

## معوقات استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية بمنطقة الخمس

### د. جمعة فرحات عقيل

قسم التمويل والمصارف/ كلية الاقتصاد والتجارة/ جامعة المرقب  
Jumahf30@gmail.com

### أ. الشافعي ابراهيم الشافعي

قسم التمويل والمصارف/ كلية الاقتصاد والتجارة/ جامعة المرقب  
Ahla1981@yahoo.com

### أ. منيرة سليمان الصغير

قسم التمويل والمصارف/ كلية الاقتصاد والتجارة/ جامعة المرقب  
Emonira70@yahoo.com

### الملخص:

إن الهدف الرئيس لهذه الدراسة يتمثل في تحديد أهم المعوقات التي تحول دون استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية العاملة بمدينة الخمس حيث تعد هذه البطاقات من الخدمات الحديثة التي تقدمها المصارف الليبية لعملائها، كونها وسيلة للحصول على النقد والسلع بوفاء الأجل وكذلك لما تقدمه من إيرادات للمصارف، كما اعتمد هذا البحث على المنهج التحليلي الوصفي، ولغاية تحقيق أهدافها صممت استبانة تم من خلالها جمع البيانات المطلوبة إذ تم توزيعها على عينة من عملاء المصارف الذين يتعاملون بالبطاقات الإلكترونية، واعتمد الباحثين على استخدام حزمة البرامج الاحصائية SPSS على (66) استبيان وبما شكل نسبة (88%) من إجمالي الاستبيانات الموزعة وتم الاستعانة أيضاً بالأساليب الاحصائية الوسط الحسابي والانحراف المعياري لقياس اتجاهات آراء عينة الدراسة تجاه المتغيرات المستقلة وأسلوب (T – Test) (One – Sample statistics) لاختبار صحة فرضيات الدراسة، وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها ان المستهلك الليبي يجد صعوبة في استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية نظراً لغياب الوعي المصرفي والائتماني لدى غالبية عملاء المصارف، كما توصلت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات من أبرزها ضرورة العمل على نشر الوعي المصرفي الإلكتروني بين العملاء لزيادة التعاملات الإلكترونية من خلال النشرات الإرشادية والتوعية والتسويقية من قبل المصارف العاملة في مدينة الخمس.

## الإطار العام لدراسة

## المقدمة:

تأثرت بالتطور التكنولوجي هو القطاع المصرفي الذي من أهم ركائز الاقتصاد حيث تمثل المصارف ركناً أساسياً من أركان الاقتصاد الوطني لأي دولة ويمكن القول أن المصارف أصبحت مؤسسات مالية لا غنا عنها وذلك لدورها المهم في تجميع الأموال وتوظيفها في أوجه الاستثمار المختلفة، وفي ظل المتغيرات العالمية المتلاحقة أصبحت الحاجة ملحة لتحديث الإدارة الحكومية بشكل ينعكس على المواطن وعلى كل مؤسسات الدولة في صورة إنجاز الخدمات بصورة أكثر فاعلية ونتيجة لهذه التطورات التي شهدتها العالم ساعدت كثيراً في تطور الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف ومن هذه الخدمات خدمات الصرف الآلي والإنترنت المصرفي حيث تتميز هذه الوسائل بتبسيط الإجراءات وزيادة الشفافية في العمليات المالية علاوة على تخفيض التكاليف والوقت اللازمين لإنجاز العمليات المالية لاسيما على المستوى الدولي عبر الشبكة الدولية للمعلومات لذلك أصبحت المصارف القناة الرئيسية لتنفيذ الصيرفة الإلكترونية، وقد دخلت البطاقات الإلكترونية عالم المال فكانت من أهم ابداعات العصر الحديث، وقد حظيت البطاقات الإلكترونية باهتمام في بلادنا حديثاً منذ مطلع عام 2005 وانتشر استعمالها في كثير من المعاملات بين الناس وكان أول من أصدرها مصرف الجمهورية واستخدمت لأغراض الشراء بالتجزئة ودفع الفواتير، (مصرف ليبيا المركزي) تم أخذت في الانتشار من قبل مصرف الأمان والتجارة والتنمية ومصرف الصحارى واصبحت بديلاً للنقد وخاصة في ظل أزمة السيولة الراهنة وذلك لتخفيف العبء عن المواطن والموظف المصرفي معاً، الا اننا نلاحظ أن المصارف في ليبيا لا تتنافس على استخدام هذه الخدمة المصرفية لجلب أكبر عدد من العملاء ولتوفير أكبر قدر من الربح مما يوحي بوجود معوقات تحول دون استخدام بطاقات الدفع الإلكتروني ولهذا يحاول الباحثون التعرف على هذه المعوقات ودراسة الصعوبات التي تواجهها المصارف التجارية العاملة بمدينة الخمس في تنفيذ المعاملات الإلكترونية سواء من حيث البنية التحتية، أو التقنيات التكنولوجية المستخدمة، أو النظم المرتبطة بتشغيل العمليات الإلكترونية.

## مشكلة البحث:

نتيجة للتطورات المتسارعة في بيئة الأعمال المصرفية والتي تتصف بالمنافسة الشديدة والتحديات غير المسبوقة في الحصول على رقعة جديدة وكسب المزيد من الزبائن والمتعاملين فقد واجهت المصارف صعوبات في انجاز معاملاتها وهو ما دفعها للبحث عن بدائل حديثة لتقديم الخدمات المصرفية لتتفعل مع متغيرات هذا العصر الذي يتسم بالتسارع المعرفي والتكنولوجي ولهذا برزت خدمات الصيرفة الإلكترونية كنتائج لهذه التطورات وأخذت البطاقات الإلكترونية في الانتشار، واصبحت تحتل مساحات كبيرة في تعاملات الأفراد على حساب وسائل الدفع الأخرى في ليبيا، وبموجب هذه البطاقة يستطيع حاملها سحب مبالغ نقدية من أجهزة السحب الآلية للمصرف المانح لها أو المصارف المرتبطة معه بشبكة اتصالات، أو الوفاء بثمان السلع والخدمات التي يحصل عليها من الجهات المشتركة في شبكة التعامل بها، وبالرغم من الانتشار السريع في استخدام البطاقات الإلكترونية في أغلب أرجاء دول العالم لما تدره من أموال على المصارف بطرق سهلة إلا أن هذا الاستخدام لازال محدوداً في المصارف الليبية على الرغم من أن أغلب ورش العمل التي أجريت لحل أزمة السيولة الراهنة في الفترات السابقة أكدت على أن القنوات الإلكترونية أحد الحلول للتخفيف من حدة السيولة في المصارف الليبية وذلك باستخدام أدوات الدفع الإلكتروني بدلاً

