

اثر مكونات الادارة الالكترونية على اداء المنظمة دراسة تطبيقية على مصرف الرافدين وفروعه في العراق

الاستاذ الدكتور نجم العزاوي - الاردن -

Alnajim1957@yahoo.com

Abstract:

- The study aims at identifying the impact of the electronic management's components in AL Rafedan Bank Performance improvement
- The descriptive design , with a sample – survey approach , is used as appropriate ones for the filed study od social phenomena
- Data of the study are analyzed through descriptive data analysis approach , cluster analysis approach , cluster analysis and factor analysis
- The findings of the study can present a clear image about the levels of the direct effect of the electronic management on the performance
- The study recommends that there is necessity to prepare and implement specialized programs which are concerned in electronic management for the preparation of managerial leaders in this field , Being relied on electronic learning curriculum in general and specifically electronic management .
- Recruitment specialized to implement banking work associated with Electronic management to improve Al – Rafedan Bank performance level.

Keywords: electronic management's. Performance. electronic learning curriculum.

المخلص:

- تهدف الدراسة الحالية الى التعرف على اثر مكونات الادارة الالكترونية على تحسين الاداء في مصرف الرافدين العراقي وبجميع فروعه
 - تم استخدام المنهج الوصفي بالاسلوب المسحي للعينه والذي يعد منهجا ملائما لدراسة الظواهر الاجتماعية ميدانيا .
 - تم تحليل بيانات الدراسة من خلال استخدام اساليب الاحصاء الوصفي والتحليل العاملي
 - تمكنت نتائج الدراسة باعطاء صورة واضحة عن مستويات التأثير المباشر لمكونات الادارة الالكترونية على الاداء .
 - اوصت الدراسة الى ضرورة اعداد وتنفيذ برامج متخصصة تهتم بالادارة الالكترونية لاعداد قيادات ادارية مؤهلة علميا وعمليا في حقل الادارة الالكترونية , الاعتماد على مناهج التعليم الالكتروني عموما والادارة الالكترونية خصوصا
 - كما اوصت استقطاب كوادر متخصصة بتنفيذ العمل المصرفي المرتبط بالادارة الالكترونية في مصرف الرافدين لتحسين مستويات ادائه .
- الكلمات المفتاحية:** الادارة الالكترونية، الاداء، مناهج التعليم الالكتروني.

المقدمة

الادارة الالكترونية هي القدرة والمهارة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتقنيات الحديثة لتنفيذ الانشطة الادارية الكترونيا عبر الانترنت وشبكات الحاسبات الالية , وتقديم الخدمات الالية في كل زمان و مكان , مما يؤدي الى الجودة وتحسين الأداء و الاجراءات وسرعة التنفيذ وخفض التكلفة وتوفير البيانات والمعلومات اللازمة بهدف تحقيق اهداف المنظمات الادارية بأقل جهد و تكلفة .

وقد ظهرت بعدة مسميات : الادارة الالكترونية , الحكومة الالكترونية , التجارة الالكترونية , الاعمال الالكترونية . من هذا المفهوم تقتضي دراستنا معرفة مكونات الادارة الالكترونية ودورها في تحسين ادارة المنظمات ومنها المصارف التجارية وبالتالي يمكن تقسيم دراستنا الى :

المبحث الاول : منهجية الدراسة .

المبحث الثاني : الاطار النظري : مكونات الادارة الالكترونية , الاداء

المبحث الثالث : الاطار الميداني : نتائج الدراسة واثبات الفرضيات

المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات .

المبحث الاول : منهجية الدراسة

مشكلة الدراسة :

لقد برزت فكرة الادارة الالكترونية في بداية الستينات من القرن الماضي عندما اخذت المؤسسات المصرفية في العالم المتقدم تنحي باتجاه توظيف التطور التكنولوجي وخاصة في مجال الحاسوب والمعلوماتية بعد ادخالها في مجالات الادارة المختلفة ,

لكن الادارة والخدمات المصرفية في المصارف العراقية بقيت على الحال التي كانت عليه في السابق من حيث الضعف الذي انتاب الرؤية الى التقدم التكنولوجي ومحاولة توظيف التكنولوجيا للنهوض بالادارة التقليدية لتكون بمستوى الادارات الالكترونية في العالم , من هنا تم التوصل الى صياغة مشكلة الدراسة التي سيمكن تحديد ملامحها بالسؤال التالي :

- هل هناك اثر للادارة الالكترونية بمختلف مكوناتها على تحسين الاداء المصرفي ؟

ويمكن ابرازها اكثر من خلال اثارة الاسئلة التالية :

- 1- هل هناك اثر لادارة التخطيط الالكترونية على تحسين الاداء المصرفي ؟
- 2- الى اي مدى تؤثر ادارة العملاء الالكترونية على تحسين الاداء المصرفي ؟
- 3- الى اي مدى تؤثر ادارة الوثائق الالكترونية على تحسين الاداء المصرفي ؟
- 4- الى اي مدى تؤثر ادارة المراسلات الالكترونية على تحسين الاداء المصرفي ؟
- 5- هل هناك اثر لادارة الخدمات الالكترونية على تحسين الاداء المصرفي ؟

اهداف الدراسة :

ان الهدف الاساسي لهذه الدراسة يتمثل في محاولة الكشف عن دور مكونات الادارة الالكترونية في تحسين اداء المنظمة وذلك من خلال تحقيق الاهداف التالية :

- 1- دراسة وتحديد اثر مضامين الادارة الالكترونية على اداء مصرف الرافدين
- 2- التعرف على واقع تطبيق مكونات الادارة الالكترونية في مصرف الرافدين وفروعه
- 3- التعرف على واقع الاداء المصرفي في ظل تطبيق مكونات الادارة الالكترونية في مصرف الرافدين وفروعه .

اهمية الدراسة :

تبرز اهمية الدراسة في جانبين :

- 1- الاهمية العلمية : ستضيف هذه الدراسة والدراسات المتصلة بالموضوع من اثره معرفي للدراسات الاولية الخاصة بموضوع الادارة الالكترونية ومعرفة اثر مكوناتها على الاداء بصورة عامة واداء المصارف بصورة خاصة .
- 2- الاهمية العملية : تبرز هذه الاهمية من معرفة اي من هذه المكونات للادارة الالكترونية اكثر تأثيرا على تحسين الاداء في القطاع المصرفي حتي يتم التركيز عليها من قبل مسؤولي الادارة العليا واخذ ذلك بنظر الاعتبار في الجانب التطبيقي , كما يمكن ان تبرز في اي من هذه المصارف وما هي المهارات اللازمة التي يمكن ان تعطي للعاملين حتى تؤثر على تحسين الاداء .

فرضيات الدراسة :

استنادا الى مشكلة الدراسة واسئلتها تمت صياغة الفرضية الرئيسية التالية :
لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لمكونات الادارة الالكترونية (ادارة التخطيط الالكترونية , ادارة العملاء الالكترونية , ادارة الوثائق الالكترونية , ادارة المراسلات الالكترونية , ادارة الخدمات الالكترونية) على تحسين الاداء في مصرف الرافدين وفروعه عند مستوى دلالة $(0.05 \leq 0)$.

تنفرع من هذه الفرضية الفرضيات التالية :

- 1- لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لادارة التخطيط الالكترونية على تحسين الاداء المصرفي عند مستوى دلالة $(0.05 \leq 0)$ في مصرف الرافدين و فروعه .
- 2- لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لادارة العملاء الالكترونية على تحسين الاداء المصرفي عند مستوى دلالة $(0.05 \leq 0)$ في مصرف الرافدين وفروعه .
- 3- لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لادارة الوثائق الالكترونية على تحسين الاداء المصرفي عند مستوى دلالة $(0.05 \leq 0)$ في مصرف الرافدين وفروعه .
- 4- لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لادارة المراسلات الالكترونية على تحسين الاداء المصرفي عند مستوى دلالة $(0.05 \leq 0)$ في مصرف الرافدين وفروعه .
- 5- لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لادارة الخدمات الالكترونية على تحسين الاداء المصرفي عند مستوى دلالة $(0.05 \leq 0)$ في مصرف الرافدين وفروعه .

حدود الدراسة :

الحدود المكانية : مصرف الرافدين في بغداد وجميع فروعه والبالغ عددها (61) فرع بالاضافة الى فروع مصرف

الرافدين في المملكة الاردنية الهاشمية والبالغ عددها (2) فرعين

الحدود البشرية : الافراد العاملين في مصرف الرافدين وفروعه للمستويات الادارية كافة

الحدود الزمانية : الفترة من 12-9-2015 الى 20-2-2016

الحدود العلمية : اعتمد الباحث على مكونات الادارة الالكترونية على ما اورده كلا من :

1- Stone , et..... , 2006 : 224-229

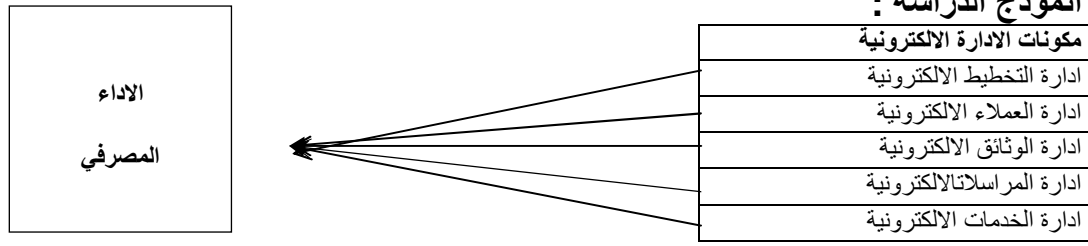
2- Bland , 2004; 52-57

3- العدد 2006: باكيز

1-O'Sullivan &Abela , 2007

- مكونات الادارة الالكترونية

-الأداء



منهج الدراسة :

ان طبيعة المشكلة تفرض منهجا معيناً للوصول الى الحقيقة و يعد المنهج الاداء الاولية لجمع المعلومات وفرض الفروض وتعيين الاهداف لحل المشكلة, والوصول لذلك تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي . اذ يعد هذا المنهج منهجا ملائماً لدراسة الظواهر الاجتماعية والذي يقدم بيانات عن واقع هذه الظواهر والعلاقات بين اسبابها ونتائجها وتحليلها لها , وربما يظهر العوامل المؤثرة فيه , ويفيد من وراء ذلك الخروج باستنتاجات وتوصيات للمشكلة (محجوب , 2002) .

مجتمع وعينة الدراسة :

تكون مجتمع الدراسة من كافة الافراد العاملين في مصرف الرافدين بفروعه في العاصمة العراقية بغداد والبالغ عددها (61) فرع بالإضافة الى كافة الافراد العاملين في فرع مصرف الرافدين في (عمان) المملكة الاردنية الهاشمية , اما عينة الدراسة فتشمل بالاتي :

- 1- جميع الافراد العاملين في مصرف الرافدين (عمان) بفرعيه في المملكة الاردنية الهاشمية والبالغ عددهم (60) موظفاً وللمستويات الادارية كافة .
- 2- ما يتعلق بفروع المصرف في العاصمة العراقية بغداد فستكون عينة الدراسة باختيار عينة عشوائية بنسبة (10%) من اجمالي عدد العاملين في فروع بغداد وعددهم (84) من اصل مجتمع الدراسة البالغ (840) موظفاً وللمستويات الادارية كافة .
- 3- تضمنت عينة الدراسة (144) موظفاً من مختلف المستويات الادارية في مصرف الرافدين وفروعه .

