



جامعة النجاح الوطنية  
كلية الدراسات العليا

## أثر التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين

إعداد

رغد موسى محمد درويش

إشراف

د. علاء صبحي رزية

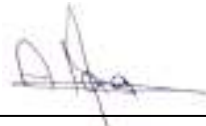
قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في التمويل الإسلامي،  
من كلية الدراسات العليا، في جامعة النجاح الوطنية، نابلس - فلسطين.

# أثر التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين

إعداد

رغد موسى محمد درويش

نوقشت هذه الرسالة بتاريخ 2024/07/21م، وأجيزت:



التوقيع



التوقيع



التوقيع

د. علاء صبحي رزية

المشرف الرئيسي

د. بهاء أبو عواد

الممتحن الخارجي

د. معاذ صالح

الممتحن الداخلي

## الإهداء

أهدي تخرجي هذا وثمره جهدي وتعبني وفرحتي..

إلى المبعوث رحمةً للعالمين، نبينا محمد الصادق الوعد الأمين..

إلى من هم أكرم منا جميعاً الأحياء عند ربهم يرزقون.. شهداء فلسطين وشهداء عائلتي درويش في غزة الأبية..

إلى من علمنا أن نعيش من أجل العلم حتى نظل أحياء وإن فارقت أرواحنا أجسادنا.. من أثر ما يحب؛ لأجل ما

نحبّ لكي نحيا حياةً كريمة.. **أبي الغالي**

إلى صاحبة الفضل ؛ الذي لا توجزه عبارات ولا تختزله كلمات، من وجودها في حياتي سبباً ليكون لي من إسمي نصيب؛ فكانت هي رغد عيشي وهنائي، علمتني صغيرة وضممتني بدعائها كبيرة، من اتسع قلبها ليحمل حلمي حين ضاقت بي الدنيا.. رسالتي وكل قصاصةٍ بها تعترفُ بجميلك يا سيدة القلب والحياة أهديك رسالتي لتهديني الرضا والدعاء

إلى حبيب الفؤاد صديق العمر، رفيق الحياة والدراسة، الكتف الثابت ، من غفر لي تقصيري حين قصرت وسدّ فراغي حين انشغلت..من معه ولأجله أتخطى كل شيء، نعمة الله علي؛ وأجمل أرزاق زوجي الغالي (أبسر) إلى من كانوا لعضدي شداً وأزراً.. ولحياتي روحاً من كانوا وما زالوا طريق الأمان وسند الزمان.. إخوتي

(محمد، أحمد، كريم)

إلى سندي في الحياة وكنزي الباقي.. بذرة الفؤاد وأمل الغد؛ طفلاي - زين الدين - و - محمود -..

إلى من ربطتني بهم علاقةً النسب والحب.. عائلتي الثانية.. أهل زوجي الكرام..

إلى زملائي في الدراسة وجميع أحبتي؛ وكل من وقف بجانبني ولو بكلمة طيبة أو دعاء في ظهر الغيب.. من وسعهم قلبي ولم تسعهم هذه الصفحة أهدى رسالتي ودعواتي الطيبة لكم..

رغد موسى درويش

## الشكر والتقدير

﴿رَبِّ أَوْزَعِيْ أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ﴾ [النمل:19]

الحمد لله الذي لا يبلغ مدحه القائلون، ولا يحصي نعماه العادون، ولا يؤدي حقه المجتهدين..

أسجد لله شكرًا أن هداني ويسر لي أمري ومنحني عزمًا وصبرًا وحبًا للبحث العلمي، وأعانني على إنجاز هذا العمل المتواضع، وما توفيقى إلا بالله الذي علم بالقلم علم الإنسان ما لم يعلم، وبعد؛ فإن الحق -تعالى اسمه- يقول في محكم التنزيل " لئن شكرتم لأزيدنكم "

والحق أن مفردات اللغة قاصرة عن الثناء، عاجزة عن النهوض بكلمة شكر تليق بجانب الأستاذ

الدكتور (علاء صبحي رزية)، الذي تفضل بالإشراف على هذه الرسالة، فلم يألُ جهدًا في متابعتها حتى توثقت عراها، قدّم لي النصيحة والمشورة، ولم يبخل عليّ بوقته ولا بعلمه، صاحب قلب كبير ونفس طويل وعلم وفير، له مني كل الشكر والجزاء الموفور إلى يوم الدين..

ولا يفوتني كذلك أن أتقدم بالشكر الموصول إلى النجوم التي أضاعت طريق رحلتي من بدايتها، فكانت توجيهاتهم ونصائحهم بوصلة المسير (أساتذتي الكرام) في الهيئة التدريسية لبرنامج التمويل الإسلامي كل باسمه ولقبه ، وموصل الشكر والتقدير للأساتذة الكرام المشرفون على تحكيم استبانة بحثي ومسك الختام والشكر الأخير لأعضاء لجنة المناقشة الكرام الممتحن الداخلي الدكتور (معاذ صالح ) والممتحن الخارجي الدكتور (بهاء أبو عواد ) ، لتفضلهم بقبول مناقشة هذه الأطروحة ووضع ملاحظاتهم عليها .

لكم مني وافر الشكر وعظيم الإمتنان والدعاء للعليّ القدير أن يجزيكم كل خير وأن يجعل ما قدمتموه في موازين حسناتكم إنه على ذلك لقدير .

الباحثة: رغد موسى درويش

## الإقرار

أنا الموقعة أدناه مقدمة الرسالة التي تحمل عنوان:

### أثر التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة هي نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه  
حيثما ورد، وأن هذه الرسالة ككل أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل أية درجة أو لقب  
علمي أو بحثي لدى أية مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

اسم الطالبة: رغموس محمد درويش

التوقيع: رغموس محمد درويش

التاريخ: ١٧/١٢/٢٠٢٤ م

## فهرس المحتويات

ب.....	الإهداء
د.....	الشكر والتقدير
ه.....	الإقرار
و.....	فهرس المحتويات
ط.....	فهرس الجداول
ك.....	فهرس الأشكال
ل.....	فهرس الملاحق
م.....	الملخص
1.....	الفصل الأول: سياق الدراسة والإطار النظري
1.....	1.1 مقدمة الدراسة
3.....	1.2 التكنولوجيا المالية
3.....	1.2.1 مفهوم التكنولوجيا المالية
5.....	1.2.2 نشأة التكنولوجيا المالية ومراحل تطورها
8.....	1.2.3 خصائص التكنولوجيا المالية
8.....	1.2.4 أهمية التكنولوجيا المالية
9.....	1.2.5 قطاعات التكنولوجيا المالية
12.....	1.2.6 ابتكارات التكنولوجيا المالية
15.....	1.2.7 العوامل التي ساعدت على زيادة انتشار التكنولوجيا المالية
15.....	1.2.8 مخاطر التكنولوجيا المالية
16.....	1.2.9 تحديات التكنولوجيا المالية
17.....	1.3 شركات التكنولوجيا المالية
18.....	1.3.1 نظرة عامة عن حجم صناعة التكنولوجيا المالية
20.....	1.3.2 التكنولوجيا المالية في الوطن العربي ودوافع اللجوء إليها وتبنيها من قبل الدول العربية

21	1.3.3 واقع التكنولوجيا المالية في الوطن العربي
22	1.4 ماهية التحول الرقمي
23	1.5 القطاع المالي والقطاع المصرفي
24	1.5.1 علاقة التكنولوجيا المالية بالقطاع المصرفي
25	1.5.2 خدمات التكنولوجيا المالية في القطاع المالي والمصرفي
26	1.6 البنوك الإسلامية
27	1.6.1 الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية
30	1.6.1.1 أهم الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الإسلامية
33	1.6.1.2 الخدمات المصرفية الإلكترونية (Electronic Banking Services)
35	1.6.2 التكنولوجيا المالية والبنوك الإسلامية
36	1.6.3 أهمية التكنولوجيا المالية بالنسبة للقطاع المصرفي الإسلامي
37	1.6.4 المخاطر التي تواجه البنوك بالتحول الرقمي
39	1.7 القطاع المصرفي الإسلامي في فلسطين
39	1.7.1 واقع البنوك الإسلامية في ظل الرقمنة في فلسطين
40	1.7.1.1 البنك الإسلامي الفلسطيني
45	1.7.1.2 البنك الإسلامي العربي
49	1.7.1.3 مصرف الصفا
54	1.8 الدراسات السابقة
54	1.8.1 الدراسات العربية
59	1.8.2 الدراسات الأجنبية
65	1.8.3 التعقيب على الدراسات السابقة
66	1.9 مشكلة الدراسة
67	1.10 أسئلة الدراسة
68	1.11 أهداف الدراسة
69	1.12 أهمية الدراسة

70	1.13 فرضيات الدراسة
71	1.14 حدود الدراسة
72	1.15 مصطلحات الدراسة
73	1.16 انموذج الدراسة
74	<b>الفصل الثاني: الطريقة والإجراءات</b>
74	2.1 منهجية الدراسة
74	2.2 مجتمع الدراسة
75	2.3 عينة الدراسة
78	2.4 متغيرات الدراسة
79	2.5 أداة الدراسة
79	2.6 صدق الاستبانة
79	2.7 ثبات الأداة
80	2.8 إجراءات الدراسة
81	2.9 جمع البيانات والمعلومات
81	2.10 تحليل البيانات والمعلومات
82	<b>الفصل الثالث: نتائج الدراسة</b>
83	3.1 عرض النتائج
94	3.2 اختبار فرضيات الدراسة
111	<b>الفصل الرابع: مناقشة النتائج</b>
111	4.1 النتائج
113	4.2 التوصيات
115	<b>المراجع العلمية</b>
128	<b>الملاحق</b>
b	<b>Abstract</b>

## فهرس الجداول

- جدول (1): أبرز الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في العالم لسنة 2024 ..... 135
- جدول (2): بعض أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في القطاع المصرفي ..... 34
- جدول (3): الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها البنوك الإسلامية في فلسطين ..... 52
- جدول (4): عدد الفروع والمكاتب والحسابات للبنوك الإسلامية في محافظات الضفة الغربية ..... 75
- جدول (5): توزيع عينة الدراسة وفق الجنس ..... 75
- جدول (6): توزيع عينة الدراسة وفق العمر ..... 76
- جدول (7): توزيع عينة الدراسة وفق المؤهل العلمي ..... 77
- جدول (8): توزيع عينة الدراسة وفق البنك ..... 78
- جدول (9): معامل الثبات للعينة الدراسة ..... 80
- جدول (10): مستوى معوقات استخدام التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين ..... 84
- جدول (11): مستوى مزايا استخدام التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين ..... 87
- جدول (12): مستوى اثر استخدام التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين ..... 137
- جدول (13): مستوى أداء خدمات المصارف الإسلامية من وجهة نظر المتعاملين ..... 138
- جدول (14): مدى توافر التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين ..... 139
- جدول (15): العلاقة التكنولوجيا المالية وأداء خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين ..... 139
- جدول (16): نتائج فحص الفرضية الأولى تبعاً لمتغير الجنس ..... 140

- جدول (17): نتائج فحص الفرضية الثانية تبعاً لمتغير العمر ..... 141
- جدول (18): مصادر الفروق في الفرضية الرابعة تبعاً لمتغير العمر باستخدام LSD ..... 142
- جدول (19): نتائج فحص الفرضية الثالثة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي ..... 143
- جدول (20): نتائج فحص الفرضية الرابعة تبعاً لمتغير البنك ..... 144
- جدول (21): نتائج العلاقة بين التكنولوجيا المالية و أداء خدمات المصارف الإسلامية ..... 144
- جدول (22): نتائج الانحدار المتعدد ..... 145
- جدول (23): نتائج فحص المعاملات الإحصائية ..... 145

## فهرس الأشكال

- شكل (1): نشأة وتطور التكنولوجيا المالية ..... 7
- الشكل (2): قطاعات التكنولوجيا المالية ..... 10
- شكل (3): حجم السوق التكنولوجية المالية العالمية توقعات ما بين عام 2023-2028 ..... 18
- شكل (4): توقعات الاستثمارات العالمية في شركات التكنولوجيا المالية ما بين عام 2018-2022 .. 19
- شكل (5): انموذج الدراسة ..... 73

## فهرس الملاحق

- ملحق (أ): أسماء السادة المحكمين ..... 128
- ملحق (ب): الاستبانة ..... 129
- ملحق (ج): الجداول ..... 135

# أثر التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين

إعداد

رغد موسى محمد درويش

إشراف

د. علاء صبحي رزية

## الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من عملاء البنوك الإسلامية في فلسطين والبالغ عددها ثلاثة بنوك وهي: (البنك الإسلامي الفلسطيني، البنك الإسلامي العربي، ومصرف الصفا)، وقد بلغ عدد العملاء في هذه البنوك حوالي (سبعمائة وعشرون ألف) حساب؛ وفقاً للبيانات الصادرة عن جمعية البنوك في فلسطين (2022)، وقد اقتصرت الدراسة على زيارة عددٍ من فروع البنوك الإسلامية، في محافظات شمال الضفة الغربية من أبرزها؛ جنين، نابلس، وطولكرم؛ تم اختيار عينة عشوائية بسيطة، وبلغ حجم العينة (ألف وثلاثمائة) من عملاء البنوك الإسلامية، وتم توزيع استبانة الدراسة الإلكترونية عليهم، وقد بلغ عدد الاستبانات المرتجعة ألف ومنتان وأربعة، بنسبة (92.6%)، وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (spss)، ومن ثم تم إجراء اختبارات تحليل العينات المستقلة، واختبار تحليل التباين الأحادي، واختبار الانحدار المتعدد.

وأظهرت نتائج الدراسة أن التكنولوجيا المالية لها تأثير كبير على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين، وذلك وفقاً لآراء المتعاملين حيث بلغ المتوسط الحسابي 4.0093، وبدرجة استجابة (مرتفعة) تفوق 80%، و تعزز هذه النتيجة الإيجابية العامة، وتبين أهمية استمرار تحسين الخدمات المالية؛ بما يتوافق مع ابتكارات التكنولوجيا المالية؛ وذلك لتلبية توقعات واحتياجات المتعاملين بشكل فعّال، وتشير

النتائج أيضًا: إلى أن هناك فروقًا إحصائية معنوية بين الذكور والإناث، فيما يتعلق بتقييمهم لعدة جوانب متعلقة بالتكنولوجيا المالية، وأداء خدمات المصارف الإسلامية، وأن هناك فروقًا ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ )، حول دور التكنولوجيا المالية على أداء خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين، تعزى لمتغير العمر، كما وتبين أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير التكنولوجيا المالية على أداء خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين على متغيري المؤهل العلمي و متغير البنك ، كما وتبين وجود تأثير إحصائي ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية وأداء خدمات المصارف الإسلامية من وجهة نظر المتعاملين ، ومن خلال هذه النتائج أوصت الدراسة بعدة توصياتٍ من أهمها: يُنصح بتعزيز التوعية حول فوائد التكنولوجيا المالية، وتقديم برامج تثقيفية للمتعاملين لزيادة معرفتهم بالمزايا المتاحة، وتحفيزهم على استخدام هذه التقنيات ، و تطوير حلول فعّالة لتقليل العوائق التي تعترض استخدام التكنولوجيا المالية، مع التركيز على تحسين تجربة المستخدم وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية .

**الكلمات المفتاحية:** التكنولوجيا المالية؛ خدمات المصارف الإسلامية؛ المتعاملين مع المصارف الإسلامية؛ دولة فلسطين.

## الفصل الأول

### سياق الدراسة والإطار النظري

#### 1.1 مقدمة الدراسة

تشهد العديد من دول العالم في العقد الثالث تطوراً متسارعاً في مجال الاقتصاد الرقمي، ويعود ذلك إلى استخدام منتجات شركات التكنولوجيا المالية، ويتمثل التأثير الأكبر في تطوير العمليات المالية المصرفية، وتقديم خدمات مبتكرة للمتعاملين والشركات، وتتيح هذه التقنيات الوصول إلى الخدمات المالية والمصرفية بسهولة وبتكلفة أقل وبجودة عالية مقارنة بالخدمات المالية التقليدية، والتي تعمل أيضاً على تحسين تجربة المستخدم وتعزيز النمو الاقتصادي والابتكار، حيث نجحت شركات التكنولوجيا المالية في تحقيق تطور كبير في مجالات متنوعة مثل: التحويلات المالية، والدفعات الرقمية، وإدارة الثروات، وتأمين التقنية (حمزة، جعفر، و سري، 2024)؛ وذلك بهدف تحسين وتطوير العمليات المالية باستخدام التقنيات التكنولوجية، وجعل الخدمات المالية أكثر فعالية ومرونة، وذلك من خلال تقديم حلول مبتكرة، تهدف إلى تحسين التداول المالي وإدارة الأصول (Juliana, Panjaitan, Syaifuddin, 2024). وتتيح أيضاً للمستهلكين إجراء معاملات مالية بشكل أسرع وأكثر أماناً، مما أدى إلى تغيير جذري في طريقة تقديم الخدمات المالية؛ سواء كانت للأفراد أو للشركات (السراي، 2023).

وأحدثت التكنولوجيا المالية ثورة في قطاع البنوك التجارية بشكل عام، والبنوك الإسلامية بشكل خاص، وذلك نتيجة التقدم السريع في التقنيات الرقمية على مستوى العالم في مجال الخدمات المالية، مما دفع معظم الأنظمة المصرفية، بما في ذلك -البنوك الإسلامية- إلى الرقمنة، حيث توجهت البنوك الإسلامية إلى التعاون مع شركات التكنولوجيا المالية (فينتك) بهدف زيادة حصتها في السوق (Hadia & Hmood, 2020)، وذلك لما توفره التكنولوجيا من فرص هائلة لتوسيع نطاق عمل

المؤسسات الماليّة وزيادة أرباحها، وتحسين تجربة العملاء من خلال تقنيات التكنولوجيا الماليّة، التي تعزّز مكانة المؤسسات الماليّة الإسلاميّة على المستوى المحلي و العالمي (Alghadi, 2024).

وتسعى سلطة النقد الفلسطينيّة إلى تعزيز التعاون مع الهيئات الإقليميّة والدوليّة؛ بهدف الإطّلاع والاستفادة وتبادل الخبرات؛ بما يساهم في تطوير أساليب العمل وتبني أفضل المعايير والارتقاء بالقطاع المصرفي الفلسطيني (سلطة النقد الفلسطينيّة، 2024)، حيث تعتبر التكنولوجيا الماليّة أحد التطورات البارزة في قطاع الخدمات الماليّة، ولها تأثير كبير على المصارف الإسلاميّة في فلسطين؛ وفقاً لتقييم وجهات نظر المتعاملين، حيث أسهمت التكنولوجيا الماليّة بشكل كبير في تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم، وتمكنت الابتكارات التكنولوجية الحديثة مثل: التطبيقات المصرفية وخدمات الدفع الإلكتروني من جعل العمليات الماليّة أكثر سهولة ويسراً، وهذا يعكس إيجابياً على انطباع المتعاملين حول المصارف الإسلاميّة، إضافة إلى ذلك؛ أن المتعاملين يرون أن التكنولوجيا الماليّة تعزّز الشفافية والكفاءة في إدارة الخدمات المصرفيّة الإسلاميّة، مما يشعرهم بالثقة أكثر في التعامل مع المصارف التي تستخدم الابتكار والتقنيات الحديثة لتحسين أدائها، ويمثل أثر التكنولوجيا الماليّة على خدمات المصارف الإسلاميّة في فلسطين تحولاً إيجابياً مما يعزّز الابتكار ويعدل تواصل المصارف مع عملائها، وهذا يسهم في تعزيز الثقة وتحسين الفعالية العامة للقطاع المصرفي الإسلامي.

تم تقسيم هذه الدراسة إلى أربعة فصول، يبدأ الفصل الأول بسياق الدراسة وإطارها النظري، حيث يتناول موضوع الدراسة بشكل عام؛ ثم يتحدث بالتفصيل عن التكنولوجيا الماليّة منذ نشأتها، خصائصها، أهميتها، قطاعاتها، وأبرز ابتكاراتها ومخاطرها، والعوامل التي ساعدت على انتشارها، بالإضافة إلى حجم انتشار سوق التكنولوجيا الماليّة في العالم والوطن العربي، كما يتناول أثرها على القطاع المالي والمصرفي، وسيتم في النهاية التطرق إلى القطاع المصرفي الإسلامي وأثر التحول الرقمي فيه، وعرض أهم الخدمات المصرفية والبطاقات الإلكترونية، المقدمة في البنوك الإسلاميّة الثلاثة العاملة في فلسطين وبشكل مفصل لكل بنك، وبعد ذلك، سنتناول الباحثة الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع

الدراسة، والنموذج المستخدم كمدخل نظري للدراسة، بالإضافة إلى توضيح مصطلحات الدراسة ومشكلتها، وصياغة أسئلتها وبيان أهدافها وأهميتها، وعرض فرضياتها وحدودها.

أما الفصل الثاني فيتضمن عرضاً لمنهجية الدراسة، حيث يتم شرح المنهج المستخدم، وتحديد مجتمع الدراسة وإطارها، وبيان العينة التي تم اعتمادها، يلي ذلك الحديث عن أدوات الدراسة، وعرض لإجراءاتها ومتغيراتها والأساليب الإحصائية المستخدمة.

ويتضمن الفصل الثالث عرض النتائج، حيث يبدأ بتقديم النتائج المتعلقة بأداة الاستبانة، ومن ثم مناقشة هذه النتائج وربطها بالدراسات السابقة ونموذج الدراسة، مما يتيح فهماً أعمق للبيانات المستخلصة ودلالاتها. أما الفصل الرابع، فيتناول عرض النتائج بشكل عام، وتقدم الباحثة في النهاية مجموعة من التوصيات.

## 1.2 التكنولوجيا المالية

تمثل التكنولوجيا المالية تحولاً جذرياً في قطاع الخدمات المالية، حيث تقدم منتجات وخدمات جديدة ومبتكرة باستخدام تقنيات حديثة؛ وذلك بهدف تعزيز وتحسين جودة الخدمات المالية والمصرفية، وتأتي هذه الابتكارات كرد فعل على التطورات السريعة في العالم، حيث باتت الخدمات المالية التقليدية غير كافية لتلبية احتياجات المستهلكين والشركات في عصر التكنولوجيا الرقمية المتقدمة (طبابيبة، 2023).

### 1.2.1 مفهوم التكنولوجيا المالية

إن مصطلح التكنولوجيا المالية، المعروفة أيضاً بـ "فينتك"، أحدث ثورة في الاقتصاد العالمي وانتشرت على نطاق واسع في دول العالم، فأصبح استخدام التكنولوجيا المالية شائعاً في القطاع المالي والمصرفي، حيث إنه يمكن الجمهور من الوصول إلى خدماتها بسهولة وسرعة وبشكل آمن (Siska, 2022)، وهناك العديد من التعريفات للتكنولوجيا المالية (Fin Tech)، ومن هذه التعريفات؛

ما عرفه معهد البحوث الرقمية (NDRC)، بأنها: مصطلحٌ يشير إلى الابتكارات في مجال الخدمات المالية، ويهدف أساساً إلى تعزيز الشمول المالي من خلال استغلال التكنولوجيا في مختلف جوانب الخدمات المالية، ويمنح فرصة لتحسين جودة حياة الأفراد من خلال زيادة الشفافية، وتقليل التكاليف، وتقليل الاعتماد على الوسطاء، وتسهيل الوصول إلى المعلومات المالية (Hidajat, 2020)، وفي إطار تعريف مجلس الإستقرار المالي (Financial Stability Boards): يُفهم مصطلح التكنولوجيا المالية كمجموعةٍ من الابتكارات المالية التي تستفيد من التكنولوجيا لإستحداث نماذج عملٍ أو تطبيقات، مما يترتب عنه تأثير ملموس على المؤسسات المالية (Arifatu Diniuyya, Mahhiah, & Rofilul, 2020)، وأيضاً عُرِّفت التكنولوجيا المالية: كمجموعةٍ من الابتكارات والتقنيات الحديثة التي تُحدث تحولاً في قطاع الخدمات المالية عبر الاستفادة من التقنيّة والابتكار، حيث أنها تقدّم حلول مالية متطورة تسهم في تحسين الخدمات المالية؛ وذلك من خلال مجموعةٍ متنوعةٍ من الخدمات والمنتجات المالية، عبر الوسائط المتنقلة مثل: الدفع عبر الإنترنت، تحويل الأموال، تقديم طلبات للحصول على قروض، شراء بوليصات التأمين، إدارة الأصول والشؤون التنظيمية، الإستثمار في الأسهم، وعمليات الدفع عبر الهواتف المحمولة، والاستفادة من التقنيات التأمينية، والمشاركة في عمليات الإقراض بين الأفراد، و إستخدام العملات المشفرة، وغير ذلك الكثير (Al Hammadi, Jimber-Del Río, Ochoa-Rico, 2024)، ومن خلال ما سبق؛ تعرّف الباحثة التكنولوجيا المالية من وجهة نظرها على أنها: مجموعةٌ من الابتكارات الإلكترونية والبرمجيات الرقمية الحديثة المستخدمة في قطاع الخدمات المالية، حيث تشمل استخدام هذه التقنيات الرقمية المبتكرة؛ وذلك لتحسين وتسهيل الخدمات والعمليات المالية، و تتنوع هذه التكنولوجيا في مجالاتٍ ماليةٍ واسعة، بدءاً من التمويل الشخصي إلى الدفعات الإلكترونية وصولاً إلى الإستثمار والتأمين.

## 1.2.2 نشأة التكنولوجيا المالية ومراحل تطورها

على الرغم من أن مفهوم التكنولوجيا المالية قد يبدو جديدًا؛ إلا أن له جذورًا تاريخية تعود لفترة طويلة، حيث تم تقسيم مراحل تطور التكنولوجيا المالية إلى ثلاث فترات:

- التكنولوجيا المالية (1866-1967): تضمنت هذه المرحلة بناء البنية التحتية التي دعمت الخدمات المالية ، حيث تأسس أول كابل بحري عبر المحيط الأطلسي عام 1866، وأقيمت شبكة بنك الاحتياط الفيدرالي عام 1918 في الولايات المتحدة ، وكانت تستخدم أول نظام إلكتروني لتحويل الأموال باستخدام تقنيات التلغراف ورمز مورس (سلمان ، محمد ، و البكري ، 2023) ، و ظهرت الشيكات كوسيلة للدفع عام 1945 ، و أنتج بنك أمريكا أول بطاقة ائتمان عام 1958، وشكلت هذه الخطوات الأولى أساس التحول وفقًا لمعايير العصر، ولكن مع تطور البنية التحتية ووسائل النقل، أصبحت القدرة على إجراء المعاملات المالية على مسافات كبيرة أكثر صعوبة (Suryono, Budi, & Purwandai, 2020).

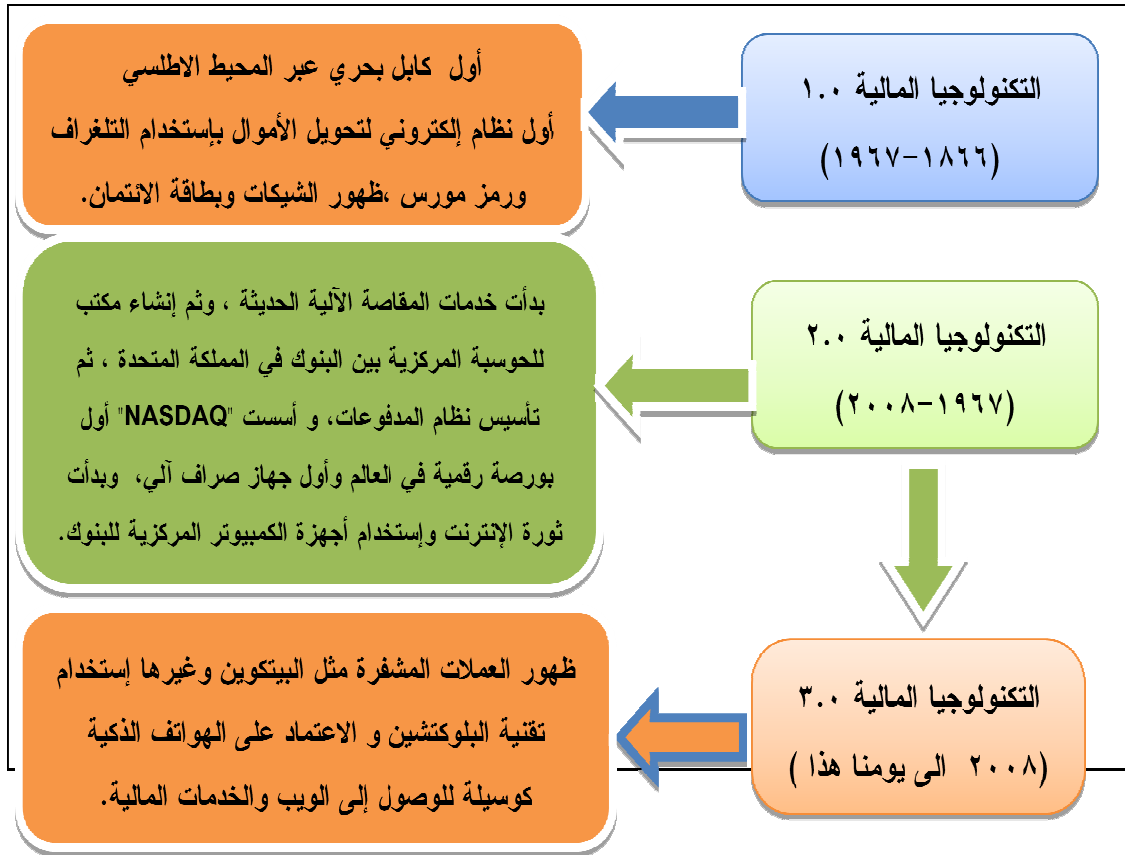
- التكنولوجيا المالية (1967-2008): في نهاية الستينات وبداية السبعينات، شهدت أنظمة الدفع الإلكتروني تطوراً ملحوظاً، حيث تم تركيب أول جهاز صراف آلي من قبل باركلي عام 1967 ، ثم تشكلت خدمات المقاصة الآلية الحديثة عام 1968 ، وذلك من خلال إنشاء مكتب الحوسبة المركزية بين البنوك في المملكة المتحدة ، و تم تأسيس نظام المدفوعات (Fedwire) بين البنوك في الولايات المتحدة في عام 1970 (حمزة، جعفر، و سري، 2024) ، و أسست "NASDAQ" أول بورصة رقمية في العالم عام 1973 ، وقامت جمعية SWIFT بتوحيد الاتصالات المالية العالمية بين البنوك من خلال بروتوكول عمل على تسهيل حجم كبير من المدفوعات عبر الحدود (Gencay , Umut, & Fatih , 2022)، وكانت هناك تحولات من التناظرية إلى الرقمية في القطاع المالي، واستمرت هذه المرحلة على مرّ التسعينات مع ظهور أجهزة الكمبيوتر المركزية للبنوك ، وكانت بداية التحول نحو الخدمات المصرفية الرقمية، حيث بدأ العملاء في إدارة أموالهم

بطرق مختلفة، و تم إطلاق "PayPal" في عام 1998 ، والذي كان حجر الأساس لأنظمة الدفع الجديدة التي جاءت مع زيادة اتصال العالم بالإنترنت ، ثم جاءت ثورة الإنترنت لتحوّل نظرة الناس حول التعامل مع مؤسسات الخدمات المالية، أما الأزمة المالية العالمية في عام 2008 فقد ألقت الضوء على عصر التكنولوجيا المالية الحديثة ودفعت بالإبتكار خلال الفترة التالية (بوشارب، 2023).

- التكنولوجيا المالية (2008 إلى يومنا هذا): بعد عام 2008 سيطرت الشركات الناشئة بفعل الإبتكار القوي من المستثمرين والمستهلكين الذين قادوا موجة من المنتجات والخدمات الجديدة، حيث بدأت البنوك الراسخة في التحول والتصنيف كشركات ناشئة، وذلك مع افتتاح تقنيات جديدة سهلت إنشاء منتجات مصرفية رقمية باستخدام الخدمات المصرفية المفتوحة، واستفادت منصات الخدمات المصرفية من اعتماد خدمات المصارف كخدمة (BaaS)، و (Treezor) و (SolarisBank)، مما جعل البنوك والمؤسسات المالية تتخلص بسهولة من الأنظمة القديمة المعقدة، وفي عام 2009 وُلدت البيتكوين متبوعة بالعملات المشفرة الأخرى بإستخدام تقنية البلوكتشين، مما أدى إلى زيادة الاعتماد على الهواتف الذكية حتى أصبحت الأجهزة المحمولة الوسيلة الأساسية للوصول إلى الويب والخدمات المالية (مقلاتي و الزواوي ، 2021) .

## شكل (1)

### نشأة وتطور التكنولوجيا المالية



المصدر: إعداد الباحثة بالرجوع إلى (حمزة، جعفر، و سري، 2024) (Gency , Umut, & Fatih , 2022) (سلمان ، محمد ، و

البكري ، 2023)، (بوشارب، 2023)، (Suryono, Budi, & Purwandai, 2020) (مقلاتي و الزواوي ، 2021)1

1 - BaaS هي اختصار لـ "Blockchain as a Service"، وهي خدمة توفر البنية التحتية لتكنولوجيا البلوكتشين للمستخدمين عبر الإنترنت، تتيح هذه الخدمة للمستخدمين الوصول إلى تقنية البلوكتشين واستخدامها دون الحاجة إلى بناء بنية تحتية خاصة بهم، توفر BaaS أدوات لتطوير وإدارة التطبيقات والشبكات اللامركزية الخاصة بالتكنولوجيا، مما يسهل على المستخدمين تطوير تطبيقاتهم واستخدام التقنية بشكل أسرع وأكثر كفاءة (شيبان ، 2020) .

2- Treezor: تأسست شركة Treezor في عام 2016 على يد رواد أعمال فرنسيين، واستحوذت عليها مجموعة Societe Generale في عام 2019، تعتبر Treezor مؤسسة أموال إلكترونية مرخصة من قبل الهيئة الفرنسية للرقابة المصرفية (ACPR) للعمل في 25 دولة، وهي أيضاً عضو رئيسي في شبكة Mastercard، تقدم Treezor خدماتها كـ "BaaS"، وتدمج الجوانب التقنية والتنظيمية والأمنية لتوفير وصول سلسلة الدفع بأكملها عبر واجهة برمجة التطبيقات (API)، تركز Treezor بشكل كبير على تطوير تكنولوجيا جديدة لدعم الابتكار ونمو عملائها (Treezor, 2016) .

3- SolarisBank تأسست شركة SolarisBank في عام 2016 في برلين، ألمانيا، وتعتبر واحدة من البنوك الرقمية الرائدة في أوروبا تقدم SolarisBank خدماتها المصرفية كـ "BaaS"، حيث توفر البنية التحتية المصرفية والتقنية للشركات والشركاء الآخرين، مثل الشركات التقنية ومزودي الخدمات المالية الرقمية، لتمكينهم من تقديم خدمات مالية رقمية مبتكرة (solarisBank, 2016) .

### 1.2.3 خصائص التكنولوجيا المالية

يمكن توضيح أهم خصائص التكنولوجيا المالية في النقاط التالية:

1. التكنولوجيا المالية تشمل على مجموعة واسعة من الأدوات والمعرفة في مجالات المالية والمصرفية، حيث تتضمن مناهج وطرق وأساليب متقدمة (حرفوش ، 2019).
2. المرونة والقدرة على تحمل التكاليف: تتميز الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية بقدرتها على توفير خدمات مالية لشرائح واسعة من العملاء (صابر ، 2023).
3. توفير السرية والأمان: حيث تعتمد على تقنية سلاسل الكتل (البلوكتشين) التي توفر حماية عالية للمعلومات المالية من خلال التشفير، مما يسهم في الحفاظ على خصوصية المؤسسة وزبائنها بشكل فعال.
4. التغيير الإداري والإبتكار: تُمكن التكنولوجيا المالية من تحويل هياكل الإدارة وتطوير الخدمات المصرفية، وتسهيل عمليات التحويل المالي وإدارة المحافظ الاستثمارية، مما يسهم في تعزيز الإبتكار وتحسين الأداء المالي.
5. إدارة البيانات الدقيقة والموثوقة: تمكن التقنية المالية المؤسسات، من تهيئة قواعد البيانات بدقة وسرعة وأمان، مما يُسهّل استخدام البيانات بشكل فعال ومؤمن (القرة داغي، 2022).

### 1.2.4 أهمية التكنولوجيا المالية

تظهر أهمية التكنولوجيا المالية في ما يلي :

1. توفير خدمات مبتكرة: تتضمن مجموعة واسعة من الخدمات المالية، مثل: التمويل الجماعي، وحلول الدفع عبر الهاتف، والتحويلات المالية الدولية، وأدوات إدارة المحافظ الإستثمارية عبر الإنترنت.
2. زيادة الكفاءة والسرعة وتعزيز الحماية والأمان: تهدف إلى تحسين هيكل خدمات المال بشكل فعال وسريع واقتصادي، مع تعزيز الأمان والشفافية وتوفير وصول سهل للخدمات (شحاته، 2019).

3. تعزيز الجودة وتنوع الخدمات المالية: حيث تجعل الخدمات متاحة في أي وقت ومكان؛ مما يزيد من فرص البيع عبر الحدود، وتوفير نقاط اتصال متعددة القنوات للعملاء.

4. تعزيز التنافسية: توفر للمؤسسات المالية والشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية ميزة التنافسية على المستوى الإقليمي والدولي (عبد الرضا ، جواد ، و الكريم ، 2020).

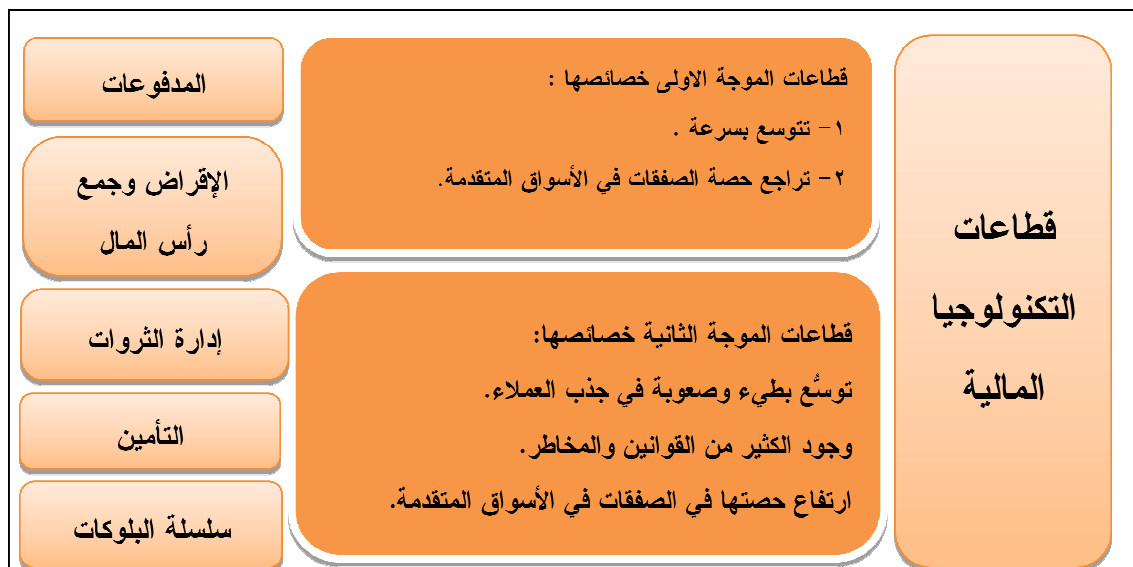
ويُلاحظ أن التكنولوجيا المالية أصبحت أساسية لتطور قطاع الخدمات المالية، حيث أنها تحسّن العمليات وتقدم خدمات مبتكرة ، تعمل على توسع الوصول والشمول المالي، لذلك أصبح فهم أهمية التكنولوجيا المالية ضروريًا لكل الشركات والمؤسسات في هذا القطاع لمواكبة التطورات والمنافسة بفعالية في السوق.

### 1.2.5 قطاعات التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية كـمجال ناشئ يشهد تطورًا سريعًا مع تحولات متعددة، وذلك في قطاعات ثم تقسيمها إلى قسمين: (ومضة و بيفورت، 2017)

1. قطاع الموجة الأولى في التكنولوجيا المالية: ركزت على الدفعات الإلكترونية وحلول الإقراض، بالإضافة إلى منصات التمويل الجماعي والتحويلات البنينة بين الأفراد (P2P) وحلول الدفع الإلكتروني مثل PayPal، وقد أثرت هذه التطورات بشكل كبير على الاقتصاد العالمي، مما أدى إلى نشوء العديد من الشركات الناشئة المعروفة باسم "اليونيكورن"، وهي تلك الشركات التي تقدر قيمتها بمليارات الدولارات.

2. قطاع الموجة الثانية في التكنولوجيا المالية: التي تتعامل مع التحويلات المالية الدولية وإدارة الثروات والتأمين حيث تشير هذه التحويلات إلى الأهمية المتزايدة لتكنولوجيا المال في السلسلة الاقتصادية، ومن المتوقع أن تلعب دورًا محوريًا يتجاوز مجرد التمويل، ويلاحظ أن هذه التحويلات تتأثر بها جميع القطاعات الرئيسية في الولايات المتحدة، وأوروبا، والصين.



