

الاتجاهات الحديثة لتوظيف وسائل الدفع الإلكترونية بالمصارف الليبية في ظل جائحة كوفيد-19

(دراسة تطبيقية على عينة من المصارف التجارية بمدينة مصراتة)

محمد المهدي ناصف

أحمد فرج الزطيف

كلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة مصراتة

كلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة مصراتة

m.nasif@eps.misuratau.edu.ly

comafz@eps.misuratau.edu.ly

<https://doi.org/10.36602/jeps.2021.v08.02.12>

تاريخ النشر: 2021.12.31

تاريخ القبول: 2021.12.11

تاريخ الاستلام: 2021.11.10

الملخص

هدفت هذه الدراسة للتعرف على الاتجاهات الحديثة لتوظيف وسائل الدفع الإلكترونية بالمصارف الليبية في ظل كوفيد 19. باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، تم توزيع (51) استبانة على عينة من فروع المصارف التجارية بمدينة مصراتة، وكذلك عن طريق المقابلة الشخصية لعدد من المسؤولين داخل المصارف عينة الدراسة وتوصلت نتائجها إلى ضعف الاتجاهات الحديثة لتوظيف وسائل الدفع الإلكترونية من خلال قصور المصارف الليبية عينة الدراسة في تجسيد الثقافة البيعية وضعف التنوع لوسائل الدفع الإلكترونية بهدف التقليل من المخاطر والرفع من مستوى الأمان. لذا يمكن إقرار عدم رفض الفرض الصفري للدراسة مما يعني أنه لا توجد اتجاهات حديثة لتوظيف وسائل الدفع الإلكترونية بالمصارف الليبية في ظل كوفيد -19.

الكلمات الدالة: وسائل الدفع الإلكترونية، كوفيد-19، المصارف الليبية.

Recent Trends of Employing Electronic Payment Methods in Libyan Banks in Light of the COVID-19 Pandemic: (Applied Study on a Sample of Commercial Banks in Misurata)

Ahmed Faraj Elzatayef

Mohamed Almahdi Nasif

Faculty of Economics and Political Science
Misurata University

Faculty of Economics and Political Science
Misurata University

Abstract

This study aimed to identify the recent trends of employing electronic payment methods in the Libyan banks in light of Covid-19. To achieve this aim, the descriptive-analytical method was used, and a questionnaire was developed, where 51 questionnaires were distributed to a sample of the branches of banks operating in Misurata, as well as personal interviews were conducted with a number of officials working in these banks. The findings of the study indicate that the weakness of recent trends to employ electronic payment methods through the failure of the Libyan banks in embodying the sales culture and the weakness of diversification of electronic payment methods in order to reduce risks and raise the level of security. The study recommends the need to raise awareness and spread the culture of buying and selling through electronic payment methods, and the need for direct contact with electronic payment methods companies to solve the problems that occur to the beneficiaries of these services.

Keywords: *Electronic payment methods, Covid 19, Libyan banks.*

1. المقدمة

تكمن الجدوى الاقتصادية من العمل المصرفي بأنها تقلل تكلفة التبادل بين المدخرين والمستثمرين لتحقيق التخصيص الأمثل للنقود ذات الطاقة العالية، لقد قطعت المصارف شوطاً طويلاً منذ فترة في هذا الاتجاه واستمرت في البقاء بالرغم من تعرضها للأزمات السابقة، وذلك نظراً لطبيعة العمل المصرفي عبر تقديمه لأدوات ومشتقات مالية ذات مخاطر عالية، قد تنعكس سلباً على أدائها ويؤدي بالعديد منها إلى الإفلاس مما يساهم في تقادم الأزمات المالية العالمية.

وعلى غرار الازمات التي تعرض لها العالم والتي قد تؤثر على الاقتصاد العالمي منها انتشار الأوبئة ففي نهاية فبراير 2020، توقف أداء الاقتصاديات في معظم أنحاء العالم مع تفشي وباء Covid-19 تدريجياً، حيث كانت الصين أول بلد أصبح بمعزل عن العالم والتي انتشر فيها الوباء وبعدها إيطاليا والعديد من الدول الأخرى (إسبانيا وفرنسا والولايات المتحدة) تبعتها بعد ذلك بوقت قصير دول أخرى؛ حيث تقريبا لا يوجد بلد قد نجا من هذا الوباء، ومع تزايد فرض حظر التجول كانت التوقعات الاقتصادية غير مؤكدة إلى حد كبير، بسبب البيئة المتغيرة التي تعمل فيها المنظمات في ظل ظروف عدم التأكد، حيث تتشابك آثار الجائحة مع الانغلاق الاقتصادي، واستراتيجيات الخروج المتوقعة ومدى امكانية تطوير لقاح لهذا الوباء، وعلى هذا النطاق فان التقديرات تشير لانخفاض في الناتج المحلي الإجمالي لعام 2021-2020 (Carletti et al., 2021).

وقد ساهم انتشار هذا الفيروس حديثاً في تغيير نمط الحياة السائد، وعرقلة استمراره على الصورة الروتينية المعتادة، فتوقفت المنشآت والمؤسسات عن العمل، والمدارس والجامعات، وتعطلت حركة المواصلات، وأصبح الخروج من المنازل عند الحوادث الطارئة فقط، والذي أصبح فيه نظام عمل المؤسسات شبه مغلق، وهكذا باتت حركة وتنقل الأفراد محدودة جداً، وقد اتخذت الدول هذه الإجراءات للحدي من انتشار العدوى بفيروس كورونا الذي تحول إلى جائحة عالمية، وفي خضم ذلك برز دور الإنترنت وأجهزة الحاسوب والهواتف الذكية والتلفاز، بصفتها البديل المناسب للتواصل مع العالم الخارجي أثناء الوجود في المنزل خلال فترة الحظر التي فرضها فيروس كورونا عالمياً، والذي لم يؤثر فقط في أسلوب حياة الناس، بل امتد تأثيره ليكون من أحد العوامل المباشرة لیتسبب بركود اقتصادي بارز؛ لجميع أو أغلب المنظمات في مختلف الدول بسبب توقف الكثير من القطاعات الاقتصادية عن العمل.

وعلى هذا الأساس أصبح لزاماً على الجميع الاتجاه نحو العمل في مختلف القطاعات عن بعد سواء في المعاملات الرسمية، أو عمليات البيع والشراء اليومية، كل ذلك قد يساهم في التفكير وتعزيز انتشار العملات

الرقمية بين شريحة واسعة من الأفراد خلال أزمة كورونا، ونظراً للتخوف في التعامل مع العملات التقليدية ذات القابلية لنقل العدوى، والذي انعكس بدوره على العملات الرقمية، لأنها غير خطيرة على صحة الإنسان، ولا تعدّ وسيلة للإصابة بالفيروس أثناء إتمام العمليات الإدارية والمالية بمختلف أشكالها؛ حيث أصبح من الصعب تنفيذها بطرق الدفع التقليدية، التي أوقفها فيروس كورونا تماماً خلال فترة حصر التجول، ونظراً لضرورة التعايش والتعامل اليومي وصعوبة توقفه فقد تساهم المنافذ الإلكترونية في تقديم خدمات مالية متنوعة دون توقف وبدون عمالة بشرية، من خلال القطاع المصرفي وشركات الدفع الإلكترونية (بن عمارة، 2004).

تعتبر خدمة الدفع الإلكتروني إحدى أهم الأنشطة الحديثة، ومن ضمن أساليب الإدارة الرشيدة، والتي تختلف أشكالها ووسائلها وطرقها، وهي في أبسط صورة لها يقوم الزبون بدفع تكلفة المشتريات للبائع بشكل إلكتروني، وكذلك يمكن للزبون الوصول لحساباته أو أية معلومات يريدتها والحصول على مختلف الخدمات والمنتجات المصرفية من خلال شبكة المعلومات (الإنترنت) يرتبط بها جهاز الحاسوب الخاص به أو أية وسيلة أخرى كالهواتف المحمولة ضمن مفهوم المصارف الإلكترونية أو غيرها من الوسائل التقنية، حيث سوف تزيد الرقمنة على المدى القصير من المنافسة المصرفية من خلال التوسع في تقديم خدمات إلكترونية متنوعة، ولكن التأثير على المدى الطويل سيعتمد على هيكل السوق وزيادة الحصة السوقية للمصرف الذي يدعم الاتجاه نحو زيادة تفعيل وتسهيل إجراءات الحصول على خدمات وسائل الدفع الإلكترونية (الكيلاني، 2008).

ونتيجةً لما سببه الانفتاح الاقتصادي واتفاقيات التجارة الحرة والتحرير التدريجي لرأس المال من احتدام لشدة المنافسة ضمن صناعة المصارف، أصبح على المصارف التي تسعى إلى تعظيم قيمتها السوقية أن تعمل على التخلص من عدم الكفاءة على مستوى التكلفة والربح، حتى تتمكن من المنافسة والبقاء على قيد الحياة، وعليه فإن الاستمرار ضمن صناعة المصارف والنمو فيها، لا يكون من قبيل الصدفة، وإنما هو نتاج لاستراتيجيات طويلة الأجل تصمم لأجل ذلك ويعمل بها لتحقيق مجموعة من الأهداف، كالمحافظة على عدم الزيادة في التكاليف وتقوية رأس المال والميزة التنافسية للمنتجات والدخول المبكر للسوق واختراع وتصميم منتجات جديدة والتسويق لها، وذلك من خلال تبني أغلب استراتيجيات النمو والتوسع، وغيرها من الاستراتيجيات التي تساهم في تدعيم ونمو الحصة السوقية للمصارف وتحقيق لها معدل أداء تنظيمي مرتفع يجعل المصارف قادرة على المنافسة والاستمرار والنمو (الكور، 2011).

