Comprehensive Journal of Science
Volume (10), Issue (39), (March, 2026)
ISSN: 3014-6266

مجلة العلوم الشاملة
المجلد (10) العدد 39 مارس 2026
ردمد: 3014-6266

دور الادارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي
دراسة تحليله علي المصرف التجاري الوطني . فرع العزيزية

حاتم سعد علي فرحات
المعهد العالي للعلوم والتقنية ـ العزيزية
Hatmfrhat872@gmail.com

The Role of E-Management in Improving Job Performance: An Analytical Study of the National Commercial Bank – Al-Aziziyah Branch

Hatem Saad Ali Farhat
Higher Institute of Science and Technology – Al-Aziziyah

تاريخ الاستلام:2026/01/02 –تاريخ المراجعة: 2026/01/20– تاريخ القبول: 2026/01/29– تاريخ للنشر:2026 /02/21

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلي التعرف علي مدي تأثير الإدارة الإلكترونية بأبعادها (أجهزة الحاسوب ، الشبكات ، البرامج ، الكوادر البشرية) علي أداء العاملين بالمصرف التجاري الوطني فرع العزيزية ، واعتمدت الدراسة علي المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبيان كأداة لجمع البيانات ونظراً لمحدودية المجتمع تم اعتماد طريقة المسح الشامل بتوزيع (31) استمارة ، وتم تحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) وقد توصلت الدراسة إلي عدة نتائج كان أهمها : وجود أثر ذو ذلالة إحصائية مقداره (72.9 %) لإبعاد الإدارة الإلكترونية المتمثلة في (أجهزة الحاسوب ، المعدات ، الشبكات ، البرامج ، صناع المعرفة) علي الأداء الوظيفي بالمصرف التجاري الوطني فرع العزيزية وهذا حقق صحة الفرضية الرئيسية للدراسة ، كما أظهرت نتائج الدراسة أن غالبية عينة الدراسة يؤكدون ان مستوي الأداء الوظيفي مرتفع بالمصرف التجاري الوطني فرع العزيزية

الكلمات المفتاحية : الإدارة الإلكترونية ، أداء العاملين ، المصرف التجاري الوطني

Abstract

This study aimed to identify the impact of e-management, with its dimensions (computers, networks, software, and human resources), on employee performance at the National Commercial Bank, Al-Aziziyah branch. The study employed a descriptive-analytical approach and used a questionnaire as the data collection tool. Due to the limited population, a comprehensive survey was conducted, distributing 31 questionnaires. The study data was analyzed and its hypotheses tested using the SPSS statistical software. The study yielded several results, the most significant being a statistically significant effect (72.9%) of the e-management dimensions (computers, equipment, networks, software, and knowledge creators) on job performance at the National Commercial Bank, Al-Aziziyah branch. This confirmed the study's main hypothesis. Furthermore, the results showed that the majority of

the study sample confirmed a high level of job performance at the National Commercial Bank, Al-Aziziyah branch.

Keywords: E-management, employee performance, National Commercial Bank

1-1 المقدمة:

في العقود الأخيرة , شهد العالم ثورة هائلة في المجالات العلمية والتكنولوجية , وخاصة في الألفية الثالثة , حدثت تغييرات جذرية في الحياة الإنسان , حيث أصبحت المجلات العلمية والتكنولوجية أحد الركائز الجوهرية والأساسية للتنمية الاقتصادية .وقد تحول العالم من كونه عالما ماديا يعتمد على المادة إلى عالم رقمي يتمتع ببيئة افتراضية . ومن هنا نشأ مفهوم الإدارة الإلكترونية , الذي يهدف بشكل أساسي إلى تحسين خدمات المؤسسات من خلال تطوير وتسريع عمليات الخدمة المقدمة للعاملين والمستفيدين لأن الإدارة الإلكترونية تعتمد على استخدام التكنولوجيا والوسائط الرقمية في تنظيم وتنفيذ المهام والعمليات الإدارية , وتعمل على تحسين كفاءة المؤسسات وتسهيل وتسريع العمليات الإدارية وتبسيطها , ومن خلال الإدارة الإلكترونية , يمكن للمؤسسات تحقيق توفير في الوقت والجهد , وتحسين جودة الخدمات المقدمة وتعزيز التواصل والتفاعل مع العاملين والمستفيدين , ولذلك شهد العالم تحولا هائلا نحو العالم الرقمي والإدارة الكترونية , حيث أصبحت التكنولوجية والوسائط الرقمية أدوات حيوية في تطوير وتحسين العمليات الإدارية وتقديم الخدمات بشكل أفضل وأكثر كفاءة .

1 . 2 الدراسات السابقة:

1 – دراسة : مشاط وبالطويل 2006م , بعنوان تطبيق الإدارة الإلكترونية : بجامعة الملك عبد العزيز . هدفت هذه الدراسة إلى الفاء الضوء حول مفهوم الإدارة الإلكترونية وما يميزها عن الإدارة التقليدية والمراحل التي مر بها تطوير برنامج الإجازات بجامعة الملك عبد العزيز كمثال لبرامج الإدارة الإلكترونية التي تم تطويرها بالجامعة في تلك المرحلة والتي شملت التعيينات وحضور المؤتمرات والانتدابان والترقيات والملف الأكاديمي لعضو هيئة التدريس وأنظمة الانبعاث ومحاضر مجال الأقسام والكليات والجامعة ونظام المشتريات الإلكتروني , هذا واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي وقد توصلت الدراسة إلى إنه من أهم مميزات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالجامعة ما يلي :

أ – ضمان وتطبيق اللوائح و الأنظمة .

ب – ضمان وتطبيق وتفعيل الهيكل التنظيمي بالجامعة وإمكانية المتابعة .

ج – تكامل النظام مع أنظمة وقواعد البيانات الخاصة بشون الموظفين والمالية والمشتريات .

د – تغيير نمط التعامل مع المعاملات بالوسائل التقليدية وذلك من خلال التحول الإلكتروني .

2 – **دراسة : وهيبة ختيري ونور بوع وعلاق وفؤاد عنون 2020م , بعنوان " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين وتطوير العمل الإداري " مجلة التنمية والاقتصاد التطبيقي , المجلد 4 , العدد02 , جامعة المسيلة** .الهدف من هذه الدراسة يتمحور حول إبراز دور الإدارة الإلكترونية في تحسين وتطوير العمل الإداري حيث تمثل الإدارة الإلكترونية الحلقة الجديدة في بناء تصور حديث لمفاهيم تطوير الإداري , من خلال الإشكالية التالية : كيف تساهم الإدارة الإلكترونية في تطوير وتحسين العمل الإداري بالمؤسسات ؟ والتحقيق هذا الغرض اعتمد الباحث على الوصفي التحليلي , لكوبه منهجا مساعدا على التحليل الشامل والعميق للمشكلة قيد البحث ولكونه المنهج الذي يمتاز بالوصف التحليلي الدقيق المعلومات ذات العلاقة , ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة ما يلي :- الإدارة الإلكترونية مشروع غير قابل للاستنساخ أو التقليد لمجرد مواكبة العصر , وإنما هو نظام يقوم على إستراتيجية واضحة لتلبية احتياجات ومتطلبات المواطن – الإدارة الإلكترونية تتوفر على مجموعة من العناصر (الأجهزة المعدات , البرمجيات , الشبكات , صناع المعرفة) التي تساعد المؤسسة في أداء مختلف وظائفها , كما تقلل من وظائف العمل التي كانت تمارس في الإدارة التقليدية – تقدم العديد من المؤسسات العمومية ففي الجزائر

بعض الخدمات الإلكترونية للمواطنين ,كالخدمات المالية لمؤسسة بريد الجزائر , خدمات قطاع الضمان الاجتماعي كبطاقة الشفاء , خدمات مشروع البلدية كخدمة جواز السفر ورخصة السياحة وبطاقة الوطنية الإلكترونية .

