

دور الثقافة التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية - دراسة ميدانية في البنوك العاملة بمدينة الحديدة

ماجد عبد الوكيل فضل القباطي¹
د. علي صالح علي الأعجم^(*2)

© 2020 University of Science and Technology, Sana'a, Yemen. This article can be distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution License](#), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

© 2020 جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن. يمكن إعادة استخدام المادة المنشورة حسب رخصة مؤسسة المشاع الإبداعي شريطة الاستشهاد بالمؤلف والمجلة.

¹ باحث في العلوم الإدارية، جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن
² أستاذ إدارة الأعمال المساعد، جامعة الحديدة، اليمن
* عنوان المراسلة: ali.saaleh@yahoo.com

دور الثقافة التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية - دراسة ميدانية في البنوك العاملة بمدينة الحديدة

الملخص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الثقافة التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكون مجتمع الدراسة من (146) موظفاً إدارياً في البنوك العاملة بمدينة الحديدة. ونظراً لصغر حجم مجتمع البحث، فقد تم اعتماد أسلوب الحصر الشامل، وتم توزيع (146) استبانة، وبعد إجراء التحليل الإحصائي لعدد (126) التي مثلت عينة الدراسة، فقد أظهرت نتائج الدراسة وجود درجات متفاوتة في مستوى الثقافة التنظيمية ومستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية، ووجود دور ذي دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية بأبعادها المتمثلة بـ (القيم التنظيمية - المعتقدات التنظيمية - الأعراف التنظيمية - التوقعات التنظيمية) في تطبيق الإدارة الإلكترونية، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتوسطات تقديرات أفراد العينة تجاه تطبيق الإدارة الإلكترونية تعزى لمتغيراتهم الديموغرافية، وتوجد فروق ذات دلالة إحصائية لمتوسطات تقديرات أفراد العينة تجاه مستوى الثقافة التنظيمية وتعزى لمتغيري: (النوع وعدد الدورات التدريبية في مجال الحاسوب)، ولا توجد فروق لباقي متغيراتهم الديموغرافية، ويوصي الباحثان بدعم وتعزيز وجود ثقافة تنظيمية هادفة إلى التقدم والتغيير والإنجاز في أنظمة ولوائح البنوك، بما يساعدها على إدخال التكنولوجيا الحديثة المتمثلة بالإدارة الإلكترونية في جميع أنشطتها.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، البنوك، الثقافة التنظيمية.

The Role of Organizational Culture in the Implementation of E-Administration: A Field Study at Banks in Hodeidah

Abstract:

The study aimed to identify the organizational culture practice and its impact on the application of e-administration in the banks operating in Hodeidah. The study used the descriptive analytical method. Since the study population consisted of only (146) administrative staff members, (126) members were selected by the complete census method to whom the questionnaire was distributed to collect relevant data. Major findings showed various degrees in the level of organizational culture and e-administration in favor of the independent variable (organizational culture). Findings also showed statistically significant positive impact of organizational culture represented by its four dimensions (organizational norms, organizational expectations, organizational values, and organizational beliefs) on the application of e-administration. Furthermore, it was found that there were no statistically significant differences of the mean scores among sample's responses on the level of application of e-administration attributed to their demographic variables. However, there were statistically significant differences in the level of organizational culture attributed to gender and courses number of computer skills, but there were no differences in other demographic variables. The study recommends that organizational culture in banks regulations should be promoted in order to help them introduce modern technology (e-administration) in all their activities.

Keywords: electronic administration, banks, organizational culture.

المقدمة:

يشهد العالم اليوم تطورات سريعة وهائلة في مختلف الميادين، وخصوصاً التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛ ونظراً للأهمية البالغة لهذه التكنولوجيا، فقد أصبح استخدامها يعد ضرورة حتمية في جميع الأنشطة الاقتصادية، بما فيها المؤسسات الخدمية بصفة عامة والبنوك بصفة خاصة، فقد أصبحت البنوك تتنافس حول كيفية الحصول على هذه التكنولوجيا وطريقة استخدامها؛ لأنها سوف تمكن البنوك من الانتقال من إدارة تقليدية، تعتمد على الورق وتكلفة عالية في الوقت والجهد إلى إدارة إلكترونية تعتمد على إنجاز الأعمال عبر الحواسيب بواسطة شبكة معلوماتية عالية (فيلاي، 2017). " فقد ظهرت الحاجة إلى نظم وأدوات إدارية حديثة، تستند إلى فكر إداري خلاق، ومنهج جديد في العمل، ومن هنا برز مصطلح الإدارة الإلكترونية " (جودي وعبدالرحمن، 2011، 328).

فالإدارة الإلكترونية ضرورة وركيزة أساسية لمنظمات العصر الحديث المتسم بالتجديد والتغيير، حيث تعتبر نوعاً من الاستجابة القوية لتحديات القرن الواحد والعشرين (خليل، 2015)، " وحيث إن الإدارة الإلكترونية تعد نمطاً جديداً من أنماط الإدارة الحديثة التي تركز على أسس ومبادئ تختلف عن تلك المتعارف عليها في الإدارة التقليدية " (عمار، 2009، 3)؛ " لذلك أصبح لزاماً على البنوك أن تسعى إلى تدعيم قدرتها التنافسية عبر التكيف مع البيئة الإلكترونية، والعمل على الاستفادة منها " (نصري، 2015، 669).

فتطبيق الإدارة الإلكترونية يعمل على تبسيط الإجراءات في البنوك ما ينعكس إيجابياً على مستوى الخدمات التي تقدمها، لتصبح أكثر دقة وجودة، وتقلل الجهد والوقت والتكلفة، وتقضي على السلبيات التي سيزول أثرها تدريجياً بتطبيقها.

مفهوم الإدارة الإلكترونية :

ظهرت الأنظمة التقليدية البيروقراطية في علم الإدارة، وحقق الإنسان من خلالها كثيراً من الإنجازات، وأرسل في ظلها دعائم الفكر الإداري عامة، لكن الإنسان الكائن المفكر الذي لا حدود لطموحه ظل يمارس انتفاضاته على كل قديم، فكانت الثورة المعلوماتية التي أعقبت اختراع الحاسوب، ثم ظهرت شبكة الحاسوب، ثم الشبكات المحلية، ثم الشبكة العالمية للإنترنت مما لفت انتباه علماء الإدارة إلى ظهور أداة جديدة تسمى الإدارة الإلكترونية التي يمكن من خلالها أن تدار المؤسسات والمنظمات الحكومية والأهلية وتحمل عليها بياناتها ومعلوماتها، وتتيح استدعاء تلك البيانات بسهولة وسرعة فائقتين (علي، 2016).

وقد عرفها كل من داخش، محسن وفريد (2013، 293) بأنها " مجموعة من العمليات التنظيمية تربط بين المستفيد ومصادر المعلومات بواسطة وسائل إلكترونية لتحقيق أهداف المنشأة من تخطيط وإنتاج وتشغيل ومتابعة وتطوير ". كما عرفها كل من المداحة والكساسبة (2016، 123) بأنها " إستراتيجية إدارية تعمل على تحقيق خدمات أفضل للعملاء والشركات من خلال التوظيف الأمثل للموارد المادية والبشرية في إطار إلكتروني تحقيقاً للأهداف وبالجودة المطلوبة ".

في حين عرفها طه (2015، 259) بأنها " عملية إدارية قائمة على الإمكانيات المتميزة للإنترنت وشبكات الأعمال، من تخطيط وتوجيه ورقابة على الموارد، وأصبحت إدارة بلا أوراق، وتستخدم الأرشيف الإلكتروني والرسائل الصوتية ". ومن جانب آخر تعرف الإدارة الإلكترونية بأنها " المنهج الاستراتيجي لإدارة المنظمات الديناميكية ومنظمات المستقبل، من خلال تنفيذ نظام عالي الأداء، قائم على التكنولوجيا. فهو يركز على الأتمتة والتكامل والذكاء الاصطناعي، باستخدام التنمية السريعة والمنهجية نحو خلق بيئة المعرفة لتحقيق رؤية المنظمة " (خليل، 2015، 181).

وهناك من يرى أن الإدارة الإلكترونية : هي " مجموعة من التكنولوجيات والممارسات المتعلقة بإمكانية التعلم والتوجه إليه من أجل تحقيق المهام الإدارية المختلفة عبر خدمات الإنترنت والاتصال (علي، 2016، 28) ".

وقد عرفت أيضاً بأنها "منهجية إدارية جديدة، تقوم على الاستيعاب والاستخدام الواعي لتطبيقات المعلومات والاتصال في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في منظمات عصر العولمة، وهي العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة لشبكات الأعمال في التخطيط والتوجيه؛ من أجل تحقيق أهداف المنظمة" (عابد، 2015، 12). ويعرفها أبو القاسم (2017، 42) بأنها "استخدام نتائج القدرة التقنية في تحسين مستويات أداء المنظمات، ورفع كفاءتها وتعزيز فعاليتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها". وعلى نفس المنوال عرفها علوان (2017، 11) بأنها "القيام بمجموعة من الجهود التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات؛ لتقديم الخدمات لطالبيها من خلال الحاسوب الآلي والسعي لتخفيف حدة المشكلات الناجمة عن تعامل طالب الخدمة مع الأفراد، بما يساهم في تحقيق الكفاءة والفعالية في الأداء التنظيمي".

مما سبق يتضح أن الإدارة الإلكترونية، تشير إلى تنفيذ وظائف الإدارة وأنشطتها المختلفة باستخدام وسائل تكنولوجية حديثة.

