

الصعوبات التي تواجه المصارف الليبية في التوسع لتقديم الخدمات الإلكترونية المصرفية

"دراسة ميدانية عن مصرف الجمهورية لبلديات غرب جبل نفوسة"
أ. سعاد عمرو خميس امطاوع – المعهد العالي للعلوم والتقنية
نالوت، قسم العلوم الإدارية والمالية
Soadm82@gmail.com

المخلص :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الصعوبات التي تواجه مصرف الجمهورية لبلديات غرب جبل نفوسة (نالوت، كاباو، وازن، الحوامد) في التوسع لتقديم الخدمات الإلكترونية المصرفية، ولقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي للدراسة، حيث تم تصميم استبانة تم توزيعها على عينة عمدية والمتمثلة في الموظفين العاملين بالمصرف قيد الدراسة، وقد تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية spss في تحليل البيانات الأولية الواردة في الاستبانة.

توصلت الدراسة إلى وجود صعوبات في نقص المعايير المحاسبية التي تنظم الخدمة المصرفية الإلكترونية للمصرف قيد الدراسة وكذلك ضعف القوانين التي تنظم عملية توسيع وتطوير الخدمة الإلكترونية وضعف الخبرات والكفاءات العاملة للتوسع في تقديم الخدمة الإلكترونية، كما توصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات تمثلت في ضرورة العمل على نشر الوعي المصرفي الإلكتروني وتطوير الهيكل التنظيمي والقانوني للمصرف بما يتماشى مع متطلبات الخدمات الإلكترونية ومجال توسيعها.
الكلمات المفتاحية.

الخدمات المصرفية، الخدمات المصرفية الإلكترونية، مصرف الجمهورية

SUMMARY

This study aimed to identify the difficulties facing the republic bank. The municipalities of west jebel nafusa nalut kabau and the weight of alhawamed

are expanding to provide electronic banking services .The descriptive analytical approach was used for the study .where a questionnaire was designed and distributed to a practical sample. Which is the employees working in the bank under study the spps statistical package program was used in analyzing the primary data contained the questionnaire.

The study that there are difficulties in the lack of accounting standards that regulate the electronic banking service of the bank under study ,as well as the weakness of the laws that regulate the process of expanding and developing an electronic service and the weakness of expertise and competencies working to expand the provision of Elec tronic, The study also reached a number of recommendations represented in the necessity of working to spread awareness Egyptian awareness in the electronic field and developing the banks organizational and legal structure in line with the requirements of the electronic service and scope of its expansion

1.1 المقدمة :

تعتبر الخدمات الإلكترونية المصرفية من العناصر الأساسية في تطوير القطاع المالي ، ومع التطور التكنولوجي السريع الذي يشهده العالم ، أصبح من الضروري للمصارف مواكبة هذا التطور من خلال تقديم خدمات مصرفية إلكترونية مبتكرة تلبي احتياجات العملاء بشكل أكثر كفاءة وفاعلية ، إلا أن القطاع المصرفي يواجه مجموعة من الصعوبات والتحديات التي تعرقل توسعها في هذا المجال الحيوي وتتنوع هذه الصعوبات بين القوانين والتشريعات والقدرة المالية والخبرات والكفاءات العاملة بالمصرف في التوسع لتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية .

2.1 مشكلة الدراسة :

تكمن مشكلة الدراسة من خلال الزيارة الميدانية للمصرف قيد الدراسة والتعرف على أهم الصعوبات والتحديات التي تعيق التوسع في تقديم الخدمات الإلكترونية المصرفية ، على الرغم من الأهمية البالغة للخدمات الإلكترونية في تعزيز كفاءة العمليات المصرفية وتحسين تجربة العملاء ، إلا أن المصارف تعاني من عدة عقبات تحول دون تحقيق هذا التوسع ومن بين هذه الصعوبات ، ضعف القوانين والتشريعات وضعف

القدرة المالية وضعف الخبرات والكفاءات العاملة بالمصرف في التوسع لتقديم الخدمات الإلكترونية المصرفية ، وتثير هذه الصعوبات تساؤلات حول مدى جاهزية المصرف لتبني وتطوير الخدمات الإلكترونية (مصرف الجمهورية لبلديات غرب جبل نفوسة) ومن هنا تتمحور مشكلة الدراسة حول التساؤل التالي :
ماهي الصعوبات التي تواجه المصارف الليبية في التوسع لتقديم الخدمات الإلكترونية المصرفية؟

3.1 فرضيات الدراسة:

من خلال مشكلة الدراسة وأهدافها تم صياغة فرضيات الدراسة على النحو التالي:
الفرضية الأولى: ضعف القوانين والنشريات التي تنظم عملية توسيع وتطوير الخدمات الإلكترونية المصرفية للمصرف قيد الدراسة.
الفرضية الثانية: ضعف القدرة المالية للمصرف في التوسع لتقديم الخدمات الإلكترونية للمصرف قيد الدراسة.
الفرضية الثالثة: ضعف الخبرات والكفاءات العاملة بالمصرف قيد الدراسة لتطوير وتوسيع الخدمات الإلكترونية.

4.1 أهداف الدراسة:

- تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:
- 1- التعريف بالخدمات الإلكترونية المصرفية.
 - 2- تحديد الصعوبات التي تواجه المصارف الليبية في توسيع وتطوير خدماتها الإلكترونية المتمثلة في مصرف الجمهورية لبلديات غرب جبل نفوسة.
 - 3- اقتراح حلول وتوصيات علمية يمكن أن تساهم في تمكين هذه المصارف في تطوير خدماتها الإلكترونية بما يتماشى مع التطورات العالمية في القطاع المصرفي.

5.1 أهمية الدراسة:

تظهر أهمية الدراسة من خلال إثراء المكتبة العلمية بهذا النوع من الدراسات للتعريف بالصعوبات التي تواجه المصارف الليبية في التوسع لتقديم خدماتها الإلكترونية المصرفية وكذلك لمعاصرة التكنولوجيا الحديثة في الخدمات المالية أيضا تقديم فهم دقيق وشامل للوضع الحالي للمصارف الليبية التي تحول دون توسع المصارف سواء كانت تقنية أو تنظيمية وقانونية ، كذلك توفير معلومات قيمة لصانعي القرار في القطاع المصرفي لوضع سياسات وإجراءات تدعم تطوير الخدمات الإلكترونية المصرفية ،

وتحسين تجربة الموظفين لزيادة رضاهم والتشجيع على الابتكار وجذب الاستثمارات اللازمة لتطوير التكنولوجيا المصرفية .

