

أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء الوظيفي لموظفي بنك البركة الجزائري
-وكالة 406 بقسنطينة-

The impact of electronic management on improving the
functional performance of the employees of Al Baraka Bank Algeria
- Agency 406 in Constantine

*صراح بن لحوش

Sarah Benlaharache

مخبر المحاسبة، المالية، الجباية والتأمين، جامعة أم البواقي - الجزائر -

Benlaharache.sarah@univ-ueb.dz

تاريخ النشر: 2023/04/30

تاريخ القبول: 2023/03/16

تاريخ الاستلام: 2023/02/28

الملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر الإدارة الإلكترونية على تحسين الأداء الوظيفي لموظفي بنك البركة الجزائري -وكالة 406- بقسنطينة. من أجل تحقيق أهداف هذه الدراسة تم استعمال المنهجين الوصفي والتحليلي؛ من خلال وصف وتحليل متغيرات الدراسة، كما تم إعداد استبيان وزع على مجتمع الدراسة، وقد تم تحليل الاستبانة المسترجعة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS-22). توصلت نتائج الدراسة إلى وجود أثر للإدارة الإلكترونية بنسبة 72.9% على تحسين الأداء الوظيفي. الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الأداء الوظيفي، بنك البركة الجزائري -وكالة 406- بقسنطينة.

تصنيف JEL: M15, O15

Abstract :

This study aims to know the effect of electronic management on improving the functional performance of the employees of Al Baraka Bank Algeria - Agency 406 - in Constantine. In order to achieve this study, the descriptive and analytical approaches were used, and a questionnaire was prepared and was analyzed by using the (spss-22) program.

The results of the study concluded that there is an effect of electronic management as an independent variable on the functional performance as a dependent variable by a contribution reached 72.9% of the total changes.

Keywords: Electronic management , Functional performance, Algerian Al Baraka Bank - Agency 406 - in Constantine.

JEL classification codes: M15, O15

1. مقدمة:

نظرا للتغيرات التكنولوجية الهائلة التي يشهدها عالمنا اليوم، بات لزاما على المؤسسات بشتى أنواعها سواء عمومية أو خاصة أن تواكب هذه التطورات وأن تتأقلم معها "فمن لم يتقدم يتقادم". لقد برز مصطلح الإدارة الالكترونية بشكل ملف لانتباهه خاصة مع الانتشار الواسع لشبكة الأنترنت، وذلك لما له من أهمية بالغة في ربح الوقت والجهد والتكلفة معا.

تهتم المؤسسات بأداء موظفيها وتسعى إلى تحسينه وتطويره، وذلك من خلال خلق بيئة عمل مناسبة ومريحة لهم، فكلما تحسن أداء الموظفين أثر ذلك إيجابيا على أداء المؤسسة ككل، ومن بين التوجهات الإدارية الحديثة في وقتنا الحالي ما يطلق عليه "إدارة بلا ورق" أو الإدارة الالكترونية، والتي تعتمد بشكل كبير على استخدام الأنترنت وشبكات الاتصال المتطورة، وكذا استخدام البرامج والأجهزة المتطورة التي تساعد الموظفين على أداء عملهم بكفاءة وفعالية، ولكنها في المقابل تتطلب موارد بشرية متمكنة في الميدان التكنولوجي.

إشكالية الدراسة: من خلال ما سبق، يمكن طرح إشكالية الدراسة على النحو الآتي:

ما مدى تأثير الإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي لموظفي بنك البركة الجزائري - وكالة 406 بقسنطينة؟

للإجابة على إشكالية الدراسة تم طرح الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما مدى تأثير المتطلبات الإدارية على الأداء الوظيفي لموظفي بنك البركة الجزائري - وكالة 406 بقسنطينة؟

- ما مدى تأثير المتطلبات التقنية على الأداء الوظيفي لموظفي بنك البركة الجزائري - وكالة 406 بقسنطينة؟

- ما مدى تأثير المتطلبات البشرية على الأداء الوظيفي لموظفي بنك البركة الجزائري - وكالة 406 بقسنطينة؟

فرضيات الدراسة: للإجابة عن إشكالية الدراسة تم وضع الفرضية الرئيسة الآتية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي لموظفي بنك

البركة الجزائري - وكالة 406 بقسنطينة.

والتي تدرج عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات الإدارية على الأداء الوظيفي لموظفي بنك البركة الجزائري - وكالة 406 بقسنطينة.

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات التقنية على الأداء الوظيفي لموظفي بنك البركة الجزائري - وكالة 406- بقسنطينة.
 - لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات البشرية على الأداء الوظيفي لموظفي بنك البركة الجزائري - وكالة 406- بقسنطينة.
- أهداف الدراسة:** تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على مختلف المفاهيم والمضامين النظرية المتعلقة بالإدارة الالكترونية والأداء الوظيفي؛
- التعرف على أهم المتطلبات التي يجب تحقيقها من أجل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الحديثة؛

- معرفة واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في بنك البركة الجزائري - وكالة 406- بقسنطينة وكذا مدى تأثيرها على تحسين أداء الموظفين؛

منهج الدراسة: تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهجين الوصفي والتحليلي؛ لكونهما يتماشيان وطبيعة الدراسة والأهداف التي تسعى إلى تحقيقها، وذلك من خلال وصف متغيراتها وتحليل العلاقة بينها في الجانب التطبيقي، بما يساعد على تكوين نتائج دقيقة تسمح بمعرفة واقع تطبيق الإدارة الالكترونية ومدى تأثيرها على تحسين أداء موظفي بنك البركة الجزائري - وكالة 406- بقسنطينة.

