مجلة جامعة الزيتونة الدولية للنشر العلمي
Zaytoonah University International Journal for Scientific Publishing
Issue N.34-Vol.2 / ISSN:2958-8537

العدد الرابع والثلاثون (34)، المجلد الثاني
تاريخ 31 – 5 – 2025
(ص35 لـ 63)

دور وسائل الدفع الإلكتروني في الحد من أزمة السيولة وتنشيط الاستهلاك المحلي "دراسة ميدانية على بلديات وادي الشاطئ ــ ليبيا"

The Role of Electronic Payment Methods in Reducing the Liquidity Crisis and Stimulating Local Consumption

د. ميلاد صالح خليفة عبد الرحمن
Dr.Melad Salih Khalefah Abdulrahman
عضو هئية تدريس بقسم الاقتصاد ـ بكلية التجارة والعلوم السياسية ـ جامعة سبها
milad1417@yahoo.com

الملخص:

أغلب الدول المتقدمة تعتبر بطاقات الدفع الإلكتروني من طرق الحديثة التي يتعامل بها الافراد. فهي تحقق السرعة في أداء معاملاتهم بدلاً عن وسائل الدفع التقليدية التي تتطلب وقتاً طويلاً في تسوية المعاملات، هذا ما يجعل من وسائل الدفع التقليدية تختفي أمام وسائل الدفع الحديثة التي أصبحت الرأي حول إمكانية احلالها محل الوسائل التقليدية. وتهدف هذه الدراسة إلى تحديد دور وسائل الدفع الإلكترونية في معالجة أزمة السيولة وأثرها على الاستهلاك المحلي في السوق التجاري للجنوب الليبي وخاصة في وادي الشاطئ. هذه الأزمة التي شهدتها البلاد خاصة في الآونة الأخيرة حيث أصبح سحب الأموال يشكل هاجسا لدى المواطنين، تم الوقوف على واقع عمليات الدفع الإلكتروني في ليبيا. حيث اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى أهداف الدراسة المحددة، وقد بني هذا المنهج على الجمع بين الدراسة النظرية المعتمدة على المصادر الثانوية من كتب ودراسات سابقة، والدراسة التطبيقية (الميدانية) القائمة على البيانات الأولية المعتمدة على جمع المعلومات حول وسائل الدفع الالكتروني المستخدمة في المصارف. حيث توصلت الدراسة لوجود فروق ذات دلالة إحصائية حول وجود مستوى مقبول لاستخدام وسائل الدفع الإلكتروني وكذلك حول مساهمة وسائل الدفع الالكتروني في

تسهيل إجراءات المعاملات المالية أضافةً الى مساهمة وسائل الدفع الالكتروني في التخفيف من ازمة السيولة وتنشيط الاستهلاك المحلي وتحريك عجلة السوق التجاري. كما توصي الدراسة بضرورة معالجة مصارف العينة للمشاكل التي تواجه العملاء والموظفين في تعاملهم بالبطاقات الإلكترونية مثل نقص في عدد الموزعات والمحلات التى تستخدم الدفع الإلكتروني لما له من تأثير على الاستهلاك المحلي لسوق التجاري في الجنوب الليبي.

الكلمات الدالة: البطاقات الإلكترونية، المصارف، المعاملات المالية، السيولة، الاستهلاك الحلي، السوق التجاري الليبي.

Abstract:

Most developed countries consider electronic payment cards to be one of the modern ways in which individuals deal. It achieves speed in performing their transactions instead of traditional payment methods that require a long time in settling transactions. This makes traditional payment methods disappear in front of modern payment methods that have become the opinion about the possibility of replacing traditional methods. This study aims to determine the role of electronic payment methods in addressing the liquidity crisis and its impact on local consumption in the commercial market of southern Libya, especially in Wadi al-Shati. This crisis that the country has witnessed, especially recently, as withdrawing money has become an obsession among citizens, has examined the reality of electronic payment operations in Libya. This study relied on the descriptive and analytical approach to reach the specific objectives of the study. This approach was built on combining the theoretical study based on secondary sources from previous books and studies, and the applied (field) study based on primary data based on collecting information about the electronic payment methods used in the banks. The study found that statistically significant differences which is regarding to the existence of an acceptable level of use of electronic payment methods, as well as the contribution of electronic payment methods in facilitating financial transaction procedures, in addition to the contribution of electronic payment methods in alleviating the liquidity crisis, stimulating local consumption, and moving the wheel of the commercial market. The study also recommends the need for the sample banks to address the problems facing customers and employees when dealing with electronic cards, such as a shortage in the number of dispensers and stores that

use electronic payment because of its impact on local consumption in the commercial market in southern Libya.

Keywords: **electronic cards**, **banks**, **financial transactions**, **liquidity**, **local consumption**, **the Libyan commercial market**.

المقدمة:

تعد السيولة النقدية في المصارف التجارية هي الودائع حيث تعتمد اعتمادا كبيرا على ما يتم إيداعه من قبل الافراد والتجار والشركات من أموال في حساباتهم. وكنتيجة لحالة عدم الاستقرار التي تعيشها البلاد بسبب الانقسام السياسي وتردي الأوضاع الأمنية أصبح معظم أصحاب هذه الاموال لا يقوموا بإيداعها في المصارف مما سبب في أزمة سيولة في البلاد. كما تعتبر النقود الورقية هي كل ما يمكن ان يتم قبوله في مجال التداول أي بقبول افراد المجتمع لها كوسيلة لمبادلة السلع والخدمات.

ما النقود البلاستيكية فقد ظهرت في سنة1988م، وهي تتمثل في البطاقات البلاستيكية المغناطيسية كالكارت الشخصي أو الفيزا أو الماستر كارد.... إلخ. ويستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته، أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة قد تعرضه لمخاطر السرقة أو الضياع أو التلف. ويتم استخدام هذه البطاقات من خلال آلات الصرف الذاتي. وقد ساهمت هذه الآلات في تحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة للعملاء، كما سهلت تعامل العملاء مع المصارف خلال 24 ساعة يومياً بما فيها الإجازات والعطلات الرسمية، وتنقسم النقود البلاستيكية إلى ثلاثة أنواع هي: بطاقات الدفع، البطاقات الائتمانية، بطاقات الصرف الشهري. وتجدر الإشارة الى ان كافة الحلول المتاحة لمشكلة السيولة في الحقيقة ماهي الا إجراءات للحد من تفاقم المشكلة وان الحل الرئيسي لهذه المشكلة يكمن في الاستقرار السياسي والانضباط المالي وتوحيد المؤسسات السيادية واستقرار الأوضاع الأمنية في البلاد، وانتهاء حالة عدم اليقين التي تنفر رؤوس الأموال وتعمق من أزمة السيولة.

مشكلة الدراسة:

تعاني معظم المصارف التجارية في ليبيا عموماً، وفي وادي الشاطئ على وجه التحديد من مشكلة عدم توفير السيولة النقدية والتي بدأت منذ عام 2014 جراء الانقسام السياسي الذي شهدته البلاد فلم تعد المصارف قادرة على توفير السيولة النقدية عند طلبها من قبل عملائها. نتيجة لذلك اضطرت هذه المصارف إلى البحث عن جميع الطرق لحل هذه المشكلة، فسارعت بتركيب وتفعيل منظومات السحب الآلي وما تطلبه ذلك من اصدار للبطاقات البلاستيكية، واستحدثت طريقة جديدة للدفع وهي الدفع باستخدام الهاتف المحمول عن طريق التطبيق الالكتروني يتبادل التجار والمستهلكين رمزا لإتمام الصفقة بينهم بناء على ذلك يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

1. ما مدى أثر وسائل الدفع الإلكترونية في معالجة أزمة السيولة؟

2. مامدى أثر وسائل الدفع الإلكتروني على الاستهلاك المحلي في السوق التجاري للجنوب الليبي وخاصة في وادي الشاطئ؟

فرضيات الدراسة:

H_0 الفرضية الرئيسية الاولى العدمية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول تقييم واستخدام وسائل الدفع الالكتروني من قبل العملاء.

H_0 الفرضية الرئيسية الثانية العدمية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مساهمة وسائل الدفع الالكتروني في الحد من ازمة السيولة.

H_0 الفرضية الرئيسية الثالثة العدمية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول تأثير وسائل الدفع الالكتروني على الاستهلاك المحلي في السوق التجاري الليبي وخاصة في وادي الشاطئ.

أهداف الدراسة:

1- الوقوف على أزمة السيولة ومعرفة مدى إسهام وسائل الدفع الالكتروني في الحد من عبئها كآلية حديثة معتمدة في حل أزمة السيولة.

2- التعريف بوسائل الدفع الإلكتروني في ليبيا.

3- دراسة تأثير البطاقات الالكترونية على على الاستهلاك المحلي في السوق التجاري الليبي وخاصة في وادي الشاطئ.

4- بيان أنواع وسائل الدفع الالكتروني المستخدمة في ظل أزمة السيولة.

5- توضيح مميزات وعيوب كل وسيلة من وسائل الدفع الإلكتروني.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية البحث في إبراز الدور الذي يمكن أن تقدمة التكنولوجيا الحديثة المتعددة الأبعاد والمتمثلة في وسائل الدفع الالكتروني في الحد من العديد من الإشكاليات التي تعاني منها المصارف التجارية في منطقة الشاطئ. أوجدت الظروف السياسية والاقتصادية والأمنية الغير اعتيادية وما تركته من أثر واضح وجلى على عمل النظم المصرفية وعلى الاستهلاك المحلي في السوق التجاري لليبي فالصورة تفرض بأن يصبح التطور التكنولوجي خيار للحد من الكثير من المشاكل التي تبدو معقدة ويصعب التعامل معها في ظل الأنظمة المصرفية التقليدية.

