



مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والاقتصادية

اسم المقال: دراسة إحصائية لأثر الإدارة الإلكترونية في تحسين المعاملات البنكية التجارية في ولاية أم البوachi دراسة استطلاعية لعينة من موظفي البنوك التجارية (BADR ,CNEP ,BNA) خلال 2014 - 2015

اسم الكاتب: د. السعيد بريكة، أ. نسرين عوام

رابط ثابت: <https://political-encyclopedia.org/library/1687>

تاريخ الاسترداد: 2025/05/05 17:16 +03

الموسوعة السياسية هي مبادرة أكاديمية غير هادفة للربح، تساعد الباحثين والطلاب على الوصول واستخدام وبناءمجموعات 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 السياسية – Encyclopedia Political ، يرجى التواصل على

info@political-encyclopedia.org

استخدامكم لأرشيف مكتبة الموسوعة السياسية – 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 السياسية مستوفياً شروط حقوق الملكية الفكرية ومتطلبات رخصة المشاع الإبداعي التي ينضوي المقال تحتها.



**دراسة إحصائية لأثر الإدارة الإلكترونية في تحسين
المعاملات البنكية التجارية في ولاية أم البوachi
دراسة استطلاعية لعينة من موظفي البنوك التجارية
(BNA, CNEP, BADR)**

*** 2015-2014 خلال**

د. السعيد بريكة
أ. نسرين عوام*****

*تاریخ التسلیم: 2016/7/12، تاریخ القبول: 2016/4/12م.
**أستاذ محاضر/ جامعة العربي بن مهیدی/ أم البوachi/ الجزائر.
***باحثة دكتوراه/ جامعة العربي بن مهیدی/ أم البوachi/ الجزائر.

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 الأول:

المقدمة

كان تطور المجتمع البشري دائماً مرتبطاً بتطور معارف الإنسان. فالثقافة رافقت الإنسان منذ أن تفتحت عليه وارتقت معه من مستوياتها البدائية، إلى أن وصلت إلى ذراها الحالية. هذه المعرفة لعبت دوراً محورياً ومتواصلاً في تطوير المجتمع البشري وفي دعم مختلف أجزائه. ولا يعدّ مفهوم المعرفة أمراً جديداً، بل إنّ الجديد هو حجم تأثيرها على الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية. وعلى نمط حياة الإنسان المعاصر عموماً. فقد شهد العالم ابتداءً من الربع الأخير من القرن العشرين تغييراً عظيماً في تاريخ البشرية حيث شهد التحول الثالث بعد ظهور الزراعة والصناعة. ويتمثل هذا التحول في ظهور ثورة فائقة التطور في العلوم والتكنولوجيا التي شكّلت ذروتها اليوم ثورة المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصالات. حيث باتت المعلومات والمعرفة مورداً أساسياً من الموارد الاقتصادية. بل المورد الإستراتيجي الجديد في الحياة الاقتصادية المكمل للموارد الطبيعية ونشوء ما اتفق على تسميته (اقتصاد المعرفة) (عامر، 2012، ص 15).

ملخص:

الهدف من دراسة الإدارة الإلكترونية عن طريق الاهتمام بتأثيرها على جودة المعاملات البنكية. ومن بين الاستراتيجيات التي أصبحت البنوك توليها أهمية بالغة هو تحقيق رضا العميل الذي أصبح من الأولويات التي تهتم بها البنوك. ومن خلال هذه الدراسة سلطنا الضوء على كيفية تبني الإدارة الإلكترونية. ووقفنا على أهم عناصرها والمتمثلة في الحاسوب الآلي وتجهيزاته، والبرمجيات، وشبكات الاتصال، وصناعة المعرفة. وتعززنا على مفهوم المعاملات البنكية الإلكترونية. وعلى الأبعاد المختلفة لتأثير جودتها على جودة الخدمات غير الإلكترونية.

وتعرّفنا على واقع الإدارة الإلكترونية. وأثرها على المعاملات الإلكترونية في الوكالات البنكية محل الدراسة في أم البوقي. اعتماداً على تحليل بيانات الاستبيان الذي يعبر عن آراء 50 موظفاً في هذه الوكالات حول درجة تبني الإدارة الإلكترونية. ومدى تأثيرها على المعاملات المقدمة للعملاء. وقد تمّت معالجة البيانات باستخدام برمجية spss. واستعمل أدوات التحليل الإحصائي.

وتوصلت الدراسة من خلال إجابات موظفين عن كل فقرات الأبعاد الثلاثة للإدارة الإلكترونية إلى أنّ جودة المعاملات في الوكالات البنكية المعنية قد تحسنت بفضل الإدارة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الأجهزة والمعدات، البرمجيات، شبكات الاتصال، صناع المعرفة، المعاملات البنكية الإلكترونية، 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

لها من فوائد وتأثير على المعاملات البنكية. هذا الطرح يقودنا إلى التساؤل الرئيسي الآتي: هل يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية والمعاملات البنكية الإلكترونية عند مستوى معنوية 5% في الوكالات البنكية محل الدراسة في أم البوادي؟

تترفع عن هذه الإشكالية الرئيسية مجموعة تساؤلات فرعية، يمكن صياغتها على النحو الآتي:

﴿ هل يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%. بين استخدام الأجهزة والمعدات (Hardware). وتحسين المعاملات البنكية الإلكترونية في عينة البنوك محل الدراسة؟ ﴾

﴿ هل يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين استخدام البرمجيات (Software). وتحسين المعاملات البنكية الإلكترونية في عينة البنوك محل الدراسة؟ ﴾

﴿ هل يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين استخدام شبكات الإتصال. وتحسين المعاملات البنكية الإلكترونية في عينة البنوك محل الدراسة؟ ﴾

فرضيات الدراسة:

على ضوء ما تم طرحيه من تساؤلات حول موضوع البحث، وأملأ في تحقيق أهداف الدراسة تم وضع مجموعة من الفرضيات التي نسعى لاختبارها، حيث يمكن وضع الفرضية الرئيسية الآتية:

إيجابي ذو دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية، وتحسين المعاملات البنكية الإلكترونية في عينة البنوك محل الدراسة

ويندرج ضمن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

1. يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5%. بين استخدام الأجهزة والمعدات (Hardware). وتحسين المعاملات البنكية الإلكترونية في عينة البنوك محل الدراسة.

2. يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين استخدام البرمجيات (Software). وتحسين المعاملات البنكية الإلكترونية في عينة البنوك محل الدراسة.

3. يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% بين استخدام شبكات الإتصال. وتحسين المعاملات البنكية الإلكترونية في عينة البنوك محل الدراسة.

وقد غدت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسيلة حياة، وليس مجرد أدوات رفاهية مقتصرة على مجال أو نخبة اجتماعية معينة. وفي ظل التوجه العالمي نحو اقتصاديات المعرفة التي تعتمد بشكل أساس على التقنيات الحديثة لاستغلال المعرفة في رفع مستوى الرفاه الاجتماعي، واستغلال الموارد المختلفة خير استغلال، أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وسيلة بقاء وأداة لا يمكن الاستغناء عنها في ظل عالم مفتوح يعتمد على القدرة التنافسية معياراً للتقدم والازدهار.

تعدّ الإدارة الإلكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث، حيث أدى التطورات في مجال الاتصالات، وابتكار تقنيات اتصال متطرفة إلى التفكير الجدي من قبل المؤسسات، وخاصة البنكية منها في الإفاده من منجزات الثورة التقنية باستخدام الحاسوب وشبكات الانترنت في إلزام الأعمال، وتقديم معاملاتها بطريقة إلكترونية.

