتروني.

5.2.8 التكرار النسبي

يوضح الجدول رقم 9 التكرار النسبي لرأي المبحوثين خلال الاجابة علي أسئلة استبيان الدراسة .

وكما هو موضح في الجدول (8) حيث نلاحظ من الجدول أن مقدار المتوسط الحسابي الكلي لجودة خدمات الدفع الإلكتروني هو 4.0700 ويقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت وهي تشير إلى الخيار موافق في أداة الدراسة ، كما يتضح من الجدول أن هناك اتساق عام من خلال الانحراف المعياري 0.43046 وهذه دليل على عدم تشتت إجابات العينة كما يفيد أن هناك اتجاهاً إيجابياً متوسطاً للعينة محل الدراسة نحو جودة خدمات وسائل الدفع الإلكتروني ، ونلاحظ أيضاً أن المتوسط الحسابي الكلي للمتغير التابع (

جدول رقم (9) التكرارات والنسب

التكرارات والنسب المئوية					المقياس	الفقرات
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة		
66	63	11	10	5	العدد	يقوم الموظف في المصرف بتسهيل إجراءات الاشتراك في خدمة الدف الإلكتروني بكل سهولة
42.6	40.6	7.1	6.5	3.2	النسبة	
55	52	26	16	6	العدد	



3.9	10.3	16.8	33.5	35.5	النسبة	يقوم الموظف بالرد على الاستفسارات المتعلقة بخدمة الدفع الإلكتروني بسرعة .
7	19	22	54	53	العدد	عدم توفير خدمات الدفع الإلكتروني بشكل مستمر في أي وقت في مراكز البيع والمؤسسات الحكومية والصحية سبب من أسباب انخفاض جودة وسائل الدفع الإلكتروني .
4.5	12.3	14.2	34.8	34.2	النسبة	تتعلق جودة خدمة الدفع الإلكتروني بجودة شبكة الإنترنت .
5	11	14	38	87	العدد	انخفاض جودة الإنترنت في ليبيا هي السبب الرئيس في انخفاض جودة خدمات الدفع الإلكتروني .
3.2	7.1	9.0	24.5	56.1	النسبة	يتم الاعتماد على الخدمات الإلكترونية المصرفية لإنجاز المهام بشكل أسرع من الخدمات التقليدية.
4	19	19	40	73	العدد	أماكن استخدام الدفع الإلكتروني محدودة في ليبيا
2.6	12.3	12.3	25.8	47.1	النسبة	انخفاض جودة منظومة الدفع الإلكتروني في ليبيا مقارنة بالدول الأخرى مما يقلل من الإقبال عليه .
3	11	13	55	73	العدد	وسائل الدفع الإلكتروني تقلل من الطوابير على مكاتب الصرف في المصارف .
1.9	7.1	8.4	35.5	47.1	النسبة	تحميل برامج الدفع الإلكتروني على النقال يزيد من سهولة استخدامها والإقبال عليها
5	18	24	52	56	العدد	
3.2	11.6	15.5	33.5	36.1	النسبة	
3	13	21	46	72	العدد	
1.9	8.4	13.5	28.7	46.5	النسبة	
3	2	14	41	95	العدد	
1.9	1.3	9.0	26.5	61.3	النسبة	
1	10	5	45	104	العدد	
.6	0	3.2	29.0	67.1	النسبة	
4	17	11	45	78	العدد	



