

أثر الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين دراسة ميدانية على المصارف التجارية العاملة بمدينة الأبيض – 2021م

*The impact of electronic management on the performance of
employees, a field study on commercial banks operating in the city
of El-Obeid - 2021*

إعداد:

د. الخير عمارة محمد علي عامر؛ أستاذ إدارة الأعمال المساعد، كلية الاقتصاد والدراسات التجارية
بجامعة كردفان، السودان

د. محمد مختار إبراهيم أحمد؛ أستاذ إدارة الأعمال المشارك، كلية الاقتصاد والدراسات التجارية
بجامعة كردفان، السودان

Prepared by:

Dr. Elkheir Amara Mohammedali Aamir: Assistant Professor of Business Administration, Faculty of Economics and Business Studies, University of Kordofan, Sudan

Dr. Mohammed Muktar Ibrahim Ahmed: Associate Professor of Business Administration, Faculty of Economics and Business Studies, University of Kordofan, Sudan

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى بيان أثر استخدام التجارة الإلكترونية في المصارف عينة الدراسة، وإبراز دورها في أداء العاملين، وتحديد طبيعة العلاقة بين عناصرها (الشبكات، البرمجيات، الأجهزة والمعدات) وكفاءة وفاعلية أداء العاملين. افترضت الدراسة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وتحسين أداء العاملين بالمنظمة. تم استخدام والمنهج الوصفي والتحليلي، وتم جمع البيانات الخاصة بالدراسة من خلال تصميم استبانة. وتم اختيار عينة عشوائية بسيطة مكونة من (110) عامل يمثلون (48%)، توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين الأجهزة والمعدات والكفاءة. توجد علاقة إيجابية جزئية بين الإدارة الإلكترونية والفاعلية. لا توجد علاقة بين شبكات الاتصال والفاعلية. لا توجد علاقة بين البرمجيات والفاعلية. أوصت الدراسة بتوفير برمجيات تساهم في اتخاذ القرارات وحل المشكلات وإعداد التقارير الإدارية. ترقية جميع البرمجيات المستخدمة في المصرف. توفير الشبكات التي تعمل على تحديث أسلوب الإدارة لتسهيل العمل الإداري بالمصرف.

الكلمات المفتاحية: الأجهزة والمعدات، الشبكات، الكفاءة، الإدارة الإلكترونية، أداء العاملين، المصارف التجارية في السودان.

Abstract:

The study aimed to demonstrate the impact of the use of e-commerce in the study sample banks, highlight its role in the performance of employees, and determine the nature of the relationship between its components (networks, software, hardware and equipment) and the efficiency and effectiveness of the employees' performance. The study assumed: There is a statistically significant relationship between electronic management and improving the performance of the organization's employees. The descriptive and analytical approach was used, and data for the study was collected by designing a questionnaire. A simple random sample of (011) workers representing (48%) was selected. The study found a positive relationship between devices, equipment and efficiency. There is a partial positive

relationship between e-governance and effectiveness. There is no relationship between networking and effectiveness. There is no relationship between software and effectiveness. The study recommended providing software that contributes to decision-making, problem solving and preparing administrative reports. Upgrade all software used in the bank. Providing networks that modernize the management method to facilitate the administrative work of the bank.

Keywords: devices and equipment, networks, efficiency Electronic management, employee performance, commercial banks in Sudan.

المقدمة:

إن التطور الحاصل في المجتمعات المتقدمة جعل من حتمية التقدم الوظيفي والإداري ضرورة ومطلباً ملحاً لتلك الشعوب، التي عملت على أن تزيد وتحسن من الخدمات الوظيفية التي تعكس مدى التطور البشري في مجال الخدمات الإدارية، ما استوجب إيجاد حلول وطرائق جديدة من شأنها تطوير العمل الإداري والرقمي به في مجالات عديدة، وزيادة على الثورة المعلوماتية التي حدثت في أواخر القرن العشرين ما جعل العديد من الاكتشافات والتكنولوجيات الحديثة تظهر كأثر لتلك الثورة وما أفرزته على الجانب البشري والتقني والإداري فتولد ما يسمى بالإدارة الإلكترونية، حيث تعتمد على التكنولوجيا الرقمية ما يجعل عملها يتحول من ورقي تنظيمي إلى إلكتروني شبكي حيث لا وجود لحواجز إدارية وتنظيمية تقف أمام العمل الإداري تحت شعار العمل المستمر في كل مكان وأي زمان، وهذه التغيرات في مجال العمل الإداري فرضت نفسها على الدول المتقدمة وأصبح لازماً عليها تطبيقها حتى تحقق أفضل الخدمات لشعوبها وبالتالي كسب ثقة شعوبها وولائها لأنظمتها، ولقد كانت لظهور الحاسبات والأتمتة وتطور تقنيات ووسائل الاتصال دور كبير في بروز الإدارة الإلكترونية.

كما أن استمرارية المنظمة على مواجهة مفاجأة المحيط لا يتوقف عند الإعداد الجيد للمخططات والموازنات فحسب، إن لم يصاحبه متابعة مستمرة لتنفيذ وتكييف هذه المخططات بما يحقق النتائج والأهداف المرغوبة وتشكل هذه العملية المرحلة الثانية من مراقبة التسيير وتعرف باسم متابعة وتقييم الأداء.

مشكلة الدراسة:

مع تزايد المشكلات التنظيمية المعاصرة، في سبيل تحقيق منظمات الأعمال لأهدافها ظهرت حاجة المنظمات للإدارة الإلكترونية حتى تتمكن من تحقيق تلك الأهداف بكفاءة مناسبة وفعالية عالية، وبعد الاطلاع على الدراسات السابقة وجد الباحثون أنه من المهم البحث في أثر الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين، وذلك من خلال التطبيق على المصارف التجارية العاملة بمدينة الأبيض خلال العام 2021م

وتمت صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي:

ما هو أثر الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين بالمنظمة؟ وتفرعت منه العديد من التساؤلات وهي:

- ما هو أثر البرمجيات على كفاءة وفعالية العاملين بالمنظمة؟
- ما هو أثر الشبكات على كفاءة وفعالية العاملين بالمنظمة؟
- ما هو أثر الأجهزة والمعدات على كفاءة وفعالية العاملين بالمنظمة؟

أهداف الدراسة:

إن الهدف الرئيسي للدراسة هو إبراز أثر الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين بالمنظمة بالبنوك التجارية ولاية شمال كردفان ويتفرع منه الأهداف التالية:

1. التعرف على أثر البرمجيات على كفاءة وفعالية أداء العاملين بالمنظمة.
2. بيان على أثر الشبكات على كفاءة وفعالية أداء العاملين بالمنظمة.
3. تحديد أثر الأجهزة والمعدات على كفاءة وفعالية أداء العاملين بالمنظمة.

