

# الصعوبات والتحديات التي تواجه عمل البطاقة الائتمانية بالسوق الليبي

## دراسة ميدانية بالتطبيق على فروع المصارف التجارية الليبية العاملة بمدينة الزاوية

د. عبدالرزاق الطاهر الفراح

قسم التمويل والمصارف - كلية الاقتصاد العجيلات  
جامعة الزاوية

### ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع عمل البطاقة الائتمانية بالسوق الليبي بفروع المصارف التجارية بمدينة الزاوية من خلال معرفة الصعوبات والتحديات التي تواجه عمل البطاقة الائتمانية، ولتحقيق هدف الدراسة اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع البيانات اللازمة عن طريق استمارات الاستبيان وتوزيعها على (75) مفردة وأعيد منها (70) استبانة بنسبة بلغت (93%) واعتمد الباحث على برنامج الإحصائي (SPSS) في عملية التحليل

من خلال الأساليب الإحصائية منها: معامل الثبات الفاكرونباخ، وكذلك الإحصاء الوصفي المتمثل في الوسط الحسابي والانحراف المعياري، معامل الاختلاف، ومعامل الارتباط بيرسون واختبار (T-Test) واختبار الانحدار الخطي البسيط لاختبار صحة فروض الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أبرزها، هناك العلاقة طردية قوية بين الصعوبات التي تواجه المستهلك الليبي واستخدام البطاقة الائتمانية، وكذلك هناك العلاقة طردية بين غياب الوعي المصرفي والائتماني واستخدام البطاقة الائتمانية في مجال ضيق بالسوق الليبي، كما توصلت الدراسة إلى عدة توصيات منها: العمل على نشر الوعي المصرفي الإلكتروني والائتماني بين الزبائن المصارف لزيادة التعاملات الإلكترونية من خلال الدعاية والإعلان والنشرات الإرشادية والتوعية من قبل المصارف التجارية الليبية العاملة بمدينة الزاوية، العمل على توفير أجهزة الصراف الآلي للبعض المصارف مع صيانة هذه الأجهزة بشكل مستمر.

#### مقدمة:

إن الثورة الهائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي اندلعت مؤخراً كان لها دور كبير في تطور القطاع المصرفي الذي يعد أهم الركائز الأساسية في الاقتصاد لأي دولة، ويمكن القول أن المصارف أصبحت مؤسسات مالية لا غنا عنها، وذلك لدورها المهم في تجميع الأموال وتوظيفها في أوجه الاستثمار المختلفة وتقديم الخدمات المصرفية بشكل متطور يتماشى مع متطلبات الزبائن في المصارف التجارية، ومن أبرز هذه الخدمات خدمة بطاقة الائتمان المصرفية والتي يتمكن حاملها من شراء معظم احتياجاته وأداء مقابل ما يحصل عليه من سلع وخدمات وسحب النفوذ دون الحاجة إلى حمل مبالغ نقدية كبيرة، والتي قد تتعرض للسرقة والضياع أو التلف فهذه البطاقة قد توفر على أصحابها العديد من المتاعب التي تنتج عن التعامل التقليدي بالنقود.

ولهذا فإن بطاقة الائتمان قد حظيت في الفترة الأخيرة في بلادنا ليبيا باهتمام كبير، وانتشر استعمالها في كثير من المعاملات بين الناس، وكان أول من أصدرها مصرف الجمهورية واستخدمت لأغراض الشراء بالتجزئة ودفع الفواتير "مصرف ليبيا المركزي"<sup>(1)</sup> ثم أخذت في الانتشار من قبل مصرف الأمان والتجارة والتنمية ثم عملت الباقي المصارف التجارية على إصدار هذه البطاقة خدمة للزبائن، وأصبحت هذه البطاقة بديلاً عن النقود وخاصة في ظل أزمة السيولة الراهنة، مما أدى إلى التخفيف العبء عن المواطن والموظف المصرفي معاً.

ولكن لاحظت أن المصارف في ليبيا لا تتنافس على استخدام هذه البطاقات المصرفية وذلك لجلب أكبر عدد من العملاء ولتوفير أكبر قدر ممكن من الربح مما يتضح بوجود الصعوبات والتحديات تحول دون استخدام البطاقة الائتمانية بشكل المطلوب ولهذا يحاول الباحث من خلال هذه الدراسة التعرف على الصعوبات التي تواجه عمل البطاقة الائتمانية بالسوق الليبي من خلال المصارف التجارية العاملة بمدينة الزاوية في تنفيذ المعاملات الإلكترونية سواء من حيث البنية التحتية أو التقنيات التكنولوجية المستخدمة أو النظم المرتبطة بتشغيل العمليات الإلكترونية أو نظام الاتصالات.

### أولاً- مشكلة الدراسة:

بطاقات الائتمان توفر خدمات ومزايا لجميع المتعاملين بها، فقد انتشرت بطاقات الائتمان وأصبحت تحتل مساحة كبيرة في معاملات الأفراد على حساب وسائل الدفع الأخرى بليبيا، فيقرن إصدارها برقم سري خاص بحاملها، وبوجب هذه البطاقة يستطيع حاملها سحب مبالغ نقدية من أجهزة السحب الآلية العائدة للمصرف المباع لها أو المصارف المرتبطة معه بشبكة اتصالات أو الوفاء بثمن السلع والخدمات التي تحصل عليها من الجهات المشتركة في شبكة التعامل بها.

وبالرغم من الانتشار السريع في استخدام البطاقات الائتمانية في أغلب أرجاء دول العالم بما تدره من أموال على المصارف بطرق سهلة وسريعة إلا أن هذا الاستخدام لا زال محدوداً في المصارف الليبية على الرغم من أن أغلب ورش العمل التي أجريت لحل أزمة السيولة الراهنة في الفترات السابقة أكدت على ان القنوات الإلكترونية أحد الحلول للتخفيف من حدة السيولة في المصارف الليبية وذلك باستخدام بطاقة الائتمان المصرية بدلاً من استخدام النقود مباشرة وخاصة في مجال مشتريات التجزئة على مستوى الأفراد وسداد الفواتير وغيرها.

وعليه يمكن للباحث القول أن مشكلة الدراسة تتمثل في وجود صعوبات تواجه عمل البطاقة الائتمانية بالسوق الليبي الأمر الذي يتطلب الاهتمام بالخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف التجارية الليبية.

وعليه يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال التالي:

- ما الصعوبات والتحديات التي تواجه عمل البطاقة الائتمانية بالسوق الليبي؟

**ثانياً- فروض الدراسة:**

1- لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بين المستهلك الليبي وصعوبة استخدام بطاقات الائتمان بالسوق الليبي.

2- لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بين غياب الوعي المصرفي والائتماني واستخدام البطاقات الائتمانية في مجالات ضيقة بالسوق الليبي.

3- لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بين ضعف الرقابة المصرفية وإصدار وإجراءات البطاقة الائتمانية بالسوق الليبي.

**ثالثاً- أهداف الدراسة:**

1- التعرف على الصعوبات والتحديات التي تواجه استخدام البطاقات الائتمانية بالسوق الليبي.

2- التعرف على أسباب استخدام البطاقات الائتمانية في مجالات ضيقة.

3- التعرف على مواضع القوة والضعف التي تحول دون إصدار البطاقات الائتمانية.

#### رابعاً- أهمية الدراسة:

إن موضوع البطاقات الائتمانية من المواضيع المهمة في العصر الحديث لما يترتب عليه من تسهيلات اقتصادية ترتقي بالمستوى الاقتصادي للأفراد بشكل خاص وللمجتمع بشكل عام، وتعتبر استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف التجارية ما تزال ضعيفة، ومن هذا تأتي أهمية هذه الدراسة في التعرف على أسباب عدم انتشار البطاقات الائتمانية المصرفية بشكل واسع في المصارف التجارية، وتعتبر هذه الدراسة إضافة علمية وبحثية جديدة؛ لأنها ستعمل على توفير مرجع إضافي للمراجع السابقة الأمر الذي يعمل على توسيع مدارك الدارسين والباحثين حول موضوع فعالية بطاقات الائتمان المصرفي ودورها في حل أزمة السيولة.

