

واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل أزمة السيولة دراسة ميدانية على العاملين في بعض المصارف التجارية العامة بمدينة الخمس

أ.خالد مصطفى بن جمعة

محاضر بكلية الاقتصاد والتجارة بجامعة المرقب

Khledjoma@gmail.com

أ.عزالدين محمد رحاب

محاضر بكلية الاقتصاد والتجارة بجامعة المرقب

amr70048@gmail.com

ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل أزمة النقص في السيولة النقدية من وجهة نظر العاملين بالمصارف الواقعة في نطاق مدينة الخمس وهي مصرف الجمهورية المرقب ووكالة مصرف الجمهورية الميناء البحري ومصرف الصحارى الخمس، وقد اعتمدت الدراسة على فرضية رئيسة مفادها لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية وبين أزمة النقص في السيولة النقدية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم إتباع المنهج الوصفي والتحليلي، باعتباره أنسب المناهج لمثل هذه الدراسات، لوصف الواقع الراهن، وتم إعداد وتصميم أداة الدراسة (صحيفة الاستبيان) بالخصوص، ووزعت على مجتمع الدراسة، والبالغ عدده (52) موظف، ونظرًا لصغر حجم المجتمع من جهة وللوصول إلى نتائج أكثر دقة وموضوعية فقد تم إتباع أسلوب المسح الشامل لكافة العاملين بالمستويات الإدارية بالمصرف قيد الدراسة، وأظهرت النتائج أن هناك علاقة طردية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وبين أزمة السيولة النقدية في المصارف قيد الدراسة، كما تبين وجود تندي في مستوى الخدمات المصرفية الإلكترونية المستخدمة في مواجهة أزمة النقص في السيولة النقدية وأوصت الدراسة بزيادة الاهتمام بالخدمات المصرفية الإلكترونية المستخدمة وتذليل كل الصعاب التي تحول دون تفعيلها بالشكل الذي يضمن عملية الأداء الجيد، والعمل على توفير واستحداث خدمات الكترونية جديدة تساهم بشكل فعال في القضاء على أزمة السيولة، كما دعت الدراسة إلى ضرورة الاستفادة من تجارب الدول التي مرت بنفس الأزمات المتعلقة بنقص السيولة.

الكلمات المفتاحية: المصارف، الخدمات المصرفية الإلكترونية، السيولة النقدية، أزمة السيولة

1- الإطار العام للدراسة:**1.1 مقدمة:**

شهد العالم في العقود الأخيرة تطورات كبيرة في مجال الاتصالات وأنظمة المعلومات، ومن بين القطاعات التي تأثرت بالتطور التكنولوجي، القطاع المصرفي الذي يُعد من أهم ركائز الاقتصاد حيث تمثل المصارف أحد دعائم الاقتصاد الوطني لأي دولة. ويمكن القول أن المصارف أصبحت مؤسسات مالية لا غنى عنها، وذلك لدورها المهم كمركز لجميع الأموال وتوظيفها ومن جانب آخر الخدمات المتعددة التي تقدمها سواء كانت مالية أم ائتمانية أم استشارية أم غيرها من الخدمات المصرفية والتي لا غنى عنها لمؤسسات الأعمال الحديثة. (التواتي، 2013، ص1).

إن أزمة السيولة التي تمر بها عديد من الدول والتي من بينها ليبيا أصبحت هاجساً يؤرق المسؤولين عامة والقطاع المصرفي بشكل خاص وذلك للأثار السلبية الناتجة عنها ولتي يعاني منها الفرد بالدرجة الأولى وأصبح عجزاً في كثير من الأحيان عن إشباع حاجاته من السلع والخدمات بصورة يومية.

إن إرساء أسس منظومة مصرفية ومالية إلكترونية تتميز بالحدثة لتستطيع مواجهة التحديات والتطورات على المستوى العالمي، وتسهيل استعمال الوسائل الالكترونية في إتمام كافة المعاملات المالية، والتشجيع على استخدامها في النظام المالي والمصرفي بشكل خاص والنظام الاقتصادي بشكل عام والحفاظ على الاستقرار المالي والنقدي، وتعزيز دور المصارف في إدارة وتحديث الأنظمة الالكترونية فيها، والإشراف والرقابة عليها من أجل تيسير إجراءاتها بما يلبي تحقيق كفاءتها التشغيلية (شايب، 2017، ص 218).

لذا فقد أصبح لزاماً على المصارف التجارية انتهاج سياسات أكثر تطوراً، للتحول من الصيرفة التقليدية إلى الصيرفة الالكترونية بهدف تطوير جودة الخدمة ورفع

كفاءة الأداء، وكذلك مواجهة العديد من التحديات والتي منها أزمة النقص في السيولة النقدية.

2.1 مشكلة الدراسة:

أصبحت مشكلة السيولة هاجساً وعبء كبيراً تعاني منه معظم المصارف التجارية في ليبيا الأمر الذي تسبب في عدم قدرتها على الإيفاء بالتزاماتها تجاه عملائها، وأصبح من الضرورة على هذه المصارف إيجاد حلول تمكنها من الإيفاء بالتزاماته تجاه عملائها، وقد أجريت العديد من الدراسات التي تهدف إلى إيجاد حلول تمكن هذه المصارف من إمكانية الإيفاء بالتزاماتها وتقديم الخدمات بشكل أفضل، ومن بين هذه الدراسات دراسة (مسعود، 2017، ص509) والتي تهدف إلى تسليط الضوء على وسائل الدفع الالكترونية في حل أزمة السيولة التي يشهدها القطاع المصرفي الليبي.

