مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال
المجلد (13) العدد (02) ديسمبر2026
ISSN: 2521-8352 | e ISSN: 2521-8360

التحديات التي تواجه المصارف التجارية الليبية للتوسع في تبني وسائل الدفع الإلكتروني دراسة ميدانية من وجهة نظر الإدارات المختصة بمصرف ليبيا المركزي

أمينة علي نتفه
كلية الاقتصاد جامعة بنغازي
jebsmu@eps.misuratau.edu.ly

تاريخ الاستلام: 2026.06.25 تاريخ القبول: 2026.08 .16 تاريخ النشر: 2026.08.23

المخلص:

هدفت الدراسة للتعرف على التحديات التي تواجه المصارف التجارية الليبية في التوسع لتبني وسائل الدفع الإلكتروني، من وجهة نظر الإدارات المختصة في مصرف ليبيا المركزي، وذلك بهدف تقديم فهم دقيق للوضع الحالي وتوفير معلومات لصانعي القرار لوضع سياسات وإجراءات تدعم التحول الرقمي في القطاع المصرفي الليبي.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم تصميمها استناداً إلى الدراسات السابقة وتوزيعها على عينة الدراسة. وتكونت العينة من 31 موظف من العاملين في الإدارات المعنية بوسائل الدفع الإلكتروني بمصرف ليبيا المركزي (إدارة المدفوعات، إدارة تقنية المعلومات، إدارة الرقابة على المدفوعات الإلكترونية، ولجنة (One Pay) بفرعي طرابلس وبنغازي، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامجSPSS ، حيث شمل التحليل كلاً من الإحصاء الوصفي التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية والإحصاء الاستدلالي من خلال اختبار (One-Sample Testلاختبار فرضيات الدراسة.

أظهرت النتائج وجود تحديات كبيرة تواجه المصارف التجارية الليبية في التوسع لتبني وسائل الدفع الإلكتروني في جميع المحاور الخمسة، حيث جاءت تحديات ثقافة المجتمع والقبول بمتوسط 4.4194 في المرتبة الأولى، تلتها التحديات التشغيلية التقنية بمتوسط بلغ 4.3290، ثم التحديات القانونية والتشريعية بمتوسط 4.1815، وتحديات القدرة المالية بمتوسط 4.1757، وأخيراً تحديات الخبرات والكفاءات البشرية بمتوسط 4.1097.

الكلمات المفتاحية: *وسائل الدفع الالكتروني، التحديات التي تواجه وسائل الدفع الالكتروني، مصرف ليبيا المركزي*

Challenges Facing Libyan Commercial Banks in Expanding the Adoption of Electronic Payment Methods: A Field Study from the Perspective of Relevant Departments at the Central Bank of Libya

Amina Ali Netfa
Faculty of Economics, University of Benghazi
jebsmu@eps.misuratau.edu.ly

Abestract

The study aimed to identify the challenges facing Libyan commercial banks in expanding the adoption of electronic payment methods, from the perspective of competent departments at the Central Bank of Libya. This aims to provide a precise understanding of the current situation and deliver actionable insights for decision-makers to formulate policies and procedures that support digital transformation in the Libyan banking sector.

The study adopted a descriptive-analytical approach and utilized a questionnaire as the primary tool for data collection, which was designed based on previous literature and distributed to the study sample. The sample consisted of 31 employees from the relevant electronic payment departments at the Central Bank of Libya (the Payments Department, the Information Technology Department, the Electronic Payment Supervision Department, and the One Pay Committee) across the Tripoli and Benghazi branches. Data were analyzed using the SPSS software, incorporating descriptive statistics (frequencies, percentages, arithmetic means, and standard deviations) and inferential statistics via the One-Sample t-Test to test the study's hypotheses.

The results revealed significant challenges facing Libyan commercial banks in expanding the adoption of electronic payment methods across all five dimensions. Societal culture and acceptance challenges ranked first, with a mean of 4.4194, followed by technical-operational challenges (mean = 4.3290), legal and legislative challenges (mean = 4.1815), and financial capacity challenges (mean = 4.1757). Human expertise and competence challenges ranked last, with a mean of 4.1097.

***Keywords**: Electronic Payment Systems، Challenges Facing E-Payment Systems، Central Bank of Libya*

1-المقدمة:

لقد مر الاقتصاد بعدة مراحل انتقالية تميزت كل مرحلة عن الأخرى بوسائل وأساليب وأفكار جديدة أدت الى تمييزها عن سابقتها لتصل الى مرحلة المعرفة بمختلف مصادرها وتوجهاتها سواء في الأفكار أوفي التطبيقات من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ليظهر الاقتصاد الرقمي، هذا الاقتصاد الذي عرف تحولات في مختلف اركانه لتصل هذه التغيرات للقطاع المصرفي ويتوجه الى الرقمنة، ومع التطور المستمر للاقتصاد الرقمي أصبحت أنظمة الدفع الالكتروني أحد العوامل الرئيسية الداعمة للتقدم المالي والاقتصادي، ويتولى المصرف المركزي دورا محوريا في تنظيم وتوجيه المصارف التجارية نحو التحول الرقمي، حيث يعمل كمنظم للسياسات ومشغل للبنية التحتية للدفع الالكتروني، وعلى الرغم من التقدم المحقق في البنية التحتية الرقمية ووعي المستهلك، تواجه أنظمة الدفع الالكتروني العديد من التحديات المتعلقة بالثقة والتغطية المحدودة والفجوات التكنولوجية (Bezzaouya,2026)، وفي ظل الاقتصاد الرقمي ونتيجة لتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات برزت تحولات هائلة في مجال العمل المصرفي الالكتروني، فظهرت الصيرفة الالكترونية واعتمدتها مختلف الأنظمة المصرفية والمالية على مستوى العالم، مما أسفر عن ظهور وسائل الدفع والسداد الالكتروني كنماذج لخدمات الصيرفة الالكترونية، والتي لجأت المصارف لمواكبتها من أجل تحسين أدائها تجاه عملائها بغية الوصول إلى أسواق جديدة وجذب عملاء جدد إضافة الى رفع حصتها السوقية في ظل حدة المنافسة (عبابسة،2016)، وأصبحت وسائل الدفع الالكتروني الأداة الرئيسية التي يدفع بها المصرف المركزي المصارف التجارية لمواجهة نقص السيولة النقدية (الكاش)(منشورات مصرف ليبيا المركزي،2025).

2- مشكلة الدراسة:

شهد القطاع المصرفي تطورا ملموسا في مجال وسائل الدفع الالكتروني، وانتشارها بشكل سريع نتيجة للتطورات التقنية والتكنولوجية، فالمصارف التي لا تتوافر فيها تقنيات مصرفية حديثة لا يمكن استمرارها في المنافسة والنمو، وبالتطرق الى النظام المصرفي الليبي وبسبب سوء إدارة الجهاز المصرفي لموارده المالية، والذي نتج عنه نقص في السيولة النقدية لديه، هذا بدوره أضعف الثقة في هذا القطاع وفي المقابل وخلال نفس الفترة شهد القطاع المصرفي الليبي نموا كبيرا في استخدام وسائل الدفع الالكتروني، منها ظهرت الحاجة للبحث عن السبل الممكنة لمعالجة هذه الازمة كالتوسع في استخدام وسائل الدفع الالكتروني لمعالجة الازمة او للتخفيف من حدتها (الكزة و الهمالي،2024)، وتحديث الخدمة المصرفية ليتناسب مع التطور في هذا المجال لتلبي احتياجات العملاء بشكل أكثر كفاءة وفعالية، ومن أهم عناصر التحديث هي تحديث وسائل الدفع بمختلف أنواعها وجعلها وسائل دفع الكترونية، وعلى الرغم من قيام القطاع المصرفي الليبي بتبني وسائل الدفع الالكتروني لحل أزمة السيولة النقدية في أواخر 2014، وقلة

الودائع التي تغطيها، (بو اصبع والفضلي 2026)، و لما لها من أهمية بالغة في تعزيز كفاءة العمليات المصرفية وتحسين تجربة العملاء، وبالرغم من الجهود المبذولة من مصرف ليبيا المركزي في تنظيمه للسياسات واللوائح للإطار التنظيمي والرقابي وربط هذه الوسائل بأزمة السيولة لإيجاد الحلول الملائمة واتخاذ المبادلات الإجرائية تجاه المصارف التجارية بإلزامية الدفع الالكتروني وتقديم المحفزات لتشجيعهم على قبول البطاقات الالكترونية، وكذلك تسهيل التحويل الفوري بين المصارف التجارية بتقديم الخدمات الفورية (نشرات مصرف ليبيا المركزي)، إلا أن المصارف التجارية الليبية تعاني من صعوبات وتحديات تعرقل تحقيق التوسع في استخدامها، تتنوع هذه الصعوبات بين ضعف القوانين والتشريعات وضعف القدرة المالية والخبرات والكفاءات العاملة بالمصرف في التوسع لتبني وسائل الدفع الالكتروني(امطاوع وعمر،2024)، وبالاطلاع على الدراسات السابقة المختلفة وعلى نشرات مصرف ليبيا المركزي، التي توصلت إلى وجود أثر إيجابي وسريع في استخدام وسائل الدفع الالكتروني ودعمها للقطاع المصرفي ، ففي عام 2025، هناك ارتفاع قياسي في قيمة المعاملات الالكترونية بمقدار (186%) مقارنة بعام 2024، كما شهدت توسع ملحوظ في التطبيقات المصرفية والخدمات الرقمية مما يعكس ثقة المواطنين بهذه الأنظمة، وارتفاع بنسبة (92%) في عدد نقاط البيع (POS) و(75%) في عدد المعاملات الالكترونية خلال النصف الأول من عام 2025 مقارنة بالفترة نفسها من عام 2024 (نشرات مصرف ليبيا المركزي)، على الرغم من هذا النمو المتزايد الا انه لا يزال القطاع المصرفي يواجه تحديات هيكلية وأخرى تتعلق بالاستخدام تحول دون تحقيق التوسع في استخدام وسائل الدفع الالكتروني مع ازدياد الاعتماد عليها بدلا عن الوسائل التقليدية، وما هي الخطط الاستراتيجية التي يتبناها مصرف ليبيا المركزي لضمان استمرار نجاحها والذي فعلا تحققه من واقع الأرقام الحقيقة، فالتحول الرقمي باستخدام وسائل الدفع الالكتروني يتطلب معالجة حازمة للتحديات الهيكلية العميقة وفي مقدمتها أزمة السيولة النقدية والاعتماد المفرط على النقد. مما سبق تتجلى مشكلة الدراسة والتي يمكن صياغتها من خلال التساؤل الرئيسي التالي: –

