

The impact of the digital economy on enhancing the quality of banking services an application study on Islamic banks operating in Jordan

Mohammed Bouazza
Mohamed I University, bouazza.md@gmail.com

Amer AlSsaideh
Mohamed I University, amer.abbadi@yahoo.com

Follow this and additional works at: <https://digitalcommons.aaru.edu.jo/albalqa>

Recommended Citation

Bouazza, Mohammed and AlSsaideh, Amer () "The impact of the digital economy on enhancing the quality of banking services an application study on Islamic banks operating in Jordan," *Al-Balqa Journal for Research and Studies* **البلقاء للبحوث والدراسات**: Vol. 26: Iss. 1, Article 6.
Available at: <https://digitalcommons.aaru.edu.jo/albalqa/vol26/iss1/6>

This Article is brought to you for free and open access by Arab Journals Platform. It has been accepted for inclusion in Al-Balqa Journal for Research and Studies **البلقاء للبحوث والدراسات** by an authorized editor. The journal is hosted on [Digital Commons](#), an Elsevier platform. For more information, please contact rakan@aar.edu.jo, marah@aar.edu.jo, u.murad@aar.edu.jo.

أثر تطبيق الاقتصاد الرقمي على تعزيز جودة الخدمات المصرفية دراسة تطبيقية على البنوك الإسلامية العاملة في الأردن

محمد بوعزة¹، عامر عبد الرؤوف السعايدة^{2*}

¹ جامعة محمد الأول في وجة، المملكة المغربية، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية

² جامعة محمد الأول، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية

* رقم الهاتف 00212615759139، البريد الإلكتروني: amer.abbadi@yahoo.com

المخلص

هدفت هذه الدراسة قياس وتحليل أثر تطبيق الاقتصاد الرقمي على تعزيز جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن، وقد تكوّن مجتمع الدراسة من أربعة بنوك إسلامية عاملة في الأردن، وطوّر الباحث استبانة استخدمها كأداة لجمع بيانات الباحثين، ونُفذت الدراسة على عينة بلغت قوامها (200) موظف، وقد استخدم المنهج الاستنباطي والاستقرائي، وأفضت الدراسة إلى أنّ المستوى العام لمجالات تطبيق الاقتصاد الرقمي في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن بمستوى مرتفع وبمتوسط حسابي (3.67) وثبتت الأثر ذو الدلالة الإحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) لأبعاد تطبيق الاقتصاد الرقمي على جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن، وجاءت العلاقة متوسطة ما بين تطبيق الاقتصاد الرقمي وتعزيز جودة الخدمات المصرفية. وقد أوصت الدراسة بتأسيس وإنشاء دائرة معنية بالاقتصاد الرقمي، ومتابعة آخر مستجدات الاقتصاد الرقمي المصرفي وتطوراتها لتطوير الخدمات المصرفية وتحسينها، وتطوير برامج يقطعة للمراقبة المستمرة والدائمة لأنظمة وتقنيات الاقتصاد الرقمي للتأكد من سلامة تدفق البيانات وسريتها وأمانها.

الكلمات المفتاحية

اقتصاد المعرفة، الأردن، الاقتصاد الرقمي، البنك الرقمي، البنوك الإسلامية، جودة الخدمات المصرفية.



The impact of the digital economy on enhancing the quality of banking services an application study on Islamic banks operating in Jordan

Mohammed Bouazza¹ & Amer Abdel Ra'ouf Alssaideh^{2*}

^{1,2} Mohamed I University

*00212615759139, amer.abbadi@yahoo.com

Abstract

This study aims at measuring and analyzing the impact of the application of the digital economy on improving the quality of banking services for Islamic banks operating in Jordan. The study consisted of four Islamic banks operating in Jordan. Pending the implementation of the study in the field, the researcher developed a questionnaire that he used as an instrument to collect data from the researchers. The study was conducted on a sample of 200 employees, using the deductive and inductive method. The study concluded that the general level of digital economy application areas in Islamic banks operating in Jordan is at a high level, with an arithmetic mean (3.67), and the statistically significant effect at the level ($0.05 \geq \alpha$) of the dimensions of applying the digital economy on the quality of banking services in Islamic banks operating in Jordan was demonstrated. The relationship between the application of the digital economy and the enhancement of the quality of banking services was moderate. The study recommends the establishment and development of a digital economy department and tracking the latest developments and evolution of the digital economy in banking to develop and improve banking services, as well as the development of vigilance programs to continuously and permanently monitor the systems and technologies of the digital economy to ensure the integrity, integrity, confidentiality and security of data flow.

Key words

Digital Bank, Islamic Banks, Jordan, Quality of banking services, The digital economy, The knowledge economy.

المقدمة

أدى التطور الهائل الذي شهده هذا القرن خصوصاً في بدايات العقد الثاني منه، وتحديداً فيما يتعلق بالبرمجيات والتقنيات الرقمية، إلى جعل المنظمات المصرفية أكثر يقظة لأهمية مواكبة هذا التطور لما له من أثر على تعزيز جودتها المصرفية، والتي ستسهم في تحقيق مركز تنافسي فريد، بالإضافة إلى أنه سينعكس ذلك على الأرباح بالتزامن مع الحفاظ أو التوسع في الحصول على الحصة السوقية.

وقد أضحت الاقتصاد الرقمي اليوم الداعم الأساسي للأعمال المصرفية الإلكترونية، والذي يستدعي من البنوك الإسلامية العاملة في الأردن الالتزام بتنفيذ ومواكبة تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تعتبر في الوقت الراهن شرطاً أساسياً لزيادة القدرة التنافسية للبنوك الإسلامية العاملة في الأردن، وللحفاظ على وجودها في السوق، وقد سارعت البنوك الإسلامية العاملة في الأردن بإدخال التقنيات الجديدة في أنظمتها كافة؛ فلا شك أنّ البرمجيات والتقنيات الرقمية الجديدة ستطوّر الخدمات المصرفية لديها على المستويات كافة وفي كل الاتجاهات.

وتعتبر عملية تجويد الخدمة المصرفية في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن، سلاحاً قوياً يساعدها على تحقيق الميزة التنافسية في القطاع المصرفي بشكل عام، وتقديم خدمات مميزة للعملاء بغية تحقيق رضاهم عن أداء البنك، لأن الاقتصاد الرقمي يمثل لها الورقة الراحبة في عالم المال والأعمال، وهو سبب مهم لتحقيق الكفاءة العالية لأنشطة وعمليات المصارف لجذب عملاء جدد والمحافظة على العملاء الحاليين وخاصة مع دخول عصر الرقمنة.

واليوم، نجد أنّ البنوك الإسلامية العاملة في الأردن تتسابق نحو الاستفادة من فرص السوق من خلال مواكبة التقنيات الرقمية لسعيها نحو خلق مزايا تنافسية في قطاع البنوك، وقد تبين أنّ البرمجيات والتقنيات الجديدة التي تصب في اتجاه تغيير وتطوير وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء تهدف إلى تعزيز الميزة التنافسية لديها. وقد جاءت هذه الدراسة لإبراز أثر تطبيق الاقتصاد الرقمي على تعزيز جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن.

أهمية الدراسة

تتجلى أهمية الدراسة كونها توضح أثر تطبيق الاقتصاد الرقمي على تعزيز جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن* من خلال الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والبرمجيات والتقنيات الرقمية، ومواكبة جميع التطورات الرقمية التي تخص الخدمات المصرفية في القطاع المالي والمصرفي، فضلاً عن ما توفّره من فرص للتفوق التنافسي والإبداع والابتكار. كما أنّ هذا البحث يُسلط الضوء على البنوك الإسلامية العاملة في الأردن التي أدركت مبكراً أهمية أثر تطبيق الاقتصاد الرقمي على تعزيز جودة الخدمات* المصرفية لتكون مواكبة للتطورات الرقمية على صعيد العمل المصرفي الإسلامي.

مشكلة الدراسة

تتلخص مشكلة الدراسة في أنّ تعامل البنوك الإسلامية العاملة في الأردن بالاقتصاد الرقمي يعتبر تعاملاً ذا طبيعة حساسة جداً وخطير للغاية، تتطلب وسائل أكثر حماية وأماناً جزاء تنفيذ المعاملات باستخدام التقنيات الرقمية خصوصاً أنّ هذه المعاملات تتضمن البيانات والحسابات الشخصية لعملائها. وقد برزت الحاجة للتعامل بهذه التقنيات نتيجة الثورة الرقمية التي فرضت نفسها على معظم المجالات بشكل عام، والقطاع المصرفي بشكل خاص نتيجة للتطور التكنولوجي الهائل والعولمة وانفتاح السوق. لذا فإنّ تطبيق الاقتصاد الرقمي في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن هو ضرورة ملحة في ظل عصر الرقمنة لتقديم خدمات مصرفية متطورة للعملاء، ولدورها الكبير في خلق الميزة وتعزيز جودة الخدمات المصرفية. فقد أصبح تطبيق الاقتصاد الرقمي من أهم المرتكزات التي يُعتمد عليها لتحقيق سبق تنافسي فريد على صعيد جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن. ومن هنا، تنبع مشكلة الدراسة المتمثلة في معرفة مدى إدراك البنوك الإسلامية العاملة في الأردن لأهمية التقنيات الرقمية في تعزيز جودة الخدمات المصرفية لعملائها.

