

## متطلبات الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالأداء الوظيفي (دراسة ميدانية على المصارف التجارية الليبية العامة العاملة بمدينة بنغازي)

نسرین حسن مفتاح الزوي

المعهد العالي للعلوم والتقنية-بنغازي

### المخلص

تهدف الدراسة للتعرف على متطلبات الإدارة الإلكترونية، وعلاقتها بالأداء الوظيفي على جميع موظفي إدارات الفروع الرئيسية بالمصارف التجارية الليبية العامة بمدينة بنغازي؛ حيث قامت الباحثة بصياغة فرض رئيسي يتفرع منه أربعة فروض فرعية، ومجموعة من التساؤلات لتغطي كافة جوانب الدراسة، وتكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي إدارات الفروع الرئيسية بالمصارف التجارية الليبية العامة بمدينة بنغازي البالغ عددهم (384) موظفاً، وتتكون عينة الدراسة من (191) مفردة، وتم اختيارهم بطريقة العشوائية الطبقية، وجمعت البيانات الميدانية لهذه الدراسة عن طريق استمارة الاستبيان، وبعد توزيع (191) استمارة استبيان على مجتمع الدراسة تم استرجاع (167) استمارة صالحة للتحليل الإحصائي، وتحليل بيانات الدراسة وتحقيق أهدافها، استخدم برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)؛ حيث تم استخدام المتوسطات الحسابية والنسب المئوية، كما تم استخدام معامل الارتباط (بيرسون)؛ لقياس العلاقة بين متطلبات الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي لجميع الموظفين في إدارات الفروع الرئيسية بالمصارف التجارية الليبية العامة بمدينة بنغازي . وقد خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج؛ أهمها: أن درجة تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية لدى الموظفين بالفروع الرئيسية للمصارف العامة في مدينة بنغازي كانت مرتفعة لحد ما؛ حيث بلغت (3.65)، وقد ترتبت أبعادها حسب متوسطاتها الحسابية على التوالي: المتطلبات الإدارية، المتطلبات البشرية، المتطلبات أمنية، المتطلبات التقنية، كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عالية بين متطلبات الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي لموظفي إدارات الفروع الرئيسية للمصارف التجارية الليبية العامة في مدينة بنغازي، وبناءً على النتائج جاءت التوصيات بالاهتمام بالدعم المالي لتطوير البرامج الإلكترونية، وتوفير الميزانيات الملائمة للمصارف لتعزيز وتطوير برامج وتطبيقات الإدارة الإلكترونية، إضافة إلى وضع السياسات والبرامج التدريبية المناسبة للأفراد للاستخدام الأمثل للإدارة الإلكترونية، والعمل على تأهيل الكوادر البشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

**الكلمات المفتاحية:** متطلبات الإدارة الإلكترونية، الأداء الوظيفي، إدارات الفروع الرئيسية بالمصارف التجارية الليبية العامة بمدينة بنغازي.

### E-Governance Requirements and Their Relationship to Job Performance(A Field Study of Libyan Public Commercial Banks Operating in Benghazi)

\*Nasreen Hassan Muftah Al-Zawi<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Faculty Member, Higher Institute of Science and Technology, Benghazi

**Abstract :**

The study aims to identify the requirements of electronic management and its relationship to job performance for all employees of the main branch departments of Libyan public commercial banks in Benghazi. The researcher formulated a main hypothesis from which four sub-hypotheses and a set of questions branch out to cover all aspects of the study. The study community consisted of all employees of the main branch departments of Libyan public commercial banks in Benghazi, numbering (384) employees. The study sample consisted of (191) individuals who were selected by stratified randomness. Field data for this study were collected through a questionnaire form. After distributing (191) questionnaire forms to the study community, (167) valid forms were retrieved for statistical analysis. To analyze the study data and achieve its objectives, the Statistical Package for Social Sciences (SPSS) program was used, where arithmetic averages and percentages were used. The correlation coefficient (Pearson) was also used to measure the relationship between electronic management requirements and job performance for all employees in the main branch departments of Libyan public commercial banks in Benghazi.

This study concluded with a set of results, the most important of which is that the degree of application of e-management requirements among employees in the main branches of public banks operating in the city of Benghazi was somewhat high, reaching (3.65), and its dimensions were arranged according to their arithmetic averages, respectively: administrative requirements, human requirements, security requirements, and technical requirements. The results of the study also showed that there is a statistically significant correlation between e-management requirements and job performance of employees of the main branches of Libyan public commercial banks operating in the city of Benghazi. Based on the results, recommendations were made to focus on financial support for developing electronic programs, and providing appropriate budgets for banks to enhance and develop e-management programs and applications, as well as setting appropriate training policies and programs for individuals for the optimal use of e-management and working to qualify the human cadres necessary to implement e-management.

**Keywords:** E-management requirements, Job performance, Main branch administrations of Libyan public commercial banks in Benghazi.

**المقدمة :**

يشهد العالم تغيرات وتحولات جذرية امتدت من الأفراد ثم المنظمات حتى شملت الحكومات مؤخراً؛ وذلك نتيجة للثورة التقنية والمعلوماتية المتسارعة، والتقدم التكنولوجي الهائل خاصة في مجال تقنية المعلومات والاتصالات (الحسيني، الخيال، 2013:5)، وتُعد الإدارة الإلكترونية مدخلاً معاصراً لتطوير وتحديث الإدارة، والقضاء على بعض المشاكل التقليدية عن طريق استخدام الأساليب الإلكترونية الحديثة التي تتسم بالكفاءة والفعالية والسرعة (شواي، 2016). كما يُعتبر الأداء الوظيفي من المواضيع الحيوية في حياة الأفراد والمنظمات وأساس العملية الإدارية، ويتطلب الأداء الوظيفي نظاماً فعالاً يواكب التطور في الإدارة الإلكترونية، ويجب أن يخطط له بصورة جيدة، وأصبح موضوع الإدارة الإلكترونية من المفاهيم الإدارية التي تستأثر باهتمام المهتمين بالإدارة، ويعتمد نجاح تطبيقها على العنصر

البشري، ومدى قدرته على تبني هذه الفلسفة حتى يُمكن المنظمات ومنها المصارف تحقيق الأداء الجيد، واتخاذ القرارات السليمة بما ينعكس على أداء المنظمات في المدى البعيد (لخذاري، 2016).

أولاً: الإطار العام للدراسة:

■ الدراسات السابقة:

استعرضت الباحثة في هذه الجزئية أهم الدراسات السابقة التي تناولت موضوعي الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي؛ حيث قامت الباحثة بتقسيمها إلى قسمين: القسم الأول دراسات تناولت المتغير الأول "الإدارة الإلكترونية"، أما القسم الثاني الدراسات التي تناولت المتغير الثاني "الأداء الوظيفي"، وهما كالتالي:

أولاً: الدراسات التي تناولت متغير الإدارة الإلكترونية:

1- دراسة الطيرة (2024) بعنوان: "أثر الإدارة الإلكترونية على الإصلاح الإداري"؛ حيث هدفت الدراسة إلى التعرف على تطبيق الإدارة الإلكترونية بأبعادها مجتمعة البشرية الإدارية، والمالية، والتشريعية، والتقنية والأمنية، على الإصلاح الإداري بصندوق الضمان الاجتماعي - فرع غرب بنغازي، وتم استخدام منهج دراسة الحالة، والاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من جميع مديري الإدارات الوسطى في صندوق الضمان الاجتماعي البالغ عددهم (116) مديراً، وتم استخدام أسلوب الحصر الشامل للتحليل، وبلغ عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل (99) مفردة، وأظهرت الدراسة وجود أثر قوي ذو دلالة موجبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية على الإصلاح الإداري، وأوصت الدراسة بالعمل على تعزيز تطبيق الإدارة الإلكترونية في القطاعات العامة.

2- دراسة (درهوب، 2023) بعنوان: "أثر الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين في القطاع العام". هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين في مصرف الجمهورية ببلدية برقن الشاطئ - ليبيا، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من موظفي مصرف الجمهورية ببلدية برقن الشاطئ بعينة عشوائية طبقية بلغ عددها (22) مفردة، وأظهرت الدراسة وجود أثر إيجابي لتطبيق الإدارة الإلكترونية على أداء الموظفين في مصرف الجمهورية، كما توصلت النتائج لوجود معرفة عالية لدى الموظفين بأهمية الإدارة الإلكترونية، وأوصت الدراسة بالاهتمام بالبنية التحتية للتقنية والشبكات للمصرف.

3- دراسة (مسعود 2023) بعنوان: "أثر الإدارة الإلكترونية على التطوير التنظيمي". هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية على التطوير التنظيمي بالمصارف التجارية العامة العاملة في مدينة بنغازي، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي والاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات، وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المصارف التجارية بمدينة بنغازي البالغ عددهم (2645) عنصراً، بعينة عشوائية بلغت (335) مفردة، وأظهرت الدراسة وجود أثر موجب ذو دلالة معنوية لأبعاد الإدارة الإلكترونية مجتمعة على التطوير التنظيمي، وأوصت الدراسة بضرورة تنظيم دورات تدريبية في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية.

