Comprehensive Journal of Science
Volume (9), Issue (36), (Sept 2025)
ISSN: 3014-6266

مجلة العلوم الشاملة
المجلد(9) ملحق العدد (36) (سبتمبر 2025)
ردمد: 3014-6266

معاينة مدى تطبيق ابعاد الشمول المالي في المصارف التجارية الليبية من وجهة نظر عملائها:

((دراسة ميدانية))

عبدالرزاق عمران سالم سعد
الاكاديمية الليبية للدراسات العليا
Ars_2014_l@yahoo.com

جمعة فرحات عقيل
جامعة المرقب
jfagel@elmergib.edu.ly

تاريخ الاستلام:2025/8/23 –تاريخ المراجعة: 2025/9/24– تاريخ القبول: 2025/10/4– تاريخ للنشر : 10/10/ 2025

مستخلص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة الى تحديد مدى استجابة العينة المبحوثة تجاه تطبيق ابعاد الشمول المالي في المصارف التجارية الليبية ولتحقيق هذا الهدف تم اجراء دراسة ميدانية على عملاء المصارف التجارية الليبية، ونظراً لصعوبة حصر كافة مفردات مجتمع الدراسة وهو من المجتمعات اللامحدودة التي يصعب حصر مفرداتها، وكذلك كون مجتمع الدراسة يتصف بالتجانس لذلك تم استخدام العينة العشوائية البسيطة، وبالتالي تم إعداد استبانة الكترونية، وتم الحصول على (170) رد على الاستبانة الالكترونية المعدة خصيصاً للإجابة على فقرات الاستبانة وتم التأكد من صدقها ومعامل ثباتها وقد توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها انه يوجد تطبيق لأبعاد الشمول المالي في المصارف التجارية الليبية.

الكلمات الافتتاحية: الشمول المالي _ المصارف التجارية الليبية.

Study Abstract

This study aims to determine the extent of the response of the surveyed sample towards the application of the dimensions of financial inclusion in Libyan commercial banks. To achieve this goal, a field study was conducted on the customers of Libyan commercial banks. Due to the difficulty of enumerating all the elements of the study population, which is one of the unbounded populations whose elements are difficult to enumerate, and also because the study population is characterized by homogeneity, a simple random sample was used. Consequently, an electronic questionnaire was prepared, and (170) responses were obtained to the electronic questionnaire, which was specifically prepared to answer the questionnaire items. Its validity and reliability coefficient were confirmed. The study reached a number of results, the most important of which is that there is an application of the dimensions of financial inclusion in Libyan commercial banks.

اولاً : الإطار العام للدراسة:

1-المقدمة: -

في اطار الأهمية التي باتت تكتسبها استخدام التقنيات المالية الحديثة في القطاع المالي والمصرفي والنمو المتسارع الذي تشهده صناعة هذه التقنيات على مستوى العالم ومنها الدول العربية الامر الذي فرض على هذه الدول ان تجعل الشمول المالي هدفا استراتيجيا تسعى لتحقيقه لما له من دور حاسم في تحقيق النمو الاقتصادي الشامل والتنمية الاجتماعية .فإتاحة الخدمات المالية

واستخداماتها من مدخرات وائتمان ومدفوعات تخفف من حدة الفقر وتعزز المساوة وتشجع التنمية المستدامة ويستند هذا الدور التحويلي للشمول المالي لخطة التنمية المستدامة لعام 2030وهي جز من استراتيجية الأمم المتحدة **(الشمول المالي للمنطقة العربية ،2025، ص 9)**.

وليبيا كغيرها من الدول النامية اولت اهتمامها متزايدا بالشمول المالي عن طريق اصدار التشريعات والقوانيين المنظمة للعمل المالي والمصرفي، حيث يسعى مصرف ليبيا المركزي الى تعزيز وصول جميع فئات المجتمع إلى الخدمات المالية تتضمن هذه الجهود إطلاق استراتيجية وطنية للشمول المالي، وبرامج توعوية وتطوير البنية التحتية للمدفوعات ولكنه يواجه العديد من التحديات في هذا المجال (https://alwasat.ly/news/libya/480043)

2- ظواهر ومشكلة الدراسة: -

تعاني ليبيا كغيرها من الدول العديد من التحديات المالية والمصرفية والتقنية التي جعلتها ان تكون في ذيل قائمة الشمول المالي فوفقا لدليل الإسكوا للشمول المالي وهو مقياس مركب يستند الى **(49)** مؤشرا متعلقا بالشمول المالي حيث سجلت ليبيا معدل اقل من المتوسط **(0.26)** في حين سجلت البحرين اعلى معدل في الدول العربية **(0.59)** وأقل معدل موريتانيا والعراق **(0.22)** ويعتبر التقرير الدول الأقل من **(0.30)** من الدول المعرضة لعدم الاستقرار المالي **(الشمول المالي للمنطقة العربية ،2025، ص16)**.

