

Digital Governance and its Relationship to Enhancing Financial Inclusion in Libyan Commercial Banks (A Field Study from the Perspective of a Sample of Customers at North Africa Bank- Al-Bayda)

Nisreen Saad Imraga *

Department of Business Administration, Faculty of Economic, Omar Al-Mukhtar University, Al-Bayda, Libya

الحوكمة الرقمية وعلاقتها بتعزيز الشمول المالي بالمصارف التجارية الليبية
"دراسة ميدانية من منظور عينة من عملاء مصرف شمال افريقيا البيضاء"

* نسرين سعد امراج

قسم إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة عمر المختار، البيضاء، ليبيا

*Corresponding author: nisren.saad@omu.edu.ly

Received: March 26, 2026

Accepted: April 25, 2026

Published: May 18, 2026



Copyright: © 2026 by the authors. This article is an open-access article distributed under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY) license (<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>).

Abstract:

This study aimed to investigate the relationship between digital governance and financial inclusion in Libyan commercial banks using a descriptive-analytical approach, based on 198 valid questionnaires collected from a sample of customers. The findings revealed that the majority of respondents were male (77.3%), aged 30–40 (57.5%), and university graduates (55.1%), while indicating that both digital governance and financial inclusion levels were perceived as "moderate." Furthermore, the results demonstrated a statistically significant correlation between the dimensions of digital governance (participation, transparency, accountability, and digital auditing) and financial inclusion; consequently, the study recommended launching unified digital platforms to provide real-time access to legislation and services, thereby enhancing institutional trust and ensuring effective, sustainable financial inclusion.

Keywords: Digital Governance, Financial Inclusion, North Africa Bank, Al-Bayda, Libya.

المخلص

هدفت هذه الدراسة إلى استقصاء العلاقة بين الحوكمة الرقمية والشمول المالي في المصارف التجارية الليبية باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث اعتمدت الدراسة على استبانة وُزعت على عينة من العملاء، استُرد منها (198) استبانة صالحة للتحليل. وأظهرت النتائج أن أغلب المبحوثين من الذكور (77.3%)، وضمن الفئة العمرية (30-40 سنة) بنسبة (57.5%)، ومن حملة المؤهلات الجامعية بنسبة (55.1%). كما كشفت النتائج أن مستوى تطبيق الحوكمة الرقمية ومستوى الشمول المالي في المصرف محل الدراسة جاءا بدرجة "متوسطة" من وجهة نظر العينة، مع وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الحوكمة الرقمية (المشاركة، الشفافية، المساءلة، والتدقيق الرقمي) والشمول المالي؛ وبناءً على ذلك،

أوصت الدراسة بضرورة تدشين منصات رقمية موحدة تتيح الوصول اللحظي للتشريعات والخدمات، لتعزيز الثقة المؤسسية وضمان تحقيق شمول مالي فعال ومستدام.

الكلمات المفتاحية: الحوكمة الرقمية، الشمول المالي، مصرف شمال أفريقيا البيضاء ليبيا.

1. المقدمة:

في ظل التسارع التقني الهائل الذي يشهده قطاع المعلومات والاتصالات، بات لزاماً على المنظمات وجميع الأنظمة الإدارية التحول من الأنماط التقليدية إلى تبني استراتيجيات التحول الرقمي الشامل. لقد خضع دور تقنيات المعلومات والاتصال (TIC) لتحول بنيوي عميق؛ إذا تجاوز النموذج التقليدي الذي قيدها في إطار "حوسبة" المهام الإدارية الداخلية بمعزل عن سياقات الإصلاح، لينبثق نموذج حديث يضع هذه التقنيات كقلب نابض للعملية التنموية الشاملة (البدوي، 2026).

ومن رحم هذا التحول الرقمي، برزت الحوكمة الرقمية ليس كمجرد أداة تقنية لمعالجة البيانات، بل كركيزة استراتيجية تقود التحول الهيكلي في طريقة تفاعل المؤسسات مع بيئتها الخارجية. وتتجلى قيمة هذه الحوكمة في قدرتها على تحقيق الشمول في الأداء الحكومي والخدمي، وترسيخ دعائم "الحكم الراشد" من خلال تعزيز الشفافية، المساءلة، والمشاركة، وتقليل فرص الفساد، مما يفتح آفاقاً رحبة لتحقيق التنمية المستدامة وضمان وصول الخدمات بعدالة لكافة فئات المجتمع (الصنديد، 2025).

إن هذا المسار الإصلاحي الرقمي يتوج بإرساء قواعد الشمول المالي، بوصفه الممكن الأساسي لتمكين كافة فئات المجتمع من الولوج إلى المنظومة المالية الرقمية. ولم يعد الشمول المالي ترفاً اقتصادياً، بل أضحي على رأس أولويات صناعات القرار والهيئات التنظيمية دولياً ومحلياً، وهو ما تجلى في تعهدات مجموعة العشرين (G20) بتوسيع نطاق الوصول للخدمات المالية عالمياً عبر بوابة الرقمية (علي وابطوي، 2022).

وتأسيساً على ما سبق، تبرز الحاجة الملحة لدراسة العلاقة الارتباطية بين آليات الحوكمة الرقمية وبين مستويات الشمول المالي، خاصة في الدولة الليبية التي تسعى جاهداً لتجاوز التحديات البنوية والعقبات القائمة لصياغة مشهد اقتصادي وطني يشارك فيه الجميع بفاعلية.

1-2- مراجعة الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة:

أولاً- الدراسات المتعلقة بالمتغير المستقل والمتمثل في " الحوكمة الرقمي " حيث تدرجت الدراسة في عرض المراجعات العلمية بناءً على معيار الحدثة الزمنية، بدءاً بالدراسات الصادرة في العام الحالي، وذلك على النحو الآتي:

- استهدفت دراسة البدوي (2026)؛ استجلاء الدور المحوري الذي تلعبه الحوكمة الرقمية كأداة استراتيجية لتعزيز قيم النزاهة وتحفيف منابع الفساد في المؤسسات الحكومية. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، من خلال فحص ومراجعة الأدبيات العلمية والدراسات السابقة (العربية والأجنبية) لتحليل مفاهيم الحوكمة الرقمية، ومتطلبات تطبيقها، وآليات تفعيلها في البيئة الإدارية الحكومية. وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج المحورية التي تؤكد فاعلية التحول الرقمي في الإصلاح الإداري؛ تسهم الأنظمة الرقمية في الحد من التدخل البشري المباشر والبيروقراطية الورقية، مما يقلل من فرص الرشوة، الاختلاس، وسوء استغلال السلطة والمال العام، توفر الحوكمة الرقمية مسارات تقنية تتيح تتبع العمليات الحكومية بدقة، وتدعم آليات التدقيق والمراقبة الآنية، مما يرسخ ثقافة المساءلة المؤسسية. وتعمل الخدمات الإلكترونية وتسهيل الوصول إلى المعلومات على جسر الفجوة بين المواطن والدولة، مما يعزز الثقة في الأجهزة الحكومية.

- وسعت دراسة علي والغناي (2025)؛ إلى استكشاف دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الاستفادة الرقمية بالمصارف التجارية بمدينة سرت ليبيا، وقد استخدمت استمارة الاستبيان لجمع

البيانات اللازمة، كما تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، وتمثل مجتمع الدراسة في المصارف التجارية الليبية العاملة بمدينة سرت والبالغ عددها (7) مصارف تجارية هي: مصرف الجمهورية، ومصرف الوحدة الرئيسي، ومصرف التجاري الوطني، ومصرف التجارة والتنمية، ومصرف الصحاري، ومصرف شمال أفريقيا، ومصرف الوحدة فرع جامعة سرت، وتميزت هذه الدراسة باستخدام أسلوب المسح الشامل لضمان دقة النتائج، حيث تم توزيع (165) استمارة استبيان على العاملين والموظفين في مختلف المستويات الإدارية، وبلغ عدد استمارات الاستبيان الصالح للتحليل الإحصائي (144). وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: وجود دور متوسط لحوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الاستدامة الرقمية وان هناك قصور تقني يواجه المصارف التجارية العاملة بمدينة سرت؛ حيث تعاني هذه المؤسسات من ضعف في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير تكنولوجيا المعلومات، وإجراءات الحوكمة المتعلقة بها، وإجراءات الاستدامة الرقمية، وذلك لمواكبة كل جديد.

- **كما هدفت دراسة عبد العزيز (2024)؛** الي استكشاف دور الحوكمة الرقمية بأبعادها الخمسة (التخطيط والتنظيم، المساءلة، الشفافية، المشاركة، والرقابة الإلكترونية) في دعم وتحسين السمعة الاستراتيجية لجامعة **سوهاج مصر** (المتتملة في: الإبداع، جودة الخدمة، المسؤولية الاجتماعية، الأداء المالي، وبيئة العمل)، حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وطُبقت استمارة الاستبيان علمية على عينة قوامها (700) من أعضاء هيئة التدريس بالجامعة. حيث نتاج الدراسة عن مجموعة من النتائج لعل من أهمها؛ أن كلاً من الحوكمة الرقمية والسمعة الاستراتيجية تُمارس بدرجة "متوسطة من منظور العينة المشاركة في الدراسة، وأن هناك علاقة ارتباطية طردية بين تطبيق مدخل الحوكمة الرقمية وتعزيز السمعة الاستراتيجية كما أوصت الدراسة عن مجموعة من التوصيات لعل من أهمها، نشر ثقافة الابتكار المفتوح وضمان مواءمة الخدمات الجامعية مع معايير الجودة العالمية عبر الوسائط التكنولوجية، ورقمته كافة الخدمات الجامعية وتقديمها برسوم ملائمة، مع توفير بنية تحتية تقنية متطورة (شبكات واتصالات) داخل بيئة العمل.

