Afro-Asian Journal of Scientific Research (AAJSR)
المجلة الأفروآسيوية للبحث العلمي
E-ISSN: 2959-6505
Volume 3, Issue 3, 2025
Page No: 101-113
Website: https://aajsr.com/index.php/aajsr/index
SJIFactor 2024: 5.028 ISI 2024: 0.580 معامل التأثير العربي (AIF) 2023: 0.51

دور بطاقات الدفع الإلكترونية في الحد من تفاقم أزمة السيولة بالمصارف التجارية الليبية: دراسة ميدانية على مصرف التجاري بوقرين

فرج ميلاد سليمان[1*]، نور الهدى مصباح مصباح[2]، سلمى عبد الله عطية[3]، أحمد التهامي زقوط[4]
[1,2,3,4] قسم الاقتصاد، كلية العلوم الإنسانية والتطبيقية، جامعة مصراتة، أبوقرين، ليبيا

The Role of Electronic Payment Cards in Alleviating the Liquidity Crisis in Libyan Commercial Banks: A Field Study on the Commercial Bank of Bougrine

Faraj Meeld Sulayman[1*], Nurulhuday Misbah Misbah[2], Sulama Abdullah Ateeya[3], Ahmed Al Ttuhami Zagut [4]
[1,2,3,4] Department of Economics, Faculty of Applied and Human Sciences, Misurata University, Abu Qurayn, Libya

[*]Corresponding author Farajmlad49@gmail.com [*]المؤلف المراسل
تاريخ الاستلام: 2025-07-09 تاريخ القبول: 2025-08-05 تاريخ النشر: 2025-08-16

ملخص الدراسة:
هدفت الدراسة إلى تقييم دور بطاقات الدفع الإلكترونية في معالجة أزمة السيولة النقدية بالمصارف التجارية الليبية، مع التركيز على دراسة ميدانية على المصرف التجاري الوطني فرع أبوقرين. حيث تسعى الدراسة إلى الإجابة على التساؤل الرئيس حول مدى مساهمة بطاقات الدفع في التخفيف من حدة الأزمة، وتحديد أهم العوامل التي تؤثر على استخدامها. ولتحقيق أهدافها اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من عينة عشوائية ممثلة من عملاء المصرف بلغ عددها (375) مشاركاً. تم تصميم استبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، وتوزيعه على أفراد العينة. وقد أكدت الدراسة على موثوقية الأداة من خلال اختبار صدقها وثباتها باستخدام معامل ألفا كرونباخ. وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج الرئيسية، كان أبرزها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية والحد من تفاقم أزمة السيولة. فقد أظهر التحليل الإحصائي أن العملاء يوافقون بشكل كبير على أن استخدام البطاقات يمثل بديلاً فعالاً للمعاملات النقدية، ويساهم في تقليل الحاجة إلى السحب النقدي المتكرر. كما أكدت النتائج على أن عامل الأمان هو المحرك الرئيس لاستخدام البطاقات، في حين أن برامج المكافآت والعروض الترويجية لا تشكل حافزاً كبيراً للمستخدمين. وأوصت الدراسة بضرورة توسيع نطاق انتشار أجهزة نقاط البيع، وتطوير البنية التحتية التقنية للمصارف، وإطلاق حملات توعوية مكثفة لرفع مستوى الوعي المصرفي لدى العملاء، وتقديم حوافز لتشجيعهم على استخدام البطاقات الإلكترونية. كما شددت على أهمية تعزيز التعاون بين مختلف الجهات المعنية لتحقيق شمول مالي مستدام.

الكلمات المفتاحية: الدفع، الالكتروني، التجارية، السيولة، المصارف، النقدية.

Abstract
This study evaluates the role of electronic payment cards in addressing the liquidity crisis in Libyan commercial banks, with a focus on a field study at the National Commercial Bank, Abu Qurayn branch. The study seeks to answer the main question about the extent to which these cards contribute to mitigating the crisis and to identify the most important factors affecting their use. To achieve its objectives, the study adopted a descriptive-analytical approach. Data was collected from a representative random sample of 375 bank customers. A questionnaire was designed as the main data collection tool and distributed to the sample. The study confirmed the tool's reliability by testing its validity and consistency using Cronbach's Alpha coefficient .The study reached a number of key findings, most notably a statistically significant relationship between the use of electronic payment cards and mitigating the liquidity crisis. Statistical analysis showed that customers largely agree that using

these cards is an effective alternative to cash transactions and contributes to reducing the need for repeated cash withdrawals. The results also confirmed that security is the main driver for using the cards, while reward programs and promotions do not constitute a major incentive for users. Based on these findings, the study recommended the necessity of expanding the coverage of POS devices, developing the technical infrastructure of banks, launching intensive awareness campaigns to raise financial literacy among customers, and offering incentives to encourage the use of electronic cards. It also stressed the importance of enhancing cooperation among various stakeholders to achieve sustainable financial inclusion.

Keywords: Payment; Electronic; Commercial; Liquidity; Banks; Cash.

المقدمة:

تشـكّل أزمة السـيولة النقدية أحد أبرز التحديات الاقتصـادية التي تواجه المصـارف التجارية في الاقتصـاد الليبي، وقد أثرت بشـكل كبير على اسـتقرار الأنشـطة المصـرفية وفعالية التعاملات المالية اليومية للأفراد والمؤسسات. في ظل هذا الواقع، برزت الحاجة الملحة إلى اعتماد وسائل دفع إلكترونية بديلة تسهم في التخفيف من حدة هذه الأزمة وتعزز الكفاءة التشغيلية للمصارف. وتتجلى هذه الأزمة في الطوابير الطويلة أمام المصـارف، والقيود المفروضـة على عمليات السـحب النقدي، وصـعوبة تلبية احتياجات العملاء من النقدية نتيجة لنقص السيولة المتاحة (محمد والشافعي، 2025؛ الشريف وانبيص، 2025؛ الجندي وحريب، 2025؛ الأمين وافحيج، 2025؛ فرج وعمر، 2025).

