

فاعلية وكفاءة المصارف العاملة في ليبيا

د. عمر مفتاح الساعدي - جامعة سرت

د. أنور عبدالكريم البصير - جامعة طرابلس

تاريخ الارسال: 2019/11/13

تاريخ النشر: أبريل 2020

الملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى الوقوف على فاعلية وكفاءة المصارف الليبية في تقديم خدماتها المصرفية وأداء وظائفها في ظل المتغيرات الإقليمية والدولية التي تكتنف العالم اليوم وخصوصاً الصناعة المصرفية. وقد تم تصميم استبانة لجمع البيانات المتعلقة بالجانب الميداني وتم توزيعها على 120 موظف من 6 مصارف ليبية وهي مصرف الجمهورية ومصرف الصحارى ومصرف الوحدة ومصرف التجارة والتنمية والمصرف التجاري الوطني ومصرف المتحدة للتجارة، وتمت الإجابة على 89 استبانة. وتوصلت الدراسة إلى أن الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف مازالت تقليدية وهناك ارتفاع في تكلفتها مما يؤدي ذلك إلى عدم قدرتها على المنافسة، وأوصت على تطوير الخدمات المصرفية وإدخال التكنولوجيا الحديثة في العمل المصرفي الذي بدوره يخفض من التكلفة.

الكلمات الافتتاحية: المصارف - الفاعلية - الكفاءة - الخدمات - الأداء

Abstract:

The aim of this paper to stand on the effectiveness and efficiency of the Libyan banks in providing banking services and the performance of its functions under the regional and international variables encountered in the world today, especially the banking industry. The questionnaire was designed to collect data on the side of the field and distributed to 120 employees from 6 banks of the Libyan Arab Jamahiriya is Bank of the Republic and Sahara Bank and the Bank of unity and Trade and Development Bank and National Commercial Bank and Bank United of trade, and were answered on 89 questionnaire. The study found that the banking services provided by banks is still a traditional and a rise in cost, leading to its inability to compete, and recommended the development of banking services and the introduction of modern technology in banking operations, which in turn reduces the cost.

Key words: banking - efficiency - efficiency - services - performance

مقدمة:

يواجه القطاع المصرفي تحديات كبيرة منها ما يتعلق بالمنافسة والتي تجبر المصارف على محاولة تقديم خدمات مصرفية متميزة وتلبية رغبات العملاء بأفضل طرق تكنولوجية حديثة، كذلك قدرتها على منافسة المصارف الأجنبية التي أخذت تدخل وتفكر للدخول إلى السوق الليبي والتي بدورها تقدم خدمات بآليات متطورة كالإنترنت مثلاً، وبالتالي قدرة هذه المصارف على تحقيق أهدافها التشغيلية من خلال التركيز على الجودة والتنوع، وكذلك استخدام الموارد المتاحة مثل الأفراد والأموال والآلات بكفاءة عالية.

الأمر الذي يتطلب دراسة فاعلية وكفاءة هذا القطاع للتعرف على مدى إمكانيته في تقديم الخدمات المصرفية المتنوعة، باعتبار أن العمل المصرفي أصبح صناعة، فالمصرف يحول الأموال لديه إلى مخرجات تتوافق في آجالها مع حاجات المقترضين، وإدخال ما يمكن وصفه خطوط إنتاج جديدة توفر من خلالها خدمات مالية متعددة ومتجددة.

❖ مشكلة الدراسة

مشكلة الدراسة تتمثل في الإجابة على الأسئلة التالية:

- 1- ما مدى قدرة المصارف الليبية على تقديم خدمات مصرفية بنوعية وجودة مميزة ؟
- 2- ما مدى قدرة المصارف الليبية على مواكبة التطورات الحالية في عالم الصناعة المصرفية ؟
- 3- هل المصارف الليبية قادرة على تلبية حاجات العملاء اليومية بشكل فوري وسريع ؟
- 4- ما مدى قدرة المصارف الليبية على تقديم خدمات مصرفية متطورة ؟
- 5- هل المصارف الليبية قادرة على منافسة المصارف الأجنبية التي أخذت تقدم خدماتها عبر آليات متطورة كالإنترنت ؟

❖ أهمية الدراسة

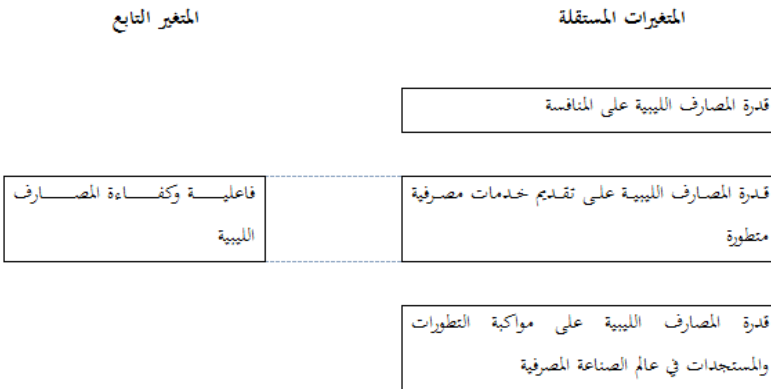
نظراً للتطورات المتسارعة في العلاقات التجارية الإقليمية والدولية التي تفرض نفسها على الصناعة المصرفية فإن الدراسة تكتسب أهميتها لعدة أسباب من أهمها، التحديات الاقتصادية والمنافسة العالمية في عالم يتجه نحو العالمية والمنافسة بين المصارف، وازدياد الحاجة للاهتمام بهذا

