



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة
كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



عنوان المذكرة :

تحسين أداء المؤسسة من خلال تطبيقات الإدارة الإلكترونية



– دراسة حالة CNEP بنك –

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر في علوم التسيير

تخصص : إدارة الأعمال

تحت إشراف:

- د. كريمة سلطان

من إعداد الطلبة:

- توفيق عيبش

- السعيد عنقاق

لجنة المناقشة :

الصفة	الجامعة	الرتبة	الإسم واللقب
رئيسا	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	أستاذ محاضر صنف -ب-	آمال مرقيع
مشرفا ومقررا	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	أستاذ محاضر صنف -أ-	كريمة سلطان
مناقشا	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	أستاذ محاضر صنف -أ-	سمير عماري

السنة الجامعية: 2021-2022.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

قال الله تعالى:

﴿... يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنْكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ ۗ وَاللَّهُ بِمَا تَعْمَلُونَ خَبِيرٌ﴾

الآية 11 من سورة المجادلة.

﴿... نَرْفَعُ دَرَجَاتٍ مَّن نَّشَاءُ وَفَوْقَ كُلِّ ذِي عِلْمٍ عَلِيمٌ﴾

الآية 76 من سورة يوسف.

صَدَقَ اللهُ الْعَظِيمِ،



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة
كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



عنوان المذكرة :

تحسين أداء المؤسسة من خلال تطبيقات الإدارة الإلكترونية



– دراسة حالة CNEP بنك –

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر في علوم التسيير

تخصص : إدارة الأعمال

تحت إشراف :

- د. كريمة سلطان

من إعداد الطلبة:

- توفيق عيش

- السعيد عنقاق

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	الرتبة	الإسم واللقب
رئيسا	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	أستاذ محاضر صنف - ب -	آمال مرقع
مشرفا ومقررا	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	أستاذ محاضر صنف - أ -	كريمة سلطان
مناقشا	جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة	أستاذ محاضر صنف - أ -	سمير عماري

السنة الجامعية : 2021-2022.

إهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى:

✚ أبي العزيز رحمه الله وطيب ثراه وجعل الجنة مستقره ومأواه؛

✚ أمي التي جعل الله الجنة تحت أقدامها و التي كان دعاؤها

سر نجاحي، حفظها الله ورعاها؛

✚ إخوتي وأخواتي وزوجتي وأبنائي الأحباء؛

✚ وكافة طلبة إدارة الأعمال دفعة 2022 .

توفيق عيبش



إهداء

إلى

أمي

واللهم والاصدقاء والمعارف
عنقاق السعيد

شُكْرٌ وَتَقْدِيرٌ

الشكر والحمد لله الذي وفقنا وأعاننا على إنجاز وإتمام هذا

العمل المتواضع الذي نتمنى أن يكون ذخرا لنا وزادا لغيرنا.

كما يشرفنا أن نتقدم بجزيل الشكر إلى السيدات والسادة الأفاضل:

✚ الأستاذة الدكتورة **سلطان كريمة** التي أنارت درينا بتوجيهاتها السديدة وتصحيحاتها المنهجية ونصائحها القيمة، والتي كان حرصها وصبرها خير معين لنا؛

✚ الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة الموقرة مرقع آمال وعمارى سمير ومحكمين الاستبيان على جهودهم وعلى مساهمتهم الحاسمة؛

✚ أساتذتنا الكرام بجميع الأطوار وخاصة هيئة التدريس بالجامعة؛

✚ المدير الجهوي للخزينة بقسنطينة وأمين خزينة ولاية ميله؛

✚ كافة إطارات، موظفي وعمال خزينة ولاية ميله وسكيدة؛

✚ مستخدمى جامعة 20 أوت 1955 سكيدة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير؛

✚ عمال وإطارات مديرية الخدمات الجامعية سكيدة والإقامة الجامعية 05؛

كما نعتزم هذه الفرصة لشكر إطارات وموظفى الصندوق الوطنى للتوفير

والاحتياط بنك CNEP خاصة قروي إيمان وبن الشيهب بدر الدين على حسن الإستقبال وعلى ماقدموه لنا من يد العون ومن معلومات مفيدة.



الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة تطبيقات الإدارة الإلكترونية من خلال أبعادها (التخطيط الإلكتروني، تقديم الخدمات إلكترونياً، التسيير الإلكتروني للوثائق والرقابة والأمن الإلكتروني) بتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك CNEP، وتكونت عينة الدراسة من 60 مفردة، حيث تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي في دراستنا هذه، وذلك بتصميم استبيان مغلق وتوزيعه وتوجيهه لإطارات وموظفي بعض وكالات البنك محل الدراسة، وكانت الاستبيانات الصالحة للتحليل 45، أي بنسبة استجابة 75 % وهي نسبة جيدة.

تناولت الدراسة 05 فرضيات تم وضعها للإجابة عن الإشكاليات المطروحة، وقد تم تحليل البيانات باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS وبالاعتماد على الأساليب الإحصائية المناسبة (المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية، معامل ألفا كرونباخ، معامل الارتباط بيرسون r ، معامل التحديد R^2 ، وتحليل الإنحدار T-test و (F-test)، وذلك للتأكد من صحة الفرضيات المتعلقة بموضوع الدراسة.

وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج النظرية والعملية أهمها وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) بين استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية وتحسين أداء المؤسسة محل الدراسة، وكانت بنسب مختلفة ومرتفعة، وبهذا نجد أن تطبيقات الإدارة الإلكترونية تعد إحدى المتغيرات الهامة التي تتحكم في أداء المؤسسة.

الكلمات المفتاحية: تطبيقات الإدارة الإلكترونية، أداء المؤسسة، تحسين أداء المؤسسة، بنك CNEP.

Abstract:

This study aimed to identify the relationship of electronic management applications through its dimensions (electronic planning, electronic service provision, electronic document management, control and electronic security) with improving the performance of the National Fund for Savings and Reserve - CNEP Bank. The study sample consist of 60 individuals , Where the descriptive analytical method was followed in this study by designing a closed questionnaire and distributing it and directing it to the executives and employees of some of the bank's agencies under study, the valid questionnaires for analysis were 45, with a response rate of 75%, which is a good proportion.

The study also examined 05 hypotheses that were developed to answer the problems presented and tested using the SPSS statistical program, based on the appropriate statistical methods (Arithmetic Averages, Standard Deviations, Cronbach's alpha coefficient, Pearson correlation coefficient r , coefficient of determination R^2 , and regression analysis T-test , F-test) in order to verify the validity of the hypotheses related to the subject of the study.

The study reached to a number of theoretical and practical results, the most important of which the existence of a positive relationship with statistical significance at the level of significance (0.05) for the use of electronic management applications to improve the performance of the enterprise under study, and it was in different and high proportions. And thus we find that electronic management applications are one of the important variables that control an organization's performance.

Keywords: Electronic Management Applications, Organization's Performance, Improve Organization's Performance, CNEP Bank



فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	شكر وتقدير
	الملخص باللغة العربية وباللغة الإنجليزية
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول
	فهرس الأشكال
	فهرس الملاحق
أ - ت	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية	
5	تمهيد
15 - 6	المبحث الأول: الأدبيات النظرية
6	المطلب الأول: الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها
11	المطلب الثاني : تحسين أداء المؤسسة
17-16	المبحث الثاني : علاقة تطبيقات الإدارة الإلكترونية بتحسين أداء المؤسسة البنكية
16	المطلب الأول : علاقة التخطيط الإلكتروني بتحسين أداء المؤسسة البنكية
16	المطلب الثاني : علاقة تقديم الخدمات إلكترونياً بتحسين أداء المؤسسة البنكية
17	المطلب الثالث : علاقة التسيير الإلكتروني للوثائق بتحسين أداء المؤسسة البنكية
17	المطلب الرابع : علاقة الرقابة والأمن الإلكتروني بتحسين أداء المؤسسة البنكية
20-18	المبحث الثالث: الدراسات السابقة والقيمة المضافة
18	المطلب الأول : الدراسات بالعربية
19	المطلب الثاني : الدراسات بالأجنبية
19	المطلب الثالث : مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
21	خلاصة الفصل

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية	
23	تمهيد
42-24	المبحث الأول : تقديم للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط ومنهجية الدراسة
28-24	المطلب الأول : ماهية الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك CNEP
33-29	المطلب الثاني : منهجية الدراسة
42-34	المطلب الثالث : الأدوات والبرامج الإحصائية المستخدمة
65-43	المبحث الثاني : عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها
55-43	المطلب الأول : عرض نتائج الدراسة الميدانية
64-55	المطلب الثاني : اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج
65	خلاصة الفصل
68-67	الخاتمة
72-70	قائمة المراجع
95-74	الملاحق

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
6	علاقة الإدارة الإلكترونية بمفاهيم ذات صلة	1
20	مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	2
25	هوية الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك - CNEP	3
29	الإحصائيات المتعلقة بالاستبيان	4
32	توزيع درجات مقياس ليكارث الخماسي (Likert Scale)	5
33	فئات مقياس ليكارث الخماسي (Likert Scale)	6
34	التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة	7
36	تفسير معامل ارتباط بيرسون r	8
37	قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات التخطيط الإلكتروني	9
38	قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات تقديم الخدمات إلكترونيا	10

38	قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات التسيير الإلكتروني للوثائق	11
39	قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات الرقابة والأمن الإلكتروني	12
40	قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات أداء المؤسسة	13
41	الصدق البنائي	14
42	قيم معامل الثبات باستخدام اختبار ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha	15
43	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	16
44	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	17
45	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	18
46	توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة	19
47	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي	20
48	توزيع عينة الدراسة حسب مستوى التحكم في الإعلام الآلي	21
49	توزيع عينة الدراسة حسب القدرة على التعامل إلكترونيا	22
50	أهمية وترتيب فقرات التخطيط الإلكتروني	23
51	أهمية وترتيب فقرات تقديم الخدمات إلكترونيا	24
52	أهمية وترتيب فقرات التسيير الإلكتروني للوثائق	25
53	أهمية وترتيب فقرات الرقابة والأمن الإلكتروني	26
54	أهمية وترتيب فقرات أداء المؤسسة	27
56	نتيجة اختبار علاقة التخطيط الإلكتروني بتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك - CNEP	28
57	نتيجة اختبار علاقة تقديم الخدمات إلكترونيا بتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك - CNEP	29
58	نتيجة اختبار علاقة التسيير الإلكتروني للوثائق بتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك - CNEP	30
59	نتيجة اختبار علاقة الرقابة والأمن الإلكتروني بتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك - CNEP	31
60	نتيجة اختبار علاقة تطبيقات الإدارة الإلكترونية بتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك - CNEP	32

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
8	ميررات الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية	1
12	مكونات الأداء الرئيسية	2
14	معايير وأنواع الأداء	3
27	الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك - CNEP	4
30	نموذج افتراضي للدراسة	5
43	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	6
44	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	7
45	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	8
46	توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة	9
47	توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي	10
48	توزيع عينة الدراسة حسب مستوى التحكم في الإعلام الآلي	11
49	توزيع عينة الدراسة حسب القدرة على التعامل إلكترونيا	12
61	النموذج الميداني للدراسة	13

فهرس الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
77-74	استبيان	1
77	قائمة محكمين الدراسة	2
79-78	دليل الترميز	3
95-80	مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS إصدار 20.	4

مقدمة

طرأت تحولات كبيرة على إدارة الأعمال عموماً والتسيير خاصة بسبب التطورات التي شهدتها الفكر الإداري بدءاً من المدارس الكلاسيكية وصولاً إلى الإدارة الإلكترونية في منتصف تسعينات القرن العشرين، كما ساهمت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إحداث هذه التغيرات الجوهرية مما أدى إلى ظهور نظام عالمي جديد وواقع إداري مختلف تماماً .

هذه التغييرات المتسارعة في جميع الميادين تتطلب من المؤسسات والحكومات مواكبتها بتبني أساليب إدارية حديثة كي تسير من خلالها تكنولوجيات المعلومات والاتصال المتقدمة، ومن أهمها أسلوب الإدارة الإلكترونية سعياً لتحسين جودة منتجاتها وخدماتها ، تخفيض تكاليفها وتحقيق أهدافها .

وكما نعلم أن أداء المؤسسات عموماً وتحسينه هو وسيلة تسعى من خلالها المؤسسات منذ الأزل إلى تحقيق أهدافها والتفوق من خلال تبني عدة أساليب إدارية .

تعتبر المؤسسات البنكية من الدعائم الأساسية لبناء الاقتصاد من خلال ما تقدمه من خدمات مصرفية ، فالبحث عن الوسائل الكفيلة بتحسين أداء البنوك أصبح ضرورة حتمية من أجل ضمان وضعية تنافسية أفضل في ظل تعقد البيئة ، ولهذا انتهجت المؤسسات البنكية وكغيرها من المؤسسات أسلوب الإدارة الإلكترونية محاولة تحسين أدائها .

أولاً : الإشكالية :

بناءً على ما سبق فإن إشكالية الدراسة تمحورت حول التساؤل الرئيسي:

✓ هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ بين استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية وتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك CNEP ؟

من خلال التساؤل السابق ولتوضيح الموضوع طرح التساؤلات الفرعية التالية :

✓ هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ بين استخدام التخطيط الإلكتروني وتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك CNEP ؟

✓ هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ بين تقديم الخدمات إلكترونياً وتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك CNEP ؟

✓ هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ بين التسيير الإلكتروني للوثائق وتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك CNEP ؟

✓ هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ بين الرقابة والأمن الإلكتروني وتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك CNEP ؟

ثانيا : الفرضيات :

1 - الفرضية الرئيسية :

من أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة سابقة وللتعرف أكثر على الموضوع تمت صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

✓ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية وتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك CNEP ؟

2 - الفرضيات الفرعية :

✓ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام التخطيط الإلكتروني وتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك CNEP ؟

✓ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين تقديم الخدمات إلكترونيا وتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك CNEP ؟

✓ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التسيير الإلكتروني للوثائق وتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك CNEP ؟

✓ لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الرقابة والأمن الإلكتروني وتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك CNEP ؟

ثالثا : مبررات اختيار الموضوع :

أهم الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار موضوعنا هذا أسباب موضوعية وأخرى شخصية نذكر منها:

✓ أنه يتماشى مع تخصصنا العلمي إدارة الأعمال؛

✓ اليقين بارتباط موضوع دراستنا بجميع المجالات ومواكبته التطورات الحديثة؛

✓ الفضول الشخصي للبحث وإثراء هذا الموضوع ؛

رابعا : أهداف الدراسة :

نسعى من خلال دراستنا هذه إلى تحقيق جملة من الأهداف نوضحها فيما يلي:

✓ إبراز مختلف المفاهيم المتعلقة بتطبيقات الإدارة الإلكترونية ؛

✓ التعرف على أهم المقاربات النظرية المرتبطة بتحسين أداء المؤسسة؛

✓ الوقوف على واقع تطبيقات الإدارة الإلكترونية وتوضيح علاقتها بتحسين أداء المؤسسة محل الدراسة؛

✓ معرفة المتطلبات والعوائق التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية ؛

✓ الوصول إلى النتائج التي من الممكن أن تجعل الباحثين يستفيدوا منها في دراساتهم المستقبلية وإزاحة

بعض الغموض لدى الباحثين وتقديم بعض الاقتراحات والتوصيات المناسبة.

خامسا: أهمية الدراسة :

تتبع أهمية دراستنا " تحسين أداء المؤسسة من خلال تطبيقات الإدارة الإلكترونية " من أهمية المؤسسة عامة ومن الدور الذي تلعبه في المجتمع المعاصر على الأفراد، البيئة وكذلك من حداثة موضوع الإدارة الإلكترونية باعتبارها أحد أهم ممارسات الإدارة الحديثة، وبالإضافة أن له:

- 1- أهمية علمية : إضافة قيمة علمية وإثراء للدراسات السابقة المتعلقة بالإدارة الإلكترونية وأداء المؤسسة ؛
- 2 - أهمية عملية : تبرز في معرفة العلاقة بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية وأداء المؤسسة حتى يتم تدعيمها والعمل بها أكثر.

سادسا : حدود الدراسة :

- 1 - الحدود المكانية : تمت الدراسة على مستوى الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك CNEP .
- 2 - الحدود البشرية: فئة من موظفي وإطارات الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك CNEP .
- 3 - الحدود الزمانية : أجريت في الفترة من 2022/05/09 إلى 2022/05/25.

سابعا : مناهج الدراسة وأدوات جمع البيانات:

1 - مناهج الدراسة :

- في إعداد دراستنا اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي في جمع البيانات والمعلومات ، مع محاولة استنباط المفاهيم بالاعتماد على المنشورات والأبحاث المتعلقة بموضوع دراستنا من خلال أسلوب:
- 1 - 1 المسح المكتبي: وهذا بالاستعانة بالكتب العلمية ،الأطروحات، مذكرات الماجستير والمقالات.
 - 1 - 2 الدراسة الميدانية: بإسقاط الموضوع على الواقع بهدف التوصل إلى نتائج تثري البحث العلمي والواقع العملي
 - 2 - أدوات جمع البيانات:

اعتمدنا في دراستنا على أداة جمع البيانات من الواقع الميداني الاستبيان وذلك بتوزيعه على فئة من الموظفين بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك CNEP تابعين لمختلف الوكالات التجارية وجمع آرائهم وتحليلها .

في المعالجة الإحصائية استخدمنا برنامج SPSS إصدار 20 من أجل اختبار فرضيات الدراسة.

ثامنا : هيكلية الدراسة : من أجل عرض الموضوع بطريقة منتظمة، قمنا بتقسيم الدراسة إلى فصلين :

الفصل الأول تضمن الجانب النظري لتطبيقات الإدارة الإلكترونية وتحسين أداء المؤسسة وكذلك العلاقة بين المتغيرين، إضافة إلى الدراسات السابقة باللغة العربية وبلغة أجنبية والقيمة المضافة لدراستنا.

أما الفصل الثاني الذي شمل الدراسة الميدانية فقد تضمن طريقة وأدوات الدراسة وتم عرض نتائج الدراسة ومناقشتها وينتهي بالاستنتاجات والحلول ومرفق بتوصيات وأفاق من شأنها أن تكون خطوة لدراسة هذا الموضوع من جوانب متعددة.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية

✓ تمهيد

✓ المبحث الأول: الأدبيات النظرية.

✓ المبحث الثاني: علاقة تطبيقات الإدارة الإلكترونية بتحسين أداء المؤسسة البنكية.

✓ المبحث الثالث : الدراسات السابقة والقيمة المضافة .

✓ خلاصة الفصل.

لقد أصبح تبني الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية تسعى المؤسسات من خلالها لمواكبة التطورات المتسارعة لتكنولوجيات الاتصال والمعلومات، حيث أنه يشير إلى فكر إداري حديث يعتمد على الاستثمار الإيجابي لتقنيات المعلومات والاتصال في ممارسة الوظائف الأساسية على مختلف المؤسسات المتطورة.

والعديد من هذه المؤسسات تتطلع للتحويل إلى تبني مفهوم الإدارة الإلكترونية من خلال إدخال التكنولوجيات الحديثة في إدارتها واستخدام الحواسيب والبرامج لكافة تعاملاتها، وتسعى لضمان جودة العمل وتطوير أساليبه وتحسين أداءها، هذا النجاح لأي مؤسسة مرهون على مدى قدرتها على مواكبة التطورات والتغيرات السريعة والمستمرة، وقصد التعمق أكثر في الموضوع، تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث وكانت معنونة كالتالي :

المبحث الأول: الأدبيات النظرية؛

المبحث الثاني: علاقة تطبيقات الإدارة الإلكترونية بتحسين أداء المؤسسة البنكية؛

المبحث الثالث: الدراسات السابقة والقيمة المضافة.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية

في هذا المبحث تطرقنا للأدبيات النظرية للإدارة الإلكترونية في المطلب الأول ، وفي المطلب الثاني تناولنا الإطار المفاهيمي لتحسين أداء المؤسسة.

المطلب الأول : تطبيقات الإدارة الإلكترونية

حاولنا التركيز على أساسيات الإدارة الإلكترونية ووظائفها، إضافة إلى متطلبات ومعوقات تنفيذها.

الفرع الأول: أساسيات الإدارة الإلكترونية

أولا : مفهوم الإدارة الإلكترونية

1 - تعريف الإدارة الإلكترونية : اختلف الباحثون والمفكرون في تقديم تعريف موحد للإدارة الإلكترونية لذلك سيتم التعرض لمجموعة من التعاريف:

1 - 1 الإدارة الإلكترونية هي منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونيا وعبر الشبكات. ¹

1 - 2 الإدارة الإلكترونية تتضمن كل عناصر الإدارة من تخطيط ، تنظيم ، توجيه وتغذية عكسية بالإضافة للتزويد المستمر بالمعلومات للمستخدم للوصول إلى الأهداف. ²

بالاستناد للتعريفات السابقة نعرف الإدارة الإلكترونية بأنها ممارسة وظائف الإدارة من تخطيط ، توجيه ، تنظيم ، تقديم الخدمات ، الرقابة والأمن وتغذية عكسية بجودة أداء وسرعة تنفيذ بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتقنيات الحديثة للوصول إلى أهداف المؤسسة والتفوق في بيئة تتسم بالتعقيد وسرعة التغير .

2 - علاقة الإدارة الإلكترونية بمفاهيم ذات صلة : ونلخصها في الجدول التالي :

الجدول رقم (01) : علاقة الإدارة الإلكترونية بمفاهيم ذات صلة

أوجه التشابه	أوجه الاختلاف	المفاهيم
الاعتماد على تكنولوجيات	الإدارة عن بعد تعني تمكين العاملين من أداء وظائفهم من خارج المؤسسة وتعد الإدارة الإلكترونية نظام إداري يهتم بنشاطات المنشأة داخليا وخارجيا	الإدارة عن بعد
الاعلام والاتصال TIC	تعنى إدارة الأعمال الإلكترونية بالمبادلات وخلق أنشطة أعمال افتراضية عبر الانترنت باستعمال وسائل حديثة من بينها الإدارة الإلكترونية.	إدارة الأعمال الإلكترونية
	الإدارة الإلكترونية منظومة أشمل من الحكومية الإلكترونية.	الحكومة الإلكترونية

المصدر : العياشي زرار ، الإدارة الإلكترونية : نظرة جديدة لإدارة المنظمات ، مجلة الحقيقة ، للعلوم الإنسانية والاجتماعية ، العدد (33)، جامعة أحمد دراية أدرار، جوان 2015 ، ص ص 152 - 153.

¹ سعد غالب ياسين ، الإدارة الإلكترونية ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، 1998 ، ص 10.

² Mohamed Ali Ibrahim Alkhsabah , Reality Of Use Of Electronic Management And It Impact On Job Performance In Tafila Technical University ,International Journal Of Academic Research In Accounting, Finance And Management Sciences ,Vo17 , Malizia ,2017,P:331 , publié sur le lien : https://hrmars.com/papers_submitted/2724/Article_34_Reality_of_Use_of_Electronic_Management.pdf

ثانيا : خصائص الإدارة الإلكترونية:

تتميز الإدارة الإلكترونية بمجموعة من الخصائص والمميزات أهمها:¹

- 1 - إدارة بلا ورق وإدارة بلا مكان تقوم على الاجتماعات والمؤتمرات الإلكترونية واستخدام الهاتف المحمول والعمل عن بعد والتعامل مع المؤسسات؛
- 2 - إدارة بلا زمان تعمل على مدار اليوم والأسبوع والشهر والسنة ولا تتقيد بحدود زمنية؛
- 3 - تقوم بالاعتماد على النظم المتطورة وبالبعد عن النظم الجامدة وتحتاج إلى الأنظمة الإلكترونية؛
- 4 - تتميز بالابتكارية والعالمية ، والاعتماد على المعرفة كأساس لتنفيذ الأعمال؛

ثالثا : أهمية وأهداف الإدارة الإلكترونية:

1 - أهمية الإدارة الإلكترونية: للإدارة الإلكترونية أهمية كبيرة ويمكن تقسيمها كالتالي:²

1 - 1 أهمية الإدارة الإلكترونية بالنسبة للفرد: وتتمثل فيما يلي:

- ✓ تقليل الخطأ البشري وتوحيد العمل بين الموظفين وتقليل الجهد وإيجاد فرص جديدة للعمل الحر؛
- ✓ تقديم الخدمات بصورة أفضل من حيث الوقت وفي أي المكان وزيادة رضا العملاء .

1 - 2 أهمية الإدارة الإلكترونية بالنسبة للمؤسسة: وتتجلى من خلال :

- ✓ الحد من التعقيدات الإدارية والقضاء على البيروقراطية الجامدة؛
- ✓ المساهمة في تحسين عملية صنع القرار، حيث أن الإدارة الإلكترونية تعتمد على وجود قاعدة بيانات؛
- ✓ تحسين العلاقات الداخلية من خلال اعتماد المؤسسة على الكفاءات الماهرة في استخدام التكنولوجيا؛
- ✓ الاستفادة من الفرص المتاحة في أسواق التكنولوجيا المتقدمة والمشاركة في حركة التجارة العالمية؛

2 - أهداف الإدارة الإلكترونية : للإدارة الإلكترونية أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها ونذكر منها :

- ✓ تقليل كافة الإجراءات الإدارية وزيادة كفاءة عمل الجهات الإدارية ؛
- ✓ استيعاب أكبر عدد من الزبائن وإتمام معاملاتهم بسهولة والتي تكون مبنية على أساس الشفافية والمساواة؛
- ✓ تحقيق الأرشفة الإلكترونية للتعاملات وإلغاء الأرشيف الورقي المعرض للتلف والتزوير ؛
- ✓ تقليل تأثير العلاقات الشخصية في الحصول على الخدمات إلى حد كبير؛
- ✓ الرقي بالعمل الإداري والتنظيمي والوصول إلى مصاف الدول المتقدمة.

¹ محمد أحمد عبد الفتاح رضوان، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، المجموعة العربية للتدريب والنشر القاهرة، مصر، 2013، ص ص 20 - 21 .

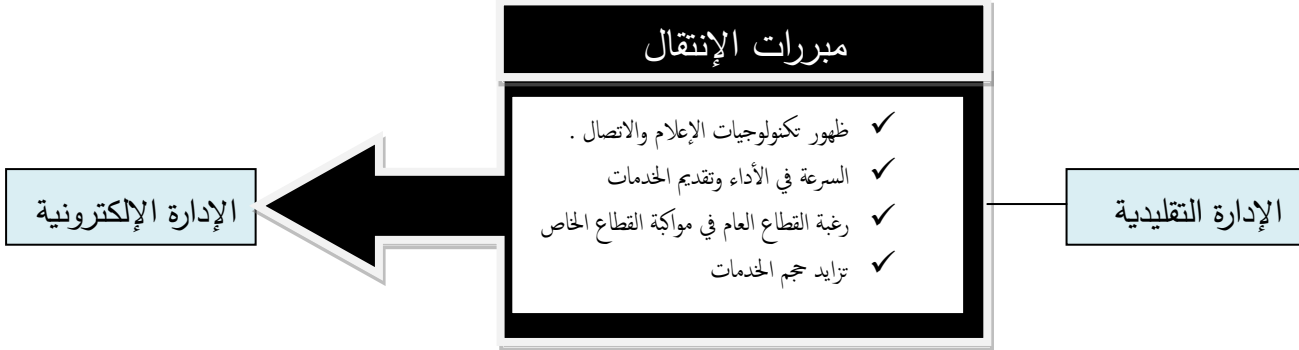
² رويدة عبد الحميد سمان، رؤية مستقبلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بمدارس الثانوي والمتوسط في ضوء التحديات المعاصرة، مجلة كلية التربية، العدد(110)، جامعة المنصورة، مصر، 2020 ، ص 34.

رابعاً: مبررات الانتقال للإدارة الإلكترونية:

توجد عدة مبررات للانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية وعلى رأسها نذكر¹:
ظهور تكنولوجيات الإعلام والاتصال، السرعة في الأداء وتقديم الخدمات، رغبة القطاع العام في مواكبة القطاع الخاص وتزايد حجم الخدمات.

ويمكن توضيح أهم تلك المبررات في الشكل التالي:

الشكل رقم (01) : مبررات الانتقال إلى الإدارة الإلكترونية



المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على الدراسات في الجانب النظري .

الفرع الثاني : وظائف الإدارة الإلكترونية

تتمثل وظائف الإدارة الإلكترونية فيما يلي:²

أولاً - التخطيط الإلكتروني (E-Planing) : يركز التخطيط الإلكتروني بصفة أساسية على استخدام التخطيط الاستراتيجي ، وتبنى القرارات على استخدام النظم الإلكترونية في تخطيط أعمالها بشمولية لخدمة مختلف أقسام المؤسسة وإدارتها، ويعتمد التخطيط الإلكتروني كذلك على استخدام نظم جديدة للمعرفة كنظم دعم القرار.

ثانياً - التنظيم الإلكتروني (E-Organizing) : يعتمد على إجراء التغييرات اللازمة في مستويات وشكل الهياكل التنظيمية، فيتم تحويلها من شكل هرمي إلى أشكال أكثر مرونة، لمواجهة مشكلات التنظيمات الإدارية التقليدية.

ثالثاً - القيادة الإلكترونية (E-Leadership) : إن القيادة الإلكترونية تهدف إلى نشر الرؤية التنظيمية بين المؤسسات والأفراد، فضلاً عن التوجيه والإشراف على تنفيذ الخطط، وتحسين العلاقات بين أعضاء المؤسسة، ويحتاج فيها القائد الإلكتروني إلى فهم التكنولوجيا الحديثة ومعرفة كيفية استخدامها بفاعلية.

¹ عبد الكريم تبون ، التحول من الإدارة التقليدية للإدارة الإلكترونية المبررات والمعوقات ، مجلة طبنة للدراسات العلمية والأكاديمية ، العدد (04)، المركز الجامعي سي الحواس بريك، 2021، ص ص 69-73.

² الحيت أحمد فتحي محمد ، الكساسية محمد مفضي، تأثير وظائف الإدارة الإلكترونية في فاعلية وكفاءة البنوك في الأردن، المجلة العربية الدولية للمعلوماتية، المجلد(02) ، العدد (04) ،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2013، ص 3.