وقد تناول عدد من الدراسات السابقة موضوع أزمة السيولة بالمصارف الليبية ومعوقات استخدام وسـائل الدفع الإلكتروني. فدراسـة (الغافود وإمزيكه، 2016) تناولت محددات مخاطر السـيولة في المصارف التجارية الليبية، وأوصت بتنويع الأوعية الادخارية وتحسين الخدمات المصرفية. كما بحثت دراسـة (سـالم محمود، عازة، 2024) إلى تحديد مدى فاعلية وسـائل الدفع الإلكتروني في ظل أزمة السيولة النقدية التي يعاني منها الاقتصاد الليبي. حيث ركزت الدراسة على المنطقة الشرقية. وتوصلت الدراسة إلى أن وسائل الدفع الإلكتروني كان لها دور إيجابي في حل أزمة السيولة بالنسبة للمستخدمين. بينما تناولت دراسـة (خليفة عبدالرحمن، ميلاد صـلاح، 2025) دور وسـائل الدفع الإلكتروني في الحد من أزمة السيولة وتنشيط الاستهلاك المحلي. حيث ركزت الدراسة على المنطقة الجنوبية وتحديدا على بلديات وادي الشاطئ. وتوصلت إلى أن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني يحظى بمستوى مقبول من قبل العملاء. حيث أن هذه الوسائل قد ساهمت في تسهيل المعاملات المالية، وبالتالي خففت من أزمة السيولة. وعليه، فإن دراسـتنا هذه تأتي لتسـد فجوة بحثية من خلال تقديم دراسـة ميدانية مكثفة ومُحدّثة في منطقة أبوقرين، وهي منطقة لم تتناولها الدراسات السابقة بكثافة.

تهدف هذه الدراسـة إلى تقييم دور بطاقات الدفع الإلكترونية في الحد من أزمة السـيولة بالمصـارف التجارية الليبية، مع التركيز على دراسـة ميدانية للمصـرف التجاري الوطني فرع أبوقرين. كما تسـعى الدراسـة إلى تحديد العوامل المؤثرة في اسـتخدام بطاقات الدفع الإلكترونية، وتوضـيح كيفية توظيف هذه الوسـائل الحديثة للدفع في تقليل الاعتماد على النقد الورقي وتحسـين جودة الخدمات المصـرفية المقدمة للعملاء. وتكمن أهمية البحث في تقديم رؤى وتوصـيات للمصـارف التجارية الليبية حول كيفية اسـتخدام بطاقات الدفع الإلكترونية لتحسين مستوى السيولة وتسهيل المعاملات المالية.

من خلال هذه الدراسة، سيتم تسليط الضوء على استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية، والتحديات التي تواجه انتشـارها، ومدى تأثيرها في الحد من أزمة السـيولة في المصـارف التجارية الليبية. وفي نهاية البحث، سيتم تقديم نتائج عملية وتوصيات يمكن أن تستفيد منها الجهات المعنية بالدراسة، مثل المصارف التجارية الليبية، بهدف تعزيز الحلول التقنية في القطاع المصرفي وتحقيق تحول رقمي فعال ومستدام.

مراجعة الأدبيات:

في إطار مراجعة الأدبيات المتعلقة بالسـيولة المصـرفية ووسـائل الدفع الإلكتروني في ليبيا، استعرضـت الدراسـة مجموعة من الأبحاث السـابقة التي تناولت جوانب مختلفة من الموضـوع ومن بين هذه الدراسات ما يلي:

دراسة الغافود وإمزيكه (2016)؛ بعنوان "محددات مخاطر السيولة في المصارف التجارية الليبية"، وهدفت إلى تحديد العوامل التي تؤثر على مخاطر السيولة في المصارف التجارية الليبية. استخدم الباحثان في دراستهما المتغيرات الخاصة بالسيولة المصرفية، مثل نسبة القروض إلى الودائع ونسبة الأصول السائلة، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لعينات من مصارف تجارية ليبية. وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة سلبية بين القروض وودائع العملاء ومخاطر السيولة، وأوصت بضرورة تنويع الأوعية الادخارية وتحسين الخدمات المصرفية لزيادة الودائع وتعزيز السيولة.

دراسة عبد المجيد والبقار (2021)؛ بعنوان "أثر استخدام بطاقات الدفع الإلكتروني في إدارة السيولة النقدية بالمصارف التجارية"، فقد هدفت إلى تقييم أثر استخدام البطاقات الإلكترونية على السيولة النقدية. استخدمت الدراسة متغيرات مثل عدد المعاملات الإلكترونية وقيمة المدفوعات عبر البطاقات، واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات. وقد أُجريت الدراسة في مصارف تجارية ليبية، ووجدت أن هناك أثرًا إيجابيًا ومباشرًا لاستخدام بطاقات الدفع الإلكتروني على إدارة السيولة النقدية. وأشارت إلى أن هذه البطاقات تسهم في تقليل الاعتماد على النقد الورقي وتسهيل المعاملات، مما يساعد على تحسين السيولة.

دراسة التواتي وحصن (2022)؛ بعنوان "دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحقيق الشمول المالي في ليبيا: دراسة حالة على مصرف الوحدة"، والتي هدفت إلى تقييم دور وسائل الدفع الإلكترونية في تحقيق الشمول المالي. استخدم الباحثان متغيرات مثل عدد البطاقات الصادرة، وقيمة المعاملات، وعدد نقاط البيع، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتغطية الفترة من 2018 إلى 2021. وقد توصلت الدراسة إلى أن وسائل الدفع الإلكترونية لها دور فعال في توسيع نطاق الخدمات المصرفية وتسهيل الوصول إليها، مما يعزز الشمول المالي. وأوصت بضرورة وضع خطة وطنية لتطوير البنية التحتية وتوفير الحوافز لتشجيع استخدام هذه الوسائل.

دراسة العابدي والزواري (2023)؛ بعنوان "أثر استخدام الدفع الإلكتروني على أزمة السيولة في ليبيا: دراسة تطبيقية على مصرف الأمان"، والتي هدفت إلى قياس أثر الدفع الإلكتروني على أزمة السيولة النقدية. اعتمدت الدراسة على متغيرات مثل عدد نقاط البيع وعدد مستخدمي البطاقات الإلكترونية وقيمة المعاملات. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم تطبيقها على عينة من عملاء مصرف الأمان. وقد أكدت الدراسة على وجود علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين استخدام الدفع الإلكتروني والحد من أزمة السيولة، كما أوصت بضرورة توسيع نطاق خدمات الدفع الإلكتروني وزيادة عدد نقاط البيع.