- **دراسة (Neako et al 2024)** والتي سعت إلى المقارنة بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات في القطاع المصرفي بكل من **أفريقيا والولايات المتحدة**، واعتمدت الدراسة على المنهج المقارن، اعتمدت الدراسة على منهجية المقارنة الدولية، حيث تم اختيار عينة من المصارف العاملة في بيئات اقتصادية وتشريعية متباينة شملت **أفريقيا والولايات المتحدة الأمريكية**، حيث تم التركيز على استراتيجيات الحوكمة وآليات الامتثال المطبقة في البنوك محل الذكر والمقارنة بين الممارسات المختلفة في هذه البنوك، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك اختلاف في القوانين، حيث تختلف اللوائح التنظيمية وهناك اختلاف في مستوى التطور التكنولوجي الذي وصلته البنوك، وكذلك سياسات الأمن وإدارة المخاطر، ولكن تستفيد المصارف في كل من الولايات المتحدة وأفريقيا من حوكمة تكنولوجيا المعلومات، وذلك من خلال تحسين الامتثال وإدارة المخاطر، وكذلك تلعب دوراً حيوياً في إدارة وحماية الأصول الرقمية داخل المصارف.

- **كما سعت دراسة (السراي وآخرون، 2022)؛** إلى تقصي عن مستوى النضج الرقمي وانعكاسه على تسريع الحوكمة الإلكترونية في المنظمات الحكومية الخدمية **بالعراق**، وبالتحديد في دوائر البطاقة الوطنية وبطاقة السكن بمدينة سامراء، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لجمع وتحليل البيانات من عينة شملت (41) موظفاً، وقد أفصحت النتائج عن تدني مستوى النضج الرقمي في المنظمات المبحوثة، وهو ما أفضى بدوره إلى ضعف في حوكمة الخدمات الإلكترونية المقدمة، مما يشير إلى وجود فجوة تقنية تعيق التحول الرقمي الفعال في تلك المؤسسات.

- **دراسة اكريم (2019)،** وقد هدفت إلى معرفة السياسات المتبعة من قبل المصارف التجارية الليبية لحماية النظم الحاسوبية الإلكترونية من المخاطر بالمصارف التجارية العاملة في مدينة طرابلس **ليبيا**. واعتمدت الدراسة على المنهج الاستنباطي والاستقرائي، واستخدمت الاستبيان لجمع البيانات، وتمثلت العينة في مجموعة من المصارف العاملة في طرابلس، وأفصحت نتائج الدراسة، إلى أن هناك دور

الحوكمة تكنولوجيا المعلومات في الحد من مخاطر نظم المعلومات المحاسبية، كما إن حوكمة تكنولوجيا المعلومات تزيد كفاءة نظم المعلومات المحاسبية، وأشارت النتائج إن الحوكمة غير مطبقة بشكل فعال في المصارف الليبية المدروسة، وأكدت التوصيات بضرورة تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال في المصارف الليبية.

ثانياً- الدراسات المتعلقة بالمتغير التابع والمتمثل في " الشمول المالي " حيث تدرجت الدراسة في عرض المراجعات العلمية بناءً على معيار الحدثة الزمنية، بدءاً بالدراسات الصادرة في العام الحالي، وذلك على النحو الآتي:

- سعت دراسة ليلي (2026)؛ إلى تقصي دور الشمول المالي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، ولتحقيق أهدافها اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث استخدمت الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وذلك على عينة من الموظفين العاملين بالمصارف التجارية بالمنطقة الغربية بليبيا، واستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل الإجابات إحصائياً، عليه أكدت الدراسة وجود دور كبير وفعال للشمول المالي في دعم وتحقيق أهداف التنمية المستدامة. كما أثبتت نتائج التحليل الإحصائي وجود علاقة ذات دلالة إحصائية موجبة، وأشارت الدراسة إلى أن مستويات الشمول المالي في ليبيا لا تزال متدنية مقارنة بالمتوسط الإقليمي والدولي، حيث يمتلك أقل من 25% من البالغين حسابات مصرفية، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك قصوراً في مساهمة الشمول المالي نتيجة تحديات تتعلق بضعف البنية التحتية، وانتشار الاقتصاد غير الرسمي، وضعف الثقافة المالية، وأكدت التوصيات، بتحسين البنية التحتية التكنولوجية وتوسيع نطاق الخدمات المالية الرقمية والمحافظ الإلكترونية لتقليل الفجوة المالية، وضرورة إطلاق حملات توعية مكثفة لرفع مستوى الوعي المصرفي وتقليل الاعتماد على القنوات المالية غير الرسمية.

- كما بحثت دراسة قنون ومسعودي (2025)؛ هدفت الدراسة إلى تحليل مؤشرات الشمول المالي وتحديد العوامل المؤثرة في دمج الفئات المهمشة داخل النظام المالي الرسمي، معتمدة في ذلك على المنهج الوصفي التحليلي لبيانات وتقارير المؤسسات الدولية كالبنك الدولي وصندوق النقد العربي. وقد أظهرت النتائج تفاوتاً ملحوظاً بين الدول العربية؛ حيث حقق بعضها تقدماً تقنياً ملموساً، بينما لا تزال دول أخرى تواجه عقبات تتعلق بضعف البنية التحتية ونقص الوعي المالي. وبناءً على ذلك، أوصت الدراسة بضرورة تطوير المنتجات المالية المبتكرة، وتحسين البيئة الرقمية، وتوسيع نطاق الخدمات الإلكترونية كركيزة أساسية لتحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة".

- كما بحثت دراسة الجبلي وحسين (2021)؛ في توضيح أثر التكنولوجيا المالية في دعم وتعزيز الشمول المالي وأثرها على كل من (تسعير الخدمة المصرفية، وتخفيض تكاليف هذه الخدمات)، مع بيان أثر الشمول المالي على تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية، وكما استخدمت الدراسة المنهج الاستقراض والمنهج الاستنباطي اعتمدت الدراسة على المنهجين الاستقرائي والاستنباطي؛ حيث استخدم المنهج الاستقرائي لتحليل الأدبيات السابقة وبناء إطار نظري يوضح دور الشمول المالي كمتغير وسيط بين التكنولوجيا المالية وخفض التكاليف، بينما استخدم المنهج الاستنباطي لاستخلاص النتائج والتعميمات المنطقية. وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن التكنولوجيا المالية تساهم في دعم وتعزيز آليات الشمول المالي من خلال تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية وإزالة عدم التماثل في المعلومات بين جميع الأطراف وتحقيق الشفافية والأمان وتعزيز الخصوصية، مع سهولة حصول جميع الأفراد على تمويل مناسب لاحتياجاتهم، وسهولة فتح حساب وغيرها من الخدمات التي يحتاجها الأفراد، كما بينت النتائج بأن التكنولوجيا المالية تؤثر على خفض تكلفة المصرفية في البنوك المصرية من خلال إتمام المعاملات المالية بأمان وشفافية وتكلفة أقل، كما بينت بأن الشمول المالي له تأثير في خفض تكلفة المصرفية في البنوك المصرية من خلال التقليل من تكلفة التحويلات المالية الناتجة من عدم وجود وسيط، من خلال إعداد المحافظ الرقمية والتعامل بها لتحويل الأموال بدون رسوم إضافية.

- **هدفت دراسة يسعد وآخرون (2021)؛** إلى تبيان دور المحافظ الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي، دراسة حالة بنك اليمن والكويت، والتعرف على دور المحافظ الإلكترونية بأبعادها (محفظه النقود الإلكترونية، تطبيق الهاتف البنكي) في تعزيز الشمول المالي بأبعاده (استخدام الخدمات المالية، الوصول إلى الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية). ولتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت عينة الدراسة من (375) مفردة من عملاء بنك اليمن والكويت، وكانت الاستبانة أداة، وأفصحت نتائج الدراسة عن أن هناك دوراً معنوياً ذا دلالة إحصائية للمحافظ الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي في بنك اليمن والكويت، وأن استخدام محفظة النقود الإلكترونية والهاتف البنكي يسهم في تعزيز الشمول المالي بدرجة عالية، وأن مستوى تطبيق الشمول المالي في بنك اليمن والكويت جاء عالياً جداً، حيث حصل بعد جودة الخدمات على أعلى متوسط حسابي من بين أبعاد الشمول المالي. كما أوصت الدراسة على بنك اليمن والكويت توسيع شبكة الوكلاء ونقاط البيع الخاصة بخدمات المحافظ الإلكترونية وتوفير وتحديث دليل استخدام خدمات المحافظ الإلكترونية بشكل مستمر، وتقديم المزيد من الخدمات المتنوعة والحديثة من خلال تطبيقات المحافظ الإلكترونية، وتوفير التدريب والدعم الفني للعملاء لضمان سهولة استخدام المحافظ الإلكترونية.

