الجمهورية اليمنية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة المستقبل
كلية العلوم الادارية والمالية
ادارة اعمال



دور الادارة الالكترونية وتطوير الموارد البشرية في تحسين اداء المؤسسات المالية

حالة تطبيقية (البنك الاهلي اليمني)

قدم هذا البحث استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة البكالوريوس في ادارة الاعمال

اعداد الطلاب

١) اديب قاسم فارع سعيد الشرجبي
٢) رشاء علي علي احمد قلفاح
٣) سلوى زيد محمد محسن زيد
٤) روضي علي محمد الجومري
٥) سالي حسن علي صالح العماري

اشراف الدكتور

د/ محمد احمد الصيادي

٢٠٢١م

ملخص البحث :

دور الادارة الالكترونية وتطوير الموارد البشرية في تحسين اداء المؤسسات المالية موضوع غاية في الاهمية ولذلك اخترنا البحث في هذا الموضوع لغرض تحقيق عدد من الاهداف .

ولتحقيق اهداف البحث قمنا بتصميم استبانة شملت (26) فقره لجمع المعلومات الاولية من عينة البحث المكونة من (40) مفردة وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS وتم استخدام العديد من الاساليب الاحصائية لتحقيق اهداف البحث ومنها تحليل المتوسط الحسابي الانحدار البسيط والمتعدد وتحليل المسار باستخدام برنامج تحليل المسار Amos وبعد اجراء عملية التحليل لبيانات البحث وفرضياته توصل البحث الى عدد من النتائج ابرزها :

1) ان مستوى اهمية المضمون التكنلوجي للإدارة الالكترونية في البنك الاهلي اليمني من وجهه نظر عينة البحث كان مرتفعا .
2) ان مستوى اهمية الاعتماد المالي للإدارة الالكترونية في البنك الاهلي اليمني من وجهه نظر عينة البحث كان مرتفعا
3) ان مستوى اهمية تطوير الموارد البشرية في البنك الاهلي اليمني كان مرتفعا .
4) ان مستوى ربحية البنك الاهلي اليمني من وجهه نظر عينة البحث كان مرتفعا
5) ان مستوى الحصة السوقية في البنك الاهلي اليمني من وجهه نظر عينة البحث كان مرتفعا .
6) وجود تأثير ذي دلالة معنوية لمضامين الادارة الالكترونية (التكنلوجية ، المالية) على اداء البنك الاهلي (الربحية ، الحصة السوقية) عند مستوى دلالة (0,05)

7) وجود تأثير ذي دلالة معنوية لمضامين الادارة الالكترونية (التكنلوجية ، المالية) على تطوير الموارد البشرية عند مستوى دلالة (0,05)
8) وجود تأثير ذي دلالة معنوية لتطوير الموارد البشرية على اداء البنك الاهلي (الربحية ، الحصة السوقية) عند مستوى دلالة (0,05)
9) وجود تأثير ذي دلالة معنوية لمضامين الادارة الالكترونية (التكنلوجية ، المالية) على اداء البنك الاهلي (الربحية ، الحصة السوقية) عند مستوى دلالة (0,05) .

وقد اوصى البحث بما يلي :

1) استقطاب كوادر متخصصة بتنفيذ العمل البنكي المرتبط بالإدارة الالكتروني في البنك الاهلي لتحسين مستويات أدائه .
2) تعزيز فاعلية قاعدة المعلومات في البنك الاهلي لتقديم الخدمات بكفاءة عالية بما يحسن من مستويات ادائه

الجزء الاول

الاطار العام للبحث

- المقدمة
- مشكلة البحث واسئلته
- فرضيات البحث
- اهمية البحث
- اهداف البحث
- حدود البحث
- محددات البحث
- التعريف الاجرائي لمصطلحات البحث

اولا : المقدمة

ان تطوير الادارة الالكترونية والموارد البشرية وتفعيلهما يعتبران امران ضروريان في تحقيق اهداف البنوك أياً كان نشاطها وبالتالي تحسين ادائها حيث يساعد ذلك على :

- الارتفاع بمستوى اداء البنك
- التحسين المستمر لعمليات البنك المتعلق بالإدارة الالكترونية وتطوير ادارة الموارد البشرية العاملة في البنك
- القيام بالبحوث اللازمة لتوفير المعلومات بشكل عاجل والتي تساعد في تحديد ومعالجة المشكلات والعقبات الادارية المتكررة فيما يتعلق بتحسين اداء البنك

وبناء على ذلك بدا الاهتمام بتطوير الموارد البشرية مرتبطا بتفعيل الادارة الالكترونية في مختلف الاصعدة وعلى وجه الخصوص نظم معلومات الموارد البشرية وسوف يركز هذا البحث بشكل خاص الى التطرق لدور الادارة الالكترونية وتطوير الموارد البشرية في تحسين اداء البنك الاهلي اليمني نظرا لأهمية ما يسهم به العنصر البشري مدعما بالتكنلوجيا في البنوك التجارية كموردين هامين لتحقيق الاهداف البنكية على اختلاف انواعها الامر الذي يودي الى ضرورة وجود اجراءات تطوير عملية سليمة وادارة الكترونية فعالة ترعي شؤون العاملين من خلال نظم معلومات للموارد البشرية على مستوى عال وفعال يوفر المعلومات بشكل صحيح ودقيق بحيث يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات التي تودي الى تحسين اداء البنك وتكون عاملا مساعدا للعنصر البشري لتأدية العمل بكل كفاءة

ثانيا : مشكلة البحث واسئلته

ان الادارة الإلكترونية تعتبر نتيجة من نتائج التطوير التكنلوجي في مجال اعمال وانشطة المؤسسات المالية وايضا التطوير الخاص للموارد البشرية اصبح ضرورة لنجاح العملية الادارية تقليديا والكترونيا حتى تبقى هذه المؤسسات صامدة امام تيارات التغيير بأسلوب علمي وتقني سليم لممارسة العاملين في المؤسسات المالية ولان البنوك التجارية ومنها البنك التجاري الاهلي تعمل في بيئة متشابكة تتسم بضرورة استخدام الادارة الالكترونية مدخلا فعالا في تحقيق اهدافها . ولطبيعة الدور المهم للموارد البشرية في ضوء وجود الادارة الإلكترونية وتطوير الموارد البشرية في تحسين اداء البنك لما لها من ارتباط يحقق النجاح البعيد المدى ولذلك تم اظهار مشكلة البحث من خلال الاسئلة الاتية :

1) ما مدى تأثير مضامين الإدارة الالكترونية (التكنلوجية ، المالية) على اداء البنك الاهلي (الربحية ، الحصة السوقية)؟
2) ما مدى تأثير مضامين الإدارة الالكترونية (التكنلوجية ، المالية) على تطوير الموارد البشرية في البنك الاهلي ؟
3) ما مدى تأثير الموارد البشرية على اداء البنك الاهلي(الربحية ، الحصة السوقية)؟
4) الى أي مدى يلعب تطوير الموارد البشرية دور الوسيط في تعزيز اثر مضامين الإدارة الالكترونية (التكنلوجية ، المالية) على اداء البنك الاهلي (الربحية ، الحصة السوقية)؟

ثالثا : اهمية البحث

تكمن اهمية البحث في النقاط التالية :

1) اهمية الموضع المبحوث والمتمثل بالإدارة الالكترونية وتطوير الموارد البشرية وانعكاساتهما على الاداء في المؤسسات المالية
2) اهمية الادارة الالكترونية في عمل البنك الاهلي اليمني وما للتكامل بين الادارة الالكترونية والموارد البشرية من دور في تحسين اداء البنك
3) اهمية نتائج البحث التي ستوضح الصورة امام متخذي القرارات في البنك الاهلي عن اهمية الادارة الالكترونية والدور المهم لتطوير الموارد البشرية في تحسين مستويات اداء البنك بما يعطي صورة واضحة عن الجوانب التي يجب زيادة الاهتمام بها واعطائها الاولوية

رابعا : اهداف البحث

ان الهدف الاساس لهذه البحث يتمثل في محاولة الكشف عن دور الادارة الالكترونية ودور الموارد البشرية في تحسين اداء البنك وذلك من خلال تحقيق الاهداف التالية :

1) دراسة اثر مضامين الادارة الالكترونية على اداء البنك الاهلي (الربحية ، الحصة السوقية)
2) تحديد اثر مضامين الادارة الالكترونية على تطوير المواد البشرية
3) تحديد اثر تطوير الموارد البشرية على اداء البنك الاهلي (الربحية ،الحصة السوقية)
4) دراسة اثر مضامين الادارة الالكترونية على اداء البنك الاهلي

(الربحية ، الحصة السوقية) بوجود تطوير الموارد البشرية .

