مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية

اسم المقال: دراسة إحصائية لأثر الإدارة الإلكترونية في تحسين المعاملات البنكية التجارية في ولاية أم البواقي دراسة استطلاعية لعينة من موظفي البنوك التجارية (BNA, CNEP, BADR) خلال 2014 - 2015
اسم الكاتب: د. السعيد بريكة، أ. نسرين عوام
رابط ثابت: https://political-encyclopedia.org/index.php/library/1687
تاريخ الاسترداد: 2026/11/01 23:55 +03

الموسوعة السياسيّة هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناء مجموعات أوسع من المحتوى العلمي العربي في مجال علم السياسة واستخدامها في الأرشيف الرقمي الموثوق به لإغناء المحتوى العربي على الإنترنت.
لمزيد من المعلومات حول الموسوعة السياسيّة - Encyclopedia Political، يرجى التواصل على info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسيّة - Encyclopedia Political يعني موافقتك على شروط وأحكام الاستخدام المتاحة على الموقع https://political-encyclopedia.org/terms-of-use

تم الحصول على هذا المقال من موقع مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية ورفده في مكتبة الموسوعة السياسيّة مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكريّة ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.

دراسة إحصائية لأثـر الإدارة الإلكترونية في تحسين المعاملات البنكية التجارية في ولاية أم البواقي دراسة استطلاعية لعينة من موظفي البنوك التجارية (BNA, CNEP, BADR) خلال 2014-2015 *

د. السعيـد بريكـــــــة**

أ. نســـرين عـــــوام***

*تاريخ التسليم: 2016/7/12م، تاريخ القبول: 2016/12/4م.

**أستاذ محاضر/ جامعة العربي بن مهيدي/ أم البواقي/ الجزائر.
***باحثة دكتوراه/ جامعة العربي بن مهيدي/ أم البواقي/ الجزائر.

ملخص:

الهدف من دراسة الإدارة الإلكترونية عن طريق الاهتمام بتأثيرها على جودة المعاملات البنكية، ومن بين الاستراتيجيات التي أصبحت البنوك توليها أهمّية بالغة هو تحقيق رضا العميل الذي أصبح من الأولويات التي تهتمّ بها البنوك، ومن خلال هذه الدراسة سلّطنا الضّوء على كيفيّة تبنّي الإدارة الإلكترونية، ووقفنا على أهمّ عناصرها والمتمثلة في الحاسب الآلي وتجهيزاته، والبرمجيات،وشبكات الاتصال، وصنّاع المعرفة، وتعرّفنا على مفهوم المعاملات البنكيّة الإلكترونية، وعلى الأبعاد المختلفة لتأثير جودتها على جودة الخدمات غير الإلكترونية.

وتعرّفنا على واقع الإدارة الإلكترونية، وأثرها على المعاملات الإلكترونية في الوكالات البنكيّة محلّ الدّراسة في أمّ البواقي، اعتمادا على تحليل بيانات الاستبيان الذي يعبّر عن أرآء 50 موظّفا في هذه الوكالات حول درجة تبنّي الإدارة الإلكترونية، ومدى تأثيرها على المعاملات المقدّمة للعملاء، وقد تمّت معالجة البيانات باستخدام برمجيّة spss، واستعمال أدوات التّحليل الإحصائي.

وتوصّلت الدّراسة من خلال إجابات ورضا الموظّفين عن كلّ فقرات الأبعاد الثلّاثة للإدارة الإلكترونية.إلى أنّ جودة المعاملات في الوكالات البنكيّة المعنية قد تحسّنت بفضل الإدارة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحيّة: الإدارة الإلكترونية، الأجهزة والمعدّات، البرمجيّات، شبكات الاتصال، صنّاع المعرفة، المعاملات البنكيّة الالكترونية، ولاء العميل.

A Statistical Study of the Impact of e-Management on Improving the Operations of Commercial Banks in Oum El Bouaghi District: Employees of BNA, CNEP, BADR as a Sample of the Study in the Period of 2014-2015

Abstract:

The paper tackles e-management and its impact on the quality of banks operations and transactions since one of the main strategies of the banks is achieving customer satisfaction, given the fierce economic competition that exists among similar institutions. Thus, Customer Satisfaction is a priority to banks. Moreover, The study sheds the light on the mechanism of adopting e-management in addition to its important elements such as computers and their equipment, software, communication networks, and knowledge-makers. Furthermore, concepts such as e-banking transactions, and the various dimensions of quality of non-electronic services are tackled in the study.

The study analyzes the reality of e-management and its impact on the e-banking agencies at Oum El Bouaghi District using a questionnaire that was distributed to a sample of 50 employees who work in commercial banks. The Survey evaluates the degree of adopting e-management at the banks and how it impacts the bank transactions and operations which are provided to the customers. The Study uses SPSS to analyze the data and statistical analysis tools.

The study results find that the quality of banking services and operations are improved due to e-management, analyzing the answers provided by the employees concerning the three-dimensions of electronic management.

***Key words**: E-management, hardware and equipment, software, communication networks, knowledge-makers, electronic banking transactions, customer loyalty, customer satisfaction.*

المبحث الاول:

المقدمة

كان تطوّر المجتمع البشري دائماً مرتبطاً بتطوّر معارف الإنسان، فالمعرفة رافقت الإنسان منذ أن تفتّح وعيه وارتقت معه من مستوياتها البدائية، إلى أن وصلت إلى ذُراها الحاليّة، هذه المعرفة لعبت دورا محوريا ومتواصلا في تطوير المجتمع البشري وفي دعم مختلف انجازته، ولا يعدّ مفهوم المعرفة أمرا جديدا، بل إنّ الجديد هو حجم تأثيرها على الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وعلى نمط حياة الإنسان المعاصر عموماً، فقد شهد العالم ابتداءً من الرّبع الأخير من القرن العشرين تغييرا عظيما في تاريخ البشريّة حيث شهد التحوّل الثّالث بعد ظهور الزّراعة والصّناعة، ويتمثّل هذا التحوّل في ظهور ثورة فائقة التطوّر في العلوم والتكنولوجيا التي شكّلت ذروتها اليوم ثورة المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصالات. حيث باتت المعلومات والمعرفة موردًا أساسياً من الموارد الاقتصادية، بل المورد الإستراتيجي الجديد في الحياة الاقتصادية المكمّل للموارد الطبيعية ونشوء ما أتّفق على تسميته (اقتصاد المعرفة) (عامر،2012،ص15)

وقد غدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسيلة حياة، وليست مجرد أدوات رفاهيّة مقتصرة على مجال أو نخبة اجتماعية معيّنة. وفي ظلّ التوجّه العالمي نحو اقتصاديات المعرفة التي تعتمد بشكل أساس على التّقنيات الحديثة لاستغلال المعرفة في رفع مستوى الرّفاه الاجتماعي، واستغلال الموارد المختلفة خير استغلال، أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسيلة بقاء وأداة لا يمكن الاستغناء عنها في ظلّ عالم مفتوح يعتمد على القدرة التنافسيّة معيارا للتقدّم والازدهار.

تعدّ الإدارة الإلكترونية من ثمار المنجزات التقنيّة في العصر الحديث، حيث أدّت التطوّرات في مجال الاتصالات، وابتكار تقنيّات اتصال متطوّرة إلى التفكير الجدّي من قبل المؤسسات، وخاصة البنكية منها في الإفادة من منجزات الثّورة التقنيّة باستخدام الحاسوب وشبكات الانترنت في إنجاز الأعمال، وتقديم معاملاتها بطريقة إلكترونية.

إنّ استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطوّرة سوف يمكّن البنوك من الانتقال من إدارة تقليدية تعتمد على الورق إلى إدارة حديثة إلكترونية تعتمد على انتقال المعلومات عبر الحواسيب، وفق شبكة معلوماتية داخل البنك أو وفق شبكة معلوماتية عالمية- الانترنت-، ومن خدمات تقليدية إلى خدمات حديثة إلكترونية تواكب احتياجات العملاء، وتسلم لهم بشكل آمن بأقل تكلفة في أسرع وقت ممكن وفي أي مكان كانوا.

إن التحوّل للإدارة الإلكترونية أصبح اتجاها عالميا، فبعد ظهورها لأوّل مرّة في الولايات المتّحدة الأمريكيّة سنة 1995 وانتشارها بداية من سنة2001 في باقي الدّول، كغيرها من الدّول النامية تبنّت الدّول العربية الإدارة الإلكترونية بنسب تفاوتت من دولة عربيّة إلى أخرى، ومن أبرز الدّول العربيّة التي قطعت شوطا كبيرا في ذلك نجد الإمارات العربية المتّحدة.

تعدّ الجزائر من الدّول التي تحاول تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال البنوك، لغرض تحسين معاملاتها وخدماتها، خاصة بعد أن عرف الاقتصاد الجزائري خلال الفترة الأخيرة انتعاشا ما جعله يحاول اللّحاق بركب التطوّر العالمي ويتجلّى ذلك من خلال ما نلحظه من تنوّع في المعاملات البنكيّة الإلكترونيّة المقدّمة، والرّوح التنافسيّة التي تظهرها المؤسّسات البنكيّة بغية كسب رضا عملائها.

إشكاليّة الدّراسة:

إنّ المتتبّع لتطور البنوك في تقديم الخدمات للعميل يلاحظ أن هناك تقدما في هذا الشأن في ظلّ المنافسة، فالبنوك الجزائرية - وسعياً منها لتحسين الخدمة من أجل كسب ولاء العميل - بدأت في تطبيق الإدارة الإلكترونيّة لما لها من فوائد وتأثير على المعاملات البنكيّة. هذا الطرح يقودنا إلى التساؤل الرئيسي الآتي: هل يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية والمعاملات البنكيّة الإلكترونية عند مستوى معنوية 5% في الوكالات البنكيّة محلّ الدراسة في أمّ البواقي؟

تتفرّع عن هذه الإشكالية الرئيسة مجموعة تساؤلات فرعيّة، يمكن صياغتها على النحو الآتي:

- هل يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%، بين استخدام الأجهزة والمعدّات(Hardware)، وتحسين المعاملات البنكيّة الإلكترونية في عيّنة البنوك محلّ الدّراسة ؟
- هل يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5 % بين استخدام البرمجيّات (Software) ، وتحسين المعاملات البنكيّة الإلكترونية في عيّنة البنوك محلّ الدّراسة ؟
- هل يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5 % بين استخدام شبكات الإتصال، وتحسين المعاملات البنكيّة الإلكترونيّة في عيّنة البنوك محلّ الدّراسة ؟

فرضيّات الدّراسة:

على ضوء ما تمّ طرحه من تساؤلات حول موضوع البحث ، وأملا في تحقيق أهداف الدّراسة تمّ وضع مجموعة من الفرضيّات التي نسعى لاختبارها، حيث يمكن وضع الفرضية الرئيسة الآتية:

(يوجد تأثير ايجابي ذو دلالة إحصائيّة بين الإدارة الإلكترونية، وتحسين المعاملات البنكيّة الإلكترونية في عيّنة البنوك محلّ الدّراسة)

ويندرج ضمن هذه الفرضيّة الفرضيّات الفرعيّة الآتية:

1. يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائيّة عند مستوى معنوية 5%، بين استخدام الأجهزة والمعّدات (Hardware)، وتحسين المعاملات البنكيّة الإلكترونيّة في عيّنة البنوك محلّ الدّراسة؛
2. يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5 % بين استخدام البرمجيات؛ (Software) ، وتحسين المعاملات البنكيّة الإلكترونيّة في عيّنة البنوك محلّ الدّراسة؛
3. يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5 %بين استخدام شبكات الاتصال ،وتحسين المعاملات البنكيّة الإلكترونيّة في عيّنة البنوك محلّ الدّراسة.

