

الحلول الرقمية المصرفية للتعامل مع الأزمات: دراسة تطبيقية على الحلول الرقمية المصرفية في قطاع غزة

د. أيمن كمال عبد القادر بكير

أستاذ إدارة الأعمال المساعد
عميد كلية الدراسات المتوسطة الأسبق
جامعة الأزهر

المخلص

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل واقع الأزمة المصرفية التي يواجهها قطاع غزة في ظل الحرب المدمرة التي اندلعت في 7 أكتوبر 2023، والتي أدت إلى شلل شبه كامل في النظام المصرفي التقليدي بسبب التدمير الواسع لفروع البنوك وأجهزة الصراف الآلي، وتفاقم أزمة السيولة النقدية بفعل القيود الإسرائيلية المفروضة على إدخال النقد، كما هدفت الدراسة إلى استكشاف دور الحلول الرقمية المصرفية كبديل استراتيجي للتعامل مع تداعيات الأزمة.

اعتمدت الدراسة على منهج وصفي تحليلي، واستندت إلى دراسة ميدانية استخدم فيها استبيان إلكتروني وزّع على عينة عشوائية مكوّنة من (538) مستجيباً من المتعاملين مع الحلول الرقمية في غزة، خلال الفترة من 14 فبراير إلى 5 مايو 2025، وهي الفترة التي بلغت فيها الأزمة المصرفية ذروتها.

نتائج الدراسة: أن غالبية أفراد العينة تبّنوا الحلول الرقمية المصرفية بدرجة مرتفعة (متوسط حسابي 5/4.2)، وأن دوافع التبني كانت في الغالب إجبارية ومرتبطة بالحاجة الملحة نتيجة تدمير البنية التحتية التقليدية. كما أظهرت النتائج أن:

- المنفعة المدركة والموقف نحو الاستخدام حققا أعلى متوسطات بين أبعاد النموذج (83.8% و 90.1% على التوالي)، مما يعكس إدراكاً عميقاً من المواطنين بأن هذه الحلول أصبحت ضرورة وجودية في ظل الحرب.
- كان للإجبار دور محوري في دفع الأفراد إلى استخدام التطبيقات المصرفية، في ظل غياب البدائل.
- رغم التحديات، أظهرت النتائج أن المستخدمين طوروا استراتيجيات تكيف مع ضعف البنية التحتية، ما مكّنهم من استخدام التطبيقات المصرفية الرقمية بفعالية نسبية.
- الثقة في النظام الرقمي والدعم المؤسسي كانا من العوامل الداعمة، إلا أن الثقة بقيت دون المستوى الأمثل، نظراً لتجارب احتيال محدودة.

الكلمات المفتاحية: الحلول الرقمية المصرفية، الحرب على غزة، نموذج قبول التكنولوجيا.

المقدمة

يُعد القطاع المصرفي الركيزة الأساسية لأي اقتصاد وطني، إذ يضطلع بدور محوري في تعبئة مدخرات، وتخصيص الموارد، وتمويل الأنشطة الاقتصادية، فضلاً عن كونه أداة فاعلة للسياسة لنقدية (Levine et al., 2009)، ولم يعد عمل المصارف مقتصرًا على الخدمات التقليدية، بل أصبح شريكاً استراتيجياً في تحقيق التنمية المستدامة ودعم الشمول المالي الذي تتبناه مؤسسات دولية كالبنك الدولي وصندوق النقد الدولي (World Bank, 2022).

في السياق العربي، ورغم التحديات الجيوسياسية، بقي القطاع المصرفي نسبياً مستقرًا، بينما تشكّل الحالة الفلسطينية استثناءً بحكم الاحتلال الإسرائيلي والتقلبات السياسية، خصوصاً في غزة التي واجه منذ 2007 حصارًا خانقًا



* تم استلام البحث في أغسطس 2025، وقبل للنشر في أكتوبر 2025، وتم نشره إلكترونياً في أكتوبر 2025.

(معرف الوثائق الرقمي): DOI: 10.21608/aja.2025.418999.1935

أثر على الحركة النقدية والقوانين الناظمة (تقرير سلطة النقد، 2023). ورغم هذه التحديات، شهد القطاع المصرفي الفلسطيني نموًا ملحوظًا خلال العقدين الماضيين من حيث عدد البنوك وحجم الودائع والتسهيلات، مسهمًا في تمويل الاقتصاد ودعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة (سلطة النقد، 2022).

غير أن الحرب الدامية التي اندلعت في أكتوبر 2023 ألحقت بالقطاع المصرفي في غزة أضرارًا غير مسبوقة، إذ تعرضت البنية التحتية للإنهار، وشجّت السيولة النقدية، وازدادت معاناة المواطنين في الوصول إلى مدخراتهم، وفق تقرير معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس، 2025). كما اعتمد الاحتلال الحصار المالي كأداة لإضعاف البنوك عبر منع تدفق السيولة، خاصة بالشغل، ما تسبب في أزمة سيولة خانقة حرمت السكان من الرواتب والمدخرات، وأعاقت التحويلات الخارجية.

تأثير الحرب على القطاع المصرفي في غزة الأضرار المباشرة للبنية التحتية المصرفية

وفق تقارير سلطة النقد والبنك الدولي أدت الحرب على قطاع غزة إلى أضرار بالغة في البنية التحتية للقطاع المصرفي، تمثلت في:

- 1- تدمير فروع البنوك: وفقاً لتقارير البنك الدولي، تم تدمير نحو 93% من فروع المصارف العاملة في قطاع غزة، مما أدى إلى توقف العمليات المصرفية بشكل شبه كامل في معظم مناطق القطاع.
- 2- تدمير أجهزة الصراف الآلي: تم تدمير معظم أجهزة الصراف الآلي في قطاع غزة، حيث كان في القطاع 91 جهاز صراف آلي قبل الحرب، وبحلول نهاية شهر آذار 2024، لم يتبق سوى 7 أجهزة صراف آلي غير مدمرة.
- 3- تدمير المقرات والمباني: تعرضت مقرات ومباني البنوك للتدمير الكلي أو الجزئي بفعل القصف، مما أدى إلى خسارة القطاع المصرفي لمعظم أصوله الثابتة في قطاع غزة.
- 4- سرقة محتويات الفروع: قامت جهات مجهولة بأعمال نهب وسرقة لمحتويات الفروع المدمرة، بما في ذلك مبالغ نقدية، مما فاقم من خسائر البنوك.
- 5- تدمير الخزائن الحافظة للأموال: تم تدمير الخزائن الحافظة للأموال وما فيها، مما أدى إلى خسائر مالية مباشرة للبنوك.

هذه الأضرار المباشرة للبنية التحتية المصرفية أدت إلى شلل شبه كامل في النظام المصرفي في قطاع غزة، وجعلت من الصعب على البنوك استئناف عملياتها حتى بعد توقف الأعمال العسكرية.

تحديات التشغيل والاستمرارية

- واجهت البنوك العاملة في قطاع غزة مجموعة من التحديات التشغيلية والاستمرارية نتيجة للحرب، تمثلت في:
- صعوبة الوصول إلى الفروع: بسبب القصف وانقطاع التيار الكهربائي والخطر على حياة الموظفين والعملاء.
- نقص السيولة النقدية: أدت الحرب إلى نقص حاد في السيولة النقدية، وظهور.
- صعوبة نقل النقد: منعت سطات الاحتلال نقل النقد إلى قطاع غزة.
- تعطل أنظمة المعلومات: أدى انقطاع التيار الكهربائي وتدمير البنية التحتية للاتصالات إلى تعطل أنظمة المعلومات المصرفية، مما أثر على قدرة البنوك على تقديم خدماتها.
- نقص الكوادر البشرية: بسبب النزوح الجماعي للسكان، والإصابات والوفيات، واجهت البنوك نقصاً في الكوادر البشرية المؤهلة للعمل في الفروع.
- استمرار المصاريف التشغيلية: استمرت البنوك في تحمل مصاريف تشغيلية، مثل رواتب وأجور الموظفين التي لم تتوقف منذ بداية الحرب.

هذه التحديات التشغيلية المستمرة أدت إلى شلل شبه كامل في النظام المصرفي في قطاع غزة.

استراتيجيات إدارة السيولة في ظل الأزمة

أعلنت سلطة النقد في بيان صحافي بتاريخ 2024/7/23 إطلاق نظام الحوالات والمدفوعات الفوري بين البنوك والمحافظ الرقمية بشكله المتكامل «نظام IBURAQ»، سواء في الضفة الغربية أو قطاع غزة.

الدراسات السابقة

تعددت الدراسات التي تناولت نموذج قبول التكنولوجيا في الخدمات المصرفية الرقمية في السياق العربي، وقدمت رؤى مهمة يمكن الاستفادة منها في فهم العوامل المؤثرة على تبني هذه الخدمات في ظل الحرب على قطاع غزة.

دراسات عربية

دراسة (بوزكي ودحماني، 2023)، وهدفت إلى تحديد العوامل المؤثرة على استخدام الإنترنت البنكي كوسيلة من وسائل الدفع الإلكتروني بالاعتماد على نموذج قبول التكنولوجيا TAM، وتم بناء نموذج الدراسة باستخدام أسلوب النمذجة بالمعادلات الهيكلية على بيانات الدراسة التي تم جمعها بواسطة قائمة الاستقصاء باستخدام المعاينة العشوائية على عينة من زبائن البنوك الجزائرية. وبينت نتائج الدراسة وجود تأثير موجب وقوي لسهولة الاستخدام على كل من الموقف والفائدة المتصورة، ووجود تأثير آخر موجب للموقف على الاستخدام الفعلي للإنترنت البنكي. استخدمت دراسة (أبو ديربالا، 2019) نموذج قبول التكنولوجيا لقياس الوعي النسبي بالخدمات المصرفية عبر الإنترنت وفوائدها وجودة الإنترنت والثقة ودرجة الأمان في استخدام الخدمات الرقمية، وقد تم جمع البيانات من 70 عميلاً ليبياً وموظفاً في مصرف الجمهورية، وأظهرت نتائج الدراسة أن جودة الإنترنت وسهولة الاستخدام لها تأثير إيجابي وكبير على موقف العميل من استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وأن الثقة والأمن من العوامل الحاسمة التي تؤثر على قبول العميل والثقة في استخدام هذه الخدمات. كما أشارت النتائج إلى أن مستوى التعليم له تأثير كبير على الموقف تجاه استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، بينما العمر والجنس لهما أثر ضئيل. وهدفت دراسة (عبد العزيز، 2022) إلى اختبار دور الموبايل البنكي في تعزيز مستوى ثقة العملاء في الخدمات البنكية الإلكترونية وقد استخدمت نموذج قبول التكنولوجيا لتفسير نوايا العملاء لتبني الخدمات الرقمية المصرفية، وقد أكدت نتائج الدراسة على أهمية تطبيقات الموبايل البنكي في تعزيز ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية، وأبرزت تأثير سهولة الاستخدام والفائدة المدركة على قبول التكنولوجيا المصرفية عبر الهاتف المحمول. كما أشارت إلى دور الثقة كعامل وسيط بين سهولة الاستخدام والفائدة المدركة من جهة، ونية الاستخدام من جهة أخرى.

دراسات في سياق الأزمات والصراعات

على الرغم من وفرة الدراسات التي تناولت نموذج قبول التكنولوجيا في الخدمات المصرفية الرقمية بشكل عام، إلا أن هناك ندرة في الدراسات التي ركزت على تطبيق هذا النموذج في سياق الأزمات والصراعات وخاصة في ظل الحروب، ومع ذلك يمكن الاستفادة في بعض الدراسات التي تناولت تأثير الأزمات الاقتصادية على قبول التكنولوجيا.

ففي دراسة (Koksal et al., 2016) حول تأثير الأزمة المالية العالمية على تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية، تم التوصل إلى أن الأزمات الاقتصادية يمكن أن تؤدي إلى زيادة الاعتماد على الخدمات المصرفية الإلكترونية نظراً لانخفاض تكلفتها مقارنة بالخدمات التقليدية، ومع ذلك، أشارت الدراسة أيضاً إلى أن هذا التأثير يتوقف على عوامل أخرى مثل الثقة في النظام المصرفي والبنية التحتية التكنولوجية المتاحة. وفي دراسة قام بها (Shahim et al., 2014) لتبني الخدمات المصرفية الإلكترونية في فلسطين تبين وجود رؤى مهمة حول العوامل المؤثرة على قبول هذه الخدمات في بيئة تتسم بعدم الاستقرار السياسي والاقتصادي. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن العوامل الأمنية والثقة تلعب دوراً حاسماً في قبول الخدمات المصرفية الإلكترونية في هذا السياق، إلى جانب العوامل التقليدية في نموذج قبول التكنولوجيا مثل سهولة الاستخدام والفائدة المدركة. وهدفت دراسة (Kelly & Palaniappan, 2023) إلى استكشاف العوامل التي تؤثر في الاستمرار باستخدام خدمات المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول في غانا. استخدمت الدراسة نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) بمشاركة 406 مستخدمين لخدمات الأموال عبر الهاتف المحمول من منطقتي سافانا وبونو في غانا، ووفقاً للدراسة، فإن كلاً من المخاطر المتصورة، والتكلفة المتصورة، والتأثير الاجتماعي، والمنفعة المتصورة، وسهولة الاستخدام، كانت لها تأثيرات على

مواقف المستخدمين، مما أثر في قرارهم النهائي بالاستمرار في استخدام خدمات الأموال عبر الهاتف المحمول في غانا، وقد أثر التأثير الاجتماعي بشكل إيجابي على المستخدمين من خلال الشبكات الاجتماعية، وساهم في تعزيز تبنيهم واستمرارهم في استخدام هذه الخدمات في منطقة الدراسة. ومع ذلك، فإن متغير «الثقة المتصورة» كان له تأثير إيجابي على قرارات المستخدمين، لكنه أدى إلى موقف سلبي تجاه خدمات الأموال عبر الهاتف المحمول.

