

## الصعوبات التي تواجه عمل البطاقة الذكية "إيفاء"

### من وجهة نظر المستفيدات بمدينة درنة

د. أحمد محمد بن فايد<sup>1</sup>، د. محمد عمر الشويرف<sup>2</sup>

<sup>1</sup> قسم التمويل والمصارف، كلية الاقتصاد، جامعة درنة، ليبيا

<sup>2</sup> قسم الاقتصاد، كلية الاقتصاد، جامعة المرقب، ليبيا

### المستخلص

يهدف البحث إلى دراسة الصعوبات التي تواجه عمل البطاقة الذكية "إيفاء" باعتبارها وسيلة دفع إلكترونية لأجل سداد قيمة المشتريات المختلفة وذلك من وجهة نظر المستفيدات منها بمدينة درنة؛ ولأجل التوصل إلى نتائج تحقق هذا الهدف أُعتمد في كتابته على المنهج التحليلي حيث تم تصميم استبانة ومن ثم تحليلها عن طريق برنامج SPSS، وقد توصل البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود صعوبات تواجه عمل البطاقة الذكية "إيفاء" من حيث (الاستخدام - الفائدة - الثقة - الكفاءة) وكذلك عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية في أي وقت من اليوم بالإضافة إلى وضع قيود تتعلق بتحديد القيمة النقدية للسحب إذا ما توفرت السيولة بالمصارف الآلية وضيق المجالات التي تستخدم فيها البطاقة.

**الكلمات المفتاحية:** البطاقات الذكية، بطاقة إيفاء، مدينة درنة.

### المقدمة:

أدى استخدام التقنيات الإلكترونية في العمل المصرفي عبر الوسائل الإلكترونية منذ أواخر القرن الماضي إلى ظهور تطور جوهري في العمل المصرفي والمالي على حدٍ سواء، فرضت بمجملها على المصارف استغلال هذه الوسائل لتقدم إلى زبائنها خدمات جديدة فيما صار يعرف بالصيرفة الإلكترونية كتلبية لمتطلبات الثورة التكنولوجية التي يشهدها العالم والتي غيرت من نمط التجارة التقليدي إلى الإلكتروني من خلال الأسواق والمتاجر الإلكترونية عبر شبكة المعلومات الدولية.

ولكي تتم عملية التبادل واقتناء السلع والخدمات جاءت وسائل الدفع الإلكتروني كواحدة من الأساليب الإلكترونية الحديثة والتي تعددت أنواعها من النقود الرقمية والشيكات الإلكترونية وبطاقات الدفع الذكية والتي بدأت تتعدد أنواعها ومسمياتها مع اتساع الأسواق الإلكترونية والشركات العالمية التي تصدرها منذ

مطلع القرن الحالي والتي ساهمت في الحد من التنقل بالأموال في صورة مبالغ كبيرة ويمكن الأفراد من سحب أموالهم من أي مكان بالعالم من خلال أجهزة الصراف الآلي (بسيوني، 2003، ص173).

وكان الظهور الأول للبطاقات الذكية في العام 1914م عندما أصدرت بعض من شركات البترول الأمريكية بطاقات خاصة بالعاملين بها لأجل شراء ما يحتاجون اليه من بعض المراكز التابعة الية، وبدأ استخدام هذا النوع من البطاقات بالمصارف بأمريكا في العام 1950م وسرعان ما انتشر في فرنسا في العام 1954م من خلال مؤسسة " دينرز كلوب" بإصدارها بطاقة مصرفية تشترك في إتمام التعاملات من خلالها ثلاثة أطراف وكان الهدف منها في ذلك الوقت هو الحد من حمل الأفراد للنقود في رحلاتهم السياحية، وبعد ما حظيت به من نجاح توالى ظهور البطاقات المصرفية الدولية المعروفة في الوقت الحاضر كالفيزا والماستر كارد (الفراح، 2019، ص 134-135).

وفي ظل ما يشهده الاقتصاد الليبي من تغيرات وأزمات خصوصاً بالجانب المتعلق بتوفر السيولة بالمصارف وقدرة الأفراد على السحب من حساباتهم تأتي بطاقة ايفاء كواحدة من وسائل الدفع الالكتروني التي خصصت لصرف المنح الممنوحة من قبل وزارة الشؤون الاجتماعية للسيدات المتزوجات وللبنات ما فوق سن الثامنة عشر، غير أن العمل بها واجه بعض الصعوبات سواء المتعلقة بالجانب الفني أو حتى المتعلقة بالشروط الموضوعية من المصرف المسحوب عليه في تحديد قيمة للسحب، ومن هنا جاء هذا البحث للوقوف على أبرز هذه الصعوبات.

### المشكلة البحثية:

منذ إبرام عقد اطلاقها كتعاون ما بين وزارة الشؤون الاجتماعية ومصرف الجمهورية في 5 يوليو 2022م وحتى تاريخ 31 أغسطس من العام 2023م تم إصدار مليون بطاقة خاصة بصرف منحة الزوجات والبنات ما فوق سن الثامنة عشر "إيفاء" لاستعمالها في إتمام كافة التعاملات المالية المتعلقة بالبيع والشراء من خلال نقاط البيع الالكترونية وأجهزة الصرافة المصرفية، إلا أن العمل بها واجهته بعض الصعوبات سواء أكانت فنية أو حتى متعلقة بحاملاتها ولذا جاء هذا البحث لمعرفة هذه الصعوبات من وجهة نظر المستفيدات منها بمدينة درنة وتتبلور المشكلة البحثية في التساؤل الرئيسي التالي:

ما هي الصعوبات التي تواجه عمل البطاقة الذكية "إيفاء" بمدينة درنة من وجهة نظر المستفيدات؟

### فرضية البحث:

يهدف الإحاطة بجوانب موضوع البحث والإجابة على التساؤل السابق تم صياغة الفرضية الآتية:

لا توجد صعوبات تواجه عمل البطاقة الذكية "إيفاء" من وجهة نظر المستفيدين منها من حيث (الاستخدام -الفائدة المدركة -الثقة -الكفاءة).

#### أهداف البحث:

- 1- معرفة الصعوبات التي تواجه عمل البطاقة الذكية "إيفاء" من وجهة نظر المستفيدين منها بمدينة درنة والتي ظهرت عقب استخدام البطاقة.
- 2- تقييم الواقع الحالي لعمل البطاقة ومدى تحقيقها للأهداف التي كانت سبب وراء إصدارها كحل لمشكلة الازدحام في ظل مشكلة نقص السيولة النقدية في الوقت الراهن.

