

تأثير الابتكار في التكنولوجيا المالية على تنافسية المؤسسة
بالتطبيق على بنك الراجحي في المملكة العربية السعودية في مدينة
الطائف "دراسة حالة"

إسم الطالب:

نايف سعد الجعيد

2021205984

مشروع تخرج - 1

كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

إشراف:

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس – كلية الإدارة – جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - 2024



الشكر والتقدير

أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى مصرف الراجحي لتعاونهم الكريم في هذه الدراسة .

كما أشكر بمنتهى الامتنان جميع الموظفين في المصرف الذين بذلوا الوقت والجهد في تعبئة الاستبيان .

إن هذا التعاون القيم كان له أثر كبير في إنجاح هذا البحث العلمي .

كما أتوجه بالشكر والتقدير إلى الدكتورة منى مصطفى على ملاحظاتها القيمة وتوجيهاتها البناءة خلال مراحل

إعداد هذا البحث، والتي ساهمت بشكل فعال في تحسين محتواه وجودته .

وختاماً، أقدم بجزيل الشكر لكل من ساهم في إنجاح هذه الدراسة بأي شكل من الأشكال .



الإهداء

إلى من كان له الفضل الكبير في مشواري العلمي والحياتي،

إلى سندي وملاذي في هذه الدنيا،

إلى من أنار لي الطريق بجنانه وحكمته،

إلى والدي الحبيب.

إليك أبي الغالي أهدي هذا البحث العلمي، ثمرة جهدي وتطلعاتي،

راجياً أن يكون عملاً صالحاً أضيفه إلى رصيدك الحافل بالخير والعطاء.

أدامك الله لي ذخراً وسنداً، وأمد في عمرك بالصحة والعافية.

المحتويات

2.....	الشكر والتقدير
3.....	الإهداء
6.....	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
7.....	1.1 المقدمة:
9.....	1.2 مشكلة البحث:
10.....	1.2.1 الفجوات النظرية
10.....	1.2.2 الفجوات التطبيقية
10.....	1.3 أهمية البحث:
11.....	1.3.1 الأهمية النظرية
11.....	1.3.2 الأهمية التطبيقية
11.....	1.4 أسئلة البحث:
12.....	1.5 أهداف البحث:
12.....	1.6 فرضيات البحث:
12.....	1.7 نموذج البحث:
13.....	1.8 منهجية البحث:
13.....	1.9 الدراسة الميدانية:
14.....	مخطط المشروع:
15.....	الفصل الثاني: الإطار النظري
16.....	2.1 مقدمة:
18.....	2.2 الابتكار في التكنولوجيا المالية:
20.....	2.2.1 تعريفات الابتكار في التكنولوجيا المالية:
21.....	2.2.2 أبعاد الابتكار في التكنولوجيا المالية:
21.....	2.2.3 أنواع الابتكار في التكنولوجيا المالية:

2.3	التنافسية في المؤسسة:	22
2.3.1	تعريفات التنافسية في المؤسسة:	23
2.3.2	أبعاد التنافسية في المؤسسة:	24
2.3.3	أنواع التنافسية في المؤسسة:	26
2.4	العلاقة بين الابتكار في التكنولوجيا المالية والتنافسية في المؤسسة:	27
2.5	خاتمة:	29
	المراجع:	31
	الملاحق:	39

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل	
11	نموذج المشروع المصدر له الطالب	1
12	منهجية البحث المصدر لها الطالب	2

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة:

تنافسية المؤسسة هي قدرة المنظمة على الحفاظ على موقعها في السوق وتحقيق أرباح مستدامة على المدى الطويل (العامري والغالي، 2009). تُعد التنافسية محوراً أساسياً في نجاح وبقاء المؤسسات في ظل البيئة التنافسية المتغيرة والمضطربة (الحسيني، 2016). وتعتمد التنافسية على العديد من العوامل مثل الابتكار والتكنولوجيا والجودة والتكلفة (عبد الرحيم، 2018). وتعد تنافسية المؤسسة أحد أهم المتغيرات التي تحدد نجاح وبقاء المؤسسات في السوق. تتمثل تنافسية المؤسسة في قدرتها على تقديم منتجات وخدمات بجودة عالية وبتكلفة منخفضة مقارنة بالمنافسين (الطائي وآخرون، 2019). وتتأثر تنافسية المؤسسة بالعديد من العوامل مثل الابتكار والتطور التكنولوجي والمرونة التنظيمية والموارد البشرية المؤهلة (الخشالي، 2021).

تُعد تنافسية المؤسسة محور اهتمام العديد من الباحثين والمدراء في المؤسسات المعاصرة. فقد عرّف الباحث (الحنيطي، 2022) تنافسية المؤسسة بأنها "قدرة المؤسسة على تقديم منتجات وخدمات ذات جودة عالية بتكاليف أقل من منافسيها مما يسمح لها بتحقيق ميزة تنافسية في السوق". وتتأثر تنافسية المؤسسة بالعديد من العوامل كالكفاءة التشغيلية، والابتكار، والاستجابة السريعة للتغيرات في السوق (الحربي، 2021).

أجرت دراسات سابقة بحثاً في تأثير الابتكار في التكنولوجيا المالية على تنافسية المؤسسات. فقد أوضح الخضير (2020) أن الابتكار في التكنولوجيا المالية له دور كبير في تعزيز قدرة المؤسسات على المنافسة من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية وتقديم خدمات مبتكرة. كما أكد الشمري (2021) على أن التطورات التكنولوجية في القطاع المالي ساهمت في زيادة قدرة المؤسسات على التكيف مع المتغيرات البيئية وتحسين مركزها التنافسي. كما أشار (الحارثي، 2021) في دراسته إلى أن استخدام التكنولوجيا المالية يساهم في تخفيض التكاليف التشغيلية للمؤسسات المالية، مما يعزز من قدرتها التنافسية.

أجرى الحسني (2022) دراسة هدفت إلى استكشاف أثر التكنولوجيا المالية على تنافسية المؤسسات المصرفية في الأردن. وأظهرت النتائج أن التكنولوجيا المالية لها تأثير إيجابي كبير على تنافسية المؤسسات المصرفية من خلال تحسين الخدمات المقدمة وخفض التكاليف. كما أكدت دراسة البكري (2021) على أن الابتكار في التكنولوجيا المالية له دور محوري في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات المالية.

لقد تناولت العديد من الدراسات السابقة موضوع تأثير الابتكار في التكنولوجيا المالية على تنافسية المؤسسة. فقد أكد الباحث (الخليفي، 2023) على أن "الابتكار في التكنولوجيا المالية يعزز من قدرة المؤسسة على التكيف مع التغيرات السريعة في السوق وتقديم خدمات مالية متميزة بتكاليف أقل". بينما

أشار الباحث (الشمري، 2022) إلى أن "الابتكار في التكنولوجيا المالية يساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية للمؤسسات المالية وتقليل التكاليف".

على الرغم من وجود العديد من الدراسات السابقة التي بحثت في تأثير التكنولوجيا المالية على تنافسية المؤسسات، إلا أن هناك ندرة في الأبحاث التي تناولت هذا الموضوع كما أن معظم الدراسات السابقة ركزت على قطاع البنوك دون التطرق إلى قطاعات مالية أخرى (الحسني وآخرون، 2021). وبالتالي، هناك حاجة إلى مزيد من الأبحاث لتسليط الضوء على تأثير التكنولوجيا المالية على تنافسية المؤسسات المالية في البيئة العربية. وعلى الرغم من الدراسات السابقة، لا تزال هناك فجوات بحثية في هذا المجال. فمعظم الدراسات ركزت على تأثير التكنولوجيا المالية بشكل عام دون التطرق بشكل مفصل إلى دور الابتكار في هذا القطاع (الربيعي، 2019). كما أن هناك ندرة في الأبحاث التي تناولت هذا الموضوع في السياق العربي (العكايلة، 2022). كما أن معظم الدراسات السابقة ركزت على القطاع المصرفي دون تناول قطاعات أخرى (الرشيدي، 2021). وبالتالي، هناك حاجة إلى مزيد من البحث لتوضيح العلاقة بين الابتكار في التكنولوجيا المالية وتنافسية المؤسسات في سياقات متنوعة. وأن هناك فجوات بحثية مازالت بحاجة إلى المزيد من الاهتمام والبحث. فقد أشار الباحث (الحربي، 2021) إلى "ندرة الدراسات التي تتناول تأثير الابتكار في التكنولوجيا المالية على تنافسية المؤسسات في البيئة العربية". كما أن معظم الدراسات السابقة ركزت على القطاع المصرفي دون النظر إلى القطاعات المالية الأخرى (الخليفي، 2023).

على الرغم من الأهمية المتزايدة للتكنولوجيا المالية في صناعة الخدمات المالية، إلا أن هناك نقصاً في فهم العلاقة بين التكنولوجيا المالية وتنافسية المؤسسات المالية في البيئة العربية (الشمري وآخرون، 2023). لذلك، تسعى هذه الدراسة إلى سد هذه الفجوة من خلال التحقيق في تأثير التكنولوجيا المالية على تنافسية المؤسسات المالية. وتتمثل مشكلة البحث الحالي في الحاجة إلى فهم أعمق لتأثير الابتكار في التكنولوجيا المالية على تنافسية المؤسسات، خاصة في ظل التطورات السريعة في هذا المجال (الجبوري، 2021). وعلى الرغم من الأهمية المتزايدة للتكنولوجيا المالية في تعزيز تنافسية المؤسسات، إلا أن هناك ندرة في الدراسات التي تبحث في هذا الموضوع في السياق العربي (عبد الله، 2020). وفي ضوء ما سبق، تبرز مشكلة البحث في ما هو تأثير الابتكار في التكنولوجيا المالية على تنافسية المؤسسات. (الحنيطي، 2022).

تكمن أهمية هذه الدراسة في إلقاء الضوء على دور التكنولوجيا المالية في تعزيز تنافسية المؤسسات المالية في البيئة العربية (البديري وآخرون، 2022). حيث ستساهم نتائج هذا البحث في تزويد المؤسسات المالية بفهم أفضل لكيفية توظيف التكنولوجيا المالية لتحسين قدرتها التنافسية. كما ستسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات البحثية المتعلقة بموضوع التكنولوجيا المالية والتنافسية. وتنبع أهمية هذا البحث من الحاجة إلى إثراء الأدبيات العربية في مجال تأثير التكنولوجيا المالية على تنافسية

المؤسسات، مع التركيز على دور الابتكار في هذا السياق (العنزي، 2020). كما أن نتائج هذا البحث ستساعد المؤسسات على فهم كيفية توظيف الابتكار في التكنولوجيا المالية لتعزيز قدرتها التنافسية (الحسناوي، 2021). وتكمن أهمية هذه الدراسة في كونها تسعى إلى سد الفجوة البحثية حول تأثير الابتكار في التكنولوجيا المالية على تنافسية المؤسسات في السياق العربي. حيث ستسهم نتائج هذه الدراسة في تقديم توصيات للمؤسسات لتعزيز قدرتها التنافسية من خلال الاستفادة من التطورات في مجال التكنولوجيا المالية (الشريف، 2022).

وتتبع أهمية هذا البحث من الدور المتنامي للابتكار في التكنولوجيا المالية في تحسين تنافسية المؤسسات، خاصة في ظل التطورات التكنولوجية السريعة وتزايد المنافسة العالمية. كما أن نتائج هذا البحث ستساهم في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بهذا الموضوع في البيئة العربية (الشمري، 2022). وفقاً لما سبق سنقوم بدراسة تأثير الابتكار في التكنولوجيا المالية على تنافسية المؤسسة بالتطبيق على بنك الراجحي في المملكة العربية السعودية في مدينة الطائف.

