

وسائل الدفع الإلكتروني في ليبيا بين الواقع والطموحات

فتحي ابوعجيلة محموم

كلية العلوم بالزاوية

جامعة الزاوية

محمود جمعة عبد الله

كلية العلوم بالزاوية

جامعة الزاوية

رواد مسعود سلمان

كلية العلوم بالزاوية

جامعة الزاوية

fathi.hamhoum@zu.edu.ly m.abdullah@zu.edu.ly rawadsalman@zu.edu.ly

المخلص:

تعتبر خدمة الدفع الإلكتروني إحدى أنشطة التجارة الإلكترونية، والتي تختلف أشكالها ووسائلها وطرقها، وهي في أبسط صورة لها يقوم الزبون بدفع تكلفة المشتريات للبائع بشكل إلكتروني، وستوضح هذه الدراسة ماهي وسائل الدفع الإلكتروني بصفة عامة وكذلك ما هو مطبق منها في ليبيا بصفة خاصة، وكيف تتم عملية الدفع إلكترونياً، وكذلك بعض الملاحظات التي قد تحصل أثناء عملية الدفع، وأيضاً مميزات وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني في ليبيا من وجهة نظر الأشخاص المستفيدين من هذه الخدمة (البائع، المشتري، الوسيط إذ وجد في بعض الوسائل) وتأثيرها في الواقع.

كذلك سوف يتم توضيح طرق حماية وأمن المستفيدين من وسائل الدفع الإلكتروني بصفة عامة، والمستخدمة في ليبيا بصفة خاصة.

الكلمات المفتاحية: الدفع الإلكتروني، التسوق الإلكتروني، أنشطة التجارة الإلكترونية، حل مشكلة السيولة النقدية.

1. المقدمة Introduction

مع التطور السريع الذي يشهده العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أصبح من السهل على أي شخص حول العالم الحصول على أي نوع من المعلومات التي يحتاجها في أي زمان وأي مكان وفي مختلف المجالات عن طريق شبكة المعلومات الدولية (الانترنت). ويعد قطاع التجارة من القطاعات التي استفادة من هذا التطور وذلك من خلال ما يعرف بالتجارة الإلكترونية والتي من خلالها تتم عملية شراء أو بيع المنتجات عبر الوسائل الإلكترونية المختلفة مثل التسويق عبر الإنترنت، معالجة المعاملات عبر الإنترنت، تبادل البيانات الإلكتروني، أنظمة التحكم في المخازن، والدفع الإلكتروني.

[1]

ويعتبر الدفع الإلكتروني أحد أهم مكونات التجارة الإلكترونية لما يحققه من مزايا متعددة كسهولة الاستخدام، والأمان من السرقة والضياع، وسرعة إتمام المعاملات، كذلك يساهم بشكل فعال في سداد تكاليف العديد من الخدمات الحكومية والخاصة.

ظهرت وسائل الدفع الإلكتروني في ليبيا بداية الألفية الثالثة ولكن كان استخدامها ضعيف ومع ظهور وزيادة أزمة السيولة النقدية في القطاع المصرفي في أواخر عام 2014م وزيادة ضغط طلب السيولة على المصارف وقلّة الودائع التي تغطيها بدأ انتشار وسائل الدفع الإلكتروني في ليبيا بشكل كبير كحل لهذه المشكلة.

2. الدفع الإلكتروني Electronic Payment

هناك عدة تعريفات للدفع الإلكتروني وجلها تصل إلى نفس المفهوم ألا وهو منظومة متكاملة من النظم والبرامج التي توفرها المؤسسات المالية والمصرفية، بهدف تسهيل إجراء عمليات الدفع الإلكتروني الآمنة، وتعمل هذه المنظومة تحت مظلة من القواعد والقوانين التي تضمن سرية تأمين وحماية إجراءات الشراء وضمان وصول الخدمة، وأيضاً هو وسيلة لإجراء المعاملات أو دفع ثمن المنتجات والخدمات من خلال إحدى الوسائل الإلكترونية التي تقدمها المؤسسات المصرفية و المالية بدلاً من استخدام النقد أو الشيكات.[6]

3. مشكلة البحث:

تتمحور مشكلة البحث حول طرحنا للتساؤل التالي:

ما هو واقع ومستقبل وسائل الدفع الإلكتروني في ليبيا؟

من هذا التساؤل الرئيسي انبثقت مجموعة من الاسئلة الفرعية التالية: -

- 1- ماهي وسائل الدفع الإلكترونية المستخدمة في العالم؟
- 2- ماهي وسائل الدفع الإلكترونية المستخدمة في ليبيا؟
- 3- ماهي طرق عمل ومميزات وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني في ليبيا؟
- 4- ماهي طرق الحماية المستخدمة في هذه الوسائل؟

4. أهداف البحث

- 4.1 التعريف بوسائل الدفع الإلكتروني بصفة عامة.
- 4.2 التعريف بوسائل الدفع الإلكتروني المستخدمة في ليبيا..
- 4.3 توضيح كيفية عمل وسائل الدفع الإلكتروني في ليبيا.
- 4.4 توضيح مميزات وعيوب كل وسيلة من الوسائل الدفع الإلكتروني المستخدمة في ليبيا.
- 4.5 التعريف بطرق الحماية والأمان المستخدمة في هذه الوسائل.

5. أهمية البحث

تتبع أهمية هذا البحث في التالي: -

- 5.1 تسليط الضوء على مفهوم وسائل الدفع الإلكتروني ومدى تطبيقها في ليبيا.

- 5.2 يمهّد هذا البحث القيام بدراسات ميدانية وتجريبية على هذا الموضوع.
- 5.3 هذا البحث قد يسهم في توفير بعض البيانات والمعلومات حول الوضع الحالي لوسائل الدفع الالكتروني المستخدمة في ليبيا ومستقبلها.

