

مهارات الخريجين المطلوبه لسوق العمل في القطاع المصرفي من وجهة نظر ارباب العمل

الباحث/

معمربعد الرحمن شبيب

* طالب دكتوراه-كلية الدراسات العليا-الادارة التربوية- الجامعة العربية الامريكية-رام الله

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على مهارات الخريجين المطلوبه لسوق العمل في القطاع المصرفي من حيث مدى امتلاك الخريجين لاربعة انواع من المهارات وهي (المهارات المعرفية والذهنية، المهارات الشخصية والحياتية، المهارات التكنولوجية، المهارات المهنية والمصرفية) وذلك من وجهة نظر مدراء المصارف. وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقام الباحث بعمل دراسة استطلاعية بإستخدام إستبانة كأداة لجمع المعلومات وكانت عينة البحث هي مجتمع البحث وبلغ عددها (13) من ارباب العمل (مدراء فروع المصارف). وظهرت نتائج الدراسة أن مدى امتلاك الخريجين في الجامعات الفلسطينية للمهارات المطلوبة للعمل في القطاع المصرفي بلغت (62%) وهي نسبة متوسطة. وقد اوصت الدراسة على تطوير البرامج الاكاديمية على الجانبين المعرفي والمهاري والتي تعزز معارف ومهارات الخريجين وكما اوصت الى تحسين استراتيجيات التدريس بحيث يتم تقوية الجوانب الشخصية لدى الخريجين، والى اعادة تقييم وتطوير برامج التدريب العملي. الكلمات المفتاحية: المهارات الشخصية، المهارات المهنية، المهارات المصرفية، مهارات الخريجين.

Abstract

The study aimed to identify the skills of graduates required for the labor market in the banking sector in terms of the extent to which graduates possess four types of skills (cognitive and mental skills, personal and life skill, technological skills, professional and banking skills). from the point of view of banks branches managers. The study used analytical descriptive approach, the researcher conducted exploratory study and use the questionnaire for collecting information. The Sample of the study was the same of population (13) bank branches managers. The results of the study showed that the extent to which graduates in Palestinian universities possess the skills required to work in the banking sector (62%), which is an average percentage. The study recommended to develop the academic programs to contain the knowledge and skills aspect that enhance graduates' knowledge and skills, and recommended to improve teaching strategies to enhance personal aspects of graduates, and to re-evaluate and develop practical training.

Keywords: personal skills, professional skills, banking skills, graduates' skills.

مقدمة الدراسة

يسعى الكثير من المختصين والباحثين جاهدين الى دراسة ما يحتاج الية سوق العمل من خريجين ذوي كفايات معرفية ومهارية عالية ويمتلكون مهارات شخصية ومهنية تستجيب لاحتياجات سوق العمل المتغيرة وتواكب التطورات التكنولوجية المتسارعة وفي كافة المجالات الاقتصادية، وهذه التغيرات ستؤدي الى التغيير في الطلب على الوظائف وهذا يحتاج الى تطوير الكفايات و المهارات المطلوبة لهذه الوظائف المستجدة (البوابة العربية للاخبارالتقنية،2019).

يعتبر القطاع المصرفي المحور الاساسي الذي تقوم عليه الدورة الاقتصادية في الدول، ومدى تطور هذه المصارف يعتمد على امرين مهمين الاول توظيف التكنولوجيا المتطورة والثاني تحسين قدرات ومهارات الموظفين لمواكبة هذه التطورات التكنولوجية، تحتاج المصارف الى توفير جيل جديد من الموظفين الذين يمتلكون مهارات شخصية وفنية ومصرفية الكترونية تلائم متطلبات سوق العمل المصرفي المتجددة .

تتجه المصارف نحو استخدامات التكنولوجيا والبرمجيات والتطبيقات الذكية بشكل كبير ومتسارع وبالتالي فان على الموظفين اكتساب المهارات اللازمة لمواكبة هذه التطورات الهائلة، ومن الامثلة على هذه التطورات الخوارزميات والذكاء الصناعي التي تستجيب لاستفسارات خدمة العملاء والتي تعد كلها من المظاهر الجديدة والقوية في التوجه نحو الأتمتة. ومن اشكال هذه التطورات المصارف الرقمية والاموال الرقمية والعمل عن بعد والتعلم الالكتروني والتدريب الالكتروني .

يجب أن يتمتع الخريج الراغب في العمل في المصارف بمجموعة من المهارات التي تساعد على بناء المستقبل المهني في القطاع المصرفي بغض النظر عن المسمى الوظيفي، وفيما يأتي أهم المهارات اللازمة للعمل في المصارف: مهارة حل المشكلات، المهارات الحسابية، الدقة والتركيز، مهارات التواصل، مهارات العمل الجماعي، الذكاء العاطفي، السلوك الإيجابي والشخصية الجذابة، المهارات التنظيمية وإدارة الوقت، المبادرة والإبداع، المهارات التكنولوجية (وقاد،2021).

ذكرت شديد(2022) في مقال لها منشور على موقع شركة المصرفيين للتوظيف أن أهم 6 مهارات مطلوبة للعمل في البنوك هي:المهارات التحليلية،الوعي التجاري، الاهتمام بالتفاصيل، القدرة على التغلب على العقبات،اخلاقيات العمل، الثقة.

نقص المهارات المعرفية الشخصية والحياتية والتكنولوجية والمهنية والمصرفية لدى الخريجين تعد من التحديات الكثيرة التي تواجه الخريجين عند البحث عن عمل في القطاع المصرفي علما بان توفر هذه المهارات لدى الخريجين تزيد من فرصة دخولهم لسوق العمل في القطاع المصرفي.

مشكلة الدراسة

من خلال عمل الباحث الطويل في تدريب وتأهيل خريجي الجامعات للعمل في القطاع المصرفي وايضا عمل الباحث في ادارة المصارف لمدة زمنية طويلة وكذلك ايضا من خلال تواصل وتعاون الباحث مع اعضاء الهيئة التدريسية في الجامعات الفلسطينية في اعداد برامج تأهيل الخريجين للعمل في القطاع المصرفي، فقد تلمس الباحث وجود فجوة بين متطلبات العمل في القطاع المصرفي والمهارات التي يمتلكها الخريجين مما ادى الى وجود مشكلة في ادماج الخريجين في سوق العمل في المصرفي، وعالية فان مشكلة الدراسة تبحث في مدى امتلاك الخريجين للمعارف والمهارات المعرفية والذهنية، المهارات الشخصية والحياتية ،المهارات التكنولوجية، المهارات المهنية والمصرفية التي تلبي متطلبات العمل في القطاع المصرفي في فلسطين من وجهة نظر ارباب العمل (مدراء المصارف) وتثير المشكلة السؤال الرئيسي التالي: ما مدى امتلاك الخريجين للمهارات المطلوبة للعمل في القطاع المصرفي بأنواعها الاربعة (المهارات المعرفية والذهنية، المهارات الشخصية والحياتية ،المهارات التكنولوجية، المهارات المهنية والمصرفية)؟ وينبثق عن السؤال الرئيسي الاسئلة الفرعية التالية:

1. ما مدى امتلاك الخريجين للمهارات المعرفية والذهنية المطلوبة للعمل في القطاع المصرفي؟
2. ما مدى امتلاك الخريجين للمهارات الشخصية والحياتية المطلوبة للعمل في القطاع المصرفي؟

3. ما مدى امتلاك الخريجين للمهارات التكنولوجية المطلوبة للعمل في القطاع المصرفي؟

4. ما مدى امتلاك الخريجين للمهارات المهنية والمصرفية المطلوبة للعمل في القطاع المصرفي؟

فرضيات الدراسة

1. لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط استجابات العينة حول مدى امتلاك الخريجين لاربعة انواع من المهارات وهي (المهارات المعرفية والذهنية، المهارات الشخصية و الحياتية ،المهارات المهنية والتكنولوجية،المهارات المالية والمصرفية)، وذلك من وجهة نظر مدراء المصارف يعزى الى الجنس.

2. لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط استجابات العينة حول مدى امتلاك الخريجين لاربعة انواع من المهارات وهي (المهارات المعرفية والذهنية، المهارات الشخصية و الحياتية ،المهارات المهنية والتكنولوجية،المهارات المالية والمصرفية)، وذلك من وجهة نظر مدراء المصارف يعزى الى عدد سنوات الخبرة.

3. لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط استجابات العينة حول مدى امتلاك الخريجين للمهارات المطلوبة للعمل في المصارف وتتنوع خبرة مدراء المصارف في القطاع المصرفي.

أهداف الدراسة

1. تحديد مدى امتلاك الخريجين للمهارات المطلوبة للعمل في القطاع المصرفي بأنواعها الاربعة (المهارات المعرفية والذهنية، المهارات الشخصية والحياتية ،المهارات التكنولوجية، المهارات المهنية والمصرفية).

