

دور الحوكمة في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة للعملاء دراسة تطبيقية على البنوك العاملة في فلسطين من وجهة نظر موظفي البنوك

أ.د. أحمد أحمد عبد الله اللحج *

ايناس جمال عبد الله السفاريني **

* أ.د/ أحمد أحمد عبد الله اللحج، أستاذ إدارة الأعمال المتفرغ، وعميد كلية التجارة السابق جامعة المنوفية، تتمثل اهتماماته البحثية في مجال إدارة الإنتاج، والإدارة الاستراتيجية، وإدارة الإحتياجات، وإدارة الموارد البشرية.

(**) ايناس جمال عبد الله السفاريني : أستاذ مساعد في جامعة فلسطين التقنية - خضوري وتتمثل الاهتمامات البحثية في التسويق

ملخص البحث:

تناول هذا البحث دور الحوكمة في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة للعملاء بالتطبيق على البنوك العاملة في فلسطين من وجهة نظر موظفي البنوك. ومن خلال الدراسات السابقة و الدراسة الاستطلاعية، تم التوصل إلى المشكلة محل الدراسة التي تتمثل في أن الحوكمة حديثة التطبيق في البنوك الفلسطينية ، بالإضافة إلى أن جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية لم تصل إلى ثقة العميل حتى يتعامل بها؛ لذلك تم الربط بين الحوكمة باعتبارها متغيرا مستقلا و جودة الخدمات المصرفية باعتبارها متغيرا تابعا. وتم الاعتماد على المنهج الوصفي في الدراسة، وتم القيام بالدراسة الميدانية، وذلك بتوزيع استبانة على عينة عشوائية من البنوك وتم اختيار البنك العربي الإسلامي فرع طولكرم و بنك فلسطين فرع طولكرم من ضمن مجتمع الدراسة الذي يمثل البنوك العاملة في فلسطين. وذلك للتأكد من وجود علاقة بين الحوكمة و تحسين مستوى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية من وجهة نظر موظفي البنوك، و كان من أهم النتائج التي تم التوصل إليها أن الموقع الوظيفي للموظف له علاقة في الحوكمة و اثرها على تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في البنوك . وكان من أهم التوصيات في هذه الدراسة وجوب سن قوانين من قبل سلطة النقد والتزام البنوك بهذه القوانين، و بأبعاد الحوكمة التي تحمي جميع الأطراف لتزيد ثقة العميل في الخدمات المصرفية الإلكترونية و لحماية جميع الأطراف.

Abstract

This research deals with the role of governance in improving the quality of electronic banking services provided to customers by applying them to banks operating in Palestine from the point of view of bank employees.

Through the literature review and the exploratory study, the problem of the field of study was reached, which is that governance is newly applied in Palestinian banks, in addition to the fact that the quality of electronic banking services did not reach the customer's confidence in order to deal with it; Therefore, governance has been linked as an independent variable and the quality of banking services as a dependent variable.

The descriptive approach was relied on in the study, and a field study was carried out, by distributing a questionnaire to a random sample of banks. The Arab Islamic Bank, Tulkarm Branch, and Bank of Palestine,

Tulkarm Branch, were selected from within the study community, which represents banks operating in Palestine.

This is to determine that there is a relationship between governance and improving the level of quality of electronic banking services from the point of view of bank employees, and one of the most important results that were reached was that the employee's job position has a relationship in governance and its impact on improving the quality of electronic banking services from the point of view of bank employees.

One of the most important recommendations in this study was the necessity of enacting laws by the Monetary Authority and the commitment of banks to these laws and the dimensions of governance that protect all parties to increase customer confidence in electronic banking services and to protect all parties

المقدمة

تلتزم البنوك بتطبيق الحوكمة من خلال قيام سلطة النقد بوضع المعايير والقوانين التي تضمن حقوق كل من العملاء والمساهمين ومجلس إدارة، وذلك بهدف حماية هذه الأطراف في جميع المعاملات المصرفية وبالخصوص الخدمات المصرفية الإلكترونية لأنها حديثة^١. وعلى الرغم من قيام كل بنك من البنوك بوضع الأسس للخدمات المصرفية الإلكترونية ضمن التعليمات التي حددتها سلطة النقد، وكون سلطة النقد حددت الأدوات الإلكترونية، مثل بطاقات الائتمان والإنترنت البنكي والتلفون الناطق وخدمات الرسائل القصيرة، إلا أنه لم يزل هناك عقبات و مشكلات، منها أن التقنية المعلوماتية التي تعتمد عليها البنوك لتقديم هذه الخدمات لم تصل إلى المستوى المطلوب عند الموظفين، بالإضافة إلى السرية والأمان و الشفافية و الاستقلالية و الاعتمادية وهي ابعاد الحوكمة التي يجب أن تكون بالخدمات المصرفية الإلكترونية ، وهي إلى الان لم تصل إلى المستوى المطلوب.

بالإضافة إلى زيادة احتياجات العملاء، والحاجة إلى السرعة والدقة في تلبية هذه الاحتياجات، كان لابد من تطوير الخدمات المصرفية في ظل التطورات التكنولوجية، وتطور الاتصالات، وزيادة وعي العميل ومتطلباته، بالإضافة إلى انتشار وباء كورونا، هذه الأسباب و غيرها أجبرت البنوك على تقديم الخدمات الجديدة باستمرار، حتى تعمل على تحقيق رضا العملاء، وكسب ولائهم، فعمدت إلى تحويل جزء من الخدمات المصرفية التقليدية إلى خدمات الكترونية ليتسنى للعملاء الاستفادة من

^١ <https://www.pma.ps/ar/> تم زيارة الصفحة بتاريخ ٢٠٢٢/١/٦

هذه الخدمات في مختلف الأماكن والأوقات و توفير الخدمات المطلوبة بأسرع وقت ممكن و توفير طاقم من الموظفين في البنوك لتقديم هذه الخدمات بما هو مناسب للعميل. وفي هذه الدراسة سيتم تحديد دور الحوكمة وأثرها على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، الأمر الذي يسهم في تعزيز ثقة العميل باستخدام هذه الخدمات المستحدثة من وجهة نظر العاملين في البنوك.

