Comprehensive Journal of Science
Volume (10), Issue (39), (March, 2026)
ISSN: 3014-6266

مجلة العلوم الشاملة
المجلد (10) العدد 39 مارس 2026
ردمد: 3014-6266

دور خدمات وكالات الصرافة في دعم الاستقرار المالي من وجهة نظر العملاء
دراسة واقع خدمات مكاتب الصرافة في الجنوب الغربي الليبي (وادي الآجال)

محمد عبدالقادر أويس تامر
كلية العلوم المالية والإدارية التطبيقية– بنت بية
awistamer@gmail.com

عبدالقادر الجيلاني محمد عبدالقادر
كلية العلوم المالية والإدارية التطبيقية – بنت بية
a.jelani.2018@gmail.com

تاريخ الاستلام:2026/01/19 –تاريخ المراجعة: 2026/02/16– تاريخ القبول: 2026/02/26– تاريخ للنشر: 27/ 03/ 2026

المستخلص

هدفت هذه الدراســـة إلى التعرف على دور وكالات الصـــرافة في دعم الاســـتقرار المالي من وجهة نظر عملائها، حيث اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام استبيانًا مُوجّه إلى عينة من عملاء وكالات الصرافة بلغ عددهم (53) عميل، وتم تحليل البيانات باستخدام برنامج SPSS من خلال الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية (المتوسطات الحسابية، معامل الارتباط، وتحليل الانحدار).

وأثبتت أيضـاً نتائج اختبار فرضـيات الدراسـة رفض الفرضـية (الأولى والثانية والثالثة) بأن لا يوجد اثر لخدمات وكالة الصـــرافة من حيث (ســـهولة الوصـــول وتوفر الخدمة – جودة الخدمة وســـرعة الانجاز – الشـــفافية والعدالة في التســـعير والرسوم) على الاستقرار المالي، وقبول الفرضية (الرابعة) بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لخدمات وكالة الصرافة من حيث (الثقة والامان وحماية العميل) على الاســـتقرار المالي. كما بينت النتائج أن خدمات وكالات الصـــرافة تفســـر ما نســـبته (48%) من التغيرات التي تحدث في الاستقرار المالي، مما يدل على أن وكالات الصـرافة تعد أحدى المحددات الرئيسـية لتحسين الاستقرار المالي، وقناة مالية فعالة تسهم في تيسير المعاملات النقدية اليومية، بما يخفف الضـغط على المصـارف ويدعم الاستقرار المالي.

وفي ضـوء هذه النتائج، أوصـت الدراسـة بضـرورة تحسـين جودة الخدمات وسـرعة إنجاز المعاملات، ورفع مسـتوى تعامل الموظفين مع العملاء، وتوسـيع انتشـار الوكالات في المناطق التي تعاني من ضـعف الخدمات المصـرفية، وتشـديد الرقابة على وكالات الصـرافة لضـمان توحيد معايير التسـعير والشـفافية، وإلزام الوكالات بالإعلان الواضـح عن أسـعار الصـرف والرسوم.

الكلمات المفتاحية: وكالات الصرافة، الاستقرار المالي، الشمول المالي، سوق الصرف الاجنبي

Study Summary

This study aimed to identify the role of exchange agencies in supporting financial stability from the perspective of their customers. The study adopted the descriptive-analytical approach and utilized a questionnaire distributed to a sample of (53) customers of exchange agencies. Data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), employing both descriptive and inferential statistical methods, including means, correlation coefficient analysis, and regression analysis.

The results revealed a statistically significant moderate relationship between exchange agency services and their dimensions and financial stability, estimated at (69%). The hypothesis testing results rejected the first, second, and third null hypotheses, which assumed that there was no effect of exchange agency services in terms of (accessibility and service availability, service quality and speed of processing, transparency and fairness in pricing and fees) on financial stability. Conversely, the fourth hypothesis was accepted, confirming a statistically significant

effect of exchange agency services in terms of (trust, security, and customer protection) on financial stability.
Furthermore, the findings indicated that exchange agency services explain approximately 48% of the variations occurring in financial stability. This suggests that exchange agencies represent one of the main determinants of enhancing financial stability and constitute an effective financial channel that facilitates daily cash transactions, reduces pressure on banks, and supports overall financial stability.
In light of these findings, the study recommends improving service quality and transaction processing speed, enhancing employees' interaction with customers, expanding agency presence in areas with limited banking services, strengthening regulatory oversight to ensure unified pricing standards and transparency, and obligating agencies to clearly disclose exchange rates and fees.

Keywords
Exchange Agencies; Financial Stability; Exchange Offices; Foreign Exchange Market.

المبحث الأول: الاطار العام للدراسة:

أولاً: مقدمة

تعد وكالات الصـــرافة من أهم المؤســـســـات المالية غير المصـــرفية التي تلعب دوراً محورياً في دعم الاســـتقرار المالي والاقتصادي في أي دولة، خاصة الدول التي تمر بظروف اقتصادية غير مستقرة مثل ليبيا، فقد أصبحت وكالات الصرافة أحد الأدوات الحيوية في تســـهيل عمليات تحويل الأموال، وتوفير الســـيولة النقدية، ودعم النشـــاط التجاري، إضـــافة إلى مساهمتها في الحد من السوق الموازي للعملة الأجنبية.

مع التطورات الاقتصـــادية التي شـــهدتها ليبيا خلال الســـنوات الأخيرة، برزت الحاجة إلى دراســـة دور هذه الوكالات ومدى تأثيرها على تحقيق الاستقرار المالي، سواء من خلال ضبط حركة النقد الأجنبي، أو دعم السياسات النقدية التي يتبناها المصرف المركزي. كما أن التوسع في نشاط وكالات الصرافة يطرح تساؤلات مهمة حول مدى تنظيمها ورقابتها، وتأثيرها في استقرار سعر الصرف، وتحقيق التوازن في السوق المالي.

يهدف هذا البحث إلى تحليل أثر وكالات الصـــرافة على دعم الاســـتقرار المالي في ليبيا، من خلال دراســـة العلاقة بين نشاطها ودورها في تعزيز الثقة في النظام المالي، وتحسين كفاءة السوق النقدي، والحد من التقلبات الاقتصادية.

ثانياً: مشكلة الدراسة:

تنبع مشكلة الدراسة من عدم وضوح الدور الحقيقي الذي تلعبه وكالات الصرافة في دعم الاستقرار المالي في ليبيا، فبينما يرى بعض الاقتصاديين أنها تُسهم في توفير السيولة وتسهيل المعاملات الخارجية وتوسيع قاعدة الشمول المالي، يعتبرها آخرون أنها مصدرًا للتقلبات النقدية والمخاطر المالية نتيجة ضعف الرقابة وتفاوت الامتثال لمعايير الحوكمة المالية، ومن خلال ذلك تمثلت مشكلة الدراسة في التساؤل التالي:

ما الدور الذي تلعبه وكالات الصرافة في دعم الاستقرار المالي في الجنوب الغربي الليبي ؟

ثالثاً: فرضية الدراسة:

الفرضية الرئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 5% لدور خدمات وكالات الصرافة بأبعاده (سهولة الوصول وتوفر الخدمات، جودة الخدمة وسرعة الإنجاز، الشفافية والعدالة في التسعير والرسوم، مستوى الثقة والأمان وحماية العميل) في دعم الاستقرار المالي،

وتتفرع منها الفرضيات التالية:

الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 5% لسهولة الوصول وتوفر الخدمات المقدمة من وكالات الصرافة على دعم الاستقرار المالي.

الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 5% لجودة الخدمة وسرعة الإنجاز في تعامل وكالات الصرافة مع العملاء على دعم الاستقرار المالي.

الفرضية الفرعية الثالثة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 5% للشفافية والعدالة في التسعير والرسوم المقدمة من وكالات الصرافة على دعم الاستقرار المالي.

الفرضية الفرعية الرابعة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 5% لمستوى الثقة والأمان وحماية العميل في خدمات وكالات الصرافة على دعم الاستقرار المالي.

رابعاً: أهمية الدراسة:

1- توضيح اثر سهولة الوصول وتوفر الخدمات المقدمة من مكاتب الصرافة على الاستقرار المالي.

2- التعرف على تأثير جودة الخدمة وسرعة الانجاز في تعزيز ثقة العملاء.

3- بيان أهمية الشفافية والعدالة في التسعير والرسوم في تحقيق الاستقرار المالي.

4- توضيح دور الثقة والأمان وحماية العملاء في تحسين كفاءة خدمات الصرافة.

5- المساهمة في توفير نتائج علمية تساعد ادارات مكاتب الصرافة على تطور خدماتها.

خامساً: أهداف الدراسة:

1- التعرف على دور مكاتب الصرافة في دعم الاستقرار المالي من خلال تحليل محاور جودة الخدمة، وسرعة الانجاز، والشفافية والعدالة في التسعير والرسوم، ومستوى الثقة والأمان وحماية العميل.

2- تحديد أثر سرعة الوصول وتوفر خدمات مكاتب الصرافة في تعزيز الاستقرار المالي وتخفيف الضغط على المصارف ودعم حركة المعاملات النقدية اليومية.

3- قياس طبيعة العلاقة الاحصائية بين ابعاد خدمات مكاتب الصرافة والاستقرار المالي من خلال دراسة قوة واتجاه الارتباط بين المتغيرات .

4- اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة لمعرفة مدى وجود اثر احصائي لخدمات مكاتب الصرافة على الاستقرار المالي، وتحديد المتغيرات الاكثر تأثيراً فيه.

سادساً: منهجية البحث:

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، ولتحقيق اهداف الدراسة، تم في الجزء الأول الاستعراض النظري لخدمات مكاتب الصرافة والاستقرار المالي، اما في الجزء الثاني تم التطرق للجانب العملي التحليلي، وذلك باستخدام استمارة استبيان وزعت على مجتمع الدراسة وهم عملاء مكاتب الصرافة، وتم اختيار عينة عرضية مقدرة ب 53 عميل، وبعد استخدام حزمة التحليل الاحصائي، باستخدام البرنامج الاحصائي spss تم التوصل الى النتائج المطلوبة.

سابعاً: حدود الدراسة:

- **الحدود الزمنية:** أُنجزت الدراسة خلال عام 2025.

- **الحدود المكانية:** طُبِّقت الدراسة في الجنوب الغربي الليبي وبالتحديد في (بلدية أوباري، بلدية الغريفة، بلدية جرمة، بلدية قراقرة، بلدية الرقيبة، بلدية بنت بية، بلدية الوادي الشرقي).
- **الحدود البشرية:** اقتصرت الدراسة على عملاء مكاتب الصرافة.
- **الحدود الموضوعية:** تناولت الدراسة موضوع خدمات مكاتب الصرافة ودورها في تعزيز الاستقرار المالي.

ثامناً: الدراسات السابقة:

1. دراسة (Castillo وآخرون 2024) بعنوان: دور التدخل في سوق الصرف الأجنبي في تحقيق الاستقرار هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور التدخل في سوق الصرف الأجنبي في تحقيق الاستقرار المالي والاقتصادي، خاصة في الدول التي تعاني من تقلبات سعر الصرف وضعف الأسواق المالية، وتوصلت النتائج إلى أن التدخل المنظم في سوق الصرف يساهم في الحد من تقلبات سعر الصرف الحقيقي، وتقليل المخاطر المالية، ودعم الاستقرار النقدي.

2. دراسة (كريم بركات 2024) بعنوان: (دور التحويلات المالية وتأثير الوساطة في الشمول المالي): استعرضت الدراسة دور الحوالات المالية في تعزيز الشمول المالي، مشيرة إلى أن مكاتب الصرافة تلعب دورًا محوريًا في تسهيل هذه الحوالات، خاصة للمهاجرين والعمالة غير المصرفية. تُظهر الدراسة أن هذه المكاتب تُسهم في زيادة السيولة المالية للأسواق، مما يعزز من قدرة الشركات على الوصول إلى الائتمان، وبالتالي يُحفز النمو الاقتصادي.

3. دراسة حول إدارة المخاطر المالية وأداء مكاتب الصرافة في كينيا (2023) بعنوان: إدارة المخاطر المالية وأثرها على الأداء المالي لمكاتب الصرافة في مقاطعة نيروبي_ كينيا سعت هذه الدراسة إلى قياس أثر إدارة المخاطر المالية على الأداء المالي لمكاتب الصرافة في مقاطعة نيروبي. واعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبيانات وتحليل البيانات الإحصائية. وأظهرت النتائج أن ضعف إدارة المخاطر، خاصة مخاطر تقلبات سعر الصرف والسيولة، يؤثر سلباً على استقرار وأداء مكاتب الصرافة. وتفيد هذه الدراسة البحث الحالي في إبراز أهمية الحوكمة والرقابة وإدارة المخاطر داخل مكاتب الصرافة، ودورها في تعزيز الاستقرار المالي للمؤسسات المالية غير المصرفية.

4. دراسة (Ibrahim 2020) بعنوان: أثر إنشاء مكاتب الصرافة على استقرار سعر الصرف هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر إنشاء وانتشار مكاتب الصرافة على استقرار سعر الصرف في الاقتصاد. واعتمدت على المنهج الكمي باستخدام بيانات اقتصادية وتحليل إحصائي لقياس العلاقة بين نشاط مكاتب الصرافة وتقلبات سعر الصرف. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين تنظيم عمل مكاتب الصرافة واستقرار سعر الصرف، حيث يساهم انتشارها في تقليل السوق الموازية وتحسين كفاءة سوق النقد الأجنبي.

المبحث الثاني: الاطار النظري للدراسة:

المطلب الأول: الاطار النظري لوكالات الصرافة

أولاً: مفهوم وكالات الصرافة

تُعرف **وكالة الصرافة** بأنها مؤسسة مالية مرخصة من السلطة النقدية، تمارس نشاط شراء وبيع العملات الأجنبية وتحويل الأموال داخليًا وخارجيًا، وفقًا لأحكام القوانين واللوائح المنظمة (الهمالي، 2020). وتختلف وكالات الصرافة عن المصارف في كونها لا تقدم خدمات الائتمان أو الودائع، وإنما تقتصر على عمليات الصرف والتحويل، وهو ما يجعلها أقل تعقيدًا تنظيميًا من المؤسسات المصرفية.

