



جامعة ميدأوشن
كلية الإدارة
ماجستير إدارة الأعمال

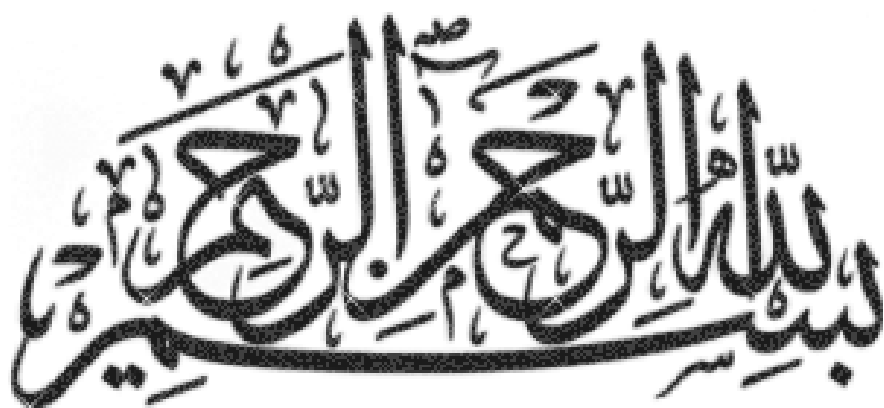
عنوان البحث

تأثير التكنولوجيا المالية (Fintech) على الأداء المالي وتجربة العملاء في البنوك التقليدية

إعداد الطالبة/ لمى عبدالله الدايل

إشراف/
أسماء أبو عنزه

العام الدراسي:
2024



شكر وتقدير

الحمد لله الذي وفقني لإتمام هذا البحث، وأتقدم بجزيل الشكر والامتنان لكل من ساهم في دعمي وتشجيعي خلال مراحل إعداد هذا العمل.

أتوجه بخالص الشكر إلى أستاذتي المشرفة أسماء أبو عنزه، على توجيهاتها القيمة ودعمها المستمر الذي كان له الأثر الكبير في تحسين جودة هذا البحث. كما أشكر جميع أعضاء هيئة التدريس بجامعة ميدأوشن على توفير بيئة تعليمية محفزة ومثمرة.

وأخص بالشكر زملائي وأصدقائي الذين كانوا عوناً لي بالنقاشات المثمرة والملاحظات البناءة. كما لا أنسى أن أشكر عائلتي العزيزة على دعمهم المتواصل وصبرهم وتشجيعهم الذي كان مصدر قوتي وإلهامي طوال فترة البحث.

أخيراً، أتوجه بالشكر إلى كل من شارك في توفير المعلومات والإجابة على الاستبيان، حيث كان لمداخلتهم دور رئيسي في تحقيق أهداف البحث. أسأل الله أن يوفقنا جميعاً لخدمة العلم والمجتمع.

فهرس المحتويات

3	شكر وتقدير
5	مقدمة:
6	مشكلة الدراسة:
8	أهمية الدراسة:
9	أهداف الدراسة:
10	تساؤلات الدراسة:
11	فروض الدراسة:
12	النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث:
13	الدراسات السابقة:
14	الإطار النظري:
16	المنهجية وطرق البحث:
18	أدوات الدراسة:
21	المراجع:
22	الاستبانة:
24	الملخص:

مقدمة:

شهدت العقود الأخيرة تحولاً جذرياً في القطاع المالي نتيجة التطورات التكنولوجية السريعة التي غيرت طريقة تقديم الخدمات المالية. تُعرف التكنولوجيا المالية، اختصاراً بـ Fintech، بأنها مجال يدمج بين التقنية والخدمات المالية، وتشمل تطبيقات الدفع الرقمي، التمويل الجماعي، القروض عبر الإنترنت، والخدمات المصرفية الرقمية. يتسم هذا القطاع بمرونة وسرعة استجابة غير مسبقة لتلبية احتياجات المستهلكين مقارنة بالمؤسسات المالية التقليدية.