3 – دراسة : مصطفي مفيد عبيد 2021م , بعنوان : دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية : , وهدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى دور الإدارة الإلكترونية بأبعادها المتنوعة , والتي تشمل التخطيط الإلكترونية , وإدارة المعرفة الإلكترونية , وإدارة الخدمات الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية , أما من الناحية العملية فقد هدفت إلى محاولة معرفة ذلك الدور في مجتمع دراسة مكون من العاملين من ذوي الاختصاص وذوي المستويات الإشرافية والإدارية بهيئة التقاعد الفلسطينية , وتمثلت أداة الدراسة في الاستبيان حيث وزع على عينة حجمها 142 عاملا , وخلصت هذه الدراسة إلى أنه هناك وجود تقييم إيجابيمرتفع المستوى لتطبيق الإدارة الإلكترونية بهيئة التقاعد الفلسطينية , كما توصلت –أيضا– إلى وجود تأثير معنوي ذي دلالة إحصائية لكل من إدارة المعرفة الإلكترونية , وإدارة الوثائق الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل هيئة التقاعد الفلسطينية .

4 – دراسة : قديد فوزية و أبو بكر عبد القادر (2021م) , بعنوان : أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي : دراسة حالة مصلحة الحالة المدنية ببلدية بئر مراد رايس , تهدف إلى التعرف أن الإدارة الإلكترونية تركز على الاستخدام الكثيف للتكنولوجيا الحديثة كأسلوب جديد في التسيير على أداء العاملين وعلى طبيعة العلاقة بين الإدارة و الإلكترونية كمتغير مستقل والأداء الوظيفي كمتغير تابع , واستخدمت الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات والمعلومات من عينة الدراسة , حيث وزعت على عينة حجمها (50) عاملا وخلصت هذه الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية تسهم بنسبة كبيرة في زيارة وتطوير الأداء الوظيفي للعلمين .

1 . 3 مشكلة الدراسة :–

أصبحت الإدارة الإلكترونية أحد الأساليب الحديثة والهامة في المنظمات نظراً لأثرها المباشر على تحسين الأداء وعلى الرغم من الاستثمارات في البنية التكنولوجية، لا يزال الأداء الوظيفي في المصرف التجاري الوطني – فرع العزيزية يعاني من تحديات تشمل بطء إنجاز بعض المعاملات، وتكرار الأخطاء اليدوية، وصعوبة تتبع المهام، مما ينعكس سلباً على كفاءة الخدمة المقدمة للعملاء، حيث تكمن المشكلة البحثية في عدم وضوح الدور الذي يمكن أن تلعبه الإدارة الإلكترونية – إذا ما توفرت متطلباتها الأساسية (الأجهزة، الشبكات، البرامج، الكوادر) – في معالجة هذه التحديات وتحسين مؤشرات الأداء الوظيفي. وبالتالي، تتساءل الدراسة: هل تتوفر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية الكافية في الفرع؟ وما هو الأثر الفعلي لتوفر وتطبيق هذه المتطلبات على تحسين الأداء الوظيفي ؟

ومن هذا المنطلق قام الباحث بزيارة ميدانية استطلاعية للمصرف قيد الدراسة لمعرفة **ما هو دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي بالمصرف التجاري الوطني . فرع العزيزية ؟ .**

1 . 4 فرضيات الدراسة :–

الفرضية الرئيسية : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة الإلكترونية المتمثلة في (أجهزة الحاسوب والمعدات، الشبكات، البرامج، صناعة المعرفة) على الأداء الوظيفي بالمصرف التجاري الوطني فرع العزيزية.

الفرضيات الفرعية :

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأجهزة الحاسوب والمعدات على الأداء الوظيفي بالمصرف التجاري الوطني فرع العزيزية.
2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشبكات على الأداء الوظيفي بالمصرف التجاري الوطني فرع العزيزية.
3. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرامج على الأداء الوظيفي بالمصرف التجاري الوطني فرع العزيزية.

4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصناعة المعرفة (الموارد البشرية) على الأداء الوظيفي بالمصرف التجاري الوطني فرع العزيزية .

1-6 أهداف الدراسة :-

1. التعرف علي أثر أجهزة الحاسوب والمعدات على الأداء الوظيفي بالمصرف التجاري الوطني فرع العزيزية.
2. بيان أثر الشبكات على الأداء الوظيفي بالمصرف التجاري الوطني فرع العزيزية.
3. ايضاح أثر البرامج على الأداء الوظيفي بالمصرف التجاري الوطني فرع العزيزية.
4. التعرف علي أثر صناع المعرفة (الموارد البشرية) على الأداء الوظيفي بالمصرف التجاري الوطني فرع العزيزية .

1-7 أهمية الدراسة :-

1 . 7 . 1 الأهمية العلمية تكمن الأهمية العلمية لهذه الدراسة في إثرا المكتبة العلمية بما يفيد الباحث والقارئ في التعرف علي دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي ، كما يتوقع أن تفتح هذه الدراسة المجال أمام الدراسات المستقبلية .

1 .7 . 2 الأهمية العملية المساهمة في تحسين أدا العاملين من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية والرقي بمستوي الخدمات المقدمة وزيادة مستوي الأداء وتحقيق أهداف عملية .

1 . 7 . 3 الأهمية للباحث تكمن أهمية هذه الدراسة بالنسبة للباحث في تنمية قدرته علي دراسة وإعداد بحوث علمية وزيادة معلوماته فيما يخص تطبيق الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي وأهميته بالنسبة للمصرف التجاري الوطني العزيزية .

1-8 منهجية الدراسة : -

1-8-1- المنهج المتبع في الدراسة : اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي , فهو المنهج الذي يتناسب مع طبيعة موضوع الدراسة , بحيث يمكن من خلاله البحث الظاهرة كل البحث وكذلك يهدف لمجمع الحقائق البيانات من الطاهرة مع محاولة تفسير هذه الحقائق تفسيراً كا فيا وتحليلها واستخلاص دلالاتها .

1-9 مجتمع الدراسة : يتمثل مجتمع الدراسة في جميع الموظفين العاملين بالمصرف التجاري الوطني . فرع العزيزية الذين لهم علاقة بتطبيق الإدارة الإلكتروني والبالغ عددهم (31) مفردة ونظرا لصغر مجتمع الدراسة وحرص الباحث الحصول على أدق النتائج تم استخدام أسلوب الحصر الشامل في جمع البيانات , أي أخد جميع مفردات المجتمع .

1-10 أدوات جمع البيانات :اعتمد ت الدراسة في جمع البيانات على الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات , حيث تم إعداد استبيان خاص بالدراسة من خلال المشكلة والتساؤلات , كما تم استخدام المقابلات الشخصية غير المقننة في مرحلة الاستطلاع .

1-11 حدود الدراسة :-

1 - **الحدود المكانية :** استهدفت الدراسة المصرف التجاري الوطني فرع العزيزية .

2 - **الحدود الزمنية :** كانت خلال الفترة الزمنية من شهر 10 إلى شهر 12 سنة 2025م .