بالإضافة إلى ما سبق ذكره من وظائف، ظهرت وظائف جديدة ذات أهمية كبيرة وهي:

رابعاً - التسيير الإلكتروني للوثائق GED : التسيير الإلكتروني للوثائق هو مجموعة من الوسائل والتقنيات التي تسمح بإزالة الطابع المادي ، وكذا تسيير ، تخزين واسترجاع الوثائق والبحث عنها باستعمال تطبيقات الإعلام الآلي.¹

خامساً - الرقابة الإلكترونية (E-Controlling) :وهي اعتماد الجهاز الرقابي في المؤسسة على تقنيات الاعلام والاتصال في ممارسة العملية الرقابية باستعمال برمجيات متطورة وفعالة مما يحقق الاقتصاد في الوقت والجهد والتكلفة للوصول الى الأهداف بأقل مخاطرة ممكنة.²

سادساً - الأمن الإلكتروني (E-Security): الأمن الإلكتروني هو حماية أجهزة الكمبيوتر والخوادم والأجهزة والأنظمة الإلكترونية والشبكات والبيانات من الهجمات الضارة والتهديدات الإلكترونية مثل الاختراق أو التلف أو الوصول غير المصرح به ، ويمكن تقسيمه إلى عدة فئات منها أمن الشبكات، أمن التطبيقات، أمن المعلومات وأمن العمليات، ويُعرف أيضًا بأمن المعلومات الإلكترونية.³

الفرع الثالث: متطلبات ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية

للإدارة الإلكترونية متطلبات عديدة توفرها يسهم ويدعم تجسيدها ميدانيا، ومعوقات متشابكة تحد من تنفيذها وهي كالاتي:

أولاً : متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

حتى يتسنى نجاح الإدارة الكترونية وبلوغ أهدافها فهي تحتاج إلى متطلبات عديدة وتتمثل في:⁴

¹ سالم باشوية ، التسيير الإلكتروني للمعلومات ووثائق المؤسسات: دراسة حالة الشركة الوطنية للكهرباء والغاز سونلغاز فرع إنتاج الكهرباء، Cybrarians Journal ، العدد(37) ، الجزائر ، مارس 2015 ، متاح على الرابط: http://www.journal.cybrarians.org/index.php?option=com_content&view=article&id=687%3Asalem&catid=273&fbclid=IwAR1xkB_Y1MBTjQYOHGR3C6PQDFHu9L0ng4KpF911gu_iSh2oVM5TVloIUQ ،شوهده يوم: 2022-04-10

² إدارة تحرير موقع تجمع مشرفي المعلوماتية العرب ، إشراف عدنان مصطفى البار ،الرقابة الإلكترونية ، متاح على الرابط : <https://www.arab-cio.org/> الرقابة-الإلكترونية/ شوهده يوم 28-04-2022 ساعة 12:36 .

³ إدارة كاسبر سكي، ما المقصود بالأمن الإلكتروني؟ ، موقع : <https://me.kaspersky.com/> ، متاح على الرابط : <https://me.kaspersky.com/resource-center/definitions/what-is-cyber-security>، شوهده يوم 03-04-2022، ساعة 10:35 .

⁴ عبد الكريم سعيد عبده قاسم الدعيس، ناصر سعيد على محسن ، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في كلية صنعا بالجمهورية اليمنية ، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية ، العدد (08) ، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2018 ، ص ص 30-31.

- 1- **المتطلبات التشريعية**: وضع التشريعات التي تساهم في عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية والتي تعمل على حماية أمن نظم المعلومات في ظل العمل بالإدارة الإلكترونية بالإضافة إلى إصدار التشريعات المنظمة للعمل في الإدارة الإلكترونية وتغيير السياسات المؤسسية التقليدية المتعلقة بالعمل الإداري لتتماشى مع الإدارة الإلكترونية
 - 2 - **المتطلبات البشرية**: توفير عدد كافي من الكوادر البشرية المؤهلة والاستعانة بالخبراء لتطبيق برامج وتطبيقات الإدارة الإلكترونية وتدريب القيادات والعاملين على المهارات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
 - 3- **المتطلبات المالية**: تتمثل في رصد موازنة لخدمة تطبيق الإدارة الإلكترونية، توفير الدعم المالي الكافي وتوفير مخصصات مالية للربط الشبكي ، للصيانة وللاستعانة بخبراء في مجال الإدارة الإلكترونية.
- بالإضافة إلى ما سبق ذكره نضيف المتطلبات الإدارية:¹

- 4- **المتطلبات الإدارية**: ومن أهمها مساندة الإدارة لعملية التطوير والتغيير ودعم الأساليب الإدارية الحديثة وتكامل بين الجهات المختصة ووضع استراتيجيات وخطط التأسيس، التطبيق ، التطوير والإصلاح الإداري؛

ثانياً: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

- على الرغم من الحاجة الملحة للمؤسسات إلى تبني الإدارة الإلكترونية، إلا أن هذا المشروع الحضاري قد يعترضه عدد من المعوقات التي تحد من فرص التطبيق ، ويمكن استعراض هذه المعوقات كما يلي:²
- 1 - **معوقات بشرية**: نوجزها في ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات وتنامي شعور بعض المديرين ذوي السلطة بأن التغيير يشكل تهديداً، بالإضافة إلى نقص خبراتهم ومعرفتهم بتقنيات الاتصال وتقنيات الحاسوب.
 - 2 - **معوقات مادية**: تتمثل في عدم دعم مشروع تطبيق الإدارة الإلكترونية وقلة المخصصات المالية.
 - 3 - **معوقات إدارية**: تتمثل في ضعف التخطيط والتنسيق وعدم التدرج في تطبيق الإدارة الإلكترونية.
 - 4- **معوقات أمنية**: أبرزها عدم الكفاءة في توفير برامج الحماية من الاختراقات المتعمدة للبيانات الحرجة.
 - 5- **معوقات تشريعية**: أهمها تأخر وضع التشريعات القانونية التي تضمن الحماية القانونية للمعاملات الإدارية الإلكترونية وعدم صلاحية اللوائح التقليدية المعمول بها في ذات المجال.
 - 6- **معوقات تنظيمية**: نوجزها في ضعف برامج التوعية وعدم توفير التدريب الذي يضمن التحكم في التقنية.

¹ صفاء تايه ، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين كفاءة أداء النظام المصرفي ، دراسة تطبيقية في عينة من المصارف العراقية ، جامعة الكوفة ، كلية الإدارة والاقتصاد ، العراق ، متاح على الرابط :

https://journal.uokufa.edu.iq/index.php/kufa_arts/article/view/1021/945 ، شوه يوم 19-03-2022 ، بالتصرف.

² مكيد علي ، بوزكر جيلالي ، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية ، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية -دراسات اقتصادية- ، جامعة زيان عاشور الجلفة، 19(2) ، ص ص 228 - 230 ، متاح على الرابط :

<https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/417/2/1/84739> شوه يوم 24/03/2022.

المطلب الثاني : تحسين أداء المؤسسة

في ظل الرهانات المطروحة أمام المؤسسة الاقتصادية وما تشهده بيئة الأعمال من تطورات متسارعة خاصة مجال المنافسة ، كان لا بد لها من تحسين أدائها باستمرار لضمان بقائها، استمراريتها وتفوقها.

الفرع الأول: مفهوم ومكونات أداء المؤسسة

يعد الأداء أحد المصطلحات الهامة كونه يستخدم في جميع مجالات الأعمال، وقد تطور مفهومه كما اهتم الباحثين بمختلف اتجاهاتهم بدراسته وحاولوا ضبط مفهوم شامل وهذا ما سنعمل على توضيحه من خلال الآتي:

أولاً : مفهوم أداء المؤسسة :

قدم الباحثون تعاريف عديدة لأداء المؤسسة أهمها .

الأداء لغة في اللفظ اللاتيني Performance التي تعطي كلية الشكل لشيء ما ، والمشتقة من الإنجليزية وتعني إنجاز العمل أو الكيفية التي يبلغ بها التنظيم أهدافه.¹

يقول (M. Gervais): "الأداء هو الجمع بين الكفاءة والفعالية يسمح بالوصول إلى مستوى الأداء"؛

أداء المؤسسة يتحقق من خلال إنجاز الأعمال أو الأنشطة المحددة مسبقاً من طرف المؤسسة باستخدام أفضل الأساليب، أي لا بد من تحقق الكفاءة والفعالية والملائمة معاً بالإضافة إلى المرونة، الإبداع والاستمرارية.

ثانياً : مكونات أداء المؤسسة :

يقترن الأداء بمصطلحات الكفاءة والفعالية والملائمة ويتجسد من خلالهم، لأنها تمثل إما قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها، وإما القدرة على الحصول على أكبر قدر من المخرجات من خلال المدخلات المتاحة.

وفيما يلي توضيح للعناصر المكونة لمفهوم الأداء:²

- 1 - الكفاءة: هي الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة لتحقيق المخرجات، أي أنها إنجاز الأعمال بالطريقة الصحيحة.
- 2 - الفعالية: الفعالية هي دالة على مدى نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها وتقاس الفعالية بنسبة الإنجاز الفعلي أو المحقق إلى الإنجاز المخطط أو المرغوب فيه .
- 3 - الملائمة: مدى توفر الوسائل اللازمة لتحقيق الأهداف المحددة.

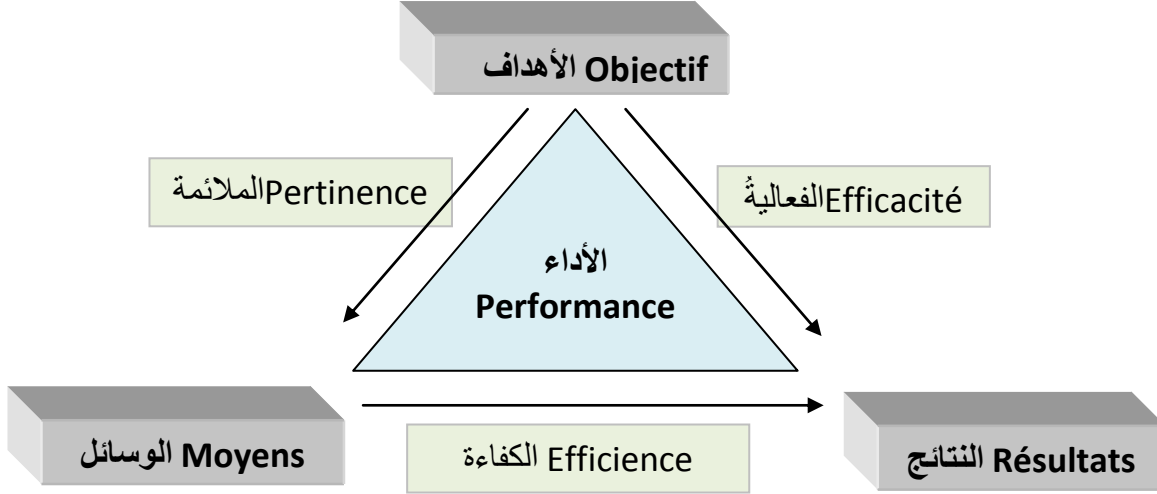
¹ امحمد زرنوح ، الأداء في المنظمة ، مجلة سوسيوولوجيا للدراسات والبحوث الاجتماعية، المجلد (01)، العدد (03) ، جامعة زيانبي عاشور الجلفة ، 2017 ، ص 29 . متاح على الرابط : <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/432/1/3/64627> ، شوهد يوم 2022/04/01.

² مصطفى بياض ، ممارسات إعادة هندسة العمليات الإدارية ودورها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية ، مجلة البصائر الاقتصادية، المجلد (04)، العدد (03) ، المركز الجامعي علي كافي تندوف ، 2019. متاح على الرابط : <https://www.asjp.cerist.dz/en/article/79089> شوهد يوم 2022/04/01.

بالإضافة للمكونات السابقة هناك من أضاف المرونة، الإبداع والاستمرارية.

ويمكن تلخيص مكونات الأداء الرئيسية في المخطط التالي:

الشكل رقم (02): مكونات الأداء الرئيسية



Source: Robert BOUGER, Portail National Des Ressources De Savoie, Paris , France, consulté le 06/05/2022, lien [http://pnrs.ensosp.fr/Plateformes/Management/Fiches-pratiques/Pilotage-des-Organisations/Les-indicateurs/\(print\)/1](http://pnrs.ensosp.fr/Plateformes/Management/Fiches-pratiques/Pilotage-des-Organisations/Les-indicateurs/(print)/1)

الفرع الثاني: محددات وأبعاد وأنواع أداء المؤسسة

أولاً : محددات أداء المؤسسة:

يتعلق أداء المؤسسة بمجموعة من العناصر تؤثر وتتأثر ايجابيا أو سلبيا به، منها ما هو داخلي يمكن للمؤسسة أن تتحكم فيه، ومنها ما هو خارجي صعب ضبطه وبالتالي التكيف معه، هذه العوامل تختلف من مفكر لآخر ومن فترة لآخر ومن مؤسسة لأخرى ، أهمها الموارد البشرية وهي كالاتي :

الاستراتيجية ، الرؤية ، الرسالة ، الموارد البشرية ، هيكل المؤسسة ، العمليات والأنظمة والموازنة.

ثانيا : أبعاد أداء المؤسسة :

كان الأداء يعتبر ذو بعد داخلي فقط وبعدها صار له بعدين بعد داخلي وبعد خارجي .

و يعتبر الأداء منظومة متكاملة لنتاج أعمال المؤسسة في ضوء تفاعلها مع عناصر بيئتها الداخلية والخارجية وهو يشتمل على الأبعاد التالية:¹

- 1 - أداء الافراد في وحدتهم التنظيمية ؛
- 2 - أداء الوحدات التنظيمية في إطار السياسات العامة للمنظمة؛
- 3 - أداء المؤسسة في إطار بيئتها الاقتصادية والاجتماعية ...

¹ مجيد الكرخي ، مؤشرات الأداء الرئيسية، دار المناهج للنشر والتوزيع ،الطبعة الأولى ،عمان ، الأردن ، 2020 ، ص 56.

ثالثاً : أنواع أداء المؤسسة:

لقد تنوعت تحديدات أنواع الأداء من باحث إلى آخر وهذا راجع إلى الاختلاف في تحديد مفهوم الأداء وتعدد معاييرها ، وتتمثل أهم المعايير التي تناولها الباحثون في تحديد أنواع الأداء في الآتي ذكره:

1 - المقاربة المالية والغير مالية : تتمثل في ¹:

- ✓ المقاربة المالية : تتعلق بتحقيق الأهداف المالية إلا انها لها عيوب مثل عدم اظهار أثر العنصر البشري.
- ✓ المقاربة الغير مالية: تولي أهمية للعناصر التي تساهم بخلق القيمة مثل رأس المال البشري ورضا الزبائن.

2 - حسب المعيار الوظيفي: وتشمل على كل من ²:

- ✓ أداء وظيفة الموارد البشرية:تعتبر أهم وظيفة وتهدف إلى وضع الرجل المناسب في المكان المناسب؛
- ✓ الأداء الإنتاجي: يسعى إلى توفير المنتجات وتقديم الخدمات في الوقت المناسب بالكمية والجودة المطلوبة؛
- ✓ الأداء التسويقي: يتمثل في تحديد وتحقيق رغبات الزبائن من خلال تحقيق القيمة وزيادة الحصة السوقية؛
- ✓ الأداء المالي: يتجسد في قدرة المؤسسة على تحقيق التوازن المالي وتوفير السيولة اللازمة؛
- ✓ أداء وظيفة التموين: يتمثل في القدرة على توفير المواد الأولية بجودة عالية وفي الأجل المحددة والتخزين؛
- ✓ أداء وظيفة البحث والتطوير: يتجسد في قدرة المؤسسة على توفير الجو الملائم للاختراع والابتكار؛
- ✓ أداء وظيفة العلاقات العامة: تتمثل في قدرة المؤسسة على حسن تسيير علاقاتها مع الأطراف الفاعلة؛

3 - حسب معيار الشمولية: ينقسم الأداء حسب هذا المعيار إلى نوعين هما:

- ✓ الأداء الكلي: يتجسد في الإنجازات التي ساهمت في تحقيقها كل العناصر والوظائف والأنظمة الفرعية.
- ✓ الأداء الجزئي:يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وينقسم الى عدة أنواع حسب وظائف المؤسسة.

4 - حسب معيار الطبيعة : وينقسم إلى الأداء الاجتماعي، الاقتصادي، البيئي، التكنولوجي والأداء السياسي.

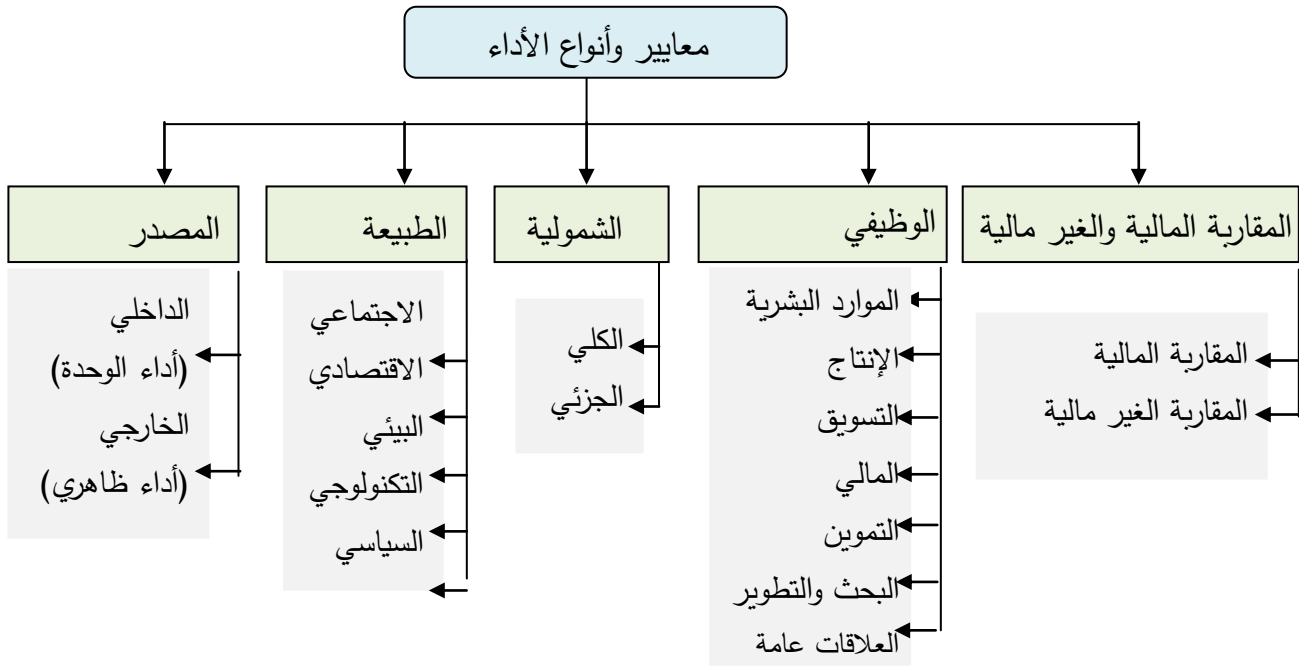
5 - حسب معيار المصدر : وفقاً لهذا المعيار فإنه يوجد نوعين من الأداء في المؤسسة وهما:

- ✓ الأداء الداخلي: يتكون هذا الأداء من ثلاث أنواع جزئية وهي الأداء البشري، المالي والتقني.
 - ✓ الأداء الخارجي: يتحقق هذا الأداء من خلال استجابة المؤسسة للتطورات الخارجية والقدرة على سبقتها.
- ونلخص معايير وأنواع الأداء في الشكل التالي :

¹ :كريمة سلطان ، أطروحة بعنوان تحسين أداء المؤسسة من خلال تطبيق ادارة الجودة دراسة حالة قطب المحروقات بسكيكدة، غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2019 ، ص 69.

² :نجلاء نوبلي ، أطروحة بعنوان استخدام أدوات المحاسبة الإدارية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015 ، ص ص 145 -146.

الشكل رقم (03): معايير وأنواع الأداء



المصدر : من إعداد الباحثان اعتمادا على ما سبق.

الفرع الثالث: مستويات أداء المؤسسة وطرق تقييمه

أولاً : مستويات أداء المؤسسة :

توجد مجموعة من المستويات التي تمكن المؤسسة من معرفة مستوى أداءها، وتتمثل هذه المستويات في:¹

الأداء الاستثنائي، الأداء البارز، الأداء الجيد جداً، الأداء الجيد، الأداء المعتدل والأداء الضعيف.

ثانياً : طرق تقييم أداء المؤسسة:

تقييم الأداء هو مقارنة الأداء الفعلي بالمعايير الموضوعية مسبقاً والقيام بعملية تحليل الانحرافات إن وُجدت بين الأداء الفعلي والمعايير الموضوعية واتخاذ القرارات التصحيحية الموجهة لتحقيق الأهداف، وهذا يتطلب اتباع مجموعة من الطرق المنهجية التالية : القياس الحسابي، قياس الاتجاهات، القياس الرمزي والإدارة بنظام الأهداف.

الفرع الرابع: إدارة الأداء وتحسينه

تعمل إدارة الأداء المؤسسي على توفير إطار العمل اللازم لتنظيم أنشطتها وتطوير معايير الأداء وإعداد التقارير حول تقدم العمل مقابل مؤشرات الأداء الرئيسية من أجل ضمان تفعيل صنع القرار الإداري.

¹ العياشي زرار ، كنزة جمال ، إعادة هندسة العمليات الادارية كمحدد لأداء المؤسسة الاقتصادية ، ألفا للوثائق ، قسنطينة، الجزائر ، 2020 ، ص 115.

أولاً : تعريف إدارة الأداء :

مجموع الجهود الهادفة من قبل المؤسسات لتخطيط، تنظيم وتوجيه الأداء مع وضع معايير واضحة ومقبولة كهدف يسعى الجميع لقبولها ، وتهدف كذلك إلى ضمان عمل المؤسسة وتحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية.

إن إدارة الأداء تمر بعدة مراحل بدأ من تخطيط الأداء ، تحديد الأهداف ودراسة البيئة وتحديد الوسائل ، ووضع مؤشرات تحسين الاداء، بعدها تأتي مرحلة قياس وتحليل الأداء والذي يقوم على تحليل أسباب سوء الأداء قبل وصف الحلول وبعد عملية التقييم نكتشف فجوة الأداء، ثم تأتي مرحلة إعادة التصميم وادخال أساليب جديدة بشكل يرفع الأداء ويواكب التغيرات البيئية، وفي الأخير مرحلة التحسين لتحقيق الأداء وتطويره والتميز.

ثانياً : تحسين الأداء :

تسعى المؤسسة إلى تحسين الأداء للبقاء في السوق، حتى وإن كان هناك توازن بين الأداء المخطط والأداء المنجز، ولبلوغ الأداء الأفضل على المؤسسة التكيف مع متغيرات البيئة المضطربة.¹

تحسين الأداء يتم وفق مبادئ أساسية نذكر منها الوعي بتحقيق توقعات الزبون وتشجيع مشاركة جميع العاملين، التركيز على النظم والعمليات ، القياس المستمر ومتابعة الأداء ،كل هذا يتم وفق أساليب متنوعة منها الجودة الشاملة، إعادة الهندسة، المقارنة المرجعية والتحسين المستمر، ويشمل مجال تحسين الأداء تحسين موارد المؤسسة وتحسين العمليات ،هذا التحسين سيؤدي إلى التغيير مما يساهم في تحقيق أفضل مستويات الأداء. و بصفة عامة فإن عملية تحسين الأداء عملية منظمة وشاملة تقوم به المؤسسة للرفع من مستوى الأداء.

ثالثاً : مؤشرات الأداء :

أجمع العديد من الباحثين أن هناك مؤشرات كمية ونوعية، في حين انه كان هناك اختلاف في عدد المؤشرات التي يمكن اعتمادها في قياس الأداء، نذكر منها مؤشر الكفاءة الإنتاجية، المؤشرات المالية، مؤشر كفاءة الأداء الزمنية وكفاءة الأداء النوعية ، مؤشر استراتيجي وعملياتي والتكلفة، الجودة، المرونة والسرعة.²

¹ نبيلة شطارة ، سارة لبرش ، مداخلة بعنوان دور مراقبة التسيير في تحسين أداء المؤسسة ، الملتقى الوطني حول مراقبة التسيير كآلية لحوكمة المؤسسات وتفعيل الإبداع ، جامعة البليدة 01 ، 2017 ، متاح على الرابط : <https://univ-blida2.dz/fac-sociaux/wp-content/uploads/sites/3/2017/06/%D8%B4%D8%B7%D8%A7%D8%B1%D8%A9-%D9%84%D8%A8%D8%B1%D8%B4.docx> شوهذ يوم 2022/04/01 ، ساعة 10.

² Claude Alazard, Sabine Separi , **CONTROLE DE GESTION** , 2^{ème} édition ,DUNOD , France ,2010 , Publié sur le lien : <http://bibliotheque.pssfp.net/livres/CONTROLE-DE-GESTION-MANUEL-ET-APPLICATIONS.pdf>

المبحث الثاني : علاقة تطبيقات الإدارة الإلكترونية بتحسين أداء المؤسسة البنكية

من خلال الإدارة الإلكترونية بإمكان المؤسسة البنكية مواكبة العولمة والتكيف مع المتغيرات البيئية الإلكترونية، وبهذا تؤدي ذات المهام والوظائف وتسعى لتحسين ورفع من أدائها في ظل بيئتها الإلكترونية، ومن خلال هذا المبحث سنحاول إبراز علاقة تطبيقات الإدارة الإلكترونية من خلال أبعاده (التخطيط الإلكتروني، تقديم الخدمات إلكترونياً، التسيير الإلكتروني للوثائق والرقابة والأمن الإلكتروني) بتحسين أداء المؤسسة البنكية.

المطلب الأول : علاقة التخطيط الإلكتروني بتحسين أداء المؤسسة البنكية

انعكس اعتماد التخطيط الإلكتروني على المؤسسة البنكية من خلال تحسين أداءها كما يلي :

- أولاً : عند تطبيق الإدارة الإلكترونية يتم تحديد الأهداف بوضوح وببساطة ؛
- ثانياً : تصبح دراسة البيئة والتنبؤ بالمتغيرات أكثر سرعة وتحسين وتتم باستمرار؛
- ثالثاً : اعتماد الخطط القصيرة الأجل والمرونة والسرعة في وضعها مما يؤدي إلى التكيف السريع ؛
- رابعاً : تحقيق الأهداف بأقل التكاليف مما يؤدي إلى تحقيق الكفاءة والفعالية.

المطلب الثاني : علاقة تقديم الخدمات إلكترونياً بتحسين أداء المؤسسة البنكية

تم تناول العلاقة من خلال مزايا وانعكاسات تقديم الخدمات إلكترونياً على تحسين أداء المؤسسة البنكية.

الفرع الأول : مزايا تقديم الخدمات إلكترونياً

- عند تقديم الخدمات إلكترونياً تستفيد المؤسسة البنكية من عدة مزايا أبرزها:¹
- أولاً : إيجاد خيارات متعددة أمام المستفيدين لإنجاز الخدمات الخاصة بهم؛
- ثانياً : تخفيف حدة المشاكل وتجنب عناء الانتظار بطوابير مما يؤدي إلى زيادة رضا الزبائن ؛
- ثالثاً : تبسيط إجراءات العمل وهذا ينعكس إيجاباً على مستوى الخدمات المقدمة ويؤدي إلى رفع كفاءة العمليات ، توحيد الإجراءات وتحقيق الفعالية.

الفرع الثاني : انعكاسات تقديم الخدمات البنكية إلكترونياً على تحسين أداء المؤسسة البنكية: ونذكر أهمها:

- أولاً : توافر المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات المناسبة في الوقت المناسب؛
- ثانياً : التخلص من البيروقراطية واللوائح الروتينية التي تعتبر سبب رئيسي في تعطيل مصالح العملاء؛
- ثالثاً : سرعة إنجاز الأعمال والمهام ، عصنة خدمات الصندوق وتقريب البنك من العملاء .

¹ عمر بن موسى ، أحمد علماوي ، الخدمات المصرفية الإلكترونية بين التحديات ومتطلبات النجاح ، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية ، المجلد (06) ، العدد (02) ، جامعة زياني عاشور الجلفة ، 2020 . متاح على الرابط :

، شوهده يوم 2022/04/07 ، <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/313/6/4/144272>

المطلب الثالث : علاقة التسيير الإلكتروني للوثائق بتحسين أداء المؤسسة البنكية

تم إبراز العلاقة من خلال إيضاح أهداف وانعكاسات التسيير الإلكتروني للوثائق على أداء المؤسسة البنكية.

الفرع الأول : أهداف التسيير الإلكتروني للوثائق: يمكن تقسيم الأهداف وحصرها كما يلي:

أولا : أهداف متعلقة بالتخزين: من خلال تقليص المساحات التخزينية واختزالها، وضمان سلامة النسخ؛

ثانيا: أهداف متعلقة بالتسيير: التحكم الأمثل في طرق التسيير وتنوع أدوات المخرجات، القضاء على البيروقراطية والحد من الفساد الإداري وتحقيق عنصر الأمن من خلال تنقل الوثائق من أماكن متعددة؛

ثالثا : أهداف متعلقة بالبحث: يمكن بث الوثائق والمعلومات داخل المؤسسة البنكية وبين مختلف المصالح من خلال الشبكة المحلية (الأنترانت) وبتوظيف الكثير من خدمات ووسائل الشبكة العنكبوتية (الإنترنت).

الفرع الثاني : انعكاسات التسيير الإلكتروني للوثائق على تحسين أداء المؤسسة البنكية

من خلال التسيير الإلكتروني للوثائق تترتب نتائج على تحسين أداء المؤسسة البنكية والتي من أهمها:

أولا : تحسين نوعية الخدمات من خلال تطوير البحث ، مضاعفة إمكانية قراءة المعلومة على الشاشة، وإمكانية طباعة الوثيقة الإلكترونية مباشرة ومعرفة المعلومات التي يتم تداولها أكثر في الشركة ؛

ثانيا : تطوير ظروف الحفظ من خلال رفع الحرج الواقع بين ضرورة الحفظ وحقّ المستفيد في الحصول على الوثيقة بإتاحة الحصول على الوثيقة غير الأصلية من دون أن تفقد قيمتها؛

ثالثا : إمكانية الوصول إلى نفس الوثائق بين طلبين وأكثر في نفس الوقت وتلافي مخاطر التعامل الورقي؛

رابعا: الوصول السريع للمعلومة وإمكانية الوصول إلى المعلومة في أي وقت، وخارج أوقات العمل؛

المطلب الرابع : علاقة الرقابة والأمن الإلكتروني بتحسين أداء المؤسسة البنكية

تسعى المؤسسة البنكية جاهدة لتوفير الرقابة والأمن الإلكتروني بهدف إنجاح تطبيقها للإدارة الإلكترونية،

ويتجلى انعكاسات الرقابة والأمن الإلكتروني على تحسين أداء المؤسسة البنكية من خلال العناصر التالية:¹

أولا : زيادة دقة الأعمال المنجزة واكتشاف الأخطاء فور حدوثها وتصحيحها في الوقت الحقيقي؛

ثانيا : تعزيز الشفافية واكتشاف الفساد الإداري وتوفير الرقابة بشكل مستمر؛

ثالثا : الحفاظ على الزبائن الحاليين وكسب زبائن جدد ، وتعزيز ثقة الأطراف ذات المصلحة في أمن المؤسسة البنكية مما يؤدي إلى زيادة المعاملات البنكية الإلكترونية؛

رابعا: ضمان أمن معلومات المؤسسة البنكية ضد الهجمات الإلكترونية والحفاظ على سمعة المؤسسة البنكية مما يسهم في استقرارها في بيئتها.

¹ وردة خلاف ، دور الرقابة الإلكترونية في مكافحة الفساد الإداري ، المجلة الجزائرية للدراسات التاريخية والقانونية ، المركز الجامعي على كافي تندوف ،المجلد (06) ، العدد (03) ، 2021، ص 71.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة والقيمة المضافة

من أجل دعم دراستنا هذه وإثرائها ، تم الاطلاع على العديد من الدراسات السابقة بالعربية و بالأجنبية التي لها علاقة بالموضوع ، و تم مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة كذلك.