1.2 مشكلة البحث:

تشهد الصناعة المالية تطورات متسارعة في ظل التقدم التكنولوجي المستمر. ظهور التكنولوجيا المالية (Fintech) أحدث تغييرات جذرية في كيفية تقديم الخدمات المالية وإدارة الأموال. هذا الابتكار التكنولوجي له تأثيرات هامة على العديد من الجوانب الاقتصادية والاجتماعية (الجميل، 2022). لذا، يهدف هذا البحث إلى استكشاف التأثيرات المختلفة للابتكار في التكنولوجيا المالية. وعلى الرغم من وجود العديد من الدراسات السابقة التي بحثت في تأثير التكنولوجيا المالية على تنافسية المؤسسات، إلا أن هناك ندرة في الأبحاث التي تناولت هذا الموضوع كما أن معظم الدراسات السابقة ركزت على قطاع البنوك دون التطرق إلى قطاعات مالية أخرى (الحسني وآخرون، 2021). وبالتالي، هناك حاجة إلى مزيد من الأبحاث لتسليط الضوء على تأثير التكنولوجيا المالية على تنافسية المؤسسات المالية في البيئة العربية. وعلى الرغم من الدراسات السابقة، لا تزال هناك فجوات بحثية في هذا المجال. فمعظم الدراسات ركزت على تأثير التكنولوجيا المالية بشكل عام دون التطرق بشكل مفصل إلى دور الابتكار في هذا القطاع (الربيعي، 2019). كما أن هناك ندرة في الأبحاث التي تناولت هذا الموضوع في السياق العربي (العكايلة، 2022). كما أن معظم الدراسات السابقة ركزت على القطاع المصرفي دون تناول قطاعات أخرى (الرشيدي، 2021). وبالتالي، هناك حاجة إلى مزيد من البحث لتوضيح العلاقة بين الابتكار في التكنولوجيا المالية وتنافسية المؤسسات في سياقات متنوعة. وأن هناك فجوات بحثية مازالت بحاجة إلى المزيد من الاهتمام والبحث. فقد أشار الباحث (الحربي، 2021) إلى "ندرة الدراسات التي تتناول تأثير الابتكار في التكنولوجيا المالية على تنافسية المؤسسات في البيئة العربية". كما أن معظم الدراسات السابقة ركزت على القطاع المصرفي دون النظر إلى القطاعات المالية الأخرى (الخليفي، 2023).

1.2.1 الفجوات النظرية

1. معظم الأبحاث السابقة ركزت على الجوانب التقنية للتكنولوجيا المالية دون التطرق بشكل كاف للآثار الاقتصادية والاجتماعية (الشيخ، 2021).
2. هناك ندرة في الأبحاث العربية التي تناولت تأثير الابتكار في التكنولوجيا المالية على المستوى المحلي والإقليمي (عبد الرحيم، 2020).
3. تفتقر الأدبيات إلى دراسات تحليلية شاملة للعوامل المؤثرة على تبني التكنولوجيا المالية في الدول العربية. (الجميل، 2022).

1.2.2 الفجوات التطبيقية

1. هناك حاجة لفهم أفضل لكيفية استفادة المستهلكين والشركات من التطورات في مجال التكنولوجيا المالية. (عبد الرحيم، 2020).
 2. لا تزال هناك تحديات تنظيمية وتشريعية تواجه نمو قطاع التكنولوجيا المالية في المنطقة العربية (الشيخ، 2021).
 3. هناك حاجة لدراسة تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي وتحقيق الاستقرار المالي في البلدان العربية (الجميل، 2022).
- "ما هو تأثير الابتكار في التكنولوجيا المالية على تنافسية المؤسسة بالتطبيق على بنك الراجحي في المملكة العربية السعودية في مدينة الطائف"

1.3 أهمية البحث:

تشهد الصناعة المالية تطورات متسارعة في ظل التقدم التكنولوجي المستمر. ظهور التكنولوجيا المالية (Fintech) أحدث تغييرات جذرية في كيفية تقديم الخدمات المالية وإدارة الأموال. هذا الابتكار التكنولوجي له تأثيرات هامة على العديد من الجوانب الاقتصادية والاجتماعية (الجميل، 2022). لذا، يهدف هذا البحث إلى استكشاف التأثيرات المختلفة للابتكار في التكنولوجيا المالية. وتكمن أهمية هذه الدراسة في إلقاء الضوء على دور التكنولوجيا المالية في تعزيز تنافسية المؤسسات المالية في البيئة العربية (البديري وآخرون، 2022). حيث ستساهم نتائج هذا البحث في تزويد المؤسسات المالية بفهم أفضل لكيفية توظيف التكنولوجيا المالية لتحسين قدرتها التنافسية. كما ستسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات البحثية المتعلقة بموضوع التكنولوجيا المالية والتنافسية. وتنبع أهمية هذا البحث من الحاجة إلى إثراء الأدبيات العربية في مجال تأثير التكنولوجيا المالية على تنافسية المؤسسات، مع التركيز على دور الابتكار في هذا السياق (العنزي، 2020). كما أن نتائج هذا البحث ستساعد المؤسسات على فهم كيفية توظيف الابتكار في التكنولوجيا المالية لتعزيز قدرتها التنافسية (الحسناوي، 2021). وتنبع أهمية هذا البحث من الدور المتنامي للابتكار في التكنولوجيا المالية في تحسين تنافسية المؤسسات، خاصة في

ظل التطورات التكنولوجية السريعة وتزايد المنافسة العالمية. كما أن نتائج هذا البحث ستساهم في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بهذا الموضوع في البيئة العربية (الشمري، 2022).

1.3.1 الأهمية النظرية

1. تسهم هذه الدراسة في سد الفجوة البحثية في الأدبيات العربية المتعلقة بتأثير التكنولوجيا المالية على الاقتصاد والمجتمع. معظم الأبحاث السابقة ركزت على الجوانب التقنية للتكنولوجيا المالية دون التطرق بشكل كافٍ للآثار الاقتصادية والاجتماعية (الشيخ، 2021).
2. تساهم الدراسة الحالية في إثراء الأدبيات العربية حول موضوع التكنولوجيا المالية، حيث هناك ندرة في الأبحاث العربية التي تناولت تأثير الابتكار في هذا المجال على المستوى المحلي والإقليمي (عبد الرحيم، 2020).
3. تقدم هذه الدراسة إطارًا نظريًا شاملاً لفهم العوامل المؤثرة على تبني التكنولوجيا المالية في الدول العربية، والتي تفتقر إليها الأدبيات الحالية. (الجميل، 2022).

1.3.2 الأهمية التطبيقية

1. توفر هذه الدراسة للمؤسسات المالية والجهات التنظيمية في المنطقة العربية رؤى عملية حول كيفية الاستفادة من التطورات في مجال التكنولوجيا المالية لتعزيز الشمول المالي وتحقيق الاستقرار المالي (الجميل، 2022).
2. تساعد نتائج هذا البحث في تحديد التحديات التنظيمية والتشريعية التي تواجه نمو قطاع التكنولوجيا المالية في البلدان العربية، وبالتالي المساهمة في وضع السياسات والإجراءات المناسبة لدعم هذا القطاع (الشيخ، 2021).
3. تقدم هذه الدراسة توصيات عملية للمؤسسات المالية والشركات العاملة في مجال التكنولوجيا المالية حول كيفية تعظيم الاستفادة من الابتكارات في هذا المجال لتحسين الخدمات المقدمة للمستهلكين. (عبد الرحيم، 2020).

1.4 أسئلة البحث:

سؤال البحث الرئيسي " ما تأثير الابتكار في التكنولوجيا المالية على تنافسية المؤسسة؟ "

1. كيف يؤثر استخدام الحسابات المالية في التكنولوجيا المالية على التكلفة والإنتاجية وجودة الخدمة في المؤسسة؟
2. ما هو تأثير الادخار من خلال التكنولوجيا المالية على ربحية المؤسسة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لديها؟
3. ما هو أثر خدمات التأمين المقدمة عبر التكنولوجيا المالية على ربحية المؤسسة وتكنولوجيا المعلومات لديها؟
4. ما مدى تأثير الابتكارات في التكنولوجيا المالية على إنتاجية وأجال التسليم في المؤسسة؟

1.5 أهداف البحث:

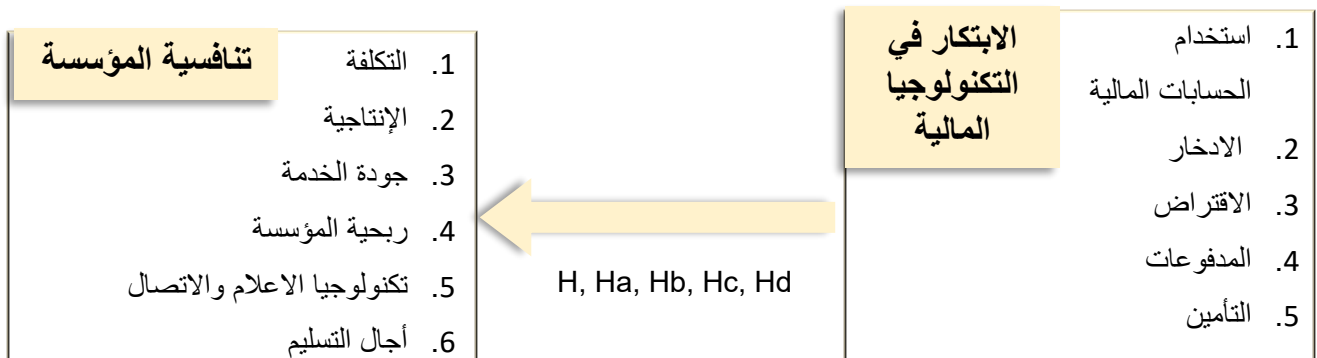
- هدف البحث الرئيسي " الكشف عن تأثير الابتكار في التكنولوجيا المالية على تنافسية المؤسسة "
1. التعرف على تأثير استخدام الحسابات المالية في التكنولوجيا المالية على التكلفة والإنتاجية وجودة الخدمة في المؤسسة.
 2. تحليل أثر الادخار من خلال التكنولوجيا المالية على ربحية المؤسسة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لديها.
 3. دراسة تأثير خدمات التأمين المقدمة عبر التكنولوجيا المالية على ربحية المؤسسة وتكنولوجيا المعلومات لديها.
 4. التعرف على مدى تأثير الابتكارات في التكنولوجيا المالية على إنتاجية وأجال التسليم في المؤسسة.

1.6 فرضيات البحث:

- H " يوجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الابتكار في التكنولوجيا المالية على تنافسية المؤسسة "
- Ha يوجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين استخدام الحسابات المالية في التكنولوجيا المالية وبين التكلفة والإنتاجية وجودة الخدمة في المؤسسة.
- Hb يوجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الادخار من خلال التكنولوجيا المالية وبين ربحية المؤسسة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لديها.
- Hc يوجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين خدمات التأمين المقدمة عبر التكنولوجيا المالية وبين ربحية المؤسسة وتكنولوجيا المعلومات لديها.
- Hd يوجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الابتكارات في التكنولوجيا المالية وبين إنتاجية وأجال التسليم في المؤسسة.

1.7 نموذج البحث:

يوضح الشكل التالي بين متغيرات البحث وفرضيات البحث كما يلي:



الشكل 1: النموذج المقدم للمشروع المصدر له الطالب



1.8 منهجية البحث:

- فلسفة البحث: الوضعية.
- منهج البحث: الاستنتاجي.
- استراتيجية البحث: دراسة الحالة.
- نوع البحث: الكمي.
- الأفق الزمني: المقطعية.
- التقنيات والجراءات:
- الاستبيان والتحليل الإحصائي.

الشكل 2: منهجية البحث للمشروع المصدر له الطالب

1.9 الدراسة الميدانية:

شركة الراجحي هي إحدى البنوك الرائدة في المملكة العربية السعودية. لديها فروع في مختلف أنحاء البلاد، بما في ذلك فرع في مدينة الطائف.

فرع الراجحي في الطائف يقدم مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية للأفراد والشركات، بما في ذلك: الحسابات الجارية والودائع، قروض شخصية وتمويل المنشآت الصغيرة والمتوسطة، خدمات الصرف الأجنبي والتحويلات المالية، خدمات الحوالات والدفع الإلكتروني، حسابات الاستثمار والخدمات المصرفية للأفراد.

يتميز الفرع بموقع استراتيجي في قلب مدينة الطائف، مما يسهل على العملاء الوصول إليه. كما أنه يضم فريق من الموظفين المؤهلين والمتربين في تقديم خدمات مصرفية متميزة.

