

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

د. السعيد بريكة**

أ. نسرين عوام***

*تاريخ التسليم: 2016/7/12م، تاريخ القبول: 2016/12/4م.
**أستاذ محاضر / جامعة العربي بن مهيدي / أم البواقي / الجزائر.
***باحثة دكتوراه / جامعة العربي بن مهيدي / أم البواقي / الجزائر.

knowledge-makers. Furthermore, concepts such as e-banking transactions, and the various dimensions of quality of non-electronic services are tackled in the study.

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

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

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

المبحث الأول:

المقدمة

كان تطوّر المجتمع البشري دائماً مرتبطاً بتطوّر معارف الإنسان. فالمعرفة رافقت الإنسان منذ أن تفتّح وعيه وارتقت معه من مستوياتها البدائية. إلى أن وصلت إلى ذراها الحالية. هذه المعرفة لعبت دوراً محورياً ومتواصلاً في تطوير المجتمع البشري وفي دعم مختلف أجزائه. ولا يعدّ مفهوم المعرفة أمراً جديداً. بل إنّ الجديد هو حجم تأثيرها على الحياة الاقتصادية والاجتماعية والثقافية. وعلى نمط حياة الإنسان المعاصر عموماً. فقد شهد العالم ابتداءً من الربع الأخير من القرن العشرين تغييراً عظيماً في تاريخ البشرية حيث شهد التحول الثالث بعد ظهور الزراعة والصناعة. ويتمثل هذا التحول في ظهور ثورة فائقة التطوّر في العلوم والتكنولوجيا التي شكّلت ذروتها اليوم ثورة المعلوماتية وتكنولوجيا الاتصالات. حيث باتت المعلومات والمعرفة مورداً أساسياً من الموارد الاقتصادية. بل المورد الإستراتيجي الجديد في الحياة الاقتصادية المكتمل للموارد الطبيعية ونشوء ما اتّفق على تسميته (اقتصاد المعرفة) (عامر، 2012، ص15)

ملخص:

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

وتعرّفنا على واقع الإدارة الإلكترونية. وأثرها على المعاملات الإلكترونية في الوكالات البنكية محلّ الدراسة في أمّ البواقي. اعتماداً على تحليل بيانات الاستبيان الذي يعبر عن رأي 50 موظفاً في هذه الوكالات حول درجة تبني الإدارة الإلكترونية. ومدى تأثيرها على المعاملات المقدّمة للعملاء. وقد تمّت معالجة البيانات باستخدام برمجية spss. واستعمال أدوات التحليل الإحصائي.

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

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية. الأجهزة والمعدّات. البرمجيات. شبكات الاتصال. صنّاع المعرفة. المعاملات البنكية الإلكترونية. ولاء العميل.

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

Abstract:

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

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

تفرّع عن هذه الإشكالية الرئيسية مجموعة تساؤلات فرعية. يمكن صياغتها على النحو الآتي:

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

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

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

فرضيات الدراسة:

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

(يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية. وتحسين المعاملات البنكية الإلكترونية في عينة البنوك محل الدراسة)

ويندرج ضمن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الآتية:

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

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

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

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

تعدّ الإدارة الإلكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث. حيث أدت التطوّرات في مجال الاتصالات. وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجدي من قبل المؤسسات. وخاصة البنكية منها في الإفادة من منجزات الثورة التقنية باستخدام الحاسوب وشبكات الانترنت في إنجاز الأعمال. وتقديم معاملاتها بطريقة إلكترونية.

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

إن التحوّل للإدارة الإلكترونية أصبح اجّاهاً عالمياً. فبعد ظهورها لأول مرّة في الولايات المتحدة الأمريكية سنة 1995 وانتشارها بداية من سنة 2001 في باقي الدّول. كغيرها من الدّول النامية تبنت الدّول العربية الإدارة الإلكترونية بنسب متفاوتت من دولة عربية إلى أخرى. ومن أبرز الدّول العربية التي قطعت شوطاً كبيراً في ذلك نجد الإمارات العربية المتّحدة.

تعدّ الجزائر من الدّول التي تحاول تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال البنوك. لغرض تحسين معاملاتها وخدماتها. خاصة بعد أن عرف الاقتصاد الجزائري خلال الفترة الأخيرة انتعاشاً ما جعله يحاول اللحاق بركب التطوّر العالمي ويتجلّى ذلك من خلال ما نلاحظه من تنوّع في المعاملات البنكية الإلكترونية المقدّمة. والرّوح التنافسية التي تظهرها المؤسسات البنكية بغية كسب رضا عملائها.

إشكالية الدراسة:

إنّ المتبّع لتطور البنوك في تقديم الخدمات للعميل يلاحظ أن هناك تقدماً في هذا الشأن في ظلّ المنافسة. فالبنوك الجزائرية - وسعيّاً منها لتحسين الخدمة من أجل كسب ولاء العميل - بدأت في تطبيق الإدارة الإلكترونية لما

أهداف الدراسة:

4. هذا البحث يدخل ضمن الاهتمامات الشخصية للباحثة، ونظرا لتماشيه وتخصصها الدراسي (مالية وبنوك).