6.1 مجتمع وعينة الدراسة.

1.6.1 مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في مصرف الجمهورية لبلديات غرب جبل نفوسة (نالوت، كاباو، وازن، الحوادم) .

2.6.1 عينة الدراسة:

تتمثل عينة الدراسة في عينة عمدية من العاملين بالإدارات والاقسام ذات الاختصاص بتقديم الخدمات الإلكترونية المصرفية.

7.1 منهج الدراسة.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال جمع البيانات باستخدام أسلوب الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة الدراسة، وتحليلها عن طريق حزمة البرامج الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS

8.1 مصادر جمع البيانات والمعلومات.

الجانب النظري: اعتمدت الدراسة على الكتب والمجالات والدوريات والمؤتمرات والندوات المتخصصة في موضوع الدراسة بالإضافة للاعتماد على شبكة المعلومات الدولية الانترنت.

الجانب العملي: اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي من خلال تصميم صحيفة استبيان لجمع البيانات الأولية عن مفردات عينة الدراسة ومن ثم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية المتمثلة في الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف ومعامل بيرسون لقياس درجة الارتباط في حالة عينة واحدة واختبار تحليل التباين الأحادي وتحليل الانحدار الخطي البسيط t.

9.1 حدود الدراسة :

1.9.1 الحدود المكانية:

تمت الدراسة في الإدارة العامة لمصرف الجمهورية لبلديات غرب جبل نفوسة .

2.9.1 الحدود الزمنية:

تتمثل رفي فترة اعداد الدراسة.

10.1 الدراسات السابقة: هدفت دراسة الفراح (2019) إلى التعرف على واقع عمل البطاقة الائتمانية بالسوق الليبي بفروع المصارف التجارية بمدينة الزاوية من خلال معرفة الصعوبات والتحديات التي تواجه عمل البطاقة الائتمانية وتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي وقد توصلت الدراسة إلى نتائج من أبرزها، هناك علاقة طردية قوية بين الصعوبات التي تواجه المستهلك لليبي واستخدام البطاقة الائتمانية، وكذلك هناك علاقة طردية بين غياب الوعي المصرفي والائتماني واستخدام البطاقة المصرفية في مجال ضيق بالسوق الليبي، كما توصلت الدراسة إلى عدة توصيات منها، العمل على نشر الوعي المصرفي الإلكتروني والائتماني بين زبائن المصرف لزيادة التعاملات الإلكترونية من خلال الدعاية والاعلان والنشرات الارشادية والتوعية من قبل المصارف التجارية الليبية العاملة بمدينة الزاوية والعمل على توفير أجهزة الصراف الآلي لبعض المصارف مع صيانة هذه الأجهزة بشكل مستمر. (1)

2. هدفت دراسة الرفاعي & الدوفاني (2021) إلى تسليط الضوء على معوقات استخدام البطاقات المصرفية في حل أزمة السيولة في ليبيا، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي، وتم استخدام أسلوب المقابلة الشخصية مع أصحاب نقاط البيع ورؤساء أقسام البطاقات المصرفية بالمصارف التجارية في مدينة الخمس والبالغ عددهم ستة وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها هناك معوقات إدارية تحد من استخدام البطاقات المصرفية في حل أزمة السيولة في ليبيا وهي مركزية اصدار البطاقات المصرفية ، ونقص عدد الموظفين بأقسام البطاقات بالمنظومات المصرفية والانقطاع المتكرر للتيار الكهربائي ، وأوصت الدراسة بإعطاء الصلاحيات لفروع المصارف بإصدار البطاقات المصرفية لعملائها وزيادة عدد الموظفين بأقسام البطاقات والخدمات الإلكترونية ، وربط المنظومات المصرفية بشبكة المعلومات الدولية عن طريق شبكات الاتصال الفضائية . (2)

3. دراسة الصادق عبد الله (2015) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الميزة النسبية للخدمات الألية الحديثة في البنوك التجارية الليبية والتعرف على حجم نشاطها وخططها المستقبلية، وبرز ما توصلت إليه من نتائج أن عملية تخطيط وتطوير الخدمات في المصرف لا تخضع لعملية تخطيط منظمة حيث لا توجد سياسة مكتوبة وواضحة لتخطيط الخدمات بالمعنى العلمي وزيادة حدة المخاطر التي يتعرض لها العمل المصرفي وما توصلت إليه الدراسة هو العمل على تبني المصارف التجارية سياسات تقنية جديدة

من خلال الخدمة المصرفية للعملاء في أماكن تواجدهم وضرورة الاهتمام بتوفير البنية التحتية اللازمة لتبني الخدمات الإلكترونية الحديثة وتفعيل تبني الخدمات المصرفية الآلية (3)

4. دراسة قبقب (2023) هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الصعوبات التي تواجه مصرف اليقين في منح التمويل الأخضر، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم تصميم استبانة تم توزيعها على عينة الدراسة والمتمثلة في عينة من العاملين بالمصرف قيد الدراسة وقد تم استخدام الحزمة الإحصائية SPSS في تحليل البيانات الأولية الواردة في الاستبانة، وتوصلت الدراسة إلى وجود معوقات تحول دون منح المصرف قيد الدراسة للتمويل الأخضر، وتمثلت تلك المعوقات في معوقات متعلقة بالخبرات والكفاءات ومعوقات قانونية وتشريعية، ومعوقات متعلقة بتوجهات وأهداف المصرف ومعوقات متعلقة بالقدرة المالية للمصرف، وتوصلت الدراسة إلى العمل على الاهتمام بتدريب وتطوير الكادر الوظيفي للمصرف، وتطوير الهيكل القانوني والتشريعي ليتماشى مع التطور الحاصل في الصناعة المصرفية بصفة عامة والتمويل الأخضر بصفة خاصة. (4)

1.1 ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة :

هذه الدراسة ليست هي الأولى وإنما استكمالاً لدراسات سابقة، وقد تميزت عن الدراسات السابقة لمعالجة الصعوبات التي تواجه المصرف قيد الدراسة في التوسع لتقديم الخدمات الإلكترونية والعمل على إيجاد حلول جذرية لتطوير مستوى تحسين البيئة الهيكلية والتقنية ووضع المعايير الدولية للجودة فيما يتعلق بالعوامل المحاسبية والقوانين والتشريعات وتنمية الكادر البشري بالتكنولوجيا الحديثة.