من استخدام النقود مباشرة وخاصة في مجال مشتريات التجزئة على مستوى الأفراد وسداد الفواتير وغيرها , واتساقاً مع ما تم عرضه في هذا السياق فإن مشكلة البحث تحديداً يمكن صياغتها وفق التساؤل الرئيسي التالي:

" ماهي المعوقات التي تحول دون استخدام البطاقات الالكترونية في المصارف التجارية بمنطقة الخمس ؟

**أهداف البحث:**

يهدف هذا البحث إلى معرفة الصعوبات التي تواجه المستهلك الليبي في استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية, وكذلك الكشف عن أهم المعوقات الحالية التي تحول دون استخدام وإصدار البطاقات الالكترونية, و الحكم على الواقع الحالي لبطاقات السحب الآلي ومدى تحقيقه لأهدافه من وراء استخدامها بالمصارف قيد الدراسة, ومعرفة الدور الذي تلعبه بطاقات السحب الآلي في حل مشكلة الازدحام في ظل مشكلة السيولة الحالية.

**أهمية الدراسة:**

ان موضوع البطاقات الإلكترونية من المواضيع المهمة في العصر الحديث لما يترتب عليه من تسهيلات اقتصادية ترتفع بالمستوى الاقتصادي للأفراد بشكل خاص وللمجتمع بشكل عام, وتعتبر استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف التجارية ما تزل ضعيفة, ومن هنا تأتي أهمية الدراسة في التعرف على اسباب عدم انتشار بطاقات الدفع الالكترونية بشكل واسع في المصارف التجارية, ويعتبر هذا البحث إضافة علمية وبحثية جديدة لأنها ستعمل على توفير مرجع إضافي للمراجع السابقة الأمر الذي يعمل على توسيع مدارك الدارسين والباحثين حول موضوع فعالية بطاقات السحب الآلي ودورها في حل أزمة السيولة.

**فرضيات البحث:**

يفترض الباحثون إلى أن هناك جملة من المعوقات تحول دون انتشار استخدام بطاقات الدفع الإلكتروني بالمصارف التجارية بمنطقة الخمس وقد تم صياغتها وفق الآتي:

- 1- يجد المستهلك الليبي صعوبة في استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية في السوق الليبي.
- 2- غياب الوعي المصرفي والائتماني أدى إلى استخدام بطاقات الدفع الإلكتروني في مجالات ضيقة.
- 3- ضعف الرقابة المصرفية على اجراءات نظام بطاقات الدفع الالكترونية.

**منهجية البحث:**

اعتمد هذا البحث على المنهج التحليلي الوصفي, وذلك بالاعتماد علي المعلومات والبيانات التي تم الحصول عليها من الكتب والمجلات العلمية والدراسات والنشرات والتقارير الصادرة من الجهات ذات العلاقة, بالإضافة إلى المعلومات المتحصل عليها من خلال صحيفة الاستبيان المعدة لهذا الغرض, وهو ما يمثل الجانب النظري لهذا البحث, أما الناحية العملية فقد تم التعرف على الصعوبات التي تحد من استخدام بطاقات الدفع الالكترونية في السوق الليبي, وذلك من خلال عينة متمثلة في مصرف الجمهورية ومصرف الأمان وذلك بتقديم استبيان للوصول إلى الأهداف المرجوة من هذا البحث.

**مجتمع وعينة البحث:**

يتمثل مجتمع البحث في حاملي البطاقات الالكترونية الصادرة من مصرف الجمهورية ومصرف الامان بمنطقة الخمس. أما عينة البحث فقد تم تصميم استمارة استبيان وزعت على عينة عشوائية من حاملي هذه البطاقات وقد تم توزيع عدد (75) استمارة استبيان .

**حدود البحث:**

للبحث حدود مكانية واخري زمنية:

الحدود المكانية - مصرف الجمهورية ومصرف الامان.

الحدود الزمنية - تمت الدراسة خلال سنة 2017.

**الدراسات السابقة:**

1- دراسة الشافعي (2013) بعنوان (دراسة العوامل المحددة لاستخدام البطاقات الائتمانية في السوق الليبي) وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على بطاقات الائتمان وأهميتها والعمل على تقييم حجم سوق استخدام البطاقات الائتمانية في الاقتصاد الليبي، وقد توصل الباحث إلى عدة نتائج منها وجود عوامل تؤدي الي عدم رغبة العملاء في استخدام البطاقات الائتمانية، وأن الغرض الأساسي من استخدام البطاقات هو من اجل السفر للخارج كما ان غالبية العملاء يرون ان شروط المصرف التي يتعاملون معها معقولة نحو دفع المبالغ المستخدمة في البطاقات، ووصت هذه الدراسة علي زيادة الاهتمام بأساليب الدعاية والاعلان، وتنويع الخدمات المصرفية والعمل علي كفاءة وتطوير الموظفين.

2- دراسة الشورة، الطالب(2009) بعنوان (البطاقات الائتمانية ومخاطرها على الجهاز المصرفي) حيث هدفت هذه الدراسة إلى بيان المخاطر المختلفة المحيطة باستخدام البطاقة، وقياس مدى تأثير البطاقات الائتمانية ومخاطرها على الجهاز المصرفي، وقد أظهرت هذه الدراسة عدة نتائج منها أن البطاقات الائتمانية هي نقود عادية متطورة، ومن المتوقع أن تخلق مناخاً جيداً لبعض الجرائم مثل غسل الاموال والتهرب الضريبي، كما وصت هذه الدراسة بعدة توصيات منها ضرورة وضع قواعد صارمة فيما يتعلق بأمر اصدار البطاقات الائتمانية، وعلى المصرف المركزي ان يعد برامج تأهيل وتدريب للموظفين في المصارف لتقليل للمشاكل الخاصة ببطاقات الائتمان.

