

أثر التكنولوجيا المالية في تحسين أداء المصارف الإسلامية في دول مجلس التعاون الخليجي
من وجهة نظر العملاء.

The impact of Financial Technology in improving the performance of Islamic Banks
in the Gulf Cooperation Council countries from the point of view of Customer

أمينة معاندي ¹	زين الدين بن عامر ²
جامعة عنابة -الجزائر amina.maandi@univ-annaba.org	جامعة قسنطينة2 –عبد الحميد مهري، الجزائر Zineddinebenameur@univ-constantine2.dz
تاريخ الاستلام: 2024/03/27	تاريخ القبول: 2024/04/22
	تاريخ النشر: 2024/06/01

ملخص

تحاول هذه الدراسة معرفة أثر التكنولوجيا المالية في تحسين أداء المصارف الإسلامية في دول مجلس التعاون الخليجي من وجهة نظر العملاء، وذلك من خلال معرفة مدى رضاهم عن الخدمات المقدمة لهم عبر تقنيات التكنولوجيا المالية ومعرفة مدى تحسن جودة الخدمة المصرفية بعد اعتمادها على التكنولوجيا المالية، وقبل هذا كله تم التطرق إلى المبادرات المتخذة من قبل كل مصرف من المصارف محل الدراسة لاعتماد التكنولوجيا المالية. وتم التوصل إلى أن المصارف الإسلامية الخليجية بذلت جهودا حثيثة في سبيل تبني مختلف تقنيات التكنولوجيا المالية، من خلال عدد هائل من المبادرات والشراكات التي بادرت إليها والتطبيقات والحلول التي أطلقتها، كما أن التكنولوجيا المالية أثرت بشكل إيجابي على جودة الخدمة المصرفية. كلمات مفتاحية: تكنولوجيا مالية، مصارف إسلامية، أداء، دول مجلس التعاون الخليجي.

Abstract

This study attempts to determine the impact of financial technology in improving the performance of Islamic banks in the Gulf Cooperation Council countries from the point of view of customers, and to know the extent of their satisfaction with the services provided to them through financial technology, as well as their satisfaction with the services provided to them through it and the extent to which the quality of banking service has improved, and before We discussed the initiatives undertaken by the banks under study to adopt financial technology. It was found that Gulf Islamic banks have made unremitting efforts to adopt financial technology, through a huge number of initiatives, partnerships and solutions that they have launched, and that financial technology has had a positive impact on the quality of banking service, as well as its positive and strong impact on customer satisfaction, and from here the statistical hypotheses were accepted .

Keywords: Fintech, Islamic Bank, Performance, Financial Technologies, Gulf Cooperation Council countries

JEL Classification: G29, O53

*المؤلف المرسل.

¹ Amina MAANDI, Algeria.

² Zineddine BENAMEUR, Algeria.

مقدمة

إن التكنولوجيا المالية اليوم عبر تقنياتها لم تعد خيارا بالنسبة للمؤسسات بل ضرورة حتمية تفتح آفاق استثمارية وإبداعية واسعة للمؤسسات التي تتبناها وفي المقابل يعتبر تجاهلها خطرا مدمرا، حيث أن عدم مواكبة وتبني تقنيات التكنولوجيا المالية وعدم التكيف مع التغييرات التكنولوجية قد يوصل المؤسسة الاقتصادية أو حتى المالية منها للإفلاس.

وانطلاقا من ذلك تظهر أهمية التكنولوجيا المالية بالنسبة للمصارف عموما والمصارف الإسلامية منها على وجه الخصوص، فتبني تقنيات التكنولوجيا المالية بالنسبة إليها أو ما يسمى بالتكنولوجيا المالية الإسلامية يعتبر حتمية اقتصادية ومقصد شرعي في نفس الوقت، لأن هذه التقنيات تعمل على تحسين أداء المصارف وتساهم في تسهيل الخدمات المقدمة للعملاء من جهة، ومن جهة ثانية تحقق لها ميزة تنافسية، والمصارف الإسلامية الخليجية نموذج على ذلك، فقد تبنت العمل بهذه التقنيات ابتداء من سنة 2017م، وأخذت تتوسع في العمل بها لغرض تحسين أداؤها، وانطلاقا من ذلك ما هو أثر التكنولوجيا المالية على أداء المصارف الإسلامية في دول مجلس التعاون الخليجي من وجهة نظر العملاء؟

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى:

- استعراض أهم المبادرات التي قامت بها المصارف الإسلامية في كل دولة من دول مجلس التعاون الخليجي وتقنيات التكنولوجيا المالية التي تعتمد عليها؛
- معرفة مدى رضا العملاء عن الخدمات المقدمة لهم من قبل المصارف الإسلامية في دول مجلس التعاون الخليجي بعد اعتمادها على تقنيات التكنولوجيا المالية؛
- تقييم مدى تحسن جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف الإسلامية محل الدراسة بعد تبنيها تقنيات التكنولوجيا المالية؛
- تقديم ما هو ملائم من استنتاجات وتوصيات ومقترحات.

منهجية الدراسة: تم الاعتماد على المنهج التحليلي لتحليل مختلف المبادرات والشراكات التي قامت بها المصارف الإسلامية من أجل اعتماد وتبني مختلف تقنيات التكنولوجيا المالية،

بالإضافة إلى الاعتماد على الأساليب الإحصائية المناسبة في الجانب التطبيقي، حيث تم إجراء مسح ميداني لعينة من العملاء من خلال الاستعانة بالاستبيان واستعمال برنامج SPSS لتحليل المعطيات المجمعة.

فرضيات الدراسة: تمثلت فرضيات هذه الدراسة في فرضية عامة وفرضيتين فرعيتين:

الفرضيات الفرعية

– التكنولوجيا المالية لها أثر إيجابي على جودة الخدمات المصرفية؛

– يوجد تأثير إيجابي للتكنولوجيا المالية على رضى العملاء.

الفرضية العامة: يوجد أثر إيجابي لتبني تقنيات التكنولوجيا المالية على أداء المصارف من وجهة نظر العملاء.

1. التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية لدى دول مجلس التعاون الخليجي.

1.1. التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية السعودية والبحرينية.

1.1.1. التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية السعودية

– مصرف الراجحي: بعد اطلعنا على التقارير السنوية للمصرف لاحظنا بوضوح اعتماده الكبير على تقنيات المدفوعات الرقمية من خلال تطبيق "تحويل الراجحي" على الهواتف الذكية لتمكين العملاء من إجراء عمليات التحويل والمعاملات المصرفية عبر الأنترنت (التقرير السنوي لمصرف الراجحي، 2017، صفحة 38) والذي أطلق سنة 2017م، أو تطبيق المحفظة الرقمية "Urpay" والذي أطلق سنة 2022م. (التقرير السنوي لمصرف الراجحي، 2022، صفحة 46)

كما أطلق المصرف مجموعة من المبادرات حيث عمل سنة 2020م على توسيع القنوات والمنصات الرقمية من خلال تجديد منصة الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول (التقرير السنوي لمصرف الراجحي، 2020، صفحة 44)، لذلك لاحظنا أن نسبة تطور الخدمات الرقمية في مصرف الراجحي قدرت بـ 92.8 بالمئة سنة 2022 مقارنة بـ سنة 2017م؛

كما اعتمد سنة 2018 على تقنية البلوكتشين من خلال الشراكة التي أقامها مع شركة ريبيل نت للمدفوعات العالمية. (التقرير السنوي لمصرف الراجحي ، 2018، صفحة 15)

ونتيجة للجهود المبذولة من قبل هذا المصرف في مجالات التكنولوجيا المالية شهد زيادة في عدد عملاء الخدمات المصرفية الرقمية مع تحقيق نمو ملحوظ في معدلات التهيئة الرقمية وتوسع استخدام القنوات الرقمية، لذلك تحصل على جائزة أفضل مصرف في السعودية للخدمات المصرفية الرقمية. (التقرير السنوي لمصرف الراجحي، 2021، صفحة 110)؛

– مصرف إنماء: لم يختلف مصرف إنماء عن مصرف الراجحي من خلال اعتماده هو الآخر على تقنيات المدفوعات الرقمية من خلال مجموعة من التطبيقات أو المبادرات كمشاركته في تنفيذ مشروع العملة الرقمية الخليجية "عابر" والتي تعتمد على تقنية البلوكتشين، كما اهتم بتقنية الذكاء الاصطناعي واستثماره في هذه التقنية كان لغرض تحسين التواصل مع العملاء وتقديم خدمات مالية مبتكرة. (التقرير السنوي لمصرف إنماء، 2020، صفحة 23)

ونتيجة لكل ذلك وصل مصرف إنماء سنة 2021 إلى تحقيق 98.94 بالمئة من المعاملات الرقمية في قطاع التجزئة، وتفاعل العملاء من خلال القنوات الرقمية بلغ 60 بالمئة في المعاملات المالية و70 بالمئة في المعاملات غير المالية، كما تم تسجيل 1.4 مليون مستخدم عبر القنوات الرقمية و1.2 مليون مستخدم نشيط عبر تطبيقات الهواتف الذكية، وتسجيل 2.9 مليون عميل متصل بالمصرف عبر المنصات الرقمية. (التقرير السنوي لمصرف إنماء، 2021، صفحة 35)؛