المطلب الأول : الدراسات بالعربية

تنوعت البحوث والدراسات التي تناولت مواضيع الإدارة الإلكترونية وأداء المؤسسة، إلا أننا اخترنا بعضاً منها:

الفرع الأول : دراسة سايح الطيب بعنوان **دور إدارة المعرفة في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية ، حالة البنوك التجارية** ،مجلة العلوم الإنسانية جامعة الإخوة منتوري قسنطينة ، العدد(48)، ديسمبر، 2017 ص ص 393-410 .

هدفت الدراسة إلى أنه أصبح لإدارة المعرفة بالبنوك التجارية دور حاسم أكثر من أي وقت مضى نظراً للمتغيرات والمستجدات السريعة والمتلاحقة التي تميز البيئة المصرفية الحديثة .

بيئة العمل هذه أدت إلى إحداث تغيير كبير في طبيعة وظروف أداء البنوك التجارية المعاصرة ، حيث أصبح التفوق التنافسي وخلق القيمة يستند كثيراً على العناصر اللامادية منها المعارف والكفاءات .

وقد تم تبيان طبيعة العلاقة والتأثير بين المعرفة والأداء المصرفي ومن ثم استعراض الدعم الذي تقدمه إدارة المعرفة لأهم الأنشطة المفتاحية لخلق القيمة.

الفرع الثاني : دراسة شيلي إلهام، **دور الادارة الإلكترونية في تطوير الأداء التنظيمي** : دراسة ميدانية لبعض مؤسسات تسيير الموانئ البحرية الجزائرية ، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة سطيف، 2020.

هدفت الدراسة الى تحديد دور الادارة الالكترونية في تطوير الأداء التنظيمي بمؤسسات تسيير الموانئ الجزائرية ، حيث تطرقت الى المفاهيم المتعلقة بالإدارة الالكترونية والأداء التنظيمي وإبراز دور الإدارة الالكترونية في تطوير الأداء التنظيمي في تلك المؤسسات، واستخدمت الباحثة الاستبيان لجمع البيانات والمعلومات وخلصت دراستها الى وجود دور ذو دلالة احصائية للإدارة الالكترونية في تطوير الأداء التنظيمي.

الفرع الثالث: دراسة صفاء تايه، **دور الادارة الالكترونية في تحسين كفاءة أداء النظام المصرفي**، دراسة تطبيقية في عينة من المصارف العراقية، مجلة آداب الكوفة، العدد01، رقم 40، كلية الاقتصاد، جامعة الكوفة، العراق، 2019.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الادارة الالكترونية في تحسين كفاءة النظام المصرفي، حيث اعتمد الباحث الاستبانة في جمع البيانات ، واعتمد التحليل العاملي والاستدلالي كمنهج احصائيا ، حيث شمل مجتمع الدراسة عاملين من خمسة مصارف ، وخلص الباحث الى مجموعة من النتائج أهمها الالتزام بتطبيق وظائف الإدارة الالكترونية يساهم في تحقيق تحسن في الخدمة المقدمة وفي ترشيد الخدمات وتبسيط الاجراءات وتقليل الكلفة

المطلب الثاني : الدراسات بالأجنبية

و قد اخترنا كذلك بعض من الدراسات الأجنبية والتي نعرضها كما يلي:

1^{ER} : Shaft's kurfi Nabila kabir, Muhammad Aminu isa ,**The impact of Electronic Banking on the Financial Performance of Nigerian deposits money banks**, Bayero University,Nigeria , 2021.

دراسة حول أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على الأداء المالي لبنوك الاستيداع النيجيرية، شملت الدراسة الميدانية 21 بنكا حيث اعتمد الباحثين على الاستبيان والوثائق الثانوية في إثبات علاقة أبعاد الخدمات المصرفية الالكترونية بالمساهمة في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية النيجيرية.

وانتهت الدراسة الى إثبات العلاقة الطردية القوية بينها وبين أداءها المالي ، والذي يمنح فاعلية وفعالية في تقديم منتجات متنوعة لزبائن البنوك كما يزيد من حجم معاملاتها ، ومن توصيات الدراسة ضرورة الزيادة من الجهود لأتمتة الخدمات المقدمة للزبائن، وعلى البنوك تغيير من سياساتها وتشريعاتها وجعل الخدمات المصرفية الالكترونية في مقدمة اهتماماتها وتحسين الخدمات البنكية الهاتفية خاصة ما يخص الشبكة.

2^{EME} : Moustapha Sahnoune , Bedoui Samia, **Contribution de l'audit interne dans l'amélioration de la performance de l'entreprise**. Etude de cas : l'entreprise LAITERIE TELL –Sétif , mars 2019

Publié sur le lien : <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/530/3/1/82466>

تم اختيار دراسة حالة شركة "ملبنة التل" بسطيف، باعتبارها تحتل مكانة مهمة في سوق الحليب الجزائري، خلصت الدراسة إلى أن الرقابة الداخلية تهدف إلى فحص وتقييم الأداء السليم، إذا لم تقي خدمة المراجعة بتوقعات الإدارة العامة، ينبغي على هذه الأخيرة أن تتخذ التدابير المناسبة لرفع مستواها، وتناولت هذه الورقة مساهمة التدقيق الداخلي في تحسين نظام الرقابة الداخلية للشركة وكذلك في تحسين أداءها .

المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

لقد نالت الدراسات السابقة فيما يتعلق بتحسين أداء المؤسسة وتطبيقات الإدارة الإلكترونية دراسات متشابهة إلى حد كبير في عديد المؤسسات الإنتاجية والخدمية ، هذا ما يجعل دراستنا إثراء وإضافة لما سبق من البحوث والدراسات، وكل متغير له دور أو مساهمة أو تأثير بنسبة معينة في تحسين أداء المؤسسة .

الفرع الأول : أوجه التشابه

اتفقت الدراسات السابقة في تناولها جوانب تطبيقات الإدارة الإلكترونية وجانب أداء المؤسسة، حيث أن:

- ✓ أغلب الدراسات أثبتت أن تحسين أداء المؤسسة مرتبط بمتغيرات وعوامل عديدة منها إدارة الجودة الشاملة، إدارة المعرفة ، الإدارة بالعمليات ،إعادة هندسة العمليات ومتغيرات البيئة الخارجية ؛
- ✓ أكدت جميع الدراسات على أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات بأنواعها.

الفرع الثاني: أوجه الاختلاف

الدراسة الحالية امتداد للدراسات السابقة إلا أنه يمكن أن نميزها من خلال ما يلي :

- ✓ محاولة عرض تطبيقات الإدارة الإلكترونية وتحسين أداء المؤسسة بطريقة مبسطة، مختصرة وواضحة؛
 - ✓ ركزت أغلب الدراسات على ربط الإدارة الإلكترونية بمتغير آخر كدراسة الدور، الأثر أو المدى.
- ويمكن تلخيص أهم هذه الاختلافات في الجدول الموالي:

الجدول رقم (02): مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

المجال المقارنة	الدراسة الحالية	الدراسات السابقة
الهدف	معرفة هل توجد علاقة بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية وتحسين أداء المؤسسة.	هدفت الى تحديد واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحقيق متغير معين.
المكان والزمان	أجريت الدراسة على بنك CNEP سنة 2022.	أجريت الدراسات السابقة في عدة دول عربية ، وطنية وأجنبية ، وتمت في الفترة الزمنية ما بين 2007-2022.
العينة	تم اعتماد فئة من مجتمع الدراسة والمكونة من 45 فرد.	تناولت الدراسات السابقة مستويات مختلفة وعينات مختلفة.
الأدوات	تم استخدام الاستبيان المغلق كأداة دراسة	أغلبها ركزت على الاستبيان وهناك من اعتمدت على أدوات أخرى كالمقابلة ، الملاحظة ،دراسة حالة.
المنهج	تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي	إضافة الى المنهج الوصفي التحليلي اعتمدت على منهج دراسة حالة ودراسة ميدانية ، المنهج الوصفي المسحي
المتغيرات	إبراز العلاقة ان وجدت بين متغيرين وهما تطبيقات الإدارة الإلكترونية وأداء المؤسسة	تناولت متغير الإدارة الإلكترونية مع متغيرات أخرى وتناولت متغير تحسين أداء المؤسسة مع متغيرات أخرى

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على ما جاء في الدراسات السابقة.

الفرع الثالث: مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة

بناء على ما سبق ذكره ، يمكن تلخيص مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة في مايلي:

- ✓ بناء الأدبيات النظرية للدراسة من خلال عرض الدراسات السابقة؛
- ✓ مساعدة الطلبة في بلورة مشكلة الدراسة وتبيان أهميتها؛
- ✓ الاستفادة منها في بناء فرضيات الدراسة؛
- ✓ تحديد الجوانب الواجب دراستها والمتعلقة بتطبيقات الإدارة الإلكترونية وبتحسين أداء المؤسسة؛
- ✓ التعرف على مختلف النتائج التي تم التوصل إليها خلال الدراسات السابقة، والتوصيات، والتركيز على ما لم يتم تناوله فيها (الفجوة البحثية) لتكون نقطة الانطلاق لهذه الدراسة.

خلاصة الفصل:

في ظل ما تشهده بيئة الأعمال من تغيرات ، أصبح تبني الفكر الإداري الحديث متمثلاً في الإدارة الإلكترونية ضرورة حتمية لمواكبة التطور التكنولوجي والتقني والعولمة وهذا لتحقيق أهداف المؤسسة والرفع من مستوى أداءها.

تقوم المؤسسة بتبني التخطيط الإلكتروني الذي يتسم بعدة خصائص منها الديناميكية والمرونة وقابلية التحديث...، بهدف تحقيق نتائج جيدة والاستفادة من مزاياه، وتقدم الخدمات إلكترونية للانتفاع من انعكاساتها الإيجابية كما تنتهج التسيير الإلكتروني للوثائق بغية تحقيق أهداف التسيير والتخزين والبحث ، وأهم من ذلك تقوم جاهدة بتطبيق الرقابة والأمن الإلكتروني لتوفير الحماية اللازمة من التهديدات واتخاذ الإجراءات اللازمة.

كما توصلنا من خلال هذا الفصل أن الدراسات السابقة اتسمت بالتشابه إلى حد كبير مع دراستنا الحالية وهذا ما يجعل دراستنا إثراء لما سبق من البحوث والدراسات.

في الفصل الثاني تم إسقاط ما تطرقنا إليه في الجانب النظري على أرض الواقع وقمنا بمحاولة معرفة العلاقة بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية وتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك CNEP .

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية

✓ تمهيد.

✓ المبحث الأول: تقديم للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط ومنهجية الدراسة.

✓ المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها.

✓ خلاصة الفصل.

تمهيد

تطرقنا في الفصل الأول بإيجاز إلى الأدبيات النظرية المتعلقة بتطبيقات الإدارة الإلكترونية وتحسين أداء المؤسسة، إضافة إلى الدراسات السابقة والقيمة المضافة لدراستنا.

تم في هذا الفصل بدءاً من المبحث الأول بتقديم الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك CNEP وعرض منهجية الدراسة (الطريقة المتبعة وكذلك الأدوات والبرامج المستخدمة في الجمع والمعالجة)، وفي المبحث الثاني تم اختبار الفرضيات وعرض النتائج بشكل متسلسل ومناقشتها وتفسيرها إلى غاية التوصل إلى الاستنتاجات والتوصيات، وذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية على مستوى بنك CNEP، و قد تم إختياره لاعتباره من أهم المؤسسات المصرفية التي تبنت تقديم الخدمات المالية إلكترونياً .

وتم الاعتماد على أداة الاستبيان المغلق في جمع البيانات ، كما تم تحليلها بواسطة برنامج SPSS إصدار

.20

المبحث الأول: تقديم للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط ومنهجية الدراسة

في هذا المبحث تم إعطاء فكرة عن الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك CNEP محل الدراسة الميدانية، وبعدها تطرقنا إلى منهجية الدراسة الميدانية وأخيرا عرضنا الأدوات والبرامج الإحصائية المستخدمة في جمع وتحليل البيانات ، وهذا من أجل الوصول إلى الأهداف المسطرة.

المطلب الأول: ماهية الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك CNEP

سنتناول في هذا المطلب نشأة ومفهوم ، المهام والهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك CNEP ، إضافة إلى الخدمات والخدمات البنكية التي يقدمها.

الفرع الأول: نشأة ومفهوم ومهام الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

يتم عرض وتقديم للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-بنك CNEP وابرار مهامه وهيكله .

أولا : نشأة ومفهوم الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

تأسس الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بموجب القانون رقم 64-227 المؤرخ في 10 أوت 1964، وحدد القانون دور ونشاط الصندوق، و التي تمثلت في جمع الادخار من المواطنين واستغلاله في خدمة التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتمويل البناء وتمويل الجماعات المحلية ، وشرع الصندوق في جمع الادخار من العائلات والأفراد في الفترة الممتدة ما بين 1964-1970 ثم بعد ذلك تم خلق نظام الادخار المخصص للسكن في 1971 ، آنذاك أسندت إلى الصندوق مهمة تمويل السكن الاجتماعي باستعمال المبالغ المدخرة والمال العام ، وتعد الثمانينات مرحلة اللامركزية في نشاط الصندوق، وقد أدى نظام تمويل السكن عن طريق الصندوق إلى زيادة مدخرات العائلات وبالتالي ارتفاع موارده المالية، ولقد فتح الصندوق عدة إمكانيات للتوفير منها دفتر للادخار بالعملة الصعبة ودفتر للادخار الشعبي .

يضم حاليا 219 وكالة تجارية إضافة إلى وكالة مخصصة للصيرفة الإسلامية و 47 شبك الصيرفة الإسلامية و 15 مديرية جهوية برأس مال يقدر ب 14 مليار دج.

و نلخص هوية الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك CNEP بالجدول الموالي :

الجدول رقم (03): هوية الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك CNEP

البيان	الهوية
التسمية	الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك CNEP
الشكل القانوني	شركة ذات مساهمة SPA
تاريخ الإنشاء	تأسست بمقتضى القانون رقم 64-227 المؤرخ في 10 أوت 1964
المقر الإجتماعي	61 نهج سوداني بوجمعة الشراكة الجزائر
رأس مال	46.000.000.000 دج
المديريات الجهوية	15 مديرية جهوية
وكالة الصيرفة الإسلامية	1 وكالة صيرفة إسلامية
شباك مخصص للصيرفة الإسلامية	47 شباك
عدد الوكالات التجارية	219 وكالة تجارية
عدد الموزعات الآلية DAB	200 موزع آلي
عدد الشبائيك الآلية GAB	16 شباك آلي
صفحة الويب	https://www.cnepbanque.dz

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على الموقع الإلكتروني للبنك : <https://www.cnepbanque.dz>

ثانيا : مهام الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط : تتعدد مهام الصندوق وأهمها :¹

- ✓ الإقراض المباشر للمواطنين؛
- ✓ الحصول على القروض من الجهات والمصارف الدولية؛
- ✓ دعم القطاع الخاص من خلال تأسيس شركات الإسكان في الإقتصاد؛
- ✓ التوفير والإيداعات؛
- ✓ تمويل المقاولين والمؤسسات؛
- ✓ تنمية النشاط التعاوني من خلال دعم نشاط مؤسسات وجمعيات الإسكان عبر إجراءات وضوابط محددة مع صندوق السكن؛
- ✓ تقديم العديد من الخدمات البنكية.

(1) موقع الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك متاح www.cnepbanque.dz ، شوهد يوم 2022/05/02.

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

يتشكل التنظيم مركزيا من مجموعة من المديريات العامة تمثل مجلس الإدارة وعلى رأسها الرئيس المدير العام وينتظم البنك لا مركزيا على مستوى 15 مديرية جهوية و 219 وكالة تجارية إضافة إلى وكالة مخصصة للصيرفة الإسلامية و 47 شبك الصيرفة الإسلامية.¹

أولا : التنظيم المركزي للبنك : نجد في قمة هرم الهيكل التنظيمي مجلس الإدارة له مهام واسعة إذ يتولى اتخاذ القرارات الهامة والملزمة ويقع على عاتقه مواكبة المستجدات الحاصلة ويرأس مجلس الإدارة المدير العام له ديوان يتألف من مكلفين بالدراسات والتحليل ومستشارين ويتكون من :

- 1 - مديرية التفتيش العامة؛
- 2 - المديرية العامة بالنيابة المكلفة بالإدارة ؛
- 3 - المديرية العامة بالنيابة المكلفة بالتطوير؛
- 4 - المديرية العامة بالنيابة المكلفة بالقرض ؛
- 5 - المديرية العامة بالنيابة المكلفة بالمالية والمحاسبة؛
- 6 - المديرية العامة بالنيابة المكلفة بالتسديد ؛
- 7 - المديرية العامة بالنيابة المكلفة بأنظمة الإعلام؛
- 8 - المديرية العامة بالنيابة المكلفة بالمراقبة .

ثانيا : التنظيم اللامركزي للبنك : ينتظم البنك لامركزيا على مستوى الشبكات والوكالات التابعة له كمايلي:

1 - المديريات الجهوية : عددها 15 ، تعتبر هيئة دعم للوكالات والشبكات التجارية الموزعة على المحيط الإقليمي وتمارس على المستوى الجهوي جملة العمليات المصرفية أهمها : التخطيط ، التحكم ، التنظيم والتنسيق.

2 - الوكالات التجارية : مهامها الإقراض والإدخار وتمويل السكن، وعددها 219 وكالة تجارية.

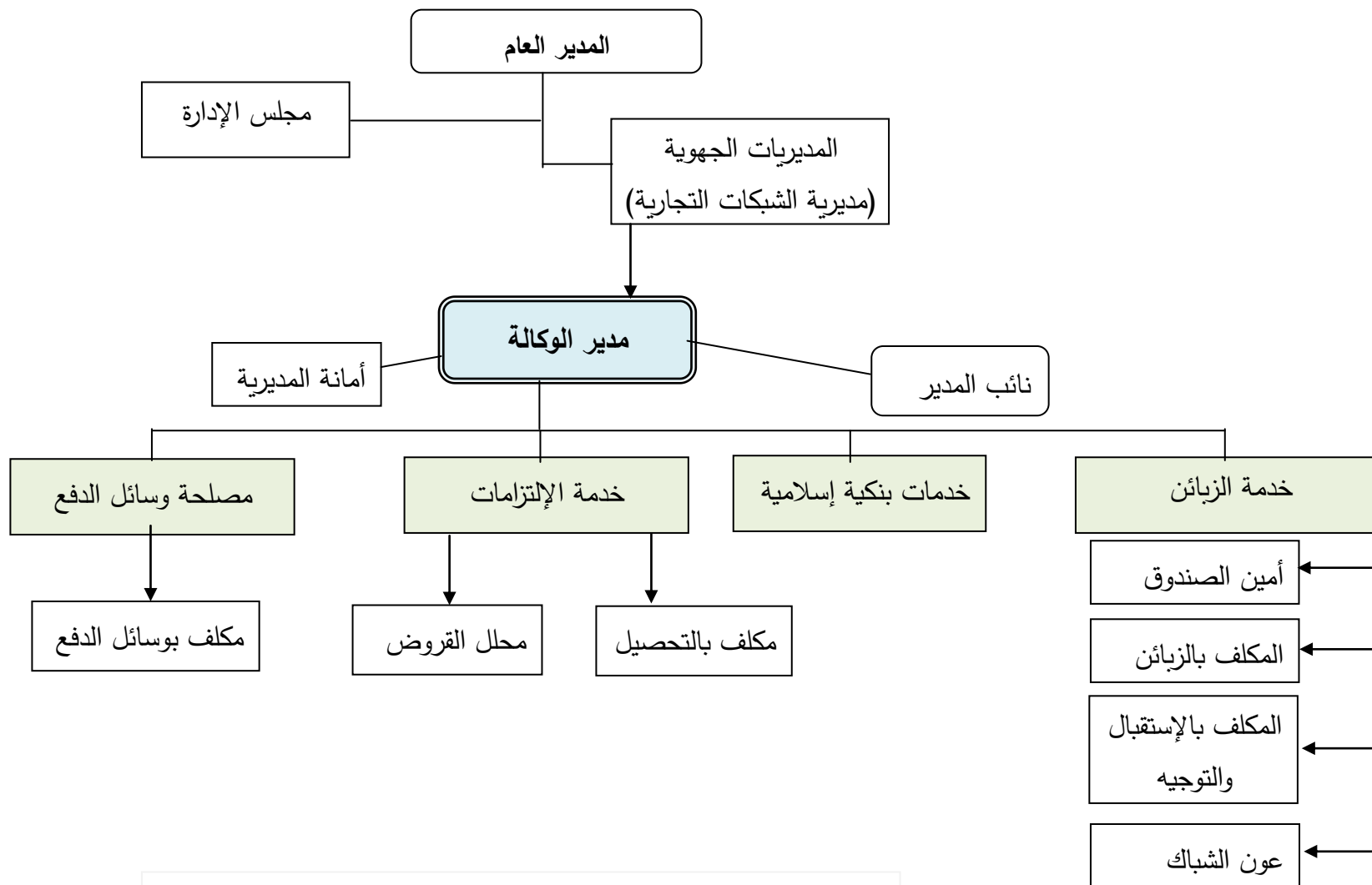
وتوجد ثلاث أصناف للوكالات التجارية وكالة صنف أ ، وكالة صنف ب ووكالة صنف ج.

3- وكالة بنكية إسلامية : وهي موجهة ومخصصة كلية للمعاملات البنكية الموافقة للشريعة الإسلامية والصيرفة الإسلامية ، وبها حسابات بدون فوائد أو حسابات إسلامية .

4 - شبابيك الصيرفة الإسلامية : عددها 47 شبك ، وهي كذلك مخصصة كلية للمعاملات البنكية الموافقة للشريعة الإسلامية والصيرفة الإسلامية ، وبها حسابات بدون فوائد أو حسابات إسلامية.

¹: موقع ويب الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط متاح : <https://www.cnepanque.dz/> ، شوهديوم 2022/05/02.

الشكل رقم (04) : الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك CNEP



المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على معلومات إطرار البنك

الفرع الثالث: الخدمات التي يقدمها الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك CNEP

تتمثل الخدمات التي يقدمها الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط في القروض العقارية بمختلف أنواعها، التوفير والاحتياط ، والنشاطات البنكية المختلفة وحسابات متعددة بالإضافة إلى تمويل المؤسسات.

الفرع الرابع : الخدمات البنكية الإلكترونية بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك CNEP

يقدم الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك CNEP العديد من الخدمات البنكية الإلكترونية ونذكر منها:¹

أولاً : خدمات الصراف الآلي : DAB ويتم الدخول إليها بواسطة بطاقة إلكترونية يحملها زبون البنك، يستخدم الصراف الآلي كوسيلة لتقديم العديد من العمليات مثل السحب أو الإيداع والإستفسار عن التحويلات.

ثانياً : خدمات نقاط البيع : TPE تمنح هذه الخدمة مرونة في تسديد قيمة مدفوعات الزبائن إلكترونياً كبديل للنقود الورقية أو الشيكات.

ثالثاً : خدمات الدفع عبر شبكة الإنترنت: E-Paiement وتسمح لزبائن البنك القيام بخدمات الدفع التالية :

- 1 - تعبئة الرصيد Flexy عن بعد لشرائح الهاتف النقال (موبيليس، جازي وأوريدو) ؛
- 2 - تسديد فواتير إتصالات الجزائر، الكهرباء والغاز وفواتير الماء إلكترونياً ؛
- 3 - دفع فواتير بطاقات الإئتمان .

رابعاً : الخدمات البنكية عبر شبكة الإنترنت E-Banking: من أهم الخدمات البنكية التي تتم عبر الإنترنت نذكر:

- 1 - خدمات الإطلاع على أرصدة الحسابات والودائع وكشف لآخر 10 معاملات للبطاقة الإلكترونية؛
- 2 - إجراء تحويل مالي من حساب الى آخر من خلال التطبيق فقط ، دون التنقل الى البنك لربح الوقت وتجنب الطوابير الطويلة بالإضافة إلى شراء وبيع الإستثمارات ومعاملات القروض؛
- 3 - طلب بطاقة وتجديدها عن بعد وتتبع البعائث والطرود وتحميل المطبوعات والإستثمارات.

خامساً : خدمات الشباك الآلي البنكي (GAB) : يعتبر الشباك الآلي البنكي آلة إلكترونية معقدة ومنتطورة ، فبالإضافة إلى خدمة السحب النقدي تقدم خدمات أخرى كقبول الودائع ، طلب الصك ، عمليات التحويل من حساب إلى آخر، وهي متصلة مباشرة بالحاسوب الرئيسي للبنك .

سادساً : الخدمات البنكية عبر الهاتف: تتمثل في خدمات الإبلاغ والإشعار عبر الرسائل النصية القصيرة SMS ، سواء اكانت إيداع أو سحب الأموال ، وذلك عن طريق إشعار الزبائن عبر رسائل نصية قصيرة في الوقت الحقيقي الذي تتم فيه العملية .

¹ زكية محلوس وآخرون ، مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك ، مجلة التنمية الإقتصادية ، 2021 ، 06- (المجلد 06)، (العدد 01)، جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي ، جانفي 2021. متاح على الرابط: <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/336/6/1/143189> تاريخ التصفح 2022/04/26، الساعة 09:50.

المطلب الثاني : منهجية الدراسة

تعتبر المنهجية محور الدراسة وعن طريقها نحصل على البيانات اللازمة والتي نقوم بتحليلها إحصائياً للوصول إلى النتائج التي يتم تفسيرها .

الفرع الأول : مجتمع وعينة الدراسة

أولاً : مجتمع الدراسة

تم إجراء هذه الدراسة حول الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك CNEP، و ذلك عن طريق دراسة علاقة الإدارة الإلكترونية بتحسين أداء المؤسسة محل الدراسة، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي وإطارات الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك CNEP التابعين لمختلف الوكالات التجارية محل الدراسة.

ثانياً : عينة الدراسة

نظراً لصعوبة الوصول لكافة مفردات الدراسة فقد تم أخذ عينة من مجتمع الدراسة بطريقة العينة الميسرة، مكونة من 60 موظف وإطار من بعض الوكالات التجارية منها: (وكالة سكيكدة 00307، وكالة سكيكدة 00318، وكالة الحروش 00308، وكالة القل، وكالة فرجيوة 00268، وكالة القرارم قوقة 00272 ووكالة ميله 00267) وقد تم توزيع (60) إستبيان، وقمنا باسترجاع (52) إستبيان وبعد الإطلاع عليها قمنا باستبعاد (07) استبيانات غير صالحة للدراسة، وبذلك يكون عدد الاستبيانات الخاضعة للدراسة (45)، ونوضحها بالجدول التالي:

الجدول رقم (04): الإحصائيات المتعلقة بالإستبيان

النسبة المئوية%	العدد	فئة الإستبيان
100 %	60	الإستبيانات الموزعة
13,33 %	08	الإستبيانات الغير مسترجعة
11,67 %	07	الإستبيانات المرفوضة
75 %	45	الإستبيانات الصالحة للتحليل

المصدر : من إعداد الباحثان.

وحرصنا في هذه الدراسة على ضمان العينة المختارة حسن تمثيلها للمجتمع المأخوذة منه ، فمن بين (60) إستبيان والذي يمثل (100 %)، وبعد استبعاد الإستبيانات الغير مسترجعة والمرفوضة، أصبح عدد الإستبيانات القابلة للتحليل والمعالجة الإحصائية (45) إستبيان، أي بنسبة استجابة قدرت ب(75%) وهي نسبة جيدة.

الفرع الثاني : متغيرات الدراسة ومصادر وأدوات جمع البيانات

أولاً : متغيرات الدراسة

في دراستنا لدينا متغيرين، متغير مستقل والآخر تابع ، و نعرضها كمايلي:

1 - المتغير المستقل : تطبيقات الإدارة الإلكترونية :

حيث اعتمدنا على الأبعاد التالية:

1 - 1 البعد الأول: التخطيط الإلكتروني؛

1 - 2 البعد الثاني: تقديم الخدمات إلكترونيا؛

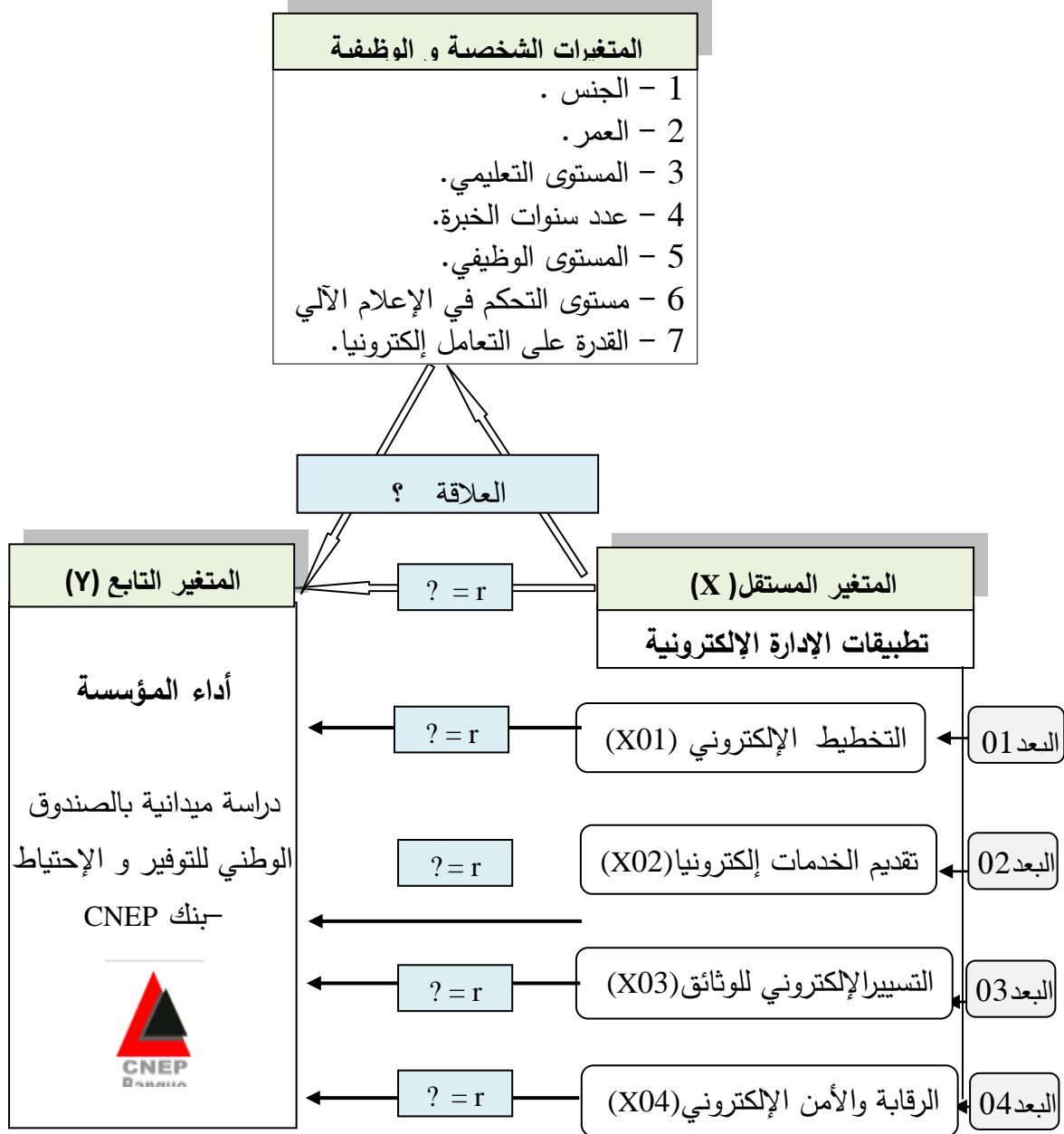
1 - 3 البعد الثالث: التسيير الإلكتروني للوثائق؛

1 - 4 البعد الرابع: الرقابة والأمن الإلكتروني.