القطاع، كذلك تعتبر المصارف الليبية هي الأداء الرئيسة على مستوى الاقتصاد الوطني في تعبئة المدخرات وتوظيفها في أوجه الاستثمار المختلفة، أيضاً فحص مدى تأثير عدد من المتغيرات (قدرة المصارف الليبية على المنافسة، وقدرتها على تقديم خدمات مصرفية متطورة، وقدرتها على مواكبة التطورات والمستجدات في عالم الصناعة المصرفية) على فاعلية وكفاءة المصارف الليبية، أيضاً تقديم مقترحات وتوصيات لتطوير فاعلية وكفاءة المصارف في تقديم خدماتها وأداء وظائفها في ظل التغيرات والمستجدات في عالم الصناعة المصرفية.

❖ أهداف الدراسة

- تسعى هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الذي يمكن أن تؤديه المصارف الليبية في ضوء التغيرات في عالم الصناعة المصرفية من خلال بيان الأهداف التالية:
- 1- تحليل وتقييم تركيبة الجهاز المصرفي الليبي للتعرف على مدى فاعليته وكفاءته في تقديم خدمات مصرفية متطورة.
 - 2- تفحص مدى فاعلية وكفاءة المصارف الليبية في أداء وظائفها.
 - 3- تحديد مدى قدرة المصارف الليبية على منافسة المصارف الأجنبية إذا دخلت للسوق الليبي.
 - 4- الاستفادة المصارف الليبية من التجارب العالمية في مجال تقديم خدمات مصرفية متطورة.

❖ نموذج الدراسة



❖ فرضيات الدراسة

- 1- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قدرة المصارف الليبية على المنافسة وتحقيق الفاعلية والكفاءة.
- 2- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قدرة المصارف الليبية على تقديم خدمات مصرفية متطورة وتحقيق الفاعلية والكفاءة.
- 3- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قدرة المصارف الليبية على مواكبة التطورات والمستجدات في عالم الصناعة المصرفية وتحقيق الفاعلية والكفاءة.

❖ منهجية الدراسة

تم الاعتماد على المنهج الوصفي في تقييم البيانات والمعلومات المتعلقة بفاعلية وكفاءة المصارف الليبية بهدف الوصول إلى نتائج يستفاد منها في تحديد العلاقة بين المتغير التابع الذي يمثل فاعلية وكفاءة المصارف الليبية. وتم التعامل مع الفاعلية والكفاءة على أساس متغير واحد. والمتغيرات المستقلة التي تمثل قدرة المصارف الليبية على المنافسة، وقدرتها على تقديم خدمات مصرفية متطورة، وقدرتها على مواكبة التطورات والمستجدات في عالم الصناعة المصرفية. وتم جمع البيانات من خلال تصميم استبانة لتغطية الجزء الميداني، وتضمن الإطار النظري مجموعة كتب ودراسات وأبحاث وتقارير المصرف المركزي.

❖ مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من المصارف العاملة في ليبيا، وتم اختيار 6 من هذه المصارف وهي مصرف الجمهورية، مصرف الصحارى، مصرف الوحدة، مصرف التجارة والتنمية، المصرف التجاري الوطني، مصرف المتحددة للتجارة. وتم توزيع 120 استبانة على موظفي هذه المصارف وتمت الإجابة على 89 استبانة.

❖ الدراسات السابقة

1- دراسة (عزام، 1999) بعنوان " استراتيجية المصارف العربية في مواجهة المستجدات.

هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية الاندماج المصرفي باعتباره الوسيلة التي تمكن المصارف من مواجهة المستجدات في عالم الصناعة المصرفية، وكيف أدى هذا المفهوم إلى تقليص عدد المصارف الأمريكية من (14500) مصرف في منتصف الثمانينات إلى أقل من (9000) مصرف حالياً، وبينت الدراسة أنه من أجل أن تتمكن المصارف العربية من مواجهة المستجدات فإنه يترتب عليها أن تتبنى استراتيجية التحول من إدارة تقوم على مركزية القرار إلى إدارة قائمة على تامين الأداء، حيث أن بيئة العمل للمصارف قد أصبحت أكثر تنافسية بسبب تغير الظروف، وأن حرية الاختيار أصبحت تفوق كثيراً ما كانت عليه في السابق.

2- دراسة (John Unoski, 2000) بعنوان " قضايا الإدارة العليا بأعمال

المصارف المباشرة والتركيز على العملاء.