خامسا : فرضيات البحث

استنادا الى مشكلة البحث تمت صياغة الفرضيات الرئيسية التالية التي سيجرى اختبارها :

الفرضية الرئيسة الاولى

لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لمضامين الادارة الالكترونية (التكنلوجيا ، المالية) على اداء البنك الاهلي (الربحية ، الحصة السوقية)عند مستوى دلالة (α≤0,05) يشتق منها الفرضيات الفرعية التالية :

1) لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية للمضمون التكنولوجي على اداء البنك الاهلي (الربحية ، الحصة السوقية)عند مستوى دلالة (α≤0,05)
2) لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية للاعتماد المالي على اداء البنك الاهلي (الربحية ، الحصة السوقية)عند مستوى دلالة (α≤0,05)

الفرضية الرئيسة الثانية

لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لمضامين الادارة الالكترونية (التكنلوجيا ، المالية) على تطوير الموارد البشرية عند مستوى دلالة (α≤0,05)

يشتق منها الفرضيات الفرعية التالية :

1) لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية للمضمون التكنولوجي على تطوير الموارد البشرية عند مستوى دلالة (α≤0,05)
2) لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية للاعتماد المالي على تطوير الموارد البشرية عند مستوى دلالة (α≤0,05)

الفرضية الرئيسة الثالثة

لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لتطوير الموارد البشرية على اداء البنك الاهلي (الربحية ، الحصة السوقية)عند مستوى دلالة (α≤0,05)

الفرضية الرئيسة الرابعة

لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لتطوير الموارد البشرية على اداء البنك الاهلي (الربحية ، الحصة السوقية)بوجود تطوير الموارد البشرية عند مستوى دلالة (α≤0,05) يشتق منها الفرضيات الفرعية التالية :

1) لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية للمضمون التكنولوجي على ربحية البنك الاهل بوجود تطوير الموارد البشرية عند مستوى دلالة (α≤0,05)
2) لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية للمضمون التكنولوجي على الحصه السوقية للبنك الاهل بوجود تطوير الموارد البشرية عند مستوى دلالة (α≤0,05)
3) لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية للاعتماد المالي على ربحية البنك الاهل بوجود تطوير الموارد البشرية عند مستوى دلالة (α≤0,05)
4) لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية للاعتماد المالي على الحصه السوقية للبنك الاهل بوجود تطوير الموارد البشرية عند مستوى دلالة (α≤0,05)

سادسا : حدود البحث

تكونت حدود البحث من الاتي

الحدود البشرية : الافراد العاملين في البنك الاهلي

الحدود المكانية : المركز الرئيسي للبنك الاهلي اليمني في العاصمة صنعاء

الحدود الزمانية : المدة الزمنية التي تستغرق لإنجاز البحث وهي الفترة من 20\5\2021م ولغاية 10\7\2021م

الحدود العلمية : اعتمد الباحثون على مضامين الادارة الالكترونية على ما اوردة كل من (Stone, et ..al,2006-229-224) (Blan,2004;52-57) ، (ياسين 270-253: 2005) وهي (المضامين التكنلوجية ، الاعتمادات المالية) اما ما يتعلق بتطوير الموارد البشرية سوف يتم الاعتماد على ما اوردة (Dissler,2008;52-57) واخيرا ما يتعلق بالأداء فقد اعتمد الباحثين في تحديد متغيراته على (O'Sullivan and Abela , 2007)

سابعا محددات البحث

يوجز الباحثون بعض الصعوبات والمعوقات بما يلي :

1- صعوبة جمع المعلومات اللازمة لتحقيق اهداف البحث

ثامنا التعريفات الاجرائية

الادارة الالكترونية :

العملية الادارية القائمة على الامكانات المتميزة للأنترنت وشبكات الاعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد الكترونيا بدون حدود من اجل تحقيق اهداف البنك وسيتم قياسها من خلال .

1) المضامين التكنلوجية :

وهي المامين التي تواجه المنظمات والمرتبطة بالبنى التحتية التكنلوجية وانظمة المعلومات المستخدمة في المنظمة ووسائل الاتصالات .

2) الاعتمادات المالية :

وهي التي تتعلق بكفاية الاموال اللازمة لتفعيل الادارة الالكترونية .

3) تطوير الموارد البشرية :

توسيع خيارات الموارد البشرية وتعزيز قدراتهم باستخدام مجموعه من الطرق والوسائل التعليمية والتدريبية لإنجاز وظائفهم بنجاح .

4) اداء البنك :

النتائج التي يسعى البنك الى تحقيقها على المدى البعيد وسيتم قياسها في هذا البحث من خلال الربحية والحصة السوقية .

أ) الربحية :

يقصد بها مستوى الارباح التي يحققها البنك قياسا بالمنافسين .

ب) **الحصة السوقية :** وتعبر عن الحصة التي يمتلكها البنك في السوق قياسا بالمنافسة .

ويتفق الباحثون مع ما تطرق الية الباحثون والكتاب حول تعريف متغيرات البحث الحالية والتي سيعتمدونها في بحثهم .

الجزء الثاني

الاطار النظري للبحث

- المقدمة
- الادارة الالكترونية
- تطوير الموارد البشرية
- اداء المؤسسات المالية
- الدراسات السابقة
- ما يميز البحث الحالي عن الدراسات والبحوث السابقة

اولا : المقدمة

يرى معظم الكتاب ان الحكومة الالكترونية هي جزء من تطبيقات الادارة الالكترونية بمعنى ان الادارة الالكترونية هي المظلة الكبيرة والتي تتفرع عنها تطبيقات مختلفة مثل التجارة الالكترونية (ايوب 2004 : 3) والاعمال الالكترونية وكذلك الحكومة الالكترونية وهكذا نجد ان مفهوم الادارة الإلكترونية اشمل واعم وهو الاصل والحقيقة انه لا حكومة بدون ادارة وكذلك لا حكومة الكترونية بدون ادارة الكترونية (النمر ، واخرون 2006: 416)

ثانيا :

1- تعريف الادارة الالكترونية :

اصبحت التجارة الالكترونية تمثل الاتجاه الجديد في الادارة المعاصرة حيث يسود عالم اليوم حركة نشطة لاستثمار كل التقنيات الحديثة لتطوير اعمال المنظمات وتحويلها الى منظمات الكترونية تستخدم شبكة الانترنت والتطبيقات المتطورة للحاسبات الالية في انجاز جميع اعمالها ومعاملاتها الادارية من تخطيط وتنظيم وتوجيه ورقابة وانجاز كل وظائفها من تسويق وانتاج وتمويل واستثمار واعمال مكتبية بسرعة ودقة فائقة (ال فطيح 2008 :17)

عرفت الادارة الالكترونية من قبل العديد من المفكرين والباحثين بالعديد من التعريفات ومنها ما يلي على سبيل المثال لا حصر:

أ- العملية الادارية القائمة على الامكانات المتميزة للأنترنت وشبكات الاعمال في التخطيط والتوجيه والرقابة على الموارد الكترونيا بدون حدود من اجل تحقيق اهداف المنظمة (نجم 2004 : 127)

ب- منظومة الاعمال والانشطة التي يتم تنفيذها الكترونيا وعبر الشبكات (ياسين 2005 :23)

ج- منهجية ادارية جديدة تقوم على الاستيعاب ، و الاستخدام الواعي لتقنيات المعلومات والاتصالات في ممارسة الوظائف الاساسية للإدارة في عصر العولمة والتغيير المستمر (السلمي 2001 :323)

2- اهداف الادارة الالكترونية

تطرق اغلب الكتاب والباحثين والمفكرين لأهداف الادارة الالكترونية ويمكن تصنيف اهم هذه الاهداف على النحو التالية :

أ) التقليل من التعقيدات الادارية

ب) تحقيق الافادة القصوى لعملاء البنك

ج) تحسين مستوى الخدمات

د) تخفيض التكاليف

ه) الانجاز السريع للأعمال واختصار زمن التنفيذ في مختلف الاجراءات

و) الحد من استخدام الاوراق في الاعمال الادارية

ز) استمرارية عمل المنظمة على مدار الساعة واداء العاملين له عن بعد

3- اهمية الادارية الالكترونية

ولعل هذه الاهمية تعود الى عدة اسباب منها ما اورده (غنيم 2004 45-46)

أ- تحسين مستوى اداء المنظمة

ب- تخفيض تكاليف الانتاج وزيادة ربحية المنظمة

ج- اتساع نطاق الاسواق التي تتعامل فيها المنظمة

د- تحسين جودة المنتجات والخدمات وزيادة درجة التنافسية

ثالثا : تطوير الموارد البشرية

برزت اهمية تطوير الموارد البشرية كعامل فعال في تنفيذ خطط التعديل الهيكلي ، وفي زيادة الانتاجية ، عندما بدا التخطيط في عدد كبير من دول العالم في اواخر الثمانينات بإعطاء الاولوية للنمو الاقتصادي بغرض التخفيف من حدة البطالة ولأهمية تطوير الموارد البشرية ، هناك عدة عوامل حتمت الاهتمام بها واهم هذه العوامل تتلخص في ندرة الموارد البشرية والنوعية والتطوير في مختلف المهارات وضرورة الاستغلال الامثل للموارد البشرية والطفرة التكنلوجية الحديثة والمتمثلة بالإدارة الالكترونية (هاشم 1996 :4).

ويرى (السالمي 2001 : 1) ان النموذج الاساسي لإدارة تنمية الموارد البشرية الاستراتيجية يقوم على عدد من المفاهيم الرئيسية اهمها ما يلي :

- **التحدي :** وهو ما يهدد احتمالات تحقيق الاهداف التي تسعى اليها الادارة
- **الروية الشاملة** : حتى تستطيع المنظمة بناء روية شاملة واضحة لما يدور حولها لابد وان تتعدد الزوايا التي تنظر منها ادارة الموارد البشرية الاستراتيجية صحيحة قابلة للتحقق
- **التغيير** : تعمل المنظمات في مناخ متغير سواء كانت عوامل التغير من داخل المنظمة او خارجها فان ادارة الموارد البشرية الاستراتيجية عليها واجب التعامل مع تلك العوامل واخذها في الاعتبار ويتم ذلك من خلال رصد المتغيرات وتوقع اثارها المحتملة والكشف عن الفرص والاعداد لاستثمارها ، والكشف عن التهديدات لتفاديها وتحييد اثارها والكشف عن نقاط القوه والضعف داخل المنظمة .

الاستراتيجيات الخاصة بتطوير الموارد البشرية

حدد العديد من الباحثين الاستراتيجيات الخاصة بتطوير الموارد البشرية والتي تساهم بشكل فاعل في تطوير الاداء ومن هذه الاستراتيجيات التالية :

أ. استراتيجية ثقافة التنوع البشري والفكري
ب.استراتيجية التمكين والتعليم التنظيمي
ج. استراتيجية التكيف والتطوير المستمر
د. استراتيجية التطوير الفني المهارى والاداري
ه. استراتيجية التعليم والتدريب المستمر
و. استراتيجية التفكير الاستباقي والتنافسي
ز. استراتيجية اعادة ابتكار ادارة الموارد البشرية

رابعا : اداء المؤسسات المالية

الاداء هو المخرجات او الاهداف التي تسعى الادارات الى تحقيقها خلال فتره زمنية محددة ويعكس الاداء مدى تحقيق الاهداف التي تسعى المنظمة اليها سواء تلك المرتبطة بالأهداف المتعلقة بالربحية او بنمو المبيعات او بالحصة السوقية او تلك التي ترتبط بالانطباعات الذهنية والتي تتعلق بالرضا والولاء والوعي بالعلامة التجارية (شقير 2005 : 19)

خامسا : الدراسات السابقة

دراسة (رضوان 2004) بعنوان الادارة الالكترونية :

هدفت الى معرفة المتطلبات التي ينبغي توفرها في المنظمات الادارية قبل الشروع في تطبيق الادارة الالكترونية بالإضافة الى تحديد المعوقات التي تحول دون تطبيق الادارة الالكترونية في المنظمات الادارية الحكومية بجمهورية مصر العربية وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي بطريقة

المسح الاجتماعي ومن خلال تطبيق استبانة وقد توصلت الدراسة الى العديد من النتائج منها ان اهم المتطلبات اللازمة توفرها لتطبيق الادارة الالكترونية في المنظمات الحكومية تتمثل في اعادة هندسة الوظائف الادارية التقليدية وتحويلها الى وظائف الكترونية وتوفير اجهزه .