#### خامساً- منهجية الدراسة:

##### 1- الجانب النظري:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي للوضع إطار النظري للدراسة بالاعتماد على الكتب والدوريات والنشرات والتقارير والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة بالدراسة.

##### 2- الجانب الميداني:

اعتمد فيه الباحث على المنهج التحليلي من خلال تصميم قائمة استبيان لجمع البيانات الأولية عن مفردات عينة الدراسة ومن ثم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام اختبار فرضيات الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية منها:

- اختبار ألفا كرونباخ Cranach's alpha لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.
  - تحليل الإحصاء الوصفي ويتمثل في (الوسط الحسابي - الانحراف المعياري - معامل الاختلاف)
  - معامل ارتباط بيرسون (Pearson correlation coefficient) لقياس درجة الارتباط
  - اختبار (t) في حالة عينة واحدة (T-Test).
  - اختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA.
  - اختبار تحليل الانحدار الخطي البسيط.
- أداة الدراسة:

لتحقيق أغراض الدراسة وبعد الاطلاع على الدراسات العربية والأجنبية التي تتعلق بموضوع هذه الدراسة قام الباحث بتصميم أداة الدراسة بعنوان "الصعوبات والتحديات التي تواجه عمل البطاقة الائتمانية بالسوق الليبي" دراسة ميدانية على فروع المصارف التجارية العاملة بمدينة الزاوية واشتملت الأداة على الأقسام التالية:

- القسم الأول: وهو عبارة عن معلومات العامة عن المستجيب (الجنس ، العمر، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، المهنة، دخل الأسرة)
- القسم الثاني: وهو عبارة عن محاور الدراسة ويتكون من (29) عبارة موزعة على (3) محاور هي:

- المحور الأول: وجود صعوبة لدى المستهلك الليبي في استخدام بطاقات الائتمانية بالسوق الليبي ويتكون من عشر عبارات.
- المحور الثاني: غياب الوعي المصرفي والائتماني لدى استخدام بطاقات الائتمانية في مجال ضيق بالسوق الليبي، ويتكون من تسع عبارات.
- المحور الثالث: وجود ضعف للرقابة المصرفية على إصدار وإجراءات البطاقات الائتمانية بالسوق الليبي ويتكون من عشر عبارات.

كما تم استخدام برنامج الإحصائي (spss) لتحليل استمارة الاستبيان وتم إخضاع الاستبانة لاختبار من قبل مجموعة من المختصين والأكاديميين من الناحية العلمية والإحصائية وقد جريت بعض التعديلات اللازمة على استمارة الاستبيان، كما تم اختبار أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ حيث بلغ معامل الثبات (0.921).

ولقد بلغت عدد استمارات الاستبانة الموزعة (30) استمارة موزعة على (مديرين، رؤساء الأقسام، عدد من العاملين) في المصارف التجارية العاملة بمدينة الزاوية وكان عدد المسترجع والصالح للتحليل الإحصائي (30) استمارة وقد تم حذف (3) استمارات لكونها غير صالحة لتكون (27) استمارة صحيحة للتحليل بينما وزعت (45) على الزبائن المتعاملين مع المصارف التجارية عينة الدراسة .

وكان عدد المسترجع والصالح للتحليل الإحصائي (43) استمارة.

### جدول رقم (1)

عدد الاستمارات الموزعة والتي تم استلامها من عينة الدراسة

النسبة المئوية	عدد الاستمارات المستلمة والصالحة للتحليل الإحصائي	عدد الاستمارات الموزعة	البيان
-------------------	--	---------------------------	--------

استبانة العاملين بالمصارف التجارية	30	27	90%
استبانة الزبائن	45	43	96%
الإجمالي	75	70	93%

من الجدول (1) يتضح أن نسبة الاستثمارات الصالحة للتحليل هي (93%) من العدد الكلي للاستثمارات.

### الدراسات السابقة:

1- دراسة (عقيل، وآخرون، 2017) بعنوان<sup>(2)</sup>: " معوقات استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية".

هدفت هذه الدراسة التعرف على أهم المعوقات التي تحول دون استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية.

وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج منها:

أن المستهلك الليبي يجد صعوبة في استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية.

2- دراسة (الشافعي، 2013) بعنوان<sup>(3)</sup>: "دراسة العوامل المحددة لاستخدام البطاقات الائتمانية بالسوق الليبي".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على بطاقات الائتمان وأهميتها والعمل على تقييم حجم سوق استخدام البطاقات الائتمانية في الاقتصاد الليبي

وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج منها:

- وجود عوامل تؤدي إلى عدم رغبة العملاء في استخدام البطاقات الائتمانية وإن الغرض الأساسي من استخدام البطاقات هو من أجل السفر للخارج كما أن غالبية العملاء يرون أن شروط المصرف التي يتعاملون معها معقولة نحو دفع المبالغ المستخدمة في البطاقات.



3-دراسة (Massouda, angsaundersbandscholnick. 2009)<sup>(4)</sup> بعنوان: "بطاقات

الائتمان وعقوبة التاجر في دفع الرسوم"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على قيمة الرسوم الذي سوف يتحصل عليها المصرف المصدر من خلال البطاقة الائتمانية ، وكذلك العلاقة بين هذه الرسوم والتأخر عن دفعها، وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج منها:

أن للمصرف حصة في السوق، وأن الوكيل التجريبي لبطاقة الائتمان من حصة السوق لكل مصرف لهبطاقة ائتمان، بالإضافة إلى أن رسوم عقوبة البيانات التي يستخدمونها مناسبة كما ان بيانات أسعار الفائدة على بطاقة الائتمان هي غير متحيزة وفعالة.

4-دراسة (الشورة، والطالب، 2009)<sup>(5)</sup> بعنوان: "البطاقات الائتمانية ومخاطرها على الجهاز

المصرفي"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المخاطر المحيطة باستخدام البطاقة الائتمانية ، وقياس مدى تأثير البطاقات الائتمانية ومخاطرها على الجهاز المصرفي.

وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج منها:

- أن البطاقات الائتمانية هي نقود عادية متطورة ، ومن المتوقع أن تخلق مناخاً جيداً لبعض الجرائم مثل غسيل الأموال والتهرب الضريبي.

1-دراسة (عرفات، 2007) بعنوان<sup>(6)</sup>: "بطاقات الائتمان المصرفية في الفقه الإسلامي".

الهدف من هذه الدراسة:

5- التعرف على تاريخ البطاقات الائتمانية والطبيعية الاقتصادية لصناعة البطاقات وعوائدها والهدف من إصدار البطاقات.

6- التعرف على الجوانب الشرعية المرتبطة بالتعامل ببطاقات الائتمان.

وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج منها:

أن بطاقة الائتمان عبارة عن وسيلة دفع وسداد للدين ناشئ عن معاوضة مالية وأن استخدام البطاقات يحقق منافع كثيرة لكل طرف من أطراف البطاقة ، كما يحق للمصرف المصدر أن يأخذ عمولة على مشتريات العميل من التاجر شريطة أن يبيع التاجر بالبطاقة تشمل السعر الذي يبيع بالنقد، وإن العقد القائم بين المنظمة العالمية للبطاقات والمصارف المصدرة لها إنما هو قبيل الإجارة.

2- دراسة (Park, 1997) بعنوان<sup>(7)</sup>: "الآثار المترتبة على المنافسة السعرية في صناعة بطاقات الائتمان".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الآثار المترتبة على أسعار بطاقات الائتمان في نمو القروض.

وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج منها: أن سعر البطاقة ذات الدلالة الإحصائية عند مستوى واحد في المائة مع إشارة إيجابية، كما أن لها أهمية اقتصادية وتشير إلى أن ( Card Issuers)مواجهة الانخفاض بشكل حاد في منحنيات الطلب المنحدرة. ما يميز هذه الدراسة على الدراسات السابقة:

- تعتبر هذه الدراسة مميزة في التعرف على الصعوبات والتحديات التي تواجه عمل البطاقة الائتمانية بالسوق الليبية دراسة ميدانية بالتطبيق على المصارف التجارية العاملة بمدينة الزاوية.

**الإطار النظري للدراسة:**

**مفهوم بطاقة الائتمان:**

لقد اختلفت التسميات التي أعطاها الفقه لهذه البطاقة ولكن أكثرها شيوعاً هو مصطلح بطاقة الائتمان لأنها تمنح حاملها أجلاً للوفاء بالدين ، فالبعض سماها ببطاقة الوفاء أو بطاقة الاعتماد أو البطاقة البلاستيكية أو بطاقة الضمان أو بطاقة السحب . والواقع إن اختلاف التسمية يرجع إلى اختلاف الوظيفة التي تقوم بها هذه البطاقة والتي تتحدد على أساس الاتفاق بين العميل والجهة المصدرة لها .

لذلك فإن وضع تعريف جامع مانع لبطاقة الائتمان أمراً فيه صعوبة نظراً لتنوع وظائفها وتسمياتها وتعدد العلاقات الناشئة عن استخدامها وتشابكها والتي تتكون من علاقة ثلاثية الأطراف وهي الجهة المصدرة للبطاقة وحاملها والتاجر الذي يقبل الوفاء بها . فضلاً عن قلة التشريعات التي تناولت موضوع البطاقة ومعالجتها .

لذا فقد تعددت التعريفات الخاصة ببطاقة الائتمان وتباينت فيما بينها ضيقاً واتساعاً طبقاً للجانب الذي يتم تعريفها من خلاله .

فقد عرفها (صوالحة، 2011) بأنها "بطاقة مستطيلة من البلاستيك تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها وشعارها ، واسم حاملها وتوقيعه ورقم حسابه ، ورقمها وتاريخ انتهاء صلاحيتها بشكل بارز على وجه البطاقة ، وبموجب هذه البطاقة يستطيع حاملها سحب مبالغ نقدية من ماكينات سحب النقود الخاصة بالمصارف أو أن يقدمها كأداة وفاء للسلع والخدمات التي يحصل عليها من الشركات والتجار الذين يتعامل معهم ، وقد تقدم كأداة ضمان في التعاملات التجارية في حدود مبلغ معين"<sup>(8)</sup> .

في حين نجد إن بعض التعريفات ركزت على الجانب الموضوعي للبطاقة منها التعريف الذي وضعه مركز البطاقات بالمصرف الأهلي المصري في النشرة الصادرة عنه بأنها (( أداة مصرفية للوفاء بالالتزامات مقبولة على نطاق واسع محلياً ودولياً لدى الأفراد والتجار والمصارف

كبدل للنقود لدفع قيمة السلع والخدمات المقدمة لحامل البطاقة مقابل توقيعه على إيصال بقيمة التزامه الناشئ عن شراء للسلعة أو الحصول على الخدمة على أن يقوم التاجر بتحصيل القيمة من المصرف المصدر للبطاقة عن طريق المصرف المصرح له بقبول البطاقة كوسيلة دفع<sup>(9)</sup>

وكذلك عرفها المجمع الفقهي لمنظمة المؤتمر الإسلامي في دورته السابعة بجدة سنة 1993 بأنها (( مستند يعطيه مصدره لشخص طبيعي أو اعتباري بناء على عقد بينهما يمكنه من شراء السلع والخدمات ممن يعتمد المستند دون دفع الثمن حالاً لتضمنه التزام المصدر بالدفع ومنها ما يمكن من سحب النقود من المصارف ))<sup>(10)</sup> .

ومن خلال العرض السابق لهذه التعريفات، وفي إطار الأهداف التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها يرى الباحث إمكانية تعريف البطاقة الائتمانية بأنها "بطاقة خاصة تصدرها المؤسسات المصرفية أو المالية لشخص معين وتتعهد بموجبها بدفع قيمة السلع والخدمات التي يحصل عليها حامل هذه البطاقة من التجار المتعاقدين مع الجهة المصدرة ، مقابل التزام الحامل برد هذه المبالغ لمصدر البطاقة في آجال متفق عليها" .

واستناداً لما سبق نستطيع القول بان بطاقة الائتمان تحمل بعض المميزات والخصائص التي تميزها عن غيرها من وسائل الدفع الأخرى وهي كالاتي :

1- أداة ائتمان الكترونية : حيث يقوم المصرف (مصدر البطاقة) بسداد قيمة ما يحصل عليه الحامل من سلع وخدمات على أن يقوم الأخير بسدادها لاحقاً للمصدر على دفعات حسب الاتفاق وتعد أداة الكترونية لكونها ليس مجرد بطاقة ورقية أو بلاستيكية وإنما تحتوي على شريط ممغنط ورقاقة حاسوبية تخزن فيه المعلومات<sup>(11)</sup> .

2- أداة وفاء وضمان : فإنها أداة وفاء كونها تمكن حاملها من تقديمها للتجار كمقابل لثمن مشترياته بدلاً من دفع الثمن نقداً ، وأداة ضمان كونها توفر للتجار ضماناً لاستيفاء ثمن مبيعاتهم مباشرةً في حساباتهم المصرفية دون عناء وتعطي لهم الحماية سرقة من النقود أو إفسار المشتري<sup>(12)</sup>.

3- أداة مصرفية متعددة الأطراف : يستوجب التعامل بها ثلاثة أشخاص ( مصدر البطاقة والحامل والتاجر ) و كل طرف فيها يرتبط مع الآخر بعقد مستقل عن الآخرين يرتب عليه التزامات وحقوق مستقلة عن تلك التي يرتبها عقد غيره ، فالعقد الذي يبرمه مصدر البطاقة مع الحامل مستقل عن العقد الذي يبرمه مع التاجر .<sup>(13)</sup>

4- إنها وسيلة فعالة ومرنة للسداد التكاليف وذلك لسهولة حملها واستخدامها فضلاً عن قلة تعرضها للسرقة والضياع ، الشيء الذي جعلها تمتاز بسهولة التداول على المستوى المحلي والعالمية .<sup>(14)</sup>

5- تحقق إيرادات وفائدة للجهة المصدرة لها تتمثل بالعمولة التي تحصل عليها من التاجر مقابل التعجيل بسداد ثمن المشتريات ومن العميل مقابل الائتمان الممنوح له أو من التأخر في السداد<sup>(15)</sup>.

6- توفر لحاملها عنصر الأمان لعدم استخدامها من قبل الغير عند ضياعها أو سرقتها لاحتوائها على صورة العميل أحياناً والرقم السري الذي لا يعلمه إلا صاحبها<sup>(16)</sup> .

7- إنها تستخدم في سحب النقود من آلات السحب أو من فروع المصارف المشاركة في عضوية البطاقة ، وهي بذلك تعد كأنها حافظة نقود<sup>(17)</sup>.

