

## دور نظم الإدارة الإلكترونية في تعزيز الأداء المؤسسي والفردي: دراسة تطبيقية على مصرف الوحدة العجيلات

جمعه عبد الحفيظ منصور دعييب  
جامعة الزاوية كلية الاقتصاد العجيلات  
[g.daabib@zu.edu.ly](mailto:g.daabib@zu.edu.ly)

The Role of Electronic Management Systems in Enhancing Institutional and Individual Performance: A Case Study of Al-Wahda Bank, Ajilat Branch  
Jumaa Abdul-Hafiz Mansour Dhaibib  
University of Zawiya, Faculty of Economics, Ajilat Branch

تاريخ الاستلام: 2026/01/07 تاريخ المراجعة 16 / 2 / 2026 تاريخ القبول: 2026/03/09 - تاريخ النشر: 2026 / 03/16

### المستخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تعزيز الأداء المهني لدى الموظفين بمصرف الوحدة - فرع العجيلات، بالإضافة إلى الكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء المهني تعزى لمتغيري النوع وسنوات الخبرة. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة مكونة من (60) موظفًا وموظفة.

أظهرت النتائج أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية جاء بدرجة عالية، كما تبين أن مستوى الأداء المهني لدى الموظفين كان مرتفعًا. وكشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء المهني تعزى لمتغيري النوع وسنوات الخبرة، لصالح الذكور ولصالح ذوي الخبرة الأعلى. كما أظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوى الأداء المهني.

وأوصت الدراسة بضرورة تطوير البنية التحتية التقنية، وتعزيز برامج التدريب، وتوفير الدعم الفني المستمر، بالإضافة إلى تبني سياسات تحفيزية لتعزيز استخدام الأنظمة الإلكترونية، بما يسهم في رفع كفاءة الأداء المؤسسي في القطاع المصرفي. الكلمات المفتاحية:

الإدارة الإلكترونية، الأداء المهني، التحول الرقمي، القطاع المصرفي، مصرف الوحدة.

### Abstract :

This study aimed to examine the level of electronic management implementation and its role in enhancing employees' professional performance at Al-Wehda Bank – Ajilat branch. It also sought to identify statistically significant differences in professional performance attributed to gender and years of experience. The study adopted a descriptive-analytical approach, using a questionnaire as the main data collection tool, distributed to a sample of 60 employees.

The results revealed that the level of electronic management implementation was high, and the level of professional performance among employees was also high. The findings indicated statistically significant differences in professional performance based on gender and years of experience, favoring males and more experienced employees. Furthermore, the study found a

strong positive statistically significant correlation between electronic management implementation and professional performance.

The study recommended enhancing technological infrastructure, strengthening training programs, providing continuous technical support, and adopting incentive policies to promote the use of electronic systems, thereby improving institutional performance in the banking sector.

Keywords:

Electronic Management, Professional Performance, Digital Transformation, Banking Sector, Al-Wehda Bank.

### أولاً: مقدمة الدراسة

يشهد العالم المعاصر في الألفية الثالثة سلسلة من التحولات الدراماتيكية الناتجة عن الثورة التكنولوجية الرابعة، والتي أعادت تشكيل المفاهيم الإدارية والقيادية في مختلف المؤسسات. فقد أضحت التحول من الإدارة التقليدية القائمة على المركزية والأعمال الورقية إلى "الإدارة الإلكترونية" ضرورة وجودية لا خياراً ترفيلاً، حيث تهدف الإدارة الإلكترونية إلى استبدال النظم البيروقراطية بنظم رقمية متطورة تتسم بالمرونة، والشفافية، والقدرة العالية على معالجة البيانات الضخمة في فترات زمنية وجيزة.

وتقف المؤسسات المصرفية في طليعة القطاعات المتأثرة بهذه الثورة؛ نظراً لخصوصية العمل المصرفي الذي يركز جوهره على الدقة المطلقة وسرعة الاستجابة لمتطلبات العملاء. فالمصارف لم تعد مجرد أماكن للإيداع والسحب، بل أصبحت مراكز لإدارة التدفقات النقدية والمعلوماتية عبر الشبكات الدولية. وفي هذا السياق، يسعى مصرف الوحدة - فرع العجيلات - إلى مواكبة استراتيجياته مع هذا التوجه الرقمي، من خلال بناء بنية تحتية تكنولوجية متكاملة تهدف إلى رقمنة العمليات المصرفية وتطوير قنوات الاتصال.

إن الجوهر الحقيقي لهذا التحول لا يكمن فقط في جلب الأجهزة والبرمجيات، بل في كيفية انعكاس هذه التقنيات على "الأداء المهني للعاملين"؛ فالموظف هو المحرك الفاعل والأساسي الذي يترجم هذه الوسائل التقنية إلى قيمة مضافة للمؤسسة. فالإدارة الإلكترونية توفر للعاملين منصات متطورة تساهم في تقليل الأخطاء البشرية، وتختصر المسافات الإدارية، مما يمنحهم فرصة أكبر للإبداع الوظيفي والتركيز على المهام ذات القيمة الاستراتيجية. وبناءً على ذلك، تأتي هذه الدراسة لتبحث في ماهية العلاقة التفاعلية بين تبني هذه النظم المتطورة وبين مستوى الارتقاء بالأداء المهني لموظفي مصرف الوحدة بالعجيلات، سعياً للوصول إلى نموذج إداري رقمي يضمن الفاعلية والكفاءة في آن واحد.

### ثانياً: مشكلة الدراسة

على الرغم من التوجه المتزايد نحو الرقمنة في القطاع المصرفي الليبي، إلا أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يواجه تحديات ميدانية تتعلق بمدى مواكبة هذه التقنيات مع قدرات العنصر البشري وبيئة العمل المحيطة. فالمشكلة لا تكمن في توفير التقنية بحد ذاتها، بل في مدى انعكاسها الفعلي والعميق على جودة وسرعة الأداء المهني للموظفين.

وتتبلور المشكلة في رصد طبيعة العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وبين مستوى الأداء الفعلي للموظفين بمصرف الوحدة العجيلات، حيث يلاحظ وجود تباين في قدرة العاملين على استثمار هذه النظم لتحقيق التميز الوظيفي. ويمكن صياغة تساؤلات الدراسة في التساؤل الرئيس التالي: "ما هو دور نظم الإدارة الإلكترونية في تعزيز الأداء المهني للعاملين بمصرف الوحدة فرع العجيلات؟"

وينبثق عن هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما هو واقع تطبيق أبعاد الإدارة الإلكترونية (الأجهزة، البرمجيات، الشبكات، الكوادر البشرية) في مصرف الوحدة

العجيلات؟

2. ما هو مستوى الأداء المهني (الدقة، السرعة، الالتزام، الإبداع) لدى الموظفين في ظل البيئة الرقمية؟
3. هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية وتحسن الأداء المهني؟
4. هل توجد فروق جوهرية في مستوى الأداء المهني تعزى للمتغيرات الديموغرافية (النوع، سنوات الخبرة) لدى عينة الدراسة؟

#### ثالثاً: أهداف الدراسة

- تسعى هذه الدراسة بشكل أساسي إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المنهجية والميدانية، وهي:
1. تشخيص واقع الإدارة الإلكترونية: التعرف على مدى جاهزية وتوافر متطلبات الإدارة الإلكترونية في مصرف الوحدة فرع العجيلات من وجهة نظر العاملين.
  2. تقييم مستوى الأداء المهني: قياس كفاءة وفاعلية أداء الموظفين وتحديد جوانب القصور والتميز الناتجة عن استخدام النظم الإلكترونية.
  3. تحليل العلاقة الارتباطية: الكشف عن طبيعة الارتباط بين المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية) والمتغير التابع (الأداء المهني) لتحديد مدى تأثير التقنية في جودة المخرجات.
  4. دراسة الفروق الإحصائية: معرفة مدى تأثير العوامل الشخصية (مثل النوع الاجتماعي والخبرة الوظيفية) في استجابة الموظفين للتحول الرقمي وتطور أدائهم.
  5. تقديم رؤية استشرافية: الخروج بتوصيات عملية تساهم في تطوير السياسات الإدارية داخل المصرف بما يعزز من كفاءة العنصر البشري تقنياً ومهنياً.