3- دراسة كاظم (2007) بعنوان (خصوصية بطاقات الائتمان الصادرة عن المصارف الاسلامية) وقد هدفت هذه الدراسة إلى بحث الجوانب القانونية والشرعية لبطاقات الائتمان والعلاقات التعاقدية الناشئة عنها، وماهية بطاقات الائتمان، وقد أظهرت هذه الدراسة عدة نتائج منها ان بطاقات الائتمان ضرورة عصرية في التعاملات اليومية، والمصارف الاسلامية تصدر بطاقات ائتمانية بنوعيتها الحسم الفوري والحسم الشهري، كما تقدمت بعدة توصيات منها ان بطاقات الائتمان من عقود المعاملات المستحدثة ان تكون مدة الائتمان القصوى سنتين.

4- دراسة محمود (2000) بعنوان (تحليل العوامل المؤثرة على انماط استخدام بطاقات الائتمان واثرها على الاستراتيجيات التسويقية) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدخل تسويق الخدمة المصرفية وأسباب الحاجة الي التسويق المصرفي، وعلى اتجاهات عملاء السوق المصرفي المصري نحو بطاقات الائتمان، كما أظهرت عدة نتائج منها، وجود فروق معنوية بين جنس وسن العملاء من ناحية وبين العملاء حملة وغير حملة البطاقات، وبين الدخل ومستوى التعليم نحو بطاقات الائتمان، وتوصلت الي عدة توصيات منها محاولة خلق توعية لدى العميل والمؤسسات التجارية بمدى اهمية البطاقات البلاستيكية، وضرورة الاهتمام ببحوث السوق في مجال تسويق بطاقات الائتمان.

**موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:**

تعتبر الدراسة الحالية مكملة للدراسات السابقة وخصوصاً تلك الدراسات التي اهتمت بمعوقات استخدام بطاقات الدفع الالكتروني في المصارف التجارية، الا ان هذه الدراسة استقرت بتناولها معوقات استخدام بطاقات الدفع الالكترونية

في المصارف التجارية العاملة بمدينة الخمس، كما ان الدراسات السابقة اجريت في مناطق اخري ولا يوجد أي دراسة من هذا النوع حسب علم الباحثين اجريت على المصارف التجارية العاملة بمدينة الخمس.

### الاطار النظري للدراسة

#### مفهوم بطاقات الائتمان:

بطاقات الائتمان تعتمد على نظام معلومات متكامل وتلقى قبول دولياً ومحلياً من أجل تحقيق السرعة في اداة معاملاتهم بدلاً من وسائل الدفع التقليدية والتي تتطلب وقت أطول في إتمام التسوية النهائية لها ويوجد أكثر من مسمى لبطاقات الائتمان فيطلق عليها بطاقات البلاستيكية وبطاقات الدفع الإلكتروني وبطاقات الاعتماد الا ان مسمى بطاقات الائتمان هو الاكثر شيوعاً وذلك لأنها بجانب كونها وسيلة دفع فأنها تعطي لحاملها ائتماناً قصير الاجل، وتعددت التعريفات لبطاقة الائتمان بتعد الكتاب وتختلف باختلاف الجانب الذي يتناول أو يركز عليه التعريف من البطاقة ومنها:

عرفت بطاقة الائتمان بأنها تستخدم كأداة وفاة وائتمان في نفس الوقت فهي تتيح لحاملها الحصول على السلعة والخدمات فور تقديمها والدفع لأجل بقيمة تلك السلع والخدمات للمصرف المصدر البطاقة. (طه، بندق، 2009)

ايضاً عرفت بأنها بطاقة معدنية أو بلاستيكية مغطنة، عليها اسم حاملها وتاريخ إصدارها وتاريخ ، صلاحيتها ، ورقم سرى لا يعرفه إلا حاملها. ( غنيمي، 2012)

كما عرفت بأنها بطاقات شخصية تصدرها المصارف لخدمة عملائها وتحتوى على معلومات خاصة بحاملها يستعملها لتسوية مدفوعات بدل النقود ،كما أن المصارف تعمل جاهدة على تلبية حاجات زبائنهم وتوفير الراحة لهم لأجل الوقوف في وجه المنافسين. (سماح، 2005)

ومن خلال استعراض التعريفات السابقة لبطاقة الائتمان يرى الباحثون انه يمكن تعريفها على النحو التالي:

(هي بطاقات مقبولة على المستوى المحلى والعالمي تصدرها منظمات و مؤسسات مالية للأفراد والشركات وفق شروط وقواعد محددة تستخدم في شراء السلع والخدمات من التجار والسحب النقدي من أجهزة ATM).

#### محتويات بطاقة الائتمان:-

تحتوى بطاقات الائتمان على بيانات وهي:

- اسم حاملها
- رقمها السرى
- تاريخ إصدارها ومدة صلاحيتها
- توقيع حاملها
- اسم المصرف الذى أصدرها
- رقم حساب حامل البطاقة ( نجم، 2003)

#### خصائص بطاقة الائتمان: -

تتميز بطاقات الائتمان ببعض الخائص منها:

- 1- بطاقة الائتمان أداة وفاء وأداة ائتمان، وتستخدم بطاقة الائتمان على المستوى المحلي والدولي
- 2- بطاقة الائتمان علاقة ثلاثية الأطراف، و تمثل لحاملها ملاءة وثقة.
- 3- وجود عقد سابق بين المدين والمصرف المصدر لهذه البطاقة، ورسوم الاشتراك تمثل إيرادات غير نقدية للمصارف
- 4- بطاقة الائتمان مملوكة للمصرف، وسيلة من وسائل الحد من الطلب على العملات الأجنبية. (الشافعي، 2013)

#### أنواع بطاقات الائتمان: -

لبطاقة الائتمان أنواع عديدة، ومن هذه الأنواع ما يلي:

#### أولاً: الأنواع الرئيسية لبطاقة الائتمان

توجد ثلاثة أقسام لبطاقات الائتمان وفقاً لهذا النوع وهي:

- 1 - بطاقة الخصم : Debit card
- 2- بطاقة الخصم الشهري: Charge card
- 3 - بطاقة التسديد بالأقساط: Credit card. (احمد، 2005)

#### ثانياً: الأنواع الفرعية لبطاقة الائتمان: -

تنقسم بطاقات الائتمانية حسب المجال إلى عدة أنواع وهي:

- 1 - تنوع بطاقة الائتمان من حيث المزايا الممنوحة لحاملها:
- وتسمى انواع هذه البطاقات على اسماء المعادن الثمينة وهذه الأنواع هي:

- 1- البطاقة الفضية: Classie card
- 2- البطاقة الذهبية: Golden card.(الشورة، 2005)
- 2- تنوع بطاقة الائتمان من حيث الجهة المصدرة: -

أ- هناك بطاقات تصدر من خلال رعاية منظمات لها وذلك عن طريق التفويض للمصارف التجارية لإصدار البطاقة ووضع اسم وشعار المنظمة عليها مثل الفيزا وماستر كارد.