ظهور شركات التكنولوجيا المالية أسهم في خلق بيئة تنافسية جديدة وضغط كبير على البنوك التقليدية، التي كانت لعقود تحتل موقع الريادة في القطاع المالي. على الرغم من ذلك، لا يقتصر تأثير هذه الشركات على المنافسة، بل يمتد إلى تغيير توقعات العملاء وسلوكهم، حيث أصبحت السرعة والراحة هي الأولويات التي تبحث عنها الأجيال الشابة عند اختيار الخدمات المالية. يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير شركات التكنولوجيا المالية على البنوك التقليدية من منظور شامل. سيتم تحليل التحديات التي تواجهها هذه البنوك، بما في ذلك مخاطر فقدان العملاء، الحاجة إلى الابتكار، والمخاطر التنظيمية. كما سيستعرض البحث الفرص التي يمكن أن تتيحها التكنولوجيا المالية للبنوك التقليدية لتحسين أدائها المالي وتعزيز تجربة العملاء، من خلال أمثلة واقعية ودراسات حالة.

مشكلة الدراسة:

في ظل التطورات السريعة التي يشهدها القطاع المالي، أحدثت شركات التكنولوجيا المالية (Fintech) تغييرات جذرية في طريقة تقديم الخدمات المالية. نتيجة لذلك، تواجه البنوك التقليدية تحديات كبيرة على عدة مستويات، أبرزها الأداء المالي، تجربة العملاء، والقدرة على الابتكار لمواكبة التغيرات السريعة.

على الرغم من تعدد الدراسات التي تناولت التكنولوجيا المالية، إلا أن هناك فجوة في فهم الأثر التفصيلي لهذه الشركات على البنوك التقليدية، خاصة فيما يتعلق بعينة البنوك العاملة في المملكة العربية السعودية. تبرز مشكلة الدراسة الحالية في محاولة الإجابة على التساؤل التالي :

كيف تؤثر شركات التكنولوجيا المالية (Fintech) على الأداء المالي وتجربة العملاء في البنوك التقليدية؟

النقاط الأساسية لمشكلة الدراسة:

1. التهديد التنافسي:

تواجه البنوك التقليدية ضغوطاً متزايدة من شركات التكنولوجيا المالية التي تقدم خدمات مالية مبتكرة وسريعة.

- كيف يمكن للبنوك التقليدية الحفاظ على حصتها السوقية؟

2. تغير سلوك العملاء:

يتجه العملاء نحو البحث عن خدمات مالية أسرع وأكثر سهولة.

- كيف تؤثر هذه التغيرات على ولاء العملاء للبنوك التقليدية؟

3. الابتكار والتكنولوجيا:

هل يمكن للبنوك التقليدية مواكبة الابتكارات السريعة التي تقدمها شركات التكنولوجيا المالية؟

4. الأمن السيبراني:

مع زيادة استخدام التكنولوجيا، تتعرض البنوك لمخاطر أمنية متزايدة.

- كيف يمكن للبنوك حماية بيانات العملاء وعملياتها؟

أهمية الدراسة:

تتبع أهمية هذه الدراسة من قدرتها على تسليط الضوء على تأثير التكنولوجيا المالية (Fintech) على البنوك التقليدية، حيث تسهم في فهم ديناميكيات السوق الحالية والتحديات والفرص التي تواجه القطاع المالي. يمكن تقسيم أهمية الدراسة إلى ما يلي:

1. الأهمية العلمية:

- تقديم إضافة علمية حول العلاقة بين التكنولوجيا المالية والأداء المالي للبنوك التقليدية.
- إثراء الدراسات المتعلقة بقطاع التكنولوجيا المالية، من خلال تسليط الضوء على واقع المملكة العربية السعودية.
- دعم الباحثين في تطوير استراتيجيات لتكامل التكنولوجيا المالية مع الأنظمة المصرفية التقليدية.

2. الأهمية العملية:

- مساعدة صانعي القرار في البنوك التقليدية على تطوير حلول فعالة لمواجهة المنافسة التي تفرضها شركات التكنولوجيا المالية.

- تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم من خلال استراتيجيات مبتكرة مستوحاة من هذا البحث.
- توفير رؤى حول كيفية تعزيز الأمن السيبراني وحماية البيانات في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى استكشاف تأثير شركات التكنولوجيا المالية (Fintech) على البنوك التقليدية، مع التركيز على الأداء المالي

وتجربة العملاء. يمكن تفصيل الأهداف كما يلي:

1. الهدف الرئيسي:

- تحليل تأثير التكنولوجيا المالية على الأداء المالي وتجربة العملاء في البنوك التقليدية.

