

أثر استخدام الصيرفة الالكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية  
*The Effect of Using Electronic banking in the Performance of commercial Banks*

مخوخ رزيقة\*

جامعة المسيلة - الجزائر-

razika.mekhoukh@univ-msila.dz

تاريخ النشر: 31/12/2022

تاريخ القبول: 18/11/2022

تاريخ الاستلام: 15/10/2022

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى تأثير الصيرفة الالكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية، وذلك من خلال إبراز أهمية وسائل الصيرفة الإلكترونية الحديثة ودورها في تطوير عمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية من وجهة نظر العاملين، ولتحقيق هدف الدراسة واختبار فرضياتها تم تطوير استبيان خاص لجمع البيانات من عينة الدراسة.

أظهرت نتائج الدراسة أن الصيرفة الالكترونية تساهم في تحسين الأداء المصرفي للبنك محل الدراسة، من خلال الأثر الايجابي للصيرفة الالكترونية على تحسين الأداء المالي وذلك بزيادة الربحية وخفض التكاليف وإدارة السيولة وتقليل المخاطر، بالإضافة إلى تحسين كفاءة العمليات الداخلية من خلال خفض الجهد والسرعة في إنجاز العمليات والاستجابة لمتطلبات العملاء.

الكلمات المفتاحية: الصيرفة الالكترونية، الأداء المالي، كفاءة العمليات الداخلية، الأداء المصرفي، البنوك.

تصنيف JEL: G33; G21

**Abstract :**

The study aimed to identify the impact of electronic banking on improving the performance of commercial banks by highlighting the importance of modern electronic banking methods and their role in developing the work of the Bank of Agriculture and Rural Development from the perspective of the workers. In order to achieve the study's objective and test its hypotheses, a special questionnaire was developed to collect data from the sample study.

The results of the study showed that electronic banking contributes to improving the banking performance of the bank in question, through the positive impact of electronic banking on improving financial performance by increasing profitability, reducing costs, managing liquidity and reducing risks, as well as improving the efficiency of internal operations by reducing effort and speed in completing operations and responding to customer requirements.

**Keywords:** Electronic banking, Financial performance, Efficiency of internal processes, banking Performance, Banks.

**JEL classification codes:** G33; G21

\*المؤلف المرسل، مخوخ رزيقة، razika.mekhoukh@univ-msila.dz.

تعتبر الصيرفة الإلكترونية أسلوباً معاصراً ومختلفاً عن الصيرفة التقليدية، التي لم تعد فعالة وملائمة للمتطلبات الوقت الحالي نتيجة النمو والتطور السريع لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فهي الأساس الذي تركز عليه مجالات عصنة المنظومة المصرفية نظراً للمزايا الكثيرة التي تحققها، لذا لجأت المصارف لاعتمادها كأحد الآليات الضرورية من أجل تطوير جودة الخدمة المصرفية وتحسين أدائها في ظل ازدياد حدة المنافسة على المستوى المحلي والعالمي، والوصول إلى أسواق جديدة والاحتفاظ بالزبائن الحاليين واستقطاب زبائن جدد، وزيادة حصتها السوقية.

من الطرح السابق يمكن عرض إشكالية الدراسة في السؤال التالي:

ما هو أثر استخدام الصيرفة الإلكترونية في تحسين أداء البنوك التجارية ؟

انطلاقاً من هذا السؤال الرئيسي يمكن صياغة الأسئلة الفرعية التالية:

- 1) هل يؤثر استخدام الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء التجاري للبنك BADR ؟
- 2) هل يؤثر استخدام الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنك BADR ؟
- 3) هل يؤثر استخدام الصيرفة الإلكترونية في تحسين كفاءة العمليات الداخلية للبنك BADR ؟

#### فرضيات الدراسة

من خلال تقديم مجموعة الأسئلة في إشكالية الدراسة، يمكن وضع الفرضيات التالية:

- أ. يؤثر استخدام الصيرفة الإلكترونية بشكل موجب في تحسين الأداء التجاري للبنك BADR.
- ب. يؤثر استخدام الصيرفة الإلكترونية بشكل موجب في تحسين الأداء المالي للبنك BADR.
- ج. يؤثر استخدام الصيرفة الإلكترونية بشكل موجب في تحسين كفاءة العمليات الداخلية للبنك BADR.

#### أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

1. محاولة تقييم وسائل الدفع الحديثة لإمكانية مقارنتها بوسائل الدفع التقليدية.
2. محاولة رصد تجربة بنك BADR في مجال الصيرفة الإلكترونية ومعرفة الحدود التي وصلت إليها.
3. تبين أهمية وواقع وسائل الدفع الإلكترونية المصرفية الحديثة في البنوك الجزائرية.

#### أهمية الدراسة:

تستمد أهمية الدراسة من أهمية الدور الذي تلعبه البنوك في الاقتصاد فهي تعتبر الدعامة الأساسية له وضرورة مسايرة البنوك للتطور المصرفي، فأصبح من المهم اختيار الوسائل التي تحقق

لبنوك عوائد وأرباح من جهة وكذا تسمح لها بتقديم خدمات متطورة من جهة أخرى، وذلك لتحقيق رضا عملائها والأهم من ذلك أن تساهم في تطور اقتصاد الدولة وذلك لمواكبة التطورات.

### منهج الدراسة

لغرض معالجة موضوع الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم استخدامه في الجانب النظري حسب ما تقتضيه مرحلة المعالجة وذلك بغرض التعمق في فهم وتبيان العناصر المكونة للموضوع، وإخضاعه للدراسة الدقيقة وتحليل جل أبعاده بشكل كاف من التوضيح والتفسير، للوصول إلى استنتاجات تمكننا من الإجابة على الإشكالية المطروحة، في حين تم الاعتماد على دراسة حالة فيما يتعلق بالجانب التطبيقي (الميداني) من الدراسة، حيث تم تجميع البيانات عن طريق استبيان، ومن ثم معالجتها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة من خلال برنامج SPSS.