ب- بطاقات تصدرها مؤسسة عالمية واحدة وتشرف عليها مباشرة مع عدم منح التراخيص مثل بطاقة الأمريكان اكسبريس.

ج- بطاقات خاصة تصدرها مؤسسات تجارية لتستخدم من قبل عملائها في الشراء بهدف المحافظة على العميل مثل المحلات التجارية ومن أمثلة هذه البطاقة مارك اند سبنسر وبطاقة جون لويز وهي منتشرة في مختلف أنحاء انجلترا.( الجادر، 2008)

- 3- تنوع بطاقة الائتمان من حيث نوع الضمان المقدم من حاملها لمصدرها:-

أ- بطاقات تصدر بالضمان الشخصي.

ب- بطاقات تصدر بضمان عيني جزئي.

ج - بطاقات تصدر بضمان عيني كامل.

4- تنوع بطاقة الائتمان بحسب النظم التكنولوجية الرئيسية لها: -

ا- البطاقات الممغنطة). ب- البطاقات الرقائقي. (السقا، 2007)

#### الاطار العملي لدراسة

في هذا الجزء من الدراسة سوف يتم التطرف الى الاساليب الاحصائية التي سوف يتم استخدامها في تحليل البيانات والمتحصل عليها بواسطة الاستبانة الموزعة على عينة الدراسة، وكذلك سوف يتم عرض نتائج التحليل الإحصائي.

#### اداة الدراسة:

تعتبر أداة الدراسة وسيلة لجمع البيانات للإجابة على اسئلة وفرضيات الدراسة، ولتحقيق ذلك تم إعداد استمارة استبيان لجمع البيانات من عينة الدراسة وتتكون الدراسة من قسمين :

القسم الأول: وهو عبارة عن معلومات شخصية و وظيفية عن عينة الدراسة (الجنس، المؤهل العلمي، التخصص، سنوات الخبرة).

القسم الثاني : وهو عبارة عن محاور الدراسة ويتكون من (30) عبارة موزعة على (03) محاور هي:

المحور الأول: يجد المستهلك الليبي صعوبة في استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية في السوق الليبي ويتكون من احدى عشر عبارة.

المحور الثاني: غياب الوعي المصرفي والائتماني ادى إلي استخدام البطاقات الدفع الإلكترونية في مجالات ضيقة، ويتكون من عشر عبارات.

المحور الثالث: ضعف الرقابة المصرفية على إجراءات نظام بطاقات الدفع الإلكترونية، ويتكون من تسع عبارات.

لقد تم صياغة القسم الثاني من الاستبيان بالاعتماد على قياس ليكرث الخماسي، وذلك لقياس اجابات عينة الدراسة وفق الدرجات و المتوسطات المرجحة والأوزان النسبية الموضحة بالجدول رقم (1).

#### جدول رقم (1)

#### الدرجات والمتوسطات المرجحة والأوزان النسبية ودرجات الالتزام لإجابات

#### مقياس ليكرث الخماسي

الدرجة	المتوسط المرجح	الوزن النسبي %	الدرجة	الرأي
1	(1.79 - 1)	(35.8 - 20)	1	غير موافق بشدة
2	(2.59 - 1.8)	(51.8 - 36)	2	غير موافق
3	(3.39 - 2.6)	(67.8 - 52)	3	محايد
4	(4.19 - 3.4)	(83.8 - 68)	4	موافق
5	(5 - 4.20)	(100 - 84)	5	موافق بشدة

والجدول رقم (2) يوضح عدد الاستبيانات التي تم توزيعها والتي تم استلامها من عينة الدراسة.

### جدول رقم (2)

عدد الاستبيانات التي تم توزيعها والتي تم استلامها من عينة الدراسة

القياس	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المفقودة	الاستبيانات المستلمة	الاستبيانات غير الصالحة	الاستبيانات الصالحة للتحليل
العدد	75	3	72	6	66
النسبة	%100	%4	%96	%8	%88

من الجدول رقم (2) يتضح أن نسبة الاستبيانات الصالحة للتحليل هي 88% من العدد الكلي للاستبيانات.

الطرق والاساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها تم استخدام برنامج ( SPSS ) لتطبيق الأساليب الإحصائية التالية:

أولاً: الإحصاء الوصفي للإجابة على أسئلة الدراسة تم القيام بما يلي:

– حساب التكرارات والنسب المئوية وذلك لخصائص بيانات عينة الدراسة.

– الرسم البياني لتوضيح النسب المئوية لخصائص بيانات عينة الدراسة.

– حساب المتوسط المرجح والانحراف المعياري والوزن النسبي، ودرجة الالتزام لكل عبارة من عبارات الاستبيان.

ثانياً: الإحصاء الاستدلالي: لاختبار فرضيات الدراسة تم تطبيق:-

– حساب معامل ألفا كرو نباخ (Cronbach's Alpha) لحساب معاملي الثبات والصدق الداخليين.

– اختبار (T – Test) (One – Sample statistics) لاختبار صحة فرضيات الدراسة.

تحليل إجابات الاستبيان واختبار الفرضيات:

بالاعتماد على أهداف الدراسة وفرضيتها تم تحليل البيانات المتحصل عليها من الاستبيان والتوصل إلى ما يلي:

أولاً: اختباري الثبات والصدق **Reliability and Validity**

تم إجراء اختباري الثبات والصدق لبيانات الاستبيان للتأكد من إمكانية الاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية في

تعميم النتائج من خلال حساب على معامل الثبات ألفا كرو نباخ.

كما تم إجراء اختبار الصدق للتأكد من أن أداة الدراسة والمتمثلة في الاستبيان تقيس ما أعدت من أجله وتم حسابه

عن طريق إيجاد الجذر التربيعي لمعامل الثبات، وكانت جميعها قيم مقبولة، وبالتالي يمكن الاعتماد على الاستبيان

والاطمئنان لصدقه.