**أنواع بطاقة الائتمان من حيث التعامل بها :**

1- بطاقة الخصم أو القيد المباشر (الفوري) : (Debit Card)

وهي البطاقة التي يتم إصدارها بناء على التزام العميل (حامل هذه البطاقة) بفتح حساب جاري لدى المصرف مصدر البطاقة يودع فيه مبلغاً معيناً يعادل الحد الأقصى المسموح له بالشراء في حدوده شهرياً ، وعندما يقوم الحامل بالشراء من التجار المتعاقدين مع المصدر أو الحصول على خدماتهم يقومون بإرسال مستندات(فواتير) الشراء أو أداء الخدمة إلى المصرف المتعاقدين معه لكي يدفع لهم مستحقاتهم وبعد ذلك يقوم المصرف بخصم هذه المبالغ مباشرةً من حساب العميل المفتوح لديه ، لذلك سميت ببطاقة الخصم المباشر<sup>(18)</sup> ، كما يتم الخصم أيضاً بقيمة المسحوبات النقدية بالبطاقة من آلات السحب أو من المصارف ، وفي نهاية كل شهر يرسل المصرف كشف حساب إلى حامل البطاقة مطالباً إياه بإيداع مبلغ مماثل في الحساب الجاري حتى يعود الرصيد المطلوب الاحتفاظ به لدى المصرف . لذلك فان هذا النوع من أنواع البطاقة الائتمانية أداة وفاء ولا يمكن اعتبارها أداة ائتمان لأنها لا تعطي للعميل أجلاً للوفاء وميزتها إنها توفر الوقت والجهد للحامل وتزيد من إيرادات المصرف المصدر لها.<sup>(19)</sup>

## 2- بطاقة الخصم الشهري أو الدفع المؤجل : (Charge Card)

وهذا النوع من البطاقة لا يتطلب من حاملها الدفع المسبق للبنك المصدر في صورة حساب جاري وإنما يطلب المصرف المصدر من حامل البطاقة سداد قيمة مشترياته ومسحوباته كاملةً في نهاية كل شهر<sup>(20)</sup> ، على أن يسددها خلال مدة تتراوح بين 25- 40 يوماً ، وإذا تأخر عن السداد فان المصرف سوف يحمله فوائد تتراوح قيمتها ما بين 1,5- 1,75% شهرياً على المبالغ المسحوبة . لذا فان هذا النوع من البطاقة يعد أداة وفاء وائتمان في الوقت نفسه لأن المصرف يمنح العميل تسهيل ائتماني قصير في حدود الشهر وهي الفترة ما بين الشراء والسداد .<sup>(21)</sup>

## 3- بطاقة الائتمان القرضية أو التسديد بالأقساط (على فترات لاحقة): (Credit Card)

وهذا النوع من البطاقة يقوم على عدم الدفع المسبق لمصدر البطاقة شأنه شأن النوع الثاني السابق إلا إن الاختلاف بينهما يكون في وقت دفع المبالغ إلى المصرف ، أي إن حامل البطاقة هنا لا يدفع كل المبالغ المستحقة عليه في نهاية الشهر وإنما يكون الدفع على شكل أقساط دورية متناسبة مع دخله الشهري ، أي إن حامل البطاقة يدفع جزء منها ويقسط الباقي على شهور متتالية مع حساب فائدة على المبلغ المقسط بنفس المعدلات السابق ذكرها في النوع الثاني . ويعد هذا النوع من البطاقة أداة وفاء وائتمان (22) ، وهذا هو النوع المعروف كبطاقة ائتمان وهو محور بحثنا .

### ثانياً : أنواع بطاقة الائتمان من حيث الجهة المصدرة لها :

1- البطاقة التي تصدرها المنظمات العالمية : وهي البطاقة التي تصدر من مصارف مرخص لها من المنظمة العالمية الراعية للبطاقة ، وهذه المنظمات لا تعتبر مؤسسات مالية تقوم بإصدار البطاقة وإنما هي بمثابة نادٍ يمنح المصارف ترخيص أو تفويض لإصدار البطاقة ويساعدهم على إدارة خدماتها و يجب وضع اسم وشعار المنظمة على البطاقة ومن أشهر هذا النوع من البطاقة هي بطاقة الفيزا العالمية (Visa) وبطاقة الماستر كارد Master Card(23) .

وان بطاقة الفيزا تكون على ثلاثة أنواع بحسب الائتمان الممنوح لحاملها وهي :

أ- بطاقة الفيزا الفضية (العادية) : وهي البطاقة التي تكون حدودها الائتمانية منخفضة نسبياً وتمنح لمعظم العملاء الذين تتوافر فيهم المتطلبات الضرورية ويكون لحاملها القدرة بواسطة هذه البطاقة على شراء السلع والخدمات من التجار والسحب النقدي من المصارف وأجهزة الصراف الآلي (24) .

ب- البطاقة الذهبية (الممتازة) : وهي البطاقة التي تكون حدودها الائتمانية عالية لذا تمنح للعملاء ذوي الكفاءة المالية العالية وان بعضها يعطي للحامل ائتمان غير محدد بسقف معين ، بالإضافة لذلك فان حاملها يتمتع ببعض الخدمات مجاناً كالتأمين على الحياة والحجز في الفنادق وشركات الطيران والاستشارات الطبية والقانونية (25).

ج- بطاقة الفيزا إلكترونيك : توفر هذه البطاقة لحاملها إمكانية سحب النقود من أجهزة الصراف الآلي ومن الأجهزة التي تستطيع قراءة الشريط المغناطيسي على المستوى الدولي . (26)

2- البطاقة التي تصدرها المؤسسات المالية الكبيرة : وهي البطاقات التي تصدرها هذه المؤسسات مباشرة دون أن تمنح تراخيص إصدارها لأي مصرف أو مؤسسة مالية أخرى ، وإنما تتولى بنفسها التعاقد مع التجار والحصول على حقوقها من حملة البطاقة مباشرة ، ولا تلزمهم بفتح حسابات مصرفية لديها أو لدى أحد فروعها ، ومن أهم هذه البطاقات هي بطاقة الأمريكان اكسبريس (American Express) والداينرز كلوب

وان بطاقة الأمريكان اكسبريس تكون على ثلاثة أنواع طبقاً للتسهيلات الائتمانية التي يرغب العميل الحصول عليها وهي كالآتي :

أ- بطاقة الأمريكان اكسبريس الخضراء : وهي التي تمنح للعملاء الذين يمتازون بملاءة مالية وتحدد التسهيلات الممنوحة لهم بسقف ائتماني محدد لذا تمنح لمتوسطي الدخل (27) .

ب- بطاقة الأمريكان اكسبريس الذهبية : وهي تمنح للعملاء الذين يتمتعون بملاءة مالية عالية وتمتاز بأن التسهيلات الائتمانية الممنوحة للعميل غير محددة بسقف ائتماني معين (28) ، وان بطاقة الأمريكان اكسبريس لا تقبل وضع اسم أي مصرف آخر على بطاقتها إلا على هذا النوع من البطاقة وبشرط أن يكون لدى المصرف المصدر لهذه البطاقة حساب للعميل الراغب في الحصول عليها ، وان يكون المصرف ضامن له (29) .



ج-بطاقة الأمريكان اكسبريس الماسية : وهي التي تمنح لكبار التجار والأثرياء ومن لهم أموال كثيرة لدى المصارف والمؤسسات المالية الدولية . (30)

أما بطاقة الداينرز كلوب (Diners club) : وهي البطاقة التي تتسم بمرونة معاملاتها تصدر على ثلاثة أنواع هي : بطاقة الصراف البنكي لكافة العملاء ، وبطاقة رجال الأعمال لرجال الأعمال ، وبطاقة خاصة بالتعاون مع شركات كبرى كشركات الطيران وشركات السيارات . (31)

3-البطاقة التي تصدرها المؤسسات التجارية الكبيرة : وهي البطاقة التي تصدرها المؤسسات والمحلات التجارية كالمطاعم والفنادق ومحطات البنزين بهدف المحافظة على العملاء المتميزين وتسهيل معاملاتهم ،ومن أشهرها بطاقة الشراء من المحل التجاري : وهي بطاقة يصدرها المحل التجاري لعملائه ويتيح لهم شراء ما يحتاجونه من سلع وخدمات ويكون الدفع بعد فترة من الزمن أي إن هذه البطاقة تمنح حاملها تسهيلات ائتمانية في حدود سقف معين وكذلك تمنحهم مزايا أخرى كتخفيض الأسعار والأولوية في الحصول على الخدمات . (32)

ثالثاً : أنواع البطاقة من حيث الاستخدام :

أ-بطاقة الائتمان العادية : وهي أكثر أنواع البطاقات استخداماً ، فهي تستخدم في شراء السلع والخدمات وكذلك السحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي أو من المصارف المشتركة في عضوية هذه البطاقة .