### I. مدخل إلى الصيرفة الالكترونية

اعتمدت البنوك على وسائل دفع تقليدية نظرا لاستعمالها الواسع، لكن مع التطور الاقتصادي الراهن والوتيرة السريعة التي تعتمد عليها المبادلات التجارية، كشفت عدة عيوب ونقائص لهذه الوسائل، وبالتالي أصبح التوجه نحو الأنظمة المصرفية الحديثة لأداء خدمات مصرفية تسير التطورات التكنولوجية، ولتقديم خدمات تتوافق مع رغبات الأفراد في الوقت والمكان المناسب لهم.

#### 1. مفهوم الصيرفة الالكترونية

لقد تباينت التعاريف المحددة للصيرفة الإلكترونية وتعددت تبعاً للتطور التكنولوجي وتطبيقاته في المصارف، ومن أهم التعاريف ما يلي:

الصيرفة الإلكترونية: "ماهي إلا وسيلة إلكترونية لنقل المنتجات والخدمات المصرفية التقليدية والحديثة مباشرة إلى الزبائن عبر الأنترنت، وهي بذلك تمكنهم من الوصول لحساباتهم وإجراء العمليات والحصول على المعلومات دون الحاجة إلى التنقل بين فروع المصارف". ( أبو فروه، 2009، صفحة 25)

الصيرفة الإلكترونية: "هي استخدام الحواسيب الشخصية والاشتراك في الأنترنت للتعامل والتبادل الفوري للمعلومات التي تربط في شكل شبكة تضم المؤسسات المالية والأسواق المالية والمؤسسات والمستثمرين والزبائن ويأخذ ذلك شكل برنامج ابتكاري للتواصل بين المشاركين فيها عن طريق البريد الإلكتروني". ( النجار، 2007، صفحة 478)

الصيرفة الإلكترونية: "هي قيام زبائن المصارف بإدارة حساباتهم وانجاز معاملاتهم المصرفية من المنزل أو من المكتب Office Banking أو في أي مكان آخر وفي أي وقت يريدونه، عبر شبكة الأنترنت". ( آل شبيب، 2015، صفحة 390)

الصيرفة الإلكترونية: "توفير المصرف للخدمات والمنتجات المصرفية عبر قنوات الكترونية، وهذا يشمل جمع الودائع، ومنح القروض، وتسيير الحسابات، وتقديم المشورة المالية، بما في ذلك الدفع الإلكتروني، مما يتيح للزبائن الوصول إلى الحسابات وتحويل الأموال عبر الأنترنت أو عبر وسائل اتصال أخرى". (Tebib , 2014, p. 93)

الصيرفة الإلكترونية: "هي تقديم المصارف لخدماتها عبر الوسائل الإلكترونية، حيث تركز هذه الأخيرة على تقديم خدماتها في المنزل والمكتب بواسطة الهاتف الثابت والهاتف النقال والأنترنت وغيرها من الوسائل الإلكترونية المتطورة المعروفة في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصال". (سفر، 2006، صفحة 63)

من خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف الصيرفة الإلكترونية على أنها: تلك المؤسسات المالية التي تعمل باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتقديم كافة الخدمات المصرفية المتنوعة بسرعة الفائقة ودقة أكبر معتمدة على أدوات وقنوات إلكترونية مختلفة، فهي تتيح الخدمة المصرفية عن بعد.

## 2. خصائص الصيرفة الإلكترونية

تتجسد خصائص الصيرفة الإلكترونية في النقاط التالية:

- خدمات عبر الحدود ولا تعرف قيودا جغرافية؛
- أنها خدمات تقوم على التعاقد بدون مستندات ورقية أي اختفاء الوثائق الورقية للمعاملات وهذا ما يطرح عددا من المسائل القانونية المتعلقة بأدلة الإثبات؛ ( بوراس، 2007، صفحة 197)
- عدم إمكانية تحديد الهوية، حيث لا يرى طرفا التعاملات الإلكترونية كل منهما الآخر، وهو ما تعالجه التكنولوجيا بالعديد من وسائل التأمين للتعرف على الهوية إلكترونيا؛
- سرعة تغيير القواعد الحاكمة، وذلك لمواكبة التطور السريع في مجال المعاملات الإلكترونية مما يحتاج إلى سرعة في صياغة التشريعات اللازمة لمواكبة هذا التطور السريع؛ ( السيسي، 2014، الصفحات 132-133)
- فتح المجال أمام المصارف صغيرة الحجم وذلك لتوسيع نشاطها عالميا باستخدام شبكة الأنترنت دون الحاجة إلى التفرع خارجيا، وزيادة الاستثمار والموارد البشرية وغيرها.

## 3. مراحل تقديم الصيرفة الإلكترونية

من أهم خطوات تقديم الصيرفة الإلكترونية ما يلي: ( مسعودي ، 2016 ، الصفحات 31-32)