ومن هنا تأتي أهمية هذه الدراسة كمحاولة للتعرف على مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني بصفة عامة وكذلك ما هو مطبق منها في ليبيا بصفة خاصة، وكيف تتم عملية الدفع إلكترونياً، وكذلك بعض الملابس التي

قد تحصل أثناء عملية الدفع، وأيضا مميزات وعيوب وسائل الدفع الالكترونية في ليبيا، وذلك بالبحث عن الاتجاهات الحديثة لتوظيف اساليب الإدارة الالكترونية من خلال وسائل الدفع الالكترونية بالمصارف الليبية في ظل جائحة كورونا (كوفيد - 19).

2. الدراسات السابقة

- **دراسة ميهوب (2005):** هدفت هذه الدراسة لإعطاء صورة عن مختلف التغيرات التي لحقت بالعمل المصرفي خاصة تلك التطورات التي حدثت في الخدمات الالكترونية وذلك بالاعتماد على المنهج التحليلي الوصفي، دراسة حالة مصرف القرض الفلاح الفرنسي بالجزائر خلال فترة 2001 _ 2004، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: يعمل المصرف على تحرير العملاء من قيود المكان والزمان باستخدام وسائل دفع إلكترونية متمثلة في الهاتف النقال والانترنت والتلفزة الرقمية، يسعى المصرف إلى تدعيم وتعزيز الكفاءة الإنتاجية من خلال تخفيض تكاليف التشغيل.
- **دراسة زواش (2011):** هدفت هذه الدراسة لمعرفة مدى استجابة المصارف الجزائرية للتطورات بوسائل الدفع الحديثة وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي على عينة مكونة من (13) مصرف توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج، أهمها ظهور وسائل دفع إلكترونية سمحت بوجود شركات رائدة في هذا المجال، توجد إرادة من قبل المسؤولين لتحديث وسائل الدفع الالكترونية بالجزائر، وضعف نشر الوعي باستخدام وسائل الدفع الالكترونية.
- **دراسة المذكور (2017):** هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر وسائل الدفع الالكترونية على أداء المصارف، وذلك باستخدام المنهج الاستنباطي الاستقرائي على عينة من موظفي الوكالة المصرفية (BADR) بالجزائر بواقع 32 مشاهدة وأشارت نتائجها إلى أن وسائل الدفع الالكترونية تساهم في زيادة ربحية المصارف وتخفيض التكاليف المصرفية.
- **دراسة سلمان وآخرون (2020):** هدفت هذه الدراسة إلى التعرف بوسائل الدفع الالكتروني المتاحة في العالم بصفة عامة، وكذلك ما هو موجود منها في ليبيا بصفة خاصة، وأيضا تم التعرف على آلية عمل هذه الوسائل وطرق الحماية المتوفرة في كل وسيلة منها وأهم المعوقات والصعوبات التي تواجهها في ليبيا وتحد من انتشارها حسب آراء عينة الدراسة، وذلك بالاعتماد على المنهج التحليلي الوصفي من خلال تصميم استبانة لجمع البيانات لاختبار فرضيات (تساؤلات) الدراسة باستخدام بعض الاساليب الإحصائية، توصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج أهمها: أن وسيلة الدفع بالبطاقات الإلكترونية أخذت أكبر نسبة في الاستخدام أي بنسبة

(79.5%) من عينة البحث ثم تليها الدفع النقدي (الكاش) وبنسبة (67.1 %) وبعد ذلك استخدام الصكوك المصرفية بنسبة (66.7%) أما خدمات شركات الاتصالات للدفع الالكتروني (سداد) فقد جاءت أكثر ثقة لدى عينة البحث بنسبة (89.5%) ثم يليها التطبيقات الالكترونية للدفع (موبي كاش، خدمة أذع لي) وبنسبة (84.3%) وبعد ذلك البطاقات الالكترونية مسبقة الدفع (تداول) وبنسبة (66.2%) .

• **دراسة صحراوي، لعرف (2020):** هدفت هذه الدراسة الي معرفة مدي مساهمة وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا، بريد الجزائر نموذجاً، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى أن بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية التي تطرحها مؤسسة بريد الجزائر تساهم في تخفيض الازدحام داخل مكاتب البريد وزاد استخدامها أثناء فترة الحجر المنزلي وتشجع الناس على القيام بإجراء المعاملات عن بعد كدفع الفواتير وتحويل الأموال، مما يقلل من خطر تداول العملات النقدية التي قد تكون سبباً في انتشار هذا الوباء.

• **دراسة Pasevych & Prykaziuk (2021):** هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور خدمات الدفع الالكترونية على الاقتصاد عقب تأثير Covid-19، وذلك على عينة تمثلت في (تركيا، وجورجيا، وصربيا، واسبانيا، واليونان، والبنانيا، وإيطاليا، وهونج كونج)، باستخدام المنهج الوصفي، عن طريق دراسة مؤشر الناتج المحلي، وعوائد التجارة الالكترونية، وحصص المصارف في دعم وسائل الدفع الالكترونية، وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود دور مهم لوسائل الدفع الالكترونية على اقتصاديات الدول عينة الدراسة، مع ضرورة الاهتمام بالبنية التحتية المالية، وتوفير وسائل حديثة، لتساعد في التغلب على الازمة الراهنة خلال فترة الانغلاق التام.

• **دراسة بوخط (2021):** هدفت هذه الدراسة لمعرفة دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل جائحة كورونا، وذلك على مصرف السلام بفرعيه (الجزائر - مسيله) عن طريق استخدام المنهج الوصفي، وتوصلت هذه الدراسة إلى أن المصارف عينة الدراسة تسعى لتقديم هذه الخدمات عن طريق استعمال آليات حديثة لضمان وسهولة سرعة الأداء الإداري والمالي، ولتطبيق الصيرفة الإلكترونية يجب توفر بيئة ملائمة تساهم في تنفيذ هذا العمل.

• **دراسة Daniel Tut (2021):** هدفت هذه الدراسة للتعرف على تأثير وباء Covid-19، على المؤسسات المالية، ومدى اعتماد المستهلكين على وسائل الدفع الالكترونية، وخاصة بعد فرض حظر التجول في كينيا، وذلك باستخدام المنهج الوصفي، من خلال عرض وتحليل البيانات ربع سنوية الصادرة

عن المصرف المركزي بكينيا، حيث توصلت هذه الدراسة إلى أن هناك تسارع في الاتجاه نحو الاعتماد على منصات التكنولوجيا المالية FinTech، وذلك في المعاملات المصرفية التي تنجز عبر الهاتف المحمول، بزيادة قدرها 19.56% لوكلاء الهاتف المحمول، المقدمين لهذه الخدمات، خاصة في الربع الأول، أما استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية، فقد انخفضت بشكل ملحوظ خلال الجائحة، في الربع الأول من سنة 2020، خاصة بعد ظهور أول إصابة بفايروس كورونا، إلا أنه ارتفعت نسبة استخدام بطاقة الدفع خلال الربع الأخير من سنة 2020، مع إعادة فتح الاقتصاد بشكل جزئي.

• **دراسة Odeh & Yousef (2021):** تهدف هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على تأثير Covid-19 على نظام الدفع الإلكتروني من منظور الثقة والكفاءة، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من 31 مقابلة شخصية، و 718 دراسة استقصائية وتقارير سنوية، حيث توصلت هذه الدراسة إلى أن جائحة Covid-19 له تأثير إيجابي على أنظمة الدفع الإلكترونية من منظور الثقة، حيث قام المصرف المركزي الأردني وبالتعاون مع منظمة غير حكومية تدعى (إنجاز) في إطلاق برنامج محو الأمية المالية باستخدام الوسائل الإلكترونية التي تم تطوير أدواتها من خلال مؤسسة (JOPACC) وهي مؤسسة غير حكومية، كما أطلقت خلال جائحة Covid-19، من خلال التعاون مع وزارتي المالية والاقتصاد الرقمي، حزمة من البرامج، بما في ذلك "E-Fawateer.com" و "خدمات محافظ الهاتف المحمول" و "النظام الجديد للدفع الفوري" مساهمة منهم للحد من التعامل بالعملة الورقية بين الأفراد والمؤسسات، وتوصلت الدراسة أيضا أن Covid-19 له تأثير سلبي على كفاءة الطلبات عبر الإنترنت وكذلك أنظمة الدفع الإلكترونية، وذلك قد يرجع إلى كثرة الطلبات للحصول على خدمات الدفع الإلكتروني، مما تنخفض معها الكفاءة التشغيلية.

ومن خلال ما سبق فإن ما يميز هذه الدراسة أنها تبحث في التعرف على الاتجاهات الحديثة في المصارف الليبية لتوظيف وسائل الدفع الإلكتروني في ليبيا في ظل كوفيد - 19، وذلك من خلال معرفة إمكانية عمل المصارف في تحرير العملاء من قيود المكان والزمان، للمساهمة في تطبيق حظر التجول، وكذلك معرفة مدى تجسيد الثقافة البيعية عبر وسائل الدفع الإلكترونية للحد من استعمال النقود الورقية للتقليل من انتشار كوفيد 19، من خلال تنويع وسائل الدفع الإلكترونية للتقليل من المخاطر، والرفع من مستوى الأمان.

ومعرفة مدى قيام المصارف بدراسة السوق بشكل دوري لإدخال منتجات تتزامن مع متطلبات التباعد الاجتماعي، وتطوير الخطة التدريبية للموظفين في ظل كوفيد 19 وذلك من خلال التركيز على ورش العمل المتعلقة بوسائل الدفع الإلكترونية، وما يميز هذه الدراسة أيضاً أنها تبحث في معرفة الاتجاهات الحديثة التي يقوم بها المصرف المركزي على تشجيع المصارف الليبية من أجل استحداث وتقديم خدمات مصرفية واستثمارية تتسجم مع اتجاهات السوق وتواكب المستجدات لضمان التباعد الاجتماعي، بهدف تحسين البنية التحتية لزيادة إقبال المستخدمين على اقتناء وسائل الدفع الإلكترونية، وخصوصاً فإن متطلبات الوضع الراهن تستلزم الاتجاه نحو التوسع العرضي لنشر وسائل الدفع الإلكترونية في ظل كوفيد 19.