– مصرف البلاد: تبنى هذا المصرف استراتيجية التحول الرقمي سنة 2017م، لذلك اعتمد هو الآخر على مختلف تقنيات المدفوعات الرقمية من خلال مجموعة من التطبيقات كتطبيق "إنجاز" المتوفر بثمان لغات، وقام بمجموعة من المبادرات لعل أبرزها استعانتته بخبراء التقنيات المالية ومقدمي الخدمات الخارجيين لتنفيذ واجهات البرمجة التطبيقية APIs. (التقرير السنوي لمصرف البلاد السعودي، 2021، صفحة 28)

وقد حقق مصرف البلاد من خلال التقنيات الرقمية التي تم تبنيها والحلول الرقمية التي تم تطويرها جملة من النتائج أهمها بلوغ نسبة العملاء النشطين باستخدام الخدمات الرقمية

نسبة 94 بالمائة مقارنة بـ 80 بالمائة سنة 2020م، كما تم بيع 19 منتج رقمي جديد سنة 2021م مقارنة بـ 12 منتج سنة 2020م، كما أن 50 بالمائة من معاملات المصرف تمت عبر القنوات الرقمية سنة 2021م. (التقرير السنوي لمصرف البلاد، 2021، صفحة 38)؛

– **مصرف الجزيرة:** عمل هذا المصرف على إنشاء فريق متخصص مهمته العمل على إقامة شراكات مع الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية واستكشاف تقنيات جديدة مثل تقنيات تحليل البيانات الضخمة، الذكاء الاصطناعي، الاستشارات الآلية، التمويل المتناهي الصغر، المدفوعات الرقمية والتمويل الجماعي، (فينتك، دليل التقنية المالية في السعودية) ونتيجة لمسيرة مصرف الجزيرة في طريق التحول الرقمي وتبني تقنيات مالية مبتكرة فقد أوصله ذلك إلى الريادة في مجال الخدمات المصرفية الإسلامية وزيادة استقطاب عملاء جدد كل سنة. (التقرير السنوي لمصرف الجزيرة، 2021، صفحة 15).

2.1.1. التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية البحرينية

– **مصرف إثمار:** اعتمد هذا المصرف على مجموعة من الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والتي تسمح للعملاء بالدخول لحساباتهم والوصول إلى معلوماتهم المالية باستخدام هواتفهم النقالة، من خلال تطبيق eQ وعبر المنصات الرقمية ومن خلال الدردشة المباشرة عبر الموقع الرسمي للمصرف، (الموقع الرسمي لمصرف إثمار) كما قام بمبادرات متعددة لتعزيز الاعتماد على التكنولوجيا المالية ومن بينها عقد شراكة مع شركة إيزي للخدمات المالية من أجل استبدال البطاقات البنكية بخدمة الدفع بالبصمة، كما يعتبر مصرف إثمار عضو مؤسس في مركز خليج البحرين للتكنولوجيا المالية والذي يعتبر من أكبر مراكز التكنولوجيا المالية في البحرين. (الموقع الرسمي لمصرف إثمار)؛

– **مصرف البحرين الإسلامي:** أطلق هذا المصرف مجموعة من المنتجات الرقمية عبر الهاتف المحمول والمنصات الرقمية، أهمها تطبيق بينفت بي 2017م، وعمل على تجديد المنصة القديمة للخدمات المصرفية عبر الأنترنت، كما أطلق أول مختبر ابتكاري لتكنولوجيا المعلومات، وطرح المصرف كذلك "خدمات بنك البحرين الإسلامي الرقمية" والتي تركز على منصة تشمل جميع القنوات، (التقرير السنوي لمصرف البحرين الإسلامي، 2017،

صفحة 7) وصولاً إلى افتتاح فرع رقمي سنة 2018م وغيرها من المنتجات الرقمية الكثيرة، والنتيجة انتقل أكثر من 40 بالمئة من العملاء النشطين الحاليين إلى النظام المصرفي الإلكتروني الجديد. (التقرير السنوي لمصرف البحرين الاسلامي، 2018، الصفحات 24-28) ومن بين التقنيات التي اهتم بها هذا المصرف نجد الذكاء الاصطناعي والذي أدخله إلى أعماله سنة 2019م من خلال روبوت الدردشة المسى "دانا" (التقرير السنوي لمصرف البحرين الاسلامي، 2020، صفحة 34):

– مصرف ABC Bank: تميّز مصرف ABC Bank بتقديم خدمات مصرفية بتقنيات حديثة منقطعة النظير، حيث يقدم خدمات دفع فورية تستند إلى تقنية البلوكتشين، بالإضافة إلى الخدمات الرقمية ورقمنة خدمات التجارة المستندية، كما قام بإطلاق بنك التجزئة الرقمي عبر الأجهزة الذكية، بالإضافة إلى تطوير روبوت "فاطمة" الذي يتمتع بالذكاء العاطفي ومدعوم بالذكاء الاصطناعي. (الموقع الرسمي لمصرف ABC BANK، بلا تاريخ) كما قام بمجموعة من الشراكات حيث يعمل بالتعاون مع البنك المركزي البحريني على دراسة مشروع إطلاق عملات رقمية خاصة بالبنك المركزي البحريني، ومن بين مبادرات هذا المصرف نجده قد استضاف أكبر مؤتمر عالمي للتقنية المالية فينتك في الشرق الأوسط وإفريقيا، (المرجع السابق، بلا تاريخ).

2.1. التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية الإماراتية والقطرية

1.2.1. التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية الإماراتية

– مصرف الإمارات الإسلامي: يولي المصرف اهتمامًا كبيرًا لاستخدام التكنولوجيا في تقديم خدماته وتحسين خدمة العملاء، حيث أطلق هذا مصرف في سنة 2017م تطبيقًا عبر الهاتف المحمول يسمح للعملاء بإجراء معاملاتهم المصرفية ومتابعة حساباتهم عبر هواتفهم الذكية بالإضافة إلى العديد من المزايا، (التقرير السنوي لمصرف الامارات الاسلامي، 2017، صفحة 22) وفي سنة 2018م قام بتحديث تطبيقه بإضافة 25 خدمة جديدة مع أكثر من 150 ميزة (التقرير السنوي لمصرف البحرين الاسلامي، 2020، صفحة

31)، في سنة 2020م أطلق المصرف أول فرع رقمي له أو ما يسمى بـ "الصراف الرقمي" حيث يتيح للمتعاملين تلبية احتياجاتهم المالية عبر قنوات مصرفية رقمية. (التقرير السنوي لمصرف الامارات الاسلامي، 2020، صفحة 33) ويعتبر أول مصرف قام باختبار حلول تقنية البلوكتشين لمعالجة مشاكل المدفوعات عن طريق الشيكات وتقليل مخاطر الاحتيال على مستواه (بومود، 2020، صفحة 342)، ناهيك عن مبادرات متنوعة لتعزيز مستوى الأمان لدى المتعاملين بما يتماشى مع أفضل الممارسات العالمية في هذا الخصوص. (التقرير السنوي لمصرف الامارات الاسلامي، 2020، صفحة 31)

ونتيجة للجهد الكبير المبذول في هذا الصدد فقد حقق نتائج مبهرة سواء في نسب تحول العملاء إلى المنصات الرقمية (التقرير السنوي لمصرف الامارات الاسلامي، 2018، صفحة 28) أو زيادة نسب المتعاملين في الخدمات المصرفية عبر الأنترنت والهاتف المحمول، لأجل ذلك كله حاز المصرف على الجائزة الدولية المرموقة "المصرف الإسلامي الأكثر ابتكاراً" ضمن جوائز وورلد فاينانس للتمويل الإسلامي لسنة 2020 وغيرها من الجوائز. (التقرير السنوي لمصرف الامارات الاسلامي، 2020، صفحة 33)؛

– مصرف الشارقة الإسلامي: قدم هذا المصرف مجموعة من التطبيقات منها فتح حساب رقمي للأفراد يوفر لهم خدمات مصرفية رقمية، كما طرح تطبيقاً عبر الهاتف المحمول تحت اسم SIB Digital لتسهيل إجراء المعاملات المصرفية كفتح حساب مصرفي وإجراء التحويلات المالية أو دفع الفواتير، وطرح أيضاً منصات رقمية عبر الأنترنت للأفراد لإدارة حساباتهم (الموقع الرسمي لمصرف الشارقة الاسلامي، بلا تاريخ)؛

