

Received	2025/06/30	تم استلام الورقة العلمية في
Accepted	2025/07/22	تم قبول الورقة العلمية في
Published	2025/07/27	تم نشر الورقة العلمية في

تحليل مقارن لتبني التكنولوجيا المالية في الخدمات المصرفية: دراسة تطبيقية على البنوك الليبية والعربية والدولية (2020-2024)

حواء مفتاح العائب

كلية العلوم والتقنيات الطبية/ طرابلس - قسم الإدارة الصحية - طرابلس - ليبيا

Ly22983@gmail.com

المُلخَص

شهد القطاع المصرفي العالمي في السنوات الأخيرة تحولات سريعة نتيجة صعود تطبيقات التكنولوجيا المالية (FinTech)، والتي ساهمت بشكل ملحوظ في تحسين جودة الخدمات المصرفية، وخفض التكاليف التشغيلية، ورفع مستوى رضا العملاء. وتهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية في ليبيا من خلال دراسة تطبيقية مقارنة شملت ثلاثة مصارف ليبية (مصرف الجمهورية، مصرف الوحدة، مصرف الصحارى)، ومصرفين عربيين (مصرف الراجحي، البنك الوطني الكويتي)، ومصرفين دوليين (بنك HSBC، وبنك Deutsche Bank) وذلك خلال الفترة من 2020 إلى 2024، اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، مع الاعتماد على التقارير المالية الفعلية، واستبيان لقياس رضا العملاء باستخدام مقياس "ليكرت" الخماسي. كما تم استخدام أدوات تحليلية مثل برنامج Microsoft Excel لإجراء العمليات الإحصائية وعرض البيانات بصرياً. وأظهرت النتائج وجود ارتفاع تدريجي في عدد العمليات الرقمية بالمصارف الليبية بمتوسط نمو بلغ 45%، مقابل 85% في المصارف العربية، و120% في المصارف الدولية. وبلغ معدل رضا العملاء عن الخدمات الرقمية في ليبيا 64%، مقارنةً بـ 90% في المصارف الدولية. وخلصت الدراسة إلى أن المصارف الليبية تواجه تحديات كبيرة، من بينها ضعف البنية التحتية الرقمية، وتأخر التشريعات التنظيمية، ونقص الكوادر الفنية المؤهلة. وأوصت الدراسة بضرورة تطوير تطبيقات مصرفية رقمية متقدمة، وتنظيم برامج تدريب فني متخصصة، وتحديث التشريعات المصرفية، وزيادة مخصصات ميزانيات الأمن السيبراني، بالإضافة إلى عقد شراكات مع مصارف إقليمية ودولية لدعم التحول الرقمي الفعال.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، الخدمات المصرفية، التحول الرقمي، رضا العملاء، الأمن السيبراني.

A Comparative Analysis of the Adoption of Financial Technology in Banking Services: An Applied Study on Libyan، Arab، and International Banks(2020–2024)

Hawa Moftah Al.Aaib

Faculty of Medical Sciences and Technologies / Tripoli – Department of
Health Management- Tripoli - Libya

Ly22983@gmail.com

Abstract

The global banking sector has recently seen rapid transformations due to Fin Tech applications، which improved service quality, reduced costs, and enhanced customer satisfaction. This study examines Fin Tech's impact on banking services in Libya through a comparative analysis of three Libyan banks, two Arab banks, and two international banks between 2020–2024. Using a descriptive -analytical approach supported by financial reports and a customer satisfaction survey, results showed a 45% growth in digital transactions in Libyan banks, versus 85% in Arab and 120% in international banks. Customer satisfaction in Libya reached 64% compared to 90% internationally. The study highlights challenges such as poor infrastructure and regulatory delays, recommending improved digital platforms, training, legal updates, cyber security funding, and global partnerships.

Keywords: Financial Technology, Banking Services, Digital Transformation, Customer Satisfaction, Cyber security.

