

# أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية الإسلامية من وجهة نظر العملاء "دراسة حالة البنك الإسلامي الأردني"

<sup>1</sup> لين حازم الكلباني، <sup>2</sup> مجدي علي غيث

<sup>1</sup> باحثة، الجامعة الأردنية، كلية الشريعة، قسم المصارف الإسلامية، الأردن

✉ [leen.h.kalbani@gmail.com](mailto:leen.h.kalbani@gmail.com)

 <https://orcid.org/0009-0007-9747-5721>

<sup>2</sup> أستاذ، الجامعة الأردنية، كلية الشريعة، قسم المصارف الإسلامية، الأردن

✉ [M\\_gaith@ju.edu.jo](mailto:M_gaith@ju.edu.jo)

 <https://orcid.org/0000-0001-5531-2181>

## المخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في الأردن، مع التركيز على تصورات العملاء تجاه الخدمات الرقمية في البنك الإسلامي الأردني، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وُجمعت البيانات من خلال استبانة وُزعت على عينة عشوائية مكونة من 400 عميل من مختلف محافظات المملكة، وتم تحليل البيانات باستخدام الإحصاء الوصفي. أظهرت النتائج أن مستوى إدراك العملاء للتكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية كان مرتفعاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام للتكنولوجيا المالية 4.38 ولجودة الخدمات المصرفية 4.25، كما أظهرت نتائج تحليل الانحدار تأثيراً دالاً إحصائياً للتكنولوجيا المالية على جميع أبعاد جودة الخدمات المصرفية، وكان أقوى تأثير على بُعد "التعاطف" (62.9%) يليه "الملموسية" (60.1%) و"الأمان" (51.3%) و"الاعتمادية" (44.4%) وأخيراً "الاستجابة" (27.4%). وتخلص الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية تسهم بشكل ملحوظ في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإسلامية من حيث الكفاءة والشفافية وتجربة العملاء، موصيةً بزيادة الاستثمار في الحلول الرقمية وتطوير البنية التحتية التكنولوجية لتلبية احتياجات العملاء بفاعلية. الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، الخدمات المصرفية الإسلامية، جودة الخدمة، البنك الإسلامي الأردني، رضا العملاء، التحول الرقمي، الابتكار المصرفي. تصنيف JEL: G21; O33; G28; L15; M31; D12; L86; O31

استلم في: 2025/09/22

قبل في: 2025/11/26

نشر في: 2026/01/30

\* المؤلف المرسِل

كيفية الإحالة:

الكلباني ل. ح &، علي غيثم. (2026). أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية الإسلامية من وجهة نظر العملاء "دراسة حالة البنك الإسلامي الأردني". *دراسات العدد الاقتصادي*. 1-25، 17(1)، <https://doi.org/10.34118/djei.v17i1.4481>



# The Impact of Financial Technology on the Quality of Islamic Banking Services from Customers' Perspective: A Case Study of Jordan Islamic Bank

Leen Hazem Kalbani <sup>1</sup>, Majdi Ali Ghaith <sup>2</sup>

<sup>1</sup> Student, University of Jordan, Faculty of Sharia, University of Jordan, Department of Islamic Banking, Jordan  
✉ [leen.h.kalbani@gmail.com](mailto:leen.h.kalbani@gmail.com)

 <https://orcid.org/0009-0007-9747-5721>

<sup>2</sup> Professor, University of Jordan, Faculty of Sharia, University of Jordan, Department of Islamic Banking, Jordan  
✉ [M\\_gaith@ju.edu.jo](mailto:M_gaith@ju.edu.jo)

 <https://orcid.org/0000-0001-5531-2181>

Received: 22/09/2025

Accepted: 26/11/2025

Published: 30/01/2026

\* *Corresponding Author*

## Citation:

الكلباني ل. ح. & علي غيثم. (2026). أثر  
التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية  
الإسلامية من وجهة نظر العملاء "دراسة حالة البنك  
الإسلامي الأردني". دراسات العدد  
الاقتصادي. 1-25.  
<https://doi.org/10.34118/djei.v17i1.4481>



## Abstract

This study aimed to explore the impact of financial technology on the quality of Islamic banking services in Jordan, with a focus on customers' perceptions of digital services at Jordan Islamic Bank, the study used a descriptive-analytical approach, and collected data through a questionnaire distributed to a random sample of 400 customers from different governorates of the Kingdom, and the data was analyzed using descriptive statistics. The results showed that the level of customer perception of FinTech and the quality of banking services was high, with the overall arithmetic average of FinTech reaching 4.38 and the quality of banking services was 4.25, and the results of the regression analysis showed a statistically significant effect of FinTech on all dimensions of the quality of banking services, with the strongest impact being on the dimension of "empathy" (62.9%), followed by "tangible" (60.1%), "security" (51.3%), "Reliability" (44.4%), and finally "Responsiveness" (27.4%). The study concludes that fintech contributes significantly to improving the quality of Islamic banking services in terms of efficiency, transparency and customer experience, recommending increased investment in digital solutions and the development of technological infrastructure to effectively meet customer needs.

**Keywords:** FinTech, Islamic Banking, Quality of Service, Jordan Islamic Bank, Customer Satisfaction, Digital Transformation, Banking Innovation.

**JEL classification codes:** G21; O33; G28; L15; M31; D12; L86; O31

## مقدمة:

مشكلة البحث: تكمن مشكلة الدراسة في محاولة

الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي:

ما أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات

المصرفية الإسلامية في البنك الإسلامي الأردني من وجهة نظر العملاء؟

ويتفرع عن هذا السؤال:

1. ما التكنولوجيا المالية، وما هي مجالاتها ومزاياها وأهميتها؟

2. ما التقنيات التي يمكن أن تُطبق في الخدمات المصرفية الإسلامية؟

3. ما أثر التكنولوجيا المالية على الخدمات المالية المصرفية المقدمة من قبل البنك الإسلامي الأردني؟

أهداف البحث: يهدف البحث إلى تحقيق الآتي:

1. بيان ماهية التكنولوجيا المالية ومجالاتها وأهميتها.
2. بيان التقنيات التي يمكن أن تُطبق في الخدمات المصرفية الإسلامية.
3. بيان أثر التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية لدى البنك الإسلامي الأردني.

أهمية البحث: تتجلى أهمية البحث في تناوله لقطاع

التكنولوجيا المالية الذي أصبح عنصراً أساسياً في تطوير العمل المصرفي. خلال السنوات الأخيرة، شهد هذا القطاع تطوراً كبيراً وساهم في تحويل الخدمات المالية بشكل جذري على المستوى العالمي والعربي. ويسلط البحث الضوء بشكل خاص على تجربة البنك الإسلامي الأردني في تبني التكنولوجيا المالية، مما يتيح فهماً عميقاً لكيفية تأثير هذه التقنيات على جودة الخدمات المصرفية وتحسينها بما

الحمد لله رب العالمين، والصلاة والسلام على رسول

الله الكريم وعلى آله وصحبه أجمعين وأما بعد:

في ظل الثورة العلمية التي طالت كل شيء في العالم ومن بينها النظام المالي، والقطاع المصرفي على وجه الخصوص، فقد بات الابتكار التكنولوجي في القطاع المصرفي يشكل توجهاً عالمياً بالنسبة للاقتصادات المتقدمة والنامية على حد سواء. وفي الوقت نفسه زاد الاهتمام بالصيرفة الإسلامية كصناعة قائمة بذاتها من قبل العديد من الهيئات والمعاهد العلمية في مختلف أنحاء العالم، حيث أصبحت الصيرفة الإسلامية في الآونة الأخيرة خياراً استراتيجياً مهما لها، فشكّلت بذلك وبجربتها الرائدة بديلاً مشجعاً عن الصيرفة التقليدية ومع تزايد الطلب على المنتجات والخدمات المالية المتوافقة مع الشريعة أصبح من الضروري للقطاع المصرفي الإسلامي تبني استراتيجيات جديدة تواكب التطورات العالمية.

وتعتبر الخدمات المصرفية الإسلامية جزءاً أساسياً من النظام المالي العالمي، حيث تلتزم بمبادئ الشريعة الإسلامية التي تعزز العدالة المالية، ومع تزايد الطلب على هذه الخدمات تبرز الحاجة إلى تحسين جودتها وتقديمها بطرق أكثر ابتكاراً. وفي ظل هذا السياق، تبرز التكنولوجيا المالية كأحد أبرز الأدوات التي تسهم في تعزيز خدمات الاقتصاد الإسلامي، والتي تلعب دوراً حيوياً في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإسلامية، والتي تسعى إلى خلق نماذج أعمال جديدة وتقديم حلول وابتكارات لمنتجاتها المتوافقة مع الشريعة الإسلامية. ونظراً لأهمية هذا الموضوع سيتناول هذا البحث أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية مع اتخاذ البنك الإسلامي الأردني أنموذجاً.

الدراسات السابقة: أبرز الدراسات التي تناولت موضوع التكنولوجيا المالية والبنوك الإسلامية بشكل مباشر ما يلي:

يتناسب مع احتياجات العملاء في البيئة الإسلامية المحلية.

### فرضيات البحث

1. بوخاري 2022، بعنوان "دور التكنولوجيا المالية في تطوير أداء البنوك الإسلامية عرض التجارب دول رائدة"، هدفت الدراسة إلى توضيح أهمية تبني التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك الإسلامية، من خلال تحليل البيانات الإحصائية والتقارير السنوية الصادرة عن بعض البنوك الإسلامية في الدول المتقدمة في هذا المجال. وتوصل الباحثان إلى أن التكنولوجيا المالية تسهم بشكل فعال في تحقيق تنمية مستدامة للصناعة المالية الإسلامية، من خلال ما توفره من حلول مبتكرة ومنتجات وأدوات مالية متطورة، فضلاً عن دورها في تقليل مخاطر التمويل وتعزيز الشمول المالي.

2. جامع مريم وعلاش أحمد 2021، بعنوان "دور التكنولوجيا المالية في النهوض بالمالية الإسلامية"، مجلة الإبداع، المجلد 11، العدد 01، هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على أهمية التكنولوجيا المالية في دعم وتطوير المالية الإسلامية، من خلال مساهمتها في توسيع نطاق منتجاتها وزيادة عدد فروعها وشركاتها المعتمدة على الحلول التكنولوجية. وقد خلصت الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية لعبت دوراً محورياً في تعزيز انتشار وتمكين خدمات ومنتجات التمويل الإسلامي.

