



أثر استخدام التكنولوجيا المالية (FINTECH) على دعم الميزة التنافسية للبنوك

The Impact using of financial technology in supporting the competitive advantage of banks

أ. زينب عبد الحفيظ قاسم
قسم المحاسبة والمراجعة
كلية التجارة، جامعة عين شمس

أ.م.د. عبد الرحمن محمد رشوان
قسم العلوم الإدارية والمالية
الكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا، غزة- فلسطين

تاريخ الإرسال: ٢٢ أكتوبر ٢٠٢٢؛ تاريخ المراجعة: نوفمبر ٢٠٢٢؛ تاريخ القبول: ٨ فبراير ٢٠٢٣؛ تاريخ النشر: ١ يوليو ٢٠٢٣.

مستخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام التكنولوجيا المالية على دعم الميزة التنافسية للبنوك، وللإجابة عن التساؤلات البحثية واختبار فرضيات الدراسة، اعتمد الباحثين على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الدراسة أداة الاستبانة، وقد تم توزيعها على مجتمع الدراسة البالغ (٤٠) مفردة، وتم استخدام الحصر الشامل لصغر حجم المجتمع، وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لإدخال ومعالجة وتحليل البيانات. وتبين من نتائج الدراسة انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) للتكنولوجيا المالية على زيادة جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، وتحسين ربحية البنوك، والكفاءة التشغيلية. وقد أوصت الدراسة بضرورة استثمار تقنيات التكنولوجيا المالية في سياق تطوير الخدمات المالية الإلكترونية للتقليص من الطرق التقليدية المستخدمة البنوك.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، الميزة التنافسية، البنوك.

Abstract

The study aimed to identify the impact of the use of financial technology on supporting the competitive advantage of banks, and to answer the research questions and test the hypotheses of the study, the researchers relied on the descriptive analytical approach, and the study used the questionnaire tool, and it was distributed to the study population of (40) individuals, and the inventory was used. Because of the small size of the community, the statistical analysis program (SPSS) was used to enter, process and analyze the data. The results of the study showed that there is a statistically significant effect at the significance level ($a \leq 0.05$) for financial technology on increasing the quality of banking services provided to customers, improving banks' profitability, and operational efficiency. The study recommended the necessity of investing financial technology techniques in the context of developing electronic financial services to reduce the traditional methods used by banks.

Key words: financial technology, competitive advantage, banks.

التوثيق المقترح وفقاً لنظام APA:

رشوان، عبد الرحمن محمد، قاسم، زينب عبد الحفيظ (٢٠٢٣). أثر استخدام التكنولوجيا المالية (FINTECH) على دعم الميزة التنافسية للبنوك. *المجلة الأكاديمية للعلوم الاجتماعية*، الأكاديمية الدولية للهندسة وعلوم الإعلام، ١(٢)، ٨٢-٩٦.

١. مقدمة

يعد التطور الرقمي من أهم ركائز مستقبل القطاع المالي والمصرفي، حيث يتجه العملاء بشكل متزايد نحو تنفيذ معاملاتهم المصرفية من خلال التطبيقات الإلكترونية والحلول الذكية. وتتمتع التكنولوجيا المالية (Fintech) بقدرة حقيقية على تغيير هيكل الخدمات المالية التقليدية، فالتكنولوجيا المالية بإمكانها أن تجعل الخدمات المالية أسرع، وأرخص، وأكثر أمناً وشفافية وإتاحة، حيث إن سرعة التطور في خدمات التكنولوجيا المالية والشركات الناشئة التي تقدم الحلول المالية المبتكرة التي تحاكي ما تقدمه القطاعات المصرفية وتقوم بتبسيط العمليات المصرفية، يشكل تهديداً يجب التحوط منه واتخاذ كافة الإجراءات الاحترازية التي تحقق سلامة ونزاهة واستقرار القطاع المصرفي والمالي، وتمثل التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها المختلفة فرصاً وتحديات في الوقت عينه للمصارف والمؤسسات المالية.

حيث تعتبر التكنولوجيا المالية من أهم الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية، وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنها المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات وحسابات نسب الفائدة والأرباح ومعرفة الأرباح المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية.

كما شكلت التكنولوجيا المالية فرصة كبيرة للنظام المصرفي من خلال ما وفرتة من أنظمة وبرامج إلكترونية متطورة ساعدت البنوك في تنمية وتطوير أدائها وزادت من كفاءتها في الخدمات والتعاملات، كما أصبحت مفتاح نجاح وتميز لهذه البنوك فبالرغم مما حققته من نجاحات على أرض الواقع فإن هذه التكنولوجيا السريعة والمتطورة تشكل وسيلة جديدة لهذا النظام المصرفي تساعده على التعريف أكثر بمنتجاته وخدماته، وبالتالي فهي ضرورة ملحة وسياسة استراتيجية لهذه البنوك يجب أن تعطي حقها لمزيد من التقدم والنجاحات للنظام المصرفي.

وعلى الرغم من أن استخدامات التكنولوجيا المالية شملت عدد محدود من الخدمات مثل: الدفع بواسطة الإنترنت، وخدمات الهاتف البنكي وغيرها، إلا أن هذه البنوك استطاعت التعريف بمنتجاتها وتحسين خدماتها من خلال عملها بالتكنولوجيا المالية. كما ساهمت هذه التكنولوجيا في زيادة كفاءة وربحية هذه البنوك وزيادة قوتها التنافسية.

٢. مشكلة الدراسة

شكل قطاع التكنولوجيا المالية خلال السنوات القليلة الماضية ثورةً في الأنظمة المالية العالمية، حيث نجحت الشركات في مجال التكنولوجيا المالية في تقديم حزمة متنوعة من الخدمات المالية المصرفية للبنوك، تتضمن خدمات المدفوعات والعملات الرقمية وتحويل الأموال وكذلك الإقراض والتمويل وإدارة الثروات، الأمر الذي يلقي بظلاله على مستقبل الخدمات المالية التقليدية. ولذلك، تسعى البنوك إلى إدخال بعض التغييرات في نماذج أعمالها من خلال التوسع في اعتماد التكنولوجيا المالية في البنية التحتية الخاصة بها، لتحسين قدراتها التنافسية وزيادة الاعتماد على التكنولوجيا المالية الحديثة في تقديم الخدمات المالية بكفاءة عالية.

وكان الدافع الرئيسي لكتابة هذه الدراسة المتواضعة هو فهم أهمية ظهور التكنولوجيا المالية Fintech في مجال الخدمات البنكية بدقة، حيث تواجه البنوك المنافسة الشديدة في ظل التقدم التكنولوجي السريع التي تسعى جاهدة لاغتنام الفرص في سوق الخدمات المالية، وبناءً على ما سبق يمكن صياغة تساؤلات الدراسة كما يلي:

السؤال الرئيس:

هل يوجد أثر لاستخدام التكنولوجيا المالية Fintech على دعم الميزة التنافسية للبنوك؟

ويتفرع من السؤال الرئيس التساؤلات الفرعية التالية:

هل يوجد أثر لاستخدام التكنولوجيا المالية Fintech على زيادة جودة الخدمات البنك المقدمة للعملاء؟

هل يوجد أثر لاستخدام التكنولوجيا المالية Fintech على تحسين ربحية البنوك؟

هل يوجد أثر لاستخدام التكنولوجيا المالية Fintech على رفع الكفاءة التشغيلية للبنوك؟

٣. أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى التحقيق في أثر استخدام التكنولوجيا المالية Fintech على دعم القدرة التنافسية للبنوك الفلسطينية، ولتحقيق الهدف الرئيس للدراسة يمكن صياغة مجموعة من الأهداف الفرعية التالية:

١. إلقاء الضوء على مفهوم التكنولوجيا المالية والميزة التنافسية.
٢. بيان أثر استخدام التكنولوجيا المالية Fintech على زيادة جودة الخدمات البنك المقدمة للعملاء.
٣. تحديد أثر استخدام التكنولوجيا المالية Fintech على تحسين ربحية البنوك.
٤. توضيح أثر استخدام التكنولوجيا المالية Fintech على رفع الكفاءة التشغيلية للبنوك.