أهمية الإدارة الإلكترونية :

تتبع أهمية الإدارة الإلكترونية من كونها تعكس أهم وظيفة في أي منظمة من شأنها المحافظة عليها متوازنة مستقرة أمام جملة من التغيرات المتسارعة كل يوم، ألا وهي الإدارة، تلك الوظيفة التي تتميز عن بقية وظائف المنظمة بأنها تخطيط وتوجيه وتنظيم وتحفيز. وتراقب الوظائف الأخرى جميعها.

إن أهمية الإدارة الإلكترونية تنعكس من خلال إسهاماتها في إنشاء منظمات متطورة، تعتمد على المعلومات والمعرفة، وتساهم في تطوير الخطط وتدعيم الاستراتيجيات في أقسام وفروع المنظمة، وذلك من خلال تماسكها وترابطها بنظام اتصالات متقدم، واستناداً إلى قاعدة بيانات موحدة ومحدثة ومتكاملة يمكن التعامل معها بكل سهولة سواء من قبل الزبائن أو العاملين، كما أن التعامل مع هذه البيانات يتمتع بقدر عالٍ من الأمان والنقطة (طه، 2015). ويضيف أبو القاسم (2017) إن التقنية الحديثة أصبحت تعد من الدعائم الأساسية لأي تطور وتقدم في المجتمعات، كما أنها تحت إمكانيات وقدرات غير محدودة في مختلف مجالات وميادين الحياة الإنسانية، كالمجال الإداري، والاقتصادي، والتعليمي، والتجاري، والصحي، والسياسي، والاجتماعي، وغير ذلك.

فعملية تطبيق الإدارة الإلكترونية تحتاج إلى ثقافة تنظيمية، من أجل أن تساعد على إحداث تغييرات في النظام الإداري التقليدي، والتحول إلى استيعاب مفردات العمل الإلكتروني (أبو القاسم، 2017).

وتعتبر الثقافة التنظيمية هي المسؤولة الرئيسة عن سلوك العاملين داخل المنظمة، فالأفراد العاملون يتصرفون وفقاً للقيم والعادات التي يؤمنون بها، ما يشكل ذلك ثقافة خاصة بالمنظمة، ووفقاً لها يمتنعون عن عمل معين أو يتجهون لعمل ما؛ أي من خلال الثقافة التنظيمية، يحدد الأفراد العاملون ما يرغبون بعمله وما يمتنعون عنه، فبالتالي يؤثر ذلك على طبيعة إنجاز المهام (صادق، الطائي وحمامي، 2016)؛ "إذ أن الثقافة التنظيمية لها دور أساسي ومهم في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وتعد مطلباً أساسياً للتحويل نحو التكنولوجيا الجديدة في العمل، الأمر الذي يتطلب من إدارة البنوك تكثيف الجهود من أجل زيادة وعي العاملين، وتعزيز الاستعداد النفسي والسلوكي لهم لمواجهة طبيعة هذا التحويل" (عمار، 2009، 3). ونظراً لأهمية الثقافة التنظيمية والإدارة الإلكترونية قام الباحثان بإجراء هذه الدراسة، في ظل ندرة الدراسات حول الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في البيئة المحلية.

مفهوم الثقافة التنظيمية :

تعددت تعريفات ثقافة المنظمة بحسب وجهة النظر التي يتبناها الباحثون، فمنهم من عرفها من خلال العناصر، ومنهم من عرفها بتأثير تلك العناصر والمكونات على سلوك العاملين، ومنهم من عرفها من خلال وظائفها (فضل الله والحاكم، 2017). فقد عرفها علي (2018، 12) بأنها "مجموعة البرامج الفكرية والممارسات السلوكية التي تمثل لغة تواصل بين الأفراد العاملين في المنظمة فيما بينهم ومع محيطهم، وتميزها عن غيرها من العاملين في المنظمات الأخرى". وعرفها عباينة وجميل (2016، 56)، بأنها "مجموعة

القيم والمعتقدات والمعايير والتفاهات الموجهة التي يتشارك بها أعضاء المنظمة جميعهم، كما يجب تعليمها للأعضاء الجدد بطريقة صحيحة، تعكس بسهولة التفكير فيها والشعور والتصرف". وقد انبثق مفهوم الثقافة التنظيمية في أدبيات الإدارة والسلوك التنظيمي مع ظهور المؤسسات الحديثة وتزايد مشكلاتها التنظيمية، ولذلك قام الباحثون والمتخصصون بعرض عدد من الآراء والأفكار المتعلقة بهذا المفهوم، وكل بحسب توجهه (الناصر وحسين، 2018، 148). فعرفها العزام (2015، 106-107) بأنها "منظومة متكاملة من القيم والعادات والمعتقدات والتقاليد والأنماط السلوكية وأنماط التفكير الأخرى التي يجتمع عليها العاملون في المنظمات، وتؤثر في سلوكهم، وتشكل وتصلق شخصياتهم وهوية المنظمة؛ وبالتالي تؤثر في إنتاجية المنظمة وقدرتها على التطوير والتغيير."

وقد عرفها أبو القاسم (2017، 136) بأنها "منظومة مشتركة من القيم وأساليب التفكير والقناعات الخاصة المتعلقة بالجوانب الإنسانية لدى أفراد المنظمة، والتي تقوم بتحديد طبيعة معايير السلوك الإنساني داخل بيئة العمل، وتعتبر من أهم المكونات المعنوية والفكرية في منظمات الأعمال". كما عرفها عايطي (2017، 3) بأنها "نمط من الافتراضات الأساسية التي اخترعتها الجماعة أو اكتشفتها أو طورتها أثناء حل مشكلاتها في التكيف الخارجي والاندماج الداخلي، والتي أثبتت فعاليتها، ومن ثم تعليمها للعاملين الجدد كأحسن طريقة للشعور بالمشكلات وإدراكها وفهمها" وجاء تعريف بريالة (2017، 3) لها بأنها "نظم المعتقدات والقيم المشتركة التي تتطور داخل منظمة أو ضمن وحداتها الفرعية، والتي توجه سلوك أعضائها."

أهمية الثقافة التنظيمية :

يرى عباينة وجميل (2016، 56) أن أهمية الثقافة التنظيمية تأتي كونها تمثل القدرة على التكامل بين جميع الأنشطة اليومية للأفراد العاملين داخل المنظمة؛ من أجل بلوغ الأهداف المحددة لهم، كما تساعد المنظمة على التكيف مع البيئة الخارجية على نحو جيد، بالإضافة إلى قدرتها على الاستجابة للتغيرات السريعة الحاصلة التي تتعرض لها. "فالثقافة التنظيمية هي أحد الأركان الرئيسية التي تستند إليها المنظمة لتقديم الجديد، والتكيف مع البيئة، وتحديد الخيار الاستراتيجي؛ كونها تحقق التكامل؛ من خلال دمج العاملين، وتسهيل تواصلهم، والتكيف الخارجي، من خلال تنظيم الأهداف والتعامل مع خارج المنظمة" (علي، 2018، 15). ومن جانب آخر يرى شريف وعبد (2016، 188) بأن الثقافة التنظيمية تعد "آلية للتماسك والاندماج الوظيفي والسلوكي لجميع العاملين في المنظمة وبما يدفع باتجاهات بناءً على كيان متكامل، منسجم ذاتياً ومتجانس في جميع آليات تفاعلاته."

وتنبع أهمية الثقافة التنظيمية، من كونها الوعاء الذي يتم فيه صهر العوامل الداخلية والخارجية، التي تؤثر على المنظمة في قالب واحد؛ لتشكيل الإطار الفكري والمرجعي لسلوك العاملين وتكون دليلاً إرشادياً للتفكير والتصرف بطريقة تنسجم مع الثقافة التنظيمية السائدة في المنظمة، ما يؤدي إلى وضوح رؤية المنظمة وتميزها.

دور الثقافة التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية :

يعتبر وجود ثقافة تنظيمية مرنة عاملاً مساعداً للمنظمة في عملية تطبيق الإدارة الإلكترونية، والتطوير والتحسين المستمر، فتطبيق الإدارة الإلكترونية، يحتاج إلى ثقافة تؤمن بالتجديد والابتكار، وتستوعب الكثير من المفاهيم التي تساعد على نجاح عملية تطبيقها، حيث يؤكد محجز (2017) أن تبني مفاهيم حديثة في المنظمة، يستلزم تغييراً وتطويراً في ثقافة المنظمة وعملياتها التشغيلية، ما يستدعي استعداداً نفسياً وتنظيماً مسبقاً، والتزاماً كاملاً على كافة المستويات الإدارية، ويضيف أنه أصبح هناك قناعة لدى مستشاري التطوير بضرورة معرفة واختيار ثقافة التنظيم والمناخ التنظيمي والسياسة الإدارية قبل تطبيق البرامج التطويرية.

الدراسات السابقة:

دراسة القرشي ومحيسن (2020): هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الثقافة التنظيمية بمحاورها الرئيسية (القيم التنظيمية والمعتقدات، المعايير التنظيمية، أداء الموظفين، التوقعات التنظيمية) في إدارة المعرفة من حيث (المعرفة الضمنية، والمعرفة الصريحة، والمعرفة التنظيمية) في المستشفيات الخاصة في عمان، ومعرفة درجة تأثير محور من محاورها. وأظهرت الدراسة وجود أثر بدرجة متوسطة في جميع محاور الثقافة التنظيمية على إدارة المعرفة، كما بينت الدراسة وجود تباين في درجة تأثير محاور الثقافة التنظيمية في إدارة المعرفة.

دراسة الحاكم والفليت (2020): هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر إدارة المعرفة في متطلبات الإدارة الإلكترونية لدى الموظفين العاملين في الجامعة الإسلامية وجامعة الأزهر، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن عمليات إدارة المعرفة بجميع أبعادها تؤثر في متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل إيجابي. كما يوجد تباين في تأثير أبعاد إدارة المعرفة في متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية. ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات درجات تقدير أفراد عينة الدراسة تعزى إلى بيئاتهم الديموغرافية.