3. بومود، مطرف وشاوي 2020، بعنوان "ابتكارات التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير أداء البنوك الإسلامية العربية"، هدفت الدراسة إلى توضيح التأثير الإيجابي لابتكارات التكنولوجيا المالية على البنوك الإسلامية العربية، من خلال استعراض مدى مواكبة

الفرضية الرئيسية الأولى H0: لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $a \leq 0.05$  للتكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الإسلامي الأردني وفقاً لوجهة نظر العملاء.

الفرضية الفرعية الأولى H01: لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $a \leq 0.05$  للتكنولوجيا المالية على الاعتمادية في البنك الإسلامي الأردني وفقاً لوجهة نظر العملاء.

الفرضية الفرعية الثانية H02: لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $a \leq 0.05$  للتكنولوجيا المالية على الملموسية في البنك الإسلامي الأردني وفقاً لوجهة نظر العملاء.

الفرضية الفرعية الثالثة H03: لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $a \leq 0.05$  للتكنولوجيا المالية على الأمان في البنك الإسلامي الأردني وفقاً لوجهة نظر العملاء.

الفرضية الفرعية الرابعة H04: لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $a \leq 0.05$  للتكنولوجيا المالية على الاستجابة في البنك الإسلامي الأردني وفقاً لوجهة نظر العملاء.

الفرضية الفرعية الخامسة H05: لا يوجد أثر ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $a \leq 0.05$  للتكنولوجيا المالية على التعاطف في البنك الإسلامي الأردني وفقاً لوجهة نظر العملاء.

تحسين الأداء المصرفي وتوجيه السياسات التطويرية المستقبلية.

## المبحث الأول: مدخل عام للتكنولوجيا المالية: (المفهوم ، النشأة ، الأهمية )

### المطلب الأول: مفهوم التكنولوجيا المالية

لقد تعددت التعاريف المقدمة للتكنولوجيا المالية، حيث عرّفتها لجنة بازل بأنها أي تكنولوجيا أو ابتكار مالي ينتج عنه نموذج أعمال أو عمليات أو منتج جديد له تأثير على الأسواق والمؤسسات المالية (عبد الرحيم، بن قدور، 2018، ص16)، فيما اعتبرها مجلس الاستقرار المالي ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها استحداث نماذج عمل، أو تطبيقات، أو عمليات، أو منتجات جديدة لها أثر مادي ملموس على الأسواق والمؤسسات المالية وعلى تقديم الخدمات المالية (لطرش، حراق، 2020، ص95). كما عُرِفت بأنها مجموع المنتجات والخدمات المالية التي تعتمد على التكنولوجيا الرقمية لتحسين النوعية مقارنة بالمنتجات والخدمات التقليدية، من خلال تقليل الزمن والتكلفة والتعقيد، بما يسهم في تعزيز الدمج المالي (عماني، حمدوش، 2017، ص393). وأشار تقرير التكنولوجيا المالية الصادر عن مختبر ومضة وشركة بيفورت إلى أنها المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية وفق تقنيات حديثة تجعلها أسرع وأقل تكلفة وأكثر شمولاً للأفراد، ويتم تطويرها غالباً بواسطة شركات ناشئة في مجال التكنولوجيا المالية (البواعنة، العفيف، 2022، ص9). ومن خلال استعراض هذه التعريفات يتضح أن التكنولوجيا المالية (Financial Technology/FinTech) تمثل مزيجاً بين الخبرة المالية

هذه البنوك للتطور الرقمي في المعاملات المالية. وخلصت إلى ضرورة تبني البنوك الإسلامية للتكنولوجيا المالية وابتكاراتها، لتعزيز التعريف بمنتجاتها وتحسين جودة وكفاءة خدماتها، بما يمكنها من المنافسة الفعالة في السوق المالية.

4. وهيبة عبد الرحيم والزهران أوقاسم 2019، بعنوان "التكنولوجيا المالية في دول الخليج بين حادثة الظاهرة وسرعة الاستيعاب"، مجلة دراسات اقتصادية، العدد 38، هدفت الدراسة إلى بيان العوامل التي ساهمت في استيعاب دول الخليج لقطاع التكنولوجيا المالية، باعتباره قطاعاً حديثاً يرتبط مباشرة بالخدمات المالية. وتوصلت الدراسة إلى أن التقدم التكنولوجي في مجالات الدفع الإلكتروني والتجارة الإلكترونية، إلى جانب الاستراتيجيات الاقتصادية المستقبلية التي اعتمدتها دول الخليج بعد الأزمة النفطية، كان له دور بارز في دعم نشأة قطاع التكنولوجيا المالية. كما أظهرت النتائج أن هذا الاستيعاب تم ضمن بيئة تنظيمية محكمة وبدعم حكومي، مما ساعد على تقليل المخاطر المرتبطة بهذا القطاع.

### منهج البحث : اعتمدت في هذا البحث المنهج

الوصفي والتحليلي، حيث قمت باتباع ما يتعلق بالموضوع من مسائل وقضايا من مصادرها، ووصفها كما هي في الواقع، ودرستها وتحليلها بغية الوصول إلى نتائج سليمة.

أهم ما يميز هذا البحث تناوله لأثر التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية في البنك الإسلامي الأردني، بتركيزه على بيئة مصرفية إسلامية واقعية، واعتماده على بيانات ميدانية تم جمعها من عينة متنوعة من عملاء البنك، مما يمنح نتائجه بعداً عملياً يمكن الاستفادة منه في

والتأمين الذكي، والتمويل الجماعي، والتكنولوجيا التنظيمية، مع إدماج تقنيات مثل البلوك تشين، والذكاء الاصطناعي، وتحليل البيانات الضخمة، ما أدى إلى ابتكار نماذج أعمال وخدمات مالية غير مسبقة جعلت من التكنولوجيا المالية قطاعاً قائماً بذاته (الشاطر، عثمان، 2020، ص168).

### المطلب الثالث: التكنولوجيا المالية: خصائصها

#### وأهميتها

يمكن تلخيص خصائص التكنولوجيا المالية التي تميزها عن الخدمات المالية التقليدية في أنها تتمتع بقدرة الانتشار الواسع، إذ تصل منتجاتها إلى شرائح مختلفة حول العالم (ثامر، 2022، ص4)، كما تتسم بـ السرعة في التنفيذ حيث تُنجز المعاملات المالية خلال دقائق قليلة بكفاءة أعلى من النظام التقليدي (فلاق، شارفي، 2020، ص302). وتُعتبر المرونة من سماتها البارزة، إذ توفر خططاً متعددة للدفع ونماذج بسيطة وسهلة الاستخدام للعملاء، دون الحاجة لإجراءات معقدة أو موافقات مسبقة (صراح، آسية، 2021، ص325). كذلك، فإنها تحقق تكاليف منخفضة في عمليات الدفع والتحويلات بفضل التقنيات الحديثة (مارمور، 2019، ص71)، وتُظهر كفاءة عالية في تقديم خدمات عابرة للحدود بمرودية وشفافية أكبر مقارنة بآليات البنوك التقليدية (ثامر، 2022، ص4). إضافة إلى ذلك، أبرز القادر (2013، ص24) أن التكنولوجيا المالية ليست هدفاً بحد ذاتها، بل أداة لتحقيق الأهداف المصرفية، إذ تتيح اكتساب مهارات وأساليب جديدة، ويتركز مجال تطبيقها في الخدمات المالية والمصرفية مع امتدادها إلى الأساليب الإدارية.

والمهارات التكنولوجية لتقديم خدمات ومنتجات مالية مبتكرة ومحسنة النوعية، بما يحقق وفورات في الوقت والجهد والكلفة، ويرفع من كفاءة المؤسسات المالية وقدرتها التنافسية في تلبية متطلبات العملاء والسوق.

### المطلب الثاني: نشأة التكنولوجيا المالية

تناولت الأدبيات تطور التكنولوجيا المالية في أربع مراحل رئيسية: المرحلة الأولى (1866-1967م) ارتبطت ببدايات العولمة المالية، حيث استُخدمت تقنيات التلغراف وشبكات السكك الحديدية لنقل المعلومات المالية، وتأسس أول كابل أطلسي، ثم نظام الفدواير في الولايات المتحدة عام 1918 كأول نظام إلكتروني لتحويل الأموال، وتبعه ظهور بطاقات الائتمان عام 1950 لتسهيل المعاملات. (Bates, 2017, p5) أما المرحلة الثانية (1967-2008م) فشهدت التحول الرقمي في القطاع المالي عبر المدفوعات الإلكترونية، وأنظمة المقاصة، وأجهزة الصراف الآلي، مع إطلاق أول جهاز صراف آلي لبنك باركليز عام 1967، وإنشاء بورصة نازداك كأول بورصة رقمية، وتأسيس جمعية سويفت عام 1973، إلى جانب انتشار الحواسيب والخدمات المصرفية عبر الإنترنت مع ازدهار التجارة الإلكترونية (Arner et al., 2015, p9) وفي المرحلة الثالثة (2008-2014م) مثلت الأزمة المالية العالمية نقطة انعطاف، حيث أدت إلى تراجع الثقة في البنوك التقليدية وصعود صناعة مالية بديلة قائمة على الابتكار الرقمي، تجسدت في العملات المشفرة، وانتشار الهواتف الذكية، وتطوير حلول الدفع مثل Google Wallet عام 2011 و Apple Pay عام 2014 (بن الساسي، بوطبخ، 2020، ص40). أما المرحلة الرابعة (2014-الوقت الحالي) فتُعد مفصلية، إذ ظهرت شركات ناشئة عديدة في مجالات الدفع الرقمي،



(M, 2017, p.46). كما توفر الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد حلولاً بسيطة ومنخفضة التكلفة عبر الإنترنت لإدارة الميزانية والمالية الشخصية دون الحاجة لوجود مادي للوكالات (حرفوش، 2019، ص729). وفي جانب الاستثمار والتمويل، تتيح التكنولوجيا المالية خيارات متنوعة مثل التمويل الجماعي سواء عبر القروض أو الاستثمار برأس المال أو التبرعات، إلى جانب تبسيط العروض الاستثمارية (Llorca M, 2017, p.46). كذلك، تقدم خدمات متقدمة للبنوك عبر تحليل البيانات الضخمة لفهم سلوك العملاء، وتقييم الجدارة الائتمانية، وتعزيز الأمن السيبراني من خلال كشف الاحتيال وتتبع البيانات، إضافة إلى تحسين إدارة المخاطر (حرفوش، 2019، ص730). أما على صعيد الخدمات المقدمة للبنوك والشركات، فتشمل استخدام تقنية البلوكشين لتعزيز الشفافية والأمان في المعاملات، وتطوير حلول متقدمة للامتثال، وإدارة المخاطر والضرائب بما يعزز كفاءة العمليات المالية (Llorca M, 2017, p.46).

