

أثر استخدام البنوك العاملة في فلسطين لتطبيق موبايل بنك على عملية الإقراض The Impact of the Banks Operating in Palestine Using The Mobile Bank Application on The Lending Process

د. أديب إبراهيم مصطفى السقا

adib.alsaqqa@gmail.com

المخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم وأنواع الخدمات التي تقدمها المصارف الإلكترونية، وماهية القروض والسياسة الإقراضية المتبعة في البنوك العاملة في فلسطين، بالإضافة إلى التعرف على تطبيق موبايل بنك المستخدم من قبل البنوك العاملة في فلسطين وعلاقته في السياسة الإقراضية المتبعة، وقد استخدم الباحث أسلوب المنهج الوصفي التحليلي، كأحد أساليب البحث العلمي التي تناسب مع هذه الدراسة، واعتمد الباحث الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، فيما تم اختيار دراسة حالة بعض البنوك العاملة في فلسطين -قطاع غزة، حيث بلغ حجم مجتمع الدراسة (50) موظفاً، اختارهم الباحث كعينة عشوائية، تم استرداد (41) استبانة صالحة لغاية التحليل الإحصائي بنسبة استجابة (82%)، باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) لتحليل البيانات.

توصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام تطبيق موبايل بنك وعملية الإقراض في البنوك العاملة في فلسطين، وكان مجال أثر استخدام تطبيق موبايل بنك على ثبات الودائع بالمرتبة الأولى بنسبة (74%)، ثم جاءت تقديم ودراسة طلب الإقراض بنسبة (73.43%)، ثم جاءت التمويل والمتابعة بنسبة (70.48%)، وجاء مجال منح الائتمان أو القرض بالمرتبة الأخيرة بنسبة (68.78%). وأوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها: أنه على البنوك تشجيع العملاء على استخدام تطبيق موبايل بنك كما يجب أن تعتمد البنوك العاملة في فلسطين على تطبيق موبايل بنك في عرض وتسويق منتجاتها المالية، والصيانة المستمرة لتطبيق موبايل بنك ليتسنى له مواكبة التطورات التي تحصل على مستوى الصيرفة الإلكترونية، وتوظيف مختصين بمجال تكنولوجيا المعلومات لتحسين تطبيقات الصيرفة الإلكترونية من حين لآخر.

الكلمات المفتاحية: تطبيق موبايل بنك، عملية الإقراض، السياسات الإقراضية، القروض المصرفية، الخدمات المصرفية الإلكترونية.

Abstract:

This study aimed to identify the concept and types of services provided by electronic banks, what loans and lending policy followed in banks operating in Palestine, in addition to identifying the Mobile Bank application used by banks operating in Palestine and its relationship to the adopted lending policy, and the researcher used the methodology Descriptive and analytical, as one of the scientific research methods that fit with this study, and the researcher adopted the questionnaire as a main tool for data collection, while a case study of some banks operating in Palestine - Gaza Strip was chosen, where the size of the study population reached (50) employees, chosen by the researcher as a random sample.

(41) valid questionnaires were retrieved for the purpose of statistical analysis, with a response rate of (82%), using the statistical packages program (SPSS) to analyze the data.

The study found the most important results: The presence of statistically significant differences at a significant level ($\alpha \leq 0.05$) between the use of a mobile bank application and the lending process in banks operating in Palestine, and the effect of using a mobile bank application on the stability of deposits was in the first rank by (74%). Then came the submission and study of the loan application at a rate of (73.43%), then came financing and follow-up by (70.48%), and the field of granting credit or loans came in last place, at a rate of (68.78%).

The study recommended several recommendations, the most important of which are: Banks should encourage customers to use the Mobile Bank application. Banks operating in Palestine should also rely on a mobile bank application to display and market their financial products, and the continuous maintenance of the Mobile Bank application in order for it to keep abreast of developments at the level of electronic banking. And the employment of specialists in the field of information technology to improve electronic banking applications from time to time.

Keywords: Mobile Bank Application, Lending Process, Lending Policies, Bank Loans, Electronic Banking Services.

المقدمة:

تشكل البنوك والمؤسسات المالية لبنة أساسية مهمة في بناء الاقتصاد والأعمال في أي دولة، إذ أن القطاع البنكي له دور كبير لا يمكن تجاهله في عملية التطور الاقتصادي، ذلك أنه يعتبر الأداة التي من خلالها تطبق الدولة نظامها النقدي وسياساتها المالية، ويعطي القطاع البنكي مؤشراً رئيسياً على حيوية الوضع الاقتصادي في تلك الدولة من خلال ما تقدمه من خدمات بنكية متعددة ومتنوعة تساعد كثيراً في تنشيط العمليات الاقتصادية والمالية والتجارية، فقد أثرت ثورة تكنولوجيا المعلومات على القطاع المصرفي كما أحدث إدخال المصارف الإلكترونية ثورة في طرق إعادة تشغيل البنوك.

تعتبر التكنولوجيا الآن بمثابة المساهمة الرئيسية لنجاح المنظمات وكفاءتها الأساسية، لذا فإن البنوك سواء كانت محلية أو أجنبية تستثمر أكثر في تزويد العملاء بالتقنيات الجديدة من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية، بمعنى أن الأعمال المصرفية الإلكترونية تعتبر اختراعاً رئيسياً أدى إلى تغيير أعمال البنوك، فالبنوك تعيد توجيه استراتيجياتها نحو الفرص الجديدة التي تتيحها الخدمات المصرفية الإلكترونية، فتعمل على تطوير قدراتها المصرفية الإلكترونية الجديدة، كالخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، وأجهزة الصراف الآلي، وتحويل الأموال إلكترونياً، والتحويل من حساب إلى حساب، ودفع الفواتير عبر الإنترنت، وبطاقات الائتمان، بالإضافة إلى أن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت تشمل على مميزات فريدة كاستيراد البيانات إلى برامج محاسبة شخصية، كما تدعم بعض الأنظمة المصرفية عبر الإنترنت جميع الحسابات للسماح للعملاء بمراقبة جميع حساباتهم في مكان واحد سواء كانوا في بنكهم الرئيسي أو مع مؤسسات أخرى.

مشكلة الدراسة:

تسعى البنوك العاملة في فلسطين إلى تقديم عديد من الخدمات المصرفية الالكترونية والمميزة لعملائها، وذلك للتميز والمحافظة على البقاء والتوسع في الأسواق الخارجية في ظل المنافسة الشديدة في قطاع البنوك، ونظراً للتطور التكنولوجي وازدياد التجارة الالكترونية ظهرت الحاجة إلى تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية، ولعل من أهم هذه الخدمات الالكترونية هو تطبيق موبايل بنك الذي يقوم بتوفير الخدمات المصرفية الالكترونية لمجموعة للعملاء، كفتح الحسابات الجديدة وطلب الكشوفات البنكية وعمل الحوالات المالية ودفع الفواتير دون الحاجة للتقيد بمكان أو زمان معين، وقبول الودائع بأنواعها ومنح التسهيلات الائتمانية المباشرة وغير المباشرة وتحصيل الأوراق التجارية وخصمها وإصدار خطابات الضمان وفتح الاعتماد المستندي... إلخ.

إن استخدام تطبيق موبايل بنك أدى إلى تخفيض عملية سحب الأموال بشكل مباشر من البنوك، والذي بدوره أدى إلى تخفيض حاجة العملاء من الاحتفاظ بالسيولة المالية، وعمل ذلك على زيادة نسبة استقرار الأموال السائلة في البنوك، وبالتالي فإن الاستفادة من التطور التكنولوجي في مجال الخدمات المصرفية المقدمة للبنوك أدت إلى زيادة ثقة عملائها بها، ورفع من نسبة الإقبال عليها، وتتوع الفرص الاستثمارية فيها، وهذا يدفعنا إلى التساؤل التالي:

ما أثر استخدام تطبيق موبايل بنك على عملية الإقراض في البنوك العاملة في فلسطين؟

وينبثق من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما أثر استخدام تطبيق موبايل بنك على ثبات الودائع في البنوك العاملة في فلسطين؟
2. ما أثر استخدام تطبيق موبايل بنك على تقديم دراسة طلب الإقراض في البنوك العاملة في فلسطين؟
3. ما أثر استخدام تطبيق موبايل بنك على منح الإقراض في البنوك العاملة في فلسطين؟
4. ما أثر استخدام تطبيق موبايل بنك على عملية التمويل والمتابعة في البنوك العاملة في فلسطين؟

فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تقديرات الباحثين حول أثر استخدام تطبيق موبايل بنك على عملية الإقراض في البنوك العاملة في فلسطين.

ويتفرع منها الفرضيات التالية:

1. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تقديرات الباحثين حول أثر استخدام تطبيق موبايل بنك على ثبات الودائع في البنوك العاملة في فلسطين.
2. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تقديرات الباحثين حول أثر استخدام تطبيق موبايل بنك على تقديم ودراسة طلب الإقراض في البنوك العاملة في فلسطين.
3. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تقديرات الباحثين حول أثر استخدام تطبيق موبايل بنك على دراسة منح الإقراض في البنوك العاملة في فلسطين.
4. لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تقديرات الباحثين حول أثر استخدام تطبيق موبايل بنك على عملية التمويل والمتابعة في البنوك العاملة في فلسطين.

أهداف الدراسة:

1. التعرف على أنواع خدمات المصارف الالكترونية.
2. التعرف على مفهوم وأهمية القروض.
3. التعرف على أهداف سياسة الإقراض والعوامل المؤثرة على السياسة الإقراضية.
4. التعرف على علاقة تطبيق موبايل بنك على السياسة الإقراضية في البنوك العاملة في فلسطين.
5. تقديم بعض التوصيات للبنوك العاملة في فلسطين من أجل تطوير خدماتها الإقراضية.

أهمية الدراسة:

أولاً: الأهمية النظرية:

1. تكمن أهمية الدراسة في فتح آفاق المعرفة لدى الباحث.
2. إن موضوع الدراسة يعتبر جديد ولم يتلق الاهتمام الكافي، حيث تعد هذه الدراسة هي الأولى من نوعها التي تتناول مفهوم ومتطلبات نجاح عمل وخدمات المصارف الالكترونية.
3. ستقدم هذه الدراسة إطاراً علمياً في مجال المصارف الإلكترونية وخدماتها والقروض والسياسات الإقراضية في البنوك العاملة في فلسطين.

