

تطبيقات الموبايل البنكي ودورها في الحد من آثار أزمة السيولة النقدية خلال حرب غزة 2023-
2025- دراسة حالة محلات الدهدار التجارية

**Mobile banking applications and their role in mitigating the effects of
the cash liquidity crisis during the Gaza war 2023-2025 – A case study
of Al-Dahdar Commercial Stores"**

محمد علي موسى الجرجاوي¹، محمود جهاد حسن مدوخ²

**Mohammed Ali Moussa Jerjawi¹, Mahmoud Jihad Hassan
Madoukh²**

¹ جامعة الإسرائ (فلسطين)، jerjawi07@jmail.com

² جامعة الإسرائ (فلسطين)

تاريخ النشر: 2026/07/15

تاريخ القبول: 2026/07/13

تاريخ الاستلام: 2026/07/09

ملخص :

هدفت الدراسة التعرف على دور تطبيقات الموبايل البنكي في التخفيف من آثار أزمة السيولة النقدية خلال حرب (2023-2025) لدى محلات الدهدار التجارية، ولأجل تحقيق هذا الهدف تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي وتحدد مجتمع الدراسة بالعاملين في محلات الدهدار التجارية والبالغ عددهم (30)، وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل لصغر حجم المجتمع، والاستبيان لجمع البيانات. وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج ومن أهمها: وجود دور لتطبيقات الموبايل البنكي في الحد من أزمة السيولة النقدية خلال حرب غزة (2023-2025) لدى محلات الدهدار التجارية، ووجود مستوى متوسط في استجابات المبحوثين حول تطبيقات الموبايل البنكي لدى محلات الدهدار التجارية وجود مستوى منخفض في استجابات المبحوثين حول أزمة السيولة خلال حرب غزة (2023-2025) لدى محلات الدهدار التجارية.

¹ المؤلف المرسل: محمد علي موسى الجرجاوي، البريد: jerjawi07@jmail.com

وخلصت الدراسة لمجموعة من التوصيات من أهمها: بضرورة تعزيز الشمول المالي عبر التطبيقات البنكية من خلال تطوير مزيد من الخدمات الرقمية التي تستهدف الفئات محدودة الوصول إلى الفروع التقليدية، ورفع مستوى الكفاءة التشغيلية من خلال تحسين سرعة الاستجابة للتطبيق وتقليل الأعطال الفنية، الاستثمار في تحديث البنية التحتية الرقمية بما يضمن تقليل التكلفة التشغيلية وزيادة رضا العملاء، وتحسين التكامل التقني بتعزيز ربط التطبيق مع الأنظمة المصرفية الأخرى والمنصات الرقمية ذات العلاقة لضمان تجربة أكثر تكاملاً.

الكلمات المفتاح : تطبيقات الموبايل البنكي، أزمة السيولة النقدية، حرب غزة 2023-

2025

Abstract:

The Role of Mobile Banking Applications in Mitigating the Effects of the Liquidity Crisis During the War (2023-2025) at Al-Dahdar Commercial Stores

This study aimed to identify the role of mobile banking applications in mitigating the effects of the cash liquidity crisis during the war (2023-2025) at Al-Dahdar Commercial Stores. To achieve this objective, the descriptive analytical method was adopted. The study population was determined to be the employees of Al-Dahdar Commercial Stores, totaling (30) individuals. Due to the small size of the population, a comprehensive survey method was used, and a questionnaire was employed for data collection.

The study reached a set of findings, the most important of which are: There is a role for mobile banking applications in reducing the cash liquidity crisis during the Gaza war (2023-2025) at Al-Dahdar Commercial Stores. The respondents' responses regarding mobile banking applications at Al-Dahdar Commercial Stores showed a moderate level, while their responses regarding the liquidity crisis during the Gaza war (2023-2025) at Al-Dahdar Commercial Stores showed a low level.

The study concluded with a set of recommendations, the most important of which are: Enhancing financial inclusion through banking applications by developing more digital services targeting groups with limited access to traditional branches 'Raising the level of operational efficiency by improving application response speed and reducing technical failures, and investing in upgrading digital infrastructure to ensure reduced operational costs and increased customer satisfaction 'Improving technical integration

by strengthening the application's connection with other banking systems and relevant digital platforms to ensure a more integrated experience.
Keywords: Mobile banking applications, the cash liquidity crisis, the Gaza war 2023-2025.

I- تمهيد :

تمثل التطبيقات البنكية تحولاً جوهرياً في قطاع الخدمات المالية، حيث تتجاوز وظيفتها الأساسية كقنوات للعمليات المصرفية البسيطة لتصبح منصات شاملة ومتكاملة وتقوم هذه التطبيقات بدمج تقنيات متقدمة كالذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة لتقديم خدمات مالية شخصية، وإدارة ثروات آلية وخدمات الدفع والتفويض المتقدمة (Elhajjar and Ouaida, 2023).

وتعد أزمة السيولة النقدية في غزة (2023-2025) ناتجة مباشرة عن الحصار الشامل والدمار الهائل للبنية التحتية والمصرفية بفعل الحرب حيث أدى شلل النظام المصرفي ومنع دخول العملة الإسرائيلية (الشيكل) بشكل منتظمة إلى حرمان الأسر والشركات من الوصول إلى مدخراتها، أي تدفق نقدي (UNDP& The World Bank, 2024).

وفي ظل أزمات السيولة الحادة، يمكن للتطبيقات البنكية أن تلعب دوراً حيوياً في التخفيف من آثارها من خلال توفير قناة بديلة للمدفوعات والمعاملات اليومية عبر المحافظ الإلكترونية، مما يحافظ على الحد الأدنى من الدوران الاقتصادي ويقلل الاعتماد على النقد المادي (CGAP, 2024) ولذلك يري الباحثان إلى فحص الدور الاستثنائي المتوقع لتطبيقات الموبايل البنكي في التخفيف من أزمة السيولة خلال حرب غزة (2023-2025)، من خلال دراسة حالة "محلات الدهدار التجارية".

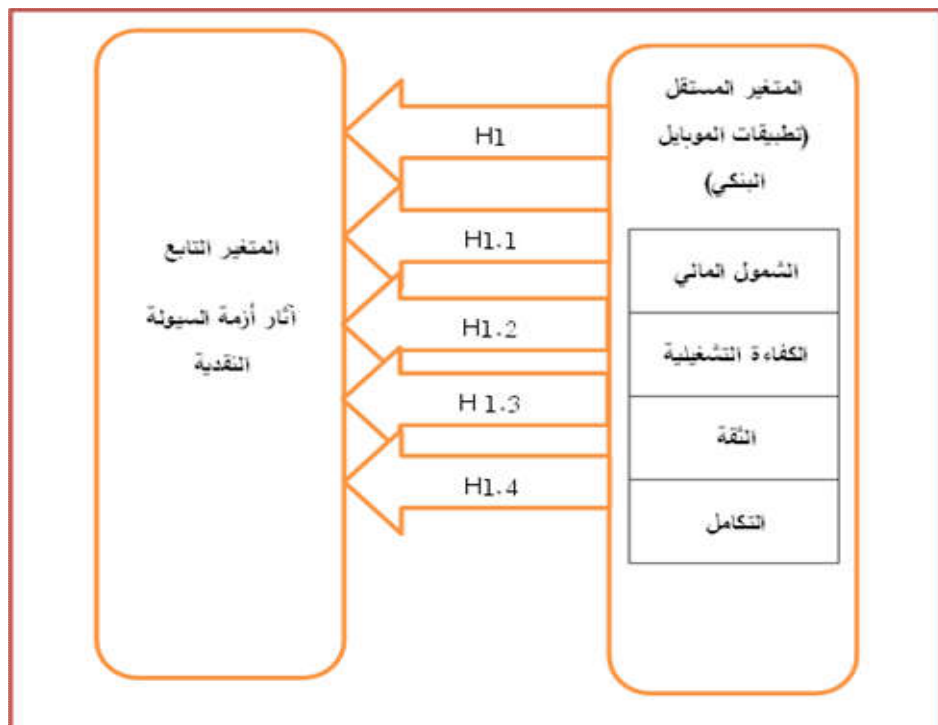
1.I- مشكلة البحث :

تسببت أزمة السيولة النقدية الحادة خلال حرب غزة (2023-2025) في شل الحياة الاقتصادية والمعيشية، حيث عانت المؤسسات والأفراد من نقص حاد في العملة المتداولة ويمكن توضيح أبرز مظاهرها في النقاط التالية:

1. شهدت أسواق غزة نقصاً في (85%) من السلع الأساسية بسبب عدم القدرة على الاستيراد ونقص السيولة النقدية لدى التجار (OCHA, 2024).
2. فقدان القطاع التجارية (75%) من قدرته التشغيلية بسبب نقص السيولة وتدمير البنية التحتية (البنك الدولي، 2024).

3. عدم انتظام توريد السلع الأساسية حيث تعاني (92%) من نقاط البقالة عدم القدرة على الدفع المسبق (الفاو، 2024).
 4. تراكم ديون على المحلات التجارية بقيمة (450) مليون دولار للموردين مع توقف (80%) عن السداد (اتحاد غرف التجارة، الفلسطيني، 2024).
 5. انخفاض السيولة المتداولة في غزة بنسبة (82%) مقارنة بمتوسط (2022) (سلطة النقد، 2024).
- وبناءً على ما سبق يمكن تحديد مشكلة الدراسة بالسؤال الرئيس التالي:
- ما هو دور تطبيقات الموبايل البنكي بأبعادها (الشمول المالي، الكفاءة التشغيلية، الثقة، التكامل) في التخفيف من آثار أزمة السيولة النقدية خلال حرب 2023-2025 لدى محلات الدهدار التجارية؟
- ويتفرع من السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية التالية:
1. ما واقع تطبيقات الموبايل البنكي بأبعادها (الشمول المالي، الكفاءة التشغيلية، الثقة، التكامل) خلال حرب (2023-2025) لدى محلات الدهدار التجارية.
 2. ما مستوى توفر آثار أزمة السيولة النقدية خلال حرب (2023-2025) لدى محلات الدهدار التجارية؟
 3. هل يوجد دور لتطبيقات الموبايل البنكي بأبعادها (الشمول المالي، الكفاءة التشغيلية، الثقة، التكامل) في التخفيف من آثار أزمة السيولة النقدية خلال حرب (2023-2025) لدى محلات الدهدار التجارية؟

2.I-أنموذج الدراسة :



جرت بواسطة الباحثان: بالرجوع لدراسة (Shaikh & Karjaluoto, 2015)، ودراسة (Ozili, 2018)، ودراسة (Al-Haderis, 2013)،

II - فرضيات الدراسة : بناءً على تساؤلات الدراسات تم صياغة الفرضيات التالية:

1. **الفرض الرئيس الأول (H1):** يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيقات الموبايل البنكية في الحد من آثار أزمة السيولة النقدية خلال حرب (2023-2025) لدى محلات الدهدار التجارية.

ويتفرع من هذه الفرضية الرئيسية الأولى الفرضيات التالية:

1. **الفرضية الفرعية الأولى (H1.1):** يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للشمول المالي في الحد من آثار أزمة السيولة النقدية خلال حرب (2023-2025) لدى محلات الدهدار التجارية.