2.6	11.0	7.1	29.0	50.0	النسبة	تتيح أنظمة الدفع الإلكتروني إنجاز جميع الخدمات المصرفية الأخرى دون الحاجة للذهاب إلى المصرف
5	22	40	39	49	العدد	عدم استخدام وسائل الدفع الإلكتروني بشكل كبير في ليبيا
3.2	14.2	25.8	25.2	31.6	النسبة	نتيجة فقدان الثقة في جودة الخدمات التي تقدمها المصارف في ليبيا .
3	12	25	35	80	العدد	ارتفاع نسبة العمولة على وسائل الدفع الإلكتروني من قبل المصرف على العميل والتاجر تقلل من جودة وسائل الدفع الإلكتروني .
1.9	7.7	16.1	22.6	51.6	النسبة	من السهل التسجيل والدخول على نظام وسائل الدفع الإلكتروني للمصرف وفي أي وقت .
6	25	22	54	48	العدد	يفضل الزبون استخدام وسائل الدفع الإلكتروني بدلاً من السيولة .
3.9	16.1	14.2	34.8	31.0	النسبة	لا يفضل الزبون استخدام وسائل الدفع الإلكتروني بدلاً من السيولة .
14	32	33	33	43	العدد	الدفع الإلكتروني غير آمن مقارنة بوسائل الدفع الأخرى .
9.0	20.6	21.3	21.3	27.7	النسبة	الدفع الإلكتروني آمن أكثر من حمل السيولة بالنسبة للزبون .
17	49	27	32	30	العدد	استخدم وسائل الدفع الإلكتروني في دفع رسوم المعاملات الحكومية في ليبيا كبديل للسيولة .
16	68	40	14	17	العدد	تستخدم وسائل الدفع الإلكتروني في دفع فواتير
10.3	43.9	25.8	9.0	11.0	النسبة	
8	13	27	48	59	العدد	
5.2	8.4	17.4	31.0	38.1	النسبة	
6	19	25	56	49	العدد	
3.9	12.3	16.1	36.1	31.6	النسبة	
7	31	29	45	43	العدد	
4.5	20.0	18.7	29.0	27.7	النسبة	



						شركات الكهرباء في ليبيا كبدل للسيولة .
5	14	22	56	58	العدد	تستخدم وسائل الدفع الإلكتروني في دفع فواتير شركات الاتصال في ليبيا كبدل للسيولة .
3.2	9.0	14.2	36.1	37.4	النسبة	
1	4	17	52	81	العدد	تستخدم وسائل الدفع الإلكتروني في شراء كروت شحن الهاتف النقال كبدل للسيولة .
0.6	2.6	11.0	33.5	52.3	النسبة	
7	20	19	41	68	العدد	تستخدم وسائل الدفع الإلكتروني في دفع فواتير الخدمات الطبية في كافة المستشفيات والعيادات في ليبيا كبدل للسيولة .
4.5	12.9	12.3	26.5	43.9	النسبة	
2	8	19	55	71	العدد	عند استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في جميع المؤسسات يساعد الناس على استخدام وسائل الدفع الإلكتروني بدل من السيولة .
1.3	5.2	12.3	35.5	45.8	النسبة	
3	6	13	29	104	العدد	استغلال أصحاب المتاجر بزيادة الأسعار أو زيادة النسبة على المشتريات بواسطة الدفع الإلكتروني تقلل من إقبال الناس عليها كبدل للسيولة .
1.9	3.9	8.4	18.7	67.1	النسبة	
15	32	37	30	41	العدد	معاملة أصحاب المتاجر لزبائن الدفع الإلكتروني غير جيدة لذلك لا يفضل العميل التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني
9.7	20.6	23.6	19.4	26.5	النسبة	
3	15	33	37	67	العدد	عدم استرداد القيمة المالية في حالة ترجيع البضاعة مما يجبرك على أخذ بضاعة بديل تقلل من إقبال الناس عليه
1.9	9.7	21.3	23.9	43.2	النسبة	
15	46	39	23	32	العدد	

9.7	29.7	25.2	14.8	20.6	النسبة	عدم توفر الخصوصية في وسائل الدفع الإلكتروني
-----	------	------	------	------	--------	---

يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الجدوي من وسائل الدفع الإلكتروني والسيولة للإتمام المعاملات المالية في أزمة السيولة في ليبيا.

