

## دور الثقافة الرقمية في دفع الإدارة الإلكترونية

### "دراسة مطبقة علي القطاع المصرفي بليبيا"

د.نوري المهدي الكوني المعهد العالي لتقنيات علوم البحار/صبراتة

#### الملخص:

تناولت هذه الورقة موضوع " دور الثقافة الرقمية في دفع الإدارة الإلكترونية " من جوانب عدة لبيان أهميتها وأهدافها في حياة المؤسسات المصرفية، وتكمن مشكلة الدراسة في ما مدى أهمية الثقافة الرقمية كشرط أساسي لنجاح الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة قيد البحث ؟.

وقد قامت الدراسة على الفرضيات التالية : الفرضية الرئيسية: ألتقافة الرقمية لها انعكاسات إيجابية لتطبيق إدارة إلكترونية ناجعة. ويمكن تجزئة هذه الفرضية لعدة فرضيات على النحو التالي : الفرضية الأولى: الثقافة الرقمية تشجع على توحيد المفاهيم و اللغة بين كل المتدخلين داخل المؤسسة. الفرضية الثانية: الثقافة الرقمية تساعد على تناسق أنشطة الإدارة الإلكترونية. الفرضية الثالثة : الثقافة الرقمية تجعل من الإدارة الإلكترونية منهجا استراتيجيا . الفرضية الرابعة : الثقافة الرقمية لها انعكاسات إيجابية على نجاح المؤسسة وتحقيق أهدافها . وتكون مجتمع الدراسة من العاملين في إدارة المصارف التجارية بالمنطقة الغربية بليبيا . وتعتبر عينة الدراسة شاملة بإدارات تلك المصارف. نتيجة محدوديتها ، وقد بلغت ( 151 ) وبعد توزيع استمارات الاستبيان على أفراد عينة الدراسة تم استعادة ( 147 ) استمارة من الاستمارات الموزعة، ومن خلال تحليل نتائج استمارات الاستبيان باستخدام الأساليب الإحصائية spss. والرياضية Amos تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها : لا تخطط المؤسسة المصرفية احتياجاتها للأجهزة وملحقاتها بما يتلاءم مع التطورات التقنية الحديثة في المجال المصرفي، لا توجد علاقة ارتباط قوية بين إبعاد الثقافة الرقمية ومستوي كفاءة الإدارة الإلكترونية في المؤسسة المصرفية قيد الدراسة. وتوصيات أهمها: يجب أن تكون الثقافة الرقمية بمثابة أداة لتحسين جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة للعملاء، وجود التشريعات والتعليمات القانونية التي تسهل تطبيق منظومة الإدارة الإلكترونية وتصفي عليها المشروعية والمصادقية.

#### Abstract :

This paper dealt with the topic of "the role of digital culture in advancing electronic management" from several aspects to show its importance and objectives in the life of banking institutions.?

The study was based on the following hypotheses: The main hypothesis: Digital culture has positive repercussions for the application of effective electronic management. This hypothesis can be divided into several hypotheses as follows: The

first hypothesis: Digital culture encourages the unification of concepts and language among all those involved in the organization. The second hypothesis: Digital culture helps to coordinate electronic management activities. The third hypothesis: Digital culture makes electronic management a strategic approach. The fourth hypothesis: Digital culture has positive repercussions on the success of the institution and the achievement of its goals. The study population consisted of workers in the management of commercial banks in the western region of Libya. The study sample is comprehensive in the departments of these banks. As a result of its small size, it reached (151) and after distributing the questionnaire forms to the study sample, (147) were recovered from the distributed forms, and by analyzing the results of the questionnaire using the spss statistical methods. Amos and Mathematical Amos, a set of results have been reached, the most important of which are: the banking institution does not plan its needs for devices and accessories in line with modern technical developments in the banking field, there is no strong correlation between the removal of digital culture and the level of efficiency of electronic management in the banking institution under study. And a set of recommendations, the most important of which are: The digital culture should serve as a tool to improve the quality of electronic services provided to customers, and the existence of legislation and legal instructions that facilitate the application of the electronic management system and clear it of legitimacy and credibility.

#### المقدمة:

تسعى معظم الدول إلى تفعيل الإدارة الإلكترونية باعتبارها اتجاهاً جديداً في الإدارة المعاصرة . وأصبحت تسود العالم حركة نشطة لاستثمار كل التقنيات الحديثة لنظم المعلومات والاتصالات المستحدثة في تطوير أعمال المنظمات سواء كانت منظمات أعمال أو منظمات حكومية وتحويلها إلى منظمات إلكترونية تستخدم شبكة الإنترنت في إنجاز كل أعمالها ومعاملاتها الإدارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة ، وكذلك إنجاز كل وظائفها من تسويق وإنتاج وتمويل واستثمار وأعمال مكتبية وغير ذلك من أعمال بعقلية عالمية وبسرعة فائقة . إن كسب الثقافة الرقمية بات ضرورة ملحة في عصرنا الحاضر لما يشهده من تضخم وطفرة غير طبيعية في التقنيات الإلكترونية ، حتى أصبح المجتمع البعيد عن مواكبة التقدم الإلكتروني مجتمعاً

متأخراً عن الركب العالمي ، وهي شرط لنجاح تقديم الخدمات الإلكترونية للمجتمع . لذا فإننا نحتاج إلى إقامة الندوات بصورة مكثفة وتزويد المجتمع بجرعات إعلامية سواء كانت تلفزيونية أو إذاعية إضافة إلى برامج تعليمية وثقافية تتحدث عن أخلاقيات المعلومات والثقافة الرقمية لتطوير مهارات التعامل مع التقنيات والخدمات الإلكترونية لدى كافة شرائح المجتمع وتعزيز تقنياتها بنفسها وقدرتها على اعتماد التقنيات الحديثة واستخدام الإدارة الإلكترونية في تعاملاتها اليومية.

#### مشكلة الدراسة:

إن المنظمات المصرفية المعاصرة تواجه تحديات وضغوطات متزايدة ومعقدة لم يسبق لها مثيل وتؤثر بشكل كبير على أدائها ، لذا ينبغي إدراك هذه التحديات ومعالجتها بنجاح وفاعلية. ومن خلال الاطلاع على الدراسات السابقة ذات العلاقة، ومن خلال الدراسة العلمية التي قام بها الباحث والتي تناولت العاملين بالمصارف التجارية الليبية بالمنطقة الغربية ، تبين للباحث ضرورة البحث في ثقافة العاملين الرقمية والذي يعتبر أحد مؤشرات جودة الخدمات التي تقدمها تلك المؤسسات، غير أن التركيز على شرط تواجد الثقافة الرقمية لدى المديرين والعاملين بالمؤسسة لم يقع التعمق فيها كشرط أساسي لنجاح الإدارة الإلكترونية .

لذلك نطرح في هذه الدراسة السؤال التالي: ما مدى أهمية الثقافة الرقمية كشرط أساسي لنجاح الإدارة الإلكترونية بالمؤسسة ؟

بمعنى : هل تعتبر الثقافة الرقمية للعاملين بالمؤسسة شرطا من شروط نجاح منظومة الإدارة الإلكترونية ؟

#### أهمية الدراسة :

أولا : بالنسبة المؤسسة :إمكانية زيادة ولاء العاملين مع المنظمة من خلال دراسة علاقة الإدارة الإلكترونية بالثقافة الرقمية .

أما من الناحية العلمية فان هذه الدراسة تبين للعاملين بالقطاع المصرفي بليبيا مدى أهمية الثقافة الرقمية كعنصر وشرط لنجاح الإدارة الإلكترونية .

ثانيا : بالنسبة للمجتمع: إن دراسة علاقة الإدارة الإلكترونية بالثقافة الرقمية بالمنظمات المصرفية سوف يكون منطلقا لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات بكل القطاعات الأخرى في الدولة.

