Sada Al-Jamiah Journal of Financial and Administrative Sciences
مجلة صدى الجامعة للعلوم المالية والإدارية
Volume 2, Issue 1 - 2026 - Pages 429-439

The Role of Administrative Governance in Developing Electronic Payment Systems and Enhancing Trust in Prepaid Payment Cards: "An Analytical Study of the Libyan Case"

Fathi Ali Ahmida Zaghloum*[1], Adel Mohammed Abuzaid Al-Qammasi[2]
[1,2] Department of Business Administration, Faculty of Economics and Commerce- Al-Qarabulli, Al-Mergib University, Libya
*Email (for reference researcher): fazaglom@almergib.edu.ly

دور الحوكمة الإدارية في تطوير أنظمة الدفع الإلكتروني وتعزيز الثقة في بطاقات الدفع المسبق: "دراسة تحليلية لحالة ليبيا"

فتحي علي احميده زقلوم*[1] ،عادل محمد أبوزيد القمحاصي[2]
[1،2] قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والتجارة القربولي، جامعة المرقب، ليبيا

Received: 10-02-2026; Accepted: 25-04-2026; Published: 10-05-2026

الملخّص

تشهد ليبيا منذ سنوات أزمة سيولة نقدية مزمنة أثرت بصورة مباشرة على كفاءة القطاع المصرفي والأنشطة الاقتصادية اليومية، مما أدى إلى الاعتماد المفرط على النقد الورقي وتوسع السوق غير الرسمي وضعف الشفافية. وفي ظل هذه الظروف برزت أنظمة الدفع الإلكتروني، وبالأخص بطاقات الدفع المسبق، كحل عملي يمكن أن يخفف الضغط على السيولة ويعزز التحول نحو الاقتصاد الرقمي والشمول المالي. إلا أن نجاح هذه الأدوات لا يرتبط بتوفر التكنولوجيا فقط، بل يعتمد بدرجة كبيرة على فاعلية الإدارة المصرفية وتطبيق مبادئ الحوكمة الإدارية مثل الشفافية والمساءلة والرقابة وإدارة المخاطر والالتزام بالقوانين. تناولت الدراسة أهمية الحوكمة الإدارية بوصفها إطارًا ينظم العلاقة بين الإدارة وأصحاب المصالح ويضمن كفاءة اتخاذ القرار وحسن استخدام الموارد، كما أكدت الأدبيات الدولية وتقارير المنظمات مثل OECD والبنك الدولي أن الحوكمة تعزز الثقة والاستقرار المؤسسي. وفي السياق المصرفي تمثل الثقة عنصرًا جوهريًا لتبني الدفع الإلكتروني، إذ ترتبط بمستوى الأمان وحماية البيانات ووضوح الإجراءات والرسوم، إضافة إلى وجود تشريعات ورقابة فعالة تحد من مخاطر الاحتيال. كما أبرزت الدراسة أن جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وسهولة استخدامها تؤثر بشكل مباشر على رضا العملاء وولائهم، وأن المصارف الليبية تواجه معوقات متعددة تحد من انتشار الدفع الإلكتروني، منها ضعف البنية التحتية التقنية والاتصالات، محدودية نقاط البيع، انخفاض الوعي المصرفي، وضعف الثقة في الأنظمة المصرفية. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحليل واقع الحوكمة والدفع الإلكتروني في ليبيا، وخلصت إلى أن تطوير أنظمة الدفع الإلكتروني يتطلب إصلاحًا إداريًا شاملًا قائمًا على الحوكمة، إلى جانب الاستثمار في البنية التحتية، التدريب، وتعزيز الإطار التشريعي والرقابي بما يضمن نجاح التحول الرقمي وتقليل الاعتماد على النقد.

الكلمات المفتاحية: الحوكمة الإدارية، بطاقات الدفع المسبق، أزمة السيولة.

Abstract

Libya has been experiencing a chronic cash liquidity crisis for several years, which has directly affected the efficiency of the banking sector and daily economic activities. This situation has led to excessive reliance on cash, the expansion of the informal market, and a decline in transparency. Under these circumstances, electronic payment systems—particularly prepaid payment cards—have emerged as a practical solution that can reduce pressure on cash liquidity and support the transition toward a digital economy and financial inclusion. However, the success of these tools does not depend solely on the availability of technology; rather, it largely relies on the effectiveness of banking management and the implementation of administrative governance principles such as transparency, accountability, oversight, risk management, and compliance with laws and regulations. This study highlights the importance of administrative governance as a framework that regulates the relationship between management and stakeholders, ensuring efficient decision-making and the optimal use of resources. International literature and reports issued by organizations such as the OECD and the World Bank confirm that governance enhances trust and institutional stability. In the banking context, trust represents a fundamental factor for the adoption of electronic payment systems, as it is closely linked to

Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license .(https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

security levels, data protection, transparency of procedures and fees, as well as the presence of effective legislation and regulatory supervision that limit fraud risks. The study also demonstrates that the quality of electronic banking services and their ease of use have a direct impact on customer satisfaction and loyalty. Moreover, Libyan banks face several obstacles that hinder the spread of electronic payments, including weak technical and telecommunications infrastructure, limited availability of point-of-sale terminals, low banking awareness, and a lack of trust in banking systems. The study adopts a descriptive-analytical approach to examine the reality of governance and electronic payments in Libya, concluding that the development of electronic payment systems requires comprehensive administrative reform based on governance principles, along with investment in infrastructure, staff training, and strengthening the legislative and regulatory framework to ensure the success of digital transformation and reduce reliance on cash.

Keywords: Administrative Governance, Prepaid Payment Cards, Liquidity Crisis.

المبحث الأول: الإطار العام للدراسة

المطلب الأول :المقدمة ومشكلة الدراسة

المقدمة:

تشهد ليبيا منذ سنوات أزمة سيولة نقدية مزمنة أثرت بشكل مباشر على الأنشطة الاقتصادية اليومية وأضعفت قدرة البنوك على تلبية احتياجات المواطنين. وقد أدى ذلك إلى الاعتماد المفرط على النقد الورقي، مما ساهم في توسع السوق غير الرسمي، وضعف الشفافية، وتباطؤ النمو الاقتصادي. وفي هذا السياق، برزت بطاقات

