

دور الادارة الالكترونية في تحسين كفاءة اداء النظام المصرفي دراسة تطبيقية في عينة من المصارف العراقية

الأستاذ المساعد

صفاء تايه

جامعة الكوفة - كلية الادارة والاقتصاد

**The role of electronic management in improving
the efficiency of the performance of the
banking system applied study in a sample of
Iraqi banks**

Prof.Lec

Safa Tayeh

**University of Kufa - Faculty of
Management and Economics**

Abstract:

The aim of this study is to identify the role of electronic management in improving the efficiency of the banking system. The research used the questionnaire method in collecting data. The analysis was adopted as a statistical method. The study was applied in a sample of Iraqi banks. Banks. After the analysis, a number of conclusions were reached, the most important of which is that the commitment to implement the functions of electronic management contributes to the improvement of the service provided and contributes to rationalization, and contributes to simplifying procedures and reducing time and cost.

Keywords: administration, efficiency, system, banks, electronic, methodological, hypothesis.

المخلص:

تهدف هذه الدراسة الى التعرف على دور الادارة الالكترونية في تحسين كفاءة النظام المصرفي ، وقد اعتد البحث اسلوب الاستبانة في جمع البيانات ، واعتمد التحليل العاملي والاستدلالي كمنهج احصائي ، تم تطبيق الدراسة في عينة من المصارف العراقية (٥) مصارف ، وشمل الاستبيان مجموعة من العاملين في المصارف ، وبعد اجراء التحليل تم التوصل الى مجموعة من الاستنتاجات اهمها : ان الالتزام بتطبيق وظائف الادارة الالكترونية يساهم في تحقيق تحسن في الخدمة المقدمة ويساهم في ترشيدها ، ويساهم في تبسيط الاجراءات وتقليل الوقت والكلفة.

الكلمات المفتاحية : الادارة ، كفاءة ، النظام ، المصارف ، الالكترونية ، المنهجية ، الفرضي.

المبحث الاول

المنهجية العلمية

اولا / مشكلة الدراسة

بعد التقدم الالكتروني الذي حصل وتحول العالم من عالم مادي الى عالم افتراضي ، اصبحت الحياة الالكترونية هي الحياة الحقيقية التي نعيشها ، امسى من الضروري مسابقة هذا التغيير الذي حول العالم الى عالم تتحكم به لغة الارقام الالكترونية ، كما ان هذا التطور صاحبه عملية انتقال نوعي وجذري في انظمة التعامل ، نحو ما اطلق عليه عالم بلا ورق ، واصبحت التغييرات والتحديات كثيرة لا تجدي معها الحلول التقليدية المعتادة ، واصبحت تلقي بضلالها على كافة القطاعات العامة والخاصة ، كما وان القطاع المصرفي ليس بمعزل عن هذا التغيير ان لم يكن في مقدمته ، بل اننا نسمع في احيان كثيرة عن حجم التحديات التي تواجه العديد من المصارف التي توصف بانها عملاقة ، ومن هنا اصبح لزاما ان نبحت عما يطور ويحسن هذا القطاع الحيوي ، وهنا جاءت الادارة الالكترونية كواحدة من اهم الحلول البرمجية الرائدة في تقديم كل التسهيلات في ادارة الاعمال ، هذا الامر اوجد العديد من المواضيع التي تحتاج المزيد من الدراسة والتحليل ، وهذا ما مثل مشكلة بحثية نتناولها هنا ، مما تقدم يمكن ان تصاغ المشكلة البحثية بالاتي : هل تسهم الادارة الالكترونية في تحسين كفاءة النظام الاداري للمصارف .

ثانيا / اهمية الدراسة

لم تعد الادارة التقليدية قادرة على تحقيق اهداف المنظمات في ظل التقدم التكنولوجي والمعرفي واصبحت تسود العالم حركة نشطة لاستثمار التقدم التكنولوجي في خدمة الاعمال ، وفي هذا المجال برز مفهوم الادارة الالكترونية كواحدة من اهم النظم الحديثة التي تهدف لتقديم كل التسهيلات اللازمة للاعمال على اختلاف انشطتها ، حيث اصبح بإمكان اي فرد ان يتواصل مع الافراد والمؤسسات المنتشرة حول العالم في زمن لا يتجاوز ثواني معدودة ، ومن هنا تأتي اهمية بحثنا الحالي من خلال تناوله لهذا الامر الذي يعد بمثابة هدف استراتيجي تسعى المؤسسات ومنها المؤسسات المصرفية الى تحقيقه بهدف تطوير وتحسين اعمالها .

ثالثا / اهداف الدراسة

تهدف الدراسة الى تحقيق الاتي :

- (١) ابراز اهمية العمل الالكتروني وضرورته لمنظمات الاعمال.
- (٢) تسليط الضوء على الادارة الالكترونية ووظائفها وكفاءة الاداء الاداري.
- (٣) الكشف عن طبيعة العلاقة بين الادارة الالكترونية وكفاءة النظام الاداري.
- (٤) الاستفادة من النتائج وتوظيفها في تحقيق التطوير والتحسين المطلوب.

رابعا / فرضيات البحث

تستند الدراسة في تناول المشكلة الى الفرضيتين الاتيتين:

الفرضية الرئيسية الاولى : توجد علاقة ارتباط معنوية بين الادارة الالكترونية والكفاءة الادارية. وتنبثق عنها الفرضيات الآتية:

- توجد علاقة ارتباط معنوية بين الامكانيات المادية وترشيد الخدمة.
 - توجد علاقة ارتباط معنوية بين الامكانيات التكنولوجية وترشيد الخدمة.
 - توجد علاقة ارتباط معنوية بين الامكانيات البشرية وترشيد الخدمة.
 - توجد علاقة ارتباط معنوية بين الامكانيات الادارية وترشيد الخدمة.
- الفرضية الرئيسية الثانية : تؤثر الادارة الالكترونية معنويا في الكفاءة الادارية. وتنبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

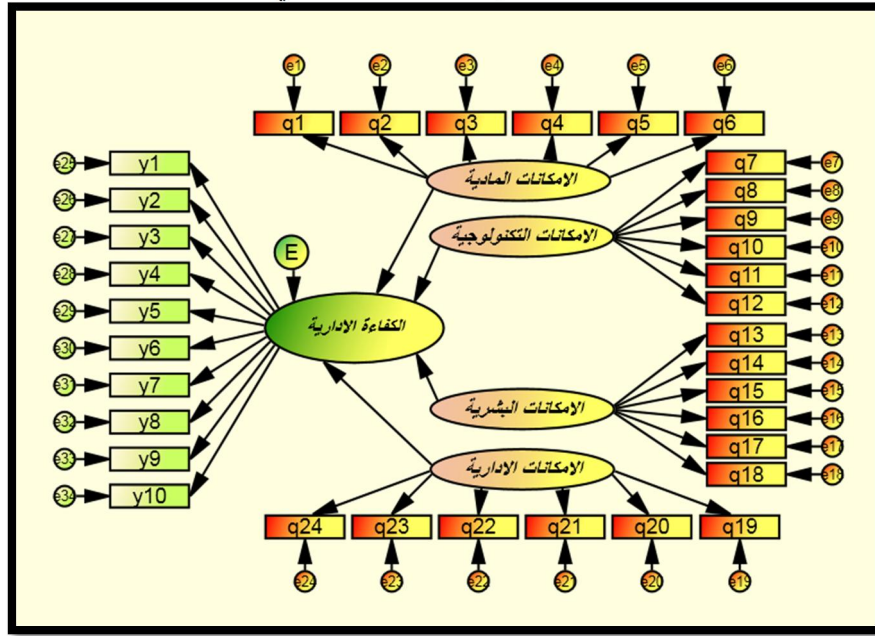
- تؤثر الامكانيات المادية معنويا في الكفاءة الادارية.
- تؤثر الامكانيات التكنولوجية معنويا في الكفاءة الادارية.
- تؤثر الامكانيات البشرية معنويا في الكفاءة الادارية.
- تؤثر الامكانيات الادارية معنويا في الكفاءة الادارية.

خامسا / المخطط الفرضي

يتضمن المخطط الافتراضي للبحث مجموعتين من المتغيرات وكالاتي :

- (١) المتغير المستقل: (الادارة الالكترونية) : وتشمل (الامكانيات المادية ، الامكانيات التكنولوجية ، الامكانيات البشرية ، الامكانيات الادارية)
- (٢) المتغير المعتمد : (الكفاءة الادارية) .

