

تطبيقات التكنولوجيا المالية وأثرها في الأولويات التنافسية لدى البنوك التجارية الأردنية

د. نسيم محمد أبوorman*

تاريخ وصول البحث: 2023/5/31 م

تاريخ قبول البحث: 2023/7/31 م

الملخص

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر تطبيقات التكنولوجيا المالية بأبعادها (التحول إلى الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية، مراقبة المعاملات والائتمان في الوقت الحقيقي، التصنيف الائتماني والموافقة عليه) في الأولويات التنافسية بدلالة أبعادها لدى البنوك التجارية الأردنية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي مستخدمة الاستبانة لجمع البيانات، وقد تكون مجتمع الدراسة من البنوك التجارية الأردنية البالغ عددها (13) بنكاً وقد تكونت عينة الدراسة من جميع العاملين في الوظائف الإدارية العليا في هذه البنوك البالغ عددهم (457) عاملاً. وقد قام الباحث باختيار عينة عشوائية منهم تكونت من (119) عاملاً وزعت عليهم الاستبانة، استرد منها (103) استبانة، ونسبة استجابة بلغت (86.55%). توصلت الدراسة الى ارتفاع تقييم المتوسط الحسابي العام لتطبيقات التكنولوجيا المالية، وتوسط تقييم المتوسط الحسابي العام للأولويات التنافسية، وفيما يتعلق بفرضيات الدراسة أشارت النتائج إلى وجود أثر لتطبيقات التكنولوجيا المالية بأبعادها (التحول إلى الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية، مراقبة المعاملات والائتمان في الوقت الفعلي، التصنيف الائتماني والموافقة عليه) في الأولويات التنافسية مجتمعة في البنوك التجارية الأردنية، وكذلك وجود أثر لتطبيقات التكنولوجيا المالية بأبعادها على كل بعد من أبعاد الأولويات التنافسية. واستناداً الى النتائج أوصت الدراسة بضرورة إجراء تقييم مستمر للابتكارات والتحويلات في ثورة التكنولوجيا المالية، فضلاً عن تعزيز البحث والتطوير بما يتعلق بتطبيقات التكنولوجيا المالية مع الأخذ بعين الاعتبار التطورات الحاصلة في رغبات واحتياجات العملاء.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، الأولويات التنافسية، البنوك التجارية الأردنية.

* أستاذ مساعد، قسم المالية والمصرفية، جامعة العلوم الإسلامية العالمية.

The Impact of Financial Technology Applications on the Competitive Priorities of Jordanian Commercial Banks

ABSTRACT

This study aimed to identify the impact of financial technology applications in their dimensions (transformation to banking services provided without bank branches, real-time monitoring of transactions and credit, credit rating and approval) on competitive priorities in terms of their dimensions in Jordanian commercial banks. The study used the analytical descriptive approach, and a questionnaire to collect the data. The population of the study consisted of (13) Jordanian commercial banks, and the sample consisted of all workers in the higher administrative positions in these banks, whose number was (457) employees. The researcher selected a random sample of them, consisting of (119) employees, to whom the questionnaire was distributed. Of these, (103) questionnaires were retrieved, with a response rate of (86.55%).

The study found a high general arithmetic mean evaluation of financial technology applications, and mediated the general arithmetic mean evaluation of competitive priorities. With regard to the hypotheses of the study, the results indicated that there is an impact of financial technology applications in their dimensions (the shift to banking services provided without bank branches, real-time monitoring of transactions and credit, credit rating and approval) on the competitive priorities in Jordanian commercial banks, as well as the presence of an impact of financial technology applications of its dimensions on every dimension of competitive priorities. Based on the results, the study recommended the necessity of conducting a continuous evaluation of innovations and transformations in the financial technology revolution, as well as promoting research and development regarding financial technology applications, taking into account the developments in the desires and needs of customers.

Keywords: Financial Technology (FinTech), Competitive Priorities, Jordanian Commercial Banks.

المقدمة:

يتمثل الدور الرئيسي للبنوك في الإشراف على الوساطة المالية، حيث تتكون هذه العملية من تحويل الأموال بين من لديه فائض لمن لديه عجز، فضلاً عن أن البنوك تقدم مجموعة كبيرة من الخدمات للعملاء سواء كانوا أفراداً أم شركات، لهذا تؤدي البنوك دوراً حيوياً في النمو الإجمالي للاقتصاد، وقد تحقق التطور في هذا الدور على مر السنين في عدد متزايد من المؤسسات المالية، الأمر الذي الأردن الزيادة في كمية الأموال المتداولة بهذه المنظمات وزيادة كبيرة في نطاق الأنشطة التي تمارسها (Adam, 2014).

وقد أدت الأزمة المالية (2007-2008) إلى الكثير من التغييرات في الصناعة المالية، حيث أثّرت هذه الأزمة سلباً على سمعة العديد من البنوك، وزادت من فرصة المؤسسات غير المصرفية في تقديم خدمات محسنة ومختلفة للعملاء (Legenzova et al., 2019). ونظراً للعديد من الأسباب التي أدت إلى عدم الرضا وعدم الثقة في البنوك التي تراكمت خلال فترة الأزمة بات العملاء يشعرون بالضيق من السياسات المتحفظة التي تنتهجها البنوك؛ الأمر الذي دفع العملاء تجاه شركات الخدمات المالية المتعددة التي توفر سهولة الاستخدام والأتمتة والوصول إلى الخدمة بسرعة مع توفير قدر أكبر من الشفافية وتوفير تفاعل سريع على مدار الساعة (Khawar & Sarwar, 2021). هذا الأردن ظهور التكنولوجيا المالية (FinTech) كقوة مؤثرة في الصناعة المالية على مستوى عالمي بما في ذلك الأردن، مما الأردن تغيير طريقة تقديم الخدمات المالية واستهلاكها، وتشير التكنولوجيا المالية إلى استخدام التكنولوجيا لتحسين وأتمتة الخدمات المالية، مثل المدفوعات، والإقراض، والاستثمار، والتأمين.

ويتطلب الاهتمام بالأولويات التنافسية نظرة مستقبلية بعيدة المدى من إدارات البنوك مع الاهتمام بالتطورات التكنولوجية ومنها التكنولوجيا المالية باعتبارها استثماراً مستقبلياً ينشأ عنه مواكبة للتطورات المستقبلية ويساعد البنوك على استغلال الفرص وتوظيف الطاقات بكفاءة وفعالية بما يسهم في تميز البنك وتعزيز قدرته على الابتكار، وذلك في ظل المنافسة الشديدة واتساع دائرة المنافسين الأمر الذي يتطلب منتجات مبتكرة تحقق رضا العملاء وولائهم، وبالتالي تعزيز أداء البنوك، ولهذا جاءت هذه الدراسة لاختبار تأثير تطبيقات التكنولوجيا المالية في الأولويات التنافسية بأبعادها المتمثلة بـ (الجودة، والمرونة، والتسليم، والابتكار) في البنوك التجارية الأردنية تحسين ميزتها التنافسية وتعزيز من أدائها.

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

نظرا لشدة المنافسة التي تواجهها البنوك التجارية الأردنية فيما بينها من جهة، ومع البنوك الإقليمية والعالمية العاملة في الأردن من جهة أخرى كان لابد من مواكبة التطورات واستخدام تطبيقات التكنولوجيا المالية للحفاظ على عملائها والاستمرار في تقديم خدماتها من خلال تحقيق الأولويات التنافسية لديها. وفي هذا السياق تشكل الصحة المالية للبنوك والمؤسسات المالية أهمية كبيرة، خاصة منذ الأزمة المالية العالمية عام 2008، لذلك يتوجب على الهيئات التنظيمية والحكومات التأكد من وجود أنظمة مناسبة لمنع حدوث أزمة جديدة في ظل التحديات والضغوط التي تواجه البنوك فضلا عن المتطلبات والتحديات الجديدة في فترة ما بعد الأزمة التي أدت لعدة تغييرات في النظام المصرفي مثل الابتكار المالي، والعملية، والمنافسة مع المؤسسات المالية الأخرى وقد كان لهذه الضغوط تأثير مباشر على أداء البنوك، وبالتالي أصبح من الأهمية بمكان فهم السلامة المالية للبنوك والعوامل التي تؤثر عليها (Al-Matari, 2023). ويمكن التعبير عن هذه التحديات كدالة لعوامل داخلية وخارجية، حيث تشمل التحديات الداخلية على المتغيرات الخاصة بالبنك، بينما تعكس المتغيرات الخارجية عوامل الاقتصاد الكلي (Lelissa, 2014).

وقد يمثل التطور التكنولوجي في الآونة الأخيرة مصدراً للضغط على الصناعة المصرفية التقليدية، نظراً لأنه يوفر فرصاً أكبر لاقتصاديات الحجم والنطاق، حيث يتجسد التطور التكنولوجي في الصناعة المالية في شكل شركات التكنولوجيا المالية (FinTech). حيث تشير التكنولوجيا المالية إلى تطبيق التكنولوجيا لإنشاء خدمات مالية مبتكرة وذات جودة أفضل (Thakor, 2020).

وقد نما الابتكار التكنولوجي بشكل كبير، ولم يكن إطار التكنولوجيا المالية استثناءً وبالتالي، فإن الاعتراف بالتكنولوجيا المالية في بعض المؤسسات الاقتصادية و / أو المالية يعد أمراً جديداً. على سبيل المثال يذكر البنك الدولي أن: "التكنولوجيا المالية تخلق فرصاً وتحديات جديدة للقطاع المالي من المستهلكين إلى منظمي المؤسسات المالية" (Wardhani, 2021)، ونظرا لحدثة التكنولوجيا المالية فإن عدد الدراسات المتاحة التي حققت في تأثيرها على المؤسسات المالية أداء محدودا، الأمر الذي يحتم تسليط الضوء على تأثير تطبيقات التكنولوجيا المالية على أداء المؤسسات المالية ومنها البنوك.

