

[محددات الابتكار التكنولوجي واثرها على جودة الخدمة المصرفية في البنوك العاملة في فلسطين دراسة حالة بنك فلسطين]

إعداد الباحثات:

- د. ناريمان حماد ابو عطوان

- الاستاذة براء زياد درباس

- الاستاذة ياسمين دار الشيخ

(جامعة فلسطين التقنية خضوري)

[Determinants of Technological Innovation and Their Impact on the Quality of Banking Service in Banks Operating in Palestine: A Case Study of Bank of Palestine]

Abstract

The study aims to understand the impact of innovation in financial technology on the quality of banking services provided by Bank of Palestine. The researchers employed a descriptive-analytical statistical approach and relied on quantitative methodology due to its suitability for the nature of the study. A questionnaire was distributed to a random sample of 400 Bank of Palestine customers in the Ramallah and Al-Bireh governorate. All questionnaires were analyzed using the statistical analysis software (SPSS).

The results indicated a statistically significant relationship, at a significance level of 0.05 or less, between innovation in technology in terms of characteristics and efficiency, and the quality of banking services in Bank of Palestine. The results also showed a positive relationship based on Pearson correlation coefficient, with a beta value of 20.3%. The coefficient of determination (R^2) was 0.081 indicating that 8.1% of the variance in the quality of banking services could be explained by innovation in financial technology. The remaining proportion of this variance was attributed to other random factors not included in the regression model.

The study recommended the necessity of educating the bank's customers about the electronic banking system and its products. This can contribute to enhancing a deeper understanding of the products and their usage, thus improving the quality of banking services.

ملخص الدراسة: تهدف الدراسة إلى فهم أثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة في بنك فلسطين. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الإحصائي، وتم الاعتماد على المنهج الكمي لمناسبتها لطبيعة الدراسة. تم توزيع استبانة على عينة عشوائية من عملاء بنك فلسطين في محافظة رام الله والبيرة، وبلغت عدد الاستبانات 400 استبانة. تم تحليل جميع الاستبانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS).

أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بمستوى دلالة 0.05 أو أقل بين الابتكار في التكنولوجيا وجودة الخدمات المصرفية في بنك فلسطين من حيث الخصائص والكفاءة. تشير النتائج أيضًا إلى وجود علاقة إيجابية بينهما، وذلك بناءً على نتائج معامل الارتباط بيرسون حيث بلغت قيمة بيتا 20.3%. وبلغ معامل التحديد (R^2) قيمة 0.081، مما يشير إلى أن 8.1% من التباين في جودة الخدمة المصرفية يمكن تفسيره بواسطة الابتكار في التكنولوجيا المالية. النسبة المتبقية من التباين يتم تفسيرها بواسطة عوامل أخرى عشوائية لم تتضمنها الدراسة.

وأوصت الدراسة بضرورة تثقيف عملاء البنك حول النظام المصرفي الإلكتروني ومنتجاته، حيث يمكن أن يساهم ذلك في تعزيز الفهم المتعمق للمنتجات وكيفية استخدامها، وبالتالي تحسين جودة الخدمة المصرفية

المقدمة:

يلعب القطاع المصرفي دورًا حيويًا في تعزيز النمو الاقتصادي في جميع الدول، وقد ساهمت التقنيات التكنولوجية في زيادة الكفاءة والفعالية في الخدمات المصرفية، مما ساهم في تحسين مستوى الجودة للخدمات المصرفية المقدمة والمتوقعة للزبائن. وقد تبين ذلك بوضوح خلال فترة جائحة كوفيد-19، حيث ساعدت التقنيات المالية (FinTech) على الحفاظ على دور البنوك كوسيلة رئيسية للتواصل بين المدخرين والمقرضين. وقد أحدثت هذه التغييرات تحولًا في الأعمال المصرفية في جميع أنحاء العالم. وأصبحت التقنيات المالية جزءًا لا يتجزأ من الخدمات المصرفية (Nugraha et al., 2022).

في الوقت الحاضر، تعمل التغييرات الأخيرة، وخاصة تلك التي نشأت نتيجة لجائحة كورونا، على تعزيز تنفيذ الابتكارات المالية لتعزيز استعداد البنوك للتحديات الطارئة. وقد ساهمت هذه الابتكارات في خلق أدوات مالية جديدة سهلت تقديم الخدمات وتحقيق كفاءة تشغيلية أعلى، وتكامل التكنولوجيا بين البنوك والزيائن (Bimrew Sendekie Belay, 2022). وبالتالي، يستخدم البنوك التكنولوجيا المالية للتنافس مع المؤسسات غير المالية التي تقدم بعض الخدمات المصرفية (Akhter et al., 2022).

تطوير الخدمات المصرفية من خلال الابتكار في التكنولوجيا المالية يعتبر استراتيجية فعالة وناجحة تساهم في خفض التكاليف وتحسين سرعة وجودة المنتجات المصرفية. ومن المعروف أن البنوك تتسابق حاليًا نحو المستقبل لمواجهة التحديات والمنافسة المتزايدة من البيئة الخارجية التي تتميز بالتطور السريع في جميع المجالات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية والتكنولوجية، والتي تفوق قدرات البنوك التقليدية. ومن بين الأهداف الرئيسية التي تسعى البنوك إلى تحقيقها لتحقيق التقدم والازدهار هو توفير أدوات لتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن من خلال الابتكار في الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تحقق توقعات الزبائن في بيئة مصرفية عالمية تتسم بتسارع جودة الخدمة (Alsmadi et al., 2022).

تطور الصيرفة الإلكترونية في الفترة الأخيرة قد أحدث تقدمًا ملموسًا في تنفيذ العمليات المصرفية عبر شبكات الاتصال الإلكترونية. ومن المتوقع أن تنتشر هذه العمليات بشكل واسع في المستقبل، خاصة في ظل التطور

المستمر في التكنولوجيا المصرفية. وذلك بسبب أهمية تحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال توفير الوقت والجهد وتلبية رغبات الزبائن الحالية والمستقبلية (Wu et al., 2022).

وفقاً لنظريات مثل نظرية "سيلبر للابتكار" (s constraint'Silber)، يعتبر اعتماد الابتكار التكنولوجي أحد العوامل الرئيسية التي تعزز العمليات المصرفية. لذا، ينبغي دراسة محددات اعتماد الابتكار التكنولوجي واستخدامها، وتأثيرها على العمليات المصرفية. وتشير الدراسات التجريبية إلى نقصان الأبحاث المتعلقة بمحددات اعتماد الابتكار التكنولوجي والعمليات المصرفية في فلسطين. ولذا، فهناك حاجة ملحة لدراسة محددات اعتماد الابتكار التكنولوجي وتأثيرها على جودة الخدمات المصرفية. وتهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر الابتكارات في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية في البنوك الفلسطينية

أهداف الدراسة: تهدف الدراسة إلى الكشف عن الامكانيات التي يمكن أن يساهم بها الابتكار التكنولوجي في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة في البنوك الفلسطينية، ومدى قدرتها على جذب أكبر عدد ممكن من الزبائن وتحقيق الميزة التنافسية. تتضمن أهداف الدراسة ما يلي:

التعرف على تأثير الابتكار التكنولوجي من حيث سهولة الاستخدام من قبل الزبون، وملائمة التطبيقات التكنولوجية وكفاءة التشغيل على جودة الخدمة المقدمة للزبائن في البنوك الفلسطينية.

مشكلة الدراسة وخلفيتها: يشهد قطاع الخدمات المصرفية تغيرات سريعة نتيجة استخدام التكنولوجيا المالية، مما يتطلب من البنوك زيادة الاستثمار في FinTech وإعادة التفكير في قنوات توزيع الخدمات. واستخدام التكنولوجيا في تحسين الكفاءة التشغيلية وتوفير السرعة والجودة والاستجابة لرغبات الزبائن. بعض أعضاء صناعة الخدمات المالية يرون أن التكنولوجيا المالية تشكل تهديداً للصناعة المصرفية التقليدية، ولكنها أيضاً فرصة لتحسين جودة الخدمات المصرفية وتجاوز أزمات مثل أزمة كورونا. ومن الأخطاء الشائعة للمصارف أن تنفذ استراتيجية الابتكار التكنولوجي دون إجراء دراسات تسويقية معمقة لتلمس احتياجات الزبائن .