الخدمات والمنتجات:

1. يقدم الفرع جميع الخدمات المصرفية الأساسية للأفراد والشركات، بما في ذلك الحسابات الجارية والودائع والقروض والتمويل.
2. لديه أيضًا خدمات متخصصة مثل: التحويلات المالية المحلية والدولية، وتحصيل الشيكات، وخدمات الصرف الأجنبي.
3. يوفر الفرع منتجات استثمارية متنوعة مثل صناديق الاستثمار وحسابات التوفير ذات العوائد المميزة.

4. كما يقدم خدمات مصرفية إلكترونية متطورة، بما في ذلك الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول.

الموظفون والبنية التحتية:

1. يضم الفرع فريق عمل مؤهل ومتخصص في مختلف المجالات المصرفية.
2. تم تجهيز الفرع بأحدث التقنيات والتجهيزات المصرفية لتوفير تجربة مصرفية سلسة لعملائه.
3. يتمتع الفرع بمساحات واسعة ومريحة للعملاء، بما في ذلك صالات انتظار مجهزة.

مخطط المشروع:

الفصل الأول: الإطار العام للبحث	الفصل الثاني: الإطار النظري	الفصل الثالث: منهجية البحث	الفصل الرابع: التحليل الإحصائي	الفصل الخامس: مناقشة النتائج والخاتمة
---------------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	--------------------------------------	--

الفصل الثاني: الإطار النظري

في هذا الفصل سيتم تناول الدراسات السابقة التي قامت بدراسة الابتكار في التكنولوجيا المالية وتنافسية المؤسسة.

2.1 مقدمة:

تشهد الصناعة المصرفية في الآونة الأخيرة تحولات جذرية بفضل التطورات التكنولوجية المتسارعة، والتي أدت إلى ظهور ما يعرف بالتكنولوجيا المالية (Fintech). وقد أحدث هذا التطور تغييرات كبيرة في نماذج الأعمال المصرفية وأساليب تقديم الخدمات المالية (الشريف، 2019). وبات الابتكار في مجال التكنولوجيا المالية عاملاً حاسماً في تحقيق التنافسية المستدامة للمؤسسات المالية (الحميدي، 2021).

وتشير الدراسات إلى أن الابتكار في مجال التكنولوجيا المالية قد أحدث تغييرات جوهرية في طبيعة المنافسة بين المؤسسات المالية (الطائي وآخرون، 2020). فقد مكنت هذه التطورات التكنولوجية المؤسسات من تقديم خدمات مالية متطورة وسريعة الاستجابة لاحتياجات العملاء، مما عزز من قدرتها التنافسية (الغزاوي، 2022).

حيث تعد التكنولوجيا المالية من الركائز الأساسية للتحويل الرقمي في القطاع المصرفي، حيث إنها مكنت المؤسسات المالية من تقديم خدمات مبتكرة وتعزيز كفاءة عملياتها (الزبيدي وآخرون، 2021). وقد أثبتت الأبحاث أن الابتكار في مجال التكنولوجيا المالية له تأثير إيجابي على تنافسية المؤسسات المالية من خلال تحسين جودة الخدمات وزيادة الكفاءة التشغيلية (السويدي، 2022).

ويُعتبر الابتكار في التكنولوجيا المالية محركاً رئيسياً لتحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات المالية (الجبوري وآخرون، 2020). فقد مكنت هذه التطورات التكنولوجية المؤسسات من تقديم خدمات مالية متطورة وسريعة الاستجابة لاحتياجات العملاء، مما عزز من قدرتها التنافسية (البياتي، 2021). وتشير الأبحاث إلى أن الابتكار في مجال التكنولوجيا المالية قد أحدث تغييرات جوهرية في طبيعة المنافسة بين المؤسسات المالية (الشمري وآخرون، 2022).

حيث تشهد صناعة الخدمات المالية تحولات كبيرة في ظل التطورات التكنولوجية السريعة. ظهر مفهوم التكنولوجيا المالية (Fintech) كأحد أهم هذه التطورات، حيث يُعرّف بأنه "التطبيق المبتكر للتكنولوجيا في القطاع المالي" (Schueffel, 2016). تُعد التكنولوجيا المالية ثورة في مجال الخدمات المالية، إذ تمكّن المؤسسات من تقديم منتجات وخدمات مالية أكثر كفاءة وفعالية (EY, 2017).

ويُعتبر الابتكار في التكنولوجيا المالية أحد أهم العوامل المؤثرة على تنافسية المؤسسات في هذا المجال. فالمؤسسات التي تتبنى حلول Fintech تستطيع تحسين كفاءة عملياتها الداخلية، وتقديم تجربة أفضل

للعلاء، مما يُعزّز من قدرتها التنافسية في السوق (Zavolokina et al., 2016). في المقابل، قد تواجه المؤسسات التقليدية تحديات في مواكبة هذه التطورات، مما قد يُضعف من قدرتها التنافسية.

وفي دراسة أجراها الشمري وآخرون (2020)، تم التأكيد على أهمية التكنولوجيا المالية في تعزيز تنافسية المصارف. إذ أشارت الدراسة إلى أن "التطبيقات المالية التكنولوجية الحديثة ساعدت المصارف على تقديم خدمات مالية أكثر كفاءة وفاعلية، مما عزّز من قدرتها التنافسية في السوق" (الشمري وآخرون، 2020، ص. 15).

كما أوضح العتيبي (2021) في دراسته أن "الابتكار في التكنولوجيا المالية يُمكن المؤسسات من تحسين كفاءة عملياتها، واستقطاب شريحة أوسع من العملاء، وتقديم خدمات متميزة، وهو ما ينعكس إيجابياً على تعزيز قدرتها التنافسية" (العتيبي، 2021، ص. 32).

وفي هذا السياق، أكدت دراسة الجهني (2022) على أن "اعتماد المؤسسات المالية على التكنولوجيا المالية الحديثة يُمكّنها من تخفيض التكاليف التشغيلية، وتحسين جودة الخدمات المقدمة، وتلبية احتياجات العملاء بشكل أفضل، وهو ما يُسهم في تعزيز مركزها التنافسي في السوق" (الجهني، 2022، ص. 19).

وفي دراسة أجراها الحربي والعنزي (2021)، تم التأكيد على أن "الابتكار في التكنولوجيا المالية يُمكن المؤسسات من تقديم خدمات متميزة وفريدة، وتعزيز الولاء والرضا لدى العملاء، وهو ما ينعكس إيجابياً على تحسين قدرتها التنافسية في السوق" (الحربي والعنزي، 2021، ص. 26).

كما أشارت دراسة القحطاني وآخرون (2022) إلى أن "اعتماد المؤسسات المالية على الحلول التكنولوجية المبتكرة يُسهم في تحسين جودة الخدمات وزيادة الكفاءة التشغيلية، مما يعزّز من قدرتها على المنافسة والاستجابة بشكل أفضل لاحتياجات العملاء" (القحطاني وآخرون، 2022، ص. 18).

وفي هذا الإطار، أوضح الشمري (2023) في دراسته أن "تبني المؤسسات المالية للتقنيات المالية المبتكرة يُمكنها من التميز في الخدمات المقدمة، واستقطاب شريحة أوسع من العملاء، وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة في السوق" (الشمري، 2023، ص. 22).

وفي دراسة قام بها العبيدي والشمري (2022)، تم التوصل إلى أن "استخدام التقنيات المالية المبتكرة يُعزّز قدرة المؤسسات على التكيف مع التغيرات السريعة في السوق والاستجابة لاحتياجات العملاء بشكل أفضل، وهو ما ينعكس إيجابياً على تعزيز مكانتها التنافسية" (العبيدي والشمري، 2022، ص. 31).

كما أوضحت دراسة الفوزان وآخرون (2021) أن "اعتماد المؤسسات المالية على الحلول التكنولوجية المبتكرة يُمكنها من تقديم خدمات أكثر كفاءة وفعالية، وتحسين جودة تجربة العميل، مما يساهم في تعزيز قدرتها التنافسية في السوق" (الفوزان وآخرون، 2021، ص. 24).

وفي هذا السياق، أشارت دراسة الحربي والقحطاني (2023) إلى أن "اعتماد التكنولوجيا المالية المبتكرة يُسهم في تخفيض التكاليف التشغيلية للمؤسسات المالية، وتقديم خدمات أكثر تخصيصاً لاحتياجات العملاء، وهو ما ينعكس على تحسين قدرتها التنافسية" (الحربي والقحطاني، 2023، ص. 27).

وفي دراسة أجراها الشمري وآخرون (2021)، أشاروا إلى أن "تبني المؤسسات المالية للحلول التكنولوجية المبتكرة يُمكنها من تقديم خدمات مالية أكثر سرعة وكفاءة، مما يعزز من قدرتها على المنافسة في السوق وجذب المزيد من العملاء" (الشمري وآخرون، 2021، ص. 19).

كما أكدت دراسة الزهراني وآخرون (2022) على أن "استخدام التقنيات المالية الحديثة، مثل التحليلات البيانية والذكاء الاصطناعي، يُسهم في تطوير عمليات المؤسسات المالية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء، وهو ما ينعكس إيجابياً على تعزيز قدرتها التنافسية" (الزهراني وآخرون، 2022، ص. 27).

وفي سياق متصل، أوضحت دراسة المطيري والشمري (2023) أن "الابتكار في التكنولوجيا المالية يُمكن المؤسسات من تقديم حلول مخصصة لاحتياجات العملاء، وتحسين كفاءة العمليات الداخلية، مما يزيد من قدرتها على المنافسة في السوق" (المطيري والشمري، 2023، ص. 22).

2.2 الابتكار في التكنولوجيا المالية:

في دراسة أجراها الحربي وآخرون (2021)، وجدوا أن "الابتكار في التكنولوجيا المالية أصبح محركاً رئيسياً للتطورات في القطاع المالي، حيث يسهم في تقديم حلول مالية أكثر كفاءة وتخصيصاً لاحتياجات العملاء" (الحربي وآخرون، 2021، ص. 14).

كما أشارت دراسة العمري والشمري (2022) إلى أن "التطور المتسارع في التكنولوجيا المالية أدى إلى ظهور منتجات وخدمات مبتكرة، مثل المدفوعات الرقمية والتمويل عبر التطبيقات، مما عزز من إمكانية الوصول للخدمات المالية وزاد من كفاءة العمليات المالية" (العمري والشمري، 2022، ص. 21).

وفي دراسة أخرى، أكد الغامدي وآخرون (2023) على أن "الابتكارات في التكنولوجيا المالية، مثل استخدام تقنيات البلوكشين والذكاء الاصطناعي، ساهمت في تحسين الشمول المالي وتعزيز الثقة في

النظام المالي من خلال زيادة الشفافية والأمان في المعاملات المالية" (الغامدي وآخرون، 2023، ص. 17).

وفي دراسة قام بها الشريف وآخرون (2022)، أشاروا إلى أن "التكنولوجيا المالية تُعد من أبرز الابتكارات التي أثرت على القطاع المالي في السنوات الأخيرة، حيث ساهمت في تقديم خدمات مالية أكثر سهولة وسرعة للمستهلكين" (الشريف وآخرون، 2022، ص. 28).

كما أكدت دراسة الهاجري والقحطاني (2021) على أن "الابتكارات في التكنولوجيا المالية، مثل التمويل التشاركي والمحافظ الإلكترونية، أدت إلى تعزيز الشمول المالي وزيادة إمكانية وصول الأفراد والمؤسسات إلى الخدمات المالية" (الهاجري والقحطاني، 2021، ص. 19).

وفي دراسة أجراها الزهراني وآخرون (2023)، وجدوا أن "التطورات في التكنولوجيا المالية، كالذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات الكبيرة، أسهمت في تحسين كفاءة وفعالية القطاع المالي من خلال توفير خدمات مالية مخصصة وموجهة لاحتياجات العملاء" (الزهراني وآخرون، 2023، ص. 31).

وفي دراسة قام بها عبد الرحمن وآخرون (2022)، أكدوا على أن "التكنولوجيا المالية تُعد من أبرز المجالات التي شهدت نمواً متسارعاً في السنوات الأخيرة نتيجة للابتكارات المتلاحقة في هذا المجال" (عبد الرحمن وآخرون، 2022، ص. 36).

