تحسين كفاءة الأداء المصرفي المتميز في ضوء مدخل المالية السلوكية (دراسة ميدانية)

د. عبد الكريم عبد عابدين أستاذ إدارة الأعمال المساعد والوكيل المساعد لوزارة الطاقة والموارد الطبيعية

أ. حسن عاطف حسن أبو ناصر (باحث دكتوراه)

الملخص:

يهدف هذا البحث لتحسين كفاءة الأداء المصرفي المتميز في ضوء مدخل التمويل السلوكي المؤثر في عملية اتخاذ القرار في المصارف الفلسطينية المدرجة في البورصة، ولتحقيق أهداف البحث تم استخدم المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الاستبيان كأداة لجمع المعلومات، وتكونت عينة البحث من(١٦٠) مفره من المدراء في المصارف محل الدراسة التي لها فروع في قطاع غزة، وتم استرداد(١٥٥) استبانة صالحة للتحليل، وبنسبة استجابة بلغت (٩٦.٨٧ %) وتوصل البحث الي عدة نتائج أهمها: وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين أنماط التمويل السلوكي(تحيز الثقة الزائدة، رد الفعل المبالغ فيه، الاتجاه المحافظة، الحسابات(العمليات) الذهنية، سلوك القطيع)، وتحسين كفاءة الأداء المصرفي المتميز، بالإضافة إلي هناك توافر لأنماط التمويل السلوكي في المصارف محل الدراسة، أما أبرز التوصيات فتمثلت في ضرورة قيام المصارف بوضع خطة استراتيجية شاملة للحد من أنماط التمويل السلوكي لذى المدراء عند أتخادهم القرارات، ويكون أحد أهدافها تحقيق كفاءة الأداء المصرفي المتميز.

Abstract:

This research aims to Improve the efficiency of the bank's excellent performance in the light of the behavioral finance theory in Palestinian banks listed on the stock exchange. To achieve the objectives descriptive, analytical method, and using the questionnaire as a tool for information gathering, and the sample of the study consisted of (160) of workers in Palestinian banks in the stock market, which has branches in the Gaza strip and It has been recovered (155) valid questionnaire for analysis and response rate (%96.87) . The results showed that there is a relationship of significance between the behavioral finance (Overconfidence, Overreaction, Conservatism, Mental Accounting, Herding Behavior) and improve the efficiency of the bank excellent performance. In addition to the availability of patterns of behavioral finance in banks under study. The main recommendations worked to the need for the banks to develop a comprehensive strategic plan to reduce the behavioral patterns of the one who finance managers when making decisions, and is one of its objectives to achieve efficient banking performance.

المقدمة:

إن القطاع المصرفي هو واحدة من المؤسسات التي لا يمكنها أن تكون بمعزل عن مختلف التحولات الراهنة، والتطورات العالمية، والتقنية السريعة، والتطور المستمر في أذواق العملاء، والذي أصبح يُطالب بخدمات مصرفية متعددة، وذات جودة عالية مما جعلها بيئة شديده التعقيد، فإنه يتوجب على إدارة المصارف اعتماد أساليب، واستراتيجيات جديدة قادرة على تحقيق الأهداف بكفاءة وتميز.

لذى يعتبر تحسين كفاءة الأداء المصرفي المتميز في مقدمة اهتمامات واضعي سياسات التطوير والتنمية في المصرف لما له من بعد مؤثر في المدى الطويل لتحقيق أهدافه المخططة، حيث تعكس كفاءة الأداء مقدار الجهود البشرية التي تبذل داخل المصرف لأنها من أهم أصول، وموارد المصرف، فالأداء المصرفي يعبر عن الكيفية التي يستخدم فيها المصرف موارده المادية، والبشرية، واستغلالها بصورة تجعله قادراً على تحقيق أهدافه، لمواجهته التغيرات، والتحديات، لتحقي ميزة تنافسية.

وهذا العنصر البشري يتخذ العديد من القرارات لتحقيق أهداف عالية المستوى، فالنظريات التقليدية تعتمد في تفسير هذه القرارات المالية على أن المدراء الماليين يتمتعون بالرشد، والعقلانية فيما يتعلق باتخاذهم لقرارات الاستثمار والتمويل لتعظيم المنفعة، وذلك من خلال المفاضلة بين العائد والمخاطر المتوقعة، وهم بذلك يعتمدون على الحل الأمثل، وليس الملائم، وبذلك اغفلوا السلوك البشري في عملية اتخاذ القرارات المالية وتأثيرها علية، من حيث التحيزات الادراكية والعاطفية خاصة مع وجود رد الفعل المبالغ فيه، المحافظة، الثقة الزائدة، الحسابات الذهنية، سلوك القطيع، وغيرها، من العوامل التي تؤثر على اتخاذ القرار، ومن هنا دعت الحاجه لوجود نظرية حديثة لتفسير هذه

الظواهر، والتي سميت بنظرية التمويل السلوكي، وتقوم هذه النظرية على التفاعل بين علم التمويل وعلم النفس والاجتماع.

تظهر أهمية الدور الذي يمكن أن تلعبه نظرية التمويل السلوكي في تفسير العديد من القرارات المالية غير العقلانية، لذلك أصبحت نظرية التمويل السلوكي جزءاً لا يتجزأ من عملية صنع القرار لأنه تؤثر بشكل كبير على أداء المدراء، والذي ينعكس على الأداء الكلي للمصرف، وتهتم بقراراتهم الفعلية، وليس الافتراضية، وفهم أبعاد التمويل السلوكي يساعد على اتخاذ القرارات لأفضل، وتجنب تكرار الأخطاء المكلفة في المستقبل، والتعرف على التحيزات الادراكية والعاطفية في القرارات التي نحن جميعاً عرضة لها، دفعت للاهتمام بموضوع التمويل السلوكي كونه يؤدي دوراً فاعلاً في تحسين كفاءة أداء العاملين، والذي ينعكس على تحقيق كفاءة الأداء المصرفي المتميز، والذي تظهر أثارة على الاقتصاد الوطني الفلسطيني، وارتباطه بتطور الحياة الاقتصادية والاجتماعية.

وبناء على ما سبق يأتي هذا البحث لمناقشة تحسين كفاءة الأداء المصرفي المتميز في ضوء نظرية المالية السلوكية المؤثر في عملية اتخاذ القرار في المصارف الفلسطينية المدرجة في بورصة فلسطين.

أولاً: مشكلة البحث

يتضح من مراجعة الدراسات السابقة، والدراسة الاستطلاعية التي قام بها الباحثان، والواقع العلمي للمصارف الفلسطينية أن هناك حاجة ملحة الى إدراك أي المتغيرات المؤثرة في كفاءة الأداء المصرف المتميز، حيث تعد نظريات التمويل التقليدية غير قادرة بشكلها الحالي على إعطاء تصور متكامل عن بعض القصور في الأداء، بالإضافة إلي عدم توفر مؤشرات تمكن من تفسير القرارات في ضوء التحيزات الادراكية والمعرفية في المصارف حيث يظهر القصور في هذه النظريات نظراً لأنها تركز على جانب واحد وهو عقلانية، ورشد الممارسين في

عملية اتخاذ القرارات، ويتجاهل الجوانب الأخرى التي لا تقل أهمية عنها وهي القرارات المالية غير عقلانية، التي تحظى بتفسيرها نظرية التمويل السلوكي من خلال أنماطها، وتبين أن هناك قصور وضعف في عملية اتخاذ القرارات المصرفية، والتي زادت مع حالة عدم اليقين السياسي والاقتصادي المحلي والإقليمية، وكان لها تأثير قوى على قرارات المصارف الاستثمارية طويلة الأجل، والتي شهدت تراجعاً بنحو (6.5%)عما كانت عليه في نهاية العام2013، لتنخفض إلى(145.0) مليون دولار، وبلغ إجمالي التسهيلات الائتمانية المتعثرة لعام 2014 (124.8) مليون دولار، وبلغت القيمة السوقية لقطاع البنوك والخدمات المالية لعام 2014 (840,468,008) مليون دولار بانخفاض قدره (1,961%) عن عام السابق، وبلغ عدد الصفقات المنفذة لعام 2014(8,099) صفقة بانخفاض قدرة (32.38%) عن العام السابق، ومن هذه الزاوية يأتي البحث الحالي ليؤكد الاهتمام بموضوع البحث، وتسديد النقص الحادث، وليضيف حلقة جديدة من حلقات البحث، على ضوء ذلك يمكن طرح مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

إلي أي مدي يمكن تحسين كفاءة الأداء المصرفي المتميز في ضوء نظرية التمويل السلوكي في المصارف الفلسطينية المدرجة في البورصة ؟

وينبثق من هذا التساؤل الرئيسي مجموعة من التساؤلات التالية:

١. ما واقع تحسين كفاءة الأداء المصرفي المتميز في المصارف الفلسطينية المدرجة في البورصة ؟
٢. ما مدي توافر أنماط التمويل السلوكي المؤثرة في عملية اتخاذ القرار لدى المدراء في المصارف محل الدراسة؟

٣. ما طبيعة العلاقة بين مستوى تحسين كفاءة الأداء المصرفي المتميز وأنماط التمويل السلوكي في المصارف الفلسطينية المدرجة في البورصة ؟

٤. إلي أي مدي يوجد فروق في اتجاهات أفراد العينة في المصارف محل الدراسة حول تحسين كفاءة الأداء المصرفي المتميز في ضوء نظرية التمويل السلوكي في المصارف الفلسطينية المدرجة في البورصة يعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، عدد سنوات الخدمة)؟

ثانياً: أهمية البحث

يستمد البحث أهميته من خلال الاعتبارات الآتية:

أ- الأهمية العلمية:

- استمد البحث أهميته النظرية من أهمية دراسة وتحليل الدور الذي تؤديه نظرية التمويل السلوكي في المصرف، كأحد التوجهات الحديثة، ويحتاج لمزيد من الدراسات، ولما لها من قدرتها على التأثير على الأداء المصرفي المتميز في ظل التحيزات الادراكية والعاطفية المؤثرة على اتخاذ القرارات.
- التواصل مع جهود الباحثين السابقين في مجال متغيرات الدراسة مع التركيز على الإسهامات الحديثة والمعاصرة، ورفد المكتبة العربية بجهد علمي يساهم في تحقيق التراكم المعرفي.

ب- الأهمية التطبيقية:

- تنبعث أهمية البحث من أهمية القطاع المصرفي في فلسطين، وتأثيره على الاقتصاد الوطني الفلسطيني، حيث جاء قطاع المصارف والخدمات المالية في المرتبة الثانية في عام 2014 باستحواذه على (27.2%) من إجمالي عدد الأسهم المتداولة في البورصة، بقيمة (857.2) مليون دولار، أي ما

نسبته (26.4%) من القيمة السوقية الكلية للشركات المدرجة في البورصة، والبالغة (3,187,259,624) مليون دولار، وبلغ إجمالي موجودات المصارف العاملة في فلسطين نهاية العام 2014 (11,815.4) مليون دولار، وبلغت إجمالي التسهيلات الائتمانية حوالي(4,895,1) مليون دولار، مسجلةُ ارتفاع قدرة (9,3%) عن العام السابق، وارتفعت ودائع العملاء الإجمالية لدى المصارف العاملة في فلسطين بنسبة(7,6%) مقارنة بنهاية العام2013 ، لتصل إلى(8,934.5) مليون دولار، وبلغ صافي دخل المصارف العاملة في فلسطين في نهاية العام 2014 دخلاً صافياً بحوالي (145.7)مليون دولار، مسجلاً ارتفاعاً بنسبة (2%) مقارنة مع نهاية العام 2013، وحيث بلغت المحفظة الاستثمارية في الاوراق المالية لدى المصارف العاملة في فلسطين نهاية عام 2014 (985.6) مليون دولار، وهذا هو المجال الذي ستطبق عليه الدراسة.