أهداف الدّراسة:

الغرض من الدّراسة لا يعدو عن كونه تجسيدا للأهداف الآتية:

1. الوقوف على أهمّ عناصر الإدارة الإلكترونية.
2. إدراك أهميّة تطبيق الإدارة الإلكترونيّة في تحسين المعاملات الإلكترونية المقدّمة من البنوك.
3. معرفة نوع العلاقة والأثر بين الإدارة الإلكترونيّة والمعاملات الإلكترونية للبنوك عن طريق معالجة بيانات الاستبيان المتحصّل عليها باستخدام برمجية(SPSS).
4. تقديم بعض التّوصيات المناسبة في هذا المجال.

أهميّة الدّراسة:

تكمن أهمية الدّراسة في النّقاط الآتية:

1. تبيان مدى أهميّة تطبيق الإدارة الإلكترونيّة في تحسين جودة المعاملات التي تقدّمها البنوك.
2. محاولة إفادة المسؤولين وصانعي القرار في المجال البنكي الجزائري فيما يتعلق بالدّور الإيجابي والمهمّ للإدارة الإلكترونية من خلال جعل البنوك تواكب التطوّرات العالمية.
3. تبيان مدى أهميّة استخدام الأساليب الإحصائية والبرمجيات، مثل برمجيّة(SPSS) في تحليل المعلومات المتحصّل عليها عن طريق الاستبيان.

أسباب الدّراسة:

هناك أسباب ودوافع عدة أدّت إلى اختيار هذه الدّراسة من أبرزها:

1. توفر عنصر الجدة في الموضوع على مستوى الطرح العلمي الأكاديمي ومحدودية الدراسات وهو ما يفتح المجال أمام الباحثين والدارسين مزيدا من الاجتهاد ومحاولة إثراء الموضوع.
2. اختيارنا لهذا الموضوع يرجع أساسا إلى أن واقع الاقتصاد الجزائري، فلابد من تحسين أداء البنوك وجعلها تسهم في متطلبات الاقتصاد الرقمي .
3. قلة الدراسات الاقتصادية المدعمة بالتحليل الإحصائي (استخدام برمجية SPSS في معالجة الاستبيان) مثل هذه الدراسات كانت دافعا لاختيارنا لهذا الموضوع.
4. هذا البحث يدخل ضمن الاهتمامات الشّخصية للباحثة، ونظرا لتماشيه وتخصّصها الدّراسي (ماليّة وبنوك).

منهج الدّراسة والأدوات المستخدمة:

وفقاً للإشكالية المطروحة سلفاً والفرضيّات الموضوعة من خلالها، اعتمدنا على المنهج الاستقرائي والأسلوب الوصفي التّحليلي في التّحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان. أمّا أسلوب دراسة حالة يظهر من خلال الدّراسة الميدانية التي قمنا بها في الوكالات البنكيّة CNEP, BNA, BADR في أمّ البواقي؛ وذلك اعتمادا على أسلوب الاستبيان في جمع المعلومات عن آراء الموظفين بخصوص الدّور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونيّة في تحسين المعاملات البنكيّة التي يقدمونها لعملاء الوكالات البنكيّة.

أما الأدوات المستخدمة في الدّراسة فهي:

1. معلومات ووثائق محصّل عليها من الوكالات البنكيةّ محلّ الدّراسة CNEP, BNA, BADR في أمّ البواقي.
2. الاستمارة الموزّعة على موظّفي الوكالات البنكيّة محلّ الدّراسةCNEP, BNA, BADR في أمّ البواقي؛
3. المقاييس الإحصائية المناسبة لتحليل بيانات الاستبيان.
4. استخدام برمجيّة $SPSS_{V20}$ لمعالجة بيانات الاستبيان.

حدود الدّراسة:

حاولنا من خلال هذه الدّراسة تبيان دور الإدارة الإلكترونية في تحسين المعاملات البنكية للوكالات البنكية محلّ الدّراسة (CNEP, BNA, BADR) في أمّ البواقي خلال عام 2014-2015 .

المبحث الثاني:

الدّراسات السّابقة:

أهمّ الدّراسات التي مسّها مسحنا المكتبي والإلكتروني التي تتعلق بموضوع دراستنا هي كالآتي:

1- إيمان عبد الرضا محمد الجنابي، اتجاهات موظفي البنوك العاملة في الأردن نحو تطبيق الإدارة الالكترونية، رسالة ماجستير، تخصص ادارة الأعمال، جامعة اليرموك، 2008، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- اتسمت اتجاهات موظفي البنوك العاملة في الاردن نحو تطبيق الإدارة الإلكترونيّة بالايجابية وبقدر متوسط.
- تواجه البنوك العاملة في الاردن بعض المعوقات والصعوبات عند تطبيق الإدارة الالكترونية، ومن أهمها العنصر البشري، و ارتفاع كلفة بناء المواقع الإلكترونيّة، وعدم قدرة العملاء بالتعامل مع التكنولوجيا الحديثة.
- هناك علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين (عدد عملاء البنك، وعدد الموظفين ورأس مال البنك) وتوفر البنية التحتية.

كما خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها :

- ضرورة فهم واستعاب الادارة الالكترونية، وتطبيقاتها من قبل الادارة العليا عن طريق برامج ودورات تدريبية للموظفين.
- العمل على استقطاب كوادر بشرية متخصصة في مجال الانترنت وتكنولوجيا المعلومات.
- ضرورة إنشاء نظام معلومات لتسهيل الإجراءات، ويعمل بشكل واضح ليلائم كل من الأفراد والبنوك.

2- أحمد فتحي الحيت ومحمد مفضي الكساسبة، تاثير وظائف الإدارة الالكترونية في فاعلية و كفاءة البنوك في الأردن، المجلة العربية الدولية للمعلوماتية ،المجلد الثاني، العدد الرابع،2013 وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- دلت النتائج أن تصورات المبحوثين ايجابية نحو جميع وظائف الإدارة الإلكترونيّة .
- أظهرت النتائج أن تصورات المبحوثين كانت ايجابية نحو متغير كفاءة البنوك، ويعزى ذلك الى اهتمام المديرين.
- رؤساء الأقسام بعملية التحسين الدائم للخدمات لأنها تشكل الركيزة الأساسية للمنافسة بين البنوك.
- جميع وظائف الإدارة الإلكترونيّة (التخطيط الالكتروني، التنظيم الإلكتروني،القيادة الإلكترونية، الرقابة الإلكترونية)
- تؤثر بشكل إيجابي في فاعلية البنوك ويعزى ذلك الى إدراك المديرين ورؤساء الاقسام لأهمية منهج الإدارة الإلكترونية باعتباره منهجا يقوم على استخدام تكنولوجيا المعلومات في إنجاز الوظائف.

كما خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها:

- زيادة الاهتمام بالقيادة الإلكترونيّة، والعمل على تدريب القادة في البنوك على الاسس والمتطلبات الضرورية للقيادة الإلكترونيّة . و ذلك من خلال غنشاء مركز تدريب متخصص بالقيادة الإلكترونيّة في كل بنك؛
- مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال الرقابة الإلكترونيّة من قبل البنوك، والعمل على امتلاك التكنولوجيا الحديثة.

3- بن عياد محمد سمير وسماحي أحمد، التكنولوجيا الإلكترونيّة البنكية: ضرورو أم حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية، وقد توصلت هذه الدراسة الى نتائج نذكر من أهمها :

- الصيرفة الإلكترونيّة توفر العديد من المزايا للعملاء وتتيح للبنوك فرص جديدة للأعمال .
- مع ازدياد مجال المعاملات المصرفية الإلكترونيّة لابد من اليقظة و إقامة تنسيق أكبر على المستوى الدولي.
- للصيرفة الإلكترونيّة أثر على ادارة السياسة الاقتصادية.

كما خلصت الدراسة عدة توصيات نذكر منها :

- دعم وتحفيز المؤسسات على الترابط الشبكي.
- قيادة مسار التكنولوجي بتبني سياسة تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- تأمين وحماية المعلومات وتنمية المهارات التقنية والخبرات الادارية.
- ضرورة تحديث القوانين و تعديلها لمواكبة التطورات.

4- عبد الله بن علي تمام، الإدارة الإلكترونية كمدخل للتطوير الإداري (دراسة تطبيقية على الكليات التقنية، رسالة ماجستير، جامعة جامعة أم القرى، مكة المكرمة،2007، وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- يرى أفراد العيّنة أنّ الكلّيات التقنيّة تطبّق الإدارة الإلكترونية بدرجة متوسطة .
- يرى أفراد العيّنة أنّ تطبيق الإدارة الإلكترونية يسهم في تحسين مستوى إدارة الكليّات التقنيّة بدرجة عالية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة بين واقع الإدارة الإلكترونية تعزى لمتغيّر الكليّة.
- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائيّة بين متغيّرات الدّراسة عن إسهام الإدارة الإلكترونية في تحسين المستوى الإداري.

5- محمد عبد الآله الطيطي، تطوير الإدارة الجامعية الفلسطينية في ضوء الاتجاهات العالمية المعاصرة: رسالة ماجستير، معهد البحوث والدراسات العربية، القاهرة،2007. وقد توصلت الدراسة إلى نتائج نوجزها فيما يلي:

- إن الإدارات الجامعيّة الفلسطينية تعاني من مشكلات وقصور في وظائف الإدارة، وذلك على المستويات جمعيا سواء في التّخطيط، أم في التّنظيم والإشراف، أو في اتّخاذ القرارات، وفي التّوجيه الإداري، وأخيرا في الرّقابة والتّقويم، وهذا يدلّ على مدى التدهور الذي تعيش فيه الإدارة الجامعيّة .
- جمود الهياكل التّنظيمية داخل الجامعات الفلسطينية ، وافتقار التّنظيم للمرونة، وعدم الاهتمام بالإصلاح الإداري .
- عدم الاهتمام بتدريب القيادات الإدارية.

كما قدّم توصيّات أهمها:

- على الإدارة الجامعيّة الفلسطينية إعادة النّظر في مقوماتها وصلاحياتها وأن تسعى لتحديد مستوياتها الادارية وواجباتها وعلاقاتها.
- الاهتمام بتدريب القيادات الإدارية وخصوصا القيادات الجديدة وكذلك إنشاء نظام معلوماتي فعاّل .

