

## The Impact of Financial Inclusion on Operational Risk in Libyan Commercial Banks: A Field Study of Commercial Bank Branches in Al-Kufra City

Mahdiya Mohammed AL-Kilani\*

Department of Accounting, Faculty of Economics, University of Kufra, Kufra, Libya

أثر الشمول المالي على المخاطر التشغيلية في المصارف التجارية الليبية:  
دراسة ميدانية على فروع المصارف التجارية بمدينة الكفرة

محاضرة محمد الكيلاني\*

قسم المحاسبة، كلية الاقتصاد، جامعة الكفرة، الكفرة، ليبيا.

\*Corresponding author: [hdwamohammed@gmail.com](mailto:hdwamohammed@gmail.com) <https://orcid.org/0009-0005-4464-9412>

Received: June 28, 2026

Accepted: August 27, 2026

Published: September 24, 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 examine the impact of financial inclusion on operational risks in Libyan commercial banks by addressing its dimensions of access to financial services, use of financial services, and financial quality and capabilities. The study a descriptive-analytical approach and used a questionnaire as the instrument for data collection. The study population comprised 80 employees working at four commercial bank branches in Al-Kufra City, of which 66 valid questionnaires were included in the analysis. The findings revealed a positive and statistically significant impact of financial inclusion on operational risks in the banks under study. The results also showed variations in the impact of the dimensions of financial inclusion, with financial quality and capabilities emerging as the most influential dimension when the dimensions were examined collectively. In light of these findings, the study emphasized the importance of ensuring that the expansion of financial inclusion is accompanied by appropriate attention to operational risk management, with particular emphasis on financial service quality and capabilities to support efficient banking service delivery and the management of associated risks.

**Keywords:** Financial Inclusion, Operational Risks, Financial Quality and Capabilities, Libyan Commercial Banks.

### المخلص:

هدفت الدراسة إلى بيان أثر الشمول المالي على المخاطر التشغيلية في المصارف التجارية الليبية، من خلال تناول أبعاده المتمثلة في الوصول إلى الخدمات المالية، واستخدام الخدمات المالية، والجودة والقدرات المالية. واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبيان أداة لجمع البيانات. وتمثل مجتمع الدراسة في (80) موظفاً بأربعة فروع للمصارف التجارية بمدينة الكفرة، وبلغ عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل (66) استبياناً. وأظهرت النتائج وجود أثر موجب ذي دلالة إحصائية للشمول المالي على المخاطر التشغيلية في المصارف محل الدراسة، كما أظهرت تفاوت تأثير أبعاد الشمول المالي، وبرز بُعد الجودة

والقدرات المالية بوصفه الأكثر تأثيراً عند دراسة الأبعاد مجتمعة. وفي ضوء هذه النتائج، أكدت الدراسة أهمية أن يصاحب التوسع في الشمول المالي اهتمام متوازٍ بإدارة المخاطر التشغيلية، مع التركيز على جودة الخدمات والقدرات المالية بما يدعم كفاءة تقديم الخدمات المصرفية والتعامل مع المخاطر المرتبطة بها.

**الكلمات المفتاحية:** الشمول المالي، المخاطر التشغيلية، الجودة والقدرات المالية، المصارف التجارية الليبية.

## المقدمة

شهد القطاع المالي والمصرفي خلال السنوات الأخيرة تطورات متسارعة، ارتبط جانب منها بالتقدم في التكنولوجيا المالية وما أتاحتها من إمكانيات لتوسيع نطاق إتاحة الخدمات المالية وتسهيل الوصول إليها واستخدامها، الأمر الذي أسهم في دعم التوجه نحو الشمول المالي، ولا سيما في الدول النامية، وتوسيع استفادة الفئات غير المشمولة مصرفياً من الخدمات المالية (Zheng et al., 2026). كما تزايد الاهتمام الدولي بالشمول المالي في أعقاب الأزمة المالية العالمية عام 2008، من خلال عدد من المبادرات والتوجهات الرامية إلى تعزيز وصول الخدمات المالية إلى مختلف فئات المجتمع وتحسين استخدامها بكفاءة وبتكاليف منخفضة (معروف ورحو، 2023). ويكسب الشمول المالي أهمية في دعم القطاع الاقتصادي من خلال تطوير النظام المصرفي (قديري ومكيديش، 2022).

وفي ليبيا، أسهمت التحولات الاقتصادية والسياسية التي شهدتها خلال السنوات الماضية في تزايد الاهتمام بتعزيز الشمول المالي بوصفه أحد التوجهات المرتبطة بإعادة بناء الاقتصاد وتحقيق الاستقرار الاجتماعي (الكار، 2026). وفي إطار هذا التوجه، أعلن مصرف ليبيا المركزي عام 2025 عن إطلاق الإستراتيجية الوطنية للشمول المالي للفترة (2025-2029)، التي تستهدف توفير خدمات مالية آمنة وميسورة التكلفة وسهلة الوصول لمختلف فئات المجتمع، إلى جانب دعم التحول الرقمي (مصرف ليبيا المركزي، 2025). وعلى الرغم من هذه التوجهات، لا يزال القطاع المصرفي الليبي يشهد انخفاضاً في مستوى الشمول المالي، في ظل محدودية انتشار الفروع المصرفية، وضعف البنية التحتية الرقمية، وتراجع الثقة في الجهاز المصرفي (زميم، 2026).

ومع التطور المستمر في الأنشطة المالية وتنوعها، تواجه المصارف العديد من المخاطر، مما يستلزم إعداد واعتماد آليات مناسبة للتعامل معها وإدارتها بما يعزز قدرتها على تحمل الخسائر المحتملة (العشيري والوكيل، 2023). وتُعد المخاطر التشغيلية من المخاطر المهمة التي تواجه المصارف، وقد ازدادت أهميتها في ظل التطور التكنولوجي المتسارع في العمل المصرفي وما صاحبه من توسع في استخدام الأنظمة الإلكترونية وظهور عدد من المخاطر المرتبطة بها (بو عظمت وأخرون، 2022).

وفي ضوء ما سبق، يبرز الشمول المالي والمخاطر التشغيلية بوصفهما جانبين مهمين في سياق التطورات التي يشهدها النشاط المصرفي، ولا سيما مع التوسع في الخدمات والقنوات المصرفية وتزايد الاعتماد على التقنيات الحديثة، بما يجعل النظر إلى هذه التطورات وما يرتبط بها من جوانب تشغيلية أمراً ذا أهمية في البيئة المصرفية الليبية.

## الدراسات السابقة

**دراسة (Zheng et al. (2026**، هدفت إلى دراسة أثر الشمول المالي المدفوع بالتكنولوجيا المالية على مخاطر المصارف. واعتمدت الدراسة على بيانات (660) مصرفاً في (40) دولة نامية خلال الفترة (2011-2021). وتوصلت إلى أن الشمول المالي المدعوم بالتكنولوجيا المالية يسهم في خفض مخاطر المصارف، بما في ذلك مخاطر التعثر والرفع المالي والمخاطر المرتبطة بالمحفظة، مع اختلاف حجم هذا الأثر باختلاف خصائص المصارف والدول. كما أشارت الدراسة إلى عدد من التحديات المرتبطة بالتحول نحو التكنولوجيا المالية، من بينها الحاجة إلى الثقافة المالية وحماية المستهلك.