المشكلة البحثية:

تعد أزمة السيولة النقدية من أبرز التحديات التي تواجه المصارف التجارية الليبية في الوقت الراهن، حيث تعاني هذه المصارف من صعوبة تلبية احتياجات العملاء من النقدية نتيجة لنقص السيولة المتاحة لديها. وتتجلى هذه الأزمة في الطوابير الطويلة أمام المصارف، والقيود المفروضة على عمليات السحب. في ظل هذه التحديات، برزت الحاجة الماسة إلى البحث عن حلول بديلة ومبتكرة تسهم في التخفيف من حدة هذه الأزمة. ومن هذا المنطلق، يمكن صياغة المشكلة البحثية في التساؤل الرئيس التالي:

ما هو دور بطاقات الدفع الإلكترونية في الحد من تفاقم أزمة السيولة في المصارف التجارية الليبية؟

فرضية الدراسة:

في ظل التحديات التي تفرضها أزمة السيولة النقدية على المصارف التجارية الليبية، والتي أدت إلى صعوبات كبيرة في تلبية احتياجات العملاء من النقد، أصبح من الضروري البحث عن حلول فعالة ومبتكرة. تبرز بطاقات الدفع الإلكترونية كأحد أهم هذه الحلول، حيث تمثل أداة حديثة يمكنها أن تقلل من الاعتماد على النقد الورقي وتسهل المعاملات المالية. وعلى هذا الأساس تم صياغة فرضية الدراسة على النحو التالي:

فرضية الدراسة الرئيسية: يُعد استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية حلاً بديلاً للمعاملات النقدية التقليدية، مما يساهم في تحسين السيولة بالمصارف التجارية الليبية والحد من أزمتها.

الفرضيات الفرعية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية كبديل للمعاملات النقدية التقليدية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية وتقليل السحب النقدي.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين العوامل التقنية وفعالية استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة بشكل رئيسي إلى تقييم دور بطاقات الدفع الإلكترونية في الحد من تفاقم أزمة السيولة في المصارف التجارية الليبية، من خلال تحليل الأثر المحتمل لهذه البطاقات على تحسين مستويات السيولة وتقليل الاعتماد على النقد الورقي، كما يمكن الإشارة إلى مجموعة من الأهداف الفرعية الأخرى التي تسعى هذه الدراسة إلى تحقيقها وهي:

- تقييم مدى اعتماد العملاء على بطاقات الدفع الإلكترونية كوسيلة بديلة للمعاملات النقدية اليومية، وتحديد أهم الأسباب التي تدفعهم إلى ذلك.
- قياس أثر استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية على سلوك العملاء فيما يخص السحب النقدي، وتحديد مدى مساهمة هذه البطاقات في تقليل الحاجة إلى النقد الورقي وتخفيف الضغط على المصارف.
- تحديد وتحليل العوامل التقنية والمصرفية التي تؤثر على قرار العملاء باستخدام بطاقات الدفع الإلكترونية، مثل البنية التحتية، مستوى الأمان، وسهولة الاستخدام.

أهمية الدراسة:

تكمن الأهمية العلمية لهذه الدراسة في تناولها لموضوع حيوي يلامس صميم التحديات التي يواجهها القطاع المصرفي الليبي، ألا وهو أزمة السيولة النقدية. فعلى الرغم من وجود بعض الدراسات السابقة التي تناولت جوانب متفرقة من الموضوع، فإن هذه الدراسة تبرز في كونها تقدم تحليلاً يربط بشكل مباشر بين استخدام بطاقات الدفع الإلكتروني والحد من هذه الأزمة، وذلك من خلال دراسة ميدانية في منطقة أبوقرين التي لم تحظَ ببحث كافٍ. وبهذا، تسهم الدراسة في سد فجوة بحثية قائمة، وتقدم إطاراً نظرياً وتطبيقياً يمكن أن يكون نقطة انطلاق لأبحاث مستقبلية في هذا المجال، كما توفر قاعدة بيانات ونتائج تساعد في فهم التفاعل بين التكنولوجيا المالية والاستقرار المصرفي في البيئة الليبية.

كما تتجلى الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة في تقديمها لمجموعة من الفوائد العملية التي يمكن أن تستفيد منها الجهات المعنية بشكل مباشر. فنتائج الدراسة وتوصياتها ستكون بمثابة دليل للمصارف التجارية الليبية لمساعدتها على صياغة استراتيجيات فعالة لتوسيع نطاق استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية، مما يسهم في تقليل الضغط على النقدية المتاحة وتحسين إدارة السيولة. كما يمكن للمصرف المركزي الاستفادة من هذه النتائج لوضع سياسات تحفيزية وتشريعية تدعم التحول الرقمي للقطاع المصرفي، إضافة إلى ذلك، يمكن لنتائج الدراسة أن تسهم في توعية العملاء والتجار بفوائد استخدام هذه البطاقات، مما يسهل من عملية التبني ويساهم في تحقيق تحول رقمي شامل يعود بالنفع على الاقتصاد الليبي ككل.

حدود الدراسة:

- الحدود الزمانية: تغطي هذه الدراسة الفترة الزمنية من عام 2025. وقد تم اختيار هذه الفترة لجمع وتحليل البيانات المتعلقة بأداء المصرف التجاري الوطني فرع أبوقرين خلال فترة زمنية محددة، مما يتيح إمكانية استخلاص نتائج دقيقة وتقديم توصيات فعالة.
- الحدود المكانية: تنحصر الحدود المكانية للدراسة في المصرف التجاري الوطني فرع أبوقرين، وهو ما يسمح بإجراء دراسة ميدانية مركزة على عينة محددة من العملاء، مما يسهم في فهم أدق للظاهرة المدروسة في بيئة مصرفية محددة.

متغيرات الدراسة:

تتمثل متغيرات الدراسة في:

أولاً: بطاقات الدفع الإلكترونية (المتغير المستقل):

يُعرف الباحثون بطاقات الدفع الإلكترونية بأنها أدوات مالية بلاستيكية أو رقمية تصدرها المصارف للمتعاملين معها، وتُستخدم لإجراء عمليات الدفع والشراء وسحب النقد من خلال أجهزة نقاط البيع أو أجهزة الصرف الآلي، دون الحاجة إلى حمل النقود الورقية (كافي، 2011). أما التعريف الإجرائي لبطاقات الدفع الإلكتروني: وتمثل المتغير المستقل في هذه الدراسة، وتشمل أنواع البطاقات التي يستخدمها عملاء المصرف التجاري الوطني فرع أبوقرين، مثل بطاقات الخصم المباشر (Debit Cards)، وبطاقات الائتمان (Credit Cards)، والبطاقات مسبقة الدفع (Prepaid Cards)، والتي يتم قياس استخدامها من خلال إجابات عينة الدراسة على استبيان البحث.

