

عنوان المشروع

دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء الوظيفي بالتطبيق على البنوك في الرياض , المملكة العربية السعودية

The role of financial technology in improving job performance by applying to banks in Riyadh, Saudi Arabia

أسم الطالب

مازن علي محمد جردان.

2021205460

مشروع تخرج - 2

كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

إشراف

د. منى مصطفى العشري

عضو هيئة التدريس - كلية الإدارة - جامعة ميدأوشن

الفصل الدراسي الثاني - 2024

شكر وتقدير

أتوجه ببالغ الشكر والتقدير لكل من كان له دور في إنجاز هذا البحث. أشكر وأقدر مشرفتي الكريمة الذي قدمت لي الدعم والإرشاد العلمي طوال فترة إعداد البحث، فكانت توجيهاته الثمينة دافعاً لي للاستمرار والتقدم .

(د/ منى مصطفى العشري)

كما أود أن أعبر عن امتناني لأساتذتي الأفاضل الذين أثروا معارفي وساهموا في توسيع مداركي العلمية، مما أضاف قيمة كبيرة لهذا العمل .

ولا أنسى أن أوجه جزيل الشكر لعائلتي العزيزة وأصدقائي الأعزاء على دعمهم النفسي وتشجيعهم الدائم، فقد كانوا سندي في كل خطوة .

كما أود أن أعبر عن امتناني العميق للدكتور / ناصر إبراهيم المحيميد الذي أتاح الفرصة للكثيرين للحصول على تعليمهم الجامعي جزاه له كل خير وبارك الله له في عمله وعمره

أخيراً، أشكر كل من قدم لي يد العون والمساعدة، وأتمنى أن يكون هذا البحث خطوة مثمرة في إثراء المعرفة والعلم .

الاهداء

إلى والدي العزيز، الذي كان دائماً السند والداعم في مسيرتي. أهدي هذا العمل إلى من غمرني بحبه ورعايته، وإلى من قدم لي النصح والإرشاد، ووقف بجانبني في كل مرحلة من مراحل حياتي .

لقد كنت دائماً قدوتي ومصدر إلهامي، وبدعمك وتشجيعك استطعت أن أواصل طريقي وأحقق أهدافي. أتمنى أن يكون هذا الإنجاز فخراً لك، كما كنت ولا تزال فخراً لي .

إلى روح أمي الغالية، التي رحلت عن عالمنا ولكنها لم ترحل عن قلبي وذاكرتي. أهدي هذا العمل إلى من كانت مصدر الحب والقوة والإلهام، إلى من علمتني القيم والمبادئ وغرست في داخلي الطموح والإصرار .

رغم غيابك عني، إلا أن حضورك يظل دائماً في كل خطوة أخطوها وفي كل إنجاز أحققه. أتمنى أن يكون هذا العمل امتداداً لإرثك الطيب، وأن ينيّر دربي كما أنرت حياتي. رحمك الله وأسكنك فسيح جناته، وجعل عملك الصالح نوراً لك .

إلى عائلتي العزيزة، التي كانت دائماً مصدر القوة والدعم. أشكرهم جميعاً على تشجيعهم المتواصل ومساندتهم لي في كل الظروف. أهدي هذا العمل لكم، تقديرًا لكل لحظة دعم وتفانٍ قدمتموها لي، ولكل كلمة طيبة كانت حافزاً لي للاستمرار وتحقيق النجاح .

إلى أساتذتي الأفاضل، الذين لم يدخروا جهداً في تقديم النصح والإرشاد، وساهموا بعلمهم في إثراء معرفتي وصقل مهاراتي. أشكرهم جميعاً على دعمهم وتوجيهاتهم التي كانت لها الأثر الكبير في إتمام هذا العمل.

مستخلص الدراسة

الهدف:

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء الوظيفي في البنوك، من خلال تحليل تأثيراتها على الكفاءة التشغيلية، تحسين خدمة العملاء، تعزيز الأمان، وتقليل التكاليف. تسعى الدراسة إلى فهم كيف تساهم الأدوات التكنولوجية المالية في دعم الموظفين داخل البنوك لتحسين إنتاجيتهم وأدائهم اليومي .

المنهجية:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلال توزيع استبيانات على عينة من الموظفين العاملين في مجموعة من البنوك التي تبنت التكنولوجيا المالية. تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة مثل مقياس ليكرت (5 درجات) لقياس تأثير التكنولوجيا المالية على الأداء الوظيفي. كما تم جمع بيانات ثانوية من الأدبيات السابقة والمصادر ذات الصلة لدعم التحليل .

النتائج:

أظهرت النتائج أن التكنولوجيا المالية لها تأثير إيجابي ملحوظ على تحسين الأداء الوظيفي داخل البنوك. حيث ساعدت في زيادة كفاءة العمليات، تعزيز دقة المعاملات، تحسين سرعة الأداء، وتقديم خدمات مصرفية مبتكرة. كما أشارت النتائج إلى أن التكنولوجيا المالية تساهم بشكل كبير في تحسين تجربة العملاء من خلال تسهيل العمليات وتقليل الأخطاء .

التطبيقات:

يمكن للبنوك الاستفادة من النتائج التي توصلت إليها الدراسة من خلال تطوير استراتيجيات أكثر فاعلية لتطبيق التكنولوجيا المالية بهدف تحسين الأداء الوظيفي. كما يمكن استخدامها لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين من خلال تبني أدوات تكنولوجية مبتكرة لتعزيز الكفاءة وتقليل التكاليف .

الأهمية:

تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها تسلط الضوء على دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الأداء الوظيفي في المؤسسات المصرفية، ما يساعد في تحسين جودة الخدمات المالية وتعزيز القدرة التنافسية للبنوك. كما توفر هذه الدراسة إطارًا مرجعيًا للبنوك التي تسعى إلى تحسين أدائها من خلال الابتكار التكنولوجي وتطبيق الحلول المالية الرقمية.

جدول المحتويات

جدول المحتويات

5	جدول المحتويات
8	1 الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
9	1.1 المقدمة:
9	1.2 مشكلة الدراسة:
10	1.3 أولاً: الفجوات النظرية
10	1.4 ثانياً: الفجوات العملية
11	1.5 أهمية البحث:
11	1.5.1 : الأهمية النظرية
11	1.5.2 2. : الأهمية التطبيقية
11	1.6 أسئلة البحث:
11	1.6.1 السؤال الأول
12	1.6.2 الأسئلة الفرعية:
12	1.6.3 السؤال الثاني:
12	1.6.4 الأسئلة الفرعية:
13	1.7 أهداف البحث:
13	1.7.1 هدف العام:
13	1.7.2 أهداف البحث السؤال الأول الرئيسي:
14	1.7.3 أهداف البحث السؤال الثاني:
14	1.8 فرضيات البحث:
14	1.8.1 H1: فرضية الرئيسية لسؤال الأول)
14	1.8.2 HA: الفرضية الفرعية الأولى)
15	1.8.3 HB: الفرضية الفرعية الثانية) 2.
15	1.8.4 HC: الفرضية الفرعية الثالثة) 3.
15	1.8.5 فرضية الرئيسية لسؤال الثاني:
15	1.8.6 : الفرضية الفرعية الأولى 1
15	1.8.7 : الفرضية الفرعية الثانية 2
15	1.8.8 : الفرضية الفرعية الثالثة 3
16	1.9 نموذج البحث
16	1.10 الدراسة الميدانية:

1. 11	منهجية الدراسة :	17
1. 12	هيكل المشروع المقترح :	18
2	الفصل الثاني : الدراسات السابقة	18
2. 1	مقدمة:	20
2. 2	الدراسات السابقة:	20
2. 3	نظرة عامة عن متغيرات البحث :	21
2. 4	المبحث الأول : ماهية التكنولوجيا المالية	21
2. 4. 1	ثانياً: تعريف التكنولوجيا المالية	22
2. 4. 2	ثالثاً: مراحل تطور التكنولوجيا المالية	22
2. 4. 3	ابعاد التكنولوجيا المالية :	24
2. 4. 4	نظريات التكنولوجيا المالية:	26
2. 4. 5	تحديات و فرص التكنولوجيا المالية :	27
2. 5	المبحث الثاني : الأداء الوظيفي :	28
2. 6	الخاتمة:	34
2. 7	الآثار المستقبلية :	34
3	الفصل الثالث :المنهجية الدراسة	Error! Bookmark not defined.

جدول الاشكال :

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
1	نموذج البحث	16
2	ملخص منهجية البحث	18
3	هيكل المشروع	19

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
1	مراحل تطور التكنولوجيا المالية	25
2	تقييم الأداء	34

1 الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

إن الأداء الوظيفي هو المستوى الذي يقوم به الفرد في أداء مهامه وواجباته في سياق العمل ويعتبر الأداء الوظيفي عنصراً أساسياً في نجاح المؤسسات وتحقيق أهدافها، حيث يؤثر بشكل كبير على الإنتاجية وجودة الخدمة التي تقدمها المؤسسة .

في السنوات الأخيرة، أصبح للذكاء الاصطناعي دور كبير في تحسين الأداء الوظيفي في مختلف الصناعات والقطاعات. حيث يمكن للذكاء الاصطناعي تحقيق زيادة في الإنتاجية وتحسين تنظيم العمل وتوجيه الموارد بشكل أفضل، وبالتالي تحسين أداء العاملين وتحقيق الأهداف المؤسسية بطريقة أكثر فعالية .

يعتمد أثر الذكاء الاصطناعي على العديد من العوامل مثل تكنولوجيا المعلومات وتحليل البيانات والتعلم الآلي، وهو ما يمكن أن يساعد في تحسين أداء العاملين وتحقيق الأهداف بشكل أفضل لذا، يمكن القول بأن للذكاء الاصطناعي دور كبير في تحسين الأداء الوظيفي وزيادة إنتاجية العاملين وتحقيق الأهداف المؤسسية بشكل أفضل

(Armstrong Michael 2009)

لقد غيرت التكنولوجيا حقيقة العالم الذي نعيش فيه من خلال التأثير الملحوظ على مختلف أوجه الحياة الاقتصادية والاجتماعية اليومية، ففي مجال التمويل أصبح واضحاً الآن أن التقدم التكنولوجي في تغيير طرق وأساليب تقديم الخدمات المالية نتيجة الابتكارات المستمرة والمزايا والمنافع التي تحققها للمستخدمين، بدءاً من سهولة سداد المدفوعات وصولاً إلى إعادة الهيكلة الرقمية للبنوك والبنى التحتية لإنشاء مراكز مالية متطورة، فالقطاع المالي يعتبر حجر الأساس والشرهان الرئيسي للاقتصاد بفضل قدرته على تحقيق التنمية الاقتصادية، وتسهيل عمليات التبادل والتسوية المدفوعات، ومن آثار التقدم التكنولوجي على القطاع المالي ظهور مصطلح في السنوات الأخيرة من هذا القرن، يصف التقاطع بين التمويل والتكنولوجيا وهو ما يعرف بالتكنولوجيا المالية أو الفينيتيك، (Fintech)، لقد نمت هذه الصناعة بسرعة فائقة حيث أحدثت ثورة في المعاملات المالية والمصرفية من خلال إلغاء الحواجز وزيادة الكفاءة وتحسين تجربة العملاء إلى أقصى حد من الرفاهية، ففي وقت سابق كان الناس يذهبون للبنك لمعرفة رصيدهم، أو دفع معاملاتهم، أما الآن فقد أصبح بإمكانهم الحصول على هذه المعلومات أو الخدمات الأخرى من خلال هواتفهم الذكية، دون الحاجة إلى التنقل، إذ أصبحت الأموال والمعاملات تتم وتنقل عبر القارات بكبسة زر وهذا كله من مخرجات التكنولوجيا المالية، والتي عملت على اختصار الوقت والجهد والتكلفة .

فمع استمرار تطور التكنولوجيا المالية والابتكار في المنتجات والخدمات المالية بمختلف أشكالها، لم يكن قطاع التأمين في معزل عن هذه التطورات باعتباره ركناً أساسياً من أركان قطاع الخدمات المالية، ولم تكن إلا مسألة وقت قبل أن تحذو صناعة التأمين حذو قطاعات التكنولوجيا المالية، فبينما كانت شركات التكنولوجيا المالية تستخدم بالفعل التكنولوجيا لتبسيط الأعمال المصرفية والاقرض والاستثمار، كانت شركات التأمين تتبّع نفس نهجها من أجل تبسيط عمليات التأمين وجعلها أكثر سرعة وكفاءة وسهولة للمستخدمين، مستمدة تقنياتها من ابتكارات التكنولوجيا المالية، حيث أطلقت على نفسها مصطلح جديد هو الأخرسمي "تكنولوجيا التأمين" أو ما يعرف ب (Insurtech)، فقد كان ظهورها نعمة للمستهلكين الذين أصبحوا قادرين على الوصول إلى منتجات التأمين بطرق جديدة ومبتكرة، وأصبحت صناعة التأمين أكثر تركيزاً على العملاء وأكثر ابتكاراً وكفاءة مما منح العملاء مزيداً من السيطرة على مواردهم المالية وتغطيتهم التأمينية وهو أمر جذاب بشكل خاص بالنسبة لمختلف فئات المتعاملين. (مشاعلي. (2023).

1.2 مشكلة الدراسة:

استناداً إلى التقدم التكنولوجي الكبير الذي يشهده العالم اليوم، أصبحت التكنولوجيا جزءاً لا يتجزأ من جميع القطاعات الاقتصادية، بما في ذلك القطاع المصرفي. وتعد البنوك من المؤسسات التي تعتمد بشكل كبير على التكنولوجيا في تحسين خدماتها وزيادة كفاءتها. ومن هنا، تتجلى أهمية دراسة دور التكنولوجيا في تحسين الأداء الوظيفي للبنوك، حيث تلعب التكنولوجيا دوراً حيوياً في تعزيز الإنتاجية وتحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات المصرفية (العطوي، 2020)

هناك إشكاليات تتعلق بكيفية تكيف الموظفين مع هذه التقنيات الحديثة والتحديات التي يواجهونها في تطوير مهاراتهم لتتماشى مع التحولات التكنولوجية. كما تبرز إشكالية أخرى تتعلق بتأثير التكنولوجيا على جودة الأداء الوظيفي ومدى قدرة البنوك على تحقيق الاستفادة القصوى من هذه التكنولوجيا دون التأثير سلباً على استقرار العمل وجودة الخدمات المقدمة للعملاء (العتيبي، 2019). وفي ظل هذا التحول، تظهر الحاجة لدراسة مدى تأثير التكنولوجيا على الأداء الوظيفي وتحليل التحديات التي قد تواجه العاملين في القطاع المصرفي بسبب الاعتماد المتزايد على التكنولوجيا.