#### رابعاً: أهمية الدراسة

- تكتسب الدراسة أهميتها من خلال عدة جوانب محورية:
1. الأهمية العلمية: المساهمة في إثراء البحث العلمي العربي في مجال الإدارة الإلكترونية، وتقديم مرجع نظري وميداني يربط بين التطور التقني والأداء الوظيفي في البيئة الليبية، مما يفتح آفاقاً للباحثين لدراسة قطاعات أخرى.
  2. الأهمية العملية (التطبيقية): تزويد إدارة مصرف الوحدة فرع العجيلات بنتائج واقعية تساعد في تقييم مدى نجاح استراتيجيات التحول الرقمي، وتحديد الاحتياجات التدريبية للموظفين لرفع كفاءتهم المهنية.
  3. الأهمية المؤسسية: المساهمة في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للجمهور في مدينة العجيلات والمناطق المجاورة، من خلال تسليط الضوء على كيفية معالجة المعوقات التقنية التي قد تعيق سرعة الإنجاز ودقة المعاملات.
  4. دعم صناع القرار: تقديم مقترحات مبنية على دراسة إحصائية دقيقة تساعد في صياغة خطط استراتيجية مستقبلية لتعزيز الأمان الرقمي والكفاءة الإدارية في القطاع المصرفي الليبي ككل.

#### خامساً- حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: تمثلت في دور تطبيق الإدارة الإلكترونية وانعكاسها على الأداء المهني لدى الموظفين بمصرف الوحدة العجيلات.
- الحدود المكانية: تمثلت في مصرف الوحدة العجيلات.
- الحدود البشرية: تمثلت في الموظفين بمصرف الوحدة العجيلات.
- الحدود الزمانية: تمثلت في تاريخ إجراء الدراسة 2024م.
- سادساً- مفاهيم الدراسة:

تكتسب عملية تحديد المفاهيم أهمية كبيرة في الدراسة لأنها عن طريقها يمكن إزالة الكثير من الغموض الذي يكتنف الموضوع بالنسبة للباحث وللقارئ معا، فتعريف المفاهيم من الخطوات الأساسية في أي دراسة ولذلك فقد تم تحديد وتعريف المفاهيم الأساسية لموضوع الدراسة على النحو الآتي:

1-الإدارة الإلكترونية: هي العملية التي تستخدم التكنولوجيا الرقمية والأنظمة المعلوماتية لتخطيط وتنظيم وتنفيذ ورصد وتقييم الأنشطة والعمليات الإدارية في المؤسسات بهدف ذلك إلى تحسين كفاءة الإدارة واتخاذ القرارات وتعزيز التواصل والتفاعل داخل المؤسسة(1).

**وتعرف إجرائيا:** بأنها تشمل استخدام البرمجيات والتطبيقات والأنظمة الإلكترونية لتنفيذ العمليات الإدارية، مثل التخطيط، وتنظيم الموارد، وإدارة المشاريع، والتواصل الداخلي والخارجي يشمل ذلك أيضا استخدام الوسائل الإلكترونية للتواصل مثل البريد الإلكتروني، والدرشة، والفيديو كونفرنس، لتيسير التفاعل بين الموظفين وتحسين التواصل داخل المؤسسة.

2-الأداء المهني: هو مفهوم يشير إلى قدرة الموظفين على تحقيق الأهداف والمعايير المحددة من قبل المؤسسة يشمل هذا المفهوم الجوانب النفسية والعقلية والجسدية لأداء العمل، بالإضافة إلى القدرات والمهارات والمعرفة التي يتمتع بها الموظفون(2). **ويعرف إجرائيا:** هي النتائج التي يحققها الموظفون في سياق العمل، ويتضمن ذلك الكفاءة والفعالية في أداء المهام المناطة بهم، بالإضافة إلى الالتزام بالمعايير والمبادئ المهنية، والمساهمة في تحقيق أهداف المؤسسة.

**ولتحقيق الأهداف السالفة الذكر قسمت الورقة البحثية للمحاور الرئيسة الآتية:**

**أولاً- ماهية الإدارة الإلكترونية:**

**أولاً: الإدارة الإلكترونية**

تعد الإدارة الإلكترونية نهجا إداريا حديثا يعتمد على توظيف التقنيات الرقمية ونظم المعلومات في تنفيذ الوظائف الإدارية الأساسية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة، بهدف رفع كفاءة الأداء المؤسسي وتسريع إنجاز العمليات وتحسين جودة الخدمات المقدمة(3)(4). وتمثل الإدارة الإلكترونية تحولاً جوهرياً من النمط التقليدي القائم على الإجراءات الورقية والبيروقراطية إلى بيئة رقمية متكاملة تعتمد على تدفق المعلومات بشكل سريع ودقيق، مما يسهم في تحسين عملية اتخاذ القرار وتعزيز الفاعلية التنظيمية(5).

ولا يقتصر مفهوم الإدارة الإلكترونية على استخدام التكنولوجيا فقط، بل يشمل إعادة تصميم العمليات الإدارية بما يتلاءم مع البيئة الرقمية، من خلال تبسيط الإجراءات، وتقليل التعقيد الإداري، وتعزيز الشفافية والمساءلة داخل المؤسسات. كما تسهم في خلق بيئة عمل مرنة تتيح التفاعل الفوري بين مختلف المستويات الإدارية، وتدعم العمل الجماعي باستخدام المنصات الرقمية.

وتكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على تحسين كفاءة العمل وتقليل الأخطاء البشرية، وتسريع اتخاذ القرارات من خلال توفير المعلومات في الوقت المناسب، بالإضافة إلى تعزيز قنوات الاتصال الداخلي والخارجي، وتقليل التكاليف التشغيلية الناتجة عن المعاملات التقليدية، فضلاً عن دعم الابتكار وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء(11). كما تساهم في تعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات من خلال تمكينها من الاستجابة السريعة للتغيرات في البيئة المحيطة.

وتهدف الإدارة الإلكترونية إلى تحقيق التكامل بين الموارد التقنية والبشرية، بحيث يتم توظيف التكنولوجيا بشكل فعال لدعم الأداء المؤسسي، مع تطوير مهارات العاملين وتمكينهم من استخدام الأنظمة الحديثة بكفاءة، بما يضمن تحقيق الأهداف الاستراتيجية للمؤسسة(12).

**ثانياً: الأداء المهني**

يشير الأداء المهني إلى قدرة الموظف على إنجاز المهام والمسؤوليات الموكلة إليه بكفاءة وفعالية وفق المعايير المحددة من قبل المؤسسة، ويعكس مستوى المهارات والمعرفة والخبرات والسلوكيات التي يمتلكها الفرد في بيئة العمل(13)(14). كما يُعد

الأداء المهني مؤشراً رئيسياً على مدى تحقيق الأهداف التنظيمية وجودة المخرجات التي تقدمها المؤسسة، حيث يرتبط بشكل مباشر بمستوى الإنتاجية والكفاءة التشغيلية. (16)

ويتسم الأداء المهني بأنه عملية ديناميكية تتأثر بعدة عوامل داخلية وخارجية، مثل مستوى التأهيل العلمي، والخبرة العملية، والدافعية، وبيئة العمل، ونظم الحوافز، إضافة إلى مدى توفر التقنيات الحديثة التي تدعم إنجاز العمل. كما يتضمن الأداء المهني مجموعة من الأبعاد الأساسية، مثل الدقة في إنجاز العمل، والالتزام بالمواعيد، والقدرة على التكيف مع التغيرات، والعمل بروح الفريق، والابتكار في حل المشكلات.

