

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

المقدمة:

تنافسية المؤسسة هي قدرة المنظمة على الحفاظ على موقعها في السوق وتحقيق أرباح مستدامة على المدى الطويل (العامري والغالبي، 2009). تُعد التنافسية محورًا أساسيًا 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 بحثًا 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 (الرشدي، 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 (البدر 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. وتتبع 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 (الحساوي، 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).

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 (الرشدي، 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 (الخليفة، 2023).

● الفجوات النظرية

1. معظم الأبحاث السابقة ركزت على الجوانب التقنية للتكنولوجيا المالية دون التطرق بشكل كاف للأثار 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. تفقّر الأدبيات إلى دراسات تحليلية شاملة للعوامل المؤثرة على تبني التكنولوجيا المالية في الدول العربية. (الجميل، 2022).

● 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).

سؤال البحث الرئيسي

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

" ما هو تأثير الابتكار في التكنولوجيا المالية على تنافسية المؤسسة؟ "

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 (البدرى 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. وتتبع 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). 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).

● 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 إطاراً نظرياً شاملاً لفهم العوامل المؤثرة على تبني التكنولوجيا المالية في الدول العربية، والتي تفتقر إليها الأدبيات الحالية. (الجميل، 2022).

● الأهمية العلمية

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).

المراجع:

- Hamdi, M. (2016). دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين تنافسية المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (Doctoral dissertation, Université Mohamed El-Khider-Biskra). http://thesis.univ-biskra.dz/2765/1/Th%C3%A8se_157_2016.pdf
- 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، س. (2021). دور الابتكار في التكنولوجيا المالية في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات المالية. مجلة الإدارة والاقتصاد، 18(4)، 45-62.
- بن الشيخ، نور الهدى، صوفي، بجاوي، & 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>
- الجبوري، أحمد إبراهيم. (2021). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات. مجلة الإدارة الحديثة، 11(2)، 34-51.
- الجميلي، ن. (2022). "دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية". المجلة العربية للإدارة، المجلد 42، العدد 1.
- الحارثي، ف. (2021). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز القدرة التنافسية للمصارف السعودية. مجلة الإدارة العامة، 61(3)، 451-480.
- الحربي، ن. (2021). "العوامل المؤثرة على تنافسية المؤسسات في البيئة السعودية". المجلة العربية للإدارة، المجلد 41، العدد 2، ص 89-112.
- 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.
- الحنيطي، أ. (2022). "تنافسية المؤسسات: مفهومها وأبعادها." مجلة الإدارة والأعمال، المجلد 15، العدد 3، ص 45-68.
- 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.
- الرشدي، ف. (2021). دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية. مجلة الاقتصاد والأعمال، 17(1)، 53-72.
- الشريف، ر. (2022). أثر التكنولوجيا المالية على تنافسية المؤسسات المالية. مجلة الإدارة والاقتصاد، 19(3)، 23-40.
- 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.، والبدر، م.، والزبيدي، ح. (2023). العوامل المؤثرة على تبني التكنولوجيا المالية في المؤسسات المالية العربية. مجلة الإدارة والاقتصاد، 18(2)، 175-196.
- 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، ي.، والربيعة، ع.، والرفاعي، ب. (2019). أثر التوجه الريادي على تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. مجلة الإدارة والاقتصاد، 16(3)، 115-135.
- العامري، صالح مهدي محسن، والغالبي، طاهر محسن منصور. (2009). الإدارة والأعمال. عمان: دار وائل للنشر.
- 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.
- العكايلة، سعد محمد. (2022). تحديات التكنولوجيا المالية في الدول العربية. مجلة العلوم الإدارية، 19(4)، 56-78.
- العنزي، سعد علي. (2020). الابتكار في التكنولوجيا المالية وأثره على الميزة التنافسية. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، 17(3)، 67-89.

الملاحق:

استبيان

في ظل التطورات التكنولوجية السريعة التي شهدتها العالم في العقود الأخيرة، برز مفهوم التكنولوجيا المالية (Fintech) كأحد أبرز المجالات التي أحدثت تغييرا جذريا 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. شكرا 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 الية لسحب الأموال وتقدم 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	تلي 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	تلبي 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 أمن 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	Hamdi, M. (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 الاعلام والاتصال في نشر المعلومات حول خدماته.			
2	البنك يستخدم تكنولوجيا الاعلام والاتصال في الحصول على المعلومات عن منافسيه.			
3	البنك يستخدم تكنولوجيا الاعلام والاتصال في العمل التعاوني مع شركاؤه.			
	البعد السادس: أجال التسليم	غير موافق	محايد	موافق

1	يسعى البنك الى تقديم خدماته في الوقت الملائم للعميل.		
2	اجال التسليم محترمة في البنك.		
3	لأجل التسليم دور مهم في تحقيق أسبقية تنافسية.		

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

