

عنوان البحث

**دور الإدارة الإلكترونية على تطوير الأداء المصرفي
دراسة على المصارف السودانية العاملة بمدينة زالنجي**

د. محمد خميس إسحق بلال¹ د. أحمد آدم هارون يوسف²

¹ قسم إدارة الأعمال/ كلية الاقتصاد والدراسات الاجتماعية/ جامعة الجنية/السودان. بريد الكتروني: Kabokamiss22@yahoo.com

² قسم إدارة الأعمال/ كلية الاقتصاد والدراسات الاجتماعية/ جامعة الجنية/ السودان. بريد الكتروني: AhmadVip928@gmail.com

HNSJ, 2023, 4(1); <https://doi.org/10.53796/hnsj4120>

تاريخ القبول: 2022/12/50م

تاريخ النشر: 2023/01/01م

المستخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية على تطوير الأداء المصرفي، واتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبانة مصممة وزعت على عينة مكونة من (36) موظفاً في المصارف السودانية العاملة بمدينة زالنجي، وتوصلت الدراسة إلى أن أبعاد الإدارة الإلكترونية تؤثر على تطوير الأداء المصرفي، وأوصت بضرورة نشر الوعي من قبل الإدارة العليا بثقافة الإدارة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، تطوير الأداء المصرفي، السودان، زالنجي.

RESEARCH TITLE

**THE ROLE OF ELECTRONIC MANAGEMENT IN DEVELOPING
BANKING PERFORMANCE****A study on Sudanese banks operating in Zalingei****Dr. Mohammed Khamis Ishaq Bilal¹ Dr. Ahmed Adam Haroun Yousef²**

¹ Department of Business Administration/ College of Economics and Social Studies/ University of Geneina/ Sudan. Email: Kabokamiss22@yahoo.com

² Department of Business Administration/ College of Economics and Social Studies/ University of Geneina/ Sudan. Email: AhmadVip928@gmail.com

HNSJ, 2023, 4(1); <https://doi.org/10.53796/hnsj4120>

Published at 01/01/2023**Accepted at 15/12/2022****Abstract**

The study aimed to identify the effect of electronic management on the development of banking performance, and this study followed the descriptive and analytical approach. A questionnaire was designed and distributed to a sample of (36) employees from Sudanese banks operating in Zalingei. The study concluded that the dimensions of electronic management affect the development of performance. The banker, and recommended the need to spread awareness of the culture of electronic management by the top management.

الجزء الأول: مدخل (الإطار العام للدراسة)

تمهيد:

إن أكثر ما يميز عصرنا الحالي هو السرعة الهائلة في التقدم العلمي والتكنولوجي، وهذا التقدم لم يكن ليصل إلى هذا الحد إلا من خلال الجهود الكبيرة التي تبذل في مجال التحسين والتطوير والتجديد، والإدارة تعتبر أداة هذا التقدم.

فقد شهد العصر الحديث تغييرات في مختلف جوانب الحياة الإنسانية، وكان للتطورات التكنولوجية المتسارعة وتقدم وسائل الاتصال وتقنية المعلومات دوراً بارزاً في هذه التطورات، فظهور شبكة الانترنت والتوسع الهائل في استخدام الشبكات الإلكترونية في جميع المجالات، أدى ذلك إلى التحول من الأساليب التقليدية في انجاز الأعمال إلى الأساليب الإلكترونية. إن التغيير أصبح سمه من السمات الحضارية للعالم المتقدم، ويستدعي ذلك ضرورة العمل على رصد كل ما يحدث من تغييرات في البيئة المحيطة وذلك لمواجهة آثار هذا التغيير ومواكبة المستجدين.

سيتم التركيز في هذه الدراسة على طبيعة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية ورفع كفاءة الأداء في المصارف السودانية العاملة بمدينة زانجي، ومعرفة مدى الاستفادة من استخدام الإدارة الإلكترونية في تنمية وتطوير أداء تلك المصارف.

مشكلة الدراسة:

فقد أصبح التحول نحو الإدارة الإلكترونية ضرورة ملحة لجميع الدول المتقدمة والنامية على حد سواء ولجميع المنظمات العامة والخاصة، وعليه فإن مشكلة الدراسة تكمن في التساؤل الرئيسي التالي:

هل هناك علاقة بين الإدارة الإلكترونية وتطوير الاداء المصرفي بالمصارف السودانية العاملة بمدينة زانجي؟
للاجابة على هذا التساؤل الرئيسي تتفرع منه التساؤلات الآتية:-

1. هل توجد علاقة بين توفير متطلبات التدريب والتأهيل الإلكترونية وتطويرالأداء المصرفي؟
2. هل توجد علاقة بين توفر خدمات الصراف الآلي وتطويرالأداء المصرفي؟
3. هل توجد علاقة بين فاعلية خدمات الموقع الإلكتروني وتطويرالأداء المصرفي؟
4. هل توجد علاقة بين توفر خدمات الهاتف النقال وتطويرالأداء المصرفي؟
5. هل توجد علاقة بين إدارة مخاطر و حماية المعلوماتوتطويرالأداء المصرفي؟

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى دراسة الإدارة الإلكترونية كمدخل إداري جديد أفرزته التطورات المتلاحقة والأنفجار المعرفي على تطوير الأداء بالمصارف السودانية العاملة بمدينة زانجي، وذلك لتحقيق الأهداف الآتية:-

1. التعرف إلى ماهية الإدارة الإلكترونية وسماتها وخصائصها وأهمية استخدامها في قطاع المصارف.
2. تقييم مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في إدارة وتطوير المنظمات محل الدراسة.
3. أعطاء فكر واضحة وشاملة على التطور في مجال الإدارة الإلكترونية وما يحويه هذا المجال من تقنيات وأساليب حديثة يمكن الاستفادة منها في تحقيق العديد من المزايا

4. دراسة اثر استخدام الإدارة الالكترونية على أداء العاملين في قطاع المصارف وتسلط الضوء على دور المصارف في توطين التقنية المصرفية.