أهداف الدراسة

الهدف الرئيس من هذه الدراسة هو التعرف على أثر تطبيق الاقتصاد الرقمي على تعزيز الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن، وهذا يتم من خلال عدة أهداف، هي:

- التعرف على الاقتصاد الرقمي في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن.

- اختبار العلاقة بين مجالات تطبيق الاقتصاد الرقمي ومجالات تعزيز جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن.
 - قياس أثر تطبيق الاقتصاد الرقمي وتحليله على تعزيز جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن.
- وبالاعتماد على ما تم طرحه في الدراسات السابقة آنفة الذكر. واستخدمت الدراسة مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) وطلب من المستجيبين من عينة الدراسة وضع اختيارهم الذي يُعبّر عن رأيهم بحسب درجات المقياس الواردة آنفاً.

أسئلة الدراسة

- ما أثر تطبيق الاقتصاد الرقمي على تعزيز جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن؟
- ما مستوى تطبيق رقمنة خدمة العملاء في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن؟
- ما مستوى تطبيق رقمنة العمليات الداخلية في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن؟
- ما مستوى تطبيق رقمنة نماذج الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية* العاملة* في الأردن؟

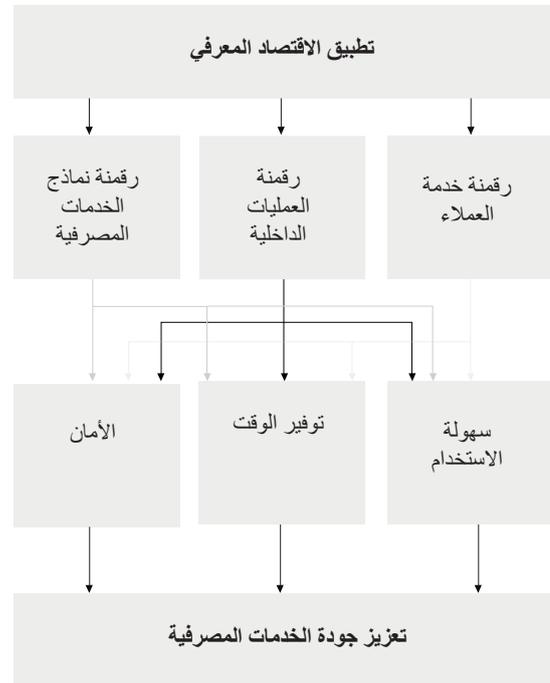
منهج الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة على كل من المنهج الاستنباطي في تحديد مشكلة الدراسة وأهدافها وعرض الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع الدراسة والعمل على تحليلها، وبينما اعتمد على المنهج الاستقرائي في الجانب التطبيقي للدراسة الذي تم الاعتماد عليه في وضع فرضياتها، وتحديد العلاقة بين المتغيراتها واختبارها والحصول على الاستنتاجات، وكما اعتمد الباحث على المنهج الاستقرائي في جمع البيانات والمعلومات والحقائق المتعلقة بموضوع الدراسة كما هي على أرض الواقع، ومن ثم تحليلها وتفسيرها وذلك باستخدام الاستبانة كأداة للدراسة.

واستند الباحث في بناء نموذج الدراسة بالاعتماد على دراسة (خميس، 2021). وكما تم تبني المقاييس للمتغير المستقل تطبيق الاقتصاد الرقمي وأبعاده رقمنة خدمة العملاء، ورقمنة العمليات الداخلية، ورقمنة نماذج الخدمات المصرفية بالاستناد إلى دراستي (خميس، 2021) و(العبادي، 2020)، وللمتغير التابع تعزيز جودة الخدمات المصرفية وأبعاده سهولة الاستخدام، وتوفير الوقت، والأمان بالاستناد إلى دراستي حداد (2015) والحاج (2013). وبعد ذلك تم تطوير أداة الدراسة الاستبانة كأداة لجمع المعلومات متضمنة المقاييس التي طورت من خلال استقراء الأبعاد العلمية المتضمنة لمتغيراتها،

نموذج الدراسة

قام الباحث ببناء وتصميم نموذج الدراسة في ضوء مراجعة بعض الدراسات السابقة وبالاستناد إلى دراسة (خميس، 2021).



حدود الدراسة

- حد مكاني: الإدارة العامة للبنوك الإسلامية العاملة في الأردن العاصمة عمّان.
- حد زمني: العام 2022.
- حد موضوعي: أثر تطبيق الاقتصاد الرقمي على تعزيز جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن.

الدراسات السابقة

تناولت دراسة ليتفيشكو وآخرون (Litvishko et al., 2020) "أثر الاقتصاد الرقمي على القطاع المصرفي"؛ حيث أظهرت أهمية الابتكارات في الأعمال المصرفية والخبرة الأجنبية لدراسات الرقمنة، والعامل المحفز للنشاط المصرفي والعوامل الرئيسية لتطوير الابتكارات المصرفية، كما أشارت الدراسة إلى وضع حدود للنموذج المصرفي الرقمي، وتحديد السمات المحددة لأنشطته وخدماته المصرفية لتعميق فهم موضوعات النظام المصرفي للسمات الحديثة لتطوير الصناعة المصرفية التي تسمح بها. كما حددت الدراسة مستوى تطوير الخدمات المصرفية لأغراض التوجيه والأساس النظري، وقد تتمثل في رقمنة العمليات المصرفية من حيث تأثير أنشطتها على

منظمات الائتمان التحويلي والنظم المصرفية للبلدان في جميع أنحاء العالم بهدف تحسين الكفاءة، مما يعزز التنسيق. في حين هدفت دراسة العبادي (2020) إلى إظهار "مدى مساهمة الاقتصاد الرقمي في تحقيق ميزة تنافسية للمصارف العاملة في الأردن"؛ حيث تم توزيع استبانة على عينة الدراسة البالغة (290) فرداً من موظفي وعملاء المصارف *العاملة* في الأردن، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، بالإضافة إلى استخدام برنامج spss، وأفضت الدراسة إلى نتيجة مفادها أن الاقتصاد الرقمي يحقق مزايا للبنوك الإسلامية الأردنية، عبر تطوير الخدمة المصرفية وتحسين جودتها، وحصول العملاء على العديد من الخدمات المصرفية باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة كالهاتف المحمول، وخلصت الدراسة إلى عدة نتائج وتوصيات أهمها: أنه على المصارف العاملة في الأردن قيد الدراسة مواكبة التقنيات الرقمية الحديثة والأمانة والامتعة بخصائص الحماية الذاتية من الاختراق والقرصنة بشكل دائم ومستمر والاهتمام بتحديثها، وضرورة تبنيها سياسات تسويق إلكتروني مبتكرة لإعلام العملاء بأحدث الحلول المصرفية الرقمية المتعلقة بالخدمات المصرفية فور توافرها. بينما استهدفت دراسة خميس (2021) موضوع قياس وتحليل "أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية"، وتكوّن مجتمع الدراسة من جميع العاملين في البنوك التجارية المصرية، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فروضها تم إعداد قائمة استقصاء استخدمت كأداة رئيسة لجمع البيانات، وأجريت الدراسة الميدانية على عينة قوامها (280) مفردة، وكانت عدد القوائم الصالحة للتحليل (251) قائمة، وتم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لمعالجة البيانات أبرزها معامل الارتباط وتحليل الانحدار المتعدد، وقد انتهت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية معنوية بين التحول الرقمي وأبعاد الأداء الوظيفي عند مستوى معنوية 5%، كما أشارت إلى وجود تأثير معنوي إيجابي للتحول الرقمي على أبعاد الأداء الوظيفي للعاملين بالبنوك التجارية المصرية، وفي ضوء هذه النتائج، يوصي الباحث بإنشاء وحدة تنظيمية للتحول الرقمي في البنوك التجارية المصرية تختص بالتنسيق مع إدارات البنك بإدارة مشروعات الرقمنة المصرفية وتشجيع الابتكار، وأيضاً تقديم الدعم النفسي للحد من التوتر الرقمي للموظفين في البنوك التجارية المصرية. كما تناولت دراسة زو وآخرين (Zuo et al., 2021) "التحول الرقمي للمصارف التجارية وأثره على تحسينات الكفاءة المستدامة من خلال الاستثمار في العلم والتكنولوجيا"، وأظهرت أنه أدى وباء COVID-19 إلى تسريع انتشار الاقتصاد الرقمي في جميع أنحاء الاقتصاد الصيني، مما أدى

وما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة كونها تناولت أثر تطبيق الاقتصاد الرقمي (المتغير المستقل) من خلال ثلاثة أبعاد رقمنة خدمة العملاء، ورقمنة العمليات الداخلية للبنك، ورقمنة نماذج الخدمات المصرفية في الدراسة الميدانية، كما تميزت هذه الدراسة بأنها تناولت أهم أبعاد تعزيز جودة الخدمات المصرفية (المتغير التابع) بسهولة الاستخدام، وتوفير الوقت والأمان على غرار الدراسات السابقة التي تناولت بعض منها، وأيضاً لم تتناولها مجتمعة.

وتميّزت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بأنها استخدمت منهجين وهما الأساس في البحث بالدراسات الاقتصادية، هما المنهج الاستنباطي الذي اعتمد عليه في تحديد المشكلة والتساؤلات والأهداف، والمنهج الاستقرائي الذي تمثل في الجانب التطبيقي بجمع البيانات باستخدام أداة الدراسة "الاستبانة" و تم تحليل البيانات واختبارها، وتفسير النتائج وعرض الاستنتاجات، في حين أنّ جميع الدراسات السابقة استخدمت المنهج الوصفي التحليلي.