المصدر: إعداد الباحثة بالرجوع إلى (ومضة و بيفورت، 2017)

- المدفوعات: يُعتبر واحدًا من أكثر القطاعات تطورًا، حيث تُقدم الشركات الناشئة خدمات متقدمة في مجال دفع الفواتير والحلول الدفعية عبر الإنترنت والأجهزة المحمولة، إلى جانب المحافظ الإلكترونية وغيرها من الخدمات الإلكترونية المالية (ويسام و حكيم ، 2020)، ومثال على الشركات الناشئة في هذا المجال شركة "madfoot" التي تأسست في الأردن عام 2011، وشركة beam welle "بيم ويل" في الإمارات التي بدأت نشاطها في عام 2012 (بختي و بن موسى ، 2019).
- الإقراض وجمع رأس المال Peer-to-peer من نظير إلى نظير: المعروف أيضًا باسم P2P lending أو (التمويل التشاركي): وهو نموذج للتمويل يتيح للأفراد أو الشركات الحصول على قروض مباشرة من أفراد آخرين أو مستثمرين عبر منصات عبر الإنترنت، دون الحاجة لتدخل من المؤسسات المالية التقليدية، حيث يتم توسط هذه الصفقات من خلال منصة إلكترونية تعمل كوسيط بين المقترضين والمستثمرين؛ يقوم المقترضون بتقديم طلبات للحصول على قروض محددة بمبالغ وشروط محددة، بينما يقوم المستثمرون بفحص هذه الطلبات واختيار القروض التي

يرغبون في تمويلها بناءً على معاييرهم الشخصية ومستوى المخاطرة المقبولة بالنسبة لهم (مضى و ملكي ، 2021)، يتميز هذا النوع من الخدمات بإجراءات مبسطة، وشفافية متزايدة مقارنةً بالخدمات المالية التقليدية، حيث يوفر أسعار فائدة أفضل للمقترضين، وغالبًا ما يكون الأمر كذلك للمقرضين (Wu, Ke, Li, Lin, & Tan, 2024).

- تكنولوجيا التأمين Tech insure: تلعب التكنولوجيا المالية دورًا مهمًا في تسريع تطور صناعة التأمين عبر مراحلها المختلفة، من خلال تقديم منتجات مبتكرة وحلول متطورة؛ يتم ذلك عن طريق استخدام تحليل البيانات وإنترنت الأشياء والذكاء الاصطناعي، الذي أدى إلى ظهور منتجات تأمينية متجاوبة مع الطلب، وذلك من خلال منصات القروض النظرية للتأمين (لقوس، الأحسن، و الأحسن، 2023)، ومن الأمثلة على الشركات الناشئة في هذا المجال: شركة DEMOCRANCE التي تأسست عام 2015 في دولة الإمارات، وتُعتبر DEMOCRANCE من الشركات الكبرى في مجال التأمين، والمتخصصة في ربط مشغلي خدمات الهاتف المحمول بالخدمات التأمينية، كما أنها تقدم حلولًا مبتكرة تلغي الحاجة لإمتلاك حساب بنكي، بالإضافة إلى ذلك، تقدم الشركة اقتراحات واضحة ومتناسقة لجميع الأطراف المعنية (وهيبة و بن قدور ، 2018).

- إدارة الثروات: هي عملية تخطيط مالي وإدارة استثمارية للأفراد الأثرياء، وأصحاب الأعمال الصغيرة، والأسر التي تحتاج للإستشارة المالية؛ حيث يتم التعاون مع متخصصين معتمدين في الخدمات المصرفية، والتخطيط العقاري، والمسائل القانونية، وإدارة الضرائب المهنية؛ وذلك من خلال المؤسسات الناشئة في التكنولوجيا المالية التي تقدم بدائل للخدمات المصرفية التقليدية، وتستهدف أيضًا هذه الشركات فئات متنوعة؛ بما في ذلك الأفراد بدون حسابات بنكية، والمغتربين، وأصحاب الدخل المرتفع المهتمين بالإستثمار، وتهدف إلى تحقيق النمو المالي المستدام وتحقيق

العائد المناسب، وضمان أفضل استغلال للموارد المالية مع مراعاة مستوى المخاطر المقبول للمستثمرين (بيلوطة و براعة ، 2022).

- سلسلة البلوكشين Block chain: تُعرّف بأنها البرمجة اللامركزية؛ وهو نظام يسمح بمتابعة وتسجيل المعاملات والأصول، بدون الحاجة إلى سلطة ثقة مركزية مثل البنوك، تعتمد فكرتها على إنشاء شبكة بلوك تشين (Blockchain)، حيث يتم استخدام التوقيعات الرقمية التي تعتمد على المفاتيح التشفير العامة والخاصة لتثبت ملكية الأصول، ويتم تنفيذ عملية التحقق باستخدام خوارزميات معقدة تؤدي إلى تحقيق توافق الآراء بين المستخدمين؛ مما يمنع التلاعب بالبيانات بعد التحقق، ويقلل من مخاطر الاحتيال (Cognizant, 2019)، و تمثل البلوك تشين أصلًا لتكنولوجيا العملات المشفرة مثل البيتكوين، والتي حققت نجاحًا هائلًا رغم التحديات والقيود (زاخ و يونس ، 2022)، حيث تقدر قيمة السوق العالمية لتقنية البلوك تشين بنحو 3.67 مليار دولار أمريكي في عام 2020، ومن المتوقع أن ترتفع إلى حوالي 39.7 مليار دولار أمريكي بحلول عام 2025، مع معدل نمو سنوي مركب يبلغ 67.3% خلال الفترة من 2020 إلى 2025 (لرزق و نمر ، 2023).

## 1.2.6 ابتكارات التكنولوجيا المالية

في الوقت الحالي، تعيد التطورات التكنولوجية الرقمية تشكيل ملامح الخدمات المالية بمعدل غير مسبق، مما يسفر عن تغيير جذري في صناعة الخدمات المالية والمصرفية، وتشمل هذه الابتكارات: الدفع الرقمي، وتطبيقات التحليل الذكي للبيانات المالية، وتقنيات البلوكشين، والعديد من التطورات (Pan, 2024):

1. الذكاء الاصطناعي Artificial Intelligence: هو مجموعة من التقنيات والبرمجيات التي تسعى إلى إعطاء الحواسيب القدرة على أداء المهام التي تتطلب تفكيرًا وتحليلًا مشابهًا لتلك التي يقوم بها البشر، ويهدف ذلك إلى تعزيز قدرة الحواسيب على فهم البيانات، واكتساب المعرفة منها، واتخاذ

القرارات الذكية بناءً على هذه المعرفة، ويتحقق ذلك من خلال استخدام تقنيات مثل تعلم الآلة ومعالجة اللغة الطبيعية وتحليل البيانات والتعرف على الصور التي تتيح للحواسيب "التعلم" من البيانات و"التكيف" بما تعلمه لتحسين أدائها في المهام المستقبلية (Davidson, 2024) ، وتستخدم تكنولوجيا المال الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات بشكل متقدم وتقديم توصيات مالية وإدارة المخاطر بفعالية، ويمكن معالجة وتحليل البيانات المالية بشكل شامل باستخدام تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي، مما يساعد في اتخاذ قرارات دقيقة (Harsono & Suprapti, 2024).

2. العملات المشفرة Cryptocurrencies: هي وحدات رقمية مالية تعتمد على تقنية التشفير لضمان خصوصية سجلاتها، ونقل ملكيتها دون الحاجة إلى وسيط مالي مركزي، مثل: البنك، أو طرف ثالث موثوق به، وتُعتبر هذه العملات أصولاً مالية؛ بسبب القيمة التي تحملها لأصحابها، رغم عدم تمثيلها لأي التزام مطابق لطرف آخر، وعدم دعمها بأي أصل مادي للقيمة مثل الذهب أو المخزونات (Giudici, Milne, & Vinogradov, 2020)، وتتميز العملات المشفرة بالعديد من الخصائص، مثل: اللامركزية، والشفافية، والأمان، حيث يتم تسجيل جميع المعاملات في سلسلة كتل (البلوكشين)، وتكون متاحة للرؤية لجميع المشاركين في الشبكة، وتشمل أمثلة على العملات المشفرة الشهيرة: بيتكوين، (Bitcoin) وإيثريوم، (Ethereum) وريبل، (Ripple) وغيره (Narayanan, 2016).

3. البيانات الضخمة Big Data: هي مجموعة هائلة من البيانات، والمعروفة بـ"البيانات الضخمة"، تُمكن المستخدمين من استخلاص المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب من تلك الكتل المعقدة يُطلق عليها هذا الأسم نظراً لحجمها الضخم وتنوعها الشديد؛ الأمر الذي يفوق إمكانيات أنظمة المعلومات التقليدية في التعامل معها من حيث التخزين والمعالجة (ابراهيم ، 2024)، ويتضمن تحليل البيانات الضخمة عادةً استكشاف وتحليل كميات هائلة من البيانات؛ بهدف اكتشاف الأنماط

والعلاقات والإتجاهات في البيانات، وفهم تفضيلات العملاء وسلوكياتهم، والحصول على معلومات قيمة تسهم في إتخاذ القرارات الأفضل والأكثر فاعلية (Ahmadi, 2024).

4. التكنولوجيا التنظيمية Regtech: تُعرف على أنها إدارة العمليات التنظيمية داخل قطاع الخدمات المالية باستخدام التكنولوجيا، وتشمل الوظائف الرئيسية لها من المراقبة التنظيمية، وإعداد التقارير، والإمتثال وتحسين كفاءة الخدمات المالية (زاويخ و يونسى ، 2022)، بالإضافة إلى تخفيف الأعباء التنظيمية ودعم الأهداف الاجتماعية، مثل: اكتشاف الجرائم، والمساعدة في تقليل الخسائر الناتجة عن الأخطاء والاحتيال (Broby, Daly, & Legg, 2022).

5. الحوسبة السحابية (Cloud computing): هي نموذج لتقديم خدمات الحوسبة عبر الإنترنت، بما في ذلك: (التخزين، وقوة المعالجة، والتطبيقات)، دون الحاجة إلى الاعتماد على الخوادم المحلية أو الأجهزة، حيث تتيح للمؤسسات الوصول إلى موارد الحوسبة حسب الطلب من خلال شبكة من الخوادم البعيدة، بدلاً من الحاجة إلى استثمارات كبيرة في البنية التحتية، والصيانة في مجال المحاسبة (Atadoga, Umoga, Lottu, & Sodiya, 2024)، وتوفر العديد من المزايا: التوسعية، والمرونة السريعة، والخدمات القابلة للقياس، وخفض التكاليف، ومع ذلك؛ فإنها تُثير مخاوف أمنية؛ نظراً للضعف الأمني الذي قد يكون متواجداً في هذا النوع من التقنيات، مما يجعل الشركات تظهر حذراً في إستخدامها (Vinoth, Vemula, Haralayya, Mamgain, Hasan, & Naved, 2022).

6. العقود الذكية Smart contracts: تستخدم وظائف السلسلة الجانبية للبلوكتشين لتبادل المعلومات بين الكتل، وتمكن من إجراء المعاملات التلقائية عند تحقيق الشروط المحددة مسبقاً، مما يجعل النظام أكثر مرونة ويحافظ على السلطة مع البلوكتشين الرئيسي، تُستخدم العقود الذكية بشكل واسع في صناعة الأموال، وتُعتبر حلاً مناسباً لعمليات التسوية والتسديد في البنوك، حيث يتم معالجة التحويلات بشكل أوتوماتيكي بمجرد تحقق الشروط المحددة مسبقاً، كما أن العقود الذكية العقود تدار بين الأطراف تلقائياً (Khatwani, Mishra, Bedarkar, Nair, & Mistry, 2023).

## 1.2.7 العوامل التي ساعدت على زيادة انتشار التكنولوجيا المالية

يمكن تفسير انتشار التكنولوجيا المالية بواسطة عدة عوامل مهمة:

1. التطور السريع في مجال الإتصالات وتكنولوجيا المعلومات وانتشار إستخدام الهواتف الذكية والإنترنت والبيانات الكبيرة و زيادة انتشار التجارة الإلكترونية.
2. زيادة مشاركة المؤسسات المالية غير البنكية وتنوع الخدمات التي تقدمها، مثل: شركات التأمين والتمويل، ومنافستها للقطاع المصرفي في تقديم الخدمات المالية (صابر، 2023).
3. توسيع الشمول المالي من خلال الوصول إلى عدد كبير من الأشخاص عبر استخدام وسائل التواصل الاجتماعي (النجداوي ، 2023).
4. التكنولوجيا المالية تجعل التعامل مع الخدمات المالية أسهل بكثير مقارنة بالتكنولوجيا التقليدية حيث أصبح بالإمكان إجراء العمليات بسرعة وبشكل إلكتروني دون الحاجة لفتح حسابات ، مع تكاليف أقل وخدمات متطورة وسهلة الوصول إليها (حرفوش ، 2019).

## 1.2.8 مخاطر التكنولوجيا المالية

تعد التكنولوجيا المالية أساساً للتطور والتحول الرقمي، ولكن معها تتزايد المخاطر المتعلقة بالأمان والخصوصية والتشريعات، وفي ما يلي بعض المخاطر التي تواجه التكنولوجيا المالية:

1. الخطر السيبراني: يتزايد خطر أمن المعلومات في المؤسسات المالية والبنوك مع التوسع في إستخدام التكنولوجيا، حيث تُشكل انتهاكات الخصوصية وتهديدات الهجمات السيبرانية التي تخترق أنظمة المؤسسات المالية والبنوك خطراً مهماً، والتي تتسبب في سرقة المعلومات والبيانات المالية والشخصية، وهذا يؤثر سلباً على الأداء المالي ويضعف الثقة في النظام المالي ، ويسبب تهديداً كبيراً على البيانات والإقتصاد العالمي، لذلك؛ ينبغي تعزيز إدارة مراقبة المخاطر؛ لتقليل تلك الهجمات، وتوعية الجمهور حول خطورة الجرائم الإلكترونية، وحماية المعلومات الشخصية

والمالية، كما ويجب أخذ تأثير الأمان التكنولوجي على جودة الخدمات المالية، واستقرار السوق بعين الاعتبار (شبكة ، 2023).

2. مخاطر الاستعانة بمصادر خارجية: تواجه الشركات المالية التحديات في تكييف تقنيات المعلومات مع التقنيات المالية ؛ مما يدفع الشركات المالية للاستعانة بالشركات الخارجية لتنفيذ بعض المهام، وهذا الإعتدال يثير مخاطر أمن البيانات والخصوصية، ويسهل الوصول إلى معلومات المتعاملين، مما يتطلب سيطرة صارمة على نقل البيانات والتعامل مع الشركات الخارجية (ابراهيم ، 2024).

من خلال مما سبق؛ يُلاحظ أن هذه المخاطر تتطلب التصدي لها بشكل فعال من خلال تبني استراتيجيات متعددة الأوجه للحماية والتأمين وضمان سلامة بيانات العملاء ومعلومات النظام المالي و المصرفي.

### 1.2.9 تحديات التكنولوجيا المالية

ظهرت عدة تحديات واجهت التكنولوجيا المالية من أهمها:

1. تعتبر حماية المستهلك وبياناته أحد التحديات الكبرى في مجال التكنولوجيا المالية.
2. عدم الإلمام بالتحليل المالي والإئتماني (عبد الرضا ، جواد ، و الكريم ، 2020) .
3. غياب الخبرة لدى المشرعين والبنوك المركزية بشكل تحدياً في فهم الحلول التكنولوجية.
4. استخدام العمليات الرقمية في الجريمة وتمويل الإرهاب يتطلب تعزيز الأمان والتعاون الدولي.
5. انضمام محترفين اقتصاديين من خارج المؤسسات المالية يفتح أفقاً للتجديد والتحسين.
6. صعوبة إقناع العملاء بالتكنولوجيا تتطلب جهوداً توعوية وتسليط الضوء على فوائد التحول الرقمي والابتكارات التكنولوجية (اعمر و أحمد، 2020).

### 1.3 شركات التكنولوجيا المالية

تعد شركات التكنولوجيا المالية المعروفة أيضاً (بالفينتك)، جزءاً حيوياً في المشهد الإقتصادي، تتألف عادةً من الشركات الناشئة، والمتوسطة الحجم، وقد بدأت ظهورها منذ عام 2010، حيث أن هدف هذه الشركات تقديم خدمات تشبه الخدمات المقدمة من قبل البنوك والمؤسسات المالية (Sari, 2020)، وتركّز على تطوير مخطط أعمال يجمع بين البرمجيات والتكنولوجيا، لتشكل مجموعة من الخدمات المالية، مثل: المدفوعات، والعملات الرقمية، وتحويل الأموال، وسوق الإقراض للتمويل الجماعي، وإدارة الثروة، وإدارة المخاطر، والتأمين (وهيبة و بن قدور ، 2018)، بالإضافة إلى التعلم الآلي (Machine learning)؛ لتحقيق نماذج أعمال الذكاء الاصطناعي (Artificial intelligence)؛ وبذلك أصبحت تقدم خدمات مبتكرة قليلة التكلفة، وذات قيمة مضافة للقطاع المالي والمصرفي (بباس و نبيلة ، 2020).

مما سبق تُعرّف الباحثة شركات التكنولوجيا المالية: أنها شركات جديدة تعمل على تطوير الخدمات المالية للأفراد والشركات، باستخدام إبتكارات التكنولوجيا الحديثة مثل: الدفعات الإلكترونية والعملات الرقمية وتحويل الأموال، وإدارة الثروة، والمخاطر، والتأمين، والتعلم الآلي، والذكاء الاصطناعي؛ حيث تقدم خدمات مبتكرة بتكلفة منخفضة وقيمة مضافة للقطاع المالي والمصرفي، كما في جدول (1) في الملحق (ج).

من الجدول (1) يمكن ملاحظة أن شركة Visa تحتل المرتبة الأولى من حيث القيمة السوقية، وتبلغ قيمتها حوالي 568.618 مليار دولار أمريكي، مقرها في الولايات المتحدة الأمريكية وتخصصها في مجال الدفع الإلكتروني و تستحوذ الولايات المتحدة وأمريكا الشمالية على أكبر حصة سوقية في سوق التكنولوجيا المالية العالمية، بالإضافة إلى ذلك؛ يظهر أن العديد من هذه الشركات متخصصة في مجالات متنوعة من التكنولوجيا المالية، مثل: البنوك، وحلول الدفع، والتجارة الإلكترونية، والخدمات

المصرفية المفتوحة، والعملات الرقمية، وتأتي معظم هذه الشركات من دول مختلفة حول العالم، مما يبرز التنوع العالمي في مجال التكنولوجيا المالية والإبتكار الذي يشمل العديد من الدول والقارات.

### 1.3.1 نظرة عامة عن حجم صناعة التكنولوجيا المالية

#### حجم سوق التكنولوجيا المالية والتوقعات ما بين عام (2023-2028)

تُركّز صناعة التكنولوجيا المالية العالمية على تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات لقطاع الخدمات المالية، بما في ذلك تحويل الأموال والمدفوعات، وإدارة الودائع والاستثمارات، وتطوير أسواق الإقراض التقليدية والرقمية، وتوفير خدمات التأمين، والتأمين عبر الإنترنت، وتقديم التمويل الشخصي والتجاري، وتمويل عمليات شراء التجارة الإلكترونية وغيرها الكثير، ونظر إلى هذه الصناعة من منظور جغرافي، حيث تنتشر أسواق التكنولوجيا المالية في مناطق مختلفة حول العالم؛ بما في ذلك أمريكا الشمالية وأمريكا اللاتينية وأوروبا وآسيا والمحيط الهادئ والشرق الأوسط وأفريقيا، ويوضح هذا الشكل "حجم سوق التكنولوجيا المالية العالمية وتحليل الأسهم - اتجاهات النمو والتوقعات (2023 - 2028)" مما يسهل فهمها وتصنيفها، حيث يُوضح حجم السوق العالمية لصناعة التكنولوجيا المالية بقيمة مليارات الدولارات لجميع القطاعات.

#### شكل (3)

#### حجم السوق التكنولوجيا المالية العالمية توقعات ما بين عام 2023-2028



المصدر: (mordorintelligence, 2023)

وفقاً للشكل السابق، بلغ حجم إيرادات سوق التكنولوجيا المالية العالمية 194 مليار دولار أمريكي في عام 2023، ومن المتوقع أن يشهد نمواً بمعدل سنوي مركب يبلغ 18.97% خلال الفترة من عام 2023 إلى 2028، ومن خلال الإشارة إلى هذه الأرقام، يمكن فهم أهمية مصطلح التكنولوجيا المالية (FinTech) في السوق المالية، حيث شهدت صناعة التكنولوجيا المالية تطوراً كبيراً مع مرور السنوات؛ مما دفع الشركات إلى تغيير نمط أعمالها لتلبية احتياجات العملاء، وتبني ابتكارات وتقنيات هذه التكنولوجيا، وقد أدى هذا التطور إلى تنوع الشركات المتنافسة في هذا المجال، بما في ذلك الشركات الناشئة والشركات التكنولوجية الكبيرة، كما أن التعاون بين شركات الخدمات المالية وشركات التكنولوجيا يخلق تنافساً واندماجاً يؤدي إلى تقديم اقتراحات مبتكرة في مجال الأعمال وزيادة التطور لتلبية احتياجات المجتمع المحلي والعالمي، وشهدت صناعة التكنولوجيا المالية في السنوات الأخيرة تطورات عديدة، بما في ذلك ظهور تقنيات مثل (Insurtech) و (Regtech) و خدمات الدفع، حيث أصبح تنفيذ استراتيجيات المنظمات يعتمد بشكل أساسي على ابتكارات التكنولوجيا المالية، وذلك مع تسارع تقدم التكنولوجيا في هذا المجال، مثل تقنية (Blockchain)، وواجهة برمجة التطبيقات (API)، والعمليات الروبوتية المؤتمتة، وتحليلات البيانات، مما جعل العمليات المالية والخدمات المقدمة أكثر سرعة وكفاءة ودقة في قطاعي المال والمصرفية.

#### شكل (4)

توقعات الاستثمارات العالمية في شركات التكنولوجيا المالية ما بين عام 2018-2022



المصدر: (mordorintelligenc, 2023)

يظهر الشكل أعلاه ارتفاع الاستثمار في شركات التكنولوجيا المالية، ومن المتوقع أن يدفع بالسوق للأمام، حيث أن قيمة الإستثمارات ازدادت بشكل كبير في مجال التكنولوجيا المالية في جميع أنحاء العالم بين عامي (2010) و(2019)، إذ وصلت القيمة الإجمالية للاستثمارات إلى 215.1 مليار دولار أمريكي، على الرغم من انخفاض الإستثمارات بأكثر من الثلث في عام 2020 لتبلغ 127.7 مليار دولار أمريكي، وذلك بسبب جائحة كورونا، إلا أنها شهدت ارتفاعاً ملحوظاً في عام 2021، حيث بلغت 226.5 مليار دولار أمريكي، وحصلت الولايات المتحدة الأمريكية على أكبر حصة من الاستثمارات في هذا القطاع، مثلت ما يقارب من 80% من الإجمالي، ويتوقع أن يخلق هذا الاتجاه في الاستثمارات في التكنولوجيا المالية آفاق نمو مزدهر في السنوات القادمة (mordorintelligenc, 2023).

### 1.3.2 التكنولوجيا المالية في الوطن العربي ودوافع اللجوء إليها وتبنيها من قبل الدول العربية

تسعى الدول إلى اعتماد التكنولوجيا المالية؛ نظراً لأهميتها البارزة على الصعيدين الإقتصادي والإجتماعي؛ حيث تهدف هذه الخطوة إلى تحسين مستوى الخدمات المالية، ورفع مستوى الشمول المالي، ومن هنا تتبع الدوافع التي تشجع الدول العربية على اعتماد وتبني التكنولوجيا المالية:

1. ارتفاع نسبة الإقضاء المالي: أبدت الخدمات المالية التقليدية تكاليف مرتفعة، وهذا ما دفع للبحث عن بدائل أرخص من خلال التكنولوجيا المالية.
2. قلة المستفيدين من الحسابات البنكية: تسعى شركات التكنولوجيا المالية لتحسين خدمات البنوك؛ لزيادة انتشار حسابات البنوك وتعزيز الشمول المالي (مقدودة و لطرش، 2021).
3. قلة حجم التمويل للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة: تعاني هذه المؤسسات من نقص التمويل، مما دفعها للبحث عن حلول من شركات التكنولوجيا المالية.
4. توسع التجارة الإلكترونية: يدفع الارتفاع في الاعتماد على الوسائط الإلكترونية إلى تعزيز التجارة الإلكترونية (مريم و وهيبة ، 2023).

5. ارتفاع مستوى الدخل الفردي: يسهم الارتفاع في الأجور في بعض الدول إلى جعلها مستعدة لإستقبال استثمارات شركات التكنولوجيا المالية الناشئة.

6. ضعف ولاء العملاء للبنوك: يلاحظ اتجاه العملاء لإستخدام خدمات التكنولوجيا المالية الرقمية بنسبة كبيرة في الدول العربية، حيث ينتمي 76% من المستهلكين في الإمارات إلى شركات التكنولوجيا المالية، مما يعكس ثقتهم المتزايدة في هذا القطاع.

7. ارتفاع وتسهيل فرص الحصول على التمويلات: تساهم التكنولوجيا المالية في دعم منصات التمويل الجماعي عبر الإنترنت، مما يزيد من فرص العمل والناجح المحلي الإجمالي (حرفوش ، 2019).

8. انخفاض تكاليف الخدمات المالية وتنوع الابتكارات: تتميز التكنولوجيا المالية بتكاليف أقل، وتنوع الابتكارات في المجال المالي والمصرفي؛ مما يؤدي إلى تحسين البيئة المالية وتحقيق الإستقرار المالي (ببلوطة و براعة ، 2022).

### 1.3.3 واقع التكنولوجيا المالية في الوطن العربي

حسب ما ورد من معلومات في صندوق النقد الدولي، أن العالم العربي يتمتع بميزة ديموغرافية كبيرة، حيث يشكل الشباب دون الثلاثين من العمر ثلثاً من سكانه، وهذا يفرض ضرورة التوسع في المنتجات والخدمات المالية لتلبية احتياجات الأسر الجديدة، ومع تزايد أعداد الأسر ذات الدخل المزدوج وانضمام المزيد من النساء إلى القوى العاملة، تطلب التنوع الاقتصادي والنمو لتوفير فرص العمل، و تشجع الحكومات خاصة في منطقة الخليج على التحول الاقتصادي لتلبية هذه الإحتياجات، وينطبق هذا على الإقتصاد في كل من: المملكة العربية السعودية، والإمارات العربية المتحدة، بالإضافة إلى اقتصادات أخرى، ويمكن للتكنولوجيا المالية كذلك؛ أن تساهم في (زيادة الشمول المالي)؛ وهو عامل أساسي للنمو الإقتصادي، حيث تعتبر محركاً للتغيير في اقتصاد الناتج المحلي والإجمالي، إذ تتيح الهواتف المحمولة إمكانية وصول كبيرة للمنتجات المالية الرقمية، خاصة بين الشباب الذين ينشؤون في عصر التكنولوجيا

الرقمية ، وقد أظهرت جائحة كوفيد-19 تسارعاً في استخدام المدفوعات غير النقدية في الإمارات، حيث ارتفعت نسبتها من 39% في عام 2018 إلى 73% في عام 2023، مع ذلك لا يزال العملاء في الشرق الأوسط يستخدمون الخدمات المصرفية الرقمية بنسبة تقل عن 17% مقارنة بنحو 60% في الولايات المتحدة، ومن المتوقع أن تزيد إيرادات التكنولوجيا المالية في المنطقة إلى 3.5-4.5 مليار دولار بحلول عام 2025، ومن الممكن أن تحقق بعض بلدان الشرق الأوسط معدلات مساوية للمعدلات التي تحقها اقتصادات الأسواق الصاعدة الأخرى (أحمد، 2023).

#### 1.4 ماهية التحول الرقمي

في العصر الحديث، يتم تداول بعض المصطلحات المعاصرة مثل: الرقمنة والتحول الرقمي، وأصبحت السيطرة على ما يُعرف بالإقتصاد الرقمي تشكل نحو ثلث حجم الإقتصاد العالمي، وغدت الثورة الرقمية واحدة من أهم الظواهر التي يوليها الإقتصاد العالمي اهتماماً واسعاً في السنوات الأخيرة (زهر ، عبد النعيم ، وبالفقيرة، 2024).

- الرقمنة (Digitization): استخدام تقنيات الإبتكار الحديثة في المؤسسات المالية، وذلك بهدف تحسين الكفاءة، ورفع مستوى الضبط؛ مما يقلل الأخطاء ويوفر الوقت والجهد، ويخفض التكاليف، وتشمل هذه التقنيات: الذكاء الاصطناعي، والتجارة الإلكترونية، والتحليلات الضخمة، وتعلم الآلة، وتقنية الدردشة الآلية الرقمية، والتي تمثل الطريق الذي تسلكه المؤسسات المالية لتحقيق التميز والنمو، والإستفادة من الإبتكارات التقنية الرقمية لدعم النمو وتحقيق التنافسية (الدكاش، 2021).
- التحول الرقمي: هي العملية التي تخضع لها المنظمة عندما تتحول من الأساليب والنهج التقليدية إلى أساليب جديدة للعمل والتفكير، بإستخدام التقنيات الرقمية والإجتماعية والتكنولوجيا الناشئة، و يدفع هذا التحول الكبير في التكنولوجيا إلى ظهور نماذج أعمال جديدة، وتغيرات في توقعات ورغبات العملاء (Diener & Špaček, 2021)، ويظهر أثر التحول الرقمي بشكل إيجابي في

التقليل من تهديد عدم الاستقرار المالي من خلال اللامركزية، وزيادة الشفافية، وتنويع الخدمات، وتحسين الكفاءة، وتوفير الراحة، وتؤكد المنظمة المالية الدولية أن الحد من صدمات النظام المالي يكون من خلال اللامركزية، حيث أنها وسيلة فعّالة لتحقيق التمويل اللامركزي في الأنظمة، والتنوّع في السوق المالية و تحقيق الاستقرار الاقتصادي (Khattak & Khan, 2024).

● الإقتصاد الرقمي Digital Economy : وفقاً لتعريف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية، يُعرّف الإقتصاد الرقمي أنه جميع الأنشطة الاقتصادية التي تعتمد على استخدام المدخلات الرقمية، بما في ذلك التقنيات الرقمية، والبنية التحتية الرقمية، والخدمات الرقمية، والبيانات، وتعزّز هذه الأنشطة الماليّة استخدام المدخلات الرقمية وتسهّل استخدامها، وتشمل هذه الأنشطة: التجارة الإلكترونية، والتسويق الإلكتروني، والاستثمار الإلكتروني، والصيرفة الإلكترونية (بوشوشة و عزوزة ، 2023). وفي السنوات الأخيرة، أصبح يشكل الإقتصاد الرقمي جزءاً مهماً من الإقتصاد العالمي الذي يتقدم بسرعة مع مزيج من الإنتاج الرئيسي والابتكارات التكنولوجية (Nizametdinov, 2022)، ويشكل في الدول الرائدة في العالم، 4-5% من الناتج المحلي الإجمالي، حيث يمثل أكثر من 15% من علاقات التجارة العالمية (Akbarovna, 2024).

● الصيرفة الرقمية: وهي تحويل الخدمات المصرفية التقليدية إلى نظام رقمي، حيث يمكن لعملاء البنك الوصول إلى منتجاتهم المصرفية واستخدام خدماتهم عبر منصات إلكترونية عبر الإنترنت، ويتمثل جوهر الصيرفة الرقمية في رقمنة جميع عمليات البنك لإستبدال الوجود الفعلي للبنك، وبالتالي تلغي حاجة العميل لزيارة الفروع (Haralayya, 2021).

## 1.5 القطاع المالي والقطاع المصرفي

القطاع المالي يُعد جزءاً حيوياً من الإقتصاد، ويُعتبر العصب الرئيسي للنظام الاقتصادي، إذ يتألف من مجموعة من المؤسسات؛ بما في ذلك (القطاع المصرفي)، الذي يشمل البنوك بأنواعها المختلفة، والأسواق المالية مثل: سوق النقد وسوق رأس المال، كما ويتضمن أيضاً صناديق الإستثمار والإدخار،

وشركات التأمين، حيث يمثل هذا القطاع المركز الذي تُقدم فيه الخدمات المالية (براهمية و ايصالحي، 2021) ، أما (القطاع المصرفي) فهو الجزء الأساسي من النظام الإقتصادي المخصص لجمع الأصول المالية من الجمهور وإستثمارها بطريقة مستدامة، لخلق المزيد من الثروة وتعزيز نمو الإقتصاد، والذي يتميز بتقديم خدمات تلبي احتياجات العملاء، مثل: قبول الودائع، وتوفير خدمات الإدخار، بالإضافة إلى تنظيم العديد من الأنشطة المالية الأخرى مثل: تقديم القروض، وإصدار السندات، وتسهيل عمليات الدفع والتحويل، وتهدف هذه الأنشطة إلى تعزيز الإستثمار وتحفيز النمو الإقتصادي، وتُنظّم عادةً بواسطة السلطات الرقابية والوكالات الحكومية المختصة في كل دولة (قرشم، 2024).

### 1.5.1 علاقة التكنولوجيا المالية بالقطاع المصرفي

تشهد قطاعات البنوك تحولات جذريّة بفعل الصراع القوي بين البنوك، سواءً على المستوى المحلي أو العالمي، وذلك مع زيادة الفروع البنكية وشراسة الحملات التسويقية، والتنافس المستمر على جذب الحسابات ذات العائد المرتفع، ومع تقدم التكنولوجيا المالية؛ تزايدت المنافسة أيضاً من الشركات الناشئة في هذا المجال، الذين يستخدمون نماذج أعمال مبتكرة، وهذا ما جعله يفرض على البنوك ضرورة الابتكار والتحول التقني لتلبية توقعات العملاء والبقاء في صدارة التنافس ( Chishti & Barberis, 2016).

ومع مرور الوقت، أصبحت التكنولوجيا المالية تمثل ثورة في قطاع الخدمات المالية، لما أحدثته من تغييراتٍ جذريّة بإدخال تقنيات جديدة إلى الخدمات المالية المصرفية، ومساهمتها في نمو الإقتصاد الرقمي والتجارة الإلكترونية، وتسهيل المدفوعات الإلكترونية، بالإضافة إلى ذلك؛ دعمت التقنيات والابتكارات تطوير المنتجات المصرفية وتحسين جودتها وتكلفتها، ووضعت التكنولوجيا المالية أسساً جديدة لإستراتيجيات المصارف لرفع درجة رضى العملاء، وتحقيق الشمول المالي، وتوسيع حصصها في السوق؛ من خلال استهداف فئات جديدة من العملاء، حيث أسهمت في رفع كفاءة التشغيل والامتثال لقواعد إدارة المخاطر، من خلال توفير مصادر تمويل بديلة (طبابيية ، 2023).

## 1.5.2 خدمات التكنولوجيا المالية في القطاع المالي والمصرفي

توفّر التكنولوجيا المالية العديد من الفرص والمزايا التي تسهم في تحسين الوصول إلى الخدمات الماليّة، وتقليل التكاليف، وتوفير سرعة وأمان أكبر للمعاملات الماليّة، ومن بين هذه الخدمات :

1. خدمات الدفع التي تُقدمها (الفيتنك)، والتي تُعد الأكثر مرونة ونشاطاً للعديد من العملاء، حيث تتضمن توفير مجموعة متنوعة من أساليب الدفع، من بينها:

- الدفع عبر الهاتف المحمول والمحافظ الإلكترونيّة (بيلوطة و براعثة ، 2022).
- بوابات الدفع التي تدعم تجار التجزئة عبر الإنترنت (التجارة الإلكترونيّة)، وتُعالج المعاملات غير النقديّة مثل بطاقات الائتمان وبطاقات الصراف الآلي.
- تبادل العملات بدون تكلفة من خلال خدمة (Kantox).
- التحويلات الماليّة إلى خارج البلاد بتكلفة أقل من خلال خدمة (Transfer Wise).
- توفير حلول الدفع بين الأفراد P2P، سواء عبر البنوك، أو المحافظ الإلكترونيّة، أو الحسابات الموزعة (Llorca, 2017).

2. خدمات الاستثمار والتمويل عبر منصات التمويل الجماعي للشركات: من خلال جذب الأموال من مستثمرين، وتقديم الخدمات الماليّة عبر الإنترنت (سلمان ، محمد ، و البكري ، 2023).

3. الخدمات الموجهة للشركات والمصارف: حيث تُقدم مجموعة من الأدوات التي تُعزز إدارة الشركات والمصارف وتُسهّل التحول الرقمي (النجداوي ، 2023).

أحدثت تكنولوجيا المال (فتنك) تقدماً كبيراً في جهود تحقيق الشمول المالي، حيث لا تقتصر التحسينات في هذا المجال على تغيير طريقة تقديم الخدمات الماليّة فقط؛ بل وتشمل أيضاً توسيع الوصول المالي لفئات المجتمع ككل، ويتضمن تكامل التكنولوجيا المالية مجموعة متنوعة من الخدمات مثل: الخدمات المصرفية الرقمية، والمحافظ الرقمية، ومنصات الدفع الإلكتروني، حيث تتيح الخدمات المصرفية الرقمية للأفراد الوصول إلى حساباتهم وإدارتها عبر الإنترنت، مما يقلل من القيود الجغرافية والزمنية في

الوصول إلى الخدمات الماليّة ، وبفضل المحافظ الرقمية، يمكن للأفراد القيام بعمليات الدفع بسهولة وسرعة دون الحاجة إلى المعاملات النقدية، مما يزيد من سهولة الوصول إلى الخدمات الماليّة، بالإضافة إلى ذلك؛ تسهّل منصات الدفع الإلكترونيّة المعاملات عبر الحدود بتكلفة أقل، مما يفتح الباب أمام مشاركة أوسع للأفراد في النظام الاقتصادي العالمي (Suprapti, Harsono, Sutanto, & Chai, 2024).

## 1.6 البنوك الإسلاميّة

تعتبر البنوك من العناصر الحيويّة في الحياة الاقتصاديّة، حيث تعمل على تطوير وتعزيز الاقتصاد من خلال تمويل الأنشطة المختلفة، وظهرت البنوك الإسلاميّة كبديل للمؤسسات الماليّة التقليديّة، متبنية مبادئ الشريعة الإسلاميّة في عملياتها وتمويلها، ظهرت الكثير من التعريفات التي تعرف البنوك الإسلاميّة (Islamic Bank) وكان من أبرزها ما عرفته منظمة التعاون الإسلامي (OIC): أنها عبارة عن مؤسسة ماليّة، تعتمد في نظامها الأساسي وقواعدها وإجراءاتها على الالتزام بمبادئ الشريعة الإسلاميّة، مع حظر استلام ودفع الفوائد في أي عملية تقوم بها (Debes, 2019)، وعرفت أيضًا البنوك الإسلاميّة على أنها: مؤسسات ماليّة تعمل وفقًا لأحكام الشريعة الإسلاميّة، وتلتزم بالقيم الأخلاقيّة التي ينص عليها الدين الإسلامي، حيث تهدف البنوك الإسلاميّة إلى تصحيح وظيفة رأس المال في المجتمع، وتُعتبر هذه البنوك أجهزة تنمية، اجتماعية، ماليّة، تسعى إلى تسهيل المعاملات التتمويّة، وتقديم خدمات مصرفيّة متوافقة مع الشريعة الإسلاميّة، وتعمل هذه البنوك أيضًا على تنقيف الأفراد بضرورة ترشيد الإنفاق، وتنمية أموالهم بطرق مباحة ومفيدة لهم وللمجتمع، وبالإضافة إلى ذلك؛ تساهم البنوك الإسلاميّة في تعزيز التكافل الاجتماعي من خلال دعوة الأفراد لأداء الزكاة وتوجيههم إلى مصارفها الشرعيّة، مما يعود بالنفع على المجتمع بشكل عام (أحمد، 2020).

وتُعرف البنوك الإسلاميّة من وجهة نظر الباحثة: على أنها مؤسسات ماليّة تتميز بتقديم صيغ تمويل وخدمات ماليّة، متوافقة مع الشريعة الإسلاميّة، مما يجعلها مطلوبة بشكل متزايد في المجتمعات التي

ترفض التعامل بالربا، حيث أن هدف هذه البنوك الإسلامية هو تسهيل العمليات الماليّة، وتعزيز الاستثمار والإنتاج في المجتمع وفقاً للقيم والمبادئ التي ينص عليها الدين الإسلامي .

### 1.6.1 الخدمات التي تقدمها البنوك الإسلامية

- (الخدمة المصرفية) تعرف بأنها: مجموعة من العمليات التي توفّر منافع كاملة للأفراد أو المؤسسات، وتشتمل على عناصر ملموسة وغير ملموسة يدركها العملاء، وتعتمد قيمة هذه الخدمة على فوائدها التي تلبّي احتياجاتهم الماليّة الحاليّة والمستقبليّة، وتشكّل للمصارف مصدراً للربح من خلال علاقة تبادليّة بين الطرفين، وتتضمن مجموعة من الأنشطة والفوائد التي يقدمها البنك للعملاء (ملحم، 2021)، ولها خصائص تتمثل في: عدم القدرة على التخزين أو التقسيم، والتكامل في تقديم الخدمات للعملاء في الزمان والمكان المناسبين، والإنتشار الجغرافي لضمان وصول البنك لجميع العملاء، بالإضافة إلى عدم الملموسية حيث لا تمتلك الخدمة وجوداً مادياً قابلاً للمس (Almomani, Eid, & Alqudah , 2024) ، أما في ما يخص الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الإسلامية: فهي تشمل العمليات التي تهدف إلى جمع الأموال وتوظيفها وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية؛ بهدف بناء مجتمع متكامل، وتحقيق العدالة في التوزيع، حيث تسعى البنوك الإسلامية إلى وضع المال في مسار يتوافق مع القيم والمبادئ الإسلامية، والتزام بالأسس التي تحكم الحلال والحرام (نور، الخرابشة، البستجي، و عطيان، 2022).

### الأداء المصرفي

- **تعريف الأداء:** هو مجموعة من الإجراءات التي تُستخدم لمقارنة النتائج المحققة للنشاط مع الأهداف المحددة مسبقاً، بهدف تقييم مدى توافق تلك النتائج مع الأهداف ، ويتم ذلك من خلال تقدير مستوى فعالية الأداء، حيث يتم قياس عناصر مدخلات النشاط مقارنة بمخرجاته(البخاري ، 2022).

- **الأداء المصرفي:** هو العملية التي يتم من خلالها تقييم نتائج المؤسسات المصرفية على مدار فترة معينة ، ويساعد هذا التقييم في تحديد المركز المالي للبنك ومدى قدرته على تحقيق ربحية مستدامة، ويلعب الأداء المصرفي دوراً مهماً في تعزيز رأس المال وتحسين الأرباح المستقبلية من خلال استثمار الأرباح المحتجزة ، و الهدف الأساسي لأي مصرف هو الحفاظ على ثروته وتنميتها لأصحابها، وضمان استمرارية نشاطه وقدرته على مواجهة التحديات ، و يمكن تعريف الأداء المصرفي كأداة لقياس مدى نجاح المصرف في تحقيق أهدافه وربحيته ( سندياني، 2024) .