2. **الفرضية الفرعية الثانية (H1.2):** يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للكفاءة التشغيلية في الحد من آثار أزمة السيولة النقدية خلال حرب (2023-2025) لدى محلات الدهدار التجارية.

3. الفرضية الفرعية الثالثة (H1.3): يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للثقة في الحد من آثار أزمة السيولة النقدية خلال حرب (2023-2025) لدى محلات الدهدار التجارية.
4. الفرضية الفرعية الرابعة (H1.4): يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتكامل في الحد من آثار أزمة السيولة النقدية خلال حرب (2023-2025) لدى محلات الدهدار التجارية.

II- اهداف الدراسة : الهدف الرئيس للدراسة هو التعرف على دور تطبيقات الموبايل البنكي في التخفيف من آثار أزمة السيولة النقدية خلال حرب (2023-2025) لدى محلات الدهدار التجارية:

1. القاء الضوء على مستوى توفر تطبيقات الموبايل البنكي خلال حرب (2023-2025) لدى محلات الدهدار التجارية.
2. التعرف على مستوى آثار أزمة السيولة النقدية خلال حرب (2023-2025) لدى محلات الدهدار التجارية.
3. إبراز دور تطبيقات الموبايل البنكي في الحد من آثار أزمة السيولة النقدية خلال حرب (2023-2025) لدى محلات الدهدار التجارية.

II- اهمية الدراسة :

أ. الأهمية النظرية:

1. يمثل البحث الحالي نقطة انطلاق لكثير من الدراسات والبحوث المحلية والعربية؛ التي ستهمم بالذكاء الاستراتيجي باعتباره يتناول موضوع يتمتع بالأصالة والحداثة.
2. تعتبر هذه الدراسة من الدراسات النادرة على حد علم الباحثان التي تناولت دراسة موضوع تطبيقات الموبايل البنكي دورها في الحد من آثار أزمة السيولة النقدية خلال حرب (2023-2025) بالمحلات التجارية بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية.
3. كما أن الدراسة الحالية تثير اهتمام الباحثان والمهتمين، وتفتح الأفق أمامهم لإجراء المزيد من البحوث المستقبلية في نفس الموضوع أو موضوعات ذات الصلة.

ب. الأهمية التطبيقية:

1. دراسة واقعية لظاهرة علمية حديثة تتأثر بها المحلات التجارية بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية.

2. تعميم نتائج هذه الدراسة على المسؤولين في المؤسسات التجارية عموماً والمحلات التجارية الصغيرة والمتوسطة للوقوف على دور تطبيقات الموبايل البنكي في الحد من آثار أزمة السيولة النقدية خلال حرب (2023-2025) وما بعدها.
3. تفيد الدراسة في التعريف بتطبيقات الموبايل البنكي وأهميته واستخداماته في المحلات التجارية بالمحافظات الجنوبية الفلسطينية.

II- مصطلحات الدراسة :

- **تطبيقات الموبايل البنكي:** هي التطبيقات المصرفية التي تهدف إلى توفير الراحة والسهولة للعملاء في إجراء معاملاتهم المالية، دون الحاجة للتوجه الفعلي إلى مقر البنك أو التعامل المباشر فيه، وذلك عبر واجهة برمجية مخصصة يتم تثبيتها على الأجهزة الذكية (Ramli, et al., 2021).
- **تطبيقات الموبايل البنكي إجمالاً:** هي واجهة رقمية متكاملة تتيح للعملاء إدارة حساباتهم المصرفية وتنفيذ العمليات المالية فوراً عبر الأجهزة الذكية، وتقاس فعاليتها بمدى قدرتها على توفير السيولة الرقمية، وضمان أمن المعاملات، وتكامل الخدمات دون الحاجة للتعامل النقدي أو زيارة الفروع، خاصة في حالات الطوارئ.
- **أزمة السيولة النقدية خلال حرب غزة (2023-2025):** هي حالة من الانهيار الوظيفي في الدورة المالية الناجمة عن الحصار المطبق وتدمير شبكة الصرافات والاتصالات، مما أدى إلى احتجاز الودائع المصرفية إلكترونياً مع غياب كامل للسيولة الورقية، مما خلق فجوة هائلة بين الأرصدة الدفترية والقدرة الفعلية على السحب لتلبية الاحتياجات المعيشية (ماس، 2024).
- **أزمة السيولة النقدية خلال حرب غزة (2023-2025) إجمالاً:** هي العجز الكلي أو الجزئي عن تحويل الأرصدة المصرفية الرقمية إلى نقد ورقي ويقاس بمدى اتساع الفجوة بين الطلب على السحوبات النقدية وبين توفر الأوراق النقدية في البنوك والصرافات الآلية، مما أدى إلى ظهور عمولات صرف غير قانونية وتوقف الدور الاقتصادية التقليدية.

II- حدود الدراسة :

1. **الحد الموضوعي:** تطبيقات الموبايل البنكي ودورها في الحد من آثار أزمة السيولة النقدية خلال حرب غزة (2023-2025).
2. **الحد البشري:** العاملين
3. **الحد المؤسسي:** محلات الدهدار التجارية

4. الحد المكاني: دولة فلسطين وتحديدًا في المحافظات الجنوبية الفلسطينية لها.

5. الحد الزمني: 2026م.

II- الدراسات السابقة :

■ الدراسات التي ركزت على المتغير المستقل (تطبيقات الموبايل البنكية).

1. دراسة (عبد العزيز، 2022) بعنوان: "دور الموبايل البنكي في تعزيز مستوى ثقة العملاء في

الخدمات البنكية الإلكترونية": هدفت الدراسة لرصد العوامل المؤثرة في تبني خدمات الموبايل البنكي والمتمثلة في (المنفعة المدركة، سهولة الاستخدام، جودة الخدمة، الخصوصية، درجة التعقيد، درجة التوافق، أمن المعلومات، الثقة في الموبايل البنكي)، وتنتمي هذه الدراسة إلى البحوث الوصفية، ويتمثل مجتمع الدراسة في عملاء المؤسسات المصرفية عمدية متاحة من مستخدمي الموبايل البنكي قوامها (250) مفردة وتم استخدام أداء الاستقصاء لجمع البيانات، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج ومن أهمها أن الغالبية العظمى من أفراد العينة ممن لديهم حساب بنكي شخصي جاءوا في المرتبة الأولى في استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية وذلك بنسبة (79.6%) وجود علاقة ارتباطية طردية بين كثافة استخدام الموبايل البنكي والدوافع بصفة عامة.

2. دراسة (Alsmadi and et al., 2022) بعنوان: "عشرون عاماً من تطوير خدمات

الصيرفة عبر الهاتف المحمول واستدامتها نظرة عامة على التحليل البليومتري (2000-2020): هدفت الدراسة لتحليل التطورات والاتجاهات الرئيسية في مجال الخدمات المصرفية عبر من خلال دراسة الكلمات المفتاحية والمصطلحات الهاتف المحمول الرئيسية خلال التفرقة من عام (2000 إلى 2020)، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتحليل شبكات البليومتري وتصور العلاقات حيث تم تحليل (1206) بحثاً تمت تصنيفها من أصل عدد أكبر بناءً على اشتغالها على كلمة الموبايل البنكي في الكلمات المفتاحية، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أن خلال العقدين الماضيين طرأ زيادة مطردة في عدد الأبحاث المنشورة عن تسارع ملحوظ بعد (2014)، ازداد التركيز على التطبيقات المالية، الشمول المالي، نماذج قبول (2014-2020)، الشبكات الاجتماعية، (TAM) التكنولوجية.

3. دراسة (أبو عجوة، 2020) بعنوان: "أثر تطبيق الموبايل البنكي على إدارة علاقات عملاء بنك

فلسطين بقطاع غزة": هدف البحث إلى التعرف على أثر تطبيق الموبايل البنكي على إدارة علاقات عملاء بنك فلسطين بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين فيه، واستخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي،

وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في بنك فلسطين بقطاع غزة، وقام الباحثان بتوزيع (400) استبيان بطريقة العينة العشوائية، وتم استرداد (280)، أظهرت نتائج البحث وجود علاقة طردية بين الموبايل البنكي وإدارة علاقات العملاء في بنك فلسطين بقطاع غزة من وجهة نظر العاملين، ومستوى توفر التطبيق الموبايل لدى عملاء بنك فلسطين بقطاع غزة جاء بوزن نسبي (80.41%).

4. دراسة (Shaikh and Karjaluoto, 2014) بعنوان: " تبني الخدمات المصرفية عبر

الهاتف المحمول: مراجعة الأدبيات": هدفت الدراسة إلى مراجعة وتحليل وتجميع الدراسات السابقة حول تبني الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، واستخدمت أداة تحليل المحتوى النوعي والكمي للدراسات المجمعة، حيث تم تجميع (55) دراسة علمية (48 مقالة دورية + 7 وقائع مؤتمرات)، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج من أهمها أن المتغيرات الأكثر تأثيراً في تبني الخدمات المصرفية عبر الهاتف هي التوافق مع نمط الحياة والجهاز، والفائدة المدركة، والموقف الإيجابي، ونسبة (42%) يتبع نموذج قبول التكنولوجيا، و(16%) تتبع لنظرية انتشار الابتكار، و(13%) تتبع لنظرية الموحدة لقبول واستخدام التكنولوجيا.

■ الدراسات ذات العلاقة بالمتغير التابع (أزمات السيولة النقدية).

1. دراسة (Ferdous and Miah, 2026) بعنوان: " إدارة السيولة دفي البنوك الإسلامية

والبنوك التقليدية: أدلة من المعيار الدولي لإعداد التقارير المالية": هدفت الدراسة لاختبار تأثير تطبيق معيار (IFRAS 9) على احتياطات النقدية للشركات في بنغلاديش، وذلك من منظور دولة نامية، واستخدمت الدراسة المنهج التحليلي القياسي (الكمي)، واستخدمت الدراسة البيانات السنوية من القوائم المالية للمصارف المدرجة، ويتكون مجتمع الدراسة من جميع المصارف المدرجة في بنغلاديش، وتم الوصول (29) مصرفاً وذلك خلال (2015-2022)، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج من أهمها أنه قبول فرضية انخفاض احتياطات النقدية بسبب تحسين جودة المعلومات والشفافية بعد تطبيق المعيار.

2. دراسة (Puspa and Suyono, 2024) بعنوان: "استراتيجية إدارة النقد لزيادة سيولة

الشركات في أوقات الأزمات الاقتصادية": هدفت الدراسة لتحليل استراتيجيات إدارة النقد الفعالة لزيادة سيولة الشركة خلال فترات الأزمات الاقتصادية، واستخدمت الدراسة المنهج النوعي والتقارير والإحصائية ذات الصلة، وشملت العينة مجموعة من المصادر العلمية المنشورة بين عامي (2022-2024) مع التركيز على الدراسات التي تتناول سياق الأزمات الاقتصادية، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج من أهمها أن إعداد توقعات واقعية للتدفقات النقدية قصيرة وطويلة الأجل.