4- دراسة جبريل (2020) بعنوان: "معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارة الخدمات الصحية درنة ليبيا". هدفت الدراسة للتعرف على أهم المعوقات التي تعترض تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارة الخدمات الصحية بمدينة درنة من وجهة نظر العاملين، ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحث على منهج دراسة الحالة، والاستبانة أداة رئيسية في جمع البيانات، وتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بإدارة الخدمات الصحية بمدينة درنة، والذي بلغ قوامه (89) عاملاً، وأظهرت نتائج الدراسة أن مستوى معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارة الخدمات الصحية جاء متوسطاً، كما أن أكثر معوقات تطبيق

الإدارة الإلكترونية تمثلت في المعوقات البشرية، كما أوصت الدراسة بإنشاء قسم متخصص لتطبيق الإدارة الإلكترونية يضم خبراء في تكنولوجيا المعلومات، ويعملون باستمرار على إيجاد الحلول للمشاكل التي تعيق عملية التطبيق. ثانياً: الدراسات التي تناولت متغير الأداء الوظيفي:

1- دراسة المسلاتي (2018) بعنوان: "أثر عملية التدريب على الأداء الوظيفي لدى العاملين في القطاع المصرفي". هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر التدريب في الأداء الوظيفي لدى العاملين في المصرف التجاري الوطني بمدينة بنغازي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في المصرف التجاري الوطني بمدينة بنغازي بجميع مستوياته البالغ عددهم (300) موظف، اختيرت عينة عشوائية بلغ حجمها (170) مفردة، كما جمعت البيانات الأولية عن طريق استمارة الاستبانة، باستخدام المنهج الوصفي لتحقيق أهداف الدراسة، وتوصلت إلى عدد من النتائج أهمها: أن المصرف التجاري الوطني بمدينة بنغازي يقوم بتحديد الاحتياجات التدريبية، وتخطيط العملية التدريبية، وتنفيذ العملية التدريبية باعتبارها تمثل مراحل العملية التدريبية بشكل مرتفع، كما يقوم بفحص العملية التدريبية بوصفها إحدى مراحل العملية التدريبية بشكل متوسط، وأن العاملين بالمصرف التجاري يتمتعون بأداء وظيفي مرتفع جداً.

2- دراسة حسين (2017): بعنوان: "الالتزام التنظيمي وعلاقته بمستوى الأداء الوظيفي". هدفت الدراسة إلى إيضاح مستوى الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس بالكلية الواقعة في نطاق جامعة بنغازي لمعرفة مستوى أدائهم الوظيفي، وكذلك تحديد طبيعة العلاقة بين الالتزام التنظيمي والأداء الوظيفي، وتكون مجتمع الدراسة من جميع أعضاء هيئة التدريس بالكلية في جامعة بنغازي حيث بلغ عددهم (3001) عضو، بعينة عشوائية بلغ حجمها (346) مفردة. جمعت البيانات الأولية للدراسة عن طريق استمارة الاستبانة باستخدام المنهج الوصفي لتحقيق أهداف الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى نتائج أهمها: أن مستوى الالتزام التنظيمي لدى أعضاء هيئة التدريس جاء عالياً، وأن الأداء الوظيفي لأعضاء هيئة التدريس بمستوى متوسط.

3- دراسة العمامي (2016) بعنوان "إدارة الوقت وعلاقتها بالأداء الوظيفي". هدفت الدراسة إلى توضيح طبيعة العلاقة بين إدارة الوقت والأداء الوظيفي لدى الإدارات العليا والوسطى بالمستشفيات العامة والخاصة في مدينة بنغازي؛ حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع مديري الإدارات العليا والوسطى بالمستشفيات العامة والخاصة الواقعة في مدينة بنغازي والبالغ عددهم (225) مدير، اختيرت عينة عشوائية بلغ حجمها (145) مفردة. جمعت البيانات الأولية للدراسة عن طريق استمارة الاستبانة، باستخدام المنهج الوصفي لتحقيق أهداف الدراسة، وتوصلت إلى نتائج أهمها: أن مديري الإدارات العليا والوسطى بالمستشفيات العامة والخاصة في مدينة بنغازي لديهم مستوى مرتفع في إدارة الوقت كما جاء مستوى الأداء الوظيفي مرتفعاً.

#### ■ التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال عرض الدراسات السابقة لكل من الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي، ترى الباحثة أن هناك فجوة بحثية

بين الدراسات السابقة وهذه الدراسة، من خلال النقاط التالية:

1- تتناول هذه الدراسة التعرف على تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية العامة بمدينة بنغازي، وتُعد أهداف الدراسات السابقة ذات تنوع كونها اهتمت بمعرفة أثر الإدارة الإلكترونية على الإصلاح الإداري، وأداء العاملين، وكذلك على التطوير التنظيمي.

- 2- معظم الدراسات السابقة ركزت على الأساليب ومعوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية والخدمات الإلكترونية، أما الدراسة الحالية تركز على متطلبات الإدارة الإلكترونية المتمثلة في (المتطلبات الإدارية، المتطلبات التقنية، المتطلبات البشرية، المتطلبات الأمنية) وعلاقتها بالأداء الوظيفي بالمصارف التجارية العامة بمدينة بنغازي.
- 3- تسعى الباحثة للاستفادة من خلال الدراسات السابقة والدراسة الحالية في تقديم نموذج مقترح لتفعيل متطلبات الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في المصارف التجارية الليبية.

#### ■ مشكلة الدراسة:

إن توفر المورد البشري ذو الأداء المتميز في إنجاز المهام والوظائف المختلفة في أي منظمة يعد ضرورة لنجاح العملية الإدارية تقليدياً وإلكترونياً، وحتى تبقى المنظمات صامدة أمام التغييرات البيئية الداخلية والخارجية يُحتم وجود أسلوب علمي وتقني سليم للأداء الأفضل للمنظمة، لأن المصارف التجارية تعمل في بيئة متشابكة تتسم بضرورة استخدام الإدارة الإلكترونية مدخلاً لتحقيق أهداف المنظمة، وما يتطلبه هذا المدخل من جهود كبيرة وإمكانيات، ومنها كفاءة المورد البشري والإداري والمالي والتقني والأمني في تقليل تفاقم المشكلات الإدارية التي تواجه المنظمات، التي قد تؤثر سلباً على كفاءتها الإنتاجية وفقاً لنوع الخدمة التي تقدمها المنظمة (الدايني: 2010)

الجدير بالذكر أن ليبيا إحدى الدول التي تسعى إلى تطبيق الإدارة الإلكترونية بمنظمات الأعمال عامة والمالية بشكل أكثر تحديداً التي تعاني مؤسساتها على اختلاف تخصصاتها من مشكلة الإدارة الإلكترونية، وسعى مصرف ليبيا المركزي باعتباره جهة الاختصاص فيما يتعلق بتنظيم العمل المصرفي، ووضع عدداً من القوانين التي تسهم في تطوير العمل المصرفي كما جاء في القانون رقم (1) لسنة (2005)، وكذلك التقرير الصادر عن إدارة البحوث بمصرف ليبيا المركزي لسنة (2008)، الذي ينص على أهمية الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في إدخال خدمات مصرفية إلكترونية وإجراء المعاملات كلها إلكترونياً، والتخلص من المعاملات الورقية ما أمكن ذلك؛ وذلك بهدف تحسين الأداء الوظيفي وتقليل الجهد والتكلفة وإنجاز الأعمال بأسرع وقت (النمر،: 2017).

وبناء على ما سبق، فإن هذه الدراسة جاءت للربط بين متطلبات الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي، واستناداً على ذلك تم صياغة سؤال الدراسة على النحو التالي: هل هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي لدى موظفي المصارف التجارية العامة في مدينة بنغازي؟ وينبثق من السؤال الرئيس عدة تساؤلات فرعية عدة:

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

#### ■ أهداف الدراسة:

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

#### ■ فرضيات الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضيات التالية:

**الفرضية الرئيسية:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق متطلبات الإدارة الإلكترونية المتمثلة في المتطلبات الإدارية، والمتطلبات التقنية، والمتطلبات البشرية، والمتطلبات المالية والأداء الوظيفي بالمصارف التجارية قيد الدراسة، وتتفرع من هذه الفرضية الفرعية التالية:

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

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

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

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

#### ▪ أهمية الدراسة:

1- تستمد هذه الدراسة أهميتها من الموضوع الذي تناولته؛ كون الأداء الوظيفي يعد من الموضوعات الهامة لما لها تأثير كبير على تقدم المنظمات ونجاحها وتميزهما، وخاصة عند استنادها لمتغير جوهري كإدارة الإلكترونية للحاجة الماسة له لنجاح وبقاء ونمو المنظمات.

2- المساهمة في إثراء المكتبة العلمية بمفاهيم جديدة بهذا النوع من الدراسات في مجال العلوم الإدارية بصفة خاصة.

#### ▪ حدود الدراسة: تم إجراء هذه الدراسة في حدود التالية:

1- الحدود الموضوعية: تقتصر الدراسة على موضوع متطلبات الإدارة الإلكترونية المتمثلة في أبعادها: (المتطلبات الإدارية، والمتطلبات التقنية، والمتطلبات البشرية، والمتطلبات الأمنية) وعلاقتها بالأداء الوظيفي بالمصارف التجارية الليبية العامة بمدينة بنغازي.

