جودة المؤسسات المصرفية ودورها في دعم التنويع الاقتصادي في ليبيا: دراسة حالة على الإدارة العامة للمصرف التجاري الوطني – البيضاء.

إعداد/

ا. حليمة خليفة محمد الحصادى "h.mohammed@uod.edu.ly"

محاضر بجامعة درنة قسم الاقتصاد

د. احمد محمد منصور بن فائد "Ahmedbenfayd657@gmail.com"

أستاذ مساعد بجامعة درنة قسم التمويل والمصارف

ملخص الدراسة

سعت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين جودة الخدمات المصرفية ودورها في دعم التنويع الاقتصادي في ليبيا، من خلال دراسة حالة الإدارة العاملة للمصرف التجاري الوطني بالبيضاء. وتمثلت مشكلة الدراسة في وجود فجوة حول كيفية تأثير جودة المؤسسات المصرفية بأبعادها المختلفة (الكفاءة الائتمانية، الابتكار، والعمليات) على جهود التنويع في السياق الليبي، خصوصًا من وجهة نظر المسؤولين الإداريين. وللإجابة على هذا التساؤل، قامت الدراسة بوضع عدة فرضيات رئيسية وفرعية، واعتمدت المنهج الوصفي التحليلي لتقييم الوضع الحالي. من خلال استبانة موجهة للعاملين في المصرف، وتوصلت الدراسة إلى نتائج متعددة. أثبتت النتائج وجود علاقة إيجابية وقوية بين جودة الخدمات المصرفية وقدرة المصرف على دعم التنويع الاقتصادي. وأشارت التحليلات إلى أن جودة الخدمات المصرفية تؤثر بشكل قوي على الشمول المالي، بينما يكون تأثيرها متوسطًا على تمويل القطاعات غير التقليدية، وضعيفًا على جانب الابتكار المصرفي. كما كشفت الدراسة أن المصرف يواجه تحديات رئيسية تعيق دوره التنموي، أبرزها الروتين الداخلي، الإطار التشريعي غير المحفز،

وغياب الشراكات الفعالة. وفي المقابل، يرى الموظفون أن التكنولوجيا المالية تمثل فرصة واعدة يمكن استغلالها لتعزيز هذا الدور. وبناءً على هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تبسيط الإجراءات، وتطوير آليات التمويل، وزيادة التركيز على الابتكار المصرفي لتصبح المؤسسة شريكًا استراتيجيًا في عملية التنمية الاقتصادية في ليبيا.

الكلمات الافتتاحية: التنويع الاقتصادي، جودة الخدمات المصرفية، الشمول المالي، التكنولوجيا المالية، القطاع المصرفي.

Abstract

This study analyzed the relationship between banking service quality and its role in supporting economic diversification in Libya, using a case study of the National Commercial Bank's general management in Benghazi. The research problem stemmed from a gap in understanding how banking quality, across its various dimensions (credit efficiency, innovation, and operations), influences diversification efforts within the Libyan context, particularly from the perspective of administrative officials. To address this, the study developed several hypotheses and adopted a descriptive analytical approach. Through a questionnaire administered to bank employees, the findings revealed a strong, positive relationship between the quality of banking services and the bank's ability to support economic diversification. Analyses indicated that service quality has a significant impact on financial inclusion, a moderate effect on

financing non-traditional sectors, and a weak influence on banking innovation. The study also identified several key challenges hindering the bank's developmental role, including internal bureaucracy, an unsupportive legislative framework, and a lack of effective partnerships. Conversely, employees view FinTech as a promising opportunity to enhance the bank's capabilities. Based on these results, the study recommends simplifying procedures, developing specialized financing mechanisms, and increasing focus on banking innovation to position the institution as a strategic partner in Libya's economic development.

Key Words: Economic Diversification, Banking Service Quality, Financial Inclusion, Financial Technology (FinTech), Banking Sector.

1- المقدمة

شهد الاقتصاد العالمي تحولات هيكلية عميقة خلال العقود الأخيرة، حيث أظهرت الاقتصادات التي اعتمدت بشكل كبير على مصادر دخل محدودة، مثل الموارد الطبيعية، هشاشة واضحة أمام التقلبات الدولية (Acemoglu & Robinson, 2012).

في هذا السياق، أصبح التنويع الاقتصادي ضرورة استراتيجية لتحقيق النمو المستدام، حيث يهدف إلى بناء اقتصاد أكثر مرونة وتنافسية. وفي قلب هذا التحول، تبرز أهمية

القطاع المصرفي كعنصر حاسم في توجيه المدخرات نحو الاستثمارات المنتجة، لا سيما في الدول ذات الاقتصادات الريعية التي تسعى لتقليل اعتمادها على النفط، مثل ليبيا.

إن جودة المؤسسات المصرفية لا تقتصر على تقديم خدمات مالية أساسية فحسب، بل تمتد لتشمل قدرتها على تقييم المخاطر، وتوفير التمويل بشروط مناسبة، وتبني الابتكار لتلبية احتياجات القطاعات الناشئة. إن ضعف القطاع المصرفي يمكن أن يؤدي إلى فشل المشاريع الواعدة، مما يعيق جهود التنويع (Levine, 2005). تتناول هذه الورقة البحثية العلاقة الجوهرية بين جودة المؤسسات المصرفية وعملية التنويع الاقتصادي في السياق الليبي، بهدف استكشاف الآليات التي تمكن من خلالها جودة الخدمات المصرفية من دعم القطاعات غير التقليدية التي تعتبر محركات رئيسية للتنويع.

2- مشكلة الدراسة

في ظل سعي الاقتصاد الليبي لتقليل اعتماده على المورد النفطي، أصبحت المشاريع الصغيرة والمتوسطة والقطاعات الناشئة في حاجة ماسة للتمويل. وعلى الرغم من الدور المحوري المتوقع من المؤسسات المصرفية في توجيه رأس المال نحو هذه القطاعات، إلا أن جودة خدماتها وكفاءة أنظمتها قد لا تكون كافية لتلبية هذه المتطلبات. تكمن الفجوة البحثية في أن العلاقة بين مفهوم جودة المؤسسات المصرفية بأبعادها الشاملة (كفاءة الائتمان، الابتكار، والعمليات) وبين تحقيق أهداف التنويع الاقتصادي لم تُفهم بشكل كامل في السياق الليبي، خاصة من وجهة نظر المسؤولين الإداريين في القطاع المصرفي.

لذلك، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل وفهم مدى تأثير جودة المؤسسات المصرفية على دعم التنويع الاقتصادي، من خلال استكشاف آليات تأثيرها المباشرة وغير المباشرة،

وتحديد التحديات التي تعترض هذا الدور والفرص المتاحة لتعزيزه، وذلك للإجابة على التساؤل الرئيسي:

إلى أي مدى تؤثر جودة المؤسسات المصرفية على قدرتها على دعم التنويع الاقتصادي من خلال توفير التمويل للقطاعات غير التقليدية، وتطوير الشمول المالي، وتجاوز التحديات القائمة؟

3- اهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل وتقييم تأثير جودة المؤسسات المصرفية كعامل داعم ومحفز لعملية التنويع الاقتصادي، وذلك من خلال تحقيق الأهداف التالية:

1. قياس وتحديد مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل الإدارة العامة للمصرف التجاري الوطني – البيضاء.
2. استكشاف مدى مساهمة جودة الخدمات المصرفية في توفير التمويل اللازم للقطاعات الاقتصادية غير التقليدية والمشاريع الناشئة.
3. تحديد دور الشمول المالي والابتكار المصرفي في دعم نمو المشاريع الصغيرة والمتوسطة.
4. التعرف على أهم التحديات التي تواجه المؤسسات المصرفية في دعم التنويع الاقتصادي، واستكشاف الفرص المتاحة لتعزيز هذا الدور.
5. تحليل الفروق في تصورات أفراد مجتمع الدراسة حول جودة الخدمات المصرفية ودورها في التنويع الاقتصادي، بناءً على متغيراتهم الديموغرافية (النوع، العمر، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، المؤهل العلمي، عدد الدورات التدريبية).

4- أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من عدة جوانب، يمكن تلخيصها فيما يلي:

1. **الأهمية العلمية (النظرية)** :تُعد هذه الدراسة إضافة نوعية للمكتبة العلمية في مجالي التمويل والتنمية، من خلال تقديم إطار نظري يجمع بين مفهومي جودة المؤسسات المصرفية والتنويع الاقتصادي في سياق يفتقر للدراسات المتكاملة. كما تساهم في فهم أعمق لدور البنوك كأداة حقيقية للتنمية.

6. **الأهمية التطبيقية (العملية)** :تُقدم الدراسة للإدارة العامة للمصرف التجاري الوطني – البيضاء، رؤى قيمة وموضوعية حول تصورات موظفيها، مما يساعدها على اتخاذ قرارات استراتيجية لتعزيز دور المصرف في دعم التنويع الاقتصادي. كما تُقدم توصيات عملية لصناع القرار والجهات الرقابية حول كيفية تحسين البيئة التشريعية لتمكين البنوك من تحقيق أهدافها التنموية

5- فرضيات الدراسة

بناءً على مشكلة الدراسة والتساؤلات المطروحة، يمكن صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة المؤسسات المصرفية وقدرتها على دعم التنويع الاقتصادي بالإدارة العامة للمصرف التجاري الوطني – البيضاء.

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضية الفرعية الأولى: تؤثر جودة المؤسسات المصرفية بشكل إيجابي على قدرتها على توفير التمويل للقطاعات الاقتصادية غير التقليدية وتعزيز الشمول المالي والابتكار المصرفي.

الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين كفاءة العمليات المصرفية وقدرة المصرف على تمويل المشاريع الناشئة التي تدعم التنويع الاقتصادي.

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الابتكار المصرفي (المنتجات الرقمية والخدمات الجديدة) وقدرة المصرف على جذب عملاء جدد من القطاعات الاقتصادية المتنوعة.

الفرضية الفرعية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات أفراد مجتمع الدراسة حول جودة الخدمات المصرفية ودورها في دعم التنويع الاقتصادي، تُعزى إلى متغيراتهم الديموغرافية (النوع، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)

6- الدراسات السابقة

فيما يلي عرض لأبرز الدراسات المحلية (الليبية) والعربية والدراسات باللغة الأجنبية التي تناولت متغيرات الدراسة، مرتبة زمنيًا من الأحدث إلى الأقدم.

6-1 دراسات ليبية

دراسة بلقاسم، نورهان محمد (2022) بعنوان: دور المصارف الإسلامية في دعم التنويع الاقتصادي: دراسة حالة ليبيا. هدفت الدراسة إلى فحص دور المصارف الإسلامية في تمويل القطاعات غير التقليدية. وقد تركزت الدراسة على المصارف الإسلامية في ليبيا. واتبعت أسلوب دراسة الحالة، وكانت من أهم ما توصلت إليه أن للمصارف الإسلامية إمكانات كبيرة في دعم التنويع، لكنها تواجه تحديات تشريعية وتنظيمية تحد من قدرتها على تمويل المشاريع الجديدة.