الدراسة النظرية للبحث.

1.2 مفهوم الخدمات الإلكترونية.

إن مفهوم الخدمات الإلكترونية بصفة عامة يتمثل في الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم وتوفير الخدمات، ومن الصعب إيجاد تعريف دقيق نظراً إلى وجود عدة تعاريف مختلفة من قبل الباحثين لمفهوم الخدمات الإلكترونية، ولكن على الرغم من هذا الاختلاف إلا أنهم متفقون على دور التكنولوجيا في التأثير وتسهيل الخدمات وتحويلها من خدمات تقليدية إلى خدمات إلكترونية. (USA.gov)

تعريف الخدمة المصرفية الإلكترونية :

الخدمات الإلكترونية المصرفية هي مجموعة من الخدمات المالية التي تقدمها البنوك عبر الانترنت أو من خلال التطبيقات الإلكترونية. أو هي نظام يتيح للعملاء إجراء المعاملات المالية وإدارة حساباتهم المصرفية عبر الانترنت باستخدام أجهزة الكمبيوتر أو الهواتف الذكية أو الأجهزة اللوحية وتهدف هذه الخدمات إلى تسهيل الوصول إلى الحسابات المصرفية وإجراء العمليات المالية بسرعة وأمان من أي مكان وفي أي وقت وتقليل الحاجة لزيارة الفروع المصرفية. (5)

كما عرفت أيضا " بأنها مجموعة من التقنيات والأساليب التكنولوجية التي افرزتها الثورة التكنولوجية، والتي أدخلت في النظام المصرفي من أجل تسهيل العمليات المصرفية بين مختلف الأطراف الاقتصاديين والمتعاملين بشكل عام، والتي تشمل كل المعلومات المالية بين المنظمات والافراد والشركات. (6).

بينما عرفها (Chavan) بأنها" توفير المنتجات والخدمات المصرفية من خلال قنوات التوزيع الإلكترونية، وكذلك الخدمات المصرفية الإلكترونية ولفترة من الوقت في شكل ماكينات والمعاملات عبر الهاتف، وفي الآونة الأخيرة تحولت عبر الانترنت كقناة ATM الصراف الالي توصيل جديدة، والتي يسرت المعاملات المصرفية للعملاء والبنوك، وتوفر الانترنت للعملاء اتصالات أسرع وهي الأكثر ملائمة والمتاحة على مدار الساعة.

أما (7) فقد عرفها بأنها" اجراء العمليات المصرفية بطرق مبتكرة من خلال شبكات الاتصال الإلكترونية سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أم الجديدة، وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطرا إلى القدوم للمصرف، وتقتصر صلاحية الدخول إلى الخدمة المصرفية الإلكترونية على المشاركين فيها فقط وفقا لشروط الاثبات التي يحددها المصرف.

2.2 أهمية ومزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية.

أولا - أهمية الخدمات الإلكترونية :

إن توفير الخدمات المصرفية في صورتها الإلكترونية مهمة ومفيدة للبنك وللعملاء على حد سواء ويمكن ايجاز أهمية الخدمة الإلكترونية في النقاط التالية : (8).

- 1- تخفيض النفقات التي يتحملها البنك لإجراء المعاملات.
- 2- زيادة ارتباط العملاء بالبنك.

3- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء.

4- تقديم خدمات مصرفية كاملة جديدة.

5- الصمود بوجه المؤسسات المصرفية الأخرى.

ثانياً - مزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية :

من أهم مزايا الخدمة المصرفية الإلكترونية كما يراها رمضان، وجودة 2013 وهي:

1- انخفاض تكلفة العمليات في المدى الطويل، على البنوك أن تنفق مبالغ أكبر على الأجهزة الإلكترونية والشبكات والبرمجيات في المدى القصير، كون البنوك الإلكترونية لا تحتاج على المدى البعيد إلى فروع فعلية وسيكون عدد الموظفين أقل، مما يعني أن التكاليف ستكون أقل.

2- سرعة الخدمات، فالخدمات المصرفية عبر الانترنت أو الهاتف تأخذ وقت أقصر بكثير من الذهاب للبنك والقيام بتنفيذ أي خدمة مصرفية.

3- سهولة المقارنة والتحليل، لأن كل المعلومات الشخصية والمصرفية تحفظ إلكترونياً، فإن عملية استرجاعها وعمل المقارنة والتحليل واستخراج النتائج ألياً وارسالها في حالة طلبها، أسهل بكثير من عملها يدوياً.

4- حواجز أقل لدخول الصناعة المصرفية لأن بنوك الانترنت لا تحتاج إلى مبان ومكاتب ومصروفات ضمنية مقارنة بالبنوك التقليدية، وانخفاض عدد الموظفين يقلل من المصاريف التشغيلية، وبالتالي الدخول إلى الصناعة المصرفية أسهل وأقل تكلفة.

5- سهولة إعادة هيكلة الأعمال المصرفية، لأن المعلومات محفوظة إلكترونياً وأعداد الموظفين قليلة في بنوك الانترنت فإن التغيير أيسر، وإعادة الهيكلة تكون على نحو أسهل.

6- خيارات أكثر للعملاء، من خلال الدخول إلى المواقع الإلكترونية لبنوك الانترنت، ومقارنة أسعار الفائدة واختيار الأفضل، وهذا لا يحدث إلا من خلال الزيارة الفعلية للبنوك التقليدية.

