المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات المصرفية العامة

" دراسة ميدانية على المصارف التجارية العامة العاملة في بلدية صبراتة "

د. خالد محمد زهمول

كلية الاقتصاد/جامعة بنغازي

Khaled.1011965@gmail.com

ملخص الدراسة:

تناولت الورقة لأهم المعوقات التي يمكن أن تحول بين تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات المصرفية العامة، وكان الهدف من وراء إجراء هذه الدراسة هو التعرف على المعوقات التي قد تواجه هذه المؤسسات أثناء عملية التطبيق الفعلي لمفهوم الإدارة الإلكترونية، وقد طبق الباحث المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال التركيز على جمع المعلومات الكافية والدقيقة عن ظاهرة أو موضوع الدراسة وتحليلها. وقد اقتصرت الدراسة عن أخذ عينة قصدية لفروع مصرف الجمهورية بمدينة صبراتة وذلك لإمكانية الحصول على معلومات من هذه الفروع. وبعد إجراء عملية التحليل الإحصائي توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها، وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات الإدارية وبين تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات المصرفية العامة العاملة في بلدية صبراتة والتي تمثل نسبة 75%، والافتقار إلى خدمة الاتصالات عن طريق شبكة الانترنت الداخلية، وهذا أحد أهم العوامل الرئيسية لتطبيق الإدارة الالكترونية بالمصارف المذكورة، لأن تطبيقها يحتاج لمنظومة اتصالات جيدة، وكذلك شبكة إنترنت قوية وسريعة. ويظهر هذا العائق جليا من خلال إجابات المستقصين والتي بلغت نسبتها 87%. هذا وقد أوصت الدراسة بالحرص على استخدام الإدارة الإلكترونية بالمصارف العامة العاملة ببلدية صبراتة والتخلص من أسلوب الإدارة التقليدية في أقرب وقت ممكن وذلك من أجل تطوير العمل المصرفي والقضاء على الهدر في الوقت والمال.

Abstract:

The paper addresses the most significant obstacles that could hinder the implementation of e-governance in public banking institutions. The objective of this study was to identify the obstacles these institutions may face during the actual implementation of the concept of e-governance. The researcher employed a descriptive and analytical approach, focusing on collecting and analyzing sufficient and accurate information about the phenomenon or subject of the study. The study was limited to a purposive sample of

branches of the Republic Bank in the city of Sabratha, due to the possibility of obtaining information from these branches. After conducting the statistical analysis, the study reached a set of results, the most important of which is the existence of a statistically significant relationship between administrative obstacles and the implementation of e-governance in public banking institutions operating in the Sabratha municipality, which represents 75% of the total. The study also highlights the lack of communication services via the internal internet network, one of the most important factors for implementing e-governance in the aforementioned banks, as its implementation requires a good communications system, as well as a strong and fast internet network. This obstacle is clearly evident in the responses of the respondents, which amounted to 87%. The study recommended the use of electronic management in public banks operating in the Sabratha Municipality and the elimination of traditional management methods as soon as possible in order to develop banking operations and eliminate waste of time and money.

1.مقـدمة:

تلعب التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال دورا كبيرا في العمل الإداري المعاصر، باعتبارها آلية من آليات الإدارة الحديثة التي يجب تطويعها لصالح العمل الإداري ، وأحد الموارد الأساسية لتلك الهياكل في التعامل مع الظروف والمستجدات العالمية التي تتصف بالتغير السريع والمنافسة الحادة ، بالإضافة إلى أنها إحدى الأسلحة الاستراتيجية للهياكل للتغلب على الصعوبات البيروقراطية من جهة والتواؤم مع طبيعة العصر ومنتجاته الإلكترونية من جهة أخرى ومع أن الإدارة الإلكترونية مفهوم جديد إلا أنه يأخذ في الحسبان كل ما تمارسه المؤسسات في العالم سواء علاقتها بالجمهور أو علاقتها بالمؤسسات الأخرى

إن التيار المعلوماتي الجارف أمسي أمراً واقعا ويجب التعامل معه بكل جدية، فالإدارة الالكترونية أصبحت مطلبا جذريا في تحقيق التكامل المعلوماتي المحلي والعربي والعالمي، والذي أصبحت تشكل فيه الحياة الالكترونية جوهر التعاملات. والإدارة الإلكترونية هي وسيلة لتحسين الأداء الحكومي ليصبح أكثر كفاءة وفاعلية والحكومة الإلكترونية تؤدي إلي زيادة الشفافية والفاعلية في إدارة الدولة، وعليه فان اعتماد الحكومة الالكترونية يشكل عملية تغيير من شأنها أن تساعد على توسيع مجالات المواطنين ورجال الأعمال للمشاركة في الاقتصاد الجديد القائم على المعرفة التكنولوجية والتطبيقات الحديثة.

إن مشروع الإدارة الالكترونية هو مشروع وطني كبير وهو ليس حكرا على جهة معينة وينبغي على الجميع النهوض بمسؤولياته تجاه تطبيقه.

2.إشكالية البحث:

إن الإدارة الإلكترونية باعتبارها أحدث مدرسة في الإدارة قد أفرزت تأثيرات عديدة على نموذج الإدارة التقليدية، فيما يتعلق بالشكل والوظائف والتي انتقلت من شكل تقليدي مباشر إلى نموذج الخدمة العامة الإلكترونية. ومن خلال الدراسة الاستطلاعية التي أجريت على عينة من موظفي المصارف التجارية والتي أظهرت نتيجتها وجود بعض المعوقات في تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية محل الدراسة، وكذلك أيضا بعض الدراسات المحلية التي تناولت تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات العامة الليبية مثل دراسة (دراسة ساري 2011 م، ودراسة عمران، عبد السلام، فتحية 2018 ، دراسة عبد الرحمن 2020م) والتي أشارت لوجود معوقات تنظيمية وتقنية وبشرية ومالية تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية، وأن المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية كما يراها الإداريون كانت بدرجة (كبيرة –كبيرة جداً) **(ص 53)**

وبناء على ما سبق، وفي ضوء التطورات التطبيقية للإدارة الإلكترونية التي شهدتها بعض الإدارات بالمؤسسات العامة، فإن إشكالية هذه الدراسة تتمحور في التساؤل الرئيسي التالي:

ما هي أهم المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات المصرفية العامة العاملة في ببلدية صبراتة؟

وللإجابة عن التساؤل الرئيسي للإشكالية يتطلب الأمر تقسيم هذا السؤال لمجموعة من الأسئلة الفرعية نذكر منها:

س1– ما هي المعوقات الإدارية التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات المصرفية العامة ببلدية صبراتة؟

س2– ما هي المعوقات الاجتماعية التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات المصرفية العامة ببلدية صبراتة؟

س3– ما هي المعوقات الفنية التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات المصرفية العامة ببلدية صبراتة؟

3.الدراسات السابقة.

تم الاطلاع على مجموعة من البحوث المحلية والعربية التي لها علاقة بشكل أو بأخر بالدراسة الحالية، وذلك لبيان مواطن التشابه والاختلاف بينها، وكذلك لضمان عدم الوقوع في تكرار نفس الدراسة وبنفس البيئة، ومن بين هذه الدراسات نذكر:

1.3 دراسة ساري 2011 م. عنوان الدراسة: "معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية" هدفت الدراسة إلى التعرف لماهية الإدارة الالكترونية وسماتها وخصائصها، والكشف عن المعوقات التنظيمية، والتقنية، والبشرية، والمادية التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وذلك للتعرف على الأسس النظرية للإدارة الالكترونية وواقع محاولات تطبيقها بالجامعات الفلسطينية، تكونت عينة الدراسة من (305) فرد موزعين على أربع جامعات في قطاع غزة، وقد تم اختيار هذه العينة بطريقة عشوائية طبقية، من مجتمع الدراسة الأصلي والبالغ عدده (577) فرد، وقد توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج نذكر منها: وجود معوقات تنظيمية وتقنية وبشرية ومالية تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في جامعات قطاع غزة، ووجود آليات للتغلب على أو الحد من هذه المعوقات للرقي بالأداء الإداري للجامعات الفلسطينية بقطاع غزة. من خلال الاطلاع على هذه الدراسة نلاحظ وجود اتفاق بينها وبين الدراسة الحالية فيما يتعلق بنوع المعوقات والتي لها تأثير على تطبيق الإدارة الالكترونية، من بينها المعوقات التقنية والتنظيمية.