الغرض من الدراسة لا يعدو عن كونه جسيدا للأهداف

الآتية:

منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

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

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

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في النقاط الآتية:

1. معلومات ووثائق محصّل عليها من الوكالات البنكية محلّ الدراسة CNEP, BNA, BADR في أم البواقي.
2. الاستمارة الموزعة على موظفي الوكالات البنكية محلّ الدراسة CNEP, BNA, BADR في أم البواقي؛
3. المقاييس الإحصائية المناسبة لتحليل بيانات الاستبيان.
4. استخدام برمجية SPSS_{v20} لمعالجة بيانات الاستبيان.

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

حدود الدراسة:

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

أسباب الدراسة:

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

المبحث الثاني:

الدراسات السابقة:

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

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

1. توفر عنصر الجودة في الموضوع على مستوى الطرح العلمي الأكاديمي ومحدودية الدراسات وهو ما يفتح المجال أمام الباحثين والدارسين مزيداً من الاجتهاد ومحاولة إثراء الموضوع.
2. اختيارنا لهذا الموضوع يرجع أساساً إلى أن واقع الاقتصاد الجزائري، فلا بد من تحسين أداء البنوك وجعلها تساهم في متطلبات الاقتصاد الرقمي .
3. قلة الدراسات الاقتصادية المدعمة بالتحليل الإحصائي (استخدام برمجية SPSS في معالجة الاستبيان) مثل هذه الدراسات كانت دافعا لاختيارنا لهذا الموضوع.

للقيادة الإلكترونية، و ذلك من خلال غنشاء مركز تدريب متخصص بالقيادة الإلكترونية في كل بنك؛

- مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال الرقابة الإلكترونية من قبل البنوك، والعمل على امتلاك التكنولوجيا الحديثة.

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

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

كما خلصت الدراسة عدة توصيات نذكر منها :

- دعم و تحفيز المؤسسات على الترابط الشبكي.
- قيادة مسار التكنولوجيا بتبني سياسة تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- تأمين و حماية المعلومات و تنمية المهارات التقنية و الخبرات الادارية.
- ضرورة تحديث القوانين و تعديلها لمواكبة التطورات.

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

- يرى أفراد العينة أنّ الكليات التقنية تطبّق الإدارة الإلكترونية بدرجة متوسطة .
- يرى أفراد العينة أنّ تطبيق الإدارة الإلكترونية يساهم في تحسين مستوى إدارة الكليات التقنية بدرجة عالية.
- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين واقع الإدارة الإلكترونية تعزى لمتغيّر الكليّة.

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متغيّرات الدراسة عن إسهام الإدارة الإلكترونية في تحسين المستوى الإداري.

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

- اتسمت اتجاهات موظفي البنوك العاملة في الاردن نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية بالإيجابية وبقدر متوسط.

- تواجه البنوك العاملة في الاردن بعض المعوقات والصعوبات عند تطبيق الإدارة الإلكترونية، ومن أهمها العنصر البشري، و ارتفاع كلفة بناء المواقع الإلكترونية، وعدم قدرة العملاء بالتعامل مع التكنولوجيا الحديثة.

- هناك علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين (عدد عملاء البنك، وعدد الموظفين ورأس مال البنك) وتوفر البنية التحتية.

كما خلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها :

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

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

- دلت النتائج أن تصورات الباحثين ايجابية نحو جميع وظائف الإدارة الإلكترونية .

- أظهرت النتائج أن تصورات الباحثين كانت ايجابية نحو متغير كفاءة البنوك، ويعزى ذلك الى اهتمام المديرين.

- رؤساء الأقسام بعملية التحسين الدائم للخدمات لأنها تشكل الركيزة الأساسية للمنافسة بين البنوك.

- جميع وظائف الإدارة الإلكترونية (التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، القيادة الإلكترونية، الرقابة الإلكترونية)

- تؤثر بشكل إيجابي في فاعلية البنوك ويعزى ذلك الى إدراك المديرين ورؤساء الأقسام لأهمية منهج الإدارة الإلكترونية باعتباره منهجا يقوم على استخدام تكنولوجيا المعلومات في إنجاز الوظائف.

كما خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها:

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

المبحث الثالث:

هيكل الدراسة:

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

القسم الأول:

الإطار المنهجي للدراسة وخصائص العينة من أجل الوقوف على تأثير الإدارة الإلكترونية في تحسين المعاملات البنكية المقدمة من قبل الوكالات البنكية محل الدراسة. وتمشيا مع الطرح النظري لمتغيرات الدراسة (الإدارة الإلكترونية، المعاملات البنكية) وتحليل العلاقة بينهما. تم الاستعانة بأسلوب الاستبيان من خلال طرح مجموعة من الأسئلة على الموظفين في الوكالات محل الدراسة التي تتناسب مع أبعاد المتغيري⁽¹⁾ عن طريق استخدام برمجية SPSS_{v20} واستخدام الأدوات الإحصائية اللازمة لتحليل نتائج الاستبيان.