من خلال ما سبق نلاحظ ان ليبيا يعاني فيها المواطن من الاقصاء المالي بدرجة كبيرة وهذا ما يبينه التفاوت في معدلات دليل الإسكوا حيث جاءت ليبيا في ذيل القائمة بمعل **(0.26)** وهذا الاقصا يؤثر بدرجات متفاوتة على الفئات السكانية المعرضة للمخاطر مثل النساء والفئات الخاصة والمشروعات الصغيرة والمتوسطة.

وعليه فإن مشكلة الدراسة تتمحور حول التساؤل الاتي:

مدى تطبيق ابعاد الشمول المالي في المصارف التجارية الليبية من وجهة نظر عملائها؟

يتفرع منها الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما مدى تطبيق بعد الوصول للخدمات المالية في المصارف قيد الدراسة؟

2- ما مدى تطبيق بعد استخدام الخدمات المالية في المصارف قيد الدراسة؟

3- ما مدى تطبيق بعد الجودة والقدرات المالية في المصارف قيد الدراسة؟

4- الدراسات السابقة: -

أ- دراسة الزهراني والامام (2025) بعنوان: أثر الشمول المالي على التنمية الاقتصادية في المملكة العربية السعودية.

-**هدفت هذه الدراسة** الى البحث عن أثر الشمول المالي على التنمية الاقتصادية في المملكة العبية السعودية.

- **وتوصلت الدراسة الى نتيجة مفادها** وجود علاقة طردية معنوية بين عدد أجهزة الصراف الالي لكل مائة ألف بالغ والنمو الاقتصادي ووجود علاقة عكسية معنوية بين **عدد المقترضين من البنوك التجارية لكل مائة ألف بالغ وبين النمو الاقتصادي.**

ب- دراسة الحسين (2025) بعنوان: واقع الشمول في المصارف السودانية: دراسة تحليلية.

-**هدفت هذه الدراسة** الى التعرف على واقع الشمول المالي في السودان في ظل الازمة الاقتصادية والعقوبات الامريكية والتقدم في مجال تكنولوجيا الاتصالات.

– **وتوصلت هذه الدراسة** الى ان الشمول المالي منخفض وذلك لعدة أسباب منها العقوبات الاقتصادية الامريكية والفقر والنزعات المسلحة وغيرها.

ج – أبعاد الشمول المالي ودورها في تحقيق الميزة التنافسية: بحث استطلاعي لآراء عينة من عملا ء المصارف التجارية الجزائرية.

– **هدفت هذه الدراسة** الى بيان تأثير أبعاد الشمول المالي على الميزة التنافسية للمصارف التجارية الجزائرية.

– **وتوصلت هذه الدراسة** الى ان هناك علاقة إيجابية بين ابعاد الشمول المالي والميزة التنافسية في المصارف التجارية الجزائرية.

– **ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة** انها مجال غير مطروح للنقاش على الأقل في البيئية قيد الدراسة وأنها تطرقت الى الشمول المالي من منظور العملاء باعتبار ان الموضوع يستهدفهم بالدرجة الأساس.

5– أهمية الدراسة: –

الأهمية العلمية: –

تكمن أهمية الدراسة العلمية في كونها تتناول موضوعاً مهما ألا وهو: –

– أهمية الشمول المالي حيث اولت ليبيا اهتماما متزايدا وأصبح محور اهتمام مصرف ليبيا المركزي والجهات المالية والرقابية حيث تسعى هذه الجهات الى تعزيز وصول الخدمات المالية_لكافة فئات المجتمع.

– المساهمة في تعزيز المساحة المعرفية عن الشمول المالي، حيث لم يلق موضوع الشمول المالي الاهتمام الكافي في البيئة الليبية.

الأهمية العملية: –

تكمن أهمية الدراسة العملية في: –

–أهمية القطاع المصرفي لما له من دور حيوي ومؤثر في تعزيز الشمول المالي وفي دعم الاستقرار المالي، مما يؤدي الي تعزيز وصول كافة فئات المجتمع للخدمات المالية والمصرفية دون تمييز.

– يمكن لهذه الدراسة أن تساهم في تقييم مدى تطبيق ابعاد الشمول المالي في المصارف التجارية الليبية.

6–أهداف الدراسة: –

–التعرف على مفهوم الشمول المالي بأبعاده المختلفة.

– تحديد مدى استجابة العينة المبحوثة تجاه الاستجابة لمدى تطبيق ابعاد الشمول المالي مشمولة وتحديد أيها اقوى تأثيرا.

7– فرضية الدراسة: –

على ضوء مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضية التالية:

يوجد تطبيق لأبعاد الشمول المالي في المصارف التجارية قيد الدراسة.

يتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

– يوجد تطبيق لبعد الوصول للخدمات المالية في المصارف قيد الدراسة.

– يوجد تطبيق لبعد استخدام الخدمات المالية في المصارف قيد الدراسة.