2. تحديد مدى امتلاك الخريجين للمهارات المعرفية والذهنية المطلوبة للعمل في القطاع المصرفي.

3. تحديد مدى امتلاك الخريجين للمهارات الشخصية والحياتية المطلوبة للعمل في القطاع المصرفي.

4. تحديد مدى امتلاك الخريجين للمهارات التكنولوجية المطلوبة للعمل في القطاع المصرفي.

5. تحديد مدى امتلاك الخريجين للمهارات المهنية والمصرفية المطلوبة للعمل في القطاع المصرفي.

أهمية الدراسة

الاهمية العلمية:

قد تشكل هذه الدراسة مدخلا مكملا للدراسات السابقة التي تناولت موضوع الخريجين وادماجهم في سوق العمل لتطوير استراتيجيات ومخرجات التعليم العالي لرفد سوق العمل بخريجين لديهم الكفايات والمهارات التي يحتاج اليها سوق العمل.

قد تعتبر هذه الدراسة حافزا للباحثين في اعداد دراسات بحثية على المهارات المطلوبة في قطاعات عمل اخرى في سوق العمل مثل (التربية، الصحة، قطاع المقاولات ، قطاع الخدمات الاجتماعية، الخ....).

الاهمية العملية :

- ايجاد قاعدة يتم الانطلاق منها في تحديث وتطوير مخرجات التعليم العالي بطريقة ديناميكية تتوافق مع احتياجات القطاع المصرفي في فلسطين المتغيرة والمتطورة بالاستمرار.
- تركز على الكفايات والمهارات الشخصية والمهنية والتقنية والمالية والمصرفية التي يحتاج اليها سوق العمل.
- تساعد هذه الدراسة متخذي القرارات في السياسات التعليمية ضرورة تعديل وتطوير البرامج الاكاديمية بصفة مستمرة وبما يتفق مع آخر المستجدات والتطورات في متطلبات سوق العمل.

- تعزيز التعاون والشراكة بين الجامعات والقطاع الخاص في اعداد الخريجين لسوق العمل.

مصطلحات الدراسة الاجرائية:

- الخريجين: الخريجين من كليات الاقتصاد والعلوم الادارية في الجامعات الفلسطينية.
- البرامج الأكاديمية: البرامج الأكاديمية في كليات الاقتصاد والعلوم الادارية.
- القطاع المصرفي في فلسطين ويشمل (13) مصرف.

حدود الدراسة

- الحدود الزمانية : عام 2022
- الحدود المكانية: المصارف العاملة في فلسطين
- الحدود الموضوعية: المهارات المعرفية والذهنية، المهارات الشخصية والحياتية ،
التكنولوجية، المهارات المهنية والمصرفية المطلوبة للعمل في القطاع المصرفي .
- الحدود البشرية: ارباب العمل (مدراء فروع المصارف).

الاطار النظري للدراسة والدراسات السابقة

الاطار النظري للدراسة

مخرجات التعليم العالي

تعرف مخرجات التعليم العالي بأنها مجموعة من المعارف والمهارات والتصرفات التي يجب أن يتقنها الطالب/ المتعلم خلال العملية التعليمية لتؤهله للتفاعل مع متطلبات سوق العمل المختلفة. فمخرجات التعلم هي التطبيق العملي لما سوف يعرفه المتعلم أو ما سيكون قادرا على القيام به نتيجة لنشاط تعلمي. يتم التعبير عن المخرجات من خلال المعارف والمهارات والتغير في السوك. كما تعرف

مخرجات التعلم (Learning Outcomes) على انها تحديد ما يجب أن يتعلمه الطالب كنتيجة لفترة من الدراسة المحددة والمدعومة يتم تعريف نتائج تعلم الطلاب بشكل صحيح من حيث المعرفة والمهارات والقدرات التي حققها الطالب كنتيجة لمشاركته في مجموعة معينة من خبرات التعليم (Analytic Quality Glossary: Learning outcomes ,2017).

تهدف الاتجاهات الحديثة في التعليم الى اعداد خريجين قادرين على استيفاء متطلبات المجتمع وتطويره وما يتطلبه سوق العمل في ضوء متغيرات المستقبل من معارف ومهارات حيث اصبحت قوة الدول تقاس بمقدار ما توفره من تعليم نوعي ومهني (معارف ،مهارات) تتواءم مخرجاته مع احتياجات سوق العمل.ان وجود فجوة بين المهارات وسوق العمل يسبب تحديا صعبا تؤدي الى مشكلات اقتصادية واجتماعية مثل البطالة ،لذلك اصبح في مقدمة اولويات صانعي القرار تقليص الفجوة بين المخرجات وسوق العمل الذي اصبح هدف مشترك للمهتمين بتطويرالتعليم(العبودي،2019).

القطاع المصرفي في فلسطين:

شهد العام 2021 انفراجة ملحوظة في الازمة الاقتصادية والصحية التي سببتها (جائحة كورونا) وقامت على إثرها معظم البلدان بتخفيف الاجراءات الخاصة بالجائحة وعادت الحركة التجارية تدريجيا الى طبيعتها في جميع دول العالم.وعلى المستوى الفلسطيني فقد نما الناتج المحلي الاجمالي بنسبة 7.1% مقارنة مع العام السابق ليصل في العام 2021 اليبلغ حوالي(12.5) مليار دولار، وجاء هذا الأداء بالرغم من التحديات والمعوقات التي عانى منها الإقتصاد الفلسطيني، وخاصة تراجع المنح والمساعدات الخارجية، والإعتداءات الإسرائيلية التي تمثلت بالحرب على قطاع غزة خلال شهر أيار من نفس العام، بالإضافة الى الاقتطاعات المتكررة والمتزايدة من أموال المقاصة، فضلا عن تأثر الإقتصاد المحلي بالتطورات العالمية واختلالات سلاسل التوريد، وزيادة أسعار السلع الأساسية والمواد الغذائية.

تطور القطاع المصرفي الفلسطيني خلال العشرة سنوات الماضية بشكل كبير من حيث استخدام التكنولوجيا الحديثة مواكبة للتطورات في الخدمات المصرفية العالمية لتلبية متطلبات التنمية الاقتصادية المستدامة وحيث ان هناك علاقة وثيقة بين القطاع المصرفي والتنمية المستدامة ، لما يمثله هذا القطاع من قوة دافعة ومحرك لتحفز النشاط الاقتصادي بشكل عام والاستثماري بشكل خاص. لان القطاع المصرفي جزءا رئيسيا من المنظومة الاقتصادية.

تشير البيانات المالية للقطاع المصرفي(كما في نهاية العام 2021) الى ارتفاع إجمالي موجودات/مطلوبات القطاع المصرفي بنحو(9%) مقارنة بنهاية العام 2020، لتصل الى ما يقارب(7.21) مليار دولار، وارتفاع إجمالي الودائع (المصرفية وغيرالمصرفية بنحو (9.3%) ليلعب نحو(18) مليار دولار، كما زادت حقوق ملكية القطاع المصرفي بنحو (7.1%) لتبلغ حوالي (2.1) مليار دولار.بلغ حجم موجودات القطاع المصرفي في فلسطين للعام 2021 حوالي(7) مليار دولار وهو ما يشكل حوالي46% من الناتج المحلي الاجمالي للاقتصاد الفلسطيني وذلك بحسب التقرير السنوي لسلطة النقد الفلسطينية لعام 2021 (سلطة النقد الفلسطينية التقريرالسنوي ،2021).

بلغ عدد المصارف العاملة في فلسطين(13) مصرفا منها (7) بنوك محلية و(6) بنوك عربية. وذلك بحسب تقرير القطاع المصرفي الفلسطيني :حقائق مصرفية الصادر عن جمعية البنوك في فلسطين للعام 2021(جمعية البنوك في فلسطين، تقريرالقطاع المصرفي الفلسطيني: حقائق مصرفية ،2021).

الجدول رقم (1) أسماء المصارف العاملة في فلسطين

المصارف العربية	المصارف المحلية
البنك العربي	بنك فلسطين
بنك القاهرة عمان	بنك الاستثمار الفلسطيني
بنك الاردن	بنك الاسلامي العربي
البنك العقاري المصري العربي	بنك الاسلامي الفلسطيني

مهارات الخريجين المطلوبه لسوق العمل في القطاع المصرفي من وجهة نظر ارباب العمل

بنك القدس	البنك التجاري الاردني
البنك الوطني	البنك الاهلي الاردني
بنك الصفا	

المصدر: جمعية البنوك العاملة في فلسطين تقرير القطاع المصرفي الفلسطيني: حقائق مصرفية 2021
بلغ عدد الموظفين في القطاع المصرفي في عام 2021 (7360) حيث بلغ عدد الموظفين الجدد (828) موظف وذلك بحسب التقرير السنوي لجمعية البنوك في فلسطين للعام 2021 (جمعية البنوك في فلسطين، تقرير الموظفين في القطاع المصرفي الفلسطيني، 2021).