2. الإدارة الالكترونية

تعرف الإدارة الالكترونية على أنها التحول من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الحديثة التي تعتمد على نظام معلوماتي متطور، يساعد على اتخاذ القرارات المناسبة بسرعة فائقة وبتكلفة أقل. (عبد الناصر و عباس، 2014، صفحة 111)

وكذلك تعرف على أنها التخلي عن التعامل بالورق والاعتماد على المكتب الإلكتروني عن طريق الاستخدام الواسع لتكنولوجيا المعلومات وتحويل الخدمات العامة إلى إجراءات مكتبية ثم معالجتها. (ياسين، 2005، صفحة 22)

من خلال التعريفين السالفي الذكر يمكن القول بأن الإدارة الالكترونية هي اتجاه فكري إداري جديد، يعمل على التخلص من الصعوبات والعراقيل الإدارية التي تعاني منها الإدارة التقليدية، والتحول نحو إدارة إلكترونية حديثة تعتمد على تكنولوجيا الإعلام والاتصال وكذا البرامج المتطورة، من أجل اكتساب الوقت والمال والجهد.

1.2. خصائص الإدارة الالكترونية

يمكن حصر أهم خصائص الإدارة الالكترونية في النقاط الآتية: (مصطفى، 2015، صفحة 35)

- إنجاز ومتابعة مختلف الأعمال بأسرع وقت وجهد وبتكلفة أقل؛
- تسهيل جمع البيانات والمعلومات من مصادرها الأصلية، مما يساعد على اتخاذ قرارات مستقبلية صائبة؛
- خلق الفاعلية الإدارية ومشاركة مختلف الأطراف في اتخاذ القرارات المتعلقة بالمؤسسة من خلال استخدام التقنيات الحديثة في الاتصال؛
- تبسيط واختصار مختلف القيود البيروقراطية والتقليل من استخدام الأوراق (إدارة بلا ورق). (طارق عبد الرؤوف، الإدارة الالكترونية، 2007، صفحة 27)

2.2. متطلبات الإدارة الالكترونية

تتعلق متطلبات أو أبعاد الإدارة الالكترونية بالعناصر الآتية:

أ. **المتطلبات الإدارية:** والتي تتعلق بوضع الاستراتيجيات وخطط التأسيس؛ من تشكيل إدارة أو هيئة للتخطيط ومتابعة وتنفيذ ووضع الخطط لمشروع الإدارة الإلكترونية والاستعانة بالجهات الاستشارية والبحثية المختصة (طارق عبد الرؤوف، الإدارة الالكترونية، 2007، صفحة 55)، كذلك يجب توفر القيادة والدعم الإداري الجيد الذي يساعد على إيجاد بيئة مناسبة للعمل، إضافة إلى ضرورة ملاءمة الهيكل التنظيمي ومرونته، وكذا الاهتمام بالموظفين. (عبد الناصر موسى، 2011، صفحة 91)

ب. **المتطلبات التقنية:** وتتمثل في توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية والتي تشمل تطوير شبكة الاتصالات الأرضية والخلوية عن بعد، وأجهزة الحاسوب والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية وتبادل البيانات، بالإضافة إلى توفير مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي يتم من خلالها إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية. (بركان و قوجيل، 2021، صفحة 39)

ج. **المتطلبات البشرية:** وتتلخص أساسا بما توفره المؤسسة للمورد البشري من نشر ثقافة الإدارة الالكترونية والسعي نحو تطوير المؤسسة واندماجها مع متطلبات البيئة الخارجية التي تعرف استخداما واسعا للتكنولوجيات الحديثة، فيجب على المؤسسة أن تحضر مواردها البشرية من برمجة دورات تكوينية وتدريبية للموظفين أو بعثهم لتربصات لزيادة خبرتهم وكفاءتهم، إضافة إلى

تحفيزهم من خلال منح علاوات وترقيات للموظفين الذين تتوفر فيهم معايير تطبيق الإدارة الالكترونية على مستوى المؤسسة. (عبد الناصر موسى، 2011، صفحة 93)

3. الأداء الوظيفي

يعود أصل مصطلح الأداء إلى الكلمة اللاتينية Performare التي تعني إعطاء كلية الشكل لشيء ما، ومنها اشتقت الكلمة بالإنجليزية Performance التي تعني إنجاز العمل. (يوسف، 2011، صفحة 18)

ويعرف الأداء الوظيفي بأنه دراسة وتحليل جهود العاملين وملاحظة سلوكهم وتصرفاتهم أثناء العمل، ليتم تقدير جهودهم بشكل عادل. (محمد عبد الباقي، 2001، صفحة 228)

كما يعرف أيضا على أنه هو تقدير وتقييم النتائج التي حققها العامل في وظيفته ضمن فريق أو مصلحة أو وحدة ككل خلال فترة زمنية محددة. (نائف البرنوطي، 2004، صفحة 375)

من خلال ما سبق، يمكن القول بأن الأداء الوظيفي يتمثل في إنجاز المورد البشري واجتهاده في القيام بالأعمال المطلوبة منه بالكفاءة اللازمة وفي الوقت المحدد، الأمر الذي يعود عليه وعلى المؤسسة التي يعمل بها بالنفع.