- هذه الدراسة تتماشى مع الاتجاهات العالمية لفهم الانماط السلوكية ومعرفة أهم المتغيرات والتحيزات الادراكية والعاطفية المؤثرة على قرارات المدراء داخل المصارف.
- تكمن أهمية البحث في نشر ثقافة التميز كجزء من ثقافة المصرف، بما يعكس الجوانب المرتبطة مع كل أصحاب المصالح (المساهمين والملاك، العاملين، العملاء، المستثمرين، الحكومة، المجتمع).

ثالثاً: أهداف البحث

١. الكشف عن ممارسات ومعايير تحسين كفاءة الأداء المصرفي المتميز في المصارف.
٢. التعرف على توافر أنماط التمويل السلوكي التي يعاني منها المدراء في اتخاذ القرار.

٣. بيان مدي طبيعة العلاقة بين أنماط التمويل السلوكي(تحيز الثقة الزائدة، رد الفعل المبالغ فيه، المحافظة، الحسابات الذهنية، سلوك القطيع)، وتحسين كفاءة الأداء المصرفي المتميز في المصارف.

٤. التعرف على مدى تحسين كفاءة الأداء المصرفي المتميز في ضوء نظرية التمويل السلوكي، والذي يعزى إلي بعض المتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، عدد سنوات الخدمة، المؤهل التعليمي).

رابعاً: فرضيات ونموذج متغيرات البحث

أ: فرضيات البحث

بناءً على ما سبق في مقدمة، ومشكلة، وأهداف البحث يمكن صياغة الفروض كما يلي:

الفرضية الأول:

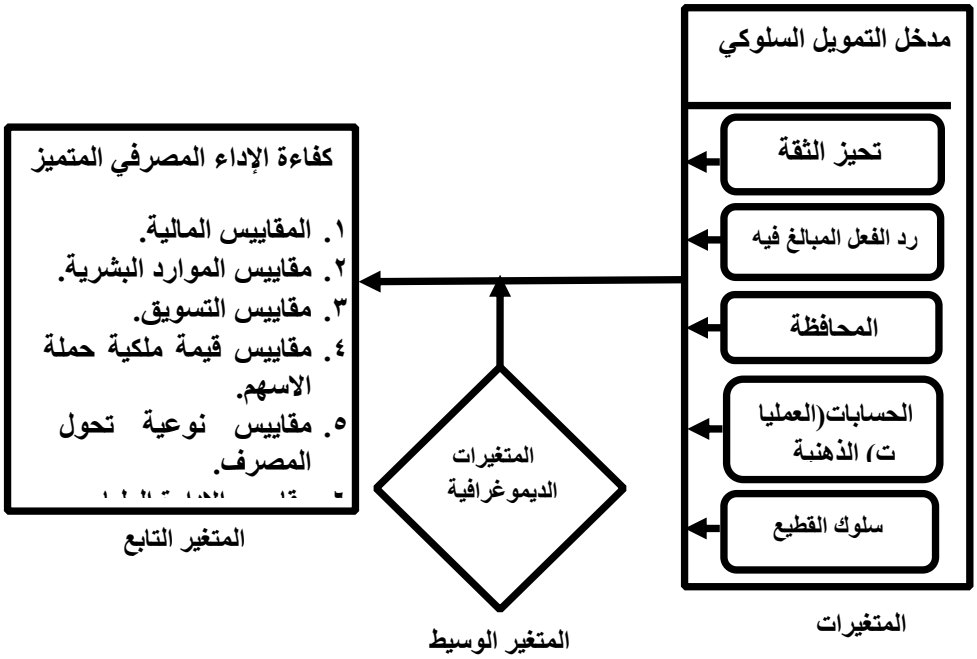
لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أنماط التمويل السلوكي(تحيز الثقة الزائدة، رد الفعل المبالغ فيه، الاتجاه المحافظة، الحسابات(العمليات) الذهنية، سلوك القطيع) وتحسين كفاءة الأداء المصرفي المتميز في المصارف الفلسطينية المدرجة في البورصة.

الفرضية الثاني:

لا توجد فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) في اتجاهات أفراد العينة في المصارف الفلسطينية محل الدراسة حول تحسين كفاءة الأداء المصرفي المتميز في ضوء أنماط التمويل السلوكي يعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، سنوات الخدمة)؟

ب: نموذج متغيرات البحث الفرضي

شكل رقم (١)



خامساً:

١. **الحدود الزمانية**: جري تنفيذ هذا البحث خلال عام 2016 وهي فترة توزيع الاستبانة.

٢. **الحدود المكانية:** تم تنفيذ هذا البحث في المصارف الفلسطينية المدرجة في البورصة الموجودة لها فروع في قطاع غزه فقط. وبالتالي استثناء الضفة الغربية لعدم امكانية التنقل، وبسبب الظروف الراهنة، والمصارف في الضفة

الغربية تطبق نفس الأنظمة واللوائح والإجراءات، وتم استبعاد البنك الوطني لعدم وجود فروع له في قطاع غزة.

٣. **الحدود الموضوعية:** اقتصرت هذا البحث على دراسة متغيرين أساسيين: المتغير الأول المستقل هو أنماط التمويل السلوكي، والتي تشمل(تحيز الثقة الزائدة، رد الفعل المبالغ فيه، المحافظة، الحسابات(العمليات) الذهنية، سلوك القطيع)، أما المتغير الثاني التابع: كفاءة الأداء المصرفي المتميز.

٤. **الحدود البشرية**: اقتصرت البحث على استطلاع آراء المدراء الماليين في المصارف محل الدراسة.

سادساً: الإطــار النظري

ينطلق هذا الإطار من الخلفية الفكرية لمتغيرات البحث ممثلاً بـ(أنماط التمويل السلوكي، والأداء المصرفي المتميز) وعلى وفق السياق الآتي :

نظرية التمويل السلوكي

نشأ علم التمويل السلوكي نتيجة التطور الذي حدث في العلوم المالية، حيث واجهت النظريات المالية التقليدية نقداً كبيراً يتعلق بمدى عقلانية الأفراد عند اتخاذ القرارات، وبرزت الحاجة إلي دراسة السلوك البشرِي من زاويتي علم النفس، والاجتماع لتفسير، وفهم سلوك الإنسان، وأثرة على عملية اتخاذ القرارات في النواحي التي عجزت عنها النظريات المالية التقليدية العقلانية في تفسير الواقع الفعلي، ومن هنا ظهر حقل التمويل السلوكي حيث دمج بين علم التمويل، وعلم النفس، وعلم الاجتماع، وحيث اعتمدت نظرية التمويل السلوكي كنظرية حديثة قائمة على مبادئ مخالفة، ومغايرة لتلك المبادئ التي اعتمدت عليها النظرية المالية التقليدية.

١- مفهوم التمويل السلوكي

أن التمويل السلوكي هو التفاعل بين ثلاثة تخصصات: علم النفس وعلم الاجتماع، والتمويل. **حيث علم النفس** يهتم بدراسة العلمية للسلوك والعمليات العقلية، جنباً إلى جنب مع كيفه تأثر هذه العمليات بحالة بدنية أو عقلية لإنسان والبيئة الخارجية. **بينما علم الاجتماع** يدرس منهجية للسلوك الاجتماعي البشري، والمجموعات، ويركز على تأثير العلاقات الاجتماعية على الناس في المواقف والسلوك. **وعلم التمويل** وهو المعني بتحديد القيمة، واتخاذ القرارات، والقيام بالوظائف المالية بتخصيص رأس المال، بما في ذلك حيازته والاستثمار، وإدارة الموارد.

. (Bhatt &Chauhan, 2014, p359)

وفي ضوء المفهوم السابق يمكن القول أن التمويل السلوكي هو العلم القائم على دراسة تأثير العوامل السلوكية والإدراكية والعاطفية والنفسية والاجتماعية والأثار المترتبة عليها، وذلك لتفسير وتحليل سلوك وتفكير الممارسين الماليين لعمليات اتخاذ القرارات المالية والاستثمارية غير الرشيدة.

٢- أهميه دراسة التمويل السلوكي

يتعامل التمويل السلوكي مع الأفراد بحسب طبيعتهم الإنسانية، وليس باعتبارهم كيانات اقتصادية غير معرضة للتحيز أو الخطأ، وبذلك فإنه يسمح ويتقبل القرارات غير العقلانية من الناحية الاقتصادية أحياناً، والتي تنتج عن صعوبة، وتعقيد عملية اتخاذ القرارات المالية والاستثمارية لذلك تكمن اهمية دارسة التمويل السلوكي في عدة اسباب يمكن تلخيصها كما يلي: (Derman& Lufcin, 2000)

أ. إن حقل التمويل السلوكي ما يزال حقلاً حديثاً وجديداً، وقد تم الاعتراف به حديثاً من قبل الأكاديميين في هذا المجال كإحدى النظريات التي يمكن استخدامها لتفسير كيفية اتخاذ القرارات، ولابد من تحديد التحيزات الادراكية والمعرفية، وتحليل أثرها على عملية اتخاذ القرارات.

ب. كل الأفراد يختلف في هيكله الإدراكي، وتوقعاته، وتفضيلاته، وأهدافه عن الأخرين، مما يؤدي إلى اختلاف توقعاتهم، وإدراكاتهم، وتفضيلاتهم على عكس ما تقوم عليه النماذج المالية، وبالتالي نشوء السلوك غير الرشيد لذى متخذين القرار.

ج. نتيجة لوجود اختلاف، والتباين لدى المدراء عند اتخاذ قراراتهم، والاستجابة للمعلومات لا تكون القرارات متماثلة بالنسبة للجميع، لذلك يحاول شرح وزيادة فهم أنماط التفكير للمستثمرين والمدراء.

د. يحاول التمويل السلوكي شرح ما هو، ولماذا، وكيفية التمويل والاستثمار، من منظور إنساني.

ه. يشمل التمويل السلوكي تفسير جوانب تتعلق بطبيعة العلاقة بين قرارات الاستثمار، وقرارات التمويل ومدي تأثير هذه العلاقة على اختيار الحد الأدنى المقبول للعائد على الاستثمار.

و. ان التمويل السلوكي ليس بديلاً للمناهج التقليدية كفرضية كفاءة السوق، وانما هو يساهم معها لتوفير فهم أفضل لسلوك المدراء، للوصول لأفضل القرارات الاستثمارية وتمويلها.

ز. يمثل التمويل السلوكي تطوراً في النظرية المالية من خلال المساهمة مع العلوم الاجتماعية والنفسية، وينعكس ذلك علي تطور هذا الحقل من العلوم الادارية.

٣- أنماط التمويل السلوكي

أن هناك أنماط عديدة في مجال التمويل السلوكي التي توثر على سلوك متخذ القرار من خلال التحيزات الادراكية والعاطفية والتي سيتم تناولها بعضها كتالي:

أ. سلوك القطيع

يوضح سلوك القطيع كيفية تتصرف الأفراد في الجماعة معاً، وفي نفس الاتجاه دون تخطيط أو اتفاق مسبق خلال فترة زمنية معينة، ويفتقدون الأسس السليمة لاتخاذ القرارات، وأن قراراتهم تكون معتمدة على الخبرات الشخصية والمتأثرة أساساً بقرارات المحطين، وتكون مشابه لقطاع كبير من الممارسين. (الصادي، ٢٠٠٨، ص ٢٥٧).

ب. تحيز الثقة الزائدة

أن الثقة المفرطة تعني الثقة بالمقدرات والخصائص التي يمتلكها الشخص، ويميلون إلي المواهب المبالغة بها، ويقلل من احتمالات النتائج السيئة على التي لا يملك السيطرة عليها، وبالتالي يؤثر على التحيز في شكل عدم الدقة في تحليل واتخاذ القرارات، مما ينعكس على تفوق الأرباح المحققة.