6. الجانب النظري:

اعتمد الباحث على المنهج الوصفي لوضع إطار نظري للدراسة بالاعتماد على الكتب ومراجع من شبكة المعلومات الدولية والتواصل والاستعلام من مقدمي خدمة الدفع الالكتروني في ليبيا وبعض الأبحاث العلمية ذات العلاقة بالبحث.

6.1 - أهم وسائل الدفع الالكترونية في العالم

أولاً: البطاقات الالكترونية Electronic Cards

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

1. بطاقة الائتمان Credit card

بطاقة خاصة تصدرها المؤسسات المصرفية أو المالية لشخص معين وتتعهد بموجبها بدفع قيمة السلع والخدمات التي يحصل عليها حامل هذه البطاقة من التجار المتعاقدين مع الجهة المُصدرة، مقابل التأزم الحامل برد هذه المبالغ لمصدر البطاقة في آجال متفق عليها. [2]

2. بطاقة الخصم الفوري Debit Card

هي بطاقات خصم مباشر من حساب الزبون بحيث يتم التعامل مباشرة على حسابه عند القيام باستخدامها في أي عملية الكترونية مثل عملية الشراء أو السحب النقدي من آلات الصراف الآلي.

3. بطاقة الدفع المسبق Charge Card

في هذا النوع من البطاقات يتم الخصم من حساب خاص بهذه البطاقة مستقل عن حساب الزبون ويتم إيداع الأموال به كلما احتاج الزبون لذلك. توجد دراسات أخرى سابقة قامت بتصنيف البطاقات حسب معايير مختلفة منها حسب جهة الإصدار أو حسب الغرض من استخدامها أو حسب نطاق التعامل بها.

ثانياً: المحفظة الالكترونية Electronic Wallets

هي نظام مبني على أساس رقمي للقيام بالتبادلات والمعاملات التجارية الرقمية، وعبر استخدام هذه المحفظة، يمكن بسهولة القيام بعمليات الشراء من خلال الحواسيب أو الهواتف الذكية، وبشكل عام، يتم ربط حسابات الأفراد في المصارف مع محفظتهم الرقمية، والتي يتم فيها توثيق وحماية أموال المستهلك ومعاملاته التجارية من شراء وتبادل تجاري. [7]

ثالثاً: الحوالات المصرفية Bank transfers

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

رابعاً: شركات تحويل الاموال Money Transfer Companies

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

خامساً: الشيكات الإلكترونية Electronic Check

هي رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك (الزبون) إلى مستلم الشيك (التاجر) ليعتمده و يقدمه لمصرف الزبون الذي يعمل عبر الانترنت بتحويل قيمة الشيك إلى حساب التاجر وإعادته إلكترونياً إلى مستلم الشيك (التاجر) ليكون دليل على أنه قد تم صرفه. [9]

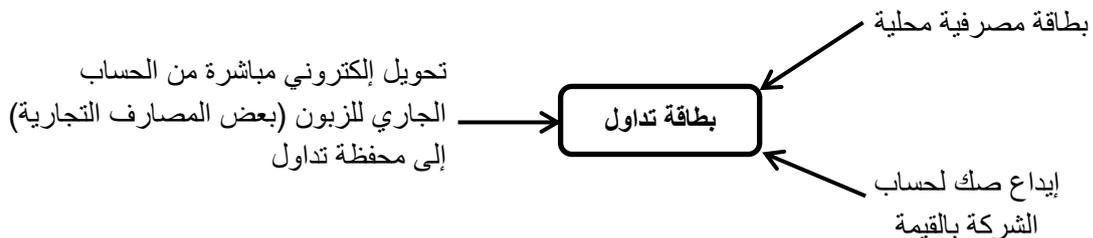
سادساً: النقود الإلكترونية Electronic Money

هي مجموعة من البروتوكولات، والتوافق الرقمية التي تتيح للرسالة الإلكترونية أن تحل فعلياً محل تبادل العملات التقليدية، وبعبارة أخرى فإن النقود الإلكترونية أو الرقمية هي المكافئ الإلكتروني للنقود التقليدية التي اعتدنا تداولها. [3]