وبناءً على ما سبق، يهدف هذا البحث إلى تحليل دور التكنولوجيا في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك من خلال دراسة تأثيرها على الكفاءة الوظيفية، والقدرة على التكيف مع التحولات التكنولوجية، وتحسين جودة العمل، والرفع من مستوى رضا العملاء (الخالدي، 2021). كما يسعى البحث إلى تقديم توصيات للبنوك حول كيفية تطبيق التكنولوجيا بفعالية لتحسين الأداء الوظيفي وضمان التنمية المستدامة

بناءً على ما سبق يتحدث البحث الحالي الى الإجابة على السؤال الرئيسي التالي ، ما هو دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء الوظيفي ”للموظفين في البنوك؟

يهدف هذا السؤال إلى استكشاف كيفية تطبيق التكنولوجيا المالية بشكل فعال لتحسين الكفاءة والإنتاجية للموظفين داخل البنوك، وتوضيح العوامل التي تسهم في تحقيق هذه التحسينات

. العطوي، محمد (2020).

1.3 أولاً: الفجوات النظرية

إن التكنولوجيا المالية أصبحت محور اهتمام الباحثين وصناع القرار في القطاع المصرفي لما تقدمه من حلول مبتكرة لتحسين العمليات والخدمات المصرفية. ومع ذلك، تظل هناك فجوات نظرية مهمة تحتاج إلى استكشاف أعمق في الأدبيات الأكاديمية. من أبرز هذه الفجوات:

1. قلة الأبحاث المتخصصة: على الرغم من أن هناك دراسات كثيرة تناولت دور التكنولوجيا في القطاع المصرفي، إلا أن قلة من هذه الأبحاث تركز بشكل مباشر على تأثير التكنولوجيا المالية (Fintech) على الأداء الوظيفي للموظفين في البنوك. فمعظم الأبحاث الحالية تتناول التكنولوجيا المالية من منظور تحسين الخدمات أو تقليل التكلفة، ولا تعطي الاهتمام الكافي للتأثير على مستوى الأفراد والوظائف .

2. ضعف الربط بين التكنولوجيا المالية والمهارات الوظيفية: في ظل التطور السريع للتكنولوجيا المالية، هناك حاجة لدراسات نظرية تستكشف العلاقة بين التكنولوجيا المالية وتطوير المهارات التقنية للموظفين وتأثير ذلك على كفاءتهم وإنتاجيتهم. كيف يمكن لهذه التكنولوجيا أن تساهم في تحسين أداء الموظفين وما الآليات التي يمكن تطبيقها لتحقيق هذا التحسين؟

3. نقص النماذج النظرية المتكاملة: لا تزال الأدبيات تفتقر إلى نماذج نظرية متكاملة توضح العلاقة بين التكنولوجيا المالية والأداء الوظيفي بشكل شامل. هناك حاجة لتطوير أطر نظرية يمكن استخدامها لفهم العوامل التي تسهم في تحسين الأداء نتيجة لاستخدام التكنولوجيا المالية وتوضيح الآليات التي تربط بين هذه العوامل

1.4 ثانياً: الفجوات العملية

بالرغم من التقدم الكبير في تطبيق التكنولوجيا المالية في البنوك، إلا أن هناك فجوات عملية تحتاج إلى معالجة لضمان الاستفادة المثلى من هذه التقنيات. ومن بين هذه الفجوات:

1. عدم توفر بيانات عملية كافية: تفتقر الأبحاث الميدانية إلى بيانات كافية توضح كيفية تطبيق التكنولوجيا المالية داخل البنوك بهدف تحسين الأداء الوظيفي وتقييم مدى نجاح هذه التطبيقات. هناك حاجة لتوفير بيانات دقيقة وشاملة تساعد في تقييم أثر التكنولوجيا المالية على الموظفين بشكل علمي ومدرّس .

2. قلة الأبحاث الميدانية المحلية: على الرغم من أن هناك تطبيقات عديدة للتكنولوجيا المالية في البنوك حول العالم، إلا أن هناك نقصاً في الأبحاث الميدانية التي تركز على التجارب المحلية في المنطقة المستهدفة. من المهم دراسة كيفية تطبيق التكنولوجيا المالية في بنوك المنطقة لتقديم رؤية واضحة حول التحديات والفرص المرتبطة بها .

3. عدم وجود مؤشرات أداء واضحة: تواجه الأبحاث تحديات في تحديد مؤشرات أداء دقيقة يمكن استخدامها لقياس تأثير التكنولوجيا المالية على الأداء الوظيفي للموظفين. يجب تطوير أدوات ومقاييس عملية تسمح بتقييم التحسينات التي يمكن أن تحققها التكنولوجيا المالية في بيئة العمل المصرفية

1.5 أهمية البحث :

1.5.1 .الأهمية النظرية:

- الإثراء الأكاديمي: تسهم الدراسة في إثراء المعرفة الأكاديمية بمجال التكنولوجيا المالية وتأثيرها على الأداء الوظيفي، حيث تُعد مرجعاً مهماً للباحثين والأكاديميين الذين يهتمون بفهم العلاقة بين التكنولوجيا المالية والأداء المؤسسي في القطاع المصرفي .
 - تطوير الأطر النظرية: تساعد الدراسة في بناء وتطوير الأطر النظرية والنماذج التي توضح كيف يمكن للتكنولوجيا المالية أن تؤثر في مختلف جوانب الأداء الوظيفي، مثل الكفاءة، والفعالية، وسرعة الاستجابة، والقدرة على الابتكار .
 - استكشاف العلاقة بين التكنولوجيا والأداء: تهدف الدراسة إلى استكشاف العلاقة السببية بين تبني التكنولوجيا المالية وتحسين الأداء الوظيفي للموظفين، مما يساهم في تطوير نظريات جديدة أو اختبار نظريات قائمة في هذا المجال .
- العمارة، ح. (2020)

21.5.2 .الأهمية التطبيقية:

- تحسين الأداء المؤسسي: توفر الدراسة إرشادات وتوصيات عملية للبنوك حول كيفية تبني التكنولوجيا المالية بشكل فعال لتعزيز الأداء الوظيفي، مما يساهم في رفع كفاءة وفعالية العمليات وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء .
 - توجيه استراتيجيات البنوك: يمكن أن تُستخدم نتائج الدراسة من قبل الإدارات العليا في البنوك لتوجيه استراتيجياتها وتخطيط عمليات التحول الرقمي بما يتوافق مع تحقيق أهداف الأداء المؤسسي .
 - دعم عملية اتخاذ القرار: تساهم الدراسة في تقديم معلومات وإحصاءات موثوقة لصناع القرار في القطاع المصرفي، تساعد في تقييم التكنولوجيا المالية وتحديد أفضل السبل لتوظيفها بشكل يُعزّز من الإنتاجية ويُحسّن بيئة العمل
- الغامدي، ع. (2019).

1.6 أسئلة البحث :

1.6.1 السؤال الأول

كيف تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي البنوك ؟

في السؤال الرئيسي، نتساءل عن "كيف تسهم التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي البنوك؟ يتناول هذا السؤال تأثير استخدام التكنولوجيا المالية على كفاءة وفعالية العمل، وكيف يمكن أن تساعد هذه التقنيات في تعزيز الإنتاجية، تسريع العمليات، وتوفير أدوات مبتكرة لموظفي البنوك لتحسين أدائهم.

1.6.2 الأسئلة الفرعية:

1. كيف تؤثر أدوات التكنولوجيا المالية على كفاءة العمليات اليومية لموظفي البنوك؟
2. ما هي التقنيات المالية التي تساهم في تسريع إجراءات تقديم الخدمات المصرفية؟
3. كيف تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم من خلال أداء موظفي البنوك؟
4. ما هو تأثير استخدام الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات على اتخاذ القرارات في بيئة العمل البنكي؟
5. كيف تسهم التكنولوجيا المالية في تعزيز مهارات موظفي البنوك وتطوير قدراتهم المهنية؟
6. ما هي التحديات التي يواجهها موظفو البنوك عند استخدام التكنولوجيا المالية، وكيف يمكن التغلب عليها؟

1.6.3 السؤال الثاني :

ما هو تأثير الأداء الوظيفي لموظفي البنوك على فعالية التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية؟

الأداء الوظيفي لموظفي البنوك يؤثر بشكل كبير على فعالية التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية. الموظفون ذوو الأداء العالي يستخدمون أدوات التكنولوجيا بشكل أكثر كفاءة، مما يعزز سرعة وجودة الخدمات المقدمة للعملاء. كما أن قدرتهم على التكيف مع التغييرات التكنولوجية تعزز الابتكار وتحسين العمليات. بالإضافة إلى ذلك، الأداء الجيد يعزز التعاون بين الفرق، مما يزيد من فعالية استخدام التكنولوجيا المالية. بالتالي، يمكن القول إن تحسين الأداء الوظيفي لموظفي البنوك يساهم بشكل مباشر في تعزيز فعالية التكنولوجيا المالية وتحسين تجربة العملاء .

1.6.4 الأسئلة الفرعية:

1. كيف يؤثر مستوى الأداء الوظيفي لموظفي البنوك على قدرتهم على استخدام التكنولوجيا المالية بكفاءة؟
2. ما هي العوامل التي تؤثر في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي البنوك في ظل استخدام التكنولوجيا المالية؟
3. كيف يساهم الأداء العالي لموظفي البنوك في تعزيز رضا العملاء من خلال استخدام التكنولوجيا المالية؟
4. ما هي العلاقة بين التدريب والتطوير المهني لموظفي البنوك وأدائهم الوظيفي في ظل استخدام التكنولوجيا المالية؟
5. كيف يؤثر الضغط الوظيفي على أداء موظفي البنوك عند التعامل مع أدوات التكنولوجيا المالية؟
6. ما هي الآثار السلبية المحتملة على الأداء الوظيفي لموظفي البنوك نتيجة الاعتماد المفرط على التكنولوجيا المالية؟

1.7 اهداف البحث :

1.7.1 هدف العام :

هدف البحث إلى تحليل تأثير التكنولوجيا المالية على الكفاءة التشغيلية في البنوك، من خلال دراسة كيفية استخدامها لتحسين العمليات وتقليل التكاليف. كما يسعى إلى تقييم تأثير هذه التكنولوجيا على جودة الخدمات المصرفية المقدمة، مما يساهم في زيادة رضا العملاء وولائهم .

يتناول البحث أيضاً العلاقة بين التكنولوجيا المالية ورضا الموظفين، من خلال استكشاف تأثيرها على بيئة العمل وأداء الموظفين. بالإضافة إلى ذلك، يهدف إلى تحديد التحديات التي قد تواجه البنوك في تطبيق التكنولوجيا المالية وكيفية التغلب عليها .

كما يسلط الضوء على أثر التكنولوجيا المالية على الابتكار في الخدمات المصرفية، من خلال دراسة كيفية تعزيزها لتطوير خدمات جديدة تلبي احتياجات العملاء المتغيرة .

أخيراً، يسعى البحث إلى تقييم تأثير التكنولوجيا المالية على الأداء المالي للبنوك، وقياس كيفية تأثيرها على المؤشرات المالية مثل العائد على الاستثمار والربحية. ومن خلال ذلك، يتم تقديم توصيات للبنوك لتحسين استخدام التكنولوجيا المالية لتحقيق الأداء الوظيفي الأمثل.

1.7.2 اهداف البحث السؤال الأول الرئيسي:

تحديد تأثير التكنولوجيا المالية: تحليل كيفية تأثير استخدام التكنولوجيا المالية على كفاءة وفعالية موظفي البنوك في أداء مهامهم اليومية .
2. تقييم الأدوات والتقنيات: دراسة الأدوات والتقنيات المالية التي تساهم في تحسين الأداء الوظيفي، مثل نظم إدارة المعلومات والذكاء الاصطناعي .

3. استكشاف تحسين تجربة العملاء: تقييم كيف تسهم التكنولوجيا المالية في تحسين تجربة العملاء، مما ينعكس إيجاباً على أداء الموظفين ورضا العملاء .

4. تحليل مهارات الموظفين: دراسة تأثير التكنولوجيا المالية على تطوير مهارات موظفي البنوك وتعزيز قدراتهم في التعامل مع العملاء .

5. قياس مؤشرات الأداء: تطوير مؤشرات أداء رئيسية (KPIs) لقياس تأثير التكنولوجيا المالية على الأداء الوظيفي لموظفي البنوك .

6. استكشاف تحديات التطبيق: تحديد التحديات التي يواجهها الموظفون عند استخدام التكنولوجيا المالية وكيفية التغلب عليها .

7. تعزيز الابتكار: بحث كيف تساهم التكنولوجيا المالية في تشجيع الابتكار والتفكير الإبداعي بين موظفي البنوك .

8. تحليل تأثير التدريب والتطوير: دراسة دور برامج التدريب والتطوير في تعزيز الأداء الوظيفي لموظفي البنوك عند استخدام التكنولوجيا المالية .

9. استكشاف الآثار طويلة المدى: تحليل الآثار طويلة المدى لاستخدام التكنولوجيا المالية على الأداء الوظيفي لموظفي البنوك وكيفية تحسينه باستمرار .