ب-بطاقة السحب النقدي الالكترونية : وهي البطاقة التي تستخدم في سحب النقود من أجهزة الصراف الآلي المحلي والدولي أو من الأجهزة التي تقرأ الأشرطة المغنطة التي تحصل عليها المصارف من مصدر هذه البطاقة عندما تكون تلك المصارف مشتركة في عضوية هذه البطاقة . (33)

**رابعاً : أنواع البطاقة من حيث الضمان المقدم لمصدرها : وهي على نوعين :**

- أ- بطاقة الضمان الشخصي : وهي التي تمنح لكبار العملاء وذوي الدخل المرتفعة.
- ب- بطاقة الضمان العيني : وهي التي يقدم طالبها (العميل) ضماناً في صورة حساب جاري لدى الجهة المصدرة للبطاقة ، وقد يكون الحساب أقل من الحد الأقصى لمبلغ البطاقة ويسمى بالضمان العيني الجزئي ، أو قد يكون الحساب مساوي للحد الأقصى لمبلغ البطاقة ويسمى بالضمان العيني الكلي ، وهذا النوع من البطاقة يصدر لعملاء المصرف ذوي البيانات أو الانتماءات غير المعروفة . (34)

**خامساً : أنواع البطاقة من حيث نطاق التعامل بها :**

- أ- البطاقة المحلية : وهي البطاقة التي لا تستخدم إلا في داخل إقليم المصرف المصدر لها وفي نفس عملة هذا الإقليم ، وهي ذات سقف ائتماني محدود بمبلغ معين .
- ب- البطاقة العالمية : وهي التي تسمح لحاملها إمكانية استعمالها على المستوى الدولي ، لذلك يتطلب من حاملها ملاءة وقدرة مالية كبيرة (35) .

**سادساً : أنواع البطاقة من حيث النظم التكوينية لها :**

- أ- البطاقة الممغنطة : وهي التي تحتوي على شريط ممغنط يتم من خلاله إدخال وتخزين وتأمين البيانات عليه ويكون ذا شفرة يتميز بها ويتحقق الدفع بهذه البطاقة من خلال قراءة المعلومات الثابتة على الشريط .
- ب- البطاقة الرقائعية : وهي تحتوي على شريحة من السيلكون "ذاكرة" تتضمن قيمة النقود في الحساب المصرفي لحاملها وتقوم بعمليات التحويل المصرفي من قيد وإضافة من حساب العميل .

ج- بطاقة الذاكرة : تتضمن محتويات هذه البطاقة معلومات مخزنة صادرة عن عملية معينة ومثالها بطاقات الهاتف (36) .

د- البطاقة الذكية (Smart Card) : وهي عبارة عن رقيقة إلكترونية فائقة القدرة على تخزين جميع البيانات الخاصة بالعميل مثل اسم العميل ورقمه السري ورصيده في المصرف والحدود المسموح له بسحبها من هذا الرصيد وتوقيعه وأحياناً صورته الشخصية وهي بذلك تعد حاسباً متنقلاً يؤمن حماية كبيرة ضد التزوير وسوء الاستخدام ، حيث تتيح أجهزة قراءة البطاقات التي توضع في المواقع التجارية التدقيق في تفاصيل الحسابات المالية لصاحبها (37) .

هـ- البطاقة الذكية جداً : وهي تتميز بأنها تحافظ على خصوصية حامل البطاقة وتمنع التزوير والتحايل لأن عمليات الدفع التي تتم بواسطتها تنفذ من خلال نظام كتابي إلكتروني مشفر وتسمى بالكتابة الخوارزمية .

و- البطاقة البصرية : وهي البطاقة التي تصدر من مؤسسات اقتصادية عالمية وتحظى بالقبول على المستوى العالمي بحيث أصبحت لها قوة شرائية عالمية تفوق العملات النقدية العالمية كالدولار والجنيه الإسترليني ، وتخزن هذه البطاقة معلومات خاصة بالدفع والمعلومات المتغيرة وعناصر التأمين للمدفوعات (38) .

#### محتويات بطاقة الائتمان:

تحتوي بطاقات الائتمان على بيانات وهي:

- 1) اسم حاملها.
- 2) رقمها السري.
- 3) تاريخ إصدارها ومدة صلاحيتها.
- 4) توقيع حاملها.

(5) المصرف الذي أصدرها.

(6) رقم حساب حامل البطاقة<sup>(39)</sup>.

**القوانين والتشريعات الصادرة من مصرف ليبيا المركزي التي تنظم استخدام البطاقات**

**الإلكترونية:**

حرصاً من قبل مصرف ليبيا المركزي على أن تقدم المصارف التجارية خدمة مصرفية متطورة، عليه قام بإصدار عدة قوانين ومنشورات تنظم عمل البطاقة الإلكترونية في السوق الليبي منها: قرار رقم 5 لسنة 2016 بتعديل أحكام القرار رقم (245) لسنة 2014م بشأن التعامل في النقد الأجنبي وتحديد السقف السنوي للبطاقات المصرفية الإلكترونية والذي ينظم عمل البطاقة المصرفية في السوق الليبي، ومن أهم هذه المنشورات : منشورات 2017/5-1، فعليه سعت بعض المصارف وخاصة المصارف الخاصة منها مصرف التجارة والتنمية ومصرف الأمان بإصدار العديد من البطاقات الإلكترونية للتعامل بها، وكان لها دور من النجاح في تخفيف عبء السيولة وحدوة جميع المصارف التجارية على إصدار هذه البطاقات، ولكنها ما زالت تعاني من صعوبات في عملية التعامل.

**الجانب العملي:**

تحليل البيانات واختبار فروض الدراسة:

**الفرص الأول:**

ينص الفرص الأول من فروض الدراسة والذي تم صياغته في صورة فرض العدم على أنه "لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بين المستهلك الليبي وصعوبة استخدام البطاقة الائتمانية بالسوق الليبي.

وحتى يتمكن الباحث من اختبار الفرض قام الباحث باستخدام معامل الارتباط بيرسون: (Pearson correlation coefficient) لقياس درجة الارتباط واختبار (T) في حالة عينة واحدة (T-test) واختبار الانحدار الخطي البسيط وكانت نتائج الاختبار للفرض الأول موضحة في الجدولين التاليين رقم (2)، و(3).

جدول رقم (2) اختبار معاملات الانحدار ونتائج الارتباط

معامل الارتباط	القرار عند ( $\alpha = 0.05$ )	مستوى الدلالة	قيمة T	معامل الانحدار	المحور الأول: وجود صعوبة لدى المستهلك الليبي في استخدام البطاقة الائتمانية بالسوق الليبي
1.000	معنوي	0.00	7.955	0.432	

جدول رقم (3) تحليل التباين (ANOVA)

النسبة غير المفسرة	معامل التحديد $R_2$	القرار عند ( $\alpha = 0.05$ )	مستوى الدلالة	قيمة F	درجات الحرية	مصادر الاختلاف
%81	%19	معنوي	0.00	15.559	1 70	الانحدار البواقي

ومن نتائج السابقة المذكورة أعلاه نجد:

- 1- كانت قيمة مستوى الدلالة في الجدول الخاص باختبار كل من معامل الارتباط بيرسون وكذلك معامل الانحدار للعلاقة بين المستهلك الليبي وصعوبة استخدام البطاقة الائتمانية بالسوق الليبي أقل من قيمة مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) مما يعني وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية.
- 2- كانت إشارة معامل ارتباط بيرسون إشارة موجبة وهذا يعني أنه توجد علاقة ارتباط طردية معنوية ذات دلالة إحصائية بين المستهلك الليبي وصعوبة استخدام البطاقة الائتمانية بالسوق الليبي.