هدفت الدراسة إلى أن الانتشار الواسع والمتنوع للخدمات المصرفية المقدمة عبر الشبكات المحوسبة والتي تقترن بإجراءات واسعة من تخفيض القيود أدى إلى زيادة حدة التنافس على الاحتفاظ بالعملاء، ولهذا السبب سعت أعداد متزايدة من المصارف إلى إعادة تعريف نفسها على إنها مصارف تركز على خدمة العملاء، الأمر الذي أدى بالمصارف إلى التطلع لإيجاد حيلولة تقنية واستخدام نظم آلية للتعرف على الوثائق عند جمع المعلومات واستخدامها في إدارة علاقات العملاء.

وتوصلت الدراسة إلى ما يلي:

- أ- هناك علاقة بين موجودات المصارف وتواجدها على الشبكات المحوسبة.
- ب- أن تخفيف القيود وسهولة الوصول إلى الانترنت يفتح الأبواب أمام العديد من الاحتمالات الجديدة والعديد من المشاركين الجدد في قطاع الخدمات المالية والمصرفية.

ت- أن الابتكار التقني يزيد من الربحية أما من خلال زيادة الإيرادات أو من خلال تخفيض التكاليف، حيث أن المعاملة التي تتم عبر الانترنت قد تكلف المصرف قرشاً واحداً تقريباً، في حين أن سحب الشيك من المصرف مباشرة يكلف حوالي دينار واحد.

3- دراسة (Sorter- Swiss, 1999) بعنوان "التغير الهيكلي في القطاع المصرفي"

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح عمليات إعادة الهيكلة في القطاع المصرفي السويسري منذ عام 1990 وتأثير ذلك على انخفاض عدد المصارف من 500 إلى 400 خلال 7 سنوات. أن عمليات الاندماج والحيازة التي شهدتها القطاع المصرفي السويسري أدت إلى تركز وحصر توزيع حصص السوق بين عدد قليل من المصارف المستقلة في القطاع المصرفي. وركزت الدراسة على عمليات إعادة الهيكلة في القطاع المصرفي السويسري وتأثير هذه العملية على انخفاض عدد المصارف، فقد كان من توصيات الدراسة بأن تقوم المصارف بضرورة استخدام قنوات التوزيع الالكترونية الجديدة (كالهاتف الذكي، والصراف الآلي، والانترنت) حتى تتمكن من مواجهة أجواء المنافسة الجديدة، وتحقيق تنافساً بين عدد الفروع وعدد السكان.

4- دراسة (الفضاء، 2004) بعنوان "فاعلية وكفاءة المصارف العاملة في الأردن".

هدفت الدراسة إلى الوقوف على فاعلية وكفاءة المصارف الأردنية في تقديم خدماتها المصرفية وأداء وظائفها في ظل التغيرات المحلية والإقليمية والدولية التي تكتنف عالم اليوم، وانطلقت الدراسة من مشكلة أن عدم فاعلية وكفاءة المصارف الأردنية في تقديم خدماتها المصرفية وأداء وظائفها في ضوء التغيرات الإقليمية والدولية المتسارعة يشجع دخول بنوك أجنبية منافسة لتقديم خدمات مصرفية متطورة في عالم الصناعة المصرفية. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

أ- إن هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية بين قدرة المصارف الأردنية على تقديم خدمات مصرفية متطورة وتحقيق الفاعلية والكفاءة.

ب- إن هناك تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية بين قدرة المصارف الأردنية على مواكبة التطورات والمستجدات في عالم الصناعة المصرفية وتحقيق الفاعلية والكفاءة.

ت- المصارف الأردنية غير جاهزة للتأقلم مع الضغوط المتزايدة للتقنيات كاستخدام قنوات التوزيع الالكترونية.

ث- ارتفاع تكلفة الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف الأردنية.

5- دراسة (عميرة، 1992) بعنوان "كفاءة المصارف التجارية في الأردن من منظور جزئي 1979-1990.

هدفت الدراسة إلى القيام بدراسة تحليلية للمصارف في الأردن للتعرف على كفاءتها وأدائها ومدى قدرتها على استخدام وتوظيف الأموال المتاحة لها في خدمة الاقتصاد الأردني وتحقيق أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية. واستخدمت الدراسة عدة معايير (إنتاجية، ربحية، سيولة، كفاية رأس المال، معيار القيمة المضافة). وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- تأثرت المصارف التجارية بانخفاض سعر صرف الدينار الأردني عام 1988 وأدى هذا إلى تفضيل الأفراد الاحتفاظ بأموالهم على شكل نقد تحت الطلب وأيضاً بسبب أزمة الخليج.
- زيادة حدة المنافسة بسبب إنشاء مصارف جديدة أدى هذه إلى منح المصارف لقروض عالية رفعت من مخاطر الوفاء حيث كانت مخصصات الديون المشكوك فيها عالية جداً.
- مواكبة التطورات في الصناعة المصرفية وخاصة فيما يتعلق باحتساب نسبة ملاءة رأس المال بما يتفق والمعيار الذي وضعته لجنة بازل.
- التركيز على النوعية الجيدة من الأعمال المصرفية واختيار العاملين ذوي الكفاءة الجيدة ورعاية وتدريب وتأهيل العنصر البشري لمواكبة التطورات في القطاع المصرفي.
- تطوير تقنية المعلومات وأنظمتها باعتبارها أهم الوسائل للسيطرة على النفقات واستعمالها في خدمة قرارات المصرف الائتمانية والاستثمارية.