1.3. متطلبات الأداء الوظيفي

من أجل تحقيق أداء وظيفي جيد يلزم توفير مجموعة من العناصر؛ كتصميم العمل، توفير المتطلبات المادية والتقنية الضرورية للعمل، توفير البيئة الداخلية المناسبة، توفر الموارد البشرية المناسبة لأداء هذا العمل وتزويدها بمختلف المعارف والكفاءات الضرورية للعمل، متابعة أداء الموظفين ومرافقتهم ومن ثم تصحيح الانحرافات إن وجدت، تقييم الأداء المحقق ومقارنته بالأداء المسطر، وتقديم المقابل المستحق للموظفين وتحفيزهم للاستمرار في تحقيق أعلى المستويات. (السالمي، 2008، صفحة 193)

2.3. العلاقة بين الإدارة الالكترونية والأداء الوظيفي

إن نجاح تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات يعتمد على مدى استعداد وتقبل الموظفين لتطبيقها، ولذلك يلزم على إدارة المؤسسة التقرب من الموظفين وشرح أهميتها لهم، وذلك ولما لها من أثر إيجابي على الموظف نفسه هذا من جهة، ومن جهة أخرى يتعين على إدارة المؤسسة توفير كل متطلبات الإدارة الالكترونية؛ الإدارية (كمرونة الهيكل التنظيمي وسهولة انسياب الاتصالات بمختلف أقسامه، السعي إلى إيجاد بيئة عمل مناسبة، الاهتمام بآراء وأفكار الموظفين

والعمل على تطبيقها... إلخ)، التقنية (كامتلاك شبكة اتصالات متطورة تربط بين مختلف الأقسام، امتلاك الأجهزة والمعدات الحديثة والمتطورة... إلخ)، البشرية (كالعمل على نشر ثقافة الإدارة الالكترونية بين الموظفين، برمجة دورات تكوينية وتدريبية للموظفين حول استعمال التكنولوجيا الحديثة... إلخ)، وهو ما يساعد الموظفين على تحسين مستواهم المهني وبالتالي إنجاز أعمالهم بكفاءة وفعالية ومنه تحقيق أهداف المؤسسة.

4.دراسة حالة على مستوى بنك البركة الجزائري -وكالة 406 بقسنطينة-

في هذا الجزء سيتم اسقاط المفاهيم النظرية السالفة الذكر على إحدى البنوك الجزائرية الخاصة، ألا وهو بنك البركة الجزائري وكالة 406 بقسنطينة.

1.4.مجتمع الدراسة

شمل مجتمع الدراسة كل موظفي بنك البركة الجزائري -وكالة 406 بقسنطينة-، والبالغ عددهم 35موظف، حيث تم توزيع الاستبيانات عليهم، وقد تم استرجاع 32 استبانة صالحة للدراسة.

2.4. أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة

تم تفرغ الاستبيانات وتحليلها من خلال برنامج التحليل الإحصائي (SPSS (22)، كما تم الاعتماد على الاختبارات والأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية كالنسب المئوية والتكرارات، معامل الثبات ألفا كرونباخ، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، معامل الالتواء والفرطح، الانحدار البسيط ومعامل التحديد.

3.4. اختبار صدق وثبات أداة الدراسة: تم استخدام اختبار صدق وثبات أداة الدراسة عن طريق معامل α كرونباخ، وكانت النتائج كما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول 01: نتائج اختبار الثبات والصدق لأبعاد الإدارة الالكترونية والأداء الوظيفي

البعد / المحور	عدد الفقرات	معامل الثبات α كرونباخ	معامل الصدق
المتطلبات الإدارية	05	0.679	0.888
المتطلبات التقنية	05	0.765	0.874
المتطلبات البشرية	05	0.727	0.852
المحور الثاني: الأداء الوظيفي	08	0.835	0.913
المجموع	23	0.751	0.866

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات spss22.

نلاحظ من خلال الجدول (01) أن قيم معامل الثبات لأبعاد ومحاور الاستبيان أكبر من 0.6، كما أن قيمة معامل α كرومباخ تقدر بـ 0.751 وهو ما يعني أنه إذا وزع هذا الاستبيان على الأشخاص ذاتهم وفي أوقات مختلفة فسوف نتحصل على نتائج متقاربة من النتائج الحالية.

4.4. اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات الدراسة

يمكن الحكم على فرضية التوزيع الطبيعي لبيانات هذه الدراسة من خلال الاستعانة بمعاملات الالتواء والتفرطح لمختلف أبعادها ومتغيراتها؛ حيث أن هناك عدة اقتراحات بخصوص الحد أو المعيار الذي يمكن من خلاله الحكم على ذلك؛ فحسب اجتهادات بعض الباحثين يمكن اعتبار أن تجاوز مقياس الالتواء القيمة المطلقة 3 معناه أن البيانات تتجه للالتواء نحو اليمين أو اليسار، وهناك إجماع أقل بخصوص الحد المتعلق بمقياس التفرطح انطلاقاً من القيمة المطلقة 8 إلى غاية أكبر من 20، والبعض يقترح أن تجاوز قيمة هذا المقياس للحد 10 معناه وجود مشكلة. (Rex B . Kline, 2016, p. 63)

الجدول 02: نتائج معاملات الالتواء والتفرطح لبيانات الدراسة

معامل التفرطح		معامل الالتواء		البعد/المتغير
الخطأ المعياري	القيم الإحصائية	الخطأ المعياري	القيم الإحصائية	
0,523	2,721	0,264	-0,505	البعد الأول: المتطلبات الإدارية
0,523	0,730	0,264	-0,911	البعد الثاني: المتطلبات التقنية
0,523	2,051	0,264	-1,169	البعد الثالث: المتطلبات البشرية
0,523	2,524	0,264	-0,856	المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية)
0,523	-0,889	0,264	0,080	المتغير التابع (الأداء الوظيفي)

المصدر : من إعداد الباحثة اعتماداً على مخرجات برنامج spss_22.