أولاً: مصطلحات البحث

- الحوكمة: فقد عرفتها لجنة الحوكمة العالمية (CGG) بأنها " مجموعة من الطرائق لإدارة الأفراد والمؤسسات العمومية والخاصة لشؤونها".^٢
- الجودة: فقد عرفها (BartonK,Marson) بأنها : التعرف إلى احتياجات الزبائن وتحقيق رغباتهم بشكل فعال يخلو من العيوب، ومن أول مرة، حتى لا يضطر الزبون إلى العودة للمؤسسة مرة أخرى لتعديل الخطأ أو القصور الذي حدث^٣.
- الخدمات المصرفية الإلكترونية: كما عرفها Helsding & Kasper بأنها جميع الخدمات التفاعلية عن طريق استخدام الاتصالات السلكية واللاسلكية و المعلومات وتقنيات الوسائط المتعددة.^٤

ثانياً: الإطار النظري والدراسات السابقة

اتضح أن الحوكمة هي الحل الأمثل لخلق الثقة عند المستثمرين لاستثمار أموالهم في أنحاء العالم، وتحقيق زيادة في الأرباح للمستثمرين، أو للشركات والدول العاملة فيها، أو التابعة لها. لذلك أقرت سلطة النقد باتفاقية بازل وجعلت تطبيقها قانوناً يجب على جميع البنوك أن تلتزم به من أجل أن تحقق الأرباح و أن تحمي حقوق جميع العملاء و مجلس الإدارة و المساهمين.

^٢ Hook, Glenn & DOBSON, Hugo, Global governance and Japan: the institutional architecture, Routledge, first published, London, UK, 2007, p: 2

^٣ قندوز، طارق، النظام التسويقي وتجويد خدمات القطاع المصرفي، مؤسسة الثقافة الجامعية، الاسكندرية، ٢٠١٥، ص ٩٣

⁴ Kasper, H. Helsding, service marketing management a strategic rspective(2nded) use jhon Wiley and son's 2006, p325

و مع التطورات التي حدثت عالميا عند العملاء و زيادة وعيهم ومطالبتهم بخدمات تناسب التطورات التكنولوجية و التطورات التي حدثت في مجال الاتصالات كان هناك توجه و بالتركيز على جودة الخدمات المصرفية وخاصة الالكترونية منها التي يقدمها الموظفون للعملاء. يوجد عدد من الدراسات التي تدور حول الحوكمة، ودراسات أخرى حول تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، وتحقيق رضا العملاء عن الخدمات المصرفية المختلفة، وسوف تقوم الباحثة بعرض الدراسات السابقة التي تناولت الحوكمة، والدراسات التي اهتمت بجودة الخدمات المصرفية، على النحو الآتي:

١. دراسات تناولت الحوكمة :

فقد قام (أقبال، و اخرون ٢٠٢١) بتقديم بحث بعنوان فهم مبادئ الحوكمة المصرفية بين الواقع والمأمول - النظام المصرفي الجزائري نموذجا - و كان يهدف إلى الوصول لأهم التعديلات على مبادئ الحوكمة المطبقة في الجزائر، والمنبثقة عن لجنة بازل للحوكمة المصرفية، وتحديد دور البنك المركزي في تفعيل مصطلح الحوكمة من خلال القوانين والتشريعات، وقد توصل إلى نتيجة مفادها أن هناك تجسيدا لمفهوم الحوكمة، إلا أن النظام المصرفي مازال ضعيفا في تطبيق هذا المفهوم. وكان من أهم التوصيات أنه لا بد من تطبيق الحوكمة بشكل فعلي.

وقام كل من (شريقي، أسماء. ٢٠١٨) بتقديم بحث بعنوان الحوكمة المصرفية كآلية لتعزيز المسؤولية الاجتماعية بالبنوك والمؤسسات المالية في الجزائر، لتحديد العلاقة بين دور الحوكمة المصرفية وتعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك والمؤسسات المالية في الجزائر، وقد بيّنت نتائج الدراسة أن البنوك والمؤسسات المالية تطبق مبادئ الحوكمة المصرفية، وهذا هو أساس التزامها بالمسؤولية الاجتماعية، كما أن آليات الحوكمة تتمثل في أداء العاملين على جميع المستويات وما لهم من دور في تعزيز المسؤولية الاجتماعية بالبنوك والمؤسسات المالية.

و تناولت دراسة (Faleye.Krishnan ، ٢٠١٧) عن الإقراض المحفوف بالمخاطر: هل تعدّ حوكمة الشركات المصرفية مهمة؟ فقد اهتمت بتحديد تأثير حوكمة البنوك على المخاطرة في الإقراض التجاري، وتوصلت إلى أن لوائح حوكمة البنوك قد يكون لها عواقب محتملة غير مقصودة في الفترات الصعبة في الحياة المصرفية، خاصة في البنوك التي ترفض منح قرض للمقترضين الأكثر خطورة.

ونشر (القرشي، ٢٠١٥) بحثاً بعنوان دور آليات الحوكمة في معالجة المشكلات المصرفية في ظل الطبيعة الخاصة للبنوك يهدف إلى تحديد الطبيعة الخاصة للبنوك ومشكلاتها في الدول النامية، ودور الحوكمة في حل تلك المشكلات، وكانت النتيجة أنه يجب تعزيز آليات الحوكمة في البنوك مقارنة بالشركات غير المالية الأخرى.

