

أثر استخدام الادارة الإلكترونية على الاداء المالي لبنك الراجحي في مدينة الرياض

The impact of E-management on Al-Rajhi Bank Financial performance in Riyadh

بحث علمي مقدم إلى قسم الإدارة العامة-جامعة الجميع الذكية في استكمالاً بمتطلبات

الحصول على درجة الماجستير في الإدارة العامة

الرقم الأكاديمي:

213000163

20223006289

20223006503

من إعداد الطلبة:

شبلان بن عوض الاسمري

مرام محمد الصبي

نوره محمد النوفل

مشرف المقرر:

د/وليد سليمان

نوقشت وأجيزت بتاريخ: 2023/0/0

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الاسم	التخصص	الجامعة	المهام
-------	--------	---------	--------

١

٢

٣

٤

الاهداء

هدي هذا العمل إلى والديّ أطال الله في عمرهما، وإلى
كل معارفي ومن تربطني بهم صداقة..

وإلى كل من علمني حرفاً وأخذ بيدي في سبيل العلم
والمعرفة

اهدي لهم جميعاً ثمرة جهدي ونتاج عملي..

الباحثون...

شكر وتقدير

أشكر الله عز وجل الذي وفقني لإتمام هذا العمل، كما لا يفوتني
الذكر أن أتقدم بالشكر الجزيل والتقدير الكبير والعرفان
الجميل لأستاذي الكريم

د/وليد سليمان

د/فاطمة مصطفى

كما أتقدم بكل الشكر وعظيم الامتنان وخالص التقدير إلى من
ساعدني لإتمام هذه الدراسة

إلى كل من تقدم لنا بالنصح والكلمة الطيبة وإلى كل من ساهم في
تعليمي

الباحثون.....

قائمة المحتويات:

الجزء الاول: التمهيد

II.....	الاهداء
III.....	شكرو تقدير
IV.....	قائمة المحتويات
VII.....	قائمة الجداول
VII.≡...≡.....	قائمة الأشكال
أ.....	المقدمة

الجزء الثاني: الاطار النظري للدراسة

١	الفصل الأول: مشكلة الدراسة واهميتها
١	1.1 مشكلة الدراسة
١	1.2 اهداف الدراسة
٢	1.3 أهمية الدراسة
٢	1.4 فرضيات الدراسة
٤	الفصل الثاني: المتغيرات الاولى للدراسة
٤	2.1 مفهوم الإدارة الالكترونية
٤	2.2 أهمية الإدارة الالكترونية
٥	2.3 وظائف الإدارة الالكترونية
٦	الفصل الثالث: المتغيرات الثانية للدراسة
٦	3.1 تمهيد
٦	3.2 تعريف الأداء المالي
٦	3.3 مجالات الأداء البنكي
٧	3.4 الارتباط بين المتغيرات

٧	3.5 الدراسات السابقة.....
---	---------------------------

الجزء الثالث: الدراسة العملية وإجراءاتها المنهجية

١٠	الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية.....
----	---------------------------------------

١٠	4.1 منهجية الدراسة.....
----	-------------------------

١٠	4.2 مصادر المعلومات.....
----	--------------------------

١٠	4.3 تصميم أداة الدراسة.....
----	-----------------------------

١٠	4.4 حدود الدراسة.....
----	-----------------------

١١	4.5 الاطار المنهجي.....
----	-------------------------

١١	4.5.1 تمهيد.....
----	------------------

١١	4.5.2 مجتمع وعينة الدراسة.....
----	--------------------------------

١١	4.5.3 أداة الدراسة الميدانية.....
----	-----------------------------------

١٢	4.5.4 صدق وثبات أداة الدراسة.....
----	-----------------------------------

١٣	4.5.5 مقاييس التحليل الاحصائي.....
----	------------------------------------

١٤	4.5.6 أساليب التحليل الاحصائي.....
----	------------------------------------

١٥	4.5.7 خصائص عينة الدراسة.....
----	-------------------------------

٢١	الفصل الخامس: نتائج الدراسة الميدانية.....
----	--

٢١	5.1 الدراسة الوصفية والتحليلية لإجابات افراد عينة الدراسة.....
----	--

٢١	5.2 التحليل الوصفي لإجابات افراد عينة عن اثر الإدارة الالكترونية على الأداء المالي.....
----	---

٢١	
----	-------

٢١	5.2.1 التحليل الوصفي لإجابات افراد العينة لبعء المتطلبات التقنية.....
----	---

٢٤	5.2.2 التحليل الوصفي لإجابات افراد العينة لبعء المتطلبات الإدارية.....
----	--

٢٦	5.2.3 التحليل الوصفي لإجابات افراد العينة لبعء المتطلبات المالية.....
----	---

٢٩	5.2.4 التحليل الوصفي لإجابات افراد العينة لبعء المتطلبات البشرية.....
----	---

٣١	5.3 التحليل الوصفي لإجابات افراد العينة لأبعاد الأداء المالي.....
----	---

٣٥	5.4 التحليل الوصفي لإجابات افراد العينة لأبعاد اثر الإدارة الالكترونية والأداء المالي.....
----	--

٣٦	5.5 اختبار الفرضيات.....
٤٠	الفصل السادس: تحليل النتائج والتصور المقترح.....
٤٠	6.1 النتائج.....
٤١	6.2 التوصيات والمقترحات.....
الجزء الرابع: : الملاحق الدراسة	
٤٢	قائمة المصادر والمراجع.....
٤٣	الملاحق الدراسة:.....
٤٩	الملخص العربي والانجليزي.....

قائمة الجداول:

12	جدول (١) معاميل ثبات اداة الدراسة.....
13	جدول رقم (٢) يوضح مقياس ليكرت الخماسي.....
13	جدول رقم (٣) يوضح ميزان تقديري وفقا لمقياس ليكرت الخماسي.....
15	جدول رقم (٤) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب الجنس.....
16	جدول رقم (٥) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب العمر.....
17	جدول رقم (٦) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.....
18	جدول رقم (٧) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة.....
19	جدول رقم (٨) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي.....
20	جدول رقم (٩) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب توفير حساب بنك الراجحي لدى الموظفين.....
22	جدول رقم (١٠) التحليل الوصفي ونتائج قياس معنوية الاتجاه العام لإجابات افراد عينة الدراسة حول بعد المتطلبات التقنية.....
24	جدول رقم (١١) التحليل الوصفي ونتائج قياس معنوية الاتجاه العام لإجابات افراد عينة الدراسة حول محور المتطلبات الإدارية.....
27	جدول ١٢ التحليل الوصفي ونتائج قياس معنوية الاتجاه العام لإجابات افراد عينة الدراسة حول بعد المتطلبات المالية.....
29	جدول ١٣ التحليل الوصفي ونتائج قياس معنوية الاتجاه العام لإجابات افراد عينة الدراسة حول بعد المتطلبات البشرية.....
32	جدول ١٤ التحليل الوصفي ونتائج قياس معنوية الاتجاه العام لإجابات افراد عينة الدراسة حول الأداء المالي.....
35	جدول رقم (١٥) التحليل الوصفي ونتائج قياس معنوية الاتجاه العام لإجابات افراد عينة الدراسة حول الادارة الإلكترونية والاداء المالي.....
37	جدول رقم (١٦) يوضح قيم معامل الارتباط بين عناصر الادارة الإلكترونية و الأداء المالي.....
38	جدول رقم (١٧) أهم نتائج الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة دور الادارة الإلكترونية في تحقيق الأداء المالي.....

قائمة الاشكال

15	لشكل رقم (١) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب النوع الجنس.....
16	الشكل رقم (٢) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب العمر.....
17	الشكل رقم (٣) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي.....
18	الشكل رقم (٤) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة.....
19	الشكل رقم (٥) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي.....
20	الشكل رقم (٦) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب توفير حساب بنك الراجحي لدى الموظفين.....

١. المقدمة:

يشهد العصر الحديث تغييرات في مختلف جوانب الحياة الإنسانية وكان للتطورات التكنولوجية المتسارعة وتقدم وسائل الاتصال وتقنية المعلومات دوراً بارزاً في هذه التطورات، فظهور شبكة الانترنت والتوسع الهائل في استخدام الشبكات الإلكترونية في جميع المجالات، أدى ذلك إلى التحول من الأساليب التقليدية في انجاز الأعمال إلى الأساليب الإلكترونية (Kalakota and Winston, 2009). إن التغيير أصبح سمه من السمات الحضارية للعالم المتقدم، ويستدعي ذلك ضرورة العمل على رصد كل ما يحدث من تغييرات في البيئة المحيطة وذلك لمواجهة آثار هذا التغيير ومواكبة المستجدات (Chhabra , 2009)

تعد الإدارة الإلكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث، حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات، وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية، باستخدام الحاسوب وشبكات الإنترنت في إنجاز الأعمال، وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة إلكترونية، تسهم بشكل فعال في حل العديد من المشكلات، التي من أهمها الزحام والوقوف طوابير طويلة أمام الموظفين في المصالح والنوائر الحكومية (نجم، ٢٠٠٤: ٣٥).

وبناء عليه؛ تعد الإدارة الإلكترونية ثورة في عالم الإدارة الحديثة ودراساتها، وعلاقتها بالأداء المالي في البنوك بما فيها بنك الراجحي-بالمملكة العربية السعودية-مدينة الرياض، من الموضوعات المهمة التي لا بد من إلقاء الضوء عليها؛ وذلك لأن التحول نحو استخدام الإدارة الإلكترونية لم يعد خيلاً، بل بات حاجة ملحة للتكيف مع متغيرات العصر، ومع عجلة التطور؛ وعليه وجد الباحثين من الأهمية بمكان دراسة دور الإدارة الإلكترونية في بنك الراجحي السعودية وعلاقتها بتحسين الأداء المالي، حيث تبلور إحساس الباحثين بمشكلة الدراسة الحالية، في ضوء نتائج الدراسات السابقة التي تشير إلى أهمية الاهتمام بنور الإدارة الإلكترونية، وكمثال بالأداء المالي لبنك الراجحي في السعودية.

سيتم تركيز هذه الدراسة على أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على الاداء المالي لبنك الراجحي- بالمملكة العربية السعودية-مدينة الرياض، ومعرفة مدى الاستفادة من استخدام الإدارة الإلكترونية في تنمية وتطوير الاداء المالي لبنك الراجحي -بالمملكة العربية السعودية -مدينة الرياض.

الفصل الأول: مشكلة الدراسة وأهميتها:

1.1 مشكلة الدراسة:

فقد أصبح التحول نحو الإدارة الإلكترونية ضرورة ملحة لجميع الدول المتقدمة والنامية على حد سواء ولجميع المنظمات العامة والخاصة، وعليه فإن مشكلة الدراسة تكمن في التساؤل الرئيسي التالي:

هل هنالك علاقة بين الإدارة الإلكترونية وتطوير الاداء المالي لبنك الراجحي المتواجد في المملكة العربية السعودية بمدينة الرياض؟ وما دور الإدارة الإلكترونية في تحسين اداء البنك؟

للإجابة على هذا التساؤل الرئيسي تتفرع منه التسؤلات الآتية:

١. هل توجد علاقة بين توفير متطلبات التدريب والتأهيل الإلكترونية وتطوير الأداء المالي؟
٢. هل توجد علاقة بين توفر خدمات الصراف الآلي وتطوير الأداء المالي؟
٣. هل توجد علاقة بين فاعلية خدمات الموقع الإلكتروني وتطوير الأداء المالي؟
٤. هل توجد علاقة بين توفر خدمات الهاتف النقال وتطوير الأداء المالي؟
٥. هل توجد علاقة بين إدارة مخاطر و حماية المعلومات وتطوير الأداء المالي؟
٦. هل توجد علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية ممثلة ب (إدارة التخطيط الإلكترونية، إدارة المعرفة الإلكترونية، إدارة الوثائق الإلكترونية، إدارة الاجتماعات الإلكترونية، إدارة الخدمات الإلكترونية) وتحسين جودة الخدمات من وجهة نظر العاملين في بنك الراجحي-بالمملكة العربية السعودية -الرياض.

1.2 أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة إلى دراسة الإدارة الإلكترونية كمدخل إداري جديد أفرزته التطورات الملاحقة والانفجار المعرفي على تطوير الأداء المالي لبنك الراجحي في السعودية بمدينة الرياض، وذلك لتحقيق الأهداف الآتية:-
١. التعرف إلى ماهية الإدارة الإلكترونية وسماتها وخصائصها وأهمية استخدامها في قطاع البنك.
 ٢. تقييم مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في إدارة وتطوير المنظمات محل الدراسة.
 ٣. إعطاء فكره واضحة وشاملة على التطور في مجال الإدارة الإلكترونية وما يحتويه هذا المجال من تقنيات وأساليب حديثة يمكن الاستفادة منها في تحقيق العديد من المزايا.

٤. دراسة اثر استخدام الإدارة الالكترونية على أداء العاملين في قطاع البنك وتسهيل الضوء على دور البنك في توطيد التقنية البنكية.

٥. التعرف على أهم المشاكل والمعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في البنك وهو محل الدراسة واقترح بعض التوصيات لمعالجتها.

٦. بيان أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات المقدمة في بنك الراجحي بالسعودية.

٧. التعرف على الفروق في استجابات أفراد العينة حول التطبيق.

1.3 أهمية الدراسة:

ونظراً لأن الإدارة الالكترونية لم تعد درءاً من دروب الرفاهية وإنما هي حتمية تفرضها التغيرات العالمية ومفاهيم العولمة، لذا تستمد الدراسة أهمية كبيرة تتجلى في:

الأهمية الشخصية: هذا العمل جزء مشروط من اجل إنهاء مرحلة الماستر من جهة، ومن جهة أخرى اهتماماً ورغبة في دراسة هذا الموضوع.

الأهمية النظرية العلمية: تستمد هذه الدراسة أهميتها العلمية في محاولة الربط بين مفهومين مهمين وهما الإدارة الالكترونية والأداء المالي لبنك الراجحي، وكلاهما موضوعان حديثان في مجال الإدارة، حيث لازالت البحوث العلمية تدرس تأثيراتها المتبادلة، ولذلك جاءت هذه الدراسة لتضاف الى البحوث السابقة التي عالجت الموضوع، ولتزيد من إمكانية تقديم مساهمة إضافية للنتائج والادبيات السابقة في هذا المجال.