وتبرز أهمية الأداء المهني في كونه الأساس الذي تعتمد عليه المؤسسات في تحقيق أهدافها الاستراتيجية، حيث يساهم في تحسين جودة الخدمات، وزيادة الإنتاجية، وتعزيز رضا العملاء، إضافة إلى دوره في رفع القدرة التنافسية وتحقيق الاستدامة المؤسسية (20). كما يساهم الأداء المهني المرتفع في خلق بيئة عمل إيجابية قائمة على التحفيز والتطوير المستمر، مما يعزز من ولاء الموظفين وانتمائهم للمؤسسة.

كما أن تحسين الأداء المهني يتطلب استثماراً مستمراً في تدريب وتطوير الموارد البشرية، وتوفير بيئة عمل داعمة تعتمد على استخدام التقنيات الحديثة، بما يساهم في رفع كفاءة العاملين وتمكينهم من مواجهة التحديات المهنية بكفاءة عالية.

ثالثاً: العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والأداء المهني

توجد علاقة ارتباطية وثيقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوى الأداء المهني، حيث تساهم الأنظمة الإلكترونية في تسهيل إنجاز المهام الإدارية، وتقليل الوقت والجهد المبذول، والحد من الأخطاء البشرية، مما ينعكس إيجاباً على كفاءة الموظفين وإنتاجيتهم (7)(10). كما تتيح هذه الأنظمة الوصول السريع إلى المعلومات، وتحسين عملية التنسيق بين الإدارات المختلفة، وهو ما يعزز من فعالية الأداء المؤسسي.

وتلعب الإدارة الإلكترونية دوراً مهماً في تطوير مهارات العاملين، من خلال فرض التعامل مع التقنيات الحديثة، مما يدفع الموظفين إلى اكتساب مهارات رقمية جديدة، ويزيد من قدرتهم على التكيف مع متطلبات العمل المتغيرة. كما تساهم في تعزيز التواصل والتفاعل بين العاملين، سواء داخل المؤسسة أو مع العملاء، مما يرفع من مستوى جودة الأداء والخدمات المقدمة. ومن جهة أخرى، فإن نجاح تطبيق الإدارة الإلكترونية يعتمد بشكل كبير على جاهزية العنصر البشري وقدرته على استخدام هذه الأنظمة بكفاءة، حيث إن ضعف التدريب أو مقاومة التغيير قد يحد من الاستفادة الكاملة من هذه التقنيات. لذلك، فإن العلاقة بين الإدارة الإلكترونية والأداء المهني تُعد علاقة تكاملية، يتوقف نجاحها على التوازن بين التطور التقني والتأهيل البشري.

وبناءً على ذلك، فإن فعالية تطبيق الإدارة الإلكترونية تُعد عاملاً حاسماً في رفع مستوى الأداء المهني، خاصة في المؤسسات التي تعتمد على الدقة والسرعة في تقديم خدماتها، مثل القطاع المصرفي، حيث تساهم في تحقيق الكفاءة التشغيلية وتحسين جودة الخدمات وتعزيز رضا العملاء.

#### سابقاً-الدراسات السابقة:

تعتبر مرحلة مراجعة الدراسات السابقة من مراحل البحث العلمي ذات الأهمية لتوفير الإجابات العلمية لبعض الأسئلة التي تعد أساسية في وضع الدراسات السابقة الحالية في مكانها الملائم في إطار التراكم المعرفي، وتوفر للباحث إمكانية توجيه جهوده العلمية بالبدء من حيث انتهى منه غيره من خلال تحديد ما تم بحثه وما لم يبحث بعد من جوانب مشكلة البحث، كما أن الدراسات السابقة تتجزأ في إطار مراجعة نقدية، لتحديد نقاط القوة ونقاط الضعف والأساليب والمناهج العلمية التي استخدمت في تلك الدراسات.

1-دراسة الشريف (2023م)22: هدفت هذه الدراسة إلى تقصي واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في المصارف التجارية الليبية، متخذة من الإدارة العامة لمصرف الوحدة نموذجاً للدراسة، وذلك لبيان أثر هذا التحول على جودة الخدمات المصرفية المقدمة للجمهور. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبيان أداة رئيسة لجمع البيانات من الموظفين والإدارة الوسطى. خلصت النتائج إلى أن تبني الإدارة الإلكترونية أدى إلى طفرة في سرعة إنجاز العمليات المالية وتقليل التكاليف التشغيلية الناتجة عن المعاملات الورقية. ومع ذلك، أشارت الدراسة إلى وجود معوقات بيئية تقنية في ليبيا، أبرزها تذبذب شبكات الاتصالات، مما يؤثر على ديمومة الخدمات الرقمية، وهي نتيجة تتقاطع مع الدراسة الحالية في تفسير بعض معوقات الأداء بفرع العجيلات.

2-دراسة العبيدي (2022م)23: سعت هذه الدراسة إلى استكشاف العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والأداء الوظيفي للعاملين في القطاع المصرفي، وتحديدًا في نطاق بلديات الزاوية وصرمان. ركزت الدراسة على كفاءة الأنظمة الإلكترونية ومدى انعكاسها على المهارات المهنية للموظف. وأظهرت النتائج وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية، حيث تبين أن جودة النظام الإلكتروني تساهم في رفع مستوى الدقة وتقليل الأخطاء المهنية. كما خلصت إلى أن "التدريب الرقمي المستمر" هو حجر الزاوية في تمكين الموظفين من مواجهة ضغط العمل المتزايد، وهو ما يدعم فرضيات الدراسة الحالية حول أهمية الخبرة والتدريب في تحسين الأداء بفرع العجيلات.

3-دراسة بن زيتون (2021م)24: تناولت هذه الدراسة التحديات والمواجهة التي تكتنف عملية التحول نحو الإدارة الإلكترونية في المؤسسات المصرفية الليبية وأثر ذلك على التميز المؤسسي. ركز الباحث بشكل مكثف على المتغيرات السلوكية والبشرية، حيث توصلت النتائج إلى أن "مقاومة التغيير" من قبل الكوادر الوظيفية التقليدية تشكل عائقاً جوهرياً أمام فاعلية الإدارة الرقمية. وأوصت الدراسة بضرورة تصميم منظومة حوافز مادية ومعنوية ترتبط طردياً بمدى إتقان الموظف للمهارات الإلكترونية، وهو ما يعزز التوجه في الدراسة الحالية لربط الإدارة الإلكترونية بمتغير مستقل بالأداء المهني كمتغير تابع.

#### التعقيب النقدي على الدراسات السابقة

على الرغم من أهمية الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية وعلاقتها بالأداء المهني في القطاع المصرفي، إلا أن تحليلها بشكل نقدي يكشف عن عدد من الجوانب التي تحتاج إلى تعميق أو معالجة، وهو ما تسعى الدراسة الحالية إلى استرداكه.

أولاً، من حيث نطاق الدراسة، ركزت معظم الدراسات مثل دراسة (الشريف، 2023م) على المستوى الكلي للمصارف أو الإدارات العامة، دون التعمق في الفروع المصرفية كبيئات عمل مستقلة لها خصوصياتها التشغيلية والتنظيمية. في حين تأتي الدراسة الحالية لتسد هذه الفجوة من خلال تطبيقها على فرع مصرفي محدد (فرع العجيلات)، مما يمنحها دقة ميدانية أعلى في فهم الواقع العملي.