#### أهمية البحث:

تكمن أهمية البحث في الآتي:

- 1- استخدام البطاقات الذكية يعتبر من الموضوعات المهمة في الوقت الحاضر نظراً لما تقدمه من تسهيلات واختصارٍ للوقت والجهد بالشكل الذي يرتقي بالمستوى الاقتصادي للأفراد بشكل خاص وللمجتمع بصورة عامة.
- 2- استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف التجارية اللبينة ما تزال ضعيفة، ومن هنا تأتي أهمية هذا البحث لإبراز ضرورة مواكبة التطور التكنولوجي بالشكل الذي يسهم في تطور وتسريع العمل المصرفي.
- 3- الفائدة المعرفية من دراسة موضوع حديث متعلق بالأدبيات الاقتصادية يساهم في زيادة الإثراء المعرفي لهذا الموضوع ورفع المستوى الثقافي والذي يبرز أهمية استخدام الوسائل الإلكترونية الحديثة في الدفع الإلكتروني.

#### حدود البحث:

- 1- الحدود الزمنية: تم تنفيذ هذا البحث في الفترة من شهر 11 سنة 2023 الى 02 من سنة 2024.
- 2- الحدود المكانية: تم التنفيذ على المستفيدين من البطاقة بمدينة درنة.
- 3- الحدود الموضوعية: اقتصر البحث على الصعوبات التي تواجه عمل البطاقة الذكية إيفاء من وجهة نظر المستفيدين منها.

#### الدراسات السابقة ذات الصلة:

استعرضت العديد من الأدبيات السابقة موضوع البحث والذي أبرزت فيه البعد التكنولوجي ومساهمته في الحياة الاقتصادية ومنها:

1. دراسة عقيل (2017): بعنوان " معوقات استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية". هدفت هذه الدراسة التعرف على أهم الصعوبات التي تواجه المتعاملين بالبطاقات الذكية الصادرة من المصارف التجارية العاملة بالاقتصاد الليبي، وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج منها أن المستهلك الليبي يجد صعوبة في استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية عند القيام بسداد قيمة مشترياته لأسباب متعددة سواءً متعلقة بشخصه أو فنية خارجه عن ارادته.

2. دراسة الشافعي (2013): بعنوان " دراسة العوامل المحددة لاستخدام البطاقات الائتمانية بالسوق الليبي". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على بطاقات الائتمان وأهميتها والعمل على تقييم حجم سوق استخدام البطاقات الائتمانية في الاقتصاد الليبي، وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج منها: وجود عوامل تؤدي إلى عدم رغبة العملاء في استخدام البطاقات الائتمانية وان الغرض الأساسي من استخدام البطاقات هو من أجل السفر للخارج كما أن غالبية العملاء يرون أن شروط المصرف التي يتعاملون معها معقولة نحو دفع المبالغ المستخدمة في البطاقات.

3. دراسة محمود (2000): "تحليل العوامل المؤثرة على أنماط استخدام بطاقات الائتمان وأثرها على الاستراتيجيات التسويقية في السوق المصري". هدفت الدراسة إلى التعرف على مدخل تسويق الخدمة المصرفية وأسباب الحاجة إلى التسويق المصرفي، وعلى اتجاهات عملاء السوق المصرفي المصري نحو بطاقات الائتمان، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها وجود فروق معنوية بين نوع وعمر العملاء من ناحية وبين العملاء حملة وغير حملة البطاقات وبين الدخل ومستوى التعليم نحو بطاقات الائتمان.

4. دراسة لافاندرز (1994) "Credit card among graduate student: attitudes & usage" أجريت هذه الدراسة على مجموعة من طلبة الدراسات العليا بجامعة أريزونا الأمريكية لمعرفة توجههم نحو استخدام البطاقات المصرفية في إتمام معاملاتهم المالية، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها أن الطلبة انقسموا إلى قسمين الأول ويمثل طلبة الطبقات العليا والذين تبين ميولهم لاستخدام البطاقات الذكية على عكس القسم الثاني من الطلبة والذي مثل الطلبة الذين يعيلون أنفسهم من غير مصدر ثابت للدخل، كما وأظهرت الدراسة الدوافع من وراء الاستخدام حيث يرى القسم الأول من الطلبة أنها وسيلة دفع آمنة تجنبهم رفع المبالغ الكبيرة، بينما رأى القسم الثاني للطلبة حال استخدامهم لها بأنها تعد وسيلة مثالية لتأجيل العمليات المتعلقة بالدفع.

5. دراسة يو (1990): بعنوان "Household credit card choice as usage (credit card)" هدفت إلى بيان النمط الذي يتعامل به حاملو البطاقات الذكية في حياتهم اليومية في كوريا، وماهي

المحددات التي تتوقف عليها طريقة التعامل، وبينت في نتائجها بأنه توجد عدد من المحددات التي تضبط استخدام الأفراد العائلين لأسر للبطاقات الذكية والتي من أهمها: المستوى التعليمي لحامل البطاقة، عامل السن، وعدد أفراد الأسرة المعالة بالإضافة الى مستوى الدخل والرسوم والاشتراكات المتحصلة وقت الحصول على البطاقة.

#### موقع البحث من الدراسات السابقة:

يعتبر البحث مكملاً للدراسات السابقة وخصوصاً الدراسات التي اهتمت بمعوقات استخدام بطاقات الدفع الالكترونية في المصارف التجارية، إلا أن هذه الدراسة تميزت بالتعرف على الصعوبات التي تواجه عمل البطاقة الذكية "إيفاء" بمدينة درنة من وجهة نظر المستفيدات منها، ويختلف البحث الحالي عن الدراسات السابقة في أنه اجري بمدينة درنة في حين أن الدراسات السابقة أجريت في مناطق أخرى.

#### المنهجية: إجراءات الدراسة والأدوات:

يشتمل البحث على محورين أساسيين الأول نظري وفيه تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وأشتمل على مراجعة المصادر والدراسات العلمية المختلفة ذات الصلة بموضوع البحث.

أما الثاني فتم استخدام الأسلوب الكمي بإجراء مجموعة من الإجراءات القياسية المعتمدة على الأداء الإحصائي من خلال التحليلات الإحصائية من نسب وأوزان نسبية ومعاملات الارتباط، حيث يعتمد على جميع البيانات والمعلومات المناسبة لأغراض البحث من خلال تصميم استبيان تضمن الجوانب الرئيسية لمحاور البحث.