ثانياً: الأهمية العملية:

1. تسعى الدراسة لتحديد أثر استخدام تطبيق موبايل بنك على عمليات الإقراض في البنوك العاملة في فلسطين.
2. تساهم الدراسة في العمل على محاولة تطوير الخدمات المصرفية الالكترونية، من خلال تقديم التوصيات المناسبة.
3. تسعى الدراسة لتحديد العوامل المؤثرة على نجاح السياسة الإقراضية للبنوك العاملة في فلسطين.

حدود الدراسة:

- الحد الموضوعي:** أثر استخدام البنوك العاملة في فلسطين لتطبيق موبايل بنك على عملية الإقراض.
- الحد المكاني:** البنوك العاملة في فلسطين (قطاع غزة).
- الحد الزمني:** 2020/2019.
- الحد البشري:** رؤساء وموظفي دوائر التمويل والإقراض.

مجتمع الدراسة:

رؤساء وموظفي دوائر التمويل والإقراض في البنوك العاملة في فلسطين (قطاع غزة).

منهجية الدراسة:

لتحقيق أهداف الدراسة والوصول إلى أفضل النتائج سيستخدم الباحث، أسلوب المنهج الوصفي التحليلي، التي تناسب هذه الدراسة، وبرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

الدراسات السابقة:

استخدم (ربيعي، 2019) في دراسته "القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض في فلسطين: أسبابها وسبل معالجتها" المنهج الاستكشافي الوصفي للتعرف على واقع القروض المتعثرة والممنوحة من قبل مؤسسات الإقراض المرخصة

والعاملة في فلسطين، وناقش أسباب تعثر هذه القروض واقترح آليات للحد من ظاهرة التعثر وعلاجها، وتوصل إلى أن القروض المتعثرة في فلسطين ظاهرة ملحوظة بناءً على تحليل البيانات المقدمة من الجهات الرقابية كسلطة النقد الفلسطينية، ومن أهم أسباب ظاهرة التعثر هو منح المقرضين قروض بالتزامات شهرية تفوق دخلهم الشهري، وأوصى بأن يكون منح القروض بعد تحليل الواقع المالي الحقيقي للمقترض ودخله، وضرورة الفصل بين وظائف الإقراض والتحصيل لموظفي مؤسسات الإقراض لكي يتسنى متابعة التحصيل بشكل أفضل، وضرورة أن يكون الاستعلام الائتماني الموحد شاملاً لكل الالتزامات المالية للمقترضين.

ناقشت **(لطفي، 2018)** "انعكاسات تعثر القروض على أداء البنوك وعلى النشاط الاقتصادي" وذلك عبر الاعتماد على العديد النماذج والتي منها نموذج السلاسل الزمنية المقطعية ونموذج الانحدار الخطي المتعدد ونموذج الانحدار الذاتي للوصول إلى المحددات المؤثرة على تعثر القروض في القطاع المصرفي بالنسبة لعدد من الدول "لبنان ومصر والكويت والبحرين وقطر"، حيث أوصت بضرورة العمل على تعزيز تطبيق المعايير الائتمانية العالية للحد من الإقراض المفرط، إضافة إلى استخدام مجموعة مؤشرات الإنذار المبكر فيما يخص القروض المتعثرة، ووضع الآليات والسياسات والإجراءات التطبيقية لتعزيز تبادل المعلومات الائتمانية بين الدول العربية.

أجرى **(مصطفى، وعمر، 2016)** دراستها حول "أثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في تبني الموبايل المصرفي باستخدام نموذج قبول التقنية TAM: دراسة عينة لبعض المصارف العاملة في السودان"، حيث اعتمدا على المنهج الوصفي التحليلي المسحي، وقد أجريت الدراسة الميدانية على عينة بلغت (200) استبانة من عملاء بنك أمدرمان الوطني وبنك فيصل الاسلامي، حيث تم اختيار عينة الدراسة من كامل المجتمع بطريقة عشوائية، وتم تحليل نتائج الاستبانة وفقاً لبرنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وأوصت الدراسة بالاستمرارية في تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية، وتقديم تسهيلات عند طلب خدمات الموبايل المصرفي مع تقليل تكلفة الخدمة، وضرورة التوسع في الخدمات المصرفية الالكترونية، وضرورة التدريب والتأهيل المستمر لكافة العاملين في البنوك فنياً وتقنياً لمواكبة التطور في الخدمات المصرفية الالكترونية، وضرورة تركيز إدارة التسويق في البنوك على الخدمات المصرفية الالكترونية وعلى الذين يستخدمون تطبيق الموبايل المصرفي للقيام بالمعاملات المصرفية إلكترونياً.

اعتمدت دراسة **(Kumar, 2012)** "An Empirical Study on Service Quality Perceptions and "continuanace intention in mobile banking context in India على المنهج الوصفي التحليلي لوصف وتحليل لتصورات جودة الخدمات الالكترونية في سياق الخدمات المصرفية عبر تطبيق الهاتف المحمول في الهند، وتوصلت إلى أن العلاقة بين جودة الخدمة المدركة والاشباع تفوق العلاقة بين المصداقية والاشباع، والعلاقة بين المخاطر المدركة وجودة الخدمة المدركة أكثر قوة وتفوق، وأوصت الدراسة بأنه لا بد من التنبؤ بالمخاطر حتى يتم تجاوزها أو تقليلها لأنها تقف أمام تطبيق الموبايل المصرفي مستقبلاً، وأن هذه المخاطر تعيق الاستمرارية في الخدمة وتقلل من جودتها ولا بد من أن تكون هناك مصداقية في كيفية تقديم الخدمة وجودتها.

المبحث الأول/ الخدمات المصرفية والعملية الاقراضية

شهد القطاع المصرفي توسعاً وتطوراً مذهلاً في ظل التقدم التكنولوجي، مما ساعد على تطوير تقنيات المعلومات والاتصالات بما يكفل انسياب الخدمات المصرفية الالكترونية بكفاءة وجودة عالية تتماشى مع التكنولوجيات الحديثة، حيث إن المصارف الالكترونية تعد اتجاهاً حديثاً ومختلفاً عن وظائف المصارف التقليدية التي تهدف إلى عصنة المنظومة المصرفية لمواكبة تحديات العصر والسعي إلى تخفيض تكاليف العمليات المصرفية التي تتم عبر القنوات الالكترونية لزيادة ارتباط العملاء بهذا المصرف، بالإضافة إلى أن القروض تعتبر من أهم أوجه استثمار الموارد المالية للبنوك، ولهذا كان لزاماً على هذه البنوك أن تولي عناية خاصة بها، وذلك بوضع سياسة ملائمة تضمن سلامة إدارتها.

أولاً: تعريف وأنواع الخدمات المصرفية الالكترونية:

تلعب الخدمات المصرفية الالكترونية دور كبير في تسهيل حياة الأفراد وعمل المنظمات حتى أصبح توجه كبير لدراسة الخدمات المصرفية الالكترونية مما شجع العديد من المختصين في مجال تسويق الخدمات والعاملين في المنظمات الخدمية على الاهتمام بتحديد مفهوم للخدمات المصرفية الالكترونية وطبيعتها من أجل تحقيق الجدارة المطلوبة وتحقيق رضا العملاء بإشباع حاجاتهم.

1. تعريف الخدمات المصرفية الالكترونية:

تعرف الخدمات المصرفية الالكترونية بأنها: "مجموعة من التقنيات والأساليب التي أفرزتها الثورة التكنولوجية، والتي أدخلت في النظام المصرفي من أجل تسهيل العمليات المصرفية بين مختلف الأطراف الاقتصاديين والمتعاملين بشكل عام والتي تشمل كل المعلومات المالية بين المنظمات والأفراد والشركات" (الباهي، 2016، 27)، أو أنها "إدارة العمليات المصرفية بطرق مبتكرة من خلال شبكات الاتصال الالكترونية سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أم الجديدة، وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطراً إلى القدوم للمصرف، وتقتصر صلاحية الدخول إلى الخدمة المصرفية الالكترونية على المشاركين فيها فقط وفقاً لشروط الاثبات التي يحددها المصرف" (الباهي، 2016، 28).

حاول الباحث وضع تعريف إجرائي للخدمات المصرفية الالكترونية باعتبار أنها "مجموعة الخدمات التي تقدمها المصارف عبر شبكات الانترنت بتقنية مبتكرة عن المصارف التقليدية، مما يسهل على العملاء القيام بمعاملاتهم المصرفية بين مختلف الأعوان الاقتصاديين"، وفي ظل المنافسة التجارية المتزايدة، فإن مسألة جودة الخدمات الالكترونية أصبحت ذات أهمية متنامية، حيث كانت جودة الخدمات التقليدية تقاس بخمسة أبعاد، هي: الموثوقية، وسرعة الاستجابة، والملموسية، والتعاطف، والأمان، ونتيجة لذلك طورها Zethaml لاستعماله في تقييم أداء جودة الخدمة الالكترونية تضمن (11) بعداً، وتتمثل في الآتي: سهولة الوصول إلى المتصفح، والكفاءة، والمرونة، والموثوقية، والخصوصية، والأمن والسرية، والاستجابة، والأمان والثقة، والموقع الاجمالي، وثمن المعرفة، ومنه النموذج المفاهيمي لأبعاد جودة الخدمة الالكترونية يؤثر على الادراك الحسي لإرضاء العملاء وكسب ثقتهم وتطوير التجارة الالكترونية ونجاحها (شيروف، 2010، 49).

2. أنواع الخدمات المصرفية الالكترونية:

أ. خدمات الصراف الآلي (Machines ATMS Automated Teller):

تعد أكثر الخدمات المصرفية الالكترونية شيوعاً واستخداماً، وتعرف بأنها محطات طرفية الكترونية متصلة بالحاسب الآلي يتم من خلالها تقديم الخدمة المصرفية الكترونياً دون توقف ودون مساعدة من موظف المصرف، ويعتمد مفهوم هذه الآلات على وجود اتصال بين الحاسب الرئيسي وآلة الصراف الذاتي بحيث يمكن استقبال بيانات العميل رقم التعريف الشخصي ورقم حسابه ورقم الخدمة المطلوبة... إلخ- وبمجرد قيام العميل بإدخال البطاقة في الآلة تقوم الآلة بإعطاء الخدمات المصرفية المطلوبة فوراً والمتمثلة في السحب النقدي والإيداع النقدي وإيداع الشيكات وكشف الحساب وبيان الأرصده وتحويل الأموال الكترونياً وغيرها(شاهين، 2010، 519)، وهناك ثلاثة أنواع من آلات الصراف الذاتي هي: آلات صرف بعيدة المدى وآلات صرف داخلية وآلات صرف خارج المبنى(شيروف، 2010، 23).