6- يوسف محمد أبو أمونة، واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونياً e-hrm في الجامعات الفلسطينية النظامية- قطاع غزة، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، 2009. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- هناك إدراك لأهميّة إدارة الموارد البشريّة إلكترونيا، وكذلك دعم الإدارة العليا متوّفر ويسهم بشكل كبير في عمليّة تبنّي وإدارة الموارد البشريّة إلكترونيا وتطويرها.
- تبيّن أن البنية التّحتية لمراكز تكنولوجيا المعلومات كافية لهذا التّحول، وذلك لازدياد استخدام التّقنيات المعاصرة في العمل.
- نظام الجامعة في تقديم الخدمات التّعليمية الإلكترونية له تأثير على إدارة الموارد البشريّة إلكترونيا، ويختلف هذا النّظام في إدارة الموارد البشرية من جامعة لأخرى حسب تباين أولوياتها وخططها .
- ضرورة إعطاء أولويّة للإدارة الإلكترونية وتوفير الدّعم المالي لمراكز تكنولوجيا المعلومات.

ما يميّز هذه الدراسة هو البحث لمعرفة تأثير الإدارة الإلكترونية في مجال المؤسسات البنكية، وبالضبط على المعاملات البنكية الالكترونية في الوكات البنكية محل الدراسة.

المبحث الثالث:

هيكل الدّراسة:

على ضوء الفروض والأهداف الأساسية، تمّ تقسيم الدّراسة بعد المقدمة إلى قسمين على النّحو الآتي:

- القسم الأول: الإطار المنهجي للدّراسة وخصائص العيّنة.
- القسم الثاني: المعالجة الإحصائية لبيانات الاستبيان.

القسم الأول:

الإطار المنهجي للدّراسة وخصائص العيّنة من أجل الوقوف على تأثير الإدارة الإلكترونية في تحسين المعاملات البنكية المقدمة من قبل الوكالات البنكية محل الدراسة، وتماشيا مع الطرح النظري لمتغيرات الدراسة (الإدارة الإلكترونية، المعاملات البنكية) وتحليل العلاقة بينهما، تم الاستعانة بأسلوب الاستبيان من خلال طرح مجموعة من الأسئلة على الموظفين في الوكالات محل الدراسة التي تتناسب مع أبعاد المتغيري [1] عن طريق استخدام برمجية $SPSS_{V20}$ واستخدام الأدوات الإحصائية اللازمة لتحليل نتائج الاستبيان.

ومن أجل الإلمام بجوانب هذا القسم تم التطرق إلى النقاط الآتية:

1. تحديد مجتمع الدراسة واختيار العينة .
2. أداة جمع وتحليل البيانات والمعلومات وثباتها.
3. خصائص العينة المدروسة.

1: تحديد مجتمع الدراسة واختيار العينة

يقدر عدد عمال الوكالات البنكية محل الدراسة بـــ 65 عاملا، لكن تماشيا وموضوع البحث الذي يعالج أثر الإدارة الإلكترونية على المعاملات البنكية، ارتأينا أن تكون دراستنا قصدية أي بمعنى آخر أن تشمل كل الموظفين بالوكالات البنكية التجارية محل الدراسة، وبسبب الصعوبات التي واجهتنا في توزيع الإستمارة على كافة الموظفين، اضطررنا إلى اختيار عينة عشوائية منهم تم حسابها على أساس معادلة تحديد حجم العينة لريتشارد جيجر والتي تتمثل في:

(1) يمكن الرجوع إلى الاستمارة.

N: حجم المجتمع.

Z: الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 وتساوي 1.96.

d: نسبة الخطأ وتساوي 0.05.

$$n=\frac{\left(\frac{z}{d}\right)^2\times(0.50)^2}{1+\frac{1}{N}\left[\left(\frac{z}{d}\right)^2\times(0.50)^2-1\right]}$$

$$n=\frac{\left(\frac{1.96}{0.05}\right)^2\times(0.50)^2}{1+\frac{1}{65}\left[\left(\frac{1.96}{0.05}\right)^2\times(0.50)^2-1\right]}=56.$$

توصلنا بعد التعويض بالقيم إلى:

ومنه فإن حجم عينة دراستنا هو 56 موظفا. فالحاصل أننا قد قمنا بتوزيع 56 استبيانا، لكن تم جمع 54 استبانه، أي بنسبة استرجاع 96.42 % للإجابات، وتم حذف 4 استبانات لعدم الحصول على بعض إجابات فقرات الاستبيان، وبالتالي شملت الدراسة الإحصائية 50 استبانه. وهو ما يمثل حجم العينة المدروسة.

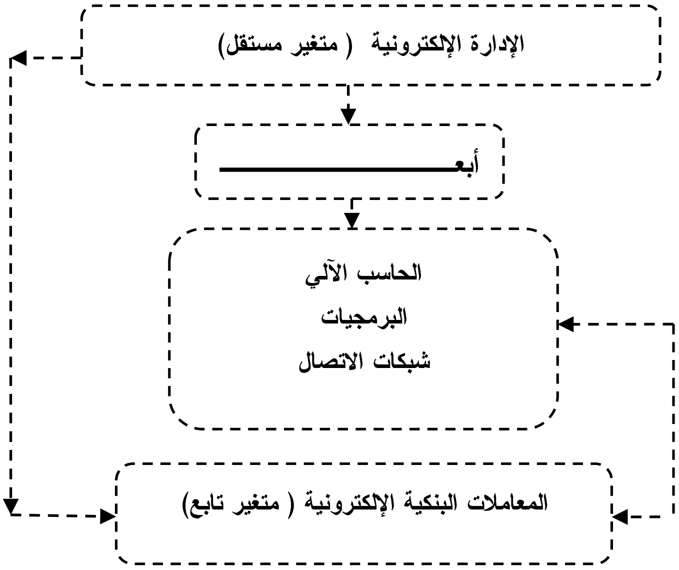
2: **أدوات جمع وتحليل البيانات والمعلومات وثباتها:**

من أجل القيام بالدراسة الإحصائية تم الاعتماد على مجموعة من الأدوات من أجل جمع العينة وكذلك تحليل البيانات والمعلومات التي يتم الخروج بها في نهاية الدراسة.

- أولاً: أدوات جمع البيانات والمعلومات: تم الاعتماد بشكل رئيسي على طريقة الاستبيان (استمارة الأسئلة)، وقد أسس الاستبيان لجمع بيانات الإدارة الإلكترونية والمعاملات البنكية الإلكترونية المقدمة من قبل الوكالات البنكية محل الدراسة من خلال إجابات الموظفين على فقرات الاستبيان الذي تم تقسيمه إلى جزأين، جزء يتعلق بالبيانات الوصفية لعينة الدراسة، وآخر يشمل محاور الدراسة ويعكس متغيراتها، إذ إن محور الإدارة الإلكترونية يحتوي على أبعاد تمثل متغيرات فرعية مستقلة، وكل بعد يحتوي على مجموعة من الفقرات، وكذلك محور المعاملات البنكية الإلكترونية، ويحتوي على مجموعة من الفقرات، وهو ما يوضحه الشكل(1).

شكل(1)

نموذج الدراسة.



المصدر: من إعداد الباحثين.

كان هدفنا من تصميم الإستمارة (الاستبيان) هو معرفة تأثير تبنّي الإدارة الإلكترونية للمعاملات البنكية الإلكترونية المقدمة من طرف الوكالات البنكية محل الدراسة، وذلك من أجل الوصول إلى النقاط الآتية:

- معرفة درجة تبني الوكالات البنكية للإدارة الإلكترونية.
- التعرف على توجهات الموظفين في المعاملات البنكية الإلكترونية التي يقدمونها لعملائهم.
- دراسة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية، وتحسين المعاملات البنكية الإلكترونية.

ومن أجل التعرف على إجابات موظفي الوكالات البنكية محل الدراسة (BADR.CNEP.BNA) في أمّ البواقي تم استخدام مقياس مناسب لتصنيف وتقييم الإجابات الموافقة لكل عبارة، ولقد اختير مقياس رانسيس ليكارت، وهو مقياس شائع الاستخدام في علم الإدارة، وفي العلوم الاجتماعية والإنسانية بصورة عامة ويتلخص المقياس في تحديد مجموعة من العبارات تصف الموضوع المراد تقييم اتجاه الأفراد نحوه ويمكن أن تأخذ العبارات صيغا موجبة أو سالبة، يطلب من الفرد المبحوث اختيار إجابة لكل عبارة من هذه العبارات، وذلك باختيار الإجابة المعبرة أكثر عن اتجاهه، ويمثل سلم ليكارت السلم الذي يستخدم في تصنيف الإجابات على أسئلة أو عبارات المقياس، وهناك سلم يحوي ثلاث قيم وآخر خمس وآخر ست قيم وفي كثير من الأحيان يستخدم السلم ذو الخمس درجات كما هو موضح في الجدول(1).

جدول(1):
درجات مقياس ليكارت الخماسي.

الوزن النسبي	1	2	3	4	5
الرأي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

المصدر:(عز، 2007، ص.540) .

- **ثانياً: أدوات التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان: من أجل القيام بالتحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان تم الاستعانة بأدوات التحليل الإحصائي المناسبة لمثل هذه الدراسة التي يتم الحصول على نتائجها مباشرة بعد تفريغ بيانات الاستبيان من خلال برمجية[1] (*SPSS*)(الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية): حيث تم استخدام نوعين من الأساليب الإحصائية:**

أ: أساليب الإحصاء الوصفية:استخدمنا منها:

- **التوزيع التكراري: يمكن التعرف من خلال هذا الأسلوب على تكرارات الإجابات والنسب المئوية، كما يمكن الحصول من خلاله على مختلف الأشكال البيانية (الدوائر النسبية، الأهرامات، المضلعات التكرارية ...الخ) التي تساعدنا في التعرف على خصائص العينة المدروسة.**
- **الوسط الحسابي: من أجل معرفة مدى تركز الإجابات في اختيار معين لدى أفراد العينة .**
- **الإنحراف المعياري: من أجل معرفة مدى تشتت الإجابات لدى أفراد العينة عن وسطها الحسابي.**
- **معامل الاختلاف: لتحديد مدى الانسجام بين إجابات المبحوثين، وهو نسبة مئوية.**

ب:أساليب الإحصاء الاستدلالي: استخدمنا ما يلي:

-اختبار α كرونباخ (Cronbach's Alpha): من أجل معرفة صدق وثبات البيانات .
-الانحدار البسيط والمتعدد:من أجل تحديد أثر المتغيرات المستقلة في المتغير التابع ومن ثمة الإجابة على فرضيات الدراسة.