3. دراسة (الهامي والكزة، 2024) بعنوان: "تطور أدوات الدفع الإلكتروني في ظل أزمة السيولة النقدية في ليبيا": تهدف هذه الدراسة البحث عن مدى تطور أدوات ووسائل الدفع الإلكتروني في ظل أزمة السيولة النقدية في ليبيا، واستخدمت الدراسة الاستبيان كأداة رئيسية لتجميع البيانات من العينة البالغة عددها (400) مفردة والتي تم اختبارها عشوائياً من مجتمع الدراسة المتمثل في عملاء المصارف التجارية المستخدمين لواحدة على الأقل من أدوات الدفع الإلكتروني، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في جانبها النظري والتطبيقي، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أن نسبة مستخدمي الدفع الإلكتروني المشاركين من سنة (2015-2017) أي بعد أزمة السيولة هي (46.7%)، ومن سنة (2018-2020) هي (41.5%)، وهذا ما يشير إلى أن السيولة النقدية حفزت أدوات ووسائل الدفع الإلكتروني على انتشارها ومن الممكن الاعتماد عليها كبديل فعال للعملاء الورقية.

4. دراسة (كرغلي وبلوناس، 2021) بعنوان: "الدفع الإلكتروني كحل للتقليل من أزمة السيولة النقدية في الجزائر خلال جائحة كورونا": هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور الدفع الإلكتروني في التقليل من أزمة السيولة النقدية في الجزائر، لا سيما خلال جائحة كورونا، واعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أظهرت جائحة كورونا المزايا التي يحققها الدفع الإلكتروني خلال فترات انتشار الأمراض والأوبئة، ذلك لأن توجه الأفراد إلى الدفع الإلكتروني بدلاً من الدفع النقدي يساهم في التقليل من الجائحة للسيولة النقدية.

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال مراجعة الدراسات السابقة في مجال البحث، يتبين للباحث أنها تمتلك قيمة علمية وبحثية عالية، كما أنها اعتمدت في أغلبها على استقصاء آراء أطراف المشكلة عبر قوائم الاستقصاء، وأظهرت اهتماماً متزايداً بتأثير تطبيقات الموبايل البنكية وإدارة السيولة النقدية في ظل الأزمات. وقد حرصت الدراسة الحالية على اختيار دراسات حديثة تعكس واقعاً سريع التطور والتغير. وبناءً على عرض وتحليل هذه الدراسات، توصلت الدراسة الحالية إلى الاستنتاجات والملاحظات التالية:

أولاً: أوجه الاتفاق بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

1. الاتفاق مع الدراسات التي تناولت تطبيقات الموبايل البنكية:

- اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة عبد العزيز (2022) ودراسة Shaikh & Karjaluoto (2014) في التأكيد على أهمية العوامل التقنية والسلوكية (مثل الأمان وسهولة الاستخدام) في تبني الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول.
- كما اتفقت مع دراسة Alsmadi et al. (2022) في تسليط الضوء على التطور التاريخي والتوجهات الحديثة لتطبيقات الموبايل البنكية، خاصة في فترات الأزمات.
- 2. **الاتفاق مع الدراسات التي تناولت أزمة السيولة النقدية:**
 - اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة Puspa & Suyono (2024) في التأكيد على أهمية استراتيجيات إدارة النقد المرنة لمواجهة الأزمات الاقتصادية.
 - كما وجدت اتفاقاً مع دراسة الهماي والكزة (2024) ودراسة كرغلي وبلوناس (2021) في دور الأدوات الإلكترونية كحل بديل للتخفيف من أزمة السيولة النقدية، خاصة في أوقات الأزمات الصحية والاقتصادية.
- 3. **الاتفاق في المنهجية وأدوات البحث:**
 - تتفق الدراسة الحالية مع غالبية الدراسات السابقة (مثل: عبد العزيز 2022، أبو عجوة 2020، الهماي والكزة 2024) في اعتماد المنهج الوصفي التحليلي كإطار منهجي رئيسي.
 - كما تتفق مع هذه الدراسات في استخدام الاستبيان/الاستقصاء كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة البحث.
- ثانياً: أوجه الاختلاف والتميز في الدراسة الحالية:
 - 1. **التركيز على سياق جغرافي وبشري فريد:** ركزت الدراسات السابقة على سياقات مختلفة (مثل مصر، فلسطين، بنغلاديش، ليبيا، الجزائر)، بينما تركز الدراسة الحالية على المحافظات الجنوبية الفلسطينية في ظل حرب 2023-2025، وهي بيئة تتميز بتحديات أمنية واقتصادية استثنائية لم تتناولها الدراسات السابقة بشكل مباشر.
 - 2. **الجمع بين متغيرين في نموذج تحليلي واحد:** تناولت الدراسات السابقة إما تطبيقات الموبايل البنكية أو أزمة السيولة النقدية بشكل منفصل، بينما تجمع الدراسة الحالية بينهما في نموذج تحليلي واحد لقياس دور التطبيقات في الحد من آثار الأزمة، وهو ما يمثل إضافة منهجية جديدة.

3. التركيز على قطاع محدد (المحلات التجارية الصغيرة والمتوسطة): ركزت معظم الدراسات السابقة على العملاء الأفراد أو البنوك، بينما تركز الدراسة الحالية على محلات الدهدار التجارية كمثال للمشاريع الصغيرة والمتوسطة التي تعاني بشكل مباشر من أزمات السيولة في المناطق المتأثرة بالصراع.
 4. الفترة الزمنية والسياق الأمني: تتناول الدراسة الحالية فترة الحرب 2023-2025، وهي فترة ذات طابع أمني واقتصادي معقد، بينما تناولت الدراسات السابقة فترات أزمات اقتصادية أو صحية (مثل جائحة كورونا) دون التركيز على السياق الحربي.
- ثالثاً: الاستفادة من الدراسات السابقة:
1. من الناحية النظرية:
 - استفادت الدراسة من إطار نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) الذي استخدمته دراسة Shaikh & Karjaluoto (2014) لفهم عوامل تبني التطبيقات.
 - استفادت من استراتيجيات إدارة السيولة التي طرحتها دراسة Puspa & Suyono (2024) في تصميم أدوات قياس تأثير التطبيقات على إدارة النقد.
 2. من الناحية المنهجية:
 - استفادت الدراسة من منهجيات جمع البيانات والتحليل الإحصائي المستخدمة في الدراسات السابقة، خاصة في تصميم الاستبيانات وتحليل العلاقات بين المتغيرات.
 - ساعدت الدراسات السابقة الباحثان في تحديد مشكلة البحث، وبناء الإطار النظري، وتحديد المتغيرات الرئيسية، مما وفر وقتاً وجهداً.

رابعاً: الفجوة البحثية التي تسدها الدراسة الحالية:

جدول رقم (1) الفجوة البحثية التي تسدها الدراسة الحالية

نوع الفجوة	ما تقدمه الدراسة الحالية	بيان الفجوة في الدراسات السابقة
الفجوة السياقية	تركز على المحافظات الجنوبية الفلسطينية خلال حرب 2023-2025، لدراسة التفاعل بين المتغيرين في ظروف استثنائية.	عدم وجود دراسة سابقة تجمع بين تطبيقات الموبايل البنكية وأزمة السيولة النقدية في بيئة حرب مستمرة.
الفجوة القطاعية	تتخذ من محلات الدهدار التجارية نموذجاً للقطاع الصغير والمتوسط لدراسة تأثير التطبيقات على إدارة سيولتها أثناء الأزمة.	ندرة الدراسات التي تركز على المشاريع الصغيرة والمتوسطة (كالمحلات التجارية) كوحدة تحليل.
الفجوة التطبيقية	تقيس الأثر المباشر لتطبيقات الموبايل البنكية في التخفيف من آثار أزمة السيولة في ظل ظروف انقطاع الخدمات المصرفية التقليدية وانعدام التواصل المادي.	لم تتطرق الدراسات السابقة لقياس الأثر المباشر للتطبيقات على التخفيف من أزمة السيولة في ظل إغلاق المصارف.

المصدر: من إعداد الباحثان (2026)

خامساً: ما يميز الدراسة الحالية:

- الربط بين التكنولوجيا والسيولة في بيئة الحرب: تقدم رؤية عملية لكيفية استخدام أدوات الدفع الإلكتروني كحل استراتيجي في الأزمات المركبة (أمنية، اقتصادية، لوجستية).
 - التطبيق على قطاع حيوي: تركز على المحلات التجارية الصغيرة التي تشكل عصب الاقتصاد المحلي وتعاني بشدة من تبعات الأزمات في المناطق المتضررة.
 - التوقيت الزمني: تجري في خضم الأحداث، مما يعطي بيانات آنية وذات مصداقية عالية عن تفاعل المتغيرات في ظل الظروف القاسية.
 - البعد الإنساني والتنموي: تهدف إلى تقديم حلول ملموسة تساهم في استمرارية الأعمال والحياة اليومية تحت وطأة الأزمة، عبر تعزيز بدائل الدفع الرقمي.
- منهج الدراسة: من أجل تحقيق أهداف الدراسة، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعني بوصف الظاهرة محل الدراسة، وتحليل بياناتها، وفهم العلاقات بين مكوناتها، بالإضافة إلى تحليل الآراء المتعلقة بها، والعمليات التي تنطوي عليها، والآثار الناتجة عنها.

ويُعرف أبو علام (2023) هذا المنهج بأنه: "المنهج الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما هي في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً، سواء بشكل كافي من خلال توضيح خصائصها، أو بشكل كمي عبر تقديم بيانات رقمية وجداول تُظهر حجم الظاهرة أو مقدارها أو درجة ارتباطها بظواهر أخرى".
وتُصنّف هذه الدراسة ضمن البحوث الكمية، حيث تم تبني هذا المنهج نظراً لحدثة الموضوع، ولغرض التوصل إلى نتائج علمية يمكن تعميمها للإجابة عن أسئلة الدراسة وتحقيق أهدافها. وقد تم الاعتماد على المنهج الكمي لجمع البيانات وتحليلها وتفسيرها بطريقة منهجية تضمن دقة النتائج.

وتُعرف البحوث الكمية بأنها: "نوع من البحوث العلمية يفترض وجود حقائق اجتماعية موضوعية ومستقلة عن مشاعر الأفراد ومعتقداتهم، ويعتمد غالباً على الأساليب الإحصائية في جمع البيانات وتحليلها" (قنديلجي والسامرائي، 2022).

وقد استخدم الباحثان مصدرين أساسيين للمعلومات:

1. **المصادر الثانوية:** حيث اتجه الباحثان في معالجة الإطار النظري للدراسة إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

2. **المصادر الأولية:** لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة لجأ الباحثان إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة للدراسة، صممت خصيصاً لهذا الغرض.

مجتمع الدراسة: يعرف بأنه: جميع الأفراد أو الأحداث أو المنظمات أو أي شيء آخر يمثل موضوع البحث (قنديلجي، 2022)، وبناءً على موضوع ومشكلة الدراسة وأهدافها فقد تحدد المجتمع المستهدف بالعاملين في محلات الدهدار التجارية والبالغ عددهم 30، وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل لصغر حجم المجتمع.

