

## الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالأداء الوظيفي

"دراسة ميدانية على موظفي الفروع الرئيسية بالمصارف التجارية العامة بمدينة بنغازي"

مصطفى عادل محمد الحاسي

عضو هيئة تدريس متعاون بكلية الاقتصاد /جامعة بنغازي

mostafa1988adel@gmail.com

### ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية بأبعادها (المتطلبات الإدارية، المتطلبات البشرية، المتطلبات التقنية، المتطلبات الأمنية، المتطلبات المالية) وبين الأداء الوظيفي من وجهة نظر موظفي الفروع الرئيسية للمصارف التجارية العامة في مدينة بنغازي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي المصارف قيد الدراسة البالغ عددهم (241) موظف، غير أنه لم يتم تجميع سوى (211) استمارة استبانته فقط، ما يعادل (88%) من مجتمع الدراسة، وأظهرت الدراسة مجموعة من النتائج أهمها أن درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى الموظفين بالفروع الرئيسية للمصارف العامة في مدينة بنغازي كان متوسطاً، وهناك علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية عالية بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي لموظفي الفروع الرئيسية للمصارف العامة في مدينة بنغازي.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الأداء الوظيفي.

### Abstract:

The study aimed to know the relationship between electronic management in its dimensions (administrative requirements, human requirements, technical requirements, security requirements, financial requirements) and job performance from the viewpoint of the employees of the main branches of public commercial banks in the city of Benghazi, and the study community consists of all the employees of the banks under study. The number of (241) employees however, only (211) questionnaires were collected, equivalent to (88%) of the study population. On average, there is a direct

correlation of high moral significance between electronic management and the job performance of the main branches of public banks in Benghazi.

**Key words:** electronic management – job performance.

#### مقدمة

يُعد الأداء الوظيفي من المواضيع الحيوية في حياة الأفراد والمنظمات وأساس العملية الإدارية، ومقياساً لكل موظف، ذلك باستخدام أساليب كمية للقياس تعكس الاتجاهات الحديثة في الإدارة، إضافة إلى أهمية العنصر البشري في العملية الإدارية؛ الذي أدى لاهتمام الباحثين والأكاديميين بموضوع تقييم الأداء الوظيفي، وصار موضوعاً مهماً لكثير من الدراسات والبحوث العلمية، التي تتناوله من زواياها المتعددة، كما أن الأداء الوظيفي يُعطي الفرص لمنظمات الأعمال في تعزيز قدراتها التنافسية وتحقيق أهدافها، ويسهم في تطوير وتحسين الأداء الإداري لمنظمات الأعمال، لاتخاذ القرارات الإدارية المناسبة، ذلك لما يمثله الأداء الجيد في كونه السبيل الوحيد لبقاء واستمرار لمنظمات الأعمال، وضماناً لتحقيق الأهداف التي نشأت المنظمة لأجلها (السلمي، 1992).

ووفقاً إلى الكرعلي والورفلي (2018) فإن الإدارة الإلكترونية تعد من أهم منجزات التقنية في العصر الحديث، حيث أدت إلى تطورات عديدة ومنها التطور في مجال الاتصالات، الذي يمثل فرصة للحكومات ومنظمات الأعمال للاستفادة من هذه التقنية، ومن هذا المبدأ تُعد الإدارة الإلكترونية مُحصلة هذا التقدم للمجالات التقنية والمعلوماتية، وهو ما جعل الإدارات الحكومية ودوائر صنع القرار تعتمد هذه الوسائل، كونها تساعدهم على أداء الأعمال وتنفيذها، حيث إن تبني مفاهيم الإدارة الإلكترونية أصبح السمة الغالبة على منظمات الأعمال في مختلف دول العالم المتقدم فقد بدأت بعض الدول النامية في تبني مفاهيم الإدارة الإلكترونية بتصنيفاتها المتعددة، بصفتها أمراً واقعاً وضرورة ملحة تفرضها تحولات العولمة في العالم المعاصر، الأمر الذي يعكس أهمية تطبيق مثل هذه المفاهيم في البيئة الليبية في قطاعاتها المختلفة.

ويتضح من ذلك أن الأداء الوظيفي يتطلب نظاماً فعالاً يُواكب التطور في الإدارة الإلكترونية ويجب أن يُخطط له بصورة جيدة، وأصبح موضوع الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الإدارية التي تستأثر باهتمام المهتمين بالإدارة، ويعتمد نجاح تطبيقها على العنصر البشري ومدى قدرته على تبني هذه الفلسفة، وحتى يُمكن المنظمات ومنها المصارف تحقيق الأداء الجيد واتخاذ القرارات السليمة، بما ينعكس على أداء المنظمات في المدى البعيد (لخزاري، 2016).

أولاً: الدراسات السابقة:

1- دراسات تتعلق بالمتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية):

أ- دراسة (النمر، 2017) هدفت الدراسة إلى الكشف عن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصارف التجارية الليبية بمدينة بنغازي، ومعرفة توافر المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية المتمثلة في المتطلبات التقنية، والمتطلبات الإدارية والمتطلبات الأمنية، بالمصارف التجارية الليبية العاملة في مدينة بنغازي، وخلصت الدراسة إلى نتائج أهمها: وجود ضعف في توافر المتطلبات المالية والتقنية والبشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

ب- دراسة (الخطيب، 2018) هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري، دراسة تطبيقية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بأكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا بدولة فلسطين، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: توجد علاقة طردية قوية دالة إحصائياً بين الإدارة الإلكترونية والإبداع الإداري، كما توجد درجة موافقة كبيرة من المبحوثين على واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية.