فرضيات الدراسة: تتألف الدراسة من الفرضيات الفرعية التالية:

لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية (بمستوى الدلالة $\alpha \geq 0.05$) بين سهولة الاستخدام وجودة الخدمات المصرفية في بنك فلسطين.

لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية (بمستوى الدلالة $\alpha \geq 0.05$) بين الابتكارات التكنولوجية (التوافق) وجودة الخدمات المصرفية في بنك فلسطين.

لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية (بمستوى الدلالة $\alpha \geq 0.05$) بين الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات المصرفية في بنك فلسطين. مصطلحات الدراسة:

الابتكار: هو القدرة على تطوير فكرة أو عمل أو إجراءات أو تسهيل العمل أو زيادة كفاءة العمل بطريقة مبتكرة.

الابتكار التكنولوجي: هو استخدام التقنيات الحديثة في الأعمال المالية والتجارية، بما في ذلك الاستثمار في المعارف الجديدة، لتحقيق تنفيذ عمليات حديثة في تقديم الخدمة وتحقيق الكفاءة.

جودة الخدمة البنكية: هي تلبية احتياجات الزبائن وتوقعاتهم، وتطابق توقعات الزبائن لأبعاد جودة الخدمة البنكية مع الأداء الفعلي للخدمة المقدمة لهم

الاطار النظري والدراسات السابقة

ان سهولة وتوافق التكنولوجيا والكفاءة التشغيلية لها تأثير تحسين جودة الخدمة المصرفية حيث اكدت دراسة على ان جودة الخدمة المصرفية تتأثر بشكل كبير بكفاءة الابتكارات التكنولوجية لمستخدميها مما يحقق تكلفة اقل وجودة اعلى، (Milner & Furnham, 2017) ظهرت ابتكارات التكنولوجيا المالية في القرن الحادي والعشرين، تم تطبيق المصطلح في البداية على التكنولوجيا المستخدمة في أنظمة المؤسسات المالية القائمة، تُستخدم التكنولوجيا المالية (Fintech) لوصف التكنولوجيا المستخدمة لأتمتة تقديم الخدمات المالية. وتساهم في مساعدة الشركات وأصحاب الأعمال والمستهلكين على إدارة عملياتهم المالية وحياتهم المالية بشكل أفضل من خلال استخدام التطبيقات الإلكترونية. واصبحت تنتشر وتتداخل مع القطاعات الاخر مثل التعليم، والخدمات المصرفية، الاستثمار. وفقاً لمؤشر تبني التكنولوجيا المالية لعام 2019 الصادر عن EY، يستخدم ثلث المستهلكين على الأقل خدمتين أو أكثر من خدمات التكنولوجيا المالية، كما أن هؤلاء المستهلكين يدركون بشكل متزايد التكنولوجيا المالية كجزء من حياتهم اليومية. (Ndunga & Rukangu, 2016). سهولة الاستخدام Perceived Ease of Use (PEU) ان الابتكارات التي يرى الزبائن صعوبة في فهمها قد تكون غير مستغلة بشكل كاف، لأنها تتطلب الكثير من الوقت والجهد لإتقانها. وذلك يؤثر بشكل إيجابي على مدى تبني الزبائن وقبولهم للمنتجات (Eriksson et al., 2008) التوافق Compatibility: التوافق هو الدرجة التي ينظر بها إلى الابتكار على أنه متسق مع احتياجات المستخدمين المحتملين. أكد Rogers (2003) أن لابتكار الذي لا يتوافق مع احتياجات الفرد قد يؤثر سلباً على قبول الأفراد للابتكار (Vijayasarathy 2004) أن التوافق هو واحد من أفضل المؤشرات القائمة على انجاح الابتكارات احتياجات الفرد، الكفاءة التشغيلية يتم تعريف الكفاءة التشغيلية ببساطة على أنها القدرة على تقديم المنتجات وتكلفة الخدمة، على نحو فعال دون التضحية بالجودة. عرف شك (2008) الكفاءة التشغيلية على أنها ما يحدث عندما يجتمع مزيج صحيح من الأشخاص والعمليات والتكنولوجيا معا لتعزيز انتاجية وقيمة أي عملية تجارية، مع خفض تكلفة العمليات الروتينية) الكفاءة في الوساطة في الأموال من المدخرين إلى المستوى المطلوب). كما تشير الكفاءة التشغيلية البنكية إلى الاستخدام الفعال للموارد البشرية والمادية، صاغ سيلبر هذه النظرية في عام 1975 تبيين مفهوم نظرية القيد للابتكار على فكرة أن الابتكار المالي يعزز ربحية الشركات من خلال تحسين كفاءة تقديم الخدمة من خلال تسخير قوة التكنولوجيا، تستند هذه النظرية على افتراض أن الابتكارات التكنولوجية في صناعة الخدمات. تميل إلى جذب المزيد من الزبائن إلى منتجات البنوك مما يساهم في تحسين جودة الخدمة المصرفية. ان الابتكارات التكنولوجية تعتبر وسيلة لتخفيض التكلفة للمؤسسات المالية وثانياً هي أداة لتطوير جودة الخدمة المقدمة.. اشارت النظرية الى البنوك اذا لم تكون مبتكرة سيكون أداؤها ضعيفاً عند مقارنتها بالبنوك التي تستخدم في تقديم المنتج الابتكارات التكنولوجية، (2013) هذه النظرية وأشار إلى أن نظرية سيلبر المقيدة للابتكار تركز الاهتمام بشكل رئيسي بفوائد الابتكارات التكنولوجية للمؤسسات المالية بدل مزايا هذه الابتكارات في جانب جودة الخدمة والعلاقة مع العملاء أداء البنوك وكفاءتها التشغيلية (Gakure and Ngumi 2013). استراتيجيات أساسية في الابتكار في تقديم الخدمة المصرفية وهي: أولاً: إستراتيجية دفع التكنولوجيا (Push Strategy – Technology): وفي هذه الإستراتيجية يكون التركيز الأكبر على دفع وتطوير التكنولوجيا المستخدمة ونشرها على أوسع نطاق، وهذه الإستراتيجية تركز على دعم مقدرة المصرف في نشر خدماته عبر دعم الوسائط التكنولوجية المتطورة (Lubik et al., 2013) ثانياً: إستراتيجية سحب السوق Pull Strategy – Market: وفي هذه الإستراتيجية يركز الابتكار على احتياجات ورغبات العميل المصرفي، إذ يتم