❖ الإطار النظري للدراسة

1. مقدمة

يعتبر الجهاز المصرفي السند الضروري لتنمية القطاعات الإنتاجية في الاقتصاد القومي لأهمية الدور الذي يلعبه في تجميع المدخرات في سائد القطاعات ودفعها إلى قنوات الاستثمار المختلفة عن طريق القروض والتسهيلات الائتمانية المقدمة إليها وإلى المجتمع كافة. إن مدى فاعلية هذا الدور الذي تلعبه المصارف يتأثر إلى حد كبير ببنية الجهاز المصرفي ودرجة تنظيمه والمهام المناطة به والصلاحيات المخولة له.

إن تطور الأسواق المالية والمصرفية الدولية والعمليات التي تؤديها وتطوير أدوات التمويل تفرض على الجهاز المصرفي الليبي أن يواكب هذه التطورات وان يدخل تغييرات في نوع الخدمات التي يقدمها ويرفع كفاءة أدائه، فمستوى الخدمات المصرفية يؤثر في قدرات الاقتصاد الوطني، فلا يمكن وجود أي مؤسسة أو منشأة اقتصادية أو مشروع إنتاجي أو خدمي غير مرتبط بالقطاع المصرفي من خلال إجراءات معاملاته مع عملائه ومستخدميه ومع المؤسسات الأخرى في الداخل والخارج. إن التحسن المستمر في مستوى الخدمات المصرفية على المستوى الدولي وخاصة بعد سماح قانون المصارف والنقد والائتمان للمصارف الأجنبية بفتح فروع لها داخل الدولة، هذا يفرض على الجهاز المصرفي الليبي أن يرفع من مستوى خدماته حتى يستطيع المواكبة والمنافسة المنتظرة، فيجب على المصارف الليبية أن تمتلك الفاعلية والكفاءة لتطوير خدماتها حتى تتمكن من تعزيز وضعها التنافسي في السوق المصرفي.

2. الفاعلية

يشير مفهوم الفاعلية إلى قدرة المنظمة أو المشروع على تحقيق أهدافه، ويتم ذلك كنتيجة لتفاعل عناصر الأداء الكلي للمنظمة من فنية وإدارية وتنظيمية وما يؤثر عليها من مؤثرات داخلية وخارجية، فالمشروع الذي يحقق أهدافه هو فعال، والمشروع الذي لا يحقق أهدافه غير فعال. وتعرف الفاعلية أيضاً على إنها الإنتاجية المرتفعة وقدرة المنظمة التكيف مع البيئة، وعرفت أيضاً على إنها قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها التشغيلية. (أحمد ماهر، 1994).

✓ مقاييس ومؤشرات قياس الفاعلية

- المقاييس المالية.

تركز هذه المقاييس على التكاليف والأسعار، حيث تقوم بعض المنظمات بقياس ناتجها بالشكل الذي يعوضها عن تكاليف الإنتاج والتوزيع، إلا إن هذا المقياس يعاب عليه بالضعف لأنه يتجاهل جودة الناتج وهي مسألة مهمة، وعليه فإن اعتماد التكاليف كمقياس وحيد لا يكفي لإعطاء صورة دقيقة لفاعلية المنظمات.

- المقاييس غير المالية.

لعل من المشاكل التي تواجهها بعض المنظمات صعوبة تحويل الكميات إلى قيم مالية، إلا أن التحديد الكمي قد يكون مقبولاً، حيث أن المنظمات تستخدم الوحدات الحسابية ونقاط النسب المئوية والمصروفات المؤقتة والتقديرات المقارنة للبيانات، كاستخدام معدل دوران العمالة ومعدلات الغياب. (S.B.Prasad, 1976).

3. الكفاءة

تتبع أهمية الكفاءة المصرفية من ارتباط كفاءة القطاع المصرفي مباشرة بإنتاجية الاقتصاد التي تجعل من تحري مستويات الكفاءة لدى المصارف أمراً في غاية الأهمية لمستخدمي القرار داخل القطاع أو خارجه كون أن القطاع المصرفي هو الأكثر حساسية بين القطاعات الاقتصادية المختلفة. وعرفت الكفاءة بأنها كمية الموارد الضرورية لإنتاج وحدة واحدة من الإنتاج، وعرف أيضاً بأنها النسبة القصوى لكمية المخرجات بالنسبة لكمية المدخلات. (أبو قحف، 1993)

✓ مقاييس الكفاءة المصرفية

- الكفاءة السعرية

هي عبارة عن الإنتاج بأقل تكلفة ممكنة من خلال استغلال الموارد الاقتصادية لتحقيق أكبر عائد ممكن باستخدام المدخلات بأقل التكاليف أو عن طريق استخدام مزيج من المدخلات لتحقيق أقل تكاليف ممكنة وبنفس مستوى المخرجات.