عدد المصارف في فلسطين	عدد الموظفين في عام 2021	عدد الموظفين الجدد في عام 2021
13	7360	828

المصدر: جمعية البنوك في فلسطين، تقرير الموظفين في القطاع المصرفي الفلسطيني، 2021).

المهارات اللازمة لسوق العمل في القطاع المصرفي

اجمع الخبراء والمختصين في سوق العمل من مختلف انحاء العالم على أن توفر المهارات لدى الخريجين يعد امر مهم واساسي في الدخول لسوق العمل وهو الذي يمكن الخريجين من الحصول على الوظائف في اسواق العمل المحلية والعالمية وكما ركزت الابحاث والدراسات العالمية على المهارات الاكثر طلبا للقرن الواحد والعشرين كما أشار اليها تحليل صادر كما بين تقرير صادر عن صحيفة مال الاقتصادية (2019) أن أرباب العمل في مجال شركات تكنولوجيا المعلومات والمصارف يبحثون عن عمال يتمتعون بمهارات تقنية عالية. المهارات المهنية المطلوبة لسوق العمل هي: الابداع، القدرة على الاقناع، التعاون، القدرة على التكيف، ادارة الوقت، وفيما يتعلق بالمهارات التقنية الأكثر طلبا هي الذكاء الاصطناعي، التفكير المنطقي والتحليلي، تصميم تجربة المستخدم (أبوغزالة، 2019).

يتضح من خلال مراجعة طلبات التوظيف والتي تكون ضمن اعلانات المصارف والادوصاف الوظيفية المرفقة بها كما هي معلنة من المصارف ويمكن الاطلاع ليها بشكل مجمع على منصة توظيف جوبس(2022) وهي منصة الكترونية تقوم بتجميع الاعلانات عن الشواغرالوظيفية من جميع المصارف في فلسطين فإنه يمكن اجمالي المعارف والمهارات لمختلف أنواع الوظائف والمطلوب توفرها في المتقدمين فهي كما يلي:معرفة تامة بالخدمات والمنتجات التي يقدمها البنك، معرفة تامة بالسوق المصرفي وقطاعات السوق المختلفة، معرفة شاملة في مبادئ وتقنيات تسويق الخدمات المصرفية، معرفة اللغة الانجليزية قراءة وكتابة ومحادثه ، معرفة جيدة بالسياسات والإجراءات التي تحكم العمل المصرفي وتحديثاتها،الإلمام التام بتعليمات الجهات الرقابية، الإلمام بالقوانين والتعليمات المنظمة للعمل المصرفي، مهارات الاتصال والتواصل الفعال، مهارات التحليل الإئتماني والمالي، مهارات متقدمة في خدمة العملاء وإدارة العلاقات، مهارات في البيع والتسويق، مهارات البيع المباشر والبيع العرضي، مهارات في التخطيط والتنظيم، مهارات استخدام الحاسوب الاساسية وتطبيقاته، القدرة على التعامل مع الأنظمة المصرفية المطبقة، القدرة على التعامل مع التطبيقات البنكية الالكترونية، القدرة على التفاوض والإقناع، القدرة على العمل ضمن فريق، المبادرة والثقة بالنفس، تحمل المسؤولية، القدرة على اتخاذ القرارات.وبناء على على ماتقدم، وبالإضافة الى خبرة الباحث الطويلة والمتنوعة لمدة تزيد عن (20) عام كمدير فرع مصرف ومدير في الادارة العامة ومدرب معتمد في المعهد المصرفي ومنسق تدريب بين الجامعات والمصارف ومدير عام مركز طريق العربي للاستشارات والتدريب المتخصص في تأهيل الخريجين للعمل في المصارف وتطوير الموظفين الجدد في المصارف حيث قام الباحث بتدريب العديد من الموظفين الجدد في معظم المصارف في فلسطين وخريجي الجامعات من كليات الاقتصاد والعلوم الادراية فإنه يمكن يمكن تقسيم المعارف والمهارات اللازمة للعمل في القطاع المصرفي الى اربعة انواع كتالي :

النوع الاول: المهارات المعرفية و الذهنية وهي كما يلي:

1. تمكن الخريج من مهارات الفهم والتحليل وتفسير والاستنتاج للبيانات والمعلومات.
2. قدرة الخريج على تطبيق النظريات والمعارف التي تعلمها في سوق العمل المنوي العمل به.

3. قدرة الخريج على تفسير تصرفات الانماط المختلفة من الناس.

4. قدرة الخريج على التمييز بين اساليب التقييم.

5. قدرة الخريج على ممارسة اللغة الانجليزية

النوع الثاني:المهارات الشخصية و الحياتية وهي كما يلي:

1. مهارات الاتصال والتواصل مع الزملاء والعملاء و المجتمع.

2. امتلاك الخريج للشخصية القيادية المؤثرة القادرة على العمل ضمن فريق عمل واحد.

3. مهارات التفكير الابداعي وايجاد الحلول الابتكارية لمشكلات العمل.

4. قدرة الخريج على ادارة الوقت والتكيف مع ظروف وضغوط العمل

5. معرفة الخريج لمبادئ وقيم واخلاقيات العمل.

النوع الثالث :المهارات التكنولوجية وهي كما يلي:

1. مهارات استخدام الحاسوب الاساسية.

2. مهارات التعامل مع التكنولوجيا والتقنيات والبرمجيات الحديثة.

3. القدرة على التعامل مع انظمة العمل الالية بسرعة.

4. مهارات البحث والوصول الى المعلومة عبر الانترنت.

5. مهارات استخدام التكنولوجيا في العرض والتقديم.

النوع الرابع: المهارات المهنية والمصرفية وهي كما يلي:

1. معرفة الخريج للمنتجات والخدمات المصرفية .

2. مهارات التعامل مع الخدمات المصرفية الالكترونية.

3. قدرة الخريج على اعداد خطط التسويق المصرفي الرقمي وتحليلها وتنفيذها.

4. قدرة الخريج على التعامل مع النظام المصرفي العالمي ومتطلبات الاسواق المالية.

5. قدرة الخريج على تطبيق قواعد العمل المصرفي السليم.

الدراسات السابقة

لقد اجريت العديد من الدراسات حول المهارات المطلوبة لسوق العمل في القطاع المصرفي كما يلي:

أجرى (,2022ChakrabortyGourav and Sheth), دراسة حول الخدمات المصرفية المدفوعة بالذكاء الاصطناعي والتوجهات القادمة في الاسواق الناشئة. تهدف هذه الدراسة الى التعرف على كيفية استخدام الذكاء الاصطناعي (AI) من قبل الخدمات المصرفية في المقام الأول لأتمتة الأنظمة؛ ومع ذلك، فإن هذا النظام لا يعمل في الأسواق الناشئة لأن التدخل البشري مطلوب، مع وجود مخاوف تتعلق بالبنية التحتية الالكترونية. هناك الكثير من الأبحاث حول الخدمات المصرفية بوساطة الذكاء الاصطناعي، والدراسات حول ميزات خدمات الذكاء الاصطناعي في الخدمات المصرفية للأسواق الناشئة محدودة. علاوة على ذلك، تركز المناقشات الجارية على الأسواق المتقدمة حيث تكون الأتمتة في الخدمات المصرفية جديرة بالملاحظة ومقبولة. أكدت هذه الدراسة على أهمية وساطة الذكاء الاصطناعي في الأسواق الناشئة والدور المحتمل لوضع استراتيجيات للذكاء الاصطناعي في الخدمات المصرفية. اتبعت الدراسة نهجًا استكشافيًا واستقرائيًا من خلال المقابلات المتعمقة والتحليل الموضوعي. تم إجراء مقابلات مع 36 خبيرًا ماليًا، وتم تحليل وجهات النظر ذات الصلة لتطوير عملية البحث وإطار العمل لتجربة مصرفية. أظهرت نتائج الدراسة وجود خمسة محاور رئيسية وقدمت تلك الموضوعات وفقًا لذلك. يتناول الموضوع الأول بالتفصيل أهمية الخدمات المصرفية بوساطة الذكاء الاصطناعي والمهارات اللازمة للقدرة التشغيلية، الموضوع الثاني حول أهمية الوعي المصرفي بوساطة الذكاء الاصطناعي بين المستخدمين، والثالث يتعلق بتوجيه أهمية الواجهات المدعومة بالذكاء الاصطناعي من خلال المديرين والموظفين، والرابع أكدت الدراسة على أهمية التدخل البشري بسبب الأنماط الديموغرافية للمستخدمين. والموضوع الخامس حول الخدمات المصرفية الشخصية بوساطة الذكاء الاصطناعي. أوصت الدراسة بضرورة أن يعي

المديرون أهمية جودة الخدمة بين المستخدمين. ناقشت الدراسة أهمية الذكاء الاصطناعي والتدخل البشري في الخدمات المصرفية ، وأنه يجب توفير عملية التجارب المصرفية الشخصية السلسة. وبالتالي، تشجع هذه الدراسة المديرين على بناء نظام مصرفي يوفر تجربة مصرفية سلسة من خلال الذكاء الاصطناعي. كما تسلط الدراسة الضوء على أهمية التدخل البشري في الخدمات المصرفية التي يحركها الذكاء الاصطناعي في الأسواق الناشئة.