- **سعت دراسة عوض (2021)؛** إلى استكشاف العلاقة الارتباطية بين تبني سياسات الشمول المالي ومستوى الأداء المالي للمصارف العاملة في مصر، مع تقييم درجة تطبيق هذه السياسات في البنوك محل الدراسة. حيث اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لتفسير البيانات وربط المتغيرات. وأفصحت نتائج الدراسة عن وجود علاقة طردية (إيجابية) ذات دلالة إحصائية بين التوسع في تطبيق الشمول المالي وتحسن الأداء المالي للبنوك. كما كشفت على إن رفع مستويات التنقيب المالي لدى الأفراد يعد شرطاً أساسياً لتمكينهم من الوصول إلى الخدمات المصرفية واستخدامها بفعالية.

- **وسعت دراسة أحمد وراضي (2018)؛** إلى معرفة مستوى أداء الشمول المالي في مصر خلال الفترة (2000 – 2017) وذلك من خلال بناء مؤشر مركب متعدد الأبعاد، وذلك لغرض التتبع الزمني لتطور الأداء محلياً. كما هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة السببية بين الشمول المالي وكل من مؤشرات التالى (التنمية البشرية، ومعدلات الفقر)، وذلك بالاعتماد على أدوات القياس الاقتصادي المتقدمة المتمثلة في أسلوب التكامل المشترك (Cointegration) ونموذج متجه تصحيح الخطأ (VECM). وأفصحت الدراسة عن مجموعة من النتائج لعل من أهمها، وجود علاقة سببية تبادلية (ثنائية الاتجاه) ومعنوية إحصائياً بين الشمول المالي ومعدلات الفقر في الأجل القصير؛ حيث اتسمت هذه العلاقة بطبيعة سالبة، مما يعني أن تعزيز الشمول المالي يسهم مباشرة في خفض مستويات الفقر. وكشفت النتائج عن وجود علاقة سببية طردية (موجبة) في اتجاه واحد، تنطلق من الشمول المالي نحو التنمية البشرية، مما يؤكد أن تطوير المنظومة المالية يعد محركاً أساسياً لتحسين مؤشرات الرفاه الاجتماعي. وأوصت الدراسة بضرورة التشديد على إيلاء اهتمام فائق بسياسات الشمول المالي والعمل على تدليل العقبات الهيكلية والإجرائية التي تواجهه، لتعظيم قدرته على تحقيق الأهداف التنموية المنشودة.

1-2-1 التعقيب على الدراسات السابقة:

وتأسيساً على ما تقدم، يستفيد البحث الحالي من الأدبيات السابقة في بناء إطاره النظري وتصميم أداة الدراسة، إلا أنه ينفرد بالتركيز على قياس طبيعة العلاقة الارتباطية بين الحوكمة الرقمية والشمول المالي في ظل الخصوصية الهيكلية والتقنية للمصارف الليبية.

فمن حيث الهدف والمحتوى؛ اتفقت الدراسات السابقة في مجملها على الأهمية الاستراتيجية للتحويل الرقمي والحوكمة في تطوير أداء المؤسسات، حيث ركزت مجموعة من الدراسات على الحوكمة الرقمية كأداة لمكافحة الفساد والإصلاح الإداري (مثل دراسة البديوي، 2026)، أو كمدخل لتحسين السمعة الاستراتيجية (مثل دراسة عبد العزيز، 2024). وفي الجانب الآخر، ركزت دراسات أخرى على الشمول المالي ودوره في التنمية المستدامة وخفض التكاليف (مثل دراسة ليلي، 2026؛ والجبلي وحسين، 2021، وأحمد وراضي، 2021). أما من حيث المنهجية فقد؛ تباينت المناهج المستخدمة بين

المنهج الوصفي التحليلي وهو الأكثر شيوعاً، والمنهج المقارن (كما في دراسة Nzeako et al., 2024)، والمنهجين الاستقرائي والاستنباطي (كما في دراسة الجبلي وحسين، 2021) ودراسة (أحمد وراضي، 2018) التي استخدمت نموذج (VECM) للقياس الاقتصادي. كما اعتمدت أغلب الدراسات الميدانية على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، مما يعكس ملاءمة هذه الأدوات لطبيعة المتغيرات المدروسة. أما من حيث البيئة الجغرافية فقد؛ شملت الدراسات بيئات متنوعة (ليبيا، مصر، العراق، الوطن العربي، اليمن، الكويت، ومقارنات دولية بين الولايات المتحدة وأفريقيا)، مما يوفر ثراءً معرفياً حول تباين مستويات النضج الرقمي والشمول المالي بين الدول المتقدمة والنامية. وتأسيساً على ما سبق فإنه بالرغم من ثراء الدراسات السابقة، إلا أن الدراسة الحالية تتميز وتضيف للمكتبة العلمية من خلال الجوانب الآتية:

- ندرة الربط المباشر بين الحوكمة الرقمية والشمول المالي في البيئة الليبية: لاحظ الباحثة أن معظم الدراسات الليبية تناولت حوكمة التكنولوجيا بشكل مستقل (مثل دراسة اكريم، 2019؛ وعلي والغناي، 2025)، أو الشمول المالي بشكل مستقل (مثل دراسة ليلي، 2026). وتأتي الدراسة الحالية لتربط بينهما في نموذج تحليلي واحد يختبر علاقة الحوكمة الرقمية كـ "محرك" لتعزيز الشمول المالي.
- كما تسعى الدراسة الحالية لتوفير بيانات حديثة تواكب التغيرات التي طرأت على القطاع المصرفي الليبي مؤخراً، خاصة بعد صدور أدلة الحوكمة الحديثة من مصرف ليبيا المركزي.
- التركيز على "الحوكمة الرقمية" بمفهومها الشامل بينما ركزت بعض الدراسات على حوكمة تكنولوجيا المعلومات (IT Governance) من منظور تقني بحت، تتبنى الدراسة الحالية مفهوم الحوكمة الرقمية كإطار إداري وتنظيمي واسع يشمل (الشفافية والمساءلة والمشاركة الإلكترونية والتدقيق الإلكتروني) لخدمة أهداف الشمول المالي.
- تهدف الدراسة الحالية لتقديم مقترحات عملية لصناع القرار في المصارف الليبية حول كيفية استغلال آليات الحوكمة الرقمية لتوسيع قاعدة العملاء ودمج الفئات المهمشة مالياً، وهو ما يمثل استجابة للتوصيات التي نادى بها دراسات (قنون ومسعودي، 2025؛ وليلي، 2026).
- تعزيز فكرة أن الحوكمة الرقمية هي الجسر الذي يبني الثقة بين المواطن والجهاز المصرفي، وهو ما أكدت دراسة (ليلي، 2026) على افتقاره في البيئة الليبية.

1- 3 مشكلة وتساؤلات الدراسة:

على الرغم من الجهود التي يبذلها مصرف ليبيا المركزي لتعزيز الشمول المالي وتطوير البنية التحتية للمدفوعات الرقمية، إلا أن الواقع يشير إلى وجود فجوة ملموسة في مستويات الاستخدام الفعلي للخدمات المالية الإلكترونية؛ حيث تشير بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي، إلى أن حوالي 63% من البالغين في الدول العربية مستبعدون عن الخدمات المالية الرسمية، وتعاني ليبيا من فجوة واضحة في وصول الأفراد للخدمات. حيث أن 14% فقط من البالغين في ليبيا يستخدمون الهاتف المحمول أو الإنترنت للوصول إلى حساباتهم المصرفية وهي نسبة ضعيفة جداً مقارنة بالمتوسط العالمي البالغ 38%. وتتمثل المشكلة في ضعف آليات الحوكمة الرقمية التي تضمن أمن وشفافية المعاملات، مما أدى إلى انخفاض مستوى الثقة في المؤسسات المالية (بنسبة بلغت 34% كسبب للإقصاء المالي) وذلك بالاستناد إلى المؤشرات الصادرة عن مصرف ليبيا المركزي لعام 2025م.

وتقف هذه المؤشرات الواقعية مع ما طرحته الأدبيات السابقة؛ فقد شددت دراسة (البدوي، 2026) على أن الحوكمة الرقمية تمثل الأداة الاستراتيجية الوحيدة القادرة على تخفيف منابع الفساد وتعزيز النزاهة، وبالتالي ترميم جسور الثقة المفقودة بين المواطن والمؤسسة. وفي ذات السياق، أكدت نتائج دراسة (قنون ومسعودي، 2025) أن واقع الإقصاء المالي في ليبيا يأتي ضمن تفاوت عربي ملحوظ في مؤشرات الشمول المالي، وهو ما يتقاطع مع ما ذهبت إليه دراسة (Neiko et al., 2024) من أن المصارف لا يمكنها حماية أصولها الرقمية أو ضمان امتثالها القانوني دون وجود إطار حوكمة رصين يحكم العمليات التقنية.

كما أشار مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية لسنة (2015)؛ بأنه يفتقر المستهلكون خاصة الجدد منهم للمعلومات الكافية عن الخيارات المالية المتاحة. مما قد يعرضهم للاستغلال أو المديونية الزائدة في ظل غياب سياسات حماية واضحة.

وعند البحث في مسببات ضعف الاستخدام، نجد أن دراسة (ليلي، 2026) تؤكد بأن مستويات الشمول المالي في ليبيا لا تزال دون المتوسط الإقليمي، مما يعكس وجود معوقات هيكلية وتقنية تعيق الوصول الشامل للخدمات.