– مصرف دبي الإسلامي: يمكن تلخيص ما حققه مصرف دبي الإسلامي من نتائج بعد تبنيه للتكنولوجيا المالية وتقنياتها من خلال الأرقام التي حققها فيما يخص عدد المتعاملين الرقميين والذين يزيد عددهم سنة بعد أخرى، حيث بلغ عددهم سنة 2021م 1022 متعامل، مع تزايد مستمر في حجم المعاملات الرقمية عبر الهاتف والأنترنت، حيث بلغ كل منهما سنة 2021م 14.61 بالمئة و4.53 بالمئة على التوالي (Dubai, 2021, p. 20)؛

– مصرف أبوظبي الإسلامي: أطلق تطبيق تمويل إكسبريس الذي يسمح للعملاء بالحصول على تمويل شخصي في غضون 30 دقيقة فقط (التقرير السنوي لمصرف أبوظبي، 2019، صفحة 61)، كما أنشأ مصرفاً إسلامياً رقمياً أطلق عليه اسم أموال. (التقرير السنوي لمصرف أبوظبي الإسلامي، 2021، صفحة 48)

وبالنظر إلى المبادرات التي تبناها هذا المصرف نجده من الداعمين الرئيسيين لبرنامج مسرّع التكنولوجيا المالية أو "فينتك هايف في مركز دبي المالي العالمي"، لدعم نمو وتطوير منظومة التكنولوجيا المالية في الإمارات (التقرير السنوي لمصرف أبوظبي الإسلامي، 2019، صفحة 63)، كما أبرم هذا المصرف العديد من الشركات كشركته مع شركة التكنولوجيا المالية DenekB من أجل توسيع دائرة الدفع الرقمي للمتعاملين معه. (Money Bloomz، 2021)

وحاول المصرف الاستفادة من تقنية الذكاء الاصطناعي من خلال إطلاق روبوت الدردشة الذي يتوفر على ميزات عديدة (التقرير السنوي لمصرف أبوظبي، 2021، صفحة 342)، كما اهتم بتقنية البلوك تشين وأولى اهتماماً كبيراً بموظفيه وتوعيتهم بخطته الرامية إلى الابتكار والتوجه نحو الذكاء الاصطناعي. (التقرير السنوي لمصرف أبوظبي، 2019، صفحة 68)؛

– مصرف الهلال: أطلق مصرف الهلال تطبيقاً عبر الهاتف المحمول بمزايا مبتكرة تواكب الاحتياجات المصرفية للعملاء والخدمات المصرفية عبر الأنترنت (الموقع الرسمي لمصرف الهلال الإسلامي، بلا تاريخ)، كما يعتبر مصرف الهلال أول مصرف إسلامي استعمل تقنية البلوكتشين لإتمام صفقاته فيما يتعلق ببيع وتسويق الصكوك الإسلامية (يومود، 2020، صفحة 342)، والهدف هو تحويل الصكوك الإسلامية إلى صكوك ذكية يتم إصدارها من خلال تقنية البلوكتشين. (الموقع الرسمي لمصرف الهلال، 2018)؛

– مصرف عجمان: تبنى مصرف عجمان تقنيات المدفوعات الرقمية كأصدار تطبيق الهاتف المحمول والمنصات الرقمية، ومن أجل تطوير وتطبيق حلول مبتكرة أقام المصرف شراكة مع شركة فولتس باي المتخصصة في تقنيات التكنولوجيا المالية. (الموقع الرسمي لمصرف

عجمان(2022) ، ومن أجل تسريع التحول الرقمي عمل مصرف عجمان على إقامة شراكة ثانية مع شركة KMMRCE (الموقع الرسمي لمصرف عجمان، بلا تاريخ).

2.2.1. التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية القطرية

– مصرف دخان: أطلق هذا المصرف مجموعة من المنتجات والخدمات المصرفية في مقدمتها منصة دخان باي D-pay، والتي تسمح للعملاء بإجراء المعاملات بسهولة عبر الأنترنت، بالإضافة إلى توفير خدمة روبوت الدردشة والذي أطلق عليه اسم "راشد"، وهذا الروبوت مدعوم بالذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي والتكنولوجيا السحابية، حيث يستطيع الإجابة على استفسارات العملاء باللغتين العربية والانجليزية، ويحرص هذا المصرف عموماً على تحديث وتطوير خدماته الرقمية والتي تكون معززة بأعلى معايير الأمان. (الموقع الرسمي لمصرف دخان، 2021)؛

– مصرف قطر الإسلامي: تبنى هذا المصرف العديد من التقنيات التي جعلته يحقق نتائج إيجابية فيما يخص نسب التمويلات الشخصية وعدد الحسابات التي تم فتحها رقمياً، حيث أظهرت تقاريره السنوية أن 42 بالمئة من العملاء الجدد قد انضموا إلى المصرف رقمياً من خلال تطبيق الهاتف المحمول، وهو ما يدل على أن تبنى المصرف لتقنيات التكنولوجيا المالية ساعد على جذب المزيد من العملاء، كما يلاحظ أن ما نسبته 55 بالمئة من التمويلات الشخصية لسنة 2021م تمت بشكل رقمي، وهو ما يشير إلى زيادة اتجاه العملاء للخدمات الرقمية، وكذلك الأمر بالنسبة للتمويلات المقدمة للشركات والتي سجلت نسبة 84 بالمئة في سنة 2020 وارتفعت إلى 91 بالمئة سنة 2021م، وهذا يشير إلى أن الشركات تفضل استعمال التقنيات الرقمية من أجل الحصول على التمويل (التقارير السنوية لمصرف قطر الاسلامي، 2020-2021).

3.1. التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية العمانية والكويتية

1.3.1. التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية العمانية: بعد اطلاعنا على عمل المصارف الإسلامية العمانية تبين لنا أن أغلبها تبنت التوجه نحو التكنولوجيا المالية من حيث المبدأ، مع

تفاوت بين المصارف من حيث سرعة التنفيذ، حيث سعت إلى استخدام عددٍ من تقنيات التكنولوجيا المالية لتحسين خدماتها المصرفية، مثل اعتماد تطبيقات الهاتف المحمول والمنصات الرقمية عبر الأنترنت وروبوتات الدردشة.

فمثلا قام مصرف العز الإسلامي الذي يعتبر واحدا من المصارف الإسلامية في سلطنة عمان بإطلاق منصة رقمية أطلق عليها اسم "نمو" مهمتها تقديم خدمات رقمية للموظفين داخل المصرف، بالإضافة إلى إطلاق منصة ايفين IFIN للتمويل الإسلامي، وطرح منصات تقدم خدمات رقمية عبر الهاتف المحمول والأنترنت تكون تحت تصرف العملاء، ويعمل المصرف على إدخال العديد من الحلول الرقمية التي تضمن حماية الأمن المعلوماتي في المصرف. (التقرير السنوي لمصرف العز الإسلامي ، 2021، الصفحات 39-40)

وقد سار مصرف نزوة مسار باقي المصارف في عمان، حيث تبنى هو الآخر العديد من الخدمات الرقمية مثل تقنية الرد الآلي التفاعلي، وتطبيقات الهاتف المحمول، والخدمات المصرفية عبر الأنترنت لضمان راحة العملاء. (التقرير السنوي لمصرف نزوة الإسلامي 2021، p. 27،

من جهته مصرف ظفار أضاف خدمات رقمية عبر تطبيقات الهاتف المحمول والخدمات المصرفية عبر الأنترنت) التقرير السنوي لمصرف ظفار الإسلامي (2021، p. 47)، وعزز خدماته المصرفية الرقمية بإصدار أول بطاقة رقمية تحت اسم "نواني"، ليصبح بذلك أول مصرف في عمان يقوم بإصدار بطاقة رقمية. (التقرير السنوي لمصرف ظفار، 2021، صفحة 45)

ويعمل مصرف ظفار على زيادة وصول العملاء للخدمات المقدمة من خلال قنوات رقمية ومن خلال استقطابهم عبر الوسائل الرقمية وتقديم خدمات على نحو يتسم بالكفاءة والسرعة (التقرير السنوي لمصرف ظفار، 2021، صفحة 247).

2.3.1. التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية الكويتية: عملت المصارف الإسلامية في الكويت على تبني مختلف تقنيات التكنولوجيا المالية كغيرها من المصارف الإسلامية في دول مجلس التعاون الخليجي.