ب. خدمات الكمبيوتر الشخصي (PC):

وهي عبارة عن استخدام الكمبيوتر الشخصي للعميل وربطه مع نظام الحاسب الآلي بالمصرف والذي أصبح يعرف باسم المصارف المنزلية، ويعتمد على فكرة تحويل البيانات من كمبيوتر العميل إلى كمبيوتر المصرف والعكس، حيث يعمل الكمبيوتر الشخصي كمحطة لإستقبال الخدمات المصرفية والمتمثلة في عرض أرصدة العميل وطباعة كشوف الحساب وبيان الشيكات المحصلة، كما يمكن إرسال التعليمات الصادرة من العميل للمصرف مثل ربط ودائع جديدة والتحويل من حساب إلى آخر وطلب دفتر شيكات(شاهين، 2010، 519).

ج. خدمات نقاط البيع (Point of Sale (POS):

تتوفر هذه النقطة عن طريق حاسبات آلية موجودة في المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أنواعها، وتكون على اتصال مباشر بالحاسب الآلي للمصرف، حيث يمكن للعميل استخدام بطاقة بلاستيكية لسداد قيمة المشتريات من خلال الخصم من حسابه الكترونياً وتضاف القيمة مباشرة إلى حساب المتجر(فهد، 2011، 5).

د. خدمات البطاقات المصرفية:

وهي بطاقة بلاستيكية تمنحها المصارف لعملائها لئتم استخدامها لأغراض الشراء وإتمام الصفقات من رصيد هذه البطاقات أو التسديد لاحقاً، مع السماح له بتأجيل السداد لفترة معينة مقابل فائدة، ومن أبرز هذه البطاقات Visa Card- Master Card، ولهذه البطاقات استخدامات معينة منها، بطاقات الحساب Charge Card، والبطاقة المدينة Debit Card، والبطاقة الدائنة Credit Card، والبطاقة الائتمانية المضمونة Secured Credit Card، والبطاقة المدفوعة مسبقاً Prepaid Card، والبطاقة الذكية Smart Caed(شاهين، 2010، 519).

هـ. الخدمات المصرفية التلفونية (Calling Center):

تتيح هذه الخدمات للعميل أن يتصل من خلال هاتف أرضي أو نقال ليقوم بإدارة حسابه المصرفي، ومن هذه الخدمات: الاستعلام عن حركة الحساب، ومعرفة الرصيد، والتحويل ما بين الحسابات الشخصية، وإيقاف صرف الشيكات، بالإضافة إلى باقة من الخدمات الأخرى التي ينفرد بها مصرف ما عن غيره من المصارف الأخرى(فهد، 2011، 5).

و. الخدمات المصرفية بالموبايل (SMS):

تمكن هذه الخدمة العميل من الاطلاع على كل ما يحدث في حسابه المصرفي بعد اشتراكه في الخدمة عن طريق هاتفه النقال، حيث تصل رسائل نصية SMS عند حدوث أي حركة مالية -سحب، إيداع، خصم، إضافة- في حسابه المصرفي، الأمر الذي يجعله أكثر أماناً ومتابعاً، ومن المزايا التي توفرها هذه الخدمة عدم الحاجة إلى التنقل إلى المصرف مما يوفر الكثير من الوقت والجهد، وكذلك إمكانية الإطلاع على معلومات حسابه المصرفي في أي وقت، وتشمل خدمة الرسالة النصية SMS على باقة من الخدمات التالية كطلب تجهيز دفتر صكوك وكشف حساب وشراء بطاقات الدفع المسبق لشحن وسائل الاتصالات -الموبايل والهاتف الأرضي والانترنت- والتحويل من حساب إلى حساب، بالإضافة إلى الاطلاع على حركة الحساب المصرفي وغيرها.

ز. النقود الالكترونية (E-Money):

هي التمثيل الالكتروني للنقود التقليدية وتعتمد على قيام العميل بشراء عملات الكترونية من المصرف وتحميلها على الكمبيوتر الخاص به، فتكون في صورة وحدات الكترونية تحل محل العملات العادية، وتكون بنفس القيمة المحددة لتلك العملات العادية، هناك عدة تسميات للنقود الالكترونية منها، نقود الكترونية قابلة للتعرف عليها، نقود الكترونية غير اسمية، نقود الكترونية عن طريق الشبكة، نقود الكترونية خارج الشبكة (رايح، 2012، 16).

ح. الشيكات الالكترونية (E-Check):

وثيقة الكترونية تحمل إلزاماً قانونياً وهو نفس الإلتزام في الشيكات الورقية، ويحمل نفس البيانات ولكن يكتب بطريقة الكترونية كما يكون التوقيع الكترونياً، تتميز هذه الشيكات بأنها لا يتم تحميل الشيكات الالكترونية بالرسوم التي يتم تحميلها للشيكات العادية، يتم تسوية مدفوعاتها في 48 ساعة مقارنة بالشيكات العادية التي تتم تسويتها في وقتاً أطول، تتيح الشيكات الالكترونية القضاء على مشاكل الضياع والتأخر وغيرها (دراجي، 2015، 9).

ط. المقاصة الالكترونية للصكوك:

يختصر نظام الوقت الذي تستغرقه إجراءات تحصيل الصكوك، والأهم من ذلك أنه يحد من حجم الصكوك المسترجعة التي يترتب عليها ضرراً بالغاً في النشاط التجاري من خلال تأثيرها السلبي على معيار الثقة، فما يحصل في المقاصة اليدوية هو أن الصك يجري تجيره أكثر من مرة لأكثر من تاجر، بمعنى أن الصك الواحد ينتقل من تاجر إلى آخر للوفاء بالتزام ما هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى فإن بعض التجار يستخدمون الصك لتسيير تعاملات الشراء باعتبار أنه مضمون السداد ما دامت الثقة موجودة إلى أن يتبين عجز الصك عن السداد مع طول مدة المقاصة تكون المشكلة قد كبرت مثل كرة الثلج، أما المقاصة الالكترونية تتيح للتاجر التأكد من كفاية الرصيد فور تقديمه للمصرف ما يمكنه من استخدامه من دون قلق أو مخاوف، كما أنها تسرع من ايقاع التعاملات التجارية وترفع من كفاءتها ونقل من مخاطر التعامل بالصكوك وتعيد الثقة بها وتحذ من عدد الصكوك المعادة بسبب عدم كفاية الرصيد (أبو جديري، أبو خطوه، 2018، 260).

ي. التحويلات المالية الالكترونية:

هو منح الصلاحية أو الترخيص للمصرف للقيام بالتحويلات المالية الكترونياً من حساب مصرفي إلى حساب آخر، وذلك عبر الهواتف أو الكمبيوتر أو أجهزة المودم Modems عوضاً عن استخدام الأوراق، وبذلك تؤدي هذه الخدمة

الدور التقليدي للمقاصة - أي النظام الورقي - ولكن بشكل أسرع وبدرجة عالية من الكفاءة ويهدف هذا النظام إلى تسهيل وتسهيل المدفوعات والتسويات بين المصارف مثل: خدمة إيداع الشيكات لتحصيلها عند استحقاقها وخدمة تحصيل الأقساط بما يكفل تقديم خدمات أفضل (دراجي، 2015، 10).

ك. تطبيق موبايل بنك:

يعتبر تطبيق موبايل بنك من أحدث التطبيقات التكنولوجية التي استحدثتها البنوك، حيث جمع هذا التطبيق معظم الخدمات المصرفية الالكترونية سابقة الذكر، بالإضافة إلى خدمات الكترونية أخرى متعلقة بعمليات البنك اليومية، وتسعى البنوك باستمرار إلى تحديث خدماتها الالكترونية المقدمة عن طريق هذا التطبيق لمواكبة كل ما هو جديد في مجال العمل المصرفي، ومن أبرز الخدمات التي يقدمها التطبيق، هي: تقديم الطلبات للحصول على القروض ومتابعة إجراءاتها، طلب دفاتر الشيكات ومتابعة إجراءاتها، القدرة بسهولة على عمل التحويلات المالية بين الحسابات، وتسديد الفواتير المالية، والاستعلام عن الأرصدة والحسابات وعن أسعار صرف العملات و...إلخ.

ثانياً: تعريف القروض والسياسة الإقراضية:

يقصد بالقروض في الدول التي تعتمد التخطيط الشامل لإقتصادياتها بأنه "العلاقات الاقتصادية ذات الشكل النقدي، والتي تحدث عند انتقال القيمة من أشخاص أو مشروعات أو دول معينة إلى آخرين، وذلك لاستخدامها المؤقت وبالسداد الاجباري، ودفع فائدة نظير ذلك" (الحسيني، الدوري، 2003، 123).

1. تعريف القروض:

كما تعرف القروض المصرفية بأنها تلك "الخدمات المقدمة للعملاء والتي يتم بمقتضاها تزويد الأفراد والمؤسسات والمنشآت في المجتمع بالأموال اللازمة، على أن يتعهد المدين بسداد تلك الأموال وفوائدها، وتدعم تلك العملية بتقديم مجموعة من الضمانات التي تكفل للبنك استرداد أمواله في حالة توقف العميل عن السداد" (عبد الحميد، 2000، 103). ويمكن تعريف القرض المصرفي أيضاً بأنه: "الثقة التي يوليها البنك لشخص معين، حيث يضع تحت تصرفه مبلغاً من النقود لفترة محددة يتفق عليها بين الطرفين، ويقوم المقترض في نهايتها بالوفاء بالتزاماته، وذلك لقاء عائد معين يحصل عليه البنك من المقترض يتمثل في الفوائد" (السيسي، 2003، 25).

ومن هنا يمكننا الخروج بتعريف شامل للقروض المصرفية على أنها: عبارة عن الأموال التي تمنحها البنوك التجارية لمختلف المتعاملين الاقتصاديين لتمويل نشاطاتهم، على أن يتم الاتفاق فيما بينهما على تاريخ استحقاق هذا القرض وسعر الفائدة والضمانات التي يحصل عليها البنك مسبقاً لاستعمالها في حالة عجز العميل عن السداد على أن يتم تسديد هذا القرض عند نهاية الفترة إضافة إلى الفائدة المتفق عليها سابقاً.