– يوجد تطبيق لبعد الجودة والقدرات المالية ي المصارف قيد الدراسة.

ثانياً : الإطار النظري للدراسة:

1– مفهوم الشمول المالي: –

يقصد بالشمول المالي أن يتاح لكل فرد من أفراد المجتمع إمكانية الحصول على الخدمات المالية التي تلبي احتياجاته بسهولة ويسر وبأسعار ميسورة من خلال قنوات رسمية تتسم بالمسئولية والاستدامة. ومن بين هذه الخدمات فتح الحسابات والادخار والاقتراض والتامين بالتالي يركز الشمول المالي على إزالة العقبات التي قد تمنع الافراد من الحصول على الخدمات المالية **(الطيب، 2020، ص5)**.

2 – أهداف الشمول المالي: –

باعتبار ان الشمول المالي جزء لا يتجزأ من اهداف التنمية المستدامة وخطة عمل 2030 للتنمية المستدامة التي وضعتها الأمم المتحدة لتمكين الافراد والمجتمعات من المشـــاركة الكاملة في الاقتصـــاد وبناء الأصـــول وإدارة المخاطر وتحســـين رفاهية المجتمعات عموما والتنسيق والعمل، ضمن آليات مشتركة وموحدة، لتنامي المنافع المكتسبة من الشمول المالي، فان الشمول المالي مذكور بشكل واضح ضمن اهداف التنمية المستدامة في مقاصد متعددة وهي كما يلي: –

- تعزيز فرص وصول كافة فئات المجتمعات إلى الخدمات الاساسية بما فيها الخدمات المالية ولاسيما الشرائح الضعيفة في المجتمعات والفقراء.
- مضاعفة الإنتاجية ودخل صغار المنتجين من خلال ضمان الامن في الحصول على الخدمات المالية.
- اجراء إصلاحات لتمكين المراءة من الحصول على الخدمات المالية.
- زيادة فرص حصول المشاريع الصغيرة ولاسيما في البلدان النامية على الخدمات المالية ان تكون ميسورة التكلفة **(الشمول المالي للمنطقة العربية ،2025، ص10)**.

3–ابعاد الشمول المالي (مؤشرات قياس الشمول المالي): –

أقرت مجموعة العشرين (G20) في العام 2011 م توصية الشراكة العالمية من اجل الشمول المالي (GPFI) لدعم بيانات الشمول المالي العالمي واتفقت المجموعة لاحقا في قمة القادة في بلوس كابوس بالمكسيك عام 2012م على مجموعة أساسية من مؤشرات الشمول المالي وفي اطار ما تم الالتزام التوافق عليه عند الاعتماد على المجموعة الأساسية ودعما للمجال الذي تم التركيزالرئيسي

فيه على محو الامية المالية طورت(GPFI) مجموعة اكثر شمولا من مؤشرات الشمول المالي بهدف تعميم الفهم حول مشهد الشمول المالي العالمي وفيما يلي سرد لمؤشرات الشمول المالي التي يقاس من خلالها (ابعاد الشمول المالي):

- الوصول الى الخدمات المالية.
- استخدام الخدمات المالية.
- جودة المنتجات وتقديم الخدمات المالية **(الحسين، 2025، ص77).**

- الوصول إلى الخدمات المالية: أي سهولة وصول الأفراد الى الخدمات المالية من حيث المساحة الجغرافية والقرب من أماكن تقديم الخدمة.
- 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.
- جودة المنتجات والخدمات المالية وجودة تقديمها: . يعد قياس جودة الشمول المالي يعتبر من الأمور التي يصعب قياسها نظراً لاختلافها من بلد الى بلد ووجود الكثير من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمة المالية، والجدير بالذكر أن هناك جهات تضيف بُعد رابع وهو التنافس السليم بين مقدمي الخدمات نحو إتاحة البدائل أمام العملاء **(الجبلي، حسين 2021، ص75)**

ثالثاً : الإطار العملي للدراسة:

تمهيد:

يتناول هذا الجانب عرضاً مفصلاً للإجراءات التي تم الاعتماد عليها في تنفيذ الجانب العملي للدراسة بهدف التعرف على" **معاينة مدى تطبيق ابعاد الشمول المالي في المصارف التجارية الليبية من وجهة نظر عملائها**"، ويشمل المبحث أيضاً المنهجية المتبعة في إعداد الجانب العملي للدراسة من حيث أداة جمع البيانات والأساليب المستخدمة في التحليل الإحصائي إضافة إلى صدق أداة الدراسة وثباتها وتحليل البيانات الوصفية واختبار الفرضيات.