2 - المتغير التابع : أداء المؤسسة

ثانيا : نموذج الدراسة: لمعالجة مشكلة الدراسة وتحقيق الهدف المنشود، تم بناء نموذج إفتراضي نوضحه في

الشكل الموالي: الشكل رقم (05) : نموذج إفتراضي للدراسة



المصدر : من إعداد الباحثان بالإعتماد على الجانب النظري

معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) : r، يقيس قوة العلاقة بين متغيرين ويحدد اتجاه العلاقة كذلك.

ثالثا: مصادر جمع البيانات

تم الإعتماد في عملية جمع البيانات على المصادر التالية :

- 1 - من المصادر الأولية : باستخدام الإستبيان كأهم أداة لجمع البيانات ؛
- 2 - من المصادر الثانوية : بالإطلاع على الدراسات السابقة الأطروحات، مذكرات الماجستير ، المقالات والكتب العلمية ومن مواقع الإنترنت .

رابعا : الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

تعتبر أدوات جمع البيانات من الوسائل الهامة في البحث العلمي ، ومن أجل اختبار فرضيات الدراسة تم الإعتماد على :

- 1 - الإستبيان : و تحديدا الإستبيان المغلق باعتباره يستعمل أساسا في الدراسات الميدانية و سعيا للإستفادة من مزاياه المتمثلة في الحصول على معلومات كمية ، كما يتميز بالسهولة والفعالية في تحليل النتائج.

1 - 1 تصميم الإستبيان :

كان للأدبيات النظرية والتطبيقية سندا فعالا في وضع فقراته ، هذا ما مكن من إسقاط الجانب النظري على الدراسة الميدانية ، وبهذا تم تصميم الإستبيان بتناسق وانسجام بين فقراته بما يتوافق مع طبيعة الدراسة ومتغيراتها ، وتم إعداده بناء على الخطوات المنهجية التالية:

- ✓ بداية ، تم إعداد إستبيان مبدئي ؛
- ✓ ثم عرض الإستبيان على الأستاذة المشرفة من أجل معرفة مدى توافقه مع الفرضيات التي إشتملت عليها الدراسة و كذلك لفحص عباراته وقراته ومدى ملائمتها لمتغيرات الدراسة ؛
- ✓ بعدها ، تم تعديله وتفادي الأخطاء الموجودة وتصحيح الفقرات وحذف الكلمات غير المناسبة حسب إقتراحات وتوصيات الأستاذة المشرفة ؛
- ✓ ثم عرض الإستبيان على الأساتذة من أجل تحكيمه إلكترونيا وحضوريا ، وقد تم تحسينه وفقا للنصائح التي اجتمعوا حولها بموافقة الأستاذة المشرفة؛
- ✓ و أخيرا تم توزيع (60) إستمارة على موظفي وإطارات (07) وكالات تجارية للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك CNEP موزعة على إقليم ولايتي سكيكدة وميلة.

1 - 2 محتوى الإستبيان :

احتوى الإستبيان على مقدمة وهذا من أجل تقديم وتوضيح الدراسة لأفراد العينة وتعريفهم بالهدف منها ، وأن البيانات المتحصل عليها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط ، وتضمن الإستبيان قسمين ، وتكونت فقراته من 35 فقرة وزعت كمايلي:

✓ القسم الأول : البيانات الشخصية والوظيفية

و تمثلت في كل من : الجنس ، العمر ، المستوى التعليمي ، عدد سنوات الخبرة ، المستوى الوظيفي ، مستوى التحكم في الإعلام الآلي والقدرة على التعامل إلكترونياً .

✓ القسم الثاني: ينقسم إلى محورين :

- المحور الأول : تطبيقات الإدارة الإلكترونية (المتغير مستقل)

تضمن 21 فقرة متعلقة بتطبيقات الإدارة الإلكترونية ، و هي مقسمة إلى 04 أبعاد كالتالي :

- البعد الأول : التخطيط الإلكتروني : يشمل الفقرات من 01 إلى 05 ؛
- البعد الثاني : تقديم الخدمات إلكترونياً : خصص له الفقرات من 06 إلى 11 ؛
- البعد الثالث :التسيير الإلكتروني للوثائق : يشمل الفقرات من 12 إلى 16 ؛
- البعد الرابع : الرقابة والأمن الإلكتروني : خصص له الفقرات من 17 إلى 21 .

- المحور الثاني : أداء المؤسسة (المتغير التابع)

تضمن 14 فقرة متعلقة بأداء المؤسسة ، وتعبّر عن مساهمتها في تحقيق مكونات أداء المؤسسة وهي: الكفاءة ، الفعالية والملائمة ، إضافة إلى المرونة ، الإبداع والإستمرارية ، ويشمل الفقرات من 22 إلى 35.

1 - 3 سلم القياس المستخدم في القياس :

تم الإعتماد على مقياس ليكارت الخماسي (Likert Scale)، حيث يقابل كل فقرة قائمة تحمل الإختيارات التالية: (غير موافق تماما ، غير موافق ، محايد ، موافق ، موافق تماما) ، وتمثل رقمياً (1 ، 2 ، 3 ، 4 ، 5) على التوالي خلال إدخال البيانات لبرنامج الحاسوب ، وقد وزعت درجاته حسب الجدول التالي :

الجدول رقم (05) : توزيع درجات مقياس ليكارت الخماسي(Likert Scale)

بدائل القياس	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
الترميز	1	2	3	4	5

المصدر : من إعداد الباحثان بالإعتماد على مقياس ليكارت الخماسي(Likert Scale)

1 - 4 المعالجة الإحصائية لنتائج الإستبيان :

لتسهيل تحليل ومناقشة آراء المبحوثين نحو مدى موافقتهم وعدم موافقتهم على ماتضمنه فقرات ومحاور الإستبيان فإنه تم إعداد دليل الموافقة لتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات الإستبيان ، وذلك بالاعتماد على الأدوات الإحصائية التالية : المدى ، المتوسط الحسابي والانحراف المعياري ، حيث أن :

✓ المدى : لتحديد مجالات لمقياس ليكارت الخماسي(Likert Scale) المستخدم في إستبيان الدراسة ، تم

حساب الحدود الدنيا و القصوى للفئات عن طريق حساب المدى و الذي يساوي :

المدى = (أعلى درجة في مقياس - أدنى درجة في مقياس)

$$\text{المدى} = (5 - 1) = 4$$

وللحصول على طول الفئة للتنقل بين المجالات الموافقة نقوم بقسمة المدى على عدد درجات الموافقة و ذلك على النحو التالي:

$$\checkmark \text{ طول الفئة} = (\text{المدى} / \text{عدد درجات المقياس أو عدد الفئات})$$

$$0,8 = (5/4) = \text{طول الفئة}$$

وبإضافة طول الفئة في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى لكل مجال، والذي نوضحه كالتالي:

$$- 1,80 = 0,8 + 1 \text{ ، نحصل على المجال } [1,80 - 1] \text{ وهو مجال بدرجة غير موافق تماما؛}$$

$$- 2,60 = 0,8 + 1,80 \text{ ، نحصل على المجال } [2,60 - 1,81] \text{ وهو مجال بدرجة غير موافق؛}$$

$$- 3,40 = 0,8 + 2,60 \text{ ، نحصل على المجال } [3,40 - 2,61] \text{ وهو مجال بدرجة محايد؛}$$

$$- 4,20 = 0,8 + 3,40 \text{ ، نحصل على المجال } [4,20 - 3,41] \text{ وهو مجال بدرجة موافق ؛}$$

$$- 5 = 0,8 + 4,20 \text{ ، نحصل على المجال } [4,21 - 5] \text{ وهو مجال بدرجة موافق تماما.}$$

تفيد هذه العملية في التعرف على الموقف المشترك لإجمالي أفراد العينة على كل فقرة وعلى كل محور.

وبهذا تم الحصول على القيم الموضحة في الجدول التالي :

الجدول رقم (06) : فئات مقياس ليكارت الخماسي (Likert Scale)

درجة الموافقة (الإتجاه العام)	بدائل القياس	مجال المتوسط الحسابي (المدى المتوسط)	الفئة
ضعيفة جدا	غير موافق تماما	[1,80 - 1]	الفئة الأولى
ضعيفة	غير موافق	[2,60 - 1,81]	الفئة الثانية
متوسطة	محايد	[3,40 - 2,61]	الفئة الثالثة
مرتفعة	موافق	[4,20 - 3,41]	الفئة الرابعة
مرتفعة جدا	موافق تماما	[5-4,21]	الفئة الخامسة

المصدر : من إعداد الباحثان بالإعتماد على مقياس ليكارت الخماسي (Likert Scale)

$$\checkmark \text{ المتوسط الحسابي المعياري : } \bar{X} = (5 + 4 + 3 + 2 + 1) / 5$$

$$3 = (5/15) = \bar{X}$$

ملاحظة : ترتيب الفقرة من خلال أهميتها في المحور بالإعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور ،

و عند تساوي المتوسط الحسابي بين فقرتين فإنه يأخذ بعين الإعتبار أقل إنحراف معياري بينهما.

المطلب الثالث: الأدوات والبرامج الإحصائية المستخدمة

إعتمدنا في دراستنا على أدوات بحث علمية ومنهجية، تسهل علينا الوصول إلى البيانات اللازمة لإنجاح الدراسة، بداية نوع التوزيع الطبيعي للبيانات ثم نتأكد من صلاحية أدوات الدراسة بإجراء إختبار ثبات وصدق الإستبيان ، وبعدها تم إختيار أدوات التحليل الإحصائي المناسبة والتي كلما التزمنا وأحسننا استعمالها كلما كانت نتائج الدراسة سليمة قابلة للتعميم.

الفرع الأول : إختبار كشف التوزيع الطبيعي للبيانات وأدوات التحليل الإحصائي المستخدمة

يتم تحديد ما إذا كانت بيانات أفراد العينة لإجاباتهم على متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي أو لا وهذا يفيد في إختيار أنسب الأدوات الإحصائية للدراسة.

أولاً : إختبار كشف التوزيع الطبيعي للبيانات: Test of Normality

هناك عدة طرق إحصائية للكشف عن نوع توزيع بيانات الإستبيان وهي : طريقة حساب معاملي الإلتواء والتفطح ، طريقة إختبار Kolmogorov-Smirnov وطريقة إختبار Shapiro-Wilk.

وبالإستعانة ببرنامج SPSS، ولمعرفة أي منهما نستدل به على نوع التوزيع فإننا نعتد القاعدة التالية :

✓ نستدل بإختبار Shapiro-Wilk إذا كان عدد العينة أقل تماماً من 1.50

و الجدول التالي يبين نتيجة إختبار كشف التوزيع الطبيعي .

الجدول رقم (07) : التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة

Shapiro-Wilk			
نوع التوزيع	SIG*	قيمة الإحصائية	محاور الدراسة
يتبع التوزيع الطبيعي	0,859	0,986	جميع محاور الدراسة
* يكون التوزيع طبيعياً إذا كان مستوى الدلالة أكبر من 0.05			

المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم (07) والذي يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي نجد أن قيمة SIG أكبر من مستوى الدلالة (0,05) لجميع محاور الدراسة والتي بلغت (0,859)، وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي .

كذلك واستناداً إلى نظرية النهاية المركزية، فإنه كلما زاد حجم العينة كلما اقترب تباينها من التباين

المجمعي واعتبار أن التوزيع يكون طبيعياً عندما يصبح حجم العينة بصورة تقريبية (30) فما فوق.

بناءً على هذا بإمكاننا استخدام الأدوات الإحصائية المعلمية الوصفية والإستدلالية في تحليل إجابات وأراء

أفراد العينة واختبار فرضيات الدراسة.

¹ أبو زيد، محمد خير سالم، أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برمجية SPSS، دار جرير للنشر والتوزيع، الرياض، السعودية، 2005، ص 156.

ثانياً: أدوات التحليل الإحصائي المستخدمة

من أجل تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال قوائم الإستبيان وترميزها وإدخالها إلى الحاسوب بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS) تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي، وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وأساليب الإحصاء التحليلي لإيجاد وإثبات العلاقة بين المتغيرين وذلك على النحو التالي :

1 - المدى (Range): يستعمل لوصف مجموعة البيانات وهو الفرق بين القيمة العظمى والصغرى ؛

2 - التوزيع التكراري والنسب المئوية: (Percentage and Frequencies) القيم المعروضة بصورة عشوائية لا يمكن وصفها إحصائياً بسهولة، وقد لا نتمكن من شرحها أو تفسيرها بوضوح، لهذا ولمعرفة البيانات الأولية لمجتمع الدراسة وتحديد إستجابات أفرادها اتجاه فقرات محاور الإستبيان نلجأ إلى مقياس التوزيع التكراري والنسب المئوية لتبويب البيانات في جداول تكرارية وعرضها برسومات بيانية.

3 - المتوسط الحسابي: (Arithmetic Mean) يعتبر من أهم مقاييس النزعة المركزية وأكثرها استخداماً ، حيث أن إستخدامه لإجابات عينة الدراسة على الإستبيان يعبر عن مدى أهمية الفقرة عند أفراد عينة الدراسة وعن تمركز إجابات العينة حول قيمة معينة والتي تكون محصورة من (01-05) درجات وهذا تبعاً لمقياس ليكارت الخماسي المستخدم.

و يستخدم لترتيب الفقرات من حيث درجة الإستجابة، و هو يساوي مجموع القيم مقسوم على عددها؛

4 - الانحراف المعياري: (Standard Deviation) و هو مقياس من مقاييس التشتت التي تستخدم لمعرفة إنتشار البيانات ، أو هو درجة التقارب أو التباعد بين البيانات عن متوسطها الحسابي والتي تستخدم لقياس ومعرفة مدى انحراف إجابات أفرادها عن متوسطها الحسابي، و تتبع أهمية استخدامه إلى ضرورة الإنتباه إلى القيم المتطرفة وأثرها على النتائج وعلاقتها بحجم البيانات ومعالجتها بالطريقة المناسبة؛

5 - معامل الثبات ألفا كرونباخ: (Chronbach's Alpha Reliability Coefficient) و ذلك لقياس من ثبات محاور الإستبيان وأبعاده واختبار مدى الإعتمادية عليه ؛

6- معامل الارتباط بيرسون r: (Pearson Correlation Coefficient) يعتبر الارتباط كإحدى الطرق لاختبار صدق الإستبيان، من فوائد استخدام مقاييس الارتباط تحديد قوة العلاقة بين متغيرين وتحديد اتجاه العلاقة كذلك.

معامل الارتباط تختصر قيمته بين (1- ، 1+) ، وتحدد اتجاه العلاقة كالتالي:

✓ قيمة معامل الارتباط بيرسون r موجبة تعني وجود علاقة طردية؛

✓ قيمة معامل الارتباط بيرسون r سالبة تعني وجود علاقة عكسية .

و نوضح معامل الارتباط وقوة العلاقة حسب الجدول الموالي:¹

الجدول رقم (08): تفسير معامل ارتباط بيرسون r

قيمة معامل الارتباط بيرسون	قوة العلاقة
من 0 إلى 0.30	قدر ضئيل من الارتباط يمكن إهماله، لا توجد علاقة
من 0.30 إلى 0.50	ارتباط منخفض أي علاقة ضعيفة
من 0.50 إلى 0.70	ارتباط متواضع أي علاقة متوسطة
من 0.7 إلى 0.90	ارتباط قوي أي علاقة قوية
من 0.90 إلى 1	ارتباط تام أي علاقة قوية جدا

المصدر: عبد الله عمر زين الكاف، تطبيق العمليات الإحصائية في البحوث العلمية مع استخدام برنامج SPSS.

7 – إختبار التوزيع الطبيعي: (Test of Normality) تم الإستدلال باختبار (Shapiro wilk) لمعرفة واستكشاف

ما إذا كانت بيانات عينة الدراسة تتبع أو تقترب من التوزيع الطبيعي أم لا ؛

8 – الإنحدار الخطي البسيط: (Simple Linear Regression) يستخدم لمعرفة مدى تأثير متغير مستقل واحد

على المتغير التابع .

9 – الإنحدار الخطي المتعدد: (Multiple Linear Regression) يستخدم لمعرفة تغيرات المتغير التابع الذي

يؤثر فيه عدة متغيرات مستقلة.

10-معامل التفسير R^2 أو R-deux (معامل التحديد): (Coefficient of Determination) يقيس مدى مساهمة

المتغير التابع في المتغير المستقل ، قيمته تتراوح بين 0 و 1 ، يكشف النسبة التي يؤثر بها المتغير المستقل على

المتغير التابع ، حيث كلما كانت هذه النسبة كبيرة كلما كانت المساهمة أكبر ، وتعزى النسبة المتبقية لمتغيرات

أخرى خارج الدراسة وكذلك للخطأ العشوائي .

11- مستوى الدلالة الإحصائية: تم إختيار مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) (Statistical Significance Level)

لإختبار فرضيات الدراسة، و هو مستوى الدلالة الشائع الإستخدام في الدراسات السابقة، أو مايعرف بقيمة ألفا ، أي

أنه يتم إختبار الفرضية الصفرية على مستوى الدلالة ألفا تساوي (0,05)، و يعني ذلك أن إحتمال الخطأ في

المعاينة يجب أن لايزيد عن (0,05)، أو بمعنى آخر يقبل مقدار خطأ في صحة النتائج لايزيد عن (0,05) ،

مايعني أن مستوى الثقة ($1 - \alpha$) أكبر من أو يساوي (0,95) .

¹ عبد الله عمر زين الكاف ، تطبيق العمليات الإحصائية في البحوث العلمية مع استخدام برنامج SPSS مكتبة القانون والإقتصاد ،

الطبعة الأولى ،الرياض ، السعودية ، 2014 ص ص ، 230-231.

الفرع الثاني : إختبار صدق وثبات الإستبيان

تم إجراء الإختبارات اللازمة لفحص جودة البيانات للتحقق من صدق أداة الدراسة وثباتها ونبينه كمايلي :

أولا : إختبار صدق الإستبيان

صدق الإستبيان يقصد به أن أداة الدراسة تقيس ماوضعت لقياسه، أي أن فقرات وأبعاد ومحاور استمارة الإستبيان تقيس فعلا الوظيفة التي يفترض أنه يقيسها، وتم التحقق من صدق الإستبيان وإمكانية تحققه من خلال:

1 - الصدق الظاهري:

للتأكد من مدى وضوح ودقة فقرات استمارة الإستبيان وصدقها ، وإمكانية تحقيقها لأهداف الدراسة ،حيث تم عرضها على(03) أساتذة محكمين متخصصين في مجال الإحصاء والواردة أسماؤهم في الملحق رقم (04)، وبعدها أجريت التعديلات اللازمة في ضوء اقتراحاتهم وبإشراف الأستاذة المشرفة لتصبح بهذا أكثر ملائمة.

2 - صدق المقياس: يتكون بدوره من الإتساق الداخلي والصدق البنائي ؛

2 - 1 صدق الإتساق الداخلي:

يقصد بالاتساق الداخلي لفقرات الاستبان قوة الارتباط بين درجات كل مجال ودرجات فقرات الإستبيان الكلي، وكذلك يقصد به مدى اتساق كل فقرة من فقرات الإستبيان مع المجال البعد الذي تنتمي إليه هذه الفقرة.

تم حساب صدق الاتساق الداخلي لكل فقرة مع البعد الذي تنتمي إليه من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون ، نقوم أولا بحساب المتوسطات الحسابية لكل بعد ولكل محور وللاستبيان ككل.

ويمكن توضيح معامل الارتباط بين كل فقرة والبعد الذي تنتمي إليه من خلال الجداول المدرجة أدناه:

✓ التخطيط الإلكتروني:

الجدول رقم (09): قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات التخطيط الإلكتروني

الرقم	الفقرات	معامل الارتباط بيرسون r	مستوى الدلالة Sig	النتيجة
01	يتم تحديد الأهداف بوضوح من خلال التخطيط الإلكتروني	0,799	0,000**	دال
02	يتم دراسة متغيرات البيئة الداخلية والخارجية إلكترونيا	0,851	0,000**	دال
03	يتم التنبؤ بالإتجاهات المستقبلية بأكثر سرعة	0,833	0,000**	دال
04	يتم تقدير موارد النشاط بالإستعانة بوسائل إلكترونية	0,762	0,000**	دال
05	تتميز الخطط المعدة إلكترونيا بالمرونة	0,783	0,000**	دال
** إرتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0,01 .				

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS إصدار 20.

من خلال الجدول رقم (09) يتضح أن قيم معامل الارتباط أغلب فقرات التخطيط الإلكتروني تراوحت ما بين (0,762) و(0,833) وهي موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0,01)، وبالتالي فإن الفقرات صادقة لما وضعت لقياسه .

✓ تقديم الخدمات إلكترونياً :

الجدول رقم (10): قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات تقديم الخدمات إلكترونياً

الرقم	الفقرات	معامل الارتباط بيرسون r	مستوى الدلالة Sig	النتيجة
06	يتم تقديم الخدمات إلكترونياً باستخدام بريد إلكتروني رسمي .	0,673	0,000**	دال
07	يتم تقديم خدمات الإبلاغ والإشعار عبر الرسائل النصية القصيرة SMS	0,577	0,000**	دال
08	يتم تقديم الخدمات للزبائن إلكترونياً عبر صفحة موقع رسمي .	0,729	0,000**	دال
09	تتصف واجهات موقع الصفحة بوضوح الخدمات التي تقدمها.	0,759	0,000**	دال
10	تقوم المؤسسة بالإستعانة بطرف خارجي لتدعيم تقديم خدماتها.	0,341	0,022*	دال
11	تم تبني واعتماد الإتصالات الإدارية إلكترونياً.	0,552	0,000**	دال
** إرتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0,01 .				
* إرتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0,05 .				

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS إصدار 20.

من خلال الجدول رقم (10) يتضح أن قيم معامل الارتباط أغلب فقرات تقديم الخدمات إلكترونياً تراوحت ما بين (0,341) و(0,759) وهي موجبة ودالة إحصائياً عند مستوى دلالة (0,01) ، وبالتالي فإن الفقرات صادقة لما وضعت لقياسه.

✓ التسيير الإلكتروني للوثائق

الجدول رقم (11) : قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات التسيير الإلكتروني للوثائق

الرقم	الفقرات	معامل الارتباط بيرسون r	مستوى الدلالة Sig	النتيجة
12	يتم ترتيب وحفظ الوثائق الإلكترونية في أمان.	0,482	0,001**	دال
13	يتم البحث واسترجاع الوثائق الإلكترونية وقت الحاجة بسهولة.	0,757	0,000**	دال
14	التسيير الإلكتروني للأرشيف يوفر للمؤسسة تكاليف التخزين.	0,726	0,000**	دال
15	التصفح الإلكتروني للأرشيف يمكن عدة موظفين من مناطق	0,742	0,000**	دال

			مختلفة من الإطلاع على نفس الوثائق في نفس الوقت .
16	0,000**	0,723	التسيير الإلكتروني للأرشيف يحمي الوثائق من التلف .
**إرتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0,01 .			

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS إصدار 20.

من خلال الجدول رقم (11) يتضح أن قيم معامل الارتباط أغلب فقرات التسيير الإلكتروني للوثائق تراوحت ما بين (0,482) و(0,757) وهي موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0,01) ، وبالتالي فإن الفقرات صادقة لما وضعت لقياسه.

✓ الرقابة والأمن الإلكتروني :

الجدول رقم (12) : قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات الرقابة والأمن الإلكتروني

الرقم	الفقرات	معامل الارتباط بيرسون r	مستوى الدلالة Sig	النتيجة
17	يتم معرفة أغلب التهديدات الحاصلة فور حدوثها.	0,773	0,000**	دال
18	يتم إتخاذ الإجراءات اللازمة في الوقت المناسب.	0,824	0,000**	دال
19	يتم تحقيق وتبني الرقابة المستمرة على الأجهزة والبرامج.	0,873	0,000**	دال
20	تتسم الخدمات الإلكترونية بدرجة عالية من الأمان.	0,759	0,000**	دال
21	يتوفر البنك على الحماية اللازمة ضد التهديدات الإلكترونية	0,739	0,000**	دال
**إرتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0,01 .				

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS إصدار 20.

من خلال الجدول رقم (12) يتضح أن قيم معامل الارتباط أغلب فقرات الرقابة والأمن الإلكتروني تراوحت ما بين (0,736) و(0,873) وهي موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0,01) ، وبالتالي فإن الفقرات صادقة لما وضعت لقياسه.

✓ أداء المؤسسة

الجدول رقم (13): قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات أداء المؤسسة

الرقم	الفقرات	معامل الارتباط بيرسون r	مستوى الدلالة Sig	النتيجة
22	تحرص مؤسستكم على التقييم الدوري لأدائها.	0,670	0,000**	دال
23	توجد سرعة ملحوظة في إنجاز المهام.	0,750	0,008**	دال
24	هناك انخفاض في نسبة الأخطاء في أداء الخدمة.	0,393	0,001**	دال
25	هناك تحسن ملحوظ في نوعية الخدمات المقدمة.	0,496	0,000**	دال
26	تعمل مؤسستكم على تبسيط الإجراءات الإدارية .	0,642	0,001**	دال
27	هناك تسهيل لعملية الإتصال مع العملاء.	0,467	0,000**	دال
28	زادت مؤخرًا المرونة الإدارية في التعامل مع المتغيرات التي تطرأ	0,650	0,000**	دال
29	غالبًا ما يتم الوصول إلى النتائج المرغوبة مما يحقق الفعالية	0,602	0,000**	دال
30	كل المعلومات متاحة وفي الوقت المناسب.	0,715	0,000**	دال
31	تسعى مؤسستكم باستمرار لتوفير الموارد اللازمة لانجاز الأعمال	0,609	0,000**	دال
32	هناك انخفاض ملحوظ في حالات النزاع والصراع داخل العمل.	0,789	0,000**	دال
33	هناك نقص في ظاهرة الفساد الإداري من خلال تحقيق الشفافية.	0,708	0,000**	دال
34	هناك تطور واضح في إقبال الزبائن على خدمات البنك.	0,516	0,000**	دال
35	تتيح إدارة البنك الفرصة للإبتكار والتجديد وتحسين الأداء.	0,684	0,000**	دال
**إرتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0,01				

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS إصدار 20.

من خلال الجدول رقم (13) يتضح أن قيم معامل الارتباط أغلب فقرات أداء المؤسسة تراوحت ما بين (0,393) و (0,789) وهي موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0,01) ، وبالتالي فإن الفقرات صادقة لما وضعت لقياسه.

2 - 2 : الصدق البنائي :

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها ، و يعرف من مدى إرتباط كل بعد من أبعاد المقياس والمعدل الكلي لأبعاد المقياس ، وهنا نستعمل معامل الإرتباط بيرسون r لمعرفة الصدق البنائي.

والجدول الموالي يبين مدى إرتباط كل بعد من أبعاد المقياس بالمعدل الكلي لأبعاد المقياس:

الجدول رقم (14) : معامل إرتباط كل بعد من أبعاد المقياس بالمعدل الكلي لأبعاد المقياس

الرقم	الأبعاد	معامل الإرتباط بيرسون r	مستوى الدلالة Sig	النتيجة
01	التخطيط الإلكتروني	0,754	0,000**	دال
02	تقديم الخدمات إلكترونيا	0,641	0,000**	دال
03	التسيير الإلكتروني للوثائق	0,821	0,000**	دال
04	الرقابة والأمن الإلكتروني	0,557	0,000**	دال
05	أداء المؤسسة	0,895	0,000**	دال
	الدرجة الكلية لجميع الفقرات	0,936	0,000**	دال
**إرتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0,01				

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS إصدار 20.

من خلال الجدول رقم (14) يتضح أن قيم معامل الارتباط لكل بعد من أبعاد المقياس تراوحت ما بين (0,575) و (0,895)، وهي موجبة ودالة إحصائيا عند مستوى دلالة (0,01) ، وبالتالي محتوى كل بعد من أبعاد الإختبار له علاقة قوية بهدف الدراسة ، أي أن فقرات أبعاد المقياس صادقة لما وضعت لقياسه.

ثانيا : إختبار ثبات الإستبيان

تختلف آراء الباحثين في تفسير ثبات أداة القياس "الإستبيان" ، فهناك من يرى أنها إستقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه ، أي أنه يعطي النتائج نفسها (و ذلك باحتمال مساو لقيمة معامل ثبات) إذا أعيد تطبيق الإستبيان على نفس العينة في نفس الظروف ، ويرى آخرون أنها تعني " مدى تكامل وانسجام وتقارب إجابات المستجوبين مع بعضهم البعض على فقرات الإستبيان". ويتم قياس ثبات الإستبيان بثلاث طرق وهي: الإختبار وإعادة الإختبار، الثبات عن طريق التجزئة النصفية، ومعامل ثبات كرونباخ ألفا.

في دراستنا تم إجراء اختبار وفحص ثبات الاستبيان باستخدام طريقة معامل الثبات ألفا كرونباخ لكل بعد. وكلما اقتربت قيمة المعامل من الواحد الصحيح دل ذلك على وجود الثبات بدرجة عالية، و فيما يلي قيم مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS والتي تمثل قيم معامل الثبات بطريقة ألفا كرونباخ لإجابات أفراد العينة:

الجدول رقم (15) : قيم معامل الثبات باستخدام اختبار ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha

المحاور / الأبعاد	الفقرات	قيم ألفا كرونباخ CA	النتيجة
تطبيقات الإدارة الإلكترونية	من 01 إلى 21	0,874	ثابت
التخطيط الإلكتروني	من 01 إلى 05	0,862	ثابت
قديم الخدمات إلكترونيا	من 06 إلى 11	0,627	ثابت
التسيير الإلكتروني للوثائق	من 12 إلى 16	0,727	ثابت
الرقابة والأمن الإلكتروني	من 17 إلى 21	0,850	ثابت
أداء المؤسسة	من 22 إلى 35	0,879	ثابت
أداة الدراسة ككل	من 01 إلى 35	0,922	ثابت

المصدر : من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS إصدار 20.

يشير الجدول رقم (15) أن أغلب قيم معامل ألفا كرونباخ لمختلف الأبعاد والمحاور تجاوزت 0,06 و هو الحد الأدنى المقبول، وقد تراوحت بين (0,627) و (0,862) وهي قيم مرتفعة، ويتضح أن معامل ألفا كرونباخ لمحور تطبيقات الإدارة الإلكترونية قدر ب (0,874)، أي أن 87,4% من المبحوثين ثابتين في إجاباتهم في حالة إعادة القياس، وبلغ معامل ألفا كرونباخ لمحور أداء المؤسسة (0,879) أي أن 87,9% من المبحوثين ثابتين في إجاباتهم في حالة إعادة القياس، في حين أن القيمة الإجمالية لمعامل ألفا كرونباخ هي (0,922) وهي قيمة جيدة كذلك.

