



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الفرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة مالية

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي

دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري "CPA" - وكالة ميله-

| المشرف   | اعداد الطلبة      |   |
|----------|-------------------|---|
| زيد جابر | بن يوسف أحمد أيوب | 1 |
|          | بوزرور ريان       | 2 |

لجنة المناقشة:

| الصفة        | الجامعة                                | اسم ولقب الأستاذ(ة) |
|--------------|----------------------------------------|---------------------|
| رئيسا        | المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله | حريز هشام           |
| مشرفا ومقررا | المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله | زيد جابر            |
| ممتحنا       | المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله | مجدوب علاء الدين    |

السنة الجامعية 2024/2023



## شكر وعرفان



الحمد لله الذي ما تم جهدا ولا ختم سعي إلا بفضلله وما سلكنا البدايات إلا بتيسيره وما بلغنا النهايات إلا بتوفيقه وما حققنا الغايات إلا بفضلله فالحمد لله حبا وشكرا وامتنانا الحمد لله على البدء والختام.

بعد كمال الحمد والشكر للمولى العلي القدير، أتقدم بأسمى عبارات الشناء والعرفان لكل من: مد لنا يد العون في انجاز بحثنا وإتمامه سواء من بعيد أو قريب ونخص بالذكر الأستاذ المشرف "زيد جابر" على قبوله تاطير هذا البحث، ولكل الجهد والعناء والصبر الذي بذله من خلال اسداد توصياته ونصائحه السديدة، وحرصه على إثراء هذا العمل ببصمته وخبرته العلمية، إلى أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم هذا البحث للمساهمة في إثرائه وتقييمه.



# إهداء

ما كنت افعل هذا لولا فضل الله... ف الحمد لله على البدء والختام

بكل ما أتينا من مشاعر الحب نهدي بحث تخرجنا

إلى من أحمل اسمه بكل فخر إلى من دعمني منذ الصغر وأثار دري لمن فارقنا بجسده وروحه لأبي الحاضر بروح

قلبي الذي رحل قبل أن يقطف ثمار زرعه ويعانق هذا النجاح الذي لولاه بعد الله لم يكن إلى

والدي العزيز ( رحمه الله واسكنه فسيح جناته )

إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحب والحنان والتفاني .. إلى من كان دعاؤها سر نجاحي التي كانت لي السند

والعوض كانت لي الأب والأم والصديقة والأخت داعمي الأول ووجهني التي استمد منها قوتي شكرا على كل

شيء يا أعظم أم

. إلى غاليتي (أمي الحبيبة) متعها الله بالصحة والعافية

إلى تلك النجوم التي تنير طريقي مصدر قوتي، الداعمين الساندين وصفوة أيامي إلى من انتظروا قطاف ثمرة

جهدي طويلا وكانوا شركاء في كل بسملة ودمعة إلى روان ،تقي الدين وأميرتي لينا

( إلى ما تبقى من بسمتي ) أخوأي وأختي

إلى أبي الثاني وسندي وقودوتي ومن ساندي خطوة بخطوة لأكمل طريقي وأصل إلى مبتغاي

إلى أحن شخص (خالي العزيز ) حفظه الله وعافاه

إلى رفيقة دربي وأختي وصديقتي إلى من كانت سحابة ممطرا خلال سنوات عجاف شكرا لوقوفك بجاني في كل

( خطوة في حياتي إلى حبيبتي الغالية شيماء ) رفيقة دربي

ولن انسى أصدقائي الثابتين رغم تزعزع العالم شكرا لوقوفكم بجاني عاما آخر وجودكم معني سند هائل لي إلى

سارة ،ملاك،أيمن،شروق، هالة، ملاك،ياسر )أصدقائي الثابتين)

ريان

# إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

بكل حب وتقدير، أهدي هذا العمل إلى والديَّ العزيزين، جمال ووافيا، على تضحياتهما العظيمة، وحبهما غير المشروط، ودعمهما الدائم، وصلواتهما التي أنارت طريقي طوال مسيرتي الأكاديمية.

إلى أغلى ما أملك أخواتي وصال و ملاك و ابنتها آيلا ، وأخي الصغير عماد، لشكرهم على دعمهم المعنوي وتشجيعهم المستمر.

. إلى زوج أختي سيف الدين ، على مساعدته لي في إعداد مذكرة تخرجي

. إلى صديقتي نihal، على مساندتها القيمة وتشجيعها الدائم

. وأخيراً، إلى جميع أصدقائي وزملائي الأعزاء وأساتذتي الكرام

. شكراً لكم جميعاً، فكللمات الشكر لا توفيكُم حقكم

أحمد أيوب



فهرس  
المحتويات

|       |                                                                                                 |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|
| IV    | شكر وعرفان                                                                                      |
| V-III | إهداء                                                                                           |
| V     | الفهرس                                                                                          |
| IX    | ملخص بالعربية                                                                                   |
| X     | ملخص بالفرنسية                                                                                  |
| XI    | ملخص بالانجليزية                                                                                |
| VII   | قائمة الأشكال                                                                                   |
| VIII  | قائمة الجداول                                                                                   |
| أ - ج | مقدمة العامة                                                                                    |
|       | <b>الفصل الأول: مدخل نظري للإدارة الإلكترونية والأداء المالي في البنوك</b>                      |
| 01    | تمهيد                                                                                           |
| 02    | <b>المبحث الأول: الأسس النظرية للإدارة الإلكترونية</b>                                          |
| 03    | المطلب الأول: تعريف وخصائص الإدارة الإلكترونية                                                  |
| 06    | المطلب الثاني: مزايا وعيوب الإدارة الإلكترونية                                                  |
| 8     | المطلب الثالث: مقومات الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها                                            |
| 14    | <b>المبحث الثاني: ماهية الأداء المالي</b>                                                       |
| 14    | المطلب الأول: مدخل مفاهيمي للأداء المالي                                                        |
| 17    | المطلب الثاني: معايير ومؤشرات الأداء المالي                                                     |
| 21    | المطلب الثالث: مراحل وأركان عملية تقييم الأداء المالي                                           |
| 25    | المبحث الثالث: أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء المالي للبنك                                  |
| 25    | المطلب الأول: دور الإدارة الإلكترونية بتطوير الأداء المالي                                      |
| 25    | المطلب الثاني: العوامل المؤثرة على الإدارة الإلكترونية في الأداء المالي للبنك                   |
| 27    | المطلب الثالث: أثر الإدارة الإلكترونية وأهميتها على الأداء المالي للبنك                         |
| 30    | خلاصة الفصل الأول                                                                               |
| 31    | <b>الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي في البنك</b> |

|    |                                                                            |
|----|----------------------------------------------------------------------------|
| 32 | تمهيد                                                                      |
| 33 | المبحث الأول: نبذة عامة حول القرض الشعبي الجزائري CPA-وكالة ميله-          |
| 33 | المطلب الأول: نشأة القرض الشعبي الجزائري وهيكله التنظيمي                   |
| 37 | المطلب الثاني: مهام القرض الشعبي الجزائري وخصائصه                          |
| 38 | المطلب الثالث: مدخل عام حول بنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة ميله-         |
| 40 | المطلب الرابع: موارد وإستخدامات بنك القرض الشعبي الجزائري                  |
| 43 | المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية وأدوات تحليل البيانات             |
| 43 | المطلب الأول: الاساليب والأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة             |
| 43 | المطلب الثاني: خصائص عينة الدراسة                                          |
| 44 | المطلب الثالث: اختبار صلاحية الدراسة                                       |
| 47 | المبحث الثالث: تحليل وتفسير مجالات ومحاور الدراسة                          |
| 63 | مطلب الأول: خصائص أفراد عينة الدراسة                                       |
| 51 | المطلب الثاني: تحليل اتجاهات الأفراد نحو محور الإدارة الإلكترونية في البنك |
| 58 | المطلب الثالث: تحليل اتجاهات الأفراد نحو محور الأداء المالي في البنك       |
| 60 | المطلب الرابع: اختبار الفرضيات                                             |
| 65 | خلاصة الفصل الثاني                                                         |
| 67 | الخاتمة                                                                    |
| 71 | قائمة المراجع                                                              |
| 72 | قائمة الملاحق                                                              |



## قائمة الأشكال

| الرقم | عنوان الشكل                                         | الصفحة |
|-------|-----------------------------------------------------|--------|
| 01    | الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري               | 34     |
| 02    | الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله- | 45     |
| 03    | توزيع متغير الجنس                                   | 47     |
| 04    | توزيع متغير العمر                                   | 48     |
| 05    | توزيع المستوى التعليمي                              | 48     |
| 06    | توزيع الخبرة الوظيفية                               | 49     |

## قائمة الجداول

| الرقم | عنوان الجدول                                                                                    | الصفحة |
|-------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 01    | معايير الأداء المالي                                                                            | 17     |
| 02    | نتائج اختبار صدق وثبات الاستبيان                                                                | 44     |
| 03    | معاملات ارتباط بين كل محور و مجاله الكلي                                                        | 45     |
| 04    | توزيع خصائص الأفراد                                                                             | 46     |
| 05    | مقياس ليكارت الخماسي                                                                            | 50     |
| 06    | درجات مقياس ليكارت الخماسي                                                                      | 50     |
| 07    | التكرارات والمتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات الأجهزة و البرمجيات    | 51     |
| 08    | التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات بعد قواعد البيانات      | 53-52  |
| 09    | التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات المستخدمين              | 55-54  |
| 10    | ملخص نتائج المحور الأول الخاصة بالإدارة الإلكترونية                                             | 55     |
| 11    | التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات الأداء المالي في البنوك | 57-56  |
| 12    | إختبار s-k لتوزيع البيانات                                                                      | 59     |
| 13    | ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط الأجهزة والبرمجيات والأداء المالي                              | 60     |
| 14    | ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط لمستوى قواعد البيانات والأداء المالي                           | 61     |
| 15    | ملخص نتائج تحليل الانحدار المتعدد للمستخدمين والأداء المالي                                     | 61     |
| 16    | ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الرئيسية                                               | 62     |

### ملخص:

تتعرض أهمية هذه الدراسة في التعرف على مفهوم معاصر شاع استخدامه مؤخرا، هو مفهوم أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء المالي والهدف الأساسي مع معالجة هذا الموضوع هو محاولة تقديم اطار نظري يحدد ويعرف مختلف المفاهيم المتعلقة بالإدارة الإلكترونية على الأداء المالي، ومؤشرات تقييمه، وكذا دراسة الربط بين هذين المتغيرين الإدارة الإلكترونية والأداء المالي واطار تطبيقي يدرس دور الإدارة الإلكترونية في تحسين ورفع كفاءة الأداء المالي من خلال تحليل آراء عينة من موظفي وكالة ميلة للقرض الشعبي الجزائري، معتمدين على الإستبيان الذي حلل بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS وأساليب إحصائية متنوعة وتوصلت الدراسة إلى وجود ارتباط ايجابي بين الإدارة الإلكترونية والأداء المالي للوكالة البنكية للوكالة البنكية محل الدراسة.

**الكلمات المفتاحية:** الإدارة الإلكترونية، الأداء المالي، التكنولوجيا، بنك القرض الشعبي الجزائري CPA.

**Summary:**

The importance of this study is reflected in recognizing a contemporary concept that has recently become widespread, which is the concept of the impact of electronic management on financial performance. The primary objective of addressing this topic is an attempt to provide a theoretical framework that defines and identifies the various concepts related to electronic management on financial performance, its evaluation indicators, as well as studying the relationship between these two variables: electronic management and financial performance, and an applied framework that examines the role of electronic management in improving and enhancing the efficiency of financial performance through analyzing the opinions of a sample of employees of the Mila Agency for National Popular Credit, relying on a questionnaire analyzed using the statistical program SPSS and various statistical methods. The study concluded the presence of a positive correlation between electronic management and the financial performance of the studied banking agency.

**Key words:** electronic management, financial performance, technology, Banque du Crédit Populaire Algérien (CPA).

**Résumé:**

L'importance de cette étude se reflète dans la reconnaissance d'un concept contemporain qui s'est récemment répandu, soit celui de l'impact de la gestion électronique sur la performance financière. L'objectif principal d'aborder ce sujet est de tenter de fournir un cadre théorique qui définit et identifie les différents concepts liés à la gestion électronique de la performance financière, ses indicateurs d'évaluation, ainsi que d'étudier la relation entre ces deux variables : la gestion électronique et la performance financière. , et un cadre appliqué qui examine le rôle de la gestion électronique dans l'amélioration et le renforcement de l'efficacité de la performance financière à travers l'analyse des opinions d'un échantillon d'employés de l'Agence Mila pour le Crédit National Populaire, en s'appuyant sur un questionnaire analysé à l'aide du programme statistique SPSS et diverses méthodes statistiques. L'étude a conclu à la présence d'une corrélation positive entre la gestion électronique et la performance financière de l'agence bancaire étudiée.

**Mots-clés:** la gestion électronique, performance financière, technologie, Banque du Crédit Populaire Algérien (CPA).



# مقدمة عامة

تشهد الألفية الأخيرة تطورا تكنولوجيا متسارعا أدى إلى تغيير جذري في أداء المؤسسات البنكية وتقديم الخدمات للمواطنين والتحول التدريجي من الأنشطة التقليدية إلى الأنشطة الإلكترونية من خلال عصرنة الآلات بالإعتماد على الخدمة البنكية في مختلف قطاعات شبكة الانترنت .

يكتسي موضوع الإدارة الإلكترونية أهمية بالغة في مدى تأثيرها على تحسين وتطوير خدمة الأداء المالي ، وذلك من خلال دورها في الحياة المعاصرة بكافة جوانبها إضافة إلى دور الشبكات المستخدمة كالحاسوب الذي يربط جميع فروع المؤسسة مع بعضها البعض ، وباعتبار الإدارة الإلكترونية أحد أهم استراتيجيات الإدارة الحديثة فهي الحل الأنسب والمناسب لتحقيق التنمية ، ونظرا لكثرة المظاهر البيروقراطية والمنازعات بين المواطنين والموظفين على مدى تقديم الخدمات البنكية، مما استوجب تسلط الضوء على الإدارة الإلكترونية كونها ذات جودة عالية وفعالة اختصارا للوقت والجهد.

بناءا على ما سبق، وفي ضوء التطورات التكنولوجية الني حصلت في مؤسسات الخدمات البنكية للإدارة الإلكترونية ، نتج عن التقدم العلمي وانتشار شبكة الانترنت ظهور تأثيرات عديدة على طبيعة عمل النظم الإدارية، والتي تراجعت معها أشكال الإدارة التقليدية إلى نمط جديد يركز على البعد التكنولوجي والمعلومات لإعادة صياغة الخدمات البنكية وجعلها قائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال ألا وهو نمط الإدارة الإلكترونية وبالتالي التحول نحو هذا النمط من مفهوم يعبر عن السرعة والتفاعل الآلي واختراق الحدود، فقد افرز جملة من التغيرات علة مفهوم الإدارة الإلكترونية .

## 1. الإشكالية

من خلال الطرح السابق، وبالنظر إلى الدور الذي يمكن أن تلعبه الإدارة الإلكترونية إذا تم تسييرها بعناية كآلية لتحسين الأداء المالي في البنوك التجارية، تُطرح إشكالية هذه الدراسة من خلال التساؤل الرئيسي التالي:

**"ما دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي لمؤسسة القرض الشعبي الجزائري  
CPA وكالة ميلة؟".**

هذا التساؤل يقود بدوره إلى طرح جملة من التساؤلات الفرعية التي مفادها:

- ✓ هل توجد علاقة ذو دلالة إحصائية لدور بعد الأجهزة و البرمجيات مع الأداء المالي في بنك القرض الشعبي الجزائري ؟
- ✓ هل توجد علاقة ذو دلالة إحصائية لدور بعد قواعد البيانات مع الأداء المالي في بنك القرض الشعبي الجزائري ؟
- ✓ هل توجد علاقة ذو دلالة إحصائية لدور بعد المستخدمين مع الأداء المالي في بنك القرض الشعبي الجزائري ؟

## 2. الفرضيات:

- ✓ توجد علاقة ذو دلالة إحصائية لدور بعد الأجهزة و البرمجيات مع الأداء المالي في بنك القرض الشعبي الجزائري
- ✓ توجد علاقة ذو دلالة إحصائية لدور بعد قواعد البيانات مع الأداء المالي في بنك القرض الشعبي الجزائري.
- ✓ توجد علاقة ذو دلالة إحصائية لدور بعد المستخدمين مع الأداء المالي في بنك القرض الشعبي الجزائري.

## 3. أسباب إختيار الموضوع:

### 3. 1. أسباب موضوعية:

- ✓ مواكبة التطورات الراهنة في الإدارة الإلكترونية والتوجه نحو التكنولوجيا الحديثة.
- ✓ التعريف بأهمية الإدارة الإلكترونية ودورها في رفع وتحسين الأداء المالي.



✓ الرغبة في التعرف على آخر المستجدات في مجال الإدارة الإلكترونية في بنك القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة ميلة.

3. 1. أسباب ذاتية :

✓ الإهتمام الشخصي بموضوع الإدارة الإلكترونية .

✓ حداثة الموضوع وقابليته للدراسة.

#### 4. أهمية البحث:

التحسيس بأهمية الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة ميلة.

تقديم اطار عملي يربط الإدارة الإلكترونية بالأداء المالي .  
انتشار وتطور التكنولوجيا الحديثة في مختلف المؤسسات البنكية.

#### 5. أهداف البحث:

إبراز دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري CPA وكالة ميلة.  
تحديد أهم الصعوبات والعراقيل التي تواجه الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي  
التعرف على الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الوكني CPA وكالة ميلة .

#### 6. منهج الدراسة:

إن إنجاز بحث ما يتطلب بالضرورة إتباع منهج ، فالمنهج الطريق المؤدي إلى الكشف عن الحقيقة في العلوم بواسطة مجموعة من القواعد التي تهيمن على سير العقل وتحدد عملياته حتى يصل إلى نتيجة معينة ونظرا لطبيعة الموضوع الذي نحن بصدد دراسته اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي الذي يعد من أكثر المناهج استخداما فالمنهج الوصفي تحليلي هو طريقة من طرق التحليل والتفسير بشكل علمي منظم من أجل الوصول إلى أغراض محددة لوضعية اجتماعية أو مشكلة اقتصادية.

#### 7. حدود الدراسة:

من أجل التحكم في إطار البحث النظري والتحكم في انجاز الجزء التطبيقي للدراسة، والاقترب من الموضوع والوصول إلى نتائج منطقية، تم رسم حدود للدراسة تزيد من تحديد التحكم المنهجي في الموضوع، وهي مبينة فيما يلي:

**الحدود الموضوعية:** انحصرت الحدود الموضوعية للدراسة على متغيرين أساسيين يتمحوران حول الإدارة الإلكترونية والدور الذي تلعبه كآلية في تحسين الأداء المالي .

**الحدود المكانية :** هو المكان الذي تمت فيه الدراسة الميدانية والذي يتمثل في بنك القرض الشعبي الجزائري cpa وكالة ميله

**الحدود الزمنية:** امتدت فترة الدراسة من شهر فيفري 2024 الى شهر ماي 2024.

**مرحلة الدراسة الإستطلاعية:** والتي تم فيها التعرف على مجتمع الدراسة واختيار العينة .

## 8. الدراسات السابقة:

✓ توامي يعقوب، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، جامعة ورقلة، الجزائر، 2012-2013.

هدفت هذه الدراسة إلى إختبار العلاقة بين إستخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية وتوصلت إلى العديد من النتائج أهمها:

- تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على معدل العائد على الأصول في المؤسسة.
  - تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال على حقوق الملكية في المؤسسة.
  - ✓ صباح بلقيدوم، أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصالات الحديثة على التسيير الإستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة قسنطينة 02، 2012-2013.
- هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على التأثير الذي تمارسه تكنولوجيا المعلومات والإتصالات على التسيير الإستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلى:
- ممارسة المؤسسات الاقتصادية سواء كانت خاصة أو عامة لأسلوب التسيير الإستراتيجي بشكل جدي أصبح ضرورة ملحة وحتمية إن أرادت زيادة قدرتها التنافسية والذي أصبح الطريقة الوحيدة التي تضمن بها بقاءها وإستمرارها في سوق تعصف بها رياح التنافس من كل جهة.
  - توسيع استخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال يؤدي إلى زيادة إيراداتها وتقليل تكاليف الخدمة المعروضة وحل الكثير من المشاكل في البيئة الإدارية.
  - ✓ عبد الرحمان القري، تكنولوجيا المعلومات والإتصال وآثارها على إدارة الموارد البشرية، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة المسيلة، 2006-2007.

هدفت هذه الدراسة إلى بحث أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصال على أداء المورد البشري لدى المؤسسة وتوصلت نتائج هذه الدراسة إلى:

- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعد العامل المحفز في تنمية قدرات المورد البشري وتحسين أدائه.
- يوجد تباين في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء المورد البشري في المؤسسة وفقا لمتغيري الجنس والمستوى التعليمي لصالح كل من الذكور وحاملي شهادة ليسانس وعدم وجود الأثر على الأداء بالنسبة للأقدمية والدرجة الوظيفية.

### 9. هيكل البحث:

تم تقسيم الدراسة إلى مقدمة وفصلين وخاتمة كما يلي:

الفصل الأول المعنون بـ "الإطار النظري للدراسة": ويتناول ثلاثة مباحث المبحث الأول حول الإدارة الإلكترونية من حيث النشأة والتعريف والاستخدامات، أما المبحث الثاني تضمن الإطار النظري للأداء المالي من مفهوم وأهمية إلى قياس وتقييم الأداء المالي، أما المبحث الثالث سيحلل العلاقة بين المتغيرين أي اثر الإدارة الإلكترونية على الأداء المالي للبنك.

الفصل الثاني المعنون بـ "الإطار التطبيقي للدراسة": ويتناول ثلاث مباحث المبحث الأول خاص بالتعريف بالبنك محل الدراسة، والمبحث الثاني يحل إجراءات الدراسة الميدانية، أما المبحث الثالث خصص لتحليل وتفسير النتائج.

## الفصل الأول:

الدراسة النظرية للإدارة  
الإلكترونية والأداء المالي

### تمهيد

تمثل الإدارة الإلكترونية عنصرا هاما في المؤسسة في الوقت الحالي، والتي أصبحت موردا إستراتيجيا تعتمد عليه في تحسين الأداء المالي خاصة في ظل ما يشهده عالم اليوم من تغيرات مستمرة وسريعة، إذ تحولت المؤسسة من تقليدية إلى معاصرة وذلك من خلال الإدارة الإلكترونية التي تشمل كل المعلومات التكنولوجية وغيرها التي أصبحت أحد دعائم المؤسسة، حيث تستخدمها في معظم وظائفها وأنشطتها، الامر الذي أدى إلى تحقيق العديد من الأهداف فضلا عن تحسين الأداء المالي وتحسين مستوى الخدمة المقدمة للعملاء

هذا بالإضافة إلى أن الإدارة الإلكترونية كان لها دور مهم في أنظمة المعلومات، إذ يساعدها في اتخاذ القرارات المناسبة التي تساعد المؤسسة على البقاء والاستمرار .

وكذلك من ناحية ثانية الأداء المالي بدوره يعتبر من المواضيع المهمة في الجانب المالي فقد أخذ اهتمام الباحثين بغرض فهمه أكثر والتوسع فيه ولحد الساعة لايزال البحث فيه قائما .

وفي ظل ما تقدم سوف نتطرق في هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

✓ المبحث الأول: ماهية الإدارة الإلكترونية

✓ المبحث الثاني: ماهية الأداء المالي

✓ المبحث الثالث: دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي

## المبحث الأول: الأسس النظرية للإدارة الإلكترونية

### المطلب الأول: تعريف وخصائص الإدارة الإلكترونية

#### أولاً: تعريف الإدارة الإلكترونية:

تعتبر الإدارة مجالا مهما في حياة الإنسان، والذي شهد تطورا كبيرا عبر التاريخ. ولقد أبدى العديد من المفكرين الإداريين اهتمامهم بتحديد مفهومها وطبيعتها. فمثلا، قال فريدريك تايلور إن الإدارة هي "المعرفة العلمية لأفضل طريقة لتنفيذ الأعمال"، وقال هنري فيول إنها "العملية التي تشمل التنبؤ والتخطيط والتنظيم والتوجيه والتنسيق والرقابة على الأنشطة". وقال تشستر برنارد إنها "الوظائف التي يؤديها المدير في إطار دوره". وبناء على هذه التعاريف، يمكن أن نقول إن الإدارة هي علم وفن يسعى للاستخدام الأمثل للموارد المتوفرة، سواء كانت بشرية أو مادية أو مالية أو معلوماتية أو فكرية أو زمنية، من خلال الوظائف الإدارية المتضمنة التخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة والتنسيق، بهدف تحقيق الأهداف المرجوة بكفاءة وفعالية.<sup>1</sup>

الإدارة في إطار القانون العام "هي المسؤولة عن تحديد الأهداف ووضع السياسات العامة ومراقبة تنفيذ القوانين واللوائح، ولهذا السبب يطلق عليها أحيانا اسم مجموعة من الأنشطة أو العمليات التي تهدف إلى تحقيق أهداف محددة من خلال الاستفادة القصوى من الموارد المتوفرة، في حين يرون آخرون أن الإدارة هي عملية التوقع والتخطيط والترتيب وإعطاء التعليمات بالإضافة إلى التنسيق والإشراف على أداء الأعمال".<sup>2</sup>

الإدارة الإلكترونية "هي نتاج الثورة الرقمية التي تمكنت من تحويل العالم إلى قرية صغيرة متصلة بشبكات المعلومات والاتصالات. وتهدف الإدارة الإلكترونية إلى تحسين كفاءة وفعالية الأداء الإداري من خلال استخدام التقنيات الحديثة في تنظيم وتنفيذ ومراقبة الأعمال والخدمات". ولقد شهد مصطلح الإدارة الإلكترونية تطورا مستمرا في ضوء التغيرات التي طرأت على بيئة العمل واحتياجات المستفيدين. ولذلك فإن هناك عدة مفاهيم مرتبطة بهذا المصطلح مثل الحكومة الإلكترونية والتجارة الإلكترونية والديمقراطية الإلكترونية. وعلى

---

<sup>1</sup> فرطاس فتيحة، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15، المجلد 02، الجزائر، 2016 ص 307.

<sup>2</sup> هاني عرب، أساسيات الإدارة الحديثة، موقع ملتقى البحث العلمي، الأردن، ص 3-4.

## الفصل الأول: .....الدراسة النظرية للإدارة الإلكترونية والأداء المالي

الرغم من اختلاف التعاريف المقدمة لهذه المفاهيم، فإنها تشترك في أنها تستند إلى استخدام التقنية كوسيلة لتحقيق أهداف محددة في مجالات مختلفة.<sup>1</sup>

هذه التعاريف رغم اختلاف مصدرها إلا أنها تصب في مضمون واحد، لذلك هناك من يعرف هذا النمط من الإدارة بأنها منظومة متكاملة وبنية وظيفية وتقنية مفتوحة والإطار الذي يشمل كل من الأعمال الإلكترونية للدلالة على الإدارة الإلكترونية للأعمال ، بينما آخرون يرون أن الإدارة الإلكترونية هي استعمال تقنيات المعلومات والتواصل وبشكل خاص شبكة الانترنت، في إطار تحسين تدبير الشؤون العامة ، وجاء في تعريف آخر أنها الإدارة التي يكون عمادها استخدام الحواسيب وشبكات الانترنت التي توظف المواقع المختلفة لدعم وتعزيز الحصول على المعلومات والخدمات وتوصيلها إلى المواطنين والمؤسسات بشفافية وعدالة عالية.<sup>2</sup>

والإدارة الإلكترونية عموما يقصد بها استخدام مختلف الأساليب التكنولوجية الحديثة من أجل زيادة الفعالية في الأداء والسرعة في التواصل وتقديم الخدمة.