2. الأهداف الفرعية:

- تحديد التحديات التي تواجه البنوك التقليدية نتيجة انتشار التكنولوجيا المالية.
- استكشاف استراتيجيات البنوك التقليدية لمواكبة الابتكارات التكنولوجية وتعزيز تنافسيتها.
- دراسة كيفية تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم من خلال تبني تقنيات التكنولوجيا المالية.
- تقييم دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الكفاءة التشغيلية والأمن السيبراني للبنوك.
- تقديم توصيات عملية للبنوك حول كيفية التعامل مع التحولات الرقمية في القطاع المالي.

تساؤلات الدراسة:

التساؤل الرئيسي:

كيف تؤثر شركات التكنولوجيا المالية (Fintech) على الأداء المالي وتجربة العملاء في البنوك التقليدية؟

التساؤلات الفرعية:

- ما هي التحديات الرئيسية التي تواجه البنوك التقليدية نتيجة ظهور شركات التكنولوجيا المالية؟
- كيف يمكن للبنوك التقليدية تحسين كفاءتها التشغيلية باستخدام تقنيات التكنولوجيا المالية؟
- ما تأثير التغيرات في سلوك العملاء الناتجة عن استخدام التكنولوجيا المالية على ولاء العملاء للبنوك التقليدية؟
- ما هي أبرز الابتكارات التي تقدمها شركات التكنولوجيا المالية وكيف يمكن للبنوك الاستفادة منها؟
- كيف تسهم التكنولوجيا المالية في تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم عن الخدمات المصرفية؟
- ما هي الإجراءات التي يمكن أن تتخذها البنوك التقليدية لتعزيز الأمن السيبراني وحماية بيانات العملاء؟

فروض الدراسة:

• الفرضية الاولى:

تسهم شركات Fintech في تحسين تجربة العملاء في الخدمات المالية.

الافتراض هو أن الابتكارات الرقمية التي تقدمها شركات Fintech تؤدي إلى تحسين رضا العملاء عن الخدمات

المالية.

• الفرضية الثانية:

تؤدي الشراكات بين البنوك التقليدية وشركات Fintech إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة.

الافتراض هو أن التعاون بين القطاعين يعزز الابتكار ويوفر خدمات مالية أفضل للعملاء.

• الفرضية الثالثة:

تعزز الابتكارات التي تقدمها شركات Fintech قدرة البنوك التقليدية على تحسين الكفاءة التشغيلية.

الافتراض هو أن اعتماد تقنيات جديدة من قبل البنوك يعزز من أدائها وكفاءتها.

النظرية العلمية المتبعة لإعداد البحث:

تعتمد هذه الدراسة على نظرية الابتكار التخريبي (Disruptive Innovation Theory) كأساس علمي لتحليل تأثير التكنولوجيا المالية (Fintech) على البنوك التقليدية. تم تطوير هذه النظرية من قبل "كلايتون كريستensen"، وهي تركز على كيفية ظهور تقنيات جديدة تؤدي إلى تغييرات جذرية في القطاعات التقليدية، مما يفرض على المؤسسات القائمة التكيف مع هذه التحولات أو المخاطرة بفقدان حصتها السوقية.

تطبيق النظرية في البحث:

- الابتكار التكنولوجي: تشير النظرية إلى أن الابتكارات مثل التكنولوجيا المالية تقدم حلولاً ميسرة وسريعة مقارنة بالخدمات التقليدية، مما يجذب شريحة واسعة من العملاء، خاصة من الجيل الشاب.
- تحديات البنوك التقليدية: وفقاً للنظرية، تواجه البنوك التقليدية صعوبة في مواكبة الابتكارات بسبب اعتمادها على نماذج تشغيلية قديمة.
- فرص التكيف: تبرز النظرية أهمية التكيف مع التحولات التكنولوجية من خلال تبني الابتكار أو الدخول في شراكات استراتيجية مع الشركات الناشئة.
- إلى جانب ذلك، يتم الاستناد إلى نظرية رضا العملاء (Customer Satisfaction Theory)، التي تسلط الضوء على أهمية تجربة العملاء ودورها في تعزيز ولائهم، ونظرية المخاطر المالية (Financial Risk Theory) لفهم التحديات الأمنية المرتبطة باستخدام التكنولوجيا المالية.
- تعمل هذه النظريات مجتمعة على تقديم إطار متكامل لتحليل العلاقات بين التكنولوجيا المالية والأداء المالي وتجربة العملاء في البنوك التقليدية، مع التركيز على التحديات والفرص في القطاع المصرفي.

