



**Tikrit Journal of Administrative
and Economics Sciences**
مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية

EISSN: 3006-9149

PISSN: 1813-1719



Financial technology and its impact on achieving the quality of banking services: An analytical study of the opinions of a sample of employees at Al-Taif Islamic Bank

Karrar Hussein Razaq Aoun^{*A}, Huzaifa Haitham Ahmed^B, Ali Mohsen Abd^C

^A Customs Center of Najaf Ashraf Airport / Ministry of Finance

^B Ministry of Finance/Rafidain Bank-Tikrit Branch

^C Najaf Health Directorate

Keywords:

Financial technology, quality of banking services, quality, Altaif Islamic Bank.

Article history:

Received 16 Jan. 2025

Accepted 23 Jan. 2025

Available online 25 Jun. 2025

©2023 College of Administration and Economy, Tikrit University. THIS IS AN OPEN ACCESS ARTICLE UNDER THE CC BY LICENSE

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



***Corresponding author:**

Karrar Hussein Razaq Aoun

Customs Center of Najaf Ashraf Airport / Ministry of Finance



Abstract: The aim of this study is to explore the impact of financial technology on the quality of banking services. Innovative digital advancements have brought a significant transformation to the banking sector by enhancing transaction speed, increasing the accuracy of financial operations, and improving customer experience through personalized banking solutions. The research adopted a quantitative approach using a questionnaire to collect data from 65 employees at Altaif Islamic Bank, covering various departments to ensure a comprehensive understanding of banking operations. Data analysis was conducted using Smart PLS V.4, revealing that financial technology has significantly improved workflow efficiency, reduced errors, and strengthened customer trust. Additionally, digital platforms have expanded service accessibility to customers in remote areas. Despite these substantial benefits, the study identified challenges such as the need for continuous employee training and the reinforcement of cybersecurity measures to address digital threats. The study recommends ongoing investment in technology and continuous development to ensure the sustainability and enhancement of banking service quality in the digital era.

التكنولوجيا المالية وأثرها في تحقيق جودة الخدمات المصرفية دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في مصرف الطيف الإسلامي

كرار حسين رزاق عون حذيفة هيثم احمد علي محسن عبد
مركز كمرك مطار النجف الاشرف مصرف الرافدين دائرة صحة النجف الاشرف
وزارة المالية وزارة المالية- فرع تكريت

المستخلص

الهدف من هذه الدراسة الكشف عن تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية، إذ أحدثت تطورات رقمية مبتكرة نقلة نوعية في القطاع المصرفي من خلال تحسين سرعة المعاملات، وزيادة دقة العمليات المالية، وتعزيز تجربة العملاء عبر حلول مصرفية مخصصة. اعتمد البحث على المنهج الكمي باستخدام استبيان لجمع البيانات من 65 موظفًا في بنك الطيف الإسلامي، وشمل مختلف الإدارات لضمان فهم شامل للعمليات المصرفية. تم تحليل البيانات بواسطة برنامج Smart PLS V.4 - SPSS v.26، وكشفت النتائج أن التكنولوجيا المالية ساهمت بشكل كبير في تحسين كفاءة سير العمل، وتقليل الأخطاء، وتعزيز ثقة العملاء، كما مكّنت المنصات الرقمية من توسيع نطاق الخدمات ليشمل العملاء في المناطق النائية. ورغم الفوائد الكبيرة، حددت الدراسة تحديات مثل الحاجة إلى تدريب مستمر للموظفين، وتعزيز تدابير الأمن السيبراني لمواجهة المخاطر الرقمية. وأوصت بضرورة الاستثمار في التكنولوجيا والتطوير المستمر لضمان استدامة وتحسين جودة الخدمات المصرفية في عصر الرقمنة.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، جودة الخدمات المصرفية، الجودة، مصرف الطيف الإسلامي.

المقدمة

تمثل التكنولوجيا المالية مزيجًا من المالية والتكنولوجيا، مما يؤدي إلى تغيير جذري في طريقة تقديم الخدمات المصرفية. وقد أحدث هذا التكامل ثورة في الصناعة المالية من خلال تقديم حلول مبتكرة تعزز الكفاءة وسهولة الوصول ورضا الزبائن. تشمل التكنولوجيا المالية مجموعة واسعة من الخدمات بما في ذلك الخدمات المصرفية الرقمية، والمدفوعات عبر الهاتف المحمول، وتكنولوجيا سلاسل الكتل blockchain، والذكاء الاصطناعي، وتحليلات البيانات، من بين أمور أخرى.

إن تأثير التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية كبير، لأنها توفر فرصًا للبنوك لتحسين جودة خدماتها، وتبسيط العمليات، وتلبية الاحتياجات المتطورة للزبائن. وفي سياق الخدمات المصرفية الإسلامية، التي تلتزم بمبادئ الشريعة الإسلامية، فإن اعتماد التكنولوجيا المالية له أهمية خاصة. فهو لا يعد بتعزيز تقديم الخدمات فحسب، بل يضمن أيضًا الامتثال لأنظمة التمويل الإسلامي. يعد فهم آثار التكنولوجيا المالية في هذا القطاع أمرًا بالغ الأهمية لتعزيز الابتكار مع الحفاظ على الالتزام الديني.

يعد بنك الطيف الإسلامي، وهو مؤسسة مالية بارزة في قطاع الخدمات المصرفية الإسلامية، بمثابة دراسة حالة مثالية لاستكشاف تأثير التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية. إن التزام البنك بدمج التكنولوجيا الحديثة مع الالتزام بمبادئ الخدمات المصرفية الإسلامية يوفر منظورًا فريدًا حول كيفية الاستفادة من التكنولوجيا المالية لتحقيق خدمات مصرفية عالية الجودة.

