

الإدارة الإلكترونية ومدى تطبيقها داخل المصارف التجارية دراسة تطبيقية على مصرفي (الصحاري - الإجماع العربي) فرع مدينة مصراته

أ. زينب علي أخليف د. رمضان علي محمد أبو راوي

كلية العلوم التقنية - مصراته ليبيا

Ramadanaborawi@yahoo.com

zainebek2015@gmail.com

الملخص :

هدف هذا البحث إلى معرفة مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في القطاع المصرفي تم أخذ مصرف الصحاري كجهة حكومية، ومصرف الإجماع العربي كجهة خاصة للإجابة على التساؤل الرئيسي وهي ما مستوى درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية داخل المصارف التجارية (الصحاري - الإجماع العربي) مصراته ؟ ، واعتمد البحث على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تناول الجانب النظري بعض الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع ، أما الجانب التطبيقي تم تصميم استبانة للتحقق من أهداف البحث، تمثل مجتمع البحث في جميع العاملين، بالمصارف التجارية (الصحاري - الإجماع العربي مصراته) ونظراً لمحدودية عدد أفراد المجتمع تم أخذهم بكامل (مسح شامل) لكلا المصرفين، وتوصل البحث لمجموعة من النتائج أهمها ؛ومن أهم النتائج التي تم التوصل بتطبيق الإدارة الإلكترونية بمصرف الإجماع له أهمية (متوسطة) لدى العاملين فيه ، بينما يحظى تطبيق الإدارة الإلكترونية بدرجة عالية جداً من الأهمية لدى العاملين بمصرف الصحاري.

وكذلك يوجد اتفاق بين إجابات أفراد عينة البحث أن جميع المتطلبات التي ذكرت بالاستبانة تعتبر متطلبات ذات أهمية عالية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بمصرفي الإجماع والصحاري ،ولكنها تتفاوت في الأهمية النسبية، حيث تمثل أهم متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمصرف الإجماع في توفير خدمة الانترنت لتفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصرف، بينما توفير البنية التحتية التقنية (أجهزة وشبكات) تصدر قائمة متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمصرف الصحاري، وأيضاً توجد العديد من

المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بمصرف الإجماع ومصرف الصحاري تتواجد بدرجة (عالية) بكلٍ منهما.

وكانت قلة الخبرة لبعض القيادات الإدارية في مجال الإدارة الإلكترونية هو أهم المعوقات التي تواجه العاملين بمصرف الإجماع ، بينما كان ضعف الصيانة الدورية للبنية التحتية (أجهزة وشبكات) في مقدمة المعوقات التي تواجه العاملين بمصرف الصحاري.

كلمات مفتاحية: (الإدارة الإلكترونية - الإدارة التقليدية - بيئة الأعمال)

1- الإدارة الإلكترونية: تعرف بأنها عملية الانتقال من إنجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الطريقة التقليدية (اليديوية) إلى الشكل الإلكتروني ،من أجل الاستخدام الأمثل للوقت والمال .(السالمي : 2009 : 16)

2-مستوي تطبيق الإدارة الإلكترونية : ويقصد بها درجة استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات العملية الإدارية وفقاً للمجالات التي حددتها أداة الدراسة من حيث (أهمية التطبيق- العوامل المساعدة - أهم المعوقات) وتقاس في هذه الدراسة من خلال استجابات أفراد عينة الدراسة على أداة الدراسة (الاستبانة) التي تم إعدادها .

1.1 المقدمة:

في ظل التقدم العلمي وظهور ما يسمى بالتقنية الرقمية أو الإلكترونية، كان لابد لدول العالم أن تتجه نحو الاستفادة من هذه التقنية في كافة المجالات بما في ذلك المجالات الإدارية فأدخلت هذه التقنية الرقمية في التجارة الإلكترونية وكذلك في مجال الإدارة الإلكترونية والإدارة الحكومية حيث تسعى كل الدول إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية على كافة تعاملاتها للتخلص من الإدارة التقليدية، ومع ظهور تكنولوجيا الانترنت وتطور تقنية الشبكات والانتشار الواسع لتطبيقات الأعمال على شبكة الانترنت التي رافقت انبثاق نماذج الأعمال الإلكترونية التي تضم تكنولوجيا المعلومات ونظم الإدارة الإلكترونية، حيث أصبحت تلك النظم منظومات لا غنى عنها للتحول من نموذج الأعمال التقليدية إلى نموذج الأعمال الإلكترونية.

2.1. مشكلة البحث:

من خلال ما تم سرده وواقع الإدارة الروتينية بالمصارف التجارية في ليبيا وكذلك في دراسة الحالة لمصرفي (الصحاري - الإجماع العربي) بمصراته بالزيارات الميدانية التي قام بها الباحثان وإجراء بعض المقابلات مع بعض ورؤساء الأقسام داخل المصرفين وملاحظة بعض التراكمات بالأعمال الغير منجزة من قبل الموظفين، ويمكن تشخيص المشكلة البحث من خلال التساؤل الرئيسي؛ ما مدى تطبيق الإدارة الالكترونية في القطاع المصرفي (مصرف الصحاري - مصرف الإجماع العربي- مصراته) ؟

3.1. فرضية البحث : يعتمد هذا البحث على فرضية رأسية مفادها :

" يعد تطبيق الإدارة الالكترونية بالمصارف التجارية بمدينة مصراته (مصرف الصحاري - مصرف الإجماع العربي) ضعيف إلى حد ما " ويشق منه الفرضيات الفرعية التالية :-

- 1- تطبيق الإدارة الالكترونية في المصارف التجارية بمدينة مصراته له أهمية كبرى
- 2- توفر العنصر البشري المؤهل ، والامكانيات المادية تعد من أهم العوامل التي تساعد على تطبيق الإدارة الالكترونية بالمصارف التجارية .
- 3- تعد أبرز المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية بالمصارف التجارية ؛ خبرات القيادات الادارية ،استخدام التقنيات الحديثة في الاجهزة والشبكات والصيانة اللازمة له

4. أهداف البحث:

- سعى هذا البحث إلى التوصل إلى مجموعة من الأهداف وهي كالاتي :
- 1- التعرف على أهمية تطبيقات الإدارة الالكترونية بالمصارف العامة والخاصة بمدينة مصراته.
 - 2- الوصول إلى أهم العوامل التي تساعد على تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصارف التجارية (الصحاري - الإجماع العربي) بمصراته
 - 3- التعرف على أهم وأبرز المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصارف التجارية (الصحاري - الإجماع العربي) بمصراته.
 - 4-

1. 5. أهمية البحث:

- 1- تكمن أهمية هذا البحث من خلال الاطلاع على الكتب والمراجع ذات الصلة بموضوع البحث واكتساب المهارات في تحليل البيانات، ويعتبر هذا البحث امتداداً للدراسات السابقة.
- 2- الوصول إلى نتائج من شأنها تسليط الضوء على مستوى تطبيق الإدارة الالكترونية بالمصارف العامة والخاصة ومقارنتهما من حيث مستوي التطبيق بينهما للنهوض بمستوي الاقتصاد الوطني .
- 3- الوصول إلى بعض المؤشرات ونتائج وتوصيات التي من شأنها المساهم في مجال البحث العلمي وزيادة ورفع المستوي العلمي.

1. 6. منهجية البحث:

تستند منهجية البحث في جانبها النظري على تناول بعض المفاهيم الأساسية والدراسات السابقة أما جانبها التطبيقي فقد اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي واستخدمت الاستبانة كوسيلة لجمع البيانات وتم إدخال البيانات وفق مقياس ليكرت الخماسي، وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الإحصائية (SSPS).