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

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

1: تحديد مجتمع الدراسة واختيار العينة

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

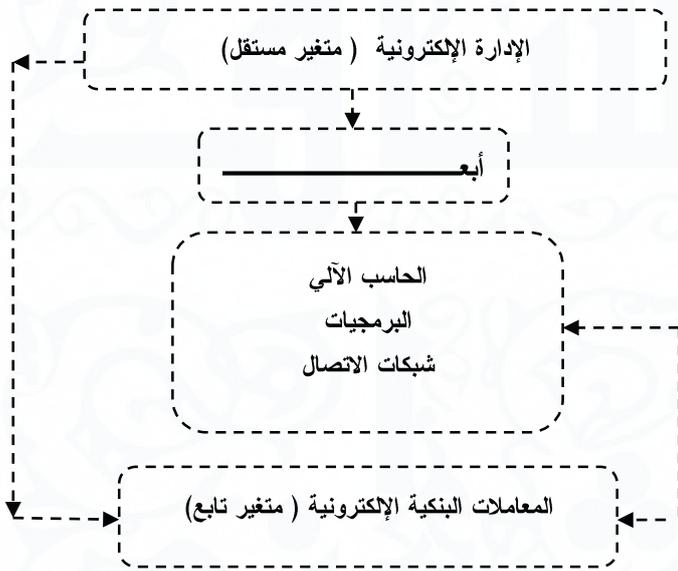
- إن الإدارات الجامعية الفلسطينية تعاني من مشكلات وقصور في وظائف الإدارة. وذلك على المستويات جميعا سواء في التخطيط. أم في التنظيم والإشراف. أو في اتخاذ القرارات. وفي التوجيه الإداري. وأخيرا في الرقابة والتقييم. وهذا يدل على مدى التدهور الذي تعيش فيه الإدارة الجامعية .
- جمود الهياكل التنظيمية داخل الجامعات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

كما قدم توصيات أهمها:

- على الإدارة الجامعية الفلسطينية إعادة النظر في مقوماتها وصلحياتها وأن تسعى لتحديد مستوياتها الادارية وواجباتها وعلاقاتها.
 - الاهتمام بتدريب القيادات الإدارية وخصوصا القيادات الجديدة وكذلك إنشاء نظام معلوماتي فعال .
 - 6- يوسف محمد أبو أمونة. واقع إدارة الموارد البشرية إلكترونياً e-hrm في الجامعات الفلسطينية النظامية- قطاع غزة. رسالة ماجستير. قسم إدارة الأعمال. الجامعة الإسلامية. غزة. 2009. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:
 - هناك إدراك لأهمية إدارة الموارد البشرية إلكترونيا. وكذلك دعم الإدارة العليا متوفر ويسهم بشكل كبير في عملية تبني وإدارة الموارد البشرية إلكترونيا وتطويرها.
 - تبين أن البنية التحتية لمراكز تكنولوجيا المعلومات كافية لهذا التحول. وذلك لازدياد استخدام التقنيات المعاصرة في العمل.
 - نظام الجامعة في تقديم الخدمات التعليمية الإلكترونية له تأثير على إدارة الموارد البشرية إلكترونيا. ويختلف هذا النظام في إدارة الموارد البشرية من جامعة لأخرى حسب تباين أولوياتها وخططها .
 - ضرورة إعطاء أولوية للإدارة الإلكترونية وتوفير الدعم المالي لمراكز تكنولوجيا المعلومات.
- ما يميز هذه الدراسة هو البحث لمعرفة تأثير الإدارة الإلكترونية في مجال المؤسسات البنكية. وبالضبط على المعاملات البنكية الإلكترونية في الوكالات البنكية محل الدراسة.

(1) يمكن الرجوع إلى الاستمارة.

شكل (1)
نموذج الدراسة.



المصدر: من إعداد الباحثين.

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

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

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

N : حجم المجتمع.

Z : الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 وتساوي 1.96.

d : نسبة الخطأ وتساوي 0.05.

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

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

توصلنا بعد التعويض بالقيم إلى:

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

2: أدوات جمع وتحليل البيانات والمعلومات وثباتها:

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

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

جدول(1):

درجات مقياس ليكرت الخماسي.

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

المصدر: عز 2007، ص. 540.

جدول(2):

نتائج إختبار ثبات وصدق الدراسة للأبعاد والمحاور

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

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

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

3: خصائص العينة المدروسة

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

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

جدول(3):

توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.