الأهمية التطبيقية: تتمثل الأهمية العملية لهذه الدراسة من خلال الدراسة الميدانية التي سيتم تطبيقها على بنك الراجحي-بالمملكة العربية السعودية-مدينة الرياض، كمحاولة لإسقاط الجانب النظري على البنك في مجالات الإدارة الالكترونية والأداء المالي، ما يعطينا نتائج واقعية لإدارة الالكترونية، وتنفيذ التوصيات المقترحة حسب نتائج الدراسة من قبل صناع القرار والمسؤولين بالبنك، وتحليل بعض العناصر الأداء المالي.

1.4 فرضيات الدراسة:-

تسعى الدراسة في مشكلتها و مراجعة الدراسات ذات العلاقة لاختبار صحة الفروض الرئيسية التالي:-

انه توجد علاقة بين الإدارة الالكترونية وتطوير الأداء المالي لبنك الراجحي فالسعودية بمدينة الرياض المتمثلة في الفروض الفرعية الآتية:

١. توجد علاقة بين توفير متطلبات التدريب والتأهيل الالكترونية وتطوير الأداء المالي.

٢. توجد علاقة بين توفر خدمات الصراف الآلي وتطوير الأداء المالي.
٣. توجد علاقة بين فاعلية خدمات الموقع الالكتروني وتطوير الأداء المالي.
٤. توجد علاقة بين توفر خدمات الهاتف النقال وتطوير الأداء المالي.
٥. توجد علاقة بين إدارة مخاطر و حماية المعلومات وتطوير الأداء المالي.

الفصل الثاني: المتغيرات الأولى للدراسة:

2.1 مفهوم الإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية تعني تحويل كافة العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام مختلف التقنيات الإلكترونية في الإدارة ، وسوف تغير من وظائف الإدارة التقليدية ، من حيث ظهور وظائف جديدة مثل التخطيط الإلكتروني والتنظيم الإلكتروني والتوجيه الإلكتروني والرقابة الإلكترونية (عبود، 2004:18).

2.2 أهمية الإدارة الإلكترونية:

تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور في مجال نظم المعلومات، علاوة على ذلك فإنها تمثل الاستجابة للتحديات القائمة، والتي تتمثل في العولمة والفضاء الرقمي وثورة المعلومات (ياسين، ١٧، ٢٠٢٠). وتعتبر الإدارة الإلكترونية مجموعة متكاملة من العمليات المترابطة للتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة واتخاذ القرارات وفقا لمتطلبات المواكبة والاستخدام المناسب لتقنيات المعلومات (ياسين، ١٧، ٢٠٢٠). وقد أضاف الزمر (٢٠١٩-٢٠٢٠-٢١) أن الإدارة الإلكترونية تعمل على:

١. تخفيف الأعباء: عن طريق إلغاء نظام الأرشفة الورقية واستبداله بنظام الأرشفة الإلكترونية؛ مما يخفف من مشكلة الاحتفاظ والتخزين للمستندات الورقية (الغول ، 2019:23)
 ٢. مرونة في العمل: عن طريق تمكين العاملين من الدخول إلى الشبكة الداخلية للمؤسسة في أي زمان وأي مكان والقيام بأعمالهم، مما تقلل من هدر الوقت والجهد والتكلفة في أداء الأعمال (الشريف، عمر وآخرون، 2013:78).
 ٣. إشراك المستفيد في صنع القرار: عن طريق مشاركة المستفيدين من عمل المؤسسة في صنع القرار، وذلك عن طريق استطلاع آرائهم ووجهات نظرهم حول الخدمات المقدمة لهم.
 ٤. الاتصال والتواصل: تسهيل طرق الاتصال والتواصل بين العاملين داخل المؤسسة، والمستفيدين والجهات المعنية خارج المؤسسة (خليل، ٢٠١٤:١١٢).
- ويرى الباحثين أن للإدارة الإلكترونية أهمية تتمثل بإنجاز الأعمال الإدارية بكل دقة وشفافية وسرعة وسهولة الحصول على المعلومات المتوفرة على الشبكات الداخلية للمؤسسة، ويمكن أيضا عقد الاجتماعات بين الإدارات المتباعدة جغرافيا، كما أنها تساعد على تحسين وتطوير مستوى أداء وخدمات المؤسسة عن طريق استخدام أساليب إلكترونية جديدة، تتسم بالكفاءة والفاعلية والسرعة.

2.3 وظائف الإدارة الالكترونية:

- التخطيط الالكتروني: هو تغيير مستمر على الخطط وتعداد كتابتها إلكترونيًا في كل مرة (أبو حراشة، ٢٠١٢: ٣٥)
- التنظيم الالكتروني: هي إدارة قواعد البيانات والمعلومات و المعرفة إلكترونيًا
- التوجيه الالكتروني: هي استخدام شبكات الاتصالات الالكترونية المتقدمة كشبكة الانترنت بحيث يتم انجاز وتنفيذ كل عمليات التوجيه من خلالها (أبو حراشة، ٢٠١٢: ٣٦)
- الرقابة الالكترونية: هي متابعة أجهزة المؤسسة الإلكترونية، أو من خلال شبكات التواصل.

الفصل الثالث: المتغيرات الثانية للدراسة (الأداء المالي):

3.1 تمهيد:

يمثل الأداء المالي المفهوم الضيق لأداء المؤسسات، حيث يركز على استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى انجاز الأهداف، فهو يعبر عن أداء الشركات من وجهة نظر مالية

3.2 تعريف الأداء المالي:

تعددت تعريف الأداء المالي فيعرفه البعض على أنه تشخيص للصحة المالية للمؤسسة لمعرفة مدى قدرتها على إنشاء القيمة، ومواجهة المستقبل، من خلال الاعتماد على القوائم المالية، كما يعرف الأداء المالي بأنه مجموعة من الأساليب والأدوات المالية المختلفة التي تستخدم في تشخيص الوضعية المالية للمنشأة، وذلك لتحديد نقاط القوة والضعف والوقوف على مدى قدرتها على تحقيق أهدافها. عليه فالأداء المالي يعني تقديم حكم له قيمة على إدارة الموارد الطبيعية والمادية والمالية المتاحة للمنشأة، وذلك لخدمة رغبات أطرافها المختلفة، فهو يقيس النتائج المحققة أو المنتظرة في ضوء معايير محددة سلفاً (قصاي، ٢٠١٢). وبالنسبة لتقييم الأداء المالي فهو لا يختلف عن مفهوم تقييم الأداء عموماً إلا من حيث التركيز على الجوانب المالية للمنشأة بمعنى أن تقييم الأداء المالي هو قياس الأداء الفعلي ومقرنته بالخطط من أجل دراسة جوانب القوة والضعف، كما يقصد به قياس النتائج المحققة أو المنتظرة في ضوء معايير محددة مسبقاً لتحديد ما يمكنه قياسه ومن ثم مدى تحقيق الأهداف لمعرفة مستوى الفعالية، وتحديد الأهمية النسبية بين النتائج والموارد المستخدمة ما يسمح بالحكم على درجة الكفاءة" (دادان ٢٠١٦)

3.3 مجالات الأداء البنكي:

تتعدد المجالات التي تسعى المؤسسات لقياسها على أساس أن كل مجال منها يعكس هدف تسعى إلى تحقيقه وقد تختلف هذه المجالات من مصرف إلى آخر وحسب طبيعة نشاطه وحسب نظرة الإدارة العليا لهذه المجالات إذ تعكس هذه المجالات أهداف المؤسسة الأساسية ويشمل مفهوم كفاءة الأداء البنكي الأبعاد التالية (الربيع، ٢٠١٣: ٣٥):

١- الاقتصاد في استخدام الموارد: أي مدى كفاءة المنشأة في الحصول على الموارد الاقتصادية بمستوى مناسب من الجودة وبأقل قدر ممكن من الكلفة، ولأجل تحقيق العناصر الاقتصادية لأبد من توفر نظام سليم وفاعل للرقابة الداخلية التي يمكن الاستعانة به لإعداد المعايير الفنية والاقتصادية والمالية التي تنسجم مع طبيعة نشاط الوحدة الاقتصادية ومقوماتها.

٢- الكفاءة البنكية: لا يختلف مفهوم الكفاءة في المؤسسات البنكية عنه في المؤسسات الاقتصادية الأخرى، خاصة من حيث المبدأ أو المعنى والمتمثل أساساً في الاستغلال الأمثل للموارد أو تحقيق أقصى مخرجات من الموارد المتاحة للمؤسسة البنكية أو تحقيق مخرجات معينة بأدنى تكلفة ممكنة. حيث يفترض أن هناك بعض البنوك أفضل من

الجزء الثاني: الاطار النظري للوراسة

غيرها، ويرجع ذلك في الأساس إلى نوعية تنظيمها، مما يمكنها من تحسين إدارة التدفقات والمعاملات المالية، وهذا البنك كفاءة تقنيا لسيطرتها على الجوانب التقنية للوساطة المالية، مما يخولها تقديم الحد الأقصى من هذه الخدمات اعتمادا على مستوى معين من الموارد.

3.4 الارتباط بين المتغيرات:

يمكن أن يكون الارتباط بين أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء المالي كالتالي:

- ١- تحسين كفاءة العمل: يمكن للإدارة الإلكترونية تحسين كفاءة وسرعة العمل، مما يؤدي إلى زيادة إيرادات المؤسسة وتقليل التكاليف، وبالتالي تحسين الأداء المالي.
- ٢- توفير التكاليف: يمكن للاستخدام المثلّي للتقنية في إدارة المؤسسات توفير التكاليف، مثلاً من خلال استخدام برامج إدارة المخزون وتقليل التخزين الزائد، أو استخدام برامج إدارة المشاريع لتحديد مهام وأولويات المشروعات، مما يؤدي إلى زيادة ربحية المؤسسة.
- ٣- تحسين جودة الخدمات: يمكن للاستخدام المثلّي للتقنية في إدارة المؤسسات تحسين جودة الخدمات التي تقدمها، مما يؤدي إلى زيادة رضا العملاء وتحسين الأداء المالي.
- ٤- تحسين التواصل: يمكن للاستخدام المثلّي للتقنية في إدارة المؤسسات تحسين التواصل بين الموظفين والإدارة والعملاء، مما يؤدي إلى زيادة فعالية العمل وتحسين الأداء المالي.
- ٥- توفير الوقت: يمكن للاستخدام المثلّي للتقنية في إدارة المؤسسات توفير الوقت، مثلاً من خلال استخدام برامج إدارة الوقت والجدولة، أو استخدام برامج التحكم في الإجراءات، مما يؤدي إلى زيادة كفاءة العمل وتحسين الأداء المالي.

الدراسات السابقة:

هنالك العديد من الدراسات ذات صلة قوية بموضوع الدراسة والتي تناولت جوانب متعددة ومن أماكن مختلفة، ومن خلال مسح الدراسات السابقة وجد أن معظم الدراسات ركزت على أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تفعيل العمل الإداري ومدى استخدامها في المنظمات، وسنعرض فيما يلي بعض الدراسات التي أجريت:

أولاً:- الدراسات العربية:

١/ دراسة (د. محمد القحطاني؛ صالحه الشهري، 2022)

وهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير حوكمة الشركات على تحسين كفاءة مؤشرات الأداء المالي، وذلك من خلال تحليل تأثير متغيرات حجم مجلس الإدارة، والأعضاء التنفيذيين في مجلس الإدارة، وعدد اجتماعات مجلس الإدارة، وعدد لجان المراجعة على تحسين مؤشرات كفاءة الأداء المالي للشركات، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتم تصميم استبانة كأداة لجمع البيانات غطت محاور الدراسة لعينة تكونت من ١١١ موظف وأظهرت الدراسة عدة نتائج أهمها أن هناك تأثير معنوي لحجم مجلس الإدارة، الأعضاء التنفيذيين، عدد اجتماعات مجلس الإدارة، وعدد الأعضاء المستقلين على تحسين كفاءة مؤشرات الأداء المالي في البنك الأهلي السعودي، وبناء على ذلك، قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة إمتثال الإدارة المصرفية في البنك الأهلي السعودي لزيادة متطلبات حوكمة الشركات، ونشر ثقافة الحوكمة وسط وبين الأطراف ذات الصلة بالبنك بشكل أوسع من خلال إصدار النشرات والتعليمات، وتنظيم الدورات التدريبية المتعلقة بحوكمة الشركات للعاملين في البنك.

٢/ دراسة (مأمون، ٢٠١٨)

هدفت الدراسة للتحقق من العلاقة الارتباطية والمؤثرة معنوية لتكنولوجيا المعلومات على تطوير الجدارات الرقمية للموارد البشرية في الشركات السعودية بدراسة حالة الشركة العربية لدعم وتأهيل المباني المحدودة (أبصار) في المملكة العربية السعودية. أتبعته الدراسة المنهج الوصفي التحليلي المدعم بأساليب التحليل الإحصائي، كما تم تصميم إستبانة لعينة عشوائية من ٢٠٠ موظف ومهندس بالشركة. من أهم نتائجها توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية موجبة قوية وجوهرية بين تكنولوجيا المعلومات وتطوير الجدارات الرقمية للموارد البشرية. كما تؤثر تكنولوجيا المعلومات على تطوير الجدارات الرقمية للموارد البشرية. أخيراً قدمت الدراسة عديد من التوصيات التي من شأنها معاونة صانعي القرار في بناء وتعزيز تكنولوجيا المعلومات والجدارات الرقمية للموارد البشرية بما يدفع بأداء الشركة للتميز.