ولعل هذا ما دفع الباحثان إلى تبني فكرة الدراسة والبحث في واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل أزمة السيولة لدى المصارف التجارية العامة بمدينة الخمس.

من هذا المنطلق فان إشكالية الدراسة تتمحور في التساؤل الرئيس التالي:

- ما هو واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل أزمة السيولة لدى المصارف التجارية بمدينة الخمس؟

تساؤلات الدراسة:

1. ما مدى تطبيق الخدمات المصرفية الالكترونية بالمصارف الليبية قيد الدراسة.
2. ما العلاقة بين الخدمات المصرفية الالكترونية وبين مواجهة أزمة السيولة في المصارف محل الدراسة.

3.1 فرضيات الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها صيغت الفرضية التالية:

- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين الخدمات المصرفية الالكترونية المستخدمة في المصارف التجارية محل الدراسة وبين أزمة النقص في السيولة.

4.1 أهداف الدراسة:

1. التعرف على مدى تطبيق الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف العاملة بمدينة الخمس.

2. اكتشاف درجة العلاقة التي تربط الخدمات المصرفية الالكترونية المستخدمة في المصارف محل الدراسة في مواجهة أزمة النقص في السيولة.

3. التوصل إلى مجموعة من التوصيات التي يمكن الاسترشاد بها في إمكانية إيجاد حلول لازمة السيولة في ليبيا.

5.1 أهمية الدراسة:

تستمد هذه الدراسة أهميتها في كونها تتطرق لموضوع مهم وحديث في حقل تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية بالمصارف التجارية الليبية لما لهذه الخدمات من أهمية في حل مشاكل النقص الحاد في السيولة النقدية، وكذلك تتجلى أهمية هذه الدراسة في حاجة الحقل العلمي لمثل هذه الدراسات التي تجسد وضع المصارف وما تعانيه من أزمات وتدني في تقديم الخدمات المصرفية، وذلك من خلال الحث على زيادة الاهتمام بتكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية.

6.1 المنهجية المتبعة:

1.6.1 منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لوصف الواقع الراهن والمتمثل في واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في ظل أزمة السيولة، وذلك من خلال تجميع البيانات من مجتمع الدراسة باستخدام صحيفة الاستبيان التي أعدت بالخصوص

وتحليلها باستخدام حزمة البرامج الإحصائية (spss) الإصدار الثامن عشر وذلك من خلال التحاليل الإحصائية التالية، معدل الثبات cronbach Alpha، ومعامل الارتباط correlation، والمتوسطات الحسابية Meun، والانحراف المعياري stundurd .Deviation

2.6.1 مجتمع الدراسة وعينتها:

لقد وقع اختيار الباحثان على المصارف التجارية العامة بمدينة الخمس لتكون مجتمع الدراسة، لكونها مسؤولة عن تقديم الخدمات المصرفية لاسيما تلك المتعلقة بتوفير السيولة، وهي تمثل صلب مشكلة الدراسة، وقام الباحثان باستخدام أسلوب المسح الشامل لكافة العاملين في المستويات الإدارية في هذه المصارف، والجدول التالي بين حجم المجتمع والمصارف محل الدراسة.

الجدول رقم (1) يوضح حجم مجتمع الدراسة

مصرف الصحاري	مصرف الجمهورية وكالة ميناء الخمس البحري	مصرف الجمهورية المرقب	مجتمع الدراسة وعينتها
17	5	30	المجتمع
17	5	30	المستهدفين (مسح شامل للمجتمع ككل)
52			المجموع

3.6.1 مصادر البيانات:

- المصادر الثانوية: تتمثل في أدبيات موضوع الدراسة وكل ما توفر من كتب ودوريات ووسائل علمية وما كتب في هذا المجال حسب إمكانية الباحثين.
- المصادر الأولية: تتمثل في أداة الدراسة (الاستبانة) حيث تم إعداد وتصميم الأداة لغرض تجميع البيانات والمعلومات حول موضوع الدراسة وإخضاع كافة الدراسات للمعالجات الإحصائية المناسبة وصولاً للنتائج ومن ثم تقديم التوصيات حيالها.

7.1 حدود الدراسة:

تمثلت حدود الدراسة في:

1.7.1 الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على موضوع واقع الخدمات المصرفية الاللكترونية في ظل أزمة السيولة.

2.7.1 الحدود المكانية: تم إجراء الدراسة على مجموعة من المصارف التجارية العامة بمدينة الخمس وهي: (مصرف الجمهورية المرقب ومصرف الجمهورية وكالة الميناء ومصرف الصحارى)

8.1 الدراسات السابقة:

1.8.1- دراسة ياسين والرفاعي 2001 بعنوان الأعمال الاللكترونية في المصارف الأردنية.

هدفت هذه الدراسة إلى بحث حالة الأعمال الإللكترونية المصرفية، والوقوف على الأهمية النسبية لمزايا العمل الاللكتروني في المصارف الأردنية، ودرجة تفضيل العملاء للخدمات المصرفية الآلية.

وقد خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن القطاع المصرفي يحتاج إلى استكمال تطوير البنية التقنية التحتية لأعمال الاللكترونية، وخاصة تطوير وبناء شبكات الانترنت بالإضافة إلى تطوير مواقع المصارف على شبكة الويب.