الجدول جدول رقم (3) يوضح معامل الثبات والصدق لبيانات الاستبيان.

### جدول رقم (3)

#### معاملات الثبات والصدق لبيانات الاستبيان

رقم المحور	اسم المحور	معامل الثبات الداخلي Cronbach's Alpha	معامل الصدق
المحور الأول	الصعوبة التي يجدها المستهلك الليبي في استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية في السوق الليبي.	0.621	0.788
المحور الثاني	غياب الوعي المصرفي والائتماني أدى إلى استخدام بطاقات الدفع الإلكتروني في مجالات ضيقة.	0.493	0.702
المحور الثالث	ضعف الرقابة المصرفية على إجراءات نظام بطاقات الدفع الإلكترونية.	0.749	0.865
الاستبيان ككل	معوقات استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية في المصرف.	0.738	0.859

من الجدول (رقم 3) يتضح أن أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان تتمتع بما يلي:

1. بصفة الثبات الداخلي كونه حصل على معاملات ثبات قدرها (0.621 ، 0.493 ، 0.749 ، 0.738) وهذا يعني أن نتائجها ثابتة إن أعيد استخدامها مرات أخرى على نفس العينة وفي نفس الظروف.
2. بصفة الصدق الداخلي كونها حصلت على معاملات صدق قدرها (0.788 ، 0.702 ، 0.865 ، 0.859) فهي بذلك صالحة لقياس ما صممت فعلياً لقياسه.

ثانياً: تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الأولى:

الفرضية الأولى الصفرية:

$H_{01}$ : لا يجد المستهلك الليبي صعوبة في استخدام بطاقة الدفع الإلكترونية في السوق الليبي.

$$u_0 \leq 3: H_{01}$$

الفرضية الأولى البديلة

$H_{a1}$ : يجد المستهلك الليبي صعوبة في استخدام بطاقة الدفع الإلكترونية في السوق الليبي.

$$u_0 > 3: H_{a1}$$

ولاختبار صحة الفرضية تم تطبيق اختبار (One sample T-test) بمستوى دلالة  $(\alpha = 0.05)$  ومن طرف واحد.

والجدول رقم (4) يوضح نتائج هذا الاختبار والقرار الإحصائي الخاص بالفرضية.

## الجدول رقم (4)

## نتائج اختبار صحة الفرضية والقرار الإحصائي الخاص بها

القرار الإحصائي	الدلالة الإحصائية	الانحراف المعياري	المتوسط	df درجات الحرية	قيمة احتمال المعنوية Sig	T المحسوبة
ترفض الفرضية الصفرية الأولى	دالة	0.414	3.89	65	0.000	17.503

من الجدول رقم (4) يتضح أن قيمة احتمال المعنوية Sig أصغر من (0.05) عليه، ترفض الفرضية الصفرية الأولى وتحل محلها الفرضية البديلة الأولى والتي تنص على:

$H_{a1}$ : يجد المستهلك الليبي صعوبة في استخدام بطاقة الدفع الإلكترونية في السوق الليبي.

$$u_0 > 3: H_{a1}$$

ولأن قيمة متوسط إجابات عينة الدراسة تساوي (3.89) وهي أكبر من المتوسط الافتراضي لمجتمع الدراسة والذي تبلغ قيمته (3) فإن هذا يشير إلى أن المستهلك الليبي يجد صعوبة في استخدام بطاقة الدفع الإلكترونية في السوق الليبي.

وتم إجراء بعض عمليات الاحصاء الوصفي لاستجابات عينة الدراسة على المحور الأول من الاستبيان للتعرف على أهم الصعوبات التي يجدها المستهلك الليبي في استخدام بطاقة الدفع الإلكترونية في السوق الليبي، والجدول (5) بوضع ترتيب الصعوبات من حيث الأهمية:

1. عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية وكذلك الانقطاعات المتكررة على شبكات الاتصال.
2. تحديد قيمة السحب بسقف معين لا يلبي احتياجات العميل.
3. الخوف من التقنيات وعدم إلمام المستخدمين بها.
4. العطل المتكرر على مستوى GAB (الموزع الآلي)
5. الشراء نقداً أرخص من الشراء باستخدام البطاقات المصرفية.
6. تكلفة استخدام البطاقة المصرفية عالية.
7. صعوبة الاستخدام البطاقة المصرفية في آلة الصرف الآلي.

جدول رقم (5): آراء عينة الدراسة بخصوص وجود صعوبة لدى المستهلك الليبي في استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية في السوق الليبي.

م	عبارات المحور الأول	المقياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	ترتيب الأهمية
1	الخوف من التقنيات وعدم إلمام المستخدمين بها.	التكرار	38	21	3	3	1	4.39	0.892	87.8	3
		النسبة %	57.6	31.8	4.5	1.5					
2	تصرفات المصارف تصبح صعبة جداً إذا حدثت أي مشكلة في استخدام البطاقة المصرفية.	التكرار	12	42	6	-	3.91	0.799	78.2	7	
		النسبة %	18.2	63.6	9.1	-					
3	عدم استعمال البطاقة الإلكترونية بكثرة من قبل العملاء هو فقدان الثقة في وسائل الدفع.	التكرار	27	26	3	-	4.06	1.036	81.2	6	
		النسبة %	40.9	39.4	4.5	-					
4	تكلفة استخدام البطاقة المصرفية عالية.	التكرار	5	12	26	-	2.98	0.920	59.6	10	
		النسبة %	7.6	18.2	39.4	-					
5	الشراء نقداً أرخص من الشراء باستخدام البطاقات المصرفية.	التكرار	35	25	1	1	4.35	0.903	87	5	
		النسبة %	53	37.9	1.5	1.5					
6	الغموض أو الالتباس في حساب سعر الفائدة على الأموال المستخدمة بالبطاقة المصرفية.	التكرار	10	28	26	1	3.68	0.807	73.6	8	
		النسبة %	15.2	42.4	39.4	1.5					
7	ليس هناك حماية للمستهلك ضد الاستخدام الخاطئ من جانب المصرف أو مستلم المال من البطاقة.	التكرار	17	19	22	-	3.68	0.995	73.6	9	
		النسبة %	25.8	28.8	33.3	-					

تابع جدول رقم (5): إحصاءات آراء عينة الدراسة بخصوص وجود صعوبة لدى المستهلك الليبي في استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية في السوق الليبي.