دراسة بومعروف (2019): هدفت الدراسة إلى معرفة واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في ظل الثقافة التنظيمية في المؤسسة الجزائرية، وخلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة بين الإدارة الإلكترونية والثقافة التنظيمية.

دراسة عبد الجليل (2019): هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الثقافة التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية بقطاع الكهرباء بالسودان خلال الفترة (2005 - 2017م)، وخلصت إلى أن ما يزيد عن (65%) من الإدارة العليا بالقطاع تساهم في ترسيخ مفهوم الثقافة التنظيمية لدى العاملين، وأن نسبة (75%) من العاملين يشعرون بنوع من الانتماء والفخر؛ كونهم جزءاً من القطاع.

دراسة صبح (2019): هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الثقافة التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الرياضية بمحافظة كفر الشيخ بمصر، وكانت أهم نتائج الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين عناصر الثقافة التنظيمية (القيم التنظيمية، المعتقدات التنظيمية، الأعراف التنظيمية، التوقعات التنظيمية) وبين تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الرياضية.

دراسة الحمودي (2018): تناولت الدراسة الثقافة التنظيمية وأثرها في تطبيق الإدارة الإلكترونية بمستشفى صبراتة التعليمي، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج، أهمها: ضعف درجة اهتمام القيادات الإدارية بدراسة وتحليل العوامل المكونة للثقافة التنظيمية، وكذلك ضعف درجة اهتمام القيادات الإدارية بدراسة وتحليل متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية.

دراسة العنسي (2017): هدفت الدراسة وبشكل أساسي ورئيسي إلى معرفة دور الثقافة التنظيمية، من خلال أبعادها في تطبيق الإدارة الإلكترونية في وزارة النفط والمعادن بالجمهورية اليمنية، وقد خلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط موجبة بين الثقافة التنظيمية والإدارة الإلكترونية.

دراسة محجز (2017): هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الثقافة التنظيمية، كمدخل لدعم الإدارة الإلكترونية بوزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بالمحافظات الجنوبية، وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الثقافة التنظيمية، ودعم الإدارة الإلكترونية، وكذلك تأثير دعم الإدارة الإلكترونية بصورة جوهرية، وذات دلالة إحصائية بكل بعد من أبعاد الثقافة التنظيمية، مرتبة على التوالي (الإدارة العليا، العاملون، الحوافز، المكافآت).

دراسة معتز بالله (2015): هدفت الدراسة إلى التعرف على مفهوم الثقافة التنظيمية ومفهوم الإدارة الإلكترونية، وأيضاً تسليط الضوء على دور الثقافة التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وخلصت

الدراسة إلى وجود علاقة للثقافة التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية، كما خلصت إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لجميع أفراد العينة تعزى للمتغيرات الديمغرافية.

دراسة Mulwa، Mburugu وKyalo (2017): هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الثقافة التنظيمية في تطبيق مشروع الرقابة على نظم المعلومات الإدارية في كينيا، وتوصلت نتائج اختبار الفرضيات إلى وجود علاقة تأثير إيجابية بين الثقافة التنظيمية، وتطبيق مشروع الرقابة على نظم المعلومات الإدارية.

دراسة Bataineh (2017): هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوى أداء الموظفين في الأردن، وتوصلت نتائجها إلى وجود علاقة تأثير موجبة بين كل أبعاد الإدارة الإلكترونية وأداء الموظفين.

دراسة Ravishankar وCoombs، Abubakre (2014): هدفت الدراسة إلى معرفة تأثير الثقافة التنظيمية في مخرجات تطبيق نظم المعلومات في البنوك التجارية في مدينة لاجوس النيجيرية، وأوضحت النتائج وجود تأثير إيجابي للثقافة التنظيمية على مخرجات نظم المعلومات.

دراسة Goodman-Delahunty وAbrahamson (2013): هدفت الدراسة إلى معرفة ما إذا كان النموذج المعري للدراسة، الخاص بنظم المعلومات الإدارية والثقافة التنظيمية الذي تم تصميمه، قادراً على التنبؤ بالعوامل المؤثرة في استخدام نظم المعلومات الإدارية، وبينت نتائج تحليل الانحدار أن الثقافة التنظيمية، تؤدي دوراً جوهرياً في تطبيق نظم المعلومات الإدارية.

وهذا ما أثبتته الدراسات السابقة بأن للثقافة التنظيمية دوراً إيجابياً في تطبيق الإدارة الإلكترونية، في عدد من القطاعات غير القطاع المصرفي، كدراسة الهدبان (2015)، ومعتر بالله (2015)، والعاجز (2011)، ودراسة العنسي (2017)، ومن خلال استعراض الدراسات السابقة يتضح أنها قد أجريت في بيئات عربية غير البيئة اليمنية، كما أنها قد تناولت منظمات تختلف تماماً عن منظمات القطاع المصرفي؛ لذلك يسعى الباحثان في دراستهما إلى تحديد دور الثقافة التنظيمية بأبعادها المختلفة، والمتمثلة في: (القيم التنظيمية، المعتقدات التنظيمية، الأعراف التنظيمية، التوقعات التنظيمية) في تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدة، وبما يتوافق مع البيئة المصرفية المحلية اليمنية.

مشكلة الدراسة:

ومن خلال الاطلاع على الأدب النظري والدراسات السابقة، ومن خلال الزيارة الميدانية للبنوك محل الدراسة؛ لغرض جمع المعلومات اللازمة عن الإدارة الإلكترونية، ومدى تطبيقها في البنوك العاملة بمدينة الحديدة، اتضح وجود قصور في تطبيق الإدارة الإلكترونية، فبالرغم من الأهمية البالغة للإدارة الإلكترونية والفوائد العديدة التي تحققها للبنك والعملاء فإنها لا تطبق في البنوك بالشكل المطلوب، وقد يعود ذلك القصور في تطبيق الإدارة الإلكترونية إلى الثقافة التنظيمية، وعدم الوعي الكافي بأهمية الإدارة الإلكترونية. وفي حدود علم الباحثين لم تتطرق الدراسات السابقة إلى دراسة الثقافة التنظيمية وأثرها في تطبيق الإدارة الإلكترونية في القطاع المصرفي بالجمهورية اليمنية ولاسيما في البنوك العاملة بمدينة الحديدة، كما أوصت عدد من الدراسات، مثل دراسة فضل الله والحاكم (2017)، والنور والبشير (2016)، وغوينمة (2013)، ودراسة العاجز (2011) بضرورة إجراء المزيد من الدراسات حول الثقافة التنظيمية والإدارة الإلكترونية، ما دفع الباحثان إلى إجراء الدراسة الحالية.

ومن هنا برزت المشكلة التي استدعت القيام بهذه الدراسة، للبحث عن الأسباب التي أدت إلى ظهور هذه المشكلة، حيث إنها تحاول تسليط الضوء على دور الثقافة التنظيمية، في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وبناءً على ما سبق، تتلخص مشكلة الدراسة في الإجابة عن الأسئلة الآتية:

□ ما دور الثقافة التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدة؟

□ ما مستوى توافر الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدية؟
□ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة في مستوى ممارسة كل
من الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (النوع، العمر، المؤهل
العلمي، عدد الدورات في الحاسوب، الدرجة الوظيفية، والتخصص)؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى الكشف عن دور الثقافة التنظيمية، بأبعادها في تطبيق الإدارة الإلكترونية في
البنوك العاملة بمدينة الحديدية؛ وذلك من خلال تحقيق الهدفين الرئيسيين الآتيين:
□ تحديد دور الثقافة التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدية.
□ التعرف على مستوى توافر الثقافة التنظيمية، وكذا مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة
بمدينة الحديدية.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة الحالية في التعرف على عوامل الثقافة التنظيمية التي لها دور في تطبيق الإدارة
الإلكترونية؛ لما لتلك العوامل من دور مهم وأساسي في تطبيق الإدارة الإلكترونية، كما يمكن الإشارة إلى
الأهمية النظرية والتطبيقية لهذه الدراسة، وذلك على النحو الآتي:

الأهمية النظرية:

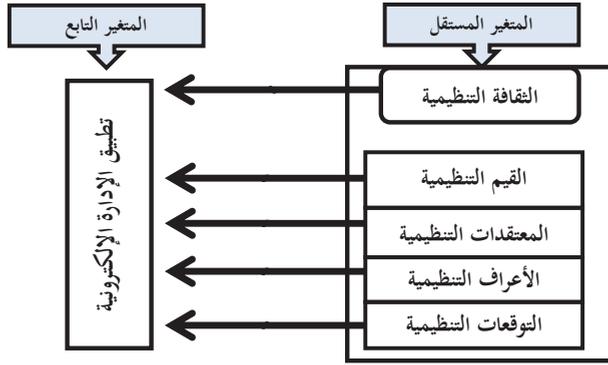
1. تظهر أهمية الدراسة من خلال تقديم مفهوم مبسط عن الثقافة التنظيمية والإدارة الإلكترونية؛
لتسهيل الانتقال من الإدارة التقليدية إلى الإدارة الإلكترونية في البنوك.
2. تكتسب الدراسة أهميتها النظرية، من خلال محاولة إثراء الجانب المعرفي في مجال الثقافة التنظيمية
والإدارة الإلكترونية، حيث يأمل الباحثان أن يستفيد منها الأكاديميون والمهتمون في هذا الجانب.
3. الإسهام في إثراء المكتبة العربية بشكل عام والمكتبة اليمنية بشكل خاص بدراسة تناولت دور الثقافة
التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدية بشكل خاص والبنوك
اليمنية بشكل عام.