3 - **الحدود الموضوعية :** دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي .

1-12 مصطلحات الدراسة :

. **الإدارة الإلكترونية :** هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة على الوارد والقدرات الجوهرية للشركة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف الشركة.

. **الأداء الوظيفي** " السلوك الذي يقوم به المعلم في المؤسسة التي يعمل فيها بالطريقة الصحيحة والسليمة , مراعيا بذلك الفعالية والكفاءة والسلامة العامة في العمل "ون من أجل تحقيق أهداف الشركة " .

. **المصرف التجاري الوطني :** عبارة عن مؤسسة خدمية تجارية حكومية تهدف للربح وتقوم بتقديم كافة الخدمات المصرفية للزبائن .

الجانب النظري : .

1-2 مفهوم الإدارة الإلكترونية

مصطلح الإدارة الإلكترونية مصطلح حديث الظهور في مجال الأعمال في المؤسسات المختلفة , حيث تزامن ظهوره مع ظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطورها , وسنحاول في هذا الفرع إعطاء بعض التعريفات المقدمة حول الإدارة الإلكترونية لإيضاح مفهومها , ولكن قبل ذلك سنحاول إعطاء نظرة بسيطة عن مفهوم الإدارة ونتعبه بعدة تعريف لإدارة الإلكترونية .

❖ **تعريف الإدارة : .**

هي عبارة عن " تنفيذ الأعمال بواسطة الآخرين عن طريق تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة , (1) وذلك من أخل تحقيق الأهداف المرسومة , وبالتالي فإن الإدارة هي عبارة عن تنظيم الأفراد تحت لواء معين والأشراف عليهم من أجل القيام بمهام معينة , تضمن تحقيق أهداف المؤسسة والموظفين على حد سواءِ **[1]** .

2-2 تعريف الإدارة الإلكترونية : -

الإدارة الإلكترونية هي التي عمادها استخدام الحواسيب وشبكات الانترنت والاكسترانت والانترنت التي توفر المواقع الإلكترونية المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات وتوصياها للمواطنين والمؤسسات والأعمال في المجتمع بشفافية وكفاءة وبعدالة كافية **[2]** .

3-2 خصائص الإدارة الإلكترونية :

- التشبيك الفائق :-

وهذا التشبيك يعمل في إطار تعظيم إمكانيات الشبكة وفق قانون متكألف الذي يقوم أن القيمة الحقيقية لكل شبكة ذات اتصال باتجاهين تعادل مربع إمكانات عدد المشاركين فيها **[3]** .

- التفاعل الآتي على مدار الساعة , هنا وفي كل مكان :-

هذا من خلال التفاعل الحي المباشر بين المتعاملين كما أنه يعمل وفق قاعدة 24 ساعة / اليوم 7 أيام في الأسبوع . مما يوفر إمكانية التعامل والعمل في الوقت الحقيقي مع العاملين والموجودين في أي مكان في العالم بيسر وسهولة وبتكلفة اتصال محدودة **[4].**

- السرعة الفائقة الموارد , العمل عن بعد وبلا حدود :-

سرعة التوصيل الكهربائي التي تقرب من سرعة الضوء حيث يستغرق إرسال رسالة من قارة لأخرى عبر الإلكتروني حوالي 15 ثا , فالسمة الأساسية للأعمال أو للعمل الإلكتروني هي إمكانية العمل بلا حدود وهذه السمة تؤدي بنا بدون شك إلى تطوير نظرة الإدارة إلى نفسها وإلى قدراتها الجوهرية باتجاه المزيد من التنظيم الهائل و المرن .

- الرقابة المباشرة والصادقة :-

ومن خصائص الإدارة الإلكترونية أيضا أنه أصبح بإمكانها أن مواقع عملها المختلفة عبر الشاشات والكميرات الرقمية التي في وسع الإدارة الإلكترونية أن تسلطها على كل بقية مواقعها الإدارية , وكذلك على منافذها وأجهزتها التي يتعامل معها الجمهور وهكذا يصبح لدى الإدارة المضمونة الصادقة , التي تقيم بها أنشطتها وتتابع بها مواقعها باطمئنان بعيدا عن أسلوب المتابعة بالمذكرات والتقارير التي يرفعها الأفراد في الإدارات التقليدية **[5]** .

- السرية والخصوصية :-

من خصائص الإدارة الإلكترونية السرية والخصوصية للمعلومات المهم بما تملكه تلك الإدارة من برامج تمكنها من حجب المعلومات والبيانات المهمة , وعدم إتاحتها إلا للدين يملكون كلمة المرور **[6]** .

- زيادة الإتقان :-

إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عملية التطوير الإداري , والتغيير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية , وتنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات .

4-2 أهمية الإدارة الإلكترونية :-

. تحسين مستوى الأداء للمؤسسات وسرعة :-

وتسعى الإدارة الإلكترونية على تحسين مستوى تقديم خدمات من خلال " تبسيط إجراءاتها ييسر ويسهل الأعمال والمعاملات التي يتم تقديمها للمواطن ولتالي يتحقق التواصل , الذي كان يتم بصعوبة قبل ظهور تكنولوجيا المعلومات ولاتصال التي سرعت من عملية التواصل وقللت من وقت الانتظار إنجاز مختلف المعاملات .

. مرونة وسهولة العمل :-

بحيث يمكن للموظف لمؤسسة من الدخول للشبكة الداخلية والقيام لعمل في أي وقت ومكان يتواجد ويرغب فيه , بالإضافة على سهولة عقد الاجتماعات وخاصة الطارئة منها بالنسبة للإدارات المتباعدة جغرافيا , وبالتالي في ظل الإدارة الإلكترونية أصبح من السهل إنهاء المعاملات واستكمالها بمرونة عالية لا تتطلب حضور الأطراف المعنية لنفس المكان وفي نفس الوقت عكس ما كانت تتم عليه المعاملات الإدارية سابقا بحضور جميع الأطراف لنفس المكان وفي زمن محدد لإنهائها.

- **الحد من ظاهرة الفساد الإداري وتحقيق الشفافية :-**

يعد الفساد الإداري نوعا من السلوك المخالف للأعراف الاجتماعية والقيم الدينية والأخلاقية , ويقصد به تحقيق منافع شخصية وعلى هذا الأساس فهو إساءة استعمالا لوظيفة للكسب الخاص ,فالفساد يحدث عندما يقوم الموظف بقبول أو طلب أو ابتزاز أو رشوة لتسهيل عمل ما , والفساد الإداري استفحل بشكل كبير في الإدارات والمؤسسات والعمل بأنظمة ووسائل الإدارة الإلكترونية يحد من هذه الظاهرة , وذلك لأن التعامل يكون بشفافية لأن الموظف يكون مراقب , والمتعامل مع الإدارة يكون على علم بكل الإجراءات والقوائم وكل ما تحتاجه , وبالتالي تسهيل عملية الرقابة التي تعتبر الخطوة الأولى في القضاء على الفساد الإداري .

- **التواجد الدائم في السوق واتساع نطاق التعامل :-**

وهذا لا يحتاج إلى الأسواق التي تتعامل فيها المؤسسة لأن ذلك يتم من خلال التغطية الكبيرة لشبكة الاتصالات الإلكترونية تزول القيود الجغرافية وهذا بدوره يجعل المستهلك يستحوذ على مساحة أكبر للاختيار والمفاضلة بين العروض والمتعددة , و بالتالي تصبح المؤسسة دائمة التواجد لسوق ومعرفة جميع التغيرات الحاصلة به , وتصبح على إطلال اهتمامات ومن خلالهم إلى مستهلكين جدد ,وبالتالي توسيع نطاق التعامل وزيادة شعبيتها ومكانتها في السوق .