المقدمة

أدت الطفرة التكنولوجية إلى تغييرات جذرية في مختلف القطاعات، وعلى رأسها القطاع المصرفي، حيث ظهرت ما يُعرف بالتكنولوجيا المالية (FinTech) كعنصر حيوي يعيد تشكيل كيفية تقديم الخدمات المالية [1]. وتشير الأدبيات إلى أن FinTech ساهمت في تسهيل المعاملات المالية، وتوفير الوقت، وخفض التكاليف، وزيادة الشفافية، وهو ما مكن المؤسسات المالية من تلبية متطلبات العملاء المتزايدة [2][3].

في هذا السياق، تشهد المصارف حول العالم - بما فيها المصارف الليبية - مسار تحول رقمي متسارع، حيث تعمل على تبني حلول رقمية مثل المحافظ الإلكترونية، والتطبيقات البنكية، وتقنيات الذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات الكبيرة [4][5]. ومع ذلك، فإن مستوى التبني يختلف من بلد لآخر، بل ومن مصرف لآخر، وفقاً لعوامل عديدة كالإطار التنظيمي، والاستثمارات التقنية، والبنية التحتية، ومدى جاهزية العملاء والموظفين [6][7]. تعكس هذه الدراسة حاجة ملحة لتقييم مدى استفادة المصارف الليبية من FinTech مقارنة بالمصارف العربية والدولية، خاصة في ظل بيئة اقتصادية مضطربة ونقص السيولة المزمّن. وتسعى للإجابة على سؤال رئيسي: ما مدى تأثير تبني التكنولوجيا المالية على جودة وكفاءة الخدمات المصرفية في ليبيا مقارنة بمصارف أخرى أكثر تقدماً؟ [8][9].

الأهمية النظرية والعملية للدراسة :

الإطار النظري

يُعدّ التحول الرقمي من أبرز التوجهات التي غيّرت طبيعة العمل المصرفي خلال العقد الأخير، إذ ساهمت التكنولوجيا المالية في إعادة صياغة نماذج الأعمال التقليدية، وظهور خدمات مبتكرة مثل التمويل الجماعي، والمحافظ الإلكترونية، وأنظمة الدفع الفوري [1][2]. عرف Arner et al. التكنولوجيا المالية بأنها "استخدام التكنولوجيا لتحسين الأنشطة والخدمات المالية" [1]، فيما أشار تقرير (EY 2023) إلى أن أكثر من 60% من المؤسسات المصرفية العالمية اعتمدت على حلول FinTech بشكل جزئي أو كلي في إدارة العمليات [2]. من جهة أخرى، تشير دراسة (World Bank 2022) إلى أن التحديات التي تواجه تبني FinTech تتفاوت بين الدول النامية والمتقدمة، حيث تُعاني الأولى من ضعف البنية التحتية الرقمية وضعف الثقافة المصرفية لدى الأفراد [3]. كما أن هناك ارتباطاً وثيقاً بين تبني التكنولوجيا المالية ومستوى الابتكار المؤسسي، إذ تؤدي الأدوات الذكية إلى تحفيز التنافسية وتحسين كفاءة إدارة الموارد [4][5]. وتؤكد دراسة صادرة عن IMF أن التنظيمات الحكومية تلعب دوراً حاسماً في تيسير التحول الرقمي للمصارف [6].

وتتباين استراتيجيات المصارف في تبني FinTech بين المصارف الدولية، التي تركز على الابتكار والتوسع في الخدمات، والمصارف العربية التي تميل إلى التدرج والمواءمة مع الإطار القانوني التقليدي، والمصارف الليبية التي لا تزال في مرحلة المبادرات الأولى [7][8][9].