2- الحدود البشرية: شملت الدراسة كافة موظفي إدارات الفروع الرئيسية بالمصارف التجارية الليبية العامة بمدينة بنغازي المتمثلة في: (مصرف الوحدة، مصرف الجمهورية، مصرف التجاري الوطني، مصرف الصحاري، مصرف شمال افريقيا).

3- الحدود الزمنية: اقتصرت عملية جمع البيانات عن متطلبات الإدارة الإلكترونية داخل المصارف التجارية الليبية العامة العاملة بمدينة بنغازي خلال عام 2024.

#### ثانياً: الإطار النظري

##### ▪ الإدارة الإلكترونية:

##### ▪ مفهوم الإدارة الإلكترونية:

وبالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الإلكترونية وفق ما تشير إليه أدبيات الفكر الإداري المعاصر، إلا أن هناك العديد من التعاريف لهذا المصطلح، ونجد إن الإدارة الإلكترونية أصبحت تمثل الاتجاه الجديد في الإدارة المعاصرة، حيث يسود العالم اليوم حركة نشطة لاستثمار كل التقنيات الحديثة لتطول أعمال المنظمات وتحويلها إلى منظمات إلكترونية تستخدم شبكة الإنترنت والتطبيقات المتطورة للحاسبات الآلية في إنجاز جميع أعمالها ومعاملاتها الإدارية؛ من

تخطيط، وتنظيم، وتوجيه، ورقابة، وإنجاز كل وظائفها من تسويق، وإنتاج، وتمويل، واستثمار، وأعمال مكتبية، بسرعة، ودقة فائقة (رحمة، 2018).

يعرف عزب (2013:8) الإدارة الإلكترونية أنها: " عملية تحويل كافة الأعمال والخدمات الإدارية التقليدية إلى أعمال وخدمات إلكترونية، تُنفذ بسرعة عالية، ودقة متناهية دون استخدام الورق".

وتعرف فرح (2011:72) الإدارة الإلكترونية بأنها تعني تحويل كافة العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة إلكترونية باستخدام مختلف التقنيات الإلكترونية في الإدارة".

ويعرف نجم (2004:10) الإدارة الإلكترونية بأنها " العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت، وشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد للشركة والآخرين دون حدود؛ من أجل تحقيق أهداف الشركة أما مكايي (2011:59) فعرف الإدارة الإلكترونية بأنها أداة العمليات بين مجموعة من الشركاء من خلال استخدام تكنولوجيا معلومات متطورة بغية زيادة كفاءة وفاعلية الأداء".

ويرى غنيم (2008:26) أن الإدارة الإلكترونية هي استخدام خليط من التكنولوجيا لأداء الأعمال، والإسراع بهذا الأداء، وإيجاد آلية متقدمة لتبادل المعلومات داخل المنظمة، وبينها وبين المنظمات الأخرى والعلاء".

وعليه يمكن تعريف الإدارة الإلكترونية بأنها: " توظيف التقنيات الحديثة في مجال المعلومات والاتصالات في إنجاز مهام الجهاز الإداري ووظائفه، بما يحقق التكامل بين إدارات المنظمة لتحقيق أهدافها واستثمار مواردها وتحسين أدائها". (الحسيني، الخيال، 2013 : 54 ) .

#### ■ خصائص الإدارة الإلكترونية:

تقدم الإدارة العامة الإلكترونية وجهاً آخر مغايراً لوجه الإدارة التقليدية نظراً لسلاسة أدائها وإيقاعها السريع، وقد أصبحت أداة فاعلة في أيدي الذين بادروا بتطبيق التقنية في دوائهم الإدارية (توفيق، 2005:136).

فالإدارة الإلكترونية هي جميع الأنشطة الإدارية التي لا تعتمد في تسييرها كثيراً على الورق؛ فهي إدارة بلا أوراق حيث يتم الاستغناء عن الأوراق ويحل محلها المستندات الإلكترونية، والبريد الإلكتروني، والتوقيع الإلكتروني، والأدلة والمفكرات الإلكترونية؛ مما يجعلها أقل تكلفة من الإدارة الإلكترونية. (الحسنات ، 2011 : 36)

ومن أبرز الخصائص التي تتميز بها الإدارة الإلكترونية بوصفها موضوع البحث:

1- في ظل الإدارة الإلكترونية لن تجد تلك الأوراق التي يحتاج إنجازها إلى وقت طويل؛ ليس إنجازها فحسب ، بل أيضاً نسخها أكثر من نسخة إذا استلزم الأمر، وحفظها وإرسالها إلى الجهة التي ستبث في أمرها، ثم انتظار عودتها وإمكان تكرار ذلك مرات ومرات . (القرزاز، 2015:52).

2- تسهيل عملية التخطيط من خلال ما توفره الإدارة الإلكترونية من نظم معلومات ، وشبكات اتصال بجميع الإدارات .

1- الدقة والوضوح في العمليات الإدارية المختلفة داخل المنظمة.

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

3- التقليل من استخدام الأوراق ما يؤثر بشكل إيجابي على الإنجاز السريع والدقيق للمهام. ( أبو مغايش، 2004 : 233 )

#### ■ أهمية الإدارة الإلكترونية:

1- تحسين فاعلية الأداء واتخاذ القرار من خلال إتاحة المعلومات والبيانات لمن أَرادها، وتسهيل الحصول عليها من خلال وجودها على الشبكة الداخلية وإمكانية الحصول عليها بأقل مجهود من خلال وسائل البحث الآلي المتوافرة.

2- سهولة عقد الاجتماعات عن بعد بين الإدارات المتباعدة جغرافياً.

- 3- لن تكون هناك حاجة لعدد كبير من خزائن الملفات، وبالتالي توفير مساحة هذه الخزائن، وكذلك توفير نفقات الموظف المخصص للعناية بهذه الملفات.
- 4- سهولة وسرعة وصول التعليمات والمعاملات الإدارية للموظفين والزبائن والمراجعين.
- 5- سهولة إنهاء معاملات المراجعين من خلال جهة واحدة تقوم بهذه المهمة نيابة عن الدوائر الأخرى.
- 6- سهولة حفظ البيانات والمعلومات وحمايتها من الكوارث والعوامل الطبيعية من خلال الاحتفاظ بالنسخ الاحتياطي في أماكن خارج حدود المنظمة. (عامر، 2007)
- **عناصر الإدارة الإلكترونية:**

وتتمثل عناصر الإدارة الإلكترونية في كونها إدارة بلا ورق حيث تتكون من الأرشيف الإلكتروني، والبريد الإلكتروني، والأدلة والمفكرات الإلكترونية والرسائل الصوتية ونظم المتابعة الآلية، إضافة إلى كونها إدارة بلا مكان وتتمثل في الهاتف الذكي، والمؤتمرات الإلكترونية، والعمل عن بعد من خلال المنظمات الافتراضية عبر الإنترنت، كما أنها إدارة بلا زمان، تستمر لساعات متواصلة في الليل والنهار، والصيف والشتاء؛ حتى تتمكن من قيام المنظمات بالاتصالات وقضاء مصالحها، وأخيرًا هي إدارة بلا تنظيمات جامدة؛ فهي تعمل من خلال المنظمات الشبكية والمنظمات الذكية التي تعتمد على صناعة المعرفة (إبراهيم، 2010).

■ **معوقات الإدارة الإلكترونية في المنظمات العربية:**

يُشير (الوادي، الوادي: 2011) إلى مجموعة من المعوقات التي من شأنها أن تعيق عملية التحول نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية، ونذكر منها:

- 1- اختلاف نظم الإدارة داخل المنظمة الواحدة.
- 2- عدم اقتناع إدارة المنظمة بدواعي التحول ومتطلباته.
- 3- عدم توافر الحافز القوي لدى الأفراد لإنجاح عملية التحول.
- 4- عدم توافر بنية أساسية فنية جديدة.
- 5- الطبيعة البشرية وثقافة الأبواب المغلقة والخوف من التكنولوجيا وتطبيقاتها.
- 6- استمرارية عمليات تحديث البيانات مع تحمل الأفراد المنوطين بالعبء الإداري المعتاد.
- 7- التوافق مع النظم اليدوية المعتادة في العمل، ودوراتها المستندية، ورفض التحديث والتغيير.
- 8- عدم الثقة في الأمور السرية، وأمن التعاملات الشخصية.

❖ **الأداء الوظيفي**

■ **مفهوم الأداء الوظيفي:**

هناك العديد من التعاريف للأداء منها "أنه نتاج جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعه لإنجاز عمل معين" (أل سعود، 2008)، كما يمكن تعريف إدارة الأداء بأنها "عبارة عن عملية أو مجموعة من العمليات المساعدة للأنظمة على تحقيق أهدافها، وتهتم بوجود فهم مشترك بين المديرين وفريق عملهم عما يجب تحقيقه، ثم إدارة وتطوير العاملين بطريقة تزيد من احتمال إنجازها على المدى القصير والطويل" (أرمسترونج، 2004).