### أنواع الأداء المصرفي

1. الأداء المالي: يعبر عن الوضع المالي للبنك من خلال تحديد دقيق للمجالات التي تم استخدامها لتحقيق الأهداف، وذلك عبر دراسة الإيرادات، الأصول، الالتزامات، وصافي الثروة.
2. الأداء التجاري: يقيس كفاءة وفعالية الوظائف الإدارية والتسويقية في تحقيق أهداف المبيعات ورضا العملاء، و من أبرز مؤشرات الأداء التجاري للبنك هي الربحية، حجم الأعمال، عدد العملاء، ومعدل شراء خدمات البنك.
3. الأداء الاستراتيجي: يمثل القدرة على توصيل استراتيجية البنك بشكل واضح ومفهوم للجميع، بدءاً من أعلى إلى أدنى مستويات الهيكل التنظيمي، باستخدام مجموعة من مؤشرات القياس.
4. الأداء الوظيفي: يعكس كيفية تحقيق الفرد لمتطلبات وظيفته، وغالباً ما يحدث خلط بين الأداء والجهد حيث يشير الجهد إلى الطاقة المبذولة، بينما الأداء يُقاس بناءً على النتائج المحققة.
5. الأداء التسويقي: يحدد مدى قدرة البنك على تحقيق أهداف وظيفة التسويق بكفاءة وفعالية، من خلال زيادة المبيعات، تعزيز الحصة السوقية، وتحقيق رضا العملاء (رزيقة ، 2022).

أساليب تقييم الأداء المصرفي يمكن تصنيفها إلى مجموعتين رئيسيتين من المعايير والمؤشرات:

- المعايير المتعلقة بسلوك الموظفين وأسلوب تعاملهم مع العملاء.
- المعايير الرقمية المرتبطة بنتائج تنفيذ الوظائف والخدمات المصرفية (البخاري، 2022).
- جودة الخدمة المصرفية: تُعرف بأنها الفجوة بين توقعات العملاء لأداء الخدمة قبل تلقيها وتصورهم لها بعد الاستفادة منها ، كما يمكن تعريفها بمدى توافق توقعات العميل حول الخدمة المصرفية المقدمة مع إدراكه للفائدة التي يحصل عليها منها (فرحي وبن عثمان).
- جودة الخدمة من منظور الخدمة الإلكترونية : تُعرّف على أنها التقييم العام والحكم الذي يصدره العملاء حول جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة في السوق الافتراضي ، جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية تشير أيضاً إلى مدى توافق ما يتوقعه العملاء من الخدمة المصرفية المقدمة مع وعيهم الفعلي بالفائدة التي يحصلون عليها من تلك الخدمة ، وبالتالي؛ الخدمة الجيدة من وجهة نظر العملاء هي التي تتماشى مع توقعاتهم وتلبيها بشكل كامل (Al-Ababneh, Borisova, & Zakharzhevskaya, 2023).

#### أهمية جودة الخدمة المصرفية

1. تؤثر جودة الخدمة بشكل كبير على ربحية المصرف من خلال تحسين صورته وزيادة رضا العملاء.
2. التميز على المنافسين : يتحقق عبر اكتساب ميزة تنافسية فريدة تميز المصرف عن غيره.
3. تقليل التكاليف: وذلك من خلال قلة الأخطاء في العمليات المصرفية، مما يؤدي إلى خفض النفقات.
4. الخدمات المصرفية المتميزة : تفتح الباب أمام فرص جديدة لبيع خدمات إضافية للعملاء.
5. جودة الخدمة : قيام العملاء بتوجيه وإقناع زبائن جدد (بوقريفة وزعباط، 2020).

## أبعاد جودة الخدمات المصرفية

1. الجودة المادية : تتعلق بالبيئة المحيطة بتقديم الخدمة من مكاتب وفروع وخدمات ملموسة .
2. جودة المنظمة (البنك ) : تتعلق بصورة البنك والإنطباع العام عنه من قبل العملاء .
3. الجودة التفاعلية : تتعلق بمستوى العلاقة والتفاعل بين العميل ومقدم الخدمة.

جودة الخدمة تتمثل في جانبين هما :

- أ. جودة العمليات : يتم فيها حكم العميل بعد الإداء الفعلي للخدمة .
- ب. جودة المخرجات : يتم فيها حكم العميل بعد الاستفادة من الخدمة (دياب ، 2022).

### 1.6.1.1 أهم الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الإسلامية

1. قبول الودائع وفتح الحسابات المصرفية: تقدّم البنوك الإسلامية الخدمات المالية التي تتوافق مع الشريعة الإسلاميّة، وتعتبر وسيلة لخدمة المتعاملين وتسهيل مهامهم، بما في ذلك قبول الودائع، وتتضمن أنواعًا مختلفة مثل: الحسابات الجارية، والودائع التي يمكن الوصول إليها في أي وقت، وتخضع تمامًا لتصرّف صاحبها دون قيد، ولا يحق للبنك أن يتصرّف فيها دون موافقة صاحب الوديعة، ويتم الاحتفاظ بمبالغ الودائع دون تحقيق أي عائد مالي لأصحابها.
- أما عن أنواع الحسابات في البنوك الإسلاميّة فهي كالآتي:

- الحساب الاستثماري المشترك في البنوك الإسلامية: يهدف هذا الحساب للمشاركة في الاستثمارات لتحقيق العوائد المالية، حيث يدير البنك الأموال بالنيابة عن المودعين، ويوزّع الأرباح بعد خصم التكاليف، ويتميز هذا الحساب بتحقيق الأرباح للمودعين بدلاً من دفع الفوائد كما في البنوك غير الإسلامية، ويتم التكليف الشرعي لهذا النوع من الحسابات من خلال العقد المبرم بين المودعين والبنك، حيث يشارك البنك كشريك في الاستثمار بطرق متوافقة مع الشريعة.

- الحساب الاستثماري المخصص: يُوجّه البنك الاستثمارات نحو مجالات محددة مثل: الإسكان، الزراعة، أو صناعة الأدوية، ويقدم البنك نصائح للعملاء حول الاستثمار في المشاريع التي تعود بأعلى عائد ممكن، وتوزع الأرباح بين البنك وأصحاب الحسابات وفقاً للاتفاق المبرم بينهم، ولا يُسمح بعمليات السحب إلا بعد انتهاء المشروع المستثمر فيه (خلانفة و العبيدي ، 2018) .
- 2. شراء وبيع العملات الأجنبية: تشمل عمليات شراء وبيع العملات الأجنبية بين الأفراد والمؤسسات، وتستخدم لتحويل الأموال بين البلدان (Almomani, Eid, & Alqudah , 2024).
- 3. الأوراق المالية: تشمل الأسهم الغير متعارضة مع الشريعة الإسلامية (مطاي و وراشدي ، 2018).
- 4. تحصيل الأوراق التجارية: وتشمل الكمبيالة، والسند الإذني، والشيك، وهذه الأوراق تُثبت التعهد بدفع مبالغ محددة بعد فترة معينة، ويمكن أن تكون لصالح دائن، أو مستفيد من النقود، ويتم التعامل بهذه الأوراق في البنوك الإسلامية؛ بشرط ألا يترتب على ذلك مخالفة شرعية مثل: الربا، أو التأجيل الممنوع شرعاً (الخلف ، 2017).
- 5. الاعتمادات المستندية: خدمة تُقدم لتسهيل عمليات التجارة الدولية، وضمان حقوق الأطراف المشاركة فيها، ويتمثل الاعتماد المستندي في قبول بنك المستورد تسديد المبلغ نيابة عن المستورد، بمقابل استلام الوثائق المثبتة لشحنة البضائع المتفق عليها (Redjeki & Sugihartanti , 2017).
- 6. خطاب الضمان: وهو عبارة عن عقد يُصدره البنك بناءً على طلب العميل، يؤكد فيه البنك التزامه بسداد المبالغ للمستفيد، في حالة عدم قدرة الطالب على الوفاء بالتزاماته المالية خلال فترة زمنية محددة (Abdul Aziz & Eldersevi, 2023).
- 7. تأجير الخزائن الحديدية: وذلك لحفظ واثاق العملاء والمجوهرات الثمينة أو النقود الذهبية، ولكل خزانة مفتاحين؛ أحدهما مع البنك والآخر مع العميل، ويتطلب فتح الخزانة وجود كلاهما (أيدها، 2023).

8. القرض الحسن في البنوك الإسلامية: هو نوع واحد من القروض، ويُمنح بدون فوائد، يُعتبر هذا النوع من القروض خدمة اجتماعية تقدمها البنوك لعملائها المحتاجين، وليس جزءاً من نشاطاتها التجارية الرئيسية (نادية ، 2022).

9. صناديق الاستثمار: هي وسيلة استثمارية تلبي احتياجات المستثمرين وتناسب تفضيلاتهم، سواء كانت داخلية أو خارجية، تُنشأ البنوك هذه الصناديق وتقدمها للجمهور، حيث يتم اختيار المجالات الاستثمارية المناسبة، وتقدم الصناديق للمستثمرين عامة، ويقوم البنك بأخذ نسبة من الأرباح كرسوم إدارية، ولا يُفوض أي جهة خارجية بإدارة الصندوق (Lekpek, 2016).

10. البطاقات الائتمانية: هي وسيلة ائتمانية تُقدم للعملاء من قبل البنوك وشركات التمويل، وتعتبر بديلاً عن النقد كوسيلة دفع، تأتي عادةً على شكل بطاقة بلاستيكية يمكن للمستهلكين استخدامها لشراء السلع والخدمات التي يحتاجون إليها في الأماكن التي تقبل الدفع بواسطة بطاقة الائتمان، تتيح للمستخدمين دفع قيمة السلع الاستهلاكية، أو الخدمات على شكل أقساط خلال فترة زمنية محددة (SUTEDJA, LIM, SETIAWAN, & ADIPUTRA , 2024)، وتعتبر جزءاً أساسياً من النظام المالي الحديث، كما أن البطاقات الإسلامية تلعب دوراً مهماً في تلبية احتياجات العملاء المسلمين، حيث تتميز بالتزامها بالشرعية الإسلامية وتوفر مرونة وتسهيلات للعملاء، ومن الأمثلة على بطاقات الائتمان الإسلامية بطاقات (فيزا) و(ماستركارد) الصادرة عن البنوك الإسلامية الرائدة (القروطي ، 2020).

11. خدمة أمناء الاستثمار (إدارة الممتلكات والزكاة والوصايا والتركات): تشمل أداء البنوك لمجموعة من الخدمات المتعلقة بالممتلكات العقارية والسلع المنقولة، بالإضافة إلى تصفية تراكمات عملائها وتنفيذ التوصيات الخاصة بهم، كما وتدير البنوك استثمارات الأموال وتقوم بسداد دفعاتهم في الأوقات المناسبة، وتحصيل الإيرادات نيابةً عنهم، وتنظّم البنوك ممارساتها بطريقة ذكية وفعالة، وتلتزم بتقديم فريضة الزكاة على أموال عملائها وغير المتعاملين معها (خلائفة و العبيدي ، 2018).

### 1.6.1.2 الخدمات المصرفية الإلكترونية (Electronic Banking Services)

والمعروفة أيضاً: (بتقنية البنوك الإلكترونية)، تشمل هذه الخدمة استخدام الوسائل الإلكترونية لإجراء المعاملات المصرفية، والتي توفر مزايا مثل: الراحة والكفاءة والأمان، حيث يستطيع العملاء فيها الوصول إلى معلومات حساباتهم، وتنفيذ العديد من المعاملات بسهولة باستخدام أجهزتهم الخاصة مثل: الكمبيوتر، أو الهاتف المحمول (Saxena, Gupta, Goel, Joshi, & Chawla, 2024)، ومع تطور البيئة العالمية والمحلية والإقليمية، وانتشار التجارة الإلكترونية وتوسع نطاقها عبر دول العالم، والتطورات الحاصلة في مجال الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات، أصبح القطاع المصرفي يستخدم تقنيات مالية متطورة في تقديم خدماته، وذلك لتوفير حلول مالية مبتكرة ومريحة وفعالة، كبديل للزيارة الشخصية لفروع البنك، كما وتشمل هذه الحلول الخدمات المصرفية عبر منصات البنوك الرسمية، وتطبيقات البنوك (MobiApp) على الهواتف المحمولة (Smart Phone)، بالإضافة إلى الفروع الإلكترونية (ATM Smart) التي تعمل على مدار الساعة عبر ماكينات الصراف الآلي واستخدام (Chat Bot) للمساعدة الذكية في الاستعلامات وخدمة (video call) مع ممثلي العملاء. وتعتبر هذه الخدمات المصرفية الإلكترونية بلا رسوم أو تكاليف بديلاً مميّزاً لتعزيز الشمول المالي، وتعزيز استخدام وسائل الدفع الإلكترونية (عبد الرحمن ، صبح ، و طلعت ، 2023)، وتتمثل أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية في كونها الركيزة الأساسية لعدد كبير من الصناعات المصرفية، حيث تسهم في تعزيز الترابط بين نجاح البنك والابتكار في مجال استخدام التكنولوجيا والاستثمار فيها، بالإضافة إلى فهم احتياجات العملاء والسعي لتلبيتها بطريقة تضمن تحقيق الميزة التنافسية والحفاظ عليها (الياس و وبروي ، 2024)، وقد أظهر القطاع المصرفي التزاماً بتطبيق التكنولوجيا لزيادة كفاءة وفعالية الأداء، لذا، يتعين على البنوك الاستفادة الكاملة من ثورة الاتصالات والمعلومات واستخدامها بشكل فعال من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية (Al-Hawary & Hussien, 2017).

## جدول (2)

### بعض أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في القطاع المصرفي

الخدمة	تعريفها
أجهزة الصراف الآلي ATM	هي أجهزة اتصال تلقائية تُمكن المستخدمين من الوصول إلى خدمات البنوك دون الحاجة إلى موظف بنك، تتيح هذه الأجهزة إجراء مختلف العمليات المصرفية مثل سحب و إيداع الأموال، ودفع الفواتير، والاطلاع على البيانات المالية، على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، تعتبر مريحة ومبتكرة وآمنة، تتصل هذه الأجهزة عادةً بخادم البنك الرئيسي عبر خط هاتف أو وسائل أخرى (Nazaritehrani & Mashali, 2020).
خدمة الهاتف المصرفي	خدمة تقدمها البنوك لعملائها، تمكنهم من استخدام رقم هاتف خاص للقيام بالعمليات المصرفية، مثل الإستعلام عن المعلومات العامة والحسابات الشخصية، باستخدام نظام الإستجابة الصوتية، تعتبر هذه الخدمة وسيلة مريحة وفعالة للتواصل مع البنك وإجراء العمليات المصرفية دون الحاجة لزيارة الفرع البنكي الفعلي، وتنقسم خدمة الهاتف المصرفي الى قسمين: استفسار عام، حيث يمكن للعملاء وغير العملاء الحصول على معلومات عامة حول خدمات البنك، واستفسار خاص يتعلق بالحسابات الشخصية ويمكن الوصول إليه فقط بإدخال رمز التحقق الشخصي PIN ورقم العميل (PATEL, 2021).
البطاقات الإلكترونية	هي أداة مالية بلاستيكية مغناطيسية تُصدرها المصارف للعملاء لتعويض حمل النقود، وتتيح القيام بالمعاملات المالية وشراء السلع والخدمات، تتضمن أصناف مثل بطاقات الائتمان والسحب الآلي وشحن الرصيد والتسوق عبر الإنترنت وضمان الشيكات (الخياط و السهروردي، 2023).
البنك الناطق	يُقدم مجموعة متنوعة من الخدمات الإلكترونية تشمل هذه الخدمات القدرة على معرفة الرصيد ومتابعة آخر الحركات المالية الدائنة والمدينة، وطلب دفتر الشيكات لتسهيل عمليات الدفع، وخدمة الإستعلام (ابو عواد ، 2020).
البنوك المرسلة Correspondent Banks	هو البنك الذي يُرسل خطاب الإعتماد إلى بنك المستفيد في بلده، يوضح فيه حقوق البائع والتزامات المستفيد، البنك المرسل ليس ملزماً بالدفع، بل يعمل كوكيل للبنك فاتح الإعتماد بتوصيل الرسالة (مجيد و نغميش ، 2022).

المصدر: أعداد الباحثة بالرجوع الى عدد من المصادر، (الخياط و السهروردي، 2023) (مجيد و نغميش، 2022) (ابو عواد ، 2020) (Nazaritehrani & Mashali, 2020) (PATEL, 2021).

## 1.6.2 التكنولوجيا المالية والبنوك الإسلامية

تُعد التكنولوجيا المالية جزءًا أساسيًا من التحول في القطاع المصرفي الإسلامي، حيث تجمع بين التقنية المالية والمبادئ الإسلامية، وتتضمن جميع التطبيقات والمنتجات المالية التي تتوافق مع الشريعة الإسلامية، وتم تعريف التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية بأنها: التكنولوجيا المالية التي تلتزم بمبادئ الشريعة الإسلامية والقيم الإسلامية في تقديم الخدمات المالية والمصرفية، كإستخدام منصات التكنولوجيا والأجهزة المحمولة للوصول إلى إشعارات المعاملات المصرفية والائتمانية، بالإضافة إلى تنبيهات الخصم عبر خدمة الرسائل القصيرة أو التطبيقات الذكية أو وسائل أخرى ( Shaikh, Qureshi, Noordin, Shaikh, Khan, & Shahbaz, 2020 ) ، وهناك من يشير إلى أن التكنولوجيا المالية ستعيد توجيه النظام المالي الإسلامي من خلال تعزيز الوصول وتقليل التكاليف بطرق فعالة، والامتثال للشريعة، وتحسين العمليات، وتعزيز الشمول المالي، ومع ذلك، تعتبر التكنولوجيا محايدة من وجهة نظر الشريعة، بإستثناء الحالات التي تتعارض فيها مع مبادئ الشريعة، وبالتالي، يجب على القطاع المصرفي الإسلامي الحفاظ على الارتباط والتنافسية من خلال تعزيز المنتجات المتوافقة مع الشريعة والمصممة لرفاهية العملاء ( Oladapo, Hamoudah, Alam, Olaopa, & Muda, 2022 ) ، إضافة إلى ذلك؛ يجب أن تكون التكنولوجيا المالية متماشية مع الشريعة، حيث تضمن الكفاءة والأخلاق الإسلامية في المعاملات من خلال منتجاتها وعملياتها المبتكرة، بينما يعتقد آخرون أن التكنولوجيا المالية تعزز مبادئ الشريعة عندما تقضي على التأثيرات غير الضرورية، ويُعتبر الابتكار في الخدمات المالية مفتاحًا لتحقيق النجاح والتفرد؛ حيث يمثل هذا الابتكار وسيلة جديدة لتطوير النظام المصرفي، مما يمكنه من تقديم منتجات وخدمات مبتكرة تلبي احتياجات العملاء ( Benyoucef & Chattouh, 2024 ) ، وعلى الرغم من قلة منصات التكنولوجيا المالية الإسلامية مقارنةً بالمنصات التقليدية، حيث بلغت الأولى (120) منصة في مختلف دول العالم الإسلامي، أما المنصات التقليدية أكثر من (2000) منصة إلا إنها حققت نتائج مذهلة، حيث أثبتت

الإستخدام الفعّال لهذه التقنيات المالية الجديدة، مع عمليات مبتكرة في بيئة تنظيمية وقانونية ورقابية تتسق مع مقاصد الشريعة الإسلامية، وتحتوي على موارد بشرية مؤهلة، مما زاد من الثقة في التمويل والصيرفة الإسلامية ، وقد قامت ثلاثة مصارف رائدة في البحرين بإطلاق أول اتحاد للتكنولوجيا المالية الإسلامية على مستوى العالم، بهدف تسريع عملية ابتكار حلول مصرفية متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية، يضم هذا الاتحاد، المعروف باسم "الكو البحريني"، كبرى البنوك في هذا القطاع مثل مجموعة البركة المصرفية، بيت التمويل الكويتي (البحرين) -وبنك البحرين للتنمية، وذلك لتلبية احتياجات المتعاملين معها، وزيادة الطلب على منتجاتها وتوسع استثماراتها (شالور، 2021) ، ويظهر أيضاً أن التحول الرقمي ليس مجرد خيار استراتيجي بل يعتبر ضرورياً للنجاح المستدام، خاصة في سياق النمو الاقتصادي السريع والتطور التكنولوجي، لكن يبقى التحدي الرئيسي للبنوك الإسلامية هو كيفية استثمار التحول الرقمي بشكل استراتيجي في ظل الاعتبارات الدينية والأخلاقية والقانونية الفريدة لهذا القطاع (Shehadeh, Atta, Barrak, Lutfi, & Alrawad, 2024) .

### 1.6.3 أهمية التكنولوجيا المالية بالنسبة للقطاع المصرفي الإسلامي

وتتضمن أهمية التكنولوجيا المالية في الصيرفة الإسلامية ما يلي:

1. تطوير وتعزيز الخدمات المصرفية، سواء كانت جديدة أو تقليدية، وذلك بهدف تلبية احتياجات العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد، بالإضافة إلى تحسين الأداء وتقليل الجهد والوقت مما يعزز العلاقة مع العملاء من خلال تقديم خدمات عالية الجودة والكفاءة (بوشوشة و عزوزة ، 2023).
2. تعزيز الإستدامة المالية وزيادة الإيرادات، وذلك لتعزيز القدرة التنافسية في سوق الخدمات المصرفية (ملحم، 2021).
3. تحسين الرقابة الشرعية: يمكن أن يستفيد من تقنيات التكنولوجيا المالية في الصيرفة الإسلامية، حيث تمكّن القائمين على الرقابة الشرعية من مراقبة العمليات بكفاءة ويُسر، مما يجعل العملية أكثر فعالية وسهولة (دريدي و بن محمد ، 2022).

## 1.6.4 المخاطر التي تواجه البنوك بالتحول الرقمي

من أهم المخاطر التي تواجهها البنوك عند تبني تقنيات التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية ما يلي:

1. يواجه أمن المعلومات والمعاملات العديد من التهديدات، مثل الإحتيال، وجرائم الكمبيوتر، والإختراقات، وغسل الأموال، والهجمات السيبرانية، هذه التهديدات تستهدف البيانات الحساسة، والمعاملات الإلكترونية، مما يعرض الأمن السيبراني الافتراضي لخطر متزايد، ويستدعي تنفيذ إجراءات أمنية فعّالة للحماية والوقاية (بيلوطة و براعثة ، 2022).
2. مخاطر الاعتماد على شركات التكنولوجيا المالية تتضمن عدة جوانب، منها: اختراق المعلومات الشخصية، وتقلص أرباح المصارف الإسلامية، بالإضافة إلى المخاطر التشغيلية الناتجة عن عدم الإستقرار التقني والتحديات القانونية والتنظيمية (شحادة و الابجي، 2023).
3. تزايد المخاطر الرقمية، نتيجة الاعتماد المتزايد على أنظمة تكنولوجيا المعلومات والعمليات الرقمية، وتشمل: خطر الفيروسات، ومخاطر الإنترنت والبريد الإلكتروني (أسماء و زهير، 2018).
4. مخاطر التشغيل والتقنيات و تتضمن عدة عوامل منها: نقص التأمين الكافي، وسوء الصيانة، والأخطاء في شمولية النظام، وأخطاء العملاء، وهذه العوامل قد تؤدي إلى تعطل العمليات وتكبّد الخسائر.
5. المخاطر القانونية التي تنشأ نتيجة للفراغ التشريعي، والتحديات القانونية المتعلقة بعدم وضوح القوانين أو اللوائح المنظمة؛ مما قد يؤدي إلى عدم وضوح الحقوق والمسؤوليات، ويزيد من التعقيدات في المنازعات القانونية (شحادة ، 2022).
6. مخاطر العملاء و تشمل على عدة جوانب، منها: تسجيل بطاقات الائتمان، والتعرض لانتهاكات خصوصية المتعاملين؛ مما يمكن أن يؤدي إلى سرقة البيانات الشخصية والتعرض للاحتيال

الإلكتروني وغيره من الاختراقات الأمنية (Arifatu Diniuyya, Mahhiah, & Rofilul, 2020).

7. خطر السمعة، الذي يعد تحديًا كبيرًا لدى البنوك، حيث يمكن أن تتأثر سمعة المؤسسة بشكل سلبي نتيجة لمجموعة متنوعة من الأسباب، مثل حوادث الأمن السيبراني، وانتهاكات البيانات، وسوء التصرف من قبل الموظفين، وغيرها من الأحداث التي قد تؤثر على الثقة والسمعة في السوق (عثمان، 2019).

8. خطر فقدان الوظائف حيث يشكل تحديًا كبيرًا، حيث قد يؤدي إلى اتخاذ إجراءات الأتمتة في البنك إلى الإستهناء عن عدد من الموظفين وإغلاق بعض الفروع، مما يسفر عن تقليص عدد الوظائف وتفاقم مشكلات اجتماعية واقتصادية أخرى، مثل ارتفاع معدلات البطالة وتفاقم الفجوة الاقتصادية بين الطبقات المختلفة من المجتمع (Vovchenko, Andreeva, & Orobinskiy, 2017).

وبناءً على ما سبق؛ يظهر لنا أن هناك مجموعة من المخاطر التي ينبغي على البنوك الإسلامية التصدي لها بجدية، وأحد أهم هذه المخاطر هو تهديد أمن المعلومات؛ حيث تتعرض البيانات الحساسة، والمعاملات الإلكترونية لخطر الاختراق والتلاعب، بالإضافة إلى ذلك، تواجه البنوك التحديات في ضمان التوافق مع مبادئ الشريعة الإسلامية، مما يتطلب جهودًا إضافية لتطبيق التكنولوجيا بما يتوافق مع هذا الشرط، وعلاوة على ذلك؛ يمكن أن يؤدي التحول الرقمي إلى تحديات تنظيمية وثقافية، مثل: التغييرات في هياكل العمل، والمقاومة من بعض الموظفين للتكنولوجيا الجديدة، وبالنظر إلى هذه المخاطر؛ يجب على البنوك الإسلامية اتخاذ تدابير واحتياطات فعّالة لحماية البيانات، وضمان التزامها بالمبادئ الشرعية وإدارة التغيير بشكل فعّال.

## 1.7 القطاع المصرفي الإسلامي في فلسطين

يعتبر القطاع المصرفي الإسلامي في فلسطين الأكبر والأهم في صناعة الخدمات المالية، حيث يعمل في القطاع المالي الفلسطيني ثلاثة عشر مصرفاً، من ضمنها، ثلاثة مصارف إسلامية تخضع في معاملاتها وخدماتها لهيئة رقابية شرعية، والتي تصدر معايير وفتاوى ضمن مبادئ الشريعة الإسلامية، كما أن البنوك الإسلامية العاملة في فلسطين -والتي تعتبر من ركائز القطاع المصرفي فيها-، المتمثلة في (البنك الإسلامي العربي، البنك الإسلامي الفلسطيني، وبنك الصفا)، والتي تعد شركات مساهمة عامة، وتقدم خدمات مصرفية ضمن مبادئ وأحكام الشريعة الإسلامية (هيئة سوق رأس المال الفلسطينية، سلطة النقد الفلسطينية، و IFC، 2021)، وقد عملت المصارف الإسلامية في فلسطين بجد واجتهاد خلال السنوات الماضية، لدمج نفسها في القطاع المصرفي واستحوذ حصة من السوق المالي الفلسطيني، وذلك من خلال: التوسع، وزيادة عدد فروعها في مختلف المحافظات، وتقديم مجموعة متنوعة من الخدمات الحديثة، وإطلاق منتجات جديدة بناءً على المبادئ الإسلامية، والتي تلبى احتياجات العصر وتطلعات الأفراد (حرز الله، نادي، البرغوثي، و عبد الوهاب، 2024).

### 1.7.1 واقع البنوك الإسلامية في ظل الرقمنة في فلسطين

تسعى البنوك الإسلامية في فلسطين للتكيف مع التطورات التكنولوجية الحديثة؛ من خلال التفاعل مع الأدوات والابتكارات الرقمية الصادرة عن شركات التكنولوجيا المالية، وتعمل سلطة النقد الوطنية الفلسطينية وهيئة سوق رأس المال، على تعزيز إستراتيجية الشمول المالي من خلال: زيادة أجهزة الصراف الآلي، وتعزيز استخدام بطاقات الدفع المسبق، وتوفير نقاط البيع، وغيرها من الخدمات المالية الإلكترونية، كما تسعى أيضاً لإنشاء قاعدة بيانات تحتوي على معلومات حول مؤشرات الشمول المالي بهدف استكشاف الفرص الممكن استغلالها.

قامت البنوك الإسلامية بتبني حلول التكنولوجيا المالية، لتحقيق تأثير إيجابي على المجتمع والأفراد، حيث عملت على وضع استراتيجيات لتطوير التكنولوجيا المالية، و إعداد اللوائح والبنية التحتية، وتعمل

على جذب المعرفة وزيادة الخبرات في هذا المجال، ودعم الصيرفة الإسلامية، وتعزيز الشمول المالي، وتم خلق منظومة متكاملة للتكنولوجيا المالية لدعم الأفراد والعملاء، وتسهيل الخدمات والعمليات بتكلفة أقل ، ويتطلب التحول الرقمي تغيير نظم التعليم والتدريب، لتزويد العاملين في القطاع المصرفي بالمهارات اللازمة لتحقيق التميز في العمل الرقمي وتعزيز تجربة المتعاملين مع هذا القطاع ، مما يسهم في رفع كفاءة القطاع المصرفي الرقمي، ويؤثر إيجاباً على معدلات الناتج القومي الإجمالي، مع تعزيز التنافسية في خدمات القطاع المصرفي (ملحم، 2023).

سيتم عرض ابتكارات وخدمات التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية الثلاثة العاملة في فلسطين، والمقارنة بين هذه البنوك من حيث ما تتضمنه من خدمات مصرفية إلكترونية تقدمها لعملائها، ومراعاة آراء كل بنك فيما يتعلق بالتحول الرقمي، وأثر هذه الخدمات والابتكارات التكنولوجية على تجربة عملائها، وذلك بالرجوع إلى البيانات والتقارير المالية لهذه البنوك ، حيث يقدم كل من البنك الإسلامي الفلسطيني والبنك الإسلامي العربي ومصرف الصفا خدمات مصرفية إلكترونية مبتكرة تعتمد على تطبيقات التكنولوجيا المالية، بهدف تلبية احتياجات العملاء، وتحسين تجربتهم المصرفية، وفهم خدمات وابتكارات التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الإسلامي في فلسطين.

### 1.7.1.1 البنك الإسلامي الفلسطيني

تأسس البنك الإسلامي الفلسطيني (PIB) كشركة مساهمة عامة محدودة في عام 1995، وبدأ نشاطه المصرفي في عام 1997، ويبلغ رأسماله المصرّح به 100 مليون سهم بقيمة إسمية تبلغ قيمة السهم الواحد دولار أمريكي، ونتيجةً لجهوده في تقديم خدمات ومنتجات مصرفية متوافقة مع الشريعة الإسلامية، حصل البنك على جائزة "أفضل بنك يقدم خدمات ومنتجات مصرفية متوافقة مع الشريعة الإسلامية في فلسطين لعام 2022" وفقاً لمجلة International Finance العالمية، من قبل الاتحاد الدولي للمصرفيين العرب، -ويعمل البنك وفق خطة مدروسة وممنهجة للتحول الرقمي، مما أدى إلى

إطلاق العديد من الخدمات والمنتجات الرقمية وحلول الدفع الإلكتروني (البنك الإسلامي الفلسطيني، التقرير السنوي والبيانات المالية، 2023).

الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها البنك الإسلامي الفلسطيني (البنك الإسلامي الفلسطيني، 2024):

1. مركز الاتصال الرقمي: يوفر خدمات مصرفية متميزة للعملاء من خلال تقنيات حديثة، وموظفين مدربين متفرغين للمساعدة عبر قنوات رقمية متعددة، مثل وسائل التواصل الاجتماعي والدردشة المباشرة والبريد الإلكتروني والهاتف.
2. إيداع الشيكات: توفر هذه الخدمة إيداع الشيكات بسهولة عبر صرافات آلية محددة، مع إمكانية إيداع عدة شيكات في نفس العملية، ويستقبل الشيكات بأنواعها المستحقة والمؤجلة.
3. خدمه إسلامي موبائل: وهو تطبيق مصرفي متميز، يوفر خدمات متنوعة عبر الإنترنت على الهواتف الذكية، بسرعة وسهولة، وهو متاح على مدار الساعة، مما يوفر الوقت والجهد، مع ضمان خصوصية وأمان ممتازين، ويوفر مجموعة شاملة من الخدمات المصرفية، بما في ذلك: الحصول على أسعار مميزة لصرف العملات، شحن الأرصدة وتسديد الفواتير للعديد من الشركات، التحويل بين الحسابات الشخصية، التحويل إلى مستفيدين داخل وخارج البنك، طلب دفتر الشيكات، ومتابعة حالة الطلب، الإستعلام عن الشيكات أجلة لم يحن وقت صرفها، مشاهدة وطباعة كشف حساب تفصيلي، فحص وشحن رصيد البطاقات الائتمانية، معرفة مواقع وعناوين شبكة الفروع والصرافات الآلية ومشاهدة جميع الحسابات البنكية وتفرعاتها.
4. خدمة إسلامي أون لاين: تتيح هذه الخدمة الوصول إلى نظام الإنترنت لدى البنك الإسلامي الفلسطيني، مما يُيسر متابعة أرصدة حسابات الشركات وتنفيذ عمليات التحويل بسهولة، ويُمكن استخدامها أيضاً للتحقق من رصيد بطاقة الائتمان وتحديثه.

5. خدمة الصراف الآلي ATM: خدمة تُيسر إدارة الحسابات والتعاملات المصرفية، وتوفر الوقت والجهد، مع إمكانية الوصول إلى خدمات البنك على مدار الأسبوع وخلال العطل والأعياد الرسمية عبر أكثر من مئة صراف آلي منتشر في جميع أنحاء فلسطين.
6. خدمة الإيداع النقدي: خدمة الإيداع الفوري عبر الصراف الآلي تُتيح إيداع الأموال مباشرة في الحساب، عبر شبكة الصرافات الآلية للبنك الإسلامي الفلسطيني، ومتاحة على مدار الساعة أمام فروع البنك في جميع أنحاء فلسطين.
7. خدمة الرسائل النصية القصيرة: يتيح البنك لعملاءه متابعة أحدث العروض والبرامج والإعلانات المهمة، ومراجعة حركات حساباتهم عبر رسائل نصية قصيرة (SMS)، حيث تصل هذه الرسائل مباشرة إلى رقم الهاتف المسجل لديهم.
8. خدمة أسعار العملات: تتيح هذه الخدمة الحصول على أفضل سعر لصرف العملات عند سحب الدينار أو الدولار بالشيكل، أو العكس، من خلال الصرافات الآلية التابعة للبنك الإسلامي الفلسطيني، والحصول على أفضل سعر صرف عند التحويل بين حسابات بالعملات المختلفة من خلال خدمات "إسلامي أون لاين" و"إسلامي موبايل".
9. خدمة إسلامي توك: خدمة مصرفية صوتية تفاعلية آمنة، تتيح الوصول إلى الحساب الخاص بالعمل، وإنجاز المعاملات المصرفية دون الحاجة للإشتراك المسبق وفي أي وقت ومكان، وببساطة عبر الاتصال بالرقم الخاص بالبنك.
10. خدمة E-SADAD : إحدى حلول الدفع الإلكتروني التي يوفرها البنك الإسلامي الفلسطيني، وذلك بالاعتماد على نظام مركزي خاضع لإشراف وإدارة سلطة النقد، ويمكن من خلالها عرض وسداد الفواتير والرسوم المختلفة، من خلال خدمات (إسلامي أونلاين) و(إسلامي موبايل)، وبكل سرعة وسهولة في تجربة رقمية متميزة توفر الوقت والجهد.

## البطاقات التي يقدمها البنك الإسلامي الفلسطيني ومميزاتها (البنك الإسلامي الفلسطيني، 2024):

1. بطاقة World Mastercard: تمنح هذه البطاقة لحاملها خاصية شراء البضائع والسلع، وإجارة

الخدمات، وذلك مع إمكانية الدفع بالتقسيط لمدة تصل إلى 60 شهرًا أو الدفع النقدي، وذلك بما يتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية، حيث تم تصميم هذه البطاقة المصرفية الإسلامية الرائدة لتلبية احتياجات العملاء؛ والتي تتميز بقدرتها على العمل في جميع نقاط البيع المحلية والعالمية، وتمكين حاملها من الشراء عبر الإنترنت، والسحب النقدي من الصرافات الآلية، بحد أقصى 200 دولار شهريًا، كما وتمنح البطاقة سقف ائتماني يصل إلى 20,000 دولار، وتوفر أنظمة أمان متقدمة مثل D Secure3، والدفع اللاتلامسي، بالإضافة إلى ذلك، تقدّم البطاقة إمكانية إصدار كشف حساب شهري، وترسل إشعارات فورية عبر رسائل نصية عن أي عملية مالية تتم بإستخدام البطاقة، مما يجعلها خيارًا مثاليًا للعملاء الذين يبحثون عن الراحة والأمان في العمليات المالية.

2. بطاقة Platinum Mastercard: تمنح هذه البطاقات إمكانية شراء البضائع والخدمات وإيجارها،

وإجراء عمليات الشراء عبر الإنترنت، بالتقسيط؛ لمدة تصل إلى 60 شهرًا أو الدفع النقدي، وفقًا لأحكام الشريعة الإسلاميّة، وتعمل هذه البطاقة في جميع نقاط البيع المحلية والعالمية، بالإضافة إلى سحب نقدي بحد أقصى 200 دولار شهريًا من الصرافات الآلية، كما وتمنح البطاقة سقف ائتماني يصل إلى 5,000 دولار، وتضمن أمانًا عاليًا من خلال نظام D Secure3، مع خاصية الدفع اللاتلامسي، لتمكين الدفع بسهولة دون إدخال الرقم السري، بالإضافة إلى ذلك؛ توفر البطاقة إمكانية إصدار كشف حساب شهري، وتلقّي إشعارات فورية عبر رسائل نصية عن أي عملية مالية تتم بإستخدام البطاقة، لضمان راحة العميل وتوفير الأمان المالي.

3. بطاقة الدفع المسبق: تقدّم بطاقة الدفع المسبق خاصية الشراء في نقاط البيع المحليّة والدولية وعبر

الإنترنت، حيث يمكن شحنها مسبقًا بالرصيد المطلوب، ويتم إصدار البطاقة فورًا في الفروع والمكاتب بعمولة تبلغ 1.5% من المبلغ المشحون أو خمسة دولارات، ويمكن تغذية رصيدها مجانًا

من خلال خدمات إسلامي موبايل وإسلامي أونلاين أو من خلال المركز الرقمي، وتصدر البطاقة مفعلة على الإنترنت تلقائيًا، بالإضافة إلى إمكانية إصدار بطاقتين تابعتين للعائلة، وتتمتع البطاقة بأنظمة أمان متقدمة مثل D Secure3 لتأمين العمليات الإلكترونية، ونظام الدفع اللامسي Contactless لسهولة الدفع، ويتم إشعار العميل بأيّ عملية شراء أو سحب نقدي؛ عبر رسالة نصية قصيرة، مع إعفاء من رسوم الإصدار لمدة ستة أشهر.

4. بطاقة الخصم: تُمنح هذه البطاقة لحاملي الحسابات الجارية والتوفير، ويمكن الحصول عليها فور الطلب من فروع البنك، ومن خدماتها: أنها تتيح عمليات الشراء والسحب والإيداع النقدي عبر الصرافات ونقاط البيع المنتشرة عالميًا على مدار الساعة، ويتم فيها تحديد حدّ السحب النقدي بنسبة 100% من الرصيد المتوفر في الحساب البنكي بحد أقصى 1000 دولار للعملية الواحدة، ويسقف يومي يبلغ 3000 دولار، أو ما يعادلها من العملات الأخرى، وتسمح البطاقة أيضًا بإيداع النقود في الحساب من خلال صرافات البنك التي تدعم هذه الخدمة، وذلك بحد أقصى يومي يبلغ 4500 دولار أو ما يعادلها من العملات الأخرى، كما وتتيح البطاقة إمكانية التسجيل في خدمات إسلامي أونلاين وإسلامي موبايل بشكل ذاتي ومجاني دون الحاجة للذهاب إلى الفرع.

5. بطاقة التيسير: هي بطاقة توفر مجموعة من المزايا والخصومات لحاملها، حيث تمكنهم من إجراء عمليات الشراء عبر نقاط البيع أو مواقع التجارة الإلكترونية، حيث يقوم البنك بتسديد قيمة المدفوعات على حساب البطاقة، ويتم تسديد المبالغ المستحقة عليها من قبل العميل على شكل أقساط شهرية، كما يفرض رسوم اشتراك سنوية على هذه البطاقة، ويتم تحصيلها بشكل شهري.

6. خدمة الدفع اللاتلامسي: تُقدم هذه الخدمة في بطاقات الائتمان والخصم المباشر للبنك الإسلامي الفلسطيني المرتبطة بشبكة ماستر كارد العالمية، وتُمكن من إتمام عمليات الدفع بسرعة وسهولة بدون لمس البطاقة على أجهزة نقاط البيع.

7. شهادة الامتثال "PCI DSS": بفضل إنجازاته الجديدة في مجال الأمان، وحماية بيانات العملاء، حصل البنك على شهادة الامتثال لأمان بيانات بطاقات الدفع "PCI DSS"، وهي معيار عالمي في حماية البيانات؛ يهدف إلى منع الإحتيال والإختراق، وضمان سلامة بيانات حاملي البطاقات.
8. نظام الحماية الثلاثية D Secure3: يعزز نظام الأمان الثلاثي الأبعاد (D Secure3) حماية البيانات عند الدفع عبر الإنترنت؛ بإستخدام بطاقات البنك المرتبطة بشبكة ماستر كارد العالميّة، ويتوفر هذا النظام على المواقع والمتاجر المدعومة، ويوفّر مستوىً إضافياً من الأمان والحماية - دون تكلفة إضافية-، مما يحمي من مخاطر الاحتيال والمعاملات غير المصرح بها عبر الإنترنت.