الدراسات السابقة:

استنادًا إلى ما توصلت إليه الأبحاث السابقة، تسعى هذه الدراسة إلى البناء على ما تم إنجازه لتحليل تأثير التكنولوجيا المالية على البنوك التقليدية. فيما يلي عرض موجز لبعض الدراسات المهمة ذات الصلة:

• Arner, Barberis & Buckley (2016):

ركزت هذه الدراسة على تطور التكنولوجيا المالية وكيف تُشكل تحولًا في النظام المالي العالمي، موضحةً تأثيرها المباشر على البنوك التقليدية.

• Chen & F. J. I. (2019):

تناولت هذه الدراسة دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي من خلال تحسين وصول الفئات المهمشة إلى الخدمات المالية.

• Gomber et al (2018):

استعرضت الدراسة تأثير التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية التقليدية، مع تقديم توصيات للبنوك حول كيفية التكيف مع هذه التغيرات.

التعليق على الدراسات السابقة:

تشير الدراسات السابقة إلى الأهمية المتزايدة للتكنولوجيا المالية كعامل تغيير في القطاع المالي، إلا أن معظمها ركز على سياقات دولية دون إيلاء اهتمام كافٍ للبيئة المحلية في المملكة العربية السعودية. بناءً عليه، تسعى الدراسة الحالية إلى سد هذه الفجوة من خلال استكشاف تأثير التكنولوجيا المالية على البنوك التقليدية في السوق السعودي، مع التركيز على التحديات والفرص التي تواجهها.

الإطار النظري:

يُعتبر الإطار النظري أحد الركائز الأساسية لأي دراسة علمية، حيث يقدّم القواعد النظرية والمفاهيمية التي يُبنى عليها البحث. في هذه الدراسة، يستند الإطار النظري إلى مفاهيم التكنولوجيا المالية (Fintech)، وتأثيرها على الأداء المالي وتجربة العملاء في البنوك التقليدية، إلى جانب التحديات والفرص الناتجة عن هذه العلاقة.

أولاً: تعريف المفاهيم الأساسية

1. **التكنولوجيا المالية: (Fintech)**
يُقصد بها الدمج بين التكنولوجيا الحديثة والخدمات المالية لتقديم حلول مبتكرة مثل الدفع الإلكتروني، التمويل الجماعي، والخدمات المصرفية الرقمية.
2. **البنوك التقليدية:**
مؤسسات مالية تعتمد على نماذج تشغيلية قديمة لتقديم خدماتها المصرفية مثل القروض والودائع وتحويل الأموال، غالباً عبر قنوات تقليدية.
3. **الأداء المالي:**
يُعرف كقدرة البنك على تحقيق أرباح مستدامة، ويُقاس بمؤشرات مثل العائد على الأصول (ROA) وصافي الربح.
4. **تجربة العملاء:**
تشير إلى مدى رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية، وتتأثر بعدة عوامل مثل السرعة، السهولة، والأمان.
5. **الأمن السيبراني:**
يعني حماية الأنظمة الرقمية والبيانات المصرفية من الهجمات الإلكترونية، وهو أحد التحديات التي تواجهها البنوك في عصر التكنولوجيا المالية.

ثانياً: النظريات الداعمة للإطار النظري

- **نظرية الابتكار التخريري: (Disruptive Innovation Theory)**
تُظهر هذه النظرية كيف تؤدي التقنيات الجديدة إلى تغييرات جذرية في الأسواق التقليدية، مما يفرض على المؤسسات القائمة التكيف أو المخاطرة بفقدان حصتها السوقية.
- في هذه الدراسة، تمثل التكنولوجيا المالية الابتكار التخريري الذي يهدد استقرار نماذج العمل التقليدية للبنوك.
- **نظرية رضا العملاء: (Customer Satisfaction Theory)**
تشير إلى أن تحسين تجربة العملاء باستخدام الابتكارات التكنولوجية يؤدي إلى زيادة رضاهم وولائهم للمؤسسة.
- في هذه الدراسة، يتم تحليل كيفية تأثير التكنولوجيا المالية على تحسين سرعة وجودة الخدمات المقدمة للعملاء.
- **نظرية المخاطر المالية: (Financial Risk Theory)**
تؤكد على أهمية إدارة المخاطر المرتبطة باستخدام التقنيات المالية الجديدة، مثل المخاطر السيبرانية وتنظيم البيانات.
- تركز الدراسة على فهم كيفية تأثير هذه المخاطر على قدرة البنوك على التكيف مع التكنولوجيا المالية.