ثانياً، فيما يتعلق بـ **طبيعة المتغيرات المدروسة**، ركزت دراسة (العبيدي، 2022م) على العلاقة بين نظم المعلومات الإدارية والأداء الوظيفي بشكل عام، دون التوسع في تحليل الأبعاد التفصيلية للإدارة الإلكترونية (مثل التدريب، البنية التحتية، التفاعل الرقمي). بينما تميزت الدراسة الحالية بتناولها هذه الأبعاد بشكل أكثر تفصيلاً، مما يوفر فهماً أعمق للعوامل المؤثرة في الأداء المهني.

ثالثاً، من حيث **المنهج التحليلي**، اعتمدت الدراسات السابقة بشكل كبير على التحليل الوصفي وإثبات وجود علاقات ارتباطية، دون التعمق في تفسير هذه العلاقات أو تحليل أسبابها الجذرية. في المقابل، تحاول الدراسة الحالية تقديم تفسير أكثر شمولاً للنتائج، من خلال الربط بين العوامل التنظيمية والبشرية والتقنية.

رابعاً، فيما يخص العوامل البشرية والسلوكية، أشارت دراسة (بن زيتون، 2021م) إلى مقاومة التغيير كأحد التحديات الرئيسية، إلا أنها لم تربط بشكل مباشر بين هذه العوامل ومستوى الأداء المهني بشكل كمي. بينما عملت الدراسة الحالية على الربط الإحصائي المباشر بين تطبيق الإدارة الإلكترونية والأداء المهني، مما يعزز من قوة الاستنتاجات. خامساً، من زاوية السياق الليبي، تتفق الدراسات السابقة على وجود تحديات تقنية مثل ضعف البنية التحتية، إلا أنها لم تقدم حلولاً تطبيقية واضحة. في حين سعت الدراسة الحالية إلى ترجمة النتائج إلى توصيات عملية قابلة للتطبيق داخل البيئة المصرفية الليبية.

وبناءً على ما سبق، يمكن القول إن الدراسة الحالية تمثل امتداداً علمياً للدراسات السابقة، إلا أنها تتميز عنها في:

1. التركيز على مستوى تطبيقي دقيق (فرع مصرفي محدد) .
2. تحليل أكثر تفصيلاً لأبعاد الإدارة الإلكترونية .
3. الربط المباشر بين المتغيرات باستخدام أدوات إحصائية واضحة .
4. تقديم توصيات عملية مبنية على نتائج ميدانية .

مما يعزز من قيمتها العلمية والتطبيقية في تطوير الأداء المؤسسي في القطاع المصرفي الليبي.

#### ثامناً-الاجراءات المنهجية في الدراسة الميدانية:

1-منهج الدراسة: يعد المنهج الوصفي التحليلي من أكثر الطرق تماشياً وملائمة واستخداماً لهذا النوع من الدراسات الوصفية ، إذ يتيح من خلاله القدرة على جمع أكبر قدر من البيانات الميدانية عن الموضوع أو الظاهرة المراد دراستها ، كما أن الباحثين عادة ما يجنحون إلى إجراء مسح بالعينة للمجتمع الأصلي للدراسة ، للخروج بنتائج يمكن أن تقيد في فهم صحيح للظاهرة المدروسة .

#### 2-مجتمع الدراسة وعينته:

تمثل مجتمع الدراسة في الموظفين بمصرف الوحدة العجيلات والبالغ عددهم (60) موظف وموظفة وذلك حسب إحصائية 2024م.

الدراسة الاستطلاعية : تكونت من (20) موظف وموظفة، وذلك لتقنين أداة الدراسة من خلال الصدق والثبات بالطرق المناسبة.

#### الخصائص العامة لمجتمع الدراسة :

جدول (1) التوزيع التكراري لأفراد مجتمع الدراسة حسب النوع

النوع	التكرار	النسبة المئوية
نكر	40	66.7
أنثى	20	33.3
المجموع	60	100.0

من خلال بيانات الجدول (1) نلاحظ أن نسبة (66.7%) من مجموع أفراد مجتمع الدراسة من (الذكور) ، في حين أن نسبة (33.3%) من مجموع أفراد مجتمع الدراسة من (الإناث).

جدول (2) التوزيع التكراري لأفراد مجتمع الدراسة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
أقل من 10 سنوات	15	25.0
10 سنوات فأكثر	45	75.0
المجموع	60	100.0

من خلال الجدول (2) نلاحظ أن نسبة (75.0%) من مجموع أفراد مجتمع الدراسة سنوات خبرتهم (10 سنوات فأكثر) ، في حين أن نسبة (25.0%) من مجموع أفراد مجتمع الدراسة سنوات خبرتهم (أقل من 10 سنوات) .

3. أداة الدراسة : بعد الاطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة ، تم بناء مقياس مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية وانعكاسها على الأداء المهني لدى الموظفين بمصرف الوحدة العجيلات وفقا للخطوات الآتية:  
- تحديد الفقرات الرئيسة للمقياس .  
- صياغة فقرات المقياس حسب انتمائه للبعد .

#### 4. صدق المقياس :

#### أ- صدق المحكمين :

للتحقق من صدق المقياس تم عرضه على مجموعة من المحكمين بلغ عددهم (6) محكمين ، من ذوي الخبرة و الاختصاص وذلك لإبداء ملاحظاتهم وآرائهم حول سلامة اللغة ووضوحها وملائمة العبارات لأغراض الدراسة ، من حيث شموليتها وتغطيتها لفقرات المقياس وقد تم الأخذ بملاحظات المحكمين ، فحذفت بعض عبارات وأصبح المقياس في صورته النهائية مكون من (16) فقرة ، حيث اشتمل مقياس مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية على (8) فقرات ، واشتمل مقياس الأداء المهني لدى الموظفين بمصرف الوحدة العجيلات على (8) فقرات علما بأن بدائل الإجابة عن فقراته تنحصر في (دائما ، أحيانا ، أبدا) .

#### ب- صدق الاتساق الداخلي :

تم القيام بحساب صدق الاتساق الداخلي باستخدام مصفوفة الارتباط البسيط بيرسون

جدول (3) يبين ارتباطات درجات كل فقرة من فقرات مقياس مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى الموظفين بمصرف الوحدة العجيلات مع الدرجة الكلية للمقياس

المقياس	معامل الارتباط
مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية	0.841**

يتضح من بيانات الواردة بالجدول السابق أن جميع قيم معاملات ارتباط بيرسون بين درجات فقرات المقياس والدرجة الكلية كانت دالة إحصائياً عند مستوى (0.01) الأمر الذي يؤكد صدق الاتساق الداخلي لكل فقرة بالدرجة الكلية للمقياس ، ومن ثم الوثوق فيه للاستخدام والتطبيق .

جدول (4) يبين ارتباطات درجات كل فقرة من فقرات مقياس مستوى الأداء المهني لدى الموظفين بمصرف الوحدة العجيلات مع الدرجة الكلية للمقياس

المقياس	معامل الارتباط
مستوى الأداء المهني	0.811**

يتضح من بيانات الواردة بالجدول السابق أن جميع قيم معاملات ارتباط بيرسون بين درجات فقرات المقياس والدرجة الكلية كانت دالة إحصائياً عند مستوى (0.01) الأمر الذي يؤكد صدق الاتساق الداخلي لكل فقرة بالدرجة الكلية للمقياس ، ومن ثم الوثوق فيه للاستخدام والتطبيق .

#### 5- ثبات المقياس :

تم حساب ثبات المقياس باستخدام اختبار ألفا كرو نباخ .

جدول (5) معامل ثبات مقياس مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى الموظفين بمصرف الوحدة العجيلات باستخدام طريقة ألفا كرو نباخ للفقرات والدرجة الكلية

المقياس	عدد الفقرات	قيمة معامل الثبات
مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية	8	0.893

يتضح من الجدول (5) أن جميع قيم معاملات الثبات عالية ، حيث بلغ معامل الثبات الكلي (0.893) ، وتشير هذه القيم العالية من معاملات الثبات إلى صلاحية المقياس للتطبيق وإمكانية الاعتماد على نتائجها والوثوق بها .