ثانياً: الدور الاقتصادي لوكالات الصرافة

1- دورها في دعم السيولة النقدية

تلعب وكالات الصرافة دورًا محوريًا في توفير السيولة النقدية داخل الاقتصاد، إذ تتيح للأفراد إمكانية الحصول على العملات الأجنبية بسرعة، مما يحد من شح النقد الأجنبي ويخفف الضغط على المصارف التجارية وتعزيز استقرار المعاملات اليومية. (الشكري، 2019)

2- دورها في تحقيق التوازن النقدي

تسهم الوكالات في تقليل الفجوة بين العرض والطلب في سوق الصرف، مما يساهم في الحد من المضاربات، فكلما توسع نشاطها المنظم، تقلص نشاط السوق السوداء (العريبي، 2020).

3- دورها في تعزيز الشمول المالي

تتيح وكالات الصرافة خدماتها في المناطق التي لا توجد بها مصارف، مما يسهم في دمج فئات واسعة من المجتمع في النشاط المالي الرسمي(أمبارك، 2021).

ثالثاً: الأبعاد النظرية لخدمات وكالات الصرافة

يمكن تحليل خدمات وكالات الصرافة بعدة أبعاد نظرية تؤثر في فعاليتها أهمها: (صندوق النقد العربي، 2018).

1- سهولة الوصول وتوفر الخدمة
2- جودة الخدمة وسرعة الإنجاز
3- الشفافية والعدالة في التسعير
4- الثقة والأمان وحماية العميل

رابعاً: التحديات والمخاطر المرتبطة بنشاط الصرافة

تواجه وكالات الصرافة عدة تحديات، منها: (الجهمي، 2022)

1- تقلبات سعر الصرف وتأثيرها على هوامش الربح.
2- المنافسة غير المنظمة من السوق الموازي.
3- مخاطر الامتثال المرتبطة بعمليات غسل الأموال.
4- ضعف البنية التحتية التقنية في بعض البيئات.

المطلب الثاني: الإطار النظري للاستقرار المالي

أولاً: مفهوم الاستقرار المالي

تعددت تعريفات الاستقرار المالي بتعدد المدارس الاقتصادية.

فمن الناحية العامة، يُقصد بالاستقرار المالي "قدرة النظام المالي بمؤسساته وأسواقه على أداء وظائفه بكفاءة، دون أن يتعرض لصدمات تؤدي إلى تعطيل آلية الوساطة المالية أو فقدان الثقة العامة" (الشكري، 2019).

أما من الناحية المؤسسية، فقد عرّفه مصرف ليبيا المركزي (2023) بأنه "حالة من التوازن الديناميكي الذي يتيح للنظام المالي الاستمرار في تقديم خدماته المالية والنقدية بكفاءة، حتى في ظل الأزمات والاضطرابات الاقتصادية".

ثانياً: أهداف الاستقرار المالي

يمكن تلخيص الأهداف الرئيسية للاستقرار المالي فيما يلي: (الزروق، 2020)

1- ضمان سلامة القطاع المصرفي والمؤسسات المالية.
2- الحفاظ على استقرار سوق الصرف والسيولة النقدية.

3- تقليل احتمالات الأزمات المالية والحد من آثارها.

4- تعزيز الثقة في النظام المالي.

ثالثاً: محددات الاستقرار المالي

يتأثر الاستقرار المالي بعدد من العوامل الاقتصادية والمؤسسية، من أبرزها:

1- الاستقرار النقدي

يرتبط الاستقرار المالي ارتباطًا وثيقًا باستقرار المستوى العام للأسعار، إذ يؤدي ارتفاع التضخم أو تقلبه إلى تقويض الثقة في العملة الوطنية وزيادة الضغوط على سوق الصرف (بيت المال وحامد، 2020).

2- استقرار سعر الصرف

يمثل استقرار سعر الصرف عنصرًا مهمًا في تقليل المخاطر المالية، خاصة في الاقتصادات التي تعتمد على الاستيراد أو تواجه فجوات في النقد الأجنبي. وتؤدي التقلبات الحادة إلى زيادة حالة عدم اليقين وإضعاف الثقة في النظام المالي (صندوق النقد العربي، 2019).

3- جودة الرقابة والإشراف المالي

يسهم وجود إطار تنظيمي فعال في الحد من المخاطر وتعزيز الامتثال، بما يدعم الاستقرار المالي ويمنع تراكم الاختلالات (البنك الدولي، 2020).

4- مستوى الشمول المالي

يرتبط توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية بتقليل الاعتماد على القنوات غير النظامية، وهو ما يعزز الاستقرار المالي على المدى الطويل (مصرف ليبيا المركزي، 2025).

رابعاً: أدوات تعزيز الاستقرار المالي

تعتمد السلطات النقدية مجموعة من الأدوات لتحقيق الاستقرار المالي، من أبرزها: (البنك الدولي (2020)

1. السياسة النقدية لضبط السيولة ومعدلات التضخم.
2. السياسة الاحترازية الكلية للحد من المخاطر النظامية.
3. تعزيز أنظمة الدفع والتسوية.
4. تطوير الأطر التنظيمية والرقابية.
5. تعزيز الشفافية والإفصاح المالي.

خامساً: العلاقة النظرية بين وكالات الصرافة والاستقرار المالي

تقوم هذه العلاقة على فرضية أن وكالات الصرافة، عندما تعمل ضمن إطار تنظيمي ورقابي فعّال، تسهم في دعم الاستقرار المالي من خلال ثلاث قنوات رئيسية: (البرعصي، 2019)

1. **قناة توفير السيولة:**
2. تتيح الوكالات تداول العملات الأجنبية وتسهيل التحويلات، مما يساعد على تخفيف الضغط عن المصارف التجارية.
3. **قناة كفاءة السوق:**
4. بزيادة عدد الوكالات المنظمة، يتحسن تسعير العملات وتقل فروقات السوق الموازي، مما يرفع كفاءة تخصيص الموارد ويعزز استقرار السوق النقدي.

5. **قناة الامتثال والرقابة:**

عندما تُلزم الوكالات بتطبيق سـياسـات مكافحة غسـل الأموال وتمويل الإرهاب، فإنها تقلل من تدفقات الأموال غير المشروعة التي تزعزع الاستقرار المالي.

المبحث الثالث: تطور وكالات الصرافة في ليبيا

ظهرت وكالات الصرافة في ليبيا بصورة محدودة في مطلع الألفية الجديدة، وتركزت في المدن الكبرى مثل طرابلس وبنغازي ومصراتة، حيث كانت في بداياتها تمارس نشاطها تحت مظلة "شركات خدمات مالية" مرخصة من مصرف ليبيا المركزي، بهدف تسهيل الحصول على العملات الأجنبية للسفر والعلاج والتجارة الخارجية (مصرف ليبيا المركزي، 2005).

أولاً: مرحلة التوسع (2011–2016)

بعد أحداث عام 2011، شهدت ليبيا انقسامًا مؤسسيًا أثر على أداء القطاع المصرفي، مما أدى إلى توسع سريع في نشاط وكالات الصرافة وتزايد الطلب على خدماتها نتيجة:

1- ضعف السيولة بالمصارف.
2- صعوبة الحصول على الاعتمادات المستندية.
3- اتساع السوق الموازي.

بحسـب بيانات مصـرف ليبيا المركزي (2016)، ارتفع عدد الوكالات من نحو 40 وكالة عام 2010 إلى أكثر من 300 وكالة عام 2016.