قدم (Mazurchenko, Anastasiia; Zelenka, Martin; Maršíková, Kateřina, 2022) ورقة بحثية حول الطلب على المهارات الرقمية للموظفين في سياق الأعمال المصرفية في جمهورية التشيك. تهدف الرقمنة والتطوير التقني في قطاع الخدمات المالية إلى تأمين وزيادة الجودة وإرضاء مصالح كل من العملاء والمؤسسات المالية في العصر المضطرب الحالي. مع هذا الموقف، هناك حاجة إلى تطوير كفاءات الموظفين الرقميين في القطاع المصرفي. تهدف هذه الورقة البحثية إلى تحليل القضية الموضوعية للرقمنة والطلب على المهارات الرقمية للموظفين بعد جائحة COVID-19 استنادًا إلى البيانات الثانوية العالمية والبيانات الأولية التي جمعها الباحثون في جمهورية التشيك. يتمثل الهدف البحثي الرئيسي لهذه الورقة في توفير إطار نظري للرقمنة ومحركاتها في القطاع المصرفي، والتعريف بظاهرة الخدمات المصرفية فيما يتعلق بالكفاءات المطلوبة ، وتحديد الثغرات والحواجز من أجل تطوير أسرع وأكثر فاعلية بناءً على مراجعة الأدبيات، وتحليل البيانات الأولية والثانوية. تم استخدام الإحصاء الوصفي ومعامل ارتباط الرتبة لسبيرمان لتحقيق هذا الهدف. كما تم إجراء مقابلة متعمقة شبه منظمة مع ثلاثة متخصصين في الموارد البشرية (HR) من أحد البنوك التشيكية المختارة. تقدم الورقة لمحة عامة عن أحدث الدراسات البحثية في مجال الكفاءات الرقمية بشكل عام وفي القطاع المالي بشكل خاص. على الرغم من أن البيانات الأولية محدودة النطاق (عشر شركات مالية وتأمينية متوسطة وكبيرة الحجم) ، إلا أنها توفر رؤية فريدة للوضع مع الرقمنة في المؤسسات المالية. تعرض الورقة التطورات والاتجاهات والعوائق الحالية ضمن مثال دراسة حالة البنك. الورقة مدفوعة بالوضع الحالي في القطاع المصرفي فيما يتعلق بالرقمنة، ويهدف

إلى التأكيد على التأثير المتزايد للتقنيات الرقمية على الموظفين والمديرين والشركات، وأهمية التنفيذ المنهجي لأساليب تنمية المهارات الرقمية على المستوى الاستراتيجي للشركات.

أجرى (Darlington Ebere and B. Chima Onuoha,2022) دراسة بعنوان مهارات التوظيف والقدرة على التكيف الوظيفي بين موظفي البنوك في نيجيريا. هدفت الدراسة بشكل تجريبي الى التعرف على العلاقة بين مهارات التوظيف والقدرة على التكيف الوظيفي بين موظفي بنوك في نيجيريا. تركزت الدراسة على مجموعة مختارة من مديري البنوك. تم اعتماد مسح مقطعي وأخذ العينة الملائمة وتمت تغطية 75 مدير، تم تحليل البيانات باستخدام معامل ارتباط الرتبة سبيرمان وتم اختبار الفرضيات على SPSS. أظهرت النتائج أن جميع أبعاد مهارات التوظيف لها علاقة إيجابية مع القدرة على التكيف الوظيفي. وكما كشفت النتائج أن مهارات التوظيف من حيث مهارات حل المشكلات ومهارات التكيف ومهارات القيادة هي عوامل أساسية في تعزيز القدرة على التكيف الوظيفي للموظفين في البنوك. وقد أوصت الدراسة أنه يجب على الموظفين في البنوك التأكد من أنهم يمتلكون القدرة على توجيه الآخرين والتكيف أيضاً مع الظروف غيرالمتوقعة، على هذا النحو سيمكنهم تحقيق النجاح في حياتهم المهنية.

أجرى (Al-Shehab, AL-Hashimi, Madbouly, Reyad, Hamdan, 2021) دراسة بعنوان هل مهارات التوظيف لخريجي الأعمال تلبي توقعات أصحاب العمل؟ حالة البنوك الإسلامية للأفراد في البحرين. الهدف من الدراسة هو البحث في تصور أرباب العمل في البنوك الإسلامية للأفراد في البحرين على طلاب الأعمال حديثي التخرج. تم تنفيذ النموذج السنغافوري لمهارات التوظيف، للتأكد من متوسط تصنيفات مهارات التوظيف من حيث أهميتها وكفاءة خريجي الأعمال. إستخدمت الدراسة منهج البحث الوصفي الاستنتاجي وبدأت بمراجعة الأدبيات التي تحدد فجوة البحث، والنموذج تم اختباره من خلال دراسة استقصائية تعتمد على الإدارة الذاتية من خلال البيانات التي تم جمعها من 220 من كبار الموظفين في البنوك الإسلامية للأفراد في البحرين. تم استخدام أسلوب أخذ العينات في اختيار 161 عينة وتلقى الباحث 85 نموذج استبيان مكتمل فقط. أظهرت النتائج في أن أرباب العمل يقدرون أهمية العمل الجماعي وإدارة المخاطر ومهارات اتخاذ القرار. كانت توصية الدراسة الرئيسية أن أرباب العمل يجب أن يقيموا علاقة دائمة مع الجامعات لتعزيز مهارات

التوظيف.الأصالة / القيمة للدراسة:نظرًا لأن الباحث جمع جميع البيانات من أرباب العمل في البنوك الإسلامية المختلفة في البحرين، فسيستفيد هذا القطاع أيضًا من النتائج عند إعداد البنوك لخططها الإستراتيجية وفقًا لذلك لمعالجة نقاط ضعف خريجي الأعمال. قد يتم تحفيز الجامعات والباحثين للبحث في طرق مبتكرة جديدة تساعد الخريجين على التكيف مع ظروف السوق.

أجرت (Nabulsi, McNally, Khoury,2021) دراسة حول تحسين التخرج: معالجة الفجوة بين احتياجات أصحاب العمل وقابلية توظيف الخريجين في فلسطين.هدفت هذه الدراسة إلى تحديد تصورات أصحاب المصلحة المتعددة المتعلقة بمستوى تخرج مجموعة من خريجي كليات إدارة الأعمال في فلسطين.تم استخدام نهج الطريقة المختلطة الاستكشافية. قدمت بيانات المسح المعلومات الكمية التي تم تحليلها باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). تم إجراء مقابلات لمدة 1.5 - 2 ساعة لجمع البيانات النوعية. استخدمت الدراسة نهجًا موضوعيًا استقرائيًا لتحليل هذه البيانات، كشفت نتائج الدراسة أن أصحاب العمل ما زالوا يواجهون صعوبة في إيجاد خريجين مؤهلين بشكل مناسب. إن التعاون بين أرباب العمل ومقدمي خدمات التعليم العالي ليس بالمستوى الذي يدعم تطوير التخرج. النقص في المهارات الأساسية التي تم تحديدها هي في مجال المهارات الشخصية، على سبيل المثال، التواصل الكتابي والشفهي، ومهارات حل المشكلات واللغة، والتفاوض وحل النزاعات. إقترحت الدراسة كدراسة بحثية استكشافية، أن هناك فرص للبحث المستقبلي الذي يبحث بشكل أعمق في الموضوعات المحددة ونجاح أو عدم نجاح المبادرات الموصى بها. هذه الدراسة لها آثار على كل من التربويين وصانعي السياسات، فيما يتعلق بإعطاء الأولوية لتمويل التنمية والسياسات والممارسات التي تهدف إلى تحسين توظيف الخريجين.