جدول (6) معامل ثبات مقياس مستوى الأداء المهني لدى الموظفين بمصرف الوحدة العجيلات باستخدام طريقة ألفا كرو نباخ للفقرات والدرجة الكلية

المقياس	عدد الفقرات	قيمة معامل الثبات
مستوى الأداء المهني	8	0.841

يتضح من الجدول (6) أن جميع قيم معاملات الثبات عالية ، حيث بلغ معامل الثبات الكلي (0.841) ، وتشير هذه القيم العالية من معاملات الثبات إلى صلاحية المقياس للتطبيق وإمكانية الاعتماد على نتائجها والوثوق بها .

#### 7- التصميم والمعالجة الإحصائية للبيانات :

ولإعادة ترميز مقياس مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية وانعكاسها على الأداء المهني للموظفين بمصرف الوحدة العجيلات فقد وزعت الدرجات من 1- 3 على النحو التالي :

- تعطى الدرجة (3) للاستجابة (دائماً) .
- تعطى الدرجة (2) للاستجابة (أحياناً) .
- تعطى الدرجة (1) للاستجابة (أبداً) .

نتائج تتعلق بالإجابة عن التساؤل الأول: ما مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى الموظفين بمصرف الوحدة العجيلات؟ "سيتناول هذا الفصل عرض النتائج الميدانية التي تم التوصل إليها من خلال استجابات عينة الدراسة بفرع العجيلات، لتحليل واقع الإدارة الإلكترونية ودورها في الارتقاء بالأداء المهني..."

جدول (7) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الفقرات والدرجة في مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى الموظفين بمصرف الوحدة العجيلات؟ .

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1-	يقوم الموظفون باستخدام البريد الإلكتروني بشكل منتظم للتواصل مع الزملاء والإدارة	2.5833	0.64550	7	عالية
2-	يتم الاعتماد على الأنظمة الإلكترونية في تنظيم الجداول والاجتماعات بشكل فعال	2.4167	0.76561	8	عالية
3-	يستخدم الموظفون التطبيقات الإلكترونية لإدارة الوثائق والمستندات	2.6667	0.62887	5	عالية
4-	يتم تقديم التدريب المستمر للموظفين على استخدام الأنظمة الإلكترونية الجديدة	2.8000	0.48011	1	عالية
5-	تستخدم الأنظمة الإلكترونية لمتابعة الأداء المهني وتقييمه بشكل دوري	2.6333	0.63691	6	عالية
6-	يتم تنفيذ المعاملات المالية والإدارية عبر الأنظمة الإلكترونية بدون حاجة للأوراق	2.7833	0.52373	2	عالية
7-	يُتاح للموظفين الوصول إلى المعلومات والبيانات اللازمة لأداء مهامهم عبر الأنظمة الإلكترونية	2.7000	0.56148	4	عالية
8-	تستخدم الأنظمة الإلكترونية لتسهيل عمليات التفاعل مع العملاء وتقديم الخدمات لهم	2.7667	0.49972	3	عالية
	<b>المقياس ككل</b>	<b>2.6687</b>	<b>0.55465</b>		<b>عالية</b>

يتضح من الجدول (7) أن الفقرة (4) والتي تنص على (يتم تقديم التدريب المستمر للموظفين على استخدام الأنظمة الإلكترونية الجديدة) احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.8000) وانحراف معياري (0.48011)، يليها من حيث الأهمية الفقرة (6) فقد احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.7833) وانحراف معياري (0.52373) وهي تنص على (يتم تنفيذ المعاملات المالية والإدارية عبر الأنظمة الإلكترونية بدون حاجة للأوراق)، بينما احتلت الفقرة (8) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.7667) وانحراف معياري (0.49972) وهي تنص على (تستخدم الأنظمة الإلكترونية لتسهيل عمليات التفاعل مع العملاء وتقديم الخدمات لهم) جاءت بدرجة عالية. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (يوسف حسين، 2022م) والتي توصلت نتائجها إن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية للمعلمين في المدارس الثانوية جاء بدرجة متوسطة. وتتفق مع دراسة (فاطمة محمد، 2021م) والتي ترى إن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في شركات متعددة في القطاع الخاص جاء بدرجة متوسطة. وتتفق مع دراسة (أحمد عبدالله، 2020م) والتي ترى إن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية جاء بدرجة عالية.

تعكس هذه النتيجة مدى فعالية وكفاءة الموظفين في استخدام الأدوات والتقنيات الإلكترونية لإدارة عملياتهم اليومية إذا كان مستوى التطبيق عالياً، فهذا يدل على أن الموظفين لديهم معرفة جيدة واستخدام فعال للتكنولوجيا في أداء مهامهم، مما يعزز الكفاءة التشغيلية ويسهم في تقديم خدمات مصرفية أكثر فعالية وسرعة كما قد يشير إلى وجود بنية تحتية تكنولوجية

قوية ودعم مستمر من الإدارة العليا في تسهيل تبني التقنيات الحديثة من جهة أخرى، إذا كان مستوى التطبيق منخفضاً، فقد يكون ذلك مؤشراً على وجود عقبات مثل نقص التدريب على استخدام الأدوات الإلكترونية، ضعف البنية التحتية التكنولوجية، أو مقاومة التغيير من قبل الموظفين قد يكون من الضروري في هذه الحالة التركيز على برامج تدريبية لتحسين مهارات الموظفين التقنية، تعزيز الدعم الفني، وتبني سياسات تشجيعية لتحفيز الموظفين على استخدام التكنولوجيا بشكل أكبر بغض النظر عن مستوى التطبيق، فإن هذا التقييم يوفر أساساً جيداً لتحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين واستراتيجيات التطوير المستقبلية لضمان تحقيق أقصى استفادة من تقنيات الإدارة الإلكترونية في المصرف.

ويتضح من النتائج الواردة بالجدول أن الفقرة (2) جاءت بدرجة عالية والتي نصت على (يتم الاعتماد على الأنظمة الإلكترونية في تنظيم الجداول والاجتماعات بشكل فعال) ولكنها حظيت باستجابة أقل من المبحوثين حولها فقد احتلت المرتبة الثامنة من حيث أهميتها ضمن فقرات مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى الموظفين بمصرف الوحدة العجيلات بمتوسط حسابي (2.4167) وانحراف المعياري (0.76561).

نتائج تتعلق بالإجابة عن التساؤل الثاني : ما مستوى الأداء المهني لدى الموظفين بمصرف الوحدة العجيلات؟  
جدول (8) يبين المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وترتيب الفقرات والدرجة في مستوى الأداء المهني لدى الموظفين بمصرف الوحدة العجيلات؟

ت	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الدرجة
1-	يلتزم الموظفون بمواعيد العمل بشكل دقيق وفعال	2.3333	0.85701	4	متوسطة
2-	يتم إنجاز المهام المطلوبة بدقة وكفاءة عالية	2.3333	0.85701	4	متوسطة
3-	يساهم الموظفون بفعالية في تحقيق أهداف الفريق والإدارة	2.4333	0.72174	3	عالية
4-	يظهر الموظفون مرونة وقدرة على التكيف مع التغييرات في بيئة العمل	2.5000	0.77021	2	عالية
5-	يحرص الموظفون على تحسين مهاراتهم ومعرفتهم المهنية باستمرار	2.6333	0.63691	1	عالية
6-	يقدم الموظفون حلولاً مبتكرة للمشكلات التي تواجههم في العمل	2.2500	0.83615	6	متوسطة
7-	يظهر الموظفون مستوى عالٍ من التعاون والتواصل الفعال مع الزملاء	2.3000	0.78762	5	متوسطة
8-	يلتزم الموظفون بمعايير الجودة والتميز في جميع جوانب العمل	2.6333	0.63691	1	عالية
	<b>المقياس ككل</b>	<b>2.4270</b>	<b>0.70609</b>		<b>عالية</b>