### ثانيا: خصائص الإدارة الإلكترونية

الإدارة الإلكترونية هي نمط جديد من التنظيم والتواصل في المؤسسات والهيئات العامة والخاصة، يستخدم الانترنت والتقنيات الحديثة لتسهيل وتحسين العلاقات بين الموظفين والمديرين والزبائن والشركاء. هذه الإدارة تتمتع بخصائص مميزة تجعلها أكثر كفاءة وفعالية من الإدارة التقليدية، التي تعاني من عدة مشاكل وعوائق. بعض هذه الخصائص هي:

- ✓ التفاعل المباشر والمستمر مع المتعاملين على مدار الساعة، دون الحاجة إلى التواجد الجسدي أو الانتظار في طوابير طويلة.
- ✓ السرعة العالية في إنجاز العمليات والمهام، بفضل استخدام البرامج والأنظمة الذكية والآلية، التي تقلل من الأخطاء والتأخيرات.
- ✓ العمل عن بعد، بحيث يمكن للموظفين والمديرين أن يؤديوا أعمالهم من أي مكان وفي أي زمان، ما يزيد من مرونة وإنتاجية العمل.

<sup>1</sup> عشور عبد الكريم، دور الإدارة الإلكترونية في ترسيخ الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية ،إا مذكرة لنيل شهادة الماستر، الجزائر-2009  
2010، ص 13.

<sup>2</sup> مساسي مريم، الإدارة الإلكترونية - دراسة مقارنة، مذكرة لنيل شهادة الماستر، البويرة ، الجزائر، 2016-2015 ص 7.

## الفصل الأول: .....الدراسة النظرية للإدارة الإلكترونية والأداء المالي

✓ الرقابة المباشرة والشفافة، حيث يمكن للإدارة مراقبة سير العمل وتقييم الأداء بشكل دقيق وموضوعي، باستخدام المؤشرات والبيانات الموثوقة.

✓ السرية والخصوصية، حيث تضمن الإدارة الإلكترونية حماية المعلومات والبيانات الشخصية والمهنية للمتعاملين، باستخدام أنظمة التشفير والحماية المتطورة<sup>1</sup>.

حيث تتميز الإدارة الإلكترونية بتقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة، وتقليل معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير قاعدة للبيانات، وربطها بمراكز اتخاذ القرار، وتوظيف تكنولوجيا المعلومات، لدعم وبناء ثقافة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين في المؤسسة. وهذا يساهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستفيدين، وزيادة رضاهم، وتعزيز الشفافية والمساءلة في الأداء الإداري. كما تساعد الإدارة الإلكترونية على تحقيق التكامل والتنسيق بين مختلف الجهات المعنية، والاستفادة من الموارد المتاحة بشكل أمثل<sup>2</sup>.

مما سبق يمكن صياغة بعض الخصائص الجوهرية للإدارة الإلكترونية وفق الآتي:

**1/ زيادة الإنتاج:** تعتبر الإدارة الإلكترونية وسيلة حديثة لتحسين الأداء الإداري والتحول التنظيمي، وتشكل نقطة تحول مهمة في طبيعة المهام والأنشطة الإدارية التقليدية، وتحمل فوائد عديدة من بينها السرعة والدقة والشفافية في تنفيذ المعاملات.

**2/ تخفيض التكاليف:** تتطلب الإدارة الإلكترونية في بدايتها استثمارات مالية كبيرة لتمويل مشاريع التحول الرقمي، ولكن بعد ذلك تساهم في توفير موارد مالية هامة، لأنها تقلل من الحاجة إلى العمالة المكثفة.

**3/ تبسيط الإجراءات:** في سبيل التطور والتحديث الإداري، أصبحت معظم الإدارات تستخدم المعلوماتية في عملها، وتحرص على الاستفادة من إمكانياتها وقدراتها في تقديم خدمات سريعة وميسرة للمواطنين، خصوصاً مع تنوع الفئات المستهدفة من أنشطة المنظمات العامة.

**4/ تحقيق الشفافية:** تتميز المنظمات الإلكترونية بالشفافية الكاملة داخلها، بفضل وجود رقابة رقمية، تضمن المساءلة المستمرة على جودة الخدمات المقدمة، فالشفافية هي الوسيلة التي تربط بين المواطن والمجتمع المدني من جانب، والسلطات المكلفة بأداء الخدمة العامة من جانب آخر، وهي تسمح بإشراك المجتمع كله في صنع القرار<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> ساسي مريم، مرجع سبق ذكره، ص 9.

<sup>2</sup> يهاب، خميس أحمد مير، "متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية"، (دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين)، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، الرياض، السعودية، 2007، ص ص 23، 24.

<sup>3</sup> أحمد درويش، الشفافية والتمهيد حلماً قادم، "تشرية تكنولوجيا الادارة"، وزارة الدولة للتنمية الادارية، العدد الثامن، مصر، فيفيري - مارس 2007، ص 03.



### ثالثاً: أهداف الإدارة الإلكترونية<sup>1</sup>

تهدف الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المتعلقة بتطوير الإدارة وتحسين خدماتها للمرتفقين، وذلك من خلال الاستفادة الأمثل من تقنيات المعلومات والاتصال. وتشمل هذه الأهداف تبسيط الإجراءات الإدارية، وزيادة الشفافية والمساءلة، وتعزيز التواصل والتفاعل بين الإدارة والمرتفقين، وتوفير خدمات متنوعة ومرنة ومتاحة في أي وقت ومكان.

- ✓ تقليل كلفة الإجراءات (الإدارية) وما يتعلق بها من عمليات.
- ✓ زيادة كفاءة عمل الإدارة من خلال تعاملها مع المواطنين والشركات والمؤسسات
- ✓ استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد إذ أن قدرة الإدارة التقليدية بالنسبة إلى تخليص معاملات العملاء تبقى محدودة وتضطرهم في كثير من الأحيان إلى الانتظار في صفوف طويلة.
- ✓ إلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرف المعاملة أو التخفيف منه إلى أقصى حد ممكن مما يؤدي إلى الحد من تأثير العلاقات الشخصية والنفوذ في إنهاء المعاملات المتعلقة بأحد العملاء.
- ✓ إلغاء نظام الأرشيف الجزائي الورقي واستبداله بنظام أرشفة إلكتروني مع ما يحمله من ليونة في التعامل مع الوثائق والمقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة ونشر الوثائق لأكثر من جهة في أقل وقت ممكن والاستفادة منها في أي وقت كان.
- ✓ القضاء على البيروقراطية بمفهومها الجامد وتسهيل تقسيم العمل والتخصص به.
- ✓ إلغاء عامل المكان، إذ أنها تطمح إلى تحقيق تعيينات الموظفين والتخاطب معهم وإرسال الأوامر والتعليمات والإشراف على الأداء وإقامة الندوات والمؤتمرات من خلال "الفيديو كون فرانس ومن خلال الشبكة الإلكترونية للإدارة.
- ✓ إلغاء تأثير عامل الزمان، ففكرة الصيف والشتاء لم تعد موجودة وفكرة أخذ العطل أو الإجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية ثم الحد منها إلى أقصى حد ممكن.

<sup>1</sup> مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار رسلان للطباعة و النشر و التوزيع، مصر، 2011، ص ص 69-71.

## الفصل الأول: .....الدراسة النظرية للإدارة الإلكترونية والأداء المالي

- ✓ محاولة إعادة هيكلة المؤسسات التقليدية الحالية لتحسين الأداء الإداري التقليدي المتمثل في كسب الوقت وتقليل التكلفة اللازمين لإنجاز المعاملات وفق تطور مفهوم الإدارة الإلكترونية .
- ✓ إعادة النظرة الموارد البشرية المتاحة والعمل على رفع كفاءتها ومهاراتها تكنولوجياً لربط الأهداف المنشودة للإدارة الإلكترونية بالأداء والتطبيق .
- ✓ تقييم البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحريرها لكي تستجيب ومتطلبات الخدمات اللازمة بالحجم والنوعية لتحقيق الخدمات للإدارة الإلكترونية.
- ✓ مناقشة التشريعات والأنظمة القانونية ومحاولة وضع معايير لضمان بيئة إلكترونية متوافقة.
- ✓ الخروج برؤية واستراتيجية واضحة من أجل الانطلاق بخطى ثابتة نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية.

### المطلب الثاني: مزايا وعيوب الإدارة الإلكترونية

#### أولاً: مزايا الإدارة الإلكترونية

- إن الإدارة الإلكترونية هي استخدام التقنيات الحديثة لتنظيم وتسهيل العمليات الإدارية في المؤسسات التعليمية، وهي تحمل مجموعة من المنافع والفوائد، ومنها:
- ✓ تلبية احتياجات وتوقعات المستفيدين من الخدمات التعليمية بالجودة والكفاءة.
  - ✓ تقليل التكاليف الإدارية وزيادة الكفاءة من خلال مراقبة الموظفين وتقديم العمل.
  - ✓ توفير الوقت والجهد.
  - ✓ التغلب على المشاكل المتعلقة بنقل البيانات والأبعاد الزمنية والجغرافية
  - ✓ تطوير آلية العمل وتحقيق التكامل بين كافة إدارات وفروع المؤسسة ومواكبة كافة المتغيرات<sup>1</sup>.
  - ✓ زيادة كفاءة العاملين في المنظمة والاستغلال الأمثل لجميع الموارد .
  - ✓ سرعة تنفيذ العمل والمرونة في المعالجة وتحديث المعلومات بشكل فوري.

<sup>1</sup> جريدة لحظات نيوز ، ما هي سلبيات وإيجابيات الإدارة الإلكترونية ، تم الإطلاع عليه بتاريخ 2024/01/19 على الساعة 30:21 ، الموقع

## الفصل الأول: .....الدراسة النظرية للإدارة الإلكترونية والأداء المالي

- ✓ اتخاذ القرارات بشكل أكثر فعالية بفضل التوفر المستمر للمعلومات لصانعي القرار
- ✓ حفظ الخصوصية والأمان للبيانات والمعلومات؛ حيث تضمن الإدارة الإلكترونية مستويات عالية من السرية والثقة.
- ✓ تحقيق السرعة والدقة في تجميع وتخزين واسترجاع البيانات، ما يساهم في إنشاء قاعدة بيانات شاملة ومحدثة.
- ✓ تطوير العمليات بالاستفادة من إمكانيات أجهزة الحاسوب؛ لتحويل المدخلات إلى مخرجات مفيدة.
- ✓ زيادة الشفافية في أداء العمل، والتواصل مع المستفيدين من خدمات التعليم بصورة واضحة.<sup>1</sup>

### ثانياً: سلبيات الإدارة الإلكترونية

- يعتقد الكثير من الناس أن استخدام الإدارة الإلكترونية لا يوجد له سلبيات وأضرار، والجدير بالذكر أنه برغم كثرة الفوائد لدى الإدارة الإلكترونية، إلا أنها تعاني من العديد من السلبيات، وتتمثل في الآتي:
- ✓ ارتفاع معدل البطالة من أكبر الأسباب التي تتسبب فيها الإدارات الإلكترونية، فبالرغم من أن الإدارة الإلكترونية توفر العديد من فرص العمل إلا أنه في حالة استبعادهم من وظائفهم يكونوا غير مؤهلين لأي عمل آخر.
  - ✓ يتطلب للعمل في الإدارة الإلكترونية أن يكونوا العاملين بها مؤهلين فقط، مما يزيد من بطالة الغير مؤهلين، على عكس الإدارات العادية التي تتيح فرص عمل لكافة المستويات.
  - ✓ من الممكن أن تعاني الإدارة الإلكترونية من الاختراق عن طريق الهاكر، وبالتالي من الممكن أن يقوم بحذف بعض ملفات العملاء الهامة بالإضافة إلى أنه يمكنه إتلاف الأجهزة، مما يسبب مشكلة لدى الإدارة في استرجاع بيانات العملاء.
  - ✓ تتعرض الإدارات الإلكترونية إلى التجسس من قبل الكثير من الأشخاص، بغض النظر عن مدى خصوصية وسرية هذه المعلومات بالنسبة للعميل.
  - ✓ القراصنة هم أشخاص يحاولون اختراق الإدارات الإلكترونية بكافة الطرق الغير قانونية.
  - ✓ تعاني الإدارات الإلكترونية من وجود شلل في الوظائف، وبالتالي يؤدي إلى تعطيل بعض الخدمات.

<sup>1</sup> مصطفى يوسف كافي، مرجع سبق ذكره، ص 63-64.

## الفصل الأول: .....الدراسة النظرية للإدارة الإلكترونية والأداء المالي

- ✓ كما أن الإدارة الإلكترونية تعاني من ضعف عملية التواصل بين العميل والموظف، على عكس التواصل الذي يحدث في الإدارات التقليدية التي تتيح للعملاء التواصل بشكل مباشر.
- ✓ الاستخدام المستمر للشبكات يؤدي إلى حدوث حالة من الانعزال والانطواء لدى العميل والموظف، مما يؤدي إلى حدوث ضعف في التوافق الاجتماعي والنفسي لديهم.
- ✓ من المهم أن تتواصل أماكن التفتيش مع الإدارات لمنع التلاعب، ولكن الإدارات الإلكترونية تقضي على هذا التواصل مما يتسبب في حدوث الكثير من التلاعب في الإدارة.

### المطلب الثالث: مقومات الإدارة الإلكترونية ومتطلباتها

#### أولاً: مقومات الإدارة الإلكترونية

- ✓ التواصل الإلكتروني: توفير وسائل فعّالة للتواصل عبر الإنترنت، مثل البريد الإلكتروني والدرشة، ومنصات التواصل الاجتماعي، والمنتديات الإلكترونية، لتيسير التواصل بين أفراد المؤسسة.
- ✓ إدارة المعلومات: استخدام نظم إدارة المحتوى وقواعد البيانات لتخزين وتنظيم المعلومات بشكل فعال، وجعلها متاحة للموظفين في الوقت والمكان المناسبين.
- ✓ التعلم الإلكتروني: توفير بيئة للتعلم عبر الإنترنت، سواء من خلال دورات تدريبية عبر الإنترنت أو منصات التعلم الافتراضي، مما يساهم في تطوير مهارات الموظفين وزيادة كفاءتهم.
- ✓ التعاون الإلكتروني: استخدام الأدوات والتطبيقات التعاونية مثل مشاركة الملفات، وتحرير المستندات بشكل مشترك، والاجتماعات عبر الإنترنت، لتعزيز التعاون والعمل الجماعي بين أفراد المؤسسة.
- ✓ الأمان الإلكتروني: اتخاذ التدابير اللازمة لحماية المعلومات والبيانات الحساسة من التسريب والاختراق، من خلال استخدام تقنيات التشفير والحماية الأخرى.
- ✓ التحليل والتقارير: استخدام الأدوات الإلكترونية لتحليل البيانات وإنتاج التقارير، مما يساعد في اتخاذ القرارات الإستراتيجية وتحسين أداء المؤسسة.
- ✓ التطوير التكنولوجي: متابعة التطورات التكنولوجية واستخدام أحدث التقنيات والأدوات الإلكترونية لتحسين عمليات الإدارة وزيادة كفاءتها.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، دار النشر الجامعي الاسكندرية، مصر، 2009، ص ص 121-122.

### ثانيا: متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية :

#### 1. متطلبات بشرية:

✓ تحديد الاحتياجات الحالية والمستقبلية من الأفراد المؤهلين في نظم المعلومات والبرمجيات والعمل على الانترنت .

✓ استقطاب أفضل الخريجين المؤهلين في مجالات نظم المعلومات والبرمجيات.

✓ إيجاد نظم فعالة للمحافظة على الإداريين وتطويرهم وتحفيزهم.

✓ التمكين الإداري للأفراد من أجل إزاحة الفرصة أمامهم للتعامل السريع مع المتغيرات في البيئة التكنولوجية.

وعليه يمكن القول أن ما تم عرض من مؤشرات يلخص المتطلبات البشرية التي يجب أن تتوفر حتى يمكن تطبيق الإدارة الإلكترونية مع الإشارة إلى أن مطلب تدريب وتعليم المورد البشري يبقى أساس نجاح هذا الأسلوب الإداري.<sup>1</sup>

#### 2. متطلبات إدارية:

وضع استراتيجيات وخطط التأسيس:<sup>2</sup>

✓ يعد التخطيط أولى العمليات الإدارية، حيث يتطلب وجود رؤية مستقبلية واضحة حول ما يسمى بمشروع الإدارة الإلكترونية، هذا الأخير الذي يتطلب تحديد منطلقاته وأبعاده والأهداف المرجوة منه، مع تحديد الأدوار التي يمكن أن يؤديها هذا المشروع بالنسبة للأفراد أو المؤسسات أو للمجتمع ككل.

✓ القيادة والدعم الإداري: تعد القيادة الإدارية من أبرز العوامل التي من شأنها أن تساهم في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وذلك لما لها من قدرة على توفير البيئة المناسبة للعمل، فوجود القيادات الواعية المتحمسة يؤدي إلى تطوير العلاقات بين المؤسسات الإدارية المختلفة، إضافة إلى إيجاد الحلول اللازمة لتحسين الخدمة الوظيفية.

<sup>1</sup> غنيم أحمد محمد، مداخل إدارية معاصرة لتحديث المنظمات، المكتبة العصرية، مصر، 2004، ص ص 284-285.

<sup>2</sup> عبد القادر، عاب. تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة دكتوراه غير منشورة في علم الاجتماع إدارة وعمل. جامعة بسكرة: قسم علم الاجتماع. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، 2015-2016، ص ص 286-287.

## الفصل الأول: .....الدراسة النظرية للإدارة الإلكترونية والأداء المالي

✓ متطلب الإصلاح الإداري: إن تطبيق الإدارة الإلكترونية يتوجب إحداث تغيير أو ما يسمى لإصلاح على المستوى الإداري، وذلك عن طريق إحداث وظائف إدارية جديدة تتلاءم مع هذا الأسلوب الإداري الحديث (خبير المعلومات، مشغل البرامج الإلكترونية ) والتخلي عن بعض الوظائف الإدارية التقليدية.

✓ التثقيف التعليم والتوعية: حيث إن للثقافة دورا بارزا في نشر حتمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في مختلف المستويات باعتبارها مطلبا أساسيا للتحويل نحو التكنولوجيا الجديدة، حيث يتطلب الأمر زيادة الوعي بضرورة تضافر الجهود، وتعزيز الاستعداد النفسي، إضافة إلى التعليم والتدريب من أجل مواجهة هذا التحويل الجديد والتعامل مع التغيرات بشكل مناسب.

✓ وضع الأطر التشريعية وتحديثها وفق المستجدات: إن القوانين الإدارية نشأت في بيئة تقليدية كانت مبنية على أساس الانتقال واللقاء المباشر بين العامل وطالب الخدمة، وعليه فالتحول إلى تطبيق الإدارة متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ومعوقات في الإدارة الجزائية الإلكترونية يتطلب سن قوانين جديدة تتماشى وهذا الأسلوب الإداري، حيث يشمل إصدار تشريعات تتعلق بالسرية والخصوصية للبيانات المتداولة على الشبكات، والحفاظ على حقوق الملكية الفكرية.

✓ تهيئة المؤسسة للانتقال من نموذج الأعمال التقليدية إلى نموذج الأعمال الإلكترونية: إن نجاح عمل الإدارة الإلكترونية في توفير متطلبات العمل الإلكتروني يتوقف على صياغة وتطبيق مفاهيم جديدة ووسائل مبتكرة، تساهم جميعها في تهيئة المؤسسة والعاملين فيها للانتقال إلى نموذج الأعمال الإلكترونية، أو كحد أدنى إلى إضافة قنوات جديدة لتوزيع الخدمات والتسهيلات الإلكترونية عبر شبكة الإنترنت وأنماط تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، كما أنتهية المؤسسة إلكترونيا لا يمكن أن يتحقق من دون تغيير جوهري يتضمن أربعة مداخل متكاملة هي:

- تطوير وتطبيق استراتيجية الأعمال الإلكترونية.
- تنمية الموارد الإلكترونية.
- ابتكار الثقافة الإلكترونية.
- استقطاب ورعاية صناع المعرفة.<sup>1</sup>

✓ يتطلب تطبيق الإدارة الإلكترونية إحداث تغيير على مستوى الهياكل التنظيمية التقليدية، التي كانت في الغالب الشكلى الهرمى الملائم لطبيعة الأعمال الصناعية، وعليه يتطلب الأمر التحويل

<sup>1</sup> سعد ياسين غالب، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقات العربي، الإدارة العامة للنشر والتوزيع، السعودية، 2005، ص ص 356-364.

إلى هياكل تنظيمية أكثر مرونة كالمصفوفات والشبكات والخفلايا الحية المرتبطة بنسيج الاتصالات، إضافة إلى ذلك يجب استحداث إدارات جديدة، ودمج إدارات أخرى مع بعضها البعض، وإعادة الإجراءات والعمليات الداخلية بما يكفل توفير الظروف الملائمة لتطبيق إدارة إلكترونية تتميز بالكفاءة والفاعلية وسرعة الإنجاز، وعليه تجدر الإشارة إلى أن هذا التحول أو التغير يجب أن يكون تدريجيا وعبر مراحل متعددة.

3. متطلبات إجتماعية واقتصادية: "إذ تشمل العمل على خلق تعبئة اجتماعية مساندة ومستوعبة لضرورة التحول للإدارة الإلكترونية، وعلى دراية كافية بمزايا تطبيق الوسائل التقنية في الأجهزة الإدارية، مع الاستعانة بوسائل الإعلام وجمعيات المجتمع المدني في دعم اللقاءات والندوات والتجمعات التحسيسية الخاصة بنشر فوائد تطبيق الإدارة الإلكترونية". أي ما يمكن أن نسميه بنشر الثقافة التكنولوجية، وهذا يتم من خلال برمجة حصص تدريبية تهدف إلى تمكين جميع المستويات التعليمية، من التحكم واستعمال الآلات التقنية، وتشجيع الاستثمار في ميدان تكنولوجيا الإعلام والاتصال على المستوى المحلي والجزائري، مع ضرورة توفير مبالغ مالية كافية لتغطية الإنفاق على مشاريع الإدارة الإلكترونية.

4. متطلبات تقنية: كما أن توفير البنية التحتية من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوفير الأجهزة والمعدات والبرامج وأساليب ومصادر المعرفة الملائمة وإتاحتها للاستخدام على أوسع نطاق ممكن من متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، والبنية التحتية التقنية تنقسم إلى:<sup>1</sup>

**1.4. البنية التحتية الصلبة للأعمال الإلكترونية:** وتتمثل في كل التأسيسات والتوصيلات سواء كانت سلكية (أرضية) أو لا سلكية إضافة إلى أجهزة الحاسوب والشبكات المعلوماتية الضرورية لممارسة الأعمال الإلكترونية وتبادل الأفكار إلكترونيا.<sup>2</sup>

**2.4. البنية التحتية الناعمة للأعمال الإلكترونية:** وتتمثل في مجموعة الخدمات والمعلومات والخبرات وبرمجيات النظم التشغيلية للشبكات وبرمجيات التطبيقات التي يتم إنجاز وظائف الأعمال الإلكترونية من خلالها، وهذه تتكون من مواقع الويب، قواعد البيانات الإلكترونية، خدمات الشبكات، الخدمة الذاتية

<sup>1</sup> عبد اللطيف، باري؛ وعبد الكريم عاشور. الحكومة الإلكترونية بين فرض النجاح ومعوقات التطبيق. مجلة العلوم الإنسانية. جامعة محمد خيضر بسكرة. الجزائر. 2013، ص ص 196-197.

<sup>2</sup> عبد القادر عبان. مرجع سبق ذكره، ص ص 276-277.

## الفصل الأول: .....الدراسة النظرية للإدارة الإلكترونية والأداء المالي

التجارة الإلكترونية على الويب، الشبكة الداخلية لسلسلة القيمة الداخلية والشبكة الخارجية لسلسلة القيمة الخارجي.<sup>1</sup>

**3.4. تقنيات الاتصالات:** حيث تعتبر العصب المحرك للقيام بالعمل الإلكتروني وذلك من خلال دورها المتمثل في نقل المعلومات عبر المواقع المختلفة.

**4.4. قنوات الاتصال:** تمثل الوسيط الناقل للمعلومات من موقع إلى آخر، سواء عبر القنوات السلكية؛ والمتمثلة في الأسلاك النحاسية أو خطوط الألياف البصرية التي تنقل المعلومات بسرعات عالية أو عبر القنوات اللاسلكية والتي منها الأرضية (الميكرويف)، أو القنوات الفضائية التي تعمل من خلال أقمار الاتصال والتي تعرف الأقمار الصناعية.

**5.4. محطات الاتصال أو إعادة الإرسال أو التحكم:** وتمثل العنصر المتحكم بنقل المعلومات وتتكون من مكونات إلكترونية مختلفة قد توجد كلياً أو جزئياً في المحطات المختلفة تبعا لوظائف المحطة ومن هذه المكونات: أجهزة تختص في الإرسال والاستقبال وهناك أيضا أجهزة المضاعفة والتوجيه التي تعمل على تجميع المعلومات من مصادر مختلفة وإرسالها عبر قناة واحدة، إضافة لتوجيه المعلومات عبر أفضل الطرق بين المرسل والمستقبل، وهناك كذلك مكونات إلكترونية تكفل التكامل بين شبكات الاتصال للربط بينها إلكترونياً وبالتالي تحقق الجودة في استخدام تقنيات الحاسب الآلي وتتمثل في النقاط التالية:

**1.5.4. المكونات المادية:** وتشمل أجهزة الحاسوب الآلي وملحقاته من أجهزة الإدخال والإخراج بمختلف أنواعها.

**2.5.4. المكونات المنطقية:** وتتمثل في برامج التشغيل والتطبيقات.

**3.5.4. مستلزمات البنية التحتية لأعمال الحاسب الآلي داخل مبنى المؤسسة:** وتتمثل في التوصيلات السلكية، الطاولات الخاصة بالحواسيب، المواقع المكانية والأجهزة المساندة.<sup>2</sup>

**4.5.4. شبكات الحاسب الآلي:** والتي يقصد بها توصيل مجموعة من الحواسيب بواسطة أسلاك سواء كان ذلك مباشر أو غير مباشر (خطوط الهواتف السلكية) أو عن طريق الأقمار الصناعية تهدف الحصول على المعلومات والبيانات وتبادلها فيما بين هذه الحواسيب وهذه الشبكات أنواع :

<sup>1</sup> نجم عبود نجم، الإدارة والمعرفة الإلكترونية - الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، السعودية، 2019، ص ص 208-209.

<sup>2</sup> عبد القادر عبان، مرجع سبق ذكره، ص 280.



✓ شبكة الإنترنت: (Internet) وهي الشبكة العنكبوتية (Web WiDE World) هي شبكة اتصالات عالمية تسمح بتبادل المعلومات بين شبكات أصغر تتصل من خلالها الحواسيب حول العالم، تعمل وفق أنظمة محددة ويعرف بالبروتوكول الموحد وهو بروتوكول إنترنت.