المبحث الثاني : اولاً : مكونات الادارة الالكترونية.

للادارة الالكترونية جملة من المكونات الأساسية (باكير، 2006)

1- ادارة التخطيط الالكتروني

قد لا يختلف التخطيط الالكتروني من حيث التحديد العام عن التخطيط التقليدي وذلك لأن كليهما ينصب على وضع الاهداف وتحديد وسائل تحقيق هذه الاهداف. إلا أن الاختلافات الأساسية يمكن ان ترد في ثلاثة مجالات:

اولاً : ان التخطيط الالكتروني هو عملية ديناميكية في اتجاه الاهداف الواسعة والمرنة والانية وقصيرة الأمد وقابلة للتحديث والتطوير المستمر خلافاً للتخطيط التقليدي الذي يحدد الاهداف من اجل تنفيذها في السنة القادمة وعادة ما يكون تغيير الاهداف يؤثر سلباً على كفاءة التخطيط

ثانياً: ان المعلومات الرقمية دائمة التدفق تضيء استمرارية على كل شيء في المؤسسة بما فيها التخطيط مما يحول التخطيط الزمني المنقطع (وضع التقارير الفصلية) الى التخطيط المستمر.

ثالثاً: ان فكرة تقسيم العمل الاداري التقليدي بين ادارته وتخطيط وعمال الخط الأمامي ينفذون , يتم تجاوزها تماماً في ظل الادارة الالكترونية. فجميع العاملين يعملون عند الخط الأمامي عند سطح المكتب وكلهم يمكن ان يساهموا بالتخطيط الالكتروني مع كل فكرة تبرز في كل موقع وفي كل وقت لكي تتحول الى فرصة عمل , مقارنة فيما يتعلق بتقسيم العمل الاداري التقليدي (مبدأ تايلور الرابع) وابعاد التخطيط الالكتروني.

ان التخطيط التقليدي في جوهره تخطيط اعلى - اسفل في حين أن التخطيط الالكتروني هو تخطيط افقي فإطاره العام ومتداخل بشكل كبير بين الادارة والعاملين. ففي الماضي كانت التوصية من اجل بقاء ونمو المؤسسة تتمثل باهمية تحديد الاهداف ووضع الخطة طويلة الامد لما لا يقل عن ثلاث سنوات (وربما اطول من ذلك) ومن ثم تحديد الوسائل وتخصيص الموارد من اجل تنفيذ تلك الخطة , وكان هذا اساسياً في مجال التخطيط

ولكن مع الانترنت والأعمال الالكترونية فإن هذا كله قد تغير. وفي البيئه الرقمية حيث التغيير يتم فيها بسرعة انتقال الومضات الى ذاكرة الحاسوب والنقرات عبر الشبكة العالمية, وحيث ان نماذج الاعمال الجديدة التي تاتيها اعمال وخدمات لم تكن معروفة, فإن قوة التخطيط لا تكمن فقط في المحافظة على قدرات وفرص المؤسسة الحالية , وانما بدرجة أكبر تكمن في قدره على الاتيان بما هو جديد من الأفكار, التي لاتزال غير موجودة (ما هو خارج اهتمام التخطيط في العادة) . وهذا التحدي اخذ يؤدي الى استخدام المزيد من الفرق المدار ذاتيا والعاملين المدارين ذاتيا أو الذين يعملون على اساس ادارة الذات . وكل هذا يعكس على ان يكون اساس التخطيط ليس الخطة وانما تفاعل هؤلاء العاملين مع الأسواق وخصائصها المتطايرة هناك وفي كل مكان على الشبكة العالمية والزبائن وحاجاتهم دائمة

التغيير في البيئات المختلفة. فما دام العاملون المرتبطون شبكياً من خلال الشبكة الداخليه يتقاسمون قاعدة بيانات الشركة وخبراتها، فان التخطيط لا يعود كما كان الحال في السابوقضية المديرين فقط بل وظيفة جميع العاملين الذين عليهم أن يبادروا بالأعمال الجديدة حسب ظروف السوق وحاجات الزبائن، بما يجعل التخطيط مدخل الجميع وفي كل الاتجاهات التي تنتجها شبكة الاعمال والانترنت وصلاتها الفائقة. وإزاء ذلك فإن التخطيط الإلكتروني لابد من ان يتحول من الخطط والقواعد القديمة الى الخطط والقواعد الجديده (نجم، 2004).

تهدف ادارة التخطيط الإلكتروني الى إعداد الخطط التي تجسد مهام ادارة شؤون التمرريض والتقييم الشامل لادائها والعاملين بها، على اساس علمية سليمة أهمها الدقة في تنفيذ المطلوب والانتهاى من العمل المحدد سلفاً في التوقيت المناسب، بما يسهم فنتعظيم العائد ومراقبة معدل الاداء للادارة او الأفراد.

ان من ابرز المهام التي تقوم عليها ادارة التخطيط الإلكتروني هي استعراض الخطط سواء السنوية أو الشهرية للادارة ذاتها وحتى على مستوى الافراد والتعرف على المخرجات بنوعها الرئيسية والفرعية، وعلى موقف التكاليف التي توجهها الادارة العليا بالمؤسسة لا يكيان داخلها حتى يمكن اتخاذ اللازم بشأنها في الوقت المناسب من خلال الرد او المتابعة، كما يمكن من خلاله توجيه مهام وتكاليف داخلية من رؤساء أو مديري الإدارات للعاملين (تابن، 1995).

2- ادارة العملاء الإلكتروني (العزوي، 2006)

يتمتع عالم الأعمال اليوم باستخدام التقانات الإلكترونية الحديثة التي بواسطتها تتما الاستفاداة في اتمام الأعمال الادارية على اختلاف انواعها. لذا، فإن ادارة العملاء الإلكترونية ماهي إلا عبارة عن نظام استراتيجي جاداري ومفهوم واسع يهتم بتنظيم جميع العلاقات المحيطة والمكونة لأي ادارة في العالم مهما كان نوعها وبالصيغة الإلكترونية

أنها عملية منتظمة تتم بواسطتها ادارة جميع علاقات العملاء فيما بينها وبين المؤسسة أو الادارة والعمل هو كل جهة اعتبارية او شخصية تتعامل مع المؤسسة أو الادارة. لذلك فإن الزبون عميل والموظف عميل والمريض عميل وكل من له صلة بالمؤسسة يعتبر عميلاً.

لو تخيلنا ان نحصل على اي معلومة (ادارية مثلاً) تخص المؤسسة التي نعمل فيها او تلك التي نتعامل معها في لمسة زر! أي معلومة مهما كان نوعها سنحصل عليها من خلال ادارة العملاء وبالطريقة التي نريدها لأنها تعد عملية استراتيجية.

لنضرب مثلاً على ذلك! لو تخيلنا انفسنا مدير ادارة مختصة بالترويج عن المؤسسة، ففي مفهوم ادارة العملاء نكون رئيس الفريق لتنفيذ استراتيجية الترويج بالطرق المختلفة، ولدينا فريق من الموظفين ليقوموا بالمهام المنوطة بهم، فبواسطة ادارته العملاء نستطيع متابعة كل موظف في الفريق والتفاعل معه او مع نتائج متابعته، وتحسين العمل وتغيير المسارات وعمل كل شيء من شأنه الوصول لتحقيق الهدف الاستراتيجي، وعند الانتهاء نحصل على تحليل مفصل وملخص لجميع ما قام به فريق العمل وفوق ذلك التنبيه الى نقاط الخلل لدى الفريق ونقاط القوة والأبداع فبواسطة تحليل البيانات والتقارير الموسعة التي تنشأ عن ذلك في أي وقت تتوفر الرؤية الكاملة لتقييم الإدارة والتفاعل مع جميع عناصر المؤسسة برؤية كاملة وشاملة.

ان برنامج إدارة العملاء يضم اربعة ادوار رئيسية كالتالي:

- Active الفاعلة: لتخزين كامل البيانات
- Operational التشغيلية: لانشاء علاقات البيانات فيما بينها
- Analytical التحليلية: لتحليل علاقات البيانات المنتجة
- Collaborative التضامنية: لاتمام عمليات الإتصال بين الأجزاء المختلفة والعملاء

و من اهداف ادارة العملاء:

- العميل هو محور الارتكاز لأي مؤسسه او ادارة ناجحة.
- العميل كل جهة شخصية أو اعتبارية تتعامل مع المؤسسة أو الادارة.
- الحفاظ على العملاء الحاليين واكتساب اخرين.

تهدف ادارة العملاء الإلكترونية الى الحفاظ على بيانات المستفيدين من إدارة الشؤون المصرفية، وتوطيد العلاقة معهم وتوفير وقت وجهد الإتصال بهم.

ان طبيعة مهمة ادارة العملاء الإلكترونية يجسدها توثيق البيانات الخاصة بالاجتماعات الخارجية التي تتم بين العاملين في الشؤون المصرفية والجهات الخارجية سواء افراد. او مؤسسات اخرى في المجتمع، حيث يتيح النظام الفرصة لتسجيل البيانات التفصيلية المتعلقة بكل جهة بشكل يساعد على الرجوع اليها والاستفادة منها والتواصل معها فباي وقت، كذلك توثيق اراء المستفيدين والاجراءات الصحيحة لتنمية العلاقة معهم.

3- ادارة الوثائق الإلكتروني (Anderson, 2010)

هي العملية التي يتم من خلالها استخدام اجهزة الحاسوب أو أنظمة معدة لسلفاً لآرشفة الوثائق الإلكترونية ومتابعة تنظيمه. ولأجل استخدام وادارة هذه الوثائق بفاعليها كبر يتطلب الأمر استخدام أنظمة مالوفة ومصممة بدقة.

ان استخدام ادارة الوثائق الإلكترونية يتطلب التعرف على معلومات خزن المعلومات من قبل المستخدمين وليس كما يستخدم في التعامل مع الوثائق الورقية عندما يكون حفظها على شكل صور غير قابلة للتغيير او إعادة الاستخدام الوثائق الإلكترونية تكون معدة على شكل قواعد بيانات مما يسهل إعادة ملؤها ومتابعة تحديث بياناتها من حيث المحافظة على شكلها الحقيقي . وتسهل ادارة الوثائق الإلكترونية عملية الحصول على الوثائق بسرعة مذهلة بعد استخدام كلمه العبور بعد ان يتم حفظها بشكل يعتمد التنسيق التام ليحفظ كل ما تقدم ممكناً.

من اجل توفير افضل استخدام للوثائق، تستخدم أنظمة التوثيق الإلكترونية معايير للتطبيقات التي تسهل ذلك من حيث نقل وتمويل البيانات وتطبيقات تحرير النصوص والبريد الإلكتروني وتجاوز العقبات التي تحول دون ذلك ان ادارة الوثائق الإلكترونية تعزز من الاستلام التلقائي للوثائق من قبل الشخص المسؤول عنها والاعتماد على الوثائق المنجزة بشكل منتظم خطوة بعد خطوة. ولو أدخلت وثيقة تم انجازها بشكل تقليدي في هذا النظام سيكون فقدانها مؤكداً. وتعمل هذه الادارة على تأمين وصول الوثائق بشكل تلقائي إلى المستفيدين في الوقت المحدد مع التأكيد على توجيههم نحو ضرورة انجازها وبهذا تؤمن هذه العملية استمرار تدفق الوثائق وصولها الى كل الجهات ذات العلاقة.