التعليق على الدراسات السابقة

هناك نقص واضح في الدراسات التي تتناول تطبيق نموذج قبول التكنولوجيا في سياق الحروب والصراعات، وخاصة في مناطق مثل غزة التي تواجه تحديات فريدة تتمثل في تدمير البنية التحتية المصرفية، وانقطاع الكهرباء والإنترنت، والصدمات النفسية الناتجة عن الحرب، والنزوح القسري للسكان، إضافة إلى عدم مقدرة الجهاز المصرفي في التحكم في ادخال السيولة إلى المصارف في قطاع غزة.

مشكلة الدراسة

يُعد القطاع المصرفي أحد أكثر القطاعات حساسية تجاه الأزمات، لا سيما في المناطق المتأثرة بالصراعات والنزاعات المسلحة. ففي الحالة الفلسطينية، وتحديدًا في قطاع غزة، يواجه القطاع المصرفي في قطاع غزة أزمة غير مسبقة نتيجة للحرب المستمرة وتدمير البنية التحتية المصرفية بشكل ممنهج. وفقًا لتقارير البنك الدولي 2024، فإن الهجمات العسكرية الأخيرة أدت إلى تدمير أو تعطيل أكثر من 93% من الفروع المصرفية وأجهزة الصراف الآلي في غزة، مما أدى إلى تعطيل العمليات المصرفية التقليدية وانقطاع الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية، هذا الوضع أدى إلى نقص حاد في السيولة النقدية، حيث أصبح من الصعب على الأفراد والشركات إدارة أموالهم أو تنفيذ المعاملات اليومية. كما أن توقف العمل بالبنوك التقليدية أثر بشكل مباشر على الاقتصاد المحلي، حيث لم تعد الرواتب تُدفع بانتظام، ولم يعد بالإمكان توفير القروض أو تسهيلات الدفع لدعم المشاريع الصغيرة والمتوسطة.

في هذا السياق، برزت الحاجة الملحة لاستكشاف الحلول الرقمية كبديل سريع ومبتكر يمكن أن يساهم في تجاوز هذه الأزمة. ومع ذلك، فإن تطبيق هذه الحلول في غزة يواجه تحديات فريدة، مثل انقطاع الكهرباء المتكرر، وضعف شبكة الإنترنت، وانخفاض معدلات التعليم الرقمي بين السكان. لذلك، فإن مشكلة الدراسة تتمثل في الإجابة عن التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو دور أدوات التحول الرقمي في سد فجوة المدفوعات التقليدية كأداة استراتيجية لمواجهة الأزمة المصرفية الناتجة من تدمير فروع الوحدات المصرفية.

فروض الدراسة

- 1- لا يوجد تأثير إيجابي للمنفعة المدركة تجاه تبني استخدام الحلول الرقمية في الخدمات المصرفية في ظل الحرب على غزة.
- 2- لا يوجد تأثير إيجابي لسهولة الاستخدام تجاه تبني استخدام الحلول الرقمية في الخدمات المصرفية في ظل الحرب على غزة.
- 3- لا يوجد تأثير إيجابي للموقف نحو الاستخدام تجاه تبني استخدام الحلول الرقمية في الخدمات المصرفية في ظل الحرب على غزة.
- 4- لا يوجد تأثير إيجابي للثقة في النظام الرقمي تجاه تبني استخدام الحلول الرقمية في الخدمات المصرفية في ظل الحرب على غزة.
- 5- لا يوجد تأثير إيجابي للبنية التحتية التكنولوجية تجاه تبني استخدام الحلول الرقمية في الخدمات المصرفية في ظل الحرب على غزة.
- 6- لا يوجد تأثير إيجابي للثقة في النظام المصرفي الإلكتروني تجاه تبني استخدام الحلول الرقمية في الخدمات المصرفية في ظل الحرب على غزة.

- 7- لا يوجد تأثير إيجابي للدافع الإجباري تجاه تبني استخدام الحلول الرقمية في الخدمات المصرفية في ظل الحرب على غزة
- 8- لا يوجد تأثير إيجابي للوعي الرقمي تجاه تبني استخدام الحلول الرقمية في الخدمات المصرفية في ظل الحرب على غزة
- 9- لا يوجد تأثير إيجابي للدعم الإنساني أو المؤسسي تجاه تبني استخدام الحلول الرقمية في الخدمات المصرفية في ظل الحرب على غزة

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

- 1- دراسة وتحليل العوامل المؤثرة على تبني الحلول الرقمية في ظل الحرب على غزة في ضوء نموذج قبول التكنولوجيا.
- 2- تحليل واقع الأزمة المصرفية التي يواجهها قطاع غزة في ظل الحرب المدمرة التي اندلعت في 7 أكتوبر 2023.
- 3- استكشاف دور الحلول المصرفية الرقمية كبديل استراتيجي للتعامل مع تداعيات الأزمة المصرفية في قطاع غزة.

أهمية الدراسة

تكتسب هذه الدراسة أهمية جوهرية من خلال معالجتها لقضية حيوية تمس حياة ملايين الفلسطينيين في قطاع غزة. إذ يقدم رؤية علمية حول إمكانية تسخير التكنولوجيا المالية للتغلب على الأزمات المصرفية الناتجة عن الحروب والكوارث. وعلاوة على ذلك، يلقي الضوء على تجربة فريدة من نوعها في استخدام التكنولوجيا المالية ضمن ظروف استثنائية لم تشهداها دول أخرى واجهت نزاعات عسكرية، سواء من حيث حدة الانهيار المؤسسي، أو الانقطاع الكامل عن العالم الخارجي، أو القيود المشددة على الحركة والاتصال. إن الدروس المستفادة من هذه التجربة يمكن أن تكون ذات قيمة في سياقات مماثلة حول العالم. بالإضافة إلى ذلك، تقترح الدراسة أبعاداً جديدة يمكن إضافتها إلى نموذج قبول التكنولوجيا لتتناسب مع الظروف الاستثنائية التي يمر بها قطاع غزة، وتشمل هذه الأبعاد: الدافع الإجباري، والدعم الإنساني أو المؤسسي، والبنية التحتية التكنولوجية خاصة في ظل انقطاع التيار الكهربائي وضعف شبكة الإنترنت.

الإطار النظري

واجه قطاع غزة أزمة مصرفية غير مسبوقة نتيجة للحرب المستمرة منذ أكتوبر 2023 التي أدت لتدمير البنية التحتية المصرفية بشكل شبه كامل، أدت الهجمات العسكرية إلى تدمير معظم فروع البنوك وأجهزة الصراف الآلي، مما أوقف العمليات المصرفية التقليدية وخلق فجوة كبيرة في توفير السيولة النقدية وإدارة المعاملات المالية اليومية (سلطة النقد، 2023). هذا الوضع أدى إلى تعطيل الاقتصاد المحلي، حيث أصبح يصعب على الأفراد والشركات الوصول لخدمات مالية أساسية مثل سحب الأموال، تحويلها، أو الحصول على القروض، هذا الواقع فرض على المؤسسات المالية والمواطنين على حد سواء الدراسة البحث عن بدائل رقمية مبتكرة للتغلب على أزمة السيولة النقدية وضمان حد أدنى من الاستقرار المالي في بيئة بالغة الخطورة. في هذا السياق، يبرز نموذج قبول التكنولوجيا (Technology Acceptance Model - TAM) كإطار نظري مناسب لتحليل سلوك الأفراد تجاه تبني الحلول الرقمية، مثل التطبيقات المصرفية المتنقلة، المحافظ الإلكترونية، وأنظمة الدفع عبر الهاتف المحمول، التي يمكن أن توفر بدائل مرنة وسريعة للنظام المصرفي التقليدي، ومع ذلك، إن نجاح الحلول الرقمية يعتمد بشكل كبير على مدى قبول سكان قطاع غزة واستعدادهم لاعتمادها في حياتهم اليومية.

ومن هنا، يُعد نموذج تقبل التكنولوجيا (TAM) مدخلاً أساسياً لفهم استجابات المجتمع الفلسطيني في غزة للتقنيات المالية الرقمية كحل طارئ للأزمة المصرفية؛ ففي ظل غياب البدائل التقليدية، يميل السكان لتقييم استخدام الحلول الرقمية المصرفية من منظور «الضرورة» و«القبالية للاستخدام» في بيئة محفوفة بالتحديات، مما يعزز من التطبيق العملي للنموذج.

يعتبر نموذج قبول التكنولوجيا والذي قدمه Davis (1986) من بين النماذج التي عرفت رواجاً بين الباحثين في مجال أنظمة المعلومات نظراً للبساطة التي يتمتع بها النموذج والنتائج الدقيقة التي قدمها في أغلب الدراسات التي استخدمته.

نموذج قبول التكنولوجيا (TMA)

ظهر نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) في أواخر الثمانينيات (Davis, 1989) لتفسير سلوك استخدام الحواسيب كتكنولوجيا حديثة، ولاحقًا استخدم لشرح العوامل المؤثرة في تبني تقنيات المعلومات في مجالات متعددة مثل الصيرفة الإلكترونية، التعليم الإلكتروني، التسوق الرقمي والمكتبات الرقمية. وقد استندت إليه العديد من الدراسات، حيث استشهد به 425 مرة بين 1989 و2000، وتم اختباره على مجموعات ومنظمات متنوعة باستخدام أدوات إحصائية مختلفة (Regaieg & Bouslama, 2013).

مكونات نموذج قبول التكنولوجيا

تم استخدام نموذج قبول التكنولوجيا للتنبؤ بنية المستهلك لتبني تكنولوجيا جديدة من خلال ثلاثة محددات رئيسية وهي المنفعة المدركة Perceived Usefulness، وسهولة الاستخدام Perceived Ease of Use، والموقف تجاه الاستخدام وقبولها من قبل المستخدم (Maqbool, 2018)، وتظهر العديد من الدراسات وجود علاقات مهمة بين الفائدة المتصورة وإمكانية الاستخدام المتصور والمواقف والنية (Regaieg & Bouslama, 2013)، ويوضح شكل (1) نموذج قبول التكنولوجيا.

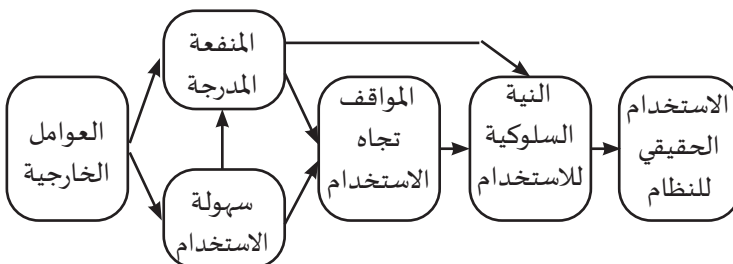
1- المنفعة المدركة

تم تحديد المنفعة المدركة في أبحاث Davis من خلال المساهمة الإضافية التي يمكن أن تحسن أداء وكفاءة العمل، والتي تسمح بزيادة استخدام هذه التكنولوجيا إذا رأى المستخدمون أن استخدام هذه التكنولوجيا يحقق لديهم ميزة، وتعرف المنفعة المدركة بأنها الاحتمال الشخصي للمستخدم المحتمل بأن استخدام نظام تطبيق معين أو تكنولوجيا معينة سيزيد من أدائه الوظيفي والتي كثيرا ما يعبر عنها بمقدار الرضا الذي يشعر به المستخدم لتقنيات وتكنولوجيا حديثة، فالمنفعة المدركة تعبر عن الجوانب الإيجابية المرجوة من عملية الاستخدام (Davis et al., 1989; Limayem et al., 2000)، أما على صعيد غزوة تمثل المنفعة المدركة درجة اعتقاد الفرد بأن استخدام نظام معين (مثل المحافظ الرقمية أو التطبيقات المصرفية) سيسهم في تحسين حياته أو أداءه المالي. وفي ظل الحرب على غزة وتدمير البنى التحتية المصرفية بالكامل، تصبح المنفعة المدركة من الحلول الرقمية مرتفعة، إذ يرى المواطنون والبنوك في هذه الأدوات وسيلة بديلة لتجاوز فقدان السيولة، إرسال واستلام الأموال، والقيام بالمعاملات الأساسية دون الحاجة إلى البنوك التقليدية.