يتضح من الجدول (8) أن الفقرتين (5 ، 8) والتي تنص على (يحرص الموظفون على تحسين مهاراتهم ومعرفتهم المهنية باستمرار ، يلتزم الموظفون بمعايير الجودة والتميز في جميع جوانب العمل) احتلتا المرتبة الأولى بنفس المتوسط الحسابي (2.6333) وانحراف معياري (0.63691) ، يليها من حيث الأهمية الفقرة (4) فقد احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.5000) وانحراف معياري (0.77021) وهي تنص على (يظهر الموظفون مرونة وقدرة على التكيف مع التغييرات في بيئة العمل) ، بينما احتلت الفقرة (3) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.4333) وانحراف معياري (0.72174) وهي

تنص على (يساهم الموظفون بفعالية في تحقيق أهداف الفريق والإدارة) جاءت بدرجة عالية. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (يوسف حسين ، 2022م) والتي ترى إن مستوى الأداء المهني للمعلمين في المدارس الثانوية جاء بدرجة متوسطة. وتتفق مع دراسة (فاطمة محمد ، 2021م) والتي توصلت إن مستوى الأداء المهني للعاملين في القطاع الخاص جاء بدرجة متوسطة. وتتفق مع دراسة (أحمد عبدالله ، 2020م) والتي ترى إن مستوى الأداء المهني للعاملين في المؤسسات الحكومية جاء بدرجة عالية.

يعزى ذلك: أن الموظفين يظهرون كفاءة عالية في أداء مهامهم، مما يعزز الإنتاجية العامة للمصرف يعكس الأداء المهني العالي التزام الموظفين ومعرفتهم الجيدة بمتطلبات وظيفتهم، بالإضافة إلى قدرتهم على تطبيق مهاراتهم بفعالية وجود مستوى عالٍ من الأداء المهني يشير أيضاً إلى أن هناك نظام إدارة فعال داخل المصرف، يدعم ويحفز الموظفين لتحقيق أقصى قدر من الأداء قد تكون الإدارة قادرة على توفير بيئة عمل مشجعة، تتضمن فرص تدريب وتطوير مستمر، وأنظمة مكافآت تنافسية، وتقييمات منتظمة للأداء تساعد في تحديد وتحسين نقاط القوة والضعف كما يعكس الأداء المهني العالي روح التعاون والعمل الجماعي بين الموظفين، مما يساهم في تحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة في النهاية، هذه النتيجة تعتبر مؤشراً إيجابياً لقدرة المصرف على تقديم خدمات عالية الجودة لعملائه، مما يعزز من سمعته ويزيد من ثقة العملاء فيه.

ويتضح من النتائج الواردة بالجدول أن الفقرة (6) جاءت بدرجة متوسطة والتي نصت على (يقدم الموظفون حلولاً مبتكرة للمشكلات التي تواجههم في العمل) ولكنها حظيت باستجابة أقل من المبحوثين حولها فقد احتلت المرتبة السادسة من حيث أهميتها ضمن فقرات مستوى الأداء المهني لدى الموظفين بمصرف الوحدة العجيلات بمتوسط حسابي (2.2500) وانحراف المعياري (0.83615).

نتائج تتعلق بالإجابة عن التساؤل الثالث : الكشف عن فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء المهني لدى الموظفين بمصرف الوحدة العجيلات تعزى لمتغير النوع؟

جدول (9) يبين نتائج اختبار (ت) بين متوسطي مجتمع الدراسة في مستوى الأداء المهني لدى الموظفين بمصرف الوحدة العجيلات وفقاً لمتغير النوع.

المقياس	النوع	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة " ت "	مستوى الدلالة
مستوى الأداء المهني	ذكر	40	22.9750	1.86035	15.577	0.000
	أنثى	20	12.3000			

يبين من الجدول (9) أن أفراد مجتمع الدراسة (الذكور) سجلوا متوسطاً حسابياً أعلى من المتوسط الحسابي لأفراد مجتمع الدراسة (الإناث) ، وذلك على الدرجة الكلية للمقياس ، حيث كان متوسط الحسابي لمجتمع الدراسة (الذكور) على المقياس الكلي (22.9750) بينما كان المتوسط الحسابي لأفراد مجتمع الدراسة (الإناث) (12.3000) وكانت قيمة اختبار (ت) للفروق بين المتوسطين (15.577) وهي قيمة دالة إحصائية لأن مستوى دلالتها (0.000) أقل من مستوى (0.05) . تتفق هذه النتيجة مع دراسة (يوسف حسين ، 2022م) والتي ترى وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الأداء المهني للمعلمين في المدارس الثانوية تعزى لمتغير (النوع). وتتفق مع دراسة (فاطمة محمد ، 2020م) والتي توصلت نتائجها بوجود فروق دالة إحصائية في مستوى الأداء المهني يعزى لمتغير (النوع). وتتفق مع دراسة (أحمد عبدالله ، 2020م) والتي ترى بوجود فروق ذات دلالة إحصائية عند (0.05) في مستوى الأداء المهني للعاملين في المؤسسات الحكومية تعزى لمتغير (النوع).

وعليه يمكن القول أن هناك فروقا ذات دلالة إحصائية عند (0.05) في مستوى الأداء المهني لدى الموظفين بمصرف الوحدة العجيلات تعزى لمتغير النوع ولصالح أفراد مجتمع الدراسة (الذكور). يمكن تفسير هذه الفروق بعدة عوامل محتملة قد يكون هناك تأثيرات اجتماعية وثقافية تؤدي إلى تفضيل الذكور في أدوار معينة أو في بيئة العمل بشكل عام، مما يمنحهم

فرصاً أكبر للتطوير المهني وتحقيق أداء أعلى قد تتعلق هذه الفروق أيضاً بفرص التدريب والتطوير المهني المتاحة للذكور مقارنة بالإناث، أو بتصورات الإدارة حول أداء الجنسين، مما قد يؤثر على التقييمات والمكافآت علاوة على ذلك، يمكن أن تكون هناك عوامل تنظيمية داخل المصرف تؤدي إلى هذا التباين، مثل توزيع المهام والأدوار الوظيفية بين الذكور والإناث، حيث قد يتم تكليف الذكور بمهام تتطلب مهارات وقدرة تؤدي إلى تقييم أعلى للأداء في المجمع، هذه النتيجة تدعو إلى مزيد من التحليل لفهم الأسباب الكامنة وراء هذه الفروق والعمل على تحقيق بيئة عمل أكثر توازناً وعدالة، تتيح للجميع فرصاً متساوية للتطوير المهني وتحقيق أداء متميز.

نتائج تتعلق بالإجابة عن التساؤل الرابع: الكشف عن فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى الأداء المهني لدى الموظفين بمصرف الوحدة العجيلات وفقاً لمتغير سنوات الخبرة؟

جدول (10) يبين نتائج اختبار (ت) بين متوسطي مجتمع الدراسة عن الفقرات والدرجة الكلية في مستوى الأداء المهني لدى الموظفين بمصرف الوحدة العجيلات وفقاً لمتغير سنوات الخبرة.