الشكل (١) المخطط الفرضي



سادسا / مجتمع وعينة البحث

يتكون مجتمع البحث من الموظفين العاملين في خمسة مصارف حكومية يبلغ عدد موظفيها مجتمعين (759) فردا، وقد تم اختيار عينة بالطريقة العشوائية من بينهم ، وقد تم حساب حجم العينة بالاعتماد على معادلة (Herbert Larkin equation) والتي تكون بالصيغة الآتية :

$$n = \frac{p(1-p)}{(SE \div t) + [p(1-p) \div N]}$$

N	حجم المجتمع
t	الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 وتساوي 1.96
SE	نسبة الخطأ وتساوي 0.05
p	نسبة توفر الخاصية والمحايدة = 0.50

ومن تطبيق المعادلة تم التوصل الى ان حجم العينة يجب ان يكون (n>=256) وبناءا عليه تم اختيار العينة ، وتم توزيع (350) استمارة استبيان ، واسترجاع (309) استمارة ، وكان عدد الاستمارات الصالحة للتحليل (297) استمارة ، ومن هنا كانت

نسبة الاسترجاع (88%)، واصبح حجم العينة (n=297) ، وهذا العدد مناسب للعدد المطلوب ضمن المعادلة اعلاه .

سابعا / اجراءات الصدق والثبات

١ / الصدق الظاهري :

من اجل اجراءات اختبار الصدق الظاهري لفقرات واسئلة الاستبانة تم عرضها على عينة من المحكمين ، وقد طلب منهم ابداء الملاحظات والاراء حول مدى ملائمة ووضوح الفقرات للابعاد التي تمثلها ، بالاضافة الى تعديل وازافة او حذف الفقرات الجديدة من وجهة نظرهم ، وتم الاخذ بنظر الاعتبار هذه التعديلات لتصبح الاستبانة جاهزة ، وتشير العديد من الدراسات والابحاث الى ان اتفاق (٨٠٪) من المحكمين يعد كافيا لاجراء التعديلات المطلوبة من قبلهم واعتماد الاستمارة ، واعتمادا على الاراء والملاحظات تم إجراء التعديلات والإضافات .

٢ / ثبات صدق الاستبانة :

للتحقق من صدق الاتساق الداخلي ومدى ثبات الاستبانة تم استخدام معامل (الفيا كرونباخ) لاحتساب الثبات ، ومن هنا تشير النتائج الواضحة في الجدول (١) الى معاملات (Crobach Alpha) للابعاد حيث اتضح ان معامل الثبات العام للاستبانة مرتفع بلغت قيمته لمتغير الادارة الالكترونية (0.916) ولتغير الكفاءة الادارية (0.943) ، وتراوحت قيم المعاملات لمحاور وابعاد الاستبانة بين (0.735-0.923) وهذا يشير الى ان الاستبانة بجميع محاورها تتمتع بدرجة عالية ومقبولة من الثبات والاتساق الداخلي .

الجدول (١)

ثبات مقياس الدراسة

المتغير	أبعاد أداة القياس	الرمز	عدد الفقرات	القيمة معامل الثبات
الادارة الإلكترونية	الإمكانيات المادية	X1	٢٤	0.834
	الإمكانيات التكنولوجية	X2	٦	0.845
	الإمكانيات البشرية	X3	٦	0.801
	الإمكانيات الادارية	X4	٦	0.795
	الكفاءة الادارية	Y	10	0.784
				0.843

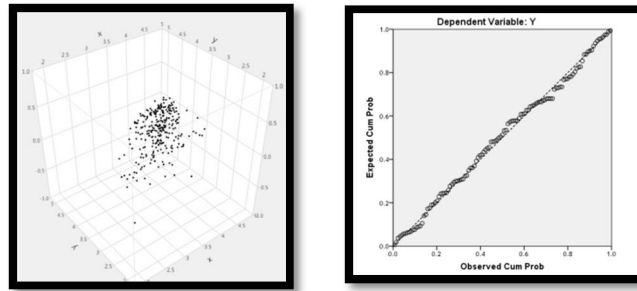
المصدر : مخرجات الحاسوب

ثامنا / اختبار الخطية (Linearity)

للتعرف على طبيعة البيانات واختيار التحليل الاحصائي الملائم نقوم باختبار الخاصية الخطية لبيانات الدراسة من كونها تتصف بالخطية (Linearity) او لا تتصف بالخطية ، كما وان الابتعاد قليلا عن خط الانتشار المركزي لا يؤثر على النتائج ولكن في حالة الابتعاد الكثير عن خط الانتشار سيؤدي الى تقدير العلاقة بطريقة غير جيدة وقد تكون مرفوضة في بعض الاحيان ، وفيما يخص بيانات الدراسة فقد تم اجراء اختبار الخطية عليها وكما موضح في الشكل (٢) والذي يشير بشكل واضح بان البيانات تتصف بالخطية ، وان انتشار النقاط بشكل مقبول .

الشكل (٢)

اختبار خطية العلاقة والانتشار للبيانات



❖ المصدر: مخرجات الحاسوب

ناسعا / اختبار التوزيع الطبيعي :

ان الاختبار الاخر للبيانات والذي يعد ذي اهمية كبيرة وهو التوزيع الطبيعي ، وقد تم اجراء الاختبار بالاعتماد على قيمتي معاملي التفرطح والالتواء (*skewness* & *kurtosis*) ، وفي هذا المجال تشير اغلب الدراسات الى ان القيم المقبولة تكون بين $(-2, +2)$ (Raziyeh.& Babak,2015) كما ان هنالك عدد من الدراسات الاخرى تشير الى ان القيم المقبولة تكون بين $(-1.96, +1.96)$ وذلك اعتمادا على حجم العينة ومستوى المعنوية ، وكلما اقتربت القيم من الصفر كان ذلك جيدا ومن هنا كانت النتائج كما يلي:

(١) اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات متغير الادارة الالكترونية

تشير معطيات الجدول (٢) الى نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات متغير الادارة الالكترونية والذي يتكون من ٢٤ فقرة توزعت ضمن اربعة ابعاد ، ، ويتضح بان القيم تقع ضمن الحدود المقبولة لاختبار التوزيع الطبيعي بالاعتماد على قيم كل من (skew) و(kurtosis) والتي كانت ضمن الحدود المقبولة ، ومن هنا فان البيانات تتوزع طبيعيا وبالتالي يمكن اعتمادها في اجراء التحليل الاحصائي.

الجدول (٢) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات لمتغير الادارة الالكترونية

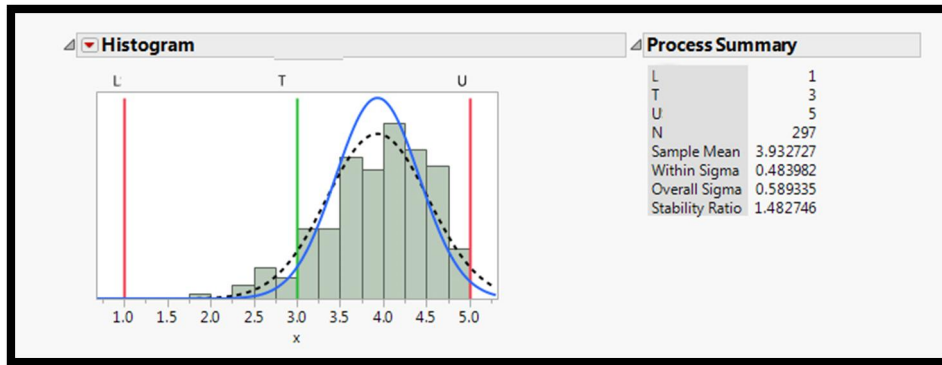
Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
q24	1.000	5.000	-.370	-1.633	-.666	-1.470
q23	1.000	5.000	-.346	-1.529	-.442	-.977
q22	1.000	5.000	-.242	-1.068	-.492	-1.086
q21	1.000	5.000	-.339	-1.499	-.172	-.379
q20	1.000	5.000	-.220	-.969	-.741	-1.637
q19	1.000	5.000	-.090	-.396	-.966	-2.132
q18	1.000	5.000	-.303	-1.336	-.477	-1.032
q17	1.000	5.000	-.277	-1.225	-.345	-.762
q16	1.000	5.000	-.307	-1.353	-.353	-.779
q15	1.000	5.000	-.260	-1.147	-.283	-.629
q14	1.000	5.000	-.643	-2.830	-.166	-.366
q13	1.000	5.000	-.362	-1.601	-.175	-.386
q12	1.000	5.000	-.462	-2.039	-.004	-.009
q11	1.000	5.000	-.247	-1.092	-.625	-1.379
q10	1.000	5.000	-.397	-1.753	-.362	-.800
q9	1.000	5.000	-.640	-2.826	.260	.373
q8	1.000	5.000	-.506	-2.232	-.252	-.557
q7	1.000	5.000	-.837	-3.783	1.033	2.326
q6	1.000	5.000	-.604	-2.667	.448	.990
q5	1.000	5.000	-.349	-1.539	-.411	-.908
q4	1.000	5.000	-.683	-3.027	.098	.216
q3	1.000	5.000	-.237	-1.046	-.533	-1.150
q2	1.000	5.000	-.800	-3.534	.408	.902
q1	1.000	5.000	-.760	-3.333	.640	1.412
Multivariate					90.656	13.879

❖ المصدر : مخرجات الحاسوب

كما ويمكن ان تتمثل عملية التوزيع الطبيعي كما هو واضح في الشكل ()

الشكل (٣)

المدرج التكراري لتوزيع البيانات لمتغير الادارة الالكترونية



المصدر : مخرجات الحاسوب

٢) اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات متغير الكفاءة الادارية

يتضح من النتائج بان بيانات متغير الكفاءة الادارية ومكوناته انها تقع ضمن الحدود المقبولة للتوزيع الطبيعي ، حيث تشير نتائج اختباري (skew) و(kurtosis) انها كانت ضمن الحدود المقبولة والمسموح بها للتوزيع الطبيعي ، ومن هنا فان البيانات تتوزع طبيعيا وبالتالي يمكن اعتمادها في اجراء التحليل الاحصائي.

