

## إطار مقترح لتأثير جاهزية المصارف التجارية الليبية على مستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية

3- نورالدين رحومة محمد  
الديب

2- خالد احمد حمودة

1 - طارق علي العجيلي  
تنتوش

المعهد العالي للعلوم والتقنية  
العزيفية

المعهد العالي للعلوم والتقنية  
العزيفية

باحث اكاديمي

[nouraldenaldeb@gmail.com](mailto:nouraldenaldeb@gmail.com)

[tark.tantosh@yahoo.com](mailto:tark.tantosh@yahoo.com)

### المخلص:

سعت هذه الدراسة في تحديد مدى تأثير المتغيرات التنظيمية والبيئية على مستويات تطبيق الصيرفة الإلكترونية بالمصارف محل الدراسة، حيث تم إجراء الدراسة على المصارف التجارية الليبية العامة، واعتمدت الدراسة على البيانات التي امكن الحصول عليها من مجتمع الدراسة والبالغ عددهم 324 مدير ورئيس قسم بالمصارف التجارية الليبية محل الدراسة، وقد تم توزيع استمارة الاستبيان على كافة أعضاء مجتمع الدراسة حيث تم إجراء الدراسة بطريقة الحصر الشامل، واستخدم الاستبيان الذي تم إعداده بغرض جمع البيانات عن متغيرات الدراسة.

### Abstract:

The study aimed to determine the impact of regulatory and environmental variables on the levels of applying e-banking in Libyan banks. The study was performed on the Libyan public commercial banks. The questionnaire was used to collect study data

from 324 member of population, as the study was carried out in a manner of comprehensive enumeration.

### Hypotheses of the study

- A) There is no significant relationship between regulatory and environmental variables and levels of applying e-banking systems.
- B) There is no significant effect of regulatory and environmental variables on levels of applying e-banking systems.

**The study methodology:** two methods were used correlation analysis and regression analysis.

**Result of the study:**There is positive significant relationship between regulatory and environmental variables and levels of applying e-banking systems.

### Recommendations:

- a) Take care of human element in the banking business in training on e-business as well as how to deal with others.
- b) Importance of having a strong structure of electronic equipment suitable for applying e-banking services.
- c) The need for an integrated scheme with senior management for applying e-banking at the bank level.

### أولاً: تمهيد

تخلق الصيرفة الإلكترونية فرصاً غير مسبقة للبنوك في طريقة تنظيم تطوير وتقديم المنتجات المالية وكذلك التسويق عبر الإنترنت، وقد ارتفعت سرعة وحجم هذه التحديات بسرعة مع انتشار الإنترنت واتساع نطاق اقتصاد المعلومات (Holland & Westwood, 2001)، فاستخدام تقنيات الصيرفة الإلكترونية مثل ماكينات الصراف الآلي والصيرفة الهاتفية والخدمات المصرفية المنزلية والخدمات المصرفية عبر الإنترنت في تقديم المنتجات والخدمات المصرفية أصبحت على نحو متزايد جانباً أساسياً من النظم المصرفية المعاصرة

(Mols,1998). في حين قدمت الصيرفة الإلكترونية فرصا جديدة فهي تفرض أيضا العديد من التحديات مثل ابتكار تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وعدم وضوح حدود السوق واختراق الحواجز الصناعية ودخول منافسين جدد وكذلك ظهور نماذج أعمال جديدة (Liao & Cheung, 2003)، ويجب على البنوك باستمرار تكوين أو تجديد أو اكتساب قدرات وموارد تنظيمية لتلبية مطالب البيئة المتغيرة (Wu et al.,2006).

### ثانياً: مشكلة الدراسة

للتعرف على مشكلة الدراسة قام الباحثون بدراسة استطلاعية على مجموعة من المدراء ورؤساء الأقسام في المصارف التجارية الليبية في الفترة من 15 ديسمبر 2012 الى 17 فبراير 2013، وقد أسفرت الدراسة الاستطلاعية عن مجموع من الظواهر تؤكد الحاجة الى إطار يدرس لتقييم جاهزية المصارف التجارية الليبية لتطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية، كما أظهرت الدراسات السابقة بأن هناك مجموعة من المعوقات الإدارية والتنظيمية والتكنولوجية التي يجب التغلب عليها لتحقيق التطبيق الفعال للصيرفة الإلكترونية بالمصارف الليبية .

### ثالثاً: أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة لتحقيق الأهداف التالية:-

- 1- تحديد طبيعة العلاقة بين المتغيرات التنظيمية والبيئية (والمتمثلة في الموارد البشرية، العائد المتوقع من تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية، درجة توافر الموارد التكنولوجية، درجة توافر البنية التحتية) ومستويات تطبيق الصيرفة الإلكترونية بالمصارف محل الدراسة.
- 2- تحديد المتغيرات التي تميز بين مستويات تطبيق الصيرفة الإلكترونية بالمصارف محل الدراسة.

3- وضع توصيات تساهم في وضع تصور لرفع مستوى تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية.

#### رابعاً: فروض الدراسة

اعتماداً على مشكلة الدراسة والأهداف السابق تحديدها يمكن صياغة الفرض الرئيسي على النحو التالي:- (لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين المتغيرات التنظيمية والبيئية ومستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية) ويتفرع منه فروض فرعية:-

1. لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين درجة توافر الموارد التكنولوجية ومستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية.
2. لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الموارد البشرية المؤهلة ومستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية.
3. لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين العائد المتوقع من تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية ومستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية.
4. لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية لدرجة توافر البنية التحتية ومستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية.

#### خامساً: أهمية الدراسة:

تأتي أهمية الدراسة من إنها تتناول مستويات تطبيق المصارف التجارية الليبية لنظم الصيرفة الإلكترونية من خلال بحث العلاقة بين المتغيرات التنظيمية والبيئية والتي لم تبحث مجتمعه من قبل في هذا المجال. وتتمثل أهمية الدراسة في:-

- 1- تساعد هذه الدراسة مديرو المصارف الليبية في معرفة المتغيرات التي تؤثر على مستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية في المصارف الليبية.

