

متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية على مستوى بنك الجزائر الخارجي بغرداية
Success requirements of Applying e-management at the Algerian
External Bank on Ghardaia

مشري مبروكة

مخبر التنمية الادارية للارتقاء بالمؤسسات الاقتصادية، جامعة غرداية،

mecheri.mebrouka@univghardaia.edu.dz

تاريخ القبول: 2024/01/ 12

تاريخ الاستلام: 2023/12/ 31

ملخص:

يهدف هذا البحث إلى دراسة متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية بالبنوك التجارية الجزائرية بدراسة حالة بنك الجزائر الخارجي في غرداية، على عينة مكونة من 46 فرداً قدمنا المفاهيم الأساسية للإدارة الإلكترونية، وللتعرف على هذه المتطلبات بالبنك الخارجي الجزائري بغرداية وزعنا 46 استبانة على العاملين هناك وقمنا باستخدام برنامج SPSS25 لمعالجة البيانات من أجل اختبار الفرضيات وتحليلها، وتوصلنا إلى النتائج التالية:

هناك متطلبات تتوفر بالبنك وتمثل في المتطلبات المالية والبشرية تلعب دور في النجاح تحول تطبيق الإدارة الإلكترونية بالبنك الخارجي الجزائري بغرداية، في حين عدم توفر كل من المتطلبات التقنية والتشريعية التي من شأنها تسهيل وإنجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية وهذا من وجهة نظر العاملين ببنك الجزائر الخارجي.

كلمات مفتاحية: ادارة الكترونية؛ متطلبات؛ بنوك تجارية؛ بنك BEA.

تصنيف JEL: M1، O32، G21.

Abstract:

This research aims to study the requirements for the success of applying e-management at the Algerian External Bank on Ghardaia, on a sample of 46 individuals.

We presented the conceptual framework of E-management, to know these requirements in the Algerian External Bank in Ghardaia, we distributed 46 questionnaires to the workers there and used the SPSS25 program to process the data and analyze the hypotheses of the study, in the end we find the following results:

There are requirements available in the bank, represented in the financial and human requirements that play a role in the success of applying e-management at the Algerian External Bank in Ghardaia, while the lack of both technical and legislative requirements wich facilitate applying e-management and this is from the viewpoint of the employees in the bank under study

Keywords: E-management; requirements; Commercial Banks; BEA Bank.

Jel Classification Codes: M1, O32, G21.

المؤلف المرسل: مشري مبروكة، الإيميل: mecheri.mebrouka@univghardaia.edu.dz

1. مقدمة:

في ظل الظروف الراهنة والتي تزامنت مع جائحة كورونا، أجبر العالم ككل على اقامة الحجر والتباعد الاجتماعي وهذا ما أثر بطبيعة الحال على جميع النشاطات والقطاعات سلبا، من تعليم وصحة واقتصاد وسياسة.

هنا ظهر الدور الايجابي الذي تلعبه وسائل التكنولوجيا والاتصال من حيث تسهيل عملية التواصل والتعليم والقيام بعدة تعاملات مالية ومدنية الكترونيا من خلال الادارة الالكترونية، مما يوفر لنا الجهد والوقت وحتى تطبيق التباعد من دون ان يكون هناك التأثير الكامل بانعكاسات الحجر الصحي.

ففي السنوات الأخيرة نرى ان الجزائر توجهت نحو تنفيذ العديد من الإصلاحات في العديد من المجالات والقطاعات، لذلك انطلق مشروع الجزائر الإلكترونية عام 2013 لتعميم الإدارة الإلكترونية لتقديم خدمات عالية الجودة للمواطن الجزائري (بن سايح، 2019، صفحة 264).

فوجد ان البنوك التجارية في الجزائر اهتمت بتطبيق الإدارة الإلكترونية بإدارتها وتحولت من الإدارة التقليدية لتطوير خدماتها المصرفية والتنافس مع المعايير الدولية للبنوك الدولية، فدائما ما نجد في الخطوات الأولى للتغيير عثرات ومتطلبات، يجب على البنوك تحديدها عند تطبيق الإدارة الإلكترونية لتحسين خدماتها المصرفية.

وعليه في هذا البحث سنتطرق للإدارة الإلكترونية ومتطلبات نجاح تطبيقها على مستوى البنوك التجارية في الجزائر.