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

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

يتضح من خلال الجدول السابق أن عدد الموظفين العاملين في الوكالات البنكية محل الدراسة BNA. BADR. CNEP في أم البواقي، أن عدد الذكور أكثر بقليل من عدد الإناث، حيث قدر عددهم بـ 26 موظفاً بنسبة 52.0%، في مقابل 24 من أفراد العينة كانوا إناثاً بنسبة 48.0%. وهذا يدل على أن العمل في القطاع البنكي لا يقتصر على فئة الذكور.

- ثانياً: أدوات التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان: من أجل القيام بالتحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان تم الاستعانة بأدوات التحليل الإحصائي المناسبة لمثل هذه الدراسة التي يتم الحصول على نتائجها مباشرة بعد تفرغ بيانات الاستبيان من خلال برمجية⁽¹⁾ (SPSS) (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية): حيث تم استخدام نوعين من الأساليب الإحصائية:
أ: أساليب الإحصاء الوصفية: استخدمنا منها:

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

ب: أساليب الإحصاء الاستدلالي: استخدمنا ما يلي:

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

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

(1) Statistical Package for social science

وهذا يدل على سياسة التوظيف لدى الوكالات البنكية محل الدراسة حيث تسعى لإستقطاب الكوادر البشرية ذات التعليم العالي. وكذلك يدل على أن إجابات الموظفين تتميز بالصدق نظراً للثقافة الأفراد الباحثين.

• رابعاً: توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات العمل في البنك:

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

جدول رقم (6):

توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات العمل في البنك.

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

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

يلاحظ من خلال الجدول السابق أن غالبية أفراد عينة الدراسة كانت سنوات عملهم في الوكالات البنكية محل الدراسة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة 36.0%، في حين كانت نسبة الموظفين الذين كانت سنوات عملهم لفترة أكبر من عشر سنوات 34.0%. ثم يأتي الموظفون الذين تتراوح سنوات عملهم من سنة إلى 5 سنوات بنسبة 26.0% وأخيراً بنسبة 04.0% للذين كانت مدة عملهم في الوكالات البنكية أقل من سنة. وهذا ما يدلنا على أن أغلب الموظفين في الوكالات البنكية محل الدراسة لديهم خبرة متوسطة في العمل البنكي.

• خامساً: توزيع عينة الدراسة حسب عدد الدورات المستفاد منها:

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

• ثانياً: توزيع عينة الدراسة وفقاً للفئة العمرية: من خلال الجدول (4)، سوف يتم التعرف على توزيع مفردات العينة حسب الفئات العمرية كما يأتي:

جدول (4):

توزيع مفردات العينة حسب الفئات العمرية.

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

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

من خلال الجدول نلاحظ أن توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئات العمرية كانت أكبر نسبة في الفئة الثالثة التي تتراوح أعمارهم (بين 31 و40 سنة) بنسبة 46.0%. تليها الفئة الثانية (من 20 إلى 30 سنة) بنسبة 36.0%. ثم الفئة الرابعة (من 41 إلى 50 سنة) بنسبة 16.0%. بعدها الفئة الخامسة (من 51 إلى 60 سنة) بنسبة 2.0%. حيث يمكن إرجاع ذلك إلى اعتماد سياسة توظيف الفئات الشبابية ووضع الثقة فيها من طرف مسؤولين الوكالات البنكية محل الدراسة.

• ثالثاً: توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي:

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

جدول رقم (5):

توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.

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

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

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن أغلبية الموظفين مستواهم التعليمي دراسات عليا بنسبة 82.0%. تليها فئة الموظفين ذوي المستوى التعليمي الجامعي بنسبة 18.0%.

جدول(7):

توزيع عينة الدراسة حسب عدد الدورات المستفاد منها.

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

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات برمجية SPSS_{v20}

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

القسم الثاني:

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

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

1. تحليل وتفسير اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة.

2. اختبار فرضيات الدراسة.

1. تحليل وتفسير اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة.

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

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

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

جدول(8):

إجابات الأسئلة ودلالاتها.

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

المصدر: (عز. 2007، ص.540)

أولاً: تحليل اتجاهات الموظفين نحو محور الإدارة الإلكترونية
أ- تحليل فقرات البعد الأول المتعلق بالحاسب الآلي: يمكن أن نلخص النتائج الخاصة بفقرات هذا البعد في الجدول(9)

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

الجدول(9):

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

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

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

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

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

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

الجدول(10):

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

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

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

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برمجية "SPSS_{v20}"

البنوك. أما المرتبة الخامسة فنجد الفقرة (7) والتي جاءت مقابل لاجاه موافق أيضا. أي أن الوكالات البنكية تستخدم تقنيات أمن المعلومات مثل برمجيات جدار الحماية وتشفير البيانات. عموماً فإن بعد البرمجيات له وسط حسابي يقدر بـ 3.8520 وانحراف معياري 0.51398 ومعامل اختلاف قدر بـ 13.3431%. هذه النسبة أقل من 50% مما يعني اتفاق إجابات عينة الدراسة. وإذا ما تم مقارنة قيمة الوسط الحسابي لهذا البعد بالقيم الموجودة في الجدول (10) نجد أنها عند مستوى جودة مرتفع