٢. دراسات تناولت جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية:

تناول كل من (عمر.احمد، ٢٠١٩) في دراستهما بعنوان جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية كمدخل لبناء مزايا تنافسية للبنوك الجزائرية، وكان هدف الدراسة التعرف إلى أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في بناء الميزة التنافسية في البنوك الجزائرية، وتوصلت الدراسة إلى أنه من الممكن توفير الخدمات المصرفية الإلكترونية المختلفة للعملاء، إلا أنها تحتاج إلى اهتمام خاص حتى تصل إلى جودة تنافس البنوك الأخرى.

و هناك دراسة (الطلاع، ابو ناصر، الشويكي، ٢٠١٨) التي عنوانها مدى كفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية لدى البنوك العاملة في فلسطين وعلاقتها بكفاءة الأداء من وجهة نظر المستفيدين، وكان من أهدافها تحديد العلاقة بين كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية و كفاءة أدائها، وتوصلت إلى وجود درجة متوسطة من كفاءة الخدمات البنكية الإلكترونية من وجهة نظر المستفيدين.

و تناول (Malviya.2015) في دراسته استكشاف جودة الخدمات المصرفية عبر الهاتف لبنوك القطاع العام والخاص، وكانت تهدف إلى تطوير أداة لقياس جودة الخدمة المقدمة عبر الهاتف، وتحديد أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية عبر الهاتف، وكان مجتمع الدراسة البنوك الهندية، وتم أخذ عينه شملت بنوك مقاطعة إندور في ماديا براديش، وتوصلت الدراسة إلى أن معايير الجودة لهذه الخدمة تتمثل في وجود الأمن، والكفاءة، والاستجابة والاعتمادية.

و في دراسة أخرى قام بها (Sharma & malviya.2014) بعنوان جودة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وآثارها في رضا الزبائن في مقاطعة إندور في ماديا براديش، استهدفت هذه الدراسة تحديد جودة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وتحليل أثرها على رضا الزبائن، وكانت النتيجة أن هناك علاقة إيجابية بين أبعاد جودة الخدمة ورضا الزبون.

التعليق على الدراسات السابقة

أن الدراسات السابقة التي تم عرضها تناولت العديد من الموضوعات التي لها علاقة بالحوكمة، أو بجودة الخدمات المصرفية بصفه عامة، وقد كان وجهه التشابه مع الدراسة الحالية ما يأتي:

- جوانب مختلفة من الحوكمة، من حيث آليات تطبيقها وتبني مبادئها وعناصر المتغيرات التي تم قياسها مع جوانب مختلفة، وعناصر أخرى.
 - جودة الخدمات المصرفية عموما، وربطها بثقة العملاء، أو قياس الجودة بعناصر جديدة و طرائق مختلفة.
 - فيما يتعلق بالخدمات المصرفية الإلكترونية، أو الخدمات المصرفية عموما، فقد ركزت الدراسات السابقة على الأبعاد المتعلقة بالجودة من حيث الأمان أو الثقة أو الاعتمادية أو الاستجابة، بصفتها متغيرا مستقلا، وتم ربطها مع مدى تطبيقها.
 - تم التركيز على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية من وجهة نظر العميل. أما وجه الاختلاف فكانت تتمثل فيما يأتي:
 - الدراسة كانت في المجتمع الفلسطيني.
 - الوصل الى تأثير الحوكمة على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية من وجهة نظر موظفي البنوك.
 - كانت في فترة التي انتشر بها وباء كورونا.
- و تهدف الدراسة الحالية إلى تحديد تأثير الحوكمة على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، بهدف كسب ثقة العميل بالخدمات المصرفية الإلكترونية من وجهة نظر العاملين في البنوك، وقد كانت أبعاد الحوكمة تتمثل في (العدالة و الشفافية و المساءلة و المسؤولية)، و تأثير الحوكمة على أبعاد الجودة التي تتمثل في (الأمان، الثقة، الاعتمادية، الاستجابة) ،وذلك لكسب ولاء العملاء لهذه الخدمات، ولم تتناول تلك الأبعاد في معظم الدراسات السابقة و هذا ما تركز عليه الدراسة الحالية.
- وتم تطبيقها على الموظفين في البنوك الفلسطينية في عام ٢٠٢١، إذ كانت جائحة كورونا في ذروتها.

وأهتمت الدراسة الحالية باختبار العلاقة بين الحوكمة تأثير على تحسين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في المجتمع الفلسطيني من وجهة نظر العاملين في البنوك، وأخذت بعين الاعتبار ثقة العملاء بصفته متغيراً وسيطاً.

ومما سبق يمكن تحديد مشكلة الدراسة في البند الآتي.

ثالثاً: مشكلة و تساؤلات البحث

من الدراسات السابقة و الدراسة الاستطلاعية بأن مشكلة البحث تتمثل في عدم وجود إجابة على التساؤل الرئيسي التالي:

هل يوجد تأثير للحوكمة تأثير للحوكمة على تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة للعملاء؟ وهل يختلف ذلك في التأثير باختلاف الخصائص الديمغرافية للموظفين؟ في ضوء مشكلة الدراسة فأن تساؤلات البحث تتمثل في التساؤلين الآتيين:

- هل يوجد تأثير للحوكمة على تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة للعملاء من وجهة نظر موظفي البنوك
- هل يختلف تأثير الحوكمة على تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة للعملاء من وجهة نظر موظفي البنوك باختلاف الخصائص الديمغرافية لموظفي البنوك

رابعاً: أهداف البحث

تمثل أهداف البحث في الهدفين الآتيين:

- تحديد تأثير الحوكمة على تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة للعملاء من وجهة نظر موظفي البنوك.
- قياس الاختلاف في تأثير الحوكمة على تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة للعملاء من وجهة نظر موظفي البنوك باختلاف الحقائق الديمغرافية لموظفي البنوك

خامساً: فروض البحث

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)، من حيث دور الحوكمة في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة للعملاء بالتطبيق على البنوك العاملة في فلسطين من وجهة نظر موظفي البنوك.