٤. أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من أهمية دور الجهاز المصرفي وأثره على اقتصاد الدولة بما له من دور هام وفعال في المجتمع، وبالتالي الاهتمام بموضوع استخدام التكنولوجيا المالية Fintech بشكل عام ولما لها من دور في تسريع نظام وآليات العمل من أجل زيادة جودة الخدمات المقدمة للعملاء، وتحسين ربحية، ورفع الكفاءة التشغيلية، حيث أن البنوك الواعية تعمل بشكل كفء جزء من عملها الأساسي لزيادة التنافسية، إدراك الباحثين والمهنيين لأهمية البنوك وبالتالي أهمية Fintech، والدور الفعلي للميزة التنافسية البنكية.

وفروض الدراسة:

من خلال مشكلة الدراسة فقد تم صياغة الفروض واثبات صحتها في ضوء أهداف الدراسة، وتمثل الفروض للدراسة كما يلي:

الفرض الرئيس:

يوجد أثر لاستخدام التكنولوجيا المالية Fintech على دعم الميزة التنافسية للبنوك.

وتم اشتقاق الفروض الفرعية للدراسة من الفرض الرئيس وهي كما يلي:

الفرض الفرعي الأول: يوجد أثر لاستخدام التكنولوجيا المالية Fintech على زيادة جودة الخدمات البنكية المقدمة للعملاء.

الفرض الفرعي الثاني: يوجد أثر لاستخدام التكنولوجيا المالية Fintech على تحسين ربحية البنوك.

الفرض الفرعي الثالث: يوجد أثر لاستخدام التكنولوجيا المالية Fintech على رفع الكفاءة التشغيلية للبنوك.

٥. الدراسات السابقة:

١. دراسة (Steph, Mercurius, et al., 2020):

هدفت الدراسة إلى التعرف على التعاون في مجال استخدام Fintech وأثره على بناء أساليب القيادة وعواقبها على الميزة التنافسية، واستخدمت الدراسة استبيان لجمع البيانات، واخذت عينة عشوائية بلغت ١٦٦ من مديري شركات السيارات والإلكترونيات والأغذية والمشروبات المتوسطة والكبيرة. وأظهرت النتائج أن أساليب القيادة لها تأثير إيجابي على الميزة التنافسية والتعاون في مجال التكنولوجيا المالية Fintech، وأصت هذه الدراسة بضرورة التعاون في مجال Fintech لاتخاذ القرارات الإدارية كوسيط للميزة التنافسية القائمة على أساليب القيادة.

٢. دراسة (DanieL, 2021):

هدفت هذه الدراسة إلى عمل إطاراً تحليلياً لوصف نموذج عمل البنوك. وهو يعتمد على النظرية الكلاسيكية للبنوك والأدبيات المتعلقة بتكنولوجيا المالية. كما تستعرض الدراسة الخيارات التي يتعين على البنوك القائمة أخذها في الاعتبار من أجل تخفيف التهديد على ربحيتها. حيث يتم أخذ الإيداع والإقراض في الاعتبار في سياق التحدي الذي تفرضه البنوك الرقمية. كما تساهم هذه الدراسة في فهم مستقبل عمل البنوك، ثم ناقشت الدراسة أربع استراتيجيات ممكنة للمشاركين في السوق، (١) الاحتفاظ بالعملاء، (٢) اكتساب العملاء، (٣) الخدمات البنكية كخدمة، (٤) الدفع عبر وسائل التواصل الاجتماعي. وأظهرت النتائج إلى إن استخدام التكنولوجيا المالية ستنقي على الثقة في الخدمات البنكية. ومع ذلك، سيظل تحويل السيولة يلعب دوراً مهماً، كما أن البنوك تواجه عدة تحديات منها مخاطرة الميزانية العمومية.

٣. دراسة (Dur , Abdullah, 2021):

هدفت الدراسة لمعرفة تأثير خدمات Fintech التي تقدمها البنوك على أدائها المالي، وتحليل التحقق في الاختلافات بين البنوك التقليدية (CBs) والبنوك الإسلامية (IBs) في هذه العلاقة، واستخدمت الدراسة عينة من ٤٠ بنكاً مدرجاً من دول التعاون الخليجي، حيث كان استخدام Fintech مثيراً للإعجاب في الفترة ٢٠١٤-٢٠١٩. وأظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة سلبية بين خدمات fintech وأداء البنوك لكلا النوعين من البنوك. علاوة على ذلك، نَظَر أن نمو شركات التكنولوجيا المالية Fintech في بلد ما يؤثر سلباً على الأداء المالي للبنوك المركزية.

٤. دراسة (Pradeep, Jawaher, et al, 2021):

هدفت الدراسة إلى التحقق في تأثير استخدام التكنولوجيا المالية Fintech على القدرة التنافسية وأداء صناعة البنك في دولة الإمارات العربية المتحدة. تم اختبار الدراسة تجريبياً بناءً على ٧٦ من المهنيين البنكيين والمديرين التنفيذيين في دبي بدولة الإمارات العربية المتحدة. وتشير النتائج إلى أن اعتماد Fintech كان له تأثير كبير على نتائج التنافسية والقدرة على المنافسة في أداء الصناعة البنك في دولة الإمارات العربية المتحدة. كما تشير النتائج إلى أن الاعتماد المناسب للتكنولوجيا المالية والتوافق مع إدارة التكنولوجيا لهما أيضاً تأثير مباشر على أداء صناعة الخبز في دولة الإمارات العربية المتحدة.

٥. دراسة (Asa, Dennis, et al., 2021):

هدفت الدراسة إلى تحليل فعالية التكنولوجيا المالية كاستراتيجية لدفع الميزة التنافسية وزيادة حصة السوق في القطاع المصرفي. وتم إجراء مراجعة شاملة للأدبيات بالتعاون مع منهج الدراسة الكمي لاستخراج البيانات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية وتأثيرها على الميزة التنافسية، وكشفت النتائج عن وجود علاقة إيجابية بين التكنولوجيا المالية كاستراتيجية وميزة تنافسية وزيادة الحصة السوقية. وتكييف استراتيجياتها مع التطورات التكنولوجية التي تجلبها الثورات مع خطر فقدان حصتها في السوق للمنافسين الحاليين والبنوك المنافسة الناشئة.

٦. دراسة (Dariusz., 2022):

هدفت الدراسة إلى تحديد أنشطة البنك التي يعتبرها العملاء أخلاقية وإلى أي مدى تؤثر على الأخلاقيات التي يتصورها المستهلك، وباستخدام الخدمات الإلكترونية وتقنية الذكاء الاصطناعي. وظهرت النتائج أن Fintech تعمل على تحسين جودة الخدمات البنكية ولها تأثير إيجابي كبير على تصور المستهلكين للبنوك في بولندا من الناحية الأخلاقية. كما تؤثر سلباً على استخدام خدمات الاستشارات المالية وتلاعب البنوك بالمعلومات حول المنتجات المالية على الأخلاقيات التي يتصورها المستهلك، كما يكون لها تأثير إيجابي على ثقة المستهلك ورضاه وولاءه.