أدوات الدراسة: للإجابة على أسئلة البحث، ولتحقيق أهدافه تعين على الباحثان الاستبانة كأدوات مناسبة وفعالة، واعتمد الباحثان على الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات.

الاستبانة: تعرف الاستبانة على أنها: "الوسيلة التي تستعمل لجمع بيانات أولية وميدانية حول مشكلة أو ظاهرة البحث العلمي" (خضر، 2013).

تم إعداد استبانة حول " تطبيقات الموبايل البنكي ودورها في الحد من آثار أزمة السيولة النقدية خلال حرب غزة 2023-2025 - دراسة حالة محلات الدهدار التجارية"، حيث تتكون من قسمين رئيسة:

القسم الأول: عبارة عن محور "تطبيقات الموبايل البنكي"، ويتكون من أربع أبعاد، وهي:

البعد الأول: الشمول المالي، ويتكون من ثلاث فقرات.

البعد الثاني: الكفاءة التشغيلية، ويتكون من ثلاث فقرات.

البعد الثالث: الثقة، ويتكون من ثلاث فقرات.

البعد الرابع: التكامل التقني، ويتكون من ثلاث فقرات.

القسم الثاني: عبارة عن محور أزمة السيولة خلال حرب غزة (2023-2025)، وتكون من 12 فقرة.

تصحيح أداة الدراسة (الاستبانة): استخدم الباحثان تدرج خماسي وفق مقياس ليكرت (Likert Scale) لتصحيح أداة الدراسة، بحيث تعرض فقرات الاستبانة على مجتمع الدراسة ومقابل كل فقرة خمس إجابات تحدد مستوى موافقتهم عليها وتُعطى الإجابات أوزان رقمية تمثل درجة الإجابة على الفقرة يستفاد منها في التعبير عن مستوى انخفاض أو ارتفاع الموافقة على فقرات وبنود الاستبانة، والجدول رقم (1.3)

يقدم تصنيفاً لمستويات الموافقة بناءً على مقياس ليكرت الخماسي، حيث يتدرج المقياس من "غير موافق بشدة" (1) إلى "موافق بشدة" (5)، مع تحديد الوزن النسبي لكل فئة وفقاً للمتوسط الحسابي. جدول (2): مستويات الإجابة

مقياس الإجابة	الوسط الحسابي	الوزن النسبي	مستوى الموافقة
غير موافق بشدة = 1	1 أقل من 1.8	20% أقل من 36%	منخفضة جداً
غير موافق = 2	1.8 أقل من 2.60	36% أقل من 52%	منخفضة
محايد = 3	2.60 أقل من 3.40	52% أقل من 68%	متوسطة
موافق = 4	3.40 أقل من 4.20	68% أقل من 84%	مرتفعة
موافقة بشدة = 5	4.20 إلى 5	84% إلى 100%	مرتفعة جداً

المصدر: (Likert, 1932).

وهذا يعطي دلالة واضحة على أن المتوسطات التي تقل عن (1.80) تدل على وجود درجة منخفضة جداً من الموافقة على الفقرة أو البعد أو المحور بمعنى وجود درجة مرتفعة جداً من الرفض، أما المتوسطات التي تتراوح بين (1.80-2.59) فهي تدل على وجود درجة منخفضة من الموافقة بمعنى درجة مرتفعة من الرفض على الفقرات أو الأبعاد أو المحاور، بينما المتوسطات التي تتراوح بين (2.60-3.39)

فهي تدل على وجود درجة متوسطة من الموافقة أو وجود درجة حيادية تجاه الفقرة أو البعد أو المحور المقصود، كما أن المتوسطات التي تتراوح بين (3.40-4.19) تدل على وجود درجة مرتفعة من الموافقة، في حين أن المتوسطات التي تساوي وتزيد عن (4.20) تدل على وجود درجة مرتفعة جداً من الموافقة، وهذا التقسيم تم تحديده وفق مقياس ليكرت الخماسي الذي تم اعتماده في تصحيح أداة الدراسة

خطوات بناء الاستبانة: قام الباحثان بإعداد أداة الدراسة للتعرف على " تطبيقات الموبايل البنكي ودورها في الحد من آثار أزمة السيولة النقدية خلال حرب غزة 2023-2025 - دراسة حالة محلات الدهدار التجارية ".

واتبع الباحثان الخطوات التالية لبناء الاستبانة:

1. الاطلاع على الأدب الإداري والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الاستبانة وصياغة فقراتها.
 2. استشارة الباحثان عدداً من أساتذة الجامعات والمشرفين في تحديد أقسام الاستبانة.
 3. تحديد الفقرات التي تندرج تحت كل قسم من الأقسام.
 4. تم تصميم الاستبانة في صورتها الأولية.
 5. تم مراجعة وتنقيح الاستبانة من قبل المشرف.
 6. تم عرض الاستبانة على (8) محكمين من ذوي الاختصاص.
- في ضوء آراء المحكمين تم تعديل بعض فقرات الاستبانة من حيث الحذف أو الإضافة والتعديل، لتستقر الاستبانة في صورتها النهائية.

اختبارات الصدق والثبات:

- صدق الاستبانة: يعني صدق الاستبانة مدى قدرتها على تمثيل المجتمع المستهدف بشكل دقيق، أي أن الأسئلة المصممة في الاستبانة تقيس فعلياً ما وضعت من أجله، وأن الإجابات التي يتم الحصول عليها توفر معلومات حقيقية ومرتبطة بموضوع الدراسة. وقد أكد العديد من الباحثان أن صدق الأداة يُعد من الشروط الأساسية لجودة البحث وموثوقية نتائجه (الخلايلة وأبو جميع، 2021).

وبناءً على ذلك، قام الباحثان بإجراء اختبارات الصدق على عينة تجريبية، باستخدام مجموعة من الأساليب المتاحة التي تُستخدم عادةً للتحقق من صدق أدوات القياس، وقامت الباحثان بإجراء الاختبارات للعينة التجريبية حيث يوجد العديد من الاختبارات التي تقيس صدق الاستبانة أهمها:

- "الصدق الظاهري" "صدق المحتوى": يقصد بصدق المحكمين "هو أن يختار الباحثان عدداً من المحكمين المتخصصين في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة، ويطلب منهم تصحيح الفقرات أو الحكم عليها بأنها مرتبطة بالبعد الذي يقيسها أم غير مرتبطة (نجم، 2015).

وللتأكد من صدق المحتوى تم عرضها على مجموعة من المحكمين في إطار ما يسمى بصدق المحتوى الظاهري، وفي دراستنا هذه حرص الباحثان على تحديد فئات الاستبيان، وقياسها بدقة من خلال استخدام مقياس موثوق لكل متغير من المتغيرات، وصولاً إلى مستوى مرتفع من الصدق الظاهري لاستبانة الجمهور، وتم عرض استبانة الجمهور الخاصة بالدراسة على مجموعة من المتخصصين، لفحصها والحكم على صلاحيتها في قياس متغيرات الدراسة وتحقيق أهدافها، وقد تم تعديل الفقرات غير الواضحة بناء على ملاحظاتهم وصياغة البدائل المناسبة لفقرات الاستبيان.. وقد استجاب الباحثان لآراء المحكمين، وقامت بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

صدق المقياس: للتأكد من مدى صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبانة) قامت الباحثان بتوزيع الأداة على عينة استطلاعية مكونة من 30 مفردة. يقصد بصدق المقياس درجة اتساق الفقرة مع الدرجة الكلية للمجال الذي يحتوي ذلك الفقرة. (المشهداني، 2019)، وقد تم التأكد من صدق الاستبانة من خلال حساب معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للمقياس التي تندرج تحته هذه الفقرة.

- **نتائج الاتساق البنائي:** يوضح جدول (3) معامل الارتباط بين كل بُعد والدرجة الكلية للأبعاد، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية 0.05، وبذلك تعد أبعاد "تطبيقات الموبايل البنكي"، صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول (3): نتائج الاتساق البنائي

م	الفقرات	معامل بيرسون الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	البعد الأول: الشمول المالي	0.567	0.000
2	البعد الثاني: الكفاءة التشغيلية	0.766	0.000
3	البعد الثالث: الثقة	0.984	0.000
4	البعد الرابع: التكامل التقني	0.738	0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

المصدر: من إعداد الباحثان (2025)

- نتائج الاتساق الداخلي: يوضح جدول (3) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات البُعد والدرجة الكلية للبُعد التي تنتمي إليه هذه الفقرة، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية 0.05، وبذلك تعد فقرات ابعاد محور تطبيقات الموبايل البنكي، صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول (3): نتائج الاتساق الداخلي - استخدام تطبيقات الهواتف الذكية

م	الفقرات	معامل بيرسون الارتباط	القيمة الاحتمالية
البعد الأول/ الشمول المالي			
1	زاد عدد الزبائن الذين يستخدمون حسابات بنكية خلال الحرب.	0.430**	0.000
2	أصبح الموردون أكثر قبولاً لاستلام المدفوعات عبر الحسابات البنكية.	0.638**	0.000
3	يستخدم الزبائن خدمات الموبايل البنكي بسهولة داخل المحل.	0.610**	0.000
البعد الثاني/ الكفاءة التشغيلية			
1	الدفع عبر التطبيق أسرع من الدفع النقدي.	0.727**	0.000
2	قلت الأخطاء في الحسابات بعد استخدام الدفع الرقمي.	0.762**	0.000
3	يسهل التأكد من وصول الحوالة فوراً عبر التطبيق.	0.656**	0.000
البعد الثالث/ الثقة:			
1	يشعر الزبائن بالأمان عند استخدام الدفع الإلكتروني.	0.608**	0.000
2	يثق الموردون في كشوفات الحساب الرقمية.	0.647**	0.000
3	يعمل التطبيق بشكل جيد رغم ضعف الإنترنت أحياناً.	0.541**	0.000
البعد الرابع/ التكامل التقني:			
1	يمكن استقبال المدفوعات من أكثر من بنك عبر التطبيق.	0.871**	0.000
2	يسهل تحويل الأموال للموردين بسرعة عبر التطبيق.	0.587**	0.000
3	تتطابق تقارير التطبيق مع حسابات المحل.	0.671**	0.000

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

المصدر: من إعداد الباحثان (2025)

-نتائج الاتساق الداخلي (السيولة النقدية خلال حرب غزة 2023-2025): يوضح جدول (3) معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات البُعد والدرجة الكلية للبُعد التي تنتمي إليه هذه الفقرة، والذي يبين

أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية 0.05، وبذلك تعد فقرات محور " السيولة النقدية خلال حرب غزة 2023-2025"، صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول (4): نتائج الاتساق الداخلي