**دراسة الكار (2026)،** هدفت إلى معرفة دور الشمول المالي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة 2030، وأجريت الدراسة ميدانياً على المصارف التجارية الليبية بالمنطقة الغربية. وتوصلت إلى أن للشمول المالي دوراً في تحقيق أهداف التنمية المستدامة 2030.

**دراسة سعد وعقيل (2025)،** هدفت إلى تحديد مدى استجابة عملاء المصارف التجارية الليبية نحو تطبيق أبعاد الشمول المالي. واعتمدت الدراسة على استبيان إلكتروني وُزِعَ على عينة عشوائية بسيطة من العملاء، نظراً لتجانس مجتمع الدراسة وصعوبة حصر مفرداته. وتوصلت إلى وجود تطبيق لأبعاد الشمول المالي في المصارف التجارية الليبية.

**دراسة Ben Naceur et al. (2024)،** هدفت إلى تحليل أثر الشمول المالي على أبعاد مختلفة من المخاطر المصرفية، بما فيها المخاطر النظامية، مع دراسة نوع الخدمات المالية ومصدر الشمول المالي. وأجريت الدراسة على عينة شملت (574) مصرفاً تجارياً في (31) دولة خلال الفترة (2009-2021). وتوصلت إلى أن التوسع في الشمول المالي قد يرتبط بانخفاض بعض المخاطر المصرفية، ولا سيما من خلال تنويع القروض وزيادة الودائع، في حين يختلف أثره على المخاطر النظامية. وأكدت أهمية موازنة السياسات الاحترازية الكلية مع تطورات الشمول المالي، مع مراعاة دور المصارف غير التجارية في الاستقرار المالي.

**دراسة Anton & Afloarei Nucu (2024)،** هدفت إلى تقييم تأثير كل من الشمول المالي التقليدي والرقمي على الاستقرار المصرفي، وفحص قنوات الانتقال المحتملة التي يؤثر من خلالها الشمول المالي في الاستقرار المصرفي. وأجريت الدراسة على عينة دولية شملت (81) دولة. وتوصلت إلى وجود علاقة غير خطية بين الشمول المالي والاستقرار المصرفي؛ إذ أشارت النتائج إلى أن مؤشرات الشمول المالي ترتبط سلباً بالاستقرار المصرفي حتى حد معين، وبعد تجاوزه يكون لزيادة الشمول المالي تأثير إيجابي على الاستقرار المصرفي. كما أظهرت النتائج أن تأثير الشمول المالي الرقمي كان أكثر وضوحاً في الدول ذات الميل المرتفع إلى المخاطرة، ووجدت الدراسة دعماً لقناة الكفاءة التشغيلية كإحدى قنوات انتقال تأثير الشمول المالي في الاستقرار المصرفي.

**دراسة عبد الكافي (2023)،** هدفت إلى التعرف على أثر المخاطر التشغيلية حسب متطلبات بازل II على الأداء المالي بالمصارف التجارية الليبية، وأجريت الدراسة ميدانياً على المصارف التجارية العاملة بمدينة سرت. وتوصلت إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين المخاطر التشغيلية بأبعادها (الأفراد، وإدارة العمليات، والأنظمة الآلية) والأداء المالي للمصارف التجارية.

**دراسة العشيبى والوكيل (2023)،** هدفت إلى التعرف على مستوى الإفصاح عن المخاطر المالية والتشغيلية بالمصارف التجارية الليبية، وطُبِّقَت على تسعة مصارف تجارية في ليبيا بالاعتماد على تقاريرها السنوية للفترة (2014-2017). وتوصلت إلى أن مستوى الإفصاح عن المخاطر المالية والتشغيلية في التقارير السنوية للمصارف التجارية كان ضعيفاً جداً، وأوصت بضرورة توسيع مستوى الإفصاح عن المخاطر المالية والتشغيلية في التقارير السنوية، وزيادة الاهتمام بمتطلبات بازل.

**دراسة أحمد وعبد الله (2022)،** هدفت إلى دراسة أثر الشمول المالي على مخاطر التشغيل في البنوك التجارية، وأجريت الدراسة ميدانياً على البنوك التجارية بولاية الوادي في الجزائر. وتوصلت إلى أن للشمول المالي أثراً على مخاطر التشغيل وأبعادها، المتمثلة في مخاطر فشل الأعمال، ومخاطر نظم المعلومات التقليدية، ومخاطر نظم المعلومات الإلكترونية، والمخاطر الناتجة عن ممارسات العنصر البشري.

**دراسة بوعظمت وأخرون (2022)،** هدفت إلى التعرف على دور المراجع الداخلي في الحد من المخاطر التشغيلية بالمصارف التجارية الليبية وتحديد أهم أسبابها ووسائل الحد منها. وأجريت الدراسة ميدانياً على عينة من العاملين بالإدارة العامة لمصرف الوحدة. وتوصلت إلى وجود دور للمراجع الداخلي في الحد من

المخاطر التشغيلية، من خلال إدراكه لإدارة المخاطر والصلاحيات الممنوحة له وتقييمه لإدارة نظم المعلومات الإلكترونية ومراجعته لأنظمة الرقابة.

**التعليق على الدراسات السابقة:** يتضح من استعراض الدراسات السابقة أن الدراسة الحالية تلتقي مع عدد منها في اهتمامها بالشمول المالي والمخاطر في القطاع المصرفي، حيث تناولت الدراسات الأجنبية العلاقة بين الشمول المالي والمخاطر أو الاستقرار المصرفي من زوايا متعددة، وأظهرت نتائجها اختلافاً في طبيعة هذه العلاقة واتجاهها باختلاف بيئات الدراسة ومؤشرات الشمول المالي والمخاطر المستخدمة. كما تناولت بعض الدراسات العربية والليبية الشمول المالي في القطاع المصرفي، في حين ركزت دراسات أخرى على المخاطر التشغيلية من جوانب مختلفة، شملت الحد منها، والإفصاح عنها، وعلاقتها بالأداء المالي. وتقترب الدراسة الحالية بصورة أكبر من دراسة أحمد وعبد الله (2022) التي بحثت أثر الشمول المالي على مخاطر التشغيل، مع اختلاف بيئة التطبيق، إذ أجريت تلك الدراسة في البيئة الجزائرية. وفي ضوء ذلك، يتبين أن الدراسات الليبية التي تم الاطلاع عليها لم تتناول بصورة مباشرة أثر الشمول المالي على المخاطر التشغيلية.

### مشكلة الدراسة

على الرغم من الفرص التي يتيحها التوسع في الشمول المالي وما يرتبط به من ابتكارات وحلول رقمية، فإن هذا التوسع قد يصاحبه عدد من التحديات أمام المصارف، الأمر الذي يستدعي الموازنة بين توسيع نطاق هذه الابتكارات والمحافظة على سلامة وقوة الجهاز المصرفي (الجبلي وحسين، 2021).