التعقيب على الدراسات السابقة:

- أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

١. من حيث الموضوع:

تناولت الدراسات السابقة مناقشة موضوع "أثر استخدام التكنولوجيا المالية على دعم الميزة التنافسية للبنوك"، ولكنها ركزت على دراسة واقع التكنولوجيا المالية في الشركات وأثره على الأداء المالي، والميزة التنافسية.

٢. من حيث المكان: تنوعت أماكن تطبيق الدراسات السابقة (الإمارات، دول التعاون الخليجي، أمريكا، بريطانيا، فلندا، وكندا).

٣. من حيث المنهج: اعتمدت الدراسات السابقة المنهج الوصفي التحليلي.

٤. من حيث الأدوات: استخدمت معظم الدراسات المنهج الوصفي كأداة للدراسة.

٥. من حيث العينات: تنوعت عينات الدراسات السابقة فبعض الدراسات كانت على الشركات ومنها على البنوك.

- ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة: تتميز الدراسة الحالية في عدة نقاط؛ أهمها:

- تعتبر الدراسة الحالية بناءً معرفياً وتراكمياً للدراسات السابقة حول الموضوع، وتأتي استكمالاً لما بدأه الباحثون؛ فهي تُبنى على ما توصلوا إليه من نتائج، وما قدموه من توصيات.

- تركز الدراسة الحالية على دراسة أثر استخدام التكنولوجيا المالية (FINTECH) على دعم الميزة التنافسية للبنوك، وهي بذلك تعتبر أكثر تخصصاً من الدراسات السابقة، كونها تناولت دراسة الأثر بين متغيرين في موضوعها وهي التكنولوجيا المالية والميزة التنافسية.
- تضع الدراسة الحالية حلاً عملياً لاستخدام التكنولوجيا المالية في البنوك لدعم الميزة التنافسية.

٦. الإطار النظري للدراسة

أولاً: الإطار الفكري للتكنولوجيا المالية Fintech :

إن التكنولوجيا المالية Fintech حالياً موضوع شائع على الرغم من أن التفاعل بين تكنولوجيا المعلومات والخدمات المالية ليس موضوعاً جديداً، فقد بدأ مناقشته خلال العقود القليلة الماضية بسبب الثورة الصناعية الرابعة. حيث عرفت (مليكة، يوسف، ٢٠١٨) التكنولوجيا المالية Fintech بأنها: "منتجات وخدمات مالية تعتمد على التكنولوجيا لتحسين جودة الخدمات المالية التقليدية. بالإضافة إلى ذلك، فهو سريع وسهل الاستخدام". وأيضاً توقع (ثاكور، ٢٠٢٠) أن تشجع تكنولوجيا المعلومات ظهور المتخصصين الذين ينشئون أسواقاً بأفضل المنتجات التي تلبي تفضيلات العملاء. نتيجة لهذه التكنولوجيا الجديدة لا يتم تقديم الخدمات المالية الآن فقط من قبل المؤسسات المالية، حيث بدأ عدد من الشركات الناشئة في تقديم خدمات Fintech والتنافس مع البنوك. (Dur, Abdullah, 2021)

والتكنولوجيا المالية Fintech هو مصطلح يستخدم في مجال الخدمات المالية للجمع بين أحدث الابتكارات في التكنولوجيا والتمويل. إلى جانب تطوير Fintech، فإن الخدمات المالية اليوم ليست مطلوبة فقط لتسهيل المعاملات وحدها. بل أصبحت الحاجة إلى الخدمات المالية أسلوب حياة وترفيه بعض الناس في العالم اليوم - يُعرف هؤلاء الأشخاص عموماً باسم "جيل الألفية". إنهم بحاجة إلى خدمات مالية يمكن أن تنغمس في حياتهم واحترام الذات والوضع الاجتماعي، حيث بعض الأنشطة التي تندرج في فئة Fintech هي إقراض واقتراض الأموال باستخدام أنظمة التكنولوجيا المالية، والتحويلات، وشراء وبيع الأسهم، وغيرها من المعاملات. كما أن أحد الأسباب التي تجعل Fintech مهمة لأنماط الحياة والأوضاع المالية للمجتمع العالمي هو أنها تساعد في تطوير شركات ناشئة جديدة. وتحاول العديد من الشركات الناشئة الجديدة خلق ابتكار في مجال Fintech. (Dede. 2018).

ثانياً: استخدام التكنولوجيا المالية Fintech لزيادة الكفاءة ومواجهة التحديات

إن شركات Fintech هي شركات طبقت التطورات التكنولوجية لتحويل تقديم الخدمات المالية، وتطوير نماذج وعمليات ومنتجات أعمال جديدة. حيث تقلل التكنولوجيا المالية من تكاليف المعاملات، مما يسهل تخزين المعلومات والدراسة عنها وتتبعها ونسخها والتحقق منها. كما أنها تقلل بشكل كبير من التكاليف الثابتة لتقديم الخدمات المالية (Cleo, Jacqueline, 2022).

كما تقدم شركات التكنولوجيا المالية Fintech العديد من الخدمات، مثل التمويل الجماعي، والإقراض الصغير، والمدفوعات الرقمية، والتحويلات المالية، والإدخار الرقمي، وخدمات استشارات الروبوت، والعملات المشفرة Block chain، حيث تمكنت هذه الشركات الناشئة من توسيع نفوذها في العديد من المجالات وتحويل العديد من الخدمات البنكية، مثل الإقراض والمدفوعات والاستثمار، إلى خدمات تستخدم التكنولوجيا للسرعة والتكلفة المنخفضة، وتعتبر هذه الميزات لشركات Fintech عاملاً جذاباً لعملاء البنوك، والتي بدورها تزيد من كفاءة البنوك ومن ثم زيادة ربحيتها (Dur, Abdullah, 2021)، حيث توسعت عروض منتجات Fintech بمرور الوقت وهي كما هو موضوع بالشكل التالي:

Product Add-ons

TransferWise

International Remittances
+ Debit Card

Fawry

Merchant Digital Services
+ Lending

Kabbage

Small Business Loans
+ Checking Account

Revolut

Prepaid Card Account
+ Business Services
+ Stock Trading

Square

Merchant Acceptance
+ Card Issuance
+ Merchant Loans

SoFi

Student Loans
+ Personal Loans, Home Loans
+ SoFi Money, SoFi Invest

PayPal

Payments and Card Acceptance
+ Small Business Lending

MoneyLion

Consumer Loans
+ Checking
+ Credit Monitoring
+ Investment

Partnerships

monzo

plum

Money Dashboard
+ TransferWise

STARLING BANK

plum

Money Dashboard
+ PensionBee

Platforms

GOJEK

An Ojek For Every Need
蚂蚁金服
ANT FINANCIAL

mercado libre

fidor BANK

fidor SOLUTIONS
GRUPE BPCE

المصدر: (Erik, Jon, et al., 2021)

ثالثاً: العوامل التي تدعم ابتكار Fintech:

يعزز ابتكار التكنولوجيا المالية Fintech واستدامتها بمرور الوقت في سوق معينة. حيث أن استخدام الحكومة للتكنولوجيا المالية للمدفوعات عاملاً مساعداً لذلك المدفوعات الرقمية، كما أن الحكومات في البلدان ذات الدخل المتوسط المنخفض هي عادةً أكبر مستخدمي الدفع المحليين. حيث تدعم المؤسسات الرقمية قدرة الأشخاص على الاتصال بالخدمات المالية وتؤثر في كيفية الاستخدام المتزايد للوسائل الرقمية للتجارة والأنشطة الأخرى مثل الرعاية الصحية والتعليم (Cleo, Jacqueline, 2022)، ومع ذلك، لا تزال كل من شركات Fintech و Big Tech تمثل إحدى نقاط القوة في البنوك الكبيرة. ويقدم شاغلو الوظائف بالفعل العديد من المنتجات المالية، بعضها معقد للغاية، ولديهم إمكانية الوصول إلى تمويل أرخص. علاوة على ذلك، فقد حصلوا على معلومات بفضل علاقاتهم الطويلة مع العملاء ولديهم سمعة في الحفاظ على خصوصية العملاء (OECD, 2020).