2- أن ارتفاع مستوى تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية في المصارف الليبية سيسهل تدفق رؤوس الأموال الأجنبية وزيادة حجم الودائع الأجنبية في المصارف الليبية.

### سادساً: الإطار النظري

#### أ- ماهية الصيرفة الإلكترونية:

تتشابه البنوك الإلكترونية مع نظيرتها من البنوك التقليدية في العديد من الجوانب حيث تشترك جميعها في تقديم الخدمة والمنتج المالي للجمهور، وبالرغم من هذا التشابه إلا أنه يوجد العديد من الاختلافات بين هذين النوعين من البنوك، حيث يكمن الاختلاف الجوهرى والأساسي في مفهوم التوزيع لكلا البنكين، حيث يعد التوزيع هو أحد العناصر الرئيسية للمزيج التسويقي، والركن الأهم في التسويق، وقد عرف التوزيع بناء على النظرة التقليدية بأنه مجموعة من الأفراد والمنظمات التي تشرف وتقوم بالتوزيع المباشر للمنتجات من المنتج حتى المستهلك بالوقت والمكان والكمية المناسبة وبما يحقق رضاه.

ويتضح الاختلاف الرئيسي بين البنوك الإلكترونية والبنوك التقليدية في كيفية إنشاء وتشغيل منافذ التوزيع، حيث يلعب العنصر البشري الدور الأكبر في مهمة التوزيع لدى البنوك التقليدية بينما تمثل الأدوات والوسائل التكنولوجية والإلكترونية الطريقة الأساسية في توزيع خدمات ومنتجات البنوك الإلكترونية (الأعرج، 2013). وقد ذكر Nupur (2010) مفهوم الصيرفة الإلكترونية أو الخدمات المصرفية عبر الإنترنت كما عرفها (Pikkarainen et al, 2004) بأنها بوابة الإنترنت التي يمكن للعملاء من خلالها استخدام أنواع مختلفة من الخدمات المصرفية بدءاً من دفع فواتير إلى القيام باستثمارات، وباستثناء

السحوبات النقدية تتيح الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للعملاء الوصول تقريبا لأي نوع من المعاملات المصرفية بنقرة على فأرة الحاسوب.

ويعرف Nwobodo (2011) الصيرفة الإلكترونية بأنها التسليم الآلي للمنتجات والخدمات المصرفية الجديدة والتقليدية مباشرة إلى العملاء من خلال قنوات الاتصال الإلكترونية التفاعلية.

كما يرى Vyas (2006) أن خدمات الصيرفة الإلكترونية تعني أن أي مستخدم يمتلك جهاز كمبيوتر شخصي ومتصفح يمكنه أن يكون على اتصال بالموقع الإلكتروني لمصرفه لأداء أي من المهام المصرفية الافتراضية، في نظام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت يمتلك البنك قاعدة بيانات مركزية مدعمة بشبكة الإنترنت، يتم عرض كافة الخدمات التي يسمح بها البنك على شبكة الانترنت في قائمة عرض، بمجرد ربط المكاتب الفرعية للبنك من خلال وصلات أرضية أو فضائية لن يكون هناك أي هوية مادية لأي فرع بل سيكون هناك كيانا بلا حدود متاح في أي وقت وفي أي مكان وعلى أي شكل مصرفي. بينما يرى Chibueze, et al (2013) أن الصيرفة الإلكترونية هي تسيير الأعمال المصرفية إلكترونيا ويتضمن ذلك استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتوجيه العمل المصرفي نحو تحقيق الأهداف الحالية والمستقبلية.

كما أوضح Ndlovu & Sigola (2013) أن الصيرفة الإلكترونية تشير إلى تقديم خدمات ومنتجات مصرفية صغيرة قيمة من خلال القنوات الإلكترونية، حيث تعد الصيرفة الإلكترونية بمثابة توفير الخدمات والأسواق المالية باستخدام الاتصالات والحساب الإلكتروني. وتشتمل أعمال الصيرفة الإلكترونية على النظم التي تمكن عملاء المؤسسات المالية سواء من الأفراد أو الشركات الوصول إلى حسابات، والقيام بالأعمال التجارية أو الحصول على معلومات عن المنتجات

والخدمات المالية من خلال شبكة عامة أو خاصة بما في ذلك الإنترنت (Shannak, 2013).

### ب- واقع المصارف الإلكترونية الليبية :

يعمل النظام المصرفي الليبي على أساس أنه نظام مصرفي مملوك للقطاع العام، مع قلة من المصارف تعمل بصفقتها مصارف خاصة وفي نطاق أنشطة محدودة مثل التعامل في مجال الادخار ومنح القروض للزبائن. ويعد مصرف التجارة والتنمية هو احد المصارف الخاصة والذي خطط له في عام 2005 ليكون المصرف الرائد في ليبيا ليستهل بداية العمل كمصرف من خلال شبكة الانترنت، ولكن المصارف الالكترونية في ليبيا لديها استخدامات محدودة في النظام المصرفي بشكل عام ما عدا القليل من المصارف الخاصة التي بدأت تبني ذلك النظام في الآونة الأخيرة، وقد تم تأسيس المصرف البريطاني العربي للتجارة في يونيو 1972 بالعاصمة البريطانية لندن، وقد أمد النظام المصرفي الليبي بشبكة واسعة من مكاتب مجموعة HSBC و مؤسسات التراسل في كل المراكز المالية الرئيسية SWEFT فإن باستطاعته تقديم خدمات مصرفية الكترونية منافسة إلي زبائنه (سويسي، 2005).