3- من جدول تحليل التباين كانت قيمة مستوى الدلالة أقل من قيمة مستوى المعنوية ( $\alpha=0.05$ ) مما يعني إمكانية الاعتماد على النموذج الكلي وتعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

4- كانت قيمة معامل التحديد ( $r^2= 19\%$ ) فقط وهذا يعني أن التغيرات التي تحدث في وجود صعوبة لدى المستهلك الليبي في استخدام البطاقة الائتمانية مسؤولة عن تفسير (19%) من المتغيرات التي تحدث في استخدام البطاقة الائتمانية بالسوق الليبي وهناك (81%) يرجع إلى عوامل أخرى بالإضافة إلى حد الخطأ العشوائي وانخفاض قيمة معامل التحديد ترجع إلى وجود العديد من العوامل التي تؤثر في استخدام البطاقة الائتمانية بالسوق الليبي.

مما سبق يمكن للباحث رفض الفرض العدم وقبول الفرض البديل الذي ينص على أنه توجد علاقة ذات دلالة معنوية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين المستهلك الليبي وصعوبة استخدام البطاقة الائتمانية بالسوق الليبي.

وتم إجراء بعض عمليات الإحصاء الوصفي لاستجابات عينة الدراسة على المحور الأول من الاستبيان للتعرف على أهم الصعوبات التي تواجه المستهلك الليبي في استخدام البطاقة الائتمانية بالسوق الليبي والجدول رقم (4) يوضح ترتيب هذه الصعوبات من حيث الأهمية.

جدول (4) الأهمية النسبية والانحراف المعياري لعبارات المحور الأول "وجود صعوبة لدى المستهلك الليبي في استخدام البطاقة الائتمانية بالسوق الليبي"

رقم	عبارات المحور الأول	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الأهمية النسبية	ترتيب الأهمية النسبية
1.	الخوف من التقنيات وعدم إلمام المستخدمين بها	2.93	1.208	0.412	58.6	3
2.	تصرفات المصارف تصيح صعبة جداً إذا حدثت	2.83	1.049	2.697	56.6	4

رقم	عبارات المحور الأول	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الأهمية النسبية	ترتيب الأهمية النسبية
	أي مشكلة في استخدام البطاقة المصرفية.					
3.	عدم استعمال البطاقة الائتمانية بكثرة من قبل العملاء هو فقدان الثقة في وسائل الدفع.	2.46	1.51	2.137	49.2	6
4.	تكلفة استخدام البطاقة المصرفية عالية.	2.56	1.044	2.452	51.2	8
5.	الشراء نقداً أرخص من الشراء باستخدام البطاقات المصرفية.	2.33	1.236	1.885	46.6	9
6.	الغموض أو الالتباس في حساب سعر الفائدة على الأموال المستخدمة بالبطاقة المصرفية.	2.87	1.141	2.515	57.4	7
7.	ليس هناك حماية للمستهلك ضد الاستخدام الخاطئ من جانب المصرف أو مستلم المال من البطاقة.	2.31	1.303	1.772	46.2	10
8.	عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية وكذلك الانقطاعات المتكررة على شبكات الاتصال.	3.27	1.076	3.031	65.4	2
9.	تحديد قيمة السحب بسقف معين لا يلبي احتياجات العميل.	3.51	1.046	3.355	70.2	1
10.	صعوبة الاستخدام البطاقة المصرفية في آلة الصرف الآلي.	2.59	0.955	2.712	51.8	5
-	المجموع	2.77	1.120	2.473	55.4	-

### الفرض الثاني:

ينص الفرض الثاني من فروض الدراسة والذي تم صياغته في صورة فرض العدم على أنه "لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بين غياب الوعي المصرفي والائتماني واستخدام البطاقة الائتمانية في مجال الضيق بالسوق الليبي".

وحتى يتمكن الباحث من اختبار الفرض قام الباحث باستخدام معامل الارتباط بيرسون: (Pearson correlation coefficient) لقياس درجة الارتباط واختبار (T) في حالة عينة

واحدة (T-test) واختبار الانحدار الخطي البسيط وكانت نتائج الاختبار للفرض الثاني موضحة في الجدولين التاليين رقم (5)، و(6).

جدول رقم (5)

اختبار معاملات الانحدار ونتائج الارتباط

معامل الارتباط	القرار عند ( $\alpha = 0.05$ )	مستوى الدلالة	قيمة T	معامل الانحدار	المحور الثاني: غياب الوعي المصرفي والائتماني أدى إلى استخدام البطاقة الائتمانية في مجال ضيق بالسوق الليبي.
0.813	معنوي	0.00	9.001	0.353	

جدول رقم (6) تحليل التباين (ANOVA)

النسبة غير المفسرة	معامل التحديد $R_2$	القرار عند ( $\alpha = 0.05$ )	مستوى الدلالة	قيمة F	درجات الحرية	مصادر الاختلاف
%87	%0.13	معنوي	0.00	9.702	1 70	الانحدار البواقي

ومن نتائج السابقة المذكورة أعلاه نجد:

- 1- كانت قيمة مستوى الدلالة في الجدول الخاص باختبار كل من معامل الارتباط بيرسون وكذلك معامل الانحدار للعلاقة بين غياب الوعي المصرفي والائتماني واستخدام البطاقة الائتمانية في مجال الضيق بالسوق الليبي أقل من قيمة مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) مما يعني وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية.
- 2- كانت إشارة معامل ارتباط بيرسون إشارة موجبة وهذا يعني أنه توجد علاقة ارتباط طردية معنوية ذات دلالة إحصائية بين غياب الوعي المصرفي والائتماني واستخدام البطاقة الائتمانية في مجال الضيق بالسوق الليبي.



3- من جدول تحليل التباين كانت قيمة مستوى الدلالة أقل من قيمة مستوى المعنوية ( $\alpha=0.05$ ) مما يعني إمكانية الاعتماد على النموذج الكلي وتعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

4- كانت قيمة معامل التحديد ( $r^2 = 13\%$ ) فقط وهذا يعني أن التغيرات التي تحدث في غياب الوعي المصرفي والائتماني عند استخدام البطاقة الائتمانية بالسوق الليبي مسؤولة عن تفسير (13%) من المتغيرات التي تحدث في استخدام البطاقة الائتمانية بالسوق الليبي وهناك (87%) يرجع إلى عوامل أخرى بالإضافة إلى حد الخطأ العشوائي وانخفاض قيمة معامل التحديد ترجع إلى وجود العديد من العوامل التي تؤثر في استخدام البطاقة الائتمانية في مجال ضيق بالسوق الليبي.

مما سبق يمكن للبحاث رفض الفرض العدم وقبول الفرض البديل الذي ينص على أنه "توجد علاقة ذات دلالة معنوية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين غياب الوعي المصرفي والائتماني واستخدام البطاقة الائتمانية في مجال الضيق بالسوق الليبي.

وتم إجراء بعض عمليات الإحصاء الوصفي لاستجابات عينة الدراسة على المحور الثاني من الاستبيان للتعرف على أهم أسباب غياب الوعي المصرفي والائتماني أدى إلى استخدام البطاقة الائتمانية في مجال الضيق بالسوق الليبي والجدول رقم (7) يوضح ترتيب هذه الأسباب من حيث الأهمية.