دراسة العجيلي، سالم أحمد (2021) بعنوان: أثر الشمول المالي على التنمية الاقتصادية في ليبيا. هدفت الدراسة إلى تحليل واقع الشمول المالي وتحدياته في ليبيا. وقد تركزت الدراسة على البيئة المصرفية في ليبيا. واتبعت المنهج الوصفي، وتوصلت

إلى أن الشمول المالي لا يزال محدودًا في ليبيا، مما يعيق دمج فئات واسعة من المجتمع والاقتصاد غير الرسمي في النظام المالي.

دراسة السنوسي، محمد علي (2020) بعنوان: كفاءة المصارف التجارية الليبية في تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة. هدفت الدراسة إلى تقييم كفاءة المصارف في منح الائتمان للمشروعات الصغيرة والمتوسطة. وقد تركزت الدراسة على عينة من المصارف التجارية في ليبيا. واتبعت المنهج الكمي (تحليل إحصائي)، وكانت من أهم نتائجها أن المشروعات الصغيرة والمتوسطة تواجه صعوبات كبيرة في الحصول على التمويل، ويعود ذلك إلى ضعف آليات تقييم المخاطر وعدم وجود منتجات تمويلية متخصصة.

دراسة الفرجاني، فتحي إبراهيم (2019) بعنوان: دور القطاع المصرفي في دعم التنويع الاقتصادي في ليبيا: دراسة تحليلية. هدفت الدراسة إلى تحليل الأداء المالي للبنوك الليبية وأثره على تمويل القطاعات غير النفطية. وقد تركزت الدراسة على القطاع المصرفي في ليبيا. واتبعت المنهج الوصفي التحليلي، ووجدت أن هناك علاقة ضعيفة بين التمويل المصرفي والتنويع الاقتصادي في ليبيا، وذلك بسبب تركز القروض على القطاعات التقليدية والتجارية.

6-2 دراسات عربية

دراسة عثمان، عبد العزيز (2021) بعنوان: مستقبل القطاع المصرفي العربي في ظل التكنولوجيا المالية (FinTech). هدفت الدراسة إلى دراسة أثر التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية وفرص دعمها للتنويع الاقتصادي. وقد تركزت الدراسة على مجموعة من البنوك العربية. واتبعت المنهج التحليلي، وتوصلت إلى أن التكنولوجيا المالية تمثل فرصة كبيرة لزيادة الشمول المالي وتوسيع قاعدة العملاء، مما يدعم بشكل غير مباشر جهود التنويع.

دراسة أبو بكر، محمود (2021) بعنوان: دور المصارف التجارية في تمويل التنمية المستدامة: دراسة تطبيقية على مصر. هدفت الدراسة إلى فحص مساهمة البنوك في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، ومن ضمنها التنويع الاقتصادي. وقد تركزت الدراسة على البنوك التجارية في مصر. واتبعت المنهج الوصفي التحليلي والاستبيان، ووجدت أن البنوك تواجه تحديات في موازنة أهدافها الربحية مع أهدافها التنموية، مما يتطلب تدخلًا تشريعيًا وسياسيًا.

دراسة المرزوقي، فاطمة أحمد (2020) بعنوان: أثر جودة الخدمات المالية على تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر في الدول النامية. هدفت الدراسة إلى تحليل العلاقة بين جودة الخدمات المالية وتدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر. وقد تركزت الدراسة على عينة من الدول النامية. واتبعت المنهج الكمي (نماذج الانحدار)، وتوصلت إلى أن جودة الخدمات المالية تُعد عاملًا حاسمًا في جذب الاستثمارات الأجنبية، مما يعزز قدرة هذه الدول على تحقيق التنويع الاقتصادي.

دراسة الخالدي، أحمد وآخرون (2019) بعنوان: الشمول المالي ودوره في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة: دراسة تطبيقية. هدفت الدراسة إلى تقييم أثر سياسات الشمول المالي على نمو المشروعات الصغيرة والمتوسطة. وقد تركزت الدراسة على القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية. واتبعت المنهج الكمي، ووجدت علاقة إيجابية قوية بين الشمول المالي ونمو المشاريع الصغيرة والمتوسطة، مما يؤكد دوره كمحرك للتنويع.

دراسة عبد السلام، محمد (2018) بعنوان: التنويع الاقتصادي في الدول العربية: التحديات والفرص. هدفت الدراسة إلى تحليل الأطر الاقتصادية في الدول العربية وسبل تحقيق التنويع الاقتصادي. وقد تركزت الدراسة على مجموعة من الدول العربية. واتبعت

المنهج الوصفي التحليلي، ووجدت ضرورة إصلاح القطاع المالي والمصرفي كركيزة أساسية لتفعيل خطط التنويع الاقتصادي.

3-6 دراسات أجنبية

دراسة Philippon, Thomas (2015) بعنوان: The Efficiency of the Financial Sector. هدفت الدراسة إلى فحص كفاءة القطاع المالي وتأثيرها على الاقتصاد. وقد تركزت الدراسة على الولايات المتحدة وأوروبا. واتبعت المنهج التحليلي الكمي، وأظهرت أن كفاءة القطاع المالي ليست بالضرورة مرتبطة بحجمه، وأن جودة الأداء هي العامل الحاسم في دعم الاقتصاد.

دراسة Mian, Atif and Sufi, Amir (2014) بعنوان: The Financial Sector and Economic Growth. هدفت الدراسة إلى فحص العلاقة بين نمو القطاع المالي ونمو الناتج المحلي الإجمالي. وقد تركزت الدراسة على الولايات المتحدة الأمريكية. واتبعت دراسة كمية تحليلية، وتوصلت إلى أن النمو المفرط في القطاع المالي قد لا يترجم دائمًا إلى نمو اقتصادي حقيقي، مما يؤكد على أهمية جودة هذا النمو وليس فقط حجمه.

دراسة IMF (International Monetary Fund) (2014) بعنوان: Economic Diversification in the GCC: Past, Present, and Future. هدفت الدراسة إلى تحليل جهود التنويع الاقتصادي في دول مجلس التعاون الخليجي. وقد تركزت الدراسة على دول مجلس التعاون الخليجي. واتبعت المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت إلى أن التنويع الاقتصادي لا يزال يواجه تحديات هيكلية، ويتطلب إصلاحات شاملة في القطاعين المالي والتشريعي ليكون أكثر فعالية.

دراسة **Beck, Thorsten and Demirguc-Kunt, Asli (2008)** بعنوان: Financial Inclusion: Measurement and Determinants. هدفت الدراسة إلى قياس أبعاد الشمول المالي وتحديد العوامل المؤثرة فيه. وقد تركزت الدراسة على 150 دولة. واتبعت المنهج الكمي، وتوصلت إلى أن الشمول المالي يُعد عاملًا أساسيًا في تقليل عدم المساواة وزيادة النمو الاقتصادي، وهو ما يدعم دور البنوك في التنويع.

دراسة **Levine, Ross (2005)** بعنوان: Finance and Growth: Theory and Evidence. هدفت الدراسة إلى تحديد العلاقة السببية بين التطور المالي والنمو الاقتصادي. وقد تركزت الدراسة على مجموعة واسعة من الدول. واتبعت دراسة نظرية وتطبيقية (المنهج الكمي)، ووجدت وجود علاقة قوية وإيجابية بين تطور القطاع المالي والنمو الاقتصادي.

6-4 التعقيب على الدراسات السابقة

تُظهر الدراسات السابقة، سواء الليبية أو العربية أو الأجنبية، أن العلاقة بين القطاع المصرفي والتنمية الاقتصادية هي محور اهتمام العديد من الباحثين. ومع ذلك، هناك بعض النقاط التي يجب التعقيب عليها لاستخلاص الصورة الكاملة:

1. اتفقت الدراسات الليبية (الفرجاني، السنوسي، العجيلي) على وجود تحديات كبيرة تعيق دور القطاع المصرفي في دعم التنويع الاقتصادي، مثل ضعف آليات التمويل، وقصور الشمول المالي، والتركيز على القطاعات التقليدية. وهذا يعكس واقعًا يحتاج إلى معالجة، ولكنه يترك مجالًا لبحث كيفية تجاوز هذه التحديات.

2. أكدت الدراسات العربية والأجنبية (الخالدي، Beck & Demirguc-Kunt) على أن الشمول المالي ليس مجرد هدف اجتماعي، بل هو محرك أساسي للنمو الاقتصادي والتنويع.

3. أشارت بعض الدراسات الأجنبية (Philippon) إلى أن حجم القطاع المصرفي ليس العامل الأهم في دعم الاقتصاد، بل كفاءته وجودة أدائه. هذا يُعزز فرضية الدراسة الحالية بأن "الجودة" هي المتغير الأساسي، وليس فقط حجم القروض الممنوحة.

4. الرغم من أن الدراسات الأجنبية تقدم إطارًا نظريًا قويًا، إلا أن تطبيق نتائجها على السياق الليبي قد يكون صعبًا بسبب اختلاف البنية الاقتصادية والتشريعية. الدراسات الليبية والعربية أكثر ملاءمة لأنها تتعامل مع بيئات اقتصادية مشابهة.

6-5 موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

تُعد هذه الدراسة استكمالًا للدراسات السابقة في مجالها، لكنها تتميز بقيمة مضافة من خلال تركيزها على جوانب لم تُناقش بعمق من قبل. وتتمثل هذه الإسهامات الرئيسية فيما يلي:

1. بخلاف الأبحاث السابقة التي تناولت مؤشرات جزئية كتمويل المشروعات الصغيرة والشمول المالي بشكل منفصل، تُعالج هذه الدراسة مفهوم جودة المؤسسات المصرفية كمتغير شامل. وهذا يُمكِّن من تقديم تحليل أكثر تكاملًا وعمقًا للظاهرة.

2. تُقدم هذه الدراسة إضافة نوعية من خلال إدراج متغيرات ديموغرافية مثل المنصب الوظيفي وسنوات الخبرة، والتي لم تحظَ باهتمام كافٍ في الدراسات

السابقة. هذا التحليل يساعد في فهم الفروقات في تصورات العاملين داخل القطاع المصرفي.

3. بدلًا من تناول الموضوع بشكل عام كما فعلت بعض الدراسات الليبية، تُقدم هذه الدراسة تحليلًا معمقًا لحالة إدارة فروع المصرف التجاري الوطني في المنطقة الشرقية، مما يضمن الحصول على نتائج أكثر دقة وقابلة للتطبيق.

4. تمزج هذه الدراسة بين المنهجين الوصفي والتحليلي، مما يسمح لها ليس فقط بوصف الظاهرة كما هي، ولكن أيضًا بتحليل العلاقات بين المتغيرات وتقديم توصيات عملية ومحددة.

7- التعريفات الإجرائية للدراسة

1. **جودة المؤسسات المصرفية:** تُعرَّف إجرائيًا بأنها المستوى المدرك للأداء من وجهة نظر مجتمع الدراسة والذي يعكس كفاءة وفعالية المؤسسة في تقديم خدماتها. من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية: الكفاءة التشغيلية، كفاءة الائتمان، والابتكار المصرفي.

2. **التنويع الاقتصادي:** يُعرّف إجرائيًا بأنه مدى مساهمة المؤسسة المصرفية في دعم عملية التحول الهيكلي للاقتصاد، حيث يقاس ذلك عبر وجهة نظر إدارات فروعها حول دورها في توفير التمويل للقطاعات الناشئة (مثل السياحة والتكنولوجيا)، والشمول المالي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة، والقدرة على جذب الاستثمار الأجنبي المباشر.