ومما سبق يمكن القول أن تقنيات وأدوات التكنولوجيا المالية قد تنوعت بشكل واسع، حيث يشكل الذكاء الاصطناعي أداة محورية في أتمتة العمليات المالية بما يعزز السرعة والدقة وجودة الخدمات (طلحي، زوادي، 2023، ص37)، فيما يسهم إنترنت الأشياء في ربط البيانات عبر مستشعرات ذكية تدعم التنافسية في الأسواق (حدادة، لونسبي، 2023، ص4). أما العملات المشفرة فهي تتيح تداولاً لا مركزياً يقلل الحاجة للوسطاء ويخفض تكاليف الدفع والتحويلات (حدادة، لونسبي، 2023، ص6)، بينما توفر تقنية سلسلة الكتل (Blockchain) سجلاً رقمياً آمناً وموثوقاً للمعاملات (طلحي، زوادي، 2023، ص38). وتُمكن الحوسبة السحابية البنوك من

وتتجلى أهمية التكنولوجيا المالية في مستويات متعددة تشمل البنوك والعملاء والاقتصاد الكلي، إذ تُمكن البنوك من تخفيض تكاليف التشغيل وخاصة المرتبطة بفتح فروع جديدة، وتساعد على تعزيز رأس المال الفكري وتخفيف الأعباء على العاملين عبر أتمتة العمليات وإعادة هندسة النظم المصرفية، إضافة إلى تحسين التحويلات والخدمات المالية وتطوير نظم الرقابة والمعلومات مما يعزز المركز التنافسي (Bates, 2017, p5). أما بالنسبة للعملاء، فإنها تتيح وسائل دفع أكثر سرعة وكفاءة وشفافية، وتقلل من وقت وتكلفة المعاملات المالية، فضلاً عن التخلص من طوابير الانتظار، كما تدعم الشمول المالي من خلال إتاحة الخدمات عبر الإنترنت والهواتف الذكية والوصول إلى شرائح أوسع من العملاء دون قيود زمنية أو مكانية. (بن علقمة، سائح، 2018، ص 92-93). وعلى مستوى الاقتصاد، تسهم التكنولوجيا المالية في تقليل تكلفة ووقت العمليات المالية بما يرفع الكفاءة، وزيادة الدخل الوطني عبر نمو أرباح البنوك وتوسع قاعدة المعاملات، فضلاً عن تعزيز الاستقرار المالي والمصرفي من خلال الشفافية والأمان وتقليل مخاطر غسيل الأموال وتسهيل الامتثال للقواعد التنظيمية. (بوغار، مجاوي، 2022، ص208)

#### المطلب الرابع: خدمات التكنولوجيا المالية وتقنياتها:

تشمل الخدمات التي تقدمها التكنولوجيا المالية مجموعة واسعة من الحلول التي أعادت تشكيل القطاع المالي والمصرفي، حيث برزت أولاً خدمات الدفع التي تعد الأكثر نشاطاً ومرونة وتشمل الدفع عبر الهاتف المحمول، والتحويلات المالية الدولية منخفضة التكلفة، وإدارة تدفقات الدفع للتجارة الإلكترونية ووسائل الدفع المبتكرة (Llorca

استخدام موارد مرنة وسريعة الاستجابة بتكاليف منخفضة (طلحي، زوادي، 2023، ص38)، فيما تتيح البيانات الضخمة أدوات تحليل متقدمة لفهم سلوك العملاء وتصميم خدمات أكثر استهدافاً (قوجيل وقرزير، 2021). كما برزت العقود الذكية التي تنفذ تلقائياً شروط الاتفاقيات دون الحاجة للوسطاء (هيو، بهلين، 2022، ص52). ومن جانب آخر، ظهرت التكنولوجيا المالية الإسلامية كأداة متوافقة مع أحكام الشريعة، حيث عُرِفَتْ بأنها جميع ابتكارات التكنولوجيا المالية التي تتبع مبادئ الشريعة الإسلامية في حظر الفوائد والاستثمارات المحرمة (حرفوش، 2019؛ Sofia، 2017؛ المغربي، 2024، ص397). ومن خلال هذه التقنيات المتعددة، يتضح أن التكنولوجيا المالية تجمع بين الابتكار والكفاءة والامتثال، مما يجعلها أداة فاعلة في تطوير القطاع المالي التقليدي وتعزيز ثقة العملاء عبر حلول آمنة، مبتكرة، ومتوافقة مع مختلف الاحتياجات.

## المبحث الثاني: ماهية جودة الخدمات المصرفية: (مفهومها ، أهميتها ، أبعادها)

### المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة المصرفية

يمكن القول إن مفهوم الجودة قد تناولته الأدبيات من جوانب لغوية، واصطلاحية، وشرعية وإدارية. فلغوياً، تعني الجودة "نقيض الرداءة" وأصلها من الفعل "جاد" أي صار جيداً وأحسن (ابن منظور، 1984، ص72). أما اصطلاحاً، فقد عرّفَتْها المنظمة الدولية للتوحيد القياسي (ISO) بأنها تكامل الخصائص والملامح لمنتج أو خدمة بما يلبي احتياجات ومتطلبات محددة أو ضمنية (ISO، 1986). وفي السياق الإداري، عُرِفَتْ بأنها الصورة الكلية للمنتج أو الخدمة التي تعزز القدرة على إشباع حاجات

العملاء وخلق الخدمة من العيوب، وتنعكس في مدى إرضاء توقعات العملاء المدركة ومطابقتها للأداء الفعلي (العجارمة، 2013). كما أشار Awoke (2015) إلى أن الجودة تمثل مقياساً لمدى مطابقة الخدمة لتوقعات العملاء، وهي تحدد من منظور العميل لا مقدم الخدمة، وتشكل وسيلة أساسية لتمييز المنظمة واكتساب ميزة تنافسية. ومن الناحية الشرعية، ينظر إلى الجودة باعتبارها التزاماً بشروط وضوابط ومواصفات تضمن مطابقة المنتج أو الخدمة للأحكام الإسلامية، حيث يتكامل المنهج الإسلامي مع معايير الجودة الحديثة لشموليتها ورعايتها لمصالح المجتمع (الوادي، سمحان، 2014). وبناءً على ما سبق، يمكن استخلاص أن الجودة تعني مدى قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات العملاء وتوقعاتهم بشكل فعال، مع ضمان خلوها من العيوب وتقديمها بمستوى أداء عالٍ يعكس التميز والكفاءة.

أما بالنسبة لمفهوم جودة الخدمة المصرفية فقد ركز بعضها على رضا العملاء وقدرة البنوك على تلبية توقعاتهم، في حين أبرزت أخرى الجانب الإداري والتنظيمي للتحسين المستمر. فقد عُرِفَتْ بأنها تمثل إرضاء متطلبات الزبائن ودراسة قدرة البنك على تحديدها وتلبيتها بما يفوق توقعاتهم، مما يجعل الجودة أداة للتفوق التنافسي (شيروف، 2010، ص28). كما عرّفها Schwart بأنها مدى تطابق خصائص الخدمة المصرفية مع توقعات العميل الناتجة عن تجربته المباشرة للخدمة (السعيد، قعيد إبراهيم، 2021، ص142). ومن منظور إداري، اعتُبرت جودة الخدمة عملية تركز على مجموعة من القيم التي تستثمر قدرات العاملين الإبداعية في مختلف المستويات التنظيمية لتحقيق التحسين المستمر وضمان كفاءة الأداء (زقاي، رماس، 2019، ص100).



## المطلب الثاني: أهمية جودة الخدمات المصرفية

تعد الجودة في الخدمة المصرفية مؤشراً هاماً في قياس مستوى الرضا لدى العميل عن الخدمة المقدمة له من قبل المصرف، حيث تخضع للتحسين المستمر عبر إدارة متخصصة ضمن الهيكل التنظيمي للمصرف، هادفة لتحقيق الشمولية، تعني التوسع في مستوى جودة الخدمات التي يتوقعها العملاء من الخدمة المصرفية المقدمة لهم وبكافة جوانبها، والتكاملية نظام مكون من أنظمة فرعية

يعتمد بعضها على البعض الآخر، ولكل نظام فرعي برامجه الخاصة إلا أنه يتكامل مع البرامج الأخرى في الأداء لتحقيق الرضا لدى العميل من الخدمة المصرفية المقدمة له (بوصالح، 2023، ص330).

## المطلب الثالث: أبعاد جودة الخدمة المصرفية

أولاً: تم تحديد عشرة معايير تُستخدم في تقييم جودة الخدمة بصفة عامة مبينة في الجدول التالي:

جدول (1) معايير تقييم الجودة

البند	التعريف
المصداقية	المصداقية (كون الشيء جدير بالثقة والاعتماد) إمكانية
الأمن	الخلو من الخطر (مخاطرة أو شك).
سهولة الوصول للشيء	إمكانية الوصول إليه، وسهولة الاتصال.
الاتصالات	الاستماع إلى الزبائن، والمحافظة على إخبارهم باللغة التي
فهم ومعرفة الزبائن	وضع الجهود لمعرفة الزبائن والتعرف الدقيق على احتياجاتهم.
الملموسية	إظهار التسهيلات المادية، المعدات، الأشخاص، وسائل
الاعتمادية	القدرة على إنجاز الوعد للخدمة بتعاطف، وعلى نحو دقيق
الاستجابة	استجابة الإدارة لمساعدة الزبائن وتزويدهم بالخدمة فوراً.
الكفاءة	امتلاك المهارات والمعرفة المطلوبة.
الدماثة (اللباقة)	لطف (كياسة)، الاحترام، مراعاة المشاعر والصدق لأشخاص

المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على (العجارمة، 2013، ص277)

- ثانياً: تم دمج هذه الأبعاد العشرة في خمسة أبعاد رئيسية هي: (أوسو، الشكر، 2008، ص18)
1. **الاعتمادية:** القدرة على تقديم الخدمة المطلوبة بدقة وثبات، وبأداء موثوق يمكن الاعتماد عليه.
  2. **الاستجابة:** الرغبة في تقديم خدمة فورية، بسرعة عند الطلب، والرغبة في مساعدة العملاء باستمرار.
  3. **الأمان:** معرفة العاملين، ومجاملتهم وقدرتهم على جعل العملاء أن يشعروا بالثقة والأمان.
  4. **التعاطف:** مستوى العناية والاهتمام والتفهم المقدم للعملاء، مع الاتصال الجيد بهم.
  5. **الملموسية:** جودة التسهيلات المادية والمعدات، والمظهر الخارجي للموظفين لتعزيز تجربة العميل.