لذلك ومن خلال ما سبق فإن العمل المصرفي وفي ظل ظروف جائحة كورونا وما تبعها من إجراءات احترازية وتنفيذاً للقرارات الوزارية وإدارات المصارف الليبية، وحفاظاً على سلامة العاملين والمتعاملين مع الجهاز المصرفي، وفي مختلف المعاملات المالية والإدارية، لذلك فإن الجهات التي تعمل في ظل انتشار هذا الوباء قد يتطلب منها في الوضع الراهن، أن تعمل على تحديث وتوظيف وسائل الدفع الإلكترونية في المصارف الليبية، وبالتالي فإن دراسة معرفة الاتجاهات الحديثة لوسائل الدفع الإلكترونية، والإجراءات اللازمة لتوظيفها، لازال يتعين اختبارها لتساعد في التغلب على الازمة الراهنة خلال فترة الانغلاق التام، والتي قد تعطي نتائج يمكن أن تسهم في ترشيد القرارات المالية للمستثمرين وتقديم بعض الرؤى لهم في قضايا تطوير هذه الخدمات.

3. مشكلة الدراسة

سيواجه القطاع المصرفي إعادة تخطيط وهيكل عميقة، لتسريع الاتجاه بعد ظهور Covid-19، حيث تعاني المصارف متوسطة الحجم في انخفاض كفاءات التكلفة والاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والتطوير التنظيمي، وهذا يثير تساؤلات حول قدرة بعض المصارف على النجاة من الأزمة والمحافظة على رأس المال، وعلى تقوية الهيكل المستقبلي للقطاع المصرفي، حيث قد تكون هناك عقبات مالية وفنية، تهدد عمل المصارف مما يلزمها معرفة العوامل الخارجية العامة واتخاذ القرارات اللازمة من خلال تحليل SWOT لمواجهة مثل هذه التهديدات الإدارية والمالية، مما تدفع بعض المصارف للقيام بعمليات الاندماج لحماية أموال زبائنها والبحث عن استراتيجية يصبح بها القطاع المصرفي أكثر كفاءة وفاعلية، ومع زيادة الشمول المالي، وشبكة الفروع الواسعة، وذلك من خلال فتح الباب أمام الخدمات المالية لكافة شرائح

المجتمع من الأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة على حد سواء، قد لا تتلقى خدماتها من قبل المصارف حالياً بسبب انتشار كوفيد 19، خاصة في الدول النامية.

ومع انتشار شركات التكنولوجيا المالية Big Tech والتي تتمتع بالكفاءة التشغيلية ويمكن أن تساهم في تقديم الخدمات المصرفية، وعلى هذا الأساس فإن المصارف التي تتأثر بقوة السوق عليها أن تفكر في الاستفادة من الخدمات التي تقدمها هذه الشركات في ظل الظروف الراهنة (أزمة كورونا)، ويمكن للمصارف الاستفادة من انتشار شركات الانترنت وتقديم خدمات الكترونية، خصوصاً أن نسبة مستخدمي الإنترنت في ليبيا وصلت إلى 75%، أما نسبة من يملكون حساباً في مؤسسة مالية أو مزودي خدمات الأموال عبر الهاتف الجوال فوصلت إلى 66% من الأشخاص الذين تزيد أعمارهم عن 15 عاماً، وحصلت ليبيا على 49.7 درجة من أصل 100، وجاءت في الترتيب السابع من ضمن أكبر 10 اقتصاديات نامية وانتقالية في مؤشر التجارة الإلكترونية لعام 2020 الخاص بالأونكتاد B2C*، في قارة أفريقيا لعام 2020**، وعلى ضوء ما سبق يمكن توضيح مشكلة الدراسة في السؤال التالي:

هل توجد اتجاهات حديثة لتوظيف وسائل الدفع الإلكترونية بالمصارف الليبية في ظل كوفيد-19؟

4. فرضية الدراسة

للوصول إلى نتائج يمكن من خلالها الإجابة على سؤال مشكلة الدراسة، ومن أجل تحقيق أهدافها تم صياغة فرضية الدراسة والتي تختبر معرفة الاتجاهات الحديثة لتوظيف وسائل الدفع الإلكترونية بالمصارف الليبية في ظل جائحة كوفيد - 19 وفق الآتي:

H_0 : لا توجد اتجاهات حديثة لتوظيف وسائل الدفع الإلكترونية بالمصارف الليبية في ظل جائحة كوفيد-19.

H_1 : توجد اتجاهات حديثة لتوظيف وسائل الدفع الإلكترونية بالمصارف الليبية في ظل جائحة كوفيد-19.

5. أهداف الدراسة

انسجماً مع مشكلة الدراسة لمعرفة الاتجاهات الحديثة لتوظيف وسائل الدفع الإلكترونية بالمصارف الليبية في ظل جائحة كوفيد - 19، حيث يتوقع من هذه الدراسة أن تحقق الأهداف التالية:

أ. التعرف على مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية وآلية عملها.

ب. التعرف على أهم وسائل الدفع الإلكترونية المستخدمة في ليبيا.

* وهو اختصار لكلمة Business-to-Consumer علاقة التجارة الإلكترونية بين الشركة والمستهلك.

** للمزيد من المعلومات يمكن الرجوع إلى: <https://unctad.org/news/switzerland-climbs-top-global-e-commerce-index>

ج. التعرف على الاتجاهات الحديثة لتوظيف وسائل الدفع الالكترونية بالمصارف الليبية في ظل جائحة كوفيد - 19.

6. أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية الموضوع نفسه الذي يحاول معرفة الاتجاهات الحديثة لتوظيف وسائل الدفع الالكترونية بالمصارف الليبية في ظل جائحة كوفيد - 19، وتقديم بعض الرؤى التي يمكن أن تسهم في تسليط الضوء على طبيعة وسلوك العمل المصرفي في التعامل مع وسائل الدفع الالكترونية، وتساعد متخذي القرارات الادارية والمالية بشكل خاص، والمهتمين بشكل عام في تقديم معلومات إضافية والتي من خلالها يمكن اتخاذ قرارات وسن القوانين، التي من شأنها تساهم في تسريع الاتجاهات نحو زيادة وتسهيل إجراءات تقديم الخدمات الالكترونية في ظل الازمة الراهنة، ولعل التجربة العملية وتشخيص الواقع الحالي لاستخدامات وسائل الدفع الالكترونية خلال فترة فرض حظر التجول، والتي قد تساهم في تقليل انتشار هذا الوباء، ومن خلال معرفة هذه الاتجاهات وتفسير النتائج التي قد تعطي مضامين نظرية مهمة يمكن للمصارف الليبية تعزيز نقاط قوتها ومعالجة نقاط ضعفها مما ينعكس إيجاباً على مستوى تقديم مثل هذه الخدمات، مما يضفي على الدراسة أهمية خاصة.

7. منهجية الدراسة

تستخدم هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تركزت أعمال المنهج الوصفي على وصف المفاهيم المتعلقة بوسائل الدفع الالكترونية ومعرفة الاتجاهات الحديثة لتوظيفها، ومن ثم محاولة ربط المفاهيم وصياغة العلاقة المنطقية (الفرضيات) بين جوانبها تمهيدا لتحليلها واختبارها، بمعنى أن عملية الوصول إلى النتائج لهذه الدراسة قد تمت وفقا للتسلسل المنطقي ابتداء من وصف العلاقة القائمة بين المفاهيم الأساسية، بينما تركزت أعمال المنهج التحليلي بعملية إجراء مسح استطلاعي لعينة من المصارف الليبية بمدينة مصراتة بواسطة استبيان مصمم لهذا الغرض، بالاعتماد على الدراسات السابقة التي اختبرت توظيف وسائل الدفع الالكترونية، وإعادة تنظيمه ليتماشى مع البيئة الليبية، وتم استخدام أيضا طريقة المقابلة الشخصية لبعض المسؤولين بالمصارف عينة الدراسة، وتم تحليل البيانات المجمعة باستخدام برمجة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) بالطرق الإحصائية المناسبة.

8. مجتمع الدراسة وعينته

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين بالمصارف الليبية، أما عينة الدراسة فقد اقتضت على عينة من الموظفين بفروع المصارف العاملة بمدينة مصراتة، وبهذا اشتملت العينة كلا من مصرف

الجمهورية (فرع أحمد الشريف، وفرع الميدان، وفرع الخدمات الإلكترونية)، مصرف الوحدة (فرع مصراتة، فرع الشركات)، مصرف الصحاري، مصرف شمال افريقيا، مصرف النوران، مصرف اليقين، المصرف الإسلامي الليبي، مصرف الواحة.

9. وسائل الدفع الإلكترونية

1.9 مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية

تمثل وسائل الدفع الإلكترونية أهم مكونات نظام الدفع الإلكتروني تنفذ فيه المعاملات بواسطة وسائل دفع إلكترونية ومصطلح إلكتروني: يعني تقنية تستخدم فيها وسائل كهربائية أو مغناطيسية أو ضوئية أو إلكترو مغناطيسية، في تبادل المعلومات وتخزينها. (الكيلاني، 2008)

تتضمن عملية الدفع الإلكتروني أربعة أطراف: المتعامل (الدافع أو المشتري)، المصرف الذي أصدر وسيلة الدفع، المصرف الذي يتحصل على المبلغ لحساب المستفيد من الدفع (البائع) وشبكة البطاقات.