- التخطيط الاستراتيجي: يجب وضع خطة متدرجة للبدء في إدخال خدمات الصيرفة الإلكترونية وفقا الأولويات تحددها خطة استراتيجية على المستوى كل مصرف وعلى مستوى البلاد ككل، وتحدد موقع البلاد في خارطة التقدم في مجال المعلوماتية وفي الخارطة السياسية وتحالفات البلد مع الدول الأخرى وأن يتم اشتراك جميع الأطراف ذوي الاختصاص في وضع الخطة وتفاعل أطراف المجتمع ككل.
- دراسة الجدوى: تعد الصيرفة الإلكترونية مشروعاً يجب أن يحافظ على الموقع التنافسي للمصرف وأن يحقق أرباحاً من خلال تطبيقه للصيرفة الإلكترونية، وهذا يتطلب من إدارة المصرف القيام بدراسات الجدوى وتقدير التكاليف والعوائد من هذا المشروع ودراسة السوق ومدى جاهزيته.
- تحديد المتطلبات: يتم تحليل النظام الجديد وتحديد متطلبات تنفيذه وتحديد العلاقات مع الجهات الأخرى والإدارات المعنية، ومن هذه الجهات الزبائن المستفيدين من الخدمة والعلاقة مع فروع البيع والعلاقة مع وحدات الاتصال والحملات الإعلانية والترويجية وتحديد الموارد المالية والبشرية والتقنية، ويتم مراجعة جميع المدخلات وذلك للتأكد من مناسبتها وشموليتها وتغطيتها لجميع المتطلبات وتحسين المواصفات وتحديد احتياجات المستخدمين.
- تصميم النظام وتوريده: يتم فيها اختيار النظام الذي سيستخدم، وبناء على جاهزية المصرف والكوادر الفنية يتم الاختيار بين البدائل المتاحة.
- تجريب النظام وتقييمه: يتم من وقت لآخر تقييم شامل للنظام ومدى فاعليته، ويقوم المصرف بحصر المشكلات الناتجة عن برامج التطوير وتحليل وتحديد أسباب المشكلات الناتجة، وقياس مدى تحقق الأهداف المرسومة وعلى أساس ذلك يتم إدخال تعديلات على الخطة تبعاً للمستجدات.
- إطلاق المشروع ( الخدمة أو القناة): يتم تقديم المنتج أو الخدمة ( قناة توزيع أو بطاقة) حيث يتم التأكد من إدخال جميع التصاميم والإجراءات على الموقع والتوصيات للمعنيين بتقديم الخدمة وإطلاع الجميع عليها وبشكل منتظم يتم تقييم شهري للخدمة التي تم إطلاقها وأدائها ومدى إقبال الزبائن عليها.

## II. الأداء في البنوك التجارية

أخذ موضوع الأداء حيزاً مهماً ومعتبراً من البحوث، وأهمية بالغة ومتزايدة في المصارف للتكيف والاستجابة مع البيئة المحيطة وتعزيز مكانتها مما يعزز من فرص بقائها ونموها.

## 1. مفهوم الأداء المصرفي

إن الأداء المصرفي لا يختلف عن معنى أداء المؤسسات الأخرى، وشيوع استخدام مصطلح الأداء في الآداب الاقتصادية وكثرة استعماله، لم يؤد إلى توحيد مختلف وجهات النظر حول مدلوله، فمن الصعب إعطاء تعريف بسيط ومحدد له، ويمكن تعريفه كما يلي:

الأداء من الناحية اللغوية: "هو ترجمة للكلمة اللاتينية Performare التي تعني إعطاء كلية الأبعاد لشيء ما، والتي اشتقت منها الكلمة الانجليزية Performance بمعنى انجاز وتأدية العمل أو الكيفية التي يبلغ بها التنظيم أهدافه، وهو نفس المعنى الذي ذهب إليه قاموس "petit Larousse" (عبد المليك ، 2001، صفحة 86)

الأداء المصرفي هو "انعكاس للمركز المالي للبنك المتمثل بفقرات كل من الميزانية العمومية وحساب الأرباح والخسائر فضلا عن قائمة التدفقات النقدية الذي يصور حالة حقيقية عن أعمال البنك لفترة زمنية معينة". (طالب و شيحان المشهداني، 2011، الصفحات 67-68)

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن الأداء المصرفي يتمثل في قدرة البنك على تحقيق النتائج في ظل الخطط والأهداف المرسومة، وذلك من خلال الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة.

## 2. أنواع الأداء المصرفي

إن تصنيف الأداء يطرح إشكالية تحديد المعيار الدقيق والعملي الذي يمكن الاعتماد عليه في التصنيف، ويمكن تقسيمه إلى:

– الأداء المالي: الأداء المالي "هو وصف لوضع البنك المالي وتحديد دقيق للمجالات التي استخدمها للوصول إلى الأهداف من خلال دراسة الإيرادات، الموجودات، المطلوبات وصافي الثروة". ( الخطيب، 2010، الصفحات 46-47)

– الأداء التجاري: يصف الأداء التجاري كفاءة وفعالية الوظيفة التجارية والتسويقية في تحقيق أهداف المبيعات ورضا الزبائن، وتعتبر المردودية، رقم الأعمال، عدد الزبائن، معدل شراء منتجات وخدمات البنك من أبرز مؤشرات الأداء التجاري للبنك. ( بورقبة، 2010-2011، صفحة 84)

– الأداء الاستراتيجي: هو الأداء الأفضل لجعل استراتيجية البنك مفهومة من قبل الجميع بدءا من أعلى إلى أدنى مستوى في الهيكل التنظيمي وذلك بمجموعة من مؤشرات القياس. (صبيحة ، 2010، صفحة 46)

– الأداء الوظيفي: الأداء الوظيفي يعكس الكيفية التي يحقق بها الفرد متطلبات الوظيفة وغالبا ما يحدث تداخل بين الأداء والجهد، فالجهد يشير إلى الطاقة المبذولة أما الأداء فيقاس على أساس النتائج. (بوالشرش، 2015، صفحة 83)

– الأداء التسويقي: يحدد هذا الأداء قدرة البنك على تحقيق أهداف وظيفة التسويق بأكثر كفاءة وفعالية، من خلال زيادة مبيعاتها، رفع حصتها السوقية، وتحقيق رضا زبائنه. (كيلاني، 2016/2015، صفحة 83)

### 3. مؤشرات تقييم أداء المصرفي

تمثل النسب المالية أهم المؤشرات المستخدمة في تقييم أداء البنوك التجارية، وتنقسم إلى عدة مجموعات أهمها:

أ. مؤشرات السيولة: تقيس مؤشرات السيولة مدى قدرة البنك على مواجهة التزاماته من متطلبات السحب على الودائع والتقيد بقوانين البنك المركزي، ومن بين هذه النسب نجد: (جير، 2010، صفحة 315)

• المعيار النقدي: يقيس هذا المعيار مدى احتفاظ البنك بأموال نقدية في خزائنه ولدى البنوك الأخرى لمواجهة طلبات السحب اليومية من الودائع.