7- إمكانية تسويق المنتجات المصرفية خارج الدولة، حيث ما تتوفر خدمة الانترنت، كون بنوك الانترنت لا تقيدها الحدود الجغرافية. (9)

3.2 أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية.

يوجد العديد من الأنواع للخدمات المصرفية الإلكترونية التي توفرها المؤسسات

المالية بكافة أشكالها، وفيما يلي أبرزها: (Finapp.jo)

- 1- إدارة الحسابات: الاطلاع على رصيد الحسابات المصرفية وتاريخ المعاملات.
 - 2- التحويلات المالية: تحويل الأموال بين الحسابات المختلفة سواء داخل البنك نفسه أو على بنوك أخرى.
 - 3- طلب القروض والبطاقات الائتمانية: تقديم طلبات الحصول على قروض أو بطاقات ائتمانية ومتابعة حالتها.
 - 4- الاستثمار: إدارة المحافظ الاستثمارية وشراء وبيع الأسهم والسندات.
 - 5- دفع الفواتير: سداد الفواتير الشهرية مثل الكهرباء والماء والاتصالات.
 - 6- خدمات العملاء: التواصل مع خدمة العملاء عبر الدردشة المباشرة أو البريد الإلكتروني أو الهاتف .
- 4.2 العوامل التي تساهم في التوسع لتقديم الخدمات الإلكترونية المصرفية .
- هناك مجموعة من العوامل تشجع المصارف على الاستثمار والتوسع في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية لضمان تلبية احتياجات السوق والعملاء المتغيرة وأهمها: (10)
- 1- التطور التكنولوجي : الابتكارات في التكنولوجيا، مثل الذكاء الاصطناعي وتقنية البلوك تشين، سهلت تقديم خدمات مصرفية إلكترونية متقدمة وأمنة.
 - 2- زيادة استخدام الإنترنت والهواتف الذكية: الاعتماد المتزايد على الإنترنت وانتشار الهواتف الذكية ساعد في زيادة الطلب على الخدمات المصرفية الرقمية التي يمكن الوصول إليها بسهولة عبر التطبيقات.
 - 3- التكلفة والكفاءة: توفر الخدمات الإلكترونية تكاليف أقل للمصارف مقارنة بالخدمات التقليدية، مما يسمح لها بخفض تكاليف التشغيل وزيادة الكفاءة.
 - 4- تزايد وعي العملاء ورغبتهم في الراحة: العملاء أصبحوا أكثر دراية بالتكنولوجيا، ويرغبون في إجراء معاملاتهم بشكل مريح وسريع دون الحاجة إلى زيارة الفروع.
 - 5- التنافس بين المصارف: تسعى المصارف لتقديم خدمات مبتكرة لكسب رضا العملاء وجذب المزيد منهم، خاصة في ظل المنافسة المتزايدة من شركات التكنولوجيا المالية (fintech).
 - 6- تعزيز الأمن السيبراني: تطور تقنيات الأمان والحماية السيبرانية ساهم في زيادة ثقة العملاء باستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية دون قلق من الاحتيال.

- 7- السياسات الحكومية والدعم التنظيمي: تشجيع بعض الحكومات التوجه نحو الاقتصاد الرقمي، ووضع قوانين تدعم التحول الإلكتروني للمصارف وتشجيعها على تقديم خدمات مصرفية رقمية.
- 8- المرونة في تخصيص الخدمات: توفر الخدمات الإلكترونية مرونة لتخصيص العروض والخدمات وفق احتياجات العملاء، مما يزيد من رضا العملاء ويشجعهم على استخدام هذه الخدمات.

الجانب العملي للدراسة :

يتناول هذا الجانب عرضاً مفصلاً للمنهجية والإجراءات التي تم الاعتماد عليها في تنفيذ الدراسة الميدانية ، بهدف التعرف على الصعوبات التي تواجه المصارف الليبية في التوسع لتقديم الخدمات الإلكترونية المصرفية ، وتشمل منهجية الدراسة ، وصفاً لمجتمع وعينة الدراسة، وخصائص هذه العينة ، والأدوات الرئيسية للدراسة ، وفحص مصداقيتها وثباتها ، إضافة إلى بيان الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل واستخراج نتائج الدراسة.

1.3.4 نبذة عن مصرف الجمهورية :

يعتبر مصرف الجمهورية أحد فروع مصرف الجمهورية الرئيسي الذي كان يدعى (بنك دي روما) قبل قيام الانقلاب ، وعندما انفجر الانقلاب أصدر المجلس قرار ينص على أن جميع البنوك العاملة في ليبيا يجب أن تتخذ شكل شركات مساهمة ، يملك منها الليبيون على الأقل 51% من رأس المال المدفوع ، ويكون أغلب أعضاء مجلس الإدارة من الليبيين ، وقبلت المصارف الأجنبية هذا القرار بما فيها هذا المصرف وأصبح يدعى مصرف الجمهورية ، وأصدر مجلس الانقلاب في 1970/7/21 م القرار الذي يتعلق باستيراد الأموال المغتصبة من جانب إيطاليا وشمل هذا القرار كذلك حصص المصارف الإيطالية التي اعتبرت ضمن الأموال المغتصبة ، مما أدى إلى استرجاعها للدولة ، ونتيجة لذلك أصبح مصرف الجمهورية بكامله للدولة ونتيجة للتطورات المذكورة التي أدت إلى تأمين الحصص الأجنبية وأعدت تنظيمها بموجب القانون رقم (63) لسنة 1971م لتعديل أحكام بعض المصارف التجارية ، وبذلك أصبح الهدف الأساسي للمصارف التجارية ليس فقط تحقيق أكبر قدر من الأرباح وإنما الانطلاق إلى ميادين عمل جديدة ومن هذه ومن هذه الأعمال التي يقوم بها مصرف الجمهورية ما يلي :

1- المساهمة في حل أزمة الأسكان وذلك عن طريق منح القروض الإسكانية

- 2- منح القروض العقارية من أجل التطور العمراني
- 3- مساهمة المصرف في انشاء شركة الاستثمارات الوطنية
- 4- مساهمة المصرف في انشاء الشركة العربية لإعادة التأمين

3.3 منهجية الدراسة :

تم الاعتماد في الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية حول مشكلة الدراسة ولتحقيق فهم أفضل وأدق للظواهر المتعلقة بها ، وباعتباره أنسب المناهج في دراسة الظاهرة محل البحث ، لأنه يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي على أرض الواقع ويصفها بشكل دقيق، ويعبر عنها كمياً وكيفاً ، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح سماتها وخصائصها ، أما التعبير الكمي فيعطي وصفاً رقمياً ويوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها، بالإضافة إلى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع الدراسة لتفسيرها والوقوف على دلالاتها.

