

The Impact of Using Technological Means on the Development of Banking Business in the Jordanian Commercial Banks

Amjad G. Al-Habashneh^{(1)*}

Omar A. Al-Habashneh⁽²⁾

(1) Finance and banking department, Business school, Al al-Bayt University, Jordan.

(2) Accounting department, PUTRA Business School, University Putra Malaysia (UPM).

Received: 27/07/2023

Accepted: 03/01/2024

Published: 20/03/2024

* *Corresponding Author:*

amjad@aabu.edu.jo

DOI: [https://doi.org/10.59759/](https://doi.org/10.59759/business.v3i1.544)

[business.v3i1.544](https://doi.org/10.59759/business.v3i1.544)

Abstract

The study aimed to identify the impact of using technological means on the development of banking business in Jordan's commercial banks through (Electronic payment methods, electronic portfolios, smartphone applications) offered by commercial banks. The researcher followed the analytical descriptive approach, and the study community consisted of Jordanian commercial bank employees (15,327) staff members distributed to branches and headquarters. The researcher relied on questionnaire to collect data from the study sample where it was distributed to (360) staff members, (11) have been excluded for not being valid for statistical analysis; therefore, the valid study sample was (349). The most notable results are: There is a high level of use of technology in the Jordanian commercial banking sector. The results showed a statistically significant difference at the level of significance ($\alpha \leq 0.05$) for using means of technology through (electronic payment, electronic portfolios and smartphone applications) altogether on developing banking business in Jordanian commercial banks. Among the most prominent recommendations were: Management of commercial banks should focus on introducing customers to the advantages of modern electronic services and ways of their optimal use using websites.

Keywords: Technological Means, Development of Banking Business, Commercial Banks, Jordan.

أثر استخدام الوسائل التكنولوجية على تطوير الأعمال المصرفية في البنوك التجارية الأردنية

أمجد غازي الحباشنة^(١) عمر أمجد الحباشنة^(٢)

(١) أستاذ مساعد، قسم التمويل والمصارف، كلية الأعمال، جامعة آل البيت، المفرق - الأردن.

(٢) قسم المحاسبة، كلية بوترا للأعمال، جامعة بوترا، ماليزيا (UPM).

ملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام الوسائل التكنولوجية على تطوير الأعمال المصرفية في البنوك التجارية الأردنية، وذلك من خلال (وسائل الدفع الإلكترونية، المحافظ الإلكترونية، تطبيقات الهواتف الذكية) التي تقدمها البنوك التجارية، ولقد اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي في بناء الدراسة، وتمثل مجتمع الدراسة من موظفي البنوك التجارية الأردنية (١٥,٣٢٧) موظف وموظفة موزعين على الفروع والإدارة العامة، ولقد اعتمد الباحث على أداة الدراسة الاستبانة في جمع البيانات من عينة الدراسة حيث تم توزيع على (٣٦٠) موظف وموظفة، ولقد تم استبعاد (١١) استبانة غير صالحة للتحليل الإحصائي، وبذلك تكون عينة الدراسة الصالحة للتحليل الإحصائي (٣٤٩)، ومن أبرز النتائج كانت: وجود مستوى مرتفع لاستخدام الوسائل التكنولوجية في قطاع البنوك التجارية الأردنية، ولقد أظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام وسائل التكنولوجيا من خلال (الدفع الإلكتروني، المحافظ الإلكترونية، تطبيقات الهواتف الذكية) مجتمعة على تطوير الأعمال المصرفية في البنوك التجارية الأردنية، ومن أبرز التوصيات كانت: التركيز من قبل إدارة البنوك التجارية على تعريف العملاء بمزايا الخدمات الإلكترونية الحديثة وطرق الاستخدام الأمثل لها باستخدام المواقع الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: الوسائل التكنولوجية، تطوير الأعمال المصرفية، البنوك التجارية، الأردن.

المقدمة

من خلال تسليط الضوء اليوم على قطاع البنوك التجارية، نجد بأنه يقف بمواجهة مجموعة من التحديات التي فرضت عليه نتيجة للتطور الحاصل في قطاع التكنولوجيا والاتصالات وتعدد وسائل تلك العمليات في العديد من الأنشطة التي تقوم على ممارستها وخاصة المالية منها في ظل ما يعرف بتكنولوجيا المالية والمصرفية؛ حيث تلعب دوراً مهماً في مجال المعاملات المالية

والمصرفية خاصة مع التطور الرقمي المتسارع، إذ أضحت أمراً حتمياً على البنوك العمل على استخدام وسائل تكنولوجيا تواكب تلك التطورات وذلك لتحقيق نطاق أوسع واختراق أسواق جديدة وتقديم أفضل وأسرع الخدمات، وكذلك العمل على تطوير تلك الوسائل التكنولوجية (صراح، ٢٠٢٣).

كما يُعتمد على الوسائل التكنولوجية في تطوير الأعمال المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية، كونها من أبرز المحاور في عمليات تقديم الخدمات؛ وحيث يتجه العملاء بشكل متزايد نحو تنفيذ معاملاتهم المصرفية من خلال تلك الوسائل، وتتمتع التكنولوجيا المصرفية بقدرة حقيقية على تغيير هيكل الخدمات التقليدية المتعارف عليها، فالوسائل التكنولوجية المتاحة بإمكانها أن تجعل الخدمات المالية أسرع، وأرخص، وأكثر أمناً وشفافية وإتاحة، خاصةً للشريحة الكبيرة من السكان التي لا تتعامل مع القطاع المصرفي (Guliyev, 2018).

ومن أجل قياس أثر تلك الوسائل التكنولوجية والتعرف على الفرص المتاحة والتحديات التي تواجه البنوك في عمليات استخدامها وتركيز على أكثر تلك الوسائل تأثيراً جاءت هذه الدراسة.

مشكلة الدراسة

تشهد الأعمال المصرفية اليوم اهتماماً واسعاً في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث أصبحت نوعية وكمية وسرعة تقديم هذه الخدمات من العناصر الأساسية في مجال المنافسة في ذلك القطاع، وذلك لجذب العملاء إليها، لكن ما زال استخدام الوسائل التكنولوجية المصرفية يتفاوت من حيث الإقبال والاستخدام، ولقد مر تطور التكنولوجي في القطاع المالي على مدار قرن وبشكل تدريجي، بعملية متواصلة من الابتكارات لكن التطور التكنولوجي من خلال وسائل جديدة التي عرفت في السنين الأخيرة من القرن الحالي أدى الى ظهور نماذج عمل جديدة وانتشار خدمات مصرفية جديدة ومتنوعة لم يدرس تأثيرها على العملاء بشكل مفصل، وللوقوف عند مشكلة الدراسة يجب الإجابة عن التساؤلات الآتية:

- ١- ما مدى تطبيق وسائل التكنولوجيا في البنوك التجارية الأردنية؟
- ٢- ما مدى تأثير استخدام وسائل التكنولوجيا على تطوير الأعمال المصرفية في البنوك التجارية الأردنية؟

- ٣- ما مدى تأثير وسائل الدفع الإلكتروني (بطاقات بنكية/بطاقات ذكية) على تطوير الأعمال المصرفية في البنوك التجارية الأردنية؟
- ٤- ما مدى تأثير المحافظ الإلكترونية على تطوير الأعمال المصرفية في البنوك التجارية الأردنية؟
- ٥- ما مدى تأثير تطبيقات الهواتف الذكية البنكية على تطوير الأعمال المصرفية في البنوك التجارية الأردنية؟

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على:

١. معرفة مدى تطبيق وسائل التكنولوجيا في الأعمال المصرفية في البنوك التجارية الأردنية.
٢. قياس أثر استخدام الوسائل التكنولوجية من خلال الأبعاد التالية: (وسائل الدفع الإلكتروني، المحافظ الإلكترونية، تطبيقات الهواتف الذكية) على تطوير الأعمال المصرفية في البنوك التجارية الأردنية.
٣. إبراز مقدار الاعتماد لدى البنوك التجارية الأردنية للوسائل التكنولوجية في الأعمال المصرفية.

أهمية الدراسة

تظهر أهمية الدراسة من خلال إبراز جانبها النظري والعملية وهي على نحو التالي:

الأهمية النظرية:

تكمُن أهمية الدراسة كونها جاءت في محاولة لسد نقص الأدب النظري في إبراز تأثير استخدام وسائل التكنولوجيا على تطوير الأعمال المصرفية في البنوك التجارية الأردنية، كما تكمن أهمية هذه الدراسة في كونها بحثت في أبعاد وسائل التكنولوجيا الحديثة المتمثلة في (وسائل الدفع الإلكتروني، المحافظ الإلكترونية، تطبيقات الهواتف الذكية) مجتمعة، وأنه من المؤمل من هذه الدراسة أن تكون إحدى الدراسات المتواضعة التي تسهم في إثراء الحصيلة المعرفية المتعلقة بأثر تلك الوسائل التكنولوجية الحديثة للأعمال المصرفية في البنوك التجارية الأردنية.