#### الإطار النظري:

#### أولاً: مفهوم البطاقة الذكية:

تتعدد المسميات المرتبطة بالبطاقة الذكية من كونها بطاقة ائتمان CREDIT CARD أو بطاقة دفع فوري DIBIT CARD أو بطاقة دفع مؤجل CHARGE CARD وهناك من يسميها بطاقة التحويل الإلكتروني EFT- POS CARD عند النقاط الخاصة بالبيع والشراء، وتعدد المسميات لهذا النوع من البطاقات يستند في الأساس على اختلاف العلاقة التعاقدية ما بين المؤسسة المصدرة لها و المستفيد منها (عثمان، 1995، ص 14) ومن ثم فإن الاتفاق على تعريف محدد لها يعتبر من الصعوبة بمكان وهذا ما يفسر تعدد التعريفات واختلافها من حيث الشكل والموضوع، فمن حيث الشكل تبرز التعريفات التالية:

هي بطاقة ذات شكل مستطيل مكتوب عليها اسم الجهة التي قامت بإصدارها بالإضافة الى البيانات الخاصة بمالكها كالاسم والتوقيع والرقم الخاص بها، ويتمكن حاملها من خلالها بالقيام بكافة العمليات

المتعلقة بالشراء من خلال منافذ البيع أو سحب الأموال من خلال آلات الصرافة الخاصة بالمصارف وتتعدى ذلك في كونها قد تكون أداة ضمان فيما يتعلق بإتمام المعاملات التجارية بمبلغ معينة (جلال، 2008، ص 9).

وفي تعريف شكلي آخر هناك من اعتبر البطاقة الذكية بأنها تلك البطاقة المصنوعة من مادة يصعب إتلافها كالبلستيك تصدرها مؤسسة سواء أكانت مصرفاً أو شركة ذات طابع استثماري في سبيل قيام حاملها بالإيفاء باحتياجاته من المشتريات على أن يقوم البائع باستيفاء أمواله من الجهة التي أصدرتها.

ومن التعريفات أيضاً تلك المتعلقة بتقديم مفهوم للبطاقات الذكية بشكل موضوعي والتي من بينها:

أنها بطاقة ذات طابع إلكتروني تحتوي على شريحة إلكترونية مدمجة تحمل البيانات الخاصة بحاملها والتي يتم من خلالها إجراء المعاملات المالية بشكل إلكتروني (باجزر، العربي، 2019، ص 662).

أو هي وسيلة دفع مصرفية يتم منحها للأفراد ليتمكنوا من خلالها بالوفاء بكافة الالتزامات المترتبة عما يقومون به من بيع وشراء وهي ذات قبولٍ محلي ودولي، وبطبيعتها الإلكترونية فإنها تحد من نقل الأموال والمخاطر المترتبة عليها كما أنها تضمن للبائع الحصول على كافة أمواله المستحقة من حاملي البطاقة حال إتمام عمليات البيع والشراء من خلال المصرف المصدر إليها وتحويلها من خلال عمليات المقاصة الإلكترونية لحساب التاجر. قبولها محلياً أو دولياً (جلال، 2008، ص 9).

#### ثانياً: خصائص البطاقة الذكية:

للبطاقات الذكية بمختلف صورها خصائص تميزها كونها وسيلة دفع إلكترونية أحدثت اختلافاً كبيراً عن سابقتها من وسائل الدفع التقليدية، ومن أهم الخصائص التي تتميز بها ما يلي (العاني، 2007، ص 84):

1- تعتبر البطاقات الذكية وسيلة دفع ائتمانية وهو الأساس في إصدارها حيث أن حاملها يستطيع أن يقترض الأموال من المصرف المصدر لها ويقوم من خلاله بسداد القيم المختلفة لمشترياته على أن يقوم في وقت لاحق بإرجاع هذه الأموال مقابل سعر خدمة يتم الاتفاق عليه.

2- تعدد الأطراف المتعاملة من خلال هذه البطاقات وكون أنها تختلف عن عمليات الدفع التقليدية التي يشترك فيها طرفان هما البائع والمشتري إلا أن البطاقات الذكية تتم من خلال ثلاثة أطراف لأجل إتمام العمليات المالية وهي المصرف مصدر البطاقة وحاملها والبائع الذي يتقبلها وقد يدخل فيها كطرف رابع مصرف التاجر إذا لم يشترك مع المشتري في نفس المصرف الصادرة عنه البطاقة.

- 3- سهولة حمل البطاقات وإصدارها جعل منها وسيلة دفع ذات مستوى مرونة عالي تمكن الأفراد من خلالها من عدم حمل المبالغ الكبيرة والذيجنبهم التعرض لعدد المخاطر المرتبطة بتداول الأموال الطائلة كالسرقة أو الإتلاف، كما أن هذه المرونة مكنتها لأن تصبح وسيلة دفع دولية معترف بها، بالإضافة من تمكن حاملها بالتعاون مع عديد المصارف وعدم الاقتصار على مصرف واحد.
- 4- الهدف الربحي للمؤسسات المالية والاستثمارية ازداد لصالحها من خلال إصدار هذا النوع من البطاقات والذي تمكنت من خلال المشتري والتاجر على تحصيل عمولات عن كل عملية بيع وشراء الكترونية كانت تفقدها في النمط التقليدي للعمليات التجارية.
- 5- عناصر التشفير الإلكتروني وعملية الأمان المرتبطة باستخدام البطاقات الذكية جعلها مرتفعة الأمان بحيث أنه في حال ضياعها لن يتمكن من يعثر عليها من إتمام أي إجراء مالي أو مصرفي على حاملها الأصلي على عكس عنصر المخاطرة المرتبط بوسائل الدفع التقليدية كالنقود والصكوك الورقية.
- 6- في عصر المعلوماتية والتجارة الإلكترونية وعمليات التسوق الإلكتروني من المتاجر عبر الشبكة الدولية جعل من هذه البطاقات أداة وفاء وضمن اتجاه كل الالتزامات القائمة عن المعاملات الإلكترونية من كافة الأطراف المتعاملة بها عبر العالم والتي انعدم في أسلوب المقابلة الشخصية كما هو الحال في النمط التقليدي المتعلق بإتمام العمليات التجارية.

#### ثالثاً: أطراف التعامل بالبطاقة الذكية.

تحدد الأطراف التي تتعامل في دائرة إتمام التعامل بالبطاقة الذكية منذ صدورها وحتى تحصيل القيمة مقابل شراء السلع والخدمات فيما يلي (صوالحة، 2011، ص ص 37-38):

- 1- **مركز البطاقة العالمي:** ويتمثل في المنظمات العالمية (كالفيزا والماستر كارد) والمؤسسات العالمية (أمريكان اكسبريس و دينرز كلوب) التي تتبعها الجهات المحلية التي تقوم بإصدار البطاقات العالمية كالفيزا أو الماستر كارد وهي من تعطي الإذن للمؤسسات المحلية بإصدار البطاقات الذكية التي تمكنها من العمل دولياً ومحلياً، وتقوم في العادة مثل هذه المؤسسات بتتبع العمليات المالية التي تتم من خلال هذه البطاقات وفق بروتوكولات حماية بالغة التعقيد ووفق قواعد ونظم تضعها تضمن كافة حقوق المتعاملين بهذا النوع من البطاقات.