بناءً على ما تقدم من عرض للمشكلة، وفي ضوء الفجوة المرصودة بين تطلعات مصرف ليبيا المركزي والواقع الفعلي للمصارف التجارية، يمكن بلورة مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي الآتي:

- ما طبيعة العلاقة الارتباطية بين الحوكمة الرقمية بأبعادها (الشفافية الرقمية، المساءلة الرقمية، المشاركة الرقمية، والتدقيق الرقمي) وتعزيز الشمول المالي من وجهة نظر العملاء المبحوثين؟
- ويتفرع من هذا التساؤل التساؤلات الفرعية التالية:
- ما مستوى تطبيق أبعاد الحوكمة الرقمية (الشفافية الرقمية، المساءلة الرقمية، المشاركة الرقمية، والتدقيق الرقمي) في المصرف محل الدراسة من وجهة نظر العملاء المبحوثين؟
- ما هو مستوى الشمول المالي المحقق في المصارف التجارية المبحوثة من وجهة نظر العملاء المبحوثين؟

1- 4 أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيس لهذا البحث في "التعرف على علاقة الحوكمة الرقمية بتعزيز مستويات الشمول المالي في ليبيا من خلال تطوير خدمات الدفع الإلكتروني" وينبثق عن هذا الهدف الرئيسي مجموعة من

- الأهداف الفرعية التالية:

- 1- تقديم رؤية استشرافية وتوصيات لصناع القرار حول كيفية استثمار الحوكمة الرقمية للوصول إلى أهداف استراتيجية الشمول المالي.
- 2- الوقوف على المفاهيم الحديثة للحوكمة الرقمية والشمول المالي وتوضيح العلاقة الارتباطية بينهما في سياق التحول الرقمي العالمي والمحلي.
- 3- إثراء المكتبة العربية والليبية بدراسة تربط بين مفاهيم إدارية حديثة (الحوكمة الرقمية) ونتائج اقتصادية ملموسة (الشمول المالي).
- 4- التعرف على مستوى تطبيق آليات الحوكمة الرقمية وبين مستويات الشمول المالي في المجتمع.

1-5 أهمية الدراسة:

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من نقاط عدة، تتبلور في قدرتها على الربط بين التحول الهيكلي للتقنية وبين استدامة التنمية المالية، ويتمثل أبرزها فيما يلي:

1. تكمن أهمية الدراسة في ندرة الأبحاث العربية التي تربط بشكل مباشر وممنهج بين متغير "الحوكمة الرقمية" كإطار تنظيمي، وبين "الشمول المالي" كهدف اقتصادي واجتماعي.
2. دعم رؤية مصرف ليبيا المركزي (2025-2029) حيث تكتسب هذه الدراسة أهميتها من كونها تأتي بالتزامن مع إطلاق الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي، مما يجعل نتائجها وتوصياتها رافداً مهماً لمتخذي القرار في المصرف المركزي.
3. معالجة أزمة السيولة والقطاع غير الرسمي: تبرز الأهمية في تقديم حلول عملية لتقليل الاعتماد على النقد (Cash) ودمج الأموال المتداولة خارج المنظومة المصرفية في القنوات الرسمية، وهو هدف استراتيجي للاقتصاد الوطني الليبي.
4. تساعد الدراسة في وضع خارطة طريق لتعزيز ثقة المواطن في المعاملات الرقمية من خلال إبراز دور الرقابة الذكية والشفافية، مما يقلل من نسبة الإقصاء المالي الناتجة عن "ضعف الثقة" (والتي تقدر بـ 34% حسب تقارير الاستراتيجية).

1-6 حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على موضوع الحوكمة الرقمية وعلاقتها بالشمول المالي.
- الحدود المكانية: اقتصرت هذه الدراسة على مصرف شمال أفريقيا فرع البيضاء.
- الحدود البشرية: تقتصر هذه الدراسة على عينة من عملاء مصرف شمال أفريقيا البيضاء.
- الحدود الزمنية: سيتم إجراء هذه الدراسة خلال فصل الربيع (2025/2026م).

1-7 فرضيات الدراسة

- استناداً على مشكلة الدراسة وأهدافها تم صياغة فرضيات الدراسة على النحو التالي:
- الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الحوكمة الرقمية وتعزيز الشمول المالي من وجهة نظر المشاركين في الدراسة.

ويتفرع عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

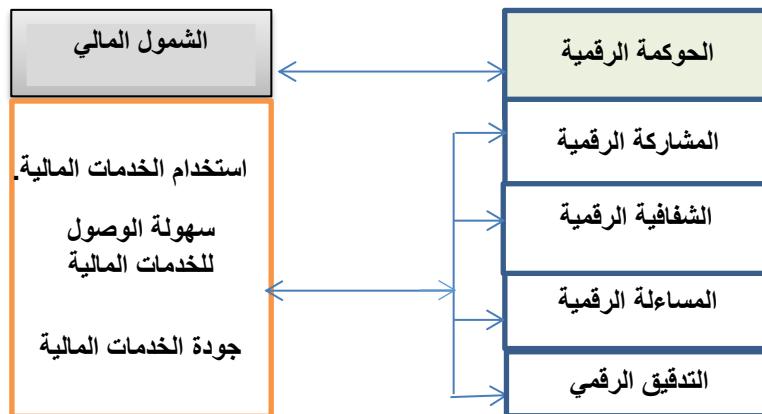
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين (المشاركة الرقمية) وتعزيز الشمول المالي.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين (الشفافية الرقمية) وتعزيز الشمول المالي.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين (المساءلة الرقمية) وتعزيز الشمول المالي.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين (التدقيق الرقمي) وتعزيز الشمول المالي.

1-8 مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع عملاء مصرف شمال أفريقيا (فرع البيضاء)، والذين يشكلون الوحدة التحليلية المستهدفة لاستقصاء آراء المتعاملين حول (الحوكمة الرقمية والشمول المالي). وحسب البيانات الرسمية الصادرة عن إدارة الموارد البشرية بالمصرف، بلغ العدد الإجمالي للمجتمع (12,000) عميل بنهاية عام 2025. نظراً لكبير حجم مجتمع الدراسة وصعوبة الحصر الشامل لكافة المفردات، اعتمدت الباحثة على أسلوب العينة العشوائية البسيطة، لضمان تمثيل عادل وكافٍ لخصائص المجتمع الأصلي. وقد تم تحديد حجم العينة المطلوب بـ (372) عميل حيث تم استرجاع (198) صالحة للتحليل الإحصائي، بناءً على المعايير الإحصائية المعتمدة في جدول (Krejcie & Morgan, 1970).

1-9 نموذج وتعريف متغيرات الدراسة

يوضح الشكل رقم (1) نموذج الدراسة، والذي يبيّن وجود متغيرين رئيسيين؛ المتغير الأول وهو المتغير المستقل ويتمثل في "الحوكمة الرقمية"، والمتغير الثاني يمثل المتغير التابع وهو "الشمول المالي".



شكل (1): نموذج المصدر: إعداد الباحثة استناداً على الدراسات السابقة.

بناءً على ما سبق يمكن تعريف متغيرات الدراسة إجرائياً كما يلي:

أ- يعرف الشمول المالي إجرائياً: بأنه قدرة المصرف على تصميم وتقديم باقة متكاملة من الخدمات المصرفية (كالحسابات الجارية والتوفير، والتمويلات الميسرة، والتحويلات الإلكترونية) التي تستهدف

دمج كافة فئات المجتمع، وخاصة المهمشة والفقيرة منها، ضمن نظامه الرسمي؛ وذلك عبر تبسيط الإجراءات البنكية، وخفض تكاليف الخدمات لتلائم الملاحة المالية لهذه الفئات، مع التزام المصرف بأعلى معايير الشفافية وحماية حقوق العملاء، وضمان وصول خدماته إليهم عبر القنوات الرقمية أو الانتشار الجغرافي الذي يتجاوز العوائق التقليدية.

ب- "تعرف الحوكمة الرقمية للمصرف إجرائياً بأنها الإطار التنظيمي الذي يدمج التقنيات الذكية في صلب العمليات المصرفية، لتحويل الدورة المستندية والمالية بالكامل إلى محتوى رقمي مؤمن، مع إخضاع هذا المحتوى لآليات رقابة تقنية صارمة تضمن جودة المخرجات المالية، وتحمي سرية بيانات العملاء من الاختراق، بما يكفل تحقيق الكفاءة التشغيلية والشفافية التي تلبى تطلعات المودعين والجهات الرقابية والمساهمين.

2- الإطار النظري للدراسة

1-2 الإطار النظري المتعلق بمتغير " الحوكمة الرقمية":

1-1-2 مفهوم الحوكمة الرقمية:

وتعني استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من قبل الجهات الحكومية في عملها، وذلك لتعزيز تفاعلها مع المواطنين والمجالات والهيئات الحكومية الأخرى من خلال تسهيل وتسريع وصولهم إلى الخدمات والمعلومات. كما تسهم في تطوير إدارة حكومية أكثر مرونة والحد من الفساد وترشيد الإنفاق (شتي ومقيم، 2025).

كما أشارت المنظمة العربية للتنمية الإدارية إلى أن الحوكمة الرقمية تمثل شبكة من المنظمات تشمل الجهات الحكومية وغير الحكومية..