منهجية الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى أهداف الدراسة المحددة، وقد بني هذا المنهج على الجمع بين الدراسة النظرية المعتمدة على المصادر الثانوية من كتب ودراسات سابقة، والدراسة التطبيقية (الميدانية) القائمة على البيانات الأولية المعتمدة على جمع المعلومات حول وسائل الدفع الالكتروني المستخدمة في المصارف.

حدود الدراسة:

الحدود الزمنية: تمثلت سنة الدراسة من سنة 2023 الى سنة2024 م.

تم اختيار الفترة الزمنية من 2023الى 2024م، وذلك لأنها الفترة التي تم ادخال فيها النظام الالكتروني للمصارف التجارية في الجنوب الليبي.

الحدود المكانية: بلديات وادي الشاطئ.

(بلدية براك ـ بلدية القرضة ـ بلدية برقن ـ بلدية إدري).

الدراسات السابقة:

تعتبر الدراسات السابقة منطلقاً علمياً لمختلف التصورات العلمية والبحثية في هذا المجال ولما تقدمه الدراسات السابقة من عطاء فكري وما تتضمنه من نتائج وفرضيات ومنهجية للدراسة لما توفر من قيمة علمية للباحث ومن الدراسات السابقة التى لها علاقة بموضوع الدراسة هي مايلي.

دراسة ضويفي (2022م) بعنوان: دور طرق ووسائل الدفع الالكتروني في معالجة أزمة نقص السيولة في الجزائر. تهدف هذه الدراسة إلى تحديد دور وسائل الدفع الإلكترونية في معالجة أزمة السيولة في الجزائر هذه الأزمة التي شهدتها البلاد خاصة في الآونة الأخيرة حيث أصبح سحب الأموال يشكل هاجسا لدى المواطنين، وإن حدث ذلك "سحب الأموال" فيكون بعد الخوض في طوابير انتظار تدوم لساعات، كما تم الوقوف على واقع عمليات الدفع الإلكتروني في الجزائر ومدى تطورها وانتشار ثقافة التعامل بها، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن الدفع الإلكتروني لازال بعيدا كل البعد عن الأهداف المسطرة والمرجوة من قبل السلطات النقدية والتي تطمح إلى الوصول به إلى المستويات العالمية، وهذا ما جعل أزمة السيولة تستمر وتشتد ليكون معدل تداول النقد الورقي أحد أبرز الأسباب المساهمة فيها.

دراسة الرفاعي واخرون (2021م) بعنوان: معوقات استخدام البطاقات المصرفية في حل أزمة السيولة في ليبيا. تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على معوقات استخدام البطاقات المصرفية في حل أزمة السيولة في ليبيا. واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي في وصف الظاهرة محل الدراسة وتشخيصها وتحديد جوانبها، وتم استخدام أسلوب المقابلة الشخصية مع أصحاب نقاط البيع ورؤساء أقسام البطاقات المصرفية بالمصارف التجارية في مدينة الخمس والبالغ عددهم ستة. الدراسة توصلت إلى عدة نتائج، لعل أهمها هناك معوقات إدارية تحد من استخدام البطاقات المصرفية في حل أزمة السيولة في ليبيا وهي (مركزية إصدار البطاقات المصرفية، ونقص عدد الموظفين بأقسام البطاقات والخدمات الإلكترونية بالمصارف)، بالإضافة إلى معوقات فنية وهي (ضعف شبكات الاتصال الخاصة بالمنظومات المصرفية، والانقطاع المتكرر للتيار الكهربائي).الدراسة أوصت بإعطاء الصلاحيات لفروع المصارف بإصدار البطاقات المصرفية لعملائها، وزيادة عدد الموظفين بأقسام البطاقات والخدمات الإلكترونية، وربط المنظومات المصرفية بشبكة المعلومات الدولية عن طريق شبكات الاتصال الفضائية.

دراسة عبد المجيد واخرون (2021م) بعنوان: أثر استخدام بطاقات الدفع الالكترونية في ليبيا. تسعى هذه الدراسة إلى تحليل أثر بطاقة الدفع الالكترونية في ليبيا، حيث تم استخدام استمارة استبيان للتعرف على آراء افراد العينة المكونة من (40) فرد في ذلك، وقد اشتملت الدراسة على ثلاث فرضيات مضمونها أن بطاقة الدفع الالكترونية سهل الحصول عليها، وتمكن مستخدميها من الحصول على السيولة النقدية وانها تستعمل من قبل جمهور العملاء في شراء السلع والخدمات، وخلصت الدراسة إلى أنه على الرغم من كون بطاقة الدفع الالكترونية لا يسهل الحصول عليها من المصارف، ولكن الدراسة أثبتت فعاليتها في حل مشكلة السيولة، حيث تبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) يفيد بأنها مخفضة التكاليف وآمنة وسهلة الاستخدام من قبل جمهور العملاء على اختلاف مستوياتهم التعليمية، وتستخدم من قبل جمهور العملاء في عمليات السحب النقدي والشراء كبديل عن النقود الورقية، مما خفف من حدة أزمة السيولة.

دراسة العيد واخرون (2020.2021م) بعنوان: فعالية خدمات الدفع الالكتروني في المصارف الليبية. سمح التطور التكنولوجي بظهور وسائل دفع إلكترونية حديثة ناتجة عن الأنترنت والتجارة الإلكترونية، مما جعل هذه الوسائل تختصر الوقت والتكلفة وتحقق مكاسب لم تكن الوسائل التقليدية لتحققها، رغم وجود عيوب لها، خاصة الجرائم الإلكترونية كالاحتيال والنصب وغيرها. وتهدف الدراسة إلى التطلع لمدى مساهمة وفعالية خدمات الدفع الإلكتروني في الحد من أزمة السيولة بالبلد. وشملت الدراسة أزمة السيولة وعلاقتها بوسائل الدفع الحديثة، وتبنت في الجانب التطبيقي ببريد الجزائر – أدرار – صور واشكال الدفع الإلكتروني بهذه المؤسسة، واقعها، وآفاقها وإسهامها في التخفيف من الأزمتين الصحية (كوفيد19) وأزمة السيولة، وخلصنا إلى أن لهذه الوسائل دور كبير في التخفيف من تداعيات انتشار الوباء، في ذات الوقت ساهمت في التخفيف من أزمة السيولة بالبلد، معتمدين المنهج التحليلي الوصفي في برهنة ذلك.

دراسة الشريف (2016م) بعنوان: تقييم خدمات بطاقات الدفع الإلكتروني خارج المصارف في السودان وعلاقتها بالسوق المحلي. الهدف من الدراسة هو تقييم خدمات البطاقات الإلكترونية التي توفرها المصارف، وتكمن مشكلة الدراسة في معرفة نوعية محددات هذه الخدمات بالإضافة الى أهم مقومات وعناصر نجاحها من وجهة نظر العملاء، وذلك من خلال الفرضيات المتمثلة في انه توجد عدة عوامل تؤثر على انتشار البطاقات الإلكترونية، بالإضافة الى أن توفر مواصفات الجودة في خدمات البطاقات الإلكترونية، مثل (الكفاءة، الاعتمادية، السرية، الاتصال، الاستجابة) تعتبر من العوامل المؤثر على تقييم العملاء لهذه الخدمات. لتحقيق هدف الدراسة فقد قامت الباحثة بدراسة ميدانية إلى المتخصصين ومستخدمي بطاقات الدفع الإلكترونية وما مدى تاثيرها في حركة السوق المحلي. وقد تم تحليل نتائج الدراسة باستخدام برنامج SPSS لحساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري لاختبار مدى الاعتمادية. توصلت الدراسة الى أن خدمات بطاقة الدفع الإلكترونية سهلة الاستخدام وذات كلفة متدنية، كما تعمل على توفير الوقت، الجهد والمصاريف بالإضافة الى انها تتمتع بالكفاءة والاعتمادية

والسـرية ايضـاص كان لها تأثير إيجابي على حركة السـوق المحلي غير ان لهذه الخدمات عدة معوقات تحد من انتشـارها في السـودان؛ كضـعف البنية تحتية لمتطلبات الخدمات، فضـلا عن ضـعف القوانين التي تحكم التعامل بخدمات بطاقات الدفع الالكتروني.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة: ان أهم ما يميز الدراسة الحالية عما سبقتها هو تحديد دور وسائل الدفع الالكتروني في حل أزمة السيولة وتنشيط الاستهلاك المحلي، ايضاً مكان وزمان عينة الدراسة حيث معظم الدراسات السابقة تمت دراستها على دولة معينة وكانت ليبيا بين هذه الدول ولكن في هذه الدراسة تم اختيار العينة في الجنوب الليبي وتحديداً وادي الشاطئ. حيث ان معظم تلك الدراسات شهدت هذه الازمة وتم استخدام البطاقات الالكترونية في حل أزمة السيولة. وهدفت هذه الدراسة على تقييم خدمات البطاقات الإلكترونية التي توفرها المصارف وما مدى تأثيرها على تنشيط الاستهلاك المحلي في السوق الليبي، وتكمن مشكلة الدراسة في معرفة نوعية محددات هذه الخدمات بالإضافة الى أهم مقومات وعناصر نجاحها من وجهة نظر العملاء، وذلك من خلال الفرضيات المتمثلة في انه توجد عدة عوامل تؤثر على انتشار البطاقات الإلكترونية، بالإضافة الى أن توفر مواصفات الجودة في خدمات البطاقات الإلكترونية، مثل (الكفاءة، الاعتمادية، السرية، الاتصال، الاستجابة) تعتبر من العوامل المؤثر على تقييم العملاء لهذه الخدمات.