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

إن التحول للإدارة الإلكترونية أصبح اجحها عالمياً، وبعد ظهورها لأول مرة في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1995 وانتشارها بداية من سنة 2001 في باقي الدول، كغيرها من الدول النامية تبنت الدول العربية الإدارة الإلكترونية بنسبة تفاوت من دولة عربية إلى أخرى، ومن أبرز الدول العربية التي قطعت شوطاً كبيراً في ذلك نجد الإمارات العربية المتحدة.

تعدّ الجزائر من الدول التي حاولت تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال البنوك، لغرض تحسين معاملاتها وخدماتها، خاصة بعد أن عرف الاقتصاد الجزائري خلال الفترة الأخيرة انتعاشًا ملحوظًا مما جعله يحاول اللحاق بركب التطور العالمي ويتجلى ذلك من خلال ما نلحظه من تنوع في المعاملات البنكية الإلكترونية المقدمة، والروح التنافسية التي تظهرها المؤسسات البنكية بغية كسب رضا عملائها.

إشكالية الدراسة:

إن المتتبع لتطور البنوك في تقديم الخدمات للعميل يلاحظ أن هناك تقدماً في هذا الشأن في ظل المنافسة، فالبنوك الجزائرية - وسعياً منها لتحسين الخدمة من أجل كسب ولاء العميل - بدأت في تطبيق الإدارة الإلكترونية لما

4. هذا البحث يدخل ضمن الاهتمامات الشخصية للباحثة، ونظراً لتماشيه وتوافقها مع التخصص الدراسي (مالية وبنوك).

منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

وفقاً للإشكالية المطروحة سلفاً والفرضيات الموضوعة من خلالها، اعتمدنا على المنهج الاستقرائي والأسلوب الوصفي التحليلي في التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان. أما أسلوب دراسة حالة يظهر من خلال الدراسة الميدانية التي قمنا بها في الوكالات البنكية CNEP, BNA, BADR في أم البوقي؛ وذلك اعتماداً على أسلوب الاستبيان في جمع المعلومات عن آراء الموظفين بخصوص الدور الذي تلعبه الإدارة الإلكترونية في تحسين المعاملات البنكية التي يقدمونها لعملاء الوكالات البنكية.

أما الأدوات المستخدمة في الدراسة فهي:

1. معلومات ووثائق محصل عليها من الوكالات البنكية محل الدراسة CNEP, BNA, BADR في أم البوقي.
2. الاستمارة الموزعة على موظفي الوكالات البنكية محل الدراسة CNEP, BNA, BADR في أم البوقي.
3. المقاييس الإحصائية المناسبة لتحليل بيانات الاستبيان.
4. استخدام برمجية SPSS_{V20} لمعالجة بيانات الاستبيان.

حدود الدراسة:

حاولنا من خلال هذه الدراسة تبيان دور الإدارة الإلكترونية في تحسين المعاملات البنكية للوكالات البنكية محل الدراسة (CNEP, BNA, BADR) في أم البوقي خلال عام 2014-2015.

المبحث الثاني:

الدراسات السابقة:

أهم الدراسات التي مسّها مسحنا المكتبي والإلكتروني التي تتعلق بموضوع دراستنا هي كالتالي:

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

أهداف الدراسة:

الغرض من الدراسة لا يعود عن كونه خسيراً للأهداف الآتية:

1. الوقوف على أهم عناصر الإدارة الإلكترونية.
2. إدراك أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين المعاملات الإلكترونية المقدمة من البنوك.
3. معرفة نوع العلاقة والأثر بين الإدارة الإلكترونية والمعاملات الإلكترونية للبنوك عن طريق معالجة بيانات الاستبيان المتحصل عليها باستخدام برمجية SPSS.
4. تقديم بعض التوصيات المناسبة في هذا المجال.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في النقاط الآتية:

1. تبيان مدى أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة المعاملات التي تقدمها البنوك.
2. محاولة إفاده المسؤولين وصانعي القرار في المجال البنكي الجزائري فيما يتعلق بالدور الإيجابي والمهم للإدارة الإلكترونية من خلال جعل البنوك تواكب التطورات العالمية.
3. تبيان مدى أهمية استخدام الأساليب الإحصائية والبرمجيات، مثل برمجية SPSS في تحليل المعلومات المتحصل عليها عن طريق الاستبيان.

أسباب الدراسة:

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

1. توفر عنصر الجدة في الموضوع على مستوى الطرح العلمي الأكاديمي ومحدودية الدراسات وهو ما يفتح المجال أمام الباحثين والدارسين مزيداً من الاجتهاد ومحاولات إثراء الموضوع.
2. اختيارنا لهذا الموضوع يرجع أساساً 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 دافعاً لاختيارنا لهذا الموضوع.

- للقيادة الإلكترونية، وذلك من خلال غنشاء مركز تدريب متخصص بالقيادة الإلكترونية في كل بنك:
- مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال الرقابة الإلكترونية من قبل البنوك، والعمل على امتلاك التكنولوجيا الحديثة.
 - 3- بن عياد محمد سمير وسماحي أحمد، التكنولوجيا الإلكترونية البنكية: ضرورة ألم حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية. وقد توصلت هذه الدراسة إلى نتائج ذكر من أهمها:
 - الصيرفة الإلكترونية توفر العديد من المزايا للعملاء وتتيح للبنوك فرص جديدة للأعمال.
 - مع ازدياد مجال المعاملات المصرفية الإلكترونية لابد من اليقظة وإقامة تنسيق أكبر على المستوى الدولي.
 - للصيرفة الإلكترونية أثر على إدارة السياسة الاقتصادية.
 - كما خلصت الدراسة عدة توصيات ذكر منها:
 - دعم وتحفيز المؤسسات على الترابط الشبكي.
 - قيادة مسار التكنولوجيا بتبني سياسة تعليم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
 - تأمين وحماية المعلومات وتنمية المهارات التقنية والخبرات الإدارية.
 - ضرورة تحديث القوانين وتعديلها لمواكبة التطورات.
 - 4- عبد الله بن علي عام، 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 العينة أنَّ الكليات التقنية تطبق الإدارة الإلكترونية بدرجة متوسطة.
 - يرى أفراد العينة أنَّ تطبيق الإدارة الإلكترونية يسهم في تحسين مستوى إدارة الكليات التقنية بدرجة عالية.
 - توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين واقع الإدارة الإلكترونية تعرى لغير الكلية.
 - لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيرات الدراسة عن إسهام الإدارة الإلكترونية في تحسين المستوى الإداري.
 - 5- محمد عبد الله 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:

- اتسمت اتجاهات موظفي البنوك العاملة في الأردن نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية بالإيجابية وبقدر متوسط.
- تواجه البنوك العاملة في الأردن بعض المعوقات والصعوبات عند تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومن أهمها العنصر البشري، وارتفاع كلفة بناء الواقع الإلكتروني، وعدم قدرة العملاء بالتعامل مع التكنولوجيا الحديثة.
- هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين (عدد عملاء البنك، وعدد الموظفين ورأس المال البنك) وتتوفر البنية التحتية.

كما خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها:

- ضرورة فهم واستيعاب الإدارة الإلكترونية، 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 تسهيل الإجراءات، ويعمل بشكل واضح ليلاً كل من الأفراد والبنوك.

- 2- أحمد فتحي الحيت ومحمد مفضي الكساسبة، تأثير وظائف الإدارة الإلكترونية في فاعلية وكفاءة البنوك في الأردن، مجلة العربية الدولية للمعلوماتية، المجلد الثاني، العدد الرابع، 2013. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

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

كما خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها:

- زيادة الاهتمام بالقيادة الإلكترونية، والعمل على تدريب القادة في البنوك على الاسس والمطلبات الضرورية

المبحث الثالث:

هيكل الدراسة:

- على ضوء الفروض والأهداف الأساسية، تم تقسيم الدراسة بعد المقدمة إلى قسمين على التحو الآتي:
- القسم الأول: الإطار المنهجي للدراسة وخصائص العينة.
 - القسم الثاني: المعالجة الإحصائية لبيانات الاستبيان.