✓ شبكة الأنترانات: (Intranet) وهي الشبكة الداخلية للمؤسسة، والتي تسمح للموظفين والمنتسبين لهذه المؤسسة الحصول على البيانات والمعلومات وتبادلها داخل المؤسسة، مع فتح قنوات اتصال جديدة بين الموظفين، والفرق بينها وبين الإنترنت أن هذه الأخيرة مفتوحة لأي شخص في العالم، بينما الأولى خاصة فقط بمنتسبي المؤسسة، وتحمي بما يسمى بالجدار الناري من الغرباء.

✓ شبكة الأكسترنات: (Extranet) وهي شبكة أنترانات خاصة، يسمح لبعض المستفيدين المحددين سلفا بالدخول عبر شبكة الإنترنت إلى الأنترانات ولكن بصلاحيات وقيود محددة، وبذلك تكون تطوير الشبكة الأنترانات تلبية لمتطلبات أنشطة المنظمات على اختلاف أنواعها وخاصة في المجالات التجارية.

### 5/ متطلبات أمنية: <sup>1</sup>

- ✓ وضع السياسات الأمنية لتقنيات المعلومات بما فيها خدمة الإنترنت.
- ✓ وضع القوانين واللوائح التنظيمية والعقوبات الأمنية التي تحد من السطو الإلكتروني وانتهاكات خصوصية المعلومات في الإدارة الإلكترونية.
- ✓ تطوير أدوات تشفير البرمجيات الحديثة للمحافظة على الخصوصية، وخاصة في البرمجيات المتعلقة بخدمات الإنترنت لتمكين المستخدم من المحافظة على سرية شخصيته وتعاملاته عبر الشبكة.

<sup>1</sup> عبد القادر عبان. مرجع سبق ذكره، ص 270.

## المبحث الثاني : ماهية الأداء المالي

يعتبر الأداء المالي من المقومات الرئيسية للمؤسسات، الأداء المالي الجيد يعتبر مقياس لنجاح المؤسسة، حيث يوفر نظام متكامل للمعلومات الدقيقة والموثوق بها لمقارنة الأداء الفعلي لأنشطة المؤسسات من خلال محددة، لتحديد الانحرافات عن الأهداف المحددة سابقا سيتم التوضيح في هذا المبحث عن مفهوم الأداء المالي معايير وركانه.

### المطلب الأول : مدخل مفاهيمي للأداء المالي

#### أولا : مفهوم الأداء والأداء المالي

1/ مفهوم الأداء : هو تحقيق أهداف المؤسسة بغض النظر عن طبيعة واختلاف هذه الأهداف ويعتبر الأداء المحور الرئيسي الذي تتمحور حوله جهود الإدارة كونه يشكل أهم الأهداف.

ويعتبر مفهوم الأداء من أكثر المفاهيم شيوعاً واستعمالاً في حقل الاقتصاد وإدارة المؤسسات، حيث حظي باهتمام واسع من قبل الباحثين والمفكرين خاصة في علم الاقتصاد، وإذا ما ورد مصطلح الأداء على مستوى البنك فانه لا يوجد اتفاقاً بين الباحثين بالنسبة لتعريفه، ويرجع هذا الاختلاف إلى تباين وجهات نظر المفكرين والمتهمين في هذا المجال، واختلاف أهدافهم المتوخاة من صياغة تعريف محدد لهذا المصطلح فمنهم من انطلق من المفهوم الكمي (الأرقام والنسب) بينما ذهب البعض الآخر إلى اعتبار الأداء مفهوم ذو أبعاد تنظيمية واجتماعية فضلا عن الجوانب الاقتصادية .

أشار "كيراكم - kherakhem" إلى أن الأداء يدل على تأدية عمل أو انجاز نشاط أو تنفيذ مهمة بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المحددة، ومن ذلك نلاحظ أن الأداء يتجسد في القيام بالأعمال والأنشطة والمهام بما يحقق الوصول إلى الغايات والأهداف المرسومة من قبل إدارة المؤسسة.<sup>1</sup>

2/ مفهوم الأداء المالي: أنه وصف لوضع المؤسسة الحالي وتحديد دقيق للمجالات التي استخدمتها للوصول إلى الأهداف، ومن خلال دراسة المبيعات، الإيرادات والموجودات، المطلوبات وصافي الثروة.

<sup>1</sup> المحاسبة ابراهيم محمد، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير للنشر والتوزيع ، الطبعة 1، عمان، الأردن، 2013،

## الفصل الأول: .....الدراسة النظرية للإدارة الإلكترونية والأداء المالي

يمثل الأداء المالي المفهوم الضيق لأداء المؤسسات حيث يركز على استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى انجاز الأهداف، ويعبر الأداء المالي عن أداء المؤسسات حيث أنه الداعم الأساسي للأعمال المختلفة التي تمارسها المؤسسة ويساهم في إتاحة الموارد المالية وتزويد المؤسسة بفرص استثمارية في ميادين الأداء المختلفة والتي تساعد على تلبية احتياجات أصحاب المصالح وتحقيق أهدافهم.<sup>1</sup>

هو أداة تعكس مدى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها من خلال استخدام الموارد المتاحة لديها بأفضل صورة ممكنة من أجل تحقيق أقصى عائد ممكن بأقل تكلفة.

### ثانياً: أهداف الأداء المالي

تتمثل أهداف الأداء المالي في النقاط التالية:

يهدف إلى تقييم أداء المؤسسات من عدة زوايا وبطريقة تخدم مستخدمي البيانات ممن لهم مصالح مالية في المؤسسة لتحديد جوانب القوة والضعف في المؤسسة والإستفادة من البيانات التي يوفرها الأداء المالي لترشيد القرارات المالية للمستخدمين.

يهدف الأداء المالي بشكل خاص إلى عملية متابعة أعمال المؤسسات وتفحص سلوكها ومراقبة اوضاعها وتقييم مستويات أدائها وفعالية وتوجيه الأداء نحو الإتجاه الصحيح والمطلوب من خلال تحديد المعوقات وبيان أسبابها وإقتراح إجراءاتها التصحيحية وترشيد الإستخدامات العامة.

وبشكل عام يمكن حصر أهمية الأداء المالي في أنه يلقي الضوء على الجوانب التالية:<sup>2</sup>

- ✓ تقييم ربحية المؤسسة
- ✓ تقييم سيولة المؤسسة
- ✓ تقييم تطور نشاط المؤسسة
- ✓ تقييم مديونية المؤسسة
- ✓ تقييم توزيعات المؤسسة
- ✓ تقييم تطور حجم المؤسسة

لذلك يتم تحديد المؤشرات التي توفر للمؤسسة أدوات وطرق تحليل الأداء المالي ، حيث أن الغرض من تقييم الربحية وتحسينها هو تعظيم قيمة المؤسسة وثروة المساهم، والغرض من تقييم السيولة هو تحسين قدرة

<sup>1</sup> محمد محمود الخطيب، الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات المساهمة، دار حامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان،الأردن ، 2009.ص ص 45-46.

<sup>2</sup> إزمور رقية كريم نسرین، دور التشخيص المالي في تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة المؤسسة الوطنية للدهن ENAP، مذكرة تدخل ضمن متطلبات لنيل شهادة الماستر في المالية والمحاسبة، تخصص مالية المؤسسة، جامعة أكلي امحمد أولحاج، البويرة،الجزائر ،2017-2018، ص ص 36-37 .

## الفصل الأول: ..... الدراسة النظرية للإدارة الإلكترونية والأداء المالي

المؤسسات في الوفاء بالالتزامات، أما الغرض من تقييم النشاط هو معرفة كيفية توزيع المؤسسة لمصادرها المالية وإستثمارها، والغرض من تقييم الرفع المالي لمعرفة مدى اعتماد المؤسسة على التمويل الخارجي، والغرض منها تقييم الرفع المالي لمعرفة مدى إمتداد المؤسسات على التمويل الخارجي والغرض من تقييم التوزيعات معرفة سياسة المؤسسة في توزيع الأرباح أما الغرض من تقييم حجم المؤسسة فهو يزودها بمجموعة من الميزان ذات أبعاد اقتصادية بالإضافة تحسين القدرة الكلية للمؤسسات.

### ثالثا : أهمية الأداء المالي

تتبع أهمية الأداء المالي بشكل عام في أنه يهدف إلى تقييم أداء المؤسسات من عدة زوايا وبطريقة تخدم مستخدمي البيانات لتحديد جوانبي القوة والضعف والاستفادة من البيانات التي يوفرها الأداء المالي لترشيد القرارات المالية للمستخدمين، وتتبع أهمية الأداء المالي أيضا في عملية متابعة أعمال المؤسسات وتفحص سلوكها ومراقبة أوضاعها وتقييم مستويات أدائها وفعاليتها وتوجيه الأداء نحو الاتجاه الصحيح والمطلوب من خلال تحديد المعوقات وبيان أسبابها واقتراح إجراءاتها التصحيحية وترشيد الاستخدامات العامة للمؤسسات وإستثماراتها وفقا للأهداف العامة للمؤسسات والمساهمة في اتخاذ القرارات السليمة للحفاظ على الاستمرارية والبقاء والمنافسة وبشكل عام يمكن حصر أهمية الأداء المالي في أنه يلقي الضوء على : تقييم ربحية الشركة ، سيولة الشركة ، تطور نشاط المديونية ، تطور التوزيعات / تطور حجم الشركة ، لذلك يتم تحديد المؤشرات التي توفر للشركة أدوات وطرق تحليل الأداء المالي ، حيث أن الغرض من تقييم الربحية وتحسينها هو تعظيم قيمة المؤسسة ، والغرض من تقييم السيولة هو تحسين قدرة الشركة على الوفاء بالتزاماتها ، أما الغرض من تقييم النشاط هو معرفة كيفية توزيع المؤسسة لمصادرها المالية وإستثماراتها والغرض من تقييم الرفع المالي لمعرفة مدى اعتماد المؤسسة على التمويل الخارجي أما الغرض من تقييم حجم المؤسسة فهو يزودها بمجموعة من الميزات ذات أبعاد اقتصادية بالإضافة الى تحسين القدرة الكلية للمؤسسات <sup>1</sup>.

### المطلب الثاني: معايير ومؤشرات الأداء المالي

#### أولا: معايير الأداء المالي:

**1- مفهوم المعيار:** يعرف المعيار كمفهوم عام كونه أية وسيلة للقياس يمكن الإستعانة بها في إتخاذ قرار وحكم موضوعي على حالة معينة، وقد يأخذ أشكالا مختلفة، فقد يكون قاعدة قانونية أو اقتصادية أو إجتماعية وقد يكون عبارة أو جملة قياسية أو قاعدة رياضية تأخذ شكل نسب ومعادلات تغذى بمعلومات إحصائية من واقع المشروع والشركة.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> محمد محمود الخطيب ، مرجع سبق ذكره ، ص ص 45-46.

<sup>2</sup> مجيد الكرخي، تقييم الأداء المالي بإستخدام النسب المالية، دار المنهج، الأردن، 2007، ص ص 57-58.

## الفصل الأول: .....الدراسة النظرية للإدارة الإلكترونية والأداء المالي

إن التوصل إلى رقم معين لا يعني شيئاً للمحللين الماليين ما لم تتم مقارنته بغيره من الأرقام لمعرفة الموقف المالي فالنسب المالية لا تعني شيئاً في حد ذاتها، فينبغي مقارنتها بمعايير نسب أخرى، والجدول التالي يوضح بالتفصيل هذه المعايير:<sup>1</sup>

### الجدول رقم 01: معايير الأداء المالي

| المعايير                      | تعريفها                                                                                                                                                                                                                         |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| المعايير المطلقة              | هي المعايير التي تستخدم للحكم بموجبها على وضع المؤسسة على إختلاف نوعها وعمرها ووقت التحليل، وتأخذ شكل قيم ثابتة لنسب معينة متفق عليها بين الشركات مثل: نسب التداول 2 مرة.                                                       |
| المعايير الصناعية             | معايير تتخذها صناعة معينة كمقياس للحكم على سلامة النسبة المالية وتوضع هذه المعايير من قبل غرفة الصناعات والإتحادات الصناعية في البلد.                                                                                           |
| المعايير التاريخية            | تعتمد على دراسة أداء المؤسسة لعدة سنوات متتالية في الماضي وإعتباره معياراً لتقييم أدائها الحالي وإتجاهاته، ويستخرج من خلال حساب المتوسط الحسابي لنسبة معينة من فترات سابقة وإتخاذ هذا المعدل كمعيار للحكم على النسبة المستخرجة. |
| المعايير المستهدفة أو المخططة | وهي نسب تستهدفها المؤسسات لتحقيقها من خلال الموازنات، وتقارن النسب المتحققة مع تلك المستهدفة، فتبرز الإبتعادات بين الأداء الفعلي والمخطط وبالتالي إتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.                                            |

المصدر: عبد الفتاح سعيد السرطاوي، التحليل المالي، طبعة 2، فلسطين، 2019، ص 152.

### ثانياً: مستويات الأداء المالي

تتمثل في:<sup>2</sup>

✓ **الأداء الاستثنائي:** يبين التفوق في الأداء على المدى البعيد والعقود المربحة، وكذا الالتزام الواضح من قبل الأفراد ووفرة السيولة وازدهار الوضع المالي للبنك.

<sup>1</sup> عبد الفتاح سعيد السرطاوي، التحليل المالي كأداة لتقييم الأداء المالي للشركات المساهمة الصناعية في فلسطين، طبعة 2، فلسطين، 2019، ص152.

<sup>2</sup> سعودي نادية، مدى استخدام الأساليب الحديثة لمراقبة التسيير في قياس وتقييم أداء البنوك التجارية، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2018-2019، ص 09.

## الفصل الأول: ..... الدراسة النظرية للإدارة الإلكترونية والأداء المالي

- ✓ الأداء البارز: يكون فيه الحصول على عدة عقود عمل كبيرة، امتلاك إطارات ذات كفاءة امتلاك مركز ووضع مالي متميز.
- ✓ الأداء الجيد جدًا: يبين مدى صلابة الأداء واتساح الرؤية المستقبلية إلى جانب التمتع بالوضع المالي الجيد.
- ✓ الأداء الجيد: يكون فيه تمييز الأداء وفق المعادلات السائدة مع توازن نقاط القوة والضعف في الخدمات وقاعدة الزبائن، مع امتلاك وضع مالي غير مستقر.
- ✓ الأداء المعتدل: يمثل سيورة الأداء دون المعدل وتغلب نقاط الضعف على نقاط القوة في الخدمات وقاعدة الزبائن، مع صعوبة في الحصول على الأموال اللازمة للبقاء والنمو.
- ✓ الأداء الضعيف: والذي يمثل الأداء دون المعدل بكثير، مع وضوح لنقاط الضعف في جميع المحاور تقريباً فضلاً عن وجود صعوبات خطيرة في استقطاب الإطارات المؤهلة، مع مواجهة مشاكل خطيرة في الجوانب المالية.

### ثالثاً: العوامل المؤثرة على الأداء المالي:

تتلخص العوامل المؤثرة على الأداء المالي في:<sup>1</sup>

1. الهيكل التنظيمي: هو الوعاء أو الإطار الذي تتفاعل فيه جميع المتغيرات المتعلقة بالمؤسسات وأعمالها، ففيه تتحدد أساليب الاتصالات والصلاحيات والمسؤوليات وأساليب تبادل الأنشطة والمعلومات، حيث يتضمن الهيكل التنظيمي الكثافة الإدارية وهي الوظائف الإدارية في الشركات والتمايز الرأسي وهو عدد المستويات الإدارية أما التمايز الأفقي فهو عدد المهام التي نتجت عن تقسيم العمل والانتشار الجغرافي من عدد الفروع والموظفين.
- ويؤثر الهيكل التنظيمي على أداء المؤسسات من خلال المساعدة في تنفيذ الخطط بنجاح عن طريق تحديد الأعمال والنشاطات التي ينبغي القيام بها ومن ثم تخصيص الموارد لها بالإضافة إلى تسهيل تحديد الأوامر للأفراد في المؤسسات والمساعدة في اتخاذ القرارات ضمن المواصفات التي تسهل للإدارة اتخاذ القرارات بأكثر فاعلية.
2. المناخ التنظيمي: وهو وضوح التنظيم وكيفية اتخاذ القرار وأسلوب الإدارة وتوجيه الأداء وتنمية العنصر البشري، ويقصد بوضوح إدراك العاملين مهام المؤسسة وأهدافها وعملياتها وأنشطتها مع ارتباطها بالأداء، وأما اتخاذ القرار هو أخذه بطريقة عقلانية وتقييمها لإتخاذها، وأسلوب إدارة في تشجيع العاملين على المبادرة الذاتية أثناء الأداء. حيث يقوم المناخ التنظيمي على ضمان سلامة

<sup>1</sup> - محمد محمود الخطيب، مرجع سبق ذكره، ص 47.

الأداء بصورة إيجابية وكفاءته من الناحيتين الإدارية والمالية وإعطاء معلومات لمتخذي القرار لرسم صورة الأداء والتعرف على مدى تطبيق الإداريين لمعايير الأداء في تصرفهم في أموال المؤسسة.

**3. التكنولوجيا:** هي عبارة عن الأساليب والمهارات والطرق المعتمدة في المؤسسة لتحقيق الأهداف المنشودة والتي تعمل على ربط المصادر بالإحتياجات (تكنولوجيا الإنتاج حسب الطلب، وتكون وفقا للمواصفات المطلوبة، تكنولوجيا الإنتاج المستمر، تكنولوجيا الدفعات الكبيرة) وعلى المؤسسات تحديد نوع التكنولوجيا المناسبة لطبيعة أعمالها والمنسجمة مع أهدافها وذلك بسبب أن التكنولوجيا من أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات، والتي لا بد لهذه المؤسسات من التكيف معها وإستيعابها وتعديل أدائها وتطويره بهدف الملائمة بين التقنية والأداء، وتعمل التكنولوجيا على شمولية الأداء لأنها تغطي جوانب متعددة من القدرة التنافسية وخفض التكاليف والمخاطرة والتنوع بالإضافة إلى زيادة الأرباح والحصة السوقية.<sup>1</sup>

**4. الحجم:** يقصد بالحجم تصنيف المؤسسات إلى متوسطة أو كبيرة الحجم، حيث يوجد عدة مقاييس لحجم الشركات منها: إجمالي الموجودات أو الودائع، إجمالي المبيعات أو إجمالي القيمة الدفترية. ويعتبر الحجم من العوامل المؤثرة على الأداء المالي للمؤسسات سلبا، فقد يشكل عائق لأداء المؤسسات حيث أن بزيادة الحجم فإن عملية إدارة المؤسسة تصبح أكثر تعقيدا، ومنه يصبح أداؤها أقل فعالية وإيجابا من حيث أنه كلما زاد حجم المؤسسة يزداد عدد المحللين الماليين المهتمين بالمؤسسة، وإن سعر المعلومة للوحدة الواحدة الواردة في التقارير المالية يقل بزيادة حجم الشركات، فقد أجريت دراسات حول علاقة الحجم بأداء الشركات وبنيت أن العلاقة بين الحجم والأداء علاقة طردية. ويمكن تصنيف وتبويب العوامل المؤثرة على الأداء المالي للمؤسسات إلى:<sup>2</sup>

### أ. العوامل الداخلية المؤثرة على الأداء المالي للمؤسسة:

هي تلك العوامل التي تؤثر على أداء المؤسسة والتي يمكن التحكم فيها والسيطرة عليها بالشكل الذي يساعد على تعظيم العائد وتقليل التكاليف ومن أهم هذه العوامل نجد:

✓ الرقابة على التكاليف.

✓ الرقابة على كفاءة استخدام الموارد المالية المتاحة.

✓ الرقابة على تكلفة الحصول على الأموال.

بالإضافة إلى تأثير مؤشرات خاصة بالرقابة حيث تهدف إلى رقابة إتجاه المصروفات خلال الفترات

المالية المختلفة وتحليل مدى أهميتها النسبية للمؤسسة ومحاولة تصحيحها ومن أهم هذه المؤشرات نجد:

<sup>1</sup> محمد محمود الخطيب، مرجع سبق ذكره، ص 48.

<sup>2</sup> عباسي عصام، تأثير جودة المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية وإتخاذ القرارات، مذكرة ماستر، ورقلة، الجزائر، 2011-2012، ص 17.

## الفصل الأول: .....الدراسة النظرية للإدارة الإلكترونية والأداء المالي

نسبة الفوائد المدفوعة للأصول المنتجة:

وتحسب كما يلي:

$$(\text{إجمالي الفوائد} + \text{إجمالي الأصول المنتجة}) * 100$$

حيث:

$$\text{إجمالي الأصول المنتجة} = \text{إجمالي القروض} + \text{الإستثمارات في الأوراق المالية والسندات الحكومية}$$

وتبرز هذه النسبة قدرة المؤسسة على رقابة سلوك هذه الفوائد المدفوعة وقدرتها على زيادة الأصول المنتجة.

نسبة الفوائد المدفوعة على الودائع:

وتحسب كما يلي:

$$(\text{إجمالي الفوائد المدفوعة} + \text{إجمالي ودائع العملاء والمستحقات}) * 100$$

حيث توضح هذه النسبة أهمية الفوائد المدفوعة إلى جملة الأموال التي تحصلت عليها المؤسسة من المصادر الخارجية (الودائع من العملاء، المستحقات) ويعبر نقص هذه النسبة على ربحية المؤسسة.

### ب. العوامل الخارجية المؤثرة على الأداء المالي للمؤسسة:<sup>1</sup>

تواجه المؤسسة مجموعة من التغيرات الخارجية التي تؤثر على أدائها المالي حيث لا يمكن لإدارة المؤسسة السيطرة عليها، وإنما يمكن توقع النتائج المستقبلية لهذه التغيرات، ومحاولة إعطاء خطط لمواجهةها والتقليل من تأثيرها وتشمل هذه العوامل:

- ✓ التغيرات العلمية والتكنولوجية المؤثرة على نوعية الخدمات.
- ✓ القوانين والتعليمات التي تطبق على المؤسسات من طرف الدولة وقوانين السوق.
- ✓ السياسات المالية والإقتصادية للدولة.

### المطلب الثالث: مراحل وأركان عملية تقييم الأداء المالي

#### أولا : أركان الأداء المالي<sup>2</sup>

**1/ وجود أهداف محددة مسبقاً:** من المؤكد أن عملية تقييم الأداء لا توجد إلا حيث توجد أهداف محددة مسبقاً وقد تكون في صورة خطة أو سياسة أو معيار أو نمط أو قراراً فاللوائح المالية وقوانين ربط الموازنة

<sup>1</sup> - عباسي عصام، مرجع سبق ذكره، ص 18.

<sup>2</sup> - نفس المرجع السابق، ص ص 61-62.



## الفصل الأول: .....الدراسة النظرية للإدارة الإلكترونية والأداء المالي

وما تتضمنه من قواعد وضوابط، كذلك التكاليف النمطية ومعدلات الأداء المعيارية، أهداف محددة مسبقا يتم على أساسها تقييم الأداء.

**2/ قياس الأداء الفعلي:** يتم قياس أو تقدير الأداء الفعلي عادة بالاعتماد على ماتوفره النظم المحاسبية والأساليب الإحصائية من بيانات ومعلومات، ويجب توفير عاملين مدربين للقيام بهذه الأعمال مع استخدام الآلات المستحدثة متى كان ذلك مناسباً لسرعة عرض نتائج القياس أو التقدير واتخاذ القرارات الخاصة بها.

**3/ مقارنة الأداء الفعلي بالمعايير:** يتم مقارنة الأداء المحقق بالمعايير لتحديدي الانحرافات سواء كانت إيجابية سواء كانت إيجابية أو سلبية ولتمكين الإدارة من التنبؤ بالنتائج المستقبلية، وجعلها قادرة على مجابهة الأخطاء قبل وقوعها من أجل اتخاذ الإجراءات اللازمة التي تحول دون وقوعها، ويجب أن تركز الرقابة على الانحرافات الهامة، ووجود فرق مدربة على المحاسبة والإحصاء يؤدي إلى سرعة كشف الانحرافات وتسهيل المقارنة بين النتائج المحققة والموضوعة.

**4/ اتخاذ القرارات المناسبة لتصحيح الانحرافات:** إن اتخاذ القرارات لتصحيح إنحراف ما يتوقف على البيانات والمعلومات المتاحة عن الأهداف المحددة مسبقاً وقياس الأداء الفعلي، ومقارنة ذلك الأداء المحقق بالهدف المخطط، لذلك فإن تحليل الانحراف وبيان أسبابه يساعدان على تقدير الموقف واتخاذ القرار المناسب الذي يجب أن يكون في الوقت المناسب، ومحددًا بوضوح نوع التصحيح المطلوب، آخذاً في الاعتبار جميع الظروف المحيطة بالقرار.

### ثانياً: مصادر معلومات تقييم الأداء المالي

#### 1/ المصادر الخارجية:

تتحصل المؤسسة على هذا النوع من المعلومات من محيطها الخارجي وهذه المعلومات يمكن تصنيفها إلى نوعين من المعلومات:<sup>1</sup>

**1-1/معلومات العامة:** تتعلق هذه المعلومات بالظرف الاقتصادي حيث تبين الوضعية العامة للاقتصاد في فترة معينة، وسبب اهتمام المؤسسة بهذا النوع من المعلومات هو تأثير نتائجها بطبيعة الحالة الاقتصادية للمحيط كالتضخم والتدهور، حيث تساعد هذه المعلومات على تفسير نتائجها والوقوف على حقيقتها.

**2.1/المعلومات القطاعية:** تقوم بعض المنظمات المتخصصة بجمع المعلومات الخاصة بالقطاع ونشرها لتستفيد منها المؤسسات في إجراء مختلف الدراسات المالية والاقتصادية، فمثلاً يجمع مركز الميزانيات لبنك

<sup>1</sup> إلياس بن ساسي، التسيير المالي والإدارة المالية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص ص 51-50.

## الفصل الأول: .....الدراسة النظرية للإدارة الإلكترونية والأداء المالي

فرنسا مختلف الحسابات السنوية التي تنشرها المؤسسات ثم يضعها في حسابات مجمعة وبعدها يستخلص منها نسب ومعلومات قطاعية تساعد المؤسسات في تقييم وضعيتها المالية بالمقارنة مع هذه النسب. فهذا النوع من المعلومات عموما تتحصل عليه المؤسسة من إحدى الأطراف التالية: النقابات المهنية، النشرات الاقتصادية، المجالات المتخصصة، بعض المواقع على الانترنت... الخ. لكن هذا النوع من المعلومات يظل غائبا في معظم الدول النامية كالجزائر، وبالتالي القيام بدراسة اقتصادية أو مالية وافية تعد عملية صعبة جدا.

### 2/ المصادر الداخلية:

تتمثل المعلومات الداخلية المستعملة في عملية تقييم الأداء المالي عموما في المعلومات التي تقدمها مصلحة المحاسبة وتتمثل هذه المعلومات في:

1.2/ الميزانية: هي تصوير الوضع المالي أو الحالة المالية للمؤسسة وذلك في لحظة زمنية معينة، وهي جدول يظهر في جانبه الأيمن مجموعة الأصول وجانبه الأيسر الخصوم التي تمتلكها المؤسسة بحيث تحافظ على تساوي الطرفين.