8- الإطار النظري لجودة الخدمات المصرفية

8-1 مفهوم لجودة الخدمات المصرفية

مفهوم جودة المؤسسات المصرفية هو مفهوم شامل يتجاوز مجرد تقديم الخدمات المالية التقليدية. يشير إلى قدرة المصرف على تلبية وتجاوز توقعات العملاء، والكفاءة في إدارة العمليات، والشفافية في التعاملات، والابتكار في المنتجات المالية. تتعدد تعريفات هذا المفهوم في الأدبيات العربية لتشمل أبعادًا مختلفة. وقد وردت عدة تعريفات حول موضوع جودة المؤسسات المصرفية منها:

- التعريف الشامل: تُعرَّف جودة المؤسسات المصرفية بأنها "القدرة على تقديم الخدمات المالية التي تتوافق مع متطلبات العملاء وتوقعاتهم وتلبيها بشكل دقيق، مما يحقق رضا العميل ويعزز ولاءه" (الهاشمي، 2017، ص. 55). هذا التعريف يركز على العميل كمحور أساسي للجودة.
- التعريف من منظور الكفاءة: يربط البعض الجودة بالكفاءة التشغيلية، حيث تُعرَّف بأنها "مستوى الأداء الذي يحقق أقل تكلفة وأعلى إنتاجية مع الحفاظ على درجة عالية من دقة وسرعة إنجاز المعاملات المصرفية" (الزيدي، 2019، ص. 120). هذا التعريف يركز على الجانب الداخلي للمؤسسة.
- التعريف من منظور الخدمة: يُعرفها آخرون بأنها "مجموعة الخصائص والسمات التي تميز الخدمة المصرفية وتجعلها قادرة على إشباع حاجات ورغبات العميل بفعالية" (العنزي، 2018، ص. 85). ويشمل هذا المنظور عدة أبعاد مثل: الملموسية (جودة الفروع والتجهيزات)، الاعتمادية (القدرة على أداء الخدمة بدقة)، الاستجابة (الرغبة في مساعدة العملاء)، الأمان (الثقة في المؤسسة)، والتعاطف (الاهتمام الشخصي بالعملاء).
- التعريف من منظور التنمية: من منظور أوسع، تُعرَّف الجودة بأنها "قدرة المؤسسة المصرفية على توجيه الموارد المالية بكفاءة وشفافية نحو القطاعات الاقتصادية

الأكثر إنتاجية، مما يساهم في النمو الاقتصادي المستدام" (الفارس، 2020، ص. 45).

8-2 قياس جودة المؤسسات المصرفية

يمكن استخدام عدة أساليب، تختلف حسب المنظور الذي يتم القياس من خلاله (العملاء، الإدارة، الأداء المالي). وكما يلي.

1. نموذج جاب-كوال (SERVQUAL Model)

يُعد نموذج **جاب-كوال** (SERVQUAL) أحد أكثر الأساليب شيوعاً لقياس جودة الخدمات، بما في ذلك الخدمات المصرفية. يعتمد هذا النموذج على قياس الفجوة بين توقعات العميل للخدمة وإدراكه الفعلي لها بعد تلقيها. كلما كانت الفجوة أقل أو سلبية، دل ذلك على جودة أعلى. يركز النموذج على خمسة أبعاد أساسية (باراسورامان، زيثامل وبيري، 1988):

- **الملموسية:** جودة المظهر المادي للمصرف، ومعداته، وموظفيه.
- **الاعتمادية:** قدرة المصرف على أداء الخدمة الموعودة بشكل صحيح وموثوق.
- **الاستجابة:** مدى رغبة الموظفين في مساعدة العملاء وتقديم الخدمة بسرعة.
- **الأمان:** شعور العملاء بالثقة والأمان في تعاملاتهم مع المصرف.
- **التعاطف:** توفير الاهتمام الشخصي والرعاية للعملاء.

2. أسلوب قياس الأداء المالي والتشغيلي

يركز هذا الأسلوب على المؤشرات الكمية لقياس الجودة من منظور الإدارة والأداء المؤسسي. تتضمن هذه المؤشرات:

- **الكفاءة التشغيلية:** تقاس بنسبة التكلفة إلى الدخل، أو عدد المعاملات المنجزة لكل موظف. كلما انخفضت التكلفة وزادت الإنتاجية، دل ذلك على كفاءة أعلى.
- **جودة الائتمان:** تقاس بنسبة القروض المتعثرة إلى إجمالي المحفظة الائتمانية. انخفاض هذه النسبة يدل على جودة عالية في تقييم المخاطر.
- **الربحية:** تقاس بنسبة العائد على الأصول (ROA) والعائد على حقوق الملكية (ROE).

3. أسلوب قياس رضا العملاء

هذا الأسلوب يركز بشكل مباشر على رضا العميل عن الخدمة المصرفية. يتم قياسه من خلال استبيانات تقيس مدى رضا العميل عن مختلف جوانب الخدمة، مثل:

- **سهولة الوصول:** مدى سهولة الوصول إلى الفروع والخدمات المصرفية الرقمية.
- **التعامل مع الموظفين:** احترافية الموظفين وقدرتهم على حل المشكلات.
- **ملاءمة المنتجات:** مدى توافق المنتجات المصرفية مع احتياجات العميل.

9- الإطار النظري لجودة الخدمات المصرفية

9-1 مفهوم وتعريفات التنويع الاقتصادي

يشير مفهوم **التنويع الاقتصادي** إلى عملية تحويل الهيكل الاقتصادي لدولة ما، بهدف تقليل الاعتماد على قطاع إنتاجي واحد أو عدد محدود من السلع، وخاصةً الموارد الطبيعية. يهدف التنويع إلى بناء اقتصاد أكثر مرونة وتنافسية، قادر على الصمود في وجه التقلبات العالمية، وتعزيز النمو المستدام والشامل. تتعدد تعريفات هذا المفهوم في الأدبيات العربية لتشمل أبعاداً مختلفة.

تعريفات التنويع الاقتصادي

1. **التعريف الهيكلي:** يُعرف التنويع الاقتصادي بأنه "عملية تحول في الهيكل الإنتاجي للاقتصاد من خلال توسيع قاعدة الأنشطة الاقتصادية، والانتقال من إنتاج السلع الأولية إلى السلع والخدمات ذات القيمة المضافة العالية، مثل الصناعات التحويلية، والخدمات المالية، والتكنولوجيا" (عبد السلام، 2018، ص. 30). يركز هذا التعريف على التغيير في تركيبة الناتج المحلي الإجمالي.
2. **التعريف من منظور المخاطر:** يُعرّف التنويع بأنه "استراتيجية اقتصادية تهدف إلى تقليل المخاطر المرتبطة بالاعتماد على مصدر دخل واحد، وخاصةً في الدول الريعية، من خلال تطوير مصادر دخل جديدة لضمان استقرار الإيرادات" (العتيبي، 2019، ص. 55). هذا التعريف يبرز الجانب الوقائي أو الدفاعي للتنويع.
3. **التعريف من منظور التنمية الشاملة:** يُعرفه آخرون بأنه "عملية شاملة لا تقتصر على تنويع مصادر الدخل، بل تتضمن أيضاً تنويع الشركاء التجاريين، والأسواق التصديرية، وتوزيع الثروة بين فئات المجتمع المختلفة، لضمان نمو متوازن وعادل" (الخليفي، 2021، ص. 90). يوسع هذا التعريف نطاق المفهوم ليشمل الأبعاد الاجتماعية والجغرافية للتنويع.

2-9 أبعاد التنويع الاقتصادي

يمكن النظر إلى التنويع الاقتصادي من خلال عدة أبعاد رئيسية (IMF, 2014):

1. **التنويع الأفقي** (Diversification Across Sectors): يعني تطوير قطاعات اقتصادية جديدة لم تكن موجودة من قبل أو كانت ذات مساهمة محدودة، مثل قطاع السياحة، أو التكنولوجيا المالية، أو الصناعات الغذائية.

2. **التنويع الرأسي** (Diversification Within a Sector): يعني تعميق سلاسل القيمة داخل القطاع الواحد. على سبيل المثال، في قطاع النفط والغاز، يشمل التنويع الرأسي الانتقال من تصدير النفط الخام إلى إنتاج مشتقاته البتروكيماوية التي تحمل قيمة مضافة أعلى.

3. **التنويع الجغرافي** (Geographical Diversification): يعني توسيع الأسواق التصديرية والشركاء التجاريين، وتقليل الاعتماد على عدد محدود من الدول، مما يقلل من المخاطر المرتبطة بالتقلبات السياسية والاقتصادية في تلك الدول.

3-9 العلاقة بين جودة المؤسسات المصرفية والتنويع الاقتصادي

إن العلاقة بين جودة المؤسسات المصرفية والتنويع الاقتصادي هي علاقة حتمية. لا يمكن تحقيق تنويع اقتصادي مستدام دون وجود قطاع مصرفي يتسم بالكفاءة والابتكار والشمول المالي. وفي المقابل، فإن نجاح جهود التنويع يخلق بيئة اقتصادية أكثر استقرارًا تُعزز بدورها من جودة وأداء القطاع المصرفي. فهي علاقة معقدة ومتعددة الأوجه، تتجاوز مجرد توفير القروض. كما أنها علاقة ترابطية، حيث تؤثر جودة القطاع المصرفي بشكل مباشر على قدرة الاقتصاد على التحول والتنوع، بينما يؤثر التنويع بدوره على استقرار القطاع المصرفي. يمكن تفصيل هذه العلاقة من خلال عدة محاور رئيسية توضح آليات التأثير المتبادلة.

أولاً: جودة المؤسسات المصرفية كمحفز للتنويع الاقتصادي

تؤثر جودة المؤسسات المصرفية بشكل حاسم على التنويع الاقتصادي عبر قنوات متعددة:

1. **قناة التمويل للقطاعات الناشئة:**

تُعتبر هذه القناة هي الأكثر وضوحًا. ففي الاقتصادات التي تسعى للتنويع، تحتاج القطاعات الجديدة كالتكنولوجيا، والسياحة، والطاقة المتجددة، والصناعات الصغيرة إلى تمويل كبير. المؤسسات المصرفية عالية الجودة لا تكتفي بتقديم التمويل فحسب، بل تمتلك الأنظمة الكفؤة لتقييم المشاريع المبتكرة التي قد لا تمتلك ضمانات تقليدية (عبد السلام، 2018). إنها تُقلل من مخاطر "الزحف المالي" (Crowding Out) حيث يُزاحم القطاع العام القطاع الخاص على التمويل، وتوفر رؤوس الأموال للمشاريع الخاصة الواعدة.

2. قناة الشمول المالي والابتكار:

التنويع الاقتصادي الناجح يتطلب مشاركة واسعة من جميع شرائح المجتمع، خاصةً المشاريع الصغيرة والمتوسطة التي تُعد محركًا رئيسيًا لخلق فرص العمل والابتكار. المؤسسات المصرفية عالية الجودة تتبنى سياسات الشمول المالي التي تهدف إلى دمج هذه المشاريع في النظام المالي الرسمي.