4.3 أداة الدراسة :

تتنوع أدوات البحث العلمي المستخدمة في الحصول على المعلومات والبيانات والحقائق، والتي منها (الملاحظة، الاستبيان ، المقابلة، الاختبارات بأنواعها، المقاييس بأنواعها، إلى غير ذلك من الأدوات). ويعتبر الاستبيان أحد أدوات البحث العلمي الأكثر استخداماً للحصول (على معلومات، وبيانات عن الأفراد). وهي أداة دراسة مناسبة ذات أبعاد وبنود تستخدم للحصول على معلومات وبيانات وحقائق محددة ، مرتبطة بواقع معين وتقدم على شكل عدد من الأسئلة يطلب الإجابة عليها من المستهدفين المعنيين بموضوع الاستبيان. وتبعاً لذلك قام الباحث بإعداد أداة للدراسة الحالية تتناسب وأهدافها وفروضها، وقد مرت عملية تصميم وإعداد الاستبيان بعدة مراحل وخطوات كما يلي:

1. الاطلاع على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية.
2. تحديد الأقسام الرئيسية التي شملها الاستبيان.
3. جمع وتحديد عبارات الاستبيان.
4. صياغة العبارات التي تقع تحت كل قسم.
5. إعداد الاستبيان في صورته الأولية .

ولقد استخدم الباحث مقياس ليكرت (Likert Scale) الخماسي لتقدير درجة الإجابة لعبارات الاستبيان، حيث منح الدرجات من (1-5) ابتداءً بالبدائل (غير موافق

بشدة، غير موافق ، محايد، موافق ، موافق بشدة) والتي تقيس اتجاهات وآراء المستقصى منهم ، ثم تم توزيع الإجابات إلى خمس مستويات متساوية وتم تحديد طول الخلايا في مقياس ليكرت الخماسي، من خلال حساب المدى بين درجات المقياس (5-1 = 4) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (4 ÷ 5 = 0.80) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس وهي واحد صحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وهذا ما تم تطبيقه على أسئلة المحاور الخاصة بدراسة فرضيات الدراسة. وهكذا أصبح طول الخلايا كما هو موضح بالجدول التالي رقم (1).

جدول رقم (1) : يوضح ترميز بدائل الاجابات وطول خلايا المقياس

الاجابة علي الأسئلة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الترميز	1	2	3	4	5
المتوسط المرجح	1 - 1.79	- 1.8 - 2.59	2.6 - 3.39	- 3.40 - 4.19	4.20 - 5
الوزن النسبي	20% - 35%	36% - 51%	52% - 67%	68% - 83%	84% - 100%
التقدير في التعليق	درجة ضعيفة جدا	درجة ضعيفة	درجة متوسطة	درجة عالية	درجة عالية جدا

5.3 عينة البحث :

وبعد توزيع استمارات الاستبيان علي عينة من موظفي المصارف و البالغ عددهم (70) وبعد فترة تم الحصول على عدد (62) استمارة استبيان من الاستمارات الموزعة والجدول رقم (2) يبين عدد استمارات الاستبيان الموزعة والمتحصل عليها ، ونسبة الفاقد منها ،

جدول رقم (2) الاستثمارات الموزعة والمتحصل عليها ونسبة الفاقد منها

الاستثمارات الموزعة	الاستثمارات المتحصل عليها	الاستثمارات الغير مجابة	الفاقد	نسبة الفاقد %	الاستثمارات الصالحة للتحليل	نسبة الاستثمارات الصالحة للتحليل
70	62	8	16	%22.8	54	%77.2

من خلال الجدول رقم (2) نلاحظ أن نسبة الاستثمارات الصالحة للتحليل 77.2% من جميع الاستثمارات الموزعة , وهي نسبة مقبولة من الناحية الإحصائية لتعميم النتائج على المجتمع بالكامل .

6.3 نتائج التحليل الإحصائي وتحليلها:

بعد تفريغ البيانات التي تم الحصول عليها ومعالجتها إحصائيا باستخدام

برنامج

SPSS) Statistical Package for Social Science)، فقد تم الحصول

على النتائج التالية

جدول رقم (3) توزيع أفراد العينة حسب متغيرات : النوع. العمر. المستوى التعليمي. الوظيفة الحالية سنوات الخبرة .

القيم المفقودة	النسبة المئوية	العدد	المتغيرات	
-	%72.2	39	ذكر	الجنس
	%27.8	15	أنثى	
-	18.5%	10	من 20 الي أقل من 30 سنة	العمر
	46.3%	25	من 30 إلى أقل من 40 سنة	
	27.8%	15	من 40 الى أقل من 50 سنة	
	%7.4	4	من 50 سنة فأكثر	
-	% 25.9	14	تعليم متوسط	المستوي التعليمي
	% 40.7	22	دبلوم عالي	
	% 27.8	15	بكالوريوس	

الصعوبات التي تواجه المصارف الليبية في التوسع لتقديم الخدمات الإلكترونية المصرفية

	1.9%	1	ماجستير	
	3.7%	2	دكتورة	
-	0.0%	0	رئيس مجلس إدارة	الوظيفة الحالية
	1.9%	1	مدير عام مساعد	
	5.5%	3	مدير إدارة فرع	
	13.0%	7	رئيس قسم	
	79.6%	43	موظف	
-	27.8%	15	أقل من 10 سنوات	عدد مرات المراجعة
	38.9%	21	من 10 الي 20 سنة	
	29.6%	16	من 21 سنة الي 30 سنة	
	3.7%	2	من 31 سنة فأكثر	

من الجدول أعلاه تبين أن عدد الذكور يفوق عدد الإناث لعينة الدراسة، وهذا أمر طبيعي على اعتبار أن عدد العاملين من الذكور في المصارف الليبية أعلى من عدد الإناث، حيث بلغت نسبة الذكور 72.2% مقارنة بنسبة 27.8% للإناث. كذلك وجد أن نسبة 46.3% من عينة الدراسة تقع ضمن الفئة العمرية الثانية (من 30 إلى أقل من 40 سنة) وهي نسبة جيدة والتي تعتبر الفئة الأكبر بين الفئات الأخرى لعينة الدراسة، أما باقي الفئات فقد تراوحت نسبتها بين 7.4% و 27.8%.