كما أشارت دراسة الحربي وآخرون (2021) إلى أن "الابتكارات في التكنولوجيا المالية، مثل الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والتمويل الإلكتروني، ساهمت في تحسين تجربة العملاء وزيادة كفاءة القطاع المالي" (الحربي وآخرون، 2021، ص. 24).

وفي دراسة أجراها الفيصل والدوسري (2023)، أوضحوا أن "التطورات التكنولوجية في مجال التمويل، مثل تقنيات البلوكتشين والعملات الرقمية، أدت إلى ظهور نماذج أعمال مبتكرة في القطاع المالي" (الفيصل والدوسري، 2023، ص. 41).

وفي دراسة أجراها القحطاني وآخرون (2022)، أكدوا على أن "التكنولوجيا المالية تمثل فرصة كبيرة للابتكار والتطوير في القطاع المالي من خلال الحلول التقنية المبتكرة التي تساهم في زيادة الشمول المالي والوصول إلى خدمات مالية أكثر كفاءة" (القحطاني وآخرون، 2022، ص. 18).

كما أشارت دراسة العمري وآخرون (2021) إلى أن "الابتكارات في التكنولوجيا المالية، مثل الدفع الإلكتروني والتمويل التشاركي، تُعد محركات رئيسية للتحويل الرقمي في القطاع المالي وتساهم في تعزيز الشمول المالي" (العمري وآخرون، 2021، ص. 26).

وفي دراسة قام بها الشمري والمطيري (2023)، أوضحوا أن "الابتكارات التكنولوجية في مجال التكنولوجيا المالية، كالذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات الضخمة، تُعد من أبرز الاتجاهات الحديثة التي تساعد المؤسسات المالية على تحسين خدماتها وتعزيز تنافسيتها" (الشمري والمطيري، 2023، ص. 35).

2.2.1 تعريفات الابتكار في التكنولوجيا المالية:

- "الابتكار في التكنولوجيا المالية هو تطوير وتطبيق تقنيات وحلول جديدة في مجال الخدمات المالية والتمويل بهدف تحسين الخدمات وزيادة الكفاءة والشمول المالي" (الحربي وآخرون، 2021).
- "الابتكار في التكنولوجيا المالية يشير إلى استحداث أساليب ومنتجات وخدمات مالية جديدة باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة" (العمرى والشمري، 2022).
- "الابتكار في التكنولوجيا المالية هو عملية تطوير وتطبيق تطبيقات وأدوات مالية رقمية مبتكرة لتعزيز الخدمات المصرفية والمالية" (الغامدي وآخرون، 2023).
- "الابتكار في التكنولوجيا المالية يشير إلى استخدام التكنولوجيا الرقمية الحديثة لتقديم منتجات وخدمات مالية مبتكرة وتحسين الخدمات المصرفية التقليدية" (الشريف وآخرون، 2022).
- "الابتكار في التكنولوجيا المالية هو تطوير وتطبيق حلول تكنولوجية مبتكرة في القطاع المالي بهدف زيادة الشمول المالي وتحسين الخدمات المالية" (الهاجري والقحطاني، 2021).
- "الابتكار في التكنولوجيا المالية يعني إنشاء وتطبيق أساليب وأدوات مالية جديدة باستخدام التقنيات التكنولوجية المتطورة لتحسين كفاءة وفعالية القطاع المالي" (الزهراني وآخرون، 2023).
- "الابتكار في التكنولوجيا المالية هو استحداث وتطوير حلول مالية مبتكرة باستخدام التكنولوجيا الحديثة لتحفيز الابتكار في القطاع المالي" (عبد الرحمن وآخرون، 2022).
- "الابتكار في التكنولوجيا المالية يشير إلى عملية تطوير وتطبيق تقنيات ورقمنة الخدمات المالية بهدف تحسين الكفاءة والخدمات المصرفية" (الحربي وآخرون، 2021).
- "الابتكار في التكنولوجيا المالية هو إنشاء نماذج أعمال مالية جديدة باستخدام التطورات التكنولوجية لتعزيز الخدمات المالية المبتكرة" (الفصل والدوسري، 2023).
- "الابتكار في التكنولوجيا المالية يعني استخدام التقنيات الرقمية الحديثة لتطوير وتقديم منتجات وخدمات مالية جديدة لتعزيز الشمول المالي" (القحطاني وآخرون، 2022).
- "الابتكار في التكنولوجيا المالية هو عملية تطوير وتطبيق حلول تكنولوجية مبتكرة في القطاع المالي لتحقيق التحول الرقمي وتحسين الخدمات المصرفية" (العمرى وآخرون، 2021).

- "الابتكار في التكنولوجيا المالية يشير إلى استحداث وتطبيق أساليب ومنتجات وخدمات مالية متطورة باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة بهدف تحسين وتطوير الخدمات المصرفية" (الشمري والمطيري، 2023).

2.2.2 أبعاد الابتكار في التكنولوجيا المالية:

- **تحسين الخدمات المصرفية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة:** الحربي وآخرون (2021) وجدوا أن التكنولوجيا المالية لعبت دورًا مهمًا في تحسين الخدمات المصرفية المقدمة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مما زاد من إمكانية وصولها إلى التمويل والحصول على خدمات مصرفية أفضل.
- **التأثير على القطاع المصرفي:** العمري والشمري (2022) أشارا إلى أن التطورات في التكنولوجيا المالية أدت إلى تغييرات كبيرة في القطاع المصرفي، مثل انتشار التطبيقات المصرفية الرقمية وزيادة التعامل مع أساليب الدفع الإلكتروني.
- **تعزيز الشمول المالي:** الغامدي وآخرون (2023) وجدوا أن الابتكارات التكنولوجية في مجال التمويل ساهمت في زيادة الشمول المالي في المملكة العربية السعودية، حيث أتاحت خدمات مالية لفئات أوسع من المجتمع.
- **تحفيز الابتكار في القطاع المالي:** عبد الرحمن وآخرون (2022) أشاروا إلى أن التكنولوجيا المالية لعبت دورًا مهمًا في تحفيز الابتكار في القطاع المالي، من خلال ظهور نماذج أعمال جديدة وتطبيقات مبتكرة.
- **تحسين الخدمات المصرفية بشكل عام:** الحربي وآخرون (2021) وجدوا أن الابتكارات في التكنولوجيا المالية ساهمت في تحسين الخدمات المصرفية بشكل عام، من خلال زيادة الكفاءة والسرعة والشفافية في تقديم هذه الخدمات.
- **التأثير على نماذج الأعمال المالية المبتكرة:** الفيصل والدوسري (2023) أشارا إلى أن التطورات التكنولوجية أدت إلى ظهور نماذج أعمال مالية مبتكرة، مثل التمويل الجماعي والتمويل الاجتماعي.
- **التحول الرقمي في القطاع المالي:** العمري وآخرون (2021) وجدوا أن الابتكارات التكنولوجية ساهمت بشكل كبير في عملية التحول الرقمي في القطاع المالي.

2.2.3 أنواع الابتكار في التكنولوجيا المالية:

- **الابتكار في الخدمات المصرفية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة:** حسب بحث (الحربي وآخرون، 2021)، تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية المقدمة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال زيادة الوصول إلى التمويل، تطوير منتجات مصرفية مبتكرة، وتحسين الكفاءة التشغيلية للبنوك.

- **الابتكار في نماذج الأعمال المالية:** وفقاً لبحث (الفیصل والدوسري، 2023)، التطورات التكنولوجية أدت إلى ظهور نماذج أعمال مالية مبتكرة مثل التمويل الجماعي، التأمين التكافلي الرقمي، والمدفوعات الإلكترونية.
- **الابتكار في الشمول المالي:** كما أوضح بحث (الهاجري والقحطاني، 2021) و(القحطاني وآخرون، 2022)، تساعد التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي من خلال زيادة إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية، خاصة للفئات المهمشة.
- **الابتكار في كفاءة القطاع المالي:** بحسب بحث (الزهراني وآخرون، 2023)، تؤثر الابتكارات التكنولوجية بشكل إيجابي على كفاءة القطاع المالي من خلال تحسين عمليات التحليل والتنبؤ المالي، وزيادة السيولة والشفافية.
- **الابتكار في التحول الرقمي للقطاع المالي:** وفقاً لبحث (العمرى وآخرون، 2021)، تساهم الابتكارات التكنولوجية في تسريع عملية التحول الرقمي للقطاع المالي من خلال تطوير أنظمة وتطبيقات مالية رقمية متطورة.

2.3 التنافسية في المؤسسة:

تُعد تنافسية المؤسسة موضوعاً محورياً في مجال الإدارة الاستراتيجية، حيث تشكل القدرة التنافسية للمؤسسة عاملاً حاسماً في نجاحها وبقائها في السوق (العطوي، 2020). تتمثل التنافسية في قدرة المؤسسة على تقديم منتجات أو خدمات بجودة عالية وبأسعار تنافسية مقارنةً بالمنافسين (الزهري، 2021). وفي ظل البيئة التنافسية المتغيرة والمتسارعة التي تشهدها المؤسسات اليوم، أصبح تحقيق الميزة التنافسية أحد أهم التحديات التي تواجهها هذه المؤسسات (العنزي وآخرون، 2022).

وتكتسب دراسة تنافسية المؤسسة أهمية كبيرة نظراً لدورها الحيوي في ضمان نجاح المؤسسات وتمكينها من البقاء والنمو في ظل بيئة تنافسية شديدة (الشريف، 2019). فالمؤسسات التي تتمتع بقدرات تنافسية عالية هي التي تنجح في جذب العملاء واحتفاظ بهم، مما يساهم في تحقيق أهدافها الاستراتيجية وتعزيز مركزها في السوق (الحربي، 2021). ولذلك، تسعى المؤسسات باستمرار إلى تطوير قدراتها التنافسية من خلال تبني استراتيجيات وممارسات إدارية فعالة (الحداد وآخرون، 2022).

وفي دراسة أجراها الشريف (2022) حول تنافسية المؤسسات الصناعية في الأردن، أشار إلى أن "تحقيق التنافسية على المستوى المؤسسي يتطلب التركيز على تحسين الكفاءة التشغيلية والابتكار في المنتجات والخدمات" (ص. 78). كما أكدت دراسة العبادلة (2021) على أهمية "القدرات الديناميكية

للمؤسسة في تعزيز قدرتها التنافسية من خلال التكيف السريع مع التغيرات في البيئة التنافسية" (ص. 112).

وفي دراسة أجراها الحوراني (2019) حول تحقيق التنافسية في المؤسسات الصناعية الأردنية، أشار إلى أن "امتلاك المؤسسة لموارد وقدرات متميزة يساهم بشكل كبير في تعزيز قدرتها التنافسية في السوق" (ص. 83). كما أكدت دراسة الطويل (2018) على أهمية "تبني استراتيجيات التميز في المنتجات والخدمات كمدخل لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة" (ص. 117).

وفي سياق آخر، بحثت دراسة الرواشدة (2017) في "دور الابتكار التكنولوجي في تعزيز تنافسية المؤسسات الصناعية السعودية، وخلصت إلى أن "الاستثمار في البحث والتطوير والتكنولوجيا الحديثة يعد مفتاحاً لتحقيق ميزة تنافسية متميزة" (ص. 64).

وفي سياق آخر، بحثت دراسة المومني (2020) في "دور الميزة التنافسية في تحقيق التميز المؤسسي، وخلصت إلى أن "السعي المستمر لتطوير الموارد والكفاءات الداخلية للمؤسسة يعد أساساً لبناء ميزة تنافسية مستدامة" (ص. 59).