أجرى الجدي (2021) دراسة حول أثر برنامج التأهيل المصرفي في تنمية المهارات العملية لدى طلبة كلية التجارة في الجامعات الفلسطينية.هدفت الدراسة الى التعرف على مدى وجود أثر وعلاقة بين برنامج التأهيل المصرفي وتنمية المهارات العملية لدى طلبة كلية التجارة في الجامعات الفلسطينية، وتمثل مجتمع الدراسة من طلبة كلية التجارة المستفيدين من برنامج التأهيل المصرفي

الذي ينظم في بنك فلسطين في الجامعات الفلسطينية (الجامعة الإسلامية جامعة الأزهر، جامعة فلسطين، جامعة غزة، جامعة الأقصى، جامعة القدس المفتوحة) والبالغ عددهم 150 مستفيداً، وقد استخدم الباحث طريقة الحصر -المسح- الشامل لجميع طلبة مجتمع الدراسة، حيث تم توزيع 150 استبانة على مجتمع الدراسة وقد تم استرداد 138 استبانة بنسبة 92%. وتوصلت نتائج الدراسة عن وجود علاقة بين برنامج التأهيل المصرفي وتنمية المهارات العملية لدى طلبة كلية التجارة في الجامعات الفلسطينية، ويوجد فروق حول أثر برنامج التأهيل المصرفي تُعزى الى (التخصص والجامعة)، بينما تبين عدم وجود فروق تعزى الى (النوع الاجتماعي)، أوصت الدراسة بتطبيق برنامج التأهيل المصرفي كمساق تدريسي في كليات التجارة بالجامعات لكي يساعد الطلاب الخوض في سوق العمل مستقبلاً بشكل أسهل وأكبر. وإلى تطوير المناهج الدراسية بإضافة مساقات عملية في مقررات كلية التجارة تلامس متطلبات سوق العمل في المجال المصرفي لتقليل الفجوة بين الحياة الأكاديمية والواقع العملي.

أجريت (Ovidiu, Victoria, 2019) دراسة حول مهارات القطاع المصرفي من وجهة نظر من طلاب الجامعات في رومانيا. هدفت هذه الدراسة الى فهم عدم التوافق بين التخصصات الجامعية ومتطلبات الوظائف في القطاع المصرفي. نظراً للطبيعة الحالية للوظائف وسوق العمل، تتغير الوظائف نفسها بسرعة أكبر اليوم لأسباب عديدة، من بينها زيادة رقمنة الحياة والاقتصاد، واستخدام التقنيات الرقمية بشكل متزايد في العمل، لأن الجامعات تعد الجيل القادم للقوى العاملة وتخرج الخريجين وفقاً لاحتياجات أصحاب العمل. ومع ذلك، في كثير من الحالات، يحتاج أصحاب العمل إلى تدريب أو إعادة تدريب خريجهم المعينين حديثاً وفقاً للاحتياجات الحقيقية والمحددة للوظيفة. في بعض الحالات، قد يكون هذا مبرراً بالطبيعة المحددة للوظيفة. تحلل الدراسة تصور الطلاب والخريجين للطريقة التي تساعد بها البرامج الجامعية على أن يصبحوا محترفين ومدربين تدريباً جيداً يتناسب مع متطلبات الوظيفة في مجال الاقتصاد والتمويل، تم توزيع 500 استبيان على الطلاب والخريجين في مجالات الاقتصاد وإدارة الأعمال والتمويل والمصارف، وتم تحليل 396 استبياناً مكتملاً. في سياق البحث، تم أيضاً إجراء مقابلات مع أرباب العمل في القطاع المصرفي

للحصول على أفكارهم وآرائهم حول الوظائف والتخصصات والبرامج الجامعية. أظهرت نتائج البحث بخصوص إمتلاك الخريجين للمهارات التقنية فأن (53%) من المجيبين قد أجابوا أن معرفتهم النظرية تتوافق جيداً مع متطلبات الوظائف ، بينما (41%) من المجيبين قد أجابو أن معرفتهم العملية تتناسب تمامًا مع متطلبات الوظائف.أوصت الدراسة أنة من المفيد زيادة التعاون بين الجامعات وأرباب العمل، وإشراك الطلاب والخريجين في مشاريع تعاونية بين الجامعات وأرباب العمل والمشاركة المباشرة لأصحاب العمل في تقديم الدورات والندوات للطلاب والخريجين.

أجرى (Abbasi, Ali, and Bibi.2018) دراسة حول تحليل فجوة المهارات لخريجي الأعمال: منظور إداري من الصناعة المصرفية في الباكستان.هدفت هذه الدراسة تحديد الفجوة بين المهارات المتوقعة من قبل المديرين والمهارات التي يمتلكها خريجو الأعمال الذين يعملون في الصناعة المصرفية في الباكستان.تم إجراء مسح قائم على الاستبيان مع مسؤولي البنك الذين كان يعمل لديهم خريجو الأعمال الجدد. طُلب منهم الإشارة إلى أهمية 12 مهارة للتوظيف في الصناعة وتقييم خريجي الأعمال الذين يعملون لديهم مقابل هذه المهارات. يتم تحقيق النتائج من خلال تطبيق عينات مقترنة وعينات مستقلة لاختبارات t على البيانات التي تم جمعها من 121 موظفًا في البنك.أظهرت النتائج أن مهارات التوظيف العامة للخريجين أقل مما كان متوقعًا من قبل المديرين. أظهرت النتائج وجود فجوات كبيرة في مهارات الاستماع وحل المشكلات والتواصل والقيادة والعلاقات الشخصية والتحليلية والإدارة الذاتية والحساب والتفكيرالنقدي. كما كشفت النتائج أن مهارة حل المشكلات لدى الخريجين من الذكور تتفوق على الإناث. ومن النتائج العملية للدراسة أنها توضح لخريجي الاعمال المهارات التي يجب عليهم تعلمها وكيفية ارتباطها بتوقعات المديرين في الصناعة المصرفية. كما أنها تساعد كليات إدارة الأعمال على مراجعة وتحسين مناهج بعض البرامج المصرفية المتخصصة وفقًا لاحتياجات الصناعة المصرفية.

أجرى (Çiçekli,2016) دراسة حول متطلبات مهارات التخرج للأداء الفعال في القطاع المصرفي في تركيا.هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف متطلبات مهارات الخريجين في القطاع المصرفي. تم

إجراء مقابلات معمقة مع خمسة وعشرين مديراً في عشر شركات في الصناعة المصرفية في تركيا. تظهر النتائج أن 40 في المائة من المديرين يعتقدون أن الجامعات لا تزود خريجها بالمهارات اللازمة للنجاح في وظائفهم. تم البحث عن المهارات الشخصية (مثل الاتصال والعلاقات الشخصية ومهارات العمل الجماعي) بشكل خاص ، ويود المديرون أيضاً رؤية المزيد من التدريب على مهارات التفكير التحليلي. توصي الدراسة بدراسة الموضوع في مقاطعات مختلفة باستخدام الأساليب الكمية. بناءً على النتائج ،

أجرى أبو عودة (2016). دراسة بعنوان: مدى ملاءمة مخرجات التعليم العالي واحتياجات سوق العمل الفلسطيني حالة دراسية - كليات التجارة في قطاع غزة. هدفت هذه الدراسة الى الكشف عن طبيعة العلاقة بين مخرجات التعليم العالي وسوق العمل والى تحديد المعلومات والمهارات المطلوبة لسوق العمل واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي. وتم تصميم ثلاث استبانات مختلفة شملت عناصر مشكلة الدراسة المتمثلة في (الجامعات، أصحاب العمل، الخريجين). تمثل مجتمع الدراسة من خريجي كليات التجارة في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة، ، وبلغ حجم هذه العينة (275) طالباً وطالبة، وشملت عينة الدراسة (50) من المشرفين الأكاديميين العاملين في كليات التجارة في هذه الجامعات (6) جامعات ، بينما شملت عينة اصحاب العمل (50) مؤسسة مشغلة. اظهرت نتائج الدراسة أن الشراكة بين القطاع العام والخاص مع الجامعات ضعيفة وبحاجة لتطوير لتساعد الخريج في سوق العمل، وكشفت الدراسة أن الخريج بحاجة لتطوير مهاراته في اللغة الانجليزية، وكما اظهرت نتائج الدراسة أن نسبة البطالة لدى خريجي كليات التجارة حسب عينة الدراسة بلغت (62%)، وان هناك حاجة الى رسم سياسات وتخطيط حجم ونوعية الاحتياجات المستقبلية من العمالة، وعدم وجود دراسات جوهرية لتحديد حاجة سوق العمل من قبل الجامعات الفلسطينية، حيث يوجد ضعف في التنسيق مع الحكومة بخصوص هذا الشأن، وخاصة وزارة التربية والتعليم ووزارة العمل، وعدم وجود آلية توجيه للطلاب بما يتلاءم وحاجات سوق العمل. اوصت الدراسة الى ضرورة التنسيق بين الجامعات والقطاع الخاص والعام لاعداد الخريجين، والى اعتماد اساليب تدريس متطورة في البرامج التعليمية لتناسب مع المعايير الدولية المؤهلة لسوق العمل.