الأهمية العملية:

تعكس هذه الدراسة توقعات إدارة البنوك التجارية للوسائل التكنولوجية وأثرها على الأعمال

فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيس الأولى H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام وسائل التكنولوجيا من خلال (الدفع الإلكتروني، المحافظ الإلكترونية، تطبيقات الهواتف الذكية) على تطوير الأعمال المصرفية في البنوك التجارية الأردنية.

ويتفرع من هذه الفرضية:

- الفرضية الفرعية الأولى $H_{01.1}$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من ($\alpha \leq 0.05$) وسائل الدفع الإلكتروني (بطاقات بنكية/ بطاقات ذكية) على تطوير الأعمال المصرفية في البنوك التجارية الأردنية.
- الفرضية الفرعية الثانية $H_{01.2}$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من ($\alpha \leq 0.05$) للمحافظ الإلكترونية على تطوير الأعمال المصرفية في البنوك التجارية الأردنية.
- الفرضية الفرعية الثالثة $H_{01.3}$: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من ($\alpha \leq 0.05$) تأثير تطبيقات الهواتف الذكية البنكية على تطوير الأعمال المصرفية في البنوك التجارية الأردنية.

حدود الدراسة ومحدداتها

- **الحد الموضوعي:** تتناول هذه الدراسة موضوع أثر استخدام وسائل التكنولوجيا من خلال (وسائل الدفع الإلكتروني، المحافظ الإلكترونية، تطبيقات الهواتف الذكية) مجتمعة على تطوير الأعمال المصرفية في البنوك التجارية الأردنية.
- **الحد المكاني:** اقتصرت الدراسة على البنوك التجارية العاملة في الأردن.
- **الحد الزمني:** من تاريخ ٢٠٢٣/٢/١٢ إلى تاريخ ٢٠٢٣/٦/١٠
- **الحدود البشرية:** اقتصرت الدراسة على موظفي البنوك التجارية العاملة في الأردن.
- **محددات الدراسة:** كان هناك صعوبة في تحديد عينة الدراسة وعمليات توزيع الاستبانة على العملاء وعدم تعاون الكثير منهم في الاستجابة على الاستبانة الموزعة.

الدراسات السابقة

دراسة أمحمد (٢٠٢٢): هدفت الدراسة إلى قياس أثر وسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في تطوير وسائل الدفع الإلكتروني، ولتحقيق أهداف الدراسة اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، ولقد اعتمد على أداة الدراسة الاستبانة في جمع البيانات اللازمة، وتمثل مجتمع الدراسة من المصارف التجارية الليبية كافة وعددها (١٦) مصرفاً، ووزعت استبانة الدراسة على المسؤولين وموظفي إدارة البطاقات والخدمات المصرفية الإلكترونية بالمصارف، ومن أبرز النتائج كانت: أن هناك أثراً لوسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية بنسبة مقدارها (٩٦%) حيث إن وسائل التكنولوجيا الحديثة، والكوادر البشرية المؤهلة تساهم وتؤثر في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية ٠.٩٤١،٠.٩٨١ على التوالي.

دراسة القرعان (٢٠٢٢): هدفت الدراسة إلى إبراز أهم أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية الأكثر انتشاراً واستخداماً من قبل البنوك التجارية العاملة في الأردن، والتعرف على مدى تقديم البنوك التجارية العاملة في الأردن للخدمات المصرفية الإلكترونية، والدور الذي تلعبه في تعزيز ولاء العملاء، وبالتالي جاءت هذه الدراسة لاختبار الفرضيات التي طرحت لمعالجة مشكلة البحث، وقد اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من خلال تصميم استبانة وزعت على عينة عشوائية من خلال مجتمع الدراسة المتمثل بعملاء البنوك التجارية في العاصمة عمان وبواقع (١٦٠) استبانة استرد منها (١٥٠) استبانة صالحة لأغراض التحليل وبنسبة استرداد (٩٣,٧%). توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى $(\alpha \leq 0.05)$ للخدمات المصرفية الإلكترونية (خدمات الصراف الآلي، خدمات المصرف الهاتفي، خدمات الإنترنت) في تعزيز ولاء العملاء في المصارف التجارية الأردنية.

دراسة (Chen 2022): هدفت الدراسة في البحث في المخاطر المحتملة التي تجلبها التكنولوجيا المالية للبنوك التجارية في الصين، ويجمع البيانات من (١٩) بنكاً مهماً على مستوى النظام في الفترة من ٢٠١١ إلى ٢٠٢٠ لتحليل تأثير التكنولوجيا المالية تطوير المخاطر المالية للبنوك التجارية من أجل تحقيق التنمية المستدامة في القطاع المالي، استخدام قيمة Z وبنسبة القرض

المتغير كمتغيرات معيارية في هذه الدراسة يوضح أن تأثير التكنولوجيا المالية على المخاطر المالية للبنوك ذات الأهمية النظامية واضح وهو نمط معكوس على شكل حرف U، مع زيادة المخاطر المالية أولاً ثم التناقص جنباً إلى جنب مواصلة تطوير التكنولوجيا المالية، وتظهر النتائج أيضاً أن ردود البنوك التجارية لتطوير التكنولوجيا المالية بطيئاً نسبياً.

دراسة بوخاري (٢٠٢١): هدفت الدراسة إلى إبراز وقع تطبيق التكنولوجيا البنكية الحديثة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وخدمات الصيرفة الإلكترونية والشبكات المعلوماتية في البنوك، وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وقد اعتمد الباحث على الوثائق الداخلية لشركة SATIM، وموقع وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية خلال الفترة الممتدة ما بين ٢٠٠٢-٢٠٢٠، ومن أبرز نتائج الدراسة كانت: أن اعتماد البنوك الجزائرية وتطبيقها لمختلف التكنولوجيا ساهم بشكل فعال في تحسين الأداء من خلال زيادة القدرة التنافسية وتعظيم الأرباح، وزيادة السيولة النقدية، وتخفيض التكاليف التشغيلية.

دراسة (Saravanan & Leelavathi (2020): هدفت الدراسة الى تحليل موقف العملاء ورضاهم تجاه ثلاث تقنيات للخدمات المصرفية وهي: ماكينات الصراف الآلي (ATM) والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، توصلت الدراسة إلى وجود علاقة مهمة بين أبعاد جودة الخدمة ورضا العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية في منطقة تشيناي، وقد تمثلت أبعاد الدراسة بالكفاءة وتوافر النظام والوفاء والخصوصية، وأوصت الدراسة بضرورة تحسين الخدمات الإلكترونية المقدمة للعملاء من أجل الحفاظ عليهم.

دراسة (Ramadhani, Lubis, & Sembiring (2019): هدفت الدراسة إلى الكشف عن تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية وتحليلها في ولاء العملاء، وتأثيرها في رضاهم في بنك TBK في أندونيسيا، حيث استخدم الباحث المنهج الوصفي لبناء الدراسة، ولقد تمثلت أداة الدراسة بالاستبانة لجمع المعلومات من عينة الدراسة، حيث وزعت على عينة بلغ حجمها (١٥٥)، أخذت باستخدام معادلة SLVIN. أظهرت نتيجة البحث أن التسهيلات المصرفية الإلكترونية لها تأثير إيجابي ومهم على الرضا، والتسهيلات المصرفية الإلكترونية تؤثر بشكل مباشر وإيجابي على ولاء ورضا العملاء.

دراسة أبو شاويش (٢٠١٩): هدفت الدراسة للكشف عن أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على تميز الأعمال في البنوك الأردنية، وقد اعتمد الباحث إلى دراسة حالة لدى بنك الأردن كأحد

البنوك الرائدة في الأردن، وللحصول على البيانات اللازمة فقد قام الباحث بتطوير استبانة لفحص متغيرات الدراسة تم توزيعها على أفراد العينة بواقع (٤٠٠) عميل من مجتمع الدراسة المتمثل بجميع عملاء البنك، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم تطوير استبانة لفحص متغيرات الدراسة حيث تم توزيعها على أفراد عينة الدراسة وتم استرداد (٣٦٢) استبانة، وكان عدد الاستبانات الصالحة للتحليل (٣٤٤) استبانة، ومن أبرز النتائج كانت: وجود أثر ذوي دلالة إحصائية للخدمات المصرفية الإلكترونية (موبايل بنك، الصراف الآلي، مركز الخدمة الآلي، البطاقات البنكية) على تميز الأعمال في البنوك الأردنية ولقد جاءت قيمة المعامل (B) موجبة لجميع أبعاد المتغير المستقل.

دراسة العشي (٢٠١٨): هدفت الدراسة إلى الوقوف على طبيعة وأنواع أدوات وسائل الدفع الإلكتروني المطبقة بالبنوك لتسهيل المعاملات الخاصة بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون في ظل تحديات وبروز التجارة الإلكترونية مما سمحت هذه الوسائل باختصار الوقت والتكلفة، ولقد اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب لمثل هذا النوع من الدراسات، ومن خلال مراجعة الأدبيات التي تناولت محاور الدراسة توصل الباحث إلى النتائج التالية: أدت البيئة الجديدة للعمل المصرفي والمنافسة الشديدة والتطبيقات التقنية لأدوات الدفع الإلكتروني إلى الضغط على المصارف لإيجاد آليات جديدة في استخدام وتنويع الخدمات المصرفية الإلكترونية للمحافظة على العملاء وجذب عملاء جدد.