ترتيب الاهمية	الوزن النسبي %	الانحراف المعياري	المتوسط	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشيده	المقياس	عبارات المحور الأول	تسلسل
1	90.4	0.614	4.52	-	-	4	24	38	التكرار	عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية وكذلك الانقطاعات المتكررة على شبكات الاتصال.	8
				-	-	6.1	36.4	57.6	النسبة %		
2	87.8	0.875	4.39	1	3	2	23	37	التكرار	تحديد قيمة السحب بسقف معين لا يلبي احتياجات العميل.	9
				1.5	4.5	3	34.8	56.1	النسبة %		
4	87	0.54	4.35	-	3	2	30	31	التكرار	العطل المتكرر على مستوى GAB (الموزع الآلي)	10
				-	4.5	3	45.5	47	النسبة %		
11	50	1.231	2.50	13	31	2	16	4	التكرار	صعوبة الاستخدام البطاقة المصرفية في آلة الصرف الآلي.	11
				19.7	47	3	14.2	6.1	النسبة %		
	77.8	0.414	3.89	17	92	97	266	254	التكرار	وجود صعوبة لدى المستهلك الليبي في استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية في السوق الليبي	
				2.34	12.67	13.36	36.64	34.99	النسبة %		

## الفرضية الثانية

### الفرضية الثانية الصفرية

$H_{02}$ : عدم غياب الوعي المصرفي والائتماني يؤدي إلى استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية في مجالات ضيقة.

$$u_0 \leq 3: H_{02}$$

### الفرضية الأولى البديلة

$H_{a2}$ : غياب الوعي المصرفي والائتماني يؤدي إلى استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية في مجالات ضيقة.

$$u_0 > 3: H_{a2}$$

ولاختبار صحة الفرضية تم تطبيق اختبار (One sample T-test) بمستوى دلالة  $(\alpha = 0.05)$  ومن طرف واحد، والجدول رقم (6) يوضح نتائج هذا الاختبار والقرار الإحصائي الخاص بالفرضية.

### الجدول رقم (6)

#### نتائج اختبار صحة الفرضية والقرار الإحصائي الخاص بها

T المحسوبة	قيمة احتمال المعنوية Sig	df درجات الحرية	المتوسط	الانحراف المعياري	الدلالة الإحصائية	القرار الإحصائي
4.372	0.000	65	3.22	0.413	دالة	ترفض الفرضية الصفرية الثانية

ومن الجدول رقم (6) يتضح أن قيمة احتمال المعنوية Sig أصغر من  $(0.05)$  عليه، ترفض الفرضية الصفرية الثانية وتحل محلها الفرضية البديلة الثانية والتي تنص على

$H_{a2}$ : غياب الوعي المصرفي والائتماني يؤدي إلى استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية في مجالات ضيقة.

$$u_0 > 3: H_{a2}$$

ولأن قيمة متوسط إجابات عينة الدراسة تساوي  $(3.22)$  وهي أكبر من المتوسط الافتراضي لمجتمع الدراسة والذي تبلغ قيمته  $(3)$  فإن هذا يشير إلى أن غياب الوعي المصرفي والائتماني يؤدي إلى استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية في مجالات ضيقة

وتم إجراء بعض عمليات الاحصاء الوصفي لاستجابات عينة الدراسة على المحور الأول من الاستبيان للتعرف على أهم مواقف غياب الوعي المصرفي والائتماني أدى إلى استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية في مجالات ضيقة ، والجدول (7) يبين ترتيب تلك المواقف من حيث الأهمية:

1. ضعف الإعلام والإشهار فيما يخص وسائل الدفع الإلكترونية.
2. عدم الشعور بالأمان من قبل العملاء عند التعامل بوسائل الدفع الإلكتروني.
3. الميل للدفع نقداً في الصفقات التجارية وتفضيله على باقي وسائل الدفع.
4. عند إعطاء الرمز السري لمرة ثالثة بشكل خاطئ تقوم الآلة بحجز البطاقة تلقائياً.
5. يتم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية.
6. يقوم الغير بتزوير بطاقات الدفع أو السحب عن طريق بطاقات مسروقة واستبدال بياناتها.
7. الخوف من سوء استخدام البطاقة.

## جدول رقم (7)

إحصاءات آراء عينة الدراسة بخصوص غياب الوعي المصرفي والائتماني لدى استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية في مجالات ضيقة

م	عبارات المحور الثاني	المقياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	ترتيب الأهمية
1	يقوم حامل البطاقة بالسحب من آلة النقود بمبلغ يزيد عن رصيد المصرف.	التكرار	2	1	23	22	18	2.20	0.964	44	8
		النسبة %	3	1.5	34.8	33.3	27.3				
2	استخدام بطاقة ملغاة من قبل المصرف.	التكرار	2	4	6	37	17	2.05	0.935	41	10
		النسبة %	3	6.1	9.1	56.1	25.8				
3	سهولة ضياع البطاقة نظراً لصغر حجمها.	التكرار	2	8	2	39	15	2.14	1.006	42.8	9
		النسبة %	3	12.1	3	59.1	22.7				
4	قد يقوم الغير بتزوير بطاقات الدفع أو السحق عن طريق بطاقات مسروقة واستبدال بياناتها.	التكرار	17	11	3	34	1	3.14	1.335	62.8	6
		النسبة %	25.8	16.7	4.5	51.5	1.5				
5	الميل على الدفع نقداً في الصفقات التجارية وتفضيله على باقي وسائل الدفع.	التكرار	15	39	3	7	2	3.88	0.985	77.6	3
		النسبة %	22.7	59.1	4.5	10.6	3				
6	ضعف الإعلام والإشهار فيما يخص وسائل الدفع الإلكترونية.	التكرار	39	26	1	-	-	4.58	0.528	91.6	1
		النسبة %	59.1	39.1	1.5	-	-				
7	عند إعطاء الرمز السري لمرءة ثالثة بشكل خاطئ تقوم الآلة بحجز البطاقة تلقائياً.	التكرار	11	39	11	4	1	3.83	0.834	76.6	4
		النسبة %	16.7	59.1	16.7	6.1	1.5				

تابع جدول رقم (7): إحصاءات آراء عينة الدراسة بخصوص غياب الوعي المصرفي والائتماني لدى

استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية في مجالات ضيقة.