2. أهمية القروض:

تبرز أهمية القروض في أنها تمثل جانباً مهماً من وظائف البنوك، بل هي المحور الرئيسي لعملها، وتكاد تكون الحاجة إلى القروض أمر مهم للغالبية العظمى من الأفراد وأصحاب المهن والمشروعات وغيرها من القطاعات الاقتصادية، إذ نادراً ما نجد في الحياة العملية أياً من المشروعات يعتمد في نشاطه على موارده الذاتية، فغالباً ما تلجأ إلى الاقتراض من المصارف لتمويل رأسمالها العامل أو المتداول (الحسيني، الدوري، 2003، 124).

ويضاف إلى ذلك أن ارتفاع نسبة القروض في ميزانيات البنوك التجارية، يشير دائماً إلى أهمية الفوائد والعمولات كمصدر للإيرادات، والتي تمكن من دفع الفائدة المستحقة للمودعين في تلك البنوك، مع امكانية احتفاظ البنك بقدر من السيولة لمواجهة احتياجات السحب من العملاء.

وتعد القروض المصرفية من العوامل الهامة لعملية خلق الائتمان والتي تنشأ عنها زيادة الودائع والنقد المتداول، ويعني ذلك أن منح القروض يمكن البنوك من الإسهام في النشاط الاقتصادي وتقدمه ورخاء المجتمع الذي تخدمه، فتعمل القروض على خلق فرص للعمالة وزيادة القوة الشرائية التي بدورها تساعد على التوسع في استغلال الموارد الاقتصادية وتحسين مستوى المعيشة.

إذ يمكننا أن نستنتج أن لأهمية القروض منظوراً، الأول يخص البنك حيث تعتبر القروض النشاط الرئيسي لها، والثاني يخص النشاط الاقتصادي ككل، حيث للقروض دور كبير وذو أبعاد عديدة.

3. سياسة الاقراض:

يعتبر النشاط الاقراضي من أهم أوجه استخدام أموال البنك، باعتبار أن القروض تأخذ نسبة كبيرة من جانب الاستخدامات في ميزانية البنك لهذا وجب وضع سياسة دقيقة لها.

يقصد بالسياسة الاقراضية "مجموعة المبادئ والمفاهيم التي تضعها الإدارة العليا لكي تهتدي بها مختلف المستويات الادارية عند وضع برامج واجراءات الإقراض، وبسترشد بها متخذو القرارات عند البث في طلبات الاقراض، ويلتزم بها المنفذون عند بحث تلك الطلبات وبعد اتخاذ قرارات بشأنها" (هندي، 2002، 135).

كما يمكن تعريف سياسة الاقراض بأنها: "مجموعة القواعد والاجراءات والتدابير المتعلقة بتحديد حجم ومواصفات القروض، وتلك التي تحدد منح هذه القروض ومتابعتها وتحصيلها، إضافة إلى ذلك فإن سياسة الاقراض في البنك التجاري يجب أن تشمل القواعد التي تحكم عمليات الاقراض بمراحلها المختلفة، وأن تكون هذه القواعد مرنة ومبلغة إلى جميع المستويات الادارية المعنية بنشاط الاقراض" (عبد الحميد، 2000، 118-119).

يمكننا بعد عرض هذه التعاريف بالخروج بتعريف لسياسة الاقراض، على أنها سياسة ترسمها الإدارة العليا للبنك تحدد من خلالها كيفية توجيه القروض، وكذا الشروط الواجب مراعاتها عند منحها، وذلك بعلم كل المستويات والمسؤولين عن نشاط الاقراض في البنك.

4. أهداف سياسة الاقراض:

تتعدد أهداف وضع سياسة الاقراض في البنوك ويمكن تصور أهم هذه الأهداف فيما يلي:

أ. منع التضارب في اتخاذ القرارات داخل البنك وابتعاد قدر من وحدة الفكر والتنسيق والفهم المشترك بين البنك وعملائه.

ب. ترشيد قرار الاقراض للبنوك بتحديد المجالات التي يمكن التوظيف فيها ومن ثم المحافظة على سلامة الاقراض بالبنوك.

ج. ضمان عائد مناسب للبنك عن طريق التقليل من الخسائر وزيادة الأرباح.

د. التوافق مع الاتجاه العام لراسم السياسة الاقتصادية القومية.

ثالثاً: العوامل المؤثرة على نجاح وإخفاق السياسة الإقراضية:

1. عوامل نجاح سياسة الإقراض:

لضمان نجاح السياسة الائتمانية في تحقيق أهدافها، فإنه ينبغي مراعاة الأسس التالية:

أ. الأمان.

يقوم العمل المصرفي على أساس الثقة المتبادلة بين البنك والعميل، فتقّة العميل في البنك تجعله يودع أمواله لديه وهو واثق من أن البنك سوف يحتفظ بهذه الأموال، ويحافظ عليها ويقدمها له عند الطلب، وثقة البنك في العميل الذي يقوم بإقراضه الأموال، بأنه سوف يقوم بإعادة هذه الأموال إلى البنك بالإضافة إلى الفائدة المستحقة وفقاً للاتفاق المبرم بينهما، وأنه سوف يستخدم تلك الأموال في الغرض الذي منحت من أجله، ويتأتى ذلك بالتعرف على العميل والتحقق من قدراته المالية بالإضافة إلى توفير الضمان الكافي (معهد الدراسات المصرفية، 2002، 165).

ب. السيولة.

إن سيولة البنوك فتعني قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته المتمثلة في القدرة على مجابهة طلبات سحب المودعين ومقابلة طلبات الائتمان، وتعتمد على عدة عوامل أهمها، "مدى ثبات الودائع (أرشيد، جودة، 1999، 200)، وكذلك مدى وفرة الأموال المتاحة للبنك سواء من موارده الذاتية أو من موارد الغير، وعدم خضوعها للتقلبات الشديدة والعنيفة،" بالإضافة إلى ذلك مدى سيولة العمليات التوظيفية التي ترتبط بطول المدة الممنوح عنها الائتمان وقدرة العميل على الوفاء بالتزاماته (الصادق، 2005، 23)، "فكلما قصرت مدة التسهيلات التي يمنحها البنك كلما شعرت أيضاً إدارة البنك بالإطمئنان أكثر" (أرشيد، جودة، 1999، 201).

ج. الربحية.

إن الهدف الرئيسي للبنوك عند توظيف أموالها هو تحقيق أفضل ربحية ممكنة، فتعتبر القروض أكثر الاستثمارات جاذبية بالنسبة للبنوك نظراً لارتفاع معدل العائد المتولد عنها وذلك بالمقارنة مع العائد المتولد من الاستثمارات الأخرى، حيث يمثل الربح الهدف الرئيسي من الاستثمار في القروض (النشوتي، 2003، 239-240)، فالبنوك مثلها مثل أي وحدة اقتصادية تهدف إلى الربح الذي يجب أن يغطي التكاليف الخاصة به، فالعائد يجب أن يغطي التكاليف المرتبطة بفوائد مديونية البنك، وكذا الخدمات المصاحبة مثل مصاريف التشغيل الخاصة بتعيين وتدريب وتحفيز العنصر البشري وما يتقاضاه من أجور وحوافز ومكافآت ومصاريف المباني والتجهيزات (الصادق، 2005، 22).

د. الانتشار.

من الضروري أن تتنوع الأنشطة والأماكن التي يتم منح القروض إليها، وهو ما يعني انتشار المخاطر على أكبر عدد من المقترضين، مع تنوع الأنشطة، وبضمانات متعددة ومتنوعة، فكلما زادت فروع البنك وتعددت المناطق التي يمنح فيها القروض وتنوعت، فإن ذلك يمثل له قدرة أعلى في مواجهة المخاطر (عبد الحميد، 1998، 156)، ويتعلق عنصر الانتشار بالانتشار النوعي المتعلق بنوع النشاط الممول، وبالانتشار الجغرافي حتى يساهم البنك في السياسة العامة للدولة متمثلة في التنوع الجغرافي لمختلف مناطق الدولة، والانتشار بين مختلف أنواع العملاء، والانتشار السوقي (الصادق، 2005، 24).

2. العوامل المؤثرة في سياسة الاقراض:

ينبغي وضع سياسة الاقراض بعد دراسة عدة عناصر وعوامل من شأنها أن تؤثر في صياغة هذه السياسة، ومن أهم هذه العوامل ما يلي:

أ. الظروف الاقتصادية.

تساعد الظروف الاقتصادية المستقرة على وجود سياسة إقراضية مستقرة ومناسبة (سوليم، 1998، 144-145)، فالطلب على معظم أنواع القروض المصرفية يتأثر بشكل مباشر بدورة النشاط الاقتصادي في المجتمع، مع الأخذ في الاعتبار أن دورة نشاط البنك تبدأ عادة قبل دورة النشاط الاقتصادي، إذ قد تبدأ إجراءات الإعداد للقروض قبل موسم الاقراض، كما تنتهي بعد الموسم بشهر أو شهرين، كما تؤثر حالات الرواج والكساد بشكل مباشر على حجم النشاط المصرفي في مجالات الإيداع والاقراض على السواء (سلطان، 2005، 392).

ب. سياسة البنك المركزي.

تؤثر السياسات التي يتبعها البنك المركزي في تحديد نوعية وحجم القروض الممنوحة من طرف البنوك، حيث تؤدي زيادة نسبة الاحتياطي القانوني إلى تخفيض الأموال المتاحة للبنوك المخصصة للتوظيف، وكذا سعر الخصم (عبد الحميد، 1998، 128)، ويهدف البنك المركزي من ذلك المحافظة على الاستقرار الاقتصادي والنقدي، ولذلك فإنه يفرض بعض النسب والمعدلات التي يجب على البنوك تنفيذها والتقيدها (أرشيد، جودة، 1999، 205)، وهو الأمر الذي يجب مراعاته عند صياغة السياسة الإقراضية.

ج. رأس المال.

يؤثر رأس المال في السياسة الإقراضية، حيث توجد علاقة قانونية بين مقدار رأس المال من جهة وحجم القرض الممنوح من جهة أخرى، أي أن هناك ارتباط بين الخسائر المحتملة التي قد يتعرض لها المصرف وبين رأس المال الممتلك (الحسيني، الدوري، 2003، 132)، كما أن له دور نفسي لدى كل من المودعين والمقترضين لاعتقاد كل منهما بوجود أموال كافية لدى البنك، مما يذكر بقدرته في مواجهة المصاعب الاقتصادية وتكون قدرته أكبر على سداد التزاماته (سلطان، 2005، 391)، كما أن رأس المال يستخدم كحاجز واقفي يمنع تسرب الخسائر من الودائع، وكلما زاد رأس المال الممتلك كلما زادت قابلية المصرف على تحمل الخسارة، ومن جانب آخر تعني زيادة رأس المال امكانية زيادة أمد قروض المصرف، وذلك لأن الودائع عرضه للسحب المتكرر (الحسيني، الدوري، 2003، 132).