1. 7. الدراسات السابقة: أهم الدراسات السابقة والمتعلقة بموضوع البحث:

الدراسة الأولى (إيمان مخلوف - 2010 م) بعنوان واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات، هدفت هذه الدراسة لتعرف على واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين بإضافة إلي بيان أثر متغيرات (الجنس والخبرة الإدارية والمؤهل العلمي ومجال التخصص والموقع الجغرافي وعدد الدورات التدريبية)، في مجال الإدارة الالكترونية في واقع تطبيق الإدارة الالكترونية ، وقد توصلت الدراسة إلي أهم النتائج ؛ هناك واقع منخفض لتطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية.

الدراسة الثانية (القرني - 2007م) بعنوان تطبيقات الإدارة الالكترونية في الأجهزة الأمنية. دراسة مسحية على ضباط شرطة منطقة الرياض ،هدفت هذه الدراسة إلي التعرف على تطبيقات الإدارة الالكترونية الحالية في الأجهزة الأمنية من وجهة نظر

ضباط شرطة منطقة الرياض من خلال الوقوف على تطبيقات الإدارة الالكترونية الحالية في المنطقة. والايجابيات والمزايا المترتبة على تطبيقات الإدارة الالكترونية بالمنطقة، وأيضاً معوقات تطبيقات الإدارة الالكترونية في المجالات الإدارية والأمنية والفنية بها، وتوصلت ألي أهم النتائج الآتية: إن تطبيقات الإدارة الالكترونية الحالية المتوفرة إلي حد ما في شرطة منطقة الرياض هي خدمة الاستفسار الهاتفي وتوفير البنية الأساسية وتطوير نظم التعليم.

2- الجانب النظري:

1.2 مفهوم الإدارة الالكترونية:- نظراً لاعتماد الإدارة الحديثة حالياً على التقنية المتطورة التي تساعدها على إنجاز أعمالها وتحقيق أهدافها بشكل سريع ودقيق وبأقل الكلف لذا نجد من الضروري تسليط الضوء على مصطلح مهم يطلق عليه الإدارة الالكترونية. (أحمد .ب.س:23)

ويذكر الفكر الإداري بالعديد من التعريفات للإدارة الالكترونية فقد عرفت بأنها أداة العمل الإداري باستخدام الحاسب الآلي في استقبال البيانات وتخزينها والقيام بمعالجتها واستخراج النتائج المطلوبة بدقة وسرعة فائقة. كما عرفت بأنها أسلوب جديد للعمل الإداري باستخدام التقنية الحديثة المتمثلة بالحاسب الآلي والشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت) من أجل تحقيق الكفاية والفاعلية في أداء العمل.

وبلاحظ أن التعريفات السابقة لمفهوم الإدارة الالكترونية تتفق وبشكل ضمني على مجموعة من العناصر تتمثل في الإدارة الالكترونية إدارة بلا ورق، حيث يتم تنفيذ الأعمال باستخدام التكنولوجيا بدلاً عن العمل الورقي إضافة إلى أنها إدارة متحررة من حدود الزمان والمكان و أخيراً أنها تعتمد على نظم المعلومات وتكنولوجيا الاتصالات

2.2- أهمية الإدارة الالكترونية: تتجلى أهمية الإدارة الالكترونية في أنها تسهم في تحقيق جملة من الفوائد من أهمها تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس إيجابياً على مستوى الخدمات التي تقدم إلي المواطنين ومنه اختصار وقت إنجاز المعاملات الإدارية المختلفة إضافة إلي تسهيل إجراء الاتصال بين الدوائر المختلفة للمؤسسة وكذلك المؤسسات الأخرى وضمان الدقة والموضوعية في إنجاز العمليات

المختلفة داخل المؤسسة وأخيراً تقليل الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر إيجابياً على عمل المؤسسة.

3.2 - المكونات الرئيسية للإدارة الالكترونية: (الصيرافي:2009.50)

أولاً:- البنية التحتية لخدمة الإدارة الالكترونية:- ويتطلب ذلك تطوير شروط التعاقد والمواصفات القياسية من النواحي القانونية وتصنيف المعلومات ووضع نظم السرية للتواصل للمعلومات المطلوبة ووضع إطار وشروط تقديم الخدمات ، وهذا إلي جانب تصميم موقع الإدارة على الانترنت بالإضافة إلي وضع الإطار الأنسب لتقنية تطوير النظم.

ثانياً : شبكة الاتصالات التنظيمية :- ويتطلب ذلك خلق شبكة اتصالات تسمح بتبادل المعلومات بسرعة طبقاً لقواعد السرية المطلوبة وتصميم الشبكات وتركيب أجهزة الاتصالات اللازمة لربط الوحدات التنظيمية المختلفة بشبكة الانترنت والتأكد من الاستخدام الأمثل لشبكة الهواتف الحالية وتصميم وتنفيذ الشبكات الخاصة بين المباني المتباعدة للجهة الواحدة .

ثالثاً : تقديم الخدمات للعملاء وعبر الشبكات :- ويتطلب ذلك خلق مراكز خدمة للتوصيل وتفعيل الخدمات للعملاء الداخليين والخارجيين وتقديم خدمة شهادات تحقيق الشخصية الالكترونية مجاناً، وذلك بجانب تفعيل مشاركة العملاء عن طريق خلق مجموعة حماية خدمة العملاء .

رابعاً: ميكنة أعمال الإدارات والأقسام المختلفة بالمنظمة:- ويتطلب ذلك دراسة وتصميم وتنفيذ والمساعدة في تشغيل النظم وميكنة النظم المالية كالموازنة والحسابات والمشتريات والمخازن وميكنة النظم الإدارية مثل (شؤون العاملين والأجور) كذلك نظم تبادل المعلومات والوثائق بين الجهات التنظيمية المختلفة.

4.2 -أبعاد الإدارة الالكترونية:- وتتمثل في الآتي: (رضوان:35)

1- إدارة بلا ورق: حيث يتم الاعتماد على الأرشيف الالكتروني والبريد الالكتروني والأدلة والمفكرات الالكترونية والرسائل الصوتية ونظم تطبيقات المتابعة الآلية.

2- إدارة عن بعد: حيث الاتصال الالكتروني والتليفون المحمول والتليفون الدولي الجديد والمؤتمرات الالكترونية وغيرها من وسائل الاتصال الحديثة.

3- الإدارة بالزمن المفتوح:- حيث يكون العمل 24 ساعة متواصلة دون الارتباط بالليل أو النهار والصيف والشتاء.

4- إدارة بلا تنظيمات جامدة: فالعمل يتم من خلال المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة.

5.2: تطور مفهوم الإدارة التقليدية في ظل الإدارة الالكترونية: إن استخدام مصطلح الإدارة التقليدية يعبر عن الأفراد الذين يمارسون الأعمال الإدارية في منظمة ما، كما استخدام ليدل على الوظيفة أو المركز الذي يشغله هؤلاء الأفراد، كما تم التعبير عن الإدارة التقليدية أيضاً بأنها علم أو فن أو نظام يتم من خلاله الوصول إلي الهدف بأحسن الوسائل وبالتكاليف المناسبة وفي الوقت المناسب بالاستخدام الأمثل للإمكانيات المتاحة وفي الإدارة التقليدية تظهر هيمنة فئة من الأفراد في منظمة مت على أعمال الآخرين من خلال القيام بالعديد من الوظائف وذلك وصولاً لتحقيق الأهداف المرجوة.