كما يوضح الجدول أن ما نسبته 40.7% من عينة الدراسة هم من حملة شهادة الدبلوم العالي وهذه نسبة جيدة على اعتبار أن حملة الدبلوم العالي و البكالوريوس في ليبيا هم النسبة الأعلى، أما حملة شهادة الماجستير و الدكتوراه فيمثلون ما نسبته 4 (1.9% ، 3.7%) من العينة. بشكل عام تبلغ نسبة حملة الشهادات العالية المختلفة 74.1% من عينة الدراسة وهذا مؤشر إيجابي على اعتبار أن التعامل بالصيرفة الإلكترونية يتطلب معرفة مسبقة باستخدامات الحاسوب.

ويوضح الجدول السابق أن ما نسبته 79.6% تمثل عينة الموظفين في المصارف التجارية قيد الدراسة في مجالات مختلفة وكانت أقل نسبة لوظيفة مدير عام مساعد حيث بلغت 1.9% من مجموع العينة، وبالنسبة لمديري إدارة الفروع و رؤساء الاقسام فقد بلغت النسبة 5.6% و 13.0% على التوالي.

يتضح من الجدول (3) أن ما نسبته 38.9% من عينة الدراسة يملكون خبرة بين 10 إلى 20 سنة ، يليها الفئة الثالثة بين 21 إلى 30 سنة، أما الفئة الأخيرة (من 31 سنة فأكثر) فتمثل ما نسبته 24.7% من العينة.

• القوانين والتشريعات التي تنظم عملية توسيع الخدمات الإلكترونية للمصرف قيد الدراسة :

لمعرفة آراء موظفي المصارف فيما القوانين والتشريعات التي تنظم عملية توسيع الخدمات الإلكترونية للمصرف قيد الدراسة ، فقد تم توجيه مجموعة من الأسئلة تتكون من 5 أسئلة ، والجدول (4) يوضح النتائج التي تم الحصول عليها:
يتبين من الجدول أعلاه أن الوسط الحسابي لجميع الأسئلة كانت أكبر من "3" (أداة القياس)، مما يعني أن معظم إجابات الموظفين عينة الدراسة كانت ما بين موافق وموافق بشدة.

جدول (4) القوانين والتشريعات التي تنظم عملية توسيع الخدمات الإلكترونية

ت	الأسئلة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	Std. Dev.	Mean	t	Sig.
1	ضعف القوانين والتشريعات الصادرة عن الية توسيع تقديم الخدمة المصرفية الإلكترونية للمصرف قيد الدراسة	37.0 %	38.9 %	9.3 %	14.0 %	0.0 %	1.03	3.98	6.956	.000
2	عدم تطور الهيكل القانوني التشريعي ليتناسب مع تقديم الخدمة المصرفية الإلكترونية للمصرف قيد الدراسة	40.7 %	35.2 %	5.6 %	13.0 %	5.6 %	1.226	3.93	5.548	.000

الصعوبات التي تواجه المصارف الليبية في التوسع لتقديم الخدمات الإلكترونية المصرفية

3	نقص المعايير المحاسبية ووالشرعية التي تنظم الخدمة المصرفية الإلكترونية للمصرف قيد الدراسة	51.9%	25.6%	13.0%	9.3%	0.0%	0.998	4.20	8.866	0.000
4	ضعف التشريعات الخاصة بهيئة الرقابة الشرعية التي تتماشى مع خدمات المصرف الإلكترونية للمصرف قيد الدراسة	38.9%	40.7%	1.9%	14.8%	3.7%	1.165	3.96	6.074	0.000
5	نقص قوانين الحماية من المخاطر الناتجة عن التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية للمصرف قيد الدراسة	44.4%	40.7%	5.6%	3.7%	5.6%	1.071	4.15	7.876	0.000
	المتوسط العام				4.04				19.105	0.000

من الجدول السابق يتضح لنا ان اهم فقرات محور ضعف القوانين والتشريعات التي تنظم عملية توسيع وتطوير الخدمات الإلكترونية هي الفقرة الثالثة (نقص المعايير المحاسبية و الشرعية التي تنظم الخدمة المصرفية الإلكترونية للمصرف قيد الدراسة) بمتوسط حسابي 4.20 ودرجة عالية جدا و بنسبة 84.0% كما جاءت الفقرة الخامسة هي الثانية بنسبة 83.0% و التي تنص علي (نقص قوانين

الحماية من المخاطر الناتجة عن التوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية للمصرف قيد الدراسة) وبمتوسط حسابي قيمته 4.15 فيما كانت الفقرة الثانية هي الأقل تأييدا في العينة وبنسبة 78.6 % وتنص علي (عدم تطور الهيكل القانوني التشريعي ليتناسب مع تقديم الخدمة المصرفية الإلكترونية للمصرف قيد الدراسة) أي أن الوسط الحسابي والانحراف المعياري لجميع الإجابات متقاربة وضمن التوزيع الطبيعي للعينة، وهذا يدل على عدم وجود اختلافات كبيرة في إجابات عينة الدراسة، وأيضاً لو قمنا بمقارنة هذا القيم مع المتوسط العام لجميع الإجابات نجدها أيضاً متقاربة حيث كان قيمة المتوسط العام 4.04 و هي أكبر من "3" (أداة القياس)، وبهدف اختبار دلالة النتائج فقد تم حساب قيمة t والتي بلغت 19.105 و بمستوى دلالة 0.00 وهي اصغر من 0.05 عليه نلاحظ وجود ضعف في القوانين والتشريعات التي تنظم عملية توسيع وتطوير الخدمات الإلكترونية للمصارف قيد الدراسة عند مستوى ثقة 95%.