• نسبة الاحتياطي النقدي: تقيس هذه النسبة مدى تقيد البنك بمتطلبات الاحتياطي النقدي التي يفرضها البنك المركزي.

• نسبة السيولة القانونية: تتعلق هذه النسبة، بمدى تقيد البنك بمتطلبات السيولة النقدية التي يفرضها البنك المركزي على البنوك.

ب. مؤشرات الربحية: باعتبار أن الهدف الرئيسي للبنك التجاري هو تعظيم ثروة المساهمين، لا بد للبنك من العمل على تحقيق الأرباح، ومن بين مكونات نسب الربحية نجد:

• معدل العائد على حقوق الملكية = صافي الأرباح / حقوق الملكية

• معدل العائد الودائع = صافي الأرباح / إجمالي الودائع

• معدل العائد على الأموال المتاحة = صافي الربح / إجمالي الأصول

• القوة الإيرادية للأموال المتاحة = صافي الربح / إجمالي الموجودات

• الناتج البنكي الصافي = مجموع الإيرادات - الأعباء البنكية

ج. مؤشرات توظيف الأموال: يستعمل مصطلح توظيف الأموال في التحليل المالي البنكي بمعناه الواسع، ويشمل كل الأوجه المربحة للتوظيف وأهم النسب المستخدمة:

- نسبة الائتمان إلى الودائع = القروض والسلفيات / إجمالي الودائع.
- معدل توظيف الودائع = (استثمارات وأوراق مالية + القروض والسلفيات) / إجمالي الودائع.
- نسبة الاستخدامات إلى مجموع مصادر الأموال = مجموع التسهيلات الائتمانية والاستثمارية / حقوق الملكية والودائع.
- د. مؤشرات الكفاءة: تلجأ البنوك إلى رفع كفاءة التشغيل من أجل زيادة الربحية وزيادة القيمة السوقية لأسهمها، وذلك من خلال تخفيض المصاريف وزيادة إنتاج العاملين.
- هـ. مؤشرات كفاية رأس المال: يلعب رأس المال دورا هاما في تحقيق الأمان للمودعين، وذلك باعتبار البنوك التجارية أكثر تعرضا لمخاطر الرفع المالي، واهم هذه النسب:
  - ❖ معدل كفاية حقوق الملكية.
  - ❖ معيار قدرة البنك على رد الودائع.
  - ❖ معدل الأصول الخطرة.
  - ❖ نسبة هامش الأمان في مقابلة مخاطر الاستثمار.
  - ❖ معدل المخاطر الناتجة عن الالتزامات العرضية.
  - ❖ نسبة رأس المال الحر إلى الاستثمارات.

#### 4. معايير تقييم الأداء

وهناك العديد من المعايير التي يمكن إتباعها التي تتضمن مقارنه مستوى الأداء المتحقق وهي كما يأتي:  
(رشيد عبد الستار، 2012، صفحة 121)

- المعايير التاريخية: وتعني مقارنة الأداء الحالي مع الأداء السابق، وتعد هذه المعايير مقياسا لمعرفة درجة التحسن أو التردّي في أداء المؤسسة، ويشترط لاستعمال هذه المعايير، انتقائها بدقة وعدم حصول أي متغيرات تؤثر على قابلية المقارنة، كتوسع النشاط أو استعمال أساليب جديدة، وكذلك استبعاد أثر المتغيرات الأخرى كالتضخم مثلا.
- معايير المحددة مقدما (المستهدفة): وهي تلك المعايير التي توضع اجتهادا لتعكس مستوى معين لأداء يمكن اعتباره مناسباً، وتتمثل هذه المعايير بالأرقام أو الأهداف الواردة في الخطط والموازنات، ودراسة الجدوى الاقتصادية وأرقام الكلف المعيارية، وهي من المعايير المهمة، إلا أن ما يعاب عليها هو احتمال عدم الدقة في إعدادها، أو عدم تعبيرها بشكل واقعي عن الأهداف المرغوبة.

– معايير الأداء التنافسية: وتعد هذه المعايير لغرض مقارنة الأداء المتحقق مع المتحقق لواحد أو أكثر من منافسيها، وميزتها أنها تربط أداء الوحدة بصورة مباشرة، مع قدرتها التنافسية في مجال أعمالها أو خدماتها، وتكون هذه المعايير أكثر فائدة لتحسين الأداء.

### III. تصميم الدراسة الميدانية

نقدم في هذا الجزء عرضاً لمختلف الإحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة، إلى جانب التعريف بمجتمع وعينة الدراسة وأدوات جمع البيانات وأساليب تحليلها.

#### 1. مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من كل اطارات وموظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية ببرج بوعريبرج بكل فئاتهم الوظيفية، ولقد تم توزيع (35) استبيان على عينة الدراسة، تم استرجاع (30) استبيان بمعدل استرداد بلغ 85% وهي نسبة جيدة صالحة للتحليل الاحصائي.

#### 2. أداة جمع البيانات

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبيان بعد الاطلاع على الجانب النظري المتعلق بموضوع الدراسة، وبالاعتماد على الدراسات السابقة التي تناولت نموذج الدراسة الحالية، وقد تكون الاستبيان من جزأين كما يلي:

❖ الجزء الأول: يشتمل على البيانات الخاصة بالمستجيب، وتتضمن (الجنس، السن، المستوى التعليمي)، حيث أن الهدف من اعتماد هذه العناصر في الدراسة هو معرفة دور هذه الأخيرة في الفروق التي تظهر بين إجابات مفردات العينة على فقرات الاستبيان.