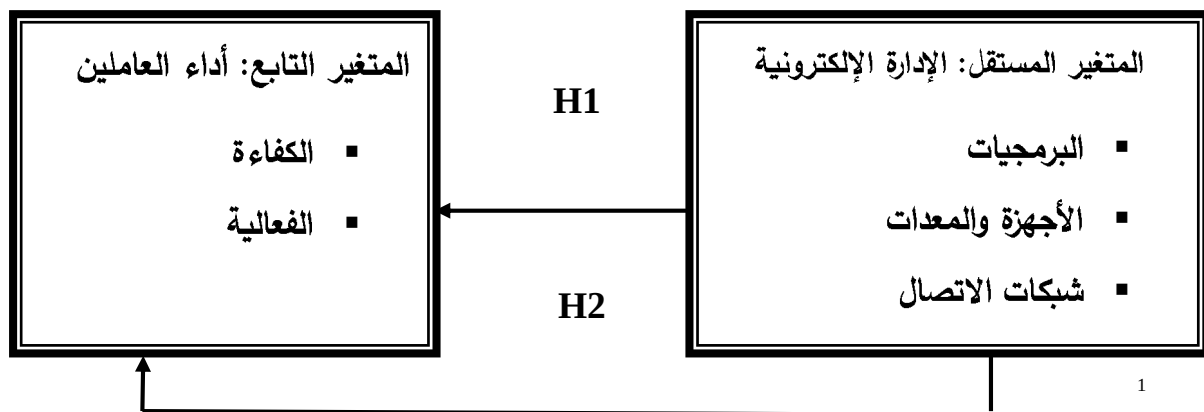
أهمية الدراسة العلمية:

تساهم هذه الدراسة في إثراء المعرفة بشكل عام وخاص من خلال النتائج المتواصل إليها من هذه الدراسة يمكن أن تضيف إلى قاموس الدراسة العلمي فيما يخص الدراسات الإدارية والتنظيمية ومنح ميزة علمية للمكتبات الدراسة من خلال إضافة بحث من البحوث العلمية.

أهمية الدراسة العملية:

أهمية الإدارة الإلكترونية في تطبيقها البنوك التجارية حيث يساهم هذا الدراسة في سرعة ودقة وتحسين العمل الإداري بالمنظمة كما يساهم في تحقيق أهداف المنظمة وتنفيذ الخطط بكفاءة وفعالية وتحقيق حاجات ورغبات العاملين الذين يمثلون حلقة الوصل بين الشركات والمجتمع ويمكن أن تساهم في حل المشكلات الإدارية ومعرفة مدى أثر الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين بالمنظمة وقياس مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية.

نموذج الدراسة:



المصدر: إعداد الباحثين من أدبيات الدراسات السابقة 2021م

فرضية الدراسة الرئيسية:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الإلكترونية وتحسين أداء العاملين بالمنظمة وتندرج منها العديد من الفرضيات الفرعية وهي:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام البرمجيات وكفاءة وفعالية أداء العاملين بالمنظمة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الشبكات وكفاءة وفعالية أداء العاملين بالمنظمة.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الأجهزة وكفاءة وفعالية أداء العاملين بالمنظمة.

¹ الوثائق عطا المنان محمد أحمد، قوانين العمل المصرفي والتجاري في السودان، 2018م

مفاهيم الدراسة:

المصارف التجارية العاملة بمدينة الأبيض:

يرجع قيام القطاع المصرفي السوداني إلى أوائل القرن العشرين عندما قامت بعض المصارف العالمية بفتح فروع لها كما يحدث في معظم دول العالم، تم إنشاء فرع المصرف الأهلي المصري في عام (1903م) الذي كان يقوم ضمن مهامه بدور المصرف المركزي بما يجري بمصر وتلاه فرع بنك باركيز عام (1913م) بالإضافة إلى فروع بنوك أجنبية أخرى مثل المصرف المصري والمصرف الكويتي والمصرف الأثيوبي والمصرف العثماني، وفي عام (1956م) بعد الإستقلال تم تكوين لجنة العملة للإطلاع بمهمة إصدار عملة سودانية موحدة تعكس التنوع الثقافي السوداني، وتم انشاء عدد من المصارف في عدد من اقاليم السودان ومن ضمنها اقليم كردفان (الأبيض) الذي يتواجد به حاليا عدد 23 مصرف تجاري يقدمون المعاملات المالية وفقا للصيغ الإسلامية.

الإدارة الإلكترونية:

هي "العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الجوهرية للمؤسسة والآخرين بدون حدود من أجل تحقيق أهداف المؤسسة" ¹ ولها عدة عناصر أساسية وهي:

1. البرمجيات: هي "مجموعة من البرامج المستخدمة لتشغيل جهاز الحاسب الآلي والاستفادة من إمكانياته المختلفة" ²
2. الشبكات: هي "مجموعة من أجهزة الحواسيب المتصلة ببعضها للمشاركة في موارد المعلومات والمعرفة" ³
3. الأجهزة: وهي "ملحقات الحاسوب التي تمكن من إدخال ومعالجة وإخراج المعلومات"

¹ - نجم عبود نجم الإدارة الإلكترونية (الاستراتيجية والوظائف والمشكلات)، (دار المريخ، الجيزة، 2004، ص127.

² - محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، ط1 (دار ميسرة، عمان، 2009م)، ص30.

³ - سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية، ط1 (دار اليازوري العلمية، عمان، الأردن، 2009م) ص204.

4. أداء المنظمة: هي محصلة قدرة المنظمة في استغلال مواردها وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف المنشودة، فالأداء هو انعكاس لكيفية استخدام المنظمة لمواردها المادية والبشرية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها.¹
 5. الكفاءة: هي "مجموعة من المهارات والخبرات المكتسبة التي تساهم في الاستخدام المثل لعوامل الإنتاج والموارد المتاحة"²
 6. الفعالية: هي "مدى قدرة المنظمة على البقاء والنمو والتكيف لتحقيق أهدافها"
- أهداف الإدارة الإلكترونية:**

تهدف الإدارة الإلكترونية إلى تعزيز الاتصال⁽³⁾ وتسهيل التبادل بين مختلف أنواع المتعاملين سواء على المستوى المركزي، أو المحلي وتحسين فاعلية خدماتها نحو المواطن والمؤسسات بتطوير الخدمات عن بعد، وذلك عبر تطوير الأنترنت للإدارة وتحديد واقتراح المناهج والمقاييس الهندسية والتقنية الكفيلة بضمان ملائمة نظم المعلومات والتطبيقات العمومية فيما بينها⁴.

وتتمثل أهداف الإدارة الإلكترونية في النقاط التالية:

1. سهولة إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمنظمة وكأنها وحدة مركزية.
2. توفير البيانات والمعلومات للمستفيدين بصورة فورية.
3. تبسيط الإجراءات وسرعة الإنجاز ورفع مستوى أداء الخدمات.
4. السرعة في اتخاذ القرارة المناسبة المبنية على المعلومات دقيقة ومباشرة.
5. توسيع قاعدة البيانات الداعمة للإدارة العليا.

¹- وائل محمد صبحي إدريس وطاهر محسن منصور الغالبية، أساسيات الأداء-وبطاقة التقييم المتوازن (دار وائل للنشر، القاهرة، 2009م)، ص38.

²- أحمد سيد مصطفى نظم معلومات إدارية ط1 (إدارة البشر، مصر، 2002م) ص415.

³ نجم عبود، مرجع سابق، ص34

⁴- وازع محمد، الإدارة الإلكترونية وأثرها على على الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، جامعة المدينة، رسالة ماجستير غير منشورة، 2013م، ص32.