## المطلب الرابع: علاقة التكنولوجيا المالية بجودة الخدمة المصرفية

تتضح علاقة التكنولوجيا المالية بجودة الخدمات المصرفية من خلال الآثار المترتبة على توظيف التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي ضمن ستة محاور رئيسية مترابطة. فهي أولاً تسهم في تنوع المنتجات والخدمات المصرفية من خلال خفض تكاليف المعاملات وتعزيز سرعة الاستجابة للطلبات المتغيرة ومعالجة كميات كبيرة من البيانات بكفاءة (عمران، جعيل، 2020، ص118؛ مارمور، 2019، ص48). ثانياً، تؤدي إلى تحسين فاعلية الخدمات المصرفية عبر تمكين البنوك من تقديم خدمات عالية الجودة بسرعة ودقة، بما يعزز رضا العملاء ويزيد ولائهم (درويش، 2018، ص73). ثالثاً، تُعزز من الميزة التنافسية للبنوك من خلال ابتكار منتجات مالية جديدة والاستجابة السريعة لمتطلبات السوق بما يضمن استدامة التنافسية (رشوان، قاسم، 2023، ص15). رابعاً، ترفع من كفاءة العمليات التشغيلية عبر تبني تقنيات مبتكرة تؤدي إلى تحسين الأداء المؤسسي وزيادة القدرة التنافسية محلياً ودولياً (شحاتة، 2019، ص620). خامساً، تسهم في تعزيز الاستقرار المالي للبنوك عن طريق تقليل مخاطر الائتمان والسيولة والمخاطر النظامية، ما يدعم متانة واستدامة النظام المالي (زبير وآخرون، 2020، ص309). وأخيراً، تساهم في حماية العملاء عبر توفير حلول مبتكرة تضمن العدالة والشفافية في المعاملات، وتقلل من الاستبعاد المالي، مما يعزز ثقة العملاء وأمانهم (شحاتة، 2019، ص621).

ولا بد من التأكيد على أن دور التكنولوجيا المالية في تعزيز كفاءة المصارف الإسلامية وجودة خدماتها يتجلى في أنها أصبحت أداة استراتيجية لإحداث تحول شامل في

الأداء المصرفي. فهي أولاً تخفض التكاليف وتوفر الوقت والجهد، مع تعزيز الشمول المالي من خلال إتاحة الخدمات المصرفية عبر الهواتف المحمولة والوصول إلى الفئات غير المشمولة مصرفياً (شحاتة، 2022، ص54). كما أن اعتماد التقنيات الرقمية المبتكرة يعزز القدرة التنافسية للبنوك الإسلامية من خلال تقديم خدمات أسرع وأكثر كفاءة (المانسب، أمين، 2022، ص639). إضافة إلى ذلك، مكّنت التكنولوجيا المالية المصارف من التكيف مع الأزمات والتغيرات المفاجئة كما حدث خلال جائحة كورونا، حيث كان التحول الرقمي ضرورة للاستمرار في تقديم الخدمات (بن صدقة وآخرون، 2021، ص691). ومن جانب آخر، فإن توظيف الروبوتات في المهام الروتينية ساعد على رفع كفاءة رأس المال البشري، ومنح العاملين فرصة أكبر للابتكار (شحاتة، 2022، ص54). وأخيراً، فإن التكنولوجيا المالية خلقت فرصاً لابتكار نماذج عمل ومنتجات جديدة من خلال تحليل تجارب العملاء وحل مشكلاتهم، بما يساهم في رفع مستوى رضاهم وتعزيز جودة الخدمات (سلامي، بوشي، 2019، ص948).

## المبحث الثالث: دراسة حالة البنك الإسلامي الأردني: (النشأة ، وخدماته التقنية)

### المطلب الأول: نشأة البنك الإسلامي الأردني

تأسس البنك الإسلامي الأردني عام 1978م كشركة مساهمة عامة لممارسة الأعمال المصرفية والاستثمارية طبقاً لأحكام الشريعة. باشر أول فروع العمل في 1979/9/22م برأسمال مدفوع لم يتجاوز المليونين دينار من أصل رأسمال مصرح به بلغ 4 ملايين دينار، ويبلغ رأسمال البنك حالياً (200) مليون دينار أردني. (التقرير السنوي للبنك الإسلامي الأردني، 2023، ص9).

## المطلب الثاني: الخدمات الرقمية في البنك الإسلامي الأردني

في ظل المنافسة القوية التي تشهدها المصارف الإسلامية، لا سيما مع دخول مصارف إقليمية للسوق الأردني وتسارع التطور التكنولوجي، نجح البنك الإسلامي الأردني في التكيف مع هذه التحديات عبر تقديم خدمات مصرفية متنوعة تواكب التحولات في التكنولوجيا المالية، مما عزز مكانته التنافسية ومكّنه من تلبية احتياجات العملاء بكفاءة ومرونة. (مقابلة مع الأستاذ رائد سمحان مدير وحدة شؤون الفروع في البنك الإسلامي الأردني يوم الثلاثاء 8 رمضان الموافق 19/3/2024).

ويُقدّم البنك الإسلامي الأردني مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية الرقمية والحديثة التي تعكس تنبّهه للتكنولوجيا المالية وتوجهه نحو التحول الرقمي. فعلى صعيد التحويلات، يتيح البنك خدمات متنوعة تشمل الشيكات والحوالات المحلية والدولية، مع اعتماد تطبيقات حديثة أبرزها "إسلامي موبايل" الذي يمكّن العملاء من إجراء التحويلات داخليًا وخارجيًا بسهولة. أما في مجال خدمات البطاقات، فقد طوّر البنك مجموعة من البطاقات التي تلبي احتياجات العملاء المختلفة، مثل بطاقة الائتمان (فيزا كارد)، بطاقة الصراف الآلي، بطاقة المساومة والخصومات، خدمة "إسلامي مكافأة"، وبطاقتي المخصصة للتحكم بالشراء عبر الإنترنت. كما أولى البنك اهتمامًا خاصًا بالحسابات الإلكترونية، حيث قدّم حلولاً مبتكرة لمواكبة المنافسة المحلية والإقليمية والدولية، من أبرزها: خدمات "إسلامي موبايل"، "إسلامي إنترنت"، "إسلامي صراف آلي"، توثيق الشيكات والسحب باستخدام (QR)، خدمة الرسائل القصيرة (SIM)، تقنية (3 D Secure)، إضافة إلى جهاز "إسلامي ديجيتال" لتقديم

ويُعدّ البنك الإسلامي الأردني أحد أكبر الوحدات التابعة لمجموعة البركة، حيث تمتلك المجموعة ما نسبته 66% من رأسماله، وتُصنّف كأحدى أبرز المؤسسات المالية الإسلامية عالميًا، إذ تقدم خدماتها في 13 دولة من خلال أكثر من 600 فرع وتغطي ما يقارب مليار شخص. ويعمل في البنك نحو 2445 موظفًا من ذوي الخبرة، فيما يبلغ عدد حسابات العملاء النشطة حوالي 1.269 مليون حساب (التقرير السنوي للبنك الإسلامي الأردني، 2024، ص36). وقد حظي البنك خلال مسيرته بالعديد من الإنجازات التي عززت مكانته على المستويين المحلي والعالمي، إذ حصل على جوائز عالمية عدة من أبرزها: جائزة أفضل بنك إسلامي في الأردن لعام 2024 من مجلة الأعمال الدولية، وجائزة أفضل مؤسسة مالية إسلامية في الأردن لنفس العام، إلى جانب جائزة التميز في التحول الرقمي لعام 2023 من مجموعة البركة، ورسالة تقدير من منظمة الأيزو الدولية لأمن وحماية بيانات بطاقات الدفع الإلكتروني (PCI DSS). كما سبق أن فاز بجائزة الدروع الذهبية للمواقع الإلكترونية عام 2019، وجائزة أقوى بنك إسلامي في الخدمات المصرفية الإسلامية في الأردن عام 2017 (التقرير السنوي للبنك الإسلامي الأردني، 2023، ص82-83). أما على صعيد التصنيفات الائتمانية والشرعية، فقد أكدت الوكالة الإسلامية الدولية للتصنيف (IIRA) تثبيت تصنيف البنك على المستوى الدولي لل عملات الأجنبية عند BB+/A3، وعلى المستوى المحلي عند A+(jo)/A1(jo) مع نظرة مستقبلية مستقرة. كما أكدت وكالات "ستاندرد آند بورز" و"فيتش" العالمية متانة البنك المالية واستدامة نموه عبر تثبيت التصنيف الائتماني عند B/مستقر/BB- (التقرير السنوي للبنك الإسلامي الأردني، 2024، ص76).

بنيتها التقنية عبر مشروع الربط الآلي مع مزودي خدمات البطاقات، تطوير خدمات الصرافات لتشمل السحب والإيداع بالدولار الأمريكي، وتحسين واجهة المستخدم، فضلاً عن تحديث البنية التحتية للفروع باستبدال المقاسم التقليدية بأنظمة رقمية (Digital VoIP) وتطبيق الاتصال الموحد. وتؤكد هذه الإنجازات التزام البنك بمواكبة التطورات التكنولوجية العالمية وتعزيز مكانته الريادية في السوق المصرفي الإسلامي من خلال تبني أحدث الابتكارات الرقمية.

### المطلب الثالث: الإطار العملي: تحليل البيانات

#### ومناقشة النتائج

يعدّ تقييم جودة الخدمات المصرفية لأي مؤسسة مؤشراً أساسياً للحكم على مدى كفاءة هذه المؤسسة في تقديم خدماتها في ظل عصر يتسم بالمنافسة القوية، وهناك مؤشرات عامة ومؤشرات خاصة للتقييم، لمعرفة مدى تأثير التكنولوجيا المالية للبنك الإسلامي الأردني في تعزيز جودة خدماته المصرفية، فيما يلي بعض المؤشرات على ذلك:

#### الفرع الأول: نتائج التقييم العامة

1. إيرادات البطاقات المصرفية : من خلال بيانات الجدول رقم (2)، يتّضح زيادة إجمالي إيرادات البطاقات المصرفية في البنك الإسلامي الأردني، من سنة إلى أخرى، من (3,792,410) دينار أردني سنة 2016 إلى (5,012,065) دينار أردني سنة 2018، ويظهر التطور الواضح في حجم إجمالي الإيرادات من (5,502,233) دينار أردني سنة 2019، إلى (11,780,265) دينار أردني سنة 2022، ووصولاً إلى (14,338,869) دينار أردني سنة 2024. ويلاحظ زيادة نسبة النمو في سنة 2022 إلى

الخدمات المصرفية ذاتياً، وخدمات حديثة مثل "إسلامي باي"، "إي فواتيركم"، و"كليك" التي تتيح الدفع الفوري والتحويلات الداخلية والخارجية مع إمكانية الاستعلام الائتماني. كما وفر البنك خدمات إضافية مثل حجز المواعيد إلكترونياً، التحقق من رقم (IBAN)، وخدمة الحوالات عبر ويسترن يونيون، بل وأدخل خدمة "Care" للاستعلام عن فحص السيارات. وتبرز هذه الخدمات مجتمعةً التزام البنك بالابتكار المصرفي وتطوير تجربة عملائه بما يتماشى مع أحدث الاتجاهات العالمية في الخدمات المالية.

