أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء المصرفي
{ دراسة تحليلية في ضوء و اقع المصارف الليبية وتطوراتها الحديثة}

أ. حامد أبوعجيلة علي دريد
قسم التمويل والمصارف - كلية الاقتصاد- العجيلات - جامعة الزاوية
HAMIDDUREED1978@gmail.com

الملخص

يتناول هذا البحث موضوع أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء المصرفي، في ضوء التطورات المتسارعة التي يشهدها القطاع المصرفي خلال عام 2026، وما نتج عنها من توسع في استخدام التقنيات الرقمية الحديثة في تقديم الخدمات وإدارة العمليات المصرفية. ويهدف البحث إلى التعرف على مفهوم التحول الرقمي وأهم أدواته، وتحليل أثره على كفاءة الأداء المصرفي، وبيان انعكاسه على جودة الخدمات وتجربة العملاء والشمول المالي، إلى جانب تحديد أبرز المخاطر والتحديات المصاحبة للتحول الرقمي.

اعتمد البحث على المنهج التحليلي من خلال تناول الأدبيات والمعلومات المتعلقة بالتحول الرقمي في القطاع المصرفي، وتحليل أبرز التقنيات المستخدمة، ومن أهمها الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول، وأنظمة الدفع الإلكتروني، والذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات، والحوسبة السحابية، والهوية الرقمية، والتكنولوجيا المالية. وتوضح الدراسة أن التحول الرقمي يمكن أن يسهم في رفع كفاءة الأداء المصرفي من خلال خفض التكاليف التشغيلية، وتسريع تقديم الخدمات، وتحسين جودتها، ودعم اتخاذ القرارات وإدارة المخاطر، إضافة إلى توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية وتعزيز الشمول المالي.

كما يبين البحث أن التحول الرقمي، رغم ما يوفره من فرص ومزايا، يصاحبه عدد من التحديات، من أبرزها مخاطر الأمن السيبراني، وحماية بيانات العملاء، والاحتيال الإلكتروني، وتوقف الأنظمة، وارتفاع تكاليف الاستثمار في البنية التحتية الرقمية، والحاجة إلى تطوير مهارات العاملين وتحديث الأطر التشريعية والتنظيمية. ويخلص البحث إلى أن الاستفادة المستدامة من التحول الرقمي تتطلب تحقيق تكامل بين التكنولوجيا والبنية التحتية والموارد البشرية والأمن السيبراني والتشريعات والرقابة المصرفية، بما يضمن تحسين كفاءة الأداء مع المحافظة على الاستقرار المالي وحماية حقوق العملاء.

Abstract;

This research addresses the impact of digital transformation on banking performance efficiency, in light of the rapid developments witnessed by the banking sector during 2026, and the resulting expansion in the use of modern digital technologies in providing services and managing banking operations. The research aims to identify the concept of digital transformation and its most prominent tools, analyze its impact on banking performance efficiency, and

demonstrate its reflection on service quality, customer experience, and financial inclusion, alongside identifying the key risks and challenges associated with digital transformation.

The research adopted the analytical approach by reviewing literature and information related to digital transformation in the banking sector and analyzing the most prominent technologies used. Among the most important of these are internet and mobile banking, electronic payment systems, artificial intelligence, data analytics, cloud computing, digital identity, and financial technology (FinTech). The study illustrates that digital transformation can contribute to enhancing banking performance efficiency by reducing operational costs, accelerating service delivery, improving quality, supporting decision-making and risk management, in addition to expanding access to financial services and promoting financial inclusion.

Furthermore, the research shows that digital transformation, despite the opportunities and advantages it provides, is accompanied by a number of challenges. The most prominent of these are cybersecurity risks, customer data protection, electronic fraud, system outages, high costs of investing in digital infrastructure, and the need to develop employee skills and update legislative and regulatory frameworks. The research concludes that sustainable benefit from digital transformation requires achieving integration between technology, infrastructure, human resources, cybersecurity, legislation, and banking supervision to ensure improved performance efficiency while maintaining financial stability and protecting customer rights.

استلام الورقة: 2026-07-26 قبول الورقة: 2026-08-18 نشر الورقة: 2026-09-02

1-المقدمة:

شهد القطاع المصرفي العالمي والمحلي خلال السنوات الأخيرة تحولات جذرية ومتسارعة نتيجة للثورة التكنولوجية المعاصرة والانتقال المتزايد نحو الاقتصاد الرقمي. ولم يعد التحول الرقمي مجرد خيار تكنولوجي إضافي،بل أصبح ركيزة استراتيجية أساسية تؤثر في طبيعة تقديم الخدمات المالية والمصرفية،وإدارة العمليات التشغيلية الداخلية للمصارف. وفي هذا السياق،تراجعت الأهمية التقليدية للفروع النمطية لصالح قنوات بديلة مثل التطبيقات الذكية،والخدمات المصرفية عبر الإنترنت،وأنظمة الدفع الإلكتروني المتقدمة.