2. الإطار العام للدراسة:

1.2 اشكالية الدراسة:

لمعرفة متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك التجارية بالجزائر بالضبط على البنك الخارجي الجزائري في غرداية، تمت صياغة إشكالية هذا البحث في السؤال الرئيسي التالي:

ما هي متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية؟

تنبثق من السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو تاريخ الإدارة الإلكترونية؟
- ما هو مفهوم الإدارة الإلكترونية؟
- ما هي خصائص الإدارة الإلكترونية وأهميتها؟
- ما هي متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بالبنوك التجارية في الجزائر؟

2.2 فرضيات الدراسة:

للإجابة على السؤال الرئيسي والأسئلة الفرعية، تم اعتماد الفرضيات الأربع التالية:

- H1:** هناك متطلبات تقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ببنك الجزائر الخارجي.
- H2:** هناك متطلبات بشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ببنك الجزائر الخارجي.
- H3:** هناك متطلبات مالية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ببنك الجزائر الخارجي.
- H4:** هناك متطلبات تشريعية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ببنك الجزائر الخارجي.

3.2 اهدف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق النقاط التالية:

- التعرف على مفاهيم أساسية حول الإدارة الإلكترونية.
- تحديد المتطلبات التقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في البنك الخارجي الجزائري بغرداية.
- التعرف على المتطلبات البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في البنك الخارجي الجزائري بغرداية.
- تحديد المتطلبات المالية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في البنك الخارجي الجزائري بغرداية.

- تحديد المتطلبات التشريعية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في البنك الخارجي الجزائري بغرداية.
- اقتراح بعض الحلول لإنجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في بنك الجزائر الخارجي بغرداية.

4.2 أهمية الدراسة:

تنبثق أهمية الدراسة من النقاط الآتي ذكرها:

- حداثة موضوع الإدارة الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية، حيث أن المصطلح جديد وحديث ومتطور ولا زال في طور التطبيق؛
- دور الإدارة الإلكترونية في الحياة اليومية وتسهيلها في ظل جائحة كورونا؛
- ان دراسة متطلبات الإدارة الإلكترونية من شأنه إيجاد حلول للوقت الضائع في تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال تحديد هذه المتطلبات الضرورية لإنجاحها؛
- أهمية ودور التكنولوجيا في التأثير على كفاءة وتطوير البنوك بشكل عام؛
- الاهتمام المتزايد للمصارف التجارية الجزائرية بمجال الإدارة الإلكترونية والتنمية الإدارية بما في ذلك تكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين خدمات البنوك.

5.2 حدود الدراسة:

- **الحد الموضوعي:** اقتصرت الدراسة في موضوعها على دراسة متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية، دراسة حالة على بنك الجزائر الخارجي في غرداية؛
- **الحد البشري:** أجريت الدراسة على العاملين بالبنك الخارجي الجزائري بغرداية، رئيس المكتب، رئيس القسم، المدير، القابض ومدير الدراسات؛
- **الحد المكاني:** أجريت الدراسة في دولة الجزائر، وكانت محدودة بغرداية؛
- **الحد الزمني:** تم تطبيق الدراسة وجمع البيانات الأولية عن بنك الجزائر الخارجي لغرداية والتحليل الإحصائي بين 23 يوليو و29 أغسطس (2020).

3. الجانب النظري:

في هذا الجزء سنقدم مفاهيم أساسية حول الإدارة الإلكترونية؛

1.3 الإدارة الإلكترونية:

سنحدث عن التطور التاريخي للإدارة الإلكترونية وبعض المفاهيم المتعلقة بها:

1.1.3 تاريخ الإدارة الإلكترونية:

في سنة 1960 قامت IBM بابتكار معالج الكلمات، لمعالجة الكلمات عند توصيلها بالكمبيوتر. (إبراهيم، 2014، صفحة 325)

وأطلقت سنة 1964 جهاز الشريط المغنط MT/ST، بحيث انه عندما تكتب الرسائل تخزين الكلمات على الشريط المغنط. (السالمي، تكنولوجيا المعلومات، 2009، صفحة 33)

وبداية ظهور الادارة الالكترونية جاء لتطور يمتد للعقود الخمسة الأخيرة من القرن الماضي بحيث تمثلت في استخدام انظمه الحاسوب في الأنشطة بنهاية الخمسينات والستينيات وتطور الإدارة الالكترونية ارتبط بالتطور التكنولوجي للإدارة منذ بداية احوال الالة مكان الانسان الى ان وصل الى الانترنت وشبكات الاعمال، فرأت المنظمات ان استخدام الحواسيب يعني السرعة في انجاز الاعمال وتقليص الوقت والحفاظ على الموارد. (غالب، 2005، صفحة 49).