- **التقليل من التعامل الورقي وزيادة المعاملات الإلكترونية :-**

والتوجه نحو نقل الوثائق إلكترونيا بشكل أكبر فعالية , وبالتالي تقليل التكلفة نتيجة تبسيط الإجراءات وتقليل المعاملات الورقية وتخفيض وقت الأداء , ومنها تقليل الحاجة إلى العاملين القائمين بأداء الخدمة المتعلقة لمعاملات الورقية , الوضوح وسهولة المخصصة لحفظ المعلومات والبيانات , والتالي تقليص المخالفات نظرا لسهولة ويسر النظام ودفته , وتخفيض الأخطاء لأن النظام الإلكتروني أقل عرضة للأخطاء .

مجلة العلوم الشاملة العدد 39 ـــــــ

✓ **القيادة الالكترونية :-**

ترتكز على نشاطاتها على استخدام تكنولوجيا الانترنت , وتتسم بزيادة توفير المعلومات وتحسين جودتها , وسرعة الحصول عليها , إضافة إلى أنها تتصف بقيادة الإحساس بالوقت , حيث الاستجابة , المبادرة على تيسير الأعمال واتخاذ القرارات **[9]**.

3-1 مفهوم الأداء الوظيفي :-

- عرفه سلطان على أنه " الأثر الصافي الجهود الفرد التي تبدأ بالقدرات وإدراك الدور أو المهام والذي يشير إلى تحقيق وإتمام المهام المكونة لوظيفة الفرد " **[10]** .
- وعرفه المطارنة بأنه " السلوك الذي يقوم به المعلم في المؤسسة التي يعمل فيها بالطريقة الصحيحة والسليمة , مراعيا بذلك الفعالية والكفاءة والسلامة العامة في العمل " **[11]**.

- **3-2 أهمية لأداء الوظيفي :-**

للأداء الوظيفي أهمية كبيرة في أي منظمة تتجلى هذه الأهمية فيما يلي :

- تتألف أي عملية من عدة مراحل حتى تخرج للوجود وتنتج منتوجات وتحقق الأهداف المصممة لها , كما أنها تحتاج إلى عدة أمور مع بعضها البعض لتنتج مادة جديدة تحقق أهدافها , وهذه العملية قد تكون عمليات إنتاج صناعي , أو عمليات تقديم الخدمات في المجلات المختلفة . ولأداء هو المكون الرئيسي للعملية , وهو الجزء الحي منها لأنه مرتبط بالإنسان (العنصر البشري) , الذي يدير العملية ويحول المواد الخام (الموارد) إلى مواد مصنعة ذات قيمة مادية ,يتم بيعها للمستهلك بقيمة أعلى من قيمة الموارد التي استخدمت فيها وقيمة الجهد وعمل (إنتاجية) العنصر البشري ومنه يتحقق الربح .
- للأداء الوظيفي أهمية كبيرة لأي منظمة تريد النجاح والتقدم , فإذا كان الأداء مرتفعا فإن ذلك يعد مؤشرا واضحا لنجاح المنظمة واستقرارها وفعالياتها , فالمنظمة تكون أكثر استقرارا وأطول بقاء حين يكون أداء عامليها كما هو مطلوب , ويمكن القول بأن الأداء الوظيفي للعاملين في أي منظمة لا يعد إلا انعكاسا لقدرات ودوافع المرؤوسين والقادة أيضا .
- ترجع أهمية الأداء الوظيفي بالنسبة للمنظمة إلى ارتباطه بدورة حياتها في مراحها المختلف المتمثلة في (مرحلة الظهور ,مرحلة البقاء والاستمرارية , مرحلة الاستقرار , مرحلة السمعة والفجر , التميز , مرحلة الريادات) , حيث أن تطور المنظمة من مرحلة نمو لأخرى إنما يعتمد أساسا على مستوى الأداء بها .

- أهمية الأداء الوظيفي لا تتوقف على مستوى المنظمة فقط بل تتعدى ذلك إلى نجاح خطط التنمية الاقتصادية ة الاجتماعية في الدولة **[12]** .

3-3 أنواع الأداء الوظيفي :-

أ – **الأداء الداخلي :** ويسمى أيضا أداء الوحدة , أي أنه ينتج ما تملكها المنظمة من موارد فهو ينتج أساسا مما يلي :

- **الأداء البشري :** وهو أداء أفراد المنظمة الذي يمكن اعتبارهم موردا إستراتيجيا قادرا على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم .
- **الأداء التقني :** ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثمارها بشكل فعال .
- **الأداء المالي :** ويكمن في فعالية تهيئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة .

مجلة العلوم الشاملة العدد 39 ـــــــ

- تنمية القدرات في مجالات الإشراف والتوجيه واتخاذ القرارات ل**[18]** .

ج – على مستوى العاملين :-

دفع العملين باجتهاد وجدية وإخلاص حتى يتمكنوا من الحصول على احترام وتقدير رؤسائهم تعزيز الشعور بالمسؤولية لدى المرؤوسين وذلك من خلال توليد القناعة الكاملة لديهم من أن الجهود التي يبذلونها في سبيل تحقيق أهداف المنظمة ستقع تحت عملية التقييم الأمر الذي يجعلهم يجتهدون في العمل ليفوزوا بالمكافآت ويتجنبوا العقوبات . المساهمة في اقتراح طرق ووسائل متناسبة لتطوير سلوك معين . شعور العاملين بالعدالة وبأن جهودهم المبذولة تؤخذ بعين الاعتبار **[19]** .

4 . 1 . 4 علاقة الإدارة الإلكترونية بتحسين الأداء الوظيفي :

1 – زيادة حجم العمل : حيث يمتد العمل لسبعة أيام في الأسبوع مدار الساعة . أي أن خدمات المنظمة تقدم للمستفيدين مباشرة دون اتصالهم بالموظفين والإداريين , وفي هذه الحالة لا مجال لدفع (الرشوة) و (العمولة) (المباشرة) إلى الموظفين في القطاعين العام والخاص لتسهيل عقد الصفقات وتسهيل الأمور لبعض المنتفعين على حساب الآخرين ما يجد من مظاهر الفساد الإداري .

2 – تقليل الأخطاء في العمل : حيث يمكن رصدها وكشفها واتخاذ الإجراءات الملائمة لتصحيح مسارها أولا بأول .

3 – تقليل الجهد والكلفة المادية للعمل وإنجاز المهام في أسرع وقت ممكن وذلك من شأنه أن يسهم في تحسين الأداء الوظيفي إلى حد كبير

4 – يتطلب عناصر بشرية مؤهلة في مجال تكنولوجيا المعلومات (صناع المعرفة) بمعني هنا كقدرة في إحداث التغييرات المناسبة في العناصر البشرية ونما يلاءم العمل ومراحل تنفيذه , وهذا بعني أن تلك الموارد لابد أن يتم انتقائها بموضوعية ومن ثم صقلها بالتدريب والتطوير والتحفيز حتى يكون بإمكانها الإسهام الفاعل في تحقيق أهداف المنظمة بالمستوى المطلوب ويزيد من قدرة المنظمة في التنافس مع المنظمات الأخرى في تقديم مخرجاتها الإدارية .