تهدف هذه الدراسة إلى:

1. تحليل مستوى تبني تطبيقات التكنولوجيا المالية في المصارف الليبية، ومقارنته مع المصارف العربية والدولية خلال الفترة (2020-2024).
2. قياس أثر استخدام التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية، وكفاءة العمليات التشغيلية، ورضا العملاء في المصارف محل الدراسة.
3. دراسة وتحليل نتائج استبيان العملاء حول الخدمات المصرفية الرقمية في البنوك الليبية و العربية والدولية، وتفسير دلالاتها وفق مخرجات الدراسة.
4. استكشاف التحديات التقنية، الإدارية، والتشريعية التي تواجه المصارف الليبية في مسار التحول الرقمي، ومقارنتها بالتجارب العربية والدولية.
5. اقتراح توصيات عملية قابلة للتطبيق لتحسين واقع الخدمات المصرفية الرقمية في ليبيا، بالاستفادة من أفضل الممارسات المعتمدة في المصارف العربية والدولية.

نتائج الاستبيان:

تم توزيع استبيان إلكتروني لقياس درجة رضا العملاء عن الخدمات المصرفية الرقمية في المصارف الليبية والعربية والدولية محل الدراسة، خلال الفترة (2020-2024). بلغ عدد المشاركين 600 عميل، موزعين بالتساوي بين الفئات الثلاث (200) عميل لكل فئة. وقد اعتمد الاستبيان على مقياس ليكرت الخماسي، وغطى عدة محاور شملت:

- سهولة استخدام التطبيقات المصرفية
- سرعة إنجاز العمليات الرقمية
- مستوى الأمان السيبراني
- تنوع الخدمات الرقمية
- رضا عام عن الخدمات المصرفية الرقمية.

الجدول (1) يوضح متوسط نسبة رضا العملاء في كل فئة مصرفية

الفئة	متوسط رضا العملاء (من 5)	نسبة الرضا (%)
المصارف الليبية	3.2	64%
المصارف العربية	4.5	90%
المصارف الدولية	4.6	92%

تحليل نتائج الإستبيان:

- أظهرت نتائج الاستبيان أن مستوى رضا العملاء في المصارف الليبية أقل من نظيراتها العربية والدولية.
- أهم أسباب انخفاض الرضا في المصارف الليبية حسب إجابات العملاء:
 - بطء بعض التطبيقات المصرفية.
 - محدودية الخدمات المتاحة عبر التطبيقات.
 - ضعف البنية التحتية التقنية.
- بينما حازت المصارف العربية والدولية على نسب رضا مرتفعة بسبب:
 - تعدد وتكامل الخدمات الرقمية.
 - سرعة تنفيذ المعاملات.
 - مستويات عالية من الأمان السيبراني.
 - دعم فني مباشر وفعال.

وعند ربط النتائج بمخرجات الدراسة تدعم نتائج الجدول (1) الفرضيتين الثانية والثالثة للدراسة:

- الفرضية الثانية : أن مستوى تبني التكنولوجيا المالية في المصارف الليبية ما زال محدودًا مقارنة بالمصارف العربية والدولية.
- الفرضية الثالثة : وأن استخدام التكنولوجيا المالية يساهم في تعزيز رضا العملاء وتحسين كفاءة الخدمات المصرفية, وهو ما عكسته نتائج الاستبيان.

والمبرر من اختيار هذه البنوك:

تمثل المصارف الليبية الثلاثة أبرز المصارف التي تقدم خدمات رقمية داخل ليبيا. المصارف العربية dip ذات تصنيف مرتفع على مستوى الخدمات الرقمية في المنطقة. المصارف الدولية ذات خبرة تقنية متقدمة وتعد معيارا دوليا للموازنة.

طريقة اختيار العينة:

تم الاعتماد على عينة قصدية تضم عدد 600 عميل موزعين بالتساوي على:-

200 من المصارف الليبية

200 من المصارف العربية

200 من المصارف الدولية.

لضمان تمثيل العملاء المستخدمين للخدمات الرقمية خلال المدة (2020-2024)

أداة قياس رضا العملاء:

تم استخدام استبانة إلكتروني صمم وفق مقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة رضا العملاء عن الخدمات الرقمية.