2.3 دراسة هاشم وآخرون 2016 دراسة بعنوان:" الادارة الالكترونية، التعليم العالي والبحث العلمي، معوقات تطبيق الادارة الالكترونية" هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن مستوى إدراك العاملين في مؤسسات التعليم العالي والبحث العلمي لأهمية تطبيق الإدارة الالكترونية في هذه المؤسسات والمعوقات التي تعرقل تطبيقها (محافظة ديالى، حالة دراسية). تم استخدم الاسلوب الوصفي والاستبانة كأداة رئيسة في جمع البيانات. تكون مجتمع الدراسة من منتسبي جامعة ديالى والمعهد التقني/ بعقوبة وطبقت الدراسة على عينة طبقية عشوائية وعددهم (111). بينت نتائج الدراسة ان اغلب العاملين يدركون جيدا اهمية التحول نحو الادارة الالكترونية في مؤسسات التعليم العالي كما ان اهم عائق يعرقل التحول هو "قلة الموارد المالية المخصصة للبنية التحتية اللازمة لتمويل وتطبيق مشروع الادارة

الالكترونية"، ثم يليه بالأهمية" ضعف الثقة في حماية سرية وأمن المعلومات"، و "ضعف الوعي الثقافي بتكنولوجيا المعلومات على المستوى الاجتماعي والتنظيمي". في ضوء نتائج الدراسة، تم تقديم عدة توصيات منها ضرورة الدعم المالي لمشروع الإدارة الإلكترونية والاهتمام بالبنية التحتية لنظام التعليم العالي لمواكبة التطور الذي يحصل في سياق التكنولوجيا. كذلك، توفير أساليب وإجراءات أمنية وقائية تضمن حماية البيانات من الاختراق

3.3 دراسة عمران، عبد السلام، فتحية 2018 م دراسة بعنوان:" معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية "، هدفت الدراسة إلى التعرف على أهم المعوقات التي من شانها أن تكون عائقا أمام تطبيق الإدارة الالكترونية بجامعة سبها، حيث تمثلت عينة الدراسة بـ(50) مفردة ثم اختيارهم من أعضاء هيئة التدريس بكليتي الاقتصاد والتقنية الطبية بالجامعة ، وثم استرجاع وتحليل عدد (37) استمارة ، وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها وجود العديد من المعوقات التي من شانها أن تساهم في إعاقة تطبيق الإدارة الالكترونية بالجامعة ، حيث اتضح أن المعوقات البشرية هي أقوى المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية إضافة إلى المعوقات الإدارية، وفي المرتبة الثانية نجد المعوقات المالية، وأخيرا المعوقات التقنية.

4.3 دراسة عبد الرحمن 2020م دراسة بعنوان: " معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية والتطلعات المستقبلية لتجاوزها كما يراها الإداريون في جامعة البلقاء التطبيقية ". هدفت الدراسة إلى الكشف عن معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية والتطلعات المستقبلية لتجاوزها كما يراها الإداريون في جامعة البلقاء التطبيقية. ولتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد استبانة مكونة من (55) فقرة موزعة على (4) مجالات وهي المعوقات البشرية، المعوقات التنظيمية، المعوقات التقنية، المعوقات المالية. كما تم وضع سؤال مفتوح عن التطلعات المستقبلية للتغلب على المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر الإداريون. وبعد التأكد من صدق الأداة وثباتها، تم تطبيقها على عينة الدراسة البالغة (522) إدارياً تم اختيارهم بالطريقة الطبقية العشوائية البسيطة. وبعد تطبيق الأداة على أفراد العينة أظهرت نتائج الدراسة أن المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية كما يراها الإداريون كانت بدرجة (كبيرة –كبيرة جداً)، حيث جاء مجال المعيقات البشرية بالمرتبة الأولى، وبدرجة كبيرة جداً، تلاه مجال المعيقات المالية، تلاه المعيقات التقنية، في حين جاء

مجال المعيقات التنظيمية، وبدرجة كبيرة لكل منهما. وأشارت النتائج أن أهم التطلعات المستقبلية للتغلب على هذه المعيقات هو تحسين البنية التحتية الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية. وفي ضوء تلك النتائج توصلت الدراسة للعديد من التوصيات أهمها: ضرورة توفير البيئة التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في أقسام وإدارات الجامعة، وضع الاستراتيجيات اللازمة لإعادة تأهيل وتدريب الموظفين لغرض تطوير مهاراتهم ومعارفهم في مجال الإدارة الإلكترونية، وإجراء المزيد من الدراسات في هذا المجال مستقبلاً.

5.3 دراسة ايمان عبد الرحمن 2020م دراسة بعنوان: معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية والتطلعات المستقبلية لتجاوزها كما يراها الإداريون في جامعة البلقاء التطبيقية. هدفت الدراسة إلى الكشف عن معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية والتطلعات المستقبلية لتجاوزها من وجهة نظر الإداريون في جامعة البلقاء التطبيقية. ولتحقيق أهداف الدراسة تم إعداد استبانة مكونة من (55) فقرة موزعة على (4) مجالات وهي المعوقات البشرية، المعوقات التنظيمية، المعوقات التقنية، المعوقات المالية. كما تم وضع سؤال مفتوح عن التطلعات المستقبلية للتغلب على المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة البلقاء التطبيقية من وجهة نظر الإداريون. وبعد التأكد من صدق الأداة وثباتها، تم تطبيقها على عينة الدراسة البالغة (522) إدارياً تم اختيارهم بالطريقة الطبقية العشوائية البسيطة. وبعد تطبيق الأداة على أفراد العينة أظهرت نتائج الدراسة أن المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية كما يراها الإداريون كانت بدرجة (كبيرة – كبيرة جداً)، حيث جاء مجال المعيقات البشرية بالمرتبة الأولى، وبدرجة كبيرة جداً، تلاه مجال المعيقات المالية، تلاه المعيقات التقنية، في حين جاء مجال المعيقات التنظيمية، وبدرجة كبيرة لكل منهما. وأشارت النتائج أن أهم التطلعات المستقبلية للتغلب على هذه المعيقات هو تحسين البنية التحتية الملائمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية. وفي ضوء تلك النتائج توصلت الدراسة للعديد من التوصيات أهمها: ضرورة توفير البيئة التحتية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في أقسام وإدارات الجامعة، وضع الاستراتيجيات اللازمة لإعادة تأهيل وتدريب الموظفين لغرض تطوير مهاراتهم ومعارفهم في مجال الإدارة الإلكترونية، وإجراء المزيد من الدراسات في هذا المجال مستقبلاً

4.فرضيات الدراسة:

تتكون الدراسة من متغيرين، المتغير المستقل وهو المعوقات الفنية والإدارية والاجتماعية والمتغير التابع وهو تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتتعلق الفرضيات بدراسة العلاقة بين هاذين المتغيرين.

تتمحور فرضيات الدراسة في الفرضية الرئيسية وهي: **وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات الإدارية والاجتماعية والفنية وتطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات المصرفية العامة العاملة في بلدية صبراتة.**

وتتفرع من هذه الفرضية مجموعة من الفرضيات الفرعية وهي كالتالي:

1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات الإدارية وبين تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية العامة العاملة في بلدية صبراتة.

2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات الاجتماعية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية العامة العاملة في بلدية صبراتة.

3- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات الفنية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية العامة العاملة في بلدية صبراتة.

5.أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية هذه الدراسة في التالي:

1- المساهمة في تطوير الأداء في المؤسسات المصرفية العامة ونقلها من العمل التقليدي إلى العمل الإلكتروني.