٣/ دراسة (جميات عبيد واخرون، ٢٠٢٢):

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج والاستنتاجات النظرية والتطبيقية، التي تخص كلا المحورين محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومحور أداء الموارد البشرية، سواء تعلق الأمر بالمفاهيم السائدة لكليهما، أو آراء عينة الدراسة بكلية الحقوق بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، كما تم طرح مجموعة من الاقتراحات وعدة مواضع تمثل أفاق الدراسة. أولاً: الاستنتاجات النظرية ١- أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات صلة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الموارد البشرية مما يؤكد أن كلية الحقوق بجامعة المسيلة تترك هذه الأهمية وتسيير

الجزء الثاني: الاطار النظري للدراسة

بخطوة ايجابية من اجل تحسين و تطوير اداء الموارد البشرية . ٢- اظهرت الدراسات انه لا توجد فروقات في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال واداء المورد البشرية تعزز لمتغير (الجنس , السن, المستوى التعليمي, الخبرة المهنية). ٣- اظهرت الدراسات انه لا توجد فروقات في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال واداء المورد البشري تعزز لمتغير الفئة الوظيفية.

٤/ دراسة (محمد خميس واحمد آدم، ٢٠٢٣)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية على تطوير الأداء المصرفي، واتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبانة مصممة وزعت على عينة مكونة من (٣٦) موظف في المصارف السودانية العاملة بمدينة زنجي، وتوصلت الدراسة إلى أن أبعاد الإدارة الإلكترونية تؤثر على تطوير الأداء المصرفي، وأوصت بضرورة نشر الوعي من قبل الإدارة العليا بثقافة الإدارة الإلكترونية.

٥/ دراسة (وحيد الدايني، ٢٠١٠):

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة، واستخدم المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى أهمية المضمون التكنولوجي للإدارة الإلكترونية في مصرف الراجحي من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً، وأوصت بضرورة استقطاب كوادر متخصصة بتنفيذ العمل البنكي المرتبط بالإدارة الإلكترونية في مصرف الراجحي لتحسين مستويات أدائه.

٦/ دراسة (المغيرة ، وآخرون، ٢٠١٠ م):

تناولت هذه الدراسة إلى معرفة أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية، وأستخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، مجتمع الدراسة؛ يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في ديوان وزارة الداخلية السعودية، والبالغ عددهم 4083 موظف، وقد توصلت الدراسة إلى؛ أهم المعوقات التنظيمية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري، الاعتماد على الخبرات الشخصية في إدارة العمل. من أهم المعوقات المالية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري، قلة الحوافز المادية المقدمة للموظفين.

ثانيًا: الدراسات الأجنبية :

١/ دراسة: (Anthes , 1996)

هدفت هذه الدراسة إلى فهم الادارة الإلكترونية كأمر حيوي لكل مديرا باعتباره جزءا من وظيفته الأساسية، وتوصلت الدراسة إلى أن يكون الهدف من استخدام الإدارة الإلكترونية هو أن يتم إعادة تصميم العمل بما يتناسب مع التكنولوجيا الجديدة، وقد أوصت الدراسة بضرورة إعادة هيكلة المؤسسة بما يتناسب مع متطلبات الإدارة الإلكترونية، وأيضا بضرورة توفير التأهيل الإلكتروني للعاملين .

٢/ دراسة (Douglas ، 2002):

تهدف هذه الدراسة إلى التوصل إلى الأسباب التي تؤدي إلى نجاح ودعم مجتمع المعلومات، وتوصلت الدراسة إلى إرساء مبدأ هام وهو إذا كانت الحكومات تسعى إلى نشأة مجتمع المعلومات الإلكتروني، وتطبيق الحكومة

الإلكترونية، فلا بد أن تبدأ بنفسها في المقدمة وهذا يعنى إعادة تصميم الاتصالات الحكومية بداية من الإدارات الدنيا إلى الإدارات العليا بطريقة تمكن الأفراد من التواصل معها، وأوضحت الدراسة أن مبادئ الحكومة لابد أن تكون مصممة لتهيئة بيئة مشجعة لنشأة صناعات إلكترونية جديدة وركزت تحديدًا على الصناعات الصغيرة والمتوسطة واقترحت الدراسة ست مجموعات قياس تستخدم لمعرفة دور الحكومة في توفير بيئة مناسبة لصناعات إلكترونية إيجابية.

الاستفادة من الدراسات السابقة:

إثراء أو دعم الإطار النظري للدراسة، والمساعدة في تحديد مشكلة الدراسة وبيان أهميته وتحديد منهجه، وبناء أداة الدراسة، والتأكد من عدم تكرار الدراسات السابقة، وتوفير المراجع الأجنبية والعربية المناسبة ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

ما اذا اتفقت الدراسة مع الدراسات السابقة في المنهجية المستخدمة، والمتغير المستقل، والاتفاق في بعض الأبعاد مثل الإدارة الإلكترونية والأداء، او الاختلاف في أبعاد المتغير المستقل (الفجوة الدراسية)، وأبعاد المتغير التابع، واختلاف الزمان والمكان، واختلاف مجتمع الدراسة (البنك)، والأهداف، والأهمية، وبناء على ما سبق يتضح ان أغلب الدراسات السابقة تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية بصورة شاملة باستثناء عدد قليل منها تناول دورها في تطوير الأداء البنكي.

الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية:

4.1 منهجية الدراسة:

اتباع المنهج الوصفي لوصف متغيرات (أثر الادارة الالكترونية على الاداء المالي لبنك الراجحي) والتحليلي بهدف تحليل العلاقات بين المتغيرات المستقل بأبعاده والمتغير التابع بأبعاده واختبار أثر (المتطلبات الادارية والتنظيمية , المتطلبات التقنية , المتطلبات البشرية , المتطلبات المالية) في أبعاد الاداء المالي, وسيتم ذلك بواسطة توزيع الاستبيان على مجتمع الدراسة .

4.2 مصادر المعلومات:

سوف يعتمد الباحثون على المصادر الأولية التي سيتم جمعها عن طريق تصميم استبيان تضمن مجموعة من الاسئلة المتعلقة بموضوع البحث ، ومن ثم سيتم استخدام الاساليب الاحصائية المناسبة اعتمادا على البرنامج الاحصائي (SPSS) في تحليل البيانات والمعطيات واختيار فرضيات البحث والمصادر الثانوية سوف يتم جمعها عن طريق اختيار وجمع العديد من الكتب والدراسات المتعلقة بموضوع البحث.

4.3 تصميم أداة الدراسة:

من أجل الحصول علي المعلومات والبيانات الأولية لهذه الدراسة سوف يقوم الباحثون بتصميم استبانة يتم من خلالها دراسة دور الادارة الالكترونية في كفاءة الأداء البنكي وتتألف استمارة الدراسة من ثلاث أقسام :

القسم الأول: خطاب موجه للمستجيبين يبين هدف الدراسة وعنوانها .

القسم الثاني: استمارة البيانات الخاصة بأفراد عينة الدراسة وهي البيانات الشخصية المتعلقة بوصف عينة الدراسة وهي : العمر ، المؤهل العلمي ، التخصص العلمي ، المؤهل المهني ، سنوات الخبرة ، المسمى الوظيفي، هل يوجد لديك حساب في مصرف الراجحي.

القسم الثالث: استمارة متغيرات الدراسة الأساسية وهي المحاور التي من خلالها يتم التعرف على متغيرات الدراسة.

4.4 حدود الدراسة:

تحدد الدراسة بالحدود الآتية: -

الحدود الموضوعية: تتناول هذه الدراسة دور الإدارة الالكترونية في تطوير الاداء المالي لبنك الراجحي- المملكة العربية السعودية-بمدينة الرياض.

الحدود المكانية: ستجري الدراسة الميدانية على البنك الراجحي-السعودية -بمدينة الرياض.

الحدود الزمانية: ٢٠٢٣ م .

4.5 الإطلال المنهجي

4.5.1 تمهيد:

ويهدف هذا الفصل إلى عرض خطوات تصميم الدراسة، وذلك من حيث طبيعة الدراسة، و مجتمع وعينة الدراسة، وأداة الدراسة الميدانية، و المقاييس المستخدمة في الدراسة، وأساليب جمع البيانات، و أساليب التحليل الإحصائي، و أساليب اختبار الفرضيات لغرض تحقيق أهداف الدراسة.

4.5.2 مجتمع وعينة الدراسة:

اعتمد الباحثون على المنهج الوصفي التحليلي لوصف وبيان أثر الادارة الإلكترونية على الاداء المالي، ويتكون مجتمع الدراسة من العاملين في (بنك الراجحي - مدينة الرياض) محل الدراسة ، وقد وزع الباحث الاستبانة الالكترونية على عدد (٧٢) فرد .

4.5.3 أداة الدراسة الميدانية:

اعتمدت الدراسة على وسيلة الاستبانة الالكترونية كأداة رئيسية للحصول على البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة وتحقيق الغرض السابق للاستبانة قام الباحثون بتصميم استمارة استبيان تهدف الى قياس رأى أفراد العينة حول أثر الادارة الإلكترونية على الاداء المالي حيث تم التصميم على النحو التالي:

القسم الاول : البيانات الشخصية

هذا القسم اشتمل على البيانات والمعلومات العامة (المتغيرات الديموغرافية) لأفراد عينة الدراسة، حيث تضمن خمسة متغيرات هي (الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي، التخصص، هل يوجد لديك حساب في مصرف الراجحي).

القسم الثاني: متغيرات الدراسة :

يتضمن هذا القسم المعلومات الفنية لجوانب الدراسة، وينقسم إلى مجالين :

المجال الأول : الادارة الإلكترونية:

ويتضمن هذا المجال (٢٥) فقرة تقيس مستوى تطبيق الادارة الإلكترونية موزعة على (٤) محاور كالتالي:

المحور الأول: المتطلبات التقنية، ويتضمن هذا الجزء (٨) فقرة تقيس مستوى المتطلبات التقنية.

المحور الثاني: المتطلبات الادارية والتنظيمية، ويتضمن هذا الجزء (٧) فقرة تقيس مستوى المتطلبات الادارية والتنظيمية.

المحور الثالث: المتطلبات المالية، ويتضمن هذا الجزء خمس فقرات تقيس مستوى المتطلبات المالية.

الجزء الثالث: الدراسة العملية وأجرائها المنهجية

المحور الرابع: المتطلبات البشرية، ويتضمن هذا الجزء خمس فقرات تقيس مستوى المتطلبات البشرية.

المجال الثاني: الأداء المالي

ويتضمن هذا المجال (٩) فقرات تقيس مستوى الأداء المالي.

4.5.4 صدق وثبات أداة الدراسة:

صدق أداة الدراسة :

ولغرض معرفة صدق الأداة التي استخدمت في جمع البيانات الأولية قام الباحثون بعرض الاستبانة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين - انظر ملحق رقم (١)، وذلك للتحقق من مدى صدق محتوى الاستبانة وملائمتها، ومناسبة كل فقرة للمجال الذي تنتمي له، وأجريت التعديلات بالحذف لبعض الفقرات، وإعادة الصياغة لبعض من الفقرات، في ضوء آراءهم وملاحظاتهم القيمة .

ثبات أداة الدراسة:

أجرى الباحثون اختبار الثبات بعد جمع البيانات باستخدام معامل (Cronbach's Alpha) للاتساق الداخلي، حيث بلغت قيمة ألفا كرونباخ لجميع متغيرات الدراسة (0.974) وهو معامل مناسب يجعل من الاستبانة أداة مناسبة للبيانات التي تم جمعها بواسطتها، وكما هو موضح في الجدول (١).

جدول (١) معامل ثبات أداة الدراسة

المحاور	عدد الفقرات	معامل Alpha Cronbach's
المتطلبات التقنية	8	0.871
المتطلبات الادارية والتنظيمية	7	0.927
المتطلبات المالية	5	0.904
المتطلبات البشرية	5	0.908
المحور الكلي: الادارة الإلكترونية	25	0.964
المحور الكلي: الأداء المالي	9	0.950
جميع الفقرات	34	0.974

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

من خلال الجدول اعلاه نجد ان محور الادارة الإلكترونية حصل على نسبة معامل ثبات (0.964)، بينما حصل محور الأداء المالي على نسبة معامل ثبات (0.950)، وحصل المحور الكلي لجميع الفقرات على نسبة ثبات (0.974)، وجميع هذه النسب تجعل من الاستبيان أداة موثوق الاعتماد عليها لأغراض البحث العلمي.

الجزء الثالث: الدراسة العملية وأجرائها المنهجية

4.5.5 مقاييس وأساليب التحليل الإحصائي:

مقياس الاستبانة :

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي في الإستبانة للتعبير عن لاء افراد العينة حول فقرات المحاور والمجالات وقد تم ترميز هذا المقياس كما يلي:

جدول رقم (٢) يوضح مقياس ليكرت الخماسي

مستوى الموافقة	موافق بشدة	موافق	موافق الى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
درجة الموافقة	5	4	3	2	1

المصدر: اعداد الباحث.

ولغرض تحليل البيانات المجمعة ميدانيه تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) وتم ترميزها وفقاً لمقياس (ليكرت الخماسي)، واستخدم الرقم (3) كمتوسط فرضي للدراسة ويحتسب من الصيغة:

$$M = [1+2+3+4+5]/5 = 15/5 = 3$$

كما تم إيجاد المدى للمقياس وهو الفرق بين أكبر قيمة وأصغر قيمة في المقياس، أي أن المدى (4 - 1 = 5)، كما تم إيجاد طول الخلية وهو عبارة عن قسمة المدى على عدد فقرات المقياس ويساوي (0.80) أي أن طول الخلية = 5/4 = 0.80 وللمعرفة الحدود الحقيقية للمقياس تم إضافة طول الخلية إلى أدنى درجة في المقياس كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول رقم (٣) يوضح ميزان تقديري وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي

الإستجابة	المتوسط المرجح الموزون	طول الفترة	مستوى التوافر
غير موافق بشدة	من ١ إلى ١,٧٩	٠,٨٠	منخفض جداً
غير موافق	من ١,٨٠ إلى ٢,٥٩	٠,٨٠	منخفض
محايد	من ٢,٦٠ إلى ٣,٣٩	٠,٨٠	متوسط
موافق	من ٣,٤٠ إلى ٤,١٩	٠,٨٠	عال
موافق بشدة	من ٤,٢٠ إلى ٥,٠٠	٠,٨٠	عال جداً

من الجدول أعلاه يتضح الآتي:

الجزء الثالث: الدراسة العملية وأجرائها المنهجية

إذا وقع الوسط الحسابي المحتسب من البيانات في المدى (1-1.79) فهذا يشير إلى عدم توافر الفقرة تماماً – منخفض جداً للفقرة (غير موافق بشدة).