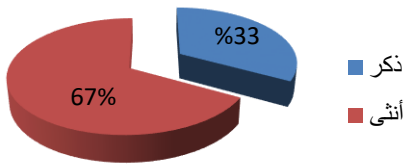
من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيم معاملات الالتواء Skewness محصورة بين -1,169 و 0,080، وقيم معاملات التفرطح Kurtosis محصورة بين -0,889 و 2,721، وهي لا تتجاوز درجات القطع المطلوبة، وعليه يمكن القول بأن متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، وبالتالي يمكن الاعتماد على الاختبارات المعلمية التي تشترط التوزيع الطبيعي.

5.4. عرض وتحليل نتائج الدراسة

في هذا الجزء سيتم عرض وتحليل نتائج البيانات الشخصية لمجتمع الدراسة، كذلك سيتم التطرق لعرض وتحليل إجابات أفراد مجتمع الدراسة حول محوري الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي، وفي الأخير سيتم اختبار وتحليل فرضيات الدراسة.

أ. عرض نتائج البيانات الشخصية لمجتمع الدراسة: فيما يلي عرض للنتائج الخاصة بكل متغير .

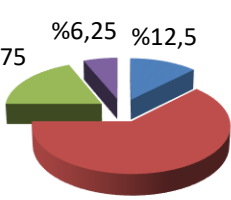
توزيع أفراد المجتمع حسب الجنس: يتكون مجتمع الدراسة من 32 مفردة موزعة حسب الجنس كالآتي:

الشكل 02: توزيع أفراد الدراسة حسب الجنس	الجدول 03: توزيع أفراد الدراسة حسب الجنس		
	النسبة المئوية %	تكرار	
 <p>■ ذكر ■ أنثى</p>	33	10	ذكر
	67	22	أنثى
	100	32	المجموع

المصدر : من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج spss_22.

يبين الجدول (03) والشكل (01) توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الجنس (ذكر، أنثى) حيث يتضح أن 67 % من مجتمع الدراسة إناث، في حين بلغت نسبة مشاركة الذكور 33%.

توزيع أفراد المجتمع حسب السن: يبين الجدول رقم (04) والشكل (02) توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب متغير السن.

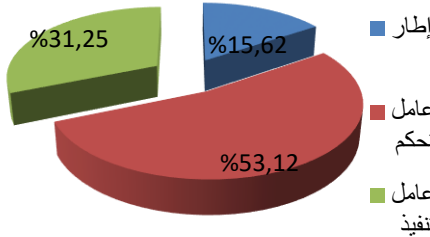
الشكل 03: توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب السن	الجدول 04: توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب السن		
	النسبة المئوية %	التكرار	العمر
 <p>■ من 20 إلى 35 سنة ■ من 36 إلى 45 سنة ■ من 46 إلى 55 سنة ■ من 56 فأكثر</p>	12,5	4	من 20 إلى 35 سنة
	62,5	20	من 36 إلى 45 سنة
	18,75	6	من 46 إلى 55 سنة
	6,25	2	من 56 فأكثر
	100	32	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج spss_22.

يتبين من الجدول رقم (04) والشكل (02) أن 62,5 % من مجتمع الدراسة بلغت أعمارهم من 36 إلى 45 سنة وهي تمثل أعلى نسبة، و 18,75% بلغت أعمارهم من 46 إلى 55 سنة، تليها الفئتين من 20 إلى 35 سنة بنسبة 12,5 %، ثم فئة 56 سنة فأكثر بنسبة تقدر بـ 6,25 %، وهو ما يعني أن أغلب أفراد مجتمع الدراسة هم من فئة الشباب.

توزيع أفراد المجتمع حسب الوظيفة: يوضح كلا من الجدول رقم (05) والشكل رقم (03) توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الوظيفة.

الوظيفة	التكرار	النسبة المئوية %
عامل تحكم	17	53,12
عامل تنفيذ	10	31,25
المجموع	32	100



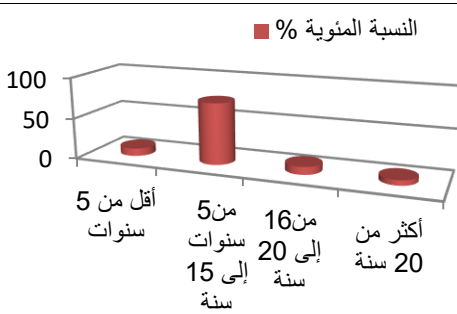
المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج spss_22.

يتضح من خلال الجدول والشكل السابقين أن النسبة الأكبر من مجتمع الدراسة يمارسون وظيفة عامل تحكم بنسبة 53,12%، كلهم حاملين لشهادات جامعية، ثم تليها نسبة 31,25% من الموظفين الذين يمارسون وظيفة عامل تنفيذ، وهم في أغلبهم حاملين لشهادات جامعية، وفي الأخير نسبة 15,62% والتي تمثل نسبة الموظفين الإطارات في هذا البنك، منهم ثلاث إطارات حاملين لشهادات دراسات عليا.