● القدرة المالية للمصرف قيد الدراسة في التوسع لتقديم الخدمة الإلكترونية:

لمعرفة آراء موظفي المصرف فيما القدرة المالية للمصرف قيد الدراسة في التوسع لتقديم الخدمة الإلكترونية للمصرف قيد الدراسة ، فقد تم توجيه مجموعة من الأسئلة تتكون من 5 أسئلة ، والجدول (5) يوضح النتائج التي تم الحصول عليها:
جدول (5) القدرة المالية للمصرف قيد الدراسة في التوسع لتقديم الخدمة الإلكترونية

ت	الأسئلة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	Std. Dev.	Mean	T	Sig.
1	ارتفاع التكاليف المالية للتوسع في تقديم الخدمات الإلكترونية المصرفية	55.6 %	40.7 %	1.9 %	1.9 %	0.0 %	.6370	4.50	17.306	.000
2	عدم تخصيص مبالغ كافية لمواكبة التطورات	33.3 %	51.9 %	11.1 %	0.0 %	3.7 %	.8830	4.11	9.246	.000

الصعوبات التي تواجه المصارف الليبية في التوسع لتقديم الخدمات الإلكترونية المصرفية

									في مجال الصيرفة الإلكترونية للمصرف قيد الدراسة	
.00 0	8.595	3.96	0.82 3	1.9 %	%7.4	%1.9	%70.4	%18.5	ارتفاع التكاليف الإدارية مثل إنشاء وحدات إدارية مستقلة وتعيين متخصصين في مجال الخدمات الإلكترونية	3
.00 0	5.534	3.76	1.00 8	0.0 %	9.3 %	37.0 %	22.2 %	31.5 %	ارتفاع تكاليف تدريب الموظفين في مجال الخدمات الإلكترونية	4
.00 0	9.525	4.04	0.80 0	0.0 %	0.0 %	29.7 %	37.0 %	33.3 %	عدم تخصيص مبالغ مالية لإغراض الدعاية والإعلان فيما يتعلق بالخدمات الإلكترونية المصرفية	5
.00 0	8.835	4.07						المتوسط ط العام		

من الجدول أعلاه يتضح لنا ان اهم فقرات محور القدرة المالية للمصرف قيد الدراسة في التوسع لتقديم الخدمة الإلكترونية هي الفقرة الاولى (ارتفاع التكاليف المالية للتوسع في تقديم الخدمات الإلكترونية المصرفية) بمتوسط حسابي 4.50 وبدرجة عالية جدا و بنسبة 90.0% كما جاءت الفقرة الثانية بنسبة 82.2% و التي تنص علي (عدم

تخصيص مبالغ كافية لمواكبة التطورات في مجال الصيرفة الإلكترونية للمصرف قيد الدراسة) وبمتوسط حسابي قيمته 4.11 فيما كانت الفقرة الرابعة هي الأقل تأييدا في العينة وبنسبة 75.2% وتنص علي (ارتفاع تكاليف تدريب الموظفين في مجال الخدمات الإلكترونية) كما يتضح أن الوسط الحسابي والانحراف المعياري لجميع الإجابات متقاربة وضمن التوزيع الطبيعي للعينة، وهذا يدل على عدم وجود اختلافات كبيرة في إجابات عينة الدراسة، وأيضاً لو قمنا بمقارنة هذا القيم مع المتوسط العام لجميع الإجابات نجدها أيضاً متقاربة حيث كانت قيمة المتوسط العام 4.07 وهي أكبر من "3" (أداة القياس)، وبهدف اختبار دلالة النتائج فقد تم حساب قيمة t والتي بلغت 8.835 و بمسئوي دلالة 0.00 وهي اصغر من 0.05 عليه نلاحظ وجود ضعف في القدرة المالية للمصرف في التوسع لتقديم الخدمة الإلكترونية للمصارف قيد الدراسة عند مستوى ثقة 95%.

• الخبرات والكفاءات العاملة بالمصرف قيد الدراسة في التوسع لتقديم الخدمات الإلكترونية:

لمعرفة آراء موظفي المصرف فيما إذا كانت الخبرات والكفاءات العاملة بالمصرف قيد الدراسة في التوسع لتقديم الخدمات الإلكترونية، فقد تم توجيه مجموعة من الأسئلة تتكون من 5 أسئلة، والجدول (6) يوضح النتائج التي تم الحصول عليها:

جدول (6) • الخبرات والكفاءات العاملة بالمصرف قيد الدراسة في التوسع لتقديم الخدمات الإلكترونية

ت	الأسئلة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	Std. Dev.	Mean	t	Sig.
1	قلة الخبرات والكفاءات اللازمة ل طرح الخدمات المصرفية الإلكترونية للمصرف قيد الدراسة	33.3 %	55.6 %	7.4 %	3.7 %	0.0 %	.7290	4.19	11.951	.000

الصعوبات التي تواجه المصارف الليبية في التوسع لتقديم الخدمات الإلكترونية المصرفية

2	ضعف المعلومات المتوفرة لدى الموظفين عن الخدمة المصرفية الإلكترونية للمصرف قيد الدراسة	38.9%	37.0%	1.9%	18.5%	3.7%	1.22 3	3.89	5.339	.00 0
3	ضعف استقطاب متخصصين في مجال الخدمة المصرفية الإلكترونية للمصرف قيد الدراسة	31.5%	51.9%	5.6%	11.1%	0.0%	0.91 0	4.04	8.371	.00 0
4	نقص البرامج التدريبية الخاصة بتدريب الكوادر البشرية فيما يخص التوسع في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية للمصرف قيد الدراسة	37.0%	38.9%	9.3%	0.0%	14.8%	1.34 2	3.83	4.562	.00 0
5	عدم الاستعانة بالمكاتب الاستشارية الدولية وبيوت الخبرة في تدريب الموظفين على أحدث ما تم التوصل إليه في مجال	38.9%	59.3%	1.9%	0.0%	0.0%	0.52 2	4.36	18.93 3	.00 0