### 1.7.1.2 البنك الإسلامي العربي

تأسس البنك الإسلامي العربي عام 1995 كشركة مساهمة عامة، وبدأ العمل في مجال الأعمال المصرفية في بداية عام 1996، ويبلغ رأس ماله 101 مليون دولار أمريكي، يتميز البنك بممارسة الأعمال المصرفية والاستثمارية وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية، مركزه الرئيسي في محافظة رام الله والبيرة، وله فروع منتشرة في فلسطين ومكتب تمثيلي في دبي والإمارات العربية المتحدة، ويسعى لتقديم خدمات مصرفية إسلامية عصرية بجودة عالية ومنافسة، مع التركيز على التحوّل الرقمي، وتطوير الكوادر البشرية، وتعزيز الشمول المالي، ورفع الحصة السوقية، وتعزيز الهويّة المصرفية الإسلامية والتنمية المستدامة (البنك الإسلامي العربي، 2023).

### الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها البنك الإسلامي العربي (البنك الإسلامي العربي، 2024):

1. خدمة مكالمات الفيديو: تُمكن هذه الخدمة من التفاعل المباشر عبر تطبيق الهاتف المحمول، وخدمات البنك عبر الإنترنت وموقع البنك الإلكتروني؛ مما يسمح للعملاء بإجراء المعاملات وتقديم الاستفسارات فوراً، تتضمن الخدمة إمكانية تفعيل أو إيقاف البطاقات وتقديم خدمات أخرى، وتكون متاحة طوال أيام الأسبوع من الثامنة صباحاً وحتى الحادية عشرة مساءً دون تكلفة إضافية.

2. الخدمات المصرفية عبر الإنترنت: توفر خدمة استخدام الإنترنت سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية في أي مكان وزمان، ودفع الفواتير وتحويل الأموال بسرعة وبسهولة، دون الحاجة لزيارة البنك، وإدارة الحسابات المصرفية بأمان وسهولة، مع توفير فوائد التكنولوجيا المصرفية.
3. تطبيق "موبايل بانك": يُقدم البنك الإسلامي العربي تجربة مصرفية فريدة وآمنة عبر الهاتف الذكي، تتضمن خدمات مثل: الإستعلام عن أرصدة الحسابات، إصدار كشف حساب للحركات المالية، الإطلاع على رصيد البطاقات، إصدار كشف حساب للحركات المجرة عليها، طلب فتح حساب فرعي أو حساب ودیعة لأجل، طلب دفاتر شيكات ودفع الفواتير، الدفع لصديق أو لتاجر، توفير تقارير الحساب، ومعرفة أسعار العملات، خدمة الحجز المسبق لزيارة الفروع مع معرفة عدد العملاء في الفرع، خدمة التحويل بين الحسابات داخل البنك وخارجه، طلب تمويل أو كشف حساب رسمي مع إمكانية إرساله لأي موقع، طلب سعر تحويل مميز مع سقف يومي وشهري محدد، الخدمات الإسلامية كدفع الزكاة ومعرفة أوقات الصلاة، مكالمات فيديو وإمكانية إيقاف البطاقة أو تسديد بطاقة ائتمانية.
4. التسديد الفوري للفواتير: يتيح خدمة التسديد الفوري عبر الإنترنت البنكي، وتطبيق الموبايل بانك للعملاء، تسديد الفواتير وشحن رصيد الهواتف النقالة، وسداد رسوم الأقساط الجامعية والمدرسية دون فرض أي عمولات إضافية، بطريقة آمنة وميسرة في أي مكان وزمان.
5. خدمة الرسائل القصيرة: من خلال خدمة الرسائل النصية، يتيح البنك للعملاء متابعة حركات حساباتهم بسهولة وفوراً، حيث يُرسل رسائل نصية تشمل السحب والإيداع واستحقاق الشيكات، وإشعارات حول إيقاف عمل الصرافات، وتحديثات حول الرواتب والتحويلات الأخرى، لتيسير متابعة حساباتهم بكفاءة وفعالية.
6. خدمات الصراف الآلي: يُوفر البنك صرافات آلية متاحة على مدار الساعة أمام فروعها، مما يسمح للعملاء بإيداع النقد والشيكات بسهولة وفورية، تُسهّل هذه الخدمة العمليات، وتوفر الوقت والجهد،

ويعمل البنك على توسيع شبكة الصرافات لتغطية جميع المناطق، حيث يتوفر حالياً 64 صرافاً آلياً في جميع أنحاء فلسطين.

7. خدمة الحجز المسبق: تُعتبر الأولى من نوعها في فلسطين، ويقدمها البنك الإسلامي العربي خصيصاً لعملائه؛ تهدف هذه الخدمة إلى تنظيم الزيارات، وتحديد مواعيد مسبقة لزيارة الفروع، عندما يقوم العميل بزيارة الفرع، يكون موظف البنك في انتظار العميل لتقديم الخدمة بأسرع وقت ممكن، ويمكن حجز الزيارة بسهولة من خلال الموقع الإلكتروني.

8. مركز الخدمات الرقمية: يوفر خدمات بنكية متكاملة، مما يعزز التواصل المستمر مع العملاء على مدار الساعة، و يسمح لهم بحل المشكلات والاستفسارات واستقبال الشكاوي بفعالية، وذلك لتوفير الوصول إلى الخدمات المصرفية في أي وقت ومن أي مكان.

9. خدمة الدفع من خلال رمز QR: يوفر البنك الإسلامي العربي لعملائه خدمة دفع آمنة وسريعة عبر نقاط البيع باستخدام رمز الإستجابة السريعة (QR Code) من خلال تطبيق الموبايل بانك، مما يتيح لهم إتمام عمليات الدفع للتجار بكل سهولة وأمان.

10. منصة E- SADAD: وهي منصة رقمية متكاملة تديرها سلطة النقد الفلسطينية، تهدف لعرض وسداد الفواتير إلكترونياً، فهي تمكن العميل من عرض وتسديد الفواتير والرسوم والأقساط لكافة الخدمات من شركات القطاع الخاص والدوائر الحكومية والهيئات المحلية والجامعات وذلك من خلال الموبايل بانك والإنترنت البنكي.

### البطاقات التي يقدمها البنك الإسلامي العربي (البنك الاسلامي العربي ، 2024):

1. بطاقة تقسيط حياة سهلة Easy Life: تمنح هذه البطاقات ميزة تقسيط المشتريات لمدة 12، 24، أو 36 شهراً، حسب اختيار العميل ونوع البطاقة التي يحملها، يمكن استخدامها لشراء مجموعة متنوعة من المنتجات، دون أية عمولات على عملية التقسيط، تُخصم الأقساط شهرياً وفقاً للمدة ونوع البطاقة، مع إمكانية التسديد المبكر في أي وقت، بالإضافة إلى ذلك، يُمكن إعادة الشراء من

الرصيد المتوفر أو بقيمة الأقساط المسددة عند امتلاك هذه البطاقة، وبالإمكان التخلص من جميع المعاملات الورقية المتعلقة بتفسيط المشتريات، والتسوق من خلال شبكة متاجر متوفرة في جميع مناطق فلسطين وبمختلف المنتجات، حيث يتواجد شعار "حياة سهلة" داخل المحال التجارية، كما يُمكن الاشتراك مباشرة في الحملات المرافقة للبطاقة مع المتاجر، بالإضافة إلى إمكانية إصدار بطاقة فرعية ضمن سقف العميل.

2. بطاقة الخصم: تمنح ميزة الخصم الفوري من الرصيد المتاح واستخدمها بسهولة وأمان وفقاً للرصيد المتوفر في الحساب، تتميز هذه البطاقات بتقنية الشريحة الذكية Smart Chip للحماية الفعّالة، وتتضمن خاصية (PayWave) للدفع عن بُعد، بدون وضع البطاقة في أجهزة البيع بالمحلات، ويمكن القيام بالعديد من العمليات المصرفية الاعتيادية مثل: السحب النقدي من الرصيد، والإيداع، واستعلام عن الرصيد من خلال أكثر من 2 مليون صراف آلي منتشرة في فلسطين وحول العالم، كما وتتيح دفع ثمن المشتريات من سلع وخدمات عبر نقاط البيع في أكثر من 25 مليون مؤسسة تجارية حول العالم، وتم تحديد سقف السحب اليومي عند 2000 دولار، أو ما يعادلها بالعملة الأخرى، مع حد أقصى قدره 1000 دولار لكل حركة، وبالنسبة لسقف الإيداع اليومي، فهو 4000 دولار أو ما يعادلها بالعملة الأخرى، مع حد أقصى قدره 1000 دولار لكل حركة.

3. بطاقة المشتريات: توفير تجربة تسوق آمنة مع بطاقة المشتريات، مع إمكانية السيطرة الكاملة على عمليات الشراء في نقاط البيع، الإنترنت، وسحب النقود من الصرافات الآلية بشكل فوري، وتتميز هذه البطاقة بدرجة أمان عالية، حيث يتم فتح حساب خاص بها وشحنه بمبلغ محدد، وهي متاحة بعملة الدولار فقط، يمكن إدارة البطاقة ومتابعة المصاريف عبر الإنترنت و شروط البطاقة، رسوم الإصدار تبلغ 15 دولاراً لمرة واحدة، وتستمر صلاحية البطاقة لمدة ثلاث سنوات، وتكلفة إصدار بديل في حالة فقدان أو التلف تبلغ 5 دولارات، والحد الأدنى لأول عملية بالبطاقة هو 50 دولاراً

عند فتح الحساب. يتم شحن البطاقة عن طريق زيارة فرع البنك لإيداع نقدي، أو باستخدام الإنترنت البنكي لتحويل الأموال، أو عبر الإيداع في صرافات البنك الإسلامي العربي المتاحة.

### 1.7.1.3 مصرف الصفا

تأسس مصرف الصفا كشركة مساهمة عامة في عام 2016، وبدأ عمله في السوق الفلسطينية في 22 سبتمبر 2016، وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية، يبلغ رأس مال المصرف 75 مليون دولار أمريكي، ويقدم خدمات مصرفية إسلامية تُركّز على التمويل والاستثمار، وجذب الأموال والمدخرات، وفقاً للشريعة الإسلامية، ويُشرف عليها هيئة الرقابة الشرعية، و تسعى رؤية المصرف للتطور والتوسع من خلال تقديم خدمات ومنتجات مصرفية متطورة ومبتكرة، مع التركيز على قيم التطور والابتكار، ليصبح وجهة رائدة للعملاء في تقديم حلول مصرفية مميزة. (مصرف الصفا ، التقرير السنوي والبيانات المالية، 2023).

#### الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها مصرف الصفا: (مصرف الصفا ، 2024)

1. خدمة الإنترنت البنكي: توفر خدمة الصفا أونلاين مجموعة شاملة من الخدمات المصرفية للعملاء، تشمل: الحسابات، البطاقات، الحوالات، التمويل، الودائع، والدفع الإلكتروني، بالإضافة إلى خصائص أخرى مثل: متابعة أسعار العملات، وتحديث المعلومات الشخصية، وتقدم هذه الخدمات بسرعة وسهولة عبر منصة الصفا أونلاين وفقاً لأعلى المعايير المصرفية، وذلك لتسهيل إدارة الأمور المالية للعملاء بكفاءة وتوفير الوقت والجهد.
2. خدمة الموبايل البنكي: يوفر تطبيق الصفا موبايل مجموعة شاملة من الخدمات المصرفية، حيث يمكن الإطلاع على جميع الحسابات وتفصيلها، وفتح حساب توفير جديد، وإدارة البطاقات؛ بما في ذلك طلب بطاقة جديدة وتفعيلها أو إيقافها، كما ويتيح تحويل الأموال بين الحسابات أو إلى حسابات في بنوك خارجية، وإدارة التمويلات و الودائع ، يتضمن أيضاً خدمات الدفع الإلكتروني

لفواتير متنوعة وشحن رصيد الهواتف النقالة، بالإضافة إلى ميزات أخرى مثل: مراجعة أسعار العملات، وتحديث المعلومات الشخصية، والإطلاع على آخر أخبار المصرف.

3. خدمة الرسائل النصية: توفر هذه الخدمة وصول رسالة نصية قصيرة SMS على الهاتف الخاص بالعميل بعد كل عملية في حساب العميل، مما يعزز مراقبة حركات الحساب، ويسهم في تعزيز الشفافية والأمان.

4. خدمة الصراف الآلي (ATM): تقدم خدمات الصراف الآلي مجموعة متنوعة من الخدمات، بما في ذلك السحب النقدي بالعملات الثلاث (شيقل، دولار، دينار)، والإيداع النقدي، والحصول على كشف حساب مختصر، والاستعلام عن الرصيد بالعملات الثلاث، حيث تكون متاحة على مدار 24 ساعة كل أيام الأسبوع وبما يشمل العطل الرسمية والأعياد وذلك من خلال الصرافات الآلية المنتشرة أمام فروعها وعددها ثمانية.

5. خدمة الإيداع النقدي عبر الصراف الآلي: توفر هذه الخدمة من خلال الصراف الآلي، وذلك لتوفير الوقت والجهد، ويمكن من خلالها الإيداع من خلال الصرافات بأي وقت وبالعاملات الثلاثة (دينار، دولار، شيقل) ضمن تعليمات محددة.

6. خدمة E-SADAD: هي خدمة التسديد الآلي عبر منصة E-SADAD لعرض وسداد الفواتير، حيث يمكن تفعيل هذه الخدمة مجاناً عبر تطبيق الموبايل البنكي أو الإنترنت البنكي ويتم تسديد الفواتير المستحقة مباشرة من حساب العميل إلى حساب مزود الخدمة، مع ضمان الامتثال لأعلى معايير الأمان والخصوصية، وتقدم المنصة واجهة مستخدم سهلة الاستخدام، وتوفير الوقت والجهد للمتعاملين، وتمكنهم من دفع الفواتير بشكل كامل أو جزئي بسرعة وسهولة، مع الإلتزام بأعلى معايير الأمان والخصوصية لحماية بيانات المتعاملين.

## البطاقات المقدمة في مصرف الصفا (مصرف الصفا ، 2024)

1. بطاقة ماستركارد ستاندرد: بطاقة خصم تتيح للعملاء استخدام الرصيد المتوفر في حسابهم لدفع مشتريات في ملايين نقاط البيع عالمياً، وتوفر وسيلة سريعة وآمنة للدفع، بالإضافة إلى إمكانية السحب النقدي من الصراف الآلي في فلسطين وحول العالم، وتوفر خدمة السحب المجاني من أي صراف يتبع المفتاح الوطني 194 بدون عمولة، ومن مزايا البطاقة: أنها تشمل تصميمًا مميزاً وآمناً مع تقنية الرقاقة الذكية، وإمكانية متابعة الحساب والحركات عبر الإنترنت والهاتف الذكي، وإشعارات فورية لكل حركة، كما يمكن الحصول على البطاقة فوراً في الفرع عند الطلب، مع إمكانية تفعيلها للشراء عبر الإنترنت و السقف اليومي للشراء هو 800 دينار، والسحب النقدي هو 1,000 دينار داخل وخارج فلسطين.
2. بطاقة ماستركارد™ تيتانيوم: بطاقة خصم تتيح للعملاء استخدام الرصيد المتوفر في حسابهم لدفع المشتريات في ملايين نقاط البيع عالمياً، والسحب النقدي من الصراف الآلي، مع السحب المجاني من صرافات المفتاح الوطني 194، تأتي بتصميم مميز وتقنية الرقاقة لزيادة الأمان، مع خدمات مثل إشعارات SMS وخاصة الدفع اللائق، وتمنح خاصية الشراء بحد أقصى 800 دينار يومياً، والسحب النقدي بحد أقصى 2,000 دينار.
3. بطاقة الدفع المسبق: توفر سهولة الاستخدام في المتاجر ومراكز التسوق حول العالم، مع السيطرة على المصاريف وفق أحكام الشريعة الإسلامية، يتم تجديد البطاقة برسوم سنوية تصل إلى خمسة دولارات، مع خصم عمولة الإصدار، ويتم تطبيق عمولة شحن البطاقة بنسبة 1%، مع عدم وجود عمولة على السحب النقدي، ويمكن شحن البطاقة من الفرع أو عبر الخدمات المصرفية الإلكترونية، وتتوفر خدمة الرسائل النصية للإشعار بكل حركة.

### جدول (3)

الخدمات المصرفية التي تقدمها الإلكترونية البنوك الإسلامية في فلسطين.

وجه المقارنة	البنك الإسلامي الفلسطيني	البنك الإسلامي العربي	مصرف الصفا
سنة التأسيس	1995م بدأ بالعمل 1997م	1995م بدأ بالعمل 1996م	2016م
رأس ماله	100000000 دولار أمريكي	101119252 دولار أمريكي	750000000 دولار أمريكي
عدد فروعه	43 فرع ومكتب	30 فرع ومكتب	8 مكتب وفرع
عدد الصرافات الآلية	أكثر من 100 صراف آلي	64 صراف آلي	8 صراف آلي
الخدمات المصرفية الإلكترونية	مركز الاتصال الرقم خدمه الرسائل النصية القصيرة خدمه إسلامي موبايل خدمه الصراف الآلي ATM خدمه الإيداع النقدي. خدمه إسلامي اون لاين خدمة إيداع الشيكات خدمه أسعار العملات إسلامي توك خدمة الشحن والتسديد خدمة E-SADAD	مركز الخدمات الرقمية خدمة الرسائل القصيرة تطبيق "موبايل بانك". خدمات الصراف الآلي الخدمات المصرفية عبر الإنترنت التسديد الفوري للفواتير خدمة حجز المسبق خدمة مكالمات الفيديو خدمة الدفع من خلال رمز QR خدمة E-SADAD	خدمة الإنترنت البنكي خدمة الرسائل النصية خدمة الموبايل البنكي خدمة الصراف الآلي (ATM) خدمة الإيداع النقدي عبر الصراف الآلي خدمة E-SADAD
البطاقات الإلكترونية	بطاقة World Mastercard بطاقة Platinum Mastercard بطاقة الدفع المسبق بطاقة الخصم بطاقة التيسير خدمة الدفع اللاتلامسي شهادة الامتثال "PCI DSS"	بطاقة تقسيط حياة سهلة Easy Life بطاقة الخصم بطاقة المشتريات	بطاقة ماستر كارد ستاندرد بطاقة ماستر كارد™ تيتانيوم (بطاقة الخصم) بطاقة الدفع المسبق

المصدر: إعداد الباحثة بناء على المعلومات السابقة التي تم الحصول عليها من مواقع البنوك (البنك الإسلامي الفلسطيني ، 2024) (البنك الإسلامي العربي ، 2024) (مصرف الصفا ، 2024).

ترى الباحثة من خلال الجدول السابق، أن المصارف الإسلامية الثلاثة التي تعمل في فلسطين، تعمل بجد على تحسين خدماتها المصرفية من خلال اعتماد ابتكارات التكنولوجيا المالية الحديثة، وهذا مما يسهل على العملاء إتمام معاملاتهم المصرفية بسهولة ويسر، وتمكينهم من الوصول إليها عن بُعد على مدار أربع وعشرين ساعة وطوال أيام الأسبوع، بسرعة فائقة وتكلفة أقل، دون الحاجة إلى لقاء مكاني بين العميل والمصرف، حيث تقدّم هذه المصارف خدمات مصرفية إلكترونية متنوعة، من بينها: الخدمات البنكية عبر الإنترنت، وخدمات الصراف الآلي، وتسديد الفواتير الإلكترونية، والخدمات المصرفية عبر الهاتف الذكي، إضافة إلى ذلك؛ تقوم البنوك الإسلامية في فلسطين بإصدار البطاقات المصرفية التي تتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية، ويُعتبر استخدام المصارف الإسلامية في فلسطين لأساليب التكنولوجيا المالية المتطورة أمرًا ذا أهمية كبيرة؛ حيث تعمل هذه الخدمات على تلبية احتياجات المتعاملين مع هذه البنوك، واستقطاب متعاملين جدد، وتطوير الخدمات المصرفية التقليدية، وإطلاق خدمات مصرفية جديدة، ورغم وجود اختلاف في انتشار بعض الخدمات بين البنوك الإسلامية العاملة في فلسطين، مثل حجم انتشار الصراف الآلي، والخدمات الإلكترونية المقدمة من بنك لأخر، إلا أن المصرف الإسلامي الفلسطيني يتصدر القائمة في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية والتحول الرقمي، يليه البنك الإسلامي العربي، ومصرف الصفا، على الرغم من حداثة مصرف الصفا مقارنة بالبنكين الآخرين، لذلك وعند المقارنة يجب الأخذ بعين الاعتبار الفارق الزمني لتأسيس كل بنك منهم، إلا أن مصرف الصفا يسعى بنشاط إلى التوسع وتقديم خدمات متطورة لأكبر شريحة ممكنة من المجتمع.

وتواجه البنوك الإسلامية بشكل عام اليوم تحدي ضرورة التميّز في تقديم خدمات متفوقة للعملاء، وذلك مع تنامي المنافسة والحاجة الملحة لتلبية احتياجات وتطلعات العملاء بفاعلية، وهذا يتطلب من المصارف الإسلامية الاستجابة للتطورات التكنولوجية والابتكارات المالية الجديدة، والعمل على جذب عملاء جدد، والمحافظة على عملائها الحاليين فضلاً عن تقليل التكاليف، وتوسيع قاعدة الشمول المالي،

وذلك في ظل التقدم السريع للتكنولوجيا، وأهميتها المتزايدة في قطاع الخدمات المالية، وترى الباحثة أن المصارف الإسلامية الثلاث العاملة في فلسطين تعمل على اتخاذ خطوات جادة نحو التحول الرقمي، كما تسعى هذه المصارف إلى البقاء في سوق الوطن الفلسطيني وترسيخ وجودها في المنافسة المستمرة.

## 1.8 الدراسات السابقة

### 1.8.1 الدراسات العربية

دراسة طبابية (2023) بعنوان: التكنولوجيا المالية كتوجه حديث لتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية - دراسة تحليلية لتجارب الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية مع الإشارة إلى حالة الجزائر. الغرض من هذه الدراسة هو تحديد دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية وتحليل اتجاهات التطور في هذا المجال، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة؛ وذلك من خلال تحليل المعلومات والبيانات المتاحة في التقارير والمراجع الحديثة، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها ، أصبحت الخدمات المصرفية الإلكترونية ضرورة حتمية لرفع كفاءة المصارف وتحسين القيم المدركة لدى العملاء، ويُفضل العمل بتقنيات التكنولوجيا المالية الحديثة، حيث ان تعدد نماذج الخدمات المصرفية الإلكترونية يلعب دوراً مهماً في تحقيق أهداف المصارف وتعزيز الشمول المالي، وشهد حجم الاستثمارات في مجال التكنولوجيا المالية زيادة ملحوظة، حيث وصل إلى قرابة 338 مليون دولار في 37 صفقة في سبتمبر 2021، تنصدر الدول العربية قائمة الدول الأكثر استقبالية للاستثمارات في هذا المجال، وتعد الإمارات العربية المتحدة والمملكة العربية السعودية نماذج واعدة في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية، أخيراً، تسعى الجزائر إلى دعم التحول الرقمي في القطاع المالي من خلال اعتماد تقنيات وابتكارات التكنولوجيا المالية، وقد أنشأت مختبراً مالياً يُعرف باسم "فين لاب"، لتطوير الابتكار التكنولوجي في سوق المال.

دراسة بوشارب (2023) بعنوان: دور التكنولوجيا المالية في تسويق الخدمات المصرفية الإسلامية دولياً: دراسة حالة بنك السلام. الغرض من هذه الدراسة هو التعرف على مدى تبني البنوك الإسلامية للابتكارات وخدمات تكنولوجيا المال، وتقييم دورها في توسيع آفاق التسوق الدولي للخدمات المصرفية، وتم استخدام استبيان مبني على الإطار النظري للدراسة، بالاعتماد على نتائج دراسات سابقة، حيث تم اختيار مصرف السلام الجزائري كحالة دراسية نموذجية، وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS لتحليل البيانات وتقييم النتائج، جُمعت البيانات من مجموعة مختارة من المشتركين في الاستبيان، وتوصلت الدراسة الى نتائج من أهمها أن مصرف السلام في الجزائر يتبنى الابتكارات وتقنيات تكنولوجيا المال، وتبين وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية والتسويق الدولي للخدمات المصرفية الإسلامية عند مستوى دلالة  $(\alpha \leq 0.05)$ ، وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز قدرة المؤسسات المالية الإسلامية على المنافسة في الأسواق الدولية من خلال إضافة المزيد من الخدمات المالية المبتكرة والمبنية على التكنولوجيا المالية، وتحسين تنفيذ نظام مالي إسلامي ومستدام بفضل توظيف الخدمات المالية الابتكارية الحديثة بشكل صحيح.

دراسة شحادة (2022) بعنوان: التحول الرقمي والتكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية: دراسة في المصالح والمفاسد. الغرض من هذه الدراسة هو فحص وتوضيح مفهوم التحول الرقمي وأبعاده، وتسليط الضوء على دور التكنولوجيا المالية في تسريع هذا التحول في مجال الصيرفة الإسلامية، وتقييم مدى تحقيق مقاصد الشريعة الإسلامية في ظل استراتيجية التحول الرقمي، وتحليل التأصيل الفقهي لهذه المسألة، وأظهرت الدراسة أن التحول الرقمي له تأثير واضح على الصيرفة الإسلامية وخدماتها المالية الرقمية، مما يشير إلى مستقبل واعد لهذا القطاع الذي أصبح يواكب التطور التكنولوجي والتنافس العالمي والمحلي، كما أشارت الدراسة إلى أن شركات التكنولوجيا المالية تشكل تحدياً للبنوك الإسلامية وفرصة في نفس الوقت، وتوصلت الدراسة بضرورة اعتماد المصارف الإسلامية للتقنيات الرقمية المتقدمة مثل الحوسبة السحابية وتحليل البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي، وأن تكون الاستجابة لهذه

التقنيات سريعة لتقادي فقدان حصة السوق، كما ونصحت الدراسة بتبني استراتيجية التحول الرقمي بإشراف علماء شرعيين متخصصين، وتوسيع الأبحاث في مجال التحول الرقمي والمصارف الرقمية في إطار التمويل الإسلامي، وأخيراً؛ دعت الدراسة إلى توسيع دائرة الاهتمام بمواضيع التحول الرقمي في المصارف الإسلامية نظراً لقلّة الدراسات حول هذا الموضوع.

دراسة دريدي وبن محمد (2022) بعنوان : التكنولوجيا المالية ومساهمتها في تحسين نشاط المصارف الإسلامية. الغرض من هذه الدراسة هو التعرف على التكنولوجيا المالية ومساهمتها في تحسين نشاط المصارف الإسلامية، وبيان معوقات تطبيقها وسبل تفعيلها وتحليل أثر استخدام التكنولوجيا المالية على عمل المصارف الإسلامية بتنوع منتجاتها ومشروعاتها، وتوصلت الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية حققت قفزة نوعيّة للبنوك الإسلامية في مجال الصيرفة الإسلامية، وذلك من خلال تخفيض التكاليف، والسرعة والجودة في الخدمات المقدمة، ورفع التنافسيّة للمصارف الإسلامية، وأوصت الدراسة إلى أن تفعيل التكنولوجيا المالية يحتاج إلى تدخل الدول لتوفير قدر كافي من البنية التحتية من الإنترنت والوسائل الإلكترونية المتطورة، وتوفير أقسام خاصة بالابتكار التكنولوجي وترتبط هذه الأقسام مع الابتكار المالي الإسلامي.

دراسة عبيد (2021) بعنوان: أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا والتزام عملاء البنك الإسلامي الفلسطيني. الغرض من هذه الدراسة هو فهم تأثير جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضى العملاء في البنك الإسلامي الفلسطيني فرع مدينة جنين، من وجهة نظرهم، وتقدير مدى التزامهم بالبنك ، لتحقيق هذه الأهداف اعتمدت الدراسة خطوات منهج الوصف الارتباطي، حيث صاغت استبانة استهدفت عينة مؤلفة من 376 عميلاً في مدينة جنين خلال عام 2019، بعد جمع وتحليل البيانات، أظهرت النتائج أن درجة توافر أبعاد الخدمات المصرفية الإلكترونية الكلية في البنك الإسلامي الفلسطيني كانت متوسطة، كما كشفت الدراسة عن وجود درجة رضى كبيرة لدى العملاء، بينما كانت درجة التزامهم متوسطة، وأشارت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية خطيّة بين درجة توافر أبعاد

الخدمات المصرفية الإلكترونية ورضى العملاء والتزامهم في البنك الإسلامي الفلسطيني فرع مدينة جنين ، كما أظهرت الدراسة وجود أثر دلالي إحصائي لنموذج أبعاد الخدمات المصرفية الإلكترونية في رضى والتزام العملاء في البنك الإسلامي الفلسطيني فرع مدينة جنين، وتوصلت الدراسة بتعزيز اهتمام إدارة البنك في بناء الثقة مع العملاء من خلال الاستماع إلى مشكلاتهم والرد عليها وحلها، والاستجابة لاستفساراتهم، وتقديم الحلول المناسبة للمشكلات عبر إنشاء وحدة الشكاوى الإلكترونية، وأشارت الدراسة إلى أهمية الاهتمام المستمر بتنظيم المعلومات البنكية والبيانات الخاصة بالعملاء، والتحكم في الأداء التقني التكنولوجي وشبكة الإنترنت، وجذب الكفاءات المؤهلة لتطويرها، واستخدامها لزيادة رضى العملاء وثقتهم في البنك، بالإضافة إلى ذلك، حددت أهمية تعزيز إدارة البنك للخدمات المصرفية الإلكترونية كاستراتيجية للتنافس والتميز، مما يتطلب سرعة الاستجابة وتقديم الخدمات عن بعد، والتطوير المستمر لإدارة البنك.

**دراسة عطية (2021) بعنوان: التكنولوجيا المالية ودعم القدرة التنافسية للمصارف الإسلامية: دراسة تطبيقية لبنك فيصل الإسلامي (2005-2019).** الغرض من هذه الدراسة هو بيان أهمية تطبيق أساليب تكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية وتسهيل الضوء على تأثيرها في دعم قدرتها التنافسية، باستخدام البيانات المنشورة لبنك فيصل الإسلامي من 2005 إلى 2019، تظهر الدراسة أن هناك علاقة إيجابية بين التكنولوجيا المالية والتنافسية للمصرف الإسلامي، كما وأوضحت الدراسة أن تبني التكنولوجيا المالية يساهم في دعم القدرة التنافسية للمصارف الإسلامية، وذلك من خلال تحسين الخدمات المصرفية وتوظيف طرق الدفع التقنية، وتشير النتائج أيضاً؛ إلى أن تحسين تطبيق المصرف والاعتماد على التقنيات المالية يؤدي إلى زيادة نسبة الربحية، مما يعتبر مؤشراً للتنافسية، وأوصت الدراسة بضرورة توسيع استخدام التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية، خاصة فيما يتعلق بابتكارات التكنولوجيا المالية مثل البلوكتشين والذكاء الاصطناعي، وأكدت على ضرورة تطوير البنية التحتية لتحسين استيعاب خدمات التكنولوجيا المالية، وتقديم الدعم للصناعة المالية الإسلامية، وفي السياق

الإقليمي، أشارت الى تأخر مصر في تبني تلك التقنيات مقارنة بالدول المتقدمة، ودعت إلى زيادة جهود  
توظيف التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية بشكل أوسع.

دراسة ابو عواد (2020) بعنوان : تقبل الزبائن للخدمات المصرفية الإلكترونية في مدينة الخليل.  
الغرض من هذه الدراسة هو فهم مدى تقبل العملاء لخدمات المصارف الإلكترونية في البنوك  
الفلسطينية وتحليل اتجاهات التطوير، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتصميم استبانة تحتوي  
على 46 فقرة، جمعت البيانات من 226 عميل في 12 بنكاً في الخليل، وتم تحليل البيانات باستخدام  
أساليب إحصائية مثل التحليل العاملي والإحصاء الوصفي واختبارات t وتحليل التباين واختبار شيفه  
والتحليل الخطي المتعدد، وأظهرت النتائج أن تقبل استخدام الخدمات الإلكترونية كان مرتفعاً، وكانت  
خدمة الإيداع النقدي باستخدام الصراف الآلي أكثر الخدمات قبولاً، وعلى العكس، كانت خدمات  
واستعلامات الصراف الآلي الأقل قبولاً ، ولم يظهر وجود فروق إحصائية بناءً على متغيرات مثل  
الجنس والحالة الاجتماعية والمؤهل العلمي، وأظهرت الدراسة أيضاً وجود علاقة إيجابية بين سهولة  
استخدام الخدمات الإلكترونية وانتظام استخدامها، وأوصت الدراسة بضرورة استمرارية عمل الصراف  
الآلي وتحسين توفير الخدمات للشركات وتشجيع كبار السن على استخدام الخدمات الإلكترونية.

دراسة أيمن وأمنية (2018) بعنوان: التكنولوجيا المالية الإسلامية والحاجة إلى الابتكار تجربة  
المصارف الثلاثة ALCO Bahrain. الغرض من هذه الدراسة هو تسليط الضوء على أهمية ودور  
تكنولوجيا المالية الإسلامية على مستوى عالمي، وذلك لتطوير حلول مصرفية متقدمة، ومتوافقة مع  
أحكام الشريعة الإسلامية، قدمت الدراسة تجربة أول إتحاد للتكنولوجيا المالية الإسلامية، والذي أُطلق  
عليه اسم "الكو البحرين"، ويضم كبرى البنوك في القطاع المصرفي الإسلامي، وهي مجموعة البركة  
المصرفية وبيت التمويل الكويتي - البحرين وبنك البحرين للتنمية ، وأظهرت النتائج أن التكنولوجيا  
المالية تعتبر إدارة مناسبة تجمع بين ضوابط الشريعة والكفاءة الاقتصادية، وأن مستقبل المصارف  
الإسلامية يعتمد على مدى استغلالها للطرق والابتكارات الحديثة لمواكبة التطورات المصرفية، وتشير

إلى أن تجربة "الكو البحرين" تعتبر رائدة على مستوى العالم، وتوصلت الدراسة بضرورة إنشاء مراكز لتطوير منتجات وخدمات الأدوات المالية الإسلامية لتعزيز المنافسة في سوق الصناعة المالية الإسلامية وتطوير الموارد البشرية، واعتبرت التجربة البحرينية قدوة للنجاح في المؤسسات المالية، خاصة الناشئة منها.

دراسة درويش (2018) بعنوان: انعكاسات استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة المصرفية على تحسين أداء البنوك العاملة في فلسطين. هدفت هذه الدراسة إلى فهم تأثير استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية على تحسين أداء البنوك في فلسطين ، تم اتباع المنهج الوصفي وتصميم استبيان لجمع البيانات من مديري الفروع ورؤساء أقسام التسويق في البنوك العاملة في المحافظات الشمالية (الضفة الغربية) ، حيث تم توزيع الاستبيان على عينة عشوائية مؤلفة من 112 فردًا، واسترد منها 84 استبيانًا مكتملاً ، و أظهرت النتائج أن البنوك في فلسطين تعتمد بشكل كبير على التكنولوجيا الحديثة في تقديم خدماتها المصرفية، مما ينعكس إيجابيًا على أدائها من خلال تعزيز قدرتها التنافسية، وخفض التكاليف، وتحسين فعالية تقديم الخدمات في الوقت والمكان المناسبين ، كما يساعد هذا الاستخدام في تلبية احتياجات العملاء وتسهيل عملية تقديم الخدمة، مما يحقق رضاهم بدرجة عالية.

## 1.8.2 الدراسات الأجنبية

دراسة (2024) Kharrat et al. :The relationship between the FinTech index and bank's performance: a comparative study between Islamic and conventional banks in the MENA region. ترجمة العنوان الى العربية : العلاقة بين مؤشر التكنولوجيا المالية وأداء البنوك: دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والتقليدية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا. الغرض من هذه الدراسة هو وصف طريقة جديدة لبناء مؤشر التكنولوجيا المالية و لقياس تطور التكنولوجيا المالية في قطاعي الخدمات المصرفية التقليدية والإسلامية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، ويقوم البحث أيضًا بفحص تأثير هذا المؤشر الجديد على أداء البنوك التقليدية والإسلامية في

دول المنطقة، وبإستخدام بيانات من البنوك الإسلامية والتقليدية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا بين عامي 2010 و2020، يعتمد الباحثون على تقنيات التنقيب عن النصوص وتحليل المكونات والعوامل الرئيسية، ويتضمن التحليل أيضاً استخدام نموذج المعادلة المتزامنة لاختبار العلاقة المتبادلة بين التكنولوجيا المالية وأداء البنوك، وتشير النتائج إلى أن الإجراء المقترح يمثل صناعة التكنولوجيا المالية بشكل فعال في الأسواق المالية في المنطقة، وتُظهر الأدلة دقة تطبيق ابتكارات التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية والتقليدية لتحسين أدائها، وربحيتها، واستقرارها، وكفاءتها، تقدّم النتائج رؤى للممارسين والباحثين حيال تعزيز أداء البنوك في المنطقة من خلال التعاون في مجال التكنولوجيا المالية، و يُفضّل للمستثمرين استخدام مؤشر FinTech في استراتيجياتهم واستثماراتهم في دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، كما يمكن لوضعي السياسات الاستفادة من التحديات المشددة التي تميزها هذه الدراسة لدعم تطوير واستيعاب التكنولوجيا المالية في البنوك، مما يساهم في تحسين الأداء وتوفير خدمات أفضل.

Title: The Role of Financial Technology in : (2024) Lesmana & Budianto دراسة

Increasing Islamic Financial Inclusion: Analysis of Potential and Challenges.

ترجمة العنوان الى العربية: دور التكنولوجيا المالية في زيادة الشمول المالي الإسلامي: تحليل

الإمكانيات والتحديات. الغرض من هذه الدراسة هو فهم دور التكنولوجيا المالية في تعزيز التمويل

الإسلامي، تم استخدام المنهج الوصفي النوعي ولم يتم استخدام أساليب إحصائية ، وتمثل المصادر

المستخدمة في الأدبيات البحثية عينة الدراسة، و الأبحاث ذات الصلة، مثل الكتب والمجلات والمواقع

الإلكترونية، لاستخلاص المعلومات الضرورية ، وأظهرت نتائج البحث أن التكنولوجيا المالية قادرة

على زيادة الشمول المالي الإسلامي من خلال تقديم خدمات مصرفية ومالية متنوعة، مثل التطبيقات

المصرفية عبر الهاتف المحمول وبوابات الدفع الشرعية والإقراض من نظير إلى نظير، والتمويل

الجماعي والبلوكشين والعقود الذكية، وأوصت الدراسة بعدد من التوصيات من أهمها: تعزيز التوعية

حول فوائد وفرص التكنولوجيا المالية في تعزيز التمويل الإسلامي، ووضع ودعم اللوائح التي تسهم في تعزيز استخدام التكنولوجيا المالية في البيئة المالية الإسلامية، وتحسين البنية التحتية لتسهيل تكامل التكنولوجيا المالية في الخدمات المالية الإسلامية.

Title :Financial technology and performance in :**(2023) Yudaruddin** دراسة

Islamic and conventional bank. ترجمة العنوان إلى العربية: التكنولوجيا المالية والأداء في البنوك الإسلامية والتقليدية. الغرض من هذه الدراسة هو فحص تأثير الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية (FinTech) على أداء الخدمات المصرفية الإسلامية والتقليدية في إندونيسيا، تم جمع البيانات من عينة تضم 124 بنكاً تقليدياً وإسلامياً في إندونيسيا من 2004 إلى 2018، واستُخدمت طريقة اللحظات المعممة المكونة من خطوتين لتقدير نموذج النظام، وأظهرت الدراسة أن لدى شركات التكنولوجيا المالية تأثيراً سلبياً على أداء البنوك بشكل عام، كما بينت الدراسة أن البنوك الإسلامية تظهر أداءً أقل مقارنة بالبنوك التقليدية، ومع ذلك، عندما تتفاعل شركات التكنولوجيا المالية مع البنوك الإسلامية، يظهر أن عددًا أكبر من هذه الشركات يؤثر بشكل إيجابي على أداء البنوك الإسلامية، خاصة في فئة الإقراض من نظير إلى نظير، بالإضافة إلى ذلك، أوضحت أن شركات التكنولوجيا المالية تساهم في تحسين أداء البنوك الإسلامية خلال الفترات العادية وفترات الأزمات، وتقدم الدراسة توصيات لإدارة البنوك الإسلامية والمشرفين لمواجهة تحديات شركات التكنولوجيا المالية خلال الفترات العادية وفترات الأزمات، من خلال التعاون مع هذه الشركات والاستعداد لاعتماد تطبيقات التكنولوجيا المالية المتقدمة.

Title: The Impact of Financial Technology (Fintech) on the :**(2023) Hasan** دراسة

Financial and Banking Services Sector and Its Applications in the Islamic Financial Industr. ترجمة العنوان إلى العربية: تأثير التكنولوجيا المالية (فنتك) على قطاع الخدمات المالية والبنكية وتطبيقاتها في صناعة الخدمات المالية الإسلامية. الغرض من هذه الدراسة هو التركيز

على تأثير التكنولوجيا المالية (Fintech) على الخدمات المالية والقطاع المصرفي، خاصة في صناعة التمويل الإسلامي، و يتناول البحث تعريف التكنولوجيا المالية وأهميتها في تحويل قطاع الخدمات المالية، مشيراً إلى الطرق التي يمكن بها استخدام التكنولوجيا المالية لتعزيز نمو صناعة التمويل الإسلامي، ويقدم البحث نظرة عامة عن الاتجاهات الحالية في استخدام التكنولوجيا المالية في هذه الصناعة، ويدرس التحديات والفرص المحتملة، يُختتم البحث بتقديم استراتيجيات لتطوير حلول تكنولوجيا مالية فعّالة في صناعة التمويل الإسلامي، وأظهرت نتائج البحث: أن التكنولوجيا المالية لديها القدرة على تحقيق ثورة في صناعة التمويل الإسلامي؛ من خلال توفير فرص جديدة للنمو والتنمية ، حيث تم تناول مختلف تطبيقات التكنولوجيا المالية ، مع التركيز على فوائدها وتحدياتها وتأثيرها على الكفاءة والتكلفة والشفافية ورضى العملاء، ويشير أيضاً إلى أهمية إطار مناسب لتنظيم وتطوير تطبيقات التكنولوجيا المالية في هذا السياق، ويُقدم البحث توصيات لتطوير حلول تكنولوجيا مالية ناجحة في صناعة التمويل الإسلامي.