2- **المصرف مصدر للبطاقة:** وهي غالباً ما تكون محلية وتقوم بإصدار هذه البطاقات بناءً على اتفاقيات مبرمة مع المركز العالمي للبطاقة مقابل اشتراكات مالية يمنحها الرخصة لإصدار البطاقات العالمية أو حتى المحلية.

3- **المستفيد حامل البطاقة:** هو الشخص الذي يقوم بالتعاقد مع الجهة المصدرة بصفة شخصية أو اعتبارية للاستفادة من الخدمات التي توفرها البطاقة.

4- **التاجر:** سواءً أكان شخصاً عادياً أو اعتبارياً والذي يقبل التعامل بالبطاقة حال إبرازها من الأفراد لدفع مقابل السلع والخدمات.

5- **مصرف التاجر:** في حال اختلاف كل من مصرف حامل البطاقة ومصرف التاجر المستفيد يظهر رابع أطراف التعامل الإلكتروني من خلال البطاقات الذكية والذي يتم تحويل الأموال المستحقة لمصلحة التاجر من خلال عمليات المقاصة الإلكترونية مقابل عمولات مالية يتحملها في الخالب المشتري أو الشخص المستفيد من الخدمة.

#### رابعاً: الفرق بين البطاقة الذكية ووسائل الدفع المصرفية التقليدية:

التعامل الإلكتروني من خال العمليات المصرفية الإلكترونية جعل من البطاقات الذكية سواءً المحلية أو الدولية تتميز عما كان سائداً من وسائل الدفع التقليدية والتي سيتم تناولها في هذا الجانب من خلال التميز ما بين البطاقات الذكية والنقود الورقية وكذا الحال مع الصكوك الورقية:

#### 1- الفرق ما بين البطاقة الذكية والنقود الورقية:

أبرز هذه الفروقات تتمثل في الآتي:

■ غالباً ما تتم عملية تداول النقود من خلال طرفي التعامل وهما المشتري والتاجر أو مقدم الخدمة (طه، 2009، 40) بينما وكما سبق ذكره فإن أطراف التعامل بالبطاقات الذكية متعددة وتصل حتى خمسة أطراف.

■ النقود الورقية كأداة تقليدية للدفع يتوجب على المشتري بعد إتمام عمليات التبادل الاقتصادي لأي سلعة أو خدمة أن يتخلى عنها للتاجر مقدم السلعة أو مزود الخدمة في حين أن البطاقة الذكية كأداة دفع لا يمكن أن يتخلى عنها المشتري لصالح البائع.

■ النقود وسيلة دفع مقبولة بقوة القانون ولا يحق للأفراد العاديين أو الاعتباريين رفض التعامل بها، بينما وسيلة الدفع الإلكتروني يحق للأشخاص عدم قبولها في التعامل (مغربي، 2009، ص 317).

■ تعد النقود وسيلة دفع يتمكن حاملها من الحصول على متطلباته في أي فترة زمنية تغطيها فترة إصدارها والتي تعد طويلة نسبياً مقارنة بالفترة الزمنية التي يسمح بها بتداول البطاقات الذكية والتي تعد



أقصر بكثير من مدة العملات الورقية ذلك أن أحد أساليب الحماية المرتبطة بالبطاقات الذكية هو تجديدها بعد استخدامها لفترة زمنية ليست بالطويلة.

## 2- الفرق ما بين البطاقة الذكية والصكوك الورقية:

الصكوك كأداة تقليدية لتداول الحسابات الجارية فإن أهم الفروقات بينها وبين البطاقة الذكية كوسيلة دفع إلكترونية تتمثل الآتي (مغربي، 2009، ص 318):

- الصك الورقي يتطلب الأمر حال إصداره وجود رصيد مصرفي يغطي قيمته وهو الأمر الذي لا تتطلبه البطاقة الذكية كونها بطاقة ائتمان مصرفي يحق لحاملها سداد قيمة المشتريات بدون رصيد بها.
- الوظيفة المزدوجة للبطاقة كونها أداة وفاء وائتمان يجعلها تتميز عن الصك الورقي في كونه وسيلة وفاء بالالتزامات وليس أداة ائتمان.
- كحالة النقود الورقية يتخلى صاحب الصك للمستفيد منه عليه وهو الأمر الذي لا يتم بالبطاقة كون أن حاملها يظل محتفظاً بها.
- المصرف مصدر البطاقة ملزمٌ بالدفع للتاجر الذي باع السلعة أو أدى الخدمة سواء أكان لحاملها رصيد بمبلغ الشراء أو لم يكن لديه، بينما المصرف المسحوب عليه في الصك لا يدفع قيمته للمستفيد إلا إذا كان لساحب الصك رصيد كافي في حسابه لدى المصرف.

## النتائج والمناقشة:

### 1- مجتمع البحث.

تكون مجتمع البحث من المستفيدات من البطاقة الذكية "إيفاء"، وقد تم استخدام عينة عشوائية "طريقة كرة الثلج" عند توزيع استمارات الاستبيان على مجتمع البحث بغرض الوصول إلى تحقيق أهداف البحث حيث تم توزيع (360) استمارة على مجتمع البحث وقد تم استرجاع (356) منها.

### 2- أداة البحث:

لتحقيق غرض البحث والإجابة عن أسئلته تم تصميم استبيان للتعرف على الصعوبات التي تواجه عمل البطاقة الذكية "إيفاء" من وجهة نظر المستفيدات منها وفق الأهداف المرجوة من البحث والتي قسمت إلى قسمين الأول اختص بالمتغيرات الديموغرافية لمجتمع البحث والثاني فقد قسم إلى أربعة مجالات تقيس صعوبة عمل البطاقة الذكية "إيفاء" وكل مجال يتكون من عدد من العبارات تراوحت ما

بين 4 إلى 9 بحيث يتم الإجابة عليها وفق مقياس ليكرث الخماسي بغرض جمع البيانات اللازمة التي تحقق أهداف البحث.

### 3- صدق الأداة:

بعد أن تم إعداد أداة البحث والتي أخضعت لتحليل الصدق لمعرفة الاتساق الداخلي والذي يعتمد على استخدام منهج التحليل العاملي وهو أسلوب إحصائي يقيس العلاقة القائمة بين عدة عوامل حيث تم التحقق من صدق الاتساق الداخلي لأداة البحث وكل مجال من مجالاتها ومدى ارتباط هذه البنود المكونة لها بعضها مع بعض وتحققت المجموعة من ذلك بإيجاد معاملات الارتباط وذلك بعد استرجاع الأداة، والجدول التالي يبين ذلك.