من جهة أخرى، يعرفها المصرف المركزي الأوروبي: "بأنها كل عملية دفع صدرت وعولجت بطريقة الكترونية"، وهذا يعني أن وسائل الدفع الإلكترونية هي عبارة عن تحويل معاملات من خلال نقل معطيات من طرف إلى آخر أو من نظام إلى آخر وهذه المعطيات تتم معالجتها من طرف وسيط (نظام المعالجة). وتتم هذه العملية عن طريق مجموعة الأدوات الإلكترونية التي تصدرها المصارف ومؤسسات الائتمان. (حسين، 2008).

2.9 تحديات وسائل الدفع الإلكتروني

لا يمكن لأي مصرف في العالم أن يدير ويحول عمله كاملاً عن طريق الأنترنت، فالمصارف الإلكترونية ما هي إلا الانتقال من تقديم بعض الخدمات العامة والمعاملات من شكلها الروتيني إلى الشكل الإلكتروني لهذا قد تواجه المصارف تحديات من شأنها أن تولد التنافسية بين المصارف ومن هذه التحديات ما يلي:

1.2.9 تحديات التعاقدات المصرفية الإلكترونية ومشكلات الإثبات

تقوم العقود بوجه عام من حيث أركانها على ضرورة توفر ركن الرضا وتوافق رغبات المتعاقدين والسبب المشروع والمحل المشروع، وقد أثارت وسائل الاتصال الحديثة التساؤل حول مدى صحة انعقاد العقد بواسطتها وتثار في الوقت الحاضر مسألة انعقاد العقد بواسطة نظم الكمبيوتر وشبكات المعلومات وما يتصل بها من حيث موثوقية وحجية الرسائل الإلكترونية والبريد الإلكتروني، وقد اتجهت المواقف

القانونية إلى قبول الوسائل التعاقدية التي توفر من حيث طبيعتها موثوقية في إثبات الواقعة وصلاحيه الدليل بضرورة حفظ المعلومات لغاية المراجعة عند التنازع.

2.2.9 أمن المعاملات والمعلومات المصرفية الإلكترونية

تعتبر الاتجاهات الأمنية في حقل حماية البيانات في البيئة المصرفية، والتي تتخذ أهمية بالغة بالنسبة للمصارف التي تتمثل بياناتها في الحقيقة أموالاً رقمية وتمثل حقوقاً مالية وعناصر رئيسة للائتمان، نجد أن المطلوب هو وضع استراتيجية شاملة لأمن المعلومات تتناول نظام المصرف وموقعه الافتراضي وتتناول نظم الحماية الداخلية من أنشطة إساءة الاستخدام.

3.2.9 تحديات الأعمال المرتبطة والمعايير الاشرافية

تشير مسائل الاشراف المصرفي تحديات قانونية جديدة أهمها تحدي المعايير التي تضع المصرف ضمن بيئة تتلاءم مع تشريعات وتعليمات جهات الاشراف، كما أن الكثير من المصارف غير مهينة في الوقت الحالي للتعامل بالمعايير التي تحددها الجهات المكلفة بالإشراف ومراقبة عمل هذه المصارف، وهنا تظهر أهميتها كمؤسسات ذات اثر في توجيه المؤسسة التشريعية إلى تبني تشريعات متوائمة مع مفاهيم المال الالكتروني ووسائله وقواعد وأحكام التعامل مع مشكلاته القانونية، كما تظهر الأهمية إلى تهيئة بناء قانوني لإدارات المصارف يتيح لها التعامل مع تحديات المصارف الالكترونية إن اختارت دخول هذا الميدان. (العايب، 2007)

3.9 أهم وسائل الدفع الالكترونية

توجد مجموعة متنوعة من وسائل الدفع الالكترونية المستخدمة نوضح أهمها فيما يلي:

1.3.9 البطاقات الالكترونية (Electronic Cards)

هي وسيلة تسمح بالوصول إلى الحساب المصرفي للعميل (الزبون) وتؤدي إلى وظيفة سحب الأموال عن طريق أجهزة الصراف الآلي أو الدفع للوفاء بالالتزامات وهي مقبولة على نطاق واسع كبديل للنقود كما تستطيع أن تؤدي الوظيفتين معاً، وأهم أنواعها:

أ. بطاقة الائتمان (Credit Card)

وتعتبر هذه البطاقات من أكثر أنواع البطاقات انتشاراً في العالم، حيث ما زالت الكثير من أعمال ومعاملات الإدارة الالكترونية تتم من خلالها، وتصدر المصارف هذه البطاقات، كما تقوم جهات أخرى غير

مصرفية بإصدارها أيضاً. وتصدر المصارف هذه البطاقات في حدود مبالغ معينة ومن أمثلتها بطاقات تحمل صورة العميل منعاً للتزوير والسرقة، كما يتم إصدارها بالعملتين المحلية والأجنبية. (الشافي، 2008)

ب. بطاقات الخصم (Discount Card)

حيث تقوم الهيئة المصدرة للبطاقة بترصيد القيمة المسحوبة عليها مباشرة ولحظة القيام بالعملية من حساب حامل البطاقة، وهي نتائج التطور الإلكتروني في مجال المعلوماتية والاتصال وتتميز بقلّة تكلفتها وعدم وجود خط إقراض، وتعتمد هذه البطاقات أساساً على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى المصرف في شكل حسابات جارية يمكن الاعتماد عليها لمقابلة مسحوباته المتوقعة، وتحقق هذه البطاقات لحاملها مزايا التوفير والجهد. (برهم، 2010)

ج. بطاقة الدفع المسبق (Charge Card)

في هذا النوع من البطاقات يتم الخصم من حساب خاص بهذه البطاقة مستقل عن حساب الزبون ويتم إيداع الأموال به كلما احتاج الزبون لذلك.

2.3.9 المحفظة الإلكترونية (Electronic Wallets)

هي نظام مبني على أساس رقمي للقيام بالتبادلات والمعاملات التجارية الرقمية، وعبر استخدام هذه المحفظة، يمكن بسهولة القيام بعمليات الشراء من خلال الحواسيب أو الهواتف الذكية، وبشكل عام، يتم ربط حسابات الأفراد في المصارف مع محفظتهم الرقمية، والتي يتم فيها توثيق وحماية أموال المستهلك ومعاملاته التجارية من شراء وتبادل تجاري (Akhila Pai, 2018).

3.3.9 الحوالات المصرفية (Bank Transfers)

هي العملية التي تتم بناء على طلب العميل (الزبون) لنقل مبلغ معين من حسابه إلى شخص أو جهة أخرى تسمى المستفيد، وذلك سواء تم النقل من حساب إلى حساب داخل نفس المصرف أو أحد فروعها، أو النقل بين مصرفين مختلفين كلاهما من نفس البلد أو حصل بين مصرفين في دولتين مختلفتين.

4.3.9 شركات تحويل الأموال (Money Transfer Company)

هي عبارة عن نظام الدفع النقدي السريع الذي يتيح إمكانية استلام الدفعات من خلال خدمات تحويل الأموال العالمي وذلك بتحصيلها من الوكيل المحلي للشركة المتعامل معها وذلك في ظرف يوم على الأكثر ولا يشترط وجود حساب مصرفي لأحد أو كلا الطرفين.

5.3.9 الصكوك الإلكترونية (Electronic Check)

هي رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الصك (الزبون) إلى مستلم الصك (التاجر) ليعتمده ويقدمه لمصرف الزبون الذي يعمل عبر الأنترنت بتحويل قيمة الصك إلى حساب التاجر وإعادته إلكترونياً إلى مستلم الصك (التاجر) (الشمري وآخرون، 2008).

4.9 أهم وسائل الدفع الإلكتروني في ليبيا

1.4.9 البطاقات الإلكترونية

أ. **بطاقات الكترونية مسبقة الدفع:** وهي عبارة عن بطاقة إلكترونية يتم شحنها بقيمة مالية قبل استخدامها، ويوجد العديد من الشركات والمصارف التجارية التي تقدم بطاقات الكترونية مسبقة الدفع مثل "بطاقة تداول" والتي يمكن الشراء بها من إحدى نقاط البيع لدى التجار الذين يملكون أجهزة للتعامل مع هذه البطاقة بحيث يتم تحويل الرصيد من محفظة الزبون إلى محفظة التاجر مباشرة بعد إدخال الرقم السري الخاص بالبطاقة والقيمة المطلوبة مقابل مشتريات الزبون، على أن يكون رصيد البطاقة يغطي القيمة المراد شراؤها، ويتم شحنها بعدة طرق.

ب. **بطاقات الخصم المباشر:** وهي عبارة عن بطاقة إلكترونية يصدرها المصرف للزبون وتكون مرتبطة بحسابه المصرفي مباشرة ويتم الشراء بها من التاجر بقيمة يغطيها الرصيد الموجود في الحساب وقت الشراء بعد إدخال الرمز الشخصي للبطاقة والقيمة المطلوبة مقابل مشتريات الزبون حيث تحول القيمة من حساب الزبون إلى حساب التاجر مباشرة عن طريق الوسيط وهو المسؤول عن تقديم هذه الخدمة.

2.4.9 خدمة المحفظة الإلكترونية (سداد)

يوفر نظام سداد للدفع عبر النقال محفظة الكترونية تحتوي مجموعة من الخدمات المالية والتي من شأنها تسهيل عمليات التبادل المالي والمدفوعات اليومية ضمن بيئة رقمية آمنة وتضاف إلى وسائل الدفع الإلكترونية.

حيث توفر شركة المدار للاتصالات (المقدم الرسمي للخدمة) إمكانية تكوين محفظة إلكترونية للزبائن (أفراد) مع مجموعة من الخدمات.