2.2/ جدول حسابات النتائج: ولقد عرف النظام المحاسبي المالي جدول حسابات النتائج بأنه "بيان ملخص للأعباء والمنهجات المنجزة من الكيان خلال السنة المالية، ولا يأخذ في الحساب تاريخ التحصيل أو تاريخ السحب ويبرز بالتمييز النتيجة الصافية للسنة المالية (ربح أو خسارة).

3.2/ جدول تدفقات الخزينة: يعتبر جدول تدفقات الخزينة لوحة قيادية أمام قمة الإدارة المالية بحيث تتخذ على ضوءها القرارات الهامة والاستراتيجية كتغير النشاط أو توسيعه أو الانسحاب منه.

4.2/ الملاحق: وهي وثائق تحتوي على تفاصيل ضرورية ومعلومات مكملة لتلك الموجودة في الميزانية وجدول حسابات النتائج، حيث يشترط في الملاحق أن تقدم توضيحات عن العناصر الضرورية وذلك احتراماً لمبدأ الصورة الوافية.

### ثالثاً: مراحل تقييم الأداء المالي

عموماً يمكن حصر مراحل عملية تقييم الأداء المالي في أربعة مراحل أساسية مكملة لبعضها البعض، غياب واحدة منها تعرقل العملية ككل، وهي بالترتيب كما يلي: <sup>1</sup>

1. جمع المعلومات الضرورية: لا يمكن أن توجد تخطيط دون معلومات، ولا يمكن أن يكون إتخاذ القرار دون توفر معلومات ولا يمكن أن تكون رقابة دون معلومات فالمعلومات شيء ضروري في التسيير، ولكن

<sup>1</sup> ياسين يعيش غسان بلواهي، دور تحليل القوائم المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة شركة بيو فارم للصناعة الصيدلانية في الجزائر، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، تخصص محاسبة وجباية معمقة، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريبيج، الجزائر، 2020 - 2021، ص 11.

توفر المعلومات ليس بالشكل الكافي، بل يجب على المؤسسة أن تتحصل عليها بالجودة العالية، وفي الأوقات المناسبة فالمعلومات فضلا عن أهميتها في تقييم الأداء، فهي تعد بمختلف أنواعها من الوسائل التي تلجا إليها المؤسسة لتحسين أدائها الإقتصادي، والحصول على مزايا تنافسية، وتحقيق التنافسية المستدامة للمؤسسة.

**2. قياس الأداء الفعلي:**من خلالها تتمكن المؤسسة من قياس وفعاليتها، والعقبة التي يمكن مواجهتها في هذه المرحلة هي: ما هي المعايير والمؤشرات التي اللجوء إليها؟ فالمؤسسة تواجه مشكلة اختيار المعايير والمؤشرات الموافقة لطبيعة الأداء المراد قياسه، ويتمثل قياس الأداء في العملية التي تزود مسؤولي المؤسسة بقيم رقمية فيما يخص أدائها بناء على معايير الكفاءة والفعالية.

**3. مقارنة الأداء الفعلي بمستويات الأداء المرغوب:**بعد أن تكون المؤسسة قد انتهت من مرحلة قياس الأداء الفعلي تشرع في المرحلة الموالية المتمثلة في مقارنة أدائها المحقق بالأداء المرغوب، فالعقبة التي تواجه المؤسسة في هذه المرحلة هي المرجع الذي تستند إليه في عملية المقارنة، وبصفة عامة تحدد المؤسسة العناصر التالية كمراجع لمقارنة الأداء: الزمن، أداء الوحدات الأخرى، الأهداف، المعايير.

**4. دراسة الانحراف وإصدار الحكم:**إن عملية المقارنة تفصح عن ثلاث نقاط هي: إنحراف موجب، إنحراف سلبي، إنحراف معدوم. فالأول في صالح المؤسسة كارتفاع الأرباح، إرتفاع حصة السوق، إنخفاض التكاليف، أما الإنحراف الثاني فهو ضد المؤسسة، أما الإنحراف الثالث فليس له تأثير على نتائج المؤسسة، وفي حقيقة الأمر عملية التحليل تمكن المؤسسة من معرفة مصدر أدائها، أهو أداء داخلي أو أداء خارجي، فالحكم الجيد على الأداء يجب أن يكون مبني على تحليل الأداء أو الظاهرة إلى غاية الوصول إلى مؤثراتها.

## المبحث الثالث: أثر الإدارة الإلكترونية على الأداء المالي للمؤسسة

### المطلب الأول : دور الإدارة الإلكترونية بالأداء المالي للمؤسسة

#### أولاً: علاقة الإدارة الإلكترونية بتطوير الأداء المالي للمؤسسة

العلاقة بين المؤسسات والإدارة الإلكترونية هي علاقة ذات اتجاهين، فكل منهما يؤثر في الآخر ضمن مجموعة من العوامل كالمحيط الخارجي، ثقافة والهيكل التنظيمي، عملية التشغيل، إلى جانب المؤثرات السياسية الداخلية، فقد أصبحت المعلومات تدخل وتخرج بأشكال ثلاث المرئية والمسموعة والمقروءة في آن واحد، ودخلت إلى عالم الأعمال أيضاً المواقع الافتراضية وغيرها من التطورات الجارية في الإدارة الإلكترونية وإدماجها مع متطلبات عملياتها من أجل دفع عجلة تطورها إلى الأمام<sup>1</sup>

#### ثانياً: الدور الفعال للإدارة الإلكترونية على الأداء المالي للمؤسسة

توجد العديد من العوامل المؤثرة فمنها ما هو خاص بالفرد وما هو خاص بالمؤسسة وخصائصها، فالأداء يتأثر بعوامل داخلية تتعلق بالفرد منها الحاجيات، المزاج وغيرها وأخرى بالمؤسسة منها أهداف وثقافة المؤسسة، نمط القيادة....إلخ، ومنه ما هو خارجي يخص مجموعة من المتغيرات الخارجة عن إدارة المؤسسة

### المطلب الثاني : العوامل المؤثرة على الإدارة الإلكترونية في الأداء المالي للمؤسسة

#### أولاً: العوامل المؤثرة على الاداء المالي للمؤسسة

##### 1.العوامل الداخلية: وهي في المحيط الداخلي للمؤسسة وتنقسم إلى قسمين:

##### 1.1العوامل التقنية: وهي مختلف القوى والمتغيرات التي ترتبط بالجانب التقني في المؤسسة وتضم مايلي:

- ✓ نوع التكنولوجيا المستعملة.
- ✓ نسبة الإعتمادات على الآلات مقارنة بالعمال.
- ✓ نوعية المواد المستخدمة في عملية الإنتاج.
- ✓ مستوى الأسعار.
- ✓ الموقع الجغرافي للمؤسسة.
- ✓ التوافق بين منتجات المؤسسة ورغبات طالبيها.
- ✓ تصميم المؤسسة من حيث المخازن، الورشات، التجهيزات، والآلات.

<sup>1</sup> مزهر شعبان العابد وشوقي ناجي ، العمليات الإدارية والإدارة الإلكترونية والاتصال ، إثراء للنشر والتوزيع ، الطبعة 1، الأردن ، 2008 ، ص 52.

## الفصل الأول: .....الدراسة النظرية للإدارة الإلكترونية والأداء المالي

**2.1 العوامل البشرية:** وهي مختلف القوى والمتغيرات التي تؤثر على استخدام المورد البشري في المؤسسة وتضم على الخصوص:

- ✓ ظروف العمل.
- ✓ القدرة الشخصية.
- ✓ حاجات ورغبات الأفراد.
- ✓ المعرفة، الخبرة، التعليم، التدريب.
- ✓ التكوين النفسي.

**2. العوامل الخارجية:** تتمثل في مجموعة المتغيرات والقيود التي تستطيع المؤسسة التحكم فيها، فهي بذلك تنتمي إلى المحيط الخارجي الذي هو مصدر للفرص التي تحال المؤسسة إستغلالها، ومصدر للمخاطر التي تفرض على المؤسسة التأقلم للتخفيض من حدتها، ويمكن إيجازها فيما يلي:<sup>1</sup>

**1.2 العوامل السياسية:** إن علاقة المؤسسة بالمتغيرات السياسية التي تشمل جانب القرارات السياسية كالحرب، حظر على نشاط بعض المؤسسات، الانقلابات، كلما تؤثر على أداء المؤسسة.

**2.2 العوامل الاقتصادية:** وتشمل كل معدلات الفائدة، معدلات التضخم، معدلات البطالة، اتجاهات الأجور، توفر الطاقة....إلخ.

**3.2 العوامل الاجتماعية:** تتمثل في التركيبة السكانية، التوزيع الجغرافي، الأنماط الإستهلاكية ومستوى التعليم.

**4.2 العوامل التكنولوجية:** وتشمل معدلات الإنفاق على البحث والتطوير، وأنظمة المعلومات والإختراعات الجديدة وغيرها من القوى في حل مشكلات العمل من خلال التقنيات الحديثة.

### ثانيا: حاجة استخدام الادارة الالكترونية في رفع الاداء المالي للمؤسسة

إن التوسع في مجال الإدارة الإلكترونية يعود إلى عدة أسباب من بينها:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> تمجدين عمر، دراسة إستراتيجية التنوع في تحسين أداء المؤسسة، رسالة ماجستير علوم إقتصادية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، الجزائر، 2013، ص 49.

<sup>2</sup> رقية غزال، أثر السياسات الإقتصادية على تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية، رسالة ماستر، جامعة الوادي، الجزائر، 2014-2015، ص ص 137-138.

## الفصل الأول: .....الدراسة النظرية للإدارة الإلكترونية والأداء المالي

- ✓ حاجة المؤسسة المعاصرة لتكنولوجيا المعلومات لمواجهة التحديات التي تواجهها والمتمثلة في :
  - تصاعد الابتكارات وزيادة حدة المنافسة.
  - زيادة إهتمام المؤسسات بمسؤوليتهم الاجتماعية وتغير تركيبة قوة العمل.
- ✓ الإهتمام العالمي بالإدارة الإلكترونية والتطورات المتلاحقة فيها، كما يعد الأداء المالي النتيجة النهائية لأي نشاط من خلال معرفة ما يجب أدائه ومتى يجب أدائه فضلا عن كيفية تقييمه، أي عندما يتم استخدام الإدارة الإلكترونية في التوصل لهذه النتائج وكيفية تسيير الموظفين لما هو مطلوب منهم من خلال استخدامهم لتلك التكنولوجيات والبرامج سيؤدي إلى تحسين العمل والأداء، كما يحقق أهداف المؤسسة والفرد في النمو والتميز.
- ✓ يساعد تقييم الأداء المالي على تحقيق الأهداف في الخطط والعمل على إيجاد نظام سليم للحوافز والمكافآت.
- ✓ تحديد درجة من الملاءمة والإنسجام بين الأهداف والإستراتيجيات المعتمدة.

### المطلب الثالث : اثر الادارة الالكترونية واهميتها على الاداء المالي للمؤسسة

#### اولا: أثر الإدارة الإلكترونية على الاداء المالي للمؤسسة

- 1-تدنية التكاليف:** تلعب الإدارة الإلكترونية دورا كبيرا في تقليل المصاريف في المنظمة من خلال:<sup>1</sup>
- ✓ بدلا من دفع تكاليف هاتفية ذات مسافة بعيدة يمكن إرسالها بالبريد الإلكتروني.
  - ✓ استبدال التكاليف الباهظة لإرسال وإنتاج قوائم البيع بالبريد الإلكتروني والنشرات الفنية والإصدارات الصحفية، التقارير الحكومية والتقارير الفنية بتقديم نفس الموارد.
  - ✓ تقليل مساحة المكاتب وتكاليف الخدمة بتقديم الفرصة للموظفين للتعديل عن بعد باستعمال الإدارة الإلكترونية.
  - ✓ تقليل استعمال الأوراق والمواد المصاحبة باستعمال البريد الإلكتروني وجعل المستندات متاحة باستعمال التسيير الإلكتروني للوثائق.

<sup>1</sup> إبراهيم بختي، مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات الصغيرة والمتوسطة ،رسالة ماجستير تسيير المنظمات الصغيرة والمتوسطة ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة،الجزائر ، 2004 -2005 ، ص 50.

### 2- عملية الإنتاج:

إن أحد العناصر الأكثر تنظيماً لعرض مؤسسة اقتصادية معينة هو تأكيد سعري وتقديم أسعار تنافسية، يجب أن تكون للمؤسسة تكاليف أقل ارتفاعاً من تكاليف منافسيها لذلك يجب أن يكون جهازها الإنتاجي فعالاً، من أجل ذلك لا بد أن نستخدم أقل ما يمكن من الموارد لإنتاج كمية معينة من السلع والخدمات. هذه العلاقة بين الكمية المنتجة والموارد المستخدمة تدعى الإنتاجية، حيث أثرت الإدارة الإلكترونية بصورة كبيرة على الإنتاجية من حيث العمل بدقة، الرفع من مستوى جودة العمل، تخفيض تكاليف الأداء، مع تقليص الوقت المستغرق حيث يمكن من القيام بعدة أعمال في وقت واحد.<sup>1</sup>

### 3-فعالية إدارة الوقت: <sup>2</sup>

تساعد الإدارة الإلكترونية في تحسين إدارة الوقت من خلال:

- ✓ قدرة المكتسبات الشكلية في البحث وتخزين المعلومات في مجموعات منظمة.
- ✓ برامج متخصصة في إدارة الوقت والتي تساهم في إدارة الوقت بكفاءة .
- ✓ قدرة نظم الشبكات الإلكترونية على ربط العاملين وأنشطة العمل عبر الإدارات التي تساعد على تخفيض الوقت المنفق على التنسيق.

### ثانياً: أهمية الإدارة الإلكترونية بالنسبة للأداء المالي للمؤسسة

وتتمثل فيما يلي: <sup>3</sup>

- ✓ الأعمال الممكنة تشغيلها وأدائها.
  - ✓ الأداء (حجم المبيعات).
  - ✓ ضمان التكامل لعدم ضياع المعلومات.
  - ✓ طبيعة وخدمة المستخدم.
  - ✓ أمن المعلومات.
  - ✓ إمكانية التشغيل على قواعد بيانات مختلفة أو نظم تشغيل وأجهزة متنوعة.
  - ✓ سرعة تطوير النظام.
  - ✓ القدرة على التغيير والتعديل.
  - ✓ إمكانية تكبير الإمكانيات.
- ونلاحظ أن الإدارة الإلكترونية لها دور حسن في صناعة الأعمال وبناء الأهداف الاستراتيجية المهمة للمؤسسة.

<sup>1</sup> أنطوان إيريس ، ترجمة فؤاد شاهين ، شبكات الإعلام ، عوידات للنشر والتوزيع، بيروت ،لبنان ، 2001، ص 50

<sup>2</sup> نفس المرجع السابق، ص 65-67.

<sup>3</sup>وصفي عبد الكريم الكساسبة ، تحسين فعالية الأداء المؤسسي من خلال الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن، ص 36-37.

## الفصل الأول: .....الدراسة النظرية للإدارة الإلكترونية والأداء المالي

---

تملك الإدارة الإلكترونية الخصائص الكافية التي جعلت منها لها أهمية كبيرة في المؤسسة مع اعتبارها ميزة تنافسية تعتمد على التكلفة والوقت ما يحقق للمؤسسة تعظيم قيمتها وتحقيق أهدافها المرحلية والاستراتيجية.



### خلاصة الفصل:

تطرقنا في هذا في الفصل إلى معرفة أهم أساسيات الإدارة الإلكترونية و مدى و تأثيرها على الأداء المالي للمؤسسات حيث تلعب دورا كبيرا في تحقيق التعامل بين المتغيرات بشكل إيجابي، وأصبحت تعتبر الإدارة الإلكترونية أكثر فعالية في المؤسسة من خلال رفع أداء أنشطتها و رفع مستوى كفاءتها.

من ناحية أخرى تم التوصل إلى مفاهيم الأداء المالي و ذلك من خلال التطرق الى مفهوم الأداء المالي الذي عرف بالكفاءة و الفعالية ، ثم تحديد مراحل الأداء المالي والعوامل المؤثرة فيه، كما أن لتقييم الأداء أهمية كبيرة في النشاط الاقتصادي والإمكانية من تحديد مراكز القوة وفعالية الأداء في تحقيق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المؤسسة والعلاقة التي تكمن بين الإدارة الإلكترونية و الأداء المالي

وقد استخلصنا جملة النقاط التالية:

✓ أن الإدارة الإلكترونية طريق للتحضر والتطور لما تمتلكه من خصائص ومبادئ وأهمية وتساهم في تحقيق أداء أمثل للمؤسسة.

✓ وأن الأداء المالي هو تقييم إمكانية تحديد مراكز القوة أو بيان نقاط الضعف وفعالية الأداء التي تسعى إلى تحقيقها المؤسسة.



**الفصل الثاني:**  
**دور الإدارة الإلكترونية في تحسين**  
**الأداء المالي**  
**الدراسة التطبيقية**

### تمهيد:

بعدما تناولنا في الجانب النظري مفاهيم حول دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي في البنوك ، سنحاول في هذا الفصل أي الجانب التطبيقي إسقاط الدراسة الميدانية من خلال معرفة كل من تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي في البنوك ومن وجهة نظر الموظفين في البنوك فقمنا باختيار بنك القرض الشعبي الجزائري لولاية ميلة وهذا نظرا لمكانته في الاقتصاد الجزائري ، وعلى ذلك ارتأينا تقديم بطاقة فنية للتعريف بالبنك محل الدراسة واختيار عينة من موظفي الوكالة لإجراء استقصاء حول المتغيرات الفرعية لمحاوّر نموذج الدراسة وإبداء رأيهم حوله، والقيام بتحليل بيانات الاستبيان واستخراج النتائج من خلال استخدام برنامج SPSS.

## المبحث الأول: نبذة عامة حول القرض الشعبي الجزائري – وكالة ميلة-

في هذا المبحث سيتم التطرق إلى تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري، وذلك من خلال استعراض نشأة البنك وتطوره التاريخي، ومن ثم التعرض لهيكلة التنظيمي وأهم المديريات المشكلة له، إضافة إلى مجمل المهام التي يقوم بها البنك، وأهم الخصائص التي تميزه وذلك من خلال المطالب التالية:

✓ **المطلب الأول: نشأة القرض الشعبي الجزائري**

✓ **المطلب الثاني: مدخل عام حول بنك القرض الشعبي الجزائري –وكالة ميلة-**

## المطلب الأول: نشأة القرض الشعبي الجزائري وهيكله التنظيمي

### أولاً: نشأة القرض الشعبي الجزائري

تأسس القرض الشعبي الجزائري بموجب المرسوم رقم 66/366 المؤرخ في 2 ديسمبر 1966 برأسمال قدره 15 مليون دينار جزائري، وذلك بعد التأميمات التي قامت بها الدولة لكل من البنوك التالية:

✓ البنك الشعبي التجاري والصناعي لمنطقة وهران.

✓ البنك التجاري والصناعي للجزائر .

✓ البنك الجهوي الصناعي والتجاري لمنطقة عنابة.

✓ البنك الجهوي للقرض الشعبي بتاريخ 29 ديسمبر 1996.

هذا بالإضافة إلى أنه تم تدعيمه بثلاث بنوك أجنبية بعد تأميمها هي:

✓ شركة مرسيليا للقرض 30 جوان 1968.

✓ المؤسسة الفرنسية للقرض والبنك في عام 1971.

✓ البنك المختلط الجزائر - مصر.

وقد أسندت إليه مهمة تمويل القطاع العمومي خاصة قطاع السياحة والأشغال العمومية، البناء والري، الصيد البحري، بالإضافة إلى دوره في ترقية مجال الصناعات الحرفية. بلغ رأسمال البنك 600 مليون دينار عام 1986 وميزانيته العمومية 11.6 مليار، ارتفعت إلى 36 مليار مع بداية 1984 إما عدد العاملين فيه فقد زاد من 454 عام 1967 إلى 2630 عام 1985، وعدد الحسابات المفتوحة لديه بلغ 167 ألف حساب عام 1984.

## الفصل الثاني:.....دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي الدراسة التطبيقية

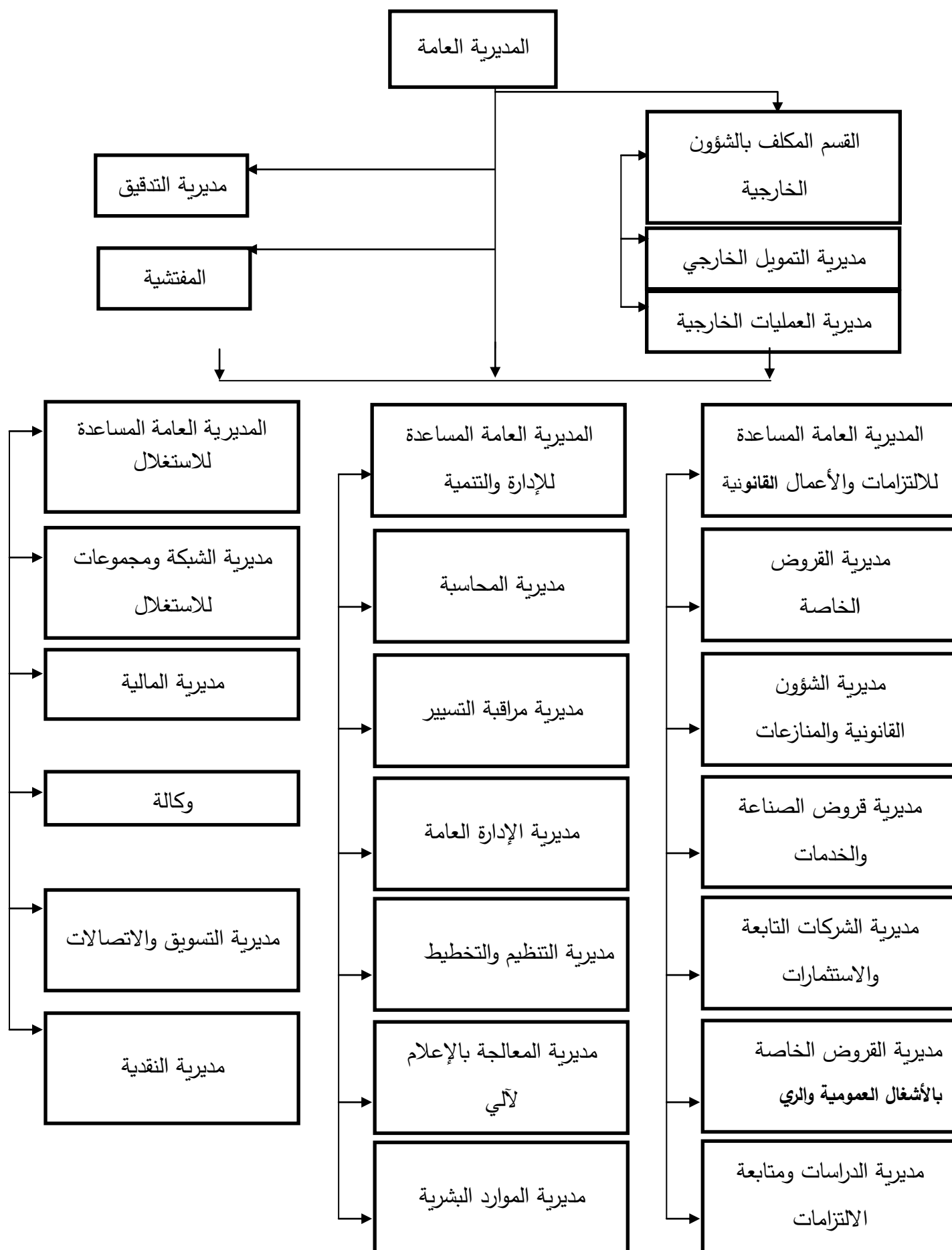
وللبنك مقر رئيسي بالعاصمة وتوسع وحدات جهوية (تقسيم 1983) وفي كل وحدة ثلاث أقسام، واحد إداري والثاني للاستغلال والثالث للرقابة، أما فروع البنك فقد بلغت 114 فرع في بداية عام 1985 ولكنها تقلصت بعد تأسيس بنك التنمية المحلية (BDL) المنبثق عن القرض الشعبي الجزائري في أبريل 1985، حيث تم التنازل لفائدته عن 40 وكالة وتحويل 550 موظف وإطار، وكذلك 89000 حساب تجاري للزبائن، وبعد إصدار القانون المتعلق باستقلالية المؤسسات في عام 1988 أصبح القرض الشعبي الجزائري بمؤسسة عمومية ذات أسهم تملكها الدولة كليا، وطبقا لأحكام هذا القانون فإن مهمة القرض الشعبي الجزائري يتمكن في المساهمة في ترقية قطاع البناء والأشغال العمومية وقطاع الصحة وصناعة الأدوية والتجارة والتوزيع، السياحة، وسائل الإعلام، الصناعات المتوسطة والصغيرة وكذا الصناعة التقليدية<sup>2</sup>.

و ابتداء من سنة 1996 وبمقتضى المرسوم القانوني الخاص بإدارة الأموال التجارية للدولة، وضعت البنوك العمومية تحت سلطة وزارة المالية، وبعد استفتاء القرض الشعبي الجزائري لكل هذه الشروط المؤهلة المنصوص عليها في أحكام قانون النقد والقرض 90/10 المؤرخ في 14 أبريل 1990 تمكن القرض الشعبي الجزائري على موافقة مجلس النقد والقرض وأصبح ثاني بنك معتمد في الجزائر منذ 07 أبريل 1997، وقد حدد رأسمال القرض الشعبي الجزائري لسنة 2000 ب 21.6 مليار دينار جزائري وبلغت عدد الحسابات حوالي 945155 حساب بعدما كانت حوالي 506691 حساب سنة 1997.

أما بالنسبة للنشاط الدولي للقرض الشعبي الجزائري فقد بلغ حجم الأعمال التي قام بها البنك سنة 1997 حوالي 617 مليون دولار ثم ارتفع إلى 991 مليون دولار سنة 2000.

### ثانيا: الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري

---



## الفصل الثاني:.....دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي الدراسة التطبيقية

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على وثائق داخلية لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميله-

من الشكل أعلاه يتضح لنا أن الهيكل التنظيمي للقرض الشعبي الجزائري يتكون من:

**1المديرية العامة:** إن رئاسة المديرية العامة هي العضو المركزي في المديرية، حيث تقوم بعدة أدوار تتمثل في القيادة والتنسيق والمراقبة، وفي هذا الإطار فإنها تعمل على تطبيق إستراتيجية المؤسسة ومخططات العمل.

ورئاسة المديرية العامة تتضمن: القسم المكلف بالشؤون الخارجية ومديرية التدقيق والمفتشية، هذا بالإضافة إلى ثلاث مديريات مساعدة تتمثل في:

أ. المديرية العامة للاستغلال: وتتضمن كل من:

✓ مديرية الشبكة ومجموعات الاستغلال.

✓ مديرية المالية.

✓ مديرية التسويق والاتصالات.

✓ مديرية النقدية.

ب. المديرية العامة المساعدة للإدارة والتنمية: تضم هذه المديرية كل من المديريات التالية:

✓ المحاسبة.

✓ مديرية مراقبة التسيير.

✓ مديرية الإدارة العامة.

✓ مديرية المعالجة بالإعلام الآلي.

✓ مديرية المعالجة بالإعلام الآلي.

✓ مديرية التنظيم والتخطيط.

✓ مديرية الموارد البشرية.

ت. المديرية العامة المساعدة للالتزامات والأعمال القانونية: تضم هذه المديرية كل من:

✓ مديرية القروض الخاصة.