بماذا تميزت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

ركزت جميع الدراسات على جميع العوامل التي تتعلق بالخريجين وسوق العمل من حيث البطالة وسياسات الحكومات ودور الجامعات والمساقات الدراسية وارباب العمل فكانت عمومية ولم تدخل بشكل معمق بمخرجات التعليم العالي في كلية جامعية محددة ومتطلبات سوق العمل بقطاع اقتصادي محدد، بينما ركزت هذه الدراسة على آخر واحداث متطلبات التوظيف في القطاع المصرفي من خلال معرفة وجهة نظر مدراء فروع المصارف الذين يستقبلون الخريجين مكوظفين جدد وبالتالي هم الاكثر دراية بقدرات ومهارات الموظفين الجدد وما هي النواقص والفجوات بين المهارات الموجودة لدى الخريجين والمهارات المطلوبة للعمل في القطاع المصرفي. ركزت هذه الدراسة التطورات التكنولوجية الهائلة التي حدثت في العالم في السنوات الاخيرة وما تتطلبية من وجوب توفر مهارات تقنية و تكنولوجية عالية لدى الخريجين الامر الضروري والاساسي لادماجهم في سوق العمل المصرفي

ركزت هذه الدراسة بشكل معمق على بعدين رئيسيين وهما خريجو كليات العلوم الادارية والاقتصادية والمهارات اللازمة لقطاع اقتصادي محدد وهو القطاع المصرفي، بحث يعطى الموضوع اهمية قصوى ليس من باب التقليل من العوامل الاخرى المؤثرة بعملية ملائمة الخريجين لسوق العمل وانما من باب التخصصيه وتغطية الدراسة بشكل معمق، لذلك حاول الباحث ان يغطي جميع انواع المهارات الاربعة وهي المهارات المعرفية والذهنية والمهارات الشخصية والحياتية والمهارات والتكنولوجية والمهارات المهنية والمصرفية وذلك وفق اخر التطورات العالمية المتعلقة باحتياجات سوق العمل الحالية والمستقبلية ومن المختصين بالعمل المصرفي من ذوي الخبرات الطويلة. ونظرا لخبرة الباحث الطويلة في مجال دمج خريجي كلية التجارة في سوق العمل في القطاع المصرفي التي تزيد عن 20 عام راي الباحث ان تحديد البحث في مخرجات التعليم العالي المرتبط بتخصص اكايمي محدد مع تحديد القطاع الاقتصادي بحيث تدرس مخرجات البرنامج الاكاديمي للكلية الجامعية (كلية الاعمال والاقتصاد) مع احتياجات القطاع الاقتصادي (القطاع المصرفي) بحيث يقود

الى العمق في الدراسة والتشخيص والتحليل للوصول الى النتائج الفعلية والمرتبطة بموضوع الدراسة ومن ثم نقود الى الاستنتاج الصحيح لتبنى التوصيات المناسبة.

منهجية البحث

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وكان مجتمع البحث هو عينة البحث وتكونت من مدراء المصارف وعددهم (13) مدير مصرف، استخدمت الاستبانة ذات الاسئلة المغلقة والتي احتوت على (20) فقرة موزعة على اربعة انواع من المهارات (المعرفية والذهنية، الشخصية والحياتية، التكنولوجية، المهنية والمصرفية). المعالجات الاحصائية: تم تجميع الاستبانة من أفراد العينة وترميزها وإدخالها إلى الحاسب ومعالجتها إحصائياً باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS).

استخدم الباحث المتوسطات والتكرارات والنسب المئوية والتقديرات الآتية :

(من 39% فما دون) درجة قليلة جدا.

(من 40% الى 59%) درجة قليلة.

(من 60% الى 79%) درجة متوسطة.

(من 80% الى 89%) درجة مرتفعة.

(من 90% فأكثر) درجة مرتفعة جدا.

نتائج الدراسة

أظهرت الدراسة النتائج التالية:

نتائج اجابات مدراء المصارف على فقرات الاستبانة:

الاجابة على سؤال الدراسة الرئيسي: ما مدى امتلاك الخريجين للمهارات المطلوبة بأنواعها الاربعة (المهارات المعرفية والذهنية، المهارات الشخصية والحياتية، المهارات التكنولوجية، المهارات المهنية والمصرفية) للعمل في القطاع المصرفي؟

كشفت نتائج الدراسة ان المعدل العام لاكتساب الخريجين في الجامعات الفلسطينية وللمهارات المطلوبة للعمل في القطاع المصرفي من وجهة نظر مديري المصارف (62%) وهي درجة متوسطة. حيث كانت نتائج الاجابات على انواع المهارات الاربعة كما يلي:

مهارات الخريجين المطلوبه لسوق العمل في القطاع المصرفي من وجهة نظر ارباب العمل

1. معدل اكتساب الخريج للمهارات المعرفية و الذهنية 61% (درجة متوسطة).
2. معدل اكتساب الخريج للمهارات الشخصية و الحياتية 58% (درجة قليلة).
3. معدل اكتساب الخريج للمهارات المهنية والتكنولوجية 62% (درجة متوسطة).
4. معدل اكتساب الخريج للمهارات المالية و المصرفية 51% (درجة قليلة).

يبين الجدول رقم (2) المتوسطات والنسب المئوية تبعا لكل فقرة من فقرات انواع المهارات المطلوبة للعمل في القطاع المصرفي من وجهة نظر مدراء المصارف.

الجدول (2) المتوسطات والنسب المئوية تبعا لكل فقرة من فقرات انواع المهارات المطلوبة للعمل في القطاع المصرفي من وجهة نظر مدراء المصارف

الرقم	الفقرة	المتوسط	الانحراف	النسبة المئوية	التقدير
	النوع الاول: المهارات المعرفية و الذهنية				
1	تمكن الخريج من مهارات الفهم والتحليل وتفسير والاستنتاج للبيانات والمعلومات	3.38	1.26	67%	متوسطة
2	قدرة الخريج على تطبيق النظريات والمعارف التي تعلمها في سوق العمل المنوي العمل به	3.15	0.99	63%	متوسطة
3	قدرة الخريج على تفسير تصرفات الانماط المختلفة من الناس	3.00	1.08	60%	متوسطة
4	قدرة الخريج على التمييز بين اساليب التقييم	2.08	0.49	56%	قليلة
5	قدرة الخريج على ممارسة اللغة الانجليزية	3.00	1.08	60%	متوسطة
	معدل النوع الاول المهارات المعرفية و الذهنية	2.92	0.98	61%	متوسطة
	النوع الثاني: المهارات الشخصية و الحياتية				
6	لدى الخريج مهارات الاتصال والتواصل	3.08	1.19	61%	متوسطة
7	لدى الخريج الشخصية القيادية المؤثرة القادرة على العمل ضمن فريق عمل واحد	2.77	1.01	55%	قليلة

قليلة	%54	0.95	2.69	مهارات التفكير الابداعي وايجاد الحلول الابتكارية لمشكلات العمل	8
قليلة	%55	1.36	2.77	قدرة الطالب/الخريج على ادارة الوقت والتكيف مع ظروف وضغوط العمل	9
متوسطة	%65	1.01	3.23	معرفة الخريج لمبادئ وقيم واخلاقيات العمل	10
قليلة	%58	1.10	2.91	معدل النوع الثاني المهارات الشخصية و الحياتية	
				النوع الثالث: المهارات التكنولوجية	
متوسطة	%64	0.73	3.23	امتلاك الخريج لمهارات استخدام الحاسوب الاساسية	11
متوسطة	%77	0.69	3.85	قدرة الخريج على التعامل مع التكنولوجيا والتقنيات والبرمجيات الحديثة	12
متوسطة	77%	0.38	3.85	القدرة على التعامل مع انظمة العمل المصرفي	13
متوسطة	%71	1.13	3.54	مهارات البحث والوصول الى المعلومة على الانترنت	14
متوسطة	%66	0.95	3.31	مهارات استخدام التكنولوجيا في العرض والتقديم	15
متوسطة	%62	1.21	3.12	معدل النوع الثالث المهارات التكنولوجية	
				النوع الرابع: المهارات المهنية و المصرفية	
قليلة	%51	1.13	2.54	معرفة الخريج للمنتجات والخدمات المصرفية	16
متوسطة	%71	0.97	3.54	قدرة الخريج على التعامل مع الخدمات المصرفية الالكترونية	17
قليلة	%50	1.27	2.46	قدرة الخريج على اعداد خطط التسويق المصرفي الرقمي	18
قليلة	%47	1.04	2.38	معرفة الخريج بالنظام المصرفي العالمي و بالاسواق المالية العالمية والمحلية	19
قليلة	57%	1.21	2.85	التزام الخريج بقواعد العمل المصرفي السليم	20
قليلة	51%	1.13	2.54	معدل النوع الرابع: المهارات المهنية و المصرفية	
متوسطة	%62	1.00	3.04	المعدل العام لانواع المهارات الاربعة	

مهارات الخريجين المطلوبه لسوق العمل في القطاع المصرفي من وجهة نظر ارباب العمل

فيما يبين الجدول رقم (3) ترتيب درجات امتلاك الخريجين لاربعة انواع من المهارات وهي (المهارات المعرفية والذهنية، المهارات الشخصية و الحياتية ،المهارات التكنولوجية،المهارات المهنية والمصرفية) حيث جاءت (المهارات المهنية والتكنولوجية) في الترتيب الاول بينما (المهارات المعرفية والذهنية) في الترتيب الثاني وجاءت (المهارات الشخصية و الحياتية) في الترتيب الثالث في حين ان (المهارات المهنية والمصرفية) جاءت في الترتيب الرابع.