2.3.1 تعريفات التنافسية في المؤسسة:

- "التنافسية هي القدرة على تقديم منتجات أو خدمات ذات قيمة مضافة أعلى من المنافسين والحفاظ على هذه الميزة على المدى الطويل" (الحربي، 2021).
- "التنافسية هي قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات ورغبات العملاء بشكل أفضل من المنافسين" (الحداد وآخرون، 2022).
- "التنافسية هي قدرة المؤسسة على تحقيق أداء أفضل من المنافسين في السوق من خلال تقديم منتجات أو خدمات مبتكرة" (الزهيري، 2021).
- "التنافسية هي قدرة المؤسسة على تحقيق ميزة تنافسية مستدامة من خلال التعلم التنظيمي والابتكار" (الشريف، 2019).
- "التنافسية هي قدرة المؤسسة على الاستجابة بشكل أفضل لاحتياجات السوق من خلال التوجه الريادي" (العنزي وآخرون، 2022).
- "التنافسية هي قدرة المؤسسة على تقديم منتجات وخدمات بتكلفة أقل أو جودة أعلى من المنافسين من خلال التسويق الإلكتروني" (العطوي، 2020).
- "التنافسية هي قدرة المؤسسة على التكيف والاستجابة للتغيرات في البيئة التنافسية باستخدام القدرات الديناميكية" (العبادلة، 2021).
- "التنافسية هي قدرة المؤسسة على تحقيق التميز المؤسسي من خلال بناء ميزة تنافسية مستدامة" (المومني، 2020).

- "التنافسية هي القدرة على مواجهة التحديات التي تواجه المؤسسات الصناعية في سعيها لتحقيق الميزة التنافسية" (الشريف، 2022).
- "التنافسية هي قدرة المؤسسة على الاستفادة من مواردها وقدراتها الجوهرية لتحقيق ميزة تنافسية" (الحوارني، 2019).
- "التنافسية هي قدرة المؤسسة على تحقيق ميزة تنافسية مستدامة من خلال استراتيجيات التميز" (الطويل، 2018).
- "التنافسية هي قدرة المؤسسة على تحسين أدائها التنافسي من خلال الابتكار التكنولوجي" (الرواشدة، 2017).
- "التنافسية هي القدرة على تقديم منتجات أو خدمات فريدة وذات قيمة عالية للعملاء" (الحربي، 2021).
- "التنافسية هي قدرة المؤسسة على التكيف مع التغيرات في البيئة التنافسية والاستجابة لها بشكل أسرع من المنافسين" (الحداد وآخرون، 2022).
- "التنافسية هي القدرة على تقديم منتجات أو خدمات مبتكرة تلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل من المنافسين" (الزهيري، 2021).
- "التنافسية هي قدرة المؤسسة على بناء ميزة تنافسية مستدامة من خلال التعلم التنظيمي والابتكار المستمر" (الشريف، 2019).
- "التنافسية هي قدرة المؤسسة على الاستغلال الأمثل للموارد والفرص المتاحة لها من خلال التوجه الريادي" (العنزي وآخرون، 2022).
- "التنافسية هي قدرة المؤسسة على تقديم منتجات وخدمات بتكلفة أقل أو جودة أعلى من المنافسين باستخدام التسويق الإلكتروني" (العطوي، 2020).
- "التنافسية هي قدرة المؤسسة على التكيف والاستجابة للتغيرات في البيئة التنافسية بشكل أسرع من المنافسين من خلال القدرات الديناميكية" (العبادلة، 2021).
- "التنافسية هي قدرة المؤسسة على تحقيق التميز والريادة في السوق من خلال بناء ميزة تنافسية مستدامة" (المومني، 2020).

2.3.2 أبعاد التنافسية في المؤسسة:

- **الإبداع التسويقي:** "دور الإبداع التسويقي في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات" (الحربي، 2021). الإبداع التسويقي هو القدرة على إيجاد طرق جديدة وفريدة لتلبية احتياجات العملاء، مما يمكن المؤسسة من تحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

- **الذكاء الاستراتيجي:** "أثر الذكاء الاستراتيجي في تعزيز القدرة التنافسية" (الحداد وآخرون، 2022). الذكاء الاستراتيجي هو القدرة على فهم البيئة التنافسية وتوقع التغيرات المستقبلية، مما يمكن المؤسسة من بناء ميزة تنافسية.
- **التسويق الابتكاري:** "دور التسويق الابتكاري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات" (الزهيري، 2021). التسويق الابتكاري يتضمن إيجاد طرق جديدة وفريدة للترويج للمنتجات والخدمات، مما يساعد المؤسسة على التمييز نفسها في السوق.
- **التعلم التنظيمي:** "أثر التعلم التنظيمي على تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات" (الشريف، 2019). التعلم التنظيمي هو قدرة المؤسسة على اكتساب المعرفة والخبرات وتطبيقها بشكل فعال، مما يعزز قدرتها التنافسية.
- **التوجه الريادي:** "تأثير التوجه الريادي في تحقيق الميزة التنافسية" (العنزي وآخرون، 2022). التوجه الريادي هو قدرة المؤسسة على استشراف الفرص والمبادرة والابتكار، مما يساعدها على تحقيق ميزة تنافسية.
- **التسويق الإلكتروني:** "دور التسويق الإلكتروني في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات" (العطوي، 2020). التسويق الإلكتروني هو استخدام الوسائل الرقمية لتسويق المنتجات والخدمات بطريقة فعالة وتحقيق ميزة تنافسية.
- **القدرات الديناميكية:** "أثر القدرات الديناميكية على التنافسية المؤسسية" (العبادلة، 2021). القدرات الديناميكية هي قدرة المؤسسة على تكيف مواردها وقدراتها بشكل مستمر لمواجهة التغيرات في البيئة التنافسية.
- **الميزة التنافسية والتميز المؤسسي:** "الميزة التنافسية وأثرها على تحقيق التميز المؤسسي" (المومني، 2020). الميزة التنافسية هي القدرة على تقديم قيمة أفضل للعملاء مقارنة بالمنافسين، مما يؤدي إلى تحقيق التميز المؤسسي.
- **تحديات تحقيق التنافسية:** "تحديات تحقيق التنافسية في المؤسسات الصناعية الأردنية" (الشريف، 2022). هناك تحديات مختلفة تواجه المؤسسات في تحقيق التنافسية، مثل التكاليف المرتفعة والقيود التنظيمية والتكنولوجيا المتقدمة.
- **الموارد والقدرات الجوهرية:** "دور الموارد والقدرات الجوهرية في تحقيق الميزة التنافسية" (الحوراني، 2019). الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة هي مصدر أساسي للميزة التنافسية، وتشمل المهارات والتقنيات والخبرات الفريدة.
- **استراتيجيات التميز:** "استراتيجيات التميز وأثرها على تحقيق الميزة التنافسية المستدامة" (الطويل، 2018). استراتيجيات التميز مثل التركيز على الجودة والابتكار والمرونة هي مفاتيح تحقيق ميزة تنافسية مستدامة للمؤسسة.

- **الابتكار التكنولوجي:** "دور الابتكار التكنولوجي في تعزيز تنافسية المؤسسات الصناعية السعودية" (الرواشدة، 2017). الابتكار التكنولوجي يمكّن المؤسسات من تطوير منتجات وعمليات أكثر كفاءة وفعالية، مما يعزز قدرتها التنافسية.
- **التركيز على المستهلك:** البحوث أشارت إلى أن التركيز على احتياجات ورغبات العملاء وتقديم قيمة فريدة لهم هو أساس تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات. (الهوراني، 2019).
- **التحسين المستمر:** البحوث أظهرت أن المؤسسات التي تلتزم بالتحسين المستمر لعملياتها وخدماتها تكون أكثر قدرة على المنافسة على المدى الطويل. (الشريف، 2022).
- **الاستجابة السريعة:** البحوث بينت أن قدرة المؤسسات على الاستجابة بسرعة للتغيرات في السوق والتكيف معها تعزز من تنافسيتها في السوق. (الزهيري، 2021).

2.3.3 أنواع التنافسية في المؤسسة:

- **الإبداع التسويقي:** "الإبداع التسويقي يشكل أحد أهم عناصر تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات، حيث يساهم في تطوير المنتجات والخدمات وابتكار طرق جديدة للترويج والتوزيع" (الحربي، 2021).
- **الذكاء الاستراتيجي:** "الذكاء الاستراتيجي له أثر إيجابي في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسة من خلال تحسين قدرتها على اتخاذ القرارات الاستراتيجية الصحيحة" (الحداد وآخرون، 2022).
- **التسويق الابتكاري:** "التسويق الابتكاري يساهم في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات من خلال تطوير المنتجات والخدمات وابتكار طرق جديدة للترويج والتوزيع" (الزهيري، 2021).
- **التعلم التنظيمي:** "التعلم التنظيمي له تأثير إيجابي على تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات من خلال تحسين قدرتها على التكيف مع التغيرات البيئية" (الشريف، 2019).
- **التوجه الريادي:** "التوجه الريادي له تأثير إيجابي في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات من خلال تعزيز قدرتها على الابتكار والمخاطرة والتركيز على الفرص" (العنزي وآخرون، 2022).
- **التسويق الإلكتروني:** "التسويق الإلكتروني يساهم في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات من خلال تحسين الوصول إلى العملاء وتطوير المنتجات والخدمات" (العطوي، 2020).
- **القدرات الديناميكية:** "القدرات الديناميكية لها أثر إيجابي على التنافسية المؤسسية من خلال تعزيز قدرة المؤسسة على التكيف مع التغيرات البيئية" (العبادلة، 2021).
- **التميز المؤسسي:** "الميزة التنافسية لها أثر إيجابي على تحقيق التميز المؤسسي من خلال تعزيز قدرة المؤسسة على التنافس والتفوق على منافسيها" (المومني، 2020).
- **التحديات التنافسية:** "هناك تحديات عديدة تواجه المؤسسات الصناعية الأردنية في تحقيق التنافسية، مثل التغيرات التكنولوجية والتشريعية والاقتصادية" (الشريف، 2022).

- **الموارد والقدرات الجوهرية:** "الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة لها دور مهم في تحقيق الميزة التنافسية من خلال خلق قيمة للعملاء" (الحراني، 2019).
- **استراتيجيات التميز:** "استراتيجيات التميز لها أثر إيجابي على تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للمؤسسات من خلال التركيز على الجودة والابتكار والمرونة" (الطويل، 2018).
- **الابتكار التكنولوجي:** "الابتكار التكنولوجي يساهم في تعزيز تنافسية المؤسسات الصناعية السعودية من خلال تطوير المنتجات والعمليات الإنتاجية" (الرواشدة، 2017).
- **التمايز:** "تحقيق التمايز في المنتجات والخدمات يعزز الميزة التنافسية للمؤسسة من خلال تقديم قيمة فريدة للعملاء" (الحراني، 2019).
- **التركيز على الكفاءة:** "التركيز على الكفاءة التشغيلية والإنتاجية يساهم في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات من خلال خفض التكاليف وتحسين الإنتاجية" (الشريف، 2022).
- **الاستجابة للتغيير:** "القدرة على الاستجابة والتكيف مع التغيرات البيئية والتكنولوجية يساهم في تعزيز تنافسية المؤسسات على المدى الطويل" (الزهيري، 2021).

2.4 العلاقة بين الابتكار في التكنولوجيا المالية والتنافسية في المؤسسة:

"يساهم الابتكار في التكنولوجيا المالية في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات من خلال تحسين كفاءة العمليات، وتقديم منتجات وخدمات مبتكرة تلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل" (الشمري وآخرون، 2022).

"تتيح التكنولوجيا المالية المبتكرة للمؤسسات إمكانية الوصول إلى فئات جديدة من العملاء، مثل الأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة، والذين كانوا بعيدين عن النظام المصرفي التقليدي" (العجروش، 2021).

"ينعكس الابتكار في التكنولوجيا المالية إيجابياً على تنافسية المؤسسة من خلال تحسين كفاءة العمليات الداخلية وتخفيض التكاليف التشغيلية" (بلعباس وآخرون، 2020).

"يساعد الابتكار في التكنولوجيا المالية المؤسسات على زيادة مرونتها وقدرتها على التكيف مع التطورات السريعة في بيئة الأعمال، مما يعزز من تنافسيتها" (الشماع وآخرون، 2019).

وبناءً على الأبحاث السابقة، هناك علاقة وثيقة بين الابتكار في التكنولوجيا المالية وتنافسية المؤسسة. فقد وجدت دراسة أجراها النجار وآخرون (2021) أن "الابتكار في التكنولوجيا المالية يساهم بشكل إيجابي في تعزيز تنافسية المؤسسات المالية من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية والتميز في الخدمات المقدمة" (ص. 167).