ولقد قامت العديد من الدراسات بمحاولة التعرف على أثر استخدام تطبيقات التكنولوجيا المالية في أداء البنوك والمؤسسات المالية المختلفة، إلا إنها لم تتعرض - حسب علم الباحث - للأولويات التنافسية التي بدورها تقود إلى تحسين الأداء المالي، ومن هنا يمكن التعبير عن مشكلة الدراسة بالأسئلة الآتية:

السؤال الرئيس: ما أثر تطبيقات التكنولوجيا المالية بأبعادها (التحول إلى الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية، مراقبة المعاملات، والائتمان في الوقت الفعلي، التصنيف الائتماني والموافقة عليه) مجتمعة في الأولويات التنافسية بدلالة أبعادها لدى البنوك التجارية الأردنية؟

ويتفرع عن هذا السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:

- 1- ما أثر تطبيقات التكنولوجيا المالية بأبعادها (التحول إلى الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية، مراقبة المعاملات والائتمان في الوقت الفعلي، التصنيف الائتماني والموافقة عليه) مجتمعة في الجودة لدى البنوك التجارية الأردنية ؟
- 2- ما أثر تطبيقات التكنولوجيا المالية بأبعادها (التحول إلى الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية، مراقبة المعاملات والائتمان في الوقت الفعلي، التصنيف الائتماني والموافقة عليه) مجتمعة في المرونة لدى البنوك التجارية الأردنية ؟
- 3- ما أثر تطبيقات التكنولوجيا المالية بأبعادها (التحول إلى الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية، مراقبة المعاملات والائتمان في الوقت الفعلي، التصنيف الائتماني والموافقة عليه) مجتمعة في التسليم لدى البنوك التجارية الأردنية ؟
- 4- ما أثر تطبيقات التكنولوجيا المالية بأبعادها (التحول إلى الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية، مراقبة المعاملات والائتمان في الوقت الفعلي، التصنيف الائتماني والموافقة عليه) مجتمعة في الابتكار لدى البنوك التجارية الأردنية ؟

اهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيقات التكنولوجيا المالية بأبعادها (التحول إلى الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية، مراقبة المعاملات والائتمان في الوقت الحقيقي، التصنيف الائتماني والموافقة عليه) مجتمعة في الأولويات التنافسية بدلالة أبعادها لدى البنوك التجارية الأردنية.

ويتفرع عن هذا الهدف الرئيس الأهداف الفرعية التالية:

- 1- التعرف على أثر تطبيقات التكنولوجيا المالية بأبعادها (التحول إلى الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية، مراقبة المعاملات والائتمان في الوقت الفعلي، التصنيف الائتماني والموافقة عليه) مجتمعة في الجودة لدى البنوك التجارية الأردنية؟
 - 2- التعرف على أثر تطبيقات التكنولوجيا المالية بأبعادها (التحول إلى الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية، مراقبة المعاملات والائتمان في الوقت الفعلي، التصنيف الائتماني والموافقة عليه) مجتمعة في المرونة لدى البنوك التجارية الأردنية؟
 - 3- بيان أثر تطبيقات التكنولوجيا المالية بأبعادها (التحول إلى الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية، مراقبة المعاملات والائتمان في الوقت الفعلي، التصنيف الائتماني والموافقة عليه) مجتمعة في التسليم لدى البنوك التجارية الأردنية؟
- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في ناحيتين، هما:

أولاً: الأهمية النظرية:

تظهر الأهمية النظرية للدراسة في تعميق المفاهيم المرتبطة بالتكنولوجيا المالية وتطبيقاتها ودورها في تعزيز الأولويات التنافسية في البنوك التجارية الأردنية، حيث يأمل الباحث أن تكون هذه الدراسة مُمهدة لإفادة الباحثين لاحقاً بما يمكن أن تضيفه إلى الأدبيات النظرية لرفد المكتبة العربية بمعارف جديدة حول مفهومي التكنولوجيا المالية والأولويات التنافسية، بهدف الاستفادة من نتائجها لإجراء دراسات وبحوث مستقبلية.

ثانياً: الأهمية التطبيقية:

تأتي الأهمية التطبيقية لهذه الدراسة من اختيارها لأبرز المؤسسات المالية في الأردن والمتمثلة في البنوك التجارية لما لها من دور فاعل في الاقتصاد الوطني، حيث تُعد هذه الدراسة من أولى الدراسات في حدود علم الباحث التي تناولت تطبيقات التكنولوجيا المالية وأثرها في الأولويات التنافسية في البنوك التجارية الأردنية، فضلاً عن أنها قد تساعد هذه البنوك على التعرف على ما هو مُطبق لديها فيما يخص متغيرات الدراسة وما يستوجب عليها تطبيقه لتعزيز موقعها التنافسي وتحسين أدائها، إذ يمكن الاستفادة من النتائج التي تم التوصل إليها من أجل تعزيز استخدام تطبيقات التكنولوجيا المالية بما يساهم في تحقيق أولوياتها التنافسية.

كما يمكن لهذه الدراسة المساهمة في تطوير أجندة بحثية جديدة لأبحاث نظم المعلومات في مجالات تطبيق التكنولوجيا المالية، مما يساهم في تقديم رؤى مهمة ومفيدة للممارسين والمديرين بالإضافة إلى ملاحظات وأفكار جديدة ذات مغزى يمكن أن تساعد المنظمين في الإشراف بشكل أفضل على التطورات الجديدة بطريقة تزيد من إمكاناتهم الإيجابية لدعم النمو الاقتصادي، الميزة التنافسية للبنوك في الأردن.

فرضيات الدراسة:

استناداً إلى مشكلة الدراسة وأسئلتها فقد تم صياغة الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية:

H_{01} : لا يوجد أثر لتطبيقات التكنولوجيا المالية بأبعادها (التحول إلى الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية، مراقبة المعاملات والائتمان في الوقت الفعلي، التصنيف الائتماني والموافقة عليه) مجتمعة في الأولويات التنافسية مجتمعة في البنوك التجارية الأردنية.

ويتفرع عن الفرضية الرئيسية للدراسة أربع فرضيات فرعية هي:

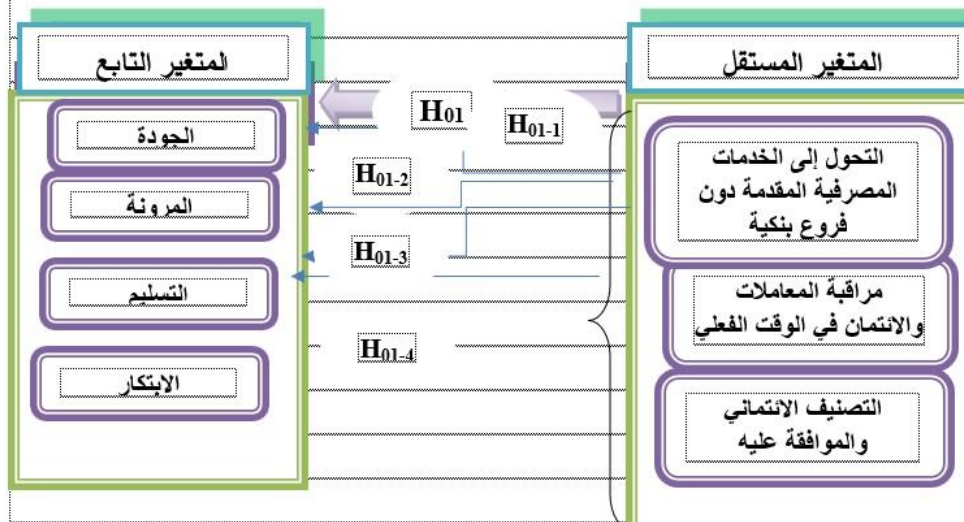
H_{01-1} : لا يوجد أثر لتطبيقات التكنولوجيا المالية بأبعادها (التحول إلى الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية، مراقبة المعاملات والائتمان في الوقت الفعلي، التصنيف الائتماني والموافقة عليه) مجتمعة في الجودة في البنوك التجارية الأردنية.

H_{01-2} : لا يوجد أثر لتطبيقات التكنولوجيا المالية بأبعادها (التحول إلى الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية، مراقبة المعاملات والائتمان في الوقت الفعلي، التصنيف الائتماني والموافقة عليه) مجتمعة في المرونة في البنوك التجارية الأردنية.

H_{01-3} : لا يوجد أثر لتطبيقات التكنولوجيا المالية بأبعادها (التحول إلى الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية، مراقبة المعاملات والائتمان في الوقت الفعلي، التصنيف الائتماني والموافقة عليه) مجتمعة في التسليم في البنوك التجارية الأردنية.

H_{01-4} : لا يوجد أثر لتطبيقات التكنولوجيا المالية بأبعادها (التحول إلى الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية، مراقبة المعاملات والائتمان في الوقت الحقيقي، التصنيف الائتماني والموافقة عليه) مجتمعة في الابتكار في البنوك التجارية الأردنية.

7-1: أنموذج الدراسة:



الشكل (1): أنموذج الدراسة

المصدر: من إعداد الباحث بالاستعانة بالأدبيات التي تم مراجعتها:
مصطلحات الدراسة:

الأولويات التنافسية: "سمات تمتلكها المؤسسة تعطى القدرة على تحسين وضعها التنافسي مقارنة بالمؤسسات المنافسة عن طريق تحقيق رضا العملاء والوصول الى ولائهم" (Russell & Millar, 2014).

الجودة: "سمات الخدمات والمنتجات التي تقدمها المؤسسة بما يتوافق مع المعايير المحددة من قبل الإدارة بحيث يتم تلبية حاجات ورغبات العملاء المختلفين" (Pasharibu et al., 2018).

المرونة: "مقدرة المؤسسة على توجيه الأنشطة والعمليات وتصميم منتجات وخدمات متنوعة في الوقت المطلوب استجابة للتغيرات التي قد تحدث في السوق بحيث يتم تلبية حاجات ورغبات العملاء المختلفين" (Srivastava, Sultan & Chashti, 2017).

التسليم: "مقدرة المؤسسة على مواجهة الطلبات المستجدة للعملاء وتسليمها لهم بالطريقة والوقت المناسبين" (Durugbo et al., 2021).