- **ثالثاً: إختبار صدق وثبات بيانات الدراسة: فمن أجل معرفة صدق وثبات البيانات الواردة في الاستمارة تم استخدام اختبار كرونباخ، هذا الأخير يقيس درجة ثبات وصدق أداة الدراسة عن طريق معامل α كرونباخ، الجدول(2) يوضح نتائج هذا الاختبار.**

[1] Statistical Package for social science

جدول(2):
نتائج إختبار ثبات وصدق الدراسة للأبعاد والمحاور

الأبعاد والمحاور	عدد الفقرات	معامل الثبات Cronbach's Alpha	معامل الصدق Validity c
الحاسب الآلي	04	0.6650	0.815
البرمجيات	05	0.7230	0.850
شبكات الاتصال	09	0.822	0.906
المعاملات البنكية الالكترونية	15	0.722	0.868
إجمالي فقرات الاستبيان	33	0.868	0.931

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برمجية $SPSS_{V20}$

من خلال الجدول(2) نلاحظ أن كل نسب الثبات للأبعاد ومحاور الاستبيان نسب عالية وأكبر من النسبة المعتمدة من قبل الإحصائيين والمقدرة بـ: 60%، وبما أن معامل ألفا كرونباخ لكل فقرات الاستبيان مساوي إلى 0.868 هذا ما يدل على صدق وثبات أداة الدراسة.

3: خصائص العينة المدروسة

من أجل معرفة خصائص العينة المدروسة، تم الاعتماد على إجابات موظفين في الوكالات البنكية محل الدراسة BADR.BNA.CNEP فيما يخص الجزء الأول (بيانات وصفية) للعينة المدروسة من الاستمارة، وهو ما سنوضحه فيما يأتي:

- **أولا: توزيع عينة الدراسة وفقا للجنس: من خلال الجدول(3)، سوف يتم التعرف على توزيع مفردات العينة وفقاً للجنس(ذكر، أنثى).**

جدول(3):
توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.

المتغير	الفئة	التكرارات f_i	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	26	52.0
	أنثى	24	48.0
	المجموع	50	100

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برمجية $SPSS_{V20}$

يتضح من خلال الجدول السابق أن عدد الموظفين العاملين في الوكالات البنكية محل الدراسة *BNA. BADR CNEP* في أمّ البواقي، أن عدد الذكور أكثر بقليل من عدد الإناث، حيث قدر عددهم بـ 26 موظفا بنسبة 52.0 %، في مقابل24 من أفراد العينة كانوا إناثا بنسبة 48.0%. وهذا يدل على أن العمل في القطاع البنكي لا يقتصر على فئة الذكور.

- **ثانيا: توزيع عينة الدراسة وفقا للفئة العمرية: من خلال الجدول(4)، سوف يتم التعرف على توزيع مفردات العينة حسب الفئات العمرية كما يأتي:**

جدول(4):

توزيع مفردات العينة حسب الفئات العمرية.

المتغير	الفئة	التكرارات f_i	النسبة المئوية %
السن	أقل من 20 سنة	0	0
	من 20 إلى 30 سنة	18	36.0
	من 31- 40 سنة	23	46.0
	من 41 إلى 50 سنة	8	16.0
	من 51 إلى 60 سنة	1	2.0
	أكثر من 60 سنة	0	0
	المجموع	50	100

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات برمجية $SPSS_{V20}$

من خلال الجدول نلاحظ أن توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئات العمرية كانت أكبر نسبة في الفئة الثالثة التي تتراوح أعمارهم (بين31 و40 سنة) بنسبة46.0%، تليها الفئة الثانية (من20 إلى 30 سنة) بنسبة 36.0 %، ثم الفئة الرابعة (من 41 إلى 50 سنة) بنسبة16.0 %، بعدها الفئة الخامسة (من 51 إلى 60 سنة) بنسبة 2.0%، حيث يمكن إرجاع ذلك إلى اعتماد سياسة توظيف الفئات الشابة ووضع الثقة فيها من طرف مسؤولين الوكالات البنكية محل الدراسة.

- **ثالثا: توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي:**

من خلال الجدول(5)، سوف يتم التعرف على توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي كما يلي:

جدول رقم (5):

توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.

المتغير	الفئة	التكرارات f_i	النسبة المئوية %
	ثانوي	0	0
	جامعي	9	18.0
	دراسات عليا	41	82.0
	المجموع	50	100

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برمجية $SPSS_{V20}$

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية الموظفين مستواهم التعليمي دراسات عليا بنسبة 82.0%، تليها فئة الموظفين ذوي المستوى التعليمي الجامعي بنسبة 18.0 %، وهذا يدل على سياسة التوظيف لدى الوكالات البنكية محل الدراسة حيث تسعى لإستقطاب الكوادر البشرية ذات التعليم العالي، وكذلك يدل على أن إجابات الموظفين تتميز بالصدق نظراً للثقافة الأفراد المبحوثين.

- **رابعا: توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات العمل في البنك:**

من خلال الجدول رقم (6) يمكن التعرف على عدد سنوات عمل الموظف في الوكالات البنكية محل الدراسة.

جدول رقم (6):

توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات العمل في البنك.

المتغير	الفئة	التكرارات f_i	النسبة المئوية %
عدد سنوات العمل في البنك	أقل من سنة	2	4.0
	من سنة إلى 5 سنوات	13	26.0
	من 5 إلى 10 سنة	18	36.0
	أكثر من 10 سنة	17	34.0
	المجموع	50	100

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات برمجية $SPSS_{V20}$

يلاحظ من خلال الجدول السابق أن غالبية أفراد عينة الدراسة كانت سنوات عملهم في الوكالات البنكية محل الدراسة من 5 إلى10 سنوات بنسبة 36.0 %، في حين كانت نسبة الموظفين الذين كانت سنوات عملهم لفترة أكبر من عشر سنوات 34.0%، ثم يأتي الموظفون الذين تتراوح سنوات عملهم من سنة إلى 5 سنوات بنسبة 26.0% وأخيرا بنسبة 04.0 % للذين كانت مدة عملهم في الوكالات البنكية أقل من سنة، وهذا ما يدلنا على أن أغلب الموظفين في الوكالات البنكية محل الدراسة لديهم خبرة متوسطة في العمل البنكي.

- **خامسا: توزيع عينة الدراسة حسب عدد الدورات المستفاد منها:**

من خلال الجدول (6)، سوف نتعرف على عدد الدورات التدريبية المستفاد منها من قبل موظفي الوكالات البنكية محل الدراسة في مجال الحاسب الآلي وبرمجياته.

جدول(7):
توزيع عينة الدراسة حسب عدد الدورات المستفاد منها.

المتغير	الفئة	التكرارات f_i	النسبة المئوية %
عدد الدورات التدريبية في ما يخص الحاسب الآلي وبرمجياته	لاشيء	17	34.0
	دورة واحدة	12	24.0
	دورتان	04	08.0
	أكثر من ثلاث دورات	17	34.0
	المجموع	50	100

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات برمجية $SPSS_{V20}$

يلاحظ من خلال الجدول السابق أن غالبية أفراد عينة الدراسة كانت من الموظفين الذين لم يحصلوا على أية دورة تدريبية في مجال الإعلام الآلي وبرمجياته بنسبة 34.0%، وهي نسبة مساوية لنسبة الموظفين الذين حصلوا على دورات تدريبية أكثر من ثلاث مرات، وهم 17 موظفا لكل فئة بنسبة 34.0%، ثم الموظفون الذين حصلوا على دورة تدريبية واحدة وهم 12 موظفا بنسبة 24.0% ،وفي الأخير الموظفون الحاصلون على دورتين تكوينيتين وهم 4 موظفون بنسبة 8.0%، وهذا يدل على أن الوكالات البنكية محل الدراسة تهتم بتدريب الموظفين على برمجيات الإعلام الآلي كمحاولة منها لتطوير وترقية أدائهم .

القسم الثاني:

المعالجة الإحصائية لبيانات الاستبيان من أجل اختبار فرضيات الدراسة والتعرف على درجة أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين المعاملات البنكية الإلكترونية في الوكالات البنكية محل الدراسة BNA.BADR.CNEP في أمّ البواقي، كان لزاما علينا الاستعانة بأساليب التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي التي أشرنا إليها في المبحث الثاني، حيث تم استخدام معاملات الارتباط والانحدار البسيط والمتعدد وذلك من أجل معرفة نوع وقوة العلاقة ودرجة التأثير بين الإدارة الإلكترونية (متغير مستقل) والمعاملات البنكية الإلكترونية (متغير تابع).

ومن أجل الإلمام بجوانب هذا المبحث كان لزاما علينا التطرق إلى النقاط الآتية:

1. تحليل وتفسير اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة .
2. اختبار فرضيات الدراسة.

1. تحليل وتفسير اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة.

يتناول هذا المطلب عرضا وتحليلا للبيانات التي تضمنها الاستبيان، حيث تم إعداد جدول توزيع تكراري لمتغيرات الدراسة، والمستخدم لأغراض التحليل الإحصائي الوصفي، للحصول على الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومعاملات الاختلاف، والنسب المئوية للإجابات المتشابهة عن جميع الفقرات .

وبما أننا استخدمنا مقياس ليكارت الخماسي الذي يعبر عن الخيارات(غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة)، وهو متغير ترتيبي، والأرقام التي تدخل في البرنامج تعبر عن أوزان الإجابات، ولتحديد طول خلايا مقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا)، تم حساب المدى $5-1=4$ ثم تقسيمه على عدد الخلايا ($\frac{4}{5}=0.8$)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية، وعليه سيتم تفسير النتائج حسب الجدول الآتي:

جدول(8):
إجابات الأسئلة ودلالتها.

الرمز	المتوسط الحسابي المرجح للإجابات	الاتجاه	مستوى القبول[1]
1	من 1 إلى 1.79	غير موافق بشدة	ضعيف جداً
2	من 1.80 إلى 2.59	غير موافق	ضعيف
3	من 2.60 إلى 3.39	محايد	متوسط
4	من 3.40 إلى 4.19	موافق	مرتفع
5	من 4.20 إلى 5	موافق بشدة	مرتفع جداً

المصدر: (عز، 2007، ص.540

أولاً: تحليل إتجاهات الموظفين نحو محورالإدارة الإلكترونية

أ-تحليل فقرات البعد الأول المتعلق بالحاسب الآلي: يمكن أن نلخص النتائج الخاصة بفقرات هذا البعد في الجدول(9)

[1] تم وضع مستوى القبول كوسيلة للتقييم العام للإجابات على كل بعد من أبعاد محاور الدراسة.