5. التعرف على أهم المشاكل والمعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في المصارف محل الدراسة واقتراح بعض التوصيات لمعالجتها.

أهمية الدراسة:

ونظراً لأن الإدارة الالكترونية لم تُعد درباً من دروب الرفاهية وإنما هي حتمية تفرضها التغييرات العالمية ومفاهيم العولمة، لذا تستمد الدراسة الحالية أهميتها من النقاط الآتية:

1. أهمية الموضوع المبحوث والمتمثل بالإدارة الإلكترونية وإنعكاساتها على تطوير الأداء.
2. تسلط الضوء على أهمية تطبيق الإدارة الالكترونية في القطاع المصرفي وفوائدها في تحسين العمل المصرفي وتقديم الخدمات المصرفية.
3. المساهمات التي يمكن تقديمها حول توضيح أثر الإدارة الالكترونية في تطوير إحدى القطاعات المؤثرة في الاقتصاد السوداني وهي المصارف السودانية العاملة بمدينة زانجي، وذلك لتكملة النقص الواضح في هذا النوع من الدراسات، وهذا ربما يجعل الدراسة إضافة حقيقية للمساهمات والدراسات العلمية السابقة التي تقدمت في هذا المضمار.
4. التعرف على تأثير استخدام الإدارة الالكترونية على أداء العاملين في مختلف المستويات الإدارية والتنفيذية في المصارف.
5. ندرة الدراسات التي تناولت الإدارة الإلكترونية في المصارف السودانية.
6. قد تفيد هذه الدراسة صانعي القرار ومديري المنظمات في التعرف على خصائص تطبيق الإدارة الالكترونية.
7. قد تسهم هذه الدراسة في إثراء المكتبة، وخصوصاً في ظل قلة الدراسات السودانية التي تناولت الإدارة الالكترونية نظراً لحدائث هذا المجال.

فرضيات الدراسة:-

تسعى الدراسة فضؤ مشكلتها و مراجعة الدراسات ذات العلاقة لاختبار صحة الفرض الرئيسي التالي:-
إنه توجد علاقة بين الإدارة الالكترونية وتطوير الأداء المصرفي بالمصارف السودانية العاملة بمدينة زانجي المتمثلة في الفروض الفرعية الآتية:

1. توجد علاقة بين توفير متطلبات التدريب والتأهيل الالكترونية وتطوير الأداء المصرفي.
2. توجد علاقة بين توفر خدمات الصراف الآلي وتطوير الأداء المصرفي.
3. توجد علاقة بين فاعلية خدمات الموقع الالكتروني وتطوير الأداء المصرفي.
4. ل توجد علاقة بين توفر خدمات الهاتف النقال وتطوير الأداء المصرفي.
5. توجد علاقة بين إدارة مخاطر و حماية المعلومات وتطوير الأداء المصرفي.

حدود الدراسة:

تحدد الدراسة بالحدود الآتية:-

1. الحدود الموضوعية: تتناول هذه الدراسة دور الإدارة الإلكترونية في تطوير أداء المصارف السودانية العاملة بمدينة زانجي.
 2. الحدود البشرية: تغطي الدراسة جميع العاملين (ماعداء العمال) للمصارف السودانية العاملة بمدينة زانجي محل الدراسة.
 3. الحدود المكانية: ستجري الدراسة الميدانية على المصارف السودانية العاملة بمدينة زانجي.
 4. الحدود الزمانية: 2019-2020م
- منهجية الدراسة:**

استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وذلك لمناسبة هذا المنهج للدراسة و اهدافها وذلك باستخدام الأسلوب التطبيقي والاستعانة ببرنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وبرنامج (Amos) لاختبار فرضيات الدراسة والتوصل إلي مجموعة من النتائج والتوصيات.

مصادر المعلومات:

تم الاعتماد على نوعين من مصادر جمع البيانات في هذه الدراسة هي:

1. المصادر الأولية: وتمثل البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية والتي تم جمعها ميدانياً من خلال قائمة استبانة تشمل على عددٍ من العبارات تعكس أهداف الدراسة واسئلتها، تمت الاجابة عليها من قبل المبحوثين.
2. المصادر الثانوية: وتشمل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الاطلاع على المصادر والمراجع والكتب العربية والاجنبية والدوريات والمقالات والتقارير والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة والاطلاع على مواقع الانترنت المختلفة.

ثانياً. الإطار النظري ومراجعة أدبيات الدراسة:

مفهوم الإدارة الإلكترونية:

الإدارة الإلكترونية تعني تحويل كافة العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة الإلكترونية باستخدام مختلف التقنيات الإلكترونية في الإدارة ، وسوف تغيير من وظائف الإدارة التقليدية ، من حيث ظهور وظائف جديدة مثل التخطيط الإلكتروني والتنظيم الإلكتروني والتوجيه الإلكتروني والرقابة الإلكترونية(عبود،2004: 18).

وظائف الإدارة الإلكترونية:

1. التخطيط الإلكتروني: هو تغيير مستمر على الخطط وتعداد كتابتها إلكترونياً في كل مرة (أبو حراشة، 2012: 35)
2. التنظيم الإلكتروني: هي إدارة قواعد البيانات والمعلومات و المعرفة إلكترونياً.
3. التوجيه الإلكتروني: هي استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية المتقدمة كشبكة الانترنت بحيث يتم انجاز وتنفيذ كل عمليات التوجيه من خلالها (أبو حراشة، 2012: 36)
4. الرقابة الإلكترونية: هي متابعة أجهزة المؤسسة الإلكترونية، أو من خلال شبكات التواصل.

مفهوم الأداء الوظيفي:

الأداء هو المخرجات أو الأهداف التي تسعى الإدارات الى تحقيقها خلال فترة زمنية محددة، ويعكس الأداء مدى تحقيق الأهداف التي تسعى المنظمة إليها سواءً تلك المرتبطة بالأهداف المتعلقة بالربحية أو بنمو المبيعات أو بالحصة السوقية أو تلك التي ترتبط بالإنطباعات الذهنية والتي تتعلق بالرضا والولاء والوعي بالعلامة التجارية(نور الدين، 2009: 47).