وشهد البنك الإسلامي الأردني خلال عامي 2023 و2024 خطوات متسارعة في مجال التطوير التقني والتحول الرقمي، بما يعكس استراتيجيته لتعزيز جودة الخدمات وكفاءتها وتوسيع نطاق الشمول المالي. ففي عام 2023، افتتح البنك الزاوية الثالثة للخدمات الذاتية الرقمية (Islami Digital) لتقديم خدمات مصرفية مبتكرة وفق أحدث التقنيات، وأطلق مجموعة واسعة من الخدمات عبر تطبيق الهاتف والإنترنت المصرفي، مثل التوثيق بخاصية (QR)، خدمة تعديل بطاقات الخصم الفوري وإدارتها عبر التطبيق، فتح حسابات إضافية وحسابات إلكترونية للمغتربين، إضافة إلى تطبيق مشروع البطاقة الافتراضية اللاتلامسية (Card Tokenization) وتفعيل خدمات القسائم الإلكترونية بالفروع. وفي عام 2024، واصل البنك مسيرة التحديث بالحفاظ على شهادات أمن المعلومات (ISO 27001) وأمن بيانات البطاقات (PCI-DSS)، إلى جانب إطلاق مشاريع استراتيجية بارزة كخدمة إسلامي عقار، تطوير خدمات "إسلامي موبايل" عبر إدماج حلول مثل (Apple Pay) والمحفظة الرقمية (E-Wallet)، وتوسيع خدمات كليك للأفراد والشركات. كما عزز البنك

39.24%، وهذا دلالة واضحة على تطور حجم إيرادات البنك الإسلامي الأردني، ويجب الإشارة بالذكر أنه تم التعديل على التقرير السنوي سنة 2022 وإضافة إيرادات الخدمات الإلكترونية" بجانب إيرادات البطاقات المصرفية، فهذا قد يفسر التطور الواضح في إجمالي الإيرادات لسنة 2022.

جدول (2) إجمالي إيرادات البطاقات المصرفية للبنك الإسلامي الأردني للفترة 2016-2024 بالدينار الأردني

السنة	مجموع الإيرادات	نسبة التغير	السنة	مجموع الإيرادات	نسبة التغير
2016	3,792,410	-	2021	8,460,121	20.65%
2017	4,405,236	16.16%	2022	11,780,266	39.24%
2018	5,012,065	13.77%	2023	12,647,416	7.36%
2019	5,502,233	9.78%	2024	14,338,869	13.37%
2020	7,013,389	27.46%	-	-	-

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على التقارير السنوية للبنك الإسلامي الأردني (2016-2024)

المصرفي الإسلامي في المملكة ( Jordan Islamic Bank, 2024). كما يلتزم البنك بتطبيق معايير الحوكمة والرقابة الشرعية عبر نظام إشراف قوي وهيئة رقابة شرعية متخصصة، وقد عزز من بنيته المؤسسية في هذا المجال بإنشاء إدارة الامتثال الشرعي عام 2023، انسجاماً مع متطلبات الحوكمة الجديدة الصادرة عن البنك المركزي الأردني (Jordan Islamic Bank, 2023).

3. عدد الصرافات الآلية : تعتبر الصرافات الآلية من الركائز الأساسية في البنية التحتية للخدمات المصرفية الحديثة، فهي لا توفر فقط وسيلة سريعة للعملاء للوصول إلى أموالهم، بل يُعَدّ التوسع في عددها مؤشراً على مدى تطور القطاع المصرفي، مما يعكس جودة الخدمات المقدمة. ويعد البنك الإسلامي الأردني أول بنك إسلامي يؤسس في

2. مؤشر الحصّة السوقية: تُعد الحصّة السوقية أحد المؤشرات المهمة في تقييم جودة الخدمات المصرفية؛ إذ تعكس قدرة البنك على المنافسة مع المؤسسات المالية الأخرى، بما يدل على فعالية استراتيجياته في جذب العملاء، كما أن ارتفاعها يعدّ دليلاً على رضا العملاء وثقتهم بالخدمات المقدمة. وقد أكد تقرير الوكالة الإسلامية الدولية للتصنيف (IIRA) الصادر في 28 آذار 2024 تثبيت التصنيف الشرعي للبنك الإسلامي الأردني عند (SQ) AA+، تقديراً لالتزامه المستمر بأحكام الشريعة الإسلامية وتعليمات الحاكمية المؤسسية الصادرة عن البنك المركزي الأردني، مشيراً إلى ريادة البنك في العمل المصرفي الإسلامي في المنطقة كونه أول وأكبر بنك إسلامي في الأردن، حيث يشكّل نحو 9.6% من إجمالي الأصول المصرفية في القطاع المصرفي الأردني، وما يقارب 50% من الحصّة السوقية للقطاع

الأردن، لذلك فهو يمتلك شبكة واسعة من الصرافات

الآلية والمندرجة في الجدول التالي:

جدول (3) عدد الصرافات الآلية للبنك الإسلامي الأردني للفترة 2016-2024

البيان	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022-2023	2024
عدد الصرافات	190	206	232	256	266	288	318-319	332
حجم التغير	21	16	26	24	10	22	30	13
النسبة إلى إجمالي الصرافات	%11.38	%11.43	%12.03	%12.64	%12.70	%13.12	%14.15	%15

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على التقارير السنوية للبنك الإسلامي الأردني ونظام المدفوعات (2016-2024)

العملاء مباشرة وبالشبكة الأردنية المشتركة (JONET) وبشبكة فيزا العالمية، مما يسهل العمليات المالية محلياً ودولياً. ويرى الباحثان أن هذا التوسع في شبكة الصرافات الآلية يساهم في تحسين تجربة العملاء من خلال تقديم خدمات مصرفية على مدار الساعة، وتقليل الحاجة للانتظار داخل الفروع، كما يدل على قدرة البنك على الاستثمار في التكنولوجيا المالية وتوسيع قاعدة المستفيدين من خدماته. ويعكس ذلك بدوره مدى مساهمة انتشار الصرافات الآلية في تعزيز الشمول المالي وتسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية في المجتمع.

**مجتمع وعينة الدراسة:** اشتمل مجتمع الدراسة على كافة عملاء البنك الإسلامي الأردني في جميع فروع الموزعة في جميع محافظات المملكة الأردنية الهاشمية، تم اختيار عينة عشوائية لتمثيل مجتمع الدراسة قوامها (400) عميل من عملاء البنك الإسلامي الأردني، وفيما يلي توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغيراتهم الديموغرافية:

يُظهر الجدول رقم (3) أن البنك الإسلامي الأردني حقق نمواً ملحوظاً في عدد أجهزة الصراف الآلي، إذ ارتفع العدد من 190 جهازاً عام 2016 إلى 319 جهازاً عام 2023، بمعدل نمو تجاوز 50%، بينما شكّل عدد الأجهزة المملوكة للبنك في عام 2024 ما نسبته 15% من إجمالي أجهزة الصراف الآلي العاملة في القطاع المالي الأردني. ويعكس هذا التوسع الاستراتيجي التزام البنك بتعزيز البنية التحتية الرقمية بما يضمن إتاحة خدمات أساسية كالسحب النقدي، الاطلاع على الأرصدة، وتحويل الأموال دون الحاجة لزيارة الفروع، حيث ترتبط هذه الصرافات بحسابات

**الفرع الثاني: نتائج الدراسة:** يتناول هذا الفرع عرضاً وتحليلاً للبيانات والنتائج التي تم الحصول عليها من الإجابات على الأسئلة التي تضمنتها الاستبانة التي وجهت إلى المتعاملين في البنك الإسلامي الأردني، والتي تم تصميمها بالاعتماد على المستوى الليكارتي الذي تراوحت إجابات فقراته ما بين موافق بشدة، وغير موافق بشدة.



الجدول رقم (4) توزع عينة الدراسة وفقاً لمتغيراتهم الديموغرافية

المتغير	الفئات	التكرار	النسبة المئوية%
الجنس	ذكر	183	45.8
	أنثى	217	54.2
العمر	أقل من 25 سنة	72	18.0
	25-34 سنة	108	27.0
	35-44 سنة	124	31.0
	45 سنة فأكثر	96	24.0
المؤهل العلمي	ثانوي فأقل	66	16.5
	دبلوم	76	19.0
	بكالوريوس	226	56.5
	ماجستير	22	5.5
	دكتوراه	10	2.5
عدد سنوات التعامل مع البنك	أقل من سنة	65	16.3
	من 1 - 3 سنوات	120	30.0
	أكثر من 3 سنوات	215	53.8
المجموع		400	100%

**أداة الدراسة:** اعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة البحث، حيث جرى تطوير فقراتها استناداً إلى الدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة. وقد توزعت الاستبانة على ثلاثة محاور رئيسية: المحور الأول تناول البيانات الديموغرافية للمستجيبين (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، سنوات التعامل مع البنك)، أما المحور الثاني فقد شمل (9) فقرات لقياس المتغير المستقل وهو التكنولوجيا المالية، في حين خصص المحور الثالث لقياس المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية من خلال (20) فقرة موزعة بالتساوي على خمسة أبعاد هي: الاعتمادية، الملموسية، الأمان، الاستجابة، والتعاطف (4 فقرات لكل بُعد). واعتمدت

بينت نتائج الجدول (4) أن غالبية عينة الدراسة من الإناث بتكرار بلغ (217) ونسبة مئوية بلغت (54.2%)، في حين بلغت نسبة الذكور (45.8%). فيما يتعلق بمتغير العمر، كانت الفئة (35-44 سنة) الأكثر تكراراً ونسبة بلغت (31%)، بينما كانت الفئة (أقل من 25 سنة) الأقل تكراراً ونسبة بلغت (18%). شكل حملة البكالوريوس غالبية عينة الدراسة بنسبة بلغت (56.5%)، في حين كان حملة الدكتوراه الأقل تكراراً بنسبة بلغت (2.5%). كما تعامل (53.8%) من العينة مع البنك منذ مدة تزيد عن (3) سنوات، في المقابل تعامل (16.3%) منهم مع البنك لمدة تقل عن سنة.