أما الإدارة الالكترونية فما هي إلا نمط جديد من أنماط الإدارة ترك آثاره الواسعة على المؤسسات ومجالات عملها وعلى الإدارة واستراتيجياتها ووظائفها والواقع أن هذه التأثيرات لا تعود فقط إلي البعد التكنولوجي المتمثل بالتكنولوجيا المتمثل بالتكنولوجيا الرقمية ، وإنما تعود أيضاً إلي البعد الإداري المتمثل بتطوير المفاهيم الإدارية التي تراكمت لعقود عديدة ،وأصبحت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية في التفويض والتمكين الإداري، ومن خلال النظرة المتأنيبة والمتعمقة للمفاهيم السابقة فإنه يمكن تقسيم مصطلح الإدارة الالكترونية إلي قسمين أولهما الإدارة ،وهو يعبر عن نشاط إنجاز الأعمال من خلال جهود الآخرين لتحقيق الأهداف المرجوة ، وثانيهما الالكترونية وفيها يتم إنجاز النشاط من خلال استخدام الوسائل الالكترونية المختلفة ويمكن تتبع تطور الإدارة في ظل الإدارة الالكترونية من خلال ما يلي:

- 1- الانتقال من إدارة الأشياء إلى إدارة الرقميات.
- 2- الانتقال من الإدارة المباشرة إلى الإدارة عن بعد.
- 3- الانتقال من التنظيم الهرمي إلى التنظيم الشبكي.
- 4- الانتقال من قيادة الأخر إلى قيادة الذات .

2. المحور الثاني : الجانب الميداني للبحث:-

أولاً: نبذة مختصرة عن المصارف التجارية قيد البحث :

1- مصرف الإجماع العربي فرع مصراته : افتتح المصرف أبوابه بتاريخ 03-2003 ف ويهدف إلي توفير حلول مالية مبتكرة وتأمين راحة البال والطمأنينة لكافة عملائنا ، حيث نسعى لتقديم مستوى خدمة متميز لعملائنا وذلك من خلال شبكة فروعنا ووكالاتنا المتعددة. كما يهدف المصرف إلى التوسع وزيادة شبكة فروعته خلال 2011ف.

2- مصرف الصحاري فرع مصراته : أنشئ مصرف الصحاري سنة 1964 ويعتبر في مصاف أكبر البنوك في ليبيا، بشبكة فروع تفوق الخمسون فرعاً تغطي مساحة جغرافية كبيرة تتضمن اغلب المدن الليبية وبقوة بشرية تفوق 1700 موظف يخضع للتدريب المستمر ، ويعتمد مصرف الصحاري على ثلاث خطوط أعمال رئيسية:

- المؤسسات المصرفية التي تقدم علاقة وثيقة مع كيانات الدولة وصناديق التنمية والبنوك وشركات التأمين.
- الخدمات المصرفية للشركات من خلال المنظمات المتخصصة وخدمات مخصصة
- الخدمات المصرفية للأفراد مع عروض المنتجات الجديدة والمزيد من المبيعات الموجهة.

ثانياً: مجتمع وعينة البحث:

تمثل مجتمع البحث في جميع العاملين بالقطاع المصرفي في كل من (مصرف الإجماع العربي ومصرف الصحاري مصراته) ونظراً لمحدودية مجتمع البحث تم إجراء مسح شامل للمجتمع ، فقد تكون مصرف الإجماع العربي من (25) موظف وموظفة وتم توزيع الاستمارات عليهم بالكامل وقد تم استلام (17) استمارة. بينما مصرف الصحاري تم توزيع الاستمارة على الموظفين بالكامل والذي كان عددهم (37) موظف ، وتم أستلام (21) استمارة وكان الغير قابل للتحليل منها (4) والقابل للتحليل (17) ، وبذلك يكون اجمالي العينة المدروسة 34 استمارة وتتمثل في 17 استمارة من مصرف الصحاري ، و17 استمارة من مصرف الإجماع العربي .

• الإدارة الإلكترونية بمصرف الإجماع العربي - مصراته

- اختبار الثبات للاستبانة: يتضح من البيانات الجدول السابق أن معامل (ألفا كرونباخ) لمحاور الدراسة ككل، قيمة (0.851) وهي تعتبر نسبة عالية و تدل على قوة الارتباط بين محاور و فقرات الاستبانة ككل، مما يزيد من الثقة في النتائج التي سيتم الحصول عليها .

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة : وللإجابة على أسئلة البحث تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية SPSS لإجراء التحليل الإحصائي كما يلي :
الجدول التكرارية والنسبية، والوسط الحسابي، والانحراف المعياري و ذلك لدراسة أعداد و نسب الموافقة من عدمها على عبارات الاستبانة و مدى التشتت بين إجابات أفراد عينة البحث.

الجدول التالي يوضح معامل ألف كرونباخ للحالتين أي الصدق والثبات وهذا المؤشر معقول ويعني ثبات أسئلة الاستبيان والصدق ويعني الوصول إلى أهداف البحث

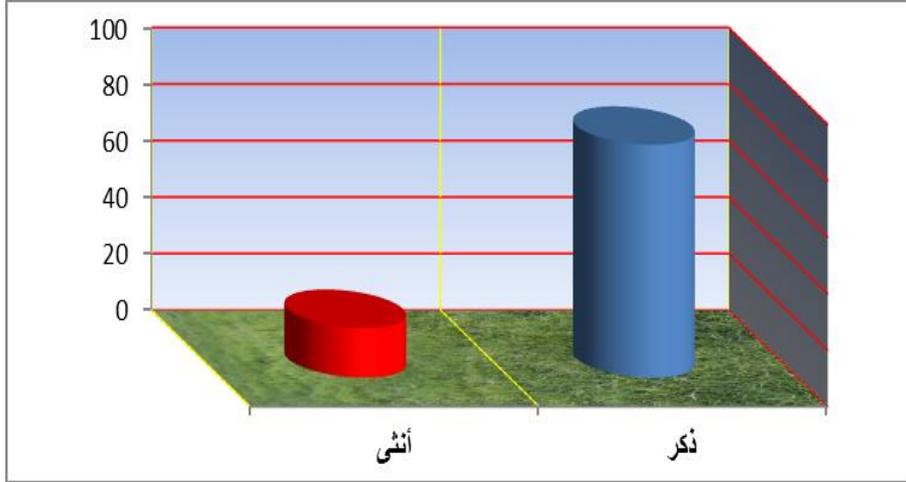
المحور	عدد الفقرات	معامل ألف كرونباخ
أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية	8	0.885
أهم العوامل المساعدة على إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية	7	0.929
أبرز المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية	8	0.878

أولا البيانات الديمغرافية الخاصة بمصرف الإجماع العربي مصراته :-

1- تصنيف عينة البحث حسب الجنس:

الجدول (1.2) تصنيف عينة البحث حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	14	82.40%
أنثى	3	17.60%
المجموع	17	100%



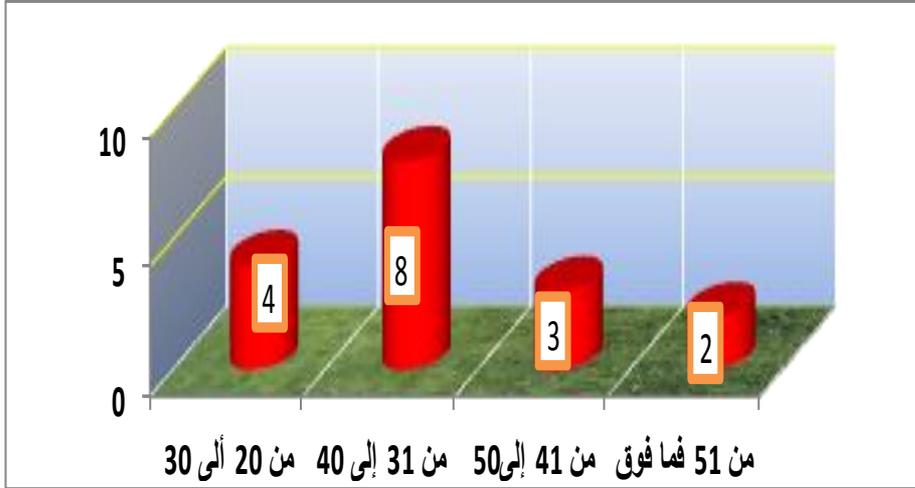
الشكل (1.1) يوضح تصنيف عينة البحث حسب الجنس

من خلال الجدول والشكل السابقين يتضح أن الفئة الغالبة في عينة البحث هم من فئة الذكور وتمثل نسبة قدرها (82.4%) من عينة البحث، بينما تمثل الإناث نسبة (17.6%)، مما يدل على تفاوت نسب العاملين من الذكور والإناث، وقد يرجع ذلك إلى إبحام الإناث عن العمل بالمصارف.