تقديم الخدمة المصرفية وفقاً لاحتياجات السوق المصرفي، وهنا تلعب آليات بحوث التسويق ورجع الأثر عبر الاستبيانات ودراسة شكاوى الزبائن وملاحظاتهم العامل الأهم في تصميم الخدمة المصرفية، وتستخدم هذه الإستراتيجية المدخل التسويقي في الابتكار (Betts & Ofori, 1994) ثالثاً: الرؤية الوظيفية المتبادلة (Interfunctional View): وفي هذه الإستراتيجية يُطبق الابتكار في الخدمة المصرفية من خلال التعاون والتنسيق والتكامل بين المستويات الوظيفية المختلفة في الإدارات والفروع والأقسام، وهذه الإستراتيجية تعتمد على الوصول إلى تصميم أمثل لتدفق العمليات الوظيفية في المستويات المختلفة بالمصرف من أجل تحقيق الغايات من تعظيم للمنافع وتقليل للتكاليف، وبالرغم من أن هذه الإستراتيجية تُعتبر الأفضل، إلا أنها الأصعب من حيث التطبيق، لأن ثقافة المصارف الداخلية تسود فيها روح التنافس الوظيفي ويقل فيها الإحساس بالتكامل وهو ما يجب تغييره (Gresham et al., 2006) جودة الخدمات المصرفية: تعددت المداخل التي عالجت مفهوم الجودة وهذا ما جعل من الصعب وضع تعريف موحد لها. فتعرف المنظمة العالمية للمعايير الجودة بأنها: الخصائص الكلية لكيان (نشاط، عملية منتج، أو منظمة أو نظام أو فرد أو مزيج منها) التي تعكس في قدرته على إشباع حاجات صريحة وضمنية. إن هذا التعريف شمل كل من السلعة أو الخدمة، ونظر إلى الجودة من نفس المنظار رغم الاختلافات الموجودة بينهما، غير أن هذا التعريف لا يتعارض مع التعاريف المقدمة للجودة في الخدمة كما أن الاهتمام بجودة الخدمة أمر في غاية الأهمية ب، فهي تعتبر أداة فعالة لتحقيق التحسن المستمر لجميع أوجه عمليات الخدمة، فهي تعني الفاعلية في تحقيق الأهداف المرجوة على مستوى الزبون، وتعني الملاءمة لاحتياجات الزبون، وأن يحصل عليها بسهولة غير مقيدة بحدود زمانية أو مكانية لا مبرر له (Chang et al., 2020) إن جودة الخدمة البنكية: هي التطابق بين مستوى الخدمة المقدمة للزبائن مع توقعاتهم، أو بتعبير آخر هو تطابق توقعات الزبائن لأبعاد جودة الخدمة البنكية مع الأداء الفعلي الذي يعكس مدى توافر تلك الأبعاد بالفعل للخدمة المقدمة لهم. وهذا ما استوجب على مقدم الخدمة البنكية تحمل المسؤولية بالتأكد من أن المخرجات تلاقي المواصفات المحددة من قبل الإدارة في البنك. (Otaibi & Yasmeen, 2014)

الدراسات السابقة

ال: "تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية"، مد محمد وليد الصفدي (2019). تناولت هذه الدراسة تأثير التكنولوجيا المالية، مثل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والدفع الإلكتروني، على جودة الخدمة المصرفية في البنوك. تم استخدام استبيان لجمع البيانات من عينة من الزبائن المصرفيين، وتحليل البيانات باستخدام تقنيات الإحصاء الوصفي والتحليل العاملي. أظهرت النتائج أن التكنولوجيا المالية لها تأثير إيجابي على جودة الخدمة المصرفية في البنوك.

دراسة: "تأثير الابتكار التكنولوجي على جودة الخدمة المصرفية"، (جوزف عيسى وآخرون، 2018). استهدفت هذه الدراسة تقييم تأثير الابتكار التكنولوجي، مثل التطبيقات المصرفية الجوال والتحويلات الإلكترونية، على جودة الخدمة المصرفية في البنوك. تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتحليل الانحدار لتحليل البيانات المجمعة من استبيانات الزبائن. أظهرت النتائج أن الابتكار التكنولوجي يؤثر بشكل إيجابي على جودة الخدمة المصرفية ويسهم في تحسين تجربة الزبائن.

دراسة: "أثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة المصرفية ورضا الزبائن"، (محمد عبد الله وآخرون، 2017). استهدفت هذه الدراسة تحديد أثر التكنولوجيا المالية، مثل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والصرافة الآلية، على جودة الخدمة المصرفية ورضا الزبائن في البنوك. تم جمع البيانات من الزبائن باستخدام استبيان وتم تحليلها

باستخدام تحليل الانحدار. أظهرت النتائج أن التكنولوجيا المالية تؤثر إيجابيًا على جودة الخدمة المصرفية ورضا الزبائن في البنوك.

منهجية الدراسة

تعتمد الدراسة الحالة على المنهج الوصفي التحليلي،، حيث يتم أولاً وصف الظاهرة، وبيان متغيراتها، وهنا تم التعرف على اثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية في بنك فلسطين، فضلاً عن استعراض مجموعة من الدراسات السابقة ذات الصلة، أما في الجانب التحليلي فتم توزيع استبانة على عينة عشوائية من زبائن بنك فلسطين في محافظة رام الله و البيرة فيها بهدف استقصاء آرائهم والإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من زبائن بنك فلسطين في محافظة رام الله و البيرة.

عينة الدراسة

تم توزيع الاستبانة على عينة عشوائية قوامها (400) استبانة على زبائن بنك فلسطين في محافظة رام الله و البيرة فيها، وقد صلحت جميعها للتحليل الاحصائي

خصائص عينة الدراسة

جدول رقم (1): يبين خصائص عينة الدراسة

النسبة المئوية %	التصنيف	المتغير
38.0	ذكر	الجنس
62.0	انثى	
78.0	18- 25 سنة	العمر
18.0	26- 35 سنة	
4.0	36- 59 سنة	
7.0	ثانوية عامة فاقل	المؤهل العلمي
20.0	دبلوم	
65.0	بكالوريوس	
8.0	دراسات عليا	

المسمى الوظيفي	موظف خدمات	37.0
	مدير عمليات	26.0
	مراقب داخلي	14.0
	موظف تسويق	23.0
سنوات الخبرة	2-1 سنوات	39.0
	3-5 سنوات	38.0
	6 سنوات الخبرة	23.0
المجموع		100.0

أداة الدراسة

تم اعتماد الاستبانة كأداة رئيسة للدراسة، وذلك لقياس دور اثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية في بنك فلسطين، حيث تم الاستعانة بمجموعة من أدوات القياس المستخدمة في الدراسات السابق (أنظر الملحق "ب": الاستبانة بصيغتها النهائية والمعدلة).

تكونت الاستبانة من جزئين:

الجزء الأول: بيانات عامة لعينة الدراسة وشملت:

متغير الجنس

متغير العمر

متغير المؤهل العلمي

متغير المسمى الوظيفي

متغير سنوات الخبرة

الجزء الثاني: فقرات الاستبانة التي تناولت: اثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية في بنك فلسطين

وتم الاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي، وبذلك على النحو الآتي (موافق بشدة = 5، موافق = 4، محايد = 3، معارض = 2، معارض بشدة = 1).

والجدول الآتي يبين تصحيح المقياس

الدرجة	المستوى	الرقم
منخفضة جدا	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين 1 - 1.79	1
منخفضة	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من 1.80 - 2.59	2
متوسطة	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من 2.60 - 3.39	3
مرتفعة	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من 3.40 - 4.19	4
مرتفعة جدا	إذا تراوحت قيمة المتوسط للعبارة أو البعد بين أكثر من 4.20 - 5	5

صدق أداة الدراسة

تم عرض الاستبانة على عضو هيئة التدريس و(3) محكمين من ذوي الاختصاص، وتم الأخذ بمقترحاتهم سواء في الحذف أو التعديل أو الإضافة.

اختبار ثبات الأداة

تم استخدام اختبار معامل كرونباخ ألفا s Alpha'Crpnbach بهدف قياس درجة الثبات لمقياسي الدراسة، علماً بأن القيمة المقبولة في مثل هذا النوع من البحوث يجب ألا تقل عن (0.65)، والجدول التالي يبين هذه النتائج.

جدول رقم (2): نتائج اختبار معامل كرونباخ ألفا المطبق على أداة الدراسة

درجة الثبات (قيمة معامل كرونباخ ألفا)	عدد الفقرات	المقياس
67%	13	الابتكار في التكنولوجيا المالية
84%	12	جودة الخدمات المصرفية
77%	25	الأداة ككل

تشير نتائج الجدول رقم (2) إلى وجود درجة ثبات مرتفعة للأداة ككل، حيث بلغت قيمة كرونباخ ألفا للدرجة الكلية (0.77)، وبذلك تتمتع أداة الدراسة بدرجة جيدة جداً من الثبات، وبناء على ذلك تم اعتماد جميع فقرات الاستبانة نظراً لملاءمتها شروط التحليل الإحصائي.