❖ الجزء الثاني: تم إعداد قائمة الاستقصاء، والتي تحتوي على مجموعة من العبارات تكون الإجابة عليها بالتدرج من غير موافق بشدة إلى موافق بشدة، مع إعطاء أوزان ترجيحية لكل إجابة، ومن خلال التحليل الإحصائي لإجابات المستقصى منهم على العبارات قد تم تبويب قائمة الاستقصاء إلى المحاور الآتية:

– المحور الأول (عبارة رقم 1-8): يهدف إلى قياس الأداء التجاري؛

– المحور الثاني (عبارة رقم 9-16): يهدف إلى قياس قياس الأداء المالي؛

– المحور الثالث (عبارة رقم 17-24): يهدف إلى قياس كفاءة العمليات الداخلية.

كما تم اعتماد مقياس ليكارت (Likert) المكون من خمس درجات لتحديد درجة أهمية كل بند من بنود الاستبيان، ولتحديد طول خلايا المقياس الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدمة في محاور الدراسة، كما هي مبينة في الجدول التالي:

جدول رقم (01): درجة الاستجابة وحدود المتوسطات الدنيا والعليا وفق سلم ليكارت الخماسي

الاستجابة	الرمز	الوسط الحسابي	التقييم
غير موافق بشدة	1	1- أقل من 1,8	منخفض جدا
غير موافق	2	1,81 - أقل من 2,6	منخفض
محايد	3	2,61 - أقل من 3,4	متوسط
موافق	4	3,41 - أقل من 4,2	مرتفع
موافق بشدة	5	4,21 - 5	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على: (عز، 2008، صفحة 540)

### 3. التحليل الوصفي لبيانات المعلومات الديمغرافية

تم استخدام التكرارات والنسب المئوية للمعلومات المتعلقة بخصائص العينة، والجدول التالي يلخص الاجابات المتحصل عليها.

جدول رقم (02): نتائج البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة.

النسبة	التكرار	البيانات الشخصية	
		الجنس	العمر
70 %	21	ذكر	[من 18-أقل من 28 سنة]
30 %	9	أنثى	
10 %	3		[من 28-أقل من 38 سنة]
20 %	6		[من 38-أقل من 48 سنة]
40 %	12		48 سنة فأكثر
30 %	9		متوسط
20 %	6		ثانوي
33.34 %	10		جامعي
40 %	12		دراسات عليا
6.66 %	2		أقل من 10 سنوات
20 %	6		[10- 20 سنة]
50 %	15		20 سنة فأكثر
30 %	9		

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

تمثلت أغلبية أفراد عينة الدراسة من الذكور وهذا بنسبة (70 %) مقارنة بفئة الإناث والمقدرة ب (30 %). كما كانت أعلى نسبة لأفراد العينة هم من تتراوح أعمارهم ما بين [من 38-أقل من 48 سنة] بنسبة 40 % ، تليها الفئة 48 سنة فأكثر بنسبة 30 %، بينما قدرت نسبة الفئة [من 28-أقل من 38 سنة] بنسبة 20 % ، في حين مثلت فئة [من 18-أقل من 28 سنة] نسبة 10 % من إجمالي عينة الدراسة، في حين أن غالبية مفردات العينة من الفئة الجامعية بنسبة 40 % من إجمالي العينة، في حين كانت نسبة أصحاب الثانوي والمتوسط 33,34 % و 20 % ، في حين كانت نسبة أصحاب الدراسات العليا لا تتجاوز 6,66 % من إجمالي عينة الدراسة، أما نتائج الدراسة المتعلقة بعدد سنوات الخبرة، فقد تم توزيع سنوات الخبرة إلى ثلاث فئات تبدأ بأقل من 10 سنوات وتنتهي إلى 20 سنة

فأكثر، حيث بلغت أعلى نسبة 50% للفئة التي تكون [10- 20 سنة]، مما يدل على أن أفراد عينة الدراسة يتمتعون بخبرة جيدة، مما سينعكس إيجاباً على نتائج الدراسة.

#### 4. ثبات فقرات الاستبيان

الجدول الموالي يظهر معاملات ألفا كرونباخ لكل مجال من مجالات الاستبيان وكذلك للاستبيان ككل.

جدول رقم (03) : معاملات ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

المحاور	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	معامل الثبات
المحور الأول: الأداء التجاري	8	0,871	0,933
المحور الثاني: الأداء المالي	8	0,730	0,854
المحور الثالث: كفاءة العمليات الداخلية.	8	0,817	0,903
جميع المحاور	42	<b>0,886</b>	<b>0,941</b>

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ أن قيمة معامل ألفا كرونباخ هي ( 0,886) وهي نسبة عالية جدا تدل على الاتساق الداخلي لأسئلة الاستبيان، وبذلك تعد نسبة الاستجابة نسبة جيدة لأنها تفوق النسبة المطلوبة وهي 60% لأغراض البحث العلمي وتحليل النتائج في مجال البحوث النوعية.

أما بالنسبة لمقياس الثبات الذي يمثل الجذر التربيعي لمعامل ألفا كرونباخ فقد بلغ نسبة 94,1% لمحاور الاستبيان ككل ما نسبته أي أن درجة ثبات أداة القياس عالية، في حين بلغ مقياس الثبات للمحور الأول نسبة 93,3% أما المحور الثاني فقد بلغ نسبة 85,4% بينما المحور الثالث فبلغ نسبة 90,3% ، وهذا يدل على قوة التماسك الداخلي للاستبيان.

#### 5. صدق الأداة

يظهر الجدول الموالي معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبيان.

جدول رقم (04): معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبيان.