وفي سبيل إقامة نظام للصيرفة الالكترونية هناك حاجة لإتباع مجموعة من القواعد الخاصة والواجب اتباعها عند تطبيق العمل الالكتروني وتتمثل فيما يلي:

1- وجود شبكة عريضة تضم كل الجهات ذات الصلة وترتبط بالانترنت وفقا للأسس القياسية مع مراعاة التأمين في تصميم هذه الشبكة.

2- وضع خطط للبدء في إدخال خدمات الصيرفة الإلكترونية، بداية من وضع استراتيجية على مستوى البنك المركزي أو البلد أو التحالفات الدولية.

3- وضع تنظيمات قياسية تسمح بالربط بين مختلف الجهات والعالم ككل.

4- إعداد خطة لترتيب الموارد البشرية.

5- العمل على إنشاء تنظيم إداري يعمل على التنسيق بين الأطراف المتعاقدة (رضوان، 2004).

ولكن تطبيق الصيرفة الالكترونية لا يخلو من المعوقات والتحديات التي تواجه أي سوق ناشئ يسعى إلى التحول نحو العمل الإلكتروني وليست بالضرورة تمثل مساوئ للصيرفة الإلكترونية ولكنها في الغالب تعبر عن متطلبات أساسية لا مفر منها للنجاح في تطبيق الصيرفة الإلكترونية وتتمثل هذه التحديات كما أشار رضوان (1999) فيما يلي:

1- البنية التحتية التقنية. 2- التطوير والاستمرارية.

3- الرقابة والسرية المعلوماتية. 4- الكفاءة الأدائية من قبل الموارد البشرية.

5- توفير مستوى مناسب من التمويل. 6- تطبيق المعايير والأعراف الدولية.

7- التفاعل مع المتغيرات والاستراتيجيات الفنية والإدارية والمالية.

8- توافر الوسائل الإلكترونية اللازمة للاستفادة من الخدمات التي تقدمها الإدارة الإلكترونية.

9- المنافسة العالية.

### سابعاً: منهجية الدراسة

في هذه الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتبر هذا المنهج هو الأسلوب الأكثر استخداماً في الدراسات الإنسانية وإن لم يكن الأسلوب الأكثر شيوعاً فيها، كما أن هذا الوصف لا يقف عند وصف الظاهرة موضوع الدراسة، فحسب بل يركز في جمع البيانات والمعلومات عن ظاهرة الدراسة وتنظيمها



وتصنيفها والتعبير عنها كماً ونوعاً، بغرض دراسة العلاقات بين المتغيرات والوصول الى نتائج يمكن أن تساهم في معالجة مشكلة الدراسة.

#### أ- مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من مديرو الإدارة العليا ورؤساء الاقسام في الادارات العامة للمصارف الرئيسية في ليبيا والبالغ عددهم 324، وموزعين على 5 إدارات عامة للبنوك المحلية، وقد تم إستخدام أسلوب المسح الشامل لإختيار عينة الدراسة، وتوزيع جميع الإستبانات على مجتمع الدراسة، وتم الحصول على 207 إستبانة صالحة لأغراض التحليل، وبذلك تكون نسبة الإستبانات المستردة الكلية تصل الى 64% تقريبا.

#### ب- الأسلوب الإحصائي المستخدم

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم إستخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة بإستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) The Statistical Package for Social Sciences وفيما يلي مجموعة من الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

- 1- تم ترميز وإدخال الى الحاسب الآلي حسب مقياس ليكرت الخماسي (1 معارض بشدة، 2 معارض، 3 محايد، 4 موافق، 5 موافق بشدة) لأداة الدراسة.
- 2- المتوسط الحسابي (Mean) وذلك لمعرفة مدى إرتفاع أو إنخفاض إستجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية.
- 3- تم إستخدام الإنحراف المعياري (Standard Deviation) للتعرف على مدى إنحراف إستجابات أفراد الدراسة لكل عبارة أو عنصر من عناصر متغيرات

الدراسة، ويلاحظ أن الإنحراف المعياري يوضح التشتت في إستجابات أفراد الدراسة لكل عنصر من عناصر متغيرات الدراسة.

4- إختبار حساب معامل إرتباط سبيرمان بين متوسط اراء عينة الدراسة.

#### ثامناً: نتائج الدراسة الميدانية

بعد تفريغ البيانات التي تم الحصول عليها ومعالجتها إحصائيا باستخدام برنامج Statistica Package for Social Science (SPSS)، فقد تم الحصول على النتائج التالية:

#### 1- وصف عينة الدراسة:

يعرض جدول رقم (1) نتائج توزيع عينة الدراسة حسب المتغيرات الديموجرافية والتنظيمية لعينة الدراسة، ويتضح من الجدول ان نسبة 47.8% من أجمالي أفراد العينة ينتمون إلى الفئة العمرية من 30 إلى أقل من 40 سنة ، ونسبة 46.4% من أجمالي العينة من الحاصلين على درجة البكالوريوس، ونسبة 37.2% من أجمالي العينة لديهم سنوات خبرة 5 سنوات إلى أقل 10 من سنوات، ونسبة 84.1% من أجمالي العينة يعملون في مصرف محلي، ونسبه 37.7% من أجمالي العينة دخلهم الشهري يتراوح ما بين 1000، 1500 د.ل ، ونسبة 34.8% من أجمالي العينة يعملون في ادارة الائتمان.