ج- دراسة (جواب الله، 2018) سعت الدراسة إلى إيضاح كيفية تحول المصارف للإدارة الإلكترونية وعلاقته بتطوير المستويات الإدارية للتنظيم في إدارات المصارف التجارية العامة العاملة في مدينة بنغازي، وتوصلت إلى نتائج أهمها: وجود عقبات تُعيق تطبيق الإدارة الإلكترونية لتطوير المستويات الإدارية بشكل أمثل.

2- دراسات تتعلق بالمتغير التابع (الأداء الوظيفي):

أ- دراسة المسلاتي (2018) هدفت الدراسة إلى التعرف إلى أثر التدريب في الأداء الوظيفي لدى العاملين في المصرف التجاري الوطني بمدينة بنغازي، وتوصلت إلى عدد من النتائج أهمها: أن المصرف التجاري الوطني بمدينة بنغازي يقوم بتحديد الاحتياجات التدريبية، تخطيط العملية التدريبية، تنفيذ العملية التدريبية، باعتبارها تمثل مراحل العملية التدريبية بشكل مرتفع، كما يقوم بفحص العملية التدريبية بوصفها إحدى مراحل العملية التدريبية بشكل متوسط، وأن العاملين بالمصرف التجاري يتمتعون بأداء وظيفي مرتفع جداً.

ب- دراسة (العقابي والربيعي، 2018) سعت الدراسة إلى تحديد متطلبات الإدارة الإلكترونية في إدارة الموارد البشرية التي تتمثل في (المتطلبات الإدارية، والتقنية، والبشرية، والمالية، والأمنية)، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: كلما توافرت

متطلبات الإدارة الإلكترونية المقترحة بنسبة عالية أدى إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية في الشركة بنجاح أكبر واستقطاب الكفاءات البشرية وتوفير الدعم المالي يؤدي إلى نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية.

ج-دراسة (الزغيد، 2019) سعت الدراسة إلى التعرف على إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الموانئ البحرية الليبية بالمنطقة الشرقية (ميناء بنغازي، ميناء درنة، ميناء طبرق)، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الموانئ الليبية من خلال توافر المبررات الداعية للتطبيق.

#### ثانياً: مشكلة الدراسة:

تعتبر دولة ليبيا إحدى الدول التي تسعى إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية بمنظمات الأعمال عامة والمالية بشكل أكثر تحديداً، والتي تُعاني مؤسساتها على اختلاف تخصصاتها من مشكلة الإدارة الإلكترونية، وسعى مصرف ليبيا المركزي باعتباره جهة الاختصاص فيما يتعلق بتنظيم العمل المصرفي، بوضع عددًا من القوانين التي تُسهم في تطوير العمل المصرفي كما جاء في القانون رقم (1) لسنة (2005)، وكذلك التقرير الصادر عن إدارة البحوث بمصرف ليبيا المركزي لسنة (2008)، الذي ينص على أهمية الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في إدخال خدمات مصرفية إلكترونية وإجراء المعاملات كلها إلكترونياً والتخلص من المعاملات الورقية ما أمكن ذلك، وذلك بهدف تحسين الأداء الوظيفي وتقليل الجهد والتكلفة وإنجاز الأعمال بأسرع وقت (النمر، 2018).

واستناداً على دراسة الكرغلي والورفلي (2018) بعنوان "اتجاهات متخذي القرارات بالمعاهد العليا بينغازي نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية"، من أبرز نتائجها وجود ضعف عام في تطبيق الإدارة الإلكترونية وفقاً للأصول العلمية المتعارف عليها، وهذا الضعف ناتج عن غياب تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمعاهد العليا بمدينة بنغازي، حيث بلغت متوسطاتها أرقاماً متدنية، وهذا الضعف العام كان له انعكاسه على الأداء العام بالمعاهد العليا التي شملتها مدينة بنغازي، ومن أبرز توصياتها ضرورة إعادة تكرار الدراسة في مجتمعات أخرى، أيضاً النظر في مدى إمكانية تكرار الدراسة الحالية في المناطق الغربية والجنوبية من الدولة الليبية، وذلك لمقارنة النتائج الحالية بالمستقبلية.

وبناءً على ما سبق، فإن هذه الدراسة جاءت للربط بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي واستناداً على ذلك تم صياغة سؤال الدراسة على النحو التالي: هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي لدى موظفي المصارف التجارية العامة بمدينة بنغازي؟

وينبثق من السؤال الرئيس عدة تساؤلات فرعية عدّة:

1. ما درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية لموظفي المصارف التجارية العامة بمدينة بنغازي؟
2. ما مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي المصارف التجارية العامة بمدينة بنغازي؟
3. ما طبيعة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي لموظفي المصارف التجارية العامة بمدينة بنغازي؟

ثالثاً: أهداف الدراسة:

1. توضيح درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى موظفي المصارف التجارية العامة بمدينة بنغازي.
2. التعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي المصارف التجارية العامة بمدينة بنغازي.
3. تحديد طبيعة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي لموظفي المصارف التجارية العامة بمدينة بنغازي.