من أبرز ما تتصف به ادارة الوثائق الإلكترونية هو تأمين التعامل مع انجاز اعمال ذات علاقة بأشكال متعددة من الوثائق في ان واحد، وهذا الأمر يتطلب ايجاد قواعد بيانات رقمية ضرورية لتحرير و خزن اشكال متعددة من البيانات التي يعتمد عليها في هذا الشأن.

من اجل تجنب الحصول على اشكال متعددة للوثائق الناتجة عن اعمال مختلفة لعدد غير قليل من العاملين او المستفيدين، يكون من المناسب وضع نظام استخدام واحد لشخص واحد لوثيقة واحدة او مجموعة بيانات واحدة أو محددة او يمكن تجاوز هذا الأزمه اذا تم استخدام برمجيات تسمح لأكثر من مستخدم واحد في الوصول للوثائق المطلوبة وإجراء التحديث المناسب عليها مع بقاء الصيغة الأصلية ثابتة وغير قابلة للتغيير من قبل المستخدمين.

السلامة والامان تعدان من العوامل الحيوية في إدارة الوثائق الإلكترونية. لذا يكون من الضروري إيجاد تحديد عدد العاملين على الوثائق وخصوصاً أولئك الذين يحصلون إجازة استخدام , وهذا الأمر يوفر امرين هامين هما:

اولاً : تأمين صيرورة واحدة للوثائق والبيانات المستخدمة .

ثانياً : تقليل عدد الوثائق المعروضة للمستخدمين حسب علاقته بالأمر المعروضة من أجله.

تهدف ادارة الوثائق الإلكترونية الى استخدام نظام توثيق مراسلات ادارة الشؤون المصرفية وسهولة الحفظ والاسترجاع في اطار من الأمان والسرية المتعلقة بحفظ الوثائق الإلكترونية كإجراء.

اما مهامها فتتضمن حفظ وتخزين كافة المكاتبات المتبادلة بين المؤسسة والجهات الخارجية التي تتعامل معها بما يسهم في خلق أرشيف إلكتروني لكل كيان داخل المؤسسة يسمح بسهولة استرجاع وعرض المكاتبات المرسله او المستقبلة.

تقوم ادارة الوثائق الإلكترونية من خلال العمليات الإدارية الإلكترونية التالية (منتدى لغات البرمجة، 2011) :

- 1- عمل الأرشيف الإلكتروني :
- تتم عن طريق اختيار الطرائق المثلى للاحتفاظ بنسخ احتياطية للبيانات في حالة فقدانها دون حدوث إغراق او هدر لوسط التخزين المخصص للأرشيف .
- 2- عملية الحذف الآلي للوثائق:
- تتضمن اختيار حذف للبيانات حسب الأقدم تبعاً للكمية (كلما تضاف 20 وثيقة جديدة تحذف 20 وثيقة سابقة) وبعضهم الآخر قد يختار الحذف تبعاً لتجاوز تاريخ محدد (حذف الوثائق التي عمرها اكثر من سنة واحدة).
- 3- عملية توزيع الوثائق:
- تكون من خلال ايجاد اليات لتنظيم إرسال الاصدارات المتتالية والمقالات والنشرات والمسودات للوثائق بشكل منتظم و اوتوماتيكي حسب الحاجة والرغبة بعد اعتماد نظام ترقيم خاص بها. وخلق اصدارات جديدة بناء على اصدارات سابقة للمحافظة على الترقيم الصحيح للوثائق.
- 4- عملية تحديد صلاحيات الوصول للوثائق:
- يقصد بها توفير اليه تحدد صلاحيات لاستخدام الوثائق ويتحقق ذلك باتباع نظام حسابات المستخدمين المحمية بكلمة السر وتصنيف الحسابات الى أنواع تبعاً لصلاحيات استخدامها، فهناك من يحق له استعراض الوثائق فقط ومن يحق له اضافة الوثائق والتعديل عليها أو حذفها وتحديد اصناف الوثائق السارية عليها تلك الصلاحيات لكل شريحة من المستخدمين .

5- عملية انتاج وتحرير الوثائق الشائعة الاستخدام ودعم وثائقها:

يتم ذلك عن طريق دعم استيراد وتصدير الوثائق من وإلى أكبر عدد ممكن من البرامج الشائعة الاستخدام التي تعنى بالوثائق وبرمجيات محررات الصور والخرائط الإلكترونية ونظم المعلومات الجغرافية وبرمجيات التعرف الصوتي التي تقوم على تحويل الوثائق الورقية من الماسح الضوئي من نسق صورة رقمية إلى نسق وثيقة رقمية حرفية مكتوبة. حيث يتكون هذا النظام من وحدات الإدارة الحاسبة المميزة (OCR) لنقل صور الوثائق الى اشكال رقمية حيث يستخدم هذا النظام في خدمة شبكة العمل لتحرير البيانات الرقمية في قرص التخزين الليزري والعمل على توفير المعلومات لمستخدميها الذين يتعاملون مع هذا النظام من خلال المحطات الرقمية.

وان قرص التخزين المستخدم وقياسه خمسة وربع في البوصة يمكن ان يتسعل (200.00) صفحة والتتبعي (20) خزانة للملفات ويستفاد من هذا النظام في تصوير الوثائقالمهمه وخزنها واسترجاعها عند الحاجة (السالمي، 2009).

4- ادارة المراسلات الالكترونية

هو احد الأنظمة الالكترونية الأساسية للبوابة الادارية والذي صمم لتبادل المراسلات الرسمية الكترونيا بين جهات المؤسسة المختلفة والمحيط الخارجي وفق الية محددة ومعتمدة لإنجاز العمل بسرعة وسهولة وامان , وهي عمليه استخدام انظمة الحاسوب وتطبيقاته في تحرير واستلام وإرسال المراسلات و الوثائق الاخرى، والتي تشمل الرسائل الالكترونية المحررة والمستلمة على شكل ملاحظات قصيرة، أو وثائق رسمية او أية مرفقات كالنصوص المكتوبة والوثائق الالكترونية الأخرى التي يمكن إرسالها مع الرسائل الإلكترونية. وقد تكون على شكل سجلات الكترونية يتطلب تحريرها وحفظها والاطلاع عليها استخدام نظام الكتروني تلقائي يقوم على جمعها وتصنيفها وتنظيمها مما يسهل عرضها وإعادة استخدامها و اجراء التعديلات المناسبة عليها على طول الوقت. وتسهم ادارة المراسلات الالكترونية ايضا في اعطاء الوصف الدقيق عن محتوى وهيكلية , ومجالات استخدام السجلات الالكترونية. هذا بالإضافة إلى انها تقوم على نقل السجلات الإلكترونية وتحويلها من نظام معلومات إلى اخر لتسهيل استخدامها وتوظيفها بالشكل الذي يتناسب وطبيعة الادارة الإلكترونية للمراسلات . وتقوم ادارة المراسلات الالكترونية على اعطاء الوصف الدقيق للسجلات العامة والسجلات ذات الاستخدام الخاص وتنظم ايضا تحويل البيانات واستلامها من نظام الى آخر حسب مقتضيات العمل (كومون ويلث اوف فرجينيا، 2009).

تهدف ادارة المراسلات الالكترونية الى تيسير وتبادل الرسائل بين اعضاء المؤسسة بسرعة وسهولة، وتوفير اكبر قدر من تامين سرية المعلومات الى جانب ترشيد استخداما لموارد.

اما مهمتها تكمن في تبادل رسائل البريد الالكتروني لبعض او كل العاملين داخل المؤسسة أو أحد كيانات المؤسسة (لعمان، 2011).

اهداف ادارة المراسلات الإلكترونية:

- 1- ادارة نظام المراسلات الكترونيا وتحقيق رؤية الحكومة الإلكترونية .
- 2- استخدام التقنية الحديثة في تبادل المراسلات الرسمية وانجاز العمل.
- 3- ضمان تحديد المسؤوليات الى جانب مسؤولية الالتزام بالرد وعدم التأخر فيه.
- 4- امكانية الدخول للنظام عبر شبكة الانترنت .
- 5- تحسين وتسريع وتيرة العمل وتجديد الاجراءات ويشمل ذلك نقل المعطيات الإلكترونية و الملفات والصور وتنظيمها وتوثيقها

مميزات ادارة المراسلات الإلكترونية :

- 1- امكانية تتبع مسار المراسلة ومعرفة كافة التفاصيل والردود المتعلقة بها.
- 2- ضمان سرية الرسائل المتداولة في النظام.
- 3- أرشفة المراسلات إلكترونيا ضمن تصنيف موضوعي وسهولة البحث عنها في اي وقتواي مكان.
- 4- ضمان الالتزام بصلاحيات المراسلات وفق تخطيط هيكلية معتمد.
- 5- تقليل مخاطر فقدان اي مراسلة او تغييرها بدون وجود صلاحية للتغيير.
- 6- تسهيل وتسريع تداول المراسلات الرسمية و ضمان وصولها واستلامها.

ضوابط استخدام المراسلات الإلكترونية:

- أ المعنيون من المختصين والمخولين بصلاحيات استخدام المراسلات الإلكترونية.
- ب كل موظف مسؤول مسؤولية كاملة عن اي مراسلات تصدر من حسابه.
- ج لا يجوز استخدام المراسلات الإلكترونية لتداول اي مراسلات شخصية بين الموظفين، وانما يجوز التداول للاغراض الرسمية حصرا .
- د ضرورة الحفاظ على امان وسرية المراسلات والمعلومات التي يتم تداولها وعليه يجبر عدم منح الرقم السري لأشخاص اخرين كما يلزم فتح الحساب من قبل المستخدم نفسه وذلك لإحتماية وجود رسائل واردة تحمل صفة السرية.

5- ادارة الخدمات الالكترونية

يقصد بها نظام المعلومات التكنولوجية والذي يهتم بالعملاء وتوجهاتهم بالإضافة للتوزيع الخدمات عليهم، مع الأخذ بنظر الاعتبار جودة هذه الخدمات والتركيز على العلاقة مع العملاء. ان الإهتمام العام لإدارة الخدمات

الالكترونية يكون منصبا على ادارة المعلومات التكنولوجية وتسويق الخدمات وتطوير العاملين وجعلها في انظمة حاسوب , وليس مع التطور التكنولوجي فقط (Wikipedia,2011)
مكونات ادارة الخدمات الالكترونية :
تتكون ادارة الخدمات الالكترونية بشكل عام من مجموعة من المكونات، والتي تعمل على تقديم المؤسسات و رقيها وهي (O'Neill,2007)

- 1- إستراتيجية الخدمات و عطاءات الخدمة.
 - 2- ادارة الاحتياطات.
 - 3- ادارة الضمانات والعائدات والمعالجات.
 - 4- ادارة فاعلية حقل العمل او ادارة الخدمة.
 - 5- ادارة العملاء او المستفيدين .
 - 6- ادارة الموارد المالية، الصيانة، تنظيم المهام، و ادارة الأحداث.
- فوائد ادارة الخدمات الإلكترونية (Vanpon,2002) :

- 1- تقليل تكاليف الخدمات.
- 2- زيادة جودة خدمات الزبانا و العملاء.
- 3- زيادة عدد قنوات تقديم الخدمة.
- 4- زيادة مستويات رضى العملاء عن الخدمة.
- 5- تقليل استخدام العاملين .