ثانياً: السيولة المصرفية (المتغير التابع):

يُعرف مفهوم السيولة المصرفية بأنه قدرة المصرف على الوفاء بالتزاماته المالية تجاه المودعين والجهات الأخرى عند استحقاقها، وذلك من خلال الأصول السائلة المتاحة لديه دون الحاجة إلى تسييل أصوله الثابتة بخسارة (عبد الله، 1998). أما التعريف الإجرائي للسيولة المصرفية: وهو المتغير التابع في هذه الدراسة، فيُقصد به قدرة المصرف التجاري الوطني فرع أبوقرين على تلبية طلبات السحب النقدي من قبل العملاء بشكل فعال وفي الوقت المناسب، ويتم قياسه بشكل غير مباشر من خلال تقييم أثر استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية على حجم التعاملات النقدية.

ما يميز هذه الدراسة:

- تُعد هذه الدراسة إضافة نوعية للأدبيات الموجودة، حيث تركز على منطقة أبوقرين التي لم تحظَ ببحث كافٍ، مما يوفر رؤى جديدة حول أزمة السيولة في المناطق الأقل مركزية ويغني الأدبيات المتعلقة بالموضوع.
- تعتمد الدراسة على عينة ميدانية واسعة مكونة من (375) مشاركًا من عملاء المصرف التجاري الوطني - فرع ابوقرين، وهو ما يعزز من مصداقية النتائج ويمنحها دقة أكبر في تقييم واقع استخدام بطاقات الدفع الإلكتروني في المنطقة المستهدفة.
- تولي الدراسة اهتمامًا خاصًا بتأثير البنية التحتية الرقمية، ومستوى الأمان، والتثقيف المالي على ثقة المستخدمين في بطاقات الدفع الإلكتروني، وهو ما لم يُعالج بعمق في معظم الدراسات السابقة التي كانت تركز بشكل أكبر على الجوانب الاقتصادية البحتة.
- أُجريت هذه الدراسة خلال عام 2025، ما يمنحها ميزة التحديث والتطرق لأحدث التطورات في خدمات الدفع الإلكتروني والمشكلات التقنية المرتبطة بها في الوقت الحاضر.

منهج الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وهو المنهج الأنسب لوصف وتفسير الظاهرة كما هي في الواقع، واستخلاص العلاقات بين المتغيرات. وقد تم استخدام هذا المنهج في تحليل البيانات الميدانية التي جُمعت من عملاء المصرف التجاري الوطني فرع أبوقرين، بهدف فهم أثر استخدام بطاقات الدفع الإلكتروني على أزمة السيولة المصرفية.

مصادر جمع البيانات:

تنوّعت مصادر جمع البيانات المستخدمة في هذه الدراسة بهدف تحقيق الشمول والدقة، حيث تم الاعتماد على مصدين: المصادر الأولية؛ تمثلت في الاستبانة التي صُمّمت خصيصًا لغرض هذه الدراسة، ووُجّهت إلى عينة البحث الممثلة لعملاء المصرف، وذلك لجمع البيانات المباشرة حول آرائهم وتجاربهم في استخدام بطاقات الدفع الإلكتروني. والمصادر الثانوية؛ وشملت الدراسات السابقة ذات الصلة، بالإضافة إلى المقالات المحكمة المنشورة في المجلات العلمية، والتي وفرت الإطار النظري والمعرفي للبحث.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع عملاء المصرف التجاري الوطني فرع أبوقرين، والبالغ عددهم (15,000) عميل. وبناءً على ذلك، تم اختيار عينة عشوائية ممثلة لمجتمع الدراسة، حيث بلغ حجمها (375) فردًا.

أداة الدراسة:

تمثّلت الأداة الرئيسة لجمع البيانات في الاستبيان، والذي احتوى على مجموعة من الأسئلة المغلقة المصممة لقياس المتغيرات المختلفة. وقد قُسّم الاستبيان إلى ثلاثة محاور رئيسة:

- المحور الأول: دور بطاقات الدفع الإلكتروني كبديل للمعاملات النقدية.
- المحور الثاني: تأثير استخدام بطاقات الدفع الإلكتروني على تقليل السحب النقدي.
- المحور الثالث: العوامل التقنية والمصرفية المؤثرة في استخدام بطاقات الدفع الإلكتروني.

للتحقق من صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبيان) فقد تم عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجالي الاقتصاد والإحصاء. وقد تم الأخذ بملاحظاتهم وتعديل بعض الفقرات لضمان دقة ووضوح الأداة، كما تم التحقق من ثبات الأداة (Reliability): للتأكد من أن الأداة ستعطي نتائج متسقة وموثوقة إذا أُعيد تطبيقها، تم حساب معامل "ألفا كرونباخ" (Cronbach's Alpha) لجميع محاور الاستبيان. يُظهر الجدول رقم (2) قيم هذا المعامل، والتي تجاوزت جميعها الحد الأدنى المقبول (0.70)، مما يدل على أن الأداة تتمتع بمستوى عالٍ من الثبات ومناسبة لإجراء الدراسة.

وصف خصائص عينة الدراسة:

يُظهر الجدول رقم (1) أن عينة الدراسة تتكون من (375) مشاركًا، منهم (211) من الذكور بنسبة (56.3%)، و(164) من الإناث بنسبة (43.7%). تشير هذه النتائج إلى أن توزيع العينة كان متوازنًا إلى حد كبير بين الجنسين، مع ميل طفيف نحو الذكور. هذا التوزيع المتوازن يضمن أن نتائج الدراسة لا تقتصر على جنس واحد، مما يعزز من موثوقية النتائج وقابليتها للتعميم على مجتمع الدراسة، وهو عملاء المصرف التجاري الوطني فرع أبوقرين.

جدول (1): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.