٢. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)، من حيث دور الحوكمة في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة للعملاء باختلاف الخصائص الديموغرافية لموظفي البنوك و ينقسم هذا الفرض على الفروض الأربعة الفرعية الآتية:
- ١/٢. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)، من حيث دور الحوكمة في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة للعملاء بالتطبيق على البنوك العاملة في فلسطين من وجهة نظر موظفي البنوك تعزى الى متغير النوع.
- ٢/٢. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)، من حيث دور الحوكمة في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة للعملاء بالتطبيق على البنوك العاملة في فلسطين من وجهة نظر موظفي البنوك تعزى الى متغير العمر.
- ٣/٢. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)، من حيث دور الحوكمة في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة للعملاء بالتطبيق على البنوك العاملة في فلسطين من وجهة نظر موظفي البنوك تعزى الى متغير التخصص العلمي.
- ٤/٢. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)، من حيث دور الحوكمة في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة للعملاء بالتطبيق على البنوك العاملة في فلسطين من وجهة نظر موظفي البنوك تعزى الى متغير الوضع الوظيفي.

سادساً: أهمية البحث

- تتبع أهمية هذه الدراسة من عدة جوانب:
- أولاً: جوانب علمية تتمثل فيما يأتي:
- سد الفجوة البحثية من خلال معرفة تأثير الحوكمة على تحسين الجودة المصرفية الإلكترونية في فلسطين من وجهة نظر الموظفين في البنك.
 - تطوير المعرفة العلمية المتعلقة بالحوكمة وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- ثانياً: جوانب عملية تتمثل فيما يلي:
- يمكن للجهات المعنية، مثل سلطة النقد أو البنوك الفلسطينية، الاستفادة من توصيات هذه الدراسة.
 - الانفتاح العالمي له دور مهم في تبني الحوكمة وتطبيقها .

ثامنا: منهج البحث

لأغراض هذه الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي وتم القيام بدراسة ميدانية وتم توزيع استبانة على موظفي البنوك لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، والتعرف إلى دور الحوكمة باعتباره متغير مستقلا تتمثل في (العدالة و الشفافية و المساءلة و المسؤولية)، و تأثير الحوكمة على أبعاد الجودة التي تتمثل في (الأمان، الثقة، الاعتمادية، الاستجابة) ، في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة للعملاء بالتطبيق على البنوك التجارية العاملة في فلسطين من وجهة نظر الموظفين وهذا الأسلوب يناسب أغراض الدراسة.

تاسعا:مجتمع و عينة البحث

١.مجتمع البحث

يتمثل مجتمع الدراسة في الموظفين العاملين في البنوك التجارية الخاصة الذين يستخدمون الخدمات المصرفية الإلكترونية في فلسطين.

٢.عينة الدراسة

هي عينة عشوائية بسيطة من مجتمع الدراسة، تم اختيارهم بطريقة احصائية تمثل المجتمع وتمكن الباحثة من جمع البيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة ويمكن تعميم نتائجه على جميع أفراد مجتمع الدراسة، حيث تم اختيار بنك فلسطين و البنك العربي الإسلامي من البنوك العاملة في فلسطين، واختيار فروعهما الموجودة في مدينة طولكرم، والتوزيع الشامل للاستبانة على جميع العاملين في هذين الفرعين ويبلغ عددهم ٣٦ موظفاً.

و قد تم استخدام معامل ثبات هذه الدراسة باستخدام معادلة كرونباخ الفا (Chronback Alpha) ،وقد بلغت قيمة معامل الثبات لمجالات الاستبانة كما في الجدول التالي.

جدول(١) معاملات الثبات لفقرات الاستبانة والدرجة الكلية

رقم الجدول	المجالات	معامل الثبات
١	الشفافية	.944
٢	الانضباط	.954
٣	الاستقلالية	.955
٤	المساءلة.	.944
٥	العدالة والافصاح	.944
	الدرجة الكلية	.931

وجميعها معاملات ثبات جيدة تفي بأغراض البحث العلمي وقد بلغت قيمة معامل الثبات للاستبانة (0.931). وهي معامل ثبات جيد تفي بأغراض البحث العلمي وفيما يأتي توزيع عينة الدراسة حسب متغيراتها وفق الاستبانة:

١.٢. متغير النوع

الجدول (2) توزيع عينة الدراسة حسب متغير النوع

النوع	العدد	النسبة المئوية%
ذكر	24	66.7
انثى	12	33.3
المجموع	٣٦	100

المصدر: الباحثة

يتبين من الجدول السابق أن النسبة الكبرى من عينة الدراسة كانت من الذكور بنسبة ٦٦.٧% ذكر، و ٣٣.٣% من الإناث.

٢.٢. متغير العمر

الجدول (3) توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية%
أقل من 25 سنة	5	13.9
من 25 الى أقل من 35 سنة	23	63.9
من 35 الى أقل من 45 سنة	6	16.7
من 45 الى أقل من 55 سنة	2	5.6
المجموع	٣٦	100

المصدر: الباحثة

من الجدول السابق نلاحظ أن النسبة الكبرى من العينة كانوا من عمر من ٢٥ الى أقل من ٣٥ سنة بنسبة ٦٣.٩%، و ١٦.٧% من ٣٥ إلى أقل من ٤٥ سنة، و ١٣.٩% أقل من ٢٥ سنة، و ٥.٦% من ٤٥ الى أقل من ٥٥ سنة.

٢.٣ متغير التخصص العلمي

الجدول (4) توزيع عينة الدراسة حسب متغير التخصص العلمي

التخصص العلمي	العدد	النسبة لمئوية%
إدارة أعمال	9	25.0
محاسبة	14	38.9
مالية	11	30.6
تكنولوجيا معلومات	2	5.6
المجموع	٣٦	100

المصدر: الباحثة

نلاحظ من الجدول السابق أن ٣٨.٩% من العينة هم محاسبة، و ٣٠.٦% مالية، و ٢٥.٠% إدارة أعمال، و ٥.٦% تكنولوجيا معلومات.