الجدول (٣) نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات لمتغير الكفاءة الادارية

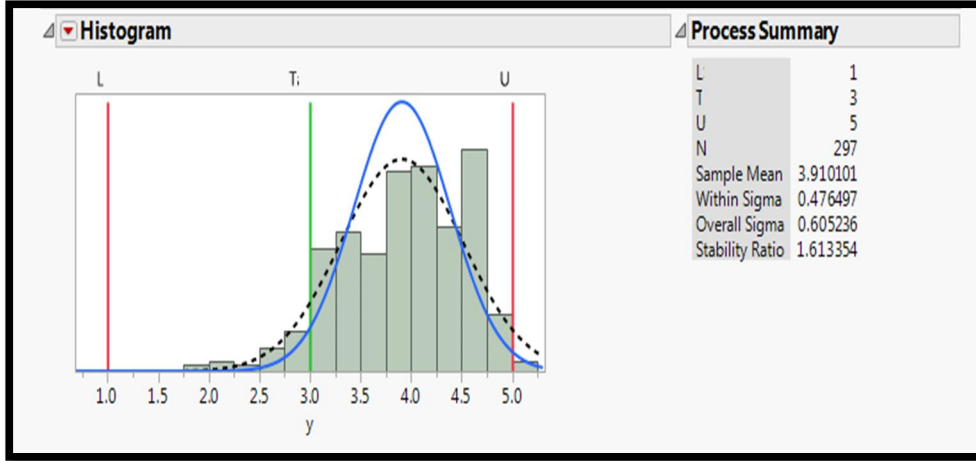
Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
q10	1.000	5.000	-.397	-1.755	-.362	-.800
q9	1.000	5.000	-.640	-2.826	.260	.575
q8	1.000	5.000	-.506	-2.232	-.252	-.557
q7	1.000	5.000	-.857	-3.783	1.053	2.326
q6	1.000	5.000	-.604	-2.667	.448	.990
q5	1.000	5.000	-.349	-1.539	-.411	-.908
q4	1.000	5.000	-.685	-3.027	.098	.216
q3	1.000	5.000	-.237	-1.046	-.533	-1.180
q2	1.000	5.000	-.800	-3.534	.408	.902
q1	1.000	5.000	-.760	-3.355	.640	1.412
Multivariate					21.211	7.405

المصدر : مخرجات الحاسوب

كما ويمكن ان تتمثل عملية التوزيع الطبيعي كما هو واضح في الشكل (٤)

الشكل (٤)

المدرج التكراري لتوزيع البيانات لمتغير الكفاءة الادارية



المصدر : مخرجات الحاسوب

المبحث الثاني

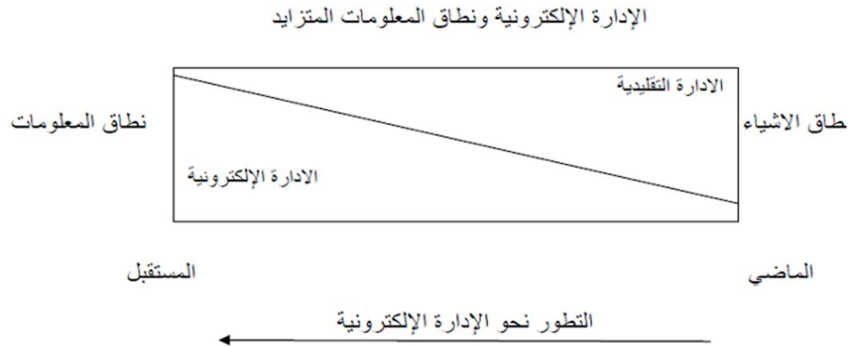
الاطار النظري

اولاً / مفهوم الادارة الالكترونية

في الوقت الذي كانت الادارة تسير على هدى التجارب والممارسة اليومية القائمة على مراقبة الفرد وادائه بشكل تقليدي ، اصبحت اليوم تسير على هدى التطور التكنولوجي (الطعامنة والعلوش ، ٢٠٠٤ : ١٠) ، وبرزت الادارة الالكترونية كاحدى مفاهيم الثورة التكنولوجية التي افرزت عصر المعرفة ، واصبحت الطبيعة التحويلية القوية لهذه التكنولوجيا تؤثر بشكل كبير على الطريقة التي يتعامل بها الافراد ويعملون ويتسوقون بها ويتبادلون العلاقات الاجتماعية ويتواصلون في شتى الاماكن ، وان العامل المشترك في ذلك هو اتاحة وتوفير المعرفة باقل تكلفة ممكنة وباسرع وقت ممكن (العمرى ، ٢٠٠٣ : ١٤) ، ويوضح الشكل (٥) الانتقال من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية.

الشكل (٥)

التحول من الادارة التقليدية الى الادارة الالكترونية



- المصدر: عبود ، نجم ، الادارة الالكترونية الاستراتيجيات الوظائف والمشكلات ، الرياض ، دار المريخ للنشر ، ٢٠٠٤ : ١٢٦.

وقد تعددت الجهود العلمية التي اهتمت بتعريف الادارة الالكترونية اوردها عدد من الكتاب والباحثون فقد عرفت بانها منهجية ادارية تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتطبيقات المعلومات والاتصال في ممارسة الوظائف الاساسية للدارة ، وتقوم على الامكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الاعمال في التخطيط والتوجيه من اجل تحقيق اهداف المنظمة .(عبد الرحمن ، ٢٠١٤ : ١٠) ، وهنا تمثل استخدام نتاج الثورة التكنولوجية في تحسين مستويات اداء الاجهزة الحكومية ورفع كفاءتها وفعاليتها في تحقيق الاهداف المروءة منها (العربي ، ورقاد ، ٢٠١٤ : ٣٦) ويرى (Turner & Weickgennat,2009 :15) بانها تعبر عن استخدام الوسائل التكنولوجية في تحسين عمل الادارة واجراء التبادلات الالكترونية ، وفي نفس السياق عرفت بانها تمثل استخدام الشبكات الالكترونية خاصة تكنولوجيا الويب في الاعمال (ياسين ، ٢٠٠٥ : ١٣٤) وهي تمثل استعمال خليط من التكنولوجيا لاداء الاعمال والاسراع بهذا الاداء وايجاد الية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة وبينها وبين المنظمات الاخرى (الكيسي ، ٢٠٠٨ : ٣١) وتعتمد على تطوير البنية المعلوماتية داخل المؤسسة بصورة تحقق تكامل الرؤية ومن ثم اداء الاعمال ، وهنا اصبحت تمثل الانتقال من انجاز المعاملات وتقديم الخدمات العامة من الريقة التقليدية اليدوية الى الشكل الالكتروني يسمي اجل

استخدام امثل للوقت والمال والكييسي ، (قنبر ، وحامد ، ٢٠١٤ : ٣٢٥). وبعدها (yao,et.al, 2011:658) بانها تمثل المنهج الاستراتيجي لادارة المنظمات الديناميكية ومنظمات المستقبل من خلال تنفيذ نظام عالي الاداء والقائم على التكنولوجيا ، وهو يركز على الاتمته والتكامل والذكاء الاصطناعي نحو خلق بيئة المعرفة لتحقيق رؤية المنظمة.

ومن هنا يمكن تعريف الادارة الالكترونية بانها توظيف الوسائل التكنولوجية في تنفيذ الاعمال والانشطة الكترونيا .