مجالات الأداء المصرفي :

تتعدد المجالات التي تسعى المؤسسات لقياسها على أساس أن كل مجال منها يعكس هدف تسعى إلى تحقيقه وقد تختلف هذه المجالات من مصرف إلى آخر وحسب طبيعة نشاطه وحسب نظرة الإدارة العليا لهذه المجالات إذ تعكس هذه المجالات أهداف المؤسسة الأساسية ويشمل مفهوم كفاءة الأداء المصرفي الأبعاد التالية(الربيع، 2013: 35):

1. **الاقتصاد في استخدام الموارد:** أي مدى كفاءة المنشأة في الحصول على الموارد الاقتصادية بمستوى مناسب من الجودة وبأقل قدر ممكن من الكلفة، ولأجل تحقيق العناصر الاقتصادية لأبد من توفر نظام سليم وفاعل للرقابة الداخلية التي يمكن الإستعانة به لإعداد المعايير الفنية والاقتصادية والمالية التي تنسجم مع طبيعة نشاط الوحدة الاقتصادية و مقوماتها.

2. **الكفاءة المصرفية:** لا يختلف مفهوم الكفاءة في المؤسسات المصرفية عنه في المؤسسات الاقتصادية الأخرى، خاصة من حيث المبدأ أو المعنى والمتمثل أساساً في الاستغلال الأمثل للموارد أو تحقيق أقصى مخرجات من الموارد المتاحة للمؤسسة المصرفية أو تحقيق مخرجات معينة بأدنى تكلفة ممكنة. حيث يفترض أن هناك بعض المصارف أفضل من غيرها، ويرجع ذلك في الأساس إلى نوعية تنظيمها، مما يمكنها من تحسين إدارة التدفقات والمعاملات المالية، وهذه المصارف كفؤ تقنيا لسيطرتها على الجوانب التقنية للوساطة المالية، مما يخولها تقديم الحد الأقصى من هذه الخدمات اعتماداً على مستوى معين من الموارد.

مراجعة أدبيات الدراسة:

هنالك العديد من الدراسات ذات صلة قوية بموضوع الدراسة والتي تناولت جوانب متعددة ومن أماكن مختلفة، ومن خلال مسح الدراسات السابقة وجد أن معظم الدراسات ركزت على أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تفعيل العمل الإداري ومدى استخدامها في المنظمات، وسنعرض فيما يلي بعض الدراسات التي أجريت:

أولاً: - الدراسات العربية

1/ دراسة(أبو مغايش، 2004م) :

هدفت الدراسة التعرف على مدى توفر المتطلبات البشرية والتقنية والإدارية اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في المؤسسات العامة بالمملكة العربية السعودية، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي بالإسلوب المسحي معتمداً على الاستبانة كأداة للدراسة ، وتوصلت الدراسة إلى ان الوعي بجوانب الإدارة الإلكترونية يقع في المستوى المتوسط ، وأوصت الدراسة بضرورة توفير الامكانيات والتوعية اللازمة للتنمية والتدريب والتأهيل في مجال الإدارة الإلكترونية .

2/ دراسة (وحيد الدايني، 2010):

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة، واستخدم المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى أهمية المضمون التكنولوجي للإدارة الإلكترونية في مصرف الراجحي من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً، وأوصت بضرورة إستقطاب كوادر متخصصة بتنفيذ العمل المصرفي المرتبط بالإدارة الإلكترونية في مصرف الراجحي لتحسين مستويات أدائه.

3/ دراسة (رافت، 2005م):

تناولت هذه الدراسة إلى معرفة أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية، وأستخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، وقد توصلت الدراسة إلى عدم وجود برامج خاصة للتدريب في مجال الحاسب الآلي، وأيضاً عدم توفر مؤهلات عملية كافية لدى العاملين للقيام بالأعمال المناطة بهم، وأوصت بضرورة الاهتمام بالتدريب وتخصيص ميزانية مناسبة لها.

4/ دراسة (أبو الحراشة، 2014)

هدفت الدراسة إلى التعرف على درجة استخدام الحاسوب في المؤسسات الصغيرة لدى مديري المؤسسات في محافظة المفرق من وجهة نظرهم وأثر كل من النوع الاجتماعي، والمؤهل العلمي، وسنوات الخدمة ودرجة استخدام الحاسوب في الإدارة المنظمة، وتوصلت الدراسة إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية في درجة استخدام الحاسوب في الإدارة من وجهة نظر عينة الدراسة تعزى للنوع الاجتماعي، وأيضاً إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، وأوصت بضرورة تفعيل استخدام الحاسوب في البيئة التنظيمية لينعكس على كل مستوى الأداء الوظيفي للعاملين.

5/ دراسة (محمد، 2016م):

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الإدارة الإلكترونية في تحسين وتطوير الأداء في الكليات التقنية في محافظة غزة، وتوصلت الدراسة إلى أن تساهم توظيف الإدارة الإلكترونية في زيادة فاعلية الأداء الوظيفي، وأوصت بضرورة الاهتمام بدعم البحوث والدراسات في مجال الإدارة الإلكترونية.

ثانياً: الدراسات الأجنبية :

1/ دراسة: (Anthes، 1996)

هدفت هذه الدراسة إلى فهم الإدارة الإلكترونية كأمر حيوي لكل مديراً باعتباره جزءاً من وظيفته الأساسية، وتوصلت الدراسة إلى أن يكون الهدف من استخدام الإدارة الإلكترونية هو أن يتم إعادة تصميم العمل بما يتناسب مع التكنولوجيا الجديدة، وقد أوصت الدراسة بضرورة إعادة هيكلة المؤسسة بما يتناسب مع متطلبات الإدارة الإلكترونية، وأيضاً بضرورة توفير التاهيل الإلكتروني للعاملين .