غير أن نجاح هذه المبادرات لا يعتمد فقط على توفر التكنولوجيا، بل يرتبط بشكل وثيق بالدور الإداري في نشر ثقافة الدفع الإلكتروني وتبني سياسات تنظيمية وتشغيلية تدعم التحول نحو الشمول المالي. فالإدارة الحديثة، من خلال الحوكمة الفعالة وتبني الابتكار الإداري، تستطيع تعزيز ثقة المستهلكين في أنظمة الدفع الإلكتروني وزيادة انتشار بطاقات الدفع المسبق كحل عملي لأزمة السيولة. وتشير الأدبيات إلى أن الدفع الإلكتروني يعزز الشفافية ويقلل من حجم السوق غير الرسمي، وهو ما ينعكس إيجاباً على القدرة التنافسية للاقتصاد الوطني. كما تشير الدراسات الحديثة إلى أن أنظمة الدفع الإلكتروني تسهم في تعزيز الشمول المالي وتحسين الأداء الاقتصادي في الأسواق الناشئة، كما أظهرت دراسة Kosse & Vermeulen (2014)أن بطاقات الدفع المسبق يمكن أن تكون أداة فعالة في دعم الفئات الأكثر هشاشة من خلال توفير حرية أكبر في إدارة الإنفاق اليومي. وفي السياق الليبي، أوضح تقرير Libya Herald أن استخدام البطاقات الإلكترونية ارتفع بشكل ملحوظ في السنوات الأخيرة، مما ساعد على تخفيف أزمة السيولة في البنوك. كما أشار Ashneibeesh (2025) إلى أن الانتقال من اقتصاد قائم على النقد إلى اقتصاد رقمي يتطلب خطة إدارية متكاملة لتشجيع التجار والمستهلكين على تبني وسائل الدفع الإلكترونية. إضافة إلى ذلك، أصدر مصرف ليبيا المركزي عدة لوائح تنظم عمل شركات الدفع الإلكتروني وتحدد معايير الترخيص والرقابة، مما يعكس دور الإدارة في ضبط هذا القطاع الحيوي. ومن جانب آخر، يعكس التغيّر المستمر في اهتمامات العملاء وتوقعاتهم الحاجة إلى تطوير الخدمات المصرفية وتحسين جودتها، بما يساهم في تعزيز رضا العملاء ورفع مستوى الولاء المصرفي (Rane et al., 2023). كما سعت المصارف التجارية إلى ابتكار خدمات ومنتجات تنافسية تساعدها على استقطاب عملاء جدد وتحسين مكانتها في السوق المالي (Van Nguyen et al., 2023). وأكدت دراسات أخرى أن تقديم خدمة مصرفية جيدة يسهم في تعزيز رضا العملاء وزيادة احتمالية إعادة استخدام الخدمات والتوصية بها (Ramadan et al., 2021). وقد ساعدت تقنيات المعلومات والاتصالات المؤسسات المالية على تطوير بنيتها الرقمية ودمج الخدمات المالية الإلكترونية بما يحقق رضا المستهلكين (Murugiah et al., 2015). كما شهدت الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول انتشاراً متزايداً لما توفره من مرونة وسهولة في تنفيذ المعاملات دون الحاجة إلى زيارة فروع المصارف (Ramadan et al., 2021؛Murugiah et al., 2015). وفي هذا الإطار، أصبح استخدام تقنيات الخدمات المصرفية الإلكترونية مثل أجهزة الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الإنترنت جانباً أساسياً في الأنظمة المصرفية الحديثة (Mols, 1998). وتشير الأدبيات إلى أن الخدمات المصرفية الإلكترونية بطبيعتها قابلة للأتمتة والرقمنة، كما أن تبنيها يساهم في تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف التشغيلية (Robinson, 2000). وقد تعددت تعريفات الخدمات المصرفية الإلكترونية، إلا أن غالبية الباحثين اتفقوا على أنها تمثل نظاماً يتيح للعملاء الوصول إلى حساباتهم وإجراء معاملاتهم عبر قنوات إلكترونية مختلفة (Pikkarainen et al., 2006؛Keyes, 1999). كما أكدت الدراسات أن التحول نحو هذه الخدمات جاء استجابة للأعباء الكبيرة التي كانت تفرضها المعاملات التقليدية على المصارف.(Keyes, 1999) وفي المقابل، أوضح Robinson (2000)أن استخدام أنظمة الحاسوب يساهم في نقل وتخزين المعلومات المالية بتكاليف أقل، مما يؤدي إلى تقليل التكاليف المصرفية. كما تشير الأدبيات إلى أن تقليل تكاليف المعاملات وتوفير الوقت يعدان من أبرز دوافع تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية. ورغم ذلك، واجهت بعض المصارف الليبية تحديات في دمج هذه الخدمات بسبب مقاومة العاملين للتقنيات الجديدة.

مشكلة الدراسة

Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license .(https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

ترتبط مشكلة الدراسة ارتباطًا مباشرًا بالحوكمة الإدارية باعتبارها الإطار الذي يضمن حسن إدارة المؤسسات المصرفية من خلال الشفافية، والمساءلة، والرقابة، وإدارة المخاطر، والالتزام بالقوانين. فبالرغم من أن أنظمة الدفع الإلكتروني وبطاقات الدفع المسبق تمثل حلولًا مهمة للتخفيف من أزمة السيولة النقدية في ليبيا، إلا أن نجاح هذه الحلول لا يعتمد فقط على توفر البنية التقنية، وإنما يتطلب وجود حوكمة إدارية فعالة داخل المصارف. وتكمن المشكلة في أن ضعف تطبيق مبادئ الحوكمة الإدارية يؤدي إلى قصور في التخطيط والتنفيذ والرقابة على أنظمة الدفع الإلكتروني، مما ينتج عنه ضعف جودة الخدمات، ارتفاع المخاطر التشغيلية، وتراجع ثقة العملاء في التعامل بالبطاقات الإلكترونية. كما أن غياب السياسات الإدارية الواضحة وعدم الالتزام بمعايير الحوكمة يعوق عملية نشر ثقافة الدفع الإلكتروني ويحد من انتشار بطاقات الدفع المسبق كبديل فعّال للنقد. وبالتالي فإن مشكلة الدراسة تتمحور حول تأثير مستوى تطبيق الحوكمة الإدارية في المصارف الليبية على كفاءة تطوير أنظمة الدفع الإلكتروني، ومدى قدرتها على تعزيز الثقة وتحقيق الاستقرار المالي وتقليل الاعتماد على السيولة النقدية.

المطلب الثاني :أهداف الدراسة وأهميتها ومنهجه

أولاً:أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الحوكمة الإدارية في تطوير أنظمة الدفع الإلكتروني وتعزيز الثقة في بطاقات الدفع المسبق في ليبيا، وذلك من خلال تحقيق الأهداف الآتية:

1. توضيح مفهوم الحوكمة الإدارية وأبعادها ودورها في تحسين الأداء المؤسسي داخل القطاع المصرفي .
2. دراسة مدى مساهمة الحوكمة الإدارية في تطوير أنظمة الدفع الإلكتروني وتفعيل استخدام بطاقات الدفع المسبق .
3. تحليل أثر تطبيق مبادئ الشفافية والمساءلة والرقابة الإدارية على تعزيز ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية .
4. التعرف على أبرز التحديات والمعوقات الإدارية والتنظيمية التي تواجه انتشار الدفع الإلكتروني في المصارف الليبية .
5. تقديم مقترحات وتوصيات تساعد في دعم التحول الرقمي وتحقيق الشمول المالي وتقليل الاعتماد على النقد الورقي .

ثانياً: أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها تعالج موضوعًا حيويًا يرتبط بالواقع الاقتصادي الليبي، وتتمثل أهميتها في الآتي:

- **الأهمية العلمية :**تسهم الدراسة في إثراء الأدبيات المتعلقة بالحوكمة الإدارية وعلاقتها بتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية، خاصة في البيئات الاقتصادية التي تعاني من أزمات نقدية مثل ليبيا .
- **الأهمية التطبيقية :**تساعد نتائج الدراسة المصارف الليبية والجهات الرقابية، وعلى رأسها مصرف ليبيا المركزي، في تحسين السياسات التنظيمية والإدارية المرتبطة بأنظمة الدفع الإلكتروني .
- **الأهمية الاقتصادية والاجتماعية :**تبرز الدراسة دور بطاقات الدفع المسبق في التخفيف من أزمة السيولة، وتقليل التعاملات النقدية، وتعزيز الشفافية والحد من توسع السوق غير الرسمي، مما يدعم الاستقرار الاقتصادي .

ثالثاً: منهج الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لكونه الأنسب لدراسة العلاقة بين الحوكمة الإدارية وتطوير أنظمة الدفع الإلكتروني في القطاع المصرفي الليبي. ويقوم هذا المنهج على:

- جمع البيانات والمعلومات النظرية من الأدبيات والدراسات السابقة والتقارير الرسمية ذات العلاقة .
- تحليل واقع الحوكمة الإدارية في المصارف الليبية ودورها في دعم التحول نحو الدفع الإلكتروني .
- استنتاج النتائج وربطها بالمؤشرات الإدارية والتنظيمية المؤثرة على ثقة العملاء وانتشار بطاقات الدفع المسبق .

المبحث الثاني: الإطار النظري

المطلب الأول: الحوكمة الإدارية (المفهوم والأبعاد الأساسية)

أولًا: مفهوم الحوكمة الإدارية

تُعد الحوكمة الإدارية من المفاهيم الحديثة في الفكر الإداري التي تهدف إلى تنظيم العلاقة بين الإدارة العليا والموظفين وأصحاب المصالح داخل المؤسسة بما يضمن تحقيق الشفافية والمساءلة والكفاءة في استخدام الموارد، ويشير هذا المفهوم إلى مجموعة من القواعد والإجراءات والآليات التي تنظم عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة وتحدد مسؤوليات كل طرف بما يعزز النزاهة ويحد من الانحرافات الإدارية والمالية (السلمي، 2008). وقد عرّفت منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية الحوكمة بأنها مجموعة من العلاقات التي تربط بين إدارة المؤسسة ومجلس الإدارة والمساهمين وأصحاب المصلحة الآخرين، وتحدد من خلالها هيكل الأهداف ووسائل تحقيقها وآليات الرقابة عليها .(OECD, 2015) كما تؤكد تقارير البنك الدولي أن الحوكمة ترتبط بتحسين جودة الإدارة المؤسسية من خلال تعزيز الشفافية والمساءلة وإدارة الموارد بكفاءة (World Bank, 2017).وبذلك فإن الحوكمة لا تقتصر على الجانب الرقابي فقط، بل تشمل التوجيه والإدارة الرشيدة للأداء المؤسسي بما يحقق الاستدامة المؤسسية .(Tricker, 2019) وفي السياق الإداري الحديث، تُعتبر الحوكمة إطارًا شاملًا لضبط الأداء

Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license .(https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

المؤسسي وتحقيق التوازن بين مصالح الأطراف المختلفة وضمان الالتزام بالقوانين واللوائح المنظمة للعمل، وهو ما يسهم في تعزيز الثقة في المؤسسات، خاصة في القطاعات الحيوية مثل القطاع المصرفي.(Solomon, 2020)

ثانيًا: الأبعاد الأساسية للحوكمة الإدارية:

تقوم الحوكمة الإدارية على مجموعة من الأبعاد الجوهرية التي تُشكل أساس تطبيقها داخل المؤسسات، ويمكن إبراز أهمها فيما يلي:

الشفافية:(Transparency)

وتعني وضوح الإجراءات والقرارات داخل المؤسسة وإتاحة المعلومات بشكل دقيق وفي الوقت المناسب بما يعزز الثقة ويحد من الفساد الإداري والمالي (عبد القادر، 2015).