2- تصنيف عينة البحث حسب العمر:

جدول رقم (2.2) تصنيف عينة البحث حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة
من 20 إلى 30 سنة	4	23.5%
من 31 إلى 40 سنة	8	47.1
من 41 إلى 50 سنة	3	7.6%
من 51 سنة فما فوق	2	11.8 %
المجموع	17	100%

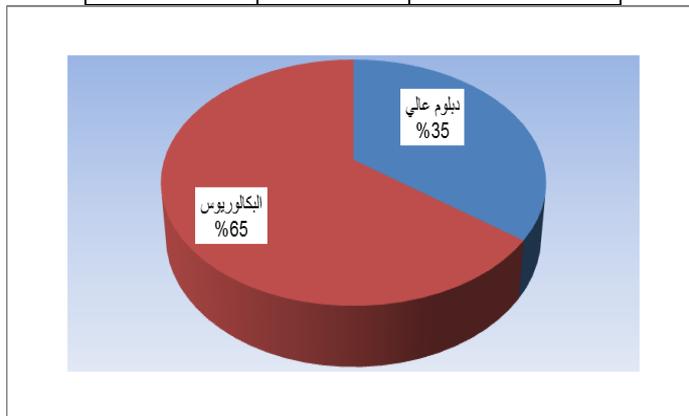


الشكل (2.1) يوضح تصنيف عينة البحث حسب العمر

3- تصنيف عينة البحث حسب المؤهل العلمي:

جدول رقم (3.2) تصنيف عينة البحث حسب المؤهل العلمي

المؤهل	التكرار	النسبة
دبلوم عالي	6	%35.3
البكالوريوس	11	%64.7
المجموع	17	%100



الشكل (3.1) يوضح تصنيف عينة البحث حسب المؤهل

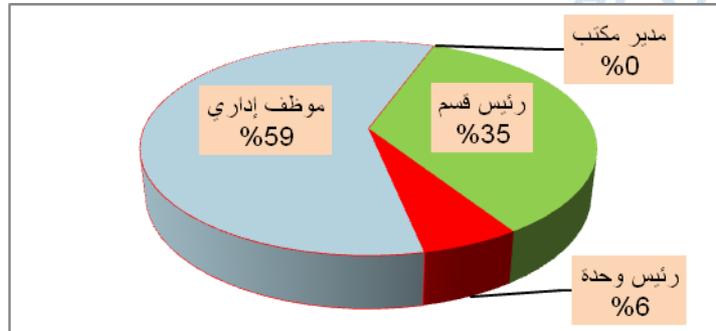
يتضح من الجدول والشكل السابقين أن الفئة الغالبة في عينة البحث هم من حملة المؤهل العلمي البكالوريوس حيث بلغت نسبتهم (64.7%)، يليهم الفئة من حملة المؤهل العلمي (دبلوم عالي) بنسبة (35.3%)، ولا يوجد ضمن عينة البحث من يحملون مؤهل علمي (متوسط أو ثانوي) أو (ماجستير) أو (دكتوراه) .

4- تصنيف عينة البحث حسب الوظيفة:

جدول رقم (4.2) يوضح تصنيف عينة البحث حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة
مدير مكتب	0	0
رئيس قسم	6	35.3%
رئيس وحدة	1	5.9%
موظف إداري	10	58.8%

مجلة دراسات الإنسان والمجتمع
Human and Community Studies Journal



الشكل رقم (4.1) يوضح تصنيف عينة البحث حسب الوظيفة

يتضح من الجدول والشكل السابقين أن الفئة الغالبة في عينة البحث هم من فئة (موظف إداري) حيث بلغت نسبتهم (58.8%) من عينة البحث، يليهم فئة رئيس قسم، حيث بلغت نسبتهم (35.3%) من عينة البحث، يليهم فئة رئيس وحدة حيث بلغت نسبتهم (5.9%) من عينة البحث، ولا يوجد ضمن عينة البحث (مدير مكتب).

تفسير نتائج البحث : المحور الثاني: أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية: لتوضيح أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية بمصرف الإجماع مصراته تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري والرتبة ، جدول (5.2) يوضح أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية بمصرف الإجماع

الرتبة	الاتجاه	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الفقرة
أوافق	3	1.248	3.94	1	1	4	3	8	1. سرعة وصول (التعاميم - القرارات) للجهات التنفيذية فور وصولها
				%5.9	%5.9	%23.5	%17.6	%47.1	
أوافق	2	0.866	4	0	1	3	8	5	2. تيسير التعاملات البنكية بين (الإدارة والأقسام)
				%0	%5.9	%17.6	%47.1	%29.4	
أوافق	7	0.970	3.76	1	0	4	9	3	3. تسهيل عملية التواصل بين الإدارة العامة والفروع التابعة للمصرف
				%5.9	%0	%23.5	%52.9	%17.6	
أوافق	4	1.111	3.88	0	2	5	3	7	4. نشر ثقافة التعليم الالكتروني بين العاملين
				0	%11.8	%29.4	%17.6	%41.2	
أوافق	1	1.000	4	0	1	5	4	7	5. بناء مجتمع معلوماتي معرفي قادر على التعامل مع التكنولوجيا
				%0	%5.9	%29.4	%23.5	%41.2	
أوافق	8	1.0675	3.53	0	3	6	4	4	6. إتاحة المزيد من الوقت للعاملين لـ(التفكير - الإبداع) في العمل
				0	%17.6	%35.3	%23.5	%23.5	
أوافق	6	1.185	3.88	0	3	4	3	7	7. توفير الحماية (الأمنية - السرية) للمعلومات
				0	%17.6	%23.5	%17.6	%41.2	
أوافق	5	0.8828	3.823	0	1	5	7	4	8. الحد من الأخطاء التي قد تحدث من قبل العاملين (الأداء الإنساني)
				0	%5.9	%29.4	%41.2	%23.5	
	محايد	0.8100	3.36						المحور ككل

من خلال النتائج بالجدول السابق جاء الوسط الحسابي للمحور ككل قدره (3.36)، وانحرافاً معيارياً قدره (0.8100) مما يدل على أنه لا يوجد تشتت كبير بين إجابات أفراد عينة البحث وأنهم متفقون بدرجة عالية على اتجاه الإجابة على فقرات هذا المحور، ويشير الوسط إلى أن الرأي السائد لإجابة أفراد عينة البحث هو (محايد)،

ويفسر ذلك أن أفراد عينة البحث يرون أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصرف له أهمية (متوسطة) وهذا من وجهة نظر أفراد عينة البحث الخاصة بمصرف الإجماع ، كما يشير إليها مدلول مستويات الموافقة، أي أن عينة البحث يرون أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يوفر أمن وسرية المعلومات بدرجة عالية . وجاء في المرتبة السابعة من فقرات هذا المحور الفقرة الثالثة والتي تنص على (تسهيل عملية التواصل بين الإدارة العامة والفروع التابعة للمصرف) وذلك بوسط حسابي قدره (3.76) وانحرافاً معيارياً قدره (0.9701)، وكان اتجاه الإجابة (أوافق)، أي أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يساهم في تسهيل -عملية الاتصال بين الإدارة العامة والفروع بدرجة عالية. وجاء في المرتبة الثامنة والأخيرة الفقرة السادسة من فقرات هذا المحور والتي تنص على (إتاحة المزيد من الوقت للعاملين لـ(التفكير - الإبداع) في العمل) بوسط حسابي قدره(3.52)، وانحرافاً معيارياً قدره (1.06757)، وكان اتجاه الإجابة (أوافق)، أي أن أفراد عينة البحث يرون أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصرف يتيح للعاملين به الوقت للتفكير والإبداع بدرجة عالية.