6. السهولة في متابعة وإدارة كافة الموارد.

مفهوم أداء العاملين:

يعد الأداء مفهوماً جوهرياً بالنسبة للمنظمات وله العديد من المفاهيم المتعددة المعاني، وقد اختلف الباحثون في طرح مفهومه حسب اختلاف الخلفيات الفكرية، فمنهم من يرى أن الأداء هو المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها، لذا فهو مفهوم يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيق الأهداف¹.

أهمية أداء العاملين:

تتمثل أهمية الأداء فيما يلي:

1. دعم أهمية الهدف الذي تسعى الإدارة إلى تحقيقه.
2. يساعد في الترجمة العملية لكل القرارات التي يتم اتخاذها على جميع المستويات في المؤسسة، وحتى يتحقق الأداء الفعال ينبغي أن يتصف الأداء بالجدية والنزاهة عند اتخاذ القرارات والابتعاد عن القرارات المزاجية.
3. الإسهام في القدرة الدائمة على تقديم نتائج إيجابية ومرضية على فترات.
4. يدعم الأداء قائمة المهام الرئيسة الموكلة للإدارة بل يأتي في مقدمتها وأولادها بالاهتمام والعناية لتحقيق أهدافها.
5. استثمار القدرة لدى الفرد على العمل، والتي تتولد من التدريب واكتساب المهارة اللازمة لأداء عمله².

¹ - بو كريمة نوال، أثر الاتصال في رفع الأداء التسويقي للمؤسسة الخدمية، دراسة حالة وكالة السفر والسياحة، جامعة الجزائر، رسالة ماجستير، 2011م، ص120.

² - مفتاح الجنديين، الأداء المؤسسي، المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية، 2014، ص6

محددات أداء العاملين:

يتحدد الأداء بثلاثة عوامل رئيسية هي:

1. الجهد المبذول: ما يمثله حماس الفرد ورغبته في أدائه.
2. القدرات والخصائص: هي الإمكانيات التي يمتلكها الفرد وخبرته في العمل.
3. الإدراك: في قدرة الفرد على الإحاطة بالمعلومات الكافية عن طبيعة الوظيفة المكلف بها¹.

الدراسات السابقة:

دراسة أبو قناية: (2002م)² استهدفت هذه الدراسة التعرف على مستويات إلمام ومعرفة القيادات الإدارية في المنشآت السودانية بمفاهيم وأساليب الإدارة الاستراتيجية وبالتالي تحديد درجة الممارسة والتطبيق الفعلي لهذه الأساليب وقياس أثر ذلك على تطور أداء المنشآت في السودان، هذا إلى جانب الوقوف على نمط وأساليب القيادة الإدارية السائدة بالمنشآت السودانية وتحديد نوعيتها، أظهرت نتائج التحليل الإحصائي تدني مستوى إلمام ومعرفة القيادات الإدارية في المنشآت السودانية بمفاهيم وأساليب الإدارة الاستراتيجية وكذلك أوضحت أن لدى القيادات الإدارية مستوى متواضعا من المعرفة بأهمية الفائدة الناتجة من تطبيق أساليب الإدارة الاستراتيجية، كما أظهرت من جانب آخر وجود علاقة ارتباطية قوية موجبة بين مستوى الإلمام والمعرفة وبين درجة الممارسة الفعلية والتطبيق لهذه الأساليب في الواقع العملي بالمنشآت السودانية حيث أظهر معامل التحديد من خلال التباين أن مستوى الإلمام والمعرفة مؤشرا جيدا له علاقة قوية في تحديد درجة الممارسة الفعلية لأساليب الإدارة الاستراتيجية.

دراسة محمد نور: (2005م)³ تهدف هذه الدراسة للتعرف على مدى تطبيق الإدارة الاستراتيجية في المنظمات الصناعية السودانية بالتطبيق على شركة جيا لصناعة السيارات والشاحنات المحدودة، مشكلة البحث: ماهية المشاكل والمعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الاستراتيجية في الشركة

1- مفتاح الجندلين، مرجع سابق، ص4.

2- الطيب مصطفى أبو قناية، مفاهيم الإدارة الاستراتيجية لدى القيادات الإدارية وأثرها في تطوير أداء المنشآت، دراسة ميدانية، جامعة الخرطوم رسالة دكتوراة غير منشورة، 2002م.

3- محمد حنفي محمد نور، الإدارة الاستراتيجية ودورها في أداء المنظمات الصناعية، دراسة حالة مجموعة شركات جيا، جامعة النيلين، رسالة ماجستير غير منشورة، 2005م.

وبناءً على ذلك يمكن صياغة هذه المشكلة في التساؤلات التالية: هل يتم إعداد إستراتيجية الشركة بطريقة علمية؟ هل تقوم الإدارة العليا بعملية التحليل البيئي عند وضع إستراتيجية الشركة؟ هل الهيكل التنظيمي الحالي للشركة يلئم تطبيق الاستراتيجية؟ توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: أن إستراتيجية الشركة يتم أعدادها بطريقة علمية، أوضحت الدراسة ضعف معرفة الإدارة العليا بعملية التحليل البيئي، أن الهيكل التنظيمي الحالي للشركة ملائم لتطبيق إستراتيجية الشركة الحالية، أن ثقافة الشركة (القيم السائدة فيها) ملائمة لتنفيذ إستراتيجية الشركة وأن بيئة العمل داخل الشركة ملائمة وتساعد على تنفيذ الاستراتيجية، إقتناع جميع الباحثين بأهمية تطبيق الإدارة الاستراتيجية ودورها في رفع كفاءة أداء الشركة، أن تطبيق نموذج الإدارة الاستراتيجية يتطلب تأهيل وتدريب كوادر الإدارة العليا على أساليب الإدارة الاستراتيجية.

دراسة عمار: (2009م)¹ هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية في وكالة غوث وتشغيل اللاجئين بمكتب غزة الإقليمي من خلال التعرف على مدى توفر متطلبات نجاحها من الإمكانيات المالية والتقنية والبشرية ومدى التزام ودعم الإدارة العليا، كما هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور استخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين أداء العاملين في الوكالة وقد توصلت الدراسة إلى وجود معرفة لدى العاملين بالوكالة بالإدارة الإلكترونية ومتطلبات نجاحها، بالإضافة إلى توفر المتطلبات والمستلزمات المالية والتقنية والبشرية والإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية، كما أظهرت الدراسة وجود التزام ودعم من قبل الإدارة العليا لسياسة تطبيق الإدارة الإلكترونية وحرصها الدائم على مواكبة المستجدات التقنية وحرصها على تهيئة الموظفين نفسياً ومعنوياً لاستخدام الإدارة الإلكترونية، كما أظهرت الدراسة تأييد الأفراد لتطبيقات الإدارة الإلكترونية من الناحية الأمنية، وأظهرت أن استخدام الإدارة الإلكترونية يعمل على زيادة فاعلية وكفاءة الأداء الوظيفي بدرجة كبيرة وذلك من خلال سرعة إنجاز العمل، رفع لإنتاجية، سرعة ودقة إيصال التعليمات.

1- محمد جمال أكرم عمار، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء العاملين، غزة: الجامعة الإسلامية رسالة ماجستير غير منشورة، 2009م.