كما أنّ هذه الدراسة تميزت بأنها أسهمت في إبراز أثر تطبيق الاقتصاد الرقمي على تعزيز جودة الخدمات المصرفية، وأيضاً إظهار قابلية المصارف الإسلامية في الأردن بمواكبة التطور الرقمي في القطاع المصرفي مثلها مثل المصارف التجارية الأخرى، وكما تعد هذه الدراسة من الأبحاث الرائدة في البيئة المحلية التي تتناول هذين البعدين معاً (تطبيق الاقتصاد الرقمي وتعزيز جودة الخدمات المصرفية) باعتبار أنه لا توجد دراسات سابقة في المجال نفسه في حدود علم الباحث.

تطبيق الاقتصاد الرقمي

ماهية الاقتصاد الرقمي وخصائصه

خلال العقود الأخيرة كان التحول الرقمي مدفوعاً بديناميكية تناسبية في الأسواق وبأصحاب المشاريع الابتكارية، لذا كان الاعتماد بشكل كبير وواسع على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل وسائل الإعلام الاجتماعية والهواتف النقالة، فضلاً عن القبول المتزايد للأنشطة الإنتاجية والاستهلاكية على الإنترنت (التسويق الإلكتروني، والخدمات المصرفية الإلكترونية، ومحتوى التقاسم)، كل ذلك أدى إلى ظهور الاقتصاد الرقمي، وهذه القوى المحركة أدت إلى خلق ثروة جديدة حول العالم بأكمله.

إلى ارتفاع حاد في الطلب على الخدمات "غير التلامسية" في الصناعة المالية، وقد قامت الدراسة باستخدام طريقة مؤشر DEA Malm-quist لفهم التحول الرقمي للصناعة المصرفية الصينية، مدعومة بوظيفة المسافة والوقت لمقارنة التغيرات الديناميكية للإنتاجية، ثم أجرت الدراسة اختباراً تجريبياً حول التحول الرقمي للبنوك التجارية الصينية بناءً على تحسيناتها في الكفاءة، وقد حللت الدراسة كفاءة البنوك في الاستثمار في العلوم والتكنولوجيا، وقيمت مدى نضجها الرقمي وتجربة التحول الرقمي، وأظهرت النتائج أنّ الاستثمار في الرقمنة أسهم في تحسين كفاءة الإنتاج بقدر كبير بالنسبة للمصارف التجارية؛ غير أنّ عدم التجانس موجود في جميع المصارف، ودعت الدراسة إلى مسار للتحول الرقمي للبنوك بناءً على البحث النظري وتجربة التحول الرقمي التجريبي في هذا المجال. وعلى خلاف الدراسات السابقة التي كانت نتائجها إيجابية جاءت دراسة دحدوح (2014) مغايرة وبنائج سلبية من خلال قياس وتحليل "دور الاقتصاد الرقمي في رفع نوعية الخدمات المصرفية - دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في أم البواقي"، حيث أدت نتائج دراسة إلى أنّ المكان محل الدراسة لم يكن يرتقي إلى المستوى المطلوب، وأنّ الجوائز تأخرت في استخدام البنوك الإلكترونية، وأوصت الدراسة أنه يتعيّن على الدولة أن تسعى لوضع القوانين التي تحكم وتضبط استخدام الاقتصاد الرقمي، من أجل تسهيل استخدام هذه التقنيات لتسهيل الإجراءات المصرفية والمالية والنهوض بمستوى الاقتصاد الوطني.

ما يميز هذه الدراسة

استند الباحث في هذه الدراسة على عدة دراسات سابقة منها عربية وأجنبية لقيمتها في إثراء البحث، وبعد الاطلاع عليها من حيث الأدب النظري لها، والنتائج التوصلت لها ميدانياً، فقد ظهر بشكل جلي أهمية الاقتصاد الرقمي باعتباره مدخلاً ذا أهمية للمنظمات المصرفية وأثرها في تعزيز الخدمات المصرفية، وكما بينت هذه الدراسات مستوى الاهتمام بمجال تطبيق الاقتصاد الرقمي، وحسب ذلك استفاد الباحث منها في إعداد دراسته هذه.

بيد أنّ مجمل الدراسات السابقة تختلف عن هذه الدراسة في كونها تهدف إلى البحث في أثر تطبيق الاقتصاد الرقمي على تعزيز جودة الخدمات المصرفية، وأيضاً تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في الحدود المكانية، إذ إنّها طبقت على مستوى المصارف الإسلامية في الأردن (الإدارة العامة).

أهمية الاقتصاد الرقمي

أصبح يُنظر اليوم إلى الاقتصاد الرقمي في ظل احتدام التنافسية، على أنه بيئة حاضنة للإبداع والابتكار، فضلاً عن أنه يدفع نحو تطوير القدرات التنافسية وتعزيزها، وذلك لأنه يحمل في جنباته إمكانيات هائلة لرواد الأعمال، ولكل من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وغيرها. وتعد الاتجاهات الرقمية ليست مجرد ابتكار تكنولوجي على العكس، بل هي أداة للتحفيز نحو المنافسة في الإبداع والابتكار في نماذج الأعمال والشبكات التجارية، إضافةً إلى نقل المعرفة وصولاً إلى الأسواق العالمية (Digital Birmingham, 2016).

كما أنّ هذا الاقتصاد خلق بيئة تنافسية كبيرة، إضافةً إلى تعزيز الإنتاجية وتخفيض تكاليف الإجراءات، كما أنّ قيام اقتصاديات الدول النامية باعتماد التكنولوجيا الرقمية قد فتح المجال أمام مؤسساتها لاقتناء خدمات متطورة وحديثة بسعر منافس، الأمر الذي فتح لها طريق الوصول إلى السوق العالمي، والتي كانت في الماضي القريب محصورة على كبريات الشركات في الاقتصاديات المتقدمة فحسب (الحاج، 2013)، (Arbache, 2018). وقد أدت التكنولوجيا المالية إلى بروز أساليب حديثة من أجل تقديم خدمات مالية خصوصاً في عمليات تسهيل الدفع والاقتراض والاندماج المالي، بالإضافة إلى أنه أدى استخدام التكنولوجيا إلى تحسين كفاءة أنظمة الدفع والعمل على رفعها، وأضحى بالامكان تتبع المؤشر المالي ومراقبته، إضافة إلى أنه أصبحت الأنشطة الاقتصادية المالية مرنة وذكية أكثر من أي وقت سابق (العبادي، 2020، 78). وهذا كله نتيجة للاستخدام الكامل للمعلومات والبيانات، إلى جانب الإمكانيات ومهارات الأفراد وكفاءتهم وأفكارهم (Bourini, et al., 2013).

متطلبات تطبيق الاقتصاد الرقمي

يعتمد وجود الاقتصاد الرقمي على توفير البنية التحتية للإنترنت، بالإضافة إلى القدرات والعادات والمجتمع، وباعتبار الاقتصاد الرقمي ظاهرة متعددة المتغيرات، فإنّ الأمر يتطلب من الحكومات تخفيف القيود على القدرات، وتحسين المهارات والاستثمارات في أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وإقامة البنية التحتية الرقمية، وعقد الاتفاقيات لتشجيع تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ونشرها والوصول بها إلى الأسواق، وإعداد الأطر القانونية الناظمة لذلك (العبادي، 2020، 79). لذا يمكن القول إنّ الغرض الرئيس من برامج الكمبيوتر والتقنيات هو الإدارة المثلى، وهي قضية حاسمة وهامة للتكيف التنظيمي والبقاء،

يُعدّ الاقتصاد الرقمي تحولاً طبيعياً وانتقالاً متطوراً من مفهوم الاقتصاد المعرفة والذي يُعرّف بأنه إحداث مجموعة من التغييرات الاستراتيجية في طبيعة المحيط الاقتصادي وتنظيمه ليصبح أكثر استجابة وانسجاماً مع تحديات العولمة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعالمية المعرفة (بشير، 2012، 34). كما تُعدّ علمية التحول الرقمي علمية انتقال القطاعات والمؤسسات الحكومية والشركات إلى نموذج يعتمد على التقنيات التكنولوجية الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات، وتوفير قنوات جديدة هي العائدات التي تزيد من قيمة منتجاتها والسعي نحو تقديم خدمات إلكترونية في أسرع وقت ممكن وأقل تكلفة، واتخاذ منهج التحول نحو المجتمع الرقمي (طاهر وصالح، 2021، 23).

ويُعرّف الاقتصاد الرقمي بأنه شبكة عالمية للأنشطة الاقتصادية والاجتماعية التي يتم تمكينها بواسطة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل شبكة الإنترنت وأجهزة الكمبيوتر السحابية والبحث في المحركات والأجهزة الذكية، إذ التكنولوجيا الرقمية توفر الكفاءة وتحقق الوفورات للحكومات والشركات والأفراد وزيادة الثروة، وتحقيق المزيد من النمو الاقتصادي (Croucher & McKeough, 2013, 20). وكما يُعرّف بأنه الاقتصاد الذي يعتمد بدرجة كبيرة على استعمال أدوات الثورة التقنية للمعلومات والاتصالات في القطاعات الجديدة العاملة في مجال التقنية الدقيقة (النجار، 2007، 23).