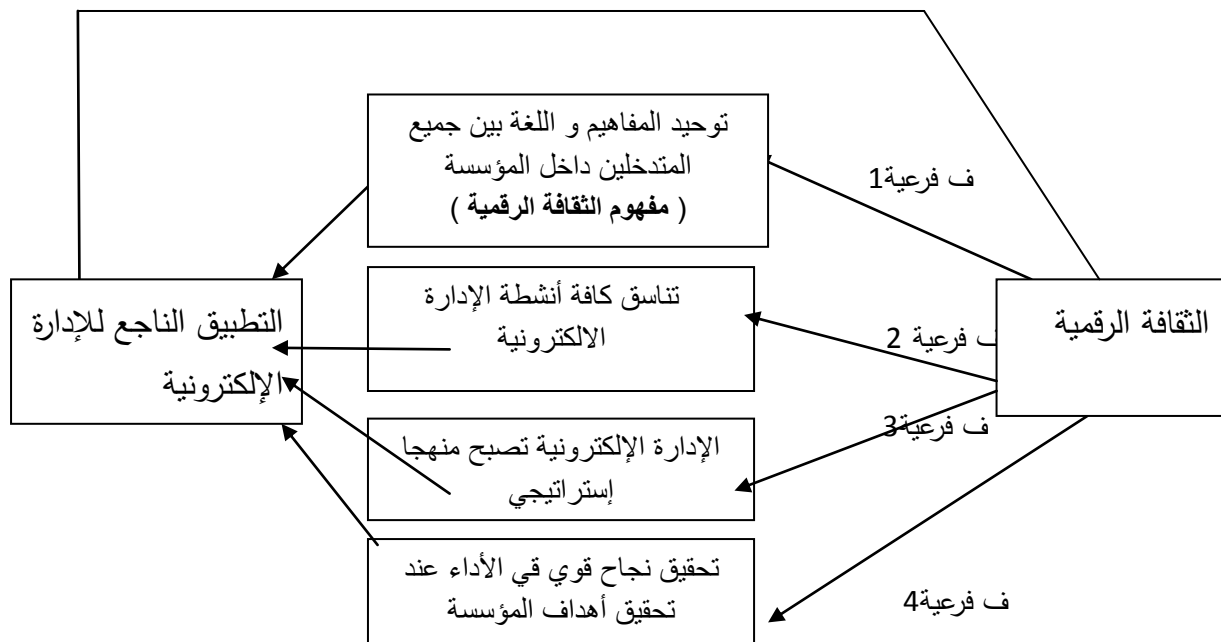
أهداف الدراسة : تتلخص أهداف الدراسة فيما يلي :

- 1- التعريف بالإدارة الالكترونية والدور الذي تؤديه في خدمة العملاء من خلال تمكين العاملين من استخدام التطبيقات الرقمية بكفاءة وثقة لانجاز أعمالهم .
- 2- التعرف على أبرز الآليات التي يمكن من خلالها تطبيق منظومة الإدارة الالكترونية في المؤسسات وما هي مكانة الثقافة الرقمية كشرط لنجاحها.
- 3- معرفة دور وأهمية الثقافة الرقمية لنجاح الإدارة الالكترونية بالمؤسسات المصرفية التجارية بليبيا.

فرضيات الدراسة:

- الفرضية الرئيسية: ألتقافة الرقمية لها انعكاسات إيجابية لتطبيق إدارة إلكترونية ناجحة. ويمكن تجزئة هذه الفرضية لعدة فرضيات على النحو التالي :
- الفرضية الأولى: التقافة الرقمية تشجع على توحيد المفاهيم و اللغة بين كل المتدخلين داخل المؤسسة.
- الفرضية الثانية: التقافة الرقمية تساعد على تناسق أنشطة الإدارة الالكترونية .
- الفرضية الثالثة : التقافة الرقمية تجعل من الإدارة الإلكترونية منهجا استراتيجيا .
- الفرضية الرابعة : التقافة الرقمية لها انعكاسات إيجابية على نجاح المؤسسة و تحقيق أهدافها .
- وعبر هذه الفرضيات و تفاعلها تمكن الباحث من بلورة النموذج النظري التالي :

ف الرئيسية



ومن خلال الفرضيات و النموذج النظري فإن متغيرات الدراسة هي:  
المتغير الثابت : الثقافة الرقمية  
المتغير التابع : التطبيق الناجح للإدارة الإلكترونية  
المتغيرات المؤثرة ( المستقلة):

- 1- توحيد المفاهيم و اللغة بين جميع المتدخلين داخل المؤسسة
  - 2- تناسق كافة أنشطة إدارة الأعمال
  - 3- الإدارة الإلكترونية تصبح منهجا إستراتيجي
  - 4- تحقيق نجاح قوى في الأداء عند تحقيق أهداف المؤسسة
- حدود الدراسة:

- حدود زمنية: تمت الدراسة خلال سنة 2021 - 2022 م
  - حدود مكانية: العاملين بالقطاع المصرفي بالمنطقة الغربية بليبيا.
- مجتمع الدراسة: العاملين بالإدارة المصرفية بتلك المصارف.

عينة الدراسة: نظرا لمحدودية مجتمع الدراسة والبالغ عددهم 151 عنصر ، فقد اعتمد الباحث مجتمع الدراسة كله ( المسح الشامل ) . وعند استلام أوراق الاستبيان تم حذف أربع استبيانات لعدم توفر الشروط العلمية بها للإجابة عل الأسئلة المعدة . وبذلك فان عدد الاستبيانات المعتمدة بلغ ( 147 ) عنصر

#### منهج الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة اعتمد الباحث على منهجين هما: المنهج الوصفي، والمنهج التحليلي مستعينين بصحيفة الاستبيان للوصول إلى نتائج يمكن تعميمها.

**المنهج الوصفي:** استخدم الباحث هذا المنهج في إعداد الإطار النظري لهذه الدراسة وذلك بالرجوع إلى مصادر جاهزة من كتب أكاديمية ومقالات ودراسات حديثة منشورة في دوريات مشهورة .

**المنهج التحليلي:** استخدم الباحث هذا المنهج لاختبار فرضيات دراسته، حيث قام بتحليل البيانات المتعلقة بفرضيات الدراسة بعد جمعها من مجتمع الدراسة للوصول إلى نتائج تثبت تلك الفرضيات أو تدعّمها.

### أدوات الدراسة:

اعتمد الباحث في جمع بيانات الدراسة على صحيفة الاستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات والمعلومات اللازمة لإنجاز هذه الدراسة.

### مصطلحات الدراسة:

#### - الإدارة الإلكترونية:

هي إستراتيجية إدارية لعصر المعلومات، تعمل على تحقيق خدمات أفضل للمواطنين والمؤسسات ولزبائنها (الإدارة الخاصة منهم) مع استغلال أمثل لمصادر المعلومات المتاحة من خلال توظيف الموارد المادية والبشرية والمعنوية المتاحة في إطار الكتروني حديث؛ من أجل استثمار أمثل للوقت والمال والجهد؛ وتحقيقا للمطالب المستهدفة وبالجودة المطلوبة (عبد الرحمن 2003، ص45)

#### - أسباب التحول للإدارة الإلكترونية ( رأفت رضوان 2004 )

إن التحول إلى الإدارة الإلكترونية ليس ضرباً من ضروب الرفاهية، وإنما حتمية تفرضها التغيرات العالمية، ففكرة التكامل والمشاركة وتوظيف المعلومات أصبحت أحد محددات النجاح لأي مؤسسة، وقد فرض التقدم العلمي والتقني والمطالبة المستمرة برفع جودة المخرجات وضمن سلامة العمليات. كلها من الأمور التي دعت إلى العمل بخطى ثابتة نحو الإدارة الإلكترونية. ويمكن تلخيص الأسباب الداعية للتحول الإلكتروني في النقاط الآتية:

- الإجراءات والعمليات المعقدة وأثرها على زيادة تكلفة الأعمال.
- القرارات والتوصيات الفورية التي من شأنها إحداث عدم توازن في التطبيق.
- ضرورة توحيد البيانات على مستوى المؤسسة.
- صعوبة الوقوف على معدلات قياس الأداء.
- ضرورة توفير البيانات المتداولة للعاملين في المؤسسة.
- التوجه نحو توظيف استخدام التطور التكنولوجي والاعتماد على المعلومات في اتخاذ القرارات.