وفي سياق ما قد يصاحب هذا التوسع من تحديات، تحظى إدارة المخاطر التشغيلية باهتمام في العمل المصرفي؛ إذ أكد مصرف ليبيا المركزي (2022، ص.30) ضرورة وجود إطار متكامل لإدارتها بالمصارف، يتضمن سياسات وإجراءات واضحة لتحديد هذه المخاطر وتقييمها ومراقبتها والحد منها. ومن ثم، فإن تزامن التوجه نحو تعزيز الشمول المالي والتوسع في الخدمات والحلول الرقمية مع الاهتمام بإدارة المخاطر التشغيلية يثير تساؤلاً حول طبيعة الأثر الذي يمكن أن يحدثه الشمول المالي في هذه المخاطر، خاصة في ظل عدم تناول هذا الأثر بصورة مباشرة في الدراسات الليبية التي تم الاطلاع عليها. وعليه، تتبلور مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

**ما أثر الشمول المالي على المخاطر التشغيلية في المصارف التجارية الليبية؟**

وللإجابة على السؤال الرئيسي تم وضع الأسئلة الفرعية الآتية:

1. ما أثر الوصول إلى الخدمات المالية على المخاطر التشغيلية في المصارف التجارية الليبية؟
2. ما أثر استخدام الخدمات المالية على المخاطر التشغيلية في المصارف التجارية الليبية؟
3. ما أثر الجودة والقدرة المالية على المخاطر التشغيلية في المصارف التجارية الليبية؟

### أهداف الدراسة

1. التعرف على أثر أبعاد الشمول المالي المتمثلة في الوصول إلى الخدمات المالية، واستخدام الخدمات المالية، والجودة والقدرة المالية، على المخاطر التشغيلية في المصارف التجارية الليبية.
2. تحديد طبيعة واتجاه العلاقة بين الشمول المالي والمخاطر التشغيلية في المصارف التجارية الليبية.
3. تحديد أبعاد الشمول المالي الأكثر تأثيراً في المخاطر التشغيلية، بما يسهم في تقديم توصيات ملائمة للمصارف التجارية.

### أهمية الدراسة

تتبع أهمية الدراسة من الاهتمام المتزايد بالشمول المالي في القطاع المصرفي الليبي، وأهمية المخاطر التشغيلية باعتبارها أحد الجوانب المرتبطة بالعمل المصرفي. وفي هذا السياق، تكتسب دراسة أثر الشمول المالي على المخاطر التشغيلية أهمية خاصة، لما قد تسهم به في توضيح طبيعة العلاقة بين أبعاد الشمول

المالي المتمثلة في الوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها والجودة والقدرات المالية من جهة، والمخاطر التشغيلية من جهة أخرى، بما قد يوفر نتائج تفيد المصارف التجارية في تطوير ممارستها المتعلقة بالشمول المالي وإدارة المخاطر التشغيلية.

### متغيرات الدراسة

تتمثل متغيرات الدراسة في الآتي:

#### 1. المتغير المستقل: الشمول المالي، ويتضمن الأبعاد الآتية:

- الوصول إلى الخدمات المالية.
- استخدام الخدمات المالية.
- الجودة والقدرات المالية.

#### 2. المتغير التابع: المخاطر التشغيلية، ويتضمن الأبعاد الآتية:

- مخاطر تنفيذ وإدارة العمليات.
- مخاطر العنصر البشري.
- مخاطر الأنظمة الآلية والاتصالات.

### فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشمول المالي على المخاطر التشغيلية في المصارف التجارية الليبية.

وتنبثق منها الفرضيات الفرعية الآتية:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للوصول إلى الخدمات المالية على المخاطر التشغيلية في المصارف التجارية الليبية.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الخدمات المالية على المخاطر التشغيلية في المصارف التجارية الليبية.
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للجودة والقدرات المالية على المخاطر التشغيلية في المصارف التجارية الليبية.

### حدود الدراسة

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

**الحدود الموضوعية:** تناولت الدراسة أثر الشمول المالي بأبعاده المتمثلة في الوصول إلى الخدمات المالية، واستخدام الخدمات المالية، والجودة والقدرات المالية، على المخاطر التشغيلية بأبعادها المتمثلة في مخاطر تنفيذ وإدارة العمليات، ومخاطر العنصر البشري، ومخاطر الأنظمة الآلية والاتصالات، في المصارف التجارية الليبية.

**الحدود المكانية:** اقتصرت الدراسة على أربعة فروع للمصارف التجارية الليبية الواقعة في مدينة الكفرة، وهي: مصرف الجمهورية، ومصرف الوحدة، مصرف شمال أفريقيا، مصرف التجارة والتنمية.

**الحدود البشرية:** اقتصرت الدراسة على العاملين في فروع المصارف التجارية الأربعة محل الدراسة بمدينة الكفرة.

**الحدود الزمنية:** أجريت الدراسة الميدانية خلال عام 2026 ، وهي الفترة التي تم خلالها توزيع الاستبيانات وجمعها وتحليل بياناتها.

## الإطار النظري للدراسة

### أولاً: الشمول المالي

**مفهوم الشمول المالي:** عرّف Amatus & Alireza الشمول المالي على " أنه عملية ضمان الوصول إلى الخدمات المالية ولانتمان المناسب وفي الوقت المناسب من قبل السكان غير المتعاملين مع البنوك أو الفئات ذات الدخل الضعيف بتكلفة معقولة " (قديري ومكيديش، 2022؛ 90). كما عرفت منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) والشبكة الدولية للتثقيف المالي (INFE) الشمول المالي بأنه " العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة في الوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكافي وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة من خلال تطبيق مناهج مبتكرة تشمل التوعية والتثقيف المالي وذلك بهدف تعزيز الرفاهة المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي " (معروف وروحو، 2023؛ 7).

وتبرز أهمية الشمول المالي من خلال دوره في تحقيق مجموعة من المنافع المالية والاقتصادية والاجتماعية، سواء على مستوى الأفراد أو على مستوى النظام المالي والمصرفي. وفي هذا الاتجاه يؤكد صندوق النقد العربي أن الشمول المالي يساهم في إتاحة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع عبر القنوات الرسمية، مع حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية وتعزيز قدرتهم على اتخاذ قرارات مالية سليمة (لقمان وبن شنه، 2026). كما تتجلى أهميته في تحسين مستوى معيشة الفئات الفقيرة، والحد من البطالة، ودعم قدرة الأنظمة المالية والمصرفية على مواكبة التطورات التكنولوجية (قيدوم وقايدي، 2022).

### أبعاد الشمول المالي:

طورت الشراكة العالمية من أجل الشمول المالي (GPFI) مجموعة أكثر شمولاً من مؤشرات الشمول المالي، بهدف تعميق الفهم حول مشهد الشمول المالي العالمي، وتتمثل أبرز هذه المؤشرات في ثلاثة أبعاد رئيسية يُقاس من خلالها الشمول المالي (سعد وعقيل، 2025؛ 1006-1007):-

1. **الوصول إلى الخدمات المالية:** أي سهولة وصول الأفراد إلى الخدمات المالية من حيث المساحة الجغرافية والقرب من أماكن تقديم الخدمة.
2. **استخدام الخدمات المالية:** أي حصول كافة الأفراد والأسر والشركات على الخدمات المالية ويتم من خلال سهولة حصول جميع الأفراد على تمويل مناسب لاحتياجاتهم، وسهولة فتح حساب وغيرها من الخدمات التي يحتاجها الأفراد.
3. **جودة المنتجات والخدمات المالية وجودة تقديمها:** يعد قياس جودة الشمول المالي من الجوانب التي يصعب قياسها؛ نظراً لاختلافها من بلد إلى آخر، وتعدد العوامل المؤثرة في جودة ونوعية الخدمات المالية.