أولاً – مجتمع وعينة الدراسة: تمثل مجتمع الدراسة في عملاء المصارف التجارية الليبية، ونظراً لصعوبة حصر كافة مفردات مجتمع الدراسة وهو من المجتمعات اللامحدودة التي يصعب حصر مفرداتها، وكذلك كون مجتمع الدراسة يتصف بالتجانس لذلك تم استخدام العينة العشوائية البسيطة، وبالتالي تم إعداد استبانة الكترونية، وتم الحصول على (170) رد على الاستبانة الالكترونية المعدة خصيصاً للإجابة على فقرات الاستبانة

جدول (1) يبين الاستمارات المجابة ونسبة والفاقد منها

عدد الاستمارات المجابة	عدد الاستمارات الغير صالحة للتحليل	نسبة الاستمارات الغير صالحة للتحليل	عدد الاستمارات الصالحة	نسبة الاستمارات الصالحة
170	0	0	170	%100

ثانياً–أداة جمع البيانات:

لتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام استمارة استبيان واشتملت في المحور الأول على العوامل الديموغرافية والمتمثلة في (الجنس – العمر – المؤهل العلمي)، ،واشتمل المحور الثاني على العبارات المصممة لقياس "الشمول المالي في المصارف التجارية الليبية" ويتضمن هذا المحور 21 فقرة مقسمة على ثلاثة أبعاد وهي :(7 فقرات لبعد الوصول للخدمات المالية – و7 فقرات لبعد استخدام الخدمات المالية – و7 فقرات لبعد الجودة والقدرات المالية)، وذلك بهدف التعرف على" **مدى تطبيق ابعاد الشمول المالي في المصارف التجارية الليبية من وجهة نظر عملائها**"، وقد استخدم الباحث الترميز الرقمي في ترميز إجابات أفراد المجتمع للإجابات المتعلقة بالمقياس الخماسي حيث تم إعطاء درجة واحدة للإجابة (غير موافق بشدة) ودرجتان للإجابة (غير موافق) وثلاث درجات للإجابة (محايد) وأربع درجات للإجابة (موافق) وخمس درجات للإجابة (موافق بشدة)، وقد تم تحديد درجة الموافقة لكل فقرة من فقرات الاستبيان ولكل محور من مقارنة قيمة متوسط الاستجابة المرجح مع طول فئة المقياس الخماسي، وحسب طول فئة المقياس من خارج قسمة (4) على (5).

جدول (2) ترميز بدائل الإجابة

الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الترميز	1	2	3	4	5
طول الفئة	1 – 1.79	1.80 – 2.59	2.60 – 3.39	3.40 – 4.19	4.20 – 5
الوزن النسبي	أقل من 36%	36% إلى 51.9%	52% إلى 67.9%	68%إلى 83.9%	أكبر من 84%
درجة الموافقة	منخفضة جداً	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جداً

ثالثاً–صدق **الاتساق البنائي لمحاور الدراسة:**

يوضح الجدول رقم (3) أن معاملات الارتباط بيرسون لجميع المحاور تراوحت بين (0.751 – 0.880)، من محاور الاستبيان والمعدل الكلي لعباراته وبذلك يتبين أن معاملات الارتباط ذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) وبذلك تعتبر المحاور صادقة ومتناسقة لما وضعت لقياسه.

جدول (3) مصفوفة معاملات الارتباطات بين محاور الدراسة وإجمالي الاستبانة

Correlations

		الاستبيان ككل	البعد الأول	البعد الثاني	البعد الثالث
الاستبيان ككل	Pearson Correlation	1	0.751**	0.853**	0.880**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000
	N	170	170	170	170

البعد الأول	Pearson Correlation	0.751**	1	.477** 0	0.538**
	Sig. (2-tailed)	0.000		0.000	0.000
	N	170	170	170	170
البعد الثاني	Pearson Correlation	0.853**	0.477**	1	0.597**
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000		0.000
	N	170	170	170	170
البعد الثالث	Pearson Correlation	0.880**	0.538**	.597** 0	1
	Sig. (2-tailed)	0.000	0.000	0.000	
	N	170	170	170	170

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

رابعاً-ثبات الاستبانة:

تم التحقق من ثبات أداة الدراسة خلال طريقة معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha Coefficient))، ويوضح الجدول (4) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ جاءت مرتفعة جداً لاجمالي الاستبانة وبلغت(0.855)، أي بنسبة (85.5%)، في حين كان الثبات الكلي لإجمالي الاستبانة (0.924) أي بنسبة (92.4%)، وهي قيمة ثبات مرتفعة ، و يمكن القول أنها معاملات ذات دلالة جيدة لأغراض الدراسة، ويمكن الاعتماد عليها في تعميم النتائج، وبذلك يكون الباحث قد تأكد من صدق و ثبات أداة الدراسة مما يعزز الثقة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة الدراسة اختبار فرضياتها.