3.4.9 خدمة الهاتف النقال الإلكترونية

هي مجموعة خدمات تمكن زبون المصرف من الاطلاع على كل ما يجري على حسابه المصرفي من حركات وذلك بعد اشتراكه في هذه الخدمة عن طريق المصرف، حيث تصله رسالة نصية عند

حدوث أي حركة مالية على الحساب (سحب- إيداع- خصم- إضافة) مما يجعله أكثر أماناً ومتابعة وعدم الحاجة للذهاب إلى المصرف وإمكانية الاطلاع على الحساب خارج ساعات العمل وفي أي وقت، وأيضاً الحصول على بطاقات رصيد لشبكات الاتصال المختلفة (ليبيا-مدار-ليبيا للاتصالات والتقنية -هاتف ليبيا الارضي) .

حيث المصارف التجارية التي تقدم هذه الخدمة خصصت رقم هاتف للتعامل مع الزبائن بالرسائل النصية ولكل حركة معينة رمز خاص بها وهكذا (سلمان وآخرون، 2020).

4.4.9 التطبيقات الالكترونية

هي برامج تطبيقية حيث بعضها على الهاتف الذكي وبعضها على اجهزة الحاسوب وتستخدم للدفع الالكتروني لتسديد مشتريات الزبون من التاجر، وتحول القيمة من حساب الزبون إلى حساب التاجر الكترونياً بعد موافقة الزبون على ذلك وبكل أمان وثقة، مع وصول اشعار للزبون والتاجر باستكمال عملية التحويل بنجاح ومن أهم التطبيقات الموجودة التي تقدم الخدمات الالكترونية:

أ. **موبي كاش:** هي خدمة تقدمها بعض المصارف التجارية بالتعاون مع شركة مسارات لتمكين زبائن المصرف من الحصول على خدمة الدفع الالكتروني من خلال وجود تطبيق الخدمة لدى التاجر فقط، الذي يقوم بدوره بخصم قيمة المشتريات من الحساب المصرفي للزبون إلى الحساب المصرفي للتاجر، وتتم عملية التحويل من خلال موافقة الطرفين البائع والمشتري (التاجر والزبون) عن طريق إدخال الأرقام السرية للخدمة وتأكيد عملية الدفع.

ب. **خدمة (أدفع لي) الالكترونية:** خدمة (ادفع لي) هي خدمة مقدمة من مصرف التجارة والتنمية حالياً فقط حيث تتيح لزبائن المصرف دفع قيمة المشتريات للتجار الذين يوفر هذه الخدمة.

10. الدراسة الميدانية

1.10 مصادر جمع البيانات

تم الحصول على البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة بالاعتماد على مصدرين هما: البيانات الثانوية؛ وذلك من خلال مراجعة الدوريات والكتب والمنشورات المتعلقة بموضوع الدراسة وفيما يتعلق بدراسة الاتجاهات الحديثة لتوظيف وسائل الدفع الالكترونية والتي رأى الباحثان أنها تفيد في إثراء الدراسة بشكل علمي، ولمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة تم الاعتماد على البيانات الأولية والتي تم تجميعها من خلال استمارة استبيان كأداة رئيسية صممت خصيصاً لهذا الغرض، وبالإضافة

إلى استخدام المقابلة الشخصية كجزء هام لجمع البيانات، لتغطي كافة الجوانب المتعلقة بتساؤلات المشكلة، وفرضياتها وأهدافها.

2.10 أداة جمع البيانات

توفر أساليب البحث العلمي العديد من الطرق والأدوات التي يمكن الاعتماد عليها في الوصول إلى البيانات، ومن هذه الطرق الملاحظة، والمقابلات الشخصية، والجدول الالكترونية، والاستبيان، وتعتبر الاستبيانات من أهم وأبرز الوسائل الفعالة لجمع البيانات، لذلك فقد استخدمت في الدراسة الحالية كوسيلة لجمع البيانات التي تتطلبها مشكلة الدراسة، وقد تم تصميمها بمراعاة المبادئ العامة في صياغة الاستبيان بعد الاطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، بالإضافة إلى المقابلة الشخصية. وبذلك تم تصميم أسئلة مغلقة لقياس وتحليل الاتجاهات الحديثة لتوظيف وسائل الدفع الالكترونية بحيث تساعد هذه الأسئلة المستجيب على تقديم رأيه حول العبارات من خلال الاختيار بين البدائل المتاحة لكل سؤال.

وبذلك تكونت الأداة من قسمين: القسم الأول؛ ويحتوي على (4) فقرات تناولت سمات وخصائص عينة الدراسة فيما يتعلق بالمؤهل العلمي، والوظيفة الحالية، والخبرة العلمية، والقسم التابع له.

أما القسم الثاني فقد تكون من عدد 17 سؤال خصصت لقياس الاتجاهات الحديثة لتوظيف وسائل الدفع الالكترونية في ظل كوفيد-19.

وتماشياً مع ذلك فقد تم اعتماد مقياس ليكرت الخماسي لقياس اتجاهات المستجيبين حول فقرات الاستبيان، وتم توصيف درجات القياس، وتحديد الأوزان الترجيحية لها وفقاً لما هو موضح بالجدول رقم (1).

جدول (1) يوضح توصيف درجات مقياس ليكرت الخماسي وأوزانها الترجيحية

بشكل كبير جداً	بشكل كبير	بشكل متوسط	بشكل ضعيف	بشكل ضعيف جداً
5	4	3	2	1

وقد تمت عملية توزيع الاستبيان على عدد من فروع المصارف الليبية (عينة الدراسة)، وقد أعطى الباحثان الوقت الكافي للمستجيبين للإجابة على أسئلة الاستبيان، حيث تراوحت المدة بين توزيع الاستبيانات وتجميعها حوالي (5 أيام)، وقد بلغ عدد الاستبيانات المجمعة (52) منها (51) استبيان صالح للتحليل من أصل (53) استبيان، أي حوالي نسبة (96.22%) من عدد الاستبيانات الموزعة، وهي نسبة مرتفعة ويمكن الاعتماد عليها في تحليل بيانات الدراسة.

3.10 صدق وثبات الأداء

يقصد بصدق الأداء قدرة الاستبانة على قياس المتغيرات التي وضعت لقياسها، كما يقصد بالصدق شمولياً قائمة الاستقصاء لكل العناصر التي يجب ان تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية اخري، بشكل يجعل من خصائصها البساطة، وسهولة الفهم (عبيدات، وآخرون 2013). اما ثبات الأداء فيعني إمكانية الحصول على نفس النتائج في حالة تكرار الدراسة في ظروف متشابهة وباستخدام الأداة نفسها.

• ثبات الاستبيان:

من اهم الطرق الإحصائية المستخدمة للتأكد من درجة ثبات Reliability الاستبيان طريقة ألفا كرونباخ، حيث تشير النتائج الموضحة في الجدول رقم (2) إلى أن معامل الثبات مرتفعة جداً، حيث أشارت قيمة معامل ألفا كرونباخ إلى صدق وثبات الاستبيان حيث كانت القيمة (90.2%).

جدول (2) معامل الثبات للاستبيان بطريقة ألفا كرونباخ

عدد الأسئلة	الفا كرونباخ
17	90.2%

4.10 وصف وتحليل خصائص العينة

إن وجود المعلومات العامة في الاستبانة يعد جانبا مهما يوفر ما يفيد تكوين صورة مبدئية عن المستجيبين من حيث المؤهل العلمي، الوظيفة الحالية، والخبرة العلمية، والقسم التابع له، (أحمد والهادي، 2008). وقد تضمنت الاستبانة بناء على ذلك أربعة أسئلة شملت المؤهل العلمي، الوظيفة الحالية، الخبرة العملية، القسم التابع له، ويمكن تحليل التركيز على هذه الخصائص بأن معرفة المؤهل العلمي، والوظيفة الحالية، والخبرة العملية، والقسم التابع له، تجعل الباحثين على بصيرة بمدى اختلاف أو اتساق إجابات المستجيبين على الأسئلة بناء على اختلاف مؤهلاتهم العلمية، ووظيفتهم الحالية، وخبرتهم العملية، والقسم التابعين له، يجعل من الإجابات المتحصل عليها أكثر فائدة لا سيما إذا كان المستجوبون يتمتعون بمؤهلات علمية عالية وسنوات خبرة طويلة ويشغلون مناصب إدارية فعّالة في المؤسسات محل الدراسة. ويمكن بيان هذه المعلومات العامة والخاصة بموظفي فروع المصارف عينة الدراسة كما يلي:

الجدول (3) يوضح القسم التابع له مقابل المؤهل العلمي لعينة الدراسة

المجموع	المؤهل العلمي			القسم التابع له
	ماجستير	بكالوريوس	دبلوم	
3	0	3	0	قسم المقاصة
8	1	4	3	قسم الحسابات الجارية
4	2	2	0	إدارة الفروع
2	0	2	0	قسم الاعتمادات
1	0	1	0	قسم الائتمان
4	1	3	0	قسم الشركات
2	0	2	0	خدمات العملاء
4	0	4	0	قسم الخزينة
4	0	3	1	قسم الحوالات الخارجية
9	0	6	3	الخدمات الالكترونية
2	0	2	0	قسم العمليات المحلية
1	0	1	0	الاعتمادات الدولية (BL)
3	0	3	0	قسم المراجعة
4	0	2	2	الإدارة العليا
51	4	38	9	المجموع

وتشير النتائج الموضحة بالجدول رقم (3) أن أفراد عينة الدراسة المستهدف بالاستبيان تتباين مؤهلاتهم العلمية بين المؤهلات المطروحة، يتركز أكثرها في مؤهل البكالوريوس، وكان أغلبهم يتبعون لقسم الحسابات الجارية، وقسم الخدمات الالكترونية، وهو مؤشر جيد وذلك لإمكانية الاستفادة من المعلومات المتحصل عليها نتيجة لطبيعة عملهم داخل هذه الأقسام ومعرفتهم بالواقع العملي بوسائل الدفع الالكترونية.

