

## أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية

عزمي وصفي عوض<sup>1</sup>، رسلان أحمد محمد<sup>2</sup>

### ملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في مجال الخدمات المصرفية، كذلك التعرف على تأثير استخدام تلك الأدوات والتقنيات الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية، وشملت الدراسة على 7 مصارف وطنية فلسطينية بفروعها المنتشرة، وتكونت عينة الدراسة من 229 موظف اختيروا بالطريقة العشوائية ويعملون في الدوائر والأقسام ذات الصلة في مجال هذه الدراسة، واعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تطوير استبانته خاصة لتحقيق أهداف الدراسة، وقد بينت نتائج الدراسة وجود تأثير ذو دلالة إحصائية لأهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية والتكلفة التشغيلية والربحية وكذلك السيولة النقدية والقدرة التنافسية، وبناء على نتائج الدراسة فإن الباحثان أوصيا بضرورة الاطلاع على تجارب البنوك العالمية بهدف أن تتجه البنوك الوطنية إلى تطبيق خدمات الصيرفة الشاملة تدريجياً لتعزيز أدائها العام، وخلصت الدراسة أيضاً إلى ضرورة تعظيم الاستفادة من ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل المصرفي وفي زيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تطوير أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة، والتوسع في تعميق استخدام الانترنت لتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات المصرفية للعملاء بكفاءة أعلى وتكلفة أقل، والعمل على تطوير مهارات الموظفين لتسويق منافع الصيرفة الحديثة مما يعزز من زيادة الحصة السوقية للبنك وتحسين مؤشرات أدائها العام.

الكلمات الدالة: أدوات الصيرفة الحديثة-تعزيز الأداء العام- البنوك الوطنية/فلسطين.

### المقدمة

استفادت من هذه الأدوات والتقنيات في تطوير وتوسيع خدماتها المصرفية التي تقدمها وفي زيادة انتشارها وبالتالي زيادة كفاءة وفعالية العمل المصرفي، مما كان لاستخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة الأثر الفاعل على الأداء العام للمصارف. ويعد استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تأدية الخدمات المصرفية من أهم الأدوات التي تستعين بها المؤسسات المصرفية للتميز على منافسيها، حيث أصبحت الخدمة المميزة والجودة هما الأساس في المفاضلة بين بنك وآخر، وبالتالي أصبح مستوى جودة الخدمات المصرفية المستندة إلى استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة أحد العوامل التنافسية القوية في تأمين الاستمرار والنمو للمصرف، وأصبح هناك العديد من المبررات التي تدعو المصارف إلى الاهتمام بتعميق استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في الخدمات المصرفية بهدف تحقيق حصص سوقية ومستويات ربحية أعلى تتعكس نتائجها إيجابياً على الأداء العام للمصارف بشقيه الإداري والمالي، ومن

يعدّ القطاع المصرفي من القطاعات التي تؤدي دوراً مهماً في النشاط الاقتصادي، وهو من أكثر القطاعات استجابة للمتغيرات في التطورات التكنولوجية المتسارعة، ومع تزايد المنافسة المصرفية فقد تعددت أشكال وأنماط أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في الخدمات المصرفية بتراجع الأنماط التقليدية نظراً للتسارع الكبير في الصناعة المصرفية المرتبطة بالتقنيات التكنولوجية الحديثة، وحيث إن المصارف تعد من أكثر المؤسسات استخداماً لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فقد

<sup>1</sup> استاذ مساعد، كلية العلوم المالية والمصرفية، جامعة فلسطين التقنية.

azmiawad1@hotmail.com

<sup>2</sup> استاذ مشارك، كلية العلوم الإدارية والاقتصادية- مدير فرع رام الله والبييرة - جامعة القدس المفتوحة.

rmohammad@qou.edu

تاريخ استلام البحث 2016/2/23 وتاريخ قبوله 2016/9/25.

وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية؟ ولتتمكن من بيان أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام، يمكن لنا تجزئة مشكلة البحث بطرح الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما أهمية تأثير استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة على التكلفة التشغيلية للبنوك الوطنية الفلسطينية؟
2. ما أهمية تأثير استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة على أرباح البنوك الوطنية الفلسطينية؟
3. ما أهمية تأثير استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة على تعزيز القدرة التنافسية للمصرف للبنوك الوطنية الفلسطينية؟
4. ما أهمية تأثير استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة على السهولة النقدية للبنوك الوطنية الفلسطينية؟
5. هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة وتعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية.

#### فرضيات الدراسة

اعتمد الباحثان في إجاباتهم عن مشكلة الدراسة وتساولاتها وتحقيق أهدافها مجموعة من الفرضيات التالية :

أولاً : الفرضية الرئيسية الأولى:

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة وتعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية.

ثانياً: الفرضيات الفرعية:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة والتكلفة التشغيلية للمصارف الوطنية.
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة وأرباح المصارف الوطنية.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة وتعزيز القدرة التنافسية للمصارف الوطنية.
4. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة

هذا المنطلق تبرز أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك، لذا وجب على صانعي القرار في البنوك الوطنية الفلسطينية مواكبة التطورات المتلاحقة في مجال الصناعة المصرفية والاستغلال الأمثل للموارد المتاحة لتطوير أدائها العام.

إن استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة بكفاءة وفعالية تعد من الوسائل الهامة التي تؤدي دورها إلى تعظيم الربحية وزيادة السهولة النقدية وخفض التكلفة التشغيلية وزيادة القدرة التنافسية، وكلما زاد توسع البنك في حجم الخدمات المصرفية كلما زادت من استخداماته لتلك الأدوات والتقنيات وهذا يعكس بشكل أو بآخر على العائد، وبالتالي على ربحية المصرف وعلى مجمل الأداء العام للمصرف.

وقد ساعدت التطورات التقنية الحديثة في مجال الأجهزة والبرمجيات والاتصالات المصارف على إعادة هندسة عملياتها المصرفية، وقد فرض هذا الواقع على البنوك الفلسطينية تغيير آليات عملها السابقة لتلبية احتياجات العملاء بدلاً من طوابير الاصطفاف وتقديم الخدمات وجها لوجه، لتتنقل إلى تعزيز خدماتها وتوسيع نطاقها بالتدرج في تقليل الاعتماد على العنصر البشري، وذلك من خلال تقديم الخدمات المصرفية باستخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الالكترونية الحديثة والمتمثلة في أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع والمواقع الالكترونية وشبكة الاتصالات اللاسلكية عبر الهاتف والإنترنت، وهو ما يعكس من تزايداً عدداً من يستخدمون التقنيات الحديثة لإدارة حساباتهم بسبب التطور الكبير في عالم تكنولوجيا الاتصالات.

#### مشكلة الدراسة وأسئلتها

تسعى الدراسة لإبراز أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام بشقية الإداري والمالي للبنوك الوطنية الفلسطينية، وتتبع مشكلة الدراسة كون ان البنوك الفلسطينية ما زالت تستخدم أدوات وتقنيات دون المستوى المطلوب من الحداثة والتطور مما ينعكس سلباً على الميزة التنافسية بالتالي على الأداء العام، مما يستوجب على البنوك الوطنية الشروع في تحديث وتطوير برامجها وأدواتها لتواكب المتغيرات العالمية في الصناعة المصرفية من جهة، ومن جهة ثانية تعزيز قدراتها التنافسية وبالمحصلة أدائها العام، ومن هذا المنظور تكمن مشكلة الدراسة في الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي: ما أهمية استخدام أدوات

والسيولة النقدية للمصارف الوطنية.

5. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) في آراء أفراد العينة لأهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة لتعزيز الأداء العام للبنوك الفلسطينية تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (العمر، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة).

#### أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية بشقبة الإدارية والمالي، وذلك من خلال تعميق استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في مجال الخدمات المصرفية بكفاءة وجودة عاليه، وتهدف الدراسة إلى التالي:

1. التعرف إلى أهم أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة التي تقدمها البنوك الوطنية الفلسطينية.
2. التعرف إلى أهمية الدور الذي تلعبه أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة للخدمات المصرفية في تعزيز الأداء العام بشقيه الإداري والمالي للبنوك الوطنية الفلسطينية.
3. ما هي أهم المخاطر التي تحول دون انتشار أوسع لتطبيق أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في الخدمات المصرفية من قبل البنوك الوطنية الفلسطينية وبالتالي معوقات تعزيز الأداء العام بشقيه الإداري والمالي ؟

4. إسهام الدراسة في تقديم عرض نظري وتحليلي يتناول المستجدات المتعلقة بموضوع أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة ودورها في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية.

#### منهجية الدراسة

تعتمد الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لكونه يوفر بيانات مفصلة عن واقع الظاهرة التي عن طريقها يمكن تقديم تفسيرات واقعية للعوامل والمتغيرات المرتبط بها.

#### أهمية الدراسة

تتبع أهمية هذه الدراسة من كونها دراسة وصفية تحليلية تبحث في أهمية الدور الذي تؤديه أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام بشقيه المالي والإداري للبنوك الفلسطينية، وهي تسعى بأهميتها إلى تعزيز وتعميق استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في ظل ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، إضافة إلى إبراز الأساليب المختلفة التي تسلكها المصارف الوطنية لتواكب التطورات الحديثة لتلبي حاجات وتوقعات وميول العملاء بجودة

وكفاءة عاليه بهدف تحقيق رضائهم وولائهم للمؤسسة المصرفية مما يعزز من المركز التنافسي للمصرف وتوسيع قاعدة العملاء وزيادة حصته السوقية. وبالمحصلة النهائية من تعزيز الأداء العام للمصارف الوطنية، ويمكننا تحديد أهمية هذه الدراسة من خلال النقاط الآتية:

1. أنها تتناول موضوعاً حيوياً حول أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة من قبل المصارف الفلسطينية لتعزيز أدائها العام بشقبة الإدارية والمالي.
2. يزيد من أهمية البحث الوضعية الحالية التي توجد عليها البنوك الوطنية الفلسطينية في استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة من خلال التعرف على آراء موظفي الإدارات والأقسام المصرفية في البنوك الوطنية الفلسطينية لأهمية تعميق استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام.
3. التعرف على طبيعة العلاقة بين استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في مجال الخدمات المصرفية وتعزيز الأداء العام للبنوك الفلسطينية من وجهة نظر موظفي الدوائر والأقسام المصرفية بالتركيز على التكلفة التشغيلية، السيولة النقدية، تعزيز القدرة التنافسية وأرباح المصرف.

وبالمقارنة مع الدراسات السابقة، فقد لوحظ وجود توافق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة لأهمية التقنيات الحديثة في مجال العمل المصرفي، إلا أن أغلب الدراسات السابقة تطرقت إلى أهمية التقنيات على الميزة التنافسية والجودة في الخدمات المصرفية ومعوقات تعميق استخدام تلك التقنيات ووسائل الرقابة عليها، إلا أن هذه الدراسة بحثت في أهمية دور تقنيات وأدوات الصيرفة الحديثة على الأداء العام للبنوك الفلسطينية بشقيه الإداري والمالي بالتركيز على الربحية والسيولة والتكلفة والقدرة التنافسية، واستفادت هذه الدراسة من الدراسات السابقة في عدة مجالات، وقد استخدمت الدراسات السابقة المنهج الوصفي التحليلي في أداة الدراسة وهذا يتوافق مع مجريات البحث الحالي.

#### الإطار النظري و الدراسات السابقة

##### توطئه

مع التطور الحاصل في الصناعة المصرفية أدركت المصارف لمدى أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في مجال خدماتها المصرفية لتعزيز أدائها العام بشقيه الإداري والمالي،

الخدمات على الجزء الأكبر من الناتج المحلي، حيث ساهمت أنشطة الخدمات بحوالي 54% من الناتج المحلي الإجمالي في العام 2013 مقابل مساهمة القطاعات الإنتاجية الأخرى مجتمعه بنسبة 32%، في حين بلغت مساهمة الضرائب غير المباشرة حوالي 13.6% من الناتج المحلي الإجمالي، وقد بلغ الناتج المحلي الإجمالي في العام 2013 ما قيمته 7477 مليون دولار، ويشكل قطاع الخدمات المالي الفلسطيني الجزء الأكبر من قطاع الخدمات (سلطة النقد، 2014).