#### جدول رقم (1) توزيع عينة الدراسة

النسبة %	التكرار		
23.2	48	أقل من 30 سنة	العمر
47.8	99	من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة	
21.7	45	من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة	
5.8	12	من 50 سنة إلى أقل من 60 سنة	

1.4	3	60 سنة فأكثر	
7.2	15	أقل من دبلوم فنى	المستوى التعليمى
40.1	83	دبلوم عالى	
46.4	96	بكالوريوس	
6.3	13	ماجستير فأكثر	
19.8	41	أقل من 5 سنوات	الخبرة الوظيفية
37.2	77	من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات	
25.6	53	من 10 سنوات إلى أقل من 20 سنة	
17.4	36	20 سنة فأكثر	
84.1	174	محلى	نوع المصرف الذي ينتمون اليه
5.3	11	اجنبى	
10.6	22	مشترك	
2.4	5	أقل من 750 د. ل	الدخل الشهرى
32.9	68	من 750 إلى أقل من 1000	
37.7	78	من 1000 إلى أقل من 1500	
19.8	41	من 1500 إلى أقل من 2500	
4.3	9	من 2500 إلى أقل من 5000	
2.9	6	5000 د. ل فأكثر	
34.8	72	إتتمان	القسم الذى

27.1	56	إستثمار	تعمل به
29.0	60	خدمة عملاء	
9.2	19	الصيرفة	

## 2-الإحصاء الوصفي لأسئلة الدراسة:

يعرض جدول رقم (2) الاحصاء الوصفي لدرجة توافر الموارد الالكترونية، وتوضح النتائج ارتفاع متوسط اراء عينة الدراسة بشأن" حصول تطبيق التكنولوجيا الحديثة على قبول العملاء" بمتوسط (3.50) وانحراف معياري (1.019) مما يدل على ان معظم آراء مفردات العينة تتراوح ما بين "لا أعرف" و "موافق" وتميل الى الموافقة، وبلغ متوسط اراء العينة حول "يتم فحص النظم الإلكترونية باستمرار لضمان عدم اختراقها" (3.31) بانحراف معياري (1.120) مما يدل على ان معظم آراء عينة الدراسة تتراوح ما بين "لا أعرف" و "موافق" وتميل الى "عدم المعرفة"، ويتضح من الجدول انخفاض متوسط آراء العينة حول عنصر "لدينا بنية قوية من المعدات الإلكترونية تصلح لتطبيق خدمات الصيرفة الإلكترونية" بمتوسط (2.88) وانحراف معياري (1.149) مما يدل على ان معظم الآراء تتراوح ما بين "غير موافق" و "لا أعرف" وتميل الى "عدم المعرفة".

جدول رقم (2) نتائج الإحصاء الوصفي لدرجة توافر الموارد الالكترونية

انحراف معياري	وسط حسابي	العناصر
1.241	2.93	لا تقف تكلفة البنية التحتية عائقا أمام تطبيق خدمات الصيرفة الإلكترونية.
1.149	2.88	لدينا بنية قوية من المعدات الإلكترونية تصلح لتطبيق خدمات الصيرفة الإلكترونية.

1.088	3.07	يملك البنك تقنية حديثة تمكنه من تطبيق الصيرفة الإلكترونية.
1.152	3.26	تتوافر الحماية المادية للأجهزة والشبكات مثل الحراس وكاميرات المراقبة .
1.019	3.50	يجد تطبيق التكنولوجيا الحديثة قبولا من العملاء .
1.120	3.31	يتم فحص النظم الإلكترونية باستمرار لضمان عدم اختراقها .
1.095	3.15	لدينا مجموعة من البرامج التفاعلية مع العملاء تضمن استمرار وصلاحية النظام

يعرض جدول رقم (3) نتائج الإحصاء الوصفي للبنية التحتية، وتوضح النتائج إرتفاع متوسط آراء عينة الدراسة حول "قيام مصرف ليبيا المركزي بممارسة سلطاته في الإشراف وإصدار التشريعات الإلكترونية" بمتوسط (3.83) وانحراف معياري (1.036) مما يدل على ان معظم الآراء تتراوح ما بين "لا أعرف" و"موافق" وتميل الى الموافقة، ويتضح من الجدول انخفاض متوسط آراء العينة حول العنصر "المتعلقة بوجود تشريعات قانونية للتجارة الإلكترونية تشجع على تطبيق خدمات الصيرفة الإلكترونية." بمتوسط (3.36) وانحراف معياري (0.954) مما يدل على ان معظم الآراء تتراوح ما بين "لا أعرف" و "موافق" وتميل الى عدم المعرفة.

انحراف معياري	وسط حسابي	العناصر
1.036	3.83	يمارس مصرف ليبيا المركزي سلطاته في الإشراف وإصدار التشريعات الإلكترونية .
.970	3.49	تحصل المصارف على تصريح إجراء اي تعديل في البنية الإلكترونية بها.
.954	3.36	لدينا تشريعات قانونية للتجارة الإلكترونية تشجع على تطبيق خدمات الصيرفة الإلكترونية.
1.028	3.47	لدينا تشريعات حكومية تنظم الأعمال الإلكترونية بالبنك وتعمل على تشجيع وضمان سريتها.
.984	3.46	وجود تشريعات وقرارات حكومية تشجع المصارف على تبني الصيرفة الإلكترونية.

يعرض جدول رقم (4) نتائج الإحصاء الوصفي الخاص بمحور "الموارد البشرية"،

وتوضح النتائج إرتفاع متوسط اراء عينة الدراسة حول "قيام إدارة البنك بتوفير دورات تدريبية لموظفيها عند إدخال خدمات جديدة" بمتوسط (3.63) وانحراف معياري (1.009) مما يدل على ان معظم الآراء تتراوح ما بين "لا أعرف" و "موافق" وتميل الى الموافقة، ويتضح من الجدول انخفاض متوسط آراء العينة حول العنصر "المتعلقة بمنح الإدارة مرتبات ومكافآت خاصة لتشجيع العاملين على قبول الصيرفة الإلكترونية بمتوسط (3.14) وانحراف معياري (1.154) مما يدل على ان معظم الآراء تتراوح ما بين "لا أعرف" و"موافق" وتميل الى عدم "المعرفة".