تهدف ادارة الخدمات الالكترونية إلى تفعيل التواصل بين العاملين في المؤسسة الكترول و نيا و التغلب على الحواجز المكانية و الزمنية داخل المؤسسة و ايجاد وسيلة سريعة و مبتكرة لمشاركة العاملين في كافة الاحداث. أما مهامها، تتجسد بما ياتي (Vanpon,2002):

أ- دائرة الحوار :

تتم من خلال طرح أحد الموضوعات سواء عامه، اقتصاديه، اجتماعية، او ثقافية للمناقشة كإحدى الآليات لأزالة الحواجز بين العاملين بالمؤسسة ، واستقصاء الراي حول الخدمات داخل المؤسسة : يتم لقياس الراي حول الخدمات أو القضايا الهامة.

ب- الاجندة الالكترونية :

تمكن هذه الاجندة من تنظيم المواعيد و تسجيل اهم الأحداث اليومية، و توحيد نماذج العمل المستخدمة : بتوحيد الشكل العام للمخرجات من تقارير و دراسات و نماذج العمل الداخلية و الاعلان عن نشاط الادارات، و نبذة عن أهم الأنشطة التي تقوم بها قطاعات الادارات المؤسسة، و العروض الالكترونية و نشر الثقافة داخل المؤسسة. يمكن من خلالها استعراض جميع العروض الالكترونية التي تمت داخل المؤسسة ، و اخير الضمان استمرار التواصل و تسلسل الافكار بين العاملين .

النتائج المتوخاة من استخدام الادارة الالكترونية .

ان من أبرز النتائج التي يمكن الوصول اليها جراء استخدام او تطبيق نظام الادارة الإلكترونية ما يمكن ادراجه بادناه (نجم، 2007) :

- 1- توسيع قاعدة البيانات الداعمة للادارة العليا.
- 2- توفير الاحتياجات المعلوماتية من قبل الادارات كافة .
- 3- تقليل المراسلات البريدية و تكلفة وسائل نقل البيانات بين كيانات الادارات المختلفة.
- 4- تقليل تكلفة تصوير المستندات الورقية القابلة للتداول العام .
- 5- تقليل و خفض نفقات الادارة الداخلية.
- 6- إعطاء فرص لتطوير اداء الأعمال في الادارات المختلفة.
- 7- تحقيق مبدأ شفافية التعاملات الداخلية
- 8- نظام سرية كامل يؤمن حقوق التشغيل و تداول البيانات .
- 9- التطوير المستمر بمنهجية النظم المفتوحة.

ثانيا : أداء المنظمة

الأداء هو المخرجات أو الأهداف التي تسعى الإدارات الى تحقيقها خلال فترة زمنية محددة و يعكس الأداء مدى تحقيق الأهداف التي تسعى المنظمة إليها سواء تلك المرتبطة بالأهداف المتعلقة بالربحية أو بنمو المبيعات أو بالحصة السوقية، أو تلك التي ترتبط بالانطباعات الذهنية والتي تتعلق بالرضا و الولاء و الوعي بالعلامة التجارية (شقيير، 2005: 19)
ويختلف الكتاب و الباحثون في توجهاتهم نحو تحديد مجالات الأداء و طرق قياسها (Certo & Peter , 1995 , 2008:240 @ huger , 146:) فمنهم من ينظر إليها كأصحاب المصالح و الحقوق بوصفها مجالات أداء رئيسية ينبغي على المنظمة قياس الاداء من خلالها، و وفق مقاييس و معايير ثلاث كل مجال بما يمثله من أطراف مرتبطة به، و ينطلق كتاب آخرون في تحديد مجالات الأداء من متطلبات بحوثهم و دراساتهم التي تحدد طبيعتها مجالات الأداء التي يتم

التركيز عليها، كما تهتم إدارات بعض المنظمات بمجالات أداء تعكس فلسفتها تجاه ميادين الأداء التي تمثل أولويات بالنسبة لها، وفيما يلي توضيح كل ميدان من هذه الميادين ، وما يتضمنه من مقاييس ومؤشرات لقياس الأداء.

يرى (Lynch, 2000: 374) أن الاداء المالي سيبقى المجال المحدد لمدى نجاح المنظمات. وان عدم تحقيق المنظمات للاداء المالي بالمستوى الأساسي المطلوب يعرض وجودها واستمرارها للخطر ويحدد (إدريس والغالي، 2009) إن التوجهات العامة في الفكر الإداري تشير إلى أن الاداء مفهوم ذا أبعاد شمولية، لذلك فان التوجهات الحديثة تنطلق من ست أطر مفاهيمية تغطي الصورة الشمولية التكاملية للمفهوم، وهي:

: النجاح الذي تحققه المنظمة في تحقيق أهدافها: وفي هذا السياق يعبر عن الأداء بكونها انعكاس لقدرة منظمة الأعمال وقابليتها على تحقيق أهدافها.

: منطلقات النظرة المستندة الى الموارد: إذ يعبر عن الأداء بأنه محصلة قدرة المنظمة فاستغلال مواردها وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف المنشودة، فالأداء هو انعكاس لكيفية استخدام المنظمة لمواردها المادية والبشرية، واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها.

: النتائج المرغوبة التي تسعى المنظمة الى تحقيقها: فالدراسات الإدارية والإستراتيجية حول موضوع الأداء تواجه العديد من الصعوبات، فبالإضافة إلى تعدد المحاور واختلافها، فإن هناك خلافاً حول طبيعة البيانات المعتمدة في القياس ومصدر تلك البيانات، فالأداء في أبسط صورته يمثل النتائج المرغوبة التي تسعى المنظمة الى تحقيقها، وهنا لا ينظر إلى الأداء بصورتها المجردة بحيث تمثل نتائج لا يعرف مستواها، وإنما يركز على الجانب الإيجابي لنتائج الأداء مفترضاً منذ البداية قدرة المنظمة على تحقيق مستوى عالٍ لادائها، وبما أن الاداء هو نتيجة لدالة مختلف أنشطة وأفعال المنظمة التي تمارسها ضمن عوامل ومحددات مختلفة، فإن درجة مستواه تتحد نتيجة العوامل المؤثرة فيه، ومدى قدرة المنظمة على تحقيق أهدافها من خلاله.

: البعد البدني الداخلي والخارجي للمنظمة : فالاداء هو النتائج المتحققة نتيجة تفاعل العوامل الداخلية على اختلاف أنواعها- والتأثيرات الخارجية واستغلالها من قبل المنظمة في تحقيق أهدافها.

: مدخل النظم: فالاداء هو المستوى الذي تتمتع به مخرجات المنظمة بعد إجراء العمليات على مدخلاتها، فالاداء هو مخرجات الأنشطة والأحداث التي تشكل داخل المنظمة.

: المفهوم الشمولي: إذ ان الاداء يتمثل بنتائج الأنشطة التي يتوقع ان تقابل الأهداف الموضوعية. ويرى (Eccels , 1991 : 132) أبعد من مجرد الاعتماد على الاداء، ويؤكد على ضرورة إيجاد محاور جديدة للأداء تتناسب مع الاستراتيجيات الجديدة، ويؤشر الكتاب المنظرين تبينهم عن مفهوم الأداء بين التركيز الضيق من خلال تركيزه على الأهداف المالية، والإطار الأوسع الذي حاول استيعاب المفهوم الشمولي للأداء بوصفه يرتبط بالعديد من الأهداف ، ومن هنا، تطلب الأمر التركيز على محاور الاداء المالي والعملياتي.

إن تضمين الأداء لمقاييس تشغيلية يظهر للإدارة الصورة الخلفية للأداء الذي تستطيع المؤشرات المالية الكشف عنه (804 : VenKatraman&Ramanjam, 1986)، ويرى (Macmenamin, 1999: 323-324) إن الاعتماد على النسب الآلية فقط في تقييم الأداء يعطي رؤية غير متكاملة الأبعاد حول المنظمة ، لذا يجب تعزيز هذا الأسلوب في القياس بمقاييس أداء تشغيلية لبناء نظم قياس لأداء فعال في المنظمة ، كالحصة السوقية، والاحتفاظ بالزبائن وتقديم منتجات جديدة، جودة المنتجات والخدمات المقدمة، فاعلية العملية التسويقية، الإنتاجية، وغيرها من المقاييس التي ترتبط بمستوى أداء عمليات المنظمة ، وضمن هذا التوجه، يعتقد (Anderson, et. al, 1994: 7) أنه إذا ما اهتم المدير بالأداء الكلي والشامل للمنظمة، فإنه سيكون أكثر ميلاً لإيجاد التوازن بين الاهتمامات العملياتية والمالية. وفي الدراسة الحالية سيتم الاعتماد على ما أورده (O'Sullivan & Abela, 2007) والمتضمنة كلاً من (الربحية، الحصة السوقية).

حيث ان الربحية تمثل صافي نتائج عدد كبير من السياسات والقرارات وتقيس مدكفاءة وفاعلية إدارة المنظمة في جني الأرباح عن طريق استخدام موجوداتها بكفاءة (إدريس والغالي، 2009: 180-181) .

ويورد (Wheelen & Hunger, 2006: 901) أن هناك العديد من مقاييس الربحية، والمتمثلة في هامش الربح الإجمالي Cross Profit Margin، هامش الربح التشغيلي Operating Profit Margin، هامش الربح الصافي Net Profit Margin، العائد على الإستثمار Return on Investment ، والعائد على حق الملكية Return on Equity .

أما مؤشر الحصة السوقية فيشير إلى الجزء الخاص بالمنظمة من مجمل الخدمات في السوق المصرفية. ويمكن أن تقاس الحصة السوقية في إطار عدد العملاء أو القيمة النقدية المتحققة من خدمات المنظمة لكل خدمة قياساً إلى القيمة النقدية المتحققة للخدمات الكلية في السوق المصرفي (Ian & Norton 1996:68-K). هذا ويتم قياس مؤشر الحصة السوقية للخدمات عندما تقوم الشركات بتحديد الحصة السوقية التي يجب تغطيتها وخدمتها مقارنة مع المنافسين في نفس القطاع، سواء مقارنة مع الحصة السوقية للشركة التي تملك أكبر حصة سوقية في نفس القطاع، أو مع الحصة السوقية لأكبر ثلاث شركات قائمة في السوق ، بحيث يمكن الوصول إلى هذه الحصة خلال فترة زمنية معينة، ويمكن تحقيقها بشكل يتناسب مع الظروف البيئية الخارجية والداخلية للشركة، ويظهر دور وظيفة التسويق جلية في هذا المؤشر من خلال خدمة قطاعات تسويقية مصرفية جديدة، وتكثيف بيع الخدمة إلى زبائن جدد في نفس القطاعات المخدومة أي زيادة الحصة التسويقية المصرفية على حساب المنافسين (AI-Tamim 2010) .

المبحث الثالث : نتائج الدراسة واثبات الفرضيات

عرض النتائج ومناقشتها :

الجدول (1) التكرارات الملاحظة والنسب المئوية والتجميعية للبيانات الأولية للمستجيبين والمقارنات المعنوية .