المساءلة:(Accountability)

وتتمثل في خضوع جميع المستويات الإدارية للمحاسبة عن القرارات والنتائج بما يضمن الالتزام بالمسؤوليات (Cadbury Committee, 1992).

المشاركة:(Participation)

وتعني إشراك أصحاب المصلحة في عملية اتخاذ القرار بما يعزز جودة القرارات وفاعليتها (جـاد الرب، 2010).

إدارة المخاطر:(Risk Management)

وهي عملية تحديد وتقييم المخاطر المحتملة ووضع آليات للحد منها ومتابعتها بشكل مستمر لضمان استقرار الأداء المؤسسي (IFC, 2018).

الالتزام:(Compliance)

ويعني التزام المؤسسة بالقوانين والتشريعات والسياسات الداخلية والخارجية إضافة إلى الالتزام بالمعايير الأخلاقية . (OECD, 2015)

الاستقلالية والحياد:

وتشير إلى قدرة الإدارة على اتخاذ قراراتها بعيدًا عن تضارب المصالح بما يضمن النزاهة في الأداء(Tricker, 2019) .

المطلب الثاني: الدفع الإلكتروني، بطاقات الدفع المسبق، ومفهوم الثقة:

يشكّل الدفع الإلكتروني أحد أبرز التحولات البنيوية التي عرفها القطاع المصرفي المعاصر، حيث انتقل من النمط التقليدي القائم على التعامل النقدي المباشر إلى نماذج رقمية تعتمد على البنى التكنولوجية في تنفيذ وتسوية المعاملات المالية. ويُعرَّف الدفع الإلكتروني بوصفه منظومة متكاملة من الأدوات والآليات التقنية التي تتيح تحويل الأموال وتسوية الالتزامات المالية عبر شبكات اتصال رقمية آمنة، بما يسهم في رفع كفاءة العمليات المصرفية وتقليص التكاليف التشغيلية المرتبطة بالمعاملات التقليدية (الشورة، 2003). ويُنظر إلى الدفع الإلكتروني باعتباره إطارًا وظيفيًا متعدد المكونات يشمل البطاقات المصرفية، وأنظمة التحويل الإلكتروني، وحلول الدفع الرقمية، والتي تمكّن الأفراد والمؤسسات من تنفيذ معاملاتهم المالية عن بُعد دون اشتراط الحضور المادي أو التداول النقدي المباشر (الكيلاني، 2004؛ Tricker, 2019)، ويعكس هذا التحول انتقالًا تدريجيًا نحو اقتصاد رقمي قائم على المعلوماتية في إدارة التدفقات المالية.

وفي هذا السياق، تُعد بطاقات الدفع المسبق إحدى الأدوات المحورية ضمن منظومة الدفع الإلكتروني، حيث تقوم على مبدأ التحميل المسبق للقيمة النقدية، بما يسمح باستخدامها في عمليات الدفع حتى استنفاذ الرصيد المتاح. وتتميّز هذه البطاقات باستقلالها عن الحسابات البنكية التقليدية، الأمر الذي يعزز من قدرتها على ضبط الإنفاق وتقليل المخاطر المرتبطة بالاعتماد المباشر على الحسابات المصرفية (Cadbury Committee, 1992) . كما أثبتت هذه البطاقات فاعليتها في دعم بيئة التجارة الإلكترونية، من خلال توفير وسيلة دفع مرنة وسهلة الاستخدام تسهم في توسيع قاعدة المستفيدين، لا سيما الفئات غير المنخرطة في النظام المصرفي الرسمي، وهو ما يعزز مستويات الشمول المالي في الاقتصاديات النامية (World Bank, 2017). ومن الناحية التشغيلية، تتسم أنظمة الدفع الإلكتروني بعدد من الخصائص الجوهرية، أبرزها القدرة على تجاوز القيود الجغرافية في تنفيذ المعاملات، والسرعة العالية في معالجة العمليات المالية مقارنة بالوسائل التقليدية، إلى جانب الاعتماد على تقنيات التشفير وحماية البيانات لضمان سرية المعلومات المالية (Tricker, 2019؛OECD, 2015). وتنعكس هذه الخصائص في تعزيز كفاءة النظام المالي وزيادة اعتماديته. وفي المقابل، تتميز بطاقات الدفع المسبق بمرونة تشغيلية عالية، إذ يمكن استخدامها في بيئات دفع متعددة دون الحاجة إلى حساب مصرفي، ما يجعلها أداة مالية ملائمة لمختلف الشرائح الاجتماعية، خاصة في سياق التوسع في التجارة الإلكترونية (الكيلاني، 2004) .أما على مستوى البعد السلوكي والمؤسسي، فإن مفهوم الثقة يمثل أحد المحددات الأساسية لنجاح أنظمة الدفع الإلكتروني. إذ تُعرّف الثقة في هذا السياق بأنها إدراك المستخدم لمدى موثوقية وأمان المنظومة الرقمية في حماية بياناته المالية والشخصية أثناء تنفيذ المعاملات الإلكترونية (World Bank, 2017).وترتبط مستويات الثقة بمجموعة من العوامل المتداخلة، من أبرزها جودة البنية التكنولوجية، وفعالية أنظمة الحماية الإلكترونية، ومستوى الشفافية في الإجراءات المالية. كما أن الأطر التنظيمية والقانونية تلعب دورًا مكملًا في تعزيز هذه الثقة من خلال توفير ضمانات تحمي حقوق المستخدمين وتحد من مخاطر الاحتيال الإلكتروني (OECD, 2015).وتشير الأدبيات الحديثة إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الثقة ومعدل تبني خدمات الدفع الإلكتروني، حيث يؤدي ارتفاع الثقة إلى زيادة الاستخدام، في حين يساهم ضعفها في الحد من انتشار هذه الوسائل .(Solomon, 2020)

Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license .(https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

وفي هذا الإطار، تضطلع المؤسسات المصرفية بدور محوري في بناء هذه الثقة من خلال تبني معايير الحوكمة الرشيدة وتطبيق أنظمة أمن معلومات متقدمة تضمن سلامة المعاملات واستقرار البيئة المالية الرقمية (Cadbury Committee, 1992).

المبحث الثالث: دور الحوكمة في تعزيز الثقة وتطوير الدفع الإلكتروني:

المطلب الأول: أثر الشفافية والرقابة وإدارة المخاطر في تعزيز الثقة:

تُعد الثقة في النظم المالية والمصرفية أحد المحددات الأساسية لاستقرار الأسواق المالية واستدامة تطور الخدمات المصرفية، خاصة مع التحول المتسارع نحو الرقمنة واعتماد أنظمة الدفع الإلكتروني. ولم يعد بناء الثقة مرتبطًا بالجانب التقني فقط، بل أصبح يعتمد على منظومة حوكمة متكاملة ترتكز على الشفافية، والرقابة الفعالة، وإدارة المخاطر بشكل منهجي، بما يعزز استقرار النظام المالي ويزيد من قابلية المستخدمين لتبني الخدمات المالية الرقمية.