وعلى الرغم من التحديات والمعوقات التي تواجه الاقتصاد الفلسطيني بسبب الاحتلال الإسرائيلي البغيض، إلا أن القطاع المصرفي الفلسطيني الذي اتسم بأهمية خاصة في النشاط الاقتصادي باعتباره المكون الرئيس للنظام المالي، واصل نموه مثبتاً قدرته على التعامل مع كثير من المخاطر المحلية والإقليمية ومرسحاً نفسه كأحد أهم ركائز دعم الاقتصاد الفلسطيني، وبلغ عدد المصارف العاملة في فلسطين 17 مصرف منها 7 مصارف وطنية وعدد 10 مصارف أجنبية، وبعده فروع بلغت 237 موزعه بين 125 فرع للبنوك الوطنية وعدد 112 فرع للبنوك الأجنبية في العام 2013، ولتعزيز الاستقرار المالي في فلسطين واصلت سلطة النقد جهودها لتعزيز الحوكمة في القطاع المصرفي، حيث أصدرت دليل القواعد والممارسات الفضلى لحوكمة المصارف في فلسطين، وإنشاء قاعدة بيانات للقروض الممنوحة للمنشآت الصغيرة والمتوسطة، وقامت بتنفيذ المرحلة الثانية من مشروع الايبان الذي يشكل عنصراً رئيسياً في تحسين فعالية النظام المالي للمدفوعات من خلال توحيد نظام التعريف بالحسابات المصرفية عبر جميع المصارف العالمية، كما تم إطلاق مشروع تسوية نتائج عمليات التداول في السوق المالي من خلال نظام براق وذلك بهدف تدعيم الاستقرار المالي ولضمان سلامة عمليات التفاضل والتسويات المالية كبيرة الحجم. (تقرير الاستقرار المالي، 2013) وبمراجعة بعض أهم المؤشرات للاقتصاد الوطني الفلسطيني يتضح أنه يتطور بوتيرة منخفضة بسبب معوقات الاحتلال الإسرائيلي.

وأيضاً اكتساب ميزة تنافسية تعطيها القدرة على تقديم خدمة تتميز بها عن نظيراتها، وقد أصبحت المنافسة في تعميق استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في الخدمات المصرفية بين البنوك الوطنية وفروع البنوك الأجنبية الوافدة إلى فلسطين واقعا لا يمكن تجاهله، ورغبة في زيادة كفاءة الأداء العام فقد اتجهت المصارف الوطنية إلى تطوير عملياتها وخدماتها المصرفية باستخدام أحدث التقنيات التكنولوجية، وإلى عمليات الاندماج لتكوين كيانات مصرفية قوية للتغلب على مصاعب المنافسة، بالإضافة إلى الدور الفاعل الذي تلعبه سلطة النقد الفلسطينية تجاه المصارف الوطنية في هذا السياق، حيث تقوم بحث المصارف الوطنية عن طريق استخدام أسلوب الإقناع الأدبي تارة، وتارة أخرى باستخدام القوانين الإلزامية بشكل غير مباشر لتشجيع عمليات الاندماج والاستحواذ بين البنوك الوطنية لتعزيز قدراتها المالية والإدارية، حيث قامت مؤخراً بالطلب من البنوك الوطنية برفع رأس المال العامل من 25 مليون دولار إلى 50 مليون دولار مما أدى إلى خلق كيانات مصرفية قوية تمثلت باندماج بنك الرفاه وبنك فلسطين الدولي وتكوين البنك الوطني، وأيضاً استحواذ البنك الإسلامي الفلسطيني على بنك الأقصى الإسلامي، والواقع أن عمليات الاندماج والاستحواذ التي حدثت جاءت كتعبير عن اتجاهات البنوك الوطنية للتوسع الرأسي والأفقي لاستحداث أنشطة ومجالات حديثة للخدمات المصرفية لتعزيز أدائها العام، ومن المتوقع المزيد من هذه الاندماجات بين البنوك الوطنية تنفيذاً للقرار الأخير الذي صدر عن سلطة النقد في شهر مايو 2015، حيث قرر مجلس إدارة سلطة النقد الفلسطينية رفع الحد الأدنى لرأس المال المدفوع أو المخصص لمزاولة العمل المصرفي من 50 مليون دولار إلى 70 مليون دولار، مع إعطاء المصارف مهلة اقصاها ثلاثة سنوات لاستكمال رفع رأس المال وذلك بهدف زيادة حجم التكوين الرأسمالي (سلطة النقد، 2013). وستأول في هذا الفصل مبحثين: الأول نبذه عن واقع القطاع المصرفي الفلسطيني والثاني: أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء المالي للبنوك الوطنية بشقبة الإداري والمالي.

### واقع القطاع المصرفي الفلسطيني

يعد الاقتصاد الفلسطيني اقتصاد خدماتي تسيطر أنشطة

## جدول (1)

بعض المؤشرات للاقتصاد الفلسطيني (مليون دولار)

السنة	2010	2011	2012	2013	2014
الناتج المحلي الإجمالي	6122	6882	7314	7477	7449
الدخل القومي المتاح	7776	7969.5	8853.6	8761	9664.4
صافي الحساب الجاري	1307-	2069-	-1821	-2383	-1386
صافي الدخل - منه:	599.1	749.5	857.5	1160.3	1381.3
المقبوضات	714	843.7	941.4	1263.8	1482
المدفوعات	115	94	83.9	103.5	101
صافي التحويلات الجارية:	1991	1104.7	1750	1188.5	2715.4
1. التدفقات إلى فلسطين	2247	1668.8	2331	1862	3170
2. التدفقات من فلسطين	256	564	581	764	454.8
إجمالي الدين الحكومي	1882.8	2212.8	2482.6	2376	2216.8
إجمالي الإيرادات العامة	3589.7	3461	3312.8	4049	4447.6
إجمالي النفقات العامة	3293.5	3403.5	3452.8	3783.6	4106

المصدر: ( سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي، 2014)

إلى 9664 في العام 2014.

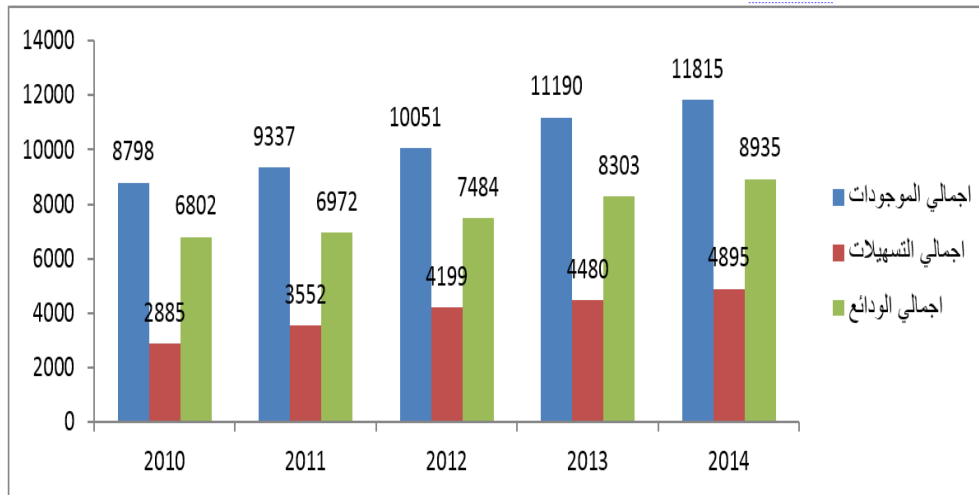
وبلغت إجمالي موجودات المصارف العاملة في فلسطين 11190.7 مليون دولار في العام 2013 ارتفعت إلى 11815 مليون دولار في العام 2014، وبلغت إجمالي ودائع العملاء لدى البنوك العاملة في فلسطين في العام 2013 ما قيمته 8303.7 مليون دولار ارتفعت إلى 8935.3 مليون دولار في العام 2014، أما عن التسهيلات المصرفية الممنوحة من قبل القطاع المصرفي الفلسطيني لعملائها فقد بلغت في العام 2013 ما قيمته 4480.1 مليون دولار ارتفعت في العام 2014 إلى 4895.9 مليون دولار، وقد بلغ صافي أرباح المصارف بعد الضرائب 142 مليون دولار (سلطة النقد، 2014).

وبالنظر لأهم المؤشرات المالية لأداء الاقتصاد الفلسطيني 2010-2014، نجدان المالية العامة شهدت زيادة في حجم الإيرادات من 4049 مليون دولار في العام 2013 إلى 4447.6 مليون دولار في العام 2014، نتج عنه تراجع في الدين الحكومي، وقد سجل الحساب الجاري في ميزان المدفوعات للعام 2014 عجزا بمقدار 1386 منخفضا بحوالي 997 مليون دولار عما كان عليه في العام 2013، وتضاعفت صافي التحويلات الجارية من 1188.5 في العام 2013 إلى 2715 في العام 2014، إضافة إلى ارتفاع صافي الدخل المحول من الخارج بواقع 19% ليحقق فائضا بمقدار 1381.3 مليون دولار، وانخفض الناتج المحلي من 7477 مليون دولار في العام 2013 إلى 7449 في العام 2014، بينما ارتفع الدخل القومي من 8761 مليون دولار في العام 2013

## جدول ( 2 )

أهم مؤشرات المالىة للقطاع المصرفي الفلسطيني ومعدل النمو (مليون دولار)

الفترة	2010	2011	2012	2013	2014	معدل النمو
إجمالي الموجودات	8798	9337	10052	11190	11815	34%
إجمالي التسهيلات	2885	3552	4199	4480	4895	69%
إجمالي الودائع	6802	6972	7484	8303	8935	31%



المصدر: (سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي، 2014)

التطورات التكنولوجية بشكل مباشر على تهيئة البيئة المواتية للبنوك لتقديم العديد من الخدمات المصرفية الحديثة، ولما كسبت المستجبات ادخل العمل المصرفي بالتطور لتحقيق مستوى أعلى للأداء العام بشقيه المالي والإداري للبنوك الوطنية، وقد انصب اهتمام البنوك الوطنية في الأونة الأخيرة على تكثيف وتعميق استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في مجال خدماتها المقدمة للعملاء في ظل المنافسة وروح الإبداع والابتكار ومواكبة التطورات بكل فاعلية وكفاءة، وبما أن تعزيز الأداء العام يعتمد على كفاءة وتنوع الأدوات والتقنيات للصيرفة الحديثة لإنتاج الخدمات المصرفية فقد أصبح لزاماً على البنوك الوطنية تحديث السياسات والإجراءات والعمليات ذات القيمة المضافة، لأن التحول نحو تعميق استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة سيعمل بشكل أو بآخر على إحداث تغيير ملموس في بنية العمل المصرفي بحكم التحديات التي تفرضها

ان التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لم تبقى أنشطة القطاع المصرفي محصورة في إطار القروض والسلف وخصم الأوراق التجارية وفتح الاعتمادات المستندية والحسابات الجارية وحسابات التوفير تحقيقاً لتوظيفات البنك لموارده المالية، وإنما أخذت البنوك تنمو وتتوسع في تقديم المنتجات المصرفية وصولاً إلى تعزيز كفاءة الخدمات المصرفية ليكون تأثيره واضحاً وجلباً بل إيجابياً على الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية (شاهين، 2009).

لقد زاد اهتمام البنوك بالعمليات المصرفية التي تتم عبر الانترنت لتتماشى مع تطورات التجارة الالكترونية ووسائل الاتصال الحديثة، حيث إن أنظمة البنوك الالكترونية تسمح للعملاء بالوصول إلى المعلومات والحسابات التي يرغب في الحصول عليها من المنتجات و الخدمات المصرفية من خلال أجهزة الحاسوب المتنوعة (شعبان، 2002) وقد انعكست

وانتشاراً، وقد أصبح انتشارها في فلسطين واسعاً، حيث توفرها البنوك في معظم فروعها بهدف امتصاص ضغط العملاء داخل الفروع وتجنب الإجراءات الإدارية، ولتلبية الخدمات المصرفية للعملاء في أوقات الدوام وبعد أوقات العمل الرسمية وفي العطل وعلى مدار الساعة ولتقديم الخدمات المصرفية التقليدية وغير التقليدية، ومع انتشار ماكينات الصراف الآلي في فلسطين، أصبح العميل المصرفي على دراية تامة بكافة الخدمات التي تقدمها تلك الآلات وأصبحت المنافسة حادة بين البنوك الوطنية والبنوك الوافدة لنشر تلك الماكينات في مواقع إستراتيجية لخدمة عملائها ولجذب عملاء جدد، وقد بلغ عدد أجهزة الصراف الآلي في فلسطين 488 جهاز في العام 2013 منها 279 جهاز للبنوك الوطنية وعدد 209 للبنوك الأجنبية، وفي العام 2014 ارتفع عدد أجهزة الصراف الآلي إلى 549 منها 313 جهاز للبنوك الوطنية، وعدد 236 جهاز للبنوك الأجنبية، وهذه الأعداد تشكل ما نسبته 57% من سيطرة أجهزة الصراف الآلي للبنوك الوطنية على السوق الفلسطيني، بينما بلغت حصة البنوك الأجنبية 43% من السوق الفلسطيني، وبلغ عدد بطاقات الصراف الآلي الصادرة عن البنوك الوطنية 124792 وبنسبة 94% بطاقة وعدد 7965 بطاقة صادرة عن فروع البنوك الوافدة وبنسبة 6% في العام 2013، ارتفعت في البنوك الوطنية إلى 153264 بطاقة في العام 2014، وإلى 14676 بطاقة للبنوك الأجنبية، وقد بلغت إجمالي عمليات السحب من الصراف الآلي 8439901 عملية في العام 2013، وإجمالي ما قيمة 975149169 دولار ( سلطة النقد ، 2014).