جدول رقم (4) نتائج الإحصاء الوصفي للموارد البشرية بالمصارف موضوع الدراسة

انحراف معياري	وسط حسابي	العناصر
1.110	3.50	تضع الإدارة معايير ومؤهلات خاصة للعاملين في الخدمات الإلكترونية
1.132	3.37	تعمل الإدارة على استقطاب أفضل العناصر للعمل في تقديم الخدمات الإلكترونية.
1.035	3.62	يتوفر لدينا الكوادر البشرية القادرة على تقديم الخدمات الإلكترونية .
1.009	3.36	يتوفر إمام لدى العاملين بالتطورات التكنولوجية للصيرفة الجديدة
1.006	3.63	توفر إدارة البنك دورات تدريبية لموظفيها عند إدخال خدمات جديدة.
.932	3.62	يشارك موظفي تكنولوجيا المعلومات في برامج التدريب المتعلقة بالمصرفية الإلكترونية
.989	3.55	يتم أعداد وتجهيز وتدريب كوادر بشرية التي تقوم بتشغيل نظم الصيرفة الإلكترونية.
1.089	3.27	يتم أخذ ردود أفعال العملاء وشكاويهم من أوجه القصور لدى الموظفين في الاعتبار .
1.154	3.14	تقدم الإدارة مرتبات ومكافآت خاصة لتشجيع العاملين على قبول الصيرفة الإلكترونية.

يعرض جدول رقم (5) الإحصاء الوصفي للمحور الخاص بـ "العائد المتوقع من تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية"، وتوضح نتائج الدراسة إرتفاع متوسط آراء العينة حول العنصر "المتعلق برؤية إدارة المصرف أن دور خدمات الصيرفة

الإلكترونية في التقليل من أعباء استخدام المستندات الورقية" بمتوسط (3.78) وانحراف معياري (0.973). مما يدل على ان معظم الآراء تتراوح ما بين "لا أعرف" و "موافق وتميل الى "الموافقة"، ويتضح من الجدول ارتفاع متوسط آراء العينة حول العنصر "يرى المصرف أن المنافع المحققة من تطبيق الصيرفة الإلكترونية تفوق تكاليف تطبيقها" بمتوسط (3.56) وانحراف معياري (0.833) مما يدل على ان معظم الآراء تتراوح ما بين "لا أعرف" و "موافق" وتميل الى "الموافقة".

جدول رقم (5) نتائج الإحصاء الوصفي للعائد المتوقع من تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية

العناصر	وسط حسابي	انحراف معياري
يرى المصرف أن المنافع المحققة من تطبيق الصيرفة الإلكترونية تفوق تكاليف تطبيقها.	3.56	.833
ارتفاع عدد العملاء منذ تقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية.	3.60	.853
يقلل تطبيق خدمات الصيرفة الإلكترونية من أعباء استخدام المستندات الورقية.	3.78	.973
ترتفع إنتاجية البنك منذ استخدام خدمات الصيرفة الإلكترونية.	3.59	.945
استخدام الصيرفة الإلكترونية يزيد من عوائد البنك من خلال إنتاجية الموظف.	3.70	.908
يمكن أن تساعد الصيرفة الإلكترونية البنك في تقديم خدمات مصرفية أكثر تعقيدا بجودة ملائمة من انخفاض التكاليف لمزيد من العملاء المحتملين.	3.61	.922
زيادة سرعة الأداء في البنوك مع إدخال خدمات الصيرفة الإلكترونية.	3.75	.845
يتم تقييم الخدمات الإلكترونية من خلال حساب المنافع والتكاليف لكل خدمة قبل تقديمها.	3.60	.869



يعرض جدول رقم (6) الاحصاء الوصفي لمستويات تطبيق الصيرفة الإلكترونية.

ارتقاع متوسط آراء عينة الدراسة حول العنصر المتعلق "باستخدام المصرف للإنترنت في العمليات المصرفية" بمتوسط (4.11) وانحراف معياري (0.897) مما يدل على ان معظم الآراء تتراوح ما بين "موافق" و "موافق تماما" وتميل الى "الموافقة"، وتوضح نتائج الجدول إنخفاض متوسط آراء عينة الدراسة حول العنصر المتعلق "باستخدام المصرف للإنترنت دون وجود موقع إلكتروني" بمتوسط (2.41) وانحراف معياري (1.141) مما يدل على ان معظم آراء عينة الدراسة تتراوح مابين غير "موافق" و "لا أعرف" وتميل الى "عدم الموافقة"، ويمكن ترتيب أهم العناصر كما يلي:-

- استخدام المصرف للإنترنت في العمليات المصرفية.
- يتم إجراء معظم العمليات المصرفية من خلال الموقع الإلكتروني للمصرف.
- يحدد البنك مبلغ المال الذي يمكن العملاء (سحبه- دفعه ) عند استخدام خدمات المصرفية الإلكترونية .
- يمتلك عملاء البنوك القدرة على معرفة المبالغ المالية الموجودة في حسابهم في اي لحظة.
- يمكن تطبيق الصيرفة الإلكترونية الإدارة من وضع برنامج أو إجراء لدعم العملاء .

جدول رقم (7) نتائج الإحصاء الوصفي لمستويات تطبيق الصيرفة الإلكترونية

العناصر	وسط حسابي	انحراف معياري
المصرف يستخدم الإنترنت.	4.11	.897
المصرف يستخدم الإنترنت ولكن ليس لديه موقع إلكتروني.	2.41	1.141
للمصرف موقع إلكتروني يتم من خلاله نشر معلومات عن المصرف دون وجود أي اتصال مباشر مع العملاء	3.43	1.163
للمصرف موقع إلكتروني يتم من خلاله نشر معلومات عن المصرف مع وجود اتصال مباشر مع العملاء	3.32	1.104
يتم إجراء معظم العمليات المصرفية من خلال الموقع الإلكتروني للمصرف.	2.68	1.197
يوفر البنك إمكانية لاستعادة كلمات السر بدلا من إنشاء حساب جديد إذا ما فقدت .	3.36	1.004
توفر القدرة على تغيير أي معلومات شخصية يمكن الوصول إليه بسهولة للعملاء دون المرور عبر عملية التسجيل.	3.05	1.056
يحصل العملاء على مراجعة كاملة وشفافة عن التكلفة المرتبطة باستخدام نظام الدفع.	3.35	1.045
يملك عملاء البنوك القدرة على معرفة في اي لحظة المبالغ المالية الموجودة في حسابهم.	3.64	1.037
يمكن لعملاء البنوك الوصول في أي وقت إلي الخدمات المتوفرة في حسابهم.	3.50	1.123
يحدد البنك مبلغ المال الذي يمكن العملاء (سحبه- دفعه ) عند استخدام خدمات المصرفية الإلكترونية.	3.68	.993
تطبيق الصيرفة الإلكترونية يمكن الإدارة من وضع برنامج أو إجراء لدعم العملاء .	3.63	.914