إجراءات الدراسة

تم الاطلاع على الدراسات السابقة والاستفادة منها في صياغة مشكلة الدراسة وتحديد متغيراتها.

تم تصميم استبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات، وتم التأكد من صدقها وثباتها.

قامت الباحثات بتوزيع الاستبانة على عينة عشوائية من زبائن بنك فلسطين في محافظة رام الله و البيرة فيها والبالغ عددها (400) استبانة وتم التأكد من تعبئة جميع الفقرات بالشكل الصحيح.

تم جمع الاستبانات الموزعة وتفرغها

على برنامج التحليل الإحصائي SPSS وذلك بهدف الإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

تم استخدام المعالجات الإحصائية المناسبة.

تم تحليل النتائج وتقديم مجموعة من التوصيات الموجهة الى زبائن بنك فلسطين في محافظة رام الله و البيرة فيها.

المعالجات الإحصائية

تم تحليل البيانات وفقاً لأسئلة الدراسة وبياناتها، وسيتم إجراء المعالجة الإحصائية للبيانات عن طريق استخدام برنامج الرزم الإحصائية الاجتماعية (SPSS) Statistical Package for Social Sciences كما يلي:

استخدام التكرارات والنسب المئوية للتعرف على خصائص عينة الدراسة.

استخدام معادلة الثبات كرونباخ ألفا Cronbach Alpha لحساب ثبات الاستبانة.

استخدام المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لقياس وجهة نظر زبائن بنك فلسطين في محافظة رام الله و البيرة فيها الله.

استخراج اختبار "ت" واختبار التباين الاحادي لفحص الفروق

استخدام معامل الارتباط Regression لفحص العلاقات

تمهيد:

يتناول هذا الفصل عرضاً لنتائج الدراسة الميدانية المطبقة على زبائن بنك فلسطين في محافظة رام الله و البيرة فيها الله، وذلك لاستقصاء آرائهم نحو اثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية في بنك فلسطين، وفيما يلي عرض لهذه النتائج.

أولاً: نتائج الإجابة عن أسئلة الدراسة

نتيجة الإجابة عن السؤال الاول للدراسة: ما واقع الابتكار في التكنولوجيا لدى بنك فلسطين؟

وللإجابة عن السؤال الرئيس للدراسة، تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات عينة الدراسة، والجدول رقم (3) يبين هذه النتائج.

جدول رقم (3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات سهولة الاستخدام

الرقم	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الاستجابة
1.	اجد سهولة في استخدام الخدمات الالكترونية المستخدمة في البنك	4.15	757.	مرتفعة
2.	غالبا ما يحدث معي اخطاء فنية عند استخدام الخدمات الالكترونية	3.37	1.244	مرتفعة
3	الزبون يستطيع التعامل مع الخدمات الالكترونية بغض النظر عن مستوى معرفته بتطبيقات الحاسوب .	3.50	1.049	مرتفعة
4	تجد ضرورة لوضع نشرات وفيديوهات ارشادية للزبون عن كيفية استخدام التطبيقات الالكترونية	4.07	807.	مرتفعة
	لدرجة الكلية	3.77	0.964	مرتفعة

تشير نتائج الجدول رقم (3) إلى إن درجة سهولة الاستخدام جاءت بدرجة مرتفعة، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.77) وهي درجة مرتفعة، وقد جاءت أعلى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " التكنولوجيا المستخدمة من قبل البنك سهلة الاستخدام من قبلي " حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.15) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " يستطيع الزبون استخدام التكنولوجيا والتطبيقات المستخدمة في البنك اذا كان لديه خبرة في الحاسوب فقط "، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.50) وبدرجة مرتفعة. وهذا يؤكد على ان الابداع التكنولوجية سهلة ولا تحتاج لخبرات كبيرة ما يؤكد دور التكنولوجيا المستخدمة في البنك في تحقيق جودة الخدمة المصرفية في البنك. وهذا مل توافق مع دراسة (2022) ، Salami ،

جدول رقم (4)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات عينة الدراسة على الابتكارات التكنولوجية (التوافق)

الرقم	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاستجابة
1	الخدمات المصرفية الالكترونية مناسبة تمامًا لتلبية احتياجات جميع الزبائن	3.98	825.	مرتفعة
2	يؤخذ توافق الأجهزة والبرامج المتوفرة عند الزبائن في الاعتبار عند نشر التكنولوجيا وتطبيقات البرامج والبوابات (عناوين URL ، موقع الويب)	3.73	802.	مرتفعة
3	استخدام هاتفي المحمول للوصول إلى الخدمات المصرفية	4.16	873.	مرتفعة
4	أواجه صعوبات تشغيلية عند استخدام التطبيقات	3.05	1.202	متوسطة
5	يوجد امان عند استخدام نظام الكمبيوتر للوصول إلى الخدمات المصرفية	4.05	796.	مرتفعة
	الدرجة الكلية للمحور الثاني	3.79	0.899	مرتفعة

تشير نتائج الجدول رقم (4) إلى وجود درجة مرتفعة لمستوى الابتكارات التكنولوجية (التوافق)، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.79)، وقد جاءت أعلى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على "يمكنني استخدام هاتفي المحمول للوصول إلى الخدمات المصرفية" حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.16) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على "أواجه صعوبات تشغيلية عند استخدام التطبيقات"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.05) وبدرجة متوسطة، وهذا ما يتوافق بعض الدراسات التي أكدت على أهمية الأخذ بعين الاعتبار التوافق التكنولوجي . (ARILESERE et al., 2021)

جدول رقم (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات عينة الدراسة على الكفاءة التشغيلية

الرقم	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاستجابة
1	أعاني من أخطاء فنية مفاجئة في أي معاملات داخل وخارج مكاتب تشغيل البنك	3.22	1.151	متوسطة
2	استخدام التكنولوجيا لم يساهم في تحسين جودة الخدمات التي يقدمها البنك لعملائه	2.85	1.306	متوسطة
3	أعاني من أخطاء فنية مفاجئة خارج مكاتب تشغيل البنك	3.16	992.	متوسطة
4	استخدام التكنولوجيا لم تساعد على انجاز معاملتي البنكية بدقة	2.70	1.314	متوسطة
	الدرجة الكلية للمحور الثاني	2.98	1.190	متوسطة

تشير نتائج الجدول رقم (5) إلى وجود درجة متوسطة لمستوى الكفاءة التشغيلية، حيث بلغ متوسطها الحسابي (2.98)، وقد جاءت أعلى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على "أعاني من أخطاء فنية مفاجئة في أي معاملات

داخل وخارج مكاتب تشغيل البنك " حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.22) وبدرجة متوسطة، في حين جاءت أدنى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " استخدام التكنولوجيا لم تساعد على انجاز معاملتي البنكية بدقة "، حيث بلغ متوسطها الحسابي (2.70) وبدرجة متوسطة وقد يرجع ذلك لعدم وجود برامج ارشادية لاستخدام التكنولوجيا المالية المستخدمة لجميع الفئات وعدم الثقة بتوفر بيئة امنه لانجاز العمليات المصرفية بالاعتماد على الخدمة الالكترونية دراسة بوسواك (2017).

نتيجة الإجابة عن السؤال الثاني للدراسة: ما مستوى جودة الخدمات المصرفية في بنك فلسطين؟

وللإجابة عن السؤال الرئيس للدراسة، تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات عينة الدراسة، والجدول رقم (6) يبين هذه النتائج.