تهدف هذه الدراسة التحليلية إلى تقييم أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية في مصرف الطيف الإسلامي من خلال دراسة آراء موظفيه. ومن خلال فهم وجهات نظرهم، تسعى الدراسة إلى تحديد الفوائد والتحديات المرتبطة باعتماد التكنولوجيا المالية في الخدمات المصرفية الإسلامية، وتقديم رؤى حول كيفية تحسين تنفيذها لتعزيز جودة الخدمة.

سيتم إجراء استطلاع رأي على عينة من الموظفين في بنك الطيف الإسلامي لجمع آرائهم حول الجوانب المختلفة لاعتماد التكنولوجيا المالية. فضلاً عن ذلك، ستوفر المقابلات مع أصحاب المصلحة الرئيسيين رؤى أعمق حول التحديات والفرص التي تقدمها التكنولوجيا المالية في سياق الخدمات المصرفية الإسلامية.

ستساهم نتائج هذه الدراسة في تعزيز المعرفة حول التكنولوجيا المالية في الخدمات المصرفية الإسلامية من خلال تسليط الضوء على تأثيرها على جودة الخدمة من وجهة نظر الموظفين. كما سيقدم توصيات عملية للبنوك التي تتطلع إلى تعزيز تقديم خدماتها من خلال الابتكارات التكنولوجية مع الالتزام بالمبادئ الإسلامية. وفي نهاية المطاف، تهدف الدراسة إلى دعم التنفيذ الاستراتيجي للتكنولوجيا المالية لتحقيق خدمات مصرفية متميزة في قطاع التمويل الإسلامي.

تشهد صناعة الخدمات المالية ثورة كبيرة مدفوعة بظهور التكنولوجيا المالية (FinTech). تشمل FinTech مجموعة واسعة من التقنيات المبتكرة التي تعمل على تغيير كيفية تقديم الخدمات المالية واستهلاكها. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر التكنولوجيا المالية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية، وتحديدًا من خلال آراء موظفي بنك الطيف الإسلامي.

المحور الأول: منهجية الدراسة

أولاً. مشكلة الدراسة: لقد دخل استخدام الإنترنت في جميع جوانب الحياة في المجتمع العالمي وتمثل التكنولوجيا المالية تطبيق التقنية على الصناعة المالية، إذ تعمل باستخدام التكنولوجيا الرقمية المتصلة بالإنترنت وإن التقارب بين الخدمات المالية وتكنولوجيا المعلومات (Al Syahrani, et al, 2022: 9). قد أدى إلى حدوث تغيير في الصناعة المالية الحالية المعروفة باسم التكنولوجيا المالية. ظاهرة الأعمال غير المالية هي ممارسة التكنولوجيا المالية كمقدم للخدمات، مثل المدفوعات والاستثمارات دون الحاجة إلى التعاون مع البنوك والتحويلات المالية. يتم تضمين هذه الخدمات غير المالية في الصناعة المالية غير المصرفية. تم تحويل نظام المعاملات اليدوية الحالي من نظام المعاملات عبر الإنترنت. نتيجة لذلك حدث التطور السريع في التكنولوجيا المالية مما أدى إلى إعادة تشكيل المشهد المصرفي بشكل أساسي، مما أثر ليس فقط على تقديم الخدمات ولكن أيضاً على تعريف "الجودة" في الخدمات المصرفية. (Sari, et al., 2022: 311). إن أثر التكنولوجيا المالية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية هو موضوع بحث ومناقشة مستمرة. وفي حين أن هناك اعترافاً بإمكانات التكنولوجيا المالية لتحسين الخدمات المصرفية الإسلامية، إلا أن التأثير المحدد قد يختلف اعتماداً على عوامل مختلفة. هناك حاجة إلى مزيد من البحث لإجراء تقييم شامل لتأثير التكنولوجيا المالية على أداء واستقرار وجودة الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية لذا يمكن تلخيص مشكلة الدراسة بإثارة السؤال الآتي:

❖ كيف يؤثر اعتماد التكنولوجيا المالية على تحسين جودة الخدمات المصرفية في مصرف الطيف الإسلامي؟

ثانياً. أهمية الدراسة: تعد جودة الخدمة جانباً مهماً من الخدمات المصرفية الإسلامية، إذ إنها تؤدي دوراً مهماً في رضا الزبائن وولائهم. ينبغي على البنوك الإسلامية توفير منتجات وخدمات عالية الجودة بشكل استراتيجي لتلبية توقعات الزبائن والمنافسة بفعالية وتتمثل أهمية الدراسة بالآتي:

1. يؤدي الاعتماد السريع لحلول التكنولوجيا المالية إلى إعادة تشكيل المشهد المصرفي، مع زيادة الكفاءة والراحة وسهولة الوصول للزبائن.
2. يعد فهم وجهات نظر الموظفين حول التكنولوجيا المالية أمراً بالغ الأهمية، حيث أنهم في طليعة تنفيذ واستخدام هذه التقنيات.
3. إن استكشاف تجارب الموظفين يمكن أن يوفر رؤية قيمة حول كيفية الاستفادة من التكنولوجيا المالية لتعزيز جودة الخدمات المصرفية الإسلامية التي يقدمها بنك الطيف الإسلامي.

ثالثاً. أهداف البحث: تسعى هذه الدراسة إلى:

1. تقديم رؤية قيمة لبنك الطيف الإسلامي لتحسين تكامل التكنولوجيا المالية وتقديم خدمات مصرفية عالية الجودة في المشهد المالي المتطور.
2. استقصاء تصورات موظفي بنك الطيف الإسلامي فيما يتعلق بتأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة.