رابعاً: أثر استخدام التكنولوجيا المالية Fintech على تكاليف المعاملات

تؤدي البنوك ووظائف الدفع والتحويل للاقتصاد. حيث يمكن للتكنولوجيا المالية الآن تسهيل وقت أداء هذه الوظائف. حيث في الماضي، عملت البنوك في عالم من عدم تماثل المعلومات بينها وبين المقترضين (العملاء)، أعطى هذا الفارق أحد البنوك ميزة على الآخر بسبب معرفته بعملائه. حيث قللت التكنولوجيا المالية Fintech من هذه الميزة، حيث يمكن تحليل هذه المعلومات رقمياً. (Daniel, 2021)، كما أن استخدام التكنولوجيا المالية fintech ساعد في عملية التمويل وتقديم الخدمات والاقراض (Steph, Mercurius, et al., 2020)، كما ساهم استخدام fintech في خفض تكاليف المعاملات عن طريق تخفيض التكاليف الثابتة والهامشية لإنتاج الخدمات المالية (Erik, Jon, et al., 2021) حيث تتميز شركات Fintech الحالية للتكنولوجيا المالية بالتحويلات الرقمية السريعة القائمة على انتشار الروبوتات والذكاء الاصطناعي وغيرها من التكنولوجيا المبتكرة. وبالتالي، يرى الباحثان أن Fintech قد تطورت من المرحلة الأولية لإدخال التكنولوجيا حصرياً في القطاعات التقليدية للاقتصاد، إلى النقطة التي أصبحت فيها آلية فريدة من نوعها قادرة على تحديد توقعات المستخدم. في المقابل، لا يُنظر إلى مقدمي خدمات Fintech فقط من منظور بدء التشغيل، ولكنهم شركات تدار باحتراف وتتمتع بقدرات تشغيلية واسعة، ومجموعة منتجات شاملة، وحضور دولي.

كما إن التطورات التكنولوجية ليست جديدة على التمويل، فقد أحدثت التكنولوجيا المالية تحسينات كبيرة في توصيل الأنظمة، وفي قوة الحوسبة والتكلفة، وقد خففت هذه التحسينات من تكاليف المعاملات وأدت إلى ظهور نماذج أعمال جديدة. نظراً لأن التكنولوجيا زادت من تبادل المعلومات وخفضت تكاليف المعاملات (Erik, Jon, et al., 2021).

خامساً: أثر استخدام التكنولوجيا المالية Fintech في البنوك

أدى استخدام التكنولوجيا المالية Fintech في البنوك إلى تحول الخدمات البنكية من خدمات المعاملات التقليدية إلى الخدمات البنك الحديثة. هذا الاختراق يغير الطريقة التي يتم بها تنفيذ المعاملات البنكية. وبالتالي ينبغي على البنوك إعادة التفكير في استراتيجيات أعمالها للمنافسة في عصر التقدم التكنولوجي (Dede, 2018)، حيث أصبحت الهواتف المحمولة هي الأداة الأساسية التي يستخدمها موفرو Fintech للوصول إلى العملاء الحاليين والمحتملين. اثنان من كل ثلاثة بالغين لا يستطيعون الوصول إلى الخدمات المالية لديهم حق الوصول إلى الهواتف المحمولة، وهي ظاهرة مكنت الشركات المتخصصة في تقديم خدمات التكنولوجيا المالية Fintech من النجاح في دخول الأسواق الناشئة وتوسيع نطاق أنشطتها (Cleo, Jacqueline, 2022)، كما أن الوصول إلى الخدمات أصبح أسهل بكثير ومثال على ذلك أخذ قروض مالية حيث لا توجد حاجة في الوقت الحالي لتقديم طلبات ائتمانية، حيث أصبح من مزايا استخدام التكنولوجيا المالية fintech هو سرعة الحصول على القروض التي يمكن أن تستغرق يومين فقط (Aydami, 2018).

سادساً: تطوير الخدمات البنكية باستخدام التكنولوجيا المالية Fintech

تعزز السياسات البنكية من استخدام التكنولوجيا المالية Fintech من خلال التزامها بالتكنولوجيا المالية، وحماية العملاء والنظام المالي من خلال اللوائح المحدثة أو المحسنة، وخصوصية البيانات، وتعزيز المعرفة المالية بأنظمة الدفع والتسوية التي تقوم بمسح وتسوية المعاملات النقدية والمالية وتمكين الوصول إلى حسابات المعاملات لتخزين القيمة وإجراء المدفوعات واستلامها (Erik, Jon, et al., 2021)، حيث توفر أقسام الائتمان أو سجلات الائتمان معلومات عن الائتمان للعملاء مع خدمات ذات قيمة مضافة مثل درجات الائتمان للمقرضين في القطاع الخاص (Cleo, Jacqueline, 2022)، علاوة على ذلك، لا يمكن للبنوك الهروب من مطالب استخدام Fintech. لتطور البنوك رقمياً. كما بدأت العديد من البنوك في إندونيسيا بالفعل في التكيف من خلال ابتكارات الخدمة التي تركز على التكنولوجيا المالية (Dede, 2018).

سابعاً: أثر استخدام التكنولوجيا المالية Fintech على زيادة ربحية البنوك.

تقوم البنوك الآن بتوزيع الخدمات عبر تكنولوجيا الهاتف المحمول كما أن فترة طويلة من معدلات الفائدة المنخفضة للغاية لها تأثير. للحفاظ على ربحيتها لاحظ أن العديد من البنوك قد زادت من تركيزها على خدمات توليد الرسوم. فإن البنك هو وسيط. ومع ذلك، تعمل Fintech على تغيير الطريقة التي يؤدي بها مقدمو الخدمات المالية دورهم. إنه يغير طبيعة عمل البنوك بشكل أساسي. وهذا بدوره يغير طبيعة الخدمات البنكية وطريقة تقديم تلك الخدمات. نتيجة لذلك، من أجل المنافسة في تغيير المشهد الرقمي، على البنوك أن تتكيف مع استخدام Fintech (Daniel, 2021) لتحقيق ميزة تنافسية من حيث أنها يتم تمويلها بأسهم أكبر بكثير من البنوك التقليدية (OECD, 2020).

ثامناً: أثر استخدام التكنولوجيا المالية Fintech على رفع كفاءة الأداء التشغيلي للبنوك:

يساعد استخدام التكنولوجيا المالية Fintech في التخفيف من تكاليف المعاملات وتمكين مجموعة واسعة من نماذج أعمال الخدمات المالية الجديدة. يتقاطع التنبؤ مع مقدمي الخدمات التقليديين والجدد. حيث يمكن أن تساعد Fintech في تقليل تكاليف جمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها وتبادلها بما في ذلك تكاليف الدراسة وتكاليف النسخ وتكاليف التتبع وتكاليف التحقق في مجال التمويل، كما يمكن أن يساعد المقترضين في العثور بسرعة أكبر على عرض مناسب للقروض، أو مساعدة المدخرين في العثور على منتج استثماري يناسب احتياجاتهم الخاصة. كما يمكن للتكنولوجيا المالية أيضاً أن تساعد الأطراف على أتمتة التحقق من الأحداث، مما يتيح إنشاء مجموعة واسعة من المنتجات التي تعتمد على الحالة (Erik, Jon, et al., 2021).