د. حجم الودائع ومدى ثباتها.

يعتبر حجم ودائع البنك العامل الأساسي المؤثر على قدرة البنك على الاقراض، فكلما كان حجم الودائع أكبر كلما زادت قدرة البنك على إعطاء قروض أكثر، فالبنك دائماً يقترض من الودائع التي لديه، أما رأس مال البنك واحتياطياته فلها وظائف أخرى لا تستخدم في عمليات الاقراض إلا في بداية عمل البنك (أرشيد، جودة، 1999، 204)، وتعتبر درجة ثبات واستقرار الودائع أهم خاصية تؤثر على سياسة البنك في توظيفها، وبالتالي سياسة الاقراض لأنه بالرغم من الاحتياطات الأولية والثانوية تستخدم في مواجهة مسحوبات الودائع، إلا أن البنك الذي يواجه تقلبات استثنائية في ودائعه بحاجة إلى سياسة إقراضية متحفظة قياساً ببنك له ودائع مستقرة نوعاً ما، أو تنمو ودائعه باستمرار (سلطان، 2005، 394).

هـ. احتياجات السيولة في الأجلين القصير والطويل.

تعتبر السيولة من الأمور ذات الأسبقية التي يسعى البنك إلى تحقيقها، وعادة ما تحتفظ البنوك بمجموعة من الأصول السائلة مثل أذون الخزانة والأوراق المالية الحكومية، وإذا ما احتفظ البنك بالأموال سواء في صورة نقدية أو في صورة أصول سائلة أو قابلة للتحويل إلى نقدية، فإنه بذلك يقلل من حجم الأموال المتاحة للإقراض (عبد الحميد، 1998، 129)، ولهذا يجب عليه مراعاة ذلك والتصرف بحكمة وعقلانية في هذا المجال، وذلك بالاحتفاظ بالسيولة اللازمة فقط حتى لا يتأثر النشاط الإقراضي والاستثماري بصفة عامة.

و. الربحية.

تعتبر الربحية من الاتجاهات الأساسية التي يجب مراعاتها في أي سياسة اقرضية ولأي من البنوك وذلك لأنها ضرورية لنجاح البنك بإعتباره إحدى المنشآت الهادفة إلى الربح، فالبنوك التي تهدف إلى تحقيق أقصى الأرباح ستعتمد سياسة اقرضية مرنة أو متساهلة، وبالعكس فالبنك الذي يتمتع بمستوى محدد من الأرباح ولا يريد أن يتعرض إلى خسائر فإنه يعمد إلى اتباع سياسة اقرضية متشددة، فالفرق بين المتشدد والمرن هو هامش المخاطرة الذي يكون عالي عند الاعتماد على السياسة المرنة، ويكون منخفض في حالة السياسة المتشددة (الحسيني، الدوري، 2003، 133).

ز. المنافسة مع البنوك الأخرى والمؤسسات المالية.

من المعلوم أنه كلما قلت المنافسة بين البنوك كلما قل تزامنها للحصول على العملاء، وكلما مالت تلك البنوك نحو التشدد في قروضها والعكس صحيح، "ويسري هذا الوضع أيضاً على درجة المنافسة بين البنوك من ناحية ومؤسسات الوساطة المالية من ناحية أخرى" (سلطان، 2005، 395)، أي أن شدة المنافسة من شأنها أن تؤثر على هيكل السياسة اقرضية خاصة من ناحية شروط الإقراض والضمانات.

ح. مقدرة وخبرة القائمين على الإقراض.

إن خبرة موظفي البنك مهمة في تأسيس سياسة البنك اقرضية، فبعض مسئولو الإقراض يمكن أن يكون لهم خبرة جيدة في مجال القروض العقارية أو القروض الاستهلاكية (أرشيد، جودة، 1999، 207)، وقد نجد في بنك آخر أن خبرات العاملين في إدارة الائتمان قاصرة على إقراض المستهلكين، وتفتقد الخبرة في مجال إقراض منظمات الأعمال ولا شك أن كل ذلك سيؤثر بالتأكيد على سياسة الإقراض داخل كل بنك من هذه البنوك (سويلم، 1998، 145)، لهذا يحاول البنك أن يكون لديه موظفين ذو خبرة في كل مجالات القروض التي يعمل فيها، أو يقوم بتكوينهم في تلك المجالات إن لم يكن لهم الخبرة الكافية.

ط. حجم الأصول المطلوبة لتشغيل البنك.

تحدد حجم الموارد المتاحة للإقراض وفقاً لحجم الأصول الثابتة، والأصول الأخرى المطلوبة لتزويد البنك باحتياجاته الأولية اللازمة للتشغيل والتي تشمل المباني والأثاث والأصول الأخرى، إذ أن البنك عليه أن ينتقص تلك النسبة ويجنبها لأنها تعتبر من الأمور الضرورية لاستمرار نشاطه، وكلما زادت هذه النسبة كلما انخفض حجم الأقرض المتاح (عبد الحميد، 1998، 129-130).

المبحث الثاني/ الدراسة الميدانية

يتعرض الباحث في هذا الفصل إلى إجراءات الدراسة الميدانية ومن ثم تحليل للبيانات واختبار فروض الدراسة.

أولاً: إجراءات الدراسة الميدانية:

1. منهج ومجتمع الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، فهو الطريقة العلمية في وصف الظاهرة وتفسيرها و ثم جمع البيانات وتبويبها وتحليلها ووصولاً لنتائج وتعميمات لتفيد في إجابة أسئلة الدراسة، حيث تكون مجتمع الدراسة من العاملين في أقسام التمويل والإقراض في "البنوك العاملة في فلسطين -قطاع غزة" البالغ عددهم نحو (94) موظف، مع الإشارة إلى أن الباحث يقصد في دراسته البنوك العاملة في فلسطين -قطاع غزة- البنوك المحلية التي توجد إدارتها في فلسطين والبنوك الوافدة سواء العربية أو الأجنبية والتي تم منحها ترخيص من قبل سلطة النقد الفلسطينية، وذلك وفقاً لما ورد بالقانون الفلسطيني رقم (2) بشأن المصارف في فلسطين للعام 2002، والقانون رقم (12) بشأن ترخيص المصارف في فلسطين للعام 2002.

2. عينة وأداة الدراسة:

اختار الباحث عينة عشوائية بلغت (50) موظفاً، طبقت عليهم، فاستجاب منهم (41) موظفاً، أي بنسبة (82%)، وذلك نظراً لبعض سياسات البنوك العاملة في فلسطين -قطاع غزة- الراضية للإجابة بالمعلومات المتعلقة بالدراسة واعتبارها معلومات سرية، وقام الباحث باستخدام أداة الاستبانة وتم تقسيمها إلى أربع محاور في كل محور ستة أسئلة، وتحقق الباحث من صدق الاستبانة وثبات نتائجها من خلال عينة الدراسة الفعلية، بالخطوات التالية:

أ. **صدق الاستبانة:** اعتمد الباحث على طريقة صدق الاتساق الداخلي لفقراتها، وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه، وذلك وفقاً للجدول رقم (1):

الجدول رقم (1): نتائج صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة

م.	فقرات المجال الأول	معامل الارتباط	قيمة (Sig.)
1	يساهم استخدام تطبيق موبايل بنك في تخفيض نسبة السحب من الودائع.	**0.599	0.000
2	يوفر تطبيق موبايل بنك جميع الخدمات المصرفية الالكترونية.	**0.693	0.000
3	يعمل استخدام تطبيق موبايل بنك على تخفيض عدد المراجعين لفروع البنك.	**0.702	0.000
4	يسهل استخدام تطبيق موبايل بنك التعامل مع جميع الخدمات المصرفية.	**0.706	0.000
5	يسهل استخدام تطبيق موبايل بنك القيام بالعمليات التجارية وتسديد الفواتير.	**0.748	0.000
6	يساهم استخدام تطبيق موبايل بنك في إدارة حسابات العملاء بسهولة.	**0.450	0.004
م.	فقرات المجال الثاني	معامل الارتباط	قيمة (Sig.)
1	يقوم موظف الائتمان بمراجعة طلبات القروض الإلكترونية.	**0.664	0.000
2	يبيد موظف الائتمان رأيه حول جدية الطلبات.	**0.766	0.000
3	يستخدم موظف الائتمان تطبيق موبايل بنك للحصول على معلومات دقيقة لآلية الحصول على القرض	**0.514	0.001

م.	فقرات المجال الثالث	معامل الارتباط	قيمة (Sig.)
	ولتفحص صحة الطلب واستيفاءه للشروط.		
4	يستنتج موظف الائتمان الغرض من القرض من خلال نماذج طلبات الاقراض.	**0.790	0.000
5	يتصل موظف الائتمان بالعملاء لتصحيح المعلومات المنقوصة أو الخاطئة في طلبات الاقراض.	**0.614	0.000
6	يوفر تطبيق موبايل بنك الخطوات الأساسية للحصول على القرض والمعلومات المالية حول العملاء.	*0.389	0.013
م.	فقرات المجال الرابع	معامل الارتباط	قيمة (Sig.)
1	يمكن من خلال تطبيق موبايل بنك جمع المعلومات اللازمة حول العميل.	**0.495	0.001
2	يوفر تطبيق موبايل بنك نماذج جاهزة لآليات السداد.	**0.806	0.000
3	يعرض تطبيق موبايل بنك على العملاء آليات السداد التي تناسبهم.	**0.852	0.000
4	يمكن من خلال موبايل بنك استدعاء العميل بنفسه للبنك لاستكمال إجراءات الحصول على القرض.	**0.739	0.000
5	يتوفر عبر موبايل بنك نماذج لمؤشرات السيولة والربحية وغيرها من النسب المالية للعملاء.	**0.475	0.002
6	يوفر موبايل بنك مساحة لتحديد سمعة العملاء السابقة في مجال سداد القروض.	**0.452	0.003
م.	فقرات المجال الرابع	معامل الارتباط	قيمة (Sig.)
1	يوفر تطبيق موبايل بنك معلومات مستمرة حول العميل الذي حصل على القرض.	**0.542	0.000
2	يتم فتح حساب خاص عبر تطبيق موبايل بنك لآليات السداد التي يتبعها العميل.	**0.597	0.000
3	يعزز تطبيق موبايل بنك علاقة البنك بالعملاء.	**0.744	0.000
4	يمكن متابعة أنشطة العملاء من خلال نماذج يوفرها تطبيق موبايل بنك.	**0.628	0.000
5	يوفر تطبيق موبايل بنك نماذج لتقييم الوضع المالي للعميل.	*0.406	0.011
6	يستخدم تطبيق موبايل بنك للتحقق أن العميل استخدم التمويل لنفس الغرض الذي حدده عند الطلب.	**0.593	0.000

** ر الجدولية عند درجة حرية (39)، ومستوى دلالة (0.01) تساوي (0.38)

* ر الجدولية عن درجة حرية (39)، ومستوى دلالة (0.05) تساوي (0.31)

الجدول رقم (1) يوضح أن جميع قيم الاحتمال (Sig.) كانت أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يدل على أن جميع معاملات الارتباط دالة، أي أن فقرات الاستبانة دالة إحصائياً، وتتمتع بصدق اتساق داخلي مناسب، كما قام الباحث بحساب الصدق البنائي لمجالات الاستبانة من خلال حساب معاملات الارتباط البينية لمجالات الاستبانة مع درجتها الكلية، والنتائج كما في الجدول رقم (2):

الجدول رقم (2): معاملات الارتباط البينية بين مجالات الاستبانة ودرجتها الكلية.