2.1.3 تعريف الإدارة الإلكترونية:

يمكننا ان نعرف الإدارة الإلكترونية بأنها الاندماج والتكامل بين جميع عمليات الإدارة، من التنظيم، والتحكم، والفرص لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة (NICT). (KALIKA, 2000, p. 68)

ويمكن تعريفها كذلك بأنها انجاز المعاملات الادارية وتقديم الخدمات العامة عبر شبكة الانترنت والانترانت بحيث لا يضطر العملاء م للانتقال الى الادارات شخصيا لإنجاز معاملاتهم، بون اهمال ما يترافق مع ذلك من اهدار للوقت والجهد والطاقات. (كافي، 2011، صفحة 61)

الإدارة الإلكترونية هي مكونة جميع المهام والنشاطات الإدارية، وذلك بالاعتماد على تقنيات المعلومات الضرورية للوصول الى تحقيق الأهداف المسطرة للإدارة الجديدة من حيث تقليل استخدام الورق وتبسيط الاجراءات وهذا ما يؤدي للقضاء على الروتين في القيام بالمهام والمعاملات ل يتم ربط كل إدارة بالحكومة الإلكترونية. (السالمي، الإدارة الإلكترونية، 2008، صفحة 135)

يمكن تعريف الادارة الالكترونية اجرائيا بانها العملية الادارية التي تقوم على الامكانيات المتميزة للأنترنت وشبكات الاعمال في وظائف الإدارة، التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد والقدرات الأساسية للمنظمة لتحقيق اهداف الشركة. (نجم، 2008، صفحة 120)

3.1.3 أهمية الإدارة الإلكترونية:

تتجلى أهمية الإدارة الالكترونية في قدرتها على مواكبة التطور النوعي والكمي الهائل في مجال تطبيق تقنيات ونظم المعلومات وما يرافقها من انبثاق ما يمكن تسميته بالثورة المعلوماتية المستمرة؛ (غالب، 2005، صفحة 16)

كما تمثل الادارة الكترونية نوع من الاستجابة القوية لتحديات الذي تختصر العولمة والفضاء الرقمي واقتصاديات المعلومات والمعرفة، والثورة المعلوماتية بالعالم؛ (غالب، 2005، صفحة 16)

تبسيط الاجراءات بالمنظمة ينعكس ايجابيا على تحسين مستوى الخدمات التي تقدم الى المواطنين، كما يكون نوع الخدمات المقدمة أكثر جودة؛

اختصار وقت تنفيذ المعاملات الادارية بكل دقة وموضوعية في العمليات المختلفة بالمنظمة. (كافي،

2011، صفحة 63)

4.1.3 خصائص الإدارة الإلكترونية:

تتميز الإدارة الإلكترونية بالخصائص التالية: (عبد الفتاح رضوان، 2012، الصفحات 20-21)

- إدارة بلا أوراق: حيث تعتمد على البريد الإلكتروني ورسائل صوتية ونظم متابعه الكترونية؛
- إدارة بلا مكان: تقوم على الاجتماعات ومؤتمرات الكترونية واستخدام كل ما هو افتراضي؛
- إدارة بلا زمان: تعمل على مدار اليوم والاسبوع الشهر والسنة لا تتقيد بحدود زمنية؛
- تقوم بالاعتماد على النظم المتطورة والبعد عن التنظيمات الجامدة تتميز بالابتكارية والعالمية والاعتماد على المعرفة كأساس لتنفيذ الاعمال.

5.1.3 عناصر الإدارة الإلكترونية:

تتكون الإدارة الإلكترونية من ثلاثة عناصر أساسية هي: (غالب، 2005، الصفحات 12-13)

- **عتاد الحاسوب Hardware**: يتمثل العتاد في المكونات المادية للحاسوب ونظمه وشبكاته وملحقاته؛

- **البرمجيات Software**: أما البرامج فتعني الشق الذهني من نظم وشبكات الحاسوب، وهي تتوزع

على فئتين رئيسيتين هما: برامج النظام وبرامج التطبيقات، تضم برامج التطبيقات مستعرضات

الويب، برامج البريد الإلكتروني، برامج الدعم الجماعي وقواعد البيانات، كما تضم البرامج

المحاسبية، حزم البرامج المالية، برامج التجارة الإلكترونية، برامج تخطيط موارد المنشأة برامج إدارة

المشروعات وغيرها.

فيما يخص برامج إدارة النظام، هي نظم التشغيل كويندوز واندرويد، ونظم إدارة الشبكة ومترجمات

لغات البرمجة.

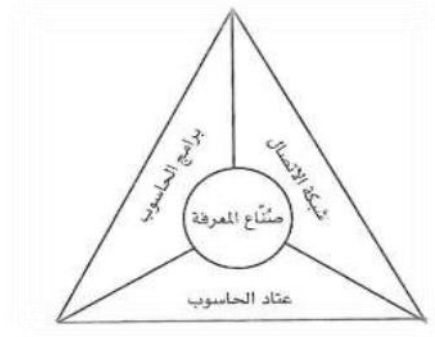
- شبكة الاتصالات **Communication Network**: وتتمثل في نوعيها الداخلي والخارجي من

انترانت، اكسترنات وانترنت، ويقع في قلب هذه المكونات صناع المعرفة من الخبراء والمختصين

الذين يمثلون البنية الإنسانية والوظيفية لمنظومة الإدارة الإلكترونية كما هو ممثل في الشكل رقم

(1).