ثانيا / اهمية الادارة الالكترونية

اصبحت الادارة الالكترونية تمثل نوعا من الاستجابة الكبيرة لتحديات القرن ، والذي يختصر الفضاء المعلوماتي والمعري في كل متغيراته واتجاهاته (ياسين ، ٢٠١٠ : ٣٥) ، ومن هنا فقد اصبحت ضرورة وركيزة اساسية لمنظمات العصر لانها من اهم متطلبات العصر المتغير (المجالي ، وعبد المنعم ، ٢٠١٣ : ٩٩) وقد اشارت العديد من الدراسات والابحاث الى فوائد واهمية الادارة الالكترونية يمكن ان نقدم بعضها وكالاتي :

- (١) تساهم الادارة الالكترونية في تقديم الخدمات للمستخدمين في كل مكان وزمان .
- (٢) تساهم في جودة وتحسين الاداء وسرعة التنفيذ وخفض التكلفة وتبسيط الاجراءات .
- (٣) توفر المعلومات الصحية واللازمة لاتخاذ القرارات بشكل سليم .(القحطاني ، ٢٠٠٦ : ١٠)
- (٤) تحسين مستوى الخدمات ومحاولة تجاوز الاخطاء التي يقع فيها العاملون عند قيامهم باعمالهم ، والسهولة في انجاز المعاملات .
- (٥) التقليل من التعقيدات الادارية وتقليل البيروقراطية وتطوير الخدمات عن طريق تجاوز الاخطاء.
- (٦) تعمل على تحقيق المرونة الادارية في التفويض وتعزيز العمل الفرقي (حسن ، واخرون ، ٢٠١٥ : ١٤)
- (٧) امكانية حصول المستفيد على المعلومات والنماذج التي تلزمه للحصول على خدمة معينة عن طريق الشبكات الالكترونية.

٨) تحقيق الافادة القصوى لعملاء المنظمة ومن ذلك اتباع اسلوبا موحدا للتعامل مع جميع شرائح المجتمع وتحقيق المساواة في تقديم الخدمات. (حجازي ، ٢٠٠٣ : ٩٩)

٩) ازالة روتين الادارة وتحقيق التفاعل المباشر بين الافراد والمنظمة والحكومة الالكترونية.

١٠) رفع كفاءة وفاعلية الحكومة الالكترونية من خلال تبسيط الاجراءات وتخفيض التكاليف (forman,2002:2)

ومن خلال ماتقدم يتضح ان الادارة الالكترونية ذات اهمية متعظمة ، تسهم في ادخال المعلوماتية ونظم المعلومات في اعمال الادارة التنظيمية وتساهم في رفع كفاءة وجودة الاداء الاداري وزيادة الفاعلية الاستراتيجية للمنظمات وتقليل التأثير الشخصي او العلاقات على الاعمال ، بالاضافة الى تقديم الخدمات والاعمال بسهولة وسرعة عالية ، مع ضمان امن وسلامة المعلومات وخفض التكاليف ، ومختصر القول ان الفائدة تكمن في الحصول على ادارة بلا ورق وبلا مكان وبلا زمان .

ثالثا / متطلبات الادارة الالكترونية

الامكانات المادية الامكانات التكنولوجية الامكانات البشرية الامكانات الادارية
يتطلب تطبيق الادارة الالكترونية توفير مجموعة من المتطلبات والامكانيات من اجل اخراجها الى الواقع العملي وهي كالآتي :

١) المتطلبات المالية : وهي تمثل توفير الدعم والتخصيصات المالية الكافية لتنفيذ وشراء مستلزمات تطبيق الادارة الالكترونية ، ويجب وضع ميزانية سنوية لذلك (قنبر ، وحامد ، ٢٠١٤ : ٣٢٨) . ، كما ان خطوات تنفيذ الادارة الالكترونية تتطلب التخصيصات المتعلقة بالتنفيذ والتقييم والرقابة كما هو الحال في الادارة التقليدية ، الا انها ذات تكاليف اقل بكثير .

٢) المتطلبات التكنولوجية : ويقصد بها تطوير مختلف شبكات الاتصالات والمعلومات بما يتوافق مع بيئة التحول الالكتروني التي تستدعي شبكة معلوماتية واسعة قادرة على استيعاب الكم الهائل من المعلومات ، فضلا عن التجهيزات التقنية من معدات وحاسبات وغيرها (عبد الكريم ، ٢٠١٠ : ٢٣) (الزبيدي ، و خليل ، ٢٠١٥ : ١٨٤).

٣) **متطلبات الموارد البشرية :** توفير الملاكات البشرية في المستويات الادارية والتنظيمية المختلفة والاقسام الخدمية والانتاجية للمنظمة ، وتدريبها لتكون قادرة على استقبال وتقبل عملية التغيير واستخدامه (الزبيدي ، و خليل ، ٢٠١٥ : ١٨٤) حيث تتطلب الادارة الالكترونية احداث تغييرات جذرية في نوعية الموارد البشرية التي يجب ان تكون ملائمة لها ، واعادة النظر بنظم التعليم والتدريب لجعله مواكبة لمتطلبات التحول الجديد ، واعداد الخطط والبرامج تبعا لذلك (عبد الناصر ، وقرشي ، ٢٠١١ : ٩٠)

٤) **المتطلبات الادارية :** تتطلب الادارة الالكترونية ادارة جيدة من اجل ان تساند عملية التطوير والتغيير ودعم الاساليب الادارية الحديثة ، بالاضافة الى وضع استراتيجيات وخطط التأسيس والتطوير والاصلاح الاداري والكفاءات والمهارات المطلوبة (الزبيدي ، و خليل ، ٢٠١٥ : ١٨٤) ويتطلب ذلك تشكيل اللجان اللازمة لتنظيم الادارة الالكترونية ، والتكامل بين الجهات المختصة ووضع الخطط اللازمة للتطبيق (الدوسري ، ٢٠٠٩ : ٣٤)

رابعا / كفاءة أداء النظام الاداري

ان للاداء اهمية كبيرة اهتمت به اغلب المنظمات المتميزة ، فهو يعد الوسيلة الهادفة للوصول الى هدف معين ومحدد، وذلك من كونه يمثل الناتج والمحصلة النهائية لجميع النشاطات التي تقوم بها المنظمة (الحنيفة ، ٢٠٠٣ : ٤٧) وهو يمثل الرغبة في تحقيق الاستخدام الامثل للموارد التنظيمية (اسحق ، ٢٠١٢ : ٥٨٩) فهو محصلة التفاعل بين موارد المنظمة المادية والبشرية (عسكر ، ٢٠١١ : ٥٤) والعلاقة بين النتائج المتحققة والمرسومة (عبد المليك ، ٢٠٠١ : ٨٧)

وياخذ الاداء بشكل عام مستويين :

١) **الاداء الجزئي :** يتحقق على مستوى الانظمة الفرعية للمنظمة ، وينقسم الى انواع متعددة بحسب الوظيفة الى اداء وظيفة الافراد واداء وظيفة الانتاج واداء وظيفة مالية.

٢) الاداء الكلي : ويتحقق على مستوى الانجازات لجميع العناصر والوظائف والانظمة الفرعية للمنظمة وتحقيق اهدافها ، حيث انه يعتمد تفاعل عناصر التنظيم مجتمعة (شواي ، ٢٠١٦ : ٣٣٩١)

ولاهمية الاداء يحتاج الى ان يكون بالكفاءة المطلوبة والمناسبة ، حيث يعد معيار الكفاءة من أهم المعايير التي تستخدم لقياس التطور الإداري في المنظمات الادارية او كفاءة العاملين ويستمد هذا المعيار أصوله من (مدرسة الإدارة العلمية) الداعية إلى تحقيق أعلى إنتاجية بأقل تكلفة مادية ممكنة. وتعني كفاءة القيادة قدرتها على إنجاز الأهداف المحددة باستخدام الموارد المتاحة دون ضياع للوقت أو الجهد. أما الفعالية الإدارية، فإنها تعني القدرة على تحقيق أقصى إنتاج ممكن باستخدام الموارد المتاحة أحسن استخدام ممكن ، أي أن الكفاءة الإدارية تختلف عن الفاعلية الإدارية، ومن هنا القائد الكفء يختلف عن القائد الفعال (الطيبي ، وآخرون ، ٢٠١٠ : ٣) ، ومن هنا فالكفاءة الادارية تمثل قدرة المنظمة على انجاز الاهداف المحددة باستخدام الموارد المتاحة دون ضياع للوقت أو الجهد (كنعان، ١٩٩٥ : ٣) اي القدرة على الاستخدام الامثل للموارد المتاحة لها والتحقق من الاهداف المخططة ، وان يتم تقويم الاداء بتقويم المخرجات الى تقويم المدخلات لغرض تقويم الفاعلية والكفاءة ، وبشكل عام تاخذ الكفاءة مستويين :

١) المستوى الانتاجي الداخلي : وهو يمثل قدرة المنظمة على انجاز اهدافها بتكلفة مقاربة للتكاليف المعيارية او المخططة.