2-1-2 أهمية الحوكمة الرقمية:

تتجلى أهمية الحوكمة الرقمية في كونها المحرك الأساسي للتحويل الشامل في الفكر الإداري والخدمي، وتبرز قيمتها الاستراتيجية من خلال النقاط التالية (حمادي وآخرون، 2019):

- زيادة الكفاءة والفاعلية في أداء الحكومة: من خلال ترشيد استخدام الموارد داخل المؤسسة وذلك من خلال الانتقال من الإدارة الورقية إلى الإدارة الرقمية يقلل من الهدر المالي والزمني.
- تعزيز المشاركة المجتمعية والتمكين: وذلك من خلال تمكين المواطن أو العميل من المشاركة في اتخاذ القرار عبر قنوات اتصال فعّالة.
- تقديم الخدمات رقمياً لكسب الوقت والجهد، مع تأكيد الشفافية ومكافحة الفساد.
- إعادة هندسة الإجراءات الإدارية: وذلك من خلال تكوين إدارة حكومية أكثر ديناميكية ويتمثل في تبسيط الإجراءات والتخلص من الإجراءات الروتينية التقليدية.
- دعم التحويل نحو الاقتصاد المعرفي: تهدف في مداها الاستراتيجية إلى بناء اقتصاد وطني متنوع وتنافسي، يعتمد على المعرفة والابتكار الرقمي كركائز أساسية لتحقيق التنمية المستدامة والنمو الاقتصادي.
- ترشيد الانفاق الحكومي.

2-1-3 أبعاد الحوكمة الرقمية:

تتمثل الأبعاد الجوهرية التي تركز عليها الحوكمة الرقمية فيما يلي (شتي ومقيم، 2025):

1- المشاركة الرقمية: هي أن تقوم الحكومة باستخدام المواقع الإلكترونية الرسمية الخاصة بها وذلك لتزويد المواطنين بالمعلومات الإلكترونية والاستماع إلى آرائهم ومقترحاتهم للمشاركة وتحسين من جودة عملية اتخاذ القرار.

2- الشفافية الرقمية: هي الاستفادة من تقنيات الاتصال الحديثة لتسهيل التواصل الفعال والمباشر بين المؤسسات الحكومية والمواطنين أو الجهات الحكومية الأخرى أو الأطراف ذات المصلحة، مما يجعل عمل الحكومة أكثر شفافية وانفتاحاً على الجميع.

المساءلة الرقمية: تعني أنه من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بكفاءة وفعالية، تصبح جميع الإجراءات والبيانات المتعلقة بالعمل الحكومي متاحة إلكترونياً، مما يتيح للمواطنين والجهات المعنية متابعة أداء المسؤولين وتقييمه، والتدخل عند حدوث أي إخفاق أو تقصير.

التدقيق الرقمي: يعني أن الحكومة توفر المعلومات إلكترونياً للمواطنين والأطراف ذات المصلحة، مثل التقارير المالية أو بيانات الميزانية، بحيث يمكن للجميع مراجعتها بسهولة والاطلاع عليها باستمرار للتحقق من صحتها ودقتها.

2-2 الإطار النظري المتعلق بمتغير " الشمول المالي ":

2-2-1 مفهوم الشمول المالي

يُفصد بالشمول المالي إلى تمكين وصول واستخدام كافة شرائح المجتمع " خاصة الفئات المهمشة منها، للخدمات والمنتجات المالية المتنوعة كالادخار، الائتمان، التأمين، والمدفوعات وذلك عبر القنوات الرسمية. ويشترط في هذه الخدمات أن تكون مبتكرة، وتلبي الاحتياجات الفعلية للعملاء، وتُقدم بتكلفة معقولة ووقت مناسب، مع ضمان حماية حقوق المستهلك المالي وتعزيز وعيه لاتخاذ قرارات مالية سليمة (الكار، 2026).

كما أشار عبد الله (2023)؛ إلى الشمول المالي بأنه العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية الخاضعة للرقابة في الوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكافي وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة، وذلك من خلال تطبيق مناهج مبتكرة تضم التوعية والتثقيف المالي بهدف تعزيز الرفاهية المالية والإدماج الاجتماعي والاقتصادي.

2-2-2 أهمية الشمول المالي: أبعاد الاستقرار والتنمية

يُعد الشمول المالي استراتيجية محورية تتجاوز مجرد "فتح حسابات بنكية"، لتصل إلى تمكين الأفراد والمجتمعات اقتصادياً. وتتجلى أهميته في المحاور التالية (عبدالله، 2023):

- 1- **دعم استقرار ومثانة النظام المالي:** أن زيادة استخدام السكان للخدمات المالية سيساهم بالتأكيد في تعزيز استقرار النظام المالي، حيث أن زيادة قاعدة الودائع تقلل من الاعتماد على مصادر تمويل محدودة أو متذبذبة، كما يقلل من "مخاطر التركيز"، مما يجعل المصارف أكثر قدرة على مواجهة الأزمات المفاجئة.

- 2- **تعزيز ودفع عجلة التنمية الاقتصادية والعدالة الاجتماعية:** هناك ارتباط وثيق بين انتشار الخدمات المالية والنمو الشامل، ومستويات النمو الاقتصادي، ويظهر ذلك من خلال وجود علاقة طردية بين الشمول المالي وزيادة الناتج المحلي الإجمالي، كما يضمن وصول الخدمات المالية للفئات المهمشة توزيعاً أكثر عدالة للفرص والثروات، ويساهم في خلق فرص عمل جديدة.

- 3- **التمكين الفردي وبناء المجتمع:** يمنح الشمول المالي الأفراد القوة اللازمة لإدارة حياتهم، القدرة على الحصول على تمويل لبدء مشاريع خاصة، والاستثمار في التعليم، وذلك من خلال تسهيل الإنفاق على التعليم والصحة كنوع من الاستثمار في رأس المال البشري.

2-2-3 أبعاد الشمول المالي:

تتمثل أبعاد الشمول المالي في ثلاثة محاور رئيسية متكاملة، لا يمكن تحقيق الشمول الحقيقي دون

تضافرها معاً وهي كالتالي (العلفي، وعبد الخالق، 2025):

- 1- **الوصول إلى الخدمات المالية:** يعني هذا البعد بالقدرة على استخدام الخدمات المالية من مقدمي الخدمات الرسميين، ويتطلب تحديد مستويات الوصول إلى تحديد وتحليل الصعوبات في سبيل الحصول على حساب بنكي واستخدامه، مثل: التكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية.

- 2- **استخدام الخدمات المالية:** يهتم هذا البعد بمدى استخدام المستهلكين الماليين للخدمات المالية المقدمة لهم من طرف المؤسسات المالية، ولهذا الغرض يستلزم جمع البيانات حول مدى انتظام واستمرارية استخدام تلك الخدمات المالية خلال مدة زمنية معينة.

3- **جودة الخدمات المالية:** تعرف جودة الخدمات المالية أنها خلو الخدمة المصرفية من أي عيب في أثناء إنجازها نتيجة الحكم المتعلق بتوقعات العميل المدركة على الخدمة البنكية والأداء الفعلي.

2-2-4 تحديات الشمول المالي:

تتنوع العقبات التي تحول دون الوصول إلى نظام مالي شامل، ويمكن تصنيفها في النقاط التالية (الكار، 2026):

1. **الأمية المالية:** لا يزال مستوى الأمية المالية مرتفعًا، وهو ما يضعف قدرة الأفراد على التعامل مع المؤسسات المالية، ويفسر العزوف عن الخدمات البنكية الرسمية.
2. **ضعف الوعي المصرفي:** عدد كبير من العملاء يفتقر إلى المعلومات الكافية حول كيفية استخدام المنتجات المصرفية بشكل سليم، مما يؤدي إلى مشكلات في السداد أو سوء فهم الإجراءات.
3. **ارتفاع تكاليف المعاملات وسوء التوزيع الجغرافي:** تؤدي ارتفاع تكاليف التعامل المالي، إلى جانب تركيز البنوك وأجهزة الصراف الآلي في المناطق الحضرية دون الريف والمناطق النائية، إلى حرمان عدد كبير من المواطنين من الخدمات المصرفية الأساسية.
4. **الفقر الحضري وتكلفة الخدمة** يواجه الفقراء في المدن تحديًا مزدوجًا فهم غير قادرين على تحمل التكاليف المرتفعة للخدمات المالية، وفي الوقت ذاته لا تُخصص لهم منتجات تتناسب مع طبيعة احتياجاتهم
5. **عدم وجود مكاتب ائتمان كافية** نقص مكاتب الائتمان أو نظم تصنيف الجدارة الائتمانية يرفع من مخاطر الائتمان، مما يجعل المؤسسات المالية أقل استعدادًا لمنح القروض للفئات الضعيفة.

3- الإطار العملي للدراسة:

يتضمن هذا الجزء من البحث الإجراءات المنهجية والميدانية التي شكلت المسار التطبيقي للدراسة؛ حيث يبدأ باستعراض المنهجية العلمية المتبعة، تليها عملية توصيف وتحليل الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة. كما يتضمن هذا الإطار عرضاً تفصيلياً لبيانات المتغيرين (المستقل والتابع) وتحليل استجابات الباحثين تجاههما، وصولاً إلى مرحلة اختبار الفرضيات الإحصائية للتحقق من صحتها. ويختتم هذا الجزء باستخلاص أبرز النتائج التي تم التوصل إليها وتقديم مجموعة من التوصيات المبنية على تلك المعطيات.