10. تقديم توصيات: وضع توصيات استراتيجية للبنوك لتحسين الأداء الوظيفي لموظفيها من خلال دمج التكنولوجيا المالية بشكل أفضل في العمليات

3. 7. 1. أهداف البحث السؤال الثاني :

1. تحليل العلاقة بين الأداء الوظيفي والتكنولوجيا المالية: دراسة كيفية تأثير الأداء الوظيفي لموظفي البنوك على فعالية استخدام التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية .
2. تقييم مدى تأثير الأداء الجيد على استخدام التكنولوجيا: قياس مدى تأثير الأداء الوظيفي العالي لموظفي البنوك على تطبيق أدوات التكنولوجيا المالية بشكل فعال .
3. تحليل دور التدريب والتطوير: دراسة كيف يؤثر تدريب موظفي البنوك على تحسين أدائهم الوظيفي وبالتالي زيادة فعالية التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات .
4. تحديد العوامل المؤثرة: استكشاف العوامل التي تعزز أو تعيق الأداء الوظيفي لموظفي البنوك وتأثيرها على فعالية التكنولوجيا المالية .
5. قياس تحسين تجربة العملاء: دراسة كيف يؤثر الأداء الوظيفي لموظفي البنوك على رضا العملاء نتيجة لاستخدام التكنولوجيا المالية .
6. تقييم مؤشرات الأداء: تطوير مؤشرات قياس الأداء لموظفي البنوك وتحليل تأثيرها على فعالية الخدمات المصرفية المعتمدة على التكنولوجيا المالية .
7. استكشاف الآثار التنظيمية: تحليل كيفية تأثير الأداء الوظيفي على الثقافة التنظيمية وبيئة العمل في البنوك وتأثيرها على استخدام التكنولوجيا المالية .
8. تقديم توصيات استراتيجية: وضع توصيات للبنوك لتحسين الأداء الوظيفي لموظفيها، مما يساهم في تعزيز فعالية التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات .
9. استكشاف الابتكار والتكيف: دراسة كيفية تحفيز الأداء الجيد لموظفي البنوك على الابتكار والتكيف مع التغييرات السريعة في التكنولوجيا المالية .
10. تحليل الآثار طويلة المدى: تقييم التأثيرات طويلة المدى لتحسين الأداء الوظيفي لموظفي البنوك على فعالية التكنولوجيا المالية واستدامة الخدمات المصرفية .

3. 8. 1. فرضيات البحث:

1. 8. 1. 1. فرضية الرئيسية لسؤال الأول (H1):

تساهم التكنولوجيا المالية بشكل إيجابي في تحسين الأداء الوظيفي لموظفي البنوك من خلال تعزيز كفاءتهم في أداء المهام اليومية، تطوير مهاراتهم، وزيادة رضا العملاء، مما يؤدي إلى تحسين فعالية الخدمات المصرفية المقدمة.

توجد علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية و الأداء الوظيفي .

1. 8. 2. الفرضية الفرعية الأولى (HA):

- يوجد علاقة إيجابية معنوية ذات دلالة إحصائية بين استخدام التكنولوجيا المالية وكفاءة موظفي البنوك في تنفيذ المهام اليومية، مما يؤدي إلى تقليل الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات

3. 1. 8. 2. الفرضية الفرعية الثانية(HB):

يوجد علاقة إيجابية معنوية ذات دلالة إحصائية بين أدوات التكنولوجيا المالية وتطوير مهارات موظفي البنوك، مما يزيد من قدرتهم على تقديم خدمات مالية متميزة للعملاء

4. 1. 8. 3. الفرضية الفرعية الثالثة(HC):

• يوجد علاقة إيجابية معنوية ذات دلالة إحصائية بين استخدام التكنولوجيا المالية وتحسين جودة المعلومات المتاحة لموظفي البنوك، مما يعزز دقة اتخاذ القرارات

5. 1. 8. 4. فرضية الرئيسية لسؤال الثاني:

يوجد تأثير إيجابي معنوي ذو دلالة إحصائية للأداء الوظيفي لموظفي البنوك على فعالية التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية، حيث يؤدي الأداء العالي إلى استخدام أكثر كفاءة وفعالية للأدوات التكنولوجية

6. 1. 8. 5. الفرضية الفرعية الأولى:

يوجد علاقة إيجابية معنوية ذات دلالة إحصائية بين أداء موظفي البنوك وفعالية استخدام التكنولوجيا المالية في تحسين سرعة تقديم الخدمات للعملاء.

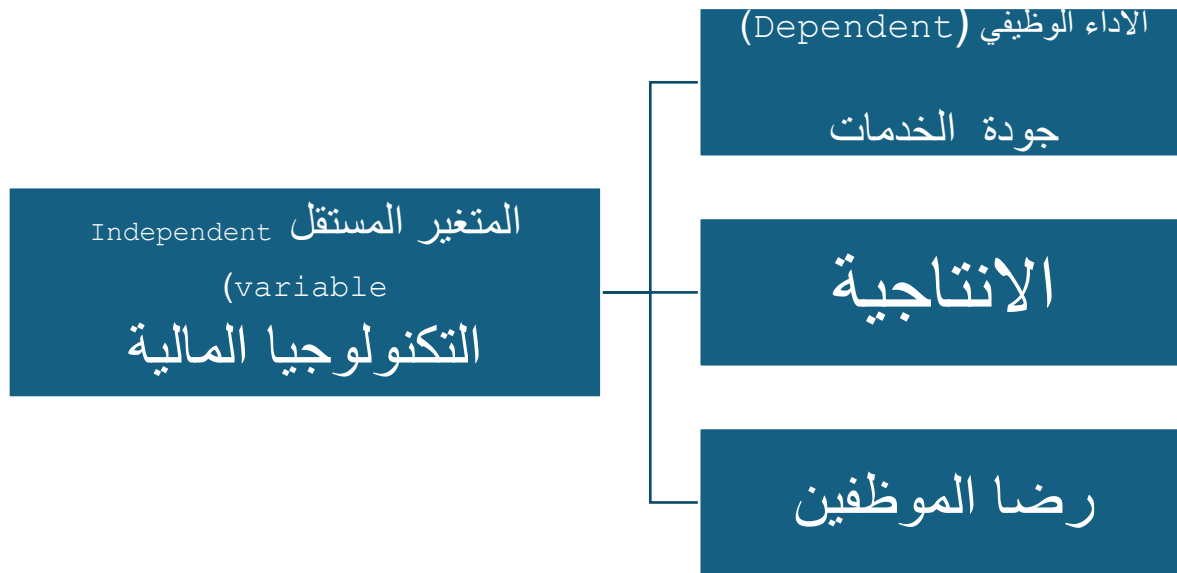
7. 2. 1. 8. 6. الفرضية الفرعية الثانية:

يوجد علاقة إيجابية معنوية ذات دلالة إحصائية بين الأداء الوظيفي الجيد لموظفي البنوك وتقليل الأخطاء في استخدام التكنولوجيا المالية، مما يعزز جودة الخدمات المقدمة

8. 3. 1. 8. 7. الفرضية الفرعية الثالثة:

يوجد علاقة إيجابية معنوية ذات دلالة إحصائية بين الأداء العالي لموظفي البنوك ومساهماتهم في الابتكار في استخدام التكنولوجيا المالية، مما يؤدي إلى تحسين الخدمات المصرفية

1.9 نموذج البحث



الشكل (1) : تم تصميمه بواسطة الباحث .

- الفرضية الأولى
- الفرضية الثانية

1.10 الدراسة الميدانية:

بنك البلاد هو مصرف إسلامي سعودي يقع مقره الرئيسي في مدينة الرياض في السعودية. تأسس بنك البلاد، كشركة مساهمة سعودية عامة،

يقدم بنك البلاد خدمات مصرفية وفق أسس شرعية يتبعها في كل المنتجات والخدمات ويوفر حلول واسعة للعديد من المجالات منها:

خدمات الأفراد .

خدمات الشركات .

خدمات استثمارية عبر ذراع بنك البلاد الاستثماري " البلاد المالية "

خدمات الحوالات المالية عبر ذراع بنك البلاد للحوالات " انجاز "

كما يوفر بنك البلاد شبكة واسعة من الفروع تخدم الرجال وفروع مخصصة للسيدات إضافة إلى شبكة من أجهزة الصراف الآلي وأجهزة الخدمة الذاتية والمنتشرة في أرجاء المملكة.

الموقع الرسمي لبنك البلاد (<https://www.bankalbilad.com>)

1.11 نموذج منهجية الدراسة :

فلسفة البحث: الوضعية

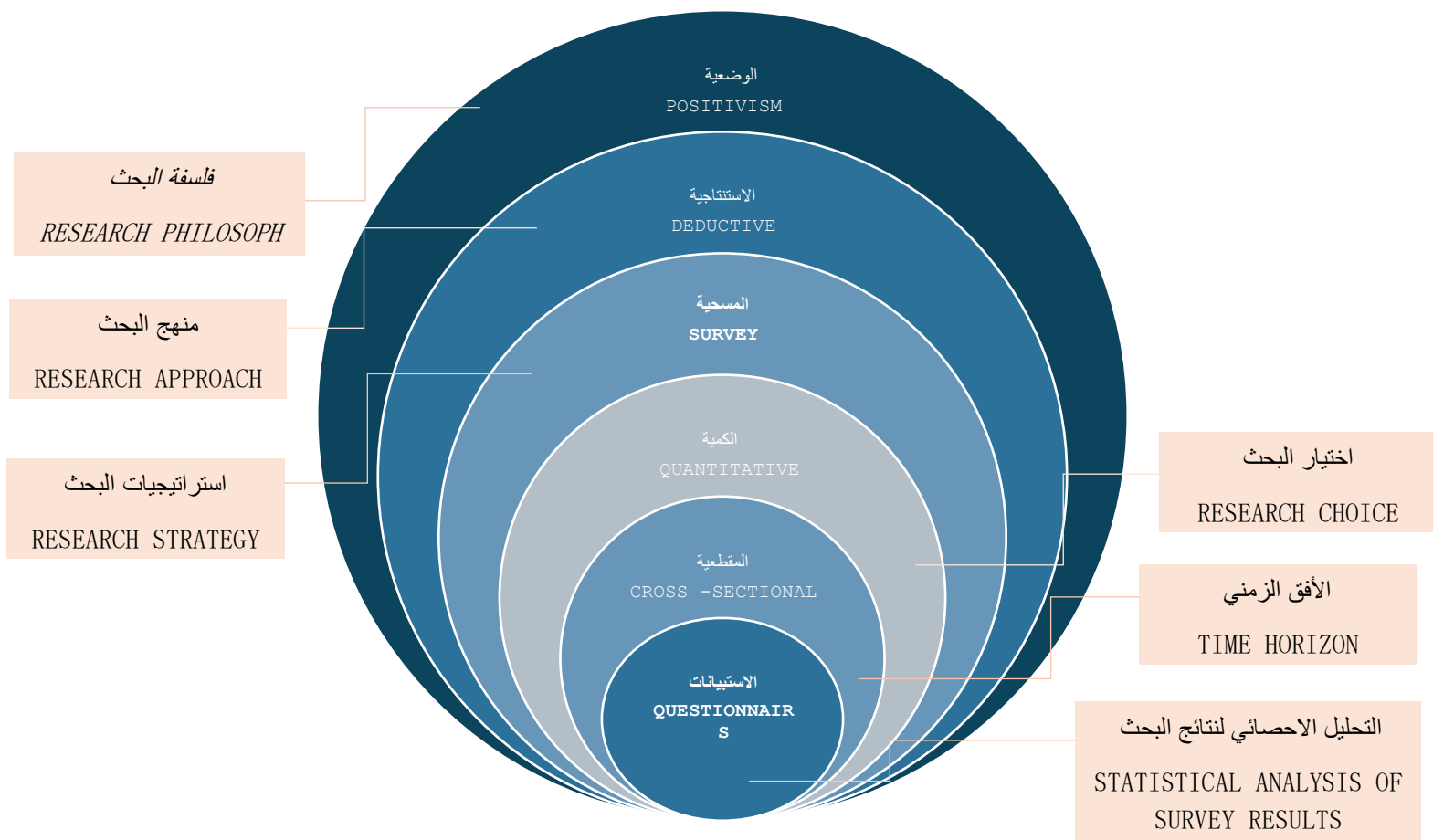
منهج البحث: استنتاجي

استراتيجية البحث: مسحي اختيار

البحث: كمي

الأفق الزمني: المقطعية

تقنيات جمع وتحليل البيانات: التحليل الإحصائي لنتائج المسحي



ملخص منهجية الدراسة المصدر الطالب شكل رقم (2)

1.12 هيكل المشروع المقترح :



الشكل (3) تم تصميمها بواسطة الباحث

2 الفصل الثاني : الدراسات السابقة

2.1 مقدمة:

يهدف هذا البحث إلى دراسة تأثير التكنولوجيا المالية على تحسين الأداء الوظيفي في البنوك، حيث تتزايد أهمية التكنولوجيا المالية بشكل كبير في القطاع المصرفي مع التوسع في استخدام الحلول الرقمية والتطبيقات الذكية لتطوير العمليات المصرفية وتحسين جودتها. يسعى البحث إلى تحليل الكيفية التي يمكن من خلالها استخدام التكنولوجيا المالية كأداة فعالة لتحقيق الكفاءة التشغيلية وتبسيط الإجراءات، بما يسهم في زيادة إنتاجية الموظفين وتقليل الأخطاء، وتقديم خدمات عالية الجودة للعملاء بشكل أسرع وأكثر دقة .

كما يسعى البحث إلى فهم العلاقة بين تطبيق التكنولوجيا المالية وتطوير المهارات الوظيفية للموظفين في البنوك، وذلك من خلال تحليل كيف يمكن للتكنولوجيا أن تلعب دوراً في تحسين بيئة العمل، وتقليل الجهد المبذول في إنجاز المهام الروتينية، وتسهيل عمليات التواصل مع العملاء. ويهدف البحث أيضاً إلى دراسة تأثير التكنولوجيا المالية على مستوى الرضا الوظيفي للموظفين، ومدى تحفيزهم على تحسين أدائهم عندما تتوفر لهم الأدوات والأنظمة التكنولوجية التي تسهل عملهم وتجعلهم أكثر فعالية وكفاءة .