ومن أجل أن يكون مصرف الأهلي المتحد من أفضل المصارف وأكثرها ابتكاراً في الكويت قام بإطلاق باقة من الخدمات المصرفية الرقمية عبر الأنترنت وتطبيقات الهاتف المحمول بالإضافة إلى الدردشة الآلية والمرئية والتي تلبى الاحتياجات المصرفية للعملاء من أفراد وشركات. (التقرير السنوي لمصرف الأهلي المتحد الاسلامي، 2021، الصفحات 11-12)

بالإضافة إلى الاستعانة بالخبرات التقنية الأجنبية والكوادر الشابة التي تمثل المهارة والابتكار في التقنيات الحديثة، وقد قام المصرف سنة 2020م بتعزيز الرقمنة لديه بخلق منصة خدمات مصرفية رقمية تعتمد على تقنية البيانات الضخمة ونماذج الذكاء الاصطناعي، وتستفيد من تقنيات الحلول المصرفية الذكية Solutions Banking Smart، مع الاستعانة بتقنيات الأمن السيبراني. (التقرير السنوي لمصرف الاهلي المتحد الاسلامي، 2021، الصفحات 60-61)

استكمالاً لمسيرته في تبني تقنيات التكنولوجيا المالية عمل مصرف الكويت الدولي خصوصاً بعد جائحة كورونا على إطلاق عدد كبير من الخدمات المصرفية الجديدة عبر الهاتف المحمول والأنترنت كخدمة تحويل الأموال (P2P) وخدمة الدردشة الحية (التقرير السنوي لمصرف الكويت الدولي، 2020، الصفحات 59-60)، كما قام بإطلاق وتحديث الخدمات الرقمية، وتطوير أحدث الحلول الرقمية التي تساعد على الربط بين البنية التحتية وواجهة المستخدم بسرعة ومرونة كبيرة. (التقرير السنوي لمصرف الكويت الدولي، 2021، صفحة 61)

ويعتبر مصرف بوبيان من المصارف الإسلامية الكويتية التي عملت على تطوير الخدمات الرقمية من سنة إلى أخرى، حيث قام سنة 2021 بتحديث الروبوت الآلي الذي أطلقه في سنة 2018، كما قام بإطلاق تطبيق مصرفي خاص بالشباب يحاكي احتياجاتهم وتطلعاتهم. (التقرير لسنوي لمصرف بوبيان، 2021، صفحة 11)

وضمن خطة استراتيجية واضحة لمصرف وربة أطلق هذا الأخير العديد من الخدمات المصرفية الداعمة للتكنولوجيا المالية، فالمتصفح للموقع الرسمي للمصرف يجد قسم خاص بالتكنولوجيا المالية يعرض فيه المصرف جميع الخدمات المصرفية الرقمية التي يقدمها لعملائه، مثل تطبيق Onboarding، وخدمة التوقيع الإلكتروني.

وقد شارك مصرف وربة في مؤتمر الكويت للتكنولوجيا المالية، حيث أعلن من خلاله عن إطلاق مصنع رقمي أسماه "الوتين" هذا الأخير يعتبر الأول من نوعه في الكويت، حيث يقدم مجموعة من الخدمات الرقمية المبتكرة كخدمة الجمعية الرقمية التي تعزز مبدأ الادخار لدى العملاء. (zawya، صفحة 11)

من جهته ركّز بيت التمويل الكويتي خلال رحلته في تبني التكنولوجيا المالية على ثلاث ركائز، تمثلت أولاها في العمل على نمو المصرف وتوسيع دائرة العملاء، وكرسيّة ثانية اهتم بتبني التقنيات المالية الأكثر انتشارا والعمل بها، حيث تبني تقنيات تحليل البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي، وثالثها تحقيق أعلى مستوى كفاءة من خلال التركيز على الموظفين والعملاء، لذلك عمل هذا المصرف على إطلاق جملة من التطبيقات والمنصات الرقمية، كما استخدم الذكاء الاصطناعي وتقنية الروبوت في بعض الأعمال التشغيلية في المصرف (نهاد، 2023، الصفحات 51-52-55) بالإضافة إلى خدمة المحافظ الرقمية KFH Wallet. (بيت التمويل الكويتي، 2023)

ومن أجل إحداث نقلة نوعية في نموذج عمله قام بعقد مجموعة من الشراكات مع شركات التكنولوجيا المالية، كعقد شراكة مع شركة Aion Digital المتخصصة في تطوير الخدمات المصرفية الرقمية، وغيرها من الشركات. (نهاد مرجع سبق ذكره، 2023، الصفحات 53-54)

ونظرا للتشكيلة الواسعة من التقنيات والحلول الرقمية التي أتاحها هذا المصرف لعملائه فقد بلغ عدد العمليات المصرفية الرقمية عبر تطبيق KFHonline والموقع الإلكتروني لبيت التمويل الكويتي خلال سنة 2021م 160 مليون معاملة ("بيتك" من أوائل المؤسسات التي تبنت التحول الرقمي في عملياتها، 2023)، و 210 مليون معاملة سنة 2022م. (بيت التمويل الكويتي، 2023)

2. منهجية وإطار الدراسة الإحصائية

1.1.2. المجتمع والعينة

1.1.1.2. المجتمع: يتمثل مجتمع هذه الدراسة في عملاء المصارف الإسلامية العاملة في دول مجلس التعاون الخليجي، وقد تم اختيار هذه المصارف نظرا لعملها المستمر على مواكبة مختلف

التقنيات الحديثة، كما أن حكومات دول مجلس التعاون الخليجي تعمل على تهيئة البيئة اللازمة للتكنولوجيا المالية لتسهيل تبنيها من قبل المصارف، وهو ما دفع بها لتحقيق مراتب جيدة في هذا المجال مقارنة ببقية الدول العربية.

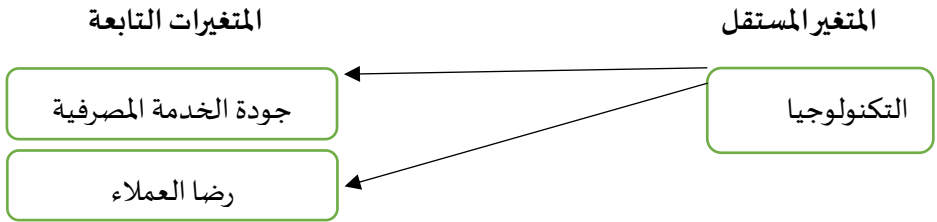
2.1.2. العينة: للوصول إلى عملاء المصارف الإسلامية في دول مجلس التعاون الخليجي بالتحديد ودون سواهم قمنا بإدراج سؤالين في الاستمارة لمساعدتنا في ذلك، فالسؤال الأول كان عن نوع المصرف الذي يتم التعامل معه أهو إسلامي أو تقليدي، والسؤال الآخر كان حول تحديد اسم المصرف المتعامل معه، وبما أن المجتمع غير محدود فقد وزعت الاستمارة على أكبر عدد ممكن من العملاء، ثم قمنا بعملية الفرز حيث تم اعتماد واختيار الاستمارات التي تمثل العملاء الخاصين بالمصارف الإسلامية العاملة في دول مجلس التعاون الخليجي فقط.

2.2. متغيرات الدراسة: تمثلت متغيرات الدراسة في:

المتغير المستقل: يتمثل في التكنولوجيا المالية.

المتغيرات التابعة: تتمثل في جودة الخدمة المصرفية ورضى العملاء.

الشكل رقم (1): متغيرات الدراسة.



3.2. أداة الدراسة وتصميمها: أداة هذه الدراسة الإحصائية هي الاستبيان ويضم هذا الاستبيان أربع محاور تتعلق بـ:

- **المحور الأول:** البيانات الشخصية لعينة الدراسة وهي الجنس، السن، المؤهل العلمي؛
- **المحور الثاني:** تقنيات التكنولوجيا المالية في المصارف محل الدراسة ويضم على 5 عبارات؛
- **المحور الثالث:** جودة الخدمة المصرفية بعد تبني التكنولوجيا المالية من قبل المصارف محل الدراسة ويحتوي على 6 عبارات؛

– **المحور الرابع:** وتطرقنا من خلاله لرضى العملاء عن الخدمات المقدمة لهم من قبل المصارف محل الدراسة بعد تبنيها تقنيات التكنولوجيا المالية ويحتوي على 9 عبارات.

4.2.المعطيات المجمعة وطريقة تفسيرها: سنقوم باستعراض عدد الاستبيانات الموزعة وكذا عدد الاستبيانات المسترجعة والمعتمدة أيضا من خلال الجدول التالي:

1.4.2.عدد الاستبيانات التي تم توزيعها والمسترجعة منها

الجدول رقم(1): عدد الاستبيانات التي تم توزيعها والمسترجعة منها.

الموزعة	المسترجعة	المعتمدة	
عدد العملاء	150	90	60
النسبة المئوية	%62.5	%37.5	%66.67

المصدر: من إعداد الباحثين.

2.4.2.طريقة تفسير المعطيات المجمعة: تم الاعتماد على سلم ليكارت الخماسي لتفسير إجابات المبحوثين المتعلقة بالمحور الثاني والثالث والرابع من الاستمارة، ويساعد هذا السلم على تحديد درجة الموافقة والاختلاف، كما أنه يمنح الحرية للمجيبين من أجل التعبير عن رأيهم وتحديد موقفهم، حيث يتخذ سلم ليكارت الشكل التالي:

الجدول رقم(2): درجات الموافقة وفقا لسلم ليكارت(likert) الخماسي.

التفسير	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجات	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الباحثين.

