

Тайсір Аль-Афайшат, Маан Аль-Мадхеді, Ісмаїл Ямін

## **Вплив впровадження цифрової стратегії на конкурентну перевагу: Модеруюча роль задоволеності працівників у банківському секторі Йорданії**

Цифрова стратегія – це один із методів, що застосовуються організаціями для використання цифрових технологій для досягнення бізнес-цілей, підвищення продуктивності та посилення конкурентних переваг за допомогою значного покращення досвіду клієнтів. Успіх у досягненні конкурентних переваг вимагає ефективної реалізації цифрової стратегії. Мета дослідження – визначити вплив впровадження цифрової стратегії на володіння конкурентними перевагами за модеруючої ролі задоволеності працівників у банківському секторі Йорданії. Дані були зібрані від 397 співробітників, що працюють у дванадцяти йорданських банках. Для аналізу даних і перевірки гіпотез використане програмне забезпечення SPSS. Результати показують, що аспекти прийняття цифрової стратегії пояснюють 55,6 % відмінностей в аспектах конкурентних переваг. Дані, якість та гнучкість пояснюють 45,8 %, 44,8 % та 47,3 % відмінностей, відповідно, в конкурентних перевагах. Крім того, результати вказують на позитивний вплив аспектів цифрової стратегії (технології, дані, людські ресурси та діяльність) на аспекти конкурентних переваг (якість, гнучкість та вартість). На додаток, результати також показують, що задоволеність працівників модерує та посилює взаємозв'язок між прийняттям цифрової стратегії та володінням конкурентними перевагами. Це дослідження рекомендує особам, які приймають рішення в комерційних банках, звернути увагу на застосування цифрових технологій, оскільки це підвищує швидкість і якість надання послуг клієнтам.

**Ключові слова:** цифрові технології, діяльність, конкурентна перевага, якість, вартість, задоволеність працівників, банківський сектор

**Класифікація JEL:** M10, M15



Стаття знаходиться у відкритому доступі і може розповсюджуватися на умовах ліцензії Creative Commons Attribution 4.0 International license, що дозволяє необмежене повторне використання, розповсюдження та відтворення на будь-якому носії за умови наявності відповідного посилання на оригінальну версію статті.