ويُعرّف الاقتصاد الرقمي بأنه استخدام أو إنشاء تكنولوجيا المعلومات والأجهزة والتطبيقات والاتصالات السلكية واللاسلكية في جميع جوانب الاقتصاد (Atkinson et al., 2007, 7)، كما يقصد بالاقتصاد الرقمي بأنه شبكة عالمية للأنشطة الاقتصادية والاجتماعية التي يمكن تمكينها بواسطة مضخات مثل شبكة الإنترنت والجوال وشبكات الاستشعار (Mieshkova, 2012, 3).

ويتميز الاقتصاد الرقمي بعدة خصائص، تتمثل بـ (طاهر وصالح،

2021، 24):

- سهولة الوصول إلى مصادر المعلومات.
- المنافسة وهيكلة السوق في ظل الاقتصاد الرقمي.
- مستقبل الاقتصاد الكلي في ظل الاقتصاد الرقمي.
- الاقتصاد الرقمي يوفر المعلومات لاتخاذ القرارات.

وتحقيق المزايا التنافسية لمواجهة التغيرات البيئية (Al-Hawamdeh et al., 2017, 13). تحت ما يسمى تكنولوجيا التمويل (العبادي، 2020، 79-80).

تعزيز جودة الخدمات المصرفية

مفهوم جودة خدمات المصرفية

لا يمكن أن يتفق المتخصصون على توحيد تعريف موحّد لجودة الخدمات المصرفية على الرغم من التشابه في الممارسة الخدمائية المصرفية، إلا أنه أفضت أغلب أبحاث الباحثين ودراساتهم إلى تقديم العديد من التعاريف لجودة الخدمة المصرفية.

لا بد من توضيح مفهوم الخدمات المصرفية في بادئ الأمر، وقد عُرِّفت الخدمة المصرفية بأنها مجموعة من الفعاليات والأنشطة والعمليات المتنوعة المتوفرة في المصرف ويقدمها المصرف للعملاء من أجل إشباع رغباتهم وحاجاتهم المالية حالياً ومستقبلاً، كما أنه يعتبرها بعضهم أنها مصدر كبير وأساسي لأرباح البنك من جهة والعملاء من جهة أخرى، وهذا يعني أن الخدمة المصرفية هي أنشطة وعمليات معينة يمارسها المصرف من أجل إرضاء العملاء سواء أكانت مجانية أم بمقابل مادي (الصميدعي ويوسف، 2007، 203).

وتُعرّف جودة الخدمات المصرفية بأنها إرضاء لمتطلبات العملاء ودراسة قدرة المصرف على تحديد هذه المتطلبات والقدرة على النقاها، فإذا تبنى المصرف عملية تقديم خدمات ذات جودة عالية يجب أن يسعى من خلالها إلى التفوق على متطلبات العملاء (الطاهر، 2019، 83 - 84). وتُعرّف أيضاً بأنها قدرة البنك على توفير مستوى أداء الخدمة المصرفية تتناسب مع توقعات عملاء البنك أو تفوق توقعاتهم، أي بمعنى آخر هي تطابق مستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء وتوقعاتهم، لأن إرضاء العملاء هي الركيزة الأساسية نحو الارتقاء بالجودة. وهناك مكونان أساسيان للجودة، المكوّن الأول يتعلق بالتقنية المتبعة أي نتائج عمليات الخدمة، والثاني يتعلق في جودة المهنة، أي تفاعل العملاء (حداد، 2015، 70).

كما عُرِّفت بأنها سلسلة من العلاقات بين العملاء والعاملين بالمصرف، ويجب العمل على تحسين تلك العلاقة باختيار أفراد قادرين على تقديم خدمة أفضل (الطاهر، 2019، 83).

وإنّ العلاقة اليوم بين الاقتصاد الرقمي وجودة الخدمات المصرفية خلقت حالة من التكامل والترابط فيما بينهم، لأنّه كلما زاد الاعتماد

البنوك الرقمية
ظهر مصطلح البنوك الرقمية اليوم كنتيجة طبيعية لتطور التكنولوجيا وخصوصاً فيما يتعلق بالبرمجيات التي ألقت بظلالها على العمل المصرفي، وتحول عمل البنوك من تقليدي إلى رقمي، وبذلك يستطيع العميل تنفيذ عملياته المصرفية من أي مكان سواء أكان من بيته أم مكان عمله في الوقت الذي يراه مناسباً له، وقد أُطلق على هذه البنوك العديد من التسميات، كبنوك الإنترنت، والبنك المنزلي، أو الخدمة المالية الذاتية. وإنّ البرمجيات المُشغلة للبنك الإلكتروني بطبيعة الحال غير موجودة في نظام حاسوب العميل، والفائدة المرجوة من ذلك أنّ البنك عبر الإنترنت يتيح للعميل عدة خدمات تكميلية مثل مواقع إصدار البطاقات المالية أو مواقع للاطلاع على الحركات المالية أو مواقع تداول الأسهم (وادي، 2016، 5).

مجالات التحول الرقمي في القطاع المصرفي

يشير التحول الرقمي في البنوك إلى التغييرات المتعددة في الصناعة المصرفية التي يتم إجراؤها لدمج حلول التكنولوجيا المالية المختلفة من أجل أتمتة العمليات ورقمنتها، فضلاً عن زيادة أمان البيانات، وتتضمن هذه العملية العديد من التغييرات التي تُعيد تشكيل الأساليب والتقنيات المستخدمة في القطاع المصرفي، وقد حدد قادة الأعمال والباحثون المجالات المختلفة التي تتغير وتتأثر بعمليات التحول الرقمي، وهي (خميس، 2021):

- رقمنة خدمة العملاء.
- رقمنة العمليات الداخلية في البنك.
- رقمنة نماذج الخدمات المصرفية.

واقع الاقتصاد الرقمي في الأردن

أطلق الأردن في عام 2016 برنامج عمل متخصص في مجال الاقتصاد* الرقمي، تحت مسمى Reach 2025، وذلك ليكون الأردن على خط سير مواكبت التطور الرقمي عالمياً، ولقد هدف هذا البرنامج إلى رفع الكفاءة الإنتاجية لتحقيق النمو والازدهار، بالإضافة إلى خلق قيمة مضافة على المستويين الاقتصادي والاجتماعي، وتهيئة بيئة استثمارية جاذبة للاستثمار الأجنبي، من خلال رقمنة شاملة للاقتصاد الوطني، وفيما يتعلق بالقطاع المالي سيجعل من الأردن مركزاً إقليمياً

للعلماء، كما توفر القنوات الرقمية الاتصال والاستجابة السريعة في خدمة العملاء، ويتم قياس رضا عملاء الخدمات المصرفية الرقمية بشكل دائم، وكما تحمي العمليات الرقمية خصوصية بيانات العميل.

- رقمنة العمليات الداخلية في البنك: تُسهم في تحسين كفاءة خدمة العملاء، وتخفيض التكاليف التشغيلية، وتمكن من صنع القرارات واتخاذها على أساس البيانات الفورية، كما توفر التقنيات الرقمية عمليات مصرفية متكاملة، كما أنها تشكل منظومة يقطعة فيما يتعلق بتحسين أنظمة كشف الاحتيال ومكافحة غسيل الأموال.

- رقمنة نماذج الخدمات المصرفية: تسهم القنوات الرقمية للخدمات المصرفية في تعزيز جودة خدمة العملاء وتعزيز من ولائهم، وتغطي توقعات الأمان وثقة العملاء، وتحقق المنصات الرقمية للخدمات المصرفية الكفاءة التشغيلية، فضلاً عن عولمة الخدمات المصرفية.

• المتغير التابع: تعزيز جودة الخدمات المصرفية
تم التعبير عن تعزيز جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن من خلال ثلاثة مجالات، وهي:

- سهولة الاستخدام: تسهم سهولة استخدام الأنظمة الرقمية في تعزيز جودة الخدمات المصرفية، وذلك من خلال خلوه من التعقيدات، بالإضافة إلى أنه يُعدّ نظاماً لتبسيط الإجراءات واختصاراً للمراحل ليس لها داعٍ في مجال الإجراءات المصرفية، مما يجعل من رقمنة الخدمات منفعة إيجابية للعملاء وميزة تنافسية للبنك.

- توفير الوقت: يُعدّ عامل توفير الوقت من أهم عناصر تعزيز جودة الخدمات المصرفية، وقد أدى التطبيق الرقمي للعمليات المصرفية إلى توفير الوقت إذ يمكن إجراء العملية المصرفية في أي وقت ومكان.

- الأمان: لتعزيز جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية لا بدّ من توفير الحماية العالية لمعلومات التعاملات المصرفية للبنك من ناحية، وللعامل من ناحية أخرى، وقد وفّرت الأنظمة الرقمية برمجيات متطورة لتحقيق هذا العنصر الهام، وقد وفّرت البنوك أحدث الأنظمة، والتي تتطور بشكل مستمر لسد أية ثغرة قد تؤدي إلى زعزعت مفهوم الأمان المصرفي الرقمي.

أدوات جميع البيانات

تم تطوير استبانة (أداة الدراسة) "أثر تطبيق الاقتصاد الرقمي على تعزيز جودة الخدمات المصرفية"، والمكوّنة من (27) فقرة. قُسمت الاستبانة إلى قسمين: الأول يتعلق بالمعلومات الديموغرافية للموظفين في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن (الجنس، الخبرة، المستوى

على رقمنة العمليات المصرفية، كلما أدى ذلك إلى تجويد الخدمات المصرفية بهدف تحسين الكفاءة، مما يعزز التنسيق والتكامل في الخدمة المصرفية (Zuo et al., 2021).