القسم الأول:

الإطار المنهجي للدراسة وخصائص العينة من أجل الوقوف على تأثير الإدارة الإلكترونية في تحسين المعاملات البنكية المقدمة من قبل الوكالات البنكية محل الدراسة، وتماشيا مع الطرح النظري للتغيرات الدراسية (الإدارة الإلكترونية، المعاملات البنكية) وخليل العلاقة بينهما، تم الاستعانة على الموظفين في الوكالات محل الدراسة التي تتناسب مع أبعاد التغييري^(١) عن طريق استخدام برمجية SPSS_{V20} واستخدام الأدوات الإحصائية الازمة لتحليل نتائج الاستبيان.

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

1. تحديد مجتمع الدراسة و اختيار العينة .
2. أداة جمع وخليل البيانات والمعلومات وثباتها.
3. خصائص العينة المدروسة.

١: تحديد مجتمع الدراسة و اختيار العينة

يقدر عدد عمال الوكالات البنكية محل الدراسة بـ 65 عاملاً، لكن تماشياً وموضوع البحث الذي يعالج أثر الإدارة الإلكترونية على المعاملات البنكية، ارتأينا أن تكون دراستنا قصيدة أي يعني آخر أن تشمل كل الموظفين بالوكالات البنكية التجارية محل الدراسة. وبسبب الصعوبات التي واجهتنا في توزيع الإستماراة على كافة الموظفين، اضطررنا إلى اختيار عينة عشوائية منهم تم حسابها على أساس معادلة تحديد حجم العينة لريتشارد جيجر والتي تمثل في:

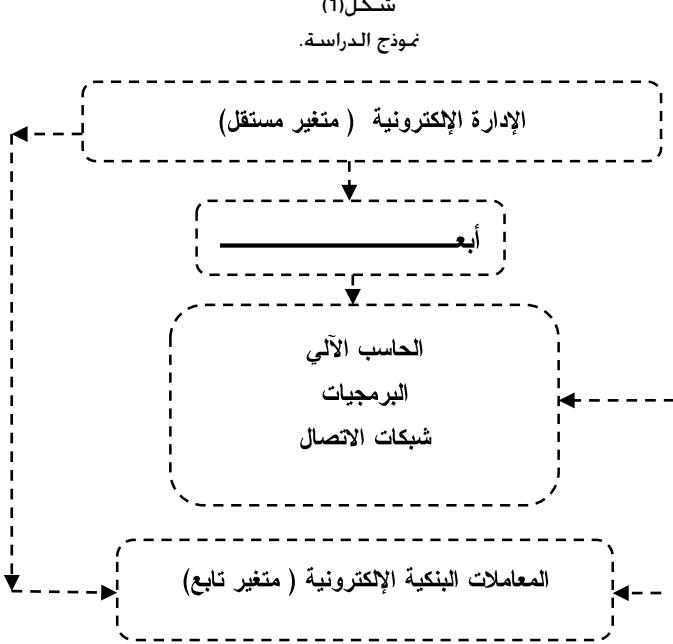
- إن الإدارات الجامعية الفلسطينية تعاني من مشكلات وقصور في وظائف الإدارة، وذلك على المستويات جمعياً سواء في التخطيط، أم في التنظيم والإشراف، أو في اتخاذ القرارات، وفي التوجيه الإداري، وأخيراً في الرقابة والتقويم، وهذا يدل على مدى التدهور الذي تعيش فيه الإدارة الجامعية .
- جمود الهياكل التنظيمية داخل الجامعات الفلسطينية . وافتقار التنظيم للمرونة، وعدم الاهتمام بالإصلاح الإداري .
- عدم الاهتمام بتدريب القيادات الإدارية.

كما قدم توصيات أهمها:

- على الإدارة الجامعية الفلسطينية إعادة النظر في مقوماتها وصلاحياتها وأن تسعى لتحديد مستوياتها الإدارية وواجباتها وعلاقاتها.
- الاهتمام بتدريب القيادات الإدارية وخصوصاً القيادات الجديدة وكذلك إنشاء نظام معلوماتي فعال .
- 6 يوسف محمد أبو أمنة، واقع إدارة الموارد البشرية الإلكترونية 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 لأهمية إدارة الموارد البشرية إلكترونياً، وكذلك دعم الإدارة العليا متوفراً ويسهم بشكل كبير في عملية تبني وإدارة الموارد البشرية إلكترونياً وتطويرها.
- تبين أن البنية التحتية لراكز تكنولوجيا المعلومات كافية لهذا التحول، وذلك لزيادة استخدام التقنيات المعاصرة في العمل.
- نظام الجامعة في تقديم الخدمات التعليمية الإلكترونية له تأثير على إدارة الموارد البشرية إلكترونياً، ويختلف هذا النظام في إدارة الموارد البشرية من جامعة لآخر حسب تباين أولوياتها وخططها .
- ضرورة إعطاء أولوية للإدارة الإلكترونية وتوفير الدعم المالي لراكز تكنولوجيا المعلومات.
- ما يميز هذه الدراسة هو البحث لمعرفة تأثير الإدارة الإلكترونية في مجال المؤسسات البنكية، وبالضبط على المعاملات البنكية الإلكترونية في الوكالات البنكية محل الدراسة.

(1) يمكن الرجوع إلى الاستماراة.



كان هدفنا من تصميم الإستماراة (الاستبيان) هو معرفة تأثير تبني 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 أم البوقي تم استخدام مقاييس مناسبة لتصنيف وتقييم الإجابات المكافقة لكل عبارة، ولقد اختير مقاييس رانسيس ليكارت، وهو مقاييس شائع الاستخدام في علم الإدارة، وفي العلوم الاجتماعية والإنسانية بصورة عامة وبتلخيص المقاييس في خديج مجموعة من العبارات تصف الموضوع المراد تقييمه أخاه الأفراد نحوه ويمكن أن تأخذ العبارات صياغة موجبة أو سالبة، يطلب من الفرد للمبحوث اختيار إجابة لكل عبارة من هذه العبارات، وذلك باختيار الإجابة المعتبرة أكثر عن اتجاهه، ويمثل سلم ليكارت السلم الذي يستخدم في تصنيف الإجابات على أسئلة أو عبارات المقاييس، وهناك سلم يحوي ثلاثة قيم وأخر خمس وآخر ست قيم وفي كثير من الأحيان يستخدم السلم ذو الخمس درجات كما هو موضح في الجدول(1).

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 موظفاً، فما الحال أننا قد قمنا بتوزيع 56 استبياناً، لكن تم جمع 54 استبياناً، أي بنسبة استرجاع 96.42 % للإجابات، وتم حذف 4 استبيانات لعدم الحصول على بعض إجابات فقرات الاستبيان، وبالتالي شملت الدراسة الإحصائية 50 استبياناً، 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 (استماراة 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 مثل متغيرات فرعية مستقلة، وكل بعد يحتوي على مجموعة من الفقرات، وكذلك محور المعاملات البنكية الإلكترونية، ويعتبر على مجموعة من الفقرات، وهو ما يوضحه الشكل(1).