دراسة بوقلاشي عماد: (2011م)¹

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مزايا الإدارة الإلكترونية التي تمنحها للمواطنين وللإدارات العمومية و لوزارة العدل خاصة، والتطرق إلى دواعي التحول إلى الإدارة الإلكترونية ومتطلبات نجاح هذا التحول. تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي وأدواته المتمثلة في الملاحظة والمقابلة والاستبيان من أجل تقصي المعلومات وجمعها وتم أخذ وزارة العدل كنموذج للدراسة، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الإدارة الإلكترونية تلعب دوراً في تحسين أداء الإدارات العمومية لأن استخدام التكنولوجيا في الأعمال الإدارية يصحبه تطوير في كافة الأنشطة والمعاملات الإدارية بالإضافة إلى تبسيطها، وهذا ما يجعل الإدارة العمومية أكثر قرباً من المواطنين وإرضاء المتعاملين معها بصفة عامة، إن هذه الدراسة قد ركزت على قطاع واحد وهو قطاع العدالة ما يجعل هذه الدراسة لا يمكن تعميمها على باقي الإدارات العمومية الأخرى ذلك لأنها تناولت هذه الدراسة حالة إدارية معينة وهي وزارة العدل، كما أنها اعتمدت على منهج تحليل المضمون لجميع وثائق قطاع العدالة وموقعها الإلكتروني.

منهج الدراسة:

اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على برنامج الحزم الإحصائية في العلوم الاجتماعية SPSS، وذلك للاستفادة منه في التعرف على طبيعة المشكلة وصياغة الفرضيات والمنهج الاستقرائي لاختبار الفرضيات والمنهج الوصفي التحليلي في تحليل ووصف البيانات.

مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في البنوك التجارية في ولاية شمال كردفان، حيث تم توزيع عدد (110) استمارة، وتم استرداد (106) استمارة بنسبة استرداد بلغت (96.36%)، وكانت الاستبيانات الصالحة للتحليل بنسبة (96.36%)، وتم استخدام طريقة الحصر الشامل لعينة الدراسة.

ثبات أداة الدراسة:

تم احتسابه بمعامل ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha) والذي بلغت قيمته (0.998) وهي قيمة تدل على ثبات أداة الدراسة.

¹ - بوقلاشي عماد، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية، الجزائر: جامعة الجزائر رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر، 2011م.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

1. الإحصاء الوصفي: لوصف خصائص العينة.
2. كرو نباخ ألفا: قياس الموثوقية و الاتساق الداخلي للمتغيرات الرئيسية للدراسة.
3. التحليل العاملي الاستكشافي: لقياس الاختلافات بين العبارات التي تقيس كل متغير من متغيرات الدراسة.
4. التحليل العاملي التوكيدي: للوصول إلى جودة توفيق متغيرات نموذج الدراسة حيث تجري تغيرات في النموذج وتعديلات في الفرضيات بنا علي نتائج التحليل العاملي.
5. المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: لتحديد الأهمية النسبية لاستجابة أفراد العينة تجاه محاور وأبعاد أداة الدراسة.
6. ارتباط بيرسون: لمعرفة درجة الارتباط بين المتغيرات الرئيسية.

جدول رقم (1) يوضح معدل استجابة المبحوثين (حجم العينة = 110)

النسبة	العدد	البيان
100%	110	مجموع الاستبانات الموزعة للمستجيبين
96.36%	106	مجموع الاستبانات التي تم إرجاعها
3.63%	4	الاستبانات التي لم تسترد
96.36%	106	عدد الاستبانات الصالحة للتحليل

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية 2021م

تحليل بيانات الدراسة الميدانية:

وصف خصائص عينة الدراسة:

تمثلت البيانات الديمغرافية للمستجيبين في ستة عناصر وهي: النوع، والعمر، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، المسمى الوظيفي، الخبرة الوظيفية، يوضح توزيع مفردات العينة حسب الخصائص الديمغرافية حيث بلغت نسبة الذكور (67.0%) من العينة، بينما تشكل الإناث نسبة

(33.0%) من العينة والتي تعكس أن نسبة الذكور تفوق نسبة الإناث، وكما أظهر توزيع مفردات العينة حسب الفئة العمرية من الجدول أن الفئة العمرية أقل من 30 شكلت نسبة (59.9%) وهي أكبر نسبة، وشكلت الفئة من 30-40 نسبة بلغت (23.6%)، وشكلت الفئة من 40-50 نسبة (21.7%) وشكلت الفئة 50-60 نسبة بلغت (3.8%). أما المؤهل التعليمي فيوضح أن فئة بكالوريوس يشكلون أكبر نسبة حيث بلغت (61.3%)، بينما الفئة ماجستير يشكلون نسبة (26.4%) من العينة، أما الفئة دبلوم وسيط بلغت نسبة (5.7%)، أما الفئة دبلوم عالي بلغت نسبة (4.7%). أما توزيع أفراد العينة حسب التخصص العلمي نجد الفئة اقتصاد نسبة حيث بلغت (31.1%)، والفئة محاسبة حيث بلغت نسبة (22.6%)، والفئة إدارة ودراسات مصرفية حيث بلغت نسبتهم على التوالي (13.2%)، والفئة نظم معلومات حيث بلغت نسبة (8.5%). أما توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي نجد الفئة أخرى أكبر نسبة حيث بلغت (63.2%)، والفئة مشرف حيث بلغت نسبة (19.8%)، والفئة موظف حيث بلغ نسبة (5.7%)، والفئة رئيس قسم حيث بلغت نسبة (3.8%)، والفئة نائب مدير حيث بلغت نسبة (2.8%). أما توزيع أفراد العينة حسب الخبرة العلمية نجد الفئة أقل من 5 سنوات حيث بلغت نسبة (46.2%)، والفئة 5-10 سنوات حيث بلغت نسبة (19.8%)، والفئة 10-15 سنة حيث بلغ نسبة (15.1%)، والفئة 20 فأكثر حيث بلغت نسبة (10.4%)، والفئة 15-20 سنة حيث بلغت نسبة (8.5%).

التحليل العاملي الاستكشافي لمتغيرات الدراسة:

يأتي أهمية هذا التحليل لاستبانة الدراسة لقياس الاختلافات بين العبارات التي تقيس كل متغير من متغيرات الدراسة حيث يتم توزيع عبارات الاستبانة على متغيرات معيارية يتم فرضها وتوزع عليها العبارات التي تقيس كل متغير على حسب انحرافها عن الوسط الحسابي وتكون العلاقة بين المتغيرات داخل العامل الواحد أقوى من العلاقة مع المتغيرات في العوامل الأخرى. أي أن التحليل العاملي الاستكشافي للمكونات الأساسية يهدف إلى التحويل الرياضي لعدد كبير من المتغيرات وعدد قليل من المكونات (العوامل) المستقلة المتعامدة ويتم ذلك التحويل على مصفوفة الارتباطات بين المتغيرات وكل مكون أو عمود يتكون من متغيرات شديدة الترابط مع مكونها الأساسي، قليلة الترابط مع المكونات الأخرى.

وتحقق طريقة التباين الأقصى Varimax لتدوير المحاور عمودياً ذلك الهدف على نحو كبير ويمكن الحكم على أن متغير ما ينتمي إلى مكون معين من خلال تحميله loading على ذلك العامل وكلما زادت القيمة المطلقة للتحميل زادت المعنوية الإحصائية.