6.2- أهم وسائل الدفع الإلكتروني في ليبيا

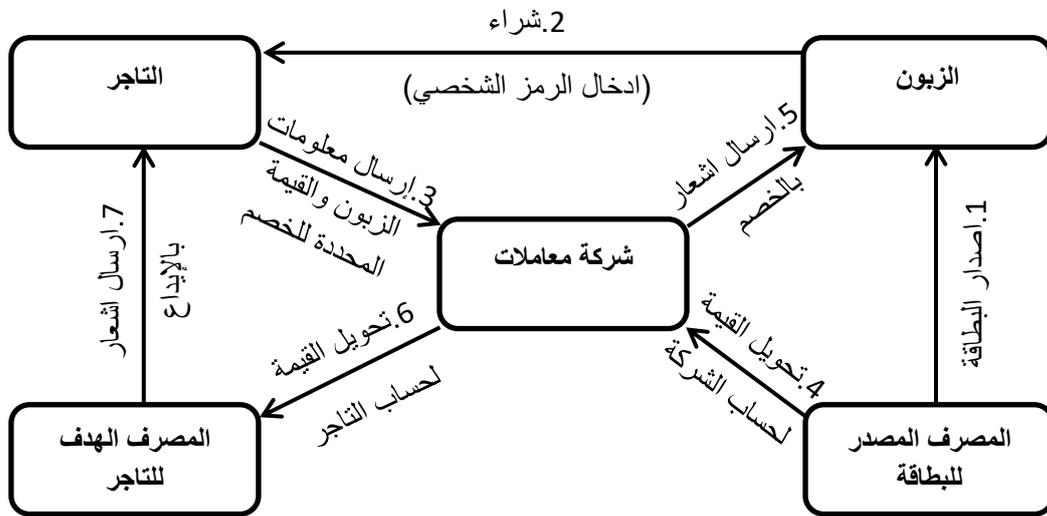
6.2.1: البطاقات الإلكترونية

1- **بطاقات الكترونية مسبقة الدفع** :- وهي عبارة عن بطاقة إلكترونية يتم شحنها بقيمة مالية قبل استخدامها ، ويوجد العديد من الشركات والمصارف التجارية التي تقدم بطاقات الكترونية مسبقة الدفع مثل "بطاقة تداول" والتي يمكن الشراء بها من إحدى نقاط البيع لدى التجار الذين يملكون أجهزة للتعامل مع هذه البطاقة بحيث يتم تحويل الرصيد من محفظة الزبون إلى محفظة التاجر مباشرة بعد إدخال الرقم السري الخاص بالبطاقة والقيمة المطلوبة مقابل مشتريات الزبون ، على أن يكون رصيد البطاقة يغطي القيمة المراد شراؤها، ويتم شحنها بعدة طرق والمخطط رقم (1) يوضح ذلك:-



مخطط رقم (1) يوضح طريقة شحن بطاقات الدفع المسبق (تداول)

2- بطاقات الخصم المباشر: - وهي عبارة عن بطاقة إلكترونية يصدرها المصرف للزبون وتكون مرتبطة بحسابه المصرفي مباشرة ويتم الشراء بها من التاجر بقيمة يغطيها الرصيد الموجود في الحساب وقت الشراء بعد إدخال الرمز الشخصي للبطاقة والقيمة المطلوبة مقابل مشتريات الزبون حيث تحول القيمة من حساب الزبون إلى حساب التاجر مباشرة عن طريق الوسيط وهو المسؤول عن تقديم هذه الخدمة، والمخطط رقم (2) يوضح طريقة الشراء وتحويل القيمة من حساب الزبون إلى حساب التاجر:



مخطط رقم (2) يوضح طريقة استخدام بطاقة الخصم المباشر في عملية الشراء

- 1- الزبون يقدم البطاقة للتاجر لخصم القيمة.
- 2- يدخل التاجر القيمة ثم يدخل الزبون الرمز الشخصي الخاص بالبطاقة للخصم.
- 3- تتحقق شركة معاملات من الرمز الشخصي للبطاقة وهل رصيد الحساب يغطي القيمة المحدد للمشتريات.
- 4- إذا كان شرط التحقق في الخطوة 3 صحيح، تقوم شركة معاملات بخصم القيمة من حساب الزبون وتحويل القيمة مؤقتاً إلى حسابها وترسل إشعار للزبون بخصم القيمة من حسابه ثم تضيف القيمة لحساب التاجر بمصرفه الخاص وترسل إشعار بذلك للتاجر.
- 5- وإذا كان شرط التحقق في الخطوة 3 خاطئ، فترجع رسالة للتاجر على جهاز الخصم بالبطاقة بأن الرقم السري خطأ أو الرصيد غير كافي.

ويمكن استعمال نفس البطاقة في آلة السحب الإلكترونية للحصول على المال نقداً، وكذلك يمكن الاستعلام على رصيد الحساب المصرفي أو كشف حساب بالحركات الإلكترونية على الحساب في أي وقت من خلال البطاقة وأي نقطة مبيعات أو آلة سحب إلكترونية.

طرق الحماية التي توفرها وسيلة الدفع البطاقة الإلكترونية

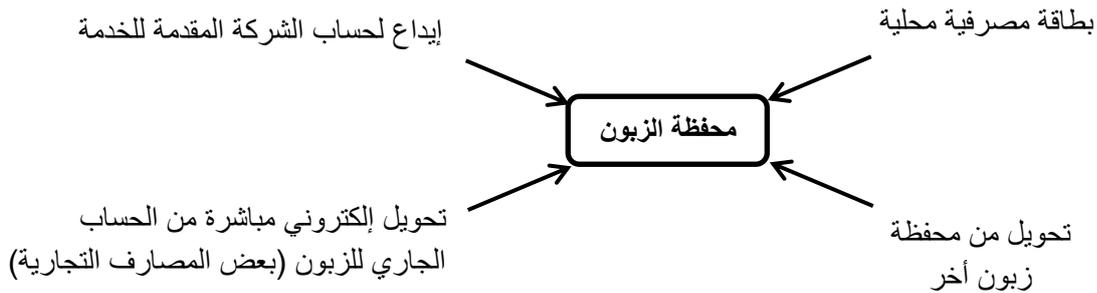
- 1- عند استلام البطاقة لأول مرة يكون معها رمز شخصي قابل للتعديل من الزبون في أي وقت، ويستخدم في أي عملية إلكترونية على البطاقة.
- 2- تحديد سقف يومي وأسبوعي وشهري (قابل للتعديل من المصرف التابعة له البطاقة) لعمليات الشراء.
- 3- قفل البطاقة عند محاولة إعادة الإدخال الخاطئ للرمز الشخصي الخاص بالبطاقة (غالبا 3 محاولات).

6.2.2: خدمة المحفظة الإلكترونية (سداد):

يوفر نظام سداد للدفع عبر النقال محفظة إلكترونية تحتوي مجموعة من الخدمات المالية والتي من شأنها تسهيل عمليات التبادل المالي والمدفوعات اليومية ضمن بيئة رقمية آمنة وتضاف إلى وسائل الدفع الإلكترونية [10].

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

- تعبئة المحفظة بإحدى الطرق المتاحة والموضحة بالمخطط رقم (3).
- الدفع للتاجر عند الشراء.
- الاستعلام على الرصيد وجميع الحركات الإلكترونية على المحفظة.
- تحويل رصيد من محفظة إلى محفظة أخرى.
- دفع فاتورة بطاقة اتصالات (SIM) لشركة الاتصالات (المدار) والحصول على بطاقات رصيد لبطاقات الاتصال مسبقا للدفع للشركة.
- تأمين المحفظة بكلمة مرور ورمز شخصي خاصين وقابلين للتعديل إلكترونيا متى أراد الزبون.