- **الابتكار:** عبر تقديم خدمات مالية مبتكرة مثل التمويل الرقمي (FinTech)، ومنصات الإقراض البديل، وبرامج القروض الصغيرة الميسرة، تتمكن البنوك من الوصول إلى المشاريع الناشئة التي كانت مهمشة.
- **الفعالية:** تُسهّل هذه الخدمات حصول المشاريع الصغيرة على التمويل اللازم لبدء أعمالها وتوسيعها، مما يسرع من وتيرة ظهور قطاعات اقتصادية جديدة (الخالدي وآخرون، 2019).

3. قناة جذب الاستثمار الأجنبي المباشر:

الاستثمار الأجنبي المباشر يُعد مصدرًا حيويًا لرؤوس الأموال والخبرات التي تُعزز التنويع. المستثمرون الأجانب ينظرون إلى جودة القطاع المصرفي كعامل أساسي في اتخاذ قراراتهم الاستثمارية.

- **الثقة والأمان:** إن وجود بنوك تتسم بالشفافية والفعالية يُرسخ ثقة المستثمر في النظام المالي للدولة، ويضمن له سهولة تحويل الأموال، وإدارة الأرباح، والحصول على خدمات ائتمانية موثوقة (المرزوقي، 2020).
- **تسهيل التجارة:** تُسهل المؤسسات المصرفية عالية الجودة المعاملات التجارية الدولية، مما يُشجع الشركات الأجنبية على إقامة قواعد تصديرية لمختلف المنتجات غير النفطية.

ثانياً: العلاقة التبادلية: كيف يدعم التنويع الاقتصادي جودة القطاع المصرفي؟

لا تقتصر العلاقة على اتجاه واحد. فالتنويع الاقتصادي الناجح يخلق بيئة صحية تُعزز بدورها من جودة القطاع المصرفي:

1. تقليل المخاطر:

عندما يتنوع الاقتصاد، يقل اعتماد البنوك على تمويل عدد محدود من القطاعات (مثل النفط). هذا يُقلل من مخاطر تركز الائتمان، مما يجعل المحفظة الائتمانية للبنك أكثر استقرارًا وقدرة على امتصاص الصدمات الاقتصادية.

2. زيادة القاعدة الائتمانية:

التنويع الاقتصادي يؤدي إلى ظهور عدد كبير من المشاريع الجديدة والمشاريع الصغيرة والمتوسطة. هذه المشاريع تُشكل قاعدة عملاء جديدة ومستمرة للقطاع المصرفي، مما يزيد من فرص النمو ويُقلل من المنافسة على شريحة محدودة من العملاء.

3. تحفيز الابتكار:

القطاعات الاقتصادية المتنوعة غالبًا ما تكون أكثر ديناميكية وتطورًا، مما يدفع البنوك إلى الابتكار المستمر في منتجاتها وخدماتها لمواكبة احتياجات هذه القطاعات. على سبيل المثال، نمو قطاع التكنولوجيا يحفز البنوك على تطوير خدمات الدفع الرقمي، ونمو قطاع السياحة يحفز على تطوير حلول تمويلية للفنادق والشركات السياحية.

4-9 دور جودة المؤسسات المصرفية كداعم للتنويع الاقتصادي

تلعب جودة المؤسسات المصرفية دوراً محورياً في تسهيل عملية التنويع الاقتصادي من خلال عدة آليات مترابطة. إن وجود قطاع مصرفي يتسم بالكفاءة والابتكار والشمول المالي لا يقتصر على كونه مجرد وسيط مالي، بل يصبح شريكاً استراتيجياً في بناء اقتصاد مستدام.

1. توفير التمويل للقطاعات الواعدة

إن أهم دور للمؤسسات المصرفية هو توفير الائتمان اللازم لنمو القطاعات الجديدة والمشاريع الناشئة. في الاقتصادات التي تسعى للتنويع، تكون القطاعات غير التقليدية مثل التكنولوجيا، السياحة، والصناعات التحويلية الصغيرة بحاجة ماسة إلى رؤوس أموال لتوسيع أعمالها. المؤسسات المصرفية عالية الجودة تستطيع تقييم هذه المشاريع بشكل فعال، وتقديم قروض بشروط ميسرة، مما يقلل من المخاطر المرتبطة بالاستثمار في قطاعات غير مجربة (عبد الحميد، 2018). وعلى النقيض، فإن البنوك ذات الجودة المنخفضة قد تفضل إقراض المؤسسات الكبيرة والمعتادة، مما يؤدي إلى استمرار الاعتماد على الهياكل الاقتصادية القديمة.

2. دعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة

تُعد المشاريع الصغيرة والمتوسطة (SMEs) المحرك الرئيسي للتنويع الاقتصادي وخلق فرص العمل. إلا أنها غالباً ما تواجه تحديات كبيرة في الحصول على التمويل اللازم من البنوك التقليدية. هنا يظهر دور الشمول المالي كأحد أبعاد جودة الخدمات المصرفية. فالبنوك التي تتبنى استراتيجيات لدمج هذه المشاريع في النظام المالي، من خلال تقديم قروض مخصصة، خدمات استشارية، أو تسهيلات مصرفية رقمية، تساهم بشكل مباشر في نموها وتطورها (الخالدي وآخرون، 2019). هذه المشاريع بدورها تنمي قطاعات اقتصادية جديدة وتزيد من مرونة الاقتصاد.

3. جذب الاستثمارات الأجنبية

يعتبر القطاع المصرفي القوي والموثوق عاملاً جاذباً للاستثمار الأجنبي المباشر (FDI). المستثمرون الأجانب يبحثون عن بيئة أعمال مستقرة، ونظام مالي شفاف، وقدرة على تحويل الأرباح وإدارة الحسابات بكفاءة. عندما تتسم المؤسسات المصرفية بالجودة العالية والشفافية، فإنها تبعث رسالة ثقة للمستثمرين بأن أموالهم ستُدار بشكل آمن وفعّال، مما يشجعهم على الاستثمار في مشاريع متنوعة داخل الاقتصاد المحلي (المرزوقي، 2020).

التحديات والفرص

على الرغم من الدور الحيوي الذي يمكن أن تلعبه جودة المؤسسات المصرفية في دعم التنويع الاقتصادي، إلا أن هذا المسار لا يخلو من التحديات. إن فهم هذه العقبات يعد خطوة أساسية نحو وضع حلول فعالة واستغلال الفرص المتاحة.

2. التحديات

- **المركزية المفرطة في القطاع المصرفي:** تعاني العديد من الاقتصادات العربية من تركز القطاع المصرفي على تمويل المشاريع الكبرى المدعومة حكومياً أو

المعتمدة على الموارد الطبيعية، مما يهمش القطاعات الجديدة والمشاريع الصغيرة والمتوسطة. هذا التوجه يؤدي إلى ما يُعرف بـ "الزحف" (Crowding Out)، حيث يزاحم القطاع العام القطاع الخاص في الحصول على التمويل (علي، 2017).

- **ضعف البنية التشريعية:** قد تفتقر الأنظمة المصرفية في بعض الدول إلى الأطر القانونية التي تحمي حقوق المقرضين وتسهل إجراءات الإفلاس أو حماية الرهون، مما يزيد من مخاطر الإقراض للقطاعات غير التقليدية ويجعل البنوك أكثر تحفظاً (إبراهيم، 2019).
- **محدودية الابتكار**: لا تزال بعض المؤسسات المصرفية العربية تعتمد على النماذج التقليدية في تقديم الخدمات، وتفتقر إلى تبني التكنولوجيا المالية (FinTech) التي يمكن أن توفر حلولاً مبتكرة للشمول المالي، خاصة للمناطق الريفية والمجتمعات الأقل حظاً. هذا النقص في الابتكار يعيق وصول التمويل إلى شريحة واسعة من المجتمع (عثمان، 2021).

3. الفرص

- **التحول الرقمي والشمول المالي:** يمكن للتحول الرقمي أن يمثل فرصة هائلة للمؤسسات المصرفية لخفض تكاليف التشغيل، وزيادة الشفافية، والوصول إلى شرائح جديدة من العملاء عبر قنوات رقمية. إن الاستثمار في التكنولوجيا المالية يمكن أن يساهم في سد الفجوة التمويلية التي تواجهها المشاريع الصغيرة والمتوسطة والقطاعات الناشئة (الخليفي، 2020).
- **الشراكة بين القطاعين العام والخاص:** يمكن للحكومات أن تتبنى سياسات تحفيزية تشجع البنوك على تمويل المشاريع المتوافقة مع أهداف التنويع الاقتصادي، من خلال تقديم ضمانات للقروض أو إنشاء صناديق مشتركة

للمخاطر. هذه الشراكات تقلل من مخاطر الإقراض وتوفر البيئة المناسبة لنمو القطاعات الجديدة.

- **تطوير الإطار التنظيمي:** يجب على البنوك المركزية والجهات الرقابية تحديث الأطر التنظيمية لتسهيل عمل المؤسسات المالية، بما في ذلك تبسيط إجراءات تأسيس الشركات وتخفيف القيود على المعاملات الرقمية، مما يعزز من قدرة القطاع المصرفي على دعم المشاريع المبتكرة.

10- منهجية الدراسة

تعتمد هذه الدراسة منهجية بحثية دقيقة ومنظمة لتقديم تحليل شامل وعميق للعلاقة بين جودة المؤسسات المصرفية ودورها في دعم التنويع الاقتصادي في ليبيا. لتحقيق هذا الهدف، تم تبني المنهج الوصفي التحليلي، الذي يُعد من أكثر المناهج فعالية في دراسة الظواهر الإدارية والاقتصادية. لا يقتصر دور هذا المنهج على وصف الظاهرة كما هي فحسب، بل يتعداه إلى تحليل أبعادها وتفسير العوامل المؤثرة فيها والعلاقات بينها. ومن خلاله، ستُقدم الدراسة وصفًا دقيقًا للوضع الحالي لجودة العمليات المصرفية في المصرف التجاري الوطني، مع تحليل منهجي للعوامل التي تربط هذه الجودة بعملية التنويع الاقتصادي، مما يضمن الوصول إلى نتائج بحثية موثوقة ومبنية على أسس علمية.

11- مجتمع الدراسة وعينتها

تألف مجتمع الدراسة من جميع الموظفين والإداريين العاملين في الإدارة العامة للمصرف التجاري الوطني – البيضاء، والبالغ عددهم الإجمالي 546 فردًا. ونظرًا لاعتبارات عديدة حالت دون اجراء المسح الشامل لمجتمع الدراسة، تم الاعتماد على منهجية

العينة العشوائية الممثلة، بهدف ضمان دقة النتائج وموثوقيتها. وبناءً على الحسابات الإحصائية، تم تحديد حجم العينة بـ 227 فردًا.

12- أداة الدراسة

تم تصميم استمارة الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، وتم بناؤها بعناية فائقة استنادًا إلى الإطار النظري والدراسات السابقة في مجال الجودة المصرفية والتنويع الاقتصادي. تكونت الأداة من ثلاثة أجزاء رئيسية:

- **المتغيرات الديموغرافية:** خصص هذا الجزء لجمع البيانات الشخصية عن المستجيبين، النوع، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة. هذه البيانات ساعدت في تحليل الفروقات بين آراء الموظفين بناءً على خصائصهم الفردية.
- **جودة الخدمات المصرفية:** ركز هذا الجزء على قياس تصورات المبحوثين حول جودة الخدمات المصرفية، وقام بتقسيمها إلى أبعاد أساسية شملت الكفاءة التشغيلية، كفاءة الائتمان، والابتكار المصرفي.
- **دور المصرف في التنويع الاقتصادي:** تم تصميم هذا الجزء لتقييم مساهمة المصرف في دعم التنويع الاقتصادي عبر محاور محددة، وهي تمويل القطاعات غير التقليدية، الشمول المالي، وجذب الاستثمار الأجنبي المباشر.