### ثانياً: المخاطر التشغيلية

**مفهوم المخاطر التشغيلية:** عرفت لجنة بازل للرقابة المصرفية المخاطر التشغيلية بأنها " مخاطر الخسارة الناتجة عن عدم كفاية أو فشل العمليات الداخلية، أو الأفراد، أو الأنظمة أو عن أحداث خارجية " (BCBS, 2023, p.1). ووفقاً لتعريف Vanini، " تتمثل المخاطر التشغيلية في خطر الانحراف بين الربح المرتبط بإنتاج خدمة وتوقعات التخطيط الإدارية، ومخاطر التشغيل هي فجوة مسجلة سواء كانت إيجابية أو سلبية نسبة إلى الأرباح المتوقعة " (بوليفة وقريشي، 2022؛ 2).

## أنواع المخاطر التشغيلية:-

أشارت لجنة بازل إلى تعدد أنواع المخاطر التشغيلية، وقد أورد عبد الكافي (2023؛ 170-171) هذه الأنواع وفقاً لما ورد في ورقة الممارسات السليمة المعدة من قبل لجنة بازل وتتمثل فيما يلي:-

1. **تنفيذ وإدارة العمليات:** تتمثل في الخسائر الناتجة عن المعالجة الخاطئة للعمليات وحسابات العملاء وعمليات المصرف اليومية، والضعف في أنظمة الرقابة والمراجعة الداخلية، والإخفاق في تنفيذ المعاملات وإدارة العمليات.
2. **العنصر البشري:** تتمثل في الخسائر التي يتسبب بها الموظفون أو تتعلق بهم سواء بقصد أو دون قصد، وتشمل الأفعال التي يكون الهدف منها الغش أو إساءة استعمال الممتلكات أو مخالفة القوانين واللوائح التنظيمية وسياسات المصرف، إضافة إلى الخسائر الناشئة عن العلاقة مع العملاء والمساهمين والجهات الرقابية والأطراف الأخرى.
3. **الأنظمة الآلية والاتصالات:** تتمثل في الخسائر الناشئة عن تعطل العمل أو فشل الأنظمة بسبب البنية التحتية وتكنولوجيا المعلومات أو عدم توافر الأنظمة، وتشمل أعطال أنظمة الحاسوب والاتصالات، وأخطاء البرمجة والفيروسات.
4. **الأحداث المتعلقة بالبيئة الخارجية:** تتمثل في الخسائر الناشئة عن أعمال طرف ثالث، بما يشمل الاحتيال الخارجي والأضرار التي تصيب الممتلكات والأصول، والتغيرات في القوانين التي قد تؤثر في قدرة المصرف على مواصلة العمل، إضافة إلى الاحتيال عبر شبكات الحاسوب والكوارث الطبيعية كالزلازل والحرائق والفيضانات.

## ثالثاً: العلاقة بين الشمول المالي والمخاطر التشغيلية في المصارف التجارية

يمثل الشمول المالي أحد الجوانب المهمة لتوسيع نطاق الاستفادة من الخدمات المالية، إذ لا يقتصر على إتاحة الخدمات المالية الرسمية كالإيداع والتمويل والتأمين والتحويلات لمختلف فئات المجتمع، بل يمتد ليشمل تيسير الوصول إليها واستخدامها بما يساهم في تحسين الظروف المعيشية ودعم الأنشطة الاقتصادية والاجتماعية، كما يساهم في دمج مختلف شرائح المجتمع في النظام المالي الرسمي، وتوسيع فرص التمويل وتحسين استخدام الموارد المالية (الكار، 2026). وفي إطار تعزيز الشمول المالي، أشار مصرف ليبيا المركزي في تقرير الاستقرار المالي لعام (2022؛ 91) إلى اتخاذ عدد من الإجراءات، شملت تطوير البنية التحتية للقطاع المصرفي، والتوسع في خدمات الدفع الإلكتروني، ونقاط البيع، وخدمات الدفع عبر الهاتف المحمول.

ويرتبط التوسع في الشمول المالي بتزايد الاعتماد على التكنولوجيا المالية والحلول الرقمية في تقديم الخدمات المالية والوصول بها إلى شرائح أوسع من العملاء، من خلال أنظمة الدفع والتحويل والقنوات الإلكترونية المختلفة، إلا أن استخدام هذه التقنيات قد يصاحبه عدد من المخاطر والتحديات، من بينها الثغرات الأمنية المرتبطة بالنظم، بما يستدعي مراعاة هذه المخاطر عند التوسع في الخدمات المالية الرقمية (الجبلي وحسين، 2021). كما قد يصاحب هذا التوسع تحديات مرتبطة بارتفاع تكاليف المعاملات والمعلومات، والصعوبات الفنية والإدارية، وعدم تماثل المعلومات، بما قد يؤثر في كفاءة العمليات المصرفية (Damane & Ho, 2024). وفي المقابل، تشير بعض الأدلة إلى أن توظيف التكنولوجيا المالية في الشمول المالي قد يساهم في تحسين تقييم العملاء، وتقليل وقت وتكاليف المعاملات، وتعزيز قدرات إدارة المخاطر (Zhang & Chen, 2023). وفي هذا الإطار، تشير دراسة Zhang et al. (2026) إلى أن التوسع في الشمول المالي المدفوع بالتكنولوجيا المالية قد يرتبط بمسارات مختلفة؛ إذ يمكن أن يساهم في تنويع الخدمات والمنتجات المصرفية والوصول إلى مصادر تمويل أوسع وتحسين الكفاءة التشغيلية، في حين قد يصاحبه تحديات تتعلق بتقييم مخاطر العملاء الجدد وإدارة قاعدة أكثر تنوعاً من العملاء.

وفي هذا السياق، تشير نتائج دراسة Ben Naceur et al. (2024) إلى أن انعكاسات الشمول المالي على المخاطر المصرفية قد تختلف باختلاف طبيعة التوسع في الخدمات المالية؛ فقد يرتبط بعض أشكال التوسع

بارتفاع المخاطر، بينما قد يرتبط التنوع في قاعدة المقترضين أو التوسع في الودائع بانخفاض بعضها. كما أشارت دراسة حُرّي ودالية (2023) إلى أن تطبيق الشمول في المؤسسات المالية والمصرفية قد يتعرض لجملة من المخاطر، من بينها المخاطر التشغيلية المرتبطة بالعمليات الداخلية والأنظمة والأحداث الخارجية. كما ترتبط هذه المخاطر بتقديم المنتجات والخدمات المالية عبر قنوات مختلفة، وما قد يصاحب ذلك من مخاطر الاحتيال، والمخاطر المرتبطة بالتكنولوجيا، واستمرارية تقديم الخدمات (أحمد وعبدالله، 2022). كما توصلت دراسة الشقنقيري (2021) أيضاً إلى أن التوسع في الشمول المالي قد يرتبط بزيادة بعض المخاطر التشغيلية بالمصرف، ولا سيما مخاطر الدورة المحاسبية والمخاطر الناتجة عن دورة الإجراءات التشغيلية.