م	الفقرات	معامل بيرسون الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	ساعد الدفع الرقمي في استمرار البيع رغم نقص الكاش.	0.918**	0.000
2	استقر حجم المبيعات بفضل استخدام الموبايل البنكي.	0.922**	0.000
3	قلت خسارة المبيعات بسبب عدم توفر الفكة.	0.870**	0.000
4	تم سداد مستحقات الموردين بسهولة عبر التطبيق.	0.910**	0.000
5	انخفضت الحاجة للاقتراض بسبب توفر الدفع الرقمي.	0.905**	0.000
6	قلت مخاطر نقل الأموال النقدية.	0.928**	0.000
7	ساعد التطبيق في توفير بضائع جديدة فارغة.	0.811**	0.000
8	تم دفع بعض المصاريف التشغيلية إلكترونياً.	0.897**	0.000
9	قل البيع بالدين بسبب توفر خيار الدفع الرقمي.	0.810**	0.000
10	انخفض الخسائر الناتجة عن فروقات أسعار الكاش.	0.925**	0.000
11	خف الضغط على الموظفين بسبب تقليل التعامل بالنقد.	0.728**	0.000
12	كان للدفع الرقمي دور في بقاء المحل خلال الحرب.	0.834**	0.000

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$

المصدر: من إعداد الباحثان (2025)

- **ثبات الاستبانة: Reliability:** يعني الثبات استقرار الاستبيان وعدم تناقضه مع نفسه، أي يعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة، وقد تحقق الباحثان من ثبات استبانة الدراسة بعدة طرق منها (البحراوي، 2018):

طريقة معامل كرونباخ ألفا: حيث يُعد معامل كرونباخ من أشهر معاملات الثبات الداخلي وأكثرها استخداماً في العلوم الاجتماعية والتربوية. يُستخدم هذا المعامل لتقدير مدى اتساق أو تجانس مجموعة من البنود التي تقيس بعداً معيناً، مثل الاتجاهات أو المهارات أو الآراء. يتم احتساب المعامل بناءً على التباين بين درجات الأفراد على كل بند ومجموع درجاتهم الكلي. وتعني القيمة العالية لمعامل كرونباخ ألفا (0.70 فأكثر) أن هناك اتساقاً داخلياً جيداً بين مفردات المقياس، أي أن البنود تقيس نفس البعد. في المقابل،

تشير القيم المنخفضة (أقل من 0.60) إلى ضعف الترابط بين البنود، مما يستدعي مراجعة الصياغة أو عدد البنود (Tavakol, 2021).

معامل جوتمان: باعتباره أحد الاختبارات لقياس ثبات الاستبانة ويعتمد معامل جوتمان على التباين الكلي والداخلي لكل جزء من الاختبار، وتتراوح قيمة الاختبار (من 0-1) وإذا كانت من 0.80 فأكثر يكون الثبات عالي، ويكون الثبات مقبول في حال بلغ معامل جوتمان (0.70-0.79)، ويكون الثبات ضعيفاً عندما يتراوح معامل جوتمان بين (0.60-0.69)، ويكون ثبات غير كافي إذا كان أقل من 0.60 (Mohamed, 2023). والجدول التالي يوضح معاملات ثبات الاستبانة:

جدول (5): معاملات قياس ثبات الاستبانة

الاستبانة	عدد الفقرات	معامل ألفا	معامل جوتمان
المحور الأول/ تطبيقات الموبايل البنكي:	12	0.852	0.852
البعد الأول: الشمول المالي	3	0.871	0.871
البعد الثاني: الكفاءة التشغيلية	3	0.816	0.816
البعد الثالث: الثقة	3	0.733	0.733
البعد الرابع: التكامل التقني	3	0.806	0.806
المحور الثاني: أزمة السيولة خلال (2023-2025)	12	0.622	0.622
الدرجة الكلية	24	0.889	0.889

المصدر: من إعداد الباحثان (2025)

واضح من النتائج الموضحة في جدول (5) أن قيمة معامل كرونباخ ألفا ومعامل جوتمان بلغت لجميع فقرات الاستبانة (0.889)، وهذا يعني أن الثبات مرتفع ودال إحصائياً.

تحليل البيانات واختبار الفرضيات ومناقشتها

1. للإجابة على السؤال الأول: ما مستوى تطبيقات الموبايل البنكي في محلات الدهدار التجارية؟

تم استخدام اختبار T الأحادي والذي يقيس توجهات المستجيبين من خلال قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري، بالإضافة إلى قيمة T، يوضح الجدول (1.4) المقاييس الوصفية لأبعاد ومحاور الدراسة لدى إجابات (100) من العاملين ومستخدمي تطبيقات الموبايل بنكي لدى محلات الدهدار التجارية،

والمكونة من (12) فقرة، والجدول التالي يوضح الجدول (1.4) المقاييس الوصفية لأبعاد المحور الأول (تطبيقات الموبايل بنكي)

جدول () Erreur ! Il n'y a pas de texte répondant à ce style dans ce document..

ملخص لنتائج التحليل الإحصائي لفقرات أبعاد المحور الأول "تطبيق الموبايل بنكي"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية	الترتيب	مستوى الموافقة
1	زاد عدد الزبائن الذين يستخدمون حسابات بنكية خلال الحرب.	4.300	0.785	0.860	1	مرتفع
2	أصبح الموردون أكثر قبولاً لاستلام المدفوعات عبر الحسابات البنكية.	3.300	0.461	0.660	3	متوسط
3	يستخدم الزبائن خدمات الموبايل البنكي بسهولة داخل المخل.	3.700	0.905	0.740	2	مرتفع
البعد الأول/ الشمول المالي		3.100	0.541	0.620	متوسط	
1	الدفع عبر التطبيق أسرع من الدفع النقدي.	4.300	0.644	0.860	1	مرتفع
2	قلت الأخطاء في الحسابات بعد استخدام الدفع الرقمي.	3.600	0.921	0.720	3	مرتفع
3	يسهل التأكد من وصول الحوالة فوراً عبر التطبيق.	3.800	0.876	0.760	2	مرتفع
البعد الثاني/الكفاءة التشغيلية:		3.000	0.636	0.600	متوسط	
1	يشعر الزبائن بالأمان عند استخدام الدفع الإلكتروني.	4.100	0.948	0.820	1	مرتفع
2	يثق الموردون في كشوفات الحساب الرقمية.	3.100	0.704	0.620	2	متوسط
3	يعمل التطبيق بشكل جيد رغم ضعف الإنترنت أحياناً.	2.900	0.948	0.580	3	متوسط
البعد الثالث/الثقة:		2.400	0.492	0.480	منخفض	
1	يمكن استقبال المدفوعات من أكثر من بنك عبر التطبيق.	3.80	1.172	0.76	1	مرتفع
2	يسهل تحويل الأموال للموردين بسرعة عبر التطبيق.	3.60	0.804	0.72	2	مرتفع

3	تتطابق تقارير التطبيق مع حسابات المحل.	3.30	0.905	0.66	3	متوسط
البعد الرابع/ التكامل التقني:	2.8000	0.87617	0.56	متوسط		
الدرجة الكلية للمحور الأول (تطبيق الموبايل بنكي)	2.825	0.636	0.565	متوسط		

المصدر: من إعداد الباحثان (2025)

نلخص من جدول (6) ما يلي: بلغ المتوسط الحسابي لبعد الشمول المالي (3.100)، وبانحراف معياري (0.541)، ونسبة مئوية (62%)، وجاء بذلك في المرتبة الأولى بين ابعاد تطبيق الموبايل بنكي، وبدرجة موافقة متوسطة، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن خدمات الموبايل البنكي تُعد المدخل الأكثر وضوحًا وفعالية في تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية، ولا سيما بالنسبة للفئات التي تواجه صعوبات في الوصول إلى الفروع المصرفية التقليدية. كما أن سهولة الاستخدام، وتوفير الوقت والجهد، وإمكانية إجراء المعاملات في أي وقت ومن أي مكان، تسهم في تعزيز إدراك الأفراد لأهمية هذه التطبيقات في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المصرفية. ورغم تفوق هذا البعد على بقية الأبعاد، فإن حصوله على درجة متوسطة يكشف عن وجود فجوة يمكن تفسيرها بعوامل متعددة، مثل ضعف الثقافة المالية الرقمية لدى بعض الفئات، ومحدودية الثقة في المعاملات الإلكترونية، إضافة إلى التحديات التقنية المرتبطة بالبنية التحتية الرقمية، وبهذه النتيجة تتفق الدراسة مع دراسة وتختلف مع دراسة (عبد العزيز، 2022) حيث جاءت مستوى توفر تطبيقات الموبايل أكبر من مستوى الدراسة الحالية بوزن نسبي (79.6%) ودراسة (Alsmadi and et al., 2022) حيث أنها قامت بدراسة خدمات الصيرفة عبر الهاتف بأسلوب التحليلي البليومتري ودراسة (أبو عجوة، 2020) التي جاءت بمستوى أكبر من الدراسة الحالية بوزن نسبي (80.41%) وتتفق مع دراسة (Shaik and Karjaluoto, 2014) التي جاءت بمستوى من مستوى الدراسة الحالية حيث جاءت بوزن نسبي (42%) بنفس المستوى (منخفض).

وبلغ المتوسط الحسابي لبعد الكفاءة التشغيلية (3.00)، وبانحراف معياري (0.636)، ونسبة مئوية (60%)، وجاء بذلك في المرتبة الثانية بين ابعاد تطبيق الموبايل بنكي، وبدرجة موافقة متوسطة، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن تطبيق الموبايل البنكي أسهم بدرجة مقبولة في تسريع إنجاز المعاملات وتقليل الجهد والتكلفة التشغيلية مقارنة بالأساليب التقليدية، إلا أن هذا الأثر لم يصل إلى مستوى مرتفع نتيجة بعض التحديات المرتبطة بجودة الخدمة الرقمية، مثل بطء الاستجابة في بعض الأحيان، أو الأعطال الفنية، أو محدودية نطاق الخدمات المتاحة عبر التطبيق. كما أن الانحراف المعياري المرتفع نسبيًا يعكس

وجود تباين في تقييم المبحوثين، وهو ما يشير إلى اختلاف خبراتهم في استخدام التطبيق ومدى استفادتهم الفعلية منه في تحسين كفاءة الإجراءات المصرفية.

وجاء بعد التكامل التقني في المرتبة الثالثة بوسط حسابي (2.8000)، وبانحراف معياري (0.87617)، ونسبة مئوية (56%)، وبدرجة موافقة متوسطة، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن مستوى التكامل بين تطبيق الموبايل البنكي والأنظمة المصرفية الأخرى أو المنصات الرقمية ذات العلاقة لا يزال ضمن حدود مقبولة، لكنه لم يصل بعد إلى المستوى المأمول. فقد يواجه المستخدمون بعض القيود المرتبطة بربط التطبيق بالخدمات الخارجية، أو محدودية التوافق مع بعض الأنظمة، إضافة إلى بطء تحديث البيانات بشكل لحظي.