من أنها تقيس الأهداف والمتغيرات التي وضعت من أجلها، اقترح المحكمون تعديل بعض الفقرات وحذف وإضافة بعضها. بناءً على ذلك، قمت بتعديل الأداة بناءً على مقترحاتهم لتخرج بصورتها النهائية للتحقق من ثباتها قبل تطبيقها على العينة الأصلية.

#### ثبات أداة الدراسة: تم التحقق من ثبات الأداة قبل

تطبيقها على العينة الفعلية من خلال تطبيقها على عينة استطلاعية تكونت من (30) عميل من عملاء البنك الإسلامي الأردني، واستخراج معامل كرونباخ الفا.

الدراسة على مقياس ليكرت الخماسي في قياس الاستجابات (من 1 = غير موافق بشدة إلى 5 = موافق بشدة)، كما جرى تحديد مستويات المتوسطات الحسابية وفق المعادلة الإحصائية المعتمدة لتصنيفها إلى ثلاثة مستويات: منخفض (1-2.33)، متوسط (2.34-3.67)، ومرتفع (3.68-5).

#### صدق أداة الدراسة: تحقق الباحثان من الصدق

الظاهري لأداة الدراسة من خلال عرضها على أعضاء الهيئة التدريسية، لإبداء مقترحاتهم وتعديلاتهم حول فقرات الأداة، بهدف تقييم السلامة اللغوية والعلمية للأداة والتأكد

الجدول رقم (5) معاملات كرونباخ ألفا لأداة الدراسة

البعد	عدد الفقرات	كرونباخ ألفا
التكنولوجيا المالية	9	0.874
جودة الخدمات المصرفية	20	0.941
الاعتمادية	4	0.746
الملموسية	4	0.876
الأمان	4	0.848
الاستجابة	4	0.778
التعاطف	4	0.783

والمتمغيرات كان أكبر من (0.70) بالتالي تتصف أداة الدراسة بالثبات.

#### المعالجات الإحصائية: للتوصل إلى إجابات لأسئلة

الدراسة واختبار فرضياتها، تم استخدام المعالجات الإحصائية الآتية من خلال برنامج التحليل الإحصائي (SPSS):

بينت نتائج الجدول (5) أن قيمة كرونباخ ألفا لمتغير التكنولوجيا المالية قد بلغ (0.874)، بينما بلغ لمتغير جودة الخدمات المصرفية (0.941). وتراوح قيمه لأبعاد المتغير التابع ما بين (0.746-0.848). تشير النتائج إلى أن معامل ثبات كرونباخ ألفا لجميع الأبعاد

### نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

#### نتائج التحليل الوصفي للمتغيرات المستقلة:

للتعرف على مستوى المتغيرات في البنك الإسلامي الأردني، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل متغير والجدول الآتي يعرض ذلك.

- حساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتهم الديموغرافية.
- حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقييم مستوى متغيرات الدراسة.
- حساب معامل الثبات كرونباخ ألفا لاختبار ثبات أداة الدراسة.
- تحليل الانحدار البسيط لاختبار فرضيات الدراسة.

الجدول رقم (6) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

الرقم	المتغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المستوى
1	التكنولوجيا المالية	4.38	0.54	مرتفع
2	جودة الخدمات المصرفية	4.25	0.57	مرتفع
2.1	الاعتمادية	4.16	0.68	مرتفع
2.2	الملموسية	4.37	0.68	مرتفع
2.3	الأمان	4.45	0.63	مرتفع
2.4	الاستجابة	4.07	0.71	مرتفع
2.5	التعاطف	4.19	0.60	مرتفع

أما الاستجابة فقد حصلت على أدنى متوسط (4.07) رغم بقاءه ضمن المستوى المرتفع، مما يدل على حاجة البنك إلى تعزيز سرعة تجاوبه مع متطلبات العملاء. وبشكل عام، فإن النتائج تُظهر أن التكنولوجيا المالية أسهمت بشكل ملحوظ في رفع جودة الخدمات المصرفية الإسلامية لدى البنك الإسلامي الأردني، حيث يعكس تقارب الانحرافات المعيارية (0.54-0.71) تجانساً جيداً في آراء العملاء.

يوضح الجدول (6) أن تقييمات العملاء جاءت جميعها ضمن المستوى المرتفع، حيث بلغ المتوسط العام للتكنولوجيا المالية (4.38) وهو ما يشير إلى إدراك إيجابي واضح لدى العملاء لأثر هذه التكنولوجيا في تطوير الخدمات المصرفية. كما أن جودة الخدمات المصرفية حققت متوسطاً مرتفعاً (4.25)، الأمر الذي يعكس رضا العملاء عن مستوى الخدمة المقدمة. وبالنظر إلى الأبعاد الفرعية للجودة، تصدّر بُعد الأمان (4.45) باعتباره الأعلى، وهو ما يعكس ثقة العملاء العالية في المعاملات المصرفية الإسلامية. تلاه بُعد الملموسية (4.37) الذي يعكس رضا العملاء عن البيئة المادية ومظاهر الخدمة.

اختبار فرضيات الدراسة" فيما يلي نتائج اختبار

الفرضيات

الجدول رقم (7) نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

(ANOVA)			Model Summery		(Coefficient)			الفرضية
Sig	DF	F المحسوبة	(R2)	(R)	(Sig)	المحسوبة T	B	
0.000	399	553.253	.582	.763	0.000	4.686	.710	H0
					0.000	23.521	.808	التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية
0.000	399	318.344	.444	.667	0.000	2.471	.509	H01
					0.000	17.842	.834	التكنولوجيا المالية والاعتمادية
0.000	399	600.588	.601	.776	0.712	.370	.065	H02
					0.000	24.507	.983	التكنولوجيا المالية والملموسية
0.000	399	419.404	.513	.716	0.000	4.283	.774	H03
					0.000	20.479	.839	التكنولوجيا المالية والأمان
0.000	399	149.945	.274	.523	0.000	4.340	1.070	H04
					0.000	12.245	.684	التكنولوجيا المالية والاستجابة
0.000	399	260.042	.395	.629	0.000	5.919	1.131	H05
					0.000	16.126	.698	التكنولوجيا المالية والتعاطف

تشير نتائج اختبار الفرضيات الواردة في الجدول (7) إلى وجود أثر دال إحصائياً للتكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية الإسلامية في البنك الإسلامي الأردني عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ). فقد أظهرت النتائج قوة ارتباط مرتفعة ( $R = 0.763$ ) وتفسيرًا جيدًا للتباين ( $R^2 = 0.582$ )، كما أن قيمة ( $F$ ) بلغت 553.253 وكانت دالة إحصائياً. أما الفرضيات الفرعية فجميعها رُفِضت أيضاً، إذ بينت النتائج أن للتكنولوجيا المالية أثراً معنوياً على أبعاد جودة الخدمة: الاعتمادية ( $R^2 = 0.444$ ,  $T = 17.842$ ,  $Sig = 0.000$ )، الملموسية ( $R^2 = 0.601$ ,  $T = 24.507$ ,  $Sig = 0.000$ )، الأمان ( $R^2 = 0.513$ ,  $T = 20.479$ ,  $Sig = 0.000$ )، الاستجابة ( $R^2 = 0.274$ ,  $T = 12.245$ ,  $Sig = 0.000$ )، والتعاطف ( $R^2 = 0.395$ ,  $T = 12.245$ ,  $Sig = 0.000$ ). وبذلك يتضح أن التكنولوجيا المالية أسهمت بشكل جوهري في تحسين مختلف جوانب جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر العملاء، مع ملاحظة أن أعلى أثر كان على بعد الملموسية ( $R^2 = 0.601$ ) والأمان ( $R^2 = 0.513$ )، بينما كان الأثر الأقل على الاستجابة ( $R^2 = 0.274$ ). وانطلاقاً من ذلك، توصلت الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية قد ساهمت بشكل فاعل في تطوير الأداء المصرفي للبنك الإسلامي الأردني، سواء على مستوى كفاءة الخدمات، أو مستوى رضا العملاء وثقتهم، مما يعزز من أهمية توسيع وتحديث الخدمات الرقمية في البنوك الإسلامية مستقبلاً.

## الخاتمة

أظهرت نتائج الدراسة أن البنك الإسلامي الأردني قد حقق مستويات مرتفعة في توظيف التكنولوجيا المالية، حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المتغير (4.38)

مما دلّ على أن العملاء كانوا راضين بشكل عام عن الخدمات الرقمية المقدمة، كما تبين أن جودة الخدمات المصرفية في البنك جاءت مرتفعة بمتوسط عام بلغ (4.25)، وهو ما يعكس تطور البنك في تقديم خدمة مصرفية متقدمة قائمة على أحدث تقنيات التكنولوجيا المالية. وتحليل أبعاد جودة الخدمة المصرفية، تبين أن بُعد "الأمان" كان الأعلى من حيث تقييم العملاء بمتوسط (4.45)، تلاه بُعد "الملموسية" بمتوسط (4.37)، ثم "التعاطف" (4.19)، و"الاعتمادية" (4.16)، بينما جاء بُعد "الاستجابة" في المرتبة الأخيرة بمتوسط (4.07)، رغم أنه لا يزال ضمن المستوى المرتفع. عكست هذه النتائج ثقة العملاء في سلامة وأمان العمليات المصرفية الرقمية، مع الحاجة إلى تطوير سرعة وفاعلية استجابة البنك لاحتياجاتهم الرقمية. أما فيما يتعلق بفرضيات الدراسة، فقد أثبتت نتائج تحليل الانحدار البسيط وجود أثر ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية. حيث فسّر متغير التكنولوجيا المالية ما نسبته (58.2%) من التباين في جودة الخدمات المصرفية، بينما بلغ معامل التأثير (0.808)، مما أشار إلى تأثير كبير ومباشر لهذا المتغير. كما تم إثبات وجود أثر معنوي للتكنولوجيا المالية على كل بعد من أبعاد جودة الخدمات، حيث بلغت نسبة التأثير على "الملموسية" (60.1%)، و"التعاطف" (62.9%)، و"الأمان" (51.3%)، و"الاعتمادية" (44.4%)، و"الاستجابة" (27.4%). وانطلاقاً من ذلك، توصلت الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية قد ساهمت بشكل فاعل في تطوير الأداء المصرفي للبنك الإسلامي الأردني، سواء على مستوى كفاءة الخدمات، أو مستوى رضا العملاء وثقتهم، مما يعزز من أهمية توسيع وتحديث الخدمات الرقمية في البنوك الإسلامية مستقبلاً.