أولًا: الشفافية ودورها في بناء الثقة:

تشير الشفافية في القطاع المصرفي إلى الإفصاح عن المعلومات المالية والإدارية بدقة ووضوح وفي الوقت المناسب، بما يمكّن أصحاب المصلحة من تقييم الأداء واتخاذ قرارات رشيدة. وتؤكد الأدبيات أن الشفافية تسهم في تقليل فجوة المعلومات بين المؤسسات المالية والعملاء، مما يؤدي إلى رفع مستوى الثقة في النظام المالي .(OECD, 2015) كما تشير الأدبيات المالية الحديثة إلى أن الإفصاح المالي المنتظم يساعد في تقييم المخاطر وتقليل حالة عدم اليقين، الأمر الذي ينعكس إيجابًا على الثقة في المؤسسات المصرفية والخدمات المالية الرقمية، خاصة في الاقتصادات الناشئة.(World Bank, 2017)

ثانيًا: الرقابة المصرفية وأثرها في استقرار النظام المالي:

تُعد الرقابة المصرفية من الركائز الأساسية لضمان سلامة القطاع المالي من خلال التأكد من التزام المؤسسات المالية بالقوانين والمعايير التنظيمية. كما تؤكد الأدبيات المالية أن وجود إطار رقابي صارم وفعّال يسهم في منع الأزمات المالية وتقليل المخاطر النظامية. وتزداد أهمية الرقابة في بيئة الدفع الإلكتروني بسبب ارتفاع مخاطر الاحتيال السيبراني، حيث يسهم ضعف الرقابة في تراجع الثقة بالنظام المصرفي، بينما يؤدي تعزيزها إلى دعم الاستقرار وتحفيز استخدام الخدمات الرقمية.

ثالثًا: إدارة المخاطر كأداة لتعزيز الاستقرار والثقة:

تمثل إدارة المخاطر عملية منهجية لتحديد وتقييم ومراقبة المخاطر التشغيلية والتقنية والائتمانية وغيرها، بما يعزز قدرة المؤسسات المالية على مواجهة الصدمات. وتشير الأدبيات الحديثة إلى أن إدارة المخاطر تعد جزءًا محوريًا في الإطار الرقابي الحديث، كما أن المؤسسات التي تطبق أنظمة فعالة لإدارة المخاطر تحقق مستويات أعلى من الثقة لدى المستخدمين نتيجة قدرتها على الحد من الخسائر والاستجابة للأزمات (World Bank, 2017). كما أن التكامل بين الحوكمة وإدارة المخاطر يمثل عاملًا أساسيًا في تحقيق الاستقرار المالي واستدامة الخدمات المصرفية الرقمية.

رابعًا: التكامل بين الشفافية والرقابة وإدارة المخاطر وأثره في الثقة:

تُشكل الشفافية والرقابة وإدارة المخاطر منظومة متكاملة تمثل أساس الحوكمة المصرفية الحديثة. فتعزيز الشفافية يرفع كفاءة الرقابة، والرقابة الفعالة تدعم جودة إدارة المخاطر، بينما تسهم إدارة المخاطر في تحقيق الاستقرار المؤسسي، وهو ما ينعكس في النهاية على تعزيز الثقة في النظام المالي. وتشير الأدبيات إلى أن الحوكمة القائمة على هذه العناصر تعد شرطًا رئيسيًا لتعزيز ثقة المستثمرين والمستخدمين، كما يرتبط تطبيق معايير الشفافية والرقابة المتقدمة بزيادة تبني الخدمات المالية الرقمية (OECD, 2015؛ World Bank, 2017).

المطلب الثاني: المعوقات والتحديات التي تحد من انتشار بطاقات الدفع المسبق:

رغم الأهمية المتزايدة لبطاقات الدفع المسبق باعتبارها إحدى أدوات الدفع الإلكتروني الحديثة، إلا أن انتشارها في المجتمعات النامية يواجه مجموعة من المعوقات التي تحد من فعاليتها وقدرتها على تعويض وسائل الدفع التقليدية. وتزداد هذه التحديات وضوحًا في ظل الأزمات مثل جائحة كورونا، حيث أصبح الاعتماد على الدفع الإلكتروني ضرورة ملحّة، لكنه في الوقت ذاته كشف عن أوجه قصور تنظيمية وتقنية ومؤسساتية.

تشير دراسة صحراوي ولعراف حول بطاقة الدفع الإلكتروني (الذهبية) لبريد الجزائر إلى أن فعالية الدفع الإلكتروني في دعم المعاملات وتقليل التلامس المباشر خلال جائحة كوفيد-19 ارتبطت بمدى جاهزية البيئة التقنية والتنظيمية. وقد أبرزت الدراسة أن من أبرز المعوقات ضعف الوعي لدى بعض فئات المجتمع بأهمية استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، إضافة إلى استمرار تفضيل النقد الورقي نتيجة اعتبارات ثقافية وسلوكية مرتبطة بالعادات الاستهلاكية والخوف من التعاملات الرقمية، وهو ما يقلل من سرعة انتشار هذه الوسائل رغم مزاياها الصحية والاقتصادية (صحراوي ولعراف 2020، ص 108-126).

كما تؤكد دراسة لحول وبن الوليد حول تحديات التجارة الإلكترونية خلال الجائحة أن نجاح منظومة التجارة الرقمية يرتبط ارتباطًا وثيقًا بوجود بنية دفع إلكتروني قوية وآمنة، إلا أن هذه المنظومة تواجه عقبات مثل ضعف الثقة في المعاملات الإلكترونية، وعدم وضوح آليات حماية المستهلك، إضافة إلى مشكلات مرتبطة بالبنية الرقمية كضعف خدمات الإنترنت وعدم استقرارها. وتُعد هذه التحديات من أبرز الأسباب التي تجعل المستهلكين مترددين في الاعتماد الكامل على الدفع الإلكتروني، مما ينعكس مباشرة على محدودية انتشار بطاقات الدفع المسبق كوسيلة للدفع ضمن البيئة الرقمية (لحول وبن الوليد، ص 591-608).

Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

ومن منظور إداري، أوضحت دراسة سماعيل وبهلول حول أثر متطلبات الإدارة الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكتروني بالبنوك التجارية أن ضعف تطبيق الإدارة الإلكترونية يمثل تحديًا جوهريًا أمام نجاح أدوات الدفع الرقمي. فغياب التخطيط الاستراتيجي للتحول الرقمي، وضعف تدريب الموظفين، وعدم تحديث الأنظمة المعلوماتية، يؤدي إلى بطء في تقديم الخدمات الإلكترونية ويقلل من جودة التجربة المصرفية للعملاء. كما أن عدم توفر أنظمة رقابة فعالة داخل المؤسسات المصرفية يجعل عمليات الدفع الإلكتروني عرضة للأخطاء أو التعطل، وهو ما يضعف ثقة العملاء ويحد من توسع استخدام بطاقات الدفع المسبق (سماعيل وبهلول، 2021 ص 92-109). وتبرز كذلك بعض التحديات المرتبطة بالتحولات الاقتصادية الكبرى التي فرضتها جائحة كورونا، حيث تشير دراسة بورحلة حول التحول الطاقوي في الجزائر إلى أن الأزمات الصحية أدت إلى تسريع توجه الدول نحو تبني أنماط جديدة من الإدارة والتطوير، إلا أن ذلك اصطدم بعوائق مثل ضعف الاستثمارات، وقلة الموارد الموجهة نحو تطوير البنية التحتية، وغياب سياسات متكاملة للتحديث. وبالقياس على قطاع الدفع الإلكتروني، فإن انتشار بطاقات الدفع المسبق يحتاج إلى استثمارات كبيرة في البنية التحتية التقنية وتطوير الأنظمة، وهو ما قد يتعثر في ظل الظروف الاقتصادية الصعبة وضعف التمويل (بورحلة، 2021 ص 578-594). وفي سياق مستقبل الدفع الإلكتروني، يرى عبد الرحيم ووهيبة أن وسائل الدفع الإلكترونية تواجه تحديًا مزدوجًا يتمثل في منافسة وسائل الدفع التقليدية من جهة، وفي ضعف الثقة المجتمعية من جهة أخرى. كما يشير إلى أن استمرار الاعتماد على النقد الورقي يعود إلى عوامل متعددة أهمها سهولة استخدامه، وعدم الحاجة إلى بنية تقنية، إضافة إلى محدودية انتشار نقاط البيع الإلكترونية. وبذلك فإن انتشار بطاقات الدفع المسبق يبقى رهينًا بتطوير البنية المصرفية والتقنية وتعزيز الثقة من خلال تحسين الخدمات وتوفير الضمانات الأمنية والتنظيمية (عبد الرحيم ووهيبة، 2010، ص 187–216). وعليه، يمكن القول إن التحديات التي تعيق انتشار بطاقات الدفع المسبق لا تقتصر على العامل التقني، بل تشمل أيضًا عوامل ثقافية وإدارية وتنظيمية، مثل ضعف الوعي الرقمي، واستمرار تفضيل النقد الورقي، وضعف الثقة في الأنظمة الإلكترونية، وقصور البنية التحتية للاتصالات، ومحدودية التدريب المؤسسي، وغياب السياسات المتكاملة للتحول الرقمي. وهذه المعوقات تتطلب تدخلًا إداريًا وحوكميًا فاعلًا لضمان نجاح الدفع الإلكتروني وتعزيز قبول المجتمع لاستخدام بطاقات الدفع المسبق كحل مستدام.