وبذلك، فإن التوسع في الشمول المالي وما يصاحبه من تنوع في الخدمات والقنوات والعمليات المصرفية يرتبط بجوانب تشغيلية متعددة، تتصل بطبيعة العمليات والأنظمة المستخدمة في تقديم تلك الخدمات، بما يوضح أوجه الارتباط بين الشمول المالي والمخاطر التشغيلية في البيئة المصرفية.

### الإطار العملي للدراسة

#### أولاً: منهجية الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، وذلك لوصف وتحليل الشمول المالي بأبعاده المتمثلة في الوصول إلى الخدمات المالية، واستخدام الخدمات المالية، والجودة والقدرات المالية، وقياس أثره على المخاطر التشغيلية في المصارف التجارية الليبية. اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية، كما استخدم برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) في تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة.

#### ثانياً: مجتمع الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين في أربعة فروع للمصارف التجارية بمدينة الكفرة، وهي: مصرف الجمهورية، ومصرف الوحدة، ومصرف شمال أفريقيا، ومصرف التجارة والتنمية، والبالغ عددهم (80) موظفاً. ونظراً لمحدودية حجم مجتمع الدراسة، تم الاعتماد على أسلوب الحصر الشامل، حيث تم توزيع الاستبيان على جميع أفراد مجتمع الدراسة، واستُرْجِعَ منها (69) استبياناً بنسبة استجابة بلغت (86.3%)، وبعد مراجعتها تم استبعاد (3) استبيانات لعدم صلاحيتها للتحليل، ليبلغ عدد الاستبيانات الصالحة للتحليل الإحصائي (66) استبياناً، بما يمثل (82.5%) من إجمالي مجتمع الدراسة، وهي نسبة مرتفعة من المجتمع المستهدف.

#### ثالثاً: أداة الدراسة

اعتمدت الدراسة على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية، وقد أعد في ضوء الأدبيات والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وتكون من قسمين؛ خُصص القسم الأول للبيانات الشخصية للمشاركين (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات الخبرة، الوظيفة)، بينما خُصص القسم الثاني لقياس متغيرات الدراسة، وقُسم إلى محورين على النحو الآتي:

**المحور الأول:** الشمول المالي، وتناول ثلاثة أبعاد، هي: الوصول إلى الخدمات المالية، واستخدام الخدمات المالية، والجودة والقدرات المالية.

**المحور الثاني:** المخاطر التشغيلية، وتناول ثلاثة أبعاد، هي: مخاطر تنفيذ وإدارة العمليات، ومخاطر العنصر البشري، ومخاطر الأنظمة الآلية والاتصالات.

وقد استخدم في تصميم فقرات الاستبيان مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة موافقة المشاركين على كل فقرة، بهدف الحصول على بيانات كمية يمكن تحليلها إحصائياً بما يحقق أهداف الدراسة، والجدول التالي يبين ذلك:

**جدول (1): درجات الموافقة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي**

| موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| 5          | 4     | 3     | 2         | 1              |

#### رابعاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة

اعتمدت الدراسة على مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لتحقيق أهدافها واختبار فرضياتها، وتمثلت في الآتي:

1. التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: لوصف الخصائص الشخصية للمشاركين واستجاباتهم على متغيرات الدراسة وأبعادها.

2. معامل ألفا كرونباخ ومعامل الصدق: للتحقق من ثبات وصدق أداة الدراسة، حيث تم حساب معامل الصدق الذاتي من خلال الجذر التربيعي لمعامل الثبات.

3. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation): لتحديد طبيعة واتجاه العلاقة بين الشمول المالي وأبعاده والمخاطر التشغيلية.

4. تحليل الانحدار الخطي البسيط (Simple Linear Regression): لاختبار أثر الشمول المالي وأبعاده على المخاطر التشغيلية واختبار فرضيات الدراسة.

5. تحليل الانحدار الخطي المتعدد (Multiple Linear Regression): لتحديد أبعاد الشمول المالي الأكثر تأثيراً في المخاطر التشغيلية، مع التحقق من ملائمة نموذج الانحدار المتعدد.

#### خامساً: صدق وثبات أداة الدراسة

تم التحقق من ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ، إذ بلغ معامل الثبات (0.816) لفقرات الشمول المالي، و(0.757) لفقرات المخاطر التشغيلية، في حين بلغ معامل الثبات للاستبيان ككل (0.874)، وهي قيم تشير إلى تمتع أداة الدراسة بدرجة مناسبة من الثبات. كما بلغ معامل الصدق (0.903) للشمول المالي، و(0.870) للمخاطر التشغيلية، و(0.935) للاستبيان ككل، مما يدعم صلاحية الأداة لأغراض التحليل الإحصائي. والجدول التالي يبين النتائج:

**جدول (2): معاملات الصدق والثبات لمحاور الدراسة**

| المحور            | عدد الفقرات | معامل ألفا كرونباخ | معامل الصدق |
|-------------------|-------------|--------------------|-------------|
| الشمول المالي     | 14          | 0.816              | 0.903       |
| المخاطر التشغيلية | 12          | 0.757              | 0.870       |
| الاستبيان ككل     | 26          | 0.874              | 0.935       |

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

#### سادساً: وصف خصائص المشاركين في الدراسة

تم وصف الخصائص الشخصية للمشاركين في الدراسة باستخدام التكرارات والنسب المئوية، ويوضح الجدول التالي الفئات الأكثر تمثيلاً وفقاً لهذه الخصائص.

جدول (3): التوزيع الديموغرافي للمشاركين في الدراسة

| المتغير        | الفئة الأكثر تمثيلاً     | النسبة (%) |
|----------------|--------------------------|------------|
| الجنس          | ذكر                      | 81.8       |
| العمر          | من 30 إلى أقل من 40 سنة  | 54.5       |
| المؤهل العلمي  | بكالوريوس                | 72.7       |
| سنوات الخبرة   | من 5 إلى أقل من 10 سنوات | 43.9       |
| المسمى الوظيفي | محاسب                    | 51.5       |

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول رقم (3) أن غالبية المشاركين من الذكور بنسبة (81.8%)، وأن الفئة العمرية الأكثر تمثيلاً هي من 30 إلى أقل من 40 سنة بنسبة (54.5%). كما كان معظم المشاركين من حملة البكالوريوس بنسبة (72.7%)، وكانت الفئة الأكثر تمثيلاً من حيث سنوات الخبرة من 5 إلى أقل من 10 سنوات بنسبة (43.9%)، في حين شكل المحاسبون النسبة الأكبر من حيث المسمى الوظيفي بنسبة (51.5%).