رابعاً: أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة الحالية من حيوية الموضوع الذي تناولته وهو الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالأداء الوظيفي، حيث يُؤمل أن يُسهم هذا البحث في استكمال ما تناولته الدراسات السابقة، والإسهام في تقديم المعلومات الكافية والضرورية لمتخذي القرار بالمصارف الليبية حول أهم المكونات للإدارة الإلكترونية، وأكثرها علاقة لتحديد مستوى الأداء بالقطاع المصرفي، كما قد تساعد الدراسة في الإسهام في فهم كيفية استخراج الطاقات الكامنة لدى العاملين في قطاع المصارف من خلال تسليط الضوء على الصعوبات التي تُواجههم بالإضافة إلى احتياجاتهم المادية والتدريبية لضمان الارتقاء بالأداء الوظيفي.

خامساً: متغيرات الدراسة:

1- المتغير المستقل: الإدارة الإلكترونية ويشمل (المتطلبات الإدارية، البشرية، التقنية، المالية، والأمنية).

2- المتغير التابع: الأداء الوظيفي.

سادساً: فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية المُتمثلة في: (المتطلبات الإدارية، المتطلبات التقنية، المتطلبات البشرية، المتطلبات المالية، المتطلبات الأمنية) والأداء الوظيفي بالمصارف التجارية قيد الدراسة.

وتتفرع من هذه الفرضية الفرعية التالية:

**الفرضية الفرعية الأولى:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات الإدارية للإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي بالمصارف التجارية قيد الدراسة.

**الفرضية الفرعية الثانية:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات التقنية للإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي بالمصارف التجارية قيد الدراسة.

**الفرضية الفرعية الثالثة:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي بالمصارف التجارية قيد الدراسة.

**الفرضية الفرعية الرابعة:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات المالية للإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي بالمصارف التجارية قيد الدراسة.

**الفرضية الفرعية الخامسة:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات الأمنية للإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي بالمصارف التجارية قيد الدراسة.

**سابعاً: مجتمع الدراسة:**

يتمثل مجتمع الدراسة من جميع موظفي الفروع الرئيسية بالمصارف التجارية العامة بمدينة بنغازي وعددهم

(241) موظفاً.

**ثامناً: حدود الدراسة:**

(1) **الحدود الموضوعية:** تقتصر الدراسة على اختبار العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وبين الأداء الوظيفي.

(2) **الحدود البشرية:** تشمل جميع موظفي الفروع الرئيسية بالمصارف التجارية العامة بمدينة بنغازي.

(3) **الحدود المكانية:** تشمل الدراسة الفروع الرئيسية بالمصارف التجارية العامة بمدينة بنغازي.

**الجزء الثاني: الإطار النظري للإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي**

**أولاً: الإدارة الإلكترونية:**

1- مفهوم الإدارة الإلكترونية: عرف صقر (2007: 21) أنها "القدرة على استخدام الحاسبات الآلية في تنفيذ الأعمال

الإلكترونية والوظائف الإدارية عبر الإنترنت والشبكات وتقديم الخدمات آلياً للمستخدمين في أي مكان وزمان ما يؤدي

إلى جودة وتحسين الأداء وسرعة التنفيذ وخفض التكلفة وتوحيد وتسهيل الإجراءات وتوفير المعلومات الصحيحة واللازمة لاتخاذ القرارات بشكل سليم".

عرف عزب بأنها (2013: 8) "عملية تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية تُنفذ بسرعة عالية ودقة متناهية وبدون استخدام الورق".

2- أهداف الإدارة الإلكترونية: نلاحظ هناك اتفاقاً بين الباحث على أهداف الإدارة الإلكترونية منهم (الوادي، 2011، القدوة، 2010، صقر، 2007)، وهي ما يلي:

1- تسهيل الإجراءات داخل هذه المنظمات، وهذا ينعكس إيجابياً على مستوى الخدمات التي تُقدم إلى المواطنين كما يكون نوع الخدمات المقدمة أكثر جودة.

2- اختصار الوقت لتنفيذ المعاملات الإدارية المختلفة.

3- الدقة والوضوح في العمليات الإدارية المختلفة داخل المنظمة.

4- تسهيل إجراء الاتصال بين دوائر المنظمة المختلفة وكذلك مع المنظمات الأخرى.

5- التقليل من استخدام الأوراق ما يؤثر بشكل إيجابي على الإنجاز السريع والدقيق للمهام.

6- معالجة مشكلة عملية الحفظ والتدوين ما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى أماكن للتخزين.

7- تحويل الأيدي العاملة الزائدة عن الحاجة إلى أيدي عاملة لها دور عن طريق إعادة التأهيل لهدف مواكبة التطورات الجديدة التي طرأت على المنظمة.

3- معوقات الإدارة الإلكترونية في المنظمات العربية: يشير الوادي (2011) إلى مجموعة من المعوقات التي من شأنها أن تُعيق عملية التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، ونذكر منها:

1- اختلاف نظم الإدارة داخل المنظمة الواحدة.

2- عدم اقتناع إدارة المنظمة بدواعي التحول ومتطلباته.

3- عدم توافر الحافز القوي لدى الأفراد لإنجاح عملية التحول.

4- عدم توافر بنية أساسية فنية جديدة.

5- الطبيعة البشرية وثقافة الأبواب المغلقة والخوف من التكنولوجيا وتطبيقاتها.