بالنظر إلى الجدول 9 نلاحظ التكرار النسبي للإجابات المبحوثين على أسئلة الاستبيان نجد أن إجابات المبحوثين بالموافقة والموافقة بشدة بلغت نسبة عالية وهذه وجهة نظر تدعم فرضية الدراسة .

6.2.8 اختبار الفرضية:

جدول (10) الارتباط Correlations

كبدل للسيولة	وسائل الدفع الإلكتروني		
.479** .000 155 155	1 155155	Pearson Correlation	وسائل الدفع الإلكتروني
		Sig. (2-tailed)	
		N	
1 155	.479** .000 155	Pearson Correlation	السيولة
		Sig. (2-tailed)	
		N	

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

المستقل والمتغير التابع؛ أي كلما زادت جودة وسائل الدفع الإلكتروني كلما كانت بديلاً للسيولة في ظل أزمة السيولة في ليبيا (اي أن هناك علاقة ارتباط موجبة) ، وبذلك يتم قبول فرضية الدراسة ، التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لجودة وسائل الدفع الإلكتروني

يوضح الجدول (10) من خلال مصفوفة الارتباط أن الارتباط بين المتغير المستقل (وسائل الدفع الإلكتروني) والمتغير التابع (السيولة) كانت دالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.01 و0.05 وبلغت قيمة معامل الارتباط 0.479 ، وهذا مؤشر على وجود علاقة ارتباط طردي قوي بين كل من المتغير



بالعملاء وتقديم الخدمات المطلوبة
والسرعة لإنجاز البطاقة المطلوبة
للعلاء ، زيادة الأسعار على السلع التي
تباع من خلال وسائل الدفع الإلكتروني
من قبل التجار ، وجود مشاكل أثناء
استخدام وسائل الدفع الإلكتروني مما
يقلل من ثقة العملاء في استخدامها ،
عدم توفر خدمات الدفع الإلكتروني في
جميع المتاجر والجهات الخدمية العامة
والخاصة يقلل من تحفيز العملاء على
استخدام مثل هذه الوسائل.

2.3.8 التوصيات :

- العمل على زيادة جودة وسائل الدفع
الإلكتروني في ليبيا من خلال الاهتمام
بالبنية التحتية الالكترونية والتكنولوجية
اللازمة لاستخدام وسائل الدفع
الالكتروني ومنها بشبكات الاتصال
(الإنترنت) في ليبيا .

- يجب على المصارف الاهتمام برضا
عملائها من خلال تقديم خدمات أفضل
في قسم وسائل الدفع الإلكتروني كما
يجب إيجاد حلول أفضل للمشاكل التي
يتعرض لها العميل أثناء استخدام وسائل
الدفع الإلكتروني .

كبدل للسيولة لإتمام المعاملات المالية في
أزمة السيولة في ليبيا .

3.8 النتائج والتوصيات :

1.3.8 النتائج :

اتضح من نتائج البحث النظرية
والتطبيقية أنه:

- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية لجودة
وسائل الدفع الإلكتروني و السيولة
لإتمام المعاملات المالية في ظل أزمة
السيولة في ليبيا.

- كما استنتج من الدراسات السابقة
ومن خلال إجابة المشاركين بالدراسة
على الاستبيان أنه كلما زادت جودة
وسائل الدفع الإلكتروني حلت محل
السيولة في ظل أزمة السيولة في ليبيا ،
كما أن وسائل الدفع الإلكتروني تقلل من
الطواير والاكتظاظ في المصارف.

- تنخفض جودة وسائل الدفع الإلكتروني
ولا يفضل العملاء استخدامها بسبب
عدم اهتمام الجهات المسؤولة بالبنية
التي تحتية الالكترونية والتكنولوجية اللازمة
لاستخدام وسائل الدفع الالكتروني مثل
ضعف شبكات الإنترنت في ليبيا ، عدم
اهتمام الموظفين في أقسام البطاقات
المصرفية (وسائل الدفع الإلكتروني)



على البنك الإسلامي الأردني في عمان ،
رسالة ماجستير ، قسم إدارة الأعمال
كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.