إذا وقع الوسط الحسابي المحتسب من البيانات في المدى (1.80-2.59) فهذا يشير إلى توافر منخفض للفقرة (غير موافق).

إذا وقع الوسط الحسابي المحتسب من البيانات في المدى (2.60-3.39) فهذا يشير إلى توافر متوسط للفقرة (محايد).

إذا وقع الوسط الحسابي المحتسب من البيانات في المدى (3.40-4.19) فهذا يشير إلى توافر عال للفقرة (موافق).

إذا وقع الوسط الحسابي المحتسب من البيانات في المدى (4.20-5) فهذا يشير إلى توافر عال جداً للفقرة (موافق بشدة).

4.5.6 أساليب التحليل الإحصائي

لغرض الإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها تم الاعتماد على الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) في التحليل وكذلك استخدم مجموعة من الأساليب الإحصائية منها ما يلي:

مقياس الإحصاء الوصفي (Measures (Descriptive Statistics وذلك لوصف خصائص عينة الدراسة، اعتماداً على النسب المئوية.

للإجابة على أسئلة الدراسة وترتيب إبعاد الدراسة حسب أهميتها النسبية تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

اختبار الفا كرونباخ (Alpha cronbach) لقياس ثبات أداة الدراسة.

اختبار الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة أثر المتغير المستقل على المتغير التابع .

الجزء الثالث: الدراسة العملية وأجرائها المنهجية

4.5.7 خصائص عينة الدراسة:

يعرض هذا الجزء التحليل الوصفي للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية لعينة الدراسة المتمثلة بـ (الجنس، العمر، المؤهل التعليمي، سنوات الخبرة، المستوى الوظيفي)، وذلك كما يلي:

الجنس:

تم سؤال المبحوثين عن الجنس وأعطوا إجابات عن ذلك مبينة في الجدول رقم (٤)

جدول رقم (٤) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

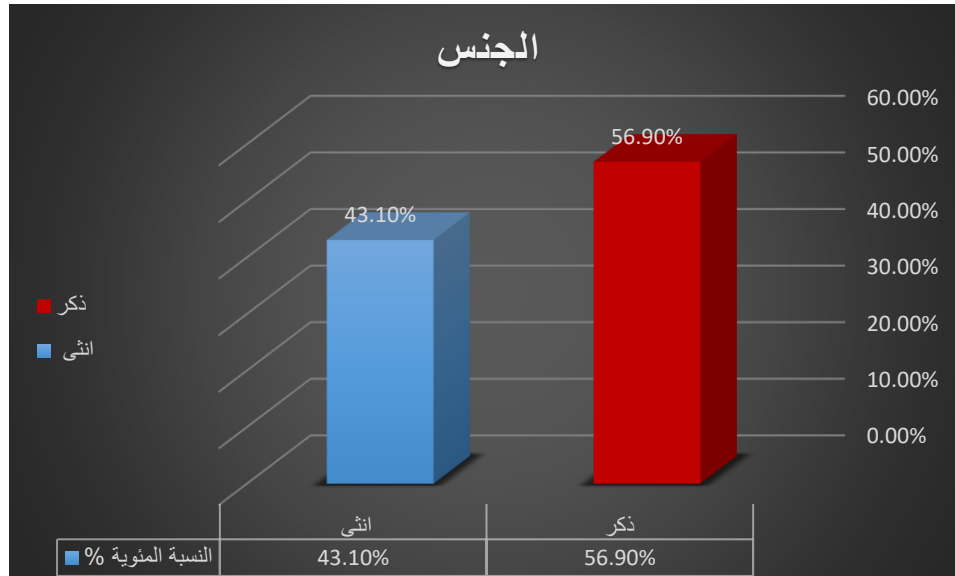
الجنس	العدد	النسبة المئوية %
ذكر	41	56.9%
أنثى	31	43.1%
إجمالي	72	100 %

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS .

من خلال الجدول رقم (٤) يلاحظ أن نسبة (56.9%) من إجمالي افراد عينة الدراسة جنسهم ذكروهي أعلى

فئة من فئات النوع المدروسة، ونسبة (43.1%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة نوعهم (أنثى).

رسم توضيحي رقم (١) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب النوع الجنس



الجزء الثالث: الدراسة العملية وأجرائها المنهجية

العمر:

تم سؤال المبحوثين عن أعمارهم وأعطوا إجابات عن ذلك مبينة في الجدول رقم (٥)

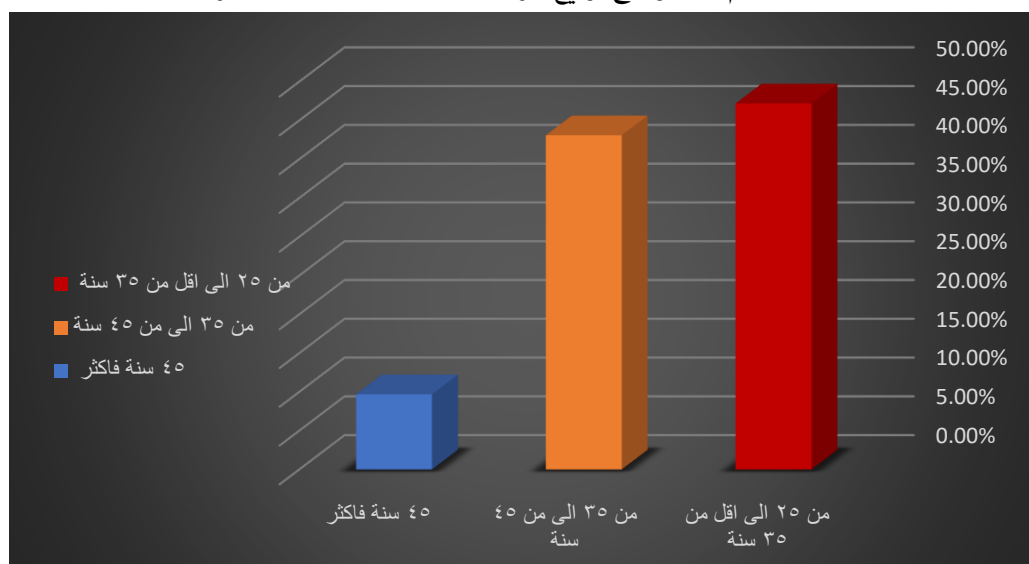
جدول رقم (٥) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية %
من 25 إلى أقل من 35 سنة	34	47.2 %
من 35 إلى أقل من 45 سنة	31	43.1%
٤٥ سنة فأكثر	7	9.7%
الإجمالي	72	100

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS .

من خلال الجدول رقم (٥) يلاحظ أن نسبة (47.2%) من إجمالي افراد عينة الدراسة اعمارهم بين (م من 25 إلى أقل من 35 سنة) وهي أعلى فئة من الفئات العمرية المدروسة، ونسبة (43.1%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة فئتهم العمرية (من 35 إلى أقل من 45 سنة)، اما نسبة (9.7%) من اجمالي افراد عينة الدراسة اعمارهم (٤٥ سنة فأكثر).

الشكل رقم (٢) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب العمر



الجزء الثالث: الدراسة العملية وأجرائها المنهجية

المستوى التعليمي :

تم سؤال المبحوثين عن مستوياتهم التعليمية وأعطوا إجابات عن ذلك مبينة في الجدول رقم (٦)

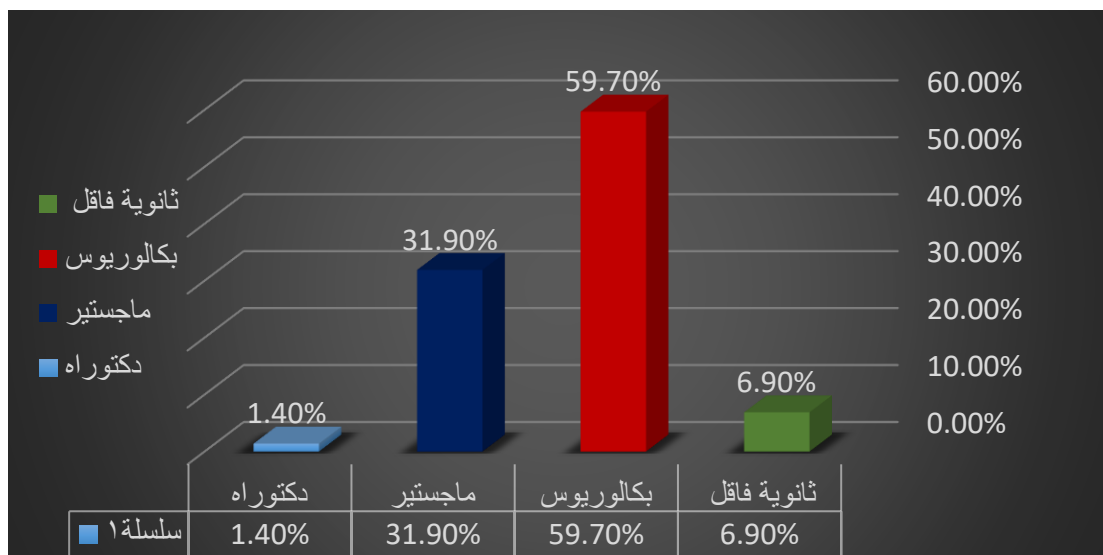
جدول رقم (٦) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	العدد	النسبة المئوية %
ثانوية فاقل	5	6.9
بكالوريوس	43	59.7
ماجستير	23	31.9
دكتوراه	1	1.4
الإجمالي	72	100 %

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS .

من خلال الجدول رقم (٦) يلاحظ أن نسبة (59.7%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة يحملون مؤهل (بكالوريوس) وهي أعلى فئة من الفئات التعليمية المدروسة، ونسبة (31.9%) من إجمالي افراد عينة الدراسة مؤهلهم العلمي (ماجستير)، ونسبة (6.9%) من إجمالي افراد عينة الدراسة مؤهلهم العلمي (ثانوية فاقل)، ونسبة (1.4%) من إجمالي افراد عينة الدراسة مؤهلهم العلمي (دكتوراه).

الشكل رقم (٣) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



الجزء الثالث: الدراسة العملية وأجرائها المنهجية

سنوات الخبرة:

تم سؤال المبحوثين عن سنوات الخبرة وأعطوا إجابات عن ذلك مبينة في الجدول رقم (٧).

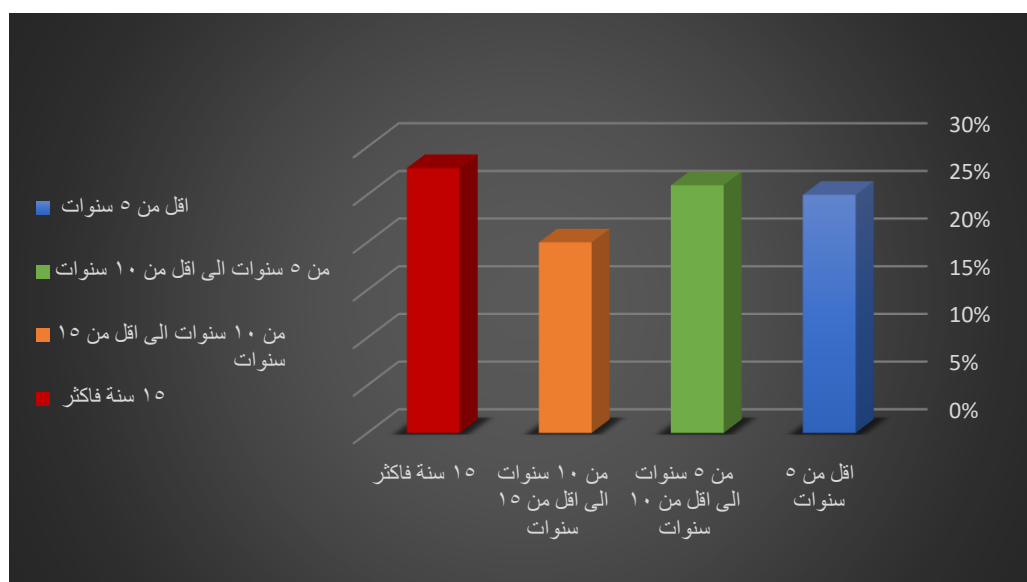
جدول رقم (٧) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	العدد	النسبة المئوية %
اقل من ٥ سنوات	18	25.0
من ٥ سنوات إلى اقل من ١٠ سنوات	19	26.4
من ١٠ سنوات إلى اقل من ١٥ سنوات	15	20.8
15 سنة فاكثر	20	27.8
الإجمالي	72	100

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS .

من خلال الجدول رقم (٧) يلاحظ أن نسبة (27.8%) من إجمالي افراد عينة الدراسة سنوات الخبرة لديهم (15 سنة فاكثر) وهي أعلى فئة من الخبرات المهنية المدروسة، ونسبة (26.4%) من إجمالي افراد عينة الدراسة لديهم خبرة (من ٥ سنوات إلى اقل من ١٠ سنوات)، بينما نسبة (25%) من إجمالي افراد عينة الدراسة لديهم خبرة (اقل من ٥ سنوات)، بينما نسبة (20.8%) من إجمالي افراد عينة الدراسة لديهم خبرة (من ١٠ سنوات إلى اقل من ١٥ سنوات).