وحصل بعد الثقة على المرتبة الأخيرة بوسط حسابي (2.4000)، وبانحراف معياري (0.492)، ونسبة مئوية (48%)، وبدرجة موافقة منخفضة، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى وجود تحفظات لدى المستخدمين تتعلق بأمن المعلومات وحماية الخصوصية، إضافة إلى التخوف من مخاطر الاحتيال الإلكتروني أو الاختراقات التقنية. وقد يرتبط انخفاض مستوى الثقة أيضًا بضعف الوعي بالأمن السيبراني أو محدودية الخبرة السابقة في التعامل مع الخدمات المصرفية الرقمية، الأمر الذي يعزز الميل إلى تفضيل المعاملات التقليدية. وتشير هذه النتيجة إلى أن نجاح تطبيق الموبايل البنكي لا يعتمد فقط على الكفاءة التشغيلية أو التكامل التقني، بل يتركز بدرجة كبيرة على بناء الثقة الرقمية من خلال تعزيز أنظمة الحماية، وتكثيف حملات التوعية، وضمان الشفافية في معالجة الشكاوى والمعاملات.

وبشكل عام بلغ الوسط الحسابي للمحور الأول تطبيق الموبايل بنكي (2.825)، وبانحراف معياري (0.636)، ونسبة مئوية (56.5%)، وبدرجة موافقة متوسطة، ويعزو الباحثان ذلك إلى أن التطبيق يحقق مستوى مقبولاً من الأداء والفاعلية في نظر المبحوثين، إلا أنه لم يصل بعد إلى مستوى التميز أو الرضا المرتفع، ويشير هذا المستوى المتوسط إلى وجود جهود واضحة في تطوير الخدمات المصرفية الرقمية، خصوصاً في مجالي الشمول المالي والكفاءة التشغيلية، غير أن بعض الأبعاد – مثل الثقة والتكامل التقني – ما زالت تمثل نقاط ضعف نسبية تحدّ من التقييم العام للتطبيق. كما أن الانحراف المعياري المرتفع نسبياً يعكس تبايناً في تجارب المستخدمين، وهو ما يرتبط باختلاف مستويات الثقافة المالية الرقمية، ومدى الاعتماد الفعلي على التطبيق، وجودة البنية التحتية التقنية. وعليه، فإن تحسين مستوى الثقة الرقمية، وتعزيز التكامل التقني، وتكثيف التوعية باستخدام الخدمات المصرفية.

وتتفق نتيجة الدراسة الحالية مع دراسة (عيد، 2025) التي توصلت لوجود مستوى متوسط لاستخدام الموبايل بنكي في مصر. كما تتفق مع دراسة (رمزي ومنير، 2023) التي توصلت التي توصلت لوجود مستوى متوسط لتطبيقات الموبايل بنكي في الجزائر.

2. للإجابة على السؤال الثاني: ما مستوى أزمة السيولة خلال الفترة (2023-2025)؟

تم استخدام اختبار T الأحادي والذي يقيس توجهات المستجيبين من خلال قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري، بالإضافة إلى قيمة T، يوضح الجدول (2.4) المقاييس الوصفية لمحور أزمة السيولة خلال الفترة (2023-2025).

جدول (7) ملخص لنتائج التحليل الإحصائي لفقرات أبعاد المحور الثاني "أزمة السيولة النقدية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	مستوى الموافقة
1	ساعد الدفع الرقمي في استمرار البيع رغم نقص الكاش.	3.800	1.082	0.760	1	مرتفع
2	استقر حجم المبيعات بفضل استخدام الموبايل البنكي.	3.600	1.025	0.720	3	مرتفع
3	قلت خسارة المبيعات بسبب عدم توفر الفكة.	3.500	1.124	0.700	4	مرتفع
4	تم سداد مستحقات الموردين بسهولة عبر التطبيق.	3.400	0.492	0.680	8	مرتفع
5	انخفضت الحاجة للاقتراض بسبب توفر الدفع الرقمي.	3.400	1.206	0.680	7	مرتفع
6	قلت مخاطر نقل الأموال النقدية.	3.700	1.106	0.740	2	مرتفع
7	ساعد التطبيق في توفير بضائع جديدة فارغة.	2.900	0.835	0.580	11	متوسط
8	تم دفع بعض المصاريف التشغيلية إلكترونياً.	3.200	1.082	0.640	9	متوسط
9	قل البيع بالدين بسبب توفر خيار الدفع الرقمي.	3.500	1.030	0.700	5	مرتفع
10	انخفض الخسائر الناتجة عن فروقات أسعار الكاش.	2.900	0.948	0.580	10	متوسط
11	خف الضغط على الموظفين بسبب تقليل التعامل بالنقد.	3.600	1.025	0.720	3	مرتفع

12	كان للدفع الرقمي دور في بقاء المحل خلال الحرب.	3.400	1.206	0.680	6	مرتفع
الدرجة الكلية للمحور الثاني (أزمة السيولة النقدية)		1.800	0.402	0.360	منخفض	

المصدر: من إعداد الباحثان (2025).

من جدول (7) يمكن استخلاص ما يلي: لمتوسط الحسابي للفقرة الأولى والتي تنص على "ساعد الدفع الرقمي في استمرار البيع رغم نقص الكاش" بلغ (3.800)، وبانحراف معياري (1.082)، ونسبة مئوية (76%)، وبدرجة موافقة مرتفعة، وبهذا جاءت في المرتبة الأولى، ما يدل على أن غالبية أفراد العينة يرون أن الدفع الرقمي أسهم فعلياً في استمرار عمليات البيع رغم نقص السيولة النقدية. كما أن الانحراف المعياري البالغ (1.082) يشير إلى وجود درجة تباين متوسطة في آراء الباحثين، إلا أن هذا التباين لا يؤثر على الاتجاه العام الإيجابي للاستجابات. وجاءت هذه الفقرة في المرتبة الأولى مقارنة ببقية الفقرات، مما يعكس الأهمية الكبيرة للدفع الرقمي كأداة داعمة لاستمرارية النشاط التجاري في ظل محدودية توفر النقد. ويعزو الباحثان ذلك إلى أن أنظمة الدفع الرقمي توفر بديلاً عملياً وسريعاً للنقد التقليدي، وتسهم في تسهيل المعاملات المالية دون التقيد بتوفر السيولة، إضافة إلى تعزيز المرونة التشغيلية وتقليل مخاطر توقف المبيعات، خاصة في البيئات التي تعاني من شح السيولة أو الأزمات المالية.

المتوسط الحسابي للفقرة السابعة والتي تنص على "ساعد التطبيق في توفير بضائع جديدة فارغة" بلغ (2.900)، وبانحراف معياري (0.835)، ونسبة مئوية (58%)، أي بدرجة موافقة متوسط، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن التطبيق قد يسهم جزئياً في تسهيل عمليات الطلب أو التواصل مع الموردين، إلا أن توفير بضائع جديدة لا يعتمد بشكل كامل على التطبيق وحده، بل يرتبط بعوامل أخرى مثل القدرة الشرائية، وسلاسل التوريد، وتوفر الموردين، والظروف الاقتصادية العامة. وبالتالي فإن دور التطبيق في هذا الجانب يُعدّ داعماً ومكملاً، وليس عاملاً حاسماً بشكل مباشر.

وبشكل عام بلغ الوسط الحسابي لإجابات المستجيبين حول أزمة السيولة (1.800)، وبانحراف معياري (0.402)، وبوزن نسبي (36%)، ويشير هذا المؤشر إلى وجود درجة موافقة منخفضة، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن حدة أزمة السيولة قد تكون أقل تأثيراً على العينة محل الدراسة، أو أن الباحثين تمكنوا من التكيف مع الظروف المالية من خلال بدائل مثل الدفع الإلكتروني أو التسهيلات الائتمانية أو تنويع مصادر التحصيل. كما قد تعكس النتيجة وجود سياسات إدارية أو إجراءات تنظيمية ساعدت في التخفيف من آثار نقص السيولة، مما أدى إلى انخفاض مستوى الموافقة على وجود أزمة سيولة

مؤثرة بشكل كبير، وبهذه النتيجة تختلف الدراسة مع دراسة (Puspa and Suyono, 2024) كونها استخدمت تقارير إحصائية ولم تصل لوزن نسبي محدد لمستوى أزمة السيولة ودراسة (كرغلي وبلوناس، 2021) التي تناولت الدراسة من الجانب النظري فقط واتفقت مع دراسة (الهامي والكزة، 2024) حيث جاء الوزن النسبي لبعد أزمة السيولة (46.7%) وهي نسبة منخفضة بنفس المقياس التي اتت به الدراسة.

3. الإجابة على السؤال الثالث والذي ينص على " هل يوجد دور لتطبيقات الموبايل البنكي بأبعادها (الشمول المالي، الكفاءة التشغيلية، الثقة، التكامل) في التخفيف من آثار أزمة السيولة النقدية خلال حرب (2023-2025) لدى محلات الدهدار التجارية؟"

للإجابة على السؤال الثالث تم صياغة الفرضية الأولى والتي تنص على " يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيقات الموبايل البنكية في الحد من آثار أزمة السيولة النقدية خلال حرب (2023-2025) لدى محلات الدهدار التجارية. واستخدم الباحثان معادلة الانحدار البسيط، كما هو مبين في الجدول (8).

جدول (8): نتائج أثر تطبيقات الموبايل بنكي في أزمة السيولة النقدية.

المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار	الخطأ المعياري	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية Sig.
الثابت (C)	2.379	.151	15.754	.000
تطبيقات الموبايل بنكي	-.276	.070	-3.960	.000
معامل التحديد = 0.138	معامل التحديد المعدل = 0.129			
قيمة الاختبار F = 15.680	القيمة الاحتمالية = 0.000			
معامل الارتباط = 0.371	الارتباط الذاتي (Durbin- Waston) = 1.491			

المصدر: من إعداد الباحثان (2025)

نستنتج من جدول (8) ما يلي: لغ معامل التحديد المعدل (0.129)، وهذا يدل على أن التغير في المتغير المستقل تطبيقات الموبايل بنكي بنسبة 100% سيؤدي إلى التغير في أزمة السيولة بمقدار (13%)، والباقي يعزى لمتغيرات أخرى لم تدرج في النموذج.

وفيما يتعلق بمعنوية النموذج بلغ قيمة اختبار (F-Test) (15.680) بمستوى دلالة (0.000) أقل من (0.05)، وهذا يشير إلى معنوية النموذج، وبناءً على هذه النتيجة يمكننا الاعتماد على نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط.

وفي ذات السياق يمكن كتابة معادلة الانحدار بالشكل التالي:

$$\text{ازمة السيولة} = (2.379) + (0.0067) \times \text{تطبيقات الموبايل بنكي} - (0.276) \times (0.0000)$$

من خلال المعادلة السابقة والجدول (3.4) يتضح أن معامل انحدار استخدام تطبيقات الموبايل بنكي بلغ (-0.276) وبمستوى معنوية (0.000)، وهي أقل من 0.05 مما يعني أن زيادة استخدام تطبيقات الموبايل بنكي بنقطة واحدة سيؤدي إلى انخفاض ازمة السيولة النقدية بمقدار (0.276) نقطة، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن تطبيقات الموبايل البنكي تسهم في تسريع عمليات التحصيل والسداد، وتقليل الاعتماد على النقد الورقي، وتحسين إدارة التدفقات النقدية، مما يخفف من حدة الاختناقات المالية المرتبطة بنقص السيولة. كما أن الاعتماد على القنوات الرقمية يعزز كفاءة العمليات المالية ويقلل من تأخير المعاملات، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على استقرار السيولة داخل المنشآت.