جدول رقم (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات عينة الدراسة على فقرات درجة الثقة والمصادقية

الرقم	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاستجابة
1	يحرص البنك على حداثة المعدات والأجهزة المستخدمة	4.15	657.	مرتفعة
2	يهتم البنك بالوفاء بالتزاماته في مواعيدها المحددة فيما يتعلق بتقديم الخدمات البنكية	3.95	751.	مرتفعة
3	يصغي الموظفون لمشاكل الزبائن المتعلقة بحساباتهم باهتمام	3.90	870.	مرتفعة
4	يحرص البنك على تسوية الشكاوي الزبائن في أقرب وقت	3.87	1.002	مرتفعة
	الدرجة الكلية للمحور الثاني	3.96	0.82	مرتفعة

تشير نتائج الجدول رقم (6) إلى وجود درجة مرتفعة درجة الثقة والمصادقية ، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.96)، وقد جاءت أعلى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " يحرص البنك على حداثة المعدات والأجهزة المستخدمة " حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.15) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " يحرص البنك على تسوية الشكاوي الزبائن في أقرب وقت "، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.87) وبدرجة مرتفعة.

جدول رقم (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات عينة الدراسة على فقرات سرعة الاستجابة

الرقم	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاستجابة
1	تساعد الصرافات الآلية في التقليل من زمن الحصول على الخدمة البنكية	4.24	842.	مرتفعة جداً
2	يعمل البنك بإصلاح أعطاب الصرافات الآلية بسرعة	3.84	940.	مرتفعة
3	يعمل البنك على حل مشكلات المعاملات الإلكترونية بسرعة	3.91	922.	مرتفعة
4	يعطي البنك ردود سريعة على طلبات الزبائن عن طريق البريد الإلكتروني	3.82	903.	مرتفعة
	الدرجة الكلية للمحور الثاني	3.95	0.901	مرتفعة

تشير نتائج الجدول رقم (6) إلى وجود درجة مرتفعة سرعة الاستجابة، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.95)، وقد جاءت أعلى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على "تساعد الصرافات الآلية في التقليل من زمن الحصول على الخدمة البنكية" حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.24) وبدرجة مرتفعة جداً، في حين جاءت أدنى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على "يعطي البنك ردود سريعة على طلبات الزبائن عن طريق البريد الإلكتروني"، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.82) وبدرجة مرتفعة.

جدول رقم (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات عينة الدراسة على فقرات الأمان والثقة

الرقم	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاستجابة
1	يشعر الزبائن بالأمان أثناء استخدام الصرافات الآلي الخاصة بالبنك	4.22	836.	مرتفعة جداً
2	يقدم البنك المعلومات للزبائن عبر بريد بشكل آمن	4.13	720.	مرتفعة
3	توجد ثقة في الخدمات البنكية الإلكترونية التي يقدمها البنك	4.01	798.	مرتفعة
4	يعكس الموقع الإلكتروني للبنك صورة ملائمة للبنك	4.10	855.	مرتفعة
	الدرجة الكلية للمحور الثاني	4.11	0.80	مرتفعة

تشير نتائج الجدول رقم (8) إلى وجود درجة مرتفعة الأمان والثقة، حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.11)، وقد جاءت أعلى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على "يشعر الزبائن بالأمان أثناء استخدام الصرافات الآلية الخاصة بالبنك" حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.22) وبدرجة مرتفعة جداً، في حين جاءت أدنى الإجابات لصالح الفقرة

التي تنص على " توجد ثقة في الخدمات البنكية الإلكترونية التي يقدمها البنك "، حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.01) وبدرجة مرتفعة.

ثانياً: نتيجة اختبار فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية:

لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين الابتكار في التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية في بنك فلسطين

جدول رقم (6) يوضح استخراج اختبار Regression لقياس العلاقة بين الابتكار في التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية في بنك فلسطين

مستوى الدلالة	قيمة بيتا	قيمة F	قيمة R2	معامل ارتباط R	الفرضية
042b.	203.	4.230	041.	203a.	العلاقة بين الابتكار في التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية في بنك فلسطين

يتضح من خلال مستوى الدلالة ان قيمة مستوى الدلالة كانت اقل من (0.05) وبذلك دالة احصائية، لذلك نرفض الفرضية التي تنص على لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين الابتكار في التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية في بنك فلسطين، وان هناك علاقة جيدة من خلال نتائج معامل ارتباط بيرسون حيث بلغت قيمة بيتا (20.3%)، كما وقد جاء معامل التحديد (R^2) ليشير الى معامل مقداره (0.081) وهذا يعني أن 8.1% من التباين الحاصل، هو تباين مفسر من قبل الابتكار في التكنولوجيا المالية، اما ما تبقى من هذه النسبة فهو تباين تفسره عوامل اخرى عشوائية لم تدخل نموذج الانحدار

نتيجة اختبار الفرضية الاولى:

لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين سهولة الاستخدام وجودة الخدمات المصرفية في بنك فلسطين.

جدول رقم (7) يوضح استخراج اختبار Regression لقياس العلاقة بين سهولة الاستخدام وجودة الخدمات المصرفية في بنك فلسطين

مستوى الدلالة	قيمة بيتا	قيمة F	قيمة R2	معامل ارتباط R	الفرضية
002b.	300.	9.672	090.	300a.	العلاقة بين سهولة الاستخدام وجودة الخدمات المصرفية في بنك فلسطين

يتضح من خلال مستوى الدلالة ان قيمة مستوى الدلالة كانت اقل من (0.05) وبذلك دالة احصائية، لذلك نرفض الفرضية التي تنص على لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين سهولة الاستخدام وجودة الخدمات المصرفية في بنك فلسطين، وان هناك علاقة منخفضة من خلال نتائج معامل ارتباط بيرسون حيث بلغت قيمة بيتا (30 %)، كما وقد جاء معامل التحديد (R^2) ليشير الى معامل مقداره (0.090) وهذا يعني أن 9% من التباين الحاصل، هو تباين مفسر من قبل سهولة الاستخدام، اما ما تبقى من هذه النسبة فهو تباين تفسره عوامل اخرى عشوائية لم تدخل نموذج الانحدار.

نتيجة اختبار الفرضية الثانية:

لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين الابتكارات التكنولوجية (التوافق) وجودة الخدمات المصرفية في بنك فلسطين

جدول رقم (8) يوضح استخراج اختبار Regression لقياس العلاقة بين الابتكارات التكنولوجية (التوافق) وجودة الخدمات المصرفية في بنك فلسطين

مستوى الدلالة	قيمة بيتا	قيمة F	قيمة R^2	معامل ارتباط R	الفرضية
000b.	578.	49.054	334.	578a.	العلاقة بين الابتكارات التكنولوجية (التوافق) وجودة الخدمات المصرفية في بنك فلسطين

يتضح من خلال مستوى الدلالة ان قيمة مستوى الدلالة كانت اقل من (0.05) وبذلك دالة احصائية، لذلك نرفض الفرضية التي تنص على لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الابتكارات التكنولوجية (التوافق) وجودة الخدمات المصرفية في بنك فلسطين، وان هناك علاقة مرتفعة من خلال نتائج معامل ارتباط بيرسون حيث بلغت قيمة بيتا (33.4 %)، كما وقد جاء معامل التحديد (R^2) ليشير الى معامل مقداره (0.578) وهذا يعني أن 57.8% من التباين الحاصل، هو تباين مفسر من قبل الابتكارات التكنولوجية (التوافق)، اما ما تبقى من هذه النسبة فهو تباين تفسره عوامل اخرى عشوائية لم تدخل نموذج الانحدار

نتيجة اختبار الفرضية الثالثة:

لا يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات المصرفية في بنك فلسطين

جدول رقم (9) يوضح استخراج اختبار Regression لقياس العلاقة بين الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات المصرفية في بنك فلسطين

مستوى الدلالة	قيمة بيتا	قيمة F	قيمة R^2	معامل ارتباط R	الفرضية

العلاقة بين الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات المصرفية في بنك فلسطين	168a.	028.	2.863	168.-	094b.
--	-------	------	-------	-------	-------

يتضح من خلال مستوى الدلالة ان قيمة مستوى الدلالة كانت اكبر من (0.05) وبذلك ليست دالة احصائية، لذلك قبول الفرضية التي تنص على لا يوجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($0.05\alpha \leq$) بين الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات المصرفية في بنك فلسطين، وان هناك علاقة عسكية من خلال نتائج معامل ارتباط بيرسون حيث بلغت قيمة بيتا (-16.8%)، كما وقد جاء معامل التحديد (R^2) ليشير الى معامل مقداره (0.028) وهذا يعني أن 2.8% من التباين الحاصل، هو تباين مفسر من قبل الكفاءة التشغيلية، اما ما تبقى من هذه النسبة فهو تباين تفسره عوامل اخرى عشوائية لم تدخل نموذج الانحدار.