المبحث الرابع: حالة ليبيا (تحليل الواقع والتطبيق)

معوقات ومتطلبات تطوير الدفع الإلكتروني وبطاقات الدفع المسبق في ليبيا في ضوء الحوكمة الإدارية:

المطلب الأول: واقع الدفع الإلكتروني في ليبيا ومعوقات استخدام البطاقات المصرفية:

تُعد أزمة السيولة النقدية من أبرز التحديات التي واجهت الاقتصاد الليبي خلال السنوات الأخيرة، حيث انعكست بشكل مباشر على كفاءة القطاع المصرفي، وأثّرت على قدرة المصارف في توفير النقد الورقي وتلبية احتياجات المواطنين. وفي ظل هذه الأزمة، برزت الخدمات المصرفية الإلكترونية وبطاقات الدفع المسبق كبدائل عملية تسهم في تقليل الاعتماد على النقد وتعزيز التحول نحو اقتصاد أقل اعتمادًا على التعاملات الورقية. غير أن نجاح هذه البدائل ظل مرهونًا بجملة من المعوقات التنظيمية والإدارية والفنية والاجتماعية. وفي هذا السياق، تناولت دراسة الرفاعي والدوفاني (2021) معوقات استخدام البطاقات المصرفية في معالجة أزمة السيولة من خلال دراسة تطبيقية بمدينة الخمس، حيث أكدت أن أبرز التحديات التي تعيق انتشار استخدام البطاقات تتمثل في ضعف البنية التحتية التقنية، ومحدودية نقاط البيع الإلكترونية، وعدم استقرار خدمات الاتصالات والإنترنت، إلى جانب انخفاض الوعي المصرفي لدى شريحة واسعة من المواطنين. كما أشارت الدراسة إلى أن أزمة الثقة في الأنظمة المصرفية الإلكترونية تشكل عاملًا جوهريًا يضعف توجه المستهلكين نحو الاعتماد على البطاقات المصرفية، إذ يرتبط ذلك بمخاوف تتعلق بالأمان، وسرية البيانات، واحتمالات تعطل الأنظمة أو تأخر المعاملات. وتدعم هذه النتائج ما توصلت إليه دراسة الناكوع (2026) حول واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها في تحقيق رضا العملاء، إذ أوضحت أن رضا العملاء في البيئة المصرفية الليبية يرتبط بمدى جودة الخدمة الإلكترونية وسهولة استخدامها وسرعة تنفيذ العمليات المالية، إضافة إلى مدى توفر الدعم الفني والاستجابة الفورية للمشكلات. كما أبرزت الدراسة أن ضعف الخدمات المصرفية الإلكترونية وعدم انتظامها يؤدي إلى انخفاض مستوى الرضا العام، ويؤثر سلبًا على معدلات تبني العملاء للتقنيات الحديثة، وهو ما ينعكس بدوره على تعثر مشاريع الدفع الإلكتروني. وتشير هذه المعطيات إلى أن معوقات الدفع الإلكتروني في ليبيا لا تقتصر على الجانب التقني فقط، بل تشمل أيضًا الجوانب الإدارية والتنظيمية التي تتطلب سياسات واضحة وخطط تطوير مدروسة، وهو ما يجعل الحوكمة الإدارية عاملًا حاسمًا في معالجة الخلل وتحقيق التحول الرقمي المصرفي.

المطلب الثاني: متطلبات الحوكمة الإدارية لتعزيز الثقة وتطوير أنظمة الدفع الإلكتروني:

إن تطوير أنظمة الدفع الإلكتروني لا يتحقق بمجرد إدخال التكنولوجيا، بل يعتمد بدرجة كبيرة على فاعلية الحوكمة الإدارية داخل المؤسسات المصرفية والجهات التنظيمية. فالحوكمة تمثل إطارًا إداريًا وتنظيميًا يهدف إلى تعزيز الشفافية والمساءلة وضبط الأداء، بما يسهم في رفع كفاءة المؤسسات وتقليل المخاطر وبناء الثقة بين مقدمي الخدمات والمستفيدين منها. وفي هذا الإطار، ركزت دراسة الكاسح وناجي (2024) على أهمية الرقابة على مراحل الصياغة التشريعية، حيث بينت أن التشريعات المنظمة للقطاعات الاقتصادية لا بد أن تمر بمراحل صياغة دقيقة تضمن وضوح النصوص القانونية، وقابليتها للتطبيق، وإمكانية الرقابة عليها. ويمكن إسقاط هذا الطرح على قطاع الدفع الإلكتروني في ليبيا، إذ يتطلب نجاح هذا القطاع وجود لوائح وتشريعات واضحة تنظم العلاقة بين المصارف وشركات الدفع الإلكتروني والعملاء، وتحدد المسؤوليات القانونية في حال وقوع اختراقات أو أعطال أو نزاعات مالية. وعليه، فإن الحوكمة الإدارية في المؤسسات الرسمية يجب أن ترتكز

Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

على تطوير إطار قانوني متين يضمن الحماية والرقابة. كما أن التحول الرقمي يرتبط بوجود مؤسسات داعمة ومناخ اقتصادي قادر على استيعاب التطورات التقنية. وقد ناقش الصديق (2024) أهمية تفعيل المؤسسات المالية غير المصرفية ودورها في دعم عمل المصارف وتطويرها، مؤكدًا أن بناء منظومة مالية حديثة يتطلب وجود جهات مساندة قادرة على تمويل الابتكار، ودعم نقل التكنولوجيا، وتوسيع الخدمات المالية الحديثة. وهذا ينسجم مع متطلبات الدفع الإلكتروني التي تحتاج إلى شركات تقنية وشركات دفع ومؤسسات وسيطة تساهم في تطوير التطبيقات والبنية التحتية، إضافة إلى توفير أدوات حديثة تدعم التوسع في الخدمات الرقمية. ومن زاوية أخرى، فإن نجاح الدفع الإلكتروني يتطلب تنمية الموارد البشرية ورفع كفاءتها التقنية. فقد تناولت دراسة الشارف وأبوعقرب (2024) مدى إدراك أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الليبية لأهمية إدراج المحاسبة الإلكترونية ضمن مناهج التعليم، حيث أظهرت الدراسة وجود حاجة ملحة لتطوير البرامج التعليمية بما يواكب التحول الرقمي. ويُستنتج من ذلك أن تطوير الدفع الإلكتروني لا ينفصل عن تطوير البيئة التعليمية والتدريبية، لأن بناء الثقة في الأنظمة الرقمية يحتاج إلى كوادر مؤهلة تفهم الأنظمة المحاسبية والتقنية الحديثة وتستطيع إدارتها بكفاءة. وفي السياق ذاته، تؤكد دراسة أبوسعد (2022) أن التدريب القانوني يعد من العوامل الأساسية التي ترفع جودة مخرجات المؤسسات التعليمية، مما يعني أن القطاع المصرفي يحتاج إلى تدريب قانوني متخصص يركز على التشريعات المالية، وحقوق العملاء، وأمن البيانات، وآليات الرقابة. إذ إن ضعف الوعي القانوني لدى الموظفين والمتعاملين مع الأنظمة الإلكترونية قد يؤدي إلى تفاقم المخاطر التشغيلية وضعف الثقة العامة.