رابعاً. تطوير فرضيات الدراسة: عند وضع فرضيات الدراسة حول تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية، وخاصة التركيز على بنك الطيف الإسلامي، من المهم النظر في كل من الإطار النظري والملاحظات التجريبية. فيما يأتي بعض الفرضيات المحتملة التي يمكنك مراعاتها في الدراسة التحليلية بناءً على آراء الموظفين: لذا تتمثل فرضيات الدراسة الحالية بالآتي:

1. إن دمج التكنولوجيا المالية في مصرف الطيف الإسلامي يرتبط ارتباطاً إيجابياً بتحقيق جودة الخدمات المصرفية.
2. إن دمج التكنولوجيا المالية في مصرف الطيف الإسلامي له تأثير إيجابي على جودة الخدمات المصرفية.

خامساً. مجتمع وعينة الدراسة:

1. يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في مصرف الطيف الإسلامي والبالغ عددهم 198 في عدد من الفروع (بغداد، بابل، النجف).
2. تم توزيع 75 استبانة على العاملين في فروع مصرف الطيف ضمن مجتمع الدراسة، إذ تم الحصول على 65 إجابة صالحة للتحليل الإحصائي.

المحور الثاني: مراجعة الأدبيات

أولاً. مفهوم التكنولوجيا المالية: تعد التكنولوجيا المالية مظهراً ملموساً لاستخدام تكنولوجيا المعلومات التي تربطها بمجال الخدمات المالية، على مستوى الشمول المالي فضلاً عن انخفاض الثقافة المالية وهي حركة صناعية ضخمة وسريعة التطور مع مجموعة واسعة من نماذج الأعمال. إذ تمثل التكنولوجيا المالية النهوض بابتكار تكنولوجيا المعلومات من خلال إنشاء نموذج جديد للخدمات المالية (Sari, et al., 2022: 311). وإن الجمع بين التمويل الإلكتروني والشبكات الاجتماعية وتحليلات البيانات الضخمة وتكنولوجيا الإنترنت والذكاء الاصطناعي ووسائل التواصل الاجتماعي يدفع التقدم المالي لخلق الابتكارات، وتحديد التكنولوجيا المالية. تشمل التكنولوجيا المالية خدمات الاستشارات المالية الشخصية، وتكنولوجيا التأمين، والبيانات الكبيرة، والعملية الافتراضية،

والتمويل الجماعي، والأمن السيبراني تركز خدمات التكنولوجيا المالية على خدمات الدفع والقروض مثل البنوك (Al Syahrani, et al., 2022: 9).

تشير التكنولوجيا المالية إلى استخدام التكنولوجيا لتقديم الخدمات والحلول المالية وإن أوائل مستخدمي أجهزة الكمبيوتر هم من الصناعة المصرفية حيث تم بناء أول حاسب مركزي مستخدم تجارياً لصالح أحد البنوك. يعد إدخال ماكينة الصراف الآلي (ATM) في عام 1967 من قبل بنك باركليز أحد الأمثلة على التكنولوجيا المالية. وإن أهم ابتكار مالي في العشرين عامًا الماضية هو ماكينة الصراف الآلي ('ATM')، التي تساعد الناس حقاً وتمنع الزيارات إلى البنك، وهي راحة حقيقية. "منذ ذلك الحين، تقدمت التقنيات المالية والمصرفية للأمام مع أنواع مختلفة من الابتكارات مثل الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والخدمات المصرفية عبر الإنترنت والعملات المشفرة وسلسلة الكتل (Ahmi, et al., 2020: 379).

ثانياً. مراحل تطور التكنولوجيا المالية: وفقاً لـ (Manawar, et al., 2023: 195) تم اختراع أول تلغراف في القرن التاسع عشر، وهو ما يمثل بداية تاريخ التكنولوجيا المالية. ومنذ ذلك الحين، استمر القطاع المالي في التطور نتيجة لتقدم التقنيات المتاحة في ذلك الوقت. واستمرت التكنولوجيا المالية في التقدم والتغيير حتى يومنا هذا. يقسم (Ahmi, et al., 2020: 380) مراحل تطور التكنولوجيا المالية على خمسة مراحل يلخصها الجدول رقم (1) على سبيل المثال، ظهر الجيل الأول من التكنولوجيا المالية FinTech 1.0 منذ عام 1866، إذ تم في ذلك الوقت إنشاء الكابل عبر المحيط الأطلسي بنجاح للاتصال بين أوروبا والأميركتين منذ ذلك الحين تم تقديم العديد من الابتكارات في مجال التكنولوجيا المالية، وهي تنضج من وقت لآخر بالتوازي مع تطور التكنولوجيا.

جدول (1): مراحل تطور التكنولوجيا المالية

الحقبة	المدة	تطور التكنولوجيا	بعض الابتكارات في مجال التكنولوجيا المالية
الجيل الأول من التكنولوجيا المالية FinTech 1.0	1866-1967	التكنولوجيا التناظرية Analog technology	1866: الكابل عبر الأطلسي 1918: خدمة أموال Fedwire 1934: ماكينة صرف النقود البنكية IBM®801 1945: الشيكات 1950: داينرز كلوب 1958: بطاقة الائتمان 1966: تليكس
التكنولوجيا المالية 2.0	1967-2008	الرقمنة والعولمة	1967: أجهزة الصراف الآلي 1971: اخترعت بورصة ناسداك التداول الإلكتروني والاكتتاب العام 1973: جمعية الاتصالات المالية العالمية بين البنوك (سويفت) 1981: بلومبرج - حلول السوق المبتكرة (IMS) 1982: تريد بلس التسعينيات: الخدمات المصرفية عبر الإنترنت