وهذا يدل على ثبات أداة القياس من ناحية الفقرات التي تضمنها الإستبيان، مما يعني أن أداة الدراسة تتميز بالثبات والدقة، ما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل النتائج والإجابة على كافة تساؤلات الدراسة، واختبار الفرضيات.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها

يقدم هذا المبحث عرض لمختلف نتائج الدراسة الميدانية التي تم التوصل إليها، وهذا من خلال جمع البيانات، تلخيصها في جداول وأشكال بيانية، تحليلها ومناقشتها وصولاً إلى استنتاجات الدراسة بنفي أو إثبات الفرضية.

المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة الميدانية

في هذا المطلب سنقدم تحليل لأقسام ومحاور الإستبيان ونعرض نتائج الإستبيان المتحصل عليها.

الفرع الأول: تحليل البيانات الشخصية والوظيفية

يتم تناول خصائص عينة الدراسة من حيث: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، عدد سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي، مستوى التحكم في الإعلام الآلي والقدرة على التعامل إلكترونياً، وتدعمها بأشكال توضيحية.

أولاً: وصف خصائص عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

الجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

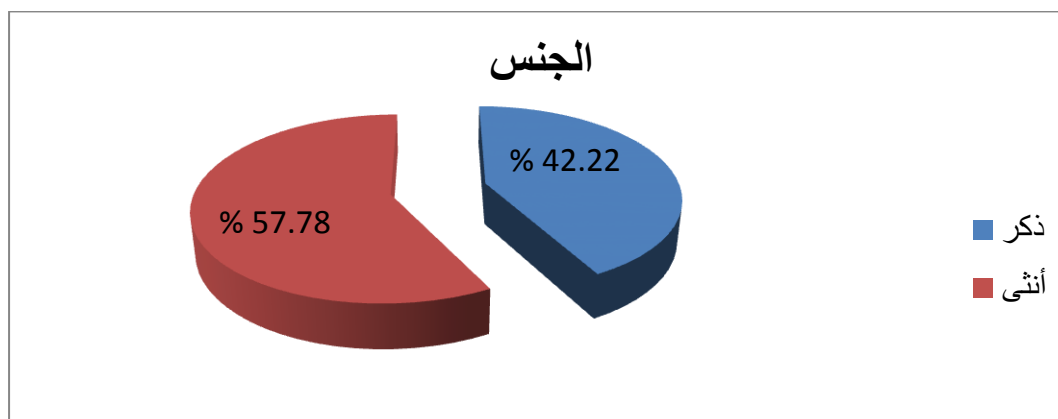
الجدول رقم (16): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة المئوية	التكرار	الجنس
42,22 %	19	ذكر
57,78 %	26	أنثى
100 %	45	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS إصدار 20.

نلاحظ من الجدول رقم (16) والشكل رقم (06) أن أغلبية عينة الدراسة هم من فئة النساء بنسبة 57,78 %، ثم تليها فئة الرجال بنسبة 42,22 %، ويمكن الإيضاح أكثر من خلال الشكل البياني التالي:

الشكل رقم (06): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS إصدار 20.

ثانيا : وصف خصائص عينة الدراسة حسب متغير العمر :

الجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر .

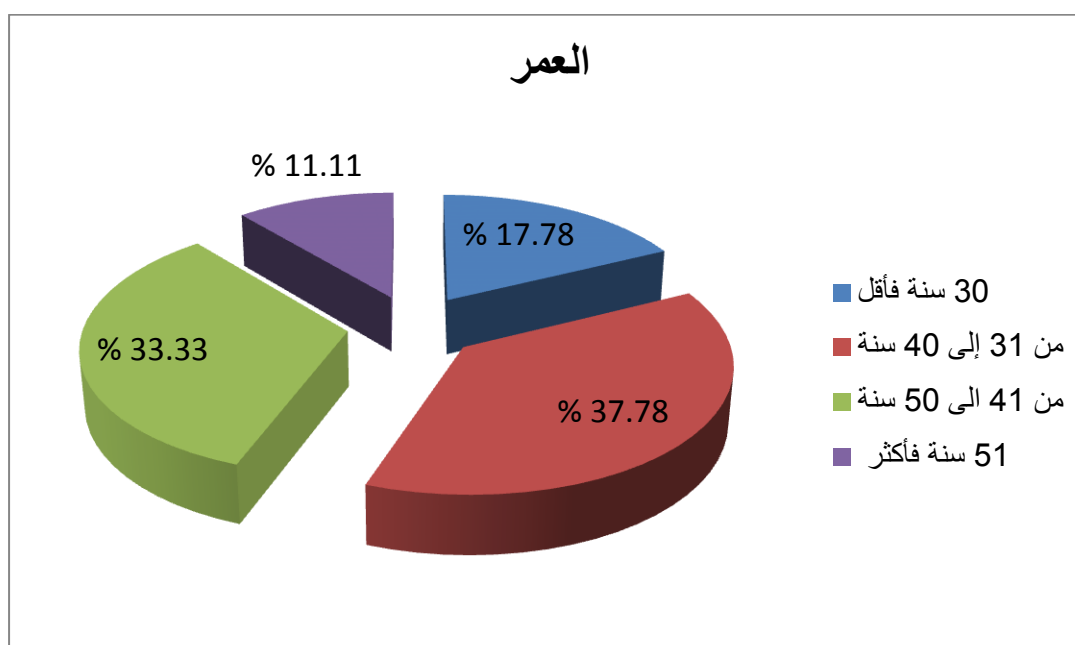
الجدول رقم (17) : توزيع عينة الدراسة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
30 سنة فأقل	8	17,78 %
من 31 إلى 40 سنة	17	37,78 %
من 41 إلى 50 سنة	15	33,33 %
51 سنة فأكثر	5	11,11 %
المجموع	45	100 %

المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS إصدار 20.

نلاحظ من الجدول رقم (17) والشكل رقم (07) أن أغلبية عينة الدراسة تتراوح أعمارهم من 31 إلى 40 سنة بنسبة 37,78 % ، ثم نسبة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم من 41 إلى 50 سنة وذلك بنسبة 33,33 % ، ثم تليها نسبة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم 30 سنة فأقل بنسبة 17,78 % و في الأخير تأتي نسبة الأفراد الذين تتراوح أعمارهم 51 سنة فأكثر بنسبة 11,11 % وهي ضعيفة ، وهذا راجع إلى أن أغلبية أفراد العينة في المؤسسة من فئة الشباب ، ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل البياني التالي :

الشكل رقم (07) : توزيع عينة الدراسة حسب العمر



المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS إصدار 20.

ثالثا : وصف خصائص عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي :
الجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي.

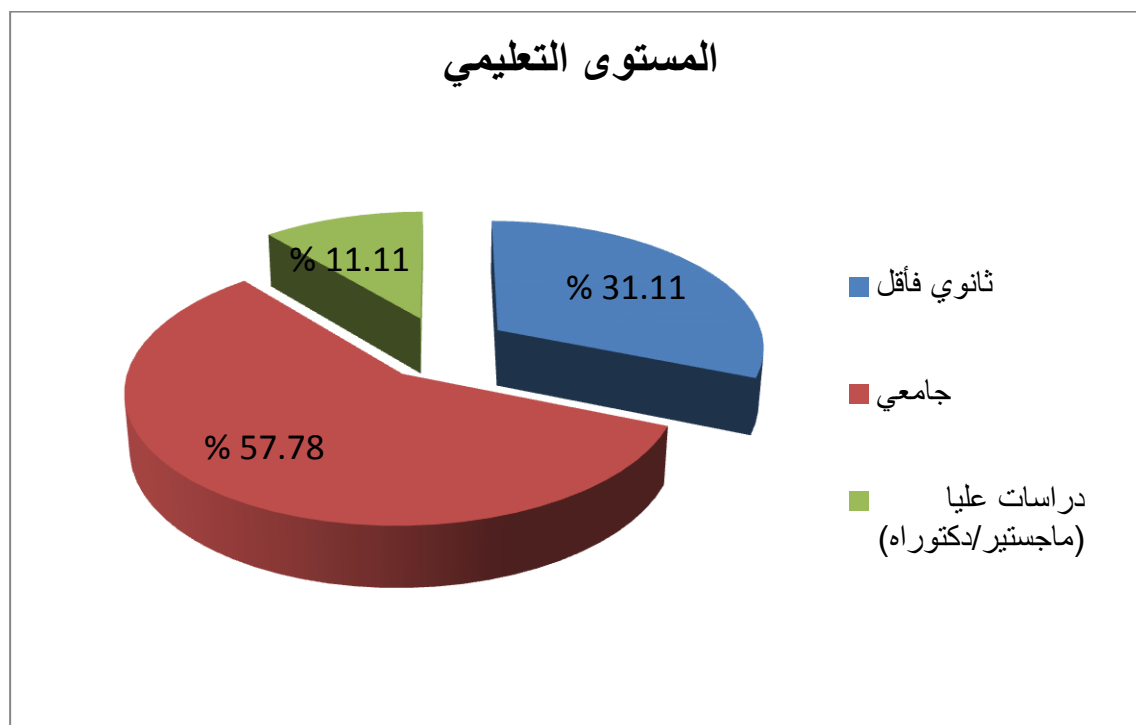
الجدول رقم (18) : توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
31,11 %	14	ثانوي فأقل
57,78 %	24	جامعي
11,11 %	5	دراسات عليا (ماجستير/دكتوراه)
100 %	45	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS إصدار 20.

نلاحظ من الجدول رقم (18) والشكل رقم (08) أن أغلبية عينة الدراسة لهم مستوى جامعي بنسبة 57,78 %، ثم تليها نسبة الأفراد الذين لديهم مستوى ثانوي فأقل بنسبة 31,11 % ، و في الأخير تأتي نسبة الأفراد الذين لديهم مستوى دراسات عليا (ماجستير/دكتوراه) وذلك بنسبة 11,11 % وهي نسبة ضعيفة ، ومن أجل الإيضاح أكثر نستعين بالشكل البياني التالي :

الشكل رقم (08) : توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS إصدار 20.

رابعاً : وصف خصائص عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة :

الجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة.

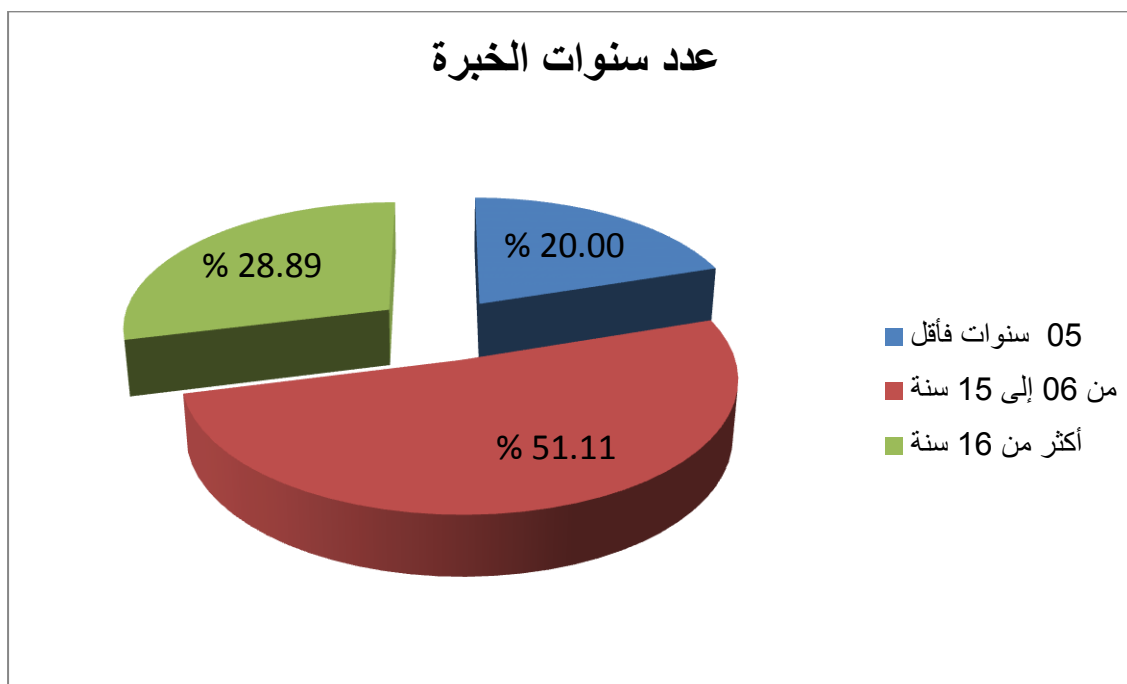
الجدول رقم (19): توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
05 سنوات فأقل	9	20 %
من 06 إلى 15 سنة	23	51,11 %
أكثر من 16 سنة	13	28,89 %
المجموع	45	100 %

المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS إصدار 20.

نلاحظ من الجدول رقم (19) والشكل رقم (09) أن أغلبية عينة الدراسة لهم عدد سنوات الخبرة من 06 إلى 15 سنة بنسبة 51,11 % وهي نسبة مرتفعة ، ثم تليها نسبة الأفراد الذين لديهم أكثر من 16 سنة خبرة بنسبة 28,89 % ، وفي الأخير تأتي نسبة الأفراد الذين لديهم 05 سنوات فأقل خبرة وذلك بنسبة 20 % وهي نسبة ضعيفة، ومن أجل الإيضاح أكثر نستعين بالشكل البياني التالي :

الشكل رقم (09) : توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS إصدار 20.

خامسا : وصف خصائص عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي :

الجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى الوظيفي.

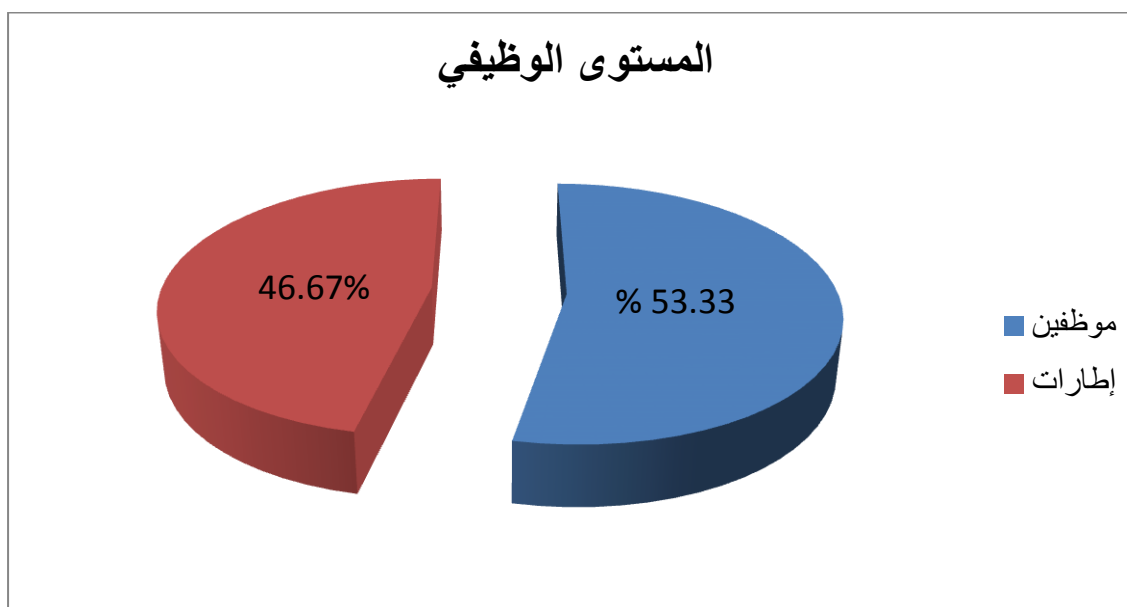
الجدول رقم (20) : توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى الوظيفي
53,33 %	24	موظفين
46,67 %	21	إطارات
100 %	45	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS إصدار 20.

نلاحظ من الجدول رقم (20) والشكل رقم (10) أن أغلبية عينة الدراسة من فئة الإطارات بنسبة 53,33 %، ثم تليها فئة الموظفين بنسبة 46,67 %، ومن أجل الإيضاح أكثر نستعين بالشكل البياني التالي :

الشكل رقم (10) : توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي



المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS إصدار 20.

سادسا : وصف خصائص عينة الدراسة حسب متغير مستوى التحكم في الإعلام الآلي :

الجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير مستوى التحكم في الإعلام الآلي.

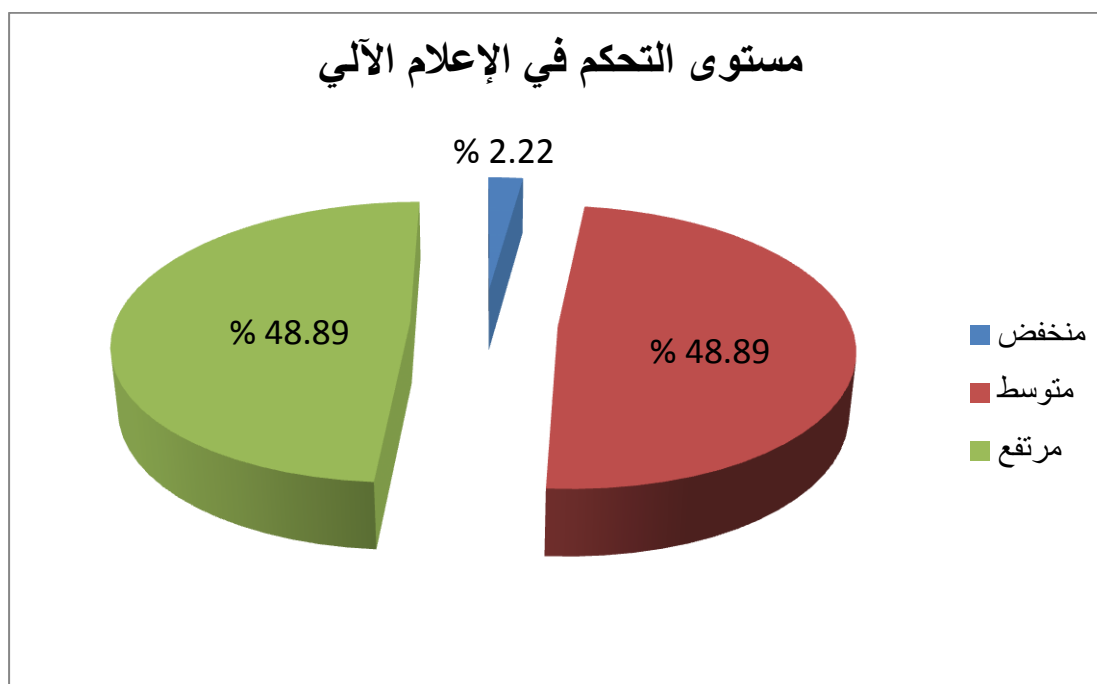
الجدول رقم (21) : توزيع عينة الدراسة حسب مستوى التحكم في الإعلام الآلي

النسبة المئوية	التكرار	مستوى التحكم في الإعلام الآلي
2,22 %	1	منخفض
48,89 %	22	متوسط
48,89 %	22	مرتفع
100 %	45	المجموع

المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS إصدار 20.

من خلال الجدول رقم (21) والشكل رقم (11) يتضح ان أغلبية أفراد العينة مستوى تحكمهم في الإعلام الآلي مرتفع ومتوسط وهذا بنسب متساوية 48,89 % ثم تليها نسبة الأفراد الذين مستوى تحكمهم في الإعلام الآلي منخفض بنسبة ضئيلة جدا 2,22 % ، وهذا راجع إلى سياسة البنك الرشيدة في إختيار الكفاءات حاملي الشهادات الجامعية والتدريب والتأهيل المستمر، ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي :

الشكل رقم (11) : توزيع عينة الدراسة حسب مستوى التحكم في الإعلام الآلي



المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS إصدار 20.

سابعاً : وصف خصائص عينة الدراسة حسب متغير القدرة على التعامل إلكترونياً

الجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة حسب متغير القدرة على التعامل إلكترونياً.

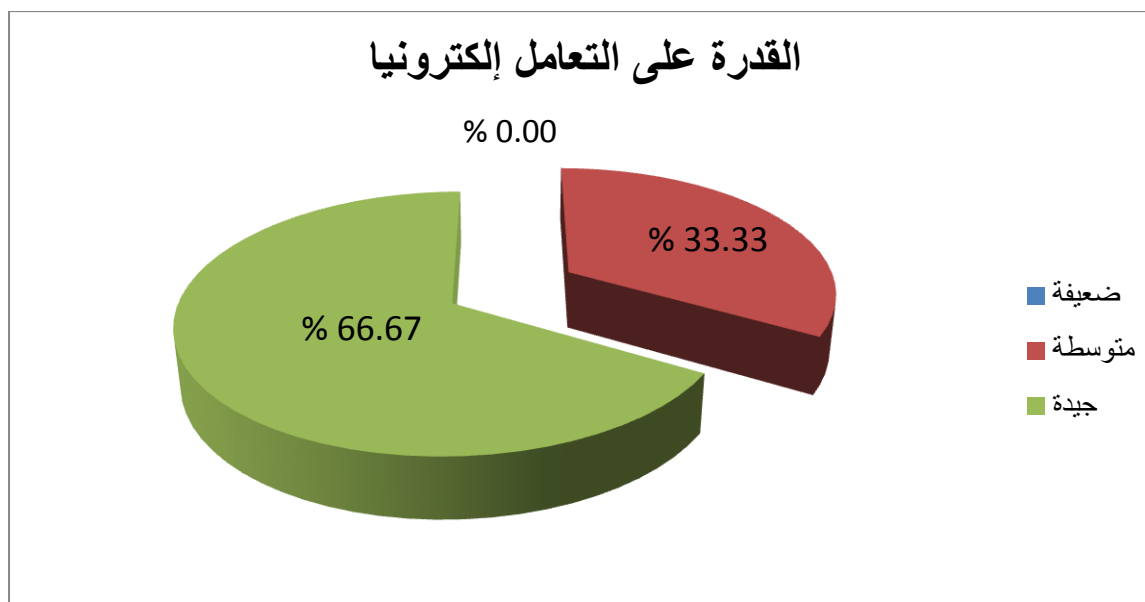
الجدول رقم (22) : توزيع عينة الدراسة حسب القدرة على التعامل إلكترونياً

القدرة على التعامل إلكترونياً	التكرار	النسبة المئوية
ضعيفة	0	0%
متوسطة	15	33,33%
جيدة	30	66,67%
المجموع	45	100%

المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS إصدار 20.

من خلال الجدول رقم (22) والشكل رقم (12) يتضح أن أغلبية أفراد العينة لهم القدرة على التعامل إلكترونياً جيدة وهذا بنسبة 66,67 % ، ثم تليها نسبة الأفراد الذين قدرتهم على التعامل إلكترونياً متوسطة بنسبة 33,33 % ، ولا يوجد أفراد عينة قدرتهم على التعامل إلكترونياً ضعيفة ، وهذا راجع إلى سياسة البنك الرشيدة في توظيف واختيار الكفاءات حاملي الشهادات الجامعية ، ومن أجل الإيضاح أكثر نستخدم الشكل التالي :

الشكل رقم (12) : توزيع عينة الدراسة حسب القدرة على التعامل إلكترونياً



المصدر: من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS إصدار 20.

الفرع الثاني : تحليل فقرات الإستبيان

من أجل تحليل فقرات الإستبيان تم ترتيب الفقرات من خلال أهميتها في المحور بالإعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي مع الأخذ بعين الإعتبار أقل إنحراف معياري ، وقد تم استخدام الفقرات الواضحة والسهلة الفهم.

أولاً :القسم الثاني (المحور الأول): تطبيقات الإدارة الإلكترونية

1 - البعد الأول: التخطيط الإلكتروني

يمكن تلخيص فقرات التخطيط الإلكتروني كما يلي :

الجدول رقم (23): أهمية وترتيب فقرات التخطيط الإلكتروني

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	درجة الموافقة	*الترتيب
01	يتم تحديد الأهداف بوضوح من خلال التخطيط الإلكتروني	3,76	0,883	مرتفعة	2
02	يتم دراسة متغيرات البيئة الداخلية والخارجية إلكترونياً.	3,56	0,943	مرتفعة	4
03	يتم التنبؤ بالإتجاهات المستقبلية بأكثر سرعة .	3,53	1,057	مرتفعة	5
04	يتم تقدير موارد النشاط بالإستعانة بوسائل إلكترونية.	4,04	0,706	مرتفعة	1
05	تتميز الخطط المعدة إلكترونياً بالمرونة .	3,71	0,895	مرتفعة	3
الإجمالي	التخطيط الإلكتروني	3,72	0,720	مرتفعة	

* تم الترتيب بالإعتماد على الجدول رقم 06 الذي يحدد فئات مقياس ليكارت الخماسي.

المصدر : من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS إصدار 20.

يبين الجدول رقم (23) إستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات بعد التخطيط الإلكتروني، والتي جاءت بمتوسط حسابي (3,72) وهو أكبر من المتوسط الحسابي المعياري و البالغ (3) ، وانحراف معياري (0,720).

✓ حيث كانت أعلى فقرة في هذا المجال الفقرة رقم 04، بمتوسط حسابي قدره (4,04) وهو أعلى من المتوسط الحسابي الإجمالي و البالغ (3,72) وانحراف معياري (0,706) و هي درجة كبيرة ، نستنتج من ذلك أن أغلبية أفراد العينة يوافقون بدرجة مرتفعة على أنه يتم تقدير موارد النشاط بالإستعانة بوسائل إلكترونية.

✓ و كانت أدنى الفقرات في هذا المجال الفقرة رقم 03 بمتوسط حسابي قدره (3,53) و هو أقل من المتوسط الحسابي الإجمالي و البالغ (3,72) وانحراف معياري (1,057) ، وفي نفس الوقت هو أكبر من المتوسط الحسابي المعياري (3)، و هي درجة كبيرة ، ونستنتج من ذلك أن أغلبية أفراد العينة يوافقون بدرجة مرتفعة على أنه يتم التنبؤ بالإتجاهات المستقبلية بأكثر سرعة .

بشكل عام يمكن القول أن هناك درجة موافقة مرتفعة من قبل أفراد العينة على استخدام التخطيط الإلكتروني.

2 - البعد الثاني : تقديم الخدمات إلكترونياً: يمكن تلخيص فقرات تقديم الخدمات إلكترونياً كما يلي :

الجدول رقم (24): أهمية وترتيب فقرات تقديم الخدمات إلكترونياً

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	*الترتيب
06	يتم تقديم الخدمات إلكترونياً باستخدام بريد إلكتروني رسمي	4,27	0,539	مرتفعة جداً	1
07	يتم تقديم خدمات الإبلاغ والإشعار عبر الرسائل النصية القصيرة SMS	4,22	0,560	مرتفعة جداً	2
08	يتم تقديم الخدمات للزيائن إلكترونياً عبر صفحة موقع رسمي	4,18	0,684	مرتفعة	3
09	تتصف واجهات موقع الصفحة بوضوح الخدمات التي تقدمها	3,98	0,753	مرتفعة	5
10	تقوم المؤسسة بالإستعانة بطرف خارجي لتدعيم تقديم خدماتها	3,16	0,824	متوسطة	6
11	تم تبني واعتماد الإتصالات الإدارية إلكترونياً.	4,07	0,688	مرتفعة	4
الإجمالي	تقديم الخدمات إلكترونياً	3,977	0,402	مرتفعة	

* تم الترتيب بالإعتماد على الجدول رقم 06 الذي يحدد فئات مقياس ليكرث الخماسي.

المصدر : من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS إصدار 20.

يوضح الجدول رقم (24) إستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات بعد تقديم الخدمات إلكترونياً ، والتي جاءت بمتوسط حسابي (3,977)، وهو أكبر من المتوسط الحسابي المعياري والبالغ (3)، وانحراف معياري (0,402) . حيث كانت الفقرتان رقم 06 ورقم 07 أعلى الفقرات في هذا المجال، بمتوسط حسابي قدره (4,27) و(4,22) على التوالي وهما أعلى من المتوسط الحسابي الإجمالي و البالغ (3,977) وانحراف معياري (0,539) و(0,560) وهي درجة كبيرة جداً ، نستنتج من ذلك أن أغلبية أفراد العينة يوافقون بدرجة جد مرتفعة على تقديم الخدمات إلكترونياً باستخدام بريد إلكتروني رسمي وعلى تقديم خدمات الإبلاغ والإشعار عبر الرسائل النصية القصيرة SMS كذلك.

✓ و كانت أدنى الفقرات في هذا المجال الفقرة رقم 10 بمتوسط حسابي قدره (3,16)، و هو أقل من المتوسط الحسابي الإجمالي و البالغ (3,977) وانحراف معياري (0,824) ، وفي نفس الوقت هو أكبر من المتوسط الحسابي المعياري (3)، وهي درجة لأبأس بها، ونستنتج من ذلك أن أغلبية أفراد العينة يوافقون بدرجة متوسطة على أن المؤسسة تقوم بالإستعانة بطرف خارجي لتدعيم تقديم خدماتها.

✓ بشكل عام اختلفت درجة موافقة أفراد العينة، ولكن أغلبها مرتفعة إلى مرتفعة جداً، وهذا يدل على أنه يتم تقديم الخدمات إلكترونياً بالمؤسسة محل الدراسة.

3 - البعد الثالث: التسيير الإلكتروني للوثائق

يمكن تلخيص فقرات التسيير الإلكتروني للوثائق كما يلي :

الجدول رقم (25): أهمية وترتيب فقرات التسيير الإلكتروني للوثائق

الترتيب*	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
1	مرتفعة جدا	0,773	4,24	يتم ترتيب وحفظ الوثائق الالكترونية في أمان.	12
3	مرتفعة	0,952	3,84	يتم البحث واسترجاع الوثائق الالكترونية وقت الحاجة بسهولة	13
5	مرتفعة	1,100	3,51	التسيير الإلكتروني للأرشيف يوفر للمؤسسة تكاليف التخزين.	14
4	مرتفعة	1,120	3,53	التصفح الإلكتروني للأرشيف يمكن عدة موظفين من مناطق مختلفة منا الإطلاع على نفس الوثائق في نفس الوقت .	15
2	مرتفعة	0,996	3,91	التسيير الإلكتروني للأرشيف يحمي الوثائق من التلف .	16
	مرتفعة	0,688	3,808	التسيير الإلكتروني للوثائق	الإجمالي

* تم الترتيب بالإعتماد على الجدول رقم 06 الذي يحدد فئات مقياس ليكارث الخماسي.

المصدر : من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS إصدار 20.

بين الجدول رقم (25) إستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات بعد التسيير الإلكتروني للوثائق، والتي جاءت بمتوسط حسابي (3,808)، وهو أكبر من المتوسط الحسابي المعياري والبالغ (3)، وانحراف معياري (0,688).

✓ حيث كانت أعلى فقرة في هذا المجال الفقرة رقم 12، بمتوسط حسابي قدره (4,24) وهو أعلى من المتوسط الحسابي الإجمالي و البالغ (3,808) وانحراف معياري (0,773) وهي درجة كبيرة جدا، نستنتج من ذلك أن أغلبية أفراد العينة يوافقون بدرجة مرتفعة جدا على أنه يتم ترتيب وحفظ الوثائق الالكترونية في أمان.