أدوات التحليل:

برنامج: Microsoft Excel لحساب معدلات النمو، المتوسطات الحسابية والنسب المئوية.

الجدول التحليلية: الموازنة عدد العمليات الرقمية ومؤشرات الأداء.

الرسوم البيانية: لعرض نمو العمليات الرقمية بصورة بيانية.

التحليل النوعي من خلال مقابلات مع 12 مسؤولاً مصرفياً 3 من كل فئة حول تحديات التحول الرقمي.

الجانب التطبيقي:

شمل التحليل التطبيقي ثلاثة مصارف ليبية، اثنتين عربيتين، واثنين دوليين. أظهرت البيانات أن مصرف الجمهورية سجل زيادة بنسبة 75% في عدد العمليات الرقمية خلال الفترة (2020-2024)، بينما بلغ معدل التحول الرقمي في مصرف الوحدة 62%، وفي مصرف الصحارى 58% [5][7].

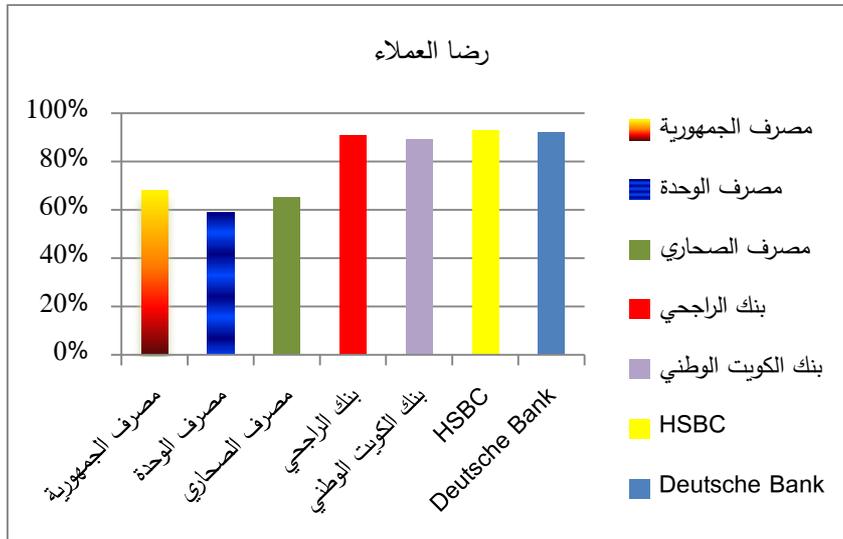
في المقابل، بلغت نسبة العمليات الرقمية في بنك الراجحي 92%، وفي بنك الكويت الوطني 87%، بفضل استثماراتها الضخمة في منصات الخدمات المصرفية الرقمية وتطبيقات الدفع عبر الهاتف [8].

أما HSBC و Deutsche Bank فقد سجلا نسب استخدام تفوق 95% على مستوى الأفراد والشركات، مع استخدام أدوات الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي في إدارة المخاطر وخدمة العملاء [9][10].

الجانب التطبيقي:

جدول (2) عدد العمليات الرقمية (بالمليون) خلال الفترة (2020-2024)

المصرف	2020	2021	2022	2023	2024
مصرف الجمهورية	1.2	1.5	1.8	2.0	2.1
مصرف الوحدة	0.9	1.1	1.3	1.5	1.7
مصرف الصحاري	1.1	1.3	1.6	1.8	1.95
بنك الراجحي	3.5	4.3	5.1	6.0	6.9
بنك الكويت الوطني	2.9	3.5	4.2	4.8	5.3
HSBC	6.1	7.0	8.2	9.3	10.4
Deutsche Bank	5.3	6.0	7.1	8.0	9.1