2- توظيف تكنولوجيا المعلومات في العمل الإداري والتخلي عن العمل الورقي.

3- الحد من الفساد الإداري المنتشر في المؤسسات المصرفية العامة من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية

6.أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة البحثية لتحقيق مجموعة من الأهداف نوردها في النقاط التالية:

1- تسليط الضوء على أهم المعوقات وعلاقتها بتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية العامة العاملة في بلدية صبراتة.

2- إبراز أهمية التحول في طرق الأداء الذي ينجم عن استخدام الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات المصرفية العامة العاملة في بلدية صبراتة.

3- دعم مفاهيم الإدارة الالكترونية في المؤسسات العامة والخاصة بليبيا.

4- تحفيز التعامل بالوثيقة الالكترونية والتوعية بأهمية التحول إلي الإدارة الالكترونية لا الورقية في ليبيا

7.حدود الدراسة:

- الحد الزماني: تتحدث الدراسة عن الفترة من 2012 إلى 2016 م.

- الحد المكاني: اقتصرت هذه الدراسة على المؤسسات المصرفية الواقعة في نطاق بلدية صبراتة والبالغ عددها (6) وتم التواصل مع بعض منها وذلك بسبب الصعوبة في التواصل مع البعض الآخر نتيجة الظروف الصعبة التي تمر بها المصارف في هذه الفترة من ناحية الوضع الأمني والإداري في تلك المناطق وكذلك الازدحام الشديد أمام المصارف بسبب نقص السيولة مما تعذر الوصول لبعض المسؤولين المعنيين بهذه الدراسة.

الحد الموضوعي: تتطرق الدراسة لأهم المعوقات التي تحول دون تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات المصرفية.

8.المنهجية المتبعة:

تسعى هذه الدراسة الاستكشافية لمعرفة معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات المصرفية العاملة ببلدية صبراتة، والانتقال من العمل التقليدي إلى العمل الالكتروني.

وعليه فقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال جمع البيانات من مصادرها المختلفة ثم تحليلها وعرضها وفق أساليب الإحصائية والدراسة الميدانية للظاهرة محل البحث.

9.مصادر جمع البيانات:

تم جمع البيانات عن طريق المصادر التالية:

أ-مصادر أولية: كالكتب والمجلات العلمية والدوريات والرسائل المنشورة وغير المنشورة والتي تختص بموضوع البحث.

ب-مصادر ثانوية: وهي تتمثل في استمارات الاستبيان والملاحظة ونتائج تحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المختلفة.

10.هيكل الدراسة:

تحتوي هذه الدراسة على ثلاثة أطر رئيسية وتتمثل في:

أولاً: (الإطار المنهجي) ويشتمل على:(المقدمة، إشكالية الدراسة، فرضيات الدراسة، أهداف الدراسة، أهمية الدراسة، حدود الدراسة، المنهجية المتبعة في الدراسة، مصادر جمع البيانات، هيكل الدراسة).

ثانياً: (الإطار النظري للدراسة) ويشتمل على:(مفهوم الإدارة الالكترونية، نشأتها، أهدافها، عناصرها، فوائد ومعوقات تطبيقها، معاييرها، ومساهمتها في تطوير العمل الإداري بمؤسسات القطاع العام، وأخيرا شروط بناء الإدارة الالكترونية في ليبيا).

ثالثاً: (الإطار العملي للدراسة) ويشتمل على: (مجتمع وعينة الدراسة، أسلوب جمع البيانات، تحليل البيانات واستخلاص النتائج).

اولا: الإطار النظري للدراسة.

1.2 مفهوم الإدارة الإلكترونية:

مصطلح الإدارة الإلكترونية هو من المصطلحات العلمية الحديثة في مجال العلوم العصرية، وهي منهج حديث يساهم في سرعة الأداء ويعتمد على استخدام شبكة متطورة من الاتصالات والمعلومات من أجل دعم واتخاذ القرارات الفردية والتنظيمية **(السالمي، وآخرون، 2008 ص14)**.

وللإدارة الالكترونية العديد من المفاهيم يمكن إيجازها فيما يلي:

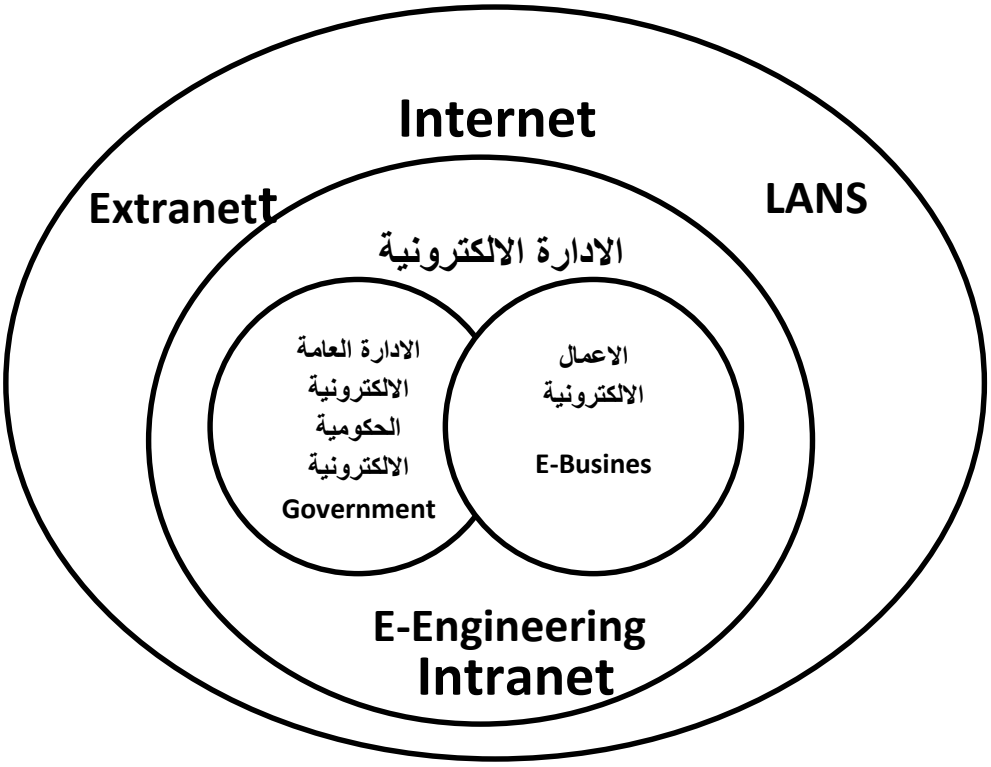
- هي تنفيذ الأعمال والمعاملات التي تتم بين طرفين أو أكثر سواء من الأفراد أو المؤسسات من خلال استخدام شبكات الاتصالات الالكترونية **(محمد سمير:2009 ص19)**

عرفت الإدارة الالكترونية من طرف البنك الدولي بأنها:

مفهوم ينطوي على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بتغير الطريقة التي يتفاعل من خلالها المواطنين والمؤسسات التجارية مع المعلومة للسماح بمشاركة المواطنين في عملية القرار وتعزيز المجتمع المدني.(المرجع، **(الكوني، 2020 ص25)**

يمكن القول ان الإدارة الإلكترونية هي بديل جديد يعيد النظر في طبيعة العلاقة بين الدولة والمواطن انطلاقا من التغير الحاصل في مفاهيم الإدارة العامة ومضامين الخدمة العامة، كمحصلة

للتحول في عمل الأجهزة والمؤسسات الحكومية من الشكل التقليدي إلى شكل يرتكز أساسا على تقنيات الإنترنت، لتلبية حاجيات المواطنين ولعل هذا يمكن توضيحه في الشكل التالي:



شكل رقم (1) أبعاد مفهوم الإدارة الالكترونية

المصدر: ياسين غلب، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة 2005م ص22

2.2 نشأة الإدارة الالكترونية:

إن نشأة الإدارة الإلكترونية تعود إلى التحول للعمل بأشكال وأساليب مختلفة، إذا كانت تقتصر على استخدام بعض برامج الحاسوب التي تستخدم لأغراض الإحصاء ويستخدم بعضها الأخر للمساعدة في إظهار بعض النتائج المختلفة في موازنات الدول، وكذا طريقة توزيع بنودها وقد ظهر أول استخدام للتقنية في أنشطة الحكومات.