المتغيرات الاولى	الفئات	التكرارات	النسبة المئوية	النسبة التجميعية	المقارنات المعنوية
الفئات العمرية	20-	12	8.3	8.3	X2= 29.417 P=0.000 HS
	25-	34	23.6	31.9	
	30-	36	25.0	56.9	
	35-	34	23.6	80.6	
	40-	17	11.8	92.4	
	50-45	11	7.6	100	
الجنس	الاناث	46	31.9	31.9	Binominal-test P=0.000 HS
	الذكور	98	68.1	100	
التحصيل الدراسي	اعدادية	14	9.7	9.7	X2= 36.125 P=0.000 HS
	معهد	65	45.1	54.9	
	كلية	65	45.1	100	
مكان العمل	مدير	43	29.9	29.9	Binominal-test P=0.000 HS
	رئيس قسم وموظفين	101	70.1	100	
عدد سنوات العمل في مساق الادارة	<5	29	20.1	20.1	X2= 32.417 P=0.000 HS
	5-9	36	25.0	45.1	
	10-14	38	26.4	71.5	
	15-19	19	13.2	84.7	
	20-24	16	11.1	95.8	
	>25	6	4.2	100	
عدد سنوات العمل في مساق المصارف	ليس لديه خدمة	61	42.4	42.4	X2= 36.602 P=0.000 HS
	<5	53	36.8	79.2	
	5-9	20	13.9	93.1	
	10-15	10	6.9	100	
عدد سنوات الخبرة في مساق الادارة الالكترونية	ليس لديه خدمة	131	91	91	Binominal-test P=0.000 HS
	<5	13	9	100	
اذا كان الجواب نعم (المشاركة بالدورات) فما هي مدة اطول دورة	ليس لديه دورة	128	88.9	88.9	X2= 0.500 P=0.000 NS
	<5	4	2.8	91.7	
	5-9	6	4.2	95.8	
	10-14	6	4.2	100	

يتضح من خلال مراجعة الفئات الخاصة بمتغيرات البيانات الأولية متمثلة ب (الفئات العمرية الجنس، التحصيل العلمي، مكان العمل، عدد سنوات العمل في المصارف، عدد سنوات الخبرة في الإدارة الإلكترونية، وإذا كان الجواب نعم (المشاركة بالدورات) فما هي مدة كل دورة) للعاملين في المساق القيادي في الإدارة (مدير ورئيس قسم) الى وجود فروق معنوية عند مستوى $P(<0.01)$ ما بين مستويات تلك المتغيرات مقارنة بما هو متوقع لها بافتراض عشوائية التوزيع، مما يعكس الصفة المقيدة لتلك المتغيرات وبالالتجاه الذي يؤكد اثر طبيعة العمل في ذلك المساق وبما يعزز ارتفاع مستوى استجابات المستجيبين في ضوء المقياس المعتمد لدراسة اثر مكونات الإدارة الإلكترونية في تحسين الاداء وكما يأتي :

أولاً : بينت نتائج الفروق المعنوية فرقا معنويا عاليا ($P<0.01$) عند متغير الفئات العمرية للمستجيبين حيث ارتفاع اعداد اعمار العاملين ضمن الفئات العمرية الخمسية الثانية والثالثة والرابعة ونسبة (23.6%، 258.0%، 23.6%) على التوالي.

ثانياً: معنوية الفرق ما بين اعداد الذكور واعداد الإناث من العاملين في المساق القيادي للإدارة (مدير ورئيس قسم) عند مستوى الدلالة ($P<0.01$) بالرغم من الارتفاع النسبي لأعداد العاملين من الإناث ونسبة (31.9%) مقارنة بإعداد الذكور ونسبة (68.1%).

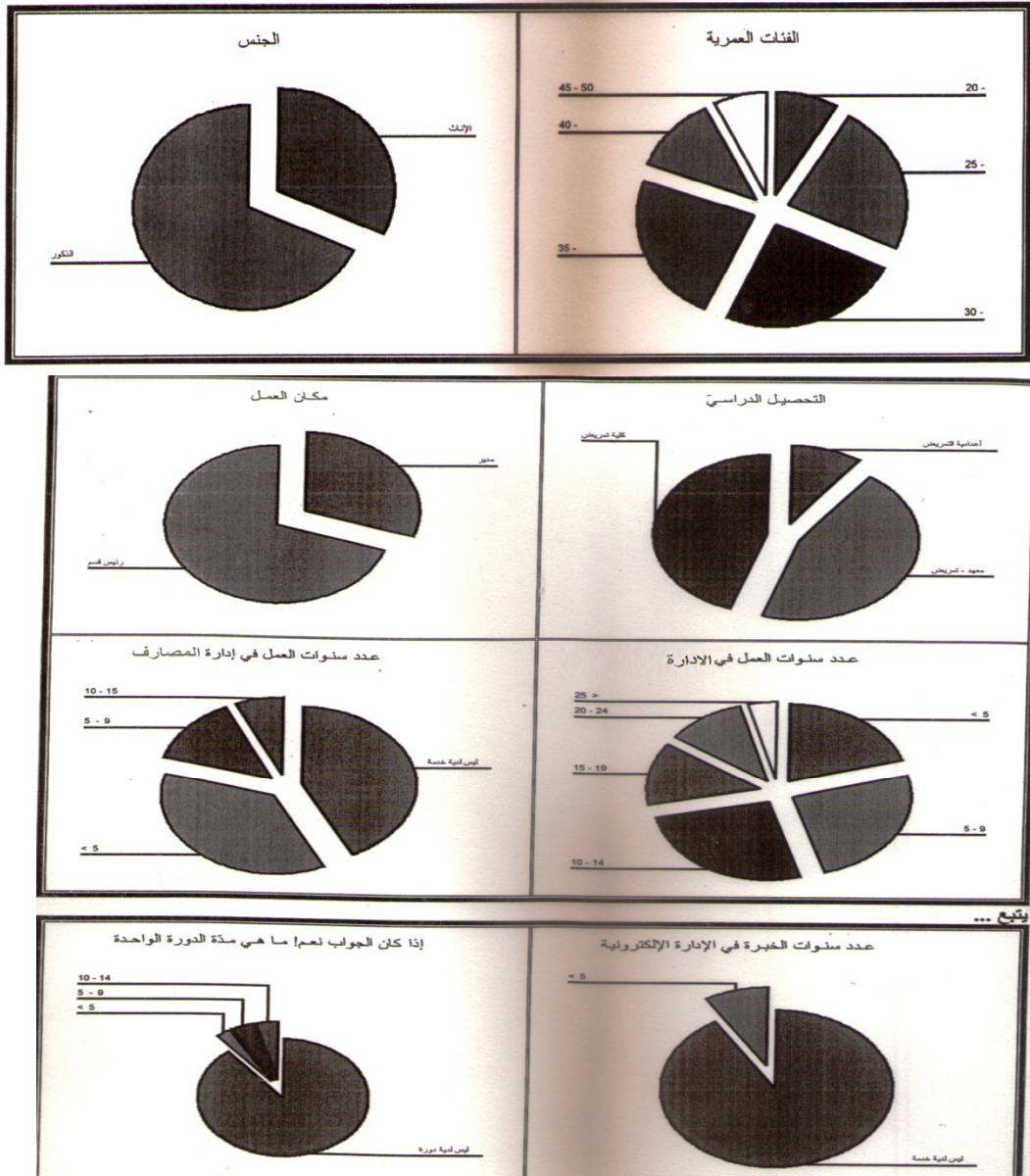
ثالثاً: اشارت نتائج الفروق المعنوية عن اختلاف توزيع تكرارات متغير التحصيل الدراسي إلى وجود فرق معنوي عند مستوى ($P<0.01$) والتي تتصف بارتفاع اعداد حملة الشهادات الجامعية الأولية من خريجي المعاهد والكليات مقارنة بالشهادة الثانوية وهو ما يعزز اهمية الاستجابات الملاحظة لدراسة الظاهرة وذلك لاعتمادها على شريحة حملة الشهادات الجامعية ونسبه 90.2%

رابعاً: بينت نتائج الفروق المعنوية عن اختلاف توزيع تكراري المنصب الاداري عند مستوى الدلالة ($p > 0.01$) حيث سجلت ارتفاع لفئة رئيس قسم ونسبة (70.1%) مقارنة بفئة مدير (92.9%) وهو ما يعزز التناسب المعتمد مابين خصوصية العمل في هذا المجال

خامساً: بينت نتائج الفروق المعنوية عن اختلاف توزيع تكرارات عدد سنوات العمل في مساق الادارة عموماً عند مستوى ($p < 0.01$) بارتفاعها بشكل كبير عند الفئات الثلاث الأولى (ارتفاع اعداد ذوي سنوات الخدمة القصيرة والمتوسطة مقارنة بذوي الخدمة الطويلة) ويفسر ذلك طبيعة هذا المساق الذي يتطلب نشاطاً عالياً من قبل المكلفين بهذا النوع من المهام عادة. سادساً: من جانب اخر فلقد سجلت نتائج الفروق المعنوية عن اختلاف توزيع تكرارات عدد سنوات الخبرة في مساق الادارة الإلكترونية عند مستوى ($p > 0.01$) بانخفاضها بشكل كبير عند هذه الفئة ويفسر ذلك سيادة الانماط التقليدية في مساق إدارة العملية المصرفية من قبل المكلفين بها

سابعاً واخيراً: فقد سجلت نتائج الفروق المعنوية عن عدم اختلاف توزيع تكرارات المشاركين بالدورات التخصصية في مساق ادارة العملية المصرفية اعتماداً على اختلاف مدة أطول دورة قد شاركوا بها وذلك عند مستوى ($P > 0.05$) مع ملاحظة الارتفاع الكبير لأعداد عدم المشاركين من المستفيدين.