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

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

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%. وما 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) في العينة المدروسة من الاستimation، وهو ما سنتوضّحه فيما يأتي:

- أولاً: توزيع عينة الدراسة وفقاً 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	النكرارات f	النسبة المئوية %
ذكر	ذكر	26	52.0
أنثى	الجنس	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 (BADR.BNA.CNEP) في أم البوادي، أن عدد الذكور أكثر بقليل من عدد الإناث، حيث قدر عددهم بـ 26 موظفاً بنسبة 52.0%， في مقابل 24 من أفراد العينة كانوا إناثاً بنسبة 48.0%. وهذا يدل على أن العمل في القطاع البنكي لا يقتصر على فئة الذكور.

جدول(1):
درجات مقياس ليكارت الخماسي.

الرأي	بشدة موافق	غير موافق موافق بشدة	غير موافق موافق	موافق موافق	غير موافق موافق	الوزن النسبي
						المصدر: (عن 2007، ص. 540).

- ثانياً: أدوات التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان: من أجل القيام بالتحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان تم الاستعانة بأدوات التحليل الإحصائي المناسبة مثل هذه الدراسة التي يتم الحصول على نتائجها مباشرة بعد تفريغ بيانات الاستبيان من خلال برمجية (SPSS) (الزمالة 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 والنسبة المئوية. كما يمكن الحصول من خلاله على مختلف الأشكال البيانية (الدوائر النسبية، الأهرامات، الصلعات التكرارية... الخ) التي تساعدننا 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 كرونباخ α (Cronbach's Alpha): من أجل معرفة صدق وثبات البيانات.
- الانحدار البسيط والتعدد: من أجل تحديد أثر المتغيرات المستقلة في المتغير التابع ومن ثمة الإجابة على فرضيات الدراسة.

- ثالثاً: اختبار صدق وثبات بيانات الدراسة: فمن أجل معرفة صدق وثبات البيانات الواردة في الاستimation 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

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.

• رابعاً: 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	النكرارات	النسبة المئوية %	f_i
أقل من سنة		2	4.0	
من سنة إلى 5 سنوات	عدد سنوات	13	26.0	
من 5 إلى 10 سنة	العمل في البنك	18	36.0	
أكثر من 10 سنة	الجموع	17	34.0	
	الجموع	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 إلى 10 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 % وأخيراً 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.

• خامساً: 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 الحاسوب الآلي وبرمجياته.

- ثانياً: توزيع عينة الدراسة وفقاً 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	النكرارات	النسبة المئوية %	f_i
أقل من 20 سنة		0	0	
من 20 إلى 30 سنة		18	36.0	
من 31 - 40 سنة		23	46.0	
السن 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 (بين 31 و 40 سنة) بنسبة 46.0 %، تليها الفئة الثانية (من 20 إلى 30 سنة) بنسبة 36.0 %، ثم الفئة الرابعة (من 41 إلى 50 سنة) بنسبة 16.0 %، 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.

- ثالثاً: 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	النكرارات	النسبة المئوية %	f_i
ثانوي		0	0	
جامعي		9	18.0	
دراسات عليا		41	82.0	
المجموع		50	100	

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً 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 الجامعي بنسبة 18.0 %.

1. خليل وتفسير إتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة.

2. اختبار فرضيات الدراسة.

1. خليل وتفسير إتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة.
 يتناول هذا المطلب عرضاً وخليلاً للبيانات التي تضمنها الاستبيان. حيث تم إعداد جدول توزيع تكراري لمتغيرات الدراسة، واستخدم لأغراض التحليل الإحصائي الوصفي للحصول على الأوساط الحسابية، والانحرافات المعيارية، ومعاملات الاختلاف، والنسب المئوية للإجابات المشابهة عن جميع الفقرات.

وبما أننا استخدمنا مقاييس ليكارت الخماسي الذي يعبر عن الخيارات (غير موافق بشدة، غير موافق، محابي، موافق، موافق بشدة)، وهو متغير ترتيبى، والأرقام التي تدخل في البرنامج تعبر عن أوزان الإجابات، ولتحديد طول خلايا مقاييس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا). تم حساب المدى $4 - 1 = 3$ ثم تقسيمه على عدد الخلايا $(0.8 = \frac{4}{5})$. ثم إضافة

هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقاييس وهي الواحد الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية، وعليه سيتم تفسير النتائج حسب الجدول الآتي:

جدول(8):
إجابات الأسئلة ودلالتها

مستوى القبول ⁽¹⁾	الإتجاه	المتوسط الحسابي المرجح للإجابات	الرمز
ضعيف جداً	غير موافق بشدة	من 1 إلى 1.79	1
ضعيف	غير موافق	من 1.80 إلى 2.59	2
متوسط	محابي	من 2.60 إلى 3.39	3
مرتفع	موافق	من 3.40 إلى 4.19	4
مرتفع جداً	موافق بشدة	من 4.20 إلى 5	5

المصدر: (عز. 2007. ص 540)

أولاً: خليل إتجاهات الموظفين نحو محور الإدارة الإلكترونية
 أ- خليل فقرات البعد الأول المتعلقة 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.

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

المتغير	الفئة	النسبة المئوية %	النكرارات f_i
عدد الدورات التدريبية في ما يخص الحاسوب الآلي وبرمجياته	لا شيء	34.0	17
دورات واحدة	دورتان	24.0	12
أكثر من ثلاثة دورات	أكثراً من ثلات دورات	08.0	04
المجموع	المجموع	34.0	17
		100	50

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات برمجية SPSS₂₀

يلاحظ من خلال الجدول السابق أن غالبية أفراد عينة الدراسة كانت من الموظفين الذين لم يحصلوا على أيام دورة تدريبية في مجال الإعلام الآلي وبرمجياته بنسبة 34.0%. وهي نسبة مساوية لنسبة الموظفين الذين حصلوا على دورات تدريبية أكثر من ثلاثة مرات، وهم 17 موظفاً لكل فئة بنسبة 34.0%. ثم الموظفون الذين حصلوا على دورة تدريبية واحدة وهم 12 موظفاً 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 أم البوقي. كان لزاماً علينا الاستعانة بأساليب التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي التي أشرنا إليها في البحث 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 البحث كان لزاماً علينا التطرق إلى النقاط الآتية:

المجدول(9):

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

الرتبة	البيان	%	النسبة المئوية	القيمة المطلقة	التكرارات، والنسب المئوية (%)										فقرات بعد الحاسب الآلي
					النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	
1	وجود عدد كافٍ من الأجهزة الحاسوبية الآلية في أقسام البنك	27.105	1.030	03.80	02	06	02	30	10	النسبة المئوية					
2	العاملون تلقوا تدريباً كافياً في مجالات الحاسوب الآلي	28.866	0.993	3.44	4.0	12.0	04.0	60.0	20.0	النسبة المئوية					
3	وجود تحديث للأجهزة القديمة بصفة دورية وتدريب العاملين عليها	33.473	1.118	03.34	04	07	13	20	06	النسبة المئوية					
4	استخدام التكنولوجيا الحديثة أحسن من العمل اليدوي	13.761	0.611	04.44	8.0	14.0	26.0	40.0	12.0	النسبة المئوية					
1	بعد: الحاسوب الآلي	18.0205	0.67667	3.7550	00	00	03	22	25	النسبة المئوية					
2	بعد: الحاسوب الآلي	01.7	01.7	06.7	01.7	01.7	06.7	50.0	40.0	النسبة المئوية					

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات برمجية "SPSS V20"

عموماً فإن بعد الحاسوب الآلي له وسط حسابي يقدربـ 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 بعد بالقيم الموجودة في المجدول (9) خذها عند مستوى قبول مرتفع هذا ما يجعلنا نقول "إن الوكالات البنكية محل الدراسة توفر أهمية بجانب استخدام الحاسوب الآلي ومعداته من أجل خسین معاملاتها المقدمة للعملاء".
بـ خليل فقرات البعد الثاني المتعلقة بالبرمجيات يمكن أن نلخص النتائج الخاصة بفقرات البعد الثاني في المجدول(10):

يتضمن المجدول (9) الوسط الحسابي والإنحراف المعياري، ومعامل الاختلاف، وترتيب كل عبارة من العبارات الخاصة بعد الحاسوب الآلي، حيث جاءت الفقرة رقم (4) في المرتبة الأولى وهي تقابل إجابة 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 خسین خدماتها، وجلب عمالء جدد، والحفاظ على العملاء القديمي. عموماً بعد كل فقرات بعد الحاسوب الآلي تقابل إجاه موافق، وباستثناء العبارة رقم (3) التي كان إجاهها محابداً، أي أنه لا يوجد تحديث للأجهزة القديمة بصفة دورية وتدريب العاملين عليها.