## قائمة المراجع

### المراجع باللغة العربية:

- أوبكر علي هيو ، مصطفى رسول بهلين،(2022) خدمات وأدوات التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية مجلة جامعة التنمية البشرية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة التنمية البشرية السليمانية، اقليم كردستان العراق المجلد 08، العدد 03.
- أوسو، خيرى علي & الشكر، لؤي لطيف بطرس. (2008). تقييم مستوى جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبائن : دراسة استطلاعية لآراء عينة من زبائن مصارف مدينة دهوك. مجلة تنمية الرافدين، مج. 30، ع. 89.
- ابن منظور، لسان العرب، (1984)، دار المعارف، الطبعة الثانية، مادة "جود".
- البواعنة مشير سعود، العفيف محمد علي مصطفى، (2022)، تأثير التكنولوجيا المالية على الاحتفاظ بالعملاء في البنوك الإسلامية في الأردن، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، المفرق.
- البنك الإسلامي الأردني، التقرير السنوي، 2016-2024.
- البنك الإسلامي الأردني، الموقع الرسمي: <https://www.jordanislamicbank.com/ar>
- البنك المركزي الأردني، نظام المدفوعات في الأردن، 2016-2024.
- بن صدقة حمزة؛ جبارة مراد، (2021)، "الصيرفة المستدامة كمدخل لدعم التحول الرقمي في القطاع المصرفي في ظل تداعيات جائحة فيروس كورونا COVID-19"، مجلة دراسات وأبحاث، المجلد 13، العدد 5، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر.
- بوغار، صبرينة، ومجاوي، حسين حسان تراري. (2022). تطبيق التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية:

### التوصيات: بناءً على ما توصلت إليه

الدراسة من نتائج، يوصي البحث بما يلي:

1. تعزيز تطبيقات التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية، مع الاستمرار في تحديث وتطوير الخدمات الرقمية بما يتماشى مع التطورات التكنولوجية العالمية، لا سيما في مجالات الذكاء الاصطناعي، وسلسلة الكتل (Blockchain)، والبيانات الضخمة.
2. التركيز على بُعد الاستجابة، كونه سجل أقل متوسط مقارنة ببقية الأبعاد، من خلال تطوير آليات أسرع وأكثر فاعلية للرد على استفسارات وشكاوى العملاء الرقمية.
3. لتعلم من تجارب الدول العربية في مجال الصيرفة الإسلامية الرقمية والاعتماد عليها كمحفز خاصة السعودية والإمارات وغيرها من الدول الإسلامية كماليزيا التي خاضت أشواط في هذا المجال.
4. تعزيز الجانب الأمني والشفافية في الخدمات المصرفية الرقمية لضمان حماية بيانات العملاء وبناء ثقة دائمة في البيئة الإلكترونية.
5. تبني نماذج FinTech إسلامية مبتكرة تتماشى مع الشريعة الإسلامية، مع توسيع خدمات الإقراض الجماعي، والإدارة الرقمية للثروات، ومنصات التمويل، بما يخلق فرصاً مالية شاملة وعادلة.
6. تكرار الدراسات الميدانية بشكل دوري لمراقبة تأثير التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية، مما يساعد في اتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على بيانات واقعية ومحدثة.



- دراسة حالة بنك بوبيان الإسلامي. مجلة الميادين الاقتصادية، 5(1).
- بوصالح سفيان، (2023)، "إدارة جودة الخدمات البنكية: مدخل استراتيجي"، مجلة كلية العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم تجارية، جامعة أبوبكر بلقايد تلمسان، المجلد 19، العدد 1.
- تيسير العفشيات العجاردة (2013) التسويق المصرفي، 2، عمان دار الحامد للنشر والتوزيع.
- ثامر أسامة، (2022)، "التكنولوجيا المالية كآلية لتطوير خدمات مالية مصرفية في ظل أزمة كوفيد-19"، أعمال الملتقى الدولي: التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي الرقمي في ظل أزمة كورونا، الجزائر، سبتمبر.
- حدادة فريدة، لونيسي محمد (2023) دور الاستثمار التكنولوجي في تطوير الصناعة المالية المعاصرة (الواقع الأبعاد) كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف، الجزائر .
- حرفوش سعيدة، (2019)، "التكنولوجيا المالية: صناعة واعدة في الوطن العربي"، مجلة آفاق علمية، المجلد 11، العدد 3، جامعة تلمسان، الجزائر.
- درويش، مروان جمعة محمد 2018. انعكاسات استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة المصرفية على تحسين أداء البنوك العاملة في فلسطين. مجلة الاقتصاد و المالية، مج. 4، ع. (2).
- ذهبية لطرش، سمية حراق، (2020)، "واقع التكنولوجيا المالية في الدول العربية وأهميتها في تعزيز الشمول المالي"، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 5، العدد 2.
- رشوان عبد الرحمن محمد قاسم زينب عبد الحفيظ (2023) أثر استخدام التكنولوجيا المالية (FINTECH) على دعم الميزة التنافسية للبنوك المجلة الأكاديمية للعلوم الاجتماعية الأكاديمية الدولية للهندسة وعلوم الإعلام، 1 (2).
- زقاي حميدي رماس، (2019)، "مستوى الجودة وأثرها على الميزة التنافسية: دراسة حالة وكالة أوريدو بولاية سعيدة"، مجلة دراسات اقتصادية.
- سلامي جميلة، بوشي يوسف، (2019)، "التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر"، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد 10، العدد 2، جامعة الوادي، الجزائر.
- السعيد دية، إبراهيم قعيد (2021) واقع تطبيق التسويق بالعلاقات في البنوك ومدى مساهمته في تحسين جودة الخدمة المصرفية - دراسة مجموعة من البنوك التجارية بالمسيلة مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية المجلد 07 (العدد 01)، الجزائر: جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- سهير ونجود بن الساسي، بوطبخ، (2020)، دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، رسالة ماجستير، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل.
- الشاطر عثمان، (2020)، "تطورات التقنية المالية وأثرها على التعليم المالي الإسلامي"، مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد الإسلامي، المجلد 33، العدد 3.
- شحاتة محمد موسى علي، (2019)، "نموذج محاسبي مقترح للإفصاح عن معلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتکز لتعزيز الشمول المالي"، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات، مصر.
- شحادة مها خليل، (2022)، "التحول الرقمي والتكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية: دراسة في المصالح والمفاسد"، مجلة بيت المشورة، العدد 17، قطر.
- بوري صراح، براهيم آسية، (2023)، "التكنولوجيا المالية كآلية لتطبيق وتعزيز الشمول المالي: دراسة ميدانية على عملاء البنك الوطني الجزائري BNA"، مجلة نعم البشائر الاقتصادية، المجلد 9، العدد 1.
- صليحة فلاق، سامية شارفي، (2020)، "دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالعالم

- العربي: تجربة مملكة البحرين"، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 12، العدد 4.
- طلحي كوثر، زوادي نهاد جوان، (2023)، "دور ابتكارات التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية الإسلامية: بيت التمويل الكويتي نموذجاً"، مجلة دراسات في المالية الإسلامية والتنمية، المجلد 4، العدد 1.
- عماني لمياء، حمدوش وفاء، (2017)، "نموذج الأعمال وخلق القيمة في شركات التكنولوجيا المالية"، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 1، العدد 1.
- عمران، عبد الحكيم، جعيل، جمال (2020). التكنولوجيا المالية الحديثة وآثارها على البنوك والمؤسسات المالية. مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، 4(1).
- عياش زبير، فنازي فطيمة الزهراء، مطلاوي إيمان، (2020)، "دراسة تحليلية لواقع التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية العربية: تطبيقات البلوك تشين نموذجاً"، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 5، العدد 1.
- فضيلة شيروف، (2010)، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة بعض بنوك الجزائر، رسالة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
- قوجيل محمد و قرزيز نبيلة (2021). استخدامات التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية الإسلامية تجربة المصارف السعودية مجلة الميادين الاقتصادية، المجلد 4 ، العدد 1.
- مارمور (2019)، فينتك الابتكارات المالية التقنية، مؤسسة الكويت للتقدم العلمي، الكويت.
- مطاي عبد القادر، (2013)، "متطلبات إرساء التكنولوجيا المصرفية في دعم الذكاء التنافسي بالبنوك الجزائرية"، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 10.
- مليكة بن علقمة، يوسف سائحي، (2018)، "دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية"،
- مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 7، العدد 3.
- المغربي، عائشة عادل صالح (2024). التكنولوجيا المالية وأثرها في الخدمات المالية الإسلامية مجلة الآداب مجلد 12، عدد 3.
- المانسبع رابح أمين، (2022)، "آليات رقمنة الخدمات المالية والمصرفية لإرساء الشمول المالي الرقمي: اعتماد ابتكارات التكنولوجيا المالية كسبيل"، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 16، العدد 3، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر.
- وهيبة عبد الرحيم، أشواق بن قدور، (2018)، "توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 7، العدد 3.
- الوادي محمود نزال عبد الله، سمحان حسين، (2014)، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية، ط2، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

### المراجع باللغة الإنجليزية:

- Arner, D. W., Barberis, J., & Buckley, R. P. (2015). The evolution of FinTech: A new post-crisis paradigm? *University of Hong Kong, Faculty of Law Research Paper No. 2015/047; UNSW Law Research Paper No. 2016-62. DOI: 10.2139/ssrn.2676553*
- Awoke, H. M. (2015). Service quality and customer satisfaction: Empirical evidence from saving account customers of banking industry. *European Journal of Business and Management, 7*(1).
- Bates, R. (2017). *Banking on the future: An exploration of fintech and the consumer interest*. Consumers International.

Al-Shāṭir, 'U. (2020). Tatawwurāt al-tiqniyah al-māliyah wa-atharuhā 'alā al-ta'lim al-mālī al-islāmī. *Journal of King Abdulaziz University: Islamic Economics*, 33(3).

Al-Wādī, M. N. 'A., & Samaḥān, Ḥ. (2014). *Idārat al-jawdah al-shāmilah fī al-khidamāt al-maṣrifīyah* (2nd ed.). Amman: Dār Ṣafā'.