م.	المجالات	المجال الأول	المجال الثاني	المجال الثالث	المجال الرابع	الدرجة الكلية
1	المجال الأول	1				
2	المجال الثاني	**0.801	1			
3	المجال الثالث	**0.731	**0.627	1		
4	المجال الرابع	**0.657	**0.677	**0.704	1	

1	**0.826	**0.798	**0.834	**0.812	الدرجة الكلية
---	---------	---------	---------	---------	---------------

** ر الجدولية عند درجة حرية (39)، ومستوى دلالة (0.01) تساوي (0.38)

* ر الجدولية عن درجة حرية (39)، ومستوى دلالة (0.05) تساوي (0.31)

الجدول رقم (2) يوضح أن جميع قيم الاحتمال (Sig.) كانت أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يدل على أن جميع معاملات الارتباط دالة، ويدل على مجالات الاستبانة مرتبطة بالدرجة الكلية، ومرتبطة فيما بينها، وتتمتع بصنق بنائي.

ب. ثبات الاستبانة: الثبات يعني استقرار النتائج، وجرى حساب ثبات الاستبانة من خلال طريقتين، حيث تم حساب معاملات كرونباخ ألفا لكافة مجالات الاستبانة ودرجتها الكلية، والجدول رقم (3) يوضح ذلك:
الجدول رقم (3): معاملات ألفا كرونباخ لكل مجال من مجالات الاستبانة ودرجتها الكلية.

ألفا كرونباخ	عدد الفقرات	المجال
0.923	6	أثر استخدام البنوك لتطبيق موبايل بنك على ثبات الودائع
0.892	6	أثر استخدام البنوك لتطبيق موبايل بنك على تقديم ودراسة طلب الاقراض
0.878	6	أثر استخدام البنوك لتطبيق موبايل بنك على دراسة منح الاقراض
0.903	6	أثر استخدام البنوك لتطبيق موبايل بنك على عملية التمويل والمتابعة
0.924	24	الدرجة الكلية

يوضح الجدول (3) أن جميع معاملات كرونباخ ألفا جاءت أكبر من (0.8)، وكان معامل كرونباخ ألفا لجميع فقرات الاستبانة مرتفعاً (0.924)، وبالتالي فإن الاستبانة تتمتع بثبات مرتفع ومناسب، كذلك جرى حساب الثبات من خلال طريقة التجزئة النصفية، وهي طريقة تعتمد على تقسيم الاستبانة ومجالاتها إلى فقرات فردية وأخرى زوجية، وإيجاد العلاقة فيما بينها، وتصحيح العلاقة باستخدام معادلة سبيرمان براون، أو معادلة جتمان، ولأن كافة المجالات جاءت بفقرات عددها زوجي، اعتمد الباحث على معادلة سبيرمان براون للتصحيح والجدول رقم (4) يوضح النتائج:

الجدول رقم (4): يوضح معامل الارتباط بين الفقرات فردية الرتب والفقرات زوجية الرتب لكل مجالات الاستبانة والدرجة الكلية لفقراته وتصحيحها.

التصحيح	معامل الارتباط	الفقرات	البيان
0.902	0.822	6	أثر استخدام البنوك لتطبيق موبايل بنك على ثبات الودائع
0.887	0.797	6	أثر استخدام البنوك لتطبيق موبايل بنك على تقديم ودراسة طلب الاقراض
0.860	0.755	6	أثر استخدام البنوك لتطبيق موبايل بنك على دراسة منح الاقراض
0.896	0.811	6	أثر استخدام البنوك لتطبيق موبايل بنك على عملية التمويل والمتابعة
0.920	0.852	24	الدرجة الكلية

يبين الجدول رقم (4) أن جميع معاملات الارتباط جاءت دالة إحصائياً، وبلغ للدرجة الكلية (0.852)، وبعد التصحيح (0.920)، وهي معدلات ومؤشرات تؤكد على ثبات الاستبانة.

ثانياً: عرض النتائج وتحليلها:

يبين هذا الجزء من الدراسة اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات، ووصف عينة الدراسة حسب متغيراتهم الشخصية، والإجابة عن تساؤلات الدراسة والوصول إلى توصيات وبحوث مستقبلية.

1. اختبار التوزيع الطبيعي:

يبلغ عدد العينة (41) موظفاً، وعليه تم استخدام اختبار كولمجروف - سمرنوف، للتعرف إلى اعتدالية منحنى البيانات، وكانت النتائج كما هو مبين بالجدول رقم (5):

الجدول رقم (5): اختبار التوزيع الطبيعي لمجالات الاستبانة.

م.	الاستبان	قيمة الاختبار (Z)	قيمة (Sig.)
1	أثر استخدام البنوك لتطبيق موبايل بنك على ثبات الودائع.	0.989	0.323
2	أثر استخدام البنوك لتطبيق موبايل بنك على تقديم ودراسة طلب الاقراض.	0.994	0.320
3	أثر استخدام البنوك لتطبيق موبايل بنك على دراسة منح الاقراض.	0.419	0.675
4	أثر استخدام البنوك لتطبيق موبايل بنك على عملية التمويل والمتابعة.	1.062	0.288
	الدرجة الكلية	1.625	0.104

* (Z) الجدولية عند مستوى الدلالة (0.05) تساوي (1.96)

** (Z) الجدولية عند مستوى الدلالة (0.01) تساوي (2.58)

يوضح الجدول رقم (5) أن جميع قيم (Sig.) الاحتمالية كانت أكبر من مستوى الدلالة 0.05، (Sig.>0.05)، وعليه يمكن القول بأن مجالات الدراسة تتبع توزيعاً طبيعياً، وعليه يجب استخدام الاختبارات المعملية في هذه الدراسة.

2. الوصف الاحصائي لعينة الدراسة:

يبين الجدول رقم (6) الخصائص الشخصية لعينة الدراسة تبعاً لمتغيرات سنوات الخدمة، والمستوى التعليمي، والتخصص، وطبيعة البنك وجنسيته.

الجدول رقم (6): توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة والتعليم والتخصص وطبيعة البنك وجنسيته.

النسبة المئوية	العدد	المتغيرات	البيان
7.30	3	5 سنوات فأقل	سنوات الخدمة
53.70	22	6 - 10 سنوات	
39.00	16	أكثر من 10 سنوات	
100.0	41	الإجمالي	
78.00	32	بكالوريوس فأقل	المستوى التعليمي
22.00	9	دراسات عليا	
100.0	41	الإجمالي	
17.10	7	إدارة أعمال	التخصص

34.10	14	علوم مالية ومصرفية	
9.80	4	إدارة تسويق	
39.00	16	محاسبة	
100.0	41	الإجمالي	
73.20	30	تجاري	طبيعة البنك
26.80	11	إسلامي	
100.0	41	الإجمالي	
80.50	33	محلي	جنسية البنك
19.50	8	وافد	
100.0	41	الإجمالي	

يبين الجدول رقم (6) أن عينة الدراسة تتباين من حيث المتغيرات الشخصية، حيث جاء معظم أفراد العينة من الفئة (6-10 سنوات خدمة) بنسبة (53.70%)، وجاء معظمهم من حملة درجة البكالوريوس بنسبة (78%)، ومعظمهم من تخصص المحاسبة (39%)، أو علوم مالية ومصرفية بنسبة (34.10%)، ومعظمهم من بنوك تجارية بنسبة (73.20%)، ومن بنوك محلية (80.50%).

3. النتائج المتعلقة بالسؤال الرئيس ومناقشتها:

الفرضية الرئيسية: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تقديرات المبحوثين حول أثر استخدام تطبيق موبايل بنك على عملية الإقراض في البنوك العاملة في فلسطين.
الجدول رقم (7): اختبارات العينة الواحدة لمجالات الاستبانة ودرجتها الكلية.

م.	الاستبيان	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة	قيمة الاختبار (T)	قيمة (Sig.)
1	أثر استخدام البنوك لتطبيق موبايل بنك على ثبات الودائع	3.720	0.51	74.00	1	9.08	0.000
2	أثر استخدام البنوك لتطبيق موبايل بنك على تقديم ودراسة طلب الإقراض	3.667	0.43	73.34	2	10.05	0.000
3	أثر استخدام البنوك لتطبيق موبايل بنك على دراسة منح الإقراض	3.439	0.55	68.78	4	5.16	0.000
4	أثر استخدام البنوك لتطبيق موبايل بنك على عملية التمويل والمتابعة	3.524	0.54	70.48	3	6.30	0.000
	أثر استخدام البنوك لتطبيق موبايل بنك على عملية الإقراض	3.587	0.36	71.74		10.7	0.000

* T الجدولية عند درجات حرية (40) ومستوى الدلالة (0.05) تساوي (2.02)

** T الجدولية عند درجات حرية (40) ومستوى الدلالة (0.01) تساوي (2.58)

يتضح من الجدول رقم (7) أن قيم الاحتمال (Sig.) جاءت أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وأن قيم (ت) المحسوبة جاءت أكبر من قيمة (ت) الجدولية عند درجات حرية (40)، ومستوى دلالة (0.05)، وكانت جميع قيم (ت) موجبة، وهذا يدل على أن استجابات العينة جاءت أكبر من درجة الحياد (3)، وبالتالي يجب قبول الفرضية البديلة،

ويتضح أن أثر استخدام تطبيق موبايل بنك على عملية الإقراض في البنوك العاملة في فلسطين جاءت بنسبة (71.74%)، وجاء مجال أثر استخدام تطبيق موبايل بنك على عملية ثبات الودائع في البنوك العاملة في فلسطين بالمرتبة الأولى بنسبة (74%)، ثم مجال أثر استخدام تطبيق موبايل بنك على تقديم ودراسة طلب الإقراض في البنوك العاملة في فلسطين بنسبة (73.43%)، ثم مجال أثر استخدام تطبيق موبايل بنك على التمويل والمتابعة في البنوك العاملة في فلسطين بنسبة (70.48%)، وجاء مجال منح الائتمان أو القرض بالمرتبة الأخيرة بنسبة (68.78%).