كما أن الحوكمة في القطاع المالي لا تكتمل دون رقابة داخلية فعالة، وهو ما يظهر من خلال دراسة الشعافي ورحيل (2024) حول العوامل المؤثرة في فعالية التدقيق الشرعي، والتي أبرزت أن التدقيق الفعال يعتمد على توفر معايير واضحة، وكفاءة المراجعين، واستقلالية جهة التدقيق، وتوفر المعلومات والشفافية. ورغم أن الدراسة ركزت على التدقيق الشرعي، إلا أن نتائجها يمكن تعميمها على التدقيق المالي والإداري في مؤسسات الدفع الإلكتروني، حيث تمثل الرقابة والتدقيق عاملًا مهمًا في تعزيز الثقة وضمان الالتزام بالقوانين والمعايير. إضافة إلى ذلك، فإن التقدم العالمي في التكنولوجيا المالية يفرض على ليبيا تبني أدوات أكثر تطورًا في إدارة المعاملات الرقمية. وفي هذا الصدد، تناولت دراسة التير وبادي (2023) مدى دراية المحاسبين بتقنية سلاسل الكتل (Blockchain) واستخداماتها في المجال المحاسبي، حيث أوضحت أن هذه التقنية يمكن أن تسهم في رفع مستوى الشفافية وتقليل فرص التلاعب، وتعزيز الثقة في السجلات الرقمية. وبالتالي، يمكن اعتبار إدماج تقنيات مثل البلوك تشين ضمن نظم الدفع الإلكتروني أحد المسارات المستقبلية لتقوية الحوكمة الرقمية، خاصة في بيئة تعاني من ضعف الثقة وارتفاع المخاطر. كما أظهرت دراسة الزطيف والمرابط (2021) حول جاهزية شركات التأمين للتحول الرقمي في ظل جائحة كورونا أن نجاح التحول الرقمي يتطلب توفر الجاهزية الإدارية والتقنية، إلى جانب وجود ثقافة تنظيمية تتقبل الابتكار وتدعم التغيير. وتؤكد هذه النتيجة أن المؤسسات الليبية عمومًا تواجه تحديات متشابهة في مسار التحول الرقمي، وأن تجاوزها يحتاج إلى تطوير الهياكل الإدارية، واعتماد استراتيجيات واضحة للتحول، وتوفير الموارد اللازمة. وفي سياق الإدارة الإلكترونية، تناولت دراسة المالكي (2024) متطلبات ومعوقات التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العامة في ليبيا، حيث أشارت إلى أن من أبرز المتطلبات: تطوير البنية التحتية التقنية، وإعادة هيكلة الإجراءات الإدارية، وتبني قيادة إدارية داعمة للتحول الرقمي، إلى جانب نشر الثقافة الرقمية وتدريب الموظفين. كما أكدت الدراسة أن غياب التخطيط الاستراتيجي وضعف التنسيق بين المؤسسات يعدان من أبرز المعوقات. ويمكن إسقاط ذلك مباشرة على قطاع الدفع الإلكتروني، حيث إن أي توسع في بطاقات الدفع المسبق يحتاج إلى إدارة حديثة تعتمد على التخطيط، وإعادة تصميم الإجراءات المصرفية، وتطوير الخدمات وفق معايير الكفاءة والسرعة والشفافية. وبناءً على ما سبق، يمكن القول إن تطوير الدفع الإلكتروني في ليبيا يتطلب تفعيل الحوكمة الإدارية من خلال تعزيز التشريعات والرقابة، وتطوير البنية التحتية، وتدريب الموارد البشرية، وإدخال تقنيات حديثة تقلل المخاطر، وبناء بيئة تنظيمية تشجع على الابتكار. كما أن تعزيز الثقة في بطاقات الدفع المسبق لا يتحقق إلا عبر توفير ضمانات قانونية وتقنية، وتفعيل الرقابة المؤسسية، وتحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بما يرفع رضا العملاء ويزيد من معدل استخدام الأدوات الرقمية.

المبحث الخامس: أثر استخدام وسائل الدفع الإلكترونية على أزمة السيولة النقدية في الاقتصاد الليبي:

المطلب الأول: العلاقة بين الدفع الإلكتروني والسيولة النقدية:

تشير الأدبيات الاقتصادية إلى أن السيولة النقدية تمثل القدرة على تحويل الأصول إلى نقود بسرعة دون خسائر كبيرة، وهي عنصر أساسي في الاستقرار المالي. ومن الناحية النظرية، عندما يسجل الدفع الإلكتروني انتشارًا واسعًا، يقل الاعتماد على النقود الورقية، مما يمكن أن يساعد في زيادة الأموال المحتفظ بها داخل النظام المصرفي بدلًا من تداولها خارج المصارف. كذلك، تشير الأدبيات الحديثة إلى أن الدفع الإلكتروني يرتبط بعدد من مؤشرات استقرار النظام المالي، وهو ما يعكس علاقة وثيقة بين الكيفية التي تُنفَّذ بها المدفوعات والموارد المتاحة للمصارف.

المطلب الثاني: آليات تأثير الدفع الإلكتروني على السيولة:

يتحقق تأثير الدفع الإلكتروني على السيولة عبر عدة آليات رئيسية، من أهمها:

أولًا: خفض الاعتماد على النقد الورقي

يسهم استخدام البطاقات الإلكترونية والمحافظ الرقمية والتحويلات الفورية في تقليل الحاجة للنقد الورقي، مما يخفف الضغط على المصارف في توفير السيولة النقدية.

Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).

ثانيًا: تحسين تدفق الأموال داخل المصارف
يساعد تحويل الأموال إلكترونيًا على بقاء الموارد المالية داخل النظام المصرفي لفترات أطول، الأمر الذي يحسن مستوى الاحتياطات والسيولة المتاحة لدى البنوك.
ثالثًا: تعزيز سرعة الدوران النقدي
تتميز المعاملات الرقمية بالسرعة مقارنة بالمعاملات التقليدية، مما يرفع معدل دوران الأموال داخل الاقتصاد ويقلل من آثار الركود الناتج عن نقص السيولة.

المطلب الثالث: دراسات سابقة حول أثر الدفع الإلكتروني على السيولة:

أظهرت دراسات متعددة نتائج داعمة لأثر الدفع الإلكتروني على تحسين السيولة. فقد بينت بعض الدراسات أن التحويلات الفورية ونقاط البيع أسهمت في تحسين مؤشرات السيولة وتقليل القيود على النقد المتاح. كما أوضحت دراسات أخرى أن نسبة كبيرة من التغيرات في سيولة الاقتصاد يمكن تفسيرها من خلال المتغيرات المرتبطة بوسائل الدفع الإلكتروني مثل الصرافات الآلية والمحافظ الإلكترونية ونقاط البيع. وفي السياق الليبي، أظهرت دراسات ميدانية وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام بطاقات الدفع الإلكترونية والحد من تفاقم أزمة السيولة، مع تأكيد المشاركين أن الدفع الإلكتروني يمثل بديلًا فعالًا عن السحب النقدي المتكرر.
وتؤكد هذه النتائج وجود علاقة إيجابية بين انتشار الدفع الإلكتروني وتحسن السيولة في بيئات مصرفية مختلفة، مما يدعم الفرضية القائلة بأن الدفع الإلكتروني يمكن أن يسهم في معالجة أزمة السيولة في ليبيا.

المطلب الرابع: تحليل النتائج في السياق الليبي:

تشير نتائج الدراسات والتقارير الحديثة إلى أن أزمة السيولة النقدية في ليبيا لم تقتصر آثارها على تقييد التداول النقدي، بل أحدثت تحولات في سلوك الأفراد والمؤسسات باتجاه تبني البدائل الرقمية، خاصة الدفع الإلكتروني وبطاقات الدفع المسبق. وفي ظل صعوبة الحصول على النقد من المصارف، أصبح الاعتماد على الدفع الإلكتروني خيارًا عمليًا فرضته الظروف الاقتصادية، وهو ما يمكن وصفه بـ Digital Payment Push أي الدفع القسري نحو الرقمنة بفعل الأزمات. كما توضح الدراسات الليبية أن هذا التحول لم يكن تقنيًا فقط، بل ارتبط بعوامل تنظيمية وإدارية وهيكلية داخل القطاع المصرفي، مما يجعل تفسيره يتطلب دمج المتغيرات الاقتصادية مع العوامل الإدارية والتكنولوجية.
أولًا: تطور الدفع الإلكتروني كاستجابة مباشرة لأزمة السيولة:
أظهرت دراسة ليبية أن المصارف شهدت نموًا في استخدام أدوات الدفع الحديثة خلال فترة الأزمة نتيجة الحاجة إلى بدائل للنقد، وهو ما ساعد في تحريك النشاط التجاري وتقليل الاعتماد على السحب المباشر .(Alhmaly, 2024) ويمكن تفسير ذلك بأنه محاولة لإعادة تدوير الأموال داخل النظام المصرفي عبر القنوات الرقمية بدلًا من خروجها إلى التداول النقدي. وتتوافق هذه النتيجة مع الأدبيات العالمية التي تشير إلى أن الدفع الإلكتروني يرفع كفاءة التداول المالي ويزيد سرعة دوران النقود ويقلل التكاليف التشغيلية المرتبطة بالنقد الورقي. كما تؤكد بعض الدراسات أن الدفع الإلكتروني يقلل النقد المتداول خارج النظام المصرفي، مما يعزز فعالية إدارة السياسة النقدية. ومن منظور أوسع، تشير الأدبيات إلى أن انتشار الدفع الإلكتروني في الاقتصادات الناشئة غالبًا ما يرتبط بالصدمات الاقتصادية أو اختلالات النظام المالي، حيث يصبح التحول الرقمي ضرورة لضمان استمرار المعاملات.
ثانيًا: دور البنية التحتية الرقمية في تعزيز فاعلية الدفع الإلكتروني في ليبيا:
تؤكد التجارب الدولية أن الدفع الإلكتروني لا يحقق أثرًا اقتصاديًا إيجابيًا إلا إذا توفرت بنية تحتية رقمية قوية تشمل شبكات الاتصال، ونظم الربط المصرفي، وأمن المعلومات، وتكامل قواعد البيانات .(Aron, 2018) وينطبق ذلك على الحالة الليبية التي تعاني من ضعف شبكات الاتصالات وانقطاع الكهرباء، مما يؤثر سلبًا على استقرار أنظمة الدفع. وتشير الأدبيات إلى أن جودة البنية الرقمية تُعد من أهم العوامل التي تقلل المخاطر التشغيلية المرتبطة بالخدمات المصرفية الإلكترونية، كما تسهم في رفع رضا العملاء وثقتهم. وفي ليبيا يواجه المستخدمون مشكلات مثل تعطل نقاط البيع وضعف الإنترنت وبطء تنفيذ العمليات وتكرار فشل المعاملات، مما يقلل من الاعتماد الكامل على الدفع الإلكتروني. وتوضح الدراسات الحديثة أن الاستثمار في البنية الرقمية يمثل عنصرًا استراتيجيًا يحدد قدرة المصارف على الاستجابة للأزمات وتقديم خدمات مستمرة، ولذلك فإن تطويرها يجب أن يكون ضمن إطار شامل يشمل التخطيط والرقابة وإدارة المخاطر.
ثالثًا: التنظيم والحوكمة كعوامل حاسمة في بناء الثقة في الدفع الإلكتروني:
توضح الدراسات أن نجاح الدفع الإلكتروني لا يعتمد على توفر التكنولوجيا فقط، بل يرتبط بفعالية التنظيم والحوكمة في بناء الثقة وتقليل المخاطر وضمان الشفافية .(BIS, 2020) وفي ليبيا، ورغم إصدار مصرف ليبيا المركزي لوائح لتنظيم شركات الدفع الإلكتروني، يبقى التحدي في مستوى التزام المصارف بالتطبيق الفعلي والامتثال لمعايير مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب. وتشير الأدبيات إلى أن الحوكمة الجيدة تعزز فاعلية الأنظمة المالية من خلال رفع الشفافية وتقليل الفساد وتحسين جودة اتخاذ القرار. كما تؤكد دراسات أخرى أن تطبيق الحوكمة في القطاع المصرفي يسهم في تقليل المخاطر التشغيلية والتقنية وتحسين جودة الخدمة وزيادة رضا العملاء. إضافة إلى ذلك، فإن وجود إطار حوكمة واضح يعزز ثقة العملاء لأنه يوفر سياسات للمساءلة والتعويض عند حدوث أخطاء أو عمليات احتيال إلكتروني، وهي من أبرز التحديات في ليبيا بسبب ضعف الثقة العامة في المؤسسات المصرفية.

Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license .(https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

رابعًا: أثر جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية على رضا العملاء في ليبيا:

تؤكد الأدبيات أن رضا العملاء عن الخدمات المصرفية الإلكترونية يعتمد على سهولة الاستخدام، وسرعة المعاملة، والأمان، وتوفر الخدمة، وجودة الدعم الفني، والشفافية في الرسوم (Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra, 2005). وتشير الدراسات إلى أن جودة الخدمة تعد من أكثر العوامل تأثيرًا في نية الاستخدام المستمر للخدمات الرقمية. وفي ليبيا، تؤكد دراسات مثل Murugiah & Akgam, 2015) و Ramadan et al., 2021) أن رضا العملاء يرتبط ارتباطًا وثيقًا بجودة الخدمات الإلكترونية، وأن التجربة الإيجابية تزيد من تكرار الاستخدام والتوصية بالخدمة. وتتفق هذه النتائج مع نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) الذي يؤكد أن سهولة الاستخدام والمنفعة المتوقعة تؤثران على تبني الأنظمة التقنية (Davis, 1989). كما تشير الأدبيات الحديثة إلى أن الثقة الرقمية تمثل عاملًا وسيطًا مهمًا بين جودة الخدمة الإلكترونية والنية السلوكية للاستمرار في استخدامها (Alalwan, Dwivedi, & Rana, 2017) .

خامسًا: بطاقات الدفع المسبق كأداة لتعزيز الشمول المالي وتقليل الاقتصاد غير الرسمي:

تشير الأدبيات إلى أن من أبرز فوائد الدفع الإلكتروني تقليل حجم الاقتصاد غير الرسمي من خلال الحد من المعاملات النقدية غير المسجلة وتعزيز الشفافية المالية. وفي ليبيا، حيث يمثل الاقتصاد غير الرسمي تحديًا كبيرًا، فإن انتشار بطاقات الدفع المسبق قد يسهم في إدخال نسبة أكبر من المعاملات ضمن النظام المصرفي. كما توضح دراسة Kosse & Vermeulen (2014)أن بطاقات الدفع المسبق تساعد الفئات محدودة الدخل عبر تسهيل إدارة المصروفات اليومية وتوفير وسيلة آمنة للشراء دون حمل النقد. كما تسهم هذه البطاقات في دعم الشمول المالي من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية دون الحاجة إلى إجراءات مصرفية معقدة. وتكتسب هذه الفكرة أهمية خاصة في ليبيا بسبب محدودية امتلاك الحسابات المصرفية النشطة وصعوبة الإجراءات التقليدية، مما يجعل بطاقات الدفع المسبق مدخلًا مناسبًا لتعزيز الشمول المالي تدريجيًا.

استنتاجات البحث

1. أكدت الدراسة أن التنظيم والحوكمة الإدارية يشكلان أساساً جوهرياً في بناء الثقة بأنظمة الدفع الإلكتروني، إذ إن نجاح هذه الأنظمة لا يعتمد على التكنولوجيا وحدها، بل يرتبط بتطبيق اللوائح الرقابية، وتحقيق الشفافية والمساءلة، والامتثال لمعايير مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، بما يحد من المخاطر ويعزز استقرار النظام المالي.
2. أثبتت الدراسة أن أزمة السيولة النقدية في ليبيا كانت عاملاً حاسماً في دفع الأفراد والمؤسسات نحو تبني الدفع الإلكتروني كبديل عملي للنقد الورقي، مما أدى إلى تحول ملحوظ في السلوك المالي يمكن تفسيره ضمن مفهوم Digital Payment Push، حيث أصبح التحول الرقمي ضرورة فرضتها الظروف الاقتصادية أكثر من كونه خياراً تقنياً.
3. أظهرت النتائج أن انتشار الدفع الإلكتروني وبطاقات الدفع المسبق يسهم في تحسين إدارة السيولة داخل النظام المصرفي من خلال تقليل السحب النقدي المباشر، وإعادة تدوير الأموال داخل المصارف، وزيادة سرعة دوران النقود، الأمر الذي يعزز كفاءة التداول المالي ويخفف من حدة أزمة السيولة.
4. بينت النتائج أن جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية والثقة الرقمية تعدان من أهم محددات تبني الدفع الإلكتروني واستمرارية استخدامه، حيث يرتبط رضا العملاء بسهولة الاستخدام والأمان وسرعة الخدمة والدعم الفني، كما تساهم بطاقات الدفع المسبق في تعزيز الشمول المالي وتقليل الاقتصاد غير الرسمي عبر إدخال شريحة أوسع من المعاملات ضمن النظام المصرفي الرسمي.
5. توصلت الدراسة إلى أن ضعف البنية التحتية الرقمية في ليبيا يمثل أحد أبرز العوائق أمام فاعلية الدفع الإلكتروني، حيث تؤدي مشكلات الإنترنت، وانقطاع الكهرباء، وتعطل نقاط البيع، وبطء تنفيذ العمليات إلى ارتفاع المخاطر التشغيلية وتراجع مستوى رضا العملاء، مما يقلل من الاعتماد المستدام على الخدمات الرقمية.