الجدول(9):

التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والإنحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات بعد الحاسب الآلي

	فقرات بعد الحاسب الآلي	المقياس	التكرارات والنسب المئوية (%) موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف%	الترتيب	الاتجاه
1	وجود عدد كاف من أجهزة الحاسب الآلي في أقسام البنك	التكرارات	10	30	02	06	02	03.80	1.030	27.105	2	موافق
		النسبة%	20.0	60.0	04.0	12.0	4.0					
2	العاملون تلقوا تدريبا كافيا في مجالات الحاسب الآلي	التكرارات	05	23	13	07	02	3.44	0.993	28.866	3	موافق
		النسبة%	10.0	46.0	26.0	14.0	04.0					
3	وجود تحديث للأجهزة القديمة بصفة دورية و تدريب العاملين عليها	التكرارات	06	20	13	07	04	03.34	1.118	33.473	4	محايد
		النسبة%	12.0	40.0	26.0	14.0	8.0					
4	استخدام التكنولوجيا الحديثة أحسن من العمل اليدوي	التكرارات	25	22	03	00	00	04.44	0.611	13.761	1	موافق بشدة
		النسبة%	50.0	44.0	6.0	00	00					
		النسبة%	40.0	50.0	06.7	01.7	01.7					
	بعد: الحاسب الآلي							3.7550	0.67667	18.0205	/	موافق

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات برمجية " $SPSS_{V20}$ "

يتضمن الجدول (9) الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل الاختلاف، وترتيب كل عبارة من العبارات الخاصة ببعد الحاسب الآلي، حيث جاءت الفقرة رقم (4) في المرتبة الأولى وهي تقابل اتجاه موافق بشدة، أي أن الموظفين بالوكالات البنكية محل الدراسة يفضلون استخدام التكنولوجيا الحديثة على العمل اليدوي الورقي، وهو منطقي لأن أغلب البنوك اليوم تركز على هذا الجانب من أجل تحسين خدماتها، وجلب عملاء جدد، والحفاظ على العملاء القدامى. عموماً نجد كل فقرات بعد الحاسب الآلي تقابل اتجاه موافق، وباستثناء العبارة رقم (3) التي كان اتجاهها محايدا، أي أنه لا يوجد تحديث للأجهزة القديمة بصفة دورية وتدريب للعاملين عليها.

عموماً فإن بعد الحاسب الآلي له وسط حسابي يقدر بـ: 3.7550، وانحراف معياري قدر بـ: 0.67667، ومعامل اختلاف قدر بـ 18.0205% ، هذه النسبة أقل من 50% مما يعني اتفاق إجابات عينة الدراسة، وإذا ما تم مقارنة قيمة الوسط الحسابي لهذا البعد بالقيم الموجودة في الجدول (9) نجدها عند مستوى قبول مرتفع، هذا ما يجعلنا نقول "إن الوكالات البنكية محل الدراسة تولي أهمية لجانب إستخدام الحاسب الآلي ومعداته من أجل تحسين معاملاتها المقدمة للعملاء.

ب: تحليل فقرات البعد الثاني المتعلق بالبرمجيات: يمكن أن نلخص النتائج الخاصة بفقرات البعد الثاني في الجدول(10):

الجدول(10):

التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات بعد البرمجيات.

	فقرات بعد البرمجيات	المقياس	التكرارات والنسب المئوية(%) موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الترتيب	الاتجاه
5	يعتمد البنك في معاملاته على برمجيات عدة	التكرارات	13	30	05	02	00	04.08	0.724	17.745	1	موافق
		النسبة%	26.0	60.0	10.0	04.2	00					
6	وجود تحديث دائم للبرامج القديمة و مواكبة البرامج الحديثة	التكرارات	06	31	12	01	00	3.840	0.650	16.927	3	موافق
		النسبة%	12.0	62.0	24.0	02.0	00					

	فقرات بعد البرمجيات	المقياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الترتيب	الاتجاه
		التكرارات، والنسب المئوية(%)										
7	استخدام تقنيات أمن المعلومات مثل برمجيات جدار الحماية والتشفير	التكرارات	05	26	16	02	01	3.640	0.802	22.032	5	موافق
		النسبة%	10.0	52.0	32.0	04.0	02.0					
8	تمكن البرامج من استعاب أكبر عدد ممكن من العملاء في وقت واحد	التكرارات	09	31	06	04	00	3.900	0.789	20.230	2	موافق
		النسبة%	18.0	62.0	12.0	08.0	00					
9	تمكن البرمجيات من الرقابة الفورية والمستمرة وكشف الانحرافات والأخطاء في المعاملات التي يقدمها البنك	التكرارات	07	29	11	03	00	03.80	0.756	19.894	4	موافق
		النسبة%	14.0	58.0	22.0	06.0	00					
	بعد: البرمجيات							3.852	0.5139	13.3431	/	موافق

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برمجية "$SPSS_{V20}$"

من خلال الجدول (10) وباعتماد الترتيب على أساس الوسط الحسابي لفقرات بعد البرمجيات، نجد العبارة رقم (5) تأتي في المرتبة الأولى بوسط حسابي لإجابات الموظفين يقدر بـ 04.08هذا ما يجعلنا نستنتج أن الوكالات البنكية محل الدراسة تعتمد في معاملاتها على برمجيات عدة للاعلام الآلي، ثم في المرتبة الثانية الفقرة رقم (8) أي أن البرمجيات في الوكالات البنكية محل الدراسة تمكن الموظفين من استيعاب أكبر عدد ممكن من العملاء في وقت واحد، ثم في المرتبة الثالثة الفقرة (6) وهو ما يبين اهتمام الوكالات البنكية محل الدراسة بتحديث دائم لبرمجياتها ومواكبة البرامج الحديثة. والمرتبة الرابعة للفقرة(9) التي تبين درجة موافقة الموظفين على أن البرمجيات تمكن من الرقابة الفورية والمستمرة ، وكشف الانحرافات والأخطاء في المعاملات الإلكترونية التي تقدمها البنوك، أما المرتبة الخامسة فنجد الفقرة (7) والتي جاءت مقابلة لاتجاه موافق أيضا، أي أن الوكالات البنكية تستخدم تقنيات أمن المعلومات مثل برمجيات جدار الحماية وتشفير البيانات. عموماً فإن بعد البرمجيات له وسط حسابي يقدر بـ: 3.8520 وإنحراف معياري0.51398 ومعامل اختلاف قدر بـ 13.3431% . هذه النسبة أقل من 50% مما يعني اتفاق إجابات عينة الدراسة، وإذا ما تم مقارنة قيمة الوسط الحسابي لهذا البعد بالقيم الموجودة في الجدول (10) نجدها عند مستوى جودة مرتفع

ج: تحليل فقرات البعد الثالث المتعلق بشبكات الاتصال: يمكن أن نلخص النتائج الخاصة بفقرات البعد الثالث في الجدول(11):

الجدول (11)

التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات بعد شبكات الاتصال

	فقرات بعد شبكات الاتصال	المقياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف%	الترتيب	الاتجاه
		التكرارات، والنسب المئوية (%)										
10	يستخدم البنك شبكات الاتصال الالكترونية المتقدمة شبكة الانترنت، الانترانت	التكرارات	07	22	14	04	03	3.52	1.035	29.403	8	موافق
		النسبة%	14.0	44.0	28.0	08.0	06.0					
11	تدفق الانترنت يكون عاليا داخل البنك الذي تعمل به	التكرارات	05	15	10	13	07	2.96	1.245	42.060	9	محايد
		النسبة%	10.0	30.0	20.0	26.0	14.0					
12	توفر الشبكات عناء الانتقال عبر الإدارات لانجاز المعاملات البنكية	التكرارات	10	25	09	04	02	3.74	1.006	26.898	6	موافق
		النسبة%	20.0	50.0	18.0	08.0	04.0					

	فقرات بعد شبكات الاتصال	المقياس	التكرارات، والنسب المئوية (%) موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف%	الترتيب	الاتجاه
13	توفر الشبكات استيعاب عدد أكبر من العملاء	التكرارات	08	29	11	01	01	3.84	0.792	20.625	3	موافق
		النسبة%	16.0	58.0	22.0	02.0	02.0					
14	تتميز الشبكات بسرعة ومرونة وشفافية أفضل من التطبيقات اليدوية	التكرارات	12	22	13	02	01	3.84	0.912	23.75	2	موفق
		النسبة%	24.0	44.0	26.0	4.0	2.0					
15	تسهم الشبكات في الحد من تأثير العلاقات الشخصية	التكرارات	09	18	20	02	01	3.64	0.898	24.670	7	موافق
		النسبة%	18.0	36.0	40.0	04.0	02.0					
16	تسهم الشبكات في توفير البيانات لجميع العملاء و في الوقت نفسه	التكرارات	09	25	13	02	01	3.78	0.864	22.857	4	موافق
		النسبة%	18.0	50.0	26.0	04.0	02.0					
17	وجود فعالية للشبكة مابين البنوك الأخرى	التكرارات	11	26	10	02	01	3.88	0.872	22.474	1	موافق
		النسبة%	22.0	52.0	20.0	04.0	02.0					
18	لا يوجد اختراق لشبكات البنك	التكرارات	09	26	10	05	00	3.78	0.864	22.857	5	موافق
		النسبة%	18.0	52.0	20.0	10.0	00					
	بعد : شبكات الاتصال							3.664	0.6112	16.681	/	موافق

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات برمجية $SPSS_{V20}$

يتضمن الجدول (11) الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، ومعامل الاختلاف، وترتيب كل فقرة من الفقرات الخاصة ببعد شبكات الاتصال، حيث نجد فقرة رقم (17) وجود فعالية للشبكة ما بين البنك والبنوك الأخرى جاءت في الرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 3.52 ثم الفقرة (14)، أي أن الموظفين يفضلون استخدام الشبكات على التطبيقات اليدوية، ثم الفقرة (13) والفقرة (16) المقابلة لاتجاه موافق، أما الفقرة رقم (11) جاءت في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره 2.96 المقابلة لاتجاه محايد، أي أن تدفق الانترنت لا يكون تدفقا عاليا في الوكالات البنكية محل الدراسة، وعليه فإن بعد شبكات الاتصال له وسط حسابي يقدر بـ: 3.6644، وانحراف معياري 0.61126، ومعامل اختلاف قدر بـ 16.681 %

هذه النسبة أقل من 50% مما يعني اتفاق إجابات عينة الدراسة، وإذا ما تم مقارنة قيمة الوسط الحسابي لهذا البعد بالقيم الموجودة في الجدول (11) نجدها عند مستوى موافق وتقابل مستوى جودة مرتفعا، هذا ما يجعلنا نقول إن الوكالات البنكية محل الدراسة تولي اهتماما كبيرا لبعد شبكات الاتصال.

ثانياً: تحليل إتجاهات الموظفين نحو محور المعاملات البنكية الإلكترونية.

تحليل فقرات محورالمعاملات البنكية الإلكترونية: يمكن أن نلخص النتائج الخاصة بفقرات هذا المحور في الجدول(12)

الجدول رقم (12)

التكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي، والإنحراف المعياري، ومعامل الإختلاف لفقرات محور المعاملات البنكية الإلكترونية.