ما هي التحديات التي تواجه المصارف التجارية الليبية للتوسع في تبني وسائل الدفع الإلكتروني من وجهة نظر الإدارات المختصة بمصرف ليبيا المركزي؟

3- الدراسات السابقة:

– دراسة عبابسة (2016)، بعنوان، ***"وسائل الدفع الالكتروني في النظام البنكي الجزائري –الواقع والمعيقات والافاق المستقبلية–"***، هدفت الدراسة الى التعرف على واقع العمل المصرفي الالكتروني بظهور وسائل الدفع والسداد الالكتروني والمعوقات التي تواجهها، وكيفية التحديث في الخدمات المصرفية بما يتناسب مع الدول المتقدمة، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتصل الى عدة نتائج أهمها أن وسائل الدفع الالكتروني تعتبر من عوامل تطور المصارف وتؤثر بشكل إيجابي على أداء المصارف إلا أن النظام

المصرفي الجزائري بعيداً عن واقع وسائل الدفع الإلكتروني في الدول المتقدمة وحتى بعض الدول العربية لعدة عوامل منها ما هو تقني ومنها ما هو بشري ونقص الوعي والثقافة اللازمة لاعتماد مثل هذه الوسائل، لذلك أوصت الدراسة بضرورة اجراء دورات تدريبية للعمال في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والارتقاء بمهاراتهم وقدراتهم، ينبغي على المصرف وضع برامج تسهم في توعية العملاء لكي تصبح كل الخدمات سهلة ومفهومة لكل الفئات.

– دراسة دنف ودنف (2018)، بعنوان ***"واقع استخدام وسائل الدفع الالكترونية في الاقتصاد الليبي ودورها في معالجة أزمة السيولة النقدية"*** هدفت الدراسة الى التعرف على واقع استخدام وسائل الدفع الالكترونية وبيان الأثر من التوسع في استخدام هذه الوسائل للدفع في معالجة السيولة النقدية، ولقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها ان التوسع في استخدام وسائل الدفع الالكترونية سيكون له أثر إيجابي في الحد من تفاقم الازمة، ويتطلب ذلك تطوير الجهاز المصرفي وتهيئة المناخ المناسب لاستيعاب وسائل الدفع الالكترونية لإعادة ثقة المواطن بالجهاز المصرفي كخطوة أساسية لدعم القطاع المصرفي وبالتالي دعم الاقتصاد وخدمة متطلبات التنمية الاقتصادية.

– دراسة اعمر ، وأحمد (2020)، بعنوان ***"الخدمات المصرفية الالكترونية بين التحديات ومتطلبات النجاح"***، هدفت الدراسة الى تحديد التحديات التي تواجه المصارف وكيفية تجاوزها في الجزائر من أجل تقديم خدمات مصرفية الكترونية وفق متطلبات نموذجية لنجاحها، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي كمنهجية مناسبة لموضوع الدراسة، وتوصلت الدراسة الى نتائج أهمها وجود نقص في التشريعات و القوانين التي تنظم العمل المصرفي الالكتروني في الدول النامية وخاصة الجزائر كما يتطلب تطبيق الصيرفة الالكترونية وجود بنية تحتية تقنية ومقاييس عصرية في أي دولة.

– دراسة كنة (2022)، بعنوان "**واقع تطبيق أنظمة الدفع الالكتروني وأثرها في الأداء المصرفي**"، هدفت الدراسة الى معرفة تأثير أنظمة الدفع الالكتروني في الأداء المصرفي في بنك بيمو السعودي الفرنسي في سوريا، وبعد جمع وتحليل واختبار الفرضيات باستخدام البرنامج الاحصائي(SPSS)، توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها وجود أثر ذو دلالة إحصائية لأنظمة الدفع الالكتروني مجتمعة على الأداء المصرفي، والتي أوصت بضرورة الاهتمام بنظم الدفع الالكترونية الحالية وتحديثها وتطويرها إذ تعتبر هذه النظم من أهم القنوات والأدوات للتعاملات المالية بين عملاء المصارف.

– دراسة شرهان واخرون (2023)، بعنوان" **تأثير أنظمة الدفع الالكتروني في الأداء المالي في البنوك اليمنية– دراسة تطبيقية في البنوك العاملة في مدينة صنعاء–**"، هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير أنظمة الدفع الالكتروني (بطاقة الدفع والتحصيل، المحفظة الالكترونية، النقود الالكترونية) في الأداء المالي في المصارف اليمنية العاملة في مدينة صنعاء واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي والمنهج التحليلي، وتوصلت

الدراسة الى عدة نتائج أهمها أن أنظمة الدفع الالكتروني تؤثر في الأداء المالي للمصارف إيجابيا من خلال زيادة الربحية وخفض التكاليف، كما لها دوراً هاما في إدارة السيولة وتقليل مخاطرها، بالإضافة الى تأثيرها على كفاءة العمليات الداخلية من خلال خفض الجهد والسرعة في إنجاز العمليات والاستجابة لمتطلبات العملاء، وأوصت الدراسة إدارات المصارف بتذليل التحديات التي تواجه وسائل الدفع الالكتروني وذلك بالعمل على الارتقاء بمستوى الخدمات المصرفية من خلال تأمين المصارف ونظم الدفع الالكتروني من مخاطر الاحتيال والقرصنة، وكذلك تدريب الكوادر الفنية وتطويرها من أجل أن تكون ذراع المصرف المركزي القوي في التنظيم والاشراف على نظم المدفوعات وتشجيعها لتحصيل الإيرادات الحكومية ودفع الرواتب وغيرها من المستحقات عبر خدمات النقود الالكترونية، بالإضافة الى التوسع في استخدام الأجهزة الإلكترونية وتوزيعها في المناطق الحيوية.

- دراسة امطاوع وعمر (2024)، بعنوان: ***"الصعوبات التي تواجه المصارف الليبية في التوسع لتقديم الخدمات الالكترونية المصرفية"*** هدفت الدراسة الى التعرف على الصعوبات التي تواجه مصرف الجمهورية لبلديات غرب جبل نفوسة في التوسع لتقديم الخدمات الالكترونية المصرفية واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للدراسة، وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها وجود صعوبات في نقص المعايير المحاسبية التي تنظم الخدمة المصرفية الالكترونية للمصرف، وكذلك ضعف القوانين التي تنظم توسيع وتطوير الخدمة الالكترونية وضعف الكفاءات والخبرات العاملة للتوسع في تقديم الخدمة، كما اوصت الدراسة بضرورة نشر الوعي المصرفي الالكتروني وتطوير الهيكل التنظيمي والقانوني للمصرف بما يتماشى مع متطلبات الخدمة الالكترونية ومجال توسيعها.

- دراسة الكزة والهمالي (2024)، بعنوان ***"تطور أدوات الدفع الالكتروني في ظل أزمة السيولة النقدية في ليبيا"*** هدفت الدراسة الى معرفة تأثير أزمة السيولة النقدية على تطور وانتشار أدوات ووسائط الدفع الالكتروني في السوق الليبية، وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها أن ازمة السيولة ساهمت في زيادة انتشار أدوات الدفع الالكتروني في السوق الليبية مما حفزت الاعتماد عليها كبديل فعال للعملات الورقية لما لها تأثير إيجابي في حل مشكلة السيولة، أوصت الدراسة ضرورة التوعية وتخفيض تكلفة استخدامها وتطوير البنية التحتية وتأهيل الكوادر البشرية وتفعيل التشريعات للتوسع في استخدام وسائل الدفع الالكتروني.

- دراسة الشرابي (2024)، بعنوان ***أثر وسائل الدفع الالكتروني في كفاءة الأداء المصرفي: دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي للمدة من 2018-2022"***، هدفت الدراسة الى استكشاف أثر وسائل الدفع الالكتروني لرفع كفاءة أداء القطاع المصرفي، حيث تم بناء ثلاث نماذج قياسية للقطاع المصرفي العراقي لخمسة فترات زمنية قسمت شهرية ليبلغ عدد المشاهدات لكل نموذج (60) مشاهدة، وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي لوسائل الدفع الالكتروني في الأداء المالي للقطاع المصرفي من

خلال رفع مستوى الربحية وخفض التكاليف بالإضافة لمساهمتها في ادارة سيولته وتقليل مخاطرها، كما كان لوسائل الدفع الالكتروني تأثيرا سلبيا على كفاءة إدارة العمليات الداخلية من خلال عدم قدرتها على خفض الجهد والسرعة في انجاز العمليات والاستجابة لمتطلبات الزبائن، ويرجع ذلك بسبب التمسك بالأساليب التقليدية في انجاز العمل المصرفي ومحدودية استخدام التكنولوجيا على الارشفة، مما انعكس بتأثيره السلبي على جودة الخدمات المصرفية، وأوصت الدراسة بضرورة تقوية البنية التحتية للجهاز المصرفي العراقي وتوجيهه نحو الاستخدام الموسع لشبكة الانترنت ووسائل الدفع الالكتروني، بالإضافة الى دعم ثقة الزبائن واستقطاب شريحة واسعة منهم مع التوعية باستخدامها، مع التأمين للمصارف ونظم الدفع الالكتروني من مخاطر الاحتيال والقرصنة.