المقياس	سنوات الخبرة	حجم العينة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة " ت "	مستوى الدلالة
مستوى الأداء المهني	أقل من 10 سنوات	15	17.8889	0.00000	4.082	0.000
	10 سنوات فأكثر	45	24.0000			

يتبين من الجدول (10) أن أفراد مجتمع الدراسة الذين سنوات خبرتهم (10 سنوات فأكثر) سجلوا متوسطاً حسابياً أعلى من المتوسط الحسابي لأفراد مجتمع الدراسة الذين سنوات خبرتهم (أقل من 10 سنوات) ، وذلك على الدرجة الكلية للمقياس ، حيث كان متوسط الحسابي لأفراد مجتمع الدراسة الذين سنوات خبرتهم (10 سنوات فأكثر) على المقياس الكلي (24.0000) بينما كان المتوسط الحسابي لأفراد مجتمع الدراسة الذين سنوات خبرتهم (أقل من 10 سنوات) (17.8889) وكانت قيمة اختبار (ت) للفرق بين المتوسطين (4.082) وهي قيمة دالة إحصائية لأن مستوى دلالتها (0.000) أقل من مستوى (0.05) وعليه يمكن القول أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (0.05) في مستوى الأداء المهني لدى الموظفين بمصرف الوحدة العجيلات تعزى لمتغير سنوات الخبرة ولصالح أفراد مجتمع الدراسة الذين سنوات خبرتهم (10 سنوات فأكثر). تتفق هذه النتيجة مع دراسة (يوسف حسين ، 2022م) والتي ترى وجود فروق دالة إحصائية في مستوى الأداء المهني للمعلمين في المدارس الثانوية تعزى لمتغير (سنوات الخبرة). وتتفق مع دراسة (فاطمة محمد ، 2020م) والتي توصلت نتائجها بوجود فروق دالة إحصائية في مستوى الأداء المهني يعزى لمتغير (سنوات الخبرة). وتتفق مع دراسة (أحمد عبدالله ، 2020م) والتي ترى بوجود فروق ذات دلالة إحصائية عند (0.05) في مستوى الأداء المهني للعاملين في المؤسسات الحكومية تعزى لمتغير (سنوات الخبرة).

يعني ذلك أن الموظفين ذوي الخبرة الطويلة يظهرون أداءً مهنيًا أعلى بشكل ملحوظ مقارنة بزملائهم الأقل خبرة مما يشير إلى أن الفرق في الأداء ليس ناتجاً عن الصدفة، بل يمكن تفسيره على أنه تأثير للخبرة الطويلة في تعزيز المهارات والمعرفة المهنية، حل المشكلات، وزيادة الثقة بالنفس كما أن الخبرة تتيح بناء علاقات مهنية قوية، مما يساهم في أداء أفضل هذه النتيجة تسلط الضوء على أهمية الخبرة في تحسين الأداء المهني وتشير إلى ضرورة تطوير استراتيجيات لدعم الموظفين الأقل خبرة لتحقيق توازن أكبر في الأداء.

نتائج تتعلق بالإجابة عن التساؤل الخامس: ما طبيعة العلاقة الارتباطية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوى الأداء المهني لدى الموظفين بمصرف الوحدة العجيلات؟

جدول (11) يبين طبيعة العلاقة الارتباطية بين تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوى الأداء المهني لدى الموظفين بمصرف الوحدة العجيلات باستخدام مصفوفة الارتباط البسيط " بيرسون".

الأداء المهني	تطبيق الإدارة الإلكترونية
0.824**	

\*\* دال عند مستوى دلالة " 0.01".

من بيانات الجدول (11) يتبين وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة احصائية عند (0.01) بين تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوى الأداء المهني لدى الموظفين بمصرف الوحدة العجيلات مما يعني أن الزيادة في استخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية تؤدي إلى تحسين ملحوظ في الأداء المهني للموظفين هذا يشير إلى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية يساعد الموظفين في تنفيذ مهامهم بكفاءة أكبر من خلال توفير أدوات وتقنيات تسهل العمليات اليومية، تقلل من الأخطاء، وتحسن من سرعة وجودة العمل كما تعزز الإدارة الإلكترونية من التواصل والتنسيق بين الموظفين، مما يؤدي إلى بيئة عمل أكثر تنظيماً وإنتاجية هذه النتيجة تؤكد على أهمية الاستثمار في التقنيات الإلكترونية لتطوير الأداء المهني ودعم تحقيق الأهداف المؤسسية بكفاءة أكبر. وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (يوسف حسين ، 2022م) والتي توصلت أن تطبيق الإدارة الإلكترونية أدى إلى تحسين الأداء المهني للمعلمين، حيث ساعدت الأنظمة الإلكترونية في تنظيم الجداول الدراسية، وتسهيل الوصول إلى الموارد التعليمية، وتعزيز التعاون بين المعلمين والإدارة كما أسهمت الإدارة الإلكترونية في زيادة رضا المعلمين عن بيئة العمل وتحفيزهم على تقديم أداء أفضل. وتتفق مع دراسة (فاطمة محمد ، 2021م) والتي ترى أن الإدارة الإلكترونية تلعب دوراً حيوياً في تحسين الأداء المهني، حيث أدت إلى تحسين تنظيم العمل، وزيادة سرعة الاستجابة للطلبات، وتعزيز الشفافية في العمليات الإدارية، كما لاحظت الدراسة انخفاضاً في التكاليف التشغيلية وزيادة في الإنتاجية الكلية. وتتفق مع دراسة (أحمد عبدالله ، 2020م) والتي ترى أن تطبيق الإدارة الإلكترونية ساهم بشكل كبير في تحسين الأداء المهني للموظفين، حيث أدى إلى تسريع الإجراءات وتقليل الأخطاء وتحسين التواصل بين الإدارات المختلفة ، كما لاحظت الدراسة زيادة في رضا الموظفين عن بيئة العمل وتحفيزهم على الأداء الأفضل.

"من خلال قراءة بيانات الجدول أعلاه، يتبين وجود علاقة طردية قوية...وعليه، أثبتت النتائج الميدانية صحة ما ذهب إليه عنوان الدراسة، حيث وجد أن لنظم الإدارة الإلكترونية دوراً جوهرياً في الارتقاء بالأداء المهني بمتوسط حسابي عام بلغ (2.4270) للدرجة الكلية للأداء، ودرجة ارتباط قوية بلغت (0.824) مع نظام الإدارة الإلكترونية".

#### ملخص النتائج:

1- أشارت نتائج الدراسة أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى الموظفين بمصرف الوحدة العجيلات ، جاء بدرجة عالية ، حيث احتلت الفقرة (4) والتي تنص على (يتم تقديم التدريب المستمر للموظفين على استخدام الأنظمة الإلكترونية الجديدة) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (2.8000) وانحراف معياري (0.48011) ، ويليهما من حيث الأهمية الفقرة (6) فقد احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.7833) وانحراف معياري (0.52373) وهي تنص على (يتم تنفيذ المعاملات المالية والإدارية عبر الأنظمة الإلكترونية بدون حاجة للأوراق) ، بينما احتلت الفقرة (8) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.7667) وانحراف معياري (0.49972) وهي تنص على (تستخدم الأنظمة الإلكترونية لتسهيل عمليات التعامل مع العملاء وتقديم الخدمات لهم) جاءت بدرجة عالية.

2- أظهرت نتائج الدراسة أن مستوى الاداء المهني لدى الموظفين بمصرف الوحدة العجيلات جاءت بدرجة عالية، حيث احتلت الفقرتين (5 ، 8) والتي تنص على (يحرص الموظفون على تحسين مهاراتهم ومعرفتهم المهنية باستمرار ، يلتزم الموظفون بمعايير الجودة والتميز في جميع جوانب العمل) المرتبة الأولى بنفس المتوسط الحسابي (2.6333) وانحراف معياري (0.63691) ، ويليهما من حيث الأهمية الفقرة (4) فقد احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (2.5000) وانحراف معياري (0.77021) وهي تنص على (يظهر الموظفون مرونة وقدرة على التكيف مع التغييرات في بيئة العمل) ،

بينما احتلت الفقرة (3) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (2.4333) وانحراف معياري (0.72174) وهي تنص على (يساهم الموظفون بفعالية في تحقيق أهداف الفريق والإدارة) جاءت بدرجة عالية.