2/ دراسة (Douglas، 2002):

تهدف هذه الدراسة إلى التوصل إلى الأسباب التي تؤدي إلى نجاح ودعم مجتمع المعلومات، وتوصلت الدراسة إلى إرساء مبدأ هام وهو إذا كانت الحكومات تسعى إلى نشأة مجتمع المعلومات الإلكتروني، وتطبيق الحكومة الإلكترونية، فلا بد أن تبدأ بنفسها في المقدمة وهذا يعني إعادة تصميم الاتصالات الحكومية بداية من الإدارات

الدنيا إلى الإدارات العليا بطريقة تمكن الأفراد من التواصل معها، وأوضحت الدراسة أن مبادئ الحكومة لا بد أن تكون مصممه لتهيئة بيئة مشجعة لنشأة صناعات إلكترونية جديدة وركزت تحديداً على الصناعات الصغيرة والمتوسطة واقترحت الدراسة ستة مجموعات قياس تستخدم لمعرفة دور الحكومة في توفير بيئة مناسبة لصناعات إلكترونية إيجابية.

الاستفادة من الدراسات السابقة:

إثراء أو دعم الإطار النظري للدراسة، والمساعدة في تحديد مشكلة الدراسة وبيان أهميته وتحديد منهجه، وبناء أداة الدراسة، والتأكد من عدم تكرار الدراسات السابقة، وتوفير المراجع الأجنبية والعربية المناسبة ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

اتفقت الدراسة مع الدراسات السابقة في المنهجية المستخدمة، والمتغير المستقل، والاتفاق في بعض الأبعاد مثل الإدارة الإلكترونية والأداء، واختلفت في أبعاد المتغير المستقل (الفجوة الدراسية)، وأبعاد المتغير التابع، واختلاف الزمان والمكان، واختلاف مجتمع الدراسة (المصارف)، والأهداف، والأهمية، وبناءً على ما سبق يتضح ان أغلب الدراسات السابقة تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية بصورة شاملة بإستثناء عدد قليل منها تناول دورها فتطوير الأداء المصرفي.

الجزء الثالث: تحليل البيانات واختبار الفرضيات

يشتمل هذه الجزئية علي الإجراءات التي أتبعه الدارس في الدراسة التطبيقية وتحليل البيانات واختبار الفرضيات وذلك علي النحو التالي:

أولاً: إجراءات الدراسة الميدانية

يتناول الدارس في هذه الجزئية الإجراءات التي اتبعها في الدراسة التطبيقية متناولاً تحديد مجتمع الدراسة التطبيقية، واختبار مفردات العينة الممثلة لهذا المجتمع ووصف خصائصها، مع بيان الأداة المستخدمة لجمع البيانات وكيفية التوصل إليها، وإجراء اختبارات الثبات والصدق لها للتأكد من صلاحيتها للدراسة، كما يتم توضيح المقاييس والأساليب الإحصائية التي تستخدم للدراسة وذلك علي النحو التالي:

تصميم أداة الدراسة:

من أجل الحصول علي المعلومات والبيانات الأولية لهذه الدراسة قام الدارس بتصميم استبانة يتم من خلالها دراسة دور الادارة الالكترونية في كفاءة الأداء المصرفي وتتألف استمارة الدراسة من ثلاث أقسام :

القسم الأول : اشتمل على خطاب موجه للمستجيبين يبين هدف الدراسة وعنوانها .

القسم الثاني : اشتمل علي البيانات الخاصة بأفراد عينة الدراسة وهي البيانات الشخصية المتعلقة بوصف عينة الدراسة وهي : العمر ، المؤهل العلمي ، التخصص العلمي ، المؤهل المهني ، سنوات الخبرة ، المسمي الوظيفي، عدد الدورات التدريبية.

القسم الثالث : اشتمل على متغيرات الدراسة الأساسية وهي المحاور التي من خلالها يتم التعرف علي متغيرات الدراسة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

تم ترميز أسئلة الاستبانة ومن ثم تفرغ البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبيانات وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) **Statistical Package for Social Sciences** وبرنامج (Amos)، ومن ثم تحليلها من خلال مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لطبيعة البيانات ونوع متغيرات الدراسة لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فروض الدراسة .

اختبار صدق وثبات أداة الدراسة:

قام الدارس بنقنين فقرات الاستبانة وذلك للتأكد من صدقه وثباته بطريقتين هما:

1. الصدق الظاهري للأداة (صدق المحكمين): Validity

يقصد بالصدق "شمول الاستبانة لكل المتغيرات التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها" (عبيدات وآخرون، 2001: 179)، قام الدارس بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين تألفت من (4) من المتخصصين في إدارة الأعمال، وقد استجاب الدارس لآراء السادة المحكمين، وقام بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل التي اتفق عليها معظم المحكمين، وبذلك خرجت الاستبانة في صورتها شبه النهائية ليتم تطبيقها على العينة الإستطلائية.

2. ثبات الأداة:

ثبات المقياس يعنى مدى الحصول على النتائج نفسها في حالة تكرار الدراسة في ظروف مشابهة وباستخدام المقياس نفسه. لاختبار مدى توافر الثبات والاتساق الداخلي بين الإجابات على الأسئلة وتم احتساب معامل ألفا كرونباخ (Cranbach's Alpha) وتعتبر القيمة المقبولة إحصائياً لمعامل ألفا كرونباخ 60%، وجاءت نتائج التقدير كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول (1) عوامل ألفا كرونباخ لكل محاور التحليل الإستراتيجي

محاور الدراسة	عنوان المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
الأول	العلاقة بين توفير متطلبات التدريب والتأهيل الإلكتروني للعاملين بالمصرف وتطوير الأداء المنظمي بالمصرف	3	0.751
الثاني	العلاقة بين توفر خدمات الصراف الآلي وتطوير الأداء المنظمي بالمصرف	3	0.695
الثالث	العلاقة بين فاعلية خدمات الموقع الإلكتروني للمصرف التجاري و تطوير الأداء المنظمي بالمصرف:	3	0.851
الرابع	العلاقة بين خدمات الهاتف النقال وتطوير الأداء المنظمي بالمصرف	3	0.897
الخامس	العلاقة بين إدارة مخاطر وحماية معلومات المصرف وتطوير الأداء المنظمي بالمصرف:	3	0.789
إجمالي العبارات		15	0.80