مخطط (3) يوضح عملية تعبئة محفظة السداد الإلكترونية

ويتم التعامل مع المحفظة بطريقتين: -[5]

- الهاتف النقال عن طريق خدمة القوائم الذكية (USSD).
 - تطبيق الكتروني معد مسبقا من قبل الشركة المقدمة للخدمة، وقابل للتحديث.
- والمخطط رقم (4) يوضح عملية الشراء التي يقوم بها الزبون من التاجر، حيث تتيح الخدمة ثلاثة طرق لدفع قيمة المشتريات من التاجر: -

- 1- الدفع اليدوي بإدخال رقم المتجر البائع (رقم فريد لكل متجر يمثل رقم محفظة التاجر).
- 2- استخدام رمز الاستجابة السريع (QR) Quick Response (رمز فريد خاص بالتاجر) من على جهاز التاجر.
- 3- استخدام القائمة الذكية.



مخطط (4) يوضح عملية الدفع باستخدام خدمة سداد

محفظة الزبون (الأفراد)

- 1- المحفظة مرتبطة برقم هاتف بطاقة الاتصال المستخدمة في عملية الاشتراك أثناء تكوين المحفظة.
- 2- سقف محدد لكل حركة من حركات عملية الشراء وكذلك سقف شهري قابليين للتعديل من الشركة لزيادة الأمان والحماية.
- 3- عملية تحويل قيمة من محفظة أفراد إلى محفظة أفراد أخرى.

محفظة التاجر (الأعمال)

- 1- المحفظة مرتبطة برقم خاص وفريد عند تكوينها ويستخدم لعمليات البيع.
- 2- يمكن تحويل قيمة إلكترونيا من محفظة أعمال (تاجر) إلى محفظة أعمال (تاجر) أخرى.

طرق الحماية التي توفرها وسيلة الدفع الإلكتروني بالسداد [10]

أولا: عند استخدام الهاتف

- 1- محفظة الزبون مرتبطة ببطاقة الاتصال المشترك بها في الخدمة من الشركة ولا يمكن الدخول إلا من خلال نفس بطاقة الاتصال مع كلمة مرور.
- 2- طلب الرمز الشخصي (PIN) الذي تم وضعه عند تكوين المحفظة والذي يمكن تغييره لاحقاً، في كل حركة من الحركات الالكترونية.

ثانياً: استخدام التطبيق

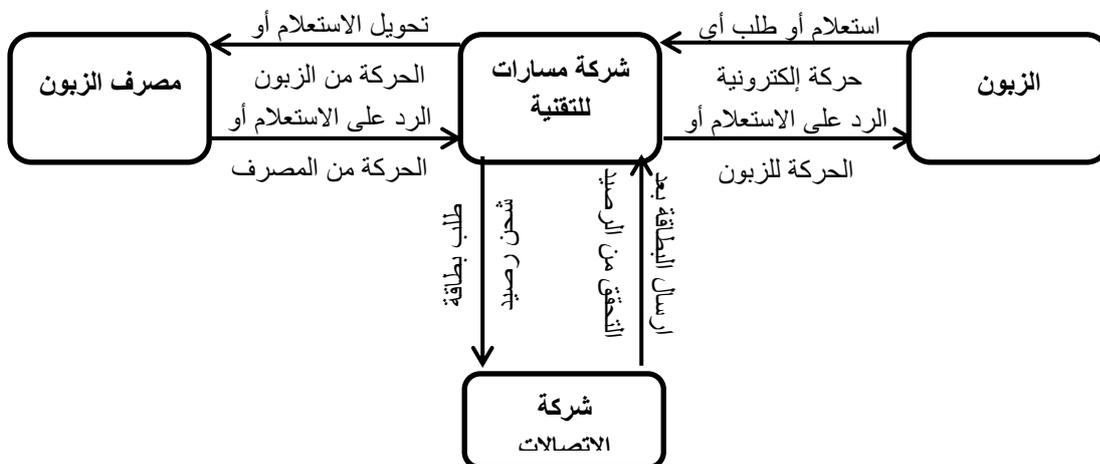
- 1- استخدام رقم الهاتف وكلمة المرور التي تم إعدادها عند تكوين المحفظة، للدخول على الخدمات الالكترونية المتاحة.
- 2- طلب الرمز الشخصي (PIN) الذي تم وضعه عند تكوين المحفظة والذي يمكن تغييره لاحقاً، في كل حركة من الحركات الالكترونية.
- 3- تسجل بيانات الجهاز الذي به التطبيق لأول مرة عند إعداد التطبيق بالجهاز ولا يمكن الدخول بغيره للتطبيق مالم يتم تغييره، أي بمعنى مسموح بدخول واشتراك جهاز واحد فقط لكل مشترك.

6.2.3: خدمة الهاتف النقال الالكترونية

هي مجموعة خدمات تمكن زبون المصرف من الاطلاع على كل ما يجري على حسابه المصرفي من حركات وذلك بعد اشتراكه في هذه الخدمة عن طريق المصرف، حيث تصله رسالة نصية عند حدوث أي حركة مالية على الحساب (سحب - إيداع - خصم - إضافة) مما يجعله أكثر أماناً ومتابعة وعدم الحاجة للذهاب إلى المصرف وإمكانية الاطلاع على الحساب خارج ساعات العمل وفي أي وقت، وأيضاً الحصول على بطاقات رصيد لشبكات الاتصال المختلفة (ليبيانا - مدار - ليبيا للاتصالات والتقنية - هاتف ليبيا الارضي).