الحقبة	المدة	تطور التكنولوجيا	بعض الابتكارات في مجال التكنولوجيا المالية
			1993: قامت سيتي كورب بإنشاء اتحاد تكنولوجيا الخدمات المالية 1995: الحساب الجاري عبر الإنترنت 1995: أول بنك افتراضي – بنك الشبكة الأمنية الأول 1997: أول دفعة عبر الهاتف المحمول 1998: باي بال 2000: التمويل الجماعي 2006: أمازون ويب سيرفيسز (الحوسبة السحابية)
التكنولوجيا المالية 3.0	2008-2014	لقد بشرت الأزمة المالية العالمية بعصر جديد من البنوك الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي السريع والثورة في مجال التكنولوجيا المالية	2009: العملات المشفرة (البيتكوين) 2011: محفظة جوجل 2013: Apple Pay (المحفظة الرقمية/الدفع عبر الهاتف المحمول)
التكنولوجيا المالية 3.5	2014-2017	إعادة تشكيل (إصلاح) السوق Market Reform	2014: تم تشكيل تقنية سلاسل الكتل Blockchain 2015: هايبرليدجر 2016: أول برنامج بكاوريوس في مجال التكنولوجيا المالية 2017: كريبتومينا - Coinbase
التكنولوجيا المالية 4.0	2018-والى الان	ثورة الصناعة 4.0	

Source: Ahmi, A., Tapa, A., & Hamzah, A. H. (2020). Mapping of financial technology (FinTech) Research: A bibliometric analysis. Globalization, 2, 2008. P 380.

غالبًا ما يُنظر إلى التكنولوجيا المالية في الوقت الحاضر على أنها زواج بين الخدمات المالية وتكنولوجيا المعلومات. وإن التقدم في مجال التمويل والتكنولوجيا وخاصة مع التطورات الأخيرة في

ثورة الصناعة 4.0، مثل إنترنت الأشياء (IoT)، والأمن السيبراني، والحوسبة السحابية، وسلاسل الكتل blockchain، والبيانات الضخمة والتحليلات، والتي تتطوي أيضاً بشكل غير مباشر على التكنولوجيا المالية، هناك العديد من الأكاديميون والباحثون يبحثون في مختلف القضايا المتعلقة به (Ahmi, et al., 2020: 380).

ثالثاً. أبعاد التكنولوجيا المالية: التكنولوجيا المالية هي أحد تطبيقات تكنولوجيا المعلومات المتعلقة بالتمويل وقد تم تحديد أربعة أبعاد للتكنولوجيا المالية على النحو الآتي: (Noor, et al., 2020: 263)

1. **التمويل الجماعي والإقراض من نظير إلى نظير (P2P) Crowdfunding and peer-to-peer** ويعتمد هذا التصنيف على وظيفة المنصة كوسيلة للقاء الباحثين عن رأس المال (المقترضين) والمستثمرين في مجال القروض. تستخدم هذه المنصة تكنولوجيا المعلومات، وخاصة الإنترنت، لتوفير خدمات القروض التي يمكن الوصول إليها. يقدم مقدمو رأس المال فقط، ويقوم المقترض بعملية القرض من خلال منصة عبر الإنترنت. تتضمن فئة التكنولوجيا المالية هذه خدمات الإقراض والاقتراض القائمة على تكنولوجيا المعلومات التي تنظمها وتشرف عليها هيئة الخدمات المالية.
 2. **دليل السوق Market aggregator** هذه الفئة عبارة عن وسيلة تقوم بجمع وتنظيم البيانات المالية من مختلف مقدمي البيانات لتقديمها للمستخدمين. ويمكن بعد ذلك استخدام هذه البيانات المالية لتسهيل على المستخدمين مقارنة واختيار أفضل المنتجات المالية.
 3. **إدارة المخاطر والاستثمار Risk and investment management** الفئات التالية هي تصنيفات لخدمات التكنولوجيا المالية التي تعمل كمخططين ماليين في شكل رقمي. لذلك، يمكن للمستخدمين التخطيط ومعرفة الوضع المالي في أي وقت وفي جميع الظروف.
 4. **الدفع والتسوية والمقاصة Payment, settlement, and clearing** تعمل خدمات التكنولوجيا المالية في هذه الفئة على تسهيل قيام المستخدمين بإجراء الدفع عبر الإنترنت بسرعة.
- رابعاً. مفهوم جودة الخدمات المالية:** بدأت دراسة جودة الخدمة في عام 1980 عندما طور غرونروس أول نموذج لقياس جودة الخدمة إذ يتم تعريف الخدمات على أنها تلك الأنشطة الاقتصادية التي تنتج عادة منتجاً غير ملموس مثل التعليم والترفيه والغذاء والسكن والنقل والتأمين والتجارة والحكومة والمالية والعقارية والطبية والإصلاح والصيانة مثل المهنة يُنظر إلى جودة الخدمة بشكل عام على أنها قيمة أو موقف عالمي جودة الخدمة هي الفرق بين توقعات الزبائن وأدائهم الخدمة المتصور (Mousavi, 2015: 681).
- لقد نشرت تكنولوجيا المعلومات جناحيها في جميع القطاعات التجارية الممكنة وخاصة في مجال الخدمات المصرفية، إذ توفر العديد من القنوات خدمات عالية الجودة لعملائها وتعزز مستوى رضاهم. وقد أدى تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى تحويل الصناعة المصرفية وجعل العالم قرية عالمية. ظهور الخدمات المصرفية الإلكترونية، غيرت وأعدت تعريف الطريقة التي تعمل بها البنوك. تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دوراً حاسماً في العمليات المصرفية في القرن الحادي والعشرين، عندما أصبح العمل المصرفي أكثر تعقيداً وتنافسية يتم إصلاح الصناعة المصرفية من خلال العولمة والمنافسة والابتكار واحتياجات الزبائن. بسبب ظهور اقتصاد ومجتمع قائمين على المعرفة مع تقدم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات شهدت الخدمات المصرفية تغيرات عميقة خلال السنوات العشر الماضية (Burodo, et al., 2022: 1).