✓ مديرية الشؤون القانونية والمنازعات.

✓ مديرية قروض الصناعة والخدمات.

## الفصل الثاني:.....دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي الدراسة التطبيقية

✓ مديرية القروض الخاصة بالأشغال العمومية والري.

✓ مديرية الشركات التابعة والاستثمارات.

✓ مديرية الدراسات ومتابعة الالتزامات.

### المطلب الثاني: مهام القرض الشعبي الجزائري وخصائصه

#### أولاً: مهام القرض الشعبي الجزائري

يتولى القرض الشعبي الجزائري عدة مهام نذكر منها1:

✓ إقراض الحرفيين والفنادق وقطاعات السياحة والصيد والتعاونيات في ميادين الإنتاج والتوزيع عموماً

للمنشآت الصغيرة والمتوسطة أياً كان نوعها، وكذلك إقراض أصحاب المهن الحرة.

✓ دور الوسيط للعمليات المالية للإيرادات الحكومية من حيث الإصدار والفوائد وتقديم قروض وسلف

إلى الإدارات المحلية، وتمويل مشتريات الدولة والولاية والبلدية والشركات الجزائرية.

✓ تسليف قدماء المجاهدين (بقصد توفير مصدر للرزق لهم أو لبناء مسكن أو شراء سيارة خاصة)

والتسليف للاستهلاك المنزلي وقد ألغي عام 1976.

✓ البناء والتشييد (قروض متوسطة وطويلة الأجل).

✓ والقرض الشعبي يقبل الودائع كأى بنك ودائع، أما قروضه بالإضافة إلى القروض القصيرة فهو يمنح

قروض تجهيز متوسطة الأجل (قروض مباشرة مع فرصة إعادة الخصم) أو توقيع ضمان (يضمن

التجهيز المتعهد به من قبل أجنبي) لأموال الصيد والفنادق.

#### ثانياً: الخصائص القرض الشعبي الجزائري

يمكن إجمال خصائص القرض الشعبي الجزائري في النقاط التالية2:

✓ هو عبارة عن تجمع لمختلف البنوك الشعبية التي كانت تنشط أثناء الاستعمار.

✓ يتميز بتنوع نشاطه من حيث تحسين نوعية خدماته.

✓ استعماله المكثف للإعلام الآلي، واستعمال مختلف أشكال التعاقد في إبرام الصفقات.

✓ هو مؤسسة عمومية تهتم بتقديم جميع أشكال القروض.

✓ ثاني بنك معتمد في الجزائر بعد موافقة مجلس النقد والقرض.



**المطلب الثالث: مدخل عام حول بنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة ميلة-**

في هذا المطلب سيتم التعرف على بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميلة وذلك من خلال التطرق إلى نشأته والهيكل التنظيمي الخاص به والتعرف على أهم مصالحه، إضافة إلى موارد واستخدامات البنك، وأهم القروض الخاصة به.

**أولاً: تقديم بنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميلة-**

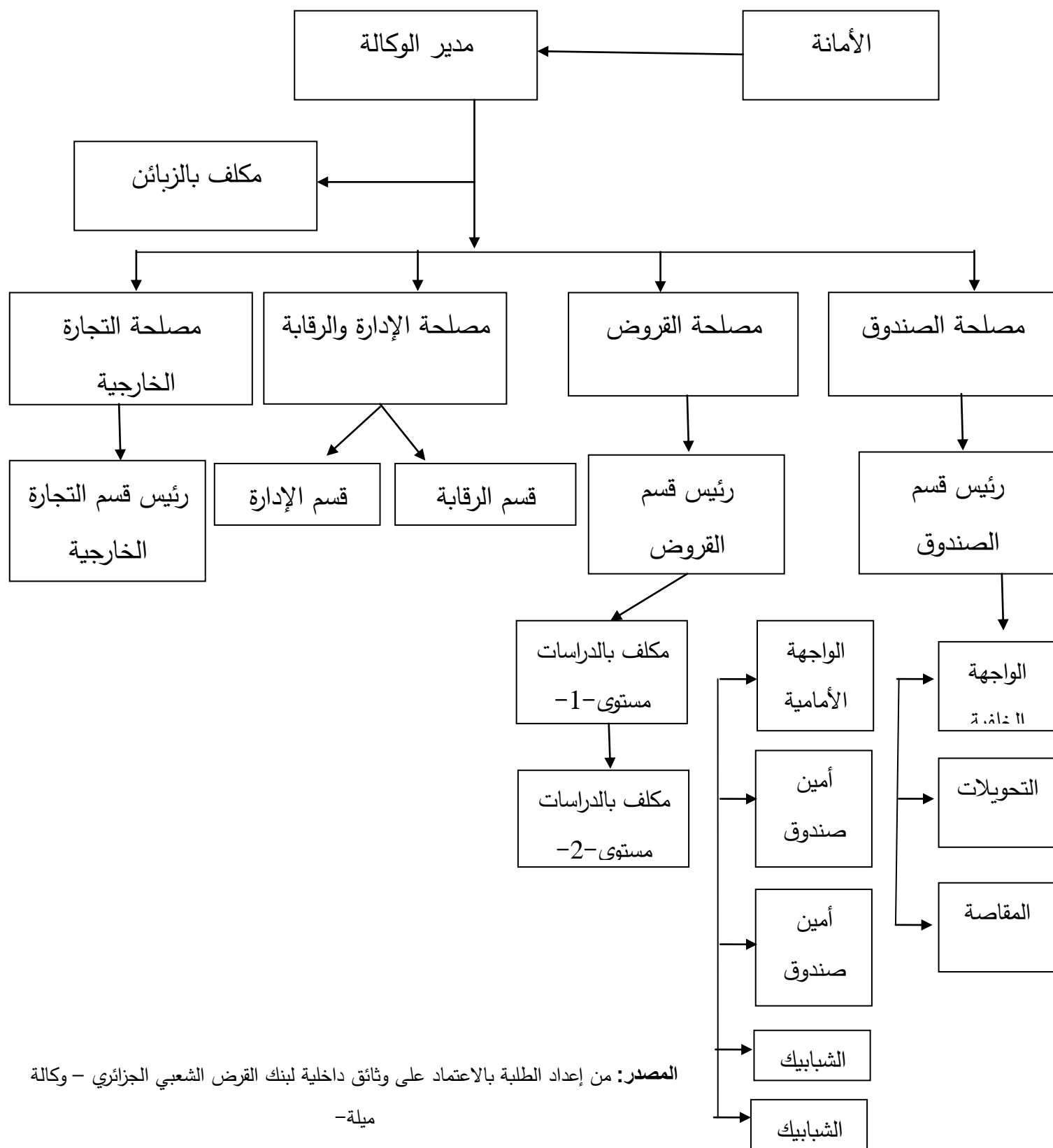
تأسست وكالة ميلة سنة 1984 وهي وكالة من الرتبة الثانية تابعة لمجموعة استغلال قسنطينة رقم "834"، حيث كان في البداية مقرها كائن بحي 300 مسكن، ولكن نظراً لتوسع نشاطها وازدياد عدد زبائنها أدى ذلك بالوكالة إلى تغيير مكان عملها والانتقال إلى مقر جديد سنة 1994 بحي لخضر بن قربة حتى يومنا هذا. وقامت الوكالة بفتح فرع لها على مستوى دائرة شلغوم العيد في "أكتوبر 2006" وذلك لضمان التغطية الشاملة من جهة، وتلبية متطلبات وحاجات الزبائن من جهة أخرى.

يشرف على وكالة ميلة مدير كمسؤول أول، مهنته السهر على السير الحسن للوكالة في جميع مجالات الاستغلال، واتخاذ القرارات المتعلقة بتسيير الوكالة ويساعده مساعد يسمى "نائب المدير"، وتتحصر مهام هذا الأخير في استقبال الزبائن وجلبهم والعمل على تسهيل وتلبية رغباتهم، كما أنه ينوب عن المدير في تسيير الوكالة في حالة غيابه، بالإضافة إلى عدد من المسؤولين العاملين بالبنك كل حسب رتبته ووظيفته.

**ثانياً: الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري - وكالة ميلة-**

باعتبار البنك مؤسسة كغيره من المؤسسات المالية، فلديه هيكل تنظيمي يتمثل في مجموعة من المصالح كل مصلحة لها دور خاص بها، والشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي لوكالة القرض الشعبي الجزائري بميلة:

**الشكل رقم(02): الهيكل التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري وكالة -ميلة-**



**مصلحة القروض:** تعتبر من المصالح التي تهتم بجميع العمليات مع الزبائن، سواء كانت عمليات سحب أو إيداع ويشترط على العميل أن يكون لديه حساب جاري بنكي، إذا كان خاص بالتجارة أو حساب الصكوك بالنسبة لغير التجار، كما تقوم بمعادلة العمليات بالعملة الصعبة.

✓ **مصلحة التجارة الخارجية:** تقوم هذه المصلحة بعمليات الاستيراد والتصدير والتي تكون بالعملة الأجنبية، كما تقوم بدراسة الملفات الخاصة بالتجارة الخارجية مع تحديد أهميتها.

✓ **مصلحة الإدارة والرقابة:** تقوم هذه المصلحة بمراقبة جميع العمليات التي تقوم بها المصالح الأخرى (مراقبة داخلية)، وتقوم هذه المصلحة بعملية مراجعة أو عملية تفحص العمليات، "زبائن أو حسابات" وتطبيق الأوامر القانونية ومتابعة تسديدات القروض من طرف المستفيدين، كذلك المتابعة القضائية في حالة حدوث مشكل ما بين البنك والزبون.

✓ **مصلحة القروض:** تعتبر من أهم المصالح في الوكالة لأن لها مردودية مالية عالية من جراء منحها للقروض مقارنة مع باقي المصالح.

### المطلب الرابع: موارد واستخدامات بنك القرض الشعبي الجزائري-وكالة ميلة-

تقوم وكالة ميلة كغيرها من الوكالات بالعديد من الأنشطة، ولها العديد من الاستخدامات، كما لها مقابل ذلك موارد مختلفة.

### أولاً: موارد بنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة ميلة-

يمكن حصر موارد الوكالة فيما يلي:

✓ **الحسابات الجارية:** هي عبارة حسابات بحيث لا يستطيع سحب إلا ما هو موجود وقد يكون رصيدهم ديناً ويخصم المعاملات التجارية والمالية، حيث لا تقرض على العميل أية فوائد.

✓ **حسابات الشيكات الخاصة:** تعد من وسائل الدفع الأكثر انتشاراً، وهي عبارة عن أمر مكتوب من عميل لديه حساب جاري خاص بالبنك "الساحب"، يطلب فيه من البنك "المسحوب عليه" تسديد المبلغ المدون للعميل "المستفيد".

✓ **حسابات لأجل:** هذا النوع من الحسابات لا يجوز السحب منه إلا بعد حلول ميعاد الاستحقاق وتقع عليه فوائد حسب مدة الإيداع، ولا تقل مدة استحقاقها عن شهر واحد، يعطي العميل سند يثبت حقه ويدون في هذا السند اسم صاحب الوديعة، ومبلغها.

✓ **أذونات الخزينة:** هي عبارة عن سند قصير الأجل يصدر عن الخزينة العامة، حيث تتعهد فيها تسديد قيمتها بعد فترة قصيرة لا تتجاوز تسعين يوماً، يحتفظ البنك بجزء كبير من احتياطياته

الإجبارية والاختيارية في شكل أدونات الخزينة الخاصة إذا كانت قوانين وتعليمات البنك المركزي تسمح بذلك.

✓ **حسابات مختصة في السكن:** يمنح للعميل قروض من البنك بهدف بناء أو توسيع مسكن بشروط ميسرة مقارنة بغيره من الزبائن.

✓ **حسابات الادخار:** وتتمثل في دفاتر التوفير.

**ثانيا: استخدامات بنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة ميلة-**

تتمثل استخدامات وكالة ميلة فيما يلي:

✓ **قروض قصيرة الأجل:** هي المبلغ الذي يقدمه البنك للعميل بشرط أن يتلقى فائدة سنوية أو نصف سنوية متفق عليها في عقد القرض "عقد الاتفاق"، بالإضافة إلى إعادة المبلغ الأصلي للقرض في نهاية المدة التي لا تتعدى السنتين، وهي وديعة جارية تتلاءم من حيث طبيعتها ومدتها مع العمليات التي يقوم بها طالبوا هذه القروض وذلك من أجل مواجهة أزمة نقص السيولة.

✓ **تسبيقات مضمونة قصيرة الأجل:** تمنح لتمويل المواد الأساسية وتكون مقابل ضمان وتتضمن أموالا ضخمة.

✓ **قروض الاستثمار قصيرة الأجل:** هي قروض موجهة لتمويل الاستثمارات التي لا تقل مدتها عن السنتين ولا تزيد مدتها عن سبع سنوات، تدفع لتلبية احتياجات المؤسسة والأفراد لرؤوس الأموال<sup>1</sup>.

✓ **قروض عقارية:** تقديم قرض لاقتناء قطعة أرض أو مسكن لزبون من طرف البنك.

✓ **قروض استهلاكية:** تقديم قروض لشراء سيارة على سبيل المثال من طرف البنك مقابل فائدة.

✓ **قروض بالتوقيع:** يلتزم البنك بتقديم مبلغ من النقود إلى الجهة التي يتعامل معها عميله بدلا منه حيث يتعهد البنك بضمان عميله بتوقيع وثيقة تدعى "Caution" وبهذا البنك يكون قدم خدمة لعميله بأنه جنبه تجميد أمواله كضمان لأعماله المقدمة للمتعاملين معه في حالة عدم المطابقة للمواصفات أو التقصير.

✓ **تسبيقات على البضائع:** هي القروض التي يكون ضمانها بضاعة.

✓ **تسليف لقاء الرهن:** هو ذلك القرض الذي يمكن أن يحصل عليه العميل مقابل رهنه للأوراق التجارية التي بحوزته.

<sup>1</sup> معطيات من داخل البنك.

## الفصل الثاني: ..... دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي الدراسة التطبيقية

✓ تسهيلات الصندوق: هي التسهيلات التي تمنحها البنوك لتعاملاتها بغية إعطاء مرونة أكبر في نشاطهم أو العجز في خزينة المؤسسة.

✓ التوطين: هو عبارة عن ورقة تجارية تحدد اسم البنك ورقم حسابه الجاري، وفيه يتم تسديد قيمتها.

✓ السحب على المكشوف: هو مبلغ يسمح البنك لعميله بسحبه مما يزيد على رصيد حسابه الجاري "رصيد مدين" على أن يفرض البنك على العميل فائدة تتناسب والفترة التي خلالها سحب مبالغ مالية تفوق رصيده الدائن، ويوقف البنك حساب الفائدة بمجرد رجوع الحساب إلى حالته الطبيعية من مدين إلى دائن.

✓ الخصم: يقوم البنك التجاري بخصم الأوراق التجارية، ويحصل مقابل ذلك على عمولة تسمى سعر الخصم.

## **المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية وأدوات تحليل البيانات**

تتمحور الدراسة بشكل أساسي في هذا المبحث على دراسة وتحليل دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي في البنوك ، حيث تم تحديد الطريقة والأدوات المستعملة في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة، من خلال وصف فقرات الاستبيان والصدق البنائي له والأساليب الإحصائية.

### **المطلب الأول: الأساليب والأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:**

قامتا الطلبة بتفريغ وتحليل الإستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي SPSS، وتم استخدام الاختبارات الإحصائية اللامعلمية، وذلك بسبب أن مقياس ليكرت هو مقياس ترتيبي وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- ✓ النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما ويفيد الطلبة في وصف عينة الدراسة؛
- ✓ اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الإستبانة؛
- ✓ معامل ارتباط بيرسون لقياس درجة الارتباط والعلاقة بين المتغيرات؛
- ✓ اختبار (Kolmogorov-Smirnov) للتأكد من اعتيادية البيانات، بمعنى الوقوف على ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي؛
- ✓ إختبار F T لمعرفة الفروق الموجودة بين المتوسطات.

### **المطلب الثاني: خصائص عينة الدراسة.**

#### **أولاً: تحديد عينة الدراسة.**

يعتبر مجتمع الدراسة محدود لأن الدراسة تهدف إلى معرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي لبنك القرض الشعبي الجزائري بميلة، ويرجع اختيار العينة على أساس أنها تحقق أغراض الدراسة، تم توزيع 45 استبيان على عينة اختيارية من العاملين في البنوك محل الدراسة، وقد أعيد منها 40 استبيان بنسبة الاسترجاع 88.8% والعينة ممثلة أساساً من الموظفين العاملين في البنك وكذلك من لديهم خبرة في العمل، مما يعكس درجة النضج لدى أفراد العينة، وما لهذا الأثر على فهم فقرات استبيان.

### ثانيا: أساليب ومصادر جمع البيانات والمعلومات.

وقد استخدم مصدرين أساسيين للمعلومات:

1. المصادر الثانوية: حيث اتجهت الطلبة في معالجة الإطار النظري للبحث إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والوثائق والنشرات والإحصائيات التي لها علاقة بموضوع البحث والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الانترنت المختلفة.
2. المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث تم استخدام تقنية الاستبيان من أجل جمع البيانات، وفيما يلي شرح موجز لمحاور وأبعاد استبيان الدراسة:  
يتكون الاستبيان من ثلاث محاور:

المحور الأول: خاص بالمعلومات الشخصية والوظيفية المتعلقة بأفراد العينة.

المحور الثاني: وهو خاص بعبارات الإدارة الالكترونية في بنك القرض الشعبي الجزائري وهو يتكون من ثلاث مجالات هم:

✓ المجال الأول: بعد الأجهزة الإلكترونية والبرمجيات ويتكون من خمس فقرات؛

✓ المجال الثاني: بعد قواعد البيانات يتكون من خمس فقرات؛

✓ المجال الثالث: بعد المستخدمين يتكون من خمس فقرات؛

المحور الثالث: وهو خاص بالأداء المالي في البنك يتكون من 8 فقرات.

### المطلب الثالث: اختبار صلاحية الدراسة

بعد عرض أداة الدراسة على مجموعة من الأساتذة لغرض تقييمها، وإجراء التصحيحات المطلوبة، تم القيام بقياس صدق وثبات أداة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ، وأيضا قوة الارتباط بين درجات كل فقرة من فقرات الاستبيان، ويعني معامل الصدق فيقصد به أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه، وإما الثبات يعني إستقرار المقياس وعدم تناقض مع نفسه أي أن المقياس يعطي نفس النتيجة إذا أعيد تطبيقه، والجدول التالي يوضح معامل ألفا كرونباخ لكل المحاور والمجالات.

## الفصل الثاني: ..... دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي الدراسة التطبيقية

جدول رقم (02): نتائج إختبار الصدق والثبات الإستبيان

| الرقم | المحاور والمجالات      | عدد الفقرات | معامل الصدق | معامل الثبات |
|-------|------------------------|-------------|-------------|--------------|
| 01    | بعد الأجهزة والبرمجيات | 05          | 0.877       | 0.733        |
| 02    | بعد قواعد البيانات     | 05          | 0.810       | 0.801        |
| 03    | بعد المستخدمين         | 05          | 0.831       | 0.764        |
| 04    | بعد الأداء المالي      | 08          | 0.812       | 0.659        |
|       | كل فقرات الاستبيان     | 23          | 0.845       | 0.752        |

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

ونلاحظ من الجدول المقابل أن كل النسب بالنسبة لكل المحاور والأبعاد وفقرات الاستبيان كانت أكبر بكثير من النسبة 60% وهذه النسبة تعتبر مقبولة إحصائياً، مما يدل على أن فقرات الاستبيان لها معدلات ثبات عالية.

فعلاً ماوضع لقياسه، ويلاحظ من الجدول السابق أن كل النسب كانت عالية الأمر الذي يدل على صدق أداة الدراسة.

أيضاً للتأكد صدق أداة الدراسة يمكن حساب معاملات الارتباط بين معدل كل المجال والمحور الكلي لكل محور فإذا كان معامل الارتباط، معنوياً وكبيراً، يمكننا القول بأن إن زيادة قيمة معامل ألفا تعني زيادة مصداقية وثبات البيانات مما يعكس نتائج العينة على مجتمع الدراسة، كما يمكن حساب معامل الصدق عن طريق حساب جذر معامل الثبات (ألفا كرونباخ)، هذا المعامل يقيس فيما إذا كان المقياس وهو استبيان الدراسة يقيس الإستبيان يتمتع بدرجة عالية من الصدق البنائي والثبات، وهذا ما سنلاحظه في الجدول التالي:



## الفصل الثاني: ..... دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي الدراسة التطبيقية

جدول رقم (03): معاملات ارتباط بين كل محور ومجاله الكلي

| المتغير             | بعد الأجهزة والبيانات | بعد قواعة البيانات | بعد المستخدمين |
|---------------------|-----------------------|--------------------|----------------|
| معامل ارتباط بيرسون | 0.665                 | 0.786              | 0.756          |
| مستوى المعنوية      | 0.000                 | 0.000              | 0.000          |
| عدد العينة          | 35                    | 35                 | 35             |
| الأداء المالي       |                       |                    |                |

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS

من الجدول السابق نلاحظ ان جميع القيم معاملات ارتباط هي أكبر من 0.5 مما يشير الى أن درجة قوة العلاقة مقبولة جدا هذا عند مستوى الدلالة 0.05.

### المبحث الثالث: تفسير وتحليل مجالات ومحاو الدراسة

من خلال هذا المبحث نقوم بالتطرق للنتائج المتحصل عليها وتحليلها سواء لخصائص العينة أو المتوسطات الحسابية ومن خلالها نحاول الوصول الى الهدف المنشود من هذه الدراسة وذلك بمعالجة البيانات التي تضمنها الاستبيان، بإعداد جدول توزيعي تكراري لمتغيرات الدراسة بالإضافة الى اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية .

#### المطلب الأول: خصائص أفراد عينة الدراسة.

الجدول التالي يوضح خصائص المتعلقة بأفراد عينة الدراسة:

جدول رقم (04): توزيع خصائص أفراد

| المتغير        | الفئات والسمات | العدد | النسب المئوية |
|----------------|----------------|-------|---------------|
| الجنس          | ذكر            | 22    | 55%           |
|                | أنثى           | 18    | 45%           |
| العمر          | أقل من 25      | 5     | 12.5%         |
|                | 26-35 سنة      | 21    | 52.5%         |
|                | أكثر من 36 سنة | 14    | 35%           |
| المستوى العلمي | ثانوي          | 5     | 12.5%         |
|                | ليسانس         | 17    | 42.5%         |
|                | ماستر          | 13    | 32.5%         |
|                | شهادات عليا    | 5     | 12.5%         |
|                | أقل من 5 سنوات | 15    | 37.5 %        |
| عدد سنوات      |                |       |               |

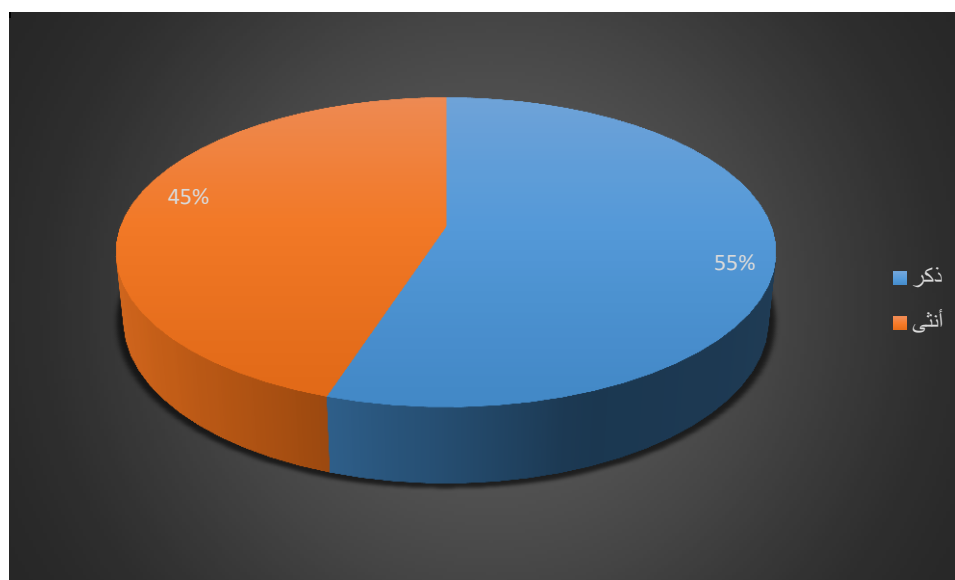
## الفصل الثاني: ..... دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي الدراسة التطبيقية

|        |                   |    |       |
|--------|-------------------|----|-------|
| الخبرة | من 6 الى 10 سنوات | 13 | 32.5% |
|        | من 11 - 15 سنة    | 6  | 15%   |
|        | أكثر من 15 سنة    | 6  | 15%   |

المصدر: اعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

أولاً: حسب متغير الجنس.

شكل رقم (03): توزيع متغير الجنس

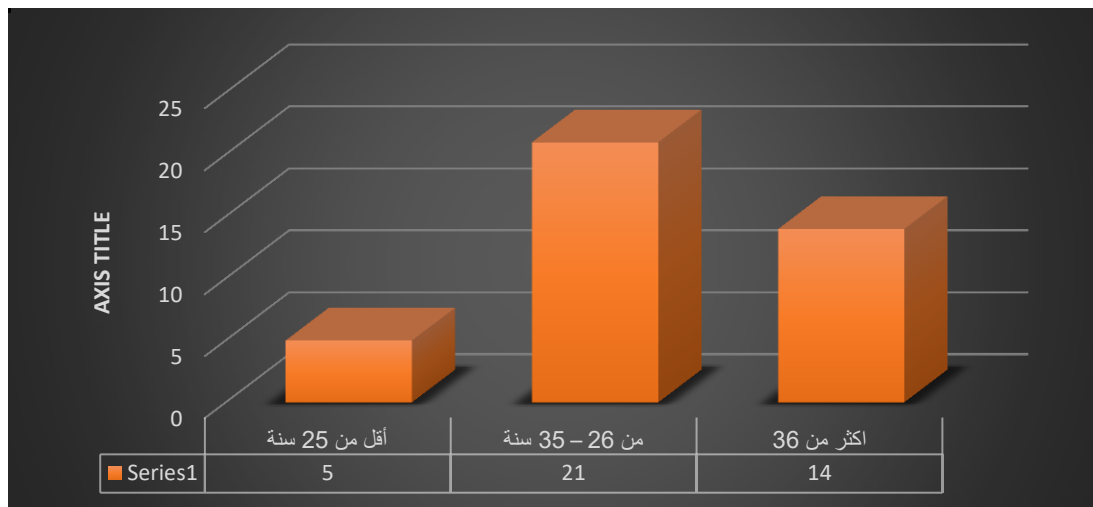


المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على نتائج برنامج Excel

يتضح من رسم بياني أن معظم افراد العينة ذكور بنسبة 55% في مقابل 45% من أفراد العينة اناثا، ومن ذلك يغلب على أفراد العينة والعاملين في البنوك عموما الطابع الذكوري، نظرا لطبيعة العمل المصرفي التي تفضل عنصر الذكور لقيادة مثل هذا نشاط.

ثانيا: حسب متغير العمر.