3-1 منهجية وإجراءات الدراسة:

اتساقاً مع طبيعة الدراسة الساعية لتحليل العلاقة بين المتغيرات، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي كإطار ومنطلق علمي، مع استخدام الاستبيان أداةً محورية لجمع البيانات بعد تطويرها وتقنينها بالاستئناس بالأدبيات السابقة، ومنها دراستي (شنتي ومقيم، 2025) و(حمدوني وحجاز، 2025). وقد انتظمت أداة الدراسة في ثلاثة محاور رئيسية؛ استقصى الأول المتغيرات الديموغرافية للمشاركين (الجنس، العمر، المستوى التعليمي)، بينما قاس المحور الثاني المتغير المستقل 'الحوكمة الرقمية' من خلال (16) فقرة غطت أبعاد (المشاركة، الشفافية، المساءلة الرقمية، والتدقيق الإلكتروني)، وصولاً إلى المحور الثالث الذي رصد المتغير التابع 'الشمول المالي' عبر (12) فقرة تمحورت حول (استخدام الخدمات المالية، سهولة الوصول إليها، وجودتها)؛ وبذلك اكتملت الأداة بـ (28) عبارة صيغت لضمان تغطية شاملة لكافة الفرضيات والمتطلبات التحليلية للبحث.

لتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) لتبويب استجابات أفراد العينة، حيث تم إعطاء أوزان لكل استجابة تتراوح ما بين (1) لدرجة "غير موافق بشدة" و(5) لدرجة "موافق بشدة". ولغرض تفسير النتائج وتحديد مستوى الإجابة على فقرات الاستبيان ومجالاته، تم تقسيم المتوسطات الحسابية إلى خمس فئات متساوية المدى، وذلك من خلال حساب طول الفئة حسب المعادلة التالية:

طول الفئة = (أعلى قيمة - أدنى قيمة) / عدد المستويات = 0.80.

وبناءً على ذلك، تم تحديد معيار الحكم على المتوسطات كما هو موضح في الجدول أدناه

جدول (1): توزيع فئات مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في تفسير نتائج الدراسة

مستوى التطبيق / الأهمية	مدى المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	درجة الاستجابة
منخفض جداً	من 1.00 إلى أقل من 1.80	1	غير موافق بشدة
منخفض	من 1.80 إلى أقل من 2.60	2	غير موافق
متوسط	من 2.60 إلى أقل من 3.40	3	موافق إلى حد ما
مرتفع	من 3.40 إلى أقل من 4.20	4	موافق
مرتفع جداً	من 4.20 إلى 5.00	5	موافق بشدة

المصدر: من اعداد الباحثة استناداً على الدراسات السابقة.

كما استخدمت الباحثات معامل ألفا للتأكد من الثبات المقاييس على العينة المكونة من (198) مفردة، والتأكد من الصدق في المقاييس التي تم استخدامها في استمارة الاستبيان لجمع البيانات الخاصة بمتغيرات الدراسة الميدانية، وذلك كما يلي:

جدول رقم (2): معاملات ثبات ألفا كرو نباخ والصدق للدراسة.

اسم المقياس	الأبعاد	عدد العبارات	معامل ألفا كرو نباخ	معامل الصدق
مقياس الحوكمة الرقمية	المشاركة الرقمية	4	0.75	0.87
	الشفافية الرقمية	4	0.78	0.88
	المساءلة الرقمية	4	0.78	0.88
	التدقيق الرقمي	4	0.74	0.86
معاملات ثبات المقياس ككل				
مقياس الشمول المالي	استخدام الخدمات المالية	4	0.78	0.88
	سهولة الوصول للخدمات المالية	4	0.78	0.88
	جودة الخدمات المالية	4	0.76	0.87
معاملات ثبات المقياس ككل				
		12	0.91	0.95

المصدر: إعداد الباحثة استناداً على التحليل الإحصائي.

تكشف المؤشرات الإحصائية الموضحة في الجدول السابق عن مستويات متقدمة من الثبات والصدق لأداة الدراسة؛ حيث انحصرت قيم معامل (ألفا) بين (0.74 - 0.92)، بينما سجلت معاملات الصدق قيماً تراوحت بين (0.86 - 0.96) وتنعكس هذه النتائج دقة الأداة وصلاحتها الميدانية، مما يؤكد قدرتها على رصد الظاهرة محل الدراسة بموضوعية، ويسمح بالاعتداد بنتائجها وتعميمها إحصائياً.

2-3 وصف خصائص عينة الدراسة: -

لوصف خصائص عينة الدراسة تم توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير (نوع الجنس)، و(متغير العمر)، و(متغير التحصيل العلمي)؛ كما تم استخدام التكرارات والنسب المئوية، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول رقم (3).

جدول رقم (3): وصف خصائص عينة الدراسة.

ت	الخصائص	الفئات	العدد	النسبة%
1	نوع الجنس	ذكر	153	77.3
		أنثى	45	22.7
		المجموع	198	100.0
2	العمر	أقل من (30) سنة	55	27.8
		من (30) إلى أقل من (40) سنة	114	57.5
		من (40) سنة فأكثر	29	14.6
		المجموع	198	100.0
3	التحصيل العلمي	أقل من الدرجة الجامعية	74	37.4
		الدرجة الجامعية أو ما يعادلها	109	55.1
		أعلى من الدرجة الجامعية	15	7.6
		المجموع	198	100.0

المصدر: إعداد الباحثة استناداً على التحليل الإحصائي.

يلاحظ من الجدول هيمنة العنصر الذكوري بنسبة بلغت (77.3%) من مجمل حيث المشاركين في الدراسة، في حين بلغت نسبة الإناث (22.7%)، حيث تشكل هذه النسبة فجوة نوعية في الوصول إلى الخدمات الرقمية حيث أشار المؤشر العالمي للشمول المالي إلى نسبة الإناث في استخدام الخدمات المالية بأن هناك فجوة تقدر بحوالي 11% بين الذكور والإناث حيث بلغت نسبة الذكور الذين يمتلكون حسابات 77% مقارنة بنسبة الإناث والتي بلغت 66%، كما يتبين من الجدول أن غالبية المشاركين في الدراسة أعمارهم من (30) إلى أقل من (40) سنة بنسبة بلغت حوالي (57.5%)، كما يتبين من الجدول أن حوالي (55.1%) من أفراد عينة حاصلين على الدرجة الجامعية أو ما يعادلها يساهم نضجهم المهني والتقني في خفض مخاطر الأمية الرقمية، تمثل هذه الفئة جيل 'المواطنين الرقميين' القادر على استيعاب تقنيات الحوكمة بكفاءة، وتسريع التحول نحو القنوات المالية الإلكترونية، مما يعزز من معدلات الشمول المالي.

3-3 عرض وتحليل نتائج الإحصاء الوصفي لأبعاد الدراسة:

1-3-3 وصف البيانات المتعلقة بمتغير الحوكمة الرقمية:

لوقوف على مستوى استجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد متغير الحوكمة الرقمية، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بعد، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (4) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الحوكمة الرقمية (مرتبة تنازلياً)

الرتبة	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى تطبيق الحوكمة الرقمية
1	التدقيق الرقمي	3.019	.65	متوسط
2	المساءلة الرقمية	3.016	8.6	متوسط
3	المشاركة الرقمية	3.013	.67	متوسط
4	الشفافية الرقمية	3.009	.70	متوسط
المتوسط العام	متغير الحوكمة الرقمية	3.0142	.61	متوسط

المصدر: إعداد الباحثة استناداً على التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول رقم (4)، أنّ التدقيق الرقمي جاء في المرتبة الأولى بمستوى تطبيق متوسط بمتوسط حسابي بلغ (3.019) وانحراف معياري (0.65)، وقد ترجع الباحثة ذلك إلى اهتمام المؤسسة بالجانب الرقابي والتوثيق الرقمي كأولوية لضمان سلامة العمليات، وهو ما يتفق مع ما ذهبت إليه دراسة (اكريم، 2019) التي أكدت أن الحوكمة تساهم في الحد من مخاطر النظم المحاسبية الإلكترونية، وجاء في المرتبة الثانية بعد المساءلة الرقمية بمستوى تطبيق متوسط بمتوسط حسابي بلغ (3.016) وانحراف معياري (0.68)، ويعكس هذا الترتيب وجود أطر رقمية لتحديد المسؤوليات، ويتسق ذلك مع نتائج دراسة (البدوي، 2026) التي أوضحت أن الأنظمة الرقمية توفر مسارات تتبع دقيقة تدعم آليات المساءلة المؤسسية. وجاء في المرتبة الثالثة بعد المشاركة الإلكترونية بمستوى تطبيق متوسط بمتوسط حسابي بلغ (3.013) وانحراف معياري (0.67)، يشير طول هذا البعد في المرتبة الثالثة إلى أن التفاعل الرقمي بين الإدارة والأطراف المعنية لا يزال في طور التشكل ويحتاج إلى تعزيز لرفع مستوى النضج الرقمي، وهو ما يتقاطع مع استنتاجات دراسة (السراي وآخرون، 2022) حول وجود فجوات تقنية تعيق التحول الرقمي التفاعلي. في حين جاء بعد الشفافية الإلكترونية في المرتبة الرابعة والأخيرة بمستوى تطبيق متوسط بمتوسط حسابي بلغ (3.009) وانحراف معياري (0.70) بالرغم من وقوعها في المرتبة الأخيرة، إلا أنها لا تزال ضمن النطاق المتوسط. ويشير هذا التأخر النسبي إلى حاجة المؤسسة لبذل جهود أكبر في إتاحة المعلومات وتدفعها رقمياً، بما يتماشى مع توصيات دراسة (عبد العزيز، 2024) بضرورة نشر ثقافة الابتكار المفتوح ورقمته كافة الخدمات.