التميز بجودة الخدمات المصرفية

يتمثل التميز بجودة الخدمات المصرفية بما يلي (الحداد، 1999، 388):

- خلق مزاي تنافسية مصرفية فريدة لمجابهة ضغوط المنافسين.
- كلفة منخفضة.
- الخدمة المميزة تُتيح الفرصة للبنوك لتقاضي عمولات أكبر.
- الخدمة المتميزة تُتيح الفرصة للبنوك بيع خدمات مصرفية إضافية.
- احتفاظ البنك بالعميل الحالي واستقطاب عميل جديد.
- استخدام البنوك تقنيات حديثة متطورة تتمثل بأنظمة السيطرة والاتصال الفعال.
- إمكانية البنك توفير الخدمة المصرفية في أي وقت.

الدراسة التطبيقية

المجتمع وعينة الدراسة

تكوّن مجتمع الدراسة من البنوك الإسلامية العاملة في الأردن، وعددها وفق إحصائية جمعية البنوك الأردنية أربعة بنوك إسلامية، ثلاثة منها بنوك أردنية هي البنك الإسلامي الأردني والبنك العربي الإسلامي وبنك الصفاة، وبنك إسلامي غير أردني وهو البنك الراجحي (جمعية البنوك الأردنية، 2018، 8)، وقد أخذ منها عينة عشوائية قدرت بـ (270) فرداً من موظفي البنوك الإسلامية، إذ وُزعت (200) استبانة، جميعها خضعت للمعالجة الإحصائية والتحليل بنسبة (100%) وهذا مؤشر على وعي العاملين في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن بأهمية هذه الدراسة لفهم أثر تطبيق الاقتصاد الرقمي على تعزيز جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن.

متغيرات الدراسة وكيفية قياسها

• المتغير المستقل: تطبيق الاقتصاد الرقمي
تم التعبير عن تطبيق الاقتصاد الرقمي في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن من خلال ثلاثة مجالات، وهي:

- رقمنة خدمة العملاء: توفر التقنيات الرقمية فهم سلوكيات واحتياجات العملاء ودمجها في تجربة الخدمة المصرفية الرقمية

جدول (1) معامل الاتساق الداخلي (كرونيباخ ألفا) لكل مجال من أداة الدراسة وللأداة ككل

المتغيرات	عدد الفقرات	كرونيباخ ألفا
رقمنة خدمة العملاء	5	0.8984
رقمنة العمليات الداخلية	5	0.9211
رقمنة نماذج الخدمات المصرفية	5	0.8836
سهولة الاستخدام	4	0.9217
توفير الوقت	4	0.8819
الأمان	4	0.9199
الاستبانة ككل	27	0.9189

تحليل البيانات الشخصية لعينة الدراسة

بتحليل نتائج القسم الأول من الاستبانة، يتضح أنّ (62.5%) من العينة المبحوثة هم ذكور، وأنّ (37.5%) من فئة الإناث، كما يُلاحظ أنّ حملة درجة البكالوريوس، وهم الغالبية العظمى، جاءت نسبتهم (60.5%) مما يعني أنّهم مؤهلون علمياً. أما المستوى الوظيفي، فقد كانت النسبة الأكبر لمستوى الموظف بنسبة (55.5%) وهم على تماس مباشر بالخدمات المصرفية، أما مستوى الخبرة، فقد جاءت نسبة من كانت خبرتهم أكثر من 10 سنوات (46%) تقريباً، وهذا يعني أنّ هناك خبرة عالية لدى الموظفين في مجال عملهم. ومما سبق، إنّ لدى أفراد العينة القدرة على فهم فقرات الاستبانة واستيعابها واختيار الدرجة المناسبة لها وفق رأيه، وكما تم توزيع الاستبانة واستيعابها واختيار الدرجة المناسبة لها وفق رأيه، وكما تم توزيع الاستبانة في الإدارة العامة للبنوك الإسلامية العاملة في الأردن، كما في الجدول رقم (2).

التحليل الإحصائي للدراسة

للتحقق من أثر تطبيق الاقتصاد الرقمي على تعزيز جودة الخدمات المصرفية، استخدم الباحث حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل مجال من مجالات الدراسة، والمجال الكلي كما في الجداول الآتية.

التعليمي، المستوى الوظيفي).

في حين اشتمل القسم الثاني على فقرات تقيس مجالات تطبيق الاقتصاد الرقمي، وقد بلغ عدد فقراتها (15) فقرة بالرجوع إلى دراستي كل من (خميس، 2021) و(العبادي، 2020)، أما الجزء الثالث اشتمل على فقرات تقيس تعزيز جودة خدمات المصرفية وبلغ عدد فقراتها (12) فقرة، وتم تطوير الفقرات بالرجوع إلى دراسة (دراسة حداد، 2015) (الحاج، 2013).

وبحسب المعادلة أدناه، تم تحديد طول الفترة من أجل الحكم على المتوسط الحسابي لكل فقرة، وذلك وفقاً للمعيار الإحصائي الآتي: المدى = المستوى الأعلى - المستوى الأدنى = 5 - 1 = 4 طول الفئة = المدى / عدد الأحكام = 3/4 = 1.33، وعليه:

- درجة الموافقة مرتفعة للفقرات التي حصلت على متوسطات حسابية (3.67 - 5.00).
- درجة الموافقة متوسطة للفقرات التي حصلت على متوسطات حسابية (2.33 - 3.66).
- درجة الموافقة منخفضة للفقرات التي حصلت على متوسطات حسابية (1.00 - 2.33).

صدق أداة الدراسة وثباتها

عُرِضَتْ الاستبانة على عدد من المحكمين في الجامعات الأردنية وذوي الاختصاص من المصرفيين، وقد أبدوا ملاحظاتهم على الفقرات، وقد تم إجراء التعديلات الملائمة على الاستبانة. وللتحقق من ثبات أداة الدراسة، قام الباحث باستخدام اختبار الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا (Alpha Cronbach)، لقياس مدى التناسق في إجابات المبحوثين على كل الفقرات الموجودة في المقياس، ويُعد الحصول على $\text{Alpha} \geq 0.60$ ، يُعدّ أمراً مقبولاً.

وباستخدام أسلوب كرونباخ ألفا (Alpha Cronbach)، تم استخراج معامل ثبات الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة، إذ بلغت قيمة معامل ثبات الاتساق الكلي للاستبانة (92%) تقريباً، وهذا يعني أنّ الاتساق الداخلي للاستبانة مرتفع، وهذا مقبول لأغراض تطبيق الدراسة. ويوضح جدول (1) قيم معامل ثبات كرونباخ ألفا.

جدول (2): البيانات الشخصية لعينة الدراسة

الوصف	المستجيب	
	الأعداد	النسب المئوية (%)
الجنس	ذكر	125
	أنثى	75
	المجموع	200
المؤهل العلمي	دبلوم	32
	بكالوريوس	121
	ماجستير	29
	دكتوراه	18
	المجموع	200
المستوى الوظيفي	مدير	22
	نائب مدير	28
	رئيس قسم	39
	موظف	111
	المجموع	200
الخبرة في العمل	أقل من 5 سنوات	19
	من 5 سنوات – 10 سنوات	56
	من 10 سنوات – 15 سنة	92
	16 سنة فأكثر	33
	المجموع	200

جدول رقم (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات تطبيق الاقتصاد الرقمي في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن

رقم الفقرة	الفقرة	متوسط حسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
1	تغطي القنوات الرقمية للخدمات المصرفية توقعات الأمان وثقة العملاء.	3.61	0.742	4	متوسط
2	تعزز القنوات الرقمية للخدمات المصرفية من ولاء العملاء.	3.68	0.753	2	مرتفع
3	تسهل القنوات الرقمية في جودة الخدمات المصرفية.	3.82	0.788	1	مرتفع
4	تحقق المنصات الرقمية للخدمات المصرفية الكفاءة التشغيلية.	3.89	0.753	5	مرتفع
5	تحقق القنوات الرقمية عولمة الخدمات المصرفية.	3.64	0.773	3	متوسط
	مجال رقمنة خدمة العملاء	3.73	0.642	مرتفع	مرتفع
6	تسهل رقمنة العمليات الداخلية في تحسين كفاءة خدمة العملاء.	3.66	0.669	4	متوسط
7	تسهل رقمنة العمليات الداخلية في تخفيض الكلف التشغيلية.	3.88	0.631	3	مرتفع
8	توفر التقنيات الرقمية عمليات مصرفية متكاملة.	3.92	0.682	2	مرتفع
9	تمكن التقنيات الرقمية من صنع القرارات واتخاذها على أساس البيانات الفورية.	3.65	0.691	5	متوسط
10	تسهل رقمنة العمليات الداخلية في تحسين أنظمة كشف الاحتيال ومكافحة غسل الأموال.	3.98	0.752	1	مرتفع
	مجال رقمنة العمليات الداخلية	3.82	0.687	مرتفع	مرتفع
11	تعزز التقنيات الرقمية من الابتكار والإبداع.	3.67	0.770	2	مرتفع
12	تأقلم الموظفين بشكل مناسب مع عمليات الاقتصاد الرقمي المطلوبة من قبل البنك.	3.66	0.801	1	مرتفع
13	تسمح التقنيات الرقمية بالمشاركة في صنع القرارات والمعرفة المصرفية.	3.36	0.753	5	متوسط
14	تساعد التقنيات الرقمية على تهيئة بيئة العمل والمرونة.	3.51	0.781	4	متوسط
15	يوفر البنك برامج للتعليم والتدريب على التقنيات الرقمية كافة.	3.14	0.693	3	متوسط
	مجال رقمنة نماذج الخدمات المصرفية	3.47	0.691	متوسط	متوسط
	مجالات تطبيق الاقتصاد الرقمي	3.67	0.696	مرتفع	مرتفع

اختبار فرضيات الدراسة

بهدف التأكد من ملاءمة بيانات الدراسة لتحليل الانحدار واختبار الفرضيات، فقد جرى التحقق بعدم وجود ارتباط ذاتي عالٍ بين أبعاد المتغير المستقل بإجراء اختبار التداخل الخطي، من خلال احتساب معامل التباين المسموح، وأيضاً معامل تضخم التباين لكل الأبعاد المستقلة، مع العلم أن تتجاوز قيمة التباين المسموح به عن (0.05)، وأن لا يتجاوز "تضخم التباين عن قيمة (10)، وتخضع البيانات لمنحنى التوزيع الطبيعي، وقد تم احتساب معامل الالتواء.