- الكفاءة الفنية

وهي نفس استخدام المدخلات من رأس المال والعمل بأقل قدر ممكن لإنتاج الكميات المطلوبة، أو استخدام نفس كمية المدخلات من عناصر الإنتاج لتحقيق معدل منتجات أكبر، أو استخدام كميات أكبر من المدخلات لتحقيق منتجات بنسبة أكبر من الزيادة في المدخلات، وهذا يحقق اقتصاديات الحجم الكبير مما يعني زيادة العائد على الحجم، حيث يؤدي بالنتيجة إلى تخفيض كلفة عناصر الإنتاج عن مستوى معين من الإنتاج دون أن يكون هناك هدر في عناصر الإنتاج المستخدمة.

- الكفاءة التوزيعية

وهي تعكس قدرة المؤسسة على تقليص تكاليفها نتيجة استخدام مدخلات الإنتاج بنسب مثلى وعند مستويات معينة من الأسعار والتكنولوجيا وصولاً لأقل كلفة ممكنة.

4. العوامل المؤثرة على فاعلية وكفاءة المصارف**1.4. العوامل الداخلية**

هي عبارة عن السياسات المالية والإدارية التي تنتهجها إدارة المصرف، وهي تعتمد على كفاءة إدارة المصرف، والتوزيع الجغرافي لوحدها، والنشاط الاقتصادي للسكان في المناطق التي يخدمها، والمنافسة بينه وبين وحدات المصارف الأخرى. ومن هذه العوامل:

- السيولة والربحية: وهي القدرة على تحقيق التوازن بين موارد المصرف واستخداماته، إذ لا يخسر فرصة الحصول على الأرباح مقابل الاحتفاظ بأصول سائلة، ولا يضحى بالقدر المناسب لسيولة أصوله في سبيل تحقيق أرباح مرتفعة.
- الحد من المخاطر: عدم التركيز في منح السلف على عدد محدود من العملاء، أي على المصارف أن تنوع في الضمانات المقدمة لها.
- النمو المستمر للمصرف: التوسع في منح القروض والسلف وطرق أبواب الاستثمار المختلفة عن طريق زيادة مواردها من خلال تنمية الودائع بمختلف أنواعها.

2.4. العوامل الخارجية

- ومن أهمها الالتزامات التي تفرض على المصارف استناداً إلى التشريعات المصرفية، أما تنفيذاً لمتطلبات السياسة العامة أو السياسة النقدية والائتمانية وهي (عميرة، 1992)
- التشريعات التي تحدد الحدود القصوى للقروض والاستثمار وتحديد الأموال السائلة التي يجب أن تحتفظ بها المصارف.
 - التخصيص المصرفي، وهي القواعد التي تراعي آجال التوظيف للأموال من حيث قصيرة أو متوسطة أو طويلة، أو التخصيص وفقاً لطبيعة العملية المصرفية كالتخصص في المعاملات الخارجية أو التخصص في عمليات الاستثمار.

5. التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات

1.5. اختبار صدق وثبات أداة الدراسة

لاختبار ثبات الدراسة تم احتساب معامل الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) للأبعاد المختلفة وللأداء ككل كالتالي:

الجدول رقم (01): معامل الاتساق الداخلي (كرونباخ ألفا) للأبعاد وللأداء

المجال	الاتساق الداخلي
كفاءة وفاعلية المصارف الليبية	0.69
قدرة المصارف الليبية على المنافسة	0.70
قدرة المصارف الليبية على تقديم خدمات مصرفية متطورة	0.77
قدرة المصارف الليبية على مواكبة التطورات والمستجدات في عالم الصناعة المصرفية	0.78
الأداء ككل	0.76

يتضح من الجدول أن قيمة ألفا تجاوزت الحد المقبول والبالغ (0.69) مما يعني أن هذه

المقاييس تتمتع بدرجة جيدة من اتساق داخلي وثبات مقبول لأغراض التحليل.

2.5. اختبار الفرضيات

الفرضية الأولى: لا توجد علاقة ذات تأثير معنوي بين قدرة المصارف الليبية على المنافسة وتحقيق الفاعلية والكفاءة.

الجدول رقم (02): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأثر قدرة المصارف الليبية على المنافسة في تحقيق الفاعلية والكفاءة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات
0.72	4.57	يسعى المصرف إلى تنوع الأنشطة والخدمات المصرفية التي يقدمها
0.74	4.37	يعتبر المصرف قادراً على منافسة المصارف الأخرى داخل ليبيا
0.87	3.45	يولي المصرف أهمية كبيرة لاحتمال دخول مصارف أجنبية إلى ليبيا
0.65	3.4	مجموع الفقرات

نجد من خلال الجدول أن الوسط الحسابي لكل فقرات العامل المستقل هو (3.4) بتأجه ايجابي بالنسبة لقدرة المصارف الليبية على تحقيق الفاعلية والكفاءة من خلال القدرة على المنافسة. حيث كان أعلى وسط حسابي (4.57) للفقرة الأولى بانحراف معياري (0.72) وقد يعود ذلك إلى سعي المصارف الليبية المستمر في العمل على تنوع أنشطتها وخدماتها لتلبية حاجات العملاء.