الشكل رقم (1): عناصر الإدارة الإلكترونية



المصدر: سعد غالب ياسين، 2005، ص13.

6.1.3 متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية:

من خلال الاطلاع على عدة مراجع ودراسات، كل دراسة صنفتم متطلبات الإدارة الإلكترونية

حسب الموضوع المدروس وعليه سنقوم بتقسيم متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية بالشكل الذي

يلائهم دراستنا الحالية كالآتي:

1.6.1.3 المتطلبات التقنية:

تتمثل في كل التأسيسات والتوصيلات الأرضية والخلوية (عن بعد) والشبكات وتكنولوجيا المعلومات المادية الضرورية لممارسة أعمال الإدارة الإلكترونية وتبادل المعلومات إلكترونياً. (بوزكري ، 2015، صفحة 93)

2.6.1.3 المتطلبات التشريعية:

تحتاج الدول والمؤسسات المعاصرة التي ترغب في نجاح وتحقيق فعاليات تطبيق أعمال ومعاملات الإدارة الإلكترونية لديها إلى إعادة النظر في سياستها التشريعية والتحول نحو العمل بتشريعات جديدة تتلاءم مع طبيعة هذه الأعمال والمعاملات الإلكترونية، وفي هذا الصدد فإن هذا الأمر يتطلب ضرورة إصدار التشريعات الضرورية أو تعديل التشريعات الحالية وتحديثها. (بوزكري ، 2015، صفحة 90)

3.6.1.3 المتطلبات البشرية:

بما أن التقنية هي أداء أعمال جديدة ومغايرة لأدوات العمل الإدارية التقليدية بشكل كبير، فإنه لا يكفي تدريب العاملين بالإدارة على أساليب العمل الجديدة والأجهزة، وتحفيزهم على ذلك وحسب، بل ينبغي أيضاً توعية المتعاملين وتهيئتهم نفسياً لتلقي هذه الخدمة والتعاطي معها بأريحية والإقبال عليها، وتبصيرهم بمزاياها وخدماتها، وتوفير الكفاءات البشرية اللازمة والمتمكنة لتطبيق الإدارة الإلكترونية بنجاح. (بوزكري ، 2015، صفحة 89)

4.6.1.3 المتطلبات المالية:

يعد مشروع الإدارة الإلكترونية من المشاريع الضخمة التي تحتاج إلى أموال طائلة، لكي نضمن له الاستمرار والنجاح وبلوغ الأهداف المرجوة، كتحسين مستوى البنية التحتية، وتوفير الأجهزة والأدوات

اللازمة والبرامج الالكترونية وتحديثها من وقت لآخر، وتدريب العناصر البشرية باستمرار كل هذا يحتاج الى التمويل. (المسعودي، صفحة 44)

4. الجانب التطبيقي:

بهذا الجزء سنتحدث على منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، وأداة الدراسة مع اختبار الفرضيات.

1.4 منهج الدراسة:

النهج الوصفي هو الأنسب لقياس تصورات أفراد الدراسة لأنه يمكننا من جمع المعلومات من عدد كبير من الأفراد حتى نستطيع تعميم المعلومات على جميع أفراد المجتمع المدروس.

لقد كانت دراسة الحالة في البنك الخارجي الجزائري بغرداية، لذا نقدم تعريف للبنك محل الدراسة

كالآتي:

تأسس البنك الخارجي الجزائري بموجب الأمر رقم 01/10/67/204 برأس مال قدره 20 مليون دينار

جزائري بعد تأميم الجزائر لخمسة بنوك أجنبية، ثم تحولت إلى مؤسسة اقتصادية عمومية، وهي شركة لها أسهم وبنك تجاري خاضع للقانون التجاري الجزائري ومملوكة للدولة ولها وظائف أساسية تتمثل في استلام الودائع وعمليات الإقراض وطرح وإدارة طرق الدفع تحت تصرف العملاء. (البنك الجزائري الخارجي، 2001، صفحة 4)

2.4 مجتمع وعينة الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من العاملين في البنك الخارجي الجزائري بغرداية، ويبلغ إجمالي عدد أفراد

مجتمع الدراسة 50 فردًا نظرًا لصغر حجم العينة، فنحن نختار العينة بشكل عشوائي، بعد الحساب يقدر

حجم العينة المطلوب بـ 45 عينة. (calculator sampel, 2020)

وعليه فقد تم توزيع 50 استبانة وتم استرجاع 48 استبانة ألغى اثنان منها لعدم توفر البيانات وتم تحليل 46 استبانة وهي بحجم مناسب. أكثر من 45، وهو ما يمثل 92٪ من مجتمع الدراسة.

3.4 أداة الدراسة:

اخترنا الاستبيان كوسيلة لجمع البيانات اللازمة لمعرفة متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية، وقد صمم بعد مراجعة مجموعة من الاستبيانات المتعلقة بالموضوع نفسه.