٢) المستوى التسويقي الخارجي : وتمثل قدرة المنظمة على تحقيق افضل علاقة بين تكلفة الوحدات المباعة والوحدات المخططة للبيع (جربوع ، والحلو ، ٢٠٠٥ : ١١٦)

وتختص الكفاءة الادارية بمهارات التوجه بالمهام والمرتبطة بالقيادة والادارة الفعالة ، وتمثل تعبير لوصف الافراد من ناحية امكانياتهم العملية في الانشطة المختلفة (جربوع ، والحلو ، ٢٠٠٥ : ١١٦)

ومن هنا ينبغي الا ينظر الى كفاءة الاداء على انه عملية مستقبلية بل هو مرحلة من مراحل العملية الادارية ، لذلك فان تقييم كفاءة الاداء يستهدف قياس النتائج المتخصصة مقارنة مع الاهداف المرسومة مسبقا واتخاذ القرارات اللازمة لتصحيحها ،

ومن هنا نجد ان تقييم الاداء يمثل خطوة مهمة من العملية الرقابية ،
(Horngren.C.T1999:150) (درويش ، وحمد ، ٢٠١١: ١٢٦)
القدرة على تحقيق النتائج المطلوبة من العاملين في التنظيم بكفاءة وباقل قدر ممكن
من المدخلات للوصول الى افضل مستويات الاداء (الحنيفة ، ٢٠٠٣ : ٤٧).

خامسا / العوامل المؤثرة على كفاءة الاداء

هنالك عدد من العوامل المؤثرة في كفاءة الاداء والتي تتفاوت فيما بينها مثل كفاءة
الافراد وكفاءة التنظيم وكفاءة القطاع ، الا ان هذه العوامل تندرج تحت صنفين اساسيين
هما (الحنيفة ، ٢٠٠٣ : ٥٠) :

(١) عوامل فنية : وهي تمثل مقدار التقدم التكنولوجي زنزعية المواد وطرق العمل
واساليه .

(٢) عوامل انسانية : وهي العوامل التي تؤثر على الاداء الفعلي وركزيتها الاساسية
هي المعرفة والتعليم والخبرة والتدريب ، وعوامل تؤثر على الرغبة في العمل من
خلال ارضاء حاجات العامل ومايتغنيه من العمل .

المبحث الثالث

الجانب التطبيقي

اولا / التحليل العاملي التوكيدي وجودة المطابقة

يعد التحليل العاملي التوكيدي (CFA) من الادوات المهمة التي تستخدم لاختبار
الابعاد والفقرات والعوامل الكامنة ، وذلك للمقاييس المعتمدة والتي تمت تجربتها (كما
وان دراستنا الحالية تعتمد مقاييس سابقة لذلك سيتم اعتماد التحليل العاملي التوكيدي
دون الحاجة الى التحليل العاملي الاستكشافي) وسيتم التحليل العاملي بالاضافة الى بناء
النماذج ومقارنتها بتحقيق شروط جودة النماذج وحسب الجدول (٤).

الجدول (٤)

بعض مؤشرات جودة المطابقة وشروطها

المؤشرات	الشروط المطلوبة
النسبة بين (Chi-square) ودرجة الحرية	مقبولة اصغر من (5)
مؤشر جودة المطابقة (GFI)	مقبولة اكبر من (0.90)
مؤشر جودة المطابقة المعدل (AGFI)	مقبولة اكبر من (0.90)
جذر متوسط مربع خطأ التقريبي (RMSEA)	مقبولة اصغر من (0.08)
مؤشر المطابقة المقارن CFI	مقبولة اكبر من (0.95)

- Byre, B. M. Structural Equation Modeling with AMOS: Basic Concepts, Applications, ad Programming. Second Edition, Taylor ad Fracis Group, LLC, 2010.

١) التحليل العاملي التوكيدي لمتغير الادارة الالكترونية

تشير النتائج الواردة في الشكل (٦) و خلاصته الواردة في الجدول (٥) والتي تعرض نتائج التحليل العاملي لمتغير الادارة الالكترونية الى ان القيم ليست جميعها مقبولة حيث سجلت بعض القيم قيمة اقل من القيمة المقبولة في البحوث والدراسات الادارية والسلوكية حيث انها سجلت قيم اصغر من (0.40) وهي اصغر من الحدود الدنيا للتحليل العاملي التوكيدي (Hair et. al.,2010) ومن هنا استوجب معالجتها وتصحيحها عبر التعديل او الحذف عبر بناء النماذج ، كما انها تعد من افضل الطرق الاحصائية للنماذج المتعددة (3: Hox & Becher,2011) ، ومن اجل اجراء الاختبار يتم مقارنة قيم النتائج مع الشروط المقبولة وفي حالة عدم تحقيقها للشروط (الموضحة في الجدول (٤) يتم تعديلها بالحذف او التعديل (3 : Byren, 2010) ، وتعد افضل طريقة تستخدم للتحقق من الصدق البنائي للمقاييس (Maccallum & Austin ,2000) ، وبعد اجراء الاختبار اتضح بان النموذج الاول غير مقبول ، وبعد اجراء التعديلات المطلوبة يصبح النموذج المعدل كما في الشكل (٦) .

الجدول (٥)

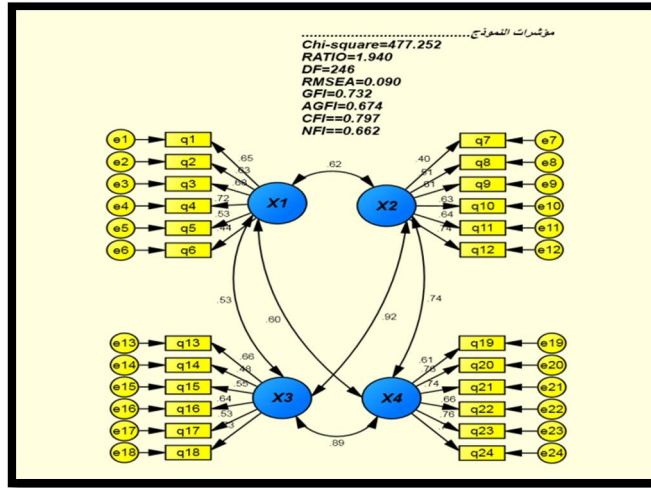
التحليل العاملي التوكيدي لنموذج الادارة الالكترونية

Item		Factor	Estimate	Item		Factor	Estimate
q1	<--	X1	.648	q13	<--	X3	.664
q2	<--	X1	.629	q14	<--	X3	.480
q3	<--	X1	.685	q15	<--	X3	.553
q4	<--	X1	.724	q16	<--	X3	.642
q5	<--	X1	.527	q17	<--	X3	.534
q6	<--	X1	.445	q18	<--	X3	.728
q7	<--	X2	.398	q19	<--	X4	.613
q8	<--	X2	.507	q20	<--	X4	.759
q9	<--	X2	.612	q21	<--	X4	.744
q10	<--	X2	.633	q22	<--	X4	.664
q11	<--	X2	.643	q23	<--	X4	.760
q12	<--	X2	.741	q24	<--	X4	.714

المصدر : بالاعتماد على مخرجات البرامج الاحصائية

الشكل (٦)

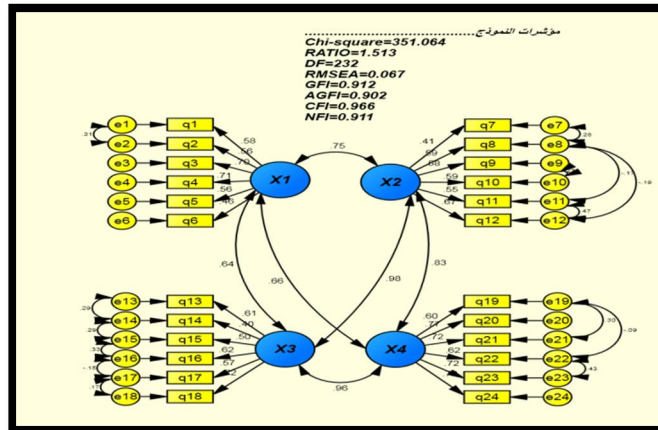
النموذج البنائي لمقياس الادارة الالكترونية



المصدر : بالاعتماد على مخرجات البرامج الاحصائية

الشكل (٧)

النموذج البنائي المعدل لمقياس الادارة الالكترونية



المصدر : بالاعتماد على مخرجات البرامج الاحصائية

٢ التحليل العاملي التوكيدي لتغير الكفاءة الادارية

تشير نتائج التحليل العاملي التوكيدي ضمن الجدول (٦) ونتائج بناء النموذج ضمن الشكل (٨) بان القيم والشروط غير مقبولة ، لذلك وجب اجراء التعديلات المطلوبة