- دراسة أبو اصبع والفضلي (2026)، بعنوان، ***"تحديات تطبيق وسائل الدفع الالكتروني في المصارف التجارية الليبية"*** هدفت الدراسة الى التعرف على التحديات التي تواجه تطبيق وسائل الدفع الالكتروني في المصارف التجارية الليبية متمثلة في التحديات(التنظيمية، التشغيلية، البشرية، الرقابية)، واستخدمت الدراسة منهج الوصفي التحليلي كما اعتمدت على استمارة الاستبيان واستخدمت أسلوب الإحصاء الوصفي الاستدلالي لاختبار فرضيات الدراسة، وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج أهمها وجود تحديات تنظيمية وتحديات تشغيلية وتحديات بشرية وكذلك تحديات رقابية تحد من تطبيق وسائل الدفع الالكتروني في المصارف التجارية الليبية.

4- أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الى تحقيق الهدف الرئيسي المتمثل في:

التعرف على التحديات التي تواجه المصارف التجارية الليبية للتوسع في تبني وسائل الدفع الالكتروني من وجهة نظر الإدارات المختصة بمصرف ليبيا المركزي.

ويتفرع من الهدف الرئيسي الأهداف الفرعية التالية:

-التعرف على تحديات الكفاءات والخبرات العاملة التي تواجه المصارف التجارية للتوسع في تبني وسائل الدفع الالكتروني من وجهة نظر الإدارات المختصة بمصرف ليبيا المركزي.

-التعرف على التحديات القانونية التشريعية التي تواجه المصارف التجارية للتوسع في تبني وسائل الدفع الالكتروني من وجهة نظر الإدارات المختصة بمصرف ليبيا المركزي.

-التعرف على تحديات القدرة المالية التي تواجه المصارف التجارية للتوسع في تبني وسائل الدفع الالكتروني من وجهة نظر الإدارات المختصة بمصرف ليبيا المركزي.

- التعرف على التحديات التشغيلية التقنية التي تواجه المصارف التجارية للتوسع في تبني وسائل الدفع الالكتروني من وجهة نظر الإدارات المختصة بمصرف ليبيا المركزي.

-التعرف على تحديات ثقافة المجتمع والقبول التي تواجه المصارف التجارية للتوسع في تبني وسائل الدفع الالكتروني من وجهة نظر الإدارات المختصة بمصرف ليبيا المركزي.

5- أهمية الدراسة:

التي تواجه تظهر أهمية الدراسة من خلال إثراء المكتبة العلمية بهذا النوع من الدراسات للتعريف بالصعوبات المصارف الليبية في التوسع لتبني وسائل الدفع الالكتروني وكذلك معاصرة التكنولوجيا الحديثة في الخدمات المالية، أيضا تقديم فهم دقيق وشامل للوضع الحالي للمصارف الليبية التي تحول دون التوسع في استخدامها، سواء كانت تقنية أو تنظيمية أو قانونية أو مالية أو ثقافية اجتماعية، وتوفير المعلومات لصانعي القرار في القطاع المصرفي لوضع سياسات وإجراءات تدعم التوسع في تبني وسائل الدفع الالكتروني وتطويرها وضرورة مسايرة التطور المصرفي لأنه أصبح من المهم اختيار التقنيات والوسائل والأنظمة التي تحقق رضا العملاء وراحتهم والاهم من ذلك أن تساهم في تطور أداء المصرف ومنه اقتصاد الدولة.

6- منهجية الدراسة:

تنقسم منهجية الدراسة الى مجموعة نقاط أساسية متمثلة في التالي:

6-1 منهج الدراسة:

تحقيقاً لأهداف الدراسة فقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وهو المنهج الذي يقوم على تقصي ظواهر الواقع كما هي دون التدخل فيها، بهدف وصفها وتحديد خصائصها وتفسير ابعادها، ولا تعتمد القيمة العلمية لهذا المنهج على جمع البيانات فحسب بل تمتد إلى معالجتها وتحليلها واستخلاص الدلالات العلمية منها، والذي يتفق مع طبيعة مشكلة الدراسة وأهدافها بقصد جمع المعلومات والحقائق الراهنة التي لا تتوفر عنها المعرفة الكافية بقصد تفسيرها والتعرف على الظاهرة المدروسة.

6-2 مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة بمصرف ليبيا المركزي، وتمثلت العينة بالموظفين العاملين في الإدارات المختصة بالدفع الإلكتروني بمصرف ليبيا المركزي وهي إدارة المدفوعات وإدارة تقنية المعلومات وإدارة الرقابة على المدفوعات الالكترونية ولجنة ال One Pay، والبالغ عددهم 40 موظف، نظراً لعدم تواجد كل مفردات المجتمع وقت توزيع الاستبانة وبالتالي استهدفت 35 استبانة وتم الحصول على 31 استبانة قابلة للتحليل،

تم الاعتماد على العينة القصدية ويبرر استخدامها نظراً لان الدراسة تركز على وجهة نظر واحدة محددة (مصرف ليبيا المركزي)، كما إن طبيعة الدراسة تستهدف الإدارات المختصة حصراً بمصرف ليبيا المركزي لامتلاكها الخبرة والمعرفة الفنية الدقيقة حول تحديات الدفع الالكتروني، مما يضمن الحصول على بيانات موثوقة تعكس الواقع الفعلي للعمل المصرفي.

وقد تم الاعتماد على نظرية النهاية المركزية (Central Limit Theorem) لتبرير الاختبار الاحصائي، نظرا لان حجم العينة يبلغ 31 استبانة مما يضمن توزيعاً طبيعياً تقريبياً لمعاينة المتوسطات ويدعم صلاحية استخدام اختبار T بكفاءة ودون تأثير ملحوظ باعتدالية البيانات الاصلية.

6-3 أساليب جمع البيانات:

تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات والتي تم عرضها على مجموعة من المختصين من أعضاء هيئة التدريس بقسم التمويل والمصارف بجامعة بنغازي وعددهم (3)، وكذلك عدد (2) من مدراء الإدارات المختصة بالدفع الالكتروني بمصرف ليبيا المركزي، واشتملت الاستبانة على عدد خمسة محاور رئيسية تمثلت في مجموعة من التحديات التي قد تعيق توسع المصارف التجارية الليبية في تبني وسائل الدفع الالكتروني، وهي: تحديات الخبرات والكفاءات العاملة، والتحديات القانونية والتشريعية، وتحديات القدرة المالية، والتحديات التشغيلية والتقنية، وتحديات ثقافة المجتمع والقبول.

6-4 أساليب تحليل البيانات:

وفيما يلي مجموعة من الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

- اختبار ثبات وصدق مقياس الدراسة معامل ألفاكرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient α.. لقياس ثبات أداة الدراسة.
- أساليب الاحصاء الوصفي لتحديد الاتجاه العام للإجابات.
- تم حساب التكرارات والنسب المئوية لوصف السمات الشخصية لأفراد عينة الدراسة وتحديد استجابات أفرادها تجاه فقرات المحاور الرئيسة التي تتضمنها أداة الدراسة.
- المتوسط الحسابي Mean. لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عينة الدراسة على كل فقرة من فقرات الدراسة الأساسية مع العلم بأنه يفيد في ترتيب الفقرات حسب أعلى متوسط حسابي.
- الانحراف المعياري Standard Deviation.. للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد عينة الدراسة لكل فقرة من فقرات متغيرات الدراسة، ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي، ويلاحظ أن الانحراف المعياري يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل فقرة من فقرات متغيرات الدراسة، إلى جانب المحاور الرئيسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين

المقياس (إذا كان الانحراف المعياري أقل من الواحد الصحيح فيعني تركز الاستجابات وعدم تشتتها، أما إذا كان الانحراف المعياري واحد صحيح، أو أعلى، فيعني عدم تركز الاستجابات وتشتتها)، علماً بأنه يفيد في ترتيب العبارات حسب المتوسط الحسابي لصالح الأقل تشتتاً عند تساوي المتوسط المرجح.

- أساليب الاحصاء الاستدلالي لاختبار فرضيات الدراسة من خلال استخدام اختبار (One-Sample Test).

6-5 نطاق وحدود الدراسة:

تتمثل نطاق وحدود الدراسة في التالي:

الحدود الموضوعية: تتمثل في التحديات التي تواجه المصارف التجارية الليبية للتوسع في تبني وسائل الدفع الإلكتروني من وجهة نظر الإدارات المختصة بمصرف ليبيا المركزي وتتمثل في (تحديات الخبرات والكفاءات العاملة بالمصارف –والتحديات القانونية والتشريعية– وتحديات القدرة المالية للمصارف – والتحديات التشغيلية والتقنية– وتحديات ثقافة المجتمع والقبول).

الحدود المكانية: الإدارات المعنية بوسائل الدفع الالكتروني بمصرف ليبيا المركزي متمثلة في إدارة المدفوعات وإدارة تقنية المعلومات وإدارة الرقابة على المدفوعات الالكترونية ولجنة ال One Pay.

الحدود البشرية: تتمثل في مدراء الإدارات ورؤساء الأقسام والموظفين العاملين بهذه الادارات والاقسام.

الحدود الزمنية: أجريت الدراسة خلال عام 2026.