	فقرات محور المعاملات البنكية الالكترونية	المقياس	التكرارات، والنسب المئوية(%) موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الترتيب	الاتجاه
01	وجود أجهزة صراف آلي كافية لعدد العملاء	التكرارات	08	18	10	13	01	3.38	1.105	32.692	7	محايد
		النسبة%	16.0	36.0	20.0	26.0	02.0					
02		التكرارات	15	23	07	04	01	3.94	0.978	24.822	2	موافق

	فقرات محور المعاملات البنكية الالكترونية	المقياس	التكرارات، والنسب المئوية(%) موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الترتيب	الاتجاه
	المعاملات التي تتم عبر الصراف الآلي تقلل من الطوابير	النسبة%	30.0	46.0	14.0	08.0	02.0					
03	يسهم الصراف الآلي في زيادة عدد العملاء	التكرارات	11	26	08	04	01	3.84	0.934	24.322	4	موافق
		النسبة%	22.0	52.0	16.0	08.0	02.0					
04	تكيف الصراف الآلي مع أوقات العملاء (خدمة 24ساعة)	التكرارات	13	30	04	02	01	4.04	0.832	20.594	1	موافق
		النسبة%	26.0	60.0	08.0	04.0	02.0					
05	يساعد الصراف الآلي العملاء في تحويل الأموال بين الحسابات في أي وقت	التكرارات	03	17	12	15	03	3.04	1.068	35.131	9	محايد
		النسبة%	06.0	34.0	24.0	30.0	06.0					
06	يساعد الصراف الآلي في الاطلاع على أرصدة الحسابات في أي وقت	التكرارات	07	33	07	03	00	3.88	0.718	18.505	3	موافق
		النسبة%	14.0	66.0	14.0	06.0	00					
07	يقدم البنك المعاملات عبر الانترنت لكافة العملاء	التكرارات	03	11	16	16	04	2.86	1.050	36.713	11	محايد
		النسبة%	06.0	22.0	32.0	32.0	08.0					
08	للبنك موقع الكتروني يسهل الوصول إليه و معروف لكافة عملاءه	التكرارات	09	24	10	06	01	3.68	0.978	26.576	5	موافق
		النسبة%	18.0	48.0	20.0	12.0	02.0					
09	يتميز البنك بتحديث المعلومات المتوفرة على موقعه الالكتروني	التكرارات	10	19	16	04	01	3.66	0.961	26.256	5	موافق
		النسبة%	20.0	38.0	32.0	08.0	02.0					
10	يرسل البنك كشوف حسابات العملاء من خلال بريدهم الالكتروني	التكرارات	00	06	21	13	10	2.46	0.952	38.699	12	غير موافق
		النسبة%	00	12.0	42.0	26.0	20.0					
11	يتميز البنك بقلة الأخطاء والأمان و الخصوصية والسرية في المعاملات عبر الانترنت	التكرارات	02	19	21	06	02	3.26	0.876	26.871	8	محايد
		النسبة%	04.0	38.0	42.0	12.0	04.0					
12	تلقى المعاملات عبر الانترنت إقبالا كبيرا من العملاء	التكرارات	01	09	26	10	04	2.86	0.881	30.804	10	محايد
13	البنك يقدم خدمة الرسائل القصيرة	التكرارات	03	06	10	22	09	2.44	1.110	45.491	13	غير موافق
		النسبة%	06.0	12.0	20.0	44.0	18.0					
14	إرسال البنك حركات حساب العميل كافة من خلال الرسائل	التكرارات	00	03	08	27	12	2.04	0.807	39.558	15	غير موافق
		النسبة%	00	06.0	16.0	54.0	24.0					
15	استخدام البنك الرسائل القصيرة لإعلام العميل عند القيام بعملية شراء جديدة ، والعروض الخاصة ببطاقته الائتمانية	التكرارات	02	02	10	26	10	2.20	0.948	34.090	14	غير موافق
		النسبة%	04.0	04.0	20.0	52.0	20					
	محور: المعاملات البنكية الالكترونية							3.472	0.430	12.384	/	موافق

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات برمجية $SPSS_{V20}$

من خلال الجدول(12) وباعتماد الترتيب على أساس الوسط الحسابي لفقرات بعد المعاملات الإلكترونية، نجد معظم فقرات هذا البعد كانت متوسطاتها مقابلة لاتجاه موافق، حيث نجد أن الفقرة رقم (4) جاءت في أول الترتيب حيث أن الوكالات البنكية

محل الدراسة تقدم خدمات الصراف الآلي التي تكون على مدى 24 ساعة ، وذلك ما يقلل طوابير الانتظار، وهو ما يؤدي إلى كسب العملاء وهو مؤشر إيجابي. و الشيء نفسه بالنسبة للفقرات رقم (8-9) التي تدل على أن الوكالات البنكية محل الدراسة لديها مواقع على شبكة الانترنت، وهي معروفة لدى عملاءها . ولكن الفقرات رقم (11-12) التي جاءت مقابلة لإتجاه محايد تدل على أن هذه المواقع غير تفاعلية فلا يستطيع العميل القيام بالعمليات على حسابه عن طريق هذه المواقع وهو أمر سلبي، ولكن جاءت نتائج الفقرات الأخرى رقم (13- 14- 15) التي جاءت مقابلة لإتجاه غير موافق إذ بانعدام خدمة الرسائل القصيرة في الوكالات البنكية محل الدراسة لا يستطيع البنك إرسال حركات حساب العميل من خلال الرسائل القصيرة، كما لا يستطيع البنك إعلام العميل في حالة قيامه بعمليات الشراء والعروض الخاصة على بطاقته الائتمانية.

عموماً فإن محور المعاملات البنكية الإلكترونية له متوسط حسابي يقدر بـ :3.272 ، وانحراف معياري 0.430، ومعامل اختلاف قدر بـ 13.142% ، هذه النسبة أقل من 50% مما يعني اتفاق إجابات عينة الدراسة، وإذا ما تم مقارنة قيمة المتوسط الحسابي لهذا المحور بالقيم الموجودة في الجدول (12) نجدها عند مستوى موافق.

2. اختبار فرضيات الدراسة.

من خلال هذا المطلب سنحاول اختبار فرضيات الدراسة الرئيسة والفرعية، إذ يتم رفض أو قبول فرضيات الدراسة، باستخدام معاملات الانحدار البسيط [1] والمتعدد حيث قبل إجراء تحليل الانحدار يجب إجراء بعض الاختبارات، وذلك من أجل ضمان خطية العلاقة.

اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات: من أجل التحقق من فرضية التوزيع الطبيعي تم إجراء الاختبار المسمى باختبار جودة المطابقة كولنجروف سمرنوف (Kolmogorov-Smirnov) الموجود في برمجية "$SPSS$" ، وهو ما يوضحه الجدول (13)

الجدول(13):
نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

	المتغيـرات			
	الحاسب الآلي	البرمجيات	شبكات الاتصال	المعاملات البنكية الإلكترونيّة
حجم العينة	50	50	50	50
احصائية Kolmogorov-Smirnov	0.858	1.084	0.944	0.757
مستوى المعنوية	0.453	0.191	0.335	0.615

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات برمجية $SPSS_{V20}$

الجدول يختبر الفرضيتين التاليتين:

- قبول فرضية العدم H_0 في حالة أن مستوى المعنوية لإحصائية *Kolmogorov*-Smirnov أكبر من 0.05 أي أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.
- نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل H_1 في حالة أن مستوى المعنوية لإحصائية *Kolmogorov-Smirnov* أقل من 0.05 أي أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

من خلال الجدول (13) يلاحظ أن مستوى المعنوية لكل متغيرات الدراسة أكبر من 0.05 مما يدعونا إلى قبول الفرضية الصفرية H0، وبالتالي بيانات العينة المدروسة تتبع التوزيع الطبيعي، وهذا يمكننا من استخدام الاختبارات المعلمية ،وخاصة أسلوب الانحدار المعتمد على طريقة المربعات الصغرى في تقدير معلماته.

أولا: اختبار الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية بين بعد الحاسب الآلي ومعداته والمعاملات البنكية الإلكترونية في الوكالات البنكية محل الدراسة BADR.BNA.CNEP (في أمّ البواقي) عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ لاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام أسلوب الانحدار البسيط للمتغير الفرعي المستقل بعد الحاسب الآلي، والمتغير التابع المعاملات البنكية الإلكترونية وهو ما يوضحه الجدول الآتي.

[1] تم استخدام أسلوب الانحدار البسيط من أجل الإجابة على الفرضيات الفرعية والانحدار المتعدد من أجل الإجابة على الفرضية الرئيسة.

الجدول (14):

نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر المتغير الفرعي المستقل(الحاسب الآلي) على المعاملات البنكية الإلكترونية.

نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر بعد الحاسب الآلي على المعاملات البنكية الالكترونية					
معامل التحديد (R^2) :0.446				الخطأ المعياري للتقدير :0.4259	
قيمة (F) : 5.306				مستوى المعنوية: 0.025	
المتغير	b	SEB	بيتا β	قيمة T	معنوية T
الثابت	2.672	0.342	-	7.803	0.000
بعد الحاسب الآلي	0.133	0.090	0.210	1.485	0.014

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات برمجية $SPSS_{V20}$

من خلال الجدول(14) يمكن استخلاص التحليل الإحصائي الآتي:

يظهر معامل التحديد (R^2) وهو مقياس لجودة التوفيق، حيث يشير إلى أن 44.60% من التغيرات في المتغير التابع يفسرها المتغير الفرعي بعد الحاسب الآلي، وأن الباقي55.40 %ترجع إلى عوامل أخرى، أما قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة 0.4259 فتشير كذلك إلى صغر الأخطاء العشوائية، وبالتالي جودة تمثيل خط الانحدار لنقاط شكل الانتشار، وهو ما تدل عليه قيمة (F) البالغة 5.306 ، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$. كما يظهر الجدول قيمة معلمة الميل bحيث بلغت0.133 مما يشير إلى أن هناك أثرا إيجابيا بين المتغيرين ، فإن كل زيادة أو تحسين في بعد الحاسب الآلي بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في المعاملات البنكية الالكترونية بمقدار0.133، وللمعلمة مستوى معنوية0.014 وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية معلمة الميل، أما بالنسبة إلى معلمة التقاطع (الحد الثابت) فقد بلغت2.672 تحت مستوى معنوية 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنويتها، وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية الاهتمام ببعد الحاسب الآلي في تحسين المعاملات البنكية الإلكترونية في الوكالات البنكية محل الدراسة.

من خلال ما سبق يمكن القول أنه يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية بين بعد الحاسب الآلي والمعاملات البنكية الإلكترونيّة في الوكالات البنكية محل الدراسة (BADR.BNA.CNEP) في أمّ البواقي) عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ و هو ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الأولى.

ثانيا:اختبار الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية بين بعد البرمجيات والمعاملات البنكية الإلكترونية في الوكالات البنكية محل الدراسة BADR.BNA.CNEP (في أمّ البواقي) عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$

لاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام أسلوب الانحدار البسيط للمتغير الفرعي المستقل بعد البرمجيات والمتغير التابع المعاملات البنكية الإلكترونية، وهو ما يوضحه الجدول التالي.