1.3.4 بناء الاستبيان:

يتكون الاستبيان من قسمين رئيسيين:

- **معلومات خاصة بالعينة:** الجنس، والعمر، والمستوى التعليمي، والمستوى الوظيفي والخبرة المهنية.

- **القسم الثاني:** يتكون من محورين على النحو التالي:

○ **المحور الأول:** تطرقنا لعناصر الإدارة الإلكترونية (الأجهزة والبرمجيات وشبكات

(الاتصال)، ويتكون من 9 عبارات.

○ **المحور الثاني:** تطرقنا لمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، ويتكون من 12 عبارة،

استخدمت SPSS 25 لتحليل الاستبيان.

4.4 سلم Lickert:

في هذا السلم، يطلب من المجيب تحديد درجة موافقته أو عدم موافقته على عبارات الاستبيان وفقاً

لمقاييس من خمس اوزان، بشرط أن يكون لكل احتمال درجة تحدد أهمية العبارة لتحليل الأفراد.

تقييمات لمستوى متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية والتي تضمنت الإجابات: غير موافق

بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة.

والمتوسط المرجح لمقياس ليكارت تم تحديده في الجدول رقم (1).

الجدول رقم (1): المتوسط المرجح حسب سلم ليكارت الخماسي

المتوسط المرجح	من 1 إلى 1.79	من 1.80 إلى 2.59	من 2.60 إلى 3.39	من 3.40 إلى 4.19	من 4.20 إلى 5
الوزن	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق الى حد ما	موافق	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الباحثة بناء على نتائج الـ spss25.

5.4 الخصائص السيكومترية للاستبيان:

1.5.4 ثبات الاستبيان:

تم حساب معامل Alpha cronbach لإيجاد التناسق الداخلي لأسئلة الدراسة المجمعة الموضحة في

الجدول رقم (2)، وكانت قيمتها 92٪، وهي أكثر من 70٪، مما يشير إلى ثبات الأداة واتساقها وإمكانية اعتمادها في الدراسة.

2.5.4 صدق الاستبيان:

يقصد بصدق الاستبيان أنه يقيس ما وضع لقياسه، ويساوي رياضياً الجذر التربيعي لمعامل

الثبات.

الجدول رقم (2): قياس صدق وثبات أداة الدراسة

محاو الاستبيان	عدد العبارات	Cronbach (α) الثبات	الصدق = الجذر التربيعي للثبات
عناصر الإدارة الالكترونية	9	0.86	0.92
متطلبات الإدارة الالكترونية	12	0.87	0.93

الإجمالي	21	0.92	0.95
----------	----	------	------

المصدر: من اعداد الباحثة انطلاقا من مخرجات برنامج SPSS25 .

3.5.4 خصائص العينة:

في هذا القسم نقوم بوصف عينة الدراسة مع توضيح تكرارات ونسب المستجيبين وفقاً لمتغيراتهم الديموغرافية للدراسة.

أ) **الجنس:** توزيع العينة بالبنك حسب الجنس كما هو مبين في الجدول رقم (3). نلاحظ أنه يوجد تقارب، بحيث تكون نسبة الذكور (58.7٪)، بينما بلغت نسبة الاناث (41.3٪) مما يوضح عدم وجود تمييز بين الذكر والاناث في العمل بالبنك كما هو مبين في الجدول رقم (3).

الجدول رقم (3): خصائص العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	27	58.7%
أنثى	19	41.3%
الإجمالي	46	100%

المصدر: من اعداد الباحثة انطلاقا من مخرجات برنامج SPSS25.

ب) **العمر:** نحسب توزيع العينة حسب متغير العمر حسب التكرارات من خلال الجدول رقم (4). يتضح من هذه البيانات أن ما يعادل 78.2٪ من عينة البحث تتراوح أعمارهم بين أقل من 30 سنة و 40 سنة. أما الفئات العمرية الأخرى فهي متفاوتة، حيث يمثل الأشخاص فوق الخمسين عامًا 2.2٪ كحد أدنى.

الجدول رقم (4): خصائص العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 30 سنة	18	39.1%
31 - 40 سنة	18	39.1%
41 - 50 سنة	9	19.6%
أكبر من 50 سنة	1	2.2%
الإجمالي	46	100%

المصدر: من اعداد الباحثين انطلاقا من مخرجات برنامج SPSS25.

ت) **طبيعة العمل:** توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير طبيعة العمل موضح في الجدول رقم (5). فكانت النسبة الأكبر للموظفين 71.7٪، وهذا أمر طبيعي لأن غالبية العاملين في البنك هم موظفون منتظمون، تليها فئة رئيس مصلحة بنسبة ضئيلة تقدر بـ 19.6٪، ثم رئيس مكتب بنسبة 6.5٪، ومدير واحد.