لقد كان تطبيق الإدارة بصورة مصغرة، وبأساليب بسيطة، ولم تصل إلى الصورة الرسمية إلا متأخرا، حيث بدأت بالظهور في أواخر عام 1995 م بولاية فلوريدا الأمريكية في هيئة البريد المركزي، ومفهوم الإدارة الإلكترونية يدل على أن كل شخص يستطيع الحصول على الخدمات من خلال الحاسوب دون الذهاب إلى المؤسسة.

ومن ثم فالإدارة الإلكترونية هي محصلة للتقدم في المجالات التقنية والمعلوماتية وهو ما جعل الإدارات الحكومية ودوائر صنع القرار تعتمد وسائل تقنية متطورة، تساعدهم على إنجاز المهام المناطين بتنفيذها على الوجه الأكمل.

3.2 عناصر الإدارة الالكترونية: (الكوني، مرجع سابق، 94)

تقوم الإدارة الإلكترونية على العناصر التالية:

أ- **الكادر البشري** . ويجب أن يكون الكادر البشري بالمواصفات التالية:

1 – مؤهل ومصقول فنيا من خلال الدورات التدريبية المناسبة ليصبح قادرا على استخدام التقنيات الحديثة.

2 – محفز على الابتكار والمبادرة ومعود على البحث عن المعلومة من خلال ما هو متاح.

3 – قادر على التعامل مع المواطنين، والتواصل معهم وتلبية استفساراتهم.

ب- **الشبكات**. وهي عبارة عن نظام اتصالات لربط أجهزة الحاسوب ببعضها بغرض تحقيق المشاركة في المعلومات وأجهزة إرسال واستقبال المعلومات والبيانات.

وتنقسم هذه الشبكات إلى:

- (شبكات محلية(LNAS وتتمثل في الحاسب الشخصي في المكتب أو الشركة.

- (شبكات واسعة WAN) وهي عبارة عن مجموعة من خطوط الاتصال والبروتوكولات التي تؤهل الشبكات الداخلية المحلية من الارتباط ببعضها والتواصل فيما بينها، وهي تتميز عادة بانتقال المعلومات عبر مساحات جغرافية واسعة وبسرعة عالية.

ج- **المعلومات**. وهي المراد المشاركة فيها وتبادلها بين أعضاء المؤسسة ويمكن أن تكون هذه المعلومات على صيغة بيانات.

د- **جهاز الحاسوب**. وهذا هو العنصر الأهم لأنه نافذة التواصل والتخاطب بين أفراد الشبكة.

4.2 فوائد تطبيق نظم الإدارة الالكترونية: إن الاهتمام الكبير الذي يوليه العالم المتقدم باستخدام تكنولوجيا المعلومات بمكوناتها المختلفة سببه الأهمية والفوائد الكبيرة التي تقدمها هذه الأخيرة، ولذلك بدأت الدول تتسابق في تطبيق الإدارة الإلكترونية نظرا للفوائد التي تحققها. وفيما يلي أهم هذه الفوائد: **(السالمي وآخرون، مرجع سابق ص22).**

- تبسيط الإجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس إيجابيا على مستوي الخدمات التي تقدم إلى المواطنين، ومنه اختصار وقت وتنفيذ إنجاز المعاملات الإدارية المختلفة.
- تسهيل إجراء الاتصال بين الدوائر المختلفة للمؤسسة وكذلك مع المؤسسات الأخرى.
- تقليل استخدام الورق بشكل ملحوظ وهذا ما يؤثر ايجابيا علي عمل المؤسسة.
- الدقة والموضوعية في إنجاز العمليات داخل المؤسسة.

5.2 مساهمة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات القطاع العام.

لتكنولوجيا المعلومات الحديثة دورا رئيسيا في أحداث التحولات المختلفة في العمل الإداري، حيث ساهمت في تطوير الكثير من مراحل العمل الإداري وتطوير أساليبه وتوفير المعلومات في الوقت المناسب وبأقل تكلفة.

هناك العديد من المزايا التي تمنحها تكنولوجيا المعلومات الحديثة للعمل الإداري من خلال تطبيق الإدارة الإلكترونية.

والإدارة الإلكترونية هي نمط جديد ترك أثاره الواسعة على المؤسسات ومجالات عملها وعلى استراتيجياتها ووظائفها، وفي الواقع إن التأثيرات لا تعود فقط إلى البعد التكنولوجي المتمثل في التكنولوجيا الإدارية

وقد ساهمت الثورة الرقمية والتي تراكمت لعقود عديدة وأصبحت تعمل على تحقيق المزيد من المرونة الإدارية في التفويض والتمكين الإداري والإدارة القائمة علي الفريق. **في إحداث تغيرات عميقة في بيئة العمل وأساليبه أهمها: (الصيرفي، 2006، 46-48)**

1- الانتقال من إدارة النشاط المادي إلي إدارة النشاط الافتراضي.
2- الانتقال من التنظيم الهرمي القائم علي سلسلة الأوامر إلي التنظيم الشبكي.
3- الانتقال من الإدارة المباشرة وجها لوجه إلي الإدارة عن بعد.
4- الانتقال من الرقابة بمفهوم مقارنة الأداء الفعلي مع المخطط إلي الرقابة المباشرة الآنية.

6.2 معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في المنظمات.

تعتبر التقنية الإلكترونية أحد الموارد الأساسية للمنظمات للتأقلم مع طبيعة العصر الحالي، إلا إن الدول العربية ومن بينهم ليبيا تواجه مجموعة من القيود التي تعرقل عملية الاستثمار الفعال للتقنية الحديثة، حيث أن كثيرا من الإدارات لديها العديد من السلبيات والتي تتمثل في كثرة الإجراءات

الروتينية، وضعف التنسيق بين الوحدات الإدارية، وعدم مواكبة المستجدات الحديثة في مجال التقنية، ومن بين أهم المعوقات نذكر الاتي: **(طارق، 2007 ص46-47)**

1- اختلاف نظم حتى داخل المنظمة الواحدة.
2- اقتناع إدارة المؤسسة بدواعي التحول ومتطلباته.
3- الحافز القوي لدى الأفراد لإنجاح عملية التحول بأنهم جزء من عملية التحول والنجاح.
4- الوصول إلى الإلكترونية المتكاملة داخل المنظمات.
5- توافر نسبة أساسية فنية جيدة.
6- الطبيعة البشرية وثقافة الأبواب المغلقة والخوف من التكنولوجيا وتطبيقاتها.
7- التحديث المستمر للبيانات مع تحمل العبء الإداري المعتاد في العمل.
8- التوافق مع النظم اليدوية المعتادة في العمل ودورتها المستقبلية.
9- شمول كافة عناصر الإدارة التقليدية في منظومة التعاملات الشخصية.

ثانيا: الإطار العملي للدراسة.

1.3مجتمع وعينة الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من مديري الإدارات العليا والوسطى والموظفين الإداريين العاملين بالمؤسسات المصرفية العامة العاملة ببلدية صبراتة، والبالغ عددهم (140) والذين يتبعون عدد (4) مصارف تجارية تعمل داخل البلدية.