يتضح من الجدول رقم (3) أنّ المستوى العام لمجالات تطبيق الاقتصاد الرقمي في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن بمستوى مرتفع وبمتوسط حسابي (3.67) وبانحراف معياري (0.696)، وقد جاء مجال رقمنة خدمة العملاء، بمستوى مرتفع وبمتوسط حسابي (3.73) وانحراف معياري (0.642). وجاء مجال رقمنة العمليات الداخلية بمستوى مرتفع وبمتوسط حسابي (3.82) وبانحراف معياري (0.687). بينما جاء مجال رقمنة نماذج الخدمات المصرفية بمستوى متوسط وبمتوسط حسابي (3.47) وبانحراف معياري (0.691).

وبين جدول رقم (5) أنّ قيم تضخم التباين لجميع مجالات تطبيق الاقتصاد الرقمي أقل من 10، وأنّ التباين المسموح به لتلك المتغيرات كانت أكبر من (0.05)، وهذا يبين عدم وجود ارتباط ذاتي عالٍ بين الأبعاد المستقلة، وقد جاء معامل الالتواء لأبعاد الدراسة أقل من 1.

يتضح من الجدول رقم (4) أنّ المستوى العام لمجالات تعزيز جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن بمستوى متوسط وبمتوسط حسابي (3.67) وبانحراف معياري (0.621)، وقد جاء مجال سهولة الاستخدام المصرفية بمستوى مرتفع وبمتوسط حسابي بلغ (3.88) وانحراف معياري (0.598). وجاء المتوسط الحسابي لمجال توفير الوقت (3.57) بمستوى متوسط و(0.642) إنحرافه المعياري. وجاء المتوسط الحسابي لمجال الأمان بمستوى متوسط (3.56) وانحرافه المعياري (0.649).

وفي ما يأتي اختبار الفرضيات:

الفرضية الصفريّة الرئيسة (H0): لا يوجد أثر معنوي لتطبيق الاقتصاد الرقمي على تعزيز جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن.

جدول رقم (4): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال تعزيز جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن.

رقم الفقرة	متوسط حسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	المستوى
16	4.11	0.672	1	مرتفع
17	3.98	0.620	2	مرتفع
18	3.72	0.715	3	مرتفع
19	3.69	0.658	4	مرتفع
	3.88	0.598	مرتفع	مرتفع
20	3.69	0.714	1	مرتفع
21	3.53	0.738	4	متوسط
22	3.41	0.763	3	متوسط
23	3.64	0.703	2	متوسط
	3.57	0.642	متوسط	متوسط
24	3.41	0.512	4	متوسط
25	3.55	0.703	3	متوسط
26	3.65	0.699	1	متوسط
27	3.64	0.591	2	متوسط
	3.56	0.649	متوسط	متوسط
	3.67	0.621	متوسط	متوسط

الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن.

الفرضية الصفرية الأولى: لا يوجد أثر معنوي لتطبيق الاقتصاد الرقمي (رقمنة خدمة العملاء، رقمنة العمليات الداخلية، رقمنة نماذج الخدمات المصرفية) على سهولة الاستخدام للخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن.

أشار الجدول (7) أنّ هناك تأثيراً لأبعاد تطبيق الاقتصاد الرقمي على تعزيز جودة الخدمات المصرفية من خلال قيمة (F) المحسوبة وتساوي 12.298 وهي بذلك أكبر من قيمتها الجدولية 2.21، ومعنوية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، وهذا معنوي للنموذج عند $DF = 5/237$ وقيمة $R^2 = 0.206$ وتفسيراً لها 20.6% من التغيرات الحاصلة في تطبيق الاقتصاد الرقمي على سهولة الاستخدام في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن، و $R=45.4\%$ ، بذلك فإنّ العلاقة متوسطة بين تطبيق الاقتصاد الرقمي وسهولة الاستخدام.

أشار الجدول (6) إلى أنّ هناك تأثيراً لأبعاد تطبيق الاقتصاد الرقمي على تعزيز جودة الخدمات المصرفية من خلال قيمة (F) المحسوبة وتساوي 16.678 وهي بذلك أكبر من قيمتها الجدولية 2.21، ومعنوية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، وهذا معنوي للنموذج عند $DF = 5/237$ وقيمة $R^2 = 0.260$ وتفسيراً لها 26% من التغيرات الحاصلة في تطبيق الاقتصاد الرقمي في تعزيز جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن، و $R=51.0\%$ ، بذلك فإنّ العلاقة بين تطبيق الاقتصاد الرقمي وتعزيز جود الخدمات المصرفية متوسطة.

وأوضحت النتائج أنّ بُعد رقمنة نماذج الخدمات المصرفية ليس له تأثير معنوي، إذ بلغت بيتا 0.112 و T المحسوبة 1.362 وهي قيم غير معنوية عند $(\alpha \leq 0.05)$. أما أبعاد تطبيق الاقتصاد الرقمي المتبقية ذات تأثير على تعزيز جودة الخدمات المصرفية بحسب نتائج قيم بيتا و T المحسوبة للبعدين الآخرين كما هو موضح في الجدول أعلاه. النتيجة إذن، رفض (H_0) الرئيسية، وبذلك ثبوت الأثر ذي الدلالة الإحصائية لأبعاد تطبيق الاقتصاد الرقمي على تعزيز جودة

جدول رقم (5) نتائج اختبار معامل التضخم التباين والتباين المسموح به، ومعامل الالتواء

المتغير	تضخم التباين (VIF)	التباين المسموح (Tolerance)	معامل الالتواء (Skewness)
رقمنة خدمة العملاء	4.122	0.389	0.573
رقمنة العمليات الداخلية	3.901	0.347	0.616
رقمنة نماذج الخدمات المصرفية	2.619	0.471	0.582
سهولة الاستخدام	-	-	0.533
توفير الوقت	-	-	0.653
الأمان	-	-	0.421

جدول رقم (7) نتائج تطبيق معادلة الانحدار المتعدد لدراسة أثر مجالات تطبيق الاقتصاد الرقمي على سهولة الاستخدام

متغيرات تطبيق الاقتصاد الرقمي	قيمة بيتا β	T المحسوبة	T Sig
رقمنة خدمة العملاء	0.238	2.897	*0.004
رقمنة العمليات الداخلية	0.136	1.700	0.090
رقمنة نماذج الخدمات المصرفية	0.137	1.617	0.107
	R	F المحسوبة	Sig F
	0.454	12.298	0.00

*"دلالة المعنوية عند $(\alpha \leq 0.05)$ "
 $DF = 5/237$
 قيمة F الجدولية = 2.21
 T الجدولية = 1.89

جدول رقم (6) نتائج تطبيق معادلة الانحدار المتعدد لدراسة أثر تطبيق الاقتصاد الرقمي على تعزيز جودة الخدمات المصرفية

متغيرات تطبيق الاقتصاد الرقمي	قيمة بيتا β	T المحسوبة	T Sig
رقمنة خدمة العملاء	0.198	2.502	*0.013
رقمنة العمليات الداخلية	0.230	2.970	*0.003
رقمنة نماذج الخدمات المصرفية	0.112	1.362	0.174
	R	F المحسوبة	Sig F
	0.510	16.678	0.00

*"دلالة المعنوية عند $(\alpha \leq 0.05)$ "
 $DF = 5/237$
 قيمة F الجدولية = 2.21
 T الجدولية = 1.89

وهي بذلك أكبر من قيمتها الجدولية 2.21، ومعنوية عند مستوى $R^2 = 0.190$ ، وهذا معنوي للنموذج عند $DF = 5/237$. وقيمة $R^2 = 0.190$ وتفسيراً لها 19.0% من التغيرات الحاصلة في الاقتصاد الرقمي على الأمان في الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن، و $R = 43.6\%$ ، بذلك فإن العلاقة متوسطة بين تطبيق الاقتصاد الرقمي والأمان.