الجدول رقم (5): خصائص العينة حسب طبيعة العمل

طبيعة العمل	التكرار	النسبة المئوية
موظف	33	71.7%
رئيس مكتب	3	6.5%
رئيس مصلحة	9	19.6%
المدير	1	2.2%
الإجمالي	46	100%

المصدر: من اعداد الباحثة انطلاقا من مخرجات برنامج SPSS25.

ث) **المستوى التعليمي:** كما نوضح في الجدول (6)، 73.9٪ من عينة الدراسة (34) ليسانس، 17.4٪ (8) حاصلون على الماجستير و 8.7٪ (4) على مستوى ثانوي. وبالتالي، فمن الواضح أن معظم عينة الدراسة لديهم شهادة جامعية.

الجدول رقم (6): خصائص العينة حسب المستوى الدراسي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى الدراسي
8.7%	4	بكالوريا
73.9%	34	ليسانس
17.4%	8	ماستر
100%	46	الإجمالي

المصدر: من اعداد الباحثة انطلاقا من مخرجات برنامج SPSS25.

ج) **الخبرة:** كما سنوضح في الجدول (7) ومن خلال النتائج التي تم الحصول عليها نلاحظ أن النسب الأكبر كانت من 41.3٪ إلى 39.1٪ للمجموعتين مع خبرة أقل من 5 سنوات إلى 10 سنوات مما يوضح أن سياسة البنك للتوظيف تستهدف الخريجين الجدد، ثم تتبعهم بالترتيب الخبرة من المتوسط إلى الأكثر خبرة.

الجدول رقم (7): خصائص العينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	18	39.1%
من 6 سنوات لأقل من 10 سنوات	19	41.3%
من 10 الى 15 سنة	7	15.2%
15 سنة فأكثر	2	4.3%
الإجمالي	46	100%

المصدر: من اعداد الباحثة انطلاقا من مخرجات برنامج SPSS25.

1. اختبار الفرضيات:

في هذا الجزء سنتحدث عن أهم النتائج بعد اختبار وتحليل الفرضيات المقدمة في الجزء النظري حول

متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في بنك الجزائر الخارجي في غرداية.

لدينا أربع فرضيات تختبر المتطلبات في البنوك وهي (تقنية، بشرية، مالية، تشريعية) وهي كالاتي:

1.6 اختبار الفرضية الأولى للمتطلبات التقنية:

H_1 : هناك متطلبات تقنية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ببنك الجزائر الخارجي.

سنحلل تقديرات العاملين حول متطلبات التقنية كما هو موضح في الجدول (8)

الجدول رقم (8): استجابات الأفراد حول المتطلبات التقنية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
01	عمل دراسة لاحتياجات البنك اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية.	3.22	1.246	موافق الى حد ما
02	توفير موقع الكتروني للبنك على الانترنت يتم تحديثه باستمرار.	3.13	1.424	موافق لحد ما
03	توفير برامج الصيانة للشبكات المستخدمة.	3.70	0.866	موافق
	نتيجة المتطلبات التقنية للإدارة الإلكترونية	3,35	1.178	موافق لحد ما

المصدر: من اعداد الباحثة انطلاقا من مخرجات برنامج SPSS25.

من خلال الجدول رقم (8) نلاحظ ان متوسط الإجابة حول المتطلبات التقنية كانت موافق الى حد ما بقيمة (3.35) مما يعني انه ليس هناك متطلبات تقنية بالبنك الخارجي بغرداية، حيث كانت العبارتين الغالبتين باستجابة موافق لحد ما، كل من العبارة "عمل دراسة لاحتياجات البنك اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية" والعبارة "توفير موقع الكتروني للبنك على الانترنت يتم تحديثه باستمرار" في حين كانت الموافقة على توفير برامج الصيانة للشبكات المستخدمة فقط بمتوسط قيمته "3.70".

وعليه من التحليل السابق نقوم برفض الفرضية الأولى ونقول انه ليس هناك توفر للمتطلبات التقنية بالبنك الخارجي للجزائر بغرداية من وجهة نظر العاملين به.

2.6 اختبار الفرضية الثانية للمتطلبات البشرية:

H2 : هناك متطلبات بشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ببنك الجزائر الخارجي.

سنحلل تقديرات العاملين حول وجود المتطلبات البشرية كما في الجدول رقم (9).

الجدول رقم (9): استجابات الأفراد حول المتطلبات البشرية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
01	تدريب الموظفين على مهارات تطبيق برامج الإدارة الإلكترونية	4.04	0.842	موافق
02	الاستعانة بخبراء لإعداد البرامج	3.67	1.012	موافق
03	هناك برامج تقييمية عن مدى الاستفادة من برامج التدريب المنفذة من خلال أدائهم	3.35	1.479	موافق لحد ما
	نتيجة المتطلبات البشرية للإدارة الإلكترونية	3,68	1.111	موافق

المصدر: من اعداد الباحثة انطلاقا من مخرجات برنامج SPSS25.