وقد تم أخذ عينة قصدية من مجموعة من مديري المصارف والنواب ورؤساء الأقسام وبعض الموظفين الإداريين قدرت بـ (34) موظف. وهذه العينة تقدر نسبتها بـــ 24% تقريبا من حجم مجتمع الدراسة. والمصارف التجارية العاملة بمدينة صبراتة التي أخذت منها العينة كما مبينة في الجدول التالي:

جدول (2) المصارف التجارية العاملة ببلية صبراتة

الجهة	الصفة	العدد	النسبة
مصرف الجمهورية فرع المدينة	مدير الفرع، نائب المدير رؤساء الأقسام، موظفين.	9	%27
مصرف الجمهورية فرع الآثار	مدير الفرع، مساعد المدير، رؤساء الأقسام، موظفين.	11	%32
مصرف الجمهورية وكالة سوق العلالقة	م مدير الفرع، نائب مدير الفرع، رؤساء الأقسام، موظفين.	9	%27
م مصرف شمال أفريقيا	مدير الفرع، رؤساء الأقسام، موظفين.	5	%14

- أسلوب جمع البيانات :

استخدم الباحث في هذه الدراسة أسلوب يتناسب ونوعية الظاهرة أو المشكلة محل البحث، وهو أسلوب المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على توفير البيانات والحقائق عن الظاهرة موضوع الدراسة لتفسيرها والوقوف عند نتائجها، وقد تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من

خلال طرح الأسئلة على المبحوثين والإجابة عليها، وقد تم توزيع مجموعة من هذه الاستبانات كما مبينة في الجدول التالي:

جدول (3) الاستبيانات الموزعة والراجعة بإجابات

البيان	العدد	النسبة %
الاستمارات الموزعة على المبحوثين	35	%100
الاستمارات الراجعة بإجابات صحيحة	34	%97
الاستمارات الراجعة بدون إجابات	0	%0
الاستمارات المفقودة	1	%3
الإجمالي	35	%100

إعداد الباحث من واقع بيانات الاستبيان

3.3 تحليل البيانات واستخلاص النتائج:-

استخدم الباحث برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS في تحليل البيانات كما استخدم الجدول التكراري والنسب المئوية لوصف عينة البحث، ولمعرفة اتجاه إجابات المبحوثين سواء كانت سلبية أو ايجابية لمجموع فقرات المحور، ولكل فقرة على حدى استخدم الباحث مقاييس التشتت ومقاييس النزعة المركزية، اختبار T، واختبار F.

4.3 منهجية البحث:

تحقيقاً لأهداف البحث استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وذلك من خلال الرجوع والاطلاع على الكتب والدوريات والمجلات، وعدد من الرسائل العلمية غير المنشورة، والتشريعات الناظمة لعمل المصارف في ليبيا، وتم تصميم استبانة مكونة من جزئيين الجزء الأول بيانات عن عينة البحث والجزء الثاني مكون من (13) فقره لتغطية الجوانب المختلفة للإدارة الالكترونية في المؤسسات المصرفية، حيث تم توزيع (35) استبانة أستلم منها (34) استبانة صالحة لتحليل فقراتها. وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي (likert scale) في الإجابة على استبانة البحث المتعلقة بالمتغيرات المستقلة للبحث وقد أعطيت الإجابات الدرجات التالية: موافق بشدة: 5 درجات، موافق: 4 درجات، موافق إلى حد ما: 3 درجات، غير موافق: 2 درجتان، غير موافق بشدة: 1 درجة. هذا وقد تم تحديد درجة القوة والضعف في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية العامة ببلدية صبراتة من خلال متوسط إجابات الفقرات ونسبة التطبيق وهى من 1 إلى أقل من1.80 درجة وما نسبته 20%-36% تعتبر ضعيفة، ومن1.80إلى أقل من2.60درجة وما نسبته 36%-52% تعتبر متوسطة، ومن2.60 إلى أقل من3.40 درجة وما نسبته 52%-68% تعتبر جيدة، ومن 3.40إلى أقل من4.20 وما نسبته 68% - 84% تعتبر جيدة جداً، ومن4.20 إلى 5 وما نسبته 84%-100% تعتبر ممتازة، هذا واعتمد

الباحث على وسط حسابي فرضي مقداره (68%) والذي يمثل الحد الأدنى من نسبة التطبيق الجيدة جداً (68%-84%) واعتبر الوسط الحسابي (3.4) هو آخر عدد كسري يقترب من الدرجة الجيدة (4) وبالتالي هو الأدنى للدرجة الجيدة جداً التي يمكن أن يقبل بها الباحث لقياس درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية العامة ببلدية صبراتة. وتم توزيع الاستبانة على عينه البحث المكونة من العاملين بالمصارف العامة ببلدية صبراتة تم تحليل بياناتها باستخدام البرنامج الإحصائي (S.P.SS)، والذين من خلالهما تم تطبيق الاختبارات الإحصائية (الوسط الحسابي ونسبته ، والانحراف ألمعياري ، ومعامل الاختلاف واختبار (T-test المزدوج)، كما تم استخدام القاعدة الأساسية المتبعة لاتخاذ القرار هو أن تكون قيمة p-value أكبر من (0.05) نقبل فرضية العدم أي وجود استقلالية وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية وإذا كانت قيمة p-value أصغر من (0.05) نرفض فرضية العدم هذا يعني عدم وجود استقلالية ووجود فورقات ذات دلالة إحصائية بين بيانات استبانة البحث . وتحقق الباحث من الصدق المنطقي للاستبانة بعد أن تم عرضها على مجموعة من أساتذة الإدارة المتخصصين، وقد تم إدخال بعض التعديلات على بنود الاستبانة على ضوء ملاحظاتهم واقتراحاتهم. واستخدم الباحث معادلة كرونباخ ألفا (Cornb ach,s Alpha) للتحقق من ثبات الاستبانة لكل جزء من أجزائها وكانت معاملات الثبات تتمتع بدلالات ثبات واتساق مقبولة لغايات البحث العلمي ويُعد اختبار المصداقية ألفا ضعيفاً إذا كان أقل من (60%) ومقبولاً إذا كان أكثر من(60%) وكلما اقترب المقياس من الواحد الصحيح تعتبر النتائج الخاصة بالاختبار جيدة(Sekaran,1992,pp76-77)، ويتضح أن قيمة ألفا لفقرات الاستبانة مجتمعه بلغت (0.73) وهذه النسبة جيدة وهذا يعني توفر درجة عالية من المصداقية في إجابات الفقرات.

4.4 تحليل البيانات واختبار الفرضيات

أولا: تحليل بيانات مجتمع وعينة البحث. يتكون مجتمع البحث من المصارف العامة في بلدية صبراتة والبالغ عددها (4). فروع لمصرف الجمهورية، ومنها فرع الآثار، فرع المدينة، فرع سوق العلالقة، وعدد (1) مصرف شمال أفريقيا.

ثانيا: اختبار الفرضيات: يهدف الإحصاء الوصفي إلى تقديم مقاييس تلخيصيه للبيانات المتوفرة عن عناصر العينة حيث استخدمت مقاييس النزعة المركزية، ومقاييس التشتت، ومقاييس تجمع بين مقاييس النزعة المركزية ومعايير التشتت واختبار (t-test).

فرضـــيات البحث: يهدف هذه البحث إلى التعرف على المعوقات الإدارية والاجتماعية والفنية التي تحول دون تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات المصرفية العامة في بلدية صبراتة، ومن خلال اختبار الفرضـــية الرئيســـية القائلة ((**توجد علاقة ذات دلالة إحصـــائية بين المعوقات الإدارية والاجتماعية والفنية وتطبيق الإدارة الالكترونية في المؤســـســـات المصـــرفية العامة في بلدية صبراتة**)) والتي سيتم اختبارها من خلال الفرضيات الفرعية التالية:

الفرضـية الأولى: (توجد علاقة ذات دلالة إحصـائية بين المعوقات الإدارية وبين تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسـسـات المصـرفية العامة العاملة في بلدية صـبراتة)، تم اختبار هذه الفرضية من خلال خمس فقرات من الاستبانة، كما في الجدول رقم (4).