### الدراسات السابقة:

أطلع الباحث على العديد من الدراسات السابقة القريبة من دراسته من حيث الموضوع والمنهج والأسلوب . وذلك لان خطوة الاطلاع على الدراسات السابقة تعتبر من الخطوات الهامة التي يجب أن يوليها الباحث اهتماما من حيث أنها تحقق العديد من الفوائد في بلورة مشكلة الدراسة التي يفكر فيها وتحديد إبعادها ، فضلا عن استكمال الجوانب التي وقفت عندها الدراسة السابقة.

\* دراسة أجراها عبد المنعم ناجم أحمد شيبية . بعنوان : دور تكنولوجيا المعلومات فى تفعيل عملية استقطاب واختيار العاملين بالإدارة العليا لمصرف الجمهورية . أكاديمية الدراسات العليا . طرابلس 2009 . تتناول مشكلة الدراسة : ان إدارة المصرف لم تكن موفقة في قرارات واختيار العاملين وذلك لغياب قواعد البيانات وتقنية المعلومات التي تمد الإدارة بالمعلومات ، وتتطلب عملية استقطاب واختيار العاملين وجود ( تكنولوجيا المعلومات ) وهو نظام معلومات جديد يؤدي الى تفعيل واستقطاب واختيار القوى العاملة، واهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة : وجود قسم خاص لمجتمع البحث تركز مهمته فى جذب واستقطاب واختيار القوى العاملة، وأوصت الدراسة بالاهتمام بالموارد البشرية بالمصرف محل البحث والعمل على تحديث كافة البيانات والمعلومات الخاصة بالموارد البشرية وإعطاء كافة الصلاحيات الممنوحة لهذه الإدارة خاصة فى عمليات البحث واستقطاب وتطوير واختيار القوى العاملة (عبد المنعم شيبية ، 2009)

\* دراسة أجراها الصادق أحمد ابولقاسم ، بعنوان : الخدمات المصرفية التجارية وإمكانية تطويرها . أكاديمية الدراسات العليا . 1428-1429 تركز الدراسة في مدى قيام مصارفنا العاملة داخل ليبيا بمواكبة الاتجاهات الحديثة فى مجال الخدمات المصرفية ، وتبنى فرضيتها على أساس تدنى مستوى الخدمات المصرفية (الغير متطورة ) والذي يؤدي إلى انخفاض ثقة الزبائن وقلة تعاملهم مع المصرف . واهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة : تبادل الخبرات الفنية بين العاملين فى المصارف التجارية الليبية ، والاهتمام بالتطوير المستمر للعنصر البشرى والخدمات المصرفية الحديثة، واهم التوصيات : أن البرامج التدريبية التي تقدمها المصارف يجب أن تحتوي على مبادئ وأصول أساليب التعامل مع العملاء ، وان يحصل العملاء على معلومات عن الخدمات المصرفية الجديدة من الأصدقاء بالدرجة الأولى ومن الموظفين بالدرجة الثانية (الصادق ابولقاسم ، 1428-1429)



\* دراسة (الزنين 2014) بعنوان "دور تقنيات الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات" دراسة لمكتب الخدمات التضامنية النقاط الخمس، كما استخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي باعتباره أنسب المناهج لجميع المعلومات، وهدفت الدراسة إلى تحديد الدور الذي ستلعبه تقنيات الإدارة الإلكترونية في الرفع من مستوى الخدمات المقدمة للتعرف على واقع المنظمات الخدمية وإمكانية استخدام الإدارة الإلكترونية للتغلب على الآثار السلبية ومواجهتها بالاستفادة من إمكانياتها، والتطرق إلى أهم مراحل الإدارة الإلكترونية للمساعدة في نجاح المنظمة. ودراسة وتحليل الآثار الإيجابية لاستخدام الإدارة الإلكترونية في مجال الخدمات والمساعدة في الرفع من مستوى أداء المنظمات الخدمية. وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها: إن استخدام التقنية المتطورة يؤدي إلى تحسين مستوى الخدمات مما يؤثر على أداء العاملين، مع تدني لمستوى البرامج التدريبية التي يقدمها الصندوق وقلة مواكبتها للأنظمة الحديثة، وافتقار الصندوق للخبرات والمؤهلات العلمية العليا أدى إلى قلة الاستفادة من الدورات التدريبية.

\* علاقة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية.

من خلال تتبع الباحث للدراسات السابقة لاحظ أن الدراسات السابقة تناولت موضوعات تتعلق بالتكنولوجيا المتطورة وأثرها على سلوك العاملين داخل المنظمة . أيضا تناولت تلك الدراسات موضوعات تتعلق بالتنمية الشاملة داخل الدولة بمختلف مؤسساتها الإنتاجية والخدمية ، ومنها المؤسسات المصرفية . ولاحظ الباحث ان معظم تلك الدراسات لم تستخدم الثقافة الرقمية في دراسات وعلاقتها بالإدارة الإلكترونية ومن ثم تطوير خدماتها، لذلك رأى الباحث أن يتناول هذا الموضوع استكمالاً للدراسات السابقة .

### الجزء النظري للدراسة

**مفهوم الثقافة الرقمية :** يعني القدرة على استخدام أجهزة الكمبيوتر والخدمات الإلكترونية لمواكبة الحياة في المجتمعات المتقدمة والمشاركة فيها بثقة لتحقيق النجاح، ويكمن جوهر المعرفة الرقمية في تمكين أفراد المجتمع من استخدام التطبيقات الرقمية بكفاءة وثقة لإنجاز أعمالهم اليومية أو الشخصية أو واجباتهم ومهامهم تجاه المجتمع (حسين راشد 2008/9/6)



كما يمكن تعريف الثقافة الرقمية في نقطتين هما: التعامل والأخلاقيات ، حيث لم يقتصر مفهوم الثقافة الرقمية على امتلاك التقنية بل يتعدى إلى مفهوم التعامل الفردي مع هذه التقنية والالتزام بالأخلاقيات عندما نتعامل معها ، فقد تكون للفرد دراية في كيفية استخدام أجهزة الحاسب الآلي مثلاً، ولكنه يفتقر للأخلاقيات تجاه الحاسوب في المحافظة على سرية المعلومات أو المحافظة على الملكية الفكرية وغيرها ، فالثقافة تتعلق بالتعامل والأخلاقيات في نفس الوقت . والتدريب على التقنيات الرقمية و الإلكترونية وكسب ثقافتها بات ضرورة ملحة.

### مفهوم ثقافة المؤسسة :

هي مجموعة القيم والمفاهيم التي يؤمن بها العاملين في المؤسسة ، ووجود ثقافة قوية في المؤسسة يساعد على التكامل الداخلي ، لأن العاملين يكون لديهم نفس المبادئ عن أسلوب التعامل وما هو مقبول وما هو مرفوض . كذلك فإن الثقافة القوية تساعد على التفاعل الخارجي فجميع العاملين يعرفون أسلوب المؤسسة في تحقيق أهدافها والتعامل مع المتغيرات الخارجية. حيث تضع الأساس لفهم مواقف الأفراد وتحفيزهم وإدراكهم وتعمل على مساعدة المؤسسة في التعامل مع الضغوطات الداخلية والخارجية التي تتعرض لها (عايدة: 1984 ص156)

### الإدارة الإلكترونية:

إن الإدارة الإلكترونية قد تبدو للبعض وكأنها جاءت مع الإنترنت الذي بدأ استخدامه التجاري وللأغراض عامة في منتصف التسعينات بعد أن استخدم لفترة طويلة لأغراض عسكرية وأكاديمية، إلا أن الأمر قد يكون كذلك على الأقل من زاوية معينة، فأتمتة المكاتب وجدت منذ فترة من الزمن فيها الآلات "كالهاتف والفاكس والحفظ الآلي والميكروفيلم وغيرها" كما أن الرقابة الرقمية بالحاسوب والتصميم والتصنيع بمساعدة الحاسوب وتطبيقات الذكاء الصناعي في الإنتاج والخدمات، كلها نماذج لإحلال الآلة والأنظمة الآلية والحاسوبية في الإدارة محل العاملين في الأنشطة التشغيلية ومحل المديرين في التوجيهات والتعليمات استناداً إلى برمجة مسبقة، وكل هذا حدث في العقود السابقة في الإنترنت ( أبو بكر الهوش 2002 ).