توزيع أفراد المجتمع حسب الخبرة المهنية: توزيع أفراد المجتمع حسب الخبرة المهنية جاء كالآتي:

يوضح كلا من الجدول رقم (06) والشكل رقم (04) توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب الوظيفة.

الخبرة	التكرار	النسبة المئوية %
من 5 سنوات إلى 15 سنة	24	75
من 16 إلى 20 سنة	3	9,37
أكثر من 20 سنة	2	6,25
المجموع	32	100



المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج spss_22.

يتضح من الجدول والشكل السابقين أن أفراد مجتمع الدراسة يتوزعون على أربع مراتب حسب الخبرة المهنية، حيث أن المرتبة الأولى والتي تضم الأساتذة ذوي الخبرة المهنية من 5 إلى 15 سنة بنسبة 75 %، ثم المرتبة الثانية والتي تضم الأساتذة ذوي الخبرة المهنية أقل من 5 سنوات بنسبة تمثل 9,37% مناصفة مع الأساتذة ذوي الخبرة المهنية من 16 إلى 20 سنة، وفي الأخير الأساتذة ذوي الخبرة المهنية أكثر من 20 سنة بنسبة 6,25%.

ب. عرض وتحليل إجابات أفراد مجتمع الدراسة حول محور الإدارة الالكترونية: يمكن الاعتماد على النتائج المبينة في الجدول الآتي لتحليلها:

الجدول 07: النسب المئوية لدرجات الإجابة لمحور الإدارة الالكترونية الوحدة %

درجة الإجابة	المتطلبات الإدارية	المتطلبات التقنية	المتطلبات البشرية	محور الإدارة الالكترونية
غير موافق بشدة	5,72	5,75	11,5	7,65
غير موافق	11,33	10,25	12,21	11,26
محايد	16,5	13,37	22,28	17,38
موافق	32,41	31,12	39,64	34,39
موافق بشدة	34,04	39,51	36,65	36,73
المجموع	100%	100%	100%	100%

المصدر: من إعداد الباحثة اعتمادا على مخرجات برنامج spss_22.

يبين الجدول السابق أن 45,66% من مجتمع الدراسة يوافقون على وجود المتطلبات الإدارية للإدارة للإلكترونية في البنك المدروس، في حين أن 17,05% لا يوافقون على ذلك و 16,5% لهم رأي محايد، مما يعني أن أغلب أفراد مجتمع الدراسة يوافقون على أن إدارة بنك البركة الجزائري - وكالة رقم 406- تسعى لتحقيق كل المتطلبات الإدارية.

كما أن 70,63% من أفراد مجتمع الدراسة يوافقون على توفر المتطلبات التقنية في البنك المدروس، في حين أن 16% لا يوافقون على ذلك، في حين أن 13,37% لهم رأي محايد، مما يعني أن أغلب أفراد المجتمع يوافقون على أن البنك المدروس يسعى لتوفير متطلبات الإدارة الالكترونية في جانبها التقني.

أما بالنسبة للمتطلبات البشرية فيوافق مجتمع الدراسة بنسبة 76,29% على أن البنك يهتم بها ويسعى إلى تحقيقها، في حين أن 23,71% لا يوافقون على ذلك و 22,28% لهم رأي محايد.

في الأخير يمكن ملاحظة أن 71,12% من أفراد مجتمع الدراسة يوافقون على أن هناك تطبيقاً لمتطلبات الإدارة الإلكترونية، في حين أن 18,91% لا يوافقون على ذلك. كما أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات محور التغيير التنظيمي مجتمعة يساوي 3,78، والانحراف المعياري يساوي 1,094، بمعنى أن تقييم معظم أفراد العينة لواقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في بنك البركة الجزائري - وكالة 406 بقسنطينة - يقع ضمن مجال التقييم الجيد أو المرتفع، بمعنى أن إدارة البنك مدركة لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال عملها، وتسعى لتحقيق كل متطلباتها سواء الإدارية أو التقنية أو البشرية.

ج. تحليل إجابات محور الأداء الوظيفي: الجدول الآتي يوضح النسب المئوية لدرجات الإجابة لمحور الأداء الوظيفي:

جدول 08: النسب المئوية لدرجات الإجابة لمحور الأداء الوظيفي

النسب المئوية	درجة الإجابة
7,58	غير موافق بشدة
4,93	غير موافق
25,29	محايد
33,03	موافق
29,17	موافق بشدة
100%	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss_22.

يبين الجدول السابق أن 62,2% من إجابات أفراد مجتمع الدراسة كانت ضمن المجال موافق وموافق بشدة، ونلتمس ذلك خاصة في العبارة الأولى القائلة بأن هناك متابعة دورية من قبل إدارة البنك على إنجاز وظائفنا، وكذلك العبارة الثالثة التي تنص على أن الموظف يسعى إلى تطوير قدراته ومهارته من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى البنك، وكذلك العبارة الرابعة القائلة بأن البرامج وشبكات الاتصال الحديثة تساعد الموظفين على أداء عملهم في وقت وجيز، في حين أن 25,29% لهم رأي محايد؛ وتعلق الأمر هنا خاصة بالعبارة رقم سبعة القائلة بأنه يتم تقييم أداء العاملين بطرق حديثة، ربما يمكن تفسير ذلك بأن طريقة تقييم الموظفين غير مفهومة بشكل واضح لديهم، وأنهم يرغبون في إدخال معيار التمكن من استخدام التكنولوجيا