جدول رقم (4) نتائج التحليل المتعلقة بالمعوقات الإدارية في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية العامة العاملة في بلدية صبراتة

الفقرة	المعوقات	الوسط الحسابي	النسبة %	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف%
1	عدم توفر البرامج الخاصة بالإدارة الالكترونية لاستخدام شبكة المعلومات (الانترنت).	3.73	74.55	1.069	28.67
2	الافتقار للعنصر البشري المدرب على تفعيل الإدارة الالكترونية.	3.70	73.94	1.015	27.46
3	ند غياب العنصر الوطني القادر على صناعة تقنية المعلومات.	3.47	69.41	0.929	26.76
4	عد عدم استيعاب النظام الإداري الحالي للتغيرات الملحقة بتطبيق الإدارة الالكترونية.	3.26	65.29	1.082	33.14
5	اس استخدام الإدارة الالكترونية ينتج عنه تطور في أداء العاملين بالمؤسسة نحو الأفضل.	4.65	92.94	0.597	12.85
	متوسط الفرضية الأولى	3.76	75.13	0.539	14.36

اختبار T-test المزدوج	
قيمة (t)	3.736
درجة الحرية	33
مستوى المعنوية (t)	0.001
مستوى الثقة أو الدلالة	%5

ويوضـــح الجدول رقم (4) نتائج اختبار الفرضـــية الأولى والذي جاءت في خمس فقرات حيث جاء المتوســط الحســابي لمجموع فقرات الفرضــية الأولى المتعلقة بالمعوقات الإدارية في تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤســـســـات المصـــرفية العامة العاملة في بلدية صـــبراتة (3.76) وما نســـبته (75.13%) وهي نسبه تقع في درجة معوقات التطبيق عالية جداً والتي متوسطها الحسابي ما بين (3.60 إلى أقل من 4.20) وما نســـبته (68% إلى أقل من 84%) ، ومعامل الاختلاف (14.36%) الذي يشير إلى إن تشتت واختلاف الإجابات بين أفراد عينة البحث ليست عالية ويدل

ذلك على تجانس وتوافق في الإجابات فيما بينهم ، فيما بلغ الانحراف المعياري للفرضـــية الأولى ما نسبته (0.539) وهذا يدل على تمحور إجابات عينة البحث حول الوسط الحسابي العام مما يؤكد بأن التشتت بسيط في إجابات عينة البحث على الفقرات محل الاختبار.

إن الفقرة رقم **(5)** والمتعلقة بان اســـتخدام الإدارة الالكترونية ينتج عنه تطور في أداء العاملين بالمؤسســة نحو الأفضــل، جاءت ضــمن فترة درجة التطبيق الممتازة حيث كان المتوسـط الحسـابي (4.20 إلى 5) وما نسبته (84% –100%)، فيما جاءت الفقرات رقم **(1، 2، 3)** ضمن فترة الأهمية الجيدة جداً، وبوســط حســابي ما بين (3.40 إلى أقل من 4.20) وما نســبته (68% إلى أقل من 84%)، وهذا يدل على أهمية تطبيق البرامج الخاصــة بالإدارة الالكترونية بصــورة أفضــل، من خلال تعزيز القدرة على التحقق من توفير الأدوات والظروف الملائمة لتطبيقها. كما جاءت الفقرة رقم **(4)** ضــمن فترة التطبيق الجيدة حيث جاء الوسـط الحسـابي لهذه الفقرة ما بين (2.60إلى أقل من 3.40) وبما نســبته (52% إلى أقل من 68%)، وهذا يشــير أن درجة معوقات التطبيق عالية من حيث عدم اســتيعاب النظام الإداري الحالي للتغيرات الملحقة بتطبيق الإدارة الالكترونية، كما إن البيانات المتوفرة عن هذه الفقرات مجتمعة تتمركز حول المتوسط الحسابي ولا تتمتع بتشتيت عال وذلك من خلال قيمة الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف مما يدل على تجانس جيد جداً في الإجابات. وعند إجراء اختبار T–test المزدوج لقياس الدلالة الإحصـــائية بين كل من الوســـط الحســـابي لأهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية العامة العاملة في بلدية صبراتة وبين الوسط الحسابي (3.4) الذي يمثل الحد الأدنى للدرجة الجيدة جداً، يتبين أنه دال إحصـــائياً حيث كانت قيمة (t = 3.736) وكانت (معنوية t) تساوى (0.001) وهذا المستوى ذا دلالة إحصائية ومعنوية قوية يدل على أن درجة أهمية تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات المصرفية العامة العاملة في بلدية صبراتة تعتبر جيدة.

وبناء على ما تقدم فإننا نقبل الفرضـــية الأولى التي تنص على أنه (توجد علاقة ذات دلالة إحصـــائية بين المعوقات الإدارية وبين تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات المصرفية العامة العاملة في بلدية صبراتة).

الفرضـــية الثانية: (توجد علاقة ذات دلالة إحصـــائية بين المعوقات الاجتماعية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية العامة العاملة في بلدية صبراتة).

تم اختبار هذه الفرضية من خلال أربعة فقرات من الاستبانة، كما في الجدول رقم (5).

الجدول رقم (5) نتائج التحليل المتعلقة بالمعوقات الاجتماعية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية العامة العاملة في بلدية صبراتة

الفقرة	المجموعات	الوسط الحسابي	النسبة %	الانحراف المعايير	معامل الاختلاف %
1	ع عدم اقتناع الموظفين والأفراد والفنيين العاملين بالمصرف بجدوى تطبيق الإدارة الالكترونية.	2.35	47.06	0.812	34.52
2	ان انتشار الأمية الحاسوبية بين الموظفين والعاملين بالمصارف.	2.88	57.65	1.066	37.00
3	توجد اتجاهات لدى بعض العاملين بالمؤسسة بأن سلبيات العمل الالكتروني أكثر من إيجابياته.	2.82	56.47	0.968	34.29
4	الخوف من فقدان المركز الوظيفي يسبب في معارضة تطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة.	3.35	67.06	0.950	28.32
	متوسط الفرضية الثانية	2.85	57.06	0.489	17.14

اختبار T-test المزدوج	
قيمة (t)	6.524
درجة الحرية	33
مستوى المعنوية (t)	0.00
مستوى الثقة أو الدلالة	0.05

ويوضح الجدول رقم (5) نتائج اختبار الفرضية الثانية والذي جاءت في أربعة فقرات حيث جاء المتوسط الحسابي لمجموع فقرات الفرضية المتعلقة بالمعوقات الاجتماعية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية العامة العاملة في بلدية صبراتة (2.85) وما نسبته (57.6%) وهي نسبه تقع في درجة التقييم الجيدة والتي متوسطها الحسابي ما بين(من2.60 إلى أقل من3.40) وما نسبته (من52% إلى أقل من68%) وهي تعتبر جيدة ومعامل الاختلاف (17.14%) الذي يشير إلى إن تشتت واختلاف الإجابات بين أفراد عينة البحث ليست عالية ويدل ذلك على تجانس وتوافق في الإجابات فيما بينهم، فيما بلغ الانحراف المعياري للفرضية الثانية ما نسبته (0.489) وهذا يدل على تمحور إجابات عينة البحث حول الوسط الحسابي العام مما يؤكد بأن التشتت بسيط في إجابات عينة البحث على الفقرات محل الاختبار.

إن الفقرات رقم (2، 3، 4) والمتعلقة بانتشار الأمية الحاسوبية بين الموظفين والعاملين بالمصارف وتوفر اتجاهات لدى بعض العاملين بالمؤسسة بأن سلبيات العمل الالكتروني أكثر من إيجابياته ، الخوف من فقدان المركز الوظيفي يسبب في معارضة تطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسة ، وجاءت ضمن الفترة الجيدة حيث كان المتوسط الحسابي للفقرات فيما بين (من2.60 إلى أقل من3.40) وما نسبته (من52% إلى أقل من68%) ، فيما جاءت الفقرة رقم (1) ضمن الفترة المتوسطة والتي متوسطها الحسابي فيما بين (من 1.80إلى أقل من2.60) وما نسبته (36%-52%) ، وهذا يدل