2- سهولة الاستخدام

وتشير إلى مدى اعتقاد المستخدم بأن النظام الرقمي يمكن استخدامه بسهولة دون مشقة كبيرة، أما في سياق الحرب على غزة يتأثر هذا البُعد بظروف مثل الانقطاع المتكرر للكهرباء، ضعف الإنترنت، وغياب الدعم الفني، مما قد يحد من سرعة قبول التقنيات رغم الحاجة الملحة لها، يتفاعل بعد المنفعة المدركة مع سهولة الاستخدام بشكل حاسم في تشكيل نية استخدام الأدوات الرقمية المصرفية. فكلما زادت المنفعة المدركة وسهولة الاستخدام، زادت نية الأفراد لاستخدام الأنظمة الرقمية، وهو ما تدعمه دراسات سابقة تؤكد أن الأزمات غالبًا ما تسرع تبني الحلول التقنية عندما يكون النظام واضحًا وسهل الاستخدام (Venkatesh & Davis, 2000).

كما أشارت العديد من الدراسات إلى أن سهولة الاستخدام لها تأثير إيجابي على نية الاستخدام من خلال



شكل رقم (1) نموذج قبول التكنولوجيا

المصدر: Davis, 1989

سبيين هما تأثير غير مباشر عن طريق المنفعة المدركة، وتأثير غير مباشر عن طريق اتجاه الفرد نحو الاستخدام (نصري، 2015؛ العلوي وآخرون، 2014).

3- الموقف نحو الاستخدام

يعرف الموقف نحو الاستخدام على أنه درجة الرضا أو الإيفاء بالمتطلبات التي يمكن

أن تقدمها الحلول الرقمية للمستخدم (Howard, 1989)، ويعتبر الموقف نحو الاستخدام من العوامل الأساسية في قبول أو رفض الحلول الرقمية، وتشير العديد من الدراسات إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين الموقف ونية الاستخدام، ويعتبر الموقف محدّدًا للاستخدام الحلول الرقمية الجديدة (نصري، 2015) (AU& Enderwick, 2000)، وفي حالة غزة، تبرز هذه المسألة بشكل جلي، حيث بات المواطنون يُقيّمون هذه الأدوات الرقمية من زاوية الضرورة والمرونة، وليس فقط من زاوية الراحة أو الحداثة.

4- الاستخدام الفعلي

يُعتبر الاستخدام الفعلي أحد المتغيرات الأساسية في نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) الذي وضعه Fred Davis (1989)، ويُقصد به القياس الفعلي لتبني التكنولوجيا من قبل الأفراد، وليس مجرد النوايا أو المواقف تجاهها. ويُنظر إليه كمخرج نهائي في النموذج، ناتج عن الموقف الإيجابي نحو الاستخدام، والمنفعة المدركة، وسهولة الاستخدام (بسعود وتيماوي، 2021)، ويرتبط الاستخدام الفعلي بمدى تحول المواطنين في غزة من الاعتماد على المعاملات المصرفية التقليدية (التي توقفت نتيجة تدمير الفروع وأجهزة الصراف الآلي) إلى اعتماد بدائل رقمية مثل:

- المحافظ الإلكترونية (مثل Pay Pal و Jawwal Pay).
- التحويلات الرقمية عبر التطبيقات.
- الدفع عبر الهاتف المحمول.
- الاعتماد على منصات مالية عبر الإنترنت.

وبذلك، يصبح الاستخدام الفعلي مؤشراً مهمّاً على نجاح التحول الرقمي في ظل الأزمات والحصار، ويقاس مدى تبني الأفراد فعلياً لهذه الحلول الرقمية في حياتهم اليومية بدلاً من مجرد قبولها نظرياً.

نتيجة الظروف الاستثنائية التي يشهدها قطاع غزة نتيجة الحرب والدمار الشامل للقطاع المصرفي في قطاع غزة، أصبح من الضروري إضافة متغيرات أخرى لنموذج قبول التكنولوجيا لزيادة فهم كيفية تأثير الأزمات والحروب على تبني الحلول الرقمية في قطاع غزة. تشمل هذه الأبعاد:

- 1- البنية التحتية التكنولوجية: وهي مدى توفر الإنترنت والكهرباء وأجهزة الاتصال اللازم لاستخدام التطبيقات الرقمية وخاصة في انقطاع الكهرباء بشكل كامل وضعف شبكات الاتصالات والإنترنت وهذا يمثلان عائقاً أساسياً أمام الاستخدام الفعلي.
- 2- الثقة في النظام الرقمي: هي مدى اطمئنان المستخدم إلى أمان المعاملات وحماية بياناته، ويرجع السبب في إضافة هذا البُعد إلى ضعف الاستقرار الأمني والخوف من الاختراقات أو فقدان الأموال قد يحد من الثقة بالحلول الرقمية.
- 3- الدافع الإجباري: لجوء الأفراد للحلول الرقمية نتيجة عدم وجود بدائل تقليدية والسبب في ذلك تدمير فروع البنوك وأجهزة الصراف الآلي جعلت الاعتماد على الحلول الرقمية حتمياً وليس اختيارياً.
- 4- الوعي الرقمي: قدرة المستخدم على التعامل مع الأنظمة الإلكترونية وفهمها، والسبب في إضافة هذا البُعد انخفاض الثقافة الرقمية لدى بعض فئات السكان في غزة، خاصة كبار السن أو الأميين رقمياً.
- 5- الدعم الإنساني أو المؤسسي: دعم المنظمات الدولية أو المحلية لتوفير حلول مالية رقمية في أوقات الطوارئ، والسبب في إضافة هذا البُعد تدخل منظمات مثل UNRWA أو NGOs لتقديم مساعدات عبر تطبيقات مالية قد يُعزز تبني تلك التقنيات.

تهدف هذه الأبعاد الجديدة إلى تقديم تفسير أعمق للمتغيرات التي تؤثر في عملية قبول واستخدام التكنولوجيا في سياق بيئة استثنائية بكل المقاييس، تتمثل في الحرب المدمرة على غزة، وما رافقها من تدمير شبه كامل للبنية التحتية، خاصة البنية المصرفية، إلى جانب الحصار الشامل المفروض على القطاع. وتُعد هذه الظروف فريدة من نوعها؛ إذ لم تمر أي دولة أخرى واجهت نزاعات عسكرية بواقع مشابه من حيث شدة الانهيار المؤسسي، والانقطاع التام عن العالم الخارجي، والقيود المتطرفة المفروضة على الحركة والاتصال.

الدراسة الميدانية

يتناول الباحث في هذا الجانب من الدراسة الإطار الميداني لتصميم وتجميع واختبار فروض الدراسة طبقاً لأساليب التحليل الوصفي والاستدلالي.

مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من جميع المتعاملين مع الخدمات المصرفية في قطاع غزة خلال فترة الحرب، بما في ذلك عملاء البنوك الرقمية والمستخدمين للتطبيقات المصرفية والمحافظ الإلكترونية. ويتميز المجتمع بتنوع ديموغرافي واجتماعي واقتصادي، ويشمل مختلف الفئات العمرية والمهنية والتعليمية، ومستخدمي البنوك العاملة في القطاع (بنك فلسطين، بنك القدس، البنك الإسلامي الفلسطيني، بنك الاستثمار الفلسطيني، والبنك الإسلامي العربي)

عينة الدراسة

تم اختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة بلغ حجمها (538) مستجيباً، وذلك باستخدام استبيان إلكتروني تم تصميمه على Google Forms، وقد تم توزيع رابط قائمة الاستقصاء عبر منصات التواصل الاجتماعي ومجموعات الواتس اب، وذلك لضمان الوصول إلى أكبر عدد ممكن من المستخدمين المستهدفين. وقد استغرقت عملية جمع البيانات فترة زمنية امتدت من 2025/02/14 إلى الفترة 2025/07/05 وهي الفترة التي شهدت تصاعداً في الأزمة المصرفية في قطاع غزة، مما يجعل البيانات المجمعة تعكس واقع استخدام الحلول الرقمية المصرفية في ذروة الأزمة.

أداة الدراسة

تم بناء أداة الدراسة بما يتوافق مع طبيعة البيانات ومنهج الدراسة، ووجد الباحث أن الاستبانة هي الأنسب لتحقيق أهداف الدراسة. واستند تصميمها إلى الأدبيات والدراسات السابقة، وتتكون من 10 أجزاء، ويوضح جدول (1) توزيع العبارات على أبعاد مقياس الدراسة. لقياس درجة الاستجابة لكل عبارة من عبارات المقياس، استخدم الباحث مقياس ليكرت (Likert Scale) الخماسي، والمكون من خمس رتب تتدرج تنازلياً في تقييم درجة الموافقة كما هو موضح في جدول رقم (2).

اعتمد الباحث قيمة المتوسط الحسابي لعبارات كل بعد لتكون مقياساً رقمياً لكل متغير، وكذلك المتوسط الحسابي لعبارات كل الاستبانة. وبذلك تصبح درجة كل بُعد أو متغير محصورة بين الواحد والخمسة.

أساليب المعالجات الإحصائية

تم إدخال البيانات المجمعة من الدراسة الميدانية إلى نموذج رقمي باستخدام برنامج SPSS الإصدار 28، واستخدمت الاختبارات الإحصائية التالية:

- 1- تكرارات، نسب مئوية، متوسط حسابي وانحراف معياري لوصف توزيع عينة الدراسة وترتيب الأولويات واختبار الفرضيات.
- 2- معامل ارتباط بيرسون لقياس درجة الترابط بين أبعاد الدراسة، وحساب الاتساق الداخلي وأداة التجزئة النصفية لقياس الثبات.
- 3- اختبار كرونباخ ألفا لقياس ثبات عبارات أبعاد ومتغيرات الاستبانة.
- 4- معامل ارتباط سيرمان-براون لقياس الثبات بطريقة التجزئة النصفية.

جدول رقم (1)

توزيع العبارات على أبعاد مقياس الدراسة

عدد العبارات	البعد	م
6	المنفعة المدركة	1
4	سهولة الاستخدام	2
4	الموقف نحو الاستخدام	3
4	الثقة في النظام الرقمي	4
4	البنية التحتية التكنولوجية	5
4	الثقة في النظام المصرفي الإلكتروني	6
4	الدافع الإجباري	7
4	الوعي الرقمي	8
4	الدعم الإنساني أو المؤسسي	9
38	مجموع عدد عبارات المتغير المستقل	
5	تبني الحلول الرقمية	المتغير التابع

المصدر: الجدول من إعداد الباحث

جدول رقم (2)

الأوزان الرقمية لدرجات الموافقة في مقياس ليكرت الخماسي

درجة الموافقة	كبيرة جداً	كبيرة	إلى حد ما	ضعيفة	ضعيفة جداً
الوزن	5	4	3	2	1

- 5- اختبار كولموروف-سمرنوف للتحقق من اعتدالية توزيع أبعاد ومتغيرات الاستبانة.
- 6- الانحدار المتعدد لدراسة تأثير أبعاد المتغيرات المستقلة على تبني الحلول الرقمية.
- 7- تحليل الوساطة لفحص دور الدعم الإنساني والمؤسساتي (Z) كوسيط بين الدافع الإجباري (X) وتبني الحلول الرقمية.

جدول رقم (3)

معاملات ارتباط درجة كل عبارة في مقياس الدراسة
مع درجة البعد المنتمية إليه (ن=30)

العبارة	البعد	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية	العبارة	البعد	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	المنفعة المدركة	0.711**	0.00	1	الثقة في النظام المصرفي الإلكتروني	0.721**	0.00
2		0.772**	0.00	2		0.647**	0.00
3		0.756**	0.00	3		0.751**	0.00
4	سهولة الاستخدام	0.648**	0.00	4	الدافع الإجباري	0.648**	0.00
5		0.536**	0.00	1		0.536**	0.00
6		0.532**	0.00	2		0.520**	0.00
1	سهولة الاستخدام	0.725**	0.00	3	الوعي الرقمي	0.644**	0.00
2		0.558**	0.00	4		0.668**	0.00
3		0.562**	0.00	1		0.508**	0.00
4	الموقف نحو الاستخدام	0.588**	0.00	2	الدعم الإنساني أو المؤسساتي	0.522**	0.00
1		0.657**	0.00	3		0.567**	0.00
2		0.587**	0.00	4		0.534**	0.00
3	الثقة في النظام الرقمي	0.776**	0.00	1	المتغير التابع: تبني الحلول الرقمية	0.718**	0.00
4		0.786**	0.00	2		0.519**	0.00
1		0.797**	0.00	3		0.577**	0.00
2	البنية التحتية التكنولوجية	0.534**	0.00	4	الدعم الإنساني أو المؤسساتي	0.532**	0.00
3		0.718**	0.00	1		0.725**	0.00
4		0.644**	0.00	2		0.756**	0.00
1	سهولة الاستخدام	0.668**	0.00	3	الدعم الإنساني أو المؤسساتي	0.648**	0.00
2		0.725**	0.00	4		0.718**	0.00
3		0.568**	0.00	5		0.644**	0.00
4	سهولة الاستخدام	0.562**	0.00				

**الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.0$).

جدول رقم (4)

معاملات الارتباط بين الأبعاد
والدرجة الكلية للمتغير المستقل (ن=30)

البعد	عدد العبارات	معاملات الارتباط	القيمة الاحتمالية
المنفعة المدركة	6	0.717**	0.0000
سهولة الاستخدام	4	0.754**	0.0000
الموقف نحو الاستخدام	4	0.658**	0.0000
الثقة في النظام الرقمي	4	0.661**	0.0000
البنية التحتية التكنولوجية	4	0.331**	0.0000
الثقة في النظام المصرفي الإلكتروني	4	0.681**	0.0000
الدافع الإجباري	4	0.552**	0.0000
الوعي الرقمي	4	0.545**	0.0000
الدعم الإنساني أو المؤسساتي	4	0.756**	0.0000

**الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.0$).

صدق الاتساق الداخلي

يشير صدق الاتساق الداخلي إلى مدى اتساق كل عبارة مع البعد المنتمي إليه، ويُحسب باستخدام معامل ارتباط بيرسون بين كل عبارة ومتوسط درجات البعد، كما يوضح جدول (3) قيم الارتباط لكل عبارة. تدلل النتائج الموضحة في جدول رقم (3) على صدق الاتساق الداخلي لعبارة مقياس الدراسة، حيث إن هناك ارتباطاً دالاً إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين كل عبارة والمتوسط الحسابي للبعد الذي تنتهي إليه.