من خلال هذا البحث، يُسعى إلى تقديم توصيات عملية للبنوك حول كيفية تبني التكنولوجيا المالية بشكل فعال، بما يعزز من الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع المصرفي ويسهم في تحقيق أهداف البنك بزيادة الكفاءة وتقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية. كما يهدف إلى تقديم رؤى استراتيجية حول كيفية تحسين البنية التحتية الرقمية وتعزيز قدرات الموظفين من خلال التدريب والتطوير المستمرين لاستخدام الأدوات التكنولوجية الحديثة. الزيدي، خالد (2022)

2.2 الدراسات السابقة:

الدراسات السابقة تلعب دوراً حيوياً في توضيح الإطار النظري لأي بحث علمي، فهي تسهم في فهم أعمق للمشكلة البحثية وتقديم حلول واستراتيجيات مبتكرة. تتناول هذه الدراسات موضوع التكنولوجيا المالية وتحليل تأثيرها على الأداء الوظيفي في قطاع البنوك. تتزايد أهمية التكنولوجيا المالية (FinTech) في ظل التطورات السريعة التي يشهدها القطاع المالي والمصرفي، حيث أصبحت الأتمتة والتحول الرقمي أمراً ضرورياً لتحسين الكفاءة وتقليل التكاليف وتعزيز تجربة العملاء. لذلك، استعراض الدراسات السابقة يُعد خطوة مهمة لفهم الأسس النظرية والمفاهيمية لهذا الموضوع .

لقد أشارت دراسة الحربي (2020) إلى أن التكنولوجيا المالية تسهم في تحسين الكفاءة التشغيلية للبنوك، حيث أوضحت أن استخدام الأنظمة الرقمية والأتمتة يُمكن البنوك من تقديم خدمات ذات جودة عالية وبسرعة أكبر، مما يعزز من رضا العملاء ويؤثر إيجابياً على الأداء الوظيفي للعاملين في القطاع. كما تناولت دراسة العلي (2019) دور التطبيقات المالية الذكية في تسهيل العمليات المصرفية وتحسين عمليات التواصل مع العملاء، وبيّنت أن تبني التكنولوجيا المالية له أثر كبير في زيادة الإنتاجية وتقليل الأخطاء البشرية، مما ينعكس بالإيجاب على الأداء الوظيفي .

من ناحية أخرى، تناولت دراسة السبيعي (2021) تحليلاً شاملاً لدور التكنولوجيا المالية في تحسين عمليات إدارة المخاطر في البنوك، وبيّنت أن استخدام الأدوات التقنية المتقدمة يساعد في تقليل المخاطر المرتبطة بالقروض والمعاملات المالية، مما يسهم في تحسين الأداء الوظيفي عبر تسهيل اتخاذ القرارات الإدارية وتقليل الوقت اللازم لإنجاز المهام .

وأوضحت دراسة عبد الرحمن (2022) أن تطبيق التكنولوجيا المالية يؤدي إلى تحسين الأداء المالي والوظيفي للبنوك، حيث تم تحليل تأثير استخدام منصات الدفع الرقمية وحلول التحليل المالي الذكي على الأداء العام للبنوك. وبيّنت الدراسة أن التكنولوجيا المالية تسهم في توفير الوقت والجهد وزيادة الفعالية التشغيلية، مما يساهم في تحسين أداء الموظفين ويزيد من مستوى رضاهم وتحفيزهم .

أخيراً، تشير دراسة الناصر (2023) إلى أن التحول الرقمي في البنوك يعزز من التفاعل الإيجابي بين العملاء والموظفين، حيث يسهم في تقديم خدمات أسرع وأكثر دقة. وقد أوضحت الدراسة أن التطوير المستمر للمهارات التقنية للموظفين وزيادة الاستثمار في التكنولوجيا المالية له تأثير إيجابي مباشر على الأداء الوظيفي.

من الواضح أن الدراسات السابقة تُظهر أن التكنولوجيا المالية تُعد أحد العناصر الرئيسية التي تسهم في تحسين الأداء الوظيفي للبنوك. كما أنها تسلط الضوء على أهمية تطوير أنظمة وأدوات تكنولوجية متقدمة لتعزيز الكفاءة وتقليل التكاليف وزيادة الإنتاجية. ومن هذا المنطلق، يسعى هذا البحث إلى دراسة تأثير التكنولوجيا المالية على الأداء الوظيفي في البنوك، مستنداً إلى الأسس النظرية التي قدمتها الدراسات السابقة لتقديم تحليل عميق ومتكامل.

2.3 نظرة عامة عن متغيرات البحث :

في هذا البحث، يتم التركيز على دراسة تأثير التكنولوجيا المالية على تحسين الأداء الوظيفي في البنوك. تُعد التكنولوجيا المالية متغيراً مستقلاً، وهي تمثل مجموعة من الأدوات والتطبيقات والأنظمة التي تُستخدم لتطوير وتحسين العمليات المصرفية والمالية. تسعى البنوك إلى تبني التكنولوجيا المالية كوسيلة لتحقيق الكفاءة التشغيلية، وتبسيط الإجراءات، وتقليل التكاليف، وتعزيز تجربة العملاء من خلال التحول الرقمي والأتمتة. يمكن أن تشمل التكنولوجيا المالية في هذا السياق استخدام الأنظمة البنكية الأساسية ومنصات الدفع الرقمية، وكذلك تطبيقات التحليل المالي الذكي والأدوات الحديثة التي تُسهم في حماية البيانات وأمن المعاملات .

من جهة أخرى، يُعتبر الأداء الوظيفي في البنوك هو المتغير التابع في هذه الدراسة، حيث يتم قياس مدى تأثير التكنولوجيا المالية على مستوى كفاءة وإنتاجية الموظفين وجودة الخدمات المصرفية المقدمة. يعكس الأداء الوظيفي مجموعة من المعايير، مثل الإنتاجية وجودة الخدمة ورضا الموظفين وتطويرهم المهني. يهدف البحث إلى تحليل مدى تأثير استخدام التكنولوجيا المالية على تحسين هذه الجوانب من الأداء الوظيفي، وكيف يُمكن للتكنولوجيا أن تسهم في تسريع إنجاز المهام وتبسيط العمليات المصرفية اليومية، مما يعزز من كفاءة العمل ويزيد من رضا الموظفين وتفاعلهم مع العملاء .

العلاقة بين التكنولوجيا المالية والأداء الوظيفي تُعد محور البحث الأساسي، حيث سيتم دراسة تأثير تطبيق الأنظمة الرقمية الحديثة على الأداء العام للعاملين في البنوك. سيتناول البحث كيف يمكن للتكنولوجيا المالية أن تسهم في تحسين الأداء الوظيفي من خلال تقليل الجهد المبذول في المهام الروتينية، وتقديم خدمات أسرع وأكثر دقة، وتطوير المهارات التقنية للموظفين. يُراد من خلال هذا التحليل تحديد العوامل الرئيسية التي تعزز من هذه العلاقة ودورها في تحسين الكفاءة والإنتاجية في القطاع المصرفي.

2.4 المبحث الأول :

ماهية التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية هو مجال يهتم بالمعاملات المالية باستخدام واستغلال كل ما أسفرت عنه التكنولوجيا الحديثة من هواتف ذكية، شبكات اتصال، تجارة إلكترونية، عملات رقمية.... الخ، حيث تم توجيه أحدث التقنيات التكنولوجية لتطوير الخدمات المالية، فأصبحت تقدم من طرف شركات استغلت التكنولوجيا في قطاع الخدمات .

سنحاول من خلال هذا المبحث تسليط الضوء على ماهية التكنولوجيا المالية وأسباب اللجوء إليها .

المطلب الأول: نشأة وتطور التكنولوجيا المالية

أولاً: نشأة التكنولوجيا المالية

ظهر مفهوم التكنولوجيا المالية بعد ثورة الانترنت والهواتف الذكية مما جعل من الضرورة وجود بعض لتسهيلات لأي أعمال تجارية، وأصبحت التكنولوجيا المالية متداولة بشكل كبير في الكثير من المجالات مثل التعاملات بين الشركات وعملائها ورجال الأعمال وكذلك البنوك وغيرها، وشهدت السنوات الأخيرة زيادة لعالم التكنولوجيا المالية .

وقد ساهم في نشأتها الحاجة لحل المشكلات المالية للأفراد والشركات، حيث تستخدم التكنولوجيا في تحسين الأنشطة في مجال التمويل المالي وتحسين الخدمات المالية الخاصة بالبنوك، ليتمكن العميل من إجراء معاملاته عبر الإنترنت من خلال أي جهاز سواء كان من الحاسوب الشخصي أو الهاتف الذكي وتوفير أدوات حديثة للاستثمار المالي عبر الإنترنت وكل الأنشطة التي تهدف إلى توفير الوقت والجهد وأصبحت الآن تستخدم في عمليات التأمين والتجارة والتداول ومنع الغش.

1. 4. 2. ثانياً: تعريف التكنولوجيا المالية

يوجد العديد من التعاريف للتكنولوجيا المالية، فهي من المفاهيم الحديثة في القطاع المالي فلا يمكن حصرها

في تعريف محدد باعتبارها مجال يتطور بسرعة ومن بين التعاريف الحديثة نجد :

وفقاً للمنظمة الدولية للهيئات المشرفة على أسواق المال IOSCO ، "يستخدم مصطلح التقنيات المالية أو لوصف مجموعة متنوعة من نماذج الأعمال المبتكرة والتكنولوجيات الناشئة التي لديها القدرة على تحولي صناعة الخدمات المالية" 1 .

وعرفها صندوق النقد الدولي على أنها "التكنولوجيا التي لديها القدرة على تحويل الخدمات المالية لتحفيز

نماذج الأعمال الجديدة، التطبيقات، العمليات والمنتجات" 2 .

توصف التكنولوجيا المالية على أنها: تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات التقليدية، تتميز هذه التكنولوجيا بأنها أرخص وأدق وأسهل ويمكن لعدد أكبر من الأفراد الوصول إليها .

وفي معظم الحالات يتم تطوير الخدمات والمنتجات بواسطة شركات ناشئة 3 .

كما تعرف التكنولوجيا المالية على أنها: رصيد المعرفة الذي يتسم بإدخال آليات ومعدات وعمليات

وخدمات مصرفية أو تأمينية جديدة ومحسنة

2. 4. 2. ثالثاً: مراحل تطور التكنولوجيا المالية

مر تطور التكنولوجيا المالية بثلاث مراحل نوضحها فيما يلي :

1 .

المرحلة من 1886-1967

تزامنت هذه الفترة مع العولمة المالية، حيث بدأت التكنولوجيا المالية بظهور التلغراف والسكك الحديدية التي سمحت لأول مرة بنقل سريع للمعلومات المالية عبر الحدود، إضافة إلى إنشاء أول كابل أطلسي والفدواير عام 1918 في الولايات المتحدة الأمريكية من قبل فدواير والذي يعتبر أول نظام إلكتروني لتحويل الأموال

التأتي بعدها في عام 1950 بطاقات الائتمان لتخفيف عبئ حمل النقود من قبل داينرز كلوب 2. Diners club

المرحلة من 1967-2008

في هذه المرحلة بقيت التكنولوجيا المالية مهيمناً عليها داخل قطاع صناعة الخدمات المالية التقليدية حيث تمثل هذه الفترة التحول من التناظرية إلى الرقمية ولقد تم فيها إطلاق أول حاسبة محمولة وأول جهاز صرف آلي تم تثبيته من قبل باركليز Barclays عام 1967، كما تميزت هذه المرحلة بإنشاء بورصة ناسداك Nasdaq ، أول بورصة رقمية في العالم والتي تعتبر بداية لكيفية عمل الأسواق المالية، وعام 1973 تم تأسيس (SWIFT) جمعية اتصالات المالية بين البنوك في جميع أنحاء العالم (ولازالت تعتبر من الاتصالات الأكثر استخداماً ما بين المؤسسات المالية مما يسهل حجم المدفوعات عبر الحدود، في حين ثمانينيات القرن العشرين ظهور أجهزة الكمبيوتر في العالم، حيث تم تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت إلى العالم والتي ازدهرت في التسعينات من خلال نماذج أعمال الإنترنت والتجارة الإلكترونية وقد أحدثت الخدمات المصرفية عبر الإنترنت تحولات كبيرة في كيفية فهم الناس للمال وعلاقتهم بالمؤسسات المالية وانتهى هذا العصر بالأزمة المالية العالمية 2008 3

3. المرحلة من 2008-إلى يومنا هذا

ما بعد الأزمة المالية 2008 أصبح عصر الشركات الناشئة، مع وجود دافع الابتكار بين المستثمرين والمستهلكين الذين يقودون موجة من المنتجات والخدمات الجديدة، حتى البنوك الراسخة بدأت في التصرف وتصنيف نفسها كشركات ناشئة، تم فتح تقنيات جديدة لتسهيل إنشاء منتجات مصرفية رقمية باستخدام الخدمات المصرفية المفتوحة والتي تتيح لشركات الطرف الثالث الوصول للبيانات المالية.

جعلت منصات الخدمات المصرفية كخدمة Baas بما في ذلك Treezor و SolarisBank من السهل على البنوك والمؤسسات المالية الأخرى الابتعاد على الأنظمة القديمة المعقدة لتمكينها من إطلاق البنوك الجديدة .

ولدت البيتكوين Bitcoin في عام 2009 متبوعة بالعملات المشفرة الأخرى واستخدام تقنية البلوك تشين يعني اعتماد الهواتف الذكية، بالتالي تصبح الأجهزة المحمولة الوسيلة الأساسية التي يستأثر بها الأشخاص للوصول إلى الويب والخدمات المالية الأخرى .

الأشخاص للوصول إلى الويب والخدمات المالية الأخرى .