المصدر : إعداد الدارس بالاعتماد علي بيانات الإستبانة 2020م

يتضح من الجدول (1) أن معاملات ألفا كرونباخ جميعها فوق (0.60) وهذا يدل علي أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات الداخلي لعبارتها مما يمكننا من الاعتماد علي هذه الإجابات في تحقيق أهداف الدراسة وتحليل نتائجها.
مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع العاملين في مختلف الإدارات والأقسام بالمصارف السودانية العاملة بمدينة زانجي على أختلاف أعمارهم ومؤهلاتهم العلمية ومن مختلف المستويات الإدارية والوظيفية وبينت الدراسة أن عدد العاملين في هذه المصارف حوالي (58) فرداً يمثلون (36) من شريحة الموظفين، (22) من شريحة العمل كما يوضحها الجدول رقم (2) أدناه:
جدول رقم (2) يوضح حجم مجتمع الدراسة.

الرقم	المصرف	الموظفين	العمال	الجملة	الاستبانة المستبعدة	الاستبانة الموزعة	الاستبانة المستدرة	الاستبانة غير المستدرة
1	بنك السودان المركزي	10	5	15	5	10	9	1
2	البنك الزراعي السوداني	7	5	12	5	7	7	0
3	بنك النيل الأزرق المشرق	4	2	6	2	4	4	0
4	بنك الخرطوم	7	5	12	5	7	7	0
5	مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية	8	5	13	5	8	8	0
	الجملة	36	22	58	22	36	35	1

تحديد العينة:

يتكون عينة الدراسة من جميع العاملين (ماعدا شريحة العمال) بالمصارف السودانية العاملة بمدينة زانجي، والبالغ عددهم (58) فرداً، حيث تم استبعاد (22) فرداً من شريحة العمال بالمصارف نسبة لعدم إلمامهم بموضوع الدراسة، لذا يصبح عينة الدراسة (36) فرداً من شريحة الموظفين. كما يوضحها الجدول رقم (3).

جدول (3) يوضح الاستبانات الموزعة والمعادة

البيان	العدد	النسبة
استبانات تم إعادتها وصالحة للتحليل	35	97 %
استبانات لم يتم إعادتها	1	3 %
استبانات غير صالحة للتحليل	0	0 %
إجمالي الإستبانات الموزعة	36	100 %

المصدر : إعداد الدارس بالاعتماد علي بيانات الإستبانة 2020م

من الجدول (3) يتضح أن معدل الاستجابة بلغ (97%) من الاستبانات الموزعة.

ثانياً: تحليل البيانات

يتناول الدارس في هذا الدراسة تحليل البيانات الأساسية للدراسة للتمكن من معرفة مدى تمثيلها لمجتمع الدراسة، وقد قام الدارس بتلخيص البيانات في جداول توضح قيم كل متغير وأهم المميزات الأساسية للعينة في شكل أرقام ونسب مئوية لعبارات الدراسة، وتحليل إحصائي ووصفي يعكس اتجاهات أفراد العينة تجاه عبارات فروض الدراسة ثم إختبار فرضيات الدراسة وذلك من خلال الاختبارات الآتية :

تحليل البيانات الشخصية:

للخروج بنتائج موضوعية ودقيقة بقدر الإمكان حرص الدارس علي أن تكون العينة ممثلة لمجتمع الدراسة بكل تفاصيلها من حيث شمولها علي الخصائص التالية: العمر ، النوع، المؤهل العلمي ، الدورات التدريبية، وفيما يلي التوزيع التكراري للبيانات الشخصية للوحدات المبحوثة والذي يعكس الخصائص الأولية لعينة الدراسة:

جدول (4) تحليل البيانات الشخصية

المتغير	الفئة	العدد	النسبة %
العمر	(20) أقل من (30) عاماً	3	8%
	(30) وأقل من (40) عاماً	20	60%
	(40) عاماً فأكثر	12	34%
المجموع		35	100
النوع	ذكر	25	71%
	أنثي	10	29%
المجموع		35	100%
المؤهل العلمي	أساس	0	0
	جامعي	27	77%
	فوق الجامعي	8	23%
المجموع		35	100%
الدورات التدريبية	ثلاث دورات فأكثر	3	8%
	دورتان	18	51%
	دورة واحدة	9	25%
	ولا دورة	5	14%
المجموع		35	100

المصدر : إعداد الدارس بالاعتماد علي بيانات الاستبانة 2012م

يتضح من الجدول (4) الآتي:

1. أن غالبية أفراد العينة تتراوح أعمارهم ما بين 30 إلى 40 عاماً حيث بلغت نسبتهم (60%) ، ثم تليه الفئة 40 عاماً فأكثر حيث بلغت نسبتهم (34%)، وهذا يؤكد أن فئة الشباب تسطير على القوة العاملة في المصارف، مما يجعلها أكثر تأميناً لمستقبل الموارد البشرية فيها.

2. إن غالبية أفراد العينة من الذكور حيث بلغت نسبتهم (71%) وبلغت نسبة الإناث (29%) ، وهذا يؤكد سيادة النوع الذكوري في المصارف العاملة بمدينة زانجي، مما يشير لاعتمادها الكبير على الذكور.
3. إن غالبية أفراد العينة من حملة الشهادة الجامعية حيث بلغت نسبتهم (77%)، ويليه من حملة الشهادات فوق الجامعية حيث بلغت نسبتهم (23%)، وهذا يؤكد أن تتمتع المصارف السودانية العاملة بمدينة زانجي بكوادر جامعية قابلة للتعليم.
4. إن غالبية أفراد العينة تلقودورتان تدريبية حيث بلغت نسبتهم (51%)، وأن (25%) من أفراد العينة تلقو دورة تدريبية واحدة، وهذا يشير إلى ان المصارف تقوم بتدريب العاملين فيها.
- تحليل محاور الدراسة:

في هذا الجانب سيتناول الدارس قياس وتحليل البيانات التي وردت في محاور الدراسة وذلك بتحليل عبارات كل محور علي حدا وذلك علي النحو التالي:

1/ اختبار دلالة الفروق الإحصائية لعبارات محور التدريب والتأهيل الإلكتروني:

فيما يلي اختبار دلالة الفروق الإحصائية لجميع عبارات محور التدريب والتأهيل الإلكتروني:

جدول (5) اختبار دلالة الفروق الإحصائية لعبارات محور التدريب والتأهيل الإلكتروني

الترتيب	التفسير	مستوي الدلالة	درجة الحرية	قيمة مربع كأي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارة
2	أوافق	0.000	2	12.012	0.711	3.45	يساهم توظيف التدريب الإلكتروني تخفيض الجهد و الوقت المطلوب لانجاز المهام
3	أوافق	0.000	2	15.111	0.816	3.19	يوفر المصرف خدمات مصرفية الكترونية متنوعة تحقق و تلبي احتياجات العملاء باستمرار.
1	أوافق بشدة	0.000	2	16.851	1.031	4.56	يتم إجراء استطلاعات مستمرة من اجل التعرف على مستوى الخدمات المصرفية المقدمة.
	محايد	0.000	2	33.712	0.612	3.67	إجمالي العبارات

المصدر: إعداد الدارس بالاعتماد علي بيانات الإستبانة 2020م

من خلال بيانات الجدول رقم (5) يتضح الآتي:

1. أن نتيجة آراء المستجيبين حول المحور هي (محايد) وقد حصلت المحور على (3.67) بانحراف معياري بلغ 0.612، حيث المستجيبين محايدين حول محور التدريب والتأهيل الإلكتروني.
2. بلغت قيمة مربع كأي الأحادية للمحور (33.712)، بدرجات حرية (2)، ومستوى دلالة إحصائية (0.000) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة.

2/ اختبار دلالة الفروق الإحصائية لعبارات محور خدمات الصراف الآلي:

فيما يلي اختبار دلالة الفروق الإحصائية لجميع عبارات محور خدمات الصراف الآلي:

جدول (6) اختبار دلالة الفروق الإحصائية لعبارات محور خدمات الصراف الآلي

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة مربع كأي	درجة الحرية	مستوى الدلالة	التفسير	الترتيب
يتيح الصراف الآلي الإطلاع على أرصدة جميع الحسابات في كل الأوقات	4.48	0.731	11.465	2	0.000	أوافق	3
لا تتعرض أجهزة الصراف الآلي للعطل بشكل متكرر في فروع المصرف	4.92	0.911	13.017	2	0.000	أوافق بشدة	1
يقدم الصراف الآلي خدمات مصرفية على مدى (24) ساعة و على كافة أيام الأسبوع	4.77	0.864	10.587	2	0.000	أوافق بشدة	2
إجمالي العبارات	4.51	0.847	22.975	2	0.000	محايد	

المصدر: إعداد الدارس بالاعتماد علي بيانات الإستبانة 2020م
من خلال بيانات الجدول رقم (6) يتضح الآتي:

1. أن نتيجة آراء المستجيبين حول المحور هي (موافق بشدة) وقد حصلت المحور على (4.51) بانحراف معياري بلغ 0.847، حيث المستجيبين موافين بشدة حول محور خدمات الصراف الآلي.
2. بلغت قيمة مربع كأي الأحادية للمحور (22.975)، بدرجات حرية (2)، ومستوى دلالة إحصائية (0.000) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة.

3/ اختبار دلالة الفروق الإحصائية لعبارات محور خدمات الموقع الإلكتروني:

فيما يلي اختبار دلالة الفروق الإحصائية لجميع عبارات محور خدمات الموقع الإلكتروني:

جدول (7) اختبار دلالة الفروق الإحصائية لعبارات محور خدمات الموقع الإلكتروني:

العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة مربع كأي	درجة الحرية	مستوى الدلالة	التفسير	الترتيب
خدمات الموقع الإلكتروني للمصرف متوفر باستمرار.	3.78	0.245	8.902	2	0.000	محايد	2
يعمل الموقع الإلكتروني على الاستجابة على استفسارات واستعلامات العملاء بسرعة.	3.11	0.811	6.856	2	0.000	محايد	3
يقدم الموقع الإلكتروني تقارير دقيقة لحسابات العملاء خالية من الأخطاء .	4.18	0.256	8.087	2	0.000	أوافق	1
إجمالي العبارات	3.90	0.511	14.018	2	0.000	محايد	

المصدر: إعداد الدارس بالاعتماد علي بيانات الإستبانة 2020م

من خلال بيانات الجدول رقم (7) يتضح الآتي:

1. أن نتيجة آراء المستجيبين حول المحور هي (موافق) وقد حصلت المحور على (3.90) بانحراف معياري بلغ 0.511، حيث المستجيبين موافين بشدة حول محور خدمات الموقع الإلكتروني.

2. بلغت قيمة مربع كأي الأحادية للمحور (14.018)، بدرجات حرية (2)، ومستوى دلالة إحصائية (0.000) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة.

4/ اختبار دلالة الفروق الإحصائية لعبارات محور خدمات الهاتف النقال:

فيما يلي اختبار دلالة الفروق الإحصائية لجميع عبارات محور خدمات الهاتف النقال:

جدول (8) اختبار دلالة الفروق الإحصائية لعبارات محور خدمات الهاتف النقال:

الترتيب	التفسير	مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة مربع كأي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارة
1	موافق بشدة	0.000	2	10.754	0.784	4.80	إستخدام المصرف الهاتف كوسيلة للتعريف بالخدمات المصرفية زاد من ولاء العملاء .
3	موافق	0.000	2	14.521	0.465	4.42	تنوع الخدمات التي يقدمها المصرف عبر تطبيق الهاتف النقال .
2	موافق بشدة	0.000	2	7.934	0.751	4.50	إرسال المصرف رسالة في نهاية الدوام بالرصيد النهائي للعميل يعمل على استقطاب عملاء جدد .
	محايد	0.000	2	16.410	0.871	4.42	إجمالي العبارات

المصدر: إعداد الدارس بالاعتماد علي بيانات الإستبانة 2020م

من خلال بيانات الجدول رقم (8) يتضح الآتي:

1. أن نتيجة آراء المستجيبين حول المحور هي (موافق) وقد حصلت المحور على (4.42) بانحراف معياري بلغ 0.871، حيث المستجيبين موافين بشدة حول محور خدمات الهاتف النقال.
2. بلغت قيمة مربع كأي الأحادية للمحور (16.410)، بدرجات حرية (2)، ومستوى دلالة إحصائية (0.000) وهي أقل من (5%)، وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة.