7- التحديات التي تواجه المصارف التجارية للتوسع في تبني وسائل الدفع الالكتروني:

إن التوسع في تبني وسائل الدفع الالكتروني ليس مجرد عملية تحول تقني وتنظيمي متكاملة بل تواجه حزمة من التحديات والعوائق البنيوية والتنظيمية، فقد فشلت العديد من المؤسسات المالية في تحقيق النتائج المتوقعة، نتيجة تجاهل صيانة الهياكل التقنية القديمة، ومقاومة التغيير، والتعقيدات القانونية، وتأخر طرح المنتجات المالية الرقمية الجديدة نتيجة تضارب المصالح بين الأقسام المختلفة، إضافة الى عدم رضا بعض الموظفين والعملاء، وتطوير بنية تحتية غير فعالة، بناءاً على ذلك يمكن تصنيف كل هذه العوامل على أنها عقبات وتحديات جوهرية تحول دون تبني المدفوعات الرقمية في القطاع المصرفي، ضمن خمسة أبعاد رئيسية، هي التحديات المتعلقة بالخبرات والكفاءات البشرية، التحديات القانونية والتشريعية، وتحديات القدرة المالية للمصارف، التحديات التشغيلية التقنية، وأخيرا تحديات ثقافة المجتمع والقبول أو مقاومة التغيير (Lin & Ma, 2022)، وهذا ما تطرقت له دراسة بواصبع والفضلي 2026 التحديات تواجه المصارف التجارية في تطبيق وسائل الدفع الالكتروني وهي التحديات التشغيلية ، التحديات التنظيمية ، التحديات البشرية، وأخيراً التحديات الرقابية التي تواجه تطبيق وسائل الدفع

الالكتروني، وفي نفس السياق تؤكد دراسة Naimi-Sadigh et al.2022، بضرورة الاهتمام الجاد والمبكر بالتحديات التي تواجه استخدام وسائل الدفع الالكتروني في القطاع المالي عامة والقطاع المصرفي خاصة، واقترحت الدراسة عدة استراتيجيات لمعالجة هذه التحديات، الاستراتيجية الأولى وهي الاستباقية الاستراتيجية فحاجة المصرف الملحة لاتخاذ خطوات استباقية لمعالجة التحديات، فالبيئة المالية في تطور مستمر وتتطلب انخراطا كاملا في التكنولوجيا، أما الاستراتيجية الثانية تمثلت في بناء ثقافة مبتكرة، وذلك من خلال ضرورة تركيز المصارف على تطوير أبعاد ثقافة مبتكرة تدعم التعاون والاتصال الفعال بين مديري تكنولوجيا المعلومات والمؤسسات المالية ومزودي الخدمة، لتعزيز رأس المال الاجتماعي، كما ان الكفاءة التقنية والمالية من الاستراتيجيات التي تُمكن محترفي التقنية من امتلاك القدرة التشغيلية على إدارة التكنولوجيا الحالية وفهم العمليات، وتقدير حجم التكاليف والمنافسة في السوق، ولا نهمل استراتيجية الدعم والتدريب المستمر، وذلك بتقديم مزيد من الدعم التعليمي والتدريبين وتفعيل شبكات البحث والتطوير لمساعدة المصارف في مواجهة الضغوط المتزايدة الناجمة عن تبني هذه التقنيات والوسائل الجديدة.

8- الجانب العملي:

يتمثل هذا الجانب في عرض وتحليل نتائج الدراسة:

8-1 عينة الدراسة:

تم توزيع عدد (35) استبانة على العاملين بمصرف ليبيا المركزي بفرعي طرابلس وبنغازي وذلك خلال وقت الدوام الرسمي. والجدول رقم (1) يوضح عدد الاستمارات الموزعة والمستردة.

جدول رقم (1) الاستبانات الموزعة والمستردة

	الاستبانات الموزعة		الاستبانات المستردة		الاستبانات الصالحة للتحليل	
	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
عدد الاستمارات	35	%100	33	%94.29	31	%88.57

8-2 أداة الدراسة:

من خلال مراجعة الدراسات النظرية السابقة التي موضوع الدراسة قامت الباحثة بتطوير استبانة لجمع بيانات الدراسة، وبذلك خرجت الاستبانة في صورتها النهائية.

وقد تكونت أجزاء الاستبانة من قسمين كما يلي:

القسم الأول: اشتمل هذا الجزء على المعلومات العامة والتي اشتملت على (العمر- التخصص- الوظيفة الحالية- المؤهل العلمي- سنوات الخبرة).

القسم الثاني: يشمل عبارات الدراسة والبالغ عددها (34) عبارة مُوزعة على خمس محاور أساسية تتمثل في:

المحور الأول: يشمل (5) فقرات تمثل تحديات متمثلة في الخبرات والكفاءات العاملة بالمصارف للتوسع في تبني استخدام وسائل الدفع الالكتروني.

المحور الثاني: يشمل (8) فقرات تمثل التحديات القانونية والتشريعية التي تنظم التوسع في وسائل الدفع الالكتروني.

المحور الثالث: يشمل (5) فقرات تمثل تحديات القدرة المالية للمصارف للتوسع في تبني وسائل الدفع الالكتروني.

المحور الرابع: يشمل (10) فقرات تمثل التحديات التشغيلية التقنية التي تواجه المصارف للتوسع في تبني استخدام وسائل الدفع الالكتروني.

المحور الخامس: يشمل (6) فقرات تمثل تحديات ثقافة المجتمع والقبول للتوسع في تبني وسائل الدفع الالكتروني.

8-3 استخدام مقياس ليكرت..

وتم استخدام مقياس ليكرت الخُماسي، باعتباره أكثر المقاييس استخداماً، حيث يُعطى لكل إجابة درجة على النحو التالي: غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة. ويوضح الجدول رقم (2) كيفية توزيع الوزن النسبي للتعرف على درجات الموافقة.

جدول (2) مستويات مقياس ليكرث والوزن النسبي

مقياس ليكرث	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
درجة الموافقة	1	2	3	4	5
مدى المتوسط المرجح	1-أقل من 1.80	1.80-أقل من 2.60	2.60-أقل من 3.40	3.40-أقل من 4.20	4.20-أقل من 5
مدى الوزن النسبي	(20-36)%	(36-52)%	(52-68)%	(68-84)%	(84-100)%
وصف المستوى	منخفض جدا	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جدا

8-4 ثبات أداة الدراسة:

إمكانية الحصول على البيانات نفسها عند إعادة الدراسة باستخدام أداة القياس من نفسها على الأفراد أنفسهم في ظل ظروف واحدة. حيث يعرَّف يقصد بالثبات الثبات بأنه "درجة الركون على نتائج المقياس

ودرجة الثقة فيها، فضلاً عن ثباتها وعدم تغيرها لنفس الفرد أو الأفراد إذا تكررت عملية القياس"(عوض، 1990).

وللتحقق من ثبات أداة الدراسة تم حساب معامل الثبات كرونباخ- ألفا (Cronbach –Alpha) باعتباره مؤشراً على التجانس الداخلي Consistency، حيث تبين أن الأداة تتمتع بمعاملات ثبات عالية نسبياً، وذلك على مستوى المحاور الفرعية وعلى الأداة الكلية. وتكتب على الصيغة التالية:

$$S = \left(\frac{N}{N-1}\right)\left(1 - \frac{\sum \sigma q}{\sigma t}\right)$$

S= معامل الثبات N= عدد بنود المقياس 1=مقدار ثابت σq= تباين كل بند من بنود المقياس
σt = تباين المقياس ككل.

5-8 صدق أداة الدراسة:

يعد مفهوم الصدق من الخصائص الهامة لمقاييس أي دراسة، وهي عملية التأكد من أن المقياس الذي يستخدمه الباحث يقيس بالفعل ما ينبغي أن يقاس بحيث تتطابق البيانات التي يتم تجميعها مع الحقائق المتوفرة، ويعرَّف صدق القياس بأنه "قدرة ذلك المقياس على ما وُضع من أجله أو مقياس السمة، أو الظاهرة المراد قياسها".

وتعتبر طريقة الصدق الذاتي أو الإحصائي Statistical Validity إحدى الطرق البسيطة والدقيقة لمعرفة صدق المقياس، ويعرّف الصدق الذاتي بأنه "صدق الدرجات التجريبية بالنسبة للدرجات الحقيقية التي خلصت من شوائب الصدفة، وبذلك تصبح الدرجات الحقيقية للمقياس هي الميزان الذي ننسب إليه صدق المقياس". وبما أن ثبات المقياس هو مدى استقرار واتساق درجات المقياس، لهذا كانت الصلة وثيقة بين الثبات والصدق الذاتي، ويمكن أن تُلخَّص العلاقة بينهما بالمعادلة الآتية:

$$SV = \sqrt{S}$$

حيث إن:

SV = معامل الصدق الذاتي. S = معامل الثبات.

ولقد استخدمت هذه المعادلة لحساب معاملات الصدق لمتغيرات الدراسة، والتي اتضح أنها معاملات صدق عالية، تعكس قدرة المقياس على قياس ما صُمِّم لأجله، والجدول رقم (3) يوضح لنا معامل الصدق المستخرج من معاملات الثبات للمقاييس التي استخدمت في الدراسة والتي بلغت قيمها (95.71) للمحور الأول و(96.26) للمحور الثاني، و(85.91) للمحور الثالث، بينما المحور الرابع (84.62)، اما المحور الخامس فكانت (89.83) ولإجمالي الفقرات (96.75) مما يؤكد الثقة في صدق المقياس.

جدول رقم (3) يوضح الصدق والثبات لفقرات الاستبانة

المحور	عدد الفقرات	الثبات	الصدق
المحور الأول تحديات الخبرات والكفاءات	5	.916	95.71
المحور الثاني التحديات القانونية والتشريعية	8	.927	96.26
المحور الثالث تحديات القدرة المالية	5	.738	85.91
المحور الرابع التحديات التشغيلية التقنية	10	.716	84.62
المحور الخامس تحديات ثقافة المجتمع والقبول	6	.807	89.83
إجمالي الفقرات	34	.936	96.75

المصدر: عمل الباحثة استناداً إلى نتائج تحليل SPSS

8-6 تحليل الاستبانات وعرض النتائج:

في هذا الجزء سيتم تحليل نتائج القسم الأول من الاستبانة والتي احتوت البيانات العامة (العمر- التخصص- الوظيفة الحالية- المؤهل العلمي- سنوات الخبرة).

8-7 وصف الخصائص العامة عينة الدراسة:

تم استخراج النسب المئوية والتكرارات لوصف عينة الدراسة. حيث تضمنت الاستبانة أسئلة حول (العمر- التخصص- الوظيفة الحالية- المؤهل العلمي- سنوات الخبرة). كما يلي:

-**توزيع أفراد العينة حسب العمر**: الجدول رقم (4) يبين توزيع أفراد العينة حسب العمر.