- **دراسة (المالك 2007) بعنوان الابعاد الادارية والامنية لتطبيقات الادارة الالكترونية في المصارف السعودية .**

هدفت الدراسة الى التعرف على الابعاد الادارية والامنية لتطبيقات الادارة الالكترونية من وجهة نظر القيادات الادارية في المصارف السعودية بالإضافة الى التعرف على اهم متطلبات ومعوقات تطبيق الادارة الالكترونية في المصارف السعودية ودراسة الاختلاف بين البنوك الوطنية والبنوك ذات الشراكة الاجنبية من حيث تطبيقات الادارة الالكترونية وتم اختيار عينة قصدية من الافراد العاملين في قسم تكنلوجيا المعلومات بالبنوك والبالغ عددهم (312) وقد توصلت الدراسة الى العديد من النتائج ابرزها : ان الادارة الالكترونية تعمل من ناحية الادارية على استخدام الامثل للموارد وارتفاع مستوى الكفاءة ودعم الادارة العليا في ادارة الموارد البشرية وادارة الموارد المالية وادارة المعلومات والتخطيط .

- **دراسة (ابو زايد 2008) بعنوان واقع ادارة وتنمية الموارد البشرية في المصارف العاملة في فلسطين وسبل تطويره .**

هدفت الى تقييم واقع ادارة وتنمية الموارد البشرية في المصارف العاملة في فلسطين وسبل تطويره وتحديد الجوانب المختلفة لهذا الواقع وتحديد مواطن القوه والضعف في تخطيط ادارة وتنمية الموارد البشرية في هذه المصارف من اجل تطوير ادارة هذه الموارد تكونت عينة الدراسة من (376) من الموظفين العاملين في المصارف العاملة في فلسطين وقد اظهرت نتائج

الدراسة وجود سياسات وخطط واضحة لتنمية الموارد البشرية في المصارف العاملة في فلسطين وان هذه السياسات والخطط تطبق بفعالية في المصارف العاملة في فلسطين كما اظهرت وجود تطوير للسياسات المتبعة في تنمية الموارد البشرية ومواكبة للجديد في علم ادارة الموارد البشرية كما اتضح من النتائج كفاءة الطاقم الوظيفي العامل في دوائر الموارد البشرية وكذلك وجود مخصصات مالية لتطوير الموارد البشرية في موازنات المصارف العاملة في فلسطين .

سادسا : ما يميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة

يتميز البحث الحالي عن الدراسات السابقة بالتالي :

من حيث بيئة البحث : تمت الدراسات السابقة في كل من جمهورية مصر ،ودولة فلسطين والمملكة السعودية في حين تم تطبيق البحث الحالي في بيئة البنك الاهلي اليمني في الجمهورية اليمنية .

من حيث هدف البحث : تعددت الاتجاهات البحثية في الدراسات السابقة حيث كانت تهدف الى بيان واقع تطبيق الادارة الالكترونية ومعوقات تطبيقها في المؤسسات المصرفية بينما يتطلع البحث الحالي الى التعرف على دور الادارة الالكترونية وتطوير الموارد البشرية في تحسين اداء المؤسسات بحث تطبيقي من وجهة نظر العاملين في البنك الاهلي اليمني .

الجزء الثالث

الاطار العلمي للبحث

- المقدمة
- منهج البحث
- مجتمع البحث وعينته
- المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة البحث
- نموذج البحث
- ادوات البحث ومصادر الحصول على المعلومات
- المعالجة الاحصائية المستخدمة
- صدق اداة البحث وثباتها
- نتائج التحليل واختبار فرضيات البحث

اولا : المقدمة

يهدف هذا البحث لي التعرف على دور الادارة الالكترونية وتطوير الموارد البشرية في تحسين اداء البنك الاهلي اليمني ولتحقيق ذلك تم تقسيم هذا الجزء الى ثمانية مواضيع رئيسة تمثلت في منهج البحث ومجتمع البحث وعينته والمتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة البحث ونموذج البحث وادوات البحث وادوات البحث ومصادر الحصول على المعلومات والمعالجات الاحصائية المستخدمة وصدق اداة البحث وثباتها .واخيرا نتائج التحليل واختبار فرضيات البحث

ثانيا : منهج البحث

استخدام الباحثون المنهج (التحليلي الوصفي) وذلك باستخدام الاسلوب التطبيقي بهدف جمع البيانات وتحليلها واختبار الفرضيات .

ثالثا : مجتمع البحث وعينته

تكون مجتمع البحث من كافة الافراد العاملين في البنك الاهلي اليمني في المركز الرئيسي في العاصمة اليمنية صنعاء والبالغ عددهم (250) موظفا فستكون عينة البحث باختيار عينة عشوائية بنسبة 20% وبعدد 50 موظف من اجمالي عدد الموظفين في المقر الرئيسي للبنك في مدينة صنعا والبالغ عددهم (250)

رابعا : المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة البحث

جدول (3-1) يوضح المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة البحث

جدول (3-1)

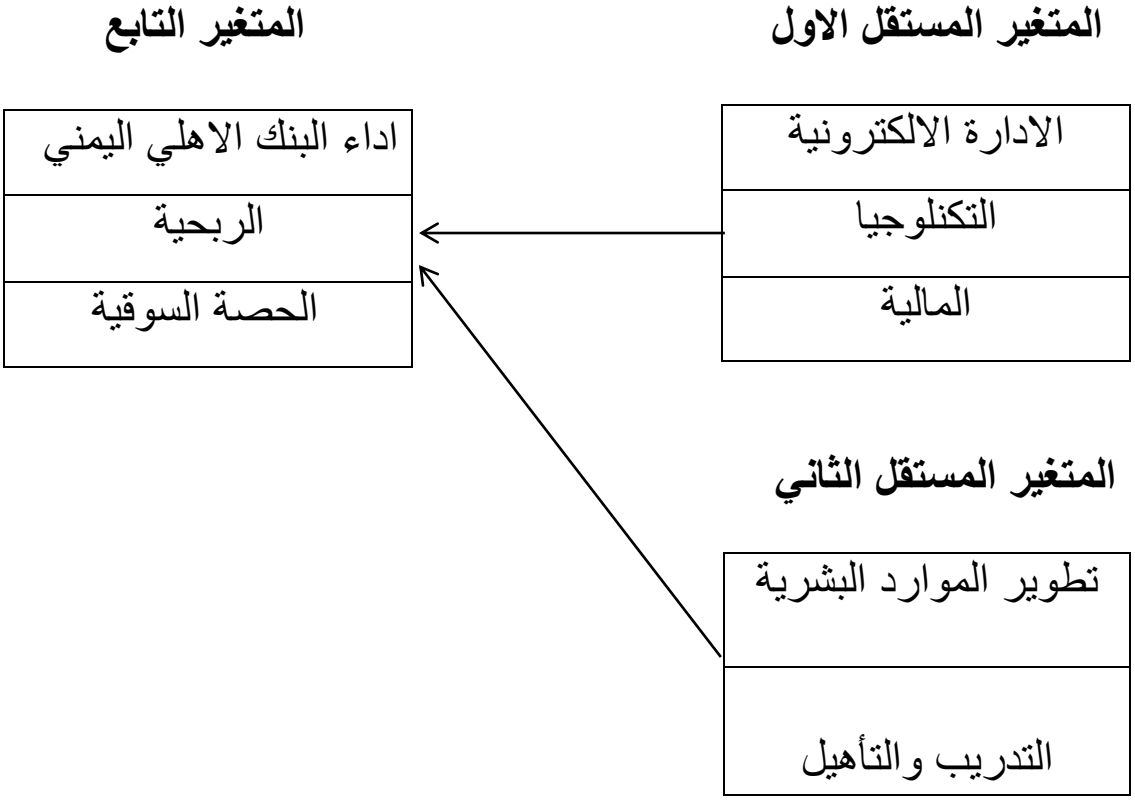
وصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة البحث

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية (%)
1	العمر	30 سنة فاقل	8	16
		من 31سنة – 40 سنة	15	30
		من 41 سنة – 50 سنة	17	34
		51 سنة فاكثر	10	20
المجموع			50	100
2	الجنس	ذكور	35	70
		اناث	15	30
			50	100
3	المستوى التعليمي	ثانوية عامة فما دون	12	24
		دبلوم	8	16
		بكالوريوس	20	40
		دراسات عليا	10	20
المجموع			50	100
4	الخبرة العلمية في قطاع العمل البنكي	5 سنوات فاقل	5	10
		من 6 سنوات – 10 سنوات	10	20
		من 11 – 15 سنة	20	40
		اكثر من 16 سنة	15	30
المجموع			50	100
5	التخصص العلمي حسب الشهادة	محاسبة	15	30
		ادارة اعمال	10	20
		اقتصاد	5	10
		علوم مالية ومصرفية	8	16
		حاسوب	7	14
		اخرى	5	10
المجموع			50	100

يتضح من الجدول (3-1) ان نتائج التحليل الوصفي للمتغيرات الديمغرافية للمستجيبين من افراد عينة البحث ان 64% من المبحوثين هم ممن تتراوح اعمارهم بين 30 سنة ولغاية 50 سنة و 16 % هم ممن اعمارهم اقل من 30 سنة ، 20 % اعمارهم فوق 50 سنة كما تبين ان 70 % من افراد عينة البحث هم من الذكور ، 30 % من الاناث وما يتعلق بالمستوى التعليمي فقد تبين ان 40 % هم من حملة شهادة الثانوية العامة والدبلوم وان 40 % هم من حملة شهادة البكالوريوس وان 20 % هم من حملة الشهادات العليا ، كما ظهرت نتائج التحليل والخاصية بجانب الخبرة العلمية ان 30 % ممن خبرتهم اقل من 10 سنوات ، 40 % ممن خبراتهم من 10 الى 15 سنة ، 30 % ممن خبراتهم فوق 16 سنة .