حيث المصارف التجارية التي تقدم هذه الخدمة خصصت رقم هاتف للتعامل مع الزبائن بالرسائل النصية ولكل حركة معينة رمز خاص بها وهكذا.

والمخطط رقم (5) يوضح علاقة الحركات الالكترونية في خدمة الهاتف النقال.



مخطط (5) يوضح علاقة الحركات الإلكترونية في خدمة الهاتف النقال

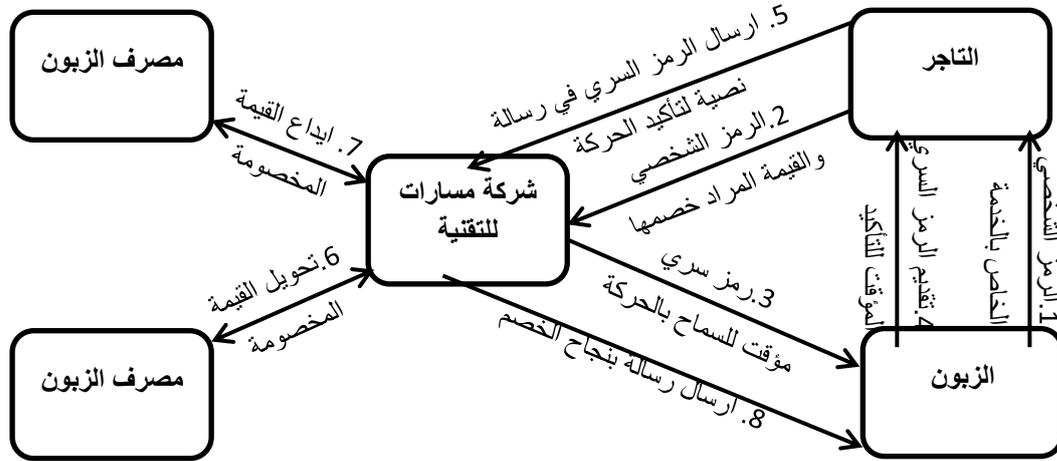
- والخدمات الإلكترونية التي يمكن إجراؤها بالهاتف: -
 - استفسار على رصيد الحساب.
 - استفسار على حركات إلكترونية على الحساب (كشف حساب).
 - الحصول على بطاقات رصيد لشبكات الاتصال.
 - تحويل قيمة من حساب زبون إلى حساب زبون آخر بنفس المصرف.
 - إجراء بعض الخدمات الأخرى كطلب تجهيز دفتر صكوك أو إرسال كشف حساب إلى البريد الإلكتروني للزبون.
 - تغيير الرمز الشخصي للزبون متى أراد ذلك، والذي يستخدمه في إجراء الحركات الإلكترونية والذي تم تجهيزه أثناء الاشتراك لأول مرة.
- الحماية التي توفرها الخدمة الإلكترونية بالهاتف**
- الاشتراك ببطاقة اتصال واحدة فقط (رقم هاتف واحد فقط) وهي المخولة للتعامل بالحركات الإلكترونية المخصصة من المصرف.
 - استخدام رمز شخصي لجميع الحركات الإلكترونية أثناء الاشتراك لأول مرة (يصل في رسالة نصية على رقم الهاتف المشترك به في الخدمة) وقابل للتغيير من قبل الزبون.
 - وضع سقف معين للحصول على بطاقات الرصيد لشبكات الاتصال.
 - وضع سقف محدد لحركة "تحويل قيمة من حساب الزبون إلى حساب آخر" وقابل للتغيير من طرف المصرف.

6.2.4: التطبيقات الإلكترونية

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

- 1- "موبي كاش": - هي خدمة تقدمها بعض المصارف التجارية بالتعاون مع شركة مسارات لتمكين زبائن المصرف من الحصول على خدمة الدفع الإلكتروني من خلال وجود تطبيق الخدمة لدى التاجر فقط، الذي يقوم بدوره بخصم قيمة المشتريات من الحساب المصرفي للزبون إلى الحساب المصرفي للتاجر، وتتم عملية التحويل من خلال موافقة الطرفين البائع والمشتري (التاجر والزبون) عن طريق

إدخال الأرقام السرية للخدمة وتأكيد عملية الدفع، والمخطط رقم (6) يوضح عملية الشراء باستخدام خدمة موبلي كاش



المخطط (6) يوضح عملية الشراء باستخدام خدمة "موبلي كاش"

طرق الحماية الموجودة في الخدمة الالكترونية "موبلي كاش":

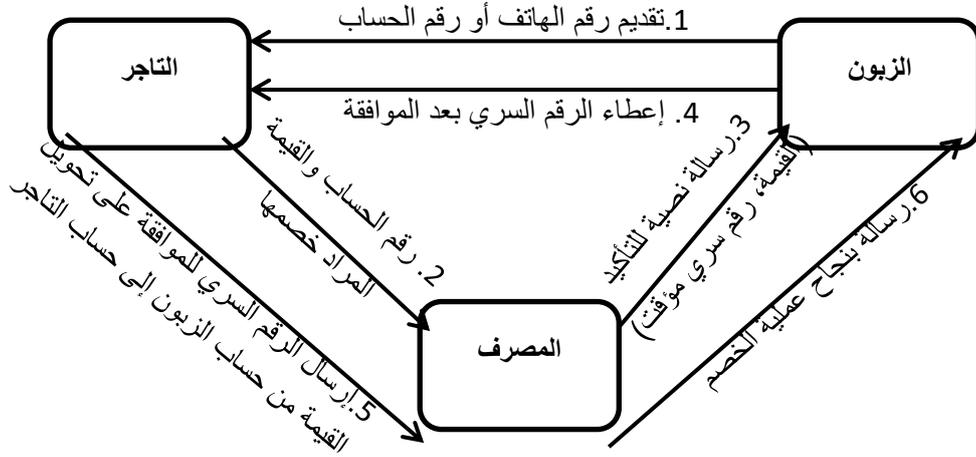
- أ- الرمز الشخصي الخاص بالزبون والذي يحصل عليه أثناء الاشتراك بالخدمة.
- ب- رسالة نصية برقم سري مؤقت تصل لهاتف الزبون للتأكيد على حركة الشراء.
- ج- الخدمة الالكترونية الوحيدة التي يمكن فيها للزبون استرجاع القيمة المدفوعة لحسابه من حساب التاجر بالاتفاق معه عند ترجيع البضاعة لأي سبب.