على تخوف لبعض الموظفين والأفراد والفنيين العاملين بالمصرف من جدوى تطبيق الإدارة الالكترونية، كما إن البيانات المتوفرة عن هذه الفقرات مجتمعة تتمركز حول المتوسط الحسابي ولا تتمتع بتشتيت عال وذلك من خلال قيمة الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف مما يدل على تجانس جيد جداً في الإجابات. وعند إجراء اختبار T-test المزدوج لقياس الدلالة الإحصائية بين كل من الوسط الحسابي للمعوقات الاجتماعية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية العامة العاملة في بلدية صبراتة وبين الوسط الحسابي (3.4) الذي يمثل الحد الأدنى للدرجة الجيدة جداً، يتبين أنه دال إحصائياً حيث كانت قيمة (t = 6.524) وكانت (معنوية t) تساوى (0.000) وهذا المستوى ذا دلالة إحصائية ومعنوية قوية جداً، يدل على أن المعوقات الاجتماعية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية العامة العاملة في بلدية صبراتة ذات دلالة إحصائية قوية جداً. وبناء على ما تقدم فإنه نقبل الفرضية الثانية التي تنص على **(توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات الاجتماعية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية العامة العاملة في بلدية صبراتة).**

الفرضية الثالثة: (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات الفنية وتطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات المصرفية العامة العاملة في بلدية صبراتة). تم اختبار هذه الفرضية من خلال أربعة فقرات من الاستبانة، كما في الجدول رقم (6). وال**جدول رقم (6) نتائج التحليل المتعلقة بالمعوقات الفنية وتطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات المصرفية العامة العاملة في بلدية صبراتة**

الفقرة	المجموعات	الوسط الحسابي	النسبة %	الانحراف المعايير	معامل الاختلاف %
1	ضعف البنية التحتية للاتصالات القادرة على تحمل ضغوط المستفيدين من الخدمة.	4.53	90.59	0.861	19.01
2	ال الافتقار إلى خدمة الاتصالات عن طريق الشبكة الداخلية (الانترنت).	4.36	87.27	0.783	17.95
3	ار ارتفاع تكلفة تطبيق الإدارة الالكترونية.	2.88	57.65	1.225	42.50
4	ا هل تسمح باستخدام الإدارة الالكترونية بين المؤسسات المصرفية في بلدية صبراتة.	4.71	94.12	0.524	11.13
	متوسط الفرضية الثالثة	4.13	82.58	0.489	11.83

اختبار T-test المزدوج	
قيمة (t)	8.568
درجة الحرية	33
مستوى المعنوية (t)	0.000
مستوى الثقة أو الدلالة	0.050

ويوضـــح الجدول رقم (6) نتائج اختبار الفرضـــية الثالثة والتي جاءت في أربعة فقرات حيث جاء المتوسط الحسابي لمجموع فقرات الفرضية المتعلقة بالمعوقات الفنية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية العامة العاملة في بلدية صبراتة (4.13) وما نسبته (82.58%) وهي نسبه تقع في درجة التقييم الجيدة جداً والتي متوسـطها الحسـابي ما بين (من 3.40 إلى أقل من4.20) وما نســـبته (من68% إلى أقل من84%) وهي تعتبر جيدة جداً ومعامل الاختلاف (11.83%) الذي يشير إلى إن تشتت واختلاف الإجابات بين أفراد عينة البحث بسيط ويدل على تجانس وتوافق وانسجام في الإجابات فيما بينهم، فيما بلغ الانحراف المعياري للفرضية الثالثة ما نسبته (0.489) وهذا يدل على تمحور إجابات عينة البحث حول الوسط الحسابي العام مما يؤكد بأن التشتت ليس عالي في إجابات عينة البحث على الفقرات محل الاختبار.

إن الفقرات رقم (1، 2، 4) والمتعلقة بضعف البنية التحتية للاتصالات القادرة على تحمل ضغوط المستفيدين من الخدمة ، والافتقار إلى خدمة الاتصالات عن طريق الشبكة الداخلية (الانترنت) ، كما أن النصح باستخدام الإدارة الالكترونية بين المؤسسات المصرفية في بلدية صبراتة ، جاءت ضمن الفقرة الممتازة حيث كان المتوسط الحسابي للفقرات فيما بين (من 4.20إلى 5) وما نسبته (من84% إلى 100%) وهذا يدل على أن درجة المعوقات الفنية عالية والتي على رأســـها البنية التحتية ، فيما جاءت الفقرة رقم (3) ضـــمن الفترة الجيدة والتي متوســـطها الحســـابي فيما بين (مـن2.60 إلى أقل من3.40) ومـا نسبتـه (52%-68%) ، وهذا يدل على ارتفاع تكلفة تطبيق الإدارة الالكترونية ، كما إن البيانات المتوفرة عن هذه الفقرات مجتمعة تتمركز حول المتوســـط الحســـابي ولا تتمتع بتشـــتت عالٍ وذلك من خلال قيمة الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف مما يدل على تجانس جيد جداً في الإجابات.

عند إجراء اختبار T-test المزدوج لقياس الدلالة الإحصائية بين كل من الوسط الحسابي للمعوقات الفنية وتطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات المصرفية العامة العاملة في بلدية صبراتة وبين الوسط الحسابي (3.4) الذي يمثل الحد الأدنى للدرجة الجيدة جداً، يتبين أنه دال إحصائياً حيث كانت قيمة t = 8.568) وكانت (معنوية t) تساوى (0.000) وهذا المستوى ذا دلالة إحصائية

ومعنوية قوية جداً، يدل على أن المعوقات الفنية وتطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات المصرفية العامة العاملة في بلدية صبراتة ذات دلالة إحصائية قوية جداً.

وبناء على ما تقدم فإنه نقبل الفرضية الثالثة التي تنص على (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات الفنية وتطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات المصرفية العامة العاملة في بلدية صبراتة).

ومما سبق يمكن اختبار الفرضية الرئيسية القائلة ((**توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات الإدارية والاجتماعية والفنية وتطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات المصرفية العامة في بلدية صبراتة**)) من خلال المحاور سابقة الذكر كما بالجدول التالي:

جدول رقم (7) نتائج التحليل المتعلقة بالمعوقات الإدارية والاجتماعية والفنية وتطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات المصرفية العامة العاملة في بلدية صبراتة

الفقرة	المحاور	الوسط الحسابي	النسبة %	الانحراف المعايير	معامل الاختلاف %
1	المعوقات الإدارية وتطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات المصرفية العامة العاملة في بلدية صبراتة.	3.76	75.13	0.539	14.36
2	المعوقات الاجتماعية وتطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات المصرفية العامة العاملة في بلدية صبراتة.	2.85	57.06	0.489	17.14
3	الم المعوقات الفنية وتطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات المصرفية العامة العاملة في بلدية صبراتة.	4.13	82.58	0.489	11.83
	متوسط مجموع المعوقات الإدارية والاجتماعية والفنية	3.60	71.92	0.365	10.15

اختبار T-test المزدوج	
قيمة (t)	3.034
درجة الحرية	33
مستوى المعنوية (t)	0.005
مستوى الثقة أو الدلالة	0.050

ويوضح الجدول رقم (7) نتائج اختبار الفرضية الرئيسية القائلة (**توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات الإدارية والاجتماعية والفنية وتطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات المصرفية العامة في بلدية صبراتة**)، حيث جاء المتوسط الحسابي لمجموع المعوقات الإدارية والاجتماعية والفنية وتطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات المصرفية العامة العاملة في بلدية صبراتة (3.60) وما نسبته (71.92%) وهي نسبه تقع في درجة التقييم الجيدة جداً والتي متوسطها

الحســـابي ما بين (من 3.40إلى أقل من4.20) وما نســـبته (من68% إلى أقل من84%) وهي تعتبر جيدة جداً ومعامل الاختلاف (10.15%) الذي يشير إلى إن تشتت واختلاف الإجابات بين أفراد عينة البحث ليس عاليا ويدل على تجانس وتوافق وانســـجام الإجابات فيما بينهم، فيما بلغ الانحراف المعياري للفرضـية ما نسبته (0.365) وهذا يدل على تمحور إجابات عينة البحث حول الوسـط الحسـابي العام مما يؤكد بأن التشـتت بسـيط في إجابات عينة البحث على الفقرات محل الاختبار.

ومما سـبق يمكن القول بأن المعوقات الفنية والإدارية كانت نسـبة تأثيرها عالي فيما يخص تطبيق الإدارة الالكترونية بالمؤسسات المصرفية العامة مقارنة بالمعوقات الاجتماعية والتي كانت بدرجة أقل.