6- استمرارية عمليات تحديث البيانات مع تحمل الأفراد المُنوطين بالعبء الإداري المُعتاد.

7- التوافق مع النظم اليدوية المُعتادة في العمل ودوراتها المستندية ورفض التحديث والتغيير.

8- عدم الثقة في حاجة سرية وأمن التعاملات الشخصية.

### ثانيًا: الأداء الوظيفي

1- مفهوم الاداء الوظيفي: عرفها (ray, daft, 2006) "أن الأداء الوظيفي هو إنجاز الأهداف المُحددة لتحقيق الفعالية

التي يجب أن تُوفر للفرد المعلومات الكافية عن الأهداف المُكلف بها لتحقيقها في وظيفته".

عرف زايد (2003: 328) مفهوم الأداء بأنه "الوسيلة التي يضمن من خلالها المدير التأكد من أن الجهود التي

يبدلها العاملون، والنتائج التي يحققونها تحقق أهداف المنظمة".

وعرفها Armstrong, Michael (1994) بأنها "عملية منهجية لتحسين الأداء التنظيمي من خلال تطوير أداء

الأفراد والفرق، أنها وسيلة للحصول على نتائج أفضل من المنظمة والأفراد عن طريق فهم وإدارة الأداء في إطار مُتفق

عليه من الأهداف والمعايير المخطط لها ومتطلبات الكفاءة".

2- مستويات قياس الأداء: وفقاً إلى الهيئتي (2003)، أن هناك ثلاثة مستويات لقياس الأداء الوظيفي، وهي ما يلي:

1- على مستوى المنظمة: ويهدف قياس الأداء إلى إيجاد مناخ مُلائم من الثقة والتعامل الذي يُبعد احتمال تعدد شكاوى

العاملين، ورفع مستوى أداء العاملين واستثمار قدراتهم وإمكاناتهم ما يساعدهم على التقدم والتطور، وكذلك قياس برامج

وسياسات إدارة الموارد البشرية كون نتائج العملية يمكن أن تستخدم مؤشرات للحكم على دقة هذه السياسات.

2 - على مستوى المديرين: مواجهة المدير أو المشرف للفرد العامل للحكم على أدائه لا تُعدّ عملية سهلة وإنما عملية

تتميز بطابع التحدي الذي يدفع إلى تنمية مهاراتهم وإمكانياتهم الفكرية وتعزيز قدراتهم الإبداعية للوصول إلى القياس سليم

وموضوعي لأداء تابعيهم، وهذا ما يدفع باتجاه تطوير العلاقات الجيدة والتقرب إليهم للتعرف على مشكلاتهم وصعوباتهم.

3 - على مستوى الفرد العامل: زيادة شعور العاملين بالعدالة وأن جميع جهودهم المبذولة تؤخذ بعين الاعتبار من

المنظمة يجعلهم أكثر شعورًا بالمسؤولية، ويدفعهم إلى العمل باجتهاد وإخلاص ليتربحوا فوزهم وتقدير رؤسائهم معنويًا

ومكافأتهم ماليًا.



3- أساليب تحقيق الفعالية للأداء الوظيفي: تتأثر فاعلية الأداء الوظيفي بعدة عوامل من أهمها: (Jose, 2007: 76)

- أ- أنماط القيادة السائدة بالمنظمة وأدوارها المختلفة وتوجهاتها.
- ب- الظروف الاقتصادية والشخصية التي يعيشها الفرد ويتأثر بها.
- ج- العدالة التنظيمية ومكوناتها وأهدافها ورؤية الفرد لها.
- د- المواطنة التنظيمية وسلوكياتها التي يمارسها الأفراد.
- هـ- النظم والسياسات التي تتبعها المنظمة، خاصة سياسات الموارد البشرية، وأساليب التحفيز وإجراءات ولوائح العمل.
- و- مدى التزام الفرد في عمله والمعلومات المتوفرة لأدائه للعمل.
- ز- مدى توافق متطلبات العمل مع قدرات وإمكانيات الفرد.

#### الجزء الثالث: منهجية الدراسة

أولاً: أسلوب الدراسة: اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي لتحليل العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي، وذلك من خلال مراجعة الأدب الإداري لمتغيرات الدراسة، والدراسات السابقة ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة.

ثانياً: مجتمع الدراسة الميدانية:

تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي الفروع الرئيسية التجارية العامة في مدينة بنغازي كافة البالغ عددهم

(241) موظفاً.

جدول رقم (1) عدد الاستثمارات الموزعة والمستلمة حسب كل مصرف

ت	المصارف	عدد الاستثمارات الموزعة	عدد الاستثمارات المستلمة	النسبة %
1	مصرف الوحدة	75	64	85%
2	مصرف الجمهورية	67	60	90%
3	مصرف التجاري الوطني	62	53	85%
4	مصرف شمال إفريقيا	17	16	94%
5	مصرف الصحاري	20	18	90%
	الإجمالي	241	211	88%

### ثالثاً: وصف مقاييس الدراسة:

جُمعت بيانات الدراسة عن طريق استمارة الاستبانة، والتي تكونت من جزئين، وذلك لقياس متغيرات الدراسة، حيث خُصصَ الجزء الأول من الاستبانة بجمع بيانات عامة عن مالى الاستبانة، وهي: النوع، العمر، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، الخبرة، القسم الحالي، المصرف، والجزء الثاني يُخصَّ كُلاً من الإدارة الإلكترونية وهو المتغير المستقل، وأيضاً الأداء الوظيفي وهو المتغير التابع، حيث تُخصَّ الفقرات (1-21) الإدارة الإلكترونية، في حين أن الفقرات (22-32) تخص الأداء الوظيفي.