الاطـــــــــــار النظـــــــــري

وسائل الدفع الإلكتروني:

لم يتوقف التطور التكنلوجي في مجال المعلوماتية والاتصال في التجارة الالكترونية عند حد المعالجة الالكترونية لوسائل الدفع الكلاسيكية، بل تم اختراع ووضع أدوات وليدة التجارة الالكترونية نفسها، خاصة وأن للعُقد الالكترونية طبيعة غير مادية، يلتزم المشتري بالوفاء بالتزاماته المتمثلة بدفع الثمن فلابد أن يكون الثمن الكترونياً. مصطلح الدفع الالكتروني واسع يجمع بين طياته كل وسائل الدفع التي تستخدم فيها التكنلوجيا متقدمة للوفاء، مثل التحويل الالكتروني للأموال، الشيك الالكتروني، الكمبيالة الالكترونية، الدفع بالبطاقة الالكتروني (بطاقة الائتمان أو بطاقة الوفاء) أو الدفع بالنقود الالكتروني (عايد الشورة، 2008، ص19).

مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني:

تعرف وسائل الدفع الالكترونية: على انها عملية تحويل الأموال بطريقة رقمية مستخدماً بذلك الحاسوب عن طريق ارسال بيانات عبر خط تليفوني أو شبكة ما. (يمينة وآخرون 2014 -2015 ص 28).

أما التعريف الثاني: على انها وسيلة دفع تتم جميع عملياتها الكترونياً، ولاوجود للحوالات ولا للقطع النقدية. مولفرعة (6 سبتمبر،2016، ص80).

نشأة وسائل الدفع الالكترونية:

لقد كان ظهور وسائل الدفع الالكترونية نتيجة التحديات المالية بفعل الصيرفة الالكترونية، ومهما كانت درجة الحداثة على المستويات الجزئية فعلم الوساطة المالية عرف تحول غير من اهداف واستراتيجيات المصارف في الآونة الأخيرة، وكان ذلك نتيجة الثورة التكنولوجية الحديثة في الاعلام والاتصال وعولمة الأسواق المالية والمصرفية. غير ان استخدام البطاقات بدل النقد الائتماني يرجع في الأصل الى ظهور بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف في فرنسا وفي الولايات المتحدة الامريكية، وذلك من خلال بطاقات معدنية تستخدم في تعريف الزبون على مستوى البريد، حيث انه في نهاية السبعينات نتيجة الثورة الالكترونية تم تزويد البطاقة بمسارات مغناطسية في الكثير من الدول الصناعية وما ميزها انها تحتوي على ذاكرة، ويمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراءات عملية الدفع (خريس، خضير، حصاونه، الأردن، 2002، ص17).

أنواع وسائل الدفع الالكترونية:

1– بطاقة الائتمان: وهي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع صاحبها شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات أو سلع.

2– البطاقات الذكية: وهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على خلية إلكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها، وتتميز بإمكانية التحويل من رصيد بطاقة إلى رصيد بطاقة أخرى وغيرها.

3–النقد الإلكتروني: وتستخدم هذه الطريقة عند التعامل مع الصفقات ذات القيمة النقدية المنخفضة. وتأخذ هذه النقود شكل وحدات الكترونية تخزن في جهاز الحاسب الخاص بالبائع أو المشتري، في صيغة برمجية للخدمات المالية (بعداش، الجزائر، 1998–1999، ص13).

4–الشيكات الإلكترونية: تستخدم هذه الطريقة للدفعات المالية الكبيرة، إذ تعتمد على فكرة اعتماد الوسيط لإتمام عملية التخليص، المتمثلة في جهة التخليص(البنك)، الذي يشترك لديه البائع والمشتري.

5– الاعتماد البنكي الإلكتروني: وهي اتفاقية مكتوبة بين البنك والبائع والمشتري، وتسمح هذه الاتفاقية للبنك بتحويل مبالغ من رصيد المشتري إلى البائع بعد تقديمه الوثائق التي تسمح بذلك (الطائي،2018، ص 185،189).

مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني: اولاً: مزايا وسائل الدفع الإلكتروني:

1– **بالنسبة لحاملها:** تعطي لحاملها عدة مزايا من أهمها سهولة ويسر الاستخدام، كما تعطيه الأمان بدل حمل النقود الورقية وتفادي السرقة والضياع، وغيرها.

2– **بالنسبة للتاجر:** تعد اقوى ضمان لحقوق البائع، تساهم في زيادة المبيعات كما انها ازاحت عبء متابعة ديون الزبائن طالما ان العبء يقع على عاتق البنك والشركات المصدرة.

3- **بالنسبة لمصدرها:** تعتبر الفوائد والرسوم والغرامات من الأرباح التي تحصل عليها المصارف والمؤسسات المالية (زيدان، الإسكندرية، 2004، ص28).

ثانياً: عيوب وسائل الدفع الالكتروني:

1-بالنسبة لحاملها: من مخاطر استخدام هذه الوسائل زيادة الاقتراض والانفاق بما يفوق القدرة المالية، وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.

2-بالنسبة للتاجر: بمجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه او عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء.

3 ـــ **بالنسبة لمصدرها:** من اهم الاخطار التي يواجها مصدرها ومدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم، وكذلك تحمل المصدر نفقات ضياعها (حورية وآخرون، 2018-2019).

أنواع البطاقات الدفع الإلكتروني (النقود الإلكترونية – أو النقود البلاستيكية):

- تصدر البنوك أنواعاً عديدة من هده البطاقات وهي:

1: بطاقات السحب الآلي cash card – ATM: وهده البطاقة تخول صاحبها، الحق في سحب مبالغ مالية من حسابه بحد أقصى متفق عليه من خلال أجهزة خاصة حيث يقوم العميل بإدخال بطاقته إلى جهاز السحب الآلي، والذي يطلب منه إدخال الرقم السري الخاص به (P.I.N). ولو كان الرقم السري صحيحاً فإن الجهاز يطلب من العميل تحديد قيمة المبلغ الذي يحتاجه عن طريق لوحة المفاتيح على الجهاز، وبعد الصرف يسترد العميل بطاقته بطريقة ألية، ويسجل هذا المبلغ في الجانب المدين من الحساب العميل مباشرة (on- line) (حجازي،2007، ص411-412).

2. بطاقات الشيكات cheque guarantee card: وعن طريقها يتعهد البنك الذي يصدر البطاقة لعميله بأن يضمن سداد الشيكات التي يصدرها العميل على هذا البنك، وذلك وفقاً لشروط إصدار البطاقة. وتحتوي هذه البطاقة عادة على اسم العميل وتوقيعه ورقم حسابه والحد الأقصى الذي يتعهد البنك بالوفاء به في كل شيك يحرره العميل، إضافة إلى التأكد من مدة صلاحية البطاقة للاستعمال، وإذا ما تحققت هذه الشروط، فإن البنك المسحوب عليه يلتزم بإن يدفع قيمة الشيك للمستفيد بصرف النظر عن وجود أو عدم وجود رصيد كافٍ لديه (الكيلاني، 2008، ص464).

3-: بطاقات الوفاء debit card: هي بطاقات تخول حاملها سداد ثمن السلع والخدمات التي يحصل عليها من بعض المحلات التجارية التي تقبلها بموجب اتفاق مع الجهة المصدرة لها، وذلك بتحويل ثمن البضائع والخدمات من الحساب العميل- حامل البطاقة- إلى حساب التاجر البائع وذلك بطريقتين إحداهما مباشرة والأخرى غير المباشرة.

– **وفي الطريقة غير المباشرة** يقدم العميل –المشتري– بطاقته التي تحتوي على بيانته وبيانات البنك المصدر لها، إلى التاجر الذي يدون بيانات مفصلة عن المشتري وبطاقته، ويوقع الاخير على فاتورة من عدة نسخ، ترسل نسخة منها إلى البنك الخاص بالعميل أو الجهة المصدرة للبطاقة لسداد المشتريات ثم الرجوع على حامل البطاقة بعد ذلك (الرفاعي، بالعربي، الأردن،2002، ص74–75).

– **وأما الطريقة المباشرة** فإنها تتم عن طريق قيام العميل– المشتري– بتسليم بطاقته إلى محاسب المحل– التاجر– والذي يمرر البطاقة على جهاز للتأكد من وجود رصيد كافٍ لهذا العميل في البنك الخاص به، وذلك لتسديد قيمة مشتريات العميل، ولا يتم ذلك سوى بعد قيام العميل بإدخال رقمه السري في الجهاز – مع ملاحظة مخاطر هذه العملية التي تتم أمام محاسب التاجر – فإن قام العميل بإدخال الرقم وفوض البنك في تحويل المبلغ من حسابه إلى حساب التاجر، تتم عملية التحويل مباشرة من حساب العميل إلى حساب التاجر عن طريق عمليات حسابية في بنك كل منهما. ولا شك أن هذه البطاقة تمثل ضماناً كافياً لأجل الحصول على مستحقاتهم، سواء عن طريق الدفع المباشر أو الدفع المؤجل (حجازي،2007، ص 412–414).