1.014	3.33	عند استخدام وسيلة إلكترونية للدفع يقدم البنك وظيفة إرفاق الفواتير .
1.100	3.39	يقدم البنك كتيبات أو دليل تعليمات في كيفية استخدام الخدمات لمساعدة عملائها.
1.004	3.40	يتم التركيز على نوعية معينة من الخدمات التي يمكن ان تقدم الكترونيا.
1.153	3.36	إمكانية إجراء التحويلات المالية الكترونيا بين الحسابات المختلفة للعميل بالبنك أو إلى حسابات أخرى زادت من المرونة في التعامل.

**3- إختبار الفروض:** (لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين المتغيرات التنظيمية والبيئية ومستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية) ويتفرع منه فروض فرعية:-  
الفرض الفرعي الأول من الفرض الأول:"لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين درجة توافر الموارد التكنولوجية ومستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية"  
ولاختبار هذا الفرض تم حساب معامل إرتباط سبيرمان بين متوسط اراء العاملين حول درجة توافر الموارد التكنولوجية ومستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية، يعرض جدول رقم (8) معاملات الارتباط بين متوسط اراء العاملين حول درجة توافر الموارد التكنولوجية ومستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية ، يتضح من الجدول ارتفاع معامل الارتباط بين "قيام البنك بفحص النظم الإلكترونية باستمرار لضمان عدم اختراقها" ومتوسط الآراء حول"مستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية" حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.636) مما يدل على وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين ومعنوية عند مستوى معنوية 1%، ويوجد ارتباط طردي قوى بين "وجود مجموعة من البرامج التفاعلية مع العملاء تضمن استمرار صلاحية النظام" وبين "مستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية" حيث بلغت

قيمة معامل الارتباط (0.614) مما يدل على وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين ومعنوية عند مستوى معنوية 1%، وكانت أقل قيمة لمعامل الارتباط (0.466) بين "عدم وقوف تكلفة البنية التحتية عائقاً أمام تطبيق خدمات الصيرفة الإلكترونية". وبين مستويات "تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية" مما يدل على وجود علاقة طردية متوسطة بين المتغيرين ومعنوية عند مستوى معنوية 1%.

اما بالنسبة لباقي العناصر الخاصة بتوافر الموارد التكنولوجية وعلاقتها بمستويات تطبيق الصيرفة فأنها كانت أيضاً معنوية بمستويات مختلفة كما هو مبين بالجدول.

جدول رقم (8) نتائج معاملات ارتباط سبيرمان بين درجة توافر الموارد التكنولوجية ومستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية

مستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية	الموارد التكنولوجية
.466**	لا تقف تكلفة البنية التحتية عائقاً أمام تطبيق خدمات الصيرفة الإلكترونية.
.591**	لدينا بنية قوية من المعدات الإلكترونية تصلح لتطبيق خدمات الصيرفة الإلكترونية.
.503**	يملك البنك تقنية حديثة تمكنه من تطبيق الصيرفة الإلكترونية.
.519**	تتوافر الحماية المادية للأجهزة والشبكات مثل الحراس وكاميرات المراقبة.
.510**	يجد تطبيق التكنولوجيا الحديثة قبولا من العملاء.
.636**	يتم فحص النظم الإلكترونية باستمرار لضمان عدم اختراقها .
.614**	لدينا مجموعة من البرامج التفاعلية مع العملاء تضمن استمرار وصلاحية النظام .

\*\* معاملات معنوية عند مستوى معنوية 1%

مما سبق يتضح عدم صحة الفرض الفرعي الأول من الفرض الأول وصحة الفرض البديل:

"توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين درجة توافر الموارد التكنولوجية ومستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية "

الفرض الفرعي الثاني من الفرض الأول: كما سبق أن أشرنا في الفصل الخاص بمنهجية البحث فإن فرض الدراسة الثاني ينص علي أنه : "لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الموارد البشرية المؤهلة ومستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية"

لاختبار هذا الفرض تم حساب معامل ارتباط سيرمانين "متوسط اراء العاملين" حول "توافر الموارد البشرية المؤهلة" و"مستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية"، يعرض جدول رقم (9) معاملات الارتباط بين متوسط اراء العاملين حول الموارد البشرية المؤهلة ومستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية . ويتضح من الجدول ارتفاع معامل الارتباط بين " قيام الإدارة بالعمل على استقطاب أفضل العناصر للعمل في تقديم الخدمات الإلكترونية" ومتوسط الأراء حول "مستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية" حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.608) مما يدل على وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين ومعنوية عند مستوى معنوية 1%، وكانت أقل قيمة لمعامل الارتباط (0.495) بين "توافر إمام لدى العاملين بالتطورات التكنولوجية للصيرفة الجديدة" و"بين مستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية" مما يدل على وجود علاقة طردية متوسطة بين المتغيرين ومعنوية عند مستوى معنوية 1%.

اما بالنسبة لباقي العناصر الخاصة بتوافر الموارد البشرية وعلاقتها بمستويات تطبيق الصيرفة الإلكترونية بالمصارف الليبية فكانت معنوية بمستويات مختلفة على النحو المبين بالجدول.