المتطورة في طريقة التقييم المعتمدة من قبل البنك، كما أن نسبة 12,51% من الإجابات كانت ضمن المجال غير موافق وغير موافق بشدة ويتعلق الأمر خاصة بالعبارة الثامنة القائلة بأن البنك يقدم تحفيزات مالية للموظفين الذين يجيدون استخدام البرامج المتطورة والتكنولوجيات الحديثة، وهو ما يؤكد التفسير السابق الذي تم التطرق إليه بخصوص تفسير نتيجة نسبة محايد، فعلى البنك أن يدرج معيار استخدام التكنولوجيا الحديثة في طريقة تقييم وترقية الموظفين وكذلك تحفيزهم مالياً لأن ذلك سيشجعهم ويزيد من مئابرتهم وتقديم خدمات ذات جودة للبنك. وبشكل عام نلاحظ من خلال محور الأداء الوظيفي أن إجابات أفراد مجتمع الدراسة كانت متقاربة نوعاً ما، والمتوسط الحسابي الإجمالي لها بلغ (4,02) وانحراف معياري قدر بـ (0,5570) وهذا ما يفسر بعدم وجود اختلاف وتشتت كبير في إجابات أفراد مجتمع الدراسة حول محور الأداء الوظيفي.

د. اختبار وتحليل فرضيات الدراسة:

سيتم التطرق في هذا العنصر إلى اختبار فرضيات الدراسة، وكذلك الفرضية الرئيسية وذلك بالاعتماد على اختبار تحليل الانحدار البسيط.

✚ اختبار الفرضية الأولى: والتي تنص على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات الإدارية على الأداء الوظيفي لموظفي بنك البركة الجزائري - وكالة 406 بقسنطينة"، واختبار هذه الفرضية تم تقدير علاقة الانحدار، وقد تمت صياغة فرضية العدم والفرضية البديلة على النحو الآتي:

- H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات الإدارية على الأداء الوظيفي.

- H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات الإدارية على الأداء الوظيفي.

وقد تم التحصل على النتائج المبينة في الجدول الآتي:

الجدول 09: تحليل الانحدار البسيط لمعرفة أثر المتطلبات الإدارية على الأداء الوظيفي

معامل التحديد R^2	إحصائية f		إحصائية t		المعاملات	المتغيرات
	الاحتمال	المحسوبة	الاحتمال	القيمة		
0.489	0.000	19.448	0.002	3.823	1.322	الثابت التغيير في
			0.000	4.467	0.516	الهيكال التنظيمي

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss_22.

تظهر احتمالية ستيودنت t المحسوبة لمعلمتي المتغيرات المفسرة أنها أقل من 0.05 لذلك يمكن الأخذ بأن هذه المعلمات معنوية إحصائيا عند 5٪ ومنه فإن متغيرة المتطلبات الإدارية تساهم في إبراز تغيرات الأداء الوظيفي بنسبة 48.9 ٪ من التغيرات الكلية وهي النسبة التي يبينها معامل التحديد R^2 . كما أن إحصائية فيشر F بلغت 19.44 بقيمة احتمالية 0.000 وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5٪ وبالتالي نرفض فرضية العدم H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 ، أي هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين المتطلبات الإدارية كمتغير مستقل الأداء الوظيفي كمتغير تابع بالنسبة لموظفي بنك البركة الجزائري -وكالة 406- بقسنطينة.

اختبار الفرضية الثانية: والتي تنص على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات التقنية على الأداء الوظيفي لموظفي بنك البركة الجزائري -وكالة 406- بقسنطينة"، ولاختبار هذه الفرضية تم تقدير علاقة الأنداد، وقد تمت صياغة فرضية العدم والفرضية البديلة على النحو الآتي:

- H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات التقنية على الأداء الوظيفي.

- H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات التقنية على الأداء الوظيفي.

وقدمت التحصل على النتائج المبينة في الجدول الآتي:

الجدول 10: تحليل الانحدار البسيط لمعرفة أثر المتطلبات التقنية على الأداء الوظيفي

معامل التحديد R^2	إحصائية f		إحصائية t		المعاملات	المتغيرات
	الاحتمال	المحسوبة	الاحتمال	القيمة		
0.668	0.000	18.678	0.021	3.001	0.722	الثابت التغير في التكنولوجيا
			0.000	4.246	0.527	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss_22.

تظهر احتمالية ستيودنت t المحسوبة لمعلمتي المتغيرات المفسرة أنها أقل من 0.05 لذلك يمكن الأخذ بأن هذه المعلمات معنوية إحصائيا عند 5 ٪ ومنه فإن متغيرة المتطلبات التقنية تساهم في زيادة الأداء الوظيفي بنسبة 66.8 ٪ من التغيرات الكلية وفقا لقيمة معامل التحديد R^2 ، كما أن إحصائية F بلغت 18.67 بقيمة احتمالية 0.000 وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5 ٪ وبالتالي نرفض فرضية العدم H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 ، أي هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين المتطلبات التقنية كمتغير مستقل الأداء الوظيفي كمتغير تابع بالنسبة لموظفي بنك البركة الجزائري -وكالة 406- بقسنطينة.