4– بطاقات الائتمان credit card : وهي بطاقة تخول حاملها الحق في الحصول على تسهيل ائتماني من مصدر هذه البطاقة لحامل البطاقة، حيث يقدمها إلى التاجر، والذي يحصل بموجبها على سلع وخدمات، تسدد قيمتها من الجهة مصدرة البطاقة، ويجب على حامل البطاقة سداد القيمة للجهة مصدرة البطاقة خلال أجل متفق عليه، وبذلك فهي تمنح حاملها أجلاً حقيقياً، وهو ذلك الأجل الذي اتفق على السداد خلاله مع الجهة مصدرة البطاقة. (حسين، الإسكندرية، 2003، ص11). والجهات التي تصدر هذه البطاقات تحصل على فوائد مقابل توفير اعتماد لحاملها، ولذلك في هذه البطاقات أداة ائتمان حقيقية (حجازي،2007، ص415).

نظام الدفع عبر الهاتف المحمول:

أهمية وأهداف النظام: لا شك أن تحقيق فرص النمو يكون الهاجس الكبير للعديد من دول العالم، حيث أن الكل يحاول وضع سياسات واستراتيجيات للوصول لهذا المبتغى. ومن اهم المؤشرات لقياس النمو الاقتصادي والاجتماعي قدرة الأفراد والمؤسسات الصغيرة. هذا وتؤكد العديد من الدراسات على أهمية ودور توسيع فرص الحصول على الخدمات المالية المختلفة، في تحسين فرص النمو الاقتصادي وتحسين دخول الأفراد. وتعتبر خدمات الدفع عبر المحمول ومن أهم هذه الوسائل حاليا لدمج الفقراء في النظام المالي أو ما يعرف بالشمول المالي. وبهذا تكون خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول قادرة على تحقيق الأهداف الإستراتيجية الآتية (الهيجاء، عمان،2005، ص22):

- الاشتمال المالي.
- زيادة عدد المتعاملين مع القطاع المصرفي.
- تحقيق فرص نمو اقتصادي من خلال زيادة الكتلة النقدية بالقطاع المصرفي.

نماذج تطبيق النظام: هناك عدة نماذج لتطبيق النظام وبالتالي إتاحته وإدارته والتعامل معه، غير أن النماذج الثلاث التالية تعتبر هي النماذج المحورية التي تدور حولها تقديم النماذج المختلفة لنظام الدفع عبر الهاتف المحمول. ويمكن تعديل أي نموذج من خلال إضافة عوامل أخرى.

1- نموذج إدارة النظام بواسطة المصارف فقط.

2- نموذج إدارة النظام بواسطة شركات الهاتف المحمول فقط.

3- نموذج إدارة النظام بواسطة المصارف وشركات الهاتف المحمول معا.

خصائص وأهمية وسائل الدفع الالكتروني:

أولا: تتميز وسائل الدفع الالكتروني بالخصائص الآتية:

- يتَسم نظام الدفع الالكتروني بالطبيعة الدولية، أي أنها وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامها لتسوية الحسابات في المعاملات التي تتم عبر الفضاء الالكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم (سميس روب، سبيكرمارك وآخرون 2006ص226).

- يتم الدفع من خلال استخدام النقود الالكترونية: وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو ذاكرة رئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل.

- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدين في المكان ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت أي من خلال مسافات بتبادل المعلومات الالكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية.

- يتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.

يتم الدفع الالكتروني من خلال نوعين من الشبكات:

النوع الأول: شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم.

النوع الثاني: شبكة عامة حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة. (منصور، 2003، ص 120-122).

ثانيا: أهمية وسائل الدفع الالكتروني:

بعدما كانت التسويات المالية تتم عن طريق وسائط مادية ملموسة ومعروفة وهي أدوات الوفاء الشائعة الاستخدام من النقود والشيكات ومع اتساع نطاق التجارة الالكترونية فظهرت وسائل تواكب التطورات الحاصلة وتم التعبير عن هذه الوسائل بمصطلح الدفع الالكتروني، التي يمكن للعميل الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبين مثل إرسال شيك أو رقم بطاقة بنكية عن طريق البريد أو من خلال فاكس أو إرسال البيانات الخاصة بحسابه البنكي ولكن هذه الوسائل لا تتفق وخصوصية التجارة الالكترونية

ومقتضيات السرعة فيها إذا كانت أهمية اللجوء إلى الدفع الالكتروني من خلال شبكة الاتصالات اللاسلكية موحدة عبر حاسب(telematique)،(زواش، 2010–2011).

العوامل التي ساعدت على تطور وسائل الدفع الإلكتروني.

إن من أبرز العوامل التي ساعدت على تراجع وسائل الدفع التقليدية وحلول وسائل الدفع الإلكترونية محلها من أهمها:

اولاً: تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية:

إن الإحساس بالأمان الذي ولدته نظم الدفع التقليدية بمرور الوقت مرتفع جدا إلا أن لنظام الدفع مشاكل كثيرة منها:

1ـ انعدام الملائمة 2ـ إجراء المدفوعات في الوقت غير الحقيقي 3ـ انعدام الأمن 4ـ تكلفة المدفوعات أعلى

ثانياً: استخدام تكنولوجيا المعلوماتية والاتصال في المجال المصرفي: لجأت إدارة المصارف تدريجيا إلى تقديم خدمات مصرفية في الآونة الأخيرة من خلال شبكة الانترنت، التي أضحت عماد المعرفة والاقتصاد وبظهور تكنولوجيا الشبكة العالمية حيث أمكن توحيد الشكل الخارجي لجميع التطبيقات والمواقع على الانترنت.

ثالثاً: التوجه نحو التجارة الالكترونية:

لقد أثير موضوع التجارة الالكترونية لأول مرة في منظمة التجارة العالمية باقتراح قدمته الولايات المتحدة الأمريكية في الاجتماع العام للمنظمة في فيفري 1998، وعليه يجمع المتتبعون للنشاط التجاري أن الاتجاه العام بين مختلف الوسائل المستخدمة أن المشهد التجاري الحالي يتجه نحو ابتكار برامج وبروتوكولات جديدة واعتماد إجراءات أمنية وتشريعات قانونية من أجل بناء صرح جديد للتجارة يعرف بالتجارة الالكترونية(زواش، 2010–2011).

الشروط والاحكام الخاصة بالدفع الالكتروني عن طريق البطاقات بالدينار الليبي:

1- توفر البنية التحتية (مملوكة او إسناد الخارجي لـــ Data center) الخاصة بتشغيل مركز معالجة المعاملات الالكترونية داخل ليبيا معتمد وفق المعايير الدولية PCI DSS) .

2- يجب على الشركة ربط مراكز بياناتها الكترونيا مع نظم التسوية حسب توجيهات الجهة المختصة.

3- يجب أن تصدر البطاقات المحلية بأسماء المصارف التجارية وان تحمل شعارها.

4- ملكية البيانات المتعلقة بالبطاقات والعمليات الالكترونية تعود للمصارف التجارية ومسؤولية تأمين حمايتها وسريتها تقع على عاتق الشركة.

5- التزام الشركة بتطبيق وتنفيذ كافة القوانين والضوابط والتشريعات المنظمة للمعاملات الالكترونية بشكل عام الصادرة عن الجهة المختصة والدولة الليبية.

6- تلتزم الشركة والمصرف التجاري بمناشير اسعار الخاصة بالمعاملات الالكترونية للجهة المختصة.

7- تتحمل الشركة عملية تسويق منتجاتها الإلكترونية للمصارف التجارية ويبقى قرار الاختيار بالموافقة أو الرفض من صلاحيات المصارف التجارية (مصرف ليبيا المركزي،2020).

مفهوم وتعريف السيولة: يقصد بالسيولة المصرفية قدرة المصرف على مواجهة التزاماته المالية ،والتي تتكون بشكل كبير من تلبية طلبات المقترضين لتلبية حاجات المجتمع. كما يمكن تعريف السيولة على أنها قدرة المصرف على تحويل تعهداته إلى نقد حاضر عند الطلب، بمعنى أن العميل يستطيع أن يسحب نقداً باستخدام ودائعه لدى المصرف في أي وقت يرغب. والسيولة لا تقتصر على قدرة المصرف على الإيفاء بالتزاماته والدفع نقداً عند الطلب لتغطية ما يطلبه المودعون من مسحوبات، بل يجب الا يترتب على عملية تحويل الأصل إلى نقد حاضر تحمل المصرف نفقات أو تعرضه لخسائر(هندي،2010 ، ص 295-296).

أهمية السيولة النقدية والعوامل المؤثرة عليها:

أولا: أهمية السيولة النقدية:

تتبع أهمية السيولة النقدية من الأهداف التي تخدمها هذه السيولة فالإدارة تهدف من الاحتفاظ بالسيولة النقدية الملائمة إلى ما يلي:

1- يتعلق مقدرة المنشأة على مواجهة التزاماتها لتوفير جاهزية نقدية كافية لمواجهة الاستحقاقات الانية.

2- تدعيم ثقة مقرضيها بها عن طريق بناء سمعتها وذلك بدفع التزاماتها المترتبة عليها في مواعيد استحقاقها.

3- الاستفادة من الخصم النقدي باستغلاله إذا ما تم منحه لها عند شرائها للسلع والمواد التي تحتاجها.