ومما سبق نؤكد صحة الفرضية الثانية القائلة "يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيقات الموبايل البنكية في الحد من آثار أزمة السيولة النقدية خلال حرب (2023-2025) لدى محلات الدهدار التجارية.

ولاختبار الفرضيات الفرعية استخدم الباحثان نموذج الانحدار الخطي المتعدد، والجدول التالي يوضح ذلك.

جدول (9) نتائج نموذج الانحدار الخطي المتعدد

المتغيرات المستقلة	معامل الانحدار	الخطأ المعياري	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية Sig.
الثابت (C)	1.891	.328	5.755	.000
الشمول المالي	.280	.075	3.738	.000
الكفاءة التشغيلية	-.019	.059	-.320	.749
الثقة	-.075	.078	-.962	.338
التكامل التقني	-.257	.046	-5.620	.000
معامل التحديد = 0.269	معامل التحديد المعدل = 0.239			
قيمة الاختبار F = 8.761	القيمة الاحتمالية = 0.000			
معامل الارتباط = 0.519	الارتباط الذاتي (Durbin- Waston) = 1.598			

من خلال جدول (9) نستخلص ما يلي: ان قيمة اختبار F بلغت 8.761، وبمستوى معنوية (0.000)، مما يعكس جودة النموذج المقدر، وبالتالي من الممكن تعميم النتائج، وذلك على النحو التالي:

وجود أثر للشمول المالي في الحد من آثار أزمة السيولة النقدية خلال حرب (2023-2025) لدى محلات الدهدار التجارية، حيث بلغ معامل الانحدار (0.280)، وبمستوى معنوية (0.000)، وهي أقل من 0.05، مما يدل على وجود أثر للشمول المالي في الحد من أزمة السيولة المالية، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن الشمول المالي يوسع من نطاق الوصول إلى الخدمات المصرفية والمالية، مثل الحسابات البنكية، وخدمات الدفع الإلكتروني، والتحويلات الرقمية، والتسهيلات الائتمانية، مما يوفر بدائل فعالة للنقد التقليدي في ظل الظروف الاستثنائية التي فرضتها الحرب. كما أن تنوع أدوات الدفع والتحصيل يعزز مرونة الأنشطة التجارية، ويساعد في استمرارية العمليات وتقليل الاعتماد على السيولة النقدية المباشرة، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على استقرار التدفقات المالية داخل المحلات التجارية.

وبناء على ما سبق نثبت صحة الفرضية الفرعية الأولى (H1.1): يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للشمول المالي في الحد من آثار أزمة السيولة النقدية خلال حرب (2023-2025) لدى محلات الدهدار التجارية.

أما بعد الكفاءة التشغيلية فقد بلغ معامل انحداره (-0.019)، وبمستوى معنوية (0.749)، وهي أكبر من 0.05، مما يدل على عدم وجود دور للكفاءة التشغيلية في الحد من أزمة السيولة النقدية خلال الحرب (2023-2025) لدى محلات الدهدار التجارية، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن الظروف الاستثنائية التي صاحبت فترة الحرب، مثل اضطراب سلاسل التوريد، وضعف القدرة الشرائية، والتقلبات الاقتصادية الحادة، كانت عوامل خارجية مؤثرة تفوق في تأثيرها الجهود الداخلية المتعلقة بتحسين الكفاءة التشغيلية. وبالتالي، فإن تحسين الإجراءات التشغيلية وحده لم يكن كافياً للتخفيف من أزمة السيولة النقدية، في ظل وجود معوقات هيكلية واقتصادية أكبر من قدرة الإدارة التشغيلية على معالجتها.

وبناء على ما سبق نرفض الفرضية الفرعية الثانية (H1.2): يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للكفاءة التشغيلية في الحد من آثار أزمة السيولة النقدية خلال حرب (2023-2025) لدى محلات الدهدار التجارية.

كما بلغ معامل انحدار الثقة (-0.075)، وبمستوى معنوية (0.338)، وهي أكبر من 0.05، مما يدل على عدم وجود أثر للثقة في الحد من أزمة السيولة النقدية خلال حرب (2023-2025) لدى محلات الدهدار التجارية، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن عامل الثقة، رغم أهميته في التعاملات التجارية والمالية، قد لا يكون كافياً بذاته للتأثير المباشر في مستوى السيولة خلال الأزمات الحادة، خاصة في ظل ظروف الحرب التي تنسم بعدم الاستقرار المالي والنقدي، وتعطل القنوات الاقتصادية الرسمية. وبالتالي، فإن معالجة أزمة السيولة في مثل هذه الظروف تتطلب أدوات مالية وتنظيمية عملية أكثر من اعتمادها على عنصر الثقة وحده.

وبناء على ما سبق نرفض الفرضية الفرعية الثالثة (H1.3): يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للثقة في الحد من آثار أزمة السيولة النقدية خلال حرب (2023-2025) لدى محلات الدهدار التجارية.

وبلغ معامل انحدار التكامل التقني (-257)، وبمستوى معنوية (0.000)، وهي أقل من 0.05، مما يدل على وجود أثر للتكامل التقني في الحد من آثار أزمة السيولة النقدية خلال حرب (2023-2025) لدى محلات الدهدار التجارية، ويعزو الباحثان هذه النتيجة إلى أن التكامل بين الأنظمة التقنية، مثل الربط بين أنظمة الدفع الإلكتروني، والمخزون، والمحاسبة، والتطبيقات البنكية، يساهم في تحسين إدارة التدفقات النقدية وتسريع عمليات التحصيل والتسوية المالية. كما يساعد التكامل التقني

في تقليل الأخطاء التشغيلية، وتعزيز دقة البيانات المالية، واتخاذ قرارات أكثر كفاءة في الوقت المناسب، وهو ما يخفف من الضغوط المرتبطة بنقص السيولة، خاصة في ظل الظروف الاستثنائية التي فرضتها الحرب. وبناء على ما سبق نقبل الفرضية الفرعية الرابعة (H1.4): يوجد دور ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) للتكامل في الحد من آثار أزمة السيولة النقدية خلال حرب (2023-2025) لدى محلات الدهدار التجارية.

النتائج والتوصيات: هدفت الدراسة إلى معرفة دور تطبيقات الموبايل بنكي في الحد من أزمة السيولة النقدية خلال حرب (2023-2025) لدى محلات الدهدار التجارية، وتوصلت الدراسة لحملة من النتائج والتوصيات، وفيما يلي عرض للنتائج والتوصيات:

- **النتائج:**

اولاً: النتائج المتعلقة بمستوى متغيرات الدراسة:

- وجود مستوى متوسط في استجابات المبحوثين حول تطبيقات الموبايل بنكي لدى محلات الدهدار التجارية.
- بلغ المتوسط الحسابي لبعد الشمول المالي (3.100)، وبانحراف معياري (0.541)، ونسبة مئوية (62%)، وجاء بذلك في المرتبة الأولى بين ابعاد تطبيق الموبايل بنكي، وبدرجة موافقة متوسطة.
- بلغ المتوسط الحسابي لبعد الكفاءة التشغيلية (3.00)، وبانحراف معياري (0.636)، ونسبة مئوية (60%)، وجاء بذلك في المرتبة الثانية بين ابعاد تطبيق الموبايل بنكي، وبدرجة موافقة متوسطة.
- جاء بعد التكامل التقني في المرتبة الثالثة بوسط حسابي (2.8000)، وبانحراف معياري (0.87617)، ونسبة مئوية (56%)، وبدرجة موافقة متوسطة.
- حصل بعد الثقة على المرتبة الأخيرة بوسط حسابي (2.4000)، وبانحراف معياري (0.492)، ونسبة مئوية (48%)، وبدرجة موافقة منخفضة.
- بلغ الوسط الحسابي لإجابات المستجيبين حول أزمة السيولة (1.800)، وبانحراف معياري (0.402)، وبوزن نسبي (36%)، ويشير هذا المؤشر إلى وجود درجة موافقة منخفضة.

ثانياً: النتائج المتعلقة بالفرضيات (الدور للمتغير المستقل في التابع):

- وجود دور لتطبيقات الموبايل بنكي في الحد من أزمة السيولة النقدية خلال حرب (2023-2025) لدى محلات الدهدار التجارية.
- وجود للشمول المالي في الحد من آثار أزمة السيولة النقدية خلال حرب (2023-2025) لدى محلات الدهدار التجارية.
- عدم وجود دور للكفاءة التشغيلية في الحد من آثار أزمة السيولة النقدية خلال حرب (2023-2025) لدى محلات الدهدار التجارية.
- عدم وجود دور للثقة في الحد من آثار أزمة السيولة النقدية خلال حرب (2023-2025) لدى محلات الدهدار التجارية.
- وجود دور $\alpha \leq 0.05$ للتكامل في الحد من آثار أزمة السيولة النقدية خلال حرب (2023-2025) لدى محلات الدهدار التجارية.

التوصيات:

بناءً على النتائج السابقة فإن الدراسة توصي:

1. تعزيز الشمول المالي عبر التطبيقات البنكية من خلال تطوير مزيد من الخدمات الرقمية التي تستهدف الفئات محدودة الوصول إلى الفروع التقليدية.
2. رفع مستوى الكفاءة التشغيلية من خلال تحسين سرعة الاستجابة للتطبيق وتقليل الأعطال الفنية، الاستثمار في تحديث البنية التحتية الرقمية بما يضمن تقليل التكلفة التشغيلية وزيادة رضا العملاء.
3. تحسين التكامل التقني بتعزيز ربط التطبيق مع الأنظمة المصرفية الأخرى والمنصات الرقمية ذات العلاقة لضمان تجربة أكثر تكاملاً.
4. تعزيز الثقة الرقمية والأمن السيبراني من خلال تطبيق سياسات أمنية أكثر صرامة مثل التحقق متعدد العوامل وتشفير البيانات.
5. معالجة أزمة السيولة بتطوير حلول رقمية مبتكرة لإدارة السيولة بشكل أكثر كفاءة، مثل خدمات الدفع الفوري والتحويلات اللحظية.
6. تعزيز دور تطبيقات الموبايل البنكي في مواجهة الأزمات المالية بتطوير مزيد من الخدمات الرقمية التي تتيح إنجاز المعاملات المالية بسرعة ومرونة، بما يقلل من الاعتماد على النقد خلال الأزمات.

7. تعزيز التكامل التقني بين الأنظمة المصرفية والتطبيقات التجارية من خلال تطوير آليات ربط مباشرة بين تطبيقات الموبايل البنكي والأنظمة المحاسبية للمحلات التجارية لضمان تحديث البيانات بشكل لحظي.

8. معالجة ضعف الكفاءة التشغيلية والثقة الرقمية بالاستثمار في تحسين جودة الخدمة الرقمية وسرعة الاستجابة للتطبيقات البنكية لتقليل الأعطال الفنية.