- الجموعي القرشي محمد (بلا تاريخ)
أهمية السيولة النقدية وأهمية القطاع
المصرفي للاقتصاد ، مجلة الباحث ، المجلد
9 العدد 9 .

- الرفاعي ، مفتاح عثمان و الدوفاني ،
صالح فتح الله ، (2021) ، معوقات
استخدام البطاقات المصرفية في حل
أزمة السيولة في ليبيا دراسة تطبيقية
بمدينة الخمس ، مجلة دراسات
الاقتصاد والاعمال المجلد (8) ، العدد
(1) ، 8352 - 2521 .

- الفراح ، عبد الرزاق الطاهر ، (2019)
، الصعوبات والتحديات التي تواجه عمل
البطاقة الائتمانية بالسوق الليبي، مجلة
الجامعة ، المجلد (5) ، العدد (13) .

- الميحاوي ، قاسم نايف علوان ، 2006 ،
"إدارة الجودة في الخدمات " ، الطبعة
الأولى ، دار الشروق للنشر والتوزيع
عمان ، الأردن ، ص 90

- المختار ، ميلاد سالم و الفيتوري ،
محمد عثمان (2017) ، دور وسائل
الدفع الإلكتروني في حل أزمة نقص

- تشجيع و تحفيز المتاجر والجهات
الخدمية العامة والخاصة على استخدام
وسائل الدفع الإلكتروني للعملاء .

- تعزيز الدور التوعوي من أجل نشر
ثقافة استخدام وسائل الدفع الإلكتروني
لدى المستهلكين في ليبيا و ضرورة توفير
ضمان الأمان والسلامة في المعاملات
المالية اثناء استخدام وسائل الدفع
الإلكتروني من خلال توفير التشريعات
القانونية اللازمة من اجل زيادة الثقة عند
المتعاملين بها .

قائمة المراجع:

- ابو عبد الله ، ودان ، 2021 ، محاضراتنا
موجهة لطلبة السنة الثانية كلية العلوم
الاقتصادية والعلوم التسيير في لاقتصاد
النقدي واسواق راس المال ، جامعة
عبد الحميد بن باديس مستغانم ، ،
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

- أحمد ، محمد سمير ، (2009) "الجودة
الشاملة وتحقيق الرقابة في البنوك
التجارية ، ط 1 ، دار المسيرة للنشر
والتوزيع عمان الأردن ، ص 69 .

- الباهي ، صلاح الدين مفتاح ، (2016) ،
أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية
على رضا الزبائن: الأردن دراسة ميدانية



ودورها في معالجة أزمة السيولة النقدية ، 101 - 153 .

https://uot.edu.ly/downloadpublication.php?file=FjRSWxy_12071671390662_pub.pdf

- سفر ، احمد ، 2008 ، أنظمة الدفع الإلكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، بيروت ، المجلد (1) ، العدد (1) ، ص 48 _ 49 .

- سليمان ، رواد مسعود و عبدالله ، محمود جمعة وحموم ، فتحي ابو عجلة ، 2020 ، وسائل الدفع الإلكتروني في ليبيا بين الواقع والطموحات ، جامعة الزاوية .

- شايب ، محمد 2017 "الدفع الإلكتروني كآلية للحد من أزمة السيولة واكتناز النقود في الاقتصاد الجزائري "مجلة اقتصاديات المال والأعمال ، ص 218 _ 2021 .

- عبد السلام عجاج ، وآخرون ، 2020 ، أثر وسائل الدفع الإلكتروني على تخفيف أزمة السيولة ، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية ، المجلد (8) العدد 51 ، صص 86 - 103 .