الصدق البنائي

لقياس الصدق البنائي نحسب معامل الارتباط بين الدرجة الكلية لكل بُعد من أبعاد المتغير المستقل والدرجة الكلية للمتغير المستقل باستخدام معامل ارتباط بيرسون. تظهر النتائج في جدول رقم (4) أن هناك ارتباطاً دالاً إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$) بين الأبعاد التسعة والدرجة الكلية للمتغير المستقل، استناداً إلى نتائج اختبارات صدق أداة الدراسة، نستنتج بأنها صالحة للتعرف فعالية الحلول الرقمية المستخدمة للتعامل مع الأزمات المصرفية في ظل الحرب على غزة في ضوء نموذج قبول التكنولوجيا.

ثبات الاستمارة

استخدم الباحث طريقتين لقياس ثبات أداة الدراسة وهما اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لحساب ثبات الاتساق الداخلي للمقياس، وكذلك طريقة التجزئة النصفية (Split-Half).

1- معامل كرونباخ ألفا

يقيس معامل كرونباخ ألفا درجة ارتباط العبارات لتشكيل مقياس متسق داخلياً، ويُعتبر المقياس ثابتاً إذا تجاوزت قيمته 0.7. يوضح جدول (5) أن جميع أبعاد ومتغيرات الدراسة سجلت قيمة أكبر من 0.7، مما يؤكد ثبات الاتساق الداخلي.

2- طريقة التجزئة النصفية

تُعد طريقة التجزئة النصفية بديلاً عملياً لإعادة تطبيق الأداة على نفس العينة، حيث تُقسم العبارات إلى جزأين (الفردية والزوجية) ويُحسب معامل الارتباط بينهما مصححاً بمعامل سبيرمان. يوضح جدول (5) أن معاملات الثبات لجميع أبعاد ومتغيرات الدراسة دالة إحصائياً، بما يتوافق مع نتائج كرونباخ ألفا ويؤكد ثبات أداة الدراسة.

توصيف خصائص عينة الدراسة

نتاول فيما يلي خصائص عينة الدراسة طبقاً، ويوضح جدول (6) خصائص عينة الدراسة تشير نتائج جدول (6) إلى أن غالبية العينة من الذكور (83.3%)، وهو ما يُفسّر بانخراط الرجال بدرجة أكبر في المعاملات المالية خلال الحرب نتيجة الأوضاع الأمنية والانهيار الاجتماعي والاقتصادي. كما تبين أن 81.4% من أفراد العينة هم من الموظفين، وهي الفئة الأكثر استقراراً مالياً واعتماداً على الرواتب والتحويلات المصرفية، الأمر الذي دفعهم إلى تبني الحلول الرقمية في ظل تدمير الفروع المصرفية وانعدام السيولة النقدية. وتُظهر النتائج أيضاً هيمنة بنك فلسطين (66.7%) باعتباره الأكبر والأوسع انتشاراً والأكثر سهولة من حيث الوصول عبر تطبيقه الرقمي، يليه البنك الإسلامي الفلسطيني (18.4%). كما يتضح أن 37.2% من المستخدمين يعتمدون حصرياً على تطبيقات البنوك الرسمية، في حين يلجأ آخرون إلى حلول مكملية مثل «PayPal» (18.6%) أو مزيج من «PayPal + RAQUIB» (35.1%)، بما يعكس توجهاً نحو التكامل بين الخدمات الرقمية المختلفة لتغطية الاحتياجات اليومية كالتحويلات، ودفع الفواتير، والشراء الإلكتروني.

الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة

يبلغ مدى تصنيف ليكرت الخماسي 4 وذلك لتدرجه 1 إلى 5، وبقسمة المدى على خمس درجات من التوافر؛ فإن طول فئة كل درجة توافر يساوي (0.8) وبوزن نسبي يبلغ (16%)، وبالتالي فإن درجة التوافر لكل عبارة من عبارات الأبعاد والمتغيرات صُنفت بناءً على قيم التوزيع النسبي كما هو مبين في جدول رقم (7).

التحليل الوصفي للمتغير المستقل

1- التحليل الوصفي لبُعد المنفعة المدركة

يوضح جدول (8) نتائج التحليل الوصفي لبُعد المنفعة المدركة وهو أول بُعد من أبعاد المتغير المستقل

جدول رقم (5)

معاملات الثبات لأبعاد ومتغيرات أداة الدراسة، (ن = 30)

المتغير	عدد العبارات	معامل كرونباخ ألفا	معامل الارتباط	التجزئة النصفية
المنفعة المدركة	6	0.776	*0.703	*0.826
سهولة الاستخدام	4	0.736	*0.752	*0.858
الموقف نحو الاستخدام	4	0.854	*0.886	*0.940
الثقة في النظام الرقمي	4	0.924	*0.906	*0.951
البنية التحتية التكنولوجية	4	0.721	*0.723	*0.839
الثقة في النظام المصرفي الإلكتروني	4	0.764	*0.715	*0.834
الدافع الإجباري	4	0.700	*0.705	*0.827
الوعي الرقمي	4	0.738	*0.733	*0.846
الدعم الإنساني أو المؤسسي	4	0.704	*0.715	*0.834
المتغير المستقل	38	0.880	*0.735	*0.847
المتغير التابع: تبني الحلول الرقمية	5	0.790	*0.766	*0.867

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$).

جدول رقم (6)

توزيع عينة الدراسة بحسب البيانات الديموغرافية (ن = 538)

م	المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
1	الجنس	ذكر	448	%83.3
		أنثى	90	%16.7
2	العمر	أقل من 25	20	%3.7
		من 25-34	20	%3.7
		من 35-44	170	%31.6
		من 45 فأكثر	328	%61.0
3	المهنة	طالب العمل	20	%3.7
		موظف	438	%81.4
		عاطل عن العمل	20	%3.7
		أعمال حرة	60	%11.2
4	البنك	فلسطين	359	%66.7
		الإسلامي الفلسطيني	99	%18.4
		القدس	60	%11.2
		الاستثمار الفلسطيني	20	%3.7
5	نوعية الخدمات المصرفية الرقمية المستخدمة	تطبيق البنك	200	%37.2
		IBURAQ	49	%9.1
		PayPal	100	%18.6
		PayPal + IBURAQ	189	%35.1

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناءً على مخرجات التحليل الإحصائي

جدول رقم (7)

درجات التوافر لأبعاد ومتغيرات استبانة الدراسة

الوزن النسبي	من 20 إلى 35.99	من 36.0 إلى 51.99	من 36.0 إلى 51.99	من 36.0 إلى 51.99	من 36.0 إلى 51.99
درجة منخفضة جداً	منخفضة جداً	منخفضة جداً	منخفضة جداً	منخفضة جداً	منخفضة جداً
درجة منخفضة جداً	منخفضة جداً	منخفضة جداً	منخفضة جداً	منخفضة جداً	منخفضة جداً

جدول رقم (8)
الإحصاءات الوصفية لعبارات بُعد المنفعة المدركة (ن=583)

الترتيب ضمن البُعد	درجة التوافر	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبرة
2	مرتفعة جدًا	86.8	797.	4.34	1 أستخدم التطبيقات المصرفية الرقمية (PayPal، RAQUIB، Internet Banking) بشكل منتظم للوصول إلى الخدمات المالية
4	مرتفعة	82.2	833.	4.11	2 تطبيقات الدفع عبر الجوال ساعدتني على شراء احتياجاتي اليومية في ظل النقص الحاد في السيولة النقدية.
3	مرتفعة	83.4	790.	4.17	3 يتم التحكم بجميع الخدمات البنكية من خلال التطبيق البنكي
5	مرتفعة	81.8	941.	4.09	4 أصبحت التطبيقات المصرفية الرقمية بديلاً فعالاً للنقد في ظل أزمة السيولة في غزة
1	مرتفعة جدًا	87	551.	4.35	5 أستخدم تطبيقات الهاتف في إجراء تحويلاتي البنكية
5	مرتفعة	81.8	825.	4.09	6 التطبيقات المصرفية الرقمية أصبحت بديل عن الفروع التقليدية في انجاز معاملتي المالية في ظل الأزمة المصرفية في قطاع غزة
-	مرتفعة	83.86	54819.	4.193	المنفعة المدركة

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناء على مخرجات التحليل الإحصائي

أظهرت نتائج الجدول (8) أن متوسط المنفعة المدركة بلغ 4.193 بوزن نسبي 83.8%، مما يعكس إدراكاً واسعاً لجدوى الخدمات المصرفية الرقمية في ظل الأزمة. وجاءت عبارة «أستخدم تطبيقات الهاتف في إجراء تحويلاتي البنكية» في المرتبة الأولى بمتوسط (4.35) ووزن نسبي (87%)، مؤكدة أن التحويلات أصبحت حاجة يومية أساسية بعد تدمير الفروع التقليدية. في المقابل، حصلت العبارة المتعلقة باعتبار التطبيقات بديلاً عن الفروع على متوسط (4.09) ووزن (81.8%)، ورغم ترتيبها الأخير، إلا أنها ما زالت تعكس درجة موافقة مرتفعة، تتوافق هذه النتائج مع نموذج قبول التكنولوجيا (Davis, 1989) الذي يؤكد أهمية المنفعة المدركة في تبني التكنولوجيا، غير أن سياق الحرب على غزة أبرز بعداً جديداً يتمثل في «المنفعة الوجودية» (Masiero, 2020)، حيث تحولت التطبيقات الرقمية من وسيلة لتحسين الأداء إلى أداة حيوية للبقاء والوصول إلى الموارد المالية. وهو ما ينسجم مع مفهوم «التبني المدفوع بالضرورة» (Venkatesh & Brown, 2001) حيث تكون الفائدة قصوى لأن البدائل غير موجودة.

2- التحليل الوصفي لبُعد سهولة الاستخدام

ويوضح جدول (9) نتائج التحليل الوصفي لبُعد سهولة الاستخدام

جدول رقم (9)
نتائج التحليل الوصفي لبُعد سهولة الاستخدام

الترتيب ضمن البُعد	درجة التوافر	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبرة
2	مرتفعة جدًا	85.2	.673	4.26	التطبيقات المالية الرقمية ساعدتني في تحويل واستلام الأموال بسهولة.
4	مرتفعة	78.4	1.017	3.92	تمكنت من فتح محفظة إلكترونية دون الحاجة لزيارة البنك
1	مرتفعة جدًا	88.2	.625	4.41	أستطيع الوصول إلى خدماتي البنكية في أي وقت عبر الهاتف
3	مرتفعة	78.8	.850	3.94	استخدام التطبيقات الرقمية المصرفية سهل جدًا رغم انقطاع الكهرباء
-	مرتفعة	82.676	.55764	4.1338	سهولة الاستخدام

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناء على مخرجات التحليل الإحصائي

أظهرت نتائج جدول رقم (9) أن سهولة الاستخدام المدركة حصلت على متوسط حسابي قدره (4.133) بوزن نسبى مقداره 82.6% وهي درجة مرتفعة، وقد حصلت العبارة «أستطيع الوصول إلى خدماتي البنكية في أي وقت عبر الهاتف» على أعلى متوسط حسابي بمقدار (4.41)، بينما حصلت العبارة «تمكنت من فتح محفظة إلكترونية دون الحاجة لزيارة البنك» على أدنى متوسط حسابي بمقدار (3.92)، هذه النتيجة تتوافق جزئياً مع نموذج قبول التكنولوجيا الأصلي، ومع ذلك فإن حصول سهولة الاستخدام على متوسط حسابي أقل من المنفعة المدركة يشير إلى أن المستخدمين في سياق الأزمة يولون أهمية أكبر للمنفعة مقارنة بسهولة الاستخدام، وتتوافق هذه النتيجة مع دراسة (Brown et al., 2002) التي أشارت إلى أنه في سياقات التبني الإجباري تتراجع أهمية سهولة الاستخدام حيث يضطر المستخدمون إلى التكيف مع النظام بغض النظر

عن مدى سهولة الاستخدام، كما تتوافق مع دراسة (Venkatesh & Brown, 2001) التي اقترحت نظرية التبني المدفوع بالضرورة، حيث يكون المستخدمون مستعدون لتحمل صعوبات الاستخدام للحصول على المنافع الضرورية، كما أن ارتفاع سهولة الاستخدام على الرغم التحديات الهائلة مثل ضعف الإنترنت وانقطاع التيار الكهربائي لا يعكس بالضرورة بساطة التصميم بل يشير إلى سهولة الاستخدام مكتسبة ناتجة عن الحاجة الملحة والممارسة القهرية، حيث أجبر المستخدمون على تعلم وتجاوز العقبات مما أدى إلى تصور إيجابي للسهولة، وهذا يتوافق مع دراسات أظهرت أن دافع المستخدمين القوي يمكن أن يعوض عن أوجه القصور في قابلية استخدام النظام (Mathieson, Peacock, & Chin, 2001).