الأهمية العملية:

1. تزويد البنوك محل الدراسة بالمعلومات عن مستوى توافر الثقافة التنظيمية، وكذا مستوى تطبيق
الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدية.
2. تزويد البنوك محل الدراسة والبنوك المماثلة بمعلومات مفيدة عن دور الثقافة التنظيمية في تطبيق
الإدارة الإلكترونية.
3. قد تسهم نتائج الدراسة في معالجة نقاط الضعف في البنوك محل الدراسة؛ وذلك لكي تتمكن من
المنافسة، وتقديم أفضل الخدمات، ومواكبة التطورات العالمية.

نموذج الدراسة:

قام الباحثان ببناء نموذج هذه الدراسة في ضوء عنوان الدراسة الذي يشير إلى دور الثقافة التنظيمية في
تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدية، من خلال الاعتماد على عناصر الثقافة
التنظيمية، وبناء على ما جاء في عدد من الدراسات السابقة التي منها دراسة العنسي (2017)، وحسن
(2013)، ودراسة العاجز (2011). ويبين الشكل (1) نموذج الدراسة الذي قام الباحثان ببنائه للإجابة
عن تساؤلات الدراسة واختبار فرضياتها، ويبين النموذج متغيرات الدراسة المستقلة، والمتمثلة بعناصر
الثقافة التنظيمية: (القيم التنظيمية، المعتقدات التنظيمية، الأعراف التنظيمية، والتوقعات التنظيمية)
والمتغير التابع، المتمثل في (تطبيق الإدارة الإلكترونية).



شكل (1): نموذج الدراسة

فرضيات الدراسة:

وبالاعتماد على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع هذه الدراسة، قام الباحثان بصياغة فرضيات الدراسة على النحو الآتي:

□ الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد دور ذو دلالة إحصائية موجبة للثقافة التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدة.

وتنبثق عنها الفرضيات الفرعية الآتية:

□ الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية موجبة للقيم التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

□ الفرضية الفرعية الثانية: يوجد دور ذو دلالة إحصائية موجبة للمعتقدات التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

□ الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد دور ذو دلالة إحصائية موجبة للأعراف التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

□ الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية موجبة للتوقعات التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

□ الفرضية الرئيسية الثانية: توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة في مستوى ممارسة كل من الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية تعزى للمتغيرات الديموغرافية (النوع، العمر، المؤهل العلمي، عدد الدورات في الحاسوب، الدرجة الوظيفية، والتخصص).

مصطلحات الدراسة:

وردت عدة مصطلحات في الدراسة، قام الباحثان بتعريفها اصطلاحياً وإجراءياً على النحو الآتي:

الثقافة التنظيمية: عرفها تايلور كما جاء في ساسي (2017، 3) بأنها "كل مقصد يشتمل على مجموعة من المعلومات، والمعتقدات والظن والقانون والأخلاق والعادات، وأي قدرات أخرى اكتسبها الإنسان بحكم عضويته في المجتمع". كما عرفها حيزية (2015، 3) بأنها "مجموعة القيم والمعتقدات والتقاليد والاتجاهات التي تخلق مجالا شاملاً، يؤثر في سلوك العاملين وتفكيرهم وطريقة أدائهم لأعمالهم، وذلك بتعليمها للأعضاء الجدد، واعتبارها أفضل طريقة لمعالجة المشكلات، وإدراكها وفهمها، وضبط تفاعلات أعضاء المنظمة مع بعضها ببعض ومع الموردین والزبائن والأفراد الآخرين خارج المنظمة".

الثقافة التنظيمية إجرائياً؛ هي مجموعة من القيم والأعراف والمعتقدات والتوقعات، الناشئة داخل البنوك العاملة بمدينة الحديدة، والمكتسبة من البيئة الداخلية والخارجية، التي تميز البنوك عن غيرها.

القيم التنظيمية: "تمثل القيم في مكان أو بيئة العمل، بحيث تعمل هذه القيم على توجيه سلوك العاملين ضمن الظروف التنظيمية المختلفة، ومن هذه القيم المساواة بين العاملين والاهتمام بإدارة الوقت، والاهتمام بالأداء واحترام الآخرين" (العاجز، 2011، 16).

القيم التنظيمية إجرائياً؛ هي عبارة عن مجموعة من الأنماط السلوكية المترتبة والثابتة بين موظفي البنك أو الجماعات العاملين بالبنوك بمدينة الحديدة، تحدد ما هو مهم أو غير مهم، وما هو مناسب أو غير مناسب.

المعتقدات التنظيمية: هي عبارة عن "أفكار مشتركة حول طبيعة العمل والحياة الاجتماعية في بيئة العمل، وكيفية إنجاز العمل والمهام التنظيمية، للمشاركة في عملية صنع القرارات، والمساهمة في العمل الجماعي، وأثر ذلك في تحقيق الأهداف التنظيمية" (شكال، 2017، 41).

المعتقدات التنظيمية إجرائياً؛ هي عبارة عن مجموعة من الأفكار والمعتقدات المشتركة بين موظفي البنك، تحدد نمط السلوك الجماعي في البيئة البنكية.

الأعراف التنظيمية: عبارة عن معايير يلتزم بها العاملون في التنظيم؛ لاعتقادهم بأنها صحيحة وضرورية ومفيدة لتنظيم بيئة العمل، ومن هذه الأعراف مثلاً عدم السماح لمن يتزوج من أجنبية بالعمل في المنظمات وغيرها، وهذه الأعراف غير مكتوبة في العادة، ويجب على أعضاء التنظيم اتباعها (حفصية، 2016).

الأعراف التنظيمية إجرائياً؛ هي ما تم التعارف عليه سابقاً داخل البنك، وأصبح معياراً تنظيمياً، يلتزم به الموظفون والبنوك على حد سواء.

التوقعات التنظيمية: "تتمثل بالتعاقد السيكولوجي (النفسي) الذي تم بين الموظفين والمنظمة، وهي ما يتوقعه الموظف من المنظمة، وما يتوقعه التنظيم من الموظف، أي توقعات المرؤوسين من الرؤساء والرؤساء من المرؤوسين، وتوفير بيئة تنظيمية ومناخ تنظيمي، يساعد ويدعم احتياجات الفرد العامل النفسية والاجتماعية" (شاطري، 2017، 9).

التوقعات التنظيمية إجرائياً؛ هي كل ما يأمله الموظفون من البنوك، وتأمله البنوك من الموظفين خلال فترة عملهم في البنوك.

الإدارة الإلكترونية: تعرف بأنها "منظومات الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً وعبر الشبكات" (آل دحوان، 2008، 21). كما عرفها العاجز (2011، 40) بأنها "عملية عصرية تقوم من خلالها الإدارة بتوظيف منظومة إلكترونية متكاملة، تعتمد على تكنولوجيا المعلومات لتحسين العمليات الإدارية المختلفة داخل المنظمة، عبر تحويلها من العمل اليدوي إلى أعمال تدار بواسطة التقنيات الرقمية، ما يوفر الجهد والإنفاق وتحقيق الاستفادة القصوى من المعلومات المتاحة".

الإدارة الإلكترونية إجرائياً؛ هي الاستخدام الفعلي للإدارة الإلكترونية، من أجل إنجاز المعاملات الإدارية والمهام التي يقوم بها البنك عبر الوسائل الإلكترونية.

حدود الدراسة:

- ◀ الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على دراسة دور الثقافة التنظيمية بأبعادها المختلفة، وفقاً لنموذج الدراسة في تطبيق الإدارة الإلكترونية.
- ◀ الحدود المكانية: تم تطبيق هذه الدراسة على البنوك العاملة بمدينة الحديدة.
- ◀ الحدود البشرية: اقتصرت هذه الدراسة على الموظفين الإداريين بالبنوك العاملة بمدينة الحديدة.

منهجية الدراسة وإجراءاتها:

منهج الدراسة :

استخدم الباحثان المنهج الوصفي التحليلي في إعداد الجزء التطبيقي من هذه الدراسة.

مجتمع الدراسة :

ويتكون مجتمع الدراسة الحالية من كافة الموظفين الإداريين في البنوك العاملة بمدينة الحديدة، وعددهم (146)، كما هو موضح بالجدول (1).

جدول (1): مجتمع الدراسة

م	البنك	مجتمع الدراسة
1	بنك التضامن الإسلامي	15
2	بنك اليمن والكويت	10
3	بنك اليمن الدولي	15
4	بنك البحرين الشامل	13
5	بنك سبأ الإسلامي	20
6	البنك التجاري	13
7	البنك العربي	8
8	بنك الإسكان	14
9	البنك الإسلامي اليمني	23
10	بنك التسليف الزراعي	15
	الإجمالي	146

المصدر: إدارة الموارد البشرية في البنوك أعلاه.

عينات الدراسة :

نظراً لصغر حجم مجتمع البحث (146) موظفاً وموظفة، فقد قام الباحثان باستخدام أسلوب الحصر الشامل لجميع الموظفين والموظفات الإداريين في البنوك محل الدراسة، وقد تم توزيع 146 استبانة على جميع أفراد مجتمع البحث (الموظفين الإداريين) في كل بنك من البنوك محل الدراسة، وتمت استعادة (126) استبانة منها.

أداة الدراسة :

تم تطوير أداة الدراسة (الاستبانة)، وذلك بالرجوع إلى الدراسات السابقة والإطار النظري ذي العلاقة، مثل: دراسة علي (2018)، محجز (2017)، وبرجراجة (2015)، وحيزية (2015)، وحويحي (2015)، ومقبول (2013)، ودراسة العاجز (2011) في الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية، وقد قام الباحثان بعرض الاستبانة بصيغتها الأولية على عدد من المحكمين والمتخصصين والخبراء في مجال إدارة الأعمال، وذلك للتأكد من وضوح فقرات الاستبانة، وصلاحيته لقياس ما صممت لقياسه، وقد قام الخبراء بالتعديل على بعض الفقرات، وتم اعتماد الفقرات التي حصلت على الموافقة بنسبة (95%) من آراء المحكمين، وتم الأخذ بملاحظات المحكمين وإضافاتهم والتعديلات التي تتعلق بصياغة كل فقرة، واستقرت الاستبانة بصورتها النهائية على (35) فقرة.