5/ اختبار دلالة الفروق الإحصائية لعبارات محور إدارة مخاطر وحماية معلومات المصرف:

فيما يلي اختبار دلالة الفروق الإحصائية لجميع عبارات محور إدارة مخاطر وحماية معلومات المصرف:

جدول (9) اختبار دلالة الفروق الإحصائية لعبارات محور إدارة مخاطر وحماية معلومات المصرف:

الترتيب	التفسير	مستوى الدلالة	درجة الحرية	قيمة مربع كاي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبارة
3	محايد	0.000	2	9.154	0.452	3.48	يقوم المصرف بتحديث طرق الحماية حسب التغيرات في بيئة التكنولوجيا الحديثة مما تجعله قادرا على المنافسة .
1	محايد	0.000	2	14.415	0.578	3.87	توجد اجراءات أمنية لمنع الأختراقات و الدخول غير المفوض .
2	محايد	0.000	2	10.013	0.124	3.71	يقدم المصرف خدمات خالية من المخاطر .
	محايد	0.000	2	16.256	0.764	3.56	إجمالي العبارات

المصدر: إعداد الدارس بالاعتماد على بيانات الإستبانة 2020م

من خلال بيانات الجدول رقم (9) يتضح الآتي:

1. أن نتيجة آراء المستجيبين حول المحور هي (محايد) وقد حصلت المحور على (3.56) بانحراف معياري بلغ 0.764، حيث المستجيبين موافين بشدة حول محور إدارة مخاطر وحماية معلومات المصرف.
2. بلغت قيمة مربع كأي الأحادية للمحور (16.25)، بدرجات حرية (2)، ومستوى دلالة إحصائية (0.00) وهي أقل من (5%) وعليه فإن ذلك يشير إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة.

ثالثاً: إختبار فرضيات الدراسة

لاختبار الفرضيات تم الاستعانة بتحليل المسار باستخدام برنامج (Amos) المدعوم ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وذلك للتحقق من وجود تأثير الإدارة الإلكترونية على تطوير الأداء المصرفي كما هو موضح بالجدل رقم (10).

جدول رقم (10) تحليل المسار لفرضيات الدراسة

نوع التأثير	مستوى الدلالة	قيمة مسار التأثير	S.E.	قيمة معاملات التأثير	المسار
معنوية	0020.	0.971	452.4	841.3	الإدارة الإلكترونية
معنوية	00.00	3.125	0.876	1.078.	متطلبات التدريب والتأهيل الإلكتروني
معنوية	00.00	3.621	1.81	8710.	خدمات الصراف الآلي
غير معنوية	0.160	-0.452	0.314	0.078.	خدمات الموقع الإلكتروني
معنوية	0.003	0.125	0.631	0.893	خدمات الهاتف النقال
معنوية	00.00	6.773	0.745	0.718	إدارة مخاطر وحماية معلومات المصرف

المصدر: إعداد الدارس بالاعتماد على بيانات الدراسة الميدانية، 2020م.

من الجدول رقم (10) أعلاه نجد أن:

1. المسار من الإدارة الإلكترونية إلي تطوير الأدار المصرفي يساوى 0.971 وهو دال إحصائية عند مستوى معنوية (0.02) وهي أقل من (5%)، لذلك تم قبول الفرضية أي توجد علاقة بين الإدارة الإلكترونية وتطوير الأدار المصرفي.
2. المسار من متطلبات التدريب والتأهيل الإلكتروني إلي تطوير الأدار المصرفي يساوى 3.125 وهو دال إحصائية عند مستوى معنوية (0.00) وهي أقل من (5%)، لذلك تم قبول الفرضية أي توجد علاقة بين متطلبات التدريب والتأهيل الإلكتروني وتطوير الأدار المصرفي .
3. المسار من خدمات الصراف الآلي إلي تطوير الأدار المصرفي يساوى 3.621 وهو دال إحصائية عند مستوى معنوية (0.00) وهي أقل من (5%)، لذلك تم قبول الفرضية أي توجد علاقة بين خدمات الصراف الآلي وتطوير الأدار المصرفي.
4. المسار من خدمات الموقع الإلكتروني إلي تطوير الأدار المصرفي يساوى -0.452 وهو دال إحصائية عند مستوى معنوية (0.16) وهي أكبر من (5%)، لذلك تم رفض الفرضية أي لا توجد علاقة بين خدمات الموقع الإلكتروني وتطوير الأدار المصرفي .
5. المسار من خدمات الهاتف النقال إلي تطوير الأدار المصرفي يساوى 0.125 وهو دال إحصائية عند مستوى معنوية (0.03) وهي أقل من (5%)، لذلك تم قبول الفرضية أي توجد علاقة بين خدمات الهاتف النقال وتطوير الأدار المصرفي.
6. المسار من إدارة مخاطر وحماية معلومات المصرف إلي تطوير الأدار المصرفي يساوى 6.775 وهو دال إحصائية عند مستوى معنوية (0.03) وهي أقل من (5%)، لذلك تم قبول الفرضية أي توجد علاقة بين إدارة مخاطر وحماية معلومات المصرف وتطوير الأدار المصرف

الجزء الرابع: النتائج والتوصيات

يحتوى هذه الجزئية على نتائج الدراسة، وتوصيات الدراسة وأوجه القصور في هذه الدراسة، ثم مقترحات بحوث مستقبلية، مراجع ومصادر الدراسة.