وما يتعلق بالتخصص العلمي حسب الشهادة فقد تبين ان 76 % هم من المتخصصين بالعلوم (محاسبة ، ادارة اعمال ، اقتصاد ، علوم مالية ومصرفية) وان ما نسبته 14 % هم من المتخصصين بعلوم الحاسوب وما نسبته 10 % هم من الاختصاصات الاخرى .

خامسا : نموذج البحث



الشكل (3-1)

نموذج البحث

من اعداد الباحثين

سادسا : ادوات البحث ومصادر الحصول على المعلومات

1) مصادر الحصول على المعلومات

استخدم الباحثون مصدرين اساسيين للمعلومات وهما :

أ. المصادر الثانوية : استخدم الباحثون في معالجة الاطار النظري للبحث مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والدراسات الاخر ذات علاقة ، التي تناولت موضوع البحث .

ب.المصادر الاولية : لغرض معالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث تم اللجوء الى جمع البيانات الاولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسية للبحث حيث تشمل الاستبانة على عدد من العبارات تعكس اهدف البحث واسئلته للإجابة عليها من قبل المبحوثين وتم استخدام مقياس Likert الخماسي ، بحيث تأخذ كل اجابة اهمية نسبية ولأغراض التحليل تم استخدام البرنامج الاحصائي SPSS وتحليل المسار باستخدام برنامج AMOA وتضمنت الاستبانة اربعة اجزاء هي :

الاول : تضمن متغيرات تتعلق بالخصائص الديمغرافية لعينة البحث من خلال (5) فقرات وهي (العمر ، الجنس ، المستوى التعليمي ، الخبرة العملية في القطاع البنكي ، التخصص العلمي حسب الشهادة)

الثاني : تضمن الادارة الالكترونية عبر (2) عاملين رئيسيين و (11) فقرة لقياسها وكما هو موضح بالجدول (3-1) .

ثالث: تضمن تطوير الموارد البشرية عبر (4) فقرات لقياسها

الرابع : تضمن اداء البنك الاهلي اليمني عبر (2) بعدين اساسيين الربحية والحصة السوقية و (11) فقرة لقياسها

جول (3-2) ابعاد استبانة البحث

العامل	الابعاد الفرعية	عدد الفقرات لكل بعد	اجمالي عدد الفقرات
الادارة الالكترونية	التكنلوجيا	6	11
	المالية	5	
تطوير الموارد البشرية	الدريب والتأهيل	4	4
اداء البنك الاهلي اليمني	الربحية	5	11
	الحصة السوقية	6	
الاجمالي			26

وبهذا تكون المقياس من (26) فقرة تراوح مدى الاستجابة من (5-1) على مقياس ليكرت وكان المقياس على النحو الاتي فيما يتعلق بمتغيرات البحث :

اوافق بشدة	اوافق	محايد	لا اوافق	لا اوافق بشدة
5	4	3	2	1

سابعا : المعالجة الاحصائية المستخدمة

للإجابة عن اسئلة البحث واختبار فرضياته استخدام الباحثون الاساليب الاحصائية التالية :

- معامل Cronbach Alpha للتأكيد من درجة ثابتة المقياس المستخدم
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري من اجل الاجابة عن اسئلة البحث ومعرفة الاهمية النسبية
- تحليل الانحدار البسيط والمتعدد مع اختبار F باستخدام جدول تحليل التباين ANOVA .
- تحليل المسار Path Analysis لتحديد الاثر المباشر وغير المباشر بين متغيرات البحث
- مستوى المساهمة الذي تم تحديده طبقا للمقياس الاتي :

$$\text{طول الفئة} = \frac{\text{الحد الاعلى للبديل – الحد الادنى للبديل}}{\text{عدد المستويات}}$$

$$\frac{1-5}{3} = \frac{4}{3} = 1.33$$

وبذلك تكون المساهمة المنخفضة من 1- اقل من 2,33

والمساهمة المتوسطة من 2.33- 3.66

والمساهمة المرتفعة من 3.67 فاكثر

ثامنا : صدق اداة البحث وثباتها

من اجل البرهنة على ان الاستبانة تقيس العوامل المراد قياسها والتثبت من صدقها ، تم اجراء اختبار مدى لاتساق الداخلي لفقرات المقياس حيث تم تقييم تماسك المقياس بحساب Cronbach Alpha وعلى الرغم من عدم وجود قواعد قياسية بخصوص القيم المناسبة Alpha لكن من الناحية العلمية تعتبر قيمة (Alpha≥ 0,60) معقولة في البحوث المتعلقة بالإدارة والعلوم الانسانية انظر الجدول (3-3)

الجدول (3-3) معامل ثبات الاتساق الداخلي لابعاد الاستبانة (كرونباخ الفا)

العامل	الابعاد الفرعية	عدد الفقرات لكل بعد	معامل الثبات
الادارة الالكترونية	التكنلوجيا	6	80.2
	المالية	5	81.5
تطوير الموارد البشرية	الدريب والتأهيل	4	80.5
اداء البنك الاهلي اليمني	الربحية	5	82.6
	الحصة السوقية	6	85.3
الاستبانة ككل			82.02

وتدل معاملات الثبات هذه على تمتع الاداة بصورة عامة بمعامل ثبات عال مما يؤشر على قدرتها في تحقيق اغراض البحث وفقا ل (Sekaran 2003) حيث يتضح من الجدول (3-3) ان اعلى معامل ثبات ابعاد الاستبانة هو الحصة السوقية بقيمة (85,3) والمرتبطة بأداء البنك الاهلي فيما يلاحظ ان ادنى قيمة للثبات كان للتكنولوجيا بقيمة (80,2) والمرتبطة بالإدارة الالكترونية وبشكل عام تبين معاملات الثبات الى امكانية ثبات النتائج التي يمكن ان تسفر عنها الاستبانة نتيجة تطبيقها

تاسعا : نتائج تحليل البحث

1) الادارة الالكترونية

المحور الاول : المضمون التكنولوجي للإدارة الالكترونية .

لقياس مستوى اهمية هذا المحور في البنك الاهلي استخدام الباحثون المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاختبار التائي للتحقق من معنوية الفقرة واهمية الفقرة كما هو موضح بالجدول التالي .

جدول (4-1)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى الاهمية للمضمون التكنولوجي

م	المضمون التكنولوجي للإدارة الالكترونية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	ترتيب اهمية الفقرة	مستوى الاهمية
1	السرعة العالية في خدمات الاتصال تساهم في تحسين اداء البنك	3.95	0.60	12.50	1	مرتفعة
2	وجود نظام احتياطي لتفادي اعطال الاجهزة المرتبطة بتطبيق الادارة الالكترونية في البنك يؤثر على مستوى الاداء	3.80	0.72	10.90	4	مرتفعة
3	وجود خبراء متخصصين باليات عمل الادارة الالكترونية في البنك يزيد من فرص تحسين الاداء	3.85	0.71	12.60	3	مرتفعة
4	قلة الكوادر المتخصصة بتنفيذ العمل البنكي المرتبط بالإدارة الالكترونية يؤثر على مستوى الاداء	3.40	0.78	11.80	5	مرتفعة
5	الاهتمام بالتدريب في مجال تطبيقات الادارة الالكترونية يحسن من مستويات الاداء	3.90	0.70	14.10	2	مرتفعة
6	ضعف فاعلية قاعدة المعلومات لتقديم الخدمات بكفاءة عالية يؤثر على مستويات الاداء	3.35	0.85	10.50	7	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للمضمون التكنولوجي	3.71	0.73			

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0,05$) (1,669)

يتضح من الجدول (3- 4) ان اجابات عينة البحث عن العبارات المتعلقة بالمضمون التكنولوجي للإدارة الالكترونية حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.35 – 3.95) فقد جاءت في المرتبة الاولى فقرة السرعة العالية في خدمات الاتصال تساهم في تحسين اداء البنك بمتوسط حسابي بلغ (3.95) وهو اعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.71) وانحراف معياري (0.60) فيما حصلت الفقرة ضعف فعالية قاعدة المعلومات لتقديم الخدمات بكفاءة عالية يؤثر على مستويات الاداء على المرتبة السادسة والاخيرة بمتوسط حسابي (3.35) وهو ادنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.71) وانحراف معياري (0.85) ويبين الجدول ايضا التشتت المنخفض في استجابات افراد عينة البحث حول المضمون التكنولوجي للإدارة الالكترونية بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر افراد عينة البحث حول اهمية هذا البعد ويشير الجدول ايضا الى التقارب في القيم المتوسطات الحسابية ، حيث نلاحظ انه من خلال مستويات الدلالة انه لم يكن هناك اختلافات في وجهات نظر افراد عينة البحث حيث كانت كافة مستويات الدلالة اقل من (0.05) لجميع الفقرات وبشكل عام يتبين مستوى اهمية المضمون التكنولوجي للإدارة الالكترونية في البنك الاهلي اليمني من وجهه نظر عينة البحث كان مرتفعا .

ويوصى الباحثون بمزيد من تطوير البنية التحتية الالكترونية في البنك الاهلي اليمني .

المحور الثاني : الاعتمادات المالية للإدارة الالكترونية

لوصف مستوى اهمية الاعتمادات المالية للإدارة الالكترونية في البنك الاهلي اليمني استخدام الباحثون المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والاختبار التائي للتحقق من معنوية الفقرة واهمية الفقرة كما هو موضح بالجدول التالي .