جدول رقم (9) نتائج معاملات ارتباط سبيرمان بين "توافر الموارد البشرية المؤهلة" و "مستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية"

الموارد البشرية	مستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية
تضع الإدارة معايير ومؤشرات خاصة للعاملين في الخدمات الإلكترونية	.598**
تعمل الإدارة على استقطاب أفضل العناصر للعمل في تقديم الخدمات الإلكترونية.	.608**
يتوفر لدينا الكوادر البشرية القادرة على تقديم الخدمات الإلكترونية .	.555**
يتوفر إمام لدى العاملين بالتطورات التكنولوجية للصيرفة الجديدة	.495**
توفر إدارة البنك دورات تدريبية لموظفيها عند إدخال خدمات جديدة.	.519**
يشارك موظفي تكنولوجيا المعلومات في برامج التدريب المتعلقة بالمصرفية الإلكترونية	.533**
يتم أعداد وتجهيز وتدريب كوادر بشرية التي تقوم بتشغيل نظم الصيرفة الإلكترونية.	.498**
يتم أخذ ردود أفعال العملاء وشكاويهم من أوجه القصور لدى الموظفين في الاعتبار .	.582**
تقدم الإدارة مرتبات ومكافآت خاصة لتشجيع العاملين على قبول الصيرفة الإلكترونية.	.567**

\*\* معاملات معنوية عند مستوى معنوية 1%

مما سبق يتضح عدم صحة الفرض الفرعي الثاني من الفرض الأول وصحة الفرض البديل:

"توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين الموارد البشرية المؤهلة ومستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية"

الفرض الفرعي الثالث من الفرض الأول: كما سبق أن أشرنا في الفصل الخاص بمنهجية البحث فإن فرض الفرعي الثالث ينص على: "لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين العائد المتوقع من تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية ومستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية"

ولاختبار هذا الفرض تم "حساب معامل ارتباط سبيرمان بين متوسط آراء العاملين حول العائد المتوقع من تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية ومستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية، يعرض جدول رقم (10) معاملات الارتباط بين متوسط آراء العاملين حول "العائد المتوقع من تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية" و"مستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية"، يتضح من الجدول ارتفاع معامل الارتباط بين "ارتفاع عدد العملاء منذ تقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية" ومتوسط الآراء حول "مستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية" حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.615) مما يدل على وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين ومعنوية عند مستوى معنوية 1%، وكانت أقل قيمة لمعامل الارتباط (0.426) بين "زيادة سرعة الأداء في البنوك مع إدخال خدمات الصيرفة الإلكترونية" وبين "مستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية" مما يدل على وجود علاقة طردية متوسطة بين المتغيرين ومعنوية عند مستوى معنوية 1%. أما بالنسبة لباقي العناصر الخاصة بالعائد المتوقع من تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية وعلاقتها بمستويات تطبيق الصيرفة الإلكترونية بالمصارف الليبية فكانت معنوية بمستويات مختلفة على النحو المبين بالجدول.

جدول رقم (10) نتائج معاملات ارتباط سبيرمان بين "العائد المتوقع من تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية" ومستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية"

العائد المتوقع	مستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية
يرى المصرف أن المنافع المحققة من تطبيق الصيرفة الإلكترونية تفوق تكاليف تطبيقها.	.527**
ارتفاع عدد العملاء منذ تقديم خدمات الصيرفة الإلكترونية.	.615**
يقلل تطبيق خدمات الصيرفة الإلكترونية من أعباء استخدام المستندات الورقية.	.461**
ترتفع إنتاجية البنك منذ استخدام خدمات الصيرفة الإلكترونية.	.559**
استخدام الصيرفة الإلكترونية يزيد من عوائد البنك من خلال إنتاجية الموظف.	.560**
يمكن أن تساعد الصيرفة الإلكترونية البنك في تقديم خدمات مصرفية أكثر تعقيدا بجودة ملائمة من انخفاض التكاليف لمزيد من العملاء المحتملين.	.558**
زيادة سرعة الأداء في البنوك مع إدخال خدمات الصيرفة الإلكترونية.	.426**
يتم تقييم الخدمات الإلكترونية من خلال حساب المنافع والتكاليف لكل خدمة قبل تقديمها.	.531**

\*\* معاملات معنوية عند مستوى معنوية 1%

مما سبق يتضح عدم صحة الفرض الفرعي الثالث من الفرض الأول وصحة الفرض البديل:

"توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين العائد المتوقع من تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية ومستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية"



الفرض الفرعي الرابع من الفرض الأول: كما سبق أن أشرنا في الفصل الخاص بمنهجية البحث فإن فرض الفرعي الرابع ينص على: "لا توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين درجة توافر البنية التحتية ومستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية" ولاختبار هذا الفرض تم "حساب معامل ارتباط سيرمان بين متوسط آراء العاملين حول "درجة توافر البنية التحتية" و"مستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية"، يعرض جدول رقم (11) معاملات الارتباط بين متوسط آراء العاملين حول "درجة توافر البنية التحتية" و"مستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية"، يتضح من الجدول ارتفاع معامل الارتباط بين "وجود تشريعات حكومية تنظم الأعمال الإلكترونية بالبنك وتعمل على تشجيع وضمان سريتها". ومتوسط الآراء حول "مستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية" حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.608) مما يدل على وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين ومعنوية عند مستوى معنوية 1%، وكانت أقل قيمة لمعامل الارتباط (0.376) بين "يمارس مصرف ليبيا المركزي سلطاته في في الإشراف وإصدار التشريعات الإلكترونية" وبين "مستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية" مما يدل على وجود علاقة ضعيفة بين المتغيرين ومعنوية عند مستوى معنوية 1%. أما بالنسبة لباقي العناصر الخاصة بدرجة توافر البنية التحتية وعلاقتها بمستويات تطبيق الصيرفة الإلكترونية بالمصارف الليبية فكانت معنوية بمستويات مختلفة على النحو المبين بالجدول.