اختبار ثبات ومصداقية أداة الدراسة :

لمعرفة درجة ثبات أداة جمع البيانات، ومصداقية أداة الدراسة على فقرات الاستبانة، تم إجراء اختبار ألفا كرونباخ، كما هو موضح في الجدول (2).

جدول (2) : نتائج قيم معامل الثبات (ألفا كرونباخ) لمحاوَر الاستبانة

المحور	الأبعاد	عدد الفقرات	معامل الثبات ألفا كرونباخ Alpha	معامل الصدق Alpha ^{1/2}
الثقافة التنظيمية	القيم التنظيمية	6	%93.5	%96.6
	المعتقدات التنظيمية	6	%92.9	%96.3
	الأعراف التنظيمية	6	%92.4	%96.1
تطبيق الإدارة الإلكترونية	التوقعات التنظيمية	6	%93.0	%96.4
		11	%93.6	%96.7

يتضح من الجدول (2) ثبات المتغيرات الرئيسية للدراسة، فقد تراوحت نسبة الثبات للثقافة التنظيمية بين (92.4%) كحد أدنى، و(93.5%) كحد أعلى، في حين تراوحت نسبة الثبات لتطبيق الإدارة الإلكترونية (93.6%) . وتدل مؤشرات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) في الجدول (2) على تمتع الدراسة بصورة عامة بمعامل ثبات مرتفع، وتراوحت درجة المصادقية لإجابات العينة للثقافة التنظيمية ما بين (96.1%) كحد أدنى، و(96.6%) كحد أعلى، ودرجة المصادقية لإجابات العينة لتطبيق الإدارة الإلكترونية (96.7%)، وهذا يعني أن معامل الصدق، ودرجة مصادقية فقرات الأداة عالية جداً، وأن هناك تجانساً في الاستجابة على الاستبانة، وبالتالي إمكانية تعميم النتائج على مجتمع الدراسة، الذي تم تطبيق الدراسة عليه.

اختبارات الصدق البنائي لأداة الدراسة :

لمعرفة ما إذا كان بناء أو تكوين أداة الدراسة صادقاً من الناحية الإحصائية، تم احتساب معامل ارتباط بيرسون بين كل فقرة في الاستبانة، والمتغير الذي ينتمي إليه. وقد ظهرت علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة ومحاورها، كما هي مبينة في الجدول (3).

جدول (3) : معامل ارتباط فقرات الاستبانة بالمجموع الكلي للمحور الذي تنتمي إليه

المحور الأول : الثقافة التنظيمية			المحور الثاني : تطبيق الإدارة الإلكترونية		
الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	.675**	0.000*	25	.800**	0.000*
2	.656**	0.000*	26	.646**	0.000*
3	.684**	0.000*	27	.453**	0.000*
4	.499**	0.000*	28	.797**	0.000*
5	.415**	0.000*	29	.827**	0.000*
6	.682**	0.000*	30	.714**	0.000*
7	.701**	0.000*	31	.756**	0.000*
8	.732**	0.000*	32	.734**	0.000*
9	.710**	0.000*	33	.735**	0.000*
10	.679**	0.000*	34	.733**	0.000*
11	.498**	0.000*	35	.657**	0.000*
12	.480**	0.000*			
13	.420**	0.000*			
14	.718**	0.000*			
15	.728**	0.000*			

جدول (3): يتبع

المحور الثاني: تطبيق الإدارة الإلكترونية			المحور الأول: الثقافة التنظيمية		
مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرة	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرة
			0.000*	.603**	16
			0.000*	.546**	17
			0.000*	.817**	18
			0.000*	.568**	19
			0.000*	.737**	20
			0.000*	.471**	21
			0.000*	.740**	22
			0.000*	.633**	23
			0.000*	.753**	24

(**) وجود ارتباط ذي دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01).

يتضح من الجدول (3) أن جميع فقرات الاستبانة، مرتبطة بمحاورها بدرجة ارتباط إيجابية، وذات دلالة إحصائية معنوية، تتراوح ما بين (**0.415) و (**0.827)، ما يشير إلى عدم وجود فقرات، قد تضعف من المصداقية البنائية لأداة الدراسة على مستوى فقرات الأداة.

ولمعرفة المصداقية البنائية لأداة الدراسة على مستوى المحاور؛ تم إجراء الاختبار بواسطة معامل الارتباط بيرسون على مستوى المحاور، والجدول (4)، يوضح معامل ارتباط محاور الأداة بالمجموع الكلي لمحور الأداة

جدول (4): معامل ارتباط محاور الأداة بالمجموع الكلي لمحور الأداة

الأبعاد	الثقافة التنظيمية	تطبيق الإدارة الإلكترونية	القيم التنظيمية	المعتقدات التنظيمية	الأعراف التنظيمية	التوقعات التنظيمية
الثقافة التنظيمية	1	.749**	.832**	.875**	.903**	.878**
تطبيق الإدارة الإلكترونية	.749**	1	.633**	.631**	.674**	.672**
القيم التنظيمية	.832**	.633**	1	.678**	.657**	.594**
المعتقدات التنظيمية	.875**	.631**	.678**	1	.725**	.666**
الأعراف التنظيمية	.903**	.674**	.657**	.725**	1	.770**
التوقعات التنظيمية	.878**	.672**	.594**	.666**	.770**	1

(**) وجود ارتباط ذي دلالة إحصائية معنوية عند مستوى (0.01).

يتضح من الجدول (4) أن جميع أبعاد الاستبانة الفرعية، مرتبطة بمحاورها الرئيسية، بدرجة ارتباط، تتراوح بين (**0.594) و (**0.903)، وهذا يدل على عدم وجود أبعاد فرعية قد تضعف من المصداقية البنائية للاستبانة.

الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم استخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

- تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار فرضيات الأثر، والتنبؤ بالمتغيرات التي يمكن أن يكون لها تأثير على المتغير التابع.
- اختبار آ لعينتين مستقلتين؛ لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات المبحوثين لمفهوم الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية، تعزى لاختلاف عامل النوع.

- اختبار تحليل التباين الأحادي؛ وذلك لمعرفة ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الباحثين لمفهوم الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية، تعزى للمتغيرات الديمغرافية (العمر، المستوى الوظيفي، التخصص، عدد الدورات في الحاسوب، المؤهل العلمي).
- اختبار LSD؛ لمعرفة مكان الفروق، إن كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية، وهو اختبار معلمي، يصلح لمقارنة متوسطي مجموعتين من البيانات الترتيبية.

تحليل بيانات الدراسة :

استخدم الباحثان مقياس ليكرت الخماسي المخصص لقياس الاتجاهات، فقد استخدم ترميز البيانات وفقاً لهذا المقياس، حيث أعطي الرقم 5 للإجابة بموافق بشدة وهي أعلى درجات المقياس، وتعني توافر هذه الفقرة بشكل تام، كما أعطي الرقم 4 للإجابة بموافق، بينما أعطي الرقم 3 للإجابة محايد، وأعطى الرقم 2 للإجابة غير موافق، بينما أعطي الرقم 1 للإجابة بغير موافق بشدة، وهي أدنى درجات المقياس، وتعني عدم توافر الفقرة بشكل تام. كما استخدم الوسط الحسابي الفرضي للدراسة (3)، ويحسب من الصيغة التالية: $\mu = [1+2+3+4+5] / 5 = 15/5 = 3$

وهذا يعني أنه إذا زاد المتوسط الحسابي المحتسب من البيانات عن الوسط الفرضي للدراسة، فإنه يؤكد توافر الفقرة، بينما إذا كان المتوسط الحسابي المحتسب من البيانات، أقل من المتوسط الفرضي للدراسة، فإنه يشير إلى عدم توافر الفقرة، ولتحديد طول خلايا المقياس الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، فقد تم حساب المدى (5-1=4)، ومن ثم تقسيمه على عدد خلايا المقياس؛ للحصول على طول الخلية الصحيح، أي (0.80=5/4)، بعد ذلك تمت إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (بداية المقياس، وهي الواحد الصحيح)، وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية، وتم تقدير كل فقرة وكل مجال والدرجة الكلية وفقاً لهذا المقياس، وقد ارتبطت جميع العبارات بمقياس ليكرت الخماسي الذي يعبر عنه في الجدول (5).

جدول (5): مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

كما قام الباحثان في هذا الجزء باستخدام المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية، والترتبة والاتجاه، والأهمية النسبية، لتحليل أبعاد وعبارات الاستبانة، المتمثلة في الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية.

نتائج الدراسة :

ومعرفة ما دور الثقافة التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدية وما مستوى توافر الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدية فقد تم استخدام الأساليب الإحصائية: المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري على النحو الآتي:

أولاً: التحليل الوصفي لأبعاد الثقافة التنظيمية :

يوضح الجدول (6) المتوسط العام والانحرافات المعيارية، والترتبة والأهمية النسبية لأبعاد المتغير المستقل (الثقافة التنظيمية) وجاءت نتائج التحليل، كما هي مبينة في الجدول (6).