السيولة 2017 المؤتمر العلمي حول السياسات النقدية في ليبيا ودورها في تحقيق الاستقرار الاقتصادي في ظل التطورات الحالية ، بني وليد- ليبيا ، جامعة بني وليد .

- بن عمارة ، نوال ، (2004) ، وسائل الدفع الإلكتروني (الآفاق والتحديات) ، مداخلة في إطار الملتقى الدولي للتجارة الإلكترونية

<https://dspace.univ-m/123456ouargla.dz/jspui/bitstream/789/3830/1/BenAmara.pdf>

- حكيم ، يرضية ، 2011 ، "التصكيك ودوره في إدارة السيولة بالبنوك الإسلامية"، رسالة ماجستير ، غير منشورة ، تخصص مالية ومحاسبة ، قسم علوم التيسير ، جامعة حسيبة بن بوعلي ، شلف ص 14 .

- خالد ، احمد ، (2019) ، ماهو الدفع الإلكتروني وما هي مميزاته

https://medium.com/@ahmadkhali_d_39016

- دنف ، محمود أحمد و دنف ، احمد احمد ، (2018) واقع إستخدام وسائل الدفع الإلكترونية في الاقتصاد الليبي



- عبد المطلب ، عبد الحميد ،
(2000) "البنوك الشاملة عملياتها
وإداراتها" الإسكندرية ، مصر ، الدار
الجامعية .
- عجاج ، صالح عبد العزيز علي وعجاج ،
حاتم أمحمد عبد السلام . 2020. وسائل
الدفع الإلكتروني على تخفيف زمة
السيولة . مجلة العلوم الاقتصادية و
السياسية ، من 8 ، 15 ، ص ص- 86 .
102.
- 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 .
- علي ، أسامة عبد السلام ، 2013 ،
"التحول الرقمي بالجامعات المصرية
المتطلبات والآليات " ، المجلس العالمي
لجمعيات التربية المقارنة والجمعية
المصرية للتربية المقارنة والإدارة
التعليمية ، مجلة 14 ، العدد 33 ، ص.
277 .
- فتح الله ولعلو (1981)، "الاقتصاد
السياسي توزيع المداخل النقود
والائتمان"، بيروت: دار الحداثة للطباعة
والنشر والتوزيع، ص 303.
- معلا ، ناجي ، 2007 ، "الأصول العلمية
للتسويق المصرفي المكتبة المركزية ،
جامعة المستقبل .
- مكاوي ، أحمد محمد ابو بكر ، 2001 ، "
أثر جودة الخدمات المصرفية على زيادة
القدرة التنافسية للبنوك " دراسة
تطبيقية على البنوك المصرية ، رسالة
دكتوراه ، غير منشورة ، أكاديمية السادات
، مصر ، ص 27 .
- منال صقر ، عدوان علي ، 2021 ، "إدارة
المؤسسات المالية " من منشورات الجامعة
الاقتصادية السورية ، جمهورية السورية .
- مايكل ، عياد ، 2019 ، طرق الدفع
الإلكتروني ، صدي البلد .
- <https://www.elbalad.news/384521>
- 0
- وهبة ، عبد الرحيم ، (2010) ، تقييم
وسائل الدفع الالكترونية ومستقبل
وسائل الدفع التقليدية في ظل وجودها ،
مجلة الاقتصاد الجديد ، المجلد 1 ،
العدد 2 ، ص 187 - 216 .



- مصرف النوران ، خدمة سداد ،

<https://nub.ly/services/sadad->

[/service](#)

- نقص السيولة في ليبيا والمواطن ينتظر

، تقرير منشور على موثق لجريدة نت

بتاريخ 2017/4/26/29 ،

<https://www.aljazeera.net/ebusines>

/s

<https://search.emarefa.net/detail/BI>

M-1465363

- مصرف ليبيا المركزي ، النشرة

الاقتصادية ، الربع الثاني ، المجلد 57 ،

2017 ، التقرير السنوي الصادر عن

ديوان المحاسبة الليبي .