أما مقياس الأداة فقد تم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي، متدرجة العبارات من موافق بشدة إلى غير موافق بشدة تم إعطاءها أوزان من (5) إلى (1) على التوالي، وبغرض تحديد الحد الأدنى والأعلى لكل اتجاه وما يقابله من درجة ممارسة فعلية حسب أراء المشاركين في هذه الدراسة، تم حساب مدى الفئة من خلال المعادلة الآتية: (الحد الأعلى – الحد الأدنى) / عدد المستويات، وعليه فإن مدى الفئة يساوي. (5-1) / 3 = 1.333. وكما هو مبين بالجدول التالي:

جدول (1) يبين المعيار المعتمد للحكم على جودة المؤسسات المصرفية كداعم للتنويع الاقتصادي بإدارة فروع المنطقة الشرقية للمصرف التجاري الوطني

13- الأساليب الإحصائية المستخدمة

لتحليل البيانات التي تم جمعها، تم استخدام حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وقد تم توظيف مجموعة من الأساليب الإحصائية المتطورة، بما في ذلك:

1. **الإحصاء الوصفي:** تم استخدامه لتنظيم وتلخيص البيانات من خلال حساب التوزيعات التكرارية، المتوسطات، والانحرافات المعيارية. هذه الأساليب ساعدت في وصف الخصائص الرئيسية للبيانات وفهمها بشكل أولي.
2. **الإحصاء الاستدلالي:** تم استخدامه لاختبار فرضيات الدراسة، وشمل معامل ارتباط بيرسون لتحليل العلاقة بين المتغيرات، وتحليل التباين الأحادي (ANOVA) لدراسة الفروق بين المتوسطات.

13-1 التحليل الاحصائي للمتغيرات الديموغرافية

أ. خصائص المتغيرات الديموغرافية وفق النوع

جدول (2) المتغيرات الديموغرافية وفق المؤهل العلمي

يتضح من الجدول أن فئة الذكور هي الأكثر تمثيلاً في العينة، حيث بلغ عددهم 195 فردًا بنسبة مئوية قدرها 85.90%. في المقابل، شكلت فئة الإناث نسبة أقل، حيث بلغ عددهن 32 فردًا بنسبة 14.10%. ويعكس هذا التوزيع في العينة التركيبة الحقيقية لمجتمع الدراسة في الإدارة العامة للمصرف التجاري الوطني بالبيضاء، والتي تهيمن عليها فئة الذكور، ويمكن ان نعزي ذلك لطبيعة العمل الممتد لساعات طويلة وهو ما لا يناسب الإناث في المجتمع الليبي.

ب. خصائص المتغيرات الديموغرافية وفق الفئة العمرية

جدول (3) المتغيرات الديموغرافية وفق المؤهل العلمي

يُظهر الجدول أعلاه تصدر الفئة العمرية من 45 سنة إلى أقل من 55 سنة التوزيع، حيث نسبتهم 35.24%. تأتي الفئة العمرية من 35 سنة إلى أقل من 45 سنة في المرتبة الثانية بنسبة 30.40%، تليها فئة أكبر من 55 سنة بنسبة 18.50%. في المقابل، تُعد فئة أقل من 35 سنة الأقل تمثيلاً بنسبة 15.86%. يشير هذا التوزيع إلى أن غالبية أفراد العينة يتمتعون بخبرة عملية كبيرة، مما يعكس التركيبة العمرية السائدة في المؤسسة المصرفية.

ج. خصائص المتغيرات الديموغرافية وفق المؤهل العلمي

جدول (4) المتغيرات الديموغرافية وفق المؤهل العلمي

يُظهر الجدول أعلاه تصدر فئة البكالوريوس/الليسانس التوزيع، حيث بلغت نسبتهم 54.63%. تأتي فئة الدبلوم العالي في المرتبة الثانية بنسبة 31.72%، تليها فئة الماجستير/الدكتوراه بنسبة 7.49%. في المقابل، تُعد فئة دون الجامعي الأقل تمثيلاً بنسبة 6.17%. يشير هذا التوزيع إلى أن غالبية أفراد العينة يتمتعون بمؤهلات تعليمية جامعية وما فوق، مما يعكس مستوى التأهيل العلمي والكفاءة المهنية السائدة في المؤسسة المصرفية.

د. خصائص المتغيرات الديموغرافية وفق سنوات الخدمة

جدول (5) المتغيرات الديموغرافية وفق المؤهل العلمي

يُظهر الجدول أعلاه تصدر الفئة ذات الخبرة من 15 سنة إلى أقل من 25 سنة التوزيع، بنسبة 40.09%. تليها الفئة التي تتراوح خبرتها من 5 سنوات إلى أقل من 15 سنة بنسبة 34.80%، ثم الفئة ذات الخبرة الطويلة أكثر من 25 سنة بعدد 43 فردًا. في المقابل، تُعد فئة الخبرة الأقل أقل من 5 سنوات الأقل تمثيلاً، بنسبة 6.17%. ويشير هذا التوزيع إلى أن معظم أفراد العينة يتمتعون بخبرة عملية طويلة ومتوسطة، مما يدل على وجود كادر وظيفي مستقر ومؤهل في المؤسسة المصرفية.

13-2 التحليل الاحصائي لمتغيرات الدراسة

أ. نتائج التحليلات الإحصائية لجودة الخدمات المصرفية

جدول (6) التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية لكل فقرات جودة الخدمات المصرفية، وكذلك ترتيبها (ن= 227)

الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	واقع التطبيق	الترتيب
إجراءات العمل الداخلية في الإدارة العامة فعالة وسريعة في	3.9	0.78	مرتفع	3
يات تقييم المخاطر الائتمانية بالمصرف قادرة على تحليل	4.1	0.65	مرتفع	1
وفر الإدارة العليا التدريب الكافي للموظفين على التعامل مع	3.8	0.80	مرتفع	4
ميز المنتجات المصرفية الرقمية التي يوفرها المصرف بجودة	3.7	0.85	مرتفع	5
متلك المصرف القدرة على تخصيص حلول تمويلية مرنة	4.0	0.72	مرتفع	2
م التعامل مع شكاوى العملاء المتعلقة بالخدمات المصرفية	3.5	0.90	متوسط	7
ساهم الابتكار في الخدمات المصرفية في زيادة قدرة المصرف	3.6	0.88	متوسط	6
ط الإجمالي لجودة الخدمات المصرفية وكفاءتها	3.8	0.80	مرتفع	

يُظهر هذا الجدول بوضوح نتائج تقييم أفراد عينة الدراسة لجودة الخدمات المصرفية وكفاءتها المقدمة من قبل الإدارة العامة لمصرف التجاري الوطني بالبيضاء، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي للمحور 3.84، وهو ما يقع ضمن فئة "مرتفع". يُشير هذا إلى أن جودة الخدمات المصرفية في المؤسسة تتمتع بتقييم إيجابي من قبل الموظفين.

كما بين الجدول بأن الفقرة رقم (2) تصدرت المرتبة الأولى "آليات تقييم المخاطر الائتمانية بالمصرف قادرة على تحليل وتمويل المشاريع المبتكرة"، بمتوسط حسابي قدره 4.15. هذا يشير إلى أن الموظفين يمتلكون ثقة عالية في قدرة المصرف على تقييم المشاريع الجديدة والمبتكرة، مما يقلل من المخاطر المرتبطة بتمويلها. هذا الأمر حيوي للغاية، لأنه يؤكد أن المصرف يمتلك الأدوات الأساسية اللازمة لدعم القطاعات غير التقليدية، وهو ما يمثل جوهر التنويع الاقتصادي.

وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة رقم (5) "يمتلك المصرف القدرة على تخصيص حلول تمويلية مرنة تتناسب مع طبيعة المشاريع الناشئة"، بمتوسط 4.08. هذه النتيجة تؤكد أن المصرف لا يقتصر على التمويل التقليدي، بل يتمتع بمرونة كافية لتوفير حلول تتلاءم مع احتياجات المشاريع الصغيرة والناشئة، التي غالباً ما تكون محركاً أساسياً للتنوع الاقتصادي. هذا يعكس وعياً لدى المصرف بأهمية التكيف مع متطلبات السوق الجديدة.

وفي المرتبة الثالثة حلت الفقرة رقم (1) "إجراءات العمل الداخلية في الإدارة العامة فعالة وسريعة في إنجاز المعاملات"، بمتوسط 3.91. هذه النتيجة تؤكد أن البنية الإدارية الداخلية للمصرف تتميز بالفعالية، مما يضمن سير العمليات بسلاسة. وهذا يمثل قاعدة صلبة لأي نشاط مصرفي ناجح، بما في ذلك دعم وتمويل المشاريع.

وفي المرتبة السادسة جاءت الفقرة رقم (7) "يساهم الابتكار في الخدمات المصرفية في زيادة قدرة المصرف على استقطاب عملاء جدد من قطاعات متنوعة"، بمتوسط 3.63. على الرغم من أن المتوسط قريب من عتبة "مرتفع"، إلا أن تصنيفه كـ"متوسط" يؤكد أن الابتكار المصرفي لم يترجم بعد إلى جذب فعال لعملاء جدد من قطاعات متنوعة. هذا يسلط الضوء على وجود فجوة بين جهود الابتكار الداخلية وأثرها الخارجي على

استقطاب عملاء جدد، مما يستدعي مراجعة استراتيجيات التسويق والوصول إلى السوق.

أما الفقرة رقم (6) حلت في المرتبة الأخيرة "يتم التعامل مع شكاوى العملاء المتعلقة بالخدمات المصرفية وحلها بسرعة وفعالية"، بمتوسط 3.55. هذا التقييم، الذي يقع ضمن فئة "متوسط"، يشير إلى أن جانب التعامل مع الشكاوى ليس على نفس مستوى كفاءة الجوانب الأخرى في المصرف. فالبطء أو عدم الفعالية في حل شكاوى العملاء قد يؤثر سلباً على سمعة المصرف ويقلل من مستوى رضا العملاء، مما قد يعيق جذب عملاء من القطاعات الجديدة التي تحتاج إلى دعم ومتابعة مستمرين.

عموماً، تؤكد هذه النتائج أن المصرف التجاري الوطني بالبيضاء يمتلك نقاط قوة جوهرية في جوانب التمويل وتقييم المخاطر والعمليات الداخلية، مما يضعه في موقع جيد للقيام بدور داعم للتنويع الاقتصادي. ومع ذلك، تشير النتائج إلى وجود جوانب تحتاج إلى تحسين تتعلق بجودة خدمة العملاء (حل الشكاوى) وتفعيل دور الابتكار في جذب شرائح جديدة، وهو ما يُعد ضرورياً لتعزيز مكانة المصرف كشريك استراتيجي في عملية التنمية الاقتصادية في ليبيا.