ثانياً: مرحلة التنظيم وإعادة الهيكلة (2017–2024)

بدأ المصرف المركزي منذ 2017 باتخاذ إجراءات تنظيمية للحد من الفوضى في سوق الصرف، حيث تضمنت: (مصرف ليبيا المركزي، 2023)

1- وضع ضوابط لترخيص الوكالات وتجديد التراخيص سنويًا.
2- تحديد سقوف مالية للتعاملات اليومية.
3- فرض متطلبات امتثال لمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب.
4- إلزام الوكالات بالتعامل عبر أنظمة إلكترونية موحدة للتحويل.

ثالثاً: الإطار القانوني والتنظيمي لوكالات الصرافة في ليبيا

يخضع عمل وكالات الصرافة في ليبيا لعدة قوانين وقرارات صادرة عن مصرف ليبيا المركزي ووزارة الاقتصاد، أهمها:

جدول رقم (1)

يبين القوانين والقرارات المتعلقة بعمل وكالات الصرافة

السنة	الجهة المصدرة	القرار	مضمون القرار
2005	مصرف ليبيا المركزي	رقم (1) لسنة 2005	تنظيم تراخيص وكالات الصرافة وتحديد رأس المال الأدنى
2013	مصرف ليبيا المركزي	منشور رقم (5) لسنة 2013	وضع إجراءات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب
2017	مصرف ليبيا المركزي	تعميم داخلي	تنظيم الحدود القصوى للتعاملات اليومية بالعملات الأجنبية
2020	وزارة الاقتصاد	لائحة رقم (4)	تحديد رسوم الترخيص السنوي وتجديد الاعتمادات

المصدر : مصرف ليبيا المركزي، 2023

رابعاً: العلاقة بين وكالات الصرافة والنظام المصرفي

تتسم العلاقة بين الوكالات والمصارف في ليبيا بطابع تكاملي وتنافسي في آن واحد (الطرابلسي، 2022).

1– **التكامل** :كون الوكالات تسهم في تلبية الطلب على النقد الأجنبي عندما تعجز المصارف عن توفيره.

2– **التنافس** :عندما تصبح الوكالات مصدرًا لتسعير موازٍ للعملة، مما يخلق فروقًا تؤثر في السوق الرسمي.

ويرى الباحث أن دمج الوكالات ضمن منظومة المدفوعات الوطنية سيسهم في تعزيز الشفافية وتدفق البيانات النقدية، ويقلل من ظاهرة الدولرة.

خامساً: التحديات التي تواجه الاستقرار المالي في ليبيا

رغم الجهود المبذولة، لا يزال النظام المالي الليبي يواجه مجموعة من التحديات:(شرف، 2024)

1. ضعف البنية المؤسسية والرقابية.
2. ازدواجية السلطة النقدية وانقسام البيانات الإحصائية.
3. اتساع السوق الموازي للصرف والتحويلات غير الرسمية.
4. انخفاض ثقة المواطنين في النظام المصرفي.
5. تذبذب السياسة المالية العامة وتأثيرها على المعروض النقدي.

المبحث الرابع: الإطار العملي للدراسة

أولاً: منهج الدراسة المستخدم:–

استخدم الباحثون المنهج الوصفي التحليلي لوصف مشكلة الدراسة ومن ثم تحليلها للوصول الى النتائج، ومن ثم الاستنتاجات وبعدها وضع التوصيات للدراسة، وتتألف الدراسة من جزئين:–

جزء نظري غطى فيه الباحث الافكار العلمية العامة والنظريات الادارية المتعلقة بوكالات الصرافة والاستقرار المالي، والجزء الميداني تمثل في الدراسة الميدانية على مجتمع الدراسة، حيث حاول الباحث من خلالها معرفة دور وكالات الصرافة في تعزيز الاستقرار المالي.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة:–

تكون مجتمع الدراسة من المواطنين الذين يتعاملون مع وكالات الصرافة لإتمام معاملاتهم المالية، وذلك لاختيار أراءهم حول دور وكالات الصرافة في تعزيز الاستقرار المالي، حيث بلغت عينة الدراسة (56) مفردة، والتي تمَّ الوصول إليهم في فترة اجراء الدراسة بلغ عددهم (53) مفردة.

جدول رقم (2)

الاستبيانات الموزعة والمسترجعة والخاضعة للتحليل

الاستبيانات الكلية	56
الاستبيانات المسترجعة	54
الاستبيانات المستبعدة	1
الاستبيانات الخاضعة للتحليل	53

ثالثاً: تصميم اداة الدراسة:-

جدول رقم (3)

يوضح أوزان فقرات الاستبانة

الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن	1	2	3	4	5
المتوسط المرجح	1 – 1.79	1.80-2.59	2.60- 3.39	3.40-4.19	4.20- 5

تمَّ تصميم استمارة الاستبيان حسب مقياس ليكرت الخماسي، وذلك بإعطاء كل فقرة وزناً يعبر عن الخيارات (غير موافق بشدة – غير موافق – محايد – موافق – موافق بشدة) مقياس ترتيبي، وباعتبار أن أسئلة الاستبيان إيجابية ستكون هذه الأوزان معبراً عنها بأرقام ستدخل في البرنامج التحليلي.

رابعاً: متغيرات وأداة الدراسة المستخدمة:-

- المحور الأول: تم تغطية المتغيرات الديموغرافية للعينة، وإشتمل (2) فقرات (العمر، المؤهل)
- المحور الثاني: تناول العبارات الخاصة بالمتغير المستقل (خدمات وكالة الصرافة)، وإشتمل على (20) فقرة موزعة بين اربعة محاور فرعية:
- محور سهولة الوصول وتوفر الخدمة (5) فقرات.
- محور جودة الخدمة وسرعة الانجاز (5) فقرات.
- محور الشفافية والعدالة في التسعير والرسوم (5) فقرات.
- محور الأمان وحماية العميل (5) فقرات.
- المحور الثالث: يضم العبارات الخاصة بالمتغير التابع(الاستقرار المالي) وإشتمل (5) فقرات.

خامساً: فحص صدق وثبات الأداة:

1-صدق المحكمين:-

حيث قام بالتحكيم عدد من اعضاء هيئة التدريس، وعندها حصل الباحث على مجموعة من الافكار والاقتراحات والتي تم مراعاتها واخذها في الحسبان في أداة الدراسة.

2- معامل ارتباط ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة:

جدول رقم (4)

معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبانة ككل

Cronbach's Alpha	N of Items
0.90	25

يتبين لنا من الجدول(4) طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة كطريقة لقياس الثبات، حيث بلغت (0.90) وهو معامل ثبات قوي، مما يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات.

جدول رقم (5)

معامل ألفا كرونباخ لإيجاد ثبات محاور الاستبانة

المحور	البيان	عدد الفقرات	معامل الثبات (الفا)
محور / الاستقرار المالي	(المتغير التابع)	5	0.80
محور خـدمـات وكـالات الصرافة (المتغير المستقل)	سهولة الوصول وتوفر الخدمة	5	0.84
	جودة الخدمة وسرعة الانجاز	5	0.81
	الشفافية والعدالة في التسعير والرسوم	5	0.80
	الثقة والأمان وحماية العميل	5	0.78

يتبين لنا من الجدول(5) أن محاور الاســتبيان قد جاءت ثابتة بأبعادها، حيث تراوح المقياس ما بين (0.78 – 0.84) وهو معدل قوي يدل على ثبات فقرات الاستبانة.