أولاً . ملخص لأهم النتائج:

1. توجد علاقة بين الإدارة الإلكترونية وتطوير الأداء المصرفي بالمصارف السودانية العاملة بمدينة زانجي.
2. توجد علاقة بين متطلبات التدريب والتأهيل الإلكتروني وتطوير الأداء المصرفي .
3. توجد علاقة بين خدمات الصراف الآلي وتطوير الأداء المصرفي.
4. لا توجد علاقة بين خدمات الموقع الإلكتروني وتطوير الأداء المصرفي .
5. توجد علاقة بين خدمات الهاتف النقال وتطوير الأداء المصرفي.
6. توجد علاقة بين إدارة المخاطر وحماية معلومات المصرف وتطوير الأداء المصرف

ثانياً . التوصيات:

في ضوء الإطار النظري للدراسة والنتائج التي توصلت إليها يقدم الدارس التوصيات التالية:

1. ضرورة نشر الوعي من قبل الإدارة العليا بثقافة الإدارة الإلكترونية.

2. الاستفادة من تجارب الشركات والمؤسسات العالمية المتعلقة بتطبيق الإدارة الإلكترونية.
3. أن توضح وحدة تكنولوجيا المعلومات مدى أمن وحماية المعلومات بالإدارة الإلكترونية وذلك لزيادة ثقة الإداريين بحمايتها للمعلومات.
4. التوضيح للعاملين بالمصارف مدى فائدة الإدارة الإلكترونية لهم، وطمأننتهم بأنهم لن يغيروا مراكزهم ومناصبهم الإدارية والوظيفية.
5. يجب التوضيح أكثر حول معالجة المعاملات المالية للعملاء إلكترونياً، وذلك بما يتفق مع المفاهيم الحديثة للإدارة الإلكترونية.
6. لا بد أن تهتم إدارة المصارف بوضع الاستراتيجيات اللازمة لتدريب وتأهيل الموارد البشرية الكترونياً وبتنمية قدرات الموظفين ورفع مستواهم العلمي والعملية لمواكبة التطور المرتبط بتطبيق الإدارة الإلكترونية.
7. على إدارة المصارف تحسين البنية التحتية باستمرار بحيث تتلاءم مع التكنولوجيا المتطورة بشكل مستمر.
8. العمل على صيانة الصرافات الآلية و تحديثها بأخر ما توصلت إليه التقنية الحديثة مما يسهل استخدامها و يزيد من سرعة أدائها.
9. توسع المصارف في تقديم كل ما هو حديث في الخدمات المصرفية لأن ذلك سيؤدي إلى زيادة حجم التداول مما يساهم في زيادة الأرباح.

ثالثاً : محددات الدراسة

من الطبيعي وجود قصور في أي دراسة ميدانية قد يحد من تعميم النتائج، وكذلك صعوبة أن تشمل الدراسة على كل الجوانب والأبعاد ذات الصلة بموضوع الدراسة إذ الوقت والتكلفة لا يسمحان بذلك، وتتمثل هذه المحددات فيما يلي:

1. التكلفة المالية العالية نتيجة لتدهور الوضع الاقتصادي الأخير في السودان.
2. أجريت هذه الدراسة على قطاع محدد (موظفي المصارف السودانية العاملة بزنجي) مما يصعب تعميم نتائج الدراسة على القطاعات الأخرى.
3. استخدمت الدراسة أداة الاستبانة فقط لجمع البيانات بالرغم من أنه وسيلة فعالة لجمع البيانات إلا أنه لا يتيح للمستجيب الإجابة بحرية على الأسئلة.
4. تطبيق الدراسة على مجتمع المصارف السودانية بمدينة زنجي ولم يشمل كل ولايات السودان مما قد تختلف النتائج إذا طبقت في مدن أخرى.

رابعاً: اتجاهات بحث مستقبلية

انطلاقاً من نتائج الدراسة يمكن اقتراح المجالات التالية لتكون مكملة بتناول متغيرات أخرى لم يتناولها الباحث:

1. مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية للمنظمات.
2. تأثير كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية على ولاء الزبون.

3. المقارنة بين المصارف التجارية ومصارف القطاع العام من حيث تحقيق الميزة التنافسية عبر الخدمات الإلكترونية المصرفية .

خامساً: قائمة المصادر والمراجع

1. ابو الحراشة، محمد عبود،(2012)، درجة استخدام الحاسوب في الإدارة ، دراسة دكتوراه منشورة، كلية العلوم الإدارية ، جامعة البيت محافظة المفرق، الأردن.
2. ابو مفايض، يحي محمد،(2003)، الحكومة الالكترونية ثورة على العمل الإداري التقليدي، الرياض المملكة العربية السعودية .
3. الدايني ، وحيد. خضير، رشاد،(2010)، أثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط.
4. رأفت، رضوان رأفت،(2005)، عالم التجارة الالكترونية، المنظمة العربية للتنمية ، القاهرة
5. الربيع، حاكم محسن(2013)، حوكت البنوك وثرها في الأداء و المخاطرة، دار الميسرة عمان الأردن.
6. الصيرفي، محمد،(2006) ، الإدارة الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية. ، ص23
7. عبود ، نجم،(2004)، الإدارة الالكترونية (الإستراتيجية والوظائف والمشكلات)، دار المريخ للنشر، الرياض
8. عبيدات، ذوقان، وعدس، عبدالرحمن، وعبد الخالق، كايد،(2001)، البحث العلمي: مفهومه، أدواته، أساليبه، دار الفكر للنشر، عمان.
9. محمد، عرفات علي،(2016)، المؤتمر الأول للإدارة الإلكترونية بالجامعات السعودية، الرياض.
10. نور الدين، الظاهر،(2009)، تنمية الموارد البشرية، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، القاهرة،
11. Douglas A. (2002), Supporting the e-business : Electronic Networking Application and Policy , Vol. 12 , No.2 , p.314.
12. Anthes Gary H, (1996) "Feds to downsize with IT", computer world, Vol. 27, No3. Sep, pp. 122-129ss.