شكل رقم (04): توزيع متغير العمر

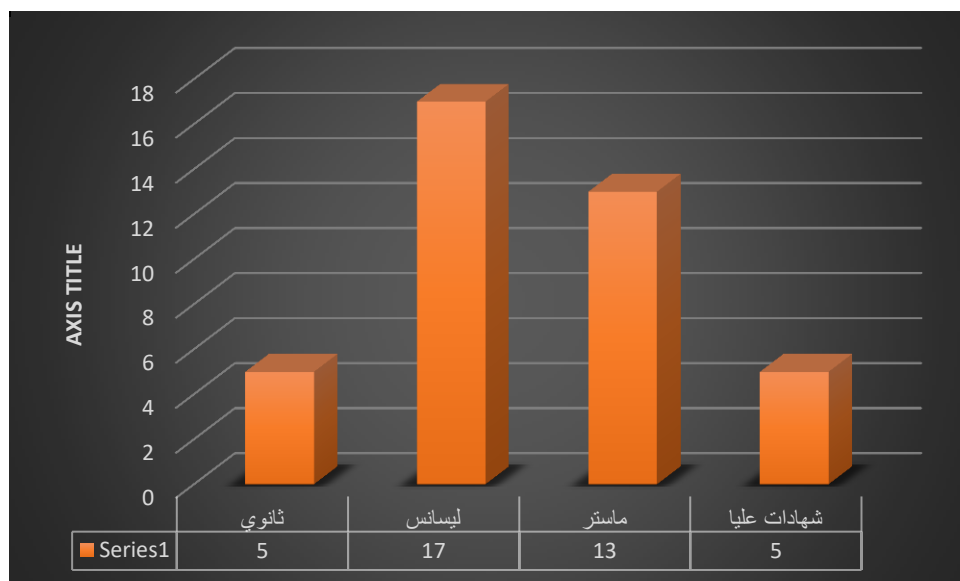


المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على نتائج برنامج Excel

يلاحظ توزيع أفراد عينة الدراسة على الفئات الأربع، حيث كانت النسبة في الفئة الأولى [أقل من 25] 12.5 %، ثم الفئة الثانية [26-35] بنسبة 52.5% وهي أكبر نسبة، ثم الفئة الثالثة [أكبر من 36] بنسبة 35%، كل هذه الأرقام تشير إلى أن معظم العاملين في البنوك محل الدراسة هم من الفئات الشبابية القادرة على العمل مما تعكس على إمكانية التطور المهني والتكويني والإداري لهذه العينة مستقبلاً.

أ- حسب متغير المستوى التعليمي:

شكل رقم (05): توزيع المستوى التعليمي



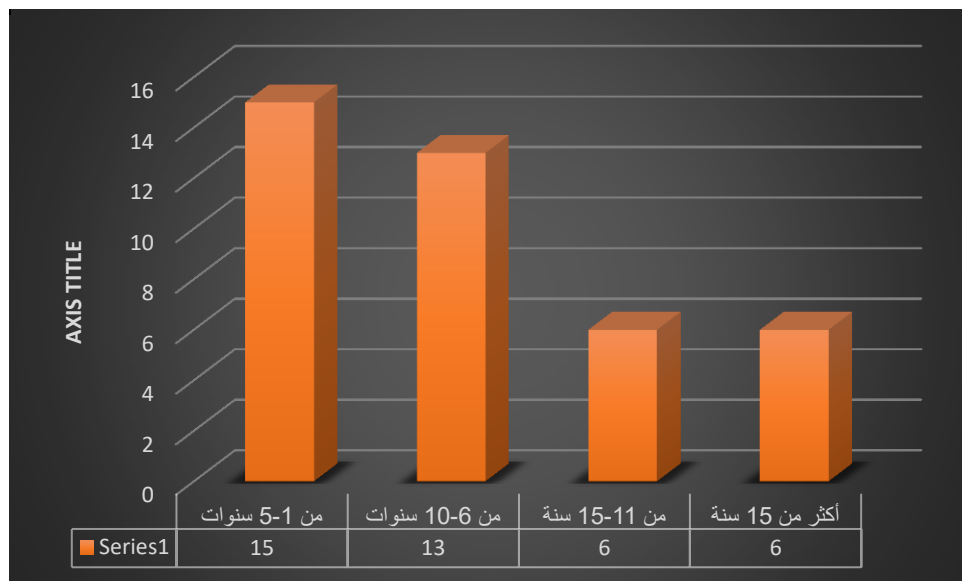
## الفصل الثاني: ..... دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي الدراسة التطبيقية

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على نتائج برنامج Excel

يلاحظ من التمثيل البياني أن غالبية أفراد العينة من حاملي شهادات الليسانس، ويعود ذلك من جهة لوجود حاملي الشهادات بنسبة معتبرة داخل البنك نتيجة شروط التوظيف التي يتطلبها العمل فيها خصوصا خلال السنوات الأخيرة، ومن جهة أخرى إلى التركيز على هذه الفئة في توزيع الاستبيان، لضمان فهم عبارات الاستبيان مما يؤثر على مصداقيته. هناك بعض لمبحوثين مستواهم شهادات ليسانس وهي أعلى نسبة 42.5% ومستوى ماستر 32.5% فرغم أن هؤلاء لا يحملون شهادات عالية إلا أن اختيارهم كان باعتبار أنهم يملكون الخبرة سنوات طويلة في العمل المصرفي وبعضهم لديهم مركز وظيفي عالي، ثم تأتي في المراتب الأخيرة الأفراد حاملي الشهادات العليا و المستوى ثانوي بنسبة 12.5%، كل ذلك مؤشرا على أن البنوك تستقطب الكوادر البشرية ذات المستويات العلمية العالية، مما ينعكس ايجابيا على الخدمات المالية الرقمية في البنوك وكذلك على أداءها المالي.

### ثالثا: حسب متغير الخبرة الوظيفية.

شكل رقم (06): توزيع الخبرة الوظيفية



المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على نتائج برنامج Excel

من حيث مدة الخدمة أو الخبرة الوظيفية في العمل البنكي فإن الفئة الأولى، [أقل من 5] في المرتبة الأولى بنسبة 37.5% وهي متقاربة مع الفئة الثانية [6-10] بنسبة 32.5%، ثم تليها الفئة الثالثة والفئة الرابعة متساويين في نسبة 15%، كل هذه الأرقام تؤثر على تراكم الخبرة المعرفية في العمل البنكي لأفراد العينة.

## الفصل الثاني: ..... دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي الدراسة التطبيقية

### المطلب الثاني: تحليل اتجاهات الأفراد نحو محور الخدمات المالية الرقمية الإدارة الإلكترونية

#### في البنوك

أولاً: مقياس ليكارت الخماسي.

قبل التطرق الى تحليل اتجاهات الأفراد نحو محور الخدمات المالية الرقمية في البنوك التجارية سيتم التطرق الى مقياس ليكارت الخماسي حسب الجدول التالي:

جدول رقم (05): مقياس ليكارت الخماسي

| الدرجة    | 1                 | 2         | 3                  | 4     | 5            |
|-----------|-------------------|-----------|--------------------|-------|--------------|
| الإستجابة | غير موافق<br>بشدة | غير موافق | موافق الى<br>حد ما | موافق | موافق تماماً |

وقد تم اختيار الدرجة 1 للاستجابة "غير موافق بشدة" وهو يتناسب مع هذه الاستجابة وهي أفضل وتعطي نتائج أدق، ولتحديد طول الخلايا مقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) تم حساب المدى  $(4=1-5)$  ثم تقسيمه على عدد الخلايا  $(0.8=5/4)$ ، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك من أجل تحديد مجال الخلية وهكذا مع جميع الخلايا الأخرى حسب الجدول التالي:

جدول رقم (06): درجات مقياس ليكارت الخماسي

| الإجابة         | الدرجة | المتوسط الحسابي         |
|-----------------|--------|-------------------------|
| غير موافق بشدة  | 1      | من 1 الى أقل من 1.80    |
| غير موافق       | 2      | من 1.80 الى أقل من 2.60 |
| موافق الى حد ما | 3      | من 2.6 الى أقل من 3.40  |
| موافق           | 4      | من 3.4 الى أقل من 4.20  |
| موافق تماماً    | 5      | من 4.20 الى 5.00        |

## الفصل الثاني: ..... دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي الدراسة التطبيقية

المصدر: عبد الفتاح عز، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، اصدار 24، دار خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، 2007، ص 540.

### أولاً: تحليل فقرات المجال الأول المتعلق بالأجهزة والبرمجيات

والجدول التالي يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات الأجهزة والبرمجيات

جدول رقم (07): التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات الأجهزة والبرمجيات

| الرقم                                                 | الفقرات                                                                                                    | المقيا<br>س | التكرارات والنسب المئوية |           |         |           |           | المتوسط<br>الحسابي | الإنحراف<br>المعياري | ترتيب<br>العبارة | إتجاه<br>العبارة |
|-------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------|-----------|---------|-----------|-----------|--------------------|----------------------|------------------|------------------|
|                                                       |                                                                                                            |             | 01                       | 02        | 03      | 04        | 05        |                    |                      |                  |                  |
| 01                                                    | توفر المؤسسة أجهزة إلكترونية قادرة<br>على معالجة البيانات بشكل كاف                                         | العدد       | 1                        | 9         | 12      | 13        | 5         | 3.30               | 1.043                | 4                | محايد            |
|                                                       |                                                                                                            | النسبة      | 2.5%                     | 22.5<br>% | 30<br>% | 33.5<br>% | 12.5<br>% |                    |                      |                  |                  |
| 02                                                    | تمتلك المؤسسة أجهزة حاسوب ومعدات<br>لتقديم الخدمات الإلكترونية                                             | العدد       | 2                        | 7         | 14      | 13        | 4         | 3.25               | 1.032                | 5                | محايد            |
|                                                       |                                                                                                            | النسبة      | 5%                       | 17.5      | 35%     | 32.5<br>% | 10%       |                    |                      |                  |                  |
| 03                                                    | توفر المؤسسة مجموعة من نظم<br>الحوسبة مثل برامج النظام وكذا مختلف<br>برامج التشغيل والمعالجة.              | العدد       | 1                        | 1         | 12      | 21        | 5         | 3.70               | 0.823                | 1                | موافق            |
|                                                       |                                                                                                            | النسبة      | 2.5%                     | 2.5%      | 30%     | 52.5<br>% | 12.5<br>% |                    |                      |                  |                  |
| 04                                                    | تستعمل التطبيقات الحاسوبية المساندة مثل<br>(Exel, Access) في تحديد وتشخيص<br>أعراض مشكلات العمل بشكل فعال. | العدد       | 0                        | 5         | 14      | 17        | 4         | 3.50               | 0.847                | 2                | موافق            |
|                                                       |                                                                                                            | النسبة      | 0%                       | 12.5<br>% | 35%     | 42.5<br>% | 10%       |                    |                      |                  |                  |
| 05                                                    | تعمل المؤسسة على تطوير البرامج<br>وتحديث الأجهزة بشكل دوري حسب<br>حاجة العمل وطلب الموظفين.                | العدد       | 4                        | 5         | 10      | 16        | 5         | 3.33               | 1.163                | 3                | محايد            |
|                                                       |                                                                                                            | النسبة      | 10%                      | 12.5<br>% | 25%     | 40%       | 12.5<br>% |                    |                      |                  |                  |
| إجمالي المجال الأول المتعلق بمستوى الأجهزة والبرمجيات |                                                                                                            |             |                          |           |         |           |           |                    |                      |                  |                  |
|                                                       |                                                                                                            |             |                          |           |         |           |           | 3,4950             | 0.44373              | موافق            |                  |

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

## الفصل الثاني: ..... دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي الدراسة التطبيقية

يبين الجدول رقم (07) أن إجابات عينة الدراسة بلغ متوسطها الحسابي بـ 3,4950 يعني موافقة أفراد العينة على أن البنوك تمتلك الأجهزة والبرمجيات، ويبين كذلك الانحراف المعياري المقدّر بـ 0.44373 على أن العينة متشابهين في إجاباتهم تقريباً بالنسبة لمجال الأجهزة والبرمجيات، وتمت معالجة هذا عن طريق خمس عبارات، حيث جاءت الفقرة رقم (03) في المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.70 وانحراف معياري يقدر بـ 0.823 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة تماماً مما يعكس بأن المؤسسة توفر مجموعة من نظم الحوسبة، وجاءت الفقرة رقم (04) في المرتبة الثانية بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.50 وانحراف معياري يقدر بـ 0.847 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة تماماً مما يعكس أن البنك يستعمل التطبيقات الحاسوبية المساندة مثل (Exel, Access) في تحديد وتشخيص أعراض مشكلات العمل بشكل فعال، وأما في المرتبة الثالثة فقد جاءت الفقرة رقم (05) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.33 وانحراف معياري يقدر بـ 1.163 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة تماماً مما يعكس على أن البنك يعمل على تطوير البرامج وتحديث الأجهزة بشكل دوري حسب حاجة العمل وطلب الموظفين، وذلك ما تؤكد الفقرة رقم (01) التي جاءت في المرتبة الرابعة بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.30 وانحراف معياري يقدر بـ 1.043 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة تماماً التي أكدت نية البنك توفير أجهزة إلكترونية قادرة على معالجة البيانات بشكل كافٍ، وفي المرتبة الخامسة الفقرة رقم (02) بمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.25 وانحراف معياري يقدر بـ 1.032 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة تماماً مما يعكس أن البنك يملك أجهزة حاسوب ومعدات لتقديم الخدمات الإلكترونية.

### ثانياً: تحليل فقرات المجال الثاني المتعلق بمستوى قواعد البيانات

والجدول التالي يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات قواعد البيانات.

**جدول رقم (08): التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات بعد قواعد البيانات**

| الرقم | الفقرات                                                                            | المقياس | التكرارات والنسب المئوية |     |     |       |       | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | ترتيب العبارة | إتجاه العبارة |
|-------|------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------------|-----|-----|-------|-------|-----------------|-------------------|---------------|---------------|
|       |                                                                                    |         | 01                       | 02  | 03  | 04    | 05    |                 |                   |               |               |
| 01    | تساهّم قواعد البيانات المستخدمة في توفير المعلومات اللازمة لسير العمل داخل المؤسسة | العدد   | 4                        | 12  | 12  | 7     | 5     | 2.93            | 1.185             | 4             | محايد         |
|       |                                                                                    | النسبة  | 10%                      | 30% | 30% | 17.5% | 12.5% |                 |                   |               |               |



## الفصل الثاني: ..... دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي الدراسة التطبيقية

|                                                    |                                                                                   |        |       |       |       |       |      |        |         |       |           |
|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------|-------|-------|-------|-------|------|--------|---------|-------|-----------|
| 02                                                 | تساهم قواعد البيانات المستخدمة في سرعة إتخاذ القرار.                              | العدد  | 3     | 4     | 14    | 17    | 2    | 3.28   | 0.987   | 2     | محايد     |
|                                                    |                                                                                   | النسبة | 7.5%  | 10%   | 35%   | 42.5% | 5%   |        |         |       |           |
| 03                                                 | تتسم قاعدة البيانات لدى البنك بالكفاءة في تأدية العمل                             | العدد  | 2     | 9     | 14    | 12    | 3    | 3.13   | 1.017   | 3     | محايد     |
|                                                    |                                                                                   | النسبة | 5%    | 22.5% | 35%   | 30%   | 7.5% |        |         |       |           |
| 04                                                 | تعمل قواعد البيانات المستخدمة في المؤسسة على التقليل من تكرار البيانات والمعلومات | العدد  | 9     | 13    | 11    | 6     | 1    | 2.43   | 1.083   | 5     | غير موافق |
|                                                    |                                                                                   | النسبة | 22.5% | 32.5% | 27.5% | 15%   | 2.5% |        |         |       |           |
| 05                                                 | تقوم المؤسسة بتحديث وصيانة قواعد البيانات بشكل دوري.                              | العدد  | 3     | 4     | 11    | 16    | 8    | 3.45   | 1.108   | 1     | موافق     |
|                                                    |                                                                                   | النسبة | 7.5%  | 10%   | 27.5% | 40%   | 15%  |        |         |       |           |
| إجمالي المجال الثاني المتعلق بمستوى قواعد البيانات |                                                                                   |        |       |       |       |       |      |        |         |       |           |
|                                                    |                                                                                   |        |       |       |       |       |      | 3,6850 | 0,44118 | موافق |           |

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

يبين الجدول رقم 8 أن إجابات عينة الدراسة ذات المتوسط الحسابي قدر بـ 3,6850 يعني موافقة أفراد العينة على أن البنوك لديها قواعد بيانات جيدة ، ويبين كذلك الانحراف المعياري المقدّر بـ 0,44118 على أن العينة متشابهين في إجاباتهم تقريباً بالنسبة لقواعد البيانات، وتمت معالجة هذا عن طريق خمس عبارات، حيث جاءت الفقرة رقم (05) في المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.45 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.108 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما أن البنك يقوم بتحديث وصيانة قواعد البيانات بشكل دوري ، وجاءت الفقرة رقم (02) في المرتبة الثانية بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.28 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.987 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس على أن قواعد البيانات تساهم في سرعة إتخاذ القرار، وأما في المرتبة الثالثة فقد جاءت الفقرة رقم (03) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.13 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.017 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة ليست بالعالية مما يعكس على أن قواعد البيانات لدى البنك تتسم بالكفاءة في تأدية العمل، وذلك ما تؤكد الفقرة رقم (01) التي جاءت في المرتبة الرابعة بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 2.93 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.185 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة التي أكدت أن قواعد البيانات المستخدمة تساهم في توفير المعلومات اللازمة لسير العمل داخل المؤسسة ، وجاءت في المرتبة الخامسة والأخيرة الفقرة رقم (04) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 2.43 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.108

## الفصل الثاني: ..... دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي الدراسة التطبيقية

وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة ضعيفة أي أن قواعد البيانات لا تعمل على التقليل من تكرار البيانات والمعلومات.

### ثالثاً: تحليل فقرات المجال الأول المتعلق بمستوى المستخدمين

وجداول التالي يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات المستخدمين.

#### جدول رقم (09): التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات

المستخدمين

| الرقم                                          | الفقرات                                                                                            | المقيا<br>س | التكرارات والنسب المئوية |        |        |        |     | المتوسط<br>الحسابي | الإنحراف<br>المعياري | ترتيب<br>العبارة | إتجاه<br>العبارة |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|--------------------------|--------|--------|--------|-----|--------------------|----------------------|------------------|------------------|
|                                                |                                                                                                    |             | 01                       | 02     | 03     | 04     | 05  |                    |                      |                  |                  |
| 01                                             | يتم تدريب العمال على استخدام تكنولوجيا المعلومات والتعامل معها بشكل مستمر                          | العدد       | 2                        | 6      | 13     | 11     | 8   | 3.43               | 1.130                | 2                | موافق            |
|                                                |                                                                                                    | النسبة      | 5%                       | 15%    | 32.5 % | 27.5 % | 20% |                    |                      |                  |                  |
| 02                                             | تعمل المؤسسة على استقطاب أصحاب الاختصاص في مجال تكنولوجيا المعلومات                                | العدد       | 4                        | 12     | 15     | 9      | 00  | 2.73               | 0.933                | 4                | موافق            |
|                                                |                                                                                                    | النسبة      | 10%                      | 30%    | 37.5 % | 22.5 % | 00% |                    |                      |                  |                  |
| 03                                             | يقوم المختصون المتواجدون في المؤسسة بتوجيه الموظفين إلى تشارك المعرفة في مجال تكنولوجيا المعلومات. | العدد       | 1                        | 4      | 16     | 9      | 10  | 3.58               | 1.059                | 1                | موافق            |
|                                                |                                                                                                    | النسبة      | 2.5%                     | 10%    | 40%    | 22.5 % | 25% |                    |                      |                  |                  |
| 04                                             | تساهم تكنولوجيا الموجودة في المؤسسة في التطوير من مهارات العمال.                                   | العدد       | 6                        | 11     | 19     | 4      | 00  | 2.53               | 0.877                | 5                | غير موافق        |
|                                                |                                                                                                    | النسبة      | 15%                      | 27.5 % | 47.5 % | 10%    | 00% |                    |                      |                  |                  |
| 05                                             | يقوم المختصون في تكنولوجيا المعلومات بتوجيه الأفراد بشكل دائم فيما يخص استخدام تكنولوجيا المعلومات | العدد       | 3                        | 12     | 17     | 6      | 2   | 2.80               | 0.966                | 3                | محايد            |
|                                                |                                                                                                    | النسبة      | 7.5%                     | 30%    | 42.5 % | 15%    | 5%  |                    |                      |                  |                  |
| إجمالي المجال الثالث المتعلق بمستوى المستخدمين |                                                                                                    |             |                          |        |        |        |     |                    |                      |                  |                  |
|                                                |                                                                                                    |             |                          |        |        |        |     | 3,415              | 0.5221               | موافق إلى حد ما  |                  |

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

## الفصل الثاني: ..... دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي الدراسة التطبيقية

يبين الجدول رقم 09 أن إجابات عينة الدراسة ذات المتوسط الحسابي قدر بـ 3,415، يعني موافقة أفراد العينة على الأسئلة المتعلقة بالمستخدمين، ويبين كذلك إنحراف معياري المقدّر بـ 0.5221 على أن العينة متشابهين في إجاباتهم تقريباً بالنسبة لمجال الصيرفة عبر شبكة الانترنت، وتمت معالجة هذا عن طريق خمس عبارات، حيث جاءت الفقرة رقم (03) في المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.58 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.059 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس أن المختصون الموجودون في البنك يقومون بتوجيه الموظفين إلى تشارك المعرفة في مجال تكنولوجيا المعلومات ، وجاءت الفقرة رقم (01) في المرتبة الثانية بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.43 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.130 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس أنه يتم تدريب العمال على استخدام تكنولوجيا المعلومات والتعامل معها بشكل مستمر في البنك، وأما في المرتبة الثالثة فقد جاءت الفقرة رقم (05) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 2.80 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.966 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس أن مختصون تكنولوجيا المعلومات في البنك بتوجيه الأفراد بشكل دائم فيما يخص استخدام تكنولوجيا المعلومات ، وجاءت في المرتبة الرابعة الفقرة رقم (02) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 2.73 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.933 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة التي تأكدت بأن البنك يعمل على استقطاب أصحاب الاختصاص في مجال تكنولوجيا المعلومات ، وجاءت في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (04) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 2.53 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.877 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة ضعيفة حيث أن تكنولوجيا الموجودة في البنك لا تساهم في التطوير من مهارات العمال.

ويمكن تلخيص نتائج أبعاد المحور الأول الخاصة بالإدارة الإلكترونية كالآتي:

**جدول رقم(10): ملخص نتائج المحور الأول الخاصة بالإدارة الإلكترونية**

| البعد                    | المتوسط الحسابي | الإنحراف المعياري | ترتيب العبارة | إتجاه العبارة |
|--------------------------|-----------------|-------------------|---------------|---------------|
| مستوى الأجهزة والبرمجيات | 3,4950          | 0.44373           | 2             | موافق         |
| مستوى قواعد البيانات     | 3,6850          | 0,44118           | 1             | موافق         |

## الفصل الثاني: ..... دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي الدراسة التطبيقية

|                  |       |        |       |       |
|------------------|-------|--------|-------|-------|
| مستوى المستخدمين | 3,415 | 0.5221 | 3     | موافق |
| إجمالي المحور    | 3.659 | 0.182  | موافق |       |

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

نلاحظ من الجدول إن إجمالي المحور بالإدارة الإلكترونية حقق المتوسط الحسابي قدره 3.659 وإنحراف المعياري قدره 0.182 يعني موافقة أفراد العينة حيث جاء مستوى قواعد البيانات في المرتبة الأولى وفي المرتبة الثانية مستوى الأجهزة والبرمجيات وفي المرتبة الأخيرة جاءت مستوى المستخدمين.

### المطلب الثالث: تحليل اتجاهات الأفراد نحو محور الأداء المالي في البنوك

#### أولاً: تحليل فقرات الأداء المالي في البنوك

والجدول التالي يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات الميزة التنافسية في البنوك التجارية:

**جدول رقم (11): التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات الأداء المالي في البنوك**

| الرقم | الفقرات                                                                                    | المقياس | التكرارات والنسب المئوية |        |        |        |        | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | ترتيب العبارة | إتجاه العبارة |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------|---------|--------------------------|--------|--------|--------|--------|-----------------|-------------------|---------------|---------------|
|       |                                                                                            |         | 01                       | 02     | 03     | 04     | 05     |                 |                   |               |               |
| 01    | حقق استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في أداء أفضل من ناحية مؤشرات المالية.              | العدد   | 3                        | 12     | 17     | 6      | 2      | 3.10            | 1.257             | 6             | محايد         |
|       |                                                                                            | النسبة  | 7.5 %                    | 30%    | 42.5 % | 15%    | 5%     |                 |                   |               |               |
| 02    | سهلت تكنولوجيا المعلومات أداء العمل بكل كفاءة وفعالية.                                     | العدد   | 8                        | 10     | 8      | 5      | 9      | 2.93            | 1.457             | 8             | محايد         |
|       |                                                                                            | النسبة  | 20 %                     | 25%    | 20%    | 12.5 % | 22.5 % |                 |                   |               |               |
| 03    | تحتاج المعاملات المالية الحديثة التي توفرها تكنولوجيا المعلومات حماية المتعاملين مع البنك. | العدد   | 2                        | 7      | 14     | 12     | 5      | 3.28            | 1.062             | 4             | محايد         |
|       |                                                                                            | النسبة  | 5%                       | 17.5 % | 35%    | 30%    | 12.5%  |                 |                   |               |               |
| 04    | تزداد إيرادات البنك من خلال تقديمه                                                         | العدد   | 8                        | 6      | 10     | 11     | 5      | 2.98            | 1.330             | 7             | محايد         |

## الفصل الثاني: ..... دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي الدراسة التطبيقية

|       |       |         |       |                                                  | 12.5 % | 27.5 % | 25%    | 15%    | 20 %  | النسبة | للخدمات الإلكترونية المتطورة                                                     |  |
|-------|-------|---------|-------|--------------------------------------------------|--------|--------|--------|--------|-------|--------|----------------------------------------------------------------------------------|--|
| 05    | موافق | 3       | 0.888 | 3.68                                             | 6      | 20     | 9      | 5      | 00    | العدد  | تتميز آلية تكنولوجيا المعلومات في العمل البنكي باستيعاب أكبر عدد ممكن من العملاء |  |
|       |       |         |       |                                                  | 15%    | 50%    | 22.5 % | 12.5 % | 00 %  | النسبة |                                                                                  |  |
| 06    | موافق | 1       | 0.840 | 3.75                                             | 7      | 19     | 11     | 3      | 00    | العدد  | يتميز البنك بعدة منافذ لتوزيع الخدمات البنكية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات  |  |
|       |       |         |       |                                                  | 17.5 % | 47.5 % | 27.5 % | 7.5 %  | 00 %  | النسبة |                                                                                  |  |
| 07    | موافق | 2       | 1.012 | 3.73                                             | 9      | 17     | 9      | 4      | 1     | العدد  | تساهم تكنولوجيا المعلومات في إصلاح الاختلالات في الوقت المناسب                   |  |
|       |       |         |       |                                                  | 22.5 % | 42.5 % | 22.5 % | 10%    | 2.5 % | النسبة |                                                                                  |  |
| 08    | محايد | 5       | 1.114 | 3.13                                             | 4      | 12     | 12     | 9      | 3     | العدد  | يملك البنك امكانيات وقدرات تميزه عن منافسيه.                                     |  |
|       |       |         |       |                                                  | 10%    | 30%    | 30%    | 22.5 % | 7.5 % | النسبة |                                                                                  |  |
| موافق |       | 0.69844 | 3,95  | إجمالي المجال الأول المتعلق بمستوى الاداء المالي |        |        |        |        |       |        |                                                                                  |  |

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

يبين الجدول رقم 11 أن إجابات عينة الدراسة ذات المتوسط الحساب يقدر بـ 3.95 يعني موافقة أفراد العينة على أن ، ويبين كذلك إنحراف معياري المقدّر بـ 0.69844 على أن العينة متشابهين في إجاباتهم تقريبا بالنسبة لمجال التطبيق للاداء المالي في البنوك التجارية، وتمت معالجة هذا عن طريق 8عبارة، حيث جاءت الفقرة رقم (6) في المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.75 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.840 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة تماما مما يعكس أن البنك يمتلك عدة منافذ لتوزيع الخدمات البنكية ، وهذا ما تعززه الفقرة (7) التي جاءت في المرتبة الثانية بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.73 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.012 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة تماما في مساهمة تكنولوجيا المعلومات في الإصلاح ، وأما في المرتبة الثالثة فقد جاءت الفقرة رقم (5) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.68 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.888 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة تماما مما يميز آلية تكنولوجيا المعلومات في العمل البنكي باستيعاب أكبر عدد ممكن من العملاء ، وجاءت في المرتبة الرابعة الفقرة رقم (3) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.29 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.062 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة حيث تحتاج المعاملات المالية الحديثة التي توفرها تكنولوجيا المعلومات حماية المتعاملين مع البنك. ، وجاءت في المرتبة

## الفصل الثاني: ..... دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي الدراسة التطبيقية

الخامسة الفقرة رقم (8) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.13 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.114 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة على أن البنك يمتلك امكانيات وقدرات تميزه عن منافسيه، وجاءت في المرتبة السادسة الفقرة رقم (1) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.10 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.257 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة وهذا ما يدل على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة حققت أداء أفضل من ناحية مؤشرات المالية، في المرتبة السابعة الفقرة رقم (4) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 2.98 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.330 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة موافق الى حد ما مما يدل على أن إيرادات البنك تزداد من خلال تقديمه للخدمات الإلكترونية المتطورة.