(Bhatt & Chauhan, 2014, p360)

ج. رد الفعل المبالغة فيه

وهو أن الأفراد عادة ما يبالغون في ردود افعالهم تجاه المعلومات غير المتوقعة أو الجديدة مما يؤدي لاتخاذهم قرارات خاطئة، والتي تؤثر بدرجة كبيرة على قرارتهم، ومن ثم أداء المصرف.
(الشحات؛ صديق،٢٠١٢، ص٢٠٢)

د. المحافظة

أنه يتم وضع بعض النقاط المرجعية في الأذهانن التي قد تكون معلومة قديمة، ثم يمتنعون ذهنياً عن تقدير كل الأحداث والأوضاع الجديدة(المعلومات الجديدة)، وهذا ما يعرف بمقاومة التغيير، ويعود هذا الانحراف إلى عدة أسباب منها : امتلاك ذاكرة انتقائية، النفور الإدراكي حيث يميل الأفراد إلى إقصاء وإبعاد

الوقائع المخالفة لمعتقداتهم وأفكارهم، وتصوراتهم المسبقة، ويتمسكون بما يتماشى معها ويوفقها. (Ritter, 2003, p432)

ه. الحسابات(العمليات) الذهنية

هو مجموعة من العمليات المعرفية التي يستخدمها الأفراد للتفريق في عملية اتخاذ القرار بين معطيات يجب الجمع بينها، وكأنهم ينشؤون بذلك حسابات (أرصدة) عقلية متفرقة خاصة بكل معطى في الوقت الذي يفترض أن يتم التعامل فيه مع جميع المعطيات في آن واحد أي أن القرارات منفصلة على أساس مجموعة متنوعة من أسباب ذاتية، في المضمون، والمحتوي، والهدف، والزمن عن باقي القرارات الاستثمارية التي يتخذها المستثمر الأمر الذى يؤثر بشكل سلبى على منطقهم في التفكير وعلى قرارات. (Ritter, 2003, p431)

تحسين كفاءة الأداء المصرفي المتميز

أن الكفاءة هي تعبر عن الإستخدام العقلاني والرشيد في المفاضلة بين البدائل، وإختيار أفضلها، الذي يقلل التكاليف أو يعظم العائد إلي أقصي درجة ممكنة ويكون ذلك عند إختيار أسلوب عملي معين للوصول إلي هدف معين أي القيام بالعمل بأفضل طريقيه ممكنة من حيث التكلفة والوقت والربحية.

١- مفهوم الأداء المصرفي المتميز

يشير الأداء إلي القوة المحركة لكافة الموارد المتاحة الموجودة داخل المنظمة، فهو عنصر يصعب قياسه وتقييمه؛ نظراً للاختلاف الذي يتسم به هذا العنصر من فرد لآخر، ومن وظيفة لأخرى، ومن منظمة لأخرى، وأيضا من وقت لآخر. (جاد الرب، ٢٠٠٩، ص١٦٢). بينما يري(خالص، ٢٠٠٤، ص ٣٨٨) أن كفاءة الأداة هو مفهوم يربط بين الأداء ومستواه المتحقق، ويطلق على ذلك تقييم الأداء لغرض تحديد الكفاءة التي يتم انجاز الأعمال والمهام المحددة. فقد عرف الأداء المصرفي هو الوسائل اللازمة وأوجه النشاط المختلفة والجهود

المبذولة لقيام المصارف بدورها، وتنفيذ وظائفها في ظل البيئة المحيطة لتقديم الخدمات المصرفية التي تحقق الأهداف. (جودي، ٢٠٠٨، ص٨٣). ومن وجه نظر(الياسري وآخرون، ٢٠١٤، ص ٢٦٥) بأن الأداء المصرف هو دالة لكل الأنشطة والفعاليات التي يقوم بها المصرف، والذي يمكن من خلاله تقييم قدرته على استخدام الموارد والقدرات المتاحة وبما يضمن تحقيق أهدافة. بينما يري(الشمري، ٢٠١٥، ص١٨٢) بأن الأداء المصرفي المتميز هو فن توجيه وقيادة العناصر البشرية والموارد المادية لتحقيق الأهداف التي تسعى إليها المصارف من خلال أخذ القرارات الرشيدة التي تصب في مصلحة المصرف والإقتصاد الوطني.

ومما سبق يري الباحثان أن الأداء المصرفي المتميز هو عبارة مدخل متكامل يعبر عن التوجهات الرئيسية للمصرف ونظرتها المستقبلية للاستغلال الأمثل لكافة الموارد المادية والبشرية والمالية والمعلوماتية المتاحة بطريقة كفؤة من خلال القرارات العقلانية لتحقيق أعلي عائد، ولتكوين ميزة تنافسية تتفوق على منافسيها، وقادرة على تحقيق الأهداف التي يسعي المصرف عليها.

٢- مؤشرات قياس الأداء المصرفي المتميز

هناك مجموعة من المؤشرات التي تعد الأكثر استعمالاً في قياس الأداء ومنها:

أ. المقاييس المالية

هي مقاييس مفيدة عند مقارنتها السابقة لمدة زمنية أطول أي مع ما مضى، وما هو موجود حالياً وتعد من المقاييس الأكثر استعمالاً لقياس ربحية المنظمة، حيث تستعمل بعض هذه المقاييس بصورة مجتمعة لإعطاء المنظمة صورة واضحة عن أدائها خلال مدة السنة الحالية ومنها :(نسبة الربحية، ومعدل العائد على حق الملكية، ونسبة السيولة، نسبة كفاية رأس المال، العائد على الموجودات). (الجبوري، ٢٠١٣، ص١٨٠).

ب.مقاييس الموارد البشرية

تتميز هذه المقاييس بدرجة عالية من الموضوعية ومن هذه المقاييس (انتاجية الفرد، ونفقات البحث والتطوير ونفقات التطوير والتدريب على كل فرد) ويعاب عليها في تحديد مقاييس النجاح، فبعضهم يجد أن تطوير الأعمال المقياس الأساس للنجاح في حين يجد آخرون أن انتاجية الفرد هي المقياس الأساس. (الشمري، ٢٠١٥، ص١٨٣).

ج.مقاييس التسويق

تعد مقاييس التسويق مثل:(حجم المبيعات، والحصة السوقية، حجم الودائع)، من المقاييس التي تنسجم مع قابلية قياس الأداء المنظمي أو التنظيمي وأن درجة التفوق السوقي التي يصلها المنتج مقياس أساسي للأداء التنظيمي، ويعاب عليها صعوبة تحديد المقياس الأفضل لأداء الحصة السوقية، فضلاً عن أن هذه المقاييس تبين الأداء في داخل المصرف، كذلك أنها تقيس الحصة السوقية للمصرف والانتشار الجغرافي مقسومة على حصة القطاع.(Green, et al, 1995, p11)

د. مقاييس نوعية تحول المصرف

قسمت عمليات التحول التي ينفذها المصرف إلى :التخصص التكيفي، وهو عملية رفع مستوى التوافق بين المصرف وبيئته، والتصميم التكيفي، ويركز على استثمار ما لدى المصرف من صافي فائض الموارد لرفع مستوى قدرة المنظمة على التكيف في بيئات غير مستقرة، وهو ضروري للمصارف لكي تضمن البقاء في الأجل الطويل. (الجبوري، ٢٠١٣، ص١٨١).

ه. مقاييس قيمة ملكية حملة الاسهم

تستعمل معظم المصارف قيمة ثروة حملة الأسهم مقياساً لأداء المصرف، وفعالية الإدارة الاستراتيجية، وذلك لأن هذه المصارف تعتقد أن المقاييس

المحاسبية مثل العائد على الاستثمار، العائد على حق الملكية، وغيرها هي مؤشرات غير معقدة للقيمة الاقتصادية للمنظمة.(الشمري، ٢٠١٥، ص١٨٤).

و. مقياس تقويم الإدارة العليا

أن الأداء الوظيفي لمدير المصرف، وأفراد الإدارة العليا يقُوم من مجلس الإدارة عن طريق اللجان الفرعية الاستراتيجية، والمراجعة والتدقيق، والرواتب (ويركز مجلس الإدارة على) أجمالي الربح مقاساً بالعائد على الاستثمار، والعائد على حق الملكية، والعائد على السهم الواحد، وقيمة ملكية حملة الاسهم. **(wheelen,t. & hunger,j.,2012).**

٣- الطرق المستخدمة في تحقيق الأداء المتميز:

أن الإدارة التي تتبنى التميز في الأداء يجب أن تمارس كافة الإجراءات والأساليب التي تمكنها من مواجهه المنافسة، ورفع أدائها والفوز بولاء العميل وذلك من خلال الآتي: (مزهر، ٢٠٠٩، ص١٢٦)

أ. فهم الأسلوب والفلسفة الإدارية، وذلك من خلال فهم سلوك الأفراد، وهنالك عدة نظريات يمكن أن تستخدمها الإدارة لفهم سلوك الأفراد.

ب. تشجيع التفكير بالشراكة في العمل حيث إن رغبة المنظمة بالحصول على أعلى درجة من اندفاع العاملين وتحقيقهم لأداء متميز ينبغي عليها أن تجعل الأفراد يشعرون ويمارسون العمل بوصفهم مالكين أو شركاء في المنظمة .

ج. ربط الحوافز بالأداء، ومساعده العاملين في التطوير والتحسين المستمرين.

د. تحفيز العاملين على تحمل وتقبل المسؤولية، ويتم هذا من خلال إعطاء الأفراد المسؤولية لأنجاز عمل معين وتفويضهم السلطة لأنجاز هذا العمل بطريقتهم الخاصة مع تشجيعهم على الشعور بالقوة والقدرة والثقة بالنفس.

ه. تنمية وتطوير الكفاءات والمهارات وتشجيع الأبتكار والتواصل وتنمية العلاقة، وتحسينها مع البيئة المحيطة بها.

و. توظيف القدرات والموارد المتاحة توظيفاً فعالاً، ومتميزاً بالشكل الذي يجعل المنظمة تتفوق وتنفرد بذلك بحيث ينعكس على تعاملها مع العميل الداخلي أو الخارجي.

ز. التخلص من العوائق التنظيمية وتشجيع الأفراد العاملين على العمل فريق واحد.

ح. التطوير والتحسين المستمر لآلياتها وسياساتها وأساليب العمل والانتاج.

علاقة أنماط التمويل السلوكي في تحسين كفاءة الأداء المصرفي المتميز:

يسعى التمويل السلوكي لمعرفة كيف تؤثر العوامل السلوكية، والإدراكية، والعاطفية، والنفسية والاجتماعية علي المدراء الماليين، ومن ثم على القرارات المالية الخاصة بهم بسبب مشاعرهم، ولتجنب الأخطاء الشائعة في سلوكهم، وكيفية التقليل منها والقضاء عليها، وتحسن وتطور القدرات العقلية، والعاطفية، والفنية، يجب توجيه هذه الطاقات نحو قرارات استثمارية وتمويلية رشيدة وعقلانية، وتتفوق مع ما يقدمه الاخرون كماً ونوعاً.

أن ظاهرة الارتكاز والاستنباط، والتفكير الضيق هي نزعة إنسانية لوضع أحداث محددة في أجزاء (أقسام) عقلية اعتماداً على أسباب سطحية، فبدلاً من النظر بشمولية للأحداث كما تضمنته نظرية المنفعة المتوقعة، فأن المدراء الماليين في المصرف ينظرون إلى القرارات بشكل مستقل (منفصل)، ويتأثرون بهذه الحسابات الذهنية عند معالجة المشاكل، وقد يكون المدراء مهتمون بالعوامل التي تؤثر على القيمة الحالية للتدفقات النقدية المستقبلية، وهذا شيء مخالف تماماً للممارسات إدارة المخاطر المتوقع حدوثها في المدى القريب، والحد من هذا التحيز، ومعالجته داخل المصرف يسمح للمدراء بتحقيق التفوق، والتميز في الأداء داخل المصرف، وتقديم افكار، ومنتجات تتسم بالحداثة، والأبداع.