٢.٤ متغير الوضع الوظيفي

الجدول (5) توزيع عينة الدراسة حسب الوضع الوظيفي

الوضع الوظيفي	العدد	النسبة المئوية %
موظف	27	75.0
مدير قسم	7	19.4
مدير فرع	1	2.8
مراقب مالي	1	2.8
المجموع	٣٦	١٠٠

المصدر: الباحثة

يتبين من الجدول السابق أن ٧٥.٠% من العينة موظف، و ١٩.٤% مدير قسم، و ٢.٨% مدير فرع ومراقب مالي.

عاشرا: نتائج التحليل الإحصائي المتعلقة باختبار الفروض

- الفرض الأول: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)، من حيث دور الحوكمة في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة للعملاء بالتطبيق على البنوك العاملة في فلسطين من وجهة نظر موظفي البنوك تعزى الى متغير النوع".
من أجل اختبار الفرضية تم استخدام اختبار (ت) لمجموعتين مستقلتين (Independent t-test) ونتائج الجدول (6) تبين ذلك

جدول رقم (6) اختبار t-test لمتغير النوع من حيث دور الحوكمة في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة للعملاء بالتطبيق على البنوك العاملة في فلسطين من وجهة نظر موظفي البنوك تعزى الى متغير النوع

المجال	ذكر (العدد = ٢٤)		انثى (العدد = ١٢)		قيمة (ت)	الدالة (P)
	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف		
الشفافية	4.2167	.46780	4.3333	.58049	-.651	.520
الانضباط	4.1250	.46742	4.2667	.62861	-.763	.451
المجال	ذكر (العدد = ٢٤)		انثى (العدد = ١٢)		قيمة (ت)	الدالة (P)
	المتوسط	الانحراف	المتوسط	الانحراف		
الاستقلالية	4.0000	.49147	3.9722	.74479	.134	.894
المساعدة	4.0602	.63278	4.0463	.72700	.059	.953
العدالة والافصاح	4.2000	.51415	4.3667	.69194	-.816	.420
الدرجة الكلية	4.1204	.47320	4.1914	.62791	-.380	.706

يتبين من الجدول رقم (6) السابق، أن قيم مستوى الدلالة للمجالات الشفافية والانضباط والاستقلالية والمساعدة والعدالة والافصاح .520، .451، .894، .953، .420 أكبر من القيمة المحددة في الفرضية وهي (0.05)، ولذلك فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)، من حيث " دور الحوكمة في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة للعملاء بالتطبيق على البنوك العاملة في فلسطين من وجهة نظر موظفي البنوك تعزى إلى متغير النوع".

٢. الفرض الثاني: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$)، من حيث دور الحوكمة في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة للعملاء بالتطبيق على البنوك العاملة في فلسطين من وجهة نظر موظفي البنوك تعزى الى متغير العمر".
من أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير العمر استخدمت المتوسطات الحسابية واختبار التباين الاحادي (one way ANOVA) للعينات المستقلة وكانت النتائج كما هو مبين في الجدولين رقم (٧، ٨) الآتيين:

جدول (7): المتوسطات الحسابية لدور الحوكمة في تحسين جودة الخدمات المصرفية
الإلكترونية المقدمة للعملاء بالتطبيق على البنوك العاملة في فلسطين تعزى الى متغير العمر

المتوسط الحسابي	العدد	العمر	المجال
4.2000	5	أقل من 25 سنة	الشفافية
4.2087	23	من 25 الى أقل من 35 سنة	
4.2333	6	من 35 الى أقل من 45 سنة	
المتوسط الحسابي	العدد	العمر	المجال
5.0000	2	من 45 الى أقل من 55 سنة	الامتثال
4.2556	36	المجموع	
4.1200	5	أقل من 25 سنة	
4.1130	23	من 25 الى أقل من 35 سنة	الامتثال
4.1667	6	من 35 الى أقل من 45 سنة	
5.0000	2	من 45 الى أقل من 55 سنة	
4.1722	36	المجموع	الامتثال
3.8667	5	أقل من 25 سنة	
3.9710	23	من 25 الى أقل من 35 سنة	
3.8333	6	من 35 الى أقل من 45 سنة	الامتثال
5.0000	2	من 45 الى أقل من 55 سنة	
3.9907	36	المجموع	
4.2667	5	أقل من 25 سنة	المساعدة
3.9807	23	من 25 الى أقل من 35 سنة	
3.8519	6	من 35 الى أقل من 45 سنة	
5.0000	2	من 45 الى أقل من 55 سنة	المساعدة
4.0556	36	المجموع	
4.5200	5	أقل من 25 سنة	
4.2000	23	من 25 الى أقل من 35 سنة	العدالة والافصاح
4.0000	6	من 35 الى أقل من 45 سنة	
المتوسط الحسابي	العدد	العمر	
5.0000	2	من 45 الى أقل من 55 سنة	العدالة والافصاح
4.2556	36	المجموع	
4.2296	5	أقل من 25 سنة	
4.0870	23	من 25 الى أقل من 35 سنة	الكلية
4.0062	6	من 35 الى أقل من 45 سنة	
5.0000	2	من 45 الى أقل من 55 سنة	
4.1440	36	المجموع	الكلية

يتضح من خلال الجدول (7) أن هناك فروقاً في الأوساط الحسابية لفئات متغير العمر، حيث كانت أعلى الأوساط الحسابية للعمر من ٤٥ سنة إلى أقل من ٥٥ سنة لجميع المجالات، وأقلها لفئة العمر من 35 الى أقل من 45 سنة لمجال الاستقلالية، وللتحقق فيما اذا كانت الفروق في المتوسطات الحسابية قد وصلت الى مستوى الدلالة الإحصائية فقد تم استخدام اختبار تحليل التباين الاحادي والجدول (8) يوضح ذلك:

الجدول (8) نتائج اختبار التباين الأحادي لدلالة الفروق من حيث دور الحوكمة في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة للعملاء بالتطبيق على البنوك العاملة في فلسطين من وجهة نظر موظفي البنوك تعزى الى متغير العمر

المجال	التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسطات المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
الشفافية	المربعات بين الفئات	1.177	3	.392	1.637	.200
	المربعات الداخلية	7.672	32	.240		
	المجموع الكلي	8.849	35			
الانضباط	المربعات بين الفئات	1.465	3	.488	1.937	.143
	المربعات الداخلية	8.067	32	.252		
المجال	التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسطات المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
	المجموع الكلي	٩.٥٢٢	٣٥			
الاستقلالية	المربعات بين الفئات	2.272	3	.757	2.580	.071
	المربعات الداخلية	9.392	32	.293		
	المجموع الكلي	11.664	35			
المساعدة	المربعات بين الفئات	2.385	3	.795	2.012	.132
	المربعات الداخلية	12.640	32	.395		
	المجموع الكلي	15.025	35			
العدالة والافصاح	المربعات بين الفئات	1.921	3	.640	2.124	.117
	المربعات الداخلية	9.648	32	.302		
	المجموع الكلي	11.569	35			
الكلية	المربعات بين الفئات	1.691	3	.564	2.302	.096
	المربعات الداخلية	7.837	32	.245		
	المجموع الكلي	9.528	35			

*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)

يتبين من الجدول رقم (8) السابق، أن قيم مستوى الدلالة للمجالات الشفافية والانضباط والاستقلالية والمساءلة والعدالة والافصاح 200، .143، .071، .132، .117 أكبر من القيمة المحددة في الفرضية وهي (0.05)، ولذلك فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)، من حيث "دور الحوكمة في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة للعملاء بالتطبيق على البنوك العاملة في فلسطين من وجهة نظر موظفي البنوك تعزى الى متغير العمر".

3. الفرض الثالث : "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)، من حيث دور الحوكمة في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة للعملاء بالتطبيق على البنوك العاملة في فلسطين من وجهة نظر موظفي البنوك تعزى الى متغير التخصص العلمي".

من أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير العمل استخدمت المتوسطات الحسابية واختبار التباين الاحادي (one way ANOVA) للعينات المستقلة وكانت النتائج كما هو مبين في الجدولين رقم (9، 10) الآتيين:

جدول (9) المتوسطات الحسابية لدور الحوكمة في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة للعملاء بالتطبيق على البنوك العاملة في فلسطين من وجهة نظر موظفي البنوك تعزى الى متغير التخصص العلمي

المجال	التخصص العلمي	العدد	المتوسط الحسابي
الشفافية	إدارة أعمال	9	4.3556
	محاسبة	14	4.2429
	مالية	11	4.1818
	تكنولوجيا معلومات	2	4.3000
	المجموع	36	4.2556
الانضباط	إدارة أعمال	9	4.3556
	محاسبة	14	4.2143
	مالية	11	3.9273
	تكنولوجيا معلومات	2	4.4000
	المجموع	36	4.1722
الاستقلالية	إدارة أعمال	9	4.3333
	محاسبة	14	3.9524

المتوسط الحسابي	العدد	التخصص العلمي	المجال
3.7273	11	مالية	
4.1667	2	تكنولوجيا معلومات	
3.9907	36	المجموع	الاستقلالية
4.3210	9	إدارة أعمال	المساعدة
4.0079	14	محاسبة	
3.9293	11	مالية	
3.8889	2	تكنولوجيا معلومات	
4.0556	36	المجموع	
4.4222	9	إدارة أعمال	العدالة والاقتصاد
4.2429	14	محاسبة	
4.1273	11	مالية	
4.3000	2	تكنولوجيا معلومات	
4.2556	36	المجموع	
4.3539	9	إدارة أعمال	الكلية
4.1270	14	محاسبة	
3.9899	11	مالية	
4.1667	2	تكنولوجيا معلومات	
4.1440	36	المجموع	

يتضح من خلال الجدول (٩) أن هناك فروقاً في الأوساط الحسابية لفئات متغير التخصص العلمي، و كانت أعلى الأوساط الحسابية لفئة تكنولوجيا معلومات في مجال الانضباط ، وأقلها لفئة مالية في مجال الاستقلالية، وللتحقق فيما إذا كانت الفروق في المتوسطات الحسابية قد وصلت إلى مستوى الدلالة الإحصائية فقد تم استخدام اختبار تحليل التباين الاحادي والجدول (١٠) يوضح ذلك:

الجدول (١٠) نتائج اختبار التباين الأحادي لدلالة الفروق من حيث دور الحوكمة في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة للعملاء بالتطبيق على البنوك العاملة في فلسطين من وجهة نظر موظفي البنوك تعزى الى متغير التخصص العلمي

المجال	التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسطات المربعات	قيمة (ف) المحسوبة	مستوى الدلالة
الشفافية	المربعات بين الفئات	.156	3	.052	.191	.901
	المربعات الداخلية	8.693	32	.272		
	المجموع الكلي	8.849	35			
الانضباط	المربعات بين الفئات	1.091	3	.364	1.379	.267
	المربعات الداخلية	8.441	32	.264		
	المجموع الكلي	9.532	35			
الاستقلالية	المربعات بين الفئات	1.902	3	.634	2.079	.123
	المربعات الداخلية	9.761	32	.305		
	المجموع الكلي	11.664	35			
المساءلة	المربعات بين الفئات	.897	3	.299	.677	.573
	المربعات الداخلية	14.128	32	.441		
	المجموع الكلي	15.025	35			
العدالة والافصاح	المربعات بين الفئات	.437	3	.146	.419	.741
	المربعات الداخلية	11.132	32	.348		
	المجموع الكلي	11.569	35			
الكلية	المربعات بين الفئات	.663	3	.221	.798	.504
	المربعات الداخلية	8.865	32	.277		
	المجموع الكلي	9.528	35			

*دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)

يتبين من الجدول رقم (10) السابق، أن قيم مستوى الدلالة للمجالات الشفافية والانضباط والاستقلالية والمساءلة والعدالة والافصاح .901، .267، .123، .573، .741 أكبر من القيمة المحددة في الفرضية وهي (0.05)، ولذلك فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)، من حيث دور الحوكمة في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية

المقدمة للعملاء بالتطبيق على البنوك العاملة في فلسطين من وجهة نظر موظفي البنوك تعزى الى متغير التخصص العلمي".