ثالثاً: العلاقة بين المتغيرات

1. تأثير التكنولوجيا المالية على الأداء المالي:

- التكنولوجيا المالية تحسن الكفاءة التشغيلية للبنوك التقليدية من خلال تقليل التكاليف وزيادة الربحية.
- تقدم حلولاً مبتكرة تقلل من الاعتماد على الإجراءات اليدوية.

2. تأثير التكنولوجيا المالية على تجربة العملاء:

- تتيح Fintech خدمات أسرع وأكثر سهولة مثل تطبيقات الهواتف الذكية، مما يحسن رضا العملاء.
- تقلل من الوقت والجهد اللازمين للحصول على الخدمات المصرفية، مما يعزز ولاء العملاء.

3. التحديات التي تواجه البنوك التقليدية:

- الأمن السيبراني: تزداد المخاطر المرتبطة بحماية بيانات العملاء.
- التنظيم: تحتاج البنوك التقليدية إلى التكيف مع الأطر التنظيمية التي تفرضها التكنولوجيا المالية.
- مواكبة الابتكارات: يتطلب التكيف استثمارات كبيرة في البنية التحتية الرقمية وتطوير المهارات الوظيفية.

المنهجية وطرق البحث:

تهدف منهجية البحث إلى وصف الخطوات والإجراءات التي سيتم اتباعها لجمع البيانات وتحليلها للوصول إلى نتائج دقيقة وموضوعية.

1. نوع المنهج المستخدم:

المنهج الوصفي التحليلي:

تم اختيار هذا المنهج لوصف الظاهرة (تأثير التكنولوجيا المالية على البنوك التقليدية) وتحليل العلاقات بين متغيراتها.

2. أدوات جمع البيانات:

سيتم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات. يتضمن الاستبيان أسئلة مغلقة ومفتوحة موجهة للعاملين في البنوك التقليدية لمعرفة آرائهم حول تأثير التكنولوجيا المالية.

3. مجتمع الدراسة وعينتها:

مجتمع الدراسة:

يشمل العاملين في القطاع المصرفي التقليدي في مدينة الرياض بالمملكة العربية السعودية.

عينة الدراسة:

سيتم اختيار عينة عشوائية من الموظفين العاملين في مختلف الأقسام داخل البنوك التقليدية.

4. مصادر البيانات:

البيانات الأولية:

يتم جمعها من خلال الاستبيانات المصممة خصيصًا للدراسة.

البيانات الثانوية:

يتم الحصول عليها من الدراسات السابقة، المقالات العلمية، والتقارير ذات الصلة بموضوع البحث.

5. أدوات التحليل الإحصائي:

سيتم استخدام برامج تحليل إحصائي مثل Excel لتحليل البيانات الكمية المجمعة من الاستبيانات، مع التركيز على اختبار

الفرضيات باستخدام أساليب إحصائية مثل المتوسطات والنسب.

أدوات الدراسة:

سيتم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الأولية، حيث يتضمن مجموعة من الأسئلة التي تغطي تأثير التكنولوجيا المالية على الأداء المالي وتجربة العملاء في البنوك التقليدية.

مكونات الاستبيان:

- الأسئلة الديموغرافية (مثل العمر، القسم الوظيفي).
- أسئلة حول تأثير التكنولوجيا المالية على الأداء المالي.
- أسئلة حول تجربة العملاء ومستوى رضاهم.
- أسئلة عن التحديات والفرص المرتبطة بالتكنولوجيا المالية.

• حدود الدراسة:

• الحدود الموضوعية:

دراسة تأثير التكنولوجيا المالية على الأداء المالي وتجربة العملاء في البنوك التقليدية.

• الحدود المكانية:

تقتصر الدراسة على البنوك التقليدية في مدينة الرياض، المملكة العربية السعودية.

• الحدود الزمنية:

تغطي الدراسة الفترة الزمنية من سبتمبر 2024 إلى نوفمبر 2024.