وقد يلجأ بعض المدراء في بعض الأحيان لنقطة مرجعية غير منطقية لتنميط أشياء يدركها على أنها متشابه بينما هي متباينة في الواقع، وهذا ما يطلق عليه أيضاً انحرافات التأكيد، وهو أحد تحيزات المحافظة، بحيث يتأثرون المدراء بالطريقة التي شكل أو قد بها الموضوع، وذلك دون التفكير والتعميق أو البحث أكثر، ونجد ميلهم إلى تقليد، وتبني أفكار قديمة، والحد من هذه التحيز السلوكية تؤدي إلي كفاءة في السلوك الذي يسبق الإبداع في صيغته النهائية، وتشجيع التفكير في العمل للحصول علي اندفاع العاملين، وتحقيقهم لأداء متميز، وكسبهم كرصيد مهم للمصرف.

كثيراً ما تلعب الإنفعالات دوراً كبيراً في العمل عند أتخاذ القرارات من خلال ترجمة المعلومات التي يحصلون عليها إلي تأثيرات تفاؤلية وتشاؤمية خاصة بالعائد أو التدفقات النقدية للمصرف، ويتضح من ذلك بأن هذا السلوك يحدث للمدراء عن طريق المبالغة في رد الفعل لديهم تجاه موقف أو مشكلة معينة تظهر أو معلومة جديدة، وتكون النتائج مع ما يتوافق مع ميوله وشخصية، وليس من المتوقع التحسن في مستوي الأداء اذا ما لم يتم تطبيق خطوات أتخاذ القرار بطريقة صحيحة للاستخدام الأفضل للموارد، لذلك الحد من هذا السلوك يؤدي إلي نجاح الجهود المبذولة لتحقيق مستويات أداء عالية.

تعتبر الثقة المبالغ فيها من التحيزات المؤثرة علي قرارات المدراء في المصرف، ومن خلال اعتقاد بعض المدراء بأنهم أفضل من غيرهم في العمل نتيجة المبالغة في قدراتهم، وإمكانياته نتيجة المعرفة والخبرة المتراكمة لدية، وتنعكس هذه المشكلة في التأثر علي الأخرين من خلال الاعتقاد بأن توقعاتهم هي بنسبة ١٠٠%، وقد يكون التفاؤل أحد أسباب زيادة الثقة بالنفس، وبالتالي تؤثر علي عملية اتخاذ القرات من خلال زيادة تكلفتها، ويكون لدية ميول لتحمل مخاطر أعلي في المصرف، وقد يؤدي إلي التوسع في بعض أعمال المصرف بدون مبرر، ولذى فأن على المدير أن يقاوم تلك النزعة من رؤية ما يريد رؤيته فقط،

والحد من هذا السلوك يؤدي الى تقليل التكاليف التشغيلية، وتقديم منتجات ذات جودة عالية، وخلق القيمة للعملاء، وكل ذلك يسهم في تحقيق المستويات المتميزة في الأداء.

يمثل سلوك القطيع نوعاً من التحيزات غير العقلانية حيث يعتقد بعض المدراء في المصرف، والذين على أتصال مع بعضهم البعض بشكل اعتيادي، ويفكرون بشكل متشابه، بأنه بإمكانهم خفض بعض المخاطر المرتبطة بقرارتهم، من خلال أهمال قدراتهم الفردية، واتخاذ نفس قرارات الجماعة، متجاهل بأنه قد يكون هنالك اختلاف ما بين الظروف المحيطة بالآخرين مما لا يتلاءم، إتباع هذا سلوك، ومخرجات هذا الأداء، والتي قد تكون ذات آثار ضارة بالمصرف أو قد تهدد بقائه، وتعزيز قدرتها التنافسية، وتعديل هذا السلوك يكون من خلال المعرفة بهذه القرارات، ووضوح الاهداف الأساسية المتمثلة في الرؤية، والتي تساعد على تغيير القرار إلي الأفضل، وتحسين كفاءة الأداء بتميز.

سابعاً: الدراسات السابقة:

قام الباحثان بفحص ومراجعة الدراسات السابقة المتاحة في مجال البحث سواء العربية أو الأجنبية، وهذه الدراسات تعتبر الداعم والركيزة الأساسية في بناء وتدعيم الإطار النظري للدراسة، وتم من خلالها معرفة واستكمال ما أنتهى إليه الآخرون. إلا أنه لم توجد دراسات تربط بصورة مباشر بين تحسين كفاءة الأداء المصرفي المتميز وأنماط التمويل السلوكي. وعليه يحاول الباحثان عرض بعض الدراسات التي تناولت كل موضوع على حدي كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (١)

الدراسات السابقة المتعلقة بمتغيرات الدراسة

م	الباحث والسنة	مجال تطبيق	أهم أهداف البحث	أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة
الدراسات الخاصة بالأداء المصرفي المتميز				
١	**(قدومي، ٢٠٠٧)**	**البنوك الاردنية**	تشخيص ممارسات مجلس الإدارة في مجال الأداء المصرفي والوقوف على طبيعة العلاقة بين الممارسات ومستوي الربحية.	١. أن نجاح ممارسات مجالس الإدارة في ضبط الأداء المصرفي كان بدرجة متوسطة إلي عالية نسبياً. ٢. توجد فروق بين تطبيق هذه الممارسات في البنوك عالية الربحية ومنخفضة الربحية.
٢	**(الصفار، ٢٠٠٨)**	**المصارف التجارية الأردنية**	تهدف إلي تطبيق نموذج لبيان تأثير رأس المال البشري في الأداء لتشخيص الأبعاد ذات التأثير الأقوى في الأداء المصرفي.	توصلت الدراسة إلي وجود اهتمام من قبل إدارة المصارف التجارية الأردنية العاملة في مدينة إربد لتحقيق النجاح في أدائها، من خلال بناءها لقاعدة فكرية تسهم بشكل فاعل في تحقيق أهدافها المرجوة.
٣	**(الخفاجي، ٢٠١٢)**	**المصارف الأهلية**	أن هدف البحث هو تقديم تحليل نظري وتطبيقي لقياس علاقة ممارسات الموارد البشرية	توصلت الدراسة إلي أن هناك علاقة بين ممارسات الموارد البشرية وأداء المصارف

		العراقية	بالأداء التنظيمي وتقدير ما إذا كان لبعض هذه الممارسات قوة أكبر على أداء المصرف.	الناجحة أجمالاً فان تلك الممارسات وخاصة المتعلقة منها بتقييم أداء العاملين والرضا الوظيفي ونظام الحوافز المطبق في المصرف ذو علاقة أقوى مع مستوى نجاح المصارف.
٤	**(Njagi& Kombo, 2014)**	**البنوك التجارية في كينيا.**	١. تحديد تأثير تنفيذ الاستراتيجية على أداء البنوك التجارية في كينيا. ٢. معرفه تأثير تفعيل الاستراتيجية على أداء البنوك.	١. أن هناك علاقة قوية بين تنفيذ الاستراتيجية والأداء التنظيمي في البنوك التجارية. ٢. هناك تأثير لتفعيل الاستراتيجية على أداء البنوك. ٣. تبين أن هناك تأثير للاستراتيجية بشكل عام على أداء البنوك.
٥	**(حسين والبشير، ٢٠١٥)**	**المصارف التجارية بالخرطوم**	يهدف البحث لمعرفة أثر استراتيجية التميز على (الربحية، والودائع، ورأسمال المصرف) للمصارف التجارية	١. أن تطبيق استراتيجية التميز يأثر إيجابياً في الأرباح والودائع بالمصارف التجارية. ٢. لا يوجد تأثير لتطبيق استراتيجية التميز في رأس مال المصارف التجارية.

٦	(الشمري ، ٢٠١٥)	**المصارف العرقية الخاصة**	توضيح العلاقة بين الريادة الاستراتيجية والأداء المتميز للمصارف العرقية وفي تحسين جودة الخدمة المقدمة.	١. ادراك المصارف لدور أبعاد الريادة الاستراتيجية في تحقيق أداء متميز لها، وأهمية وجود موارد مدارة استراتيجياً فضلاً عن تحقيق دعم وإسناد للإدارة العليا في إيجاد الريادة الاستراتيجية التي تجعل منها مصارف قائدة في السوق. ٢. هناك ادراك واضح للإدارات المصرفية بأهمية مقاييس الأداء المالي والتي تعزز وتطور اداءها في المجال المحلي والدولي.
٧	(Sharifnia and Alipour, 2015)	**بنك ميللي**	هدفت الدراسة لمعرفة طبيعة لعلاقة بين الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية وأداء البنك محل الدراسة.	١.أنه من خلال تنفيذ مكونات الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية، يمكننا تحسين أداء الخدمات المصرفية. ٢. تبين من بين هذه المكونات، حصلت تقاسم أرباح البنك مع الموظفين لديها أعلى العلاقة مع تحسين أداء الموظفين. ٣.أن الأمن الوظيفي لديه أدنى علاقة مع تحسين أداء الموظفين.

	الدراسات الخاصة التمويل السلوكي			
٨	**(خليفة، ٢٠٠٦)**	**الشركات المساهمة السعودية.**	هدفت الدارسة الي التعرف على العوامل السلوكية في المؤثرة في تكوين الهيكل المالي للشركات السعودية في قطاع الصناعة والخدمات خلال الفترة من ١٩٩٩ إلي ٢٠٠٥.	١. يوجد تأثير لبعض الاعتبارات مثل أهمية وجود النقطة المرجعية في التعرف على سلوك متخذ القرار تجاه المخاطرة. ٢. اكدت الدراسة على وجود السلوك الرشيد العقلاني من جانب المدير المالي عند اتخاذ قرارات الهيكل المالي.
٩	**(Oehler & Stefan , 2009)**	**صناديق الاستثمار في ألمانيا**	يتمثل الهدف من هذه الدراسة في اختبار سلوك القطيع لمدراء صناديق الاستثمار في ألمانيا خلال الفترة ما بين ٢٠٠٠-٢٠٠٥.	قد خلصت الدراسة إلي أن مدراء صناديق الاستثمار يتبع سلوك القطيع عند اتخاذ القرارات المتعلقة بالبيع والشراء أو عند دخول تدفقات نقدية كبيرة للسوق أو عند خروج تدفقات نقدية كبيرة من سوق، بالإضافة إلى اتباع سلوك القطيع في عمليات اختيار الأسهم
١٠	**(منسي، ٢٠٠٩)**	**سوق الأسهم السعودية**	هدفت إلى توصيف المستثمرين ورسم صورة عامة لهم من حيث أهم التحيزات الإدراكية والعاطفية وتقسيم المستثمرين السعوديين من الأفراد إلى عدة قطاعات متباينة من حيث التحيزات الإدراكية والعاطفية.	١.هناك اختلافات بين غالبية المستثمرين السعوديين من حيث تحيزاتهم الادراكية، فيما عدا الخروج من السوق في حالة انخفاض الأسعار بدرجه كبيرة. ٢. وجود اختلافات جوهرية في غالبية تحيزاتهم العاطفة،

				ووجود أثر لبعض المتغيرات الديموغرافية على تحيزاتهم الإدراكية والعاطفية.
١١	(Jiang & et, al. 2013)	**سوق الولايات المتحدة وفي منطقه اليورو**	١. كيفيه اختيار محفظة دوليه سلوكيه مثلي في السوق الأجنبي الواحد. ٢. كيفيه تكوين محفظة كليه دوليه سلوكيه مثلي حيث أنها لا تقوم على منحني استثمارات كفء كلي في الأسواق الأجنبية المتعددة . ٣. الأخذ في الاعتبار التحوط ضد مخاطر سعر الصرف باعتبارها معيار يؤثر على سلوك الأفراد عند اتخاذ القرار.	١. تم بناء نموذج يجمع بين النموذج التقليدي والنموذج السلوكي ويطلق عليه نموذج المحفظة السلوكية المثلي فهي المحفظة الكفء وفقاً للنموذج التقليدي مع الأخذ في الاعتبار مخاطر سعر الصرف كمؤثر على سلوك الأفراد عند اتخاذ القرار. ٢. أن اختيار المحفظة الكلية الدولية السلوكية المثلي في الأسواق الأجنبية المتعددة يعتمد على قرارين متتابعين القرار الأول: تحديد المحفظة السلوكية المثلي في كل سوق وإيجاد التغاير بين الأسواق. القرار الثاني: تخصيص الأموال على الأسواق الأجنبية المتعددة.