جدول (6): نتائج تحليل متغير الثقافة التنظيمية

م	أبعاد الثقافة التنظيمية	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	التقدير اللفظي	المستوى بالنسبة للمتوسط
1	القيم التنظيمية	1	3.85	.65	77%	موافق	عال
2	المعتقدات التنظيمية	3	3.68	.66	73.6%	موافق	عال
3	الأعراف التنظيمية	2	3.81	.67	76.2%	موافق	عال
4	التوقعات التنظيمية	4	3.30	.76	66%	محايد	متوسط
	المتوسط الحسابي العام للثقافة التنظيمية		3.66	.60	73.2%	موافق	عال

يتضح من الجدول (6) أن المتوسط الحسابي العام للمتغير المستقل الثقافة التنظيمية، بلغ (3.66)، وهي درجة عالية من توافر الثقافة التنظيمية في البنوك محل الدراسة وفق معيار القياس المستخدم في هذه الدراسة، وبتجاه عام موافق وانحراف معياري (0.60) لم يتجاوز الواحد الصحيح، ما يدل على تجانس إجابات أفراد العينة تجاه متغير الثقافة التنظيمية، أما أبعاد هذا المتغير فيتضح أن جميع الأبعاد (القيم التنظيمية والمعتقدات التنظيمية والأعراف التنظيمية والتوقعات التنظيمية) جاءت بمتوسطات حسابية عالية (3.85 و 3.68 و 3.81) لكل منها على التوالي، عدا بُعد التوقعات التنظيمية الذي جاء بمتوسط حسابي (3.30)، وهي درجة متوسطة، وبتجاه محايد، وجميع الأبعاد جاءت بانحرافات معيارية (0.65 و 0.66 و 0.67 و 0.76) لكل منها على التوالي، وجميعها تدل على درجة إجماع عالية في إجابات أفراد العينة تجاه أبعاد الثقافة التنظيمية. وتشير المعطيات أيضاً إلى أن مستوى توافر متغير الثقافة التنظيمية وجميع محاوره كانت أكبر من الوسط الفرضي المعتمد في هذه الدراسة (3)، وهو ما تؤكد الأهمية النسبية التي تجاوزت (66%) لها جميعاً.

ثانياً: التحليل الوصفي لبُعد تطبيق الإدارة الإلكترونية:

يوضح الجدول (7) المتوسط العام والانحرافات المعيارية والرتبة، والأهمية النسبية لبُعد المتغير التابع (تطبيق الإدارة الإلكترونية)، وجاءت نتائج التحليل، كما هي مبينة في الجدول (7).

جدول (7): نتائج تحليل متغير تطبيق الإدارة الإلكترونية

م	العبـارات	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	التقدير اللفظي	المستوى بالنسبة للمتوسط
1	يشجع البنك عملاءه على امتلاك وسائل إلكترونية ليستفيد من الخدمات التي يقدمها إلكترونياً.	3	3.91	0.97	78.2%	موافق	عال
2	يوجد توقيع إلكتروني خاص بكل موظف لتوثيق أعماله إلكترونياً.	10	3.40	1.21	68%	محايد	متوسط
3	يسمح لموظفي البنك بالدخول إلى نظام عملهم الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت وهم خارج مكان العمل.	11	2.47	1.22	49.4%	غير موافق	منخفض
4	توفر إدارة البنك شرحاً توضيحياً وإرشادياً وتعليمياً لاستخدام النظام الإلكتروني في البنك.	8	3.53	1.07	70.6%	موافق	عال
5	تتميز الخدمات الإلكترونية المتوافرة بالبنك بسهولة الاستخدام.	6	3.80	0.93	76%	موافق	عال

جدول (7): يتبع

م	العيبارات	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	التقدير اللفظي	المستوى بالنسبة للمتوسط
6	تلبية الخدمات الإلكترونية المستخدمة في البنك حاجات العملاء.	7	3.79	0.93	75.8%	موافق	عالٍ
7	توفر إدارة البنك خدمات إلكترونية مناسبة لإدارة شؤون الموظفين.	5	3.83	0.94	76.6%	موافق	عالٍ
8	تعتمد إدارة البنك المراسلات الإلكترونية والبريد الإلكتروني كقناة اتصال بين مختلف المستويات الإدارية.	2	4.00	1.03	80%	موافق	عالٍ
9	تسهم تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تنفيذ جميع المعاملات الخاصة بالجمهور إلكترونياً.	9	3.48	1.05	69.6%	موافق	عالٍ
10	تعزز الإدارة الإلكترونية أمن وسرية التعاملات.	1	4.03	1.02	80.6%	موافق	عالٍ
11	الإدارة الإلكترونية تُحد من عمليات التزوير والتلاعب.	4	3.88	1.04	77.6%	موافق	عالٍ
	المتوسط الحسابي العام للإدارة الإلكترونية		3.65	0.73	73%	موافق	عالٍ

يتضح من الجدول (7) أن المتوسط الحسابي العام لبُعد الإدارة الإلكترونية بلغ (3.65)، وهي درجة عالية من توافر هذا البُعد في البنوك محل الدراسة وفق معيار القياس المستخدم في هذه الدراسة، وباتجاه عام موافق وبانحراف معياري (0.73) لم يتجاوز الواحد الصحيح، ما يدل على تجانس إجابات أفراد العينة تجاه بُعد الإدارة الإلكترونية. وتراوحت فقرات البُعد في توافرها عند مستوى متفاوت، وقد بلغت متوسطاتها الحسابية بين الحد الأعلى (4.03) والحد الأدنى (3.40) عدا الفقرة رقم (3) والتي تنص على (يسمح لموظفي البنك بالدخول إلى نظام عملهم الإلكتروني عبر شبكة الإنترنت وهم خارج مكان العمل)، التي جاء متوسطها الحسابي (2.47)، وهي درجة غير موافق من توافر هذا البُعد وباتجاه عام منخفض. وكان هناك عدم تجانس في إجابات أفراد العينة تجاه الفقرات (2 و3 و4 و8 و9 و10 و11)، وهو ما يبينه الانحراف المعياري للفقرات على التوالي (1.21 و1.22 و1.07 و1.03 و1.05 و1.02 و1.04). وتجانس في الفقرات (1 و5 و6 و7) على التوالي (0.97 و0.93 و0.93 و0.94)، كما تبين معطيات الجدول أن متوسطات العبارات تجاوزت المتوسط الفرضي (3)، ما يدل على أن اتجاهات الإجابات تجاه بُعد الإدارة الإلكترونية كانت متفاوتة، وهو أيضاً ما تؤكد الأهمية النسبية للعبارة التي تجاوزت (49.4%). ما يدل على عدم تطبيق الإدارة الإلكترونية بشكل كامل، وهذا يعزز واقع المشكلة البحثية، وقد يكون السبب في ذلك راجعاً إلى أن إدارة البنوك محل الدراسة لا تطبق الإدارة الإلكترونية في أغلب مجالات عملها، وهذا يدل على أن هناك ضعفاً في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

ثانياً: التحليل الوصفي (الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية):

يوضح الجدول (8) المتوسط العام، والانحرافات المعيارية، والرتبة والأهمية النسبية لبُعد متغيري الدراسة الرئيسيين المتغير المستقل والمتغير التابع (الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية)، وجاءت نتائج التحليل كما هي مبينة في الجدول (8).

جدول (8) : نتائج تحليل للمتغيرين المستقل والتابع (الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية)

م	المتغيرات	الرتبة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	التقدير اللفظي	المستوى بالنسبة للمتوسط
1	الثقافة التنظيمية	1	3.66	.60	73.2%	موافق	عالٍ
2	تطبيق الإدارة الإلكترونية	2	3.65	0.73	73%	موافق	عالٍ

يتضح من الجدول (8) أن جميع محاور القسم الثاني والثالث للاستبانة، والمتعلقين بقياس الثقافة التنظيمية، وتطبيق الإدارة الإلكترونية لدى الموظفين الإداريين في البنوك العاملة بمدينة الحديدة، قد لاقت قبولا وموافقة عالية من الموظفين العاملين بالبنوك محل الدراسة، حيث حصل المحور الأول (الثقافة التنظيمية) على أعلى نسبة موافقة، بمتوسط حسابي (3.66)، وانحراف معياري قدره (0.60)، وبنسبة موافقة على المحور بلغت (73.2%)، يليه المحور الثاني (تطبيق الإدارة الإلكترونية)، بمتوسط حسابي (65.3)، وانحراف معياري قدره (0.73)، وبنسبة موافقة على المحور بلغت (73%).

رابعاً : تحليل نتائج اختبار الفرضيات :

لاختبار فرضيات الدراسة، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط وتحليل التباين الأحادي لاختبارات الفروق، وفيما يلي نتائج التحليل :

الفرضية الرئيسية الأولى : تنص الفرضية الرئيسية الأولى على أنه "يوجد دور ذو دلالة إحصائية موجبة للثقافة التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدة".

تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط لمتغيري الدراسة، وجاءت النتائج، كما هي مبينة في الجدول (9).

جدول (9) : نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الرئيسية الأولى

مستوى دلالة T	قيمة T المحسوبة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F المحسوبة	درجة الحرية DF	مستوى دلالة F	معامل الانحدار β	الفرضية
					بين الجامع			يوجد أثر ذو دلالة إحصائية موجبة للثقافة التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدة.
0.000	12.573	.749	.560	158.075	المجموع	0.000	.749	
					124			
					المجموع			
					125			

يتبين من الجدول (9) وجود دور ذي دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية، وهذا ما وضحه معامل الارتباط R، حيث بلغت قيمته (0.749)، وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)، كما أن هناك دوراً لمتغير "الثقافة التنظيمية" على متغير "تطبيق الإدارة الإلكترونية" بنسبة (0.560)، وهي نسبة تفسير التباين في متغير "تطبيق الإدارة الإلكترونية"، كما بلغت قيمة معامل الانحدار Beta (0.749)؛ ما يعني أن تغيراً مقداره وحدة واحدة في المتغير المستقل "الثقافة التنظيمية"، سيؤدي إلى زيادة المتغير التابع تطبيق الإدارة الإلكترونية بمقدار (0.749)، وهو ذو دلالة إحصائية وفق اختبار T (p < 0.05, T = 12.573)؛ وبناءً عليه تقبل الفرضية الرئيسية الأولى التي تنص على أنه "يوجد دور ذو دلالة إحصائية موجبة للثقافة التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدة"، وترفض فرضية العدم، التي تنص على "لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية للثقافة التنظيمية

في تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الجديدة". وتشير هذه النتيجة إلى أن الثقافة التنظيمية تؤدي إلى زيادة مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الجديدة.