#### ب. خدمة نقاط البيع (Point of Sale)

وهي عبارة عن أجهزة حاسبات آلية تتوفر لدى المحلات والأسواق التجارية وفي المؤسسات التي تقدم الخدمات والسلع وبأحجام صغيرة، وتكون تلك الآلات على اتصال مباشر بالحاسب الآلي للبنك، حيث تجرى عمليات التحويل وإعادة التحويل عبر شبكة وقنوات الاتصال المختلفة، وتمنح هذه الخدمة عملاء البنوك مرونة كبيرة في تسديد التزاماتهم المالية إلكترونياً دون اللجوء إلى سدادها نقداً ( شاهين، 2009)، وذلك من خلال الوحدات الطرفية التي يمكن من خلالها إدخال قيمة مشتريات العميل لتخصم من رصيد حسابه في البنك وإضافة

روح المنافسة بتنوع قنوات توزيع الخدمات، وبعد الأداء العام بشقيه الإداري والمالي من أدوات الحكم الموضوعي على كفاءة البنوك و مستوى أنشطتها وبالتالي الجدية في تحقيق الأهداف المرسومة بشكل موضوعي (مطر، 2006)، و يتم تقييم الأداء العام باستخدام عدة مؤشرات أهمها السيولة النقدية والربحية والتكلفة والقدرة التنافسية، وهي أدوات تعتمد عليها إدارة المصارف في تقويم الأداء العام للوقوف على سلامته (هندي، 2004)، و قد تعددت الدراسات التي تؤكد على أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في جذب العملاء وإرضائهم، كذلك خفض التكاليف وتعزيز الربحية وتوفير السيولة النقدية وتعزز من قدرات المصرف التنافسية، فكان لإشراك التكنولوجيا والاتصالات في الخدمات المقدمة اختصار للجهد والوقت والكلفة وفق معايير محددة و مقاييس دقيقة لإنتاج العمل، وبالتالي تهيئة البيئة المناسبة لتحسين الأداء العام للبنوك الوطنية.

ومن الأهمية التعرف على أهم الأدوات والتقنيات وآليات عملها للوقوف على سبل تعزيز الأداء العام للبنوك الفلسطينية، وفيما يلي أهم أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في مجال الخدمات المصرفية التي ينتشر استخدامها في القطاع المصرفي الفلسطيني:

#### أهم أدوات الصيرفة الحديثة المستخدمة في فلسطين

#### 1. خدمة الصراف الآلي (Automated teller machines)

بدأ استخدام أجهزة الصراف الآلي عام 1967 بأحد فروع بنك باركليز بالمملكة المتحدة حيث كانت تسمح فقط بخدمة السحب النقدي، وعقب النجاح الذي حققته تلك الأجهزة تم البدء في تطبيقها في الولايات المتحدة الأمريكية ثم انتشر استخدامها لتشمل مختلف أنحاء العالم، ويعتمد مفهوم هذه الآلات على وجود اتصال بين الكمبيوتر الرئيسي للبنك وآلة الصراف بحيث يمكن استقبال بيانات العميل بمجرد إدخال البطاقة في الآلة لتقوم الآلة بعد ذلك بإعطاء استجابات فورية تتمثل في الخدمات المصرفية المطلوبة كالسحب والإيداع النقدي، إيداع الشيكات، كشف الحساب، بيان الأرصدة... الخ، كما أضيفت العديد من الخدمات الأخرى المتطورة مثل تحويل الأموال إلكترونياً (طريه، 2001)، وتعد خدمة الصراف الآلي من أكثر الأدوات استخداماً

الحديثة، إلا أن نسبة استخدام تلك التقنيات والأدوات للصيرفة الحديثة متدنية بالمقارنة مع عمليات الدفع النقدي أو الشيكات لتسوية المدفوعات، ومن أمثلة تلك البطاقات البلاستيكية الالكترونية :

### 1. البطاقة المدينة ( Debit Card )

تتيح هذه البطاقة للعميل للشراء على الحساب مع التسديد من خلال السحب على حساباتهم الجارية في المصرف مباشرة، فإذا كانت البطاقة المدينة على الخط مباشرة في حال كون الجهاز مربوطاً بجهاز مركزي، فإن تحويل قيمة المشتريات تتم إلى الجهة الدائنة خلال اليوم نفسه الذي تم فيه الشراء، أما إذا كانت البطاقة المدينة خارج الخط، فإنه يسمح بتسجيل العملية على أن تتم التسوية خلال أيام لاحقة، وقد تطورت مثل هذه العمليات إلكترونياً بفضل أجهزة الربط الإلكتروني بين نقاط البيع والبنوك، حيث يقوم التاجر بتمرير البطاقة عبر جهاز إلكتروني ومن ثم يدخل قيمة مشترياته فيحصل اتصال إلكتروني تقيد بموجبه العملية على الحساب البنكي الذي صدرت عنه البطاقة، ثم يصدر إشعار بالعملية يوقع عليه العميل كإثبات بالموافقة على صحة التنفيذ، (القضاء، 2000) وقد بلغت عدد البطاقات الصادرة عن كافة البنوك العاملة في فلسطين من وطنية وأجنبية العام 2014 408636 بطاقة في العام 2013 ارتفعت إلى 419676 في العام 2014، وبلغ مجموع عملياتها من خلال نقاط البيع 48479 وقيمة إجمالية بلغت 2247099 دولار في العام 2013. وشكلت البنوك الوطنية ما نسبته 47% من إجمالي عدد البطاقات المصدرة لكافة البنوك العاملة في فلسطين وبعده 192058 في العام 2013 ارتفعت إلى 197247 بطاقة في العام 2014، بينما شكلت البنوك الأجنبية ما نسبته 53% وبعده بطاقات 216577 في العام 2013 ارتفعت إلى 222428 بطاقة في العام 2014، (سلطة النقد، 2014)، ويعزى ذلك إلى ان البنوك الوطنية لا يتوفر لها فروع خارج فلسطين، وبالتالي فإن العملاء المصرفيين يتوجهون إلى فروع البنوك الأجنبية لاستصدار بطاقات الخصم لاستعمالها في المعاملات الخارجية لكونها أكثر قبولا وانتشارا، وهذا الأمر يتطلب أن تعزز المصارف الوطنية من تفرعها خارج فلسطين.

### 2. البطاقة الدائنة ( Credit card )

وهي بطاقات بلاستيكية تمنحها البنوك لعملائها ذوي الملاءة

القيمة إلى حساب المتجر، حيث يقوم العميل باستخدام بطاقة الصراف الآلي أو بطاقة الائتمان لسداد قيمة مشترياته، وتعد أجهزة نقاط البيع من التقنيات الصيرفة الحديثة التي تقوم البنوك الوطنية بتزويدها لعملائها من أصحاب محلات البيع بالتجزئة والمطاعم والجمعيات ومحطات الوقود وغيرها ، والمؤسسات والشركات والفنادق والمطاعم، وأصبحت تغطي العديد من المرافق والأسواق والمؤسسات بالجملة، وتسعي البنوك الوطنية أن تنشر المزيد من تلك الآلات لتغطي كافة المرافق والأسواق التجارية، كونها تعزز من الميزة التنافسية للمصرف ولاستقطاب عملاء جدد، حيث إنها تمتاز بسرعة انجاز تسوية معاملات الشراء والبيع، وتقلل من احتمال سرقة المحافظ وتجنّب المزيد من العملاء لاقتنائها بسبب أن غالبية العملاء يشعرون بالقلق عند حملهم لكميات كبيرة من السيولة لإتمام صفقاتهم بالجملة أو المفرق أو لإتمام شراء سلع باهظة الثمن، وقد بلغ عدد نقاط البيع في فلسطين 4646 نقطة بيع في العام 2013 ارتفعت إلى 5579 في العام 2014، ونفذ من خلالها 48479 عملية بواسطة بطاقات الخصم المباشر وقيمة إجمالية بلغت 2247099 دولار في العام 2013، أما بخصوص عمليات بطاقات الائتمان والتي نفذت من خلال نقاط البيع فقد بلغت إجمالي عدد عملياتها 346563 عملية وقيمة إجمالية بلغت 59848799 دولار في العام 2013 (سلطة النقد، التقرير السنوي، 2014).

### ت. خدمة بطاقات الصيرفة الحديثة المستخدمة في فلسطين

انتشر استخدام البطاقات البلاستيكية كبديل عن حمل النقود في معظم دول العالم لما لها من مزايا إيجابية في التعامل، إضافة إلى سهولة استخدامها وقبولها دولياً من كافة المؤسسات التجارية والخدمية، وتستخدم هذه البطاقات في سداد قيمة المشتريات والخدمات المقدمة من المؤسسات لحاملي هذه البطاقات، وتعد هذه البطاقات آمنة إلى حد ما للاستخدام محلياً ودولياً (الشمري، 2008)، وفي فلسطين بدأ التعامل مع البطاقات البلاستيكية بداية من قبل فروع البنوك الأجنبية العاملة في فلسطين في أواخر التسعينات، تلي ذلك قيام البنوك الوطنية بإصدار مثل هذه البطاقات والتعامل بها، ورغم انتشار التعامل في القطاع المصرفي الفلسطيني بهذه البطاقات مما يعكس نمواً في توجه العملاء المصرفيين لاستخدام بطاقات الصيرفة



وعدد 236 جهاز للبنوك الأجنبية، وهذه الأعداد تشكل ما نسبته 57% من سيطرة أجهزة الصراف الآلي للبنوك الوطنية على السوق الفلسطيني، بينما بلغت حصة البنوك الأجنبية 43% من السوق الفلسطيني، وبلغ عدد بطاقات الصراف الآلي الصادرة عن البنوك الوطنية 124792 وبنسبة 94% بطاقة وعدد 7965 بطاقة صادرة عن فروع البنوك الوافدة وبنسبة 6% في العام 2013، ارتفعت في البنوك الوطنية إلى 153264 بطاقة في العام 2014، وإلى 14676 بطاقة للبنوك الأجنبية، وقد بلغت إجمالي عمليات السحب من الصراف الآلي 8439901 عملية في العام 2013، وبإجمالي ما قيمة 975149169 دولار. (سلطة النقد الفلسطينية، 2014).

### أهم تقنيات الصيرفة الحديثة المستخدمة في فلسطين

#### 1. خدمات البنك الناطق

يتم إجراء مثل هذه العمليات من خلال تشغيل مراكز الاتصالات وخدمة العملاء بواسطة التليفون باستخدام رقم سري خاص، ويوفر البنك الناطق مجموعة من الخدمات الإلكترونية بهدف توفير الراحة والسرعة في إدارة الحساب، وأهمها: الاستفسار عن الرصيد وآخر الحركات الدائنة والمدينة، طلب دفتر شيكات و كشف حساب، خدمة الاستعلام، وهذه الخدمة تعمل في بعض البنوك الوطنية بشكل بطئ نسبة إلى حداثة استخدامها.

#### 2. خدمات البنوك المنزلية أو الانترنت البنكي

##### (HomeBanks)

وهي عبارة عن استخدام الحاسب الآلي الشخصي للعميل وربطه مع نظام الحاسب الآلي بالبنك والذي أصبح يعرف بالبنوك المنزلية، حيث يتم منح العميل رقم مستخدم ورقم سري ليتمكن من الولوج إلى الصفحة الإلكترونية الخاصة بالمصرف لإجراء العديد من المعاملات من خلال استخدام الإنترنت البنكي مثل الاستعلام عن الرصيد وتفاصيل الحسابات، وإجراء التحويلات المالية و أوامر الدفع وتسديد الفواتير وطلب بطاقة ائتمان ودفتر شيكات وكشف حساب، واستعلامات أخرى (siam, 2006).