جدول 1: نتائج الاتساق الداخلي لمجالات إدارة البحث

المجال	عدد البنود	الترابط مع الاستبانة ككل	مستوى الدلالة
صعوبة الاستخدام	9	*0.70	0.05
عدم وضوح الفائدة المدركة	4	*0.77	0.05
عدم الثقة	4	*0.82	0.05
قلة الكفاءة في استخدام البطاقة	6	*0.93	0.05
المجالات مجتمعة	23	*0.87	0.05

من الجدول السابق يتبين أن معاملات الارتباط لأداة البحث جاءت كلها مرتفعة ويدل ذلك على قوة التماسك الداخلي لبنود أداة البحث مجتمعة، وكذلك في كل مجال من مجالاتها.

### 4- ثبات أداة البحث:

للتأكد من ثبات أداة البحث تم استخدام طريقة الفاكرو نباخ لاستخراج معامل الثبات لمحاور الاستبانة حيث تم استخراج معامل ثبات أداة البحث لاستجابات مجتمع البحث لمعرفة مدى تمثيل الأداة لموضوع البحث وفق الجدول الآتي

جدول 2: معاملات الارتباط "الفاكرو نباخ"

المجال	عدد البنود	معامل الفاكرو نباخ
صعوبة الاستخدام	9	0.791
عدم وضوح الفائدة المدركة	4	0.876
عدم الثقة	4	0.955
قلة الكفاءة في استخدام البطاقة	6	0.970
المجالات مجتمعة	23	0.869

يتضح من الجدول السابق أن معاملات الثبات لمجالات قياس صعوبة عمل البطاقة الذكية "إيفاء" تراوحت بين (0.791 – 0.970) وبدرجة عالية، وأن معامل الثبات الكلي (0.869) والذي يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات تطمئن الباحث إلى تطبيقها على عينة البحث.

#### 5- اختبار التوزيع الطبيعي "K. S":

تم استخدام اختبار التوزيع الطبيعي كولمجروف - سمرنوف لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم غير ذلك، حيث أن هذا الاختبار ضروري قبل اختبار الفرضيات وذلك لتحديد الأساليب الإحصائية المناسبة، فإذا كانت (P-value ≤ 0.05) فإن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

جدول 3: نتائج اختبار التوزيع الطبيعي K.S

المحاور	الاختبار K.S	P-value	النتيجة
صعوبة الاستخدام	0.228	0.208	توزيع طبيعي
عدم وضوح الفائدة المدركة	0.788	0.219	توزيع طبيعي
عدم الثقة	0.634	0.339	توزيع طبيعي
قلة الكفاءة في استخدام البطاقة	0.412	0.200	توزيع طبيعي
النتيجة (k-S1)	البيانات تتبع التوزيع الطبيعي		

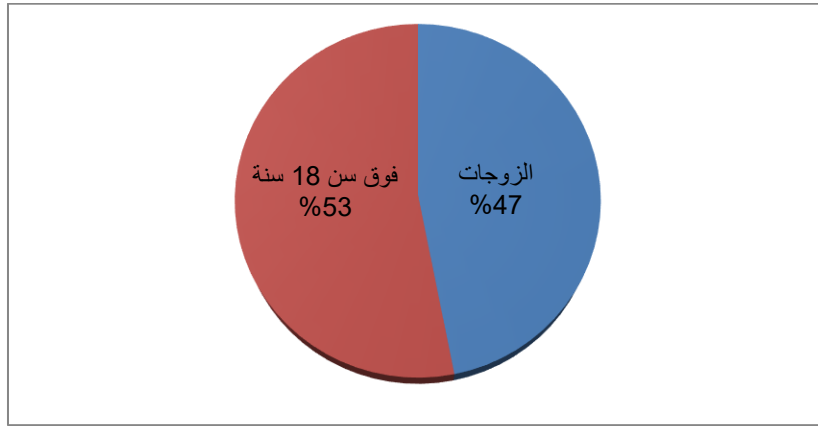
ويُظهر الاختبار وجود توزيع طبيعي للبيانات تحت المنحنى حيث أن P-value أعلى من 0.05 في جميع مجالات الاستبانة، بمعنى أن نتائج اختبار التوزيع الطبيعي جأت كلها إيجابية وبالتالي سيتم استخدام الاختبارات المعملية كونها الأنسب في حالة البيانات التي تتبع التوزيع الطبيعي مما يزيد في درجة ثقة الباحث في اعتماد النتائج المتحصل عليها والتي تحقق أهداف البحث.

#### 6- تحليل خصائص مجتمع البحث:

المعالجة الإحصائية للمتغيرات الديموغرافية حسب حالة المستفيدات.

جدول (4) المتغيرات الديموغرافية حسب حالة المستفيدات

المتغيرات	التكرار	%
الزوجات	167	46.91
فوق سن 18 سنة	189	53.09



شكل (1) المتغيرات الديموغرافية حسب حالة المستفيدات

يتضح من الجدول والشكل السابقين بالنسبة لمتغير المستفيدات شبه تقارب بين الزوجات اللواتي لا يعملن والفتيات فوق سن 18 سنة، وهذه النتيجة تعطي انطباع أولى على أن تكون البيانات والنتائج المزمع الحصول عليها دقيقة حيث لا تغلب فئة على أخرى.

#### 7- معالجات المعيار المعتمد للحكم على درجة الصعوبة:

للإجابة على التساؤلات الواردة في البحث تم إخضاع أداة البحث إلى التحليلات الإحصائية التي تناسب البحث، وتم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتحديد طول الحدود الدنيا والعليا بمقياس ليكرث الخماسي تم احتساب المدى وبعد ذلك قُسم على أكبر قيمة في المقياس لتحديد الطول، ومن ثم أضيفت هذه القيمة إلى اقل قيمة في المقياس (يبدأ من واحد صحيح) وذلك لأجل الوصول لقيمة الحد الأعلى لهذه الخلية وهكذا أصبح طول الخلايا كما يلي:

جدول (5) المعيار المعتمد للحكم على درجة صعوبة عمل البطاقة الذكية "إيفاء"

درجة الصعوبة	فئات المتوسط الحسابي
مرتفعة	5 - 3.4
متوسطة	3.39 - 2.6
منخفضة	2.52 فما دون

أولاً: المعالجة الإحصائية المتعلقة بالمجال الأول (صعوبة الاستخدام).