١٢	(الجبوري، ٢٠١٤)	**المصارف المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية.**	توضيح واختبار دور التمويل السلوكي من خلال انماط السلوك في المواقف المختلفة ومن خلال التفضيلات التي يتخذها المدراء والمستثمرين ازاء المخاطرة، والتباين بين السلوك العقلاني والرشيد والسلوك غير العقلاني التي يتخذها المدراء على مستوى قرارات الاستثمار والتمويل .	١.التمويل السلوكي ومن خلال العوامل السيكولوجية المحددة لاتخاذ القرارات فإنه يؤثر على فرضية كفاءة السوق والنتائج المؤثرة على المدى الطويل. ٢. تؤثر نوع المعلومات وتوفرها في تحديد سمات المدير السلوكية العقلانية وغير العقلانية في اتخاذ القرارات المالية على الأساس النفسي والعاطفي. ٣. أن التباين في مواقف المصارف من المخاطرة بين تفضيل المخاطرة او النفور منها مما انعكس على القرارات المالية ونتائجها على اهداف المصارف.
١٣	(Bhatt& Chauhan, 2014)	**سوق الاسهم**	١. التعرف التمويل السلوكي كنموذج جديد للتمويل. ٢. معرفة الفرق بين التمويل التقليدي والتمويل السلوكي. ٣. تحديد العوامل السلوكية التي تؤثر في قرار المستثمر في سوق الأسهم.	١. أن المستثمرين لا يعملون دائماً بطريقة رشيدة بسبب الأخطاء المعرفية والنفسية لديهم. ٢.العوامل السلوكية مهمة في الأسواق المالية لأنها تؤثر على المستثمرين الذين يتخذون القرارات المالية. ٣. أن الفصل بين شخصية المستثمر واتخاذ قراراتهم الاستثمارية غير ممكن.

١٤	(Nyamut , et, al. 2015)	**بورصة نيروبي للأوراق المالية**	١. تحديد مساهمة سلوك المستثمرين في التأثير على أداء محفظة المستثمر في بورصة نيروبي للأوراق. ٢. اختبار العلاقة بين سلوك المستثمرين وأداء المحفظة باستخدام الانحدار المتعدد.	١. هناك تأثير إيجابي على أداء المحفظة من قبل سلوك المستثمر. ٢. ايضاً أن الثقة المفرطة لها تأثير سلبي على أداء المحفظة. ٣. أن الثقة الزائدة تؤدي إلي مخاطر عالية، وتعمل على تجاهل المعلومات الأساسية، والتي تؤثر على العوائد. ٤. تبين أن التحوط له تأثير إيجابي على الأداء.

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على المراجع السابقة

التعقيب على الدراسات السابقة والفجوة البحثية:

وبناءً على ما تقدم فإن توجهات هذا البحث يأتي استكمالاً للاهتمامات البحثية السابقة في

في موضوع كفاءة الأداء المصرفي المتميز والمتغيرات التي تؤثر علية ومن خلال أنماط التمويل السلوكي **وتبين من خلال استعراض الدراسات السابقة ما يلي**:

١. بينت أهمية التمويل السلوكي والجهود البحثية المستمرة لتحديد سلوك المستثمر.
٢. أدركت أغلب الدراسات الدور المهم لسلوك المستثمر، وما هي العوامل والظروف التي يمكن أن تؤثر فيه لاتخاذ القرار الصائب ومدى التشابك المعرفي لهذا الموضوع

٣. أكدت على أهمية الاعتماد على رؤية واضحة وشاملة للنماذج الفكرية في الإدارة المالية والتي تتكامل فيها النماذج التقليدية والمعاصرة لعملية اتخاذ القرارات الرشيدة.
٤. أكدت الدراسات السابقة على أهمية تنمية وتطوير قدرات العاملين في المصارف لتحقيق المستوي المطلوب من الأداء المتميز وفق الأهداف المخطط لها.
٥. حيث الهدف حيث تتفق أغراض وأهداف البحث جزئياً مع هذه الدراسات، حيث منها ما تناول الأداء المصرفي المتميز، ومنها ما تناول التمويل السلوكي السابقة ، كلاً على حدي بينما لم يتم الجمع بين متغيرات دراسية في موضوعات ذات منظور معاصر في القطاع المصرفي، الأمر الذي يعطي هذا البحث التميز والحداثة والتي لم تغطيها الدراسات آنفة الذكر، ولم نجد أيه دراسة تناولت متغيرات هذه الدراسة معاً.
٦. تميز البحث الحالي في اختلافه عن الدراسات السابقة من حيث بيئة الدراسة، وقطاع التطبيق، ووقت التطبيق حيث غالبية الدراسات السابقة طُبقت في مجتمعات، ودول متطورة، ومتقدمة يتزايد فيها الوعي للعوامل السلوكية، بينما هذه الدراسة طبقت في أحدى الدول النامية هي فلسطين، والتي لم توجد أي دراسة طبقت في المصارف تناولت هذا الموضوع حسب علم الباحثان.

ثامناً: منهجية البحث:

من أجل تحقيق أهداف البحث قام الباحثان باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، لدراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة في المصارف محل الدراسة نظراً لملاءمته لهذا البحث، و تم إجراء المسح المكتبي والاطلاع على الدراسات والبحوث النظرية والميدانية، لأجل بلورة الأسس والمنطلقات التي يقوم عليها الإطار النظري، والتعرف على الدراسات السابقة. أما الدراسة الميدانية فتم إجراء المسح الشامل، وتحليل النتائج من خلال الاجابة على الاستبيان ذات التدرج

الخماسي لكونه يُعد من أكثر المقاييس استخداماً، وثم استخدام الاساليب الاحصائية المناسبة، وثم تفريغ البيانات من خلال البرنامج الإحصائي(SPSS).

تاسعاً: مجتمع البحث

يتمثل مجتمع البحث في العاملين في المصارف الفلسطينية المدرجة في البورصة، والتي يبلغ عددها (٧) مصارف، ويوجد لها (٣٢) فرعاً في محافظات قطاع غزة، وهي المرخص لها بالعمل وفقاً لتقرير سلطة النقد الفلسطينية بتاريخ ١٢/٣١/ ٢٠١٤، وحيث الفئة المستهدفة من الدراسة (وحده المعاينة) هما(مساعد المدير العام، مدراء الفروع، نائب مدير الفرع، ومدير الائتمان، مدير المخاطر)، ونظراً لأن عدد هذه البنوك صغيرة في قطاع غزة استخدام الباحثان أسلوب الحصر الشامل في البحث، بحيث يكون نصيب كل بنك من عينة البحث هو عدد (٥) استبانات، وبذلك تكون الدراسة قد شملت معظم مجتمع الدراسة، وتم اختيار العينة تبعاً لمتغيرات الدراسة حيث بلغ عدد أفراد العينة (١٦٠) مفردة، من (٧) مصارف وتم استرداد (١٥٥) استبانة صالحة للتحليل، وبذلك تكون نسبة استجابة بلغت (96.87%)، وهي نسبة مقبولة لأغراض البحث العلمي، والجدول التالي يوضح توزيع حجم العينة من حجم العينة.(سلطة النقد ، ٢٠١٤).

جدول رقم (٢)

توزيع عينة البحث في المصارف الفلسطينية للعام ٢٠١٤

م	اسم المصرف	عدد الفروع في قطاع غزة	الاستبيانات الموزعة	النسبة المئوية من حجم العينة	الاستبيانات المستردة
١	**بنك فلسطين**	١٣	٦٥	%٤٠.٦٢٥	٦٢

٢	بنك القدس	٧	٣٥	%٢١.٨٧٥	٣٤
٣	البنك التجاري الفلسطيني	١	٥	%٣.١٢٥	٥
٤	بنك الاستثمار الفلسطيني	١	٥	%٣.١٢٥	٥
٥	البنك الاسلامي الفلسطيني	٨	٤٠	%٢٥	٣٩
٦	البنك الاسلامي العربي	٢	١٠	%٦.٢٥	١٠
	المجموع	٣٢	١٦٠	%١٠٠	١٥٥

جدول رقم (٣)

توزيع أفراد عينة البحث حسب المتغيرات (الجنس، العمر، عدد سنوات الخدمة، المؤهل التعليمي)

م	المتغير	الفئة	العدد	النسبة
١	الجنس	ذكر	١٢٣	٧٩.٣٥
٢		أنثى	٣٢	٢٠.٦٤
المجموع			١٥٥	%١٠٠
١	العمر	أقل من ٣٠ عام	٤٥	٢٩.١

٢		من ٣٠-٤٠ عام	٥٨	٣٧.٤
٣		أكثر من ٤٠ عام	٥٢	٣٣.٥
المجموع			**١٥٥**	**%١٠٠**
١	**عدد سنوات الخدمة**	أقل من ٥ سنوات	٣٠	١٩.٣٦
٢		من ٥-١٠ سنوات	٥١	٣٢.٩
٣		أكثر من ١٠ سنوات	٧٤	٤٧.٧٤
المجموع			**١٥٥**	**%١٠٠**
١	**المؤهل التعليمي**	دبلوم	١٩	١٢.٢٦
٢		بكالوريوس	١٢١	٧٨.٠٦
٣		دراسات عليا	١٥	٩.٦٧
المجموع			**١٥٥**	**%١٠٠**

عاشراً: أداة الدراسة:

تم استخدام الاستبانة كأداة للدراسة، والتي تم تصميمها خصيصاً، للتعرف على تحسين كفاءة الأداء المصرفي المتميز في ضوء أنماط التمويل السلوكي في المصارف الفلسطينية المدرجة في البورصة، وتتكون الاستبانة من:

١. البيانات الشخصية: وتشتمل على البيانات الشخصية التالية: (الجنس، العمر، عدد سنوات الخدمة، المؤهل التعليمي)

٢. محاور أنماط التمويل السلوكي ويتضمن (٣٦) فقرة ضمن مقياس (ليكرت)، وهي: محور تحيز الثقة الزائدة، ويحتوي (٧) فقرات، محور رد الفعل المبالغ فيه، ويحتوي (٧) فقرات، محور المحافظة، ويحتوي (٧) فقرات، محور الحسابات(العمليات) الذهنية، ويحتوي (٨) فقرات، ومحور سلوك القطيع، ويحتوي (٧) فقرات.
٣. محور الأداء المصرفي المتميز، ويحتوي (١٧) فقرة.
وتم اعتماد درجات الموافقة حسب مقياس خماسي التدريج

الحادي عشر: صدق أداة الدراسة (الاستبانة):

١. الصدق من وجهة نظر المحكمين (صدق المحتوى/ الصدق الظاهري):
تم وذلك من خلال عرضها على مجموعة من الخبراء والمحكِّمِين والمستشارين من أصحاب الخِبرة والمعرفة في علوم الإدارة والإحصاء، وقد بلغ عدد المحكِّمِين (١٠) محكمين، من أجل التأكد من سلامة الصياغة اللغوية للاستبانة، ووضوح الاستبانة، ومدي انتماء الفقرات إلي متغيرات البحث، ومدى صلاحية الاستبانة لقياس الأهداف المرتبطة بهذه البحث، وقد تم الأخذ بنظر الاعتبار جميع ملاحظات الخبراء والمحكِّمِين، حيث تم تعديل وحذف، وإضافة بحيث تم تصميم الاستبانة بشكلها النهائي.