الشكل رقم (٤) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة



الجزء الثالث: الدراسة العملية وأجرائها المنهجية

المستوى الوظيفي :

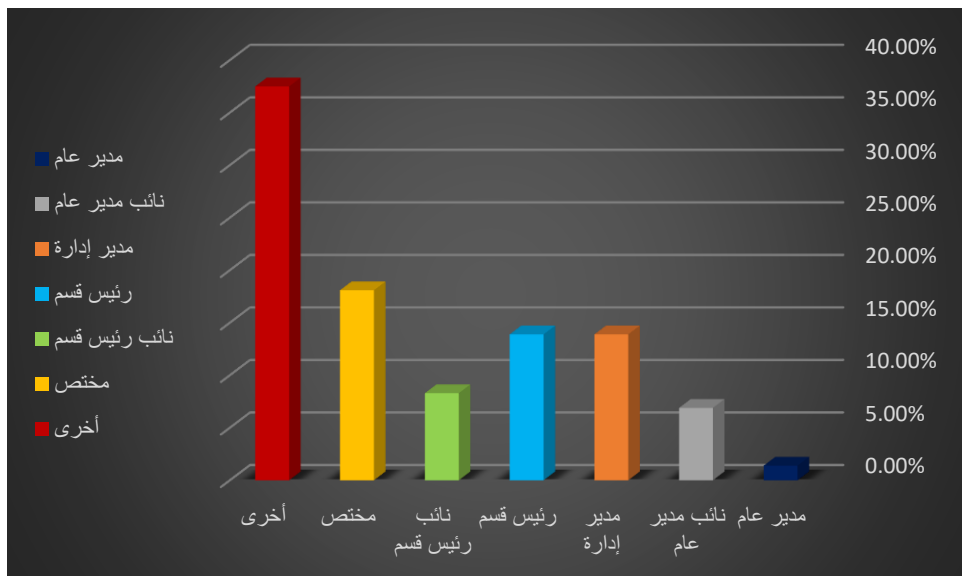
تم سؤال المبحوثين عن المستوى الوظيفي وأعطوا إجابات عن ذلك مبينة في الجدول رقم (٨).
جدول رقم (٨) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي

النسبة المئوية %	العدد	المستوى الوظيفي
1.4	1	مدير عام
6.9	5	نائب مدير عام
13.9	10	مدير إدارة
13.9	10	رئيس قسم
8.3	6	نائب رئيس قسم
18.1	13	مختص
37.5	27	اخرى
100	72	الإجمالي

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم (٨) يلاحظ أن نسبة (37.5%) من إجمالي افراد عينة الدراسة سنوات الخبرة لديهم وظيفة (اخرى) وهي أعلى فئة من المستويات الوظيفية المدروسة، ونسبة (18.1%) من إجمالي افراد عينة الدراسة لديهم وظيفة (مختص) ، بينما نسبة (13.9%) من إجمالي افراد عينة الدراسة لديهم وظيفة (رئيس قسم)، ونسبة (13.1%) من إجمالي افراد عينة الدراسة لديهم وظيفة (مدير ادلة) ، بينما نسبة (6.9%) من إجمالي افراد عينة الدراسة لديهم وظيفة (نائب مدير عام)، و نسبة (1.4%) من إجمالي افراد عينة الدراسة لديهم وظيفة (مدير عام).

الشكل رقم (5) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى الوظيفي



حساب البنك الراجحي:

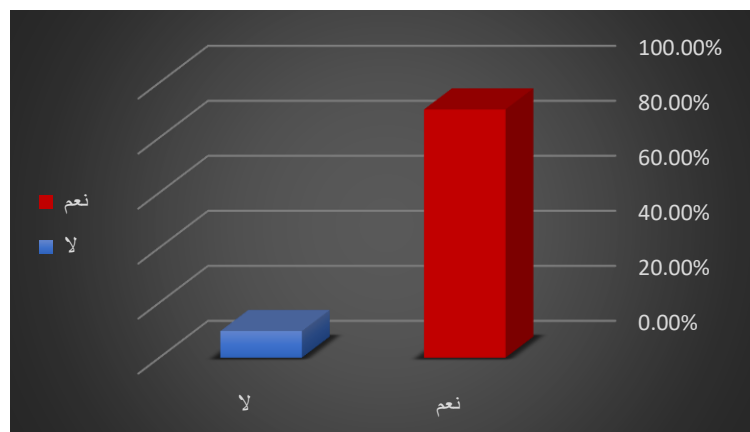
تم سؤال المبحوثين عن تواجد حساب بنك الراجحي وأعطوا إجابات عن ذلك مبينة في الجدول رقم (٩).
جدول رقم (٩) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب توفر حساب البنك الراجحي لدى الموظفين

الإجابات	العدد	النسبة المئوية %
نعم	65	90.3
لا	7	9.7
الاجمالي	72	100%

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS.

من خلال الجدول رقم (٩) يلاحظ أن نسبة (90.3%) من إجمالي افراد عينة الدراسة الذي يمتلكون حساب الراجحي (نعم) وهي أعلى فئة من المستويات، ونسبة (9.7%) من إجمالي افراد عينة الدراسة لديهم حساب (لا).

الشكل رقم (٦) يوضح توزيع افراد عينة الدراسة حسب توفر حساب البنك الراجحي لدى الموظفين



الفصل الخامس: نتائج الدراسة الميدانية

5.1 الدراسة الوصفية والتحليلية لإجابات أفراد عينة الدراسة:

يتضمن هذا الجزء النتائج التي تم التوصل إليها من تحليل البيانات الخاصة بإجابات أفراد عينة الدراسة محل الدراسة لقيم المتغيرات في الدراسة، حيث تم قياس وتحليل معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو قيم هذه المتغيرات.

وقد تم قياس معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة من خلال استخراج المتوسطات الحسابية لهذه الإجابات ومقارنتها بالمتوسط الفرضي الذي يمثل نقطة المنتصف على مقياس ليكرت المتدرج ذو الخمس نقاط، ثم تحديد مستوى الدلالة باستخدام أسلوب (T Test)، كما تم استخراج الانحراف المعياري للمجالات والمتغيرات لمعرفة مدى تركيز وتشتت إجابات أفراد العينة وذلك على النحو التالي:

5.2 التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة عن أثر الادارة الإلكترونية على الاداء المالي:

تم استخراج التحليل الوصفي لأبعاد أثر الادارة الإلكترونية على الأداء المالي كلاً على حدة كما يلي:

المحور الأول: التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة حول أبعاد الادارة الإلكترونية

حيث كان تقسيم مكوناته كالتالي:

5.2.1 التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة لبعد المتطلبات التقنية:

كانت النتائج التي تم التوصل إليها كما يوضحها الجدول رقم (١٠) لمتغيرات بعد المتطلبات الادارية والتنظيمية، ومتوسط درجات التوافر لكل منها، ومعنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذا التوافر والانحرافات المعيارية لتلك الفقرات، حيث يلاحظ من بيانات الجدول رقم (١٠) ما يلي:

بلغ المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد عينة الدراسة عن مستوى المتطلبات التقنية (4.44)، وهذا يعني أن درجة إدراك أفراد عينة الدراسة حول بعد المتطلبات التقنية تقع عند المستوى "متوافر بدرجة عالية جداً" حيث تنتمي قيمة الوسط الحسابي العام إلى فئة المقياس (٤,٢٠-٥,٠٠) والذي يشير إلى توافر عالي جداً لبعد المتطلبات التقنية للعينة محل الدراسة، كما تشير قيمة الانحراف المعياري العام إلى تقارب الآراء وتجانسها حول بعد المتطلبات التقنية حيث بلغت قيمته (0.679).

الجزء الثالث: الدراسة العملية وأجرائها المنهجية

جدول رقم (١٠) التحليل الوصفي ونتائج قياس معنوية الاتجاه العام لإجابات افراد عينة الدراسة حول بعد المتطلبات التقنية.

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى التوافر
1	يتوافر موقع إلكتروني للوكالة على شبكة الإنترنت	4.65	.561	1	عال جدا
2	يوجد ربط بين المركز الرئيسي والفروع عن طريق الشبكات الإلكترونية	4.54	.604	2	عال جدا
3	تتوفر شبكة حاسوب في جميع المكاتب	4.51	.671	3	عال جدا
4	تتوفر نظم وبرامج إلكترونية حديثة	4.44	.603	4	عال جدا
5	ترتبط الشبكة الداخلية بشبكة الإنترنت	4.40	.763	5	عال جدا
6	تتوفر أحدث أجهزة حاسب آلي حديثة في البنوك	4.35	.735	6	عال جدا
7	تطوير النظام الإداري المطبق بشكل دوري	4.40	.725	5	عال جدا
8	تعقد دورات تأهيلية خاصة بتكنولوجيا المعلومات للعاملين	4.25	.801	7	عال جدا
المتوسط الحسابي العام		4.44	0.679		عال جدا

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS * مستوى الدلالة عند ٠.٠٥ (P=0.05)

من خلال الجدول رقم (10) يتضح ان تحليل الفقرات قد اوضح النتائج الاتية، حيث تم ترتيب فقرات

المحور تنزليا وفقا لترتيبها بالنسبة للوسط الحسابي:

الفقرة رقم (١) بالجدو، حصلت هذه الفقرة على المرتبة الأولى في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة،

حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (4.64)، كما

بلغ الانحراف المعياري (561). مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة، ويشير ذلك توفر موقع

إلكتروني للوكالة على شبكة الإنترنت.

الفقرة رقم (٢) بالجدول، حصلت هذه الفقرة على المرتبة الثانية في التركيز والموافقة من قبل عينة

الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين

(4.54)، كما بلغ الانحراف المعياري (604). مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة، ويشير ذلك

إلى هناك ربط بين المركز الرئيسي والفروع عن طريق الشبكات الإلكترونية.

الفقرة رقم (٣) بالجدول، حصلت هذه الفقرة على المرتبة الثالثة في التركيز والموافقة من قبل عينة

الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين

(4.51)، كما بلغ الانحراف المعياري (671). مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة، ويشير ذلك

إلى توافر شبكة حاسوب في جميع المكاتب.

الفقرة رقم (٤) بالجدول، حصلت هذه الفقرة على المرتبة الرابعة في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (4.44)، كما بلغ الانحراف المعياري (601). مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة، ويشير ذلك إلى توفر نظم وبرامج إلكترونية حديثة.

الفقرة رقم (٥،٧) بالجدول، حصلت هذه الفقرة على المرتبة الخامسة في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (4.40)، كما بلغ الانحراف المعياري (725، 0.763)، على التوالي، مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة، ويشير ذلك إلى ارتباط الشبكة الداخلية بشبكة الإنترنت وأيضاً، تطوير النظام الإداري المطبق بشكل دوري.

الفقرة رقم (٦) بالجدول، حصلت هذه الفقرة على المرتبة السادسة في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (4.35)، كما بلغ الانحراف المعياري (735، 0.735) مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة، ويشير ذلك إلى توفر أحدث أجهزة حاسب آلي حديثة في البنوك.

الفقرة رقم (٨) بالجدول، حصلت هذه الفقرة على المرتبة السابعة في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (4.25)، كما بلغ الانحراف المعياري (801، 0.801) مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة، ويشير ذلك إلى عقد دورات تأهيلية خاصة بتكنولوجيا المعلومات للعاملين.

الجزء الثالث: الدراسة العملية وأجرائها المنهجية

5.2.2 التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة حول بعد المتطلبات الادارية:

كانت النتائج التي تم التوصل اليها كما يوضحها الجدول رقم (١١) لمتغيرات بعد المتطلبات البشرية ، ومتوسط درجات التوافر لكل منها، ومعنوية الاتجاه العام لإجابات افراد عينة الدراسة نحو هذا التوافر والانحرافات المعيارية لتلك الفقرات، حيث يلاحظ من بيانات الجدول رقم (١١) ما يلي:

بلغ المتوسط الحسابي العام لإجابات افراد عينة الدراسة عن مستوى المتطلبات البشرية (4.34)، وهذا يعنى أن درجة إدراك افراد عينة الدراسة عن مستوى المتطلبات البشرية تقع عند المستوى "متوافر بدرجة عالية جدا" حيث تنتهي قيمة الوسط الحسابي العام الى فئة المقياس (٤,٢٠-٥,٠٠) والذي يشير الى توافر عالي جدا لمستوى المتطلبات البشرية للعينة محل الدراسة، كما تشير قيمة الانحراف المعياري العام الى تقرب الآراء وتجانسها حول مستوى المتطلبات الادارية حيث بلغت قيمته (0.72) .

جدول رقم (١١) التحليل الوصفي ونتائج قياس معنوية الاتجاه العام لإجابات افراد عينة الدراسة حول محور المتطلبات الادارية

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى التوافر
1	يوجد ادارة او قسم مختص بالعمل التقني	4.49	.650	1	عال جدا
2	توجد رقابة على الأعمال والمهام بشكل الكتروني	4.36	.756	3	عال جدا
3	تعقد دورات تدريبية متخصصة للعاملين في مجال الادارة الالكترونية	4.33	.769	4	عال جدا
4	توجد خطة استراتيجية زمنية تدعم تطبيق الادارة الالكترونية	4.32	.709	5	عال جدا
5	تخصص الموارد بشكل مناسب على المستويات الإدارية	4.26	.769	6	عال جدا
6	تدعم الادارة العليا سياسة تطبيق الادارة الالكترونية	4.40	.685	2	عال جدا
7	يدعم الهيكل التنظيمي تطبيق الإدارة الإلكترونية	4.26	.769	7	عال جدا
	المتوسط الحسابي العام	4.34	0.72		عال جدا

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS * مستوى الدلالة عند ٠,٠٥ (P=0.05)

من خلال الجدول رقم (١١) يتضح ان تحليل الفقرات قد اوضح النتائج الاتية ، حيث تم ترتيب فقرات

المحور تنزليا وفقا لترتيبها بالنسبة للوسط الحسابي :

الفقرة رقم (١) بالجدول، ح صلت هذه الفقرة على المرتبة الأولى في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (4.49)، كما بلغ الانحراف المعياري (650). مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة، ويشير ذلك إلى وجود إدارة أو قسم مختص بالعمل التقني.

الفقرة رقم (6) بالجدول، ح صلت هذه الفقرة على المرتبة الثانية في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (4.40)، كما بلغ الانحراف المعياري (685). مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة، ويشير ذلك إلى وجود دعم الإدارة العليا سياسة تطبيق الإدارة الالكترونية.