وبمراعاة الشروط التي حددها (Churchill, 1979) و (Hair et al, 2010) التي تتمثل في

النقاط التالية:

1. أن يكون معامل الثبات Alpha لكل عبارة أو متغير 0.60 أو أكثر.
2. أن يكون معامل ارتباط كل عبارة أو متغير بالعامل أكبر من 0.50.
3. أن يكون معامل تحميل العبارة أو المتغير على العامل الواحد 0.50 أو أكثر.
4. ألا تكون العبارة قد تم تحميلها على أكثر من عامل وأحد في نفس الوقت.
5. ألا تقل قيمة Eigen Value لكل عامل عن واحد صحيح.

للتأكد من صلاحية النموذج تم استخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS 25) و بالإضافة الي (AMOS 25) في إجراء عملية التحليل العاملي الاستكشافي والتحليل العاملي التوكيدي لنموذج الدراسة المكون من ثلاث متغيرات هي (التخطيط الاستراتيجي كمتغير مستقل، الميزة التنافسية كمتغير تابع، المرونة الاستراتيجية كمتغير وسيط) حيث تم إعطاء كل عبارة من العبارات التي استخدمت لقياس كل متغير في الاستبانة حيث احتوت الاستبانة على (42 عبارة) تم استخدام طريقة المكونات الأساسية وطريقة تدوير العوامل من أجل تحديد معاملات التشبع وتم حذف العبارات التي يقل فيها 0.50 (James Gaskin 2014) تم استخدام مقياس (KMO) لاختبار كفاية العينة المأخوذة في تفسير الظاهرة المدروسة وأقل قيمة لكفاية قبول نتائج التحليل هي 0.6 وإجراء اختبار (Bartlett) بوصفه مؤشر للعلاقة بين المتغيرات إذا يجب أن تكون قيمته دالة عند مستوى معنوية أقل من (0.05).

أي وجود عدد كافي من الارتباطات ذات دلالة إحصائية في مصفوفة الدوران، وان لا تقل قيمة KMO عن 0.50%، تناسب العينة، وألا تقل قيمة اختبار Bartlett's Test of Sphericity عن الواحد صحيح، وان تكون الاشتراكات الأولية communities للبند أكثر من 0.50%، وألا يقل تشبع العامل عن 0.50% مع مراعاة عدم وجود قيم متقاطعة تزيد عن 50% في العوامل الأخرى، وان لا تقل قيم الجزر الكامن عن الواحد.

التحليل العاملي للمتغير المستقل الإدارة الإلكترونية:

تم استخدام حزمة برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) في إجراء عملية التحليل العاملي الاستكشافي للنموذج، حيث تم التوصل إلى ثلاثة مكونات أساسية (عوامل) من جميع العبارات في

مقياس الإدارة الإلكترونية وبلغ المكون الأول شبكات الاتصال نسبة (24.193%) من التباين، والمكون الثاني البرمجيات نسبة (22.582%) من التباين، والمكون الثالث الأجهزة والمعدات نسبة (13.859%) من التباين، وتفسر تلك المكونات مجتمعة (60.634%) من التباين لكل العبارات، وهي نسبة أكبر عن (0.60%) والتي تعتبر مقبولة في البحوث الاجتماعية وفقاً (Hair, J.F, at all, 1998)، كما تم تدوير العوامل بأحد طرق التدوير المتعامد وهي varimax لتحميل المتغيرات على العوامل الأكثر ارتباطاً بها وبحيث تكون العوامل مستقلة عن بعضها تماماً ولقد أظهر التحليل مصفوفة العوامل المدارة Rotated Component matrix الموضح في الجدول رقم (2)، كما تم حذف بعض العبارات التي لم تستوفي الشروط.

الجدول رقم (2) التحليل العاملي للإدارة الإلكترونية (حجم العينة: 106)

المتغيرات	العبارات	العوامل		
		الأول	الثاني	الثالث
شبكات الاتصال	تساهم الشبكات في تسهيل عمل الإدارة بالشركة	.796		
	تستخدم إدارة الشركة الشبكات لتحديث أسلوب الإدارة	.706		
	تساهم الشبكات في مشاركة البيانات والمعلومات بين الإدارة والعاملين من خلال الشبكة	.666		
	تساهم الشبكات في تقليل التكاليف من خلال المشاركة في الأجهزة والمعدات	.664		
	تستخدم الشبكات البرمجيات على الخادم لتبادل المعلومات	.641		
البرمجيات	تعمل الشركة على ترقية البرمجيات المستخدمة		.763	
	تساهم البرمجيات في توفير المعلومات كماً ونوعاً		.746	

	.713		تساهم البرمجيات في عمليات اتخاذ القرارات وحل المشكلات	
	.641		تساعد البرمجيات في عمليات إعداد التقارير الإدارية	
.763			توفر الأجهزة أكبر قدر من المعلومات التي يمكن إرسالها لإعداد التقارير المختلفة	الأجهزة والمعدات
.758			تساهم الأجهزة في الوصول المعلومات والتعاون بين العاملين في الشركة	
13.859	22.582	24.193	Variance Explained	
.875		Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		
500.334		Bartlett's Test of Sphericity		
60.634		Total Variance Explained		

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية 2021م

التحليل العاملي الاستكشافي للمتغير المتابع أداء العاملين:

تم استخدام حزمة برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) في إجراء عملية التحليل العاملي الاستكشافي للنموذج، وكما تم حذف المتغيرات التي يوجد بها تقاطعات وقد نتج عن التحليل انقسام محور الفاعلية حيث اندمج عدد من عبارته مع محور الكفاءة وتم تسميته " الكفاءة والفاعلية " وبقيت العبارات تكونت محور تم تسميته " الفاعلية"، حيث تم التوصل إلى مكونين أساسيين (عوامل) من جميع العبارات في مقياس أداء العاملين وبلغ المكون الأول الكفاءة والفاعلية نسبة (33.706%) من التباين، والمكون الثاني الفاعلية نسبة (30.076%) من التباين، وتفسر تلك المكونات مجتمعة (63.782%) من التباين لكل للعبارات، وهي نسبة أكبر عن (0.60%) والتي تعتبر جيدة في البحوث الاجتماعية وفقاً (Hair, J.F, at all 1998)، كما تم تدوير العوامل بأحد طرق التدوير المتعامد وهي varimax لتحميل المتغيرات على العوامل الأكثر ارتباطاً بها وبحيث تكون العوامل مستقلة عن بعضها تماماً ولقد أظهر التحليل مصفوفة العوامل المدارة Rotated Component matrix الموضح في الجدول رقم (3)، كما تم حذف بعض العبارات التي لم تستوفي الشروط.