سادساً: تحليل المعلومات الخاصة بالعوامل الديموغرافية لعينة الدراسة :-

جدول رقم (6)

توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة%
اقل 25 سنة	6	11.4
25-34 سنة	13	24.5
35-44 سنة	22	41.5
أكثر من 45 سنة	12	22.6
المجموع	53	100

يتبين من الجدول (6) أن أعلى المعدلات هم الفئة العمرية **(35-44 سـنة)** والذي بلغ عددهم 22 وبنسـبة 41.5%، أمَّا أقل المعدلات هم الفئة **(اقل 25 سنة)** والذي بلغ عددهم 6 وبنسبة 11.4% من المبحوثين.

جدول رقم (7)

توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل	العدد	النسبة%
ابتدائي/اعدادي	15	28.3
ثانوي/متوسط	25	47.2
جامعي/ د:عالي	11	20.8
دراسات عليا	1	1.9
المجموع	53	100

يتبين لنا من خلال الجدول (7) أن أكثر الأفراد من حيث المؤهل هم من حملة الثانوي والمتوسط والذي بلغ عددهم 25 وبنسبة 47.2% من المبحوثين، أما أقل افراد العينة من حيث المؤهل هم حملة الدراسات العليا، حيث بلغ عددهم 1 وبنسبة 1.9% من المبحوثين.

جدول رقم (8)

توزيع أفراد العينة حسب طبيعة التعامل مع الوكالة

طبيعة التعامل	العدد	النسبة%
تحويل اموال	26	49.1
شراء/ بيع عملات اجنبية	6	11.3
أكثر من خدمة	21	39.6
المجموع	53	100

يتبين لنا من خلال الجدول (8) أن أكثر التعاملات مع وكالات الصرافة حسب رأي المبحوثين هي في جانب التحويلات المالية، بنسبة 49.1%، ويليها التعاملات في أكثر من خدمة، وأخرها التعاملات في شراء وبيع العملات الأجنبية بنسبة 11.3%.

جدول رقم (9)

توزيع أفراد العينة حسب عدد مرات التعامل مع وكالات الصرافة

طبيعة التعامل	العدد	النسبة%
نادراً	10	18.9
أحياناً	19	35.8
بشكل منتظم / دوري	15	28.3
دائماً	9	17
المجموع	53	100

يتبين لنا من خلال الجدول (9) أن أكثر أفراد العينة من حيث عدد مرات التعامل مع وكالات الصرافة، هم الذين يتعاملون معها بشكل غير منتظم (أحيانا)، وبلغت نسبتهم 35.8%، يليها الذين يتعاملون معها بشكل دوري ومنتظم، بنسبة 28.3%، وأقل عدد مرات التعامل مع الوكالات كانت بنسبة 17% وهم الذين يتعاملون معها دائماً.

سابعاً: التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة:-

جدول رقم (10)

تقييم أفراد العينة لوكالات الصرافة من حيث سهولة الوصول وتوفر الخدمة

ت	البيانات	المقياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط الحسابي	اتجاه الفقرة
1	أستطيع الوصول إلى وكالات الصرافة بسهولة مقارنة بالمصارف	التكرار	11	25	7	2	8	3.55	موافق
		النسبة	20.8	47.2	13.2	3.8	15.1		
2	ساعات عمل وكالات الصرافة مناسبة لاحتياجاتي	التكرار	11	16	14	10	2	3.45	موافق
		النسبة	20.8	30.2	26.4	18.9	3.8		
3	إجراءات الحصول على الخدمة في وكالات الصرافة بسيطة وسريعة	التكرار	12	24	7	7	3	3.66	موافق
		النسبة	22.6	45.3	13.2	13.2	5.7		
4	تتوفر العملات الأجنبية التي أحتاجها في وكالات الصرافة	التكرار	12	13	9	13	6	3.23	محايد
		النسبة	22.6	24.5	17	24.5	11.3		
5	توجد وسائل دفع متنوعة (نقدي/تحويل/خدمات إلكترونية) تُسهّل المعاملة	التكرار	11	28	9	3	2	3.81	موافق
		النسبة	20.8	52.8	17	5.7	3.8		
نتيجة المحور الكلية		**التكرار**	**57**	**106**	**46**	**35**	**21**	**3.54**	**موافق**
		النسبة	**21.5**	**40**	**17.4**	**13.2**	**7.9**		

يبين لنا الجدول(10) أعلاه أن متوسط محور (وكالات الصرافة من حيث سهولة الوصول وتوفر الخدمة) ككل بلغ (3.54) باتجاه الموافقة، حيث أن نسبة (40%) من أفراد العينة لهم نظرة إيجابية حول أهمية وكالات الصرافة من حيث سهولة الوصول إليها وتوفر الخدمة، وأن نسبة (17.4%) من أفراد العينة غير متأكدين من الإجابة، ونسبة (7.9%) من أفراد العينة لهم نظرة سلبية حول أهمية وكالات الصرافة من حيث سهولة الوصول وتوفر الخدمة، ومن خلال البيانات يتبين أن المتوسطات الحسابية للفقرات تراوحت ما بين (3.81) في اعلى قيمة، و(3.23) في أدنى قيمة لها، حيث كانت أكبر فقرات محور وكالات الصرافة من حيث سهولة الوصول وتوفر الخدمة بناءً على اجابات المبحوثين هي فقرة (توجد وسائل دفع متنوعة، نقدي، تحويل، خدمات إلكترونية، تُسهّل المعاملة) وكانت باتجاه الموافقة، بينما كانت أقل فقرات محور وكالات الصرافة من حيث سهولة الوصول وتوفر الخدمة بناءً على اجابات المبحوثين هي فقرة (تتوفر العملات الأجنبية التي أحتاجها في وكالات الصرافة) وكانت باتجاه محايد.

جدول رقم (11)

تقييم أفراد العينة لوكالات الصرافة من حيث جودة الخدمة وسرعة الانجاز

ت	البيانات	المقياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	اتجاه الفقرة
1	انجاز المعاملة يتم بسرعة دون تعقيدات	التكرار	5	29	14	3	2	3.60	موافق
		النسبة	9.4	54.7	26.4	5.7	3.8		
2	إجراءات المعاملة واضحة وسهلة الفهم	التكرار	9	29	9	4	2	3.74	موافق
		النسبة	17	54.7	17	7.5	3.8		
3	الموظفون يجيبون عن الاستفسارات بدقة واحترام	التكرار	7	18	16	9	3	3.32	محايد
		النسبة	13.2	34	30.2	17	5.7		
4	يتم تسليمي إيصال أو مستند واضح يثبت تفاصيل العملية	التكرار	3	18	14	11	7	2.98	محايد
		النسبة	5.7	34	26.4	20.8	13.2		
5	أن الخدمة داخل الوكالة منظمة وليست عشوائية	التكرار	4	19	13	7	10	3	محايد
		النسبة	7.5	35.8	24.5	13.2	18.9		
نتيجة المحور الكلية		**التكرار**	**29**	**112**	**66**	**34**	**24**	**3.32**	**محايد**
		النسبة	**10.9**	**42.3**	**24.9**	**12.8**	**9.1**		

يبين لنا الجدول(11) أعلاه أن متوسط محور (وكالات الصرافة من حيث جودة الخدمة وسرعة الانجاز) ككل بلغ (3.32) باتجاه محايد، حيث أن نسبة (42.3%) من أفراد العينة لهم نظرة إيجابية حول أهمية وكالات الصرافة من حيث جودة الخدمة وسرعة الانجاز، ونسبة (24.9%) من أفراد العينة غير متأكدين من الإجابة، ونسبة (9.1%) من أفراد العينة لهم نظرة سلبية حول أهمية وكالات الصرافة من حيث جودة الخدمة وسرعة الانجاز، ومن خلال البيانات يتبين أن المتوسطات الحسابية للفقرات تراوحت ما بين (3.74) في اعلى قيمة، و(2.98) في أدنى قيمة لها، حيث كانت أكبر فقرات محور وكالات الصرافة من حيث جودة الخدمة وسرعة الانجاز بناءً على اجابات المبحوثين هي فقرة (إجراءات المعاملة واضحة وسهلة الفهم) وكانت باتجاه الموافقة، بينما كانت أقل فقرات محور وكالات الصرافة من حيث جودة الخدمة وسرعة الانجاز بناءً على اجابات المبحوثين هي فقرة (يتم تسليم إيصال أو مستند واضح يثبت تفاصيل العملية) وكانت باتجاه محايد.