وتعرف الإدارة الإلكترونية بأنها: القيام بمعظم المعاملات الحديثة الخدمية والإدارية من خلال التواصل عبر الحاسوب وشبكة المعلومات الدولية ليتم الاستعاضة عن المعاملات الورقية بمعاملات إلكترونية. وبالتالي نقل بيئة العمل داخل المؤسسات العامة والخاصة من الشكل الورقي التقليدي إلى الشكل الإلكتروني.

مزايا الإدارة الإلكترونية: مزايا للمجتمع – مزايا للمنظمات (حروش ص 35).

أولاً: المزايا للمجتمع:

- 1- تحسين الخدمات وتبسيط الإجراءات.
- 2- توفير البيانات والمعلومات وإتاحتها لجميع أفراد المجتمع.
- 3- تؤدي إلى فتح قناة اتصال جديدة بين فئات المجتمع.
- 4- تساعد في الاستفادة من الفرص المتاحة في السوق التكنولوجية.

ثانياً: المزايا للمنظمات:

- 1- تبسط إجراءات إنجاز الأعمال في المنظمات.
- 2- تقلل من أعباء الأعمال الورقية.
- 3- تسهل إجراء الاتصال بين دوائر المنظمة المختلفة.
- 5- تساعد الإدارة العليا للمنظمات في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب.

عوامل نجاح الإدارة الإلكترونية في المنظمات (محمد سمير، ص 70)

على المسؤولين في المنظمات الذين يرغبون في التحول إلى الإدارة الإلكترونية أخذ الاعتبار لعدة

عوامل لتحقيق النجاح في المنظمة ومن أهمها

- 1- وضوح الرؤية الإستراتيجية للمسؤولين في المنظمة. والاستيعاب الشامل لمفهوم الإدارة الإلكترونية من تخطيط وتنفيذ وإنتاج وتشغيل وتطوير.
- 2- الرعاية المباشرة والشاملة للإدارة العليا بالمنظمة. والبعد عن الارتجالية في معالجة الأمور.
- 3- التطور المستمر لإجراءات العمل ومحاولة توضيحها للموظفين لإمكانية استيعابها، وفهم أهدافها، مع التأكيد على تدوينها وتصنيفها.
- 4- التدريب والتأهيل وتأمين الاحتياجات التدريبية لجميع الموظفين كلاً حسب اختصاصه .
- 5- التحديث المستمر لتقنية المعلومات ووسائل الاتصال، وتأمين سرية المعلومات للمستفيدين.
- 6- تحقيق مبدأ الشفافية والتطبيق الأمثل للواقعية.
- 6- الاستفادة من التجارب السابقة وعدم تكرار الأخطاء.

### الإلكترونية للموارد البشرية (هوبكنز ، ماركهام 2008 ص18)

وهو تطبيق متميز للتقنيات المعتمدة على الويب في النظم المرتبطة بالموارد البشرية في إتاحة إمكانية الوصول إلى المعلومات الخاصة بالموارد البشرية على نطاق واسع وتوفير فرص عديدة لإدارة تلك المعلومات، وقد ظهر مفهوم آخر يندرج وراء مفهوم الإدارة الإلكترونية للموارد البشرية وهو مفهوم التعاملات الإلكترونية بين البنوك والعملاء .

### دور الثقافة الرقمية في دفع الإدارة الإلكترونية (نوري الكوني، 2020 ص108)

أن الثقافة الرقمية ستمهد الطريق أمام الإدارة الإلكترونية والحكومية للقيام بعملها بنجاح تام وعلى أكمل وجه وبدقة متناهية، ناهيك عن إحداث تغيير جذري في طريقة تقديم الخدمات المقدمة من تلك المنظمات. وتقوم الثقافة الرقمية بربط وحدات وأقسام وفروع المؤسسة المصرفية التي تستخدم الإدارة الإلكترونية بعضها ببعض ، وتوفر جملة من الحوافز لتشجيع الاستثمار، وتتطلع أيضا لربط جميع المؤسسات الإدارية والحكومية والتي تستخدم منظومة الإدارة الإلكترونية . وتعمل الثقافة الرقمية على استحداث الخدمات التي يتم تقديمها للأفراد، مما يعد خطوة واعدة تحسب لصالح الأفراد في شتى المجالات . فعلى سبيل المثال : المؤسسات التي تستعمل منظومة الإدارة الإلكترونية. في المجال المصرفي والبنكي فتتحول تلك البنوك من بنوك تقليدية الى بنوك الكترونية افتراضية تقدم خدمات مصرفية للأفراد عن طريق الانترنت، فتوفر على نفسها الجهد على الأفراد الوقت. وفي مجال التعليم عن بعد أو ما يسمى بالتعليم الإلكتروني، وما يوفره من مال وجهد ووقت للمتعلمين والمعلمين الإلكترونيين، ويعد من أهم الوسائل التي تم اعتمادها في كثير من دول العالم . ويقوم التعليم الإلكتروني على صفوف افتراضية مما يخلق تفردا واختلافا عن وسائل التعليم التقليدية حيث أن التعليم الإلكتروني يهدف إلى إيصال العلوم والمعارف إلى المتعلم بطريقة سلسلة من خلال الملفات الصوتية والمرئية والأحادي التعليمية التي توفر جوا مناسباً لتلقي المعرفة . كما أن محو الأمية الرقمية والتثقيف المعرفي والحاسوبي يعدان سببان رئيسيان في دفع إدارة الأعمال الإلكترونية للقيام بتقديم الخدمات المختلفة للأفراد بفاعلية تامة فننقترح هنا بنشر الوعي والثقافة في الحياة اليومية للفرد والمؤسسة والمجتمع ككل. كل ذلك يسير في مصب الثقافة الرقمية وأهميتها في إحداث تغيير مباشر في منظومة الإدارة الإلكترونية ودفعها للقيام بالأنشطة المنوطة بها بنجاح تام.

وفي نفس الوقت قد تفشل معظم تطبيقات الإدارة الالكترونية عندما يعجز المجتمع أو الجمهور عن التعامل معها بسبب الأمية الرقمية.

### الجزء العملي:

اولا: تحليل البيانات واختبار الفرضيات

\* نتائج اختبار كرونباخ ألفا (  $\alpha$  ) للصدق والثبات

من أجل اختبار مصداقية إجابات مفردات العينة على أسئلة الاستبيان فقد تم استخدام معامل ألفا (  $\alpha$  ) فوجد أن قيم معامل كرونباخ ألفا لكل مجموعة من العبارات ولجميع العبارات معا كما بالجدول التالي :

م	المحور	عدد الفقرات	قيمة معامل ألفاء
1	مدي توفر مظاهر وأنشطة الإدارة الالكترونية بالمؤسسات المصرفية قيد الدراسة	13	.7554
2	مدي توافر الثقافة الرقمية للعاملين بالمؤسسة قيد الدراسة	13	.8897
3	مفهوم الثقافة الرقمية وأوجه تعاطيها للمؤسسات المصرفية	13	.6206
	تأثير الثقافة الرقمية على نجاح الإدارة الالكترونية	22	.8306

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيم معامل كرونباخ ألفا (  $\alpha$  ) لكل مجموعة من عبارات استمارة الاستبيان ولجميع العبارات تراوحت ما بين (.6206 - .8897 ) وهذا يدل على وجود ارتباط قوي بين إجابات مفردات عينة الدراسة على كل مجموعة من عبارات استمارة الاستبيان. مما يزيد من الثقة في النتائج التي سوف نحصل عليها وهي أيضا درجات مطمئنة لإجراء هذه الدراسة .

### ثانيا: خصائص مفردات العينة ( توصيف العينة )

1- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب الجنس: اشتملت الدراسة على العاملين بالمنظمات المصرفية من الجنسين ، كما يشير الجدول التالي :

جدول التوزيع التكراري النسبي للمؤي لمفردات عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	98	66.7
أنثى	49	33.3
المجموع	147	100.0

يتضح من الجدول السابق إن نسبة العاملين من الذكور تفوق الإناث حيث بلغت ( 66.7% ) بينما كانت نسبة الإناث ( 33.3% ) .  
2- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب العمر :

جدول التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة %
( 20 - 30 )	20	13.6
( 30 - 40 )	49	33.3
( 40 - 50 )	28	19.0
50 سنة فأكثر	50	34.0
المجموع	147	100.0

يتضح من الجدول السابق إن غالبية أفراد العينة يقعون في العمر فوق الخمسين سنة ونسبة ( 34% ) كما تقترب من هذه النسبة الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة ونسبة ( 33.3% ) والفئة العمرية من 40 إلى 50 بنسبة ( 19.0% ) ، وأقل نسبة كانت للفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة بنسبة ( 13.6% ) .

3- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب عدد سنوات تعاملك مع المصرف  
جدول التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب عدد سنوات تعاملك مع المصرف

عدد سنوات تعاملك مع المصرف	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	6	4.1
أقل من 10 سنوات	52	35.4
من 10 سنوات فأكثر	89	60.5
المجموع	147	100.0

من خلال الجدول السابق نلاحظ إن معظم مفردات عينة الدراسة لعدد سنوات تعاملهم مع المصرف من 10 سنوات فأكثر يمثل نسبة ( 60% ) من مفردات العينة ، ثم يليه ممن عدد سنوات تعاملهم مع المصرف أقل من 10 سنوات ويمثل نسبة ( 35.4% ) من جميع مفردات عينة الدراسة والباقي ممن عدد سنوات تعاملهم مع المصرف أقل من 5 سنوات يمثل نسبة ( 4.1% ) من مفردات عينة الدراسة .

4- توزيع مفردات عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي  
جدول يبين التوزيع التكراري والنسبي المئوي لمفردات عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

النسبة %	التكرار	المستوى التعليمي
2.7	4	أقل من تعليم متوسط
18.4	27	تعليم متوسط
22.4	33	شهادة ثانوية
51.7	76	شهادة جامعية
4.8	7	شهادة فوق الجامعية
100.0	147	المجموع

من خلال الجدول السابق يتضح إن نسبة (51.7%) من أفراد العينة يحملون مؤهلات جامعية وهذا يشير إلي أن العاملين بالمنظمات المصرفية غالبيتهم يحملون مؤهلات عليا . وتمثل الشهادة الثانوية للعاملين نسبة (22.4%) ونسبة (18.4%) تعليم متوسط ، بينما شهادة تعليم فوق الجامعي كانت نسبتهم (4.8%) ، و اقل نسبة كانت لمستوى أقل من التعليم المتوسط حيث كانت (2.7%) .

### ثالثا: عرض محاور الاستبيان وتحليل المقاييس Spss

وذلك من خلال عرض وتحليل مقياس أو فقرة من فقرات المحور في جدول مستقل مع التعليق عليها للوصول إلي النتائج المطلوبة .

المحور الأول : مدى توفر أنشطة ومظاهر الإدارة الالكترونية في المؤسسات المصرفية .  
جدول يبين نتائج اختبار إجابات مفردات عينة الدراسة حول عبارة توافر أجهزة حاسوب ومعدات متطورة

النسبة %	التكرار	العبارة
32.0	47	موافق بشدة
64.6	95	موافق
3.4	5	محايد
100.0	147	المجموع

يتضح من الجدول السابق إن غالبية أفراد العينة أجابوا بموافق وموافق بشدة، حيث كانت ( 64.6% - 32.0% ) مما يشير إلي وجود أجهزة حاسوب ومعدات متطورة لدي المؤسسة .  
جدول نتائج اختبار إجابات مفردات عينة الدراسة حول عبارة تخطط المؤسسة المصرفية لاحتياجاتها من الأجهزة وملحقاتها .

النسبة %	التكرار	العبارة
28.6	42	موافق بشدة
49.7	73	موافق
21.8	32	محايد
100.0	147	المجموع

يتضح من الجدول السابق إن 50% تقريبا من أفراد العينة أجابوا بموافق ، و 28.6% أجابوا بموافق بشدة ، وهذا يدل علي أن المؤسسة المصرفية قيد الدراسة تخطط لاحتياجاتها من الأجهزة والمعدات. وهكذا مع بقية المقاييس التي يتكون منها هذا المحور .

**المحور الثاني :** مدي توافر الثقافة الرقمية للعاملين بالمؤسسة المصرفية قيد الدراسة

جدول نتائج اختبار إجابات عينة الدراسة حول عبارة تساعد الثقافة الرقمية في دفع الإدارة الالكترونية

العبارة	العدد	النسبة %
موافق	69	46.9
محايد	63	42.9
غير موافق	15	10.2
المجموع	147	100.0

يتضح من الجدول السابق إن (46.9%) موافقون أي تقريبا نصف أفراد العينة وان (10.2%)

فقط غير موافقين . وبموجب ذلك نري إن الثقافة الرقمية يمكن إن تساعد في دفع الإدارة

الالكترونية وذلك لاختزال الكثير من الوقت الضائع.

جدول نتائج اختبار إجابات عينة الدراسة حول استخدام المؤسسة الانترنت كأحد مؤشرات التحول باتجاه عصر المعلومات .

العبارة	التكرار	النسبة %
موافق بشدة	33	22.4
موافق	43	29.3
محايد	14	9.5
غير موافق	57	38.8
المجموع	147	100.0

نلاحظ من خلال الجدول السابق إن ( 33 ) من أفراد العينة أجابوا بموافق بشدة أي بنسبة

(22.4%) و 43 موافقون ، أي بنسبة (29.3%) ، ( 57 ) غير موافقون أي بنسبة (38.8%)

وهذا يدل على ان المؤسسة المصرفية لا تستخدم الانترنت بشكل واسع نحو مؤشر التحول لعصر المعلومات . وهكذا مع بقية مقاييس هذا المحور .

**المحور الثالث :** مفهوم الثقافة الرقمية وأوجه تعاطيها للمؤسسات المصرفية .



جدول نتائج اختبار إجابات عينة الدراسة حول عبارة الثقافة الرقمية هي مجموعة قوانين وتراتبية وأساليب عمل

العبارة	التكرار	النسبة %
موافق	65	44.2
محايد	42	28.6
غير موافق	40	27.2
المجموع	147	100.0

نلاحظ من الجدول السابق إن 40 فرد من أفراد العينة أجابوا بواقع ( 27.2%) وهي نسبة غير مقبولة و65 فرد من أفراد العينة كانت النسبة المستخلصة لهم (44.2%) وهذا يدل إن الثقافة الرقمية حسب رأي المستجوبين ليست غالبا هي مجموعة قوانين وتراتبية وأساليب عمل .  
جدول نتائج اختبار إجابات عينة الدراسة حول عبارة يوفر موقع المؤسسة على الانترنت خدمات إلكترونية لدعم الثقافة الرقمية .

العبارة	التكرار	النسبة %
موافق بشدة	22	15.0
موافق	35	23.8
محايد	40	27.2
غير موافق	50	34.0
المجموع	147	100.0

يتضح من الجدول السابق ( 15.0% ) موافقون بشدة وهي نسبة غير مقبولة ، ونسبة (34.0%) غير موافقون وهي اعلي نسبة ، وهذا يدل على أن موقع المؤسسة على الانترنت لا يوفر خدمات إلكترونية لدعم الثقافة الرقمية بشكل كبير . وهكذا مع بقية المقاييس .

**المحور الرابع : تأثير الثقافة الرقمية على نجاح الإدارة الإلكترونية .**

جدول نتائج اختبار إجابات عينة الدراسة حول عبارة تتضمن الثقافة الرقمية ديمومة الاتصال بين المتدخلين .

العبارة	التكرار	النسبة %
موافق بشدة	6	4.1
موافق	10	6.8
محايد	51	34.7
غير موافق	80	54.4
المجموع	147	100.0

يتضح من هذا الجدول السابق من المستجوبين أجابوا بموافق بشدة (4.1%) وهي اقل نسبة واعلي نسبة كانت للأفراد الذين أجابوا غير موافق ( 54.4%) وكان يمثلون 80 فرد من أفراد العينة . وبموجب ذلك نقول انه لا تتضمن الثقافة الرقمية ديمومة الاتصال بين المتدخلين . جدول نتائج اختبار إجابات عينة الدراسة حول عبارة تعد الثقافة الرقمية عنصرا مداعما لتبادل المعلومات بسرعة وباستمرار .