جدول رقم (4) يوضح معامل الفاكرونباخ للثبات

ت	الأبعاد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	قيمة الثبات
1	البعد الأول	7	0.645	0.803
2	البعد الثاني	7	0.784	0.885
3	البعد الثالث	7	0.873	0.934
	إجمالي الاستبانة	21	0.855	0.924

خامساً-الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق المتغيرات الديموغرافية:

يهدف هذا المحور إلى جمع بيانات أفراد عينة الدراسة والتي من خلالها يمكن التعرف على الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة، ولقد تم تحديد هذه الخصائص وبيناتها كالتالي:

جدول (5) توزيع أفراد المجتمع حسب المتغيرات الديموغرافية

المتغيرات	الفئات	التكرار	النسبة المئوية %
الجنس	دكر	115	%67.6
	أنثى	55	%32.4
	المجموع	**170**	**100%**
العمر	من 22 إلى أقل من 30 سنة	12	%7.1
	من 30 إلى أقل من 35 سنة	16	%9.4
	من 35 إلى أقل من 45 سنة	42	%24.7
	من 45 سنة فأكثر	100	%58.8
	المجموع	**170**	**%100**
المؤهل العلمي	متوسط	24	%14.1
	دبلوم عالي	34	%20.0
	شهادة جامعية	54	%31.8
	ماجستير فأعلى	58	%34.1
	المجموع	**170**	**%100**

(المصدر: نتائج الدراسة الميدانية سبتمبر/ 2025)

من النتائج الواردة في الجدول(5) تبين أن هناك (115) مستجيباً وبنسبة (67.6%) كانوا من الذكور، في حين جاء (55) من المستجوبين وبنسبة (32.4%) من الإناث.

أما بالنسبة للعمر فقد جاء عدد (12) مستجيباً وبنسبة (7.1%) عمارهم تراوحت من "22 إلى أقل من 30 سنة"، في حين جاء عدد (16) مستجيباً وبنسبة (9.4%) أعمارهم من"30 إلى أقل من 35 سنة"، ثم جاء (42) مستجيباً وبنسبة (42.7%) تراوحت أعمارهم "من 35 إلى أقل من 45 سنة"، وجاء (100) من المستجوبين وبنسبة (58.8%) لأعمار أكثر من 45 سنة.

وبالنسبة للمؤهل العلمي فقد بينت النتائج أن هناك (24) من المستجوبين وبنسبة (14.1%) مؤهلاتهم "متوسط"، وعدد (34) مستجيبين وبنسبة (20%) للمؤهل "دبلوم عالي"، وجاء (54) مستجيباً وبنسبة (31.8%) لمؤهل "الشهادات الجامعية"، في حين جاء(58) مستجيباً واحداً وبنسبة (34.1%) للمؤهل "ماجستير فأعلى"، وتعتبر البيانات سالفة الدكر بيانات جيدة ويمكن أن تنعكس بشكل ايجابي على الإجابات المتحصل عليها من أداة الدراسة.

سادساً –تحليل البيانات الوصفية للدراسة

لتحديد مدى الاتفاق على إجمالي كل محور من محاور الدراسة، فقد تم استخدام اختبار (OneSample T-Test)، فيكون المحور مرتفعاً لأفراد العينة أي أنهم متفقون على فقرات المجالِ إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أقل من (0.05) وقيمة متوسط الاستجابة لإجمالي المجال أكبر من قيمة المتوسط المعياري (3) ، ويكون المحور منخفضاً لأفراد العينة أي أنهم غير متفقين على فقرات المجالِ إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية للاختبار أقل من (0.05) وقيمة متوسط الاستجابة لإجمالي المجال أقل من قيمة المتوسط المعياري (3)، أو إذا كانت قيمة الدلالة الإحصائية أكبر من (0.05)؛ بغض النظر عن قيمة متوسط الاستجابة.

أ- **المحور الأول** – الشمول المالي في المصارف التجارية الليبية: نتائج التحليل الوصفي لمحور الشمول المالي في المصارف التجارية بأبعادها الثلاثة المستخدمة في هذه الدراسة كالاتي:

1. البعد الأول: الوصول للخدمات المالية

جدول رقم (6) التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي واختبار (T-Test) لفقرات البعد الأول

ت	الفقرة	التكرار والنسبة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	قيمة اختبار T	قيمة الدلالة الإحصائية	الرأي السائد
1	يوجد للمصرف الذي تتعامل معه فروع كافية تسمح بالوصول للخدمات المالية	ك	36	100	16	18	0	3.91	0.851	59.81	0.000	مرتفعة 2
		%	21.2	58.8	9.4	10.6	0					
2	يوجد للمصرف الذي تتعامل معه صرفات الية كافية تسمح بالوصول للخدمات المصرفية	ك	14	71	15	57	13	3.09	1.178	34.24	0.000	متوسطة 6
		%	8.2	41.8	8.8	33.5	7.6					
3	يوجد للمصرف الذي تتعامل معه فروع تعمل في الفترة المسائية	ك	3	16	3	65	83	1.77	0.997	23.15	0.000	منخفضة جداً 7
		%	1.8	9.4	1.8	38.2	48.8					
4	يعاني عملاء المصرف من الوصول للخدمات المالية الإلكترونية في ظل البنية التحتية الحالية	ك	44	73	32	21	0	3.82	0.957	52.10	0.000	مرتفعة 3
		%	25.9	42.9	18.8	12.4	0					
5	يعكس السلوك الجيد	ك	31	57	38	35	9	3.39	1.157	38.17	0.000	متوسطة 4
		%	18.2	33.5	22.4	20.6	5.3					