وقد كان أقل وسط حسابي (4.37) للفقرة الثانية بانحراف معياري (0.74) وقد يرجع السبب في ذلك إلى عدم إيلاء المصارف الليبية أهمية كبيرة في منافسة بعضها بعض. ثم تم استخدام تحليل الانحدار البسيط لإيجاد أثر المنافسة على فاعلية وكفاءة المصارف لاختبار صحة الفرضية الأولى وكانت النتائج كالتالي:

المتغير	R ²	قيمة t	مستوى الدلالة
قدرة المصارف الأردنية على المنافسة	0.33	7.73	0.00

يتبين لنا من الجدول أن قيمة t تساوي (7.73) أي أن هنالك تأثيراً إيجابياً بين قدرة المصارف الليبية على المنافسة (المتغير المستقل) وفاعلية وكفاءة المصارف الليبية (المتغير التابع)، وكان مستوى الدلالة لقيمة t يساوي (0.00) مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية. وجاء معامل التحديد R² (0.33) حيث يبين القدرة التفسيرية لقوة العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل، مما يدل على القدرة الكبيرة للمتغير المستقل في تفسير التغير الحاصل في المتغير التابع وهو فاعلية وكفاءة المصارف الليبية.

الفرضية الثانية: لا توجد علاقة ذات تأثير معنوي بين قدرة المصارف الليبية على تقديم خدمات متطورة وتحقيق الفاعلية والكفاءة.

الجدول رقم (03): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأثر قدرة المصارف الليبية على تقديم

خدمات متطورة و تحقيق الفاعلية والكفاءة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات
1.08	4.24	تمتاز الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف كونها خدمات مصرفية تقتصر على خدمات السحب والإيداع وتحصيل الشيكات وإصدار واستقبال الحوالات ومنح التسهيلات
1.17	4.00	يقوم المصرف على تطوير أساليب العمل بما يتلاءم مع المتطلبات الجديدة للصناعة المصرفية
1.14	3.78	يستطيع المصرف تقديم خدمات مصرفية متطورة
0.99	3.98	مجموع الفقرات

يتبين من الجدول أن الوسط الحسابي لكل الفقرات التي تتعلق بالفرضية الثانية هو (3.98) أي باتجاه الإيجابي، حيث كان أعلى وسط حسابي هو (4.24) بانحراف معياري (1.08) مما يشير ذلك على أن مازالت الخدمات المصرفية المقدمة تقتصر على الخدمات التقليدية. إلا أنه وبالنظر إلى الفقرة الثانية والثالثة والتي كان وسط حسابها (4.00) و (3.78) على التوالي هناك مساعي حثيثة لدى المصارف على تطوير أساليب عملها وأن هناك قدرة لدى المصارف على تقديم خدمات مصرفية متطورة.

ولاختبار صحة الفرضية الثانية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط لإيجاد أثر قدرة المصارف الليبية في تقديم خدمات مصرفية متطورة على تحقيق الفاعلية والكفاءة وكانت النتائج كالتالي:

المتغير	R ²	قيمة t	مستوى الدلالة
قدرة المصارف الليبية على تقديم خدمات مصرفية متطورة	0.413	8.69	0.00

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة t تساوي (8.69) أي أن هنالك تأثيراً إيجابياً بين قدرة المصارف الليبية على المنافسة (المتغير المستقل) وفاعلية وكفاءة المصارف الليبية (المتغير التابع)، وكان مستوى الدلالة لقيمة t يساوي (0.00) مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية. وكان معامل التحديد R² يساوي (0.413) حيث يبين القدرة التفسيرية لقوة العلاقة بين المتغير التابع

والمتغير المستقل، مما يدل على القدرة الكبيرة للمتغير المستقل في تفسير التغير الحاصل في المتغير التابع وهو فاعلية وكفاءة المصارف الليبية.

الفرضية الثالثة: لا توجد علاقة ذات تأثير معنوي بين قدرة المصارف الليبية على مواكبة التطورات والمستجدات في عالم الصناعة المصرفية وتحقيق الفاعلية والكفاءة.

الجدول رقم (04): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لأثر قدرة المصارف الليبية على مواكبة التطورات والمستجدات في عالم الصناعة المصرفية وتحقيق الفاعلية والكفاءة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات
1.08	3.78	إن قدرة المصرف على خلق أسواق ومنتجات تمويلية جديدة تعتبر كبيرة.
1.01	4.08	يواكب المصرف التطورات والمستجدات في عالم الصناعة المصرفية باستمرار
1.24	3.23	يستخدم المصرف آليات متطورة مثل (Internet Banking, Phone Banking) في تقديم الخدمة
0.89	3.66	مجموع الفقرات

يبين من الجدول أن الوسط الحسابي لكل الفقرات التي تتعلق بالفرضية الثالثة هو (3.66) أي باتجاه إيجابي، حيث كان أعلى وسط حسابي هو (4.08) بانحراف معياري (1.01) مما يشير ذلك على أن المصارف تواكب التطورات والمستجدات في عالم الصناعة المصرفية بشكل مستمر. وكان أقل وسط حسابي هو (3.23) للفقرة "استخدام المصرف لآليات متطورة في تقديم الخدمة بانحراف معياري (1.24)، مما يتطلب من المصارف الليبية أن تعمل على التوسع في استخدام قنوات التوزيع الإلكترونية المتطورة في تقديم الخدمات لتتمكن من مواكبة التطورات والمستجدات في الصناعة المصرفية.