#### المزايا والمنافع التي تحققها المصارف جراء تطبيقها

##### لأدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة للخدمات المصرفية

إن استخدام المصارف للتقنيات والأدوات الحديثة يعود

المالية والسمعة الجيدة ويسقوف ماليه محددة وتعد البطاقة الدائنة قرض يستطيع العميل سحبه نقداً أو استغلاله لشراء مستلزماته ثم التسديد لاحقاً، بحيث يستطيع العميل القيام بتسديد كامل المبلغ الذي قام باستغلاله أو تأجيل جزء منه إلى الشهر التالي ويترتب عليه في هذه الحالة دفع الفائدة على الرصيد المدين (برهم، 2005)، حيث تحتسب الفائدة على الرصيد المستخدم بشكل شهري وتضاف قيمة الفائدة إلى قيمة الرصيد المستخدم ليقوم العميل بعملية السداد لاحقاً، وقد بلغت عدد البطاقات الصادرة عن القطاع المصرفي الفلسطيني 62931 في العام 2013 ارتفعت إلى 70029 في العام 2014، وبلغ مجموع عملياتها من خلال نقاط البيع 346563 عملية وبقية إجمالية بلغت 59848799 دولار في العام 2013. (سلطة النقد، 2014) وشكلت البنوك الوطنية ما نسبته 44% من إجمالي عدد البطاقات المصدرة لكافة البنوك العاملة في فلسطين وبعده 27689 في العام 2013 ارتفعت إلى 30812 بطاقة في العام 2014، بينما شكلت البنوك الأجنبية ما نسبته 53% وبعده بطاقات 35241 في العام 2013 ارتفعت إلى 39215 بطاقة في العام 2014 (سلطة النقد، 2014)، ويعزى ذلك إلى أن البنوك الوطنية لا يتوفر لها فروع خارج فلسطين، وبالتالي فإن العملاء المصرفيين لديهم ميول لاستصدار مثل هذه البطاقات من قبل فروع البنوك الأجنبية لاستخدامها في تبادلاتهم الخارجية كونها أكثر قبولا وانتشاراً، وهذا الأمر يتطلب من المصارف الوطنية أن تتفرع خارج فلسطين.

#### 3. بطاقة الصراف الآلي (ATM)

وهي بطاقة تصدرها المصارف وتسمح بموجها لحاملها بالسحب على حساباتهم لدى المصرف مباشرة أو تسديد مشترياتهم من خلالها، وتمكنهم من الولوج إلى أجهزة الصراف الآلي التابعة للمصرف أو المصارف الأخرى، ويستطيع العميل عند استعماله لهذه البطاقة إجراء العديد من العمليات المصرفية على حسابه لدى المصرف مثل تحويل الأموال بين الحسابات المختلفة والإيداع والسحب بالإضافة إلى تسديد الفواتير (برهم، 2005)، وقد بلغ عدد أجهزة الصراف الآلي في فلسطين 488 جهاز في العام 2013 منها 279 جهاز للبنوك الوطنية وعدد 209 للبنوك الأجنبية، وفي العام 2014 ارتفع عدد أجهزة الصراف الآلي إلى 549 منها 313 جهاز للبنوك الوطنية،

وتعميق استخدام تقنيات وأدوات حديثة في مجال الخدمات المصرفية لتقوية قدراتها التنافسية و تعزيز أدائها العام ، وفي سبيل تعزيز البنوك الوطنية لأدائها العام بشقية الإداري والمالي فقد أضحي لزاما عليها أن تسعى بخطوات متسارعة نحو تبني استراتيجيات فعالة للارتقاء بخدماتها إلى مستوى تلك التحديات وذلك من خلال الآتي ( عبد الحميد، 2000):

### 1. التحول التدريجي إلى شبه البنوك الشاملة ذات الخدمات المتنوعة

ينبغي خروج البنوك الوطنية عن دورها التقليدي وتحولها تدريجيا في خدماتها إلى شبه البنوك الشاملة، من خلال تبني استراتيجيات متطورة للعمل المصرفي تقوم على أساس التنوع في الخدمات المصرفية والتخلي عن التخصص الوظيفي والقطاعي، وسوف يضع ذلك على عاتق تلك البنوك الكثير من المهام المتجددة لتمارسها استكمالاً لدورها، ولعل أهمها التوسع في أنشطة الصيرفة الاستثمارية كالتسديد والإسناد والتوريق وتسويق الأوراق المالية.

### 2. استخدام الأدوات التمويلية الحديثة

أن البنوك الوطنية في إطار سعيها المتواصل لتدعيم أدائها العام أصبحت مطالبة بتنوع مجالات توظيف مواردها، وذلك من خلال تقديم أدوات تمويلية حديثة وعلى أسس مبتكرة وإبداعية تتلاءم مع احتياجات العملاء المتنوعة، ومن أهم الخدمات التمويلية التي تعد مجالا خصبا لنشاط البنوك لتطوير نشاطها التمويلي ( رسمية وآخرون، 2003) هي:

أ. تقديم القروض ( المجمعمة) المشتركة، حيث تتيح القروض المشتركة العديد من المزايا للعميل المقترض منها إمكانية الحصول على احتياجات تمويلية ضخمة قد تفوق الحدود الائتمانية التي يمكن أن يوفرها بنك بمفرده للعميل، فضلا عن الحصول على سعر تنافسي وتيسيرات في السداد، إضافة إلى المزايا المحققة للبنوك المقرضة، والتي تتمثل في توزيع المخاطر بين البنوك المشتركة في تمويل القرض، كما تعد العمولات التي تتقاضاها البنوك نتيجة لإدارة القروض المشتركة مصدرا هاما من مصادر إيراداتها، بالإضافة إلى زيادة خبرات البنوك في منح الائتمان خاصة بالنسبة للبنوك حديثة النشأة نظرا لاشتراكها مع بنوك كبيرة ذات خبرة سابقة في منح الائتمان. ولم يسجل في القطاع المصرفي الفلسطيني أية قروض مشتركة ممنوحة للقطاع الخاص من قبل

بالمنفعة عليها، فمنها ما يؤدي إلى زيادة القدرة التنافسية ومنها ما يؤدي إلى زيادة توظيفات موارد المصرف، ومناهم تلك المنافع ( رمضان وجوده، 2003) :

### 1. الدعاية والإعلان للمصرف

حيث إن تداول اسم المصرف بين العملاء سواء أكانوا يتعاملون مع المصرف أو من غير المتعاملين، يحمل في طياته إعلانا غير مباشر عن المصرف جراء استخدامه لأحدث التقنيات في الخدمات المصرفية، وكثيرا ما يتم استقطاب عملاء جدد يرغبون في الانتفاع من الخدمات الحديثة مما يؤدي بالمحصلة النهائية إلى زيادة موارد المصرف (رسمية وآخرون، 2003).

### 2. زيادة توظيفات المصرف

قد تتطوي بعض الخدمات المصرفية الحديثة على ائتمان يمنحه المصرف مقترنا بالخدمة المصرفية ذاتها، ويكون هذا الائتمان قصير الأجل ينتهي بانتهاء الخدمة مما يمثل عنصر موائمه بين وقت استحقاق الدفع وبين توفر الاموال للمودعين، وبهذه الحالة يكون البنك قد وظف أمواله بالأجل القصير .

### 3. خفض التكاليف والتنوع في الخدمات

من خلال زيادة استخدام التقنيات الحديثة تستطيع المصارف التوسع في حجم الخدمات والتنوع بها، مما يتيح للعملاء الاستفادة من فرص أفضل لتوظيف أموالهم، وأيضا تخفيض كلفة تقديم الخدمة و تخفيض تكلفة افتتاح فروع جديدة.

### 4. زيادة القدرة التنافسية والحصة السوقية والسيولة النقدية

من خلال استخدام المصارف لأدوات الصيرفة الإلكترونية الحديثة في الخدمات المصرفية تستطيع البنوك تعزيز قدراتها التنافسية من خلال تقديمها لخدمات مصرفيه متنوعة تتصف بالجودة والكفاءة العالية وبتكلفة أقل ( الشمري، 2008)، و تزيد من حصتها السوقية بالمقارنة المصارف الوافدة، كما أنها تساعد في توفير السيولة النقدية للمصارف وبالتالي استغلال تلك السيولة الفائضة لتحقيق أرباح إضافية.

### أهم الاستراتيجيات الواجب على البنوك الوطنية تعميق تطبيقه لتعزيز الأداء العام

ان تنامي حاجة المجتمع إلى خدمات مالية ومصرفية جديدة ومتطورة يستدعي ذلك قيام المصارف الوطنية باستحداث

والملاءة المصرفية تفرض مزيداً من الضغوط على البنوك لاسيما الصغيرة منها لتقوية رؤوس أموالها (القضاة، 2000)، لمواجهة كل تحديات المنافسة فإن البنوك الوطنية مطالبة بتدعيم وتقوية قواعدها الرأسمالية و زيادة عمليات الاندماج الطوعي فيما بينها لتصل إلى كيانات مصرفية قوية قادرة على المنافسة بكفاءة من جهة، ومن جهة ثانية تعزيز أدائها العام بشقية الإداري والمالي، وأن تخضع قرارات الاندماج لدراسات متخصصة يتم إعدادها لهذا الغرض مع ضرورة إسناد مثل هذه الدراسات إلى جهات متخصصة.

### 5. تنمية الموارد البشرية

يعد العنصر البشري من الركائز الأساسية للارتقاء بالأداء العام للمصرف، حيث إن الكفاءة في أداء العاملين تعد الركيزة الأساسية في تقوية الميزة التنافسية وتعزيز الأداء العام للمصرف، وإن نجاح البنوك في تنفيذ استراتيجيات التطوير بكفاءة وفاعلية هو أمر مرهون بتوفير كوادر بشرية عالية التأهيل معززة بتقنيات مصرفية متقدمة، وهو ما يتطلب تبني عدد من السياسات المتكاملة منها تنمية مهارات العاملين وإعداد كفاءات مصرفية على مستوى عالٍ وتطوير النظم الإدارية، وتطوير أدائهم في مجال استيعاب المستجندات والمستحدثات، وإعداد البرامج التدريبية لمختلف المستويات (حنفي، 1997).

### 6. تطبيق المفهوم الحديث للتسويق المصرفي ( المزيج

#### (التسويقي)

يعد تبني المفهوم الحديث للتسويق المصرفي أحد ركائز إستراتيجية التطوير المأمولة لدعم كفاءة الأداء العام للبنوك، حيث لم تعد البنوك في حاجة إلى موظفين تقليديين بل إلى بائعين محترفين للخدمات المصرفية، لذلك تبرز الحاجة إلى تحول البنوك إلى كيان تسويقي يركز على رغبات العملاء وكسب رضاهم عن الخدمات المقدمة، وهو ما يستلزم تطبيق استخدام أدوات وتقنيات تكنولوجية حديثة في تسويق الخدمات المصرفية، والمساهمة في اكتشاف الفرص الاستثمارية ودراستها وتحديد المشروعات الجيدة بما يكفل إيجاد عميل جيد، والتركيز على أهمية تدعيم وسائل الاتصال الشخصي وتكثيف الحوار المتبادل مع العملاء، وتطوير بحوث السوق وجمع وفحص وتحليل تطورات السوق واتجاهاته، ومراقبة ومتابعة المعلومات المرندة في السوق المصرفي والتي تتضمن قياس انطباعات العملاء عن مزيج الخدمات المقدمة.

البنوك حتى العام 2014 وفقاً لتقارير سلطة النقد الفلسطينية، علماً بأن إجمالي التسهيلات الممنوحة من قبل القطاع المصرفي الفلسطيني للتمويلات التجارية والصناعية لم تتجاوز 684.2 مليون دولار في العام 2014 بالمقارنة مع 1729.7 مليون دولار ممنوحة للإقراض الشخصي الاستهلاكي من أصل إجمالي التسهيلات المصرفية البالغة 3854.5 مليون دولار (سلطة النقد، 2013)، ولا بد من حث البنوك الوطنية على الشروع في تقديم قروض مشتركة (مجمعه) لتمويل القطاع الصناعي والتجاري وبالمحصلة تعزيز قدراتها التنافسية وتوسيع قاعدة عملائها. التعامل بالمشنقات المصرفية الحديثة: وهي أدوات مالية استثمارية ومنها المشنقات المالية والعقود المستقبلية وعقود الاستثمار مثل عقود الخيارات (options) ومقايضة الأوراق المالية والمبادلات (swaps) والعقود الآجلة للعمليات، واتفاقية أسعار الفائدة الآجلة، وهي أدوات استثمارية تستخدم للتحوط من المخاطر، ومن المعروف أن هذه الأدوات الاستثمارية يصعب تسعيرها نظراً لارتفاع تكاليفها مما يحتم على البنوك ابتكار أساليب فنية وإدارية تمكنها من ذلك وتساعد على التحرك والوقاية من المخاطر المرتقبة الناتجة عن التعامل بتلك الأدوات (شعبان، 2002).

### 3. تعميق استخدام أدوات و تقنيات الصيرفة الحديثة في

#### الخدمات المصرفية

يعد التقدم التقني من أهم عوامل نمو القطاع المصرفي كونه يساعد المصارف على تقديم خدماته بتكلفة أقل، وهذا ما يحفز المصارف الوطنية الفلسطينية على استخدام إجراءات وسياسات عديدة لمسايرة التطورات التكنولوجية التي تجتاح الصناعة المصرفية وذلك من خلال تحديث البرمجيات والعمليات المصرفية وتطويرها بحيث تمكنها من تقديم أفضل خدمة لعملائها في أسرع وقت ممكن وبتكلفة أقل (عبد الخالق، 1999)، وفي هذا السياق يتوجب على سلطة النقد الفلسطينية حث البنوك على إنشاء شبكة إلكترونية مصرفية تربط في ما بين القطاع المصرفي الفلسطيني وبين المصارف الدولية، والعمل على زيادة نشر ماكينات الصراف الآلي و نقاط البيع الإلكترونية وتركيب وتشغيل مراكز للاتصالات وخدمة العملاء.