المجدول(10):

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

الرتبة	البيان	%	النسبة المئوية	القيمة المطلقة	التكرارات، والنسب المئوية (%)										فقرات بعد البرمجيات
					النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	النسبة المئوية	
1	يعتمد البنك في معاملاته على برمجيات عددة	17.745	0.724	04.08	00	02	05	30	13	النسبة المئوية					
3	وجود تحديث دائم للبرامج القديمة ومواكبة البرامج الحديثة	16.927	0.650	3.840	00	04.2	10.0	60.0	26.0	النسبة المئوية					

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

البنوك، أما المرتبة الخامسة فنجد الفقرة (7) والتي جاءت مقابلة لـأيام موافق أيضاً أي أن الوكالات البنكية تستخدم تقنيات أمن للعلومات مثل برمجيات جدار الحماية وشفير البيانات. عموماً فإن بعد البرمجيات له وسط حسابي يقدر بـ 3.8520 وإنحراف معياري 0.51398 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) نجد أنها عند مستوى وجودة مرتفع جداً.

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

من خلال الجدول (10) وباعتماد الترتيب على أساس الوسط الحسابي لفقرات بعد البرمجيات، خذ العبارة رقم (5) تأتي في المرتبة الأولى بوسط حسابي لإجابات الموظفين يقدر بـ 04.08 هذا ما يجعلنا نستنتج أن الوكالات البنكية محل الدراسة تعتمد في معاملاتها على برمجيات عدة للإعلام الآلي، ثم في المرتبة الثانية الفقرة رقم (8) أي أن البرمجيات في الوكالات البنكية محل الدراسة تمكّن الموظفين من استيعاب أكبر عدد ممكن من العملاء في وقت واحد، ثم في المرتبة الثالثة الفقرة (6) وهو ما يبيّن اهتمام الوكالات البنكية محل الدراسة بتحديث دائم لبرمجياتها ومواكبة البرامج الحديثة. والمرتبة الرابعة للفقرة (9) التي تبين درجة موافقة الموظفين على أن البرمجيات تمكّن من الرقابة الفورية والمستمرة. وكشف الاحترافات والأخطاء في العمارات الإلكترونية التي تقدمها

الحدوا (11)

الاتصالات والشبكات المؤدية إلى المحيط البحري، والانجذاب المعاين، والاختلاف لفقرات بعد شبكات الاتصال

الرقم	العنوان	نوع العامل	نسبة التغير (%)	المتوسط الأساسي	التكرارات، والنسبة المئوية (%)							فقرات بعد شبكات الاتصال
					غير موافق	موافق	محلي	موافق	غير موافق	الإقليمي	الإجمالي	
موافق	8	29.403	1.035	3.52	03	04	14	22	07	النكرارات	يستخدم البنك شبكات الاتصال الالكترونية شبكة الانترنت.	10
					06.0	08.0	28.0	44.0	14.0	النسبة %	المتقدمة شبكة الانترنت.	
محابي	9	42.060	1.245	2.96	07	13	10	15	05	النكرارات	تدفق الانترنت يكون عاليا داخل البنك الذي تعمل به	11
					14.0	26.0	20.0	30.0	10.0	النسبة %	توفر الشبكات عناء الانتقال عبر الابدارات لاجهز المعاملات البنكية	
موافق	6	26.898	1.006	3.74	02	04	09	25	10	النكرارات	يستخدم البنك شبكات الاتصال الالكترونية شبكة الانترنت.	12
					04.0	08.0	18.0	50.0	20.0	النسبة %	المتقدمة شبكة الانترنت.	

الرتبة	البيان	نوع المعيار	المعيار	النسبة المئوية (%)	النكرارات. والنسب المئوية (%)										فقرات بعد شبكات الاتصال
					النكرارات	النسبة%	النكرارات	النسبة%	النكرارات	النسبة%	النكرارات	النسبة%	النكرارات	النسبة%	
موافق	3	20.625	0.792	3.84	01	01	11	29	08	النكرارات	توفر الشبكات استيعاب	13	عدد أكبر من العملاء	13	
موافق	2	23.75	0.912	3.84	01	02	13	22	12	النكرارات	تميز الشبكات بسرعة	14	ومرونة وشفافية أفضل	14	
موافق	7	24.670	0.898	3.64	01	02	20	18	09	النكرارات	تسهيل الشبكات في الخد	15	من تأثير العلاقات الشخصية	15	
موافق	4	22.857	0.864	3.78	01	02	13	25	09	النكرارات	تسهيل الشبكات في	16	توفير البيانات لجميع	16	
موافق	1	22.474	0.872	3.88	01	02	10	26	11	النكرارات	العملاء وفي الوقت نفسه	17	وجود فعالية للشبكة	17	
موافق	5	22.857	0.864	3.78	00	05	10	26	09	النكرارات	ما بين البنك الأخرى	18	لا يوجد اختراق لشبكات	18	
موافق	1	16.681	0.6112	3.664	00	10.0	20.0	52.0	18.0	النكرارات	البنك		بعد : شبكات الاتصال		

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

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) خدتها عند مستوى موافق وتقابل مستوى جودة مرتفعاً. هذا ما يجعلنا نقول إن الوكالات البنكية محل الدراسة توالي اهتماماً كبيراً بعد شبكات الاتصال.

ثانياً: خليل إتجاهات الموظفين نحو محور المعاملات البنكية الإلكترونية.

خليل فقرات محور المعاملات البنكية الإلكترونية: يمكن أن نلخص النتائج الخاصة بفقرات هذا المحور في الجدول (12).

يتضمن الجدول (11) الوسط الحسابي والانحراف المعياري، ومعامل الاختلاف، وترتيب كل فقرة من الفقرات الخاصة بعد 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 الرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدره 2.96 المقابلة لاتجاه محابي. أي أن تدفق الانترنت لا يكون تدفقاً عالياً في الوكالات البنكية محل الدراسة. عليه فإن بعد شبكات الاتصال له وسط حسابي يقدر بـ 3.6644، وإنحراف معياري 0.61126، ومعامل اختلاف قدر بـ 16.681 %.

الجدول رقم (12)

النكرارات والنسب المئوية، الوسط الحسابي، ومعامل الإنحراف المعياري، ومعامل الإختلاف لفقرات محور المعاملات البنكية الإلكترونية.