كما أثر ظهور Fintech المبتكرة على العالم المالي بما في ذلك القطاع البنكي والمدفوعات عبر الإنترنت والعملات المشفرة والتجارة الإلكترونية. الذي ينمو بسرعة. وبالتالي سيشكل استخدام Fintech جزءاً مهماً من تطوير التكنولوجيا الرقمية الجديدة. كما يمكن اعتبار البنوك الرقمية والمجتمع الرقمي على

أنهما يشكلان تلك الأجزاء من العمل البنكي والمجتمعي التي ترتبط بالأنظمة الرقمية لتقديم الخدمات البنكية للمجتمع رقمياً (Dede, 2018).

تاسعاً: أثر استخدام التكنولوجيا المالية Fintech على تقديم الخدمات البنكية للعملاء:

هناك عدد من الخدمات البنكية بما في ذلك بطاقات الائتمان المدفوعة مسبقاً والإقراض والتأجير. حيث يجب فهم ظهور الخدمات البنكية التي تعتمد على استخدام التكنولوجيا المالية Fintech على أنها تتنافس بشكل مباشر مع البنوك التقليدية. حيث يسهل استخدام Fintech عملية الإقراض عبر خدمات الإنترنت، وخدمات مطابقة المقترضين والبائعين، وخدمات جراء الوساطة كوسيط قروض. كما تقوم Fintech بتخزين الأصول في دفتر الأستاذ الموزع بدلاً من دفتر الأستاذ البنك التقليدي، وكذلك تقييم الائتمان والمدخرات والاستثمارات والتأمين والتجارة والمدفوعات البنك وإدارة المخاطر (Daniel, 2021).

ويستخلص الباحثان مما سبق أن في ظل تطورات التكنولوجيا الرقمية جنباً إلى جنب مع تطور الكمبيوتر والإنترنت. حيث بدأ التحول إلى التكنولوجيا المالية أدى إلى التطور السريع في نشر التكنولوجيا الرقمية كخدمات الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية، حيث أدى الاستخدام الواسع النطاق للأجهزة المحمولة والمزايا الجوهرية للشبكة العالمية إلى انفجار الابتكارات القائمة على الهاتف المحمول التي تؤثر على جميع جوانب حياة الإنسان. أحد الأمثلة البارزة هو المدفوعات عبر الهاتف المحمول. تشمل عوامل تمكين Fintech على مستوى سياسات القطاع المالي والمؤسسات والبنية التحتية (بما في ذلك المدفوعات والبنية التحتية للائتمان).

عاشراً: أثر استخدام التكنولوجيا المالية Fintech على تحسين الميزة التنافسية للبنوك:

تعتبر الميزة التنافسية هي استراتيجية توفر فوائد للبنوك التي تعمل معاً للتنافس بشكل أكثر فعالية في السوق. حيث أوضح (Porter, 2005) أن خمس أهداف استراتيجية تحدد جاذبية السوق وتخلق ميزة تنافسية وهي (تهديد الوافدين الجدد، والقدرة التفاوضية للموردين، وتهديد المنتجات البديلة، والقدرة التفاوضية للمشتريين والمنافسين بين أعضاء الصناعة)، وذكرت أن الميزة التنافسية هي قدرة الشركة على خلق قيمة لا يستطيع المنافسون تقليدها (Steph, Mercurius, et al., 2020)، وأن خصائص Fintech تقلب المنهج التنظيمي التقليدي والرؤى الحالية. وتكشف طبيعة وخصائص Fintech أن تنظيمها يحتاج إلى تحقيق ثلاثة أهداف سياسية متميزة: (١) الاستقرار المالي ونزاهة السوق، (٢) الكفاءة والمنافسة، و (٣) خصوصية البيانات وحماية المستهلك، وهناك العديد من القضايا والأسئلة التي أثرت في موازنة هذه المفاضلات الجديدة بالنسبة للهيئات التنظيمية. على سبيل المثال، تخلق العلاقة بين البيانات وقوة السوق توترًا جديدًا بين قضايا الكفاءة والمنافسة وتلك المتعلقة بالخصوصية وحماية المستهلك. حيث سيكون من الضروري تقديم لائحة جديدة تعالج أي مخاطر جديدة ناشئة عن الأنشطة الجديدة (Cleo, Jacqueline, 2022).

كما إن تبني Fintech يؤثر بشكل كبير على تنافسية وأداء الصناعة البنكية حيث يساعد على خلق بيئة ودية في الدولة لتشجيع الابتكارات والتبني التكنولوجي في مختلف القطاعات والصناعات المختلفة للاقتصاد بما في ذلك الصناعة البنكية. كما ان هناك حاجة إلى ممارسات مناسبة لإدارة الابتكار والتقنية، وسيتم تمكين البنوك من الاستعداد بشكل كاف لتكون في طليعة التكنولوجيا التي من شأنها أن تسهم بشكل كبير في نماذج الأعمال والتشغيل على المدى الطويل. ومن خدمات Fintech الشائعة هي؛ ماكينة الصراف الآلي (ATM)، والخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول، والخدمات البنكية عبر الإنترنت، وبطاقات الائتمان، وبطاقات الخصم، وآلة صرف الفيديو، والخدمات التي تدعم الروبوتات، وطباعة إيصال الخدمة الذاتية، وتحويل العملات الأجنبية، والصرف. لذلك، اتخذت بعض البنوك زمام المبادرة وانخرطت مع Fintech لتعزيز القدرة التنافسية للصناعة بشكل شامل و عام، كما ان استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك تساهم بشكل هام في أداء البنوك وقدرتها التنافسية. ومع ذلك، هناك حاجة لوضع نهج إدارة استراتيجية أكثر أهمية فيما يتعلق بهذه التكنولوجيا والابتكارات (Pradeep, Jawaher, et al, 2021).

كما أن التكنولوجيا المالية هي أحد المجالات الرئيسية للميزة التنافسية المستدامة. كما شهد القطاع المالي الكثير من الاضطرابات مؤخرًا حيث أدت التطورات التكنولوجية إلى تغيير الخدمات البنكية للتحدي

البنوك التقليدية، وقد جعلت التكنولوجيا المالية ذلك ممكناً. ومع ذلك، لا يزال وجود البنوك فعال وصحي ضرورياً للتنمية والمساعدة المالية المستدامة للمؤسسات الصغيرة. من المتوقع أن تسعى البنوك إلى اتباع منهج / إستراتيجي دقيق من شأنها أن تدفع التكنولوجيا المالية وتضمن زيادة حصة السوق والميزة التنافسية المستدامة. عندما تقوم البنوك باستمرار تطوير وتطبيق التكنولوجيا المالية، فإن تضيف تضاف قيمة للبنوك وتدعم الميزة التنافسية لها (Asa , Dennis, et al., 2021).