#### سابعاً: التحليل الوصفي لمحاور الدراسة

تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لوصف استجابات المشاركين تجاه أبعاد الدراسة، وتم تفسير المتوسطات الحسابية وفق ثلاثة مستويات (منخفض، متوسط، مرتفع)، ولأغراض تفسير المتوسطات الحسابية، تم تقسيم مدى مقياس ليكرت الخماسي إلى ثلاثة مستويات، بحيث عُدَّ المتوسط من (1.00-2.33) منخفضاً، ومن (2.34-3.67) متوسطاً، ومن (3.68-5.00) مرتفعاً. ويوضح الجدول التالي النتائج المتحصل عليها.

جدول (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد الدراسة

| البعد                           | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | مستوى التقييم |
|---------------------------------|-----------------|-------------------|---------------|
| الوصول إلى الخدمات المالية      | 3.930           | 0.636             | مرتفع         |
| استخدام الخدمات المالية         | 4.057           | 0.560             | مرتفع         |
| الجودة والقدرات المالية         | 3.988           | 0.535             | مرتفع         |
| الشمول المالي ككل               | 3.987           | 0.482             | مرتفع         |
| مخاطر تنفيذ وإدارة العمليات     | 3.891           | 0.735             | مرتفع         |
| مخاطر العنصر البشري             | 3.808           | 0.582             | مرتفع         |
| مخاطر الأنظمة الآلية والاتصالات | 3.417           | 0.599             | متوسط         |
| المخاطر التشغيلية ككل           | 3.712           | 0.509             | مرتفع         |

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS)

يتضح من الجدول رقم (4) أن مستوى الشمول المالي ككل جاء مرتفعاً بمتوسط حسابي بلغ (3.987)، وقد جاءت أبعاده الثلاثة جميعها بمستوى مرتفع، وكان بُعد استخدام الخدمات المالية الأعلى بمتوسط (4.057). كما جاء مستوى المخاطر التشغيلية ككل مرتفعاً بمتوسط حسابي بلغ (3.712)، حيث جاء بُعداً مخاطر تنفيذ وإدارة العمليات ومخاطر العنصر البشري بمستوى مرتفع، في حين جاء بُعد مخاطر الأنظمة الآلية والاتصالات بمستوى متوسط.

## ثامناً: تحليل العلاقة بين متغيرات الدراسة

جدول (5): نتائج معامل ارتباط بيرسون بين الشمول المالي وأبعاده والمخاطر التشغيلية

| المتغير                    | معامل الارتباط (r) | Sig   | اتجاه العلاقة |
|----------------------------|--------------------|-------|---------------|
| الوصول إلى الخدمات المالية | 0.429              | 0.000 | موجبة         |
| استخدام الخدمات المالية    | 0.621              | 0.000 | موجبة         |
| الجودة والقدرات المالية    | 0.747              | 0.000 | موجبة         |
| الشمول المالي ككل          | 0.704              | 0.000 | موجبة         |

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول رقم (5) وجود علاقات ارتباط موجبة ودالة إحصائياً بين الشمول المالي وأبعاده والمخاطر التشغيلية، حيث كانت جميع قيم الدلالة الإحصائية أقل من مستوى الدلالة (0.05). وبلغ معامل الارتباط بين الشمول المالي ككل والمخاطر التشغيلية (0.704)، كما سجل بُعد الجودة والقدرات المالية أقوى ارتباط بالمخاطر التشغيلية بمعامل ارتباط بلغ (0.747)، يليه استخدام الخدمات المالية (0.621)، ثم الوصول إلى الخدمات المالية (0.429).

## تاسعاً: اختبار فرضيات الدراسة

لاختبار فرضيات الدراسة وبيان أثر الشمول المالي وأبعاده على المخاطر التشغيلية في المصارف التجارية الليبية، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط، وذلك لاختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها، كما تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لتحديد أبعاد الشمول المالي الأكثر تأثيراً في المخاطر التشغيلية عند إدخالها مجتمعة في النموذج. وقد صيغت على النحو الآتي:

**الفرضية الرئيسية:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشمول المالي على المخاطر التشغيلية في المصارف التجارية الليبية.

وتنبثق منها الفرضيات الفرعية الآتية:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للوصول إلى الخدمات المالية على المخاطر التشغيلية في المصارف التجارية الليبية.

2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الخدمات المالية على المخاطر التشغيلية في المصارف التجارية الليبية.

3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للجودة والقدرات المالية على المخاطر التشغيلية في المصارف التجارية الليبية.

## 1. نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لأثر الشمول المالي وأبعاده على المخاطر التشغيلية:

جدول (6): نتائج اختبار فرضيات الدراسة باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط

| الفرضية        | المتغير المستقل            | R     | R <sup>2</sup> | B     | Beta  | T     | F      | Sig   | القرار |
|----------------|----------------------------|-------|----------------|-------|-------|-------|--------|-------|--------|
| الرئيسية       | الشمول المالي              | 0.704 | 0.496          | 0.744 | 0.704 | 7.931 | 62.908 | 0.000 | قبول   |
| الفرعية الأولى | الوصول إلى الخدمات المالية | 0.429 | 0.184          | 0.343 | 0.429 | 3.797 | 14.414 | 0.000 | قبول   |

|                 |                         |       |       |       |       |       |        |       |      |
|-----------------|-------------------------|-------|-------|-------|-------|-------|--------|-------|------|
| الفرعية الثانية | استخدام الخدمات المالية | 0.621 | 0.385 | 0.565 | 0.621 | 6.331 | 40.087 | 0.000 | قبول |
| الفرعية الثالثة | الجودة والقدرات المالية | 0.747 | 0.558 | 0.710 | 0.747 | 8.982 | 80.684 | 0.000 | قبول |

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من الجدول رقم (6) وجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية للشمول المالي على المخاطر التشغيلية في المصارف التجارية الليبية، حيث بلغ معامل الارتباط ( $R=0.704$ )، مما يشير إلى وجود علاقة موجبة بين المتغيرين، في حين بلغ معامل التحديد ( $R^2=0.496$ )، وهو ما يعني أن الشمول المالي يفسر ما نسبته (49.6%) من التباين في المخاطر التشغيلية، بينما تعود النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى لم يتضمنها النموذج. كما بلغت قيمة ( $F=62.908$ )، وبلغت قيمة الدلالة الإحصائية ( $Sig=0.000$ )، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يدل على دلالة نموذج الانحدار إحصائياً. وبناءً على ذلك، تُقبل الفرضية الرئيسية التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية للشمول المالي على المخاطر التشغيلية في المصارف التجارية الليبية.

أما على مستوى الفرضيات الفرعية، فقد أظهرت النتائج وجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية لكل بُعد من أبعاد الشمول المالي على المخاطر التشغيلية عند اختباره بصورة منفردة. فقد بلغ معامل التحديد لُبُعد الوصول إلى الخدمات المالية ( $R^2=0.184$ )، بما يشير إلى تفسيره ما نسبته (18.4%) من التباين في المخاطر التشغيلية، وبلغ معامل التحديد لُبُعد استخدام الخدمات المالية ( $R^2=0.385$ )، بما يشير إلى تفسيره ما نسبته (38.5%) من التباين، في حين بلغ معامل التحديد لُبُعد الجودة والقدرات المالية ( $R^2=0.558$ )، بما يشير إلى تفسيره ما نسبته (55.8%) من التباين في المخاطر التشغيلية. كما بلغت قيم الدلالة الإحصائية ( $Sig=0.000$ ) للأبعاد الثلاثة، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، وبناءً على ذلك، تُقبل الفرضيات الفرعية الأولى والثانية والثالثة.