وكان للتكنولوجيا المالية في هذه المرحلة الأخيرة تطور حديث نوضحه فيما يلي :

تم تطوير التكنولوجيا المالية لمراعاة التغيرات في سلوك المستهلك وكيفية وصولهم للإنترنت في العالم النامي، الدولتان اللتان تتمتعان بأعلى استخدام للتكنولوجيا المالية هما الصين والهند، لم تكن هذه البلدان تتمتع بالبنية التحتية المصرفية المادية كتلك الموجودة في الغرب، وبالتالي تمكنت من تبني حلول جديدة بسرعة أكبر من نظيرتها الغربية 2 .

وما ميز التكنولوجيا المالية هو الابتعاد عن العالم المالي الذي يهيمن عليه الغرب و يقر بالتقدم الذي يتم

إحرازه في الخدمات المصرفية الرقمية حول العالم . (بيلوطة خالد, & براغثة رمضان. (2022).

والجدول التالي يوضح مراحل تطور التكنولوجيا المالية:

الجدول رقم(1-1): جدول يوضح مراحل تطور التكنولوجيا المالية.

التاريخ	1866 – 1967	1967 – 2008	من 2008 إلى يومنا هذا
الحقبة	الفينتيك 1.0	الفينتيك 2.0	الفينتيك 3.0
الجغرافيا	عالمي/الدول المتقدمة.	عالمي/الدول المتقدمة.	الشركات الناشئة/الدول النامية.
العناصر الرئيسية	البنية التحتية/الحوسبة.	تقليدية/الإنترنت.	الهاتف المحمول/الشركات الناشئة/الوافدون الجدد.
نقطة التحول	الروابط.	الرقمنة.	الأزمة المالية العالمية 2008/الهاتف الذكي.

Source : Douglas W, & Janos B, Fin Tech Régulation and Reg Tech, 17 08 2020, P06

جدول مراحل التكنولوجيا المالية شكل (1)

2. 4. 3. ابعاد التكنولوجيا المالية :

تتعدد أبعاد دور التكنولوجيا المالية في تحسين الأداء الوظيفي للبنوك، حيث تشمل جوانب مختلفة تتعلق بكيفية تطبيق التقنيات الحديثة لتحسين الكفاءة وتبسيط العمليات وتعزيز جودة الخدمات المصرفية. فيما يلي أبرز الأبعاد مع مراجع تدعمها:

1. البعد التشغيلي

يساهم تطبيق التكنولوجيا المالية في تحسين الكفاءة التشغيلية للبنوك من خلال أتمتة العمليات وتقليل الوقت المستغرق لإنجاز المعاملات. يشمل ذلك استخدام الأنظمة الرقمية المتقدمة لتيسير العمليات المصرفية مثل منصات الدفع الإلكتروني والتطبيقات المصرفية الذكية، مما يساهم في توفير الوقت والجهد وتحقيق أداء عالي الجودة. (العتيبي، محمد. (2021). “

2. البعد التحليلي

يسمح استخدام الأدوات التحليلية الحديثة المدعومة بالذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي للبنوك بتحليل البيانات الكبيرة، مما يساعد في اتخاذ قرارات مستنيرة وتطوير استراتيجيات فعالة لتحسين الأداء. تُستخدم التكنولوجيا المالية لتحليل سلوك العملاء والتنبؤ بالاتجاهات المالية، مما يساعد في تقديم خدمات مخصصة تعزز من رضا العملاء وتجعل العمليات أكثر فاعلية. الهاشمي، علي. (2020).

3. البعد الأمني

تُعتبر التكنولوجيا المالية أداة رئيسية في تعزيز الأمن السيبراني في البنوك، حيث تُستخدم تقنيات متطورة لحماية البيانات المالية الحساسة وتأمين المعاملات من المخاطر السيبرانية. يساهم هذا البعد في بناء ثقة العملاء وضمان أمان العمليات المصرفية، مما يعزز من الأداء الوظيفي للموظفين ويزيد من كفاءة العمل. السبيعي، خالد. (2022).

4. البعد التطويري

التكنولوجيا المالية تساهم في تطوير المهارات التقنية للموظفين من خلال توفير التدريب على استخدام الأدوات الرقمية الحديثة. يُساعد هذا التطوير في رفع مستوى كفاءة الموظفين وتحفيزهم على تحسين أدائهم الوظيفي، حيث يساهم في تقليل الجهد المبذول وزيادة إنتاجيتهم وتفاعلهم مع العملاء بفعالية أكبر. (الناصر، فهد. (2023)).

5. البعد الابتكاري

تشجع التكنولوجيا المالية الابتكار داخل البنوك من خلال تقديم خدمات ومنتجات مصرفية جديدة تعتمد على حلول رقمية مبتكرة، مثل استخدام تطبيقات الهاتف المحمول ومنصات الخدمات الذاتية للعملاء. يعزز هذا البعد من القدرة التنافسية للبنوك ويزيد من مستوى رضا العملاء، ما ينعكس إيجاباً على الأداء الوظيفي ويزيد من فعالية العمل. الحمادي، يوسف. (2021).

4. 4. 2. نظريات التكنولوجيا المالية:

نظرية الانتشار التكنولوجي (Diffusion of Innovation Theory)

تقدم هذه النظرية، التي طوّرها إيفرت روجرز، إطارًا لفهم كيفية تبني التكنولوجيا المالية في البنوك وانتشارها بين المستخدمين. تشير النظرية إلى أن التكنولوجيا تنتشر على مراحل مختلفة تشمل الابتكار، ومرحلة الاعتماد المبكر، والاعتماد المتأخر. تتأثر هذه المراحل بعدة عوامل، مثل الفائدة المدركة للتكنولوجيا وسهولة استخدامها. في سياق التكنولوجيا المالية، يمكن لهذه النظرية تفسير كيفية تبني البنوك للتقنيات المالية الحديثة وتفاعل العملاء معها.

(روجرز، إيفرت. (2003).

2. نظرية القبول التكنولوجي (Technology Acceptance Model - TAM)

تُعتبر هذه النظرية من أكثر النظريات شيوعًا لفهم كيفية تبني الأفراد للتكنولوجيا. طوّرها فريد ديفيس وتوضح أن القبول والاستخدام الفعلي للتكنولوجيا المالية يعتمد على عاملين رئيسيين: الفائدة المدركة (Perceived Usefulness) وسهولة الاستخدام المدركة (Perceived Ease of Use). في حالة التكنولوجيا المالية، يمكن للبنوك استخدام هذه النظرية لفهم كيف يمكن للموظفين والعملاء تبني التكنولوجيا وتحديد العوامل التي تسهم في نجاح تطبيقاتها.

(ديفيس، فريد. (1989). “

3. نظرية الحوكمة التكنولوجية (Technological Governance Theory)

تركز هذه النظرية على كيفية إدارة وتوجيه استخدام التكنولوجيا في المؤسسات، بما في ذلك البنوك. تُبرز النظرية أهمية التحكم والتنظيم في التكنولوجيا المالية لضمان الكفاءة وتقليل المخاطر المرتبطة باستخدام الحلول الرقمية الجديدة. كما تؤكد على أن الحوكمة الفعالة تُعد أمرًا ضروريًا لضمان أمان البيانات وفعالية الأنظمة المصرفية. هذه النظرية تتيح للبنوك فهم كيف يمكنهم إدارة استخدام التكنولوجيا المالية بشكل آمن ومراقب.

(السليمان، عبد الله. (2021).

4. نظرية الكفاءة الوظيفية (Functional Efficiency Theory)

تفترض هذه النظرية أن التكنولوجيا المالية تُستخدم كأداة لتحسين الكفاءة والإنتاجية في العمل. في القطاع المصرفي، تهدف التكنولوجيا المالية إلى تسهيل العمليات وتقليل التكاليف وتعزيز كفاءة العمل. هذه النظرية تركز على كيفية تطبيق التكنولوجيا لتحسين الأداء الوظيفي وتحقيق الفاعلية التشغيلية في البنوك.

(الهاشمي، خالد. (2020).

تُبرز هذه النظرية أهمية التعاون بين البنوك والشركات التكنولوجية لتطوير حلول مالية مبتكرة. تؤكد النظرية على أن الابتكار المفتوح يُمكن البنوك من الاستفادة من التكنولوجيا المالية بشكل أكبر من خلال التعاون مع الشركات الناشئة والمطورين. هذا النهج يُعزز من قدرة البنوك على تقديم خدمات جديدة ومتطورة تلبي احتياجات العملاء وتزيد من رضاهم .

الشمري، أحمد. (2022).

5. 4. 2. تحديات و فرص التكنولوجيا المالية :

لقد أدى ظهور التكنولوجيا المالية أيضا إلى ظهور تحديات جديدة. ويواجه منظمو النظام المالي مهمة صعبة تتمثل في تحقيق التوازن بين هدف زيادة الابتكار، والمنافسة، ومواكبة التغييرات في مجال التكنولوجيا المالية، وهدف مراعاة المخاطر والاستقرار المالي. ومع ذلك؛ فإن هذا التوازن يحمل مفتاح اندماج التكنولوجيا المالية في النظام المالي (Bejar)

وتقدم التكنولوجيا المالية مدى واسع من التحديات والمخاطر (2) تبط بالقاع بنا ()

تتمثل في الآتى :

مخاطر استراتيجية؛ والتي قد تنجم من خسارة الحصة السوقية في مجال الخدمات المالية إذا لم تستغل المؤسسات المالية التكنولوجيا المالية والمنافسة والتعاون) مع شركات (FinTech ، وتقدم خدمات أعلى جودة بأقل تكلفة، والذي يؤثر على الربحية والاستثمار والإنتمان .

محدودية الدعم المؤسسي؛ نظرا لعدم إنشاء حاضنات أعمال تساعد على زيادة الشركات الناشئة، أو عدم إنشاء مختبرات تنظيمية لإختبار الابتكارات في بيئة الأعمال .

مخاطر تشغيلية-البعد النظامي؛ والتي قد تنجم من سيطرة البنوك الكبيرة -التي تستطيع استخدام التكنولوجيا المالية- على السوق .

مخاطر تشغيلية (مخاطر الأمن السيبراني)؛ والتي قد تنجم عن عدم القدرة على حماية أمن وخصوصية البيانات، والإختراقات الأمنية عبر الإنترنت، بسبب عدم توافر العمالة الماهرة لشركات التكنولوجيا المالية .

نقص قابلية التشغيل لمواجهة احتياجات المستهلكين، ووضع حدود يومية وشهرية للدفع والتحويل .

مخاطر الإمتثال للجوانب التنظيمية: فمع الأتمتة المرتفعة؛ قد ينجم عدم إمتثال المؤسسات المالية لقوانين مكافحة غسيل الأموال، وقواعد خصوصية البيانات، وحماية المستهلك من الإحتيال المالي(1) علاوة على القيود المفروضة على دخول الكيانات الأجنبية للأسواق المحلية. إلا أن المنظمون يواجه صعوبات في الموازنة بين دعم الابتكار وضمان الاستقرار المالي .

مشكلة حوكمة تكنولوجيا المعلومات، والشرابات من أجل الشمول المالي .

خطر ضعف العلاقات مع العملاء .

عدم قدرة شركات التكنولوجيا المالية على ضم مزيد من العملاء قبل إنشاء نظام إعرف عميلك، نظرا لأنه يتطلب معرفة هوية العملاء قبل عملية فتح الحسابات إلكترونياً .

خطر عدم استقرار الودائع، ووجود بدائل لإستثمار المدخرات والتمويل الرقمي بخلاف المؤسسات المالية .

خطر استعمال العملات الرقمية في أنشطة إجرامية كتمويل الإرهاب وغسل الأموال والإحتيال الضريبي .

تدنى جودة الخدمة بسبب ضعف البنية التحتية التكنولوجية (مثلاً إمدادات الطاقة المتقطعة، واستقبال شبكات المحمول غير المستقرة، والخوادم القديمة، والطرق السيئة)، مما ينتج عنه نظام مالى معيب؛ يتضح من تكرار المعاملات، وتطبيق رسوم على حسابات العملاء .

صعوبة الحصول على معلومات دقيقة بشأن العملاء، نظراً لإمتلاك العميل الواحد لأكثر من حساب مصرفي أو حسابات مجمدة أو حسابات مشتركة.

2.5 المبحث الثاني : الأداء الوظيفي :

مفهوم الاداء الوظيفي :

قد اجتهد العديد من الباحثين من أجل الوصول إلى المفهوم الأنسب الذي يمكن من خلاله وصف الأداء الوظيفي ومن أهم هذه التعاريف :

يشير توماس جيلبرت (Thomas Gilbert) إلى مصطلح الأداء ويقول بأنه لا يجوز الخلط بين السلوك وبين الانجاز والأداء، وذلك أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من الأعمال في المنظمة التي يعملون بها، أما الانجاز فهو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل، أي أنه مخرج أو النتائج، أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والإنجاز، أي مجموع السلوك و النتائج التي تحققت معا .

يرى ويلن وهنجر (wilan hangar) أن الأداء هو النتيجة النهائية للنشاط. كما يعرف الأداء على أنه ذلك المستوى الذي يحققه الموظف عند قيامه بعمل ما، فهو يرتبط بتحقيق مستويات مختلفة للمهام المطلوب إنجازها، وبصفة عامة الأداء يكون نتيجة امتزاج عدة عوامل كالجهد المبذول وإدراك الدور ومستوى القدرات التي يتمتع بها الموظف كما أنه أي نشاط يؤدي إلى نتيجة .

من خلال التعاريف السابقة يمكن استخلاص مفهوم الأداء الوظيفي بأنه السلوك المنقاد بأسس ومبادئ الوظيفة وتتحدد قيمته بالنتائج المحققة عرفه محمد روية "يشير الأداء الوظيفي إلى درجة تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد، وهو يعكس الكيفية التي يتحقق بها، أو يشبع الفرد بها متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث لبس وتداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج التي حققها الفرد

وعرفه سلطان على أنه "الأثر الصافي لجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي بالتالي يشير إلى تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد"

وعرفه المطارنة بأنه السلوك الذي يقوم به المعلم في المؤسسة التي يعمل فيها بالطريقة الصحيحة والسليمة، مراعيًا بذلك الفعالية والكفاءة والسلامة العامة في العمل .