الجنس	العدد	النسبة
ذكر	211	56.3%
أنثى	164	43.7%
الإجمالي	375	%100

تشير بيانات الجدول رقم (2) إلى أن عينة الدراسة تتكون من (375) مشاركًا، وتتوزع أعمارهم على فئات مختلفة. يُلاحظ أن الفئة العمرية الأكثر تمثيلاً هي "26-35 سنة" بنسبة (36.8%)، تليها الفئة "36-45 سنة" بنسبة (33.6%)، مما يشير إلى أن غالبية المشاركين (حوالي 70%) يقعون في الفئة العمرية النشطة اقتصاديًا (26-45 سنة). بينما تشكل الفئة "46 فأكثر" نسبة (17.9%)، وتأتي الفئة "25 سنة أو أقل" بنسبة (11.5%). هذا التوزيع يعكس اهتمام الدراسة بالشرائح الأكثر استخدامًا للخدمات المصرفية. ويُلاحظ وجود خلل في إدخال البيانات للفئة العمرية "25-35 سنة" التي لا تحتوي إلا على (1) مشارك، ويُعد التنوع في الفئات العمرية مؤشرًا إيجابيًا على أن نتائج الدراسة تعبر عن آراء شرائح عمرية مختلفة من عملاء المصرف، مما يعزز من شمولية النتائج.

جدول (2): يبين توزيع عينة الدراسة حسب العمر.

العمر	العدد	النسبة
25 سنة او اقل	43	11.5%
25- 35 سنة	1	0.3%
26-35 سنة	138	36.8%
36-45سنة	126	33.6%

46 فأكثر	67	17.9%
الإجمالي	375	%100

يتضح من الجدول رقم (3) أن غالبية عينة الدراسة حاصلة على المستوى الجامعي، حيث بلغ عددهم (311) مشاركًا بنسبة (82.9%). هذه النسبة المرتفعة تشير إلى أن العينة المستهدفة من المتعاملين مع المصرف تتمتع بمستوى تعليمي عالٍ، مما يجعلهم أكثر إدراكًا لأهمية وفائدة بطاقات الدفع الإلكترونية. تأتي الفئات الأخرى بنسب أقل بكثير، حيث يمثل حملة الشهادة الثانوية نسبة (8.0%)، بينما يشكل من هم أقل من ثانوي نسبة (6.1%)، وحملة الدراسات العليا نسبة (2.9%). يعكس هذا التوزيع أن نتائج الدراسة تعبر بشكل كبير عن آراء شريحة المتعلمين، وهم عادةً الفئة الأكثر استخدامًا للتقنية والخدمات المصرفية الحديثة، مما يعزز من مصداقية النتائج المتعلقة بالوعي والإدراك.

جدول (3): يبين توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.

المستوى التعليمي	العدد	النسبة
اقل من ثانوي	23	6.1%
ثانوي	30	8.0%
جامعي	311	82.9%
دراسات عليا	11	2.9%
الإجمالي	375	%100

يبين الجدول (4) أن أغلب عينة الدراسة هم من موظفي القطاع العام، حيث بلغ عددهم (258) مشاركًا بنسبة (68.8%)، مما يعكس أن هذه الشريحة هي الأكثر تمثيلاً في العينة. تليها فئة موظفي القطاع الخاص بنسبة (23.7%)، في حين أن نسبة الطلاب هي الأقل بنسبة (7.5%). هذه النتائج تشير إلى أن الدراسة تركز بشكل كبير على آراء الموظفين، وخاصةً في القطاع العام، وهم الشريحة التي غالبًا ما تتلقى رواتبها وتحتاج إلى سحبها، مما يجعلهم أكثر عرضة لمشكلة أزمة السيولة وأكثر استخدامًا للخدمات المصرفية. هذا التوزيع الوظيفي يعزز من مصداقية النتائج المتعلقة بتأثير بطاقات الدفع الإلكتروني على حل أزمة السيولة، حيث يمثلون الشريحة الأكثر تأثرًا بالمشكلة.

جدول (4): يبين توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة.

الوظيفة	العدد	النسبة
طالب	28	7.5%
موظف بالقطاع الخاص	89	23.7%
موظف بالقطاع العام	258	68.8%
الإجمالي	375	%100

توضح الأرقام الواردة في الجدول رقم (5) أن غالبية عينة الدراسة لديهم خبرة طويلة في التعامل مع المصرف، حيث بلغت نسبة من يتعاملون معه لأكثر من (10) سنوات (46.7%)، في حين بلغت نسبة من يتعاملون معه من (سنة إلى 5 سنوات) (32.5%). وتأتي الفئات الأخرى بنسب أقل، حيث بلغت نسبة من يتعاملون معه من (6 إلى 10 سنوات) (14.7%)، بينما بلغت نسبة من يتعاملون معه لأقل من سنة (6.1%). هذا التوزيع يشير إلى أن غالبية عينة الدراسة هم من العملاء الدائمين للمصرف، ولديهم تجربة وخبرة كافية تمكنهم من تقييم خدمات المصرف، بما في ذلك استخدام بطاقات الدفع الإلكتروني، مما يعزز من مصداقية النتائج التي ستخرج بها الدراسة.

جدول (5): يبين توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات التعامل مع المصرف.

سنوات التعامل مع المصرف	العدد	النسبة
اقل من سنة	23	6.1%
من سنه-5 سنوات	122	32.5%
من 6 -10 سنوات	55	14.7%
أكثر من 10 سنوات	175	46.7%
الإجمالي	375	%100

أساليب التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة:

لتحليل البيانات التي جُمعت من الاستبيان، تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام برنامج SPSS، وتشمل هذه الأساليب ما يلي:

الإحصاء الوصفي: تم استخدام المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتحديد الاتجاه العام لاستجابات أفراد العينة لكل محور من محاور الاستبيان. ولتفسير هذه المتوسطات، تم استخدام مقياس التقدير التالي:

جدول (6): يبين درجة الموافقة.

النطاق	من 1 إلى أقل من 1.8	من 1.8 إلى أقل من 2.6	من 2.6 إلى أقل من 3.4	من 3.4 إلى أقل من 4.2	من 4.2 إلى 5
الإجابة	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الموافقة	مرتفعة جدا	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	لا تشكل صعوبة

اختبار "t" لعينة واحدة (One Sample t-test): تم استخدام هذا الاختبار لتحديد الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة حول كل محور من محاور الاستبيان. وقد تم اعتماد مستوى دلالة (P-value) عند 0.05. فإذا كانت قيمة (P-value) أصغر من 0.05، فإن ذلك يدل على وجود فرق ذي دلالة إحصائية بين متوسط الاستجابات والمتوسط (3)، مما يعني أن الاتجاه العام يميل إما إلى الموافقة أو عدم الموافقة. أما إذا كانت قيمة (P-value) أكبر من 0.05، فإن ذلك يدل على أن الاتجاه العام يميل إلى الحياد.