5.2.اختبار صدق وثبات استبيان الدراسة

1.5.2.صدق الاستبيان: من أجل التأكد من صدق الاستبيان المستعمل في الدراسة فقد

تم عرضه على عشرة محكمين أكاديميين مختصين من مختلف جامعات الوطن، وذلك بغرض التأكد من الصدق الظاهري للاستبيان، حيث تم أخذ ملاحظاتهم ومقترحاتهم بعين الاعتبار وتم إجراء التعديلات اللازمة بناء على ذلك.

2.5.2. ثبات الأداة وفق معامل ألفا كرونباخ: يقصد بثبات أداة الدراسة التحقق من أن النتائج المتوصل إليها صادقة وللحكم على مدى ثبات أو صدق أداة الدراسة هنا لا بد أن يكون معامل ألفا كرونباخ مساوياً أو أكبر من 60 بالمئة، حيث أنه كلما كان المعامل أكبر من 60 بالمئة كلما كانت درجة الصدق أكبر، وكلما كانت النسبة أقل دلت على ضعف صدق أداة الدراسة، والحصول على نسبة سلبية يعني وجود خطأ في الدراسة.

ومن أجل معرفة درجة ثبات وموثوقية متغيرات الاستبيان فقد اعتمدنا على معامل ألفا كرونباخ، والنتائج المتوصل إليها موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم(3): قيم ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة الإحصائية.

عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	محاور أو متغيرات الدراسة
5	0,914	1 التكنولوجيا المالية
6	0,937	2 جودة الخدمة المصرفية
9	0,922	3 رضا العملاء
20	0,932	المحاور ككل

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

تحليل المعطيات الواردة في الجدول السابق:

- نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ المتعلق بالمحور الأول التكنولوجيا المالية، سجل نسبة تقدر بـ 0.914 وهي نسبة مرتفعة جداً وتعبر عن درجة صدق عالية أو تعبر عن الموثوقية، أو أن الاتساق الداخلي ما بين العناصر المشكلة للمحور الأول ممتاز؛
- إن الملاحظة السابقة تنطبق على جميع المحاور الأخرى فمعامل ألفا كرونباخ المتعلق بالمحور الثاني جودة الخدمة المصرفية قدر بـ 0.937، وألفا كرونباخ المتعلق بالمحور الثالث رضى العملاء قدر بـ 0.922، في حين قدر ألفا كرونباخ بالنسبة للمحاور ككل بـ 0.932.

3. تحليل النتائج المتعلقة بمتغيرات الدراسة

1.3. المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: علما أنه إذا كان الانحراف المعياري أكبر 1 فإن ذلك يعبر عن تشتت في آراء المبحوثين وعدم التركيز في الإجابة، وكلما كان الانحراف المعياري أقل من 1 كلما دل على عدم تشتت القيم عن المتوسط الحسابي ومنه التركيز في الإجابة، وبالتالي زيادة مصداقية النتائج المتوصل إليها، وسنستعين في تحليل نسب المتوسط الحسابي بسلم ليكارت الخماسي والموضحة في الجدول الموالي.

الجدول رقم(4): تحليل نسب المتوسط الحسابي وفق سلم ليكارت الخماسي.

التفسير	فئة المتوسط الحسابي
غير موافق إطلاقاً	من 1 إلى 1.80
غير موافق	من 1.81 إلى 2.60
موافق إلى حد ما	من 2.61 إلى 3.40
موافق	من 3.41 إلى 4.20
موافق بشدة	من 4.21 إلى 5.00

المصدر: من إعداد الباحثين.

إن هذا الجدول كما قلنا يُستعمل في تحليل نسب المتوسطات الحسابية ويُعبر عن خمسة فئات مختلفة، ونستطيع جعلها ثلاثة فئات فقط بالاعتماد على المعادلة التالية:

قيمة الحد الأعلى للمقياس ناقص قيمة الحد الأدنى تقسيم عدد الفئات، أي: $5 - 1/3 = 1.33$

وانطلاقاً من ذلك تكون الفئات كالآتي:

- من 1 إلى 2.33 تعبر عن مستوى موافقة منخفض؛
- من 2.34 إلى 3.66 تعبر عن مستوى موافقة متوسط؛
- من 3.67 إلى 5 تعبر عن مستوى موافقة مرتفع.

1.1.3. الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور التكنولوجيا المالية (المتغير المستقل):

والجدول الموالي يبين النتائج المتوصل إليها والتي سنقوم بتحليلها.

الجدول رقم(5): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور التكنولوجيا المالية (المتغير المستقل).

التكنولوجيا المالية									
العبارة	درجة الاستجابة					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	
	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة				
1-يعتمد المصرف على تطبيقات الهاتف المحمول.	التكرار	0	0	0	10	50	4,83	0,376	موافق بشدة
	%	0,0%	0,0%	0,0%	16,7%	83,3%			
2-يعتمد المصرف على نظام الدفع باستخدام رموز الاستجابة السريع .QR.	التكرار	0	0	0	12	48	4,80	0,403	موافق بشدة
	%	0,0%	0,0%	0,0%	20,0%	80,0%			
3-يعتمد المصرف على روبوتات الدردشة كأحد تقنيات الذكاء الاصطناعي	التكرار	0	0	0	15	45	4,75	0,437	موافق بشدة
	%	0,0%	0,0%	0,0%	25,0%	75,0%			
4-يعتمد المصرف على تقنية اعرف عميلك.	التكرار	0	0	9	21	30	4,35	0,732	موافق بشدة
	%	0,0%	0,0%	15,0%	35,0%	50,0%			
5-يعتمد المصرف على تقنية الدفع الصوتي اللاتلامسية .NFC.	التكرار	0	5	10	20	25	4,08	0,962	موافق
	%	0,0%	8,3%	16,7%	33,3%	41,7%			
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لتكنولوجيا المالية في المصرف									
							4,56	0,539	موافق بشدة

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

تحليل المعطيات الواردة في الجدول أعلاه:

– نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام للمحور الأول أو للمتغير المستقل والمتمثل في التكنولوجيا المالية يساوي 4.56، ومن خلال إسقاط هذه النتيجة على سلم ليكارت الخماسي يتضح أن مستوى الموافقة مرتفع والاتجاه العام لهذا المحور ككل يمكن التعبير

عنه ب موافق بشدة، لأن قيمة المتوسط الحسابي العام لهذا المحور كانت ضمن المجال 5.00/4.21؛

– وبالنظر للمتوسط الحسابي لكل عبارة من عبارات هذا المحور والمقدر عددها بخمسة عبارات فإننا سجلنا قيم تعبر عن مستوى موافقة مرتفعة، والاتجاه العام لكل عبارة على حدى كان موافق بشدة بالنسبة لأربعة عبارات، وموافق بالنسبة للعبارة الأخيرة فقط أي العبارة رقم 5، حيث أن أعلى متوسط حسابي قدر ب 4.83 وهو المتوسط المتعلق بالعبارة الأولى وأصغر متوسط قدر ب 4.08 وهو المتعلق بالعبارة الخامسة والأخيرة؛

– وبالنظر للانحراف المعياري العام عن المتوسط الحسابي فقد قدر ب 0.539، وهذه القيمة تعبر عن تركيز المبحوثين في الإجابة على عبارات هذا المحور وعدم التشتت، وهذا يدعم صدق النتائج التي سيتم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة؛

– وبالنظر لقيم الانحراف المعياري لكل عبارة من عبارات هذا المحور نلاحظ أن جميع هذه القيم كانت أقل من 1 وبالتالي فإن الانحراف المعياري لكل عبارة عن متوسطها الحسابي منخفض، ويعبر عن عدم تشتت المبحوثين في الإجابة على كل عبارة هذا المحور.

2.1.3.الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور جودة الخدمة المصرفية (متغير تابع1)

والجدول الموالي يبين النتائج المتصل إليها والتي سنقوم بتحليلها:

الجدول رقم(6): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور جودة الخدمة المصرفية (المتغير التابع الأول)

جودة الخدمة المصرفية									
العبارة		درجة الاستجابة						المتوسط الحسابي	الاتجاه
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الانحراف المعياري		
1-انخفضت أسعار الخدمات المقدمة من	التكرار	0	0	5	22	33	0,650	4,47	موافق بشدة
	%	0,0%	0,0%	8,3%	36,7%	55,0%			

قبل المصارف بعد تبني تقنيات التكنولوجيا المالية.									
2-تحسنت الخدمات المقدمة للعملاء باستخدام التكنولوجيا المالية.	التكرار	0	0	3	20	37	4,57	0,593	موافق بشدة
3-سهلت تقنيات التكنولوجيا المالية التفاعل مع العملاء وحل جميع الشكاوى المقدمة في أقل وقت.	التكرار	0	0	5	23	32	4,45	0,649	موافق بشدة
4-تساعد تقنيات التكنولوجيا المالية في فهم سلوك العملاء وبالتالي تحسين خدماتها وتغييرها بما يناسب او يساعد العميل.	التكرار	0	0	9	26	25	4,27	0,710	موافق بشدة
5-سهلت التكنولوجيا المالية من التعريف بمنتجات	التكرار	0	0	2	24	34	4,53	0,566	موافق بشدة