وفي البيئة المصرفية المحلية،تسعى المصارف الليبية تدريجياً لمواكبة هذه التطورات رغم التحديات الهيكلية والتشغيلية القائمة،وسط جهود مستمرة من مصرف ليبيا المركزي لتعزيز البنية التحتية لأنظمة الدفع والتحول الرقمي لرفع كفاءة الأداء وتحقيق الشمول المالي. ومن هنا تبرز الحاجة الملحة لدراسة وتحليل الأثر الفعلي للتحول الرقمي على كفاءة الأداء في المصارف الليبية،وتحديد التحديات المصاحبة لهذا التحول للوصول إلى توصيات عملية تسهم في دعم صانعي القرار.

2-مشكلة الدراسة:

تتمثل مشكلة الدراسة في التحدي المتمثل بانتقال المصارف (ولا سيما في البيئة المصرفية الليبية) من النماذج التشغيلية التقليدية والاعتماد المفرط على النقد الورقي إلى بيئة رقمية متكاملة تفرضها التطورات التكنولوجية المتسارعة. وعلى الرغم من المزايا العديدة التي يحققها التحول الرقمي في خفض التكاليف وتقليل طوابير الانتظار وتحسين سرعة الخدمة،فإنه يفرز في المقابل تحديات جسيمة تتعلق بالأمن السيبراني،وحماية سرية بيانات العملاء،وضعف البنية التحتية للاتصالات في بعض المناطق،والحاجة الملحة لتطوير الكفاءات البشرية.

وعليه،تتحدد مشكلة البحث في الإجابة عن التساؤل الرئيسي الآتي:

ما أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء المصرفي في ضوء واقع المصارف الليبية ؟"

ويتفرع عن هذا التساؤل الأسئلة الفرعية الآتية:

* ما الإطار المفاهيمي للتحول الرقمي وما أبرز تقنياته المستخدمة في القطاع المصرفي؟

* كيف ينعكس التحول الرقمي على الكفاءة التشغيلية ورضا العملاء في المصارف الليبية؟

* ما أبرز التحديات والمخاطر المصاحبة لعملية التحول الرقمي في القطاع المصرفي المحلي؟

3-أهمية الدراسة:

تنقسم أهمية البحث إلى جانبين رئيسيين:

*الأهمية النظرية:إثراء الأدبيات الاقتصادية والمصرفية العربية والمحلية من خلال تسليط الضوء على آليات تأثير التحول الرقمي على كفاءة الأداء في بيئة اقتصادية تنموية كالمجتمع الليبي.

*الأهمية العملية : تزويد إدارات المصارف الليبية ومصرف ليبيا المركزي برؤى تحليلية حول فوائد الرقمنة في تقليص التكاليف،معالجة أزمات السيولة والازدحام،وتحسين تجربة العميل،فضلاً عن تحديد المخاطر السيبرانية والتشغيلية وسبل تحجيمها.

4-أهداف الدراسة :

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

*تأصيل مفهوم التحول الرقمي وبيان أهميته الاستراتيجية في المصارف.

*تحليل الأثر المباشر وغير المباشر للتحول الرقمي على كفاءة الأداء المالي والتشغيلي للمصارف الليبية.

*استعراض واقع مظاهر وتطبيقات التحول الرقمي (كبطاقات الدفع والتطبيقات الذكية) في القطاع المصرفي الليبي.

*تحديد المخاطر والتحديات الجوهرية (التقنية والأمنية) المرتبطة بالتحول الرقمي محلياً.

*تقديم مجموعة من التوصيات العلمية والعملية لدعم تطوير الأداء المصرفي الرقمي المستدام في ليبيا.

5- فرضيات الدراسة :

لتحقيق أهداف البحث والإجابة عن تساؤلاته،تمت صياغة الفرضيات الآتية:

***الفرضية الرئيسية الأولى :**

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتحول الرقمي بأبعاده المختلفة على رفع كفاءة الأداء في المصارف الليبية.

***الفرضية الرئيسية الثانية :**

تساهم الخدمات المصرفية الرقمية في تحسين الكفاءة التشغيلية،تخفيف الضغط على الفروع التقليدية،وتعزيز مستويات الشمول المالي .

6- منهجية الدراسة :

اعتماداً على طبيعة الموضوع وأهدافه،اعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي،لاستعراض الأدبيات ذات الصلة،وتحليل التقارير والبيانات المرتبطة بواقع المصارف الليبية والتطورات التقنية الحديثة،لتقييم المحاور الآتية:

*خفض التكاليف التشغيلية:تقليص المعاملات الورقية والإجراءات اليدوية وتحسين كفاءة استخدام الموارد البشرية والمادية.