يعرفه المير على أنه نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة"

(محمد سليمان البلوي، 2008)

يشير الأداء الوظيفي إلى الطريقة التي يؤدي بها الموظف المهام والمسؤوليات التي تتطلبها وظيفته؛ أي إنّه مقياس يُظهر مدى فاعلية الموظف في إنجاز عمله، ومدى مساهمته في تحقيق

أهداف المنظمة

أي وباختصار؛ إنّه السلوك الذي تُقيّم به المؤسسة الفرد الذي يعمل بها بطريقة صحيحة، مع مراعاة مدى فاعليته وكفاءته في أداء مهامه يمكن معرفة الأداء الوظيفي في المؤسسات الحكومية والخاصة لموظف ما بطرائق عدة، مثل .إجراء مراجعات أداء رسمية، أو عن طريق استطلاع آراء زملائه ومشرفيه

تشمل العوامل التي يمكن أن تعزّز الأداء الوظيفي لأي موظف عوامل عدة مثل: معرفته ومهاراته وتحفيزه وقدرته على العمل جيّداً مع الآخرين .

تطوير اداء الوظيفي :

تمثل أهمية تطوير الأداء الوظيفي فيما يلي

العلاقة القائمة بين الأداء والاستقرار الوظيفي للعاملين، فالعاملين الذين يحققون مستويات دون المستوى المرجو فإنهم مهددين بخسارة وظيفتهم. إن لنظام الحوافز مردود قوي على أداء العامل، وبالتالي يحفزه على بذل المزيد من الجهود لتأدية المهام المناطة به. يعد الأداء بمثابة مقياس يعكس مدى تمكن الموظف من إتمام عمله في الوقت الحالي وأعمال أخرى مستقبلاً، وهذا من شأنه يساهم في قرارات النقل والترقية .

إن الاهتمام بتجويد الأداء الوظيفي يشكل نقطة محورية لإدارة الموارد البشرية في جميع المؤسسات على تباين أنواعها، ومجالات عملها. لذا فإن عملية تقييم الأداء الوظيفي والكشف عن مخرجات العمليات في المؤسسة يعمل على تصحيح مدخلات العملية الإدارية في المؤسسة، وهذا يحسن من الكفاءة الإنتاجية .

(عبد الله عوده الرواحنه (2013)،

9. 2. أبعاد الأداء الوظيفي :

يشتمل الأداء على مجموعة من الأبعاد يمكن من خلالها قياس الأداء والحكم عليه ويمكن مناقشتها على النحو التالي أولاً: وحدة التحليل .

وقد يكون وحدة التحليل الفرد أو التنظيم أو الجماعة الصغيرة، أو التنظيم (المؤسسة) .

ثانياً: مقاييس الأداء .

وهي تلك العناصر القابلة للقياس في أي مجال من مجالات الأداء، وهذه المعايير قد تشمل واحداً أو أكثر مما يلي :

الإنتاجية، الفعالية والكفاءة، الجودة، تحقيق الربح النمو، رضا الموظفين رضا الزبائن (العملاء)، والتجديد والابتكار .

1 قياس الأداء المقاييس هنا قد تكون موضوعية كمية أو ذاتية

الإطار الزمني للأداء: إن طول المدى أو متوسطة أو قصره قد يكون إطار الاهتمام أو القياس

3 مجال الاهتمام أو التركيز في الأداء: وهنا يكون مجال الاهتمام الإبقاء على الأداء كما هو أو تحسينه

وتطويره، والتحسين هو الذي تركز عليه جهود الإصلاح والتطوير، ولكي يكون الأداء متقدماً وفعالاً يجب أن يتمتع بالخصائص التالية :

• نجاح مستمر في السوق لمؤسسات القطاع الخاص، وتحقيق أهداف التنظيم في مؤسسات القطاع العام.

لابتكار والتميز في نوعية السلع والخدمات، وتحقيق رضا الزبائن (الجمهور الخارجي)

•

استخدام فرق عمل تدير نفسها بنفسها ذاتياً .

•

إقامة صلات واضحة بين التدريب والتنمية من جهة وبين أهداف المؤسسة من جهة أخرى .

•

دعم التعلم الفردي والتعلم المؤسسي (التنظيمي)

نظرية تنمية المهارات والمعارف : ينظر رائدي هذه النظرية (Jeremy) و (vabremeersh) لعملية التحفيز على أنها أوسع من كونه باعث لتحريك السلوك التنظيمي والتعامل من الأفراد كآلة دافعة للعمل ، بل أنها تعني إكساب الفرد العامل سلوكات جديدة وزيادة قدرته على الإبداع والابتكار من خلال تنمية معارفه وتوسيع مجلة أحات الذكاء والقدرات العقلية

تكميم جدوى التحفيز الإداري في تعزيز الأداء الوظيفي لتدريسي الجامعة وفق نظرية الفوضي . . .

م. د. علي عبد الوهاب علي النعيمي

مدركاته وتعزيز شعوره بمسؤوليته المهنية بإعتماد بعض المبادئ التنظيمية منها التوسع في تفويض السلطة ورفع مستوى مشاركته في صنع القرار التنظيمي ووضع الاهداف التنظيمية ضمن حدود الغايات العامة للمنظمة

ب نظرية التوازن : تنسب هذه النظرية ل (covey stevan) الذي يؤكد فيها على ضرورة إحداث التوازن في تلبية الإحتياجات المادية والروحية والإجتماعية والمعرفية لجماعة العمل ، إذ يعتقد ستيفن أن الكيفية التي تشبع بها هذه الحاجات لها ذات أهمية تلك الحاجات ، بمعنى أن قدرتنا على تحسين نمط الحياة تتأثر بكيفية ومستوى الإشباع فهي ترتبط ارتباطاً وثيقاً " بوجهة الإنسان قيمه ، مبادئه ، أخلاقه ، ورسالته في الحياة فهي تمثل البوصلة التي تهدي الإنسان الى الإتجاه الصحيح " معتمدا في ذلك شعار الإنسان المتوازن . (عزوز ، 62، 2009)

ت - نظرية التعزيز والتدعيم : ومحور هذه النظرية يدور بين الحافز والإستجابة ، إذ يرى رائد هذه النظرية (Skinner) أن سلوك الإنسان على نحو معين هو إستجابة لمثير خارجي (حافز) ويتوقف إستمرار السلوك وتكراره على تعزيزه بالمكافأة ، تمثل هذه النظرية مدخل سلوكي يؤكد على ضرورة التعزيز والتدعيم على إعتبار أن العوامل الخارجية تمارس التأثير الأكبر في الأداء الوظيفي مع التقليل من أهمية تأثير العوامل الداخلية (العميان ، 297، 2004)

نظرية الإدارة العلمية لفريدريك تايلور " (1856-1915) :

يطلق عليه البعض بالأب الروحي للإدارة العلمية بدأ كمراقب لعمال الخط الأول في شركة أمريكية للحديد والصلب في أواخر القرن التاسع عشر ، وتدرّج إلى أن أصبح رئيساً للمهندسين ، وخلال مسيرته

المهنية لاحظ تايلور أن العمال يهدرون الكثير من الوقت والجهد في حركات لا حاجة لها مما يؤدي إلى إهدار الوقت وبالتالي ضعف الإنتاج، كما رأى أن المسؤولين لا يعرفون بالضبط معدل إنتاج مرؤوسيهـم والعمال لا يعرف بدقة المطلوب منه كما وكيف .

هذه الأسباب دفعت تايلور الى دراسة ذلك دراسة علمية لأداء الأعمال حركة بحركة بتطبيق المنهج العلمي، واستغرقت أبحاثه سنوات عدة هدفت الى تخفيض الوقت والجهد والتكاليف مقابل أداء جيد مركزا على أساليب العمل وأدواته من خلال دراسة الزمن والحركة أثناء أداء العمل. لأنه كان الهدف الرئيسي للإدارة تحقيق أقصى منفعة لها ويقابلها أقصى منفعة للعمال .

ويرى بأن الإدارة العلمية هي المعرفة الصحيحة لما يراد من العاملين أداء هم والتأكد من أنهم يعملون بأحسن الطرق وأقلها تكلفة وتوصل من خلال دراسته إلى تأليف كتاب بعنوان " مبادئ الإدارة

العلمية " الذي أحدث ضجة كبيرة ومن أهم هذه المبادئ مايلي :

أ - تقسيم العمل والتخصص :

يلح عليه تايلور وفقا لطبيعة الأعمال فالإدارة تخطط وتوجه والعمال ينفذون ويرى بأن تقسيم العمل يسهل من عملية التدريب ويزيد في الخبرة والمهارة مما يؤدي إلى كفاءة الإنتاج كما ونوعا .

ب قياس العمل ووصفه

قام تايلور بدراسة الحركة والزمن للأعمال وذلك بهدف تجنب الحركات غير المفيدة من أجل عدم إهدار الوقت وبالتالي يتم تحديد حركات الأداء بالتفصيل للعمال مما يؤدي إلى زيادة الإنتاج في أقل وقت ممكن

(جبلي فلتح، 2006، ص58)

ج- التحفيز

ركز تايلور على التحفيز المادي وهو الأجر إذ اعتمد نظام الأجر بالقطعة ، فالذي ينتج أكثر يأخذ أجر أكبر واعتبر الأجر كحافز مادي المحفز الوحيد للعمال .

ت - استعمال المنهج العلمي

في اختيار العمال وتدريبهم وفي كل جوانب الإدارة وقد تم الاستفادة من هذه النظرية أنها أشارت إلى استعمال المنهج العلمي في الإدارة ، وإلى التخصص وتقسيم العمل وهذا أمر إيجابي في الإدارة كما

أشار إلى توصيف العمل ووضع الرجل المناسب في المكان المناسب، وأشارت إلى التحفيز المادي وهو عنصر مهم جدا في الإدارة من أجل رفع الإنتاج .

نظرية التقسيم الإداري " لهنري فايول " (1841-1925) :

وهو فرنسي الجنسية من عائلة بورجوازية، قدّم تفسيراً جيداً لظاهرة التنظيم اعتمد فيه على مبادئ تفرض الرشد والعقلانية في العلاقات التنظيمية و تمت الاستفادة من هذه النظرية من خلال ما يلي :

مبادئ الإدارة: تتمثل في:

وحدة الأمر: ينص هذا المبدأ على أن يتلقى المروّوس الأوامر من جهة واحدة فقط لتفادي التعارض في الأوامر في حالة تعدد الرؤساء .

وحدة التوجيه أي أن تجمع الأنشطة التي تهدف الى غرض واحد وتكون تابعة لرئيس واحد وخطة واحدة .

التدرج والترتيب ويستخدم في عملية الاتصال داخل المنظمة بأنواعه ويعتبر هذا المبدأ بمثابة العمود الفقري الذي يربط فقرات التنظيم فيما بينها . والاستعمال الأمثل للاتصال يؤدي إلى الاستخدام الجيد للموارد المتاحة ويوفر الكثير من الوقت والجهد والتكلفة

النظام : بمعنى أن يكون كل شيء في مكانه سواء كان ماديا أو بشريا لذا لابد من وصف دقيق وواضح لكل الوظائف في المؤسسة حتى يتم تحديد المتطلبات والمهارات اللازمة لأدائها .

مكافأة الأفراد يرى فايول بأن توزيع المكافآت على جميع أفراد المنظمة يؤدي الى الفعالية والكفاءة ويجب أن تكون حسب الجهد المبذول حتى يكون على أساس عادل

المساواة: ضرورة المساواة بين الأفراد في المنظمة وذلك على أساس الاختلاف في العمل وه ذا يضمن وفاءهم للمنظمة ومن ثم زيادة مستوى أدائهم. (جبلي، 2006: ص61)

الخضوع: أي خضوع المصلحة الخاصة للمصلحة العامة للمنظمة وبالتالي لا يطغى اهتمام الفرد العامل عن اهتمام المنظمة

السلطة ذه الأخيرة التي تعطي

السلطة والمسؤولية: هما مرتبطتان فالمسؤولية تنبثق من الصلاحية للمسؤول بأن يعطي الأوامر ومن ثم فإنه يتحمل المسؤولية تجاه ذلك .

المركزية : أي تركيز السلطة في شخص معين لتنفيذ القرارات والأوامر ويكون التفويض حسب

الاستقرار في العمل أي المحافظة على بقاء العاملين في المنظمة واستمرارهم فيها لمدة طويلة تخفيض معدلات دوران العمل (بن دريدي: ص62)

الانضباط: أي الاحترام والالتزام بالقواعد والنظم واللوائح في المنظمة واطاعة الأوامر وه ما يجعل المؤسسة تنمو أكثر .

تقسيم العمل إذ يعتبر التخصص وتقسيم العمل من العوامل التي تكسب الفرد العامل مهارة وخبرة في عمله مما يجعله يؤديه في أقل وقت وبجهد أقل وذلك من خلال تكراره لنفس العمل

المبادرة والابتكار بمعنى أن تنمي المنظمة لدى عمالها روح المبادرة والابتكار بتشجيعهم على الاشتراك وتقديم الاقتراحات في صنع القرارات والخطط الخاصة بالمنظمة، وهذا ما يحثهم على بذل جهد أكبر وتحسين أدائهم .

روح التعاون يركز فايول على ضرورة وجود التعاون والتنسيق بين العمال والعمل بروح الجماعة وتشكيل فرق العمل وزيادة الاتصال في حدود مبدأ وحدة الأمر وتدرج السلطة

(جبلي، 2006: ص64)

ب وظائف الإدارة :

لخص فايول وظائف الإدارة في خمسة عناصر هي: التخطيط ، التنظيم ، التوجيه ، التنسيق ، والرقابة (النميان، 2008: ص42)

-التخطيط: أي رسم طريق العمل القريبة والبعيدة المدى من خلال القرارات المتخذة من أجل بلوغ أهداف المنظمة انطلاقاً من الموارد المتاحة التنظيم أي تحديد وتصنيف وترتيب الأنشطة والمهام داخل المنظمة بما يخدم أهداف المنظمة .