تحليل بيانات الدراسة:

أولاً: نتائج المحور الأول: دور بطاقات الدفع الإلكترونية كبديل للمعاملات النقدية التقليدية:

يهدف هذا المحور إلى اختبار الفرضية التي تنص على "وجود دور لبطاقات الدفع الإلكترونية كبديل للمعاملات النقدية التقليدية". ولتحقيق ذلك، تم تحليل استجابات عينة الدراسة لفقرات الاستبيان الخاصة بهذا المحور باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS. وكانت النتائج كما في الجدول التالي:

جدول (7): نتائج التحليل الإحصائي للمحور الأول.

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
يُساعد استخدام البطاقات الإلكترونية في تقليل مخاطر فقدان أو سرقة النقود.	4.28	0.64	1	موافق بشدة
أجد أن استخدام البطاقات الإلكترونية أكثر أماناً من حمل مبالغ نقدية كبيرة.	4.25	0.60	2	موافق بشدة
تعزز البطاقات الإلكترونية القدرة على إجراء المعاملات المالية في أي وقت ومن أي مكان دون الحاجة إلى النقود.	4.19	0.60	3	موافق
تُساهم بطاقات الدفع الإلكترونية في تسهيل عمليات الدفع وتقليل الحاجة إلى النقد الورقي.	4.18	0.61	4	موافق
تؤدي بطاقات الدفع الإلكترونية إلى تسريع عمليات الدفع مقارنة بالنقد التقليدي.	4.01	0.83	5	موافق

أفضِّل استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية بدلاً من النقود الورقية في معاملاتي اليومية.	3.97	0.87	6	موافق
يُسهل استخدام البطاقات الإلكترونية عمليات التسوق عبر الإنترنت بشكل كبير.	3.88	0.85	7	موافق
تُساعد بطاقات الدفع الإلكترونية في تحسين إدارة الأموال وتقليل الإنفاق غير الضروري.	3.43	1.18	8	موافق
المتوسط العام للمحور	4.02	0.47	-	موافق
حجم العينة	مستوى الدلالة لاختبار (t) P-value			
375	0.000			

يلاحظ من الجدول رقم (7) أن المتوسط الحسابي العام للمحور الأول بلغ (4.02)، وهو يقع ضمن فئة "موافق" حسب مقياس التقدير المعتمد في الدراسة. هذا يشير إلى وجود اتجاه عام قوي لدى أفراد العينة للموافقة على دور بطاقات الدفع الإلكترونية كبديل فعال للمعاملات النقدية التقليدية. وبالنظر إلى الفقرات بشكل فردي، نجد أن أعلى متوسط حسابي كان للعبارة "يُساعد استخدام البطاقات الإلكترونية في تقليل مخاطر فقدان أو سرقة النقود" بمتوسط (4.28)، مما يدل على أن العامل الأبرز الذي يدفع العملاء لاستخدام البطاقات هو الإحساس بالأمان. في المقابل، حصلت العبارة "تُساعد بطاقات الدفع الإلكترونية في تحسين إدارة الأموال وتقليل الإنفاق غير الضروري" على أقل متوسط (3.43)، مما يشير إلى أن العملاء لا يرون في البطاقات أداة أساسية لإدارة أموالهم أو التحكم في إنفاقهم.

وللتأكد من دلالة هذه النتائج، تم إجراء اختبار "t" لعينة واحدة، حيث تشير النتائج بأن قيمة مستوى الدلالة (P-value) البالغة (0.000) هي أقل من 0.05، فإن هذا يؤكد وجود فرق ذي دلالة إحصائية بين متوسط إجابات العينة والمتوسط النظري (3)، مما يدل على أن الاتجاه العام للمشاركين يميل إلى الموافقة. وبناءً على ذلك، يتم قبول الفرضية التي تنص على "هناك دور لبطاقات الدفع الإلكترونية كبديل للمعاملات النقدية التقليدية".

ثانياً: نتائج المحور الثاني: تأثير استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية على تقليل السحب النقدي:

يهدف هذا المحور إلى اختبار الفرضية التي تنص على "وجود تأثير لاستخدام بطاقات الدفع الإلكترونية على تقليل السحب النقدي". ولتحقيق ذلك، تم تحليل استجابات عينة الدراسة لفقرات الاستبيان الخاصة بهذا المحور باستخدام البرنامج الإحصائيSPSS .

تشير بيانات الجدول رقم (8) أن المتوسط الحسابي العام للمحور الثاني بلغ (4.09)، وهو يقع ضمن فئة "موافق" حسب مقياس التقدير المعتمد في الدراسة. هذا يشير إلى وجود اتجاه عام قوي لدى أفراد العينة للموافقة على تأثير استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية على تقليل عمليات السحب النقدي.

وبالنظر إلى الفقرات بشكل فردي، نجد أن أعلى متوسط حسابي كان للعبارة "يقلل توفر بطاقات الدفع الإلكترونية من الازدحام على شبابيك السحب النقدي في المصارف" بمتوسط (4.36)، مما يدل على أن العملاء يرون في البطاقات حلاً فعالاً لمشكلة الازدحام. في المقابل، حصلت العبارة "يساعد استخدام البطاقات في تقليل الضغط على أجهزة الصراف الآلي" على أقل متوسط (3.85)، مما قد يشير إلى أن العملاء لا يزالون يستخدمون أجهزة الصراف الآلي بشكل كبير لسحب مبالغ صغيرة أو لأسباب أخرى.

جدول (8): نتائج التحليل الإحصائي للمحور الثاني.