2.8.1- دراسة Kardars & Papathanassiou 2001 بعنوان التجارة الاللكترونية للحصول على فرص تحسين خدمة العملاء بالشركات المصرفية في اليونان.

هدفت الدراسة إلى تحديد المعوقات التي تواجه البنوك في تطبيق التعامل الاللكتروني.

وكانت أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة أن هناك انخفاض ملحوظ في درجة ثقة العملاء في التعامل الاللكتروني مع البنك، ونقص الخبرات التي تدعم تبني وتطبيق الانترنت في توزيع الخدمات المالية.

3.8.1 - دراسة الكور, 2010 بعنوان أثر السيولة على كفاءة التكلفة والإدارة.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أداء المصارف التجارية باستخدام نسب السيولة والربحية، من خلال النسب والمؤشرات المالية المستخدمة. وكانت أهم النتائج التي تم التوصل إليها أن هناك تذبذب وانخفاض في أداء المصارف محل الدراسة بين عامي 2002، 2003 في حين بدأ هذا الأداء في التحسن عام 2004م.

4.8.1- دراسة سليمان ناصر 2011 بعنوان أزمة السيولة النقدية في الجزائر الأسباب والحلول.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل بداية أزمة السيولة في الجزائر نتيجة زيادة طلب المواطنين على سحب أموالهم في المواسم. وتوصلت الدراسة إلى وجود نوع من سوء التقدير لدى إدارات المصارف والتوقعات غير العلمية والتخطيط غير الجيد، حيث تم الاعتقاد بأنها أزمة مؤقتة، ولكن استمرت الأزمة بعد التوقعات ما أدى إلى ارتفاع الأسعار مقابل النقص في السيولة النقدية.

5.8.1- دراسة العمراني، عبدالقادر، 2011 بعنوان أثر مشكلة السيولة النقدية الموارد والاستخدامات في الجهاز المصرفي.

تمثل الهدف الرئيسي لهذه الدراسة في التعرف على دور الجهاز المصرفي في إحداث التنمية وقياس أثر السيولة على موارده واستخداماته. وقد خلصت هذه الدراسة إلى نتائج أهمها، عدم فاعلية الجهاز المصرفي في مواجهة مشكلة السيولة، وأن هناك استخدام غير كفؤ للإجراءات المالية، وضعف التوعية المصرفية للجمهور المتعاملين مع المصارف.

6.8.1- دراسة عبد الله أحمد شامية 2016 بعنوان أسباب أزمة السيولة في الاقتصاد الليبي.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الأسباب الحقيقية حول قيام المواطنين بسحب أموالهم من المصارف، كذلك التعرف على نوع العلاقات بين المواطن وبين القطاع المصرفي.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدد من النتائج، أهمها أن طباعة المزيد من العملة لا يعتبر حلاً لأزمة السيولة، كما أنه يمكن الاستفادة من سياسة تعامل المصرف المركزي مع أزمة السيولة في سنة 2011 بمحاولة استرجاع الأموال بالرغم من تفاقم الأزمة.

7.8.1- دراسة الغافود ومزيكة 2016 بعنوان محددات مخاطر السيولة بالمصارف التجارية الليبية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مخاطر أزمة السيولة بالمصارف التجارية، وبيان أهم الأسباب المؤدية لحدوثها.

وقد خلصت الدراسة إلى نتائج أهمها، عدم توفر فرص الاستثمار للعملاء إضافة إلى عدم قدرة العملاء على سحب أموالهم بعد إيداعها.

8.8.1- دراسة بن سليم، بن رجم، بعنوان الأساليب الحديثة لإدارة مخاطر السيولة: مقارنة السيولة المعرضة للمخاطر 2016م.

الهدف الرئيس لهذه الدراسة هو التركيز على مخاطر السيولة التي تواجه البنوك والمؤسسات المالية والتعرف على آلية عمل مناهج السيولة المعرضة للخطر.

وكانت أهم نتائج هذه الدراسة أهمية المقارنة كأداة لقياس المخاطر المالية وإمكانية تطبيقها كوسيلة لقياس مخاطر السيولة على مستوى المؤسسات الاقتصادية والمالية.

9.8.1- دراسة محمد شايب 2017 بعنوان الدفع الالكتروني كآلية للحد من أزمة السيولة واكتناز النقود في الاقتصاد الجزائري.

هدفت الدراسة إلى البحث في الحلول وكيفية التحقق من حدة أزمة السيولة المتكررة وظاهرة الاكتناز لدى المواطن الجزائري.

وقد توصلت الدراسة إلى عديد النتائج لعل أهمها غياب ثقافة الدفع الالكتروني في المجتمع الجزائري، ما يفرض على المؤسسات ذات تطبيق هذا الأمر بشكل تدريجي.

2- الإطار النظري للدراسة

1.2 الخدمة المصرفية الإلكترونية:

1.1.2 ماهية الخدمة المصرفية الالكترونية:

يعتبر القطاع المصرفي أحد أهم القطاعات التي تركز عليها اقتصاديات الدول، ونظرًا لما يشهده عالم اليوم من تطور كبير في المجال التكنولوجي، والذي يعد أحد أبرز سمات العصر الحديث، لذا فإنه لزامًا على القطاعات والأجهزة والمؤسسات اللحاق بركب هذا التطور، والتي تعد المصارف في مقدمتها، حيث يعرف الباحثان الخدمة المصرفية الالكترونية بأنها مجموعة الأعمال التي تختص بالنظام المصرفي، والمتعلقة بتقديم كافة الخدمات الآنية والمستقبلية، والتي لها علاقة مباشرة أو غير مباشرة بكافة الأطراف ذوي العلاقة بالخدمة المصرفية، وذلك باستخدام الوسائل والبرامج الآلية (الالكترونية)، بغية تقديم الخدمات المصرفية بشتى أنواعها، بأعلى جودة، وأسرع وقت، وأكفأ أداء.