٤. الفرض الرابع: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)، من حيث دور الحوكمة في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة للعملاء بالتطبيق على البنوك العاملة في فلسطين من وجهة نظر موظفي البنوك تعزى الى متغير الوضع الوظيفي. من أجل فحص صحة الفرضية المتعلقة بمتغير الوضع الوظيفي استخدمت المتوسطات الحسابية واختبار التباين الاحادي (one way ANOVA) للعينات المستقلة وكانت النتائج كما هو مبين في الجدولين رقم (١٢،١١) الآتيين:

جدول (١١) المتوسطات الحسابية لدور الحوكمة في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة للعملاء بالتطبيق على البنوك العاملة في فلسطين من وجهة نظر موظفي البنوك تعزى الى متغير الوضع الوظيفي

المجال	الوضع الوظيفي	العدد	المتوسط الحسابي
الشفافية	موظف	27	4.1852
	مدير قسم	7	4.3143
	مدير فرع	1	5.0000
	مراقب مالي	1	5.0000
الشفافية	المجموع	36	4.2556
	موظف	27	4.1333
	مدير قسم	7	4.0857
	مدير فرع	1	5.0000
الانضباط	مراقب مالي	1	5.0000
	المجموع	36	4.1722
	موظف	27	3.9877
	مدير قسم	7	3.7143
الاستقلالية	مدير فرع	1	5.0000
	مراقب مالي	1	5.0000
	المجموع	36	3.9907
	موظف	27	3.9794
المساءلة	مدير قسم	7	4.0794
	مدير فرع	1	5.0000
	مراقب مالي	1	5.0000
	المجموع	36	4.0794

المتوسط الحسابي	العدد	الوضع الوظيفي	المجال
4.0556	36	المجموع	العدالة و الإفصاح
4.2000	27	موظف	
4.2571	7	مدير قسم	
5.0000	1	مدير فرع	
5.0000	1	مراقب مالي	العدالة و الإفصاح
4.2556	36	المجموع	
4.0878	27	موظف	الكلية
4.1164	7	مدير قسم	
5.0000	1	مدير فرع	
5.0000	1	مراقب مالي	
4.1440	36	المجموع	

يتضح من خلال الجدول (١٠) أن هناك فروقاً في الأوساط الحسابية لفئات متغير الوضع الوظيفي، و كانت أعلى الأوساط الحسابية لفئة مدير فرع ومراقب مالي، وأقلها لفئة موظف في مجال المساءلة، وللتحقق فيما اذا كانت الفروق في المتوسطات الحسابية قد وصلت الى مستوى الدلالة الإحصائية فقد استخدم اختبار تحليل التباين الأحادي، والجدول (١١) يوضح ذلك:

الجدول (١٢) نتائج اختبار التباين الأحادي لدلالة الفروق من حيث دور الحوكمة في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة للعملاء بالتطبيق على البنوك العاملة في فلسطين من وجهة نظر موظفي البنوك تعزى الى متغير الوضع الوظيفي

المتوسط الحسابي	العدد	الوضع الوظيفي	المجال
4.1852	27	موظف	الشفافية
4.3143	7	مدير قسم	
5.0000	1	مدير فرع	
5.0000	1	مراقب مالي	
4.2556	36	المجموع	
4.1333	27	موظف	الانتضباط
4.0857	7	مدير قسم	
5.0000	1	مدير فرع	
5.0000	1	مراقب مالي	
4.1722	36	المجموع	

المتوسط الحسابي	العدد	الوضع الوظيفي	المجال
3.9877	27	موظف	الاستقلالية
3.7143	7	مدير قسم	
5.0000	1	مدير فرع	
5.0000	1	مراقب مالي	
3.9907	36	المجموع	
3.9794	27	موظف	المساءلة
4.0794	7	مدير قسم	
5.0000	1	مدير فرع	
5.0000	1	مراقب مالي	
4.0556	36	المجموع	
4.2000	27	موظف	العدالة والافصاح
4.2571	7	مدير قسم	
5.0000	1	مدير فرع	
5.0000	1	مراقب مالي	
4.2556	36	المجموع	
4.0878	27	موظف	الكلي
4.1164	7	مدير قسم	
5.0000	1	مدير فرع	
5.0000	1	مراقب مالي	
4.1440	36	المجموع	

*دال إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$)

يتبين من الجدول رقم (12) السابق، أن قيم مستوى الدلالة للمجالات الشفافية والانضباط والمساءلة والعدالة والافصاح 0.171، 0.144، 0.212، 0.317. أكبر من القيمة المحددة في الفرضية وهي (0.05)، ولذلك فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha=0.05$)، من حيث "دور الحوكمة في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة للعملاء بالتطبيق على البنوك العاملة في فلسطين من وجهة نظر موظفي البنوك تعزى الى متغير الوضع الوظيفي".

أما بالنسبة لقيم مستوى الدلالة لمجال الاستقلالية فكانت 0.044. أصغر من القيمة المحددة في الفرضية وهي (0.05)، ولذلك فإنه نقول توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة

$\alpha=0.05$)، من حيث "دور الحوكمة في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة للعملاء بالتطبيق على البنوك العاملة في فلسطين تعزى الى متغير الوضع الوظيفي".