*سرعة تقديم الخدمات:تمكين العميل من تنفيذ التحويلات والاستعلام عن الحسابات عبر تطبيقات الهاتف المحمول.

*تحسين جودة الخدمات:مرونة تقديم المنتجات المصرفية وتقليل زمن إنجاز المعاملات.

*دعم اتخاذ القرار:توظيف البيانات الرقمية لتقييم المخاطر ودعم القرارات الإدارية والرقابية.

*تعزيز الشمول المالي:توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المصرفية وتخطي الحواجز الجغرافية.

7- الدراسات السابقة :

1- الصين — كفاءة التكاليف المصرفية

- Shen, C., Wu, J., Li, Y., & Chen, Q. (2025). Does digital transformation improve the cost efficiency of commercial banks? Evidence from China.
- المجلة: Finance Research Letters، المجلد 73، مارس 2025.
- موضوع الدراسة: أثر التحول الرقمي في كفاءة التكاليف لدى 131 مصرفًا صينيًا خلال الفترة 2013–2022.
- أهم النتائج: وجود أثر إيجابي للتحول الرقمي في كفاءة التكاليف، من خلال تنويع الأعمال وتحسين استخدام الأموال وتقليل مخاطر المعلومات.

2- الصين — الأداء المالي والاستقرار المصرفي

- Wu, X., & Cheng, G. (2024). The performance and stability of financial institutions after digital transformation: The importance of regional policies.
- المجلة: Finance Research Letters، المجلد 66.
- موضوع الدراسة: العلاقة بين التحول الرقمي والأداء المالي للمصارف التجارية الصينية خلال الفترة 2010–2022.
- أهم النتائج: وجود علاقة إيجابية بين التحول الرقمي والأداء المالي، مع تعزيز السياسات الداعمة للتحول الرقمي لهذا الأثر.

3. الأردن — كفاءة المصارف الإسلامية

Aloshaibat, S. J. (2026). The impact of Digital transformation on the Efficiency of Islamic Banks: The Moderating Role of Sharia quality in Jordanian Islamic Banks.

المجلة: Mutah Journal of Humanities and Social Sciences، المجلد 41، العدد 1.

موضوع الدراسة: أثر الاستراتيجية الرقمية والتكنولوجيا والعمليات والخدمات في كفاءة الأداء لدى ثلاثة مصارف إسلامية أردنية.

- أهم النتائج: توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية للتحول الرقمي في أبعاد كفاءة الأداء المصرفي التي تناولتها.

4- الهند — التحول الرقمي وأداء المصارف في الاقتصادات الناشئة

Podder, B., & Ghosh, J. (2026). Digital transformation: how it impacts bank performance for emerging economies.

المجلة: International Journal of Emerging Markets، المجلد 21، العدد 6، الصفحات 1635–1655.

موضوع الدراسة: أثر التحول الرقمي على 32 مصرفًا تجاريًا مدرجًا في البورصة الهندية.

أهم النتائج: ارتبط التحول الرقمي بتحسن الإيرادات والربحية، مع ارتفاع التكاليف في المرحلة الأولية ثم انخفاضها لاحقًا.

8- و اقع التحول الرقمي في المصارف الليبية :

يشهد القطاع المصرفي في ليبيا خطى متسارعة نحو تبني الحلول الرقمية،ويتجلى ذلك في:

*التوسع في خدمات الدفع الإلكتروني:إطلاق المصارف التجارية (مثل مصرف الجمهورية التجاري الوطني،ومصرف الصحارى ومصرف الأمان وغيرها) لتطبيقات الهاتف المصرفي وخدمات البطاقات المحلية والدولية (مثل محفظتي وبطاقات الـATM والـPOS)، مما خفف نسبياً من أزمة النقد السائل وطوابير الانتظار في الفروع.

***التحديات الخاصة بالبيئة المحلية:**

*البنية التحتية للاتصالات:التفاوت النسبي في جودة الإنترنت وشبكات الربط بين المدن الليبية.

*الأمن السيبراني والثقة الرقمية:الحاجة الماسة لتطوير منظومات حماية متقدمة ضد الاحتيال الإلكتروني.

*الوعي المالي:تفاوت نسب قبول الثقافة الرقمية لدى بعض شرائح العملاء،مما يتطلب برامج توعية مستمرة.