الجدول رقم (3): التحليل العاملي أداء العاملين (حجم العينة: 106)

المتغيرات		العوامل		العبارة
		الأول	الثاني	
الكفاءة والفاعلية		.844		يتقدم العاملون اقتراحات هادفة لتطوير وإنجاز العمل بفاعلية
		.797		يعتمد تحقيق أهداف الشركة وإنجازاتها على فعالية العاملين
		.704		تسعى الشركة لتطوير فعالية العاملين بإشراكهم في الدورات التدريبية
		.676		تعمل الشركة على وضع الشخص المناسب في المكان المناسب لتنمية الكفاءات.
		.618		تعمل الشركة على تطوير أداء العاملين من خلال التدريب لزيادة كفاءتهم
الفاعلية		.804		تتوفر لدى الشركة كفاءات فردية لتحقيق أهداف الشركة
		.793		تساعد الفاعلية التي تتخذها الشركة على تحقيق أهدافها في الفترة المحددة
		.734		يتسم الأداء العام بالشركة بالفاعلية
		.649		يحرص العاملون على استخدام الإمكانيات والموارد المتاحة لتحقيق الفعالية
Variance Explained		33.706	30.076	
Kaiser-Meyer-Olkin Measure of Sampling Adequacy		.865		
Bartlett's Test of Sphericity		420.517		
Total Variance Explained		63.782		

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية 2021م

التحليل العاملي التوكيدي للمتغيرات الدراسة:

تم استخدام حزمة برنامج التحليل الإحصائي (AMOS) في إجراء عملية التحليل العاملي التوكيدي للنموذج. يستخدم هذا النوع لاختبار الفرضيات المتعلقة بوجود أو عدم وجود علاقة بين المتغيرات والعوامل الكامنة. أيضا يستخدم في تقييم قدرة نموذج العوامل على التعبير عن مجموعة البيانات الفعلية، وكذلك في المقارنة بين عدة نماذج للعوامل بهذا المجال.

مؤشرات جودة النموذج:

في ضوء افتراض التطابق بين المتغيرات الداخلة في التحليل والمصفوفة المفترضة من قبل النموذج تنتج العديد من المؤشرات الدالة على جودة هذه المطابقة، والتي يتم قبول النموذج المفترض للبيانات أو رفضه في ضوءها وتعرف بمؤشرات جودة المطابقة

الجدول (4) مؤشرات جودة المطابقة لمتغير المستقل الإدارة الإلكترونية

المؤشر	CMIN	DF	CMIN/DF	GFI	RMSEA	NFI	CFI
النسبة	52.459	41	.106	.918	.052	.868	.966
التفسير	مقبولة	مقبولة	مقبولة	مقبولة	مقبولة	مقبولة	مقبولة

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية 2021م

الجدول (5) مؤشرات جودة المطابقة لمتغير التابع أداء العاملين

المؤشر	CMIN	DF	CMIN/DF	GFI	RMSEA	NFI	CFI
النسبة	42.214	26	0.11	.916	.084	.896	.952
التفسير	مقبولة	مقبولة	مقبولة	مقبولة	مقبولة	مقبولة	مقبولة

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية 2021م

الاعتمادية وصلاحيات متغيرات الدراسة:

يستخدم تحليل الاتساق للعثور على الاتساق الداخلي للبيانات ويتراوح من (0 إلى 1)، تم احتساب قيمة (ألفا كرون باخ) للعثور على اتساق البيانات الداخلي، إذا كانت قيم معامل ألفا كرونباخ أقرب إلى 1، يعتبر الاتساق الداخلي للمتغيرات كبير، ولاتخاذ قرار بشأن قيمة ألفا كرون باخ المطلوبة يتوقف ذلك على الغرض من البحث ففي المراحل الأولى من البحوث الأساسية تشير (Nunnally، 1968) إلى أن المصدقية من (0.50 - 0.60) تكفي وأن زيادة المصدقية لا أكثر من (0.80) وربما تكون إسراف، أما (Hair et al, 2010) أقترح أن قيمة ألفا كرون باخ يجب أن تكون أكثر من 0.70 ومع ذلك يعتبر ألفا كرونباخ من 0.50 فما فوق مقبولة. جدول (6) يوضح نتائج اختبار ألفا كرونباخ بعد إجراء التحليل العاملي الاستكشافي واختبار المتوسطات والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة.

جدول رقم (6) يبين الاعتمادية والمتوسطات والانحرافات المعيارية لكل متغيرات الدراسة

نوع المتغير	الأبعاد	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الأهمية النسبية
مستقل	شبكات الاتصال	0.56	4.24	3=0.84%
	البرمجيات	0.57	4.27	2=0.85%
	الأجهزة والمعدات	0.68	4.45	1=0.89%
تابع	الكفاءة	0.68	4.17	2=0.83%
	الفاعلية	0.58	4.26	1=0.85%

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية 2021م

اختبار فرضيات الدراسة:

تم الاعتماد في علمية التحليل الإحصائي للبيانات على أسلوب نمذجة المعادلة البنائية
[SEM] Structural Equation Modeling وهو نمط مفترض للعلاقات الخطية المباشرة الغير
مباشرة بين مجموعة من المتغيرات الكامنة والمشاهدة، وبالتحديد استخدام أسلوب تحليل المسار
Path Analysis وهو أحد أساليب نمذجة المعادلة البنائية التي تعني بدراسة وتحليل العلاقات بين
متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة ومتغير أو أكثر
من المتغيرات التابعة سواء كانت هذه المتغيرات مستمرة أو متقطعة بهدف تحديد أهم المؤشرات أو
العوامل التي يكون لها تأثير على المتغير أو المتغيرات التابعة، حيث أن نمذجة المعادلة البنائية تجمع
بين أسلوب تحليل الانحدار المتعدد والتحليل العاملي.

ويستخدم تحليل المسار فيما يماثل الأغراض التي يستخدم فيها تحليل الانحدار المتعدد، حيث
أن تحليل المسار يعتبر امتداد لتحليل الانحدار المتعدد ولكن تحليل المسار أكثر فعالية حيث أنه يضع
في الحسبان نمذجة التفاعلات بين المتغيرات، وعدم الخطية، وأخطاء القياس، والارتباط الخطي
المزدوج بين المتغيرات المستقلة.

كما يختلف تحليل المسار عن تحليل الانحدار المتعدد بالآتي¹:

1. أنه نموذج لاختبار علاقات معينة بين مجموعة المتغيرات وليس للكشف عن العلاقات السببية
بين هذه المتغيرات.
2. يفترض العلاقات الخطية البسيطة بين كل زوج من المتغيرات.
3. إن المتغير التابع يمكن أن يتحول إلى متغير مستقل بالنسبة لمتغير تابع آخر.
4. يمكن أن يكون في النموذج متغيرات وسيطة بالإضافة إلى المتغيرات المستقلة والمتغيرات
التابعة.
5. معاملة المسارات في النموذج تكون معيارية.