الحادي عشر: نتائج البحث

من خلال تحليل البيانات و اختبار فروض البحث يمكن التوصل الى النتائج الآتية:

- الموظفون الذكور و الإناث العاملون في البنوك ليس لهم علاقة من حيث دور الحوكمة في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة للعملاء ، لان كلاً منهم يجب أن يلتزم بالقوانين و التشريعات التي يقرها البنك و سلطة النقد، و أن كل موظف مسؤول عن القيام بمتطلبات الوظيفة و الالتزام بواجباته تجاه عمله ولا فرق بين ذكر و انثى.
- إن الاعمار المختلفة ليس لها علاقة في تطبيق الحوكمة وليس لها الأثر في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة للعملاء ويعود السبب إلى عناصر الحوكمة الا أن الأوساط الحسابية للفئات العمرية كانت مختلفة، فأعلى الأوساط الحسابية للعمر كان من ٤٥ سنة إلى أقل من ٥٥ سنة لجميع المجالات، وأقلها لفئة العمر كان من 35 الى أقل من 45 سنة لمجال الاستقلالية، وهذا يدل على أن بعد الاستقلالية كان اقل المجالات أهمية عند اختلاف الفئات العمرية، وهذا تأكيد على ما جاءت به دراسة (faleye.krishnan.2017) ان اللوائح المطبقة هي التي تلعب دور كبير في تطبيقها.
- أن التخصص العلمي الذي يحمله الموظفون ليس له علاقة من حيث دور الحوكمة في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة للعملاء لأن اختلاف تخصصات الموظفين ليس له الأثر على أدراكهم لأهمية الحوكمة و تطبيقها على هذه الخدمات: ولان تطبيق الحوكمة جديد ولا يوجد اهتمام كبير من قبل الإدارة بعمل دورات عن أهمية الحوكمة و تطبيقها في المجالات المختلفة في الاعمال البنكية، وهذه النتيجة توصلت لها دراسة (اقبال، حكيمة. ٢٠٢١) بان تطبيق الحوكمة بشكل فعال هو أساس نجاح البنوك في تبنيها.
- اما دراسة (القريشي. ٢٠١٥) ركزت على التخصص العلمي حيث ان الحوكمة يجب ان تطبق على المؤسسات والوظائف المالية دون غيرها .
- الموقع الوظيفي الذي يشغله الموظف له علاقة بالحوكمة في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة للعملاء لأنه كلما ما كان الموظف في موقع وظيفي أعلى كان له الدور و القدرة على إلزام الغير بتطبيقها، وعدم الالتزام بذلك يعرضه للجزاء، وجاءت هذه النتيجة اكدت

ما جاء بها كل من (شريقي، أسماء، ٢٠١٨) بان لإليات الحوكمة تتمثل في أداء جميع العاملين.

الثاني عشر: التوصيات

من خلال التحليل الإحصائي والنتائج الذي تم التوصل إليها وربطها مع الدراسات السابقة يمكن تقديم التوصيات الآتية:

- إعطاء دورات تدريبية للموظفين من قبل البنوك او سلطة النقد عن الحوكمة وأهميتها في الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- تحفيز الموظفين الذين يطبقون الحوكمة على الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- سن القوانين التي تضبط الحوكمة و تطبيقها في البنوك من قبل سلطة النقد.
- توحيد الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة في فلسطين و وضع قوانين لحماية جميع الأطراف المتعاملين بها.
- تحديد الأليات المختلفة من قبل سلطة النقد لتطبيق الحوكمة بشكل فعال

المراجع

المراجع العربية:

- امير بن موسى، احمد. علموي ،جودة الخدمات المصرفية الالكترونية كمدخل لبناء مزايا تنافسية للبنوك الجزائرية،مجلة دراسات اقتصادية،العدد ٣٨، ٢٠١٩،
- اقبال.غناية ،حكيمه.حليمي ، فهم مبادئ الحوكمة المصرفية بين الواقع والمأمول -النظام المصرفي الجزائري نموذجاً، مجلة النمو الاقتصادي و المقاولاتية،العدد ٤، ٢٠٢٠
- شريقي.عمر، مزيمش .اسماء ، الحوكمة المصرفية كآلية لتعزيز المسؤولية الاجتماعية بالبنوك والمؤسسات المالية في الجزائر،مجلة العلوم الاسلامية و الحضارة، العدد ٣، ٢٠١٨،
- الطلاع.سليمان، ابو ناصر.سامي،الشوكي.مازن، مدى كفاءة الخدمات البنكية الالكترونية لدى البنوك العاملة في فلسطين و علاقتها بكفاءة الاداء من وجهة نظر المستفيدين، مجلة جامعة الازهر،مجلد ٢٠، ٢٠١٨،
- القرشي.عبدالله ،" دور اليات الحوكمة في معالجة المشكلات المصرفية في ظل الطبيعة الخاصة للبنوك"،مجلة الابحاث المالية و المصرفية،العدد ٢، ٢٠١٥،

- قندوز، طارق. النظام التسويقي و تجويد خدمات القطاع المصرفي، مؤسسة الثقافة الجامعية
الاسكندرية، ٢٠١٥،

المراجع الإنجليزية:

- Malviya.Surendra, Exploring Mobile Banking Service Quality Dimensions for Public and Private Sector Banks in Indore District of Madhya Pradesh, International Journal of Advance Research in Computer Science and Management Studies ,Volume 3, 2015
- Malviya S. and Sharma G. 'internet banking service quality and its impact on customer satisfaction in Indore District of Madhya Pradesh", International Journal of Business and Management Invention, Vol.3 .2014
- Hook.Glenn& DOBSON.Hugo,Global governance and Japan :the institutional architecture,Routledge,first published,London,Uk,2007,p:2
- Kasper,H.Helsding, service marketing management a strategic rspective(2nded) use jhon Wiley and son's 2006,p325
- Faley .Olubunmi ، Krishnan . Karthik, Risky lending: Does bank corporate governance matter?, Journal of Banking & Finance, vol.83.2017.