قد اجتهد العديد من الباحثين من أجل الوصول إلى المفهوم الأنسب الذي يمكن من خلاله وصف الأداء الوظيفي ومن أهم هذه التعاريف:

يشير توماس حيلوت (Thomas Gilbert) إلى مصطلح الأداء ويقول بأنه لا يجوز الخلط بين السلوك وبين الإنجاز والأداء؛ ذلك أن السلوك هو ما يقوم به الأفراد من الأعمال في المنظمة التي يعملون بها، أما الإنجاز فهو ما يبقى من أثر أو نتائج بعد أن يتوقف الأفراد عن العمل، أي أنه مخرج أو النتائج، أما الأداء فهو التفاعل بين السلوك والإنجاز، أي مجموع السلوك والنتائج التي تحققت معا. (النميان، 2003)

كما يعرف الأداء على أنه "ذلك المستوى الذي يحققه الموظف عند قيامه بعمل ما؛ فهو يرتبط بتحقيق مستويات مختلفة للمهام المطلوب إنجازها، وبصفة عامة الأداء يكون نتيجة امتزاج عدة عوامل؛ كالجهد المبذول، وإدراك الدور، ومستوى القدرات التي يتمتع بها الموظف، كما أنه أي نشاط يؤدي إلى نتيجة". (بلخير، 2012)

#### ■ أبعاد الأداء الوظيفي:

يشتمل الأداء على مجموعة من الأبعاد يمكن من خلالها قياس الأداء والحكم عليه، ويمكن مناقشتها على النحو التالي: (زينيني، 2012)

أولاً: وحدة التحليل: وقد يكون وحدة التحليل الفرد، أو التنظيم أو الجماعة الصغيرة، أو التنظيم (المؤسسة).  
ثانياً: مقاييس الأداء: وهي تلك العناصر القابلة للقياس في أي مجال من مجالات الأداء، وهذه المعايير قد تشمل واحداً أو أكثر مما يلي:

الإنتاجية، الفعالية، والكفاءة، الجودة، تحقيق الربح النمو، رضا الموظفين، رضا الزبائن (العملاء)، والتجديد والابتكار.  
1 - قياس الأداء المقاييس هنا قد تكون موضوعية كمية أو ذاتية.

2- الإطار الزمني للأداء: إن طول المدى أو متوسطه أو قصره قد يكون إطار الاهتمام أو القياس.  
3- مجال الاهتمام أو التركيز في الأداء: وهنا يكون مجال الاهتمام الإبقاء على الأداء كما هو أو تحسينه وتطويره، والتحسين هو الذي تركز عليه جهود الإصلاح والتطوير، ولكي يكون الأداء متقدماً وفاعلاً يجب أن يتمتع بالخصائص التالية:

- نجاح مستمر في السوق المؤسسات القطاع الخاص، وتحقيق أهداف التنظيم في مؤسسات القطاع العام.
- الابتكار والتميز في نوعية السلع والخدمات، وتحقيق رضا الزبائن (الجمهور الخارجي).
- استخدام فرق عمل تدير نفسها بنفسها ذاتياً.
- إقامة صلات واضحة بين التدريب والتنمية من جهة، وبين أهداف المؤسسة من جهة أخرى.
- دعم التعلم الفردي والتعلم المؤسسي (التنظيمي).

#### ■ خطوات قياس الأداء الوظيفي:

حتى تكتمل عملية القياس من حيث تحديد الهدف وتحقق الشروط المطلوبة؛ فإنه لا بد من إعداد وبيان الخطوات الواجب تحقيقها في عملية قياس الأداء الوظيفي، وتتمثل خطوات قياس الأداء كالتالي: (القرز، 2009)

- التعرف على طبيعة العمل المراد قياس الأداء فيه؛ وهو ما يشمل تحليل، وتوصيف، وتصنيف، وتقييم للوظائف.
- تحديد أسس أو معايير التقييم وإعلام المقيمين والمقيمين بها: ولا بد أن تكون هذه المعايير واضحة كما ونوعاً في أذهان الطرفين من عاملين ومشرفين؛ بحيث لا تخرج هذه الأسس عن الصفات الشخصية التي يتحلى بها الموظفون، والتي قد تؤثر على مستويات أدائهم، ومن تلك الصفات مستوى الدافعية، والقدرة على المبادرة، والحماس للعمل وغير ذلك من السلوك والتصرفات الفعلية التي يقوم بها الموظف؛ كعدد الطلبات أو الخدمات التي يدقها أو يقدمها، والنتائج التي يصل

إليها أو يحققها الموظف كنسبة الربح أو الكلفة أو مستوى رضا المتعاملين معه؛ وذلك حسب القطاع أو الوظيفة التي يعمل بها الموظفة.

• قياس الأداء بالطرق المناسبة سواء بالملاحظة المباشرة أو التقارير الإحصائية أو التقارير الشفوية أو الكتابية أو منها جميعا.

• المقارنة ما بين ما تم إنجازه وبين المعايير المحددة للأداء للتعرف على الفروق.

• إطلاع المرؤوس ومناقشته بالتقرير عن ذاته.

• اتخاذ الإجراءات المناسبة لتصحيح المسار، وتلافي أي خروج عن المعايير المحددة.

#### ▪ متطلبات الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالأداء الوظيفي:

إن الإدارة الإلكترونية نمط جديد من الإدارة، ترك آثاره الواسعة على المؤسسات ومجالات عملها وعلى وظائفها؛ بحيث تعتبر خطوة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات واستخدامها عنصرا لضمان نجاح عمل المنظمة في عصرنا الحالي، وأصبحت الإدارة الإلكترونية من عوامل تحسين وزيادة الكفاءة لدي العاملين، كما تعمل الإدارة الإلكترونية من متطلباتها (الإدارية، التقنية، البشرية، المالية) في تحسين الأداء الوظيفي. (المكاوي، 2011)

حيث تنشأ علاقة بين مختلف الإدارات والأقسام، وتحسين الاتصالات بين الموظفين، وزيادة كفاءة العمليات الإدارية، كذلك من خلال توفير العدد الكافي من أجهزة الحاسب الآلي، والعدد الكافي من الطابعات وأجهزة الخادم، وربط جميع الأقسام بشبكة الإنترنت والتبادل الإلكتروني عن طريق شبكة الإنترنت، ومع توفر الموارد البشرية الفعالة في المؤسسة هذا يساهم بدوره في دعم فكرة الإدارة الإلكترونية، ومدى مساهمتها في تسهيل سير الوظائف والعمليات، وأيضاً تؤثر المتطلبات الأمنية على الأداء الوظيفي من خلال وضع سياسة واضحة ومحددة لحماية الخصوصية، ومنع التعديلات والمخالفات الأمنية للعمل على زيادة الثقة في التعاملات الإلكترونية، وضرورة زيادة الاهتمام من قبل الإدارة العليا بتهيئة الموظفين نفسياً ومعنوياً على استخدام الإدارة الإلكترونية؛ وذلك بزيادة التدريب والعمل على زيادة الوعي بمزايا الإدارة الإلكترونية.

#### ثالثاً: الدراسة الميدانية:

يستعرض هذا المبحث نتائج الدراسة وتحليلها طبقاً للمعلومات التي تم تجميعها من عينة الدراسة من خلال الاستبانة؛ حيث قامت الباحثة باستخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد مجتمع الدراسة.

#### ▪ منهجية الدراسة:

قامت الباحثة باتباع المنهج الوصفي التحليلي في عرض البيانات، وتحليل نتائج الدراسة التي هدفت إلى متطلبات الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالأداء الوظيفي بالمصارف التجارية الليبية العامة بمدينة بنغازي.

#### ▪ تجميع بيانات الدراسة:

لتجميع البيانات اللازمة للدراسة تم الاعتماد على استمارة الاستبيان، لما تتميز به من توفير الإيضاحات الكافية، وشرح طبيعة الأسئلة، وإعطاء معلومات إضافية لتقديم فهم حقيقي لمشكلة الدراسة؛ وبالتالي تقليل الأخطاء مع التأكيد على سرية المعلومات التي سيتم الحصول عليها، واستخدامها لأغراض البحث العلمي، وبعد تحديد عينة الدراسة تم توزيع استمارات الاستبيان على مفردات العينة بشكل مباشر للحصول على بيانات شاملة من كل طرف منهم.

### مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع موظفي إدارات الفروع الرئيسية بالمصارف التجارية الليبية العامة بمدينة بنغازي، البالغ عددهم (384)\* موظفاً، ويرجع سبب اختيارهم لإمامهم بظروف القطاع المصرفي الليبي، وأيضاً علاقتهم المباشرة بموضوع الدراسة، ولتحديد حجم العينة المستهدفة تم الاعتماد على جدول (Krejcie and Morgan,1970)؛ حيث تحدد حجمها بعدد (191) مفردة، وتم اختيارهم بطريقة العشوائية الطبقية، والجدول رقم (1) يوضح مجتمع الدراسة وعينة كل مصرف منها :

#### جدول رقم (1)

يوضح مجتمع وعينة الدراسة حسب المصارف المستهدفة بالدراسة

الرقم	اسم المصرف	عدد الموظفين	العينة	النسبة
1	مصرف الوحدة	35	17	9.11%
2	مصرف الجمهورية	139	69	36.20%
3	مصرف التجاري الوطني	112	56	29.17%
4	مصرف الصحاري	56	28	14.58%
5	مصرف شمال افريقيا	42	21	10.94%
	المجموع	384	191	100%

\*المصدر: من خلال مكتب الموارد البشرية لكل مصرف قيد الدراسة في مدينة بنغازي لسنة (2024).