الرتبة	البيان	معامل الإختلاف %	انحراف المعياري	الوسط الحسابي	النكرارات. والنسب المئوية (%)										فقرات محور المعاملات البنكية الإلكترونية
					النكرارات	النسبة%	النكرارات	النسبة%	النكرارات	النسبة%	النكرارات	النسبة%	النكرارات	النسبة%	
محابي	7	32.692	1.105	3.38	01	13	10	18	08	النكرارات	وجود أجهزة صراف آلي كافية	01	لعدد العملاء	01	
موافق	2	24.822	0.978	3.94	01	04	07	23	15	النكرارات	النكرارات	02			

الرتبة	نوع المعايير	معامل الاختلاف %	النسبة (%)	التكرارات. والنسب المئوية (%)								فقرات محور المعاملات البنكية الإلكترونية	
				نعم	لا	مليون	آلاف	مليون	آلاف	مليون	آلاف		
				02.0	08.0	14.0	46.0	30.0	نسبة%	النسبة%	النسبة%	المعاملات التي تتم عبر الصراف الآلي تقلل من الطوابير	
موافق	4	24.322	0.934	3.84	01	04	08	26	11	النسبة%	عدد العملاء يسهم الصراف الآلي في زيادة	03	
موافق	1	20.594	0.832	4.04	01	02	04	30	13	النسبة%	تكييف الصراف الآلي مع أوقات العملاء (خدمة 24 ساعة)	04	
محابي	9	35.131	1.068	3.04	03	15	12	17	03	النسبة%	يساعد الصراف الآلي العملاء في تحويل الأموال بين الحسابات	05	
موافق	3	18.505	0.718	3.88	00	03	07	33	07	النسبة%	يساعد الصراف الآلي في الاطلاع على أرصدة الحسابات في أي وقت	06	
محابي	11	36.713	1.050	2.86	04	16	16	11	03	النسبة%	يقدم البنك المعاملات عبر الانترنت لكافة العملاء	07	
موافق	5	26.576	0.978	3.68	01	06	10	24	09	النسبة%	للبنك موقع الكتروني يسهل الوصول إليه و معروف لكافة عملاء	08	
موافق	5	26.256	0.961	3.66	01	04	16	19	10	النسبة%	يتميز البنك بتحديث المعلومات المتوفرة على موقعه الإلكتروني	09	
غير موافق	12	38.699	0.952	2.46	10	13	21	06	00	النسبة%	يرسل البنك كشوف حسابات العملاء من خلال بريدهم الإلكتروني	10	
محابي	8	26.871	0.876	3.26	02	06	21	19	02	النسبة%	يتميز البنك بقلة الاخطاء والأمان والخصوصية والسرية	11	
محابي	10	30.804	0.881	2.86	04	10	26	09	01	النسبة%	تلقى المعاملات عبر الانترنت إقبالاً كبيراً من العملاء	12	
غير موافق	13	45.491	1.110	2.44	09	22	10	06	03	النسبة%	البنك يقدم خدمة الرسائل القصيرة	13	
غير موافق	15	39.558	0.807	2.04	12	27	08	03	00	النسبة%	إرسال البنك حركات حساب العميل كافة من خلال الرسائل	14	
غير موافق	14	34.090	0.948	2.20	10	26	10	02	02	النسبة%	استخدام البنك الرسائل القصيرة لإعلام العميل عند القيام بعملية شراء جديدة، والعروض الخاصة ببطاقته	15	
موافق	/	12.384	0.430	3.472								الأئتمانية محور: المعاملات البنكية الإلكترونية	

هذا بعد كانت متوسطاتها مقابلاً لاجاه موافق، حيث نجد أن الفقرة رقم (4) جاءت في أول الترتيب حيث أن الوكلات البنكية

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

ومعامل اختلاف قدره 13.142%. هذه النسبة أقل من 50% مما يعني اتفاق إجابات عينة الدراسة، وإذا ما تم مقارنة قيمة للتتوسط الحسابي لهذا المخور بالقيمة الموجودة في الجدول (12) فجدها عند مستوى موافق.

2. اختبار فرضيات الدراسة.

من خلال هذا الطلب سنحاول اختبار فرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية، إذ يتم رفض أو قبول فرضيات الدراسة، باستخدام معاملات الانحدار البسيط⁽¹⁾ والتعدد حيث قبل إجراء خليل الانحدار يجب إجراء بعض الاختبارات، وذلك من أجل ضمان خطية العلاقة.

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

محل الدراسة تقدم خدمات الصرف الآلي التي تكون على مدى 24 ساعة، وذلك ما يقلل طوابير الانتظار، وهو ما يؤدي إلى كسب العملاء، وهو مؤشر إيجابي، والشيء نفسه بالنسبة للفقرات رقم (9-8) التي تدل على أن الوكالات البنكية محل الدراسة لديها موقع على شبكة الانترنت، وهي معروفة لدى عملائها. ولكن الفقرات رقم (11-12) التي جاءت مقابلة لإتجاه محابي تدل على أن هذه الواقع غير تفاعلية فلا يستطيع العميل القيام بالعمليات على حسابه عن طريق هذه الواقع 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 والعرض الخاصة على بطاقة الائتمانية.

عموماً فإن محور العاملات البنكية الإلكترونية له متوسط حسابي يقدر بـ 3.272، وانحراف معياري 0.430.

الجدول(13):
نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

حجم العينة	الحاسب الآلي	البرمجيات	شبكات الاتصال	المعاملات البنكية الإلكترونية	المتغيرات
	50	50	50	50	50
احصائية	0.858	1.084	0.944	0.757	Kolmogorov-Smirnov
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 H_0 . وبالتالي بيانات العينة المدروسة تتبع التوزيع

* تم استخدام أسلوب الانحدار البسيط من أجل الإجابة على الفرضيات الفرعية والإنحدار المتعدد من أجل الإجابة على الفرضية الرئيسية.

الطبيعي، وهذا يمكننا من استخدام الاختبارات العلمية وخاصة أسلوب الانحدار المعتمد على طريقة الربعات الصغرى في تقدير معلماته.

أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين بعد الحاسب الآلي ومعداته والمعاملات البنكية الإلكترونية في الوكالات البنكية محل الدراسة، وذلك لأن مقدار المخوار BADR.BNA.CNEP (في أم الباقي) عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ لا يختلف صحة هذه الفرضية تم استخدام أسلوب الانحدار البسيط للمتغير الفرعي المستقل بعد الحاسب الآلي، والمتغير التابع المعاملات البنكية الإلكترونية وهو ما يوضحه الجدول الآتي.

الجدول (14):

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

نتائج خليل الانحدار البسيط لقياس أثر بعد الحاسب الآلي على المعاملات البنكية الإلكترونية						
			معامل التحديد (R^2)			
			قيمة (F) :			
T	معنوية	T قيمة	β بيتا	SEB	b	المتغير
0.000	7.803	-	0.342	2.672		الثابت
0.014	1.485	0.210	0.090	0.133		بعد الحاسب الآلي

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

ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية الاهتمام بعد الحاسب الآلي في خسین 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 الإلكترونية في الوكالات البنكية محل الدراسة (BADR.BNA.CNEP) في أم البوقي عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ و هو ما يؤكد صحة الفرضية الفرعية الأولى.
ثانياً: 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 أم البوقي) عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ لاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام أسلوب الانحدار البسيط للمتغير الفرعی المستقل بعد البرمجيات والمتغير التابع المعاملات البنكية الإلكترونية. وهو ما يوضحه الجدول التالي

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

يظهر معامل التحديد (R^2) وهو مقياس لجودة التوفيق، حيث يتشير إلى أن 44.60% من التغيرات في المتغير التابع يفسرها المتغير الفرعی بعد الحاسب الآلي. وأن الباقي 55.40% ترجع إلى عوامل أخرى. أما قيمة الخطأ المعياري للتقدیر وبالغة 0.4259 فتشير كذلك إلى صغر الأخطاء العشوائية. وبالتالي جودة تمثيل خط الانحدار لن نقاط 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 b حيث بلغت 0.133 ما يشير إلى أن هناك أثراً ايجابياً بين المتغيرين . فإن كل زيادة أو خسین في بعد الحاسب الآلي بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في المعاملات البنكية الإلكترونية بمقدار 0.133. وللمعلمة مستوى معنوية 0.014 وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية معلمة الليل. أما بالنسبة إلى معلمة التقاطع (الحد الثابت) فقد بلغت 2.672 خت مت مستوى معنوية وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنويتها. وبالتالي فإن

الجدول(15):

نتائج خليل الانحدار البسيط لقياس أثر المتغير الفرعی المستقل(البرمجيات) على المعاملات البنكية الإلكترونية.