الفقرة رقم (2) بالجدول، ح صلت هذه الفقرة على المرتبة الثالثة في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (4.36)، كما بلغ الانحراف المعياري (756). مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة، ويشير ذلك إلى وجود رقابة على الأعمال والمهام بشكل الكتروني.

الفقرة رقم (٣) بالجدول، ح صلت هذه الفقرة على المرتبة الرابعة في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (4.33)، كما بلغ الانحراف المعياري (769). مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة، ويشير ذلك هناك تعقد دورات تدريبية متخصصة للعاملين في مجال الإدارة الالكترونية.

الفقرة رقم (٤) بالجدول، ح صلت هذه الفقرة على المرتبة الخامسة في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (4.32)، كما بلغ الانحراف المعياري (709). مما يشير إلى تشتت آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة، ويشير ذلك إلى وجود خطة استراتيجية زمنية تدعم تطبيق الإدارة الالكترونية.

الفقرة رقم (٥) بالجدول، ح صلت هذه الفقرة على المرتبة السادسة في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (4.26)، كما بلغ الانحراف المعياري (769). مما يشير إلى تشتت آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة، ويشير ذلك إلى تخصيص الموارد بشكل مناسب على المستويات الإدارية.

الفقرة رقم (٧) بالجدول، ح صلت هذه الفقرة على المرتبة الـ سابعة في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (4.26)، كما بلغ الانحراف المعياري (0.769). مما يشير إلى تشتت آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة، ويشير ذلك إلى دعم الهيكل التنظيمي تطبيق الإدارة الإلكترونية.

5.2.3 التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة حول بعد المتطلبات المالية:

كانت النتائج التي تم التوصل إليها كما يوضحها الجدول رقم (12) لمتغيرات بعد المتطلبات المالية، ومتوسط درجات التوافر لكل منها، ومعنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذا التوافر والانحرافات المعيارية لتلك الفقرات، حيث يلاحظ من بيانات الجدول رقم (12) ما يلي:

بلغ المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد عينة الدراسة عن بعد المتطلبات المالية (4.25)، وهذا يعني أن درجة إدراك أفراد عينة الدراسة عن بعد المتطلبات المالية تقع عند المستوى "متوافر بدرجة عالية جداً" حيث تنتمي قيمة الوسط الحسابي العام إلى فئة المقياس (٤,٢٠-٥,٠٠) والذي يشير إلى توافر عالي جداً لبعده المتطلبات المالية للعينة محل الدراسة، كما تشير قيمة الانحراف المعياري العام إلى تقارب الآراء وتجانسها حول بعد المتطلبات المالية حيث بلغت قيمته (0.772).

الجزء الثالث: الدراسة العملية وأجرائها المنهجية

جدول ١٢ التحليل الوصفي ونتائج قياس معنوية الاتجاه العام لإجابات افراد عينة الدراسة حول بعد المتطلبات المالية

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى التوافر
1	يتوفر الدعم المالي اللازم لشراء التقنيات الالكترونية الحديثة	4.33	.751	1	عال جدا
2	يتوفر الدعم المالي اللازم لصيانة الاجهزة والبرامج الإلكترونية	4.32	.747	2	عال جدا
3	يتوفر الدعم المالي اللازم لتصميم وتطوير البرامج الالكترونية	4.26	.750	3	عال جدا
4	يوجد نظام حوافز يدعم التوسع في تطبيق مجال العمل الالكتروني	4.18	.775	4	عال جدا
5	يتوفر الدعم المالي اللازم للاستعانة بمربين مؤهلين لتدريب العاملين على تطبيق آلية العمل الالكتروني	4.13	.838	5	عال
	المتوسط الحسابي العام	4.25	0.772		عال

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS * مستوى الدلالة عند 0.05 (P=0.05)

من خلال الجدول رقم (12) يتضح ان تحليل الفقرات قد اوضح النتائج الاتية ، حيث سيتم توزيع الفقرات

وفقا لترتيبها بالنسبة للوسط الحسابي :

الفقرة رقم (١) بالجدول، ح صلت هذه الفقرة على المرتبة الأولى في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (4.33)، كما بلغ الانحراف المعياري (.751). مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة، ويشير ذلك إلى توفر الدعم المالي اللازم لشراء التقنيات الالكترونية الحديثة.

الفقرة رقم (٢) بالجدول، ح صلت هذه الفقرة على المرتبة الثانية في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (4.32)، كما بلغ الانحراف المعياري (.747). مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة، ويشير ذلك إلى توفر الدعم المالي اللازم لصيانة الاجهزة والبرامج الإلكترونية.

الفقرة رقم (٣) بالجدول، ح صلت هذه الفقرة على المرتبة الثالثة في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين

(4.26) , كما بلغ الانحراف المعياري (0.750) مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة ، ويشير

ذلك إلى توفر يتوفر الدعم المالي اللازم لتصميم وتطوير البرامج الالكترونية.

الفقرة رقم (٤) بالجدول، ح صلت هذه الفقرة على المرتبة الرابعة في التركيز والموافقة من قبل عينة

الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة ، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين

(4.18) , كما بلغ الانحراف المعياري (0.775) مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة ، ويشير

ذلك إلى وجود نظام حوافز يدعم التوسع في تطبيق مجال العمل الالكتروني.

الفقرة رقم (٥) بالجدول، ح صلت هذه الفقرة على المرتبة الخامسة في التركيز والموافقة من قبل عينة

الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة ، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين

(4.13) , كما بلغ الانحراف المعياري (0.838) مما يشير إلى تشتت آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة ، ويشير

ذلك إلى وجود الدعم المالي اللازم للاستعانة بمدرّبين مؤهلين لتدريب العاملين على تطبيق آلية العمل الالكتروني.

الجزء الثالث: الدراسة العملية وأجرائها المنهجية

5.2.4 التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة حول بعد المتطلبات البشرية:

كانت النتائج التي تم التوصل إليها كما يوضحها الجدول رقم (١٣) لمتغيرات بعد المتطلبات البشرية، ومتوسط درجات التوافر لكل منها، ومعنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة نحو هذا التوافر والانحرافات المعيارية لتلك الفقرات، حيث يلاحظ من بيانات الجدول رقم (١٣) ما يلي:

بلغ المتوسط الحسابي العام لإجابات أفراد عينة الدراسة عن بعد المتطلبات البشرية (4.28)، وهذا يعني أن درجة إدراك أفراد عينة الدراسة عن بعد المتطلبات البشرية تقع عند المستوى "متوافر بدرجة عالية جداً" حيث تنتمي قيمة الوسط الحسابي العام إلى فئة المقياس (٤٠، ٣٠-٤٠) والذي يشير إلى توافر عالي جداً لبعده المتطلبات البشرية للعينة محل الدراسة، كما تشير قيمة الانحراف المعياري العام إلى تقارب الآراء وتجانسها حول بعد المتطلبات البشرية حيث بلغت قيمته (0.720)

جدول ١٣ التحليل الوصفي ونتائج قياس معنوية الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد المتطلبات البشرية

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى التوافر
1	يملك العاملون القدرة على التعامل مع الحاسوب	4.35	.675	1	عال جداً
2	تسلم خطط التدريب في زيادة قدرة العاملين على ممارسة الإدارة الإلكترونية	4.33	.689	2	عال جداً
3	توفر الكوادر البشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	4.28	.697	3	عال جداً
4	يوجد خبراء لتصميم وتطوير البرامج الإلكترونية ضمن الطاقم الإداري	4.28	.697	3	عال جداً
5	يتم اختيار الموظفين وفقاً للمهارات التعامل مع الحاسوب	4.18	.845	5	عال
	المتوسط الحسابي العام	4.28	0.720		عال جداً

المصدر: أعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS * مستوى الدلالة عند ٠.٠٥ (P=0.05)

من خلال الجدول رقم (١٤) يتضح أن تحليل الفقرات قد أوضح النتائج الآتية، حيث تم ترتيب فقرات المحور تنزلياً وفقاً لترتيبها بالنسبة للوسط الحسابي:

الفقرة رقم (١) بالجدول، حصلت هذه الفقرة على المرتبة الأولى في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بضمون الفقرة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (4.35)، كما بلغ الانحراف المعياري (0.675). مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة، ويشير ذلك إلى امتلاك العاملين القدرة على التعامل مع الحاسوب.

الفقرة رقم (٢) بالجدول، ح صلت هذه الفقرة على المرتبة الثانية في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (4.33)، كما بلغ الانحراف المعياري (689). مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة، ويشير ذلك إلى تسلم خطط التدريب تساهم في زيادة قدرة العاملين على ممارسة الإدارة الإلكترونية.

الفقرة رقم (٣، ٤) بالجدول، ح صلت هذه الفقرة على المرتبة الثالثة في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (4.28)، كما بلغ الانحراف المعياري (697). مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة، ويشير ذلك إلى توفر الكوادر البشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية وأيضاً، إلى وجود خبراء لتصميم وتطوير البرامج الإلكترونية ضمن الطاقم الإداري.

الفقرة رقم (٥) بالجدول، ح صلت هذه الفقرة على المرتبة الرابعة في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (4.18)، كما بلغ الانحراف المعياري (845). مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة، ويشير ذلك إلى وجود إختيار الموظفين وفقاً للمهارات التعامل مع الحاسوب.

5.3 التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة لأبعاد الأداء المالي

ويتضمن هذا المجال (٩) فقرة تقيس مستوى الأداء المالي كالتالي :

كانت النتائج التي تم التوصل إليها كما يوضحها الجدول رقم (14) لبعد الأداء المالي ، ومتوسط درجات التوافر لكل منها، ومعنوية الاتجاه العام لإجابات افراد عينة الدراسة نحو هذا التوافر والانحرافات المعيارية لتلك الفقرات، حيث يلاحظ من بيانات الجدول رقم (14) ما يلي:

بلغ المتوسط الحسابي العام لإجابات افراد عينة الدراسة عن مستوى الأداء المالي (4.27)، وهذا يعني أن درجة إدراك افراد عينة الدراسة عن الأداء المالي تقع عند المستوى "متوافر بدرجة عالية جدا" حيث تنتمي قيمة الوسط الحسابي العام الى فئة المقياس (٤,٢٠-٥,٠٠) والذي يشير الى توافر عالي جدا لمستوى الأداء المالي للعينة محل الدراسة، كما تشير قيمة الانحراف المعياري العام الى تقارب الآراء وتجانسها حول مستوى الأداء المالي حيث بلغت قيمته (0.64)

الجزء الثالث: الدراسة العملية وأجرائها المنهجية

جدول ١٤ التحليل الوصفي ونتائج قياس معنوية الاتجاه العام لإجابات افراد عينة الدراسة حول الأداء المالي

م	الفقرات	المتوسط	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوى التوافر
1	يخضع الاداء المالي في المؤسسة لقوانين وتعليمات نافذة وكافية	4.35	.715	1	عال جدا
2	يساعد التحليل المالي على تحليل مخاطر عدم السداد	4.33	.671	2	عال جدا
3	يساعد التحليل المالي على اختيار أساليب محددة لمنح الائتمان	4.32	.688	3	عال جدا
4	توثق كافة المعلومات الصادرة والواردة في الجانب المالي	4.31	.705	4	عال جدا
5	يعتمد التحليل المالي للزبائن على قياس القدرات المالية	4.26	.805	5	عال جدا
٦	توجد اجراءات عمل واضحة ومكتوبة لضبط الاداء المالي إلكترونيا	4.25	.727	6	عال جدا
٧	توجد سجلات مالية وإلكترونية تسجل فيها كافة الاعمال المالية الخاصة	4.24	.741	7	عال جدا
٨	توفر أنظمة وتعليمات لتنظيم الاداء المالي	4.22	.773	8	عال جدا
٩	تستخدم النسب المالية في قياس وتقييم ربحية الزبون	4.18	.738	9	عال جدا
المتوسط الحسابي العام		4.27	0.64	عال	

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على برنامج SPSS * مستوى الدلالة عند ٠,٠٥ (P=0.05)

من خلال الجدول رقم (14) يتضح ان تحليل الفقرات قد اوضح النتائج الاتية ، حيث تم ترتيب فقرات

المحور تنزليا وفقا لترتيبها بالنسبة للوسط الحسابي :

الفقرة رقم (١) بالجدول، حصلت هذه الفقرة على المرتبة الأولى في التركيز والموافقة من قبل عينة

الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة ، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين

(4.35) ، كما بلغ الانحراف المعياري (.715). مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة ، ويشير ذلك

إلى ان الاداء المالي في البنوك يخضع لقوانين وتعليمات نافذة وكافية.

الفقرة رقم (٢) بالجدول، حصلت هذه الفقرة على المرتبة الثانية في التركيز والموافقة من قبل عينة

الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة ، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين

(4.33), كما بلغ الانحراف المعياري (671). مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة، ويشير ذلك

إلى أن التحليل المالي يساعد على تحليل مخاطر عدم السداد.

الفقرة رقم (٣) بالجدول، حصلت هذه الفقرة على المرتبة الثالثة في التركيز والموافقة من قبل عينة

الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين

(4.32)، كما بلغ الانحراف المعياري (688). مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة، ويشير ذلك

إلى أن التحليل المالي يساعد على اختيار أساليب محددة لمنح الائتمان.

الفقرة رقم (٤) بالجدول، حصلت هذه الفقرة على المرتبة الرابعة في التركيز والموافقة من قبل عينة

الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين

(4.31)، كما بلغ الانحراف المعياري (705). مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة، ويشير ذلك

إلى توثيق كافة المعلومات الصادرة والواردة في الجانب المالي.

الفقرة رقم (٥) بالجدول، حصلت هذه الفقرة على المرتبة الخامسة في التركيز والموافقة من قبل عينة

الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين

(4.26)، كما بلغ الانحراف المعياري (805). مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة، ويشير ذلك

إلى أن التحليل المالي للزبائن يعتمد على قياس القدرات المالية.