• الحدود البشرية:

تستهدف الدراسة موظفي البنوك التقليدية العاملين في الإدارات المختلفة.

تصميم الاستبيان

الجزء الأول: البيانات الديموغرافية

المحور	السؤال	من 25 إلى 30 سنة	من 31 إلى 40 سنة	من 41 إلى 50 سنة	أكثر من 50 سنة
البيانات الديموغرافية	العمر	27	33	22	18

المحور	السؤال	خدمة العملاء	العمليات المصرفية	إدارة المخاطر	تقنية المعلومات
البيانات الديموغرافية	القسم الوظيفي	34	39	11	16

الجزء الثاني: أسئلة الدراسة

- تأثير التكنولوجيا المالية على الأداء المالي.
- تأثير التكنولوجيا المالية على تجربة العملاء.
- التحديات المرتبطة بالتكنولوجيا المالية.
- الفرص الناتجة عن التكنولوجيا المالية.

المحور	السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المجموع
الأداء المالي	ساهمت التكنولوجيا المالية في تحسين الكفاءة التشغيلية للبنك.	33%	25%	21%	14%	7%	100
	استخدام التكنولوجيا المالية يعزز الربحية السنوية للبنك.	42%	31%	12%	10%	5%	100
	اعتماد التكنولوجيا المالية أدى إلى تقليل تكاليف التشغيل.	25%	22%	32%	15%	6%	100
تجربة العملاء	تقدم التكنولوجيا المالية خدمات مصرفية أسرع وأكثر سهولة للعملاء.	58%	29%	7%	6%	0%	100
	ساعدت التكنولوجيا المالية في زيادة رضا العملاء عن الخدمات المصرفية.	64%	22%	5%	7%	2%	100
	أدت التكنولوجيا المالية إلى تحسين ولاء العملاء للبنك.	13%	15%	21%	18%	33%	100
التحديات	تواجه البنوك تحديات في مواكبة الابتكارات التكنولوجية التي تقدمها شركات التكنولوجيا المالية.	22%	23%	26%	19%	10%	100
	يشكل الأمن السيبراني تحديًا كبيرًا للبنك عند استخدام التكنولوجيا المالية.	14%	21%	49%	9%	7%	100
	التقنيات الجديدة تزيد من الحاجة إلى تدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا.	43%	26%	21%	6%	4%	100
الفرص	توفر التكنولوجيا المالية فرصًا للشركات بين البنوك وشركات التكنولوجيا.	43%	22%	22%	10%	3%	100
	استخدام التكنولوجيا المالية يتيح للبنك الوصول إلى شريحة أكبر من العملاء.	46%	25%	12%	11%	6%	100
	يمكن للبنوك التقليدية الاستفادة من التكنولوجيا المالية لتحسين خدماتها الرقمية.	13%	23%	43%	16%	5%	100

المراجع:

1. Arner, D. W., Barberis, J., & Buckley, R. P. (2016). *The Evolution of Fintech: A New Post-Crisis Paradigm? George Washington Law Review*, 88(2), 127–154.
2. Chen, J., & F. J. I. (2019). *Fintech and Financial Inclusion: A Review. Journal of Financial Technology*, 1(1), 1–20.
3. Bazarbash, M. (2019). *Fintech in Financial Inclusion: A Review. IMF Working Paper*.
4. Gomber, P., Kauffman, R. J., Parker, C., & Weber, B. W. (2018). *On the Fintech Revolution: Interpreting the Impact of Fintech on Financial Services. Journal of Business Economics*, 88(5), 1–19.
5. Lee, I., & Shin, Y. J. (2018). *Fintech: Ecosystem, Business Models, Investment Decisions, and Challenges. Business Horizons*, 61(1), 35–46.
6. Navare, M., & Prabhakar, R. (2018). *Impact of Fintech on Banking and Financial Services. International Journal of Research in Finance and Marketing*, 8(2), 23–36.
7. Puschmann, T. (2017). *Fintech. Business & Information Systems Engineering*, 59(1), 1–3.
8. World Economic Forum. (2020). *The Future of Financial Services: How Disruptive Innovations are Reshaping the Financial Services Industry. World Economic Forum Report*.
9. Accenture. (2019). *Fintech and the Future of Financial Services: A Study on Innovation and Collaboration. Accenture Report*.
10. KPMG. (2021). *The Pulse of Fintech: Global Analysis of Fintech Investment. KPMG Report*.