الجدول (4) يوضح القسم التابع له مقابل الوظيفة الحالية لعينة الدراسة

المجموع	الوظيفة الحالية		القسم التابع له
	موظف	رئيس قسم	
3	2	1	قسم المقاصة
8	6	2	قسم الحسابات الجارية
4	4	0	إدارة الفروع
2	2	0	قسم الاعتمادات
1	1	0	قسم الائتمان
4	3	1	قسم الشركات
2	2	0	خدمات العملاء
4	3	1	قسم الخزينة
4	2	2	قسم الحوالات الخارجية
9	6	3	الخدمات الالكترونية
2	1	1	قسم العمليات المحلية
1	1	0	الاعتمادات الدولية (BL)
3	2	1	قسم المراجعة
4	1	3	الإدارة العليا
51	36	15	المجموع

كما تشير النتائج الموضحة بالجدول رقم (4) أنه من ضمن أفراد عينة الدراسة المستهدف بالاستبيان يشغلون منصب رئيس قسم ولديهم دراية باتخاذ القرارات الإدارية والمستجدات في العمل المصرفي، مما يزيد في ثقة المعلومات المتحصل عليها.

الجدول (5) يوضح القسم التابع له مقابل الخبرة العملية لعينة الدراسة

القسم التابع له	الخبرة العملية		
	من 10 سنوات فأكثر	من 5 سنوات الي اقل من 10	أقل من 5 سنوات
قسم المقاصة	2	1	0
قسم الحسابات الجارية	3	3	2
إدارة الفروع	1	3	0
قسم الاعتمادات	0	0	2
قسم الائتمان	0	1	0
قسم الشركات	0	3	1
خدمات العملاء	1	1	0
قسم الخزينة	0	1	3
قسم الحوالات الخارجية	1	3	0
الخدمات الالكترونية	2	4	3
قسم العمليات المحلية	0	0	2
الاعتمادات الدولية (BL)	0	1	0
قسم المراجعة	1	0	2
الإدارة العليا	2	1	1
المجموع	13	22	16

تشير النتائج الموضحة في الجدول رقم (5) أن معظم المستجيبين تجاوزت خبرتهم 5 سنوات، ويعتبر هذا مؤشر جيد وذلك لإمكانية الاستفادة من هذه الخبرة للإجابة على أسئلة الاستبيان.

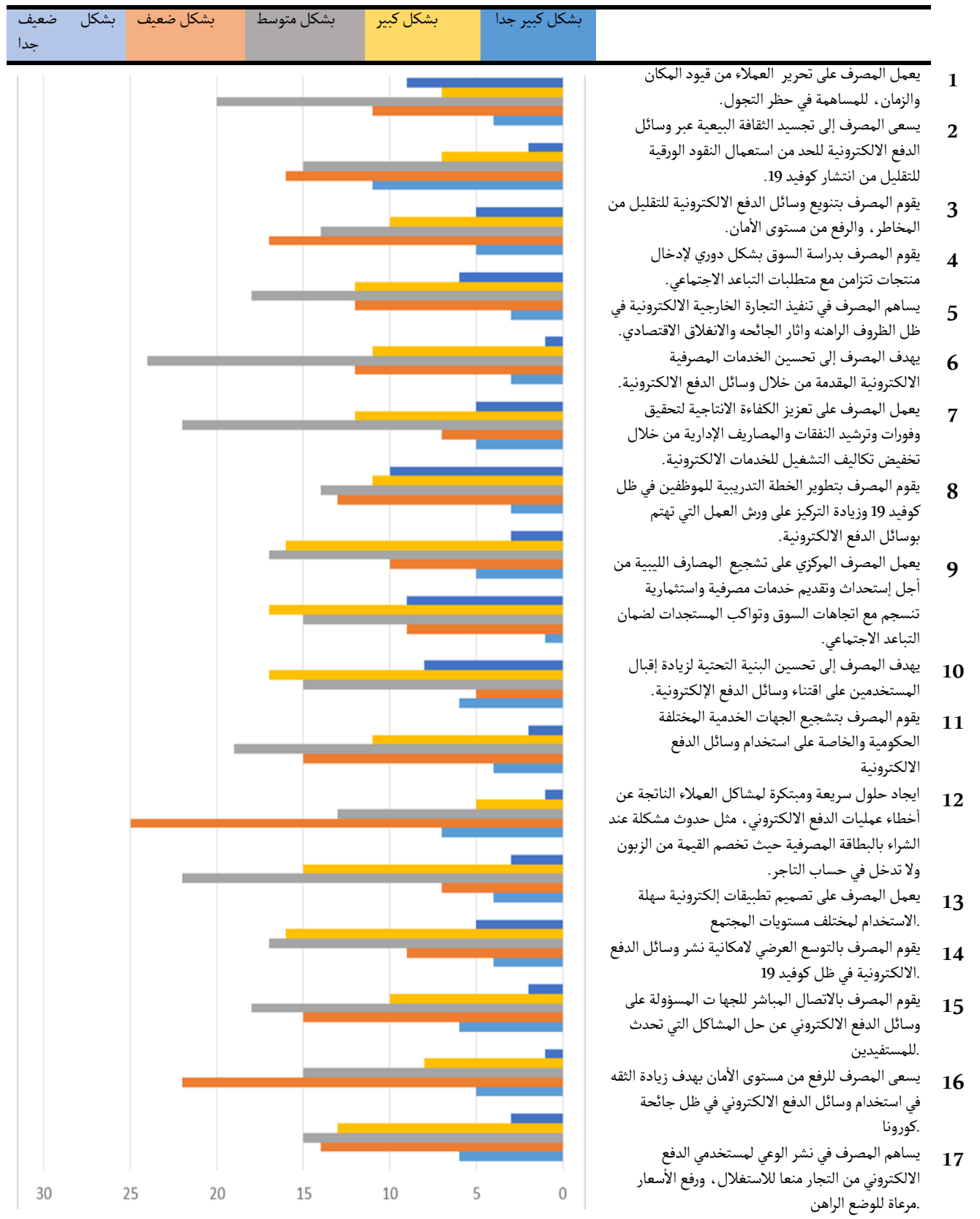
5.10 الإحصاءات الوصفية

تشير الإحصاءات الوصفية بالجدول رقم (6) إلى وجود تباين في اتجاهات وأراء المستجيبين بالنسبة لفقرات الاستبيان المتعلقة بالتعرف على الاتجاهات الحديثة لتوظيف وسائل الدفع الالكترونية بالمصارف الليبية في ظل كوفيد-19 وذلك بالاستناد إلى قيم المتوسط الحسابي لإجابة المستجيبين حيث جاءت بين اقل وأكبر من (3)، كما توضح الإحصاءات الوصفية أيضاً أن نسبة تشتت (الانحرافات المعيارية) الإجابات مختلفة، فمن الإجابات لديها تشتت كبير، والبعض الآخر كانت الإجابات لديها نسبة تشتت صغيرة، وهذا ما يعزز بأن البيانات ليست جملها متجمعة حول المتوسط وذلك بمعاملات التواء (Skewness) ليست كلها قريبة التماثل وبمعاملات منها كبيرة التقلطح، وبذلك تختلف إجابات أفراد العينة لكل سؤال.

جدول رقم (6) يوضح الإحصاءات الوصفية لأسئلة الاستبيان

Kurtosis	Skewness	S.D	Mean	العبارات حول الاتجاهات الحديثة لتوظيف وسائل الدفع الإلكترونية
-0.78	-0.01	1.11	3.13	1 يعمل المصرف على تحرير العملاء من قيود المكان والزمان، للمساهمة في تطبيق حظر التجول.
-0.29	-0.38	0.94	3.43	2 يسعى المصرف إلى تجسيد الثقافة البيعية عبر وسائل الدفع الإلكترونية للحد من استعمال النقود الورقية للتقليل من انتشار كوفيد 19.
-0.51	-0.09	1.03	3.25	3 يقوم المصرف بتنويع وسائل الدفع الإلكترونية للتقليل من المخاطر، والرفع من مستوى الأمان.
-0.47	0.26	1.09	2.82	4 يقوم المصرف بدراسة السوق بشكل دوري لإدخال منتجات تتزامن مع متطلبات التبادل الاجتماعي.
0.01	0.37	0.99	2.88	5 يساهم المصرف في تنفيذ التجارة الخارجية الإلكترونية في ظل الظروف الراهنة واثار الجائحة والانغلاق الاقتصادي.
0.34	-0.63	0.91	3.62	6 يهدف المصرف إلى تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من خلال وسائل الدفع الإلكترونية.
-0.41	-0.06	0.98	3.15	7 يعمل المصرف على تعزيز الكفاءة الإنتاجية لتحقيق وفورات وترشيد النفقات والمصاريف الإدارية من خلال تخفيض تكاليف التشغيل للخدمات الإلكترونية.
-0.48	0.49	1.20	2.68	8 يقوم المصرف بتطوير الخطة التدريبية للموظفين في ظل كوفيد 19 وزيادة التركيز على ورش العمل التي تهتم بوسائل الدفع الإلكترونية.
-0.72	0.19	1.04	2.52	9 يعمل المصرف المركزي على تشجيع المصارف الليبية من أجل إستحداث وتقديم خدمات مصرفية واستثمارية تنسجم مع اتجاهات السوق وتواكب المستجدات لضمان التبادل الاجتماعي.
-0.56	0.28	1.07	2.96	10 يهدف المصرف إلى تحسين البنية التحتية لزيادة إقبال المستخدمين على اقتناء وسائل الدفع الإلكترونية.
-1.02	-0.02	1.20	2.76	11 يقوم المصرف بتشجيع الجهات الخدمية المختلفة الحكومية والخاصة على استخدام وسائل الدفع الإلكترونية
-0.21	0.20	1.08	2.90	12 إيجاد حلول سريعة ومبتكرة لمشاكل العملاء الناتجة عن أخطاء عمليات الدفع الإلكتروني، مثل حدوث مشكلة عند الشراء بالبطاقة المصرفية حيث تخصم القيمة من الزبون ولا تدخل في حساب التاجر.
-0.05	0.17	0.87	3.09	13 يعمل المصرف على تصميم تطبيقات إلكترونية سهلة الاستخدام لمختلف مستويات المجتمع.
-0.59	-0.04	1.08	2.88	14 يقوم المصرف بالتوسع العرضي لامكانية نشر وسائل الدفع الإلكترونية في ظل كوفيد 19.
-0.72	-0.27	1.14	3.13	15 يقوم المصرف بالاتصال المباشر للجهات المسؤولة على وسائل الدفع الإلكتروني عن حل المشاكل التي تحدث للمستخدمين.
0.53	-0.35	1.10	3.52	16 يسعى المصرف للرفع من مستوى الأمان بهدف زيادة الثقة في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في ظل جائحة كورونا.
-0.66	-0.14	1.17	2.88	17 يساهم المصرف في نشر الوعي لمستخدمي الدفع الإلكتروني من التجار منعا للاستغلال، ورفع الأسعار مرعاة للوضع الراهن.