دراسة (2017) Donna: كان الهدف العام من دراستي هو التحقيق في تأثير الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول على أداء البنوك التجارية في كينيا، ولقد تمثلت عينة الدراسة ٤٣ بنكاً تجارياً تعمل في كينيا في، وكان حجم العينة ٢٠٠ مستجيب من الموظفين، تم استخدام طريقة البحث الوصفي، ولتحديد موثوقية الأدوات المستخدمة، تم إجراء اختبار ألفا كرونباخ، لتحديد العلاقة الخطية بين جميع متغيرات الدراسة، تم استخدام معامل ارتباط الرتبة لسبيرمان، تم إجراء اختبارات لتحديد انتهاك افتراضات OLS. أشارت النتائج المعروضة في ملخص نموذج الانحدار إلى أن مربع R للانحدار كان ٠.٤٥٨. أشارت ANOVA إلى أن قيمة F كانت ٢٩.٥٣٢ وكانت معنوية عند مستوى ثقة ٩٥٪. أظهرت النتائج أن تخزين الأموال لحفظها وتحويلها من مالك إلى آخر لم يكن مؤشراً مهماً على أداء البنوك، ومع ذلك، كان لتبادل أشكال الأموال من خلال الخدمات المصرفية

عبر الهاتف المحمول واستثمار الأموال تأثير كبير على أداء البنوك، كانت التوصيات الرئيسية أنه بصرف النظر عن KCB و Equity، يجب على البنوك التجارية الأخرى في كينيا أن تأتي بمنتجات وخدمات مماثلة لـ CBA'S Mshwari وأن البنوك التجارية المحلية في كينيا يجب أن تنوع استثماراتها قبل أن تدفعها التكنولوجيا إلى الخروج من العمل، يمكن للباحث المستقبلي إجراء بحث بهدف تحديد آثار مدفوعات الهاتف المحمول على منظمات الأعمال الأخرى.

الإطار النظري

مفهوم الوسائل التكنولوجية:

عملت الأعمال الإلكترونية على تحويل جميع الأنشطة بشكل الإلكتروني بما يتعلق بالعمل ولم تقتصر على علاقة المورد بالعمل، بل امتدت لتشمل جميع الأنشطة الإنتاجية والإدارية والمالية والخدمية، ولقد قامت أيضاً على تحديد العلاقة ما بين المنظمة والموظفين وكذلك طرق التقييم والرقابة، وتقييم أداء العمل والرقابة عليه، في حين أن التجارة الإلكترونية نشاط تجاري ولا سيما تعاقدات البيع والشراء وطلب الخدمة وتلقيها بآليات تقنية وضمن بيئة تقنية، ولو نظرنا بدقة في الاختلاف بينهما لوجدنا أن الأعمال المصرفية تتضمن تبادل البيانات والمعلومات والتي لا تتعلق مباشرة ببيع وشراء السلع، وتستخدم البنوك آليات إلكترونية لتوزيع المعلومات وتقديم الدعم للعملاء، هذه الأنشطة ليست أنشطة تجارية لذلك فمصطلح الأعمال الإلكترونية أكثر شمولية من مصطلح التجارة الإلكترونية، ومن الممكن وبشكل نهائي أن يستبدل مصطلح التجارة الإلكترونية بالأعمال الإلكترونية (Zhang et al, 2019).

إن الاعتماد على الوسائل التكنولوجية والتقنيات والبرمجيات البنكية، والعمل على توظيفها داخل المنظمة لربط عملياتها وخدماتها مع بعضها البعض كان الهدف الأساسي لبناء منظومة العمل الإلكتروني، والربط بين الأعمال الإلكترونية وأداء الموارد البشرية والأداء التنظيمي ككل يعتبر أحد متطلبات تكنولوجيا المعلومات (Saad, 2019).

أهمية الوسائل التكنولوجية في الأعمال المصرفية:

يعد الاستثمار في التكنولوجيا عامل مهم لنجاح الشركات الاقتصادية ومستقبلها عموماً، "والبنوك

على وجه الخصوص، وتصب الأبحاث تركيزها على أهمية الاستثمار في الخدمات البنكية المرتكزة على تكنولوجيا الحديثة؛ إذ تظهر التوقعات أن نصيب الفروع من الخدمات البنكية سيتراجع بعد أن تأخذ مكانها أجهزة الصراف الآلي، والبنك الناطق، والبنك الخلوي، وبنك الإنترنت، والبنك الآلي، وغيرها، حيث ستصبح القنوات الرئيسية لخدمة العملاء (الغرايبة، ٢٠٢٠).

ولقد عرفها مجلس الاستقرار المالي بأنها "جميع الابتكارات والتطورات التي يكون أساسها التكنولوجيا في الخدمات المالية ويمكن من خلالها بناء نماذج أعمال مبتكرة وجديدة من خلال تطبيقات أو عمليات أو خدمات ذات أثر مادي مرتبط بتوفير الخدمة (FSB, 2019, p07).

وتمتاز الوسائل التكنولوجية بأنها ذات أهمية بالغة، وتعود بفوائد عديدة على أرباب العمل وعملائهم، فهي إحدى الوسائل التي أصبحت جزءاً من أساسيات وجود البنوك وديمومة عملها. وقد ذكر Baker and Kaddumi (٢٠٢٣) عدداً من هذه الفوائد على سبيل الذكر وليس الحصر:

- ١- الحصول على حصة سوقية أكبر.
- ٢- القدرة الوصول إلى عملاء جدد.
- ٣- زيادة الترابط بين العملاء والموردين.
- ٤- تخفيض التكلفة وتسريع عملية الحصول على المواد.
- ٥- تخفيض التكاليف ورفع الكفاءة.

خصائص التكنولوجيا الحديثة في البنوك:

أسهمت التطور في التكنولوجيا البنكية على العمل بتخفيض الكلف المالية التشغيلية المتعلقة بالعمليات المختلفة، "وساهمت بتقليل الوقت، وتسهيل التعاملات النقدية والتجارية بين الممولين والعملاء، وتتميز الصيرفة الإلكترونية: باعتراف المؤسسات المالية بجميع الخدمات المصرفية الإلكترونية، ووجود وسيط إلكتروني كجهاز الحاسب المتصل بشبكة المعلومات الدولية التي تقوم بنقل التعبير عن الإرادة لكل من الطرفين (البنك والعميل) في نفس اللحظة رغم تباعد المكان، السرعة في إنجاز الأعمال والتزام، التمايز وقابليتها للمس، كما تتميز أيضا بعدة خصائص جديدة أهمها: المساهمة في زيادة حدة التنافس في تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية، المساهمة في نجاح التطور المتسارع في تكنولوجيا الاتصالات والبرامج المعلوماتية، تخفيض نفقات البنوك لإجراء بعض العمليات

البنكية مما يوفر تكلفة انشاء فروع جديدة للبنك في المناطق البعيدة" (بن غيدة، ٢٠١٨). ولقد قامت إدارة البنوك على تنظيم عمليات تحولها من خلال الشراكات والاستثمارات والتبادلات، بهدف تحسين وإعادة تصميم خدماتها المالية، كما أنشأت مراكز ابتكار للتكنولوجيا وتطوير وسائلها حول العالم للتواصل والمشاركة في المعلومات (حيات، ٢٠٢٣).

وتمكن التكنولوجيا البنكية الحديثة العملاء من الوصول إلى عملياتهم والمعلومات التي يريدونها وإتمام العمليات المالية في وقت وجيز، وتستطيع البنوك باستخدام الأنظمة التكنولوجية الحديثة خدمة عملائها من خلال جميع العمليات المتمثلة في تحويل الأموال والبيع والشراء من خلال الشبكات، وبناءً على ما سبق فإن العمل البنكي الإلكتروني عبر الإنترنت يعتبر أداة إستراتيجية من خلال مجموعة الحوافز التي تقدم للعملاء (بوخارى، ٢٠٢١).

وتعد العمليات المالية على أساس من العمليات ذات المضمون المنفعي الذي يتصف بتغلب العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة، والتي تدرك منقبة الأفراد والمؤسسات من خلال دلالاتها، وقيمتها المنفعية التي تشكل مصدراً لاشباع حاجتهم المالية والائتمانية، الحالية والمستقبلية (المكبتي، ٢٠١٨).

حيث يمكن أن نحدد من تلك العمليات إصدار الشيك الإلكتروني وهو سند إلكتروني يتضمن بيانات وتواريخ إلكترونية من خلالها يتم تحويل المبالغ، وكذلك البطاقة المصرفية التي يصدرها البنك ليتمكن صاحب البطاقة الإلكترونية من شراء أو الدفع، المستندات الإلكترونية وهي وثائق إلكترونية معتمدة يتم من خلالها تبيث طرفي الشراء بالمبالغ المستحقة والشروط المطلوبة.