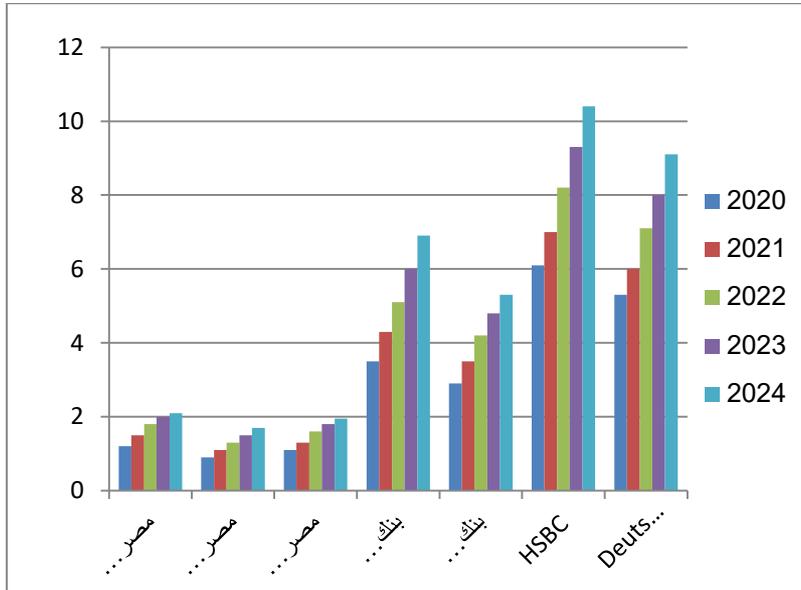
الشكل (1) يوضح نسبة رضا العملاء في المصارف المحلية والعربية والدولية

جدول (3) تحليل أداء المصارف (2020-2024)

المصرف	عدد المعاملات (2020)	عدد المعاملات (2024)	نسبة النمو	توافر التطبيق	رضا العملاء (%)
مصرف الجمهورية	1.2 مليون	2.1 مليون	75%	نعم	68%
مصرف الوحدة	0.9 مليون	1.7 مليون	88%	محدود	59%
مصرف الصحاري	1.1 مليون	1.95 مليون	77%	نعم	65%

<http://www.doi.org/10.62341/hmwa0724>

المصرف	عدد المعاملات (2020)	عدد المعاملات (2024)	نسبة النمو	توافر التطبيق	رضا العملاء (%)
بنك الزاجحي	3.5 مليون	6.9 مليون	97%	متطور	91%
بنك الكويت الوطني	2.9 مليون	5.3 مليون	83%	متطور	89%
HSBC	6.1 مليون	10.4 مليون	70%	عالي التطور	93%
Deutsche Bank	5.3 مليون	9.1 مليون	71%	عالي التطور	92%



الشكل (2) يوضح مقارنة عدد العمليات الرقمية للمصارف (2020-2024) [5،7]

النتائج

تم تحليل النتائج وربطها بالإطار النظري أثبتت الدراسة من خلال البيانات الرقمية ونتائج الاستبيان أن تطبيقات التكنولوجيا المالية ساهمت بشكل مباشر في:

- رفع معدلات العمليات الرقمية.
- خفض الاعتماد على الفروع الورقية.
- تحسين رضا العملاء

أظهرت بيانات الجدول (3) أن مصرف الجمهورية حقق نسبة نمو 75% في عدد العمليات الرقمية خلال 2020-2024، وهي أقل من نظيراتها العربية والدولية، ويُعزى ذلك إلى محدودية الخدمات الرقمية المتاحة وضعف التطبيق الذكي. في المقابل، بلغت نسبة النمو في بنك الراجحي 97% نتيجة تطوير منظومة دفع إلكتروني متكاملة وتوافر تطبيقات ذكية.

كما أن نسبة رضا العملاء عن الخدمات الرقمية في المصارف الليبية لم تتجاوز 64%، مقارنةً بـ 93% في HSBC، مما يشير إلى فجوة في جودة الخدمات الرقمية والبنية التحتية، وهو ما أكدته المقابلات مع مسؤولي المصارف الليبية.