وتحتاج البنوك القائمة والمتنافسة على حد سواء، إلى معالجة تحول السيولة والبيانات والثقة والمنافسة ورقمنة الخدمات المالية. في ظل التكنولوجيا المالية (Daniel, 2021)، حيث أن استخدام التكنولوجيا المالية Fintech غير من هياكل الخدمات المالية، لكنها لم تتمكن من الحصول على مركز مهيم في السوق. على سبيل المثال، لم تحقق شركات Fintech حتى الآن تقدماً مهماً في إقراض الشركات للشركات المتوسطة والكبيرة. على الرغم من نموها المستمر، لا يزال الائتمان عن طريق Fintech له حصة صغيرة من إجمالي الائتمان، حيث بفل من القدرة على المنافسة الشديدة في الخدمات البنكية (OECD , 2020). ويرى الباحثان أن استراتيجية الميزة التنافسية الأساسية في مواجهة المنافسة في السوق هي إستراتيجية قيادة التكلفة والتميز والتركيز. حيث أن تكلفة استراتيجية القيادة هي أداة تنافسية قوية في الحالات التي يكون فيها المستهلكون حساسين للسعر. استراتيجية التمايز هي عامل أساسي عندما قال إن البنوك بحاجة إلى التعاون مع الشركات التي تقدم خدمات التكنولوجيا المالية Fintech بدلاً من التنافس مع البنوك الأخرى. علاوة على ذلك أن استخدام Fintech يؤثر على الأداء والقدرة التنافسية في البنوك بسبب قدرتها على إنشاء منتجات وخدمات جديدة تساعد في جذب المستهلكين والحفاظ عليهم. أيضاً، يصبح تقديم الخدمات والمنتجات للمستهلكين أكثر ملاءمة وبالتالي تعزيز القدرة التنافسية. علاوة على ذلك، طورت بنوك خدمات مبتكرة، على سبيل المثال، الخدمات البنكية عبر الإنترنت والهاتف المحمول، وتمكين الروبوتات البنك التي تساعد العملاء على الوصول إلى الخدمات بسهولة، وبالتالي تحقيق أداء أفضل في سوق المنافسة.

كما ان الاستراتيجية التنافسية في البنوك، تركز على تحسين جودة الخدمات البنكية للمستهلكين حيث تعمل على صياغة أحدث ابتكارات والمنتجات المالية. من خلال تصميم استراتيجيات الأعمال التنافسية التي تشمل على: (١) التنظيم، (٢) نوعية الموارد البشرية التي تقوم بتخطيط وتصميم وتأهيل وتشغيل وصيانة جميع الأنشطة الخدمية، (٣) الابتكار في العلوم وتكنولوجيا المعلومات، (٤) التخصيص المعياري لمعالجة المشكلات الفنية وتحديد جودة الخدمة، (٥) الالتزام والجدية والاتساق في تنظيم هذه الاستراتيجيات. حيث يمكن استخدام Fintech من تغيير مستقبل الأعمال في البنوك، ويسهل النقود الرقمية ونقل الأصول المالية عبر الإنترنت. كم استبقى الثقة في تصميم العمل البنك. وبالمثل، ستستمر الودائع والإقراض في جذب الرقابة التنظيمية. ويجعل البنوك أكثر قدرة على المنافسة لزيادة جودة خدمة للعملاء وزيادة الربحية ووصولاً لكفاءة الأداء التشغيلي.

٧. الإطار العملي للدراسة:

أولاً: منهج الدراسة:

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لكونه المنهج المناسب لدراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية، ويتم الاعتماد في جمع البيانات على المصادر الثانوية والمصادر الأولية كالتالي:

- **المصادر الثانوية:** وتتكون من الكتب والأبحاث والرسائل العلمية والدوريات وشبكة الإنترنت.

- **المصادر الأولية:** وتتكون من استبانة أعدت خصيصاً لهذا الغرض للحصول على المعلومات المطلوبة، كما يتم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل قائمة الاستقصاء، واختبار فروض الدراسة.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من مدراء الفروع العاملين في البنوك العاملة في قطاع غزة وعددهم (٤٠) مدير، وتم اختيار أسلوب الحصر الشامل للدراسة نظراً لصغر حجم المجتمع.

ثالثاً: صدق وثبات الاستبانة: يقصد بصدق وثبات الاستبانة التحقق من صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبانة)، وذلك على النحو التالي:

صدق المحكمين "الصدق الظاهري":

حيث قام الباحثون بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين بلغ عددهم (٥) محكماً، مختصين في مجال المحاسبة وإدارة الأعمال والجودة والإحصاء، والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد وتعديل وحذف ما يلزم على فقرات الاستبانة.

أولاً: التكنولوجيا المالية

صدق المحكمين "الصدق الظاهري": حيث قام الباحثون بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين بلغ عددهم (٥) محكماً، مختصين في مجال المحاسبة والإحصاء، والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد وتعديل وحذف ما يلزم على فقرات الاستبانة.

الاتساق الداخلي تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة على عينة الدراسة الاستطلاعية البالغ حجمها (٣٠) مفردة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية على النحو التالي:

جدول رقم (١)

صدق الاتساق الداخلي لفقرات التكنولوجيا المالية

م.	معامل الارتباط	م.	معامل الارتباط	م.	معامل الارتباط
١	** ٠,٨٥٦	٥	** ٠,٦٥٥	٩	** ٠,٧٨٧
٢	** ٠,٧٨٧	٦	** ٠,٨٥٧	١٠	** ٠,٦٥٨
٣	** ٠,٨٦٥	٧	** ٠,٦٣٦	١١	** ٠,٧٤٨
٤	** ٠,٧٨٨	٨	** ٠,٥٢٨	١٢	** ٠,٥٦٥

يبين جدول رقم (١) معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (٠,٠١)، وبذلك الفقرات صادقة لما وضعت لقياسه.

ثبات فقرات الاستبانة: وللتحقق من ثبات استبانة الدراسة أجريت خطوات الثبات على العينة الاستطلاعية نفسها بطريقتين هما: التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرون باخ.

جدول رقم (٢)

يوضح معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية) وكرون باخ ألفا

المجالات	عدد الفقرات	كرون باخ ألفا	التجزئة النصفية بالمعدل
حوكمة الجامعات الفلسطينية	10	0.910	0.930

يتبين من الجدول السابق أن معامل الثبات بطريقة ألفا كرون باخ (٠,٩١٠)، وأن معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية (٠,٩٣٠)، وهو ثبات مرتفع.

ثالثاً: الميزة التنافسية

صدق المحكمين "الصدق الظاهري": حيث قام الباحثون بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين بلغ عددهم (٥) محكماً، مختصين في مجال المحاسبة والإحصاء، والذين قاموا بدورهم بتقديم النصح والإرشاد وتعديل وحذف ما يلزم على فقرات الاستبانة.

الاتساق الداخلي تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة على عينة الدراسة الاستطلاعية، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية على النحو التالي:

جدول رقم (٣)

صدق الاتساق الداخلي لفقرات القدرة التنافسية

م.	معامل الارتباط	م.	معامل الارتباط	م.	معامل الارتباط
١	** ٠,٦٥٢	٥	** ٠,٦٦١	٩	** ٠,٦٦٠
٢	** ٠,٧٥٠	٦	** ٠,٧٥١	١٠	** ٠,٨٨٠
٣	** ٠,٦٥٩	٧	** ٠,٦٦٠	١١	** ٠,٦٦٢
٤	** ٠,٧٨٨	٨	** ٠,٧٧٩	١٢	** ٠,٦٩٨

يبين جدول رقم (٣) معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (٠,٠١)، وبذلك الفقرات صادقة لما وضعت لقياسه.

ثبات فقرات الاستبانة: وللتحقق من ثبات استبانة الدراسة أجريت خطوات الثبات على العينة الاستطلاعية نفسها بطريقتين هما: التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرون باخ.

جدول رقم (٤)

يوضح معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية) وكرون باخ ألفا

المجالات	عدد الفقرات	كرون باخ ألفا	التجزئة النصفية بالمعدل
الابتكار المؤسسي	12	0.89٩	0.91٣

يتبين من الجدول السابق أن معامل الثبات بطريقة الفا كرون باخ (٠,٨٩٩)، وأن معامل الثبات بطريقة التجزئة النصفية (٠,٩١٣)، وهو ثبات مرتفع.