3- نتائج التحليل الوصفي لبُعد الموقف نحو الاستخدام

يوضح جدول (10) نتائج التحليل الوصفي لبُعد الموقف نحو الاستخدام

جدول رقم (10)

نتائج التحليل الوصفي لبُعد الموقف نحو الاستخدام

الترتيب	درجة التوافر	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارة
3	مرتفعة جدًا	89.2	.569	4.46	1 استخدام التطبيقات الرقمية المصرفية امر إيجابي في ظل الأزمة المصرفية في غزة
4	مرتفعة جدًا	88.6	.568	4.43	2 موقفي إيجابي تجاه الخدمات المالية الرقمية وخاصة مع أزمة السيولة في قطاع غزة
2	مرتفعة جدًا	91.2	.630	4.56	3 استخدام التطبيقات الرقمية المصرفية تعتبر فكرة حكيمة وقرار صائب وخاصة في ظل تدمير البنوك وانعدام السيولة النقدية في غزة
1	مرتفعة جدًا	91.8	.528	4.59	4 أشجع الآخرين على استخدام التطبيقات الرقمية المصرفية كبديل مناسب في ظل تدمير البنوك وأزمة السيولة الحادة في قطاع غزة
-	مرتفعة جدًا	90.186	.47923	4.5093	الموقف نحو الاستخدام

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناء على مخرجات التحليل الإحصائي

توضح نتائج جدول (10) أن بُعد الموقف نحو الاستخدام سجل أعلى متوسط حسابي (4.5) وبوزن نسبي (90.1%)، ما يعكس درجة موافقة شديدة. ويُفسّر ذلك في سياق غزة كونه ليس مجرد تفضيل شخصي، بل استجابة جماعية للأزمة ووسيلة للصمود، بما يجعل التبني للحلول الرقمية تبنياً قسرياً تفرضه الضرورة، وتتوافق هذه النتيجة مع ما أشارت إليه دراسة (Kankanhalli & Kim, 2009) حول تشكّل المواقف الإيجابية كتكيّف مع التغيرات المفروضة، وكذلك مع دراسة (Hikemt & Bhattacharjee, 2007) التي أوضحت إمكانية تطور المواقف الإيجابية تجاه التكنولوجيا حتى في سياقات التبني الإجباري عندما يدرك المستخدمون قيمتها الحقيقية.

4- نتائج التحليل الوصفي لبُعد الثقة في النظام الرقمي

يوضح جدول (11) نتائج التحليل الوصفي لبُعد الثقة في النظام الرقمي

جدول رقم (11)

نتائج التحليل الوصفي لبُعد الثقة في النظام الرقمي

الترتيب	درجة التوافر	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارة
1	مرتفعة	81.2	.870	4.06	1 أشعر بالثقة في أمن المعلومات عند استخدام التطبيقات الرقمية المصرفية
2	مرتفعة	80.8	.792	4.04	2 اعتقد ان التطبيقات الرقمية المصرفية تحمي بياناتي بشكل جيد
4	مرتفعة	75.6	.875	3.78	3 أثق في قدرة التطبيقات الرقمية على حمايتي من عمليات الاحتيال
3	مرتفعة	78.2	.909	3.91	4 اعتقد أن المعاملات عبر التطبيقات الرقمية المصرفية موثوقة ولا تتعرض للتزوير أو الاحتيال
-	مرتفعة	78.884	.77805	3.9442	الثقة في النظام الرقمي

الجدول من إعداد الباحث بناء على مخرجات التحليل الإحصائي

تشير نتائج جدول (11) إلى أن بُعد الثقة في النظام الرقمي حصل على متوسط حسابي قدره (3.94) وبوزن نسبي 78.8%، مما يعكس موافقة المشاركين على الثقة في التطبيقات المصرفية الرقمية. واحتلت عبارة «أشعر بالثقة في أمن المعلومات عند

استخدام التطبيقات المصرفية» أعلى متوسط (4.06)، بينما سجلت عبارة «أثق في قدرة التطبيقات الرقمية على حمايتي من عمليات الاحتيال» أدنى متوسط (3.78)، ويُعزى ذلك إلى تكرار حوادث الاحتيال في قطاع غزة، ما دفع البنوك، وخاصة بنك فلسطين، إلى تشديد إجراءات الأمان. تتفق هذه النتائج مع الدراسات السابقة التي أكدت على أهمية الثقة في تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية (Gefen et al., 2003; Mcknight et al., 2002). ومع ذلك، فإن كون الثقة في النظام الرقمي أقل من المنفعة المدركة والموقف نحو الاستخدام يشير إلى أن المستخدمين في سياق الأزمة قد يضحون بجزء من الثقة مقابل الحصول على المنافع الضرورية، بما يتوافق مع مفهوم «الثقة الاضطرارية» (Necessity-Based Trust) (Turban & Lee, 2001) ودراسة (Chandra et al., 2010) حول أهمية الثقة في سياقات عدم اليقين العالي. كما تتناقض هذه النتيجة مع دراسات في بعض البلدان النامية التي اعتبرت الثقة عائقاً أمام تبني الخدمات الرقمية (Safeena, Date, & Kammani, 2011)، ولكن في سياق الحرب على غزة يبدو أن غياب البدائل يجبر المستخدمين على تجاوز هذا العائق جزئياً.

5- نتائج التحليل الوصفي لُبعد البنية التحتية التكنولوجية

جدول رقم (12)

نتائج التحليل الوصفي لُبعد البنية التحتية التكنولوجية

الترتيب	درجة	الوزن	الانحراف	الوسط	العبارة
ضمن البُعد	التوافر	النسبي	المعياري	الحسابي	
3	مرتفعة	68.6	919.	3.43	1 أجد صعوبة في استخدام التطبيقات الرقمية المصرفية بسبب الانقطاع الدائم للكهرباء
2	مرتفعة	74.2	872.	3.71	2 أجد صعوبة في استخدام التطبيقات الرقمية المصرفية نتيجة ضعف شبكة الإنترنت في غزة
1	مرتفعة جداً	86	497.	4.3	3 الأجهزة التي استخدمها تدعم التطبيقات المصرفية الرقمية
4	متوسطة	63.6	1.106	3.18	4 أجد صعوبة في استخدام الخدمات المصرفية الرقمية بسبب عدم توفر هاتف يدعم الخدمات المصرفية الرقمية
-	مرتفعة	73.094	59959.	3.6547	البنية التحتية التكنولوجية

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناء على مخرجات التحليل الاحصائي

تظهر نتائج جدول (12) أن البنية التحتية التكنولوجية حصلت على متوسط حسابي قدره (3.65) بوزن نسبي 73%، وقد حصلت العبارة «الأجهزة التي استخدمها تدعم التطبيقات المصرفية الرقمية» على أعلى متوسط حسابي (4.3)، كما أن انقطاع الكهرباء وضعف شبكة الإنترنت يمثلان تحديين مهمين أمام استخدام الخدمات المصرفية الرقمية في غزة، مع متوسطات (3.43) و(3.71) على التوالي، ومع ذلك، فإن حصول هذا البُعد على درجة مرتفعة يشير إلى أن المستخدمين قد طوروا استراتيجيات تكيف للتغلب على هذه التحديات تتوافق هذه النتيجة مع مفهوم المرونة التكنولوجية الذي اقترحه (Wall & Heeks 2018) حيث يطور المستخدمون في سياقات الأزمات استراتيجيات تكيف مبتكرة للتغلب على قيود البنية التحتية كما تتوافق مع دراسة (Murphy & Wuche 2013) التي أشارت إلى أن المستخدمين في المناطق ذات البنية التحتية المحدودة يطورون ممارسات استخدام متكيفة تمكنهم من الاستفادة من التكنولوجيا رغم القيود.

6- نتائج التحليل الوصفي لُبعد الثقة في النظام المصرفي الإلكتروني

يوضح جدول (13) نتائج التحليل الوصفي لُبعد الثقة في النظام المصرفي الإلكتروني

جدول رقم (13)

نتائج التحليل الوصفي لُبعد الثقة في النظام المصرفي الإلكتروني

الترتيب	درجة	الوزن	الانحراف	الوسط	العبارة
ضمن البُعد	التوافر	النسبي	المعياري	الحسابي	
4	متوسطة	62	1.042	3.1	1 أشعر أن البنك سيتحمل مسؤولية أي خطأ في المعاملات الرقمية.
2	مرتفعة	74.4	.971	3.72	2 لدي ثقة في التزام البنك بضمان أمن المعلومات الرقمية
1	مرتفعة	81.4	.880	4.07	3 المحافظ الإلكترونية التي استخدمها مرتبطة ببنوك موثوقة
3	متوسطة	65.6	1.353	3.28	4 تعرضت للاختراق أو الاحتيال أثناء استخدام التطبيقات المصرفية الرقمية
-	مرتفعة	70.836	.66652	3.5418	الثقة في النظام المصرفي الإلكتروني

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناء على مخرجات التحليل الاحصائي

أظهرت نتائج جدول (13) أن الثقة في النظام المصرفي الإلكتروني حصلت على متوسط حسابي قدره (3.54) بوزن نسبي قدره 70.8% وهي درجة مرتفعة، وقد حصلت العبارة «المحافظ الإلكترونية التي استخدمها مرتبط ببنوك موثوقة» على أعلى متوسط حسابي (4.07) بينما حصلت العبارة «أشعر أن البنك سيتحمل مسؤولية أي خطأ في المعاملات الرقمية» على أدنى متوسط حسابي (3.1)، هذه النتائج تشير إلى وجود تمييز واضح بين الثقة في النظام الرقمي المرتبطة بالتكنولوجيا نفسها والثقة في النظام المصرفي الإلكتروني المرتبط بالبنوك وقد حصلت الثقة في النظام الرقمي على متوسط حسابي أعلى من الثقة في النظام المصرفي الإلكتروني، مما يشير إلى أن المستخدمين يثقون في التكنولوجيا أكثر من ثقتهم في المؤسسات المالية، تتوافق هذه النتائج مع دراسة (Turban & Lee 2001) التي ميزت بين الثقة في التكنولوجيا والثقة في المؤسسات إلى أن الأولى قد تكون أكثر استقراراً في سياقات عدم اليقين العالي.

7- نتائج التحليل الاحصائي للدافع الإجباري

يوضح جدول (14) نتائج التحليل الاحصائي لبُعد الدافع الإجباري

جدول رقم (14)

نتائج التحليل الاحصائي لبُعد الدافع الإجباري

الترتيب	درجة	الوزن	الانحراف	الوسط	العبارة
ضمن البُعد	التوافر	النسبي	المعياري	الحسابي	
2	مرتفعة جداً	87.4	.869	4.37	1 لجأت إلى التطبيقات الرقمية المصرفية بسبب تدمير فروع البنوك واختفاء السيولة النقدية
1	مرتفعة جداً	90	.632	4.5	2 لا توجد بدائل واقعية حالياً سوى استخدام التطبيقات البنكية
3	مرتفعة جداً	84.8	.903	4.24	3 استخدامي للتطبيقات المصرفية الرقمية كان نتيجة للضرورة وليس اختياراً
4	مرتفعة	80.8	.861	4.04	4 لم أكن أفكر باستخدام التطبيقات الرقمية المصرفية لولا توقف النظام المصرفي التقليدي
-	مرتفعة جداً	85.724	.55522	4.2862	الدافع الإجباري

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناء على مخرجات التحليل الاحصائي

يتضح من جدول (14) أن بُعد الدافع الإجباري حصل على متوسط حسابي قدره (4.2) بوزن نسبية 85.7% وهي تعتبر درجة موافقة مرتفعة جداً وتعتبر ثاني أعلى متوسط بعد الموقف نحو الاستخدام، وقد حصلت عبارة «لا توجد بدائل واقعية حالياً سوى استخدام التطبيقات البنكية» على أعلى متوسط حسابي (4.5) بينما حصلت عبارة «لم أكن أفكر باستخدام التطبيقات الرقمية المصرفية لولا توقف النظام المصرفي التقليدي» على أدنى متوسط حسابي، تؤكد هذه النتائج أن التبني في سياق الحرب على غزة هو تبني إجباري بالدرجة الأولى (تبني قهري) (Compulsory Adoption) مدفوع بالضرورة وليس بالاختيار الحر، ومع ذلك، فإن ارتفاع متوسط الموقف نحو الاستخدام يشير إلى أن هذا التبني الإجباري قد تحول مع الوقت إلى قبول إيجابي للتكنولوجيا، وهو ما يتوافق مع دراسة (Brown, 2002) والتي أشارت إلى أن التبني الإجباري يمكن أن يؤدي إلى قبول حقيقي للتكنولوجيا مع مرور الوقت، كما تتوافق مع دراسة (Brown & Venkatesh, 2001) التي أشارت إلى أن الدوافع الخارجية مثل الضرورة يمكن أن تتحول مع الوقت إلى دوافع داخلية مثل الرغبة في الاستخدام.