النتائج:

أشارت النتائج إلى إن درجة سهولة الاستخدام جاءت بدرجة مرتفعة، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.77) وهي درجة مرتفعة، وقد جاءت أعلى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " التكنولوجيا المستخدمة من قبل البنك سهلة الاستخدام من قبلي " حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.15) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " يستطيع الزبون استخدام التكنولوجيا والتطبيقات المستخدمة في البنك اذا كان لديه خبرة في الحاسوب فقط "، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.50) وبدرجة مرتفعة.

أشارت النتائج إلى وجود درجة مرتفعة لمستوى الابتكارات التكنولوجية (التوافق)، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.79)، وقد جاءت أعلى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " يمكنني استخدام هاتفي المحمول للوصول إلى الخدمات المصرفية " حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.16) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " أواجه صعوبات تشغيلية عند استخدام التطبيقات "، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.05) وبدرجة متوسطة.

أشارت النتائج إلى وجود درجة متوسطة لمستوى الكفاءة التشغيلية، حيث بلغ متوسطها الحسابي (2.98)، وقد جاءت أعلى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " أعاني من أخطاء فنية مفاجئة في أي معاملات داخل وخارج مكاتب تشغيل البنك " حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.22) وبدرجة متوسطة، في حين جاءت أدنى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " استخدام التكنولوجيا لم تساعد على انجاز معاملتي البنكية بدقة "، حيث بلغ متوسطها الحسابي (2.70) وبدرجة متوسطة.

أشارت النتائج إلى وجود درجة مرتفعة درجة الثقة والمصادقية، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.96)، وقد جاءت أعلى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " يحرص البنك على حداثة المعدات والأجهزة المستخدمة " حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.15) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " يحرص البنك على تسوية الشكاوي الزبائن في أقرب وقت "، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.87) وبدرجة مرتفعة.

أشارت النتائج إلى وجود درجة مرتفعة سرعة الاستجابة، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.95)، وقد جاءت أعلى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " تساعد الصرافات الآلية في التقليل من زمن الحصول على الخدمة البنكية " حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.24) وبدرجة مرتفعة جداً، في حين جاءت أدنى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " يعطي البنك ردود سريعة على طلبات الزبائن عن طريق البريد الالكتروني "، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.82) وبدرجة مرتفعة.

أشارت النتائج إلى وجود درجة مرتفعة الأمان والثقة، حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.11)، وقد جاءت أعلى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " يشعر الزبائن بالأمان أثناء استخدام الصرافات الآلي الخاصة بالبنك " حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.22) وبدرجة مرتفعة جداً، في حين جاءت أدنى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " توجد ثقة في الخدمات البنكية الإلكترونية التي يقدمها البنك "، حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.01) وبدرجة مرتفعة.

أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين الابتكار في التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية في بنك فلسطين، وان هناك علاقة جيدة من خلال نتائج معامل ارتباط بيرسون حيث بلغت قيمة بيتا (20.3%)، كما وقد جاء معامل التحديد (R^2) ليشير الى معامل مقداره (0.041) وهذا يعني أن 4.1% من التباين الحاصل، هو تباين مفسر من قبل الابتكار في التكنولوجيا المالية، اما ما تبقى من هذه النسبة فهو تباين تفسره عوامل أخرى عشوائية لم تدخل نموذج الانحدار

أشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين سهولة الاستخدام وجودة الخدمات المصرفية في بنك فلسطين، وان هناك علاقة منخفضة من خلال نتائج معامل ارتباط بيرسون حيث بلغت قيمة بيتا (30%)، كما وقد جاء معامل التحديد (R^2) ليشير الى معامل مقداره (0.090) وهذا يعني أن 9% من التباين الحاصل، هو تباين مفسر من قبل سهولة الاستخدام، اما ما تبقى من هذه النسبة فهو تباين تفسره عوامل أخرى عشوائية لم تدخل نموذج الانحدار.

أشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الابتكارات التكنولوجية (التوافق) وجودة الخدمات المصرفية في بنك فلسطين، وان هناك علاقة مرتفعة من خلال نتائج معامل ارتباط بيرسون حيث بلغت قيمة بيتا (33.4%)، كما وقد جاء معامل التحديد (R^2) ليشير الى معامل مقداره (0.578) وهذا يعني أن 57.8% من التباين الحاصل، هو تباين مفسر من قبل الابتكارات التكنولوجية (التوافق)، اما ما تبقى من هذه النسبة فهو تباين تفسره عوامل أخرى عشوائية لم تدخل نموذج الانحدار.

أشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات المصرفية في بنك فلسطين، وان هناك علاقة عسكية من خلال نتائج معامل ارتباط بيرسون حيث بلغت قيمة بيتا (-16.8%)، كما وقد جاء معامل التحديد (R^2) ليشير الى معامل مقداره (0.028) وهذا يعني أن 2.8% من التباين الحاصل، هو تباين مفسر من قبل الكفاءة التشغيلية، اما ما تبقى من هذه النسبة فهو تباين تفسره عوامل أخرى عشوائية لم تدخل نموذج الانحدار.

التوصيات:

النتائج:

أشارت النتائج إلى إن درجة سهولة الاستخدام جاءت بدرجة مرتفعة، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.77) وهي درجة مرتفعة، وقد جاءت أعلى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " التكنولوجيا المستخدمة من قبل البنك سهلة الاستخدام من قبلي " حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.15) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " يستطيع الزبون استخدام التكنولوجيا والتطبيقات المستخدمة في البنك اذا كان لديه خبرة في الحاسوب فقط "، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.50) وبدرجة مرتفعة.

أشارت النتائج إلى وجود درجة مرتفعة لمستوى الابتكارات التكنولوجية (التوافق)، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.79)، وقد جاءت أعلى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " يمكنني استخدام هاتفي المحمول للوصول إلى الخدمات المصرفية " حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.16) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " أواجه صعوبات تشغيلية عند استخدام التطبيقات "، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.05) وبدرجة متوسطة.

أشارت النتائج إلى وجود درجة متوسطة لمستوى الكفاءة التشغيلية، حيث بلغ متوسطها الحسابي (2.98)، وقد جاءت أعلى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " أعاني من أخطاء فنية مفاجئة في أي معاملات داخل وخارج مكاتب تشغيل البنك " حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.22) وبدرجة متوسطة، في حين جاءت أدنى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " استخدام التكنولوجيا لم تساعد على انجاز معاملتي البنكية بدقة "، حيث بلغ متوسطها الحسابي (2.70) وبدرجة متوسطة.

أشارت النتائج إلى وجود درجة مرتفعة درجة الثقة والمصادقية، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.96)، وقد جاءت أعلى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " يحرص البنك على حداثة المعدات والأجهزة المستخدمة " حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.15) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " يحرص البنك على تسوية الشكاوي الزبائن في أقرب وقت "، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.87) وبدرجة مرتفعة.

أشارت النتائج إلى وجود درجة مرتفعة سرعة الاستجابة، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.95)، وقد جاءت أعلى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " تساعد الصرافات الآلية في التقليل من زمن الحصول على الخدمة البنكية " حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.24) وبدرجة مرتفعة جداً، في حين جاءت أدنى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " يعطي البنك ردود سريعة على طلبات الزبائن عن طريق البريد الالكتروني "، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.82) وبدرجة مرتفعة.