الإجابة على الفرضية الفرعية الثاني: والذي ينص على توفر العنصر البشري المؤهل، والخبرات الإدارية، والامكانيات المادية تعد من أهم العوامل التي تساعد على تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصارف التجارية، وللاجابة على هذا التساؤل تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري والرتبة. والجدول التالي يوضح إجابات عينة البحث عن المحور الثاني.

والجدول (6.2) يوضح إجابات عينة البحث عن المحور الثاني(أهم العوامل التي تساعد على تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصارف)

من خلال النتائج بالجدول السابق جاء الوسط الحسابي للمحور ككل قدره (4.03)، وانحرافاً معيارياً قدره (0.926) مما يدل على أنه لا يوجد تشتت كبير بين إجابات أفراد عينة البحث وأنهم متفقون بدرجة عالية على اتجاه الإجابة على فقرات هذا المحور ، أي تقديم الحوافز المادية والمعنوية للعاملين لتشجيعهم على تطبيق الإدارة الإلكترونية يعتبر من المتطلبات الهامة بدرجة عالية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصرف وجاء في المرتبة السابعة والأخيرة من فقرات هذا المحور الفقرة الرابعة والتي تنص على(تقديم كافة

(تعاملاتها- خدماتها) عبر الموقع) وذلك بوسط حسابي قدره (3.588) وانحرافا معياريا قدره (0.9393)، وكان اتجاه الإجابة (أوافق)، أي تقديم كافة تعاملات وخدمات المصرف عبر الموقع له أهمية عالية كأحد المتطلبات لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصرف.

الجدول رقم (6.2). يوضح إجابات عينة البحث عن المحور الثاني

الرتبة	الاتجاه	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الفقرة
1	أوافق	1.1974	4.058	0	3	2	3	9	1. توفير البنية التحتية التقنية (أجهزة - شبكات)
				%0	%17.6	%11.8	%17.6	%52.9	
2	أوافق بشدة	1.032	4.235	0	2	1	5	9	2. توفير الإمكانات المادية اللازمة لشراء التجهيزات
				%0	%11.8	%5.9	%29.4	%52.9	
3	أوافق بشدة	0.943	4.47	0	1	2	2	12	3. توفير خدمة الانترنت لتفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية
				%0	%5.9	%11.8	%11.8	%70.6	
4	أوافق	0.939	3.58	0	2	6	6	3	4. تقديم كافة تعاملاتها- خدماتها) عبر الموقع الإلكتروني
				0	%11.8	%35.3	%35.3	%417.3	
5	أوافق	1.1180	4	1	0	4	5	7	5. توفير الأماكن المناسبة (تركييب - تشغيل) للأجهزة الإلكترونية
				%5.9	%0	%23.5	%29.4	%41.2	
6	أوافق	1.1726	4	0	3	2	4	8	6. توعية العاملين بالمصرف حول مفهوم الإدارة الإلكترونية
				0	%17.6	%11.8	%23.5	%47.1	
7	أوافق	1.286	3.823	1	2	3	4	7	7. تقديم الحوافز المادية والمعنوية للعاملين لتشجيعهم على تطبيق الإدارة الإلكترونية
				%5.9	%11.8	%17.6	%23.5	%41.2	
	أوافق	0.926	4.03						المحور ككل

الإجابة على الفرضية الفرعية الثالث : تعد أبرز المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصارف التجارية ؛ خبر القيادات الادارية ،استخدام التقنيات الحديثة في الاجهزة والشبكات والصيانة اللازمة له ،وللإجابة على هذا التساؤل تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري والرتبة. والجدول التالي يوضح إجابات عينة البحث عن المحور الثاني

جدول (7.2) يوضح إجابات عينة البحث عن المحور الثالث (أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصارف)

الرقم	الاتجاه	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الفقرة
1	أوافق	0.6183	4.41	0	0	1	8	8	1. قلة خبرة بعض القيادات الإدارية في مجال الإدارة الإلكترونية
				%0	%0	%5.9	%47.1	%47.1	
2	أوافق	0.6359	4.17	0	0	2	10	5	2. غموض مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى بعض القيادات
				%0	%0	%11.8	%58.8	%29.4	
3	أوافق	1.118	4	0	3	1	6	7	3. محدودية توافر شبكات الانترنت في الوحدات الإدارية
				%0	%17.6	%5.9	%35.3	%41.2	
4	أوافق	0.9963	4.35	0	2	0	5	10	4. ضعف الصيانة الدورية للبنية التحتية (أجهزة - شبكات)
				0	%11.8	%0	%29.4	%58.8	
5	أوافق	1.166	4.117	0	3	1	4	9	5. نقص الكوادر البشرية المتخصصة في تطبيقات الإدارة الإلكترونية
				%0	%17.6	%5.9	%23.5	%52.9	
6	أوافق	1.286	3.823	2	1	0	9	5	6. ضعف الكوادر البشرية الحالية على استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية
				11.8	%5.9	%0	%52.9	%29.4	
7	أوافق	1.358	3.705	2	1	3	5	6	7. قلة المخصصات المالية للبنية التحتية (أجهزة - شبكات)
				11.8	%5.9	%17.6	%29.4	%35.3	
8	أوافق	1.358	3.705	2	2	0	8	5	8. قلة توافر الخبرة الكافية لمرجعي الحسابات بأساليب المراجعة الإلكترونية
				11.8	%11.8	%0	%47.1	%29.4	
			0.809	4.03					المحور ككل

من خلال النتائج بالجدول السابق جاء الوسط الحسابي للمحور ككل قدره (4.03)، وانحرافاً معيارياً قدره (0.809) مما يدل على أنه لا يوجد تشتت كبير بين إجابات أفراد عينة البحث وأنهم متفقون بدرجة عالية على اتجاه الإجابة على فقرات هذا المحور، ويشير الوسط إلى أن الرأي السائد لإجابة أفراد عينة البحث هو (أوافق)، ويفسر ذلك أن أفراد عينة البحث يرون أن المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصارف تتواجد بدرجة (عالية) بالمصرف، كما يشير إليها مدلول مستويات الموافقة

،أي أن المخصصات المالية للبنية التحتية من أجهزة وشبكات قليلة بدرجة تعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بمصرف الإجماع.

ثانياً: تحليل النتائج المتحصل عليها من بيانات مصرف الصحاري

من خلال تحليل البيانات التي تم الحصول عليها، فإن البحث توصل إلى الاستنتاجات التالية:

- 1- تطبيق الإدارة الإلكترونية بمصرف الإجماع له أهمية (متوسطة) لدى العاملين فيه.
- 2- يوجد اتفاق بين إجابات أفراد عينة البحث أن جميع المتطلبات التي ذكرت بالاستبانة تعتبر متطلبات ذات أهمية عالية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصرف.
- 3- المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بمصرف الإجماع تتواجد بدرجة (عالية) .