نتائج خليل الانحدار البسيط لقياس أثر بعد البرمجيات على المعاملات البنكية الإلكترونية						
			معامل التحديد (R^2)			
			قيمة (F) :			
T	معنوية	T قيمة	β بيتا	SEB	b	المتغير
0.000	4.951	-	0.449	2.222		الثابت
0.038	2.135	0.295	0.115	0.247		بعد البرمجيات

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 يتشير إلى أن 62.4% من التغيرات في المتغير التابع

تحسين المعاملات البنكية الإلكترونية في الوكالات البنكية محل الدراسة.

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

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

يفسرها المتغير الفرعي بعد البرمجيات وأن الباقي 37.6% ترجع إلى عوامل أخرى. أما قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة 0.4155 تشير كذلك إلى صغر الأخطاء العشوائية. وبالتالي جودة تمثيل خط الانحدار لنقطات 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 أثراً إيجابياً بين المتغيرين. فإن أي زيادة أو تحسين في بعد البرمجيات بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في المعاملات البنكية الإلكترونية بمقدار 0.247. وللمعلمة مستوى معنوية 0.038 وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية معلمة الميل A أما بالنسبة إلى معلمة التقاطع (المثبت) فقد بلغت 2222 حتى مستوى معنوية 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنويتها. وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمتى الانحدار يشير إلى أهمية الاهتمام بعد البرمجيات في

(الجدول 16):

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

نتائج خليل الانحدار البسيط لقياس أثر المتغير الفرعي المستقل (شبكات الاتصال) على المعاملات البنكية الإلكترونية						
					معامل التحديد (R^2)	قيمة (F):
الخطأ المعياري للتقدير:	0.3828	مستوى المعنوية:	0.001			
T	معنوية	T	قيمة	β	b	المتغير
0.000	5.863	-	-	0.332	1.948	المثبت
0.001	3.734	0.474	-	0.089	0.334	بعد شبكات الاتصال

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 جودة 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 لنقطات 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 أثراً إيجابياً بين المتغيرين. فإن أي زيادة أو تحسين في بعد شبكات الاتصال بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في المعاملات البنكية الإلكترونية بمقدار 0.334. وللمعلمة مستوى معنوية 0.001 وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية معلمة الميل A .

بالنسبة إلى معلمة التقاطع (المثبت) فقد بلغت 1.948 حتى مستوى معنوية 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنويتها. وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية الاهتمام بعد شبكات الاتصال في تحسين المعاملات البنكية الإلكترونية في الوكالات البنكية محل الدراسة.

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

رابعاً: اختبار الفرضية الرئيسية: يتم استخدام الانحدار البسيط لاكتشاف أثر الإدارة الإلكترونية على المتغير التابع وهو المعاملات البنكية الإلكترونية بالوكالات البنكية محل الدراسة $BNA.BADR.CNEP$ (في أم البوادي). ذلك لاختبار صحة الفرضية الرئيسية والتي تنص على أنه:

$\alpha = 0.05$ ويمكن أن نلخص نتائج خليل الانحدار الخاصة بتغيرات الدراسة، المستخرجة من برمجية SPSS في الجدول التالي:

يوجد أثراً إيجابياً ذو دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية والعاملات البنكية الإلكترونية محل الدراسة BADR.BNA.CNEP (في أم البوادي) عند مستوى معنوية

الجدول(17):

نتائج خليل الانحدار المتعدد لقياس أثر الإدارة الإلكترونية على العاملات البنكية الإلكترونية

نتائج خليل الانحدار المتعدد لقياس أثر الإدارة الإلكترونية على العاملات البنكية الإلكترونية		معامل التحديد R^2		قيمة (F)			
المعطى المعياري للتقدير: 0.4011	مستوى المعنوية: 0.006	T	قيمة T	بيتا	SEB	b	المتغير
0.000	4.484	-	0.431	1.933			الثابت
0.006	2.898	0.386	0.114	0.330			محور الإدارة الإلكترونية

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

قدر عدد المبحوثين بـ 50 مبحوثاً وهو يمثل حجم عينة الدراسة، وتم خليل بيانات الاستبيان عن طريق برمجية SPSS_{V20}. من أجل القيام بالتحليل الإحصائي تم الاستعانة بالأساليب الإحصائية الوصفية والتتمثلة 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 والتتمثلة في خليل الانحدار البسيط والمتعدد وذلك من أجل تحديد أثر المتغيرات الفرعية المستقلة (الإدارة الإلكترونية) والتغير التابع (العاملات البنكية الإلكترونية).

ومن خلال النتائج المتوصل إليها اتضحت أهمية الاهتمام بتطبيق الإدارة الإلكترونية - الحاسوب الآلي والبرمجيات وشبكات الاتصال - في تحسين العاملات 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 العاملات التي تقدمها لهم، خاصة في ظل ما أفرزه اقتصاد المعرفة وفي ظل عصر تكنولوجيا المعلومات والاتصال، دون أن ننسى كذلك اشتدام المنافسة في المجال البنكي ما يجعل بقاء البنوك واستمرارها مرهوناً بجودة ما تقدمه للعميل من خدمات. حيث أصبح يقاس مستوى أداء البنوك بجودة خدماتها، إذ يعكس رضا العميل وولاوة نجاح البنك.

- لقد تمكننا من خلال هذه الدراسة الإجابة عن الإشكالية القائمة المتعلقة بدور الإدارة الإلكترونية في تحسين العاملات البنكية الإلكترونية للوكالات البنكية محل

يتبع من الجدول(17) ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية استناداً إلى ارتفاع قيمة (F) والبالغة 8.397. وهي دالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$. ويتبين من الجدول نفسه أن المتغير المستقل للإدارة الإلكترونية في هذا النموذج تفسر المتغير التابع (العاملات 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 أيضاً أن هناك عوامل أخرى لم تدخل في هذه الدراسة تحتاج إلى دراسات مستقبلية.

كما يبين الجدول درجة تأثير المتغير المستقل في التغير التابع. حيث كانت درجة تأثير متغير الإدارة الإلكترونية على العاملات البنكية الإلكترونية بالوكالات البنكية في أم البوادي محل الدراسة متساوية 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 العاملات البنكية الإلكترونية. وبالتالي فإن هناك أثراً إيجابياً ذا دلالة إحصائية بين مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتحسين العاملات البنكية الإلكترونية بالوكالات البنكية محل الدراسة BADR.BNA.CNEP في أم البوادي 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 العاملات البنكية الإلكترونية المقيدة من طرف الوكالات البنكية محل الدراسة BADR.BNA.CNEP في أم البوادي خلال الفترة 2014 إلى 2015. من خلال تصميم استبيان متكون من متغيرات فرعية لخواص نموذج الدراسة، حيث

- تسهم البرمجيات في تطوير وتفعيل المعاملات بالوكالات البنكية محل الدراسة، وذلك من خلال المعالجة الإلكترونية لخالل 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 والتبؤ بها .

المصادر والمراجع:

أولاً- المراجع العربية:

أ- الكتب

1. أحمد محمد سمير. (الادارة الالكترونية). (الأردن. عمان. دار المسيرة. الطبعة الأولى . 2009).