جدول رقم (6) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور لعينة البحث "ن=356"

ر.م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة الصعوبة	الترتيب
1	لا يستطيع السحب لوحد من خلال أجهزة الصراف الآلي	3.70	0.659	مرتفعة	4
2	لا تتوفر النقود على مستوى الموزعات الآلية في أي وقت من اليوم	4.12	0.699	مرتفعة	1
3	صغر حجم البطاقة يؤدي إلى ضياعها	3.34	0.812	متوسطة	6
4	يوجد انقطاعات متكررة على شبكات الاتصال عند عملية السحب	3.35	0.594	متوسطة	5
5	تحديد قيمة السحب بسقف معين بأجهزة الصراف الآلي	4.00	0.547	مرتفعة	2
6	سوء تقديم الخدمة أثناء استلام البطاقة من موظفي الخدمة الاجتماعية	1.10	0.768	منخفضة	9
7	استغرقت البطاقة فترة زمنية طويلة للإصدار	3.87	0.506	مرتفعة	3
8	استغرقت البطاقة فترة زمنية طويلة للاستلام	2.30	0.324	منخفضة	8
9	استغرقت البطاقة فترة زمنية طويلة لوصول الرقم السري	2.47	0.974	منخفضة	7
	<b>المجال الأول (صعوبة الاستخدام)</b>	<b>3.14</b>	<b>0.654</b>	<b>متوسطة</b>	

بناءً على ما سبق في الجدول يتضح أن:

- الفقرة رقم (2) هي أعلى فقرة في هذا المجال ونصت على عدم توافر النقود على مستوى الموزعات الآلية في أي وقت من اليوم بحيث احتلت المرتبة الأولى بانحراف معياري بلغ (0.699) ومتوسط حسابي (4.12) وهذه دلالة على ان المشكلة التي أعدت من أجلها البطاقة لم توتي ثمارها أقله في الوقت الراهن.
- وأن العبارة رقم (5) والتي نصت على تحديد قيمة السحب بسقف معين بأجهزة الصراف الآلي جاءت بالمرتبة الثانية من حيث صعوبات الاستخدام حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.00) وهذه دلالة أخرى على درجة الصعوبة بسبب قلة توفر السيولة النقدية بالمصارف التجارية.
- أقل العبارات موافقة في هذا المجال الفقرة رقم (6) بانحراف معياري بلغ (0.768) ومتوسط حسابي (1.10) والتي تنص على سوء تقديم الخدمة أثناء استلام البطاقة من موظفي الخدمة الاجتماعية وهذه النتيجة جد منطقية كونها عكست الواقع المعاش.

مما تقدم يتضح أن مجال (صعوبة الاستخدام) حظي بدرجة موافقة متوسطة من قبل مجتمع البحث. حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.14).

ثانياً: المعالجة الإحصائية المتعلقة بالمجال الثاني (عدم وضوح الفائدة المدركة).

جدول رقم (7) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور لعينة البحث "ن=356"

رقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التطبيق	الترتيب
1	الخوف من التقنيات الحديثة لدي المستخدمين وعدم إلمام بها	3.56	0.972	مرتفعة	2
2	لا يتيح لي امتلاك البطاقة ميزة السحب من الصراف الآلي في أي وقت من اليوم	4.70	0.235	مرتفعة	1
3	ضعف الإعلام فيما يخص أهمية وطريقة استخدام البطاقة الذكية إيفاء	3.38	0.965	متوسطة	3
4	تعد البطاقة الذكية إيفاء خدمة غير مقبولة في المجتمع	2.50	0.639	منخفضة	4
	المجال الثاني (عدم وضوح الفائدة المدركة)	3.54	0.703	مرتفعة	

يتبين من الجدول السابق الآتي:

- أعلى فقرة في هذه المعالجة هي رقم (2) التي نصت على "لا يتيح لي امتلاك البطاقة ميزة السحب من الصراف الآلي في أي وقت من اليوم" بحيث احتلت المرتبة الأولى بانحراف معياري بلغ (0.235) ومتوسط حسابي (4.70). وهذه دلالة تأكيدية أخرى على ان المشكلة التي اعدت من أجلها البطاقة لم تؤدي ثمارها أقله في الوقت الراهن.
  - وأن العبارة رقم (1) والتي نصت على الخوف من التقنيات الحديثة لدي المستخدمين وعدم إلمام بها جاءت بالمرتبة الثانية من حيث عدم وضوح الفائدة المدركة حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.56).
  - أن أقل العبارات موافقةً في هذا المجال الفقرة رقم (4) بانحراف معياري بلغ (0.639) ومتوسط حسابي (2.50) والتي تنص على تعد البطاقة الذكية إيفاء خدمة غير مقبولة في المجتمع وهذه النتيجة جد منطقية حيث أن المجتمع الليبي لديه من الفهم والوعي بأهمية البطاقات الالكترونية.
- مما تقدم يتضح أن مجال (عدم وضوح الفائدة المدركة) حظي بدرجة موافقة مرتفعة من قبل مجتمع البحث. حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.54).

ثالثاً: المعالجة الإحصائية المتعلقة بالمجال الثالث (عدم الثقة).

جدول رقم (8) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور لعينة البحث "ن=356"

ر.م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التطبيق لدرجة	الترتيب
1	البطاقة ليست آمنة ولا خالية من المخاطر	2.88	0.441	متوسطة	3
2	لست متأكدة من عدم اختراق بيانات بطاقتي	3.41	0.068	مرتفعة	1
3	قد يقوم الغير بتزوير البطاقة والسحب عن طريق بطاقات مسروقة	3.35	0.793	متوسطة	2
4	لا يوجد نظام التشفير في عملية السحب الألي.	2.68	0.698	متوسطة	4
5	الخوف من وجود اختراقات لموقع المصرف على الشبكة.	2.51	0.755	منخفضة	5
6	ليس هناك حماية للمستفيدين ضد الاستخدام الخطأ من جانب المصرف أو مكتب الخدمة الاجتماعية	2.37	0.363	منخفضة	6
<b>المجال الثالث (عدم الثقة)</b>		<b>2.87</b>	<b>0.951</b>	<b>متوسطة</b>	

بين الجدول ما يلي:

- تعد الفقرة الثانية هي الأعلى والتي جاء فيها "لست متأكدة من عدم اختراق بيانات بطاقتي" بحيث احتلت المرتبة الأولى بانحراف معياري بلغ (0.068) ومتوسط حسابي (3.41).
  - وأن العبارة رقم (3) والتي نصت على قد يقوم الغير بتزوير البطاقة والسحب عن طريق بطاقات مسروقة جاءت بالمرتبة الثانية من حيث عدم الثقة حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.35).
  - أن أقل العبارات موافقة في هذا المجال الفقرة رقم (6) بانحراف معياري بلغ (0.363) ومتوسط حسابي (2.37) والتي تنص على ليس هناك حماية للمستفيدين ضد الاستخدام الخطأ من جانب المصرف أو مكتب الخدمة الاجتماعية.
- مما تقدم يتضح أن مجال (عدم الثقة) حظي بدرجة موافقة متوسطة من قبل مجتمع البحث. حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.87).