#### أ- مقياس مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية:

يتضمن الجزء الثاني من استمارة الاستبانة (32) فقرة، الفقرات من (1-21) لقياس مفهوم الإدارة الإلكترونية مُقاسه على مقياس (Likert) الخماسي، حيث تمت صياغتها بشكل إيجابي وفقاً للتدرج التالي: (موافق بشدة - موافق - محايد - غير موافق - غير موافق بشدة)، وتم استخدامه من قبل عدد من الباحثين ومنهم (الخطيب، 2018، النمر، 2018).

#### ب- مقياس الأداء الوظيفي:

أما الفقرات (22-32) في الجزء الثاني من الاستبانة، فهي لقياس الأداء الوظيفي مُقاسه على مقياس (Likert) الخماسي، وتمت صياغتها وفقاً للتدرج السابق، وقد استخدم (لخذاري، 2016) هذا المقياس في دراسته.

جدول رقم (2) توزيع الدرجات على بنود الإجابة للفقرات ذات الصياغة الإيجابية

العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

#### رابعاً: ثبات مقياس الدراسة:

من شروط المقياس الجيد هو تمتعه بالثبات الذي غالباً ما يقترن بالصدق، حيث إن الصدق مظهر الثبات، أي بمعنى أن المقياس الصادق يكون ثابتاً وليس العكس صحيحاً، فقد يكون الاختبار ثابتاً ولكنه لا يتمتع بالصدق (الطيب، 1999: 204).

جدول رقم (3) معامل ثبات مقياس الدراسة

الدرجة	الأداء	متطلبات	متطلبات	متطلبات	متطلبات	متطلبات	المقياس
الكلية	الوظيفي	أمنية	مالية	بشرية	تقنية	إدارية	
0.95	0.83	0.93	0.92	0.85	0.77	0.88	معامل الثبات

خامساً: صدق مقياس الدراسة:

يقصد بالصدق شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية أخرى، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها" (عبيدات وآخرون، 1997: 179).

أي إن الصدق الذاتي هو الجذر التربيعي لمعامل الثبات، وبهذه المعادلة يُمكن حساب صدق المقياس الذي استخدم في الدراسة، والجدول رقم (4) يوضح معامل الصدق المستخرجة من معامل الثبات.

جدول رقم (4) معامل صدق مقياس الدراسة

الدرجة	الأداء	متطلبات	متطلبات	متطلبات	متطلبات	متطلبات	المقياس
الكلية	الوظيفي	أمنية	مالية	بشرية	تقنية	إدارية	
0.97	0.91	0.96	0.96	0.92	0.88	0.94	معامل الصدق

من خلال الجدول رقم (3) يُلاحظ أن معاملات صدق الدراسة عالية، ما يعطي الثقة في صدق المقياس.

التحليل الإحصائي للبيانات:

#### 1- تحليل نتائج الدراسة الميدانية للمتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية):

تتضمن الاستبانة على (21) فقرة لتوضيح درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى موظفي المصارف التجارية العامة بمدينة بنغازي، ويشير الجدول رقم (5) إلى نتائج الإحصاء الوصفي لمتغير الإدارة الإلكترونية، وذلك عن طريق حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية(\*) لكل بعد من أبعاد الإدارة الإلكترونية وكذلك لكل فقرة من فقرات الأبعاد على النحو التالي:

\*الأهمية النسبية= الوسط الحسابي/5.

جدول رقم (5) الإحصاء الوصفي لمتغير الإدارة الإلكترونية

م	الأبعاد والفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
1	يقدم المصرف الدعم الإداري اللازم لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.403	1.165	0.68
2	يتم وضع إجراءات إدارية تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية.	3.374	0.96	0.67
3	يُدعم المصرف الدراسات والبحوث المتعلقة بمجال الإدارة الإلكترونية.	3.246	1.022	0.65
4	توجد متابعة مستمرة من المصرف لكل العمليات التي تخص الإدارة الإلكترونية.	3.450	0.962	0.69
المتطلبات الإدارية				
5	تتوافر لديكم النظم والبرامج اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.355	0.957	0.67
6	يوفر المصرف العدد الكافي من أجهزة الحاسوب لمختلف الإدارات والأقسام.	3.441	1.005	0.68
7	تتوفر شبكة حاسوب داخلية في المصرف تربط جميع المكاتب مع بعضها.	3.682	0.925	0.77
8	هناك ربط إلكتروني بين المصرف الفرعي والمصرف الأم عن طريق شبكة الإنترنت.	4.033	0.706	0.80
9	يوجد موقع إلكتروني للمصرف على شبكة الإنترنت.	3.981	0.845	0.79
المتطلبات التقنية				
10	يتوافر العدد الكافي المؤهل من الكوادر البشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.360	0.973	0.67
11	يعتمد الأفراد في المصرف بشكل أساسي على الحاسوب والإنترنت في أداء المهام الروتينية.	3.592	0.923	0.71
12	يتوافر العدد الكافي من المبرمجين المختصين في مجالات الحاسوب والاتصالات.	3.351	0.926	0.67
13	تتبنى الإدارة برامج تدريبية للأفراد على استخدام الإدارة الإلكترونية.	3.332	0.968	0.66
المتطلبات البشرية				
14	يخصص المصرف موارد مالية كافية للحصول على الدعم المالي لتطوير البرامج الإلكترونية.	3.261	0.997	0.65
15	يوفر المصرف الميزانية الملائمة لتصميم وتطوير برامج وتطبيقات الحاسب الآلي.	3.261	0.958	0.65
16	يوفر المصرف المخصصات المالية اللازمة لتدريب الموظفين.	3.289	0.989	0.65