التوجيه : وهو الاتصال بالعاملين وإرشادهم نحو أهداف المنظمة .

التنسيق : وهو الربط والتوفيق بين المهام للعاملين بما يخدم أهداف المنظمة .

المراقبة : أي متابعة أداء العاملين من فترة لأخرى ومقارنة أدائهم بالوجه المطلوب من أجل تدارك النقص وتقويم الأخطاء .

جاءت هذه النظرية بالعديد من الأفكار القيمة في الإدارة تمثلت في وظائف الإدارة والمبادئ الأربعة عشر والى الصفات المطلوبة في العاملين. (غيات، 2006: ص21-20)

نظرية البيروقراطية "ماكس فيبير" (1864-1920) :

وهو من أكبر رواد علم الاجتماع ، وكان اهتمامه بالتنظيمات كبيرة الحجم باعتبارها وحدات اجتماعية مع أنه لم يعد نفسه لهذا التخصص، ومن أسرة بروتستانتية بورجوازية بدأ بدراسة الاقتصاد

فالتقى بأفكار آدم سميث وماركس وعمل أستاذ السياسة والاقتصاد (عبد المعطي : ص91-90)

والبيروقراطية كلمة مركبة من شقين مكتب وقوة وبمجموعهما تعني قوة المكتب أو سلطة المكتب هذا من الناحية اللغوية، أما من الناحية الاصطلاحية فتعني التنظيم الإداري الضخم الذي يتسم بتقسي الأعمال لتحقيق الكفاءة الإدارية لإنجاز أهداف التنظيم. وبشكل هرمي فالبيروقراطية لديه تعدد العمود الفقري لأي تنظيم اجتماعي وجاءت ردا على الذاتية والمصالح الشخصية، وهي تحدد التسلسل الهرمي الإداري ونظام الحقوق والواجبات ومبدأ تقسيم العمل وآلية العمل لكل عناصر التنظيم ، وتتميز العلاقات فيها بالرسمية بعيدة عن الاعتبارات الشخصية ويعتمد نظام

الترقيات والكفاءات على الأقدمية والكفاءة . وهذا كله من خلال نظام معقد من اللوائح والنظم والسلطة والإشراف فكل فرد في المنظمة له مركزه المناسب وعمله المناسب، ويعتقد فيبير بأن تطبيق البيروقراطية يؤدي إلى رفع مستويات الأداء في التنظيمات صديق، 2011: ص331)

مما جعله يطلق عليها "النموذج المثالي"، وقسم السلطة في التنظيمات إلى ثلاثة أقسام هي :

أ- السلطة البطولية أو الكاريزماتية وتكون أساسا من خلال المواصفات الشخصية الفطرية.

ب- السلطة التقليدية: وتستند إلى مركز الفرد في التنظيم الاجتماعي بسبب العادات والتقاليد .

ث - السلطة القانونية الرشيدة وتستند إلى الشكل البيروقراطي للتنظيم

مع أن هذه النظرية قامت بتركيز سلطة اتخاذ القرار في فئة صغيرة على حساب الفئة الكبرى، وأهملت تأثير المجتمع على التنظيم وبالتالي يعد نظاما مغلقا لا يؤثر ويتأثر بالبيئة المحيطة، كما أن الالتزام بالبيروقراطية يؤدي إلى الجمود واعتبار الوسائل غايات بدل الأهداف الحقيقية ، كما أهمت

الجانب الإنساني للعامل وقضت على روح المبادرة والابتكار .

إلا أنه تم الاستفادة منها من خلال إضافتها الكثير من الأفكار القيمة في مجال الإدارة والتنظيم حيث جاءت ردا على الذاتية والمصالح الشخصية ، وقامت بتحديد التسلسل الهرمي الإداري ونظام الحقوق والواجبات، ومبدأ تقسيم العمل وآلية العمل لكل عناصر التنظيم.

وتتميز العلاقات فيها بالرسمية بعيد عن الاعتبارات الشخصية، ويعتمد نظام الترقيات والكفاءات على الأقدمية والكفاءة وه ذا كله من خلال نظام معقد من اللوائح والنظم والسلطة والإشراف فكل فرد في المنظمة له مركزه المناسب وعمله المناسب، وهذا ما يؤدي إلى رفع مستويات الأداء في التنظيمات رسوم توضيحية:

جدول مقارنة بين KPIs المستخدمة والأداء الفعلي: يمكنك إنشاء جدول يقارن بين مؤشرات الأداء الرئيسية (KPIs) المستخدمة لقياس الأداء المرجو والأداء الفعلي للموظفين أو العمليات .

جدول تحليل سببي للأداء الضعيف: يمكنك إنشاء جدول يستعرض العوامل المؤثرة في الأداء الضعيف مقسمة إلى فئات مختلفة مثل العوامل الداخلية والخارجية .

جدول تقييم الأداء الفردي: يمكنك إنشاء جدول يعرض تقييمات أداء الموظفين مع تحديد النقاط القوية والضعيفة والفرص للتطوير .

جدول تحليل التكاليف والأرباح: يمكنك إنشاء جدول يستعرض تكاليف العمل مقابل العائدات والأرباح المتوقعة لتقييم الأداء المالي .

جدول مقارنة بين الأداء الفردي والجماعي: يمكنك إنشاء جدول يقارن بين الأداء الفردي والأداء الجماعي وكيفية تأثيرهما على النتائج العامة

العنصر	الوصف	المرجع
مؤشرات الاداء الرئيسية KPIs	مؤشرات الاداء التي تقيس اداء الفرد او العملية بشكل كمي و محدد	ادارة الاداء و تطوير الموارد البشرية " للدكتورة امل عبد الحفيظ الزهراني
تقييم الاداء	عملية تقييم اداء الموظفين بناء على معايير محددة و بأسلوب موضوعي	تقييم الاداء الوظيفي: أساليبه و تطبيقاته للدكتور محمد فوزي قربان
تحليل الاداء الضعيف	عملية تحليل العوامل التي تؤثر سلبا على الاداء و تحديد الحلول لتحسينه	ادارة الاداء الوظيفي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة للدكتور عصام محمد عصام

جدول رقم (2)

العلاقة بين متغيرات البحث :

أظهرت الدراسات السابقة وجود علاقة قوية وإيجابية بين التكنولوجيا المالية والأداء الوظيفي في البنوك، حيث تلعب التكنولوجيا المالية دوراً رئيسياً في تحسين الكفاءة التشغيلية وتبسيط العمليات المصرفية، مما يؤثر بشكل مباشر على أداء الموظفين وإنتاجيتهم. تطبق الأنظمة الرقمية والأدوات التحليلية الحديثة يسهم في تقليل الوقت المستغرق لتنفيذ المهام، وزيادة دقة العمليات، وتوفير بيئة عمل أكثر فاعلية للموظفين .

تشير الدراسات إلى أن تبني التكنولوجيا المالية يمكن أن يزيد من مستوى رضا الموظفين من خلال تقليل الجهد المبذول في المهام الروتينية وتقديم حلول مبتكرة تسهم في تسهيل التواصل مع العملاء وتعزيز تجربتهم. هذه التحسينات، بدورها، تنعكس إيجابياً على الأداء الوظيفي للموظفين، حيث يُلاحظ ارتفاع في مستويات الإنتاجية وجودة الخدمات المقدمة .

بالتالي، تُظهر هذه الدراسات أن التكنولوجيا المالية ليست مجرد أداة تقنية، بل هي عامل مؤثر يُعزز من الكفاءة والإنتاجية في القطاع المصرفي، وهو ما يُبرر أهمية تبنيها كاستراتيجية لتحقيق التحسين المستمر في الأداء الوظيفي للبنوك.

2.6 الخاتمة:

يتضح أن التكنولوجيا المالية أصبحت عنصرًا أساسيًا في تحسين الأداء الوظيفي للبنوك. فقد أظهرت النتائج أن توظيف الحلول التكنولوجية المتقدمة في العمليات المصرفية يساهم في زيادة كفاءة العمل وتقليل الوقت اللازم لإتمام العمليات المالية، مما يؤدي إلى تحسين تجربة العملاء وتعزيز رضاهم. بالإضافة إلى ذلك، تعمل التكنولوجيا المالية على تقليل الأخطاء البشرية، مما يساهم في زيادة دقة العمليات ورفع مستوى الأمان في المعاملات المالية. وبناءً على التحليل والنتائج، يتبين أن تبني التكنولوجيا المالية يساهم بشكل فعال في تحقيق التكامل بين الكفاءة التشغيلية والتطوير المستمر لمهارات العاملين، مما يدعم تحسين الأداء العام للبنوك وزيادة قدرتها على المنافسة في سوق متزايد التحديات والتعقيد.

2.7 الآثار المستقبلية:

بالنظر إلى التطور المستمر في مجال التكنولوجيا المالية، من المتوقع أن تلعب هذه التقنيات دورًا أكبر وأكثر تأثيرًا في قطاع البنوك مستقبلاً. فقد تشهد البنوك تبنيًا واسعًا لأدوات التحليل المتقدمة والذكاء الاصطناعي، والتي يمكن أن تساهم في تحسين جودة القرارات المالية وتسريع معالجة البيانات والعمليات المالية. من جهة أخرى، من المتوقع أن تنتشر حلول الأتمتة الذكية، مما يتيح للبنوك تقليل الاعتماد على التدخل البشري في بعض المهام الروتينية، مما يزيد من الكفاءة والإنتاجية. إلا أن هذه التطورات ستستدعي أيضًا تحديات جديدة تتعلق بتطوير مهارات الموظفين وتأهيلهم للتكيف مع التغييرات المستمرة في التكنولوجيا.

بالإضافة إلى ذلك، من الممكن أن تؤدي هذه التطورات إلى إعادة هيكلة الأدوار والوظائف في البنوك، حيث قد تتطلب المهارات المستقبلية التعامل مع البرمجيات المتقدمة وتحليل البيانات بشكل متعمق، مما يتطلب استثمارًا مستمرًا في تدريب الموظفين وتطوير مهاراتهم. لذا، يجب على البنوك أن تتبنى استراتيجية شاملة تجمع بين الاستفادة من أحدث التقنيات المالية والاستثمار في رأس المال البشري لضمان تحقيق أقصى استفادة ممكنة وتحقيق التميز في الأداء المستقبلي.

3 الفصل الثالث : منهجية الدراسات

3.1 المقدمة:

3.2 التعريفات الإجرائية لمتغيرات البحث

3.3 تصميم البحث (بصلة البحث):

3.4 مجتمع البحث و طرق و تقنيات اخذ العينات:

3.5 طرق جمع البيانات

3.6 أنواع البيانات:

3.7: إجراءات التحليل الاحصائي:

3.8 الخاتمة

4 الفصل الرابع : التحليل الاحصائي و مناقشة النتائج

4.1 المقدمة:

4.2 توصيف العينة

4.3 اختبارات الصدق والثبات للاستبيانات

4.4 الإحصاء الوصفي لمتغيرات البحث (الإجابة على الأسئلة)

4.5 اختبار الفرضيات و مناقشة النتائج

4.6 الخاتمة

5 الفصل الخامس: حدود البحث و التوصيات و الاستنتاجات

5.1 حدود الدراسة والدراسات السابقة

5.2 توصيات الدراسة :

5.3 الخاتمة :

6 المراجع

1. العطوي، محمد (2020). التكنولوجيا ودورها في تحسين الأداء الوظيفي في البنوك. الرياض: دار العلوم .
2. العتيبي، عبد الله (2019). "التحديات التكنولوجية في القطاع المصرفي: دراسة تحليلية". مجلة العلوم المصرفية والمالية، العدد 8، الصفحات 65-79 .
3. الخالدي، فهد (2021). التحول الرقمي في البنوك: الفرص والتحديات. جدة: دار المعرفة.
4. العميرة، ح. (2020). دور التكنولوجيا المالية في تطوير الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي. مجلة الدراسات الاقتصادية والإدارية، 5(2)، 45-60.
5. الغامدي، ع. (2019). تطبيق التكنولوجيا المالية في البنوك ودورها في تحسين كفاءة الأداء الوظيفي: دراسة حالة بنوك الرياض. مجلة البحوث المالية والمصرفية، 4(1)، 75-90.
- الحربي، محمد. (2020). "دور التكنولوجيا المالية في تحسين الكفاءة التشغيلية للبنوك". مجلة العلوم المالية والمصرفية 6 • -
- العلي، فهد. (2019). "التطبيقات المالية الذكية وتأثيرها على الأداء المصرفي". مجلة الاقتصاد الرقمي •
- السبيعي، عبد الله. (2021). "تحليل دور التكنولوجيا المالية في إدارة المخاطر في القطاع المصرفي". مجلة الدراسات المالية •
- عبد الرحمن، خالد. (2022). "التكنولوجيا المالية وأثرها على الأداء الوظيفي والمالي للبنوك". المجلة العربية للإدارة المالية •
- الناصر، أحمد. (2023). "التحول الرقمي في البنوك وتأثيره على التفاعل مع العملاء". مجلة التحول الرقمي في القطاع المصرفي.
- الزبيدي، خالد (2022). "تأثير التكنولوجيا المالية على تحسين الأداء الوظيفي في البنوك: دراسة تحليلية". مجلة الدراسات المصرفية والمالية، المجلد 15، العدد 2، ص. 120-140.
- بيلوطة خالد، & براغثة رمضان. (2022). أثر التكنولوجيا المالية على أداء البنوك.
- العتيبي، محمد. (2021). "تأثير التكنولوجيا المالية على الكفاءة التشغيلية للبنوك". مجلة التحول الرقمي والاقتصاد، المجلد 7، العدد 3، ص. 89-105.
- الهاشمي، علي. (2020). "التكنولوجيا المالية وأثرها في التحليل المالي الذكي في البنوك". مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد 10، العدد 4، ص. 65-82.
- روجرز، إيفرت. (2003). انتشار الابتكارات. نيويورك: دار نشر فري برس .
- ديفيس، فريد. (1989). "نظرية القبول التكنولوجي". مجلة بحوث النظم الإدارية، المجلد 13، العدد 3، ص. 319-340 .
- السليمان، عبد الله. (2021). "الحكومة التكنولوجية في البنوك: التحديات والحلول". المجلة العربية للتكنولوجيا والإدارة، المجلد 9، العدد 2، ص. 55-70 .