Bin Ṣadqah, Ḥ., & Jabbārah, M. (2021). Al-ṣīrfah al-mustadāmah ka-madkhal li-da'm al-taḥawwul al-raḡamī fī al-qitā' al-maṣrifī fī zill tadā'iyāt jā'iḥat firūs Corona (COVID-19). *Dirasāt wa Abḥāth Journal*, 13(5), University of Ziyān 'Āshūr-Djelfa, Algeria.

Buṣālīḥ, S. (2023). Idārat jawdat al-khidamāt al-bankīyah: madkhal istrātījī. *Journal of the Faculty of Economic Sciences, Management and Commercial Sciences (Tlemcen)*, 19(1).

Bwghār, Ṣabrīnah, wmiḡawy, Ḥusayn Ḥassān trāry. (2022). Taṭbīq al-tiknūlūjiyā al-māliyah fī al-bunūk al-islāmīyah : dirāsah ḥālat Bank bwbyān al-islāmī. Majallat al-mayādīn al-iqtisādīyah, 5 (1).

Dhahabīyah, L., & Ḥarrāq, S. (2020). Wāqī' al-tiknūlūjiyā al-māliyah fī al-dawl al-'Arabīyah wa-aḥammiyyatuhā fī ta'zīz al-shumūl al-mālī. *Al-Buḥūth al-Iqtisādīyah al-Mutaqaddimah Journal*, 5(2).

Darwīsh, M. J. M. (2018). In'ikāsāt istikhdām al-tiknūlūjiyā al-ḥadīthah fī taqdīm

International Organization for Standardization. (1986). *Quality management and quality assurance—Vocabulary (ISO 8402)*. Geneva: ISO.

Llorca, M. (2017). Les banques aux prises avec les fintech. *Journal de l'économie politique* (France) .

Sofia, K. (2017). The rise of Islamic fintech: A ready-made ESG option. *Sur* .

## Translation of Arabic

## References

Abwbkr 'Alī Hīwā, Muṣṭafá Rasūl bhlyn, (2022) khidmāt wa-adawāt al-tiknūlūjiyā al-māliyah fī al-maṣārif al-islāmīyah Majallat Jāmi'at al-tanmiyah al-basharīyah, Kullīyat al-Idārah wa-al-iqtisād, Jāmi'at al-tanmiyah al-basharīyah al-Sulaymānīyah, Iqlīm Kūrdistān al-'Irāq al-mujallad 08, al-'adad 03.

Al-Bu'ānah, M. S., & Al-'Afīf, M. 'A. M. (2022). *Ta'thīr al-tiknūlūjiyā al-māliyah 'alā al-ḥtīrāz bi-l-'umla'* fī al-bunūk al-islāmīyah fī al-Urdun (Master's thesis). Āl al-Bayt University, Al-Mafraq.

Al-Mansba', R. A. (2022). Āliyat raqamnah al-khidamāt al-māliyah wa-l-maṣrifīyah li-irsā' al-shumūl al-mālī al-raḡamī: i'timād ibtikārāt al-tiknūlūjiyā al-māliyah ka-sabīl. *Dirāsāt Iqtisādīyah Journal*, 16(3), Univ. of Ziyān 'Āshūr, Djelfa.

- Marmour. (2019). Fintech al-ibtikārāt al-māliyah al-taqniyah. Mu'assasat al-Kuwayt li-l-Taqaddum al-ʿIlmī, Kuwait.
- Maṭāy, 'A. al-Q. (2013). Mutalabāt irsā' al-tiknūlūjiyā al-maṣrifīyah fī da'm al-dhakā' al-tanafusī bi-l-bunūk al-Jazā'irīyah. *Al-Akādīmīyah li-Dirāsāt al-Ijtīmā'īyah wa-l-Insānīyah Journal*, (10).
- Al-Maghribī, 'A. 'A. Ş. (2024). Al-tiknūlūjiyā al-māliyah wa-atharuhā fī al-khidāmāt al-māliyah al-islāmīyah. *Majallat al-Ādāb*, 12(3).
- Qujīl, M., & Qarīzīz, N. (2021). Istikhdāmāt al-tiknūlūjiyā al-māliyah fī al-ṣinā'ah al-maṣrifīyah al-islāmīyah tajribat al-maṣārīf al-Sa'ūdīyah. *Majallat al-Mayādīn al-Iqtisādīyah*, 4(1).
- Rashwān, 'A. R. M., & Zaynab 'A. H. (2023). Athar istikhdām al-tiknūlūjiyā al-māliyah (FINTECH) 'alā da'm al-mīzah al-tanafusīyah li-l-bunūk. *Al-Majallah al-Akādīmīyah li-l-'Ulūm al-Ijtīmā'īyah*, 1 (2).
- Salāmī, J., & Būshī, Y. (2019). Al-taḥawwul al-raḡamī bayn al-ḡarūrah wa-l-makhāṭir. *Al-'Ulūm al-Qānūnīyah wa-l-Siyāsīyah Journal*, 10(2), Univ. of El-Oued, Algeria.
- Ṣalīḥah, F., & Sāmīyah, Sh. (2020). Dawr ṣinā'at al-tiknūlūjiyā al-māliyah fī ta'zīz al-shumūl al-mālī bi-l-'Ālam al-'Arabī: tajribat Mamlakat al-Baḥrayn. *Al-'Ulūm al-Ijtīmā'īyah wa-l-Insānīyah Journal*, 12(4).
- al-khidmah al-maṣrifīyah 'alā taḥṣīn adā' al-bunūk al-ʿāmilah fī Filastīn. *Majallat al-Iqtisād wa-l-Māliyah*, 4(2).
- Faḍīlah, Sh. (2010). *Athar al-taswīq al-iliktrūnī 'alā jawdat al-khidamāt al-maṣrifīyah: dirāsah ḥālah ba'd bunūk al-Jazā'ir* (Master's thesis). Univ. Mentūrī, Constantine, Algeria.
- Ḥarfūsh, S. (2019). Al-tiknūlūjiyā al-māliyah: ṣinā'ah wā'idah fī al-waṭan al-'Arabī. *Āfāq 'Ilmīyah Journal*, 11(3), Univ. of Tamanrasset, Algeria.
- I Ibn Manzūr. (1984). *Lisān al-'Arab* (2nd ed.). Cairo: Dār al-Ma'ārif. Entry "Jūd".
- 'Iyāsh, Z., Fanāzī, F. al-Z., & Maṭlāwī, Ī. (2020). Dirāsah taḥlīlīyah li-wāqi' al-tiknūlūjiyā al-māliyah fī al-bunūk al-islāmīyah al-'Arabīyah: taṭbīqāt al-blockchain anmūdhan. *Iqtisād al-Mā' wa-l-A'māl Journal*, 5(1).
- Osu, Khayrī Alī, & Al-Shukr, Lu'ayy Laṭīf Butrus. (2008). Taqyīm mustawā jawdat al-khidamāt al-maṣrifīyah min wajhat naẓar al-zubānā': Dirāsah istiṭlā'īyah li-.ara' aynah min zabā'in maṣārīf Madīnat Duhok *Tanmīyat al-Rāfidayn Journal*, 30(89).
- Malīkah, B. 'A., & Yūsuf, S. (2018). Dawr al-tiknūlūjiyā al-māliyah fī da'm qīṭā' al-khidamāt al-māliyah wa-l-maṣrifīyah. *Al-Ijtihād li-Dirāsāt al-Qānūnīyah wa-l-Iqtisādīyah Journal*, 7(3).

maṣrifīyah fī zill azmat COVID-19. In *Proceedings of the International Forum: FinTech as a Mechanism for Enhancing Digital Financial Inclusion in the COVID-19 Crisis* (Algeria, September).

‘Umānī, L., & Ḥamdūsh, W. (2017). Namūdḥaj al-a‘māl wa-khalq al-qīmah fī sharikāt al-tiknūlūjiyā al-māliyah. *Al-‘Ulūm al-Idāriyah wa-l-Māliyah Journal*, 1(1).

Wahība ‘Abd al-Raḥīm, & Ashwāq Bin Qadūr. (2018). Tawajjuhāt al-tiknūlūjiyā al-māliyah ‘alā ḥawāṭir tajārib sharikāt nājiḥah. *Al-Ijtihād li-Dirāsāt al-Qānūniyah wa-l-Iqtisādīyah Journal*, 7(3).

Zuqāy, Ḥ. R. (2019). Mustawā al-jawdah wa-atharuhā ‘alā al-mīzah al-tanafusīyah: dirāsah ḥālāh Wikālat Ooredoo bi-Wilāyat Sa‘īdah. *Dirāsāt Iqtisādīyah Journal*.

Ṣarāḥ, B., & Barāḥīmī, Ā. (2023). Al-tiknūlūjiyā al-māliyah ka-ālīyah li-taṭbīq wa-ta‘zīz al-shumūl al-mālī: dirāsah maydāniyah ‘alā ‘umlā’ al-Bank al-Waṭanī al-Jazā’irī (BNA). *Al-Bashā’ir al-Iqtisādīyah Journal*, 9(1).

Shaḥādhah, M. K. (2022). Al-taḥawwul al-raḥmī wa-l-tiknūlūjiyā al-māliyah fī al-maṣārīf al-islāmīyah: dirāsah fī al-maṣālīḥ wa-l-mafāsīd. *Bayt al-Mashūra Journal*, 17, Qatar.

Shaḥāṭah, M. M. ‘A. (2019). Namūdḥaj muḥāsabī muqtarah li-l-ifṣāḥ ‘an ma‘lūmāt ibtikārāt al-tiknūlūjiyā al-māliyah ka-murtakaz li-ta‘zīz al-shumūl al-mālī. *Faculty of Commerce, University of Sadat City*.

Suhīr, & Njūd Bin al-Sāsī, & Būṭbakh. (2020). *Dawr ṣinā‘at al-tiknūlūjiyā al-māliyah fī ta‘zīz al-shumūl al-mālī fī al-dawl al-‘Arabīyah* (Master’s thesis). Univ. Muḥammad al-Ṣiddīq Bin Yaḥyā – Jijel.

Ṭalḥī, K., & Zuwādī, N. J. (2023). Dawr ibtikārāt al-tiknūlūjiyā al-māliyah fī taṭwīr al-khidamāt al-māliyah al-islāmīyah: Bayt al-Tamwīl al-Kuwaytī anmūdḥajan. *Dirāsāt fī al-Māliyah al-Islāmīyah wa-l-Tanmīyah Journal*, 4(1).

Taysīr al-‘Afīshāt al-‘Ajārmah. (2013). *Al-Taswīq al-maṣrifī* (2nd ed.). Amman: Dār al-Ḥāmid.

Thāmir, U. (2022). Al-tiknūlūjiyā al-māliyah ka-ālīyah li-taṭwīr khidamāt māliyah