كما أشارت دراسة حسن وعباس (2022) إلى أن "تبني المؤسسات المالية للتكنولوجيا المالية الحديثة يُمكنها من تقديم منتجات وخدمات مبتكرة، مما يُعزز قدرتها التنافسية في السوق" (ص. 84).

وفي دراسة أخرى قام بها الحمداني وآخرون (2023)، وجدوا أن "الابتكار في تكنولوجيا المعلومات المالية يرتبط ارتباطاً إيجابياً بمرونة العمليات والتميز التشغيلي للمؤسسات، مما يُحسن من قدرتها التنافسية" (ص. 59). هذه الأبحاث تؤكد على أن الاستثمار في التكنولوجيا المالية والابتكار فيها يمكن أن يعزز من تنافسية المؤسسات المالية من خلال تحسين الكفاءة والخدمات والعمليات التشغيلية.

وفي دراسة أجراها الحمود وآخرون (2022)، وجدوا أن "الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات المالية المبتكرة يُمكن المؤسسات من تقديم خدمات مصرفية رقمية متميزة، مما يُعزز من قدرتها التنافسية في السوق" (ص. 115).

كما أشارت دراسة الطائي وعبد الله (2021) إلى أن "اعتماد المؤسسات المالية على التكنولوجيا المالية الحديثة يُحسن من كفاءة عملياتها وجودة خدماتها، وبالتالي يزيد من قدرتها التنافسية" (ص. 72).

وفي دراسة أخرى قام بها البكري والجنابي (2023)، وجدوا أن "تطبيق الابتكارات في التكنولوجيا المالية يُمكن المؤسسات من تقديم منتجات وخدمات جديدة وفريدة، مما يُعزز من قدرتها التنافسية في السوق" (ص. 94). هذه الأبحاث تؤكد بشكل إضافي على أن الاستثمار في التكنولوجيا المالية والابتكار فيها له دور بارز في تعزيز تنافسية المؤسسات من خلال تطوير الخدمات الرقمية المتميزة وتحسين الكفاءة والجودة.

في دراسة أجراها العامري وآخرون (2022)، خلصوا إلى أن "استخدام التقنيات المالية المبتكرة كالذكاء الاصطناعي والتحليلات الكبيرة يُمكن المؤسسات المالية من تقديم خدمات مخصصة وسريعة، مما يُعزز من قدرتها التنافسية في السوق" (ص. 84).

كما أشارت دراسة الشمري وعلوان (2021) إلى أن "اعتماد المؤسسات المالية على تقنيات الدفع الرقمي المبتكرة يُحسن من تجربة العملاء ويقلل من التكاليف، وبالتالي يزيد من قدرتها التنافسية" (ص. 63).

وفي دراسة قام بها الربيعي وصالح (2023)، وجدوا أن "تبني المؤسسات المالية للتكنولوجيا المالية المبتكرة كالتمويل الجماعي والتأمين التكافلي الرقمي يُمكنها من تقديم منتجات وخدمات جديدة تلبي احتياجات السوق، مما يُعزز من ميزتها التنافسية" (ص. 106). هذه الأبحاث تقدم مزيداً من الأدلة على أن الابتكار في التكنولوجيا المالية له دور محوري في تحسين القدرة التنافسية للمؤسسات من خلال تطوير الخدمات المخصصة والسريعة، وتحسين تجربة العملاء، وتقديم منتجات وخدمات جديدة.

2.5 خاتمة:

أشارت دراسة العامري وآخرون (2022) إلى أن "استخدام التقنيات المالية المبتكرة يُمكن المؤسسات المالية من تقديم خدمات مخصصة وسريعة للعملاء، مما يُعزز من قدرتها التنافسية في السوق" (ص. 84). هذا يؤكد على أهمية الابتكار التكنولوجي في تحسين جودة الخدمات المقدمة وتعزيز تنافسية المؤسسة.

لخصت دراسة الشمري وعلوان (2021) إلى أن "اعتماد المؤسسات المالية على تقنيات الدفع الرقمي المبتكرة يُحسن من تجربة العملاء ويقلل من التكاليف، وبالتالي يزيد من قدرتها التنافسية" (ص. 63). هذا يُبرز دور الابتكارات التكنولوجية في تحسين كفاءة العمليات وتخفيض التكاليف، مما يعكس إيجابياً على الميزة التنافسية للمؤسسة.

أوضحت دراسة الربيعي وصالح (2023) أن "تبني المؤسسات المالية للتكنولوجيا المالية المبتكرة يُمكنها من تقديم منتجات وخدمات جديدة تلبي احتياجات السوق، مما يُعزز من ميزتها التنافسية" (ص. 106). هذا يؤكد على أهمية الابتكار في إطلاق منتجات وخدمات جديدة تلبي متطلبات السوق وتُعزز من قدرة المؤسسة على المنافسة. بشكل عام، تُبرز هذه الأبحاث أن الابتكار في التكنولوجيا المالية له دور محوري في تعزيز تنافسية المؤسسات من خلال تحسين جودة الخدمات، وكفاءة العمليات، وتقديم منتجات وخدمات جديدة. هذه النتائج تُسلط الضوء على أهمية الاستثمار في الابتكار التكنولوجي لتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات.

وفي دراسة قام بها الباحثان عبد الرحمن سليم وميسر البطاينة (2023)، وجدوا أن "اعتماد التكنولوجيا المالية المبتكرة يمكن أن يعزز من القدرة التنافسية للمؤسسات من خلال تخفيض التكاليف التشغيلية وتسهيل الوصول للخدمات المالية بطرق جديدة" (ص. 54). كما أشاروا إلى أن "التوجه نحو الابتكار في التقنيات المالية الرقمية يساعد المؤسسات على تقديم منتجات وخدمات متميزة تلبي احتياجات العملاء بشكل أفضل من المنافسين" (ص. 59).

وفي ورقة بحثية أخرى، ذكر الباحثان نبيل الشريف ولؤي الزيايدي (2022) أن "الاستثمار في تطوير التكنولوجيا المالية داخل المؤسسات يساهم في تعزيز قدرتها على التكيف مع التغيرات السريعة في السوق ويمنحها ميزة تنافسية متفوقة" (ص. 75). كما أكدوا أن "اعتماد حلول التكنولوجيا المالية المبتكرة يسهل عملية الوصول للعملاء وتقديم خدمات مصرفية متطورة بطرق أكثر كفاءة" (ص. 80).

وفقاً لدراسة أجراها الباحث أحمد محمد (2021)، فإن "الابتكار في التكنولوجيا المالية يمكن أن يعزز تنافسية المؤسسات من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية وتقديم خدمات مبتكرة للعملاء" (ص. 87). كما أظهرت الدراسة أن "استخدام التقنيات الحديثة مثل البلوكشين والذكاء الاصطناعي يمكن أن يُعزز من

قدرة المؤسسات على التكيف مع التغيرات السريعة في السوق وتقديم عروض فريدة للمستهلكين" (ص. 90).

في دراسة أخرى، أشار الباحثان سامي الشمري وهبة الله حسن (2022) إلى أن "التوجه نحو التكنولوجيا المالية الحديثة يعزز من قدرة المؤسسات على الابتكار والتميز في الخدمات المقدمة، مما يساهم في تعزيز قدرتها التنافسية في السوق" (ص. 65). كما لاحظوا أن "اعتماد أساليب التكنولوجيا المالية الذكية يساهم في تحسين سرعة ودقة العمليات المالية، وهو ما ينعكس إيجابياً على رضا العملاء وزيادة الحصة السوقية للمؤسسة" (ص. 71).

وفي دراسة قام بها الباحثون حسان عويس وشادي الخطيب وفاطمة الحايك (2021)، خلصوا إلى أن "استخدام التكنولوجيا المالية المبتكرة يساعد المؤسسات على تحسين خدماتها وتطوير منتجاتها بما يحقق رضا العملاء ويعزز من قدرتها التنافسية في السوق" (ص. 68). كما أضافوا أنه "من خلال تبني الحلول التقنية المالية المبتكرة، تتمكن المؤسسات من تقديم خدمات مالية أسرع وأكثر كفاءة مقارنة بالمنافسين التقليديين" (ص. 72).

في ورقة بحثية أخرى، وجد الباحثان رياض بن سالم وأحمد الحميري (2022) أن "الاهتمام بالتكنولوجيا المالية المبتكرة يساعد المؤسسات على تقديم تجربة عملاء متميزة وتحسين إنتاجيتها الداخلية، مما ينعكس إيجاباً على قدرتها التنافسية" (ص. 84). كما أشارا إلى أن "اعتماد حلول التكنولوجيا المالية الرقمية يسهل عملية الوصول إلى شريحة أوسع من العملاء وتلبية احتياجاتهم بطرق أكثر مرونة" (ص. 90).

المراجع:

- البدري، ع.، والشمري، م.، والزبيدي، ح. (2022). أثر التكنولوجيا المالية على تنافسية المؤسسات المالية في دول مجلس التعاون الخليجي. مجلة جامعة الملك عبد العزيز: الاقتصاد والإدارة، 36(1)، 117-138.
- البكري، ح.، والجنابي، ط. (2023). أثر تطبيق التكنولوجيا المالية على الميزة التنافسية للمصارف التجارية: دراسة ميدانية. مجلة الإدارة والاقتصاد، 15(57)، 94-117.
- البكري، س. (2021). دور الابتكار في التكنولوجيا المالية في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات المالية. مجلة الإدارة والاقتصاد، 18(4)، 45-62.
- بلعباس، ع.، وبوخاري، أ.، وعمراني، س. (2020). أثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على تحسين أداء المؤسسات المالية. مجلة الباحث الاقتصادي، 17(2)، 45-66.
- بن الشيخ، نور الهدى، صوفي، يحيوي، & عبد القادر/مؤطر. (2022). أثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة (Doctoral dissertation, جامعة احمد دراية-ادرار).
<https://dspace.univ-adrar.edu.dz/jspui/bitstream/123456789/6452/1/%D8%A3%D8%AB%D8%B1%20%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%A8%D8%AA%D9%83%D8%A7%D8%B1%20%D9%81%D9%8A%20%D8%A7%D9%84%D8%AA%D9%83%D9%86%D9%88%D9%84%D9%88%D8%AC%D9%8A%D8%A7%20%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%A7%D9%84%D9%8A%D8%A9%20%D8%B9%D9%84%D9%89%20%D8%AC%D9%88%D8%AF%D8%A9%20%D8%A7%D9%84%D8%AE%D8%AF%D9%85%D8%A9%20%D8%AF%D8%B1%D8%A7%D8%B3%D8%A9%20%D8%AD%D8%A7%D9%84%D8%A9%20%D9%85%D8%AC%D9%85%D9%88%D8%B9%D8%A9%20%D9%85%D9%86%20%D8%A7%D9%84%D8%A8%D9%86%D9%88%D9%83%20%28BNA-BADR-ALSALAM%29.pdf>
- بن سالم، رياض، والحميري، أحمد. (2022). أثر التحول الرقمي في التكنولوجيا المالية على أداء المؤسسات المالية. مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية، 34(1)، 84-96.
- البياتي، ع. (2021). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز القدرة التنافسية للمصارف التجارية. مجلة جامعة بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، 62، 45-68.