المحك المعتمد في الدراسة

لتحديد المحك المعتمد في الدراسة فقد تم تحديد طول الخلايا في مقياس لكرت الخماسي من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (٥-١=٤) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (٤/٥=٠,٨) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (٥)

المحك المعتمد في الدراسة

المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	درجة التأييد
١ - ١,٨٠	٢٠% - ٣٦%	منخفض جدا
أكبر من ١,٨٠ - ٢,٦٠	أكبر من ٣٦% - ٥٢%	منخفض
أكبر من ٢,٦٠ - ٣,٤٠	أكبر من ٥٢% - ٦٨%	متوسطة
أكبر من ٣,٤٠ - ٤,٢٠	أكبر من ٦٨% - ٨٤%	مرتفع
أكبر من ٤,٢٠ - ٥	أكبر من ٨٤% - ١٠٠%	مرتفع جدا

٨. الأساليب الإحصائية المستخدمة:

يعرف منحني التوزيع الطبيعي ويتميز بوجود تماثل بين جانبيه الأيمن والأيسر حول المتوسط. ومن سمات منحني التوزيع الطبيعي أن المتوسط يساوي الوسيط ويساوي المنوال، وأن قيمة Z والقيمة الاحتمالية sig أكبر من ٠,٠٥

اختبار التوزيع الطبيعي كولمجوروف - سمرنوف (Nolmogorov-Simirov Test (K-S) لمعرفة هل التوزيع طبيعي أم لا.

اختبار التوزيع الطبيعي (Nolmogorov-Simirov Test (K-S)

تم استخدام اختبار كولمجوروف - سمرنوف (Nolmogorov-Simirov Test (K-S) لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (٨)

جدول (٦)

نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

الاستبانة	قيمة z	القيمة الاحتمالية
التكنولوجيا المالية	0.6٨٥	0.6٧٩
القدرة التنافسية	0.7٣٢	0.7٥٤

يتضح من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية (Sig) لجميع مجالات المقياس كانت أكبر من مستوى الدلالة $\alpha = ٠,٠٥$ وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع الطبيعي وعليه تم استخدام الاختبارات المعلمية لتحليل فقرات الاستبانة والإجابة على الفرضيات.

وتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- الاتساق الداخلي Internal Consistency لحساب صدق الاتساق الداخلي بين الفقرات والدرجة الكلية.
- معامل ألفا كرون باخ Cronbach Alfa لحساب معامل الثبات.
- طريقة التجزئة النصفية Split Half Method لحساب معامل الثبات.
- معامل ارتباط بيرسون لحساب معامل الارتباط وللإجابة على الفرضيات المتعلقة بالعلاقة.
- الانحدار الخطي التدريجي Stepwise لقياس أثر المتغير المستقل على المتغير التابع

٩. نتائج الدراسة ومناقشتها:
تحليل مقاييس الدراسة:

جدول رقم (٧)
يوضح تحليل أبعاد / التكنولوجيا المالية والقدرة التنافسية

المجالات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
التكنولوجيا المالية	3.62	0.674	69.21
الميزة التنافسية	3.47	0.713	65.58

جدول (٧) يوضح أن الوزن النسبي للتكنولوجيا المالية بلغ (٦٩,٢١%) مستوى متوسط، وأن الوزن النسبي للميزة التنافسية (٦٥,٥٨%) مستوى متوسط.

الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتكنولوجيا المالية على زيادة جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) على المتغير التابع (زيادة جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء)، وقد تبين التالي:

جدول (٨)

يوضح الانحدار البسيط لدراسة أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية وزيادة جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء

التكنولوجيا المالية						المتغيرات
مستوى المعنوية	قيمة F	قيمة T	معامل التحديد R2	معامل الارتباط R	معاملات الانحدار B	
دال	38.78	٦,٨٧	0.510	0.815	١,٧٧	الثابت
		6.54			0.554	جودة الخدمات المصرفية

لدراسة أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية وزيادة جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، تم اختبار الفرض بواسطة الانحدار البسيط وكانت النتائج كما في الجدول رقم (٨) أعلاه كالتالي:

قيمة معامل الارتباط (R) بين المتغيرين بلغ (٠,٨١٥) وهي قيمة دالة عند مستوى إحصائي (٠,٠٥)، وأن قيمة (R2) للانحدار الخطي البسيط (٠,٥١٠) مما يفسر (٥١,٠%)، مما يؤكد أن هناك أثر ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية وزيادة جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء وأن قيمة (F) بلغت (٣٨,٧٨) بمستوى إحصائي (٠,٠٠) مما يؤكد على معنوية نموذج الانحدار. ومن خلال النموذج يوضح اختبار معنوية معامل الانحدار (B) وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية وزيادة جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء والاعتماد على قيمة (T) والتي بلغت (٦,٥٤) بمستوى إحصائي (٠,٠٠) مما يظهر معنوية معامل الانحدار. وبذلك نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتكنولوجيا المالية على زيادة جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.

الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتكنولوجيا المالية على تحسين ربحية البنوك.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) على المتغير التابع (تحسين ربحية البنوك)، وقد تبين التالي:

جدول (٩)

يوضح الانحدار البسيط لدراسة أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية وتحسين ربحية البنوك.

التكنولوجيا المالية					المتغيرات
مستوى المعنوية	قيمة F	قيمة T	معامل التحديد R2	معامل الارتباط R	
دال	53.8	4.54	0.585	٠,٦٨٩	الثابت
		7.64			٠,٨٩٨
					٠,٧٧٨

لدراسة أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية وتحسين ربحية البنوك، تم اختبار الفرض بواسطة الانحدار البسيط وكانت النتائج كما في الجدول رقم (٩) أعلاه كالتالي: قيمة معامل الارتباط (R) بين المتغيرين بلغ (٠,٦٨٩) وهي قيمة دالة عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، وأن قيمة (R2) للانحدار الخطي البسيط (٠,٥٨٥) مما يفسر (٥٨,٥%)، مما يؤكد أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية وتحسين ربحية البنوك وأن قيمة (F) بلغت (٥٣,٨) بمستوى معنوية (٠,٠٠) مما يؤكد على معنوية نموذج الانحدار. ومن خلال النموذج يوضح اختبار معنوية معامل الانحدار (B) وجود أثر ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية وتحسين ربحية البنوك والاعتماد على قيمة (T) والتي بلغت (٧,٦٤) بمستوى إحصائي (٠,٠٠) مما يظهر معنوية معامل الانحدار. وبذلك نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتكنولوجيا المالية على تحسين ربحية البنوك.

الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($a \leq 0.05$) للتكنولوجيا المالية على الكفاءة التشغيلية.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لقياس أثر المتغير المستقل (للتكنولوجيا المالية) على المتغير التابع (الكفاءة التشغيلية)، وقد تبين التالي:

جدول (١٢)

يوضح الانحدار البسيط لدراسة أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية الكفاءة التشغيلية

التكنولوجيا المالية					المتغيرات
مستوى المعنوية	قيمة F	قيمة T	معامل التحديد R2	معامل الارتباط R	
دال	30.56	٥,٤٧	٠.521	0.692	الثابت
		6.57			١,٨٨
					0.486

لدراسة أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية والكفاءة التشغيلية، تم اختبار الفرض بواسطة الانحدار البسيط وكانت النتائج كما في الجدول رقم (١٢) أعلاه كالتالي: قيمة معامل الارتباط (R) بين المتغيرين بلغ (٠,٦٩٢) وهي قيمة دالة عند مستوى إحصائي (٠,٠٥)، وأن قيمة (R2) للانحدار الخطي البسيط (٠,٥٢١) مما يفسر (٥٢,١%)، مما يؤكد أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية والكفاءة التشغيلية وأن قيمة (F) بلغت (٣٠,٥٦) بمستوى إحصائي (٠,٠٠) مما يؤكد على معنوية نموذج الانحدار. ومن خلال النموذج يوضح اختبار إحصائي معامل الانحدار (B) وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية والكفاءة التشغيلية والاعتماد على قيمة (T) والتي بلغت (٦,٥٧) بمستوى معنوية (٠,٠٠) مما يظهر معنوية معامل الانحدار.