الجدول رقم (4) يبين توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	العدد	التكرارات
أقل من 30 سنة	5	16.1
من 30 إلى 39 سنة	9	29.0
من 40 إلى 49	14	45.2
50سنة فأكثر	3	9.7
المجموع	**31**	**%100**

المصدر: من إعداد الباحثة وفقاً لمخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

من خلال بيانات الجدول رقم (4) يظهر التوزيع أن الفئة العمرية من 40 إلى 49 سنة هي الأكثر تمثيلاً في العينة، حيث بلغت نسبتها 45.2%، تليها الفئة العمرية من 30 إلى 39 سنة بنسبة 29.0%. بينما كانت أقل الفئات تمثيلاً هي فئة 50سنة فأكثر بنسبة 9.7%، وفئة أقل من 30 سنة بنسبة 16.1%. يشير هذا التوزيع إلى أن غالبية أفراد العينة هم في منتصف العمر (30–49 سنة)، وهو ما ينعكس ايجاباً على دقة البيانات المستقاة، فتجمع هذه الفئة بين الخبرة الإدارية الطويلة والمعاصرة للتحولات الرقمية في القطاع المصرفي الليبي، مما يجعل تقييمهم للتحديات التي تواجه المصارف التجارية نابعاً من رؤية واقعية وعميقة لبيئة العمل وصناع القرار.

-**توزيع أفراد العينة حسب التخصص:** الجدول رقم (5) يبين توزيع أفراد العينة حسب التخصص.

الجدول رقم (5) يبين توزيع أفراد العينة حسب التخصص

التخصص:	العدد	التكرارات
محاسبة	13	41.9
تمويل ومصارف	4	12.9
الحاسوب	6	19.4
إدارة أعمال	6	19.4
الاقتصاد	1	3.2
أخرى أذكرها	1	3.2
المجموع	**31**	**%100**

المصدر: من إعداد الباحثة وفقاً لمخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

يتضح من توزيع التخصصات أن تخصص المحاسبة هو الأكثر شيوعاً بين أفراد العينة، بنسبة 41.9%، يليه تخصص الحاسوب وإدارة الأعمال بنسبة متساوية 19.4% لكل منهما. بينما كانت أقل التخصصات تمثيلاً هي الاقتصاد وأخرى بنسبة 3.2%لكل منهما. هذا التنوع في التخصصات، مع هيمنة المحاسبة، مناسب لدراسات تتعلق بالمجالين المالي والإداري.

-**توزيع أفراد العينة الوظيفة الحالية:** الجدول رقم (6) يبين توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية.

الجدول رقم (6) يبين توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة الحالية

الوظيفة الحالية	العدد	التكرارات
مدير إدارة	4	12.9
مراجع داخلي	1	3.2
نائب مدير إدارة	1	3.2
رئيس قسم	2	6.5
نائب رئيس	1	3.2
موظف	22	71.0
المجموع	**31**	**%100**

المصدر: من إعداد الباحثة وفقاً لمخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

من النتائج الموضحة بالجدول يلاحظ أن فئة الموظف (غير الإداري) تغلب بشكل كبير على العينة، حيث بلغت نسبتهم 71.0%. بينما توزعت باقي المسميات الوظيفية الإدارية (مدير إدارة، رئيس قسم، نائب مدير، مراجع داخلي) بنسب ضئيلة، تتراوح بين 3.2% إلى 12.9%. هذا التوزيع قد يؤثر على طبيعة الإجابات، حيث تعكس وجهة نظر فئة تنفيذية أكثر مما تعكس وجهة نظر صناع القرار أو الإدارة العليا.

-**توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي:** الجدول رقم (7) يبين توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي.

الجدول رقم (7) يبين توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	التكرارات
بكالوريوس	22	71.0
ماجيستير	8	25.8
أخرى أذكرها	1	3.2
المجموع	**31**	**%100**

المصدر: من إعداد الباحثة وفقاً لمخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

تظهر بيانات الجدول أن الغالبية العظمى من أفراد العينة 71.0% حاصلون على درجة البكالوريوس، يليهم حملة الماجستير بنسبة 25.8%، بينما لا تتجاوز نسبة المؤهلات الأخرى (مثل الدكتوراه أو الدبلوم) 3.2%. يشير هذا إلى أن العينة تتمتع بمستوى تعليمي جيد، لكنها تفتقر إلى تمثيل كبير للحاصلين على دراسات عليا.

-**توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة:** الجدول رقم (8) يبين توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة.

الجدول رقم (8) يبين توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	العدد	التكرارات
أقل من 5 سنوات	4	12.9
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	8	25.8
من 10 إلى أقل من 15 سنوات	7	22.6
15سنة فأكثر	12	38.7
المجموع	**31**	**%100**

المصدر: من إعداد الباحثة وفقاً لمخرجات البرنامج الإحصائي (SPSS).

تتوزع الخبرات بشكل متقارب، لكن الفئة الأكثر تمثيلاً هي 15سنة فأكثر بنسبة 38.7%، تليها فئة من 5 إلى أقل من 10 سنوات بنسبة 25.8%، ثم فئة من 10 إلى أقل من 15 سنة بنسبة 22.6%، وأخيراً فئة أقل من 5 سنوات بنسبة 12.9%. يعد هذا التوزيع متوازناً نسبياً، حيث أن وجود خبراء (أكثر من 15سنة خبرة) إلى جانب ذوي الخبرة المتوسطة يعزز ثراء البيانات ويُكسب النتائج مصداقية أكبر.

8-8 المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجات الموافقة لمحاور الدراسة:

أولا: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجات الموافقة لمحور تحديات متمثلة في الخبرات والكفاءات العاملة بالمصارف للتوسع في تبني استخدام وسائل الدفع الالكتروني.

الجدول رقم (9) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجات الموافقة لمحور تحديات متمثلة في الخبرات والكفاءات العاملة بالمصارف للتوسع في تبني استخدام وسائل الدفع الالكتروني.

جدول رقم (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجات الموافقة لمحور تحديات متمثلة في الخبرات والكفاءات العاملة بالمصارف للتوسع في تبني استخدام وسائل الدفع الالكتروني

م	العبارة	الموافقة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	درجة الموافقة
1	ضعف اهتمام المصارف التجارية باستقطاب وتوظيف الكفاءات والخبرات المتخصصة لمواكبة التوسع في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني.	93.5	4.0323	.65746	4	مرتفع

م	العبارة	الموافقة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	درجة الموافقة
2	ضعف جهود المصارف التجارية في ترقية وتحديث المعارف والمهارات الرقمية لموظفيها بما يواكب تطورات الدفع الإلكتروني.	93.5	4.0000	.63246	5	مرتفع
3	غياب الحوافز والمزايا المادية والمعنوية الجاذبة لاستقطاب المتخصصين والمبدعين في منظومات الدفع الالكتروني.	90.4	4.0968	.53882	3	مرتفع
4	نقص البرامج التدريبية المتخصصة والموجهة لبناء قدرات الكوادر البشرية في إدارة وتشغيل وسائل الدفع الإلكتروني.	93.6	4.2581	.68155	1	مرتفع جدا
5	محدودية استعانة المصارف التجارية ببيوت الخبرة والمكاتب الاستشارية لتأهيل وتدريب العاملين وفقاً لأحدث الممارسات العالمية في مجال الدفع الالكتروني.	93.6	4.1613	.63754	2	مرتفع
المتوسط العام			4.1097	.54611	مرتفع	

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على نتائج SPSS.

يُظهر الجدول رقم (9) أن جميع العبارات المتعلقة بتحديات الكفاءات والخبرات العاملة حظيت بدرجات موافقة "مرتفعة" إلى "مرتفعة جداً"، حيث بلغ المتوسط العام للمحور (4.1097) بانحراف معياري (0.54611)، مما يشير إلى وجود إجماع كبير بين أفراد العينة على أن قصور الموارد البشرية المؤهلة يُشكّل عقبة جوهرية.

وتمثل في عبارة" :نقص البرامج التدريبية المتخصصة والموجهة لبناء قدرات الكوادر البشرية "(المتوسط الحسابي = 4.2581). هذه النتيجة تعكس حاجة ملحة لتصميم وتنفيذ خطط تدريبية نوعية، وليس فقط عامة، لتأهيل الموظفين تقنياً. كما برز تحدٍّ مهم في "محدودية الاستعانة ببيوت الخبرة والمكاتب الاستشارية "(المتوسط = 4.1613)، مما يدل على غياب الاستفادة من الخبرات الخارجية المتخصصة في نقل المعرفة.

أقل العبارات تحقيقاً للمتوسط (مع بقائها مرتفعة) كانت "ضعف جهود المصارف في ترقية وتحديث المعارف والمهارات الرقمية(4.0000) "، ورغم أنها لا تزال مرتفعة، إلا أن قيمتها تشير إلى وجود تقصير ملحوظ في سياسات التطوير المهني المستمر.

تشير النتائج إلى أن البعد البشري يمثل تحدياً محورياً، حيث تعاني المصارف من نقصٍ في البرامج التدريبية الجادة، وضعف في استقطاب الكفاءات، وغياب للحوافز، مما يستدعي إعادة هيكلة لسياسات الموارد البشرية والتدريب.

ثانياً: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجات الموافقة لمحور التحديات القانونية والتشريعية التي تنظم التوسع في وسائل الدفع الالكتروني:

الجدول رقم (10) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجات الموافقة لمحور التحديات القانونية والتشريعية التي تنظم التوسع في وسائل الدفع الالكتروني.