العبارة	التكرار	النسبة %
موافق بشدة	3	2.0
موافق	53	36.1
محايد	33	22.4
غير موافق	58	39.5
المجموع	147	100.0

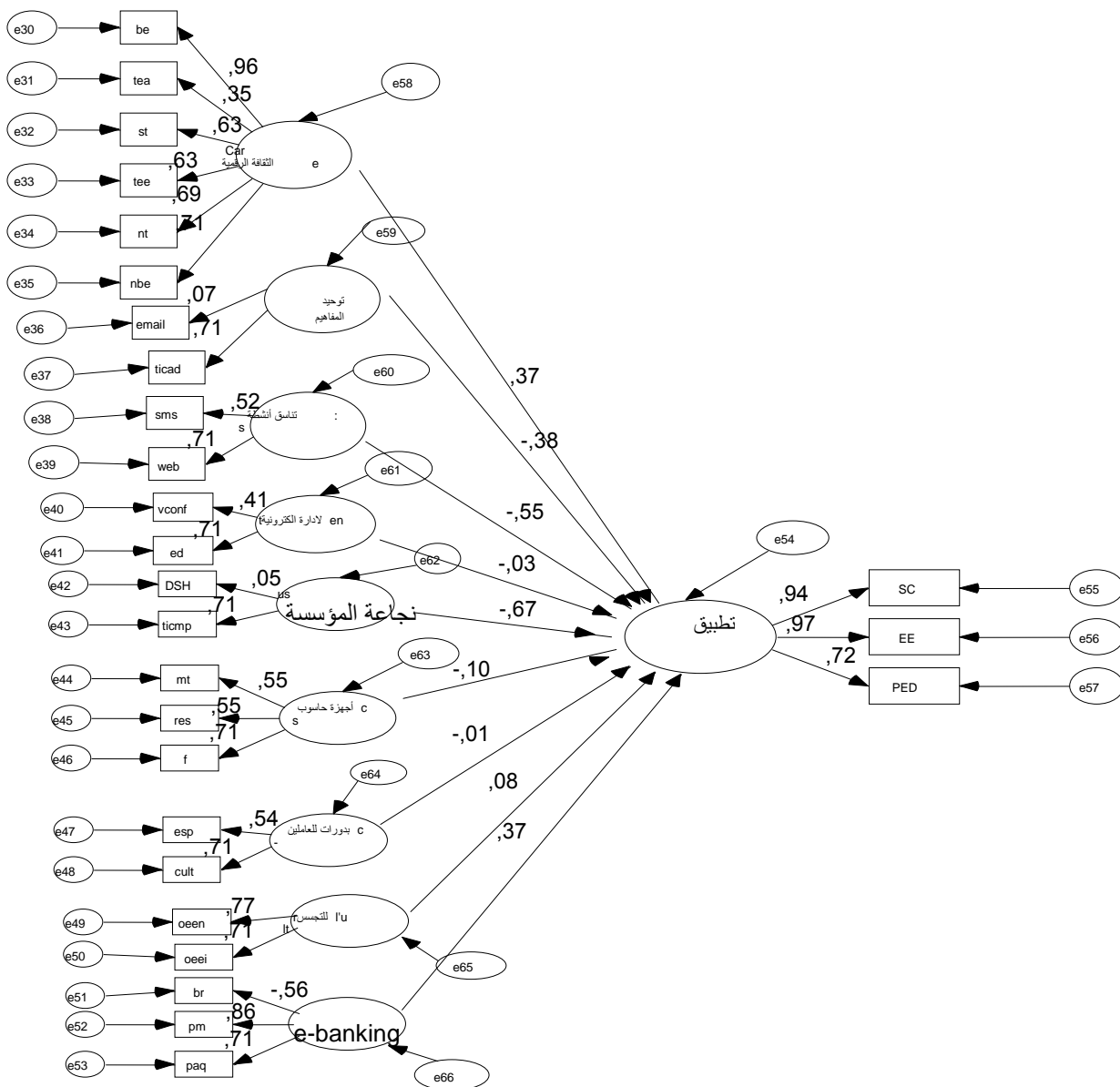
يتضح من الجدول السابق ان (3) مستجوبين من أفراد العينة أجابوا بموافق بشدة (2%) وكانت اعلي نسبة لإجابات المستجوبين (39.5%) ونسبة (36.1%) للموافقين من المستجوبين . وهذا يعني انه ليس غالبا ما تعد الثقافة الرقمية عنصرا مداعما لتبادل المعلومات بسرعة واستمرار .

#### رابعا : برنامج التحليل الرياضي ( AMOS )

يهدف هذا البرنامج إلي تقدير وتقييم النماذج الحالية لإظهار العلاقات المفترضة بين المتغيرات المختلفة ، والبرنامج يتيح بناء نماذج أكثر دقة من التقنيات مع الإحصاءات متعددة المتغيرات القياسية . وبرنامج Amos يسمح ببناء نماذج المواقف والسلوك التي تعكس العلاقات المعقدة ويوفر النمذجة المعادلية الهيكلية ( SEM ) ويتيح مقارنة وتأكيد وصقل النتائج ، ويقدم مختلف أساليب احتساب البيانات لإنشاء مجموعة بيانات مختلفة ، فهو أداة مثالية لمجموعة متنوعة من الأغراض . جدول يبين معاملات ومقاييس برنامج المعادلات الرياضية أموس .

Fit Measure	Default model	Saturated	Independence	Macro
Discrepancy	1405,156	0,000	815,044	CMIN
Degrees of freedom	352	0	351	DF
P	0,000		0,000	P
Number of parameters	26	378	27	NPAR
Discrepancy / df	3,992		2,322	CMINDF
GFI	0,845	1,000	0,934	GFI
Adjusted GFI	0,804		0,898	AGFI
RMSEA	0,021		0,014	RMSEA

في هذا الجزء من البحث نركز علي ثبات الفرضيات النظرية من عدمها حسب الواقع بالمؤسسات المصرفية التجارية بالمنطقة الغربية بليبيا .  
غير أن قبل دراسة العلاقة بين المتغيرات في كل فرضية يجب أن نتناول المؤشرة الخاصة بالتطابق مع المعايير المعمول بها .



هذا الشكل بين النموذج الهيكلي المستخرج بالمعادلات الرياضية (Amos)

نلاحظ من خلال الشكل السابق للنموذج انه يتكون من ( 9 ) متغيرات مستقلة وهي على التوالي ( الثقافة والبرمجة ، توحيد المفاهيم ، تناسق الأنشطة ، الإدارة الالكترونية ، نجاح المؤسسة أجهزة حاسوب ، دورات العاملين ، التجسس ، e-banking ) والمتغير التابع : هو تطبيق منظومة الإدارة الالكترونية.

#### Regression Weights

p	P C.R	E.S.	Estimate	
0,149	1,952	0,216	0,249	تطبيق--> توحيد المفاهيم
0,186	1,967	0,212	0,184	تطبيق--> أجهزة حاسوب و معدات متطورة
0,178	1,348	0,208	0,280	تطبيق--> تخطط المؤسسة المصرفية احتياجاتها للأجهزة
0,648	0,456	0,191	-0,087	تطبيق--> تقوم المؤسسة المصرفية بدورات للعاملين
0,825	-0,221	0,201	-0,045	تطبيق--> تضع إدارة المؤسسة في موازنتها مخصصات
0,170	2,897	0,182	0,164	تطبيق--> يعرض استخدام الإدارة المؤسسة للتجسس
0,131	2,344	0,217	-0,075	تطبيق--> نظم الحماية الداخلية للمنافذ والأجهزة
			1,000	تطبيق--> تتعامل المؤسسة المصرفية بالنماذج الورقية
0,010	2,593	0,171	0,016	تطبيق e-banking -->
			1,000	تطبيق--> استقطاب عد المهارات البشرية المتوافرة
0,066	1,840	0,174	0,320	تطبيق--> تخفيض عدد العاملين الغير منتجين
			1,000	تطبيق--> التقليل من الجهد والوقت
0,694	0,394	0,070	0,178	تطبيق--> مشكلات في تطبيق أساليب وأنظمة المعلومات
			1,000	تطبيق--> سهولة تطبيق منظومة إدارة الالكترونية
0,010	2,593	0,171	0,444	تطبيق--> تناسق أنشطة الإدارة الالكترونية
			1,000	تطبيق--> دفع الإدارة الالكترونية إلى اختزال الوقت
0,000	5,787	0,145	0,839	تطبيق--> الانترنت كأحد مؤشرات التحول
0,000	5,067	0,141	0,716	تطبيق--> email
0,000	5,143	0,142	0,728	تطبيق--> الثقافة الرقمية للعاملين