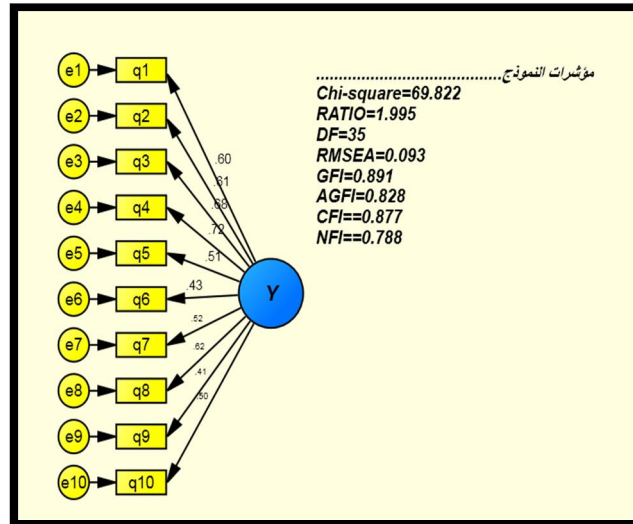
والضرورية على النموذج عبر التعديل او الحذف ، وتشير عديد من الدراسات والابحاث الى انها افضل طريقة تستخدم للتحقق من الصدق البنائي للمقاييس (Maccallum & Austin, 2000) ، حيث يكون النموذج بعد التعديل مستوفي للشروط المطلوبة في الصدق البنائي وكما هو موضح في الشكل (٩) الذي يتضمن النموذج المعدل .

الجدول (٦) التحليل العاملي التوكيدي لنموذج الكفاءة الادارية

Item		Factor	Estimate
q1	<---	Y	.604
q2	<---	Y	.608
q3	<---	Y	.684
q4	<---	Y	.723
q5	<---	Y	.511
q6	<---	Y	.432
q7	<---	Y	.519
q8	<---	Y	.621
q9	<---	Y	.405
q10	<---	Y	.498

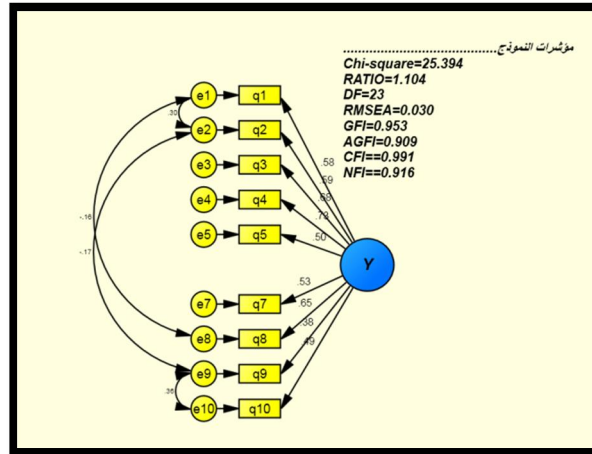
المصدر : من اعداد الباحثة بالاعتماد على البرامج الاحصائية

الشكل (٨) النموذج البنائي لمقياس الكفاءة الادارية



المصدر : من اعداد الباحثة بالاعتماد على البرامج الاحصائية

الشكل (٩) النموذج البنائي المعدل لمقياس الكفاءة الادارية



المصدر : من اعداد الباحثة بالاعتماد على البرامج الاحصائية
 بعد ان قمنا باجراء الاختبارات المطلوب اجرائها على البيانات واجراء التعديلات
 المطلوبة تكون البيانات اصبحت تتمتع بصدق البناء (المفهوم) وهي ملائمة لاجراء
 التحليل الاحصائي.

ثانيا / اختبار علاقات الارتباط

من متابعة النتائج الواردة في الجدول (٧) يتضح الاتي :

(١) الفرضية الفرعية الاولى : هنالك علاقة ارتباط معنوية احصائيا بين الامكانات
 المادية والكفاءة الادارية عند مستوى ($\alpha=0.05$)).

تحقق الفرضية الفرعية الاولى بوجود علاقة ارتباط معنوية بين الامكانات المادية
 والكفاءة الادارية بلغت (0.602) ، كما ان مستوى المعنوية (p-value) هو ضمن لحد
 المسموح به والبالغ (0.05) .

(٢) الفرضية الفرعية الثانية : هنالك علاقة ارتباط معنوية احصائيا بين الامكانات
 التكنولوجية والكفاءة الادارية عند مستوى ($\alpha=0.05$)).

يتضح ان الفرضية الفرعية الثانية قد تحققت حيث ان العلاقة الارتباطية بين
 الامكانات التكنولوجية والكفاءة الادارية بلغت (0.574) وهي معنوية بالاعتماد على
 قيمة مستوى المعنوية (p-value) الذي ظهر ضمن المستوى المسموح .

٣) الفرضية الفرعية الثالثة : هنالك علاقة ارتباط معنوية احصائيا بين الامكانيات البشرية والكفاءة الادارية عند مستوى ($\alpha=0.05$)).

من خلال النتائج يتضح وجود علاقة معنوية بين الامكانيات البشرية والكفاءة الادارية حيث بلغت قيمتها (0.618) وقيمة (p-value) ضمن الحد المسموح به ، وهنا نتحقق الفرضية الفرعية الثالثة .

٤) الفرضية الفرعية الرابعة : هنالك علاقة ارتباط معنوية احصائيا بين الامكانيات الادارية والكفاءة الادارية عند مستوى ($\alpha=0.05$)).

تحقق الفرضية الفرعية الرابعة بوجود علاقة ارتباط معنوية بين الامكانيات الادارية والكفاءة الادارية بلغت (0.678) ، كما ان مستوى المعنوية (p-value) هو ضمن الحد المسموح به والبالغ (0.05) .

٥) الفرضية الرئيسية الاولى : هنالك علاقة ارتباط معنوية احصائيا بين الادارة الالكترونية والكفاءة الادارية عند مستوى ($\alpha=0.05$)).

بعد ان تم اختبار الفرضيات الفرعية تم اختبار الفرضية الرئيسية الثانية بوجود علاقة ارتباط معنوية بين الادارة الالكترونية والكفاءة الادارية ، والتي نتحقق تبعا لنتائج الاختبار حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (0.747) ، وهي علاقة معنوية بالاعتماد على قيمة (p-value) والتي ظهرت اصغر من (0.05) .

الجدول (٧) نتائج علاقات الارتباط بين الادارة الالكترونية والكفاءة الادارية

الكفاءة الادارية	الادارة الالكترونية	الامكانيات الادارية	الامكانيات البشرية	الامكانيات التكنولوجية	الامكانيات المادية
0.602**	0.482**	0.383**	0.307*	0.413**	1
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	مستوى المعنوية
0.574**	0.830**	0.538**	0.590*	1	الامكانيات التكنولوجية
0.000	0.000	0.000	0.000		مستوى المعنوية
0.618**	0.871**	0.661*			الامكانيات البشرية
0.000	0.000	0.000			مستوى المعنوية
0.678**	0.859**	1			الامكانيات الادارية
0.000	0.000				مستوى المعنوية
0.747**	1				الادارة الالكترونية
0.000					مستوى المعنوية
1					الكفاءة الادارية

المصدر : من اعداد الباحثة بالاعتماد على البرامج الاحصائية
من خلال ماتقدم يتضح تحقق الفرضية الرئيسية الاولى والعلاقات المنبثقة منها ،
كما ويمكن تقديم ملخص لهذه العلاقات من خلال الشكل () .

ثالثا / تحليل اثر الادارة الالكترونية في الكفاءة الادارية

(١) الفرضية الفرعية الاولى : هنالك علاقة تأثير معنوية احصائيا للامكانات المادية في الكفاءة الادارية عند مستوى ($\alpha=0.05$).

تشير النتائج الى تحقق الفرضية الفرعية الاولى ، اي ان هنالك تأثير معنوي للامكانات المادية في الكفاءة الادارية ، حيث تشير قيمة (F) المحسوبة الى معنوية العلاقة لانها اكبر من القيمة الجدولية تحت مستوى الدلالة (٥٪) اي بدرجة ثقة (٩٥٪) ، وقد بلغ معامل التفسير (0.362) اي ان النموذج يفسر (36.2%) من التباين الحاصل في المغير المعتمد (الكفاءة الادارية) ، ونلاحظ قيمة معامل β المحتسبة والتي كانت قيمتها موجبة بان العلاقة بين الامكانات المادية والكفاءة الادارية طردية إيجابية ، وكما يمكن تمثيل معادلة الانحدار البسيط للعلاقات وكالاتي :

$$Y = \alpha + \beta X$$
$$Y = 2.270 + 0.431 X$$

حيث ان : Y: الكفاءة الادارية X: الامكانات المادية

(٢) الفرضية الفرعية الثانية : هنالك علاقة تأثير معنوية احصائيا للامكانات التكنولوجية في الكفاءة الادارية عند مستوى ($\alpha=0.05$).