جدول (3-5)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى الاهمية للاعتماد المالي

م	الاعتماد المالي للإدارة الالكترونية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	ترتيب اهمية الفقرة	مستوى الاهمية
7	نقص في الاعتماد المالي اللازم لتصميم برامج وتقنيات الادارة الالكترونية لزيادة فرص نجاحها في الاعمال البنكية	4.50	0.75	10.50	1	مرتفعة
8	هناك ميزانية خاصة لتشغيل البنية التحتية التكنولوجية في البنك وما يرتبط بها	2.50	1.20	5.40	5	منخفضة
9	تكلفة خدمات صيانة الاجهزة المرتبطة بالإدارة الالكترونية في البنك مرتفعة	3.80	0.95	3.80	2	متوسطة
10	التكلفة المالية المرتبطة بأنشاء الموقع الالكتروني للبنك مرتفعة	3.15	0.98	3.90	3	متوسطة
11	تكلفة الاتصال بالشبكة العالمية الانترنت في البنك عالية	3.05	0.05	3.50	4	متوسطة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للاعتماد المالي	3.40	0.99			

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0,05$) (1,669)

يتضح من الجدول (3-5) ان اجابات عينة البحث عن العبارات المتعلقة بالاعتمادات المالية للإدارة الالكترونية حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (2.50 – 4.50) فقد جاءت في المرتبة الاولى فقرة نقص في الاعتماد المالي اللازم لتصميم برامج وتقنيات الادارة الالكترونية لزيادة فرص نجاحها في الاعمال البنكية " بمتوسط حسابي بلغ (4.50) وهو اعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.40) وانحراف معياري بلغ (0.75) فيما حصلت الفقرة هناك ميزانية خاصة لتشغيل البنية التحتية التكنولوجية في البنك وما يرتبط بها" على المرتبة الخامسة والاخيرة بمتوسط حسابي (2.50) وهو ادنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.40) وانحراف معياري (1.20) ويبين الجدول ايضا التشتت المنخفض في استجابات افراد عينة البحث حول المضمون المالي للإدارة الالكترونية بفقراته هو ما يعكس التقارب في وجهات نظر افراد عينة البحث حول اهمية هذا البعد ويشير الجدول ايضا الى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية حيث تلاحظ انه من خلال مستويات الدلالة انه لم يكن هناك اختلافات في وجهات نظر افراد عينة البحث حول العبارات المتعلقة بالاعتماد المالي للإدارة الالكترونية حيث كانت كافة مستويات الدلالة اقل من (0.05) لجميع الفقرات وبشكل عام يتبين ان مستوى اهمية الاعتماد المالي للإدارة الالكترونية في البنك الاهلي اليمني من وجهه نظر عينة البحث كان متوسطا .

2) تطوير الموارد البشرية

لوصف مستوى اهمية تطوير الموارد البشرية في البنك الاهلي استخدم الباحثون المتوسطات الحسابية والانحرافات المعياري والاختبار التائي للتحقق من معنوية الفقرة كما هو موضح في الجول التالي :

جدول (3- 6)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى الاهمية لتطوير الموارد البشرية

م	تطوير الموارد البشرية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	ترتيب اهمية الفقرة	مستوى الاهمية
12	يقوم البنك باشراك العاملين في دورات تدريبية لغرض تطوير مهاراتهم ومعارفهم في مجال الادارة الالكترونية	3.70	0.98	6.50	3	مرتفعة
13	يتوفر لدى البنك معلومات عن مستوى الاداء الحالي للعاملين	3.30	1.10	5.40	4	متوسطة
14	يعتقد البنك ان التدريب افضل وسيلة لاكتساب المهارات العملية	3.90	1.00	7.80	1	مرتفعة
15	هناك ضعف في انتاجية قاعدة بيانات فيما يخص مهارات الموظفين وانشطة تدريبهم	3.80	0.99	9.60	2	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام تطوير الموارد البشرية	3.86	1.02			

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0,05$) (1,669)

يوضح الجدول (3-6) ان اجابات عينة البحث عن العبارات المتعلقة بتطوير الموارد البشرية حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.30 – 3.90) فقد جاءت في المرتبة الاولى فقرة يعتقد البنك ان التدريب افضل وسيلة لاكتساب المهارات العملية بمتوسط حسابي بلغ (3.90) وهو اعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.68) وانحراف معياري بلغ (1.0) فيما حصلت الفقرة يعتقد البنك ان التدريب افضل وسيلة لاكتساب المهارات العملية على المرتبة الرابعة والاخيرة بمتوسط حسابي (3.30) وهو ادنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.68) وانحراف معياري (1.10) ويبين الجدول ايضا التشتت المنخفض في استجابات افراد عينة البحث حول تطوير الموارد البشرية بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر افراد عينة البحث حول اهمية هذا البعد ويشير الجدول ايضا الى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية حيث نلاحظ انه من خلال مستويات الدلالة انه لم يكن هناك اختلافات في وجهات نظر افراد عينة البحث حول العبارات المتعلقة بالتطوير التنظيمي حث كانت كافة مستويات الدلالة اقل من (0.05) لجميع الفقرات وبشكل عام يتبين ان مستوى اهمية تطوير الموارد البشرية في البنك الاهلي من وجهه نظر افراد عينة البحث كان مرتفعا .

3) اداء البنك الاهلي اليمني

المحور الاول : الربحية

لوصف مستوى اداء البنك الاهلي من حيث الربحية واهميتها لدى البنك استخدم الباحثون المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية والاختبار التائي للتحقق من معنوية الفقرة واهميته الفقرة كما هو موضح بالجدول التالي :

جدول (3 -7)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى الاهمية الربحية

م	الربحية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	ترتيب اهمية الفقرة	مستوى الاهمية
16	تقديم خدمة جديدة مبتكرة للعملاء يعطي البنك قدرة على اضافة هامش ربح عال	4.20	0.90	15.50	2	مرتفعة
17	ايجاد قنوات توزيع ذات كفاءة عالية يقلل من المصاريف العالية	4.50	0.95	12.60	1	مرتفعة
18	من خلال المحافظة على العملاء المربحين تخفض التكاليف	2.90	1.10	6.70	5	متوسطة
19	الاستجابة السريعة للعملاء مقارنه بما يقدمه المنافسين من عروض السعرية يزيد من تحقيق الارباح	3.90	1.08	8.90	3	مرتفعة
20	هناك تحسين مستمر للخدمة المقدمة للزبائن مع المصرف	3.40	1.15	5.40	4	متوسطة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للربحية	3.78	1.04			

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0,05$) (1,669)

يوضح الجدول (3 - 7) ان اجابات عينة البحث عن العبارات المتعلقة بمعيار الربحية حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (2.90 – 4.50) فقد جاءت في المرتبة الاولى فقرة ايجاد قنوات توزيع ذات كفاءة عالية يقلل من المصاريف العالية بمتوسط حسابي بلغ (4.50) وهو اعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.78) وانحرف معياي بلغ (0.95) فيما حصلت الفقرة من خلال المحافظة على العملاء المربحين تخفيض التكاليف على الرتبة الخامسة والاخيرة بمتوسط حسابي (2.90) وهو ادنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.78) وانحراف معياري (1.10) ويبين الجدول ايضا التشتت المنخفض في استجابات افراد عينة البحث حول ربحية البنك الاهلي بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر افراد عينة البحث حول اهمية هذا البعد ويشير الجدول ايضا الى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية حيث نلاحظ انه من خلال مستويات الدلالة انه لم يكن هناك اختلافات في وجهات نظر افراد عينة البحث حول العبارات المتعلقة الربحية حث كانت كافة مستويات الدلالة اقل من (0.05) لجميع الفقرات وبشكل عام يتبين ان مستوى اهمية تطوير الموارد البشرية في البنك الاهلي من وجهه نظر افراد عينة البحث كان مرتفعا .

المحور الثاني : الحصة السوقية

لوصف مستوى اداء البنك الاهلي من حيث الحصة السوقية واهميتها استخدم الباحثون المتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية والاختبار التائي للتحقق من معنوية الفقرة واهميته الفقرة كما هو موضح بالجدول التالي :

جدول (3 - 8)

المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية وقيم t ومستوى الاهمية للحصة السوقية للبنك الاهلي

م	الحصة السوقية	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t المحسوبة	ترتيب اهمية الفقرة	مستوى الاهمية
21	التنوع في طبيعة الخدمة المقدمة يؤدي الى تكرار عملية الشراء من قبل العملاء	3.40	0.90	8.50	6	مرتفعة
22	الزيادة في عدد فروع البنك يؤدي الى زيادة عدد العملاء الذين يطلبون الخدمة	4.20	0.98	10.80	1	مرتفعة
23	يتم اجراء استطلاعات مستمرة من اجل التعرف على حاجات متلقي الخدمات المتنوعة	3.60	1.95	7.80	4	مرتفعة
24	هناك زيادة في عدد عملاء البنك مقارنة مع المنافسين في نفس القطاع	3.50	1.02	5.90	5	متوسطة
25	عقد اتفاقيات مع بنوك اخرى يزيد عدد العملاء	3.70	0.92	9.70	3	مرتفعة
26	وجود فروع خارج الدولة يعكس زيادة عدد العملاء مع البنك وثقتهم بأدائه	4.10	0.91	12.30	2	مرتفعة
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام للحصة السوقية	3.75	0.96			

قيمة (t) الجدولية عند مستوى ($\alpha \leq 0,05$) (1,669)

يوضح الجدول (3- 8) ان اجابات عينة البحث عن العبارات المتعلقة بمعيار الحصة السوقية حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.40 – 4.20) فقد جاءت في المرتبة الاولى فقرة الزيادة في عدد فروع البنك يؤدي الى زيادة عدد العملاء الذين يطلبون الخدمة بمتوسط حسابي بلغ (4.20) وهو اعلى من المتوسط الحسابي العام البالغ (3.75) وانحرف معياي بلغ (0.98) فيما حصلت الفقرة التنوع في طبيعة الخدمة المقدمة يؤدي الى تكرار عملية الشراء من قبل العملاء على الرتبة السادسة والاخيرة بمتوسط حسابي (3.40)وهو ادنى من المتوسط الحسابي الكلي والبالغ (3.75) وانحراف معياري (0.99) ويبين الجدول ايضا التشتت المنخفض في استجابات افراد عينة البحث حول الحصة السوقية البنك الاهلي بفقراته وهو ما يعكس التقارب في وجهات نظر افراد عينة البحث حول اهمية هذا البعد ويشير الجدول ايضا الى التقارب في قيم المتوسطات الحسابية حيث نلاحظ انه من خلال مستويات الدلالة انه لم يكن هناك اختلافات في وجهات نظر افراد عينة البحث حول العبارات المتعلقة الحصة السوقية حث كانت كافة مستويات الدلالة اقل من (0.05) لجميع الفقرات وبشكل عام يتبين ان مستوى اهمية تطوير الموارد البشرية في البنك الاهلي من وجهه نظر افراد عينة البحث كان مرتفعا .