اختبار الفرضية الثالثة: والتي تنص على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات البشرية على الأداء الوظيفي لموظفي بنك البركة الجزائري - وكالة 406 بقسنطينة"، واختبار هذه الفرضية تم تقدير علاقة الانحدار، وقد تمت صياغة فرضية العدم والفرضية البديلة على النحو الآتي:

- H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات البشرية على الأداء الوظيفي.
- H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمتطلبات البشرية على الأداء الوظيفي.

وقد تم التحصل على النتائج المبينة في الجدول الآتي:

الجدول 11: تحليل الانحدار البسيط لمعرفة أثر المتطلبات البشرية على الأداء الوظيفي

معامل التحديد R^2	إحصائية f		إحصائية t		المعاملات	المتغيرات
	الاحتمال	المحسوبة	الاحتمال	القيمة		
0.673	0.000	24.476	0.004	3.809	0.552	الثابت التغيير في التكنولوجيا
			0.000	5.343	0.434	

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss_22.

تظهر احتمالية ستيودنت t المحسوبة لمعلمتي المتغيرات المفردة أنها أقل من 0.05 لذلك يمكن الأخذ بأن هذه المعلمات معنوية إحصائياً عند 5٪. ومنه فإن متغيرة المتطلبات البشرية تساهم في زيادة أداء الموظفين بنسبة 67.3٪ من التغيرات الكلية وفقاً لمعامل التحديد R^2 . كما أن إحصائية F بلغت 24.47 باحتمالية 0.000، وبالتالي نرفض فرضية العدم H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 ، أي هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين المتطلبات البشرية كمتغير مستقل الأداء الوظيفي كمتغير تابع بالنسبة لموظفي بنك البركة الجزائري - وكالة 406 بقسنطينة.

اختبار الفرضية الرئيسية: والتي تنص على أنه "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي لموظفي بنك البركة الجزائري - وكالة 406 بقسنطينة"، واختبار هذه الفرضية تم تقدير علاقة الانحدار، وقد تمت صياغة فرضية العدم والفرضية البديلة على النحو الآتي:

- H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي.
- H_1 : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي.

وقد تم التحصل على النتائج المبينة في الجدول الآتي:

الجدول 12: تحليل الانحدار البسيط لمعرفة أثر الإدارة الالكترونية على الأداء الوظيفي

معامل التحديد R^2	إحصائية f		إحصائية t		المعاملات	المتغيرات
	الاحتمال	المحسوبة	الاحتمال	القيمة		
0.729	0.000	73.558	0.004	1.841	0.755	الثابت
			0.000	7.556	0.633	التغيير التنظيمي

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss_22.

تظهر احتمالية ستيودنت t المحسوبة لمعلمتي المتغيرات المفردة أهما أقل من 0.05 لذلك يمكن الأخذ بأن هذه المعلمات معنوية إحصائيا عند 5 ٪، ومنه فإن متغيرة الإدارة الالكترونية تساهم في زيادة الأداء الوظيفي بنسبة 72.9 ٪. من التغيرات الكلية حسب معامل التحديد R^2 ، كما أن إحصائية F بلغت 73.55 بقيمة احتمالية 0.000 وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5 ٪، وبالتالي نرفض فرضية العدم H_0 ونقبل الفرضية البديلة H_1 أي هناك أثر ذو دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية كمتغير مستقل والأداء الوظيفي كمتغير تابع بالنسبة لموظفي بنك البركة الجزائري - وكالة 406 - بقسنطينة.

5. خاتمة

من خلال قيامنا بهذه الدراسة والتي تتعلق بدراسة أثر الإدارة الالكترونية على تحسين الأداء الوظيفي ببنك البركة الجزائري - وكالة 406 - بقسنطينة، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج يمكن إبرازها في النقاط الآتية:

- أصبحت الإدارة الالكترونية محط اهتمام مختلف المؤسسات بمختلف أنواعها وذلك لما لها من أهمية بالغة في تقليص التكاليف والجهد والوقت؛
- بعد تفريغ وتحليل بيانات المحاور الثلاثة للاستبيان باستخدام البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (spss-22)، تبين لنا وجود أثر للإدارة الالكترونية كمتغير مستقل من جهة على الأداء الوظيفي كمتغير تابع من جهة أخرى، وقد بلغت مساهمة الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء الوظيفي نسبة 72.9 ٪ من التغيرات الكلية؛
- يواكب بنك البركة الجزائري - وكالة 406 - بقسنطينة التطورات التكنولوجية وأساليب العمل وهذا في إطار سعيه لتطبيق الإدارة الالكترونية؛

- يهتم بنك البركة الجزائري -وكالة 406- بقسنطينة بالبرامج التدريبية والدورات التكوينية، حيث يهدف إلى رفع مستوى موظفيه وزيادة كفاءتهم في العمل.
- يجب على إدارة بنك البركة الجزائري -وكالة 406- بقسنطينة أن يدرج معيار استخدام التكنولوجيا الحديثة في طريقة تقييم وترقية الموظفين، وكذلك تحفيزهم مالياً لأن ذلك سيشجعهم ويزيد من مثابرتهم وتقديمهم لخدمات ذات جودة عالية.