خدمات المصرف.								
6-أصبحت التقنيات الحديثة ضرورة ملحة لزيادة أداء المصارف من وجهة نظركم.	التكرار	0	5	25	30			
	%	%0,0	%8,3	%41,7	%50,0	4,42	0,645	موافق بشدة
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لجودة الخدمة المصرفية								
						4.45	5.556	موافق بشدة

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

تحليل المعطيات الواردة في الجدول السابق:

- نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام للمحور الثاني أو للمتغير التابع المتمثل في جودة الخدمة المصرفية يساوي 4.45، ومن خلال إسقاط هذه النتيجة على سلم ليكارت الخماسي يتضح أن مستوى الموافقة مرتفع والاتجاه العام لهذا المحور ككل يمكن التعبير عنه بـ موافق بشدة لأن قيمة المتوسط الحسابي العام كانت ضمن المجال 5.00/4.21؛
- وبالنظر للمتوسط الحسابي لكل عبارة من عبارات هذا المحور والمقدر عددها بستة عبارات فإننا سجلنا قيم تعبر عن مستوى موافقة مرتفعة، والاتجاه العام لكل عبارة على حدى كان موافق بشدة، حيث أن أعلى متوسط حسابي قدر بـ 4.57 وهو المتوسط المتعلق بالعبارة الثانية، وأصغر متوسط قدر بـ 4.27 وهو المتعلق بالعبارة الرابعة؛
- وبالنظر للانحراف المعياري العام عن المتوسط الحسابي فقد قدر بـ 0.556، وهذه القيمة تعبر عن تركيز المبحوثين في الإجابة على عبارات هذا المحور وعدم التشتت، وهذا يدعم صدق النتائج التي سيتم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة؛
- وبالنظر لقيم الانحراف المعياري لكل عبارة من عبارات هذا المحور نلاحظ أن جميع هذه القيم كانت أقل من 1، وبالتالي فإن الانحراف المعياري لكل عبارة عن متوسطها الحسابي

منخفض ويعبر عن عدم تشتت المبحوثين في الإجابة على كل عبارة من عبارات هذا المحور.

3.1.3. الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور لرضى العملاء (متغير تابع)

والجدول الموالي يبين النتائج المتصل إليها والتي سنقوم بتحليلها.

الجدول رقم (7): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور لرضى العملاء (متغير تابع 2)

رضى العملاء									
العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	درجة الاستجابة
1- أتق في الخدمات المقدمة من طرف المصرف باستخدام التكنولوجيا المالية.	0	1	6	28	28	4.33	0,729	موافق بشدة	التكرار
2-زادت معاملاتي مع المصرف منذ تبنيه لتقنيات التكنولوجيا المالية.	0	1	7	27	27	4,30	0,743	موافق بشدة	التكرار
3-إن الخدمات المقدمة عن طريق تقنيات التكنولوجيا المالية أفضل من الخدمات المصرفية التقليدية.	0	0	4	37	37	4,55	0,622	موافق بشدة	التكرار
4-أحبذ التعامل مع المصرف الذي	0	0	0	37	37	4,62	0,490	موافق بشدة	التكرار

يقدم خدمات مصرفية عن طريق تقنيات حديثة.										
5-وفرت لي الخدمات المقدمة من خلال تقنيات التكنولوجيا المالية الكثير من الوقت لإنجاز معاملاتي في أي مكان وفي الوقت المناسب وقللت من وقت الانتظار.	التكرار	0	0	1	39	39	%65,0	موافق بشدة	4,63	0,520
6-أنا راض عن الخدمات المقدمة من قبل المصرف بعد تبنيه تقنيات حديثة.	التكرار	0	1	1	31	31	%51,7	موافق بشدة	4,47	0,623
7-اشعر براحة كبيرة لسرعة الإجابة عن استفساراتي من قبل روبوتات الدردشة التي وضعها المصرف.	التكرار	0	1	10	24	24	%40,0	موافق	4,20	0,777
8-ازدادت ثقتي كثيرا في كفاءة المصرف في حماية حساباتي	التكرار	0	1	13	25	25	%41,7	موافق	4,17	0,827

من السرقة والاحتيال بعد تبنيه للتقنيات الحديثة.									
9-سهلت التكنولوجيا المالية من التعامل مع المصرف وتلقي الخدمات خصوصاً لذوي الاحتياجات الخاصة.	التكرار	0	0	4	38	38			
موافق بشدة	%	0,0	0,0	6,7	63,3	63,3	4,57	0,621	موافق بشدة
المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لرضى العملاء									
							4.43	0.526	موافق بشدة

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

تحليل المعطيات الواردة في الجدول السابق:

- نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام للمحور الثالث أو للمتغير التابع الثاني والمتمثل في رضى العملاء يساوي 4.43، ومن خلال إسقاط هذه النتيجة على سلم ليكارت الخماسي يتضح أن مستوى الموافقة مرتفع والاتجاه العام لهذا المحور ككل يمكن التعبير عنه بـ موافق بشدة، لأن قيمة المتوسط الحسابي العام لهذا المحور كانت ضمن المجال 5.00/4.21؛
- وبالنظر للمتوسط الحسابي لكل عبارة من عبارات هذا المحور والمقدر عددها بتسعة عبارات فإننا سجلنا قيم تعبر عن مستوى موافقة مرتفعة، والاتجاه العام لكل عبارة على حدى كان موافق بشدة بالنسبة لسبعة عبارات وموافق بالنسبة للعبارتين رقم 7 و8، حيث أن أعلى متوسط حسابي قدر بـ 4.63 وهو المتوسط المتعلق بالعبارة الخامسة وأصغر متوسط قدر بـ 4.17 وهو المتعلق بالعبارة الثامنة؛
- وبالنظر للانحراف المعياري العام عن المتوسط الحسابي فقد قدر بـ 0.526، وهذه القيمة تعبر عن تركيز المبحوثين في الإجابة على عبارات هذا المحور وعدم التشتت، وهذا يدعم صدق النتائج التي سيتم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة؛

– وبالنظر لقيم الانحراف المعياري لكل عبارة من عبارات هذا المحور نلاحظ أن جميع هذه القيم كانت أقل من 1، وبالتالي فإن الانحراف المعياري لكل عبارة عن متوسطها الحسابي منخفض ويعبر عن عدم تشتت المبحوثين في الإجابة على كل عبارة من عبارات هذا المحور.

4.1.3. المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل المحاور:

والجدول الموالي يبين النتائج المتصل إليها والتي سنقوم بتحليلها

الجدول رقم(8): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل المحاور.

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل المحاور	4,48	0,540	موافق بشدة
--	------	-------	------------

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

تحليل المعطيات الواردة في الجدول السابق:

– نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لكل المتغيرات أو للمحاور الثلاثة مجتمعة يساوي 4.48، ومن خلال إسقاط هذه النتيجة على سلم ليكارت الخماسي يتضح أن مستوى الموافقة مرتفع والاتجاه العام للمحاور ككل يمكن التعبير عنه بـ موافق بشدة، لأن قيمة المتوسط الحسابي لكل المحاور كانت ضمن المجال 5.00/4.21؛

– وبالنظر للانحراف المعياري لكل المحاور عن المتوسط الحسابي لها فقد قدر بـ 0.540، وهذه القيمة تعبر عن تركيز المبحوثين في الإجابة على جميع عبارات المحاور الثلاث وعدم التشتت، وهذا يدعم صدق النتائج التي سيتم التوصل إليها من خلال هذه الدراسة.

4. التأكد من صحة فرضيات هذه الدراسة الإحصائية: للتأكد من صحة الفرضيات الثلاث لهذه الدراسة نحلل النتائج المتوصل إليها والمتعلقة بمعامل الارتباط ومستوى الدلالة بالنسبة لمحاور الدراسة الثلاثة، ثم نختبر كل فرضية على حدى من خلال الانحدار الخطي البسيط.

الجدول رقم(9): طريقة تفسير قيم معامل الارتباط.

قيم معامل الارتباط	التفسير
من 0.700 إلى 1	ارتباط موجب وقوي جدا
من 0.400 إلى 0.699	ارتباط موجب وقوي

ارتباط موجب وضعيف	من 0.001 إلى 0.399
ارتباط معدوم	0
ارتباط عكسي وضعيف	من -0.001 إلى -0.399
ارتباط عكسي وقوي	من -0.400 إلى -0.699
ارتباط عكسي وقوي جدا	من -0.700 إلى -1

المصدر: من إعداد الباحثين.

الجدول رقم(10): طريقة تفسير قيم مستوى الدلالة أو الأثر.

قيم مستوى الدلالة (الأثر)	التفسير
ما بين 0 و0.01	أثر قوي جدا
0.05 أو أقل من ذلك	أثر قوي
أكبر من 0.05	أثر منعدم

المصدر: من إعداد الباحثين.