وبذلك يكون المجموع الكلي لعينة الدراسة (191) موظفاً، وتم استخدام الحصر الشامل لمجتمع الدراسة بتوزيع (191) استمارة استبيان على أفراد مجتمع الدراسة، وبعد إكمالهم مدة كافية تم استرداد ما عدده (172) استمارة أي بفاقد (19) استمارة من العدد الكلي الموزع. وبعد فحص الاستثمارات المرجعة تم استبعاد (5) استثمارات لعدم صلاحيتها للتحليل بسبب عدم الإجابة على أسئلة الاستمارة أو وجود نقص في بيانات الاستمارة. وبذلك أصبح عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل (167) استمارة، أي بنسبة (87%) من حجم مجتمع الدراسة، وهي تعتبر نسبة جيدة إحصائياً في مجال الدراسات والأبحاث العلمية.

### صدق وثبات البيانات:

يُعد مفهوم ثبات المقياس من المفاهيم الأساسية التي تأخذ بعين الاعتبار عند تقييم اختيار ما، ويشير مفهوم الثبات " إلى درجة الدقة أو الضبط والأحكام في عملية القياس وتعطينا معاملات الثبات دلالات عن درجة الاتساق والتوافق في نتيجة القياس عن تكراره، أي يكون المقياس ثابتاً بالقدر الذي تبقى فيه إجابات الفرد على حالها تقريباً عند تكرار اختياره " (هيجن، 1986)، وقد استخدمت معادلة (Cornbrash Alpha) للتحقق من ثبات المقياس وهي :

$$\alpha = \left[ \frac{N}{N-1} \right] \left[ 1 - \frac{\sum \sigma_q^2}{\sigma_{2t}^2} \right]$$

## جدول رقم (2)

معاملات ثبات مقاييس الدراسة

معامل الثبات	المحور
0.86	المتطلبات الإدارية
0.84	المتطلبات التقنية
0.90	المتطلبات البشرية
0.92	المتطلبات المالية
0.91	الأداء الوظيفي

أما عن صدق مقياس الدراسة، فيقصد به "صدق الدرجات التجريبية بالنسبة للدرجات الحقيقية ويقاس الصدق الذاتي بحساب الجذر التربيعي لمعامل ثبات الاختبار" (عوض، 1999)، وهو كالاتي:

$$r = \sqrt{\alpha}$$

## جدول رقم (3)

معاملات صدق مقاييس الدراسة

معامل الصدق	المحور
0.94	المتطلبات الإدارية
0.89	المتطلبات التقنية
0.92	المتطلبات البشرية
0.83	المتطلبات المالية
0.93	الأداء الوظيفي

وصف خصائص عينة الدراسة:

في هذا الجزء سيتم عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالمعلومات الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة من حيث الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة، التخصص العلمي، المصرف.

## الجدول رقم (4)

تحليل الخصائص العامة لمجتمع الدراسة

النسبة المئوية (%)	التكرار	أ- الجنس
61	102	ذكر
39	65	أنثى
-----	-----	ب- العمر
70.1	117	أقل من 30 سنة
15.0	25	من 30 سنة إلى أقل من 40
10.2	17	من 40 سنة إلى أقل من 50

4.8	8	من 50 سنة فأكثر .
-----	-----	ج- المؤهل العلمي
3.0	5	دبلوم عالي
92.8	155	لبكالوريوس أو ما يعادلها
4.2	7	ماجستير
-	-	دكتوراه
-----	-----	د- الخبرة
1.2	2	أقل من 5 سنوات
83.2	139	من 5 إلى أقل من 10 سنوات
7.2	12	من 10 إلى أقل من 15 سنة
8.4	14	15 سنة فأكثر
-----	-----	هـ- التخصص العلمي
21.5	36	إدارة أعمال
43.7	73	محاسبة
21	35	التمويل والمصارف
13.8	23	اقتصاد
-----	-----	و- المصرف
30.5	51	مصرف الوحدة
28.1	47	مصرف الجمهورية
22.8	38	مصرف التجاري الوطني
10.2	17	مصرف الصحاري
8.4	14	مصرف شمال افريقيا

من خلال الجدول رقم (4) يتضح من خلال نتائج الفقرة أ- أن ما نسبته (61%) من أفراد عينة الدراسة هم من جنس الذكور ، وأن ما نسبته (39%) من أفراد عينة الدراسة هم من جنس الإناث . أما الفقرة ب- فقد أوضحت النتائج أن ما نسبته (70.1%) من أفراد عينة الدراسة كانت أعمارهم تقل عن 30 سنة ، وأن ما نسبته (15%) من أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة ، وأن ما نسبته (10.2%) من أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم من 40 سنة إلى أقل من 50 سنة ، وأن ما نسبته (4.8%) تزيد أعمارهم عن 50 سنة . كما يتضح من الفقرة ج- أن ما نسبته (3.0%) من أفراد عينة الدراسة هم من حملة الدبلوم العالي ، وأن ما نسبته (92.8%) من أفراد عينة الدراسة هم من حملة البكالوريوس أو ما يعادلها، وأن ما نسبته (4.2%) هم من حملة الماجستير . ولا يوجد أي من أفراد عينة الدراسة من يحملون شهادات الدكتوراه.

أوضحت نتائج الفقرة د- أن ما نسبته (1.2%) من أفراد عينة الدراسة تقل مدة خدمتهم عن 5 سنوات ، وأن ما نسبته (83.2%) من أفراد عينة الدراسة تتراوح مدة خدمتهم من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات ، وأن ما نسبته (7%) من أفراد عينة الدراسة تتراوح مدة خدمتهم من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة ، وأن ما نسبته (8.4%) من أفراد عينة الدراسة تزيد مدة خدمتهم عن 15 سنة . كما يتضح من الفقرة هـ- أن ما نسبته (21.5%) من أفراد عينة الدراسة

هم من يحملون التخصص العلمي إدارة الأعمال، وأن ما نسبته (43.7%) من أفراد عينة الدراسة هم من يحملون تخصص المحاسبة، وأن ما نسبته (21%) من أفراد عينة الدراسة هم من يحملون تخصص التمويل والمصارف، وأن ما نسبته (13.8%) من أفراد عينة الدراسة هم من يحملون التخصص العلمي الاقتصاد.

وأخيراً يتضح من الفقرة و- أن الفئة الأعلى كانت فئة مصرف (الوحدة)، بلغت نسبته (30.5%)، ثم تليها فئة مصرف (الجمهورية) وكانت نسبتها (28.1%)، ثم تليها الفئة (التجاري الوطني) والتي كانت نسبتها (22.8%)، ثم تليها الفئة (الصحاري) حيث كانت نسبتها (10.2%)، ثم جاءت الفئة (شمال افريقيا) وكانت النسبة (8.4%).

❖ نتائج الإحصاء الوصفي لأسئلة الدراسة:

تم استخراج الوسط الحسابي والانحراف المعياري ومستوى الأهمية لأسئلة الدراسة الخاصة بالمتغيرات المستقلة (المتطلبات الإدارية - المتطلبات التقنية - المتطلبات البشرية - المتطلبات الأمنية) وتم توضيحها في الجداول التالية:

■ يبين الجدول رقم (5) المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري) لبعدها "المتطلبات الإدارية" حسب آراء المدراء والموظفين بالمصارف التجارية الليبية العامة العاملة بمدينة بنغازي.

جدول رقم (5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الموافقة للمتطلبات الإدارية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	درجة الموافقة
1	يقدم المصرف الدعم الإداري اللازم لتطبيق الإدارة الإلكترونية	3.96	0.94	1	مرتفع
2	يتم وضع إجراءات إدارية تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية.	3.89	0.87	4	مرتفع
3	يدعم المصرف الدراسات والبحوث المتعلقة بمجال التقنيات.	3.93	0.96	3	مرتفع
4	توجد متابعة مستمرة من المصرف لكل العمليات التي تخص الإدارة الإلكترونية	3.95	1.12	2	مرتفع
	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام	3.92	0.105		

نلاحظ من الجدول رقم (5) الفقرات الخاصة "المتطلبات الإدارية" الذي يتكون من (4) فقرات استجاب لها أفراد المجتمع وفق مقياس ليكرت الخماسي، وبشكل عام يُلاحظ أن المتوسط الحسابي العام لهذا المجال قد بلغ (3.92) والانحراف المعياري (0.105)، وهذا يدل على أن المتطلبات الإدارية تُسهم بدرجة مرتفعة في مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية، وكانت الفقرة "يقدم المصرف الدعم الإداري اللازم لتطبيق الإدارة الإلكترونية" أعلى مستوى أهمية حيث بلغ متوسط الحسابي (3.96) وهو يُعد مرتفع، وجاءت الفقرة " يتم وضع إجراءات إدارية تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية" أقل مستوى أهمية حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.89).

■ يبين الجدول رقم (6) المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري)، لبعدها "المتطلبات التقنية" حسب رأي المدراء والموظفين بالمصارف التجارية الليبية العامة العاملة بمدينة بنغازي.