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

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

الجدول (11)

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

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

التكرارات. والنسب المئوية (%)											
فقرات بعد شبكات الاتصال	القياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الترتيب	الإتجاه
13	توفر الشبكات استيعاب عدد أكبر من العملاء	16.0	58.0	22.0	02.0	02.0	3.84	0.792	20.625	3	موافق
14	تتميز الشبكات بسرعة ومرونة وشفافية أفضل من التطبيقات اليدوية	24.0	44.0	26.0	4.0	2.0	3.84	0.912	23.75	2	موفق
15	تسهل الشبكات في الحد من تأثير العلاقات الشخصية	18.0	36.0	40.0	04.0	02.0	3.64	0.898	24.670	7	موافق
16	تسهل الشبكات في توفير البيانات لجميع العملاء و في الوقت نفسه	18.0	50.0	26.0	04.0	02.0	3.78	0.864	22.857	4	موافق
17	وجود فعالية للشبكة ما بين البنوك الأخرى	22.0	52.0	20.0	04.0	02.0	3.88	0.872	22.474	1	موافق
18	لا يوجد اختراق لشبكات البنك	18.0	52.0	20.0	10.0	00	3.78	0.864	22.857	5	موافق
بعد : شبكات الاتصال											

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

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

ثانياً: تحليل اتجاهات الموظفين نحو محور المعاملات البنكية الإلكترونية.

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

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

الجدول رقم (12)

التكرارات والنسب المئوية. الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لفقرات محور المعاملات البنكية الإلكترونية.

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

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

المصدر: من إعداد الباحثين بناءً على مخرجات برمجية SPSS_{v20}

هذا البعد كانت متوسطاتها مقابلة لآجاء موافق. حيث نجد أن الفقرة رقم (4) جاءت في أول الترتيب حيث أن الوكالات البنكية

من خلال الجدول (12) وبعتماد الترتيب على أساس الوسط الحسابي لفقرات بعد المعاملات الإلكترونية. نجد معظم فقرات

ومعامل اختلاف قدر بـ 13.142%، هذه النسبة أقل من 50% مما يعني اتفاق إجابات عينة الدراسة. وإذا ما تم مقارنة قيمة المتوسط الحسابي لهذا المحور بالقيم الموجودة في الجدول (12) نجد أنها عند مستوى موافق.

2. اختبار فرضيات الدراسة.

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

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

الجدول (13):

نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

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

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

الجدول يختبر الفرضيتين التاليتين:

- قبول فرضية العدم H_0 في حالة أن مستوى المعنوية لإحصائية Kolmogorov-Smirnov أكبر من 0.05 أي أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.
 - نرفض فرض العدم ونقبل الفرض البديل H_1 في حالة أن مستوى المعنوية لإحصائية Kolmogorov-Smirnov أقل من 0.05 أي أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.
- من خلال الجدول (13) يلاحظ أن مستوى المعنوية لكل متغيرات الدراسة أكبر من 0.05 مما يدعونا إلى قبول الفرضية الصفريّة H_0 . وبالتالي بيانات العينة المدروسة تتبع التوزيع

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

الجدول (14):

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

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

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

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

يظهر معامل التحديد (R^2) وهو مقياس لجودة التوفيق، حيث يشير إلى أن 44.60% من التغيرات في المتغير التابع يفسرها المتغير الفرعي بعد الحاسب الآلي. وأن الباقي 55.40% ترجع إلى عوامل أخرى. أما قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة 0.4259 فتشير كذلك إلى صغر الأخطاء العشوائية. وبالتالي جودة تمثيل خط الانحدار لنقاط شكل الانتشار، وهو ما تدل عليه قيمة (F) البالغة 5.306. وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$. كما يظهر الجدول قيمة معلمة الميل b حيث بلغت 0.133 مما يشير إلى أن هناك أثراً إيجابياً بين المتغيرين. فإن كل زيادة أو تحسين في بعد الحاسب الآلي بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في المعاملات البنكية الإلكترونية بمقدار 0.133، وللمعلمة مستوى معنوية 0.014 وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية معلمة الميل، أما بالنسبة إلى معلمة التقاطع (الحد الثابت) فقد بلغت 2.672 تحت مستوى معنوية 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنويتها. وبالتالي فإن

ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية الاهتمام ببعد الحاسب الآلي في تحسين المعاملات البنكية الإلكترونية في الوكالات البنكية محل الدراسة.

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

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

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

الجدول (15):

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

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

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

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

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

تحسين المعاملات البنكية الإلكترونية في الوكالات البنكية محل الدراسة.