عند إجراء اختبار T-test المزدوج لقياس الدلالة الإحصائية بين كل من الوسط الحسابي للمعوقات الإدارية والاجتماعية والفنية وتطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات المصرفية العامة العاملة في بلدية صـبراتة وبين الوسـط الحسـابي (3.4) الذي يمثل الحد الأدنى للدرجة الجيدة جداً، يتبين أنه دال إحصـائياً حيث كانت قيمة (t = 3.34) وكانت (معنوية t) تساوى (0.005) وهذا المستوى ذا دلالة إحصـــائية ومعنوية قوية جداً، يدل على أن المعوقات الإدارية والاجتماعية والفنية وتطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسـات المصـرفية العامة العاملة في بلدية صـبراتة ذات دلالة إحصـائية قوية جداً.

وبناء على ما تقدم فإنه نقبل الفرضـية الرئيسـية القائلة بأنه ((توجد علاقة ذات دلالة إحصـائية بين المعوقات الإدارية والاجتماعية والفنية وتطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات المصرفية العامة في بلدية صبراتة))

" النتـــــائج "

أولا: المعوقات الإدارية.

- توجد علاقة ذات دلالة إحصـــائية بين المعوقات الإدارية وبين تطبيق الإدارة الالكترونية في المؤسسات المصرفية العامة العاملة في بلدية صبراتة والتي تمثل نسبة 75%.

وهذه المعوقات تتمثل في التالي:

أ-عدم توفر البرامج الخاصة بالإدارة الإلكترونية لاستخدام شبكة المعلومات الدولية (الانترنت)، والتي تمثل نسبة 74%.

ب-الافتقار للعنصر البشري المدرب على تفعيل الإدارة الإلكترونية بهذه المصارف، حيث بلغت نسبتها 73%.

ج- ندرة العنصر البشري الوطني القادر على صناعة تقنية المعلومات، من خلال تصميم البرامج الخاصة بذلك، وكذلك التدريب الجيد لهذه العناصر، والتي بلغت نسبتها 69% من إجابات المستقصين.

د-عدم استيعاب النظام الإداري الحالي لبعض التغيرات الملحقة بتطبيق الإدارة الإلكترونية بالمصارف، والتي مثلت نسبتها 65%.

ثانيا: المعوقات الاجتماعية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المعوقات الاجتماعية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية العامة العاملة في بلدية صبراتة، وقد بلغت نسبتها 57%، وهذه العلاقة تعتبر جيدة. وتتمثل هذه المعوقات في التالي:

أ- الخوف من فقدان المركز الوظيفي من أسباب معارضة تطبيق الإدارة الإلكترونية، خاصة الموظفين الذين ليس لديهم معرفة كبيرة في كيفية التعامل مع التكنولوجيا الحديثة ويعتمدون في أغلب أعمالهم على الأدوات التقليدية القديمة، وهؤلاء تمثل نسبتهم في حدود 67% من إجابات المستقصين.

ب-انتشار الأمية الحاسوبية بين الموظفين العاملين بالمصارف، وتمثلت نسبتها 57%.

ج-توفر اتجاهات لدى بعض الموظفين العاملين بالمؤسسة المصرفية بأن سلبيات العمل الإلكتروني أكثر من إيجابياته، وهي مخاوف يعتقد أن 56% من المستقصين تشدد على أنها من معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بتلك المؤسسات.

د- عدم اقتناع الموظفين بالمصارف بجدوى تطبيق الإدارة الالكترونية بها، وبلغت النسبة 47% أي أقل من المتوسط.

ثالثا: المعوقات الفنية: توجد علاقة ذات دلالة إحصـــائية بين المعوقات الفنية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية العامة العاملة ببلدية صبراتة، حيث مثلت نسبتها 82% من إجابات أفراد الدراسة. وتتمثل المعوقات الفنية في التالي:

أ- ضعف البنية التحتية للاتصالات القادرة على تحمل ضغوط المستفيدين من الخدمة بالمصارف العامة العاملة ببلدية صبراتة، حيث أظهرت نسبة الإجابات التي تؤيد هذا العائق 90%، وهي نسبة عالية وتدل على حقيقة أن هذه البنية الموجودة في البلدية بشـــكل خاص، والدولة بشـــكل عام، لا تساعد على تطبيق فكرة الإدارة الالكترونية.

ب- الافتقار إلى خدمة الاتصـــالات عن طريق شـــبكة الانترنت الداخلية، وهذا أحد أهم العوامل الرئيسـية لتطبيق الإدارة الالكترونية بالمصـارف المذكورة، لأن تطبيقها يحتاج لمنظومة اتصـالات جيدة، وكذلك شبكة إنترنت قوية وسريعة. ويظهر هذا العائق جليا من خلال إجابات المستقصين والتي بلغت نسبتها 87%.

ج- ارتفاع تكلفة تطبيق الإدارة الالكترونية داخل البلد، وهذا الأمر عبر عنه 57% من أفراد العينة في إجاباتهم، على أنه من ضمن معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات العامة المصرفية بالبلدية.

" التوصيات "

1-الحرص على استخدام الإدارة الإلكترونية بالمصارف العامة العاملة ببلدية صبراتة والتخلص من أسلوب الإدارة التقليدية في أقرب وقت ممكن وذلك من أجل تطوير العمل المصرفي والقضاء على الهدر في الوقت والمال.

2-العمل بمبدأ الثواب والعقاب المتبع في الإدارة التقليدية وتطبيقه على الإدارة الإلكترونية مما يساعد على إنجاز الخدمة بشكل تلقائي وكسر حواجز الرشوة والفساد الإداري.

3- مد جسـر فضـائي معلوماتي مع الدول المتقدمة للتعاون في إجراء الأبحاث والاسـتقصـاءات وخاصة الدارسات الاقتصادية ذات الجدوى.

4- الاهتمام بالمكتبات ومنافذ الخدمة الإلكترونية باعتبارها حاضنة المعلومات والممول بالمعلومات وربط مراكز الخدمة الإلكترونية بشبكة تغذية محلية لا تخضع لشبكة الانترنت.

قائمة المراجع

أولاً: الكتب.

1- أحمد سمير، " الإدارة الالكترونية "، دار المسيرة للنشر، عمان، 2009 م

2- السالمي، وآخرون، "الإدارة الالكترونية عمان ": دار وائل، 2008 م.

3- الصيرفي، محمد، " الإدارة الالكترونية: أفاق الحاضر وتطلعات المستقبل، دار الفكر الجامع، الإسكندرية 2006 م.

4- طارق عامر، " الإدارة الإلكترونية نماذج معاصرة "، دار السحاب للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر 2007م

5- نوري المهدي الكوني، المدخل العلمي للادارة الالكترونية، دار الكتب الوطنية بنغازي، 2020م ليبيا

6- ياسين غلب، الإدارة الالكترونية وأفاق تطبيقها العربية، المملكة العربية السعودية، معهد الإدارة العامة 2005م،

ثانيا: الدوريات والرسائل العلمية

7- إيمان عبد الرحمن، " معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية والتطلعات المستقبلية لتجاوزها كما يراها الإداريون في جامعة البلقاء التطبيقية "، المجلة العلمية لجامعة الملك فيصل، المجلد 21، العدد، السعودية 2020م.

8-عاشور، بوريش / دور الإدارة الإلكترونية في ترشيد الخدمة العمومية في الولايات المتحدة والجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة متنوري، سنطينه، الجزائر 2010 م

9-عبد الرحمن، معوقات تطبيق الادارة الالكترونية، دراسة ماجستير غير منشورة، الجامعة الاردنية 2020م

10-عمران عبد السلام، معوقات تطبيق الادارة الالكترونية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة سبها، ليبيا 2018م

11-ساري عوض الحسنات / معوقات تطبيق الإدارة الالكترونية في الجامعات الفلسطينية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التربية، جامعة عين شمس، القاهرة، 2011 م

12-هاشم و اخرون، الادارة الالكترونية في التعليم العالي والبحث العلمي، جامعة ديالي والمعهد التقني، الجزائر 2016م