الإدارة الإلكترونية بمصرف الصحاري مصراته : 1- اختبار الثبات للاستبانة:

المحور	عدد الفقرات	معامل ألف
أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية	8	0.501
العوامل المساعدة في تطبيق الإدارة الإلكترونية	7	0.652
المعوقات للإدارة الإلكترونية	8	0.829
الاستبانة ككل	23	0.568

يتضح من البيانات الجدول السابق أن معامل (ألفا كرونباخ) لمحاور الدراسة ككل، قيمة (0.568) وهي تعتبر نسبة متوسطة و تدل على أن الارتباط متوسط بين محاور و فقرات الاستبانة ككل. كما نلاحظ أن معامل الثبات للمحور الأول (0.501) متوسط، بينما معامل الثبات للمحور الثاني (0.652) وهي نسبة جيدة لهذا الاختبار، وجاء المحور الثالث بمعامل ثبات عالٍ (0.829).

2- البيانات الديمغرافية بنسبة لمصرف الصحاري :

تصنيف عينة البحث حسب الجنس:

الجدول (8.2) تصنيف عينة البحث حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	15	%88.2
أنثى	2	%11.8
المجموع	17	% 100



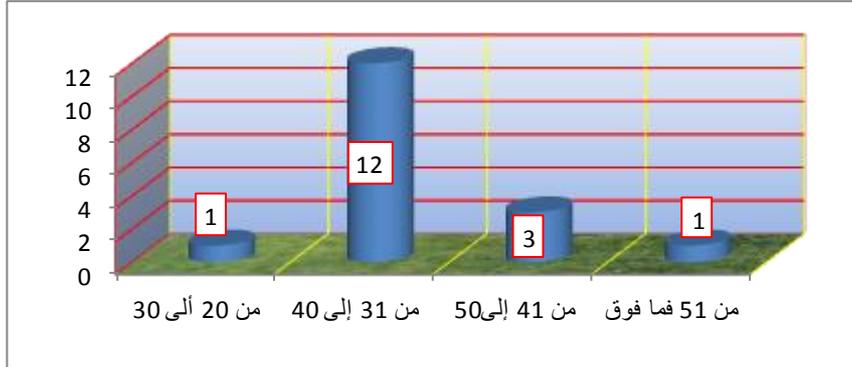
الشكل (5.1) يوضح تصنيف عينة البحث حسب الجنس

من خلال الجدول والشكل السابقين يتضح أن الفئة الغالبة في عينة البحث هم من فئة الذكور وتمثل نسبة قدرها(88.2%) من عينة البحث، بينما تمثل الإناث نسبة (11.8%)، مما يدل على تفاوت نسب العاملين من الذكور والإناث، وقد يرجع ذلك إلى إجماع الإناث عن العمل بالمصارف.

تصنيف عينة البحث حسب العمر:

جدول رقم (9.2) تصنيف عينة البحث حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة
من 20 إلى 30 سنة	1	%5.9
من 31 إلى 40 سنة	12	%70.6
من 41 إلى 50 سنة	3	%17.6
من 51 سنة فما فوق	1	%5.9
المجموع	17	%100



الشكل (6.1) يوضح تصنيف عينة البحث حسب العمر بالعدد

يتضح من الجدول والشكل السابقين أن هناك تفاوت في الأعمار بين أفراد عينة وأن الفئة الأكبر من عينة البحث تتراوح أعمارهم ما بين (من 31 إلى 40 سنة) حيث بلغت نسبتهم (70.6%) ، يليهم الفئة العمرية (من 41 إلى 50 سنة) بنسبة (17.6%)، وقد تساوى في العدد الأفراد الذين هم من الفئة العمرية (من 20 إلى 30 سنة)، مع من هم من الفئة العمرية (51 سنة فما فوق) حيث بلغت النسبة (5.9%) لكل منهما في عينة البحث .

جدول رقم (10.2) تصنيف عينة البحث حسب المؤهل العلمي

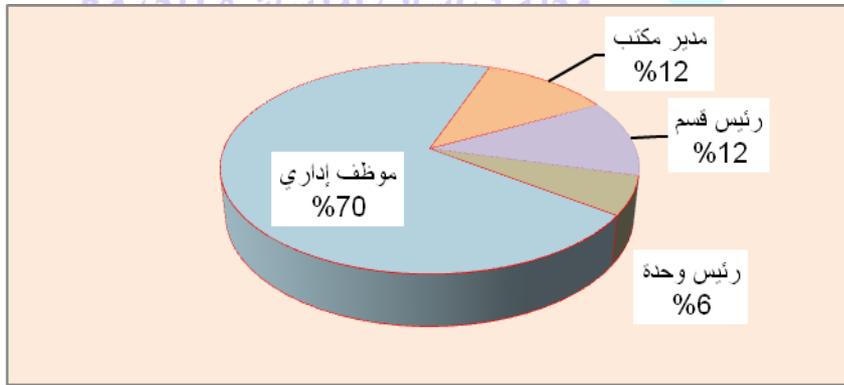
المؤهل	التكرار	النسبة
متوسط أو ثانوي	3	%17.6
دبلوم عالي	6	%35.3
البكالوريوس	7	%41.2
ماجستير	1	%5.9
دكتوراه	0	0
المجموع	17	%100

يتضح من الجدول السابق أن الفئة الغالبة في عينة البحث هم من حملة المؤهل العلمي (البكالوريوس) حيث بلغت نسبتهم (41.2%) ، يليهم الفئة من حملة المؤهل العلمي (دبلوم عالي) بنسبة (35.3%)، ويمثل نسبة من يحملون مؤهل علمي (متوسط أو ثانوي)

(17.6%) من عينة البحث، ويوجد شخص واحد ضمن عينة البحث يحمل المؤهل العلمي الماجستير، ولا يوجد ضمن عينة البحث من يحملون مؤهل علمي (دكتوراه).
تصنيف عينة البحث حسب الوظيفة:

جدول رقم (11.2) يوضح تصنيف عينة البحث حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة
مدير مكتب	2	%11.8
رئيس قسم	2	%35.3
رئيس وحدة	1	%5.9
موظف إداري	12	%58.8



الشكل رقم (7.1) يوضح تصنيف عينة البحث حسب الوظيفة

يتضح من الجدول والشكل السابقين أن الفئة الغالبة في عينة البحث هم من فئة (موظف إداري) حيث بلغت نسبتهم (70.6%) من عينة البحث، يليهم فئة مدير مكتب، ورئيس قسم، حيث بلغت نسبة كل منهما (11.8%) من عينة البحث، يليهم فئة رئيس وحدة حيث بلغت نسبتهم (5.9%) من عينة البحث.

تفسير نتائج البحث:

المحور الثاني: أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية: لتوضيح أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية بمصرف الصحاري مصراته.

جدول (12.2) يوضح أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية بمصرف الصحاري.