جدول رقم (10)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجات الموافقة لمحور التحديات القانونية والتشريعية التي تنظم التوسع في وسائل الدفع الالكتروني

م	العبارة	الموافقة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	درجة الموافقة
1	ضعف الأطر التشريعية والتعليمات الصادرة عن المصرف المركزي لتنظيم وتوسيع تبني وسائل الدفع الإلكتروني في المصارف التجارية.	93.6	4.0645	.72735	5	مرتفع
2	بطء استجابة البيئة التنظيمية والتشريعية بالمصرف المركزي لمتطلبات التوسع في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني.	90.4	4.0323	.75206	6	مرتفع
3	نقص المعايير والضوابط المحاسبية الصادرة عن المصرف المركزي لتنظيم العمليات المالية لوسائل الدفع الإلكتروني.	90.3	4.1290	.80589	4	مرتفع
4	نقص الضوابط والمعايير الشرعية الصادرة من المصرف المركزي لضمان مطابقة خدمات الدفع الإلكتروني لأحكام الشريعة الإسلامية.	93.5	4.1290	.84624	4	مرتفع
5	تواجه التشريعات الصادرة عن هيئة الرقابة الشرعية بالمصرف المركزي قصوراً في مواكبة الخدمات المتطورة للدفع الإلكتروني.	93.6	4.1935	.79244	2	مرتفع
6	محدودية التشريعات القانونية الصادرة عن المصرف المركزي للحماية من مخاطر الأمن السيبراني والاحتيال المصاحبة للدفع الإلكتروني.	90.3	4.1613	.89803	3	مرتفع
7	عدم مرونة التعليمات الصادرة عن المصرف المركزي وصعوبة مواءمتها مع الخصائص التقنية لوسائل الدفع الإلكتروني الحديثة.	93.6	4.1935	.79244	2	مرتفع
8	غياب الآليات والتقارير الدورية الصادرة	96.8	4.5484	.56796	1	مرتفع

م	العبارة	الموافقة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	درجة الموافقة
	عن المصـــرف المركزي لتقييم ومتابعة أداء وســـائـل الـدفع الإلكتروني في المصارف التجارية.					جدا
المتوسط العام			4.1815	.63315		مرتفع

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على نتائج SPSS.

من الجدول رقم (10)، سجل محور التحديات القانونية والتشريعية متوسطاً عاماً مرتفعاً بلغ (4.1815) بانحراف معياري (0.63315)، مما يؤكد أن البيئة التنظيمية الحالية تشكل عائقاً حقيقياً أمام التوسع في الدفع الإلكتروني. بينما التحدي الأبرز (مرتفع جداً) كان في عبارة "غياب الآليات والتقارير الدورية الصادرة عن المصرف المركزي لتقييم ومتابعة أداء وسائل الدفع الإلكتروني" (المتوسط = 4.5484)، أعلى قيمة في الجدول، هذه النتيجة خطيرة، لأنها تشير إلى غياب الرقابة الفعالة والتقييم المستمر، مما قد يؤدي إلى تراكم المشكلات دون معالجتها.

كما برزت تحديات "عدم مرونة التعليمات "وقصور تشريعات الرقابة الشرعية في مواكبة الخدمات المتطورة "(المتوسط = 4.1935 لكل منهما)، مما يعكس صعوبة التكيف مع الابتكارات التقنية السريعة ضمن إطار تنظيمي جامد. وكان أقل تحدٍ (ضمن المرتفع) تمثل في "بطء استجابة البيئة التنظيمية " (المتوسط = 4.0323)، ولكنه لا يقل أهمية.

تعكس النتائج فجوة تنظيمية واضحة؛ حيث تفتقر التعليمات الصادرة للمرونة والمواكبة التقنية، والأخطر من ذلك غياب آليات تقييم الأداء الدورية، مما يجعل التوسع في الدفع الإلكتروني محفوفاً بالمخاطر التنظيمية

ثالثاً: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجات الموافقة لمحور تحديات القدرة المالية للمصارف للتوسع في تبني وسائل الدفع الالكتروني:

الجدول رقم (11) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجات الموافقة لمحور تحديات القدرة المالية للمصارف للتوسع في تبني وسائل الدفع الالكتروني.

جدول رقم (11) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجات الموافقة لمحور تحديات القدرة المالية للمصارف للتوسع في تبني وسائل الدفع الالكتروني

م	العبارة	الموافقة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	درجة الموافقة
1	عدم إدراج المصـــارف التجارية	83.7	4.0968	1.01176	4	مرتفع

م	العبارة	الموافقة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	درجة الموافقة
	للمخصصات الائتمانية والتشغيلية اللازمة لمواجهة الأعباء المالية المترتبة على التحول الرقمي وتبني وسائل الدفع الإلكتروني ضمن خططها التمويلية.					
2	محدودية الاعتمادات المالية الموجهة من قِبل المصارف التجارية لمواكبة التطورات المتسارعة والابتكارات التكنولوجية في مجال وسائل الدفع الالكتروني.	93.5	4.1613	.77875	3	مرتفع
3	إغفال المصارف التجارية تخصيص الموازنات اللازمة لإعادة الهيكلة الإدارية، والتي تتضمن استحداث وحدات تنظيمية مستقلة واستقطاب الكفاءات المتخصصة في تكنولوجيا الدفع الإلكتروني.	90.3	4.0968	.78972	4	مرتفع
4	تدني الإنفاق الاستثماري للمصارف التجارية على برامج التأهيل والتدريب المستمر للكوادر البشرية، بما يضمن رفع كفاءتهم التشغيلية في إدارة أنظمة الدفع الالكتروني.	93.5	4.3226	.59928	2	مرتفع جدا
5	عدم رصد موازنات ترويجية كافية للحملات الإعلانية والتسويقية الهادفة إلى تعزيز الوعي المصرفي ونشر ثقافة استخدام وسائل الدفع الإلكتروني لدى العملاء.	100	4.4839	.50800	1	مرتفع جدا
	المتوسط العام		4.2323	.52939		مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على نتائج SPSS.

من الجدول (11)، يُعد هذا المحور الأعلى متوسطاً من بين المحاور الخمسة حتى الآن (المتوسط العام = 4.2323) وبانحراف معياري منخفض نسبياً (0.52939)، مما يشير إلى توافق قوي على أن التحديات المالية هي الأكثر حضوراً وإلحاحاً. وكان أعلى تحدٍّ مطلق على مستوى جميع الفقرات في هذا المحور كان في عبارة" :عدم رصد موازنات ترويجية كافية للحملات الإعلانية والتسويقية "(المتوسط = 4.4839، ونسبة موافقة 100%). يظهر هذا أن المصارف لا تستثمر بشكل كافٍ في نشر الوعي وثقافة الاستخدام، وهو أمر بالغ الأهمية لنجاح أي نظام دفع إلكتروني.

كما سجلت عبارة "تدني الإنفاق الاستثماري على برامج التأهيل والتدريب المستمر "متوسطاً مرتفعاً جداً (4.3226)، مما يعزز النتيجة السابقة في محور الكفاءات ويظهر التداخل بين التحديات المالية والبشرية.

أقل العبارات المتوسطة (مع بقائها مرتفعة) كانت "عدم إدراج المخصصات الائتمانية والتشغيلية اللازمة ضمن الخطط التمويلية(4.0968) "، مما يشير إلى أن التخطيط المالي للتحول الرقمي غير مُدمج بشكل كافٍ في الميزانيات التشغيلية.

تثبت النتائج أن المصارف التجارية الليبية لا تخصص أولويات مالية كافية لعملية التحول الرقمي، خاصة في مجالات التسويق والتدريب وتطوير البنية الإدارية. غياب الميزانيات الترويجية بنسبة اتفاق 100% يكشف عن ضعف استراتيجي في نشر الخدمات الرقمية.

رابعاً: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجات الموافقة لمحور التحديات التشغيلية التقنية التي تواجه المصارف للتوسع في تبني استخدام وسائل الدفع الالكتروني:

الجدول رقم (12) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجات الموافقة لمحور التحديات التشغيلية التقنية التي تواجه المصارف للتوسع في تبني استخدام وسائل الدفع الالكتروني

جدول رقم (12) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجات الموافقة لمحور التحديات التشغيلية التقنية التي تواجه المصارف للتوسع في تبني استخدام وسائل الدفع الالكتروني

م	العبارة	الموافقة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	درجة الموافقة
1	ضعف جاهزية البنية التحتية التقنية في المصارف التجارية بما يعوق التوسع في تقديم وسائل الدفع الإلكتروني.	93.6	4.2581	.57548	6	مرتفع جدا
2	غياب استراتيجيات شاملة وفعالة لأمن المعلومات تضمن حماية منظومات الدفع الإلكتروني من الاختراقات والمخاطر السيبرانية.	93.5	4.2903	.69251	5	مرتفع جدا
3	محدودية مواكبة المصارف التجارية للتقنيات والابتكارات الحديثة المستجدة في سوق الدفع الإلكتروني.	96.8	4.1935	.47745	7	مرتفع
4	تذبذب كفاءة واستقرار شبكات الاتصالات والإنترنت اللازمة لربط المصارف وإنجاز المعاملات المالية فورياً.	96.7	4.1290	.42755	8	مرتفع
5	محدودية تنوع وشمولية خدمات الدفع الإلكتروني المتاحة مقارنة بمتطلبات السوق الحالية.	90.3	3.9355	.85383	9	مرتفع
6	ضعف آليات الصيانة الدورية والدعم الفني السريع لمعالجة أعطال وتوقف وسائل الدفع الإلكتروني.	93.5	4.4516	.62390	3	مرتفع جدا
7	سوء التوزيع الجغرافي لأجهزة الصراف الآلي (ATM) ونقاط البيع (POS)بما لا يغطي احتياجات العملاء.	100	4.6452	.48637	1	مرتفع جدا
8	مركزية إجراءات إصدار وتفعيل البطاقات الإلكترونية والخدمات المصاحبة لها في الإدارات العامة للمصارف.	100	4.6129	.49514	2	مرتفع جدا

9	ضعف تفعيل أنظمة المراقبة والتدقيق المستمر (Audit Trails) للعمليات والتحويلات المالية الإلكترونية.	93.6	4.3871	.61522	4	مرتفع جدا
10	غياب أدلة وسياسات إجرائية وتشغيلية واضحة ومكتوبة تنظم إدارة وتطوير وسائل الدفع الإلكتروني داخل المصارف.	96.7	4.3871	.55842	4	مرتفع جدا
المتوسط العام			4.3290	.31432	مرتفع جدا	

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على نتائج SPSS.

من الجدول رقم (12)، يُسجل هذا المحور أعلى متوسط عام بين جميع المحاور (4.3290) وأقل انحراف معياري (0.31432)، مما يدل على أن التحديات التقنية والتشغيلية تعتبر الأكثر إجماعاً وحدة بين المبحوثين، وأنها تمثل العائق الأكبر في الميدان.