8- نتائج التحليل الوصفي لبُعد الوعي الرقمي

يوضح جدول (15) نتائج التحليل الوصفي لبُعد الوعي الرقمي

جدول رقم (15)

نتائج التحليل الوصفي لبُعد الوعي الرقمي

الترتيب	درجة	الوزن	الانحراف	الوسط	العبارة
ضمن البُعد	التوافر	النسبي	المعياري	الحسابي	
2	مرتفعة	82.2	.855	4.11	1 لدى معرفة جيدة بكيفية استخدام التطبيقات المصرفية الرقمية
1	مرتفعة جداً	87.4	.588	4.37	2 أدرك أهمية التطبيقات الرقمية المصرفية في ظل الأزمة الحالية
4	مرتفعة	75.6	.898	3.78	3 أعرف الفروقات بين التطبيقات الرقمية المصرفية المختلفة المقدمة من البنوك
3	مرتفعة	80.4	.806	4.02	4 أدرك المخاطر المحتملة لاستخدام التطبيقات الرقمية المصرفية وأتعامل معها بحذر
-	مرتفعة	81.376	.55066	4.0688	الوعي الرقمي

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناء على مخرجات التحليل الاحصائي

يتضح من جدول (15) أن الوعي الرقمي حصل على متوسط حسابي مرتفع بمقدرا (4.06) وبوزن نسبي 81.3%، حيث يعتبر الوعي ليس مجرد معرفة تقنية بل هو إدراك لأهمية الحلول الرقمية المصرفية كأداة من أدوات الصمود وهذا يتوافق مع دراسة (Lam et al., 2019) التي أشارت أن الوعي الرقمي يكتسب أهمية خاصة في سياقات الأزمات.

9- نتائج التحليل الوصفي لبُعد الدعم المؤسسي

يوضح جدول (16) نتائج التحليل الوصفي لبُعد الدعم المؤسسي

جدول رقم (16)

نتائج التحليل الوصفي لبُعد الدعم المؤسسي

الترتيب	درجة	الوزن	الانحراف	الوسط	العبارة
ضمن البُعد	التوافر	النسبي	المعياري	الحسابي	
3	مرتفعة	70	.920	3.5	1 التوعية المقدمة من الجمعيات الأهلية شجعتني على استخدام التطبيقات الرقمية المصرفية.
2	مرتفعة	71.8	.893	3.59	2 شجعتني المؤسسات الإنسانية على استخدام الحلول الرقمية لتسهيل استلام الدعم المالي.
1	مرتفعة	79.6	.806	3.98	3 المؤسسات الإنسانية في غزة تقدم المساعدات النقدية من خلال المحافظ الإلكترونية
4	متوسطة	67.2	.925	3.36	4 التوعية المقدمة من الجمعيات الأهلية شجعتني على استخدام التطبيقات الرقمية المصرفية
-	مرتفعة جدًا	72.128	.52413	3.6064	الدعم الإنساني أو المؤسسي

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناء على مخرجات التحليل الاحصائي

توضح نتائج جدول (16) أن بُعد الدعم الإنساني أو المؤسسي حصل على متوسط حسابي قدره (3.6) وبوزن نسبي 84% وقد حصلت عبارة «المؤسسات الإنسانية في غزة تقدم المساعدات النقدية من خلال المحافظ الإلكترونية» على متوسط حسابي قدره (3.98) وهذا يدل على موافقة المستخدمين على أن المساعدات النقدية كان لها تأثير على استخدام المحافظ الإلكترونية وهذا يعتبر نوع من أنواع الدفع الإجباري للتعامل مع الحلول المصرفية الرقمية، وحصلت عبارة «التوعية المقدمة من الجمعيات الأهلية شجعتني على استخدام التطبيقات الرقمية المصرفية» على أقل متوسط حسابي بمقدار (3.36)، وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (Karjaluoto & Shaikh, 2015) التي أشارت إلى أهمية الدعم المؤسسي في تعزيز تبني الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في الأسواق الناشئة.

التحليل الوصفي لبُعد المتغير المستقل

يوضح جدول (17) نتائج التحليل الوصفي لبُعد تبني الحلول الرقمية

جدول رقم (17)

نتائج التحليل الوصفي لبُعد تبني الحلول الرقمية

الترتيب	درجة	الوزن	الانحراف	الوسط	العبارة
ضمن البُعد	التوافر	النسبي	المعياري	الحسابي	
3	مرتفعة جدًا	84.2	.528	4.21	1 استخدم بانتظام التطبيقات الرقمية المصرفية مثل المحافظ الإلكترونية أو تطبيقات الدفع لإجراء معاملاتي المالية.
1	مرتفعة جدًا	85.6	.757	4.28	2 أنوي الاستمرار في استخدام التطبيقات الرقمية المصرفية حتى بعد انتهاء الحرب
1	مرتفعة جدًا	85.6	.622	4.28	3 أنجز كافة معاملاتي المالية خلال الأزمة باستخدام التطبيقات الرقمية المصرفية عبر الجوال
4	مرتفعة	83.4	.812	4.17	4 أعتقد أن التطبيقات الرقمية المصرفية أصبحت بديلاً فعالاً للبنوك التقليدية في ظل الوضع الحالي.
5	مرتفعة	81.4	.791	4.07	5 أشعر بالراحة والثقة عند استخدامي للتطبيقات الرقمية المصرفية في إنجاز معاملاتي المالية اليومية.
-	مرتفعة	84.014	.64545	4.2007	تبني الحلول الرقمية

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناء على مخرجات التحليل الاحصائي

أظهرت نتائج جدول (17) أن بُعد تبني الحلول الرقمية حقق متوسطاً مرتفعاً (4.20)، بوزن نسبي (84%) ما يعكس توجهاً قوياً لدى المستجيبين نحو الاستمرار في استخدام الحلول المصرفية الرقمية، وقد سجلت عبارتا «أنوي الاستمرار في استخدام التطبيقات الرقمية حتى بعد انتهاء الحرب» و«أنجز كافة معاملاتي المالية خلال الأزمة عبر الجوال» أعلى

متوسط (4.28)، في حين جاءت عبارة «أشعر بالراحة والثقة عند استخدام التطبيقات الرقمية لإنجاز معاملاتي اليومية» بأدنى متوسط (4.07). وتتوافق هذه النتائج مع دراسة عبد العزيز (2022) التي أكدت على دور الخدمات المصرفية عبر الهاتف في تعزيز الثقة والاعتماد على سهولة الاستخدام والمنفعة المدركة، كما يُلاحظ أن مستوى التبني في هذه الدراسة (84%) يفوق ما سجلته دراسات في سياقات مستقرة، مما يشير إلى أن الأزمات تُسرّع من وتيرة التبني التكنولوجي. ويعزز ذلك مفهوم «المنفعة الوجودية» (Existential Utility) الذي تقترحه الدراسة الحالية، حيث تمتد المنفعة المدركة لتشمل البقاء والاستمرارية إلى جانب الوظائف التقليدية.

نتائج اختبار الفروض

اختبار فرض الدراسة الأولى

لا يوجد تأثير إيجابي للمنفعة المدركة تجاه تبني استخدام الحلول الرقمية في الخدمات المصرفية في ظل الحرب على غزة، ويوضح جدول (18) نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرض الأول.

جدول رقم (18)

نتائج معلمات الانحدار للفرض الرئيس الأول

الفرض	المتغير التابع: تبني الحلول الرقمية	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية	الخطأ المعياري	قيمة الاختبار T	P Value القيمة الاحتمالية	النتيجة
الأول	المنفعة المدركة	0.618.	0.591	0.032	18.19	0.000	رفض
	ثابت		1.724	0.137	12.555	0.000	-

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناء على مخرجات التحليل الإحصائي

أظهرت نتائج جدول (18) وجود تأثير إيجابي قوي للمنفعة المدركة على تبني الحلول المصرفية الرقمية، حيث بلغ المعامل غير المعياري (0.591) والمعامل المعياري (0.618)، بما يعكس مساهمة جوهرية في تفسير التباين في سلوك التبني، مما أدى إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرض البديل الذي ينص على وجود تأثير إيجابي للمنفعة المدركة في تبني الحلول الرقمية خلال الحرب على غزة. وتتسق هذه النتيجة مع نموذج تقبل التكنولوجيا (TAM) الذي طوره Davis (1989).

نتائج اختبار الفرض الثاني

لا يوجد تأثير إيجابي لسهولة الاستخدام تجاه تبني استخدام الحلول الرقمية في الخدمات المصرفية في ظل الحرب على غزة، ويوضح جدول (19) نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرض الأول.

جدول رقم (19)

نتائج معلمات الانحدار للفرض الثاني

الفرض	المتغير التابع: تبني الحلول الرقمية	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية	الخطأ المعياري	قيمة الاختبار T	P Value القيمة الاحتمالية	النتيجة
الأول	سهولة الاستخدام	0.547	0.514	0.034	15.114	0.000	رفض
	ثابت		2.077	0.142	14.646	0.000	-

الجدول من إعداد الباحث بناء على مخرجات التحليل الإحصائي

تشير نتائج جدول (19) إلى أن سهولة الاستخدام تؤثر إيجابيًا وذات دلالة إحصائية على تبني الحلول المصرفية الرقمية، حيث بلغ المعامل المعياري (Beta = 0.547) وبناء على ذلك تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرض البديل بوجود تأثير إيجابي لسهولة الاستخدام على التبني الرقمي في ظل الحرب على غزة. وتتسق هذه النتيجة مع نموذج تقبل التكنولوجيا (TAM) الذي طوره Davis (1989).

اختبار الفرض الثالث

لا يوجد تأثير إيجابي للموقف نحو الاستخدام تجاه تبني استخدام الحلول الرقمية في الخدمات المصرفية في ظل الحرب على غزة، ويوضح جدول (20) نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرض الثالث.

جدول رقم (20)

نتائج تحليل الانحدار للفرض الثالث

الفرض	المتغير التابع: تبي الحلول الرقمية	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية	الخطأ المعياري	قيمة الاختبار T	P Value القيمة الاحتمالية	النتيجة
الأول	الموقف نحو الاستخدام	0.667	0.73	0.034	5.7	0.000	رفض
	ثابت		2.077	0.91	20.73	0.000	-

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناء على مخرجات التحليل الإحصائي

تشير نتائج جدول (20) إلى أن الموقف نحو الاستخدام له تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية على تبني الحلول المصرفية الرقمية، حيث بلغ المعامل المعياري (Beta = 0.667)، مما يعكس قوة تأثيره النسبي مقارنة بالمتغيرات الأخرى، وبذلك تم

رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرض البديل بوجود تأثير إيجابي للموقف نحو الاستخدام على التبني الرقمي في ظل الحرب على غزة، وتتوافق هذه النتيجة مع نموذج تقبل التكنولوجيا (TAM) الذي وضعه Davis (1989).

جدول رقم (21)

نتائج تحليل الانحدار للفرض الرابع

الفرض	المتغير التابع: تبني الحلول الرقمية	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية	الخطأ المعياري	قيمة الاختبار T	P Value القيمة الاحتمالية	النتيجة
الأول	الثقة في النظام الرقمي	0.569	0.383	0.024	16.004	0.000	رفض
ثابت			2.69	0.096	27.955	0.000	-

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناء على مخرجات التحليل الاحصائي

النظام الرقمي تؤثر تأثيراً إيجابياً وذو دلالة إحصائية على تبني الحلول الرقمية، حيث بلغ معامل الانحدار غير المعياري (B = 0.383) والمعامل المعياري (Beta = 0.569)، بما يعكس قوة تأثيرها النسبي. وبناءً على ذلك، تم رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرض البديل بوجود تأثير إيجابي للثقة في النظام الرقمي على التبني الرقمي في ظل الحرب على غزة.

جدول رقم (22)

نتائج تحليل الانحدار للفرض الخامس

الفرض	المتغير التابع: تبني الحلول الرقمية	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية	الخطأ المعياري	قيمة الاختبار T	P Value القيمة الاحتمالية	النتيجة
الأول	البنية التحتية التكنولوجية	0.48	0.42	0.038	1.1	0.27	قبول
ثابت			4.04	0.14	28.985	0.000	-

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناء على مخرجات التحليل الاحصائي

الحلول الرقمية، حيث بلغ معامل الانحدار غير المعياري (B = 0.42) والمعامل المعياري (Beta = 0.48). ورغم أن هذه القيم تشير إلى وجود تأثير نسبي، إلا أن النتائج لم تكن ذات دلالة إحصائية، مما أدى إلى قبول الفرضية الخامسة التي تنص على عدم وجود تأثير معنوي للبنية التحتية التكنولوجية على تبني الحلول الرقمية في ظل الحرب على غزة.

اختبار الفرض السادس

لا يوجد تأثير إيجابي للثقة في النظام المصرفي الإلكتروني تجاه تبني استخدام الحلول الرقمية في الخدمات المصرفية في ظل الحرب على غزة، ويوضح جدول (23) نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرض السادس.