الابتكار: "عملية يمكن للمؤسسة من خلالها تحقيق الانسجام بين أنشطتها المتعددة بما يمكنها من تبني الأساليب والأفكار الحديثة وترجمتها إلى منتجات وخدمات مبتكرة بحيث يتم تلبية حاجات ورغبات العملاء المختلفين (Arcidiacono et al., 2023).
حدود الدراسة

تم إنجاز هذه الدراسة ضمن الحدود الآتية:

- 1- الحدود المكانية: اقتصرَت هذه الدراسة على جميع البنوك التجارية الأردنية وعددها 13 بنكا.
- 2- الحدود الزمانية: تم إنجاز هذه الدراسة خلال عامي (2022-2023).
- 3- الحدود البشرية: اقتصرَت هذه الدراسة على آراء الأفراد المبحوثين في الإدارات العليا (مدير، مدير إداري، رئيس قسم) العاملين في البنوك التجارية الأردنية في محافظة العاصمة الأردنية عمان.
- 4- الحدود العلمية: اقتصرَت هذه الدراسة على قياس أثر تطبيقات التكنولوجيا المالية في الأولويات التنافسية بأبعادها المتمثلة بـ (الجودة، المرونة، التسليم، والابتكار) في البنوك التجارية الأردنية.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

التكنولوجيا المالية:

يعتبر القطاع المالي في طليعة القطاعات التي قامت بالابتكار التكنولوجي مقارنة بصناعات الخدمات الأخرى، حيث أصبحت التكنولوجيا المالية عنصراً هاماً ومعتبراً به فعلياً من قبل العديد من المؤسسات المالية والمصرفية (Iman, 2019). ووفقاً لمجلس الاستقرار المالي (Financial Stability Board (FSB تُعرّف التكنولوجيا المالية على أنها "ابتكار مالي تقني يمكن أن ينتج عنه نماذج أعمال، أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة ذات تأثير مادي مرتبط على الأسواق والمؤسسات المالية، وتقديم الخدمات المالية، وقد قامت لجنة بازل للرقابة المصرفية Basel Committee on Banking Supervision (BCBS) لاحقاً باعتماد هذا التعريف (Marques & Alves, 2020).

ويرى (Navaretti et al., 2017) أن التكنولوجيا المالية هي دمج لمصطلح ومفاهيم "المالية" و"التكنولوجيا". كما تعرف بأنها تطبيق التقنيات المتقدمة في صناعة التمويل للحفاظ على تطورها (Dranev et al., 2019). وفي هذا السياق يرى (Stulz, 2019) أن التكنولوجيا المالية قد ساهمت في ابتكار وتحسين الخدمات المالية. حيث تستخدم شركات التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المبتكرة لإجراء الأنشطة التي تنتمي إلى الخدمات المصرفية التقليدية، مثل منح الائتمان أو أنظمة الدفع أو تطبيق الأموال (Murinde et al., 2022).

وقد قام Navaretti et al. (2017) باستكشاف بعض مزايا التكنولوجيا المالية، مثل إمكانية تحقيق وفورات في الحجم من خلال تكرار عينات البيانات الكبيرة ومزايا التكلفة المحتملة، بما في ذلك التكاليف الأقل عند دراسة المركز المالي للأفراد، وخفض تكلفة نقل المعلومات الآمنة وعملية التحقق الأكثر فعالية من حيث التكلفة. وقد أشار Thakor (2019) إلى أهمية التكنولوجيا المالية في مساعدة البنوك على معالجة البيانات بشكل أكثر كفاءة ودقة. وقد أشار البنك الدولي إلى أن التكنولوجيا المالية تتضمن الابتكارات التكنولوجية التي يتم توظيفها في الخدمات المالية من أجل التأثير في المؤسسات والأسواق المالية من خلال تقاطع الأنشطة والعمليات المالية مع استخدامات التكنولوجيا الحديثة بطريقة مبتكرة في مواقف العمل المختلفة الأمر الذي يؤدي إلى الوصول إلى نماذج أعمال جديدة (World Bank, 2019).

وبين Akhtar and Nosheen (2022) أن التكنولوجيا المالية تعبر عن تطبيق العمليات الرقمية والابتكارات التكنولوجية المتقدمة على الخدمات المالية، الأمر الذي يقود إلى تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية، وبالتالي تعزيز المنافسة. ومع التطورات التكنولوجية الكبيرة ازداد وجود الابتكار التكنولوجي في الصناعة المالية ويمكن ملاحظة عدد من المجالات المختلفة التي تتمثل في الأنشطة المصرفية التجارية مثل الائتمان والودائع وأنشطة القروض، وأنظمة الدفع الرقمية والعملات الافتراضية، وخدمات الاستثمار، وأنشطة التأمين (Takeda et al., 2021). ويرى Bazot (2018) أن تطبيق أنظمة التكنولوجيا المالية يمكن أن يحل محل التدخل اليدوي عند اتخاذ القرارات في البنوك.

وقد توصل Philippon (2016) إلى عدة فوائد عند استخدام التكنولوجيا المالية في الإقراض نظراً لما توفره من سهولة في معالجة البيانات عند تحليل الجدارة الائتمانية للأفراد وسهولة معالجة قواعد البيانات الكبيرة عند تقييم المقترضين أو تسعير أخطار الرهن العقاري. ويمكن ملاحظة التكنولوجيا المالية في جميع أنظمة المدفوعات الرقمية المتاحة اليوم. ومن الأمثلة على ذلك أنظمة الدفع عبر الهاتف المحمول ووظيفة الاتصال اللاسلكي (Wardhani, 2021). وتجمع التكنولوجيا المالية بين تقنيات الحاسوب وخوارزميات التشفير، التي تكشف أنها مفيدة لتخزين البيانات ونشر المعلومات بأمان وموثوقية (Gichuru & Namada, 2022). كما يمكن أن

تساعد التكنولوجيا المالية في تقليل تكاليف الوساطة وزيادة الكفاءة، مما يُترجم إلى معدلات ابتكار أعلى مقارنة بالصناعة المصرفية التقليدية (Vives, 2017).

وبالمحصلة يرى الباحث أن التكنولوجيا المالية تشير إلى التقنيات التي تستخدمها الكيانات التي تعمل في القطاع المالي التي لديها نماذج أعمال تعتمد على التقنيات المبتكرة، حيث تشمل التقنيات التكنولوجية التي يتم دمجها في عمليات الكيانات في النظام المالي مثل البنوك ومؤسسات الدفع، بمعنى أن التكنولوجيا المالية تتمثل في تطبيق تقنيات جديدة على الصناعة المالية لتعزيز تطورها وتسهيل تقديم الخدمات المالية، وهي تشمل مجموعة واسعة من الابتكارات التكنولوجية التي أحدثت ثورة في طريقة تقديم الخدمات المالية.

أبعاد التكنولوجيا المالية:

تعد العمليات سمة أساسية للخدمات المالية مثل تصميم الأنظمة، وتحليل الأداء، والتنبؤ، وإدارة النقدية، وإدارة المخاطر التشغيلية، والتسعير وإدارة الإيرادات (Hatzakis et al., 2010)، وتتضمن هذه الخدمات المالية أحجامًا كبيرة وتباينًا كبيرًا مع العملاء وتفاعلات للخدمات المتكررة واستخدام التكنولوجيا في أداء هذه الخدمات وتقييمها، حيث تعمل التكنولوجيا المالية على تغيير كل هذه العمليات من خلال إنشاء أساس جديد لتنسيق الاستثمارات عبر شركاء الأعمال والمنافسين أيضًا من خلال التوافر الجديد للمنتجات والخدمات التي لها أساس تشغيلي مختلف يتضمن انخفاض المشاركة البشرية في جوانب المعاملات بدعم من الذكاء الآلي حيثما يكون ذلك مناسبًا، والمشاركة البشرية عندما يمكن أن يضيف ذلك قيمة (Gomber et al., 2018).

وقد أجبرت نماذج الأعمال التجارية الجديدة هذه الشركات على أن تصبح أكثر تركيزًا على العملاء من خلال تقديم ما يريده العملاء فقط، في هذه الدراسة يتم التركيز على ثلاثة جوانب أساسية للخدمات المالية حيث تؤدي التغييرات التشغيلية الكبيرة إلى تحسينات كبيرة، وهي: الانتقال إلى الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية، ومراقبة المعاملات والائتمان في الوقت الفعلي، وتسجيل الائتمان والموافقة عليه.

أولاً: التحول إلى الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية:

تقليدياً كانت فروع البنوك الفعلية بمثابة نقاط الاتصال الأساسية لتسهيل المعاملات المصرفية للأفراد ومعاملات العملاء، ومع تحسن التكنولوجيا بدأ العملاء بالتحول من المعاملات الشخصية إلى المعاملات الرقمية من خلال ما يوفره الوصول المعزز إلى الخدمات المصرفية الرقمية، وتجربة محسنة لمنتجات وخدمات ووظائف الوصول الرقمي الجديدة (KPMG, 2017).

وبالنظر إلى الابتكارات الحديثة يرى (Campbell and Frei, 2010) أن اعتماد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت يمكن أن يؤدي إلى فتح قنوات خدمة بديلة، وحدوث التغييرات التي تتطلب تقديم الخدمات الالكترونية، بالإضافة إلى زيادة عامة في عدد المعاملات التي يتوجب القيام بها من خلال القنوات البديلة، وهو ما قد يؤدي إلى الزيادة من التكاليف قصيرة الأجل لخدمة العميل، لكن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت تزيد من احتمالية الاحتفاظ بالعملاء على المدى الطويل. وفي هذا السياق أشار (Liu et al., 2017) إلى أن استخدام العملاء لتطبيقات الهاتف المحمول الأردن زيادة الطلب على الخدمات الرقمية الأخرى، الأمر الذي يؤدي إلى حصول تأثير واضح على ربحية البنك من خلال انخفاض حجم المعاملات في الفروع المادية، فضلاً عن التكاليف المنخفضة لتسهيل المعاملات رقمياً. حيث أشارت دراسة (Abhishek et al., 2017) إلى أن ارتفاع عدد الفروع تزيد من المعاملات الرقمية وغير الرقمية، بينما يؤدي إغلاق الفروع عمومًا إلى زيادات في التحولات الفعالة من حيث التكلفة للتكاليف إلى القنوات الرقمية. كما أن استخدام تطبيقات التكنولوجيا المالية يقود البنوك إلى القيام باستمرار بتجربة نماذج جديدة لتقليل تكلفة فروعها المصرفية الفعلية.