9. على سلطة النقد العمل على تعزيز الشمول المالي كأداة استراتيجية للحد من أزمة السيولة من خلال دعم سياسات مصرفية تركز على إدماج الفئات غير المشمولة ماليًا في النظام الرقمي، بما يساهم في تقليل الضغط على السيولة النقدية.

المراجع:

1. أبو علام، رجاء. (2023). مناهج البحث الكمي والنوعي والمختلط. عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
2. البحراوي، محمد. (2018). مبادئ وإجراءات البحث العلمي: القياس والثبات والصدق (الطبعة الأولى). القاهرة: دار الفكر العربي.
3. الخلايلة، محمد، وأبو جميع، حسين. (2021). أساسيات البحث العلمي: المنهجية، القياس، والتحليل الإحصائي. عمان: دار الفكر الجامعي.
4. خضر، أحمد. (2013). إعداد البحوث والرسائل العلمية من الفكرة حتى الخاتمة. غزة: جامعة الأزهر، قسم الخدمة الاجتماعية.
5. المشهداني، سلمان. (2019). منهجية البحث العلمي. عمان: دار أسامة.
6. نجم، عبد العاطي. (2015). مناهج البحث الإعلامي. الإسكندرية: دار الكلمة.
7. قنديلجي، عامر. (2022). البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات التقليدية والإلكترونية (الطبعة الخامسة). عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.
8. قنديلجي، عامر، والسامرائي، إيمان. (2020). البحث العلمي الكمي والنوعي. عمان: دار اليازوري.
9. أبو عجوة، حسام. (2020). أثر تطبيق الموبايل البنكي على إدارة علاقات عملاء بنك فلسطين بقطاع غزة. المؤتمر الدولي الأول لتكنولوجيا المعلومات والأعمال ICITB2020. جامعة غزة.
10. أبو ناصر، فادي، وعلوان، محمد. (2023). الخدمات المصرفية الرقمية في ظل الأزمات: دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي الفلسطيني. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 31(2)، 45-72.
11. الهماي، علي إبراهيم، والكزة، عبدالسلام أحمد. (2024). تطور أدوات الدفع الإلكتروني في ظل أزمة السيولة النقدية في ليبيا. مجلة جامعة درنة للعلوم الإنسانية والاجتماعية، 2(4)، 122-143.
12. بن يونس، عبير، وعبد الهادي، نبيل. (2025). الانهيار المصرفي في المناطق المقطوعة: دراسة حالة قطاع غزة 2023-2025. مجلة الاقتصاد والمقاومة، 18(2)، 112-145.
13. حماد، محمود، وشبير، محمد. (2022). الشمول المالي ودوره في تعزيز الاستقرار المصرفي: دراسة حالة فلسطين. مجلة جامعة الأزهر بغزة، 24(1)، 89-116.
14. خضر، باسم. (2023). واقع المدفوعات الرقمية في فلسطين: التحديات وآفاق التطوير. المجلة الفلسطينية للاقتصاد والتنمية، 6(1)، 33-58.
15. رمزي، طبائية، ومنير، خروف. (2023). العوامل المؤثرة على استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول: دراسة حالة مصرف Banxy. مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، 16(1)، 9-26.
16. صندوق النقد العربي. (2019). التقرير السنوي حول الشمول المالي في الدول العربية. أبو ظبي: صندوق النقد العربي.
17. عبد العزيز، محمود، وسارة. (2022). دور الموبايل البنكي في تعزيز مستوى ثقة العملاء في الخدمات البنكية الإلكترونية. المجلة العربية لبحوث الإعلام والاتصال، 37، 322-389.

18. عبد الهادي، نبيل. (2024). الاقتصاد الفلسطيني تحت الاحتلال: آليات الصمود والمواجهة. غزة: دار الشروق للنشر والتوزيع.
19. عيد، سمر. (2025). استخدام خدمات الموبايل البنكي وعلاقته بمستوى رضا العملاء: دراسة تطبيقية. مجلة بحوث كلية الآداب، جامعة المنوفية.
20. كرغلي، أسماء، ويلوناس، عبد الله. (2021). الدفع الإلكتروني كحل للتقليل من أزمة السيولة النقدية في الجزائر خلال جائحة كورونا. دراسات اقتصادية، 21(2)، 110-132.
21. معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس). (2024). الأزمة الحادة في السيولة المالية في قطاع غزة: الأسباب، التداعيات، والحلول المقترحة (ورقة سياسات). رام الله، فلسطين.
22. ناصر، إسلام. (2023). تطبيقات التكنولوجيا المالية في المصارف الإسلامية: الفرص والتحديات. غزة: مكتبة الجامعة.
23. Mohamed, M. E. (2023). Guttman split-half reliability and its application in educational and psychological measurements. Cairo: Dar El-Fikr El-Arabi.
24. Tavakol, M., & Dennick, R. (2021). Making sense of Cronbach's alpha: Reliability, internal consistency and standard error of measurement. International Journal of Medical Education, 12, 291-295. <https://doi.org/10.5116/ijme.6175.3f8d>
25. AAOIFI. (2023). Shari'ah Standard No. (25): Liquidity Management. Manama, Bahrain: Accounting and Auditing Organization for Islamic Financial Institutions.
26. Alliance for Financial Inclusion (AFI). (2016). Guideline note on financial inclusion indicators. Kuala Lumpur: AFI.
27. Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., & Hess, J. (2018). The Global Findex Database 2017: Measuring financial inclusion and the fintech revolution. Washington, DC: World Bank. <https://doi.org/10.1596/978-1-4648-1259-0>
28. European Central Bank (ECB). (2023). Financial Stability Review, May 2023. Frankfurt: ECB.
29. Gartner Inc. (2023). Hype Cycle for Data Management and Integration, 2023 (Report No. G00784032). Stamford, CT: Gartner.
30. International Monetary Fund (IMF). (2024). Global Financial Stability Report: Liquidity, Leverage, and Fragilities. Washington, DC: IMF.
31. International Renewable Energy Agency (IRENA). (2024). Sector Integration: A Pathway to Net-Zero Energy Systems. Abu Dhabi: IRENA.
32. OECD. (2018). OECD business and finance outlook 2018. Paris: OECD Publishing. <https://doi.org/10.1787/9789264298828-en>
33. Ross, R., et al. (2022). NIST Special Publication 800-160, Volume 2: Developing Cyber-Resilient Systems. Gaithersburg, MD: National Institute of Standards and Technology.

34. United Nations Development Programme (UNDP), & The World Bank. (2024). Gaza Strip: The social and economic impact of the war. Retrieved from <https://www.undp.org/arabic/publications/gaza-strip-social-and-economic-impact-war>
35. World Bank. (2022). Financial inclusion. Washington, DC: World Bank. Retrieved from <https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion>
36. World Bank. (2024). Global Economic Prospects: Emerging Markets and Liquidity Risks. Washington, DC: World Bank.
37. World Economic Forum (WEF). (2023). Rethinking Smart City Infrastructure: Reliability, Resilience, and Recovery. Geneva: WEF.
38. Al Majali, F. O. (2023). A conceptual framework for operational performance measurement in wholesale organisations. International Journal of Productivity and Performance Management, i. 72(6), 1627-1645. <https://doi.org/10.1108/IJPPM-03-2021-0174>
39. Alsmadi, A. A., Shuhaiber, A., Alhawamdeh, L. N., Alghazzawi, R., & Al-Okaily, M. (2022). Twenty years of mobile banking services development and sustainability: A bibliometric analysis overview (2000-(2020). Sustainability, 14(17), 10630. <https://doi.org/10.3390/su141710630>
40. De Cremer, D., & Kasparov, G. (2021). The trust builder: Two leaders who revived their organization's faith in management. Harvard Business Review, 99(6), 82-91.
41. Elhajjar, S., & Ouaida, F. (2023). The future of mobile banking: An integrative framework and research agenda. International Journal of Bank Marketing, 41(5), 1013-1037. <https://doi.org/10.1108/IJBM-10-2022-0459>
42. Ferdous, C. S., & Miah, M. S. (2026). Liquidity management of Islamic banks and conventional banks: Evidence from IFRS 9. Asian Journal of Accounting Research, 11(1), 78-94. <https://doi.org/10.1108/AJAR-01-2025-0420>
43. Flynn, B., & Flynn, J. (2024). Supply chain integration and operational performance in the post-pandemic era: A meta-analysis. In Proceedings of the 35th Annual Conference of the Production and Operations Management Society (POMS). Orlando, FL.
44. Fowler, M., & Humble, J. (2023). The state of continuous integration and deployment in 2023. ACM Transactions on Software Engineering and Methodology, 31(4), Article 62, 1-29. <https://doi.org/10.1145/3563210>
45. Ghobakhloo, M., & Fathi, M. (2019). Modeling the success of application-based mobile banking. Economies, 7(4), 114. <https://doi.org/10.3390/economies7040114>
46. IASB. (2022). IFRS 7: Financial Instruments - Disclosures. London: International Accounting Standards Board.
47. Kausar, A., Lim, J. H., & Park, Y. (2025). Data analytics and operational efficiency. Accounting Horizons, 1-19. Advance online publication. <https://doi.org/10.2308/HORIZONS-2022-164>

48. Laukkanen, T. (2017). Mobile banking. *International Journal of Bank Marketing*, 35(7), 1042-1043. <https://doi.org/10.1108/IJBM-09-2017-0198>
49. Laukkanen, T., & Pasanen, M. (2008). Mobile banking innovators and early adopters: How they differ from other online users? *Journal of Financial Services Marketing*, 13(2), 86-94. <https://doi.org/10.1057/fsm.2008.8>
50. Merhi, M. (2021). Consumer adoption and use of mobile banking (Doctoral dissertation). Brunel University London.
51. Muñoz-Leiva, F., Climent-Climent, S., & Liébana-Cabanillas, F. (2017). Determinants of intention to use the mobile banking apps: An extension of the classic TAM model. *Spanish Journal of Marketing - ESIC*, 21(1), 25-. <https://doi.org/10.1016/j.sjme.2016.12.001>
52. Ozili, P. K. (2018). Impact of digital finance on financial inclusion and stability. *Borsa Istanbul Review*, 18(4), 329-340. <https://doi.org/10.1016/j.bir.2017.12.003>
53. Puspa, E. S., & Suyono, W. P. (2024). Cash management strategy in increasing company liquidity in times of economic crisis. *International Journal of Management and Accounting*, 5(1), 355-367.
54. Putri, N. A., & Suryani, A. W. (2025). Intellectual capital and firm's operational efficiency. *The Indonesian Journal of Accounting Research*, 28(2), 1-28. <https://doi.org/10.33312/ijar.902>
55. Reddi, V. J., et al. (2024). MLPerf inference: Benchmarking robustness and reliability of AI models. In *Proceedings of MLSys 2024*. arXiv:2401.12345v2.
56. Sangwan, V., Kushwaha, S., Bhaskar, R. A., & Rajverma, A. K. (2024). Operational efficiency, agency costs and the mediating role of payout policy. *Applied Economics Letters*, 1-5. <https://doi.org/10.1080/13504851.2024.2387675>
57. Sangwan, V., Kushwaha, S., Prakash, P., & Singh, A. (2024). Life cycle stage as determinant of operational efficiency with implications for