وتشير نتائج الانحدار البسيط إلى أن بُعد الجودة والقدرات المالية سجل أعلى قدرة تفسيرية للمخاطر التشغيلية عند اختبار كل بُعد بصورة منفردة، يليه استخدام الخدمات المالية، ثم الوصول إلى الخدمات المالية.

## 2. نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد لأثر أبعاد الشمول المالي على المخاطر التشغيلية:

جدول (7): مؤشرات نموذج الانحدار الخطي المتعدد لأبعاد الشمول المالي مجتمعة على المخاطر التشغيلية

| المتغيرات المستقلة         | R     | $R^2$ | معدل $R^2$ | F      | Sig   |
|----------------------------|-------|-------|------------|--------|-------|
| أبعاد الشمول المالي مجتمعة | 0.776 | 0.602 | 0.582      | 31.196 | 0.000 |

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

جدول (8): معاملات أبعاد الشمول المالي في نموذج الانحدار الخطي المتعدد

| أبعاد الشمول المالي        | B     | Beta  | T     | Sig   |
|----------------------------|-------|-------|-------|-------|
| الوصول إلى الخدمات المالية | 0.052 | 0.065 | 0.601 | 0.550 |
| استخدام الخدمات المالية    | 0.194 | 0.213 | 1.683 | 0.097 |
| الجودة والقدرات المالية    | 0.562 | 0.591 | 5.797 | 0.000 |

المصدر: إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS).

يتضح من نتائج الجدول رقم (7) أن نموذج الانحدار الخطي المتعدد لأبعاد الشمول المالي في تفسير المخاطر التشغيلية كان دالاً إحصائياً، حيث بلغ معامل الارتباط المتعدد ( $R=0.776$ )، وبلغ معامل التحديد ( $R^2=0.602$ )، مما يشير إلى أن أبعاد الشمول المالي مجتمعة تفسر ما نسبته (60.2%) من التباين في المخاطر التشغيلية، في حين بلغ معامل التحديد المعدل ( $\text{Adjusted } R^2=0.582$ ). كما بلغت قيمة اختبار (F) للنموذج ككل (31.196)، وبلغت قيمة الدلالة الإحصائية المصاحبة لها ( $\text{Sig}=0.000$ )، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يدل على دلالة نموذج الانحدار الخطي المتعدد إحصائياً.

أما على مستوى أبعاد الشمول المالي، فيتضح من نتائج الجدول رقم (8) أنه عند إدخال الأبعاد الثلاثة مجتمعة في نموذج الانحدار المتعدد، كان بُعد الجودة والقدرات المالية هو البعد الوحيد الذي ظهر له أثر موجب ذو دلالة إحصائية في المخاطر التشغيلية، حيث بلغ معامل الانحدار المعياري ( $\text{Beta}=0.591$ )، وبلغت قيمة ( $t=5.797$ )، عند قيمة دلالة إحصائية ( $\text{Sig}=0.000$ )، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05). في المقابل، لم يظهر لبعد الوصول إلى الخدمات المالية أثر مستقل ذو دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة ( $\text{Sig}=0.550$ )، كما لم يظهر لبعد استخدام الخدمات المالية أثر مستقل ذو دلالة إحصائية، حيث بلغت قيمة ( $\text{Sig}=0.097$ )، إذ تجاوزت القيمتان مستوى الدلالة المعتمد (0.05).

وبناءً على نتائج الجدولين (7) و(8)، يتبين أن أبعاد الشمول المالي مجتمعة تسهم في تفسير المخاطر التشغيلية، وأن بُعد الجودة والقدرات المالية هو البعد الأكثر تأثيراً عند إدخال الأبعاد الثلاثة معاً في نموذج الانحدار المتعدد. ولا تتعارض هذه النتيجة مع نتائج الانحدار الخطي البسيط الواردة في الجدول (6)، إذ اختبر الانحدار البسيط أثر كل بُعد بصورة منفردة، في حين يوضح الانحدار المتعدد الأثر المستقل لكل بُعد في ظل وجود الأبعاد الأخرى في النموذج.

#### عاشرًا: نتائج الدراسة

في ضوء نتائج التحليل الإحصائي، توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

1. أظهرت الدراسة وجود علاقة موجبة ودالة إحصائياً بين الشمول المالي والمخاطر التشغيلية في المصارف محل الدراسة، بما يشير إلى أن التوسع في الشمول المالي يرتبط بتغير مستوى المخاطر التشغيلية المصاحبة للعمليات والخدمات المصرفية.
2. تبين وجود أثر موجب ذي دلالة إحصائية للشمول المالي على المخاطر التشغيلية، حيث أسهم الشمول المالي في تفسير نسبة مهمة من التباين في المخاطر التشغيلية بلغت (49.6%)، وهو ما يعكس أهمية مراعاة الجوانب المرتبطة بالمخاطر التشغيلية بالتوازي مع التوسع في الشمول المالي.
3. أظهرت نتائج الانحدار البسيط أن أبعاد الشمول المالي الثلاثة تؤثر بصورة موجبة ودالة إحصائياً في المخاطر التشغيلية عند اختبار كل بُعد بصورة منفردة، مع تفاوت قدرتها التفسيرية؛ إذ كان بُعد الجودة والقدرات المالية الأعلى، يليه استخدام الخدمات المالية، ثم الوصول إلى الخدمات المالية.
4. أظهرت نتائج الانحدار المتعدد أن أبعاد الشمول المالي مجتمعة تفسر (60.2%) من التباين في المخاطر التشغيلية، مما يشير إلى أن النظر إلى أبعاد الشمول المالي بصورة متكاملة يوفر قدرة تفسيرية أكبر للمخاطر التشغيلية مقارنة بالنظر إلى كل بُعد بصورة منفردة.
5. تبين أن الجودة والقدرات المالية تمثل البعد الأكثر تأثيراً في المخاطر التشغيلية عند إدخال أبعاد الشمول المالي مجتمعة في النموذج، حيث احتفظ هذا البعد بأثر مستقل ودال إحصائياً، وهو ما يبرز أهميته في تفسير العلاقة بين الشمول المالي والمخاطر التشغيلية في المصارف محل الدراسة.
6. لم يحتفظ بُعد الوصول إلى الخدمات المالية واستخدام الخدمات المالية بأثر مستقل دال إحصائياً عند إدخالهما مع الجودة والقدرات المالية في نموذج الانحدار المتعدد، رغم دلالة أثرهما عند اختبارهما بصورة منفردة، مما يشير إلى أن تأثيرهما قد يتداخل مع تأثير بقية أبعاد الشمول المالي عند دراستها مجتمعة.