### 4. تقوية قاعدة رأسمال البنوك الوطنية وتشجيع

#### الاندماجات بينها

أن المتطلبات الجديدة لاتفاقية بازل بشأن كفاية رأس المال

(رسميه وآخرون، 2003).

### الدراسات السابقة

1.دراسة شاهين، علي (2009) بعنوان (نظم الدفع الإلكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها دراسة تطبيقية على بنك فلسطين) يهدف هذا البحث إلى الوقوف على طبيعة وأنواع أدوات الدفع الإلكترونية المطبقة في بنك فلسطين ونظم الرقابة عليها والتحديات المرتبطة بها، وقد ركز البحث على تناول هذه الموضوعات بالتحليل والمناقشة، والتعرف على آراء عينة الدراسة حولها وتم التوصل إلى أن البيئة الجديدة للعمل المصرفي والمنافسة الشديدة والتطبيقات التقنية لأدوات الدفع الإلكتروني أدت إلى الضغط على المصارف لإيجاد آليات متطورة في استخدام وتنوع الخدمات المصرفية الإلكترونية وضرورة وجود ضوابط رقابية وتوفير بنية أساسية من سياسات وتشريعات داعمة مع استمرارية دعم بحوث وتطوير الأداء المصرفي الإلكتروني وتخفيض المخاطر المرافقة

2.دراسة عبيد، شاهر (2012) بعنوان ( دور الخدمات الإلكترونية المصرفية في تعزيز الميزة التنافسية في البنوك في جنين)،هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الخدمات الإلكترونية المصرفية في تعزيز الميزة التنافسية في قطاع البنوك في محافظة جنين، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي كمنهجية لموضوع الدراسة. ولتحقيق هذا الهدف فقد تكون مجتمع الدراسة من جميع عملاء البنوك العاملة في مدينة جنين والبالغ عددها 10 بنوك، وتشكلت عينة الدراسة من 100 عميل من جميع البنوك تم اختيارهم بالطريقة المنتظمة. وقد اعتمد الباحث في جمع البيانات على أداة الاستبانة، وتبين أن المتوسط الحسابي في دور الخدمات الإلكترونية المصرفية التي تقدمها البنوك في محافظة جنين في تعزيز الميزة التنافسية في جميع مجالات الدراسة كانت متوسطة حيث كان المتوسط الحسابي (3.27)، كما تبين أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في دور الخدمات الإلكترونية المصرفية التي تقدمها البنوك في محافظة جنين تعزى لجميع المتغيرات.

3.دراسة وادي، رشدي (2007) بعنوان (أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية في قطاع غزة في فلسطين ومعوقات انتشارها)، هدفت الدراسة إلى التعرف على أهمية و مزايا البنوك

الإلكترونية والمعوقات التي تواجه انتشارها في فلسطين و قد أوضحت الدراسة أن البنوك الإلكترونية تعد وسيلة جيدة وهامة لجذب العملاء وتنمية وتطوير التجارة الإلكترونية في فلسطين، وأن تأثيرها يقتصر على العملاء الذين يجيدون التعامل مع الانترنت، وأن المزايا التي تعود على البنك في حالة تقديم الخدمات عبر الانترنت هي تقليل التكاليف، وزيادة حجم التعاملات التجارية، وسهولة الدخول إلى الأسواق المحلية والعالمية، وتحسين خدمات العملاء، وإمكانية تقديم الخدمات على مدار الساعة، و توفير الوقت والجهد، و جمع المعلومات عن المنافسين من خلال صفحات الانترنت، وتقلل من فتح فروع جديدة للبنك ومن زيادة كفاءة أداء البنك، وتقديم خدمات مصرفية جديدة. وأشارت الدراسة إلى العديد من المعوقات مثل عدم إدراك بعض البنوك لأهمية الفوائد الناجمة عن استخدام النظام الإلكتروني للتجارة. وضعف نظم الأمن التي تحققها التجارة الإلكترونية في مجال إبرام الصفقات التجارية.

### الدراسات الأجنبية

1.دراسة (Josiah and Nancy, 2012) بعنوان العلاقة بين العمل المصرفي الإلكتروني والأداء المصرفي في كينيا، حيث أشارت الدراسة إلى التحول الكبير في القطاع المصرفي الكيني الناتج عن الابتكار في مجال المعلومات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والخدمات الإلكترونية الأخرى والمتعددة، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي والإحصاء الاستدلالي في تحليل بيانات الدراسة، وقد تم جمع البيانات من التقارير السنوية للبنوك المستهدفة والبنك المركزي الكيني، وخلصت الدراسة إلى أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية لما لها من أثار قوية على العائد على الأصول وأهميتها في الصناعة المصرفية الكينية، وأن هناك علاقة إيجابية بين تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية وأداء البنوك.

2.دراسة (Omari & Bataineh, 2012) بعنوان تأثير المصرفية الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك في الأردن، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر المصرفية الإلكترونية على تحقيق الميزة التنافسية للبنوك في الأردن. ولتحقيق هدف الدراسة تم توزيع استبانة مكونة من (24) جزء مقسمة على (4) مناطق لعينة الدراسة المكونة من مدرء (209) فرع (3) بنوك رئيسية هي: بنك الإسكان للتجارة والتمويل، البنك

المحور	معامل الثبات	عدد الفقرات	حجم العينة
التكلفة التشغيلية	0.921	6	229
الأرباح	0.874	5	229
القدرة التنافسية	0.911	7	229
السيولة النقدية	0.687	6	229
الدرجة الكلية	0.884	24	229

نلاحظ أن الأداة تتمتع بدرجة عالية من الثبات وصالحة لجمع البيانات.

#### مجتمع الدراسة وعينته

يتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي الدوائر والأقسام المصرفية ذات الصلة بمجال الدراسة والعاملين في البنوك الوطنية الفلسطينية وعددها 7 بنوك وطنية بفروعها المنتشرة وعددهم 410 موظف، أما عينة الدراسة فقد تكونت من 229 موظف اختيروا بالطريقة العشوائية موزعين حسب المتغيرات كما يلي:

#### جدول رقم (4)

##### توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

متغير الجنس	العدد	النسبة المئوية %
ذكر	113	49.34
انثى	116	50.66
المجموع	229	100

#### جدول رقم (5)

##### توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة

متغير سنوات الخبرة	العدد	النسبة المئوية %
من 1-5 سنوات	146	63.76
من 6-10 سنوات	57	24.89
11 سنة فأكثر	26	11.35
المجموع	229	100

العربي، والبنك الإسلامي الأردني في (3) محافظات: عمان، اربد والزرقاء، الذين تم اختيارهم عشوائياً من مجتمع الدراسة. بعد إجراء المعالجات الإحصائية اللازمة، أظهرت النتائج وجود تأثير دال إحصائياً عند مستوى  $(\alpha \leq 0.05)$  للخدمات الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية في القطاع المصرفي في الأردن.

#### المنهجية والإجراءات

تتناول الفقرات الآتية وصفاً لمجتمع الدراسة والطريقة التي اتبعها الباحث لاختيار عينة الدراسة، كما تناولت وصف الأداة المستخدمة فيها والإجراءات التي اتبعت في تنفيذها، بالإضافة إلى المعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل النتائج، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم الرجوع إلى الأدب السابق حول الموضوع لتوضيح الخلفية النظرية للدراسة، وبالاستناد إلى الأدبيات والدراسات السابقة تم تصميم استبانة استهدفت جمع البيانات المتعلقة بالموضوع وحللت تلك البيانات وتمت معالجتها إحصائياً.

**أداة الدراسة:** تم جمع البيانات من خلال استبيان اعد خصيصاً من قبل الباحثان، وتكون الاستبيان من 24 فقرة بشكله النهائي بعد التعديل من قبل الزملاء الأكاديميين المختصين في مجال البحث وإضافة بعض الفقرات مقسمة إلى 4 مجالات وهي التكلفة التشغيلية والأرباح والقدرة التنافسية والسيولة النقدية.

**الحدود البشرية:** اقتصرت الدراسة على استقصاء آراء موظفي الدوائر والأقسام المصرفية المختصة في موضوع البحث في البنوك الوطنية الفلسطينية.

**الحدود المكانية:** اقتصرت الدراسة على البنوك الوطنية الفلسطينية وعددها 7 بنوك بفروعها المنتشرة.

**صدق الأداة:** تم عرض الأداة على مجموعة من الزملاء الأكاديميين ذوي الاختصاص في مجال الدراسة، وأفادوا بصدق المقياس وصلاحيته لأغراض البحث.

**ثبات الأداة:** تم التحقق من ثبات الأداة عن طريق حساب معامل الثبات كرونباخ ألفا للمحاور والدرجة الكلية كما يظهر في الجدول التالي رقم (3):

One Way ANOVA لفحص الفرضيات المتعلقة بمتغيرات الدراسة.

تصحيح الأداة: تم اعتماد التوزيع التالي للفقرات في عملية تصحيح فقرات أداة الدراسة واستخراج النتائج وفقا لطريقة ليكرت الخماسية.

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

#### مفتاح التصحيح

الدرجة	الوسط الحسابي
منخفضة جدا	اقل من 1.8
منخفضة	1.8-2.59
متوسطة	2.6-3.39
مرتفعة	3.4-4.19
مرتفعة جدا	4.2 فما فوق

#### نتائج الدراسة ومناقشتها

يتناول هذا الفصل وصفا للنتائج التي نجمت عن هذه الدراسة، ومن أجل تسهيل عملية تفسير النتائج، فقد اعتمدت الدراسة على النسب المئوية:

أولاً: النتائج المتعلقة بسؤال الدراسة الأول الرئيس حول (أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية)، ومن أجل الإجابة عن هذا السؤال تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسبة المئوية لمجال الدراسة، والجدول التالي يوضح ذلك:

#### جدول (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال التكلفة التشغيلية مرتبة ترتيباً تنازلياً

التسلسل	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
1.	إن اتساع قاعدة استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة من قبل العملاء يؤدي إلى خفض تكلفة بيع و تسويق الخدمة المصرفية	4.50	0.64	90.04

#### جدول (6)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي

متغير المسمى الوظيفي	العدد	النسبة المئوية %
موظف	161	70.31
رئيس قسم	53	23.14
مدير دائرة	15	6.55
المجموع	229	100

#### جدول (7)

توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

متغير المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية %
دبلوم	9	3.93
بكالوريوس	206	89.96
ماجستير فاعل	14	6.11
المجموع	229	100

#### المعالجات الإحصائية: عولجت البيانات إحصائياً باستخدام

برنامج الحزم الإحصائية بعد إدخالها إلى جهاز الحاسب الآلي:

▪ استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة.

▪ استخراج النسب المئوية لأفراد عينة الدراسة حسب متغيرات البحث.

▪ استخدام اختبار Regression Analysis لمعرفة

معادلة خط انحدار المتغير المستقل على التابع

▪ استخدام اختبار (t) واختبار تحليل التباين الأحادي

التسلسل	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
2	إن استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة بكفاءة وفعالية تزيد من سرعة تقديم الخدمة وتقلل من العمليات الروتينية وبالتالي من خفض تكلفة الخدمة	4.39	0.66	87.86
3	تقوم المصارف الوطنية باستخدام تقنيات حديثة للصيرفة مما يحد من المخاطر والتهديدات التي تصاحب تشغيل برامجها المصرفية وبالتالي خفض التكلفة الناجمة عن الأخطار والتهديدات	4.12	0.81	82.45
4	يساعد انتشار أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في التقليل من الاعتماد على العاملين وبالتالي خفض تكلفة الاستثمار في الموارد البشرية	4.03	0.79	80.70
5	يساعد استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة على التقليل من الأخطاء المصاحبة للعمليات المصرفية وبالتالي التقليل من تكلفة أثر تصويب الأخطاء المصاحبة	3.95	0.77	79.04
6	إن انتشار استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة تساعد على خفض الاستثمار في فتح فروع جديدة وبالتالي خفض التكاليف	3.88	0.89	77.55
	الدرجة الكلية	4.15	0.76	82.94

الصيرفة الحديثة تساعد على خفض الاستثمار في فتح فروع جديدة وبالتالي خفض التكاليف) على أدنى متوسط حسابي، حيث كان يساوي (3.88)، ومن ذلك يمكن تفسير أثر التكلفة التشغيلية، حيث بلغ متوسطها الحسابي العام لاستجابات المبحوثين (4.15) وهي مرتفعة.