إذ تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أهم القوى التي أثرت على المعاملات التجارية للبنوك في جميع أنحاء العالم. ونتيجة لذلك، فقد تغير مستوى جودة الخدمات المصرفية ومستوى رضا الزبائن في معظم البنوك بسبب ثورة تقنيات الإنترنت (Alawneh, 2016: 59). تحاول كل منظمة تقديم أفضل جودة لزيائنها. تتميز جودة الخدمة بسمات مثل عدم الملموسية، وعدم التجانس، وعدم الانفصال (Saraei, & Amini, 2012: 573). علاوة على ذلك، تعد جودة الخدمة مجاًلاً مهماً نظراً لارتباطها بشركات الخدمة في مجال الخدمات المصرفية، الجودة لا تعني مجرد تلبية توقعات الزبائن، بل تجاوزها. ولهذا السبب، تعد جودة الخدمة جانباً مهماً في الصناعة المصرفية. علاوة على ذلك، فمن الواضح أنه على مر السنين، تغير تصور زبائن البنوك لجودة الخدمة بشكل كبير يمكن للبنك أن يميز نفسه عن المنافسين من خلال تقديم خدمات عالية الجودة (Mousavi, 2015: 682).

أصبحت جودة الخدمات موضوعاً رئيساً تم بحثه في العديد من الأبحاث، وقد تم تعريفها في عدد من الدراسات بأنها تشير إلى توقعات الزبائن لخدمات معينة تقدمها البنك كما يتم تعريفها على أنها توقع الزبون للخدمة المدركة وتؤدي التعريفات إلى شيء واحد وهو تلبية توقعات الزبائن، لذلك فإن الجودة العالية في الخدمات المالية تعد مهمة للغاية في الوقت الحاضر، فهي تخلق المنافسة التمايزية بين البنوك على الخدمات المقدمة للزبائن (Siddiqi, 2011: 12). لذا ينبغي أن تقوم البنوك بإدراج التقدم الفعال في تكنولوجيا الخدمات لتحسين الجودة. يعرف العديد من الباحثين جودة الخدمات بطرق عديدة، إن جميع التعريفات تدور حول رضا الزبائن عن الجودة، وإن جودة الخدمة يمكن قياسها من خلال إدراك الزبائن للجودة والنتيجة المقدمة، فضلاً عن تحسين عملية تقديم النتيجة (النهار، 2019: 27).

خامساً. أبعاد جودة الخدمة المالية: أشار كل من (النهار، 2019: 27) (Burodo, et al., 2022: 4) إلى خمسة أبعاد لجودة الخدمات المالية يمكن قياسها من خلال:

1. **الموثوقية Reliability:** هي مدى دقة البنك في تقديم الخدمة في الوقت الموعود، إذا لم يتمكن الموظفون من الإيفاء بالوعد، فسيكون الزبائن غير راضين وينتج عن ذلك كلام شفهي سلبي. وفي المقابل، عندما يكون البنك قادر على الوفاء بوعدده، فإن ذلك يزيد من ثقة الزبائن في الموظفين ويخلق رضا الزبائن.
2. **الاستجابة Responsiveness:** تشير إلى الاستعداد للاستجابة للخدمات المطلوبة وإن البنك لديه القدرة على حل مشاكل الزبائن أثناء عملية تقديم الخدمة. علاوة على ذلك، فهي تشمل مهارات الموظفين وعمليات البنوك؛ يمكن للاستجابة العالية أن تحل مشاكل الزبائن بشكل فعال ويمكن أن تجعل الزبائن يشعرون أن البنوك لديها مسؤولية وكفاءة عالية.
3. **الضمان (الأمان) Assurance:** يعتمد على معرفة الموظفين وقدرتهم على ضمان الثقة والائتمان. إنها القدرة على حماية الزبائن لأنهم يحتاجون إلى بيئة أمان ونظام ضمان عالي في عملية الخدمة.
4. **التعاطف Empathy:** يشير إلى الاهتمام والرعاية التي يتلقاها الزبائن من الموظفين خلال حصولهم على خدمتهم. الأمر كله يتعلق بترفيه الزبائن من حيث المكان والتواصل الأفضل والوقت. إنه يركز على أهمية الزبون حتى أن الشكاوى من الزبائن مهمة حقاً.

5. **الملموسية (البنى التحتية التكنولوجية) Tangible**: تشير إلى المعدات والعناصر المادية والمواد الشخصية، وبما أن الخدمات غير ملموسة فإن الزبائن يستمدون تصورهم لجودة الخدمة من خلال مقارنة البنى التحتية الملموسة المرتبطة بهذه الخدمات المقدمة.

اختبار فرضيات البحث

توطئة: يختص هذا القسم في اختبار فرضيات البحث من خلال الكشف عن علاقات الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث الرئيسية والفرعية:

اولاً. اختبار فرضيات الارتباط: سيتم اختبار فرضيات الارتباط بين متغيرات الدراسة الرئيسية والفرعية وكالاتي:

الفرضية الرئيسية الأولى: يرتبط متغير التكنولوجيا المالية ارتباطاً معنوياً بمتغير جودة الخدمات المالية على المستوى الكلي لمتغيري البحث، واشتقت عنها الفرضيات الآتية:

1. يرتبط التمويل والاقتراض ارتباطاً معنوياً بمتغير جودة الخدمات المالية.
2. يرتبط دليل السوق ارتباطاً معنوياً بمتغير جودة الخدمات المالية.
3. يرتبط ادارة المخاطر والاستثمار ارتباطاً معنوياً بمتغير جودة الخدمات المالية.
4. يرتبط الدفع والتسوية والمقاصة ارتباطاً معنوياً بمتغير جودة الخدمات المالية. وتم اختبار هذه من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS v.26) وكالاتي:

جدول (2): اختبار علاقات الارتباط

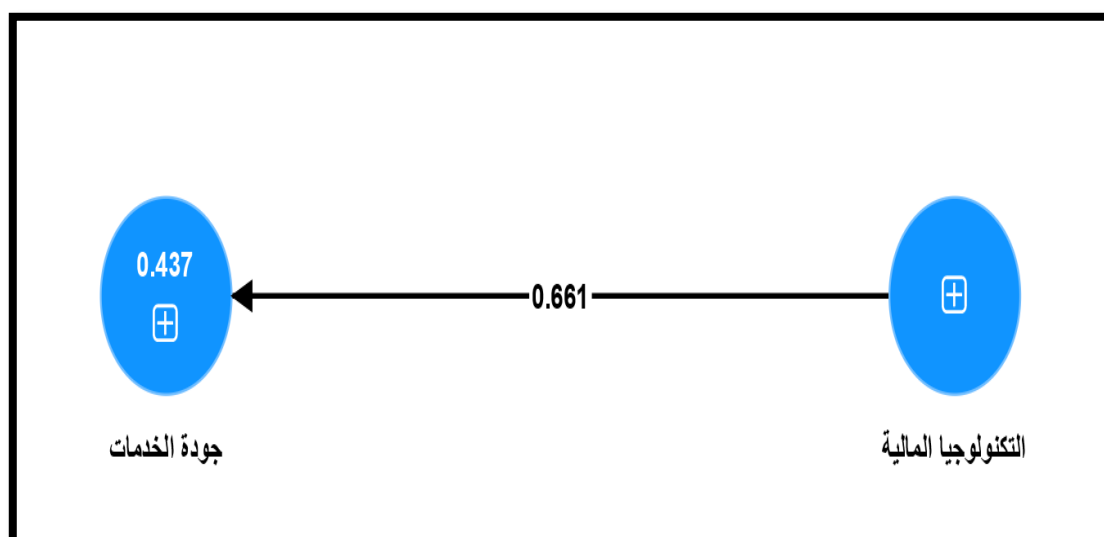
		Y	X	X1	X2	X3	X4
Y	Pearson Correlation	1	.685**	.587**	.561**	.593**	.538**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000
	N	100	100	100	100	100	100
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).							

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي SPSS V. 26

تشير النتائج الواضحة في الجدول رقم (2) إلى أن المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) له علاقة ارتباط موجبة ومعنوية بالمتغير التابع (جودة الخدمات المالية) على المستوى الكلي لمتغيري الدراسة، إذ بلغت قيمة معامل الارتباط بينهما (0.985) وبدلالة معنوية (0.000)، وباعتماد هذه النتائج تقبل فرضية الارتباط الرئيسية الأولى بين متغيرات الدراسة، فضلاً عن ذلك، وبالأخذ بنتائج الجدول رقم (2) تقبل كل فرضيات الارتباط الفرعية، لأنها جاءت أقل من مستوى المعنوية (0.05).
ثانياً. اختبار فرضيات التأثير: سيتم اختبار فرضيات التأثير بين متغيرات الدراسة الرئيسية والفرعية وكالاتي:

الفرضية الرئيسية الثانية: تؤثر التكنولوجيا المالية تأثيراً معنوياً في المتغير المعتمد جودة الخدمات المالية على المستوى الكلي لمتغيري الدراسة، ولكي يتم اختبار هذه الفرضية تم بناء أنموذجاً هيكلياً لبيان مسار علاقة التأثير بين المتغيرين (التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المالية)، وتم استخراج

النتائج بالاعتماد على البرنامج الاحصائي (Smart PLS) وجاءت النتائج كما في الشكل رقم (1) والجدول رقم (3).



شكل (1): نموذج اختبار فرضية التأثير الرئيسية

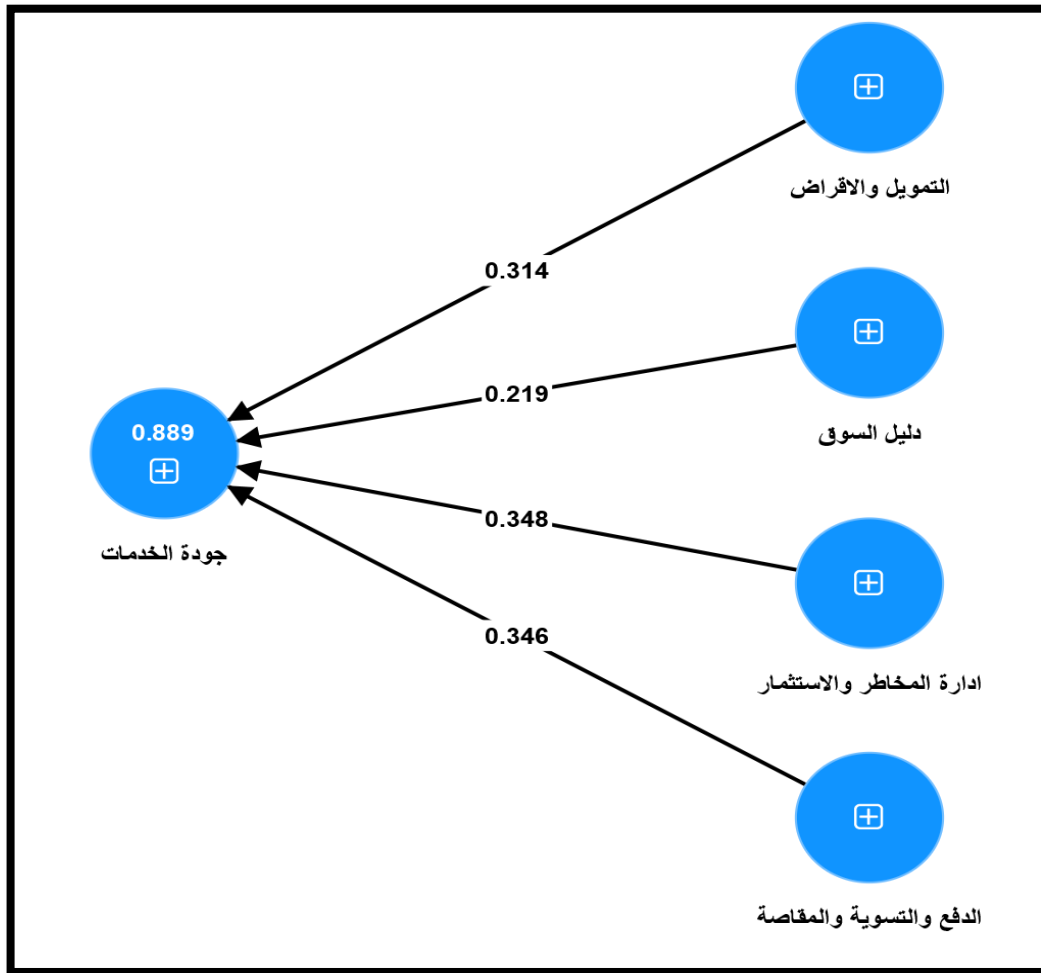
المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي Smart PLS v.3.3.2 يتبين من خلال النتائج الظاهرة في الشكل رقم (1) والجدول رقم (3) بوجود تأثير معنوي للمتغير المستقل التكنولوجيا المالية في المتغير المعتمد جودة الخدمات المالية بمقدار (0.661) وبحدود معنوية (0.000)، بمعنى أن متغير جودة الخدمات المالية يزداد بمقدار (63.9%) بزيادة متغير التكنولوجيا المالية وحدة واحدة، أيضاً أن متغير التكنولوجيا المالية يفسر (43%) من التغيرات التي تحصل في متغير جودة الخدمات المالية وهي قيمة معامل التفسير ($R^2=0.43$)، وعند اعتماد هذه النتائج يتم قبول فرضية التأثير الرئيسية التي مفادها (تؤثر التكنولوجيا المالية تأثيراً معنوياً في المتغير المعتمد جودة الخدمات المالية على المستوى الكلي لمتغيري الدراسة).