أظهرت نتائج جدول (23) أن الثقة في النظام المصرفي الإلكتروني تُعد متغيراً ذا دلالة إحصائية في تفسير تبني الحلول الرقمية، حيث بلغ معامل الانحدار غير المعياري (B = 0.506) والمعامل المعياري (Beta = 0.644)، ما يعكس قوة تأثيره النسبي مقارنة بمتغيرات أخرى. وبناءً على ذلك، تم رفض الفرضية الصفريّة وقبول الفرض البديل بوجود تأثير إيجابي للثقة في النظام المصرفي الإلكتروني على تبني الحلول الرقمية في الخدمات المصرفية بقطاع غزة خلال الحرب.

جدول رقم (23)

نتائج تحليل الانحدار للفرض السادس

الفرض	المتغير التابع: تبني الحلول الرقمية	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية	الخطأ المعياري	قيمة الاختبار T	P Value القيمة الاحتمالية	النتيجة
الأول	الثقة في النظام المصرفي الإلكتروني	0.644	0.506	0.023	19.4	0.000	رفض
ثابت			2.4	0.094	25.7	0.000	-

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناء على مخرجات التحليل الاحصائي

اختبار الفرض السابع

لا يوجد تأثير إيجابي للدافع الإجباري تجاه تبني استخدام الحلول الرقمية في الخدمات المصرفية في

جدول رقم (24)
نتائج تحليل الانحدار للفرض السابع

الفرض	المتغير التابع: تبني الحلول الرقمية	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية	الخطأ المعياري	قيمة الاختبار T	P Value القيمة الاحتمالية	النتيجة
الأول	الدافع الإيجابي	0.17	0.18	0.04	4.38	0.000	رفض
-	ثابت		3.44	0.173	19.912	0.000	-

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناء على مخرجات التحليل الإحصائي

النتائج أكدت وجود تأثير معنوي، مما أدى إلى رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرض البديل القائل بوجود تأثير إيجابي للدافع الإيجابي على تبني الحلول الرقمية في الخدمات المصرفية بقطاع غزة خلال الحرب.

جدول رقم (25)
نتائج تحليل الانحدار للفرض الثامن

الفرض	المتغير التابع: تبني الحلول الرقمية	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية	الخطأ المعياري	قيمة الاختبار T	P Value القيمة الاحتمالية	النتيجة
الأول	الوعي الرقمي	0.451	0.429	0.037	11.683	0.000	رفض
-	ثابت		2.456	0.151	16.298	0.000	-

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناء على مخرجات التحليل الإحصائي

لا يوجد تأثير إيجابي للوعي الرقمي تجاه تبني استخدام الحلول الرقمية في الخدمات المصرفية في ظل الحرب على غزة، ويوضح جدول (25) نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرض الثالث. أظهرت نتائج جدول (25) أن الوعي الرقمي يُعد مفسراً ذا دلالة إحصائية لسلوك تبني الحلول المصرفية الرقمية، حيث بلغ معامل الانحدار غير المعياري ($B = 0.42$) والمعامل المعياري ($Beta = 0.45$). وتُظهر هذه القيم أن كل زيادة بمقدار وحدة واحدة في مستوى الوعي الرقمي تؤدي إلى ارتفاع متوقع قدره 0.42 في مستوى التبني، مع قوة تأثير متوسطة نسبياً مقارنة بمتغيرات أخرى. وبناءً على ذلك، تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرض البديل بوجود تأثير إيجابي للوعي الرقمي على تبني الحلول المصرفية الرقمية في ظل الحرب على غزة.

جدول رقم (26)
نتائج تحليل الانحدار للفرض التاسع

الفرض	المتغير التابع: تبني الحلول الرقمية	المعاملات المعيارية	المعاملات غير المعيارية	الخطأ المعياري	قيمة الاختبار T	P Value القيمة الاحتمالية	النتيجة
الأول	الدعم الإنساني أو المؤسسي	0.311	0.253	0.033	7.58	0.000	رفض
-	ثابت		3.289	0.122	26.934	0.000	-

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناء على مخرجات التحليل الإحصائي

لا يوجد تأثير إيجابي للدعم الإنساني أو الدعم المؤسسي تجاه تبني استخدام الحلول الرقمية في الخدمات المصرفية في ظل الحرب على غزة، ويوضح جدول (26) نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرض التاسع. أظهرت نتائج جدول (26) أن الدعم الإنساني أو المؤسسي يُمثل متغيراً ذا دلالة إحصائية في تفسير تبني الحلول المصرفية الرقمية، حيث بلغ معامل الانحدار غير المعياري ($B = 0.253$) والمعامل المعياري ($Beta = 0.311$). وتشير هذه القيم إلى أن كل زيادة بمقدار وحدة واحدة في مستوى الدعم تؤدي إلى ارتفاع متوقع بمقدار 0.253 وحدة في مستوى التبني، مع تأثير متوسط مقارنة بمتغيرات أخرى، وبناءً على ذلك، تم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرض البديل بوجود تأثير إيجابي للدعم الإنساني أو المؤسسي على تبني الحلول الرقمية المصرفية في ظل الحرب على غزة.

تحليل الانحدار المتعدد

استخدم الباحث تحليل الانحدار المتعدد لبناء نموذج إحصائي يربط المتغير التابع «تبني الحلول الرقمية» مع مجموع من المتغيرات المستقلة، يوضح جدول (28) نتائج تحليل الانحدار المتعدد لمتغيرات النموذج

جدول رقم (28)
نتائج تحليل الانحدار المتعدد

المتغير	المعامل	الخطأ المعياري	قيمة ت	القيمة الاحتمالية
الثابت	0.113	0.147	0.769	0.442
المنفعة المدركة	0.211	0.031	*6.775	0.000
سهولة الاستخدام	0.039	0.030	1.283	0.200
الموقف نحو الاستخدام	0.354	0.035	*10.212	0.000
الثقة في النظام الرقمي	0.154	0.020	*7.494	0.000
البنية التحتية التكنولوجية	-0.023	0.022	-1.056	0.291
الثقة في النظام المصرفي الإلكتروني	0.190	0.026	*7.331	0.000
الدافع الإيجابي	-0.159	0.024	*-6.608	0.000
الوعي الرقمي	0.151	0.025	*5.960	0.000
الدعم الإنساني أو المؤسسي	0.089	0.022	*3.980	0.000

المصدر: الجدول من إعداد الباحث بناء على مخرجات التحليل الإحصائي

يتضح من جدول (28) أن القيمة الاحتمالية لمعاملات الانحدار أن جميع أبعاد المتغير المستقل لها تأثير دال إحصائيًا عند مستوى دلالة 0.05 على متغير تبني الحلول الرقمية، باستثناء بعدي سهولة الاستخدام والبنية التحتية التكنولوجية حيث لا يوجد لهما تأثير دال إحصائيًا على متغير تبني الحلول الرقمية.

سهولة الاستخدام لم تظهر تأثيرًا دالًا إحصائيًا على تبني الحلول الرقمية ($\beta = 0.039$, $p = 0.200$)، وهو ما يختلف عن توقعات نموذج TAM التقليدي. يمكن تفسير ذلك عبر نظرية التبني المدفوع بالضرورة (Necessity-Driven Adoption) (Venkatesh & Brown, 2001)، حيث تصبح الحلول الرقمية الخيار الوحيد المتاح، ويكون المستخدمون مستعدين لتحمل صعوبات الاستخدام مقابل المنافع الضرورية. وتدعم دراسة Brown et al. (2002) هذا التفسير، إذ يضطر المستخدمون للتكيف مع النظام بغض النظر عن سهولة استخدامه.

أظهرت النتائج أن الموقف نحو الاستخدام هو المتغير الأكثر تأثيراً على تبني الحلول الرقمية ($\beta = 0.354$, $p < 0.001$). وهذا يكشف عن خصوصية السياق الفلسطيني، فالموقف هنا ليس مجرد تفضيل شخصي، بل هو استجابة جماعية للأزمة، وقد أشارت دراسة Kim & Kankanhalli (2009) إلى أن الموقف الإيجابي تجاه التكنولوجيا يمكن أن يتشكل كآلية تكيف نفسية مع التغيرات المفروضة.

كما أظهرت النتائج أن كلاً من الثقة في النظام الرقمي ($\beta = 0.154$, $p < 0.001$) والثقة في النظام المصرفي الإلكتروني ($\beta = 0.190$, $p < 0.001$) لهما تأثير إيجابي، مع تأثير أقوى للثقة المرتبطة بالمؤسسات المالية، مما يوضح أهمية تمييز نوعي الثقة في السياقات غير المستقرة.

كما أظهرت النتائج أن البنية التحتية التكنولوجية ليس لها تأثير دال إحصائيًا على تبني الحلول الرقمية ($\beta = -0.023$, $p = 0.291$). هذه النتيجة قد تبدو مفاجئة، خاصة مع (انقطاع الكهرباء، وضعف الإنترنت)، يمكن تفسيرها من خلال مفهوم "المرونة التكنولوجية" (Technological Resilience) الذي اقترحه Wall & Heeks (2018)، حيث يطور المستخدمون استراتيجيات تكيف مبتكرة للتغلب على قيود البنية التحتية، مثل استخدام البطاريات الاحتياطية، والاستفادة من فترات توفر الإنترنت، وتطوير أنماط استخدام متقطعة.

من النتائج المثيرة للاهتمام أن الدافع الإجباري له تأثير سلبي دال إحصائيًا على تبني الحلول الرقمية ($\beta = -0.159$, $p < 0.001$). هذه النتيجة تبدو متناقضة للوهلة الأولى، ويمكن تفسيرها من خلال مفهوم «المقاومة النفسية» (Psychological Reactance) الذي اقترحه Brehm (1966)، عندما يشعر الأفراد أن حريتهم في الاختيار مقيدة، يطورون مقاومة نفسية تؤدي إلى تقليل الالتزام والرضا عن السلوك المفروض، وقد أشارت دراسة Hikmet & Bhattacharjee (2007) إلى أن التبني القسري للتكنولوجيا قد يؤدي إلى مقاومة سلبية تقلل من فعالية الاستخدام وديمومته.

أظهرت النتائج أن كلاً من الوعي الرقمي ($\beta = 0.151$, $p < 0.001$) والدعم الإنساني أو المؤسسي ($\beta = 0.089$, $p < 0.001$) لهما تأثير إيجابي دال إحصائيًا على تبني الحلول الرقمية. هذه النتيجة تؤكد أهمية العوامل المعرفية والاجتماعية في تعزيز التبني، وهو ما يتوافق مع نموذج UTAUT الذي اقترحه Venkatesh et al., (2003). الوعي الرقمي يمثل رأس المال المعرفي الذي يمكن المستخدمين من التعامل مع التكنولوجيا بفعالية، بينما يمثل الدعم المؤسسي البيئة الاجتماعية الداعمة التي تشجع على التبني. وقد أشارت دراسة Lam et al., (2019) وآخرون إلى أن هذين العاملين يكتسبان أهمية خاصة في سياقات الأزمات، حيث يحتاج المستخدمون إلى معرفة وثقة إضافية للتغلب على التحديات غير المتوقعة.

بلغت قيمة معامل التحديد لنموذج الانحدار، وهي تعني أن نموذج الانحدار قد فسر ما قيمته 73.3% من تباين المتغير التابع «تبني الحلول الرقمية».

تحليل العلاقة بين الدافع الإجباري وتبني الحلول الرقمية بوجود الدعم الإنساني والمؤسسي كمتغير وسيط

جدول رقم (29)

نتائج تحليل الوساطة للدعم الإنساني والمؤسسي في العلاقة بين الدافع الإجباري وتبني الحلول الرقمية

النوع	القيمة التقديرية	فترة الثقة 95%	القيمة الاحتمالية
الأثر غير المباشر (ACME)	*0.0523	[0.0822, 0.0258]	0.001 >
الأثر المباشر (ADE)	*0.1234	[0.2098, 0.0247]	0.016
الأثر الكلي Total Effect	*0.1757	[0.2540, 0.0827]	0.001 >
النسبة المتوسطة Proportion Mediated	*29.8%	[%71.7, %13.6]	0.001 >

* دال إحصائياً عند مستوى ($\alpha = 0.05$).

تم استخدام تحليل الوساطة (Mediation Analysis) لفحص ما إذا كان الدعم الإنساني والمؤسسي (Z) يتوسط العلاقة بين الدافع الإجباري (X) وتبني الحلول الرقمية (Y) تم تنفيذ هذا التحليل باستخدام النموذج السببي من خلال تقدير الأثر غير المباشر (ACME)، والأثر المباشر (ADE)، بالإضافة إلى الأثر الكلي والنسبة المئوية للوساطة، وذلك باستخدام تقنية Bootstrap بـ 1000 تكرار كما هو في جدول رقم 29.

أظهرت نتائج جدول (29) أن الدعم الإنساني والمؤسسي يقوم بدور وسيط جزئي بين الدافع الإجباري وتبني الحلول الرقمية، حيث كان الأثر غير المباشر موجباً ومعنوياً (0.052)، فيما استمر الأثر المباشر أيضاً دالاً (0.123). وهذا يعني أن جزءاً من تأثير الدافع الإجباري يمر عبر الدعم المؤسسي، بينما يستمر جزء آخر بشكل مستقل. ويُفسّر ذلك بأن الإجبار عندما يقترن بدعم مالي أو تدريبي من المؤسسات الإنسانية يتحول إلى حافز إيجابي يعزز التبني الرقمي.