## جدول رقم (6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الموافقة للمتطلبات التقنية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	درجة الموافقة
1	تتوافر لديكم النظم والبرامج اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.73	0.68	1	مرتفع
2	يوفر المصرف العدد الكافي من الطابعات لمختلف الإدارات والأقسام.	3.12	0.76	4	متوسط
3	هناك ربط إلكتروني بين المصرف الفرعي والمصرف الأم عن طريق شبكة الإنترنت	3.31	0.78	3	متوسط
4	يوجد موقع إلكتروني للمصرف على شبكة الإنترنت.	3.41	0.95	2	متوسط
المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام		3.39	0.113		

نلاحظ من الجدول رقم (6) الفقرات الخاصة "المتطلبات التقنية" الذي يتكون من (4) فقرات استجاب لها أفراد المجتمع وفق مقياس ليكرت الخماسي، وبشكل عام يُلاحظ أن المتوسط الحسابي العام لهذا المجال قد بلغ (3.39)، والانحراف المعياري (0.113)، وهذا يدل أن المتطلبات التقنية تُسهم بدرجة متوسطة لحد ما في مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية، وكانت الفقرة "تتوافر لديكم النظم والبرامج اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية" أعلى مستوى أهمية حيث بلغ متوسط الحسابي (3.73) وهو يُعد مرتفع، وجاءت الفقرة "يوفر المصرف العدد الكافي من الطابعات لمختلف الإدارات والأقسام" أقل مستوى أهمية حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.89).

يبين الجدول رقم (7) المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري)، لبعد "المتطلبات البشرية" حسب رأي المدراء والموظفين بالمصارف التجارية الليبية العامة بمدينة بنغازي.

## جدول رقم (7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الموافقة للمتطلبات البشرية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	درجة الموافقة
1	يتوافر العدد الكافي من الكوادر البشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.	3.86	0.73	2	مرتفع
2	يتوافر العدد الكافي من أجهزة الحاسب الآلي اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية	3.41	0.93	3	متوسط
3	يتوافر العدد الكافي من المبرمجين المختصين في مجالات الحاسوب والاتصالات.	3.36	0.78	4	متوسط
4	تتبنى الإدارة برامج تدريبية للأفراد على استخدام الإدارة الإلكترونية.	3.97	0.88	1	مرتفع
المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام		3.65	0.091		

نلاحظ من الجدول رقم (7) الفقرات الخاصة "المتطلبات البشرية" الذي يتكون من (4) فقرات استجاب لها أفراد المجتمع وفق مقياس ليكرت الخماسي، وبشكل عام يُلاحظ أن المتوسط الحسابي العام لهذا المجال قد بلغ (3.65)، والانحراف المعياري (0.091)، وهذا يدل أن المتطلبات البشرية تُسهم بدرجة مرتفعة لحد ما في مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية، وكانت الفقرة "تتبنى الإدارة برامج تدريبية للأفراد على استخدام الإدارة الإلكترونية." أعلى مستوى أهمية حيث بلغ متوسط الحسابي (3.97) وهو يُعد مرتفعا، وجاءت الفقرة "يتوافر العدد الكافي من المبرمجين المختصين في مجالات الحاسوب والاتصالات." أقل مستوى أهمية حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.36).

■ يبين الجدول رقم (8) المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري) لبعدها "المتطلبات الأمنية" حسب آراء المدراء والموظفين بالمصارف التجارية الليبية العامة العاملة بمدينة بنغازي.

#### جدول رقم (8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الموافقة للمتطلبات الأمنية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	درجة الموافقة
1	يوفر المصرف أنظمة حماية لمنع التعدي عليها وتأمين معلوماتها وسريتها.	3.87	0.70	1	مرتفع
2	يتم وضع الحماية اللازمة لنظم التشغيل والتطبيقات المختلفة.	3.80	0.80	2	مرتفع
3	يتوافر لدي المصرف آليات لمراقبة وتفتيش نظم المعلومات والشبكات والحواسيب.	3.52	0.86	3	متوسط
4	يوجد في المصرف طرق وأساليب مختلفة لاستعادة البيانات في حال تلفها أو تعطل الحواسيب.	3.34	0.88	4	متوسط
المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام		3.63	0.088		

نلاحظ من الجدول رقم (8) الفقرات الخاصة "المتطلبات المالية" الذي يتكون من (4) فقرات استجاب لها أفراد المجتمع وفق مقياس ليكرت الخماسي، وبشكل عام يُلاحظ أن المتوسط الحسابي العام لهذا المجال قد بلغ (3.63)، والانحراف المعياري (0.088)، وهذا يدل أن المتطلبات المالية تُسهم بدرجة مرتفعة لحد ما في مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية، وكانت الفقرة "يوفر المصرف أنظمة حماية لمنع التعدي عليها وتأمين معلوماتها وسريتها" أعلى مستوى أهمية حيث بلغ متوسط الحسابي (3.87) ويُعد مرتفعا، وجاءت الفقرة "يوجد في المصرف طرق وأساليب مختلفة لاستعادة البيانات في حال تلفها أو تعطل الحواسيب" أقل مستوى أهمية حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.34).

■ يبين الجدول رقم (9) المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري)، لمتغير "الأداء الوظيفي" حسب رأي المدراء والموظفين بالمصارف التجارية الليبية العامة العاملة بمدينة بنغازي.

## الجدول رقم (9)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومستوى الموافقة للأداء الوظيفي

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	درجة الموافقة
1	يتميز أدائي في المصرف دائماً بالجودة والالتقان.	3.85	0.85	3	مرتفع
2	. أعمل وباستمرار على تنفيذ التعليمات وبدقة	3.94	0.89	2	مرتفع
3	أحرص على تحسين مستوى أدائي بشكل مستمر .	3.82	0.86	4	مرتفع
4	أقوم بتأدية أعمالتي بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.	3.67	0.93	6	مرتفع
5	لدي القدرة على العمل والتكيف مع مشكلات العمل اليومية الطارئة بشكل سليم	3.80	0.78	5	مرتفع
6	أحرص دائماً على متابعة ما يحدث من متغيرات في مجال عملي.	3.59	0.97	7	متوسط
7	أتمتع بمهارة التواصل الجيدة مع الآخرين.	3.98	0.92	1	مرتفع
8	يوجد اهتمام ومتابعة من قبل الرؤساء للاستشارات التي يتقدم بها المرؤوسون الخاصة بجودة الأداء الوظيفي.	3.58	0.84	8	متوسط
	المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام	3.78	0.71		

نلاحظ من الجدول رقم (9) الفقرات الخاصة بالمتغير التابع "الأداء الوظيفي" الذي يتكون من (8) فقرات استجاب لها أفراد المجتمع وفق مقياس ليكرت الخماسي، وبشكل عام يُلاحظ أن المتوسط الحسابي العام لهذا المجال قد بلغ (3.78)، والانحراف المعياري (0.71)، وهذا يدل أن الأداء الوظيفي يُساهم بدرجة مرتفعة في مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية، وكانت الفقرة " أتمتع بمهارة التواصل الجيدة مع الآخرين " أعلى مستوى أهمية حيث بلغ متوسط الحسابي (3.98) ويُعد مرتفعاً، وجاءت الفقرة " يوجد اهتمام ومتابعة من قبل الرؤساء للاستشارات التي يتقدم بها المرؤوسون الخاصة بجودة الأداء الوظيفي" أقل مستوى أهمية؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.58) وهي تُعتبر نسبة متوسطة.

## ❖ اختبار الفرضيات :

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسية :

ينص هذا الفرض على أنه " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيق عناصر الإدارة الإلكترونية المتمثلة في المتطلبات الإدارية المتطلبات التقنية المتطلبات البشرية، المتطلبات المالية والأداء الوظيفي بالمصارف التجارية العامة العاملة بمدينة بنغازي "، ويوضح الجدول (10) نتائج اختبار صحة هذا الفرض.

## الجدول رقم (10)

نتائج اختبار العلاقة بين متطلبات الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي					المتغير التابع المتغير المستقل
Sig. مستوى الدلالة	$\beta$ معامل الانحدار	F المحسوبة	معامل التحديد	معامل الارتباط R	
0.000	0.820	255.163	0.71	0.78	الإدارة الإلكترونية

\*يكون الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )

يُلاحظ أن نتائج التحليل الإحصائي قد أظهرت وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين متطلبات الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي، إذ بلغ معامل الارتباط (0.78) عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )، وبمعامل تحديد بلغ (0.71)، أي أن ما قيمته (0.71) من التغيرات في الأداء الوظيفي ناتج عن التغير في متطلبات الإدارة الإلكترونية، كما بلغت قيمة درجة التأثير (0.820)، وهذا يعني أن الزيادة بقيمة واحدة في متطلبات الإدارة الإلكترونية يؤدي إلى الزيادة في الأداء الوظيفي، وتؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة F المحسوبة والتي بلغت (225.163) وهي دالة عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )، وهذا يؤكد صحة رفض الفرضية الرئيسية الصفرية، وتقبل الفرضية البديلة والتي تنص على :

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي عند مستوى دلالة معنوية (0.05) فأقل.

▪ اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

ينص هذا الفرض على أنه " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات الإدارية للإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي بالمصارف التجارية العامة بمدينة بنغازي". ويوضح الجدول (11) نتائج اختبار صحة هذا الفرض.