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
يقلل توفر بطاقات الدفع الإلكترونية من الازدحام على شبابيك السحب النقدي في المصارف.	4.36	0.64	1	موافق بشدة
يوفر استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية وقتي مقارنة بالانتظار في طوابير السحب النقدي من المصرف.	4.27	0.68	2	موافق بشدة
ساهم استخدامي لبطاقات الدفع الإلكترونية في تقليل حاجتي إلى السحب	4.12	0.75	3	موافق

النقدي المتكرر من المصرف مما وفر لي الوقت والجهد.				
تُساهم بطاقات الدفع الإلكترونية في تحسين كفاءة الخدمة المصرفية من خلال تقليل الاعتماد على النقد الورقي.	4.12	0.66	3	موافق
تساهم البطاقات الإلكترونية في تقليل الحاجة إلى السحب النقدي الكبير من المصارف.	4.12	0.67	3	موافق
يُفضل الكثير من التجار الدفع الإلكتروني، مما يُقلل الحاجة إلى حمل النقود ويوفر مزيدًا من الأمان.	3.97	0.93	4	موافق
توفر بطاقات الدفع الإلكترونية خيارات دفع أكثر مرونة وسرعة مقارنة بالسحب النقدي.	3.92	0.89	5	موافق
يساعد استخدام البطاقات في تقليل الضغط على أجهزة الصراف الآلي.	3.85	0.88	6	موافق
المتوسط العام للمحور	4.09	0.49	-	موافق
حجم العينة	مستوى الدلالة لاختبار (t) P-value			
375	0.000			

وللتأكد من دلالة هذه النتائج، تم إجراء اختبار "t" لعينة واحدة، حيث تشير النتائج بأن قيمة مستوى الدلالة (P-value) البالغة (0.000) هي أقل من 0.05، فإن هذا يؤكد وجود فرق ذي دلالة إحصائية بين متوسط إجابات العينة والمتوسط النظري (3)، مما يدل على أن الاتجاه العام للمشاركين يميل إلى الموافقة. وبناءً على ذلك، يتم قبول الفرضية التي تنص على "هناك تأثير لاستخدام بطاقات الدفع الإلكترونية على تقليل السحب النقدي".

ثالثاً: نتائج المحور الثالث: العوامل التقنية التي تؤثر على استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية:

يهدف هذا المحور إلى اختبار الفرضية التي تنص على "وجود عوامل تقنية تؤثر على استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية". ولتحقيق ذلك، تم تحليل استجابات عينة الدراسة لفقرات الاستبيان الخاصة بهذا المحور باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

جدول (9): نتائج التحليل الإحصائي للمحور الثالث.

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
أعتقد أن المصارف بحاجة إلى تحسين خدمات الدفع الإلكتروني لتعزيز ثقة العملاء.	4.21	0.68	1	موافق بشدة
يُشجعني مستوى الأمان العالي للبطاقات الإلكترونية على استخدامها بشكل أكبر.	4.20	0.65	2	موافق بشدة
أحتاج إلى المزيد من التوعية حول كيفية استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية بكفاءة.	4.11	0.76	3	موافق
تساهم التحديثات الدورية للبرمجيات في تحسين تجربة الدفع الإلكتروني وزيادة أمانها.	4.10	0.70	4	موافق
أرى أن توفر بنية تحتية قوية مثل أجهزة نقاط البيع (POS) يعزز من استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية.	4.06	0.71	5	موافق
يساهم توفر دعم فني سريع وفعال في تشجيعي على استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية.	3.93	0.71	6	موافق
أواجه أحيانًا بعض المشكلات التقنية عند استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية.	3.75	0.93	7	موافق
تساهم برامج المكافآت والعروض الترويجية في زيادة اعتمادي على بطاقات الدفع الإلكترونية.	3.70	0.89	8	موافق
المتوسط العام للمحور	4.01	0.43	-	موافق
حجم العينة	مستوى الدلالة لاختبار (t) P-value			
375	0.000			

وفقا للأرقام الواردة في الجدول رقم (9) يتضح أن الوسط الحسابي العام للمحور الثالث بلغ (4.01)، وهو يقع ضمن فئة "موافق" حسب مقياس التقدير المعتمد في الدراسة. هذا يشير إلى وجود اتجاه عام لدى أفراد العينة للموافقة على وجود عوامل تقنية تؤثر على استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية.

وبالنظر إلى الفقرات بشكل فردي، نجد أن أعلى متوسط حسابي كان للعبارة "أعتقد أن المصارف بحاجة إلى تحسين خدمات الدفع الإلكتروني لتعزيز ثقة العملاء" بمتوسط (4.21)، مما يدل على أن العملاء يرون أن تحسين الخدمات المصرفية هو العامل الأكثر أهمية لزيادة ثقتهم. في المقابل، حصلت العبارة "تساهم برامج المكافآت والعروض الترويجية في زيادة اعتمادي على بطاقات الدفع الإلكترونية" على أقل متوسط (3.70)، مما يشير إلى أن برامج المكافآت ليست العامل الأبرز الذي يحفز العملاء على استخدام البطاقات مقارنة بعوامل أخرى مثل الأمان والثقة.

وللتأكد من دلالة هذه النتائج، تم إجراء اختبار "t" لعينة واحدة، حيث تشير النتائج أن قيمة مستوى الدلالة (P-value) البالغة (0.000) هي أقل من 0.05، فإن هذا يؤكد وجود فرق ذي دلالة إحصائية بين متوسط إجابات العينة والمتوسط النظري (3)، مما يدل على أن الاتجاه العام للمشاركين يميل إلى الموافقة. وبناءً على ذلك، يتم قبول الفرضية التي تنص على "هناك عوامل تقنية تؤثر على استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية".

نتائج الدراسة:

بناءً على تحليل البيانات الميدانية التي جُمعت من عينة الدراسة في المصرف التجاري الوطني فرع أبوقرين، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج التي توضح الأبعاد المختلفة لدور بطاقات الدفع الإلكتروني في معالجة أزمة السيولة. لقد أظهرت الدراسة أن هذه البطاقات تُعد وسيلة فعّالة للمساهمة في الحد من أزمة السيولة، وذلك من خلال تقليل الاعتماد على النقد الورقي وتخفيف الضغط على المصارف. ويعود هذا التوجه الإيجابي بشكل كبير إلى إدراك العملاء للفوائد التي تقدمها، حيث أكدت النتائج أن استخدام هذه البطاقات يعزز من الشعور بالأمان، ويقلل من مخاطر فقدان أو سرقة النقود، مما يشجع على استخدامها بشكل أكبر.

ومع ذلك، كشفت المناقشة عن وجود تحديات ومعوقات تحد من التبني الكامل لهذه الوسائل. فمن الناحية التقنية، لوحظت مشكلات فنية وتشغيلية متكررة، مثل ضعف الشبكة، وأعطال أجهزة نقاط البيع، وانقطاع التيار الكهربائي، الأمر الذي يؤثر سلبًا على استمرارية الخدمة. علاوة على ذلك، لا تزال تغطية أجهزة نقاط البيع غير كافية في بعض المناطق، خاصة الريفية منها، مما يقيّد إمكانية استخدام البطاقات الإلكترونية. كما أن هناك حاجة ملحة لزيادة الوعي المصرفي لدى المستخدمين، حيث أظهرت الدراسة أن هناك نقصًا في فهمهم لكيفية استخدام البطاقات بكفاءة وحقوقهم المرتبطة بها، مما يقلل من فعاليتها في بعض الحالات.