الجدول(15):

نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر المتغير الفرعي المستقل(البرمجيات) على المعاملات البنكية الالكترونية.

نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر بعد البرمجيات على المعاملات البنكية الالكترونية					
معامل التحديد (R^2) : 0.624				الخطأ المعياري للتقدير :0.4155	
قيمة (F) : 4.560				مستوى المعنوية:0.038	
المتغير	b	SEB	بيتا β	قيمة T	معنوية T
الثابت	2.222	0.449	-	4.951	0.000
بعد البرمجيات	0.247	0.115	0.295	2.135	0.038

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات برمجية $SPSS_{V20}$

من خلال الجدول(15) يمكن استخلاص التحليل الإحصائي الآتي:

يظهر معامل التحديد(R^2)، وهو مقياس لجودة التوفيق، حيث يشير إلى أن 62.4% من التغيرات في المتغير التابع

يفسرها المتغير الفرعي بعد البرمجيات وأن الباقي 37.6% ترجع إلى عوامل أخرى، أما قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة 0.4155 تفشير كذلك إلى صغر الأخطاء العشوائية، وبالتالي جودة تمثيل خط الانحدار لنقاط شكل الانتشار وهو ما تدل عليه قيمة (F) البالغة 4.560 وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$. كما يظهر الجدول قيمة معلمة الميل b حيث بلغت 0.247 مما يشير إلى أن هناك أثرا ايجابيا بين المتغيرين، فإن أي زيادة أو تحسين في بعد البرمجيات بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في المعاملات البنكية الإلكترونيّة بمقدار0.247، وللمعلمة مستوى معنوية 0.038 وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية معلمة الميل، أما بالنسبة إلى معلمة التقاطع (الحد الثابت) فقد بلغت 2222 تحت مستوى معنوية0.000 وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنويتها، وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية الاهتمام ببعد البرمجيات في تحسين المعاملات البنكية الإلكترونية في الوكالات البنكية محل الدراسة.

من خلال ما سبق يمكن القول إنه يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية بين بعد البرمجيات والمعاملات البنكية الإلكترونية في الوكالات البنكية محل الدراسةBADR.BNA.CNEP (في أمّ البواقي) عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ ، وهو ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الثانية.

ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية بين بعد شبكات الاتصال والمعاملات البنكية الإلكترونيّة في الوكالات البنكية محل الدراسة BADR.BNA.CNEP (في أمّ البواقي) عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ لاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام أسلوب الانحدار البسيط للمتغير الفرعي المستقل بعد شبكات الاتصال، والمتغير التابع والمعاملات البنكية الإلكترونية وهو ما يوضحه الجدول التالي.

الجدول(16):

نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر المتغير الفرعي المستقل(شبكات الاتصال) على المعاملات البنكية الإلكترونية.

نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر بعد شبكات الاتصال على المعاملات البنكية الالكترونية

معامل التحديد (R^2) : 0.225 — الخطأ المعياري للتقدير :0.3828

قيمة (F) : 13.940 — مستوى المعنوية:0.001

المتغير	b	SEB	بيتا β	قيمة T	معنوية T
الثابت	1.948	0.332	-	5.863	0.000
بعد شبكات الاتصال	0.334	0.089	0.474	3.734	0.001

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برمجية $SPSS_{V20}$

من خلال الجدول(16) يمكن استخلاص التحليل الإحصائي التالي:

يظهر معامل التحديد (R^2)، وهو مقياس لجودة التوفيق، حيث يشير إلى أن 22.5% من التغيرات في المتغير التابع يفسرها المتغير الفرعي بعد شبكات الاتصال، وأن الباقي 77.5% ترجع إلى عوامل أخرى، أما قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة 0.3828 تشير كذلك إلى صغر الأخطاء العشوائية، وبالتالي جودة تمثيل خط الانحدار لنقاط شكل الانتشار وهو ما تدل عليه قيمة (F) البالغة 13.940 وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$. كما يظهر الجدول قيمة معلمة الميل b حيث بلغت 0.334 مما يشير إلى أن هناك أثرا ايجابيا بين المتغيرين، فإن أي زيادة أو تحسين في بعد شبكات الاتصال بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في المعاملات البنكية الإلكترونيّة بمقدار0.334، وللمعلمة مستوى معنوية 0.001 ، وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية معلمة الميل، أما بالنسبة إلى معلمة التقاطع (الحد الثابت) فقد بلغت1.948 تحت مستوى معنوية0.000 وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنويتها، وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية الاهتمام ببعد شبكات الاتصال في تحسين المعاملات البنكية الإلكترونية في الوكالات البنكية محل الدراسة.

من خلال ما سبق يمكن القول إنه يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية بين بعد شبكات الاتصال والمعاملات البنكية الإلكترونية في الوكالات البنكية محل الدراسة BADR.BNA.CNEP (في أمّ البواقي) عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ وهو ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الثالثة.

رابعا: اختبار الفرضية الرئيسية: يتم استخدام الانحدار البسيط لاكتشاف أثر الإدارة الإلكترونية على المتغير التابع وهو المعاملات البنكية الإلكترونية بالوكالات البنكية محل الدراسة BADR.CNEP .BNA في أمّ البواقي)، ذلك لاختبار صحة الفرضية الرئيسة والتي تنص على أنه:

يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية والمعاملات البنكية الإلكترونية محل الدراسة BADR.BNA.CNEP (في أمّ البواقي) عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ ويمكن أن نلخص نتائج تحليل الانحدار الخاصة بمتغيرات الدراسة، والمستخرجة من برمجية $SPSS$ في الجدول التالي:

الجدول(17):
نتائج تحليل الانحدار المتعدد لقياس أثر أبعاد الإدارة الإلكترونية على المعاملات البنكية الإلكترونية

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لقياس أثر الإدارة الإلكترونية على المعاملات البنكية الإلكترونية

معامل التحديد R^2 : 0.526 — الخطأ المعياري للتقدير :0.4011

قيمة (F) : 8.397 — مستوى المعنوية: 0.006

المتغير	b	SEB	بيتا β	قيمة T	معنوية T
الثابت	1.933	0.431	-	4.484	0.000
محور الإدارة الالكترونية	0.330	0.114	0.386	2.898	0.006

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برمجية $SPSS_{V20}$

يتبين من الجدول(17) ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسة استناد إلى ارتفاع قيمة(F) والبالغة 8.397 ،وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ ، ويتضح من الجدول نفسه أن المتغير المستقل للإدارة الالكترونية في هذا النموذج تفسر المتغير التابع (المعاملات البنكية الإلكترونية) ما مقداره 52.6% أما الباقي أي 47.4 % فيمكن إرجاعه إلى عوامل أخرى ، فقد تكون متغيرات أخرى لم تدخل في النموذج، مما يعني أيضا أن هناك عوامل أخرى لم تدخل في هذه الدراسة تحتاج إلى دراسات مستقبلية.

كما يبين الجدول درجة تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع، حيث كانت درجة تأثير متغير الإدارة الإلكترونية على المعاملات البنكية الإلكترونية بالوكالات البنكية في أمّ البواقي محل الدراسة مساوية إلى: 0.114 ولها قيمة احتمال المعنوية 0.006 أي أنها ذات دلالة إحصائية.

من خلال ما سبق يتضح أن السهر على التحسين المستمر للإدارة الإلكترونية يؤدي إلى تحسين المعاملات البنكية الإلكترونية، بالتالي فإن هناك أثرا ايجابيا ذا دلالة إحصائية بين مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية ، وتحسين المعاملات البنكية الإلكترونية بالوكالات البنكية محل الدراسة BADR.BNA.CNEP في أمّ البواقي عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$. وهو ما يؤكد صحة الفرضية الرئيسية.

نتائج الدراسة:

من خلال هذه الورقة البحثية تعرفنا على أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين المعاملات البنكية الإلكترونية المقدمة من طرف الوكالات البنكية محل الدراسة BADR.BNA.CNEP في أمّ البواقي خلال الفترة 2014 إلى 2015، من خلال تصميم استبيان متكون من متغيرات فرعية لمحاور نموذج الدراسة، حيث قدر عدد المبحوثين بـ: 50 مبحوثا وهو يمثل حجم عينة الدراسة، وتم تحليل بيانات الاستبيان عن طريق برمجية $SPSS_{V20}$ ، من أجل القيام بالتحليل الإحصائي تم الاستعانة بالأساليب الإحصائية الوصفية والمتمثلة في التكرارات والنسب المئوية لمعرفة خصائص العينة المدروسة، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لمعرفة اتجاه إجابات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة، وتم الاستعانة بأساليب الإحصاء الاستدلالي والمتمثلة في تحليل الانحدار البسيط والمتعدد وذلك من أجل تحديد أثر المتغيرات الفرعية المستقلة(الإدارة الإلكترونية) والمتغير التابع (المعاملات البنكية الإلكترونية).

ومن خلال النتائج المتوصل إليها اتضحت أهمية الاهتمام بتطبيق الإدارة الإلكترونية - الحاسب الآلي والبرمجيات وشبكات الاتصال- في تحسين المعاملات الإلكترونية للبنوك، وبالتالي تحقيق رضا العميل مما يؤدي إلى تحقيق أهداف البنوك التي وجدت من أجلها، وهذا ما أكدناه من خلال معاملات التحديد والانحدار التي كانت ذات دلالة إحصائية.

بينت الدراسة الأهمية التي تكتسيها الإدارة الإلكترونية بالنسبة للبنوك في تحقيق رضا العميل، وذلك من خلال الاهتمام بتحسين جودة المعاملات التي تقدمها لهم، خاصة في ظل ماأفرزه اقتصاد المعرفة وفي ظل عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال، دون أن ننسى كذلك اشتداد المنافسة في المجال البنكي، مما يجعل بقاء البنوك واستمرارها مرهونا بمستوى جودة ما تقدمه للعميل من خدمات، حيث أصبح يقاس مستوى أداء البنوك بجودة خدماتها، إذ يعكس رضا العميل وولاؤه نجاح البنك.