م	عبارات المحور الثاني	المقياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	ترتيب الأهمية
8	الخوف من سوء استخدام البطاقة.	التكرار	5	27	8	23	3	3.12	1.117	62.4	7
		النسبة %	7.6	40.9	12.1	4.5					
9	عدم الشعور بالأمان من قبل العملاء عند التعامل بوسائل الفع الإلكترونية.	التكرار	23	31	5	6	1	4.05	0.968	81	2
		النسبة %	34.8	47	7.6	1.5					
10	يتم إحاطة العملاء بإجراءات التأمين الوقائية.	التكرار	7	15	33	10	1	3.26	0.900	65.2	5
		النسبة %	10.6	22.7	50	1.5					
11	غياب الوعي المصرفي والائتماني أدى إلى استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية في مجالات ضيقة	التكرار	123	201	95	182	59	3.22	0.413	64.4	
		النسبة %	18.6	30.5	14.4	27.6	8.9				

## اختبار الفرضية الثالثة

الفرضية الصفرية الثالثة

 $H_{03}$ : لا يوجد ضعف في الرقابة المصرفية على إجراءات نظام بطاقات الدفع الالكترونية.

$$u_0 \leq 3: H_{03}$$

الفرضية البديلة الثالثة

يوجد ضعف في الرقابة المصرفية على إجراءات نظام بطاقات الدفع الالكترونية.

$$u_0 > 3: H_{a3}$$

ولاختبار صحة الفرضية الثالثة تم تطبيق اختبار (One sample T-test) بمستوى دلالة  $(\alpha = 0.05)$  ومن طرف واحد، والجدول رقم (8) يوضح نتائج هذا الاختبار والقرار الإحصائي الخاص بالفرضية.

## الجدول رقم (8)

نتائج اختبار صحة الفرضية الثالثة والقرار الإحصائي الخاص بها

T المحسوبة	قيمة احتمال المعنوية Sig	df درجات الحرية	المتوسط	الانحراف المعياري	الدلالة الإحصائية	القرار الإحصائي
8.578	0.000	65	3.60	0.569	دالة	نقبل الفرضية الصفرية الثالثة

من الجدول رقم (8) يتضح أن قيمة احتمال المعنوية Sig أصغر من  $(0.05)$  عليه نرفض الفرضية البديلة الثالثة ونقبل الفرضية الصفرية الثالثة والتي تنص على:

 $H_{a3}$ : لا يوجد ضعف في الرقابة المصرفية على إجراءات نظام بطاقات الدفع الالكترونية.

$$u_0 > 3: H_{a3}$$

ولأن قيمة متوسط إجابات عينة الدراسة تساوي  $(3.60)$  وهي أكبر من المتوسط الافتراضي لمجتمع الدراسة والذي تبلغ قيمته  $(3)$  فإن هذا يشير إلى لعدم وجود ضعف في الرقابة المصرفية على إجراءات نظام بطاقات الدفع الالكترونية.

وتم إجراء بعض عمليات الاحصاء الوصفي لاستجابات عينة الدراسة على المحور الثالث من الاستبيان للتعرف على أهم مواضع قوة الرقابة المصرفية على إجراءات نظام بطاقات الدفع الإلكترونية، والجدول (9) يبين ترتيب بعض تلك المواضع من حيث الأهمية وهي كالتالي:

1. تتوفر وسائل الأمن والحماية الكافية لنظم الدفع الالكترونية عند التصميم والتشغيل التي تمنع اختراقها والكشف عن أي مشكلات يظهر فيها.
2. تقوم الإدارة بمتابعة فحص مكونات أمن النظام والتأكد من سلامة البيانات بصفة دورية.
3. يتم إجراء الصيانة الدورية للنظام لتحقيق الأمن والسلامة.
4. التشدد في السياسات الضريبية التي تفرض على أداء الخدمات والمعاملات المصرفية الالكترونية.
5. لا يوجد اختراقات لموقع المصرف على الشبكة.
6. تواجد اجراءات كافية لحماية حسابات العملاء.
7. تتوفر كفاءات وخبرات عالية في أداء العمليات المصرفية الالكترونية.

جدول رقم (9): إحصاءات آراء عينة الدراسة بخصوص ضعف إجراءات نظام الرقابة المصرفية على إجراءات

نظام بطاقات الدفع الإلكترونية

م	عبارات المحور الثالث	المقياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري	الوزن النسبي %	درجة الالتزام
1	تواجد إجراءات كافية لحماية حسابات العملاء.	التكرار	11	20	26	9	-	3.50	0.932	70	6
		النسبة %	16.7	30.3	39.4	13.6	-				
2	يتم استخدام التوقيعات الإلكترونية المشفرة.	التكرار	4	14	37	11	-	3.17	0.776	63.4	8
		النسبة %	6.1	21.2	56.1	16.7	-				
3	يتم استخدام نظام التشفير في التعاملات.	التكرار	10	11	23	21	1	3.12	1.074	62.4	9
		النسبة %	15.2	16.7	34.8	31.8	1.5				
4	تتوفر كفاءات وخبرات عالية في أداء العمليات المصرفية الإلكترونية.	التكرار	18	17	12	14	5	3.44	1.302	68.8	7
		النسبة %	27.3	25.8	18.2	21.2	7.6				
5	لا يوجد اختراقات لموقع المصرف على الشبكة.	التكرار	13	26	16	11	-	3.62	0.989	72.4	5
		النسبة %	19.7	39.4	24.2	16.7	-				
6	التشدد في السياسات الضريبية التي تفرض على أداء الخدمات والمعاملات المصرفية الإلكترونية.	التكرار	9	32	17	8	-	3.64	0.871	72.8	4
		النسبة %	13.6	48.5	25.8	12.1	-				
7	تقوم الإدارة بمتابعة فحص مكونات أمن النظام والتأكد من سلامة البيانات بصفة دورية.	التكرار	26	22	14	4	-	4.06	0.926	81.2	2
		النسبة %	39.4	33.3	21.2	6.1	-				
8	يتم إجراء الصيانة الدورية للنظام لتحقيق الأمن والسلامة.	التكرار	11	35	13	5	2	3.73	0.937	74.6	3
		النسبة %	16.7	53	19.7	7.6	3				
9	تتوفر وسائل الأمن والحماية الكافية لنظم الدفع الإلكترونية عند التصميم والتشغيل التي تمنع اختراقها والكشف عن أي مشكلات يظهر فيها.	التكرار	28	26	7	3	2	4.14	0.991	82.8	1
		النسبة %	42.4	39.4	10.6	4.5	3				
	وجود كفاية في الرقابة المصرفية على إجراءات نظام الدفع الإلكتروني.	التكرار	130	203	165	86	10	3.60	0.569	72	
		النسبة %	21.9	34.2	27.8	14.5	1.6				