✓ و كانت أدنى الفقرات في هذا المجال الفقرة رقم 14 بمتوسط حسابي قدره (3,51) ، وهو أقل من المتوسط الحسابي الإجمالي و البالغ (3,808) وانحراف معياري (1,120) ، وفي نفس الوقت هو أكبر من المتوسط الحسابي المعياري (3)، و هي درجة كبيرة ، ونستنتج من ذلك أن أغلبية أفراد العينة يوافقون بدرجة مرتفعة على أن التسيير الإلكتروني للأرشيف يوفر للمؤسسة تكاليف التخزين.

✓ بشكل عام هيمنة أغلبية أفراد العينة بدرجة الموافقة مرتفعة، و يمكن القول أن المؤسسة تعتمد على التسيير الإلكتروني للوثائق.

4 - البعد الرابع: الرقابة والأمن الإلكتروني

يمكن تلخيص فقرات الرقابة والأمن الإلكتروني كما يلي :

الجدول رقم (26): أهمية وترتيب فقرات الرقابة والأمن الإلكتروني

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	*الترتيب
17	يتم معرفة أغلب التهديدات الحاصلة فور حدوثها.	3,73	0,809	مرتفعة	5
18	يتم إتخاذ الإجراءات اللازمة في الوقت المناسب.	3,89	0,745	مرتفعة	4
19	يتم تحقيق وتبني الرقابة المستمرة على الأجهزة والبرامج.	4,13	0,894	مرتفعة	2
20	تتسم الخدمات الإلكترونية بدرجة عالية من الأمان.	4,02	0,941	مرتفعة	3
21	يتوفر البنك على الحماية اللازمة ضد التهديدات الإلكترونية	4,31	0,733	مرتفعة جدا	1
الإجمالي	الرقابة والأمن الإلكتروني	4,017	0,654	مرتفعة	

* تم الترتيب بالإعتماد على الجدول رقم 06 الذي يحدد فئات مقياس ليكارث الخماسي.

المصدر : من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS إصدار 20.

يوضح الجدول رقم (26) إستجابات أفراد عينة الدراسة على فقرات بعد الرقابة والأمن الإلكتروني، والتي جاءت بمتوسط حسابي (4,017) وهو أكبر من المتوسط الحسابي المعياري والبالغ (3)، وانحراف معياري (0,654).

✓ حيث أن أعلى فقرة في هذا المجال الفقرة رقم 21، بمتوسط حسابي قدره (4.31) وهو أعلى من المتوسط الحسابي الإجمالي و البالغ (4.017) وانحراف معياري (0.733) ، وهي درجة كبيرة جدا ، نستنتج من ذلك أن أغلبية أفراد العينة يوافقون بدرجة جد مرتفعة على توفر البنك على الحماية اللازمة ضد التهديدات الإلكترونية .

✓ و كانت أدنى الفقرات في هذا المجال الفقرة رقم 17 بمتوسط حسابي قدره (3,73)، وهو أقل من المتوسط الحسابي الإجمالي و البالغ (4,017) وانحراف معياري (0,809) ، وفي نفس الوقت هو أكبر من المتوسط الحسابي المعياري (3)، وهي درجة كبيرة ، ونستنتج من ذلك أن أغلبية أفراد العينة يوافقون بدرجة مرتفعة على أنه بالمؤسسة يتم معرفة أغلب التهديدات الحاصلة فور حدوثها.

✓ بشكل عام اتفقت أغلبية أفراد العينة على درجة مرتفعة ، وهذا يدل على اعتماد المؤسسة على الرقابة والأمن الإلكتروني.

ثانياً: القسم الثاني (المحور الثاني): أداء المؤسسة

✓ يمكن تلخيص فقرات أداء المؤسسة كما يلي :

الجدول رقم (27): أهمية وترتيب فقرات أداء المؤسسة

الترتيب*	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
11	مرتفعة	0,815	3,80	تحرص مؤسستكم على التقييم الدوري لأدائها.	22
7	مرتفعة	0,944	3,87	توجد سرعة ملحوظة في إنجاز المهام.	23
5	مرتفعة	0,739	4,00	هناك انخفاض في نسبة الأخطاء في أداء الخدمة.	24
2	مرتفعة	0,650	4,18	هناك تحسن ملحوظ في نوعية الخدمات المقدمة.	25
4	مرتفعة	0,796	4,04	تعمل مؤسستكم على تبسيط الإجراءات الإدارية .	26
3	مرتفعة	0,716	4,18	هناك تسهيل لعملية الإتصال مع العملاء .	27
10	مرتفعة	0,860	3,82	زادت مؤخرًا المرونة الإدارية في التعامل مع المتغيرات التي تطرأ	28
6	مرتفعة	0,809	3,93	غالبًا ما يتم الوصول إلى النتائج المرغوبة مما يحقق الفعالية	29
12	مرتفعة	1,114	3,62	كل المعلومات متاحة وفي الوقت المناسب.	30
9	مرتفعة	0,834	3,82	تسعى مؤسستكم باستمرار لتوفير الموارد اللازمة لانجاز الأعمال	31
13	مرتفعة	1,095	3,60	هناك انخفاض ملحوظ في حالات النزاع والصراع داخل العمل.	32
8	مرتفعة	1,095	3,84	هناك نقص في ظاهرة الفساد الإداري من خلال تحقيق الشفافية.	33
1	مرتفعة جدا	0,737	4,29	هناك تطور واضح في إقبال الزبائن على خدمات البنك.	34
14	متوسطة	1,156	3,40	تتيح إدارة البنك الفرصة للإبتكار والتجديد وتحسين الأداء.	35
	مرتفعة	0,537	3,88	أداء المؤسسة	الإجمالي

* تم الترتيب بالإعتماد على الجدول رقم 06 الذي يحدد فئات مقياس ليكارث الخماسي.

المصدر : من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS إصدار 20.

يوضح الجدول رقم (27) إستجابات أفراد عينة الدراسة عن الفقرات بعد أداء المؤسسة، حيث أن المتوسط الحسابي لفقرات أداء المؤسسة يساوي (3,88) وهو أكبر من المتوسط الحسابي المعياري والبالغ (3)، وانحراف معياري (0,537).

✓ حيث أن أعلى فقرة في هذا المجال الفقرة رقم 34، بمتوسط حسابي قدره (4.29) وهو أعلى من المتوسط الحسابي الإجمالي و البالغ (3.88) وانحراف معياري (0.549)، وهي درجة كبيرة جدا، نستنتج من ذلك أن أغلبية أفراد العينة يوافقون بدرجة جد مرتفعة على أن إقبال الزبائن على خدمات البنك في تطور واضح.

✓ و كانت أدنى الفقرات في هذا المجال الفقرة رقم 35 بمتوسط حسابي قدره (3,40) ، وهو أقل من المتوسط الحسابي الإجمالي والبالغ (3,88) وانحراف معياري (1,256)، وفي نفس الوقت هو أكبر من المتوسط الحسابي المعياري (3)، وهي درجة لا بأس بها ، ونستنتج من ذلك أن أغلبية أفراد العينة يوافقون بدرجة متوسطة على أن إدارة البنك تتيح الفرصة للإبتكار والتجديد وتحسين الأداء.

بشكل عام اتفقت أغلبية أفراد العينة على درجة موافقة مرتفعة، وهذا يدل على أن المؤسسة تسعى لتحقيق أداءها.

المطلب الثاني : إختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج

خلال هذا المطلب سنتناول إختبار فرضيات الدراسة ونقوم بمناقشة النتائج المتوصل إليها وكذلك واتخاذ القرار في ضوء هذه النتائج.

الفرع الأول : إختبار فرضيات الدراسة

أولا : خطوات إختبار الفرضيات واتخاذ القرار الإحصائي باستخدام برنامج SPSS

من أجل إختبار صحة الفرضيات إحصائيا بالإعتماد على برنامج SPSS نتبع الخطوات التالي:

- 1 تحديد وصياغة الفرض الصفري والفرض البديل؛
- 2 تحديد مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) ، ومدى ثقة الباحث ففي صحة القرار ($1 - \alpha$) ؛
- 3 تحديد وإستخراج قيمة الإختبار الإحصائي ؛
- 4 إستخراج قيمة مستوى معنوية المحسوبة Sig؛
- 5 قاعدة اتخاذ القرار :

5 - 1 نقارن بين قيمة مستوى المعنوية المحسوبة (Sig)، أو احتمال الخطأ (P-value) المصاحبة لقيمة إختبار

الإرتباط والمحسوبة بإستخدام برنامج SPSS مع مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ($\alpha \leq 0.05$)؛

فإذا كانت Sig لإختبار الإرتباط أقل أو تساوي مستوى الدلالة (0,05) فإن العلاقة بين المتغيرات دالة إحصائيا أي نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1).

وإذا كانت Sig لإختبار الإرتباط أكبر تماما من مستوى الدلالة (0.05) فإن العلاقة بين المتغيرات دالة إحصائيا أي نقبل الفرضية الصفرية (H_0) ونرفض الفرضية البديلة (H_1).

5 - 2 ونقارن بين قيمة مستوى المعنوية المحسوبة (Sig)، أو احتمال الخطأ (P-value) المصاحبة لقيمة

إختباري (T-test) أو (F-test) والمحسوبة بإستخدام برنامج SPSS مع مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة

($\alpha \leq 0.05$) فإذا كانت Sig للإختبار (T-test) أو (F-test) أقل أو تساوي مستوى الدلالة (0.05) فإن

العلاقة بين المتغيرات دالة إحصائيا أي نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1).

ثانيا : إختبار الفرضية الفرعية الأولى ومؤشراتها

✓ الفرضية الصفرية (H0): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام التخطيط الإلكتروني وتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك CNEP ؟

✓ الفرضية البديلة (H1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام التخطيط الإلكتروني وتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك CNEP ؟

لإختبار هذه الفرضية تم إستخدام معامل الإرتباط بيرسون r وتحليل الإنحدار الخطي البسيط (T-test) ، ويمكن تلخيص النتائج في الجدول التالي:

الجدول رقم (28) : نتيجة اختبار علاقة التخطيط الإلكتروني بتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط - بنك CNEP .

المتغيرات	قيمة T المحسوبة	معامل الإرتباط r	معامل التحديد R^2	مستوى *معنوية Sig	النتيجة
المتغير المستقل التخطيط الإلكتروني	4.335	0,552	0,304	0,000	توجد علاقة دالة إحصائيا
المتغير التابع أداء المؤسسة					
* تكون العلاقة دالة إحصائيا عند مستوى معنوية Sig $\Rightarrow 0.05$.					

المصدر : من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS إصدار 20.

يوضح الجدول رقم (28) علاقة التخطيط الإلكتروني بتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط بنك CNEP، حيث أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام التخطيط الإلكتروني وتحسين أداء المؤسسة محل الدراسة، إذ بلغ معامل الإرتباط بيرسون r (0,552) ، وبلغت قيمة إحصائية T (4.335) عند مستوى معنوية Sig (0,000) و هي أقل من مستوى الدلالة المفترض (0.05) فهي معنوية ودالة إحصائيا ، وبلغ معامل التحديد (0,304) ، أي ما نسبته 30,4 % من التغيرات في تحسين أداء المؤسسة محل الدراسة تفسرها التغيرات في استخدام التخطيط الإلكتروني والنسبة الباقية تعزى إلى عوامل أخرى، وهذا يؤكد عدم صحة الفرضية الفرعية الأولى ، وعليه نرفض الفرضية الصفرية (H0) ونقبل الفرضية البديلة (H1) التي تنص على أنه :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام التخطيط الإلكتروني وتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك CNEP .

ثالثا : اختبار الفرضية الفرعية الثانية ومؤشراتها

✓ الفرضية الصفرية (H0): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين تقديم

الخدمات إلكترونيا وتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك CNEP ؟

✓ الفرضية البديلة (H1) :توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين تقديم الخدمات

إلكترونيا وتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك CNEP ؟

لإختبار هذه الفرضية تم إستخدام معامل الإرتباط وتحليل الإنحدار الخطي البسيط (T-test)، ويمكن

تلخيص النتائج في الجدول التالي :

الجدول رقم (29) : نتيجة اختبار علاقة تقديم الخدمات إلكترونيا بتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط - بنك CNEP .

النتيجة	*مستوى معنوية Sig	معامل التحديد R ²	معامل الإرتباط r	قيمة T المحسوبة	المتغيرات
توجد علاقة دالة إحصائيا	0,017	0,126	0,355	2,493	المتغير المستقل تقديم الخدمات إلكترونيا
					المتغير التابع أداء المؤسسة
* تكون العلاقة دالة إحصائيا عند مستوى معنوية Sig => 0.05					

المصدر : من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS إصدار 20.

يوضح الجدول رقم (29) علاقة تقديم الخدمات إلكترونيا بتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك CNEP، حيث أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين المتغيرين، إذ بلغ معامل الإرتباط بيرسون $r(0,355)$ ، وبلغت قيمة إحصائية T (2,493) عند مستوى معنوية Sig تساوي (0,017) هي أقل من مستوى الدلالة المفترض (0.05) فهي معنوية ودالة إحصائيا ، وبلغ معامل التحديد (0,126) ، أي مانسبته 12,60 % من التغيرات في تحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط بنك CNEP تفسرها التغيرات في تقديم الخدمات إلكترونيا ، والنسبة الباقية تعزى إلى عوامل أخرى، وهذا يؤكد عدم صحة الفرضية الفرعية الثانية، وعليه نرفض الفرضية الصفرية (H0) ونقبل الفرضية البديلة (H1) التي تنص على أنه:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين تقديم الخدمات إلكترونيا وتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك CNEP.

رابعاً : اختبار الفرضية الفرعية الثالثة ومؤشراتها

- ✓ الفرضية الصفرية (H0): لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ بين التسيير الإلكتروني للوثائق وتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك CNEP ؟
- ✓ الفرضية البديلة (H1): توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ بين التسيير الإلكتروني للوثائق وتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك CNEP ؟
- لإختبار هذه الفرضية تم إستخدام معامل الارتباط r وتحليل الإنحدار الخطي البسيط (T-test)، ويمكن تلخيص النتائج في الجدول التالي :

الجدول رقم (30): نتيجة اختبار علاقة التسيير الإلكتروني للوثائق بتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط - بنك CNEP .

المتغيرات	قيمة T المحسوبة	معامل الارتباط r	معامل التحديد R^2	مستوى معنوية Sig*	النتيجة
المتغير المستقل التسيير الإلكتروني للوثائق	6,966	0,728	0,530	0,000	توجد علاقة دالة إحصائياً
المتغير التابع أداء المؤسسة					
* تكون العلاقة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية Sig $\Rightarrow 0.05$.					

المصدر : من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS إصدار 20.

يوضح الجدول رقم (30) علاقة التسيير الإلكتروني للوثائق بتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك CNEP، حيث أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ بين المتغيرين ، إذ بلغ معامل الارتباط بيرسون r (0,728) ، وبلغت قيمة إحصائية T (6,966) عند مستوى معنوية Sig تساوي (0,000) هي أقل من مستوى الدلالة المفترض (0.05) فهي معنوية ودالة إحصائياً ، وبلغ معامل التحديد (0,530) ، أي مانسبته 53 % من التغيرات في تحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك CNEP تفسرها التغيرات في التسيير الإلكتروني للوثائق، والنسبة الباقية تعزى إلى عوامل أخرى، وهذا يؤكد عدم صحة الفرضية الثالثة، وعليه نرفض الفرضية الصفرية (H0) ونقبل الفرضية البديلة (H1) التي تنص على أنه:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ بين التسيير الإلكتروني للوثائق وتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك CNEP.

خامسا : اختبار الفرضية الفرعية الرابعة ومؤشراتها

✓ الفرضية الصفرية (H0) : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين

الرقابة والأمن الإلكتروني وتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك CNEP ؟

✓ الفرضية البديلة (H1) : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الرقابة

والأمن الإلكتروني وتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك CNEP ؟

لإختبار هذه الفرضية تم إستخدام معامل الارتباط r وتحليل الإنحدار الخطي البسيط (T-test)، ويمكن

تلخيص النتائج في الجدول التالي :

الجدول رقم (31): نتيجة اختبار علاقة الرقابة والأمن الإلكتروني بتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط - بنك CNEP.

المتغيرات	قيمة T المحسوبة	معامل الارتباط r	معامل التحديد R ²	مستوى معنوية* Sig	النتيجة
المتغير المستقل الرقابة والأمن الإلكتروني	2,428	0,347	0,121	0,019	توجد علاقة دالة إحصائيا
المتغير التابع أداء المؤسسة					
* تكون العلاقة دالة إحصائيا عند مستوى معنوية Sig => 0.05					

المصدر : من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS إصدار 20.

يوضح الجدول رقم (31) علاقة الرقابة والأمن الإلكتروني بتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك CNEP، حيث أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين المتغيرين ، إذ بلغ معامل الارتباط بيرسون r (0,347) ، وبلغت قيمة إحصائية T (2,428) عند مستوى معنوية Sig تساوي (0,019) هي أقل من مستوى الدلالة المفترض (0.05) فهي معنوية ودالة إحصائيا ، وبلغ معامل التحديد (0,121) ، أي مانسبته 12,10 % من التغيرات في تحسين أداء المؤسسة محل الدراسة تفسرها التغيرات في الرقابة والأمن الإلكتروني، والنسبة الباقية تعزى إلى عوامل أخرى، وهذا يؤكد عدم صحة الفرضية الفرعية الرابعة ، وعليه نرفض الفرضية الصفرية (H0) ونقبل الفرضية البديلة (H1) التي تنص على أنه :

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الرقابة والأمن الإلكتروني وتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك CNEP.

سادسا : اختبار الفرضية الرئيسية

✓ الفرضية الصفرية (H0) : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين

استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية وتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك CNEP ؟

✓ الفرضية البديلة (H1) : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha = 0.05$) بين استخدام

تطبيقات الإدارة الإلكترونية وتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك CNEP ؟

لإختبار هذه الفرضية تم إستخدام معامل الارتباط بيرسون r وتحليل الإنحدار الخطي المتعدد (F-test)،

ويمكن تلخيص النتائج في الجدول التالي :

الجدول رقم (32): نتيجة اختبار علاقة تطبيقات الإدارة الإلكترونية بتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير

والإحتياط - بنك CNEP .

المتغيرات	قيمة F المحسوبة	معامل الارتباط r	معامل التحديد R^2	مستوى* معنوية Sig	النتيجة
المتغير المستقل تطبيقات الإدارة الإلكترونية	13,491	0,758	0,574	0,000	توجد علاقة دالة إحصائياً
المتغير التابع أداء المؤسسة					
* تكون العلاقة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية Sig $\Rightarrow 0.05$.					

المصدر : من إعداد الباحثان بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS إصدار 20.

يوضح الجدول رقم (32) علاقة تطبيقات الإدارة الإلكترونية بتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير

والإحتياط -بنك CNEP، حيث أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)

بين المتغيرين ، إذ بلغ معامل الارتباط بيرسون r (0,758) ، وبلغت قيمة إحصائية T (13.491) عند مستوى

معنوية Sig تساوي (0,000) هي أقل من مستوى الدلالة المفترض (0,05) فهي معنوية ودالة إحصائياً ، وبلغ

معامل التحديد (0,574) ، أي مانسبته 57,4 % من التغيرات في تحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير

والإحتياط -بنك CNEP تفسرها التغيرات في تطبيقات الإدارة الإلكترونية ، والنسبة الباقية تعزى إلى عوامل أخرى،

وهذا يؤكد عدم صحة الفرضية الرئيسية ، وعليه نرفض الفرضية الصفرية (H0) ونقبل الفرضية البديلة (H1) التي

تتص على أنه :

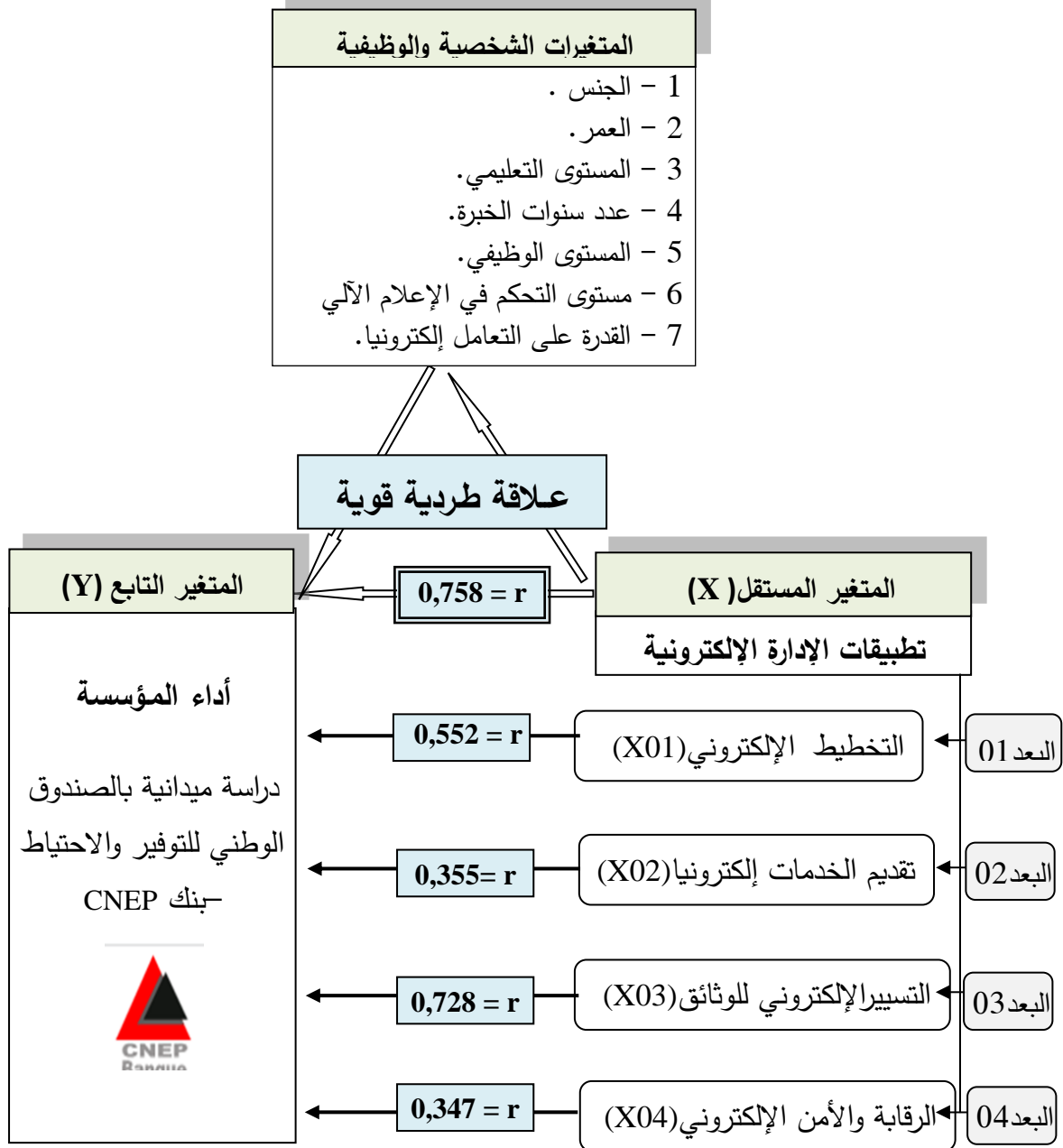
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية

وتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك CNEP.

سابعاً : النموذج الميداني للدراسة

من خلال عرض إجابات المبحوثين حول الدراسة الحالية ، وإجابة على إشكاليات الدراسة من خلال إختبار الفرضيات فإنه تم التوصل إلى رسم النموذج التالي :

الشكل رقم (13) : النموذج الميداني للدراسة



المصدر : من إعداد الباحثان بالإعتماد على الجانب النظري ونتائج الدراسة الميدانية.

توصلت الدراسة إجمالاً أنه توجد علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية بمختلف أبعادها وتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك CNEP وكانت بنسب مختلفة ، وتعد نسب منطقية من حيث الاتجاه وهذا بناء على ما تطرقنا له في الجانب النظري.

الفرع الثاني : مناقشة النتائج

بعد إجراء الدراسة الميدانية وبناءا على تحليلنا للإستبيان بالطرق الإحصائية المتوفرة ببرنامج SPSS توصلنا إلى النتائج التي نسعى إلى تفسيرها وتحليلها وتعليل مخرجات الدراسة و التي نبررها كالتالي :

أولاً: مناقشة نتائج تحليل البيانات الشخصية والوظيفية

من خلال تحليل البيانات الشخصية والوظيفية لأفراد العينة نجد أن الفئة المعنية بالدراسة أغلبهم إناث مستوهم التعليمي جامعي ، أعمارهم تتراوح بين 41 إلى 50 سنة ، وذلك راجع لاعتماد المؤسسة على سياسة توظيف طاقات مؤهلة تمتلك القدرات العلمية، ووجدنا أن لديهم من 06 إلى 15 سنة خبرة مما يمكنهم من المساهمة في تحقيق الكفاءة والفعالية في أدائهم لأن خبرتهم تعد كافية في إدارة أعمالهم لذا يتم استشارتهم في اتخاذ الإجراءات المناسبة والقرارات الرشيدة ، وكذلك نلاحظ أن الأغلبية مستوهم الوظيفي موظفين ، ومستوهم في الإعلام الآلي متوسط ومرتفع بالتساوي ولديهم جميعا القدرة على التعامل إلكترونيا، وهذا مايساعد على تأدية المهام الإدارية إلكترونيا بما فيها التخطيط الإلكتروني ، تقديم الخدمات إلكترونيا ، التسيير الإلكتروني للوثائق والرقابة والأمن الإلكتروني داخل المؤسسة محل الدراسة سعيا منها تحقيق أداءها في ظل متغيرات البيئة.

ثانيا : مناقشة نتائج تحليل فقرات الإستبيان

1 - مناقشة نتائج تحليل فقرات تطبيقات الإدارة الإلكترونية

✓ تبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول المتمثل في تطبيقات الإدارة الإلكترونية بأبعاده الأربعة تراوح من 3,72 إلى 4,017 وهو أكبر من المتوسط الحسابي المعياري والبالغ (3) ، وبانحراف معياري تراوح من 0,402 إلى 0,720 وهذا ما يبين أن هناك درجة موافقة مرتفعة من طرف أفراد عينة الدراسة ، مما يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تهتم وتحرص على استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية بشكل بارز.

2- مناقشة نتائج تحليل فقرات أداء المؤسسة

✓ تبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثاني المتمثل في أداء المؤسسة تراوح من 3,40 إلى 4,29 وهو أكبر من المتوسط الحسابي المعياري والبالغ (3) ، وبانحراف معياري تراوح من 0,650 إلى 1,156 ، وهذا ما يبين أن هناك درجة موافقة مرتفعة من طرف أفراد عينة الدراسة ، مما يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تهتم وتحرص على إدارة أداءها وتحسينه.

ثالثا : مناقشة نتائج إختبار الفرضيات

1 - مناقشة نتيجة الفرضية الفرعية الأولى

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام التخطيط الإلكتروني وتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك CNEP .

يمكن تبرير ذلك وتفسير قيمة واتجاه العلاقة بين المتغيرين من خلال مايلي :

بالنظر إلى قيمة معامل الارتباط بيرسون r إذ بلغ (0,552) عند مستوى معنوية Sig (0.000) هي أقل من مستوى الدلالة المفترض (0,05) ، وتشير قيمة r إلى أن قوة الارتباط بين المتغيرات متوسطة ، وهو موجب ويدل ذلك أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين طردية ، أي أن تطبيقات الإدارة الإلكترونية من حيث استخدام التخطيط الإلكتروني له علاقة ارتباطية إيجابية في تحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك CNEP ، وبلغ معامل التحديد (0,304) ، أي كلما زادت مستويات استخدام التخطيط الإلكتروني يتبعه زيادة في تحسين أداء المؤسسة محل الدراسة بنسبة (30,4%) والعكس صحيح ، أما النسبة المتبقية (59,6%) فتعزى إلى أسباب أخرى ، وهذه النتيجة منطقية من حيث الاتجاه والنسبة كون تحسين الأداء تتحكم فيه متغيرات عديدة ، وهذا بناء على ماترقنا له في الجانب النظري للدراسة.

2 - مناقشة نتيجة الفرضية الفرعية الثانية

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين تقديم الخدمات إلكترونيا وتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك CNEP.

يمكن تبرير ذلك وتفسير قيمة واتجاه العلاقة بين المتغيرين من خلال مايلي :

بالنظر إلى قيمة معامل الارتباط بيرسون r إذ بلغ (0,355) عند مستوى معنوية Sig تساوي (0,017) هي أقل من مستوى الدلالة المفترض (0,05) ، وتشير قيمة r إلى ضعف الارتباط بين المتغيرات، وهو موجب، ويدل ذلك أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين طردية، أي أن تطبيقات الإدارة الإلكترونية من حيث تقديم الخدمات إلكترونيا لها علاقة ارتباطية إيجابية بتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك CNEP ، وبلغ معامل التحديد (0,126) حيث كلما زادت مستويات تقديم الخدمات إلكترونيا يتبعه زيادة في تحسين أداء المؤسسة محل الدراسة بنسبة (12,6%) والعكس صحيح، أما النسبة المتبقية (87,4%) فتعزى إلى أسباب أخرى ، وهذه النتيجة منطقية من حيث الاتجاه و النسبة كون تحسين الأداء تتحكم فيه متغيرات عديدة وهذا بناء على ماترقنا له في الجانب النظري.

3 - مناقشة نتيجة الفرضية الفرعية الثالثة

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التسيير الإلكتروني للوثائق وتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك CNEP.

يمكن تبرير ذلك وتفسير قيمة واتجاه العلاقة بين المتغيرين من خلال مايلي :

بالنظر إلى قيمة معامل الارتباط بيرسون r إذ بلغ (0,728) عند مستوى معنوية Sig (0,000) هي أقل من مستوى الدلالة المفترض (0,05) ، وتشير قيمة r إلى قوة الارتباط ، وهو موجب ويدل ذلك أن اتجاه العلاقة

بين المتغيرين طردية ، أي أن تطبيقات الإدارة الإلكترونية من حيث التسيير الإلكتروني للوثائق له علاقة ارتباطية إيجابية بتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك CNEP ، وبلغ معامل تحديد (0,530) حيث كلما زادت مستويات التسيير الإلكتروني للوثائق يتبعه زيادة في تحسين أداء المؤسسة محل الدراسة بنسبة (53%) والعكس صحيح ، أما النسبة المتبقية (47%) فتعزى إلى أسباب أخرى ، وهذه النتيجة منطقية من حيث الاتجاه والنسبة كون تحسين الأداء تتحكم فيه متغيرات عديدة وهذا بناء على ماترقنا له في الجانب النظري للدراسة.

4 - مناقشة نتيجة الفرضية الفرعية الرابعة

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الرقابة والأمن الإلكتروني وتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك CNEP.