وتتفق هذه النتيجة مع الدراسات السابقة التي أجراها محجز (2017)، ومعتر بالله (2015)، والعاجز (2011) فقد أكدت نتائجها على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية.

وليزيد من التفصيل في توضيح دور أبعاد الثقافة التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية، فقد قام الباحثان بتحليل عدد من الفرضيات الفرعية، المثبتة عن الفرضية الرئيسية الأولى، بهدف إظهار أثر كل بُعد من أبعاد الثقافة التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية والتي بمجموعها تثبت صحة الفرضية الرئيسية كلياً أو جزئياً، وذلك كما يلي:

أ. الفرضية الفرعية الأولى: تنص الفرضية الفرعية الأولى على أنه "يوجد دور ذو دلالة إحصائية موجبة للقيم التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الجديدة".

ولاختبار هذه الفرضية، قام الباحثان باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول (10).

جدول (10): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى

مستوى دلالة T	قيمة T المحسوبة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F المحسوبة	درجة الحرية DF	مستوى دلالة F	معامل الانحدار β	مستوى دلالة T	الفرضية
					بين الجامع 1				يوجد أثر ذو دلالة إحصائية موجبة للقيم التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الجديدة.
0.000	9.110	.633	.401	82.992	البواقي 124	0.000	.633		
					المجموع 125				

يتبين من الجدول (10) وجود دور ذي دلالة إحصائية بين القيم التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية، وهذا ما أوضحه معامل الارتباط R، حيث بلغت قيمته (0.633)، وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)، كما أن هناك دوراً لمتغير "القيم التنظيمية" على متغير تطبيق الإدارة الإلكترونية بنسبة (0.401)، وهي نسبة تفسير التباين في متغير تطبيق الإدارة الإلكترونية، كما بلغت قيمة معامل الانحدار Beta (0.633)، ما يعني أن تغيراً مقداره وحدة واحدة في المتغير المستقل "القيم التنظيمية" سيؤدي إلى زيادة المتغير التابع تطبيق الإدارة الإلكترونية بمقدار (0.633)، وهو ذو دلالة إحصائية وفق اختبار $T(9.110, p < 0.05)$ ؛ وبناءً عليه تقبل الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على أنه "يوجد دور ذو دلالة إحصائية موجبة للقيم التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الجديدة"، وترفض فرضية العدم، التي تنص على أنه "لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية موجبة للقيم التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الجديدة". وتشير هذه النتيجة إلى أن القيم التنظيمية تؤدي إلى زيادة مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الجديدة. ويمكن تفسير ذلك بأن هذا الدور ناجم عن قدرة القيم التنظيمية على توجيه سلوك الموظفين الإداريين بالبنوك محل الدراسة على التفاعل مع أنظمة الإدارة الإلكترونية، وتشجيع الموظفين على تطوير أفكار جديدة تتلاءم مع العمل الإلكتروني.

وقد اتفقت هذه الدراسة مع كل من دراسة معتر بالله (2015)، والهدبان (2015)، والعاجز (2011) التي جاء فيها وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين القيم التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية.

ب. الفرضية الفرعية الثانية: تنص الفرضية الفرعية الثانية على أنه "يوجد دور ذو دلالة إحصائية موجبة للمعتقدات التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدة".
ولاختبار هذه الفرضية، قام الباحثان باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج كما في الجدول (11).

جدول (11): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثانية

مستوى دلالة T	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	قيمة F المحسوبة	درجة الحرية DF	مستوى دلالة F	معامل الانحدار β	قيمة T المحسوبة	مستوى دلالة T
				بين الجامع				
				1				
0.000	.631	.398	81.970	البواقي	0.000	.631	9.054	0.000
				124				
				المجموع				
				125				

يتبين من الجدول (11) وجود دور ذي دلالة إحصائية بين المعتقدات التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية، وهذا ما أوضحه معامل الارتباط R، حيث بلغت قيمته (0.631)، وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى (0.05)، كما أن هناك دوراً متغيراً للمعتقدات التنظيمية على متغير "تطبيق الإدارة الإلكترونية" بنسبة (0.398)، وهي نسبة تفسير التباين في متغير "تطبيق الإدارة الإلكترونية"، كما بلغت قيمة معامل الانحدار Beta (0.631)؛ ما يعني أن تغيراً مقداره وحدة واحدة في المتغير المستقل "المعتقدات التنظيمية"، سيؤدي إلى زيادة المتغير التابع تطبيق الإدارة الإلكترونية بمقدار (0.631)، وهو ذو دلالة إحصائية وفق اختبار T (p < 0.05, T = 9.054)؛ وبناءً عليه تقبل الفرضية الفرعية الثانية، التي تنص على أنه "يوجد دور ذو دلالة إحصائية موجبة للمعتقدات التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدة"، وترفض فرضية العدم، التي تنص على أنه "لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية موجبة للمعتقدات التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدة". وتشير هذه النتيجة إلى أن المعتقدات التنظيمية، تؤدي إلى زيادة مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدة. ونستنتج من ذلك أن المعتقدات التنظيمية لدى العاملين في البنوك العاملة بمدينة الحديدة، عكست شعورهم بأن أعمالهم الإدارية الروتينية والتقليدية المعتمدة على الورق والعمل اليدوي، قد تحولت إلى أعمال إلكترونية، ما يعزز قناعاتهم بتحولهم إلى إنجاز الأعمال الإدارية إلكترونياً، وهذا بدوره عزز اعتقادهم بأهمية مشاركتهم في الأعمال الإلكترونية، بالإضافة إلى نظرة الموظفين إلى العمل الإلكتروني بأنه خبرة وظيفية يتم اكتسابها من خلال الممارسة.

وقد اتفقت هذه الدراسة مع كل من دراسة معتز بالله (2015)، والهدبان (2015)، والعاجز (2011)، التي جاء فيها وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين المعتقدات التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية.

ج. الفرضية الفرعية الثالثة: تنص الفرضية الفرعية الثالثة على أنه "يوجد دور ذو دلالة إحصائية موجبة للأعراف التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدة".
ولاختبار هذه الفرضية، قام الباحثان باستخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط، وكانت النتائج كما في الجدول (12).

جدول (12): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الثالثة

مستوى دلالة T	قيمة T المحسوبة	معامل الانحدار β	مستوى دلالة F	درجة الحرية DF	قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	الفرضية
				بين الجامعات				يوجد أثر ذو دلالة إحصائية موجبة للأعراف التنظيمية
0.000	10.170	.674	0.000	البواقي 124	103.438	.455	.674	في تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدة.
				المجموع 125				

يتبين من الجدول (12) وجود دور ذي دلالة إحصائية بين الأعراف التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية، وهذا ما وضحه معامل الارتباط R، حيث بلغت قيمته (0.674). وهو ذو دلالة إحصائية موجبة عند مستوى (0.05)، كما أن هناك دوراً متغيراً "الأعراف التنظيمية" على متغير "تطبيق الإدارة الإلكترونية" بنسبة (0.455)، وهي نسبة تفسير التباين في متغير "تطبيق الإدارة الإلكترونية"، كما بلغت قيمة معامل الانحدار Beta (0.674)؛ ما يعني أن تغيراً مقداره وحدة واحدة في المتغير المستقل "الأعراف التنظيمية"، سيؤدي إلى زيادة المتغير التابع تطبيق الإدارة الإلكترونية بمقدار (0.674)، وهو ذو دلالة إحصائية وفق اختبار $T(10.170, p < 0.05)$ ؛ وبناءً عليه تقبل الفرضية الفرعية الثالثة، التي تنص على أنه "يوجد دور ذو دلالة إحصائية موجبة للأعراف التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدة"، وترفض فرضية العدم، التي تنص على أنه "لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية موجبة للأعراف التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدة". وتشير هذه النتيجة إلى أن الأعراف التنظيمية، تؤدي إلى زيادة مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدة. ويفسر ذلك أن الأعراف التنظيمية قد عملت على تحفيز الموظفين الإداريين، وتشجيعهم على التأقلم مع التطورات الإلكترونية التي أدخلها البنك، كما أنها قد ساعدت المديرين على الاهتمام بتسهيل وتبسيط إجراءات الأعمال الإدارية وتجنب الروتين والتعقيدات من خلال العمل الإلكتروني.

وقد اتفقت هذه الدراسة مع كل من دراسة معتز بالله (2015)، والهدبان (2015)، والعاجز (2011)، التي جاء فيها وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الأعراف التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية.