4- مواجهة الظروف الاستثنائية الطارئة التي تتطلب منها مبالغ نقدية تكون في متناول يدها فوراً.

ولهذا فان تحقيق السيولة المناسبة يعتبر من الأهداف المهمة للوظيفة المالية في القطاع الخاص والعام على السواء (حمادعبدالعال،2005،ص105).

ثانياً: العوامل المؤثرة على السيولة النقدية:

تؤثر على السيولة عوامل مختلفة يمكن ان نقسمها إلى عوامل داخلية وعوامل خارجية.

اولاً: العوامل الخارجية:

إن مثل هذه العوامل تحكم جميع المنشأت وتكون إمكانية التأثير بهذه العوامل متدنية لأنها تحدد من قبل الدولة والأجهزة والأخرى وهي:

1- شروط الدفع القانونية. 2ـ القواعد الناظمة للعقود. 3ـ استخدامات الربح.

وهنا فان مهمة إدارة المنشأة أن تقوم باستغلال هذه العوامل بشكل فعال.

ثانياً: العوامل الداخلية:

إن العوامل هذه تصنف إلى:

1- عوامل تأثير على حركات النقود.

2- عوامل تأثير على المخصصات أو الاصول المالية. الصفار،(الصفار،2015 -2016ص 324).

أنواع أزمات السيولة:

تنقسم أزمات السيولة إلى نوعين هما:

1- **أزمات طويلة الأجل:** وتحدث عندما تعجز الدولة عن تمويل نفقاتها العامة أو تكون طموحاتها ومشروعاتها أكبر من القدرة الاستعجالية على تمويل هذه الطموحات والمشروعات، وفي الغالب تضطر الدولة الى الاقتراض من الخارج وهو ما يجعلها تقع في مصيدة الديون.

2- **أزمات مؤقتة:** وهي تحدث بسبب معدلات النمو العالية والسريعة في الاستثمارات التي تمتص السيولة والأسواق، وخاصة إذا كانت هذه الاستثمارات في مشروعات تحتاج الى وقت طويل حتى تدر عائداً (زيليوكس،2003،ص122).

أهمية وسائل الدفع الالكتروني في الحد من أزمة السيولة:

في أزمة السيولة التي تتميز بالارتفاع المضطر لنسبة الطلب على النقود تعود أهمية انشاء أنظمة دفع الالكترونية في القطاع المالي والمصرفي الى إرساء أسس منظومة مصرفية ومالية الكترونية في بالحداثة لتستطيع مواجهة التحديات والتطورات على المستوى العالمي.

ان تشجيع التعامل بالنقد الالكتروني عبر الدفع من خلال الهاتف النقال او اية وسيلة دفع الكترونية، سيقلل من التداول من العملات الورقية والمعدنية. وهو ما من شانه تحجيم مستويات التعامل بها على المدى البعيد وهذا بدوره يقلص الحاجة لطباعة الاوراق المالية والعملة المعدنية مما يوفر مصاريف باهضه على مؤسسة دار النقود. كما سيعود بالفائدة على البنوك التي ستدرك الانخفاض المتحقق على التكلفة الناتجة عن التعاملات النقدية إضافة الى التكلفة المترتبة على الاستثمار في أجهزة الموزع الآلي وصيانتها(العيد واخرون،2020-2021).

الاستهلاك المحلي:

ايضاً يعرف بالاستهلاك الداخلي فهو يمثل السلع والخدمات التى تستهلك من قبل الافراد داخل الدولة والتى يتم شرائها من الشركات المحلية المنتجة لمختلف السلع والخدمات. حيث أن الاستهلاك المحلي لايعتمد على تصدير هذه المنتجات الى خارج الدولة بل يتم استهلاكها لتحقيق الاكتفاء الذاتي لسكان المحليين لدولة.

السوق المحلي:

يعرف السوق المحلي بالسوق المتواجد داخل الدولة الذي تتواجد به الشركة المنتجة التى تقوم بتزويده بالمنتجات والخدمات التي يحتاجها المستهلك المحلي. وعادتاً ما يتكون هذا السوق من مجموعة واحدة من العملا الذين يتعاملون مع بعضهم في تبادل تجاري محلي(عبدالحميد بسيوني، 2003).

أنواع الاستهلاك المحلي:

1. الاستهلاك الإنتاجي: فهو يتمثل في السلع التى يتم استخدامها لإنتاج سلع وخدمات آخرى.

2. الاستهلاك النهائي: يقصد بالاستهلاك النهائي هو الاستهلاك للسلع والخدمات بطريقة مباشرة لتوفير احتياجات الافراد.

3. الاستهلاك البطئ والسريع: هنا يمكن التمييز بينهما فلكل منهم تأثيرة حسب الفترة الزمنية للاستخدام السلع.

في الحقيقة أن هناك العديد من العوامل التى تؤثر على الاستهلاك فمنها مستوى دخل الافراد وكيفية توزيعها وكذلك أسعار السلع والخدمات المستهلكة وتوقعات وأذواق المستهلكين.

يعتبر الاستهلاك الملحلي من العوامل التى لها تأثير مباشر في تنشيط الاقتصاد الملحلي للدولة فهو يعتبر عامل مهم في تحديد الطل والعرض على المنتجات والخدمات المحلية، حيث أن الزيادة في الطلب تعمل على تحفيز الانتاج والذي يكون له تأثير على حدوث نمو اقتصادي لدولة(ثابت إدريس وجمال المرسي، 2005).

الاطـــــــــــار العملـــــــــي

الإطار العام للمنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة الخطوات التي تم اتباعها في سبيل إجراء الدراسة الميدانية.

– فرضيات الدراسة: تقوم هذه على فرضية أساسية مفادها:

H_0 الفرضية الرئيسية الاولى العدمية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول تقييم واستخدام وسائل الدفع الالكتروني من قبل العملاء.

H_0 الفرضية الرئيسية الثانية العدمية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مساهمة وسائل الدفع الالكتروني في الحد من ازمة السيولة.

H_0 الفرضية الرئيسية الثالثة العدمية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول تأثير وسائل الدفع الالكتروني على الاستهلاك المحلي في السوق التجاري الليبي وخاصة في وادي الشاطئ.

مجتمع وعينة الدراسة:

1 – مجتمع الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة من التجار والعاملين في المصارف التجارية ببلديات وداي الشاطئ.

2 – عينة الدراسة: وهي عينة عشوائية من مجتمع الدراسة وتتكون من 50 مفردة تمثل التجار و العاملين في المصارف التجارية ببلديات وادي الشاطئ.

أداة جمع البيانات:

اعتمدت هذه الدراسة على استمارة الاستبيان للحصول على البيانات التي تساعد على اختبار الفرضيات المتعلقة بموضوع الدراسة حيث احتوى الاستبيان على ثلاثة وعشرون عبارة وزعت هذه العبارات على أربع مجموعات وبناءً على النحو التالي:

المجموعة الأولى: تشمل 4 أسئلة شخصية وهي: الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، ومستخدمي البطاقة الالكترونية.

المجموعة الثانية: تشمل 5 عبارات من صحيفة الاستبيان وتمثل ((استخدام وسائل الدفع الالكترونية)).

المجموعة الثالثة: تشمل 5 عبارات من صحيفة الاستبيان وتمثل ((تقييم استخدام وسائل الدفع الالكترونية للحد من أزمة السيولة)).

المجموعة الرابعة: تشمل 9 عبارات من صحيفة الاستبيان وتمثل ((مساهمة البطاقة الالكترونية في تنشيط الاستهلاك المحلي)).

حركة نماذج الاستبيان:

بعد القيام ببناء صحيفة الاستبيان وإجراء ما يلزم من تعديلات حتى خرج الاستبيان في صورته النهائية تم توزيعه على عينة الدراسة والجدول التالي يوضح حركة نماذج الاستبيان الموزعة:

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن نماذج الاستبيان المعادة كانت 47 نموذج استبيان والتي تمثل 94% من جميع نماذج الاستبيان الموزعة، أما نماذج الاستبيان غير المعادة فكانت 3 نماذج استبيان والتي تمثل 6% من جميع نماذج الاستبيان الموزعة، أما نماذج الاستبيان المستبعدة كانت 10 نماذج استبيان والتي تمثل 20% من جميع نماذج الاستبيان الموزعة، وبذلك يكون عدد نماذج الاستبيان الصالحة للتحليل 37 نموذج استبيان والتي تمثل 74% من جميع نماذج الاستبيان الموزعة.

جدول رقم (1) يبين حركة نماذج الاستبيان الموزعة

البيان	نماذج الاستبيان الموزعة	نماذج الاستبيان المعادة	نماذج الاستبيان غير المعادة	نماذج الاستبيان المستبعدة	نماذج الاستبيان الفاقدة " المستبعدة + غير المعادة "	نماذج الاستبيان الصالحة للتحليل
العدد	50	47	3	10	13	37
النسبة	100%	94%	6%	20%	26%	74%

المصدر: إعداد الباحث

– الأساليب الإحصائية المستخدمة في وصف وتحليل البيانات

1 – اختبار كرونباخ ألفا (α) للصدق والثبات: تكون قيمة معامل كرونباخ ألفا ما بين (0، 1) ويبين مدى الارتباط بين إجابات مفردات العينة. ومن المعروف أن أصغر قيمة مقبولة لمعامل كرونباخ ألفا (α) هي 0.6 وأفضل قيمة تتراوح بين (0.7 إلى 0.8) وكلما زادت قيمته عن 0.8 كان ذلك أفضل. وفي هذا الاستبيان كانت قيمة معامل كرونباخ ألفا 0.78 مما يدل على وجود أرتباط قوي بين إجابات مفردات العينة.