2.1.2 أنواع الخدمات المصرفية الالكترونية:

فيما يلي عرض لبعض أنواع الخدمات المصرفية الالكترونية الحديثة المتواجدة في مجال تعامل المصارف العالمية (عبدالله، 2015، ص49).

1- أجهزة الصراف الآلي.

2- بطاقات الدفع.

3- ماكينات الخصم على البطاقات الالكترونية في مواقع البيع المختلفة (نقاط البيع).

4- نظام معلومات العميل، خدمة البنوك المنزلية والفيديوتكس.

5- نظام الحوالات السريعة.

6- الخدمات المصرفية عبر شبكة الانترنت.

7- فكرة التوقيع الالكتروني.

8- أداء الخدمات المصرفية من خلال الهاتف المحمول.

3.1.2 واقع الخدمات المصرفية الآلية في المصارف التجارية الليبية:

يتضح من خلال دراسة عدد من الجوانب للمصارف الليبية أن هناك نوع من التفاوت بين المصارف، وذلك من حيث الخدمات المصرفية ومدى تطويرها، وهذا بطبيعة الحال مرده إلى مجموعة من العوامل، لعل أهمها توجهات الإدارة العليا لدى المصرف تجاه برامج وعمليات التطوير، هذا راجع إلى مستوى خبرات وقناعات الإدارات المختلفة للمصارف، إضافة إلى مستوى الخبرة العملية لدى القائمين على المصرف والتي بدورها تؤدي إلى زيادة وتعميق الوعي نحو أهمية تطوير الخدمات المصرفية بشكل دائم ومستمر، استجابة للاحتياجات المتعددة.

إلا أنه توجد مجموعة من العوامل من شأنها أن تؤدي إلى عرقلة الخدمات

المصرفية أو الحد منها: (عبدالله، 2015، ص48)

1- الطبيعة الحدية في التعامل مع العملاء والموظفين.

2- عدم إتقان اللغة الانجليزية وخاصة في مجال التعامل مع الخدمات المصرفية

الحديثة والتي يتطلب استخدامها إتقان هذه اللغة.

- 3- غياب التخصص في تقديم الخدمات المصرفية كل حسب مجاله، وغياب توزيع الأعمال وتقسيمها بما يتناسب مع العملاء.
- 4- ارتفاع تكلفة عمليات الأجهزة الخاصة بالتطوير، إضافة إلى النقص في الإمكانيات.
- 5- هناك نوع من البطء في تقبل عملية التطوير عند تقديم خدمة مصرفية جديدة سواء من قبل العملاء أو الموظفين.
- 6- الخوف وعدم الثقة بكل ما هو جديد لا سيما في مجال الخدمات المصرفية.

2.2 السيولة النقدية:

1.2.2 ماهية السيولة النقدية:

السيولة في معناها المطلق تعني النقدية، أما في معناها الفني، فتعني قابلية الموجودات المتداولة للتحويل إلى نقدية بسرعة وبدون خسارة، والهدف من الاحتفاظ بالأصول سائلة هو مواجهة الالتزامات المستحقة للأداء حالياً، أو في غضون فترة قصيرة.

إن السيولة تعتبر ذات مفهوم نسبي يعبر عن العلاقة بين النقدية والأصول سهلة التحويل إلى نقدية بسرعة وبدون خسائر، وبين الالتزامات المطلوب الوفاء بها، لذلك لا يمكن تحديد سيولة أي مصرف أو أي فرد إلا في ضوء استحقاقات التزاماته. أما المفهوم الاقتصادي الشامل فإن السيولة تعني عرض النقد المكون من النقد والودائع تحت الطلب، بالإضافة إلى الودائع المربوطة، وطبقاً لهذا المفهوم فإن الودائع الأجنبية لغير المقيمين لا تدخل تحت مفهوم السيولة النقدية (عقل، 2006، ص230).

وتوجد عدد من التعريفات المحددة لمصطلح السيولة منها:

1. قدرة المصارف على مقابلة التزاماتها بشكل فوري، وذلك من خلال تحويل الأصول المتداولة إلى نقد سائل وبسرعة وبدون خسارة في القيمة، حيث تستخدم النقدية في تلبية

طلبات المودعين للسحب من ودائعهم وتقديم الائتمان في شكل قروض وسلف، خدمة لأفراد المجتمع (سامر، 2011، ص90).