0,015	2,422	0,133	0,322	تطبيق --> التقنيات المستخدمة في العمل غير متطورة
0,000	11,732	0,271	3,182	تطبيق --> تبسيط أسلوب تقديم الخدمات المصرفية ,
			1,000	تطبيق --> لا توجد علاقة ارتباط قوية
0,690	0,399	0,176	0,070	تطبيق --> زيادة تبادل الأفكار نتيجة تبادل المهارات ,
			1,000	تطبيق --> فكرة مسبقة عن منظومة الإدارة الالكترونية
0,000	4,034	0,163	0,658	تطبيق --> متطلبات تطبيق إستراتيجية الإدارة الالكترونية ,
0,000	3,977	0,163	0,648	تطبيق --> استخدام أجهزة الاتصال نجاح تام
			1,000	تطبيق --> لا يوجد تأثير للثقافة الرقمية
0,000	3,780	0,170	0,642	تطبيق --> جعل من الإدارة الإلكترونية منهجا إستراتيجيا
			1,000	تطبيق --> الثقافة الرقمية هي مجموعة قوانين
0,000	6,994	0,174	1,220	تطبيق --> خدمات الكترونية لدعم الثقافة الرقمية
			1,000	تطبيق --> تحسين جودة الخدمات الالكترونية
0,000	10,132	0,193	-1,953	تطبيق --> استقطاب عدد كبير من المهارات
0,000	3,813	0,141	0,539	تطبيق --> تحفز ممارسات الثقافة الرقمية
			1,000	تطبيق --> ديمومة الاتصال
0,000	12,270	0,144	1,768	تطبيق --> نجاح المؤسسة و تحقيق أهدافها ,
0,000	5,235	0,094	0,492	تطبيق --> إقامة نظام الذكاء

نلاحظ من التحليل السابق انه في الكثير من الأحيان توجد علاقة بين متغيرين ( تابع ومستقل ) والسؤال هنا : ما الذي يحدد وجود تلك العلاقة ؟ وهل هذه العلاقة مؤثرة ( مقبولة أو قوية ) ؟ . للإجابة على هذه الأسئلة : يجب الإشارة إلي مؤشر ( t. student ) والذي يقيس العلاقة بين متغيرين ( 1.952 ) . ولكي تكون هناك علاقة مؤثرة لابد ان تكون العلاقة اكبر من تلك المعدل ( 1.952 ) .

ومن خلال التحاليل السابقة نعرض النتائج الأولية التالية :

1- توجد علاقة مقبولة بين أجهزة الحاسوب وتطبيق منظومة الإدارة الالكترونية لان مؤشر ( C.R:1.967 ) المستخلص من هذه العلاقة يفوق المعدل الطبيعي لنفس المؤشر ( 1.952 )

- أي (  $1.952 < 1.967$  ) معني ذلك انه تتوفر لدي المؤسسة المصرفية قيد الدراسة أجهزة ومعدات متطورة تتلاءم وتطبيق منظومة الإدارة الالكترونية داخل المؤسسة المصرفية .
- 2- لا توجد علاقة بين تخطيط المؤسسة المصرفية لاحتياجاتها من الأجهزة وتطبيق الإدارة الالكترونية. لان مؤشر C.R المستخلص من هذه العلاقة اقل من المعدل الطبيعي (  $1.952 > 1.348$  ) . والمقصود بذلك إن العاملين في المؤسسة المصرفية غير مؤهلين وغير متقنين رقميا على التخطيط لاحتياجات المؤسسة المستقبلية .
- 3- لا توجد علاقة بين قيام المؤسسة بدورات للعاملين وتطبيق منظومة الإدارة الالكترونية ، لان مؤشر C.R المستخلص من تحليل تلك العلاقة اقل من القيمة الاعتيادية للمؤشر نفسه. (  $1.952 > 0.456$  ) وهذا يدل على إن المؤسسة لا تقوم بعمل دورات للعاملين بها .
- 4- لا توجد علاقة بين قيام المؤسسة بوضع مخصصات مالية وبين تطبيق منظومة الإدارة الالكترونية ، لان قيمة مؤشر C.R المستخلصة من تحليل هذه العلاقة أقل من القيمة الاعتيادية لنفس المؤشر (  $1.952 > 0.221$  ) . ونفهم من ذلك إن إدارة المؤسسة المصرفية لا تضع في خططها الإستراتيجية مخصصات مالية كافية لاستيعاب التطوير التقني المصرفي .
- 5- توجد علاقة قوية بين تعرض المؤسسة المصرفية للتجسس وبين تطبيق منظومة الإدارة الالكترونية ، لان قيمة مؤشر C.R المستخلصة اكبر من القيمة الاعتيادية للمؤشر نفسه حيث كانت (  $2.897 < 1.952$  ) معني ذلك إن استخدام منظومة الإدارة الالكترونية قد يعرض المؤسسة لعملية التجسس إذ لم يتقفوا رقميا العاملين بالمؤسسة المصرفية .
- 6- توجد علاقة قوية بين نظم الحماية الداخلية للمنافذ والأجهزة وبين تطبيق منظومة الإدارة الالكترونية لان قيمة المؤشر C.R المستخلصة من هذه العلاقة اكبر من القيمة الاعتيادية له حيث كانت (  $2.344 < 1.952$  ) معني ذلك انه تتوفر في المؤسسة نظم حماية للمنافذ والأجهزة والبرمجيات والذي يساعد في استخدام منظومة الإدارة الالكترونية في المؤسسة المصرفية .
- 7- توجد علاقة بين الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة للعملاء ( e-banking ) وبين تطبيق منظومة الإدارة الالكترونية داخل المؤسسة قيد الدراسة ، لان مؤشر C.R المستخلص اكبر من المعدل الاعتيادي (  $2.593 < 1.952$  ) وهذا يعني انه من ضمن أولويات الادارة الالكترونية قيامها بتقديم خدمات مصرفية الكترونية للعملاء .

8- لا توجد علاقة بين تخفيض عدد العاملين غير منتجين وبين تطبيق منظومة الإدارة الالكترونية لان قيمة مؤشر C.R المستخلصة اقل من القيمة الاعتيادية لنفس المؤشر حيث كانت (  $1.840 > 1.952$  ) وهذا يعني إن تطبيق الإدارة الالكترونية لا يساهم في تخفيض عدد العاملين الغير منتجين داخل المؤسسة المصرفية .

9- لا توجد علاقة بين مشكلات تطبيق أساليب وأنظمة المعلومات وبين تطبيق منظومة الإدارة الالكترونية . لان قيمة مؤشر C.R المستخلصة من هذه العلاقة اقل من قيمة المؤشر الاعتيادي (  $0.394 > 1.952$  ) وهذا يعني انه لا توجد مشكلات في تطبيق أساليب وأنظمة المعلومات عند تطبيق منظومة الإدارة الالكترونية داخل المؤسسة المصرفية .

10- توجد علاقة بين تناسق أنشطة إدارة الأعمال الرقمية وبين تطبيق الإدارة الالكترونية . لان قيمة مؤشر C.R تفوق القيمة الاعتيادية للمؤشر نفسه (  $1.952 < 2.593$  ) وهذا يعني انه توجد علاقة تناسق وارتباط بين الإدارة الالكترونية بصفة عامة مع منظومة الإدارة الالكترونية المطبقة داخل المؤسسة المصرفية .... الخ النتائج

وعلي ضوء المجموعة الأولية للنتائج التي أنتجتها المنظومة الرياضية ( Amos ) يمكن أن نستنتج إن النموذج يتطابق مع المعطيات التي عبر عنها الواقع المعاش بالمؤسسات المصرفية التجارية بالمنطقة الغربية بليبيا عندما وقعت بلورة النموذج الهيكلي لتثبيت وتقييم انعكاس العناصر التي اختيرت لتوضيح المتغير التابع .