جدول (3): نتائج فرضية التأثير الرئيسية

مسار الفرضية	معامل التأثير β	قيمة R^2	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى المعنوية	نتيجة الفرضية
التكنولوجيا المالية -> جودة الخدمات المالية	0.661	0.41	0.067	11.308	0.000	مقبولة

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي Smart PLS v.3.3.2 أما الفرضيات الفرعية المنبثقة عن فرضية التأثير الرئيسية والتي نصت على:

- 1 يؤثر التمويل والاقراض معنوياً بمتغير جودة الخدمات المالية.
- 2 يؤثر دليل السوق معنوياً بمتغير جودة الخدمات المالية.
- 3 تؤثر ادارة المخاطر والاستثمار معنوياً بمتغير جودة الخدمات المالية.
- 4 يؤثر الدفع والتسوية والمقاصة معنوياً بمتغير جودة الخدمات المالية، ولأجل ذلك قام الباحثين بتصميم انموذج هيكلي كما في الشكل رقم (2):



شكل (2): نموذج اختبار تأثير أبعاد التكنولوجيا المالية في جودة الخدمات المالية

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي Smart PLS v.3.3.2

تشير النتائج الظاهرة في الشكل رقم (2) والجدول رقم (4) إلى الآتي:

1. تبين أن التمويل والاقتراض يؤثر تأثيراً معنوياً في متغير جودة الخدمات المالية، إذ جاءت قيمة معامل التأثير بينهما (0.314)، وبمستوى معنوية (0.003)، وهي أقل من حدود المعنوية المقبولة والمحددة (0.05)، وعلى أساس هذه المعطيات تقبل هذه الفرضية.
2. اتضح أن دليل السوق يؤثر تأثيراً معنوياً في متغير جودة الخدمات المالية، إذ بلغت قيمة معامل التأثير بينهما (0.219)، وبمستوى معنوية (0.000)، وهي أقل من حدود المعنوية المقبولة والمحددة (0.05)، وعلى أساس هذه المعطيات تقبل هذه الفرضية.
3. اتضح أن إدارة المخاطر والاستثمار يؤثر تأثيراً معنوياً في متغير جودة الخدمات المالية، إذ بلغت قيمة معامل التأثير بينهما (0.348)، وبمستوى معنوية (0.001)، وهي أقل من حدود المعنوية المقبولة والمحددة (0.05)، وعلى أساس هذه المعطيات تقبل هذه الفرضية.
4. اتضح أن الدفع والتسوية والمقاصة يؤثر تأثيراً معنوياً في متغير جودة الخدمات المالية، إذ بلغت قيمة معامل التأثير بينهما (0.346)، وبمستوى معنوية (0.003)، وهي أعلى بكثير من حدود المعنوية المقبولة (0.05)، وعلى أساس هذه المعطيات ترفض هذه الفرضية.

فضلا عن ذلك أن أبعاد متغير التكنولوجيا المالية مجتمعة تفسر (88%) من مجمل التغيرات الحاصلة في متغير جودة الخدمات المالية، أما النسبة المتبقية فهي راجعة لمتغيرات أخرى لم يتناولها نموذج اختبار الدراسة الحالية.