جدول رقم (12)

تقييم أفراد العينة لوكالات الصرافة من حيث الشفافية والعدالة في التسعير والرسوم

ت	البيانات	المقياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	اتجاه الفقرة
1	**سعر الصرف مُعلن بوضوح داخل الوكالة**	التكرار	5	17	7	12	12	2.83	محايد
		النسبة	9.4	32.1	13.2	22.6	22.6		
2	**تُذكر الرسوم بوضوح قبل تنفيذ العملية**	التكرار	7	25	9	9	3	3.45	موافق
		النسبة	13.2	47.2	17	17	5.7		
3	**لا توجد رسوم إضافية غير مذكورة مسبقًا**	التكرار	5	23	12	6	7	3.25	محايد
		النسبة	9.4	43.4	22.6	11.3	13.2		
4	**يتم تطبيق السعر نفسه على العملاء دون تمييز**	التكرار	8	18	15	4	8	3.26	محايد
		النسبة	15.1	34	28.3	7.5	15.1		
5	**أشعر أن الأسعار قريبة من الواقع ولا تعتمد على استغلال حاجة العميل**	التكرار	6	13	11	12	11	2.83	محايد
		النسبة	11.3	24.5	20.8	22.6	20.8		
نتيجة المحور الكلية		**التكرار**	**31**	**96**	**54**	**43**	**41**	**3.12**	**محايد**
		النسبة	**11.7**	**36.2**	**20.4**	**16.2**	**15.5**		

يبين لنا الجدول(12) أعلاه أن متوسط محور (تقييم أفراد العينة لوكالات الصرافة من حيث الشفافية والعدالة في التسعير والرسوم) ككل بلغ (3.12) باتجاه محايد، حيث أن نسبة (36.2%) من أفراد العينة لهم نظرة إيجابية حول أهمية وكالات الصرافة من حيث الشفافية والعدالة في التسعير والرسوم، ونسبة (20.4%) من أفراد العينة غير متأكدين من الإجابة، ونسبة (16.2%) من أفراد العينة لهم نظرة سلبية حول أهمية وكالات الصرافة من حيث الشفافية والعدالة في التسعير والرسوم، ومن خلال البيانات يتبين أن المتوسطات الحسابية للفقرات تراوحت ما بين (3.45) في اعلى قيمة، و(2.83) في أدنى قيمة لها، حيث كانت أكبر فقرات محور وكالات الصرافة من حيث الشفافية والعدالة في التسعير والرسوم بناءً على اجابات المبحوثين هي فقرة (تُذكر الرسوم بوضوح قبل تنفيذ العملية) وكانت باتجاه الموافقة، بينما كانت أقل فقرات محور وكالات الصرافة من حيث الشفافية والعدالة في التسعير والرسوم بناءً على اجابات المبحوثين هي فقرة (سعر الصرف مُعلن بوضوح داخل الوكالة) و (أشعر أن الأسعار قريبة من الواقع ولا تعتمد على استغلال حاجة العميل) وكانت باتجاه محايد.

جدول رقم (13)

تقييم أفراد العينة لوكالات الصرافة من حيث الثقة والأمان وحماية العميل

ت	البيانات	المقياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	اتجاه الفقرة
1	**أشـــعر بالأمان عند تنفيذ المعاملة داخل الوكالة**	التكرار	9	21	8	7	8	3.30	محايد
		النسبة	17	39.6	15.1	13.2	15.1		
2	**يتم الحفاظ على خصوصية بياناتي ومعلوماتي**	التكرار	12	27	7	4	3	3.77	موافق
		النسبة	22.6	50.9	13.2	7.5	5.7		
3	**لدي ثقة في صحة النقود أو العملة التي أستلمها**	التكرار	10	25	5	9	4	2.53	غير موافق
		النسبة	18.9	47.2	9.4	17	7.5		
4	**في حالة الخطأ، يتم تصحيح المشكلة بسرعة**	التكرار	9	22	14	3	5	3.51	موافق
		النسبة	17	41.5	26.4	5.7	9.4		
5	**أن الوكالة تحافظ على سمعتها وعلى حقوق العملاء**	التكرار	11	23	10	8	1	3.66	موافق
		النسبة	20.8	43.4	18.9	15.1	1.9		
نتيجة المحور الكلية		**التكرار**	**51**	**118**	**44**	**31**	**21**	**3.35**	**محايد**
		النسبة	**19.2**	**44.6**	**16.6**	**16.7**	**7.9**		

يبين لنا الجدول(13) أعلاه أن متوسط محور **(وكالات الصرافة من حيث الثقة والأمان وحماية العميل)** ككل بلغ (3.35) باتجاه محايد، حيث أن نسبة (44.6%) من أفراد العينة لهم نظرة إيجابية حول أهمية وكالات الصرافة من حيث الثقة والأمان وحماية العميل، ونسبة (16.6%) من أفراد العينة غير متأكدين من الإجابة، ونسبة (16.7%) من أفراد العينة لهم نظرة سلبية حول أهمية وكالات الصرافة من حيث الثقة والأمان وحماية العميل، ومن خلال البيانات يتبين أن المتوسطات الحسابية للفقرات تراوحت ما بين (3.77) في اعلى قيمة، و(2.53) في أدنى قيمة لها، حيث كانت أكبر فقرات محور وكالات الصرافة من حيث الثقة والأمان وحماية العميل بناءً على اجابات المبحوثين هي فقرة **(يتم الحفاظ على خصوصية بياناتي ومعلوماتي)** وكانت باتجاه الموافقة، بينما كانت أقل فقرات محور وكالات الصرافة من حيث الثقة والأمان وحماية العميل بناءً على اجابات المبحوثين هي فقرة **(لدي ثقة في صحة النقود أو العملة التي أستلمها)** وكانت باتجاه محايد.