2. قدرة المصرف على تحويل تعهداته إلى نقد حاضر عند الطلب، بمعنى أن العميل يستطيع أن يسحب نقداً باستخدام ودائعه لدى المصرف في أي وقت يرغب، والسيولة لا تقتصر على قدرة المصرف على الإبقاء بالالتزامات والدفع نقداً عند الطلب لتغطية ما يطلبه المودعون من مسحوبات، بل يجب ألا يرغب على عملية تحويل الأصل إلى نقد حاضر تتحمل المصارف نفقات أو تتعرض لخسائر. (عبدالله، الطراد، 2006، ص66)

2.2.2 أهمية السيولة للمصارف:

إن السيولة في المصارف تعد ذات أهمية خاصة، وذلك من أجل المحافظة على بقائها واستمرارها وتحقيق النسب العالية من الربحية لديها، لأن عدم توفر السيولة في المصرف يعتبر عاملاً لعزوف العملاء على إيداع نقودهم لديه، وبالتالي يشكل ذلك عائقاً أمام أعمال المصرف ونشاطه (قاسم، 2008، ص14).

ويمكن تحديد أهمية السيولة في عدد من النقاط أهمها: (شايب، 2017، 212)

- 1- تمثل السيولة عنصر الأمان والحماية وتبعد خطر عدم الدفع.
- 2- توفر السيولة إمكانية البحث عن الاستثمار الأفضل.
- 3- تجنب المصرف البحث عن مصادر تمويل عالية التكلفة
- 4- تمكن المصرف من مواجهة الأزمات عند وقوعها ومواجهة متطلبات النمو والتشغيل.

3.2.2 أزمة السيولة:

يمكن القول بأن هناك حالة من الاستقرار في الاقتصاد الوطني تتعلق بتدفق وحركة السيولة النقدية بين مختلف القنوات في الدولة، سواء من حيث المؤسسات أو

الأفراد، وعند حدوث خلل ما يؤثر على هذا التدفق، تبدأ أزمة السيولة في الظهور، سواء من حيث زيادتها أو نقصها عن المستوى المطلوب، فإذا زادت السيولة في الاقتصاد، يقال بأن هناك حالة من الإفراط في السيولة أو الإفراط النقدي مما يؤدي إلى زيادة في الأسعار أو ارتفاع معدلات التضخم وتنخفض القيمة الحقيقية للنقود، أما إذا قلت كمية النقود في الاقتصاد، فإن هذا تنشئ عنه حالة من الركود يؤثر على النشاط الاقتصادي، وبالتالي يمكن القول بأن النقود المتوفرة لا تكفي لتغطية حاجات الأفراد والمؤسسات، وتحدث أزمة السيولة في قطاع الأعمال عندما يكون هناك نقص في السيولة النقدية اللازمة لنمو الأعمال التجارية والدفع للمعاملات اليومية، أو الالتزام بالوفاء بالديون في مواعيدها المحددة.

4.2.2 أنواع أزمات السيولة:

تنقسم أزمات السيولة إلى نوعين رئيسيين (Citi, 2007، ص1):

1. أزمات طويلة الأجل:

تحدث عندما يكون هناك عجز في تمويل النفقات العامة للدولة، وغالبًا ما تضطر

الدولة في هذه الحالة إلى الاقتراض من الخارج، وهو ما يجعلها في حالة من المديونية.

2. أزمات مؤقتة:

يحدث هذا النوع من الأزمات، بسبب معدلات النمو العالية والسريعة في

الاستثمارات، والتي بدورها تمتص السيولة من الأسواق، سيما إذا كانت هذه الاستثمارات

تحتاج إلى وقت طويل، حتى يتحصل على العائد منها.

وقد تحدث أزمات السيولة بصفة عامة بسبب سياسات اقتصادية غير ملائمة،

مثل السياسات الانكماشية التي تقوم بسحب السيولة من الأسواق، بحجة تحقيق التوازن

المالي والنقدي، وتخفيض معدلات التضخم.

5.2.2 بعض الآثار المترتبة على نقص السيولة:

توجد العديد من الآثار تحدث نتيجة الانخفاض في السيولة منها: (شايب،

2017، ص212)

- 1- انخفاض في الحوالات والأنشطة التجارية، والاقتصادية، وعدم قدرة القطاع العام على تحويل رواتب الموظفين.
- 2- تذبذب وأحياناً وقف أنشطة الاستيراد والتصدير في معاملات التجارة الخارجية.
- 3- قيام المودعين بسحب أرصدهم الجارية بشكل كلي وعدم إرجاعها للمصارف.
- 4- عدم توفر السيولة في النظام المالي والمصرفي، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة الطلب عليها.

6.2.2 بعض الطرق التقليدية لمواجهة أزمة السيولة:

من واقع التجارب الدولية وفق النظرية الاقتصادية، فإن هناك عمليات معالجة

تقليدية لمواجهة أزمة السيولة منها: (Citi,2007، ص2)

1. تنشيط الدورة الاقتصادية والأسواق من خلال زيادة الصادرات، وفتح أسواق جديدة، وتنشيط الحركة السياحية.
2. إتباع سياسات توسعية من خلال خفض سعر الفائدة لتشجيع الاقتراض والإنفاق الاستهلاكي.
3. وضع سياسات لتحقيق مزيد من العدالة في توزيع الدخل، لمنع الازدواج في الاقتصاد، وتنشيط الطلب الفعال.
4. زيادة وخلق فرص للعمل للتغلب على البطالة، لتحقيق دخول للمتطلين ما ينعكس على زيادة نسبة الاستهلاك.
5. ضبط تدفقات رأس المال بين الاقتصاد المحلي والعالم الخارجي.

7.2.2 نموذج تبني الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف الليبية(عبدالله، 2015، ص58-59)

توجد مجموعة من المقترحات لتبني الخدمة المصرفية الالكترونية، حيث يمثل كل مقترح مرحلة من المراحل المترابطة والمتتابعة:

المقترح الأول: دعم ومساندة الإدارة العليا لاستخدام التقنية الالكترونية وتتمثل في:

1- توفير المتطلبات اللازمة لتحقيق أكبر قدرة من الاستفادة من التقنية الرقمية.