2- خدمة "ادفع لي" الالكترونية: -

خدمة "ادفع لي" هي خدمة مقدمة مصرف التجارة والتنمية حاليا فقط حيث تتيح لزبائن المصرف

دفع قيمة المشتريات للتجار الذين يوفر هذه الخدمة. [11]

الزبون بعد الاشتراك في خدمة "ادفع لي" يستطيع دفع قيمة المشتريات بإعطاء رقم الهاتف أو رقم الحساب المشترك به في الخدمة إلى التاجر الذي يقوم بإدخال الرقم في منظومة المبيعات المرتبطة بالمصرف وكتابة قيمة المشتريات، بعد ذلك تصل رسالة نصية إلى هاتف الزبون مكتوب فيها القيمة التي سيخصمها التاجر من حساب الزبون ورقم سري، وبعد تأكد الزبون من قيمة المشتريات مطابقة لما قام بشرائه يقوم الزبون بإعطاء الرقم السري إلى البائع ليدخله إلى المنظومة المرتبطة بالمصرف، فيقوم المصرف اثر ذلك بخصم قيمة المشتريات من حساب الزبون ووضعها في حساب البائع مباشرة والمخطط رقم (7) يوضح العملية.



مخطط (7) يوضح عملية البيع بخدمة "ادفع لي" الإلكترونية

كما تساهم خدمة "ادفع لي" الإلكترونية في الحد من مشكلة نقص السيولة، وتوفر على الزبون نقل المال نقدا عند التسوق، حيث وجدت هذه الخدمة قبولا بين زبائن المصرف وخاصة بعد اشتراك عدد كبير من المتاجر المختلفة في توفير خاصية الدفع عن طريق خدمة "ادفع لي"، وحسب احصائية نشرها المصرف فان قيمة المبيعات من خلال خدمة "ادفع لي" تجاوزت 38 مليون دينار ليبي وعدد المتاجر التي توفر خاصية الدفع عن طريق خدمة "ادفع لي" تجاوز 400 متجر من مختلف الأنشطة كالمواد الغذائية والملابس والالكترونيات وغيرها، وعدد مستخدمي الخدمة تجاوز 30000 زبون. [11]

وبعد تزايد عدد المستخدمين اتاح المصرف الاشتراك في خدمة "ادفع لي" لغير زبائنه عن طريق خدمة حساب 123 التي تتيح لباقي المواطنين الذين لا يملكون حسابات في مصرف التجارة والتنمية من استخدام خدمة ادفع لي.

طرق الحماية الموجود بخدمة "ادفع لي" الإلكترونية

- 1- الاشتراك ببطاقة اتصالات إحدى شركات الاتصال "رقم هاتف" للتعامل مع الرسائل النصية للحركات المالية الالكترونية، حيث رقم الهاتف هو المخوّل بالرد على استمرار عملية الشراء من عدمه.
 - 2- رسالة نصية تصل للزبون برقم سري مؤقت والقيمة المراد خصمها وفي كل حركة شراء يقوم بها الزبون لإتمام عملية الخصم إذا كان موافق يعطي الرقم السري للتاجر.
 - 3- رسالة نصية للزبون بقيمة الخصم بعد إتمام كل عملية خصم بنجاح.
7. الجانب العملي للبحث:

اعتمد فيه البحوث على المنهج التحليلي من خلال تصميم استبانة لجمع البيانات لاختبار فرضيات (تساؤلات) الدراسة باستخدام بعض الأساليب الإحصائية. تم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لتحليل استمارة الاستبانة والتي بلغ عددها (227) استمارة وقد وزعت بشكل إلكتروني من خلال وسائط التواصل الاجتماعي وكانت متاحة لكل المستخدمين من جميع فئات المجتمع، وعند استرجاعها كان عدد الاستمارات الصالحة للتحليل الإحصائي (210) استمارة وعدد الاستمارات الغير صالحة للتحليل (17). وتم التحليل كالتالي: -

الجدول رقم (1) يوضح ماهي وسائل الدفع الأكثر استخداما: -

جدول رقم (1) يوضح نسب استخدام وسائل الدفع حسب نتائج الاستبانة

أي من وسائل الدفع التالية الذكر تستخدمه بكثرة؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة)		
النسبة المئوية Percent of Cases	عدد الإجابات Responses Numbers	البيان
67.1%	141	العملات النقدية أو الكاش
79.5%	167	البطاقات الإلكترونية
38.6%	81	خدمات شركات الاتصالات للدفع الإلكتروني (سداد)
28.6%	60	التطبيقات الإلكترونية (موبي كاش، ادفع لي ،)
27.6%	58	خدمات الهاتف النقال الإلكترونية
66.7%	140	الصّك
31.0%	65	التحويل الإلكتروني (ويسترن يونيون)

نلاحظ من النتائج الموجودة بالجدول رقم (1)، أن وسيلة الدفع بالبطاقات الإلكترونية أخذت أكبر نسبة في الاستخدام أي بنسبة (79.5%) من عينة البحث ثم تاليها الدفع النقدي (الكاش) وبنسبة (67.1%) وبعد ذلك استخدام الصكوك المصرفية بنسبة (66.7%) وهكذا.