رابعاً: المعالجة الإحصائية المتعلقة بالمجال الرابع (قلة الكفاءة في استخدام البطاقة).

جدول رقم (9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور لعينة البحث "ن=356"

ر.م	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	التطبيق	الدرجة
1	تصرفات المصرف تصبح صعبة جداً إذا حدثت أي مشكلة في استخدام البطاقة.	3.52	0.324	مرتفعة	4
2	عند ادخال الرمز السري لمرة واحدة بشكل خاطئ تقوم الآلة بحجز البطاقة تلقائياً.	2.47	0.974	منخفضة	6
3	النقود ليست متوفرة بجميع أجهزة الصراف الآلي المخصصة	4.69	0.338	مرتفعة	1
4	تستخدم البطاقة إيفاء في مجالات ضيقة	4.13	0.550	مرتفعة	2
5	أماكن سحب البطاقة من العوامل التي أخذتها في الحسبان	4.01	0.798	مرتفعة	3
6	البطاقات الذكية إيفاء ليست بديل مناسب للنقدية والشيكات	3.12	0.621	متوسطة	5
	<b>المجال الرابع (قلة الكفاءة في استخدام البطاقة)</b>	<b>3.66</b>	<b>0.601</b>	<b>مرتفعة</b>	

يوضح الجدول ما يلي:

- الفقرة الأعلى في هذا المجال هي (3) والتي نصت على أن النقود ليست متوفرة بجميع أجهزة الصراف الآلي المخصصة بحيث احتلت المرتبة الأولى بانحراف معياري بلغ (0.338) ومتوسط حسابي (4.69) وهذه نتيجة تأكيدية أخرى بأن الهدف من البطاقة الالكترونية الذي أعدت من أجلها لم تؤدي ثمارها بسبب عدم توفر السيولة النقدية بانتظام بالمصارف التجارية.
- وأن العبارة رقم (4) والتي نصت على تستخدم البطاقة إيفاء في مجالات ضيقة جاءت بالمرتبة الثانية من حيث قلة الكفاءة في استخدام البطاقة حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.13)، حيث أن الاستخدام الضيق للبطاقة إيفاء من أهم محددات الصعوبات التي تواجه آلية عمل هذه البطاقة الالكترونية.
- أن أقل العبارات موافقة في هذا المجال الفقرة رقم (2) بانحراف معياري بلغ (0.974) ومتوسط حسابي (2.47) والتي تنص على أنه عند ادخال الرمز السري لمرة واحدة بشكل خاطئ تقوم الآلة بحجز البطاقة تلقائياً.

مما تقدم يتضح أن مجال (قلة الكفاءة في استخدام البطاقة) حظي بدرجة موافقة مرتفعة من قبل مجتمع البحث. حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.66).



خامساً: المعالجة الإحصائية المتعلقة بمجالات قياس صعوبة عمل البطاقة الذكية مجتمعة:

جدول رقم (10) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأداة البحث مجتمعة لعينة البحث "ن=356"

الترتيب	درجة التطبيق	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد البنود	البعد
3	متوسطة	0.654	3.14	9	صعوبة الاستخدام
2	مرتفعة	0.703	3.54	4	عدم وضوح الفائدة المدركة
4	متوسطة	0.951	2.87	4	عدم الثقة
1	مرتفعة	0.601	3.66	6	قلة الكفاءة في استخدام البطاقة
متوسطة		0.753	3.30	23	

من الجدول السابق نلاحظ أن مجالات قياس صعوبة عمل البطاقة الذكية تراوحت درجة ممارستها بين المتوسطة والمرتفعة.

- حيث احتل مجال قلة الكفاءة في استخدام البطاقة المرتبة الأولى، وبالمرتبة الثانية مجال عدم وضوح الفائدة المدركة، وكلاهما بواقع ممارسة وتطبيق مرتفع.
- أما مجال عدم صعوبة الاستخدام، جاء بالمرتبة الثالثة، وحل بالمرتبة الأخيرة مجال عدم الثقة، وكلاهما بواقع ممارسة متوسطة.

وفي العموم بلغ المتوسط الحسابي لمجالات قياس صعوبة عمل البطاقة الذكية (3.30)، وانحراف معياري (0.753) وبدرجة تطبيق متوسطة.

## 8- اختبار وفحص الفرضية:

نصت الفرضية على عدم وجود صعوبات تواجه عمل البطاقة الذكية "إيفاء" من وجهة نظر المستفيدين منها من حيث (الاستخدام - الفائدة المدركة - الثقة - الكفاءة) وقد خضعت الفرضية للاختبار باستخدام اختبار (One sample T-test) بمستوى دلالة (0.05) ومن طرف واحد وكذلك معامل الارتباط البسيط والجدول التالي يوضح نتائج هذا الاختبار والقرار الإحصائي الخاص بالفرضية.

جدول رقم (11) العلاقات الارتباطية بين مجالات قياس صعوبة عمل البطاقة الذكية "إيفاء"

Sig*	B	DF	F	R <sup>2</sup>	R	T	المجالات
مستوى الدلالة	معامل الانحدار	درجات الحرية	المحسوبة	معامل التحديد	معامل الارتباط	المحسوبة	
0.000	0.5052	1 99 100	11.765	0.098	0.712	4.327	صعوبة الاستخدام
0.000	0.4776	1 99 100	19.007	0.111	0.658	6.877	عدم وضوح الفائدة المدركة
0.000	0.3624	1 99 100	17.634	0.302	0.537	3.229	عدم الثقة
0.000	0.6504	1 99 100	13.414	0.245	0.856	12.987	قلة الكفاءة في استخدام البطاقة
0.000	0.499	/	15.192	0.189	0.693	6.588	الأبعاد مجتمعة

بينت نتائج الجدول المذكور أعلاه أن:

- معامل الانحدار لقياس الصعوبة التي تواجه عمل البطاقة الذكية "إيفاء" أقل من قيمة احتمال المعنوية Sig أصغر من (0.05)، مما يعني وجود علاقة معنوية ذات دلالة احصائية.
- من خلال نتائج تحليل التباين كانت قيمة مستوى الدلالة أقل من قيمة احتمال المعنوية Sig أصغر من 0.05، مما يعني امكانية الاعتماد على النتائج وبالتالي تعميم هذه النتائج على مجتمع البحث بالكامل.
- أن قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) بلغت في العموم 0.189، وهذا يعني أن التغيرات التي تحدث في الصعوبات التي تواجه عمل البطاقة الذكية "إيفاء" مسؤولة عن تفسير 18.9% من المتغيرات التي تواجه عمل البطاقة الذكية "إيفاء".