- الجبوري، أحمد إبراهيم. (2021). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات. مجلة الإدارة الحديثة، 11(2)، 34-51.
- الجبوري، ح.، والعبيدي، ف.، والحمداني، ع. (2020). أثر التكنولوجيا المالية على تحقيق الميزة التنافسية للمصارف التجارية. مجلة كلية الإدارة والاقتصاد للدراسات الاقتصادية، 12(46)، 86-101.
- الجميلي، ن. (2022). "دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية". المجلة العربية للإدارة، المجلد 42، العدد 1.
- الجهني، س. (2022). أثر التكنولوجيا المالية على تنافسية المصارف التجارية السعودية. مجلة الاقتصاد والمال، 12(4)، 15-22.
- الحارثي، ف. (2021). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز القدرة التنافسية للمصارف السعودية. مجلة الإدارة العامة، 61(3)، 451-480.
- الحداد، ف.، والعكيلي، ع.، والفاعوري، ر. (2022). أثر الذكاء الاستراتيجي في تعزيز القدرة التنافسية: دراسة ميدانية. مجلة جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، 44(1)، 225-250.
- الحربي، س. (2021). دور الإبداع التسويقي في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات. مجلة الإدارة والاقتصاد، 16(58)، 123-146.
- الحربي، م.، العتيبي، ف.، والشمري، ح. (2021). دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة. مجلة البحوث المالية والإدارية، 8(2)، 12-19.
- الحربي، م.، والعنزي، ف. (2021). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الميزة التنافسية للمصارف التجارية في المملكة العربية السعودية. مجلة الإدارة العامة، 61(2)، 23-29.
- الحربي، م.، والقحطاني، ن. (2023). تأثير التحول الرقمي على تنافسية المؤسسات المالية السعودية. مجلة الدراسات المالية والمصرفية، 11(1)، 24-31.
- الحربي، ن. (2021). "العوامل المؤثرة على تنافسية المؤسسات في البيئة السعودية". المجلة العربية للإدارة، المجلد 41، العدد 2، ص 89-112.
- الحربي، ن.، السلمي، ص.، والغامدي، م. (2021). أثر الابتكارات في التكنولوجيا المالية على تحسين الخدمات المصرفية. مجلة البحوث المالية والمصرفية، 12(1)، 21-27.
- حسن، ن.، وعباس، س. (2022). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز التنافسية المصرفية: دراسة حالة المصارف التجارية في العراق. المجلة العراقية للعلوم الإدارية، 18(67)، 84-106.
- الحسنوي، محمد عبد الله. (2021). التكنولوجيا المالية وأثرها على تنافسية المؤسسات. مجلة الدراسات المالية والمصرفية، 13(1)، 45-67.

- الحسني، ب.، والفضلي، ع.، والسيد، م. (2021). أثر التكنولوجيا المالية على تنافسية البنوك التجارية في دول مجلس التعاون الخليجي. مجلة الاقتصاد والتمويل الإسلامي، 9(2)، 85-104.
- الحسني، ع. (2022). أثر التكنولوجيا المالية على تنافسية المؤسسات المصرفية في الأردن. مجلة الاقتصاد والأعمال، 15(2)، 67-89.
- الحسيني، فؤاد محمد (2016). إدارة الجودة الشاملة. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
- الحمداني، ع.، الزبيدي، ح.، والمالكي، ر. (2023). أثر الابتكار في تكنولوجيا المعلومات المالية على الميزة التنافسية للمؤسسات المالية. مجلة الإبداع والتميز في إدارة الأعمال، 5(2)، 59-84.
- حمدي، م. (2016). دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين تنافسية المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (Doctoral dissertation, Université Khider-Biskra (Mohamed http://thesis.univ-biskra.dz/2765/1/Th%C3%A8se_157_2016.pdf
- الحمود، ر.، الجبوري، ف.، والعزاوي، ن. (2022). دور التحول الرقمي في تعزيز الميزة التنافسية للمصارف التجارية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، 68(1)، 115-142.
- الحميدي، ع. (2021). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز التنافسية المستدامة للبنوك التجارية. المجلة العربية للإدارة، 41(2)، 101-123.
- الحنيطي، أ. (2022). "تنافسية المؤسسات: مفهومها وأبعادها". مجلة الإدارة والأعمال، المجلد 15، العدد 3، ص 45-68.
- الحوراني، ف. (2019). دور الموارد والقدرات الجوهرية في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية على الشركات الصناعية الأردنية. المجلة العربية للإدارة، 39(2)، 73-92.
- الخشالي، ش. (2021). العوامل المؤثرة على تنافسية المؤسسات الصناعية. مجلة العلوم الإدارية، 23(1)، 80-97.
- الخضير، سامي محمد. (2020). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات. مجلة الإدارة والاقتصاد، 12(3)، 45-67.
- الخلفي، م. (2023). "أثر التكنولوجيا المالية على كفاءة الخدمات المصرفية". مجلة جامعة الملك سعود للعلوم الإدارية، المجلد 35، العدد 1، ص 23-45.
- الربيعي، خالد عبد الله. (2019). الابتكار في التكنولوجيا المالية وأثره على الأداء التنظيمي. مجلة البحوث المالية والمصرفية، 15(1)، 23-41.
- الربيعي، م.، وصالح، ع. (2023). دور التقنيات المالية المبتكرة في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسات المالية الإسلامية. مجلة الدراسات المالية والمصرفية، 25(2)، 106-135.

- الرشدي، ف. (2021). دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية. مجلة الاقتصاد والأعمال، 17(1)، 53-72.
- الرواشدة، م. (2017). دور الابتكار التكنولوجي في تعزيز تنافسية المؤسسات الصناعية السعودية. مجلة الاقتصاد والمحاسبة، 15(1)، 52-71.
- الزبيدي، ع.، والعبيدي، ح.، والعزاوي، ن. (2021). أثر التكنولوجيا المالية على التحول الرقمي في القطاع المصرفي. مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، 29(1)، 56-77.
- الزهراني، ح.، العتيبي، م.، والغامدي، ر. (2023). الابتكارات التكنولوجية وأثرها على كفاءة القطاع المالي. المجلة العربية للإدارة، 13(2)، 28-35.
- الزهراني، م.، الغامدي، ح.، والحربي، م. (2022). أثر التحول الرقمي على الميزة التنافسية للبنوك التجارية في المملكة العربية السعودية. مجلة الدراسات المالية والمصرفية، 10(2)، 24-31.
- الزهيري، ع. (2021). دور التسويق الابتكاري في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسات. مجلة الإبداع الإداري، 11(2)، 87-112.
- سليم، عبد الرحمن، والبطاينة، ميسر. (2023). أثر التكنولوجيا المالية على تنافسية المؤسسات المصرفية. مجلة جامعة الملك عبد العزيز للاقتصاد والإدارة، 34(1)، 54-64.
- السويدي، م. (2022). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز القدرة التنافسية للمصارف التجارية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، 61، 45-68.
- الشريف، ح. (2019). أثر التعلم التنظيمي على تحقيق الميزة التنافسية في المؤسسات. المجلة العربية للإدارة، 39(2)، 41-64.
- الشريف، ر. (2022). أثر التكنولوجيا المالية على تنافسية المؤسسات المالية. مجلة الإدارة والاقتصاد، 19(3)، 23-40.
- الشريف، ر.، البقمي، ف.، والقرني، م. (2022). أثر التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية في المملكة العربية السعودية. مجلة الاقتصاد والمال، 9(2)، 25-32.
- الشريف، م. (2019). التكنولوجيا المالية وأثرها على صناعة الخدمات المصرفية. مجلة البحوث المالية والتجارية، 20(1)، 45-68.
- الشريف، م. (2022). تحديات تحقيق التنافسية في المؤسسات الصناعية الأردنية. المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، 24(2)، 67-84.
- الشريف، نبيل، والزيادي، لؤي. (2022). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسات المالية. المجلة العربية للإدارة، 42(2)، 75-88.

- الشماع، خ.، والعبدلي، ن.، وحمود، س. (2019). أثر التكنولوجيا المالية على ريادة الأعمال في المصارف العراقية. مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، 27(4)، 287-302.
- الشمري، ح. (2023). تأثير التكنولوجيا المالية على الأداء التنافسي للمصارف في المملكة العربية السعودية. مجلة الاقتصاد والمال، 13(2)، 19-25.
- الشمري، ح.، القحطاني، م.، والعنزي، س. (2020). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز تنافسية المصارف السعودية. مجلة الإدارة العامة، 60(1)، 11-18.
- الشمري، ح.، والجنابي، م.، والطائي، ع. (2022). أثر التكنولوجيا المالية على طبيعة المنافسة في القطاع المصرفي. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، 19(60)، 101-123.
- الشمري، سامي، وحسن، هبة الله. (2022). أثر التكنولوجيا المالية على تنافسية المؤسسات المالية: دراسة تحليلية. مجلة جامعة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، 14(1)، 65-80.
- الشمري، ع. (2022). "دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء التشغيلي للمؤسسات المالية". المجلة العربية للمالية والمصرفية، المجلد 18، العدد 4، ص 67-89.
- الشمري، ع.، والبديري، م.، والزبيدي، ح. (2023). العوامل المؤثرة على تبني التكنولوجيا المالية في المؤسسات المالية العربية. مجلة الإدارة والاقتصاد، 18(2)، 175-196.
- الشمري، ع.، والجنابي، ع.، والزبيدي، ر. (2022). أثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على القدرة التنافسية للمصارف: دراسة ميدانية. مجلة الإدارة والاقتصاد، 28(115)، 115-138.
- الشمري، ف.، العتيبي، ع.، والغامدي، ح. (2021). دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء التشغيلي للمصارف السعودية. مجلة البحوث المالية والإدارية، 7(1)، 16-23.
- الشمري، ف.، والمطيري، ع. (2023). الاتجاهات الحديثة في التكنولوجيا المالية وأثرها على تحسين الخدمات المصرفية. مجلة الاقتصاد والتمويل، 9(1)، 32-39.
- الشمري، ن.، وعلوان، ز. (2021). أثر تبني تقنيات الدفع الرقمي على الأداء التنافسي للمصارف التجارية. مجلة الإدارة والاقتصاد، 13(49)، 63-82.
- الشمري، ن.، وعلوان، ز. (2021). أثر تبني تقنيات الدفع الرقمي على الأداء التنافسي للمصارف التجارية. مجلة الإدارة والاقتصاد، 13(49)، 63-82.
- الشمري، نبيل عبد الرزاق. (2021). أثر التطور التكنولوجي على التنافسية في القطاع المصرفي. مجلة الاقتصاد والتمويل، 8(2)، 78-96.
- الشيخ، م. (2021). "التحديات التنظيمية لنمو قطاع التكنولوجيا المالية في الدول العربية". مجلة الاقتصاد والتمويل الإسلامي، المجلد 7، العدد 2.
- الطائي، ح.، والحمداني، ف.، والربيعة، ع. (2020). أثر التكنولوجيا المالية على الميزة التنافسية للمصارف التجارية. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، 17(54)، 86-101.

- الطائي، ح.، وعبد الله، ن. (2021). تأثير التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء التنافسي للمصارف التجارية. مجلة الإدارة والاقتصاد، 13(51)، 72-89.
- الطائي، ي.، والربيعي، ع.، والرفاعي، ب. (2019). أثر التوجه الريادي على تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. مجلة الإدارة والاقتصاد، 16(3)، 115-135.
- الطويل، س. (2018). استراتيجيات التميز وأثرها على تحقيق الميزة التنافسية المستدامة: دراسة ميدانية على الشركات الصناعية الأردنية. مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، 32(1)، 105-130.
- العامري، ح.، الحسنوي، ع.، والخفاجي، ن. (2022). أثر التحول الرقمي على الميزة التنافسية للمصارف الإسلامية: دراسة استطلاعية. مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والإدارية، 18(56)، 84-105.
- العامري، صالح مهدي محسن، والغالي، طاهر محسن منصور. (2009). الإدارة والأعمال. عمان: دار وائل للنشر.
- العبدلة، س. (2021). أثر القدرات الديناميكية على التنافسية المؤسسية: دراسة حالة الشركات الصناعية الأردنية. مجلة جامعة النجاح للأبحاث (العلوم الإنسانية)، 35(1)، 101-124.
- عبد الرحمن، ر.، المالكي، ف.، والشهري، ع. (2022). دور التكنولوجيا المالية في تحفيز الابتكار في القطاع المالي. المجلة العربية للإدارة، 18(2)، 33-40.
- عبد الرحيم، أحمد محمد. (2018). مدخل إلى الإدارة الاستراتيجية. الإسكندرية: المكتب الجامعي الحديث.
- عبد الرحيم، ح. (2020). "أثر التكنولوجيا المالية على الاستقرار المالي في الأردن". المجلة الأردنية للعلوم الاقتصادية، المجلد 16، العدد 1.
- عبد الله، م. (2020). معوقات تطبيق التكنولوجيا المالية في المؤسسات المالية العربية. المجلة العربية للإدارة، 40(2)، 1-22.
- العبيدي، م.، والشمري، ف. (2022). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الميزة التنافسية للبنوك التجارية في المملكة العربية السعودية. المجلة العربية لإدارة المال والاستثمار، 8(1)، 28-35.
- العتيبي، ف. (2021). أثر التكنولوجيا المالية على الميزة التنافسية للمصارف التجارية في المملكة العربية السعودية. مجلة البحوث المالية والتجارية، 8(3)، 28-35.
- العجرش، ع. (2021). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي. المجلة العربية للإدارة، 41(1)، 241-258.
- العطوي، م. (2020). دور التسويق الإلكتروني في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات. المجلة العربية للإدارة، 40(3)، 67-92.