ثانياً: مراقبة المعاملات والائتمان في الوقت الفعلي:

تقليدياً كانت مراقبة المعاملات والائتمان تعتبر عملية مرهقة ومكلفة وخاضعة لتأخيرات زمنية كبيرة، حيث كان على المؤسسات المصرفية الاعتماد على خوارزميات الكشف عن الاحتيال وانتظار الإشعارات من البنوك التي يتعامل معها العملاء (Hanafizadeh et al., 2014). إلا أن ظهور الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول يعني أن شركات الخدمات المالية اليوم قادرة على الاستفادة من بيانات العملاء في الوقت الفعلي لتحسين اكتشاف المعاملات الاحتيالية (Jaber & Issa, 2022).

كما أن مراقبة المعاملات والجمع بين بيانات الائتمان والمعاملات التقليدية في مكان واحد يمكن من اكتشاف السلوك الاحتيالي، فقد منعت القواعد المستندة إلى الموقع لمراقبة الائتمان استخدام البطاقة في أكثر من مكان خلال فترة قصيرة، الأمر الذي يمكن من مراقبة المعاملات الاحتيالية بناءً على وقت استخدام البطاقة، حيث من الممكن رفض طلبات الائتمان الاحتيالية أو وضعها في عملية تتطلب التحقق من العميل من خلال تحديد أنواع الائتمان التي يمكن للعميل الحصول عليها (Gomber et al., 2018).

ثالثاً: التصنيف الائتماني والموافقة عليه:

التصنيف الائتماني هو العملية التي تستخدمها المؤسسات لمصرفية لتقرير ما إذا كانت ستمنح أو ترفض الائتمان لمقترض محتمل، وقد أدى انتشار التكنولوجيا وظهور البيانات الموحدة إلى تغييرات في التصنيف الائتماني نفسه، حيث يتم تصنيف مستويات ائتمان بناءً على استخدام الهاتف المحمول، مثل سجلات المكالمات وبيانات الفواتير (Murinde et al., 2022). ومع التطورات التكنولوجية أصبحت المؤسسات المصرفية تعمل على نقل التصنيف الائتماني اليدوي إلى عمليات تتم عبر الإنترنت في محاولة لتقليل التكاليف المالية ووقت الحصول على قرض، وذلك عن طريق نقل عملية الموافقة عبر الإنترنت (Zhao et al., 2019).

وتعمل التطورات التكنولوجية على تبسيط عمليات جمع البيانات والتحقق منها من خلال المقدرة على إنشاء منصات وواجهات تسمح للمستخدمين بربط حساباتهم المصرفية مع قواعد بيانات متاحة للبنوك تمكن من التحقق من الدخل بناءً على الودائع التاريخية، وتبسيط مصادقة غرفة المقاصة الآلية والتحقق من بيانات الائتمان للتوصية بالمنتجات المالية للأفراد الذين لديهم مستوى معين من الثقة في الموافقة على الطلب (Jaber & Issa, 2022). وقد اشار Gomber et al. (2018) الى أن هذه التطورات في سوق التصنيف الائتماني تقود الى انخفاض تكاليف البحث والمعاملات، الأمر الذي يؤدي إلى سوق أكثر كفاءة لخدمات الإدارة المالية.

الأولويات التنافسية:

تعتبر الأولويات التنافسية مجموعة من الأهداف أو النيات الاستراتيجية التي تمكن الشركات من تطوير وتحقيق القدرات المطلوبة لتعزيز الميزة التنافسية، من خلال وجود النية الاستراتيجية والتركيز على عملية صنع القرارات الهيكلية والبنية التحتية بشأن تخصيص الموارد، وتطوير القدرات، وتخطيط المنتجات والتحكم فيها (Durugbo et al., 2021). يرى مؤلفون آخرون أن الأولويات التنافسية مشروطة - تحددتها أبعاد تشغيلية وموجهة نحو تلبية متطلبات العملاء والسوق، هذا الرأي هو اعتراف بأن طلبات العملاء وتفضيلاتهم قد تطورت على مر السنين في اتجاهات غير مسبقة ومتقلبة ومعقدة (Sellitto et al., 20122). هذه الاتجاهات تحفز على دمج التقنيات الجديدة وإدارة الجودة الشاملة والرقمنة والإبداع في بيئة استراتيجية العمليات. هناك أيضاً آراء حول الأولويات التنافسية كأولويات تفضيلية - تم اختيارها وتهدف إلى اختيار القدرات التنافسية المخطط لها ومهام تطوير المنتجات والأسواق المخطط لها للمتابعة (Arcidiacono et al., 2023).

وتعرف الأولويات التنافسية على أنها الأهداف والاختيارات التي تعكس التركيز الطموح والمشروط والتفضيلي في استراتيجية اختيار وتطوير واستخدام القدرات التنافسية في تعزيز الميزة التنافسية وتلبية متطلبات العملاء والسوق (Pathak et al., 2021). تحلل الدراسات التي تركز على الأولويات التنافسية القدرات الاستراتيجية ونقاط القوة والكفاءات التي تطورها الشركة بمرور الوقت لتحمل المنافسة، حيث تختار الشركات الأولويات التي تساهم في تحقيق أداء أعمال عالي في سوق معين، وقد تكون الأولويات متنافية، أي لتحقيق النجاح في أولوية معينة، يجب أن تتخلى الشركة عن أولوية أخرى، مثلاً لتحقيق مستوى جودة أعلى من مستوى منافسيها، يجب على الشركة زيادة بعض التكاليف، هذا يعني أنه جودة مرتفعة، فإنه يتعين على الشركة أن تخاطر بفقدان السعر المنخفض (Esmizadeh & Parast, 2021).

وقد بات على المؤسسات المصرفية تحديد أولوياتها التنافسية استجابة للتغيرات الحاصلة في بيئة العمل مثل التغيرات التكنولوجية التي أدت إلى تنوع حاجات العملاء، وتنوع طرق المنافسة، واتساع دائرة المنافسين. ففي القطاعات التي تنسم بالاستقرار يسهل على المؤسسات تبني استراتيجية وحيدة للمنافسة، إلا أنه عند زيادة حدة المنافسة لا بد للمؤسسات أن تجد أولويات تنافسية جديدة تساهم في تميزها من خلال ابتكار منتجات جديدة تتوافق مع التطورات التكنولوجية ورغبات العملاء، حيث تصف الأولويات التنافسية ما تقوم به المؤسسة من إجراءات تعزز من مركزها التنافسي (Durugbo et al., 2021).

فالأولويات التنافسية تقوم على تحديد الطريقة التي تقوم المؤسسة باستخدامها في تخصيص مواردها المتاحة بهدف تلبية حاجات ومتطلبات العملاء (Pathak et al., 2021). وقد أشار العديد من الباحثين إلى أن استخدام المؤسسات للتقنيات التكنولوجية الحديثة يساعد على تعزيز الميزة التنافسية، عن طريق تسريع عملية التسليم للمنتجات والخدمات، وزيادة مرونة الاستجابة لحاجات العملاء (Christensen & Panoutsou, 2022). وقد عرفت الأولويات التنافسية على أنها: "ما تمتلكه المؤسسة من سمات تسهم في تحقيق الأهداف المتعلقة بالمحافظة على حصتها السوقية ومركزها التنافسي (Sellitto, 2022).

علاقة التكنولوجيا المالية بالأولويات التنافسية:

لا بد من مراعاة النظريات ذات العلاقة عند تقييم التفاعل بين التكنولوجيا المالية والأولويات التنافسية في البنوك، وهذه النظريات هي نظرية المستهلك، حيث يمكن تقديم خدمات أكثر

كفاءة، ونظرية المعلومات، بالنظر إلى أن الغرض الأساسي للبنوك هو الوساطة المالية، ونظرية نشر الابتكار لتقييم كيفية انتشار التقنيات الجديدة.

أولاً: نظرية المستهلك:

يعد الذوق الفردي مركز نظرية المستهلك، وهو متغير يصعب قياسه، مما يعني أنه لا يمكننا استنتاج تفضيلات الأفراد إلا بناءً على اختياراتهم، وتهدف نظرية المستهلك إلى تقييم تأثير الفرضيات البديلة على أهداف وقوانين وقيود المستهلكين عند تقرير طلبهم على السلع. ووفقاً لنظرية المستهلك، فإنه عند مطابقة طلب المستهلك والعرض، يمكن استبدال الخدمات التقليدية بأخرى جديدة (Kim et al., 2022). وهنا يمكن أن تمثل التكنولوجيا المالية الخدمات الجديدة التي تم تبنيها من قبل البنك مقارنة بالخدمات التقليدية. ويرى (Buskens 2020) أنه لجذب المستهلكين إلى التكنولوجيا الجديدة أو الابتكار بشكل عام من المهم أن يتلقوا المعلومات حول المنتج حتى يدركوا مزايا هذا المنتج وهو ما يمكن الوصول إليه عبر تطبيقات التكنولوجيا المالية. كما أنه عند استخدام منتج جديد لاسيما في المجال التكنولوجي تعتبر حماية البيانات والخصوصية من الاهتمامات الرئيسية للعملاء، وهو ما يمكن أن توفره التكنولوجيا المالية من خلال توفير حماية البيانات والشفافية عند تطوير المنتجات الجديدة وبالتالي تعزيز الميزة التنافسية (Le, 2021).