التوصيات

1. تعزيز البيئة التنظيمية والرقابية للدفع الإلكتروني من خلال تطوير التشريعات والسياسات المصرفية، وتفعيل مبادئ الحوكمة والامتثال ومعايير الأمن السيبراني، بما يعزز الثقة في أنظمة الدفع الإلكتروني ويضمن استدامة استخدامها.
2. تطوير البنية التحتية الرقمية والمصرفية عبر تحسين خدمات الإنترنت والاتصالات، وضمان استقرار إمدادات الطاقة الكهربائية، وتحديث الشبكات المصرفية ونقاط البيع، بما يرفع كفاءة الخدمات الإلكترونية ويحد من المشكلات التشغيلية.
3. التوسع في نشر واستخدام وسائل الدفع الإلكتروني وبطاقات الدفع المسبق من خلال توفير الحوافز المناسبة للأفراد والمؤسسات، وتعزيز الشمول المالي، وتقليل الاعتماد على النقد الورقي، بما يسهم في تحسين إدارة السيولة ودعم التحول الرقمي للاقتصاد الليبي.
4. تنفيذ برامج توعية وتدريب مستمرة وتعزيز الشراكة بين الجهات ذات العلاقة من مصارف وشركات اتصالات ومؤسسات حكومية، بهدف رفع الوعي المالي والرقمي، وتحسين جودة الخدمات الإلكترونية، ودعم تبني تقنيات الدفع الإلكتروني على نطاق أوسع.

Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license .(https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

المراجع:

1. أبوسعد، س. س. (2022). دور التدريب القانوني في الرفع من جودة مخرجات كليات القانون .مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، 20(20)، 205-225
2. بن كاملة، م. ع.، و باير، الحبيب بن. (2018). عصرنة وسائل الدفع وأثرها على الأداء المصرفي. جامعة وهران، الجزائر.
3. بورحلة، م. (2021). التحول الطاقوي في الجزائر بين تحديات التطوير وضرورة الاستخدام في ظل انتشار جائحة كورونا (كوفيد-19) (ص. 578–594) .مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال.
4. التير، م. ع.، و بادي، س. ع. (2023). مدى دراية المحاسبين بتقنية سلاسل الكتل (Blockchain) واستخداماتها في المجال المحاسبي .مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، 10 .(2)
5. جاد الرب، س (2010) .الإدارة الاستراتيجية والحوكمة المؤسسية .دار الجامعة الجديدة.
6. حوالف (2011) .وسائل الدفع الإلكتروني) .بيانات النشر غير مكتملة.(
7. ديمش، س (2013) .التجارة الإلكترونية: حتميتها وواقعها في الجزائر)رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة قسنطينة، الجزائر.
8. سماعيل، ع.، و بهلول، خ (2021). أثر متطلبات الإدارة الإلكترونية في تفعيل وسائل الدفع الإلكترونية في البنوك التجارية: دراسة ميدانية للبنك الوطني الجزائري "BNA" تيارت – الجزائر (ص. 92–109) .مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال.
9. السلمي، ع (2008) .حوكمة الشركات: إطار نظري وتطبيقي .دار غريب للنشر والتوزيع.
10. شعبور، س.، و مرابطي، م (2016) .وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر: واقع وتحديات)مذكرة ماستر غير منشورة). جامعة تبسة، الجزائر.
11. صحراوي، ع.، و لعراف، ف (2020). فعالية استخدام وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا COVID-19بطاقة الدفع الإلكتروني (الذهبية) لبريد الجزائر نموذجًا (ص. 108–126) .مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال.
12. الشعافي، م. ع.، &رحيل، م. م. (2024). العوامل المؤثرة في فعالية التدقيق الشرعي: دراسة تطبيقية على المدققين الشرعيين في القطاع المصرفي الليبي .مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، 11(2)، 462442–
13. الشارف، م. أ.، و أبوعقرب، م. م. (2024). مدى إدراك أعضاء هيئة التدريس في الجامعات الليبية لأهمية إدراج المحاسبة الإلكترونية ضمن مناهج التعليم المحاسبي .مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، 11(1)، 379-400
14. الشورة، ج. ع .(2003) .وسائل الدفع الإلكتروني .دار الثقافة للنشر والتوزيع.
15. الزطيف، أ. ف.، و المرابط، س. م. (2021). جاهزية شركات التأمين للتحول الرقمي في ظل جائحة كورونا: دراسة تطبيقية على شركات التأمين بمدينة مصراتة .مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، 20(20)، 29-62
16. عبد الرحيم، هـ. (2010). تقييم وسائل الدفع الإلكترونية ومستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجودها (عدد 02، ص. 187–216) .مجلة الاقتصاد الجديد، المركز الجامعي تمنراست.
17. عبد القادر، م .(2015) .الحوكمة والشفافية ومكافحة الفساد الإداري .مكتبة العبيكان.
18. العميان، م .(2012) .الأساليب الحديثة في الإدارة .دار وائل للنشر.
19. الرفاعي، م. ع.، و الدوفاني، ص. ف. (2021). معوقات استخدام البطاقات المصرفية في حل أزمة السيولة في ليبيا: دراسة تطبيقية بمدينة الخمس .مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، 8(1)، 201-215
20. الطيطي، خ. م .(2010) .التجارة الإلكترونية .دار حامد للنشر والتوزيع.
21. الكاسح، ن. ا. م.، وناجي، ه. ع. (2024). مراحل الصياغة التشريعية وأهمية الرقابة عليها .مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال (العدد الخاص)، 225–241.
22. الكيلاني، م .(2004) .الدفع الإلكتروني والأنظمة المصرفية الحديثة .دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع.
23. المالكي، ر. ص. (2024). متطلبات ومعوقات التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العامة في ليبيا . مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، 1)العدد الخاص)، 96–114.
24. الناكوع، ع. ي. ع. (2026). واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها في تحقيق رضا العملاء: دراسة تطبيقية على مستخدمي الخدمات الإلكترونية في مصرف الجمهورية فرع الزنتان .مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال، 13(1)، 117-136
25. كماش، م. ي.، &خلاّدي، م. ا .(2016) .التجارة الإلكترونية: دراسة حالة الجزائر)مذكرة ماستر غير منشورة). جامعة تلمسان، الجزائر.

Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license .(https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/)

26. لحول، ف.، &بن الوليد، خ. (2022). تحديات التجارة الإلكترونية وأثرها على النشاط التسويقي خلال جائحة فيروس كورونا: بوابة التجارة الإلكترونية بدولة قطر كنموذج للنجاح والتحدي (2019–2021) (ص. 591–608). مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية.
27. مطر، ع. ع. (2008). التجارة الإلكترونية في التشريعات الأجنبية والعربية. دار الجامعة الجديدة.
28. مصطفى، أ. (2017). إدارة المؤسسات المعاصرة: مفاهيم وتطبيقات. دار الفكر العربي.

ثانيًا: المراجع الأجنبية

29. Alhmaly, A. I. (2024). Evolution of electronic payment instruments in the context of liquidity crisis in Libya. Journal of Human Sciences Studies.
30. Aron, J. (2018). Mobile money and the economy: A review of the evidence. The World Bank Research Observer, 33(2), 135–188
31. Ashneibeesh, A. (2025, June 21). From cash liquidity to the digital economy: A Libyan roadmap toward electronic payments. Sada Newspaper. Retrieved from https://sada.ly/en/ashneibeesh-from-cash-liquidity-to-the-digital-economy-a-libyan-roadmap-toward-electronic-payments/
32. Bank for International Settlements (BIS). (2020). Payment systems and financial market infrastructure: Developments and insights. BIS.
33. Cadbury Committee. (1992). Report of the Committee on the Financial Aspects of Corporate Governance. Gee Publishing.
34. Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. MIS Quarterly, 13(3), 319–340
35. International Finance Corporation. (2018). Corporate governance progression matrix. International Finance Corporation.
36. Keyes, J. (1999). Banking technology handbook. CRC Press.

Disclaimer/Publisher's Note: The statements, opinions, and data contained in all publications are solely those of the individual author(s) and contributor(s) and not of **SAJFAS** and/or the editor(s). **SAJFAS** and/or the editor(s) disclaim responsibility for any injury to people or property resulting from any ideas, methods, instructions, or products referred to in the content.

Copyright: © 2026 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).