	للموظفين سهولة الوصول الى الخدمات المصرفية											
6	تعيق الضمانات المطلوبة وطول الإجراءات الحصول على الاقتراض	ك	55	70	38	3	4	3.99	0.913	57.01	0.000	مرتفعة 1
		%	32.4	41.2	22.4	1.8	2.4					
7	الموقع الالكتروني للمصرف يسمح بسهولة التصفح للوصول الى الخدمات المصرفية	ك	20	65	39	33	13	3.27	1.135	37.58	0.000	متوسطة 5
		%	11.8	38.2	22.9	19.4	7.6					
	الدرجة الكلية							**3.32**	**0.491**	**88.16**	**0.000**	**مرتفع**

(المصدر: نتائج الدراسة الميدانية سبتمبر/ 2025)

بينت النتائج في الجدول رقم (6) أن مستوى بعد "الوصول للخدمات المالية" جاء مرتفعاً، إذ بلغ متوسط الاستجابة لإجمالي المحور **(3.32)**، وهو أكبر من متوسط القياس **(3)**، وأن الفروق تساوي **(0.33)**، ولتحديد معنوية هذه الفروق، فإن قيمة اختبار **"T"** المحسوبة بلغت **(88.16)** بدلالة إحصائية تساوي **(0.000)**، وهي أقل من **(0.05)**، وتشير إلى معنوية الفروق، الأمر الذي يعني أنه "يوجد تطبيق لبعد الوصول للخدمات المالية في المصارف التجارية قيد الدراسة"، وكان أعلى متوسط حسابي عند الفقرة (تعيق الضمانات المطلوبة وطول الإجراءات الحصول على الاقتراض)، وقدره **(3.99)** وبانحراف معياري **(0.913)**، في حين جاءت الفقرة (يوجد للمصرف الذي تتعامل معه فروع تعمل في الفترة المسائية)، على أدنى متوسط حسابي و قدره **(1.77)** وبانحراف معياري**(0.997)**.

2. **البعد الثاني: استخدام الخدمات المالية**

جدول رقم (7) التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي واختبار (T–Test) لفقرات البعد الثاني

ت	الفقرة	التكرار والنسبة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	قيمة اختبار T	قيمة الدلالة الإحصائية	الرأي السائد
1	أستطيع بسهولة ويسر إتمام إجراءات المعاملات المصرفية	ك	20	61	42	47	0	3.32	1.005	43.02	0.000	متوسطة 6
		%	11.8	35.9	24.7	27.6	0					
2	استخدم حسابي المصرفي بشكل نشط من حيث الإيداع والسحب	ك	23	85	25	31	6	3.52	1.050	43.66	0.000	مرتفعة 4
		%	13.5	50.0	14.7	18.2	3.5					
3	استفيد من خدمة الودائع الثابتة للحصول على عائد استثماري	ك	6	11	40	56	57	2.13	1.066	26.12	0.000	منخفضة 7
		%	3.5	6.5	23.5	32.9	33.5					
4	أستطيع تتبع وإدارة الانفاق الشهري من خلال تطبيق خاص بذلك.	ك	29	81	25	25	10	3.55	1.115	41.55	0.000	مرتفعة 3
		%	17.1	47.6	14.7	14.7	5.9					
5	استخدم تطبيق مصرفي	ك	45	89	16	6	14	3.85	1.108	45.35	0.000	مرتفعة 2
		%	26.5	52.4	9.4	3.5	8.2					

	لا جـراء المعـاملات المصـرفية عبـر الانترنـت ومراجعـة الرصـيد وتحويـل الأموال											
6	أسـتخدم وسـائل الـدفع الالكتـروني لسـداد الفـواتير والمشـتريات باسـتخدام البطاقـة الائتمانية	ك	48	89	23	6	4	4.01	0.880	59.32	0.000	مرتفعة 1
		%	28.2	52.4	13.5	3.5	2.4					
7	اسـتخدم خدمـة التحويـل السـريع لتحويـل الأمـوال بـين الحسـابات المصرفية	ك	39	54	33	27	17	3.42	0.1.79	34.91	0.00	مرتفعة 5
		%	22.9	31.8	19.4	15.9	10.0					
الدرجة الكلية								**3.40**	**0.729**	**60.84**	**0.000**	**مرتفع**

(المصدر: نتائج الدراسة الميدانية سبتمبر/ 2025)