## نتائج الدراسة :

من خلال التحليل الإحصائي لاستجابات عينة الدراسة على أسئلة الاستبيان، ومن خلال اختبار فرضيات الدراسة تم التوصل إلى ما يلي:

1. قبول الفرضية البديلة الاولى التي تنص على " يجد المستهلك الليبي صعوبة في استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية في السوق الليبي" ويرجع ذلك لعدة اسباب أهمها عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية، والانقطاعات المتكررة لشبكة الاتصالات، والاعتقاد بأن الشراء نقداً أقل تكلفة من الشراء باستخدام البطاقات المصرفية.

2. قبول الفرضية البديلة الثانية التي تنص على " غياب الوعي المصرفي والائتماني يؤدي إلى استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية في مجالات ضيقة ويرجع ذلك لعدة اسباب أهم ضعف الاعلام والاشهار فيما يخص وسائل الدفع الإلكترونية، وميل الافراد لعقد الصفقات التجارية.

3. رفض الفرضية البديلة الثالثة وقبول الفرضية الصفرية التي تنص على " عدم وجود ضعف في الرقابة المصرفية على إجراءات نظام الدفع الالكتروني، حيث تتوفر وسائل الأمن والحماية الكافية لنظم الدفع الإلكترونية عند التصميم والتشغيل.

4. عدم توفر الوعي الكافي لدى العاملين بالجهاز المصرفي محل الدراسة بأهمية تكنولوجيا المعلومات وما لها من دور في توفير الوقت والتكلفة في انجاز الأعمال.

5. عدم توفر النقود علي اجهزة الصراف الآلي والانقطاعات المتكررة للتيار الكهربائي وكذلك شبكات الاتصالات الدولية.

6. تحديد قيمة السحب بملغ معين لا يفي باحتياجات العملاء ورغباتهم مقابل الوقت المبذول في الحصول علي النقود.

7. ضعف الاعلام بإدارات المصارف فيما يتعلق بأهمية بطاقات الدفع الإلكتروني في تسوية المعاملات اليومية.

## التوصيات:

1- العمل على نشر الوعي المصرفي الإلكتروني بين العملاء لزيادة التعاملات الإلكترونية من خلال نشرات الإرشادية والتوعية والتسويقية من قبل المصارف العاملة في مدينة الخمس.

2 - التركيز من قبل المصارف العاملة بمدينة الخمس على الدعاية والاعلان، مثل الاعلان على وسائل الاعلام المقروءة والمسموعة، وشبكات الاتصال.

3 - الرفع من مستوى الخدمات المصرفية، وتحسين شبكة الاتصالات للتقليل من العوامل التي تؤدي الى عدم رغبة المستهلكين اقتناء البطاقات الدفع الإلكترونية.

4- ضرورة التدريب والتأهيل المستمر لكافة العاملين بالجهاز المصرفي فنياً وتقنياً لمواكبة تطورات الصيرفة الإلكترونية والخدمات المصرفية الحديثة لرفع كفاءتهم في الأنشطة الخاصة بالعمليات الإلكترونية.

5- العمل على تغذية أجهزة الصراف الآلي بالنقدية الكافية علي مدار السنة ودون توقف, والعمل علي رفع سقف السحب اليومي لكي يلبي احتياجات العملاء.

## المراجع

### اولاً: الكتب:

- أحمد، ابراهيم سيد، الحماية التشريعية المدنية والجنائية لبطاقات الدفع الإلكتروني وبطاقات الائتمان، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية ، 2005م.
  - السقا، ايهاب فوزي، الحماية الجنائية و الامنية لبطاقات الائتمان، دار الجامعة الجديدة، القاهرة، 2007م.
  - طه، مصطفى كمال، بندق، وائل أنور، الأوراق التجارية ووسائل الدفع الالكترونية الحديثة، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2012م.
  - غنيمي، رضوان، بطاقات الائتمان بين الوضع القانوني المصرفي و التأصل الفقهي، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية، الطبعة الاولى، 2012م.
- ثانياً: رسائل الدكتوراه والماجستير:**
- الجادر، عذبة سامي حميد، العلاقات التعاقدية المنبثقة عن استخدام بطاقة الائتمان، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا، عمان، الاردن، 2008م.
  - الشورة، جلال عابد، وسائل الدفع الالكتروني، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، 2005م.
  - الشافعي، الشافعي إبراهيم الصغير، دراسة العوامل المحددة لاستخدام البطاقات الائتمانية في السوق الليبي، الاكاديمية الليبية، 2013م.
  - سماح، مهيوب، الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية، جامعة منثوري، قسنطينية، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التيسير، الجزائر، 2005م.
  - كاظم، بسمة محمد نوري، خصوصية بطاقات الائتمان الصادرة عن البنوك الاسلامية، جامعة عمان للدراسات العليا، كلية الدراسات القانونية العليا، حزيران، 2007
  - محمود، صفاء أحمد، تحليل العوامل المؤثرة على أنماط استخدام بطاقات الائتمان وأثرها على الاستراتيجيات التسويقية، جامعة الإسكندرية، كلية التجارة، 2000.

### ثالثاً : الندوات والمجلات العلمية:

- الشورة، عبدالله احمد، الطالب، غسان سالم، البطاقات الائتمانية ومخاطرها على الجهاز المصرفي، مجلة المحاسبة والادارة والتأمين، جامعة القاهرة، العدد (74)، 2009.
- مصرف ليبيا المركزي، التقرير السنوي الرابع والخمسون، سنة 2010م
- نجم، محمد صبحي، المسؤولية الجزائية في الاستخدام غير المشروع لبطاقة الائتمان، مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، كلية الشريعة والقانون، 2003م.