والشكل (1) يبين وباستخدام الدائرة البيانية التكرارات الملاحظة لمتغيرات البيانات الأولية للمبحوثين الأنفه الذكر



الشكل (1) الدائرة البيانية للتكرارات الملاحظة لمتغيرات البيانات الأولية للمبحوثين

الجدول (2) الاحصاءات الوصفية وتقويم مستويات الاستجابة لعموم المستبنيين لفقرات المحاور المبحوثة

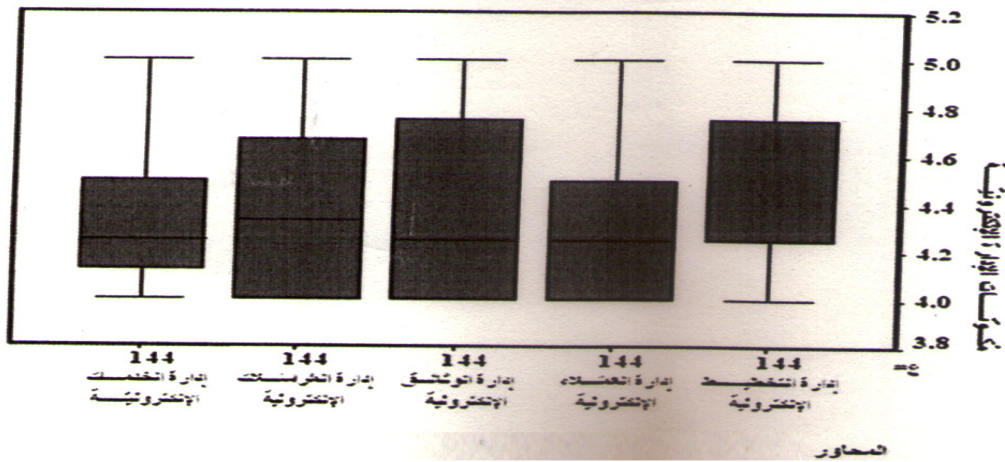
التقويم	الكفاية النسبية	الانحراف المعياري	متوسط القياس	العدد	الفقرات المبحوثة
ايجابي	91.8	0.49	4.59	144	يعد تخطيط المهام والتقويم للاداء وادارة العاملين من مسلمات التخطيط في الادارة الالكترونية
ايجابي	89.6	0.50	4.48	144	تخطيط المهام المصرفية على اساس عملية يؤمن الدقة في تنفيذها في التوقيت المناسب والمحدد سلفا
ايجابي	88.0	0.49	4.4	144	اعتماد الاسس العلمية السليمة يساهم في تعظيم الخدمات المصرفية ومراقبة الاداء المصرفي الاداري والفردى
ايجابي	88.2	0.49	4.41	144	مراجعة الخطط بشكل دوري على اختلاف انواعها ولجميع المستويات العاملة يزيد من التعرف على مخرجات العملية المصرفية
ايجابي	88.8	0.50	4.44	144	تساعد الادارة الالكترونية في الحفاظ على بيانات المتعاملين مع المؤسسة المصرفية
ايجابي	86.8	0.48	4.34	144	تسهل الادارة الالكترونية في توطيد العلاقة مع المستفيدين من المؤسسة المصرفية
ايجابي	87.8	0.49	4.39	144	تقوم الادارة الالكترونية على توفير الوقت والجهد للمؤسسة المصرفية في ادارة شؤون المستفيدين
ايجابي	86.0	0.46	4.3	144	تقوم ادارة المستفيدين ضمن الادارة الالكترونية على خلق نظام توثيق للبيانات التفصيلية الخاصة بالعملاء والتي يمكن الرجوع اليها والاستفادة منها والتواصل معها
ايجابي	88.0	0.49	4.4	144	تساعد الادارة الالكترونية على خلق ارشيف الكتروني خاص بكل نوع من انواع الاجراءات المصرفية
ايجابي	87.6	0.49	4.38	144	تسهل ادارة الوثائق في حفظ وتخزين كافة البيانات والمخاطبات المتبادلة داخل القسم وبين الاقسام الاخرى والادارة العليا
ايجابي	87.2	0.48	4.36	144	تقوم ادارة الوثائق على حفظ واسترجاع المعلومات في اطار من الامان والسرية
ايجابي	87.4	0.48	4.37	144	تساعد الادارة الالكترونية على ايجاد قاعدة بيانات مصرفية شاملة
ايجابي	88.2	0.49	4.41	144	تسهل الادارة الالكترونية في تيسير تبادل الرسائل بسرعة وسهولة - رسائل البريد الالكتروني
ايجابي	86.8	0.48	4.34	144	تسهل الادارة الالكترونية في توفير اكبر قدر ممكن من سرية المعلومات
ايجابي	85.8	0.46	4.29	144	تقوم الادارة على ترشيد استعمال الموارد - البشرية والمادية والمالية
ايجابي	86.2	0.46	4.31	144	تقوم الادارة الالكترونية على تفعيل التواصل بين العاملين الكترونيا
ايجابي	85.2	0.44	4.26	144	تساعد الادارة الالكترونية على التغلب على الحواجز المكانية والزمانية
ايجابي	85.6	0.45	4.28	144	تساعد الادارة الالكترونية على خلق وسائل سريعة ومبتكرة لمشاركة اكبر عدد من العاملين في كافة الانشطة والاحداث
ايجابي	85.6	0.45	4.28	144	تقوم الادارة الالكترونية على استعمال دائرة الحوار عن طريق طرح موضوعات مختلفة (عامة او متخصصة) يعتمد كاحد الاليات لازالة الحواجز بين العاملين في المصارف
ايجابي	87.8	0.49	4.39	144	تقوم الادارة الالكترونية على استقصاء الراي حول الخدمات المصرفية لقياس مقدار التطور
ايجابي	87.6	0.49	4.38	144	تعتمد الادارة الالكترونية على الاجندة الالكترونية في تنظيم المواعيد وتسجيل الانشطة وتوحيد نماذج العمل المستعملة بما يتلائم ومخرجات العمل المصرفي
ايجابي	86.2	0.46	4.31	144	تعتمد الادارة الالكترونية وسيلة للاعلان عن الانشطة التي يقوم بها
ايجابي	85.0	0.43	4.25	144	تستعمل الادارة الالكترونية العروض الالكترونية كوسيلة لنشر الثقافة داخل المؤسسة المصرفية لضمان استمرار التواصل وتسلسل الافكار بين العاملين في المصارف

يُضح وبما لا يقبل الشك من خلال مراجعة نتائج الجدول (2) الى الارتفاع العالي لاستجابات الملاحظة وعلى عموم المستبنيين اتجاه كافة فقرات الاستبانة وذلك بتقويم نقطة عتبة القطع للمقياس المعتمد والمتمثلة بمستوى (غير متأكد) والذي يقع عند درجه قياس (3) . حيث سجلت نتائج كافة متوسطات القياس وعلى عموم فقرات كافة محاور الاستبانة مستوعبا على من ذلك مما يعكس توافق آراء المستبنيين بما جاءت به كافة مكونات الإدارة الإلكترونية في المساق المصرفي موضوع البحث وتقويم ايجابي عال في ضوء نتائج الكفايات النسبية المحتسبة كذلك فقد سجلت نتائج تقويم الاستجابات الملاحظة بالتحويل بموجب متوسطات القياس على مستوى المحاور الرئيسية توافق آراء المستبنيين بما جاءت به كافة مكونات الإدارة الإلكترونية في المساق المصرفي موضوع البحث وتقويم ايجابي عال في ضوء نتائج الكفايات النسبية المحتسبة

الجدول (3) الاحصائيات الوصفية وتقويم مستويات الاستجابة لعموم المستبنيين لمحاور الدراسة

المحاور	العدد	متوسط القياس	الانحراف المعياري	الكفاية النسبية	التقويم
ادارة التخطيط الالكتروني	144	4.4705	0.3566	89.41	ايجابي
ادارة العملاء الالكتروني	144	4.3681	0.3344	87.36	ايجابي
ادارة الوثائق الالكتروني	144	4.3785	0.3889	87.57	ايجابي
ادارة المراسلات الالكتروني	144	4.3472	0.3545	86.94	ايجابي
ادارة الخدمات الالكتروني	144	4.3064	0.2847	86.13	ايجابي
مكونات الادارة الالكتروني	144	4.3741	0.2745	87.48	ايجابي

من اجل اتخاذ القرار بشأن مدى تطابق استجابات المستبنيين اتجاه المحاور المختلفة التي جاءت بها الاستبانة والتي تعكس عشوائية تلك الاستجابات وفقا لما هو متوقع في ضوء الفرضية الإحصائية المركبة المعتمدة , تم فحص درجات تجانس استجابات المشمولين باستخدام طريقة (الغصن - الورقة) المعروفة بالمستكشف، وذلك من اجل الكشف عن حدوث ما يعرف بالاستجابات الشاذة بهدف استبعادها واطفاء اثر وجودها ضمن مجموعة استجابات عينة البحث إن وجدت. والشكل البياني رقم (2) يبين فحص درجة تجانس الاستجابات الملاحظة للمشمولين.



الشكل (2) طريقة (الغصن - الورقة) البيانية لاستكشاف الملاحظة للمستبنيين على عموم محاور الاستبانة حيث يتضح عدم تسجيل أية استجابة شاذة او فصوص ضمن مجالات محاور الاستبانة مما يعكس المستوى العالي لدرجات تجانس المستبنيين نحو فقرات مكونات الادارة الألكترونية وموضوع البحث الجدول (4) يتضمن الخلاصه الاحصائية لنتائج متوسطات القياس للمستبنيين بتوزيع فقرات المحاور التي جاءت بها استبانة مكونات الادارة الألكترونية ممثلة بمتوسطات القياس على مستوى كل محور والانحرافات المعيارية والخطا المعياري لتوزيع المعاينة لمتوسط القياس وتقدير 95 % فترة ثقة للمتوسط الحسابي وحدي المجال الحقيقي للاستجابات الملاحظة وعلى مدى القياس المعتمد. حيث تشير نتائج التقديرات المذكوره الى الاختلاف النسبي عند المحور [ادارة التخطيط الإلكتروني]، مقارنة بنتائج المحاور الأخرى من خلال ارتفاع مستويات الاستجابة عند المحور المذكور.

الجدول (4) الاحصاءات الوصفية لاستجابات عموم المستبنيين لمحاور الدراسة في ضوء متوسطات القياس

مكونات الادارة الالكترونية المحاور	العدد	متوسط القياس	الانحراف المعياري	الخطا المعياري	تقدير 95% فترة ثقة لمتوسط المجتمع		ادنى قراءة	اعلى قراءة
					الحد الاعلى	الحد الادنى		
ادارة التخطيط الالكتروني	144	4.47	0.36	0.03	4.41	4.53	4	5
ادارة العملاء الالكتروني	144	4.37	0.33	0.03	4.31	4.42	4	5
ادارة الوثائق الالكتروني	144	4.38	0.39	0.03	4.31	4.44	4	5
ادارة المراسلات الالكتروني	144	4.35	0.35	0.03	4.29	4.41	4	5
ادارة الخدمات الالكتروني	144	4.31	0.28	0.02	4.26	4.35	4	5

والجدول (4) يبين نتائج اختباري التطابق في ضوء معلمتي التباين والتموضع (المتوسط) لمحاور مكونات الادارة الألكترونية.