من خلال الجدول رقم (9) نلاحظ ان متوسط الإجابة حول المتطلبات البشرية كانت موافق بمتوسط قيمته

(3.68) مما يعني انه هناك توفر للمتطلبات البشرية بالبنك الجزائري بغرداية من وجهة نظر العاملين به، حيث

كانت العبارتين الغالبتين باستجابة موافق، كل من العبارة " تدريب الموظفين على مهارات تطبيق برامج الإدارة

الإلكترونية " والعبارة " الاستعانة بخبراء لإعداد البرامج " في حين كانت الموافقة الى حد ما على عبارة " هناك

برامج تقييمية عن مدى الاستفادة من برامج التدريب المنفذة من خلال أدائهم " بمتوسط قيمته

وعليه من التحليل السابق نقوم بقبول الفرضية الثانية ونقول نعم هناك المتطلبات البشرية بالبنك الخارجي

للجزائر بغرداية من وجهة نظر العاملين به.

3.6 اختبار الفرضية الثالثة للمتطلبات المالية:

H₃ : هناك متطلبات مالية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ببنك الجزائر الخارجي.

سنحلل تقديرات العاملين حول المتطلبات المالية كما في الجدول رقم (10).

الجدول رقم (10): استجابات الأفراد حول المتطلبات المالية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
01	توفير الدعم المالي الكافي مستلزمات الإدارة الإلكترونية.	3.78	1.073	موافق
02	توفير المخصصات المالية اللازمة لبرامج تدريب العاملين.	3.89	0.948	موافق
03	توفير الدعم المالي المناسب لصيانة الأجهزة الحاسوبية.	3.70	0.986	موافق
	نتيجة المتطلبات المالية للإدارة الإلكترونية	3.79	1.002	موافق

المصدر: من اعداد الباحثة انطلاقا من مخرجات برنامج SPSS25.

من خلال الجدول رقم (10) نلاحظ ان متوسط الإجابة حول المتطلبات المالية كانت موافق بمتوسط قيمته (3.68) مما يعني انه هناك توفر للمتطلبات المالية بالبنك الخارجي بغرداية من وجهة نظر العاملين به، حيث كانت العبارات كلها باستجابة موافق، بمتوسطات قوية بالترتيب (3.70-3.78-3.89).

وعليه من التحليل السابق نقوم بقبول الفرضية الثالثة ونقول نعم هناك المتطلبات المالية بالبنك الخارجي للجزائر بغرداية من وجهة نظر العاملين به.

4.6 اختبار الفرضية الرابعة للمتطلبات التشريعية:

H₄ : هناك متطلبات تشريعية لتطبيق الإدارة الإلكترونية ببنك الجزائر الخارجي.

سنقوم بتحليل تقديرات العاملين بالبنك BEA حول وجود المتطلبات التشريعية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية كما هو موضح في الجدول رقم (11).

الجدول رقم (11): استجابات الأفراد حول المتطلبات التشريعية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
01	هناك تشريعات تساهم في تطبيق الإدارة الإلكترونية	3.39	1.308	موافق لحد ما
02	هناك تشريعات تعمل على حماية أمن نظام المعلومات في ظل العمل بالإدارة الإلكترونية	3.37	1.254	موافق لحد ما
03	لدى البنك لوائح تضمن سرية تبادل المعلومات في نظام الإدارة الإلكترونية	3.39	1.453	موافق لحد ما
	نتيجة المتطلبات التشريعية للإدارة الإلكترونية	3.38	1.338	موافق لحد ما

المصدر: من اعداد الباحثة انطلاقا من مخرجات برنامج SPSS25.

من خلال الجدول رقم (11) نلاحظ ان متوسط الإجابة حول المتطلبات التشريعية كانت موافق لحد ما بمتوسط قيمته (3.38) مما يعني انه ليس هناك توفر للمتطلبات التشريعية بالبنك الخارجي بغرداية من وجهة نظر العاملين به، حيث كانت العبارات كلها باستجابة موافق لحد ما، بمتوسطات بالترتيب (3.37-3.39).

وعليه من التحليل السابق نقوم برفض الفرضية الرابعة ونقول ليس هناك توفر للمتطلبات التشريعية بالبنك الخارجي للجزائر بغرداية من وجهة نظر العاملين به.

أخيرا وفقا للنتائج التي توصلنا اليها، قبلنا الفرضيتين الثانية والثالثة بحيث نعم هناك متطلبات مالية وبشرية في البنك محل الدراسة بمتوسط قيمته (3.73)، في حين رفضنا الفرضيتين الأولى والرابعة والتي تخص المتطلبات التقنية والتشريعية بحيث انه ومن وجهة نظر العاملين بالبنك الخارجي لغرداية لا يوجد هناك توفير لهذه المتطلبات الأخيرة.