5 – يتيح ماديات واسعة من فرض الإبداع و الابتكار على مستوى المدراء والعاملين لوجود المرونة Flexibiltyh في العمل وانفتاح التنظيم على المحيط الخارجي الذي قد يعرض التنظيم إلى مفاجآت وظروف تتطلب الاعتماد على الذات في مواجهتها.

6 – يقلل عدد المستويات الإدارية ما يسهم في تبسيط الإجراءات الإدارية ويمنع من ازدواجية في تقديم الخدمات والقيام بالأعمال .

7 – يسهم في تفويض الصلاحيات إلى المستويات التنفيذية , بعد أن كانت حكرا على الرئيس أو المدير في ظل الإدارة التقليدية فكانت المخرجات متواضعة , ولاشك أن تفيض السلطة والصلاحيات من شخص واحد إلى أشخاص آخرين يقترن بوجود بكفاءة وفاعلية , وهكذا لابد من الاهتمام بتنمية قدرات العاملين بالتنظيم أو المنظمة ليكون أداؤهم فاعلا ويتحملون المسؤولية تجاهه **[20]** .

5 . 1 الجانب العملي

5 . 1 . 1 نبذة مختصرة عن المصرف التجاري الوطني فرع العزيزية :

المصرف التجاري الوطني عبارة عن مؤسسة خدمية تجارية حكومية تهدف للربح وتقوم بتقديم كافة الخدمات المصرفية للزبائن ، ويعد المصرف التجاري الركيزة الأساسية في المنطقة حيث تم تأسيسه سنة 1970م كشركة ليبية مساهمة ، حيث يقدم مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية للأفراد والشركات بالإضافة الي خدمات مصرفية الكترونية عبر الأنترنت والهواتف المحمولة .

1. صدق أداة البحث : تم حساب الإتساق الداخلي لإستبيان البحث وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل بعد من أبعاد الإستبيان والدرجة الكلية للمحور التي تنتمي إليه، وكانت النتائج على النحو التالي:

مجلة العلوم الشاملة العدد 39 ـــــــ

2. ثبات أداة البحث

استخدم الباحث معادلة (ألفا كرونباخ)، وطريقة التجزئة النصفية على محاور البحث، وظهرت النتائج في الجدول التالي رقم (03).

جدول رقم (03) نتائج اختبار ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية لمحاور البحث

المحاور	عدد العبارات	ألفا كرونباخ	التجزئة النصفية	
			معامل الإرتباط بيرسون	معامل الثبات سبيرمان براون
أجهزة الحاسوب والمعدات	05	0.659	0.303	0.465
الشبكات	06	0.749	0.446	0.617
البرامج	06	0.695	0.339	0.444
صناع المعرفة (الكوادر البشرية)	06	0.713	0.426	0.598
الأداء الوظيفي	13	0.880	0.686	0.814

يتضح من الجدول السابق رقم (03) أن معامل ثبات محاور البحث (معامل ألفا كرونباخ) قد تراوح بين (0.659، 0.880) لمختلف محاور البحث، ويتبين وجود علاقة إرتباط بين أجزاء محاور البحث، حيث تراوح معامل إرتباط بيرسون بين (0.303، 0.686)، كما إن معامل ثبات سبيرمان براون بين النصف الفردي والزوجي تراوح بين (0.444، 0.814)، وتعد هذه القيم عالية ومناسبة للتحقق من ثبات المقياس.

3. ترميز بيانات البحث

بعد تجميع استمارات الاستبيان استخدم الباحث الطريقة الرقمية في ترميز البيانات، وبما أنه يقابل كل عبارة من عبارات المحاور الأساسية للإستبيان إختيارات وفقاً لمقياس ليكارت الثلاثي : (موافق – محايد – غير موافق) فقد تم إعطاء كل من الإختيارات السابقة درجات لتتم معالجتها إحصائياً على النحو التالي : موافق (3) ثلاث درجات، محايد (2) درجتان، غير موافق (1) درجة واحدة، واعتبر الوسط الحسابي مساوياً للرقم (2) باعتبار أن (1+2+3)/3= (2)، وبالتالي فأن المتوسطات الحسابية التي قيمتها أقل من (2) تعبر عن درجة موافقة متدنية، والمتوسطات الحسابية التي قيمتها (2) تعبر عن درجة موافقة متوسطة، والمتوسطات الحسابية التي قيمتها أكبر من (2) تعبر عن درجة موافقة مرتفعة.

4. الأساليب الإحصائية المستخدمة في البحث

لتحقيق أهداف البحث وتحليل البيانات التي تم جمعها من مفردات المجتمع، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة بالاعتماد على استخدام برمجية الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية Statistical Package for Social Sciences" والتي يرمز لها إختصاراً بالرمز (SPSS) الإصدار 26، وفي ما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها:

- معامل ألفا كرونباخ، ومعامل ارتباط بيرسون، معامل ارتباط سبيرمان براون.
- التوزيع النسبي ، والوسط الحسابي، والإنحراف المعياري.
- إختبار t لعينة واحدة كأحد أساليب الإحصاء الاستدلالي، لإمكانية تعميم النتائج من العينة إلى المجتمع.
- إختبار الإنحدار البسيط والمتعدد لإختبار صحة فرضيات البحث .

5. خصائص عينة البحث

جدول رقم (04) خصائص عينة البحث

الخصائص	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	15	%48.4
	انثى	16	%51.6
	المجموع	31	%100.0
العمر	اقل من 30 سنة	1	%3.2
	من 30 الى اقل 40 سنة	9	%29.0
	من 40 الى اقل من 50 سنة	18	%58.1
	50 سنة فاكثر	3	%9.7
	المجموع	31	%100.0
المؤهل العلمي	ثانوي فما دون	4	%12.9
	دبلوم عالي	1	%3.2
	بكالوريوس	13	%41.9
	ليسانس	12	%38.7
	دراسات عليا	1	%3.2
	المجموع	31	100.0
سنوات الخبرة	اقل من 5 سنوات	1	%3.2
	من 5 الى اقل من 10 سنوات	8	%25.8
	من 10 الى اقل من 15 سنة	8	%25.8
	15 سنة فاكثر	14	%45.2
	المجموع	31	%100.0

يتضح من الجدول رقم (04) الذي يوضح خصائص عينة البحث أنها تتميز بالآتي:

- أن نسبة 78.4% ذكور، ونسبة 51.6% إناث.
- أن نسبة 58.1% أعمارهم (من 40 الى اقل من 50 سنة)، ونسبة 29.0% أعمارهم (من 30 الى اقل 40 سنة).
- نسبة 41.9% مؤهلهم العلمي (بكالوريوس)، و38.7% مؤهلهم العلمي (ليسانس).
- أن نسبة 45.2% سنوات خبرتهم (15 سنة فاكثر)، ونسبة 25.8% سنوات خبرتهم (من 10 الى اقل من 15 سنة).