جدول رقم (11) نتائج معاملات ارتباط سبيرمان بين "درجة توافر البنية التحتية" و"مستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية"

مستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية	البنية التحتية
.376**	يمارس مصرف ليبيا المركزي سلطاته في في الإشراف وإصدار التشريعات الإلكترونية .
.420**	تحصل المصارف على تصريح إجراء اي تعديل في البنية الإلكترونية بها.
.527**	لدينا تشريعات قانونية للتجارة الإلكترونية تشجع على تطبيق خدمات الصيرفة الإلكترونية.
.608**	لدينا تشريعات حكومية تنظم الأعمال الإلكترونية بالبنك وتعمل على تشجيع وضمان سريتها.
.408**	وجود تشريعات وقرارات حكومية تشجع المصارف على تبني الصيرفة الإلكترونية.

\*\* معاملات معنوية عند مستوى معنوية 1%

مما سبق يتضح عدم صحة الفرض الفرعي الرابع من الفرض الأول وصحة الفرض البديل:

"توجد علاقة ذات دلالة معنوية بين درجة توافر البنية التحتية ومستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية"

#### تاسعاً: النتائج والتوصيات

يستعرض الباحثون أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة، وأهم التوصيات المقترحة التي يؤمل من خلالها تحقيق الهدف الرئيسي للدراسة، وهو محاولة

التعرف على أهم العوامل التي تؤثر في تطبيق الصيرفة الإلكترونية في ليبيا، كما سيتم إقتراح بعض التوصيات التي تساهم في حل هذه المشاكل.

### 1-أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة مايلي:

أُتضح من خلال نتائج الفروض عن وجود علاقة معنوية طردية بين المتغيرات التنظيمية والبيئية ومستويات تطبيق نظم الصيرفة الإلكترونية.

### 2-في ضوء النتائج التي تم التوصل إليها هذه الدراسة، ونوصي بمايأتي:-

أ- الاهتمام بمستجدات التطبيقات التكنولوجية في مجال المصارف حيث تجد قبولا لدى العملاء.

ب- الاهتمام بالعنصر البشري في العمل المصرفي من تدريب على الاعمال الإلكترونية وكذلك كيفية التعامل مع الآخرين.

ت- أهمية وجود بنية قوية من المعدات الإلكترونية تصلح لتطبيق خدمات الصيرفة الإلكترونية.

ث- ضرورة وجود مخطط متكامل لدى الإدارة العليا لتطبيق الصيرفة الإلكترونية على مستوى البنك.

ج- التوسع في استخدام التكنولوجيا في المزيد من خدمات المصرفية، وليس بعض خدمات المصرف مما يلغى وبنسبة عالية استخدام المستندات الورقية.

## المراجع

### 1-المراجع العربية

- الأعرج، طارق (2013)، العوامل المؤثرة في اختيار نوع الخدمات والنوافذ التي تقدمها البنوك الإلكترونية "دراسة تحليلية لآراء عينة من المتعاملين مع البنوك القطرية": كلية الإدارة والاقتصاد - الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك.
- سويسي، أحمد (2005). "المصارف الإلكترونية: تبني المصارف الإلكترونية، ما هي العبر التي يمكن تعلمها لتطوير المصارف الإلكترونية في ليبيا من التطور الذي تم في الدول المتقدمة": رسالة مقدمة للحصول على درجة الماجستير، جامعة سالفورد.
- رضوان ، رأفت عبدالباقي (2004)، الإدارة الإلكترونية والمتغيرات العالمية الجديدة - الملتقى الإداري الثاني، الرياض: الجمعية السعودية للإدارة.
- رضوان، رأفت (1999)، عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية: القاهرة.

### 2-المراجع الأجنبية

- Chibueze, A., Zeph, Maxwell, O., Onyemachi&Osondu, N., Michael (2013). "**Electronic Banking and Bank Performance In Nigeria**": West African Journal of Industrial & Academic Research, 6(1), 171-187.
- Holland, C. P. & Westwood, J. B. (2001). "**Product-Market and Technology Strategies in Banking**": Communications of the ACM, 44(5), 53-57.
- Liao, Z. & Cheung, M. T. (2003). "**Challenges to Internet E-banking**": Communications of the ACM, 46(12), 248-250.

- 
- Mols, N. P. (1998). **"The Behavioral Consequences of PC Banking"**: International Journal of Bank Marketing, 16(5), 195-201.
- Ndlovu, Ian & Sigola, Mlungisi (2013). **"Benefits and Risks of E-Banking: Case of Commercial Banking in Zimbabwe"**: The International Journal of Engineering And Science (IJES), 2(4), 34-40.
- Nupur, J., Mawa (2010). **"E-Banking and Customers' Satisfaction in Bangladesh: An Analysis"**: International Review of Business Research Papers 6(4), 145 – 156.
- Nwobodo, J. Chimezie (2011). **"Internet Banking in Terms of Profitability: The Case of Northern Cyprus Banks"**: Eastern Mediterranean University, North Cyprus.
- Pikkarainen, T., Pikkarainen, K., Karjaluoto, H., & Pahnla, S. (2004). **"Consumer acceptance of online banking: An extension of the technology acceptance model"**: Internet Research, 14(3), 224–235.
- Shannak, O. Rifat (2013). **"Key Issues in E-Banking Strengths and Weaknesses: the Case of Two Jordanian Banks"**: European Scientific Journal, 9(7), 239-263.
- Vyas, Shilpan (2006). **"Impact of E-Banking on Traditional Banking Services"**: Singhania University, Rajasthan, India.
- Wu, J. H., Hsia, T. L. & Heng, M. S. H. (2006). **"Core Capabilities for Exploiting Electronic Banking"**: Journal of Electronic Commerce Research, 7(2), 111-122.