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

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

الجدول (16):

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

نتائج تحليل الانحدار البسيط لقياس أثر بعد شبكات الاتصال على المعاملات البنكية الإلكترونية		معامل التحديد (R^2): 0.225		قيمة (F): 13.940	
الخطأ المعياري للتقدير: 0.3828		مستوى المعنوية: 0.001			
المتغير	b	SEB	بيتا β	قيمة T	معنوية T
الثابت	1.948	0.332	-	5.863	0.000
بعد شبكات الاتصال	0.334	0.089	0.474	3.734	0.001

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

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

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

يفسرها للمتغير الفرعي بعد البرمجيات وأن الباقي 37.6% ترجع إلى عوامل أخرى. أما قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة 0.4155 فتشير كذلك إلى صغر الأخطاء العشوائية. وبالتالي جودة تمثيل خط الانحدار لنقاط شكل الانتشار وهو ما تدل عليه قيمة (F) البالغة 4.560 وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$. كما يظهر الجدول قيمة معلمة الميل b حيث بلغت 0.247 مما يشير إلى أن هناك أثراً إيجابياً بين المتغيرين. فإن أي زيادة أو تحسن في بعد البرمجيات بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في المعاملات البنكية الإلكترونية بمقدار 0.247. وللمعلمة مستوى معنوية 0.038 وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية معلمة الميل. أما بالنسبة إلى معلمة التقاطع (الحد الثابت) فقد بلغت 2222 تحت مستوى معنوية 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنويتها. وبالتالي فإن ظهور معنوية معلمتي الانحدار يشير إلى أهمية الاهتمام ببعد البرمجيات في

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برمجية $SPSS_{V20}$ من خلال الجدول (16) يمكن استخلاص التحليل الإحصائي التالي:

يظهر معامل التحديد (R^2) وهو مقياس جودة التوفيق. حيث يشير إلى أن 22.5% من التغيرات في المتغير التابع يفسرها المتغير الفرعي بعد شبكات الاتصال. وأن الباقي 77.5% ترجع إلى عوامل أخرى. أما قيمة الخطأ المعياري للتقدير والبالغة 0.3828 تشير كذلك إلى صغر الأخطاء العشوائية. وبالتالي جودة تمثيل خط الانحدار لنقاط شكل الانتشار وهو ما تدل عليه قيمة (F) البالغة 13.940 وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$. كما يظهر الجدول قيمة معلمة الميل b حيث بلغت 0.334 مما يشير إلى أن هناك أثراً إيجابياً بين المتغيرين. فإن أي زيادة أو تحسن في بعد شبكات الاتصال بمقدار درجة واحدة تقابلها زيادة في المعاملات البنكية الإلكترونية بمقدار 0.334. وللمعلمة مستوى معنوية 0.001. وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية معلمة الميل. أما

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

الجدول(17):

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

نتائج تحليل الانحدار المتعدد لقياس أثر الإدارة الإلكترونية على المعاملات البنكية الإلكترونية					
معامل التحديد R^2 : 0.526	الخطأ المعياري للتقدير: 0.4011				
قيمة (F) : 8.397	مستوى المعنوية: 0.006				
المتغير	b	SEB	بيتا β	قيمة T	معنوية T
الثابت	1.933	0.431	-	4.484	0.000
محور الإدارة الإلكترونية	0.330	0.114	0.386	2.898	0.006

المصدر: من إعداد الباحثين بناء على مخرجات برمجية SPSS_{v20}

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

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

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

نتائج الدراسة:

من خلال هذه الورقة البحثية تعرفنا على أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين المعاملات البنكية الإلكترونية المقدمة من طرف الوكالات البنكية محل الدراسة BADR.BNA.CNEP في أم البواقي خلال الفترة 2014 إلى 2015، من خلال تصميم استبيان مكون من متغيرات فرعية لمحاوّر نموذج الدراسة، حيث

قدر عدد البحوث بن 50 مبحثاً وهو يمثل حجم عينة الدراسة، وتم تحليل بيانات الاستبيان عن طريق برمجية SPSS_{v20}، من أجل القيام بالتحليل الإحصائي تم الاستعانة بالأساليب الإحصائية الوصفية والمتمثلة في التكرارات والنسب المئوية لمعرفة خصائص العينة المدروسة، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف لمعرفة اتجاه إجابات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة، وتم الاستعانة بالأساليب الإحصائية الاستدلالية والمتمثلة في تحليل الانحدار البسيط والمتعدد وذلك من أجل تحديد أثر المتغيرات الفرعية المستقلة (الإدارة الإلكترونية) والمتغير التابع (المعاملات البنكية الإلكترونية).