تابع جدول رقم (6) يوضح الإحصاءات الوصفية لأسئلة الاستبيان



6.10 اختبار فرضيات الدراسة

يتناول هذا الجزء اختبار فرضية الدراسة، بالاعتماد على البيانات المجمعة من الاستبانات الموزعة على فروع المصارف الليبية عينة الدراسة وذلك باستخدام اختبار الإشارة (Sign Test)، وهو اختبار مقابل لاختبار (t)، حيث تمت صياغة قاعدة الرفض والقبول لهذا الاختبار على النحو التالي:

$$H_0: \text{Median} = 3$$

$$H_0: \text{Median} \neq 3$$

وتقضي قاعدة القرار بأنه إذا كانت قيمة مستوى معنوية المشاهدة للاختبار ($\text{Sig} > 0.05$)، فهذا يشير إلى عدم رفض فرضية العدم، أما إذا كانت قيمة مستوى المعنوية ($\text{Sig} < 0.05$)، فهذا يدل على رفض فرضية العدم، وقبول الفرضية البديلة لها.

• نتائج اختبار الإشارة

تشير نتائج اختبار الإشارة في الجدول رقم (7) إلى أنه يمكن اتخاذ قرار بشأن الفرضية الرئيسية للدراسة والتي تنص على (أنه لا توجد اتجاهات حديثة لتوظيف وسائل الدفع الالكترونية بالمصارف الليبية في ظل كوفيد-19) حيث جاءت مستوى معنوية المشاهدة (Sig) أكبر من 5% لمتوسط جميع الإجابات وهذا يعني أنه لم تسعى المصارف الليبية عينة الدراسة لتحرير العملاء من قيود المكان وعدم تجسيد الثقافة البيعية عبر وسائل الدفع الالكترونية للحد من استعمال النقود الورقية للتقليل من انتشار فيروس كورونا، ولم تتجه المصارف إلى تحسين جودة خدمات وسائل الدفع الالكتروني، والتي تعاني الأخيرة من تكرار وجود خلل وتعطل هذه الخدمات من فترة إلى أخرى، وأيضاً وجود تأخر من قبل المصارف لحل هذه المشاكل التي تحدث مع المستفيدين عن طريق عدم قيامهم على وجه السرعة بالاتصال المباشر بشركات الدفع الالكتروني، كل هذا من شأنه لم تسعى إدارة المصارف الليبية وفي ظل انتشار كوفيد-19 لنشر الوعي وزيادة الثقة في استخدام وسائل الدفع الالكتروني.

وتختلف هذه النتيجة مع دراسة صحراوي، لعرف (2020). والتي توصلت إلى أن استخدام بطاقة الدفع الالكتروني الذهبية التي تطرحها مؤسسة بريد الجزائر زاد الاقبال على استخدامها اثناء فترة الحجر المنزلي، وذلك عن طريق الاتجاه نحو تشجيع الناس على القيام بإجراء المعاملات عن بعد، بالرغم من أن نتائج الدراسة تشير إلى أن المصارف عينة الدراسة تقوم بدراسة السوق بشكل دوري لإدخال منتجات

تتزامن مع متطلبات التباعد الاجتماعي، وكذلك تسعى المصارف عينة الدراسة إلى تطوير الخطة التدريبية للمتدربين في ظل كوفيد -19 وزيادة التركيز على ورش العمل التي تهتم بوسائل الدفع الالكتروني.

جدول (7) يوضح نتائج اختبار الإشارة

العبارات	المجموعة	الفئة	التكرار		Sig	القرار بشأن Ho
Q1	Group1(*)	<=3	31		0.161	عدم رفض
	Group2(**)	>3	20			
Q2	Group1	<=3	24		0.780	عدم رفض
	Group2	>3	27			
Q3	Group1	<=3	30		0.262	عدم رفض
	Group2	>3	21			
Q4	Group1	<=3	38		0.001	رفض
	Group2	>3	13			
Q5	Group1	<=3	40		0.000	رفض
	Group2	>3	11			
Q6	Group1	<=3	19		0.092	عدم رفض
	Group2	>3	32			
Q7	Group1	<=3	32		0.092	عدم رفض
	Group2	>3	19			
Q8	Group1	<=3	40		0.000	رفض
	Group2	>3	11			
Q9	Group1	<=3	41		0.000	رفض
	Group2	>3	10			
Q10	Group1	<=3	36		0.005	رفض
	Group2	>3	15			
Q11	Group1	<=3	35		0.011	رفض
	Group2	>3	16			
Q12	Group1	<=3	39		0.000	رفض
	Group2	>3	12			
Q13	Group1	<=3	36		0.005	رفض
	Group2	>3	15			
Q14	Group1	<=3	36		0.005	رفض
	Group2	>3	15			
Q15	Group1	<=3	29		0.401	عدم رفض
	Group2	>3	22			
Q16	Group1	<=3	24		0.780	عدم رفض
	Group2	>3	27			
Q17	Group1	<=3	36		0.005	رفض
	Group2	>3	15			
لا توجد اتجاهات حديثة لتوظيف وسائل الدفع الالكترونية بالمصارف الليبية في ظل كوفيد -19					0.780	عدم رفض

Group1(*): هي مجموعة المبحوثين التي تميل اجاباتهم الى (بشكل ضعيف جدا، وبشكل ضعيف، وبشكل متوسط).
Group2(**): هي مجموعة المبحوثين التي تميل اجاباتهم الى (بشكل كبير جدا، وبشكل كبير).

• نتائج المقابلة الشخصية

لزيادة تدعيم النتائج المتحصل عليها عن طريق تحليل استمارة الاستبيان، تم استخدام طريقة المقابلة الشخصية مع بعض المسؤولين بالمصارف عينة الدراسة، والذين يشتغلون في قسم الخدمات الالكترونية وعددهم 7 موظفين من بينهم عدد 2 رؤساء لأقسام الخدمات الالكترونية، وهذا ملخص لأهم النتائج التي تم الوصول اليها عن طريق المنهج الوصفي التحليلي، والتي قد تدعم معرفة الاتجاهات الحديثة لتوظيف وسائل الدفع الالكترونية بالمصارف الليبية في ظل كوفيد -19 وكانت النتائج على النحو التالي:

السؤال 1: من خلال القرارات الصادرة عن المجلس الرئاسي لفرص حظر التجول ماهي الاتجاهات الحديثة لتوظيف وسائل الدفع الالكترونية بالمصارف الليبية في ظل جائحة كوفيد -19؟

أشارت نتائج المقابلة الشخصية إلى أنه ومن خلال القرارات الصادرة عن المجلس الرئاسي لسنة 2020 بخصوص فرض حظر التجول سعت بعض المصارف بالتعاون مع الشركات لزيادة نقاط البيع لتدعيم البنية التحتية، وجاءت هذه النتيجة مشابهة مع دراسة Pasevych & Prykaziuk (2021)، والتي توصلت إلى وجود دور مهم لوسائل الدفع الالكترونية على اقتصاديات الدول عينة الدراسة، مع ضرورة الاهتمام بالبنية التحتية، وتوفير وسائل حديثة.

السؤال 2: ماهي مساهمة لائحة خدمات الدفع الالكترونية الصادرة عن مجلس المدفوعات الوطني للرفع من مستوى وسائل الدفع الالكترونية بالمصارف الليبية في ظل جائحة كوفيد -19؟

وعلى نفس النهج عزز مجلس المدفوعات بإصدار لائحة خدمات الدفع الالكتروني والصادرة في سنة 2020، إلا أنها لم تقدم الكثير من المساهمة بل بالعكس ترتبت عليها نقص في الخدمات الالكترونية.

السؤال 3: هل المنشور الصادر عن إدارة الرقابة على المصارف والنقد رقم (7-2020) بتاريخ 24-11-2020 الخاص بالاقتصار في التعامل مع شركات الدفع والحلول الالكترونية المعتمدة لديه يعيق تحديث استخدام هذه الوسائل أم هي نوع من أنواع الحيطة والحذر.