وبذلك نرفض الفرض الصفري ونقبل الفرض البديل: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ للتكنولوجيا المالية على الكفاءة التشغيلية.

١٠. النتائج والتوصيات:

بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات واختبار الفرضيات، توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج وأدلت بمجموعة من التوصيات كما يلي:

أولاً: النتائج

١. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(a \leq 0.05)$ للتكنولوجيا المالية على زيادة جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.
٢. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(a \leq 0.05)$ للتكنولوجيا المالية على تحسين ربحية البنوك.
٣. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة $(a \leq 0.05)$ للتكنولوجيا المالية على الكفاءة التشغيلية.
٤. يؤدي استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك بتسهيل إجراءات تأمين التمويل اللازم للعملاء، وتفعيل الخدمات الإلكترونية كمدفوعات بطاقات الائتمان، وتكنولوجيا الهاتف المحمول وغيرها من الخدمات الإلكترونية الأخرى.
٥. تعمل التكنولوجيا المالية على زيادة المنافسة في البنوك من خلال تخفيض الحواجز أمام دخول المنتجات الجديدة للسوق.
٦. تحقق البنوك التي تستخدم التكنولوجيا المالية نتائج أكثر كفاءةً من ناحية تخفيض التكاليف وزيادة في نمو الإيرادات، وتقليل المخاطر، ورفع الكفاءة التشغيلية، ودعم المنافسة.

ثانياً: التوصيات

بناءً على النتائج يوصي الباحثان بالتوصيات التالية:

١. ضرورة قيام البنوك بوضع أطر قانونية خاصة باستخدام التكنولوجيا المالية والتي تساهم بشكل ملحوظ في تطوير المنتجات المالية التكنولوجية.
٢. ضرورة استثمار تقنيات التكنولوجيا المالية في سياق تطوير الخدمات المالية الإلكترونية للتقليل من الطرق التقليدية المستخدمة البنوك.
٣. ضرورة اهتمام مختلف مكونات قطاع البنوك بتدريب موظفيها على آليات وتقنيات التكنولوجيا المالية، نظراً لدورها في تنويع النشاط الاقتصادي وتطوير العمل المصرفي ليصبح أكثر استجابة للحاجات المتغيرة والمتعددة للعملاء والمتعاملين مع هذا القطاع الرائد والحيوي.
٤. أهمية تشجيع البنوك، في مواكبة التكنولوجيا المالية، وعملية تحول البنوك من مرحلة الاقتصاد التقليدي إلى مرحلة الاقتصاد الرقمي تزامناً مع احتواء مخاطر هذا التحول وتداعياته.
٥. زيادة الإنفاق على تطبيقات التكنولوجيا المالية لتحسين الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء خصوصاً عن طريق التطبيقات والتقنيات الإلكترونية.
٦. العمل على وضع إطار تشريعي للتكنولوجيا المالية المتعلقة بالتعاملات الإلكترونية، والتعريف الإلكتروني، والتوقيع الإلكتروني من أجل إطلاق العنان للتعاملات المالية والمصرفية الإلكترونية لمواكبة التطورات التكنولوجية وحماية المصالح الخاصة والعامة.
٧. ضرورة ابتكار المزيد من طرق التكنولوجيا المالية لزيادة تنافسية البنوك وبالتالي زيادة حصتها السوقية وذلك عن طريق زيادة الإنفاق على مشروعات البحث والتطوير في عالم التكنولوجيا المالية.

٨. ضرورة الاستفادة من تجارب الدول المتقدمة في مجال استخدام التكنولوجيا المالية في مجال الخدمات المصرفية لزيادة أدراك البنوك بكل جديد في عالم الرقمنة المالية وبالتالي زيادة دعم التنافسية.

المراجع:

1. Asa Romeo Asa, 2 Dennis Tsanga, 3 Christeline Januarie, 4 Mekelaye Kamati, 2021, "Technological Innovation as a Strategy for Competitive Advantage within the Namibian Banking Industry", International Journal of Management Science and Business Administration, Volume 8, Issue 1, November 2021, Pages 68-72, DOI: 10.18775/ijmsba.1849-5664-5419.2014.81.1006.
2. Aydamir Guliyev, 2018, "The Impact of Fintech on Banking Industry in Portugal" Master's Degree in Innovation and Technological Entrepreneurship 2016-2018, FEUP - Faculdade de Engenharia da Universidade do Porto, Portugal.
3. Cleo Rose Innes and Jacqueline Andrieu, 2022. "Banking on FinTech in Emerging Markets", This publication may be reused for noncommercial purposes if the source is cited as IFC, a member of the World Bank Group., www.ifc.org/thoughtleadership
4. Dariusz Piotrowski. 2022, "Consumer perceived ethicality of banks in the era of digitalisation: The case of Poland", Economics and Business Review, Vol. 8 (22), No. 1, 2022: 90-114, DOI: 10.18559/eb.2022.1.6
5. Dede Suryanto. 2018, "Bank Strategy when Facing Financial Technology Competition", Advances in Social Science, Education and Humanities Research, volume 426, 3rd International Conference on Vocational Higher Education (ICVHE 2018), pp 149-154.
6. Daniel Broby, 2021, "Financial technology and the future of banking", Broby Financ Innov, VOL 7:47, <https://doi.org/10.1186/s40854-021-00264-y>
7. Dur Almulla & Abdullah A. Aljughaiman, 2021, "Does financial technology matter? Evidence from an alternative banking system", Cogent Economics & Finance, <https://doi.org/10.1080/23322039.2021.1934978>, (2021), 9: 1934978, pp:1-21.
8. Erik Feyen, Jon Frost, Leonardo Gambacorta, Harish Natarajan and Matthew Saal, 2021, "Fintech and the digital transformation of financial services: implications for market structure and public policy", BIS Papers, No 117, The Bank for International Settlements and the World Bank Group 2021, pp:1-64.
9. OECD (2020), Digital Disruption in Banking and its Impact on Competition <http://www.oecd.org/daf/competition/digital-disruption-in-financial-markets.htm>
10. Pradeep Dwivedi, Jawaher Ibrahim Alabdooli, Rajeev Dwivedi, 2021, "Role of FinTech Adoption for Competitiveness and Performance of the Bank: A Study of Banking Industry in UAE", International Journal of Global Business and Competitiveness (2021) 16, pp:130-138, <https://doi.org/10.1007/s42943-021-00033-9>.
11. Steph Subanidja, Mercurius Broto Legowo, Fangky A. Sorongan, Eko Wahyudi, 2020, "The Choice of Collaborating with Fintech Entities for Competitive Advantage through Leadership Styles", Scientific Papers of the University of Pardubice, Series D: Faculty of Economics and Administration, 2020, 28(3), 1092., ©The Author (s) 2020, DOI:10.46585/sp28031092, editorial.upce.cz/SciPap.