### النتائج العامة والتوصيات..

خلصت الدراسة الميدانية إلي مجموعة من النتائج المهمة منها

أولا : مدي توفر مظاهر وأنشطة الإدارة الالكترونية في المؤسسات قيد الدراسة .

1- لا تخطط المؤسسة المصرفية احتياجاتها للأجهزة وملحقاتها بما يتلاءم مع التطورات التقنية الحديثة في المجال المصرفي .

2- لا تقوم إدارة المؤسسة بدورات للعاملين متخصصة في المجالات الالكترونية .

3- لا تضع إدارة المؤسسة المصرفية في موازنتها السنوية مخصصات كافية لاستيعاب التغيير والتطوير التقني المصرفي .... الخ النتائج



ثانيا : مدي توافر الثقافة للعاملين بالمؤسسة قيد الدراسة .

1- لا تساعد الثقافة الرقمية للعاملين بالمؤسسة المصرفية في دفع الإدارة الالكترونية إلي اختزال الكثير من الوقت الضائع في الاتصالات .

2- لا توجد علاقة ارتباط قوية بين إبعاد الثقافة الرقمية ومستوي كفاءة الإدارة الالكترونية في المؤسسة المصرفية قيد الدراسة ... الخ النتائج

ثالثا : مفهوم الثقافة الرقمية وأوجه تعاطيها للمؤسسات المصرفية .

1- مفهوم الثقافة الرقمية لدي المؤسسة المصرفية هي ليست مجموعة قوانين وأساليب عمل .

2- الثقافة الرقمية في المؤسسة المصرفية لا تساعد في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء ... الخ النتائج

رابعا : تأثير الثقافة الرقمية علي نجاح الإدارة الالكترونية .

1- لا تتضمن الثقافة الرقمية لدي المؤسسة المصرفية ديمومة الاتصال بين المتدخلين .

2- لا تعتبر الثقافة الرقمية لدي المؤسسة المصرفية دافعا لأقلمة وتطويع نظام المعلومات.. الخ .

وانطلاقا من هذه النتائج وما أوضحتها لنا من وجود علاقات من عدمها حسب المؤشرات التي نتجت عن التحليل الإحصائي .

يتبين لنا أن الثقافة الرقمية لها علاقة وطيدة بنجاح الإدارة الالكترونية بالمؤسسة ، وهو ما يؤكد لنا ثبات الفرضية الرئيسية. كما تبين نفس المؤشرات إن للثقافة الرقمية علاقات متينة مع المتغيرات المستقلة التالية :

1- توحيد المفاهيم واللغة بين جميع التداخلين داخل المؤسسة . وهو ما يؤكد لنا ثبات الفرضية الفرعية الأولى .

2- تناسق كافة أنشطة الإدارة الالكترونية . وهو ما يؤكد لنا ثبات الفرضية الفرعية الثانية .

3- الإدارة الالكترونية تصبح منهجا استراتيجيا . وهو ما يؤكد لنا ثبات الفرضية الثالثة .

4- تحقيق نجاح قوي في الأداء عند تحقيق أهداف المؤسسة. وهو ما يؤكد لنا ثبات الفرضية الرابعة.

إذن فلثقافة الرقمية لها تأثيرات ايجابية علي المتغيرات الأربع التي اخترناها والتي تؤثر بشكل ايجابي علي نجاح تطبيق الإدارة الالكترونية .

واستنادا إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسة ، فإن الدراسة تقدم مجموعة من التوصيات يمكن أن تسهم في تحسين مستوي تطبيق منظومة الإدارة الالكترونية في المؤسسات المصرفية قيد الدراسة . وتتمثل هذه التوصيات في الآتي :

أولا : فيما يتعلق بمدى توفر مظاهر وأنشطة الإدارة الالكترونية .

1- يجب ان تخطط المؤسسة المصرفية احتياجاتها للأجهزة وملحقاتها بما يتلاءم مع التطورات التقنية الحديثة في المجال المصرفي .

2- - التدريب وبناء القدرات . ويشمل كافة الموارد البشرية عن طريق استخدام أجهزة الحاسب وإدارة الشبكات وقواعد البيانات ، وكافة المعلومات اللازمة للعمل على استخدام إدارة الكترونية.

3- توافر مستوي معين من التمويل ، بحيث يمكن للتمويل مواكبة أي تغيير أو تطوير يحصل في إطار التكنولوجيا والإدارة الالكترونية .

ثانيا : ما يتعلق بمدى توافر الثقافة الرقمية للعاملين بالمؤسسة المصرفية.

1- يجب أن تساعد الثقافة الرقمية في دفع الإدارة الالكترونية إلى اختزال الكثير من الوقت الضائع في الاتصالات .

2- يجب أن تكون الثقافة الرقمية للعاملين بالمؤسسة متوافقة مع تطبيق الإدارة الالكترونية .

3- يجب أن تكون التقنيات التي تستخدمها المؤسسة المصرفية في العمل حاليا متطورة .

4- يجب أن تكون هناك علاقة ارتباط قوية بين أبعاد الثقافة الرقمية ومستوي كفاءة الإدارة الالكترونية في المؤسسة قيد الدراسة ... الخ

ثالثا : فيما يتعلق بمفهوم الثقافة الرقمية وأوجه تعاطيها للمؤسسات المصرفية .

1- يجب أن تكون الثقافة الرقمية بمثابة أداة لتحسين جودة الخدمات الالكترونية المقدمة للعملاء

2- يجب أن يكون هناك تأثير للثقافة الرقمية عند اعتماد الإدارة الالكترونية في المؤسسات المصرفية .

3- يجب أن يؤدي تطبيق الثقافة الرقمية إلى تحقيق فكر جماعي تعاوني بين الأطراف المتعاملة

رابعا : فيما يتعلق بتأثير الثقافة الرقمية علي نجاح الإدارة الالكترونية .

1- يجب أن تتضمن الثقافة الرقمية ديمومة الاتصال بين المتدخلين .

2- يجب أن تعد الثقافة الرقمية عنصرا مداعما لتبادل المعلومات في المؤسسة المصرفية.  
3- وجود التشريعات والتعليمات القانونية التي تسهل تطبيق منظومة الإدارة الالكترونية وتصفي عليها المشروعية والمصادقية وكافة النتائج القانونية المترتبة عليها... الخ  
وفي الختام .... أرجو من الله أن أكون قد وفقت في تقديم جهد متواضعا متوخيا فيه الشمول والحدائة ، والتسلسل ، والبساطة ، والموضوعية ، وهو محاولة لتوضيح مفهوم ومدلول " أهمية الثقافة الرقمية عند اعتماد الإدارة الالكترونية بالمؤسسة المصرفية " وأهميتها، ومحتواها وتحليلها ومقارنة نتائجها ، ومن ثم إمكانية تطبيقها . .... الباحث

#### المراجع ..

#### الكتب:

- ابوبكر الهوش : الحكومة الالكترونية (الواقع والأفاق) طرابلس ، الطبعة الأولى ، 2006
- بريان هوبكنز ، جيمس ماركهام : الإدارة الاليكترونية للموارد البشرية ( مترجم ) دار الفاروق للنشر والتوزيع ، القاهرة الطبعة العربية 2008
- عادل حرحوش وآخرون : الإدارة الالكترونية (مرتكزات فكرية ومتطلبات تأسيس عملية) منشورات المنظمة العربية 2007
- محمد سمير احمد : الإدارة الالكترونية ، دار المسيرة ، الطبعة الأولى ، عمان 2009
- نوري المهدي الكوني ، المدخل العلمي للإدارة الالكترونية ( تحديث الخدمات المصرفية) دار الكتب والطباعة بنغازي ، ليبيا 2020

#### المجلات والرسائل العلمية :

- الصادق أمحمد ابولقاسم ، بعنوان : الخدمات المصرفية التجارية وإمكانية تطويرها . أكاديمية الدراسات العليا . 2008
- الزنين ، دور تقنيات الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات " دراسة لمكتب الخدمات التضامنية النقاط الخمس، أكاديمية الدراسات العليا ليبيا 2014
- عبد المنعم ناجم أمحمد شيبية ، دور تكنولوجيا المعلومات في تفعيل واستقطاب واختيار العاملين بالإدارة العاملة لمصرف الجمهورية . أكاديمية الدراسات العليا . طرابلس ، 2009