أعلى التحديات (مرتفع جداً) تمثلت في عبارتين حصلتا على نسبة موافقة 100% "سوء التوزيع الجغرافي لأجهزة الصراف الآلي (ATM) ونقاط البيع (POS)" المتوسط = 4.6452. و"مركزية إجراءات إصدار وتفعيل البطاقات الإلكترونية" المتوسط = 4.6129. وهاتان النتيجتان تشيران إلى وجود تحديات هيكلية وإدارية عميقة، فقصور التوزيع المكاني للأجهزة يحد من تفاعل العملاء مع منظومة الدفع الالكتروني، ومركزية الإجراءات تبطئ عملية الحصول على الخدمة بشكل كبير.

كما جاءت "ضعف آليات الصيانة والدعم الفني السريع "بقيمة عالية جداً (4.4516)، مما يعني أن الأعطال قد تطول مما يفقد العملاء الثقة.

أقل عبارة في هذا المحور (مع بقائها مرتفعة) كانت "محدودية تنوع وشمولية خدمات الدفع الإلكتروني " (3.9355)، وهذا يشير إلى أن المشكلة الكبرى ليست في تنوع الخدمات بقدر ما هي في جودة وتوزيع واستمرارية الخدمات الحالية.

تعكس النتائج عمق الفجوة التشغيلية والتقنية في القطاع المصرفي: سوء التوزيع الجغرافي، مركزية الإجراءات، ضعف الصيانة، وغياب استراتيجيات أمن المعلومات. هذه العوامل مجتمعة تجعل تجربة المستخدم سيئة، وتُخرج الدفع الإلكتروني من كونه بديلاً عملياً.

خامساً: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجات الموافقة لمحور تحديات ثقافة المجتمع والقبول للتوسع في تبني وسائل الدفع الالكتروني:

الجدول رقم (13) يوضح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجات الموافقة لمحور تحديات ثقافة المجتمع والقبول للتوسع في تبني وسائل الدفع الالكتروني.

جدول رقم (13)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ودرجات الموافقة لمحور تحديات ثقافة المجتمع والقبول للتوسع في تبني وسائل الدفع الالكتروني

م	العبارة	الموافقة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الفقرة	درجة الموافقة
1	ضعف الوعي المعرفي والمهني لدى شريحة من العملاء بآلية استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، مما يعزز تفضيل المعاملات التقليدية.	96.7	4.3871	.55842	4	مرتفع جدا
2	هيمنة ثقافة التعامل النقدي (الكاش) في المعاملات اليومية لجمهور العملاء، وضعف تقبلهم لاستخدام وسائل الدفع الالكتروني.	90.4	4.2903	.86385	5	مرتفع جدا
3	ارتباط الاستفادة من خدمات الدفع الإلكتروني بالفئات المجتمعية الأكثر قدرة على التعامل مع تطبيقات الإنترنت دون غيرها.	93.6	4.4194	.62044	3	مرتفع جدا
4	امتناع الكثير من التجار والأنشطة التجارية عن قبول وسائل الدفع الإلكتروني لتفادي القيود الرقابية أو العمولات المصرفية.	93.5	4.4839	.62562	2	مرتفع جدا
5	غياب الحملات التوعوية والإرشادية المشتركة بين المصرف المركزي والمصارف التجارية لتعزيز ثقة العملاء بالمعاملات باستخدام وسائل الدفع الالكتروني.	93.5	4.4194	.84751	3	مرتفع جدا
6	تدني مستوى ثقة العملاء في استمرارية وأمان منظومات الدفع الإلكتروني نتيجة للتجارب السابقة لتوقف الشبكات.	87.1	4.5161	.72438	1	مرتفع جدا
	المتوسط العام		4.4194	.51076		مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على نتائج SPSS.

من الجدول (13)، حقق هذا المحور متوسطاً عاماً مرتفعاً جداً (4.4194) بانحراف معياري (0.51076)، مما يؤكد أن الجانب الثقافي والمعرفي يشكل حاجزاً كبيراً لا يقل أهمية عن الجوانب التقنية.

أعلى التحديات تمثل في:" ضعف الوعي المعرفي والمهني لدى شريحة من العملاء "المتوسط = 4.3871، ونسبة موافقة 96.7% وارتباط الاستفادة من الدفع الإلكتروني بالفئات المجتمعية الأكثر قدرة على التعامل مع الإنترنت "المتوسط = 4.4194 و"غياب الحملات التوعوية والإرشادية المشتركة ")المتوسط = 4.4194

هذه النتائج تشير إلى وجود فجوة رقمية معرفية، واقتصار استخدام الخدمات على فئات محددة، مع غياب دور فاعل للمصرف المركزي والمصارف التجارية في توعية الجمهور . كما سجلت عبارة "تدني مستوى ثقة العملاء في استمرارية وأمان المنظومات (4.5161) "درجة عالية جداً، وهذا يتسق مع نتائج المحور التقني (ضعف الصيانة وتذبذب الشبكات)، مما يخلق دائرة مغلقة من انعدام الثقة.

يبرز هذا المحور تحدياً تراكمياً؛ فضعف الوعي، وغياب الحملات التوعوية، وهيمنة ثقافة التعامل النقدي، إلى جانب انعدام الثقة الناتج عن المشكلات التقنية، كلها عوامل تعزز مقاومة المجتمع لاستخدام وسائل الدفع الإلكتروني.

8-9 اختبار فرضيات الدراسة:

في هذا الجزء من الدراسة سيتم اختبار فرضيات الدراسة الخمسة باستخدام اختبار One-Sample Test.

الفرضية الرئيسية الأولى: لا توجد تحديات تواجه المصارف التجارية للتوسع في تبني وسائل الدفع الالكتروني.

الفرضيات الفرعية:

- **الفرضية الفرعية الأولى:** لا توجد تحديات تواجه المصارف التجارية متمثلة في الخبرات والكفاءات العاملة بالمصارف للتوسع في تبني وسائل الدفع الالكتروني.
- **الفرضية الفرعية الثانية:** لا توجد تحديات قانونية وتشريعية تواجه المصارف التجارية للتوسع في تبني وسائل الدفع الالكتروني.
- **الفرضية الفرعية الثالثة:** لا توجد تحديات عن القدرة المالية تواجه المصارف التجارية للتوسع في تبني وسائل الدفع الالكتروني.
- **الفرضية الفرعية الرابعة:** لا توجد تحديات تشغيلية تقنية تواجه المصارف التجارية للتوسع في تبني استخدام وسائل الدفع الالكتروني.
- **الفرضية الفرعية الخامسة:** لا توجد تحديات ثقافة المجتمع والقبول تواجه المصارف التجارية للتوسع في تبني وسائل الدفع الالكتروني.

أولاً: نتائج اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة: الجدول رقم (14) يبين نتائج اختبار One-Sample Test.

الجدول رقم (14) يبين نتائج اختبار One-Sample Test.

الفرضية	T	Df	Sig. (2-tailed)	القرار
الفرضية الفرعية الأولى	41.899	30	.000	رفض الفرضية الفرعية الأولى
الفرضية الفرعية الثانية	36.771	30	.000	رفض الفرضية الفرعية الثانية
الفرضية الفرعية الثالثة	44.512	30	.000	رفض الفرضية الفرعية الثالثة
الفرضية الفرعية الرابعة	76.684	30	.000	رفض الفرضية الفرعية الرابعة
الفرضية الفرعية الخامسة	48.175	30	.000	رفض الفرضية الفرعية الخامسة

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على نتائج SPSS.

من خلال نتائج الجدول رقم (14) يلاحظ أن القيمة الاحتمالية أقل من (0.05) وبالتالي يتم رفض الفرضيات الصفرية وقبول الفرضيات البديلة والتي تنص على:

- **الفرضية الفرعية الأولى:** توجد تحديات تواجه المصارف التجارية متمثلة في الخبرات والكفاءات العاملة بالمصارف للتوسع في تبني وسائل الدفع الالكتروني.
- **الفرضية الفرعية الثانية:** توجد تحديات قانونية وتشريعية تواجه المصارف التجارية للتوسع في تبني وسائل الدفع الالكتروني.
- **الفرضية الفرعية الثالثة:** توجد تحديات عن القدرة المالية تواجه المصارف التجارية للتوسع في تبني وسائل الدفع الالكتروني.
- **الفرضية الفرعية الرابعة:** توجد تحديات تشغيلية تقنية تواجه المصارف التجارية للتوسع في تبني استخدام وسائل الدفع الالكتروني.
- **الفرضية الفرعية الخامسة:** توجد تحديات ثقافة المجتمع والقبول تواجه المصارف التجارية للتوسع في تبني وسائل الدفع الالكتروني.

ثانياً: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة: الجدول رقم (15) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

الجدول رقم (15) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري

One-Sample Statistics				
	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الفرضية الرئيسية: لا توجد تحديات تواجه المصارف التجارية للتوسع في تبني وسائل الدفع الالكتروني	31	4.2544	.40588	.07290

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على نتائج SPSS.

أما الجدول رقم (16) فيبين نتائج اختبار One-Sample Test.

الجدول رقم (16) فيبين نتائج اختبار One-Sample Test

الفرضية الرئيسية	T	Df	Sig. (2-tailed)	القرار
الفرضية الرئيسية: لا توجد تحديات تواجه المصارف التجارية للتوسع في تبني وسائل الدفع الالكتروني	58.360	30	.000	**رفض الفرضية الرئيسية**

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على نتائج SPSS.

من خلال الجدول رقم (16) يتضح أن القيمة الاحتمالية والتي تساوي (0.000.) وهي أقل من (0.05) ما يعني رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرض البديل الذي ينص على أنه تحديات تواجه المصارف التجارية في التوسع في تبني وسائل الدفع الالكتروني.

9-النتائج:

استناداً إلى تحليل إجابات عينة الدراسة، واختبار الفرضيات، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

1- أثبتت الدراسة رفض الفرضية الصفرية الرئيسية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود تحديات تواجه المصارف التجارية الليبية للتوسع في تبني وسائل الدفع الإلكتروني.