وبلغ المتوسط العام، لأبعاد متغير الحوكمة الرقمية (3.014) وانحراف معياري (0.61)، وبالتالي كان مستوى التطبيق المتغير متوسط، تتفق النتيجة العامة للدراسة الحالية (مستوى تطبيق متوسط) بشكل كبير مع نتائج دراسة (عبد العزيز، 2024) ودراسة (علي والغناي، 2025)، ودراسة اللتين أظهرتا أن ممارسات الحوكمة الرقمية في المؤسسات (الجامعية والمصرفية) لا تزال تمارس بدرجة متوسطة كما أشارت راسة (اكريم، 2019) إلى عدم تطبيق الحوكمة بشكل فعال وكامل في المصارف الليبية.

3-3-2 وصف البيانات المتعلقة بمتغير الشمول المالي:

للقوف على مستوى استجابات أفراد عينة الدراسة حول أبعاد متغير الشمول المالي، تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل بعد، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (5) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الشمول المالي (مرتبة تنازلياً)

الرتبة	الأبعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الشمول المالي
1	سهولة الوصول للخدمات المالية	3.04	.66	متوسط
2	جودة الخدمات المالية	2.99	.67	متوسط
3	استخدام الخدمات المالية	2.99	.68	متوسط
المتوسط العام	متغير الشمول المالي	3.01	.62	متوسط

المصدر: إعداد الباحثة استناداً على التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول رقم (5)، أنّ سهولة الوصول للخدمات المالية جاء في المرتبة الأولى بمستوى شمول متوسط بمتوسط حسابي بلغ (3.04) وانحراف معياري (0.66)، وقد يرجع تصدر هذا البُعد إلى نجاح نسبي في تقريب الخدمات من المستفيدين، سواء من خلال الانتشار الجغرافي أو المنصات الرقمية الأولية، وجاء في المرتبة الثانية بُعد جودة الخدمات المالية بمستوى شمول متوسط بمتوسط حسابي بلغ (2.99) وانحراف معياري (0.67)، وهذا يعكس مستوى رضا "متوسطاً" عن كفاءة وملاءمة الخدمات المقدمة لاحتياجات العينة. وجاء في المرتبة الثالثة والأخيرة بُعد استخدام الخدمات المالية بمستوى شمول متوسط بمتوسط حسابي بلغ (2.99) وانحراف معياري (0.68) وبالرغم من تساوي المتوسط مع الجودة إلى أن "الوصول" للخدمة لا يعني بالضرورة "كثافة الاستخدام" الفعلي، مما قد يعزى إلى ضعف الثقة أو نقص الوعي المالي. حيث اتفقت نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة (ليلي، 2026) ودراسة (قنون ومسعودي، 2025) في أن مستويات الشمول المالي في البيئات العربية والليبية لا تزال في النطاق المتوسط، كما تختلف نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة (يسعد وآخرون، 2021) التي طبقت في بيئة "بنك اليمن والكويت" وأظهرت مستوى شمول مالياً "عالياً جداً"، حيث تصدر بُعد "جودة الخدمات" النتائج هناك، بينما في الدراسة الحالية لا تزال الجودة والاستخدام بحاجة إلى تعزيز للانتقال من المستوى المتوسط. تدعم نتائجك توجه المصرف المركزي نحو فرض معايير "حماية المستهلك المالي" لرفع جودة الخدمات، حيث أن المتوسط (2.99) يضع ضغطاً على المصارف لتحسين أداء منتجاتها لتواكب التطلعات الوطنية. وبلغ المتوسط العام، لأبعاد متغير الشمول المالي (3.01) وانحراف معياري (0.62)، وبالتالي كان مستوى الشمول المالي متوسط. ونستنتج من ذلك أن الشمول المالي في البيئة الليبية يمر بمرحلة 'انتقال هيكلي'؛ فالبنية التحتية والوصول متاحان بدرجة مقبولة، إلا أن الفاعلية الحقيقية (الاستخدام والجودة) لا تزال تتطلب تدخلاً عبر سياسات الحوكمة الرقمية، حيث هذه النتائج تدق ناقوس الخطر بضرورة مواءمة الممارسات المصرفية مع الجداول الزمنية لرؤية مصرف ليبيا المركزي 2025-2029 لضمان الانتقال لمستوى الشمول المرتفع.

3-4 اختبار فرضيات الدراسة:

لاختبار فرضيات الدراسة تمّ استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، وكانت النتائج كما هي معروضة في البنود التالية.

3-4-1 نتيجة اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة:

للتحقق من صحة الفرضية الدراسة الرئيسية والتي تنص بأنه؛ توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الحوكمة الرقمية وتعزيز الشمول المالي من منظور عينة من المشاركين في الدراسة؛ تم استخدام معامل الارتباط بيرسون للكشف عن طبيعة وقوة العلاقة بين المتغيرين، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول رقم (6).

يتضح من الجدول رقم (3-6)، أن قيمة معامل ارتباط بيرسون تساوي (**926)، وقيمة مستوى الدلالة تساوي (0.00)، وهي أقل من مستوى المعنوية (0.01)، وهذا يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية طردية وقوية بين الحوكمة الرقمية وبين الشمول المالي من منظور عينة من المشاركين في الدراسة، لذلك نرفض الفرضية الصفرية للدراسة، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحوكمة الرقمية وبين الشمول المالي من منظور عينة من المشاركين في الدراسة، وتؤكد قوة العلاقة بين المتغيرين الدور المحوري للحوكمة الرقمية الذي يمثل الركيزة البنوية للشمول المالي؛ إذ يساهم نضج منظومة التدقيق والمساءلة الإلكترونية في بناء جسور الثقة مع المتعاملين، حيث تتفق نتيجة الدراسة الحالية مع نتيجة دراسة (عبدالعزیز، 2024) التي أثبتت وجود علاقة ارتباطية طردية بين الحوكمة الرقمية وتعزيز السمعة الاستراتيجية، حيث يُعد الشمول المالي أحد أهم أبعاد السمعة والكفاءة المصرفية، و كما تنسجم مع نتيجة دراسة (أكریم، 2019) ودراسة (الجبلي وحسين، 2021) اللتين أكدتا على أن توفير أطر الحوكمة التكنولوجية يساهم مباشرة في خفض مخاطر النظم المالية وتعزيز وصول كافة فئات المجتمع للخدمات والمنتجات المصرفية بأمان وشفافية.

الجدول (6): نتيجة اختبار الفرضية الرئيسية.

الشمول المالي			المتغير
القرار	مستوى الدلالة (Sig. (2-tailed)	معامل ارتباط بيرسون	
قبول الفرضية	0.000	926**	الحوكمة الرقمية

المصدر: إعداد الباحثة استناداً على التحليل الإحصائي. ** عند مستوى معنوية 0.01

3-4-1-1 اختبار فرضيات الفرعية:

لاختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن فرضية الدراسة الرئيسية، والتي تنص علي ما يلي:

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين (المشاركة الرقمية) وتعزيز الشمول المالي.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين (الشفافية الرقمية) وتعزيز الشمول المالي
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين (المساءلة الرقمية) وتعزيز الشمول المالي.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين (التدقيق الرقمي) وتعزيز الشمول المالي.

يتضح من الجدول رقم (3-7)، أن قيمة معامل ارتباط بيرسون تساوي (**835)، وقيمة مستوى الدلالة تساوي (0.000)، وهي أقل من (0.01)، وهذا يدل على وجود علاقة معنوية طردية قوية بين المشاركة الرقمية والشمول المالي من منظور عينة من المشاركين في الدراسة، لذلك ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة بين المشاركة الرقمية وبين الشمول المالي من منظور عينة من المشاركين في الدراسة.

كما يتبين من الجدول رقم (3-6)، أن قيمة معامل ارتباط بيرسون تساوي (**846)، وقيمة مستوى الدلالة تساوي (0.00)، وهي أقل (0.01)، الأمر الذي يشير إلى وجود علاقة طردية وقوية بين الشفافية الرقمية والشمول المالي من منظور عينة من المشاركين في الدراسة، لذلك يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة

التي تنص على وجود علاقة بين الشفافية الرقمية كأحد أبعاد الحوكمة الرقمية وبين الشمول المالي من منظور عينة من المشاركين في الدراسة.

كما يستشف من الجدول رقم (3-7)، أن قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.838^{**})، وقيمة مستوى الدلالة تساوي (0.00)، وهي أقل (0.01)، الأمر الذي يشير إلى وجود علاقة طردية وقوية بين المساءلة الرقمية والشمول المالي من منظور عينة من المشاركين في الدراسة، لذلك يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة بين المساءلة الرقمية كأحد أبعاد الحوكمة الرقمية وبين الشمول المالي من منظور عينة من المشاركين في الدراسة.

كما يستدل من الجدول رقم (7)، أن قيمة معامل ارتباط بيرسون (0.830^{**})، وقيمة مستوى الدلالة تساوي (0.00)، وهي أقل (0.01)، الأمر الذي يشير إلى وجود علاقة طردية وقوية بين التدقيق الرقمي والشمول المالي من منظور عينة من المشاركين في الدراسة، لذلك يتم رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة بين التدقيق الرقمي كأحد أبعاد الحوكمة الرقمية وبين الشمول المالي من منظور عينة من المشاركين في الدراسة.