دراسة Oladapo et al. (2022): Customers' Perceptions of FinTech Adaptability in the Islamic Banking Sector: Comparative study on Malaysia and Saudi Arabia ترجمة العنوان إلى العربية: تصورات العملاء حول قابلية تكنولوجيا التمويل في قطاع الصيرفة الإسلامية: دراسة مقارنة بين ماليزيا والسعودية. الغرض من هذه الدراسة هو مقارنة تصورات عملاء البنوك الإسلامية بشأن خدمات التكنولوجيا المالية في ماليزيا والمملكة العربية السعودية، كما تستكشف مدى استعداد العملاء لاعتماد خدمات التكنولوجيا المالية، وتم جمع البيانات الأولية من خلال استبيان قام به 102 عميلاً للبنوك الإسلامية في ماليزيا و 147 في المملكة العربية السعودية بين مايو وسبتمبر 2019، وتم تحليل البيانات باستخدام نموذج المعادلات الهيكلية (SEM) باستخدام النهج الأقل مربع جزئي (PLS)، وتُظهر النتائج: أن المعرفة والموقف والمعايير الذاتية هي العوامل المؤثرة بشكل كبير في آراء العملاء بشأن التكيف مع التكنولوجيا الجديدة، ولكن

الوعي يظهر تأثيرًا إيجابيًا بشكل معتدل فقط ، علاوة على ذلك، يختلف تأثير هذه العوامل على نيّة اعتماد خدمات التكنولوجيا الماليّة بشكل كبير بين عملاء ماليزيا والمملكة العربية السعودية، وتقدّم هذه الدراسة رؤىً أصلية استنادًا إلى بيانات primar من عملاء البنوك الإسلامية في ماليزيا والمملكة العربية السعودية، وتلقي الضوء على كيف يمكن لصناعة البنوك الإسلامية تعزيز ثقة العملاء، وتعزيز إقبالهم عن طريق دمج التكنولوجيا المالية في نماذج أعمالهم، و تقدّم هذه النتائج رؤى قيمة للمديرين وصناع السياسات والجهات التنظيمية في قطاع البنوك الإسلامية، سواء في البلدان الإسلامية أو غير الإسلامية.

Title: Fintech strategies of islamic banks: a global (2022) Aysan et al. دراسة  
empirical analysis. ترجمة العنوان إلى العربية: استراتيجيات التكنولوجيا المالية للبنوك الإسلامية: تحليل تطبيقي عالمي. الغرض من هذه الدراسة هو إجراء مسح عالمي لعام 2020 لعدد من البنوك الإسلامية، بلغ عددها 101 بنكًا؛ بهدف الحصول على آراء وبيانات حول مدى اعتماد هذه المؤسسات على تقنيات التكنولوجيا المالية ووعيهم بها، قامت الدراسة بتحليل قطاعات التكنولوجيا المالية، مثل الذكاء الاصطناعي، والتعلم الآلي، وتقنية سلسلة الكتل (DLTs)، وإقراض النظير إلى النظير (P2P)، لكل قطاع بشكل منفصل، وأيضًا أجرت الدراسة تحليل إحصائي للإجابة على أسئلة البحث من خلال تحليل الارتباط وANOVA أحادي الاتجاه باستخدام برنامج SPSS، وكشفت الدراسة أن معظم التقنيات التي تم تطويرها لديها مستوى تنفيذ منخفض في العمليات المصرفية الإسلامية على مستوى العالم، باستثناء الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، التي تتمتع ببنية تحتية عالمية واسعة، وقد أوصت الدراسة باستثمار المزيد من رأس المال والطاقة في مجالات تطوير التقنيات المالية، من أجل مواكبة نظيراتها المصرفية التقليدية.

Title :Financial Technology Inclusion in Islamic (2020) Hadia & Hmood دراسة  
Banks Implication on Shariah Compliance Assurance. ترجمة العنوان إلى العربية:

تضمين التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية: تأثيره على ضمان الامتثال للشريعة. الغرض من هذه الدراسة هو فحص التغييرات التي تطرأ بفعل التكنولوجيا المالية في خدمات البنوك الإسلامية، وتأثير منتجات التكنولوجيا المالية على النظام المصرفي بأكمله، مع التركيز على المخاطر التي تواجهها المصارف أثناء دمج هذه التقنيات المبتكرة ، جرت الدراسة على البنوك الإسلامية على مدى فترة ممتدة من 2020 إلى 2018، باستخدام المنهج الوصفي والتحليلي لشرح وتحليل البيانات المستمدة من مصادر متنوعة ، أظهرت الدراسة أن ظهور التكنولوجيا في المؤسسات المالية يسهم في نمو الصناعة والتنمية الاقتصادية، مما يمكن البنوك الإسلامية من تقديم منتجات وخدمات مالية إسلامية مبتكرة بتكلفة منخفضة، وهذا يعزز جودة الخدمات المصرفية ويوفر مرونة في المعاملات المالية ويسهل الوصول إليها، ويوسع السوق المالي الإسلامي ، وأظهرت الدراسة أيضاً أن التحدي الرئيسي الذي واجهته الصناعة المصرفية الإسلامية مع تبني التكنولوجيا المالية هو عدم وجود خبرة كافية في التعامل مع الخدمات والمنتجات المالية ذات التقنيات العالية في البنوك الإسلامية.

دراسة **Hidajat (2020): Financial technology in Islamic** Title ترجمة العنوان إلى العربية: التكنولوجيا المالية من وجهة نظر الإسلام. الغرض من هذه الدراسة هو اكتشاف تأثير تطور التكنولوجيا المالية على قطاع التمويل الإسلامي، وذلك من خلال تحليل مفهوم المدفوعات المتقلبة والتمويل الصغير والإقراض من النظر إلى النظر، بالإضافة إلى التمويل الجماعي باستخدام المحافظ الإلكترونية، تتناول الدراسة كذلك الحلول التي تقدمها التكنولوجيا المالية للخدمات المصرفية، وتمت دراسة عينة من البنوك الإسلامية في إندونيسيا في عامي 2020 و 2019، باستخدام منهج وصفي تحليلي لوصف الظاهرة وتحليل النقاط الرئيسية، وأظهرت الدراسة أن التكنولوجيا توفر فرصاً للبنوك الإسلامية للتوسع، وتوسيع نطاقها مقارنة بالبنوك التقليدية، ويمكن أيضاً للبنوك الإسلامية اعتماد منتجات تتفق مع الشريعة الإسلامية وتحويل بعض جوانب المنتجات غير المتوافقة مع الشريعة لجعلها متوافقة معها ، بالإضافة إلى ذلك، توفر التكنولوجيا المتقدمة شفافية في جميع المعاملات المالية.

### 1.8.3 التعقيب على الدراسات السابقة

تتيح الدراسات المذكورة نظرة شاملة ومفصلة عن دور التكنولوجيا المالية في تعزيز وتطوير الصيرفة الإسلامية، مما يشكل خطوة إيجابية نحو تحقيق الابتكار والتطور في هذا المجال و يعزز التفاعل بين التكنولوجيا المالية وخدمات القطاع المالي، ومن خلال الدراسات السابقة نتعرف على أهمية تحديث البنية التحتية المالية واعتماد التكنولوجيا المالية، كأداة لتعزيز الشمول المالي وتحسين الوصول إلى الخدمات المالية للجميع، بما في ذلك الفئات المالية المستبعدة، كما تبرز الدراسات الجهود المبذولة في مجال تحقيق المقاصد الشرعية في استخدام التكنولوجيا المالية، مما يعزز الثقة والشفافية في النظام المالي، وبشكل عام، فإن الدراسات تسلط الضوء على الفرص الهائلة التي تتيحها التكنولوجيا المالية لتحسين الخدمات المالية وتعزيز النمو الاقتصادي بمراعاة المبادئ الإسلامية، وهو ما يعزز الاستدامة والتنمية في المجتمعات المعتمدة على المالية الإسلامية.

كما أن الفجوة البحثية في دراسة "أثر التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين"، تظهر في قلة البحوث التي تستكشف تأثير التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين ومن منظور المتعاملين ويعكس هذا النقص الحاجة الملحة لفهم تفضيلات وآراء المتعاملين تجاه التكنولوجيا المالية وكيف يمكن أن تسهم في تحسين جودة وكفاءة الخدمات المقدمة من قبل المصارف الإسلامية في هذه المنطقة، بالإضافة إلى ذلك، تشمل الدراسة إلى استكشاف تأثير هذه التكنولوجيا على الشمول المالي وتحسين فرص الوصول إلى الخدمات المصرفية الإسلامية، وهو جانب حيوي يسهم في تعزيز التفاعل بين المؤسسات المالية وعملائه، وذلك لفهم الآثار التي تترتب عن تبني التقنيات الإلكترونية التكنولوجية الحديثة في المصارف الإسلامية في فلسطين.

## 1.9 مشكلة الدراسة

أصبحت التكنولوجيا المالية تلعب دوراً أساسياً في تحوّل خدمات المصارف الإسلاميّة في فلسطين، وهو ما يلقي اهتماماً متزايداً من قبل المتعاملين في النظام المالي، حيث يعتبر المتعاملون أن التكنولوجيا المالية قد أثرت بشكل إيجابي على خدمات المصارف الإسلاميّة، وأدت إلى تحسين تجربة المستخدم وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية بشكلٍ أسرع وأكثر كفاءة، ومن وجهة نظر المتعاملين؛ أصبح من الممكن الآن إجراء العديد من العمليات المالية والمصرفية بسهولة عبر الهواتف الذكية والمواقع الإلكترونيّة، مما يوفر لهم راحة وسرعة في إدارة أمورهم المالية، بالإضافة إلى ذلك، تساهم التكنولوجيا المالية في توفير خدمات مالية مبتكرة تتماشى مع مبادئ الشريعة الإسلاميّة، مما يجذب المزيد من المتعاملين الذين يبحثون عن حلول مالية متوافقة مع الشريعة الإسلاميّة، ومع ذلك، يعبر بعض المتعاملين عن قلقهم بشأن تبني النظام المالي نظام التحول الرقمي، حيث يشير بعضهم إلى مخاوف من قلة الأمان في العمليات المالية عبر الإنترنت ومخاطر الاختراقات الإلكترونيّة والاحتيال المالي لذا، يرى البعض أنه من الضروري تعزيز الإجراءات الأمنيّة وتوعية المتعاملين بأهمية حماية بياناتهم المالية عبر الوسائل الرقميّة، بشكل عام، ويظهر أن التكنولوجيا المالية قد أثرت بشكل كبير على خدمات المصارف الإسلاميّة في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين، ومن المهم مواصلة التطوير وتعزيز الثقة في هذه التقنيّات، لتحقيق فوائد مستدامة ومتنامية للجميع، ومن خلال ما سبق؛ تتلخص مشكلة الدراسة من خلال طرح السؤال الرئيسي التالي :

ما هو أثر التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلاميّة في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين؟

## 1.10 أسئلة الدراسة

ينفرد عن السؤال الرئيسي للدراسة الاسئلة الفرعية التالية:

1. ما هو مستوى معوقات استخدام التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين؟
2. ما هو مستوى مزايا استخدام التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين؟
3. ما هو مستوى أثر استخدام التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين؟
4. ما هو مستوى أداء الخدمات في المصارف الإسلامية من وجهة نظر المتعاملين؟
5. هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين التكنولوجيا المالية و خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين؟
6. هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) حول دور التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين تعزى للمتغيرات: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، البنك؟
7. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين التكنولوجيا المالية و خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين؟

## 1.11 أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة الى التعرف على عدد من الأهداف، أهمها:

1. قياس مستوى معوقات استخدام التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين.
2. تحديد مستوى المزايا المرتبطة باستخدام التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين.
3. تقدير مدى تأثير استخدام التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين.
4. تقييم مستوى أداء الخدمات في المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين.
5. التحقق من وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بمستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين التكنولوجيا المالية وخدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين.
6. فحص الفروق ذات الدلالة الإحصائية بمستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) في دور التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين، وذلك بناءً على متغيرات: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، البنك.
7. تحليل وجود أثر ذو دلالة إحصائية بمستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين التكنولوجيا المالية وخدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين.

## 1.12 أهمية الدراسة

تتمثل أهمية هذه الدراسة في طرح موضوع مهم وحيوي يتعلق بمدى تبني البنوك الإسلامية العاملة في فلسطين لتقنيات وابتكارات التكنولوجيا المالية، وتقسّم الأهمية إلى ثلاثة أنواع كالتالي:

### الأهمية النظرية

تأتي أهمية الدراسة من أهمية موضوعها، حول تعزيز فهمنا لكيفية تأثير التكنولوجيا المالية على تطوير خدمات ومنتجات المصارف الإسلامية، كما تسعى الدراسة إلى ملء الفجوة في الدراسات المحلية، وتقديم مساهمة نظرية تؤدي إلى تطوير الخدمات المصرفية الإسلامية في فلسطين وتعزيز دورها في الاقتصاد المحلي.

### الأهمية العملية

تظهر الأهمية العملية الكبيرة لتأثير التكنولوجيا المالية على البنوك الإسلامية في فلسطين من خلال تحسين خدماتها وذلك لتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل، مما يعزز كفاءتها وجاذبيتها لديهم، وعلاوة على ذلك، تقدّم الدراسة إشارات مهمة لإدارات البنوك حول كيفية استخدام ودمج التكنولوجيا المالية في خدماتها ومنتجاتها، مما يساعد في تعزيز دور هذه البنوك في دعم النمو الاقتصادي.

### الأهمية التطبيقية

تتجلى أهمية هذه الدراسة التطبيقية من خلال تحليل تأثير التكنولوجيا المالية على البنوك الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر العملاء في توجيه الاتجاهات، واتخاذ القرارات الاستراتيجية لهذه المؤسسات المالية، ويمكن للنتائج التطبيقية للدراسة أن تقدم إشارات قيمة للإدارات المصرفية بشأن كيفية تبني وتكامل التكنولوجيا المالية في خدماتها ومنتجاتها، وبالتالي؛ يمكن أن يسهم ذلك في تعزيز كفاءة وجاذبية البنوك الإسلامية للعملاء، وتحسين تجربة المتعاملين معها، ومن خلال تحسين الخدمات المصرفية،

يمكن للبنوك الإسلامية العمل على تعزيز دورها في دعم النمو الاقتصادي وتحفيز التنمية المستدامة في فلسطين.

### 1.13 فرضيات الدراسة

1. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) حول دور التكنولوجيا المالية بأبعادها (معوقات استخدام التكنولوجيا المالية، ومزايا استخدام التكنولوجيا المالية، وأثر استخدام التكنولوجيا المالية) على خدمات المصارف الإسلامية (أداء الخدمات المصرفية) في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين؟

2. لا يوجد فروق ذات دلالة الإحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) حول دور التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين تعزى لمتغيرات العوامل الديموغرافية وتتبع من خلال هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الفرعية التالية:

- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) حول دور التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين تعزى لمتغير الجنس.
- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) حول دور التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين تعزى لمتغير العمر.
- لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) حول دور التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

• لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) حول دور التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين تعزى لمتغير البنك.

3. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) حول دور التكنولوجيا المالية بأبعادها (معوقات استخدام التكنولوجيا المالية، ومزايا استخدام التكنولوجيا المالية، و استخدام التكنولوجيا المالية) على خدمات المصارف الإسلامية (أداء الخدمات المصرفية) في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين.

#### 1.14 حدود الدراسة

ستقتصر حدود الدراسة الحالية على ما يلي:

**الحدود الزمنية:** تقتصر الفترة الزمنية لهذه الدراسة على الفترة الممتدة من عام 2023 إلى عام 2024، بهدف فحص وتحليل تأثير التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين خلال هذه الفترة الزمنية.

**الحدود المكانية:** يقتصر مجال الدراسة على البنوك الإسلامية في فلسطين في (محافظة شمال الضفة الغربية) من أبرزها جنين، نابلس، وطولكرم، مع التركيز على تأثير التكنولوجيا المالية وآراء المتعاملين في هذا السياق الجغرافي.

**الحدود البشرية:** تشمل الدراسة آراء المتعاملين مع المصارف الإسلامية في فلسطين، حيث يتم جمع البيانات من خلال استبيانات للحصول على وجهات نظرهم، وتقييم تفضيلاتهم وتحديد احتياجاتهم في ضوء التكنولوجيا المالية.

**الحدود الموضوعية:** تركّز هذه الدراسة على تحليل وتقييم تأثير تقنيات التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين، من منظور موضوعي يعتمد على البيانات والتحليل الإحصائي لفهم الديناميات والاتجاهات.

## 1.15 مصطلحات الدراسة

**التكنولوجيا المالية:** استخدام مجموعة من الابتكارات التقنية، لتقديم خدمات مالية متطورة وفعّالة، مما يمكن من إطلاق نماذج عمل جديدة أو تطبيقات أو منتجات تؤثر بشكل ملموس على الأسواق والمؤسسات المالية، تتضمن هذه التقنيات مجموعة متنوعة من الأدوات مثل: الذكاء الاصطناعي، والتعلم الآلي، وتحليل البيانات الكبيرة، وتقنية سلسلة الكتل، وتقدم هذه الابتكارات خدمات مالية متنوعة مثل الدفع الإلكتروني، التمويل الجماعي، التجارة الإلكترونية، والعملات المشفرة؛ وذلك بهدف تسهيل العمليات المالية وتعزيز كفاءة الأنظمة المالية بشكل عام (ابراهيم ، 2024).

**التكنولوجيا المالية إجرائياً:** هي استخدام التكنولوجيا الحديثة لتحسين وتسهيل الخدمات المالية، ويشمل الابتكار في تقديم الخدمات المصرفية والمالية، وتسهيل التحويلات المالية باستخدام الوسائل الرقمية والتقنيات المتقدمة.

**خدمات المصارف الإسلامية:** هي مجموعة واسعة من الخدمات المالية التي تتماشى مع مبادئ الشريعة الإسلامية، مثل توفير القروض الخالية من الفوائد (الربا)، والحسابات الجارية الإسلامية، والاستثمارات الشرعية، تهدف هذه الخدمات إلى تلبية احتياجات المتعاملين مع المصارف وفقاً للقيم والمبادئ الإسلامية (نور، الخرابشة، البستنجي، و عطيان، 2022).

**خدمات المصارف الإسلامية إجرائياً:** هي الخدمات المالية والمصرفية التي تقدمها المؤسسات المالية؛ وفقاً للأحكام والضوابط الشرعية الإسلامية، تشمل هذه الخدمات تقديم التمويلات، وحسابات الودائع الإسلامية، والاستثمار بما يتفق مع مبادئ الشريعة الإسلامية، التي تحظر الربا وتحدد قواعد معينة للأنشطة المالية.

**المتعاملين مع البنوك الإسلامية:** تشير وجهة نظر المتعاملين إلى آراء وتفضيلات الأفراد والعملاء الذين يتعاملون مع المصارف الإسلامية في فلسطين، وتشمل وجهة النظر هذه استعداد المتعاملين

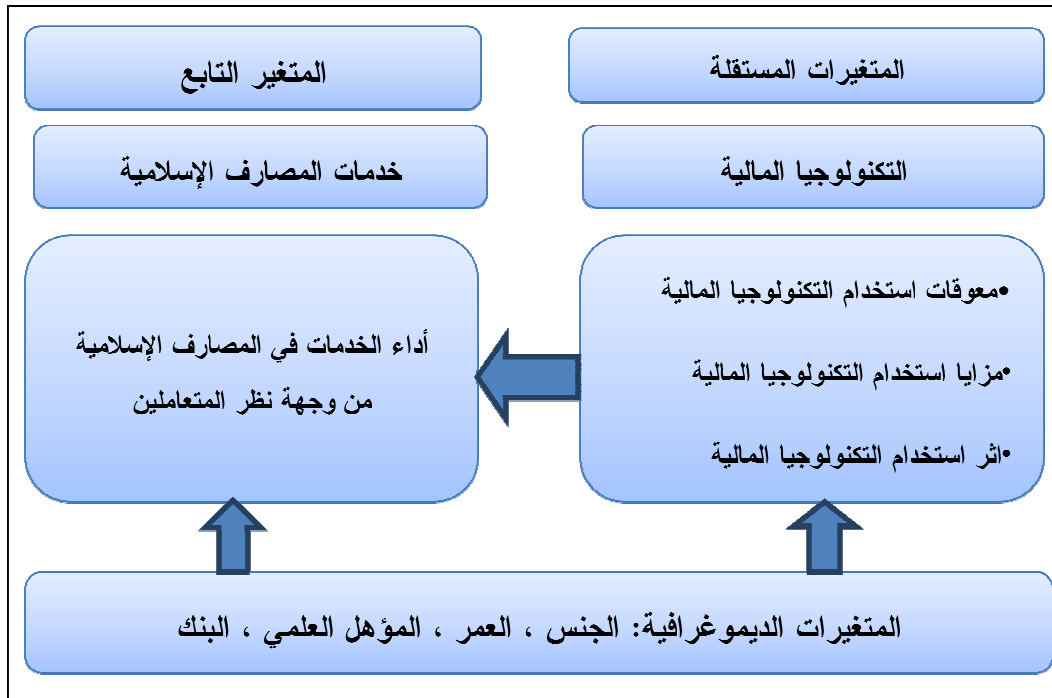
لاستخدام التكنولوجيا المالية، وآراؤهم حول جودة الخدمات المقدمة، وتوقعاتهم من تطور التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الإسلامي.

**دولة فلسطين:** هي منطقة تاريخية وجغرافية تقع في الشرق الأوسط، يشمل مصطلح "فلسطين" مناطق متنوعة، ويتمثل التاريخ الحديث للمنطقة في تأثير النزاع الإسرائيلي الفلسطيني، وتتضمن الضفة الغربية وقطاع غزة، وهما المنطقتين الرئيسيتين التي يعيش فيهما الفلسطينيون، يُستخدم مصطلح "فلسطين" أيضاً للإشارة إلى الدولة الفلسطينية المتوقعة والتي تسعى إلى الاعتراف الدولي والاستقلال.

### 1.16 نموذج الدراسة

شكل (5)

النموذج الدراسة



## الفصل الثاني

### الطريقة والإجراءات

يحتوي هذا القسم على وصفاً شامل لمجتمع الدراسة ، بالإضافة إلى شرح للعيننة المحددة والإجراءات التي تم اتخاذها لاختيارها، يشمل أيضاً توضيحاً لأداة الدراسة والخطوات التي تم اتخاذها في إعدادها، والجهود التي تم بذلها للتحقق من صدقها وثباتها ، كما يتضمن شرحاً مفصلاً للإجراءات التي تم تنفيذها في سياق البحث، والأساليب والمعالجات المستخدمة في تحليل البيانات والمعلومات، بالإضافة إلى كيفية استخراج النتائج.

#### 2.1 منهجية الدراسة

بناءً على خصائص الدراسة والمعلومات المطلوبة، قررت الباحثة اعتماد المنهج الوصفي التحليلي ، تم اختيار هذا النهج بهدف تحقيق أهداف الدراسة والرد على تساؤلاتها، حيث يظهر المنهج الوصفي التحليلي كخيار مناسب نظراً لتلائمه مع سياق الدراسة والمتغيرات المرتبطة بها، بالإضافة إلى توافقه مع جمهور الدراسة، يُعتبر هذا النهج "تهجا يعتمد على سلسلة من الإجراءات البحثية، بما في ذلك جمع وتصنيف ومعالجة البيانات، وتحليلها بشكل دقيق وشامل لإستخلاص المعاني المفهومة والوصول إلى نتائج قابلة للتعميم بشأن الظاهرة المدروسة".

#### 2.2 مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من عملاء البنوك الإسلامية في فلسطين والبالغ عددها (3) بنوك وهي (البنك الإسلامي الفلسطيني، والبنك الإسلامي العربي، مصرف الصفا )، وبلغ عدد العملاء في هذه البنوك حوالي 720 ألف حساب وفقاً للبيانات الصادرة عن (جمعية البنوك في فلسطين، 2022)، ونظراً لأن مجتمع الدراسة كبير في محافظات الضفة الغربية ككل وتعذر الوصول إليها ، اقتصرت الدراسة على زيارة عدد من فروع البنوك الإسلامية في (محافظات شمال الضفة الغربية) جنين، نابلس، وطولكرم ،

#### جدول (4)

عدد الفروع والمكاتب في المصارف الإسلامية في محافظات الضفة الغربية .

عدد الفروع والمكاتب في المحافظات الشمالية			عدد الفروع والمكاتب في محافظات الضفة الغربية	اسم المصرف
طولكرم	جنين	نابلس		
2	3	2	25	البنك الإسلامي العربي
2	3	5	23	البنك الإسلامي الفلسطيني
0	1	2	3	مصرف الصفا
	20		59	المجموع

أعداد الباحثة بالرجوع الى مواقع البنوك (البنك الإسلامي الفلسطيني والبنك الإسلامي العربي، مصرف الصفا )

#### 2.3 عينة الدراسة

تم اختيار عينة عشوائية بسيطة، وبلغ حجم العينة (1300) من عملاء البنوك الإسلامية وتم توزيع استبانة الدراسة عليهم، وبلغ عدد الاستبانات المرتجعة (1204) استبانة، بنسبة (92.6%) يبين الجدول (5) توزيع عينة الدراسة، تبعاً لمتغير الجنس.

#### جدول (5)

توزيع عينة الدراسة وفق الجنس

النسبة %	العدد	الجنس
52.4	631	ذكر
47.6	573	أنثى
100.0	1204	المجموع

تُظهر البيانات المتغير جنس العينة أن هناك توزيعاً متوازناً بين الذكور والإناث، إذ يشير عدد الذكور إلى 631 شخصاً، مما يمثل نسبة 52.4% من إجمالي عدد الأفراد في العينة، بينما يبلغ عدد الإناث 573 شخصاً، مما يشكل نسبة 47.6%، يُظهر ذلك التوازن في التوزيع الجنسي للعينة، مما يسهم في

تحقيق تمثيل مناسب لكلا الجنسين في سياق الدراسة وتعزو الباحثة هذه النتيجة أن تأثير التكنولوجيا المالية يتمثل تبعاً لرغبات واحتياجات وتفضيلات الرجال والنساء في مجالات مثل: تسهيل العمليات المالية المصرفية وخدمات التجارة والاستثمار ، وسهولة الوصول للخدمات عبر الإنترنت، أو حتى خدمات الحصول على التمويلات ، وبفضل هذا التنوع الجنسي في العينة، يمكن أن تكون نتائج أكثر تنوعاً، واحتياجات مختلفة بين الجنسين في تفضيلاتهم وتجارتهم مع تكنولوجيا الخدمات الإلكترونية.

## جدول (6)

### توزيع عينة الدراسة وفق العمر

العمر	العدد	النسبة %
أقل من 25 سنة	404	33.6
من 25 الى 35	311	25.8
من 35 الى 45	234	19.4
أكثر من 45 سنة	255	21.2
المجموع	1204	100.0

تسلط البيانات حول الفئات العمرية الضوء على تنوع توزيع العينة في دراسة أثر التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين، يظهر أن 404 فرداً (33.6%) يتراوح أعمارهم دون 25 سنة، في حين يبلغ عدد الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 25 و35 سنة 311 فرداً (25.8%) ، وفي الفئة العمرية من 35 إلى 45 سنة، يشكلون 234 فرداً (19.4%)، بينما يزيد عدد الأفراد الذين تتجاوز أعمارهم 45 سنة عن 255 فرداً (21.2%)، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن الشباب دون سن 25 عاماً يبدون اهتماماً ملحوظاً بالتكنولوجيا المالية، في حين يظهر استمرار تفاعل الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين 25 و45 سنة مع هذه التقنيات، كما يُبين وجود اهتمام مستمر من قبل فئات العمر المتقدمة (أكثر من 45 سنة)، يعكس هذا التنوع في الفئات العمرية تأثير إيجابي وواسع النطاق

لإبتكارات وتقنيات التكنولوجيا المالية الحديثة ، مما يبرز أهميتها في تلبية احتياجات متنوعة لفئات مختلفة من المجتمع.

## جدول (7)

### توزيع عينة الدراسة وفق المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة %
دبلوم	512	42.5
بكالوريوس	458	38.0
دراسات عليا	234	19.4
المجموع	1204	100.0

تُسلط بيانات المؤهل العلمي الضوء على تنوع مستويات التعليم في عينة الدراسة حول تأثير التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين ، يظهر أن 512 فردًا (42.5%) حاصلون على دبلوم، في حين يبلغ عدد الأفراد الذين حازوا على شهادة البكالوريوس 458 فردًا (38.0%) ، أما في فئة الدراسات العليا، فيكون عدد الأفراد الذين حازوا على شهادة الدراسات العليا 234 فردًا (19.4%) ، وتفسر الباحثة هذا إلى أن الاهتمام والتفاعل مع التكنولوجيا المالية يشمل فئات متنوعة من المستويات التعليمية، حيث تتراوح الاستجابة من الذين حازوا على الدبلوم إلى الحاصلين على البكالوريوس والدراسات العليا. يُعزى هذا التنوع إلى مدى تلاؤم ابتكارات وتقنيات تكنولوجيا المالية الحديثة مع احتياجات وتوقعات مختلف أفراد المجتمع بغض النظر عن مستوى تعليمهم، مما يشير إلى توجه إيجابي نحو تبني هذه التقنيات المالية في مختلف طبقات المجتمع.

## جدول (8)

### توزيع عينة الدراسة وفق البنك

البنك	العدد	النسبة %
البنك الإسلامي الفلسطيني	537	44.6
البنك الإسلامي العربي	447	37.1
مصرف الصفا	220	18.3
المجموع	1204	100.0

تُظهر البيانات حول البنوك المستخدمة في دراسة أثر التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين توزيعًا متنوعًا بين البنوك الإسلامية المختلفة ، يبلغ عدد العملاء الذين يتعاملون مع البنك الإسلامي الفلسطيني 537 فردًا (44.6%)، في حين يستخدم 447 فردًا (37.1%) البنك الإسلامي العربي ، بينما يتعامل 220 فردًا (18.3%) مع مصرف الصفا ، وتعزو الباحثة هذه النتيجة؛ إلى اهتمام العملاء بمختلف البنوك الإسلامية تفاعلًا إيجابيًا، ويُظهر اختيارهم للتكنولوجيا المالية تبنياً إيجابياً ، يعكس هذا التنوع التجاوب الإيجابي لدى العملاء مع الخدمات المقدمة من البنوك الإسلامية، وتبني استخدام التكنولوجيا المالية كجزء أساسي من تجربتهم في الخدمات المصرفية الإسلامية في فلسطين.

### 2.4 متغيرات الدراسة

توزعت متغيرات هذه الدراسة إلى نوعين هما:

- المتغيرات المستقلة: هي المتغيرات التي تؤثر على المتغيرات التابعة، وهي خدمات وابتكارات التكنولوجيا المالية (FinTech)، وهي: (معوقات استخدام التكنولوجيا المالية، مزايا استخدام التكنولوجيا المالية، أثر استخدام التكنولوجيا المالية).
- المتغيرات التابعة: هي المتغيرات التي تتأثر بالمتغيرات المستقلة، وهي خدمات المصارف الإسلامية والتي نقيسها (بأداء الخدمات المصرفية).

## 2.5 أداة الدراسة

بنيت استبانة خاصة بهذه الدراسة؛ حيث تكونت استبانة الدراسة من قسمين: تضمن القسم الأول منها المتغيرات الديمغرافية: (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، البنك)، أما القسم الثاني: فتكون من مجالين فرعيين، المجال الأول (خدمات وابتكارات التكنولوجيا المالية (FinTech))، وتكون من 24 فقرة وثلاثة أبعاد وهي: (معوقات استخدام التكنولوجيا المالية، مزايا استخدام التكنولوجيا المالية، أثر استخدام التكنولوجيا المالية)، فيما يتناول المجال الثاني (أداء خدمات المصارف الإسلامية) وتكون من 9 فقرة.

## 2.6 صدق الاستبانة

تم التأكد من مصداقية الأداة من خلال تقييم مدى تمثيلها لجوانب المعنى أو المضمون المراد دراسته. تم هذا التقييم أثناء عملية تصميم الأداة وباستشارة (3) خبراء في مجال الدراسة، والإحصاء، والبحث العلمي. يمكن الاطلاع على قائمة المحكمين في الملحق (أ).

## 2.7 ثبات الأداة

يهدف معامل (كرونباخ ألفا) خلال تحليل البيانات في البحث العلمي إلى تقدير درجة ثبات الأداة، من خلال قياس مدى تحقيقها لقراءات متقاربة عند كل مرة تُستخدم فيها، تم توزيع الاستبانة على عينة تجريبية من المستفيدين لتقييم هذا الثبات، وبلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة ككل (0.930)؛ مما يشير إلى وجود ثبات عالي في الأداة، يُظهر الجدول أدناه معامل الثبات (خدمات وابتكارات التكنولوجيا المالية (FinTech))، وتكون من 24 فقرة وثلاثة أبعاد وهي: (معوقات استخدام التكنولوجيا المالية، مزايا استخدام التكنولوجيا المالية، أثر استخدام التكنولوجيا المالية)، فيما يتناول المجال الثاني (أداء خدمات المصارف الإسلامية)، كما هو موضح في الملحق (ب) للبحث العلمي، هذا يشير إلى أن الأداة قد حققت مستوى عالٍ من الثبات في مجالات الدراسة، ويمكن الاعتماد على نتائجها في هذه الدراسة.

## جدول (9)

### معامل الثبات للعيينة الدراسة

المجال	عدد الفقرات	معامل الثبات (كرو نباخ ألفا)
معوقات استخدام التكنولوجيا المالية	7	.830
مزايا استخدام التكنولوجيا المالية	7	.832
إثر استخدام التكنولوجيا المالية	10	.869
أداء خدمات المصارف الإسلامية	9	.878
الاستبيان ككل	33	.930

تظهر قيمة معامل الثبات (كرو نباخ ألفا) للاستبيان ككل هي 0.930. هذه القيمة تُفسّر بأن هناك مدى عالٍ من الثبات والاتساق في الإجابات لجميع الأسئلة المدرجة في الاستبيان، يعني ذلك أن الأفراد الذين شاركوا في الاستبيان قد قدموا إجابات متنسقة ومتناسكة عبر مختلف الفقرات والمواضيع المطروحة في الدراسة بمعنى آخر؛ إذا كان لدينا معامل ثبات عالي كهذا، يمكننا الاعتماد على النتائج بشكل جيد لتمثيل آراء وآراء العينة المستهدفة، هذا يعزز موثوقية الاستبيان ويُظهر أنه كانت الأسئلة واضحة وقوية في جمع المعلومات المطلوبة بشكل دقيق وموثوق.

### 2.8 إجراءات الدراسة

تمت العمل في هذا البحث عبر مجموعة من الخطوات الأساسية والضرورية، وتشمل ما يلي:

1. مراجعة الأدب النظري والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع التكنولوجيا المالية، وخدمات البنوك الإسلامية.
2. تصميم الأداة البحثية واختيار الفقرات والمتغيرات اللازمة، ثم تم فحص صدق وثبات هذه الأداة للتأكد من جودتها وموثوقيتها.
3. اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة، وتوزيع الأداة البحثية على أفراد هذه العينة بعد ذلك، تم جمع البيانات من هؤلاء الأفراد وتحويلها إلى بيانات رقمية.

4. تم تحليل هذه البيانات بشكل كمّي للإجابة على أسئلة البحث وفحص الفرضيات المطروحة في الدراسة.

تلك الخطوات الأربع تمثل جزءاً أساسياً من منهج البحث العلمي الذي تم تنفيذه في هذا البحث، وهي تسهم في تحقيق الأهداف المحددة للدراسة وفي استنتاج النتائج والتوصيات النهائية.

## 2.9 جمع البيانات والمعلومات

بدأ بعملية جمع البيانات والمعلومات بعد الحصول على كتاب تسهيل المهمة من قبل جامعة النجاح الوطنية على القيام بإجراء الدراسة خلال شهر يناير 2024م ومن ثم طباعة هذا الكتاب وإرفاقه بالاستبانة الإلكترونية؛ لإنهاء عملية جمع المعلومات.

## 2.10 تحليل البيانات والمعلومات

تم عرض نتائج الدراسة ومناقشتها وفق ترتيب أسئلتها، تمت عملية مراجعة للأدبيات المتعلقة بمفاهيم التكنولوجيا المالية، وخدمات البنوك الإسلامية، وتم الاستفادة من هذه المراجعة في تحليل ومناقشة نتائج الدراسة وصياغة التوصيات، وتم معالجة البيانات الكمية باستخدام البرمجيات الإحصائية المعروفة في مجال العلوم الاجتماعية مثل برنامج SPSS، تم استخدام عدة اختبارات إحصائية وهي:

1. المتوسطات والانحرافات المعيارية والنسب المئوية.
2. معامل كرونباخ ألفا.
3. معامل ارتباط بيرسون.
4. إجراء تحليل العينات المستقلة (t-test).
5. إجراء اختبارات تحليل التباين الأحادي (ANOVA).
6. إجراء اختبار تحليل الانحدار المتعدد (Multiple regression analysis) لتحليل البيانات الكمية واستخلاص النتائج الملائمة.

## الفصل الثالث

### نتائج الدراسة

#### مقدمة

يتناول هذا الفصل تقديم النتائج التي تم الوصول إليها في الدراسة بعد تحليل البيانات باستخدام الأساليب الأنسب للإجابة على أسئلة البحث، فيما يتعلق بالمعالجة الإحصائية، تم جمع البيانات من خلال الاستبانات، حيث تم تخصيص درجات معينة للخيارات المتاحة في البند الثالث، تم تصنيف الإجابات على أنها "أوافق بشدة" بخمس درجات، "أوافق" بأربع درجات، "محايد" بثلاث درجات، "أعارض" بدرجتين، و "أعارض بشدة" بدرجة واحدة، تم استخدام المقياس التالي لتصنيف الفقرات في مجالين، المجال الأول (خدمات وابتكارات التكنولوجيا المالية (FinTech))، وتكون من ثلاثة أبعاد وهي: (معوقات استخدام التكنولوجيا المالية، مزايا استخدام التكنولوجيا المالية، اثر استخدام التكنولوجيا المالية)، فيما يتناول المجال الثاني (أداء خدمات المصارف الإسلامية) وتصنيف الفقرات.

- 4.2 فما فوق مرتفعة جدًا.
- 3.4 - أقل من 4.2 مرتفعة.
- 2.6 - أقل من 3.4 متوسطة.
- 1.8 - أقل 2.6 منخفضة.
- 1 - أقل من 1.8 منخفضة جدًا.

### 3.1 عرض النتائج

للإجابة على سؤال البحث الرئيسي والأسئلة الفرعية، تم استخراج الأعداد والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للمجالات المختلفة ، بعد ذلك؛ تم فحص الفرضيات المطروحة في الدراسة لضمان تحقيق الأهداف البحثية.

السؤال الرئيسي ما أثر التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين؟

وفيما يأتي نتائج الإجابة عن أسئلة الدراسة الفرعية، وفحص فرضياتها:

نتائج الإجابة عن السؤال الأول والذي نصّه: ما هو مستوى معوقات استخدام التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين؟

وللإجابة على هذا السؤال تم عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال التكنولوجيا المالية وأبعادها.

## جدول (10)

مستوى معوقات استخدام التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
1	يعتبر قلة وعبي التقني بالتكنولوجيا المالية عائقاً أمامي في استخدام خدمات البنوك الإسلامية في فلسطين.	4.0233	.86185	80.466	مرتفعة
2	يعتبر قلقي بشأن أمان البيانات والمعاملات عبر الإنترنت كعامل يؤثر على تفضيلي لخدمات التكنولوجيا المالية.	4.0810	.86862	81.62	مرتفعة
3	أواجه صعوبات في التواصل والحصول على دعم فني تقني يشكل عائقاً أمامي في تجربتي مع خدمات التكنولوجيا المالية.	3.9243	.91434	78.486	مرتفعة
4	أعتبر قلة البنية التحتية التكنولوجية في بعض المناطق عائقاً لقدرتي على الوصول إلى خدمات التكنولوجيا المالية بشكل كامل.	4.0210	.82492	80.42	مرتفعة
5	أواجه تحفظات تجاه التبني الكامل للتكنولوجيا المالية بسبب عوامل ثقافية أو شخصية. أشعر بتحفظ أم أمان بشأن توفر الخدمات	3.8658	.90457	77.316	مرتفعة
6	المالية المتاحة عبر التكنولوجيا في البنوك الإسلامية.	3.9102	.79778	78.204	مرتفعة
7	يؤثر قلة الخدمات المتاحة عبر التكنولوجيا في البنوك الإسلامية مقارنة بالخدمات التقليدية على اختياري لإستخدامها.	3.8893	.88716	77.786	مرتفعة
	البعد الأول: معوقات استخدام التكنولوجيا المالية	3.9572	.60724	79.144	مرتفعة

يبين الجدول (10) أعلاه المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات بعد معوقات استخدام التكنولوجيا المالية، وقد تراوحت قيمة أعلى فقرة من المتوسطات الحسابية للفقرات هي الفقرة رقم (2) بمتوسط حسابي (4.0810) وبدرجة استجابة (مرتفعة) وبنسبة مئوية (81.62) وكانت الفقرة تنص على

(يعتبر قلقي بشأن أمان البيانات والمعاملات عبر الإنترنت كعامل يؤثر على تفضيلي لخدمات التكنولوجيا المالية)، تفسر الباحثة هذه النتيجة إلى أن الأفراد يرون أمان بياناتهم ومعاملاتهم عبر الإنترنت يشكل عائقاً حقيقياً يعيق قدرتهم على الاستفادة الكاملة من خدمات التكنولوجيا المالية، مما يؤثر سلباً على تفضيلهم لخدمات التكنولوجيا المالية، يعود هذا الاعتبار إلى عدم الثقة في الأمان الرقمي، والقلق حول الخصوصية والسرية، والتجارب السلبية السابقة، بالإضافة إلى نقص الوعي الأمني لبناء ثقة المستخدمين، لذلك يجب على البنوك الإسلامية والشركات في مجال التكنولوجيا المالية تطوير حلول أمنية فعّالة وتوجيهات لتعزيز الوعي الأمني، بالإضافة إلى تقديم خدمات مالية مصرفية موثوقة وشفافة لضمان الحفاظ على الخصوصية والأمان.