وأوضحت النتائج أنّ بعد رقمته العمليات الداخلية له تأثير معنوي، حيث بلغت قيمة بيتا 0.180 و(T) المحسوبة 2.225، وهي قيم معنوي عند $(\alpha \leq 0.05)$ ، أما بعد رقمته خدمة العملاء ورقمته نماذج الخدمات المصرفية لا تأثير معنوياً لهما، إذ بلغت على التوالي بيتا 0.123 و (T) المحسوبة 1.480، بيتا 0.011 و (T) المحسوبة 0.132. أما النتيجة إذن، رفض الفرضية الصفرية الثالثة، وبذلك ثبوت الأثر ذي الدلالة الإحصائية لأبعاد تطبيق الاقتصاد الرقمي على الأمان في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن.

جدول رقم (8) نتائج تطبيق معادلة الانحدار المتعدد لدراسة أثر مجالات تطبيق الاقتصاد الرقمي على توفير الوقت

متغيرات تطبيق الاقتصاد الرقمي	قيمة بيتا β	T المحسوبة	T Sig
رقمته خدمة العملاء	0.284	3.485	*0.001
رقمته العمليات الداخلية	0.212	2.667	*0.008
رقمته نماذج الخدمات المصرفية	0.169	1.878	0.053
R	R ²	F المحسوبة	Sig F
0.467	0.218	13.252	0.00

*"دلالة المعنوية عند $(\alpha \leq 0.05)$ "

DF = 5/237

قيمة F الجدولية = 2.21

T الجدولية = 1.89

جدول رقم (9) نتائج تطبيق معادلة الانحدار المتعدد لدراسة أثر مجالات تطبيق الاقتصاد الرقمي على الأمان

متغيرات الاقتصاد الرقمي	قيمة بيتا β	T المحسوبة	T Sig
رقمته خدمة العملاء	0.123	1.480	0.140
رقمته العمليات الداخلية	0.180	2.225	*0.027
رقمته نماذج الخدمات المصرفية	0.011	0.132	0.895
R	R ²	F المحسوبة	Sig F
0.436	0.190	11.151	0.00

*"دلالة المعنوية عند $(\alpha \leq 0.05)$ "

DF = 5/237

قيمة F الجدولية = 2.21

T الجدولية = 1.89

وأوضحت النتائج أنّ بعد رقمته خدمة العملاء له تأثير معنوي، إذ بلغت بيتا 0.238 و (T) المحسوبة 2.897 وهي قيم معنوي عند $(\alpha \leq 0.05)$. أما بعد رقمته العمليات الداخلية ورقمته نماذج الخدمات المصرفية ليس لهما تأثير معنوي، حيث بلغت بيتا 0.136 T المحسوبة 1.70، بيتا 0.137 و (T) المحسوبة -1.617. النتيجة إذن، رفض الفرضية الصفرية الأولى، وبذلك ثبوت الأثر ذي الدلالة الإحصائية لأبعاد تطبيق الاقتصاد الرقمي على سهولة الاستخدام في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن.

الفرضية الصفرية الثانية: لا يوجد أثر معنوي لتطبيق الاقتصاد الرقمي (رقمته خدمة العملاء، رقمته العمليات الداخلية، رقمته نماذج الخدمات المصرفية) على توفير الوقت في الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن.

أشار الجدول (8) أنّ هناك تأثيراً لأبعاد تطبيق الاقتصاد الرقمي على توفير الوقت من خلال قيمة (F) المحسوبة وتساوي 13.252 وهي بذلك أكبر من قيمتها الجدولية 2.21، ومعنوية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ ، وهذا معنوي للنموذج عند $DF = 5/237$. وقيمة $R^2 = 0.218$ وتفسيراً لها 21.8% من التغيرات الحاصلة في تطبيق الاقتصاد الرقمي على توفير الوقت في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن، و $R = 46.7\%$ ، بذلك فإن العلاقة متوسطة بين تطبيق الاقتصاد الرقمي وتوفير الوقت.

وأوضحت النتائج أنّ بعد رقمته خدمة العملاء ورقمته العمليات الداخلية لهما تأثير معنوي، حيث بلغت على التوالي قيمة بيتا 0.284 و(T) المحسوبة 3.485، بيتا 0.212 و(T) المحسوبة 2.667 وهي قيم معنوي عند $(\alpha \leq 0.05)$ ، أما بعد رقمته نماذج الخدمات المصرفية لا تأثير معنوي له، إذ بلغت بيتا 0.169 و (T) المحسوبة 1.878. أما النتيجة إذن، رفض الفرضية الصفرية الثانية، وبذلك ثبوت الأثر ذي الدلالة الإحصائية لأبعاد تطبيق الاقتصاد الرقمي على توفير الوقت في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن.

الفرضية الصفرية الثالثة: لا يوجد أثر معنوي لتطبيق الاقتصاد الرقمي (رقمته خدمة العملاء، رقمته العمليات الداخلية، رقمته نماذج الخدمات المصرفية) على الأمان في الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن.

أشار الجدول (9) أنّ هناك تأثيراً لأبعاد تطبيق الاقتصاد الرقمي على توفير الوقت من خلال قيمة (F) المحسوبة وتساوي 11.151

نتائج الدراسة

بعد إجراء التحليل الإحصائي اللازم خلصت الدراسة إلى النتيجة العامة الإيجابية إلى أنه يوجد أثر معنوي لتطبيق الاقتصاد الرقمي على تعزيز جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن، حيث إنَّ البعدين: رقمنة خدمة العملاء ورقمنة العمليات الداخلية لهما تأثير معنوي إذ بلغت بيتا على التوالي 198، 230 و T المحسوبة 2,502، 2790 وهي قيم معنوية عند $(\alpha \leq 0.05)$ وهي قيمة موجبة دالة إحصائياً بينما جاء البعد رقمنة نماذج الخدمات المصرفية ليس له تأثير معنوي، إذ بلغت بيتا 0.112 و T المحسوبة 1.362 وهي قيم غير معنوية عند $(\alpha \leq 0.05)$. وجاءت هذه النتيجة متفقة مع دراسة (خميس، 2021) و(العبادي، 2020) (الحاج، 2013) واختلفت مع دراسة (دحوح، 2014). كما خلصت النتائج بأنَّ الفرضية الفرعية الأولى جاء فيها بعد رقمنة خدمة العملاء له تأثير معنوي، إذ بلغت β 0.238 و T المحسوبة 2.897 وهي قيم معنوية عند $(\alpha \leq 0.05)$ وهي قيمة موجبة دالة إحصائياً. وفي الفرضية الفرعية الثانية جاء البعدان: رقمنة خدمة العملاء ورقمنة العمليات الداخلية لهما تأثير معنوي إذ بلغت β على التوالي 284، 212 و T المحسوبة 3.485، 2.667 وهي قيم معنوية عند $(\alpha \leq 0.05)$ وهي قيمة موجبة دالة إحصائياً، وأخيراً في الفرضية الفرعية الثالثة أظهرت نتائجها بأنَّ بعد رقمنة العمليات الداخلية له تأثير معنوي إذ بلغت β 180 و T المحسوبة 2.225 وهي قيم معنوية عند $(\alpha \leq 0.05)$ وهي قيمة موجبة دالة إحصائياً.

وبناء لما سبق، وجدت الدراسة أن البعدين رقمنة خدمة العملاء ورقمنة العمليات الداخلية كانا أكثر تأثيراً على أبعاد تعزيز جودة الخدمات المصرفية وهذا ما أكدت عليه كل من دراسة مع دراسة (خميس، 2021) و(العبادي، 2020) (الحاج، 2013)، بينما البعد الثالث رقمنة نماذج الخدمات المصرفية لم يظهر تأثيره على أبعاد تعزيز جودة الخدمات المصرفية، وهنا قد يعزى السبب إلى أنَّ المصارف ما زالت تفضل العمل التقليدي (الورقي) في هذا الجانب لاعتبارات الأرشفة مثلاً أو الموثوقية بالنسخ الورقية وكذا الإطار التشريعي الذي يلزمهم بذلك. وهذه النتيجة جاءت غير متفقة مع دراسة (Litvish-ko et al., 2020). إلا أنه بالمحصلة تطبيق الاقتصاد الرقمي في البنوك الإسلامية في الأردن أسهم في تحسين كفاءة الخدمة المصرفية وإنتاجيتها بقدر كبير، غير أنها لم تصل إلى مرحلة النضوج الرقمي (التحول الكامل) وهذا ما وافق دراسة (Zuo et al., 2021).

وخلصت الدراسة إلى النتائج الآتية:

• جاء المستوى العام لمجالات تطبيق الاقتصاد الرقمي في

البنوك الإسلامية العاملة في الأردن بمستوى مرتفع وبمتوسط حسابي (3.67) وانحراف معياري (0.696)، وقد جاء مجال رقمنة خدمة العملاء، بمستوى مرتفع وبمتوسط حسابي (3.73) وانحراف معياري (0.642). وجاء مجال رقمنة العمليات الداخلية بمستوى مرتفع وبمتوسط حسابي (3.82) وانحراف معياري (0.687). بينما جاء مجال رقمنة نماذج الخدمات المصرفية بمستوى متوسط وبمتوسط حسابي (3.47) وانحراف معياري (0.691).

• جاء المستوى العام لمجالات تعزيز جودة* الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن بمستوى متوسط وبمتوسط حسابي (3.67)، وانحراف معياري (0.621)، وقد جاء كل من مجال سهولة الاستخدام مرتفعاً بمتوسط حسابي إذ بلغ (3.88)، وانحراف معياري (0.598). ومجال توفير الوقت متوسطاً وبمتوسط حسابي (3.57) وانحراف معياري (0.642). ومجال الأمان متوسطاً وبمتوسط حسابي (3.56)، وانحراف معياري (0.649).