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

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

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

- تساهم البرمجيات في تطوير وتفعيل المعاملات بالوكالات البنكية محل الدراسة. وذلك من خلال المعالجة الإلكترونية لمتختلف بيانات عملاتها. كما تمكنها من تحقيق الرقابة الفورية والمستمرة مما يسرع على اكتشاف الانحرافات فور وقوعها وتصحيحها .
- تساهم شبكات الاتصال في تطوير المعاملات بالوكالات البنكية محل الدراسة وذلك من خلال:
- "كفاءة وسرعة الاتصال وسهولة نقل وتبادل المعلومات .
- تجاوز الهرمية التنظيمية والتشارك الواسع والمستمر بين مختلف الموظفين .
- تقليص الفجوة الزمنية بين الانحراف وتصحيحه .
- صناع المعرفة يساهمون بشكل فعال في عملية التخطيط ووضع الأهداف والتنبؤ بها .

المصادر والمراجع:

أولاً- المراجع العربية:

أ- الكتب

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

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

- حوّل البنوك نحو الإدارة الإلكترونية هو نتيجة فشل نمط الإدارة التقليدية (الورقية) في تحسين المعاملات البنكية.
- الإدارة الإلكترونية هي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة التي تمنحها وتضيفها الانترنت والتقنيات الحديثة لعمليات التخطيط. التنظيم. التوجيه والرقابة على الموارد من أجل تحقيق الأهداف وفق إدارة دون ورق.
- لتطبيق الإدارة الإلكترونية عدة متطلبات وهي متطلبات تقنية. بشرية و متطلبات إدارية وأمنية .
- هناك معوقات عدة تمنع تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل كفاء وفعال. منها صعوبات بشرية وتقنية وإدارية وصعوبات برمجية ومالية .
- تساعد الإدارة الإلكترونية في تحسين المعاملات البنكية عن طريق السرعة والسهولة والمرونة التي تتميز بها. وخفض التكاليف وإلغاء الحواجز الجغرافية إلى غير ذلك من المزايا .
- للإدارة الإلكترونية أربعة عناصر متفق عليها وهي أجهزة الحاسب الآلي ومعداته. والبرمجيات. وشبكات الاتصال. وصناع المعرفة .
- صناع المعرفة هم كوادر بشرية يعملون على نقل رغبات الإدارة من اللغة العادية إلى إحدى لغات البرمجة التي يمكن للحاسب الآلي التعامل معها .
- تعتمد الوكالات البنكية محل الدراسة (BNA CNEP.BADR) على الجنسين الذكور والإناث في ممارسة النشاط البنكي .
- تعتمد الوكالات البنكية محل الدراسة على الفئات الشابة في ممارسة النشاط البنكي .
- أغلب الموظفين في الوكالات البنكية محل الدراسة يحملون شهادات جامعية ودراسات عليا .
- يتمتع أغلب الموظفين في الوكالات البنكية محل الدراسة بأقدمية تتراوح من 5 إلى 10 سنوات .
- نسبة كبيرة من الموظفين في الوكالات البنكية محل الدراسة إستفادوا من أكثر من ثلاثة دورات تدريبية فيما يخص مجالات الحاسب الآلي وبرمجياته. لكن لا بد من الإشارة إلى أن نفس نسبة الموظفين لم يتلقوا أي دورة تدريب.
- إن اعتماد الوكالات البنكية محل الدراسة على أجهزة الحاسب الآلي والمعدات يمكنها من تخفيض كثافة العمل. وتخفيض مختلف التكاليف .

ب- الرسائل و المذكرات

1. ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة فلسطين، 2009.
12. عوض ساري الحسنات، (معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية)، ماجستير، معهد البحوث والدراسات العربية، جامعة الدول العربية، القاهرة، 2011.
13. القرني عبد الرحمان سعد، (تطبيقات الإدارة الإلكترونية في الأجهزة الأمنية)، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2007.
14. المير إيهاب خميس أحمد، (متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية)، رسالة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2007.

ج- المجالات:

1. باتوباره نواف عبد الله أحمد، (أنواع بطاقات الائتمان وأشهر مصدريها)، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، القاهرة، مصر، مجلد 6، العدد 4، 1998، ص 47 .
2. البحيصي عصام محمد، "تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال"، مجلة الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، مجلد 14، العدد 1، 2006، ص 161.
3. موسي عبد القادر، قريشي محمد، "مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي"، مجلة الباحث، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، العدد 9، 2011، ص 87 .

د- المؤتمرات والملتقيات

1. الحسن حسين بن محمد، (الإدارة الإلكترونية بين النظرية والتطبيق)، المؤتمر الدولي للتنمية الإدارية الموسوم بـ: نحو أداء متميز في القطاع الحكومي المحور الثاني التوجهات والأساليب الحديثة في تطوير أداء المنظمات، معهد الإدارة العامة، الرياض، المملكة العربية السعودية، 1-4 نوفمبر 2009 .
2. حسين رحيم، معراج هواري، (الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية)، ملتقى الموسوم بالعنوان، (المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية - واقع و تحديات -)، كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 14-15 ديسمبر 2004.
3. الحمادي بسام بن عبد العزيز، الحميضي وليد بن سليمان، (الحكومة الإلكترونية الواقع والمعوقات وسبل التطبيق بدول مجلس التعاون لدول الخليج)، الندوة العربية العاشرة، إستراتيجيات التحديث والجودة للإقتصاديات