جدول (4): نتائج اختبار فرضيات التأثير الفرعية

مسار الفرضية	معامل التأثير β	قيمة R^2	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى المعنوية	نتيجة الفرضية
التمويل والاقتراض -> جودة الخدمات المالية	0.314	0.88	0.185	5.936	0.003	مقبولة
دليل السوق -> جودة الخدمات المالية	0.219		0.093	4.119	0.000	مقبولة
ادارة المخاطر والاستثمار -> جودة الخدمات المالية	0.348		0.167	6.889	0.001	مقبولة
الدفع والتسوية والمقاصة -> جودة الخدمات المالية	0.346		0.212	6.286	0.003	مقبولة

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج البرنامج الاحصائي Smart PLS v.3.3.2

الاستنتاجات والتوصيات

- أولاً. الاستنتاجات:** توصل البحث الحالي إلى مجموعة من الاستنتاجات وهي على النحو الآتي:
1. تتمتع أدوات التكنولوجيا المالية بقدرات محسنة لإدارة البيانات، مما يسمح بتحليل البيانات وإعداد التقارير بشكل أكثر دقة. وقد مكن ذلك البنك من فهم احتياجات الزبائن بشكل أفضل، وتصميم الخدمات، وتحسين عمليات صنع القرار. وسلط الموظفون الضوء على قيمة الرؤى المبنية على البيانات في تطوير استراتيجيات تسويقية أكثر استهدافاً وحلولاً مصرفية مخصصة.
 2. أدى تطبيق التكنولوجيا المالية في مصرف الطيف الإسلامي إلى زيادة كفاءة وإنتاجية العمليات المصرفية بشكل كبير. أفاد الموظفون أن العمليات الآلية والبرمجيات المتقدمة قللت من الوقت اللازم للمهام الروتينية، مما سمح للموظفين بالتركيز على الأنشطة الأكثر استراتيجية.
 3. أدت حلول التكنولوجيا المالية إلى تحسن ملحوظ في تجربة الزبائن. لقد جعلت المنصات الرقمية، مثل تطبيقات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والبوابات الإلكترونية، الخدمات المصرفية أكثر سهولة وملاءمة. يقدر الزبائن القدرة على إجراء المعاملات والتحقق من الأرصدة وإدارة الحسابات من أي مكان وفي أي وقت.
 4. للتكنولوجيا المالية أثر عميق على جودة الخدمات المصرفية في مصرف الطيف الإسلامي. على الرغم من وجود تحديات يجب معالجتها، إلا أن الشعور العام بين الموظفين إيجابي، إذ يُنظر إلى التكنولوجيا المالية على أنها عامل تمكين رئيسي للكفاءة والأمن ورضا الزبائن. إن التزام البنك بتبني التقدم التكنولوجي يضعه في موقع جيد لتحقيق النمو المستقبلي والنجاح في مشهد الخدمات المالية الديناميكي.

ثانياً. التوصيات: بناءً على ما تقدم يمكن تقديم التوصيات الآتية:

1. معالجة الفجوة الرقمية: اعتماد استراتيجيات لتعزيز الوعي الرقمي وتوفير وسائل وصول بديلة للفئات الأقل حظاً، المحرومة.
2. تعزيز الأمن السيبراني: الاستثمار في البنية التحتية القوية للأمن السيبراني وتدريب الموظفين على بروتوكولات حماية البيانات.
3. تدريب وتطوير الموظفين: تقديم برامج تدريبية شاملة لتزويد الموظفين بالمهارات اللازمة للاستفادة بشكل فعال من حلول التكنولوجيا المالية.
4. الامتثال والمعايير الشرعية: التركيز على تطوير حلول التكنولوجيا المالية التي تلتزم بالمبادئ واللوائح الإسلامية.
5. الابتكار والتعاون المستمر: تعزيز ثقافة الابتكار والتعاون مع شركات التكنولوجيا المالية لمواكبة التقنيات الناشئة والتكيف مع احتياجات الزبائن المتطورة.

المصادر

أولاً. المصادر العربية:

1. النهار، دينا مشعل. (2019). أثر انترنت الاشياء علي جودة الخدمات المالية: دراسة ميدانية علي البنوك الاردنية التجارية (Doctoral dissertation، جامعة الشرق الاوسط).

ثانياً. المصادر الأجنبية:

1. Ahmi, A., Tapa, A., & Hamzah, A. H. (2020). Mapping of financial technology (FinTech) Research: A bibliometric analysis. *Globalization*, 2, 2008.
2. Al Syahrani, A. L., Sujianto, A. E., Latifah, N. A., & Sulaiman, S. H. (2022). Financial technology, transaction efficiency and financial satisfaction: the mediating role of financial achievement. *Indonesian Economic Review*, 2(1), 8-15.
3. Alawneh, A. M. (2016). The relationship between e-banking services quality and customers' satisfaction: a field study on the Arab bank'. In *The Fourth International Conference on Advances in Social Science, Economics and Management Study-SEM 2016*.
4. Burodo, M. S., Adeniran, A. M., & Ibrahim, F. (2022). Assessing the Effect of Electronic Banking Services Quality on Customer Satisfaction: Empirical study from Selected Deposit Money Banks in Katsina. *International Journal of Advances in Engineering and Management(IJAEM)*, 4(5), 2679-2690.
5. Manawar, A., Lukita, C., & Meria, L. (2023). The Evolution of Financial Technology in Indonesia. *Startupreneur Business Digital (SABDA Journal)*, 2(2), 192-206.
6. Mousavi, S. A., Nosratabadi, S., & Saeidi, M. R. (2015). Effects of banking services quality on the customer word of mouth advertising. *International Journal of Economics, Commerce and Management*, 3(9), 679-690.
7. Noor, M., Fourqoniah, F., & Aransyah, M. F. (2020). The Investigation of financial inclusions, financial literation, and financial technology in Indonesia. *Jurnal Perspektif Pembiayaan Dan Pembangunan Daerah*, 8(3), 257-268.

8. Sari, D. E., Selviana, E. A., Asila, N. F., & Jannah, M. (2022). The Effect of Financial Literature and Financial Technology on Financial Inclusion Among Accounting Student. *International Journal of Social Science and Business*, 6(3), 310-315.
9. Saraei, S., & Amini, A. M. (2012). A study of service quality in rural ICT renters of Iran by SERVQUAL. *Telecommunications Policy*, 36(7), 571-578.
10. Siddiqi, K. O. (2011). Interrelations between service quality attributes, customer satisfaction and customer loyalty in the retail banking sector in Bangladesh. *International journal of business and management*, 6(3), 12.