									تكنولوجيا الاتصالات للخدمات المصرفية الإلكترونية للمصرف قيد الدراسة
0	10.92 2								المتوسط العام
.00									4.06

من الجدول أعلاه يتضح لنا ان اهم فقرات محور الخبرات والكفاءات العاملة بالمصرف قيد الدراسة في التوسع لتقديم الخدمات الإلكترونية هي الفقرة الخامسة (عدم الاستعانة بالمكاتب الاستشارية الدولية وبيوت الخبرة في تدريب الموظفين على أحدث ما تم التوصل إليه في مجال تكنولوجيا الاتصالات للخدمات المصرفية الإلكترونية للمصرف قيد الدراسة) بمتوسط حسابي 4.36 ودرجة عالية جدا و بنسبة 87.7% كما جاءت الفقرة الاولى بنسبة 83.8% و التي تنص علي (قلة الخبرات والكفاءات اللازمة لطرح الخدمات المصرفية الإلكترونية للمصرف قيد الدراسة) وبمتوسط حسابي قيمته 4.19 فيما كانت الفقرة الرابعة هي الأقل تأييدا في العينة وبنسبة 76.6% وتنص علي (نقص البرامج التدريبية الخاصة بتدريب الكوادر البشرية فيما يخص التوسع في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية للمصرف قيد الدراسة) كما أن الوسط الحسابي والانحراف المعياري لجميع الإجابات متقاربة وضمن التوزيع الطبيعي للعينة، وهذا يدل على عدم وجود اختلافات كبيرة في إجابات عينة الدراسة، وأيضاً لو قمنا بمقارنة هذا القيم مع المتوسط العام لجميع الإجابات نجدها أيضاً متقاربة حيث كانت قيمة المتوسط العام 4.06 و هي أكبر من "3" (أداة القياس)، وبهدف اختبار دلالة النتائج فقد تم حساب قيمة t والتي بلغت 10.922 و بمستوي دلالة 0.00 وهي اصغر من 0.05 عليه نلاحظ وجود ضعف في الخبرات والكفاءات العاملة في التوسع لتقديم الخدمات الإلكترونية للمصارف قيد الدراسة عند مستوى ثقة 95%.

7.3 النتائج :

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج والمتمثلة في الآتي:

- 1- وجود ضعف في القوانين والتشريعات التي تتعلق بنقص المعايير المحاسبية والتي تنظم الخدمة المصرفية الإلكترونية داخل المصارف التجارية الليبية

- 2- ضعف القدرة المالية للمصرف قيد الدراسة من أحد أهم الصعوبات التي تواجه المصرف في التوسع لتقديم الخدمات الإلكترونية المصرفية.
- 3- ضعف في الخبرات والكفاءات العاملة في التوسع لتقديم الخدمات الإلكترونية للمصارف قيد الدراسة وذلك بسبب عدم الاستعانة بالمكاتب الاستشارية الدولية وبيوت الخبرة في تدريب الموظفين على أحدث ما تم التوصل إليه في مجال تكنولوجيا الاتصالات للخدمات الإلكترونية للمصرف قيد الدراسة

8.3 التوصيات :

- من النتائج السابقة توصلت الدراسة إلى عدد من التوصيات تتمثل في الآتي:
- 1- ضرورة العمل على تطوير الهيكل القانوني والتشريعي للمعايير المحاسبية وتشجيع الصيرفة الإلكترونية من قبل المصارف من خلال تخصيص مبالغ مالية لمواكبة التطورات التي تحدث في مجال الصيرفة الإلكترونية.
 - 2- ضرورة الاستعانة بالمكاتب الاستشارية الدولية وبيوت الخبرة في تدريب الموظفين على أحدث ما تم التوصل إليه في مجال تكنولوجيا الاتصالات للخدمات المصرفية الإلكترونية.
 - 4- العمل على الصيانة الدورية والتحديث المستمر لأجهزة التي تقدم الخدمات الإلكترونية المصرفية مع ضرورة التأكد من تغذية هذه الأجهزة بالنقدية الكافية على مدار السنة ودون توقف.

الهوامش :

- 1- دراسة الفراح(2019)
- 2- دراسة بمفتاح عثمان الرفاعي /صالح فتح الله الدوفاني بعنوان (معوقات أزمة السيولة في ليبيا) دراسة تطبيقية بمدينة الخمس/ كلية الاقتصاد والتجارة جامعة المرقب سنة 2021 استخدام البطاقات المصرفية
- 3— دراسة الصادق امحمد بلقاسم عبد الله ، أثر استخدام الخدمات المصرفية الالية على تطوير وتحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية بالمصارف التجارية الليبية ، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية جامعة طرابلس سنة 2015
- 4— دراسة د. أبو راوي عيسى قبقب ، الصعوبات التي تواجه المصارف الليبية في تقديم التمويل الأخضر ،دراسة تطبيقية عن مصرف اليقين ، مجلة الدراسات الاقتصادية ، كلية الاقتصاد جامعة سرت ، المجلد السادس العدد الثاني سنة 2023
- 5- مسعود عبد الهادي، الاعمال المصرفية الإلكترونية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، سنة 2016
- 6— الحاج ، ليث محمود أحمد (نظام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر sms ودوره في تحقيق ولاء العملاء في البنوك التجارية الأردنية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة الشرق الأوسط الأردن 2012م.
- 7— العدوان، عبدو صالح أحمد، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الأداء ، دراسة على المصارف التجارية الأردنية ، أطروحة دكتوراه ، جامعة العلوم الإسلامية العالمية 2015
- 8- الحاج 2012 مصدر سابق
- 9- رمضان، محفوظ جودة، الاتجاهات المعاصرة في البنوك، الطبعة الأولى. عمان الأردن دار وائل للنشر والتوزيع 2013
- 10— السيد محمد السميرات، السيد رائد العضائيلة،العوامل المؤثرة في استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الهاتف المحمول من وجهة نظر العملاء ،دراسة ميدانية إقليم الجنوب – الأردن ،مجلة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية / أ- المواقع الإلكترونية .

<https://www.usa.gov.2017>

<https://www.finapp.jo.2022>