جدول رقم (14)

تقييم أفراد العينة حول الاستقرار المالي

ت	البيانات	المقياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط	اتجاه الفقرة
1	وجود وكالات الصرافة يساعد في تقليل اضطراب أسعار الصرف	التكرار	7	13	8	9	16	2.74	محايد
		النسبة	13.2	24.5	15.1	17	30.2		
2	التعامل عبر الوكالات يزيد ثقتي في سلامة المعاملات المالية	التكرار	13	16	10	9	5	3.43	موافق
		النسبة	24.5	30.2	18.9	17	9.4		
3	أن الوكالات تقلل مخاطر الاحتيال مقارنة بالسوق غير الرسمي	التكرار	11	18	12	5	7	3.40	موافق
		النسبة	20.8	34	22.6	9.4	13.2		
4	الوكالات تسهّل التحويلات بشكل يخفف التعثر في المعاملات المالية	التكرار	12	24	7	7	3	3.66	موافق
		النسبة	22.6	45.3	13.2	13.2	5.7		
5	تحسين التحويلات يقلل من لجوء الناس لوسائل غير رسمية	التكرار	16	19	8	3	7	3.64	موافق
		النسبة	30.2	35.8	15.1	5.7	13.2		
نتيجة المحور الكلية		**التكرار**	**59**	**90**	**45**	**33**	**38**	**3.37**	**محايد**
		النسبة	**22.3**	**33.9**	**16.9**	**12.6**	**14.3**		

يبين لنا الجدول(14) أعلاه أن متوسط محور (الاستقرار المالي) ككل بلغ (3.37) باتجاه محايد، حيث أن نسبة (33.9%) من أفراد العينة لهم نظرة إيجابية حول أهمية الاستقرار المالي، ونسبة (16.9%) من أفراد العينة غير متأكدين من الإجابة، ونسبة (14.3%) من أفراد العينة لهم نظرة سلبية حول أهمية الاستقرار المالي، ومن خلال البيانات يتبين أن المتوسطات الحسابية للفقرات تراوحت ما بين (3.66) في اعلى قيمة، و(2.74) في أدنى قيمة لها، حيث كانت أكبر فقرات محور الاستقرار المالي بناءً على اجابات المبحوثين هي فقرة (الوكالات تسهّل التحويلات بشكل يخفف التعثر في المعاملات المالية) وكانت باتجاه الموافقة، بينما كانت أقل فقرات محور الاستقرار المالي بناءً على اجابات المبحوثين هي فقرة (وجود وكالات الصرافة يساعد في تقليل اضطراب أسعار الصرف) وكانت باتجاه محايد.

جدول رقم (15)

تقييم محور خدمات وكالات الصرافة من وجهة نظر عملاء الوكالات

المحاور	المتوسط الحسابي	الرتبة	الاهمية النسبية
سهولة الوصول وتوفر الخدمة	3.54	1	موافق
الثقة والأمان وحماية العميل	3.35	2	محايد
جودة الخدمة وسرعة الانجاز	3.32	3	محايد
الشفافية والعدالة في التسعير والرسوم	3.12	4	محايد

يبين لنا من الجدول(15) أعلاه أن محور (سهولة الوصول وتوفر الخدمة) في المرتبة الأولى من حيث الأهمية بمتوسط (3.54) وفي اتجاه الموافقة وذلك حسب رأي المبحوثين، يليه محور (الثقة والأمان وحماية العميل) بمتوسط (3.35) في

اتجاه المحايد، بينما جاء محور (الشفافية والعدالة في التسعير والرسوم) بالمرتبة الأخيرة بمتوسط (3.12) وفي اتجاه المحايد.

ثامناً: تحليل العلاقات بين متغيرات الدراسة:-

جدول رقم (16)

علاقة الارتباط بين خدمات وكالات الصرافة والاستقرار المالي

المتغير التابع/ الاستقرار المالي		المتغير المستقل/ خدمات وكالات الصرافة
مستوى الدلالة المعنوية Siq 0.05	علاقة الارتباط	
0.02	0.41	سهولة الوصول وتوفر الخدمة
0.00	0.51	جودة الخدمة وسرعة الانجاز
0.00	0.55	الشفافية والعدالة في التسعير والرسوم
0.00	0.64	الثقة والامان وحماية العميل

لقد تمَّ استخدام معامل الارتباط البسيط (Pearson Correltion) لاختبار طبيعة العلاقة الارتباطية ما بين خدمات وكالات الصرافة (سهولة الوصول وتوفر الخدمة ، جودة الخدمة وسرعة الانجاز ، الشفافية والعدالة في التسعير والرسوم ، الثقة والامان وحماية العميل) وبين الاستقرار المالي، واتضح أن هناك علاقة ارتباطية طردية موجبة ولكنها متوسطة، حيث تراوحت ما بين (0.41-0.64)، وكما نعلم بأن قوة العلاقة في هذا الاختبار تقاس ما بين (0) و (1)، فتزداد قوةً الارتباط كلما اقتربت القيمة من الواحد صحيح، وتضعف قوة الارتباط كلما اقتربت القيمة من الصفر، حيث أن القيمة المعنوية لهذا الاختبار لجميع المتغيرات جاءت أقل من مستوى المعنوية لهذه الدراسة (0.05)، والتي تدل على قبول معنوية العلاقة الارتباطية ما بين المتغيرات.

تاسعاً: اختبار فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 5% لدور خدمات وكالات الصرافة بأبعاده (سهولة الوصول وتوفر الخدمات، جودة الخدمة وسرعة الإنجاز، الشفافية والعدالة في التسعير والرسوم، مستوى الثقة والأمان وحماية العميل) في دعم الاستقرار المالي

وتتفرع منها الفرضيات التالية:

الفرضية الفرعية الأولى

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 5% لسهولة الوصول وتوفر الخدمات المقدمة من وكالات الصرافة على دعم الاستقرار المالي.

الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 5% لجودة الخدمة وسرعة الإنجاز في تعامل وكالات الصرافة مع العملاء على دعم الاستقرار المالي.

الفرضية الفرعية الثالثة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 5% للشفافية والعدالة في التسعير والرسوم المقدمة من وكالات الصرافة على دعم الاستقرار المالي.

الفرضية الفرعية الرابعة

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى 5% لمستوى الثقة والأمان وحماية العميل في خدمات وكالات الصرافة على دعم الاستقرار المالي.

جدول رقم (17)

نموذج الانحدار المتعدد لأثر خدمات وكالات الصرافة على الاستقرار المالي

نموذج model	المعلمات B	اختبار T	قيمة T المعنوية Sig 0.05	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة F المعنوية Sig 0.05
الثابت Constant	0.38	0.06	0.95	0.69	0.48	0.000
خدمات وكالات الصرافة (سهولة الوصول وتوفر الخدمة)	0.09	0.57	0.57			
خدمات وكالات الصرافة (جودة الخدمة وسرعة الانجاز)	0.16	0.82	0.42			
خدمات وكالات الصرافة (الشفافية والعدالة في التسعير والرسوم)	0.27	1.76	0.09			
خدمات وكالات الصرافة (الثقة والامان وحماية العميل)	0.47	2.76	0.01			

لقد تمَّ استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار صحة الفرضية الرئيسية وما يتفرع عنها من فرضيات، والقائلة بوجود أثر ذو دلالة احصائية للدور خدمات وكالات الصرافة في دعم الاستقرار المالي عند مستوى (5%)، ويبين لنا الجدول أعلاه، أن معامل التحديد بلغ ($R^2=0.48$)، وهذا يعني أن خدمات وكالات الصرافة تفسر وتساهم بنسبة (48%) من التغيرات التي تحدث في الاستقرار المالي، أي بمعنى أن ما نسبته (52%) من التغيرات التي تحدث وتؤثر في الاستقرار المالي هي بسبب متغيرات أخرى خارج هذا النموذج.