- لقد تمكنا من خلال هذه الدراسة الإجابة عن الإشكالية القائمة والمتعلقة بدور الإدارة الإلكترونية في تحسين المعاملات البنكية الإلكترونية للوكالات البنكية محل

الدراسة، ويمكن حصر أهم النتائج التي تسنى لنا الخروج بها من هذه الدراسة في النقاط الآتية:

- تحوّل البنوك نحو الإدارة الإلكترونية هو نتيجة فشل نمط الإدارة التقليدية (الورقية) في تحسين المعاملات البنكية.
- الإدارة الإلكترونية هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة التي تمنحها وتضيفها الانترنت والتقنيات الحديثة لعمليات التخطيط، التنظيم، التوجيه والرقابة على الموارد من أجل تحقيق الأهداف وفق إدارة دون ورق.
- لتطبيق الإدارة الإلكترونية عدة متطلبات وهي متطلبات تقنية، بشرية ومتطلبات إدارية وأمنية .
- هناك معوقات عدة تمنع تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل كفء وفعال، منها صعوبات بشرية وتقنية وإدارية وصعوبات برمجية ومالية .
- تساعد الإدارة الإلكترونية في تحسين المعاملات البنكية عن طريق السرعة والسهولة والمرونة التي تتميز بها، وخفض التكاليف وإلغاء الحواجز الجغرافية إلى غير ذلك من المزايا .
- للإدارة الإلكترونيّة أربعة عناصر متفق عليها وهي أجهزة الحاسب الآلي ومعداته، والبرمجيات، وشبكات الاتصال، وصناع المعرفة .
- صناع المعرفة هم كوادر بشرية يعملون على نقل رغبات الإدارة من اللغة العادية إلى إحدى لغات البرمجة التي يمكن للحاسب الآلي التعامل معها .
- تعتمد الوكالات البنكية محل الدراسة (BNA CNEP.BADR) على الجنسين الذكور والإناث في ممارسة النشاط البنكي .
- تعتمد الوكالات البنكية محل الدراسة على الفئات الشابة في ممارسة النشاط البنكي .
- أغلب الموظفين في الوكالات البنكية محل الدراسة يحملون شهادات جامعية و دراسات عليا .
- يتمتع أغلب الموظفين في الوكالات البنكية محل الدراسة بأقدمية تتراوح من 5الى 10 سنوات .
- نسبة كبيرة من الموظفين في الوكالات البنكية محل الدراسة إستفادوا من أكثر من ثلاثة دورات تدريبية فيما يخص مجالات الحاسب الآلي وبرمجياته، لكن لابد من الإشارة إلى أن نفس نسبة الموظفين لم يتلقوا أي دورة تدريب.
- إن اعتماد الوكالات البنكية محل الدراسة على أجهزة الحاسب الآلي والمعدات يمكنها من تخفيض كثافة العمل، وتخفيض مختلف التكاليف .
- تسهم البرمجيات في تطوير وتفعيل المعاملات بالوكالات البنكية محل الدراسة، وذلك من خلال المعالجة الإلكترونية لمختلف بيانات عملائها، كما تمكنها من تحقيق الرقابة الفورية والمستمرة مما يسرع على اكتشاف الانحرافات فور وقوعها وتصحيحها .
- تسهم شبكات الاتصال في تطوير المعاملات بالوكالات البنكية محل الدراسة وذلك من خلال:
- "كفاءة وسرعة الاتصال وسهولة نقل وتبادل المعلومات .
- تجاوز الهرمية التنظيمية والتشارك الواسع والمستمر بين مختلف الموظفين .
- تقليص الفجوة الزمنية بين الانحراف وتصحيحه .
- صناع المعرفة يسهمون بشكل فعال في عملية التخطيط ووضع الأهداف والتنبؤ بها .

المصادر والمراجع:

أولاً- المراجع العربية:

أ- الكتب

1. أحمد محمد سمير، (الادارة الالكترونية)، (الأردن،عمان، دار المسيرة، الطبعة الأولى ، 2009).
2. الجنبيهي منير محمد، الجنبيهي ممدوح محمد، (البنوك الالكترونية)،(مصر،الإسكندرية، دار الفكر الجامعي ،2005).
3. الحداد وسيم محمد وآخرون، (الخدمات المصرفية الالكترونية)،(الأردن،عمان، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى،2012).
4. السالمي علاء عبد الرزاق، السليطي تقديم خالد ابراهيم،" الادارة الالكترونية"، (الأردن، عمان، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2008).
5. شعبان نادر، السواح إبراهيم، "لنقود البلاستيكية وأثر المعاملات الإلكترونيّة على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية، مصر، الإسكندرية، الدار الجامعية، 2006).
6. الطعامنة محمد محمود، العلوش طارق شريف، "الحكومة الإلكترونيّة وتطبيقاتها في الوطن العربي)، (مصر، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2004).
7. غالب ياسين سعد، (الادارة الإلكترونيّة وآفاق تطبيقاتها العربية)، (المملكة العربية السعودية، الرياض، الإدارة العامة للنشر والتوزيع، 2005).
8. نجم عبود نجم، (الإدارة الإلكترونيّة الاستراتيجية والوظائف والمشكلات)، (المملكة العربية السعودية، الرياض، دار المريخ للنشر والتوزيع، 2004).

ب- الرسائل و المذكرات

1. أبو منديل محمد عبد الرحمان، (واقع استخدام المزيج التسويقي وأثره على ولاء الزبائن)، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2008.
2. الأعرج طارق محمد خليل، (العوامل المؤثرة في إختيار نوع الخدمات والنوافذ التي تقدمها البنوك الإلكترونية)، أطروحة دكتوراه، كلية الإدارة والإقتصاد، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك،2013.
3. آل دحوان عبد الله بن سعيد، (دور ادارة التطوير الاداري في تطبيق الادارة الالكترونية)، رسالة ماجستير، كلية ادارة الأعمال، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، 2008 .
4. آل فطيح قبلان حمد، (دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية)، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2008.
5. الحاج ليث محمود أحمد، (نظام الخدمات المصرفية الإلكترونيّة عبر SMS ودوره في تحقيق ولاء العملاء في البنوك التجارية الأردنية"، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن،2012
6. حسين إيمان محمود محمد، (قياس جودة الخدمات الإلكترونية بإستخدام مدخل الفجوات)، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط،الأردن، 2011.
7. الردايدة رمزي طلال حسن، (أثر جودة الخدمة المصرفية الإلكترونيّة في تقوية العلاقة بين المصرف والزبائن)، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط،الأردن، 2011.
8. عامر بشير، دور الاقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك -دراسة حالة الجزائر-، أطروحة دوكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2011 /2012، ص 15.
9. العاني إيمان، البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2006-2007.
10. العريشي محمد بن سعيد محمد، (امكانية تطبيق الإدارة الإلكترونيّة في الادارة العامة)، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة ام القرى، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2008.
11. عمار محمد جمال أكرم،(مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث و تشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين)، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة فلسطين، 2009.
12. عوض ساري الحسنات، (معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية)، ماجستير، معهد البحوث والدراسات العربية، جامعة الدول العربية، القاهرة، 2011.
13. القرني عبد الرحمان سعد،(تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الأجهزة الأمني)، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2007.
14. المير إيهاب خميس أحمد، (متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية)، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2007.

ج- المجلات:

1. باتوباره نواف عبد الله أحمد، (أنواع بطاقات الائتمان وأشهر مصدريها)، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، القاهرة، مصر، مجلد 6، العدد4، 1998، ص47 .
2. البحيصي عصام محمد، "تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال"، مجلة الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، مجلد 14، العدد01، 2006، ص161.
3. موسي عبد القادر، قريشي محمد، "مساهمة الإدارة الإلكترونيّة في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي"، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، العدد 9، 2011، ص 87 .

د- المؤتمرات والملتقيات

1. الحسن حسين بن محمد، (الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق)، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية الموسوم بـ: نحو أداء متميز في القطاع الحكومي المحور الثاني التوجهات والأساليب الحديثة في تطوير أداء المنظمات، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية،1-4 نوفمبر2009 .
2. حسين رحيم، معراج هواري، (الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية)، ملتقى الموسوم بالعنوان، (المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الإقتصادية - واقع و تحديات-)، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 14-15 ديسمبر 2004.
3. الحمادي بسام بن عبد العزيز الحميضي وليد بن سليمان، (الحكومة الإلكترونية الواقع والمعوقات وسبل التطبيق بدول مجلس التعاون لدول الخليج)، الندوة العربية العاشرة، إستراتيجيات التحديث والجودة للإقتصاديات

العربية في إطار المنافسة العالمية، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، 12 -17 مارس2004.

4. رجال السعدي، بولودان نجاح، (تطبيق نماذج صفوف الإنتظار لقياس جودة الخدمة البنكية)، الملتقى الوطني السادس، (الأساليب الكمية ودورها في إتخاذ القرارات الإدارية)، سكيكدة، الجزائر، د.ت.
5. رضوان رأفت عبد الباقي، (الإدارة الإلكترونية)، الملتقى الإداري الثاني، (الإدارة الإلكترونية والمتغيرات العالمية الجديدة)، الجمعية السعودية للإدارة، مركز المعلومات ودعم إتخاذ القرار بمجلس الوزراء، القاهرة، مصر، 16-17محرم1425هـ.
6. الشرقاوي محمود أحمد ابراهيم،(مفهوم الأعمال المصرفية الالكترونية وأهم تطبيقاتها)، مؤتمر الموسوم بالعنوان، (الأعمال المصرفية الإكترونية بين الشريعة والقانون)، كلية الشريعة والقانون وغرفة تجارة وصناعة دبي، جامعة الإمارات العربية المتحدة، دبي، 10-12 ماي 2003.
7. المسعداوي يوسف،(البنوك الالكترونية)، ملتقى الموسوم بالعنوان،(المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الإقتصادية - واقع وتحديات-)، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 14-15 ديسمبر 2004.
8. نجم عبود نجم، المبيضين باسم،(الجودة الإلكترونية، ملتقى الموسوم بـــ :) نحو نموذج مقترح لأبعاد الجودة الإلكترونية)، عمان، الأردن، 2009.
9. نعمون وهاب،(النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية وإستراتيجية البنوك)، ملتقى الموسوم بالعنوان، (المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية-واقع وتحديات)، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 14-15 ديسمبر 2004.
10. نوفل محمد، (الحكومة الإلكترونيّة بالمدينة العربية بين الطموحات والمحاذير)، مؤتمر موسوم بعنوان،(الحكومة الإلكترونية: الواقع والتحديات)، مسقط، سلطنة عمان، 10-12 ماي 2003.

ثانياً- المراجع الأجنبية:

1. *Daniel Ray (Mesurer et Developper la Statisfaction des Clients) ,(Paris, edition d'Organisation, 2eme tirage ,2001).*
2. *Hans Kasper, Piet Van Helsdingen, Mark Gabtt,(Services Marketing Management Strategic Perspective) , Jhon S Wiley And Son S, United States, 2éme Tirage edition, 2006).*
3. *Jean Philippe Faivre ,(Concevoir et Realiser Une Enquete de Satisfaction des Clients), (Paris, Anor, 2000).*
4. *Roland Rust, Katherine .N .Lemon,(E-Service And The Consumer), Journal of Electronic Commerce, 2001, Publiched Online23/12/2014,Boston College.*
5. *S. Fatemeh Sakhaei, Ahmad J. Afshari, The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Internet Banking, Journal of Mathematics and Computer Science, Tehran, Iran ,n 9, 2014, P 33.*
6. *Santos .J.,(e- Service Quality – a Model of Virtual Service Quality Dimensions, Journal of Managing Service Quality, USA, Vol 13 , No 3,*