الوسائل التكنولوجية الحديثة:

ومن وسائل التكنولوجيا الحديثة في البنوك التجارية ما يلي (Haggard, 2015):

١ - وسائل الدفع الإلكتروني (البطاقات الذكية/البنكية): وهي بطاقات يتمكن العميل من خلالها بتأمين مشترياته في مراكز بيع معينة تستخدم أجهزة خاصة يتم ادخال رقم سري "يحتفظ به العميل، وتخصم قيمة مشترياته من رصيد العميل الخاص. وتتميز هذه الخدمة بالسهولة والدقة وعدم الحاجة الى التعامل المباشر بالنقود، إضافةً لكونها ليست بحاجة إلى معرفة خاصة من قبل العميل وإنما يتم إجراء العملية من قبل الموظف الموجود في مركز البيع من خلال إدخال الرقم السري في الخانة الموجودة على الجهاز المخصص لإجراء" هذه العملية (مزعل، ٢٠٢١).

- ٢- **الهواتف الذكية:** تقدم "معظم البنوك حول العالم خدمة الهواتف الذكية وهي إستراتيجية جديدة للعمل البنكي التي تتيح لمستخدمي الهواتف الذكية الوصول إلى حساباتهم عبر تطبيق البنك الذي يتعاملون معه في أي وقت كان، وإجراء مختلف المعاملات البنكية بسرعة وفعالية وبتكلفة منخفضة؛" حيث يقوم مستخدم الخدمة بالدخول إلى التطبيق البنكي الخاص بالبنك الذي يتعامل معه من خلال هاتفه الذكي المتصل بالإنترنت في أي وقت يريده وأي مكان يختاره (غانم، ٢٠١٨).
- ٣- **المحافظ الإلكترونية:** وهي مزيج من البرامج والبيانات التي تتيح للمستهلكين إجراء عمليات شراء سريعة وسهلة باستخدام ما يسمى بتكنولوجيا الاتصالات الميدانية القريبة، هذا المكان الذي يتواصل فيه جهازان ذكيان مع بعضهما البعض عندما يكونان على مقربة مثل (Google Pay, Apple Pay) والمحفظة الإلكترونية عبارة عن وحدات رقمية يتم انتقالها من حساب شخص لحساب شخص آخر بطريقة الإلكترونية هذه الوحدات يتم استخدامها باعتبارها بديلاً عن النقود الورقية بحيث يتم تداولها بقيم مساوية لسداد ثمن البضائع أو فواتير الخدمات أو إجراء المعاملات المالية بشكل عام عبر الإنترنت (العنبي، ٢٠٢٢).

التحديات والمخاطر لتشغيل الوسائل التكنولوجية الحديثة:

- يتعرض النظام الإلكتروني ككل سواء داخل المنشأة أو من خلال الشبكة ولقد ذكر (Labusshagne, 2015) بعض تلك التحديات.
- ١- وجود نقاط ضعف في البرامج، وهي السبب في معظم الهجمات الناجحة، وذلك لأن المهاجمين يقتنصون الفرص ويسلكون أسهل الطرق وأكثرها ملائمة، ويستغل المهاجمون الفجوات المعروفة باستخدام أكثر أدوات الهجوم فاعلية، والمتوفرة على نطاق واسع، ويستهدف المهاجمون المؤسسات التي لا تقوم بإصلاح الفجوات المعروفة في البرنامج.
- ٢- أخطاء موظفي المنشأة، مثل موظفي أقسام تقنية المعلومات، وكبار التنفيذيين والمستخدمين النهائيين، ومن أسوأ الأخطاء التي يرتكبها هؤلاء الموظفون هو تسهيل ارتباط الأنظمة بالإنترنت قبل تشغيل أنظمة الحماية، وربط الأنظمة التي تختبر بالإنترنت باستخدام كلمات مرور وحسابات فرضية.
- ٣- اختراق المواقع الإلكترونية: تواجه كثير من الشركات الممارسة للوسائل التكنولوجية مشكلات

أمنية مهمة مثل تعرض البيانات والتدخل أو التشويش على المواقع، حيث لا زال هناك الكثير من محترفي الحاسوب يحاولون اختراق المواقع الإلكترونية، كما تخشى الشركات أيضاً من أولئك الذين لديهم مهارات اختراق أنظمة الحاسوب بغرض التجسس على معلومات تلك الشركة أو استبدال البيانات ومن ثم الاستخدام الزائف لها.

منهجية الدراسة

لقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك لكونه أكثر المناهج ملائمة لدراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية، ويتناسب مع موضوع الدراسة.

مجتمع الدراسة

من خلال مراجعة موقع سوق عمان المالي لسنة ٢٠٢٢ بلغ عدد موظفين البنوك التجارية الأردنية (١٥,٣٢٧) موظف وموظفة موزعين على الفروع والإدارة العامة، ولقد اعتمدت الباحث على ما ورد في موقع سوق عمان المالي ليكون مجتمع الدراسة. والجدول (١) يبين حجم مجتمع الدراسة موزع على البنوك التجارية ونسبة تمثيل كل بنك من المجموع الكلي لمجتمع الدراسة.

جدول (١) أعداد موظفين البنوك التجارية

اسم البنك	مجموع العاملين
1. لبنك العربي	3244
2. بنك الإسكان للتجارة والتمويل	2417
3. بنك القاهرة عمان	1562
4. بنك الأردن	1497
5. البنك الأردني الكويتي	1253
6. بنك الاتحاد	1198
7. البنك الأهلي الأردني	1144
8. بنك الاستثمار العربي الأردني	750
9. البنك التجاري الأردني	703

اسم البنك	مجموع العاملين
10. بنك المال الأردني	617
11. بنك ABC	509
12. البنك الاستثماري	433
المجموع	15,327

المصدر: (من إعداد الباحث بالاعتماد على نشرة سوق عمان المالي (٢٠٢٢)).

عينة الدراسة

لقد اعتمد الباحث على حجم مجتمع الدراسة البالغ (١٥,٣٢٧) موظفًا وموظفة، فحسب جدول Sekaran (٢٠١٦) فإن العينة المناسبة والممثلة للمجتمع يجب ألا تقل عن (375) موظف. ولقد تم توزيع الاستبانات على الموظفين في البنوك التجارية الأردنية، وتم تصميم نموذج إلكتروني لتسهيل عملية التوزيع على الموظفين في تلك البنوك حيث تم استرداد (٣٦٠) استبانة تم استبعاد (١١) استبانة غير صالحة لتحليل الإحصائي وبذلك تكون عينة الدراسة الصالحة للتحليل الإحصائي (٣٤٩) استبانة.

ثبات أداة الدراسة

جدول (2) قياس ثبات الإستبانة

الفقرات	عدد الفقرات	أرقام الفقرات	معامل كرونباخ ألفا
وسائل الدفع الإلكتروني (بطاقات بنكية/بطاقات ذكية)	6	1-6	0.727
المحافظ الإلكترونية	5	7-11	0.707
تطبيقات الهواتف	5	12-16	0.735
تطوير الأعمال المصرفية	5	17-21	0.857
المجموع الكلي			0.756

المصدر: (من إعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS (2023)).

يلاحظ من الجدول رقم (٢)، أن معاملات كرونباخ ألفا لفقرات المتغيرات تقع ما بين (٠.٧٠٧) - (٠.٨٥٧)، وهذه النسبة مقبولة في العلوم الاجتماعية حسب ما جاء به اوما سيكران في كتابة طرق البحث في الإدارة، ويدل ذلك على أن فقرات الاستبانة تتمتع بالثبات.

الخصائص الشخصية لأفراد مجتمع الدراسة

لتحليل نتائج الدراسة، تناول الباحث في هذه الفقرة استعراض الخصائص الديموغرافية لتحليل نتائج الدراسة من خلال وصفاً تفصيلياً لخصائص عينة الدراسة استناداً إلى إجاباتهم عن الأسئلة الواردة في الاستبانة ضمن فقرة البيانات الشخصية والعامية، وذلك على النحو التالي:

جدول (3) البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	204	58.5%
	أنثى	145	41.5%
	المجموع	349	100%
الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	124	35.5%
	30 سنة أقل من 35 سنة	119	34.1%
	35 سنة أقل من 40 سنة	69	19.8%
	40 فأكثر	37	10.6%
الخبرة	أقل من 10 سنوات	163	46.7%
	10 سنوات أقل من 15 سنة	137	39.3%
	15 سنة أقل من 20 سنة	49	14.0%
	20 سنة فأكثر	---	---
	المجموع	349	100%
المسمى الوظيفي	مدير فرع	25	7.2%
	رئيس قسم	72	20.6%
	رئيس وحدة	18	5.2%
	إداري	234	67.0%
	المجموع	349	100%

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية %
المؤهل العلمي	دبلوم فأقل	19	5.4%
	بكالوريوس	282	80.8%
	ماجستير	37	10.6%
	دكتوراه	11	3.2%
	المجموع	349	100%

المصدر: (من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي SPSS (2023))