ولاختبار صحة الفرضية الثالثة تم استخدام تحليل الانحدار البسيط لإيجاد أثر قدرة المصارف الليبية على مواكبة التطورات والمستجدات في عالم الصناعة المصرفية وتحقيق الفاعلية والكفاءة، وكانت النتائج كالتالي:

المتغير	R ²	قيمة t	مستوى الدلالة
قدرة المصارف الليبية على مواكبة التطورات والمستجدات في عالم الصناعة المصرفية	0.239	9.76	0.00

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة t تساوي (9.76) أي أن هنالك تأثيراً إيجابياً بين قدرة

المصارف الليبية على مواكبة التطورات والمستجدات في عالم الصناعة المصرفية (المتغير المستقل) وفاعلية وكفاءة المصارف الليبية (المتغير التابع)، وكان مستوى الدلالة لقيمة t يساوي (0.00) مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية. وكان معامل التحديد R² يساوي (0.239) حيث يبين القدرة التفسيرية لقوة العلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل، مما يدل على القدرة الكبيرة للمتغير المستقل في تفسير التغير الحاصل في المتغير التابع وهو فاعلية وكفاءة المصارف الليبية. واستكمالاً للتحليل الإحصائي فقد تم توضيح المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات المتعلقة بفاعلية وكفاءة المصارف الليبية وهي (السرعة، المرونة، الدقة، التكلفة) كالتالي:

الجدول رقم (05): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للفقرات المتعلقة بالسرعة

الفقرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
السرعة في إنجاز الخدمات المقدمة للعملاء إحدى المهام المهمة للمصرف	4.53	0.727
شعار المصرف هو عدم انتظار العملاء لفترة طويلة	4.37	0.057
هناك مواءمة بين المساحة المخصصة للعملاء وأوقات تردد العملاء على المصرف	3.45	0.914
الاستجابة السريعة لشكاوى العملاء ضرورة ملحة	4.22	1.03
مجموع الفقرات	4.21	0.81

يتبين من الجدول أن الوسط الحسابي لكل فقرات متغير السرعة هو (4.21) باتجاه إيجابي بالنسبة لتحقيق الفاعلية والكفاءة، في حين بلغ الانحراف المعياري لكل متغير السرعة (0.81) حيث كان أعلى وسط حسابي (4.53) بانحراف معياري (0.727) مما يدل على أنه تشكل السرعة في إنجاز الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء من أولويات المصرف. وقد كان أقل وسط حسابي يساوي (3.45) للفقرة "هناك مواءمة بين المساحة المخصصة للعملاء وأوقات تردد العملاء على المصرف" بانحراف معياري (0.914) قد يعود السبب في ذلك إلى التصميم الداخلي للمصرف.

الجدول رقم (06): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للفقرات المتعلقة بالمرونة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات
1.03	3.4	يقوم موظفو المصرف بالاتصال المباشر بالعملاء وتحسس حاجاتهم وحل مشاكلهم
1.42	3.43	يوفر المصرف مكان انتظار لسيارات العملاء يمتاز بالسعة والأمان والترتيب
1.03	2.13	الإجراءات المصرفية المقدمة في المصرف معقدة
1.01	3.5	اللطافة والبشاشة من السمات الأساسية للعاملين في المصرف عند استقبال العملاء
0.915	3.52	مجموع الفقرات

يتبين من الجدول أن الوسط الحسابي لكل فقرات متغير المرونة هو (3.52) باتجاه ايجابي

بالنسبة لتحقيق الفاعلية والكفاءة، في حين بلغ الانحراف المعياري لكل فقرات متغير المرونة (0.915)، حيث كان أعلى وسط حسابي (3.5) للفقرة " اللطافة والبشاشة من السمات الأساسية للعاملين في المصرف عند استقبال العملاء بانحراف معياري (1.01)، وهذا أمر طبيعي في مؤسسات خدمية تسعى إلى استقطاب العملاء والحفاظ عليهم.

وقد كان أقل وسط حسابي يساوي (2.13) للفقرة " الإجراءات المصرفية المقدمة في المصرف معقدة " بانحراف معياري (1.03) قد يدل على أن المصرف يعمل على تخفيف التعقيدات في إتمام الإجراءات المصرفية.

الجدول رقم (07): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للفقرات المتعلقة بالدقة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات
1.23	2.87	تقديم الكشوفات البنكية وكشوفات العملاء تكون في مواعيد محددة
1.18	4.09	تعمل الأقسام المختلفة في المصرف بتناسق وتكامل
1.18	3.71	يقوم المصرف بفحص أجهزة الكمبيوتر بعد التوقف المفاجئ لضمان استمرارية العمل
1.23	4.21	يجب على المصرف أن يحافظ على أسرار العملاء
0.963	4.32	مجموع الفقرات

يتبين من الجدول أن الوسط الحسابي لكل فقرات متغير الدقة هو (4.32) باتجاه ايجابي

بالنسبة لتحقيق الفاعلية والكفاءة، في حين بلغ الانحراف المعياري لكل فقرات متغير المرونة (0.963)، حيث كان أعلى وسط حسابي (4.21) للفقرة " يجب على المصرف أن يحافظ على

أسرار العملاء" بانحراف معياري (1.23)، وهذا أمر طبيعي في مجال عمل المؤسسات المصرفية. وقد كان أقل وسط حسابي يساوي (2.87) للفقرة" تقديم الكشوفات البنكية وكشوفات العملاء تكون في مواعيد محددة " بانحراف معياري (1.23) وهذا يتطلب من المصرف توفير خدمة تقديم كشوفات العملاء عن طريق الانترنت والصراف الآلي.