## الجدول رقم (11)

نتائج اختبار العلاقة بين متطلبات الإدارية والأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي					المتغير التابع المتغير المستقل
Sig. مستوى الدلالة	$\beta$ معامل الانحدار	F المحسوبة	معامل التحديد	معامل الارتباط R	
0.000	0.792	193.882	0.54	0.74	المتطلبات الإدارية

\*يكون الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )

نلاحظ أن نتائج التحليل الإحصائي قد أظهرت وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات الإدارية والأداء الوظيفي، إذ بلغ معامل الارتباط (0.74) عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )، وبمعامل تحديد بلغ (0.54)؛ أي أن ما قيمته (0.54) من التغيرات في الأداء الوظيفي ناتج عن التغير في المتطلبات الإدارية، كما بلغت قيمة درجة التأثير (0.792)، وهذا يعني أن الزيادة بقيمة واحدة في المتطلبات الإدارية يؤدي إلى الزيادة في الأداء الوظيفي، وتؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة F المحسوبة والتي بلغت (193.882) وهي دالة عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )، وهذا يؤكد صحة رفض الفرضية الفرعية الأولى الصفرية، وتقبل الفرضية البديلة والتي تنص على:

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات الإدارية والأداء الوظيفي عند مستوى دلالة معنوية (0.05) فأقل.

▪ اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

ينص هذا الفرض على أنه " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات التقنية للإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي بالمصارف التجارية العامة بمدينة بنغازي". ويوضح الجدول (12) نتائج اختبار صحة هذا الفرض.

## الجدول رقم (12)

نتائج اختبار العلاقة بين متطلبات التقنية والأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي					المتغير التابع المتغير المستقل
Sig. مستوى الدلالة	$\beta$ معامل الانحدار	F المحسوبة	معامل التحديد	معامل الارتباط R	
0.000	0.933	376.430	0.70	0.83	المتطلبات التقنية

\*يكون الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )

نلاحظ أن نتائج التحليل الإحصائي قد أظهرت وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات التقنية والأداء الوظيفي، إذ بلغ معامل الارتباط (0.83) عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )، وبمعامل تحديد بلغ (0.70)؛ أي أن ما قيمته (0.70) من التغيرات في الأداء الوظيفي ناتج عن التغير في المتطلبات التقنية، كما بلغت قيمة درجة التأثير (0.933)؛ وهذا يعني أن الزيادة بقيمة واحدة في المتطلبات التقنية يؤدي إلى الزيادة في الأداء الوظيفي، وتؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة F المحسوبة والتي بلغت (376.430) وهي دالة عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )، وهذا يؤكد صحة رفض الفرضية الفرعية الثانية الصفرية، وتقبل الفرضية البديلة والتي تنص على:

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات التقنية والأداء الوظيفي عند مستوى دلالة معنوية (0.05) فأقل

#### ■ اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

ينص هذا الفرض على أنه " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي بالمصارف التجارية العامة بمدينة بنغازي". ويوضح الجدول (13) نتائج اختبار صحة هذا الفرض. الجدول رقم (13) نتائج اختبار العلاقة بين متطلبات البشرية والأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي					المتغير التابع المتغير المستقل
Sig. مستوى الدلالة	$\beta$ معامل الانحدار	F المحسوبة	معامل التحديد	معامل الارتباط R	
0.000	0.792	340.927	0.67	0.82	المتطلبات البشرية

\* يكون الارتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )

نلاحظ أن نتائج التحليل الإحصائي قد أظهرت وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات البشرية والأداء الوظيفي، إذ بلغ معامل الارتباط (0.82) عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )، وبمعامل تحديد بلغ (0.67)، أي أن ما قيمته (0.67) من التغيرات في الأداء الوظيفي ناتج عن التغير في المتطلبات البشرية، كما بلغت قيمة درجة التأثير (0.792)، وهذا يعني أن الزيادة بقيمة واحدة في المتطلبات البشرية يؤدي إلى الزيادة في الأداء الوظيفي، وتؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة F المحسوبة والتي بلغت (340.927) وهي دالة عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )، وهذا يؤكد صحة رفض الفرضية الفرعية الثانية الصفرية، وتقبل الفرضية البديلة والتي تنص على:

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات البشرية والأداء الوظيفي عند مستوى دلالة معنوية (0.05) فأقل.

#### ■ اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

ينص هذا الفرض على أنه " لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات الأمنية للإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي بالمصارف التجارية العامة بمدينة بنغازي". ويوضح الجدول (14) نتائج اختبار صحة هذا الفرض.

الجدول رقم (14)

نتائج اختبار العلاقة بين متطلبات الأمانة والأداء الوظيفي

الأداء الوظيفي					المتغير التابع المتغير المستقل
Sig. مستوى الدلالة	$\beta$ معامل الانحدار	F المحسوبة	معامل التحديد	معامل الارتباط R	
0.000	0.679	246.833	0.60	0.77	المتطلبات البشرية

\*يكون الارتباط

ذات دلالة إحصائية عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )

نلاحظ أن نتائج التحليل الإحصائي قد أظهرت وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات الأمنية والأداء الوظيفي، إذ بلغ معامل الارتباط (0.77) عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )، وبمعامل تحديد بلغ (0.60)، أي أن ما قيمته (0.60) من التغيرات في الأداء الوظيفي ناتج عن التغير في المتطلبات الأمنية، كما بلغت قيمة درجة التأثير (0.679)، وهذا يعني أن الزيادة بقيمة واحدة في المتطلبات الأمنية يؤدي إلى الزيادة في الأداء الوظيفي، وتؤكد معنوية هذه العلاقة قيمة F المحسوبة التي بلغت (246.833) وهي دالة عند مستوى ( $\alpha \leq 0.05$ )، وهذا يؤكد صحة رفض الفرضية الفرعية الثانية الصفرية، وتقبل الفرضية البديلة والتي تنص على :

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات الأمنية والأداء الوظيفي عند مستوى دلالة معنوية (0.05) فأقل.

جدول رقم (15)

الأهمية النسبية للمتطلبات الإدارية الإلكترونية

الرقم	البُعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية	درجة الموافقة
1	المتطلبات الإدارية	3.92	0.105	1	مرتفع
2	المتطلبات التقنية	3.39	0.113	4	متوسط
3	المتطلبات البشرية	3.65	0.091	2	مرتفع
4	المتطلبات الأمنية	3.63	0.088	3	مرتفع
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.65	0.014		

## النتائج والتوصيات

أولاً : النتائج :

بعد أن تم تحليل البيانات أظهرت الدراسة مجموعة من النتائج تتلخص في الآتي:

أولاً -أوضحت الدراسة أن درجة توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية لدى الموظفين بالفروع الرئيسة للمصارف العامة في مدينة بنغازي كانت مرتفعة لحد ما؛ حيث بلغت (3.65) مما يعكس ايجابياً على الأداء الوظيفي، نجد أن هذه النتيجة اتفقت مع نتيجة دراسة (دروهب،2023)، وقد ترتبت أبعادها حسب متوسطاتها الحسابية على التوالي: المتطلبات الإدارية، المتطلبات البشرية، المتطلبات الأمنية، المتطلبات التقنية، وهنا نجد أن هذه النتيجة اختلفت عن نتيجة دراسة (جبريل، 2020)؛ حيث توصلت دراسته إلى أن أكثر معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية تمثلت في المعوقات البشرية. ثانياً -بينت الدراسة أن مستوى الأداء الوظيفي للموظفين في إدارات الفروع الرئيسة للمصارف العامة في مدينة بنغازي قد جاء مرتفعاً.

ثالثاً -توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عالية بين متطلبات الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي لموظفي إدارات الفروع الرئيسة للمصارف التجارية الليبية العامة في مدينة بنغازي، وأيضاً تظهر الدراسة علاقة بين أبعاد متطلبات الإدارة الإلكترونية والأداء الوظيفي، وهي كالاتي:

أ-وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عالية بين المتطلبات الإدارية والأداء الوظيفي لموظفي إدارات الفروع الرئيسة للمصارف التجارية الليبية العامة في مدينة بنغازي.

ب-وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عالية بين المتطلبات التقنية والأداء الوظيفي لموظفي إدارات الفروع الرئيسة للمصارف التجارية الليبية العامة في مدينة بنغازي.

ج- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عالية بين المتطلبات البشرية والأداء الوظيفي لموظفي إدارات الفروع الرئيسة للمصارف التجارية الليبية العامة في مدينة بنغازي.

د- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عالية بين المتطلبات الأمنية والأداء الوظيفي لموظفي إدارات الفروع الرئيسة للمصارف التجارية الليبية العامة في مدينة بنغازي.

### ثانياً: التوصيات:

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

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

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

4- إيجاد الآليات اللازمة لضمان تدفق وأمن المعلومات، وكذلك العناية بالشبكات الداخلية والخارجية.

1- متابعة المرؤوسين وسماع الاقتراحات التي يتقدمون بها خاصة التي تتعلق بجودة الأداء الوظيفي، والعمل على التطوير في المستويات الإدارية من خلال الإدارة الإلكترونية.