يلاحظ الباحث من خلال الجدول رقم (٤-١) في ضوء نتائج التحليل للخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة ما يلي:

- ١- **الجنس:** بلغ عدد فئة الذكور المشاركين بالاستبانة (٢٠٤) مشاركاً بنسبة مئوية بلغت ٥٨.٥%، بينما كان عدد فئة المشاركات من الإناث (145) مشاركة بنسبة ٤١.٥%.
- ٢- **العمر:** أما النسبة لفئة العمرية نجد أن أغلبية أفراد المجتمع هم من الفئة العمرية أقل من (٣٠) سنة بنسبة بلغت ٣٥.٥%، تليها الفئة العمرية (30) سنة أقل من (35) سنة بنسبة بلغت ٣٤,١%، تليها الفئة العمرية (35) سنة أقل من (40) سنة بنسبة لغت ١٩.٨%، والفئة الأخيرة كانت (40) سنة فأكثر بنسبة بلغت ١٠.٦%.
- ٣- **الخبرة:** أما فئة الخبرة فلقد تبين من خلال النتائج بأن الفئة الأعلى كانت لفئة أقل من ١٠ سنوات بنسبة بلغت ٤٦.٧% أما الفئة الأقل كانت لفئة (١٥) سنة أقل من (٢٠) سنة بنسبة بلغت ١٤.٠%.
- ٤- **المسمى الوظيفي:** أما فئة المسمى الوظيفي فلقد تبين إلى أن أغلبية أفراد المجتمع هم من فئة إداري حيث بلغت ٦٧.٠%، والنسبة الأقل كانت لفئة رئيس وحدة حيث بلغت ٥.٢% .
- ٥- **المؤهل العلمي:** أما فئة المؤهل العلمي فلقد تبين إلى أن أغلبية أفراد المجتمع هم من فئة بكالوريوس حيث بلغت ٨٠.٨%، والنسبة الأقل كانت لفئة دكتوراه حيث بلغت ٣.٢%.

النتائج الوصفية لمتغيرات الدراسة

* النتائج المتعلقة بالمتوسطات الحسابية لأبعاد مجال الوسائل التكنولوجية.

بعد تحليل البيانات توصل الباحث إلى الأوساط الحسابية لأبعاد الوسائل التكنولوجية وكانت كالتالي:

جدول (٤) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد المتغير الوسائل التكنولوجية

الرقم	الفقرة	الرتبة	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية
1	وسائل الدفع الإلكتروني (بطاقات بنكية/بطاقات ذكية)	3	3.98	مرتفع
2	المحافظ الإلكترونية	1	4.03	مرتفعة
3	تطبيقات الهواتف الذكية	2	4.01	مرتفعة
	لأبعاد الوسائل التكنولوجية ككل			
			4.00	مرتفعة

المصدر: (من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي SPSS (2023))

أظهر الجدول رقم (٤) أن المتوسط العام لأبعاد الوسائل التكنولوجية، من حيث الأهمية النسبية مرتفع، حيث بلغ المتوسط العام (٤.٠٠) وانحراف معياري بلغ (٠.٩٨٣)، وقد حل بعد (المحافظ الإلكترونية) في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (٤.٠٣) وانحراف معياري بلغ (٠.٩٠٢)، وبأهمية نسبية مرتفعة، حين حل بعد (وسائل الدفع الإلكتروني) في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (٣.٩٨) وانحراف معياري (٠.٩٦١)، وبأهمية نسبية مرتفعة، يعزى ذلك إلى تبني البنوك للوسائل التكنولوجية في عمليات تقديم الخدمات للعملاء.

وللتعرف على مستوى وسائل التكنولوجيا في قطاع البنوك التجاري تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لتقديرات عينة الدراسة عن فقرات كل بعد من أبعاد مجال وسائل التكنولوجيا وكما يلي:

- البعد الأول: وسائل الدفع الإلكتروني (بطاقات بنكية/ بطاقات ذكية)

تضمن البعد الأول في الاستبانة على (٦) أسئلة تم صياغتها بشكل يتناسب مع ما يجب أن يكون في الواقع العملي وتم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها وكانت نتائج التحليل الإحصائي لإجابات أفراد العينة ككل حول هذا البعد كما يلي:

جدول رقم (٥) نتائج رأي أفراد المجتمع حول وسائل الدفع الإلكتروني

رقم الفقرة	البعد الأول	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
1	نقوم على توفير بطاقات الائتمان عبر الإنترنت من خلال إجراءات آمنة دقيقة	4.21	.824	1	مرتفعة
2	أن مستوى المشاكل الفنية من خلال استخدام البطاقات الذكية منخفض	3.65	1.073	5	متوسط
3	نقوم على توفير الأجهزة اللازمة للبطاقات الذكية عبر مراكز التسوق	4.08	.853	3	مرتفعة
4	نقوم على تحسين عمليات نقل المعلومات باستخدام البطاقة الذكية بشكل آمن وسري	3.61	1.129	6	متوسط
5	يسهم استخدام البطاقة البنكية في رفع مستوى الرضا لدى العملاء	4.19	.717	2	مرتفعة
6	تستقطب البطاقة الذكية شريحة أكبر من العملاء	4.07	.769	4	مرتفعة
وسائل الدفع الإلكتروني ككل		3.98			مرتفعة

المصدر: (من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي SPSS (2023))

يلاحظ من الجدول رقم (٤-٣) على بعد وسائل الدفع الإلكتروني على مستوى الفقرات الفرعية بأنها جاءت ما بين المرتفعة والمتوسطة، حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.98)، ولقد احتلت الفقرة رقم (1) التي تنص على (نقوم على توفير بطاقات الائتمان عبر الإنترنت من خلال إجراءات آمنة دقيقة) أعلى متوسط حيث بلغ (4.21)، وانحراف معياري (.824)، بالمقابل لقد حصلت الفقرة رقم (٤) على أقل متوسط، والتي تنص (نقوم على تحسين عمليات نقل المعلومات باستخدام البطاقة الذكية بشكل آمن وسري) (حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.61)، وانحراف معياري بلغ 1.129 وهي ضمن الأهمية النسبية المتوسطة، ويرى الباحث بأن هنالك اهتمام من قبل إدارة البنك في توفير خدمات وسائل الدفع الإلكتروني وذلك من خلال البطاقات البنكية والبطاقات الذكية، وتقوم تلك البنوك على تطوير تلك العملية وتأمينها لتكون ذات ثقة وأمان للعملاء، ويتضح من خلال المتوسطات الفرعية لأسئلة المحور بأنها جاءت مرتفعة.

- البعد الثاني: نتائج رأي أفراد المجتمع حول المحافظ الإلكترونية.

تضمن البعد الثاني في الاستبانة على (٥) أسئلة تم صياغتها بشكل يتناسب مع ما يجب أن يكون في الواقع العملي وتم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها ويوضح الجدول رقم (٦) نتائج التحليل الإحصائي التي تم التوصل إليها لمجتمع الدراسة ككل حول بعد المحافظ الإلكترونية.

جدول رقم (٦) نتائج رأي أفراد المجتمع حول المحافظ الإلكترونية

الرقم	البعد الثاني	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
7	تخفف المحافظ الإلكترونية على العملاء عمليات المراجعة للأفروع	4.02	.992	4	مرتفعة
8	تسمح المحافظ الإلكترونية دفع الفواتير بشكل مباشر دون الحاجة لذهاب العميل مباشرة لمركز الدفع.	3.59	1.454	5	متوسط
9	تقدم المحافظ الإلكترونية العديد من الخدمات للعملاء من خلال تأمين عمليات الشراء الآمن	4.16	.742	3	مرتفعة
10	نقوم على تسويق خدماتنا البنكية من خلال المحافظ الإلكترونية	4.21	.692	1	مرتفعة
11	يوفر البنك موظفين مختصين لمتابعة الملاحظات الخاصة بمحافظ العملاء الإلكترونية	4.17	.754	2	مرتفعة
	المحافظ الإلكترونية ككل		4.03		مرتفعة

المصدر: (من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي SPSS (2023))

يلاحظ من الجدول رقم (٦) على بعد المحافظ الإلكترونية على مستوى الفقرات الفرعية بأنها جاءت ما بين المرتفعة والمتوسطة، ولقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي (٤.٠٣) ولقد جاء بدرجة مرتفعة، وقد نالت الفقرة رقم (١٠)، والتي تنص على "نقوم على تسويق خدماتنا البنكية من خلال المحافظ الإلكترونية" أعلى وسط حسابي قدره (4.21) وانحراف معياري بلغ (0.692)، بينما كانت الفقرة رقم (8)، التي تنص على "تسمح المحافظ الإلكترونية دفع الفواتير بشكل مباشر دون الحاجة لذهاب العميل مباشرة لمركز الدفع" هي التي حصلت على أقل وسط حسابي بلغ (3.59) وانحراف معياري بلغ (1.454) ويرى الباحث بأن هنالك اهتمام من قبل إدارة البنوك لوسائل التكنولوجيا من خلال المحافظ الإلكترونية؛ حيث يبرز من خلال إجابات العينة بأن المحافظ الإلكترونية تقوم تأمين

العديد من الخدمات والمزايا للعملاء، حيث تسهل عليهم عمليات الدفع الإلكتروني وعمليات الشراء ودفع الفواتير وسحب نقدي.