#### جدول (7)

الأهمية النسبية والانحراف المعياري لعبارات المحور الثاني "غياب الوعي المصرفي والائتماني أدى إلى استخدام البطاقة الائتمانية في مجال ضيق بالسوق الليبي"

رقم	عبارات المحور الثاني	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الأهمية النسبية	ترتيب الأهمية النسبية
1.	يقوم حامل البطاقة بالسحب من آلة النقود بمبلغ	2.61	1.067	2.44	52.2	9

رقم	عبارات المحور الثاني	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الأهمية النسبية	ترتيب الأهمية النسبية
	يزيد عن رصيد المصرف					
2.	استخدام بطاقة ملغاة من قبل المصرف	2.66	1.102	2.41	53.2	7
3.	سهولة ضياع البطاقة نظراً لصغر حجمها	2.86	1.133	2.52	57.2	3
4.	قد يقوم الغير بتزوير بطاقات الائتمانية أو السحب عن طريق بطاقات مسروقة واستبدال بياناتها.	2.87	1.076	2.66	57.4	4
5.	الميل على الدفع نقداً في الصفقات التجارية وتفضيله على باقي وسائل الدفع.	2.86	1.195	2.39	57.3	2
6.	ضعف الإعلام والإشعار فيما يخص وسائل الدفع الإلكترونية	2.64	0.979	2.69	52.8	8
7.	عند إعطاء الرمز السري لمرّة ثالثة بشكل خاطئ تقوم الآلة بحجز البطاقة تلقائياً.	2.73	1.020	2.67	34.8	6
8.	عدم الشعور بالأمان من قبل العملاء عند التعامل بوسائل الفع الإلكترونية.	3.94	1.115	3.53	78.8	1
9.	يتم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية.	3.83	1.076	2.63	56.6	5
-	المجموع	2.88	1.084	2.65	57.6	

### الفرض الثالث:

ينص الفرض الثالث والذي تم صياغته في صورة فرض العدم على أنه "لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية عند مستوى ( $\alpha = 0.05$ ) بين ضعف الرقابة المصرفية وإصدار وإجراءات البطاقة الائتمانية بالسوق الليبي".

وحتى يتمكن الباحث من اختبار الفرض قام الباحث باستخدام معامل الارتباط بيرسون: (Pearson correlation coefficient) لقياس درجة الارتباط واختبار (T) في حالة عينة واحدة (T-test) واختبار الانحدار الخطي البسيط وكانت نتائج الاختبار للفرض الثالث موضحة في الجدولين التاليين رقم (8)، و(9).

جدول رقم (8) اختبار معاملات الانحدار ونتائج الارتباط

معامل الارتباط	القرار عند $(\alpha = 0.05)$	مستوى الدلالة	قيمة T	معامل الانحدار	المحور الثالث: وجود ضعف في الرقابة المصرفية على إصدار وإجراءات البطاقة الائتمانية بالسوق الليبي
0.48	معنوي	0.00	5.921	0.102	

جدول رقم (9) تحليل التباين (ANOVA)

النسبة غير المفسرة	معامل التحديد $R_2$	القرار عند $(\alpha = 0.05)$	مستوى الدلالة	قيمة F	درجات الحرية	مصادر الاختلاف
%90	%0.10	معنوي	0.00	0.720	1 70	الانحدار البواقي

ومن نتائج السابقة المذكورة أعلاه نجد:

- 1- كانت قيمة مستوى الدلالة في الجدول الخاص باختبار كل من معامل الارتباط بيرسون وكذلك معامل الانحدار للعلاقة بين ضعف الرقابة المصرفية وإصدار وإجراءات البطاقة الائتمانية بالسوق الليبي أقل من قيمة مستوى الدلالة ( $\alpha=0.05$ ) مما يعني وجود علاقة معنوية ضعيفة ذات دلالة إحصائية.
- 2- كانت إشارة معامل ارتباط بيرسون إشارة موجبة وقيمة ضعيفة وهذا يعني أنه توجد علاقة ارتباط طردية معنوية ذات دلالة إحصائية بين ضعف الرقابة المصرفية وإصدار وإجراءات البطاقة الائتمانية بالسوق الليبي.

3- من جدول تحليل التباين كانت قيمة مستوى الدلالة أقل من قيمة مستوى المعنوية ( $\alpha=0.05$ ) مما يعني إمكانية الاعتماد على النموذج الكلي وتعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

4- كانت قيمة معامل التحديد ( $r^2=10\%$ ) فقط وهذا يعني أن التغيرات التي تحدث في ضعف الرقابة المصرفية على إصدار وإجراءات البطاقة الائتمانية بالسوق الليبي مسؤولة عن تفسير (10%) من المتغيرات التي تحدث في استخدام البطاقة الائتمانية بالسوق الليبي وهناك (90%) يرجع إلى عوامل أخرى بالإضافة إلى حد الخطأ العشوائي. مما سبق يمكن للباحث قبول الفرض العدم ورفض الفرض البديل الذي ينص على أنه لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين ضعف الرقابة المصرفية وإصدار وإجراءات البطاقة الائتمانية بالسوق الليبي.

وتم إجراء بعض عمليات الإحصاء الوصفي لاستجابات عينة الدراسة على المحور الثالث من الاستبيان للتعرف على أهم مواضع قوة الرقابة المصرفية على إصدار وإجراءات البطاقة الائتمانية بالسوق الليبي والجدول رقم (10) يوضح ترتيب هذه المواضع من حيث الأهمية.

جدول (10) الأهمية النسبية والانحراف المعياري لعبارات المحور الثالث " ضعف الرقابة المصرفية على إصدار وإجراءات البطاقة الائتمانية بالسوق الليبي

رقم	عبارات المحور الثالث	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الأهمية النسبية	ترتيب الأهمية النسبية
1.	تواجد إجراءات كافية لحماية حسابات العملاء.	3.39	1.040	3.25	67.8	4

رقم	عبارات المحور الثالث	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	الأهمية النسبية	ترتيب الأهمية النسبية
2.	يتم استخدام التوقيعات الإلكترونية المشفرة.	3.13	1.141	2.74	62.6	6
3.	يتم استخدام نظام التشفير في التعاملات.	2.86	1.094	2.61	57.2	8
4.	تتوفر كفاءات وخبرات عالية في أداء العمليات المصرفية الإلكترونية.	2.8	1.085	2.58	56	10
5.	لا يوجد اختراقات لموقع المصرف على الشبكة.	3.26	1.017	3.20	65.2	5
6.	التشدد في السياسات الضريبية التي تفرض على أداء الخدمات والمعاملات المصرفية الإلكترونية.	3.77	0.837	4.50	75.4	3
7.	تقوم الإدارة بمتابعة فحص مكونات أمن النظام والتأكد من سلامة البيانات بصفة دورية.	3.00	1.087	2.75	60	7
8.	يتم إجراء الصيانة الدورية للنظام لتحقيق الأمن والسلامة.	2.81	1.084	2.56	56.2	9
9.	تتوفر وسائل الأمن والحماية الكافية نظم الدفع الإلكترونية عند التصميم والتشغيل التي تمنع اختراقها والكشف عن أي مشكلات يظهر فيها.	3.93	0.748	5.25	78.6	2
10.	وجود كفاية في الرقابة المصرفية على إجراءات نظام الدفع الإلكتروني.	4.10	0.640	640	8	1
	المجموع	3.62	0.978	3.70	72.4	-

### نتائج الدراسة:

يمكن استخلاص بعض النتائج الهامة ذات الصلة بموضوع الدراسة وذلك على النحو

التالي:

1- قبول الفرض الأول البديل والذي ينص على "توجد علاقة ذات دلالة معنوية عند مستوى

$(\alpha \leq 0.05)$  بين المستهلك الليبي وصعوبة استخدام البطاقة الائتمانية بالسوق الليبي.