يتضح من نتائج الجدول السابق رقم (8) أن الفقرة التي تنص على (أن اتساع قاعدة استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة من قبل العملاء يؤدي إلى خفض تكلفة بيع وتسويق الخدمة المصرفية) قد حازت على أعلى المتوسطات الحسابية وكان متوسطها الحسابي بمقدار (4.50)، في حين حصلت الفقرة التي تنص على (أن انتشار استخدام أدوات وتقنيات

#### جدول رقم (9)

##### المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال الإرباح مرتبة ترتيباً تنازلياً

التسلسل	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
9.	إن انتشار استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة تزيد من الحصة السوقية وبالتالي زيادة أرباح المصرف	4.31	0.64	86.20
7.	إن تعدد وتنوع أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة تؤدي إلى زيادة ربحية البنك الناجمة عن الزيادة في عمليات منح الائتمان المصرفي	4.26	0.81	85.15
8.	إن زيادة إقبال العملاء على العروض التسويقية لأدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة تزيد من أرباح البنك الناجمة عن زيادة حجم العمولات والفوائد المقبوضة	4.21	0.79	84.28
10.	إن كفاءة وجود أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة للخدمات المصرفية تزيد من	4.01	0.90	80.17

التسلسل	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
	استقطاب عملاء جدد للمصارف وبالتالي زيادة استثماراتها وأرباحها			
11.	إن انتشار استخدام أدوات الصيرفة الحديثة المتمثلة بالبطاقات الالكترونية تخفض من دورة استخدام النقود وبالتالي تزيد من السيولة ومن ثم إعادة تدوير استثمارها لتجني أرباحا إضافية	3.87	1.01	77.38
	الدرجة الكلية	4.13	0.83	82.64

استخدام النقود وبالتالي تزيد من السيولة ومن ثم إعادة تدوير استثمارها لتجني أرباحا إضافية) على أدنى متوسط حسابي، حيث كان يساوي (3.87)، ومن ذلك يمكن تفسير أثر مجال الأرباح حيث بلغ متوسطها الحسابي العام لاستجابات المبحوثين (4.13) وهي مرتفعة.

يتضح من نتائج الجدول السابق أن الفقرة التي تنص على (إن انتشار استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة تزيد من الحصة السوقية وبالتالي زيادة أرباح المصرف) قد حازت على أعلى المتوسطات الحسابية وكان متوسطها الحسابي بمقدار (4.31)، في حين حصلت الفقرة التي تنص على (إن انتشار استخدام أدوات الصيرفة الحديثة المتمثلة بالبطاقات الالكترونية تخفض من دورة

### جدول (10)

#### المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال القدرة التنافسية مرتبة ترتيبا تنازليا

التسلسل	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
12.	تساهم أدوات تقنيات الصيرفة الحديثة من توفير العديد من المعلومات والبيانات بشفافية وسريته وخصوصية ويجهد وقت اقل مما يعزز من القدرة التنافسية	4.43	0.59	88.56
18.	ان الدقة وقلة الاخطاء الناجمة عن استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في الخدمات المصرفية تزيد من ثقة العملاء وبالتالي من تعزيز القدرة التنافسية	4.42	0.69	88.47
13.	تساعد استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة للخدمات المصرفية بجودة عالية من رفع كفاءة خدمات ما بعد البيع وبالتالي تقوية الميزة التنافسية	4.38	0.58	87.60
16.	ان التحول التدريجي نحو تقديم خدمات مصرفيه شاملة وبأدوات وتقنيات مصرفيه حديثة وبجودة عالية يعزز من قدرة البنوك الوطنية التنافسية	4.34	0.65	86.81
14.	تساهم فاعلية وجودة أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة من تحسين سمعه البنك و استقطاب عملاء جدد وبالتالي زيادة ميزة القدرة التنافسية	4.34	0.70	86.72
17.	يعزز استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة من ولاء وثقة العملاء بالبنك وتعطي للعميل اهتمام وتفاعل خاص مما يؤثر ايجابيا على القدرة التنافسية	4.24	0.76	84.72
15.	ان كفاءة استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في الخدمات المصرفية وتنوعها تتيح الفرصة في انتشار أوسع لتسويق خدمات البنك وبالتالي زيادة ميزة القدرة التنافسية	4.20	0.71	84.02
	الدرجة الكلية	4.33	0.67	86.70



استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في الخدمات المصرفية وتنوعها تتيح الفرصة في انتشار أوسع لتسويق خدمات البنك وبالتالي زيادة ميزة القدرة التنافسية) على أدنى متوسط حسابي، حيث كان يساوي (4.20)، ومن ذلك يمكن تفسير أثر مجال القدرة التنافسية حيث بلغ متوسطها الحسابي العام لاستجابات المبحوثين (4.33) وهي مرتفعة جدا.

يتضح من نتائج الجدول السابق رقم (10) أن الفقرة التي تنص على (تساهم أدوات تقنيات الصيرفة الحديثة من توفير العديد من المعلومات والبيانات بشفافية وسريه وخصوصية وبجهد ووقت اقل مما يعزز من القدرة التنافسية) قد حازت على أعلى المتوسطات الحسابية وكان متوسطها الحسابي بمقدار (4.43)، في حين حصلت الفقرة التي تنص على (إن كفاءة

### جدول (11)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجال مجال السيولة النقدية مرتبة ترتيبا تنازليا

النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	التسلسل
81.40	0.70	4.07	إن الابتكار والتطوير لأدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة من قبل البنوك الوطنية تزيد من استقطاب عملاء جدد لاستخدامها وبالتالي التأثير على زيادة السيولة النقدية	.21
80.61	0.81	4.03	إن انتشار تقنيات الصيرفة الالكترونية الحديثة وسرعة استخدامها تساعد في زيادة الإقبال عليها وبالتالي زيادة السيولة النقدية	.22
80.52	0.78	4.03	إن كفاءة استخدام البطاقات الالكترونية وماكينات السحب ونقاط البيع على مدار الساعة تزيد من السيولة لدى المصارف	.20
79.21	0.89	3.96	إن انتشار أدوات الصيرفة الالكترونية الحديثة والبطاقات الالكترونية تزيد من السيولة النقدية لدى المصارف الوطنية	.24
78.78	0.85	3.94	أن اتساع قاعدة استخدام وسائل وأدوات الدفع الحديثة وحادثة أنظمة تسوية المدفوعات تزيد من السيولة النقدية لدى المصارف	.23
77.90	0.90	3.90	إن تعدد وتنوع أدوات الصيرفة الالكترونية الحديثة تزيد من حجم الحسابات المصرفية وبالتالي ترفع من السيولة النقدية	.19
79.74	0.82	3.99	الدرجة الكلية	

قبل البنوك الوطنية تزيد من استقطاب عملاء جدد لاستخدامها وبالتالي التأثير على زيادة السيولة النقدية) قد حازت على أعلى المتوسطات الحسابية وكان متوسطها الحسابي بمقدار (4.07)، في حين حصلت الفقرة التي تنص على (إن تعدد وتنوع أدوات الصيرفة الالكترونية الحديثة تزيد من حجم الحسابات المصرفية وبالتالي ترفع من السيولة النقدية) على أدنى متوسط حسابي، حيث كان يساوي (3.90)، ومن ذلك يمكن تفسير أثر مجال السيولة النقدية حيث بلغ متوسطها الحسابي العام لاستجابات المبحوثين (3.99) وهي مرتفعة.

يتضح من نتائج الجدول السابق أن الفقرة التي تنص على (إن الابتكار والتطوير لأدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة من

<sup>1</sup> استاذ مساعد، كلية العلوم الماليه والمصرفية، جامعة فلسطين التقنية. azmiawadI@hotmail.com  
<sup>2</sup> استاذ مشارك، كلية العلوم الإدارية والاقتصادية- مدير فرع رام الله والبيرة - جامعة القدس المفتوحة.

rmohammad@qou.edu

تاريخ استلام البحث 2016/2/23 وتاريخ قبوله 2016/9/25.

### جدول (12)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمجالات استمارة

الدلالة $\alpha$	R2	بيتا $\beta$	F	ارتباط بيرسون R	
*0	0.55	0.74	277.29	a0.742	أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية تعزى إلى التكلفة التشغيلية

\*دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ )

يتضح من خلال الجدول السابق أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية حيث تبين أن مستوى الدلالة اقل من 0.05 وبذلك ترفض الفرضية المتجهة ونقبل بالفرض البديل على انه يوجد أهمية لاستخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية تعزى إلى التكلفة التشغيلية، وان هناك علاقة عالية من خلال نتائج معامل ارتباط بيرسون والذي قيمته (0.742)، كما أن قيمة  $\beta$  تبين أن العلاقة طردية فكلما زاد استخدام التقنيات الحديثة للخدمات المصرفية اثر ذلك على كفاءة الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية بحسب التكلفة التشغيلية. أما قيمة R2 فقد بينت أن المتغير المستقل (استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة للخدمات المصرفية) في هذا النموذج يفسر ما مقداره (55%) من التباين في المتغير التابع (كفاءة الأداء العام) وذلك استنادا إلى قيمة معامل التحديد R2 بحسب تكلفة الإنتاج، وهذا يعني أن 55% من التباين الحاصل في الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية، هو تباين مفسر من قبل التكلفة التشغيلية أما ما

### الدراسة حول أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية مرتبة تنازليا

النسبة المئوية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
86.70	0.67	4.33	المجال الثالث (مجال القدرة التنافسية)
82.94	0.76	4.15	المجال الأول ( التكلفة التشغيلية )
82.64	0.83	4.13	المجال الثاني (مجال الأرباح )
79.74	0.82	3.99	المجال الرابع (مجال السيولة النقدية)
83.01	0.77	4.15	المجال الكلي

يتضح من نتائج الجدول السابق رقم (12) أن المجال الثالث (مجال القدرة التنافسية) قد حاز على أعلى المتوسطات الحسابية وكان متوسطه الحسابي يساوي (4.33)، في حين حصل المجال الرابع (مجال السيولة النقدية) على أدنى المتوسطات الحسابية حيث كان المتوسط الحسابي (3.99). أما درجة المجال الكلي كانت مرتفعة حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.15)

#### النتائج المتعلقة بفحص فرضيات الدراسة

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) في متوسط استجابات عينة الدراسة لمدى أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية تعزى إلى التكلفة التشغيلية، ولبحث تأثير أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية تعزى إلى التكلفة التشغيلية استخدم الباحثان اختبار Regression Analysis وتم حساب معادلة خط الانحدار من خلاله ومعامل ارتباط بيرسون وهذا يتضح في الجدول رقم (13)

#### جدول (13)

اختبار Regression Analysis ومعادلة خط الانحدار ومعامل ارتباط بيرسون لأهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية تعزى إلى التكلفة التشغيلية.

الفرضية	معامل	قيمة ف	قيمة	قيمة	مستوى
---------	-------	--------	------	------	-------

للبنوك الوطنية الفلسطينية تعزى إلى أرباح البنوك، ولبحث تأثير أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الفلسطينية تعزى إلى الأرباح، استخدم الباحثان اختبار Regression Analysis وتم حساب معادلة خط الانحدار من خلاله ومعامل ارتباط بيرسون وهذا يتضح في الجدول رقم (14)

تبقى من هذه النسبة والبالغ 45% فهو تباين تفسره عوامل أخرى عشوائية لم تدخل نموذج الانحدار.

#### نتائج الفرضية الفرعية

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$  في متوسط استجابات عينة الدراسة لمدى أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام

#### جدول (14)

اختبار Regression Analysis ومعادلة خط الانحدار ومعامل ارتباط بيرسون لأهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية تعزى إلى أرباح البنوك.

مستوى الدالة $\alpha$	قيمة R2	قيمة بيتا $\beta$	قيمة ف F	معامل ارتباط بيرسون R	الفرضية
*0	0.62	0.79	376.49	a0.790	أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية تعزى إلى الأرباح

\*دالة إحصائية عند مستوى الدلالة  $(0.05 \geq \alpha)$

مفسر من قبل أرباح البنوك أما ما تبقى من هذه النسبة والبالغ 38% فهو تباين تفسره عوامل أخرى عشوائية لم تدخل نموذج الانحدار.