الرتبة	الاتجاه	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الفقرة
أوافق	5	0.8269	4.058	0	0	5	6	6	1.سرعة وصول (التعاميم - القرارات) للجهات التنفيذية فور وصولها
				0%	0%	29.4%	35.3%	35.3%	
أوافق	8	1.0289	3.94	0	2	3	6	6	2.تيسير التعاملات البنينة بين (الإدارة والأقسام)
				0%	11.8%	17.6%	35.3%	35.3%	
أوافق بشدة	1	0.8702	4.41	0	1	1	5	10	3.تسهيل عملية التواصل بين الإدارة العامة والفروع التابعة للمصرف
				0%	5.9%	5.9%	29.4%	58.8%	
أوافق بشدة	3	0.7859	4.352	0	0	3	5	9	4.نشر ثقافة التعليم الالكتروني بين العاملين
				0	0	17.6%	29.4%	52.9%	
أوافق بشدة	4	0.7524	4.235	0	0	3	7	7	5.بناء مجتمع معلوماتي معرفي قادر على التعامل مع التكنولوجيا
				0	0	17.6%	41.2%	41.2%	
أوافق	6	0.935	4	0	2	1	9	5	6.إتاحة المزيد من الوقت للعاملين (التفكير- الإبداع) في العمل
				0	11.8%	5.9%	52.9%	29.4%	
أوافق بشدة	2	1.1147	4.352	0	2	2	1	12	7.توفير الحماية (الأمنية - السرية) للمعلومات
				0	11.8%	11.8%	5.9%	70.6%	
أوافق	7	0.9663	3.941	0	1	5	5	6	8.الحد من الأخطاء التي قد تحدث من قبل العاملين (الأداء الإنساني)
				0	5.9%	29.4%	29.4%	35.3%	
أوافق بشدة		0.4335	4.75						المحور ككل

من خلال النتائج بالجدول السابق جاء الوسط الحسابي للمحور ككل قدره (4.75)، وانحرافاً معيارياً قدره (0.656) مما يدل على أنه لا يوجد تشتت كبير بين إجابات أفراد عينة البحث وأنهم متفقون بدرجة عالية على اتجاه الإجابة على فقرات هذا المحور، ويشير الوسط إلى أن الرأي السائد لإجابة أفراد عينة البحث هو (أوافق بشدة)، ويفسر ذلك أن أفراد عينة البحث يرون أن تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصارف له أهمية

(عالية جدا) وهذا من وجهة نظر أفراد عينة البحث الخاصة بمصرف الصحاري ، كما يشير إليها مدلول مستويات الموافقة ، ، أي أن أفراد عينة البحث بأن تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصرف يعمل على تيسير التعاملات البنينية بين (الإدارة والأقسام) بدرجة عالية.

الإجابة على الفرضية الفرعي الثاني : تنص على توفر العنصر البشري المؤهل ،والامكانيات المادية تعد من أهم العوامل التي تساعد على تطبيق الإدارة الالكترونية بالمصارف التجارية ،وللإجابة على هذا التساؤل تم استخدام التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري والرتبة. والجدول التالي يوضح إجابات عينة البحث عن المحور الثاني .

جدول (13.2) يوضح إجابات عينة البحث عن المحور الثاني(أهم العوامل التي تساعد على تطبيق الإدارة الإلكترونية بمصرف الصحاري)

الرتبة	الاتجاه	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الفقرة
أوافق بشدة	1	0.6063	4.647	0	3	1	4	12	1.توفير البنية التحتية التقنية (أجهزة - شبكات)
				%0	%17.6	%5.9	%23.5	%70.6	
أوافق بشدة	2	0.6242	4.529	0	0	1	6	10	2.توفير الإمكانيات المادية اللازمة لشراء التجهيزات
				%0	%0	%5.9	%35.3	%58.8	
أوافق بشدة	3	0.7952	4.412	0	0	3	4	10	3.توفير خدمة الانترنت لتفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية
				%0	%0	%17.6	%23.5	%58.8	
أوافق	6	1.1048	3.705	1	0	7	4	5	4.تقديم كافة تعاملاتها- خدماتها) عبر الموقع الالكتروني
				%5.9	%0	%41.2	%23.5	%29.4	
أوافق	7	1.1245	3.529	1	2	4	7	3	5.توفير الاماكن المناسبة (تركيب - تشغيل) للأجهزة الإلكترونية
				%5.9	%11.8	%23.5	%41.2	%17.6	
أوافق	5	0.8089	4.176	0	3	2	4	8	6.توعية العاملين بالمصرف حول مفهوم الإدارة الإلكترونية
				0	%17.6	%11.8	%23.5	%47.1	
أوافق	4	0.8828	4.176	0	1	1	9	6	7.تقديم الحوافز المادية والمعنوية للعاملين لتشجيعهم على تطبيق الإدارة الإلكترونية
				%0	%5.9	%5.9	%52.9	%35.3	
أوافق		0.4335	3.647						المحور ككل

من خلال النتائج بالجدول السابق جاء الوسط الحسابي للمحور ككل قدره (3.647)، وانحرافاً معيارياً قدره (0.4335) مما يدل على أنه لا يوجد تشتت كبير بين إجابات أفراد عينة البحث وأنهم متفقون بدرجة عالية على اتجاه الإجابة على فقرات هذا المحور، ويشير الوسط إلى أن الرأي السائد لإجابة أفراد عينة البحث هو (أوافق)، ويفسر ذلك أن أفراد عينة البحث يرون أن جميع المتطلبات الموضحة بفقرات هذا المحور تعتبر متطلبات مهمة بدرجة عالية والتي تساعد على تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصارف)، وهذا من وجهة نظر أفراد عينة البحث الخاصة بمصرف الصحاري، كما يشير إليها مدلول مستويات الموافقة، ويتضح ذلك من تفسير الإجابة على جميع فقرات المحور كالتالي:

- أن أفراد عينة البحث يرون أن من أولى متطلبات والتي يجب توفيرها لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصارف هو توفير البنية التحتية التقنية (أجهزة - شبكات) بدرجة عالية جداً.
- أن أفراد عينة البحث يرون أن توفير الإمكانيات المادية اللازمة لشراء التجهيزات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية يعتبر من المتطلبات المهمة والتي يجب توفيرها بدرجة عالية جداً .
- أنهم يرون أن تقديم الحوافز المادية والمعنوية للعاملين يشجعهم ويزيد من دافعيتهم على تطبيق الإدارة الإلكترونية وهذا يعتبر من متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وله أهمية عالية .
- تقديم المصرف كافة تعاملاته عبر موقعه الإلكتروني يعتبر من المتطلبات الهامة بدرجة عالية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصرف، وكذلك (توفير الأماكن المناسبة (تركيب - تشغيل) للأجهزة الإلكترونية يعتبر مهم بدرجة عالية كأحد المتطلبات لتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصرف.

الإجابة على الفرضية الفرعية الثالث: تنص على إن أبرز المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصارف التجارية؛ وخبر القيادات الادارية، استخدام التقنيات الحديثة في الاجهزة والشبكات والصيانة اللازمة له، وللإجابة على هذه الفرضية تم

استخدام التكرارات والنسب المئوية والوسط الحسابي والانحراف المعياري والرتبة. والجدول التالي يوضح إجابات عينة البحث عن المحور الثاني جدول (14.2) يوضح إجابات عينة البحث عن المحور الثالث (أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بمصرف الصحاري