نظرية إنتاج المعلومات:

يعتمد عدم تناسق المعلومات على حقيقة أن الوكلاء الاقتصاديين المختلفين يحتجزون أنواعاً مختلفة من المعلومات ويحاولون الاستفادة منها اقتصادياً (Bhattacharya & Thakor, 1993)، لذلك يمكن أن تخلق المعلومات غير المتماثلة مشكلتين الأولى: الاختيار السلبي والثانية: المخاطر الأخلاقية، فالاختيار السلبي هو مشكلة حدثت سابقاً للمعاملة عندما يحتجز الطرف الواحد المعلومات، أما المشكلة الثانية فهي الخطر الأخلاقي، ويحدث بعد الصفقة عندما يستفيد أحد الطرفين من المعلومات ضد الطرف الآخر (Freixas & Rochet, 1998). وهنا تمتلك المؤسسات المالية مثل البنوك التجارية معرفة متقدمة لمعالجة معلومات المقترضين، لذلك تتمتع البنوك بمكانة متميزة من حيث المعلومات، مما يسمح لهم بتخصيص الأموال بشكل أفضل إلى عملائهم، وبالتالي التخفيف من عدم تناسق مشكلة المعلومات مما يزيد من قدرة البنك على فهم حاجات العملاء وتعزيز الأولويات التنافسية التي تلي احتياجاتهم.

ويعتبر عدم تناسق المعلومات وثيق الصلة بشكل خاص بحالة الإقراض والاقتراض، حيث يكون من الواضح أن المقرض يحتجز معلومات أكثر من المقترض، وهنا يمكن التخفيف من حدة هذه المشكلة عن طريق التكرار في قواعد البيانات الكبيرة التي توفرها أدوات التكنولوجيا المالية. على سبيل المثال في عند اتخاذ قرار الإقراض يمكن لقواعد البيانات الكبيرة تقليل تكاليف البحث من جانب المشتريين وتقليل تكاليف الإشارة من منظور البائعين (Yan et al., 2015). نظرية انتشار الابتكار:

تم تقديم مفهوم نشر الابتكار في عام 1962 من قبل روجرز (Rogers)، الذي كان يهدف إلى التعرف على "كيف ولماذا وبأي سرعة" تنتشر الابتكارات التكنولوجية في المجتمع (Wani & Ali, 2015)، وهنا يمكن القول: إن النتيجة المتوقعة هي أن الأشخاص الذين ينتمون إلى هذا المجتمع يتبنون الفكرة الجديدة و / أو المنتج، ولتحقيق النجاح من الضروري أن ينظر الأفراد إلى المنتج الجديد على أنه ابتكار. وبالتالي تعد التكنولوجيا المالية أداة في تحقيق الأولويات التنافسية وخاصة ما يتعلق بالابتكار. وقد عرف (Peres 2010) نشر الابتكار على أنه دخول منتجات وخدمات جديدة إلى السوق بسبب التأثيرات الاجتماعية، حيث يوجد نوعان من التأثيرات الاجتماعية: العوامل الخارجية للشبكة والإشارات الاجتماعية، وتعتبر العوامل الخارجية للشبكة أن فائدة الفرد ستزداد مع زيادة عدد المستهلكين لهذا المنتج المحدد، والإشارات الاجتماعية تحفز أي حافز يترجم إلى معلومات تتعلق بالحقائق الاجتماعية مثل: "التفاعلات الاجتماعية والمواقف الاجتماعية والعلاقات الاجتماعية والعواطف الاجتماعية (McGee & Sammut-Bonnici, 2015). وهنا يمكن اعتبار العولمة محركاً مهماً لنشر الابتكارات مثل التكنولوجيا المالية التي بدورها تدفع البنوك والمؤسسات المالية إلى التخطيط للأولويات التنافسية بشكل أكبر (Saksonova et al., 2017).

منهجية الدراسة:

يتناول هذا الجزء من الدراسة الإجراءات التي استخدمها البحث، حيث تم الإشارة إلى نوع وطبيعة الدراسة والمجتمع والعينة، وأداة جمع البيانات، وطريقة اختبار صدق الاداة وثباتها، الأساليب الإحصائية التي تم اللجوء إليها.

نوع الدراسة وطبيعتها:

استخدمت الدراسة المنهج "الوصفي التحليلي" الذي يستند على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع ويقوم بوصفها، ثم يتم تحليل العلاقات الموجودة بين المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية)، والمتغير التابع (الأولويات التنافسية)، وذلك من أجل التعرف على الأثر المتوقع من أجل الانتهاء إلى استنتاجات قد تسهم في تحسين وتطوير الواقع.

مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من البنوك التجارية الأردنية البالغ عددها (13) بنكاً وقد تكونت عينة الدراسة من جميع العاملين في الوظائف الإدارية العليا في هذه البنوك والبالغ عددهم (457) عاملاً.

وحدة التحليل:

قام الباحث باختيار الوظائف الإدارية بالمسميات (مدير فرع، نائب مدير فرع، رئيس قسم التسهيلات، رئيس قسم الودائع، رئيس قسم الاستثمار) في البنوك التجارية الأردنية. وقد قام الباحث باختيار عينة عشوائية منهم تكونت من (119) عاملاً، وزّعت عليهم الاستبانة، استرد منها (103) استبانات صالحة للتحليل الإحصائي، وبنسبة استجابة بلغت (86.55%).

طرق جمع البيانات:

اعتمد الباحث في جمع بيانات الدراسة على المصادر الأولية والمصادر الثانوية، على النحو الآتي:

أولاً: المصادر الأولية:

تمثلت المصادر الأولية بالاستبانة، التي تم استخدامها للحصول على البيانات من أفراد عينة الدراسة، وقد تضمنت عددًا من الفقرات المتعلقة بكل من المتغير المستقل والمتغير التابع.

ثانياً: المصادر الثانوية:

قام الباحث بالرجوع إلى الأدبيات ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة، لغرض إعداد الإطار النظري الخاص بهذه الدراسة.

أداة الدراسة (الاستبانة):

تم تطوير أداة الدراسة من أجل قياس أثر تطبيقات التكنولوجيا المالية في تحقيق الأولويات التنافسية في البنوك التجارية الأردنية. وقد استخدم الباحث مقياس ليكرت الخماسي المتدرج،

كونه يعتبر من المقاييس الشائعة الاستخدام في وصف استجابات أفراد عينة الدراسة حول فقرات متغيرات الدراسة.

وقد تم اعتماد مقياس لدرجة الموافقة على فقرات أبعاد المتغيرات مقسم إلى ثلاثة مستويات، حيث تم احتساب مستويات الموافقة من خلال العلاقة الآتية:

$$\text{طول الفئة} = 3 / (1-5) = 1.33$$

وبهذا تكون المستويات الثلاثة للتقييم، على النحو الآتي:

- مستوى اتفاق منخفض: (1 - 2.33).

- مستوى اتفاق متوسط: (2.34 - 3.67).

- مستوى اتفاق مرتفع: (3.68 - 5).

اختبار صدق أداة الدراسة:

للتحقق من الصدق الظاهري لأداة الدراسة (الاستبانة)، تم عرضها على عدد من المحكمين الذين يتمتعون بالخبرة في مجال التمويل والمصارف والطرق الكمية بهدف الاستفادة من خبراتهم العلمية، بما يجعل الأداة أكثر دقة، وقد بلغ عدد المحكمين (8) محكمين. وكان الهدف من تحكيم أداة الدراسة التحقق من مدى انتماء الفقرات إلى متغيرات الدراسة والتحقق من الصلاحية اللغوية لفقرات الأبعاد. وبعد الانتهاء من تحكيم (الاستبانة) تم تعديل صياغة بعض الفقرات في ضوء ملاحظات المحكمين، وحذف البعض الآخر منها، وإضافة فقرات أخرى لمحاوَر الدراسة، بحيث أصبحت أداة الدراسة بصيغتها النهائية تتكون من (35) فقرة.

اختبار ثبات أداة الدراسة:

للتحقق من ثبات أداة الدراسة، تم استخدام معامل الثبات (كرونباخ ألفا)، للتحقق من "الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة"، إذ تتصف أداة الدراسة بالثبات في حال تجاوزت قيمة معامل كرونباخ ألفا (0.70) (Cronbach & Shavelson, 2004, 391-418)، ويدل اقتراب قيمة المعامل من القيمة (100%) على درجات ثبات أعلى لأداة الدراسة. والجدول الآتي يبين نتائج اختبار ثبات أداة الدراسة.

الجدول (1): نتائج معاملات كرونباخ ألفا		
المتغيرات الرئيسية والفرعية	عدد الفقرات	معاملات كرونباخ ألفا
التكنولوجيا المالية	15	0.842
التحول إلى الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية	5	0.836

0.769	5	مراقبة المعاملات والانتماء في الوقت الفعلي الحقيقي
0.813	5	التصنيف الائتماني والموافقة عليه
0.894	20	أبعاد الأولويات التنافسية
0.834	5	الجودة
0.865	5	المرونة
0.793	5	التسليم
0.754	5	الابتكار
0.886	35	الأداة الكلية

يشير الجدول رقم (1) إلى أن قيم معامل الاتساق الداخلي كرونباخ ألفا لفقرات أداة الدراسة تراوحت ما بين (0.754-0.894)، كما بلغت قيمة معامل الثبات (كرونباخ ألفا) للأداة الكلية (0.886)، الأمر الذي يشير إلى أن فقرات أداة الدراسة تتسم بثبات عالٍ، وبالتالي موثوقيتها وإمكانية الاعتماد عليها لإجراء التحليل الإحصائي للدراسة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

استعان الباحث ببعض الأساليب الإحصائية المتوفرة في الرزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، لغرض المعالجة الإحصائية للبيانات وبالتحديد تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية، وهي: التكرارات والنسب المئوية التي تم استخدامها لوصف الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، والوسط الحسابي للتعرف على مستوى استجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات أبعاد المتغيرات المستقلة والتابعة، والانحراف المعياري للتعرف على تشتت (تباعد) استجابات أفراد عينة الدراسة عن قيم الوسط الحسابي العام، ومعامل كرونباخ ألفا للتحقق من اتساق فقرات الاستبانة أداة الدراسة وثباتها. كما تم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار أثر المتغير المستقل على المتغيرات التابعة.