٢. صدق الاتساق الداخلي (الصدق البنائي):
وتم أيضا حساب صدق الاتساق الداخلي لمحاور وفقرات الاستبانة، بعد تطبيقها على عينة استطلاعية قوامها (٣٠) من مجتمع الدراسة، ومن خلال إيجاد معاملات الارتباط لمحاور وفقرات الاستبانة، كما هو مبين في الجداول التالية:

جدول رقم (٥)

صدق الاتساق الداخلي لمحاور الاستبانة

م	المحور	معامل الارتباط	قيمة "Sig"	مستوى الدلالة
١	تحيز الثقة الزائدة	٠.٩١٦	٠.٠٠٠	دالة عند ٠.٠١
٢	رد الفعل المبالغ فيه	٠.٧١٠	٠.٠٠٠	دالة عند ٠.٠١
٣	المحافظة	٠.٩٤٥	٠.٠٠٠	دالة عند ٠.٠١
٤	الحسابات(العمليات) الذهنية	٠.٩٤٩	٠.٠٠٠	دالة عند ٠.٠١
٥	سلوك القطيع	٠.٨٩٦	٠.٠٠٠	دالة عند ٠.٠١
٦	**الأداء المصرفي المتميز**	٠.٧٠٨	٠.٠٠٠	دالة عند ٠.٠١

* قيمة ر عند درجة حرية (٢٨) ومستوى دلالة (٠.٠٥) = (٠.٣٩٤).

* قيمة ر عند درجة حرية (٢٨) ومستوى دلالة (٠.٠١) = (٠.٤٤٩).

يتبين من الجدول السابق أن **محاور الاستبانة** تتمتع بمعاملات ارتباط دالة إحصائياً، وهذا يدل على أن جميع المحاور تتمتع بمعاملات اتساق داخلي عالية.

الثاني عشر: ثبات أداة الدراسة (الاستبانة):

وقد تم التأكد من ثبات الاستبانة من خلال التالي:

١. الثبات باستخدام معادلة ألفا كرونباخ:

تم التأكد من ثبات الاستبانة من خلال حساب معاملات الارتباط لمحاور الاستبانة والاستبانة ككل باستخدام معادلة ألفا كرونباخ، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (٦)

معاملات الارتباط لمحاور الاستبانة والاستبانة ككل باستخدام معادلة ألفا كرونباخ

م	المحور	معامل الارتباط
١	تحيز الثقة الزائدة	٠.٨٨٥
٢	رد الفعل المبالغ فيه	٠.٩١٩
٣	المحافظة	٠.٨٣٠
٤	الحسابات(العمليات) الذهنية	٠.٩٨١
٥	سلوك القطيع	٠.٨٨٧
٦	الأداء المصرفي المتميز	٠.٨٣٢
	الاستبانة ككل	**٠.٨٢٨**

يتبين من الجدول السابق أن معاملات الارتباط لمحاور الاستبانة والاستبانة ككل باستخدام معادلة ألفا كرونباخ هي معاملات ثبات مرتفعة، وتفي بأغراض الدراسة.

٢. الثبات بطريقة التجزئة النصفية:

وتم التأكد أيضا من ثبات الاستبانة من خلال حساب معاملات الارتباط لمحاور الاستبانة والاستبانة ككل بطريقة التجزئة النصفية، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (٧)

معاملات الارتباط لمحاور الاستبانة والاستبانة ككل بطريقة التجزئة النصفية

م	المحور	معامل الارتباط	
		قبل التعديل	بعد التعديل
١	تحيز الثقة الزائدة	٠.٨٧٢	٠.٩٣٢
٢	رد الفعل المبالغ فيه	٠.٨٤٠	٠.٩١٣
٣	المحافظة	٠.٨٩٧	٠.٩٤٦
٤	الحسابات(العمليات) الذهنية	٠.٩١٠	٠.٩٥٣
٥	سلوك القطيع	٠.٨١٥	٠.٨٩٨
٦	الأداء المصرفي المتميز	٠.٩١٦	٠.٩٥٦
	الاستبانة ككل	**٠.٩٠١**	**٠.٩٤٨**

يتبين من الجدول السابق أن معاملات الارتباط لمحاور الاستبانة والاستبانة ككل بطريقة التجزئة النصفية هي معاملات ثبات عالية، وتفي بأغراض الدراسة.

الثالث عشر: اختبار توزيع البيانات:

تم استخدام اختبار كولمجوروف - سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test لاختبار إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وتبين أن قيمة ".Sig" لجميع محاور الاستبانة أكبر من مستوى الدلالة (٠.٠٥)، وكانت تتراوح ما بين(**0.099- 0.200**)، وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

الرابع عشر: المعالجة الإحصائية:

وللإجابة على أسئلة الدراسة تم استخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) (معامل ارتباط بيرسون، معادلة ألفا كرونباخ، طريقة التجزئة النصفية، اختبار كولمجوروف - سمرنوف، اختبار T للعينة الواحدة، اختبار T-Test، اختبار One-Way ANOVA) في إجراء التحليلات الإحصائية اللازمة، وهي على النحو التالي:

١. النسب المئوية والتكرارات.
٢. المتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي والانحراف المعياري.
٣. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient)
٤. معادلة ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): لقياس ثبات الاستبانة.
٥. طريقة التجزئة النصفية (Split-Half Method): لقياس ثبات الاستبانة.
٦. اختبار كولمجوروف – سمرنوف: لاختبار إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.
٧. اختبار T للعينة الواحدة: لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات عينة الدراسة على فقرات ومحاور الاستبانة، وللتعرف على مدى انحراف الاستجابات لكل فقرة من الفقرات عن وسطها الحسابي، إلي جانب المحاور الرئيسة، وللتعرف على قيمة "T"، وقيمة ".Sig".
٨. اختبار T لعينتين مستقلتين (T-Test): للتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة لمتغير: (الجنس).
٩. اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA): للتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متوسط تقدير أفراد عينة الدراسة لمتغيرات: (العمر، عدد سنوات الخدمة، المؤهل التعليمي).

الخامس عشر: نتائج البحث

فيما يلي عرض للنتائج التي تم التوصل إليها من خلال إجابة أفراد عينة البحث على أسئلة البحث وفقاً لترتيبها:

الإجابة على التساؤل الأول: ما مدي توافر أنماط التمويل السلوكي المؤثرة لدي المدراء (تحيز الثقة الزائدة، رد الفعل المبالغ فيه، المحافظة، الحسابات الذهنية، سلوك القطيع)، في المصارف الفلسطينية؟ وقد تم الإجابة على هذا السؤال باستخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبار T للعينة الواحدة لآراء أفراد عينة البحث لمستوي توافر أنماط التمويل السلوكي في المصارف محل الدراسة، كما هو مبين في الجدول التالية:

جدول رقم (٨)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لآراء المديرين في المصارف محل الدراسة لمحاور أنماط التمويل السلوكي

م	المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	الترتيب	درجة الموافقة
1	تحيز الثقة الزائدة	4.295	0.395	40.780	0.000	85.899	1	كبيرة جداً
2	رد الفعل المبالغ فيه	3.935	0.494	23.596	0.000	78.710	5	كبيرة
3	المحافظة	4.207	0.380	39.580	0.000	84.147	2	كبيرة جداً
4	الحسابات(العمليات) الذهنية	4.028	0.382	33.524	0.000	80.565	3	كبيرة

5	سلوك القطيع	3.995	0.417	29.688	0.000	79.908	4	كبيرة
	أنماط التمويل السلوكي	4.091	0.308	44.015	0.000	81.810		كبيرة

يتبين من الجدول السابق أن: توافر أنماط التمويل السلوكي في المصارف محل الدراسة جاء بوزن نسبي (٨١.٨١٠)، وهذا التوافر بدرجة (كبيرة)، ويؤثر في قرارات المدراء عند أداء عملهم، وقد تُعزى هذه النتيجة إلى أن توافر التحيزات الادراكية والعاطفية لأنها تعمل في بيئة غير مستقرة، وهناك مركزية للقرار، والمناصب بالإدارية العليا يتم في المقام الأول بناء على الخبرة الشخصية، وبعض المعلومات لا تتوافر لذي مدراء الفروع نظراً للأحداث المتسارعة والمتلاحقة، وحصل بُعد(**تحيز الثقة الزائدة**) من حيث التوافر على المرتبة الأولي بوزن نسبي(85.899)، وهو بدرجة (كبيرة جداً)، وجاء بُعد (**المحافظة**) بالمرتبة الثانية بوزن نسبي (84.147)، وهو بدرجة (كبيرة جداً)، أما بُعد (**الحسابات(العمليات) الذهنية**) جاء في المرتبة الثالثة بوزن نسبي (80.565)، وهو بدرجة (كبيرة)، في حين حصل بُعد (**سلوك القطيع**) على المرتبة الرابعة بوزن نسبي (79.908)، وهو بدرجة (كبيرة)، وأخيراً حصل بُعد (**رد الفعل المبالغ فيه**) على المرتبة الخامسة والخيرة بوزن نسبي (78.710)، وهو بدرجة (كبيرة).

الإجابة على السؤال الثاني: ما واقع تحسين كفاءة الأداء المصرفي المتميز في المصارف الفلسطينية المدرجة في البورصة ؟ وقد تم الإجابة على هذا السؤال باستخراج المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، واختبار T للعينة الواحدة لآراء أفراد عينة البحث واقع تحسين كفاءة الأداء المصرفي المتميز في المصارف محل الدراسة، كما هو مبين في الجدول التالية:

جدول رقم (٩):

المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لواقع الأداء المصرفي المتميز في المصارف

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	الوزن النسبي	درجة الموافقة
الأداء المصرفي المتميز	4.055	0.354	37.098	0.000	81.101	كبيرة

وقد تبين من الجدول السابق أن واقع تحسين كفاءة الأداء المصرفي المتميز في المصارف محل الدراسة جاء بوزن نسبي (81.101)، وهو بدرجة (كبيرة)، وقد تُعزى هذه النتيجة إلى اغلب المصارف تسعي إلي الأداء المتميز، وهناك دعم من الإدارة العليا لتحقيق النمو، واستغلال الأصول بكفاءة، والاهتمام بالموارد البشرية، وهذا المحور يبن الأداء من داخل المصارف، وجاءت فقرة يهتم المصرف بنفقات التجديد والتطوير وتدريب العاملين أعلى ترتيب بوزن نسبي (90.968)، وهي بدرجة (كبيرة جداً)، بينما فقرة يسعى المصرف الى معرفة ما يدور في ذهن العملاء فيما يتعلق بمستوى جودة الخدمات جاءت أدنى ترتيب بوزن نسبي (70.323)، وهي بدرجة (كبيرة).