الفقرة رقم (٦) بالجدول، حصلت هذه الفقرة على المرتبة السادسة في التركيز والموافقة من قبل عينة

الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين

(4.25)، كما بلغ الانحراف المعياري (727). مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة، ويشير ذلك

إلى وجود اجراءات عمل واضحة ومكتوبة لضبط الاداء المالي إلكترونيا.

الفقرة رقم (٧) بالجدول، حصلت هذه الفقرة على المرتبة السابعة في التركيز والموافقة من قبل عينة

الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين

(4.24)، كما بلغ الانحراف المعياري (741). مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة، ويشير ذلك

إلى توفر سجلات مالية وإلكترونية تسجل فيها كافة الاعمال المالية الخاصة.

الفقرة رقم (٨) بالجدول، حصلت هذه الفقرة على المرتبة الثامنة في التركيز والموافقة من قبل عينة

الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة، إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين

(4.22) , كما بلغ الانحراف المعياري (773). مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة، ويشير ذلك إلى توفر أنظمة وتعليمات لتنظيم الاداء المالي.

الفقرة رقم (9) بالجدول، حصلت هذه الفقرة على المرتبة التاسعة في التركيز والموافقة من قبل عينة الدراسة، حيث تشير نتائج إجابات المبحوثين إلى قناعتهم بمضمون الفقرة , إذ بلغ متوسط إجابات المبحوثين (4.18) , كما بلغ الانحراف المعياري (738). مما يشير إلى تركيز آراء عينة الدراسة حول هذه الفقرة، ويشير ذلك إلى ان النسب المالية تستخدم في قياس وتقييم ربحية الزبون.

5.4 التحليل الوصفي لأبعاد أثر الادارة الإلكترونية و الأداء المالي

كانت النتائج التي تم التوصل إليها عن ابعاد أثر الادارة الإلكترونية والأداء المالي موضحة في الجدول (15) والذي يبين ابعاد أثر الادارة الإلكترونية على الأداء المالي، ومتوسط درجات التوافر لكل منها، ومعنوية الاتجاه العام لإجابات افراد عينة الدراسة والانحرافات المعيارية لتلك الابعاد، حيث يلاحظ من بيانات الجدول رقم (15) ما يلي: بلغ المتوسط الحسابي العام لإجابات افراد عينة الدراسة عن توافر أثر الادارة الإلكترونية و الأداء المالي (4.32 ، 4.27) على التوالي، وهذا يعنى أن درجة إدراك افراد عينة الدراسة عن توافر ابعاد أثر الادارة الإلكترونية و الأداء المالي مجتمعة معلتقع عند المستوى "متوافر بدرجة عالية جدا" حيث تنتمي قيمة الوسط الحسابي العام الى فئة المقياس (٤,٢٠-٥,٠٠) والذي يشير الى توافر عال جدا ل الادارة الإلكترونية و الأداء المالي، كما تشير قيمة الانحراف المعياري العام الى تقرب الآراء وتجانسها حول أثر الادارة الإلكترونية والأداء المالي حيث بلغت قيمته (٠.722، .64) على التوالي.

جدول رقم (١٥) التحليل الوصفي ونتائج قياس معنوية الاتجاه العام لإجابات افراد عينة الدراسة حول الادارة الإلكترونية والأداء المالي

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المحاور
المتغير المستقل			
	.722	4.32	(١) المحور الكلي: الادارة الإلكترونية
1	.679	4.44	المتطلبات التقنية
2	.72	4.34	المتطلبات الادارية والتنظيمية
3	.720	4.28	المتطلبات البشرية
4	.772	4.25	المتطلبات المالية
المتغير التابع			
	.64	4.27	(٢) المحور الكلي: الأداء المالي
	0.681	4.33	جميع الفقرات

المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية * مستوى الدلالة عند (P=0.05) 0.05

5.5 اختبار الفرضيات:

قام الباحثون بإجراء الاختبارات الإحصائية الخاصة بمعرفة مدى صحة الفرضيات التي تم وضعها للبحث لمعرفة أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء المالي حيث استخدم الباحثون المتوسيط الحسبي والانحراف المعياري إضافة إلى اختبار معامل الارتباط والانحدار المتعدد لمعرفة نوع وقوة العلاقة عند مستوى دلالة (0,05) والتالي عرض لنتائج اختبار الفرضيات كالآتي :

الفرضية الرئيسية: (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية والأداء المالي)، ويتفرع منها:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المتطلبات الادارية والتنظيمية و الأداء المالي

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المتطلبات البشرية و الأداء المالي

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المتطلبات المالية و الأداء المالي

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المتطلبات التقنية و الأداء المالي

لإتمام هدف الدراسة في معرفة مدى وجود علاقة ارتباط بين المتغيرات فقد تم اختبار العلاقات بين الفقرات ومحاورها باستخدام البيانات المستخرجة من اختبار معامل ارتباط بيرسون والانحدار الخطي المتعدد وكما هو مبين في الجدول رقم (١٦) وذلك لاختبار الفرضية التي تنص على (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية و الأداء المالي).

ولغرض التحقق من نوع وطبيعة العلاقة بين ابعاد الإدارة الإلكترونية (المتطلبات الادارية والتنظيمية , المتطلبات البشرية, المتطلبات المالية, المتطلبات التقنية) بوصفها متغيرات مستقلة وبين الأداء المالي بوصفه متغيرا تابع لم تم تطبيق أسلوب معامل الارتباط والانحدار المتعدد وذلك لمعرفة نوع وقوة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والأداء المالي وذلك على النحو التالي:

الجزء الثالث: الدراسة العملية وأجرائها المنهجية

جدول رقم (١٦) يوضح قيم معامل الارتباط بين عناصر الادارة الإلكترونية و الأداء المالي

المتغيرات المستقلة					
الادارة الإلكترونية بصورة إجمالية	المتطلبات التقنية	المتطلبات المالية	المتطلبات البشرية	المتطلبات الادارية والتنظيمية	المتغير التابع
.728**	.658**	.688**	.776**	.321**	الأداء المالي
.,٠٠	0.00	0.00	0.00	0.00	مستوى الدلالة sig

** ذات دلالة احصائية عند مستوى (٠,٠١) * ذات دلالة احصائية عند مستوى (٠,٠٥)

اذ تشير نتائج الجدول المعروض رقم (16) الى وجود علاقات ارتباط بين الادارة الإلكترونية و الأداء المالي, حيث بلغت قيمة هذه العلاقة (0.728). وهي قيمة ارتباط مرتفعة بين المحورين وتؤكد قبول الفرضية التي تنص على وجود علاقة ارتباط بين الادارة الإلكترونية و الأداء المالي.

حيث يأتي أقوى الارتباطات بين الادارة الإلكترونية و الأداء المالي بأبعادها من خلال البعد المتطلبات البشرية بمعامل (0.776) يليها الارتباط بعنصر المتطلبات المالية يليها الارتباط بعنصر المتطلبات التقنية ويأتي بعدها الارتباط بعنصر المتطلبات الادارية والتنظيمية.

ولاختبار الفرض القائم على العلاقة بين أثر الادارة الإلكترونية بمتغيراته المختلفة (المتطلبات الادارية والتنظيمية , المتطلبات البشرية, المتطلبات المالية, المتطلبات التقنية) على الأداء المالي قام الباحث باستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة نوع وقوة العلاقة بين أثر عناصر الادارة الإلكترونية في تحقيق الأداء المالي وذلك على النحو التالي: وفق النموذج $y=a+bx$ حيث إن:

y المتغير التابع وهو الأداء المالي

x المتغير المستقل وهو الادارة الإلكترونية

a وهو عبلة عن ثابت الانحدار

b وهو عبلة عن مقدار التأثير في المتغير التابع نتيجة تغير المتغير المستقل ، وكانت أهم النتائج اللازمة لاختبار هذه

الفرضية موضحة في الجدول رقم (17):

الجزء الثالث: الدراسة العملية وأجرائها المنهجية

جدول رقم (١٧) أهم نتائج الانحدار الخطي المتعدد لمعرفة دور الادارة الإلكترونية في تحقيق الأداء المالي

نموذج الانحدار الخطي المتعدد النموذج الكلي		معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	درجة الحرية	قيمة(f)	مستوى الدلالة sig
		0.796	0.630	4/72	37.648	0.00
المتغيرات المستقلة						
المتغير التابع	ثابت الانحدار	المتطلبات الادارية والتنظيمية	المتطلبات البشرية	المتطلبات المالية	المتطلبات التقنية	
	قيمة المعامل	1.298	-007=	0.519	.216	-019.
قيمة T	4.829	-0.156	5.113	2.590	-0.199	
المعنوية	.000	0.876	0.000	0.011	0.843	

المصدر: اعداد الباحث من بيانات الدراسة الميدانية.

من خلال الجدول رقم (17) نجد ان مستوى المعنوية للمتغيرات المستقلة لأبعاد الادارة الإلكترونية كلا على حده كانت كالتالي:

البعد المتطلبات الادارية والتنظيمية لم يكن ذو تأثير معنوي في نموذج الانحدار عند مستوى معنوية (0.05).

البعد المتطلبات البشرية كان ذو تأثير معنوي في نموذج الانحدار عند مستوى معنوية (0.05).

البعد المتطلبات المالية كان ذو تأثير معنوي في نموذج الانحدار عند مستوى معنوية (0.05).

البعد المتطلبات التقنية لم يكن ذو تأثير معنوي في نموذج الانحدار عند مستوى معنوية (0.05).

ويتضح من النتائج الإحصائية لقيمة النموذج الكلي وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للمتغير المستقل

المتمثل بالإدارة الإلكترونية في المتغير التابع و المتمثل في الأداء المالي، حيث بلغت قيمة معامل الانحدار (١,٣) اي

انه كلما زاد الادارة الإلكترونية بمقدار وحدة قياس واحدة تؤدي الى زيادة التأثير في الأداء المالي بمقدار ١,٣ من

الوحدة، في حين بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٧٢٨)، وهو معامل ارتباط طردي معنوي قوي اي انه كلما زاد

الادارة الإلكترونية تؤدي الى زيادة في الأداء المالي والعكس صحيح، اما القابلية التفسيرية لنموذج الانحدار اعلاه في

الجدول (١) والمتمثلة في معامل التحديد فقد بلغت قيمته ٠,٦٣ مما يشير إلى أن ٦٣٪ من التغيرات في الادارة

الإلكترونية تعود إلى الأداء المالي وحدها (مع ثبات بقية العوامل الاخرى) بينما نسبة ٣٧٪ من التغيرات في الادارة

الجزء الثالث: الدراسة العملية وأجرائها المنهجية

الإلكترونية تعود الى عوامل أخرى، وبلغت مستوى دلالة sig (0.00) وهي اقل من مستوى الدلالة المعتمد في هذه الدراسة وهي 0.05 وهذه النتائج نتوصل الى ان الادارة الإلكترونية له تأثير قوي وذو دلالة معنوية على الأداء المالي وبالتالي نقبل الفرض الذي ينص على (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الادارة الإلكترونية و الأداء المالي).

الفصل السادس: تحليل النتائج والتصور المقترح:

6.1 النتائج:

من خلال تحليل النتائج وتفسيرها في ضوء فرضيات المتغيرات الإدارية الإلكترونية والأداء المالي توصلنا إلى ما يلي:
بعد مناقشة واختبار الفرضيات وبصفة عامة فقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية :
بلغ المتوسط الحسابي العام لإجابات افراد عينة الدراسة عن توافر أثر الادارة الإلكترونية و الأداء المالي (4.32 ، 4.27) على التوالي ، وهذا يعنى أن درجة إدراك افراد عينة الدراسة عن توافر ابعاد أثر الادارة الإلكترونية و الأداء المالي مجتمعة معتدلة عند المستوى "متوافر بدرجة عالية جدا" حيث تنتهي قيمة الوسط الحسابي العام الى فئة المقياس (4.20-5.00) والذي يشير الى توافر عال جدا ل الادارة الإلكترونية و الأداء المالي ، كما تشير قيمة الانحراف المعياري العام الى تقارب الآراء وتجانسها حول أثر الادارة الإلكترونية و الأداء المالي حيث بلغت قيمته (0.64,0.722) على التوالي.

قبول الفرضية الرئيسية والتي تنص على : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الادارة الإلكترونية و الأداء المالي عند مستوى معنوية (0.05)

وكانت نتائج الفرضيات الفرعية كما يأتي:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المتطلبات الادارية والتنظيمية والأداء المالي عند مستوى معنوية (0.05)

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المتطلبات البشرية والأداء المالي عند مستوى معنوية (0.05)

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المتطلبات المالية و الأداء المالي عند مستوى معنوية (0.05)

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المتطلبات التقنية والأداء المالي عند مستوى معنوية (0.05)

6.2 التوصيات والتصور المقترح:

في ظل النتائج المتوصل إليها في دراستنا والمتمثلة في علاقة استخدام الإدارة الالكترونية والأداء المالي يمكننا من تقديم مجموعة التوصيات التالية:

١. يوصي الباحثون البنوك ان تتبنى طرق لتطوير الخدمات الموجودة في البنوك لتطوير مستوى جودة الخدمات الموجودة فيها، بما يتناسب مع احتياجات مختلف العملاء واختلاف احتياجات المعاملات الصادرة والواردة من وإلى البنوك.
٢. وأن تعمل على توسيع الحصة السوقية للخدمات البنكية.
٣. وان تعمل على امتلاك وتوفير كافة المعلومات التي يحتاج إليها مختلف الزبائن .
٤. وان تتعامل مع الزبائن بخصوصية عالية .
٥. وأن تتبنى نظام بنكي متكامل قادر على إدارة كافة الاجراءات والعمليات في البنك.
٦. وان يتم التعامل مع بيانات العملاء بخصوصية عالية تتعلق بمقدار الاموال والمعاملات.
٧. وان تعمل على تحقيق التوازن في خدماتها بما يقابلها من الخدمات المقدمة في البنوك الأخرى.