0.65	0.909	3.289	يعمل المصرف دائما على توفير تكاليف التطوير المستمر للبرامج الإلكترونية.	17
0.65	0.841	3.275	المتطلبات المالية	
0.78	0.753	3.900	يوفر المصرف أنظمة حماية إلكترونية لمنع التعديل عليها وتأمين معلوماتها وسريتها.	18
0.78	0.764	3.915	يتم الاحتفاظ بنسخ احتياطية من المعلومات الإلكترونية الخاصة بالمصرف في أماكن آمنة.	19
0.76	0.831	3.820	يتوافر لدى المصرف آليات لمراقبة وتفتيش نظم المعلومات والشبكات الحاسوبية.	20
0.78	0.819	3.924	يتم وضع الحماية اللازمة لنظم التشغيل والتطبيقات المختلفة.	21
0.77	0.667	3.890	المتطلبات الأمنية	

## 2\_ تحليل نتائج الدراسة الميدانية للمتغير التابع (الأداء الوظيفي):

تتضمن الاستبانة على (11) فقرة للتعرف على مستوى الأداء الوظيفي لدى موظفي المصارف التجارية العامة بمدينة بنغازي، ويشير الجدول رقم (6) إلى نتائج الإحصاء الوصفي لمتغير الأداء الوظيفي، وذلك عن طريق حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية، لكل فقرة من فقرات المتغير على النحو التالي:

### جدول رقم (6) الإحصاء الوصفي لمتغير الأداء الوظيفي

م	الأبعاد والفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري النسبي	الأهمية النسبية
1	يتميز أدائي في المصرف دائما بالجودة والإتقان.	3.93	0.637	0.78
2	أعمل وباستمرار على تنفيذ التعليمات وبدقة.	4.11	0.614	0.82
3	أحرص على تحسين مستوى أدائي بشكل مستمر.	4.13	0.698	0.82
4	أقوم بتأدية أعمالي بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.	4.09	0.633	0.81
5	لدي القدرة على العمل والتكيف مع مشكلات العمل اليومية الطارئة بشكل سليم وموضوعي.	3.91	0.734	0.78
6	أحرص دائما على متابعة ما يحدث من تغيرات في مجال عملي.	4.04	0.709	0.80
7	أتمتع بمهارة التواصل الجيدة مع الآخرين.	4.04	0.664	0.80
8	يوجد اهتمام ومتابعة من قبل الرؤساء للاستشارات التي يتقدم بها المرؤوسون الخاصة	3.26	1.119	0.65

			جودة الأداء الوظيفي.
0.77	0.729	3.87	9 لدي القدرة على تحمل مسؤوليات أكبر وأنجز ما يوكل إلي من مهام إضافية.
0.82	0.665	4.10	10 أعمل على تصحيح أخطائي في العمل.
0.79	0.774	3.97	11 أعتد على نفسي في إنجاز الأعمال.
0.79	0.474	3.954	محور الاداء الوظيفي

#### اختبار فرضيات الدراسة

لاختبار الفرضية الرئيسية للدراسة والفرضيات المنبثقة عنها قام الباحث باستخدام تحليل الارتباط المتمثل في معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) بين أبعاد الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي لموظفي الفروع الرئيسية بالمصارف العامة في مدينة بنغازي حيث كانت النتائج على النحو التالي:

#### اختبار الفرضية الرئيسية:

لقياس العلاقة بين المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) بشكل عام والمتغير التابع (الأداء الوظيفي) تم حساب معامل الارتباط بين المتغيرين والجدول رقم (7) يوضح ذلك.

جدول رقم (7) نتائج اختبار العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي			المتغير التابع
القرار الإحصائي	القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	المتغير المستقل
رفض الفرضية الصفرية الرئيسية	0.00	**0.516	الإدارة الإلكترونية

\*\* عند مستوى دلالة معنوية 1%.

من خلال الجدول السابق يتضح وجود علاقة طردية ذات دلالة معنوية متوسطة بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي لموظفي الفروع الرئيسية للمصارف العامة بمدينة بنغازي، حيث كانت قيمة معامل الارتباط ( $r=0.516$ )، والقيمة الاحتمالية المناظرة لها (0.00) وهي أقل من مستوى المعنوية 1%، وعليه نرفض الفرضية الصفرية  $H_0$  التي تنص على: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي بالمصارف التجارية قيد الدراسة.  
الفرضية الفرعية الأولى:

من خلال النتائج الواردة بالجدول رقم (8) ويتضح وجود علاقة طردية ذات دلالة معنوية ضعيفة بين المتطلبات الإدارية والأداء الوظيفي لموظفي الفروع الرئيسية للمصارف العامة بمدينة بنغازي، حيث كان معامل الارتباط ( $r=0.384$ )، والقيمة الاحتمالية المناظرة لها (0.00) وهي أقل من مستوى المعنوية 1%. وعليه نرفض الفرضية الصفرية  $H_0$  التي تنص: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات الإدارية للإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي بالمصارف التجارية قيد الدراسة.