الهاشمي، خالد. (2020). "دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الكفاءة الوظيفية للبنوك". مجلة الاقتصاد الرقمي، المجلد 11، العدد 4، ص. 85-99.

- الشمري، أحمد. (2022). "الابتكار المفتوح في قطاع التكنولوجيا المالية: تحديات وفرص". مجلة الإدارة والابتكار، المجلد 12.

فصل الملاحق

مقدمة الاستبيان:

عزيزي الموظف/عزيزتي الموظفة

تحية طيبة وبعد،

في إطار سعي جامعة (ميدأوشن) لدراسة تأثير التكنولوجيا المالية على الأداء الوظيفي، نقوم حاليًا بإجراء بحث يهدف إلى فهم مدى تأثير التكنولوجيا المالية في تحسين كفاءة العمل وزيادة الإنتاجية وجودة الخدمات في البنوك. يسعى هذا الاستبيان إلى جمع بيانات تساعدنا على تحليل تأثير تطبيقات التكنولوجيا المالية المختلفة على بيئة العمل المصرفية، وما يتبعها من تأثيرات على الكفاءة، الاتاحة، والرضا الوظيفي .

نأمل منكم التكرم بالمشاركة في هذا الاستبيان لدعمنا في تقديم توصيات لتحسين بيئة العمل وزيادة فعالية استخدام التكنولوجيا في القطاع المصرفي. نود أن نؤكد لكم أن جميع المعلومات التي تقدمونها ستعامل بسرية تامة وستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط .

نشكر لكم تعاونكم ووقتكم الثمين للمشاركة في هذا الاستبيان .

مع أطيب التحيات،

مازن علي

كلية (الادارة) - جامعة (ميدأوشن)

الأسئلة الشخصية للبحث

عزيزي الموظف / عزيزتي الموظفة

يرجى الإجابة على التالية لتزويدنا ببعض المعلومات الشخصية الضرورية للدراسة . سيتم استخدام هذه المعلومات لأغراض البحث العلمي و ستبقى سرية تماما.

العمر :

- اقل من 25 سنة
- من 25 الى 34 سنة
- 35 الى 44 سنة
- 45 الى 54 سنة
- 55 سنة و أكثر

الجنس :

- ذكر
- انثى

المستوى التعليمي :

- الثانوية العامة أو اقل
- الدبلوم
- بكالوريوس
- الماجستير
- الدكتوراة

سنوات الخبرة في مجال العمل:

- اقل من خمس سنوات
- من 5 الى 10 سنوات
- من 11 الى 15 سنة
- اكثر من 15 سنة

1. أعتقد أنني على دراية كافية بالتكنولوجيا المالية المستخدمة في البنك الذي أعمل فيه .

• غير موافق بشدة

• غير موافق

• محايد

• موافق

• موافق بشدة

2. تسهم التكنولوجيا المالية في تسهيل العمليات المصرفية اليومية في البنك بشكل كبير .

• غير موافق بشدة

• غير موافق

• محايد

• موافق

• موافق بشدة

3. التكنولوجيا المالية تزيد من دقة وأمان العمليات المالية في البنك .

• غير موافق بشدة

• غير موافق

• محايد

• موافق

• موافق بشدة

4. استخدام التكنولوجيا المالية يحسن من سرعة إنجاز المعاملات في البنك .

• غير موافق بشدة

• غير موافق

• محايد

• موافق

• موافق بشدة

5. يتم دعم الموظفين بشكل كافٍ بالتدريب والتطوير لاستخدام التكنولوجيا المالية بفعالية .

• غير موافق بشدة

• غير موافق

• محايد

• موافق

• موافق بشدة

6. التكنولوجيا المالية تساعد في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء في البنك .

• غير موافق بشدة

• غير موافق

• محايد

• موافق

• موافق بشدة

7. استخدام التكنولوجيا المالية يساهم في تخفيض تكاليف العمليات المصرفية .

• غير موافق بشدة

• غير موافق

• محايد

• موافق

• موافق بشدة

8. البنك يوفر أنظمة تكنولوجيا مالية متطورة تتماشى مع الاحتياجات المصرفية الحالية .

• غير موافق بشدة

• غير موافق

• محايد

• موافق

• موافق بشدة

9. التكنولوجيا المالية تساهم في تحسين التواصل بين البنك والعملاء .

• غير موافق بشدة

• غير موافق

• محايد

• موافق

• موافق بشدة

10. أعتقد أن التكنولوجيا المالية تقلل من فرص حدوث الأخطاء في المعاملات المصرفية .

• غير موافق بشدة

• غير موافق

• محايد

• موافق

• موافق بشدة

11. التكنولوجيا المالية تعزز الشفافية في العمليات المصرفية التي يتم تنفيذها في البنك .

• غير موافق بشدة

• غير موافق

• محايد

• موافق

• موافق بشدة

12. البنك يوفر دعمًا فنيًا فعالًا للمساعدة في حل المشكلات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية .

• غير موافق بشدة

• غير موافق

• محايد

• موافق

• موافق بشدة

التكنولوجيا المالية تساعدني في أداء مهامي الوظيفية بشكل أسرع وأكثر كفاءة .

(1) • لا أوافق بشدة

(2) • لا أوافق

(3) • محايد

(4) • أوافق

(5) • أوافق بشدة

2. أشعر أن التكنولوجيا المالية تسهم في تحسين إنتاجيتي في العمل .

(1) • لا أوافق بشدة

(2) • لا أوافق

(3) • محايد

(4) • أوافق

(5) • أوافق بشدة

3. تساعدني التكنولوجيا المالية في إنجاز المهام بشكل دقيق ومنظم .

(1) • لا أوافق بشدة

(2) • لا أوافق

(3) • محايد

(4) • أوافق

(5) • أوافق بشدة

4. التكنولوجيا المالية تجعل التواصل بيني وبين الزملاء والعملاء أكثر سهولة وفعالية .

(1) • لا أوافق بشدة

(2) • لا أوافق

(3) • محايد

(4) • أوافق

(5) • أوافق بشدة

5. تساعدني التكنولوجيا المالية في حل المشكلات بشكل أسرع وأكثر فاعلية .

(1) • لا أوافق بشدة

(2) • لا أوافق

(3) • محايد

(4) • أوافق

(5) • أوافق بشدة

6. أشعر أن التكنولوجيا المالية تسهم في تحسين جودة الخدمات التي أقدمها للعملاء .

(1) • لا أوافق بشدة

(2) • لا أوافق

(3) • محايد

(4) • أوافق

(5) • أوافق بشدة

7. استخدام التكنولوجيا المالية يقلل من ضغوط العمل المتعلقة بإنجاز المهام .

(1) • لا أوافق بشدة

(2) • لا أوافق

(3) • محايد

(4) • أوافق

(5) • أوافق بشدة

8. التكنولوجيا المالية تساهم في تحسين كفاءتي في متابعة أداء العملاء وتحقيق أهداف البنك .

(1) • لا أوافق بشدة

(2) • لا أوافق

(3) • محايد

(4) • أوافق

(5) • أوافق بشدة

9. استخدام التكنولوجيا المالية يساعدني في الحفاظ على مستوى عالٍ من الدقة في عملي .

(1) • لا أوافق بشدة

(2) • لا أوافق

(3) • محايد

(4) • أوافق

(5) • أوافق بشدة

10. أشعر أن التكنولوجيا المالية توفر لي موارد إضافية لتحسين أدائي المهني .

(1) • لا أوافق بشدة

(2) • لا أوافق

(3) • محايد

(4) • أوافق

(5) • أوافق بشدة

11. التكنولوجيا المالية تساهم في رفع مستوى الكفاءة العامة لفريق العمل الذي أعمل معه .

(1) • لا أوافق بشدة

(2) • لا أوافق

(3) • محايد

(4) • أوافق

(5) • أوافق بشدة

12. أشعر أن استخدام التكنولوجيا المالية يعزز من فرص التطور المهني والتقدم في العمل .

(1) • لا أوافق بشدة

(2) • لا أوافق

(3) • محايد

(4) • أوافق

• (5) أوافق بشدة

جدول لتعريف بأسئلة الاستبيان
المتغير الأول:

المتغير	ابعاد المتغير	السؤال	عدد البيانات	المصدر
التكنولوجيا المالية	تطوير التكنولوجيا المالية	ما مدى تطور الأنظمة التكنولوجية المالية في البنك؟- هل تساعد التكنولوجيا المالية في تحسين البنية التحتية للبنك؟- هل تسهم الأنظمة الجديدة في زيادة كفاءة العمل؟	12	العبدالله، 2020، "دور التكنولوجيا المالية في تطوير البنية التحتية للبنوك"
	كفاءة العمليات المصرفية	هل تؤثر التكنولوجيا المالية بشكل إيجابي على كفاءة العمليات؟- إلى أي مدى تساهم التكنولوجيا في تسريع المعاملات المالية؟- هل تقلل التكنولوجيا المالية من الأخطاء المصرفية؟	15	الحربي، 2019، "تأثير التكنولوجيا المالية على كفاءة العمليات المصرفية"
	تحسين التواصل مع العملاء	هل تعزز التكنولوجيا المالية من التواصل مع العملاء؟- هل تسهل الأنظمة التكنولوجية الجديدة تقديم الدعم للعملاء؟- هل تمكن التكنولوجيا المالية العملاء من الوصول إلى الخدمات بسهولة؟	10	الشريف، 2021، "التكنولوجيا المالية وأثرها على التواصل مع العملاء"
	تقليل تكاليف التشغيل	هل تسهم التكنولوجيا المالية في تقليل تكاليف التشغيل؟- هل يؤدي استخدام التكنولوجيا المالية إلى زيادة الكفاءة وتقليل النفقات؟- هل تساعد الأنظمة التكنولوجية في تقليل عدد الموظفين المطلوبين؟	8	لقحطاني، 2018، "التكنولوجيا المالية ودورها في تقليل تكاليف التشغيل"
	التدريب و التطوير للموظفين	هل يحصل الموظفون على التدريب -الكافي لاستخدام التكنولوجيا المالية؟	9	الزهراني، 2022، "أهمية التدريب على التكنولوجيا"

المالية للموظفين في البنوك		هل تؤثر برامج التدريب على كفاءة استخدام التكنولوجيا المالية؟- هل يوفر البنك دعمًا فنيًا مستمرًا للموظفين؟		
-------------------------------	--	---	--	--

المتغير الثاني : الأداء الوظيفي:

المتغير	ابعاد المتغير	السؤال	عدد البيانات	المصدر
الأداء الوظيفي	كفاءة العمل وجودة الاداء	التكنولوجيا المالية تساعدني في أداء مهامي الوظيفية بشكل أسرع وأكثر كفاءة.- أشعر أن التكنولوجيا المالية تساهم في تحسين إنتاجيتي في العمل.-تساعدني التكنولوجيا المالية في إنجاز المهام بشكل دقيق ومنظم.	12	العبدالله، 2020، "دور التكنولوجيا المالية في تطوير البنية التحتية للبنوك"
	زيادة الانتاجية	التكنولوجيا المالية تجعل التواصل بيني وبين الزملاء والعملاء أكثر سهولة وفعالية.- تساعدني التكنولوجيا المالية في حل المشكلات بشكل أسرع وأكثر فاعلية.- أشعر أن التكنولوجيا المالية تساهم في تحسين جودة الخدمات التي أقدمها للعملاء	15	الحربي، 2019، "تأثير التكنولوجيا المالية على كفاءة العمليات المصرفية"
	تخفيف ضغوط العمل	استخدام التكنولوجيا المالية يقلل من - ضغوط العمل المتعلقة بإنجاز المهام - التكنولوجيا المالية تساهم في تحسين كفاءتي في متابعة أداء العملاء وتحقيق أهداف البنك. - استخدام التكنولوجيا المالية يساعدني في الحفاظ على مستوى عال من الدقة في عملي	10	الشريف، 2021، "التكنولوجيا المالية وأثرها على التواصل مع العملاء"
	تحسين الأداء الوظيفي	شعر أن التكنولوجيا المالية توفر لي موارد إضافية لتحسين أدائي المهني التكنولوجيا المالية تساهم في رفع مستوى الكفاءة العامة لفريق العمل الذي أعمل معه.- أشعر أن استخدام التكنولوجيا المالية يعزز من فرص التطور المهني والتقدم في العمل	8	لقحطاني، 2018، "التكنولوجيا المالية ودورها في تقليل تكاليف التشغيل"

الابعاد و الفقرات المحور الأول		أوافق	أوافق بشدة	محايد	لا اوافق	لا أوافق بشدة
تحسين كفاء العمليات	استخدام التكنولوجيا المالية يزيد من كفاءة العمليات اليومية في البنك					
تقليل الكفاءة	تساهم التكنولوجيا المالية في تقليل التكاليف التشغيلية للبنك.					
تحسين دقة العمليات	تساعد التكنولوجيا المالية في تحسين دقة العمليات المصرفية وتقليل الأخطاء.					
تحسين سرعة الأداء	التكنولوجيا المالية تساهم في تحسين سرعة إتمام المعاملات البنكية.					
تحسين خدمة العملاء	تساعد التكنولوجيا المالية في تحسين تجربة العملاء وزيادة رضاهم.					
تعزيز الابتكار	التكنولوجيا المالية تشجع على الابتكار وتطوير خدمات مصرفية جديدة.					
تعزيز الأمان	استخدام التكنولوجيا المالية يزيد من أمان المعاملات المصرفية.					

					التكنولوجيا المالية تساعد في توفير الوقت اللازم لإنجاز المعاملات.	توفير الوقت
					تساهم التكنولوجيا المالية في تسهيل عمل الموظفين وزيادة إنتاجيتهم.	تحسين أداء الموظفين
					تساهم التكنولوجيا المالية في تحسين الاتصال والتنسيق بين الأقسام المختلفة في البنك	تحسين الاتصال الداخلي