9-أثر التحول الرقمي على العملاء وإدارة المخاطر:

*على مستوى العملاء : أتاح التحول الرقمي للعملاء في المصارف الليبية إمكانية متابعة الحسابات،وإجراء المعاملات دون الحاجة المتكررة لزيارة الفروع،مع التأكيد على ضرورة رفع الوعي الأمني لحماية البيانات الشخصية والسرية.

*على مستوى إدارة المخاطر: أفرز الاعتماد على التقنيات الحديثة تحديات تتمثل في الهجمات السيبرانية،وتوقف الأنظمة،والأخطاء البرمجية،مما فرض على المصارف ضرورة الاستثمار في وحدات أمن معلومات متخصصة ووضع خطط دقيقة لاستمرارية الأعمال.

10 – التحليل الاحصائي :

لأثر التحول الرقمي على كفاءة الاداء المصرفي :

- التحليل الوصفي للبيانات .
- تحليل الارتباط الاحصائي .
- تحليل الانحدار الخطي .
- أختبار الفرضيات الاحصائية .
- تحليل الفروق والمقارنات .

11-النتائج :

خلاصةً لما سبق، توصل البحث إلى النتائج الآتية :

*يمثل التحول الرقمي الخيار الاستراتيجي الأبرز لتطوير مستقبل العمل المصرفي في ليبيا وخفض الاعتماد على المعاملات الورقية.

*يسهم التحول الرقمي بصورة مباشرة في خفض التكاليف التشغيلية،تقليص الزمن،ورفع كفاءة إنجاز الخدمات المصرفية.

*تؤدي الخدمات الرقمية وتطبيقات الهاتف إلى تخفيف الضغط على الفروع التقليدية وتحسين رضا العملاء.

*تترافق مكاسب التحول الرقمي مع تحديات هيكلية وأمنية تتطلب تعزيز شبكات الاتصالات والأمن السيبراني.

*يمثل التحول الرقمي أداة محورية لتعزيز الشمول المالي ودمج جزء كبير من السيولة خارج القطاع المصرفي في الدورة الاقتصادية الرسمية.

12-التوصيات :

بناءً على النتائج المستخلصة،يقدم البحث التوصيات العملية الآتية:

*تطوير البنية التحتية التقنية:مواصلة تحديث الأنظمة المصرفية الأساسية (Core Banking Systems) وشبكات الربط بين المصارف الليبية برعاية مصرف ليبيا المركزي.

*تعزيز الأمن السيبراني:إنشاء وتطوير وحدات مستقلة ومزودة بأحدث تقنيات الحماية للتصدي للهجمات السيبرانية وحماية بيانات العملاء.

*الاستثمار في العنصر البشري:تكثيف برامج التدريب والتأهيل المستمر للعاملين في المصارف

الليبية لمواكبة التطورات التقنية المتسارعة.

*التوسع في التوعية الرقمية:إطلاق حملات توعوية إعلامية ومجتمعية لتعريف العملاء بمخاطر

الاحتيال الإلكتروني وكيفية استخدام القنوات الرقمية بأمان.

*تحديث الأطر التشريعية:سن وتطوير القوانين والتشريعات المنظمة للمعاملات الإلكترونية وحماية المستهلك المالي في ليبيا بما يواكب الابتكارات الحديثة.

التوصية الاكاديمية : أعتماد برنامج SPSS للتحليل الاحصائي واستخدام الاختبارات المناسبة لطبيعة البيانات، وحجم العينة، مع التركيز على الارتباط والانحدار وأختبار الفرضيات .

13 - الخاتمة :

أصبح التحول الرقمي عنصراً جوهرياً وحتمياً لتطوير الأداء المصرفي في المصارف الليبية،متجاوزاً مفهوم الخيار التقني ليمثل جزءاً لا يتجزأ من استراتيجية التطوير والنجاح. ومع توفر فرص هائلة لتحسين الكفاءة التشغيلية ومعالجة الاختناقات التقليدية وتعزيز الشمول المالي،فإن استدامة هذه المكاسب تبقى مرهونة بتعزيز البنية التحتية،وتطوير أمن المعلومات،ورفع الكفاءة البشرية،بما يضمن استقرار القطاع المالي والمصرفي الليبي ككل.

14 - المراجع :

محور البحث المراجع الأنسب :

1-الكفاءة التشغيلية وخفض التكاليف الصين 2025، إندونيسيا 2026م .

2-الربحية والأداء المالي الهند 2026، الصين 2024م .

3-المصارف الإسلامية الأردن 2026، دول مجلس التعاون الخليجي .

4-الاختلاف بين الدول والبيئات المصرفية فيتنام 2023، دول MENA .

5-المخاطر والرقابة المصرفية لجنة بازل 2024، صندوق النقد الدولي 2021البنك المركزي الأردني، رؤية التكنولوجيا المالية والابتكار، الموقع الرسمي للبنك المركزي الأردني.