مناقشة نتائج الدراسة

نستعرض فيما يلي نتائج الدراسة المتعلقة بأزمة البنوك والسيولة في قطاع غزة خلال الحرب على خلفية الحصار والقيود المالية، مع التركيز على محددات تبني الحلول المصرفية الرقمية.

النتائج المتعلقة بالقطاع المصرفي في قطاع غزة

- 1- تم تدمير نحو 93% من فروع المصارف العاملة في قطاع غزة، مما أدى لتوقف العمليات المصرفية بشكل كامل في مناطق القطاع.
- 2- تم تدمير معظم أجهزة الصراف الآلي في قطاع غزة.
- 3- تم نهب وسرقة محتويات الفروع المدمرة، بما في ذلك مبالغ نقدية، مما فاقم خسائر البنوك.
- 4- تم تدمير الخزائن الحافظة للأموال وما فيها، مما أدى لخسائر مالية مباشرة للبنوك.

نتائج التحليل الإحصائي

- 1- أظهرت النتائج أن المنفعة المدركة تُعد من أقوى العوامل المؤثرة على تبني الحلول الرقمية، وفي حالة غزة تحولت إلى منفعة وجودية.
- 2- رغم أن العلاقة بين سهولة الاستخدام والتبني ظهرت موجبة ودالة في الانحدار البسيط، إلا أنها فقدت دلالتها في النموذج المتعدد، ما يشير إلى أن أثرها قد يكون غير مباشر أو مشترك مع متغيرات أخرى مثل المنفعة المدركة والموقف من الاستخدام.
- 3- الموقف نحو الاستخدام في حالة قطاع غزة ليس مجرد تفضيل شخصي، بل هو استجابة جماعية للأزمة تعكس إدراكاً مشتركاً لأهمية الحلول الرقمية كأداة للصدوم.
- 4- الثقة بالنظام الرقمي والنظام المصرفي الإلكتروني تسهم بشكل واضح في دعم التبني، وهو ما يتماشى مع الدراسات السابقة في مجال التحول الرقمي.

- 5- أظهرت النتائج تعقيداً في العلاقة بين الدافع الإجباري وتبني الحلول الرقمية، ففي الانحدار البسيط كانت العلاقة موجبة، لكنها تحولت إلى سلبية عند إدخال المتغيرات الأخرى في النموذج المتعدد، مما يشير إلى أن الإجبار غير المصحوب بالدعم أو القناعة قد يُضعف التبني.
- 6- أظهرت نتائج تحليل الوساطة أن الدعم الإنساني والمؤسساتي يتوسط العلاقة بين الدافع الإجباري والتبني بشكل جزئي، حيث ساعد في تحويل أثر الإجبار إلى عامل إيجابي نسبياً. وقد بلغ الأثر غير المباشر 0.0523، وشكّل نحو 29.8% من الأثر الكلي.
- 7- لم تظهر النتائج وجود أي تأثير ذو دلالة إحصائية للعلاقة بين توفر البنية التحتية الرقمية وسلوك التبني، مما يدل على أن توفر التكنولوجيا لا يعني بالضرورة استخدامها، ما لم تتوافر محفزات إدراكية وسلوكية أخرى..

توصيات الدراسة

بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها، يمكن تقديم التوصيات التالية:

التوصيات لصناع السياسات المالية والمؤسسات المالية

- 1- يجب تصميم حلول رقمية مصرفية، تلبي احتياجات حقيقية ومُلحة للمستخدمين في ظل الأزمات، مع إبراز الفوائد العملية لهذه الحلول (مثل توفير الوقت والجهد، وتسهيل الوصول إلى الأموال، وإجراء المعاملات الأساسية).
- 2- العمل على بناء وتعزيز ثقة المستخدمين في الحلول الرقمية المصرفية من خلال ضمان أمن المعلومات، وحماية البيانات، وتوفير قنوات دعم فني فعالة وسريعة الاستجابة.
- 3- إطلاق حملات توعية وتثقيف للمستخدمين حول كيفية استخدام الحلول الرقمية المصرفية بشكل آمن وفعال، مع التركيز على الفئات الأقل خبرة (مثل كبار السن).
- 4- على المؤسسات المالية والإنسانية تقديم الدعم اللازم للمستخدمين لتشجيعهم على تبني الحلول الرقمية، سواء من خلال تقديم المساعدات المالية عبر المحافظ الإلكترونية، أو توفير التدريب والدعم الفني.

توصيات للباحثين

- 1- دراسة الأثر طويل الأمد لتبني الحلول المصرفية الرقمية على استقرار ومرونة القطاع المصرفي في فلسطين.
- 2- دور الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة في تعزيز قدرة المصارف على التنبؤ وإدارة المخاطر خلال الأزمات.
- 3- دراسة مقارنة للحلول الرقمية المصرفية في مناطق النزاع المختلفة (غزة، واليمن، وسوريا، وأوكرانيا).
- 4- دراسة تأثير الحلول الرقمية المصرفية على الشمول المالي للفئات المهمشة في مناطق الحروب.

المراجع

أولاً - مراجع باللغة العربية

- أبوديربالا، عبدالرحمن موسى أحمد. (2019). كيفية تحسين قبول وثقة العميل الليبي في استخدام تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وبالتالي تعزيز أداء البنوك الليبية، *مجلة آفاق اقتصادية*، 5 (09)، 1-39.
- بسعود، مريم منال وتيماوي، عيد المجيد. (2021). استخدام تكنولوجيا التعليم الإلكتروني وفق نموذج تقبل التكنولوجيا لدى أساتذة المدرسة العليا للأساتذة بالأغواط الجزائر، *المجلة الجزائرية للاقتصاد والتيسير*، 15 (1) 574595.
- بوزكري، جمال، ودحماني، رضا. (2023). التحقق من نموذج قبول التكنولوجيا في اعتماد الخدمات البنكية عبر الإنترنت في الجزائر»، *مجلة الاقتصاد والتنمية*، 06 (01)، 213-233.
- سلطة النقد الفلسطينية. (2022). *تقرير سلطة النقد الفلسطينية*، <https://Publications/ps.pma.www/AnnualReports>
- سلطة النقد الفلسطينية. (2023). *تقرير سلطة النقد الفلسطينية*، <https://Publications/ps.pma.www/AnnualReports>
- سلطة النقد الفلسطينية. (2024). *سلطة النقد تطلق نظام الحوالات والمدفوعات الفوري بين البنوك والمحافظ الرقمية: بيان صحفي* <https://www.pma.ps/ar/>.
- عبد العزيز، سارة محمود. (2022). دور الموبايل البنكي في تعزيز مستوى ثقة العملاء في الخدمات البنكية الإلكترونية، *المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال*، (35)، 322-369.
- عبيد، محمود كامل. (2012). القياس والتقييم في العملية التدريسية. دار الفكر، عمان، الأردن.
- العلوي، ياسر بن حمود؛ الصقري، محمد بن ناصر؛ والحراصي، نيهان بن حارث. (2014). *قياس مدى تقبل أعضاء هيئة التدريس بكليات العلوم التطبيقية لمصادر المعلومات الإلكترونية*، In the Special Libraries, Association Gulf Chapter 20th Annual conference 2014 (1).
- معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس). (2025، يونيو). *نشرة الاقتصاد الفلسطيني*، حزيران 2025. <https://mas.ps/publications/12800.html>
- نصري، وديع. (2015). نموذج تبني استخدام الإنترنت في الخدمات المصرفية في تونس، *المجلة الأردنية في إدارة الأعمال*، 11 (3).

ثانياً - مراجع باللغة الأجنبية:

- Abu-Shanab, E., Pearson, J. M., & Setterstrom, A. J. (2010). Internet banking and customers' acceptance in Jordan: The unified model's perspective, *Communications of the Association for Information Systems*, 26 (1), 493-524.
- Bhattacharjee, A., & Hikmet, N. (2007). Physicians' resistance toward healthcare information technology: A theoretical model and empirical test, *European Journal of Information Systems*, 16 (6), 725-737.
- Brehm, J. W. (1966). *A Theory of Psychological Reactance*. Academic Press.
- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology". *MIS Quarterly*, 13 (3), 319-340. <https://doi.org/10.2307/249008>.
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models, *Management Science*, 35 (8), 982-1003. <https://doi.org/10.1287/mnsc.35.8.982>

- Gefen, D., Karahanna, E., & Straub, D. W. (2003). Trust and TAM in online shopping: An integrated model, *MIS Quarterly*, 27 (1), 51-90.
- Heeks, R., & Wall, P. J. (2018). Critical realism and ICT4D research, *The Electronic Journal of Information Systems in Developing Countries*, 84 (6), e12051
- Kelly, A. E., & Palaniappan, S. (2023). Using a technology acceptance model to determine factors influencing continued usage of mobile money service transactions in Ghana, *Journal of Innovation and Entrepreneurship*, 12 (34). <https://doi.org/10.1186/s13731-023-00301-3>
- Kim, H. W., & Kankanhalli, A. (2009). Investigating user resistance to information systems implementation: A status quo bias perspective, *MIS Quarterly*, 33 (3), 567-582.
- Koksai, M. H., Dhamija, A., & Lim, M. (2016). Impact of crisis on consumers' usage of electronic banking services: A study in an emerging economy, *Journal of Financial Services Marketing*, 21 (3), 187-201.
- Lam, J. C., Cheung, R., & Lau, M. M. (2019). The influence of internet word-of-mouth on hotel reservations: A cross-cultural study, *International Journal of Hospitality & Tourism Administration*, 20 (3), 278-303.
- Lee, M. K., & Turban, E. (2001). A trust model for consumer internet shopping, *International Journal of Electronic Commerce*, 6 (1), 75-91.
- Levine, R., Beck, T., & Demirgüç-Kunt, A. (2009). *Financial institutions and markets across countries and over time: Data and analysis*, (Policy Research Working Paper No. 4943). World Bank. <http://hdl.handle.net/10986/4154>.
- Limayem, M., Khalifa, M., & Frini, A. (2000). What makes consumers buy from Internet? A longitudinal study of online shopping, *IEEE Transactions on Systems, Man, and Cybernetics - Part A: Systems and Humans*, 30 (4), 421-432. <https://doi.org/10.1109/3468.852436>.
- Masiero, S., Majchrzak, A., & Jha, S. (2020). Humanitarian aid and local power structures: Lessons from Haiti's "Shadow Disaster", *Journal of Management Studies*, 57 (8), 1578-1603.
- McKnight, D. H., Choudhury, V., & Kacmar, C. (2002). Developing and validating trust measures for e-commerce: An integrative typology, *Information Systems Research*, 13 (3), 334-359.
- Raida, R. E., & Bouslama, N. (2013). The adoption of the e-banking: Validation of the technology acceptance model, *Technology, and Investment*, 4 (3), 197-203. <https://doi.org/10.4236/ti.2013.43023>
- Shahin, A., Nassar, M., & Eid, R. (2014). Factors affecting customers' adoption of internet banking in Palestine, *International Journal of Bank Marketing*, 32 (7), 623-642.
- Venkatesh, V., & Brown, S. A. (2001). A longitudinal investigation of personal computers in homes: Adoption determinants and emerging challenges, *MIS Quarterly*, 25 (1), 71-102.
- Venkatesh, V., & Davis, F. D. (2000). A theoretical extension of the Technology Acceptance Model: Four longitudinal field studies, *Management Science*, 46 (2), 186-204. <https://doi.org/10.1287/mnsc.46.2.186.11926>
- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view, *MIS Quarterly*, 27 (3), 425-478.
- World Bank. (2022). *Digital Financial Services in Fragile and Conflict-affected Situations*. Retrieved from <https://www.worldbank.org>.

Banking Digital Solutions for Crisis Management: An Applied Study on Digital Banking Solutions in the Gaza Strip

Dr. Ayman Kamal Abed El Qader Bakeer

Former Dean of the College of Intermediate Studies
Al-Azhar University

ABSTRACT

Study Objective: This study aimed to analyze the reality of the banking crisis facing the Gaza Strip in light of the devastating war that broke out on October 7, 2023. The conflict led to an almost complete paralysis of the traditional banking system due to widespread destruction of bank branches and ATMs, compounded by a severe liquidity crisis caused by Israeli-imposed restrictions on cash inflows. The study also sought to explore the role of digital banking solutions as a strategic alternative for coping with the crisis.

Methodology: The study employed a descriptive-analytical approach and was based on a field survey using an electronic questionnaire distributed to a random sample of 538 respondents who had engaged with digital banking services in Gaza. Data collection occurred between February 14 and May 5, 2025—a period during which the banking crisis reached its peak.

Key Findings: A significant majority of respondents reported a high level of adoption of digital banking solutions (mean score of 4.2 out of 5), largely driven by urgent necessity due to the collapse of the conventional infrastructure.

- The perceived usefulness and attitude toward use scored the highest among model dimensions (83.8% and 90.1%, respectively), reflecting a deep recognition among citizens that digital solutions have become an existential necessity under wartime conditions.
- Coercive motivation played a critical role in pushing individuals to adopt banking applications in the absence of alternatives.
- Despite numerous challenges, users developed adaptive strategies to navigate infrastructure limitations, allowing them to utilize digital banking services with relative effectiveness.
- Trust in the digital system and institutional support were noted as supportive factors, although overall trust remained suboptimal due to a few instances of fraud.

Keywords: *Digital Banking Solutions, War on Gaza, Technology Acceptance Model.*