المحاور	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
المحور الأول: الأداء التجاري	0,740**	0,000
المحور الثاني: الأداء المالي	0,775**	0,000
المحور الثالث: كفاءة العمليات الداخلية.	0,818**	0,000

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يبين الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط (r) المبينة دالة عند مستوى دلالة (0,05)، حيث أن مستوى الدلالة لكل محور أقل من (0,05)، وبذلك تعتبر كل المحاور صادقة لما وضعت لقياسه.

#### IV. تحليل ومناقشة نتائج الدراسة

يتم في هذا الجزء عرض نتائج التحليل الإحصائي الذي تم بغرض اختبار فرضيات الدراسة.

## 1. تحليل أوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الأداء التجاري

الجدول الموالي يبين نتائج الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لكل فقرة من

فقرات محور أثر الصيرفة الالكترونية على الأداء التجاري لبنك BADR.

الجدول رقم (05): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول فقرات محور الأول

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	تساهم الصيرفة الالكترونية في تسعير خدمات بنك BADR.	3,4996	0,7633	درجة عالية
2	تساهم الصيرفة الالكترونية في تنوع خدمات بنك BADR.	3,4394	0,6239	درجة عالية
3	تساهم الصيرفة الالكترونية في ترويج خدمات بنك BADR.	3,9079	0,8015	درجة عالية
4	تساهم الصيرفة الالكترونية في تحسين طرق توزيع خدمات بنك BADR.	3,5200	0,7852	درجة عالية
5	تغطي أجهزة الصراف الآلي مناطق واسعة	3,9937	0,7370	درجة عالية
6	يمتلك بنك BADR خطة استراتيجية لتطوير الصيرفة الالكترونية.	3,3289	0,6944	درجة عالية
7	الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك اعتمادا على الصيرفة الالكترونية تمتاز بأداء تنافسي.	3,1255	0,7929	درجة متوسطة
8	تعمل الصيرفة الالكترونية على زيادة الحصة السوقية للبنك.	4,4277	0,7554	درجة عالية جدا

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسطات الحسابية لكل فقرات المحور كانت بدرجة موافقة عالية من مما يدل على أن عينة الدراسة اتفقت على الدور الذي تلعبه الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة خدمات البنك وذلك من خلال أن مختلف المعاملات بين البنك والعملاء تتم بصورة إلكترونية واحتمالات وقوع أخطاء ضعيفة جدا، كما تمتاز بالسرعة والأمان، وتعطي صورة جيدة عن البنك حيث أن تحقيق الميزة التنافسية يحصل من خلال تمكن البنك في التعامل مع أسواقه المستهدفة وعناصر البيئة المحيطة به أفضل من منافسيه.

## 2. تحليل أوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الأداء المالي

الجدول الموالي يبين نتائج الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لكل فقرة من

فقرات محور أثر الصيرفة الالكترونية على الأداء المالي لبنك BADR.

جدول رقم (06): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول فقرات محور الثاني

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
09	تعتبر الصيرفة الالكترونية وسيلة ملائمة تماما لإجراء الصفقات التجارية	3,9895	0,6286	درجة عالية
10	تساهم الصيرفة الالكترونية في تقليل مخاطر السيولة	3,8105	0,7539	درجة عالية
11	تساهم الصيرفة الالكترونية في تنوع الصيغ المستخدمة في التمويل	3,7126	0,7307	درجة عالية
12	تساهم الصيرفة الالكترونية في زيادة أرباح البنك	3,8805	0,9496	درجة عالية
13	تخفض الصيرفة الالكترونية من الكلفة والجهد.	4,2133	1,0221	درجة عالية جدا
14	تعمل الصيرفة الالكترونية على تطوير أنظمة الحماية والأمان.	3,5671	0,7696	درجة عالية
15	توفر السيولة النقدية في أجهزة الصراف الآلي.	3,9605	0,7561	درجة عالية
16	تغطي أجهزة الصراف الآلي مناطق واسعة.	3,5501	0,8493	درجة عالية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أن المتوسطات الحسابية لكل فقرات المحور كانت بدرجة موافقة عالية من مما يدل على أن عينة الدراسة اتفقت على الدور الذي تلعبه الصيرفة الالكترونية في إدارة السيولة وتقليل مخاطرها، وذلك من خلال تقليل أهم مخاطر السيولة والمتمثل في العجز عن تلبية حاجات الزبائن، فإدارة السيولة تسمح بتقليل حركة الأموال وسرعة دوران النقود بين الأفراد والمؤسسات المالية والاقتصادية، وبالتالي سرعة عودة الأموال إلى البنوك واستغلالها قدر الإمكان بهدف تحريك عجلة النشاط الاقتصادي.

### 3. تحليل أوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور كفاءة العمليات الداخلية

الجدول الموالي يبين نتائج محور كفاءة العمليات الداخلية من الوسط الحسابي والانحراف المعياري ودرجة الموافقة لكل فقرة من فقرات هذا المحور.

جدول رقم (07): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد العينة حول فقرات محور الثالث

الرقم	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
17	تساهم الصيرفة الالكترونية في رفع كفاءة العاملين في استخدام تكنولوجيا المعلومات	3,4407	0,8874	درجة عالية
18	تزيد الصيرفة الالكترونية من السرعة في الاستجابة لمتطلبات العملاء من حيث الكم	3,5921	0,7690	درجة عالية
19	تزيد الصيرفة الالكترونية من السرعة في الاستجابة لمتطلبات العملاء من حيث النوع	3,3553	0,8439	درجة عالية
20	ساهمت الصيرفة الالكترونية في سرعة إنجاز العمليات	3,5789	0,6586	درجة عالية
21	ساهمت الصيرفة الالكترونية في تسهيل عمليات التدقيق والرقابة المالية	4,3947	0,6749	درجة عالية جدا
22	تشكل البطاقات المصرفية أداة أمان وراحة في التعاملات التجارية.	3,5395	0,6820	درجة عالية
23	يقدم البنك التسهيلات الائتمانية من خلال البطاقات المصرفية.	3,0132	0,9999	درجة عالية
24	تحمي البطاقات المصرفية المعلومات بكل سرية	3,0658	1,0750	درجة عالية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ أن أغلب فقرات محور كفاءة العمليات الداخلية بدرجات عالية جدا، وهو ما يدل على اتفاق أفراد العينة على الأهمية البالغة لاستخدام الصيرفة الالكترونية في تسهيل العمل الإداري داخل البنك، ويرجع إلى أنها تخفيض ضغط العمل من خلال سرعة الإنجاز والمعالجة وتخفيض عدد العمليات المنجزة .