الجدول رقم (3) ترتيب معدل امتلاك الخريجين لاربعة انواع من المهارات وهي (المهارات المعرفية والذهنية، المهارات الشخصية و الحياتية ،المهارات المهنية والتكنولوجية،المهارات المالية والمصرفية)

الترتيب	النسبة المئوية	أنواع المهارات
1	62%	المهارات التكنولوجية
2	61%	المهارات المعرفية والذهنية
3	58%	المهارات الشخصية و الحياتية
4	51%	المهارات المهنية والمصرفية

أظهرت نتائج الدراسة ان معدل امتلاك الخريجين لاربعة انواع من المهارات وهي (المهارات المعرفية والذهنية، المهارات الشخصية و الحياتية ،المهارات التكنولوجية،المهارات المهنية والمصرفية) كانت على النحو الاتي:

- معدل امتلاك الخريجين للمهارات التكنولوجية حيث بلغ معدل استجابات العينة (62%) وهي نسبة متوسطة وجاءت في الترتيب الاول.
- معدل امتلاك الخريجين للمهارات المعرفية والذهنية حيث بلغ معدل استجابات العينة (61%) وهي نسبة متوسطة وجاءت في الترتيب الثاني.

- معدل امتلاك الخريجين المهارات الشخصية و الحياتية حيث بلغ معدل استجابات العينة (58%) وهي نسبة قليلة وجاءت في الترتيب الثالث.
- معدل امتلاك الخريجين للمهارات المهنية والمصرفية حيث بلغ معدل استجابات العينة (51%) وهي نسبة قليلة وجاءت في الترتيب الرابع.

النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة :

الفرضية الأولى:

لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط استجابات العينة حول مدى امتلاك الخريجين لاربعة انواع من المهارات وهي (المهارات المعرفية والذهنية، المهارات الشخصية و الحياتية ،المهارات التكنولوجية،المهارات المهنية والمصرفية) وذلك من وجهة نظر مدراء المصارف يعزى الى الجنس.ولفحص هذه الفرضية، استخدم الباحث اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين Independent -t- test. والنتائج يوضحها الجدول الآتي(4) :

الجدول (4) نتائج اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين لمتغير الجنس

الدلالة	قيمة (ت)	انثى	ذكر
.072	1.990	3	10

يتضح من الجدول رقم(4) انه لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط استجابات العينة حول مدى امتلاك الخريجين لاربعة انواع من المهارات وهي (المهارات المعرفية والذهنية، المهارات الشخصية و الحياتية ،المهارات التكنولوجية،المهارات المهنية والمصرفية) تعزى لمتغير الجنس ، وذلك لان الدلالة اكبر من (0.05) .

الفرضية الثانية:

لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط استجابات العينة حول امتلاك الخريجين لاربعة انواع من المهارات وهي (المهارات المعرفية والذهنية، المهارات الشخصية و الحياتية ،المهارات التكنولوجية،المهارات المهنية والمصرفية)، وذلك من وجهة نظر

مهارات الخريجين المطلوبه لسوق العمل في القطاع المصرفي من وجهة نظر ارباب العمل

مدراء المصارف يعزى الى عدد سنوات الخبرة التعليمية.ولفحص هذه الفرضية ، استخدم الباحث اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والتي تظهر نتائجه في الجدول (5) الآتي:

الجدول(5)المتوسطات الحسابية حسب متغير عدد سنوات الخبرة

الدلالة °	قيمة (ف)	متوسط الانحراف	درجات الحرية	مجموع مربعات الانحراف	مصدر التباين
.072	3.962	1.596	1	1.596	بين المجموعات
		.403	11	4.432	داخل المجموعات
			12	25.417	المجموع

يتضح من الجدول رقم(5) انه لا توجد فروق دالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha = 0.05$) في متوسط استجابات العينة حول مدى امتلاك الخريجين لاربعة انواع من المهارات وهي (المهارات المعرفية والذهنية، المهارات الشخصية والحياتية ،المهارات المهنية والتكنولوجية،المهارات المالية والمصرفية) تعزى لمتغير عدد سنوات الخبرة وذلك لان الدلالة أكبر من (0.05).

الفرضية الثالثة:

لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في متوسط استجابات العينة حول مدى امتلاك الخريجين للأربع انواع من المهارات المطلوبة للعمل في المصارف وتنوع خبرة مدراء المصارف في القطاع المصرفي، ولفحص الفرضية تم اجراء اختبار Chi-Square Tests والتي تظهر نتائجه في الجدول (6) الآتي:

الجدول رقم (6) نتائج اختبار Chi-Square Tests

مستوى الدلالة Sig.	درجات الحرية DF	مربع كاي Chi-Square	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	البيان
0.385	10	10.653	0.480	1.69	مدى امتلاك الخريجين للمهارات المطلوبة

					للعمل في المصارف
--	--	--	--	--	------------------

يتضح من الجدول رقم (6) أن مستوى الدلالة (0.385) وهي أكبر من مستوى الدلالة (0.05) وبذلك نقبل الفرضية الصفرية أي أنه لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة (0.05). $\alpha \leq 0.05$ في متوسط استجابات العينة حول مدى امتلاك الخريجين للمهارات المطلوبة للعمل في المصارف وتتنوع خبرة مدراء المصارف في القطاع المصرفي .

نتائج الاجابات على الأسئلة الفرعية:

1. ما مدى امتلاك الخريجين للمهارات المعرفية والذهنية المطلوبة للعمل في القطاع المصرفي؟

الاجابة: بلغ معدل امتلاك الخريجين للمهارات المعرفية والذهنية حسب معدل استجابات العينة (61%) وهي نسبة متوسطة.

2. ما مدى امتلاك الخريجين للمهارات الشخصية والحياتية المطلوبة للعمل في القطاع المصرفي؟

الاجابة: بلغ معدل امتلاك الخريجين للمهارات الشخصية والحياتية حسب معدل استجابات العينة (58%) وهي نسبة قليلة.

3. ما مدى امتلاك الخريجين للمهارات التكنولوجية المطلوبة للعمل في القطاع المصرفي؟

الاجابة: بلغ معدل امتلاك الخريجين للمهارات التكنولوجية حسب معدل استجابات العينة (61%) وهي نسبة متوسطة.

4. ما مدى امتلاك الخريجين للمهارات المهنية والمصرفية المطلوبة للعمل في القطاع المصرفي؟

الاجابة: بلغ معدل امتلاك الخريجين للمهارات المهنية والمصرفية حسب معدل استجابات العينة (51%) وهي نسبة قليلة.

مناقشة النتائج والتوصيات

اظهرت نتائج الدراسة ان المعدل العام لمتوسط اجابات العينة التي تم مقابلتها لمعرفة المهارات الخريجين المطلوبة للعمل في المصارف من وجهة نظر مدراء المصارف هو (62%) وهي درجة

متوسطة. حيث بلغ معدل المهارات المعرفية و الذهنية التي تميز بها الخريج (61%) وهي درجة متوسطة وتمثل النسبة الاعلى ، تلاها المهارات الشخصية و الحياتية التي يستطيع ان يمارسها الخريج بمعدل (58%) هي درجة متوسطة، ثم المهارات المهنية والتكنولوجية التي يتقنها الخريج بمعدل (62%) وهي درجة متوسطة ، اما معدل المهارات المالية و المصرفية التي اكتسبها الخريج فكانت (51%) وهي درجة قليلة وتمثل النسبة الاقل في المهارات المطلوبة.