1.4. الفرضية الفرعية الأولى: للتأكد من صحة الفرضية الأولى سنقوم بدراسة معامل ارتباط المتغير المستقل وهو التكنولوجيا المالية بالمتغير التابع الأول وهو جودة الخدمة المصرفية لمعرفة طبيعة الارتباط بين هاذين المتغيرين، ثم ندرس مدى تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع من خلال مستوى الدلالة، ثم نتأكد من صحة الفرضية أو نقوم باختبارها من خلال الانحدار الخطي البسيط.

1.1.4. معامل الارتباط ومستوى الدلالة: يبين الجدول الموالي النتائج المتوصل إليها في هذه الجزئية والتي سنقوم بتحليلها.

الجدول رقم(11): معامل الارتباط ومستوى الدلالة بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية.

التكنولوجيا المالية		
0,726	معامل الارتباط	جودة الخدمة المصرفية
0,000	مستوى الدلالة	

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

تحليل المعطيات الواردة في الجدول السابق:

– يتبين من خلال الجدول السابق أن معامل ارتباط المتغير المستقل والمتمثل في التكنولوجيا المالية بالمتغير التابع والمتمثل في جودة الخدمات المصرفية يقدر بـ 0.726، وتفسر هذه القيمة بوجود ارتباط موجب وقوي جدا بين المتغيرين سالف الذكر؛

– وبالنظر لمستوى الدلالة والذي يعبر عن مدى تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع فإن مستوى الدلالة هنا تقدر بـ 0.000، وهذه القيمة تعني أن التكنولوجيا المالية كمتغير مستقل أثرت بشكل قوي جدا على جودة الخدمة المصرفية كمتغير تابع.

2.1.4. الانحدار: سنعمل هنا على اختبار الفرضية الفرعية الأولى باستعمال أسلوب الانحدار البسيط للوصول إلى معرفة درجة أو نسبة تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع الأول، ومدى معنوية f ومستوى الثقة للحكم بقبول الفرضية أو رفضها، وأهم نتائج أسلوب الانحدار البسيط بين المتغيرين سالف الذكر مبينة في الجدول الموالي:

الجدول رقم(12): نتائج تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الأولى.

معامل الارتباط R					0,726		
معامل التحديد R ²					0,527		
قيمة (F) =		3,389		القيمة الاحتمالية = 0,001		عند α 0,01	
المتغير		معاملات غير موحدة		معاملات موحدة		قيمة T	المعنوية T
		B		معامل الخطأ			
الثابت (constant)		3,345		0,605		0,235	5,532
		0,242		0,132			1,841
التكنولوجيا المالية							

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

تحليل المعطيات الواردة في الجدول:

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معامل التحديد R² يقدر بـ 0.527 وهذه القيمة تشير إلى أن المتغير المستقل والمتمثل في التكنولوجيا المالية يؤثر في المتغير التابع والمتمثل في جودة

الخدمات المصرفية أو يحدد اتجاهه بنسبة 52.7 بالمئة، وباقي النسبة والمقدرة بـ 47.3 تعبر عن تأثير المتغير التابع بعناصر أو متغيرات أخرى غير التكنولوجيا المالية، ومن جهة أخرى تشير قيمة f والتي ظهرت معنوية بمستوى ثقة بلغ 99 بالمئة إلى ملائمة خط الانحدار للعلاقة بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية، ومنه نقبل الفرضية الفرعية الأولى والقائلة بأن التكنولوجيا المالية لها أثر إيجابي على جودة الخدمات المصرفية.

2.4. الفرضية الفرعية الثانية: للتأكد من صحة الفرضية الفرعية الثانية سنتبع نفس الخطوات المتبعة للتأكد من صحة الفرضية الفرعية الأولى وذلك وفق التفصيل التالي:

1.2.4. معامل الارتباط ومستوى الدلالة: يبين الجدول الموالي النتائج المتوصل إليها في هذه الجزئية والتي سنقوم بتحليلها.

الجدول رقم (13): معامل الارتباط ومستوى الدلالة بين التكنولوجيا المالية ورضى العملاء.

التكنولوجيا المالية		
0,626	معامل الارتباط	رضا العملاء
0,000	مستوى الدلالة	

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

تحليل المعطيات الواردة في الجدول السابق:

- يتبين من خلال الجدول السابق أن معامل ارتباط المتغير المستقل والمتمثل في التكنولوجيا المالية بالمتغير التابع والمتمثل في رضا العملاء يقدر بـ 0.626، وتفسر هذه القيمة بوجود ارتباط موجب وقوي وقريب من القوي جدا بين المتغيرين سالف الذكر؛
- وبالنظر لمستوى الدلالة والذي يعبر عن مدى تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع فإن مستوى الدلالة هنا تقدر بـ 0.000، وهذه القيمة تعني أن التكنولوجيا المالية كمتغير مستقل أثرت بشكل قوي جدا على رضا العملاء كمتغير تابع.

2.2.4. الانحدار: اختبار الفرضية الفرعية الثانية سيكون بنفس أسلوب اختبار الفرضية الأولى للوصول إلى معرفة درجة أو نسبة تأثير المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) على المتغير التابع (رضى العملاء)، ومدى معنوية f ومستوى الثقة للحكم بقبول الفرضية أو رفضها.

وأهم نتائج أسلوب الانحدار البسيط بين المتغيرين سالفى الذكر مبينة في الجدول الموالي.

الجدول رقم(14): نتائج تحليل الانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

معامل الارتباط R					0,626
معامل التحديد R ²					0,391
قيمة (F) =		3,389	القيمة الاحتمالية = 0,001		عند $\alpha 0,01$
المتغير	معاملات غير موحدة		معاملات موحدة	قيمة T	المعنوية T
	B	معامل الخطأ	Bêta		
الثابت (constant)	3,970	0,586	0,202	6,777	0,000
التكنولوجيا المالية	0,2	0,127		1,741	0,006

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

تحليل المعطيات الواردة في الجدول:

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معامل التحديد R² يقدر بـ 0.391، وهذه القيمة تشير إلى أن المتغير المستقل والمتمثل في التكنولوجيا المالية يؤثر في المتغير التابع والمتمثل في رضى العملاء، أو يحدد اتجاهه بنسبة 39.1 بالمئة، وباقي النسبة والمقدرة بـ 60.9 تعبر عن تأثر المتغير التابع بعناصر أو متغيرات أخرى غير التكنولوجيا المالية، ومن جهة أخرى تشير قيمة f والتي ظهرت معنوية بمستوى ثقة بلغ 94 بالمئة إلى مُلائمة خط الانحدار للعلاقة بين التكنولوجيا المالية ورضى العملاء، ومنه نقبل الفرضية الفرعية الثانية والقائلة بأنه يوجد تأثير إيجابي للتكنولوجيا المالية على رضى العملاء.

3.4. الفرضية العامة: للتأكد من صحة الفرضية العامة نقوم بدراسة معامل ارتباط المتغير المستقل بالمتغيرين التابعين معاً، وبنفس طريقة اختبار الفرضيتين السابقتين.

1.3.4. معامل الارتباط ومستوى الدلالة: يبين الجدول الموالي النتائج المتوصل إليها في هذه الجزئية والتي سنقوم بتحليلها.

الجدول رقم (15): معامل الارتباط ومستوى الدلالة بين المتغير المستقل والمتغيرين التابعين.

المتغير المستقل		
0,691	معامل الارتباط	المتغيرين التابعين
0,000	مستوى الدلالة	

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

تحليل المعطيات الواردة في الجدول السابق:

- يتبين من خلال الجدول السابق أن معامل ارتباط المتغير المستقل بالمتغيرين التابعين معا يقدر بـ 0,691، وتفسر هذه القيمة بوجود ارتباط موجب وقوي بين التكنولوجيا المالية من جهة وجودة الخدمة المصرفية ورضى العملاء من جهة ثانية؛
- وبالنظر لمستوى الدلالة والذي يعبر عن مدى تأثير المتغير المستقل على المتغيرين التابعين، فإن مستوى الدلالة هنا يقدر بـ 0.000 وهذه القيمة تعني أن التكنولوجيا المالية كمتغير مستقل أثرت بشكل قوي جدا على جودة الخدمة المصرفية ورضى العملاء كمتغيرين تابعين.

2.3.4. الانحدار: اختبار الفرضية العامة لمعرفة نسبة تأثير المتغير المستقل على المتغيرين التابعين معا ومدى معنوية f ومستوى الثقة للحكم بقبول الفرضية العامة أو رفضها، وأهم نتائج أسلوب الانحدار البسيط بين المتغيرات سالفة الذكر مبينة في الجدول الموالي.

الجدول رقم(16): نتائج تحليل الانحدار لاختبار الفرضية العامة.