بينت النتائج في الجدول رقم (7) أن مستوى بعد "استخدام الخدمات المالية" جاء مرتفع، إذ بلغ متوسط الاستجابة لإجمالي المحور (**3.40**)، وهو أكبر من متوسط القياس (**3**)، وأن الفروق تساوي (**0.4**)، ولتحديد معنوية هذه الفروق، فإن قيمة اختبار "**T**" المحسوبة بلغت (**60.84**) بدلالة إحصائية تساوي (**0.000**)، وهي أقل من (**0.05**)، وتشير إلى معنوية الفروق، الأمر الذي يعني

أن "يوجد تطبيق لبعد استخدام الخدمات المالية في المصارف التجارية قيد الدراسة"، وكان أعلى متوسط حسابي عند الفقرة (أستخدم وسائل الدفع الالكتروني لسداد الفواتير والمشتريات باستخدام البطاقة الائتمانية). وقدره (**4.01**) وبانحراف معياري (**0.880**)، في حين جاءت الفقرة (استفيد من خدمة الودائع الثابتة للحصول على عائد استثماري)، على أدنى متوسط حسابي و قدره (**2.13**) وبانحراف معياري(**1.066**).

3. البعد الثالث: الجودة والقدرات المالية

جدول رقم (8) التوزيعات التكرارية ونتائج التحليل الوصفي واختبار (T–Test) لفقرات البعد الثالث

ت	الفقرة	التكرار والنسبة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	قيمة اختبار T	قيمة الدلالة الإحصائية	الرأي السائد
1	تتصف الخدمات المقدمة من قبل مصرفك بالجيدة	ك	3	88	36	37	6	3.26	0.939	45.32	0.000	مرتفعة 4
		%	1.8	51.8	21.2	21.8	3.5					
2	تشعر بالثقة تجاه بياناتك ومعلوماتك المالية في المصرف.	ك	12	69	53	33	3	3.32	0.929	46.72	0.000	مرتفعة 2
		%	7.1	40.6	31.2	19.4	1.8					
3	تشعر بالرضا تجاه اداء المصرف وموظفيه والخدمة المقدمة	ك	7	37	76	41	9	2.95	0.915	42.05	0.000	مرتفعة 6
		%	4.1	21.8	44.7	24.1	5.3					
4	السرعة والراحة والوضوح سمات رئيسية للخدمات التي يقدمها المصرف الذي تتعامل معه	ك	3	50	41	67	9	2.83	0.973	37.90	0.000	مرتفعة 3
		%	1.8	29.4	24.1	39.4	5.3					
5	يعمل مصرفك على الابتكار والتجديد في تقديم الخدمات المصرفية	ك	6	51	50	54	9	2.95	0.987	38.94	0.000	مرتفعة 7
		%	3.5	30.0	29.4	31.8	5.3					
6	يعمل المصرف بشكل مستمر على التثقيف والترويج المصرفي لخدماته	ك	6	62	32	49	21	3.90	1.134	33.34	0.000	مرتفعة 1
		%	3.5	36.5	18.8	28.8	12.4					
		ك	9	33	52	51	25	2.71	1.102	32.01		مرتفعة

7	يوفر المصرف خدمة مميزة واستجابة فعالة لاحتياجات العملاء ومشاكلهم	%	5.3	19.4	30.6	30.0	14.7				0.000	5
الدرجة الكلية								**3.78**	**0.680**	**50.84**	**0.000**	**مرتفع**

(المصدر: نتائج الدراسة الميدانية يوليو/ 2025)

بينت النتائج في الجدول رقم (8) أن مستوى بعد "الجودة والقدرات المالية" جاء مرتفع، إذ بلغ متوسط الاستجابة لإجمالي المحور **(3.78)**، وهو أكبر من متوسط القياس **(3)**، وأن الفروق تساوي **(0.78)**، ولتحديد معنوية هذه الفروق، فإن قيمة اختبار "**T**" المحسوبة بلغت **(50.84)** بدلالة إحصائية تساوي **(0.000ً)**، وهي أقل من **(0.05)**، وتشير إلى معنوية الفروق، الأمر الذي يعني أن "يوجد تطبيق لبعد الجودة والقدرات المالية في المصارف التجارية قيد الدراسة"، وكان أعلى متوسط حسابي عند الفقرة (يعمل المصرف بشكل مستمر على التثقيف والترويج المصرفي لخدماته). وقدره **(3.90)** وبانحراف معياري **(1.134)**، في حين جاءت الفقرة (يعمل مصرفك على الابتكار والتجديد في تقديم الخدمات المصرفية)، على أدنى متوسط حسابي و قدره **(2.83)** وبانحراف معياري**(0.973)**.