### 4. تحليل أوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة

تم تحليل إجابات أفراد العينة حول مختلف عبارات الاستبيان، عن طريق حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، وذلك لتحديد الأهمية النسبية لمحاور الاستبيان كما يوضحه الجدول أدناه.

جدول رقم (08): تحليل أوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمحاور الدراسة

المحاور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
المحور الأول: الأداء التجاري	3,63	0,58
المحور الثاني: الأداء المالي	3,52	0,75

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يتضح من الجدول أعلاه أن محور الأداء التجاري كانت قيمة متوسطه الحسابي الأكبر قيمة بين متوسطات المحاور الثلاثة حيث بلغ المتوسط الحسابي الكلي للمحور الأول 3,63 وهو مرتفع كونه ينتمي لمجال متوسط التقييم المعتمد [4.19- 3.40]، مما يعني أن مستوى تقييم أفراد العينة تجاه الاداء التجاري للبنك كان جيد، وبانحراف معياري قدره 0,58 وهو منخفض عن 01 وبالتالي تعكس درجة انسجام جيدة بين إجابات أفراد العينة تجاه الأداء التجاري للبنك، ويظهر ذلك من خلال مساهمة الصيرفة الالكترونية في تحسن جودة خدمات البنك ورفع القدرة التنافسية ورضا الزبائن مع استقطاب عملاء جدد للبنك.

وفيما يتعلق بإجابات المحورين الثاني والثالث والمتمثلين في الأداء المالي وكفاءة العمليات الداخلية فقد كانت نسبة الموافقة مرتفعة مقارنة بمجال متوسط التقييم [4.19- 3.40] وبدرجات متقاربة بين المحورين، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمحور الثاني 3.52 وانحراف معياري منخفض قدر ب0.75، في حين بلغ المتوسط الحسابي للمحور الثالث 3,53 وانحراف معياري 0,72 ويدل ذلك على درجة توافق وتناسق المفردات حول محاور الدراسة.

#### 5. اختبار ومناقشة فرضيات الدراسة

من اجل اثبات صحة فرضيات الدراسة لابد من اجراء الاختبارات الإحصائية التالية:

#### 1.5. اختبار الفرضية الأولى

الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا يؤثر استخدام الصيرفة الالكترونية بشكل موجب في تحسين الأداء التجاري للبنك BADR:

الفرضية البديلة  $H_1$ : يؤثر استخدام الصيرفة الالكترونية بشكل موجب في تحسين الأداء التجاري للبنك BADR.

جدول رقم (09): نتائج اختبار الفرضية الأولى

المجال	t المحسوبة	t الجدولية	(Sig-t)	نتيجة اختبار الفرضية	
				H <sub>0</sub>	H <sub>1</sub>
الفرضية الأولى	6,324	2,045	0,000	رفض	قبول

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أن اختبار  $t$  للمحور الأول بلغ 6,324 وهو أكبر بكثير من  $t$  الجدولية والتي تقدر بـ (2,045)، وهذا ما يدل على أن المحور الأول دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0,05) حيث أن القيمة الاحتمالية (Sig) لمجموع فقرات المحور بلغت (0,000) وهي أقل من (0,05)، وذلك ما يثبت أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص فقرات المحور الأول، وهذا يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية  $H_0$ ، وقبول الفرضية البديلة  $H_1$ ، وعليه نستدل بأن استخدام الصيرفة الالكترونية يؤثر بشكل موجب في تحسين الأداء التجاري للبنك BADR.

### 2.5. اختبار الفرضية الثانية

الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا يؤثر استخدام الصيرفة الالكترونية بشكل موجب في تحسين الأداء المالي للبنك BADR؛

الفرضية البديلة  $H_1$ : يؤثر استخدام الصيرفة الالكترونية بشكل موجب في تحسين الأداء المالي للبنك BADR.

### جدول رقم (10): نتائج اختبار الفرضية الثانية

نتيجة اختبار الفرضية		(Sig-t)	$t$ الجدولية	$t$ المحسوبة	المجال
$H_1$	$H_0$				
قبول	رفض	0,000	2,045	7,082	الفرضية الثانية

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أن اختبار  $t$  للمحور الثاني بلغ 7,082 وهو أكبر بكثير من  $t$  الجدولية والتي تقدر بـ (2,045)، وهذا ما يدل على أن المحور الثاني دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0,05) حيث أن القيمة الاحتمالية (Sig) لمجموع فقرات المحور بلغت (0,000) وهي أقل من (0,05)، وذلك ما يثبت أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص فقرات المحور الثاني، وهذا يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية  $H_0$ ، وقبول الفرضية البديلة  $H_1$ ، وعليه نستدل بأن استخدام الصيرفة الالكترونية يؤثر بشكل موجب في تحسين الأداء المالي للبنك BADR.

### 3.5. اختبار الفرضية الثالثة

الفرضية الصفرية  $H_0$ : لا يؤثر استخدام الصيرفة الالكترونية بشكل موجب في تحسين كفاءة العمليات الداخلية للبنك BADR؛

الفرضية البديلة  $H_1$ : يؤثر استخدام الصيرفة الالكترونية بشكل موجب في تحسين كفاءة العمليات الداخلية للبنك BADR.