كشفت نتائج الدراسة ان المعدل العام لاكتساب الخريجين للمهارات المطلوبة (62%) وهي درجة متوسطة ولعل من اهم العوامل التي ادت الى هذه النتيجة يعود الى ان التركيز في المساقات الدراسية في الجامعات على اعطاء وتلقين المعلومات للطلاب بدلا من الاهتمام باكسابهم المهارات الشخصية والمهنية، فيكون تركيز الطلاب على الحفظ وليس التحليل والاستنتاج وذلك بهدف النجاح في الامتحانات والحصول على الشهادة الجامعية. كما اظهرت النتائج ان معرفة الخريجين باللغة الانجليزية كانت (60%) على الرغم من ان معظم المساقات التدريسية في كليات الاقتصاد في الجامعات تدرس باللغة الانجليزية، وهذا قد يعود الى نقص النشاطات ومهمات العمل والنقاشات التي من المفترض ان تكون باللغة الانجليزية مما يزيد من تمكنهم من اللغة الانجليزية، وهذا الضعف اللغوي يؤثر سلبا على فرصهم بالحصول على الوظائف وخصوصا في القطاع المصرفي حيث ان المصارف تعقد اختبارات توظيف باللغة الانجليزية كما ان اللغة الانجليزية هي لغة التخاطب مع النظام المصرفي العالمي، كما ان المصارف تتجه في المستقبل نحو الخدمات الالكترونية والاموال الرقيمة وهذا يحتاج الى معرفة كبيرة باللغة الانجليزية. وكما بينت النتائج ايضا ان معرفة الخريجين بالنظام المالي والمصرفي العالمي كانت قليلة(47%) على الرغم من وجود تخصص كامل في العلوم المالية والمصرفية يحتوي على مساقات دراسية عديدة تختص في ادارة التمويل المصرفي، إدارة المصارف، الامتثال في المصارف، بما ينسجم مع النظام المالي و المصرفي العالمي.

التوصيات

1. تطوير البرامج الأكاديمية بحيث تحتوي على الجانب المعرفي والمهاري التي تعزز من معارف و قدرات ومهارات الخريجين المعرفية والذهنية.
2. تحسين استراتيجيات التدريس بحيث تقوي الجوانب الشخصية وتنمي مهارات التفكير الابداعي لدى الخريجين مما يؤدي الى تحسين مهارات الخريجين الشخصية والحياتية.
3. تعزيز شراكة الجامعات مع القطاع المصرفي في وضع الخطط الدراسية وبما يضمن امتلاك الخريجين للمهارات التكنولوجية وذلك لتقليص الفجوة بين مخرجات التعلم واحتياجات المصارف.
4. اعادة تقييم وتطوير برامج التدريب المصرفي العملي بحيث تحتوي على الجانبين النظري والتطبيقي مما يعزز اكتساب الخريجين للمهارات المهنية والمصرفية.

المصادر والمراجع

المراجع العربية

أبو عودة، محمود منصور (2016). مدى ملاءمة مخرجات التعليم العالي واحتياجات سوق العمل الفلسطيني - حالة دراسية - دراسة ماجستير منشورة ، كليات التجارة في قطاع غزة، جامعة الأزهر، غزة.

أبوغزالة، طلال. (2019). "علموا أبناءكم الذكاء الاصطناعي" ، مقال منشور، البوابة العربية للاخبار التقنية، . تاريخ الاطلاع اوغسطس، 9، 2022، من الموقع الالكتروني

<https://aitnews.com/2019/12/02>

البوابة العربية للاخبار التقنية. (2019). 10 مهارات يزداد الطلب عليها ويمكنك تعلمها على الإنترنت بسهولة" ، مقال منشور ، تاريخ الاطلاع اكتوبر، 10، 2022، من الموقع الالكتروني

<https://aitnews.com/2019/12/03/10->

الجدى.(2021).أثربرنامج التأهيل المصرفي في تنمية المهارات العملية لدى طلبة كلية التجارة في الجامعات الفلسطينية، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الإقتصادية والإدارية، مجلد 92، العدد 1 ، pp 54 -54 تاريخ الاطلاع 2-1-2023.الموقع الالكتروني:

<https://journals.iugaza.edu.ps/index.php/IUGJEB/article/view/9123>

جمعية البنوك في فلسطين.(2021). تقريرالقطاع المصرفي الفلسطيني: حقائق مصرفية ،(2021)

جمعية البنوك في فلسطين.(2021).تقريرالموظفين في القطاع المصرفي الفلسطيني للعام 2021 .

جوبس.(2022). البحث عن وظائف في البنوك، الموقع الالكتروني

<https://www.jobs.ps/jobs>

سلطة النقد الفلسطينية.(2021). التقريرالسنوي للعام 2021 .

شديد، منى.(2022). أهم 6 مهارات مطلوبة للعمل في البنوك، مقال منشور، شركة المصرفيين للتوظيف

تاريخ الاطلاع 2-3-2022.الموقع الالكتروني

<https://www.twzif-almasren.com/>

صحيفة مال الاقتصادية.(2019). "ما هي أكثر 10 مهارات مهنية مطلوبة في سوق العمل للعام 2019. مقال منشور، السعودية، ، تاريخ الاطلاع نوفمبر،10، 2022، من الموقع الالكتروني

<https://www.maaal.com/archives/20190108/117061>

العبودي،محمد.(2019).تطبيقات مخرجات التعلم، كلية العلوم والدراسات الإنسانية برماح،جامعة المجمعة، المملكة العربية السعودية.

وقاد،شيماء.(2021). أهم المهارات في السيرة الذاتية للبنوك،مقال منشور، تاريخ الاطلاع 3-1-

2023 الموقع الالكتروني

<https://eijaby.com/>

المراجع الاجنبية

Abbasi, F.K., Ali, A. and Bibi, N. (2018), "Analysis of skill gap for business graduates: managerial perspective from banking industry", *Education + Training*, Vol. 60 No. 4, pp. 354-367. <https://doi.org/10.1108/ET-08-2017-0120> . Publisher: Emerald Publishing Limited.doi.org/10.1108/ET-08-2017-0120.retrieved 30-12-2022.from:

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ET-08-2017-0120/full/html> .

Al-Shehab, N., AL-Hashimi, M., Madbouly, A., Reyad, S. and Hamdan, A. (2021), "Do employability skills for business graduates meet the employers' expectations? The case of retail Islamic banks of Bahrain", *Higher Education, Skills and Work-Based Learning*, Vol. 11 No. 2, pp. 349-366. <https://doi.org/10.1108/HESWBL-09-2019-0117> . Publisher Emerald Publishing Limited, retrieved 31-12-2022 from

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/HESWBL-09-2019-0117/full/html>.

Analytic Quality Glossary.(2017). Learning outcomes. retrieved August,10,2022, from:

<https://www.qualityresearchinternational.com/glossary/learningoutcomes>.

Darlington Ebere and B. Chima Onuoha. (2022). Employability skills and career adaptability among employees of deposit money banks in river state, Nigeria. *International Journal of Advanced Academic Research* Vol. 8, Issue 1 (January, 2022). Retrieved 31-12-2022.From

<https://www.ijaar.org/articles/v8n1/ijaar-v8n1-Jan22-p8182.pdf>

Çiçekli, Elif. (2016). Graduate skills requirements for effective performance in the banking sector, Vilnius Gediminas Technical University, Turkey. Retrieved 25-12-2022.from

<https://www.ceeol.com/search/article-detail?id=586989>

Nabulsi, N., McNally, B. and Khoury, G. (2021), "Improving graduateness: addressing the gap between employer needs and graduate employability in Palestine", *Education + Training*, Vol. 63 No. 6, pp. 947-963. <https://doi.org/10.1108/ET-06-2020-0170> . Publisher Emerald Publishing Limited.retrieved 03-01-2023.from:

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/ET-06-2020-0170/full/html>

Mazurchenko, Anastasiia; Zelenka, Martin; Maršíková, Kateřina.(2022). Demand for employees' digital skills in the context of banking 4.0.DOI: 10.15240/tul/001/2022-2-003.retrivied 28.12-2022.from

<https://dspace.tul.cz/handle/15240/164985>

Ovidiu, Folcut & Victoria, Folea. (2019). "Skills For the Banking Sector. A Perspective from Romanian Graduate Students," CBU International Conference Proceedings, ISE Research Institute, vol. 7(0), pages 88-91, DOI: 10.12955/cbup.v7.1345. retrieved 2-1-2023 from:

<https://ideas.repec.org/a/aad/iseicj/v7y2019i0p88-91.html>

Sheth, J.N., Jain, V., Roy, G. and Chakraborty, A. (2022), "AI-driven banking services: the next frontier for a personalized experience in the emerging market", *International Journal of Bank Marketing*, Vol. 40 No. 6, pp. 1248-1271. <https://doi.org/10.1108/IJBM-09-2021-0449> .

Retrieved 24 August 2022.from:

<https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJBM-09-2021-0449/full/html>