ومن خلال نتائج اختبار فرضيات الدراسة، تبين لنا رفض الفرضية (الأولى والثانية والثالثة) القائلة بوجود اثر لخدمات وكالة الصرافة من حيث (سهولة الوصول وتوفر الخدمة – جودة الخدمة وسرعة الانجاز – الشفافية والعدالة في التسعير والرسوم) على الاستقرار المالي، والذي يؤكد ذلك أن مستوى الدلالة الإحصائية المحتسب قدر بـــ **(0.57)**، **(0.42)**، **(0.09)**، على التوالي، وهو اكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، ومما يعزز هذه النتيجة أن توزيع (t) المحسوبة لأبعاد خدمات وكالات الصرافة جاءت **(0.57)**، **(0.82)**، **(1.76)**، على التوالي، وهي أصغر من توزيع (t) الجدولية (1.96).

ومن ناحية أخرى تمَّ قبول الفرضية (الرابعة)، القائلة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لخدمات وكالة الصرافة من حيث (الثقة والامان وحماية العميل) على الاستقرار المالي، والذي يؤكد ذلك أن مستوى الدلالة الإحصائية المحتسب بلغ **(0.01)**،

وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة (0.05)، ومما يعزز هذه النتيجة أن توزيع (t) المحسوبة لهذا البعد قدر بـ **(2.76)**، وهي أكبر من توزيع (t) الجدولية (1.96).

النتائج

1- أظهرت نتائج الدراسة أن دور وكالات الصرافة في دعم الاستقرار المالي، من حيث محاور **(جودة الخدمة وسرعة الإنجاز)**، و**(الشفافية والعدالة في التسعير والرسوم)**، و**(مستوى الثقة والأمان وحماية العميل)**، جاء في مرتبة **(المحايد)** من حيث المتوسط، وهو ما يشير إلى عدم تكوّن اتجاه واضح لدى شريحة من العملاء حول دور وكالات الصرافة في دعم الاستقرار المالي، الأمر الذي قد يُعزى إلى غموض دور الوكالات في السوق، أو عدم وضوح سياساتها داخل المنظومة المالية للدولة، أو ضعف الوعي المالي للعملاء.

2- بينت النتائج أن دور وكالات الصرافة في دعم الاستقرار المالي، من حيث **(سهولة الوصول وتوفر الخدمة)**، جاءت في مرتبة **(الموافقة)** من حيث المتوسط، مما يعني أن وكالات الصرافة تمثل قناة مالية فعالة تسهم في تيسير المعاملات النقدية اليومية، بما يخفف الضغط على المصارف ويدعم الاستقرار المالي.

3- أثبتت نتائج معامل ارتباط بيرسون وجود **علاقة طردية متوسطة** ذات دلالة احصائية بين خدمات وكالات الصرافة بأبعاده (سهولة الوصول وتوفر الخدمات، جودة الخدمة وسرعة الإنجاز، الشفافية والعدالة في التسعير والرسوم، مستوى الثقة والأمان وحماية العميل) والاستقرار المالي.

4- أظهرت نتائج الدراسة **رفض الفرضية** (الأولى والثانية والثالثة) مما يعني أن لا يوجد اثر لخدمات وكالة الصرافة من حيث **(سهولة الوصول وتوفر الخدمة – جودة الخدمة وسرعة الانجاز – الشفافية والعدالة في التسعير والرسوم)** على الاستقرار المالي، **وقبول الفرضية** (الرابعة)، مما يعني يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخدمات وكالة الصرافة من حيث **(الثقة والامان وحماية العميل)** على الاستقرار المالي.

5- بينت نتائج تحليل الانحدار الخطي أن خدمات وكالات الصرافة تفسر ما نسبته (48%) من التغيرات التي تحدث في الاستقرار المالي، مما يدل على أن وكالات الصرافة تعد أحدى المحددات الرئيسية لتحسين الاستقرار المالي.

التوصيات

1- تشديد الرقابة على وكالات الصرافة لضمان توحيد معايير التسعير والشفافية.

2- إلزام الوكالات بالإعلان الواضح عن أسعار الصرف والرسوم.

3- توسيع انتشار الوكالات في المناطق التي تعاني من ضعف الخدمات المصرفية.

4- تحسين جودة الخدمات وسرعة إنجاز المعاملات.

5- رفع مستوى تعامل الموظفين مع العملاء وتكثيف التدريب.

6- تعزيز أنظمة الحجز والدفع الإلكتروني.

7- تقوية القنوات الرسمية لتقليل اللجوء إلى السوق الموازي.

8- دمج وكالات الصرافة في استراتيجية الشمول المالي الوطنية.

9- تطوير حملات توعوية لتعريف المواطنين بدور الوكالات في الاستقرار المالي.

قائمة المراجع

1- أمبارك، ناصر، (2021) *دور وكالات الصرافة في تحقيق الشمول المالي في ليبي*، مجلة الاقتصاد والتمويل، جامعة مصراتة.

2- البرعصي، علي، (2019)، *تحليل دور مؤسسات الصرافة في سوق النقد الأجنبي الليبي*، مجلة الاقتصاد الليبي.

3- الزروق، عبد الله، (2020)، *إصلاح القطاع المالي والمصرفي كمدخل للاستقرار الاقتصادي في ليبيا*، جامعة طرابلس.

4- الهمالي، ربيعة، (2020)، *وكالات الصرافة ودورها في الاقتصاد الليبي*، ورقة عمل مقدمة لمؤتمر كلية الاقتصاد، جامعة سرت.

5- العريبي، فتحي، (2020)، *سوق الصرف الموازي وتأثيره على السياسة النقدية في ليبيا*، مصرف ليبيا المركزي.

6- الجهمي، خالد،(2022)، *السياسة النقدية والاستقرار المالي في ليبيا* ، مجلة المصارف والتمويل، مصرف ليبيا المركزي

7- الشكري، إبراهيم، (2019)، *الاستقرار المالي بين النظرية والتطبيق في الاقتصادات العربية*، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة المرقب.

8- البنك الدولي، (2020)، *مراجعة القطاع المالي في ليبيا* (فبراير 2020). إعداد: فاليريا غوفي، نيكولاس سميث، رامي جلال، كين دورف، مهند وفاتي، أولغا مونفيستون

9- الطرابلسي، محمد، (2022، *اندماج وكالات الصرافة في النظام المالي الرسمي*، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، جامعة الزيتونة.

10- بيت المال، محمد خليل، وحامد، الصديق مختار، (2020)، *.قياس وتحليل أثر سعر الصرف على الناتج المحلي الإجمالي: دراسة تطبيقية على الاقتصاد الليبي* .

11- شرف، فتحي مفتاح،(2024)، *دور سعر الصرف في سحب العملة المتداولة خارج الجهاز المصرفي في ليبيا* .

12- صندوق النقد العربي، (2019)، *تقرير الاستقرار المالي في الدول العربية 2019* .

13- صندوق النقد العربي،(2018)، *التقرير الأول عن الاستقرار المالي في الدول العربية 2018* .

14- مصرف ليبيا المركزي. (2016–2023)، *التقارير السنوية والإحصاءات المالية والنقدية*، طرابلس: إدارة البحوث.

15- مصرف ليبيا المركزي. (*2005*)، *القواعد العامة المنظمة لأعمال مكاتب وشركات الصرافة* .

16- مصرف ليبيا المركزي، (2025)، *الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في ليبيا*، وثيقة الاستراتيجية.