ولتحديد مستوى تطبيق أبعاد الشمول المالي في المصارف التجارية، فإن النتائج في الجدول رقم (9) أظهرت أن متوسط الاستجابة لإجمالي المحور يساوي **(3.23)**، وهو أكبر من متوسط القياس **(3)**، وأن الفروق تساوي **(0.23)**، ولتحديد معنوية هذه الفروق، فإن قيمة اختبار "**T**" المحسوبة بلغت **(76.07)** بدلالة إحصائية تساوي **(0.000)**، وهي أقل من **(0.05)**، وتشير إلى معنوية الفروق، وهذا يعني رفض الفرضية الصفرية **(H0)** وقبول البديلة **(H1)** أي أنه (يوجد تطبيق لأبعاد الشمول المالي في المصارف التجارية قيد الدراسة).

جدول رقم (10)

نتائج اختبار (One Sample T-test) لمقارنة متوسطات إجابات عينة الدراسة حول الفرضية

الفرضية الرئيسية	المتوسط الحسابي	الفرق بين المتوسطات	قيمة "T"	مستوى الدلالة	معنوية الفروق	H1
تطبيق أبعاد الشمول المالي	3.23	0.23	76.07	0.000	**معنوي**	**قبول**

نتائج وتوصيات الدراسة:

أولا: نتائج الدراسة:

1- يوجد تطبيق لأبعاد الشمول المالي في المصارف التجارية الليبية.

2- يوجد تطبيق لبعد الوصول للخدمات المالية في المصارف التجارية حيث بينت النتائج في الجدول رقم (6) أن مستوى بعد "الوصول للخدمات المالية" جاء مرتفعاً، إذ بلغ متوسط الاستجابة لإجمالي المحور **(3.32)**، وهو أكبر من متوسط القياس **(3)**، في حين جاءت الفقرة (يوجد للمصرف الذي تتعامل معه فروع تعمل في الفترة المسائية)، على أدنى متوسط حسابي وقدره **(1.77)** وبانحراف معياري **(0.997)**.

3- يوجد تطبيق لبعد استخدام الخدمات المالية في المصارف التجارية حيث بينت النتائج في الجدول رقم (7) أن مستوى بعد "استخدام الخدمات المالية" جاء مرتفع، إذ بلغ متوسط الاستجابة لإجمالي المحور **(3.40)**، وهو أكبر من متوسط القياس

(3)، في حين جاءت الفقرة (استفيد من خدمة الودائع الثابتة للحصول على عائد استثماري)، على أدنى متوسط حسابي وقدره **(2.13)** وبانحراف معياري **(1.066)**.

4-يوجد تطبيق لبعد الجودة والقدرات المالية في المصارف التجارية حيث بينت النتائج في الجدول رقم (8) أن مستوى بعد "الجودة والقدرات المالية" جاء مرتفع، إذ بلغ متوسط الاستجابة لإجمالي المحور **(3.78)**، في حين جاءت الفقرة (يعمل مصرفك على الابتكار والتجديد في تقديم الخدمات المصرفية)، على أدنى متوسط حسابي وقدره **(2.83)** وبانحراف معياري **(0.973)**.

ثانيا: توصيات الدراسة:

1- يوصي الباحثان المصارف التجارية الليبية ضرورة التوسع الافقي في الفروع وفتح وكالات في كافة الجهات العامة والمراكز التجارية.

2- يوصي الباحثان المصارف التجارية الليبية بضرورة وضع استراتيجية تضمن من خلالها للعملاء والزبائن عائد عبر منتجات متنوعة مثل شهادات الادخار وحسابات التوفير والصناديق الاستثمارية.

3- يوصي الباحثان المصارف بضرورة تبني المزيد من الابتكارات المصرفية والتشجيع عليها وان يكون هناك اتجاهات وخطوط رئيسة نحو زيادة الوصول المبتكر للخدمات المالية.

المصادر:

1- الزهراني، أطياف، الامام، حاجة، الشمول المالي وأثره على التنمية الاقتصادية في المملكة العربية السعودية، مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة، المملكة العربية السعودية، 2025.

2- الحسين، عمر محجوب، واقع الشمول المالي في المصارف السودانية: دراسة تحليلية، المؤسسة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، قطر، 2025.

3- الطيب، حنان، الشمول المالي، صندوق النقد العربي، 2020.

4-الجبلي، وليد، حسين، محمود، أثر الشمول المالي كمتغير وسيط على العلاقة بين التكنولوجيا المالية وخفض تكلفة الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية، مجلة البحوث التجارية – كلية التجارة جامعة الزقازيق مجلد الثالث والأربعون – العدد الثالث يوليه 2021.

5- بوتبينة، حدة، أبعاد الشمول المالي ودورها في تحقيق الميزة التنافسية: بحث استطلاعي لآراء عينة من عملا ء المصارف التجارية الجزائرية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، جامعة بغداد، عدد خاص بالمؤتمر الدولي الأول لعام 2018.

6- الشمول المالي في المنطقة العربية، الأمم المتحد ة، الاسكوا، لبنان، بيروت، 2025.

7- https://alwasat.ly/news/libya/480043