2 – التوزيع النسبي: يستخدم هذا الأسلوب لوصف طبيعة إجابات مفردات العينة على سؤال معين من أسئلة الاستبيان فعندما يكون المقياس المستخدم لكارت الخماسي (غير **موافق بشدة – غير موافق – محايد – موافق – موافق بشدة**).

3 – اختبار T حول المتوسط: يستخدم اختبار t حول المتوسط لاختبار الفرضيات الإحصائية المتعلقة بمتوسط المجتمع إذا كانت بيانات العينة كمية تتبع التوزيع الطبيعي حيث تكون:

– تحليل البيانات واختبار الفرضيات: –

بعد تجميع استمارات الاستبيان الموزعة استخدم الباحثان الطريقة الرقمية في ترميز الإجابات المتعلقة بمقياس لكارث الخماسي كما بالجدول التالي:

جدول رقم (2) توزيع الدرجات على الإجابات المتعلقة بالعبارات الايجابية

الإجابة	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	كبيرة	كبيرة جدا
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: إعداد الباحث

وبالتالي يكون متوسط هذه الدرجات (3)، فإذا كان متوسط درجة الإجابة لا يختلف معنويا عن 3 فهذا يشير إلى أن درجة الموافقة متوسطة أما إذا كانت تزيد معنويا عن 3 فهذا يشير إلى أن درجة الموافقة عالية في حين إذا كانت تقل معنويا عن 3 فهذا يشير إلى أن درجة الموافقة منخفضة. وبعد الانتهاء من ترميز الإجابات وإدخال البيانات باستخدام حزمة البرمجيات الجاهزة SPSS.

– نتائج اختبار (ألفا) للصدق والثبات:

من اجل اختبار مصداقية إجابات مفردات العينة على أسئلة الاستبيان (توافق إجابات أفراد العينة) فقد تم استخدام اختبار كرونباخ ألفا (α) لكل محور من محاور البحث فكانت النتائج كما في الجدول رقم (4-3) :

جدول رقم (3) نتائج اختبار كرونباخ ألفا

	بيان	قيمة ألفا	رقم العبارة السلبية على الثبات
	العبارات المتعلقة باستخدام وسائل الدفع الالكترونية	0.837	(2،5)
	العبارات المتعلقة بتقييم وسائل الدفع الالكترونية	0.595	(3،4)
	العبارات المتعلقة باستخدام البطاقة الالكترونية في التقليص من ازمة السيولة المالية	0.933	(1،2،5)

المصدر: إعداد الباحث

من خلال الجدول رقم (3) نلاحظ من العمود الثاني قيم معامل اختبار كرونباخ ألفا (α)، ومن العمود الثالث والذي يبين العبارات التي تعمل على تخفيض قيمة معامل الثبات بسبب ضعف اتساق إجابات مفردات العينة حول هذه العبارات إن وجدت، حيث كانت قيم الثبات أعلى من حد القبول، حيث بلغت قيمة ثبات العبارات المتعلقة باستخدام وسائل الدفع الالكترونية 0.837، وتزداد قيمة الثبات لهذا المحور في حال حذف العبارات (2،5)، كذلك بلغت قيمة ثبات العبارات المتعلقة بتقييم وسائل الدفع الالكترونية 0.595 وتزداد قيمة الثبات

لهذا المحور في حال حذف العبارات، (3،4)، أيضـــاً بلغت قيمة ثبات العبارات المتعلقة باســـتخدام البطاقة الالكترونية في التقليص من ازمة السيولة المالية 0.933، وتزداد قيمة الثبات لهذا المحور في حال حذف العبارات 5،2،1. من هنا فإن قيمة معامل كرونباخ ألفا من إجمالي عبارات الاستبيان كانت 0.78 مما يدل على وجود أرتباط قوي بين إجابات مفردات العينة.

خصائص مفردات العينة:

1–توزيع مفردات العينة حسب النوع:

الجدول التالي يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات العينة حسب النوع لهذا التوزيع.

من خلال الجدول رقم (4) نلاحظ أن أغلب مفردات العينة من الذكور وبنســـبة 68%، والباقي من الاناث وبنسبة 32%.

جدول رقم (4) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات العينة حسب النوع.

النوع	العـدد	النسبة %
ذكر	25	68%
أنثى	12	32%
المجموع	37	100%

المصدر: إعداد الباحث

2–توزيع مفردات العينة حسب العمر: –

الجدول التالي يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات العينة حسب العمر لهذا التوزيع.

جدول رقم (5) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات العينة حسب العمر.

العمر	العـدد	النسبة %
من 20 الى اقل من 25	0	0%
من 25 الى اقل من 30	8	22%
من 30 فما فوق	29	78%
المجموع	37	100%

المصدر: إعداد الباحث

من خلال الجدول رقم (5) نلاحظ أن أغلب مفردات العينة من أعمارهم (من 30 فما فوق)، وبنسبة 78%، والباقي من أعمارهم (من 25 الى اقل من 30) سنة، وبنسبة 22%.

3-توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي: -

الجدول التالي يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات العينة حسب المستوى التعليمي لهذا التوزيع.

جدول رقم (6) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات العينة حسب المستوى التعليمي.

المستوى التعليمي	العـدد	النسبة %
مستوى متوسط	0	0%
ثانوي	12	32%
جامعي	25	68%
المجموع	37	100%

المصدر: إعداد الباحث

من خلال الجدول رقم (6) نلاحظ أن أغلب مفردات العينة من مستواهم التعليمي (جامعي)، وبنسبة 68%، والباقي من مستواهم التعليمي (ثانوي)، وبنسبة 32%.

4-توزيع مفردات العينة حسب تقييم واستخدام البطاقة الالكترونية من قبل العملاء: -

الجدول التالي يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات العينة حسب تقييم استخدام البطاقة الالكترونية من قبل العملاء لهذا التوزيع.

جدول رقم (7) التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات العينة حسب استخدام البطاقة الالكترونية من قبل العملاء.

استخدام البطاقة الالكترونية	العـدد	النسبة %
لا	4	11%
نعم	33	89%
المجموع	37	100%

المصدر: إعداد الباحث

من خلال الجدول رقم (7) نلاحظ أن أغلب مفردات العينة من يستخدمون البطاقة الالكترونية وبنسبة 89%، والباقي من لا يستخدمون البطاقة الالكترونية وبنسبة 11%.

- درجة الموافقة حول تقييم استخدام البطاقات الإلكترونية من قبل التجار.

الجدول التالي يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي ومتوسط إجابات مفردات العينة على جميع العبارات المتعلقة **بدرجة الموافقة حول تقييم واستخدام البطاقات الإلكترونية من قبل التجار.**

من خلال الجدول رقم (8) نلاحظ أن: درجة الموافقة حول العبارات 1،2،3،4،5 كانت عالية.

ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بدرجة الموافقة حول العبارات المتعلقة **بتقييم واستخدام البطاقات الإلكترونية من قبل التجار** تم استخدام اختبار T حول المتوسط 3 حيث كانت:

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة لا تختلف عن 3.

مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة تختلف عن 3.

وبالتركيز على العمودين الآخرين بالجدول السابق نلاحظ أن:

أ – الدلالة المعنوية المحسوبة أقل من 0.05 ومتوسط إجابات مفردات العينة يزيد عن المتوسط المفترض 3 للعبارات 1،3،4،5. ولذلك نرفض الفرضية الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضية البديلة لها وحيث أن متوسط إجابات مفردات العينة يزيد عن المتوسط المفترض فهذا يدل على ارتفاع درجة الموافقة على هذه العبارات.

الجدول رقم (8) التوزيع التكراري والنسبي المئوي ومتوسط إجابات مفردات العينة على جميع العبارات المتعلقة بدرجة الموافقة حول تقييم واستخدام البطاقات الإلكترونية من قبل التجار

ت	العبارات		عالية جدا	عالية	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جدا	درجة	المتوسط	الدلالة المعنوية
1	هل واجهتك مشاكل اثناء استعمال البطاقة الالكترونية	التكرار	7	14	8	6	2	عالية	3.486	0.014
		النسبة	18.9	37.8	21.6	16.2	5.4			
2	هل واجهتك صعوبة في طلب البطاقة الالكترونية الكترونيا	التكرار	4	14	8	10	1	عالية	3.270	0.134
		النسبة	10.8	37.8	21.6	27.0	2.7			
3	يمكن استرجاع البطاقة الالكترونية في حالة السرقة او الضياع	التكرار	11	18	5	2	1	عالية	3.973	0.000
		النسبة	29.7	48.6	13.5	5.4	2.7			
4	هل ترى نقصا في عدد الموزعات الالية المنتشرة عبر البلاد	التكرار	8	20	7	2	0	عالية	3.919	0.000
		النسبة	21.6	54.1	18.9	5.4	0.0			
5		التكرار	5	14	9	8	1	عالية	3.378	0.037

ت	العـــبارات		عالية جدا	عالية	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جدا	درجة	المتوسط	الدلالة المعنوية
	هل صادفتك اعطال في الموزعات الآلية اثناء استعمالك للبطاقة الالكترونية	**النسبة**	**13.5**	**37.8**	**24.3**	**21.6**	**2.7**			

المصدر: إعداد الباحث

ب – الدلالة المعنوية المحسوبة أكبر من 0.05 للعبارة 2، ولذلك لا نرفض الفرضية الصفرية لهذه العبارات وحيث أن الدلالة المعنوية لمتوسـط إجابات مفردات العينة تزيد عن 0.05 فهذا يدل على أن درجة الموافقة على هذه العبارات متوسطة.