جدول رقم (8) نتائج اختبار العلاقة بين المتطلبات الإدارية والأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي			المتغير التابع
القرار الإحصائي	القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	المتغير المستقل
رفض الفرضية الصفرية الفرعية الأولى	0.00	**0.384	متطلبات إدارية

\*\* عند مستوى دلالة معنوية 1%.

#### الفرضية الفرعية الثانية:

من خلال النتائج الواردة بالجدول رقم (9) يتضح وجود علاقة طردية ذات دلالة معنوية ضعيفة بين المتطلبات التقنية والأداء الوظيفي لموظفي الفروع الرئيسية للمصارف العامة بمدينة بنغازي حيث كان معامل الارتباط ( $r=0.456$ )، والقيمة الاحتمالية المناظرة لها (0.00) وهي أقل من مستوى المعنوية 1%، وعليه نرفض الفرضية الصفرية  $H_0$  التي تنص على: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات التقنية للإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي بالمصارف التجارية قيد الدراسة.

جدول رقم (9) نتائج اختبار العلاقة بين المتطلبات التقنية والأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي			المتغير التابع
القرار الإحصائي	القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	المتغير المستقل
رفض الفرضية الصفرية الفرعية الثانية	0.00	**0.456	متطلبات تقنية

\*\* عند مستوى دلالة معنوية 1%.

الفرضية الفرعية الثالثة:

من خلال النتائج الواردة بالجدول رقم (10) يتضح وجود علاقة طردية ذات دلالة معنوية ضعيفة بين المتطلبات البشرية والأداء الوظيفي لموظفي الفروع الرئيسية للمصارف العامة بمدينة بنغازي حيث كان معامل الارتباط ( $r=0.384$ )، والقيمة الاحتمالية المناظرة لها (0.00) وهي أقل من مستوى المعنوية 1%، وعليه نرفض الفرضية الصفرية  $H_0$  التي تنص على: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي بالمصارف التجارية قيد الدراسة.

جدول رقم (10) نتائج اختبار العلاقة بين المتطلبات البشرية والأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي			المتغير التابع
القرار الإحصائي	القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	المتغير المستقل
رفض الفرضية الصفرية الفرعية الثالثة	0.00	**0.384	متطلبات بشرية

\*\* عند مستوى دلالة معنوية 1%.

الفرضية الفرعية الرابعة:

من خلال النتائج الواردة بالجدول (11) يتضح وجود علاقة طردية ذات دلالة معنوية ضعيفة بين المتطلبات المالية والأداء الوظيفي لموظفي الفروع الرئيسية للمصارف العامة بمدينة بنغازي حيث كان معامل الارتباط ( $r=0.343$ )، والقيمة الاحتمالية المناظرة لها (0.00) وهي أقل من مستوى المعنوية 1%، وعليه نرفض الفرضية الصفرية  $H_0$  التي تنص على: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات المالية للإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي بالمصارف التجارية قيد الدراسة.

جدول رقم (11) نتائج اختبار العلاقة بين المتطلبات المالية والأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي			المتغير التابع
القرار الإحصائي	القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	المتغير المستقل
رفض الفرضية الصفرية الفرعية الرابعة	0.00	**0.343	متطلبات مالية

\*\* عند مستوى دلالة معنوية 1%.



الفرضية الفرعية الخامسة:

من خلال النتائج الواردة بالجدول (12) يتضح وجود علاقة طردية ذات دلالة معنوية ضعيفة بين المتطلبات الأمنية والأداء الوظيفي لموظفي الفروع الرئيسية للمصارف العامة بمدينة بنغازي حيث كان معامل الارتباط ( $r=0.469$ )، والقيمة الاحتمالية المناظرة لها (0.00) وهي أقل من مستوى المعنوية 1%، وعليه نرفض الفرضية الصفرية  $H_0$  التي تنص على: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات الأمنية للإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي بالمصارف التجارية قيد الدراسة.

جدول رقم (12) نتائج اختبار العلاقة بين المتطلبات الأمنية والأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي			المتغير التابع
القرار الإحصائي	القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	المتغير المستقل
رفض الفرضية الصفرية الفرعية الخامسة	0.00	**0.469	متطلبات أمنية

\*\* عند مستوى دلالة معنوية 1%.

نتائج الدراسة:

أولاً- أوضحت الدراسة أن درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى الموظفين بالفروع الرئيسية للمصارف العامة في مدينة بنغازي كانت متوسطة، وقد تم ترتيب أبعادها حسب متوسطاتها الحسابية على التوالي: (المتطلبات الأمنية، المتطلبات التقنية، المتطلبات البشرية، المتطلبات الإدارية، المتطلبات المالية).

ثانياً- بينت الدراسة أن مستوى الأداء الوظيفي للموظفين في المصارف العامة العاملة في مدينة بنغازي قد جاء مرتفعاً.