تحليل بيانات الدراسة:

وصف الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة:

الجدول (2): نتائج وصف الخصائص لأفراد عينة الدراسة (N=103)				
ت	الخصائص الشخصية	الفئات	العدد	النسبة المئوية %
1	الجنس	ذكر	89	86.4%
		أنثى	14	13.6%
2	الفئات العمرية	أقل من 30 سنة	2	1.9%
		30 سنة إلى أقل من 40	29	28.2%
		40 سنة إلى أقل من 50	56	54.4%

50 سنة فأكثر	16	15.5%		
دبلوم متوسط فما دون	3	2.9%	المؤهل العلمي	3
بكالوريوس	67	65.1%		
دبلوم عالي	9	8.7%		
دراسات عليا	24	23.3%		
مدير فرع	4	3.9%	المسمى الوظيفي	4
نائب مدير فرع	4	3.9%		
رئيس قسم التسهيلات	27	26.2%		
رئيس قسم الودائع	43	41.7%		
رئيس قسم الاستثمار	25	24.3%		
أقل من 5 سنوات	12	11.7%	عدد سنوات الخبرة	5
5 سنوات إلى أقل من 10	21	20.4%		
10 سنوات إلى أقل من 15	44	42.7%		
15 سنة فأكثر	26	25.2%		

وصف وتحليل متغيرات الدراسة الرئيسة وأبعادها الفرعية:

يقدم هذا الجزء من الدراسة وصفاً لمتغيرات الدراسة، وذلك من خلال تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات أداة الدراسة، وقد استخدمت الدراسة في ذلك المتوسط الحسابي، والأهمية النسبية. وفيما يأتي نتائج وصف المتغير المستقل والتابع للدراسة الحالية.

وصف المتغير المستقل: التكنولوجيا المالية:

تمثل المتغير المستقل في الدراسة بالتكنولوجيا المالية، وقد اشتمل هذا المتغير على (3) أبعاد، وهي (التحول إلى الخدمات المصرفية المقدمة، مراقبة المعاملات والانتماء في الوقت الفعلي، التصنيف الائتماني والموافقة عليه): وفيما يأتي نتائج وصف المتغير المستقل وأبعاده الفرعية.

جدول (3): المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن أبعاد التكنولوجيا المالية				
الرتبة	الرقم	البُعد	المتوسط الحسابي	درجة التقييم
1	2	التحول إلى الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية	3.85	مرتفع
2	3	مراقبة المعاملات والانتماء في الوقت الفعلي الحقيقي	3.65	متوسط
3	4	التصنيف الائتماني والموافقة عليه	3.61	متوسطة
		التكنولوجيا المالية ككل	3.7	مرتفع

يظهر من الجدول رقم (3) أن المتوسط الحسابي العام لمجال التكنولوجيا المالية بلغ (3.7) بمستوى تقييم مرتفع وأن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن أبعاد التكنولوجيا المالية تراوحت بين (3.61- 3.85)، حيث جاء في المرتبة الأولى بُعد "التحول إلى الخدمات المصرفية المقدمة" بمتوسط حسابي (3.85) بدرجة تقييم مرتفعة، وفي المرتبة الثانية جاء بُعد "مراقبة المعاملات والائتمان في الوقت الفعلي" بمتوسط حسابي (3.65) بدرجة تقييم متوسطة، وجاء في المرتبة الثالثة والأخيرة بُعد "التصنيف الائتماني والموافقة عليه" بمتوسط حسابي (3.61) بدرجة تقييم متوسطة.

وصف المتغير التابع: الأولويات التنافسية:

مقارنة أبعاد الأولويات التنافسية تم إعداد الجدول الآتي:

الجدول (4) المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد عينة الدراسة عن أبعاد الأولويات التنافسية			
الرقم	المتغير	المتوسط الحسابي	الأهمية النسبية
1	الجودة	3.91	مرتفعة
2	التسليم	3.55	متوسطة
3	المرونة	2.98	متوسطة
4	الابتكار	2.42	متوسطة
الأولويات التنافسية		3.22	متوسطة

إن المتوسط الحسابي العام للأولويات التنافسية بلغ (3.22) بدرجة تقييم متوسطة، وأن المتوسطات الحسابية لإجابات أفراد العينة عن أبعاد الأولويات التنافسية تراوحت بين (2.43- 3.91)، حيث جاء في المرتبة الأولى بُعد "الجودة" بمتوسط حسابي (3.91) بدرجة تقييم مرتفعة، وفي المرتبة الرابعة والأخيرة جاء بُعد "الابتكار" بمتوسط حسابي (2.42) بدرجة تقييم متوسطة.

اختبار فرضيات الدراسة:

نتائج اختبار الفرضية الرئيسية H0:

وقد تم اختبار هذه الفرضية الرئيسية باستخدام تحليل الانحدار المتعدد Multiple Linear

Regression، وقد ظهرت النتائج كما يأتي:

الجدول (5): ملخص النموذج وتحليل التباين ANOVA للفرضية H0						
ANOVA		ملخص النموذج				المتغير التابع
Sig (F)	F	قيمة F المحسوبة	الخطأ المعياري للنموذج	Adjusted R ²	R ²	
0.000	28.133		0.327	0.516	0.535	الأولويات التنافسية

يتضح من الجدول (5) معنوية النموذج، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (28.133) وبمستوى دلالة (SigF=0.000) وهي أقل من 0.05، كما يتبين من الجدول أن قيمة معامل الارتباط (R) قد بلغت (0.731)، وهي تشير إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين التكنولوجيا المالية والأولويات التنافسية، وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.535)، التي تشير إلى أن ما قيمته (53.5%) من التباين في الأولويات التنافسية في البنوك التجارية الأردنية ناتج عن التباين التكنولوجي المالية بأبعاده مجتمعة.

وبناءً على ما سبق، ترفض الفرضية الرئيسة، وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: "يوجد أثر لتطبيقات التكنولوجيا المالية بأبعادها (التحول إلى الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية، مراقبة المعاملات والائتمان في الوقت الفعلي، التصنيف الائتماني والموافقة عليه) مجتمعة في الأولويات التنافسية في البنوك التجارية الأردنية". نتائج اختبار الفرضيات المتفرعة من الفرضية الرئيسة:

تهدف الفرضيات المتفرعة عن الفرضية الرئيسة إلى الكشف عن أثر التكنولوجيا المالية بدلالة أبعادها مجتمعة في أبعاد الأولويات التنافسية بصورة منفردة في البنوك التجارية الأردنية. وقد ظهرت النتائج كما يأتي:

أولاً: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

الجدول (6): ملخص النموذج وتحليل التباين ANOVA للفرضية الفرعية الأولى						
ANOVA		ملخص النموذج				المتغير التابع
Sig (F)	F	قيمة المحسوبة	الخطأ المعياري للنموذج	Adjusted R ²	R ²	
0.000	22.070		0.444	0.452	0.474	0.688
الجودة						

يتضح من الجدول (6) معنوية النموذج، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (22.070) وبمستوى دلالة (SigF=0.000) وهي أقل من 0.05، كما يتبين من الجدول أن قيمة معامل الارتباط (R) قد بلغت (0.688)، وهي تشير إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين التكنولوجيا المالية والجودة، وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.474)، التي تشير إلى أن ما قيمته (47.4%) من التباين في الجودة في البنوك التجارية الأردنية ناتج عن التباين أبعاد التكنولوجيا المالية مجتمعة. وبناءً على ما سبق، فإنه يتم رفض الفرضية العدمية الفرعية الأولى، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه:

"يوجد أثر لتطبيقات التكنولوجيا المالية بأبعادها (التحول إلى الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية، مراقبة المعاملات والائتمان في الوقت الفعلي، التصنيف الائتماني والموافقة عليه) مجتمعة في الجودة في البنوك التجارية الأردنية".

ثانياً: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

الجدول (7): ملخص النموذج وتحليل التباين ANOVA للفرضية الفرعية الثانية						
المتغير التابع	ملخص النموذج			ANOVA		
	R	R ²	Adjusted R ²	الخطأ المعياري للنموذج	قيمة F المحسوبة	Sig (F)
المرونة	0.675	0.455	0.433	0.385	20.489	0.000

يتضح من الجدول (7) معنوية النموذج، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (20.489) وبمستوى دلالة (SigF=0.000) وهي أقل من 0.05، كما يتبين من الجدول أن قيمة معامل الارتباط (R) قد بلغت (0.455)، وهي تشير إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين التكنولوجيا المالية والمرونة، وبلغت قيمة معامل التحديد (R²) (0.455)، التي تشير إلى أن ما قيمته (45.5%) من التباين في المرونة في البنوك التجارية الأردنية ناتج عن التباين في التكنولوجيا المالية بأبعادها مجتمعة. وبناءً على ما سبق، فإنه يتم رفض الفرضية العدمية الفرعية الثانية، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه:

"يوجد أثر لتطبيقات التكنولوجيا المالية بأبعادها (التحول إلى الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية، مراقبة المعاملات والائتمان في الوقت الفعلي، التصنيف الائتماني والموافقة عليه) مجتمعة في المرونة في البنوك التجارية الأردنية".

ثالثاً: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

الجدول (8): ملخص النموذج وتحليل التباين ANOVA للفرضية الفرعية الثالثة						
المتغير التابع	ملخص النموذج			ANOVA		
	R	R ²	Adjusted R ²	الخطأ المعياري للنموذج	قيمة F المحسوبة	Sig (F)
التسليم	0.693	0.481	0.459	0.520	22.665	0.000

يتضح من الجدول (8) معنوية النموذج، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (22.665) وبمستوى دلالة (SigF=0.000) وهي أقل من 0.05، كما يتبين من الجدول أن قيمة معامل الارتباط (R) قد بلغت (0.693)، وهي تشير إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين التكنولوجيا المالية والتسليم،

وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.481)، التي تشير إلى أن ما قيمته (48.1%) من التباين في التسليم في البنوك التجارية الأردنية ناتج عن التباين التكنولوجي المالية بأبعادها مجتمعة. وبناءً على ما سبق، فإنه يتم رفض الفرضية العدمية الفرعية الثالثة، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه:

"يوجد أثر لتطبيقات التكنولوجيا المالية بأبعادها (التحول إلى الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية، مراقبة المعاملات والائتمان في الوقت الفعلي، التصنيف الائتماني والموافقة عليه) مجتمعة في التسليم في البنوك التجارية الأردنية".