ولاختبار الفرضية الرئيسية الاولى للدراسة، تم إيجاد المتوسط العام لإجابات مفردات العينة على جميع العبارات المتعلقة بتقييم واستخدام البطاقات الإلكترونية من قبل التجار. واستخدام اختبار حول المتوسط 3 فكانت النتائج كما في الجدول رقم (8) حيث كانت:

الفرضية الصفرية: المتوسط العام لإجابات مفردات العينة على جميع العبارات المتعلقة بتقييم واستخدام البطاقات الإلكترونية من قبل العملاء لا يختلف عن 3.

مقابل الفرضـية البديلة: المتوسـط العام لإجابات مفردات العينة على جميع العبارات المتعلقة بتقييم واسـتخدام البطاقات الإلكترونية من قبل التجار يختلف عن 3.

الجدول رقم (9) نتائج اختبار حول المتوسط العام لجميع العبارات المتعلقة بتقييم البطاقات الإلكترونية

المتوسط العام لجمبع العبارات المتعلقة ب	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المعنوية
تقييم واستخدام البطاقات الإلكترونية	3.605	0.626	5.876	0.000

المصدر: إعداد الباحث

من خلال الجدول رقم (9) وبالتركيز على العمود الأخير نلاحظ أن درجة الدلالة المعنوية للمتوسط العام كانت أقل من مستوى الدلالة المعنوية المعتمد وهو 0.05، أي أن المتوسط العام يختلف عن المتوسط المفترض (أي أن المتوسط العام ذو دلالة احصائية)، ولذلك سيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة لها، وحيث أن المتوسط العام والبالغ 3.605 كان أعلى من المتوسط المفترض، لذلك :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مساهمة وسائل الدفع الالكتروني (البطاقة الالكترونية) في تسهيل إجراءات المعاملات المالية بين التجار والمصارف التجارية ببلديات وادي الشاطي.

درجة الموافقة حول الحد من أزمة السيولة.

الجدول التالي يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي ومتوسط إجابات مفردات العينة على جميع العبارات المتعلقة بدرجة الموافقة حول الحد من أزمة السيولة.

الجدول رقم (10) التوزيع التكراري والنسبي المئوي ومتوسط إجابات مفردات العينة على جميع العبارات المتعلقة بدرجة الموافقة في الحد من أزمة السيولة.

ت	العبارات		عالية جدا	عالية	متوسطة	ضع يفة	ضعيفة جدا	درجة الموافقة	المتوسط	الدلالة المعنوية
1	استعمال البطاقة ساهم في تسهيل الاجراءات المالية اوقات المناسبات.	التكرار	18	17	1	0	1	عالية جدا	4.378	0.000
		النسبة	48.6	45.9	2.7	0.0	2.7			
2	ادى استعمال البطاقة الالكترونية الى تسريع أكثر للعمليات المالية.	التكرار	17	14	2	0	4	عالية جدا	4.081	0.000
		النسبة	45.9	37.8	5.4	0.0	10.8			
3	استخدام البطاقة الالكترونية خفف من مشاهد الاكتظاظ في مكاتب البريد.	التكرار	17	14	3	0	3	عالية جدا	4.135	0.000
		النسبة	45.9	37.8	8.1	0.0	8.1			
4	توفير السيولة في الموزعات الالية يخفف من عناء التقيد بالزمان والمكان.	التكرار	19	11	3	0	4	عالية جدا	4.108	0.000
		النسبة	51.4	29.7	8.1	0.0	10.8			
5	السحب بالبطاقة الالكترونية أكثر اقتصادا بخصوص خصم اقتطاع العمولة مقارنة بالشيك.	التكرار	12	10	8	4	3	عالية جدا	3.649	0.004
		النسبة	32.4	27.0	21.6	10.8	8.1			
6	ظهور عملية الشراء عبر مواقع الانترنت ساهم في الرغبة في	التكرار	10	17	5	0	5	عالية	3.730	0.001
		النسبة	27.0	45.9	13.5	0.0	13.5			

ت	العـــبارات		عالية جدا	عالية	متوسطة	ضع يفة	ضعيفة جدا	درجة الموافقة	المتوسط	الدلالة المعنوية
	امتلاك البطاقة الالكترونية.									
7	تعامل بعض المحلات بالدفع الالكتروني أسهم في ايجاد بديل أفضل عن التعاملات التقليدية.	التكرار	16	14	2	0	5	عالية جدا	3.973	0.000
		النسبة	43.2	37.8	5.4	0.0	13.5			
8	تسديد بعض النفقات والفواتير، تعبئة الجوال... الخ) عبر الانترنت أسهم في توفير الوقت.	التكرار	13	12	6	1	5	عالية جدا	3.730	0.002
		النسبة	35.1	32.4	16.2	2.7	13.5			
9	تعد البطاقة الالكترونية بمثابة اداة امان للسيولة من مختلف المخاطر (كالسرقة وغيرها...)	التكرار	20	9	3	0	5	عالية جدا	4.054	0.000
		النسبة	54.1	24.3	8.1	0.0	13.5			

من خلال الجدول رقم (10) نلاحظ أن:

أ- درجة الموافقة حول العبارات 1،2،3،4،5،7،8،9 عالية جداً.

ب- درجة الموافقة حول العبارة 6 عالية.

ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بدرجة الموافقة حول العبارات المتعلقة **في الحد من أزمة السيولة** تم استخدام اختبار T حول المتوسط 3 حيث كانت:

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة لا تختلف عن 3.

مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة تختلف عن 3.

وبالتركيز على العمودين الآخرين بالجدول السابق نلاحظ أن:

أ – الدلالة المعنوية المحسوبة أقل من 0.05 ومتوسط إجابات مفردات العينة يزيد عن المتوسط المفترض 3 للعبارات 1،2،3،4،5،6،7،8،9. ولذلك نرفض الفرضية الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضية

البديلة لها وحيث أن متوسط إجابات مفردات العينة يزيد عن المتوسط المفترض فهذا يدل على ارتفاع درجة الموافقة على هذه العبارات.

ولاختبار الفرضية الرئيسية الثانية للدراسة، تم إيجاد المتوسط العام لإجابات مفردات العينة على جميع العبارات المتعلقة بتقليل أزمة السيولة. واستخدام اختبار حول "ت" المتوسط 3 فكانت النتائج كما في الجدول رقم (10) حيث كانت:

الفرضية الصفرية: المتوسط العام لإجابات مفردات العينة على جميع العبارات المتعلقة في الحد من أزمة السيولة لا يختلف عن 3.

مقابل الفرضية البديلة: المتوسط العام لإجابات مفردات العينة على جميع العبارات المتعلقة في الحد من أزمة السيولة يختلف عن 3.

الجدول رقم (11) نتائج اختبار حول المتوسط العام لجميع العبارات المتعلقة في الحد من أزمة السيولة

المتوسط العام لجمبع العبارات المتعلقة ب	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المعنوية
الحد من أزمة السيولة	3.982	0.996	5.995	0.000

المصدر: إعداد الباحث

من خلال الجدول رقم (11) وبالتركيز على العمود الأخير نلاحظ أن درجة الدلالة المعنوية للمتوسط العام كانت أقل من مستوى الدلالة المعنوية المعتمد وهو 0.05، أي أن المتوسط العام يختلف عن المتوسط المفترض (أي أن المتوسط العام ذو دلالة احصائية)، ولذلك سيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة لها، وحيث أن المتوسط العام والبالغ 3.982 كان أعلى من المتوسط المفترض، لذلك :

توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مساهمة وسائل الدفع الالكتروني (البطاقة الالكترونية) في الحد من ازمة السيولة.

– درجة الموافقة في تنشيط الاستهلاك المحلي:الجدول التالي يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي ومتوسط إجابات العينة على جميع العبارات المتعلقة بدرجة الموافقة في تنشيط الاستهلاك المحلي.

الجدول رقم (12) التوزيع التكراري والنسبي المئوي ومتوسط إجابات مفردات العينة على جميع العبارات المتعلقة بدرجة الموافقة في تنشيط الاستهلاك المحلي.

ت	العبارات		عالية جدا	عالية	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جدا	درجة الموافقة	المتوسط	الدلالة المعنوية
1	هل تستخدم البطاقة الالكترونية	التكرار	19	16	1	0	1	عالية جدا	4.405	0.000
		النسبة	51.4	43.2	2.7	0.0	2.7			

ت	العـــبارات		عالية جدا	عالية	متوسطة	ضعيفة	ضعيفة جدا	درجة الموافقة	المتوسط	الدلالة المعنوية
2	استعمال البطاقة الالكترونية في غياب السيولة يساعد على توفير الاحتياجات	التكرار	16	14	2	0	5	عالية جدا	3.973	0.000
		النسبة	43.2	37.8	5.4	0.0	13.5			
3	تحويل الاموال بالبطاقة الالكترونية له أثر في تنشيط الاستهلاك المحلي	التكرار	13	18	5	0	1	عالية	4.135	0.000
		النسبة	35.1	48.6	13.5	0.0	2.7			
4	استعمال البطاقة الالكترونية ساعد على حركة السوق المحلي	التكرار	15	18	4	0	0	عالية	4.297	0.000
		النسبة	40.5	48.6	10.8	0.0	0.0			
5	البطاقة الالكترونية ساهمت في تذليل بعض صعوبات الاجراءات المالية بالنسبة للتجار	التكرار	15	19	3	0	0	عالية	4.324	0.000
		النسبة	**40.5**	**51.4**	**8.1**	**0.0**	**0.0**			

من خلال الجدول رقم (12) نلاحظ أن:

أ- درجة الموافقة حول العبارات 1، 2 عالية جداً.