6. قائمة المراجع:

1.6. المؤلفات:

- جمال الدين محمد المرسي. (2003). الإدارة الاستراتيجية للموارد البشرية (الإصدار الطبعة 01). القاهرة، مصر: الدار الجامعية.
- سعد ياسين . (2005). الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية. السعودية: معهد الإدارة العامة.
- عامر طارق عبد الرؤوف. (2007). الإدارة الإلكترونية (الإصدار الطبعة الأولى). مصر: دار السحاب للنشر والتوزيع.
- حسين عبد الناصر ، و علك حافظ عباس. (2014). نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة. عمان، الأردن: دار غيداء للنشر والتوزيع.
- رجحي عليان مصطفى . (2015). البيئة الإلكترونية (الإصدار الطبعة الثانية). عمان، الأردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- على السالمي. (2008). إدارة الموارد البشرية. القاهرة، مصر: دار غريب للنشر والتوزيع.
- محمود عبد الفتاح رضوان. (2011). تقييم أداء المؤسسات في ظل معايير الأداء المتوازن. مصر: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
- مصطفى يوسف. (2011). الإدارة الإلكترونية إدارة بلا أوراق إدارة بلا مكان إدارة بلا تنظيمات جامدة (الإصدار الطبعة الثانية). دمشق، سورية: دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع.
- صلاح الدين محمد عبد الباقي. (2001). الجوانب العلمية والتطبيقية في إدراك الموارد البشرية (الإصدار الطبعة 01). الاسكندرية، مصر: الدار الجامعية للنشر والتوزيع.
- نوال نائف البرنوطي. (2004). إدارة الموارد البشرية (إدارة الأفراد) (الإصدار الطبعة الثانية). الأردن: دار وائل للطباعة والنشر.
- ### 2.6. المقالات:
- أنيسة بركان، و سهام فوجيل . (2021). تفعيل دور الإدارة الإلكترونية في إدارة الأزمات والكوارث مع الإشارة إلى حالة الإدارة الإلكترونية في الدول العربية خلال جائحة فيروس كورونا. (مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المحرر) 14(02)، 35-49.
- قريشي عبد الناصر موسى. (2011). مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري لمؤسسات التعليم العالي. (مجلة الباحث، المحرر) 09(09).
- المراجع باللغة الأجنبية:

7. ملاحق:

الملحق (01): استبانة الدراسة

الجزء الأول: الخصائص الشخصية

1. الجنس: ذكر أنثى

2. الفئة العمرية: من 20 إلى 35 سنة من 36 إلى 45 سنة من 46 إلى 55 سنة من 56 سنة فأكثر

3. الوظيفة: إطار عامل تحكم عامل تنفيذ

4. عدد سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات من 5 سنوات إلى 15 سنة من 16 إلى 20 سنة أكثر من 20 سنة

الجزء الثاني: الأسئلة الخاصة بالمتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية)

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
البعد الأول: المتطلبات الإدارية						
1	يتميز الهيكل التنظيمي للبنك بالوضوح وبسهولة وانسياب الاتصالات بين الأقسام المختلفة					
2	يتم مراجعة الهيكل التنظيمي للبنك دورياً وبشكل مدروس					
3	الهيكل التنظيمي للبنك يساعد على تطبيق الإدارة الإلكترونية					
4	تدعم إدارة البنك الموظف، وتعمل على إيجاد بيئة عمل مناسبة له					
5	تولي إدارة البنك أهمية إلى آراء وأفكار الموظفين وتعمل على تطبيقها					
البعد الثاني: المتطلبات التقنية						
6	يملك البنك شبكة اتصالات متطورة تربط بين مختلف مكاتبه					
7	يملك البنك أجهزة ومعدات حديثة ومتطورة تلبي احتياجات الإدارة الإلكترونية					
8	يعتمد البنك على نظام الحضور والانصراف إلكترونياً					
9	يتم تبادل البيانات والمعلومات إلكترونياً على مستوى البنك					
10	يتم تحديث الأجهزة والبرامج الإلكترونية دورياً					
البعد الثالث: المتطلبات البشرية						
11	يعمل البنك على نشر ثقافة الإدارة الإلكترونية بين الموظفين					
12	يقوم البنك بدورات تكوينية وتدريبية للموظفين حول استعمال التكنولوجيا الحديثة					
13	يستعين البنك بأساتذة مؤهلين لتدريس وزيادة كفاءة موظفي البنك حول استخدام الإدارة الإلكترونية					

					تساهم البرامج التدريبية في زيادة مهارات وقدرات موظفي البنك على التعامل مع الأجهزة الجديدة والبرامج المتطورة	14
					من بين معايير انتقاء الموظفين الجدد للبنك امتلاك المهارة والكفاءة في التعامل مع البرامج الحديثة والأجهزة المتطورة	15

الجزء الثالث: الأسئلة الخاصة بالمتغير التابع (الأداء الوظيفي)

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	هناك متابعة دورية من قبل إدارة البنك على إنجاز وظائفنا					
2	أنجز كل الأعمال المطلوبة مني وفي الوقت المحدد					
3	أسعى إلى تطوير قدراتي ومهارتي من أجل تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى البنك					
4	تساعد البرامج وشبكات الاتصال الحديثة الموظفين على أداء عملهم في وقت وجيز					
5	من بين معايير تقييم الموظفين، مدى قدرتهم على استخدام الإدارة الإلكترونية					
6	استخدام الإدارة الإلكترونية يجنب الموظف الوقوع في الأخطاء البشرية					
7	يتم تقييم أداء العاملين بطرق حديثة					
8	يقدم البنك تحفيزات مالية للموظفين الذين يجيدون استخدام البرامج المتطورة والتكنولوجيات الحديثة					