الجدول رقم (08): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للفقرات المتعلقة بالتكلفة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الفقرات
1.17	4.27	إن الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف تعتبر عالية التكلفة مقارنة مع المصارف الأخرى
1.3	2.95	يتابع المصرف باستمرار تكلفة الخدمات التي يقدمها
1.14	3.78	يتقاضى المصرف عمولات على جميع الخدمات المقدمة
0.999	3.25	مجموع الفقرات

يتبين من الجدول أن الوسط الحسابي لكل فقرات متغير التكلفة هو (3.25) باتجاه ايجابي بالنسبة لتحقيق الفاعلية والكفاءة، في حين بلغ الانحراف المعياري لكل فقرات متغير التكلفة (0.999)، حيث كان أعلى وسط حسابي (4.27) للفقرة" إن الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف تعتبر عالية التكلفة مقارنة مع المصارف الأخرى " بانحراف معياري (1.17)، وهذا يتطلب من المصرف إعادة النظر في تكلفة الخدمات التي يقدمها للعملاء من أجل استقطاب عدد أكبر والحفاظ عليه. وقد كان أقل وسط حسابي يساوي (2.95) للفقرة" يتابع المصرف باستمرار تكلفة الخدمات التي يقدمها " بانحراف معياري (1.3) وهذا يشير إلى عدم متابعة المصرف لتكلفة الخدمات التي يقدمها للعملاء.

6. النتائج

- 1- سعي المصارف الليبية المستمر في العمل على تنويع أنشطتها وخدماتها لتلبية حاجات العملاء.
- 2- عدم إيلاء المصارف الليبية أهمية كبيرة في منافسة بعضها البعض.
- 3- ارتفاع تكلفة الخدمات التي تقدمها المصارف الليبية.
- 4- ضعف قدرة المصارف الليبية على منافسة المصارف الأجنبية والدولية أذا دخلت السوق الليبي.
- 5- مازالت الخدمات المصرفية المقدمة تقتصر على الخدمات التقليدية، إلا أن هناك مساعي حديثة لدى المصارف على تطوير أساليب عملها وتقديم خدمات متطورة.

التوصيات

- 1- إدخال المنتجات المصرفية الحديثة (كالهاتف الذكي والإنترنت) والتوسع في استخدامها.
- 2- السعي لتعزيز الحجم لأن المستقبل لن يدع مجالاً لبقاء الوحدات الصغيرة، فالبقاء للأفضل والأقوى والأكبر.
- 3- ضرورة تواجد المصارف الليبية في الأسواق الإقليمية والدولية وإيلاء موضوع الدخول للأسواق العالمية أهمية أكبر.
- 4- تطوير خدمات المصارف الليبية للقيام بأعمال مالية ومصرفية شاملة أسوة بالمصارف العالمية المتطورة والتي تتقن في نوعية وكمية الخدمات المقدمة.
- 5- ضرورة إيلاء المصارف الليبية أهمية كبيرة لاحتمال دخول مصارف أجنبية إلى ليبيا.
- 6- ضرورة تحديث النشاط المصرفي وإصلاحه في وضو تحرير التجارة وثورة المعلومات والاتصالات.

7. المراجع

- 1- آل علي، رضا صاحب "2002"، "إدارة المصارف"، مدخل تحليلي كمي معاصر، عمان، دار الفكر.
- 2- عبد الحميد، عبد المطلب "2000"، "البنوك الشاملة"، عملياتها وإدارتها، الإسكندرية، الدار الجامعية.
- 3- القضاة، فادي القضاة "2004"، فاعلية وكفاءة المصارف العاملة في الأردن، رسالة دكتوراه غير منشورة، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية.
- 4- احمد ماهر "1994" اقتصاديات الإدارة" الدار الجامعية للطباعة والنشر الإسكندرية.
- 5- عبدالسلام أبوقحف "1993" اقتصاديات الأعمال، المكتب العربي الحديث الإسكندرية.
- 6- تغريد صلاح الدين عميرة "1992"، "كفاءة البنوك التجارية في الأردن من منظور جزئي، رسالة ماجستير، الجامعة الأردنية، عمان.

7- Noor, Mahmood. & Al Nami, Adnan 2003. Financial And Banking Student In English, Amman: Dar Almassira

8- Rose, Peter, S.2002 Commercial Bank Management 5th Ed. New York Mc Grow-Hill.

9- Curphey, Mariane, E-2001 Cash Management Your Money Online, London :Pearson Education Ltd, 2001. London: Pearson Education Ltd.

10- S.B.Prasad1976. Management In International perspective, New York: Appleton Century Crafts.