ب- درجة الموافقة حول العبارات 3،4،5 عالية.

ولاختبار معنوية درجة الموافقة على كل عبارة من العبارات المتعلقة بدرجة الموافقة حول العبارات المتعلقة **بتنشيط الاستهلاك المحلي** تم استخدام اختبار T حول المتوسط 3 حيث كانت:

الفرضية الصفرية: متوسط درجة الموافقة لا تختلف عن 3.

مقابل الفرضية البديلة: متوسط درجة الموافقة تختلف عن 3.

وبالتركيز على العمودين الآخرين بالجدول السابق نلاحظ أن:

أ – الدلالة المعنوية المحسوبة أقل من 0.05 ومتوسط إجابات مفردات العينة يزيد عن المتوسط المفترض 3 للعبارات 1،2،3،4،5. ولذلك نرفض الفرضية الصفرية لهذه العبارات ونقبل الفرضية البديلة لها وحيث أن متوسط إجابات مفردات العينة يزيد عن المتوسط المفترض فهذا يدل على ارتفاع درجة الموافقة على هذه العبارات.

ولاختبار الفرضية الرئيسية الثالثة للدراسة، تم إيجاد المتوسط العام لإجابات مفردات العينة على جميع العبارات المتعلقة **بتنشيط الاستهلاك المحلي.** واستخدام اختبار "ت" حول المتوسط 3 فكانت النتائج كما في الجدول رقم (12) حيث كانت:

الفرضية الصفرية: المتوسط العام لإجابات مفردات العينة على جميع العبارات المتعلقة **بتنشيط الاستهلاك المحلي** لا يختلف عن 3.

مقابل الفرضية البديلة: المتوسط العام لإجابات مفردات العينة على جميع العبارات المتعلقة **تنشيط الاستهلاك المحلي** يختلف عن 3.

الجدول رقم (13) نتائج اختبار حول المتوسط العام لجميع العبارات المتعلقة باستخدام البطاقات الإلكترونية في تنشيط الاستهلاك المحلي

المتوسط العام لجمبع العبارات المتعلقة ب	المتوسط العام	الانحراف المعياري	إحصائي الاختبار	الدلالة المعنوية
استخدام البطاقات الإلكترونية في تنشيط الاستهلاك المحلي	4.227	0.691	10.794	0.000

المصدر: إعداد الباحث

من خلال الجدول رقم (13) وبالتركيز على العمود الأخير نلاحظ أن درجة الدلالة المعنوية للمتوسط العام كانت أقل من مستوى الدلالة المعنوية المعتمد وهو 0.05، أي أن المتوسط العام يختلف عن المتوسط المفترض (أي أن المتوسط العام ذو دلالة احصائية)، ولذلك سيتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة لها، وحيث أن المتوسط العام والبالغ 4.227 كان أعلى من المتوسط المفترض، لذلك :

- ✓ **توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول وجود مستوى مقبول لاستخدام وسائل الدفع الالكتروني في تنشيط الاستهلاك المحلي.**

النتائج والتوصيات

بنيت نتائج وتوصيات هذه الدراسة على التحليل الإحصائي لإجابات أفراد العينة على عبارات صحيفة الاستبيان وبالتالي ستُظهر النتائج مدى توافق آراء مفردات العينة وكذلك نتائج اختبار الفرضيات، أما التوصيات فستركز على معالجة نقاط الضعف التي ظهرت بعد التحليل.

اولاً – النتائج:

- توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول وجود مستوى مقبول لاستخدام وتقييم وسائل الدفع الالكتروني (البطاقة الالكترونية).
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مساهمة وسائل الدفع الالكتروني (البطاقة الالكترونية) في الحد من أزمة السيولة.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مساهمة وسائل الدفع الالكتروني (البطاقة الالكترونية) في تنشيط الاستهلاك المحلي.

ثانياً– التوصيات: اعتمادا على النتائج السابقة يوصي الباحثين بضرورة معالجة مصارف العينة للمشاكل التي تواجه العملاء والموظفين في تعاملهم بالبطاقات الالكترونية كالنقاط التالية:

1) يواجه التجار والموظفين مشاكل اثناء استعمال البطاقة الالكترونية.

2) يرى العملاء "المستهلكين" نقصاً في عدد الموزعات الالية المنتشرة عبر البلاد.

3) صادفت العملاء "التجار والمستهلكين" اعطال في الموزعات الآلية اثناء استعمالك للبطاقة الالكترونية.

4) واجه "التجار والمستهلكين" صعوبة في طلب البطاقة الالكترونية الكترونيا.

المـراجـع

إبراهيم سيد أحمد: قانون التجارة الإلكتروني والتوقيع الإلكتروني وقانون الملكية الفكرية والأدبية، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2005.

بهاء شاهين: العولمة والتجارة الإلكترونية – رؤية إسلامية، ط1، القاهرة، الفاروق الحديث للطباعة والنشر، 2000.

ثابت عبد الرحمن إدريس وجمال الدين محمد المرسي: التسويق المعاصر، ط1، الإسكندرية، الدار الجامعية ، 2005

جمال نادر : أساسيات ومفاهيم التجارة الإلكترونية، ط1، عمان، دار الإسراء، 2005.

جون هدسون و مارك هرندر: العلاقات الاقتصادية الدولية، ت: طه عبد الله منصور ومحمد عبد الصبور محمد علي، الرياض، دار المريخ، 1987.

حمدي عبد العظيم: التجارة الإلكترونية أبعادها الاقتصادية والتكنولوجية والمعلوماتية ، القاهرة ، أكاديمية السادات للعلوم الإدارية ، 2001.

دانييل زيليوكس : المرشد الأساسي في التجارة الإلكترونية، ط1، القاهرة،مجموعة النيل العربية،2003ص 32.

رأفت رضوان : عالم التجارة الإلكترونية، ط1، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية، 1999.

روب سميس ومارك سـبيكر وآخرون : مرشـد الأذكياء الكامل- التجارة الإلكترونية-، ت : خالد العامري وآخرون، ط1، القاهرة، دار الفاروق، 2000.

سمير محمد عبد العزيز: التجارة العالمية بين جات 94 ومنظمة التجارة العالمية، الاسكندرية، مكتبة الاشعاع الفنية، 2001.

طارق عبد العال حماد : التجارة الإلكترونية(المفاهيم – التجارب – التحديات)، الإسكندرية ، الدار الجامعية ، 2005.

عبد الحميد بسيوني وعبد الكريم عبد الحميد بسيوني: التجارة الإلكترونية، القاهرة، دار الكتب العلمية، 2003

كاترين ل.مان و سوإ.إيكرت وآخرون: التجارة الإلكترونية العالمية، ت : الشحات منصور، ط1، القاهرة، مركز الاهرام للترجمة والنشر، 2003.

محمد عبد الحافظ عبد العال حسن : الاتجاهات الحديثة في المراجعة – مراجعة العمليات الاقتصادية الإلكترونية –، القاهرة، الحريري للطباعة، 2005.

منير محمد الجنبيهي و ممدوح محمد الجنبيهي : الطبيعة القانونية للعقد الإلكتروني، الإسكندرية2003، 2005، دار الفكر الجامعي، د32.ت 3.

الـــدوريـــــات:

اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا : " تسهيل التجارة والتجارة الإلكترونية في منطقة الأسكوا "، نيويورك، الأمم المتحدة، 2003.

إيهاب الدسوقي : "الأبعاد الاقتصادية للتقدم التكنولوجي على أداء التجارة الخارجية "، السياسة الدولية، الاهرام، القاهرة، ع(129)، يوليو 1997.

بنك الإسكندرية : " النقود الإلكترونية " ، النشرة الاقتصادية ، بنك الإسكندرية ، الإسكندرية ، م (33) ،2001.

بنك الإسكندرية : "التجارة الإلكترونية آلية فعالة لتنشيط التجارة الدولية"، النشرة الاقتصادية ، بنك الإسكندرية ، م31 ، 1999.

بنك الاسكندرية : "وسائل ونظم الدفع الإلكتروني"، النشرة الاقتصادية، بنك الاسكندرية، الاسكندرية، م(33)، 2001.

الرسائل العلميـة :

إلهام محمد الصحابي عبد الغفار: "المعالجة الضريبية للصفقات التي تتم من خلال التجارة الإلكترونية (المشكلات ومقترحات العلاج)، الماجستير ، كلية التجارة ، جامعة عين الشمس ، رسالة غير منشورة ، القاهـــرة ، 2004.

أحمد فرج محمود حامد : "اقتصاديات التجارة الإلكترونية"، الماجستير، كلية التجارة، جامعة عين شمس، رسالة غير منشورة، القاهرة، 2003.

هند محمد حامد : " التجارة الإلكترونية في المجال السياحي "، الماجستير ، كلية السياحة والفنادق ، رسالة منشورة ، جامعة حلوان ، حلوان ،2003.