الجدول رقم (2) يوضح نسب الإجابات على الخدمات المستخدمة لوسائل الدفع الإلكتروني: -

هل استخدمت وسائل الدفع الإلكتروني لأي من الخدمات أدناه؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة)

النسبة المئوية Percent of Cases	عدد الإجابات Responses Numbers	البيان
28.5%	59	الدفع الإلكتروني للمعاملات الحكومية
62.3%	129	الدفع الإلكتروني للخدمات الطبية
26.6%	55	دفع الفواتير مثل فواتير الهاتف النقال
79.7%	165	دفعات نقاط ومراكز البيع

جدول رقم (2) يوضح نسب استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الخدمات المختلفة نلاحظ من الجدول رقم (2)، أن خدمة نقاط ومراكز البيع أخذت أكبر نسبة في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني بنسبة (79.7%) من عينة البحث ثم تليها خدمة الدفع الإلكتروني للخدمات الطبية بنسبة (62.3%).

الجدول رقم (3) يوضح نسبة استخدام وسائل الدفع الإلكتروني خلال فترة شهر واحد: -

ما مدى استخدامك للدفع الإلكتروني للخدمات السابقة خلال الشهر؟ (اجابة واحدة فقط)		
النسبة المئوية Percent of Cases	عدد الإجابات Responses Numbers	البيان
4.7%	10	نادراً ما أستخدم الدفع الإلكتروني
44.2%	93	من 5 إلى 10 مرات خلال الشهر
40.4%	85	من 10 إلى 20 مرة خلال الشهر
10.7%	22	أكثر من 20 مرة خلال الشهر

جدول رقم (3) يوضح نسبة استخدام وسائل الدفع الإلكتروني خلال فترة شهر نلاحظ من الجدول رقم (3)، بأن معدل استخدام وسائل الدفع الإلكتروني من 5 إلى 10 مرات خلال الشهر الواحد أخذت أكبر نسبة من عينة البحث بنسبة (44.2%) ثم يأتي بعدها استخدام المعدل من 10 إلى 20 مرة خلال الشهر بنسبة (40.4%).

والجدول رقم (4) يوضح السبب الرئيسي الذي يجعل المستخدم قلق من استخدام وسائل الدفع الإلكتروني حسب نتائج الاستبانة على عينة البحث.

ما هو السبب الرئيسي الذي يجعلك قلق من استخدام وسائل الدفع الإلكتروني؟ (اجابة واحدة فقط)

النسبة المئوية Percent of Cases	عدد الإجابات Responses Numbers	البيان
28.1%	59	الدفع الإلكتروني غير آمن مقارنة بوسائل الدفع الأخرى
65.2%	137	أماكن استخدام الدفع الإلكتروني محدودة
21.9%	46	قلة عدد مستخدمي الدفع الإلكتروني
27.6%	58	لا توجد أفكار جديدة في خدمات الدفع الإلكتروني
84.3%	177	استغلال أصحاب المتاجر بزيادة الأسعار على المشتريات بواسطة الدفع الإلكتروني
87.6%	184	معاملة أصحاب المتاجر لزبائن الدفع الإلكتروني غالباً غير جيدة
71.4%	150	معاملة الإدارة المسؤولة على الدفع الإلكتروني

جدول رقم (4) يوضح السبب الرئيسي لعدم ارتياح (قلق) المستخدم لوسائل الدفع الإلكتروني
نلاحظ من الجدول رقم (4)، أن معاملة أصحاب المتاجر لزبائن الدفع الإلكتروني أخذت أكبر نسبة من عينة البحث بنسبة (87.6%) ثم يليها استغلال أصحاب المتاجر بزيادة الأسعار على المشتريات بواسطة الدفع الإلكتروني بنسبة (84.3%) ثم معاملة الإدارة المسؤولة على وسائل الدفع الإلكتروني بنسبة (71.4%) ثم أماكن استخدام وسائل الدفع الإلكتروني محدودة بنسبة (65.2%) .
الجدول رقم (5) يوضح أكثر شيء غير آمن لعملة البحث في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني.

ما هو أكثر شيء غير آمن في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة)		
النسبة المئوية Percent of Cases	عدد الإجابات Responses Numbers	البيان
28.1%	59	الخصوصية
63.3%	133	عدم الانتشار
59.5%	125	صعوبة الاستخدام
35.2%	74	غير موثوقة
40.0%	84	عدم التوافق مع الهواتف النقالة

29.5%	62	غير ملفتة للانتباه
77.6%	163	عدم استرداد القيمة المالية في حالة ترجيع البضاعة مما يجبرك على أخذ بضاعة بديلة

جدول رقم (5) يوضح النسبة المئوية للأسباب الغير آمنة من وجهة نظر عينة البحث في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني

من الجدول رقم (5) نلاحظ أن أهم سبب غير آمن لاستخدام وسائل الدفع الإلكتروني هو عدم استرداد القيمة المالية في حالة ترجيع البضاعة وبنسبة (77.6%) من عينة البحث ثم يليها عدم انتشار وسائل الدفع الإلكتروني وبنسبة (63.3%) ثم يأتي بعدها صعوبة الاستخدام بنسبة (59.5%) وهكذا. الجدول رقم (6) يوضح مميزات الأمان التي يرغب العميل بوجودها لزيادة ثقته بوسائل الدفع الإلكتروني.