الخاتمة:

يهدف هذا البحث إلى التعرف على متطلبات نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية في بنك الجزائر الخارجي بغرداية، وفي ضوء النتائج البحثية الحالية بعد التحليل أعلاه تمكنا من أن نستنتج بوضوح أن هناك أربع تصنيفات للمتطلبات، تتمثل في المتطلبات التقنية، المالية، البشرية والتشريعية.

من خلال نتائج البحث وجدنا ان أهم المتطلبات الموجودة في البنك الجزائري الخارجي بغرداية لنجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية تمثلت في المتطلبات المالية والبشرية، التي كانت على النحو التالي:

- تدريب الموظفين على مهارات تطبيق برامج الإدارة الإلكترونية؛
 - الاستعانة بخبراء لإعداد البرامج ذات علاقة بالإدارة الإلكترونية؛
 - توفر الدعم المالي الكافي لتغطية كل مستلزمات الإدارة الإلكترونية؛
 - توفر المخصصات المالية اللازمة لبرامج تدريب وتأهيل العاملين؛
 - توفر الدعم المالي المناسب لصيانة الاجهزة الحاسوبية والحفاظ عيها من التلف.
- نقوم بتقديم بعض التوصيات له حول المتطلبات اللازمة لنجاح الإدارة الالكترونية ولاحظنا نقصها على مستوى الإدارة ونذكرها كما يلي:

(1) المتطلبات التقنية هي:

- لا بد من عمل دراسة لاحتياجات البنك اللازمة لتطبيق الادارة الالكترونية؛
- توفير برامج الصيانة للشبكات المستخدمة للحفاظ عليها من التلف.

(2) المتطلبات التشريعية:

- لا بد من الاهتمام بسن تشريعات تساهم في تطبيق الإدارة الإلكترونية بسلاسة؛
- وضع تشريعات تعمل على حماية أمن نظام المعلومات وحفظ السرية؛

المراجع باللغة العربية:

1. محمود أحمد عبد الفتاح رضوان. (2012). الإدارة الإلكترونية و تطبيقاتها الوظيفية. القاهرة: المجموعة العربية للتدريب والنشر.
2. البنك الجزائري الخارجي. (2001).
3. السعيد مبروك إبراهيم. (2014). الإدارة الإستراتيجية للمكتبات في ضوء اتجاهات الإدارة المعاصرة (المجلد الثالثة). القاهرة: المجموعة العربية للتدريب و النشر.
4. جيلالي بوزكري . (2015). الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية واقع و آفاق. أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير تخصص تسويق و ادارة اعمال. الجزائر: جامعة الجزائر3.
5. سمير بن سايح. (جوان, 2019). معوقات تطبيق الادارة الالكترونية بمعاهد التربية البدنية و الرياضة من وجهة نظر الاداريين -دراسة ميدانية بمعهد علوم و تقنيات النشاطات البدنية و الرياضية بجامعة سوق أهراس-. (سمير بن سايح، المترجمون) مجلة الإبداع الرياضي، 10 (1). تم الاسترداد من <http://dspace.univ-msila.dz:8080/xmlui/handle/123456789/17917>
6. سميرة مطر المسعودي. (بلا تاريخ). معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في ادارة الموارد البشرية بالقطاع الصحي الخاص بمدينة مكة من وجهة نظر مديري و مسيري الموارد البشرية. المملكة المتحدة: الجامعة الافتراضية.
7. علاء عبد الرزاق السالمي. (2008). الإدارة الإلكترونية. عمان: دار وائل.

8. علاء عبد الرزاق السالمي. (2009). *تكنولوجيا المعلومات*. عمان: دار المناهج.
9. مصطفى يوسف كافي. (2011). *الإدارة الإلكترونية: إدارة بلا أوراق - إدارة بلا مكان - إدارة بلا مكان* (المجلد الأول). دمشق: دار رسلان.
10. نجم عبود نجم. (2008). *الإدارة و المعرفة الإلكترونية (الإستراتيجية-الوظائف-المجالات)*. عمان: دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
11. ياسين سعد غالب. (2005). *الإدارة الإلكترونية وفاق تطبيقاتها العربية*. الرياض: معهد الإدارة العامة للنشر.

المراجع باللغة الأجنبية:

1. calculator sampel, s. (2020, august 20). Calculator.net. Retrieved from https://www.calculator.net/sample-size-calculator.html?type=1&cl=95&ci=5&pp=50&ps=50&x=71&y=19&fbclid=IwAR1_rg1PPRsd4J-8Gi87-FTGwEJLgaQeZ_ker4voblojzUSxSS8RLjO-OWo
2. KALIKA, M. (2000, aout). Le management est mort, vive le e-management. *Revue française de gestion*.