الاستبانة:

هذه الاستبانة تهدف إلى جمع البيانات لدراسة تأثير التكنولوجيا المالية (Fintech) على الأداء المالي وتجربة العملاء في البنوك

التقليدية. يرجى الإجابة على الأسئلة التالية بصدق وموضوعية.

ملاحظة: جميع الإجابات ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

الجزء الأول: البيانات الديموغرافية

• العمر:

☐ من 25 إلى 30 سنة

☐ من 31 إلى 40 سنة

☐ من 41 إلى 50 سنة

☐ أكثر من 50 سنة

• القسم الوظيفي:

☐ خدمة العملاء

☐ العمليات المصرفية

☐ إدارة المخاطر

☐ تقنية المعلومات

الجزء الثاني: الأسئلة البحثية

يرجى وضع علامة (✓) أمام الخيار الذي يعبر عن مدى موافقتك مع كل عبارة باستخدام المقياس التالي:

1 = غير موافق بشدة، 2 = غير موافق، 3 = محايد، 4 = موافق، 5 = موافق بشدة

المحور	السؤال	5	4	3	2	1
الأداء المالي	ساهمت التكنولوجيا المالية في تحسين الكفاءة التشغيلية للبنك.					
	استخدام التكنولوجيا المالية يعزز الربحية السنوية للبنك.					
	اعتماد التكنولوجيا المالية أدى إلى تقليل تكاليف التشغيل.					
تجربة العملاء	تقدم التكنولوجيا المالية خدمات مصرفية أسرع وأكثر سهولة للعملاء.					
	ساعدت التكنولوجيا المالية في زيادة رضا العملاء عن الخدمات المصرفية.					
	أدت التكنولوجيا المالية إلى تحسين ولاء العملاء للبنك.					
التحديات	تواجه البنوك تحديات في مواكبة الابتكارات التكنولوجية التي تقدمها شركات التكنولوجيا المالية.					
	يشكل الأمن السيبراني تحديًا كبيرًا للبنك عند استخدام التكنولوجيا المالية.					
	التقنيات الجديدة تزيد من الحاجة إلى تدريب الموظفين على استخدام التكنولوجيا.					
الفرص	توفر التكنولوجيا المالية فرصًا للشراكات بين البنوك وشركات التكنولوجيا.					
	استخدام التكنولوجيا المالية يتيح للبنك الوصول إلى شريحة أكبر من العملاء.					
	يمكن للبنوك التقليدية الاستفادة من التكنولوجيا المالية لتحسين خدماتها الرقمية.					

المخلص:

يشهد القطاع المالي تحولات جذرية نتيجة للتطورات التكنولوجية السريعة، حيث أصبحت التكنولوجيا المالية (Fintech) جزءاً أساسياً من هذا التغير. تقدم Fintech حلولاً مبتكرة مثل الدفع الرقمي، التمويل الجماعي، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، مما خلق بيئة تنافسية جديدة للبنوك التقليدية التي تواجه تحديات في تحسين أدائها المالي وتجربة العملاء. تهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير التكنولوجيا المالية على الأداء المالي وتجربة العملاء في البنوك التقليدية، مع التركيز على التحديات المرتبطة بها، مثل الأمن السيبراني، والابتكار، وتغير توقعات العملاء، بالإضافة إلى استكشاف الفرص المتاحة للبنوك التقليدية من خلال التعاون مع شركات التكنولوجيا المالية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحليل البيانات المجمعة من موظفي البنوك التقليدية في الرياض باستخدام استبيان موجه. أشارت النتائج إلى أن التكنولوجيا المالية تسهم بشكل إيجابي في تحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة رضا العملاء، لكنها تفرض تحديات تتعلق بالأمن السيبراني ومواكبة الابتكارات التكنولوجية. توصي الدراسة بتعزيز التعاون بين البنوك التقليدية وشركات التكنولوجيا المالية، وزيادة الاستثمار في البنية التحتية الرقمية والتدريب المهني، مع تطوير استراتيجيات مبتكرة لتحسين تجربة العملاء والحفاظ على التنافسية في ظل التحولات الرقمية المستمرة. تسلط هذه الدراسة الضوء على أهمية تبني التكنولوجيا المالية كوسيلة لتحقيق التميز المستدام في القطاع المصرفي التقليدي.