• ثبت الأثر ذي الدلالة الإحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لأبعاد تطبيق الاقتصاد الرقمي على تعزيز جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن.
« علاقة متوسطة بين تطبيق الاقتصاد الرقمي وتعزيز جود الخدمات المصرفية.
« تطبيق الاقتصاد الرقمي قد فسّر بنسبة 26% من التغيرات الحاصلة في تعزيز جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن.

• ثبت الأثر ذي الدلالة الإحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لأبعاد تطبيق الاقتصاد الرقمي على سهولة الاستخدام في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن.
« علاقة متوسطة بين تطبيق الاقتصاد الرقمي وسهولة الاستخدام.
« تطبيق الاقتصاد الرقمي قد فسّر بنسبة 20.6% من التغيرات الحاصلة بسهولة الاستخدام في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن.

• ثبت الأثر ذي الدلالة الإحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لأبعاد تطبيق الاقتصاد الرقمي على توفير الوقت في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن.
« علاقة متوسطة بين تطبيق الاقتصاد الرقمي وتوفير الوقت.
« تطبيق الاقتصاد الرقمي قد فسّر بنسبة 21.8% من التغيرات الحاصلة على توفير الوقت في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن.

المصارف التجارية بمحافظة الدرب، المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد (14)، 74 – 98.

العبادي، حنان عبد السلام. (2020). "مدى مساهمة الاقتصاد الرقمي في تحقيق الميزة التنافسية للمصارف العاملة في الأردن"، مجلة المتقال للعلوم الاقتصادية والإدارية، 6 (1)، 73 – 102. النجار، إخلاص باقر. (2007). "الاقتصاد الرقمي والفجوة الرقمية في الوطن العربي"، أطروحة دكتوراه، جامعة البصرة.

بشير، عامر. (2012). "دور الاقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك، دراسة حالة الجزائر"، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر.

جمعية البنوك الأردنية. (2018). التقرير السنوي. https://www.abj.org.jo/ebv4.0/root_storage/ar/eb_list_page/%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%82%D8%B1%D9%8A%D8%B1_%D8%A7%D9%84%D8%B3%D9%86%D9%88%D9%8A_2018.pdf

حداد، مناور. (2015). "أثر جودة الخدمات المصرفية على أداء القطاع المصرفي في الأردن"، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة واسط، العدد (18)، 63 – 87.

خميس، أسر أحمد. (2021). "أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية"، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة جامعة دمياط. 2 (2)، الجزء 2، 999 – 1366. 10.21608/CFDJ.2021.171168

دحوح، إيمان. (2014). "اندماج الاقتصاد الرقمي في البنوك الجزائرية، دراسة ميدانية في المجمع الجهوي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية في أم البواقي"، رسالة ماجستير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر.

طاهر، كبرى محمد. وصالح، منال ناجي. (2021). "أثر الاقتصاد الرقمي على القياس والإفصاح المحاسبي"، العدد الخاص بالمؤتمر العلمي الدولي التاسع والمنعقد بتاريخ 6/6/2021 تحت شعار التنمية المستدامة في ظل التعليم النوعي والثورة الرقمية، 21 – 34. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة. وادي، رشدي عبد اللطيف. (2008). "أهمية ومزايا البنوك الرقمية في قطاع غزة بفلسطين ومعوقات انتشارها"، مجلة الجامعة الإسلامية للبحوث الإنسانية (سلسلة الدراسات الإنسانية)، 16 (2)، 855 – 893.

• ثبوت الأثر ذي الدلالة الإحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ لأبعاد تطبيق الاقتصاد الرقمي على الأمان في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن
« علاقة متوسطة بين تطبيق الاقتصاد الرقمي والأمان.
« تطبيق الاقتصاد الرقمي قد فسر بنسبة 19.0% من التغيرات الحاصلة على الأمان في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن.

توصيات الدراسة

في ضوء النتائج تُقدم الدراسة عدة توصيات، من أهمها:

- تأسيس دائرة معنية بالاقتصاد الرقمي ومتابعة آخر مستجدات وتطورات الاقتصاد الرقمي المصرفي لتطوير وتحسين الخدمات المصرفية وتعزيزها.

- التطوير المستمر لمهارات الموظفين، ورفع مستوى المعارف لديهم من خلال التدريب وعقد ورشات العمل وحلقات الجودة وجلسات العصف الذهني؛ لمواكبة تقنيات الاقتصاد الرقمي وتحسينها بما يتلاءم مع العمل المصرفي في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن.

- تطوير الثقافة التنظيمية في البنوك الإسلامية العاملة في الأردن وجعلها أكثر انفتاحاً لمفهوم الاقتصاد الرقمي الأمر الذي سينعكس على إدراك الموظفين ووعيهم بأهمية تطبيق الاقتصاد الرقمي في تجويد الخدمة المصرفية وتعزيزها.

- تطوير برامج يقظة للمراقبة المستمرة والدائمة لأنظمة الاقتصاد الرقمي وتقنياته للتأكد من سلامة تدفق البيانات وسلامتها وسريتها وأمانها.

- ترسيخ مفهوم الإبداع والابتكار في بيئة العمل، وربطه بأفضل أدوات التحفيز للوصول إلى بيئة عمل رقمية مريحة.

المراجع العربية

الحاج، أمين موسى محمد. (2013). "الاقتصاد الرقمي وأثره على القطاع المصرفي في السودان، دراسة حالة بنك أمدردان الوطني"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.

الحداد، عوض بدير. (1999). "تسويق الخدمات المصرفية"، مصر، دار البيان للطباعة والنشر.

الصميدعي، محمود جاسم. ويوسف، ردينة عثمان. (2007). "استراتيجيات التسويق"، ط1. دار جهينة.

الطاهر، عمر علي بابكر، وبنعبد الله، نزار. (2019). "أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء دراسة ميدانية:

English References

- Al-Hawamdeh, Tharwat. (2017). Knowledge management practices & their impact on creating value in Jordanian commercial banks. *European journal of business and social sciences*, 5 (12), 10-27.
- Arbache, Jorge. (2018). Seizing the benefits of the digital economy for development. The International Centre for Trade and Sustainable Development (ICTSD). <https://www.ictsd.org/opinion/seizing-the-benefits-of-the-digialeconomy-fordevelopment>
- Atkinson, Robert D. & Mckay, Andrew S. (2007). Understanding the economic benefits of the information technology revolution. the information technology and innovation foundation. 1-78. https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=1004516
- Bourini, Faisal, Khawaldeh, Khaldoon, & Al-Qudah, Shaker (2013). The role of knowledge management in banks sector (analytical study - Jordan). *Interdisciplinary journal of contemporary research in business*, 5 (3), 53-77.
- Croucher, Rosalind & McKeough, Jill. (2013). Copyright and the digital economy, this final report reflects the law as at 30 November, commonwealth of Australia, printed by ligare Pty Ltd. [https://parlinfo.aph.gov.au/parlInfo/download/publications/taledpapers/04118abe-c37f-4a68-a645-3c9c5a3a6a0f/upload_pdf/annual_report_2014b.pdf;fileType=application%2Fpdf#search="publications/taledpapers/04118abe-c37f-4a68-a645-3c9c5a3a6a0f"](https://parlinfo.aph.gov.au/parlInfo/download/publications/taledpapers/04118abe-c37f-4a68-a645-3c9c5a3a6a0f/upload_pdf/annual_report_2014b.pdf;fileType=application%2Fpdf#search=)
- Digital Birmingham. (2016, September). The importance of the digital economy. Retrieved October 26, 2018, from: URL <https://digitalbirmingham.co.uk/blog/2016/09/07/the-importance-of-the-digital-economy/>
- Litvishko, Oleg, Beketova, Kamar, Akimova, Bibigul, Azhmukhamedova, Assem and Islyam, Gulnara (2020). Impact of the Digital Economy on the Banking Sector, The 1st International Conference on Business Technology for a Sustainable Environmental System (BTSES-2020), E3S Web Conf, 159, 04033. <https://doi.org/10.1051/e3sconf/202015904033>
- Mieshkova, Kristina, (2012). Digital economy, seeking for

balance global trends 2015 – 2020, Moscow State University Moscow, URL:<https://www.russianlaw.net/files/law/doc/a303.pdf>

- Zuo, Lihua, Strauss, Jack, and Zuo, Lijuan (2021). The Digitalization Transformation of Commercial Banks and Its Impact on Sustainable Efficiency Improvements through Investment in Science and Technology, *Sustainability* 2021, 13(19), 11028; <https://doi.org/10.3390/su131911028>

سيرة ذاتية مختصرة للباحثين

محمد بوعزة



أستاذ التعليم العالي مؤهل (الرتبة الأكاديمية) أستاذ الدراسات العليا وعضو في مختبر الجامعي للبحث في أدوات وتسيير المنظمات، في كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، جامعة محمد الأول في وجدة، المملكة المغربية.

عامر عبد الرؤوف السعايدة



طالب باحث في سلك الدكتوراه بتخصص علوم اقتصادية وتسيير، في مختبر الجامعي للبحث في أدوات وتسيير المنظمات، كلية العلوم القانونية والاقتصادية والاجتماعية، جامعة محمد الأول في وجدة، المملكة المغربية.