- البعد الثالث: نتائج رأي أفراد المجتمع حول تطبيقات الهواتف الذكية.

تضمن البعد الثالث في الاستبانة على (٥) أسئلة تم صياغتها بشكل يتناسب مع ما يجب أن يكون في الواقع العملي وتم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها ويوضح الجدول رقم (٧) نتائج التحليل الإحصائي التي تم التوصل إليها لمجتمع الدراسة ككل حول بعد تطبيقات الهواتف الذكية.

جدول رقم (٧) نتائج رأي أفراد المجتمع حول تطبيقات الهواتف الذكية

الرقم	البعد الثالث	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
12	تتيح الخدمات البنكية للعملاء من خلال الهواتف الذكية الوصول إلى حساباتهم المصرفية بسهولة	4.17	.805	3 على توالي	مرتفعة
13	نقدم خدمات متعددة من خلال الهواتف الذكية للعملاء	4.35	.660	1	مرتفع
14	هنالك إقبال متزايد على استخدام خدمات الهواتف الذكية وذلك لسهولة الاستخدام.	4.28	.655	2	مرتفع
15	نقوم على توفير درجات حماية مرتفعة لتطبيقات الهواتف الذكية البنكية	3.67	1.011	3	متوسطة
16	تسهم الخدمات المقدمة عبر الهواتف الذكية بتوفير الوقت والجهد على العملاء	3.58	1.092	4	متوسطة
	تطبيقات الهواتف الذكية ككل		4.01		مرتفع

المصدر: (من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي SPSS (2023)).

يلاحظ من الجدول رقم (٧) على بعد تطبيقات الهواتف الذكية على مستوى الفقرات الفرعية بأنها تقع ضمن الوسط الحسابي المرتفع والمتوسط، ولقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي (٤.٠١) وهو ضمن الدرجة المرتفعة، وقد نالت الفقرة رقم (١٣)، والتي تنص على "تقدم خدمات متعددة من خلال الهواتف الذكية للعملاء" أعلى وسط حسابي قدره (4.35) وانحراف معياري بلغ (660)، بينما كانت

الفقرة رقم (16)، التي تنص على "تسهم الخدمات المقدمة عبر الهواتف الذكية بتوفير الوقت والجهد على العملاء" هي التي حصلت على أقل وسط حسابي بلغ 3.58 وبتأخراف معياري بلغ (1.092) ويرى الباحث أن ارتفاع الأهمية النسبية ببُعد تطبيقات الهواتف الذكية يُعزى إلى ثقة العملاء بالخدمة المقدمة من خلال تطبيقات الهواتف الذكية وكذلك سهولة الاستخدام.

- البُعد الرابع: نتائج رأي أفراد المجتمع حول تطوير الأعمال المصرفية.

تضمن المحور الرابع في الاستبانة على (5) أسئلة تم صياغتها بشكل يتناسب مع ما يجب أن يكون في الواقع العملي وتم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها ويوضح الجدول رقم (8) نتائج التحليل الإحصائي التي تم التوصل إليها لمجتمع الدراسة ككل حول تطوير الأعمال المصرفية.

جدول رقم (8) نتائج رأي أفراد المجتمع حول تطوير الأعمال المصرفية

الرقم	البعد الرابع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الأهمية النسبية
17	يسهم اعتماد البنك على تقديم الخدمات من خلال البطاقات البنكية والذكية في تطوير الأعمال المصرفية	4.24	.915	1	مرتفع
18	إن اعتماد البنك على وسائل التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة يسهم في استقطاب شريحة أكبر من العملاء	3.55	1.129	5	متوسط
19	يتزايد الطلب على الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل البنك	3.65	1.088	4	متوسط
20	يسهل تطبيقات الهواتف الذكية البنكية على العملاء عمليات مراجعة الحسابات وتحويل	4.19	.831	2	مرتفع
21	تعزز الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل البنك في القدرة التنافسية	3.67	1.002	3	متوسط
	تطوير الأعمال المصرفية ككل		3.86		مرتفع

المصدر: (من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي SPSS (2023))

يلاحظ من الجدول رقم (8) على بعد تطوير الأعمال المصرفية على مستوى الفقرات الفرعية بأنها تقع ضمن الوسط الحسابي المرتفع والمتوسط، ولقد بلغ المتوسط الحسابي الكلي (3.86) وهو ضمن الدرجة المرتفعة، وقد نالت الفقرة رقم (17)، والتي تنص على (يسهم اعتماد البنك على تقديم

الخدمات من خلال البطاقات البنكية والذكية في تطوير الأعمال المصرفية) أعلى وسط حسابي قدره (4.24)، وبانحراف معياري بلغ (0.915)، بينما كانت الفقرة رقم (18)، التي تنص على (أن اعتماد البنك على وسائل التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة يسهم في استقطاب شريحة أكبر من العملاء) هي التي حصلت على أقل وسط حسابي بلغ 3.55 وبانحراف معياري بلغ (1.129)، ويرى الباحث من خلال مراجعة إجابات العينة لل فقرات الفرعية بأن هنالك اهتماماً من قبل البنوك بالوسائل التكنولوجية التي تختص بتقديم الخدمات من خلال اعتماد البطاقات الذكية والمحافظ الإلكترونية واستخدام تطبيقات الهواتف الذكية.

اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

إذا حقق معامل الالتواء قيمة (صفر) أو قيمة قريبة منه، ومعامل التفلطح (3) أو قيمة قريبة منه، فإن ذلك يدل على أن البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي، والجدول الآتي ذو الرقم (9) يوضح النتائج.

جدول (9) بيانات التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

تطبيقات الهواتف الذكية	المحافظ الإلكترونية	وسائل الدفع الإلكتروني (بطاقات بنكية/بطاقات ذكية)	
.4881-	-.411	-.847	Skewness معامل الالتواء
.3953	.262	2.466	Kurtosis معامل التفلطح

المصدر: (من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي SPSS (2023))

يبين الجدول رقم (9) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للمتغيرات، باستخدام اختبار معاملات التفلطح والالتواء، ويظهر بأن معاملات الالتواء جميعها تقترب من قيمة الصفر، وأن متغير تطبيقات الهواتف الذكية حقق أقل قيمة التواء بين المتغيرات (-1.488). وفيما يتعلق بالتفلطح فإن جميع المتغيرات بلغت قيمة قريبة من (3)، وحققت متغير المحافظ الإلكترونية (0.262) الأقل بين قيمة معاملات التفلطح، ويستدل من قيم معاملات الالتواء والتفلطح للمتغيرات أن البيانات تخضع للتوزيع

ول منسق

سَّق: الخط: ١٠ نقطة، تسطير، خط اللغة العربية
رها: ١٠ نقطة

سَّق: الخط: ١٠ نقطة، خط اللغة العربية وغيرها:
نقطة

سَّق: الخط: ١٠ نقطة، خط اللغة العربية وغيرها:
نقطة

سَّق: الخط: ١٠ نقطة، خط اللغة العربية وغيرها:
نقطة

سَّق: الخط: ١٠ نقطة، خط اللغة العربية وغيرها:
نقطة

سَّق: الخط: ٨ نقطة، خط اللغة العربية وغيرها: ٨
نقطة

سَّق: مكثف بمقدار 2.0 نقطة

الطبيعي، وبالتالي تقبل فرضية العدم والتي تقول إن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي وترفض الفرضية البديلة التي تقول إن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

اختبار معامل تضخم التباين (VIF) والتباين لمتغيرات الدراسة

جدول رقم (١٠) نتيجة اختبار الارتباط المتعدد بين المتغيرات المستقلة

الفقرات	التباين المسموح (TOLERANCE)	معامل تضخم التباين (VIF)	النتيجة
المحور الأول: وسائل الدفع الإلكتروني (بطاقات بنكية/ بطاقات ذكية)	.744	1.332	لا يوجد ارتباط متعدد
المحور الثاني: المحافظ الإلكترونية	.521	1.242	لا يوجد ارتباط متعدد
المحور الثالث: تطبيقات الهواتف الذكية	.662	1.325	لا يوجد ارتباط متعدد

المصدر: (من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي SPSS (2023))

نلاحظ من الجدول رقم (١٠) الخاص بنتائج معامل تضخم التباين (Variance Inflation Factor (VIF) أن قيمة معامل التضخم لكل محاور الدراسة أقل من 10، وبالتالي فإن ذلك مؤشر على عدم وجود ارتباط متعدد عالي بين المتغيرات المستقلة؛ لذلك أصبحت البيانات جاهزة للتحليل، بينما كانت قيمة اختبار معامل التباين المسموح به (Tolerance) لجميع الأبعاد أكبر من (0.05)، الأمر الذي يعني أنه لا يوجد ارتباط عالي بين أبعاد المتغير المستقل، وبالتالي يمكن استخدامها جميعها في نموذج الانحدار، ومعرفة أي من هذه الأبعاد لها أثر دال إحصائياً على المتغير التابع.