أشارت النتائج إلى وجود درجة مرتفعة الأمان والثقة، حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.11)، وقد جاءت أعلى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " يشعر الزبائن بالأمان أثناء استخدام الصرافات الآلي الخاصة بالبنك " حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.22) وبدرجة مرتفعة جداً، في حين جاءت أدنى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " توجد ثقة في الخدمات البنكية الإلكترونية التي يقدمها البنك "، حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.01) وبدرجة مرتفعة.

أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين الابتكار في التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية في بنك فلسطين، وان هناك علاقة جيدة من خلال نتائج معامل ارتباط بيرسون حيث بلغت قيمة بيتا (20.3%)، كما وقد جاء معامل التحديد (R^2) ليشير الى معامل مقداره (0.041) وهذا يعني أن 4.1% من التباين الحاصل، هو تباين مفسر من قبل الابتكار في التكنولوجيا المالية، اما ما تبقى من هذه النسبة فهو تباين تفسره عوامل أخرى عشوائية لم تدخل نموذج الانحدار

أشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين سهولة الاستخدام وجودة الخدمات المصرفية في بنك فلسطين، وان هناك علاقة منخفضة من خلال نتائج معامل ارتباط بيرسون حيث بلغت قيمة بيتا (30%)، كما وقد جاء معامل التحديد (R^2) ليشير الى معامل مقداره (0.090) وهذا يعني أن 9% من التباين الحاصل، هو تباين مفسر من قبل سهولة الاستخدام، اما ما تبقى من هذه النسبة فهو تباين تفسره عوامل أخرى عشوائية لم تدخل نموذج الانحدار.

أشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الابتكارات التكنولوجية (التوافق) وجودة الخدمات المصرفية في بنك فلسطين، وان هناك علاقة مرتفعة من خلال نتائج معامل ارتباط بيرسون حيث بلغت قيمة بيتا (33.4%)، كما وقد جاء معامل التحديد (R^2) ليشير الى معامل مقداره (0.578) وهذا يعني أن 57.8% من التباين الحاصل، هو تباين مفسر من قبل الابتكارات التكنولوجية (التوافق)، اما ما تبقى من هذه النسبة فهو تباين تفسره عوامل أخرى عشوائية لم تدخل نموذج الانحدار.

أشارت النتائج إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات المصرفية في بنك فلسطين، وان هناك علاقة عسكية من خلال نتائج معامل ارتباط بيرسون حيث بلغت قيمة بيتا (-16.8%)، كما وقد جاء معامل التحديد (R^2) ليشير الى معامل مقداره (0.028) وهذا يعني أن 2.8% من التباين الحاصل، هو تباين مفسر من قبل الكفاءة التشغيلية، اما ما تبقى من هذه النسبة فهو تباين تفسره عوامل أخرى عشوائية لم تدخل نموذج الانحدار.

التوصيات:

لنتائج:

أشارت النتائج إلى إن درجة سهولة الاستخدام جاءت بدرجة مرتفعة، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.77) وهي درجة مرتفعة، وقد جاءت أعلى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " التكنولوجيا المستخدمة من قبل البنك سهلة الاستخدام من قبلي " حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.15) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " يستطيع الزبون استخدام التكنولوجيا والتطبيقات المستخدمة في البنك اذا كان لديه خبرة في الحاسوب فقط "، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.50) وبدرجة مرتفعة.

أشارت النتائج إلى وجود درجة مرتفعة لمستوى الابتكارات التكنولوجية (التوافق)، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.79)، وقد جاءت أعلى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " يمكنني استخدام هاتفي المحمول للوصول إلى الخدمات المصرفية " حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.16) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " أواجه صعوبات تشغيلية عند استخدام التطبيقات "، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.05) وبدرجة متوسطة.

أشارت النتائج إلى وجود درجة متوسطة لمستوى الكفاءة التشغيلية، حيث بلغ متوسطها الحسابي (2.98)، وقد جاءت أعلى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " أعاني من أخطاء فنية مفاجئة في أي معاملات داخل وخارج مكاتب تشغيل البنك " حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.22) وبدرجة متوسطة، في حين جاءت أدنى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " استخدام التكنولوجيا لم تساعد على انجاز معاملتي البنكية بدقة "، حيث بلغ متوسطها الحسابي (2.70) وبدرجة متوسطة.

أشارت النتائج إلى وجود درجة مرتفعة درجة الثقة والمصادقية، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.96)، وقد جاءت أعلى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " يحرص البنك على حداثة المعدات والأجهزة المستخدمة " حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.15) وبدرجة مرتفعة، في حين جاءت أدنى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " يحرص البنك على تسوية الشكاوي الزبائن في أقرب وقت "، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.87) وبدرجة مرتفعة.

أشارت النتائج إلى وجود درجة مرتفعة سرعة الاستجابة، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.95)، وقد جاءت أعلى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " تساعد الصرافات الآلية في التقليل من زمن الحصول على الخدمة البنكية " حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.24) وبدرجة مرتفعة جداً، في حين جاءت أدنى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " يعطي البنك ردود سريعة على طلبات الزبائن عن طريق البريد الإلكتروني "، حيث بلغ متوسطها الحسابي (3.82) وبدرجة مرتفعة.

أشارت النتائج إلى وجود درجة مرتفعة الأمان والثقة، حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.11)، وقد جاءت أعلى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " يشعر الزبائن بالأمان أثناء استخدام الصرافات الآلية الخاصة بالبنك " حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.22) وبدرجة مرتفعة جداً، في حين جاءت أدنى الإجابات لصالح الفقرة التي تنص على " توجد ثقة في الخدمات البنكية الإلكترونية التي يقدمها البنك "، حيث بلغ متوسطها الحسابي (4.01) وبدرجة مرتفعة.

أشارت النتائج إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 0.05$) بين الابتكار في التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية في بنك فلسطين، وان هناك علاقة جيدة من خلال نتائج معامل ارتباط بيرسون حيث بلغت قيمة بيتا (20.3%)، كما وقد جاء معامل التحديد (R^2) ليشير الى معامل مقداره (0.041) وهذا يعني أن 4.1% من التباين الحاصل، هو تباين مفسر من قبل الابتكار في التكنولوجيا المالية، اما ما تبقى من هذه النسبة فهو تباين تفسره عوامل اخرى عشوائية لم تدخل نموذج الانحدار.

توصيات الدراسة :

بناءً على النتائج المذكورة، هناك عدة توصيات يمكن اتخاذها:

تعزيز مرونة الهيكل التنظيمي: ينبغي للبنك أن يعزز مرونة هيكله التنظيمي لتسهيل وتعزيز الابتكار التكنولوجي المالي. يمكن أن يشمل ذلك إحداث تغييرات في هياكل الإدارة والعمل وتقليل البيروقراطية، مما يساهم في تعزيز الاهتمام والتوجه نحو التطور التكنولوجي.

تعزيز دعم البنك لعمليات الابتكار: يجب على البنك أن يوفر الدعم اللازم والموارد لتطوير عمليات الابتكار التكنولوجي المالي من قبل موظفيه. يمكن تحقيق ذلك من خلال توفير التدريب والتطوير المستمر وتشجيع الابتكار والأفكار الجديدة.

زيادة مستوى الحوافز: ينبغي للبنك أن يزيد من مستوى الحوافز المادية والمعنوية للموظفين الذين يساهمون في تطوير وتنفيذ الابتكارات التكنولوجية المالية. يمكن أن تشمل الحوافز ترقيات ومكافآت مالية وتقدير عام للأداء المتميز.

تحسين سهولة الاستخدام والتوافق: يجب على البنك أن يعمل على تحسين سهولة استخدام التكنولوجيا المالية وتوافقها مع احتياجات ومتطلبات العملاء. يمكن تحقيق ذلك من خلال تطوير واجهات مستخدم سهلة وبسيطة وتوفير التدريب والدعم الفني للعملاء.