من معطيات الجدول يتضح بان الفرضية الفرعية الثانية قد تحققت ، اي ان هنالك تأثير معنوي للامكانات التكنولوجية في الكفاءة الادارية ، كما ان معنوية العلاقة تتضح من خلال قيمة (F) المحتسبة والتي ظهرت اكبر من قيمة (F) الجدولية ، تحت مستوى الدلالة (٥٪) اي بدرجة ثقة (٩٥٪) ، وقد بلغ معامل التفسير (0.329) اي ان النموذج يفسر (32.9%) من التباين الحاصل في المغير المعتمد (الكفاءة الادارية) ، ونلاحظ من قيمة معامل β المحتسبة والتي كانت قيمتها موجبة بان العلاقة بين الامكانات التكنولوجية والكفاءة الادارية طردية إيجابية ، وكما يمكن تمثيل معادلة الانحدار البسيط للعلاقات وكالاتي :

$$Y = \alpha + \beta X$$

$$Y = 1.956 + 0.500X$$

حيث أن :

Y: الكفاءة الادارية X: الامكانيات التكنولوجية

٣) الفرضية الفرعية الثالثة : هنالك علاقة تأثير معنوية احصائيا للامكانيات البشرية في الكفاءة الادارية عند مستوى ($\alpha=0.05$).

تشير النتائج الى تحقق الفرضية الفرعية الاولى ، اي ان هنالك تأثير معنوي للامكانيات البشرية في الكفاءة الادارية ، حيث تشير قيمة (F) المحسوبة الى معنوية العلاقة لانها اكبر من القيمة الجدولية تحت مستوى الدلالة (5%) اي بدرجة ثقة (95%) ، وقد بلغ معامل التفسير (0.381) اي ان النموذج يفسر (38.1%) من التباين الحاصل في المغير المعتمد (الكفاءة الادارية) ، ونلاحظ قيمة معامل β المحتسبة والتي كانت قيمتها موجبة بان العلاقة بين الامكانيات البشرية والكفاءة الادارية طردية إيجابية ، وكما يمكن تمثيل معادلة الانحدار البسيط للعلاقات وكالاتي :

$$Y = \alpha + \beta X$$

$$Y = 1.777 + 0.537X$$

حيث أن :

Y: الكفاءة الادارية X: الامكانيات البشرية

٤) الفرضية الفرعية الرابعة : هنالك علاقة تأثير معنوية احصائيا للامكانيات الادارية في الكفاءة الادارية عند مستوى ($\alpha=0.05$).

من معطيات الجدول يتضح بان الفرضية الفرعية الثانية قد تحققت ، اي ان هنالك تأثير معنوي للامكانيات الادارية في الكفاءة الادارية ، كما ان معنوية العلاقة تتضح من خلال قيمة (F) المحتسبة والتي ظهرت اكبر من قيمة (F) الجدولية ، تحت مستوى الدلالة (5%) اي بدرجة ثقة (95%) ، وقد بلغ معامل التفسير (0.459) اي ان النموذج يفسر (45.9%) من التباين الحاصل في المغير المعتمد (الكفاءة الادارية) ، ونلاحظ من قيمة معامل β المحتسبة والتي كانت قيمتها موجبة بان العلاقة بين الامكانيات الادارية والكفاءة الادارية طردية إيجابية ، وكما يمكن تمثيل معادلة الانحدار البسيط للعلاقات وكالاتي:

$$Y = \alpha + \beta X$$

$$Y = 1.641 + 0.576X$$

حيث ان :

Y: الكفاءة الادارية X: الامكانيات الادارية

وبالنسبة للمؤشر بشكل عام كان معنويا بالاعتماد على قيمة () التي ظهرها اكبر من قيمتها الجدولية ، كما ان النموذج يفسر (0.558) من التباين الحاصل في المتغير المعتمد ، ويمكن ان تصاغ معادلة الانحدار بالصيغة الاتية :

$$Y = \alpha + \beta X$$

$$Y = 0.894 + 0.767X$$

حيث ان :

Y: الكفاءة الادارية X: الادارة الالكترونية

الجدول (٨)

خلاصة المؤشرات التحليلية لأثر الادارة الالكترونية في الكفاءة الادارية

التغيرات	F	D.F	P	R ²	α	β
الكفاءة الادارية	167.32	1,295	0.000	0.362	2.270	0.431
الامكانيات التكنولوجية	144.69	1,295	0.000	0.329	1.956	0.500
الامكانيات البشرية	181.95	1,295	0.000	0.381	1.777	0.537
الامكانيات الادارية	250.45	1,295	0.000	0.459	1.641	0.576
المؤشر العام	372.13	1,295	0.000	0.558	0.894	0.767

$$N=297 \quad F(0.05) = \quad F(0.01)=$$

• المصدر : مخرجات الحاسوب

اما على محيط الابعاد معا فقد اثبتت النتائج ان الابعاد مجتمعة تؤثر ايجابا في تعزيز الكفاءة الادارية ، فقد كانت قيمة F المحتسبة اكبر من قيمتها الجدولية عند مستوى المعنوية (0.05) ومستوى الثقة (0.95) ، وقد بلغت قيمة معامل التفسير (R2) (0.644) ، اي ان النموذج يفسر (644%) من التباين الحاصل في المتغير المعتمد المتمثل (الكفاءة الادارية) ، وان الابعاد مجتمعة تمتلك تأثير معنويا ضمن نموذج الانحدار المتعدد ، حيث كان مستوى المعنوية اصغر من (0.05)، وقد تم الحصول على نموذج الانحدار الخطي المتعدد وكما تبينه النتائج في الجدول (٩) ، والشكل (١٠) ، ومن خلال ماتقدم يتضح تحقق الفرضية الرئيسية الاولى وفرضياتها الفرعية ، وتكون المعادلة للانحدار هي كالآتي

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \beta_4 X_4$$

$$0.283 X_4 + 0.190 X_3 + 0.103 X_2 + 0.257 X_1 + Y = 0.663$$

حيث ان :

Y: الكفاءة الادارية

X1: الامكانيات المادية

X2: الامكانيات التكنولوجية

X3: الامكانيات البشرية

X4: الامكانيات الادارية

جدول (٩)

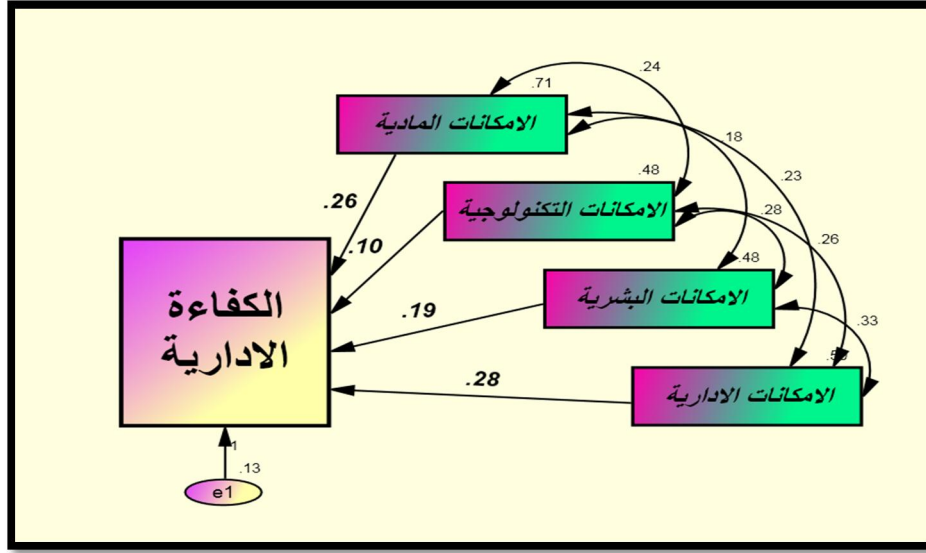
معاملات نموذج الانحدار المتعدد

المصادر	قيمة الثابت الفا	قيمة بيتا المعيارية	قيمة F المحتسبة	R2	مستوى المعنوية
الامكانيات المادية	0.663	0.257	131.82	0.644	0.000
الامكانيات التكنولوجية		0.103			0.011
الامكانيات البشرية		0.190			0.000
الامكانيات الادارية		0.283			0.000

كما ويمكن توضيح نتائج التأثير من خلال الشكل (١٠)

الشكل (١٠)

نتائج تأثير الابعاد مجتمعة



المبحث الثالث

الاستنتاجات والتوصيات

اولا / الاستنتاجات

- (١) ان الظروف التي يمكن ان ترافق التحول نحو الخدمات الالكترونية هي ظروف صعبة وترافقها العديد من المعوقات والضغوط معقدة مثل نقص الموارد البشرية المتخصصة والتغيير التنظيمي واعتماد التكنولوجيا .
- (٢) يساهم تطبيق الادارة الالكترونية في تبسيط الاجراءات ويقلل من العمليات التكرارية والروتينية وتخفيض وقت الاداء .
- (٣) هنالك قناعة من قبل المصارف عينة الدراسة بان التحول نحو العمل الالكتروني وتطبيق الادارة الالكترونية هي الافضل في الاستجابة لمتطلبات الادارة وخاصة وان الادارة التقليدية اثبتت عجزها في العديد من المواضع .
- (٤) يؤدي تطبيق الادارة الالكترونية في تقليل عدد الافراد العاملين والتمكن من تقييمهم ورقابتهم .