- العكايلة، سعد محمد. (2022). تحديات التكنولوجيا المالية في الدول العربية. مجلة العلوم الإدارية، 19(4)، 56-78.
- العمري، ر.، الزهراني، ن.، والحربي، ص. (2021). الابتكارات التكنولوجية وأثرها على التحول الرقمي في القطاع المالي. المجلة العربية للإدارة، 17(1)، 23-30.
- العمري، ر.، والشمرى، ف. (2022). التطورات في التكنولوجيا المالية وأثرها على القطاع المصرفي. المجلة العربية للإدارة، 12(1)، 18-25.
- العنزي، س.، والدليمي، ط.، والشمرى، ن. (2022). تأثير التوجه الريادي في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة ميدانية. مجلة الإدارة والاقتصاد، 18(71)، 195-222.
- العنزي، سعد علي. (2020). الابتكار في التكنولوجيا المالية وأثره على الميزة التنافسية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، 17(3)، 67-89.
- عويس، حسان، والخطيب، شادي، والحاك، فاطمة. (2021). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات المصرفية. المجلة العربية للإدارة، 41(2)، 68-78.
- الغامدي، ح.، الزهراني، م.، والحربي، ع. (2023). أثر الابتكارات التكنولوجية على الشمول المالي في المملكة العربية السعودية. مجلة الدراسات المالية والمصرفية، 11(1)، 14-21.
- الغزاوي، س. (2022). أثر التكنولوجيا المالية على تعزيز القدرة التنافسية للمصارف التجارية. مجلة جامعة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، 14(44)، 45-68.
- الفوزان، ع.، الغامدي، ح.، والعتيبي، س. (2021). أثر التكنولوجيا المالية على أداء المصارف السعودية. مجلة البحوث المالية والإدارية، 7(2)، 21-28.
- الفصيل، ع.، والدوسري، ف. (2023). التطورات التكنولوجية وأثرها على نماذج الأعمال المالية المبتكرة. مجلة الاقتصاد والتمويل الإسلامي، 7(2)، 38-45.
- القحطاني، س.، الغامدي، ع.، والعتيبي، ف. (2022). أثر التحول الرقمي على تنافسية المصارف السعودية. مجلة البحوث المالية والتجارية، 9(1)، 15-22.
- القحطاني، م.، الغامدي، ف.، والحارثي، ع. (2022). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في المملكة العربية السعودية. مجلة المالية والاقتصاد، 14(2)، 15-23.
- محمد، أحمد. (2021). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز تنافسية المؤسسات المصرفية. المجلة العربية للإدارة، 41(3)، 87-102.
- المطيري، ك.، والشمرى، ف. (2023). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز التنافسية للمصارف الإسلامية. المجلة العربية للإدارة، 13(1)، 19-26.
- المومني، ع. (2020). الميزة التنافسية وأثرها على تحقيق التميز المؤسسي: دراسة تطبيقية على الشركات الصناعية الأردنية المساهمة العامة. مجلة دراسات، العلوم الإدارية، 47(1)، 48-64.

- النجار، ر.، الحسنوي، ع.، والصالح، ب. (2021). أثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على تعزيز التنافسية المصرفية. المجلة العربية للإدارة، 41(2)، 167-190.
- الهاجري، ع.، والقحطاني، س. (2021). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في دول مجلس التعاون الخليجي. مجلة الإدارة العامة، 16(1)، 16-23.

- EY. (2017). The Fintech Revolution. Ernst & Young Global Limited.
- Schueffel, P. (2016). Taming the Beast: A Scientific Definition of Fintech. Journal of Innovation Management, 4(4), 32-54.
- Zavolokina, L., Dolata, M., & Schwabe, G. (2016). FinTech - What's in a Name? In Proceedings of the 37th International Conference on Information Systems (ICIS).

الملاحق:

استبيان

في ظل التطورات التكنولوجية السريعة التي شهدها العالم في العقود الأخيرة، برز مفهوم التكنولوجيا المالية (Fintech) كأحد أبرز المجالات التي أحدثت تغييراً جذرياً في طرق وأساليب تقديم الخدمات المالية. هذا الابتكار التكنولوجي في القطاع المالي أثر بشكل كبير على تنافسية المؤسسات المالية العاملة في هذا المجال.

يهدف هذا الاستبيان إلى دراسة وتحليل تأثير الابتكارات في مجال التكنولوجيا المالية على تنافسية بنك الراجحي في مدينة الطائف بالمملكة العربية السعودية. وذلك من خلال التركيز على أبعاد المتغير المستقل المتمثلة في استخدام الحسابات المالية، الادخار، الاقتراض، المدفوعات والتأمين، وكذلك أبعاد المتغير التابع المتمثلة في التكلفة، الإنتاجية، جودة الخدمة، الربحية، تكنولوجيا الإعلام والاتصال وأجال التسليم.

من خلال هذه الدراسة سيتم الكشف عن طبيعة العلاقة بين الابتكار في التكنولوجيا المالية وتنافسية المؤسسة، مما سيساعد في توفير توصيات قيمة لصناع القرار في البنك لتعزيز قدرتهم التنافسية في ظل هذه التغيرات المتسارعة.

نأمل أن تساهم إجاباتكم في إثراء هذه الدراسة وتحقيق أهدافها. شكراً لتعاونكم.

الباحث: نايف الجعيد

المعلومات الشخصية:

الجنس

☐ ذكر

☐ انثى

☐

العمر

☐ أقل من 30

☐ 30 الى 40

☐ 40 الى 50

☐ أكثر من 50

المستوى التعليمي

☐ تعليم عام

☐ بكالوريوس

☐ ماجستير

☐ أخرى

أبعاد المتغير المستقل: الابتكار في التكنولوجيا المالية (استخدام الحسابات المالية، الادخار، الاقتراض، المدفوعات، التأمين)

المتغير	أبعاد المتغير	عدد العبارات	المرجع
الابتكار في التكنولوجيا المالية	استخدام الحسابات المالية	5	بن الشيخ، نور الهدى، صوفي، يحيوي، & عبد القادر/مؤطر. (2022). أثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة (Doctoral dissertation , جامعة احمد دراية- ادرار).
	الادخار	4	
	الاقتراض	5	
	المدفوعات	3	
	التأمين	4	

المحور الأول: الابتكار في التكنولوجيا المالية

الرقم	البعد الأول: استخدام الحسابات المالية	غير موافق	محايد	موافق
1	يملك البنك أجهزة الكترونية (أجهزة، وسائل، أدوات) حديثة ومتطورة.			
2	يملك البنك عدد كاف من الصرافات الآلية التي تلبي احتياجات العملاء.			
3	يتوفر لدى البنك عدة أنواع من الصرافات الآلية (صرافات آلية لسحب الأموال وتقديم خدمات مختلفة مثل تحويل الأموال وسحب الأموال (...).			
4	يوفر البنك للعملاء أنواع مختلفة من البطاقات الالكترونية.			
5	يتم التواصل مع البنك من خلال شبكة الانترنت لتسهيل العمل الداخلي.			
	البعد الثاني: الادخار	غير موافق	محايد	موافق
1	يوفر البنك المعلومات حول نسبة عائد الادخار.			
2	يملك الموظفون القدرة على اقناع المدخرين.			
3	يقوم البنك بتنويع الادخارات لتلبية رغبات الزبائن.			
4	تلبي عوائد الادخار حاجات الزبائن.			
	البعد الثالث: الاقتراض	غير موافق	محايد	موافق
1	يملك البنك أنواع القروض الكافية لتلبية رغبات المقترضين.			
2	يتردد الزبائن على البنك بشكل كبير من اجل الاقتراض.			
3	يستجيب البنك لرغبات الزبائن في تحديث أنواع القروض.			

4	يؤدي البنك واجبه نحو المقترضين.			
5	تلبى عوائد القروض التزامات البنك.			
	البعد الرابع: المدفوعات			
	غير موافق	محايد	موافق	
1	يستخدم البنك التكنولوجيا من أجل تقليل الوقت في تنفيذ المعاملات.			
2	يستعمل البنك التكنولوجيا في تسيير خدمات العملاء.			
3	يوفر البنك الدفع عن طريق الهواتف الذكية المحمولة.			
	البعد الخامس: التأمين			
	غير موافق	محايد	موافق	
1	يحافظ البنك على سرية المعلومات المالية الخاصة بالعملاء.			
2	توجد ثقة متبادلة بين العميل والبنك.			
3	يملك البنك البرامج من أجل حماية النظام الآلي الخاص به.			
4	يملك البنك نظام آمن يصعب اختراقه.			

أبعاد المتغير التابع: تنافسية المؤسسة (التكلفة، الإنتاجية، جودة الخدمة، ربحية المؤسسة، تكنولوجيا الاعلام والاتصال، أجال التسليم)

المتغير	أبعاد المتغير	عدد العبارات	المرجع
تنافسية المؤسسة	التكلفة	3	حمدي، م. (2016). دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين تنافسية المؤسسة الإقتصادية دراسة حالة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (Doctoral dissertation, Université Mohamed Khider-Biskra).
	الإنتاجية	3	
	جودة الخدمة	3	
	ربحية المؤسسة	3	
	تكنولوجيا الاعلام والاتصال	3	
	أجال التسليم	3	

المحور الثاني: تنافسية المؤسسة

الرقم	البعد الأول: التكلفة	غير موافق	محايد	موافق
1	يخفض البنك تكاليف خدماته بما لا يؤثر على جودتها.			
2	تعد التكلفة المنخفضة للخدمة أحد أولويات سياسة البنك الأساسية.			
3	يعمل البنك على المتابعة الفعالة والإجراءات التصحيحية بما يساهم في اكتشاف الأخطاء منذ بدايتها.			
	البعد الثاني: الإنتاجية	غير موافق	محايد	موافق
1	يعمل البنك على زيادة معدلات الإنتاجية الكلية للبنك.			
2	يعمل البنك على تخفيض معدل العيوب في خدماته.			
3	يعمل البنك على التوظيف الأمثل للموارد المالية والمادية والبشرية المتاحة.			
	البعد الثالث: جودة الخدمة	غير موافق	محايد	موافق
1	يستخدم البنك أدوات متعددة للسيطرة على الجودة.			
2	يوجد قسم يعنى بالجودة في البنك وهو يضع الحلول والمعالجات الخاصة بالجودة.			
3	تتميز خدمات البنك بالأداء العالي.			
	البعد الرابع: ربحية المؤسسة	غير موافق	محايد	موافق
1	يعمل البنك على زيادة معدلات الربحية.			
2	المؤسسة بإمكانها رفع أسعار خدماتها.			
3	يعمل البنك على زيادة قيمة أسهمه في الأسواق المالية.			
	البعد الخامس: تكنولوجيا الاعلام والاتصال	غير موافق	محايد	موافق
1	البنك يستخدم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في نشر المعلومات حول خدماته.			
2	البنك يستخدم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في الحصول على المعلومات عن منافسيه.			
3	البنك يستخدم تكنولوجيا الإعلام والاتصال في العمل التعاوني مع شركاؤه.			

	البعد السادس: أجال التسليم			
موافق	محايد	غير موافق		
			يسعى البنك الى تقديم خدماته في الوقت الملائم للعميل.	1
			اجال التسليم محترمة في البنك.	2
			لأجل التسليم دور مهم في تحقيق أسبقية تنافسية.	3

Midocean University

Management college

Project management specialization



**The impact of innovation in financial technology on
the competitiveness of the institution as applied to Al
Rajhi Bank in the Kingdom of Saudi Arabia in the
city of Taif “a case study”**

student name:

Naif Saad Al Juaid

2021205984

Graduation project - 1

Faculty of Management - Midocean University

Supervisor:

Dr. Mona Mustafa Elashry

Faculty Member – Faculty of Management - Midocean University

Second semester - 2024