الجدول (7): نتيجة اختبار الفرضيات الفرعية.

الشمول المالي			المتغير
القرار	مستوى الدلالة (2-tailed) Sig.	معامل ارتباط بيرسون	
قبول الفرضية	0.000	.835**	المشاركة الرقمية.
قبول الفرضية	0.000	.846**	الشفافية الرقمية.
قبول الفرضية	0.000	838**	المساءلة الرقمية.
قبول الفرضية	0.000	830**	التدقيق الإلكتروني.

المصدر: إعداد الباحثة استناداً على التحليل الإحصائي. * * عند مستوى معنوية 0.01

5-3 النتائج والتوصيات:

1-5-3 النتائج:

استناداً على نتائج التحليل الإحصائي، توصلت الدراسة لبعض النتائج من أهمها ما يلي:

- أشارت النتائج إلى أن نسبة الذكور بلغت (77.3%) من عينة الدراسة، كما تبين من النتائج أن غالبية العملاء المشاركين في الدراسة أعمارهم من (30) إلى أقل من (40) سنة بنسبة بلغت حوالي (57.5%)، كما تبين من الجدول النتائج أن حوالي (55.1%) تحصيلهم العلمي الدرجة الجامعية أو ما يعادلها.
- أكدت نتائج الدراسة أن تطبيق الحوكمة الرقمية في المصرف قيد الدراسة حسب منظور المشاركين بالدراسة كانت بمستوى متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.01) والانحراف المعياري (0.61). كما يتضح أن بعد " التدقيق الرقمي " جاء بالمرتبة الأولى وبمتوسط حسابي بلغ (3.019) وبانحراف معياري بلغ (0.65)، وبينما جاء بعد المساءلة الرقمية بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (3.016) وبانحراف معياري بلغ (0.68)، وجاء بُعد تنوع الشفافية الرقمية في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.009) وبانحراف معياري بلغ (0.70).
- أوضحت النتائج أن الشمول المالي في المصرف قيد الدراسة حسب منظور المشاركين بالدراسة كانت بمستوى متوسط، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام (3.01) والانحراف المعياري (0.62). كما يتضح

أن بُعد "سهولة الوصول للخدمات المالية" جاء بالمرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (3.04) وبانحراف معياري بلغ (0.66)، وبينما جاء بُعد جودة الخدمات المالية بالمرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (2.99) وانحراف معياري بلغ (0.67)، وجاء بعد استخدام الخدمات المالية في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (2.99) وانحراف معياري بلغ (0.68).

- بينت النتائج وجود علاقة معنوية بين الحوكمة الرقمية وأبعادها (المشاركة الرقمية، الشفافية الرقمية، المساءلة الرقمية، والتدقيق الرقمي) وبين الشمول المالي من منظور عينة من العملاء في المصرف محل الدراسة.

3-5-2 التوصيات:

بناءً على النتائج السابقة خلصت الدراسة إلى مجموعة من أهمها ما يلي:

- نوصي بضرورة تعزيز الاسبقية في بُعد التدقيق الرقمي وذلك بضرورة استثماره من خلال الانتقال من التدقيق الدوري عبر سيرورة التحول إلى التدقيق الذكي، مما يقلل من مخاطر النظم المحاسبية ويدعم الثقة والنزاهة المؤسسية.
- بناءً على ما أسفرت عنه النتائج، "نوصي برفع كفاءة استخدام الخدمات المالية" وذلك من خلال استخدام آليات الجذب الرقمي (كتقليل الرسوم البنكية للمعاملات الإلكترونية وتفعيل برامج النقاط والمكافآت)، وذلك لضمان انتقال المستخدم من مرحلة امتلاك الخدمة إلى مرحلة التشغيل الفعلي والمستمر.
- العمل على معالجة تدني مستوى الشفافية الرقمية من خلال تطوير بوابة إلكترونية تفاعلية للإفصاح؛ ويقترح البحث إنشاء منصات موحدة لرقمنة الوصول إلى التشريعات والرسوم والخدمات بشكل آني، كركيزة أساسية لتدعيم الثقة المؤسسية وتحقيق الشمول المالي الفعال

المراجع:

أولاً- المراجع العربية

- [1] الجبلي، وليد سمير عبد العظيم؛ حسين، محمود محمد عبد الرحيم. (2021). أثر الشمول المالي كمتغير وسيط على العلاقة بين التكنولوجيا المالية وخفض تكلفة الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية. مجلة البحوث التجارية، 43(3)، 47 - 131.
- [2] أحمد، خالد إبراهيم سيد؛ راضي، محمد محمد السيد. (2018). الشمول المالي وعلاقته بالتنمية البشرية ومعدلات الفقر في مصر. مجلة التجارة والتمويل، 4ع، 1 - 28.
- [3] اكريم، حمزة محمد محمود. (2019). أهمية حوكمة تكنولوجيا المعلومات في الحد من مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية بالقطاع المصرفي: دراسة تطبيقية على المصارف التجارية الليبية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، 10(1)، 1 - 35.
- [4] البنك الدولي. (2022). قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي: الخدمات المصرفية الرقمية والقدرة على الصمود في الأزمات. واشنطن العاصمة.
- [5] حمادي، صالح؛ ابراهيم، عمار؛ الكريم، نزار. (2019). تأثير الحوكمة الإلكترونية في جودة التدقيق " بحث تطبيقي في المنظمات الاقتصادية مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية، 25(111):591-609.
- [6] السراي، ثامر عكاب حواس؛ عبدالله، عبدالله محمود؛ سهو، نزهان محمد. (2022). انعكاس النضج الرقمي على تسريع الحوكمة الإلكترونية في المنظمات العراقية: دراسة تحليلية لعينة من المنظمات الحكومية الخدمية. مجلة رماح للبحوث والدراسات، 71ع، 275 - 292.
- [7] شادي، عبد الحكيم. (2024). أثر مبادئ الحوكمة على عملية التحول الرقمي داخل المصارف الليبية. (2024)، مجلة علوم التربية، 2(12)، 444-454.
- [8] شنتي مروة؛ مقيم صبري. (2025). دور الحوكمة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الصحية من خلال الصحة الرقمية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية شلغوم العيد. مجلة الاقتصاد وادارة الاعمال، 9(2)، 241-264.
- [9] عبد العزيز، عبدالعاطي حلقان أحمد. (2024). الحوكمة الرقمية والسمعة الاستراتيجية لجامعة سوهاج: دراسة تحليلية. مجلة كلية التربية، 21(122)، 558 - 720.

- [10] عبدالله، وفاء. (2023). تعزيز الشمول المالي من خلال دعم القطاع المالي. مجلة دراسات محاسبية، 5: 174-197.
- [11] علي، سالمة؛ الغناي، علي. (2025). دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الاستدامة الرقمية: دراسة ميدانية على المصارف التجارية في مدينة سرت. المجلة الأفريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الإنسانية والاجتماعية، 3(6) 492-520.
- [12] عوض، آية عادل محمود؛ محمود، منصور حامد؛ فراج، ثناء عطية. (2021). أثر تطبيق الشمول المالي على الأداء المالي بالبنوك. مجلة الدراسات المالية والتجارية، 3ع، 370 - 394.
- [13] قنون، رشيد؛ مسعودي، عبدالهادي. (2025). الشمول المالي: دراسة تحليلية لدول عربية. مجلة البشائر الاقتصادية، 11(1)، 103 – 119
- [14] ليلي، مولود أحمد الكار. (2026). دور الشمول المالي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة 2030 دراسة ميدانية على المصارف التجارية بالمنطقة الغربية. المجلة الليبية للدراسات الأكاديمية المعاصرة، 4(1) ، 129-144.
- [15] مصرف ليبيا المركزي. (2025). تقرير الاستقرار المالي والتحول الرقمي: نحو تعزيز الشمول المالي في ليبيا. وحدة السياسات النقدية، طرابلس، ليبيا.
- [16] يسعد، عبد الرحمن، بوعبدالله؛ ودان، وقيراط، فريال. (2021). دور المحفظة الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي: تجارب دولية. مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، 5(1) ، 399 - 413.
- ثانياً- المراجع الأجنبية

- [17] Al-Bidawi Al-Rahahleh A. (2026). The Role of Digital Governance in Enhancing Integrity and Combating Corruption. Humanities & Natural Sciences Journal, 7(1).
- [18] Krejcie, R. ; Morgan, D. (1970). Determining Sample Size for Research Activities. Educational and Psychological Measurement, 30, 607-610.
- [19] Nzeako, G.; Akinsanya, M. ; Popoola, O. ; Chukwurah, E. ; Okeke, C. ; Akpukorji, I. (2024). Theoretical insights into IT governance and compliance in banking: Perspectives from African and U.S. regulatory environments. International Journal of Management & Entrepreneurship Research, 6(5), 1457- 1466.

Disclaimer/Publisher's Note: The statements, opinions, and data contained in all publications are solely those of the individual author(s) and contributor(s) and not of **JSHD** and/or the editor(s). **JSHD** and/or the editor(s) disclaim responsibility for any injury to people or property resulting from any ideas, methods, instructions, or products referred to in the content.