وفيما يتعلق بسلوكيات العملاء والتجار، فقد تبين وجود تفاوت في استخدام البطاقات الإلكترونية، حيث يزداد استخدامها بين الفئات الشابة وذوي المستويات التعليمية الأعلى، بينما يقتصر استخدامها لدى شريحة أخرى من العملاء على سحب المرتبات فقط دون الاستفادة منها كوسيلة دفع، مما يقلل من أثرها في الحد من تداول النقد. وقد أشار بعض المشاركين إلى أن عددًا من المحال التجارية تمتنع عن قبول الدفع بالبطاقات الإلكترونية، إما لتجنب الرسوم أو بسبب تأخر تسوية المدفوعات. على الرغم من هذه التحديات، أظهرت الدراسة وجود توجه إيجابي متزايد نحو استخدام بطاقات الدفع الإلكتروني، وهو ما يُعد مؤشرًا مشجعًا على إمكانية التحول الرقمي مستقبلًا، خاصة مع وجود بدائل فعّالة وإجراءات واضحة في حال تعطل الخدمة، وهو ما ينعكس بشكل إيجابي على ثقة العملاء بالمنظومة الإلكترونية.

توصيات الدراسة:

بناءً على نتائج الدراسة، نقدم التوصيات التالية:

- العمل على توسيع نطاق انتشار أجهزة نقاط البيع في جميع المناطق، لاسيما في المناطق الطرفية والريفية، لضمان وصول الخدمة إلى أكبر شريحة ممكنة من المستخدمين.

- تطوير البنية التحتية التقنية للمصارف، بما يشمل تعزيز شبكات الاتصال وضمان استقرار التيار الكهربائي لتفادي الأعطال المتكررة.
- إطلاق حملات توعوية وإعلامية على نطاق واسع، تهدف إلى رفع مستوى الوعي المصرفي لدى المواطنين، وشرح فوائد استخدام بطاقات الدفع الإلكتروني، وكيفية التعامل معها بأمان.
- إدراج برامج للتثقيف المالي في المناهج الدراسية، لتعزيز ثقافة الدفع الإلكتروني لدى فئة الشباب وتأهيلهم لاستخدام الخدمات المصرفية الحديثة.
- تحفيز المستخدمين والتجار على استخدام البطاقات الإلكترونية من خلال تقديم حوافز مادية ومعنوية، مثل الخصومات، وبرامج المكافآت، والإعفاءات من بعض الرسوم.
- إنشاء مراكز دعم فني متخصصة تتولى التعامل مع الأعطال والاستفسارات، بما يضمن سرعة الاستجابة ويعزز ثقة العملاء بالخدمة.
- تعزيز التعاون بين المصارف، وشركات الاتصالات، والجهات الحكومية ذات العلاقة لتطوير البيئة الرقمية وتحقيق شمول مالي مستدام يخدم جميع شرائح المجتمع.

المراجع

1. محمد، خ. ا.،الشافعي، ا. ا. (2025). أثر تطبيق أسلوب المقارنة المرجعية على تحسين جودة الخدمات المصرفية في مصرف الجمهورية المرقب ووكالة الميناء بالخمس. المجلة الأفروآسيوية للبحث العلمي (AAJSR)، (1) 3 ،71–82.
2. الشريف، خ. م.، انبيص، م. ع. (2025). العوامل الداخلية المؤثرة على تحديد أسعار الخدمات المصرفية الإلكترونية: دراسة ميدانية على المصارف التجارية العاملة في مدينة الخمس. مجلة شمال إفريقيا للنشر العلمي (NAJSP)، 3(1)، 11–23.
3. الجندي، ف. س.، حريب، ر. ا. (2025). محددات التمويل بصيغة الاستصناع من وجهة نظر صناع القرار في المصارف التجارية الليبية: دراسة حالة مصرف الصحاري. المجلة الأفروآسيوية للبحث العلمي (AAJSR)، 3(2)،48-69.
4. الأمين، م. ا.، افحيج، ح. م. (2025). الخصوم الإيداعية وأثرها على حجم توظيفات الأموال في المصارف الليبية: مصرف الصحاري نموذجًا. مجلة شمال إفريقيا للنشر العلمي (NAJSP)، 3(3)، 128–141.
5. فرج، م. ش.، عمر، ا. ص. م. (2025). أثر مخاطر السيولة على نشاط المصارف الإسلامية: دراسة حالة مصرف الراجحي (2014–2024). المجلة الأفروآسيوية للبحث العلمي (AAJSR)، 3(3)، 92-102.
6. عبد الله، خالد أمين. (1998). التدقيق والرقابة في البنوك. عمان: دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع.
7. كافي، مصطفى يوسف. (2011). النقود والبنوك الإلكترونية. دمشق: مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع.
8. التواتي، أحمد بلقاسم، وحصن، أنور مصطفى. (2022). العوامل المؤثرة على قبول التجار لبطاقات الدفع بالبطاقة المصرفية دراسة حالة المحلات التجارية بمنطقة الجبل الغربي في ليبيا. مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، 9(1).
9. الغافود، مختار، وعبد السلام، إمزيكة، فرج. (2016). محددات مخاطر السيولة بالمصارف التجارية دراسة ميدانية عن مصرف الجمهورية فرع زليتن. مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، (7).
10. العابدي، خالد أحميد، والزواري، غازي. (2023). أثر البطاقات الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الليبية. المجلة العالمية لإدارة الأعمال والتكنولوجيات، 18(1).

11. خليفة عبدالرحمن، ميلاد صـــالح. (2025). دور وســـائل الدفع الإلكتروني في الحد من أزمة السيولة وتنشيط الاستهلاك المحلي دراسة ميدانية على بلديات وادي الشاطئ في ليبيا. مجلة جامعة الزيتونة للنشر، 34(2).
12. ســالم محمود، عازة (2024). مدى جدوى وســائل الدفع الإلكتروني كبديل للســيولة النقدية في ظل أزمة السيولة النقدية في ليبيا. مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة (جامعة بنغازي)،43(1).