1. أبو منديل محمد عبد الرحمان، (واقع استخدام الميزج التسويقي وأثره على ولاء الزبائن)، رسالة ماجستير، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2008.
2. الأعرج طارق محمد خليل، (العوامل المؤثرة في إختيار نوع الخدمات والنوافذ التي تقدمها البنوك الإلكترونية)، أطروحة دكتوراه، كلية الإدارة والإقتصاد، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك، 2013.
3. آل دحوان عبد الله بن سعيد، (دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية)، رسالة ماجستير، كلية إدارة الأعمال، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية، 2008 .
4. آل فطیح قبلان حمد، (دور الإدارة الإلكترونية في التطوير التنظيمي بالأجهزة الأمنية)، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2008.
5. الحاج ليث محمود أحمد، (نظام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر SMS ودوره في تحقيق ولاء العملاء في البنوك التجارية الأردنية)، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2012.
6. حسين إيمان محمود محمد، (قياس جودة الخدمات الإلكترونية باستخدام مدخل الفجوات)، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011.
7. الردايدة رمزي طلال حسن، (أثر جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في تقوية العلاقة بين المصرف والزبائن)، رسالة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2011.
8. عامر بشير، دور الاقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك -دراسة حالة الجزائر-، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2011/ 2012، ص 15 .
9. العاني إيمان، البنوك التجارية وتحديات التجارة الإلكترونية، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2006-2007.
10. العريشي محمد بن سعيد محمد، (امكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة)، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة ام القرى، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2008.
11. عمار محمد جمال أكرم، (مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث و تشغيل اللاجئين بكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين)، رسالة

3. Jean Philippe Faivre ,(Concevoir et Realiser Une Enquete de Satisfaction des Clients), (Paris, Anor, 2000).
 4. Roland Rust, Katherine .N .Lemon,(E-Service And The Consumer), Journal of Electronic Commerce, 2001, Published Online23/12/2014,Boston College.
 5. S. Fatemeh Sakhaei, Ahmad J. Afshari, The Impact of Service Quality on Customer Satisfaction in Internet Banking, Journal of Mathematics and Computer Science, Tehran, Iran ,n 9, 2014, P 33.
 6. Santos .J.,(e- Service Quality – a Model of Virtual Service Quality Dimensions, Journal of Managing Service Quality, USA, Vol 13 , No 3,
- العربية في إطار المنافسة العالمية. معهد الإدارة العامة. الرياض. المملكة العربية السعودية. 12- 17 مارس 2004.
4. رجال السعدي. بولودان نجاح. (تطبيق نماذج صفوف الإنتظار لقياس جودة الخدمة البنكية). الملتقى الوطني السادس. (الأساليب الكمية ودورها في إتخاذ القرارات الإدارية). سكيكدة. الجزائر. دت.
 5. رضوان رأفت عبد الباقي. (الإدارة الإلكترونية). الملتقى الإداري الثاني. (الإدارة الإلكترونية والمتغيرات العالمية الجديدة). الجمعية السعودية للإدارة. مركز المعلومات ودعم إتخاذ القرار بمجلس الوزراء. القاهرة. مصر. 16-17 محرم 1425هـ.
 6. الشرفاوي محمود أحمد ابراهيم.(مفهوم الأعمال المصرفية الاللكترونية وأهم تطبيقاتها). مؤتمر الموسوم بالعنوان. (الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون). كلية الشريعة والقانون وغرفة تجارة وصناعة دبي. جامعة الإمارات العربية المتحدة. دبي. 10-12 ماي 2003.
 7. المسعداوي يوسف. (البنوك الاللكترونية). ملتقى الموسوم بالعنوان.(المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية - واقع وتحديات-). كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية. جامعة حسيبة بن بوعلي. الشلف. الجزائر. 14-15 ديسمبر 2004.
 8. نجم عبود نجم. المبيضين باسم.(الجودة الإلكترونية. ملتقى الموسوم بـ :) نحو نموذج مقترح لأبعاد الجودة الإلكترونية). عمان. الأردن. 2009.
 9. نعمون وهاب. (النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية وإستراتيجية البنوك). ملتقى الموسوم بالعنوان. (المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية- واقع وتحديات). كلية العلوم الإنسانية والعلوم الإجتماعية. جامعة حسيبة بن بوعلي. الشلف. الجزائر. 14-15 ديسمبر 2004.
 10. نوفل محمد. (الحكومة الإلكترونية بالمدينة العربية بين الطموحات والتحديات). مؤتمر موسوم بعنوان.(الحكومة الإلكترونية: الواقع والتحديات). مسقط. سلطنة عمان. 10-12 ماي 2003.

ثانياً- المراجع الأجنبية:

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