نتائج اختبار الفرضيات

• نتائج الانحدار المتعدد

الفرضية الرئيسية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام وسائل التكنولوجيا من خلال (وسائل الدفع الإلكتروني، المحافظ الإلكترونية، تطبيقات الهواتف الذكية) مجتمعة على تطوير الأعمال المصرفية في البنوك التجارية الأردنية.



جدول رقم (١١) قيمة معامل التحديد ومعامل الارتباط المتعدد

Model Summary

Std. Error of the Estimate	Adjusted R Square	R ²	R	Model
.14611	.900	.901	.949	1

المصدر: (من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي SPSS (2023))

جدول رقم (١٢) قيمة F المحسوبة ومستوى الدلالة

ANOVA

Sum of Squares	درجة الحرية	Mean Square	مستوى الدلالة Sig	F المحسوبة
66.917	4	16.729	.000	783.630
7.344	344	.021		
74.261	348			

المصدر: (من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي SPSS (2023))

جدول رقم (١٣) نتائج الانحدار المتعدد

Beta	Sig.	t	Std. Error	B	
	.000	6.521	.068	.446	(Constant)
.500	.000	21.776	.020	.426	وسائل الدفع الإلكتروني (بطاقات بنكية/بطاقات ذكية)
.459	.000	19.856	.019	.374	المحافظ الإلكترونية
.091	.000	3.583	.016	.058	تطبيقات الهواتف الذكية

المصدر: (من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي SPSS (2023))

تم اختبار الفرضية الرئيسية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) وكانت النتائج وفق الآتي:

تم مقارنة مستوى الدلالة للاختبار مع مستوى الدلالة المعتمد بالدراسة؛ لبيان وجود أثر إحصائي معنوي على المتغير التابع، ويبين الجدول رقم (٤-١) قيم f حيث كانت $f=783.630$ وبمستوى دلالة F بلغ (٠.٠٠٠) وهي أقل من مستوى الدلالة (٠.٠٠٥)، ومن خلال الجدول المتعلق بملخص النتائج يتبين لنا أن قيمة R والتي تدل على العلاقة الارتباطية بين المتغيرات المستقلة والتابع؛ وهي تشير في الجدول ذي الرقم (٤-٩) بوجود علاقة ارتباطية موجبة قوية بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، ولقد تبين أن قيمة معامل الارتباط = 0.949 ، وهي تُشير إلى علاقة ارتباط إيجابية قوية بين المتغيرات المستقلة مجتمعة: (وسائل الدفع الإلكتروني، المحافظ الإلكترونية، تطبيقات الهواتف الذكية) وبلغ معامل التحديد R^2 (٠.٩٠١) وتمثل قيمة وهو يدل على القدرة تفسيرية للمتغيرات المستقلة مجتمعة (وسائل الدفع الإلكتروني، المحافظ الإلكترونية، تطبيقات الهواتف الذكية) من المتغير التابع (تطوير الأعمال المصرفية)، وتدل على أن المتغيرات المستقلة تفسر ما نسبته (٩٠.١%) من تطوير الأعمال المصرفية، ولقد بلغت قيمة B الثابت (٠.٤٤٦) وهي ضرورية لبناء معادلة الانحدار للمتغيرات وهي كالآتي:

$$\text{تطوير الأعمال المصرفية} = (0.446) + 0.426 \cdot \text{وسائل الدفع الإلكتروني} + 0.374 \cdot \text{المحافظ الإلكترونية} + 0.058 \cdot \text{تطبيقات الهواتف الذكية.}$$

وبناءً على ما سبق نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة والتي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام وسائل التكنولوجيا من خلال (وسائل الدفع الإلكتروني، المحافظ الإلكترونية، تطبيقات الهواتف الذكية) مجتمعة على تطوير الأعمال المصرفية في البنوك التجارية الأردنية.

• الفرضيات الفرعية:

– اختبار الفرضية الفرعية الأولى: تبين من الجدول رقم (١٣) أن قيمة الدلالة **Sig** كانت أقل من ($\alpha \leq 0.05$)، لذلك نرفض الفرضية العدمية ونقبل البديلة، حيث تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من ($\alpha \leq 0.05$) وسائل الدفع الإلكتروني (بطاقات بنكية/بطاقات ذكية) على تطوير الأعمال المصرفية في البنوك التجارية الأردنية.. حيث بلغت قيمة $\text{Sig} = 0.000$.

وهي أقل من مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، اما قيمة T فقد بلغت 21.776 وهي أكبر من 1.96 لذلك تقبل الفرضية البديلة يوجد أثر لوسائل الدفع الإلكتروني، أما قيمة التأثير B فقد بلغت 426. وهي الأعلى تأثيراً.

– اختبار الفرضية الفرعية الثانية: تبين من الجدول رقم (4-11) أن قيمة الدلالة Sig كانت أقل من ($\alpha \leq 0.05$)، لذلك نرفض الفرضية العدمية ونقبل البديلة، حيث تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من ($\alpha \leq 0.05$) للمحافظ الإلكترونية على تطوير الأعمال المصرفية في البنوك التجارية الأردنية، حيث بلغت قيمة Sig = 000. وهي أقل من مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، اما قيمة T فقد بلغت 19.856 وهي أكبر من 1.96 لذلك تقبل الفرضية البديلة يوجد أثر للمحافظ الإلكترونية، أما قيمة التأثير B فقد بلغت 374. وهي جاءت في المرتبة الثانية من ناحية التأثير.

– اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: تبين من الجدول رقم (4-11) أن قيمة الدلالة Sig كانت أقل من ($\alpha \leq 0.05$)، لذلك نرفض الفرضية العدمية ونقبل البديلة، حيث تنص على: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من ($\alpha \leq 0.05$) تأثير تطبيقات الهواتف الذكية البنكية على تطوير الأعمال المصرفية في البنوك التجارية الأردنية.. حيث بلغت قيمة Sig = 000. وهي أقل من مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، اما قيمة T فقد بلغت 3.583 وهي أكبر من 1.96 لذلك تقبل الفرضية البديلة يوجد أثر لتطبيقات الهواتف الذكية، أما قيمة التأثير B فقد بلغت 058. وهي جاءت في المرتبة الأخيرة من ناحية التأثير.

النتائج

هنالك اهتمام من قبل البنوك التجارية الأردنية في تبني استخدام وسائل التكنولوجيا وذلك من خلال (وسائل الدفع الإلكتروني، المحافظة الإلكترونية، تطبيقات الهواتف الذكية) التي من شأنها أن تنعكس بالإيجاب على تطوير الأعمال المصرفية، ولقد حقق محور الوسائل التكنولوجية بكافة محاوره أهمية نسبية مرتفعة بمتوسط حسابي (4.00)، وتدلل أن هنالك اهتماماً لمفهوم الوسائل التكنولوجية، وكذلك تطبيق تلك الوسائل يمارس من قبل تلك البنوك، ويأتي الحرص من البنوك

التجارية لما له من دور في تحقيق تطوير الأعمال المصرفية، وذلك سينعكس بالإيجاب بشكل كبير على التقليل من الأخطاء، ورفع جودة الخدمات وتلبية متطلبات العمل وخاصة المتغيرات البيئية المحيطة بمجال العمل ومواكبة المنافسة في ظل التغيير الحاصل والتطور المستمر لمجريات الخدمات المقدمة في تلك البنوك.

الفرضية الرئيسية الأولى:

– يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام وسائل التكنولوجيا من خلال (وسائل الدفع الإلكتروني (بطاقات بنكية/بطاقات ذكية)، المحافظ الإلكترونية، تطبيقات الهواتف الذكية) مجتمعة على تطوير الأعمال المصرفية في البنوك التجارية الأردنية. ولقد توافقت نتائج الدراسة مع ما جاء في دراسة أمحمد (٢٠٢٢) حيث إشارة النتائج إلى وجود أثر لوسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية، ولقد اتفقت الدراسة مع ما جاء في دراسة بوخارى (٢٠٢١) حيث أشارت النتائج إلى وجود دور للتكنولوجيا البنكية في تفعيل أداء البنوك.

نتائج الفرضيات الفرعية:

- الفرضية الفرعية الأولى $H_{01.1}$: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من ($\alpha \leq 0.05$) وسائل الدفع الإلكتروني (بطاقات بنكية/بطاقات ذكية) على تطوير الأعمال المصرفية في البنوك التجارية الأردنية.
- الفرضية الفرعية الثانية $H_{01.2}$: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من ($\alpha \leq 0.05$) للمحافظ الإلكترونية على تطوير الأعمال المصرفية في البنوك التجارية الأردنية.
- الفرضية الفرعية الثالثة $H_{01.3}$: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة أقل من ($\alpha \leq 0.05$) تأثير تطبيقات الهواتف الذكية البنكية على تطوير الأعمال المصرفية في البنوك التجارية الأردنية.