وقد حصلت الفقرة رقم (2) على ثاني أعلى فقرة من المتوسطات الحسابية لل فقرات بمتوسط حسابي (4.0233) وبدرجة استجابة (مرتفعة) وبنسبة مئوية (80.46) وكانت الفقرة تنص (يعتبر قلقة ووعي التقني بالتكنولوجيا المالية عائقاً أمامي في استخدام خدمات البنوك الإسلامية في فلسطين)، وتفسر الباحثة هذه النتيجة؛ يعتبر نقص الوعي التقني بالتكنولوجيا المالية عائقاً أمام استخدام خدمات البنوك الإسلامية في فلسطين، وذلك لأن الأفراد يفتقرون للمهارات التقنية الضرورية لإستخدام التطبيقات المصرفية الحديثة، مثل تطبيقات الهاتف المحمول، الدفع الإلكتروني، والأدوات المالية الرقمية الأخرى، نتيجة لذلك؛ يواجهون صعوبة في الاستفادة الكاملة من المنتجات المالية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية، مثل إدارة الحسابات البنكية، والوصول إلى الخدمات المالية وخدمات الاستثمار عبر تطبيقات البنك الإلكتروني و تتفاقم هذه الصعوبات التي تواجهها الأفراد مع ضعف البنية التحتية وقلّة الوعي التقني بالتقنيات التكنولوجية الحديثة لذلك؛ هناك حاجة ضرورية لزيادة الوعي والتعليم التقني لضمان استفادة الجميع من هذه الخدمات والتقنيات المالية التكنولوجية الحديثة .

وقد تراوحت قيمة أدنى فقرة من المتوسطات الحسابية لل فقرات هي الفقرة رقم (5) بمتوسط حسابي (3.8658) وبدرجة استجابة (مرتفعة) وبنسبة مئوية (77.316٪) وكانت الفقرة تنص على (أواجه

تحفظات تجاه التبنى الكامل للتكنولوجيا المالية بسبب عوامل ثقافية أو شخصية)، وتفسر الباحثة هذه النتيجة؛ إلى تردد الأفراد في قبول واستخدام التكنولوجيا المالية بشكل كامل حيث يرتبط ارتفاع الفقرة بالتوسع في عدة جوانب محورية ، أولاً: تظهر التوجهات الثقافية كعامل أساسي يؤثر في قرار الأفراد، حيث قد تكون القيم والتقاليد الثقافية تلعب دوراً في تحديد مدى رغبتهم في تبني التكنولوجيا المالية، وبالإضافة إلى ذلك؛ تشير الفقرة إلى أن العوامل الشخصية تلعب دوراً حيوياً، حيث يتأثر قرار الأفراد بخصائصهم الفردية مثل: الخبرة السابقة، والتفضيلات الشخصية، والمهارات التكنولوجية ، كما يظهر القلق بشأن أمان البيانات كمحفز آخر لتحفظ الأفراد، حيث قد يكونون مترددين في استخدام التكنولوجيا المالية؛ بسبب المخاوف المتعلقة بسرية المعلومات الشخصية والبيانات، وتشير الفقرة أيضاً إلى أهمية التجارب السابقة، حيث يمكن أن تلعب تجارب سابقة إيجابية أو سلبية دوراً في توجيه قرار الأفراد نحو التكنولوجيا المالية ، وأخيراً يتم تسليط الضوء على التوجهات الاجتماعية والتأثيرات المحتملة للمجتمع والعائلة على قرارات الأفراد، وبهذا، تعكس الفقرة تداخل وتفاعل متنوع للعوامل الثقافية والشخصية التي تلعب دوراً في توجيه تفضيلات الأفراد تجاه التكنولوجيا المالية، مما يوضح تعقيدات وتحديات التبنى الكامل لها.

بصفة عامة، يُظهر متوسط العوائق التي يواجهها المشتركون في استخدام التكنولوجيا المالية قيمة قدرها (3.9572)، وهي تشير إلى وجود تحديات ومعوقات تتعدى مستوى المتوسط، يترجم هذا المتوسط إلى وجود توجهات سلبية أو عقبات تكنولوجية تعيق تجربة المشتركين في استخدام خدمات وتقنيات التكنولوجيا المالية بشكل كامل، إشارة "برتبة مرتفعة" تعني أن مستوى التحدي يعد من الفئة العليا أو المرتفعة بالمقارنة مع النتائج الأخرى؛ مما يبرز أهمية التركيز على التحسين وتقديم حلاً لهذه التحديات من أجل تعزيز اعتماد التكنولوجيا المالية وتحسين تجربة المستخدمين، وتتوافق نتائج هذا المتوسط مع دراسة: كلا من دراسة دريدي (2022) ودراسة Kharrat et al. (2024) التي تظهر أن هناك عوائقاً معينة تواجه الأفراد في استخدام التقنيات الإلكترونية الحديثة لتكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية.

نتائج الإجابة عن السؤال الثاني، ونصه: ما هو مستوى مزايا استخدام التكنولوجيا المالية على خدمات

المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين؟

وللإجابة على هذا السؤال تم عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال التكنولوجيا المالية وأبعادها.

### جدول (11)

مستوى مزايا استخدام التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
1	ساهمت تقنيات التطبيقات الإلكترونية للبنوك في تسهيل عملياتي المالية.	4.1913	.67484	83.83%	مرتفعة
2	أعتقد أن تقنيات التكنولوجيا المالية تقدم لي رؤية أوضح حول حالة وضعي البنكي.	4.1379	.63788	82.76%	مرتفعة
3	أرى أن التقنيات حسنت من إدارة أموالتي واتخاذ قراراتي المالية بشكل أكثر دقة.	4.1046	.68602	82.09%	مرتفعة
4	لاحظت توفيراً في الوقت والجهد عند استخدام تقنيات التكنولوجيا المالية الرقمية في المعاملات المالية.	4.3205	.64376	86.41%	مرتفعة جداً
5	أثر استخدام التكنولوجيا المالية الرقمية على تجربتي الشخصية في التفاعل مع الخدمات المالية.	4.0943	.68785	81.89%	مرتفعة
6	شعرت بتحسين في مستوى أمان معاملاتي المالية بفضل تقنيات التكنولوجيا المالية.	4.1049	.64916	82.09%	مرتفعة
7	عززت تقنيات التكنولوجيا المالية في تعزيز فهمي للخدمات والمنتجات المالية المتاحة.	4.0621	.66292	81.24%	مرتفعة
	البعد الثاني: مزايا استخدام التكنولوجيا المالية	4.1446	.46738	82.89%	مرتفعة

يبين الجدول (11) أعلاه المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات بعد مزايا استخدام التكنولوجيا المالية، وقد تراوحت قيمة أعلى فقرة من المتوسطات الحسابية للفقرات هي الفقرة رقم (4) بمتوسط حسابي (4.3205) وبدرجة استجابة (مرتفعة جداً) وبنسبة مئوية (86.41%) وكانت الفقرة تنص على (لاحظت توفيراً في الوقت والجهد عند استخدام تقنيات التكنولوجيا المالية الرقمية في المعاملات المالية)، وتفسر الباحثة هذه النتيجة إلى إشادة العملاء بفوائد استخدام تقنيات التكنولوجيا المالية الرقمية، ويتم التأكيد فيها على أن هذه التقنيات تسهم في تحقيق توفير ملحوظ في الوقت والجهد خلال إجراء المعاملات المالية، ويظهر هذا التأكيد أن العملاء يرون التكنولوجيا المالية الرقمية كأداة فعالة تسهم بشكل كبير في تسهيل إدارة أمورهم المالية بكفاءة أكبر، ومن خلال وصف التوفير الملحوظ في الوقت والجهد، يعكس ذلك إيجابية العملاء تجاه استخدام هذه التقنيات، حيث يمكن فهم ذلك على أنهم يرون في تقنيات وابتكارات التكنولوجيا المالية الرقمية حلاً فعالاً لتسهيل العمليات المالية اليومية؛ مما يعزز التبنّي الإيجابي للتكنولوجيا في سياق الخدمات المالية.

وقد تراوحت قيمة أدنى فقرة من المتوسطات الحسابية للفقرات هي الفقرة رقم (7) بمتوسط حسابي (4.0621) وبدرجة استجابة (مرتفعة) وبنسبة مئوية (81.24%) وكانت الفقرة تنص على (عززت تقنيات التكنولوجيا المالية في تعزيز فهمي للخدمات والمنتجات المالية المتاحة) ، وتفسر الباحثة هذه النتيجة إلى أن استخدام تقنيات وابتكارات التكنولوجيا المالية قد أدى إلى تحسين كبير في فهم الأفراد للخدمات والمنتجات المالية المتاحة لهم، وبفضل التطورات في مجال التكنولوجيا المالية، أصبح بالإمكان للأفراد الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات المالية، بسهولة وفاعلية، وهذا يعكس أن هذا التحسين في الفهم ليس فقط واضحاً ولكنه أيضاً فعال، ويظهر ذلك أن تقنيات التكنولوجيا المالية توفر وسائل تواصل فعالة ومعلومات مبسطة، مما يعزز الوعي المالي لدى الأفراد ويمكنهم من اتخاذ قرارات مالية مدعومة بالمعرفة والتوجيه ، بشكل عام تشير الباحثة ظهور هذا التقييم الإيجابي إلى أن

التكنولوجيا المالية تلعب دورًا مهمًا في تحسين تفاعل الأفراد مع الخدمات المالية، وتقديم تجربة مستخدم أفضل وأكثر فعالية.

وبشكل عام؛ حصلت مزايا استخدام التكنولوجيا المالية على متوسط حسابي (4.1446)؛ برتبة مرتفعة. وتفسر الباحثة هذه النتيجة إلى أن مزايا استخدام التكنولوجيا المالية قد حصلت على متوسط حسابي مرتفع، مما يعني أن الأفراد الذين شاركوا في الاستبيان يرون بشكل عام أن استخدام التكنولوجيا المالية يقدم لهم فوائد ومميزات جذابة بالرغم من وجود بعض التحديات والمعوقات، إلا أن الفرد يعتبر أن هناك فوائد تتفوق على الصعوبات، يمكن أن تتضمن هذه المزايا تحسين سهولة إجراء المعاملات المالية، وتوفير الوقت والجهد، وتوفير رؤية أوضح حول الأوضاع المالية الشخصية، وتحسين إدارة الأموال واتخاذ قرارات مالية أكثر دقة، كما أن تلك النتيجة تعكس استيعابًا إيجابيًا للأفراد للتكنولوجيا المالية واستعدادهم للاستفادة من فوائدها، ويمكن أن يكون تعزيز التوعية وتوفير التدريب والدعم الفني هو الخطوة التالية لتعزيز تبني تقنيات وابتكارات التكنولوجيا المالية بشكل أكبر.

وتتفق هذه النتائج مع دراسة كلا من أبو عواد (2020) ودراسة أيمن (2022) ودراسة درويش (2018) و (2024) Lesmana & Budianto ودراسة Harida et al. (2020) حيث أن هذه الدراسات تعزز الفكرة بأن استخدام التكنولوجيا المالية يمكن أن يكون له تأثير إيجابي على الأداء المصرفي الإسلامي والتقليدي، وأداء الخدمة المصرفية المقدمة ، ويمكن أن يسهم في تحسين الخدمات المالية وزيادة الكفاءة في القطاع المصرفي بشكل عام.

عند النظر إلى الفقرات الخاصة بمعيقات التكنولوجيا المالية ومزايا التكنولوجيا المالية نجد ان هناك فقرة رقم (6) من مزايا استخدام التكنولوجيا المالية نصت على ( شعرت بتحسين في مستوى أمان معاملاتي المالية بفضل تقنيات التكنولوجيا المالية) بمتوسط حسابي (4.1049) وبدرسة استجابة (مرتفعة ) ونسبة مئوية (82.09%) تفسر الباحثة هذه الفقرة بأنها تدل على الشعور بالأمان وتبين شعور الأفراد

الثقة الكبيرة تجاه تقنيات التكنولوجيا المالية، والتي توفر حماية متقدمة للبيانات وإجراءات أمان إضافية مثل التحقق والمراقبة المستمرة لنشاط الحسابات وتوثيق الحركات المالية ، نتيجة لذلك، يشعر الشخص بالثقة والراحة أثناء إجراء معاملاته والخدمات التي يحتاجها ، أما الفقرة رقم (6) من معيقات استخدام التكنولوجيا المالية التي تنص على (أشعر بتحفظ بشأن توفر الخدمات المالية المتاحة عبر التكنولوجيا في البنوك الإسلامية) بمتوسط حسابي (3.9102) ونسبة مئوية (78.204) ودرجة استجابة (مرتفعة) ، تفسر الباحثة هذه الفقرة إلى الشعور بالتحفظ و القلق أو الشك من قبل الأفراد في مدى فعالية أو أمان الخدمات المالية المتاحة عبر تقنيات التكنولوجيا في البنوك الإسلامية ، قد يكون هذا التحفظ ناتجاً عن عدم اليقين بشأن اتوفر معايير الأمان في هذه التقنيات أو تجربة سابقة غير المرضية ،يلاحظ أن الفقرات تحتوي على تناقض واضح بين الشعور بالأمان والشعور بالتحفظ ، وتفسر الباحثة هذا التناقض لكل منهما ، التناقض في الفقرة الأولى عبر عن ثقة كبيرة وراحة والوعي التقني في استخدام تقنيات التكنولوجيا المالية لأمان المعاملات لذلك ثم وضعها ضمن مزايا استخدام التكنولوجيا المالية ، بينما الفقرة الثانية تعبر عن تحفظ وقلق حول الخدمات المالية باستخدام تقنيات التكنولوجيا المالية الحديثة ، التناقض يكمن في هذه الفقرة أن الشخص يشعر بالأمان عند استخدام التكنولوجيا المالية بشكل عام، لكنه غير مطمئن تجاه تطبيق هذه التكنولوجيا تحديداً وذلك نتيجة قلة وعيهم بدرجة الأمان الموجودة في هذه التقنيات وايضا الخوف من الاحتيال المالي او الأختراق السيبراني ، لذلك ثم وضعها في جزء معيقات استخدام التكنولوجيا المالية وذلك للوصول للنتائج والأهداف المطلوبة من هذه الدراسة وهذا التناقض الموجود بين الفقرات نتيجة للأختلاف في وجهات النظر بين الأفراد الذين يفضلون استخدام التكنولوجيا المالية لما توفره من أمان في تقديم الخدمات والمعاملات المالية وتوفير الوقت والجهد وبين الأفراد الذين لديهم تحفظ في استخدام تقنيات التكنولوجيا المالية الحديثة وذلك نتيجة لقلّة وعيهم بدرجة أمان هذه التقنيات.

نتائج الإجابة عن السؤال الثالث، ونصه: ما هو مستوى اثر استخدام التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين؟

وللإجابة على هذا السؤال تم عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال التكنولوجيا المالية وأبعادها.

يبين الجدول (12) في الملحق (ج) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية للفقرات بعد اثر استخدام التكنولوجيا المالية، وقد تراوحت قيمة أعلى فقرة من المتوسطات الحسابية للفقرات هي الفقرة رقم (7) بمتوسط حسابي (4.1753) وبدرجة استجابة (مرتفعة) وبنسبة مئوية (83.51%) وكانت الفقرة تنص على (أجد قيمة في تحسين تفاعلي مع الخدمات المالية من خلال توفر تطبيقات التكنولوجيا المالية على الهواتف المحمولة) وتفسر الباحثة هذه النتيجة إلى تفضيل وتقدير الأفراد للفوائد التي تقدمها تطبيقات التكنولوجيا المالية على الهواتف المحمولة حيث يرى المشاركون في الدراسة أن هذه التطبيقات تسهل عملياتهم المالية وتوفر لهم تجربة أفضل في التفاعل مع الخدمات المالية، كما وترجمت الدرجة المرتفعة إلى ارتفاع مستوى الرضى والاقتناع لدى المشاركين حيال فعالية تطبيقات التكنولوجيا المالية ، مع إيضاح الأسباب وراء هذا الارتفاع والتي قد تشمل سهولة الإستخدام، توفر المزايا، والراحة التي تقدمها هذه التطبيقات ، كما وتعزز هذه النتيجة الفهم الإيجابي للتكنولوجيا المالية والدور الفعال الذي تلعبه في تحسين تجربة الأفراد في مجال الخدمات المالية.

وقد تراوحت قيمة أدنى فقرة من المتوسطات الحسابية للفقرات هي الفقرة رقم (10) بمتوسط حسابي (3.8887) وبدرجة استجابة (مرتفعة) وبنسبة مئوية (77.77%) وكانت الفقرة تنص على (أرى أن هناك انخفاضاً في الأسعار والرسوم المعاملات في التعامل الإلكتروني) ، وتفسر الباحثة هذه النتيجة من خلال الإشارة الإيجابية من المشاركين تجاه الفوائد المالية للتعامل الإلكتروني، ويعكس ذلك إدراكاً إيجابياً لتوفير الوقت والجهد، فضلاً عن انخفاض في التكاليف المالية، عند استخدام الخدمات المالية

الإلكترونية، كما تفسر الباحثة هذا الارتفاع في الدرجة أن المشاركين يرون التعامل الإلكتروني كوسيلة فعّالة لتحقيق انخفاض في التكاليف المالية، سواء كان ذلك من خلال انخفاض الرسوم المعاملات أو الأسعار، ويمكن أن يكون هذا الإدراك الإيجابي دافعاً قوياً لتعزيز استخدام تقنيات التكنولوجيا المالية في مجال التعاملات المالية اليومية لدى المشاركين.

تظهر هذه النتيجة أن المشاركين في الدراسة يرون أن استخدام التكنولوجيا المالية له تأثير إيجابي كبير على حياتهم المالية بشكل عام ، تمثل القيمة المرتفعة للمتوسط الحسابي (4.0498) والتصنيف العالي ("مرتبة مرتفعة") مؤشراً إيجابياً على رؤيتهم الإيجابية للتأثير الذي تحققه التكنولوجيا المالية، وبمعنى آخر، يشير هذا الناتج إلى أن الأفراد يعتبرون أن استخدام تقنيات وابتكارات التكنولوجيا المالية قد ساهم بشكل كبير في تحسين جوانب عديدة من حياتهم المالية، مثل تسهيل العمليات المالية اليومية وتحسين تجربتهم في خدمات المصرفية وتوفير التكاليف والوقت.

وتتفق هذه النتائج مع نتائج دراسة كلا من دراسة عطية (2021) ودراسة شحادة (2022) ودراسة درويش (2018)، ودراسة Yudaruddin (2023) حيث تتفق هذه الدراسات متفقة على أن التكنولوجيا المالية لديها تأثير إيجابي على البنوك الإسلامية و حياة الناس بشكل عام، وتساعد في تحسين الخدمات المالية وتعزيز الشمول المالي.

**نتائج الإجابة عن السؤال الرابع، ونصه: ما هو مستوى أداء خدمات المصارف الإسلامية من وجهة نظر المتعاملين؟**

وللإجابة على هذا السؤال تم عرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال أداء خدمات المصارف الإسلامية.

يبين الجدول (13) في الملحق (ج) المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لفقرات بعد مستوى أداء خدمات المصارف الإسلامية من وجهة نظر المتعاملين، وقد تراوحت قيمة أعلى فقرة من

المتوسطات الحسابية للفقرات هي الفقرة رقم (8) بمتوسط حسابي (4.0967) وبدرجة استجابة (مرتفعة) وبنسبة مئوية (81.93%) وكانت الفقرة تنص على (يتعامل الموظف المسؤول في البنك عن التطبيقات عبر الهاتف المحمول باحترام مع شكاوي العملاء بشأن الخدمة الإلكترونية ويعمل على تسهيلها على العميل)، وتفسر الباحثة هذه النتيجة إلى ردود الفعل الإيجابية تجاه تجربتهم مع خدمات البنوك التي تعتمد على التكنولوجيا المالية، حيث يتم التأكيد على مستوى الراحة والرفاهية الذي يشعرون به في تعاملهم مع هذه الخدمات، ويبرزون أن الموظفين المسؤولين في البنوك يتعاملون بفعالية واحترافية عالية في التعامل مع شكاوى العملاء، مما يشير إلى وجود آليات فعالة لحل المشكلات المتعلقة بالخدمات الإلكترونية، كما أن التفاعل الإيجابي مع الموظفين وفعاليتهم يعكسان على تعزيز الثقة والرضى لدى العملاء، وهذا يجعلهم أكثر استعدادًا لإستخدام الخدمات الإلكترونية المتاحة عبر التطبيقات المحمولة، بمعنى آخر يعتبرون تجربتهم الكلية مع التكنولوجيا المالية تجربة إيجابية ، وهذا يعزز التبنّي والاستفادة من هذه الخدمات بشكل أكبر .

وقد تراوحت قيمة أدنى فقرة من المتوسطات الحسابية للفقرات هي الفقرة رقم (5) بمتوسط حسابي (3.8428) وبدرجة استجابة (مرتفعة) وبنسبة مئوية (76.86%) وكانت الفقرة تنص على (الموقع الجغرافي للبنك لم يعد مهما في ظل وجود الخدمات الإلكترونية البنكية)، وتعزو الباحثة هذه النتيجة إلى أن افراد العينة قد أبدوا استجابة إيجابية تجاه الفكرة التي تنص على أن الموقع الجغرافي للبنك أصبح غير مهم في ظل وجود الخدمات الإلكترونية البنكية، ويُشير هذا الاستجابة إلى أن المشاركين يرون أن البنوك الإلكترونية والخدمات المصرفية عبر الإنترنت قد قللت من أهمية الحاجة إلى وجود البنك في موقع جغرافي محدد، هذا ويُشير إلى تغيير في النظرة تجاه أهمية المواقع الجغرافية التقليدية للبنوك، حيث يُفضل المشتركون الاعتماد على الخدمات الإلكترونية للتفاعل مع البنوك بدلاً من الحضور الشخصي في مواقع البنوك الجغرافية ، ويُظهر ذلك تحولًا نحو التكنولوجيا والاعتماد على الخدمات المصرفية الإلكترونية لتلبية احتياجاتهم.

وبشكل عام، تظهر النتيجة العامة لأداء خدمات المصارف الإسلامية بمتوسط حسابي يبلغ 3.9701 بترتبة مرتفعة، كما ويُشير هذا الرقم الى أن المشاركين في الدراسة يرون بشكل عام أن المصارف الإسلامية تقدم خدمات مالية بفعالية وكفاءة، وترتبط هذه النتيجة بمجموعة من الجوانب المحددة مثل استخدام التقنيات الرقمية، والتجديد، والرد السريع على الاحتياجات والشكاوى، كما قد تكون هذه الارتفاعات في النتائج ناتجة عن فهم العملاء وإدراكهم، لأن المصارف الإسلامية تقدم تقنيات مالية حديثة تلبي احتياجاتهم وتحقق توقعاتهم، ويمكن أن يكون أداء المصارف في مجالات مثل تقديم الخدمات الرقمية والتحسين المستمر للمنتجات والخدمات وكفاءة التعامل مع مشاكل العملاء هي العوامل التي ساهمت في تحقيق هذا الأداء المرتفع .

يتضح من النتائج العالية والتصنيف الجيد لأداء خدمات المصارف الإسلامية (بترتبة مرتفعة) أن تبني التكنولوجيا المالية يمكن أن يساهم بشكل كبير في تحسين نشاط هذه المصارف حيث اتفقت هذه النتيجة مع دراسة ابو عواد (2020)، ودراسة Yudaruddin (2023)، حيث تشير النتائج إلى أهمية تبني تقنيات وابتكارات التكنولوجيا المالية الحديثة في تعزيز فعالية وتنافسية المصارف الإسلامية وتعزيز تقديم خدماتها بما يتناسب مع متطلبات الزمن ومعايير الشريعة الإسلامية.

### 3.2 اختبار فرضيات الدراسة

اختبار فرضية بيرسون والتي تجيب عن نتائج الإجابة عن السؤال الخامس، ونصه: "هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين التكنولوجيا المالية وخدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين؟

وللإجابة عن هذا السؤال، فحصت الفرضية الأولى الآتية:

لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين التكنولوجيا المالية وخدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين.

توضح النتائج المقدمة في جدول (15) في الملحق (ج) أن هناك علاقة إيجابية وقوية بين مختلف جوانب استخدام التكنولوجيا المالية وبين أداء الخدمات المصرفية ، في البداية، يشير معامل الارتباط في قسم "معوقات استخدام التكنولوجيا المالية" إلى قيمة (.683\*\*) مع دلالة إحصائية بمستوى الثقة (0.000)، مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين استخدام التكنولوجيا المالية وبين أداء خدمات المصارف الإسلامية ، وتفسر الباحثة هذه النتيجة إلى أن زيادة معوقات استخدام التكنولوجيا المالية قد تزيد من تأثيرها على أداء الخدمات المصرفية بشكل إيجابي، قد يكون هذا التأثير ناتجاً عن عدة عوامل مثل تكامل التكنولوجيا المالية مع مبادئ الأنظمة المصرفية الإسلامية، وتأثيرها على أداء خدمات المصارف الإسلامية، وحجم البيانات المتاحة ، يبرز هذا التحليل أهمية فهم وتحليل تأثير معوقات استخدام التكنولوجيا المالية على أداء الخدمات المصرفية لضمان تحقيق أفضل فعالية وتكامل في الخدمات المالية المصرفية الإسلامية .

وبنفس الطريقة، يوضح معامل الارتباط في "مزايا استخدام التكنولوجيا المالية" قيمة (.672\*\*) مع دلالة إحصائية بمستوى الثقة (0.000)، مما يؤكد على وجود علاقة إيجابية ومعنوية بين مزايا استخدام التكنولوجيا المالية وأداء خدمات المصارف الإسلامية وتفسر الباحثة هذه النتيجة انه كلما كان هناك تبني واستفادة أكبر من التكنولوجيا المالية في هذه المصارف، زاد أداءها وأداء الخدمة المصرفية بشكل إيجابي، الربط الإحصائي يشير إلى أن هذه العلاقة ليست مجرد تشابك عشوائي أو ناتج عن الصدفة، بل هي معنوية وتمتلك قوة إحصائية عالية ، وهذا يؤدي الى التأكيد على أن هذا التأثير إيجابي يتجاوز تأثير الصدفة يعني أن هناك تأثيراً فعالاً لاستخدام التكنولوجيا المالية في تحسين أداء خدمات المصارف الإسلامية، وتبرز أهمية اعتماد التكنولوجيا في هذا السياق، حيث يمكن أن تلعب دوراً محورياً في تعزيز الفعالية وتحسين الأداء في الخدمات المصرفية والبنوك الإسلامية.

بالإضافة إلى ذلك، يظهر معامل الارتباط في قسم "أثر استخدام التكنولوجيا المالية" قيمة (.839\*\*) مع دلالة إحصائية بمستوى الثقة (0.000)، مما يعزز الفرضية بوجود علاقة إيجابية قوية بين أثر استخدام

التكنولوجيا المالية وبين أداء خدمات المصارف الإسلامية وتفسر الباحثة هذه النتيجة إلى أن هناك علاقة إيجابية وقوية بين استخدام التكنولوجيا المالية وأداء الخدمات المصرفية ، بمعنى آخر؛ كلما زاد استخدام التكنولوجيا المالية، زاد أداء الخدمات المصرفية بشكل إيجابي، تأثير الزيادة في استخدام التكنولوجيا المالية على أداء الخدمة المصرفية لا يعتبر ناتجاً عن الصدفة، بل يعزى إلى العلاقة الإيجابية القوية بين هاتين المتغيرتين، وتعزز الدلالة الإحصائية للنتيجة الاستنتاج بأن العلاقة الموجودة بين استخدام التكنولوجيا المالية وأداء خدمات المصارف الإسلامية ليست عبارة عن تقدير عشوائي أو ناتج من الصدفة ، بالمعنى الإحصائي، الدلالة تشير إلى أن هناك فرصة قليلة جداً لحدوث هذه العلاقة بسبب الصدفة، وبالتالي، يمكن الاعتماد على النتائج في فهم العلاقة بين التكنولوجيا المالية وأداء خدمات المصارف الإسلامية.

وأخيراً، يظهر معامل الارتباط في قسم "أداء خدمات المصارف الإسلامية" قيمة (.954\*\*) مع دلالة إحصائية بمستوى الثقة (0.000)، مما يوضح العلاقة الوثيقة والإيجابية بين تكنولوجيا المالية وأداء الخدمات المصرفية ، هذا ويشير إلى العلاقة الوثيقة والإيجابية بين استخدام التكنولوجيا المالية وأداء الخدمات في المصارف الإسلامية ، وتفسر الباحثة هذه النتيجة إلى أهمية استخدام التكنولوجيا المالية في تعزيز الكفاءة الإدارية وتحسين أداء الخدمات المصرفية المقدمة، مما يسهم في تعزيز قدرة المصارف الإسلامية على التكامل في السوق وجذب العملاء، ويبرز أهمية الابتكار التكنولوجي في تحسين الأداء وتطوير الخدمات المالية المصرفية في القطاع المصرفي الإسلامي.

وتتفق النتائج السابقة مع دراسة كلا من دراسة، ودراسة أيمن (2022) ودراسة Oladapo et al. (2022) ودراسة (2022) Aysan et al حيث تظهر هذه الدراسات أن هناك علاقة إيجابية قوية ومعنوية بين استخدام التكنولوجيا المالية وبين المعوقات والمزايا والأثر و أداء الخدمات في المصارف الإسلامية ، هذا يؤكد على أهمية التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء الخدمة المصرفية و زيادة الكفاءة

في قطاع المصارف الإسلامية، وكذلك في تقديم الفوائد والمزايا للمستخدمين وتحسين عمليات الأداء والإدارة.

اختبار فرضيات فروق الدراسة نتائج الإجابة عن السؤال السادس، ونصه: "هل هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) حول دور التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين تعزى للمتغيرات: الجنس، العمر، المؤهل العلمي، البنك؟ وللإجابة عن هذا السؤال، فُحصت الفرضيات الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى المتعلقة بمتغير الجنس: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) حول دور التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين تعزى لمتغير الجنس.

من خلال الجدول (16) في الملحق (ج) تبين لنا انه يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) حول دور التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين تعزى لمتغير الجنس حيث تبين لنا ان مستوى الدلالة بلغ اقل من 0.05 في جميع الحالات، مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والإناث في تقييمهم لمختلف جوانب التكنولوجيا المالية وأداء خدمات المصارف الإسلامية.

وتشير نتائج الدراسة إلى أن هناك فروقاً إحصائيةً معنويةً بين الذكور والإناث فيما يتعلق بتقييمهم لعدة جوانب متعلقة بالتكنولوجيا المالية و أداء الخدمة المصرفية ، بالنسبة للذكور، كانت بعض هذه الجوانب غير معنوية إحصائياً، في حين كانت معنوية للإناث بقيم أقل من (0.05)، على سبيل المثال: كانت قيم Sig. للإناث في متغيرات "معوقات استخدام التكنولوجيا المالية"، "مزايا استخدام التكنولوجيا المالية"، "أثر استخدام التكنولوجيا المالية"، و "أداء خدمات المصارف الإسلامية" هي (0.000)، مما يشير إلى أن

الإناث يرون فروقاً معنوية في هذه الجوانب بشكل عام، بينما لم تكن الفروق معنوية للذكور في بعض هذه المتغيرات.

وتفسر الباحثة أبرز الاختلافات المحتملة: في أنه قد يكون هناك اختلاف في كيفية استجابة الذكور والإناث للتكنولوجيا المالية وتفضيلاتهم لاستخدامها في مجال أداء الخدمات في المصارف الإسلامية، إضافة إلى التصورات الثقافية والاجتماعية للفرد في كيفية تقييمه لأهمية التكنولوجيا المالية وإمكاناتها في تحسين أداء الخدمة المصرفية إضافة إلى اختلاف في مستوى الوعي التقني والتعليم الاقتصادي بين الجنسين، مما يؤثر على تقديرهم وفهمهم لأثر تقنيات وابتكارات التكنولوجيا المالية الحديثة على أداء الخدمات في المصارف الإسلامية، وأخيراً مدى التحفظ أو المخاوف من استخدام التكنولوجيا المالية بين الجنسين، مما يؤثر على تقييمهم للفوائد والمخاطر المحتملة لتلك التقنيات، علماً أن هذه الاختلافات قد تنشأ من عدة عوامل؛ بما في ذلك الثقافة، والتعليم، والتجارب الشخصية، والتوجهات الفردية، ويمكن أن تؤثر على نظرة كل جنس للتكنولوجيا المالية ودورها في أداء الخدمة المصرفية.

**الفرضية الفرعية الثانية المتعلقة بمتغير العمر:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) حول دور التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين تعزى لمتغير العمر.

تظهر نتائج الجدول (17) في الملحق (ج) أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) حول دور التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين، وتعزى هذه الفروقات لمتغير العمر، في فقرة "معوقات استخدام التكنولوجيا المالية" و"مزايا استخدام التكنولوجيا المالية"، تبلغ قيم الدلالة (0.000) و (0.017) على التوالي؛ مما يشير إلى أن هناك اختلافاً ملحوظاً في وجهات النظر بين الفئات العمرية المختلفة بخصوص معوقات ومزايا تكنولوجيا المال. على النقيض؛ لا تظهر الفقرتين "أثر استخدام التكنولوجيا المالية" و"أداء خدمات

المصارف الإسلامية" فروقات ذات دلالة إحصائية بين فئات العمر، حيث يكون مستوى الدلالة أكبر من (0.05) ، بشكل عام؛ يُظهر الجدول أن العمر يلعب دوراً في تحديد الفروق في النظرة نحو التكنولوجيا المالية وأثرها على أداء الخدمات المصرفية الإسلامية وتفسر الباحثة هذه النتيجة الى ان الاختلافات في الرؤى حول التكنولوجيا المالية ودورها في المصارف الإسلامية تتأثر بشكل كبير بالفئة العمرية للمشاركين، ويعني ذلك أن الأفراد في فئات عمرية مختلفة يمكن أن يظهروا اختلافات في تقديراتهم وتوقعاتهم تجاه تقنيات التكنولوجيا المالية، على سبيل المثال، قد يكون لدى الأفراد الأصغر سناً رؤى وتفضيلات مختلفة عن تلك للأفراد الأكبر سناً، وهذا التفاوت في الرؤى قد يكون نتيجة للتفاوت في تجارب الحياة والثقافة والتكنولوجيا التي تعيشها الفئات العمرية المختلفة، ويمكن أن يؤدي هذا التفاوت في الرؤى إلى تحديد مستوى التأثير والاعتماد على التكنولوجيا المالية ودورها في المصارف الإسلامية بشكل مختلف بين الفئات العمرية المختلفة وعليه نقوم بعمل جدول مصادر الفروق (LSD) لبيان الفروق ومعرفة من الفئة العمرية المختلفة.

يبدو أن الجدول (18) في الملحق (ج) يقيم استخدام التكنولوجيا المالية وأثرها وأداء خدمات المصارف الإسلامية في مجموعة من الأعمار وعليه سنقوم بعمل خلاصة لكل جزء من الجدول.

#### أولاً: معوقات استخدام التكنولوجيا المالية

الأشخاص دون 25 سنة يظهرون مستويات عالية من معوقات استخدام التكنولوجيا المالية (0.30038) تقدم النتائج التي تم تحليلها في الجدول تفاصيل مهمة حول استخدام التكنولوجيا المالية بحسب الفئات العمرية، ومن خلال القيم المقدمة، يتبين أن الأشخاص دون (25) سنة يواجهون مستويات عالية من معوقات استخدام التكنولوجيا المالية، حيث يظهر ارتباط إيجابي بين هذه الفئة العمرية والمعوقات بنسبة تبلغ (0.30038) وتفسر الباحثة هذه النتيجة بأن الشبان قد يفتقرون إلى الخبرة الكافية في استخدام تقنيات التكنولوجيا المالية، وقد يواجهون تحديات في التكيف معها كما ومن

الممكن أن تنشأ مثل هذه المعوقات من قلة الوعي بفوائد التكنولوجيا المالية، أو قضايا الأمان وعدم الثقة بالبنوك، أو التحديات المستمرة في هذا المجال وعليه، وعليه يظهر أن الشبان يحتاجون إلى دعم تقني وتوعية إضافية لتخطي هذه المعوقات والاستفادة الكاملة من فوائد التكنولوجيا المالية الحديثة.

تظهر النتائج التحليلية أن الأفراد الذين تتراوح أعمارهم بين (25 و35) سنة يواجهون معوقات أقل في استخدام تقنيات التكنولوجيا المالية مقارنة بالفئة العمرية الأصغر (أقل من 25 سنة)، ويظهر هذا من خلال الارتباط السلبي بنسبة (-0.30038) بين العمر ومعوقات استخدام التكنولوجيا المالية، مما يشير إلى أن هناك توجهاً إيجابياً نسبياً في هذه الفئة العمرية، وتفسير ذلك يمكن أن يرتبط بتجارب سابقة أكثر لدى الأفراد في هذه الفئة العمرية في استخدام تقنيات وابتكارات التكنولوجيا المالية، إضافة إلى زيادة الوعي بفوائدها وتكامل التقنيات في حياتهم اليومية والمالية، وهذه العوامل قد تساهم في تقليل المعوقات والصعوبات التي قد تواجههم أثناء استخدام التكنولوجيا المالية، مما يمكن أن يعزز من قدرتهم على استخدامها بكفاءة وفعالية أكبر في إدارة شؤونهم المالية اليومية.

نتائج تحليل الأفراد في الفئتين العمريتين بين (35 و45) سنة، وأكثر من (45) سنة، يظهرون مستويات مشابهة من المعوقات في استخدام التكنولوجيا المالية، ولكن تلك المعوقات تقل بشكل تدريجي، يظهر الارتباط السلبي بنسبة (-0.32859) للفئة العمرية بين (35 و45) سنة، و(-0.24176) للفئة العمرية أكثر من (45) سنة، وتفسير ذلك يشير إلى أن الأشخاص في هاتين الفئتين العمريتين قد يواجهون بعض المعوقات في استخدام التكنولوجيا المالية، ولكن يبدو أن هناك تحسناً تدريجياً مع التقدم في العمر، وقد يكون هذا ناتجاً عن زيادة التجربة وفهم أفضل للتكنولوجيا المالية بمرور الوقت، بالإضافة إلى استعداد أكبر لاستخدام التقنيات الرقمية الحديثة وتكاملها في نمط حياتهم المالية.

## مزايا استخدام التكنولوجيا المالية

نتائج الدراسة تُظهر أن الأفراد الذين تقل أعمارهم عن (25) سنة يظهرون مزايا بنسبة (0.08242) في استخدام تقنيات التكنولوجيا المالية، وتفسر الباحثة هذا الارتباط الإيجابي إلى أن هذه الفئة العمرية تستفيد بشكل إيجابي من استخدام التكنولوجيا المالية، وذلك ربما بفضل توجهها الأكبر نحو التكنولوجيا، وتكاملها الفعّال مع الأدوات المالية الحديثة، يُعتبر هذا الاستجابة الإيجابية دليلاً على استعداد الشبان للاستفادة من فوائد تقنيات وابتكارات التكنولوجيا المالية الحديثة وتكاملها في إدارة شؤونهم المالية بشكل فعّال.

كما أظهرت نتائج التحليل أن الأفراد في فئات الأعمار بين (25 و 35) سنة وبين (35 و 45) سنة يستفيدون بشكل كبير من التكنولوجيا المالية، حيث يظهر ارتباط إيجابي يبلغ (0.13223) ومع ذلك، يُلاحظ أن هذه المزايا تتخفف قليلاً لدى الفئة العمرية الأكبر من 45 سنة بنسبة (-0.13223)، وتفسر الباحثة هذا الانخفاض بأنه قد يكون ناتجاً عن تطور احتياجات واهتمامات الأفراد مع تقدمهم في العمر، مما يجعلهم يظهرون اهتماماً أقل أو تفاعلاً أقل مع تقنيات التكنولوجيا المالية، وقد تكون الخبرة المالية المتزايدة لديهم وتحولات احتياجاتهم المالية الشخصية هي بعض العوامل التي تسهم في هذا التفاوت.

## أثر استخدام التكنولوجيا المالية

توضح النتائج أن الأفراد الذين يتجاوزون سن الـ 45 يظهرون تأثيراً سلبياً بنسبة (-0.08617) في استخدام التكنولوجيا المالية، يُظهر هذا الارتباط السلبي أن هناك تحديات أو عوامل تؤثر سلباً على استخدام تقنيات التكنولوجيا المالية في هذه الفئة العمرية، ويمكن أن يكون هذا نتيجة لقلّة التكيف مع التطورات التكنولوجية، أو لوجود نظرة محافظة نحو التكنولوجيا المالية، أو لقلّة الوعي التقني، ويشير هذا الاكتشاف إلى أهمية فهم التحديات التقنية وتوفير دعم وتدريب للفئات العمرية الأكبر سنّاً لتعزيز فهمهم واستفادتهم الأمثل من فوائد التكنولوجيا المالية والتقنيات الرقمية الحديثة.

## أداء خدمات المصارف الإسلامية (الخدمات المصرفية)

تشير النتائج إلى أن الأفراد الذين تقل أعمارهم عن 25 سنة يظهرون تأثيرًا إيجابيًا لأداء الخدمات في المصارف الإسلامية بنسبة (0.10428)، هذا الارتباط الإيجابي يعكس استجابة إيجابية من جانب هذه الفئة العمرية لنماذج أداء الخدمات المصرفية، ويُفترض أن يكون للقيم والمبادئ المتعلقة بالمصارف الإسلامية دورًا في جذب اهتمام هذه الشريحة العمرية، حيث يُظهر الشبان استعدادًا لاستخدام والتفاعل الإيجابي مع هذا النموذج المصرفي، بالإضافة إلى ذلك، قد يعكس هذا الارتباط توجهًا إيجابيًا نحو التكنولوجيا المالية المرتبطة بالمصارف الإسلامية، وقدرتهم على التفاعل بفعالية معها.