ثالثاً- توجد علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية عالية بين: الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي لموظفي الفروع الرئيسية للمصارف العامة في مدينة بنغازي. وأيضاً تظهر الدراسة علاقة بين أبعاد الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي كالتالي:

أ- وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية عالية بين المتطلبات الإدارية والأداء الوظيفي لموظفي الفروع الرئيسية للمصارف العامة في مدينة بنغازي.

ب- وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية عالية بين المتطلبات التقنية والأداء الوظيفي لموظفي الفروع الرئيسية للمصارف العامة في مدينة بنغازي.

ت- وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية عالية بين المتطلبات البشرية والأداء الوظيفي لموظفي الفروع الرئيسية للمصارف العامة في مدينة بنغازي.

ث- وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية عالية بين المتطلبات المالية والأداء الوظيفي لموظفي الفروع الرئيسية للمصارف العامة في مدينة بنغازي.

ج- وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة معنوية عالية بين المتطلبات الأمنية والأداء الوظيفي لموظفي الفروع الرئيسية للمصارف العامة في مدينة بنغازي.

#### توصيات الدراسة:

1- الاهتمام بالدعم المالي لتطوير البرامج الإلكترونية، وتوفير الميزانيات الملائمة للمصارف لتعزيز وتطوير برامج وتطبيقات الإدارة الإلكترونية.

2- زيادة الاهتمام بالدراسات والبحوث المتعلقة بمجال الإدارة الإلكترونية ومواكبة تطوراتها من خلال الاستعانة بالخبراء والمتخصصين، كذلك تحسين الإجراءات الإدارية بما يتوافق مع تطبيق الإدارة الإلكترونية.

3- وضع السياسات والبرامج التدريبية المناسبة للأفراد للاستخدام الأمثل للإدارة الإلكترونية، والعمل على تأهيل الكوادر البشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

4- الاهتمام بالبرمجيات الحديثة اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، كذلك العمل على توفير العدد الكافي من أجهزة الحاسوب الحديثة لمختلف الإدارات والأقسام.

#### قائمة المراجع:

##### أولاً- الكتب:

- زايد، عادل محمد. (2003). إدارة الموارد البشرية. رؤية استراتيجية، القاهرة.
- السلمي، علي. (1992). تطوير أداء وتجديد المنظمات. دار قباء للنشر، مصر.
- صقر، زكي محمود. (2007). الإدارة الإلكترونية "المفهوم والمتطلبات والتطبيقات". الزقازيق، مصر.
- الطيب، أحمد. (1999). الإحصاء في التربية وعلم النفس. المكتب الجامعي الحديث الإسكندرية.
- عزب، عزب محمد. (2013). أساسيات الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية. دار الكتب العلمية للنشر، القاهرة، مصر.

- القدوة، محمود. (2010). الحكومة الإلكترونية والإدارة المعاصرة. دار أسامة للنشر، الأردن.
  - الهيتي، خالد. (2003). إدارة الموارد البشرية. دار وائل للنشر، عمان.
  - الوادي، محمود. والوادي، بلال. (2011). المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة. دار صفاء، عمان.
- الدراسات والدوريات:
- الخطيب، محمد. (2018). دور الإدارة الإلكترونية في تحقيق الإبداع الإداري دراسة تطبيقية في وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. رسالة ماجستير منشورة، غزة، أكاديمية الإدارة والسياسة للدراسات العليا.
  - النمر، معتز. (2017). واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصارف التجارية الليبية. رسالة ماجستير غير منشورة، بنغازي، جامعة بنغازي.
  - شريهان، لخداري. (2016). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي. رسالة ماجستير منشورة، الجزائر، جامعة محمد خيضر.
  - النمر، معتز. (2018). واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصارف التجارية الليبية. رسالة ماجستير غير منشورة، بنغازي، جامعة بنغازي.
  - الزعيد، نجية المبروك. (2019). إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الموانئ البحرية الليبية. رسالة ماجستير غير منشورة، بنغازي، الأكاديمية الليبية.
  - جاب الله، إيمان سعد. (2018). تحول المصارف نحو الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بتطوير المستويات الإدارية للتنظيم. رسالة ماجستير غير منشورة، بنغازي، جامعة بنغازي.
  - المسلاتي، فرحات عبد السلام. (2018). أثر عملية التدريب على الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع المصرفي. رسالة ماجستير غير منشورة، بنغازي، الأكاديمية الليبية.
  - الكرغلي، صبري؛ الورفلي، غزالة. "اتجاهات متخذي القرارات بالمعاهد العليا بمدينة بنغازي نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية"، مؤتمر التعليم العالي التقني والجامعي في ليبيا، 2018.
  - العقابي، ناصر والربيعي، خلود (2018). تحليل متطلبات الإدارة الإلكترونية ودوره في تحسين الأداء الوظيفي للموارد البشرية. مجلة دراسات محاسبية ومالية، 13(45)، 63-95.

#### الكتب الأجنبية:

- Armstrong, Michael (1994). "Performance Management" Company Kogan Page Limited. ،Great Brita.
- Goris, J. R. (2007). "Effects of satisfaction with communication on the relationship between individual-job congruence and job performance/satisfaction". **Journal of Management Development**, 26, 737-752.

- Daft, R. and Ray, N. (2006). **Organizations behavior The Organizational Climate of Kerman Shahid Bahonar University: Its Comparison with the Desired Organizational Climate from the View points of the Personnel (Staff) Of the University**.Public Personnel Management, 34 (3), 247-261.