الجدول (5) اختبار تطابق المجموعات المستقلة (لمحاور الدراسة في ضوء متوسطات القياس)

الاختبارات	اختبار تساوي التباينات		اختبار تساوي الاوساط		القرار الاحصائي
	Sig.	Levene statistic	F	Sig.	
مكونات الادارة الالكترونية	0.000	8.015	4.417	0.002	معنوي

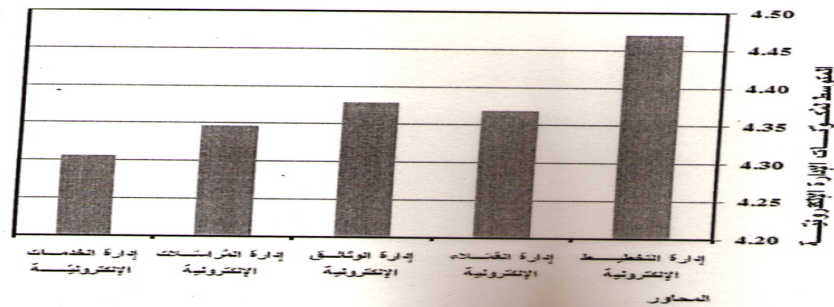
حيث يتضح ومن خلال مراجعة اختبائي التطابق الى عدم تماثل محاور الاستبانة فياختبار الفرضية الاحصائية المركبة (*) وعلى مستوى الاستجابات التي سجلت نحو اعلمن نقطة عتبة القطع المتمثلة بمستوى (غير متأكد) وعند مستوى الدلالة ($P < 0.001$) مما يعكس اختلاف مستويات الاستجابة باختلاف محاور مكونات الادارة الالكترونية للمستبنيين عينة البحث ولأجل الوقوف على موقع الاختلاف في تلك الاستجابات اتجه المحاور المختلفة تم إجراء اختبار الأزواج المتقابلة بموجب طريقة الفرق المعنوي الأصغر وكما هي مبينة فيالجدول (6)

الجدول (6) المقارنات الزوجية في اختبار الفرق المعنوي الاصغر ما بين متوسطات القياس للمحاور المبحوثة

المقارنات المتعددة			
المتغير المعتمد : مكونات الادارة الالكترونية			
المحاور (I)	المحاور (J)	مستوى الدلالة	المقارنات المعنوية
ادارة التخطيطالالكترونية	ادارة العملاء الالكترونية	0.012	معنوي
	ادارة الوثائق الالكترونية	0.024	معنوي
	ادارة المراسلات الالكترونية	0.003	معنوي
	ادارة الخدمات الالكترونية	0.000	معنوي
ادارة العملاء الالكترونية	ادارة الوثائق الالكترونية	0.798	غير معنوي
	ادارة المراسلات الالكترونية	0.609	غير معنوي
	ادارة الخدمات الالكترونية	0.131	غير معنوي
ادارة الوثائق الالكترونية	ادارة المراسلات الالكترونية	0.443	غير معنوي
	ادارة الخدمات الالكترونية	0.077	غير معنوي
ادارة المراسلات الالكترونية	ادارة الخدمات الالكترونية	0.317	غير معنوي

بين الجدول (6) نتائج مستويات الدلالة المحتسبة للمقارنات الزوجية ما بين المحاور المختلفة للاستبانة حيث يتضح وجود فروق معنوية ما بين محور ادارته التخطيط الالكتروني ببقية المحاور الأخرى عند مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha = 0.05$) والى عدم معنوية نتائج المقارنات الزوجية لبقية المحاور الأخرى بعضها ببعض، الأمر الذي يعكس اختلافاتجاهات المستبنيين نحو محور ادارة التخطيط الالكتروني مقارنة ببقية المحاور الأخرىبالمؤسسة لمكونات الادارةالالكترونية وباتجاه ارتفاع مستوى تأييد عموم المستبنيين نحوالمحور المذكور. والشكل البياني (3) يوضح نتائج متوسطات القياس الملاحظة للمحاور المبحوثة.

(*) الفرضية الاحصائية المركبة تتضمن على اختبار التطابق في ضوء معلمتين هما معلمة التباين ومعلمة القيمة المتوسطة للاستجابة الملاحظة على المقياس المعتمد في ضوء نتائج متوسطات القياس لكل محور على عموم المستبنيين



الشكل (3) الاشرطية البيانية لمتوسطات القياس لمحاور مكونات الادارة الالكترونية

التحليل العاملي:

تهدف عملية فحص اهمية ابعاد الظاهرة المبحوثة باعتبارها متغيرات (مجالات) متفاعلة بعضها ببعض في بناء انموذج (غير محدد) من خلال المركبات النسبية للعواملالمعنوية في ضوء محك مناسب هي الأساس لأي تحليل كمي (كالتحليل العنقودي او تحليلاالمسار او تحليل الانحدار المتعدد... الخ) وعموما فإن التحليل العاملي يطرح عددا منالاستفسارات يمكن تلخيصها بما يأتي:-

- ما المتغيرات التوضيحية الأكثر اهمية؟

• ما تسلسل المتغيرات بحسب اهميتها؟

• كيف تفسر العلاقات بين هذه المتغيرات؟

وتلخيصا لما تقدم، فإن تقنية التحليل العاملي تعتمد على استخلاص العوامل المشتركة التي تعد الارتباطات الناتجة ما بين مجموعة المتغيرات الخاصة بالظاهرة هي الأساس فيكونها، اي بعبارة اخرى فإن التحليل العاملي يكشف من خلال عوامل مستخلصة جوهر طبيعة الظاهرة بهدف تفسير تلك العلاقات.

وفي هذا البحث تم تطبيق تقنية التحليل العاملي باستخدام طريقة المركبات الأساسية بالاعتماد على تقديرات متوسط القياس لاستجابات الباحثين الناتجة عن ادماج فقرات كالمجال بالتحويل بصيغة متوسط القياس وذلك تحقيقاً لهدفين هما، الأول للتعرف على قيم واتجاه العلاقات المتحققة ما بين مجالات الاستبانة، والثاني هو لاستخلاص مستويات التفاعلات المهمة ما بين تلك العلاقات بغية التوصل الى تشخيص الأهمية النسبية لتلك المجالات من خلال العوامل المستخلصة (النقيب، 1993) والجدول (7) يتضمن على تقديرات معاملات الارتباط البسيطة ما بين محاور استبانة مكونات الادارة الإلكترونية.

جدول (7) معاملات ارتباط بيرسون و مستويات دلالاتها ما بين المحاور المبحوثة

معاملات الارتباط	المحاور	ادارة العملاء الإلكترونية	ادارة الوثائق الإلكترونية	ادارة المراسلات الإلكترونية	ادارة الخدمات الإلكترونية
ارتباط بيرسون	ادارة التخطيط الإلكترونية	0.509	0.541	0.386	0.443
	ادارة العملاء الإلكترونية	0.541	0.541	0.65	0.577
	ادارة الوثائق الإلكترونية			0.57	0.615
	ادارة المراسلات الإلكترونية				0.645
مستوى الدلالة	ادارة التخطيط الإلكترونية	0.000	0.000	0.000	0.000
	ادارة العملاء الإلكترونية	0.000	0.000	0.000	0.000
	ادارة الوثائق الإلكترونية			0.000	0.000
	ادارة المراسلات الإلكترونية				0.000

حيث يتضح عدم تنوع درجة تلك العلاقات وهو ما يؤكد ضرورة إجراء التحليل العاملي نتيجة لما تتصف به الظاهرة في ضوء استجابة المذكورين بكونها ظاهرة نمطية تستند في جوهرها على مستوى محدد من التباين المشترك الناتج عن تفاعل المحاور بعضها ببعض وذلك بهدف التعرف على الأوزان الترجيحية لكل محور في بناء منظومة مكونات الادارة الإلكترونية. والجدول (8) يبين نتائج استخلاص عامل النظام المعرف لمصفوفة العوامل المستخلصة لمحاور الدراسة حيث تماثل درجة اهمية تلك العوامل على محك كايزر (*) معالارتفاع النسبي لأهمية التباين المشترك المفسر والذي بلغت قيمته (64%) من نسبة التباين الكلي المفسر.

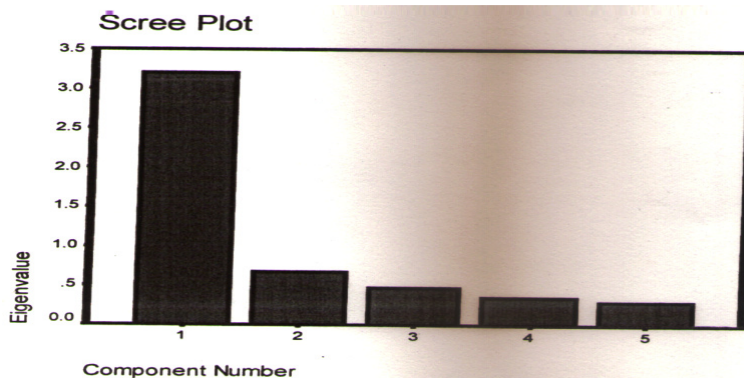
هذا وقد تم اطلاق تسمية العامل ب (مكونات الادارة الإلكترونية في المساق المصرفي)

الجدول (8) استخلاص عوامل النظام المعرف لمصفوفة العوامل المستخلصة لمحاور الدراسة

Rotated Component Matrix	
المركبة	المحاور
1	
0.703	ادارة التخطيط الإلكترونية
0.823	ادارة العملاء الإلكترونية
0.819	ادارة الوثائق الإلكترونية
0.821	ادارة المراسلات الإلكترونية
0.827	ادارة الخدمات الإلكترونية
3.2	قيمة الجذر المميز
64	التباين المشترك %
	مكونات الادارة الإلكترونية المساق المصرفي
	التسمية المعرفة

Extraction Method : Principal component Analysis.
1 components extracted

الشكل (4) الجذر الكامن للمركبة المستخلصة بالتحليل العاملي

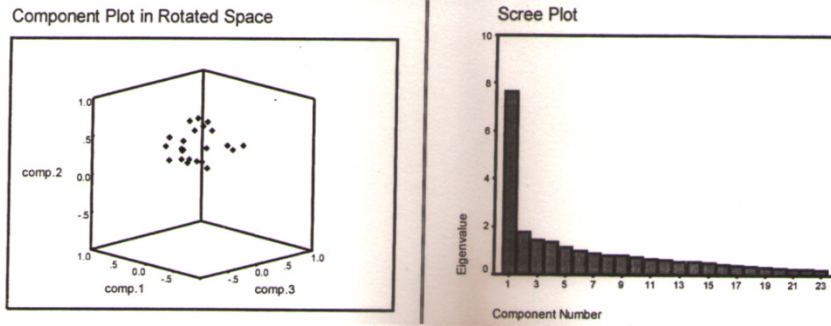


يعد العامل جذراً مميزاً لتفسير التباين المشترك عندما يحقق مقداراً من التباين لا يقل عن واحد الصحيح، كما تعتبر مساهمة المكون في العمل رئيسية عندما لا تقل نسبة اهميته عن 50% الجدول (9) استخلاص عوامل النظام المعرف لمصفوفة العوامل المستخلصة لفقرات محاور الدراسة بالتدوير المتعامد (Varimax)

مصفوفة المركبات المدورة					المركبات
الفقرات					
5	4	3	2	1	
0.748				0.715	يعد تخطيط المهام والتقييم الشامل للاداء وادارة العاملين
					تخطيط المهام المصرفية على اساس علمية سليمة يؤمن
0.555					اعتماد الاسس العلمية السليمة يساهم في تعظيم الخدمات
0.574					مراجعة الخطط بشكل دوري على اختلاف انواعها و
		0.768			تساعد الادارة الالكترونية في الحفاظ على
		0.79			تسهم الادارة الالكترونية في توطيد العلاقات
			0.433		تقوم الادارة الالكترونية على توفير الوقت
			0.475		تقوم ادارة المستفيدين ضمن الادارة المصرفية
			0.605		تساعد الادارة الالكترونية على خلق
			0.747		تسهم ادارة الوثائق في حفظ وتخزين كافة البيانات
			0.743		تقوم ادارة الوثائق على حفظ واسترجاع المعلومات
			0.609		تساعد الادارة الالكترونية على ايجاد قاعدة
		0.652			تسهم الادارة الالكترونية في تيسير تبادل
			0.501		تسهم الادارة الالكترونية في توفير اكبر
	0.653				تقوم الادارة المصرفية على ترشيد استعمال الموارد
	0.555				تقوم الادارة الالكترونية على تفعيل التواصل
	0.715				تساعد الادارة الالكترونية على التغلب على
	0.518				تساعد الادارة الالكترونية على خلق وسائل
			0.507		تقوم الادارة الالكترونية على استعمال دائرة
	0.65				تقوم الادارة الالكترونية على استقصاء الراي
					تعتمد الادارة الالكترونية على الاجندة
					تعتمد الادارة الالكترونية وسيلة الاعلان
					تستعمل الادارة الالكترونية العروض
1.145	1.35	1.428	1.751	7.644	قيم الجذور المميزة
4.978	5.871	6.211	7.613	33.236	التباين المشترك
؟	؟	؟	؟	؟	الاسماء المعروفة

وتحقيقاً لأهداف الدراسة، تم إعادة تحليل فقرات كافة المحاور التي جاءت بها استبانة مكونات الإدارة الإلكترونية بهدف الكشف عن حالات الارتباط الخطي ما بين تلك الفقرات بغية استبعاد تلك الفقرات إن وجدت، كذلك التعرف على طبيعة العلاقات بين كافة الفقرات من أجل تفسيرها في ضوء العوامل المستخلصة للنظام المعرف بها. والجدول (9) يبين نتائج استخلاص عوامل النظام المعرف لمصفوفة العوامل المستخلصة لفقرات محاور الدراسة.