أي من ميزات الأمان أدناه تزيد ثقتك في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة)		
النسبة المئوية Percent of Cases	عدد الإجابات Responses Numbers	البيان
28.2%	59	معلومات الدفع لا تخزن بالهاتف النقال
63.6%	133	زيادة تشفير معلومات الدفع
86.6%	181	ضمان عدم فقد الاموال
84.7%	177	وسائل الأمان الصوتية والحيوية (صوت، بصمة)
40.2%	84	رمز الامان مطلوب في التحويلات المالية

جدول رقم (6) يوضح بعض المزايا التي يرغب العميل بوجودها لزيادة الثقة بوسائل الدفع الإلكتروني نلاحظ من الجدول رقم (6)، أن ضمان عدم فقد الأموال هو أهم ميزة لزيادة ثقة المستخدمين لوسائل الدفع الإلكتروني وبنسبة (86.6%) من عينة البحث، يليه استخدام وسائل الأمان الصوتية والحيوية بنسبة (84.7%) ثم يأتي بعدها زيادة تشفير معلومات الدفع بنسبة (63.6%). الجدول رقم (7) يوضح الجهات المقدمة لوسائل الدفع الإلكتروني الأكثر ثقة لدى المستخدمين.

ما الجهة التي تثق فيها أكثر لتقديم خدمة الدفع الإلكتروني؟ (يمكن اختيار أكثر من إجابة)		
النسبة المئوية Percent of Cases	عدد الإجابات Responses Numbers	البيان

53.8%	113	البطاقات المصرفية الإلكترونية (الخصم المباشر)
66.2%	139	البطاقات مسبقة الدفع (تداول)
89.5%	188	خدمات شركات الاتصالات للدفع الإلكتروني (سداد)
84.3%	177	التطبيقات الإلكترونية (موبي كاش، ادفع لي ،)
40.0%	84	خدمات الهاتف النقال الإلكترونية
38.6%	81	التحويل الإلكتروني (ويسترن يونيون)
21.4%	45	لا اثق في جهة معينة - لن استخدم خدمة الدفع الإلكتروني

جدول رقم (7) يوضح ماهي أكثر الجهات المقدمة لوسائل الدفع الإلكتروني الأكثر ثقة لدى المستخدمين

نلاحظ من الجدول رقم (7)، أن خدمات شركات الاتصالات للدفع الإلكتروني (سداد) أكثر ثقة لدى عينة البحث بنسبة (89.5%) ثم يليها التطبيقات الإلكترونية للدفع (موبي كاش ، خدمة أدفع لي) وبنسبة (84.3%) وبعد ذلك البطاقات الإلكترونية مسبقة الدفع (تداول) وبنسبة (66.2%). من خلال تحليل الجداول السابقة نستخلص أهم العوائق التي تواجه استخدام وسائل الدفع الإلكتروني هي:

- محدودية الأماكن (المتاجر) التي تتعامل بوسائل الدفع الإلكتروني.
- عزوف عدد كبير من المتعاملين (الزبائن) بوسائل الدفع الإلكتروني، بسبب زيادة اسعار البضائع من طرف بعض أصحاب المتاجر المستخدمة لهذه الوسائل.
- تأخر بعض الجهات المسؤولة على وسائل الدفع الإلكتروني عن حل المشاكل التي تحدث للمستفيدين.
- صعوبة الاستخدام من الناحية التقنية لبعض وسائل الدفع الإلكتروني.

8. الخلاصة

تم في هذه الدراسة التعريف بوسائل الدفع الإلكتروني المتاحة في العالم بصفة عامة ، وكذلك ما هو موجود منها في ليبيا بصفة خاصة ، وأيضا تم توضيح آلية عمل هذه الوسائل وطرق الحماية المتوفرة في كل وسيلة منها وأهم المعوقات والصعوبات التي تواجهها في ليبيا وتحد من انتشارها حسب آراء عينة البحث، كما يضع الباحثون لاحقا مجموعة من التوصيات التي يرون أنها ستحسن وتزيد من استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في ليبيا.

9. التوصيات

- 9.1 تشجيع الجهات الخدمية المختلفة الحكومية والخاصة على استخدام وسائل الدفع الإلكتروني.
- 9.2 تحسين البنية التحتية لزيادة إقبال المستخدمين على اقتناء وسائل الدفع الإلكتروني.
- 9.3 العمل على تفعيل الرقابة على مستخدمي الدفع الإلكتروني من التجار منعا للاستغلال.
- 9.4 إيجاد حلول سريعة ومبتكرة لمشاكل العملاء الناتجة عن أخطاء عمليات الدفع الإلكتروني (مثل حدوث مشكلة عند الشراء بالبطاقة المصرفية حيث تخصم القيمة من الزبون ولا تدخل حساب التاجر).
- 9.5 العمل على تصميم تطبيقات إلكترونية سهلة الاستخدام لمختلف مستويات المجتمع.

المراجع:

- [1] الشكري, عبدالعظيم عبدالواحد، وآخرون، (2010)، "التجارة الإلكترونية العربية وأبعادها الاقتصادية -الواقع والتحديات"، جامعة القادسية كلية الادارة والاقتصاد.
- [2] الفراح، عبدالرزاق الطاهر،(2019)، "الصعوبات والتحديات التي تواجه عمل البطاقة الائتمانية بالسوق الليبي"، مجلة الجامعة العدد 21 المجلد الخامس.
- [3] بن عمارة، نوال،(2004)، "وسائل الدفع الإلكترونية (الآفاق و التحديات)" ، مداخلة في إطار الملتقى الدولي للتجارة الإلكترونية.
- [4] فريدة قلقول، "أهمية أنظمة الدفع الإلكتروني في المصارف"، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهدي ، 2013.
- [5] الاتصال بمركز خدمات المشتركين لشركة المدار 1216، شهر يونيو لسنة 2020.
- [6] <https://www.meemapps.com> , may 2020.
- [7] <https://www.arageek.com>, Jun 2020.
- [8] <https://4pcs-solutions.blogspot.com>, Jun 2020.
- [9] <https://ar.wikipedia.org>, May 2020.
- [10] <https://www.almadar.ly>, May 2020.
- [11] <https://www.libya-news.com/libya-news/34846/>, May 2020.