عاشرا : اختبار فرضيات البحث

عمل الباحثون في هذا الجانب على اختبار فرضيات البحث الرئيسة والفرعية حيث تركزت مهمة هذه الفقرة على اختبار مدى قبول او رفض فرضيات البحث من خلال استخدام تحليل الانحدار المتعدد والبسيط وتحليل المسار وذلك كما يلي :

الفرضية الرئيسة الاولى

لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لمضامين الادارة الالكتروني (التكنولوجية - المالية) على اداء البنك الاهلي (الربحية ، الحصة السوقية) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$)

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من مضامين الادارة الالكتروني على اداء البنك الاهلي (الربحية ، الحصة السوقية) وكما هو موضح في الجول التالي :

جدول (3 - 9)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من مضامين الادارة الالكتروني على اداء البنك الاهلي من حيث الربحية ، الحصة السوقية

البيان	R الارتباط	R2 معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية	B معامل الانحدار		Siq مستوى الدلالة
اداء البنك الاهلي	0.56	0.40	50.20	2	المضمون التكنولوجي	0.21	0.000
				204			
				205	الاعتماد المالي	0.35	

يكون التأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0,05$)

يوضح الجدول (3 - 9) تأثير مضامين الادارة الالكترونية على اداء البنك الاهلي اذا اظهرت نتائج التحليل الاحصائي وجود تأثير ذي دلالة احصائية لمضامين الادارة الالكترونية على اداء البنك من حيث الربحية والحصة السوقية اذا بلغ معامل الارتباط R (0.56) عند مستوى ($\alpha \leq 0,05$) اما معامل التحديد R2 (0.40) أي ان ما قيمته (0.40) من التغيرات في اداء البنك الاهلي من حيث الربحية والحصة السوقية ناتج عن التغير في مضامين الادارة الالكترونية كما بلغت قيمة درجة التأثير B (0.21) للمضمون التكنلوجي و (0.35) للاعتماد المالي ويؤكد معنوية هذا التاثي ريمة F المحسوبة والتي بلغت (50.20) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0,05$) وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الرئيسة الاولى وعلية ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على :

وجود تأثير ذي دلالة معنوية لمضامين الادارية الالكترونية على اداء البنك الاهلي (الربحية ، الحصة السوقية) عند مستوى دلالة (0.05)

وللتحقق من اثر كل مضمون من مضامين الادارة الالكترونية على اداء البنك الاهلي من حيث الربحية والحصة السوقية ثم استخدام تحليل الانحدار البسيط وكما هو موضح .

لا يوجد تأثير ذي دلالة احصائية للمضمون التكنولوجي على اداء البنك الاهلي (الربحية ، الحصة السوقية) عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$)

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من اثر المضمون التكنولوجي للإدارة الالكترونية على اداء البنك الاهلي من حيث الربحية والحصة السوقية وكما هو موضح بالجدول التالي :

جدول (3 - 10)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير المضمون التكنولوجي للإدارة الالكتروني على اداء البنك الاهلي من حيث الربحية ، الحصة السوقية

البيان	R الارتباط	R2 معامل التحديد	F المحسوبة	B معامل الانحدار	DF درجات الحرية	Siq مستوى الدلالة
الربحية	0.44	0.17	38.50	0.40	1	0.000
					204	
					205	
الحصة السوقية	0.45	0.18	40.60	0.42	1	0.000
					204	
					205	

يكون التأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0,05$)

يوضح الجول (3 - 10) تأثير المضمون التكنولوجي للإدارة الالكترونية على اداء البنك الاهلي من حيث الربحية والحصة السوقية اذا اظهرت نتائج التحليل الاحصائي وجود اثر ذي دلالة احصائية للمضمون التكنولوجي للإدارة الالكتروني على اداء البنك من حيث الربحية والحصة السوقية اذا بلغ معامل الارتباط R (0.44) بين المضمون التكنولوجي والربحية عند مستوى ($\alpha \leq 0,05$) اما معامل التحديد R2 فقد بلغ (0.17) أي ان ما قيمته (0.17) من المتغيرات في ربحية البنك ناتج عن التغير في المضمون التكنولوجي للإدارة الالكترونية كما بلغت قيمة درجة التأثير B (0.40) وهذا يعني ان الزيادة والاهتمام بدرجة واحدة في المضمون التكنولوجي للإدارة الالكترونية يؤدي الى زيادة في ربحية البنك بقيمة (0.40) اما ما يتعلق باثر المضمون التكنولوجي للإدارة الالكترونية على الحصة السوقية للبنك فقد اظهرت النتائج

وجود تأثير ذات دلالة معنوية اذ بلغ معامل الارتباط R (0.45) عند مستوى (α ≤ 0,05) اما معامل التحديد R2 فقد بلغ (0.18) أي ان ما قيمته (0.18) من المتغيرات في الحصة السوقية للبنك ناتج عن التغير في المضمون التكنولوجي للإدارة الالكترونية كما بلغت قيمة درجة التأثير B (0.42) وهذا يعني ان الزيادة والاهتمام بدرجة واحدة في المضمون التكنولوجي للإدارة الالكترونية يؤدي الى زيادة في الحصة السوقية للبنك بقيمة (0.42) ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (38.50) للمضمون التكنولوجي للإدارة الالكترونية وربحية البنك الاهلي (40.60) للمضمون التكنولوجي للإدارة الالكترونية والحصة السوقية للبنك وهي دالة عند مستوى (α ≤ 0,05) . وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الاولى وعلية ترفض الفرضية الصفرية البديلة التي تنص على :

وجود تأثير ذي دلالة معنوية للمضمون التكنولوجي للإدارية الالكترونية على اداء البنك الاهلي (الربحية ، الحصة السوقية) عند مستوى دلالة (0.05)

لا يوجد أثر ذي دلالة احصائية للاعتماد المالي على اداء البنك الاهلي (الربحية ، الحصة السوقية) عند مستوى دلالة (α ≤ 0,05)

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من اثر الاعتماد المالي للإدارة الالكتروني على اداء البنك الاهلي من حيث الربحية والحصة السوقية وكما هو موضح بالجدول التالي :

جدول (3 - 11)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتأثير الاعتماد المالي للادارة الالكترونية على اداء البنك الاهلي من حيث الربحية ، الحصة السوقية

البيان	R الارتباط	R2 معامل التحديد	F المحسوبة	B معامل الانحدار	DF درجات الحرية	Siq مستوى الدلالة
الربحية	0.50	0.25	50.60	0.52	1	0.000
					204	
					205	
الحصة السوقية	0.54	0.26	56.70	0.48	1	0.000
					204	
					205	

يكون التأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0,05$)

يوضح الجول (3 - 11) تأثير الاعتماد المالي للإدارة الالكترونية على اداء البنك الاهلي من حيث الربحية والحصة السوقية اذا اظهرت نتائج التحليل الاحصائي وجود تأثير ذي دلالة احصائية للاعتماد المالي للإدارة الالكتروني على اداء البنك من حيث الربحية والحصة السوقية اذا بلغ معامل الارتباط R (0.50) بين الاعتماد المالي والربحية عند مستوى ($\alpha \leq 0,05$) اما معامل التحديد R2 فقد بلغ (0.25) أي ان ما قيمته (0.25) من المتغيرات في ربحية البنك ناتج عن التغير في الاعتماد المالي للإدارة الالكترونية كما بلغت قيمة درجة التأثير B (0.52) وهذا يعني ان الزيادة والاهتمام بدرجة واحدة في الاعتماد المالي للإدارة الالكترونية يؤدي الى زيادة في ربحية البنك بقيمة (0.52) اما ما يتعلق باثر الاعتماد المالي للإدارة الالكترونية على الحصة السوقية للبنك فقد اظهرت النتائج وجود تأثير ذات دلالة معنوية اذ بلغ معامل

الارتباط R (0.54) عند مستوى ($\alpha \leq 0,05$) اما معامل التحديد R2 فقد بلغ (0.26) أي ان ما قيمته (0.62) من المتغيرات في الحصة السوقية للبنك ناتج عن التغير في الاعتماد المالي للإدارة الالكترونية كما بلغت قيمة درجة التأثير B (0.48) وهذا يعني ان الزيادة والاهتمام بدرجة واحدة في الاعتماد المالي للإدارة الالكترونية يؤدي الى زيادة في الحصة السوقية للبنك بقيمة (0.48) ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (50.60)للاعتماد المالي للإدارة الالكترونية وربحية البنك الاهلي (65.70) للاعتماد المالي للإدارة الالكترونية والحصة السوقية للبنك وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0,05$) . وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الثانية وعلية ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على :

وجود تأثير ذي دلالة معنوية للاعتماد المالي للإدارية الالكترونية على اداء البنك الاهلي (الربحية ، الحصة السوقية) عند مستوى دلالة (0.05)

الفرضية الرئيسة الثانية

لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية لمضامين الادارة الالكتروني (التكنولوجية - المالية) على تطوير الموارد البشرية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$)

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد للتحقق من مضامين الادارة الالكتروني على تطوير الموارد البشرية في البنك الاهلي وكما هو موضح في الجول التالي :