يمكن تبرير ذلك وتفسير قيمة واتجاه العلاقة بين المتغيرين من خلال مايلي :

بالنظر إلى قيمة معامل الارتباط بيرسون r إذ بلغ (0,347) ، وتشير قيمة r إلى ضعف الارتباط بين المتغيرات ، وهو موجب ، ويدل ذلك أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين طردية ، أي أن تطبيقات الإدارة الإلكترونية من حيث الرقابة والأمن الإلكتروني له علاقة ارتباطية إيجابية بتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط بنك CNEP ، وبلغ معامل التحديد (0,121) حيث كلما زادت مستويات الرقابة والأمن الإلكتروني يتبعه زيادة في تحسين أداء المؤسسة محل لدراسة بنسبة (12,1%) والعكس صحيح ، أما النسبة المتبقية (87,9%) فتعزى إلى أسباب أخرى ، وهذه النتيجة منطقية من حيث الاتجاه والنسبة كون تحسين الأداء تتحكم فيه متغيرات عديدة وهذا بناء على ماترقنا له في الجانب النظري.

5 - مناقشة نتيجة الفرضية الرئيسية

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك CNEP.

يمكن تبرير ذلك وتفسير قيمة واتجاه العلاقة بين المتغيرين من خلال مايلي :

بالنظر إلى قيمة معامل الارتباط بيرسون r إذ بلغ (0,758) عند مستوى معنوية Sig تساوي (0,000) هي أقل من مستوى الدلالة المفترض (0,05) ، وتشير قيمة r إلى قوة الارتباط بين المتغيرات ، وهو موجب ، ويدل ذلك أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين طردية ، أي أن تطبيقات الإدارة الإلكترونية بأبعادها المتمثلة في : التخطيط الإلكتروني ، تقديم الخدمات إلكترونيا ، التسيير الإلكتروني للوثائق والرقابة والأمن الإلكتروني لها علاقة ارتباطية إيجابية بتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك CNEP ، وبلغ معامل التحديد (0,574) حيث كلما زادت مستويات تطبيقات الإدارة الإلكترونية يتبعه زيادة في تحسين أداء المؤسسة محل لدراسة بنسبة (57,4%) والعكس صحيح ، أما النسبة المتبقية (42,6%) فتعزى إلى أسباب أخرى ، وهذه النتيجة منطقية من حيث الاتجاه وهذا بناء على ماترقنا له في الجانب النظري للدراسة.

خلاصة الفصل

من خلال الدراسة الميدانية التي تم القيام بها على مستوى عدة وكالات تابعة للصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك CNEP، تم أولاً التطرق إلى تقديم وتعريف البنك محل الدراسة ، وبعد أن تم الإتفاق على أداة الدراسة (الإستبيان المغلق) ووضعها في شكله ومحتواه النهائي وتفريغه باستخدام برنامج SPSS، تم دراسة خصائصه السيكومترية "الصدق والثبات" ، وبعدها وصف خصائص عينة الدراسة ، تحليل فقرات الإستبيان واختبار فرضيات الدراسة.

بعد التحليل والإختبار والمناقشة أظهرت النتائج أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول مستوى تطبيقات الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة محل الدراسة جاء بدرجة مرتفعة مما يعكس الإهتمام الكبير باستخدامه، كذلك أظهرت ذات النتائج مستوى مرتفع لأداء المؤسسة محل الدراسة مايعكس الإهتمام بإدارته وتحسينه، وأنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية بمختلف أبعادها وتحسين أداء المؤسسة محل الدراسة وكانت موجبة وبنسب مختلفة ، وتعد نسب منطقية بالنظر إلى ما درسناه في الجانب النظري للدراسة.

الخاتمة

في ظل تغيرات بيئة الأعمال المعاصرة ونتيجة للتطور المستمر للفكر الإداري ، ومواكبة لتكنولوجيات المعلومات والاتصال، تم تبني تطبيقات الإدارة الإلكترونية من طرف الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك CNEP، وهذا سعيًا منه للإستفادة من خصائصها ولتحقيق أهداف المؤسسة والرفع من مستوى أداءها.

ومن خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى جملة من النتائج النظرية والميدانية ، والتي تعد منطقية بالنسبة إلى مدرسينه في الجانب النظري ومقارنة مع الدراسات السابقة، إضافة إلى الإقتراحات والتوصيات والآفاق التالية :

أولاً- نتائج الدراسة

1 - النتائج النظرية

- ✓ الإنتقال للإدارة الإلكترونية جاء نتيجة مبررات وأسباب أهمها ظهور التكنولوجيا وتزايد حجم الخدمات.
- ✓ للإدارة الإلكترونية أهمية كبيرة سواء بالنسبة للفرد أو بالنسبة للمؤسسة و التي اكتسبتها من خصائصها المتعددة ، بالإضافة أن لها أهداف كثيرة تسعى إلى تحقيقها، من بينها زيادة كفاءة عمل الجهات الإدارية وتحقيق الشفافية .
- ✓ تمثلت وظائف الإدارة الإلكترونية في التخطيط الإلكتروني، التنظيم الإلكتروني، القيادة الإلكترونية، الرقابة والأمن الإلكتروني ، وكلها وظائف إدارية تعتمد على استخدام تكنولوجيات الإعلام والاتصال.
- ✓ لتحقيق وتجسيد الإدارة الإلكترونية، وجب توفير المتطلبات التشريعية، البشرية، المالية والإدارية، كذلك يتحتم القضاء على المعوقات التي تحد من تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- ✓ للأداء محددات وعناصر تؤثر وتتأثر إيجابا أو سلبا به، وأهمها الموارد البشرية وهو يتحقق نتيجة تحقق مكوناته مجتمعة وهي الكفاءة، الفعالية والملائمة، إضافة إلى المرونة، الإبداع والإستمرارية.
- ✓ يشتمل الأداء على أبعاد ثلاثة وهي أداء الأفراد، أداء الوحدات التنظيمية وأداء المؤسسة في إطار بيئتها.
- ✓ للأداء أنواع وتصنيفات عديدة وهذا حسب عدة معايير منها المالية، الوظيفية، الشمولية والمصدر.
- ✓ أهم انعكاسات تطبيقات الإدارة الإلكترونية على تحسين أداء المؤسسة البنكية نذكر توفير المعلومات المفيدة في الوقت المناسب، تقليص التكلفة ، عصرنة الخدمات ، تعزيز الشفافية واكتشاف الفساد الإداري والتخلص منه مما يؤدي إلى كسب رضا الزبائن وعصرنة الإدارة .

2 - النتائج الميدانية

- ✓ أغلب أفراد عينة الدراسة من جنس أنثى ، موظفين من فئة الشباب ، لهم مستوى جامعي ويتمتعون بخبرة كبيرة، مستوى تحكّمهم في الإعلام الآلي متوسط ومرتفع بالتساوي ولديهم القدرة على التعامل إلكترونيا .
- ✓ أشارت النتائج إلى وجود مستوى مرتفع من تطبيقات الإدارة الإلكترونية لدى إطارات وموظفي البنك محل الدراسة، أين كانت درجة الموافقة مرتفعة حول كل فقرات أبعاد هذا المتغير، مما يدل على أهميته الكبيرة.

- ✓ أظهرت النتائج وجود مستوى مرتفع من تحسين أداء بنك CNEP محل الدراسة، أين جاءت الموافقة حول أغلب فقرات هذا المتغير بدرجة مرتفعة، مما يدل على أهميته الكبير كذلك.
- ✓ كشفت الدراسة أن بعد تقديم الخدمات إلكترونيا تحصل على أقل قيمة ارتباط (0,355) مقارنة مع باقي الأبعاد وهي ضعيفة، بينما برز بعد التسيير الإلكتروني للوثائق بتحصله على أكبر قيمة (0,728).
- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين استخدام التخطيط الإلكتروني وتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك CNEP، وكانت طردية ومتوسطة.
- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين تقديم الخدمات إلكترونيا وتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك CNEP، وهي طردية وضعيفة.
- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التسيير الإلكتروني للوثائق وتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك CNEP، وكانت طردية وقوية.
- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الرقابة والأمن الإلكتروني وتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك CNEP، وهي طردية وضعيفة.
- ✓ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية وتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط -بنك CNEP، وكانت طردية وقوية.

ثانيا : الإقتراحات والتوصيات

- في ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن تقديم الإقتراحات والتوصيات التالية :
- ✓ الإدارة الإلكترونية أسلوب إداري حديث إن لم يتم استغلاله وتبنيه حاليا، يمكن أن يهتك أساليب أكثر تطورا؛
 - ✓ ضرورة توفير متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية والحد من المعوقات التي تحول دون نجاحها؛
 - ✓ تشجيع الأفراد وتهيئتهم للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية بالإضافة إلى تدريبهم وتأهيلهم؛
 - ✓ الإهتمام بنشر ثقافة العمل الإلكتروني وضرورة توعية العملاء مما يسهم في تفعيل وتعميم تطبيقات الإدارة الإلكترونية ويدعم إرساء الرقمنة في المنظمات والمؤسسات والإدارات.
 - ✓ زيادة الإلتزام بتوفير ودعم نشر الإدارة الإلكترونية في المنظمات والمؤسسات للمساهمة في عصرنتها.

ثالثا : أفاق الدراسة

- تعد هذه الدراسة جزء من دراسات البحث العلمي المتواصل والواسع في نفس الوقت، ومن خلالها نطرح بعض المواضيع والأفكار التي يمكن أن تكون موضوع أبحاث ودراسات مستقبلية و هي:
- ✓ دور (و/ أو) أثر التسيير الإلكتروني للوثائق في تحسين الخدمات؛
 - ✓ مساهمة الإدارة الإلكترونية في عصرنة المؤسسات والإدارات؛
 - ✓ دور (و/ أو) أثر الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري وتعزيز الشفافية؛
 - ✓ مساهمة أو دور الإدارة الإلكترونية في إنجاح الرقمنة في المؤسسات والإدارات.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1 - الكتب

- 1 - 1 أبو زيد ، محمد خير سالم ، أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برمجية SPSS ، دار جرير للنشر والتوزيع ، الرياض ، السعودية ، 2005.
- 1 - 2 العياشي زرزار ، كنزة جمال ، إعادة هندسة العمليات الإدارية كمحدد لأداء المؤسسة الاقتصادية ، ألفا للوثائق ، قسنطينة، الجزائر ، 2020 .
- 1 - 3 سعد غالب ياسين ، الإدارة الإلكترونية ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن، 1998.
- 1 - 4 عبد الله عمر زين الكاف ، تطبيق العمليات الإحصائية في البحوث العلمية مع استخدام برنامج SPSS مكتبة القانون والإقتصاد ، الطبعة الأولى ،الرياض السعودية ، 2014 .
- 1 - 5 مجيد الكرخي ، مؤشرات الأداء الرئيسية، دار المناهج للنشر والتوزيع ،الطبعة الأولى ،عمان ، الأردن، 2020.

2 - أطروحات الدكتوراه

- 2 - 1 إلهام شيلي ، أطروحة بعنوان دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الأداء التنظيمي ، دراسة ميدانية لبعض موانئ تسيير موانئ البحرية الجزائرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة فرحات عباس سطيف ، 2020.
- 2 - 2 كريمة سلطان، أطروحة بعنوان تحسين أداء المؤسسة من خلال تطبيق ادارة الجودة دراسة حالة قطب المحروقات بسكيكدة، غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2019.
- 2 - 3 نجلاء نوبلي ، أطروحة بعنوان إستخدام أدوات المحاسبة الإدارية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015 .

3 - المقالات

- 3 - 1 الحيت أحمد فتحي محمد ،الكساسية محمد مفضي، تأثير وظائف الإدارة الإلكترونية في فاعلية وكفاءة البنوك في الأردن ، المجلة العربية الدولية للمعلوماتية،جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، المجلد(02)، العدد (04)، السعودية، 2013.
- 3 - 2 العياشي زرزار ، الإدارة الإلكترونية : نظرة جديدة لإدارة المنظمات ، مجلة الحقيقة ، للعلوم الإنسانية والإجتماعية ، العدد (33)، جامعة أحمد دراية أدرار، جوان. 2015.

- 3 - 3 رويدة عبد الحميد سمان، رؤية مستقبلية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بمدارس الثانوي والمتوسط في ضوء التحديات المعاصرة ،مجلة كلية التربية،العدد (110)، جامعة المنصورة، مصر، 2020 .
- 3 - 4 عبد الكريم تبون ، التحول من الإدارة التقليدية للإدارة الإلكترونية المبررات والمعوقات ، مجلة طبنة للدراسات العلمية والأكاديمية ، العدد(04) ،المركز الجامعي سي الحواس بريكة ،2021.
- 3- 5 عبد الكريم سعيد عبده قاسم الدعيس، ناصر سعيد على محسن ، متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في كلية صنعاء بالجمهورية اليمنية ، مجلة الجامع في الدراسات النفسية والعلوم التربوية ،العدد (08)، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2018.
- 3 - 6 محمد أحمد عبد الفتاح رضوان، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها الوظيفية، المجموعة العربية للتدريب والنشر، القاهرة، مصر، 2013.
- 3 - 7 مكيد علي ، بوزكر جيلالي ، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الجزائرية ، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية -دراسات إقتصادية- ،جامعة زيان عاشور الجلفة ،2019.
- 3 - 8 وردة خلاف، دور الرقابة الإلكترونية في مكافحة الفساد الاداري ، المجلة الجزائرية للدراسات التاريخية والقانونية ،المجلد (06) ، العدد(03)،المركز الجامعي علي كافي تندوف ،2021.
- 4 - المقالات الإلكترونية**
- 4 - 1 امحمد زرنوح ، الأداء في المنظمة ، مجلة سوسيولوجيا للدراسات والبحوث الإجتماعية، المجلد(01)، العدد(03) ،جامعة زياني عاشور الجلفة ، 2017 .
- 4 - 2 زكية محلوس وآخرون ، مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط - بنك ، مجلة التنمية الإقتصادية،المجلد(06)،(العدد01) ،جامعة الشهيد حمة لخضر الوادي، جانفي 2021.
- 4 - 3 سالم باشيوة ، التسيير الإلكتروني للمعلومات ووثائق المؤسسات: دراسة حالة الشركة الوطنية للكهرباء والغاز سونلغاز فرع إنتاج الكهرباء ، Cybrarians Journal ،العدد(37)، الجزائر ، مارس 2015.
- 4 - 4 صفاء تايه ، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين كفاءة أداء النظام المصرفي، دراسة تطبيقية في عينة من المصارف العراقية ،كلية الإدارة والإقتصاد، جامعة الكوفة ،العراق، 2022.
- 4 - 5 عمر بن موسى ، أحمد علماوي ، الخدمات المصرفية الإلكترونية بين التحديات ومتطلبات النجاح ، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الإقتصادية، المجلد(06) ،العدد(02) ،جامعة زياني عاشور الجلفة، 2020.

4 - 6 مصطفى بياض، ممارسات إعادة هندسة العمليات الإدارية ودورها في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مجلة البصائر الاقتصادية، المجلد (04)، العدد (03)، المركز الجامعي علي كافي تندوف، 2019.

5 - الملتقيات والمداخلات

5 - 1 نبيلة شطارة، سارة لبرش، مداخلة بعنوان دور مراقبة التسيير في تحسين أداء المؤسسة، الملتقى الوطني حول مراقبة التسيير كآلية لحوكمة المؤسسات وتفعيل الإبداع، جامعة سعد دحلب البلدية 01، 2017.

6 - المواقع الإلكترونية

6 - 1 إدارة تحرير موقع تجمع مشرفي المعلوماتية العرب إشراف عدنان مصطفى البار، الرقابة الإلكترونية، موقع <https://www.arab-cio.org/> سنة الإطلاع 2022.

6 - 2 إدارة كاسبر سكي، ما المقصود بالأمن الإلكتروني؟، موقع : <https://me.kaspersky.com>، سنة الإطلاع 2022.

ثانيا : المراجع باللغة الأجنبية

1 - Livre

Claude alazard, Sabine Separi, **CONTROLE DE GESTION**, 2^{ème} édition DUNOD , Paris 2010.

2 - Article

1 - 2 Mohamed ali Ibrahim Alkhsabah , **Reality Of Use Of Electronic Management And It Impact On Job Performance** In Tafila Technical University , International Journal Of Academic Research In Accounting, Finance And Management Sciences , Vol7 , Malizia, 2017.

2 - 2 Moustapha Sahnoune, Bedoui Samia, **Contribution de l'audit interne dans l'amélioration de la performance de l'entreprise**. Etude de cas : l'entreprise Laiterie Tell - Sétif mars 2019.

3 - Thèse

1 - 3 Shaft'skurfi Nabila kabir, Muhammad Aminuisa , **The impact of Electronic Banking on the Financial Performance of Nigerian deposits money banks**, Bayero University , Nigeria , 2021

4 - Site web :

1 - 4 www.cnepbanque.dz , Année 2022.

2 - 4 Robert BOUGER, **Portail national des ressources de savoir**, paris France, consulté le 06/05/2022, lien [http://pnrs.ensosp.fr/Plateformes/Management/Fiches-pratiques/Pilotage-des-Organisations/Les-indicateurs/\(print\)/1](http://pnrs.ensosp.fr/Plateformes/Management/Fiches-pratiques/Pilotage-des-Organisations/Les-indicateurs/(print)/1)

الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة 20 أوت 1955 - سكيكدة
كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



رقم الإستبيان :

إستبيان

السيدات والسادة إطارات وموظفي الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-بنك CNEP الأفاضل
تحية طيبة وبعد ،

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذا الإستبيان التي يمثل جزءا من مشروع دراستنا لإعداد مذكرة ماستر
تخصص إدارة الأعمال بعنوان :

تحسين أداء المؤسسة من خلال تطبيقات الإدارة الإلكترونية
دراسة ميدانية بالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط- بنك CNEP .

من أجل تحقيق الهدف المنشود من دراستنا فإنه يهمننا معرفة رأي سيادتكم، لذا ندعوكم للإطلاع
على فقرات محاور الاستبيان المرفق واختيار الإجابة التي تعكس الواقع الفعلي بوضع إشارة (X) في الخانة
المناسبة، راجين أن تكون إجاباتكم عن قناعة وحياد.
ونعدكم أن تعامل إجاباتكم بسرية، وألا تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي ، ونؤكد على استعدادنا
لتزويدكم بنتائج هذه الدراسة إذا رغبتم في ذلك.
شاكرين لكم حسن تعاونكم.

تحت إشراف:

- د. كريمة سلطان.

الباحثان:

✓ توفيق عيش

✓ السعيد عنقاق

السنة الجامعية 2021/ 2022

القسم الأول : البيانات الشخصية والوظيفية

يرجى وضع علامة (X) في المربع الملائم لإختيارك

<input type="checkbox"/>	أنثى	<input type="checkbox"/>	ذكر	1 - الجنس :
<input type="checkbox"/>	من 31 إلى 40 سنة	<input type="checkbox"/>	30 سنة فأقل	2 - العمر :
<input type="checkbox"/>	51 سنة فأكثر	<input type="checkbox"/>	من 41 الى 50 سنة	
<input type="checkbox"/>	جامعي	<input type="checkbox"/>	ثانوي فأقل	3 - المستوى التعليمي :
<input type="checkbox"/>	دراسات عليا (ماجستير /دكتوراه)			
<input type="checkbox"/>	من 06 إلى 15 سنة	<input type="checkbox"/>	05 سنوات فأقل	4 - عدد سنوات الخبرة :
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>	أكثر من 16 سنة	
<input type="checkbox"/>	إطارات	<input type="checkbox"/>	موظفين	5 - المستوى الوظيفي :
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		6 - مستوى التحكم في الإعلام الآلي :
<input type="checkbox"/>	مرتفع	<input type="checkbox"/>	متوسط	منخفض
<input type="checkbox"/>		<input type="checkbox"/>		7 - القدرة على التعامل إلكترونيا :
<input type="checkbox"/>	جيدة	<input type="checkbox"/>	متوسطة	ضعيفة

القسم الثاني (المحور الأول) : تطبيقات الإدارة الإلكترونية

البعد الأول: التخطيط الإلكتروني

الرقم	الفقرة	درجة الموافقة			
		غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق تماما
01	يتم تحديد الأهداف بوضوح من خلال التخطيط الإلكتروني.				
02	يتم دراسة متغيرات البيئة الداخلية والخارجية إلكترونيا.				
03	يتم التنبؤ بالإتجاهات المستقبلية بأكثر سرعة .				
04	يتم تقدير موارد النشاط بالإستعانة بوسائل إلكترونية.				
05	تتميز الخطط المعدة إلكترونيا بالمرونة .				

البعد الثاني : تقديم الخدمات إلكترونيا
يرجى وضع علامة (X) في المربع الملائم لإختيارك

درجة الموافقة					الرقم	الفقرة
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما		
					06	يتم تقديم الخدمات إلكترونيا باستخدام بريد إلكتروني رسمي .
					07	يتم تقديم خدمات الإبلاغ والإشعار عبر الرسائل النصية القصيرة SMS.
					08	يتم تقديم الخدمات للزيائن إلكترونيا عبر صفحة موقع رسمي.
					09	تتصف واجهات موقع الصفحة بوضوح الخدمات التي تقدمها.
					10	تقوم المؤسسة بالإستعانة بطرف خارجي لتدعيم تقديم خدماتها.
					11	تم تبني واعتماد الإتصالات الإدارية إلكترونيا.

البعد الثالث : التسيير الإلكتروني للوثائق

درجة الموافقة					الرقم	الفقرة
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما		
					12	يتم ترتيب وحفظ الوثائق الالكترونية في أمان.
					13	يتم البحث واسترجاع الوثائق الالكترونية وقت الحاجة بسهولة.
					14	التسيير الإلكتروني للأرشيف يوفر للمؤسسة تكاليف التخزين.
					15	التصفح الإلكتروني للأرشيف يمكن عدة موظفين من مناطق مختلفة من الإطلاع على نفس الوثائق في نفس الوقت .
					16	التسيير الإلكتروني للأرشيف يحمي الوثائق من التلف .

البعد الرابع : الرقابة والأمن الإلكتروني

يرجى وضع علامة (X) في المربع الملائم لإختيارك

درجة الموافقة					الرقم	الفقرة
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما		

					17	يتم معرفة أغلب التهديدات الحاصلة فور حدوثها.
					18	يتم إتخاذ الإجراءات اللازمة في الوقت المناسب.
					19	يتم تحقيق وتبني الرقابة المستمرة على الأجهزة والبرامج.
					20	تتسم الخدمات الإلكترونية بدرجة عالية من الأمان.
					21	يتوفر البنك على الحماية اللازمة ضد التهديدات الإلكترونية.

القسم الثاني (المحور الثاني): أداء المؤسسة

الرقم	الفقرة	درجة الموافقة			
		غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق تماما
22	تحرص مؤسستكم على التقييم الدوري لأدائها.				
23	توجد سرعة ملحوظة في إنجاز المهام.				
24	هناك انخفاض في نسبة الأخطاء في أداء الخدمة.				
25	هناك تحسن ملحوظ في نوعية الخدمات المقدمة.				
26	تعمل مؤسستكم على تبسيط الإجراءات الإدارية .				
27	هناك تسهيل لعملية الإتصال مع العملاء .				
28	زادت مؤخرا المرونة الإدارية في التعامل مع المتغيرات التي تطرأ				
29	غالبا ما يتم الوصول إلى النتائج المرغوبة مما يحقق الفعالية.				
30	كل المعلومات متاحة وفي الوقت المناسب.				
31	تسعى مؤسستكم باستمرار لتوفير الموارد اللازمة لانجاز الأعمال				
32	هناك انخفاض ملحوظ في حالات النزاع والصراع داخل العمل.				
33	هناك نقص في ظاهرة الفساد الإداري من خلال تحقيق الشفافية.				
34	هناك تطور واضح في إقبال الزبائن على خدمات البنك.				
35	تتيح إدارة البنك الفرصة للإبتكار والتجديد وتحسين الأداء.				

الملحق رقم (02): قائمة محكمين الدراسة

إسم المحكم	صفة المحكم
طيبار أحسن	أستاذ التعليم العالي بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة
شيلي إلهام	أستاذ محاضر صنف أ بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة
بوالطبخ ليلي	أستاذ محاضر صنف ب بجامعة 20 أوت 1955 سكيكدة

الملحق رقم (03): دليل الترميز

نوع المتغير Mesure	ترميز الخيارات VALEUR	وصف وتوضيح المتغير Etiquette	إسم المتغير
Echelle	رقم	رقم المبحوث	Nr
Nominales	ذكر=1 ، أنثى=2	الجنس	Sexe
Ordinales	30 سنة فأقل=1 ، 31-40 سنة=2 ، 41-50 سنة=3 ، 51 سنة فأكثر=4	العمر	Age
Ordinales	ثانوي فأقل=1 ، جامعي=2 ، دراسات عليا(ماجستير/دكتوراه)=3	المستوى التعليمي	Nivinst
Ordinales	5 سنوات فأقل=1 ، 6-15 سنة=2 ، أكثر من 16 سنة	سنوات الخبرة	Nexper
Ordinales	موظفين=1 ، إدارات=2	المستوى الوظيفي	Niv_fonct
Ordinales	منخفض=1 ، متوسط=2 ، مرتفع=3	مستوى التحكم في الإعلام الآلي	Niv_maitr_inf
Ordinales	ضعيفة=1 ، متوسطة=2 ، جيدة=3	القدرة على التعامل إلكترونيا	Cap_electr
Echelle	غير موافق تماما=1 ، غير موافق=2 ، محايد=3 موافق=4 ، موافق تماما=5	يتم تحديد الأهداف بوضوح من خلال التخطيط الإلكتروني	Q1
Echelle	غير موافق تماما=1 ، غير موافق=2 ، محايد=3 موافق=4 ، موافق تماما=5	يتم دراسة متغيرات البيئة الداخلية والخارجية إلكترونيا	Q2
Echelle	غير موافق تماما=1 ، غير موافق=2 ، محايد=3 موافق=4 ، موافق تماما=5	يتم التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية بأكثر سرعة	Q3
Echelle	غير موافق تماما=1 ، غير موافق=2 ، محايد=3 موافق=4 ، موافق تماما=5	يتم تقدير موارد النشاط بالإستعانة بوسائل إلكترونية	Q4
Echelle	غير موافق تماما=1 ، غير موافق=2 ، محايد=3 موافق=4 ، موافق تماما=5	تتميز الخطط المعدة إلكترونيا بالمرونة	Q5
Echelle	غير موافق تماما=1 ، غير موافق=2 ، محايد=3 موافق=4 ، موافق تماما=5	يتم تقديم الخدمات إلكترونيا باستخدام بريد إلكتروني رسمي	Q6
Echelle	غير موافق تماما=1 ، غير موافق=2 ، محايد=3 موافق=4 ، موافق تماما=5	يتم تقديم خدمات الإبلاغ والإشعار عبر الرسائل النصية القصيرة SMS	Q7
Echelle	غير موافق تماما=1 ، غير موافق=2 ، محايد=3 موافق=4 ، موافق تماما=5	يتم تقديم الخدمات للزبائن إلكترونيا عبر صفحة موقع رسمي	Q8
Echelle	غير موافق تماما=1 ، غير موافق=2 ، محايد=3 موافق=4 ، موافق تماما=5	تتصف واجهات موقع الصفحة بوضوح الخدمات التي تقدمها	Q9
Echelle	غير موافق تماما=1 ، غير موافق=2 ، محايد=3 موافق=4 ، موافق تماما=5	تقوم المؤسسة بالإستعانة بطرف خارجي لتدعيم تقديم خدماتها	Q10
Echelle	غير موافق تماما=1 ، غير موافق=2 ، محايد=3 موافق=4 ، موافق تماما=5	تم تبني واعتماد الإتصالات الإدارية إلكترونيا	Q11
Echelle	غير موافق تماما=1 ، غير موافق=2 ، محايد=3 موافق=4 ، موافق تماما=5	يتم ترتيب وحفظ الوثائق الإلكترونية في أمان	Q12
Echelle	غير موافق تماما=1 ، غير موافق=2 ، محايد=3 موافق=4 ، موافق تماما=5	يتم البحث واسترجاع الوثائق الإلكترونية وقت الحاجة بسهولة	Q13

Echelle	غير موافق تماما=1 ، غير موافق=2 ، محايد=3 موافق=4 ، موافق تماما = 5	التسيير الإلكتروني للأرشيف يوفر للمؤسسة تكاليف التخزين	Q14
Echelle	غير موافق تماما=1 ، غير موافق=2 ، محايد=3 موافق=4 ، موافق تماما = 5	التصفح الإلكتروني للأرشيف يمكن عدة موظفين من مناطق مختلفة من الإطلاع على نفس الوثائق في نفس الوقت	Q15
Echelle	غير موافق تماما=1 ، غير موافق=2 ، محايد=3 موافق=4 ، موافق تماما = 5	التسيير الإلكتروني للأرشيف يحمي الوثائق من التلف	Q16
Echelle	غير موافق تماما=1 ، غير موافق=2 ، محايد=3 موافق=4 ، موافق تماما = 5	يتم معرفة أغلب التهديدات الحاصلة فور حدوثها	Q17
Echelle	غير موافق تماما=1 ، غير موافق=2 ، محايد=3 موافق=4 ، موافق تماما = 5	يتم إتخاذ الإجراءات اللازمة في الوقت المناسب	Q18
Echelle	غير موافق تماما=1 ، غير موافق=2 ، محايد=3 موافق=4 ، موافق تماما = 5	يتم تحقيق وتبني الرقابة المستمرة على الأجهزة والبرامج	Q19
Echelle	غير موافق تماما=1 ، غير موافق=2 ، محايد=3 موافق=4 ، موافق تماما = 5	تتسم الخدمات الإلكترونية بدرجة عالية من الأمان	Q20
Echelle	غير موافق تماما=1 ، غير موافق=2 ، محايد=3 موافق=4 ، موافق تماما = 5	يتوفر البنك على الحماية اللازمة ضد التهديدات الإلكترونية	Q21
Echelle	غير موافق تماما=1 ، غير موافق=2 ، محايد=3 موافق=4 ، موافق تماما = 5	تحرص مؤسستكم على التقييم الدوري لأدائها	Q22
Echelle	غير موافق تماما=1 ، غير موافق=2 ، محايد=3 موافق=4 ، موافق تماما = 5	توجد سرعة ملحوظة في إنجاز المهام	Q23
Echelle	غير موافق تماما=1 ، غير موافق=2 ، محايد=3 موافق=4 ، موافق تماما = 5	هناك انخفاض في نسبة الأخطاء في أداء الخدمة	Q24
Echelle	غير موافق تماما=1 ، غير موافق=2 ، محايد=3 موافق=4 ، موافق تماما = 5	هناك تحسن ملحوظ في نوعية الخدمات المقدمة	Q25
Echelle	غير موافق تماما=1 ، غير موافق=2 ، محايد=3 موافق=4 ، موافق تماما = 5	تعمل مؤسستكم على تبسيط الإجراءات الإدارية	Q26
Echelle	غير موافق تماما=1 ، غير موافق=2 ، محايد=3 موافق=4 ، موافق تماما = 5	هناك تسهيل لعملية الإتصال مع العملاء	Q27
Echelle	غير موافق تماما=1 ، غير موافق=2 ، محايد=3 موافق=4 ، موافق تماما = 5	زادت مؤخرًا المرونة الإدارية في التعامل مع المتغيرات التي تطرأ	Q28
Echelle	غير موافق تماما=1 ، غير موافق=2 ، محايد=3 موافق=4 ، موافق تماما = 5	غالبًا ما يتم الوصول إلى النتائج المرغوبة مما يحقق الفعالية	Q29
Echelle	غير موافق تماما=1 ، غير موافق=2 ، محايد=3 موافق=4 ، موافق تماما = 5	كل المعلومات متاحة وفي الوقت المناسب	Q30
Echelle	غير موافق تماما=1 ، غير موافق=2 ، محايد=3 موافق=4 ، موافق تماما = 5	تسعى مؤسستكم باستمرار لتوفير الموارد اللازمة لانجاز الأعمال	Q31
Echelle	غير موافق تماما=1 ، غير موافق=2 ، محايد=3 موافق=4 ، موافق تماما = 5	هناك انخفاض ملحوظ في حالات النزاع و الصراع داخل العمل	Q32
Echelle	غير موافق تماما=1 ، غير موافق=2 ، محايد=3 موافق=4 ، موافق تماما = 5	هناك نقص في ظاهرة الفساد الإداري من خلال تحقيق الشفافية	Q33
Echelle	غير موافق تماما=1 ، غير موافق=2 ، محايد=3 موافق=4 ، موافق تماما = 5	هناك تطور واضح في إقبال الزبائن على خدمات البنك	Q34
Echelle	غير موافق تماما=1 ، غير موافق=2 ، محايد=3 موافق=4 ، موافق تماما = 5	تتيح إدارة البنك الفرصة للابتكار والتجديد وتحسين الأداء	Q35

الملحق رقم (04): مخرجات برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS إصدار 20.