## جدول رقم (11): نتائج اختبار الفرضية الثالثة

نتيجة اختبار الفرضية		(Sig-t)	t الجدولية	t المحسوبة	المجال
H <sub>1</sub>	H <sub>0</sub>				
قبول	رفض	0,000	2,045	7,106	الفرضية الثالثة

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أن اختبار t للمحور الثالث بلغت 7,106 وهي أكبر بكثير من t الجدولية والتي تقدر بـ (2,045)، وهذا ما يدل على أن المحور الثالث دال إحصائياً عند مستوى دلالة (0,05) حيث أن القيمة الاحتمالية (Sig) لمجموع فقرات المحور بلغت (0,000) وهي أقل من (0,05)، وذلك ما يثبت أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص فقرات المحور الثالث، وهذا يؤدي إلى رفض الفرضية الصفرية H<sub>0</sub>، وقبول الفرضية البديلة H<sub>1</sub>، وعليه نستدل بأن استخدام الصيرفة الالكترونية يؤثر بشكل موجب في تحسين كفاءة العمليات الداخلية للبنك BADR.

## الخاتمة

تم التوصل إلى مجموعة من النتائج يمكن إيجازها فيما يلي:

- ❖ تساهم الصيرفة الالكترونية في رفع وتعزيز القدرة التنافسية للبنك واستقطاب عدد أكبر من العملاء ؛
- ❖ تلعب الصيرفة الالكترونية دوراً هاماً في تحسين أداء البنوك من مختلف الجوانب، مما يسمح بتلبية احتياجات العملاء وكسب رضاهم من جهة، وتحقيق أهداف البنوك من جهة أخرى.
- ❖ استخدام وسائل الدفع الإلكتروني هو أحد مصادر تحسين الأداء البنك بطريقة ناجحة وبمستوى يضمن إنجاز مهامه ووظائفه بصورة جيدة.
- ❖ في ضوء النتائج المتوصل من خلال الدراسة الميدانية، يمكن طرح جملة من الاقتراحات والمتمثلة في:
- ❖ ضرورة تعظيم الاستفادة من ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العمل المصرفي، وفي زيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تطوير أدوات وتقنيات الصيرفة الحديثة؛
- ❖ التوسع في تعميق استخدام الإنترنت لتقديم تشكيلة متنوعة من الخدمات المصرفية للعملاء بكفاءة أعلى وتكلفة أقل؛
- ❖ العمل على تطوير مهارات الموظفين لتسويق منافع الصيرفة الحديثة مما يعزز من زيادة الحصة السوقية للبنك وتحسين مؤشرات أدائه العام.

### قائمة المراجع:

- ❖ آل شبيب د. (2015). إدارة العمليات المصرفية. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.
- ❖ الخطيب م. (2010). الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات المساهمة. عمان، الأردن: دار الحامد للنشر والتوزيع.
- ❖ السيسي ص. (2014). التجارة الدولية والصيرفة الإلكترونية النظريات والسياسات. القاهرة، مصر: دار الكتاب الحديث.
- ❖ النجار ف. (2007). الاقتصاد الرقمي: الأنترنت وإعادة هيكلة الاستثمار والبورصات والبنوك الإلكترونية. الإسكندرية، مصر: الدار الجامعية.
- ❖ بوراس أ. (2007). العمليات المصرفية الإلكترونية. مجلة العلوم الإنسانية (العدد 11).
- ❖ بورقية ز. (2010-2011). التدقيق الخارجي وتأثيره على فعالية الأداء في المؤسسة الاقتصادية. مذكرة مكملة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية. جامعة الجزائر 3.
- ❖ جبر ه. (2010). إدارة المصارف. القاهرة، مصر: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات.
- ❖ حسن عبد الفتاح عز. (2008). عز حسن عبد الفتاح، مقدمة في الاحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام spss. المملكة العربية السعودية: دار خوارزم العلمية للنشر.
- ❖ سفر أ. (2006). العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية. طرابلس، لبنان: المؤسسة الحديثة للكتاب.
- ❖ طالب ع. & شيحان المشهداني إ. (2011). الحكومة المؤسسية والأداء المالي الاستراتيجي للمصارف. عمان، الأردن: دار صفاء لنشر والتوزيع.
- ❖ مسعودي ع. (2016). الأعمال المصرفية الالكترونية. عمان، الأردن: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- ❖ Tebib , H. (2014). La monétique et le e-citoyen en Algérie «durant la période 2005-2013 » la contrainte culturelle Cas des clients de la banque extérieure d'Algérie et la banque de l'Agriculture et du Développement Rural. Revue des Sciences Humaines(N°34).
- ❖ بوالشرش ك. (2015). الثقافة التنظيمية والأداء في العلوم السلوكية والإدارية. عمان، الأردن: دار الأيام للنشر والتوزيع.
- ❖ رشيد عبد الستار ر. (2012). تقويم الأداء المالي لمصرف الرشيد وأهميته في قياس مخاطر السيولة المصرفية. مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 31.
- ❖ صبيحة ق. (2010). أثر الثقة التنظيمية في الأداء الاستراتيجي باستخدام نموذج بطاقة العلامات المتوازنة. مجلة القادسية للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 1.
- ❖ عبد المليك م. (2001). الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم. مجلة العلوم الإنسانية (العدد 1).
- ❖ كيلاني ص. (2015/2016). إستراتيجية الجودة الشاملة ودورها في تحسين الأداء التسويقي للمؤسسات الاقتصادية. أطروحة دكتوراه. قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير: جامعة باتنة 1.
- ❖ محمود محمد أبو فروه. (2009). الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الأنترنت. عمان، الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.