الإجابة على السؤال الثالث: ما طبيعة العلاقة بين مستوى تحسين كفاءة الأداء المصرفي المتميز وأنماط التمويل السلوكي في المصارف الفلسطينية المدرجة في البورصة ؟ **وللإجابة على هذا السؤال تم صياغة الفرضية التالية: لا يوجد علاقة ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين أنماط التمويل السلوكي(تحيز الثقة الزائدة، رد الفعل المبالغ فيه، الاتجاه المحافظة، الحسابات(العمليات) الذهنية، سلوك القطيع) وتحسين كفاءة الأداء المصرفي**

المتميز في المصارف الفلسطينية المدرجة في بورصة. وتم التحقق من صحة هذه الفرضية عن طريق حساب معاملات ارتباط بيرسون، كما يلي:

جدول رقم (١٠)

معاملات ارتباط بيرسون بين محاور مستوى جهد المدراء الماليين وبين الأداء المصرفي المتميز

م	المحور	معامل الارتباط مع الأداء المصرفي المتميز	قيمة "Sig."	الدلالة
1	تحيز الثقة الزائدة	0.345	0.000	دالة
2	رد الفعل المبالغ فيه	0.390	0.000	دالة
3	المحافظة	0.509	0.000	دالة
4	الحسابات(العمليات) الذهنية	0.361	0.000	دالة
5	سلوك القطيع	0.341	0.000	دالة
	أنماط التمويل السلوكي	**0.519**	**0.000**	**دالة**

* قيمة ر عند درجة حرية (١٥٣) ومستوى دلالة (٠.٠٥) = (٠.١٩٥).

* قيمة ر عند درجة حرية (١٥٣) ومستوى دلالة (٠.٠١) = (٠.٢٥٤).

بالنظر في الجدول السابق يتضح وجود ارتباط ذو دلالة معنوية قيمته (**0.519**) وهي مرتفعة بين محاور أنماط التمويل السلوكي للمدراء الماليين وبين تحسين

كفاءة الأداء المصرفي المتميز، ومما سبق يتضح عدم صحة فرض العدم وقبول الفرضية البديل، أي أنه **توجود علاقة ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة (α≤0.05) بين أنماط التمويل السلوكي(تحيز الثقة الزائدة، رد الفعل المبالغ فيه، الاتجاه المحافظة، الحسابات(العمليات) الذهنية، سلوك القطيع) وتحسين كفاءة الأداء المصرفي المتميز في المصارف الفلسطينية المدرجة في بورصة،** وجاء (**تحيز المحافظة)** في المرتبة الاولي من حيث الارتباط مع كفاءة الأداء المصرفي المتميز (المتغير التابع) بمعامل ارتباط (0.509)، بينما جاء **(تحيز سلوك القطيع)** في المرتبة الأخيرة من حيث الارتباط مع تحسن كفاءة الأداء المصرفي المتميز بمعامل ارتباط (0.341). وهذا ما يؤكد على أهمية أنماط التمويل السلوكي في تحسين كفاءة الأداء المصرفي المتميز في المصارف، وهذا ما يسعي الباحثان لتوضيحه لكي يتم تنمية وتطوير أنماط التمويل السلوكي لتحقيق أعلي درجة من التميز والكفاءة في الأداء.

الإجابة على السؤال الرابع:إلي أي مدي يوجد فروق في اتجاهات أفراد العينة في المصارف محل الدراسة حول تحسين كفاءة الأداء المصرفي المتميز في ضوء نظرية التمويل السلوكي في المصارف الفلسطينية المدرجة في البورصة يعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، عدد سنوات الخدمة)؟ **وللإجابة على هذا السؤال تم صياغة الفرضيات التالية**:

لا توجد فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة (α≤0.05) في اتجاهات أفراد العينة في المصارف الفلسطينية محل الدراسة حول تحسين كفاءة الأداء المصرفي المتميز في ضوء أنماط التمويل السلوكي تعزى للمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، عدد سنوات الخدمة)؟ وتتفرع من هذه الفرضية الرئيسة الفرضيات الفرعية:

١. **لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة (A≤0.05) حول تحسين كفاءة الأداء المصرفي المتميز في ضوء أنماط التمويل السلوكي في المصارف محل الدراسة** تعزى لمتغير **الجنس**. وللإجابة عن هذه الفرضية تم استخدام اختبار **T-TEST**، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (١١)

الفروقات بالنسبة لمتغير الجنس

المقياس	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "T"	قيمة "Sig."	مستوى الدلالة
أنماط التمويل السلوكي	ذكر	123	4.105	0.297	0.997	0.320	غير دالة
	أنثى	32	4.049	0.341			
الأداء المصرفي المتميز	ذكر	123	4.074	0.359	1.142	0.255	غير دالة
	أنثى	32	4.000	0.338			

* قيمة "T" الجدولية عند درجة حرية (153) وعند مستوى دلالة (0.05) = 1.980

تبين من الجدول السابق أن قيمة "T" المحسوبة أقل من قيمة "T" الجدولية، مما سبق يتضح صحة فرض، أي أنه: **لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة (α≤0.05) تعزى لمتغير الجنس.** وقد يعزو الباحثان ذلك إلى أن عدم تأثير الجنس على مستوى العلاقة بين متغيرات الدراسة إلي أن طبيعة الإنسان واحدة بغض النظر عن كونه ذكرا أم أنثى، فهو يعاني من تحيزات في عمل متماثلة، ويمتلك نفس القدرات على اتخاذ القرارات وأداء عملة بكفاءة وتميز.

٢. **لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة (α≤0.05) حول تحسين كفاءة الأداء المصرفي المتميز في ضوء أنماط التمويل السلوكي في المصارف محل الدراسة تعزى لمتغير العمر**. وللإجابة عن هذه الفرضية تم استخدام اختبار One-Way ANOVA، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (١٢)

الفروقات بالنسبة لمتغير العمر

المقياس	العمر	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "F"	قيمة "Sig."	مستوى الدلالة
أنماط التمويل السلوكي	أقل من 30عام	45	4.099	0.188	0.030	0.970	غير دالة
	من 30-40 عام	58	4.084	0.369			
	أكثر من 40 عام	52	4.090	0.324			
الأداء المصرفي المتميز	أقل من 30 عام	45	4.098	0.205	2.442	0.090	غير دالة
	من 30-40 عام	58	3.975	0.371			
	أكثر من 40 عام	52	4.107	0.421			

* قيمة "F" الجدولية عند درجة حرية (٢، 152) وعند مستوى دلالة (0.05) = 3.070

وقد تبين من الجدول السابق أن قيمة "F" المحسوبة أقل من قيمة "F" الجدولية، مما سبق يتضح صحة فرض، أي أنه: **لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة (α≤0.05) تعزى لمتغير العمر.** وقد يعزو الباحثان ذلك إلى أن ما

يزيد عن ٧٠ % من افراد الدراسة هم من الفئة العمرية ٣٠ عام فأكثر، الامر الذي يجعلهم متقاربين.

٣. **لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة (α≤0.05) حول تحسين كفاءة الأداء المصرفي المتميز في ضوء أنماط التمويل السلوكي في المصارف محل الدراسة تعزى لمتغير عدد سنوات الخدمة.** وللإجابة عن هذه الفرضية تم استخدام اختبار One-Way ANOVA، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (١٣)

الفروقات بالنسبة لمتغير عدد سنوات الخدمة

المقياس	عدد سنوات الخدمة	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "F"	قيمة "Sig."	مستوى الدلالة
أنماط التمويل السلوكي	أقل من 5 سنوات	30	4.020	0.387	0.494	0.611	غير دالة
	من 5-10 سنوات	51	3.980	0.377			
	أكثر من 10 سنوات	74	3.943	0.410			
الأداء المصرفي المتميز	أقل من 5 سنوات	30	4.065	0.207	1.091	0.338	غير دالة
	من 5-10 سنوات	51	3.999	0.374			
	أكثر من 10 سنوات	74	4.101	0.446			

* قيمة "F" الجدولية عند درجة حرية (٢، 152) وعند مستوى دلالة (0.05) = 3.070

وقد تبين من الجدول السابق أن قيمة "F" المحسوبة أقل من قيمة "F" الجدولية، مما سبق يتضح صحة فرض، أي أنه: **لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) تعزى لعدد سنوات الخدمة .** وقد يعزو الباحثان ذلك إلى أن مع زيادة سنوات الخدمة يرتفع المستوى الأداء وهذا يساعد في مواجهة التحيزات في العمل وعملية اتخاذ القرارات تكون في اتجاه الأداء المتميز، وحيث ان حوالي % 80 من أفراد العينة هم ممن لديهم ٥ سنوات خبرة فأكثر، تعد هذه النتيجة منطقية.

٤. **لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول تحسين كفاءة الأداء المصرفي المتميز في ضوء أنماط التمويل السلوكي في المصارف محل الدراسة تعزى لمتغير المؤهل التعليمي**. وللإجابة عن هذه الفرضية تم استخدام One-Way ANOVA، كما هو مبين في الجدول التالي:

جدول رقم (١٤)

الفروقات بالنسبة لمتغير المؤهل التعليمي

المقياس	المؤهل التعليمي	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة "F"	قيمة "Sig."	مستوى الدلالة
أنماط التمويل السلوكي	دبلوم	19	4.038	0.337	1.634	0.198	غير دالة
	بكالوريوس	121	3.949	0.397			
	دراسات عليا	15	4.119	0.410			
كفاءة	دبلوم	19	4.126	0.274	0.762	0.468	غير دالة

الأداء المصرفي المتميز	بكالوريوس	121	4.035	0.367			
	دراسات عليا	15	4.067	0.397			

* قيمة "F" الجدولية عند درجة حرية (٢، 152) وعند مستوى دلالة (0.05) = 3.070

وقد تبين من الجدول السابق أن قيمة "F" المحسوبة أقل من قيمة "F" الجدولية، **مما سبق يتضح صحة فرض، أي أنه: لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) حول تحسين كفاءة الأداء المصرفي المتميز في ضوء أنماط التمويل السلوكي في المصارف محل الدراسة تعزى لمتغير المؤهل التعليمي.** وقد يعزو الباحثان ذلك إلى أن اراء افراد العينة حول أنماط التمويل السلوكي و الأداء المصرفي المتميز متقاربة سواء كانوا يحملون مؤهلات علمية عالية او غير ذلك، ويرجع ذلك إلي أن اغلب أفراد العينة هم من حملة درجة البكالوريوس فأعلى، فهم متقاربون علمياً وفكرياً، ويدل على استقلالية الشهادات والمؤهلات العلمية فيما يتعلق بمتغيرات البحث.

السادس عشر: النتائج والتوصيات

أ: النتائج

١. تبين أن هناك توافر لأنماط التمويل السلوكي في المصارف محل الدراسة وهذا التوافر بدرجة كبيرة، ويؤثر في قرارات المدراء عند أداء عملهم.
٢. أن المصارف محل الدراسة تسعي لتحسين كفاءة الأداء المصرفي المتميز بدرجة كبيرة.
٣. تبين وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين أنماط التمويل السلوكي(تحيز الثقة الزائدة، رد الفعل المبالغ فيه، المحافظة، الحسابات(العمليات) الذهنية، سلوك القطيع) وتحسين كفاءة الأداء المصرفي المتميز في المصارف محل الدراسة.
٤. دلت النتائج على أن تحيز المحافظة في المرتبة الأولي من حيث الارتباط مع كفاءة الأداء المصرفي المتميز (المتغير التابع)، بينما جاء تحيز سلوك القطيع في المرتبة الأخيرة من حيث الارتباط مع تحسن كفاءة الأداء المصرفي المتميز.
٥. أظهرت النتائج إلي أنه لا يوجد فروق ذات دلالة معنوية بين أنماط التمويل السلوكي وتحسين كفاءة الأداء المصرفي المتميز في المصارف محل الدراسة تعزى لمتغيرات الديموغرافية (الجنس، العمر، سنوات الخدمة، المؤهل التعليمي).