## الحادي عشر: توصيات الدراسة

في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، توصي بما يأتي:

1. تعزيز إدارة المخاطر التشغيلية بالتوازي مع التوسع في تطبيق الشمول المالي، من خلال تطوير الإجراءات والضوابط الرقابية بما يتناسب مع التوسع في تقديم الخدمات المالية واستخدامها.
2. إيلاء بُعد الجودة والقدرات المالية اهتماماً أكبر ضمن سياسات الشمول المالي وإدارة المخاطر التشغيلية، نظراً لظهوره بوصفه البعد الأكثر تأثيراً في المخاطر التشغيلية عند دراسة أبعاد الشمول المالي مجتمعة.
3. العمل على تحسين جودة الخدمات المالية وتعزيز إجراءات الأمان وحماية بيانات العملاء، بما يسهم في تقديم خدمات مالية أكثر كفاءة وأماناً والحد من المخاطر التشغيلية المرتبطة بها.
4. رفع القدرات المالية والوعي لدى العملاء والعاملين بالخدمات المصرفية، بما يدعم الاستخدام السليم للخدمات المالية ويحد من الأخطاء والممارسات التي قد تزيد من التعرض للمخاطر التشغيلية.
5. مواصلة تطوير قنوات الوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها مع إخضاعها للمتابعة والتقييم المستمر للمخاطر التشغيلية، بما يحقق التوازن بين توسيع نطاق الشمول المالي ومتطلبات إدارة المخاطر.
6. إجراء دراسات مستقبلية تتناول العلاقة بين الشمول المالي والمخاطر التشغيلية في نطاق جغرافي ومصرفي أوسع، مع دراسة متغيرات أخرى قد تسهم في تفسير الجزء المتبقي من التباين في المخاطر التشغيلية.

## الثاني عشر: قائمة المراجع

### المراجع العربية:

- [1] معروف، مروي، ورحو، رحمة. (2023). أثر الشمول المالي على أداء البنوك التجارية: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لعين تموشنت وكالة العامرية (770)، رسالة ماجستير، جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب.
- [2] قديري، مريم، مكيديش، محمد. (2022). أثر الشمول المالي على الاستقرار المالي في دول شمال إفريقيا. مجلة دفاتر بواذكس، 11(1)، 85-107.
- [3] الكار، ليلي مولود أحمد. (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.
- [4] زيم، العجيلي ساسي. (2026). أثر تطبيق بعض مؤشرات الشمول المالي على الأداء المالي في القطاع المصرفي في ليبيا. مجلة الفاروق للعلوم، 2(1)، 1253-1272.
- [5] مصرف ليبيا المركزي. (2025). رؤية مصرف ليبيا المركزي لبناء وتنفيذ الإستراتيجية الوطنية للشمول المالي (2025-2029).
- [6] العشيب، بدر الدين فرج، الوكيل، نادية. (2023). مستوى الإفصاح عن المخاطر المالية والتشغيلية بالمصارف التجارية: دراسة على القطاع المصرفي في ليبيا. مجلة جامعة بنغازي العلمية، 36(1)، 47-59.
- [7] بوعظمت، محمد أصميذة أمدي، حسين، محمد محمود، حسين، سلوى محمود. (2022). المخاطر التشغيلية في المصارف التجارية الليبية ودور المراجع الداخلي في الحد منها: دراسة ميدانية على عينة من العاملين بالإدارة العامة لمصرف الوحدة. مجلة الإدارة العامة والقانون والتنمية، 3(2)، 49-74.
- [8] سعد، عبد الرزاق عمران سالم، عقيل، جمعة فرحات. (2025). مدى تطبيق أبعاد الشمول المالي في المصارف التجارية الليبية من وجهة نظر عملائها: دراسة ميدانية. مجلة العلوم الشاملة، 9(36)، 1003-1017.
- [9] عبد الكافي، أشرف سالم. (2023). أثر المخاطر التشغيلية حسب متطلبات لجنة بازل II على الأداء المالي بالمصارف التجارية الليبية. مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة، 42(2)، 158-196.
- [10] أحمد، وحيد رويحة، عبد الله، مهاجر. (2022). أثر الشمول المالي على مخاطر التشغيل في البنوك التجارية: دراسة ميدانية في البنوك التجارية بولاية الوادي. رسالة ماجستير، جامعة الشهيد حمة لخضر بالوادي.

- [11] 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، جامعة الزقازيق، 43(3). 48-131. <https://doi.org/10.24136/oc.3046>
- [12] مصرف ليبيا المركزي. (2022). تقرير الاستقرار المالي 2022: استعادة التوازن النقدي.
- [13] لقمان، نعمان، بن شنة، فاطمة. (2026). أثر تطبيق الشمول المالي الرقمي على مخاطر السيولة- دراسة تطبيقية للبنك الوطني الجزائري خلال الفترة (2017-2024). المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، 13(01)، 1-14.
- [14] قيدوم، سلسبيل، قايد، خميسي. (2022). تأثير الشمول المالي على الاستقرار المالي للبنوك التجارية: دراسة حالة بنك رأس الخيمة الوطني (RAK BANK) للفترة (2025-2021). رسالة ماجستير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي-الجزائر.
- [15] بوليفة، لمياء، قريشي، عبدالرحيم. (2022). إدارة المخاطر التشغيلية في البنوك التجارية: دراسة ميدانية لعينة من الوكالات البنكية بورقلة. رسالة ماجستير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، الجزائر.
- [16] حري، فاطمة الزهراء، دالية، سهلة. (2023). أثر الشمول المالي على مخاطر التشغيلية في البنوك التجارية: دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط. رسالة ماجستير، جامعة بن خلدون، الجزائر.
- [17] الشقنقيري، عبد العظيم عماد الدين مصطفى. (2021). أثر الشمول المالي على مخاطر التشغيل: دراسة ميدانية. المجلة العلمية للبحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة المنوفية، س(8)، ع(2)، 85-111.

#### المراجع الأجنبية:

- [18] Zheng, C., Rahman, M. A., Hossain, S., & Moudud-Ul-Huq, S. (2026). Impact of fintech-centric financial inclusion on bank risk-taking: Evidence from developing countries. *Financial Innovation*, 12, Article 58. <https://doi.org/10.1186/s40854-025-00843-3>
- [19] Ben Naceur, S., Candelon, B., & Mugrabi, F. (2024). Systemic implications of financial inclusion (IMF Working Paper No. 24/203). International Monetary Fund.
- [20] Anton, S. G., & Afloarei Nucu, A. E. (2024). The impact of digital finance and financial inclusion on banking stability: International evidence. *Oeconomia Copernicana*, 15(2), 563-593. <https://doi.org/10.24136/oc.3046>
- [21] Basel Committee on Banking Supervision (BCBS). (2023). Calculation of RWA for operational risk: Definitions and application (OPE10). Bank for International Settlements (BIS).
- [22] Damane, M., & Ho, S. Y. (2024). The impact of financial inclusion on financial stability: Review of theories and international evidence. *Development Studies Research*, 11(1), 2373459. <https://doi.org/10.1080/21665095.2024.2373459>
- [23] Zhang, Y., & Chen, M. (2023). Fintech, inclusive finance, and banks risk-taking. In *Proceedings of the 3rd International Conference on Internet Finance and Digital Economy (ICIFDE 2023)*, Atlantis Highlights in Economics, Business and Management, 1, 302-307. Atlantis Press. [https://www.atlantispress.com/doi/10.2991/978-94-6463-270-5\\_33](https://www.atlantispress.com/doi/10.2991/978-94-6463-270-5_33)

**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.