2. الجبوري منير محمد. الجبوري مدوح 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. السليمي تقديم خالد ابراهيم. "الادارة الالكترونية". (الأردن. عمان. دار وائل للنشر والتوزيع. الطبعة الأولى. 2008).

5. شعبان نادر. السواح إبراهيم. "لنقد البلاستيكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية. مصر الإسكندرية. الدار الجامعية. 2006).

6. الطعامةنة محمد محمود. العلوش طارق شريف. "المكومة الإلكترونية وتطبيقاتها في الوطن العربي". (مصر. القاهرة. المنظمة العربية للتنمية الإدارية. 2004).

7. غالب ياسين سعد. (الادارة الالكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية). (المملكة العربية السعودية. الرياض. الإدارية العامة للنشر والتوزيع. 2005).

8. بخيت عبود بخيت. (الادارة الالكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات). (المملكة العربية السعودية. الرياض. دار المريخ للنشر والتوزيع. 2004).

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

- خالل البنوك نحو الادارة الإلكترونية هو نتيجة فشل نمط الادارة التقليدية (الورقية) في خسین المعاملات البنكية.

- الادارة الإلكترونية هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتقدمة التي تمنحها وتصيفها الانترنت والتقنيات الحديثة لعمليات التخطيط. التنظيم، التوجيه والرقابة على الموارد من أجل تحقيق الأهداف وفق إدارة دون ورق.

- لتطبيق الادارة الإلكترونية عدة متطلبات وهي متطلبات تقنية، بشريّة ومتطلبات إدارية وأمنية .

- هناك معوقات عدة تمنع تطبيق الادارة الإلكترونية بشكل كفء وفعال منها صعوبات بشريّة وتقنية وإدارية وصعوبات برمجية ومالية .

- تساعد الادارة الإلكترونية في خسین المعاملات البنكية عن طريق السرعة والسهولة والمونة التي تميز بها، وخفض التكاليف وإلغاء الحاجز الجغرافية إلى غير ذلك من المزايا.

- للادارة الإلكترونية أربعة عناصر متفق عليها وهي أجهزة الحاسب الآلي ومعداته، والبرمجيات، وشبكات الاتصال، وصناع المعرفة.

- صناع المعرفة هم كوادر بشريّة يعملون على نقل رغبات الادارة من اللغة العاديّة إلى إحدى لغات البرمجة التي يمكن للحاسب الآلي التعامل معها.

- تعتمد الوكالات البنكية محل الدراسة (BNA CNEPBADR) 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 ودراسات عليا.

- يتمتع أغلب الموظفين في الوكالات البنكية محل الدراسة بأقدمية تتراوح من 5 إلى 10 سنوات.

- نسبة كبيرة من الموظفين في الوكالات البنكية محل الدراسة استفادوا من أكثر من ثلاثة دورات تدريبية فيما يخص مجالات الحاسب الآلي وبرمجياته، لكن لا بد 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، وتخفيف مخالفة التكاليف .

- ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009.
12. عوض ساري الحسنات، (معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية)، ماجستير معهد البحث والدراسات العربية، جامعة الدول العربية، القاهرة، 2011.
13. القرني عبد الرحمن سعد، (تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الأجهزة الأمنية)، رسالة ماجستير كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 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- المجالات:

1. باتوباره نواف عبد الله أحمد، (أنواع بطاقات الائتمان وأشهر مصدرها)، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، القاهرة، مصر، مجلد 6، العدد 4، 1998، ص 47.
2. البحيصي عصام محمد، "تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال"، مجلة الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، مجلد 14، العدد 01، 2006، ص 161.
3. موسى عبد القادر، قريشي محمد، "مساهمة إدارة الإلكترونية 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 بنحو أداء متميز في القطاع الحكومي المحور الثاني التوجهات والأساليب الحديثة في تطوير أداء المنظمات، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، 4-14 نوفمبر 2009.
2. حسين رحيم، معراج هواري، (الصيغة الإلكترونية كمدخل لعصونة المصادر الجزائري)، ملتقى الموسوم بالعنوان، (المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية - واقع وآفاق)، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشاف، 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 للإقتصادات

ب- الرسائل والمنشورات

1. أبو منديل محمد عبد الرحمن، (واقع استخدام الميزج التسويقي وأثره على ولاء الزبائن)، رسالة ماجستير كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2008.
2. الأعرج طارق محمد خليل، (العوامل المؤثرة في اختيار نوع الخدمات والنواخذة التي تقدمها البنوك الإلكترونية)، أطروحة دكتوراه، كلية الإدارة والإقتصاد، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدمام، 2013.
3. آل دحوان عبد الله بن سعيد، (دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية)، رسالة ماجستير، كلية إدارة 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 الإلكترونية 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 باستخدام مدخل الفجوات)، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011.
7. الراديدة رمزي طلال حسن، (أثر جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية 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 دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2011/2012، ص 15.
9. العاني إيمان، البنوك التجارية وخدمات التجارة الإلكترونية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2006-2007.
10. العريشي محمد بن سعيد محمد، (إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الادارة العامة)، رسالة ماجستير كلية التربية، جامعة أم القرى، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2008.
11. عمار محمد جمال أكرم، (مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين)، رسالة

3. Jean Philippe Faivre ,,(Concevoir et Realiser Une Enquête de Satisfaction des Clients), (Paris, Anor, 2000).
4. Roland Rust, Katherine .N .Lemon, (E-Service And The Consumer), Journal of Electronic Commerce, 2001, Published 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,*
- العربية في إطار المنافسة العالمية. معهد الإدارة العامة. الرياض. المملكة العربية السعودية. 12 - 17 مارس 2004.
4. رجال السعدي. بولودان خاج. (تطبيق نماذج صفوف الإنتظار لقياس جودة الخدمة البنكية). الملتقى الوطني السادس. (الأساليب الكمية ودورها في إتخاذ القرارات الإدارية). سكيكدة، الجزائر. د.ت.
5. رضوان رافت 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- 17 محرم 1425هـ.
6. الشرقاوي محمود أحمد ابراهيم.(مفهوم الأعمال المصرفية الإلكترونية وأهم تطبيقاتها). مؤتمر الموسوم بالعنوان. (الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون). كلية الشريعة والقانون وغرفة جارة وصناعة دبي. جامعة الإمارات العربية المتحدة. دبي. 10-12 ماي 2003.
7. المسعداوي يوسف. (البنوك الإلكترونية). ملتقى الموسوم بالعنوان. المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية - واقع وتحديات-. كلية العلوم الإنسانية والعلوم الاجتماعية. جامعة حسيبة بن بوعلي. الشلف. الجزائر. 14-15 ديسمبر 2004.
8. خم عبد خم. المبيضين باسم. (المجودة الإلكترونية. ملتقى الموسوم بـ :) نحو نموذج مقتراح لأبعاد المجودة 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 الاجتماعية. جامعة حسيبة بن بوعلي. الشلف. الجزائر. 14-15 ديسمبر 2004.
10. نوفل محمد. (الحكومة الإلكترونية بالمدينة العربية بين الطموحات والتحديات). مؤتمر موسوم بعنوان. (الحكومة الإلكترونية: الواقع والتحديات). مسقط. سلطنة عمان. 10-12 ماي 2003.

ثانياً- المراجع الأجنبية:

1. Daniel Ray (*Mesurer et Developper la Satisfaction des Clients*) ,(Paris, edition d'Organisation, 2^{eme}tirage ,2001).
2. Hans Kasper, Piet Van Helsdingen, Mark Gabtt,(*Services Marketing Management Strategic Perspective*), Jhon S Wiley And Son S, United States, 2^{eme}Tirage edition, 2006).