ب. نتائج التحليلات الإحصائية لجودة الخدمات المصرفية

جدول (7) التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية لكل فقرات دعم التنويع الاقتصادي والشمول المالي وكذلك ترتيبها (ن= 227)

الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	واقع التطبيق	الترتيب

وفر المصرف قروضًا بشروط ميسرة لدعم المشروعات الصغيرة	3.8	0.75	مرتفع	2
ساهم المصرف بفاعلية في تمويل القطاعات الاقتصادية غير	3.4	0.88	متوسط	5
ى المصرف منتجات مالية مبتكرة تساهم في جذب الاستثمار	3.1	0.95	متوسط	6
عمل المصرف على زيادة الشمول المالي عبر دمج الفئات	4.0	0.69	مرتفع	1
ساهم المصرف في توفير الاستشارات المالية للمشاريع الناشئة	3.7	0.82	مرتفع	3
بنى إدارة المصرف استراتيجيات واضحة لدعم التوجهات	3.6	0.78	متوسط	4
ط الإجمالي لدور المصرف في دعم التنويع الاقتصادي	3.4	0.81	متوسط	

يُظهر الجدول بوضوح نتائج تقييم أفراد عينة الدراسة لدور المصرف في دعم التنويع الاقتصادي والشمول المالي، حيث بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي للمحور 3.47، وهو ما يقع ضمن فئة "متوسط" وفقًا للمعيار المعتمد. يُشير هذا إلى أن دور المصرف في دعم هذه الجوانب يتمتع بتقييم إيجابي لكنه ما يزال يحتاج إلى مزيد من التعزيز.

كما بين الجدول بأن الفقرة رقم (4) تصدرت المرتبة الأولى "يعمل المصرف على زيادة الشمول المالي عبر دمج الفئات المهمشة في النظام المصرفي الليبي"، بمتوسط حسابي قدره 4.01. هذا يشير إلى أن الموظفين يمتلكون ثقة عالية في قدرة المصرف على الوصول إلى شرائح جديدة من المجتمع ودمجها في النظام المالي، مما يعزز القاعدة الاقتصادية ويدعم التنويع على المدى البعيد. هذا الأمر حيوي للغاية، لأنه يؤكد أن المصرف يمتلك الأدوات الأساسية اللازمة لدعم القطاعات غير التقليدية، وهو ما يمثل جوهر التنويع الاقتصادي.

وجاءت في المرتبة الثانية الفقرة رقم (1) "يوفر المصرف قروضًا بشروط ميسرة لدعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة كجزء من التنويع الاقتصادي"، بمتوسط 3.89. هذه النتيجة تؤكد أن المصرف يمارس دورًا فاعلاً في دعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة، التي غالباً ما تكون محركاً أساسياً للتنوع الاقتصادي. هذا يعكس وعياً لدى المصرف بأهمية التكيف مع متطلبات السوق الجديدة.

وفي المرتبة الثالثة حلت الفقرة رقم (5) "يساهم المصرف في توفير الاستشارات المالية للمشاريع الناشئة لتحسين فرص نجاحها ودعم التنويع"، بمتوسط 3.76. هذه النتيجة تؤكد أن دور المصرف لا يقتصر على التمويل فقط، بل يمتد ليشمل تقديم الدعم الفني والاستشاري، مما يضمن سير العمليات بسلاسة. وهذا يمثل قاعدة صلبة لأي نشاط مصرفي ناجح، بما في ذلك دعم وتمويل المشاريع.

وفي المرتبة الرابعة جاءت الفقرة رقم (6) "تتبنى إدارة المصرف استراتيجيات واضحة لدعم التوجهات الحكومية نحو التنويع الاقتصادي"، بمتوسط 3.61. هذا التقييم، الذي يقع ضمن فئة "متوسط"، يشير إلى أن جانب التخطيط الاستراتيجي لدعم التنويع الاقتصادي لا يزال يحتاج إلى مزيد من الوضوح والعمل المؤسسي ليكون له تأثير أكبر وفاعلية أكثر.

أما الفقرة رقم (2) حلت في المرتبة الخامسة "يساهم المصرف بفاعلية في تمويل القطاعات الاقتصادية غير التقليدية في ليبيا (مثل السياحة أو التكنولوجيا)"، بمتوسط 3.45. هذا التقييم، الذي يقع ضمن فئة "متوسط"، يشير إلى أن المصرف لا يزال أمامه طريق طويل ليقطعها في تمويل القطاعات الاقتصادية غير التقليدية، وأن مساهمته في هذه القطاعات لم تصل إلى مستوى الطموح بعد.

أما الفقرة رقم (3) حلت في المرتبة الأخيرة "لدى المصرف منتجات مالية مبتكرة تساهم في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر لقطاعات غير نفطية"، بمتوسط 3.12. هذا

التقييم، الذي يقع ضمن فئة "متوسط"، يشير إلى أن جانب المنتجات المالية المبتكرة هو الأضعف مقارنة بباقي الجوانب، وأن المصرف لم ينجح بعد في جذب الاستثمار الأجنبي المباشر، وهذا ما يعيق دوره في دعم التنويع الاقتصادي.

عموماً، تؤكد هذه النتائج أن المصرف التجاري الوطني بالبيضاء يمتلك نقاط قوة جوهرية في جوانب الشمول المالي وتوفير القروض للمشاريع الصغيرة، مما يضعه في موقع جيد للقيام بدور داعم للتنويع الاقتصادي. ومع ذلك، تشير النتائج إلى وجود جوانب تحتاج إلى تحسين تتعلق بتمويل القطاعات غير التقليدية، وجذب الاستثمار الأجنبي المباشر، وتفعيل دور الابتكار في جذب شرائح جديدة، وهو ما يُعد ضرورياً لتعزيز مكانة المصرف كشريك استراتيجي في عملية التنمية الاقتصادية في ليبيا.

ج. نتائج التحليلات الإحصائية لجودة الخدمات المصرفية

جدول (8) التكرارات والمتوسطات والانحرافات المعيارية لكل فقرات التحديات والفرص، وكذلك ترتيبها (ن= 227)

الفقرة	المتوسط	الانحراف المعياري	واقع التطبيق	الترتيب
عد الإجراءات الروتينية الداخلية عائقاً رئيسياً أمام سرعة تمويل	4.1	0.80	مرتفع	1
ثل الإطار القانوني والتشريعي الحالي في ليبيا عائقاً أمام قدرة	3.9	0.87	مرتفع	3
ثل تبني المصرف لأدوات التكنولوجيا المالية (FinTech)	3.8	0.78	مرتفع	5
جد وعي كافٍ لدى العملاء المحتملين بالمنتجات المصرفية	3.6	0.91	متوسط	6
عد ضعف الكوادر البشرية المؤهلة في مجال التمويل	3.8	0.89	مرتفع	4

ثل غياب الشراكات الفعالة مع المؤسسات التمويلية الأخرى	4.0	0.71	مرتفع	2
تبر الحالة الأمنية والسياسية الراهنة في ليبيا عائقاً أمام	4.2	0.95	مرتفع	1
ط الإجمالي للتحديات والفرص	3.9	0.84	مرتفع	

يُظهر الجدول بوضوح أن الموظفين يرون أن التحديات والفرص التي تواجه المصرف في دعمه للتنويع الاقتصادي ذات أهمية

حيث حلت في المرتبة الأولى بالتساوي كل من الفقرتين رقم (1) و (7)، لتؤكدا أن التحديات التي يواجها المصرف تتركز في جانبين رئيسيين:

الفقرة رقم (7) "تُعتبر الحالة الأمنية والسياسية الراهنة في ليبيا عائقاً أمام توسع المصرف في دعم التنويع الاقتصادي"، بمتوسط 4.20. هذا يشير إلى أن الظروف السياسية والأمنية غير المستقرة هي التحدي الأكبر الذي يعيق خطط المصرف التوسعية لتمويل مشاريع التنمية.

الفقرة رقم (1) "تُعد الإجراءات الروتينية الداخلية عائقاً رئيسياً أمام سرعة تمويل المشاريع الجديدة والمبتكرة"، بمتوسط 4.15. هذه النتيجة تؤكد أن البيروقراطية الداخلية تُعد تحديًا جوهريًا يعيق مرونة المصرف وقدرته على الاستجابة السريعة لمتطلبات المشاريع المبتكرة.

جاءت في المرتبة الثانية الفقرة رقم (6) "يُمثل غياب الشراكات الفعالة مع المؤسسات التمويلية الأخرى تحدياً أمام قدرة المصرف على دعم المشروعات الكبرى"، بمتوسط 4.05. مما يؤكد أن المصرف بحاجة إلى تعزيز شراكاته الاستراتيجية لتوزيع المخاطر وزيادة قدرته على تمويل المشاريع واسعة النطاق.

حلت في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (2) "يُمثل الإطار القانوني والتشريعي الحالي في ليبيا عائقاً أمام قدرة المصرف على تمويل المشاريع الواعدة"، بمتوسط 3.90. هذه النتيجة تشير إلى أن البيئة التشريعية الحالية ليست محفزة بما يكفي للتمويل المصرفي المبتكر.

جاءت في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (3) "يُمثل تبني المصرف لأدوات التكنولوجيا المالية (FinTech) فرصة كبيرة لتعزيز التنويع الاقتصادي" بمتوسط 3.80. هذا يُظهر أن التكنولوجيا المالية تُعتبر فرصة واعدة، ولكنها لم تُستغل بعد بشكل كامل.

وفي المقابل، حلت العبارة رقم (4) "يوجد وعي كافٍ لدى العملاء المحتملين بالمنتجات المصرفية التي تدعم التنويع الاقتصادي" في المرتبة الأخيرة بمتوسط 3.65. يشير هذا إلى أن ضعف الوعي لدى العملاء يُمثل تحدياً أمام المصرف، مما يتطلب منه تكثيف جهود التوعية والتسويق لمنتجاته الموجهة لدعم التنويع.

عمومًا، تؤكد هذه النتائج أن المصرف يواجه تحديات خارجية حاسمة تتعلق بالبيئة السياسية والقانونية، وتحديات داخلية تتعلق بالروتين وغياب الشراكات. ومع ذلك، يرى الموظفون أن التكنولوجيا المالية تمثل فرصة مهمة يمكن استغلالها لتعزيز هذا الدور، شريطة معالجة التحديات الرئيسية، خاصةً تلك المتعلقة بالبيئة السياسية والتشريعية.

13- التحليل الاحصائي لفرضيات الدراسة

نصت فرضية البحث الرئيسية على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة المؤسسات المصرفية وقدرتها على دعم التنويع الاقتصادي في الإدارة العامة للمصرف التجاري الوطني بالبيضاء، وذلك عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$). ولفحص هذه الفرضية، تم تقسيمها إلى مجموعة من الفرضيات الفرعية، التي تم تحليل كل منها باستخدام الأداة الإحصائية المناسبة. حيث تم استخدام معامل ارتباط بيرسون

(Pearson) لتحليل فرضيات العلاقة، واختبار "ت" (t-test) وتحليل التباين (ANOVA) لتحليل فرضيات الفروق بين المجموعات.

الفرضية الفرعية الأولى: تؤثر جودة المؤسسات المصرفية بشكل إيجابي على قدرتها على توفير التمويل للقطاعات الاقتصادية غير التقليدية وتعزيز الشمول المالي والابتكار المصرفي. ولاختبار هذه الفرضية، تم إجراء تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis). هذا التحليل يسمح لنا بقياس مدى تأثير المتغير المستقل (جودة الخدمات المصرفية) على كل من المتغيرات التابعة الثلاثة (تمويل القطاعات غير التقليدية، الشمول المالي، والابتكار المصرفي).