تعزيز الأمان والثقة: يجب أن يعمل البنك على تعزيز مستوى الأمان والثقة في الخدمات المصرفية المقدمة عبر التكنولوجيا المالية. يمكن تحقيق

.

.

المراجع:

- Alsmadi, S., et al. (2022). Innovating to Improve Financial Services Quality: The Role of Technological Innovation in Palestinian Banks
- Chang, R. Y., et al. (2020). Defining Service Quality for Internet Banking: An Integrative Approach Based on the Delphi Method
- Bimrew Sendekie Belay (2022). The impact of financial innovation on the quality of banking services: The case of commercial banks in Ethiopia
- Akhter, et al. (2022). The role of FinTech in reshaping the financial industry: A systematic review
- Nugraha, et al. (2022). The impact of FinTech adoption on customer satisfaction: A case study of Indonesian banking industry
- Alsmadi, et al. (2022). The impact of technological innovation on the quality of banking services: Evidence from Jordanian banks
- Wu, et al. (2022). The effect of electronic banking service quality on customer satisfaction
- Lubik, S., Shi, S., & Weil, P. (2013). Technology shocks and job flows. Review of Economic Dynamics, 16(3), 486-504
- Betts, S. C., & Ofori, G. (1994). Quality assurance in building and construction: An International Review. Construction Management and Economics, 12(4), 331-341
- Gresham, A. K., Wilkinson, I. F., & Chen, M. J. (2006). Mutual commitment interdependence, and innovation in buyer-supplier relationships: A comparison of the U.S. and Japanese auto industries. Journal of Operations Management, 24(5), 583-603
- Chang, C. C., Hsu, T. M., & Cheng, C. C. (2020). The effects of service quality on customer loyalty: The mediating role of customer satisfaction and the moderating role of switching costs. Journal of Retailing and Consumer Services, 55, 102092
- Otaibi, M. M., & Yasmeeen, F. (2014). The impact of service quality dimensions on customer satisfaction: A field study of Islamic banks. International Journal of Bank Marketing, 32(4), 307-326

Issa, J., et al. (2018). The Impact of Technological Innovation on the Quality of Banking .Service. International Journal of Innovation and Economic Development, 4(6), 34-44

Abdullah, M., et al. (2017). The Impact of Financial Technology on the Quality of Banking -Service and Customer Satisfaction. Journal of Internet Banking and Commerce, 22(7), 1 .

Ahmed, M., & Al-Safadi, W. (2019). The Impact of Financial Technology on the Quality of Banking Service. International Journal of Academic Research in Business and Social .Sciences, 9(2), 265-278

Akhter, F., Waqas, M., & Sohaib, S. (2022). Factors Affecting the Adoption of Fintech Services for Bank Clients. Journal of Social Sciences and Humanities, 61(1), 1–.18

Alam, M. M., Awawdeh, A. E., & Muhamad, A. I. Bin. (2021). Using e-wallet for business process development: challenges and prospects in Malaysia. Business Process Management Journal, 27(4), 1142–<https://doi.org/10.1108/BPMJ-11-2020-0528> .1162

.Alsmadi, A. A., Alfityani, A., Alhwamdeh, L. N., Al_Hazimeh, A. M. d., & Al-Gasawneh, J A. (2022). Intentions to use fintech in the Jordanian banking industry. International Journal of Data and Network Science, 6(4), 1351–.1358
<https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.5.016>

Arner, D. W., Barberis, J. N., & Buckley, R. P. (2015). The Evolution of Fintech: A New Post-Crisis Paradigm? SSRN Electronic Journal. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2676553>

.June. Bekhti, D. (2021). ديرةازجلا كونبلا يف ةيناديم ةسا رد.

Betts, M., & Ofori, G. (1994). Strategies for technology push: Lessons from construction innovations. Journal of Construction Engineering and Management, 120(2), 454–.456

Chang, W.-C., Ardiyanto, A. N., Wu, C.-W., & Lin, C.-N. (2020). The Application of SERVQUAL Model to Construct Indicators for Improvement of Agricultural Products Exhibitions Service Quality. OALib, 07(06), 1–<https://doi.org/10.4236/oalib.1106490> .9

.Economic, S., & El-oued, H. L. (2017). Roa Iktissadia Review

Gresham, G., Hafer, J., & Markowski, E. (2006). Inter-functional Market Orientation Between Marketing Departments and Technical Departments in the Management of the New Product Development Process. Journal of Behavioral and Applied Management, 8(1). <https://doi.org/10.21818/001c.16697>

Lubik, S., Lim, S., Platts, K., & Minshall, T. (2013). Market-pull and technology-push in manufacturing start-ups in emerging industries. Journal of Manufacturing Technology Management, 24(1), 10–<https://doi.org/10.1108/17410381311287463> .27

Otaibi, N. M. Al, & Yasmeen, K. (2014). An Overview of Customer Loyalty, Perceived Service Quality and Customer Satisfaction: Brief on Saudi Grocery Stores. Journal of Entrepreneurship and Business Innovation, 1(1), 79. <https://doi.org/10.5296/jebi.v1i1>

ARILESERE, M. S., OLALEYE, B. R., ASAOLU, A. A., & ... (2021). Digital Electronic Payment .and Bank Performance in Nigeria. Researchgate.Net, December <https://doi.org/10.26458/21419>

,Bimrew Sendekie Belay. (2022). No Title
2003 , (8.5.2017)10–.2005

Akhter, F., Waqas, M., & Sohaib, S. (2022). Factors Affecting the Adoption of Fintech Services for Bank Clients. Journal of Social Sciences and Humanities, 61(1), 1–.18

Alam, M. M., Awawdeh, A. E., & Muhamad, A. I. Bin. (2021). Using e-wallet for business process development: challenges and prospects in Malaysia. Business Process Management Journal, 27(4), 1142–<https://doi.org/10.1108/BPMJ-11-2020-0528>. 1162

.Alsmadi, A. A., Alfityani, A., Alhwamdeh, L. N., Al_Hazimeh, A. M. d., & Al-Gasawneh, J A. (2022). Intentions to use fintech in the Jordanian banking industry. International Journal of Data and Network Science, 6(4), 1351–1358. <https://doi.org/10.5267/j.ijdns.2022.5.016>

Arner, D. W., Barberis, J. N., & Buckley, R. P. (2015). The Evolution of Fintech: A New Post-Crisis Paradigm? SSRN Electronic Journal. <https://doi.org/10.2139/ssrn.2676553>

,Belay, B. S. (2022). No Title
הכי קשה לראות את מה שבאמת לנגד העיניים. הארץ, 10(8.5.2017), 2003–2005

Chang, W.-C., Ardiyanto, A. N., Wu, C.-W., & Lin, C.-N. (2020). The Application of SERVQUAL Model to Construct Indicators for Improvement of Agricultural Products Exhibitions Service Quality. OALib, 07(06), 1–<https://doi.org/10.4236/oalib.1106490>. 9

Milner, R., & Furnham, A. (2017). Measuring Customer Feedback, Response and Satisfaction. Psychology, 08(03), 350–<https://doi.org/10.4236/psych.2017.83021>. 362

Muhammad, B. H. (2022). خُ لا ط كُ ا ف ض ب ص ا ف ث ح ت ب و ض و خ ح ن ب خ ط ا ر ظ
The Role of the Modernity of Financial Information Technology and ا ف ب ا
Extent the Effectiveness of Financial Inclusion in light of the Impact of the Corona pandemic Research in Iraqi Bank, 19, 86–119

Nugraha, D. P., Gufron, I. A., Pringgondani, P., & Ilhamdi, I. (2022). The Effect of Sharia .Financial Literature, Government Support and Sharia Fintech on MSME Sustainability Enrichment: Journal of Management, 12(2), 1365–.1372

Sharma, R. (2022). A Study on Innovation in Banking and its Impact on Customer .Satisfaction. Integrated Journal for Research in Arts and Humanities, 2(3), 67–72