رابعاً: نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

الجدول (9): ملخص النموذج وتحليل التباين ANOVA للفرضية الفرعية الرابعة						
ANOVA		ملخص النموذج				المتغير التابع
Sig (F)	F	قيمة المحسوبة	الخطأ المعياري للنموذج	Adjusted R ²	R ²	
0.000	34.577		0.377	0.568	0.585	الابتكار

يتضح من الجدول (9) معنوية النموذج، حيث بلغت قيمة F المحسوبة (34.577) وبمستوى دلالة (SigF=0.000) وهي أقل من 0.05، كما يتبين من الجدول أن قيمة معامل الارتباط (R) قد بلغت (0.765)، وهي تشير إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين التكنولوجيا المالية والابتكار، وبلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (0.585)، التي تشير إلى أن ما قيمته (58.5%) من التباين في الابتكار في البنوك التجارية الأردنية ناتج عن التباين التكنولوجي المالية بأبعاده مجتمعة. وبناءً على ما سبق، فإنه يتم رفض الفرضية العدمية الفرعية الرابعة، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على أنه:

"يوجد أثر لتطبيقات التكنولوجيا المالية بأبعادها (التحول إلى الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية، مراقبة المعاملات والائتمان في الوقت الحقيقي، التصنيف الائتماني والموافقة عليه) مجتمعة في الابتكار في البنوك التجارية الأردنية".

مناقشة النتائج:

1. أظهرت نتائج الدراسة ارتفاع تقييم المتوسط الحسابي العام لتطبيقات التكنولوجيا المالية بأبعادها (التحول إلى الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية، مراقبة المعاملات والائتمان في الوقت الحقيقي، التصنيف الائتماني والموافقة عليه)، حيث جاء في المرتبة الأولى بعد "التحول إلى

الخدمات المصرفية المقدمة"، وبدرجة تقييم مرتفعة، وفي المرتبة الثانية جاء بُعد "مراقبة المعاملات والائتمان في الوقت الفعلي" وبدرجة تقييم متوسطة، وجاء في المرتبة الثالثة والأخيرة بُعد "التصنيف الائتماني والموافقة عليه"، وبدرجة تقييم متوسطة. وهو ما يشير إلى قيام البنوك التجارية الأردنية بإدخال التكنولوجيا المالية في عملياتها، وتنسجم هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسة (Iman, 2019) من أن التكنولوجيا المالية أصبحت عنصراً هاماً ومعتبراً به بالفعل من قبل العديد من المؤسسات المالية والمصرفية.

2. أظهرت نتائج الدراسة توسط تقييم المتوسط الحسابي العام للأولويات التنافسية، حيث جاء في المرتبة الأولى بُعد "الجودة"، وبدرجة تقييم مرتفعة، وفي المرتبة الرابعة والأخيرة جاء بُعد "الابتكار"، وبدرجة تقييم متوسطة. ويرى الباحث أن هذه النتيجة قد تعود إلى أن البنوك التجارية الأردنية تسعى إلى القيام بعملياتها الداخلية وفق معايير واضحة للجودة، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة جودة المنتجات المصرفية التي تقدمها، كما تتميز البنوك التجارية الأردنية في سرعة تقديم خدماتها، وبالوقت المحدد، مع التركيز على تخفيض وقت انتظار العملاء، الأمر الذي يساعد على تعزيز ثقة العملاء وزيادة ولائهم. كما تشير النتائج إلى تركيز البنوك التجارية الأردنية على المرونة باعتبارها أحد أبعاد الأولويات التنافسية، ويرى الباحث أن ذلك يشير إلى حرص هذه البنوك على القيام بتعديل وتغيير منتجاتها بما يلائم العملاء والتغيرات الحاصلة في متطلباتهم، وذلك من خلال تعزيز الابتكار في إيجاد منتجات جديدة وعصرية تتوافق مع متطلبات العصر الذي يعزز من ميزتها التنافسية. وهذه النتائج تنسجم مع ما أشارت إليه الأدبيات من أن تحقيق الأولويات التنافسية وسعي المؤسسات إلى التميز يكون مشروطاً بأبعاد تشغيلية موجهة نحو تلبية متطلبات العملاء والسوق، مع الاهتمام بطلبات العملاء وتفضيلاتهم (Sellitto et al., 20122). الأمر الذي يحفز على دمج التقنيات الجديدة وإدارة الجودة الشاملة والرقمنة والإبداع في بيئة استراتيجية العمليات. وأن الأولويات التنافسية يتم اختيارها تعزيز القدرات التنافسية المخطط لها ومهام تطوير المنتجات والأسواق المخطط لها للمتابعة (Arcidiacono et al., 2023).

3. فيما يتعلق بفرضيات الدراسة أشارت النتائج إلى وجود أثر لتطبيقات التكنولوجيا المالية بأبعادها (التحول إلى الخدمات المصرفية المقدمة دون فروع بنكية، مراقبة المعاملات والائتمان في الوقت الفعلي، التصنيف الائتماني والموافقة عليه) في الأولويات التنافسية مجتمعة في البنوك

التجارية الأردنية، وكذلك وجود أثر لتطبيقات التكنولوجيا المالية بأبعادها على كل بعد من أبعاد الأولويات التنافسية.

تنسجم نتائج اختبار الفرضية الرئيسة والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها مع ما أشارت إليه الأدبيات من أن التكنولوجيا المالية قد ساهمت في ابتكار وتحسين الخدمات المالية (Stulz, 2019)، وأن استخدام التكنولوجيا المالية يساهم في تحقيق وفورات الحجم ومزايا التكلفة المحتملة، بما في ذلك التكاليف الأقل عند دراسة المركز المالي للأفراد، وخفض تكلفة نقل المعلومات الآمنة وعملية التحقق الأكثر فعالية من حيث التكلفة، مساعدة البنوك على معالجة البيانات بشكل أكثر كفاءة ودقة (Thakor, 2019). وأن استخدام التكنولوجيا المالية يقود إلى تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية، وبالتالي تعزيز المنافسة (Akhtar & Nosheen, 2022). وأنه مع التطورات التكنولوجية الكبيرة ازداد وجود الابتكار التكنولوجي في الصناعة المالية في عدة مجالات مختلفة تتمثل في الأنشطة المصرفية التجارية مثل الائتمانات والودائع وأنشطة القروض، وأنظمة الدفع الرقمية والعملات الافتراضية، وخدمات الاستثمار، وأنشطة التأمين (Takeda et al., 2021). كما تنسجم هذه النتائج مع ما توصل إليه (Philippon 2016) الذي أشار إلى عدة فوائد عند استخدام التكنولوجيا المالية في الإقراض نظرًا لما توفره من سهولة في معالجة البيانات عند تحليل الجدارة الائتمانية للأفراد وسهولة معالجة قواعد البيانات الكبيرة عند تقييم المقترضين أو تسعير مخاطر الرهن العقاري.

ويمكن تفسير النتائج السابق في ضوء النظريات ذات العلاقة بتقييم التفاعل بين التكنولوجيا المالية والأولويات التنافسية فوق نظرية المستهلك، فانه عند مطابقة طلب المستهلك والعرض، يمكن استبدال الخدمات التقليدية بأخرى جديدة (Kim et al., 2022). وهنا يمكن أن تمثل التكنولوجيا المالية الخدمات الجديدة التي تم تبنيها من قبل البنك مقارنة بالخدمات التقليدية. كما أنه عند استخدام منتج جديد لا سيما في المجال التكنولوجي تعتبر حماية البيانات والخصوصية من الاهتمامات الرئيسية للعملاء، وهو ما يمكن أن توفره التكنولوجيا المالية من خلال توفير حماية البيانات والشفافية عند تطوير المنتجات الجديدة وبالتالي تعزيز الميزة التنافسية (Le, 2021).

ويمكن تفسير هذه النتيجة أيضا وفق نظرية إنتاج المعلومات حيث تمتلك المؤسسات المالية مثل البنوك التجارية معرفة متقدمة لمعالجة معلومات المقترضين، لذلك تتمتع البنوك بمكانة

متميزة من حيث المعلومات، مما يسمح لهم بتخصيص الأموال بشكل أفضل إلى عملائهم، وبالتالي التخفيف من مشكلة عدم تناسق المعلومات مما يزيد من قدرة البنك على فهم حاجات العملاء وتعزيز الأولويات التنافسية التي تلي احتياجاتهم (Yan et al., 2015). ويمكن تفسير هذه النتيجة أيضا وفق نظرية انتشار الابتكار، حيث أن العملاء يميلون إلى تبني الفكرة الجديدة و/أو المنتج، ولتحقيق النجاح يعتبر من الضروري أن ينظر الأفراد إلى المنتج الجديد على أنه ابتكار. وبالتالي تعد التكنولوجيا المالية أداة في تحقيق الأولويات التنافسية وخاصة ما يتعلق بالابتكار.