معامل الارتباط R		0,726	
معامل التحديد R ²		0,527	
قيمة (F) =		8,306	القيمة الاحتمالية = 0,006
المتغير	معاملات غير موحدة		معاملات موحدة
	B	معامل الخطأ	Bêta
الثابت (constant)	2,884	0,585	4,932
	0,367	0,127	2,882
التكنولوجيا المالية		0,354	0,006
المعنوية T		قيمة T	0,000

المصدر: من نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS.

تحليل المعطيات الواردة في الجدول

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل التحديد R² يقدر بـ 0.527، وهذه القيمة تشير إلى أن المتغير المستقل يؤثر على المتغيرين التابعين أو يحدد اتجاههما معا بنسبة 52.70 بالمئة، وباقي النسبة والمقدرة بـ 47.3 تعبر عن تأثر المتغيرين التابعين بعناصر أو متغيرات أخرى غير التكنولوجيا المالية، ومن جهة أخرى تشير قيمة f والتي ظهرت معنوية بمستوى ثقة بلغت 94 بالمئة إلى ملائمة خط الانحدار للعلاقة بين التكنولوجيا المالية من جهة وجودة الخدمة المصرفية ورض العملاء من جهة ثانية، ومنه نقبل الفرضية العامة القائلة بأنه يوجد أثر إيجابي لتبني تقنيات التكنولوجيا المالية على أداء المصارف من وجهة نظر العملاء.

النتائج

1-لدى المصارف الإسلامية في دول مجلس التعاون الخليجي توجه كبير لاعتماد وتبني تقنيات التكنولوجيا المالية من خلال المختبرات التي أطلقتها والاستراتيجيات والشراكات التي أقامتها بهدف التوسع في الاستفادة من مختلف تقنيات التكنولوجيا المالية؛

2-إن تقنيات المدفوعات الرقمية هي الأكثر انتشارا واستعمالا من قبل المصارف الإسلامية في دول مجلس التعاون الخليجي ومن قبل عملائها، وذلك نظرا لسهولة واعتمادها على الهاتف

المحمول الذي يعتبر منتشرا بشكل كبير بين مختلف أفراد المجتمع لتأتي في المرتبة الثانية تقنية الذكاء الاصطناعي، وهناك توجه من قبل هذه المصارف للعمل بالبيانات الضخمة والحوسبة السحابية، أما البلوكتشين والعملات الرقمية فهي تحتاج إلى تهيئة بيئة مناسبة لها ومازالت محط تخوف من قبل المصارف أو المتعاملين كما يشوبها بعض المحاذير الشرعية.

3-تم التوصل إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين التكنولوجيا المالية ورضى العملاء، حيث بلغ معامل الارتباط 0.72، في حين بلغ معامل التحديد 0.527 وهو ما يدل على تأثير التكنولوجيا المالية في جودة الخدمات المصرفية بنسبة 52.7 بالمئة، أما باقي النسبة والمقدرة بـ 47.3 بالمئة تعبر عن تأثير المتغير التابع بعناصر أو متغيرات أخرى غير التكنولوجيا المالية؛

4-تم التوصل إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة المصرفية، حيث بلغ معامل الارتباط 0.626، في حين بلغ معامل التحديد 0.391 بالمئة، وهذه القيمة تشير إلى أن التكنولوجيا المالية تؤثر على رضى العملاء بنسبة 39.1 بالمئة، وباقي النسبة والمقدرة بـ 60.9 تعبر عن تأثير المتغير التابع بعناصر أو متغيرات أخرى غير التكنولوجيا المالية؛

5-تم التوصل إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين التكنولوجيا المالية وأداء المصارف حيث بلغ معامل الارتباط 0.69، في حين بلغ معامل التحديد 0.52 بالمئة وهذه القيمة تشير إلى أن المتغير المستقل والمتمثل في التكنولوجيا المالية يؤثر على المتغيرين التابعين والمتمثلين في جودة الخدمة المصرفية ورضى العملاء أو يحدد اتجاههما معا بنسبة 52.70 بالمئة، وباقي النسبة والمقدرة بـ 47.3 تعبر عن تأثير المتغيرين التابعين بعناصر أو متغيرات أخرى غير التكنولوجيا المالية؛

6-تم التوصل إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.01$ للتكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية، وبالتالي تم قبول الفرضية الإحصائية الفرعية الأولى القائلة بأن التكنولوجيا المالية لها أثر إيجابي على جودة الخدمات المصرفية والتي يمكن اختصارها في البساطة والسرعة وتقليص للتكاليف في إجراء المعاملات والتي تتم بشكل آني على مدار الساعة دون عناء التنقل وكل هذا تضمنه التقنيات الحديثة للتكنولوجيا المالية، رغم أن هذه النتيجة المتوصل إليها قد لا تصدق دائما لأنه لا يمكن أن نتجاهل الأثر السلبي الذي يمكن

أن تحمله هذه التقنيات في طياتها نظرا للمخاطر التي تكتنف العمل بها خصوصا السيبرانية منها والتي قد تجعل من الخدمة المصرفية أقل جودة؛

7-تم التوصل إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.01$ للتكنولوجيا المالية على رضى العملاء، وبالتالي تم قبول الفرضية الإحصائية الفرعية الثانية القائلة بوجود أثر إيجابي للتكنولوجيا المالية على رضى العملاء لأن تقنيات التكنولوجيا المالية تضمن التفاعل الآني مع العملاء والإجابة على مختلف استفساراتهم على مدار الساعة أو بصفة عامة تحسن من تجربة العملاء في تعاملاتهم المصرفية، وقد لا تصدق على هذه النتيجة المتوصل إليها على جميع العملاء خصوصا كبار السن أو الأقل تحكما في تقنيات التكنولوجيا الحديثة؛

8-تم التوصل إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $\alpha = 0.000$ للتكنولوجيا المالية من جهة على جودة الخدمة المصرفية ورضى العملاء من جهة ثانية، وبالتالي تم قبول الفرضية الإحصائية العامة القائلة بوجود أثر إيجابي لتبني تقنيات التكنولوجيا المالية على أداء المصارف من وجهة نظر العملاء، وهذا أمر منطقي فوجود أثر إيجابي للتكنولوجيا المالية على رضى العملاء من جهة وأثر إيجابي للتكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية من جهة ثانية يترتب على ذلك ولا شك أثر إيجابي للتكنولوجيا المالية على أداء المصارف من وجهة نظر العملاء، فالأداء الجيد للمصارف هو محصلة للجودة العالية للخدمات المقدمة ورضى العملاء عنها.

المراجع:

- (1) الموقع الرسمي لمصرف ائمار <https://www.ithmaarbank.com/>
- (2) الموقع الرسمي "بيت التمويل الكويتي"، <https://www.kfh.com>
- (3) الموقع الرسمي أبو ظبي الإسلامي <https://www.adib.ae>
- (4) الموقع الرسمي لمصرف البحرين الاسلامي <https://www.bisb.com> Récupéré sur
- (5) الموقع الرسمي لمصرف الامارات الاسلامي <https://www.emiratesislamic.ae>
- (6) الموقع الرسمي لمصرف الاهلي المتحد الاسلامي <https://www.ahliunited.com>
- (7) الموقع الرسمي لمصرف البلاد السعودي <https://www.bankalbilad.com>
- (8) الموقع الرسمي لمصرف الجزيرة <https://www.bankaljazeera.com>
- (9) الموقع الرسمي لمصرف الراجحي <https://www.alrajhibank.com.sa/>

- (10) الموقع الرسمي لمصرف العز الإسلامي <https://alizzislamic.com>
- (11) الموقع الرسمي لمصرف الكويت الدولي <https://www.kib.com>
- (12) الموقع الرسمي لمصرف إنماء <https://www.alinma.com/>
- (13) الموقع الرسمي لمصرف ظفار الإسلامي <https://www.bankdhofar.com>
- (14) الموقع الرسمي لمصرف نزوة الإسلامي <https://www.banknizwa.com>
- (15) الموقع الرسمي لمصرف بوبيان <https://boubyan.bankboubyan.com>
- (16) التقريرين السنويين لمصرف قطر الإسلامي [/https://www.qib.com.qa/ar](https://www.qib.com.qa/ar)
- (17) الموقع الرسمي لمصرف ABC BANK <https://www.bank-abc.com>
- (18) الموقع الرسمي لمصرف الشارقة الاسلامي <https://www.sib.ae>
- (19) الموقع الرسمي لمصرف الهلال <https://www.alhilalbank.ae>
- (20) الموقع الرسمي لمصرف دخان <https://www.dukhanbank.com>
- (21) الموقع الرسمي لمصرف عجمان <https://www.ajmanbank.ae>
- (22) بومود، ا. (2020). ابتكارات التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير أداء البنوك الإسلامية العربية. مجلة رؤى الاقتصادية 10(1).
- (23) فينتك، ا. م. دليل التقنية المالية في السعودية <https://fintechsaudi.com>
- (24) نهاد، ط. ك. (2023). دور ابتكارات التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية الإسلامية-بيت التمويل الكويتي نموذجاً. مجلة دراسات في المالية الإسلامية والتنمية، 4(7)