### المطلب الرابع: اختبار الفرضيات

سيتم اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة والفرضية الرئيسية، وذلك بإجراء بعض الاختبارات الإحصائية قبل استخدام الاختبارات المعلمية في إثبات أو نفي تلك الفرضيات.

من أجل تطبيق تحليل الانحدار لإختبار الفرضيات، يجب التحقق من بعض الشروط وذلك من أجل سلامة وملائمة البيانات لإفتراضات تحليل الانحدار، وسوف يتم توضيحها كالآتي:

### أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات:

من أجل التحقق من أن البيانات يتبع التوزيع الطبيعي، قمنا بإختيار إختبار (Kolmogorov-Smirnov)، لأن الإختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعي، وضعنا فرضيتين:

-  $H_0$ : تتبع البيانات التوزيع الطبيعي.

-  $H_1$ : لا تتبع البيانات التوزيع الطبيعي.

ومن أجل التحقق من الفرضيتين قمنا من خلال برنامج SPSS بإجراء الإختبار جودة المطابقة K-S، فكانت النتائج في الجدول التالي:

جدول رقم (12): إختبار K-S لتوزيع البيانات

| عدد العينة | البعد الأول | البعد الثاني | البعد الثالث | الاداء المالي |
|------------|-------------|--------------|--------------|---------------|
| عدد العينة | 40          | 40           | 40           | 40            |
| مطلق       | 0.185       | 0.137        | 0.118        | 0.083         |

## الفصل الثاني: ..... دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي الدراسة التطبيقية

|        |        |        |        |                 |
|--------|--------|--------|--------|-----------------|
| 0.083  | 0.118  | 0.101  | 0.185  | ايجابي          |
| 0.070- | 0.082- | 0.137- | 0.165- | سلبي            |
| 0.083  | 0.118  | 0.137  | 0.185  | قيمة اختبار K-S |
| 0.390  | 0.0546 | 0.249  | 0.390  | مستوى المعنوية  |

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

من خلال الجدول رقم 12 يتبين أن جميع متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي من خلال ما يلي:

- البعد الأول الأجهزة والبرمجيات بلغت قيمة الاختبار 0.185 بمستوى دلالة بلغ 0.390 وهو اكبر من 0.05 مما يعني قبول الفرضية الصفرية  $H_0$ : تتبع بيانات البعد الأول الأجهزة والبرمجيات.
- البعد الثاني قواعد البيانات بلغت قيمة الاختبار 0.137 بمستوى دلالة بلغ 0.249 وهو اكبر من 0.05 مما يعني قبول الفرضية الصفرية  $H_0$ : تتبع بيانات البعد الثاني قواعد البيانات.
- البعد الثالث المستخدمين بلغت قيمة الاختبار 0.118 بمستوى دلالة بلغ 0.0546 وهو اكبر من 0.05 مما يعني قبول الفرضية الصفرية  $H_0$ : تتبع بيانات البعد الثالث المستخدمين.
- المتغير المستقل للميزة التنافسية بلغت قيمة الاختبار 1.402 بمستوى دلالة بلغ 0.390 وهو اكبر من 0.05 مما يعني قبول الفرضية الصفرية  $H_0$ : تتبع لبيانات المتغير المستقل للميزة التنافسية للتوزيع الطبيعي.

نلاحظ من خلال الجدول أن المستوى المعنوية لكل الأبعاد والمحاور أكبر من 0.05، مما يدعونا الى رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية التي تقول بأن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وبالتالي بإمكاننا استخدام الإختبارات المعلمية وخاصة أسلوب الانحدار البسيط على طريقة المربعات الصغرى وتحليل التباين.

### أولاً: إختبار الفرضية الفرعية الأولى.

حيث يتم استخدام معاملات الارتباط لمعرفة أثر المتغير المستقل على المتغيرات التي تمثل المتغير التابع وكذلك أسلوب تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية ككل التي تنص على أنه: توجد هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين الإدارة الإلكترونية والأداء المالي في البنوك

من خلال برنامج SPSS نتحصل على النتائج التالية:

## الفصل الثاني: ..... دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي الدراسة التطبيقية

جدول رقم (13): ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط للأجهزة والبرمجيات والأداء المالي

| المتغير المستقل                                       | المتغير التابع | R    | R <sup>2</sup> | T    | Sig   |
|-------------------------------------------------------|----------------|------|----------------|------|-------|
| الأجهزة والبرمجيات                                    | الأداء المالي  | 0.79 | 0.624          | 7.18 | *0.00 |
| * الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$ |                |      |                |      |       |

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS إصدار 24

يظهر من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين الأجهزة والبرمجيات والأداء المالي بلغت 79% وهي قيمة عالية وتدل على درجة ارتباط بين المتغيرين ونوعية العلاقة التي بينهما هي طردية، وبلغ معامل التحديد 62.4% والذي يبين لنا أن المتغير التابع تفسرها علاقة الانحدار، وأن الباقي 37.6% لا يدخل في النموذج وذلك بسبب مجموعة من عوامل أخرى، وأما قيمة  $T=7.18$  إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى  $\alpha \leq 0.05$  في العلاقة بين الأجهزة والبرمجيات والأداء المالي، ونجد كذلك أن  $Sig=0.000$  وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المتغير المستقل الأجهزة والبرمجيات والأداء المالي.

### ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية.

من خلال برنامج SPSS نتحصل على النتائج التالية:

جدول رقم (14): ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط لمستوى قواعد البيانات والأداء المالي

| المتغير المستقل                                       | المتغير التابع | R    | R <sup>2</sup> | T     | Sig   |
|-------------------------------------------------------|----------------|------|----------------|-------|-------|
| قواعد البيانات                                        | الأداء المالي  | 0.80 | 0.64           | 5.305 | *0.00 |
| * الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$ |                |      |                |       |       |

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS إصدار 24

يظهر من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين قواعد البيانات والأداء المالي بلغت 80% وهي قيمة عالية وتدل على درجة ارتباط بين المتغيرين ونوعية العلاقة التي بينهما هي طردية، وبلغ معامل



## الفصل الثاني: ..... دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي الدراسة التطبيقية

التحديد 64% والذي يبين لنا أن المتغير التابع تفسرها علاقة الانحدار، وأن الباقي 36% لا يدخل في النموذج وذلك بسبب مجموعة من عوامل أخرى، وأما قيمة  $T=5.305$  إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى  $0.05 \leq \alpha$  في العلاقة بين قواعد البيانات والأداء المالي، ونجد كذلك أن  $Sig=0.000$  وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المتغير المستقل مستوى قواعد البيانات والمتغيرات التابعة للأداء المالي.

ثالثاً: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

من خلال برنامج SPSS نتحصل على النتائج التالية:

جدول رقم (15): ملخص نتائج تحليل الانحدار المتعدد للمستخدمين والأداء المالي

| المتغير المستقل                                       | المتغير التابع | R    | R <sup>2</sup> | T    | Sig   |
|-------------------------------------------------------|----------------|------|----------------|------|-------|
| المستخدمين                                            | الأداء المالي  | 0.77 | 0.592          | 7.46 | *0.00 |
| * الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$ |                |      |                |      |       |

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS إصدار 24

يظهر من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين المستخدمين والأداء المالي بلغت 77% وهي قيمة عالية وتدل على درجة ارتباط بين المتغيرين ونوعية العلاقة التي بينهما هي طردية، وبلغ معامل التحديد 59.2% والذي يبين لنا أن المتغير التابع تفسرها علاقة الانحدار، وأن الباقي 40.8% لا يدخل في النموذج وذلك بسبب مجموعة من عوامل أخرى، وأما قيمة  $T=7.46$  إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى  $0.05 \leq \alpha$  في العلاقة بين المستخدمين والأداء المالي، ونجد كذلك أن  $Sig=0.000$  وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المتغير المستقل المستخدمين والمتغيرات التابعة للأداء المالي.

رابعاً: اختبار الفرضية الرئيسية

جدول رقم (16): ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الرئيسية

| المتغير التابع | المتغير المستقل   | R     | R <sup>2</sup> | T                                            | Sig    |
|----------------|-------------------|-------|----------------|----------------------------------------------|--------|
| الأداء المالي  | الأجهزة والبيانات | 0.79  | 0.624          | 11.256                                       | * 0.00 |
|                | قواعد البيانات    | 0.80  | 0.64           |                                              |        |
|                | المستخدمين        | 0.77  | 0.592          |                                              |        |
| الإجمالي       |                   | 0,786 | 0.618          | *الإرتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة α=0.05 |        |

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

يظهر من الجدول أن قيمة معامل الإرتباط بين الإدارة الإلكترونية والأداء المالي بلغت 78.6% وهي قيمة عالية وتدل على درجة إرتباط بين المتغيرين ونوعية العلاقة التي بينهما هي طردية، وبلغ معامل التحديد 61.8% والذي يبين لنا أن المتغير التابع تفسرها علاقة الانحدار، وأن الباقي 38.2% لا يدخل في النموذج وذلك بسبب مجموعة من عوامل أخرى، وأما قيمة  $T=11.256$  إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى  $\alpha \leq 0.05$  في العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والأداء المالي، ونجد كذلك ان  $Sig=0.000$  وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المتغير المستقل الإدارة الإلكترونية والمتغيرات التابع للأداء المالي.

إن كل ماسبق يؤدي بنا إلى قبول الفرضية الرئيسية التي تنص على:

توجد هناك علاقة ارتباط عند مستوى الدلالة 0.05 بين الإدارة الإلكترونية والأداء المالي في البنوك

### **خلاصة الفصل:**

في هذا الفصل حاولنا معرفة مدى استخدام الإدارة الإلكترونية في مجال الأعمال في البنوك الجزائرية ومدى مواكبة هذه البنوك للتطورات الحاصلة في قطاع الخدمات المالية لأن هذه الأخيرة لم تعد تتعلق بالمجال المالي فقط، ولكن بكل الأعمال التجارية التي تتعامل مع صناعة الخدمات المالية. كما حاولنا معرفة واقع الإدارة الإلكترونية في البنوك ومدى تأثيرها على الأداء المالي للبنك باعتماد أسلوب استقصاء لاستبيان يتكون من عدة فقرات وأبعاد تم توزيعه على عينة من موظفي البنوك، وبعد تحليل النتائج توصلنا إلى وجود علاقة قوية بين الإدارة الإلكترونية والأداء المالي وأن البنوك بدأت في استخدام الإدارة الإلكترونية من أجل تحسين أدائها المالي وزيادة الجودة.



# الخاتمة العامة

حاولنا من خلال هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية الرئيسية المتمثلة في معرفة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنك ومن خلال تقسيم معالم دراستنا إلى فصلين، فصل نظري وفصل تطبيقي، بحيث الفصل الأول يتمحور حول المفاهيم النظرية لمتغيرات الدراسة و الأبحاث السابقة في هذا الموضوع، والتي تكون لنا بمثابة الأساس والموجه الرئيسي للانتقال للفصل الثاني المتمثل في الجانب التطبيقي، حيث تناولنا تطبيق دراستنا ببنك القرض الشعبي الوطني-وكالة ميله-.

حيث يجدر بنا أن نختم هذه الدراسة بالتأكيد على أن مجال تكنولوجيا المعلومات هو الحقول التي نالت أهمية كبيرة في الآونة الأخيرة، هذه الأهمية فرضتها الظروف الاقتصادية والمنافسة الحادة التي يعرفها عالم الأعمال الذي يوصف بأنه عصر التكنولوجيا، لذا فإن التحكم في هذه التكنولوجيا وحسن استغلالها أصبح أمرا ضروريا لتقدم بيئة الأعمال عامة ، ومؤشرا هاما لمدى تحسين الأداء المالي للمؤسسة خاصة، هذا الأخير يعتبر التشخيص الصحيح للصحة المالية من أجل معرفة ما إن كانت المؤسسة لديها القدرة على الصمود في المستقبل أمام المشاكل المالية، وهو لا يزال محل اهتمام الباحثين كونه هدف أساسي تسعى المؤسسة دائما لبلوغه وتوصلنا في الأخير إلى مجموعة نتائج تطبيقية ونظرية تمكننا من إثبات أو نفي الإجابات التي طرحناها سابقا، وتمكننا من طرح توصيات للاستفادة منها وطرق آفاق بحثية للبحوث المستقبلية والتي ستعتبر موجة للبحوث الآجلة في هذا الموضوع، حيث يمكننا عرض نتائج الدراسة على النحو التالي:

## **1- نتائج الدراسة:**

من خلال دراستنا لمختلف الجوانب المتعلقة بدور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي للبنك، يمكن تلخيص النتائج التي تم التوصل إليها كالاتي:

❖ **نتائج الفصل النظري:** وتتمثل أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة النظرية فيما يلي:

- ✓ لم يحدد تعريف واحد للإدارة الإلكترونية، بحيث تختلف التوجيهات في تحديد هذا المفهوم، فكل واحد ينظر لها من جانب معين، فالبعض ركز على الوظائف والآخر على المكونات وغيرهم جمع بينهما وأضاف العنصر البشري كمكون أساسي.
- ✓ ضرورة السير الفعال للإدارة الإلكترونية داخل البنك يستوجب توفر مجموعة من المتطلبات تضمن لها التسيير الكفء للوصول إلى النتائج المرغوب فيها.
- ✓ إن تسيير الإدارة الإلكترونية داخل البنك تساهم في تطوير الأداء المالي من خلال توفير المعلومات الملائمة في الوقت المناسب.
- ✓ إبراز دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في نمو استمرارية حياة البنك.
- ✓ أصبحت الإدارة الإلكترونية العنصر الداعم في تحسين الأداء المالي للبنك.
- ✓ ان الأداء المالي كان ولا يزال مقياسا للتغيرات في الوضع المالي للبنك.

✓ يمكن لإدارة البنك التحكم في العوامل المؤثرة على الأداء المالي للمؤسسة بالشكل الذي يساعد على تعظيم العائد وتقليل التكاليف.

✓ متابعة الأداء المالي للبنك بشكل دوري يضمن وصولها للفعالية والكفاءة.

❖ **نتائج الجانب التطبيقي:** تتمثل أهم نتائج الدراسة التطبيقية فيما يلي:

✓ أثبتت الدراسة ان الموظفين ببنك القرض الشعبي الوطني تتوفر لديهم المعلومات في مجال الإدارة الإلكترونية والأداء المالي، وتبين ذلك من خلال إجاباتهم على عبارات الاستبيان.

✓ أجمع أفراد العينة بالبنك محل الدراسة، على توفر أجهزة وبرمجيات قادرة على معالجة البيانات مما يسهل توفير المعلومات المناسبة لسير الأداء المالي للبنك.

✓ يحاول أفراد العينة بالبنك محل الدراسة، على العمل لتحسين وتطوير جودة الخدمات المقدمة للزبائن من أجل كسب رضاه وضمان التمييز.

## **2- التوصيات:**

من خلال ما تم عرضه في الجانب النظري والتطبيقي لهذه الدراسة، والذي تم الحصول عليه من مواقع التحليل الإحصائي للبيانات، توصلنا إلى مجموعة من التوصيات المتمثلة في:

✓ الإدارة الإلكترونية تتميز بالتطور السريع والمستمر مما يستدعي زيادة التكوين وتأهيل اليد العاملة في هذا الميدان بمختلف الوسائل المادية والبرمجية.

✓ على المؤسسة الاستغلال الأمثل الإدارة الإلكترونية ومحاولة قدر الإمكان الاستفادة من إيجابياتها مع تقادي أو معالجة سلبياتها.

✓ الاهتمام بالاستمرار في تكنولوجيا المعلومات ومحاولة ربطه بأهداف ذات بعد إيجابي للبنك بغية تحسين الأداء المالي لهذه البنوك.

## **3- آفاق الدراسة:**

إن دراسة موضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالأداء المالي موضوع واسع جدا، حيث من خلال بحثنا في هذا الموضوع نرى أنه مازالت بعض النقاط التي يمكن التطرق إليها والتي ستكون أساسا لبحوث لاحقة، التي من شأنها أن تقدم نتائج يستفاد منها، تتمثل في:

✓ دراسة دور الإدارة الإلكترونية على الأداء المالي باتخاذ عدد كبير من المؤسسات للمقارنة حسب فترة زمنية طويلة.

✓ دراسة الأداء المالي للمؤسسة قبل وبعد تطبيق التكنولوجيا أي الإدارة الإلكترونية من أجل معرفة الآثار التي حققتها على أدائها بعد استخدام هذه التقنية.

✓ دراسة لتوسيع مجال استخدام الإدارة الإلكترونية من أجل الرفع من مستويات الأداء وتحسين الوضعية المالية للمؤسسة مع تكثيف العمليات الابتكارية لتطوير السلع والخدمات.



# قائمة المراجع

## أولا : الكتب

1. وصفي عبد الكريم الكساسة ، تحسين فعالية الأداء المؤسسي من خلال الإدارة الإلكترونية، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان ، الأردن، ص ص 36-37.
2. أنطوان إيريس ، ترجمة فؤاد شاهين ، شبكات الإعلام ، عوידات للنشر والتوزيع، بيروت ،لبنان ، 2001، ص 50.
3. مزهر شعبان العابد وشوقي ناجي ، العمليات الإدارية والإدارة الإلكترونية والاتصال ، إثراء للنشر والتوزيع ،الطبعة 1، الأردن ،2008 ، ص 52.
4. عبد الفتاح سعيد السرطاوي، التحليل المالي كأداة لتقييم الأداء المالي للشركات المساهمة الصناعية في فلسطين، طبعة 2، فلسطين، 2019، ص152.
5. مجيد الكرخي، تقييم الأداء المالي بإستخدام النسب المالية، دار المنهج، الأردن، 2007، ص ص 57-58.
6. محمد محمود الخطيب، الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات المساهمة، دار حامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان،الأردن ، 2009.ص ص 45-46.
7. المحاسنة ابراهيم محمد، إدارة وتقييم الأداء الوظيفي بين النظرية والتطبيق، دار جرير للنشر والتوزيع ، الطبعة1، عمان، الأردن، 2013، ص ص103-104.
8. نجم عبود نجم.الإدارة والمعرفة الإلكترونية - الاستراتيجية والوظائف والمشكلات، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، السعودية، 2019، ص ص 209-208.
9. سعد ياسين غالب، الإدارة الإلكترونية وأفاق تطبيقات العربي، الإدارة العامة للنشر والتوزيع، السعودية، 2005، ص ص 356-364.
10. غنيم أحمد محمد، مداخل إدارية معاصرة لتحديث المنظمات، المكتبة العصرية، مصر، 2004، ص ص 284-285.
11. محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي ، دار النشر الجامعي الاسكندرية، مصر، 2009، ص ص 122-121.
12. مصطفى يوسف كافي، الإدارة الإلكترونية، دار رسلان للطباعة و النشر و التوزيع، مصر،2011، ص ص 69-71.



13. أحمد درويش ، الشفافية والتمهيد حلمنا القادم ،"نشرية تكنولوجيا الادارة " ، وزارة الدولة للتنمية الادارية ، العدد الثامن ، مصر، فيفيري - مارس 2007 ، ص 03 .
14. إلياس بن ساسي، التسيير المالي والإدارة المالية، دار وائل للنشر والتوزيع، الأردن، 2006، ص ص 50-51.

#### ثانيا: رسائل الماجستير .

1. إبراهيم بختي، مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المنظمات الصغيرة والمتوسطة ،رسالة ماجستير تسيير المنظمات الصغيرة والمتوسطة ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة،الجزائر ، 2004 -2005 ، ص. 2. رقية غزال، أثر السياسات الاقتصادية على تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية، رسالة ماستر، جامعة الوادي، الجزائر، 2014-2015، ص ص 137-138.
3. تمجدين عمر، دراسة إستراتيجية التنوع في تحسين أداء المؤسسة، رسالة ماجستير علوم إقتصادية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة،الجزائر، 2013 ص 49.
4. ياسين يعيش غسان بلوهرى، دور تحليل القوائم المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة شركة يوفارم للصناعة الصيدلانية في الجزائر، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، تخصص محاسبة وجباية معمقة، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعرييج، الجزائر، 2020 -2021، ص 11.
5. عباسي عصام، تأثير جودة المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية وإتخاذ القرارات، مذكرة ماستر، ورقلة، الجزائر، 2011-2012، ص 17.
6. سعودي نادية، مدى استخدام الأساليب الحديثة لمراقبة التسيير في قياس وتقييم أداء البنوك التجارية، أطروحة دكتوراه، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2018-2019، ص 09.
7. إزمور رقية كريم نسرين، دور التشخيص المالي في تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة المؤسسة الوطنية للدهن ENAP، مذكرة تدخل ضمن متطلبات لنيل شهادة الماستر في المالية والمحاسبة، تخصص مالية المؤسسة، جامعة أكلي امحمد أولحاج، البويرة،الجزائر ، 2017-2018، ص ص 36-37 .
8. عبد القادر، عبان. تحديات الإدارة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة دكتوراه غير منشورة في علم الاجتماع إدارة وعمل. جامعة بسكرة: قسم علم الاجتماع. كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، الجزائر، 2015-2016، ص ص 286-287.
9. ساسي مريم، الإدارة الالكترونية - دراسة مقارنة، مذكرة لنيل شهادة الماستر،البويرة ، الجزائر، 2016-2015 ص 7.

1. عشور عبد الكريم ، دور الإدارة الالكترونية في ترسيخ الخدمة العمومية في الولايات المتحدة الأمريكية ، مذكرة لنيل شهادة الماستر ، الجزائر-2009 2010، ص 13.

### ثالثا: المنشورات والمقالات العلمية

1. فرطاس فتيحة، عصرنة الإدارة العمومية في الجزائر من خلال تطبيق الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين خدمة المواطنين، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 15، المجلد 02، الجزائر، 2016، ص 307.
2. هاني عرب، أساسيات الإدارة الحديثة، موقع ملتقى البحث العلمي، الأردن، ص 3-4.
3. يهاب ، خميس أحمد مير ، "متطلبات تنمية الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ، (دراسة تطبيقية على العاملين بالإدارة العامة للمرور بوزارة الداخلية في مملكة البحرين)" ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، الرياض،السعودية ، 2007 ، ص ص 23 ، 24.
4. عبد اللطيف، باري؛ وعبد الكريم عاشور. الحكومة الإلكترونية بين فرض النجاح ومعوقات التطبيق. مجلة العلوم الإنسانية. جامعة محمد خيضر بسكرة. الجزائر. 2013، ص ص 196-197.

### رابعا : مواقع الأنترنت

1. جريدة لحظات نيوز ، ما هي سلبيات وإيجابيات الإدارة الإلكترونية ،تم الإطلاع عليه بتاريخ 2024/01/19 على الساعة 21:30 ، الموقع [www.nl7za.com](http://www.nl7za.com) .



# قائمة الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم التسيير

تخصص: إدارة مالية

## استبيان الدراسة

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

تحية طيبة وأما بعد:

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صمم لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالاً للحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير - تخصص إدارة مالية - بعنوان:

"دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي" دراسة ميدانية بمؤسسة القرض الشعبي الوطني وكالة  
ميلة.

وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المالي ونظراً لأهمية رأيكم في هذا المجال نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان بدقة وتقديم المعلومات التي تساعد في إتمام الدراسة، حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم، علماً أن المعلومات التي سوف تدلون بها سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

تقبلوا منا فائق التقدير والاحترام والشكر على تعاونكم المثمر لإتمام هذه الدراسة.