2- الدعم المالي اللازم لهذا النشاط مثل (الجودة والتطوير والأجهزة).

3- تشجيع أصحاب الأفكار الإبداعية في هذا المجال.

4- تبادل الخبرات مع المنظمات المناظرة والرائدة في هذا المجال.

المقترح الثاني: التخطيط لتبني الخدمات المصرفية الالكترونية والمتضمنة:

1- تدعيم القدرات التنافسية لدى المصرف وزيادة الحصة السوقية.

2- زيادة كفاءة إدارة علاقات العملاء في المصرف.

3- العمل على زيادة ربحية المصرف من خلال خفض التكاليف.

4- إرضاء العملاء والزبائن من خلال دعم العوامل المؤثرة في الصيرفة الالكترونية.

المقترح الثالث: توفير متطلبات استخدام التقنية الالكترونية لتطوير الخدمات المصرفية وتشمل:

1- تهيئة الموارد البشرية ذات التخصص في هذا المجال.

2- خلق وتهيئة البيئة المناسبة للقيام بالأعمال المناطة بكل كفاءة وفاعلية.

3- اعتماد برامج تدريبية تواكب الجانب المعرفي والاستفادة منها.

4- إعداد دراسات جدوى متخصصة لتحديد اقتصاديات استخدام الصيرفة الالكترونية.

المقترح الرابع: الجانب التطبيقي: وتشمل الجانب العملي والميداني لتطبيق الأعمال والأنشطة المتعلقة بالجانب الإلكتروني، مع الأخذ في الاعتبار كافة (المراحل) المقترحات السابقة.

المقترح الخامس: مرحلة التقييم: التأكد من مدى تحقيق البديل الذي تم تنفيذه للأهداف، ومقارنتها بالأهداف المرسومة، ومنها:

- 1- مقدار التخفيض في التكاليف.
- 2- القدرة على مواجهة المنافسين.
- 3- مدى تحقق العائد على الاستثمار والخدمات الإلكترونية المصرفية.
- 4- المحافظة على الموقف المالي والحصة السوقية لدى المصرف.

3. الإطار العملي للدراسة

1.3 عرض وتحليل البيانات

1. منهج الدراسة:

استخدم الباحثان في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من أجل وصف الواقع الراهن لموضوع الدراسة وتحليل بياناتها وتبيان درجة العلاقة بين متغيراتها.

2. أداة جمع البيانات (صحيفة الاستبيان)

تم استخدام صحيفة الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة وفرضياتها، وقد تم تقسيمها إلى ثلاثة أجزاء، حيث اهتم الجزء الأول منها بالمعلومات الشخصية للمبحوثين، أما الجزء الثاني فقد تناول مجموعة من العبارات ذات العلاقة بواقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف محل الدراسة، في حين اهتم الجزء الثالث بمدى مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف قيد الدراسة في حل أزمة النقص في السيولة النقدية.

جدول رقم (2) يبين عدد الاستثمارات الموزعة والصالحة للتحليل

البيئية	رئيسية	ثانوية	الاستثمارات الموزعة	المسترجع منها	غير الصالحة للتحويل	الصالحة للتحويل	نوع العينة	نسبة العينة
مصرف الجمهورية المرقب	30	30	30	18	12	صفر	مسح شامل	100%
مصرف الجمهورية وكالة ميناء الخمس البحري	5	5	5	5	صفر	صفر	مسح شامل	100%
مصرف الصحاري الخمس	17	17	17	11	6	صفر	مسح شامل	100%
المجموع	52	52	52	34	18	صفر		65%

3. صدق الاستبيان:

تحقق الباحثان من ثبات صحيفة الاستبيان من خلال معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient حيث بلغت قيمة المعامل لجميع عبارات الاستبيان (0.753) وبلغ الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان (0.867) وبذلك تأكد للباحثين من صدق وثبات أداة الدراسة.

2.3- تحليل العوامل الشخصية للمبحوثين:

جدول رقم (3) يبين التوزيع التكراري بحسب متغيرات العوامل الشخصية لمجتمع الدراسة

النوع	ذكر	أنثى	-	المجموع
العدد	27	7	-	34
النسبة	79%	20.6%	-	100%
العمر	اقل من 30 سنة	من 30 إلى اقل من 40 سنة	من 40 إلى اقل من 50 سنة	من 50 سنة فأكثر
العدد	13	16	4	1
النسبة	38.2	47.1	11.8	2.9
المؤهل	متوسط	جامعي	ماجستير فما فوق	-
العدد	6	25	3	-
النسبة	17.6	73.5	8.8	-
الوظيفة	موظف	رئيس وحدة	رئيس قسم	-
العدد	26	1	7	-
النسبة	76.5	2.9	20.6	-
سنوات الخبرة	اقل من 5	من 5 إلى اقل	من 10 إلى اقل	من 15 سنة
العدد	5	1	1	1