الرتبة	الاتجاه	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	الفقرة
أوافق	4	1.147	3.764	1	1	4	6	5	1. قلة خبرة بعض القيادات الإدارية في مجال الإدارة الإلكترونية
				5.9%	5.9%	23.5%	35.3%	29.4%	
أوافق	3	1.147	3.764	1	1	4	6	5	2. غموض مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى بعض القيادات
				5.9%	5.9%	23.5%	35.3%	29.4%	
أوافق	2	1.224	4	1	1	3	4	8	3. محدودية توافر شبكات الانترنت في الوحدات الإدارية
				5.9%	5.9%	17.6%	23.5%	47.1%	
أوافق	1	1.458	4.35	2	1	2	2	10	4. ضعف الصيانة الدورية للبنية التحتية (أجهزة - شبكات)
				11.8%	5.9%	11.8%	11.8%	58.8%	
أوافق	7	1.227	3.4	1	4	2	7	3	5. نقص الكوادر البشرية المتخصصة في تطبيقات الإدارة الإلكترونية
				5.9%	23.5%	11.8%	41.2%	17.6%	
أوافق	6	1.375	3.470	2	3	1	7	4	6. ضعف الكوادر البشرية الحالية على استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية
				11.8%	17.6%	5.9%	41.2%	23.5%	
أوافق	5	1.179	3.529	1	3	2	8	3	7. قلة المخصصات المالية للبنية التحتية (أجهزة - شبكات)
				5.9%	17.6%	11.8%	47.1%	17.6%	
أوافق	8	1.325	3.411	2	2	4	5	4	8. قلة توافر الخبرة الكافية لمرجعي الحسابات بأساليب المراجعة الإلكترونية
				11.8%	11.8%	23.5%	29.4%	23.5%	
أوافق		0.853	3.669						المحور ككل

من خلال النتائج بالجدول السابق جاء الوسط الحسابي للمحور ككل قدره (3.669)، وانحرافاً معيارياً قدره (0.853) مما يدل على أنه لا يوجد تشتت كبير بين إجابات أفراد عينة البحث وأنهم متفقون بدرجة عالية على اتجاه الإجابة على فقرات هذا المحور، ويشير الوسط إلى أن الرأي السائد لإجابة أفراد عينة البحث هو (أوافق)، ويفسر ذلك أن أفراد عينة البحث يرون أن المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصرف تتواجد بدرجة (عالية) ، كما يشير إليها مدلول مستويات الموافقة ، ويتضح

ذلك من تفسير الإجابة على جميع فقرات المحور كالتالي: وبمقارنة متوسط كل فقرة من فقرات المحور بمتوسط المحور ككل نجد

- أن أولى المعوقات التي تنصدر المعوقات التي تواجه المصارف عند تطبيق الإدارة الإلكترونية تتمثل في ضعف الصيانة الدورية للبنية التحتية (أجهزة - شبكات)، وأن الصيانة الدورية للبنية التحتية للأجهزة والشبكات تتم بشكل ضعيف بالمصرف مما يعيق بدرجة كبيرة في تطبيق الإدارة الإلكترونية، - أن أفراد عينة البحث يرون أن غموض مفهوم الإدارة الإلكترونية لدى بعض القيادات بالمصرف يعتبر من المعوقات المتواجدة بدرجة عالية بمصرف الصحاري.

- أن قلة خبرة بعض القيادات الإدارية في مجال الإدارة الإلكترونية تعيق بدرجة عالية تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصرف، قلة المخصصات المالية للبنية التحتية (أجهزة - شبكات) ، وضعف الكوادر البشرية الحالية على استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية

- أن يوجد ضعف لدى الكوادر البشرية الحالية على استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية بالمصرف. - أن يوجد نقص بدرجة عالية في الكوادر البشرية المتخصصة في تطبيقات الإدارة الإلكترونية، مما يعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية بمصرف الصحاري. - أن خبرة مراجعي الحسابات بأساليب المراجعة الإلكترونية ضعيفة بمصرف الصحاري. وهذا من وجهة نظر عينة البحث.

الاستنتاجات :- من خلال تحليل البيانات التي تم الحصول عليها، فإن البحث توصل إلى الاستنتاجات التالية:

1. تطبيق الإدارة الإلكترونية بمصرف الإجماع له أهمية (متوسطة) لدى العاملين فيه. بينما يحظى تطبيق الإدارة الإلكترونية بدرجة عالية جداً من الأهمية لدى العاملين بمصرف الصحاري.

2. يوجد اتفاق بين إجابات أفراد عينة البحث أن جميع المتطلبات التي ذكرت بالاستبانة تعتبر متطلبات ذات أهمية عالية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بمصرفي الإجماع والصحاري ، ولكنها تتفاوت في الأهمية النسبية، حيث تمثل أهم متطلبات

تطبيق الإدارة الإلكترونية بمصرف الإجماع في توفير خدمة الانترنت لتفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصرف، بينما توفير البنية التحتية التقنية (أجهزة وشبكات) تصدر قائمة متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بمصرف الصحاري.

3. المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بمصرف الإجماع ومصرف الصحاري تتواجد بدرجة (عالية) بكلٍ منهما.

كانت قلة خبرة بعض القيادات الإدارية في مجال الإدارة الإلكترونية هو أول المعوقات التي تواجه العاملين بمصرف الإجماع. بينما كان ضعف الصيانة الدورية للبنية التحتية (أجهزة وشبكات) في مقدمة المعوقات التي تواجه العاملين بمصرف الصحاري.

التوصيات:

على ضوء هذه الاستنتاجات تم تقديم عدد من التوصيات:

- 1- عقد دورات تدريبية مستمرة في الإدارة الالكترونية وخصوصاً للمديرين لزيادة توعيتهم بأهميتها في تسهيل لإنجاز الأعمال داخل القطاع المصرفي.
- 2- دعم الإدارة العامة لتطبيق الإدارة الالكترونية بالمصرف الإجماع العربي وذلك بتوفير خدمة المعلومات الدولية (الانترنت)
- 3- الاهتمام بعمليات الصيانة للبنية التحتية التقنية للمصرف الصحاري (أجهزة وشبكات)

المراجع : أولاً - الكتب :-

- 1 أحمد . محمد سمير . الادارة الالكترونية . 2020 ف . دار المسيرة للنشر والطباعة . الاردن .
- 2- السالمي . علاء عبدالرزاق وآخرون: الادارة الالكترونية . 2009. دار الاوائل للنشر والتوزيع. ط 2 . عمان .
- 3- الصيرافي . محمد : الادارة الالكترونية للموارد البشرية . 2009 ف المكتب الجامعي الحديث . الإسكندرية
- 4 - المغربي. محمد الفاتح محمود: الإدارة الالكترونية . 2020 ف . دار حميثرا للنشر والترجمة .

- 6- الخالدي . محمد . التكنولوجيا الالكترونية . 2007 . دار كنوز للمعرفة والتوزيع . عمان .
- 7- توفيق . عبدالرحمن . الادارة الالكترونية . 2003 ف . الأوائل للنشر والتوزيع .
- 8- رضوان. محمد عبد الفتاح : الادارة الالكترونية وتطبيقاتها الوظيفية : 2012 . المجموعة العربية للتدريب والنشر . ط1 . عمان .
- تانياً - الدراسات السابقة : 1- - الجبوري. مثى هلال شبيب. معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الثانوية في محافظة المفرق من وجهة نظر المدرء . 2018 ف . رسالة ماجستير منشورة. العراق .
- 2- اللافي . فوزي محمود الحسومي . أثر الإدارة الالكترونية في أداء العاملين . 2018 ف . دراسة حالة على مصرف الجمهورية . ليبيا
- 3 - القرني . عبدالرحمن سعد . تطبيقات الإدارة الالكترونية في الأجهزة الأمنية 2007. ف . دراسة مسحية على ضباط الشرطة منطقة الرياض .
- 4- شبلي . جمانة عبد الوهاب . واقع الإدارة الالكترونية في الجامعة الإسلامية و أثرها على التطوير التنظيمي. 2011 ف. الجامعة الإسلامية. غزة.
- 5- مخلوف . ايمان حسن : واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في المدارس الحكومية الثانوية في الضفة الغربية من وجهة نظر المديرين والمديرات 2010 ف. فلسطين . . 2018 ف رسالة دكتوراه . منشورة