من إعداد الطلبة:

الأستاذ المشرف:

- بن يوسف أحمد أيوب

- زيد جابر

- بوزرزور ريان

## الجزء الأول: البيانات الشخصية:

وضع علامة (x) في المربع المناسب للإجابة:

1- الجنس:

☐ ذكر ☐ أنثى

2- العمر:

أقل من 25 ☐ من 26 - 35 ☐ أكثر من 36 ☐

3- المستوى التعليمي:

ثانوي ☐ ليسانس ☐ ماستر ☐ شهادات عليا ☐

4- عدد سنوات الخبرة:

من 1-5 سنوات ☐ من 6-10 سنوات ☐ من 11-15 سنة ☐ أكثر من 15 سنة ☐

## الجزء الثاني: خاص بالإدارة الإلكترونية:

| البعد              | الرقم | العبارة                                                                                              | موافق بشدة | موافق | موافق إلى حد ما | غير موافق | غير موافق بشدة |
|--------------------|-------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|-----------------|-----------|----------------|
| الأجهزة والبرمجيات | 1     | توفر المؤسسة أجهزة إلكترونية قادرة على معالجة البيانات بشكل كاف                                      |            |       |                 |           |                |
|                    | 2     | تمتلك المؤسسة أجهزة حاسوب ومعدات لتقديم الخدمات الإلكترونية                                          |            |       |                 |           |                |
|                    | 3     | توفر المؤسسة مجموعة من نظم الحوسبة مثل برامج النظام وكذا مختلف برامج التشغيل والمعالجة.              |            |       |                 |           |                |
|                    | 4     | Excel, تستعمل التطبيقات الحاسوبية المساندة مثل في تحديد وتشخيص أعراض مشكلات (Access العمل بشكل فعال. |            |       |                 |           |                |
|                    | 5     | تعمل المؤسسة على تطوير البرامج وتحديث الأجهزة بشكل دوري حسب حاجة العمل وطلب الموظفين.                |            |       |                 |           |                |

|  |  |  |  |  |                                                                                                    |   |                |
|--|--|--|--|--|----------------------------------------------------------------------------------------------------|---|----------------|
|  |  |  |  |  | تساهم قواعد البيانات المستخدمة في توفير المعلومات اللازمة لسير العمل داخل المؤسسة.                 | 1 | قواعد البيانات |
|  |  |  |  |  | تساهم قواعد البيانات المستخدمة في سرعة اتخاذ القرار.                                               | 2 |                |
|  |  |  |  |  | تتسم قاعدة البيانات لدى البنك بالكفاءة في تأدية العمل                                              | 3 |                |
|  |  |  |  |  | تعمل قواعد البيانات المستخدمة في المؤسسة على التقليل من تكرار البيانات والمعلومات.                 | 4 |                |
|  |  |  |  |  | تقوم المؤسسة بتحديث وصيانة قواعد البيانات بشكل دوري.                                               | 5 |                |
|  |  |  |  |  | يتم تدريب العمال على استخدام تكنولوجيا المعلومات والتعامل معها بشكل مستمر                          | 1 | المستخدمين     |
|  |  |  |  |  | تعمل المؤسسة على استقطاب أصحاب الاختصاص في مجال تكنولوجيا المعلومات.                               | 2 |                |
|  |  |  |  |  | يقوم المختصون المتواجدون في المؤسسة بتوجيه الموظفين إلى تشارك المعرفة في مجال تكنولوجيا المعلومات. | 3 |                |
|  |  |  |  |  | تساهم تكنولوجيا الموجودة في المؤسسة في التطوير من مهارات العمال.                                   | 4 |                |
|  |  |  |  |  | يقوم المختصون في تكنولوجيا المعلومات بتوجيه الأفراد بشكل دائم فيما يخص استخدام تكنولوجيا المعلومات | 5 |                |

### الجزء الثالث: خاص بالأداء المالي:

| الرقم | العبارة                                                                                     | موافق<br>بشدة | موافق | موافق إلى<br>حد ما | غير موافق | غير موافق<br>بشدة |
|-------|---------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|-------|--------------------|-----------|-------------------|
| 1     | حقق استخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في أداء أفضل من ناحية مؤشرات المالية.               |               |       |                    |           |                   |
| 2     | سهلت تكنولوجيا المعلومات أداء العمل بكل كفاءة وفعالية.                                      |               |       |                    |           |                   |
| 3     | تحتاج المعاملات المالية الحديثة التي توفرها تكنولوجيا المعلومات حماية المتعاملين مع البنك.  |               |       |                    |           |                   |
| 4     | تزداد إيرادات البنك من خلال تقديمه للخدمات الإلكترونية المتطورة.                            |               |       |                    |           |                   |
| 5     | تتميز آلية تكنولوجيا المعلومات في العمل البنكي باستيعاب أكبر عدد ممكن من العملاء.           |               |       |                    |           |                   |
| 6     | يتميز البنك بعدة منافذ لتوزيع الخدمات البنكية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات.            |               |       |                    |           |                   |
| 7     | تساهم تكنولوجيا المعلومات في إصلاح الاختلالات في الوقت المناسب                              |               |       |                    |           |                   |
| 8     | تستطيع البنوك من خلال التكنولوجيا تطوير الخدمات البنكية جديدة لأسواقها الحالية والمستقبلية. |               |       |                    |           |                   |

## تكرار ونسبة:

|        |       | الجنس     |             |                    |                    |
|--------|-------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
|        |       | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
| Valide | ذكر   | 22        | 55,0        | 55,0               | 55,0               |
|        | أنثى  | 18        | 45,0        | 45,0               | 100,0              |
|        | Total | 40        | 100,0       | 100,0              |                    |

|        |                | العمر     |             |                    |                    |
|--------|----------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
|        |                | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
| Valide | سنة 25 من أقل  | 5         | 12,5        | 12,5               | 12,5               |
|        | سنة 26 – 35 من | 21        | 52,5        | 52,5               | 65,0               |
|        | 36 من أكثر     | 14        | 35,0        | 35,0               | 100,0              |
|        | Total          | 40        | 100,0       | 100,0              |                    |

|        |             | المستوى   |             |                    |                    |
|--------|-------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
|        |             | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
| Valide | ثانوي       | 5         | 12,5        | 12,5               | 12,5               |
|        | ليسانس      | 17        | 42,5        | 42,5               | 55,0               |
|        | ماستر       | 13        | 32,5        | 32,5               | 87,5               |
|        | عليا شهادات | 5         | 12,5        | 12,5               | 100,0              |
|        | Total       | 40        | 100,0       | 100,0              |                    |

|        |                | الخبرة    |             |                    |                    |
|--------|----------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
|        |                | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
| Valide | سنوات 1-5 من   | 15        | 37,5        | 37,5               | 37,5               |
|        | سنوات 6-10 من  | 13        | 32,5        | 32,5               | 70,0               |
|        | سنة 11-15 من   | 6         | 15,0        | 15,0               | 85,0               |
|        | سنة 15 من أكثر | 6         | 15,0        | 15,0               | 100,0              |
|        | Total          | 40        | 100,0       | 100,0              |                    |

كاف بشكل البيانات معالجة على قدرة إلكترونية أجهزة المؤسسة توفر



|        |                | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|----------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | بشدة موافق غير | 1         | 2,5         | 2,5                | 2,5                |
|        | موافق غير      | 9         | 22,5        | 22,5               | 25,0               |
|        | محايد          | 12        | 30,0        | 30,0               | 55,0               |
|        | موافق          | 13        | 32,5        | 32,5               | 87,5               |
|        | بشدة موافق     | 5         | 12,5        | 12,5               | 100,0              |
|        | Total          | 40        | 100,0       | 100,0              |                    |

#### الإلكترونية الخدمات لتقديم ومعدات حاسوب أجهزة المؤسسة تمتلك

|        |                | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|----------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | بشدة موافق غير | 2         | 5,0         | 5,0                | 5,0                |
|        | موافق غير      | 7         | 17,5        | 17,5               | 22,5               |
|        | محايد          | 14        | 35,0        | 35,0               | 57,5               |
|        | موافق          | 13        | 32,5        | 32,5               | 90,0               |
|        | بشدة موافق     | 4         | 10,0        | 10,0               | 100,0              |
|        | Total          | 40        | 100,0       | 100,0              |                    |

#### والمعالجة التشغيل برامج وكذا النظام برامج مثل الحوسبة نظم من مجموعة المؤسسة توفر

|        |                | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|----------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | بشدة موافق غير | 1         | 2,5         | 2,5                | 2,5                |
|        | موافق غير      | 1         | 2,5         | 2,5                | 5,0                |
|        | محايد          | 12        | 30,0        | 30,0               | 35,0               |
|        | موافق          | 21        | 52,5        | 52,5               | 87,5               |
|        | بشدة موافق     | 5         | 12,5        | 12,5               | 100,0              |
|        | Total          | 40        | 100,0       | 100,0              |                    |

#### أعراض وتشخيص تحديد في (Excel, Access) مثل المساعدة الحاسوبية التطبيقات تستعمل فعال بشكل العمل مشكلات

|        |            | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | موافق غير  | 5         | 12,5        | 12,5               | 12,5               |
|        | محايد      | 14        | 35,0        | 35,0               | 47,5               |
|        | موافق      | 17        | 42,5        | 42,5               | 90,0               |
|        | بشدة موافق | 4         | 10,0        | 10,0               | 100,0              |
|        | Total      | 40        | 100,0       | 100,0              |                    |

الموظفين وطلب العمل حاجة حسب دوري بشكل الأجهزة وتحديث البرامج تطوير على المؤسسة تعمل

|        |                | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|----------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | بشدة موافق غير | 4         | 10,0        | 10,0               | 10,0               |
|        | موافق غير      | 5         | 12,5        | 12,5               | 22,5               |
|        | محايد          | 10        | 25,0        | 25,0               | 47,5               |
|        | موافق          | 16        | 40,0        | 40,0               | 87,5               |
|        | بشدة موافق     | 5         | 12,5        | 12,5               | 100,0              |
|        | Total          | 40        | 100,0       | 100,0              |                    |

المؤسسة داخل العمل لسير اللازمة المعلومات توفير في المستخدمة البيانات قواعد تساهم

|        |                | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|----------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | بشدة موافق غير | 4         | 10,0        | 10,0               | 10,0               |
|        | موافق غير      | 12        | 30,0        | 30,0               | 40,0               |
|        | محايد          | 12        | 30,0        | 30,0               | 70,0               |
|        | موافق          | 7         | 17,5        | 17,5               | 87,5               |
|        | بشدة موافق     | 5         | 12,5        | 12,5               | 100,0              |
|        | Total          | 40        | 100,0       | 100,0              |                    |

القرار اتخاذ سرعة في المستخدمة البيانات قواعد تساهم

|        |                | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|----------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | بشدة موافق غير | 3         | 7,5         | 7,5                | 7,5                |
|        | موافق غير      | 4         | 10,0        | 10,0               | 17,5               |
|        | محايد          | 14        | 35,0        | 35,0               | 52,5               |
|        | موافق          | 17        | 42,5        | 42,5               | 95,0               |
|        | بشدة موافق     | 2         | 5,0         | 5,0                | 100,0              |
|        | Total          | 40        | 100,0       | 100,0              |                    |

العمل تأدية في بالكفاءة البنك لدى البيانات قاعدة تتسم

|        |                | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|----------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | بشدة موافق غير | 2         | 5,0         | 5,0                | 5,0                |
|        | موافق غير      | 9         | 22,5        | 22,5               | 27,5               |
|        | محايد          | 14        | 35,0        | 35,0               | 62,5               |

|            |    |       |       |       |
|------------|----|-------|-------|-------|
| موافق      | 12 | 30,0  | 30,0  | 92,5  |
| بشدة موافق | 3  | 7,5   | 7,5   | 100,0 |
| Total      | 40 | 100,0 | 100,0 |       |

والمعلومات البيانات تكرار من التقليل على المؤسسة في المستخدمة البيانات قواعد تعمل

|                | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|----------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide         |           |             |                    |                    |
| بشدة موافق غير | 9         | 22,5        | 22,5               | 22,5               |
| موافق غير      | 13        | 32,5        | 32,5               | 55,0               |
| محايد          | 11        | 27,5        | 27,5               | 82,5               |
| موافق          | 6         | 15,0        | 15,0               | 97,5               |
| بشدة موافق     | 1         | 2,5         | 2,5                | 100,0              |
| Total          | 40        | 100,0       | 100,0              |                    |

دوري بشكل البيانات قواعد وصيانة بتحديث المؤسسة تقوم

|                | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|----------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide         |           |             |                    |                    |
| بشدة موافق غير | 3         | 7,5         | 7,5                | 7,5                |
| موافق غير      | 4         | 10,0        | 10,0               | 17,5               |
| محايد          | 11        | 27,5        | 27,5               | 45,0               |
| موافق          | 16        | 40,0        | 40,0               | 85,0               |
| بشدة موافق     | 6         | 15,0        | 15,0               | 100,0              |
| Total          | 40        | 100,0       | 100,0              |                    |

مستمر بشكل معها والتعامل المعلومات تكنولوجيا استخدام على العمال تدريب يتم

|                | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|----------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide         |           |             |                    |                    |
| بشدة موافق غير | 2         | 5,0         | 5,0                | 5,0                |
| موافق غير      | 6         | 15,0        | 15,0               | 20,0               |
| محايد          | 13        | 32,5        | 32,5               | 52,5               |
| موافق          | 11        | 27,5        | 27,5               | 80,0               |
| بشدة موافق     | 8         | 20,0        | 20,0               | 100,0              |
| Total          | 40        | 100,0       | 100,0              |                    |

المعلومات تكنولوجيا مجال في الاختصاص أصحاب استقطاب على المؤسسة تعمل

|  | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
|--|-----------|-------------|--------------------|--------------------|

|        |                |    |       |       |       |
|--------|----------------|----|-------|-------|-------|
| Valide | بشدة موافق غير | 4  | 10,0  | 10,0  | 10,0  |
|        | موافق غير      | 12 | 30,0  | 30,0  | 40,0  |
|        | محايد          | 15 | 37,5  | 37,5  | 77,5  |
|        | موافق          | 9  | 22,5  | 22,5  | 100,0 |
|        | Total          | 40 | 100,0 | 100,0 |       |

تكنولوجيا مجال في المعرفة تشارك إلى الموظفين بتوجيه المؤسسة في المتواجدون المختصون يقوم المعلومات.

|        |                | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|----------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | بشدة موافق غير | 1         | 2,5         | 2,5                | 2,5                |
|        | موافق غير      | 4         | 10,0        | 10,0               | 12,5               |
|        | محايد          | 16        | 40,0        | 40,0               | 52,5               |
|        | موافق          | 9         | 22,5        | 22,5               | 75,0               |
|        | بشدة موافق     | 10        | 25,0        | 25,0               | 100,0              |
|        | Total          | 40        | 100,0       | 100,0              |                    |

العمال مهارات من التطوير في المؤسسة في الموجودة تكنولوجيا تساهم.

|        |                | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|----------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | بشدة موافق غير | 6         | 15,0        | 15,0               | 15,0               |
|        | موافق غير      | 11        | 27,5        | 27,5               | 42,5               |
|        | محايد          | 19        | 47,5        | 47,5               | 90,0               |
|        | موافق          | 4         | 10,0        | 10,0               | 100,0              |
|        | Total          | 40        | 100,0       | 100,0              |                    |

تكنولوجيا استخدام يخص فيما دائم بشكل الأفراد بتوجيه المعلومات تكنولوجيا في المختصون يقوم المعلومات

|        |                | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|----------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | بشدة موافق غير | 3         | 7,5         | 7,5                | 7,5                |
|        | موافق غير      | 12        | 30,0        | 30,0               | 37,5               |
|        | محايد          | 17        | 42,5        | 42,5               | 80,0               |
|        | موافق          | 6         | 15,0        | 15,0               | 95,0               |
|        | بشدة موافق     | 2         | 5,0         | 5,0                | 100,0              |
|        | Total          | 40        | 100,0       | 100,0              |                    |

المالية مؤشرات ناحية من أفضل أداء في الحديثة المعلومات تكنولوجيا استخدام حقق

|        |                | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|----------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | بشدة موافق غير | 4         | 10,0        | 10,0               | 10,0               |
|        | موافق غير      | 10        | 25,0        | 25,0               | 35,0               |
|        | محايد          | 11        | 27,5        | 27,5               | 62,5               |
|        | موافق          | 8         | 20,0        | 20,0               | 82,5               |
|        | بشدة موافق     | 7         | 17,5        | 17,5               | 100,0              |
|        | Total          | 40        | 100,0       | 100,0              |                    |

وفعالية كفاءة بكل العمل أداء المعلومات تكنولوجيا سهلت

|        |                | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|----------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | بشدة موافق غير | 8         | 20,0        | 20,0               | 20,0               |
|        | موافق غير      | 10        | 25,0        | 25,0               | 45,0               |
|        | محايد          | 8         | 20,0        | 20,0               | 65,0               |
|        | موافق          | 5         | 12,5        | 12,5               | 77,5               |
|        | بشدة موافق     | 9         | 22,5        | 22,5               | 100,0              |
|        | Total          | 40        | 100,0       | 100,0              |                    |

البنك مع المتعاملين حماية المعلومات تكنولوجيا توفرها التي الحديثة المالية المعاملات تحتاج

|        |                | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|----------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | بشدة موافق غير | 2         | 5,0         | 5,0                | 5,0                |
|        | موافق غير      | 7         | 17,5        | 17,5               | 22,5               |
|        | محايد          | 14        | 35,0        | 35,0               | 57,5               |
|        | موافق          | 12        | 30,0        | 30,0               | 87,5               |
|        | بشدة موافق     | 5         | 12,5        | 12,5               | 100,0              |
|        | Total          | 40        | 100,0       | 100,0              |                    |

المتطورة الإلكترونية للخدمات تقديمه خلال من البنك إيرادات تزداد

|        |                | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|----------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | بشدة موافق غير | 8         | 20,0        | 20,0               | 20,0               |
|        | موافق غير      | 6         | 15,0        | 15,0               | 35,0               |
|        | محايد          | 10        | 25,0        | 25,0               | 60,0               |
|        | موافق          | 11        | 27,5        | 27,5               | 87,5               |
|        | بشدة موافق     | 5         | 12,5        | 12,5               | 100,0              |

|       |    |       |       |  |
|-------|----|-------|-------|--|
| Total | 40 | 100,0 | 100,0 |  |
|-------|----|-------|-------|--|

العملاء من ممكن عدد أكبر باستيعاب البنك العمل في المعلومات تكنولوجيا آلية تتميز

|        |            | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | موافق غير  | 5         | 12,5        | 12,5               | 12,5               |
|        | محايد      | 9         | 22,5        | 22,5               | 35,0               |
|        | موافق      | 20        | 50,0        | 50,0               | 85,0               |
|        | بشدة موافق | 6         | 15,0        | 15,0               | 100,0              |
|        | Total      | 40        | 100,0       | 100,0              |                    |

المعلومات تكنولوجيا استخدام ظل في البنكية الخدمات لتوزيع منافذ بعدة البنك يتميز

|        |            | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | موافق غير  | 3         | 7,5         | 7,5                | 7,5                |
|        | محايد      | 11        | 27,5        | 27,5               | 35,0               |
|        | موافق      | 19        | 47,5        | 47,5               | 82,5               |
|        | بشدة موافق | 7         | 17,5        | 17,5               | 100,0              |
|        | Total      | 40        | 100,0       | 100,0              |                    |

المناسب الوقت في الاختلالات إصلاح في المعلومات تكنولوجيا تساهم

|        |                | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|----------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | بشدة موافق غير | 1         | 2,5         | 2,5                | 2,5                |
|        | موافق غير      | 4         | 10,0        | 10,0               | 12,5               |
|        | محايد          | 9         | 22,5        | 22,5               | 35,0               |
|        | موافق          | 17        | 42,5        | 42,5               | 77,5               |
|        | بشدة موافق     | 9         | 22,5        | 22,5               | 100,0              |
|        | Total          | 40        | 100,0       | 100,0              |                    |

والمستقبلية الحالية لأسواقها جديدة البنكية الخدمات تطوير التكنولوجيا خلال من البنوك تستطيع

|        |                | Fréquence | Pourcentage | Pourcentage valide | Pourcentage cumulé |
|--------|----------------|-----------|-------------|--------------------|--------------------|
| Valide | بشدة موافق غير | 3         | 7,5         | 7,5                | 7,5                |
|        | موافق غير      | 9         | 22,5        | 22,5               | 30,0               |
|        | محايد          | 12        | 30,0        | 30,0               | 60,0               |
|        | موافق          | 12        | 30,0        | 30,0               | 90,0               |

|            |    |       |       |       |
|------------|----|-------|-------|-------|
| بشدة موافق | 4  | 10,0  | 10,0  | 100,0 |
| Total      | 40 | 100,0 | 100,0 |       |

## المتوسط الحسابي وانحراف المعياري للعبارات والمحاور:

### Statistiques descriptives

|                                                                                                      | N  | Minimum | Maximum | Moyenne | Ecart type |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|---------|---------|---------|------------|
| قادرة إلكترونية أجهزة المؤسسة توفر كاف بشكل البيانات معالجة على                                      | 40 | 1       | 5       | 3,30    | 1,043      |
| ومعدات حاسوب أجهزة المؤسسة تمتلك الإلكترونية الخدمات لتقديم                                          | 40 | 1       | 5       | 3,25    | 1,032      |
| الحوسبة نظم من مجموعة المؤسسة توفر برامج مختلف وكذا النظام برامج مثل والمعالجة التشغيل               | 40 | 1       | 5       | 3,70    | ,823       |
| مثل المساندة الحاسوبية التطبيقات تستعمل تحديد في (Excel, Access) بشكل العمل مشكلات أعراض وتشخيص فعال | 40 | 2       | 5       | 3,50    | ,847       |
| البرامج تطوير على المؤسسة تعمل حسب دوري بشكل الأجهزة وتحديث الموظفين وطلب العمل حاجة                 | 40 | 1       | 5       | 3,33    | 1,163      |
| في المستخدمة البيانات قواعد تساهم العمل لسير اللازمة المعلومات توفير المؤسسة داخل                    | 40 | 1       | 5       | 2,93    | 1,185      |
| في المستخدمة البيانات قواعد تساهم القرار اتخاذ سرعة                                                  | 40 | 1       | 5       | 3,28    | ,987       |
| في بالكفاءة البنك لدى البيانات قاعدة تتسم العمل تأدية                                                | 40 | 1       | 5       | 3,13    | 1,017      |
| في المستخدمة البيانات قواعد تعمل البيانات تكرار من التقليل على المؤسسة والمعلومات                    | 40 | 1       | 5       | 2,43    | 1,083      |
| قواعد وصيانة بتحديث المؤسسة تقوم دوري بشكل البيانات                                                  | 40 | 1       | 5       | 3,45    | 1,108      |
| تكنولوجيا استخدام على العمال تدريب يتم مستمر بشكل معها والتعامل المعلومات                            | 40 | 1       | 5       | 3,43    | 1,130      |
| أصحاب استقطاب على المؤسسة تعمل تكنولوجيا مجال في الاختصاص المعلومات                                  | 40 | 1       | 4       | 2,73    | ,933       |
| المؤسسة في المتواجدون المختصون يقوم في المعرفة تشارك إلى الموظفين بتوجيه المعلومات تكنولوجيا مجال    | 40 | 1       | 5       | 3,58    | 1,059      |
| المؤسسة في الموجودة تكنولوجيا تساهم العمال مهارات من التطوير في                                      | 40 | 1       | 4       | 2,53    | ,877       |

|                                                                                                          |    |      |      |        |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------|------|--------|--------|
| المعلومات تكنولوجيا في المختصون يقوم<br>يخص فيما دائم بشكل الأفراد بتوجيه<br>المعلومات تكنولوجيا استخدام | 40 | 1    | 5    | 2,80   | ,966   |
| المعلومات تكنولوجيا استخدام حقق<br>مؤشرات ناحية من أفضل أداء في الحديثة<br>المالية.                      | 40 | 1    | 5    | 3,10   | 1,257  |
| العمل أداء المعلومات تكنولوجيا سهلت<br>وفعالية كفاءة بكل                                                 | 40 | 1    | 5    | 2,93   | 1,457  |
| التي الحديثة المالية المعاملات تحتاج<br>حماية المعلومات تكنولوجيا توفرها<br>البنك مع المتعاملين          | 40 | 1    | 5    | 3,28   | 1,062  |
| تقديمه خلال من البنك إيرادات تزداد<br>المتطورة الإلكترونية للخدمات                                       | 40 | 1    | 5    | 2,98   | 1,330  |
| العمل في المعلومات تكنولوجيا آلية تتميز<br>من ممكن عدد أكبر باستيعاب البنكي<br>العملاء                   | 40 | 2    | 5    | 3,68   | ,888   |
| الخدمات لتوزيع منافذ بعدة البنك يتميز<br>تكنولوجيا استخدام ظل في البنكية<br>المعلومات                    | 40 | 2    | 5    | 3,75   | ,840   |
| إصلاح في المعلومات تكنولوجيا تساهم<br>المناسب الوقت في الاختلالات                                        | 40 | 1    | 5    | 3,73   | 1,012  |
| التكنولوجيا خلال من البنوك تستطيع<br>لأسواقها جديدة البنكية الخدمات تطوير<br>والمستقبلية الحالية         | 40 | 1    | 5    | 3,13   | 1,114  |
| والبرمجيات_الأجهزة                                                                                       | 40 | 1,40 | 3,60 | 2,2950 | ,44373 |
| البيانات_قواعد                                                                                           | 40 | 1,80 | 3,60 | 2,6850 | ,44118 |
| المستخدمين                                                                                               | 40 | 1,40 | 3,60 | 2,3150 | ,52210 |
| المالي_بالأداء                                                                                           | 40 | 1,50 | 5,00 | 2,9500 | ,69844 |
| N valide (liste)                                                                                         | 40 |      |      |        |        |

## الصدق والثبات:

| Statistiques de fiabilité |                      |
|---------------------------|----------------------|
| Alpha de<br>Cronbach      | Nombre<br>d'éléments |
| ,818                      | 23                   |



## التوزيع الطبيعي:

### Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

|                                   |            | والبرمجيات الأجهزة | البيانات قواعد    | المستخدمين        | المالي بالأداء    |
|-----------------------------------|------------|--------------------|-------------------|-------------------|-------------------|
| N                                 |            | 40                 | 40                | 40                | 40                |
| Paramètres normaux <sup>a,b</sup> | Moyenne    | 2,2950             | 2,6850            | 2,3150            | 2,8813            |
|                                   | Ecart type | ,44373             | ,44118            | ,52210            | ,62272            |
| Différences les plus extrêmes     | Absolue    | ,185               | ,137              | ,118              | ,083              |
|                                   | Positif    | ,185               | ,101              | ,118              | ,083              |
|                                   | Négatif    | -,165              | -,137             | -,082             | -,070             |
| Statistiques de test              |            | ,185               | ,137              | ,118              | ,083              |
| Sig. asymptotique (bilatérale)    |            | ,001 <sup>a</sup>  | ,000 <sup>a</sup> | ,004 <sup>a</sup> | ,000 <sup>a</sup> |

- a. La distribution du test est Normale.  
b. Calculée à partir des données.  
c. Correction de signification de Lilliefors.  
d. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

## ارتبط بين المحاور:

### Corrélations

|                |                        | والبرمجيات الأجهزة | البيانات قواعد | المستخدمين | المالي بالأداء |
|----------------|------------------------|--------------------|----------------|------------|----------------|
| المالي بالأداء | Corrélation de Pearson | ,537               | ,673           | ,622       | 1              |
|                | Sig. (bilatérale)      | ,001               | ,008           | ,003       |                |
|                | N                      | 40                 | 40             | 40         | 40             |

\*. La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

## حساب T و F:

### ANOVA

|                    |               | Somme des carrés | ddl | Carré moyen | F     | Sig. |
|--------------------|---------------|------------------|-----|-------------|-------|------|
| والبرمجيات الأجهزة | Inter-groupes | 4,056            | 17  | ,239        | 1,449 | ,005 |
|                    | Intragroupes  | 3,623            | 22  | ,165        |       |      |
|                    | Total         | 7,679            | 39  |             |       |      |

|                |               |        |    |      |       |      |
|----------------|---------------|--------|----|------|-------|------|
| البيانات_قواعد | Inter-groupes | 4,579  | 17 | ,269 | 1,967 | ,008 |
|                | Intragroupes  | 3,012  | 22 | ,137 |       |      |
|                | Total         | 7,591  | 39 |      |       |      |
| المستخدمين     | Inter-groupes | 6,936  | 17 | ,408 | 2,429 | ,006 |
|                | Intragroupes  | 3,695  | 22 | ,168 |       |      |
|                | Total         | 10,631 | 39 |      |       |      |

## الانحدار البسيط

### Récapitulatif des modèles

| Modèle | R                 | R-deux | R-deux ajusté | Erreur standard<br>de l'estimation |
|--------|-------------------|--------|---------------|------------------------------------|
| 1      | ,434 <sup>a</sup> | ,188   | ,120          | ,65509                             |

a. Prédicteurs : (Constante), المستخدمين, البيانات\_قواعد, الأجهزة\_البيانات