التوصيات

١. ينبغي على البنوك التجارية أن تعمل على تعريف العملاء بأحدث الخدمات البنكية الإلكترونية وتشجيعهم على استخدامها من خلال القنوات التسويقية المتاحة لديها والعمل على تطوير الدائم والمستمر لتطبيق البنك المتاح على الهواتف الذكية وتعريف بالخدمات المقدمة وطرق استخدامها بالشكل الأمثل.
٢. العمل على تفعيل تطبيقات وضع المقترحات بشكل إلكتروني للخدمات الإلكترونية المقدمة للعملاء وذلك بإتاحة المجال للعملاء بوضع مقترحات بعد تلقي الخدمة الإلكترونية، وكذلك وضع نظم تقييم للخدمة المقدمة مما يساهم في إيضاح المعوقات التي واجهها العميل في تلقي الخدمة والعمل على تطويرها.
٣. تشريع بعض القوانين الخاصة بحماية العمليات البنكية الإلكترونية التي تساهم في راحة العملاء، وبالتالي الإقبال على هذه الخدمات، وضع دراسات بشكل دوري لمعرفة مواقع الخلل وتصويبها.
٤. التوسع في استخدام شبكة الإنترنت لتقديم الخدمات البنكية الإلكترونية، ووضع خطط لتطوير المحفظة البنكية التابعة للبنك التجاري بحيث تسهل على العملاء استخدامها للوصول إلى الخدمات المطلوبة.
٥. العمل على إجراء دراسات تتناول وسائل التكنولوجيا البنكية، والتوسع في أبعادها وذلك لنشر المعرفة بأهمية تلك الوسائل في تطوير القطاع المصرفي التجاري.
٦. نشر إعلانات متخصصة في تعليم العملاء طرق التعامل مع الخدمات التكنولوجية المقدمة من قبل البنوك وذلك من خلال المواقع الإلكترونية وشبكات التواصل الاجتماعي وتطبيقات البنوك الرقمية.

المراجع

المراجع باللغة العربية

- أبو شاويش، أنس محمد (٢٠١٩). أثر الخدمة المصرفية الإلكترونية على تميز الأعمال في البنوك الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، الأردن.

- اتحاد المصارف العربية (٢٠١٩). التكنولوجيا المالية: التطور الرقمي من أهم ركائز مستقبل القطاع المالي. *مجلة اتحاد المصارف العربية*، (٤٦٧)، ٢٢-٢٤.
- أحمد، علي صالح (٢٠٢٢). أثر وسائل التكنولوجيا الحديثة والكوادر البشرية المؤهلة للعمليات المصرفية الإلكترونية في تطوير وسائل الدفع الإلكترونية. *مجلة البحوث العلمية*، (١٤)٧، ١٢-٢٧.
- بن غيدة، سارة (٢٠١٨). إدارة المخاطر الصيرفة الإلكترونية وأثرها على الخدمة البنكية الإلكترونية. *مجلة العلوم الإنسانية*، (٩)١، ٦٦٤-٦٨٩.
- بوخاري، فاطنة (٢٠٢١). التكنولوجيا البنكية ودورها في تفعيل أداء البنوك: دراسة حالة الجزائر. *مجلة الدراسات المالية والمحاسبية*، (٣)٨، ٣٤٢-٣٦٤.
- حيات، بوحاي (٢٠٢٣). اتجاهات تطوير الصيرفة الإلكترونية في الجزائر. *مجلة اقتصاد المال والأعمال*، (١)٨، ٤٢٣-٤٣٨.
- خروب، ناصر محمد (٢٠١٦). أثر قدرات الأعمال الإلكترونية على أداء الموارد البشرية والأداء التنظيمي في قطاع التجزئة الأردني، دراسة حالة مجموعة سامح مول للاستثمار، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- السديري، محمد أحمد (٢٠١٤). مدى استخدام الأعمال الإلكترونية في المستشفيات السعودية، دراسة تحليلية لمستشفيات مدينتي جدة والرياض. *مجلة جامعة الملك عبد العزيز*، (١)٢٨، ١٧٧-٢٦٠.
- صراح، بوري (٢٠٢٣). التكنولوجيا المالية كألية لتطبيق وتعزيز الشمول المالي. *مجلة البشائر الاقتصادية*، (١)١٩، ٣٢٢-٣٤١.
- العتيبي، هاجد بن عبد الهادي (٢٠٢٢). المحافظ الإلكترونية: دراسة تأصيلية تطبيقية. *مجلة العلوم الإنسانية والإدارية*، (٢٧)١، ٢١-٢١.
- العشي، هارون (٢٠١٨). وسائل الدفع الإلكتروني ودورها في تحسين الأداء البنكي في ظل تحديات التنمية المستدامة. *مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية*، (٢٠)١، ١٦٩-١٨٣.
- غانم، همسه آصف (٢٠١٨). الصيرفة عبر الهواتف النقالة ودورها في تحسين خدمة العملاء (دراسة ميدانية في المصارف السورية)، رسالة ماجستير، الجامعة الافتراضية السورية.

- الغرابية، علي ظاهر (٢٠٢٠). واقع تطبيق وسائل التكنولوجيا في البنوك الأردنية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، الأردن.
- القرعان، طلال عبد الكريم (٢٠٢٢). أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز ولاء العملاء للقطاع المصرفي الأردني: دراسة ميدانية على البنوك التجارية العاملة في العاصمة عمان. *مجلة المثقال للعلوم الاقتصادية والإدارية*، ٨(١)، ٤٥-١١.
- مزعل، وفاء جثير (٢٠٢١). المعوقات التي تواجه تطبيق الصيرفة الإلكترونية، دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي المصارف العاملة في مدينة الناصرية. *مجلة دراسات محاسبية ومالية*، ١٦(٥٧)، الجامعة التقنية الجنوبية- المعهد التقني/ ناصرية.
- موسى، عمر وعلماوي، أحمد (٢٠٢٠). الخدمات المصرفية الإلكترونية بين التحديات ومتطلبات النجاح. *مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية*، ٦(٢)، ٤٤٥-٤٥٢.
- المكباتي، منال محمد (٢٠١٨). أثر جودة الخدمة المصرفية عبر الهاتف المحمول على ارتباط العميل بالتطبيق على عملاء البنوك بالمملكة، *مجلة البحوث التجارية*، ٤٠(٢): ٢٢٦-٢٦٤.

المراجع باللغة الأجنبية

- Abong, Donna M. A. (2017). **Effect Of Mobile Phone Banking On Performance Of Commercialbanks In Kenya**. Master's thesis, KCA University.
- Chen, Baomin, Yang, Xinyun. (2022). **Fintech and Financial Risks of Systemically Important**.
- **Financial Stability Board**, Fintevh And Market Structure In Financer vices: Market Developments And Potential Financial Stability Implications. FSB, 16-06-2020 Retrieved From: [Https://www.fcb.org](https://www.fcb.org)
- Gharagozloo, Mahdi (2020). The effect of the digital readiness of economies on international M&A performance. **Journal of Enterprise Information Management**, 34(6), 1821-1843.
- Guliyev, A. (2018). **The Impact of Fintech on Banking Industry in Backed Central Bank Cryptocurrency**. Available at URL:

- https://law.yale.edu/stem/files/area/center/document/411_final_paper_-_fedcoin.pdf. May, 2019
- Haggard, Jennifer (2015). **A Mericas Embrace of The Mobile Internet Analyses And Issues**, New York, USA: Nova Science Publishers, Inc.
 - Pikkarainen, Tero, Pikkarainen, Kari (2004). **Consumer acceptance of online banking, an extension of the technology acceptance model**.
 - Ramadhani, A., Lubis, A. N., & Sembiring, B. K. F. (2019). **The Effect of e-Banking Facilities on Customer Loyalty at BRI Unit Simpang Limun with Customer Satisfaction as an Intervening Variable**.
 - Saad, M., Choi, J., Nyang, D., Kim, J., & Mohaisen, A. (2019). Toward Charcterizing Blockchain- Baded Cryptocurrencies For Highly Accurate Predictions. **IEEE Systems Journal**.
 - Saleh, N. & Scheachter, Andrea (2002). Challenge of E-banking. **Finance and Development**.
 - Santos, Jessica (2003). E-Service Quality: A Model of Virtual Service Quality Dimensions. **Managing Service Quality, an International Journal**, 13.
 - Saravanan, N. & Leelavathi, R. (2020). Impact of E-Banking With Customer Attitude and Satisfaction with Special Reference to Chennai District. **European Journal of Molecular and Clinical Medicine**.
 - Wang, P., Zhang, W., li, X., & Shen, D. (2019). Is Cryptocurrency a Hedge or a Safe Haven For International Indices? A Comprehensive and Dynamic Perspective. **Finance Research Letters**, 1(31), 1-18.
 - Baker, H. & Kaddumi, T. (2023) Impact of Financial Technology on Improvement of Banks' Financial Performance. **J. Risk Financial Manag.** 2023, 16(4), 230.
 - Labusshagne, I & Tanis, V (2015). Benefits of Computerized Accounting Information Systems on the JIT Production Systems, Review of Social, Economic & Business Studies, Vol.2, 45-64