

تأثير العوامل الموقفية على تطبيق
مقاييس الأداء المختلفة في الصناعة
المصرفية: حالة ليبيا

د.جمعة محمد الفاخري
قسم المحاسبة، كلية الاقتصاد-
جامعة عمر المختار

رضا الزبائن وجودة الخدمات المقدمة،
كما توصلت الورقة إلى أن العوامل
المختارة كان لها تأثيرات متفاوتة على
استخدام مؤشرات قياس الأداء في
المصارف الليبية.

تهدف هذه الورقة الى التعرف على
مدى استخدام المؤشرات المالية وغير
المالية لقياس الأداء في القطاع المصرفي
في ليبيا، كما تهدف الورقة أيضا إلى تقييم
تأثير بعض العوامل الموقفية على مدى
استخدام المؤشرات المالية وغير المالية
لقياس الأداء من وجهة نظر النظرية
الموقفية، ولتحقيق هذه الأهداف
استعرضت الورقة الأدبيات فيما يخص
المؤشرات المالية وغير المالية لقياس
الأداء وكذلك تم اختيار أربعة عوامل
(البناء المؤسسي و مستوى المنافسة
وحجم المصرف و إستراتيجية الأعمال)
التي قد يكون لها تأثير على استخدام
المؤشرات المالية وغير المالية لقياس
الأداء.

واعتمدت الورقة على المنهج التحليلي
الوصفي، حيث تم توزيع الاستبيان على
43 مشاركا من المصارف الليبية. وقد تم
استخدام التحليل الوصفي للتعرف على
نوع مؤشرات قياس الأداء المستخدمة في
المصارف الليبية، في حين تم استخدام
التحليل الاستدلالي (الارتباط) لإيجاد تأثير
العوامل المختارة على استخدام مؤشرات
قياس الأداء.

وقد بينت الورقة أن المصارف الليبية
مازالت تعتمد على مؤشرات قياس الأداء
المالية بشكل كبير، مع الميل لاستخدام
بعض المؤشرات غير المالية مثل قياس