ويفسر الباحث هذه النتيجة في ضوء خصوصية عمليات الائتمان والإقراض، حيث أنها من العمليات والتسهيلات الحساسة نظراً لاعتماد البنوك على مصادر الأموال التي تتصف بالثبات وحاجاته إلى ضمانات مختلفة، ودراسة محددة لواقع وطبيعة عمل العملاء والمستفيدين، وبالتالي يوفر موبايل بنك جزء كبير من هذه الخدمات للعملاء، لذا جاء ثبات الودائع بالمرتبة الأولى بينما حصل مجال منح التمويل أو الموافقة على طلب الإقراض بالمرتبة الأخيرة.

4. النتائج المتعلقة بالسؤال الأول ومناقشتها:

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تقديرات المبحوثين حول أثر استخدام تطبيق موبايل بنك على ثبات الودائع في البنوك العاملة في فلسطين
الجدول رقم (8): اختبار (ت) للعينة الواحدة لفقرات المجال الأول ودرجته الكلية.

م.	فقرات المجال الأول	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة	قيمة الاختبار (T)	قيمة (Sig.)
1	يساهم استخدام تطبيق موبايل بنك في تخفيض نسبة السحب من الودائع.	3.634	0.733	72.68	5	5.537	0.000
2	يوفر تطبيق موبايل بنك جميع الخدمات المصرفية الالكترونية.	3.683	0.960	73.66	4	4.554	0.000
3	يعمل استخدام تطبيق موبايل بنك على تخفيض عدد المراجعين لفروع البنك.	3.634	0.968	72.68	6	4.193	0.000
4	يسهل استخدام تطبيق موبايل بنك التعامل مع جميع الخدمات المصرفية.	3.805	0.900	76.10	2	5.723	0.000
5	يسهل استخدام تطبيق موبايل بنك القيام بالعمليات التجارية وتسديد الفواتير.	3.756	0.830	75.12	3	5.832	0.000
6	يساهم استخدام تطبيق موبايل بنك في إدارة حسابات العملاء بسهولة.	3.805	0.813	76.10	1	6.339	0.000
	أثر استخدام البنوك لتطبيق موبايل بنك على ثبات الودائع.	3.720	0.51	74.00		9.08	0.000

* (T) الجدولية عند درجات حرية (40) ومستوى الدلالة (0.05) تساوي (1.96)

يتضح من الجدول رقم (8) أن قيم الاحتمال (Sig.) جاءت أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وأن قيم (ت) المحسوبة جاءت أكبر من قيمة (ت) الجدولية عند درجات حرية (40)، ومستوى دلالة (0.05)، وكانت جميع قيم (ت) موجبة، وهذا يدل على أن استجابات العينة جاءت أكبر من درجة الحياد (3)، وبالتالي يجب قبول الفرضية البديلة، ويبين الجدول حصول الفقرة رقم (6) على المرتبة الأولى بوزن نسبي (76.10%)، وذلك لأن التطبيق يوفر جميع الخدمات ويعرضها بطريقة سهلة، بينما جاءت الفقرة رقم (3) بالمرتبة الأخيرة بوزن نسبي (72.68%)، وذلك لأن مازال التطبيق بحاجة إلى انتشار أوسع ما بين العملاء.

5. النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني ومناقشتها:

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تقديرات المبحوثين حول أثر استخدام تطبيق موبايل بنك على تقديم ودراسة طلب الإقراض في البنوك العاملة في فلسطين
الجدول رقم (9): اختبار (ت) للعينة الواحدة لفقرات المجال الثاني ودرجته الكلية.

م.	فقرات المجال الثاني	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة	قيمة الاختبار (T)	قيمة (Sig.)
1	يقوم موظف الائتمان بمراجعة طلبات القروض الإلكترونية.	3.760	0.734	75.20	2	6.594	0.000
2	يبدى موظف الائتمان رأيه حول جدية الطلبات.	3.707	0.844	74.14	3	5.367	0.000
3	يستخدم موظف الائتمان تطبيق موبايل بنك للحصول على معلومات دقيقة لآلية الحصول على القرض ولتحصص صحة الطلب واستيفاءه للشروط.	3.805	0.813	76.10	1	6.339	0.000
4	يستنتج موظف الائتمان الغرض من القرض من خلال نماذج طلبات الإقراض.	3.463	0.869	69.26	6	3.415	0.001
5	يتصل موظف الائتمان بالعملاء لتصحيح المعلومات المنقوصة أو الخاطئة في طلبات الإقراض.	3.585	0.894	71.70	5	4.19	0.000
6	يوفر تطبيق موبايل بنك الخطوات الأساسية للحصول على القرض والمعلومات المالية حول العملاء.	3.683	0.789	73.66	4	5.55	0.000
	أثر استخدام البنوك لتطبيق موبايل بنك على تقديم ودراسة طلب الإقراض	3.667	0.43	73.34		10.05	0.000

* (T) الجدولية عند درجات حرية (40) ومستوى الدلالة (0.05) تساوي (2.02)

يتضح من الجدول أن قيم الاحتمال (Sig.) جاءت أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وأن قيم (ت) المحسوبة جاءت أكبر من قيمة (ت) الجدولية عند درجات حرية (40)، ومستوى دلالة (0.05)، وكانت جميع قيم (ت) موجبة، وهذا يدل على أن استجابات العينة جاءت أكبر من درجة الحياد (3)، وبالتالي يجب قبول الفرضية البديلة، ويتضح من الجدول رقم (9) حصول الفقرة رقم (3) على المرتبة الأولى بوزن نسبي (76.10%)، لأن تطبيق موبايل بنك يتم من خلال نماذج جاهزة سهلة الاستخدام، ويمكن للموظف مراجعة أن العميل قام بتعبئة النموذج بالدقة والموضوعية وتضمنت كل البيانات المطلوبة، بينما حصلت الفقرة رقم (4) على المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (69.26%)، وذلك لأن هناك عملاء لا يضع طلب الائتمان لغرض محدد، وقد يكون طلب القرض شخصي وليس تجاري، وبشكل عام يتيح تطبيق موبايل بنك للبنوك الفرصة لمراجعة طلبات الإقراض ودراستها من حيث استيفاء الشروط ومدى دقة المعلومات والبيانات التي وردت في هذه الطلبات، والتحقق من إمكانية منح الائتمان.

6. النتائج المتعلقة بالسؤال الثالث ومناقشتها:

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تقديرات المبحوثين حول أثر استخدام تطبيق موبايل بنك على دراسة منح الإقراض في البنوك العاملة في فلسطين.
الجدول رقم (10): اختبار (ت) للعينة الواحدة لفقرات المجال الثالث ودرجته الكلية.

م.	فقرات المجال الثالث	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة	قيمة الاختبار (T)	قيمة (Sig.)
1	يمكن من خلال تطبيق موبايل بنك جمع المعلومات اللازمة حول العميل.	3.634	0.767	72.68	1	5.296	0.000
2	يوفر تطبيق موبايل بنك نماذج جاهزة لآليات السداد.	3.171	1.07	63.42	6	1.022	0.313
3	يعرض تطبيق موبايل بنك على العملاء آليات السداد التي تناسبهم.	3.537	0.95	70.74	2	3.612	0.001
4	يمكن من خلال موبايل بنك استدعاء العميل بنفسه للبنك لاستكمال إجراءات الحصول على القرض.	3.317	1.01	66.34	5	2.008	0.051
5	يتوفر عبر موبايل بنك نماذج لمؤشرات السيولة والربحية وغيرها من النسب المالية للعملاء.	3.488	0.81	69.76	4	3.856	0.000
6	يوفر موبايل بنك مساحة لتحديد سمعة العملاء السابقة في مجال سداد القروض.	3.490	1.00	69.80	3	3.114	0.003
	أثر استخدام البنوك لتطبيق موبايل بنك على دراسة منح الإقراض	3.439	0.55	68.78		5.16	0.000

* (T) الجدولية عند درجات حرية (40) ومستوى الدلالة (0.05) تساوي (2.02)

يتضح من الجدول رقم (10) أن معظم قيم الاحتمال (Sig.) جاءت أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وأن معظم قيم (ت) المحسوبة جاءت أكبر من قيمة (ت) الجدولية عند درجات حرية (40)، ومستوى دلالة (0.05)، وكانت جميع قيم (ت) موجبة، وهذا يدل على أن استجابات العينة جاءت أكبر من درجة الحياد (3)، وبالتالي يجب قبول الفرضية البديلة، ويتضح من الجدول رقم (10) حصول الفقرة رقم (1) على المرتبة الأولى بوزن نسبي (72.68%)، ولعل ذلك يرجع إلى توفر بطاقات ونماذج حول خصائص العملاء عبر تطبيق موبايل بنك، بينما حصلت الفقرة رقم (2) على المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (63.42%)، وقد يرجع ذلك إلى أن آليات السداد ذاتها بحاجة إلى تفاوض مباشر بين البنك والعملاء، ولا يتاح عبر تطبيق موبايل بنك آليات للتفاوض الفعال ولا يلبي الشروط اللازمة لعمليات السداد، كذلك لكل عميل خصائصه وقدراته وبالتالي لا يمكن وضع نماذج جاهزة لآليات السداد، إنما يتم تقييمها حسب وضع العميل المالي وطبيعة القرض نفسه، وقيمتها وطبيعة الالتزامات التي يرهنها العميل.

7. النتائج المتعلقة بالسؤال الرابع ومناقشتها:

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تقديرات المبحوثين حول أثر استخدام تطبيق موبايل بنك على عملية التمويل والمتابعة في البنوك العاملة في فلسطين.

الجدول رقم (11): اختبار (ت) للعينة الواحدة لفقرات المجال الرابع ودرجته الكلية.