3- أكدت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة احصائية عند (0.05) في مستوى الأداء المهني لدى الموظفين بمصرف الوحدة العجيلات تعزى لمتغير النوع ولصالح أفراد مجتمع الدراسة الذكور.

4- بينت نتائج الدراسة وجود فروق ذات دلالة احصائية عند (0.05) في مستوى الأداء المهني لدى الموظفين بمصرف الوحدة العجيلات تعزى لمتغير سنوات الخبرة ولصالح أفراد مجتمع الدراسة الذين سنوات خبرتهم (10 سنوات فأكثر).

5- أشارت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباطية طردية ذات دلالة احصائية عند (0.01) بين تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوى الأداء المهني لدى الموظفين بمصرف الوحدة العجيلات.

#### التوصيات:

#### 2-التوصيات :

1. تطوير البنية التحتية والتقنية: استناداً إلى نتائج المحور الأول (الإدارة الإلكترونية)، يوصى بضرورة تحديث أنظمة الاتصال بفرع العجيلات لضمان استقرار النظام، تماشياً مع ما اقترحه (الشريف، 2023م) (لتفادي أي تراجع في الأداء الفردي نتيجة الأعطال التقنية).
2. الاستثمار في التدريب النوعي: بناءً على وجود فروق في الخبرة، يجب تكثيف الدورات التدريبية للموظفين الجدد لتقليص الفجوة الرقمية، وضمان توحيد مستوى الأداء المؤسسي داخل الفرع.
3. تبني نظام التحفيز الرقمي: التوصية بإدراج "مقياس الإلتقان الرقمي" ضمن تقارير الكفاية السنوية للموظفين، ليكون حافزاً لتعزيز الأداء الفردي.
4. تعزيز الدعم الفني الميداني: توفير وحدة دعم تقني دائمة داخل مصرف الوحدة فرع العجيلات لمعالجة المشكلات اللحظية، مما يحافظ على استمرارية الأداء المهني العالي الذي أظهرته نتائج الدراسة.
5. التوسع في تطبيقات الخدمة الذاتية: لتقليل الضغط على الموظفين، يوصى بتفعيل أكبر لخدمات الصيرفة الإلكترونية للجمهور، مما يمنح الموظف فرصة للتميز في المهام الإدارية الأكثر تعقيداً.

#### 3-المقترحات (للبحوث المستقبلية)

- 1- أثر الإدارة الإلكترونية على الرضا الوظيفي: دراسة مقارنة بين فروع مصرف الوحدة في المنطقة الغربية.
- 2- دور التحول الرقمي في تعزيز الميزة التنافسية للمصارف التجارية الليبية.

#### الهوامش:

- 1- أحمد محمد عبد الرحمن ، تطبيقات الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية ، ط (1) ، دار الفكر العربي، القاهرة، مصر، 2020م ، ص 45 .
- 2- طارق السودان ، الإدارة الإلكترونية: النظرية والتطبيق، ط (2) ، مكتبة العبيكان، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2021م ، ص 112.
- 3-محمد بن عبد الله الحربي ، التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية في المنظمات، ط (1) ، دار الخرجي للنشر والتوزيع ، جدة، المملكة العربية السعودية، 2019م ، ص 87.
- 4-فهد بن عبد الرحمن العتيبي ، الإدارة الإلكترونية: تحديات وتطبيقات، ط (3) ، دار الكتب الوطنية ، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2020م ، ص 154.
- 5- ناصر بن حسين الشريف ، الإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها في المؤسسات التعليمية، ط (1) ، دار النهضة العربية ، بيروت، لبنان، 2021م ، ص 203.

- 6- أحمد خالد ، تطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات الحكومية ، مجلة الإدارة العامة، مج (35) ، ع (2) ، 2021م ، ص 78 .
- 7- منى السعدي ، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء المؤسسي ، مجلة الإدارة والتنمية، مج (29) ، ع (3) ، 2020م ، ص 135 .
- 8- فهد العنزي ، تحديات تطبيق الإدارة الإلكترونية في القطاع الخاص ، مجلة العلوم الإدارية، مج (22) ، ع (1) ، 2019م ، ص 105 .
- 9- عبد الله الحمادي ، الإدارة الإلكترونية: التحول الرقمي في المنظمات ، مجلة الإدارة والتقنية، مج (18) ، ع (4) ، 2021م ، ص 179 .
- 10- ناصر الرفاعي ، تطبيقات الإدارة الإلكترونية في التعليم العالي ، مجلة الدراسات الإدارية، مج (27) ، ع (2) ، 2020م ، ص 229 .
- 11- سعاد الطويل ، الإدارة الإلكترونية وتأثيرها على جودة الخدمات الحكومية ، مجلة الأبحاث الإدارية ، مج (19) ، ع (3) ، 2019م ، ص 138 .
- 12- أحمد بن علي ، تحليل الأداء المهني في المؤسسات التعليمية، ط (1)، دار النهضة العربية ، القاهرة، 2021م ، ص 167 .
- 13- ليلى عبد الحميد ، تقييم الأداء المهني للموظفين في القطاع الصحي ، ط (2) ، دار المعرفة ، بيروت ، 2020م ، ص 110 .
- 14- خالد محمد السيد ، الأداء المهني وتطوير المهارات في القطاع العام، ط (1) ، مكتبة الأنجلو المصرية ، القاهرة ، 2019م ، ص 235 .
- 15- فاطمة الزهراء حسين ، قياس الأداء المهني في المنظمات غير الحكومية ، ط (3) ، دار الفكر العربي ، عمان ، 2022م ، ص 88 .
- 16- ناصر عبد الرحمن ، تحسين الأداء المهني للموظفين في المؤسسات الحكومية ، ط (2) ، دار الجامعات المصرية ، الإسكندرية ، 2021م ، ص 152 .
- 17- سامي محمد لمحم ، قياس الأداء المهني للموظفين وإجراءات تحسينه ، مجلة إي عربي، مج (6) ، ع (2) ، 2023م ، ص 30 .
- 18- عبد الله أبو زعيزع ، كيفية تطوير الأداء المهني للموظفين في العمل ، مجلة إي عربي ، مج (7) ، ع (3) ، 2023م ، ص 38 .
- 19- محمد عبد الحميد الشيخ حمود، تحليل العوامل المؤثرة على الأداء المهني للموظفين ، المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث، مج (10) ، ع (4) ، 2023م ، ص 60 .
- 20- جودت عزت عبد الهادي، تقييم الأداء المهني وأثره على الإنتاجية، مجلة الدراسات الجامعية للبحوث الشاملة، مج (12) ، ع (1) ، 2023م ، ص 95 .
- 21- سعيد حسني العزة، دور التدريب المستمر في تحسين الأداء المهني للموظفين ، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة المعرفة لنشر الأبحاث العلمية والتربوية، مج (5) ، ع (2) ، 2023م ، ص 120 .
- 22- الشريف، محمد عبد السلام (2023م). واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية وأثرها على جودة الخدمات المصرفية: دراسة تطبيقية على مصرف الوحدة، مجلة الدراسات الاقتصادية، المجلد (5)، العدد (2)، ليبيا.
- 23- العبيدي، سالم فوزي (2022م). نظم المعلومات الإدارية وانعكاسها على الأداء الوظيفي في المصارف التجارية (منطقة الزاوية وصرمان نموذجاً)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الاقتصاد، جامعة الزاوية، ليبيا.
- 24- بن زيتون، عادل ميلاد (2021م). معوقات التحول الرقمي في المؤسسات المالية الليبية وأثرها على التميز المؤسسي، المجلة العربية للإدارة، المجلد (41)، العدد (3)، القاهرة، مصر .