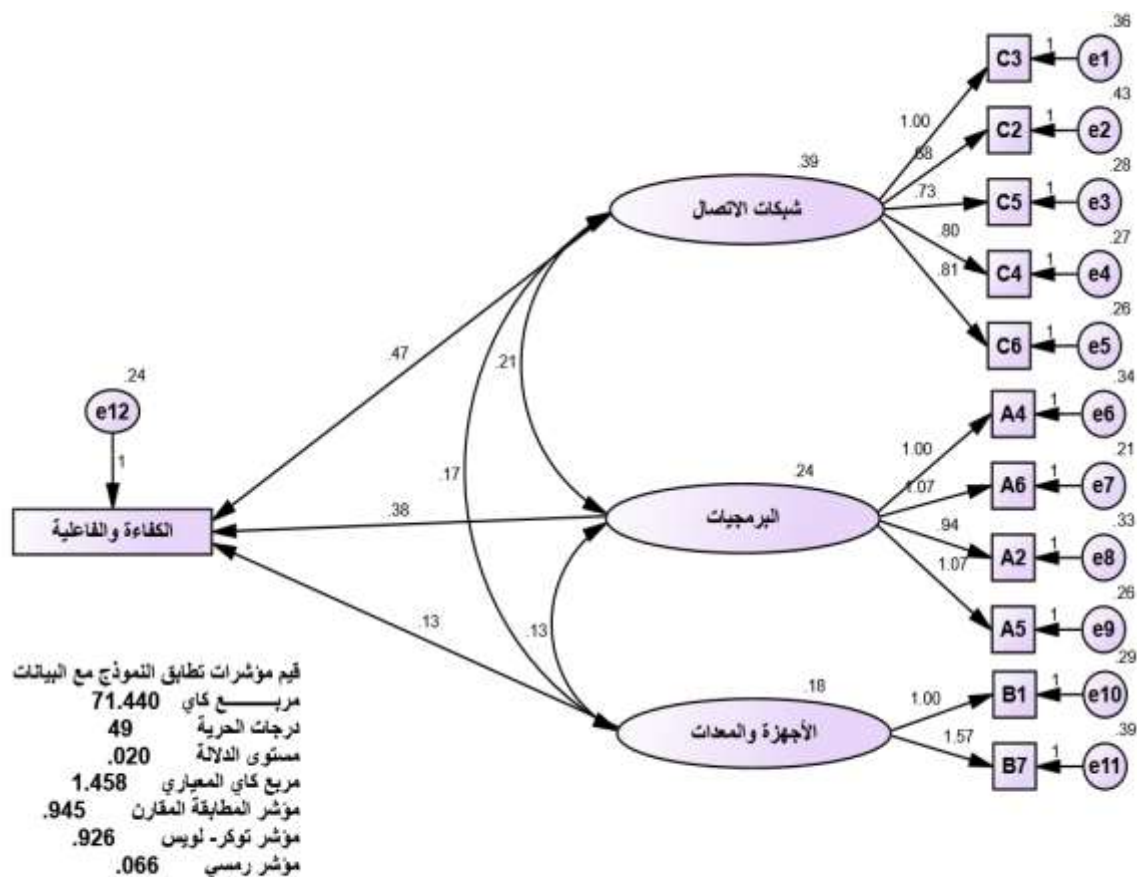
¹ خليل جمعة عثمان، صديق بلل. (2017). الدور الوسيط لرضا العاملين في العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية
والإبداع، مجلة العلوم الاقتصادية العدد 34 ص 25-50.

6. تسهيل علاقات التأثير بين المتغيرات بغض النظر عن كونها متغيرات أو متغيرات مستقلة والتي تمثل بسهم ثنائي الاتجاه الشكل البياني للنموذج.

7. يعد نموذج تحليل المسار وسيلة لتلخيص ظاهرة معينة ووضعها في شكل نموذج مترابط لتفسير العلاقات بين متغيرات الظاهرة.

اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة: العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وأداء العاملين بعد (الكفاءة والفاعلية): تنص الفرضية الرئيسية الأولى على أنه توجد علاقة إيجابية معنوي بين الإدارة الإلكترونية من خلال أبعادها (شبكات الاتصال، البرمجيات، الأجهزة والمعدات) والكفاءة والفاعلية، واختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل المسار كما في الشكل رقم (1)، الجدول (7).

الشكل (1) العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والكفاءة والفاعلية:



المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية 2021م

جدول رقم (7) المسار من الإدارة الإلكترونية إلى الكفاءة والفاعلية (Estimate)

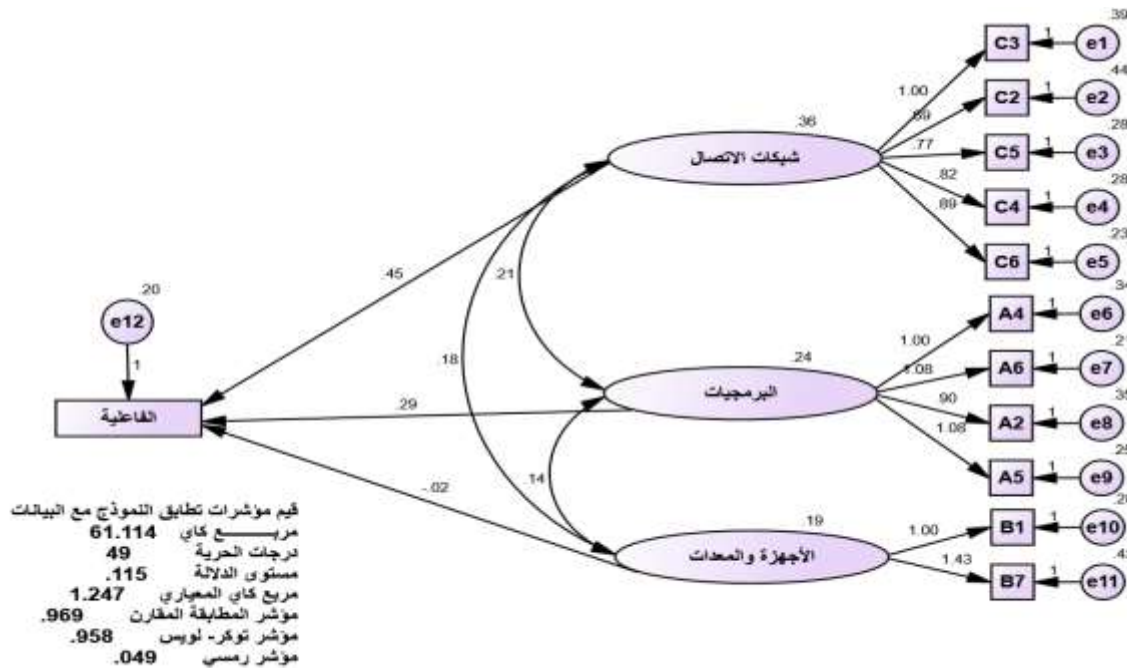
العلاقات	التقديرات	الخطأ المعياري	القيمة الحرجة	الدلالة	النتيجة
شبكات الاتصال	0.125	0.255	0.489	0.625	لم تدعم
البرمجيات	0.376	0.216	1.742	0.081	لم تدعم
الأجهزة والمعدات	0.469	0.172	2.722	0.006	دعمت

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية 2021م

وفقاً للجدول رقم (7) ويمكننا ملاحظة الأثر المباشر اعتماداً على معاملات الارتباط المتعدد (R²) والاعتماد على مستوى الدلالة (0.05)، وتشير أوزان معاملات الانحدار في العلاقة بين المتغير المستقل الإدارة الإلكترونية والمتغير التابع الكفاءة والفاعلية بعد (الكفاءة والفاعلية) إلى انخفاض تأثير بعد شبكات الاتصال حيث بلغ معامل الانحدار (0.39) ويفسر (0.47) من التباين وهو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.625). وانخفاض تأثير بعد البرمجيات حيث بلغ معامل الانحدار (0.24) ويفسر (0.36) من التباين وهو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.081). وانخفاض تأثير بعد الأجهزة والمعدات حيث بلغ معامل الانحدار (0.18) ويفسر (0.13) من التباين وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.006). ومن التحليل نجد أنه توجد علاقة إيجابية جزئية بين الإدارة الإلكترونية والكفاءة والفاعلية بعد (الكفاءة والفاعلية)، وقد تحققت جميع شروط جودة النموذج.