ب: التوصيات

بناءً على النتائج التي توصلت إليها الدراسة فإنها يمكن توضيح التوصيات والآليات المقترحة لتنفيذها بحيث تشترك جهات التنفيذ المعنية في تنفيذها(الإدارة العليا، مدراء الإدارات والفروع، رؤساء الأقسام، فرق العمل). كما في الجدول التالي:

جدول رقم (١٥)

التوصيات والآليات المقترحة لتنفيذها

م	التوصيات	آليات التنفيذ
١	ضرورة قيام المصارف بوضع خطة استراتيجية شاملة للحد من أنماط التمويل السلوكي لذى المدراء عند أتخادهم القرارات، ويكون أحد أهدافها تحقيق كفاءة الأداء المصرفي.	• دعم الإدارة العليا بالمصارف لثقافة التميز في الأداء. • إعداد خطة إستراتيجية جديدة لتحقيق الأهداف المطلوبة لأداء متميز. • توفير الدعائم والمتطلبات اللازمة لتحسين كفاءة الأداء المتميز في المصارف **من خلال توافر:** - الموارد المالية(من خلال تخصيص الأموال اللأزمة لتنمية مهارات المدراء للحد من أنماط التمويل السلوكي بهدف تحسين كفاءة الأداء المصرفي المتميز. - الموارد التنظيمية(استحداث هياكل تنظيمية تتناسب مع متطلبات الأداء وتقبل التعديل والتكيف، تحديث نظم المعلومات والاتصالات وتكون متوفرة للفروع). - الموارد البشرية(تطوير الكوادر البشرية عن طريق التأهيل والتدريب، والتعليم المستمر القائم على الأساس العلمي والعقلي ومن قبل خبراء، ربط منهجية الإدارة بآلية اتخاذ القرارات التي تحقق الانسجام مع الأهداف الإستراتيجية الموضوعة). • استخدام الأساليب والأدوات المختلفة لتنفيذ برامج التميز في المصرف. • تقييم أثر تنمية مهارات المدراء والاستفادة من المعرفة المتراكمة لديهم للحد من أنماط التمويل السلوكي على تحسين كفاءة الأداء المصرفي المتميز.
٢	ضرورة الاهتمام بفهم أنماط بالتمويل السلوكي من	• دعم الإدارة العليا من خلال وضع الاستراتيجيات والخطط واضحة المعالم التي تساعد على التقليل والقضاء على التحيزات الادراكية والعاطفية في عملية اتخاذ القرارات والتي تنعكس على الأداء. • تبني المصرف نظاماً رقابياً متكاملاً للحصول على تغذية عكسية.

م	التوصيات	آليات التنفيذ
	قبل المدراء للحد من التحيزات الإدراكية والعاطفية التي تؤثر على عملهم في المصرف.	• عند اتخاذ قرار من قبل المدير يجب الإجابة على بعض الاسئلة: لماذا اتخذت هذا القرار؟، ما هو الافق الزمني له؟، ما هو العائد المتوقع منه؟، هل كان القرار مخطط له أو عفوي؟، ماهي المخاطر المتوقعة من هذا لقرار؟. • ضرورة تثقيف المدراء من خلال برامج التوعية والتي تركيز على توضيح بعض السلوكيات التي يقوموا بها، والتي من شأنها تزيد المخاطر، وتوضيح الفرق بين تجنب الخسائر وتجنب المخاطر. • عدم إعطاء الوزن الأكبر للمعلومات الحديثة بغض النظر عن أهميتها، ومدي تأثيرها على الوضع المالي للمصرف لكي لا يكون هناك رد فعل مبالغ فيه للمعلومة الاحدث على حساب أهميتها. • مساعدة العاملين على رفع درجة ادراكهم بالمعلومات ومصادرها وطرق تحليلها التي تساعدهم في اتخاذ القرارات بدلاً من تقليد الآخرين وذلك للحد من سلوك القطيع. • أن تكون عملية التفضيل التي تصاحب كل قرار معتمده على النتائج الكلية، وليس على انطباع المدير الذهني عنه فقط. • الاعتماد على الحقائق من خلال قوائم مكتوبة وعندما تتغير الحقائق، أغير رأيي، والتفرق بين الحقيقة والمعلومة للحد من تحيز الثقة الزائدة . • فهم المخاطر وتقدير الأحداث الجديدة من قبل المدراء في المصرف يحد من مقاومة التغير التي تصاحب إقصاء وإبعاد الوقائع المخالفة لمعتقداتهم وأفكارهم، وتصوراتهم المسبقة.
٣	السعي إلي تطوير وسائل لإعادة تأهيل ذوي الأداء المتدني في	• بناء نظام متطور لإدارة الموارد البشرية يضم آليات وقواعد تخطيط واستقطاب وتكوين الموارد البشرية وتنميتها وتوجيه أدائها. • بناء نظام لإدارة الأداء المصرفي المتكامل، يتضمن قواعد وآليات تخطيط الأداء المتميز وتحديد معدلاته ومستوياته وتحديد الأعمال والوظائف المطلوبة لتنفيذه وتقويمه.

م	التوصيات	آليات التنفيذ
	المصرف لتحقيق التميز في الأداء.	• اتجاه إدارة المصرف نحو التركيز على الأصول المعنوية والفكرية غير الملموسة. • الإحاطة والفهم الصحيح لمفهوم التميز في الأداء. • بناء نظام لإعداد وتطوير القيادات في المصرف لتكون قادرة على وضع الأسس والمعايير التي تمكنهم من صياغة تلك المعارف على شكل برامج يمكن تطبيقها والاستفادة منها. • عقد دورات تدريبية لتشجيع العاملين على اكتساب المعرفة من مصادرها المختلفة لتنمية وتطوير قدراتهم مهاراتهم.

المراجع

١. الجبوري، حمزة محمد (٢٠١٣): جودة الخدمة ودورها في الأداء المتميز دراسة لآراء عينة من موظفي شركة آسيا سيل فرع المنصور، **مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة**، العدد(٣٤).

٢. الجبوري، مهدي عطية موحي(٢٠١٤): التمويل السلوكي ودورة في القرارات المالية، **مجلة جامعه بابل للعلوم الانسانية**، المجلد ٢٢، العدد٤.

٣. حسين، محمد وهيبة؛ البشير، ابراهيم المولي(٢٠١٥): أثر استراتيجية التميز في الأداء المالي للمصارف التجارية ٢٠١٤، **مجلة العلوم الاقتصادية**، مجلد(١٦)، العدد(٢).

٤. خالص، صالح (٢٠٠٤)، تقيم كفاءة الأداء في القطاع المصرفي، **بحث مقدم إلي مؤتمر ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية(واقع وتحديات)**.

٥. الخفاجي، علي جيران عبد علي(٢٠١٢): قياس العلاقة بين ممارسات الموارد البشرية والأداء المصرفي الناجح دراسة تطبيقية في عينة من المصارف الأهلية العراقية، **مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية**، الجلد(١٤)، العدد(١).

٦. خليقة، يسري حسين(٢٠٠٦): دور التمويل السلوكي في تفسير القرارات المالية، **مجله كلية تجارة للبحوث العلمية**، العدد الثاني، المجلد الثالث والأربعين.

٧. سويدان، نظام موسى(٢٠١٠): قياس تأثير الجهد العاطفي المبذول من قبل مقدمي الخدمة على مستوى أدائهم (دراسة تطبيقية على أعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الأردنية الخاصة)، **مجلة جامعة الأزهر بغزة**، المجلد(١٢)، العدد(٢).

٨. سيد محمد جاد الرب(٢٠٠٩): **"مؤشرات ومعايير قياس وتقييم الأداء: مدخل استراتيجي للتحسين المستمر والتميز التنافسي"**، القاهرة، دار الفكر العربي.

٩. الشحات، نظير رياض؛ صديق، محمد جلال(٢٠١٢): العلاقة بين العوامل السلوكية وقرارات المستثمرين دراسة تطبيقية على البورصة المصرية، **المجلة المصرية للدراسات التجارية**، مجلد(٣٦)، العدد(٤)، ص ١٨٥-٢٢٤.

١٠. الشمري، صادق راشد(٢٠١٥): دور ابعاد الريادة الاستراتيجية في تحسن الأداء المصرفي المتميز دراسة تحليلية في عينة مختارة من المصارف العراقية الخاصة، **مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية**، المجلد(٢١)، العدد(٨٣).

١١. الصادي، حسن (٢٠٠٨): السلوك الجماعي للتعاملات اليومية بسوق الكويت للأوراق المالية اختيار سلوك القطيع في اقتصاد صغير مفتوح، **مجلة أفاق جديدة**، العدد(٤٣).
١٢. الصفار، أحمد(٢٠٠٨):تأثير رأس المال البشري في الأداء المصرفي دراسة تحليلية لآراء عينة من موظفي المصارف الأردنية، **مجلة الإدارة والاقتصاد**، العدد (٧٠)
١٣. قدومي، عبدالرحيم محمد(٢٠٠٧): ممارسات مجالس الإدارة في ضبط الأداء المصرفي، **المجلة العربية للإدارة**، مجلد(٢٧)، العدد(٢).
١٤. مزهر، أسيل(٢٠٠٩):أثر الأبداع في تحقيق الداء المتميز والحد من ظاهرة الفساد الإداري دراسة تحليلية لآراء عينة من مدراء الشركات العامة للصناعة المطاطية، **مجلة الغري للعلوم الاقتصادية والادارية**، كلية الإدارة والاقتصاد، عدد(١٣).
١٥. منسي، عبد العاطي لاشين(٢٠٠٩):التحيزات الادراكية والعاطفية المؤثرة على المستثمرين الأفراد، **مجلة المال والتجارة**، العدد (٤٧٩).
١٦. الياسري، اكرم؛ الخالدي، عواد؛ الحميري، بشار عباس، (٢٠١٤): انعكاس المقدرات الجوهرية على الأداء المصرفي في ضوء بطاقة العلامات المتوازنة: دراسة تطبيقية في عينة من المصارف التجارية الخاصة العراقية، **مجلة أهل البيت**، العدد ١٦.

1. Bhatt, Babaraju K& Chauhan, Apurva A. (2014), Behavioral Finance: A New Paradigm Of Finance, **International Journal Of Application Or Innovation In Engineering & Management (Ijaiem),** Volume 3, Issue 2, pp 2319 – 4847.
2. Derman, David N. & Eric A. (2000), Lufcin, Investor Over reaction Evidence That Its Basis Is Psychological, **The Journal of Psychology And Financial market**, Vol.1, No.1, p.p. 61-71.
3. Green, Donna H.; Barclay, Donald W.; Ryans, Adrian B. (1995),
4. Entry strategy and long-term performance: Conceptualization and empirical examination, **Journal of Marketing**, Vol. 59 Issue
5. Jiang, Chonghui; yongkai Ma;YunbI An, (2013), International Portfolio Selection With exchange rate risk Behavioral portfolio theory Perspective, **Journal Of Banking &Finance**; No37.

6. Njagi, Linet & Kombo, Henry (2014), Effect of Strategy Implementation on Performance of Commercial Banks in Kenya**, European Journal of Business and Management**, Vol.6, No.13.
7. Nyamute, Winnie, Josephat Lishenga, Margaret Oloko(2015), The Relationship between Investor Behavior and Portfolio Performance at the Nairobi Securities Exchange, **International Journal of Multidisciplinary Research and Development**, Vol:2.
8. Oehler, Andreas & Stefan, Wendt (2008), " Herding Behavior of Mutual Fund Managers in Germany" **Working Paper**, Unpublished Working Paper Bamberg University.
9. Ritter, Jay R. (2003), Behavioral finance, **Pacific-Basin Finance Journal**, No. 11, pp 429–437.
10. Sharifnia, Kambiz and Alipour,Hamid Reza(2015), Investigating The Relationship Between Strategic Management Of Human Resources And Bank Performance (Case Study: Melli Bank Branches In Guilan Province), **Indian Journal of Fundamental and Applied Life Sciences,** Vol.5, pp 1671-1678.
11. Wheelen, T.L. & Hunger,J.D. (2012), **Strategic Management and Business Policy**", Toward Global Sustainability, 13th publishing as Prentice Hall., New York.