العدد	سنوات	من 10	من 15	فأكثر	
13	11	3	7	34	
38.2	32.4	8.8	20.6	%100	النسبة

بالنظر إلى الجدول رقم (3) نلاحظ ان ما نسبته (79%) من مجتمع الدراسة هم فئة الذكور، وهذا يعطي انطباعاً عن طبيعة الثقافة المجتمعية السائدة في المدينة، أما ما يخص العمر فان ما نسبته (47.1%) تتراوح أعمارهم ما بين (30 سنة إلى اقل من 40 سنة) وهذا يدل على وجود جانب العطاء والروح الشبابية والفئة الأقرب إلى استخدام التكنولوجيا، كما تبين أن غالبية مجتمع الدراسة من حملة المؤهلات الجامعية حيث بلغت نسبتهم (73.5%) وهذا يدل على مدى تمتع مجتمع الدراسة بالأهلية العلمية والقدرة على التطوير والإبداع، وكان ما نسبته (76.5%) من مجتمع الدراسة موظفين باعتبار ان فئة الموظفين هم الأكثر عددا في المؤسسة، أما ما يخص سنوات الخبرة فهناك تقارب بين أفراد مجتمع الدراسة بين مدة الخبرة اقل من 5 سنوات حيث بلغت نسبتها (38.2%) وبين 5 سنوات إلى اقل من 10 سنوات والتي سجلت نسبة (32.4%) وهذا يدل على أن غالبية مجتمع الدراسة موظفين حديثي العهد بالوظيفة.

3.3- تحليل محاور الدراسة:

المحور الأول: واقع الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف محل الدراسة:

جدول رقم (4) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الأول

العبارات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المعنوية sig	N	الترتيب	درجة الموافقة
ي تحصل زبائن المصرف على احتياجاتهم من السيولة من خلال قنوات توزيع الكترونية	.606	2.24	0.000	34	3	ضعيفة
توجد شبكة الكترونية تربط المصرف بالإدارات الرئيسية	.657	2.41	0.000	34	1	ضعيفة
هناك شبكة الكترونية عامة تربط جميع المصارف في ليبيا	.717	1.97	0.000	34	8	ضعيفة جدا
توجد أجهزة الصراف الآلي في أماكن متعددة وفي متناول الجميع	.797	2.03	0.000	34	6	ضعيفة

ضعيفة	4	34	0.000	2.12	.640	يقوم المصرف بتوفير كافة المعلومات التي يحتاجها العميل من خلال شبكة الإنترنت
ضعيفة	7	34	0.000	2.00	.853	يقدم المصرف خدماته للعملاء على مدار 24 ساعة
ضعيفة	2	34	0.000	2.35	.597	يقوم المصرف بتحديث وتطوير المنظومات الالكترونية باستمرار
ضعيفة	5	34	0.000	2.06	.736	يعتمد المصرف في تقديم خدماته باستخدام شبكة الهاتف المحمولة
ضعيفة				2.14		الرأي العام

من خلال الجدول رقم (4) تبين أن كل إجابات الباحثين تركزت عند مستوى "الضعيف" حيث كان الرأي العام حول العبارات المتعلقة بواقع الخدمات المصرفية الالكترونية داخل المصارف محل الدراسة ضعيف وكانت النسبة (2.14) الأمر الذي يدل على أن المصارف المعنية تعاني من ضعف واضح في استخدام الخدمات الالكترونية.

المحور الثاني: العبارات المتعلقة بمدى مساهمة الخدمات المصرفية الالكترونية في حل أزمة السيولة.

جدول رقم (5) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لعبارات المحور الثاني

العبارات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المعنوية sig	N	الترتيب	درجة الموافقة
تساهم نقاط البيع الالكتروني في تخفيف العبء على الزبون فيما يتعلق باحتياجاته من السيولة	.551	2.62	0.000	34	1	متوسطة
ساهمت الصيرفة الالكترونية بشكل كبير في حل مشاكل السيولة النقدية	.638	2.32	0.000	34	3	ضعيفة
إن ميزة خدمة الرسائل القصيرة عبر الهاتف وفرت الكثير من الجهد والوقت لمستخدميها	.563	2.53	0.000	34	2	ضعيفة
يملك معظم زبائن الفرع بطاقات مصرفية الكترونية	.712	2.09	0.000	34	5	ضعيفة
يستطيع الزبون من خلال استخدام الصيرفة الالكترونية الحصول على:						
- إتمام عمليات البيع والشراء إلكترونياً	.790	2.26	0.000	34	3	ضعيفة
- تحويل الأموال من حساب إلى آخر	.751	2.29	0.000	34	4	ضعيفة

ضعيفة	3	34	0.000	2.26	.719	تعدد الفواتير مثل فواتير الكهرباء والاتصالات
ضعيفة				2.34		الرأي العام

من خلال الجدول رقم (5) تبين أن كل إجابات المبحوثين تركزت عند مستوى ضعيف، ما عدا العبارة الأولى والمتعلقة بمدى مساهمة نقاط البيع الإلكتروني في الحد من أزمة السيولة النقدية فكان الرأي حولها متوسط بنسبة (2.62)، وبالنظر إلى متوسط الرأي العام حول العبارات المتعلقة بمدى مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في مواجهة أزمة السيولة النقدية كان ضعيف بنسبة (2.34) وهذا يدل على أن المصارف المعنية تفتقر إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تساهم بشكل فعال في حل أزمة السيولة.

4.3- اختبار فرضية الدراسة:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين الخدمات المصرفية الإلكترونية المستخدمة في المصارف التجارية محل الدراسة وبين أزمة النقص في السيولة.