الفرضية الفرعية الثانية: العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وأداء العاملين بعد (الفاعلية): تنص الفرضية الرئيسية الثانية على أنه توجد علاقة إيجابية معنوية بين الإدارة الإلكترونية من خلال أبعادها (شبكات الاتصال، البرمجيات، الأجهزة والمعدات) والفاعلية، واختبار هذه الفرضية تم استخدام أسلوب تحليل المسار كما في الشكل رقم (2).

الشكل رقم (2) العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والفاعلية:



المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية 2021م

الجدول (8) المسار من الإدارة الإلكترونية إلى الفاعلية (Estimate)

العلاقات		التقديرات	الخطأ المعياري	القيمة الحرجة	الدلالة	النتيجة
شبكات الاتصال	الفاعلية	-.017	.233	-.072	.942	لم تدعم
البرمجيات	الفاعلية	.293	.193	1.516	.130	لم تدعم
الأجهزة والمعدات	الفاعلية	.451	.173	2.613	.009	دعمت

المصدر: إعداد الباحثين من بيانات الدراسة الميدانية 2021م

وفقاً للجدول رقم (8) ويمكننا ملاحظة الأثر المباشر اعتماداً على معاملات الارتباط المتعدد (R^2) والاعتماد على مستوى الدلالة (0.05)، وتشير أوزان معاملات الانحدار في العلاقة بين المتغير المستقل الإدارة الإلكترونية والمتغير التابع الكفاءة والفاعلية بعد (الكفاءة والفاعلية) إلى انخفاض تأثير بعد شبكات الاتصال حيث بلغ معامل الانحدار (0.36) ويفسر (0.45) من التباين وهو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.942). وانخفاض تأثير بعد البرمجيات حيث بلغ معامل الانحدار (0.24) ويفسر (0.29) من التباين وهو غير دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.130). وانخفاض تأثير بعد الأجهزة والمعدات حيث بلغ معامل الانحدار (0.19) ويفسر (0.02 -) من التباين وهو دال إحصائياً عند مستوى معنوية (0.09) ومن التحليل نجد أنه توجد علاقة إيجابية جزئية بين الإدارة الإلكترونية والكفاءة والفاعلية بعد (الفاعلية)، وقد تحققت جميع شروط جودة النموذج.

أولاً: النتائج:

توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- لا توجد علاقة بين شبكات الاتصال والكفاءة.
- لا توجد علاقة بين البرمجيات والكفاءة.
- توجد علاقة إيجابية بين الأجهزة والمعدات والكفاءة.
- لا توجد علاقة بين شبكات الاتصال والفاعلية.
- لا توجد علاقة بين البرمجيات والفاعلية.
- توجد علاقة إيجابية بين الأجهزة والمعدات والفاعلية.

ثانياً: التوصيات:

- توفير برمجيات تساهم في اتخاذ القرارات وحل المشكلات وإعداد التقارير الإدارية.
- ترقية جميع البرمجيات المستخدمة في المصرف.
- توفير الشبكات التي تعمل على تحديث أسلوب الإدارة لتسهيل العمل الإداري بالمصرف.
- توفير الأجهزة والمعدات التي تعمل على توفير الوقت والجهد وإعداد التقارير والتعاون ما بين العاملين

- الاهتمام بالكفاءات الفردية لتحقيق أهداف المصرف.
- تدريب العاملين بالمصرف لتطوير وزيادة كفاءتهم.
- زيادة فاعلية المصرف من خلال تحقيق أهدافه في الفترة المحددة واستخدام الإمكانيات والموارد المتاحة.
- الاهتمام باقتراحات العاملين الهادفة بالمصرف.

المراجع والمصادر:

1. نجم عبود نجم الإدارة الإلكترونية (الاستراتيجية والوظائف والمشكلات)، (دار المريخ، الجيزة، 2004).
2. محمد سمير أحمد، الإدارة الإلكترونية، ط1 (دار المسيرة، عمان، 2009م).
3. سعد غالب ياسين، نظم المعلومات الإدارية، ط1 (دار اليازوري العلمية، عمان، 2009م).
4. وائل محمد صبحي إدريس وطاهر محسن منصور الغالبية، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن (دار وائل للنشر، القاهرة، 2009).
5. أحمد سيد مصطفى نظم معلومات إدارية ط1 (إدارة البشر، القاهرة، 2002م).
6. مفتاح الجندلين، الأداء المؤسسي، المنتدى العربي للإدارة الموارد البشرية، 2014، ص6

الرسائل الجامعية:

1. الطيب مصطفى أبو قناية، مفاهيم الإدارة الاستراتيجية لدى القيادات الإدارية وأثرها في تطوير أداء المنشأة، دراسة ميدانية، الخرطوم: جامعة الخرطوم، رسالة دكتوراه غير منشورة، 2002م.
2. بوقلاشي عماد، الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء الإدارات العمومية، الجزائر: جامعة الجزائر رسالة ماجستير غير منشورة، 2011م.
3. بو كريمة نوال، أثر الاتصال في رفع الأداء التسويقي للمؤسسة الخدمية، دراسة حالة وكالة السفر والسياحة، الجزائر: جامعة الجزائر، رسالة ماجستير، 2011م.

4. محمد جمال أكرم عمار، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء العاملين، غزة: الجامعة الإسلامية، رسالة ماجستير غير منشورة، 2009م.
5. محمد حنفي محمد نور، الإدارة الاستراتيجية ودورها في أداء المنظمات الصناعية، دراسة حالة مجموعة شركات جباد، الخرطوم: جامعة النيلين، رسالة ماجستير غير منشورة، 2005م.
6. وازع محمد، الإدارة الإلكترونية وأثرها على الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، الجزائر: جامعة المدينة رسالة ماجستير غير منشورة، 2013م.

مراجع إنجليزية:

1. 21-Hair,J.F,R.R.Anderson,R.L.Tataham&W.C.
2. Black,1998.Multivariate Data Analysis. Prentice Hall NewJerseyUSA
3. JamilKabirMohd (2004)."Introduction to Productivity Improvement Program,Malaysian Technical Cooperation Program", National productivity corporation Petaling Jaya,Selangor DarulEhsan, Malaysia.
www.npc.org.my
4. Ababneh,Raed (2008).Acomprehensive Performance Evaluation of Jordanian Customs Development Using the Balanced Scorecard.Jordan Journal of Business Administration,Volume (4),Number (4), 2008
5. Churchill, G.A. (1979), "A paradigm for developing better measures of marketing constructs", Journal.
6. Nunnally,J.L,Psychometric theory,2nded,McGraw-Hall.New York NY,(1978)
7. Hair, J. f, Anderson, R.E, Tat ham, R.L and Black, w.c. (2010) "Multivariate Data Analysis"5thed, NJ :Prentice-Hall, Inc., p 10