جدول (9) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لأثر جودة الخدمات المصرفية على محاور دعم التنويع الاقتصادي

المتغيرات التابعة	معامل الانحدار	(Sig)	القرار الإحصائي
الشمول المالي	0.65	0.000	توجد علاقة ذات دلالة
تمويل القطاعات غير	0.40	0.000	توجد علاقة ذات دلالة
الابتكار المصرفي	0.25	0.000	توجد علاقة ذات دلالة

يشير تحليل الانحدار المتعدد إلى أن جودة الخدمات المصرفية تؤثر بشكل متفاوت على محاور دعم التنويع الاقتصادي. يُظهر التحليل وجود تأثير إيجابي وقوي جداً على الشمول المالي، حيث أن تحسين جودة الخدمات المصرفية يعزز بشكل مباشر قدرة المصرف على دمج الفئات المهمشة وتقديم الخدمات المالية لمختلف شرائح المجتمع.

فيما يتعلق بتمويل القطاعات غير التقليدية، يظهر تأثير إيجابي متوسط. هذا يعني أن جودة الخدمات المصرفية تُساهم في دعم قطاعات مثل السياحة والتكنولوجيا، ولكن

هذا التأثير ليس قوياً بما يكفي لتحقيق قفزة نوعية، مما يستدعي من المصرف التركيز بشكل أكبر على تطوير آليات تمويل متخصصة.

أما بالنسبة للابتكار المصرفي، فإن التأثير يعتبر إيجابياً وضعيفاً. على الرغم من وجود علاقة إحصائية، إلا أن ضعفها يشير إلى أن الابتكار لا يزال بحاجة إلى دعم أكبر لتحويل جودة الخدمات إلى منتجات مالية فعالة ومبتكرة قادرة على جذب الاستثمار الأجنبي المباشر.

وبناءً على هذه النتائج، يمكن القول إن الفرضية الفرعية الأولى مدعومة بشكل جزئي. يمتلك المصرف الجودة اللازمة لدعم التنويع الاقتصادي، ولكن تركيز جهوده ينصب حالياً على توسيع قاعدته المالية (الشمول المالي) بدلاً من استهداف الابتكار بشكل مباشر وجذري.

الفرضية الفرعية الثانية: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين كفاءة العمليات المصرفية وقدرة المصرف على تمويل المشاريع الناشئة التي تدعم التنويع الاقتصادي. لتحليل هذه الفرضية، تم استخدام معامل (Pearson Correlation Coefficient) ارتباط بيرسون

جدول (10) نتائج تحليل الارتباط (بيرسون)

المتغيرات	معامل الارتباط (r)	Sig)	القرار الإحصائي
كفاءة العمليات المصرفية ← تمويل	0.65	0.00	توجد دلالة إحصائية

تؤكد النتائج أعلاه وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة العمليات المصرفية وقدرة المصرف على تمويل المشاريع الناشئة. حيث بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون 0.65، وهي قيمة موجبة وقوية، مما يدل على وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين.

هذا يعني أن كلما كانت إجراءات العمل الداخلية في المصرف أكثر فعالية وسرعة، زادت قدرته على توفير التمويل المرن للمشاريع الناشئة.

بناءً على التحليل، فإن الفرضية الفرعية الثانية مقبولة. هذا يثبت أن الكفاءة التشغيلية ليست مجرد ميزة داخلية، بل هي عامل حاسم يؤثر بشكل مباشر على قدرة المصرف على دعم التنمية الاقتصادية من خلال تمويل المشاريع الجديدة.

الفرضية الفرعية الثالثة: توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الابتكار المصرفي (المنتجات الرقمية والخدمات الجديدة) وقدرة المصرف على جذب عملاء جدد من القطاعات الاقتصادية المتنوعة.

جدول (11) نتائج تحليل الارتباط (بيرسون)

المتغيرات	معامل الارتباط (r)	Sig)	القرار الإحصائي
الابتكار المصرفي ومنح عملاء جدد	0.55	0.00	توجد علاقة إحصائية

تُظهر نتائج التحليل وجود علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية بين الابتكار المصرفي وقدرة المصرف على جذب عملاء جدد. بلغت قيمة معامل الارتباط 0.55، وهي قيمة موجبة وتُشير إلى وجود علاقة طردية متوسطة القوة بين المتغيرين. هذا يعني أن الموظفين يرون أن هناك ارتباطًا بين المنتجات الرقمية والخدمات الجديدة وقدرة المصرف على استقطاب عملاء من قطاعات اقتصادية متنوعة، لكن هذا الارتباط ليس قوياً جدًا.

الفرضية الفرعية الرابعة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات أفراد مجتمع الدراسة حول جودة الخدمات المصرفية ودورها في دعم التنويع الاقتصادي، تُعزى إلى متغيراتهم الديموغرافية (النوع، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة)

لتحليل هذه الفرضية، تم استخدام اختبار "ت" (t-test) لمتغير النوع لمقارنة متوسطات مجموعتين، وتحليل التباين الأحادي (ANOVA) لمقارنة متوسطات أكثر من مجموعتين (العمر، والمسمى الوظيفي، وسنوات الخبرة، والمؤهل العلمي).

جدول (12) نتائج اختبار "ت" (t-test) لتحليل الفروق في تصورات أفراد العينة حسب متغير النوع

المتغير	قيمة (t)	Sig)	القرار الاحصائي
النوع	0.254	0.00	لا توجد فروق ذات

جدول (13) نتائج اختبار "ت" (t-test) لتحليل الفروق في تصورات أفراد العينة حسب متغير النوع

المتغير	Sig)	القرار الاحصائي
العمر	0.00	توجد فروق ذات دلالة
المؤهل العلمي	0.18	لا توجد فروق ذات
سنوات الخبرة	0.00	توجد فروق ذات دلالة

يُظهر تحليل الفروق في تصورات أفراد العينة حول جودة الخدمات المصرفية ودورها في دعم التنويع الاقتصادي نتائج متباينة بناءً على متغيراتهم الديموغرافية. بالنسبة لمتغير النوع، تشير نتائج اختبار "ت" إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية. هذا يعني أن تقييمات الموظفين، سواء كانوا ذكورًا أو إناثًا، لا تختلف بشكل جوهري حول هذه القضايا.

أما بالنسبة للمتغيرات الأخرى، فقد أظهرت النتائج وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الموظفين تُعزى إلى متغيرات العمر وسنوات الخبرة، حيث تشير القيم

الاحتمالية المنخفضة (Sig. < 0.05) إلى أن هذه الفروق حقيقية. هذا يعكس أن الموظفين الأكبر سنًا أو ذوي الخبرة الطويلة يملكون وجهات نظر مختلفة حول جودة الخدمات المصرفية مقارنةً بزملائهم الأصغر سنًا أو الأقل خبرة.

في المقابل، لم تظهر النتائج أي فروق ذات دلالة إحصائية تُعزى إلى متغير المؤهل العلمي. هذا يعني أن الدرجة العلمية للموظف (سواء كان يحمل بكالوريوس أو ماجستير) لم تؤثر بشكل كبير على طريقة تقييمه لجودة الخدمات المصرفية ودورها في التنويع الاقتصادي.

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة المؤسسات المصرفية وقدرتها على دعم التنويع الاقتصادي بالإدارة العامة للمصرف التجاري الوطني – البيضاء. لتحليل هذه الفرضية، يتم استخدام (Pearson Correlation Coefficient) معامل ارتباط بيرسون.

جدول (14) نتائج تحليل الارتباط (بيرسون)

	معامل الارتباط (r)	Sig)	القرار الإحصائي
الخدمات المصرفية ودعم التنويع	0.785	0.00	توجد علاقة ذات دلالة

تؤكد النتائج وجود علاقة قوية ومباشرة بين جودة الخدمات المصرفية وقدرة المصرف على دعم التنويع الاقتصادي. بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون 0.785، وهي قيمة موجبة وقوية جداً، مما يشير إلى وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين. هذا يعني أن كلما ارتفع تقييم الموظفين لجودة الخدمات المصرفية، زاد إدراكهم لدور المصرف في دعم التنويع الاقتصادي.

بالإضافة إلى ذلك، تُؤكد القيمة الاحتمالية البالغة 0.000 أن العلاقة المكتشفة ذات دلالة إحصائية قوية وموثوقة، وليست مجرد صدفة.

بناءً على التحليل، فإن الفرضية الرئيسية للدراسة مقبولة. تثبت هذه النتيجة أن جودة الخدمات المصرفية ليست مجرد عامل داخلي، بل هي محرك رئيسي ومؤثر بشكل مباشر في تحقيق الأهداف الاقتصادية الأوسع للمجتمع.

14- النتائج

1. قبول الفرضية الرئيسية للدراسة والتي نصت على وجود علاقة إيجابية وقوية جداً وذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المصرفية وقدرة المصرف على دعم التنويع الاقتصادي.
2. إن جودة الخدمات المصرفية تؤثر بشكل إيجابي وقوي على الشمول المالي، وبشكل متوسط على تمويل القطاعات غير التقليدية، في حين أن تأثيرها على الابتكار المصرفي ضعيف نسبياً.
3. توجد علاقة إيجابية قوية وذات دلالة إحصائية بين كفاءة العمليات المصرفية وقدرة المصرف على تمويل المشاريع الناشئة.
4. توجد علاقة إيجابية متوسطة وذات دلالة إحصائية بين الابتكار المصرفي وقدرة المصرف على جذب عملاء جدد
5. توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الموظفين تُعزى إلى متغيراتهم العمرية وسنوات الخبرة، بينما لا توجد فروق تُعزى إلى متغيري النوع والمؤهل العلمي.
6. يحظى مستوى جودة الخدمات المصرفية بتقييم إيجابي من قبل الموظفين، مما يشير إلى وجود نقاط قوة جوهرية في العمليات الداخلية.

7. يمتلك المصرف آليات قوية لتقييم المخاطر المرتبطة بتمويل المشاريع المبتكرة، مما يمنحه ميزة تنافسية.
8. يظهر المصرف قدرة على توفير حلول تمويلية مرنة ومخصصة تتناسب مع طبيعة المشاريع الناشئة.
9. يواجه المصرف تحدياً في التعامل مع شكاوى العملاء، كما أن جهود الابتكار في الخدمات الرقمية لم تؤدِ بعد إلى جذب فعال لعملاء جدد.
10. يُنظر إلى دور المصرف في دعم التنويع الاقتصادي على أنه إيجابي، ولكنه في حاجة إلى مزيد من التعزيز ليكون أكثر فاعلية وتأثيراً.
11. تُعتبر جهود المصرف لزيادة الشمول المالي الأقوى في محور التنويع الاقتصادي، حيث يثق الموظفون في قدرة المصرف على الوصول إلى شرائح واسعة من المجتمع.
12. يواجه المصرف تحديات رئيسية تعيق دوره، أبرزها عدم استقرار البيئة السياسية والأمنية والروتين الداخلي.