## قائمة المراجع

## أولاً الكتب

1. إبراهيم ، خالد (2010) ، "الإدارة الإلكترونية"، (1) الدار الجامعية، الإسكندرية ، مصر .
2. أرمسترونج، ميشيل(2004)، "المرجع الكامل في تقنيات الإدارة"، المملكة العربية السعودية، مكتبة جرير .
3. آل سعود، سعود (2008) ، "الإدارة العامة في المملكة العربية السعودية" ، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية، ط1.
4. عامر، طارق (2007) ، "الإدارة الإلكترونية :نماذج معاصرة"، (1) دار السحاب، القاهرة، مصر .
5. عزب، عزب محمد، (2013)، "أساسيات الإدارة الإلكترونية في الشؤون الإدارية"، (1) دار الكتب العلمية للنشر، القاهرة، مصر .
6. غنيم، أحمد (2007)، "إدارة البنوك تقليدية الماضي وإلكترونية المستقبل"، مصر، المنصورة، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع.
7. القزاز، أسماعيل (2009) ، "أساليب حديثة أخرى في إدارة الجودة"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، القاهرة، الطبعة الأولى.
8. القزاز، إسماعيل (2015)، الإدارة الإلكترونية في محاربة الفساد الإداري ، مصر :دار الفكر الجامعي، ط1.
9. المكاوي، محمد (2011) ، "الإدارة الإلكترونية" ، القاهرة: دار الفكر والقانون للنشر والتوزيع.
10. نجم ،نجم (2004) ، "الإدارة الإلكترونية الاستراتيجية والوظائف والمشكلات"، الأردن، عمان: دار المريخ للنشر والتوزيع .
11. الوادي، محمود والوادي، بلال (2011) ، "المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة"، دار صفاء للنشر، عمان، الأردن.

## ثانياً الدوريات والمجلات العلمية

1. جبريل، وائل محمد (2020)، " واقع إدارة الأزمات في الشركات النفطية الليبية: دراسة حالة على شركة الخليج العربي للنفط بمدينة بنغازي"، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد (4)، العدد (2)، ليبيا.
2. الحسيني، عائشة والخيال، شذاء (2013)، أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي، (دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة)، المجلة العلمية لقطاع كليات التجارة، جامعة الأزهر، العدد العاشر .
3. درهوب، عبد الهادي محمد (2023)، " أثر الإدارة الإلكترونية على أداء العاملين في القطاع العام: دراسة تطبيقية على مصرف الجمهورية ببلدية برقن الشاطئ"، مجلة العلوم الاقتصادية والسياسية، العدد (21)، جامعة بني وليد، ليبيا.
4. شواي، أحلام (2016)، الإجابة الإلكترونية وتأثيرها في تطوير الأداء الوظيفي وتحسينه" ، مجلة جامعة بابل للعلوم الإنسانية، جامعة بابل ، كلية الآداب، المجلد 24، العدد4.
5. فرح، ميرفت (2011) ، دور الإدارة الإلكترونية في تطوير الإدارة المحلية، مجلة البحوث المالية والتجارية ، 2(22) 34-44.

## ثالثاً رسائل الماجستير والدكتوراه

1. أبو مغايش، يحيي محمد (2004) ، الحكومة الإلكترونية في المؤسسات العامة بالمملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، الرياض جامعة الملك سعود.

2. بلخير، سهام (2012) ، أثر الرضا الوظيفي على أداء الموظفين في المؤسسات الجامعية دراسة حالة جامعة البويرة، رسالة ماجستير.
3. حسين، هناء فرج (2017)، "الالتزام التنظيمي وعلاقته بمستوى الأداء الوظيفي"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بنغازي.
4. الحسنات، ساري (2006) ، معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير، كلية التربية، جامعة عين شمس، مصر.
5. الدايني، رشاد خضير (2010) أثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة، رسالة ماجستير منشورة، الأردن، جامعة الشرق الأوسط.
6. رحمة، فاطمة (2018) ، دور الإدارة الإلكترونية في تنمية الموارد البشرية ، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم إدارة الأعمال ، كلية الاقتصاد، جامعة بنغازي، ليبيا.
7. الطيرة، يوسف عبد القادر (2024)، "أثر الإدارة الإلكترونية على الإصلاح الإداري"، دراسة حالة على صندوق الضمان الاجتماعي-فرع غرب بنغازي، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بنغازي، ليبيا.
8. العمامي، نهى محمد (2016)، " إدارة الوقت وعلاقتها بالأداء الوظيفي"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بنغازي.
9. لخزاري، شريهان(2016)، " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الوظيفي"، رسالة ماجستير منشورة، الجزائر جامعة محمد خيضر.
10. مسعود، سمر عدلي (2023) ،"أثر الإدارة الإلكترونية على التطوير التنظيمي: دراسة ميدانية على العاملين بالمصارف التجارية العامة العاملة في مدينة بنغازي"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد جامعة بنغازي، ليبيا.
11. المسلاتي، فرحات عبد السلام (2018)،" أثر عملية التدريب على الأداء الوظيفي: لدي العاملين في القطاع المصرفي"، رسالة ماجستير غير منشورة، الأكاديمية الليبية، بنغازي.
12. النمر، معتز (2017) واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصارف التجارية الليبية، رسالة ماجستير غير منشورة، بنغازي جامعة بنغازي.
13. النميان ،عبد الله (2003)، الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية، دراسة ماجستير ، العلوم الإدارية، السعودية.

## ملحق (1)

## أسماء السادة أعضاء هيئة التدريس المحكمين للاستبانة

الاسم	التخصص	الكلية	الجامعة	الدرجة العلمية
د. عبد السلام محمد المغربي	إدارة أعمال	الاقتصاد	جامعة بنغازي	أستاذ
د. مبروكة عبد الله الخفيفي	إدارة أعمال	الاقتصاد	جامعة بنغازي	أستاذ مشارك
د.رجعة المبروك الفاخري	إدارة أعمال	الاقتصاد	جامعة بنغازي	أستاذ مشارك

ملحق رقم (2)  
استمارة الاستبيان

القسم الأول: البيانات الشخصية

نرجو منكم التكرم بالإجابة المناسبة على التساؤلات التالية وذلك بوضع إشارة (√) في المربع المناسب لاختيارك.

1- النوع :  ذكر  أنثى

2- العمر :  أقل من 30 سنة  من 30 إلى أقل من 40 سنة

3- المؤهل العلمي :  من 40 إلى أقل من 50 سنة  من 50 سنة فأكثر

دبلوم عالي  بكالوريوس أو ما يعادلها

ماجستير  دكتوراه

4- الخبرة :  أقل من 5 سنوات  من 5 إلى أقل من 10 سنوات

5- التخصص العلمي :  من 10 إلى أقل من 15 سنة  15 سنة فأكثر

إدارة أعمال  محاسبة

التمويل والمصارف  اقتصاد

6- المصرف :  الوحدة  الجمهورية

التجاري الوطني  الصحاري

القسم الثاني: متطلبات الإدارة الإلكترونية

اختيار الإجابة التي تتناسبك بوضع علامة (√) في المربع المناسب لاختيارك.

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
<b>أ- متطلبات إدارية</b>						
1	يقدم المصرف الدعم الإداري اللازم لتطبيق الإدارة الإلكترونية.					
2	يتم وضع إجراءات إدارية تتناسب مع مبادئ الإدارة الإلكترونية.					
3	يدعم المصرف الدراسات والبحوث المتعلقة بمجال التقنيات.					
4	توجد متابعة مستمرة من المصرف لكل العمليات التي تخص الإدارة الإلكترونية.					
<b>ب- متطلبات تقنية</b>						
5	تتوافر لديك النظم والبرامج اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.					
6	يوفر المصرف العدد الكافي من الطابعات لمختلف الإدارات والأقسام.					
7	هناك ربط إلكتروني بين المصرف الفرعي والمصرف الأم عن طريق شبكة الإنترنت.					
8	يوجد موقع إلكتروني للمصرف على شبكة الإنترنت.					
<b>ج- متطلبات بشرية</b>						
9	يتوافر العدد الكافي من الكوادر البشرية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.					
10	يتوافر العدد الكافي من أجهزة الحاسب الآلي اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية.					
11	يتوافر العدد الكافي من المبرمجين المختصين في مجالات الحاسوب والاتصالات.					
12	تتبنى الإدارة برامج تدريبية للأفراد على استخدام الإدارة الإلكترونية.					
<b>د- متطلبات أمنية</b>						
13	يوفر المصرف أنظمة حماية لمنع التعدي عليها وتأمين معلوماتها وسريتها.					
14	يوجد في المصرف طرق وأساليب مختلفة لاستعادة البيانات في حال تلفها أو تعطل الحواسيب.					
15	يتوافر لدى المصرف آليات لمراقبة وتفتيش نظم المعلومات والشبكات والحواسيب.					
16	يتم وضع الحماية اللازمة لنظم التشغيل والتطبيقات المختلفة.					

## القسم الثالث : الأداء الوظيفي

اختيار الإجابة التي تناسبك بوضع علامة ( √ ) أمام العبارة التي تناسب اختيارك.

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	يتميز أدائي في المصرف دائماً بالجودة والالتقان.					
2	أعمل وباستمرار على تنفيذ التعليمات بدقة.					
3	أحرص على تحسين مستوى أدائي بشكل مستمر.					
4	أقوم بتأدية أعمالي بالكفاءة والفاعلية المطلوبة.					
5	لدي القدرة على العمل والتكيف مع مشكلات العمل اليومية الطارئة بشكل سليم وموضوعي.					
6	أحرص دائماً على متابعة ما يحدث من متغيرات في مجال عملي.					
7	أتمتع بمهارة التواصل الجيدة مع الآخرين.					
8	يوجد اهتمام ومتابعة من قبل الرؤساء للاستشارات التي يتقدم بها المرؤوسون الخاصة بجودة الأداء الوظيفي.					