- ٥) ان هنالك حاجة ماسة للتحويل لنحو العمل الإلكتروني في انجاز الاعمال ومسايرة التقدم العالمي.
- ٦) تشير النتائج الى ان الامكانيات الادارية هي الاكثر تأثيرا في كفاءة الاداء وربما ذلك ناتج على ان الامكانيات الادارية تتببط فيها الكثير من العوامل التنظيمية .
- ٧) كشفت التحليلات الإحصائية عن وجود تأثيرات معنوية لوظائف الادارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة وبشكل جزئي ، حيث اشار التنظيم والتوجيه الإلكتروني تأثيرا معنويا ، وبهذا أسفرت النتائج على قبول المخطط الافتراضي وتحويل الى النموذج .

ثانيا / التوصيات

- ١) مواكبة التطورات التكنولوجية العالمية والتحديث المستمر لوسائل تكنولوجيا المعلومات المعتمدة في تقديم الخدمات الإلكترونية.
- ٢) تعزيز تطوير السياسات والاجراءات التنظيمية المتعلقة بتطوير الخدمات المصرفية ومنها الانظمة الإلكترونية .
- ٣) العمل على توفير البنية التحتية التكنولوجية من اجهزة ومعدات وبرامج ملائمة لتبني تطبيق الادارة الإلكترونية وجعلها في متناول الجميع .
- ٤) ادخال العاملين في دورات متخصصة في مجال العمل الإلكتروني وتوفير بيئة تنظيمية داعمة لتطبيقه ، مع نشر الوعي الثقافي والاجتماعي المتعلق بالعمل الإلكتروني.
- ٥) ان بناء ادارة صحية فاعلة تعتمد النظام الإلكتروني يتطلب بناء استراتيجية عمل محددة تعتمد على نظام كفوء لتقديم خدمة ذات جودة عالية .
- ٦) ان الخطة الاستراتيجية للتنظيم تتطلب الاخذ بنظر الاعتبار التحويل من العمل التقليدي الى العمل الإلكتروني .
- ٧) ضرورة اعداد خطة استراتيجية محكمة لجميع جوانب تطبيق الادارة الإلكترونية بالاستعانة بالخبراء والمختصين ، مع مراعاة الاستفادة من التجارب الناجحة في هذا المجال.

قائمة المصادر والمراجع

اولا / المصادر العربية

١. اسحق ، اثير حسو ، دور الذكاء الصناعي في تحقيق الاداء التنظيمي المتميز باستخدام بطاقة الدرجات المتوازنة ، المؤتمر العلمي الثاني للكلية التقنية الادارية ، بغداد ، ٢٠١٢.
٢. الزبيدي ، ناظم جواد ، و خليل ، زينب مصطفى ، تاهيل الموارد البشرية لتطبيق الادارة الالكترونية دراسة حالة في وزارة العلوم والتكنولوجيا ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية ، المجلد ٢١ ، العدد ٨٦ ، ٢٠١٥.
٣. جربوع ، يوسف محمود ، والحلو ، اعتدال محمد ، دور المراجع الداخلية والخارجية في قياس الكفاءة والداخلية وتقييم الاداء في المشروعات الاقتصادية ، مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة ، العدد ١٠ ، ٢٠٠٥.
٤. الحنيطة ، خالد عبد الله ، القيم التنظيمية وعلاقتها بكفاءة الاداء ، دراسة تطبيقية على العاملين بالخدمات الطبية بالرياض ، اكااديمية نايف العربية للعلوم الامنية ، رسالة ماجستير في العلوم الادارية ، ٢٠٠٣.
٥. الدوسري ، دينا ، مدى امكانية تطبيق الادارة الالكترونية بجامعة الملك فيصل ، رسالة ماجستير ، دار الكفاح ، الدمام ، ٢٠١٢.
٦. شواي ، احلام محمد ، الادارة الالكترونية وتأثيرها في تطوير الاداء الوظيفي وتحسينه ، مجلة جامعة بابل ، العلوم الانسانية ، المجلد ٢٤ ، العدد ٤ ، ٢٠١٦ .
٧. الطيطي ، محمد ، وابوسمرة ، محمود ، وسامي ، مروة ، العلاقة بين الكفاءة الإدارية والمديرية للمرحلة الثانوية: دراسة ميدانية في المدارس الثانوية ببيت لحم ، مجلة جامعة الشارقة للعلوم الإنسانية والاجتماعية ، العدد ١ ، ٢٠١٠.
٨. عبد الكريم ، عشور ، دور الادارة الالكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة والجزائر ، رسالة ماجستير ، جامعة منتوري ، كلية الحقوق والعلوم السياسية ، ٢٠١٠.
٩. عبد الملوك ، مزهودة ، الاداء بين الكفاءة والفاعلية مفهوم وتقييم ، مجلة العلوم الانسانية ، جامعة محمد خيضر بسكرة ، العدد ١ ، ٢٠٠١.
١٠. عبد الناصر ، موسى ، قريشي ، محمد ، مساهمة الادارة الالكترونية في تطوير العمل الاداري لمؤسسات التعليم العالي دراسة حالة كلية العلوم والتكنولوجيا ، جامعة بسكرة ، الجزائر ، مجلة الباحث ، العدد ٩ ، ٢٠١١.
١١. عبود ، نجم ، الادارة الالكترونية الاستراتيجيات الوظائف والمشكلات ، الرياض ، دار المريخ للنشر ، ٢٠٠٤ .

١٢. العربي ، بوعمامة ، ورقاد ، حليلة ، الاتصال العمومي والإدارة الإلكترونية رهانات ترشيد الخدمة العمومية ، مجلة الدراسات والبحوث الاجتماعية ، جامعة الوادي ، العدد ٩ ، ٢٠١٤ .
١٣. عسكر ، إيمان ، الإبداع التنظيمي وتأثيره في الأداء الوظيفي ، دراسة تطبيقية في مستشفى ابن ماجد ، مجلة دراسات إدارية ، العدد ٨ ، ٢٠١١ .
١٤. القحطاني ، شائع مبارك ، مجالات ومتطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية ، دراسة تطبيقية في المديرية العامة للسجون في المملكة العربية السعودية ، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، ٢٠٠٦ .
١٥. قنبر ، هدى عباس ، حامد ، ميسون عدنان ، معوقات تطبيق الإدارة والإلكترونية في المكتبات الجامعية جامعتي بغداد والمستنصرية انموذجا ، مجلة الاستاذ ، العدد ٢٠١٠ ، ٢٠١٤ .
١٦. الكبيسي ، كلثم محمد ، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في مركز نظم المعلومات التابع للحكومة الإلكترونية في دولة قطر ، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال ، قطر ، ٢٠٠٨ .
١٧. كنعان ، نواف ، القيادة الإدارية ، طه عمان ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، ١٩٩٥ .
١٨. المجالي ، دميثان ، وعبد المنعم ، اسامة ، التجارة الإلكترونية ، الطبعة الاولى ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠١٣ .
١٩. ياسين ، سعد غالب ، الإدارة الإلكترونية ، دار اليازوري للنشر والتوزيع ، عمان ، ٢٠١٠ .
٢٠. ياسين ، سعد غالب ، الإدارة الإلكترونية وافاق تطبيقاتها العربية ، الإدارة العامة للطباعة والنشر ، الرياض ، ٢٠٠٥ .

ثانيا / المصادر الأجنبية

1. Byre, B. M. Structural Equation Modeling with AMOS: Basic Concepts, Applications, ad Programming. Second Edition, Taylor ad Fracis Group, LLC, 2010.
2. Turner, leslie &weickgenannt, andrer , Accounting information system, prentice, john wiley &sons, INC.USA,2009.
3. Yao, lin , et.al.,e-management development and deployment strategy for future organization ,African journal of business management ,vol. 5, no. 16,2011.

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين كفاءة أداء النظام المصرفي (594)

4. Forman, mark , e-government system, 3rd .ed, mcgrow- hill book co., USA,2002.