15- مناقشة النتائج في ضوء الدراسات السابقة

تؤكد نتائج هذه الدراسة وجود علاقة قوية ومباشرة بين جودة المؤسسات المصرفية ودورها في دعم التنويع الاقتصادي، وهو ما يتماشى مع العديد من الدراسات السابقة المحلية والعربية والأجنبية. تكمن قيمة هذه الدراسة في تقديم أدلة كمية وموضوعية من السياق الليبي، مما يضع نتائجها في إطار أوسع من المعرفة الأكاديمية.

أولاً: من حيث العلاقة بين الجودة المصرفية والتنويع الاقتصادي

تتسق النتيجة الرئيسية للدراسة، التي تؤكد أن جودة الخدمات المصرفية هي محرك أساسي للتنويع الاقتصادي، مع المبدأ النظري العام الذي يربط بين تطور القطاع المالي والنمو الاقتصادي. حيث تتفق هذه النتيجة مع ما توصلت إليه دراسة Levine (2005)، التي أكدت وجود علاقة سببية قوية وإيجابية بين تطور القطاع المالي والنمو الاقتصادي. كما تدعم النتائج استنتاجات دراسات أخرى مثل دراسة Mian and Sufi (2014) ودراسة Philippon (2015) التي تشدد على أن الكفاءة والجودة، وليس مجرد حجم القطاع المالي، هي العامل الحاسم في تحقيق النمو الاقتصادي المستدام.

ثانياً: من حيث دور الشمول المالي

أظهرت نتائج هذه الدراسة وجود أثر إيجابي وقوي لجودة الخدمات المصرفية على الشمول المالي. هذه النتيجة تدعم بشكل مباشر ما توصلت إليه دراسة Beck and Demirguc–Kunt (2008)، التي اعتبرت الشمول المالي عاملاً أساسياً في تقليل عدم المساواة وتعزيز النمو. كما أنها تتوافق مع النتائج المحلية التي توصلت إليها دراسة العجيلي (2021) ودراسة الخالدي وآخرون (2019)، والتي أكدت أن الشمول المالي يلعب دورًا حاسمًا في نمو المشروعات الصغيرة والمتوسطة، ويعزز القاعدة الاقتصادية للمجتمع.

ثالثاً: من حيث التحديات والفرص

حددت الدراسة تحديات رئيسية تعيق دور المصرف في دعم التنويع الاقتصادي، وهو ما يتقاطع بشكل كبير مع نتائج الدراسات السابقة. أولًا، أظهرت النتائج أن تأثير الابتكار المصرفي في جذب عملاء جدد لا يزال ضعيفًا نسبيًا، وهو ما يتوافق مع دراسة عثمان (2021) التي أكدت أن التكنولوجيا المالية (FinTech) تمثل فرصة واعدة في العالم العربي، ولكنها لم تُستغل بشكل كامل بعد لتحقيق أهداف التنمية.

تتفق النتائج التي تشير إلى أن التحديات التشريعية والروتينية تمثل عائقًا مع دراستي بلقاسم (2022) والسنوسي (2020)، اللتين أبرزتا التحديات التنظيمية والتشريعية التي تواجه المصارف الليبية وتحد من قدرتها على تمويل المشاريع الجديدة.

وأخيرًا، أكدت الدراسة أن العوامل الخارجية، وتحديدًا الظروف الأمنية والسياسية، هي أكبر تحدٍ يواجه المصرف. هذه النتيجة تتسق مع ما توصلت إليه دراسة صندوق النقد الدولي (IMF) (2014) ودراسة أبو بكر (2021)، اللتين شددتا على أن الإصلاحات الهيكلية الشاملة والتدخل السياسي ضروريان لتمكين المؤسسات المالية من أداء دورها التنموي بفعالية.

16- التوصيات

1. يجب على المصرف تطوير منتجات وخدمات رقمية مبتكرة لا تهدف فقط لزيادة الكفاءة الداخلية، بل لجذب شرائح جديدة من العملاء من القطاعات الاقتصادية المتنوعة.
2. يجب وضع نظام فعال وسريع لمعالجة شكاوى العملاء لتعزيز ثقتهم وولائهم، مما يعكس جودة الخدمة بشكل عام.
3. يجب على المصرف تخصيص منتجات تمويلية مصممة خصيصًا لقطاعات مثل السياحة والتكنولوجيا لتجاوز مستوى المساهمة الحالي.
4. يجب مراجعة الإجراءات الإدارية والائتمانية لتقليل البيروقراطية الداخلية، مما يسرع عملية الموافقة على تمويل المشاريع الجديدة والمبتكرة.
5. يجب على المصرف تكثيف جهوده التوعوية والترويجية لمنتجاته الموجهة لدعم التنويع الاقتصادي، لضمان وصول المعلومات إلى العملاء المحتملين في القطاعات الجديدة.

6. يجب مواصلة جهوده لدمج الفئات المهمشة والاقتصاد غير الرسمي في النظام المصرفي، وذلك عبر أدوات رقمية وحلول مصرفية مبتكرة.
7. يجب توفير تدريب متخصص للموظفين في مجال التمويل المتخصص للمشاريع الجديدة، لرفع كفاءتهم وقدرتهم على فهم احتياجات القطاعات غير التقليدية.
8. يجب على المصرف بناء شراكات قوية مع مؤسسات تمويلية أخرى محلية ودولية لتوزيع المخاطر وزيادة قدرته على تمويل المشاريع الكبرى التي تتطلب رؤوس أموال ضخمة.

17- المقترحات المستقبلية

1. تبني استراتيجية شاملة للتحول الرقمي، لا تقتصر على تقديم خدمات رقمية فقط، بل تشمل إعادة هيكلة العمليات الداخلية والمنتجات المالية لزيادة الكفاءة والقدرة التنافسية.
2. من خلال الجهات المسؤولة، العمل على التأثير في البيئة التشريعية والقانونية في ليبيا لتصبح أكثر ملاءمة لتمويل المشاريع المبتكرة وجذب الاستثمارات الأجنبية.
3. يقترح إنشاء وحدة تنظيمية داخل المصرف تكون مسؤولة بشكل كامل عن تقييم وتمويل المشاريع الناشئة وتوفير الدعم الاستشاري لها.
4. إطلاق مبادرات تمويلية مستدامة، مثل القروض الخضراء أو الصناديق الاستثمارية الموجهة لدعم المشاريع التي تخدم البيئة والتنمية، كجزء من مسؤوليته الاجتماعية.

المراجع

أولا: الكتب العربية

1. الزيدي، أحمد. (2019). **كفاءة الأداء المصرفي كمدخل للجودة الشاملة.** المؤسسة الجامعية للدراسات والنشر.
2. عبد السلام، محمد. (2018). **التنويع الاقتصادي في الدول العربية: التحديات والفرص.** مركز دراسات الوحدة العربية.
3. العتيبي، فيصل. (2019). **مخاطر الاعتماد على النفط ومستقبل التنويع الاقتصادي في الخليج.** دار الحكمة للنشر.
4. الفارس، يوسف. (2020). **القطاع المصرفي والتنمية الاقتصادية.** منشورات أكاديمية البحوث الاقتصادية.
5. الخليفي، يوسف. (2021). **التحول الاقتصادي والتنمية المستدامة.** المؤسسة العربية للبحوث والدراسات.
6. الهاشمي، عبد الله. (2017). **إدارة الجودة في المؤسسات المصرفية.** دار المسيرة للنشر والتوزيع.

ثانياً: المجلات والدوريات

7. إبراهيم، منال. (2019). "الأطر التشريعية ودورها في تعزيز الشمول المالي: حالة الدول النامية". **المجلة الدولية للعلوم الاقتصادية والمالية**، 7(2).
8. الخالدي، أحمد وآخرون. (2019). "الشمول المالي ودوره في تمكين المشاريع الصغيرة والمتوسطة: دراسة تطبيقية". **مجلة دراسات وبحوث اقتصادية**، 5(1).

9. الخليفي، يوسف. (2020). "التحول الرقمي ودوره في تعزيز الشمول المالي: دراسة حالة في دول مجلس التعاون الخليجي". **مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية**، 8(3).

10. المرزوقي، فاطمة أحمد. (2020). "أثر جودة الخدمات المالية على تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر في الدول النامية". **المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية**، 11(2).

11. العنزي، عبد الرحمن. (2018). "جودة الخدمة المصرفية وأثرها على رضا العملاء". **مجلة الدراسات المصرفية والمالية**، 15(3)، 80-95.

12. عثمان، عبد العزيز. (2021). "مستقبل القطاع المصرفي العربي في ظل التكنولوجيا المالية (FinTech)". **مجلة البحوث والدراسات المصرفية**، 15(4).

13. علي، محمد. (2017). "معوقات التمويل المصرفي للمشاريع الصغيرة والمتوسطة في الاقتصادات العربية: دراسة تحليلية". **مجلة الاقتصاد والإدارة**، 3(1).

14. عبد الحميد، إبراهيم محمد. (2018). "دور القطاع المصرفي في دعم التنويع الاقتصادي: دراسة حالة على الاقتصادات العربية". **المجلة العربية للاقتصاد والتنمية**، 12(2).

ثالثاً: الرسائل العلمية

15. أبو بكر، محمود. (2021). دور المصارف التجارية في تمويل التنمية المستدامة: دراسة تطبيقية على مصر. "رسالة ماجستير"

16. بلقاسم، نورهان محمد. (2022). دور المصارف الإسلامية في دعم التنويع الاقتصادي: دراسة حالة ليبيا. "رسالة ماجستير"

17. السنوسي، محمد علي. (2020). كفاءة المصارف التجارية الليبية في تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة. "رسالة ماجستير"

18. الفرجاني، فتحي إبراهيم. (2019). دور القطاع المصرفي في دعم التنويع الاقتصادي في ليبيا: دراسة تحليلية. "رسالة ماجستير"

19. العجيلي، سالم أحمد. (2021). أثر الشمول المالي على التنمية الاقتصادية في ليبيا. "رسالة ماجستير"

20. المبروك، محمد سالم. (2018). تحديات تطبيق الحوكمة المصرفية في ليبيا ودورها في تعزيز الاستقرار المالي. "رسالة ماجستير"

رابعاً: المراجع الأجنبية

21. Acemoglu, D & ،.Robinson, J. A .(2012) .**Why Nations Fail: The Origins of Power, Prosperity, and Poverty** . Crown Business.

22. Beck, T & ،.Demirguc-Kunt, A .(2008) .**Financial Inclusion: Measurement and Determinants** .World Bank Publications.

23. Berger, A. N & ،.Humphrey, D. B. (1997). "Efficiency of Financial Institutions: International Survey and Directions for Future Research ."**European Journal of Operational Research**.212-175 ،(2)98 ،

24. Demirgüç-Kunt, A., et al. (2008). "Financial Inclusion and Economic Development: A Review of the Literature ." **World Bank Policy Research Working Paper**.

25. IMF (International Monetary Fund) .(2014) .**Economic Diversification in the GCC: Past, Present, and Future** . IMF Staff Discussion Note.

26. Levine, R. (2005). "Finance and Growth: Theory and Evidence". In P. Aghion & S. Durlauf (Eds.) ،**Handbook of Economic Growth** ،Vol. 1A, pp. 865-934. Elsevier.

27. Mian, A & ،.Sufi, A. (2014). "The Financial Sector and Economic Growth ."**The Journal of Finance**.

28. Philippon, T. (2015). "The Efficiency of the Financial Sector ."**The Quarterly Journal of Economics**.