الشكل (5) الجذور الكامنة لعدد المركبات المستخلصة وبالتدوير المتعامد (Varimax) بالتحليل العائلي



هذا وقد تم اطلاق تسمية..... (تكمل حسب التسميات التي تقترح لكل عامل)

المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات :

- 1- ضعف البنية التحتية للاتصالات لما يؤثر على مستوى الاداء المتحققة في مصرفالرافدين
- 2- قلة الكوادر المتخصصة بتنفيذ العمل المصرفي المرتبطة بالادارة الالكترونية في مصرف الرافدين بما يؤثر على مستويات ادائه.
- 3- ضعف فاعليه قاعدة المعلومات في مصرف الرافدين لتقديم الخدمات بكفاءة عالية بما ينعكسلبا على مستويات الأداء .
- 4- انخفاض تكلفه خدمة صيانة الاجهزة المرتبطة بالادارة الإلكترونية في مصرف الرافدين.
- 5- انخفاض التكلفة المالية المرتبطة بإنشاء الموقع الإلكتروني في مصرف الرافدينمن وجهة نظر أفراد عينةالدراسة
- 6- انخفاض تكاليف الاتصال بالشبكة العالمية الأنترنت في مصرف الرافدين من وجهةنظر افراد عينة الدراسة.
- 7- الضعف في اشراك جميع العاملين في دورات تدريبية لاستخدام الحاسوب في اعمالهم في مصرف الرافدين.
- 8- عدم امتلاكمصرفالرافدين معلومات عن مستوى الأداء الحالي للعاملين فيه.
- 9- تخفيض التكاليف في مصرف الرافدين لا يتم من خلال المحافظة على الزبائن المرشحين.
- 10- عملية التحسين المستمر للخدميه المصرفية المقدمة لعملاءمصرفالرافدين ليس بالمستوبالمطلوب.
- 11- لا يتم استطلاع آراء متلقي الخدمات المصرفية حول حاجاتهم من قبل مصرف الرافدين بشكلمستمر.
- 12- زيادة عملاء مصرفالرافدين بالمقارنة مع المصارف التجارية الأخرى لم يكن بالمستوبالمطلوب.

التوصيات :

في ضوء ماتقدميمكن وضع مجموعة منالتوصيات وهي :

او لا عامة :

- 1- ضرورة إعداد وتنفيذ برامج متخصصة تهتم بلادارة الالكترونية لأعداد قياداتادارية مؤهلة علميا وعمليا فيحقلادارة التخطيط الالكتروني , وبمايتلائم مع متطلبات العمل بالمساق المصرفيكذلك رفع قدرات المدير او رئيس القسم المعنى بهذا المساق مع ضرورة تامين الاستعدادات على التعليم المستمر والمواكبة من اجل رفعةقدرات العاملين وتحسين ادائهم بالشكل الصحيح و السليم.
- 2- الاعتماد على مناهج التعليم الالكتروني عموما، والادارة الالكترونية خصوصا في مساق العمل المصرفي على ضوءما هو متحقق في جامعاتالبلدان المتقدمة. وتحقيقا لذلك يمكن القاء مسؤولية تنفيذ ما تقدم على معاهد وكليات الاعمال مع ضرورة الشروع باستحداث دراسات متخصصة في الادارة المصرفية الالكترونية ضمن تلكالمرافق التعليمية حصرا وليس كما هو معمول به لدى البعض الاخر .
- 3- تشجيع العاملين في مجال العمل المصرفي بالانخراط في الدورات التعليمية والتدريبية ذات العلاقة بالادارةالالكترونية مع وضع نظام تسجيل ومتابعة وتقويم وتقديم حوافز للمشاركين
- 4- اجراء دراسات وطنية شاملة ، تعتمد المقارنة، تستهدف اكبر عدد من المؤسسات في القطاعين الحكومي والاهلي والعاملين في القطاع المصرفي للتعرف على معوقات تنفيذالادارة الالكترونية وتقديم الاقتراحات والحلول والاساليب المناسبة لتنمية الجوانب الفنية والادارية والقيادية .
- 5- الاهتمام بالدورات التدريبية في مجال الادارة الالكترونيةعلى ان تكون مشروطة ب:
أ القيام بالتدريب قبل المباشرة بالعمل اواعداد برامج متخصصة في مجال العمل.
ب استمرار الدورات التدريبية اثناء العمل، والاولوية تكون مرتبطة بالاداء على ان تكون حافزا للترقية والاستمرار بالموقع القيادي .

ج تنوع الدورات التدريبية (داخلية، خارجية) وذلك لزيادة المعرفة وتجديد المعلومات

ثانيا : خاصة

- 1- الأهتمام بتدعيم البنية التحتية للاتصالات في مصرف الرافدين لما لها من تأثير على مستوياتادائه المتحققة.
- 2- استقطاب كوادر متخصصة بتنفيذ العمل المصرفي المرتبطة بالادارة الالكترونية في مصرف الرافدين لتحسين مستوياتادائه .
- 3- تعزيز فاعلية قاعدة المعلومات في مصرف الرافدين لتقديم الخدمات بكفاءة عالية بما يحسن من مستويات ادائه .
- 4- الأهتمام بتكلفة خدمة صيانة الأجهزة المرتبطة بالادارة الالكترونية في مصرف الرافدين.
- 5- الأهتمام بالتكلفة المالية المرتبطة بإنشاء الموقع الالكتروني في مصرف الرافدين.
- 6- الأهتمام بتخفيض تكاليف الاتصال بالشبكة العالمية الانترنت في مصرف الرافدين.
- 7- تعزيز مشاركة جميع العاملين في مصرف الرافدين بدور اتدريبية تتعلق باستخدام الحاسوب في اعمالهم.
- 8- تعزيز امتلاك مصرف الرافدين بالمعلومات عن مستوى الأداء الحالي للعاملين فيه.
- 9- العمل على تخفيض التكاليف في مصرف الرافدين من خلال المحافظة على الزبائن المربحين.
- 10- الأهتمام بالتحسين المستمر للخدمية المصرفية المقدمة لعملاء مصرف الرافدين
- 11- العمل على استطلاع آراء متلقي الخدمات المصرفية حول حاجاتهم من قبل مصرف الرافدين بشكل مستمر.
- 12- الأهتمام بتحقيق رضا العملاء لتحقيق حصة سوقية أكبر بالمقارنة مع المصارف التجارية الأخرى.

المصادر العربية

1. اللوزي، موسى، (2002) الحكومة الألكترونية، المؤتمر العلمي السنوي الثالث – تكنولوجيا المعلومات و دورها في التنمية الاقتصادية، الجزء الثاني – للفترة (6-8) ايار .
2. باكير، علي حسين (2008)، المفهوم الشامل لطببق الادارة الالكترونية، مجلة اراء حول الخليج، مركز الخليج للأبحاث، الامارات العربية المتحدة، العدد 23 .
3. نعمان، قدورة (2002)، نظام المراسلات الالكترونية، المملكة العربية السعودية، الرياض.
4. منتدى اللغات البرمجة (2011)، نظم ادارة الوثائق الالكترونية .
5. نجم، عبدو نجم (2007)، الادارة الالكترونية : الاستراتيجيات والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية.
6. ادريس، وائل محمد صبحي، و الغالي، طراهر محسن منصور، (2009)، اساسيات الاداء و بطاقة التقييم المتوازن، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الاردن .
7. شقير، امانى (2005)، تقييم الاداء التسويقي في المنظمات المصرية من منظور متكامل، اطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة الاسكندرية، كلية التجارة، مصر .
8. نجم، عبدو نجم (2007)، الادارة الالكترونية : الاستراتيجيات والوظائف والمشكلات، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية، الرياض .
9. حبوب، وجيه (2002)، البحث العلمي و مفاهيمه، بغداد، العراق .
10. العنزي، فايز (2006)، ادارة العملاء الالكترونية، الرياض، المملكة العربية السعودية

المصادر الاجنبية

- 1- Al-Tamimi, Hussein A. Hassan, (2010), "Factor Influencing Performance of the UEA Islamic and Conventional National", Glopal Journal of Business Research, vol.4, No.2: 1-9
- 2- Anderson, C (2010): Electronic Document Management.
- 3- Anderson, Eugene W. V. Fornell, Claes and Lehmann, Donald R., (1994), "Customer satisfaction, market share, and profitability," Journal of marketing, vol.58: 53-66.
- 4- Bland, Vikki, (2004), "e-management: where it delivers most", Management, Nov:52-57.
- 5- Eccles, Robert. G., (1991), "The Performance Measurement Manifesto", Harvard Business Review.
- 6- Kaplan, Robert S., & Norton, David P., (1996), "Balanced Scorecard: Translating Strategy into Action", Harvard Business School Press, Massachusetts.
- 7- Lynch, R., (2000) "Corporate Strategy", 2nd ed., prentice-Hall, Inc.
- 8- Macmenamin, J., (1999), "Financial Management" 1st ed., Routledge publishing.
- 9- O'Neill, P: Topic overview, Service Management, Forrester Research.
- 10- O'Sullivan, Don & Abela, V., (2007), "Marketing Performance Measurement Ability and Firm Performance", Journal of Marketing, Vol.71, April: 79-93
- 11- O'Sullivan, Don; Abela, Andrew V. & Hutchinson, Mark, (2009), "marketing performance measurement and firm performance: Evidence from the European high-technology sector", European Journal of Marketing, vol.43, No.5/6: 843-862.

- 12- Stone, Dianna L; Eugene F. Stone-romero and Kimberly Lukaszewski, (2006) , “Factors affecting the acceptance and effectiveness and effectiveness of electronic human resource system” , Human Resource Management Review, Vol. 16: 229-244 .
- 13- Venkatraman, N, & ramanujam, (1986) , “Measurement of business performance in strategy research: A comparison approaches” , Academy of management review, Vol. 11, No.4: 804.
- 14- Wheelen, Thomas L. & Hunger, J. David , (2006) , “Strategic Management and Business Policy” , Pearson Education Inc. , Upper Saddle River, New Jersey, 10th Ed.
- 15- Wheelen, Thomas L. & Hunger, J. David , (2008) , “Strategic Management and Business Policy” , Pearson Education Inc. , Upper Saddle River, New Jersey, 11th Ed.
- 16- wheeler, Michael (1999) , “Global diversity: A culture change perspective” , Diversity Factor, Vol. 7, No.2:31-34
- 17- Wikipedia (2011): Electronic Health (2007).