جدول (3 - 12)

نتائج اختبار تحليل الانحدار المتعدد لتاثير مضامين الادارة الالكترونية على تطوير الموارد البشرية في البنك الاهلي

البيان	R الارتباط	R2 معامل التحديد	F المحسوبة	DF درجات الحرية	B معامل الانحدار		Siq مستوى الدلالة
تطوير الموارد البشرية	0.68	0.45	70.10	2	المضمون التكنولوجي	0.055	0.000
				204			
				205	الاعتماد المالي	0.60	

يكون التأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0,05$)

يوضح الجدول (3 - 12) تأثير مضامين الادارة الالكترونية على تطوير الموارد البشرية اذا اظهرت نتائج التحليل الاحصائي وجود تأثير ذي دلالة احصائية لمضامين الادارة الالكترونية على تطوير الموارد البشرية اذا بلغ معامل الارتباط R (0.68) عند مستوى ($\alpha \leq 0,05$) اما معامل التحديد R2 (0.45) أي ان ما قيمته (0.45) من التغيرات في تطوير الموارد البشرية ناتج عن التغير في مضامين الادارة الالكترونية كما بلغت قيمة درجة التأثير B (0.055) للمضمون التكنلوجي و (0.60) للاعتماد المالي ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (70,10) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0,05$) وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الرئيسة الثانية وعلية ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على :

وجود تأثير ذي دلالة معنوية لمضامين الادارية الالكترونية (التكنولوجيا ، المالية)على تطوير الموارد البشرية عند مستوى دلالة (0,05)

وللتحقق من اثر كل مضمون من مضامين الادارة الالكترونية على تطوير الموارد البشرية ثم استخدام تحليل الانحدار البسيط وكما هو موضح .

لا يوجد تأثير ذي دلالة احصائية للمضمون التكنولوجي على تطوير الموارد البشرية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$)

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من اثر المضمون التكنولوجي للإدارة الالكترونية على تطوير الموارد البشرية في البنك الاهلي وكما هو موضح في الجول التالي :

جدول (3 - 13)

نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير المضمون التكنولوجي للادارة الالكتروني على تطوير الموارد البشرية في البنك الاهلي

البيان	R الارتباط	R2 معامل التحديد	F المحسوبة	B معامل الانحدار	DF درجات الحرية	Siq مستوى الدلالة
تطوير الموارد البشرية	0.30	0.10	15.5	0.30	1	0.000
					203	
					205	

يكون التأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0,05$)

يوضح الجول (3 - 13) تأثير المضمون التكنولوجي للإدارة الالكترونية على تطوير الموارد البشرية في البنك الاهلي اذا اظهرت نتائج التحليل الاحصائي وجود اثر ذي دلالة احصائية للمضمون التكنولوجي للإدارة الالكترونية على تطوير الموارد البشرية في البنك اذا بلغ معامل الارتباط R (0.30) عند مستوى ($\alpha \leq 0,05$) اما معامل التحديد R2 فقد بلغ (0.10) أي ان ما قيمته (0,10) من

المتغيرات في تطوير الموارد البشرية ناتج عن التغير في المضمون التكنولوجي للإدارة الالكترونية كما بلغت قيمة درجة التأثير B (0.30) وهذا يعني ان الزيادة والاهتمام بدرجة واحدة في المضمون التكنولوجي للإدارة الالكترونية يؤدي الى زيادة في تطوير الموارد البشرية في البنك الاهلي بقيمة (0.30) ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (15.5) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0,05$) . وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الاولى وعلية ترفض الفرضية الصفرية البديلة التي تنص على :

وجود تأثير ذي دلالة معنوية للمضمون التكنولوجي للإدارية الالكترونية على تطوير الموارد البشرية عند مستوى دلالة (0.05)

لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية للاعتماد المالي على تطوير الموارد البشرية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$)

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من اثر الاعتماد المالي للإدارة الالكترونية تطوير الموارد البشرية في البنك الاهلي وكما هو موضح بالجدول التالي :

جدول (3-14)

نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير الاعتماد المالي للادارة الالكترونية على تطوير الموارد البشرية في البنك الاهلي

البيان	R الارتباط	R2 معامل التحديد	F المحسوبة	B معامل الانحدار	DF درجات الحرية	Siq مستوى الدلالة
تطوير الموارد البشرية	0,58	0,40	140,5	0,68	1	0,000
					204	
					205	

يكون التأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0,05$)

يوضح الجول (3 - 14) تأثير الاعتماد المالي للإدارة الالكترونية على تطوير الموارد البشرية في البنك الاهلي اذا اظهرت نتائج التحليل الاحصائي وجود اثر ذي دلالة احصائية الاعتماد المالي للإدارة الالكتروني على تطوير الموارد البشرية في البنك اذا بلغ معامل الارتباط R (0.58) عند مستوى ($\alpha \leq 0,05$) اما معامل التحديد R2 فقد بلغ (0.40) أي ان ما قيمته (0.40) من المتغيرات في تطوير الموارد البشرية ناتج عن التغير في الاعتماد المالي للإدارة الالكترونية كما بلغت قيمة درجة التأثير B (0.68) وهذا يعني ان الزيادة والاهتمام بدرجة واحدة في الاعتماد المالي للإدارة الالكترونية يؤدي الى زيادة في تطوير الموارد البشرية في البنك الاهلي بقيمة (0.68) ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (140.5) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0,05$) . وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الثانية وعلية ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على :

وجود تأثير ذي دلالة معنوية للاعتماد المالي للإدارية الالكترونية على تطوير الموارد البشرية عند مستوى دلالة (0.05)

الفرضية الرئيسة الثالثة :

لا يوجد تأثير ذي دلالة احصائية لتطوير الموارد البشرية على اداء البنك الاهلي عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0,05$)

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من اثر على تطوير الموارد البشرية على اداء البنك الاهلي وكما هو موضح في الجول التالي :

جدول(3 - 15)

نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير تطوير الموارد البشرية على الاداء البنك الاهلي

البيان	R الارتباط	R2 معامل التحديد	F المحسوبة	B معامل الانحدار	DF درجات الحرية	Siq مستوى الدلالة
اداء البنك الاهلي	0,60	0,40	115,80	0,45	1	0,000
					204	
					205	

يكون التأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0,05$)

يوضح الجول (3 – 15) تأثير تطوير الموارد البشرية على اداء البنك الاهلي اذا اظهرت نتائج التحليل الاحصائي وجود اثر ذي دلالة معنوية لتطوير الموارد البشرية على اداء البنك اذا بلغ معامل الارتباط R (0.60) عند مستوى ($\alpha \leq 0,05$) اما معامل التحديد R2 فقد بلغ (0.40) أي ان ما قيمته (0.40) من التغيرات في اداء البنك الاهلي ناتج عن التغير في تطوير الموارد البشرية كما بلغت قيمة درجة التأثير B (0.45) وهذا يعني ان الزيادة والاهتمام بدرجة واحدة في تطوير الموارد البشرية يؤدي الى زيادة في اداء البنك الاهلي نك الاهلي

بقيمة (0.45) ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (115.80) وهي دالة عند مستوى (α ≤ 0,05) . وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الرئيسة الثالثة وعلية ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضي البديلة التي تنص على :

وجود تأثير ذي دلالة معنوية لتطوير الموارد البشرية على اداء البنك الاهلي عند مستوى دلالة (0.05)

لا يوجد تأثير ذي دلالة احصائية لتطوير الموارد البشرية على ربحية البنك الاهلي عند مستوى دلالة(α ≤ 0,05)

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام تحليل الانحدار البسيط للتحقق من اثر تطوير الموارد البشرية على ربحية البنك الاهلي وكما هو موضح بالجدول التالي :

جدول (3 - 16)

نتائج اختبار تحليل الانحدار البسيط لتأثير تطوير الموارد البشرية في ربحية البنك الاهلي

البيان	R الارتباط	R2 معامل التحديد	F المحسوبة	B معامل الانحدار	DF درجات الحرية	Siq مستوى الدلالة
ربحية البنك الاهلي	0.55	0.35	98.70	0.55	1	0.000
					204	
					205	

يكون التأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى (α ≤ 0,05)

من الجول (3 - 16) يتضح ان تأثير تطوير الموارد البشرية على الربحية اذ ظهرت نتائج التحليل الاحصائي عدم وجود تأثير ذو دلالة معنوية لتطوير المواد البشرية على ربحية البنك الاهلي اذ بلغ معامل الارتباط R (0.55) عند مستوى ($\alpha \leq 0,05$) اما معامل التحديد R2 فقد بلغ (0.35) أي ان ما قيمته (0,35) من التغيرات في ربحية البنك الاهلي ناتج عن التغير في تطوير الموارد البشرية كما بلغت قيمة معامل الانحدار B (0.55) وهذا يعني ان الزيادة والاهتمام بدرجة واحدة في تطوير الموارد البشرية يؤدي الى زيادة ربحية البنك الاهلي بقيمة (0.55) ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F المحسوبة والتي بلغت (98.70) وهي دالة عند مستوى ($\alpha \leq 0,05$) . وهذا يؤكد عدم صحة قبول الفرضية الفرعية الاولى وعلية ترفض الفرضية الصفرية وتقبل الفرضية البديلة التي تنص على :

وجود تأثير ذي دلالة معنوية لتطوير الموارد البشرية على ربحية البنك الاهلي عند مستوى دلالة (0.05)