#### نتائج الفرضية الفرعية

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة  $(0.05 \geq \alpha)$  في متوسط استجابات عينة الدراسة لمدى أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية تعزى إلى القدرة التنافسية، ولبحث اثر أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية تعزى إلى القدرة التنافسية استخدم الباحثان اختبار Regression Analysis وتم حساب معادلة خط الانحدار من خلاله ومعامل ارتباط بيرسون وهذا يتضح في الجدول رقم (15)

يتضح من خلال الجدول السابق أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية حيث تبين أن مستوى الدلالة اقل من 0.05 وبذلك ترفض الفرضية المتجهة ونقبل بالفرض البديل على انه يوجد أهمية لاستخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية تعزى إلى أرباح البنوك، وان هناك علاقة عالية من خلال نتائج معامل ارتباط بيرسون والذي قيمته (0.79)، كما أن قيمة  $\beta$  تبين أن العلاقة طردية فكلما زاد استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة أثر ذلك على كفاءة الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية وذلك عائد على أرباح البنوك. أما قيمة R2 فقد بينت أن المتغير المستقل (استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة) في هذا النموذج يفسر ما مقداره (62%) من التباين في المتغير التابع (كفاءة الأداء العام) وذلك استنادا إلى قيمة معامل التحديد R2 بحسب أرباح البنوك، وهذا يعني أن 62% من التباين الحاصل في الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية، هو تباين

#### جدول (15)

اختبار Regression Analysis ومعادلة خط الانحدار ومعامل ارتباط بيرسون لأهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة

## في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية تعزى إلى القدرة التنافسية.

مستوى الدلالة $\alpha$	قيمة $R^2$	قيمة بيتا $\beta$	قيمة ف $F$	معامل ارتباط بيرسون $R$	الفرضية
*0	0.46	0.68	197.16	a0.682	أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية تعزى إلى القدرة التنافسية

\*دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ )

46% من التباين الحاصل في الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية، هو تباين مفسر من قبل القدرة التنافسية أما ما تبقى من هذه النسبة والبالغ 54% فهو تباين تفسره عوامل أخرى عشوائية لم تدخل نموذج الانحدار.

## نتائج الفرضية الفرعية

لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ( $0.05 \geq \alpha$ ) في متوسط استجابات عينة الدراسة لمدى أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية تعزى إلى السيولة النقدية، ولبحث تأثير أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية تعزى إلى السيولة النقدية استخدم الباحثان اختبار Regression Analysis وتم حساب معادلة خط الانحدار من خلاله ومعامل ارتباط بيرسون وهذا يتضح في الجدول رقم (16)

يتضح من خلال الجدول السابق أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية حيث تبين أن مستوى الدلالة أقل من 0.05 وبذلك ترفض الفرضية المتجهة وتقبل بالفرض البديل على انه يوجد أهمية لاستخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية تعزى إلى القدرة التنافسية، وان هناك علاقة عالية من خلال نتائج معامل ارتباط بيرسون والذي قيمته (0.682)، كما أن قيمة  $\beta$  بيتا تبين أن العلاقة طردية فكلما زاد استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة اثر ذلك على كفاءة الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية وذلك عائد على القدرة التنافسية. أما قيمة  $R^2$  فقد بينت أن المتغير المستقل (استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة) في هذا النموذج يفسر ما مقداره (46%) من التباين في المتغير التابع (كفاءة الأداء العام) وذلك استنادا إلى قيمة معامل التحديد  $R^2$  بحسب القدرة التنافسية، وهذا يعني أن

## جدول (16)

اختبار Regression Analysis ومعادلة خط الانحدار ومعامل ارتباط بيرسون لأهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية تعزى إلى السيولة النقدية.

مستوى الدلالة $\alpha$	قيمة $R^2$	قيمة بيتا $\beta$	قيمة ف $F$	معامل ارتباط بيرسون $R$	الفرضية
*0	0.63	0.79	383.20	a0.792	أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية تعزى إلى السيولة النقدية

\*دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $0.05 \geq \alpha$ )

الفلسطينية، هو تباين مفسر من قبل السيولة النقدية أما ما تبقى من هذه النسبة والبالغ 37% فهو تباين تفسره عوامل أخرى عشوائية لم تدخل نموذج الانحدار.

#### نتائج فحص الفرضيات الصفرية

**السؤال الخامس :** هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة وتعزيز الأداء العام للبنوك الفلسطينية. وللإجابة على السؤال استخدم الباحثان مجموعته من الاختبارات الإحصائية على النحو التالي:

**الفرضية الأولى:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $0.05 \geq \alpha$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية تبعاً لمتغير الجنس.

يتضح من خلال الجدول السابق أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية حيث تبين أن مستوى الدلالة اقل من 0.05 وبذلك ترفض الفرضية المتجهة ونقبل بالفرض البديل على انه يوجد أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية تعزى إلى السيولة النقدية. وان هناك علاقة عالية من خلال نتائج معامل ارتباط بيرسون والذي قيمته (0.792) كما أن قيمة  $\beta$  تبين أن العلاقة طردية فكلما زاد استخدام أدوات ولتقنيات الصيرفة الحديثة اثر ذلك على كفاءة الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية وذلك عائد على السيولة النقدية. أما قيمة  $R^2$  فقد بينت أن المتغير المستقل (استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة) في هذا النموذج يفسر ما مقداره (63%) من التباين في المتغير التابع (كفاءة الأداء العام) وذلك استناداً إلى قيمة معامل التحديد  $R^2$  بحسب السيولة النقدية، وهذا يعني أن 63% من التباين الحاصل في الأداء العام للبنوك الوطنية

#### جدول (17)

نتائج اختبار Independent Samples Test أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية تبعاً لمتغير الجنس

المجال	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة
المجال الأول (التكلفة التشغيلية)	ذكر	113	4.14	0.56	-0.25	0.80
	أنثى	116	4.16	0.41		
المجال الثاني (الأرباح)	ذكر	113	4.11	0.62	-0.60	0.55
	أنثى	116	4.15	0.49		
المجال الثالث (القدرة التنافسية)	ذكر	113	4.35	0.43	0.64	0.52
	أنثى	116	4.32	0.46		
المجال الرابع (مجال السيولة النقدية)	ذكر	113	3.96	0.66	-0.75	0.45
	أنثى	116	4.02	0.51		
المجال الكلي	ذكر	113	4.15	0.41	-0.33	0.74
	أنثى	116	4.17	0.36		

القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $0.05 \geq \alpha$ ) في متوسطات استجابات أفراد العينة حول أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء

بالاستناد إلى اختبار Independent Samples T- Test تبين أن قيمة مستوى الدلالة أكبر من 0.05، وهي بذلك ليست دالة إحصائياً على جميع المجالات، لذا فإننا نقبل الفرضية الصفرية

وتقنيات الصيرفة الحديثة.  
الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $0.05 \geq \alpha$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة حول أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة.

العام للبنوك الوطنية الفلسطينية تبعاً لمتغير الجنس. ويعزو الباحثان إلى أن تشابه بيئة العمل التي يعملون في ظلها كافة الموظفين بغض النظر عن نوع الجنس في الدوائر والأقسام المصرفية هي السبب لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسطات استجابات أفراد العينة حول أهمية استخدام أدوات

### جدول (18)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العدد	سنوات الخبرة	المجال
4.18	0.38	146	من 1-5 سنوات	المجال الكلي
4.15	0.43	57	من 6-10 سنوات	
4.05	0.31	26	11 سنة فأكثر	
4.16	0.39	229	المجموع	

### جدول (19)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY Analysis of Variance) حول أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية تبعاً لمتغير سنوات الخبرة

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	مستوى الدلالة
المجال الأول (التكلفة التشغيلية)	بين المجموعات	0.18	2	0.09	0.37	0.69
	داخل المجموعات	54.37	226	0.24		
	المجموع	54.55	228			
المجال الثاني (مجال الأرباح)	بين المجموعات	1.36	2	0.68	2.24	0.11
	داخل المجموعات	68.69	226	0.30		
	المجموع	70.06	228			
المجال الثالث (القدرة التنافسية)	بين المجموعات	0.02	2	0.01	0.04	0.96
	داخل المجموعات	45	226	0.20		
	المجموع	45.02	228			
المجال الرابع (السيولة النقدية)	بين المجموعات	1.59	2	0.79	2.34	0.10
	داخل المجموعات	76.49	226	0.34		
	المجموع	78.07	228			
المجال الكلي	بين المجموعات	0.36	2	0.18	1.22	0.30
	داخل المجموعات	33.64	226	0.15		
	المجموع	34	228			

للبنوك الوطنية الفلسطينية تبعا لمتغير سنوات الخبرة.  
الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $0.05 \geq \alpha$ ) في متوسطات استجابات أفراد العينة حول أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية تبعا لمتغير المؤهل العلمي.

بالاستناد إلى اختبار التباين الأحادي تبين أن قيمة مستوى الدلالة أكبر من 0.05، على جميع المجالات وهي بذلك ليست دالة إحصائية، لذا فإننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $0.05 \geq \alpha$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة حول أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام

### جدول (20)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية تبعا لمتغير المؤهل العلمي

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	العدد	المؤهل العلمي	المجال
3.89	0.45	9	دبلوم	المجال الكلي
4.16	0.38	206	بكالوريوس	
4.27	0.42	14	ماجستير فأعلى	
4.16	0.39	229	المجموع	

### جدول (21)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY Analysis of Variance) حول أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية تبعا لمتغير المؤهل العلمي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	مستوى الدلالة
المجال الأول (التكلفة التشغيلية)	بين المجموعات	2.93	2	1.46	6.41	0.00**
	داخل المجموعات	51.62	226	0.23		

<sup>1</sup> استاذ مساعد، كلية العلوم المالية والمصرفية، جامعة فلسطين التقنية. azmiawad1@hotmail.com

<sup>2</sup> استاذ مشارك، كلية العلوم الإدارية والاقتصادية - مدير فرع رام الله والبيرة - جامعة القدس المفتوحة.

rmohammad@qou.edu

تاريخ استلام البحث 2016/2/23 وتاريخ قبوله 2016/9/25.

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة f	مستوى الدلالة
	المجموع	54.55	228			
المجال الثاني (الارباح )	بين المجموعات	1.39	2	0.70	2.29	0.10
	داخل المجموعات	68.66	226	0.30		
	المجموع	70.06	228			
المجال الثالث (القدرة التنافسية )	بين المجموعات	0.16	2	0.08	0.40	0.67
	داخل المجموعات	44.86	226	0.20		
	المجموع	45.02	228			
المجال الرابع (السيولة النقدية)	بين المجموعات	0.25	2	0.12	0.36	0.70
	داخل المجموعات	77.82	226	0.34		
	المجموع	78.07	228			
المجال الكلي	بين المجموعات	0.81	2	0.41	2.76	0.07
	داخل المجموعات	33.19	226	0.15		
	المجموع	34	228			

\*\* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $0.05 \geq \alpha$ )

عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $0.05 \geq \alpha$ ) في متوسطات استجابات أفراد العينة حول أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي ونقبل بالفرض البديل، وعليه سيتم استخدام اختبار LSD للمقارنات البعدية.

بالاستناد إلى اختبار التباين الأحادي تبين أن قيمة مستوى الدلالة أكبر من 0.05، على المجال الكلي والمجالات (الثاني والثالث والرابع) وهي بذلك ليست دالة إحصائية، لذا فإننا نقبل الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية

## جدول (22)

نتائج اختبار LSD للمقارنات البعدية تبعاً لمتغير المؤهل العلمي

المقارنة	دبلوم	بكالوريوس	ماجستير فأعلى
دبلوم		-0.48463*	-0.72619*
بكالوريوس			-0.24
ماجستير فأعلى			

ويفسر الباحثان هذه النتيجة إلى أن حملة الشهادات الأكاديمية العليا يكون لديهم دراية أكثر لأهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام.

**الفرضية الرابعة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $0.05 \geq \alpha$ ) في متوسطات استجابات أفراد عينة الدراسة حول أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية تبعاً

يظهر الجدول وجود فروق بين دبلوم وبكالوريوس لصالح بكالوريوس، دبلوم و ماجستير فأعلى لصالح ماجستير فأعلى



لمتغير المسمى الوظيفي.

جدول (23)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية تبعا لمتغير المسمى الوظيفي

المجال	المسمى الوظيفي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المجال الكلي	موظف	161	4.17	0.37
	رئيس قسم	53	4.23	0.38
	مدير دائرة	15	3.76	0.35
	المجموع	229	4.16	0.39

جدول (24)

نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (ONE WAY Analysis of Variance) حول أهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية تبعا لمتغير المسمى الوظيفي

المجال	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	مستوى الدلالة
المجال الأول ( التكلفة التشغيلية )	بين المجموعات	3.21	2	1.61	7.07	**0.00
	داخل المجموعات	51.34	226	0.23		
	المجموع	54.55	228			
المجال الثاني ( الأرباح )	بين المجموعات	5.52	2	2.76	9.67	**0.00
	داخل المجموعات	64.54	226	0.29		
	المجموع	70.06	228			
المجال الثالث (القدرة التنافسية )	بين المجموعات	0.54	2	0.27	1.38	0.25
	داخل المجموعات	44.47	226	0.20		
	المجموع	45.02	228			
المجال الرابع (السيولة النقدية)	بين المجموعات	8.68	2	4.34	14.14	**0.00
	داخل المجموعات	69.39	226	0.31		
	المجموع	78.07	228			
المجال الكلي	بين المجموعات	2.75	2	1.38	9.95	**0.00
	داخل المجموعات	31.25	226	0.14		
	المجموع	34	228			

\*\* دالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $0.05 \geq \alpha$ )

والثاني والأول ) وهي بذلك دالة إحصائية، لذا فإننا نرفض الفرضية الصفرية القائلة بعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة الإحصائية ( $0.05 \geq \alpha$ ) في متوسطات استجابات أفراد العينة حول أهمية استخدام أدوات وتقنيات

بالاستناد إلى اختبار التباين الأحادي تبين أن قيمة مستوى الدلالة أصغر من 0.05، على المجال الكلي والمجالات (الرابع

الارياح، وان تعدد وتنوع أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة تؤدي إلى زيادة ربحية البنك الناجمة عن الزيادة في عمليات منح الائتمان المصرفي، كما ان تعميق استخدام وانتشار أدوات الدفع الالكترونية المصرفية تخفض من دورة النقود وبالتالي تزيد من السيولة النقدية للمصرف ومن إعادة تدوير استثمارها لتجني إرباحا إضافية.