أولاً : مخرجات برنامج SPSS تتعلق بكشف التوزيع الطبيعي

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Statistique	ddl	Signification	Statistique	ddl	Signification
متوسط الكل	,088	45	,200	,986	45	,859

ثانياً : مخرجات برنامج SPSS تتعلق بحساب الخصائص السيكومترية للإستبيان

1 - مخرجات برنامج SPSS تتعلق بحساب صدق الإتساق الداخلي لفقرات التخطيط الإلكتروني

Corrélations

	متوسط_التخط يط_الإلكتروني	يتم تحديد الأهداف بوضوح من خلال التخطيط الإلكتروني	يتم دراسة متغيرات البيئة الداخلية و الخارجية الإلكترونية	يتم التنبؤ بالإتجاهات المستقبلية بأكثر سرعة	يتم تقدير موارد النشاط بالإستعانة بوسائل الإلكترونية	تتميز الخطط المعدة إلكترونياً بالمرونة
متوسط_التخطيط_الإلكتروني	1	,799**	,851**	,833**	,762**	,783**
Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
N	45	45	45	45	45	45
يتم تحديد الأهداف بوضوح من خلال التخطيط الإلكتروني	,799**	1	,658**	,484**	,601**	,513**
Sig. (bilatérale)		,000	,000	,001	,000	,000
N	45	45	45	45	45	45
يتم دراسة متغيرات البيئة الداخلية و الخارجية الإلكترونية	,851**	,658**	1	,722**	,406**	,572**
Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,006	,000
N	45	45	45	45	45	45
يتم التنبؤ بالإتجاهات المستقبلية بأكثر سرعة	,833**	,484**	,722**	1	,577**	,503**
Sig. (bilatérale)		,001	,000	,000	,000	,000
N	45	45	45	45	45	45
يتم تقدير موارد النشاط بالإستعانة بوسائل الإلكترونية	,762**	,601**	,406**	,577**	1	,597**
Sig. (bilatérale)		,000	,006	,000	,000	,000
N	45	45	45	45	45	45
تتميز الخطط المعدة الإلكترونية بالمرونة	,783**	,513**	,572**	,503**	,597**	1
Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
N	45	45	45	45	45	45

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

2 - مخرجات برنامج SPSS تتعلق بحساب صدق الإتساق الداخلي لفقرات تقديم الخدمات إلكترونيا

CORRELATIONS

/VARIABLES=75_ونى;85_78;لك;75_78;75_83;82_ل;75_يم;83_ق;78_91;87_و;78_م; Q6 Q7 Q8 Q9 Q10 Q11

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

		متوسط_تقديم_الخدمات_الالكترونية	يتم تقديم الخدمات الإلكترونية باستخدام بريد إلكتروني رسمي	يتم تقديم خدمات الإبلاغ والإشعار عبر الرسائل النصية القصيرة SMS	يتم تقديم الخدمات للزبائن إلكترونيا عبر صفحة موقع رسمي	تتصف واجهات موقع الصفحة بوضوح الخدمات التي تقدمها	تقوم المؤسسة بالإستعانة بطرف خارجي لتدعيم تقديم خدماتها	تم تبني واعتماد الإتصالات الإدارية إلكترونيا
متوسط_تقديم_الخدمات_الالكترونية	Corrélation de Pearson	1	,673**	,577**	,729**	,759**	,341*	,552**
كنرونيا	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,022	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
يتم تقديم الخدمات الإلكترونية باستخدام بريد إلكتروني رسمي	Corrélation de Pearson	,673**	1	,326*	,670**	,350*	-,044	,319*
	Sig. (bilatérale)	,000		,029	,000	,018	,773	,033
	N	45	45	45	45	45	45	45
يتم تقديم خدمات الإبلاغ والإشعار عبر الرسائل النصية القصيرة SMS	Corrélation de Pearson	,577**	,326*	1	,429**	,497**	-,126	,138
	Sig. (bilatérale)	,000	,029		,003	,001	,410	,367
	N	45	45	45	45	45	45	45
يتم تقديم الخدمات للزبائن إلكترونيا عبر صفحة موقع رسمي	Corrélation de Pearson	,729**	,670**	,429**	1	,581**	-,131	,216
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,003		,000	,392	,154
	N	45	45	45	45	45	45	45
تتصف واجهات موقع الصفحة بوضوح الخدمات التي تقدمها	Corrélation de Pearson	,759**	,350*	,497**	,581**	1	,115	,178
	Sig. (bilatérale)	,000	,018	,001	,000		,450	,241
	N	45	45	45	45	45	45	45
تقوم المؤسسة بالإستعانة بطرف خارجي لتدعيم تقديم خدماتها	Corrélation de Pearson	,341*	-,044	-,126	-,131	,115	1	,142
	Sig. (bilatérale)	,022	,773	,410	,392	,450		,353
	N	45	45	45	45	45	45	45
تم تبني واعتماد الإتصالات الإدارية إلكترونيا	Corrélation de Pearson	,552**	,319*	,138	,216	,178	,142	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,033	,367	,154	,241	,353	
	N	45	45	45	45	45	45	45

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

3 - مخرجات برنامج SPSS تتعلق بحساب صدق الإتساق الداخلي لفقرات التسيير الإلكتروني للأرشيف

CORRELATIONS

/VARIABLES=يف;88;85;71_لل_وني;85;78;لك;73_ل;75___;85_بي;87;78_ل;75___;91;87_و;78_م Q12 Q13 Q14
Q15 Q16

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

	متوسط_التسيير الإلكتروني_لأ رشيف	يتم ترتيب و حفظ الوثائق الإلكترونية في أمان	يتم البحث و استرجاع الوثائق الإلكترونية وقت الحاجة بسهولة	التسيير الإلكتروني لأرشيف يوفر للمؤسسة تكاليف التخزين	التصفح الإلكتروني لأرشيف يمكن عدة موظفين من مناطق مختلفة منا الإطلاع على نفس الوثائق في نفس الوقت	التسيير الإلكتروني لأرشيف يحمي الوثائق من التلف
Corrélation de Pearson متوسط_التسيير_الإلكتروني_لأرشيف	1	,482**	,757**	,726**	,742**	,723**
Sig. (bilatérale)		,001	,000	,000	,000	,000
N	45	45	45	45	45	45
Corrélation de Pearson يتم ترتيب و حفظ الوثائق	,482**	1	,516**	,037	,240	,088
Sig. (bilatérale)		,001	,000	,810	,113	,566
N	45	45	45	45	45	45
Corrélation de Pearson يتم البحث و استرجاع الوثائق الإلكترونية وقت الحاجة بسهولة	,757**	,516**	1	,338*	,378*	,464**
Sig. (bilatérale)		,000	,000	,023	,011	,001
N	45	45	45	45	45	45
Corrélation de Pearson التسيير الإلكتروني لأرشيف يوفر للمؤسسة تكاليف التخزين	,726**	,037	,338*	1	,475**	,520**
Sig. (bilatérale)		,810	,023	,001	,001	,000
N	45	45	45	45	45	45
Corrélation de Pearson التصفح الإلكتروني لأرشيف يمكن عدة موظفين من مناطق مختلفة منا الإطلاع على نفس الوثائق في نفس الوقت	,742**	,240	,378*	,475**	1	,369*
Sig. (bilatérale)		,000	,011	,001	,001	,013
N	45	45	45	45	45	45
Corrélation de Pearson التسيير الإلكتروني لأرشيف يحمي الوثائق من التلف	,723**	,088	,464**	,520**	,369*	1
Sig. (bilatérale)		,566	,001	,000	,013	,000
N	45	45	45	45	45	45

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

4 - مخرجات برنامج SPSS تتعلق بحساب صدق الإتساق الداخلي لفقرات الرقابة والأمن الإلكتروني

CORRELATIONS

/VARIABLES=وطني;85;78_لك;75_ل;75__من;71_ل;75_و;77_;76_;75_ق;85_ل;75__91_;87_و;78_م Q17 Q18 Q19 Q20 Q21

/PRINT=TWOTAIL NOSIG

/MISSING=PAIRWISE.

Corrélations

	متوسط الرقابة_ والأمن_الإلكتروني	يتم معرفة أغلب التهديدات الحاصلة فور حدوثها	يتم إتخاذ الإجراءات اللازمة في الوقت المناسب	يتم تحقيق و تبني الرقابة المستمرة على الأجهزة و البرامج	تتسم الخدمات الإلكترونية بدرجة عالية من الأمان	يتوفر البنك على الحماية اللازمة ضد التهديدات الإلكترونية
Corrélation de Pearson	1	,773**	,824**	,873**	,759**	,736**
Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
N	45	45	45	45	45	45
Corrélation de Pearson	,773**	1	,741**	,616**	,366*	,373*
Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,013	,012
N	45	45	45	45	45	45
Corrélation de Pearson	,824**	,741**	1	,670**	,425**	,481**
Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,004	,001
N	45	45	45	45	45	45
Corrélation de Pearson	,873**	,616**	,670**	1	,590**	,559**
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000	,000
N	45	45	45	45	45	45
Corrélation de Pearson	,759**	,366*	,425**	,590**	1	,550**
Sig. (bilatérale)	,000	,013	,004	,000		,000
N	45	45	45	45	45	45
Corrélation de Pearson	,736**	,373*	,481**	,559**	,550**	1
Sig. (bilatérale)	,000	,012	,001	,000	,000	
N	45	45	45	45	45	45

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

5 - مخرجات برنامج SPSS تتعلق بحساب صدق الإتساق الداخلي ل فقرات أداء المؤسسة

CORRELATIONS

/VARIABLES=77_؛87_؛87_؛72_لم؛75_؛69_؛75_؛83_؛71_؛91_؛87_و؛78_م؛ Q22 Q23 Q24 Q25 Q26 Q27 Q28 Q29 Q30 Q31 Q32 Q33 Q34 Q35
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE

		متوسط_أداء المؤسسة	تحرص مؤسستكم على التقييم الدوري لأدائها	توجد سرعة ملحوظة في إنجاز المهام	هناك انخفاض في نسبة الأخطاء في أداء الخدمة	هناك تحسن ملحوظ في نوعية الخدمات المقدمة	تعمل مؤسستكم على تبسيط الإجراءات الإدارية	هناك تسهيل لعملية الإتصال مع العملاء	زادت مؤخرًا المرونة الإدارية في التعامل مع المتغيرات التي تطرأ	غالبًا ما يتم الوصول إلى النتائج المرغوبة مما يحقق الفعالية	كل المعلومات متاحة وفي الوقت المناسب	تسعى مؤسستكم باستمرار لتوفير الموارد اللازمة لانجاز الأعمال	هناك انخفاض ملحوظ في حالات النزاع و الصراع داخل العمل	هناك نقص في ظاهرة الفساد الإداري من خلال تحقيق الشفافية	هناك تطور واضح في إقبال الزبائن على خدمات البنك	تتيح إدارة البنك الفرصة للابتكار والتجديد وتحسين الأداء
متوسط_أداء المؤسسة	Corrélation de Pearson	1	,670**	,750**	,393**	,496**	,642**	,467**	,650**	,602**	,715**	,609**	,789**	,708**	,516**	,684**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,008	,001	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
تحرص مؤسستكم على التقييم الدوري لأدائها	Corrélation de Pearson	,670**	1	,526**	,151	,369*	,469**	,296*	,402**	,221	,391**	,248	,545**	,439**	,336*	,449**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,322	,013	,001	,048	,006	,145	,008	,101	,000	,003	,024	,002
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
توجد سرعة ملحوظة في إنجاز المهام	Corrélation de Pearson	,750**	,526**	1	,489**	,558**	,371*	,238	,278	,464**	,556**	,460**	,431**	,427**	,383**	,404**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,001	,000	,012	,116	,064	,001	,000	,001	,003	,003	,009	,006
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
هناك انخفاض في نسبة الأخطاء في أداء الخدمة	Corrélation de Pearson	,393**	,151	,489**	1	,284	,386**	,301*	,000	,190	,111	,074	,112	,209	,280	,133
	Sig. (bilatérale)	,008	,322	,001		,059	,009	,045	1,000	,211	,470	,630	,462	,169	,062	,383
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45

هناك تحسن ملحوظ في نوعية الخدمات المقدمة	Corrélacion de Pearson	,496**	,369*	,558**	,284	1	,292	,614**	,302*	-,020	,252	,102	,358*	,154	,490**	-,006
	Sig. (bilatérale)	,001	,013	,000	,059		,052	,000	,044	,895	,095	,507	,016	,313	,001	,969
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
تعمل مؤسساتكم على تبسيط الإجراءات الإدارية	Corrélacion de Pearson	,642**	,469**	,371*	,386**	,292	1	,544**	,410**	,146	,250	,149	,464**	,399**	,230	,548**
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,012	,009	,052		,000	,005	,339	,098	,328	,001	,007	,129	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
هناك تسهيل لعملية الإتصال مع العملاء	Corrélacion de Pearson	,467**	,296*	,238	,301*	,614**	,544**	1	,384**	-,136	,086	,054	,353*	,140	,502**	,132
	Sig. (bilatérale)	,001	,048	,116	,045	,000	,000		,009	,373	,574	,724	,017	,360	,000	,388
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
زادت مؤخرًا المرونة الإدارية في التعامل مع المتغيرات التي تطرأ	Corrélacion de Pearson	,650**	,402**	,278	,000	,302*	,410**	,384**	1	,309*	,474**	,240	,453**	,314*	,352*	,644**
	Sig. (bilatérale)	,000	,006	,064	1,000	,044	,005	,009		,039	,001	,112	,002	,036	,018	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
غالبًا ما يتم الوصول إلى النتائج المرجوة مما يحقق الفعالية	Corrélacion de Pearson	,602**	,221	,464**	,190	-,020	,146	-,136	,309*	1	,577**	,622**	,456**	,554**	,249	,418**
	Sig. (bilatérale)	,000	,145	,001	,211	,895	,339	,373	,039		,000	,000	,002	,000	,099	,004
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
كل المعلومات متاحة وفي الوقت المناسب	Corrélacion de Pearson	,715**	,391**	,556**	,111	,252	,250	,086	,474**	,577**	1	,660**	,525**	,397**	,220	,438**
	Sig. (bilatérale)	,000	,008	,000	,470	,095	,098	,574	,001	,000		,000	,000	,007	,147	,003
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
تسعى مؤسساتكم باستمرار لتوفير الموارد اللازمة لإنجاز الأعمال	Corrélacion de Pearson	,609**	,248	,460**	,074	,102	,149	,054	,240	,622**	,660**	1	,468**	,472**	,165	,382**
	Sig. (bilatérale)	,000	,101	,001	,630	,507	,328	,724	,112	,000	,000		,001	,001	,280	,010
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45

هناك انخفاض ملحوظ في حالات النزاع و الصراع داخل العمل	Corrélacion de Pearson	,789**	,545**	,431**	,112	,358 [*]	,464**	,353 [*]	,453**	,456**	,525**	,468**	1	,766**	,348 [*]	,488**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,003	,462	,016	,001	,017	,002	,002	,000	,001		,000	,019	,001
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
هناك نقص في ظاهرة الفساد الإداري من خلال تحقيق الشفافية	Corrélacion de Pearson	,708**	,439**	,427**	,209	,154	,399**	,140	,314 [*]	,554**	,397**	,472**	,766**	1	,395**	,475**
	Sig. (bilatérale)	,000	,003	,003	,169	,313	,007	,360	,036	,000	,007	,001	,000		,007	,001
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
هناك تطور واضح في إقبال الزبائن على خدمات البنك	Corrélacion de Pearson	,516**	,336 [*]	,383**	,280	,490**	,230	,502**	,352 [*]	,249	,220	,165	,348 [*]	,395**	1	,065
	Sig. (bilatérale)	,000	,024	,009	,062	,001	,129	,000	,018	,099	,147	,280	,019	,007		,674
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45
تتيح إدارة البنك الفرصة للابتكار والتجديد وتحسين الأداء	Corrélacion de Pearson	,684**	,449**	,404**	,133	-,006	,548**	,132	,644**	,418**	,438**	,382**	,488**	,475**	,065	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,002	,006	,383	,969	,000	,388	,000	,004	,003	,010	,001	,001	,674	
	N	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45	45

6 - مخرجات برنامج SPSS تتعلق بحساب صدق الإستبيان

Corrélations

		متوسط_الكل	متوسط_تطبيقات_الإدارة_الإلكترونية	متوسط_أداء_المؤسسة
متوسط_الكل	Corrélacion de Pearson	1	,936**	,895**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	45	45	45
متوسط_تطبيقات_الإدارة_الإلكترونية	Corrélacion de Pearson	,936**	1	,681**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000
	N	45	45	45
متوسط_أداء_المؤسسة	Corrélacion de Pearson	,895**	,681**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	

** . La corrélacion est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

7 - مخرجات برنامج SPSS تتعلق بحساب الصدق البنائي

Corrélations

		متوسط_الكل	متوسط_تطبيق_ات_الإدارة_الإلكترونية	متوسط_التد_طيط_الالكر_وني	متوسط_تقديم_ال_الخدمات_ال_كترونية	متوسط_التسيير_الإلكتروني_ل_لأرشيف	متوسط_الر_قابة_والأمن_ال_اللكتروني	متوسط_أداء_المؤسسة
متوسط_الكل	Corrélacion de Pearson	1	,936**	,754**	,641**	,821**	,557**	,895**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
متوسط_تطبيقات_الإدارة_الإلكترونية	Corrélacion de Pearson	,936**	1	,803**	,773**	,773**	,641**	,681**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
متوسط_التخطيط_الالكر_وني	Corrélacion de Pearson	,754**	,803**	1	,569**	,602**	,181	,552**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,234	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
متوسط_تقديم_الخدمات_ال_كترونية	Corrélacion de Pearson	,641**	,773**	,569**	1	,353*	,513**	,355*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,017	,000	,017
	N	45	45	45	45	45	45	45
متوسط_التسيير_الإلكتروني_ل_لأرشيف	Corrélacion de Pearson	,821**	,773**	,602**	,353*	1	,276	,728**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,017		,067	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45
متوسط_الر_قابة_والأمن_ال_اللكتروني	Corrélacion de Pearson	,557**	,641**	,181	,513**	,276	1	,347*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,234	,000	,067		,019

N	45	45	45	45	45	45	45
متوسط أداء المؤسسة	,895**	,681**	,552**	,355*	,728**	,347*	1
Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,017	,000	,019	
N	45	45	45	45	45	45	45

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

8 - مخرجات برنامج SPSS تتعلق بحساب ثبات الاستبيان

RELIABILITY

تباث فقرات محور تطبيقات الإدارة الإلكترونية : Echelle

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,874	21

تباث فقرات بعد التخطيط الإلكتروني : Echelle

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,862	5

تباث فقرات بعد تقديم الخدمات إلكترونياً : Echelle

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,627	6

تباث فقرات بعد التسيير الإلكتروني للوثائق : Echelle

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,727	5

تباث فقرات بعد الرقابة و الامن الإلكتروني : Echelle

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,850	5

تباث فقرات محور أداء المؤسسة : Echelle

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,879	14

ثانيا: مخرجات برنامج SPSS تتعلق بحساب التكرارات والنسب المئوية للمتغيرات الشخصية و الوظيفية

FREQUENCIES VARIABLES=sexe
/ORDER=ANALYSIS.

Effectifs

الجنس

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ذكر	19	42,2	42,2	42,2
Valide أنثى	26	57,8	57,8	100,0
Total	45	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=age

العمر

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سنة فأقل 30	8	17,8	17,8	17,8
Valide سنة 31 - 40	17	37,8	37,8	55,6
سنة 41 - 50	15	33,3	33,3	88,9
سنة فأكثر 51	5	11,1	11,1	100,0
Total	45	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=nivinst

المستوى التعليمي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
ثانوي فأقل	15	33,3	33,3	33,3
Valide جامعي	26	57,8	57,8	91,1
(دراسات عليا (ماجستير/دكتوراه	4	8,9	8,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=nexper

سنوات الخبرة

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
سنوات فأقل 5	9	20,0	20,0	20,0
Valide سنة 6 - 15	23	51,1	51,1	71,1
أكثر من 16 سنة	13	28,9	28,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=niv_fonct

المستوى الوظيفي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
موظفين	25	55,6	55,6	55,6
Valides إدارات	20	44,4	44,4	100,0
Total	45	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=niv_maitr_inf

مستوى التحكم في الإعلام الالي

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
منخفض	1	2,2	2,2	2,2
Valides متوسط	22	48,9	48,9	51,1
مرتفع	22	48,9	48,9	100,0
Total	45	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=cap_electr

القدرة على التعامل إلكتروني

	Effectifs	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
متوسطة	15	33,3	33,3	33,3
Valides جيدة	30	66,7	66,7	100,0
Total	45	100,0	100,0	

ثالثا : مخرجات برنامج SPSS تتعلق بحساب أهمية وترتيب فقرات محاور وأبعاد الإستبيان

1 - مخرجات برنامج SPSS تتعلق بحساب أهمية وترتيب فقرات التخطيط الإلكتروني

Descriptives

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
متوسط_ التخطيط_ الإلكتروني	45	2,00	5,00	3,7200	,72538
يتم تحديد الأهداف بوضوح من خلال التخطيط الإلكتروني	45	2	5	3,76	,883
يتم دراسة متغيرات البيئة الداخلية و الخارجية إلكترونيا	45	1	5	3,56	,943
يتم التنبؤ بالاتجاهات المستقبلية بأكثر سرعة	45	1	5	3,53	1,057
يتم تقدير موارد النشاط بالاستعانة بوسائل إلكترونية	45	2	5	4,04	,706
تتميز الخطط المعدة إلكترونيا بالمرونة	45	2	5	3,71	,895
N valide (listwise)	45				

2 - مخرجات برنامج SPSS تتعلق بحساب أهمية وترتيب فقرات تقديم الخدمات إلكترونيا

Descriptives

VARIABLES=75_ونِي;85_لك;78_م;75_ل;82_يم;83_ق;78_و;87_م;91_و;78_م; Q6 Q7 Q8 Q9 Q10 Q11
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
متوسط تقديم الخدمات إلكترونيا	45	3,00	4,83	3,9778	,40296
يتم تقديم الخدمات إلكترونيا باستخدام بريد إلكتروني رسمي	45	3	5	4,27	,539
يتم تقديم خدمات الإبلاغ والإشعار عبر SMS الرسائل النصية القصيرة	45	3	5	4,22	,560
يتم تقديم الخدمات للزبائن إلكترونيا عبر صفحة موقع رسمي	45	2	5	4,18	,684
تتصف واجهات موقع الصفحة بوضوح الخدمات التي تقدمها	45	2	5	3,98	,753
تقوم المؤسسة بالإستعانة بطرف خارجي لتدعيم تقديم خدماتها	45	2	5	3,16	,824
تم تبني واعتماد الاتصالات الإدارية إلكترونيا	45	2	5	4,07	,688
N valide (listwise)	45				

3 - مخرجات برنامج SPSS تتعلق بحساب أهمية وترتيب فقرات التسيير الإلكتروني للوثائق

Descriptives

VARIABLES=88_يف;85_ل;71_ونِي;85_لك;73_ل;75_بي;87_و;78_ل;91_و;78_م; Q12 Q13 Q14 Q15 Q16
/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
متوسط التسيير الإلكتروني للأرشيف	45	2,00	5,00	3,8089	,68881
يتم ترتيب و حفظ الوثائق الإلكترونية في أمان	45	2	5	4,24	,773
يتم البحث و استرجاع الوثائق الإلكترونية وقت الحاجة بسهولة	45	1	5	3,84	,952
التسيير الإلكتروني للأرشيف يوفر للمؤسسة تكاليف التخزين	45	1	5	3,51	1,100
التصفح الإلكتروني للأرشيف يمكن عدة موظفين من مناطق مختلفة منالإطلاع على نفس الوثائق في نفس الوقت	45	1	5	3,53	1,120
التسيير الإلكتروني للأرشيف يحمي الوثائق من التلف	45	1	5	3,91	,996
N valide (listwise)	45				

4 - مخرجات برنامج SPSS تتعلق بحساب أهمية وترتيب فقرات الرقابة والامن الإلكتروني

DESCRIPTIVES

VARIABLES=م_78;و_87;91;75;ل_85;ق_75;76;77;و_75;ل_71;من_75;ل_75;ل_75;ك_78;و_85;وني
Q17 Q18 Q19 Q20 Q21

/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
متوسط الرقابة والامن الإلكتروني	45	1,60	5,00	4,0178	,65480
يتم معرفة أغلب التهديدات الحاصلة فور حدوثها	45	2	5	3,73	,809
يتم إتخاذ الإجراءات اللازمة في الوقت المناسب	45	2	5	3,89	,745
يتم تحقيق و تبني الرقابة المستمرة على الأجهزة و البرامج	45	2	5	4,13	,894
تتسم الخدمات الإلكترونية بدرجة عالية من الأمان	45	1	5	4,02	,941
يتوفر البنك على الحماية اللازمة ضد التهديدات الإلكترونية	45	1	5	4,31	,733
N valide (listwise)	45				

5 - مخرجات برنامج SPSS تتعلق بحساب أهمية وترتيب فقرات أداء المؤسسة

DESCRIPTIVES VARIABLES=77;87;87;72;لم_75;69;75;83;71;91;87;و_78;م_78; Q22 Q23
Q24 Q25 Q26 Q27 Q28 Q29 Q30 Q31 Q32 Q33 Q34 Q35

/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
متوسط أداء المؤسسة	45	2,86	5,00	3,8857	,53742
تحرص مؤسستكم على التقييم الدوري لأدائها	45	1	5	3,80	,815
توجد سرعة ملحوظة في إنجاز المهام	45	2	5	3,87	,944
هناك انخفاض في نسبة الأخطاء في أداء الخدمة	45	2	5	4,00	,739
هناك تحسن ملحوظ في نوعية الخدمات المقدمة	45	2	5	4,18	,650
تعمل مؤسستكم على تبسيط الإجراءات الإدارية	45	1	5	4,04	,796
هناك تسهيل لعملية الإتصال مع العملاء	45	2	5	4,18	,716
زادت مؤخرًا المرونة الإدارية في التعامل مع المتغيرات التي تطرأ	45	2	5	3,82	,860
غالبًا ما يتم الوصول إلى النتائج المرغوبة مما يحقق الفعالية	45	2	5	3,93	,809
كل المعلومات متاحة وفي الوقت المناسب	45	1	5	3,62	1,114
تسعى مؤسستكم باستمرار لتوفير الموارد اللازمة لانجاز الأعمال	45	2	5	3,82	,834
هناك انخفاض ملحوظ في حالات النزاع و الصراع داخل العمل	45	1	5	3,60	1,095
هناك نقص في ظاهرة الفساد الإداري من خلال تحقيق الشفافية	45	2	5	3,84	,737
هناك تطور واضح في إقبال الزبائن على خدمات البنك	45	3	5	4,29	,549
تتيح إدارة البنك الفرصة للابتكار والتجديد وتحسين الأداء	45	1	5	3,40	1,156
N valide (listwise)	45				

رابعاً: مخرجات برنامج SPSS تتعلق بحساب الارتباط والانحدار الخطي لإختبار فرضيات الدراسة

1 - إختبار الفرضية الفرعية الأولى :

العلاقة بين التخطيط الإلكتروني وتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط-بنك CNEP

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,552	,304	,288	,45348

ANOVA

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	3,865	1	3,865	18,796	,000
1 Résidu	8,843	43	,206		
Total	12,708	44			

Coefficients

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	2,366	,357		6,626	,000
1 متوسط التخطيط الإلكتروني	,409	,094	,552	4,335	,000

2 - إختبار الفرضية الفرعية الثانية :

العلاقة بين تقديم الخدمات إلكترونيا وتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط-بنك CNEP

Regression

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques			
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2
1	,355	,126	,106	,50816	,126	6,213	1	43

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
Régression	1,604	1	1,604	6,213	,017
Résidu	11,104	43	,258		
Total	12,708	44			

Coefficients

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	2,001	,760		2,632	,012
متوسط تقديم الخدمات إلكترونيا	,474	,190	,355	2,493	,017

3 - إختبار الفرضية الفرعية الثالثة :

العلاقة بين التسيير الإلكتروني للأرشيف وتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط-بنك CNEP

Regression

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques			
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2
1	,728	,530	,519	,37262	,530	48,526	1	43

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	6,738	1	6,738	48,526	,000
1 Résidu	5,970	43	,139		
Total	12,708	44			

Coefficients

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	1,722	,316		5,457	,000
1 متوسط التسيير الإلكتروني للأرشيف	,568	,082	,728	6,966	,000

4 - إختبار الفرضية الفرعية الرابعة :

العلاقة بين الرقابة والأمن الإلكتروني وتحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط-بنك CNEP

Régression

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques			
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2
1	,347	,121	,100	,50980	,121	5,897	1	43

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
Régression	1,533	1	1,533	5,897	,019
1 Résidu	11,176	43	,260		
Total	12,708	44			

Coefficients

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	2,741	,478		5,738	,000
1 متوسط الرقابة والأمن الإلكتروني	,285	,117	,347	2,428	,019

5 - اختبار الفرضية الرئيسية :

العلاقة بين تطبيقات الإدارة الإلكترونية و تحسين أداء الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط-بنك CNEP

Régression

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Changement dans les statistiques			
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2
1	,758	,574	,532	,36776	,574	13,491	4	40

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
Régression	7,298	4	1,825	13,491	,000
Résidu	5,410	40	,135		
Total	12,708	44			

Coefficients

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
(Constante)	1,318	,575		2,292	,027
متوسط التخطيط الإلكتروني	,152	,113	,205	1,349	,185
متوسط تقديم الخدمات الكترونيا	-,076	,195	-,057	-,389	,699
متوسط التسيير الإلكتروني للأرشيف	,449	,104	,575	4,323	,000
متوسط الرقابة والأمن الإلكتروني	,148	,103	,181	1,444	,157