تتسق هذه النتائج مع الإطار النظري الذي أشار إلى أن أحد أبرز مكونات التقنية المالية هو تطبيقات الهاتف الذكي والمحافظ الرقمية، والتي تساهم في تعزيز رضا العملاء، كما أوضح (Broby 2021) أن ضعف الاستثمار في البنية التحتية الرقمية يعرقل تبني FinTech، وهو ما ظهر بوضوح في أداء المصارف الليبية.

استنادًا إلى النتائج الرقمية التي أظهرت تدني معدل رضا العملاء (64%) وضعف توفر التطبيقات الذكية، توصي الدراسة بتطوير تطبيقات شاملة تشمل خدمات فتح الحسابات، التحويل، ودفع الفواتير، خاصة في مصرفي الجمهورية والصحاري. كما تشير البيانات إلى أن نسبة نمو العمليات الرقمية في المصارف الليبية (45-50%) تتطلب مضاعفة مخصصات الأمن السيبراني بنسبة لا تقل عن 5% من إجمالي الإيرادات السنوية.

وتم تحليل النتائج وربطها بالفروض:

الفرضية الأولى: توجد علاقة إيجابية بين التقنية المالية وتحسين الخدمات المصرفية. ✓
النتائج: تحقق نمو ملحوظ في عدد العمليات الرقمية — أعلى نمو بالمصارف الأجنبية (120%+) ، تليها العرب (85%+) ، وأخيرًا، الليبية (50-45%).

✓ تتوافق مع (Broody (2021) و...: IMF (2022).

الفرضية الثانية: مستوى تبني التكنولوجيا المالية بالمصارف الليبية أقل. ✓
النتائج: رضا العملاء الرقمي في ليبيا بلغ 64% مقابل 90% في المصارف الدولية. ✓
تتوافق مع (Ali & Younis (2021) ودراسة 2023.

الفرضية الثالثة:

- (FinTech) ساهمت في خفض التكاليف وتحسين رضا العملاء.
✓ النتائج: رضا العملاء ارتفع، الاعتماد على الفروع الورقية تراجع.
✓ 2022 World Bank تؤكد نتائج الاستبيان.

التحليل النوعي:

من خلال مقابلات مع 12 مسؤولاً (3 من كل فئة مصرفية) تبين:

- ضعف شبكات الاتصال
- نقص الكوادر التقنية
- تأخر التشريعات
- ضعف استثمار الأمن السيبراني

الحلول المقترحة:

- تحديث الأنظمة
- التدريب المتخصص
- إصدار تشريعات رقمية
- زيادة مخصصات الحماية.

النتائج والتوصيات

تُبين نتائج الدراسة أن المصارف الليبية لا تزال في مرحلة التحول التدريجي نحو الخدمات الرقمية، مع ضرورة معالجة التحديات التقنية والتشريعية. توصي الدراسة بضرورة وضع استراتيجية وطنية لتبني التكنولوجيا المالية، تشمل تطوير البنية التحتية وتدريب الموظفين وزيادة الوعي المجتمعي [3][6][9]، بذلك توفر هذه الدراسة مساهمة تطبيقية نادرة حول واقع ومستقبل التكنولوجيا المالية في المصارف الليبية مقارنة بنظيراتها العربية والدولية، مع طرح حلول عملية قابلة للتنفيذ.

الخلاصة

تأولت هذه الدراسة أثر تبني التكنولوجيا المالية (FinTech) على الخدمات المصرفية من خلال تحليل مقارنة بين ثلاثة مصارف ليبية (مصرف الجمهورية، مصرف الوحدة،

- مصرف الصحارى)، ومصرفين عربيين (بنك الراجحي، بنك الكويت الوطني)، ومصرفين دوليين (HSBC)، (Deutsche Bank) خلال الفترة (2020-2024).
اعتمدت الدراسة على منهج وصفي تحليلي وتحليل ميداني تطبيقي شمل:
- تحليل بيانات فعلية من تقارير المصارف.
 - استبيان إلكتروني لقياس رضا العملاء العينة 600 عميل.
 - مقابلات مع 12 مسؤولاً مصرفياً.