أشارت نتائج المقابلة الشخصية من خلال عرض المنشور الصادر عن إدارة الرقابة على المصارف والنقد رقم (7-2020) بتاريخ 2020/11/24 التي تم مناقشتها وعرضها على بعض المسؤولين بالمصارف عينة الدراسة، أوضحت النتائج أن هذا القرار ساهم في عرقلة تحديث استخدام وسائل الدفع الالكترونية عبر شركات جديدة دخلت إلى السوق المحلي بالرغم من أخذها لمبدأ الحيطة والحذر من التلاعب والقرصنة على الحسابات والأرصدة، وجاءت هذه النتيجة مختلفة مع دراسة Yousef &

Odeh (2021)، والتي أوضحت أن المصرف المركزي الأردني قام وبالتعاون مع منظمة غير حكومية تدعى (إنجاز) في إطلاق برنامج محو الأمية المالية باستخدام الوسائل الإلكترونية التي تم تطوير أدواتها من خلال مؤسسة (JOPACC) وهي مؤسسة غير حكومية، كما أطلقت خلال جائحة Covid-19، من خلال التعاون مع وزارتي المالية والاقتصاد الرقمي، حزمة من البرامج، بما في ذلك "E-Fawateer.com" و "خدمات محافظ الهاتف المحمول" و "النظام الجديد للدفع الفوري" مساهمة منهم للحد من التعامل بالعملة الورقية بين الأفراد والمؤسسات، وقد ويرجع هذا الاختلاف إلى عدم التوسع في إصدار القوانين التشريعات التي تدعم التحول الرقمي في ليبيا، بسبب ضعف القاعدة القانونية لحماية أموال المودعين.

السؤال 4،5: رتب الشركات الأفضل تقديماً لوسائل الدفع والحلول الإلكترونية من وجهة نظرك لماذا هذه الشركات اخدت تراتيب متقدمة عن الأخرى؟، ثم رتب الوسائل الأكثر تقديماً لخدمة الدفع الإلكتروني، ومن وجهة نظرك لماذا هذه الشركات اخدت تراتيب متقدمة عن الأخرى؟

ومن خلال الشركات المعتمدة لدى مصرف ليبيا المركزي (شركة المدار الجديد، تداول للتقنية، تفاني، ميزا) جاءت شركة المدار الجديد كأفضل شركة تقدم خدمات عن طريق مجال المدفوعات باستخدام المحفظة الإلكترونية وهذا قد يرجع إلى سهولة الاستخدام وقوة مركزها المالي وإمكانية تحويل الأموال بين المصارف، وجاءت شركة تداول في المرتبة الثانية.

أما ترتيب الوسائل الأكثر تقديماً لخدمة الدفع الإلكتروني احتلت البطاقات المصرفية الإلكترونية (الخصم المباشر) المرتبة الأولى نظراً لإمكانية وسهولة الحصول على سيولة نقدية وإمكانية إجراء عمليات الشراء والبيع داخل المحلات التجارية.

إلا ان هذه النتيجة جاءت مختلفة مع دراسة سلمان وآخرون (2020)، والتي أجريت على عينة من المصارف الليبية، وقد يرجع هذا الاختلاف إلى أن شركة المدار الجديد وبطاقة الخصم المباشر أكثر استفادة من خدمة سداد وخدمة تداول والصكوك الإلكترونية اثناء فترة حظر التجول.

11. النتائج والتوصيات

1.11 نتائج الدراسة

نقدم في هذا الجزء ملخصاً لأهم النتائج التي تم التوصل إليها من خلال مجموعة من الاختبارات التي تتطلبها الدراسة لغرض تحقيق هدفها الرئيسي والمتمثل في التعرف على الاتجاهات الحديثة لتوظيف وسائل الدفع الإلكترونية بالمصارف الليبية في ظل كوفيد -19 كما يلي:

1. قصور المصارف الليبية عينة الدراسة في تجسيد الثقافة البيعية عبر وسائل الدفع الالكترونية.
2. ضعف المصارف في تنويع وسائل الدفع الالكترونية بهدف التقليل من المخاطر والرفع من مستوى الأمان.
3. يسعى المصرف بوضع خطط تدريبية للموظفين في ظل كوفيد -19 من خلال زيادة التركيز على ورش العمل والتي تهتم بوسائل الدفع الالكترونية.
4. يوجد ضعف من قبل المختصين بوسائل الدفع الالكترونية لحل المشاكل والصعوبات التي تواجه المستفيدين وعدم التواصل مع الشركات التي تقدم خدمات الدفع الالكترونية.
5. لا توجد اتجاهات حديثة لتوظيف وسائل الدفع الالكترونية بالمصارف الليبية في ظل كوفيد -19.

2.11 توصيات الدراسة

بالاستناد إلى نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها، يمكن تقديم التوصيات التالية:

1. العمل على زيادة الوعي ونشر ثقافة البيع والشراء عن طريق وسائل الدفع الالكترونية مما يقلل انتشار فيروس كورونا (كوفيد-19).
2. العمل على ضرورة الاتصال المباشر بشركات وسائل الدفع الالكترونية لحل المشاكل التي تحدث للمستفيدين من هذه الخدمات مما يزيد الثقة في استخدامها.
3. النظر في المنشورات واللوائح المنظمة لعمل وسائل الدفع الالكترونية حتى تتمكن المصارف الليبية من التوسع العرضي لنقاط البيع بسبب فرض حظر التجول والمساهمة في الحد من انتشار فيروس كورونا (كوفيد-19).
4. القيام بإجراء المزيد من الدراسات المستقبلية عن طريق دراسة مقارنة في عوائد وسائل الدفع الالكترونية قبل واثناء جائحة كورونا (كوفيد-19)، وكذلك التعرف على جودة خدمات وسائل الدفع الالكترونية في ظل هذه الجائحة.

المراجع

- أحمد، نصر صالح، والهادي، يحي (2008). إمكانية تطبيق نموذج المصارف الإسلامية على البيئة الليبية، مؤتمر الخدمات المالية الإسلامية الأول، طرابلس ليبيا.
- برهم، نضال سليم، (2010) أحكام عقود التجارة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع.
- بشرى، مذکور، (2017) أثر وسائل الدفع الالكترونية على الأداء المالي في المصارف الجزائرية، 7 - 85.
- بن عمارة، نوال، (2004) وسائل الدفع الإلكترونية (الأفاق والتحديات) " مداخلة في إطار الملتقى الدولي للتجارة الإلكترونية. بوخلط، زكي، (2021) الخدمات المصرفية الالكترونية ودورها في ظل جائحة كورونا، الجزائر، منشورات جامعة مسيلة.
- حسين، رحيم، (2008) الاقتصاد المصرفي- دار بهاء الدين للنشر والتوزيع - منشورات اقرأ- قسنطينة.

- زواش، زهير، (2011) دور النظام الإلكتروني في تحسين المعاملات المصرفية، الجزائر، 2- 180.
- سلمان، رواد وعبد الله، محمود، محوم، فتحي، (2020) وسائل الدفع الإلكتروني في ليبيا بين الواقع والطموحات، جامعة الزاوية، ليبيا، 4 _ 11.
- الشافى، نادر عبد العزيز، (2008) المصارف والنقود الإلكترونية "المؤسسة الحديثة".
- الشمري، محمد نوري، والعبد اللات عبد الفتاح زهير، (2008) الصيرفة الإلكترونية، دار وائل للنشر، الأردن.
- صحراوي، عبد العزيز و لعراف فائزه، (2020) فاعلية استخدام وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا- بطاقة الدفع الإلكترونية الذهبية نموذجاً، الجزائر، منشورات جامعة ميسله.
- العاب، إيمان، البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة
- عبيدات، ذوقان وعدس، عبد الرحمن وعبد الحق، كايد، (2013) البحث العلمي، مفهومه، أدواته، أساليبه، الطبعة الأولى _ الخامسة، عمان، دار الفكر.
- الكور، عز الدين مصطفى، (2011) أثر السيولة على التكلفة والأداء، ورقة منشورة بمؤتمر الخدمات المالية الإسلامية.
- الكيلاي، محمد، (2008) الموسوعة التجارية - عمليات بين البنوك - المجلد الرابع- دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن .
- الماجستير، علوم اقتصادية كلية العلوم الاقتصادية والتسيير جامعة منثوري، قسنطينة، 2007/2006.
- ميهوب، سماح، الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية، دراسة حالة الجزائر، 2005، 5 _ 184.
- Akhila Pai, H. (2018). Study on consumer perception towards digital wallets. Volume5, Issue3.
- Carletti, E., Claessens, S., Fatás, A., & Vives, X. (2020). The bank business model in the post-Covid-19 world, 1-85
- Prykaziuk N., Pasevych D. (2021) Serving The Economies Of Countries With Electronic Payment Systems Taras Shevchenko National University of Kyiv, Kyiv, Ukraine, 40-46
- Daniel Tut. (2021) FinTech and the Covid-19 Pandemic: Evidence from Electronic Payment Systems Ted Rogers School of Management Ryerson University This Version: <https://ssrn.com>, 1-41
- Mahmoud Odeh, Mohammad Yousef (2021) The effect of Covid-19 on the electronic payment system: usage level trust and competence perspectives Indonesian Journal of Electrical Engineering and Computer Science, 1144-1155.

المعلومات البيوغرافية للباحث الثاني:

الاسم: محمد المهدي محمد ناصف

الدرجة العلمية: محاضر مساعد.

التخصص: إدارة أعمال

الاهتمامات: الإدارة الاستراتيجية، وإدارة مصارف، إدارة الموارد البشرية

البريد الإلكتروني: m.nasif@eps.misuratau.edu.ly

المعلومات البيوغرافية للباحث الأول:

الاسم: أحمد فرج أحمد الزطيف

الدرجة العلمية: محاضر مساعد

التخصص: تمويل ومصارف

الاهتمامات: التحليل المالي، والأسواق المالية، وإدارة العمليات المصرفية

البريد الإلكتروني: a21s.2021ak@gmail.com