التوصيات:

استنادا إلى نتائج الدراسة ومراجعة الأدبيات ذات العلاقة توصي الدراسة بالآتي:

1. استخدام تطبيقات التكنولوجيا المالية في مراقبة المعاملات والائتمان في الوقت الفعلي والتصنيف الائتماني والموافقة عليه، وذلك لأن نتائج التحليل الوصفي أشارت إلى توسط مستوى استخدام تطبيقات التكنولوجيا المالية في مراقبة المعاملات والائتمان وتصنيف العملاء.
2. العمل على تحسين مستوى الابتكار في تطبيقات التكنولوجيا المالية مما يسمح بالوصول إلى أقصى درجات الاستفادة من هذه التطبيقات في المؤسسات المصرفية الأردنية.
3. العمل على إجراء تقييم مستمر للابتكارات والتحولت في ثورة التكنولوجيا المالية، وذلك لأن التقنيات الناشئة والعمليات المعاد هندستها والجديدة والمنتجات والخدمات التي تحمل قيمة تخضع لتطوير مستمر.
4. من المرجح أن يشهد قطاع التكنولوجيا المالية تعديلات وتطورا كبيرا مع مرور الوقت وينضج ليصبح قطاعا نموذجيا، وبالتالي على البنوك التجارية الأردنية الاستمرار بالاهتمام الحالي بما يتعلق بتطبيقات التكنولوجيا المالية.
1. تعزيز البحث والتطوير بما يتعلق بتطبيقات التكنولوجيا المالية مع الأخذ بعين الاعتبار التطورات الحاصلة في رغبات واحتياجات العملاء مما قد يسهم في تعزيز حصتها السوقية من خلال تعزيز ميزتها التنافسية.
5. ركزت الدراسة الحالية على آراء العاملين في البنوك التجارية الأردنية، دون أخذ آراء العملاء بعين الاعتبار، وعليه توصي الدراسة بإجراء دراسات مشابهة من وجهة نظر العملاء.

المراجع:

- Abhishek, V., Geng, D., Li, B., & Zhou, M. (2017). When the bank comes to you: Channel adoption and choice in an omni-channel context. *Working paper*. November 2017. Carnegie Mellon University, Pittsburgh.
- Adam, M. H. M. (2014). Evaluating the Financial Performance of Banks Using Financial Ratios A Case Study of Erbil Bank for Investment and Finance Evaluating the Financial Performance of Banks Using Financial Ratios- A Case Study of Erbil Bank for Investment and Finance. *European Journal of Accounting Auditing and Finance Research*, 2(6), 162–177.
- Al-Matari, E. M. (2023). The determinants of bank profitability of GCC: The role of bank liquidity as moderating variable—further analysis. *International Journal of Finance & Economics*, 28(2), 1423-1435.

- Arcidiacono, F., Ancarani, A., Di Mauro, C., & Schupp, F. (2023). Linking competitive priorities, smart manufacturing advancement and organizational microfoundations. *International Journal of Operations & Production Management*, Vol. ahead-of-print No. ahead-of-print. <https://doi.org/10.1108/IJOPM-06-2022-0355>
- Bhattacharya, S., & Thakor, A. V. (1993). Contemporary banking theory. *Journal of financial Intermediation*, 3(1), 2-50.
- Buskens, V. (2020). Spreading information and developing trust in social networks to accelerate diffusion of innovations. *Trends in Food Science and Technology*, 106, 485–488.
- Campbell, D., & Frei, F. (2010). Cost structure, customer profitability, and retention implications of self-service distribution channels: Evidence from customer behavior in an online banking channel. *Management Science*, 56(1), 4-24.
- Christensen, T., & Panoutsou, C. (2022). Advanced biofuel value chains through system dynamics modelling and competitive priorities. *Energies*, 15(2), 627.
- Cronbach, L. J., & Shavelson, R. J. (2004). My current thoughts on coefficient alpha and successor procedures. *Educational and psychological measurement*, 64(3), 391-418.
- Dranev, Y., Frolova, K., & Ochirova, E. (2019). The impact of fintech M&A on stock returns. *Research in International Business and Finance*, 48, 353-364.
- Durugbo, C. M., Anouze, A. L., Amoudi, O., & Al-Balushi, Z. (2021). Competitive priorities for regional operations: a Delphi study. *Production Planning & Control*, 32(15), 1295-1312.
- Esmizadeh, Y., & Parast, M. (2021). Logistics and supply chain network designs: Incorporating competitive priorities and disruption risk management perspectives. *International Journal of Logistics Research and Applications*, 24(2), 174–197.
- Freixas, X., & Rochet, J. C. (1998). Fair pricing of deposit insurance. Is it possible? Yes. Is it desirable? No. *Research in Economics*, 52(3), 217-232.
- Gomber, P., Kauffman, R. J., Parker, C., & Weber, B. W. (2018). On the fintech revolution: Interpreting the forces of innovation, disruption, and transformation in financial services. *Journal of management information systems*, 35(1), 220-265.
- Hanafizadeh, P., Keating, B. W., & Khedmatgozar, H. R. (2014). A systematic review of Internet banking adoption. *Telematics and informatics*, 31(3), 492-510.
- Hatzakis, E. D., Nair, S. K., & Pinedo, M. (2010). Operations in financial Services—An overview. *Production and Operations Management*, 19(6), 633-664.
- Iman, N. (2019). Traditional banks against fintech startups: A field investigation of a regional bank in Indonesia. *Banks and Bank systems*, 14(3), 20-33.

- Jaber, J., & Issa, H. (2022). Disruptive Innovation in the Middle Eastern FinTech Sector: Resource-Based View. *International Journal of Technology and Human Interaction (IJTHI)*, 18(1), 1-21.
- Khawar, S., & Sarwar, A. (2021). Financial literacy and financial behavior with the mediating effect of family financial socialization in the financial institutions of Lahore, Pakistan. *Future Business Journal*, 7(1), 1-11.
- Kim, J., Yang, K., Min, J., & White, B. (2022). Hope, fear, and consumer behavioral change amid COVID-19: Application of protection motivation theory. *International Journal of Consumer Studies*, 46(2), 558-574.
- KPMG. (2017). Banking on the future: The roadmap to becoming the banking partner of Gen Y professionals. *White paper, Sydney, Australia*, 2017. 1–28.
- Le, M. T. (2021). Examining factors that boost intention and loyalty to use Fintech post-COVID-19 lockdown as a new normal behavior. *Heliyon*, 7(8), e07821.
- Legenzova, R., Gaigalienė, A., & Leckė, G. (2019). Impact of parental financial socialization factors on financial literacy of Lithuanian high school students. *Acta Prosperitatis*, 10, 41-60.
- Lelissa, T. B. (2014). The determinants of Ethiopian commercial banks performance. *European Journal of Business and Management*, 6(14), 52-63.
- Liu, J., Abhishek, V., & Li, B. (2017). The impact of mobile channel adoption on customer omni-channel banking behavior. *Available at SSRN 2912691*.
- Marques, B. P., & Alves, C. F. (2020). Using clustering ensemble to identify banking business models. *Intelligent Systems in Accounting, Finance and Management*, 27(2), 66-94.
- McGee, J., & Sammut-Bonnici, T. (2015). Network Externalities. *Wiley Encyclopedia of Management*, January 1–5.
- Murinde, V., Rizopoulos, E., & Zachariadis, M. (2022). The impact of the FinTech revolution on the future of banking: Opportunities and risks. *International Review of Financial Analysis*, 81, 102103.
- Murinde, V., Rizopoulos, E., & Zachariadis, M. (2022). The impact of the FinTech revolution on the future of banking: Opportunities and risks. *International Review of Financial Analysis*, 81, 102103.
- Navaretti, G. B. mname, Calzolari, G. mname, Mansilla-Fernandez, J. M. mname, & Pozzolo, A. F. mname. (2017). Fintech and Banking. Friends or Foes? *European Economy*, 2.
- Pasharibu, Y., Paramita, E. L., & Febrianto, S. (2018). Price, service quality and trust on online transportation towards customer satisfaction. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 21(2), 241-266.
- Pathak, D., Shankar, R., & Choudhary, A. (2021). Performance assessment framework based on competitive priorities for sustainable freight transportation systems. *Transportation Research Part D: Transport and Environment*, 90(1), 102663.
- Peres, R., Muller, E., & Mahajan, V. (2010). Innovation diffusion and new product growth models: A critical review and research directions. *International Journal of Research in Marketing*, 27(2), 91–106.
- Philippon, T. (2016). *The fintech opportunity* (No. w22476). National Bureau of Economic Research.

- Russell, S. N., & Millar, H. H. (2014). Exploring the relationships among sustainable manufacturing practices, business performance and competitive advantage: Perspectives from a developing economy. *J. Mgmt. & Sustainability*, 4, 37.
- Saksonova, S., & Kuzmina-Merlino, I. (2017). Fintech as financial innovation - The possibilities and problems of implementation. *European Research Studies Journal*, 20(3), 961–973.
- Sellitto, M. A. (2022). Expected utility of maintenance policies under different manufacturing competitive priorities: A case study in the process industry. *CIRP Journal of Manufacturing Science and Technology*, 38, 717-723.
- Sellitto, M. A., Valladares, D. R. F., Pastore, E., & Alfieri, A. (2022). Comparing competitive priorities of slow fashion and fast fashion operations of large retailers in an emerging economy. *Global Journal of Flexible Systems Management*, 23(1), 1-19.
- Srivastava, S., Sultan, A. and Chashti, N. (2017), "Influence of innovation competence on firm level competitiveness: an exploratory study", *Asia Pacific Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 11(1). 63-75. <https://doi.org/10.1108/APJIE-04-2017-021>.
- Stulz, R. M. (2019). Fintech, bigtech, and the future of banks. *Journal of Applied Corporate Finance*, 31(4), 86-97.
- Thakor, A. V. (2020). Fintech and banking: What do we know?. *Journal of Financial Intermediation*, 41, 100833.
- Wani, T. A., & Ali, S. W. (2015). Innovation Diffusion Theory Review & Scope in the Study of Adoption of Smartphones in India. *Journal of General Management Research*, 3(2), 101–118.
- Wardhani, N. (2021). Do financial technology firms influence bank performance? A reverse engineered pitch. *Journal of Accounting and Management Information Systems*, 20(1), 154-160.
- World Bank. (2019). "Europe and Central Asia Economic Update." Spring 2019, Office of the Chief Economist for the ECA Region, World Bank: Washington DC.
- Yan, J., Yu, W., & Zhao, J. L. (2015). How signaling and search costs affect information asymmetry in P2P lending: the economics of big data. *Financial Innovation*, 1(1), 1-11.
- Zhao, Q., Tsai, P. H., & Wang, J. L. (2019). Improving financial service innovation strategies for enhancing china's banking industry competitive advantage during the fintech revolution: A Hybrid MCDM model. *Sustainability*, 11(5), 1419.