2- توصلت الدراسة الى وجود تحديات جوهرية متعددة الأبعاد مرتبة كما يلي:

- تحصل محور تحديات ثقافة المجتمع والقبول على المرتبة الاولى حيث حقق أعلى متوسط عام، مما يؤكد أن الجانب الثقافي يشكل حاجزاً كبيراً. وأبرزها تدني مستوى ثقة العملاء في استمرارية وأمان منظومات الدفع الإلكتروني نتيجة الأعطال السابقة، وهيمنة ثقافة التعامل النقدي (الكاش) وضعف الوعي المعرفي بآليات الدفع الإلكتروني. كذلك غياب الحملات التوعوية والإرشادية المشتركة لتعزيز ثقة العملاء.

-تحصل محور التحديات التشغيلية والتقنية في المرتبة الثانية، مما يشير إلى أن المشكلات التقنية وبرزت بشكل واضح في سوء التوزيع الجغرافي لأجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع، ومركزية إجراءات إصدار وتفعيل البطاقات الإلكترونية، وضعف آليات الصيانة والدعم الفني السريع.

- تحصل محور تحديات القدرة المالية على المرتبة الثالثة وتمثل ذلك في قصور التمويل والاستثمار في التحول الرقمي، خاصة في عدم رصد موازنات ترويجية كافية بنسبة اتفاق 100%، مما يكشف عن ضعف استراتيجي في نشر الخدمات الرقمية، وتدني الإنفاق الاستثماري على برامج التأهيل والتدريب المستمر للكوادر البشرية.

- تحصل محور التحديات التشريعية والقانونية على المرتبة الرابعة، والذي كشف عن فجوة تنظيمية وتشريعية واضحة تمثلت في غياب الآليات الدورية لتقييم ومتابعة أداء وسائل الدفع الإلكتروني الصادرة عن المصرف المركزي، بالإضافة إلى عدم مرونة التعليمات وضعف مواكبتها للخصائص التقنية الحديثة.

-وأخيرا في المرتبة الخامسة تحديات الخبرات والكفاءات البشرية فقد أوضح نقصاً في الكفاءات والبرامج التدريبية المتخصصة وضعفاً في استقطاب الكفاءات، مما يعيق التوسع في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني.

10-التوصيات:

بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، توصي الباحثة بما يلي:

1. تطوير البنية التحتية التقنية والتشغيلية: وذلك بضرورة قيام المصارف التجارية بتوسيع شبكة أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع لتغطي كافة المناطق الجغرافية بشكل عادل، كذلك لامركزية إجراءات إصدار وتفعيل البطاقات الإلكترونية والخدمات المصاحبة لها، ونقل الصلاحيات إلى الفروع لتسريع وتيرة الحصول على الخدمة، وإنشاء وحدات دعم فني متخصصة تعمل على الصيانة الدورية والسريعة لمعالجة الأعطال وضمان استمرارية الخدمة.
2. دعم التحول الثقافي وتعزيز الثقة، وذلك عبر إطلاق حملات توعوية وإرشادية مشتركة ومكثفة من قبل مصرف ليبيا المركزي والمصارف التجارية عبر مختلف وسائل الإعلام، لتثقيف الجمهور بفوائد وسائل الدفع الإلكتروني وآليات استخدامها الآمن، والعمل على بناء ثقة العملاء من خلال تحسين استقرار الشبكات وتوفير أنظمة حماية قوية، وعرض تجارب نجاح عملية لطمأنة المستخدمين.
3. تطوير الأطر التنظيمية والقانونية عبر تحديث التعليمات والأطر التشريعية الصادرة عن مصرف ليبيا المركزي لتكون أكثر مرونة ومواكبة للتطورات التكنولوجية السريعة في مجال الدفع الإلكتروني، ووضع آليات دورية للمصارف التجارية لتقييم ومتابعة أداء وسائل الدفع الإلكتروني، ورفع تقارير

بهذا الشأن للمصرف المركزي، وإصدار ضوابط ومعايير شرعية ومحاسبية واضحة وشاملة تنظم العمليات المالية الإلكترونية.

4. تحسين التخصيص المالي والاستثماري من خلال المصارف التجارية بتخصيص موازنات مستقلة وكافية في خططها التمويلية للتحول الرقمي، تشمل مجالات البنية التحتية، والتسويق، والتدريب، وزيادة الإنفاق الاستثماري على برامج التأهيل والتدريب المستمر لرفع كفاءة الموارد البشرية، والاستعانة ببيوت الخبرة المتخصصة لنقل المعرفة.
5. تطوير الموارد البشرية والكفاءات من خلال تصميم وتنفيذ برامج تدريبية متخصصة وعملية (وليس نظرية فقط) لبناء قدرات الكوادر البشرية في إدارة وتشغيل أنظمة الدفع الإلكتروني الحديثة، ووضع نظام حوافز مادية ومعنوية لاستقطاب الكفاءات والمتخصصين والمبدعين في مجال تكنولوجيا الدفع الإلكتروني ومنظومات الأمن السيبراني.

11-الخاتمة:

خلصت الدراسة إلى وجود منظومة متكاملة من التحديات الجوهرية التي تعيق التوسع في تطبيقات الدفع الالكتروني داخل القطاع المصرفي، تمثلت أبعادها بين تحديات مجتمعية وتدني مستويات الثقة والوعي المعرفي بأليات التعاملات الرقمية في مواجهة ثقافة النقدية التقليدية، وأما تحديات البعد التقني التشغيلي تجلت في القصور المرتبط بسوء التوزيع الجغرافي للبنية التحتية، ومركزية الإجراءات التشغيلية، فضلا عن ضعف كفاءة آليات الدعم الفني والصيانة، كما أظهرت التحليلات فجوة هيكلية في التمويل والاستثمار الرقمي تمثلت في تواضع المخصصات الترويجية وغياب الانفاق الاستثماري على برامج التأهيل المستمر للكادر البشري، بالإضافة إلى وجود تحديات تشريعية تمثلت في غياب الاليات الدورية للرقابة والمتابعة وعدم مرونة التعليمات المصرفية لمواكبة التطور التقني المتسارع، مصحوبا بالنقص في استقطاب الكفاءات المتخصصة، الامر الذى يستدعي وضع أطر استراتيجية لمعالجة هذه التحديات ودعم كفاءة التحول الرقمي.

12-المراجع:

أولا: المراجع العربية:

اعمر، بن موسى، وأحمد، علماوي، (2020)، "الخدمات المصرفية الالكترونية بين التحديات ومتطلبات النجاح" مجلة إدارة الاعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد (6)، العدد (4)، ص452-445.

امطاوع، سعاد، عمرو خميس، (اعمر، بن موسى، وأحمد، علماوي، (2020)، "الخدمات المصرفية الالكترونية بين التحديات ومتطلبات النجاح" 2024)، الصعوبات التي تواجه المصارف الليبية في التوسع لتقديم الخدمات الالكترونية المصرفية، دراسة ميدانية عن مصرف الجمهورية لبلديات غرب جبل نفوسة، مجلة الاصالة، المجلد الخامس، العدد العاشر، ص531-553.

بواصبع، نرجس صالح، والفضلي، خالد زيدان، (2026)،" تحديات تطبيق وسائل الدفع الالكتروني في المصارف التجارية الليبية" دراسة ميدانية عن المصارف التجارية الواقعة ادارتها في المنطقة الشرقية، مجلة دراسات الاقتصاد والاعمال، جامعة مصراته، المجلد (13)، العدد (01)، ص 79-99.

دنف، محمود أحمد، دنف، أحمد أحمد، (2018)، واقع وسائل الدفع الالكتروني في الاقتصاد الليبي ودورها في معالجة أزمة السيولة النقدية، إصدارات كلية الاقتصاد، جامعة طرابلس، ص102-153.

الشرابي، محمد يونس، (2024)، "أثر وسائل الدفع الالكتروني في كفاءة الأداء المصرفي: دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي للمدة من 2018-2022"، مجلة الريادة والاعمال، المجلد الخامس، العدد (02)، ص143-152.

شرهان، أرفق، محمد، والطشي، محمد، والمنصور، محمد، والعباهي، جمال، والصريمي، عياش، والراجحي، مفيد، وعلوان، طارق، (2023) "تأثير وسائل الدفع الالكتروني في الأداء المالي في البنوك اليمنية دراسة تطبيقية في البنوك العاملة في مدينة صنعاء"، مجلة جامعة البيضاء، المجلد (5)، العدد (1)، ص40-53.

عبابسة، سمية، (2016)، بعنوان "وسائل الدفع الالكتروني في النظام البنكي الجزائري الواقع والمعيقات والافاق المستقبلية-" مجلة العلوم الإنسانية، العدد السادس، ص345-360.

عوض، عباس محمود، (1990)، القياس النفسي بين النظرية والتطبيق أو علم النفس التجريبي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، مصر.

الكزة، عبد السلام أحمد، والهمالي، علي إبراهيم، (2024)، تطور أدوات الدفع الالكتروني في أزمة السيولة النقدية في ليبيا، مجلة جامعة درنة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد الثاني، العدد 4، ص122-143.

كنة، هبا، (2202)، واقع تطبيق أنظمة الدفع الالكتروني وأثرها في الأداء المالي رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الافتراضية السورية.

مصرف ليبيا المركزي. (2025). المؤشرات الإحصائية السنوية لقنوات الدفع الالكتروني في القطاع المصرفي الليبي، إدارة نظم المدفوعات. طرابلس، ليبيا.

مصرف ليبيا المركزي. (2025). منشور الإدارة العامة للرقابة على المصارف والنقد وتنظيم وسائل الدفع الالكتروني الحديثة للمصارف التجارية. طرابلس، ليبيا.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

Bezzaouya Abdelhakim,(2026)," Evaluating Electronic Payment Systems in Algeria: Challenges and Prospects within the Digital Economy", El Nawah Journal For Studies, V(01), N(01), P20-28

Lin, B., & Ma, R. (2022). How dose digital finance influence green technology innovation in china? Evidence from the financing constraints perspective. Journal of. environmental management, 320, 115833.

Naimi-Sadigh, A., Asgrari, T., & Rabiei, M. (2022). Digital transformation in the value chain disruption of banking services. Journal of the Knowledge Economy, 13(2), 1212-1242.