الجزء الرابع

الاستنتاجات والتوصيات

- النتائج
- الاستنتاجات
- التوصيات

اولا : النتائج

1- تبين ان مستوى اهمية المضمون التكنولوجي والاعتماد المالي للإدارة الالكترونية في البنك الاهلي اليمني من وجهة نظر عينة البحث مرتفعا .
2- اظهرت النتائج ان مستوى اهمية تطوير الموارد البشرية في البنك الاهلي من وجهه نظر عينة البحث كان مرتفعا .
3- اشارت نتائج التحليل الوصفي الاحصائي الى ان مستوى الربحية ومستوى الحصة السوقية للبنك الاهلي من وجهه نظر عينة البحث كان مرتفعا .
4- وجود تأثير ذي دلالة معنوية لمضامين الادارة الالكترونية (التكنولوجية ، المالية) على اداء البنك الاهلي (الربحية ، الحصة السوقية) عند مستوى دلالة (0.05)
5- وجود تأثير ذي دلالة معنوية لمضامين الادارة الالكترونية (التكنولوجية ، المالية) على تطوير الموارد البشرية عند مستوى دلالة (0.05)
6- وجود تأثير ذي دلالة معنوية لتطوير الموارد البشرية على اداء البنك الاهلي (الربحية ، الحصة السوقية) عند مستوى دلالة (0.05)
7- وجود تأثير ذي دلالة معنوية لمضامين الادارة الالكترونية (التكنولوجية ، المالية) على اداء البنك الاهلي (الربحية ، الحصة السوقية) بوجود تطوير الموارد البشرية عند مستوى دلالة (0.05)

ثانيا : الاستنتاجات

1- ضعف فعالية قاعدة المعلومات وقلة الكوادر المتخصصة بتنفيذ العمل البنكي الكترونيا في البنك الاهلي لتقديم الخدمات بكفاءة عالية بما ينعكس سلبا على مستويات الاداء .
2- انخفاض الاعتمادات المالية الخاصة بخدمة صيانة الاجهزة المرتبطة بالإدارة الالكترونية والمرتبطة بأنشاء المواقع الالكترونية في البنك الاهلي يؤثر سلبا على مستويات الاداء من وجهه نظر افراد عينة البحث .
3- الاتصال بالشبكة العالمية الانترنت في البنك الاهلي ليس بالمستوى المطلوب من وجهه نظر افراد عينة البحث .

ثالثا : التوصيات

1- استقطاب كوادر متخصصة بتنفيذ العمل البنكي المرتبطة بالإدارة الالكترونية في البنك الاهلي لتحسين مستويات ادائه .
2- تعزيز فعالية قاعدة المعلومات في البنك الاهلي لتقديم الخدمات بكفاءة عالية بما يحسن من مستويات ادائه
3- الاهتمام بتكلفة خدمة صيانة الاجهزة المرتبطة بالإدارة الإلكترونية في البنك الاهلي .
4- الاهتمام بالتكلفة المالية المرتبطة بانشاء المواقع الالكترونية .
5- الاهتمام بتخفيض تكاليف الاتصال بالشبكة العالمية الانترنت .
6- تعزيز امتلاك البنك الاهلي بالمعلومات عن مستوى الاداء الحالي للعاملين فيه .
7- الاهتمام بالتحسين المستمر للخدمة المصرفية المقدمة للعملاء .

قائمة المراجع

1) التونسي ، عبد المنعم عياد (2003) تطوير الموارد البشرية في ضوء استخدام لأساليب والتقنيات المتطورة رسالة ماجستير غير منشورة . الرياض جامعة نايف العربية للعلوم الامنية
2) حسن رواية (2005) مدخل استراتيجي لتخطيط وتطوير الموارد البشرية ،الاسكندرية الدار الجامعية مصر
3) السلمي علي (1997) ادارة الموارد البشرية الطبقة الثانية ، القاهرة مكتبة الادارة الجديدة
4) السلمي علي(2001) ادارة الموارد البشرية دار الغريب للنشر القاهرة مصر
5) العامري خالد (2006) الادارة الالكترونية للموارد البشرية تأليف بريان هوبكنز و جيمس ماركهام دار فاروق للنشر والتوزيع الرياض المملكة العربية السعودية
6) عباس سهيل محمد (2003) ادارة الموارد البشرية مدخل استراتيجي دار وائل للنشر والتوزيع عمان الاردن .
7) المالك بدر محمد (2007) الابعاد الادارية والامنية لتطبيقات الادارة الالكترونية في المصارف السعودية ، رسالة ماجستير غير منشورة جامعة نايف العربية للعلوم الامنية .
8) حجازي محمد عثمان علي (2004) تقنية المعلومات الفرص والتحديات بالوطن العربي ورقة علمية حائل مجلة البحوث التربوية العدد 3 99-103
9) ابو زايد بسمة احمد ابراهيم (2008) واقع ادارة وتنمية الموارد البشرية في المصارف العامة في فلسطين وسبل تطويره رسالة ماجستير غير منشورة جامعة غزة فلسطين .
10) الحمادي بسام عبد العزيز والحميضي وليد سليمان (2003) الحكومة الالكترونية الواقع والمعوقات وسبل التطبيق بدول مجلس التعاون الخليجي ورقة عمل مقدمة للندوة الدورية العاشرة المنعقدة بمعهد الادارة العامة الرياض معهد الادارة العامة المملكة العربية السعودية .

قائمة الملاحق

الاستبانة

الجمهورية اليمنية

جامعة المستقبل

كلية العلوم الادارية والمالية

استمارة الاستبيان

الاخ / .....المحترم

الاستمارة التي بين يديك تتعلق بموضوع بحث بعنوان (دور الادارة الالكترونية وتطوير الموارد البشرية في تحسين اداء المؤسسات التجارية) حالة تطبيقية عن (البنك الاهلي اليمني) ونظراً لأهمية موضوع البحث نرجو تكرمكم بالإجابة على جميع الاسئلة الموضحة في الاستبيان . علماً بان البيانات تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط .

شاكرين تعاونكم

الباحثون

اولاً : الخصائص الديموغرافية

1) العمر

30 سنة فاقل	☐	من 31 – 40 سنة	☐
من 41 – 50 سنة	☐	51 سنة فاكثر	☐

2) الجنس

ذكر	☐	انثى	☐

3) المستوى التعليمي

ثانوية عامة فما دون	☐	دبلوم	☐
بكالوريوس	☐	دراسات عليا	☐

4) الخبرة العملية في قطاع العمل المصرفي

5 سموات فاقل	☐	من 6 – 10 سنة	☐
من 11 – 15 سنة	☐	16 سنة فاكثر	☐

5) التخصص العلمي حسب الشهادة

محاسبة	☐	ادارة اعمال	☐
اقتصاد	☐	علوم مالية مصرفية	☐
حاسوب	☐	اخرى	☐

ثانياً : الادارة الالكترونية :

المحور الاول : المضمون التكنولوجي للادارة الالكترونية :

1) السرعة العالية في الخدمات الاتصال ساهم في تحسين اداء البنك .

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	موافق الى حدما	غير موافق	غير موافق بشدة
1	**السرعة العالية في خدمات الاتصال تساهم في تحسين اداء البنك**					
2	**وجود نظام احتياطي لتفادي اعطال الاجهزة المرتبطة بتطبيق الادارة الالكترونية في البنك يؤثر على مستوى الاداء**					
3	**وجود خبراء متخصصين باليات عمل الادارة الالكترونية في البنك يزيد من فرص تحسين الاداء**					
4	**قلة الكوادر المتخصصة بتنفيذ العمل البنكي المرتبط بالإدارة الالكترونية يؤثر على مستوى الاداء**					
5	**الاهتمام في التدريب في مجال تطبيقات الادارة الالكترونية يحسن من مستويات الاداء**					
6	**ضعف فعالية قاعدة المعلومات لتقديم الخدمات بكفاءة عالية يؤثر على مستويات الاداء**					

المحور الثاني :الاعتمادات المالية

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	موافق الى حدما	غير موافق	غير موافق بشدة
7	**النقص في الاعتماد المالي اللازم لتصميم برامج وتقنيات الادارة الالكترونية لزيادة فرص نجاحها في الاعمال البنكية**					
8	**هناك ميزانية خاصة لتشغيل البنية التحتية التكنولوجية في البنك وما يرتبط بها**					
9	**تكلفة خدمات صيانة الاجهزة المرتبطة بالإدارة الالكترونية في البنك مرتفعة**					
10	**التكلفة المالية المرتبطة بأنشاء الموقع الالكتروني للبنك مرتفعة**					
11	**تكلفة الاتصال بالشبكة العالمية الانترنت في البنك عالية**					

ثالثاً : تطور الموارد البشرية

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	موافق الى حدما	غير موافق	غير موافق بشدة
12	**يقوم البنك باشراك الموظفين في دورات تدريبية لغرض تطوير مهاراتهم ومعارفهم في مجال الادارة الالكترونية**					
13	**يتوفر لدى البنك معلومات عن مستوى الاداء الحالي للعاملين**					
14	**يعتقد البنك ان التدريب افضل وسيلة لاكتساب المهارات العملية**					
15	**هناك ضعف في انتاجية قاعدة بيانات فيما يخص مهارات الموظفين وانشطة تدريبهم**					

رابعاً : البنك الاهلي اليمني

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	موافق الى حدما	غير موافق	غير موافق بشدة
16	**تقديم خدمة جديدة مبتكرة للعملاء يعطي البنك قدرة على اضافة هامش ربح عال**					
17	**ايجاد قنوات توزيع ذات كفاءة عالية يقلل من مصاريف العالية**					
18	**من خلال المحافظة على العملاء المربحين تخفيض التكاليف**					
19	**الاستجابة السريعة للعملاء مقارنه بما يقدمه المنافسين من عروض السعرية يزيد من تحقيق الارباح**					
20	**هناك تحسين مستمر للخدمة المقدمة لزبائن مع المصرف**					

المحور الثاني : الحصة السوقية

م	الفقرة	موافق بشدة	موافق	موافق الى حدما	غير موافق	غير موافق بشدة
21	**التنوع في طبيعة الخدمة المقدمة يؤدي الى تكرار عملية الشراء من قبل العملاء**					
22	**الزيادة في عدد فروع البنك يؤدي الى زيادة عدد العملاء الذين يطلبون الخدمة**					
23	**يتم اجراء استطلاعات مستمرة من اجل التعرف على حاجات متلقي الخدمات المتنوعة**					
24	**هناك زيادة في عدد عملاء البنك مقارنة مع المنافسين في نفس القطاع**					
25	**عقد اتفاقيات مع بنوك اخرى يزيد عدد العملاء**					
26	**وجود فروع خارج الدولة يعكس زيادة عدد العملاء مع البنك وثقتهم بأدائه**					