مراجع الدراسة العربية والأجنبية:

المراجع العربية:

- الحراشة، محمد عبود. (2013). *درجة استخدام الحاسوب في الإدارة*، دراسة دكتوراه منشورة، كلية العلوم الإدارية، جامعة البيت محافظة المفرق، الأردن.
- خليل، نبيل سعد. (2014). *إدولة المؤسسات التربوية في بدايات الألفية الثالثة*، الطبعة- الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.
- د. محمد ناصر القحطاني، & صالحة محمد عبد العزيز الشهري. (2022). *أثر تطبيق حوكمة الشركات على تحسين كفاءة مؤشرات الأداء المالي في البنك الأهلي السعودي*. المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، (٣٣)، ٩٥-١١٠.
- دادان، عبد الغني. (2006). *قراءة في أداء المالي والقيمة في المؤسسة*، مجلة الباحث، عدد 44، جامعة ورقلة، ص 42.
- الدايني وحيد، خضير، ورشاد. (2010). *أثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة*. رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط.
- رأفت، رضوان رأفت. (2002). *عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية*، القاهرة.
- الربيع، حاكم محسن. (2013). *حوكمة البنوك واثراها في الأداء والمخاطرة*، دار الميسرة عمان الأردن.
- الزمر، إبراهيم، و سعد الدين. (2019). *درجة توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقتها بجودة الاداء المؤسسي*، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- الشريف، عمر وعبدالعليم، أسامة وبيومي، هشام. (2013). *الإدارة الإلكترونية مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة*، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الصبري، محمد. (2006). *الإدارة الإلكترونية*، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية.
- عبود، نجم. (2004). *الإدارة الإلكترونية (الإستراتيجية والوظائف والمشكلات)*، دار المريخ للنشر، الرياض.
- عبيدات، ذوقان، وعدس، عبد الرحمن، وعبد الخالق، كايد. (2001)، *البحث العلمي: مفهومه، أدواته، أساليبه*، دار الفكر للنشر، عمان.

الغول، معين محمد. (2019). دور الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية في الحد من مشكلات القبول

والتسجيل وسبل تطويره، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

قصابي، إلياس. (2012). تحليل القوائم المالية كأداة لتقييم الأداء المالي، بحث مقدم الى الملتقى الوطني حول

التشخيص المالي، معهد العلوم الاقتصادي والتجاري وعلوم التسيير، جامعة سوق اهراس، 22-23 ماي

. 2012

مأمون يس بدوي، فرح يس فرح، & أيمن حسب الرسول. (2018). أثر تكنولوجيا المعلومات على تنمية الجدارة

الرقمية للموارد البشرية في شركات الإنشاءات والمقاولات السعودية: دراسة حالة شركة أبصار المحدودة.

Gezira Journal of Economic and Social Sciences, 9(1).

محمد، خميس، اسحق، و بلال، أحمد، آدم، يوسف، و هارون. (2023). دور الادارة الالكترونية علي تطوير الاداء

المصرفي على المصارف السودانية العاملة بمدينة زالنحي. مجلة العلوم الانسانية والطبيعية (e)2709-

doi:https://doi.org/10.53796/hnsj4120. (0833

محمد، عرفات علي. (2016). المؤتمر الأول للإدارة الإلكترونية بالجامعات السعودية، الرياض.

المغيرة، عبد العزيز بن فهد، & حمزاوي، محمد سيد مشرف. (2010). معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في

إجراءات العمل الإداري من وجهة نظر موظفي ديوان وزارة الداخلية السعودية (Doctoral dissertation).

نور الدين، الظاهر. (2009). تنمية الموارد البشرية، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، القاهرة،

ياسين، سعد غالب. (2020). الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

المراجع الأجنبية:

Douglas A. (2002), **Supporting the e-business** : Electronic Networking Application and Policy , Vol. 12 , No.2 , p.314.

Anthes Gary H, (1996). **Feds to downsize with IT**, computer world, Vol No3 Sep, pp. 122-129ss, 27.

Chhabra, T.N., Suri, R.K., and Verma, S. (2009). **An Introduction to e-commerce** Dhanpat Rai& Co. New.Kalakota, R., Whinston, A. (2009)= **Frontier of Electronic Commerce**, Dorling Kindersley (India) Pvt Ltd, New Delhi,:309-344.

الملاحق الدراسية :

الملاحق (١)

الاستبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته... وبعد،

يعد هذا الاستقصاء الجزء الرئيسي من الدراسة الميدانية التي يقوم بها الباحث حول (أثر الإدارة الإلكترونية على الاداء المالي) في بنك الراجحي ولإتمام الدراسة يتطلب التعرف على اتجاهاتكم وآرائكم فيما يتعلق بهذا الموضوع نظراً لما لديكم من خبرة ومعرفة وممارسة عملية تتعلق بموضوع الدراسة، الهدف من الاستبيان هو استكمال لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة العامة=

ويود الباحث أن تشير إلى مساهمتكم في الاجابة الصريحة والدقيقة، على الأسئلة الواردة في القائمة سيكون لها أثر عظيم في الوصول إلى نتائج دقيقة، وتؤكد أن البيانات الواردة في هذا الاستقصاء لن تستخدم إلا في أغراض البحث العلمي.

شاكرين لكم حسن تعاونكم،،،

والله ولي التوفيق

من إعداد الطلبة:

شبلان بن عوض الاسمري()

مرام محمد الصبي()

نوره محمد النوفل()

اشراف الدكتور :-

د/وليد سليمان

الجزء الاول : المعلومات الشخصية

يرجى التكرم بوضع إشارة في المكان المناسب:

الجنس =

ذكر ☐ أنثى ☐

٢- المؤهل العلمي:

ثانوي فأقل ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه ☐

٣-العمر :

أقل من ٢٥ سنة. ☐ من ٢٥ الى أقل من ٣٥ سنة ☐ . من ٣٥ الى أقل من ٤٥ سنة ☐

☐ ٤٥ سنة فأكثر

٤- سنوات الخبرة:

أقل من ٥ سنوات ☐ ٥ الى أقل من ١٠ سنوات ☐

من ١٠ سنوات الى أقل من ١٥ ☐ ١٥ سنة فأكثر ☐

٥- المستوى الوظيفي :

مدير عام ☐ نائب مدير عام ☐ مدير ادله ☐ رئيس قسم ☐

نائب رئيس قسم ☐ مختص ☐ اخوى ☐

الجزء الرابع: ملاحق الدراسة

الجزء الثاني : المتغير المستقل (الادارة الالكترونية)
يرجى وضع علامة أمام الخيار المناسب لوائكم بحكم خبرتكم العلمية

الرقم	الفقرة	موافق بشده	موافق	محايد	لا وافق	لا بشده
المحور الاول : . الامكانيات التقنية						
١	تتوفر أحدث أجهزة حاسب آلي حديثة في المنظمة					
٢	تتوفر نظم وبرامج إلكترونية حديثة					
٣	تتوفر شبكة حاسوب في جميع المكاتب					
٤	يوجد ربط بين المركز الرئيسي والفروع عن طريق الشبكات الإلكترونية					
٥	ترتبط الشبكة الداخلية بشبكة الإنترنت					
٦	يتوافر موقع إلكتروني للوكالة على شبكة الإنترنت					
٧	تطوير النظام الإداري المطبق بشكل دوري					
٨	تعقد دورات تأهيلية خاصة بتكنولوجيا المعلومات للعاملين					
المحور الثاني : .المتطلبات الادلية						
١	يوجد ادارة او قسم مختص بالعمل التقني					
٢	تدعم الادارة العليا سياسة تطبيق الادارة الالكترونية					
٣	توجد خطة استراتيجية زمنية تدعم تطبيق الادارة الالكترونية					
٤	تعقد دورات تدريبية متخصصة للعاملين في مجال الادارة الالكترونية					
٥	توجد رقابة على الأعمال والمهام بشكل الكتروني					
٦	يدعم الهيكل التنظيمي تطبيق الإدارة الإلكترونية					

الجزء الرابع: ملاحق الدراسة

٧	تخصص الموارد بشكل مناسب على المستويات الإدارية				
المحور الثالث : الامكانيات المالية					
١	يتوفر الدعم المالي اللازم لشراء التقنيات الالكترونية الحديثة				
٢	يتوفر الدعم المالي اللازم لتصميم وتطوير البرامج الالكترونية				
٣	يتوفر الدعم المالي اللازم لصيانة الاجهزة والبرامج الإلكترونية				
٤	يتوفر الدعم المالي اللازم للاستعانة بمدرّبين مؤهلين لتدريب العاملين على تطبيق آلية العمل الالكتروني				
٥	يوجد نظام حوافز يدعم التوسع في تطبيق مجال العمل الالكتروني				
المحور الرابع :الامكانيات البشرية					
١	تسلم خطط التدريب في زيادة قدرة العاملين على ممارسة الادارة الإلكترونية				
٢	يملك العاملين القدرة على التعامل مع الحاسوب				
٣	يتم إختيار الموظفين وفقا لمهارات التعامل مع الحاسوب				
٤	يوجد خبراء لتصميم وتطوير البرامج الالكترونية ضمن الطاقم الإداري				
٥	توفر الكوادر البشرية اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية				

ثانياً: المتغير التابع (الاداء المالي)

يرجى وضع علامة أمام الخيار المناسب لرائكم بحكم خبرتكم العلمية

الرقم	الفقرة	موافق بشده	موافق	محايد	لا وافق	لا بشده
المحور الاول : الاداء المالي.						
١	توفر أنظمة وتعليمات لتنظيم الاداء المالي					
٢	توجد سجلات مالية وإلكترونية تسجل فيها كافة الاعمال المالية الخاصة					
٣	يخضع الاداء المالي في المؤسسة لقوانين وتعليمات نافذة وكافية					
٤	توجد اجراءات عمل واضحة ومكتوبة لضبط الاداء المالي إلكترونيا					
٥	توثق كافة المعلومات الصادرة والوالدة في الجانب المالي					
٦	يعتمد التحليل المالي للزبائن على قياس القدرات المالية					
٧	يساعد التحليل المالي على اختيار أساليب محددة لمنح الائتمان					
٨	تستخدم النسب المالية في قياس وتقييم ربحية الزبون					
٩	يساعد التحليل المالي على تحليل مخاطر عدم السداد					

الملحق رقم (٢) قائمة المحكمين

رقم	اسم المحكم	التخصص	الدرجة العلمية
١	مصطفى الوهوي	إدارة أعمال	دكتوراة
٢	علي الحموي	إدارة أعمال	دكتوراة
٣	إبراهيم النظامي	تقنية معلومات	دكتوراة

أثر استخدام الادارة الإلكترونية على الاداء المالي لبنك الراجحي في مدينة

الرياض

الملخص العربي:

هدفت دراستنا إلى التعرف على أثر الادارة الالكترونية على الاداء المالي في البنك الراجحي ، حيث باتت القدرات التكنولوجية من العوامل الهامة في تطوير الاداء المالي في البنوك ، ويوضح هذا البحث الأهمية التي تحتلها الادارة الالكترونية ومدى حاجة بنك الراجحي لتسيير العمل الاداري ، ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام منهج الاساليب الإحصائية وتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في بنك الراجحي ، تم توزيع 72 استبيان على البنك الراجحي في المملكة العربية السعودية- الرياض .

وتم التوصل إلى النتائج التالية :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المتطلبات الادارية والتنظيمية والأداء المالي عند مستوى معنوية (0.05)

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المتطلبات البشرية والأداء المالي عند مستوى معنوية (0.05)

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المتطلبات المالية و الأداء المالي عند مستوى معنوية (0.05)

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين المتطلبات التقنية والأداء المالي عند مستوى معنوية (0.05)

التوصيات :

يوصي الباحثون البنوك ان تتبنى طرق لتطوير الخدمات الموجودة في البنوك لتطوير مستوى جودة الخدمات الموجودة فيها ، بما يتناسب مع احتياجات مختلف العملاء واختلاف احتياجات المعاملات الصادرة والواردة من وإلى البنوك ، وأن تعمل على توسيع الحصة السوقية للخدمات البنكية ، وتعمل على امتلاك وتوفير كافة المعلومات التي يحتاج إليها مختلف الزبائن ، وان تتعامل مع الزبائن بخصوصية عالية ، وأن تتبنى نظام بنكي متكامل قادر على إدارة كافة الاجراءات والعمليات في البنك ، وان يتم التعامل مع بيانات العملاء بخصوصية عالية تتعلق بمقدار الاموال والمعاملات ، وان تعمل على تحقيق التوازن في خدماتها بما يقابلها من الخدمات المقدمة في البنوك الأخرى .

The impact of E-management on Al-Rajhi Bank Financial performance in Riyadh

Abstract

Our study aims to identify the impact of e-management on Al-Rajhi Bank's financial performance technological capabilities have become important factors in the development of banks' financial performance, This research illustrates the importance of e-management and the extent to which banks need to operate In order to achieve the study's objectives, the methodology of statistical methods has been used and the study community is made up of all those working in banks, 72 questionnaires were distributed to Al-Rajhi Bank in Saudi Arabia, Riyadh.

Results:

There is no statistically significant effect between administrative and organizational requirements and financial performance at a moral level (0.05).

There is a statistically significant effect between human requirements and financial performance at a level of Sig (0.05).

There is a statistically significant effect between financial requirements and financial performance at a level of Sig (0.05).

There is no statistically significant effect between technical requirements and financial performance at a level of Sig (0.05).

Recommendations:

Researchers recommend that banks adopt ways to develop existing services in banks to develop the quality of services in them commensurate with the needs of different customers and the different needs of transactions originating from and to banks, To expand the market share of banking services and to acquire and provide all information needed by different customers; To deal with customers with high privacy and adopt an integrated banking system capable of managing all procedures and operations in the bank, Customer data is handled with high privacy related to the amount of money and transactions and strive to achieve balance in its services with the corresponding services provided in other banks.

The impact of E-management on Al-Rajhi Bank Financial performance in Riyadh

Research Project Submitted to the Department of Public
Administration-Everyone's Smart University in Partial
Fulfillment of The Requirement of Master's Degree in Public
Administration

Submitted by:

Shiblan Awadh Al-Asmari	213000163
Maram Mohammed Al-Sabi	20223006289
Nourah Mohammed Al-Nofal	20223006503

Supervisor:

Dr. Walid Suliman

2022/2023