3. تساهم تقنيات الصيرفة الحديثة من توفير المعلومات المصرفية بشفافية وسريه وجهد ووقت اقل، وان الدقة وقلة الأخطاء الناجمة عن أدوات تقنيات الصيرفة الحديثة في مجال الخدمات المصرفية تزيد من ثقة العملاء بالبنك، كما أن كفاءة استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في مجال الخدمات المصرفية وتنوعها تتيح الفرصة في انتشار أوسع لتسويق خدمات البنك.

4. إن الابتكار والتطوير لأدوات الصيرفة الإلكترونية الحديثة تزيد من استقطاب عملاء جدد لاستخدامها وبالتالي التأثير على زيادة السيولة النقدية، وان كفاءة وانتشار استخدام البطاقات الالكترونية وماكينات السحب ونقاط البيع على مدار الساعة تزيد من السيولة النقدية لدى المصارف الوطنية، كما أن تعدد وتنوع وانتشار استخدام أدوات الصيرفة الإلكترونية الحديثة تزيد من حجم حسابات الودائع المصرفية وبالتالي ترفع من السيولة النقدية.

5. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha \leq 0.05$ ) لأهمية استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية من وجهة نظر موظفي الدوائر والأقسام المصرفية تعزى إلى متغير المؤهل العلمي والمسمى الوظيفي.

#### توصيات الدراسة

لقد أضحى لزاما على البنوك الفلسطينية ولتعزيز كفاءة أدائها العام اتخاذ الخطوات الملائمة لإعادة صياغة استراتيجياتها وانتهاج سياسات أكثر تطورا وشمولا بهدف التكيف مع الاتجاهات الحديثة في العمل المصرفي، وتمثل أهم توصيات الدراسة :

1. زيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تطوير وتحديث أدوات وتقنيات الصيرفة، والتوسع في تنويع الخدمات الالكترونية المقدمة عبر شبكات الانترنت، والعمل على خلق شبكة مصرفية

الصيرفة الحديثة في تعزيز الأداء العام للبنوك الوطنية الفلسطينية تبعا لمتغير المسمى الوظيفي ونقبل بالفرض البديل، وعليه سيتم استخدام اختبار LSD للمقارنات البعدية.

#### جدول (25)

نتائج اختبار LSD للمقارنات البعدية تبعا لمتغير المسمى

#### الوظيفي

المقارنة	موظف	رئيس قسم	مدير دائرة
موظف		0.06-	0.41655*
رئيس قسم			0.47636*
مدير دائرة			

يظهر الجدول وجود فروق بين موظف و مدير دائرة لصالح موظف، ورئيس قسم و مدير دائرة لصالح رئيس قسم، ويفسر الباحثان هذه النتيجة إلى أن الاحتكاك بالعملاء ومعرفتهم باتجاهات العملاء ورغباتهم تكون من نصيب الموظفين الأقل مستوى ورؤساء الأقسام، بينما يكون الاحتكاك مع المستويات العليا في الإدارة مع العملاء متدنية.

#### النتائج والتوصيات:

على ضوء الإطار النظري للدراسة والاستبانة الموزعة على ذوي الاختصاص، ومن واقع تحليل البيانات واختبار الفرضيات، تم التوصل إلى النتائج الآتية :

1. بينت الدراسة أن اتساع قاعدة استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة من قبل العملاء يؤدي إلى خفض تكلفة بيع وتسويق الخدمة المصرفية وخفض الاستثمار بالموارد البشرية، ثم ان استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة بكفاءة وفاعلية تزيد من سرعة تقديم الخدمة ونقل من العمليات الروتينية وبالتالي تقلل من تكلفة إنتاج الخدمة مما يعزز من الأداء العام للبنك، وان كفاءة وانتشار استخدام أدوات وتقنيات الصيرفة تساعد على خفض الاستثمار في فتح فروع جديدة وبالتالي خفض التكاليف التشغيلية الإضافية.

2. ان انتشار أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة وجودة تقديمها تزيد من حصة البنوك الوطنية في السوق وبالتالي الزيادة في

4. تقوية قاعدة رأسمال البنوك الوطنية وزيادة عمليات الدمج المصرفي لتكوين كيانات مصرفية وطنية قادر المنافسة.  
5. على البنوك الوطنية تتبنى المفهوم الحديث للتسويق المصرفي كأحد ركائز استراتيجياتها في ظل المتغيرات العالمية الحديثة، والقيام بحملات إعلامية لتوعية وتنقيف وتعريف العملاء بتقنيات الصيرفة الحديثة والاهتمام بدراسة أوضاع المنافسين والحصة السوقية لتحسين مستوى الخدمة المقدمة، وإيجاد نظام إداري يهتم بدراسة السوق والتغيرات الاقتصادية، وإيجاد آليات عمل لمتابعة التغيرات في حاجات ورغبات العملاء وتعديل الأهداف الاستراتيجية وفقاً لرغبات وحاجات العملاء.

دولية لربط البنوك الوطنية بعلاقات مصرفية مع بنوك خارجية ليتسنى للعملاء المحليين تلقي الخدمات المصرفية في إسفارهم الخارجية.  
2. على البنوك الوطنية توسيع انتشار أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة لتشمل كافة المناطق والأسواق، والعمل على تشجيع عملائها لتعميق استخدام التقنيات الحديثة ببسر وسهولة.  
3. يتوجب على البنوك الوطنية البدء في التحول التدريجي في خدماتها إلى أعمال البنوك الشاملة ذات الخدمات المتنوعة، والعمل على تقديم أنشطة وخدمات تمويلية مبتكرة، والتفرغ خارج فلسطين

## المراجع

### المراجع العربية

رسميه، محمود خلف الله وآخرون، (2003) *تتمية القطاع المصرفي في مواجهة تحديات العولمة*، جامعة الإسكندرية.  
إسماعيل، شاكر تركي، (2007)، *التسويق المصرفي الإلكتروني والقدرة التنافسية للمصارف الأردنية*، ورقة مقدمة إلى المؤتمر العلمي الخامس، جامعة فيلادلفيا، عمان، الأردن.  
عبد الخالق، السيد أحمد، (1999) *الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والاقتصادية*، جامعة المنصورة.  
صالح، رشدي، (1999) *البنوك الشاملة وتطوير دور الجهاز المصرفي في البلدان النامية*، جامعة المنصورة.  
مطر، محمد (2006)، *الاتجاهات الحديثة في التحليل المالي الائتماني*، دار وائل، عمان.  
هندي، منير إبراهيم (2004)، *الإدارة المالية: مدخل تحليل مالي معاصر*، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية.  
عبد المطلب، عبد الحميد، (2000)، *العولمة واقتصاديات البنوك*، الإسكندرية، الدار الجامعية.

الشورة، جلال عايد، (2008) *وسائل الدفع الإلكترونية دار الثقافة للنشر والتوزيع*، رسالة ماجستير، عمان، الأردن.  
طريبه، جوزيف، الصيرفة الإلكترونية، (2001) *تطبيق التكنولوجيا للصمود والنجاح في الاقتصاد*، اتحاد المصارف العربية.  
زياد رمضان، ومحفوظ جودة، (2003) *الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك*، دار وائل للنشر، عمان.  
الشمري، ناظم محمد، الصيرفة الإلكترونية، (2008) *الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع*، دار وائل للنشر، عمان.5.  
عامر، عبد الرحمن الشيخ، (2002)، *الاستخدامات الإلكترونية في القطاع المصرفي مجلة الدراسات المالية والمصرفية*.  
شعبان، إباد عبدالله، (2004). *دور البنوك في التجارة الإلكترونية، مجلة البنوك في الأردن*، العدد 5، المجلد 23.  
شاهين، علي، (2009)، *نظم الدفع الإلكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها دراسة تطبيقية مجلة الجامعة الإسلامية*، غزة.  
حنفي، عبد الغفار، (2007) *إدارة البنوك*، بيروت: الدار الجامعية لطباعة والنشر.

### المراجع العربية باللغة الإنجليزية

Abdulmutallab, Abdul Hamid (2000) Globalization and economics of banks, Alexandria University House.  
Saleh, Rushdie (1999) Universal banks and develop the role of the banking system in developing countries, Mansoura University  
Abdul Khaliq, AL-Sayed Ahmad (1999) The new in the

banking sector of the legal and economic destinations, Mansoura University  
Ismail, Shaker (2007) The E- banking marketing and competitiveness of the Jordanian banks.444  
Rasmia, Mahmoud Khalaf Allah and others (2003) "The banking sector development in the face of the challenges

- of globalization, the University of Alexandria.
- Hanafi, Abdul Ghaffar (2007) Management of banks, Beirut University House of Publishing.
- Saheen ,ali (2009) Electronic Payment Systems and risks and means of control of an applied study, the Islamic University of Gaza.
- Alshoura, Jalal Ayed (2008) Electronic payment methods House of Culture for the publication and distribution, Amman, Jordan.
- Tarabay, Joseph, Electronic Banking (2001) The application of technology to survive and succeed in the economy, Arab Union banks.
- Ziad, Ramadan, and Mahfouz (2003) Contemporary trends in the management of banks, Dar Wael for Publishing, Amman.
- Al-Shammari, Mohamed Nazim, Electronic banking (2008) tools and applications and obstacles expansion, Dar Wael for Publishing, Amman.
- Amer Abdul Rahman Sheikh (2002) Electronic applications in the banking sector "Banking and Financial Studies magazine.
- Shaban, Iyad Abdullah (2004) Banks role in e-commerce, *banking magazine in Jordan*, No. 5.
- Matar, Mohammed (2006) Recent trends in the financial analysis, credit, Dar Wael, Amman.111 15. Hindi, Munir Ibrahim (2004), financial management: The entrance to a contemporary, financial analysis of modern Arab Bureau, Alexandria.
- Achieving Competitive Advantage for Banks in Jordan, *Institute of Interdisciplinary Business Research*, 4(7).
- Josiah Aduda and Nancy Kingoo (2012) The Relationship between Electronic Banking and Financial Performance among Commercial Banks in Kenya, *Journal of Finance and Investment Analysis*, vol. 1.

#### المراجع الأجنبية

- Siam, Ahmad (2006) Role of the Electronic Banking Services on the Profits of Jordanian Banks, American Journal of Applied Sciences.
- Elwary, Ashraf (1998) Bank Marketing on the internet , un published master thesis, cardiff business school, university of Wales,
- Omari. Hasan, Talal Bataineh (2012) The Impact of e-Banking on

## Importance of Applying Instruments and Techniques of Modern Banking in Strengthening the Overall Performance of Palestinian National Banks

*Azmi Awad<sup>1</sup> and Raslan Mohammad<sup>2</sup>*

### ABSTRACT

This study aimed to identify the importance of instruments and techniques of modern banking services, as well as to identify the impact of the use of these new tools and techniques on enhancing the overall performance of Palestinian national banks, The study included seven Palestinian national banks and their branches. The study sample consisted of 229 randomly selected employees working in the departments and sections related to this study. The researchers used the descriptive analytical approach through the development of a particular questionnaire to achieve the objectives of the study. The results indicated the existence of a statistically significant effect of the importance of the use of tools and techniques of modern banking on enhancing the overall performance of Palestinian banks, operational cost, profitability, as well as cash flow and competitiveness. Based on the results of the study, the researchers recommended Palestinian national banks to apply the experience of global banks, in order to be gradually transformed into the application of comprehensive banking services in order to enhance their overall performance. The most important themes that must be taken into account include: maximizing the benefit from information and communication technology revolution in the banking business investment, spending in the area of instruments and techniques of modern banking, deepening and expanding of the use of the Internet to provide a variety of advanced banking services to customers more efficiently and costless and working to develop the skills of staff to market the benefits of modern banking, thereby enhancing the increase in market share of the bank and improving the overall performance indicators.

**Keywords:** Modern banking instruments, Enhancing the overall performance, National banks, Palestine.

---

<sup>1</sup>Faculty of Finance and Banking, Palestine Technical University.

<sup>2</sup> Faculty of Administrative Sciences and Economy, Al-Quds Open University, Palestine.

Received on 23/2/2016 and Accepted for Publication on 25/9/2016.