م.	فقرات المجال الرابع	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الرتبة	قيمة الاختبار (T)	قيمة (Sig.)
1	يوفر تطبيق موبايل بنك معلومات مستمرة حول العميل الذي حصل على القرض.	3.439	0923	68.78	6	3.050	0.004
2	يتم فتح حساب خاص عبر تطبيق موبايل بنك لآليات السداد التي يتبعها العميل.	3.512	0.810	70.24	4	4.050	0.00
3	يعزز تطبيق موبايل بنك علاقة البنك بالعملاء.	3.450	1.14	69.00	5	2.463	0.018
4	يمكن متابعة أنشطة العملاء من خلال نماذج يوفرها تطبيق موبايل بنك.	3.585	0.948	71.70	3	3.954	0.000
5	يوفر تطبيق موبايل بنك نماذج لتقييم الوضع المالي للعميل.	3.60	0.921	72.00	1	4.068	0.000
6	يستخدم تطبيق موبايل بنك للتحقق أن العميل استخدم التمويل لنفس الغرض الذي حدده عند الطلب.	3.59	0.974	71.80	2	3.848	0.000
	أثر استخدام البنوك لتطبيق موبايل بنك على عملية التمويل والمتابعة	3.524	0.54	70.48		6.30	0.000

* (T) الجدولية عند درجات حرية (40) ومستوى الدلالة (0.05) تساوي (2.02)

يتضح من الجدول رقم (11) أن معظم قيم الاحتمال (Sig.) جاءت أقل من مستوى الدلالة (0.05)، وأن معظم قيم (ت) المحسوبة جاءت أكبر من قيمة (ت) الجدولية عند درجات حرية (40)، ومستوى دلالة (0.05)، وكانت جميع قيم (ت) موجبة، وهذا يدل على أن استجابات العينة جاءت أكبر من درجة الحياد (3)، وبالتالي يجب قبول الفرضية البديلة، ويتضح من الجدول رقم (11) أن الفقرة رقم (5) جاءت بالمرتبة الأولى بوزن نسبي (72%)، وهذا لا يتطلب جهوداً كبيرة حيث يمكن للعميل ارسال تقاريره المالية السنوية والمرحلية عبر التطبيق بسهولة ومراسلة البنك وإعلامه بها، بينما حصلت الفقرة رقم (1) على المرتبة الأخيرة بوزن نسبي (68.78%)، ويفسر الباحث حصول هذه الفقرة على المرتبة الأخيرة في ضوء أن المعلومات المستمرة تتوقف على العملاء وليس على التطبيق ذاته، فإن كان العميل متفاعلاً قد يمنح البنك معلومات وبيانات حول سير عمليات الاستثمار، كذلك يبين الجدول بشكل عام أن هناك جوانب يمكن من خلال تطبيق موبايل بنك متابعتها لدى العملاء، لكن طبيعة عملية المتابعة قد تتطلب زيارات ميدانية لأن هناك بعض العملاء لا يعبرون بالدقة والموضوعية عن سير عملية الإقراض وأن الأموال التي منحت ذهبت إلى الأغراض والأهداف المحددة عند عملية الإقراض.

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج:

توصلت الدراسة إلى:

1. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام تطبيق موبايل بنك وعملية الإقراض في البنوك العاملة في فلسطين.
2. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام تطبيق موبايل بنك وثبات الودائع في البنوك العاملة في فلسطين.
3. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام تطبيق موبايل بنك وتقديم ودراسة طلب الإقراض في البنوك العاملة في فلسطين.
4. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام تطبيق موبايل بنك ودراسة منح الإقراض في البنوك العاملة في فلسطين.
5. وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام تطبيق موبايل بنك وعملية التمويل والمتابعة في البنوك العاملة في فلسطين.
6. أظهرت النتائج أن أثر استخدام تطبيق موبايل بنك على عملية الإقراض في البنوك العاملة في فلسطين، جاءت بنسبة (71.74%).
7. بينما جاء مجال أثر استخدام تطبيق موبايل بنك على ثبات الودائع بالمرتبة الأولى وبنسبة (74%)، ثم مجال أثر استخدام تطبيق موبايل بنك على تقديم ودراسة طلب الإقراض بنسبة (73.43%)، ثم مجال أثر استخدام تطبيق موبايل بنك على التمويل والمتابعة بنسبة (70.48%)، وجاء مجال منح الائتمان أو القرض بالمرتبة الأخيرة وبنسبة (68.78%).

ثانياً: التوصيات:

توصلت الدراسة في ضوء ما النتائج السابقة لعدد من التوصيات، منها:

1. تشجيع العملاء على استخدام تطبيق موبايل بنك.
2. يجب أن تعتمد البنوك العاملة في فلسطين على تطبيق موبايل بنك في عرض وتسويق منتجاتها المالية.
3. نشر ثقافة الصيرفة الإلكترونية بين فئات وشرائح المجتمع المحلي، ليتمكنوا من الاستفادة من تطبيقاتها العملية.
4. الصيانة المستمرة لتطبيق موبايل بنك ليتسنى له مواكبة التطورات التي تحصل على مستوى الصيرفة الإلكترونية.
5. الاستفادة من تجارب البنوك الرائدة في مجال الصيرفة الإلكترونية ومحاكاة التجارب الناجحة على المستوى المحلي.
6. توظيف مختصين بمجال تكنولوجيا المعلومات لتحسين تطبيقات الصيرفة الإلكترونية من حين لآخر.
7. تحديث تطبيق موبايل بنك ليكون قادراً على توفير معلومات كافية حول أغراض القروض.
8. الاعتماد على تطبيق موبايل بنك في متابعة سير عملية الإقراض وأوضاع العملاء من حين لآخر.
9. إجراء المزيد من الدراسات حول توظيف تطبيق موبايل بنك في البنوك في فلسطين، مع ربطه بمتغيرات أخرى.

المراجع:

1. أبو جديريّة، أبو خطوه، أبو عزوم اللافي، يونس أمبية، أدوات الصيرفة الالكترونية وأثرها على جودة الخدمات المصرفية في ليبيا: دراسة حالة للمصارف التجارية العاملة بمدينة سبها، *مجلة العلوم البحتة والتطبيقية*، جامعة سبها، 2018.
2. أرشيد، جودة، عبد المعطي رضا، محفوظ أحمد، *إدارة الائتمان*، الطبعة الأولى، دار وائل للطباعة والنشر، الأردن، 1999.
3. الباهي، صلاح الدين مفتاح سعد، أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على رضا الزبائن، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2016.
4. بوراس، أحمد، العمليات المصرفية الالكترونية، *مجلة العلوم الانسانية*، العدد الحادي عشر، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2007.
5. الحسيني، الدوري، فلاح حسين، مؤيد عبد الرحمان، *إدارة البنوك*، الطبعة الثانية، دار وائل للنشر، الأردن، 2003.
6. دراجي، أم الخير، أثر عصنة الخدمات المصرفية على الأداء البنكي: دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري لفترة 2008-2013، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة، الجزائر، 2015.
7. رايح، عرابية، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصنة الجهاز المصرفي الجزائري، *الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية*، العدد (8)، الجزائر، 2012.
8. ربيعي، أحمد يوسف، القروض المتعثرة في مؤسسات الإقراض في فلسطين: أسبابها وسبل معالجتها، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة الخليل، 2019.
9. سلطان، محمد سعيد أنور، *إدارة البنوك*، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2005.
10. سويلم، محمد، *إدارة البنوك وصناديق الاستثمار وبورصات الأوراق المالية*، مؤسسة الأهرام للنشر والتوزيع، القاهرة، 1998.
11. السيسي، صلاح الدين حسن، *القطاع المصرفي والاقتصاد الوطني: القطاع المصرفي وغسيل الأموال*، الطبعة الأولى، دار عالم الكتاب، القاهرة، 2003.
12. شاهين، على عبد الله، نظم الدفع الالكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها: دراسة تطبيقية على بنك فلسطين، *مجلة جامعة الأزهر*، سلسلة العلوم الانسانية، المجلد (12)، العدد (1)، غزة، 2010.
13. الشمري، العبد اللات، ناظم محمد نوري، عبد الفتاح زهير، *الصيرفة الالكترونية: الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع*، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
14. شيروف، فضيلة، أثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة بعض البنوك في الجزائر، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري-قسنطينة، الجزائر، 2010.
15. الصادق، ناهد عبد الستار مصطفى، *تقويم سياسات الإقراض في البنوك الليبية*، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة عين شمس، مصر، 2005.

16. العاني، إيمان، البنوك التجارية وتحديات التجارة الالكترونية، رسالة ماجستير، جامعة قسطنطينية، الجزائر، 2007.
17. عبد الحميد، طلعت أسعد، الإدارة الفعالة لخدمات البنوك الشاملة، الطبعة العاشرة، مكتبة الشقيري، مصر، 1998.
18. عبد الحميد، عبد المطلب، البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها، دار الجامعة الجديدة، الاسكندرية، 2000.
19. فهد، نصر حمود، امكانيات التحول نحو الصيرفة الالكترونية في البلدان العربية، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، العدد (4)، 2011.
20. قانون رقم (12) بشأن ترخيص المصارف في فلسطين، 2002.
21. قانون رقم (2) بشأن المصارف في فلسطين، 2002.
22. لطفي، سومية، انعكاسات تعثر القروض على أداء البنوك وعلى النشاط الاقتصادي، الدائرة الاقتصادية والفنية، صندوق النقد العربي، 2018.
23. مصطفى، عمر، مضوى موسى علي، أمانة محمد، أثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في تبني الموبايل المصرفي باستخدام نموذج قبول التقنية TAM: دراسة عينة لبعض المصارف العاملة في السودان، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد (2)، العدد (17)، 2016.
24. معهد الدراسات المصرفية، عمليات البنوك التجارية، المجلس الوطني للثقافة والفنون والأدب، الكويت، 2002.
25. النشرتي، مصطفى، السياسات النقدية والمصرفية، دار النهضة العربية، القاهرة، 2003.
26. هندي، منير ابراهيم، إدارة الأسواق والمنشآت المالية، منشأة المعارف، مصر، 2002.
27. يثويني، خلف، فلاح حسن، وحيدة جبر، الصيرفة الالكترونية: المبررات والمخاطر ومتطلبات النجاح، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد الرابع والخمسون، قسم الاقتصاد، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، الجزائر، 2005.
28. Raji Kumar, **An Empirical Study on Service Quality Perceptions and continuance intention in mobile banking context in India**, 2012.