- 2- قبول الفرض الثاني البديل والذي ينص على "توجد علاقة ذات دلالة معنوية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بين غياب الوعي المصرفي والائتماني واستخدام البطاقة الائتمانية في مجال ضيق بالسوق الليبي.
- 3- رفض الفرض البديل الثالث وقبول الفرض الصفري والذي ينص على "لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  بين ضعف الرقابة المصرفية وإصدار وإجراءات البطاقة الائتمانية بالسوق الليبي.
- 4- عدم توفر الوعي الكافي لدى العاملين بالجهاز المصرفي عينة الدراسة بأهمية تكنولوجيا المعلومات وما لها من دور في توفير الوقت في إنجاز الأعمال.
- 5- وجود أعطال في أجهزة الصراف الآلي للبعض المصارف عينة الدراسة.
- 6- عدم توفر النقود على أجهزة الصراف الآلي والانقطاعات المتكررة للتيار الكهربائي وكذلك شبكات الاتصالات الدولية.
- 7- تحديد قيمة السحب بمبلغ معين لا يفي باحتياجات العملاء ورغباتهم مقابل الوقت المبذول في الحصول على النقود.
- 8- ضعف الإعلام بإدارات المصارف فيما يتعلق بأهمية بطاقات الائتمانية في تسوية المعاملات اليومية.

## التوصيات:

- 1- العمل على نشر الوعي المصرفي الإلكتروني والائتماني بين العملاء لزيادة التعاملات الإلكترونية من خلال النشرات الإرشادية والتوعية من قبل المصارف العاملة في مدينة الزاوية.
- 2- زيادة الاهتمام بأساليب الدعاية والإعلان من قبل المصارف العاملة في مدينة الزاوية.
- 3- الرفع من مستوى الخدمات المصرفية وتحسين شبكة الاتصالات من خلال استخدام أجهزة الاتصال الحديثة وتشجيع المصارف على استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات المتنوعة في تقديم الخدمات المصرفية.
- 4- العمل على تطوير وتحديث البرامج التدريب وإدخال الأساليب الحديثة في التدريب العاملين.
- 5- العمل على تغذية أجهزة الصراف الآلي بالنقدية على مدار السنة ودون توقف، والعمل على رفع سقف السحب اليومي والشهري لكي يلبي احتياجات العملاء مع صيانة دورية لأجهزة الصراف.
- 6- توفير أجهزة الصراف الآلي لبعض المصارف التي لا توجد بها.

#### هوامش البحث:

- (1) مصرف ليبيا المركزي، التقرير السنوي الرابع والخمسون، سنة 2010م.
- (2) عقيل، وآخرون، " معوقات استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية، المؤتمر الاقتصادي الأول للاستثمار والتنمية في منطقة الخمس، 2017م.
- (3) الشافعي إبراهيم الصغير، دراسة العوامل المحددة لاستخدام البطاقات الائتمانية في السوق الليبي، الأكاديمية الليبية، 2013م
- (4) Massouda, K, and, Saundersb , A ,and , Scholnick,B.(2009). The cost of being late? The case of credit card penalty fees journal of Financial Stabily2011.pp. 49:59.

- (5) عبدالله أحمد الشورة، غسان سالم الطالب، البطاقات الائتمانية ومخاطرها على الجهاز المصرفي، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، جامعة القاهرة، العدد (74)، 2009.
- (6) فتحي شكوت مصطفى عرفات، بطاقات الائتمان البنكية في الفقه الإسلامي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة النجاح الوطنية، كلية الدراسات العليا في نابلس، فلسطين، 2007.
- (7) Park, S. (1997). Effects of price competition in the credit card industry. *Economics Letters* 57 (1997). pp. 79–85.
- (8) معادي أسعد صوالحة، بطاقات الائتمان، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، 2011، ص39.
- (9) إيمان العاني، البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية، رسالة ماجستير مقدمة إلى كلية العلوم الاقتصادية، جامعة منتوري، الجزائر، 2007، ص199.
- (10) مجلة الفقه الإسلام، ج3، ع12، السعودية، 1993، ص676.
- (11) محمد سعيد أحمد، أساليب الحماية القانونية، لمعاملات التجارة الإلكترونية، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، بدون سنة طبع، ص315.
- (12) معتز نزيه محمد المهدي، الطبيعة القانونية لبطاقات الائتمان الإلكترونية والمسؤولية المدنية الناشئة عنها، دار النهضة العربية، القاهرة، 2006، ص19.
- (13) محمود الكيلاني، الموسوعة التجارية والمصرفية، ج2، دار الثقافة، عمان، 2011- ص273.
- (14) د. معادي أسعد، مرجع سبق ذكره، ص64.
- (15) نضال سليم، أحكام التجارة الإلكترونية، ط3، دار الثقافة، عمان، 2010، ص124.
- (16) إبراهيم أحمد الدوي، التجارة الإلكترونية (دراسة تطبيقية على المكتبات)، مكتبة الملك فهد الوطنية، السعودية، 2010، ص55.



- (17) محمد عبدالحليم عمر، مرجع سبق ذكره، ص 11.
- (18) جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الإلكتروني، دار الثقافة، عمان، 2008، ص 27.
- (19) جلال عايد الشوري، مرجع سبق ذكره، ص 28.
- (20) محمد سعيد أحمد، مرجع سبق ذكره، ص 319.
- (21) محمد سعيد أحمد، مرجع سبق ذكره، ص 320.
- (22) بشار محمود دودين، الإطار القانوني للعقد المبرم عبر شبكة الإنترنت، دار الثقافة، عمان، 2010، ص 204.
- (23) نوال بن عمارة، وسائل الدفع الإلكترونية، بحث منشور على شبكة الانترنت وعلى الموقع الإلكتروني [WWW.DUIIS.FREE.FR/ARTICLE/E.COMMERCE-OXG](http://WWW.DUIIS.FREE.FR/ARTICLE/E.COMMERCE-OXG)، ص 5.
- (24) معادي أسعد، مرجع سبق ذكره، ص 51، وجلال الشورة، مرجع سبق ذكره، ص 32.
- (25) معادي أسعد، مرجع سبق ذكره، ص 52، وجلال الشورة، مرجع سبق ذكره، ص 32.
- (26) محمد سعيد أحمد، مرجع سبق ذكره، ص 312، معادي أسعد، مرجع سبق ذكره، ص 51.
- (27) عبدالفتاح بيومي حجازي، التجارة الإلكترونية وحمايتها القانونية، ج 1، دار الكتب القانونية، مصر، 2004، ص 106.
- (28) عبدالفتاح بيومي حجازي، مرجع سبق ذكره، ص 51.
- (29) نوال بن عمارة، مرجع سبق ذكره، ص 6.
- (30) د. معادي أسعد، مرجع سبق ذكره، ص 51.
- (31) نوال بن عمارة، مصدر سبق ذكره، ص 6-7.

- (32) جلال الشورة، مرجع سبق ذكره، ص34.
- (33) جلال الشورة، مرجع سبق ذكره، ص32-33.
- (34) ثناء أحمد مغربي ، الوجهة القانونية لبطاقات الائتمان، بحث مقدم لمؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، ج3، ص948.
- (35) عبدالجبار الحنيص، الحماية الجزائرية لبطاقات الائتمان الممغنطة من التزوير، بحث منشور في مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 24، ع2، 2008، ص154.
- (36) محمود الكيلاني، مرجع سبق ذكره، ص465.
- (37) محمود الكيلاني ، مرجع سبق ذكره، ص465، وبشار محمود دودين، مرجع سبق ذكره، ص205.
- (38) محمود الكيلاني، مرجع سبق ذكره، ص466.
- (39) محمد صبحي نجم، المسؤولية الجزائية في الاستخدام غير المشروع لبطاقة الائتمان، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، كلية الشريعة والقانون، 2003م.