كما وتشير نتائج التحليل أن الأفراد في فئة العمر بين (35 و45) سنة يظهرون تأثيرًا سلبيًا مماثلًا بنسبة - (0.10428) في استجابتهم لأداء خدمات المصارف الإسلامية، يُشير هذا الارتباط السلبي إلى وجود توجه سلبي تجاه نماذج أداء الخدمات المصرفية في هذه الفئة العمرية ، يمكن تفسير ذلك من وجهة نظر الباحثة الى تحفظ الأفراد على الابتكار في مجال الخدمات المصرفية ، وربما يعكس اعتمادهم على نماذج تقليدية أو تجارب مالية سابقة، وهذا التحليل يبرز أهمية تقديم التوعية والتدريب حول فوائد ومزايا أداء الخدمات في المصارف الإسلامية وكيفية استخدام التكنولوجيا المالية المتاحة بها، بهدف تشجيع فهم أعمق وتحفيز تفاعل إيجابي من قبل هذه الفئة العمرية.

## المجموع

- نتائج الدراسة تُظهر أن الأفراد الذين تقل أعمارهم عن (25) سنة يظهرون مجموع إيجابي بنسبة (0.10565) نتيجة لمزايا استخدام التكنولوجيا المالية وأداء خدمات المصارف الإسلامية ، يُشير هذا المجموع الإيجابي إلى أن هذه الفئة العمرية تستفيد من استخدام التكنولوجيا المالية بالإضافة إلى أداء خدمات المصارف الإسلامية بشكل إيجابي، قد يكون ذلك بسبب تكاملهم الفعّال مع التكنولوجيا المالية وفهمهم لفوائد التقنيات المصرفية الرقمية الحديثة المستخدمة في خدمات

المصارف الإسلامية، كما وتُظهر أهمية توجيه الجهود نحو تعزيز التوعية وتقديم التدريب للفئات العمرية الأصغر؛ لتعزيز استفادتهم الأمثل من هذه التقنيات والخدمات المالية.

• نتائج الدراسة تظهر أن الفئة العمرية بين (35 و45) سنة تظهر مجموعاً سلبياً بنسبة (-0.10565) ناتجاً عن معوقات استخدام التكنولوجيا المالية، يُشير هذا المجموع السلبي إلى أن هذه الفئة العمرية تواجه تحديات أو عقبات في استخدام التكنولوجيا المالية تؤثر سلباً على تجربتهم، وهذا التحليل يُشير إلى ضرورة فهم العقبات التي تواجه الأفراد في هذه الفئة العمرية عند استخدام تقنيات التكنولوجيا المالية، يُمكن أن تكون هذه التحديات متعلقة بالتوجيه الفني، أمان البيانات، أو حتى قلة الوعي بفوائد تكنولوجيا المال.

• نتائج الدراسة تُظهر أن الفئة العمرية التي تزيد أعمارها عن (45) سنة تظهر مجموعاً سلبياً أيضاً بنسبة (-0.08420)، هذا المجموع السلبي يُشير إلى وجود تأثير سلبي يمكن أن يكون ناتجاً عن معوقات في استخدام التكنولوجيا المالية أو عدم قدرتهم على استيعابها بشكل فعّال، وتحديات مثل: قلة الوعي التكنولوجي، صعوبة التكيف مع التطورات التكنولوجية، أو حتى مقاومة لتغيير نماذج الخدمات المصرفية المالية وأساليب تقديم الخدمة يمكن أن تسهم في هذا التأثير السلبي، يُظهر أهمية توجيه الجهود نحو توفير التدريب وتعزيز الوعي التكنولوجي لهذه الفئة العمرية لتحسين تجربتهم وتقبلهم لاستخدام تقنيات التكنولوجيا المالية الرقمية الحديثة .

**الفرضية الفرعية الثالثة المتعلقة بمتغير المؤهل العلمي:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) حول دور التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

تشير نتائج الجدول (19) في الملحق (ج) إلى أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين على متغير المؤهل العلمي حيث تظهر قيمة الدلالة في فقرة "معوقات استخدام التكنولوجيا المالية" بلغت (0.602)،

وهي أكبر من مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ )، مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة بين متغير المؤهل العلمي، وفي فقرتي "مزايا استخدام التكنولوجيا المالية" و"أثر استخدام التكنولوجيا المالية"، تظهر قيم الدلالة بلغت (0.037) و (0.001) على التوالي، تُظهر هذه القيم أن هناك اختلافًا ملحوظًا في وجهات النظر بين المؤهلات العلمية المختلفة حول معوقات ومزايا تكنولوجيا المال، أما في فقرة "أداء خدمات المصارف الإسلامية"، تظهر قيمة الدلالة بلغت (0.267)، وهي أيضًا أكبر من مستوى الدلالة، مشيرة إلى عدم وجود فروق ذات دلالة بين فئات العمر فيما يتعلق أداء الخدمات المصرفية، وأخيرًا بالنسبة للمجموع الكلي، تظهر قيمة الدلالة بلغت (0.133)، وهي أيضًا أكبر من مستوى الدلالة، مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة بين فئات المتعاملين في فلسطين بناءً على المجموع الكلي للدراسة.

كما وتفسر الباحثة هذه النتيجة؛ إلى أن هناك تأثيرًا ملحوظًا للمؤهل العلمي على النظرة نحو التكنولوجيا المالية وتأثيرها على الخدمات المصرفية الإسلامية كما أن النتائج التي تظهر هذا التأثير تعزى إلى تفاوت المستويات التعليمية بين المشاركين في الدراسة كما ويشير هذا التفسير إلى وجود تفاوت في المستويات التعليمية بين المشاركين، مما يعني أن بعضهم قد يكون لديه مؤهلات عليا في حين يمكن أن يكون البعض الآخر لديه مستويات تعليمية أقل، حيث أن هذا التفاوت يمكن أن يتسبب في تباين في الفهم والتقدير لمفهوم التكنولوجيا المالية، وكيف يمكن أن تؤثر على الخدمات المصرفية الإسلامية.

يُظهر التحليل أن هناك فروقًا ذات دلالة إحصائية في وجهات النظر بين فئات المؤهل العلمي حيال معوقات ومزايا تكنولوجيا المال، ويمكن تفسير ذلك بأن المستويات العليا من التعليم قد تزود الأفراد بفهم أعمق وأكثر تطورًا حول ابتكارات وتقنيات التكنولوجيا المالية، مما يؤدي إلى رؤى مختلفة حول فوائدها وتحدياتها، ويشير التفسير إلى أن هناك اختلافات في فهم وتقدير الفوائد والتحديات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية بين المؤهلات العلمية المختلفة حيث يمكن أن يكون لدى الأفراد ذوي المؤهلات العليا رؤى أكثر تعقيدًا وفهمًا لكيفية تأثير تقنيات التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية الإسلامية.

الفرضية الفرعية الرابعة المتعلقة بمتغير البنك: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) حول دور التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين تعزى لمتغير البنك.

يشير الجدول (20) في الملحق (ج) إلى نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA) يشير إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) حول دور التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين تعزى لمتغير البنك ، حيث تظهر فقرتي معوقات استخدام التكنولوجيا المالية و أثر استخدام التكنولوجيا المالية أن قيمة الدلالة بلغت 0.034 و 0.008 ، وهي أقل من مستوى الدلالة المعتاد ( $\alpha = 0.05$ )، مما يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية، أما مزايا استخدام التكنولوجيا المالية وأداء خدمات المصارف الإسلامية فبلغت قيمة الدلالة 0.054 و 0.050 وهما أكبر من مستوى الدلالة المعتاد ( $\alpha = 0.05$ )، مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية داخل المجموعات، أما المجموع الكلي فبلغت قيمة الدلالة 0.081، وهي أكبر من مستوى الدلالة المعتاد، مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية.

وتفسير الباحثة للنتائج يتناول الاختلافات في وجهات نظر المتعاملين حول معوقات وأثر استخدام التكنولوجيا المالية، تُظهر النتائج وجود تباين إحصائي يمكن قياسه في هذين الجانبين، وهو ما يشير إلى احتمال وجود اختلافات ملحوظة في تقييم المتعاملين لتأثير التكنولوجيا المالية والتحديات التي قد تواجههم أثناء استخدامها، عندما يكون مستوى الدلالة أقل من (0.05)، يُظهر ذلك وجود فروق ذات دلالة إحصائية، مما يعني أن التباين في وجهات النظر بين المتعاملين حول معوقات وأثر التكنولوجيا المالية هو ناتج عن اختلافات حقيقية وليس بسبب الصدفة.

على الجانب الآخر، عندما يكون مستوى الدلالة أكبر من (0.05) في فقرات "مزايا استخدام التكنولوجيا المالية" و "أداء الخدمات المصرفية" ، يُشير ذلك إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في هذين

الجانبين ، هذا يعني أن التباين الذي تم رصده في وجهات نظر المتعاملين حول مزايا وأداء خدمات وتقنيات التكنولوجيا المالية قد يكون ناتجًا عن الصدفة وليس بشكل إحصائي معتبر.

بشكل عام، عند مستوى الدلالة المعتاد (0.05)، يُفترض أن التباين الذي تم رصده في جميع الفقرات يكون بشكل عام غير معتبر إحصائيًا، مما يُظهر أن التحليل يشير إلى وجود تباين إحصائي في وجهات نظر المتعاملين حول معوقات وأثر التكنولوجيا المالية، ولكنه لا يشير إلى فروق ذات دلالة إحصائية في مزايا استخدامها وأداء خدمات المصارف الإسلامية .

**الفرضية المتعلقة بفرضية الإحتمال الخطي المتعدد:** ونصت الفرضية بأنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) بين التكنولوجيا المالية و خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين".

تُظهر النتائج أن النموذج مناسب عند فاصل ثقة (95%) وهناك علاقة ذات دلالة إحصائية يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لإستخدام التكنولوجيا المالية من خلال (معوقات استخدام التكنولوجيا المالية، مزايا استخدام التكنولوجيا المالية، أثر التكنولوجيا المالية)، على الخدمات المصارف الإسلامية في فلسطين المقاسة بأداء خدمات المصارف الإسلامية من وجهة نظر المتعاملين في سياق النتائج وهذا واضح في الجدول (21) في الملحق (ج) .

**Predictors: (Constant)** أثر استخدام التكنولوجيا المالية، معوقات استخدام التكنولوجيا المالية،

مزايا استخدام التكنولوجيا المالية

في الجدول رقم (21) تظهر قيمة R في السياق الحالي تمثل معامل الارتباط الخطي بين التكنولوجيا المالية وأداء المصارف الإسلامية في النموذج الذي تم تحليله، قيمة R تتراوح بين (0 و1)، حيث القيم القريبة من 1 تشير إلى وجود علاقة قوية بين المتغيرات، في هذا النموذج، تظهر قيمة R بنسبة

a0.775، وهي قيمة عالية تشير إلى وجود علاقة إيجابية وقوية بين تكنولوجيا المال وأداء خدمات المصارف الإسلامية وتفسر الباحثة هذه النتيجة؛ إلى أن هناك علاقة إيجابية تتسم بالقوة بين استخدام التكنولوجيا المالية وأداء خدمات المصارف الإسلامية ، بمعنى آخر: (كلما زاد استخدام التكنولوجيا المالية، زاد تأثيرها الإيجابي على أداء الخدمات المصرفية )، وهذا يظهر من خلال القيمة العالية لمعامل الارتباط (R) في النموذج.

أما نتائج معامل (R Square) و (Adjusted R Square) في التحليل الإحصائي تُظهر فهماً مفصلاً لمدى قوة العلاقة بين التكنولوجيا المالية وأداء الخدمات المصرفية في المصارف الإسلامية في النموذج الإحصائي حيث بلغت قيمة R Square هي 0.601، وهي تُعبّر عن نسبة التباين في أداء خدمات المصارف الإسلامية التي يمكن تفسيرها بواسطة التكنولوجيا المالية في النموذج، بمعنى آخر، تشير هذه القيمة إلى أن 60.1% من التغيرات أو التباين في أداء الخدمات المصرفية وإدارة المصارف الإسلامية يمكن أن يتم تفسيره بشكل كامل أو جزئي بسبب استخدام التكنولوجيا المالية، أما ( Adjusted R Square)، فهو مؤشر معدل يأخذ في اعتباره عدد المتغيرات التي تم استخدامها في النموذج وحجم العينة. قيمة 0.600 تشير إلى أن 60% من التباين في أداء خدمات المصارف الإسلامية يمكن تفسيره بواسطة التكنولوجيا المالية في النموذج بعد إجراء التصحيح اللازم ، تكون هذه القيمة مهمة لأنها تُظهر قوة العلاقة بين المتغيرات بشكل أكثر دقة وتصحيح للعوامل الإحصائية كما في الجدول (22) في الملحق (ج).

تُظهر نتائج اختبار الإنحدار الخطي المتعدد أهمية دور التكنولوجيا المالية في تأثير أداء الخدمات المصرفية الإسلامية في فلسطين، وتُظهر هذه النتائج دلالة إحصائية قوية. قيمة الدلالة (Sig.) البالغة 0.000، والتي هي أقل من مستوى الدلالة المعتاد (0.05)، تُشير إلى وجود تأثير إحصائي ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية و أداء خدمات المصارف الإسلامية من وجهة نظر المتعاملين ، أما معامل الاختبار (F) الذي بلغ 48.541 يُظهر قوة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتأثير الناتج عنها

على المتغير الاعتمادي. قيمة F هي معامل يُستخدم لتحديد ما إذا كان هناك تأثير إحصائي قوي ، في هذا السياق القيمة العالية لـ F تشير إلى أن الانحدار لديه تأثير إحصائي قوي وأهمية إحصائية في تفسير التغيير في خدمات المصارف الإسلامية، وباختصار؛ نتائج الانحدار الخطي المتعدد تشير إلى أن التكنولوجيا المالية لها تأثير إحصائي ملحوظ على أداء خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين، وأن العلاقة بين هاتين المتغيرتين هي قوية وتُظهر تأثيرًا إيجابيًا ملحوظًا، ويتم إعطاء خط الانحدار الذي يتم الحصول عليه للتنبؤ بالمستوى الإجمالي أثر التكنولوجيا المالية في تأثير أداء خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من خلال:

أداء خدمات المصارف الإسلامية = 254. معوقات استخدام التكنولوجيا المالية + 089. مزايا استخدام التكنولوجيا المالية + 569. أثر استخدام التكنولوجيا المالية .

تظهر النتائج المقدمة Coefficients في جدول (23) في الملحق (ج) تأثير كل من التكنولوجيا المالية على المتغير التابع وهو "أداء خدمات المصارف الإسلامية حيث أن متغير "معوقات استخدام التكنولوجيا المالية": حيث بلغت قيمة الدلالة (Sig). هي 0.000، مما يشير إلى أن هناك تأثيرًا إحصائيًا معنويًا لهذا المتغير كما أن معامل الارتباط (Beta) هو 0.254 ، وهو يشير إلى الارتباط القوي والإيجابي بين "معوقات استخدام التكنولوجيا المالية" و"أداء الخدمات المصرفية ، وتفسر الباحثة هذه النتيجة إلى أنه إذا كانت هناك معوقات في استخدام التكنولوجيا المالية، مثل قلة الدعم التقني أو الثقة في الأنظمة المالية الرقمية، فقد يؤدي ذلك إلى تحديات في أداء الخدمة المصرفية وإدارة المصارف الإسلامية ، ونظرًا لأن القيمة المستقبلية لـ "معوقات استخدام التكنولوجيا المالية" مرتبطة بزيادة في متغير "أداء خدمات المصارف الإسلامية" (والعكس صحيح أيضًا)، فإن هذه العلاقة قد تسهم في فهم كيفية تأثير التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية المقدمة و عمليات إدارة المصارف الإسلامية كما وتظهر هذه النتائج أن فهم التحديات والعوائق التي قد تواجه استخدام التكنولوجيا المالية يمكن أن يكون مفتاحًا لتحسين وتطوير أداء الخدمة المصرفية و إدارة المصارف الإسلامية، وأن هناك علاقة

إحصائية تدعم هذا الاقتراح بناءً على قيمة مستوى الدلالة ومعامل الارتباط. أما متغير "مزايا استخدام التكنولوجيا المالية": فبلغت قيمة الدلالة (.Sig) هي 0.000، وهي تشير إلى وجود تأثير إحصائي معنوي، كما يشير معامل الارتباط (Beta) هو 0.089، مما يشير إلى وجود ارتباط إيجابي بين "مزايا استخدام التكنولوجيا المالية" و"أداء خدمات المصارف الإسلامية"، وهذا الرقم يشير إلى وجود علاقة إحصائية معنوية بين متغير "مزايا استخدام التكنولوجيا المالية" ومتغير "أداء المصارف الإسلامية"، بمعنى آخر، يُظهر التحليل الإحصائي أن هناك تأثيراً ملموساً ومعنوياً يمكن ربطه بالمزايا المتعلقة بالتكنولوجيا المالية على جودة أداء الخدمات المصرفية وتحسين إدارة المصارف الإسلامية، إذا كانت هذه المزايا متاحة ومستخدمة بفعالية، فقد يؤدي ذلك إلى تحسين أداء وجودة خدمات البنوك الإسلامية مثل المزايا عدم تعاطي الفائدة وعدم التعامل مع بعض الخدمات المصرفية التي تتعامل معها البنوك التجارية، مما يشعر العميل بالأمان فيقوم بفتح حساب في بنك إسلامية مما ينعكس بالإيجاب على رغبة البنك في توسيع فروعه، وزيادة موظفيه وبالتالي تحسين الأداء على المدى الطويل.

وأخيراً بلغ متغير أثر استخدام التكنولوجيا المالية فبلغت قيمة الدلالة (.Sig) هي 0.000، مما يشير إلى وجود تأثير إحصائي معنوي، أما معامل الارتباط (Beta) هو 0.569، مما يُظهر وجود علاقة إيجابية قوية بين "أثر استخدام التكنولوجيا المالية" و"أداء خدمات المصارف الإسلامية"، وتفسر الباحثة هذه النتيجة في أن هناك علاقة إيجابية قوية بين "أثر استخدام التكنولوجيا المالية" و"أداء الخدمة المصرفية" بمعنى آخر، عندما يتم استخدام التكنولوجيا المالية بشكل فعال وفي أوجهها المتنوعة داخل البنوك الإسلامية، يُظهر التحليل أن هناك تحسناً ملموساً ومعنوياً في أداء الخدمات المصرفية وإدارة المصارف، وهذا التأثير الإيجابي القوي يشير إلى أن استخدام التكنولوجيا المالية بشكل فعال يمكن أن يسهم في تحسين جودة وكفاءة أداء الخدمات المصرفية وإدارة المصارف الإسلامية، يمكن أن تشمل هذه المزايا تحسين عمليات أداء الخدمات المصرفية والإدارة اليومية، وزيادة الكفاءة في تقديم الخدمات المالية، وتحسين تجربة العملاء، وتعزيز الامتثال للمعايير والقواعد الشرعية المتعلقة بالبنوك الإسلامية.

تشير العديد من الدراسات السابقة مثل دراسة الطبايبيية (2023)، ودراسة بوشارب (2023)، إلى أهمية بارزة لدور التكنولوجيا المالية في تعزيز خدمات المصارف الإسلامية ، نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد توضح بوضوح وجود تأثير إحصائي قوي، مع قيمة دلالة (.Sig) البالغة 0.000، مما يشير إلى وجود تأثير إحصائي ذو دلالة بين التكنولوجيا المالية وخدمات المصارف الإسلامية في فلسطين ، هذه النتائج تتجاوز مع العديد من الدراسات السابقة، مثل دراسة (Kharrat et al)2024 ودراسة (2024) Lesmana & Budianto والتي أظهرت تأثيراً إيجابياً للتكنولوجيا المالية على أداء الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية وزيادة الشمول المالي، أن هذه الدراسات تعزز من فهمنا للدور المحوري الذي تلعبه تقنيات وابتكارات التكنولوجيا المالية في تطوير وتحسين الخدمات المصرفية الإسلامية المقدمة وتوجيه الصناعة نحو مسار الابتكار والتوافق مع متطلبات الشريعة الإسلامية.

## الفصل الرابع

### مناقشة النتائج

#### 4.1 النتائج

1. تُظهر النتائج الإجمالية لدراسة أثر التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين أن المتوسط الحسابي بلغ (4.0093) ودرجة استجابة (مرتفعة) تفوق 80%، حيث تعزز هذه النتيجة الإيجابية العامة أهمية استمرار تحسين الخدمات المالية وتكنولوجيا المصارف لتلبية توقعات واحتياجات المتعاملين بشكل فعال.
2. يظهر من النتائج أن متوسط العوائق يبلغ (3.9572)، مما يشير إلى وجود تحديات ومعوقات تعيق تجربة المشتركين في استخدام خدمات التكنولوجيا المالية بشكل كامل، تصنف هذه التحديات في الفئة العليا أو المرتفعة، مما يستدعي التركيز على حلول لتجاوز هذه التحديات.
3. يُظهر متوسط القيمة لمزايا التكنولوجيا المالية (4.1446) برتبة مرتفعة، مشيراً إلى أن المشتركين يرون فوائد جذابة لإستخدام التكنولوجيا المالية، يمكن تحسين التوعية وتقديم الدعم لزيادة استيعاب المستخدمين لهذه المزايا وتعزيز التبني الأوسع.
4. يُظهر متوسط القيمة (4.0498) برتبة مرتفعة، مشيراً إلى أن المشاركين يرون أن استخدام التكنولوجيا المالية يؤثر إيجابياً كبيراً على حياتهم المالية، هذا يبرز أهمية الاستمرار في تحسين وتعزيز تجربة المستخدم وفعالية أداء الخدمات المالية والمصرفية.
5. يظهر متوسط الأداء للمصارف الإسلامية (3.9701) برتبة مرتفعة، مما يشير إلى رؤية إيجابية عامة لفعالية الخدمات المالية التي تقدمها المصارف الإسلامية، و يستدعي هذا الأمر الاستمرار في تطوير التقنيات الرقمية وتلبية توقعات العملاء.
6. تشير النتائج إلى وجود علاقة إيجابية معنوية بين معوقات استخدام التكنولوجيا المالية وأداء الخدمات في المصارف الإسلامية، مما يظهر أن زيادة في تلك المعوقات قد تؤثر إيجابياً على أداء الخدمة المصرفية و إدارة المصارف الإسلامية.

7. تؤكد النتائج وجود علاقة إيجابية ومعنوية بين مزايا استخدام التكنولوجيا المالية وأداء خدمات المصارف الإسلامية، مما يشير إلى أن زيادة في تبني التكنولوجيا تسهم إيجابياً في أداء المصارف وأدارتها.

8. تُظهر النتائج وجود علاقة إيجابية قوية ومعنوية بين أثر استخدام التكنولوجيا المالية وأداء خدمات المصارف الإسلامية، مما يشير إلى أن زيادة في استخدام التكنولوجيا تسهم بشكل كبير في تحسين أداء الخدمة المصرفية المقدمة من قبل البنوك الإسلامية .

9. تُظهر النتائج وجود علاقة وثيقة وإيجابية بين تكنولوجيا المالية وأداء خدمات المصارف الإسلامية، مما يبرز أهمية استخدام التكنولوجيا في تعزيز الكفاءة الإدارية وتحسين أداء الخدمات المصرفية .

10. تشير نتائج الجدول (16) إلى أن هناك فروقاً إحصائيةً معنوية بين الذكور والإناث فيما يتعلق بتقييمهم لعدة جوانب متعلقة بالتكنولوجيا المالية وأداء خدمات المصارف الإسلامية ، بالنسبة للذكور، كانت بعض هذه الجوانب غير معنوية إحصائياً، في حين كانت معنوية للإناث بـقيم أقل من 0.05.

11. تظهر نتائج الجدول (17-18) أن هناك فروقاً ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) حول دور التكنولوجيا المالية على أداء خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين، وتعزى هذه الفروقات لمتغير العمر.

12. تشير نتائج الجدول (19) إلى أنه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية في تأثير التكنولوجيا المالية على أداء خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين على متغير المؤهل العلمي.

13. تشير نتائج الجدول (20) إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \geq 0.05$ ) حول دور التكنولوجيا المالية على أداء خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين تعزى لمتغير البنك .

14. تُشير نتائج الجدول (21) إلى وجود تأثير إحصائي ذو دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية و أداء خدمات المصارف الإسلامية من وجهة نظر المتعاملين.

## 4.2 التوصيات

من خلال النتائج السابقة خرجت الدراسة بمجموعة من التوصيات وهي :

1. يُنصح بتعزيز التوعية حول فوائد التكنولوجيا المالية وتقديم برامج تثقيفية للمتعاملين لزيادة استيعابهم للمزايا المتاحة وتحفيزهم على اعتماد هذه التقنيات.
2. يتحسن العمل على تطوير حلول فعّالة لتقليل العوائق التي تعترض استخدام التكنولوجيا المالية، مع التركيز على تحسين تجربة المستخدم وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية.
3. ينبغي على المصارف الإسلامية متابعة تحسين تقنياتها الرقمية وتبني مزيد من التحسينات لتلبية احتياجات وتوقعات العملاء المتزايدة.
4. يُشدد على أهمية توسيع نطاق البحث لفهم تأثير التكنولوجيا المالية على الفئات العمرية والتأكد من تكامل هذه التقنيات مع احتياجات مجتمع فلسطين.
5. يُنصح بتكثيف جهود المصارف الإسلامية في تطوير وتحسين تقنيات التحكم والأمان لضمان سلامة وأمان المعاملات المالية عبر الإنترنت.
6. يُفضل إجراء تقييم دوري لتأثير التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية وضرورة ضمان استمرارية التحسين في ظل التطورات التكنولوجية.
7. يُنصح بتعزيز الشراكات بين المؤسسات المالية والشركات التكنولوجية لتعزيز التطوير المستدام للخدمات المالية الإسلامية.
8. يُشدد على أهمية توسيع فهم المتعاملين حول فوائد ومخاطر التكنولوجيا المالية من خلال تنظيم حملات توعية وورش عمل.

9. يُنصح بتعزيز التعاون بين الباحثين والمختصين في مجال التكنولوجيا المالية لتبادل الخبرات وتطوير الأفكار الابتكارية.

10. على المصارف الإسلامية الاستفادة من النتائج الإيجابية لتعزيز استراتيجياتها التكنولوجية وتحفيز الابتكار في خدماتها المالية.

من خلال التوصيات السابقة تقترح الباحثة إجراء مزيد من الدراسات حول موضوع التكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية الإسلامية ومن أهم هذه العناوين :

- إجراء دراسة تستكشف سبل تعزيز تكنولوجيا المعلومات وتعزيز مستويات الأمان في خدمات المصارف الإسلامية للحفاظ على سلامة المعاملات المالية الإلكترونية وبيانات المتعاملين.
- إجراء دراسة تستكشف سبل تحسين البنية التحتية للدفع الرقمي وتسريع تطبيق الحلول التكنولوجية لتحفيز الاقتصاد الرقمي في فلسطين.
- إجراء دراسة حول تأثير وتفاعل المتعاملين مع وسائل التواصل الاجتماعي وكيف يمكن تكاملها بشكل أفضل مع خدمات التكنولوجيا المالية لتعزيز التواصل وزيادة اعتماد المستخدمين.
- إجراء دراسة حول كيفية استخدام التكنولوجيا المالية لتعزيز الشمول المالي في فلسطين، مع التركيز على تقديم خدمات مالية متاحة وميسرة لفئات عريضة من المجتمع.

## المراجع العلمية

### أولاً: المراجع العربية

إبراهيم، أحمد أمين هاشم. (2024). دور التكنولوجيا المالية كأحدى أدوات الثورة الصناعية في تطوير الخدمات المالية والبنكية في بيئة الأعمال المصرفية. معهد الإدارة العامة، صفحة 64، عدد خاص، صفحات 877-922.

ابو عواد، رمسيس. (2020). تقبل الزبائن للخدمات المصرفية الإلكترونية في مدينة الخليل. إطروحة ماجستير، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة الخليل، فلسطين.

أحمد، أمجد. (2023). اطلاق العنان للتكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط. مجلة التمويل والتنمية.

أحمد، سمية. (2020). دور البنوك الإسلامية في التنمية الاقتصادية. المجلة العالمية للاقتصاد والاعمال، مجلد 9، عدد (9)، صفحات 8 - 22.

أسماء، محمدي، وزهير، طافر. (2018). سبل استغلال الذكاء الاقتصادي في مواجهة المخاطر الرقمية. مجلة البشائر الاقتصادية، مجلد 4، عدد (3)، صفحات 521-536.

اعمر، بن موسى، وأحمد، علماوي. (2020). التكنولوجيا المالية كمدخل لتطور الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العمومية: دراسة تجربة الإمارات المتحدة. مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، مجلد 7، عدد (2).

أيداه، سيد محمد حمدي. (2023). أحكام الودائع المصرفية في الفقه الإسلامي. المجلة الافريقية للدراسات المتقدمة في العلوم الانسانية والاجتماعية، مجلد 2، عدد (1)، صفحات 163-182.

أيمن، زيد، و أمنية، بودراع. (2018). التكنولوجيا المالية الإسلامية والحاجة إلى الابتكار تجربة المصارف الثلاثة Bahrain ALCO. مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، مجلد 7، عدد (3)، صفحات 142-16.

يباس، منيرة، و نبيلة، فالي. (2020). الصناعة المصرفية الإسلامية في مواجهة تحديات التكنولوجيا المالية: دراسة حالة ماليزيا ودول مجلس التعاون الخليجي. المجلة الدولية المالية الريادية، مجلد 3، عدد 1، صفحات 38-52.

البخاري، رمضان. (2022). دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية - دراسة حالة عينة من البنوك التجارية في منطقة ورقلة، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات ماستر أكاديمي الطور الثاني، جامعة قاصدي مرباح ورقلة .

بختي، عمارية، و بن موسى، كمال. (2019). دور تكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي. مجلة المتقال للعلوم الاقتصادية والادارية، مجلد 5، عدد خاص، الصفحات 123-133.

براهمية، خلود، و ايصالح، صليحة. (2021). دور التكنولوجيا المالية في تطوير القطاع المالي دراسة حالة البحرين خلال الفترة (2016\_2020). رسالة ماجستير.

بن علقمة، مليكة، و سائح، يوسف. (2018). دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية. مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، صفحة 22.

البنك الإسلامي العربي. (2023). التقرير السنوي والبيانات المالية. رام الله، فلسطين: البنك الإسلامي العربي.

البنك الإسلامي العربي. (2024). البنك الإسلامي العربي. تاريخ الاسترداد 13 2، 2024، من [/https://aib.ps](https://aib.ps)

البنك الإسلامي الفلسطيني. (2023). التقرير السنوي والبيانات المالية. رام الله، فلسطين: البنك الإسلامي الفلسطيني.

البنك الإسلامي الفلسطيني. (2024). تاريخ الاسترداد 15 1، 2024، من [/https://www.islamicbank.ps](https://www.islamicbank.ps)

بوشارب، بيسان. (2023). دور التكنولوجيا المالية في تسويق الخدمات المصرفية الإسلامية دولياً: دراسة حالة بنك السلام. رسالة ماجستير منشورة، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي-تبسة، الجزائر

بوشوشة، مريم، و عزوزة أماني. (2023). التحول الرقمي في مجال الخدمات المصرفية الإسلامية. مجلة العلوم الانسانية، الصفحات مجلد 34، عدد (4)، صفحات 211-224.

بوقريقة، رفيقة، زعباط، سامي. (2020). أثر تبني أبعاد جودة الخدمة المصرفية في بناء ولاء الزبون -جبل. مجلة الاستراتيجية والتنمية، مجلد 01، عدد (1)، صفحات 140-159.

بيلوطة، خالد، براعثة، رمضان. (2022). أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك دراسة ميدانية لعينة من البنوك الجزائرية لمدينة قالمة (CPA-BADR-BNA). أطروحة ماجستير جامعة 8 ماي 1945 قالمة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - الجزائر.

جمعية البنوك في فلسطين. (2022). ما يقارب 4 مليون حساب مصرفي في البنوك العاملة في فلسطين. تم الاسترداد من جمعية البنوك في فلسطين: <https://www.abp.ps/ar/Article/290/%D9%85%D8%A7-%D9%8A%D9%82%D8%A7%D8%B1%D8%A8-4-%D9%85%D9%84%D9%8A%D9%88%D9%86-%D8%AD%D8%B3%D8%A7%D8%A8-%D9%85%D8%B5%D8%B1%D9%81%D9%8A-%D9%81%D9%8A-%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%86%D9%88%D9%83->

حرز الله، أحمد، نادي، حمزة، البرغوثي، سلمى، وعبد الوهاب، ياسمين. (2024). جودة الخدمات المصرفية وعلاقتها برضا العملاء في البنك الإسلامي العربي في فلسطين. المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، مجلد 14، عدد (1)، صفحات 13-28.

حرفوش، سعيدة. (2019). التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي. مجلة افاق عملية، المجلد 11، عدد (3)، الصفحات 724-744.

حمزة، حسن كريم، جعفر، وسام نعمة، و سري، رفيق. (2024). التكنولوجيا المالية في العراق (الواقع والتحديات وسبل المواجهة). الجمعية العراقية للعلوم الاقتصادية، صفحة عدد خاص لمؤتمر العلمي الدولي، السادس عشر والسني، السابع عشر.

الخرابشة، نور، البستجي، س ع، و عطيان، م. (2022). الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك الإسلامية الأردنية. المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية - سلسلة العلوم الإنسانية، مجلد 31، عدد (2)، صفحات 1-15.

خلافة، العلمي، والعبدي، عمارة. (2018). اشكالية تمويل الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية. مجلة العلوم الإدارية والمالية، مجلد 2، عدد (2)، صفحات 80-89.

الخلف، محمد عمر. (2017). خصم الأوراق التجارية وامكانية تطبيقه في المصارف الإسلامية. المجلة الجزائرية للدراسات المالية والمصرفية، عدد (7)، صفحات 105-140.

الخياط، رشا غشان محمد، و السهروردي، هدى محمد سليم محي. (2023). توفير البنى لتقنية ال Blockchain واثرها في الخدمات المصرفية الإلكترونية: دراسة استطلاعية في مجموعة من المصارف الخاصة في بغداد. مجلة الدراسات المستدامة، مجلد 5، صفحات 1349-1369.

درويش، مروان. (2018). انعكاسات استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة المصرفية على تحسين أداء البنوك العاملة في فلسطين، مجلة الاقتصاد والمالية، مجلد 04، عدد 02، صفحات 15.

دريدي، سارة، و بن محمد، هدى. (2022). التكنولوجيا المالية ومساهمتها في تحسين نشاط المصارف الإسلامية. مجلة جامعة الامير عبد القادر للعلوم الإسلامية، مجلد 36، عدد (2)، صفحات 425-442.

الدكاش، وليد عبد المنعم. (2021). دور الرقمنة في تطوير عمل الاقسام الشرعية في البنوك الإسلامية. الندوة العلمية الاولى للاقتصاد الإسلامي بعنوان: المعاملات الرقمية في الاقتصاد الإسلامي. ابو ظبي.

دياب، ريهام محمود. (2022). دور الذكاء الاصطناعي في تحسين أداء الخدمات المصرفية. المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والأداب، مجلد 3، عدد (9)، صفحات 67-96.

الربحية: دراسة حالة بنك أم درمان الوطني 2011-2020. مجلة القلزم للدراسات التطبيقية، عدد (6)، صفحات 83 - 101.

رزيقة، مخوخ. (2022). أثر استخدام الصيرفية الالكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية. مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة. مجلد 07، عدد (02)، صفحات 330-346.

زاخ، محمد أمين، و يونس، محمد. (2022). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي - تجربة المملكة العربية السعودية - . دفتر البحوث العلمية، مجلد 10، عدد (1)، صفحات 747-769.

زهر، اكرامي جمال السيد، عبد النعيم، عمرو عبد الحميد، وبالفقيرة، فاطمة علي أمحمد. (2024). أثر التحول الرقمي على إدارة المخاطر المصرفية: دراسة حالة. المجلة العلمية للبحوث التجارية، مجلد 11، عدد (1)، صفحات 1-35.

السراي، حسين علي سعد. (2023). التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الخدمات الرقمية في المصارف الإسلامية (دراسة نظرية). مجلة الكوت للاقتصاد والعلوم الإدارية، مجلد 15، عدد (48)، صفحات 116-139.

سلطة النقد الفلسطينية. (2024). التكنولوجيا المالية والابداع. تم الاسترداد من <https://fintech.pma.ps>

سلمان، باناء، أحمد محمد، محمد أمين، والبكري، إسراء زياد. (2023). التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي: التحديات والحلول. مجلة الاقتصاد الإسلامي العالمية، عدد (137)، صفحات 82-94.

سنديانى ، قصي. (2024). قياس جودة الخدمات الإلكترونية في الأداء البنكي: دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني. مجلة إسرا الدولية للمالية الإسلامية ، عدد15 ، مجلد (1)، الصفحات84-119.

شالور، وسام. (2021). الاقتصاد الرقمي ومنصات التكنولوجيا الإسلامية دراسة حالة: منصة I-DINAR المدعوم بالذهب. مجلة العلوم الادارية والمالية، مجلد 5، عدد(1) صفحات 402-418.

شبكة، حازم السيد رضوان. (2023). التكنولوجيا المالية: مفهوم، تطور، مخاطر. مجلة ريجان للنشر العلمي، عدد (4)، الصفحات 433-449.

شحاته، محمد موسى علي. (2019). نموذج محاسبي مقترح للقياس والافصاح عن معلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز الشمول المالي واثره على معدلات الأداء المصرفي. أطروحة دكتوراه مقدمة الى مجلس كلية التجارة، صفحات 17-65.

شحادة، مها خليل يوسف. (2022). التحول الرقمي والتكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية: دراسة في المصالح والمفاسد. مجلة بيت المشورة، الصفحات عدد(17)، 27-69.

شحادة، مها خليل يوسف، و الابجي، كوثر عبد الفتاح محمود. (2023). التحول الرقمي في البنوك الإسلامية العاملة في الاردن. مجلة الاقتصاد الإسلامي، مجلد 44، عدد (511)، صفحات 40-43.

شحادة، مها. (2022). تأثير ابعاد التحول الرقمي في النضج الرقمي للمصارف الإسلامية - بحث تطبيقي في البنوك الإسلامية الاردنية. مجلة الجامعة القاسمية للاقتصاد الإسلامي.

شيبان، عبد الرحمن. (2020). البلوكشين كخدمة: دراسة تطبيقية في تحليل الفرص والتحديات. مجلة البحوث التطبيقية في تكنولوجيا المعلومات، مجلد 9، عدد(4)، صفحات 1-15.

صابر، محمد عبد العليم. (2023). التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي: دراسة تحليلية لمجموعة من الدول العربية. مجلة الاسكدرية للبحوث الادارية ونظم المعلومات، مجلد 1، عدد(1)، 95 صفحات -110.

طبابية، رمزي، (2023). التكنولوجيا المالية كتوجه حديث لتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية:دراسة تحليلية لتجربة الإمارات العربية والمملكة العربية السعودية مع الإشارة الى حالة الجزائر. مجلة الافاق للدراسات الاقتصادية، مجلد 8، عدد (1)، صفحات 530\_551.

عبد الرحمن، نهال كمال الدين وهبة، صبح، محمود محمد عبد الهادي، و طلعت، طمان عرفات ابراهيم. (2023). اثر استخدام ادوات التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية الرقيمة:دراسة ميدانية على البنوك المصرية. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، عدد(4)، صفحات 745-794.

عبد الرضا، مصطفى، و جواد، محمد، و الكريم، حيدر محمد. (2020). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز استراتيجية الشمول المالي بحث استطلاعي لعينة من موظفي مصرفي بغداد التجاري والخليج التجاري. مجلة وأرث للبحوث العلمية، مجلد 2، عدد(1)، صفحات 151-160.

عبيد، شاهر. (2021). أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا والتزام عملاء البنك الإسلامي الفلسطيني. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والادارية، مجلد 29، عدد(4)، صفحات 133-157.

عثمان، ريان. (2019). واقع البنوك الإلكترونية في العالم العربي. المجلة الدولية للاداء الاقتصادي، مجلد 2، عدد(1)، صفحات 8-27.

عطية، فاطمة. (2021). التكنولوجيا المالية ودعم القدرة التنافسية للمصارف الإسلامية:دراسة تطبيقية لبنك فيصل الإسلامي(2005-2019). مجلة الدراسات التجارية المعاصرة، مجلد 7، عدد(12)، صفحات 362-400.

العنزي، عصام خلف. (2019). التكنولوجيا المالية (FinTech) واثرها على الخدمات المالية المصرفية. بيت المشورة للاستشارات المالية، صفحة 74.

فراس ملحم. (2023). سلطة النقد تعمل وفق استراتيجيات للتحويل الرقمي وتطوير التكنولوجيا المالية. تم الاسترداد من وكالة الانباء والمعلومات الفلسطينية: <https://www.wafa.ps/pages/details/67209>

فرحي، نعيمة، بن عثمان مفيدة. (2022). تأثير جودة الخدمات على الأداء المالي للبنوك التجارية دراسة لعينة من البنوك التجارية العاملة في الجزائر. المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، مجلد 09، عدد02، صفحات 01-14.

القرة داغي، محي الدين. (2022). المقاصد الشرعية في التكنولوجيا المالية الرقمية: دراسة تحليلية  
فقهية مقاصدية. بحوث مؤتمر الدوحة الثامن للمال الإسلامي.

قرشم، أحمد رجب عبد الخالق. (2024). التنظيم القانوني للذكاء الاصطناعي ودوره في القطاع  
المصرفي. المجلة الدولية للفقهاء والقضاء والتشريع، مجلد 5، عدد (1)، صفحات 135-193.

القروطي، خالد علي، (2020). حكم بطاقات الائتمان في الشريعة الإسلامية. المجلة العلمية الأكاديمية  
اليمنية للدراسات العليا، عدد(2)، صفحات 125 - 79.