6. تحليل بيانات البحث

تحليل أبعاد الإدارة الإلكترونية (المتغير المستقل)

البعد الأول: أجهزة الحاسوب والمعدات

مجلة العلوم الشاملة العدد 39 ـــــــ

البعد الثاني : الشبكات

جدول رقم (06) نتائج تحليل الشبكات

ت	العبارات	موافق		محايد		غير موافق		متوسط العينة	الإنحراف المعياري	قيمة اختبار (t)	مستوى المعنوية	الترتيب
		ت	%	ت	%	ت	%					
1	تشركني إدارة المؤسسة في صنع القرار من خلال الشبكة الداخلية	15	48.4	15	48.4	1	3.2	2.452	0.568	24.033	0.00	5
2	ترتبط مؤسستكم إلكترونية مع مؤسسات أخرى عن طريق البريد الإلكتروني	19	61.3	10	32.3	2	6.5	2.548	0.624	22.742	0.00	2
3	تستخدم باستمرار البريد الإلكترونية الخاص بك لتستلم فيه جميع المذكرات المصلحية والتعليمات الداخلية بمؤسستكم	17	54.8	11	35.5	3	9.7	2.452	0.675	20.216	0.00	6
4	تقدم طلبات وتستلمها عن طريق الشبكة الداخلية	20	64.5	7	22.6	4	12.9	2.516	0.724	19.340	0.00	3
5	توفر لي مؤسستي جميع متطلبات الاتصال الخارجي من خلال شبكة الإنترنت	18	58.1	13	41.9	00	00.0	2.581	0.502	28.645	0.00	1
6	الربط بالشبكات المتوفرة حاليا يعتبر كافيا عمليا لتطبيق الإدارة الإلكترونية	16	51.6	14	45.2	1	3.2	2.484	0.570	24.269	0.00	4
	المتوسط العام لإجابات مفردات عينة الدراسة على محور الشبكات						2.505	0.409	34.077	0.00		

من الجدول رقم (06) يتضح أن المتوسطات الحسابية حول **(الشبكات)** جاءت كلها أكبر من 2 (المتوسط الافتراضي للمقياس الثلاثي) أي أنها في اتجاه الموافقة، وإن المتوسط العام للمحور أكبر من (2) مما يشير إلى أن مفردات **عينة الدراسة يؤكدون توفر للشبكات بالمصرف التجاري الوطني فرع العزيزية**، كما أن مستوى المعنوية لاختبار (t) أقل من 0.05 مما يتيح تعميم النتائج المتحصل عليها من العينة على مجتمع الدراسة.

مجلة العلوم الشاملة العدد 39 ـــــــ

مجلة العلوم الشاملة العدد 39 ـــــــ

مجلة العلوم الشاملة العدد 39 ـــــــ

إختبار الفرضية

إختبار الفرضية البحث الرئيسية والتي تنص على : **يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة الإلكترونية المتمثلة في (أجهزة الحاسوب والمعدات، الشبكات، البرامج، صناعة المعرفة) على الأداء الوظيفي بالمصرف التجاري الوطني فرع العزيزية.**

وقبل تطبيق تحليل الإنحدار لاختبار فرضيات الدراسة قام الباحثان بإجراء بعض الإختبارات، وذلك من أجل ضمان ملائمة البيانات لافتراضات تحليل الإنحدار وهي :

للتأكد من عدم وجود علاقة ارتباط شديدة بين المتغيرات المستقلة في الدراسة، قام الباحثان بإجراء اختبار معامل تضخم التباين، الذي يرمز له اختصاراً بالرمز (VIF) للمتغيرات المستقلة، واختبار التباين المسموح به (Tolerance) لكل متغير من المتغيرات المستقلة.

الجدول (10) اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح به للمتغيرات المستقلة الفرعية

المتغيرات المستقلة	(VIF)	(Tolerance)
أجهزة الحاسوب والمعدات	1.481	0.675
الشبكات	1.866	0.536
البرامج	1.364	0.733
صناع المعرفة (الكوادر البشرية)	1.432	0.698

يتضح من الجدول السابق أن قيمة معامل تضخم التباين (VIF) لجميع المتغيرات المستقلة الفرعية كانت أقل من (10) وتراوحت بين (1.364) و (1.866)، لأن هذا المقياس يعتبر أنه إذا قل عن الرقم (10) معناه لا يوجد تداخل بين المتغيرات المستقلة في تأثيرها على المتغير التابع، كما يتضح أيضاً أن قيمة التباين المسموح به لجميع المتغيرات المستقلة الفرعية كانت أكبر من (0.05) وتراوحت بين (0.536) و(0.733)، حيث أنه كلما زادت قيمة التباين المسموح به كلما دل ذلك على عدم وجود تداخل بين المتغيرات المستقلة، وبالتالي تم التأكد من عدم وجود مشكلة تتعلق بوجود ارتباط عالٍ بين المتغيرات المستقلة الفرعية للدراسة.

ومن أجل التحقق من إتباع متغيرات الدراسة للتوزيع الطبيعي، قام الباحثان باحتساب قيمة معامل الإلتواء (Skewness) لجميع متغيرات الدراسة، ويشير إلى أن البيانات تقترب من التوزيع الطبيعي إذا كانت قيمة معامل الإلتواء أقل من (1.96) وأكبر من (1.96−)، عند مستوى معنوية (0.05)، والجدول رقم (11) يوضح ذلك.

الجدول (11) نتائج تحليل معامل الإلتواء لمتغيرات الدراسة

المتغيرات	(Skewness)
أجهزة الحاسوب والمعدات	−1.388
الشبكات	− 0.646
البرامج	−1.134
صناع المعرفة (الكوادر البشرية)	−1.035
الأداء الوظيفي	−1.596

مجلة العلوم الشاملة العدد 39 ـــــــ

مجلة العلوم الشاملة العدد 39 ـــــــ

وحيث أن قيمة (F) المحسوبة تساوي (4.937) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عن مستوى معنوية (5%) ودرجات حرية (1) (29) التي تساوي (4.18)، وبما أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.028) وهو أقل من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد بالدراسة، مما يعنى إمكانية الإعتماد على معادلة الانحدار وكذلك إمكانية تعميم النتائج على المجتمع محل الدراسة، **أي أن أجهزة الحاسوب والمعدات (أحد المتغيرات المستقلة) له القدرة على القياس والتنبؤ بتأثيره على التغير في الأداء الوظيفي (المتغير التابع) مستقبلاً**، وبالتالي يتم قبول الفرضية التي تنص على : **يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأجهزة الحاسوب والمعدات على الأداء الوظيفي بالمصرف التجاري الوطني فرع العزيزية.**

2. اختبار الفرضية البحث الفرعية الثانية والتي تنص على : **يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشبكات على الأداء الوظيفي بالمصرف التجاري الوطني فرع العزيزية.**

لمعرفة فيما أذا كان هناك تأثير دال إحصائياً **(للشبكات)** كمتغير مستقل على **(الأداء الوظيفي)** كمتغير تابع، تم استخدام تحليل الإنحدار الخطي البسيط والجدول رقم (15) يبين ذلك.

الجدول رقم (15) تحليل الإنحدار الخطي لإيجاد تأثير الشبكات على الأداء الوظيفي

البيان	معامل إرتباط الثنائي (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (F)	مستوى المعنوية المشاهد p-value
تأثير الشبكات على الأداء الوظيفي	0.522 (+)	0.272	10.836	0.003

من الجدول رقم (15) يتضح أن قيمة معامل الإرتباط الثنائي يساوي (0.522)، وهذا يدل أن العلاقة بين الشبكات والأداء الوظيفي علاقة طردية، كما أن معامل التحديد (R^2) يساوي (0.272)، مما يعني أن الشبكات مسئول عن تفسير (27.2%) من التغيرات التي تحدث في الأداء الوظيفي، وهناك ما نسبته (72.8%) يرجع لعوامل أخرى بالإضافة إلى حد الخطأ العشوائي.