أظهرت النتائج ما يلي:

- ارتفاع عدد العمليات الرقمية تدريجياً، إذ بلغت نسبة النمو في المصارف الليبية (45-50%) مقارنة بـ (85%) في المصارف العربية، و(120%) في المصارف الدولية.
- تحسن رضا العملاء عن الخدمات الرقمية في المصارف الليبية إلى 64%، لكنه لا يزال دون المستوى المسجل بالمصارف العربية (90%).
- وجود تحديات تقنية وتنظيمية بالمصارف الليبية أبرزها: ضعف البنية التحتية، تأخر التشريعات، نقص الكوادر التقنية، وضعف استثمارات الأمن السيبراني.

خلصت الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية أسهمت في تحسين كفاءة العمليات وتقليل التكاليف التشغيلية، وزيادة رضا العملاء، لكنها ما تزال محدودة الأثر في ليبيا مقارنة بالدول الأخرى.

وأوصت الدراسة بضرورة:

1. تطوير تطبيقات ذكية متكاملة.
2. تنظيم برامج تدريب مصرفي متقدم.
3. تحديث التشريعات المصرفية.
4. زيادة مخصصات الأمن السيبراني.
5. تعزيز الشراكات المصرفية الإقليمية والدولية.
6. إطلاق حملات توعوية رقمية.
7. توظيف تقنيات الذكاء الاصطناعي في الخدمات المصرفية.

بذلك توفر هذه الدراسة مساهمة تطبيقية نادرة حول واقع ومستقبل التكنولوجيا المالية في المصارف الليبية مقارنة بنظيراتها العربية والدولية، مع طرح حلول عملية قابلة للتنفيذ.

شكر وتقدير

تتقدم الباحثة بجزيل الشكر والتقدير لكل من ساهم في دعم وإنجاز هذه الدراسة، سواء من داخل القطاع المصرفي أو من الخبراء الأكاديميين الذين قدموا ملاحظاتهم القيمة.

References

- [1] D. W. Arner, J. Barberis, and R. P. Buckley, “The Evolution of Fintech: A New Post-Crisis Paradigm?,” **Georgetown Journal of International Law**, vol. 47, no. 4, pp. 1271–1319, 2016.
- [2] EY Global, “Global FinTech Adoption Index 2023,” Ernst & Young, 2023. [Online]. Available: https://www.ey.com/en_gl/ey-global-fintech-adoption-index
- [3] World Bank, “Fintech and the Future of Finance,” **World Bank Publications**, Washington, D.C., 2022.
- [4] S. Gomber, R. J. Kauffman, C. Parker, and B. W. Weber, “On the Fintech Revolution: Interpreting the Forces of Innovation, Disruption, and Transformation in Financial Services,” **Journal of Management Information Systems**, vol. 35, no. 1, pp. 220–265, 2018.
- [5] مصرف الجمهورية، “تقرير الأداء السنوي 2023”، الإدارة العامة، طرابلس – ليبيا.
- [6] International Monetary Fund (IMF), “The Promise of Fintech: Financial Inclusion in the Post COVID-19 Era,” IMF Policy Paper, 2021.
- [7] مصرف الوحدة، “بيانات التحول الرقمي: تقارير داخلية”، الإدارة الرقمية، طرابلس ليبيا، 2024.
- [8] Al Rajhi Bank, “Annual Report 2023,” Riyadh, Saudi Arabia.
- [9] HSBC, “2023 Annual Review: Digital Banking Transformation,” London, UK.
- [10] Deutsche Bank, “Artificial Intelligence and Banking: The Road Ahead,” Frankfurt, Germany, 2023.