لاختبار هذه الفرضية قام الباحثان باستخدام معامل الارتباط سبيرمان فكانت النتيجة على النحو المبين في الجدول التالي:

جدول رقم (6) معامل الارتباط بين الخدمات المصرفية الإلكترونية

في مواجهة أزمة السيولة النقدية

أزمة النقص في السيولة النقدية				الخدمات المصرفية الإلكترونية
نوع العلاقة	القرار	مستوى الدلالة Sig. (2-tailed)	معامل الارتباط Pearson Correlation	
طردية	رفض الفرض العدم وقبول الفرض البديل	0.000	.575**	

من الجدول رقم (6) تبين أن قيمة معامل الارتباط كانت موجبة حيث بلغت 575** وكذلك أن مستوى الدلالة أقل من 0.05، الأمر الذي يشير إلى وجود علاقة

طردية بين واقع الخدمات المصرفية الالكترونية وأزمة السيولة في المصارف محل الدراسة، أي انه كلما زاد استخدام الخدمات الالكترونية في هذه المصارف، كلما تمكنت من مواجهة أزمة النقص في السيولة والعكس صحيح، وهذا بدوره يؤكد رفض الفرض العدم وقبول الفرض البديل والذي ينص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين الخدمات المصرفية الالكترونية وبين أزمة النقص في السيولة في المصارف التجارية محل الدراسة.

5.3 النتائج والتوصيات:**1.5.3 نتائج الدراسة**

1. توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الالكترونية وأزمة السيولة.
2. بينت الدراسة أن هناك قصور واضح في تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف محل الدراسة.
3. أوضحت نتائج الدراسة بان الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة حاليا لا ترتقي للمستوى المطلوب في معالجة أزمة السيولة في المصارف محل الدراسة.
4. وجود تدني واضح في كيفية إتمام المعاملات الالكترونية مثل عمليات البيع والشراء وتحويل الأموال وسداد الفواتير وغيرها من الخدمات وهذا راجع إلى الضعف الحاد في اعتماد الصيرفة الالكترونية لدى المصارف محل الدراسة.

2.5.3 توصيات الدراسة:

1. العمل على زيادة الاهتمام بالخدمات المصرفية الالكترونية وتطويرها بما يلبي حاجات الزبائن بالكيفية المثلى.
2. فتح آفاق التواصل مع الدول الرائدة في مجال الصيرفة الالكترونية والاستفادة منها في تطبيقها داخل البيئة المحلية.
3. الاطلاع على تجارب الدول التي مرت بمثل هذه الأزمات (أزمة السيولة)، والاستفادة من طرق المعالجة والحلول التي اعتمدها في هذا المجال.

المصادر والمراجع

المصادر باللغة العربية:

أولاً: الكتب:

- 1- جلدة، سامر، (2011) البنوك التجارية والتسويق المصري، دار أسامة للنشر، عمان.
- 2- عبدالله، خالد، الطراد. إسماعيل، (2006) إدارة العمليات المصرفية المحلية والدولية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر.
- 3- عقل، مفلح، (2006) وجهات نظر مصرفية، دار الصفا للنشر عمان الأردن.
- 4- قاسم، أزد، (2008) إدارة البنك التجاري، كلية الاقتصاد جامعة دمشق.

ثانياً: الدوريات:

- 1- الغافود. مختار، امزيكة. فرج،(2016) مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية العدد السابع يونيو.
- 2- بن سليم، بن رجم خميس (2016) الأساليب الحديثة لإدارة مخاطر السيولة مقارنة السيولة المعرضة للخطر، مجلة الاقتصاد والمالية، العدد رقم 3 السداسي الثاني، الجزائر.
- 3- شايب، محمد (2017) الدفع الالكتروني كآلية للحد من أزمة السيولة واكتناز النقود في الاقتصاد الجزائري، مجلة اقتصاديات المال والأعمال جامعة سطيف، الجزائر.
- 4- عبدالله، الصادق (2015) أثر استخدام الخدمات المصرفية الآلية على تطوير وتحسين الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية الليبية، دراسة تحليلية لأداء العاملين وعلى أربع مصارف تجارية بمدينة طرابلس، المصدر آفاق اقتصادية مجلة علمية محكمة نصف سنوية، العدد الأول.

ثالثاً: الرسائل العلمية:

1- العمراني، محسن محمود عبدالقادر عمر، (2013) أثر مشكلة السيولة النقدية الموارد والاستخدامات في الجهاز المصرفي جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، رسالة ماجستير غير منشورة.

رابعاً: المؤتمرات والندوات:

1- مسعود، سعد احمد، (2017) وسائل الدفع الالكتروني وأزمة السيولة، المؤتمر الدولي الأول لكلية الاقتصاد والتجارة-الخمس.

2- الكور، عزالدين مصطفى، (2010) أثر السيولة على كفاءة التكلفة والإدارة، مؤتمر الخدمات المالية الإسلامية، طرابلس، 29-30/06/2010.

خامساً: شبكة المعلومات الدولية:

1- شامية، عبد الله احمد، (2016) أسباب أزمة السيولة في الاقتصاد الليبي المنظمة الليبية لسياسات والاستراتيجيات، طرابلس،

<http://loopsresearch.org/projects/view/84/8>

المصادر باللغة الإنجليزية:

1- Citi,(2007) ‘Rampant inflation’, ‘Credit crunch’, ‘Liquidity crisis’, ‘Chinese economic bubble’ Where’s it all going to end?.