وحيث أن قيمة (F) المحسوبة تساوي (10.836) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عن مستوى معنوية (5%) ودرجات حرية (1) (29) التي تساوي (4.18)، وبما أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.003) وهو أقل من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد بالدراسة، مما يعنى إمكانية الإعتماد على معادلة الانحدار وكذلك إمكانية تعميم النتائج على المجتمع محل الدراسة، **أي أن الشبكات (أحد المتغيرات المستقلة) له القدرة على القياس والتنبؤ بتأثيره على التغير في الأداء الوظيفي (المتغير التابع) مستقبلاً**، وبالتالي يتم قبول الفرضية التي تنص على : **يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشبكات على الأداء الوظيفي بالمصرف التجاري الوطني فرع العزيزية.**

3. اختبار الفرضية البحث الفرعية الثالثة والتي تنص على : **يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرامج على الأداء الوظيفي بالمصرف التجاري الوطني فرع العزيزية.**

لمعرفة فيما أذا كان هناك تأثير دال إحصائياً **(للبرامج)** كمتغير مستقل على **(الأداء الوظيفي)** كمتغير تابع، تم استخدام تحليل الإنحدار الخطي البسيط والجدول رقم (16) يبين ذلك.

الجدول رقم (16) تحليل الإنحدار الخطي لإيجاد تأثير البرامج على الأداء الوظيفي

البيان	معامل إرتباط الثنائي (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (F)	مستوى المعنوية المشاهد p-value
تأثير البرامج على الأداء الوظيفي	(+) 0.530	0.280	11.305	0.002

من الجدول رقم (16) يتضح أن قيمة معامل الإرتباط الثنائي يساوي (0.530)، وهذا يدل أن العلاقة بين البرامج والأداء الوظيفي علاقة طردية، كما أن معامل التحديد (R^2) يساوي (0.280)، مما يعني أن البرامج مسئول عن تفسير (28.0%) من التغيرات التي تحدث في الأداء الوظيفي، وهناك ما نسبته (72.0%) يرجع لعوامل أخرى بالإضافة إلى حد الخطأ العشوائي.

وحيث أن قيمة (F) المحسوبة تساوي (11.305) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عن مستوى معنوية (5%) ودرجات حرية (1) (29) التي تساوي (4.18)، وبما أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.002) وهو أقل من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد بالدراسة، مما يعنى إمكانية الإعتماد على معادلة الانحدار وكذلك إمكانية تعميم النتائج على المجتمع محل الدراسة، **أي أن البرامج (أحد المتغيرات المستقلة) له القدرة على القياس والتنبؤ بتأثيره على التغير في الأداء الوظيفي (المتغير التابع) مستقبلاً**، وبالتالي يتم قبول الفرضية التي تنص على : **يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرامج على الأداء الوظيفي بالمصرف التجاري الوطني فرع العزيزية.**

4. اختبار الفرضية البحث الفرعية الرابعة والتي تنص على : **يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصناعة المعرفة (الموارد البشرية) على الأداء الوظيفي بالمصرف التجاري الوطني فرع العزيزية.**

لمعرفة فيما أذا كان هناك تأثير دال إحصائياً **(لصناعة المعرفة)** كمتغير مستقل على **(الأداء الوظيفي)** كمتغير تابع، تم استخدام تحليل الإنحدار الخطي البسيط والجدول رقم (17) يبين ذلك.

الجدول رقم (17) تحليل الإنحدار الخطي لإيجاد تأثير صناعة المعرفة على الأداء الوظيفي

البيان	معامل إرتباط الثنائي (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (F)	مستوى المعنوية المشاهد p-value
تأثير صناعة المعرفة على الأداء الوظيفي	(+) 0.814	0.663	57.092	0.000

من الجدول رقم (17) يتضح أن قيمة معامل الإرتباط الثنائي يساوي (0.814)، وهذا يدل أن العلاقة بين صناعة المعرفة والأداء الوظيفي علاقة طردية، كما أن معامل التحديد (R^2) يساوي (0.663)، مما يعني أن صناعة المعرفة مسئول عن تفسير (66.3%) من التغيرات التي تحدث في الأداء الوظيفي، وهناك ما نسبته (33.7%) يرجع لعوامل أخرى بالإضافة إلى حد الخطأ العشوائي.

وحيث أن قيمة (F) المحسوبة تساوي (57.092) وهي أكبر من قيمتها الجدولية عن مستوى معنوية (5%) ودرجات حرية (1) (29) التي تساوي (4.18)، وبما أن مستوى المعنوية المشاهد يساوي (0.000) وهو أقل من (0.05) مستوى الدلالة المعتمد بالدراسة، مما يعنى إمكانية الإعتماد على معادلة الانحدار وكذلك إمكانية تعميم النتائج على المجتمع محل الدراسة، **أي أن صناعة المعرفة (أحد المتغيرات المستقلة) له القدرة على القياس والتنبؤ بتأثيره على التغير في**

الأداء الوظيفي (المتغير التابع) مستقبلاً، وبالتالي يتم قبول الفرضية التي تنص على : **يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لصناعة المعرفة (الموارد البشرية) على الأداء الوظيفي بالمصرف التجاري الوطني فرع العزيزية.**

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج

1. يتضح من التحليل الاحصائي للبحث وجود أثر ذو دلالة إحصائية مقداره (72.9%) لأبعاد الإدارة الإلكترونية المتمثلة في (أجهزة الحاسوب والمعدات، الشبكات، البرامج، صناعة المعرفة) على الأداء الوظيفي بالمصرف التجاري الوطني فرع العزيزية، وهذا حقق صحة الفرضية الرئيسية للبحث.
2. تبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية مقداره (18.4%) لأجهزة الحاسوب والمعدات على الأداء الوظيفي بالمصرف التجاري الوطني فرع العزيزية، وهذا حقق صحة الفرضية الفرعية الأولى للبحث.
3. أتضح وجود أثر ذو دلالة إحصائية مقداره (27.2%) للشبكات على الأداء الوظيفي بالمصرف التجاري الوطني فرع العزيزية، وهذا حقق صحة الفرضية الفرعية الثانية للبحث.
4. تبين وجود أثر ذو دلالة إحصائية مقداره (28.0%) للبرامج على الأداء الوظيفي بالمصرف التجاري الوطني فرع العزيزية، وهذا حقق صحة الفرضية الفرعية الثالثة للبحث.
5. أوضحت نتائج البحث وجود أثر ذو دلالة إحصائية مقداره (66.3%) لصناعة المعرفة (الموارد البشرية) على الأداء الوظيفي بالمصرف التجاري الوطني فرع العزيزية، وهذا حقق صحة الفرضية الفرعية الرابعة للبحث.
6. اتضح من التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة أن غالبية عينة الدراسة يؤكدون توفر أجهزة الحاسوب والمعدات بالمصرف التجاري الوطني فرع العزيزية، ويتمثل هذا في:
   - تتوفر بالمؤسسة أجهزة حواسيب حديثة لمختلف الأقسام، وطابعات لمختلف الإدارات.
   - بالمؤسسة العدد الكافي من الكاميرات الرقمية والماسحات الضوئية، وأجهزة لصيانة المعدات والعتاد.
7. تبين من تحليل بيانات الدراسة أن غالبية عينة الدراسة يؤكدون توفر شبكات بالمصرف التجاري الوطني فرع العزيزية، ويتمثل هذا في:
   - يتم اشراك الموظفين في صنع القرار من خلال الشبكة الداخلية.
   - يتم استخدام البريد الالكتروني في استلام الموظفين جميع المذكرات المصلحية والتعليمات الداخلية بالمؤسسة، كما يتم استخدامه في ربط المؤسسة إلكترونياً مع مؤسسات أخرى عن طريق البريد الإلكتروني.
   - توفر المؤسسة جميع متطلبات الاتصال الخارجي من خلال شبكة الإنترنت.
8. اظهرت نتائج التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة أن غالبية عينة الدراسة يؤكدون توفر البرامج بالمصرف التجاري الوطني فرع العزيزية، ويتمثل هذا في:
   - تتوفر بالمؤسسة برامج حاسوبية لتطبيقات الأعمال الإدارية، وتستخدم برامج حاسوبية خاصة بمجال العمل مثل : برامج الأجور، المالية ، التقنية.
   - تستخدم المؤسسة أنظمة البرامج الخاصة بالاتصالات الإدارية الإلكترونية، كما توفر برامج لحماية البيانات والمعلومات.
   - يوجد برامج تدريبية للموظفين على استخدام البرامج الإلكترونية.
9. تبين من تحليل بيانات الدراسة أن غالبية عينة الدراسة يؤكدون توفر صناع المعرفة (الكوادر البشرية) بالمصرف التجاري الوطني فرع العزيزية، ويتمثل هذا في:

- تسعى المؤسسة للاستقطاب افراد ذوي مؤهلات فنية وعلمية عالية، ويتم تعيينهم من خلال إتباع إجراءات محددة ودقيقة لاختيار الموظف المناسب للوظيفة.
- تستعين المؤسسة بخبراء من خارج المؤسسة فيما يخص التطبيق الإدارة الإلكترونية، كما تعمل على منح حوافز مادية ومعنوية جراء استخدم الموظفين لمفهوم الإدارة الإلكترونية.

10. اظهرت نتائج التحليل الاحصائي لبيانات الدراسة أن غالبية عينة الدراسة يؤكدون أن مستوى الأداء الوظيفي مرتفع بالمصرف التجاري الوطني فرع العزيزية، ويتمثل هذا في:

- لدى الموظفين بالمؤسسة القدرة على التكييف في الحالات الطارئة، والمحافظة على أوقات العمل وأنجز مهامي في الوقت المحدد.
- يشعر الموظفين بالمؤسسة بالأمان في مكان عملهم، وبأن الطريقة التي تمنح بها الترقيات تخضع المعايير واضحة، وبأن الراتب الذي يتقاضونه يرضي طموحاتهم.
- يحرص الموظفين على متابعة المتغيرات في مجال عملهم ومحاولة الإلمام بها وتوظيفها لخدمة العمل، و يستطيعون تنفيذ العمل بشكل سليم وفق ما حدد له من إجراءات.

ثانياً : التوصيات

1. على المصرف التجاري الوطني فرع العزيزية زيادة الاهتمام بتطبيق الإدارة الالكترونية، لان نتائج الدراسة أثبتت وجود أثر مهم لتطبيق الإدارة الالكترونية في الأداء الوظيفي، وبالتالي كلما زاد الاهتمام بتطبيق الإدارة الالكترونية انعكس ذلك بالإيجاب في الأداء الوظيفي.
2. يجب على القيادات الإدارية بالمصرف التجاري الوطني فرع العزيزية وضع استراتيجية متكاملة لتطبيق الإدارة الالكترونية، لان نتائج الدراسة أثبتت توفر المتطلبات الأساسية لتطبيقها.
3. العمل على تكوين لجنة موسعة تشمل كافة إدارات واقسام المصرف وتقييم مستوى توفر متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية، وقد اثبتت نتائج الدراسة توفرها ولكن مهام اللجنة تحديد مستويات المتطلبات بأكثر دقة وموضوعية.
4. العمل على توفير برنامج تدريبي متكامل لتطبيق الإدارة الالكترونية يشمل كافة مجالاتها، وذلك من شئنه زيادة مهارات وقدرات وامكانيات العاملين في مجال الإدارة الالكترونية مما يساعد في تطوير نتائج عملهم ويسهم في تحسين الأداء الوظيفي.
5. العمل على توفير ميزانية مالية مناسبة تساعد على تطبيق الإدارة الالكترونية تشمل كافة مجالاتها، من توفير الأجهزة والمعدات والشبكات والبرامج وكذلك التدريب المناسب للموظفين.
6. التعاقد مع خبراء ومتخصصين في مجالات تطبيق الإدارة الالكترونية لاستفادة من خبراتهم وامكانياتهم لتطوير العمل وتحسين الأداء الوظيفي.

المراجع

1- عطا الله أحمد شاكر , إدارة المؤسسات الإعلامية , دار السلام للنشر التوزيع , عمان الأردن 2016 .

2- سحر قدوري , الإدارة الإلكترونية وإمكانياتها في تحقيق الجودة الشاملة , مجلة المنصور , العدد 14 / خاص , الجزء الأول ,الجامعة المستنصرية , 2016 .

3- نجم عبود نجم , الإدارة والمعرفة الإلكترونية , دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع , الأردن , 2009 .

4- صفاء فتوح جمعه , مسؤولية الموظف العام في إطار تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية , ط1,

دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع المنصورة , 2014 .
5- حسين بن محمد الحسن , الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق , المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية نحو أداء متميز في القطاع الحكومي , المحور الثاني التوجهات والأساليب الحديثة , 2009 .
6 – إبراهيم قعيد , د بغداد بنين , الإدارة الإلكترونية ، مفاهيم أساسية ومتطلبات التطبيق – جامعة الوادي , الجزائر , 2018 .
7- أم الخير قوارح , مفاهيم عامة حول الإدارة الإلكترونية , مجلة المجتمع والرياضة , 2018.
8- أسعد أحمد محمد عكاشة , أثر الثقافة التنظيمية على مستوى الأداء الوظيفي , دراسة تطبيقية في شركة الاتصالات بفلسطين , رسالة ماجستير في إدارة الأعمال , غزة 2008 .
9 – محمد سليمان البلوي , التمكين الإداري وعلاقته بالأداء الوظيفي لدى معلمي المدارس الحكومية في محافظة الوجه , المملكة العربية السعودية في وجهة نظرهم , رسالة ماجستير , جامعة مؤتة , السعودية 2008 .
10 . خالد أحمد الصرايرة ، الأداء الوظيفي لدي بعض الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية ، جامعة دمشق 2011.
11- د مريم أرفيس , الأداء الوظيفي للعاملين في المنظمة – دراسة نظرية – , مجلة التغير الاجتماعي , العدد السادس .
12- جمال الدين محمد مرسي , الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية, ط2,الدار الجامعية الإبراهيمية , دون بلد 2006 .
13 . محمد الصيرفي ، المرجع المتكامل في الإدارة الألكترونية للموارد البشرية ، المكتب الجامعي الحديث ، مصر 2009.
14 . زهير ثابت ، كيفية تقييم أداء الشركات والعاملين ، النهضة العربية ، مصر 2001 .
15 . حسن إبراهيم بلوط إدارة الموارد البشرية من منظور إستراتيجي ، ط2 ، دار النهضة العربية لبنان 2002 .
16- ربايعة علي , إدارة الموارد البشرية تخصص نظم المعلومات الإدارية , ط 1 , دار صفاء للنشر والتوزيع , الأردن , 2003 .
17 – نبيل عشوش , السلوك الإنساني والتنظيمي في الإدارة , د ط , أكاديمية الفراعنة , مصر 2006 .
18 – محفوظ جودة (2008)، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام spss ، (عمان : دار وائل).