لرزق، فاطمة، و نمر، ربحية. (2023). واقع تقنيات المالية الحديثة وتطبيقها في الصناعة المصرفية  
الإسلامية: تجربة المملكة العربية السعودية. مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، مجلد 8،  
عدد (1)، صفحات 420\_ 239.

لطرش، و مقدودة. (2021). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي -تجربة البحرين.  
Doctoral dissertation أطروحة ماجستير، جامعة المسيلة، صفحات 1-82.

لقوس خروبي، أحمد، الأحسن، مفيدة، والأحسن، رفيق. (2023). التكنولوجيا المالية كوسيلة لترقية  
الخدمات المصرفية في البنوك الإسلامية: البنوك الإسلامية العاملة في الأردن نموذجاً. مجلة  
الاقتصاد والتنمية البشرية، مجلد 14، عدد (1)، صفحات 328-248.

مجيد، زينب عبد الخالق، و نغميش، راضي عبيد. (2022). واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في  
العراق: دراسة لعينة من المصارف التجارية الخاصة في العراق للمدة 2011-2021. مجلة  
الاقتصادي الخليجي، عدد(53)، صفحات 147 -186.

مريم، زرقاطة، و وهيبية، ضامن. (2023). واقع التكنولوجيا المالية في الوطن العربي ودورها في  
تعزيز الشمول المالي، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، مجلد 4، عدد(1)، صفحات 563-  
587.

مصرف الصفا. (2023). التقرير السنوي والبيانات المالية. رام الله، فلسطين: مصرف الصفا.

مصرف الصفا. (2024). تاريخ الاسترداد 19 1، 2024، من <https://www.safabank.ps/ar>

مضى، خديجة، و ملكي، محمد. (2021). الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية: منظومة رقمية  
جديدة في خدمة تطوير قطاع المالية. مجلة ابن خلدون للدراسات القانونية والاقتصادية  
والاجتماعية، عدد (1)، صفحات 171-192.

مطاي، عبد القادر، و ورشدي، فتيحة. (2018). دور الابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالبنوك الإسلامية. المجلة المصرية للدراسات القانونية والاقتصادية، عدد(11)، صفحات 110 -147.

مقلاتي، شعيب، و الزواوي، بوبغل. (2021). أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك (الامارات العربية المتحدة نموذجا). رسالة ماجستير معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصريف ميله-الجزائر، صفحات 9-10.

لمحم، ميساء. (2021). واقع الخدمات الإلكترونية في المصارف:دراسة مقارنة بين المصارف الإسلامية والمصارف التقليدية. مؤتة للبحوث والدراسات -سلسلة العلوم الانسانية والاجتماعية، مجلد 36، عدد(3)، الصفحات 13 -47.

نادية، حوري. (2022). دور الصيرفة الإسلامية في تفعيل أسواق الاوراق المالية. أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية.

النجداوي، محمد زياد سليمان. (2023). التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية واقع وتحديات. المجلة الدولية للعلوم الانسانية والاجتماعية، عدد(43)، صفحات 157-177.

هيئة سوق رأس المال الفلسطينية، سلطة النقد الفلسطينية، و IFC. (2021). الاطار الإستراتيجي لتطوير الخدمات المالية الإسلامية في فلسطين 2021 -2026. رام الله -فلسطين.

ومضة، و بيفورت. (2017). التكنولوجيا المالية في الشرق الاوسط وشمال افريقيا. [www.payfort.com](http://www.payfort.com)

وهيبة، عبد الرحيم، و بن قدور، اشواق. (2018). توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة. مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، مجلد 7، عدد (3).

ويسام، بن فضة، وحكيم، بن حسان. (2020). واقع استخدام التكنولوجيا المالية في الوطن العربي. مجلة العلوم الإدارية والمالية، مجلد 4، عدد (3)، صفحات 111-130.

الياس، محمد الطيب، و وبروي، ادم محمد ابراهيم. (2024). استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها على زيادة الودائع وجودة .

- Abdul Aziz, A., & Eldersevi, K. (2023). The Issue of charging a fee against Letter of Guarantee between AAOIFI Standard and Pronouncements of Kuwait Finance House. *Journal of Islamic and Humanities Studies*, p. 3 (1).
- Ahmadi, S. (2024). A Comprehensive Study on Integration of Big Data and AI in Financial Industry and its Effect on Present and Future Opportunities. *International Journal of Current Science Research and Review*, pp. 7(1), 66-74.
- Akbarovna, N. (2024). OPPORTUNITIES FOR THE DEVELOPMENT OF CRYPTOCURRENCIES IN THE DIGITAL ECONOMY. *Gospodarka i Innowacje*, pp. (45), 320-326.
- Al Hammadi, M., Jimber-Del Río, J., Ochoa-Rico, M., Montero, O., & Vergara-Romero, A. (2024). Risk Management in Islamic Banking: The Impact of Financial Technologies through Empirical Insights from the UAE. *Risks*. pp. 12(2), 17.
- Al-Ababneh, H. A., Borisova, V., Zakhazhevska, A., Tkachenko, P., & Andrusiak, N. (2023). Performance of artificial intelligence technologies in banking institutions. *WSEAS Trans. Bus. Econ*, 20, 307-317.
- Alghadi, M. (2024). The influence of some fintech service on the performance of Islamic bank in Jordan. *International Journal of Data and Network Science*, pp. 8(1), 395-400.
- Al-Hawary, S., & Hussien, A. (2017). The impact of electronic banking services on the customers loyalty of commercial banks in Jordan. *International Journal of Academic Research in Accounting. Finance and Management Sciences*, pp. 7(1), 50-63.
- Almomani, M., Eid, Q., & Alqudah, M. (2024). Jordanian Islamic Banks Between Attracting and Alienating Their Customers. *Kurdish Studies*, pp. 12(2), 3860-3874.
- Arifatu Diniuyya, Mahhiah, & Rofilul, W. (2020). Financial Technology Regulation in Malaysia And Indonesia:A Comparative Study. *Journal of Islamic Economic Finance and Banking*, pp. 3 (2).67-87.
- Atadoga, A., Umoga, U., Lottu, O., & Sodiya. (2024). Evaluating the impact of cloud computing on accounting firms: A review of efficiency, scalability, and data security. *Global Journal of Engineering and Technology Advances*, pp. 18(02), 065-074.
- Aysan, A., Belatik, A., Unal, I., & Ettaai. (2022). Fintech strategies of islamic banks: a global empirical analysis. *FinTech*. pp. 1(2), 206-215.

- Benyoucef, K., & Chattouh, D. (2024). Financial technology innovations and their role in developing the performance of Islamic banks-a realistic study to explore the future.. *Management & Economic Research Journal*, pp. 6 (1), 527-449.
- Broby, D., Daly, A., & Legg, D. (2022). Towards Secure And Intelligent Regulatory Technology (Regtech):: A Research Agenda. *Technology And Regulation*, pp., 88-99.
- cfte. (2024). Largest Fintech Companies 2024. Retrieved from cfte: [https://courses.cfte.education/ranking-of-largest-fintech%20companies/?\\_ga=2.170190376.942962545.1631026255-1594612315.1630590050](https://courses.cfte.education/ranking-of-largest-fintech%20companies/?_ga=2.170190376.942962545.1631026255-1594612315.1630590050)
- Chishti, S., & Barberis, J. (2016). The Fintech book: The financial technology handbook for investors, entrepreneurs and visionaries. *John Wiley & Sons*.
- Cognizant. (2019). Financial Services: Building Blockchain One Block At A Time. p. 6.
- Davidson, S. (2024). The economic institutions of artificial intelligence. *Journal of Institutional Economics*, pp. 20, e20.
- Debes, (2019). The Performance Of Islamic Banks Vs. Conventional Banks. *The Case Of Mena Region (Thesis Doctorat)*.
- Diener, F., & Špaček, M. (2021). Digital Transformation in Banking: A Managerial Perspective on Barriers to Change. *Sustainability*, p. 26.
- Gencay, T., Umut, B., & Fatih, M. (2022). FinTech Companies: A Bibliometric Analysis. *International Journal of Financial Studies*, pp. 10,2.
- Giudici, G., Milne, A., & Vinogradov, D. (2020). Cryptocurrencies: market analysis and perspectives. *Journal of Industrial and Business Economics*, pp. 47, 1-18.
- Hadia, A., & Hmood, S. (2020). Financial Technology Inclusion in Islamic Banks Implication on Shariah Compliance Assurance. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, pp. 10(11), 19-40.
- Haralayya, B. (2021). How Digital Banking has brought innovative products and services to India. *Journal of Advanced Research in Quality Control and Management*, pp. 6(1), 16-18.
- Harsono, I., & Suprapti, I. (2024). The Role of Fintech in Transforming Traditional Financial Services. *Accounting Studies and Tax Journal (COUNT)*, pp. 1(1), 81-91.
- Hasan, M. (2023, February 22). *The Impact of Financial Technology (Fintech) on the Financial and Banking Services Sector and Its Applications in the Islamic Financial Industry*. Retrieved from SSRN: <https://ssrn.com/abstract=4369683> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.4369683>

- Hidajat, T. (2020). Financial technology in islamic view. *Perisai: Islamic Banking and Finance Journal*, pp. 4(2), 102-112.
- Juliama, S., Panjaitan, S., & Syaifuddin, M. (2024). Legal Analysis Of The Legal Nullibility Of Online Loan Agreements Based On Financial Technology (Fintech). *Jurnal Hukum Sehasen*, pp. 10(1), 9-14.
- Kharrat, H., Trichilli, Y., & Abbes, B. (2024). Relationship between FinTech index and bank's performance: a comparative study between Islamic and conventional banks in the MENA region. *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, pp. 15 (1), 172-195.
- Khattak, M., & Khan, N. (2024). Digital Transformation And The Banking Market: Friend Or Foe? A Country-Level Study. *Journal of Central Banking Law and Institutions*, pp. 3(1), 129-152.
- Khatwani, R., Mishra, M., Bedarkar, M., Nair, K., & Mistry, J. (2023). Impact of Blockchain on Financial Technology Innovation in the Banking, Financial Services and Insurance (BFSI) Sector. *J. Stat. Appl. Pro*, pp. 12(1), 181- 189.
- Lekpek, A. (2016). Islamic banks vs. investment funds: Investors' status in theory and practice. *Bankarstvo*, pp. 45(2), 92-103.
- Lesmana, C. I., & Budianto, L. (2024). The Role Of Financial Technology In Increasing Islamic Financial Inclusion: Analysis Of Potential And Challenges. *AL-AFKAR: Journal for Islamic Studies*, p. 7(1).
- Llorca, M. (2017). Les banques aux prises avec les fintech. *L'Économie politique*, pp. (3), 43-58..
- mordorintelligence. (2023). حجم السوق التكنولوجية المالية العالمية توقعات ما بين عام 2023-2028. <https://www.mordorintelligence.com/>.
- Narayanan, A. B. (2016). Bitcoin and Cryptocurrency Technologies: A Comprehensive Introduction. *Princeton University Press*.
- Nazaritehrani, A., & Mashali, B. (2020). Development of E-banking channels and market share in developing countries. *Financial Innovation*, pp. 6(1), 12.
- Nizametdinov, A. (2022). The importance of the digital economy today. *Journal of Academic Research and Trends in Educational Sciences*, pp. 1(11), 251-254.
- Oladapo, I., Hamoudah, M., Alam, M., Olaopa, O. R., & Muda, R. (2022). Customers' Perceptions of FinTech Adaptability in the Islamic Banking Sector: Comparative study on Malaysia and Saudi Arabia. *Journal of Modelling in Management*, pp. 17(4), 1241-1261.

- Pan, G. (2024). Digital Technology Innovation and Financial Services Transformation: An Exploratory Analysis . *Advances in Economics and Management Research*, pp. 10(1), 87-87.
- PATEL, M. (2021). A study on customer satisfaction towards E-banking service (Doctoral dissertation, VEER NARMAD SOUTH GUJARAT UNIVERSITY).
- Redjeki, F., & Sugihartanti, V. (2017). Documentary Credit As A bank Instrument That Can Provide Payment Assurance For Exporter. *Academic Research International*, pp. 8(4), 228-238.
- Sari, D. (2020). The effect of the growth of financial technology companies peer to peer lending on the performance of banking in Indonesia. *Bulletin of Fintech and Digital Economy*, pp. 1(1), 42-60.
- Saxena, D., Gupta, A., Goel, A., Joshi, A., & Chawla. (2024). Factors affecting adoption of electronic banking services for youth in Delhi. . *Journal of Informatics Education and Research*, p. 4(1).
- Shaikh, I., Qureshi, M., Noordin, K., Shaikh, J., Khan, A., & & Shahbaz, M. (2020). Acceptance of Islamic financial technology (FinTech) banking services by Malaysian users: an extension of technology acceptance model. *foresight*, pp. 22(3), 367-383.
- Shehadeh, M., Atta, A., Barrak, T., Lutfi, A., & Alrawad, M. (2024). Digital transformation: An empirical analysis of operational efficiency, customer experience, and competitive advantage in Jordanian Islamic banks. *Uncertain Supply Chain Management*, pp. 12(2), 695-708.
- Siska, E. (2022). Financial Technology (FinTech) and Its Impact on Financial Performance of Islamic Banking. ARBITRASE. *Journal of Economics and Accounting*, pp. 2(3), 102-108.
- Solaris, (2016). Retrieved from solarisBank: <https://www.solarisgroup.com/en/>
- Suprapti, I., Harsono, I., Sutanto, H., & Chai. (2024). Financial Inclusion Strategies (Exploring The Landscape Through Systematic Literatur Review). *Accounting Studies and Tax Journal (COUNT)*, pp. 1(1), 101-110.
- Suryono, R. R., Budi, I., & Purwandari, B. (2020). Challenges and trends of financial technology (Fintech): a systematic literature review. *Information*, 11(12), 590.
- SUTEDJA, I., LIM, J., SETIAWAN, E., & ADIPUTRA, F. (2024). CREDIT CARD APPROVAL PREDICTION: A SYSTEMATIC . *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, p. 102(3).
- Treezor,(2016). Retrieved from Treezor: <https://www.treezor.com/company/>

- Vinoth, S., Vemula, H., Haralayya, B., Mamgain, P., Hasan, M., & Naved, M. (2022). Application of cloud computing in banking and e-commerce and related security threats. *Materials Today: Proceedings*, pp. 51, 2172-2175.
- Vovchenko, N. G., Andreeva, A. V., Orobinskiy, A. S., & Filippov, Y. M. (2017). Competitive advantages of financial transactions on the basis of the blockchain technology in digital economy. *European Research Studies*, 20(3B), 193.
- Wu, Y., Ke, W., Li, Y., Lin, Z., & Tan, Y. (2024). Understanding Lenders' Investment Behavior in Online Peer-to-Peer Lending: A Construal Level Theory Perspective. *Information Systems Research*.
- Yudaruddin, R. (2023). Financial technology and performance in Islamic and conventional banks. *Journal of Islamic Accounting and Business Research*, pp. 14 (1). 100-116.

## الملاحق

### ملحق (أ)

#### أسماء السادة المحكمين

الجامعة	الرتبة	التخصص الأكاديمي	اسم الدكتور
جامعة النجاح الوطنية	محاضر جامعي/ أستاذ مساعد في كلية الشريعة	دكتوراه في الاقتصاد والمصارف الإسلامية	د. اسيد سليمان فطاير
جامعة النجاح الوطنية	محاضر جامعي /أستاذ مساعد في قسم المصارف الإسلامية	دكتوراه في الاقتصاد الإسلامي والقانون	د. معاذ صالح
جامعة فلسطين التقنية - خضوري	نائب عميد ورئيس قسم	دكتوراه في التمويل والمصارف الإسلامية	د. فادي محمود ابو دياك

ملحق (ب)

الاستبانة



جامعة النجاح الوطنية

كلية الدراسات العليا

برنامج التمويل الإسلامي

السادة العملاء المحترمون

تحية طيبة وبعد،،

تقوم الباحثة بتحضير رسالة الماجستير في تخصص التمويل الإسلامي بعنوان " أثر التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين "، ولتحقيق أهداف الرسالة يرجى من حضرتكن التعاون مع الباحثة والإجابة عن الأسئلة التالية بعناية ووضوح، وتجدر الإشارة إلى أن المعلومات المطروحة كافة ستستخدم للأغراض العلمية فقط، مع الحفاظ على سريتها.

شاكرة لكم حسن تعاونكم

الباحثة رغد درويش.

القسم الأول: معلومات عامة

الرجاء وضع اشارة (x) أمام العبارة التي تناسبك

الجنس:

( ) ذكر ( ) انثى

العمر:

( ) أقل من ٢٥ سنة ( ) من ٢٥ - ٣٥ سنة.

( ) من ٣٠ الى ٤٥ سنة ( ) اكثر من ٤٥ سنة

المؤهل العلمي:

( ) دبلوم فأقل ( ) بكالوريوس ( ) دراسات عليا

البنك:

( ) الإسلامي الفلسطيني ( ) الإسلامي العربي ( ) مصرف الصفا

القسم الثاني: فقرات الاستبانة

من فضلك ضع علامة صح (√) أمام الفقرة المناسبة:

الرقم	الفقرات	أوافق بشدة	أوافق	محايد	معارض	معارض بشدة
	المجال الأول: خدمات وابتكارات التكنولوجيا المالية (FinTech) هي استخدام التكنولوجيا لتقديم حلول مالية مبتكرة وفعالة، ويمكن أن تتضمن هذه الخدمات الدفع الإلكتروني، وتحويل الأموال، وإدارة الأصول، وتمويل الأعمال، والتأمين، والاستثمار.					
	البعد الأول: معوقات استخدام التكنولوجيا المالية: تشير إلى العقبات والتحديات التي قد تواجه المستخدمين أو المؤسسات المالية في اعتماد وتبني ابتكارات وخدمات التكنولوجيا المالية.					
1.	يعتبر قلة وعبي التقني بالتكنولوجيا المالية عائقاً أمامي في استخدام خدمات البنوك الإسلامية في فلسطين.					
2.	يعتبر قلقي بشأن أمن البيانات والمعاملات عبر الإنترنت كعامل يؤثر على تفضيلي لخدمات التكنولوجيا المالية.					
3.	أواجه صعوبات في التواصل والحصول على دعم فني تقني يشكل عائقاً أمامي في تجربتي مع خدمات التكنولوجيا المالية.					
4.	أعتبر قلة البنية التحتية التكنولوجية في بعض المناطق عائقاً لقدرتي على الوصول إلى خدمات التكنولوجيا المالية بشكل كامل.					
5.	أواجه تحفظات تجاه التبني الكامل للتكنولوجيا المالية بسبب عوامل ثقافية أو شخصية.					
6.	أشعر بتحفظ أم أمن بشأن توفر الخدمات المالية المتاحة عبر التكنولوجيا في البنوك الإسلامية.					
7.	يؤثر قلة الخدمات المتاحة عبر التكنولوجيا في البنوك الإسلامية مقارنة بالخدمات التقليدية على اختياري لاستخدامها.					

الرقم	الفقرات	اوفق بشدة	اوفق	محايد	معارض	معارض بشدة
<p><b>البعد الثاني:</b> مزايا استخدام التكنولوجيا المالية: مثل التحسينات والفوائد التي يمكن تحقيقها عبر تبني واستخدام التقنيات الحديثة الرقمية في مجال الخدمات المالية المصرفية.</p>						
8.	ساهمت تقنيات التطبيقات الالكترونية للبنوك في تسهيل عملياتي المالية.					
9.	أعتقد أن تقنيات التكنولوجيا المالية تقدم لي رؤية أوضح حول حالة وضعي البنكي.					
10.	ارى ان التقنيات حسنت من إدارة أموالى واتخاذ قراراتى المالية بشكل أكثر دقة.					
11.	لاحظت توفيراً في الوقت والجهد عند استخدام تقنيات التكنولوجيا المالية الرقمية في المعاملات المالية.					
12.	أثر استخدام التكنولوجيا المالية الرقمية على تجربتي الشخصية في التفاعل مع الخدمات المالية.					
13.	شعرت بتحسين في مستوى أمان معاملاتي المالية بفضل تقنيات التكنولوجيا المالية.					
14.	عززت تقنيات التكنولوجيا المالية في تعزيز فهمي للخدمات والمنتجات المالية المتاحة.					
<p><b>البعد الثالث:</b> اثر استخدام التكنولوجيا المالية: تشمل العناصر والعوامل التي تشكل الأساس لتبني واستخدام التقنيات الحديثة والرقمية في القطاع المالي والمصرفي واثرها في تحسين الخدمات المقدمة بالقطاع المالي والمصرفي.</p>						
15.	أشهد تأثير تقنيات التكنولوجيا المالية على سهولة معاملاتي المالية اليومية.					
16.	أجد فائدة في تحسين تجربتي باستخدام تقنيات التكنولوجيا المالية في خدمات المصرفية.					
17.	أنفق على أهمية توفر التقنيات الرقمية على مدار الساعة لتلبية احتياجاتي.					
18.	أشعر براحة في تنفيذ معاملات مالية في أي مكان باستخدام التقنيات الرقمية.					

الرقم	الفقرات	اوفق بشدة	اوفق	محايد	معارض	معارض بشدة
19.	أستمتع بتخفيض التكاليف المرتبطة بالمعاملات المالية من خلال استخدام الخدمات الإلكترونية.					
20.	أفهم أهمية تكنولوجيا الأمان في حماية معلوماتي المالية عند التفاعل مع خدمات تكنولوجيا المالية.					
21.	أجد قيمة في تحسين تفاعلي مع الخدمات المالية من خلال توفر تطبيقات التكنولوجيا المالية على الهواتف المحمولة.					
22.	تحسنت فعاليتي ومعرفتي بالخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول واستفدت منها.					
23.	يتميز التسجيل في خدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول بالبساطة وتوفير التكلفة والوقت.					
24.	أرى ان هناك انخفاض في الأسعار والرسوم المعاملات في التعامل الإلكتروني.					
<p><b>المجال الثاني: أداء المصارف الإسلامية:</b> يُعبّر عن قدرة وكفاءة المصارف التي تعتمد مبادئ الشريعة الإسلامية في إدارة الأموال وتقديم خدماتها المالية، ويتم قياس أداؤها بناءً على معايير متعددة، منها تحقيق الربحية بطرق ملتزمة بالشريعة، وتقديم الخدمات المصرفية والاستثمارية بشكل فعّال لتلبية احتياجات العملاء، والمساهمة في التنمية المستدامة والاقتصاد الإسلامي ومدى قدرتها على مواكبة التطور التكنولوجي.</p>						
25.	أرى أن مصرفي الإسلامي يقدم خدمات مالية باستخدام تقنيات رقمية حديثة تتناسب مع احتياجاتي الشخصية.					
26.	أشعر برضا حيال كفاءة المصرف الإسلامي في تقديم الخدمات المصرفية التقليدية ومدى تبيته للتقنيات التكنولوجية الحديثة.					
27.	ترى ان استخدام الخدمات المصرفية الرقمية مثل الخدمات المقدمة عبر الهاتف المحمول اسهمت في تحسين الخدمة المطلوبة من البنك					

معارض بشدة	معارض	محايد	أوفق	أوفق بشدة	الفقرات	الرقم
					أرى أن المصارف الإسلامية تلي توقعاتي في مجال الابتكار واستخدام التكنولوجيا والتقنيات الرقمية.	28.
					الموقع الجغرافي للبنك لم يعد مهما في ظل وجود الخدمات الإلكترونية البنكية.	29.
					يعمل البنك على تطوير منتجاته بما يتوافق مع التطور الحاصل على ابتكارات التكنولوجيا المالية.	30.
					يقدم البنك خدمة سريعة للعميل ويوفر خدمات تتماشى مع متطلبات العميل في الوقت المناسب.	31.
					يتعامل الموظف المسؤول في البنك عن التطبيقات عبر الهاتف المحمول باحترام مع شكاوي العملاء بشأن الخدمة الكترونية ويعمل على تسهيلها على العميل.	32.
					عندما تواجهك مشكلة يقوم البنك بحلها من خلال الدردشة على التطبيق بأسرع وقت.	33.

تم بحمد الله

## ملحق (ج)

### الجدول

#### جدول (1)

ابرز الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في العالم لسنة 2024

الترتيب	اسم الشركة	تعريف عنها
1.	Visa	هي شركة تكنولوجيا مالية عالمية في الولايات المتحدة الأمريكية، تُدرج في البورصة تحت رمز التداول V وتُعتبر من الشركات الرائدة في مجال الدفع الإلكتروني، ووفقاً لبيانات Google Finance، فإن القيمة السوقية لشركة Visa تُقدر بحوالي 568.618 مليار دولار أمريكي، مما يظهر مكانتها البارزة في صناعة التكنولوجيا المالية.
2.	Mastercard	هي شركة أمريكية رائدة في التكنولوجيا المالية، وتُدرج تحت رمز التداول MA، تُقدم حلول دفع عبر الإنترنت ووفقاً لبيانات Google Finance، فإن قيمة Mastercard تُقدر بحوالي 443.897 مليار دولار أمريكي، مما يؤكد مكانتها البارزة في صناعة التكنولوجيا المالية.
3.	Intuit	تأسست في الولايات المتحدة الأمريكية، وتُدرج في البورصة تحت رمز التداول INTU، تقدم حلولاً محاسبية مبتكرة، وتُقدر قيمة الشركة، وفقاً لبيانات Google Finance، بحوالي 175.132 مليار دولار أمريكي.
4.	Shopify	هي شركة كندية متخصصة في التجارة الإلكترونية، تُدرج في البورصة تحت رمز التداول SHOP، وفقاً لبيانات Google Finance، فإن قيمة Shopify تُقدر بحوالي 98.376 مليار دولار أمريكي.
5.	Fiserv	هي شركة أمريكية متخصصة في مجال الخدمات المصرفية المفتوحة، تأسست في الولايات المتحدة الأمريكية، تُدرج في البورصة تحت رمز التداول FISV، وفقاً لبيانات Google Finance، فإن قيمة Fiserv تُقدر بحوالي 88.341 مليار دولار أمريكي.
6.	Ant Financial	هي شركة صينية متخصصة في مجال الخدمات المصرفية المفتوحة، يقع مقرها في الصين وتعتبر شركة خاصة، تقدم حلولاً مبتكرة في مجال الخدمات المصرفية المفتوحة، وفقاً للبيانات المتوفرة، يُقدر قيمة Ant Financial بحوالي 78.5 مليار دولار أمريكي.

الترتيب	اسم الشركة	تعريف عنها
.7	Tencent	هي شركة صينية تخصصت في مجال تكنولوجيا الرقابة المالية، تقع مقراتها في الصين وتعمل كشركة خاصة، وفقاً للبيانات المتوفرة، يُقدر قيمتها بحوالي 70 مليار دولار أمريكي.
.8	PayPal	هي شركة أمريكية معروفة في مجال التكنولوجيا المالية، تُدرج في البورصة تحت رمز التداول PYPL مقرها في الولايات المتحدة وشمال أمريكا. تعمل كشركة عامة، في مجال الدفع الإلكتروني وفقاً لمعلومات Google Finance، يُقدر القيمة السوقية لـ PayPal بحوالي 67.358 مليار دولار أمريكي.
.9	Binance	هي منصة للعملات الرقمية مقرها في أمريكا الشمالية، وتُعتبر واحدة من الشركات الرائدة في عالم العملات المشفرة، تمتلك Binance قيمة سوقية تقدر بحوالي 62 مليار دولار أمريكي
.10	Coinbase	هي منصة للعملات الرقمية مقرها في الولايات المتحدة الأمريكية، وهي مُدرجة في البورصة تحت رمز التداول COIN، تُقدر قيمة Coinbase بحوالي 58.682 مليار دولار أمريكي.

المصدر: أعداد الباحثة بالرجوع الى (cfte, 2024) (بوشارب، 2023)

## جدول (12)

مستوى أثر استخدام التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
1	أشهد تأثير تقنيات التكنولوجيا المالية على سهولة معاملاتي المالية اليومية.	4.1043	.73229	82.09%	مرتفعة
2	أجد فائدة في تحسين تجربتي باستخدام تقنيات التكنولوجيا المالية في خدمات المصرفية.	3.9966	.72897	79.93%	مرتفعة
3	أتفق على أهمية توفر التقنيات الرقمية على مدار الساعة لتلبية احتياجاتي.	4.0900	.75399	81.80%	مرتفعة
4	أشعر براحة في تنفيذ معاملات مالية في أي مكان باستخدام التقنيات الرقمية.	4.0901	.72700	81.80%	مرتفعة
5	أستمتع بتخفيض التكاليف المرتبطة بالمعاملات المالية من خلال استخدام الخدمات الإلكترونية.	4.0659	.80020	81.32%	مرتفعة
6	أفهم أهمية تكنولوجيا الأمان في حماية معلوماتي المالية عند التفاعل مع خدمات تكنولوجيا المالية.	4.0321	.74232	80.64%	مرتفعة
7	أجد قيمة في تحسين تفاعلي مع الخدمات المالية من خلال توفر تطبيقات التكنولوجيا المالية على الهواتف المحمولة.	4.1753	.72287	83.51%	مرتفعة
8	تحسنت فعالياتي ومعرفتي بالخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول واستفدت منها.	4.0487	.76069	80.97%	مرتفعة
9	يتميز التسجيل في خدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول بالبساطة وتوفير التكلفة والوقت	4.0177	.77450	80.35%	مرتفعة
10	أرى ان هناك انخفاض في الأسعار والرسوم المعاملات في التعامل الإلكتروني	3.8887	.86054	77.77%	مرتفعة
	البعد الثالث: اثر استخدام التكنولوجيا المالية	4.0498	.54678	80.99%	مرتفعة

جدول (13)

مستوى أداء خدمات المصارف الإسلامية من وجهة نظر المتعاملين

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
1	أرى أن مصرفي الإسلامي يقدم خدمات مالية باستخدام تقنيات رقمية حديثة تتناسب مع احتياجاتي الشخصية.	3.9823	.73641	79.65%	مرتفعة
2	أشعر برضا حيال كفاءة المصرف الإسلامي في تقديم الخدمات المصرفية التقليدية ومدى تبيته للتقنيات التكنولوجية الحديثة.	3.9471	.80284	78.94%	مرتفعة
3	ترى ان استخدام الخدمات المصرفية الرقمية مثل الخدمات المقدمة عبر الهاتف المحمول اسهمت في تحسين الخدمة المطلوبة من البنك	4.0336	.76026	80.67%	مرتفعة
4	أرى أن المصارف الإسلامية تلبى توقعاتي في مجال الابتكار واستخدام التكنولوجيا والتقنيات الرقمية.	3.9371	.78626	78.74%	مرتفعة
5	الموقع الجغرافي للبنك لم يعد مهما في ظل وجود الخدمات الالكترونية البنكية.	3.8428	.95115	76.86%	مرتفعة
6	يعمل البنك على تطوير منتجاته بما يتوافق مع التطور الحاصل على ابتكارات التكنولوجيا المالية	3.9672	.79758	79.34%	مرتفعة
7	يقدم البنك خدمة سريعة للعميل ويوفر خدمات تتمشى مع متطلبات العميل في الوقت المناسب	3.9873	.80439	79.75%	مرتفعة
8	يتعامل الموظف المسؤول في البنك عن التطبيقات عبر الهاتف المحمول باحترام مع شكاوي العملاء بشأن الخدمة الالكترونية ويعمل على تسهيلها على العميل	4.0967	.82157	81.93%	مرتفعة
9	عندما تواجهك مشكلة يقوم البنك بحلها من خلال الدردشة على التطبيق بأسرع وقت	3.9087	.87460	79.65%	مرتفعة
	المجال الثاني: أداء خدمات المصارف الإسلامية	3.9701	.58025	78.17	مرتفعة

## جدول (14)

مدى توافر التكنولوجيا المالية على خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	درجة الاستجابة
1	معوقات استخدام التكنولوجيا المالية	3.9572	.60724	79.14%	مرتفعة
2	مزايا استخدام التكنولوجيا المالية	4.1446	.46738	82.89%	مرتفعة
3	أثر استخدام التكنولوجيا المالية	4.0498	.54678	80.99%	مرتفعة
4	أداء خدمات المصارف الإسلامية	3.9701	.58025	79.40%	مرتفعة
	المجموع	4.0093	.47683	80.19%	مرتفعة

## جدول (15)

العلاقة التكنولوجية المالية و خدمات المصارف الإسلامية في فلسطين من وجهة نظر المتعاملين

التكنولوجيا المالية	البيان	البيان
.683**	معامل الارتباط	معوقات استخدام
0.000	الدلالة	التكنولوجيا المالية
1204	العدد	
.672**	معامل الارتباط	مزايا استخدام
0.000	الدلالة	التكنولوجيا المالية
1201	العدد	
.839**	معامل الارتباط	أثر استخدام
0.000	الدلالة	التكنولوجيا المالية
1201	العدد	
.954**	معامل الارتباط	أداء خدمات المصارف الإسلامية
0.000	الدلالة	
1198	العدد	

جدول (16)

نتائج فحص الفرضية الأولى تبعاً لمتغير الجنس

الفقرة	العينة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	F	Sig.	T	Df	Sig.(2-tailed)
معوقات استخدام التكنولوجيا المالية	ذكر	631	4.0751	.58763	2.593	.108	7.215	2	.000
	أنثى	573	3.8274	.60249			7.206	1202	.000
مزايا استخدام التكنولوجيا المالية	ذكر	631	4.2043	.46599	.853	.356	4.702	2	.000
	أنثى	570	4.0784	.46034			4.705	1202	.000
أثر استخدام التكنولوجيا المالية	ذكر	631	4.1198	.50962	2.560	.110	4.710	2	.000
	أنثى	570	3.9723	.57577			4.681	1202	.000
أداء خدمات المصارف الإسلامية	ذكر	628	4.0399	.56717	7.819	.005	4.408	2	.000
	أنثى	570	3.8931	.58524			4.401	1202	.000
المجموع	ذكر	631	4.0884	.46216	3.988	.046	6.136	2	.000
	أنثى	573	3.9221	.47792			6.126	1202	.000

جدول (17)

نتائج فحص الفرضية الثانية تبعاً لمتغير العمر

الدلالة الإحصائية	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	البيان	الفقرة ١ المجال
.000	23.312	8.143	3	24.428	داخل المجموعات	معوقات استخدام
		.349	1200	419.165	بين المجموعات	التكنولوجيا المالية
			1203	443.593	المجموع	
.017	3.398	.738	3	2.214	داخل المجموعات	مزايا استخدام
		.217	1197	259.914	بين المجموعات	التكنولوجيا المالية
			1200	262.127	المجموع	
.265	1.326	.396	3	1.188	داخل المجموعات	أثر استخدام
		.299	1197	357.576	بين المجموعات	التكنولوجيا المالية
			1200	358.764	المجموع	
.086	2.204	.740	3	2.220	داخل المجموعات	أداء خدمات
		.336	1194	400.800	بين المجموعات	المصارف
			1197	403.020	المجموع	الإسلامية
.028	3.039	.687	3	2.062	داخل المجموعات	المجموع
		.226	1200	271.457	بين المجموعات	
			1203	273.519	المجموع	

جدول (18)

مصادر الفروق في الفرضية الرابعة تبعاً لمتغير العمر باستخدام LSD

المجال	العمر	أقل من 25 سنة	من 25 الى 35	من 35 الى 45	أكثر من 45 سنة
معوقات استخدام التكنولوجيا المالية	أقل من 25 سنة	.30038*		.32859*	
	من 25 الى 35	-.30038*			-.21355*
	من 35 الى 45	-.32859*			-.24176*
مزاي استخدام التكنولوجيا المالية	أقل من 25 سنة				.08242*
	من 25 الى 35				.13223*
	من 35 الى 45		-.08242*	-.13223*	
أثر استخدام التكنولوجيا المالية	أقل من 25 سنة				
	من 25 الى 35				
	من 35 الى 45				
أداء خدمات المصارف الإسلامية	أقل من 25 سنة				.10428*
	من 25 الى 35				
	من 35 الى 45	-.10428*			
المجموع	أقل من 25 سنة				.08420*
	من 25 الى 35				.10565*
	من 35 الى 45	-.10565*			
	أكثر من 45 سنة	-.08420*			

جدول (19)

نتائج فحص الفرضية الثالثة تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

الفقرة ١ المجال	البيان	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة (F)	الدلالة الاحصائية
معوقات استخدام التكنولوجيا المالية	داخل المجموعات	.374	2	.187	.507	.602
	بين المجموعات	443.219	1201	.369		
	المجموع	443.593	1203			
مزايا استخدام التكنولوجيا المالية	داخل المجموعات	1.437	2	.718	3.301	.037
	بين المجموعات	260.691	1198	.218		
	المجموع	262.127	1200			
أثر استخدام التكنولوجيا المالية	داخل المجموعات	4.433	2	2.216	7.494	.001
	بين المجموعات	354.331	1198	.296		
	المجموع	358.764	1200			
أداء خدمات المصارف الإسلامية	داخل المجموعات	.891	2	.445	1.324	.267
	بين المجموعات	402.129	1195	.337		
	المجموع	403.020	1197			
المجموع	داخل المجموعات	.918	2	.459	2.022	.133
	بين المجموعات	272.601	1201	.227		
	المجموع	273.519	1203			

جدول (20)

نتائج فحص الفرضية الرابعة تبعاً لمتغير البنك

الدلالة الاحصائية	قيمة (F)	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	البيان	الفقرة ١ المجال
.034	3.384	1.243	2	2.486	داخل المجموعات	معوقات استخدام التكنولوجيا المالية
		.367	1201	441.108	بين المجموعات	
			1203	443.593	المجموع	
.054	2.934	.639	2	1.278	داخل المجموعات	مزايا استخدام التكنولوجيا المالية
		.218	1198	260.850	بين المجموعات	
			1200	262.127	المجموع	
.008	4.878	1.449	2	2.898	داخل المجموعات	أثر استخدام التكنولوجيا المالية
		.297	1198	355.866	بين المجموعات	
			1200	358.764	المجموع	
.050	2.993	1.005	2	2.009	داخل المجموعات	أداء خدمات المصارف الإسلامية
		.336	1195	401.011	بين المجموعات	
			1197	403.020	المجموع	
.081	2.512	.570	2	1.140	داخل المجموعات	المجموع
		.227	1201	272.380	بين المجموعات	
			1203	273.519	المجموع	

جدول (21)

نتائج العلاقة بين التكنولوجيا المالية وأداء خدمات المصارف الإسلامية

Model Summary				
النموذج	R	R Square	Adjusted R Square	الانحراف المعياري المقدر
1	.775 <sup>a</sup>	.601	.600	.36681

جدول (22)

نتائج الإنحدار المتعدد

ANOVA <sup>a</sup>					
Sig.	F	درجات الحرية	متوسط المربعات	مجموع المربعات	النموذج
		4	4.212	16.849	الإنحدار
.000 <sup>b</sup>	48.541	180	.087	15.620	البواقي
		184		32.469	المجموع

جدول (23)

نتائج فحص المعاملات الإحصائية

Sig.	T	Coefficients		Unstandardized Coefficients B	النموذج
		Standardized Coefficients			
		Beta	Std. Error		
.360	.916		.916	.095	(Constant)
.000	12.440	.254	12.440	.243	معوقات استخدام التكنولوجيا المالية
.000	3.855	.089	3.855	.111	مزايا استخدام التكنولوجيا المالية
.000	23.369	.569	23.369	.606	أثر استخدام التكنولوجيا المالية



**An-Najah National University**  
**Faculty of Graduate Studies**

**THE IMPACT OF FINANCIAL TECHNOLOGY ON  
THE SERVICES AVAILABLE IN PALESTINE  
FROM POINT OF VIEW OF CUSTOMERS**

**By**  
**Raghad Moussa Darwish**

**Supervisor**  
**Dr. Alaa Subhi Razia**

**This Thesis is Submitted in Partial Fulfillment of the Requirements for the Degree  
of Master of Islamic Finance, in the Faculty of Graduate Studies, An-Najah  
National University, Nablus, Palestine.**

**2024**

# **THE IMPACT OF FINANCIAL TECHNOLOGY ON THE SERVICES AVAILABLE IN PALESTINE FROM POINT OF VIEW OF CUSTOMERS**

**By**  
**Raghad Moussa Darwish**  
**Supervisor**  
**Dr. Alaa Subhi Razia**

## **Abstract**

This study aimed to identify the impact of financial technology on the services of Islamic banks in Palestine from the perspective of the customers. The study utilized the descriptive-analytical approach, and the study population consisted of customers of Islamic banks in Palestine, which includes three banks: the Palestinian Islamic Bank, the Arab Islamic Bank, and Safa Bank. The number of customers in these banks reached approximately 720,000 accounts, according to data issued by the Association of Banks in Palestine (2022). The study was limited to visiting several branches of Islamic banks in the northern West Bank governorates, notably Jenin, Nablus, and Tulkarm. A simple random sample was selected, and the sample size was 1,300 Islamic bank customers. An electronic questionnaire was distributed to them, and the number of returned questionnaires was 1,204, with a response rate of 92.6%. The Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) was used for analysis, and independent sample tests, one-way ANOVA, and multiple regression tests were conducted.

The study results showed that financial technology has a significant impact on the services of Islamic banks in Palestine, according to the customers' opinions, with a mean score of 4.0093 and a high response rate exceeding 80%. This positive overall result highlights the importance of continuously improving financial services in line with financial technology innovations to effectively meet customer expectations and needs. The results also indicate significant statistical differences between males and females regarding their assessment of several aspects related to financial technology and the performance of Islamic bank services. There are statistically significant differences at the significance level ( $\alpha \geq 0.05$ ) regarding the role of financial technology on the performance of Islamic bank services in Palestine from the customers' perspective, attributed to the age variable. However, there are no statistically significant differences in the impact of financial technology on the performance of Islamic bank services in Palestine from the customers' perspective related to the educational qualification and

bank variables. Additionally, there is a statistically significant impact between financial technology and the performance of Islamic bank services from the customers' perspective. Based on these results, the study recommended several recommendations, the most important of which is to enhance awareness of the benefits of financial technology, provide educational programs for customers to increase their knowledge of the available advantages, and encourage them to use these technologies. Furthermore, the study suggested developing effective solutions to reduce barriers to the use of financial technology, focusing on improving user experience and facilitating access to financial services.

**Keywords:** Financial Technology; Islamic Bank Services; Islamic Bank Customers; State of Palestine.