مما تقدم من عرض لنتائج اختبار الفرضية نلاحظ أن قيمة احتمال المعنوية Sig أصغر من (0.05) وبالتالي تُرفض الفرضية الصفرية والتي نصت على عدم وجود صعوبات تواجه عمل البطاقة الذكية "إيفاء" من وجهة نظر المستفيد منها من حيث (الاستخدام - الفائدة المدركة - الثقة - الكفاءة) بمدينة درنة وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود صعوبات تواجه عمل البطاقة الذكية "إيفاء".

## النتائج:

في ضوء التحليل الاحصائي واختبار الفرضيات فقد توصل البحث إلى النتائج التالية:

- 1- رفض الفرضية الصفرية للبحث وقبول الفرضية البديلة التي نصت على وجود صعوبات تواجه عمل البطاقة الذكية "إيفاء" من وجهة نظر المستفيدات منها من حيث (الاستخدام-الفائدة المدركة-الثقة-الكفاءة).
- 2- احتل مجال قلة الكفاءة في استخدام البطاقة المرتبة الأولى وبالمرتبة الثانية مجال عدم وضوح الفائدة المدركة وكلاهما بواقع ممارسة وتطبيق مرتفع.
- 3- أما مجال صعوبة الاستخدام جاء بالمرتبة الثالثة تلاها مجال عدم الثقة في المرتبة الاخيرة وكلاهما بواقع ممارسة متوسطة.
- 4- بينت النتائج أن عدم توفر النقود على مستوى الموزعات الآلية في أي وقت من اليوم هي الصعوبة الأبرز والأكثر اتفاقاً بين استجابات عينة البحث.
- 5- كما أن تحديد قيمة السحب بسقف معين بأجهزة الصراف الآلي حلت بالمرتبة الثانية من حيث درجات الصعوبة وكذلك عدم القدرة على السحب من الصراف الآلي في أي وقت من اليوم.
- 6- لازل استخدام البطاقة "إيفاء" في مجالات ضيقة حيث أن الاستخدام الضيق للبطاقة من أهم الصعوبات التي تواجه آلية عمل هذه البطاقة الالكترونية أو الغرض الذي أطلقت من أجله هذه الخدمة.

## التوصيات والمقترحات:

- 1- ضرورة تبني وزارة الشؤون الاجتماعية لحلحلة أبرز صعوبات عمل البطاقة الذكية إيفاء قدر المستطاع من حيث التنسيق مع مصرف ليبيا المركزي ومصرف الجمهورية بتوفير السيولة النقدية الخاصة بهذه البطاقة.
- 2- ضرورة التدخل من المصرف بتركيب عدد أجهزة أكثر من الآلات الصراف الآلي بالمدينة، وتوزيعه في أكثر من مكان حيوي.
- 3- ضرورة أن يقوم المصرف بتوسيع نطاق التعامل بالبطاقة عوضاً عن السحب النقدي.
- 4- ان يقوم المصرف بإضافة خدمة السحب النقدي عن طريق البنك مباشرة دون إلزام المستفيدة حاملة البطاقة من السحب عن طريق الصراف الآلي فقط.

## 9- قائمة المراجع

- 1- بسيوني، عبد الحميد، بسيوني، عبد الكريم، 2003، التجارة الإلكترونية، دار الكتب العلمية، القاهرة.
- 2- الفراح، عبد الرازق الطاهر، 2019، الصعوبات والتحديات التي تواجه عمل البطاقة الائتمانية بالسوق الليبية، دراسة ميدانية بالتطبيق على فروع المصارف التجارية بمدينة الزاوية، المجلة الجامعة - العدد الواحد والعشرون - المجلد الخامس - أغسطس.
- 3- عقيل جمعه فرحات، 2017، معوقات استخدام بطاقة الدفع الالكترونية في المصارف التجارية الليبية، المؤتمر الاقتصادي الأول للاستثمار والتنمية في منطقة الخمس.
- 4- الشافعي، ابراهيم الصغير، 2013، دراسة العوامل المحددة لاستخدام البطاقة الائتمانية في السوق الليبية، رسالة ماجستير، الاكاديمية الليبية، طرابلس.
- 5- محمود، صفاء احمد، 2000، تحليل العوامل المؤثرة على انماط بطاقات الائتمان وأثرها على الاستراتيجيات التسويقية في السوق المصرية، رسالة ماجستير، جامعة الاسكندرية، كلية التجارة.
- 6- عثمان، فخري محمد، 1995، جرائم بطاقات الائتمان، دار الشروق، القاهرة.
- 7- جلال، عايد الشورة، 2008، البطاقات المصرفية - وسائل الدفع الالكتروني الحديثة، دار الثقافة، عمان.
- 8- باحزر، أبرار أحمد، العربي، علي أحمد، 2019، المؤتمر العاشر التحديات الجيوفيزيائية والاجتماعية والإنسانية والطبيعية في بيئة متغيرة، 25-26 يوليو 2019، إسطنبول، تركيا.
- 9- العاني، ايمان، 2007، البنوك التجارية وتحديات التجارة الالكترونية، رسالة ماجستير، منشورات جامعة منتوري، الجزائر.
- 10- مغربي، ثناء احمد، 2009، الوجهة القانونية لبطاقات الائتمان، المؤتمر الأعمال المصرفية الالكترونية بين الشريعة والقانون، المجلد الثالث، الإمارات العربية المتحدة.
- 11- Lavenders Jan, Credit Card among Graduate Student: Attitudes & Usage, PhD thesis, Arizona University, USA. 1994.
- 12- Yeo, Jung Sung, Household Credit Card Choice as Usage (Credit Card) PhD Thesis, Cornell University. 1990.

## Difficulties Facing The Operation Of The Smart Card "Efaa"

FROM THE POINT OF VIEW OF THE BENEFICIARIES IN THE CITY OF DERNA

Ahmad Mohamed Ben Fayed <sup>1</sup>, Mohamed Omar Alshwerf <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Department of Banking and Finance, Faculty of Economics, Derna University, Libya

<sup>2</sup> Department of Economics, Faculty of Economics, Elmergib University, Libya

Abstract:

The research aims to study the difficulties facing the operation of the "Efaa" smart card as an electronic payment method for paying the value of various purchases, from the point of view of its beneficiaries in the city of Derna. In order to reach results that achieve this goal, the writing was based on the analytical approach, where a questionnaire was designed and then analyzed using the SPSS program. The research reached a set of results, the most important of which are: the existence of difficulties facing the operation of the smart card "Efaa" in terms of (use - interest - trust - efficiency), as well as the lack of cash availability at the level of automatic dispensers at any time of the day, in addition to setting restrictions related to determining the cash value. For withdrawal if liquidity is available at the ATM and the areas in which the card is used are limited.

**Keywords:** Smart cards, Efaa card, Derna city.