جدول (13): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للفرضية الفرعية الرابعة

مستوى دلالة T	قيمة T المحسوبة	معامل الانحدار β	مستوى دلالة F	درجة الحرية DF	قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	الفرضية
				بين الجامعات				يوجد أثر ذو دلالة إحصائية موجبة للتوقعات التنظيمية
0.000	10.097	.672	0.000	البواقي 124	101.956	.451	.672	في تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدة.
				المجموع 125				

يتبين من الجدول (13) وجود أثر ذو دلالة إحصائية بين التوقعات التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية، وهذا ما أوضحه معامل الارتباط R^2 ، حيث بلغت قيمته (0.672). وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى

(0.05)، كما يؤثر متغير "التوقعات التنظيمية" على متغير تطبيق الإدارة الإلكترونية بنسبة (451). وهي نسبة تفسير التباين في متغير تطبيق الإدارة الإلكترونية، كما بلغت قيمة معامل الانحدار Beta (672).، ما يعني أن تغييراً مقداره وحدة واحدة في المتغير المستقل "التوقعات التنظيمية" سيؤدي إلى زيادة المتغير التابع تطبيق الإدارة الإلكترونية بمقدار (672).، وهو ذو دلالة إحصائية وفق اختبار ($T = 10.097, P < 0.05$)، وعليه تقبل الفرضية الرابعة التي تنص على "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية موجبة للتوقعات التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدة"، وترفض فرضية العدم والتي تنص على "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للتوقعات التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدة". وتشير النتيجة إلى أن التوقعات التنظيمية تؤدي إلى زيادة مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدة. يمكن تفسير ذلك من خلال توسيع دائرة المشاركة للموظفين داخل بيئة العمل الإلكتروني، كما أن التوقعات التنظيمية قد عززت من ثقة الموظفين الإداريين بأنفسهم، من خلال تمكينهم من إنجاز بعض الأعمال الإدارية الروتينية بطريقة إلكترونية خارج مكان العمل بواسطة الإنترنت. وقد اتفقت هذه الدراسة مع كل من دراسة معتز بالله (2015)، الهديان (2015)، والعاجز (2011) التي جاء فيها وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين التوقعات التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية.

اختبار فرضية الدراسة الرئيسة الثانية :

تنص الفرضية الرئيسة الثانية بالدراسة الحالية على أنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة في مستوى ممارسة كل من الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية، تعزى للمتغيرات الديموغرافية : (النوع، العمر، المؤهل العلمي، عدد الدورات في الحاسوب، الدرجة الوظيفية، التخصص)".

ولاختبار هذه الفرضية، تم استخدام عدة أساليب إحصائية، مثل : اختبار T-Test لتحليل مستوى الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية بحسب متغير النوع، بواسطة البرنامج الإحصائي، للتعرف على الفروق في مستوى الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية لدى الإداريين في البنوك العاملة بالحديدة بحسب المتغيرات الديموغرافية، كالآتي :

أ. اختبار الفروق في مستوى الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية بحسب متغير النوع :
لاختبار الفروق في متوسطات إجابات المستجوبين، التي تعزى إلى متغير النوع، قام الباحثان باستخدام اختبار (T-Test) بواسطة البرنامج الإحصائي (SPSS-V24)، كما يوضح ذلك الجدول (14).
جدول (14) : اختبار الفروق في مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية حسب متغير النوع

المحاور	الذكور		الإناث		T-Test
	المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط	الانحراف المعياري	اختبار T مستوى الدلالة
الثقافة التنظيمية	3.75	0.59	3.5	0.6	2.640 .009
تطبيق الإدارة الإلكترونية	3.69	0.76	3.54	0.66	1.109 .270

يلاحظ من الجدول (14) بالنسبة للثقافة التنظيمية أن متوسط درجات الذكور (3.75)، وبانحراف معياري (0.59)، وأن متوسط درجات الإناث (3.5) وبانحراف معياري (0.6)، وكما أظهرت نتائج اختبار (T) أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول مستوى ممارسة الثقافة التنظيمية في البنوك العاملة في مدينة الحديدة، تعزى لمتغير النوع ($P = 0.009, T = 2.640$)، وبناءً عليه يقضي قبول الفرضية بصيغتها، التي تنص على أنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية معنوية بين متوسطات استجابة أفراد العينة، حول مستوى ممارسة الثقافة التنظيمية في البنوك العاملة في مدينة الحديدة، تعزى لمتغير النوع". أما بالنسبة لتطبيق الإدارة الإلكترونية فإن متوسط درجات الذكور (3.69) وبانحراف معياري (0.76)، وأن متوسط درجات الإناث (3.54) وبانحراف معياري (0.66)، وكما أظهرت نتائج اختبار (T) أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول

مستوى ممارسة تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة في مدينة الحديدة، تعزى لمتغير النوع ($P=0.270, T=1.109$)، وبناءً عليه يقتضي رفض الفرضية التي تنص على أنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة أفراد العينة حول مستوى ممارسة تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة في مدينة الحديدة تعزى لمتغير النوع". وقبول فرضية العدم التي تنص على أنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة أفراد العينة حول مستوى ممارسة تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة في مدينة الحديدة تعزى لمتغير النوع".

ويعزى ذلك إلى أن رؤية الموظفين لتطبيق الإدارة الإلكترونية ليس لها دور بالنوع، وإنما لها دور بقدرات الموظف على اكتساب مهارات جديدة في مجال التقنية، أما بالنسبة للفروق في المتغير المستقل الثقافة التنظيمية فإنه يعود إلى أن الموظفين من الذكور أكثر اندماجاً مع الثقافة التنظيمية في بيئة العمل الإدارية ومستوياتها من الإناء، وقد يفسر ذلك لأن أفراد العينة ينتمون إلى مجتمع محافظ.

ب. اختبار الفروق في مستوى الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية بحسب متغير العمر:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة تجاه مستوى ممارسة كل من الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية تعزى لمتغير العمر.

ولاختبار هذه الفرضية قام الباحثان باستخدام تحليل التباين الأحادي، وكانت النتائج كما في الجدول (15).

جدول (15): نتيجة تحليل التباين الأحادي بحسب متغير العمر

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة
الثقافة التنظيمية	بين المجموعات	28.947	3	9.649	.046	.987
	داخل المجموعات	25685.688	122	210.538		
تطبيق الإدارة الإلكترونية	بين المجموعات	34.492	3	11.497	.173	.914
	داخل المجموعات	8087.952	122	66.295		

في الجدول (15) أظهرت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي، أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة، حول مستوى ممارسة كل من الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدة، تعزى لمتغير العمر، وذلك كما أظهرته قيمة ($P=0.987, F=0.046$) للثقافة التنظيمية وكذا قيمة ($P=0.914, F=0.173$) لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

وبناءً عليه يقتضي رفض الفرضية التي تنص على أنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة أفراد العينة حول مستوى ممارسة كل من الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدة تعزى لمتغير العمر"، ويتم قبول فرضية العدم التي تنص على أنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة أفراد العينة حول مستوى ممارسة كل من الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدة تعزى لخاصية العمر". ويعود ذلك إلى أن الثقافة التنظيمية والإدارة الإلكترونية ليس لها دور بالعمر، فهي لا تقتصر على عمر معين في الفهم والتطبيق.

ج. اختبار الفروق في مستوى الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية بحسب متغير المؤهل العلمي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة تجاه مستوى ممارسة كل من الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية، تعزى لخاصية المؤهل العلمي.

ولاختبار هذه الفرضية، قام الباحثان باستخدام تحليل التباين الأحادي، وكانت النتائج كما في الجدول (16).

جدول (16)؛ نتيجة تحليل التباين الأحادي بحسب متغير المؤهل العلمي

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة
الثقافة	بين المجموعات	425.830	3	141.943	.685	.563
التنظيمية	داخل المجموعات	25288.805	122	207.285		
تطبيق الإدارة	بين المجموعات	409.293	3	409.293	2.158	.096
الإلكترونية	داخل المجموعات	7713.151	122	7713.151		

في الجدول (16) أظهرت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول مستوى ممارسة كل من الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدة تعزى لخاصية المؤهل العلمي، وذلك كما أظهرته قيمة (P=0.563, F=0.685) للثقافة التنظيمية، وكذا قيمة (P=0.096, F=2.158) لتطبيق الإدارة الإلكترونية.

وبناءً عليه يقضي رفض الفرضية التي تنص على أنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة أفراد العينة حول مستوى ممارسة كل من الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدة، تعزى لخاصية المؤهل العلمي". ويتم قبول فرضية العدم، التي تنص على أنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة أفراد العينة حول مستوى ممارسة كل من الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدة تعزى لخاصية المؤهل العلمي".

وهذه النتيجة تظهر أن الموظفين في البنوك، بحسب عينة الدراسة، لا تختلف آراؤهم باختلاف المؤهل العلمي؛ أي أنه ليس هناك دور للمؤهل العلمي في تطبيق وممارسة كل من الثقافة التنظيمية والإدارة الإلكترونية، حيث يمكن اكتساب مهارات الحاسوب التي تمكن الموظف من تطبيق الإدارة الإلكترونية من خلال التدريب والممارسة بغض النظر عن مؤهله العلمي.

د. اختبار الفروق في مستوى الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية، بحسب متغير الدورات في الحاسوب؛

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة تجاه مستوى ممارسة كل من الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية، تعزى لمتغير عدد الدورات في الحاسوب. ولاختبار هذه الفرضية، قام الباحثان باستخدام تحليل التباين الأحادي، وكانت النتائج كما في الجدول (17).

جدول (17)؛ نتيجة تحليل التباين الأحادي بحسب متغير عدد الدورات في الحاسوب

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة
الثقافة	بين المجموعات	1640.048	3	546.683	2.770	.045
التنظيمية	داخل المجموعات	24074.587	122	197.333		
تطبيق الإدارة	بين المجموعات	469.841	3	156.614	2.497	.063
الإلكترونية	داخل المجموعات	7652.604	122	66.295		

في الجدول (17) أظهرت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة، حول دور عدد الدورات التدريبية في الحاسوب على مستوى ممارسة تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدة، تعزى لمتغير عدد الدورات في الحاسوب، وذلك كما أظهرته قيمة (P=0.063, F=2.497).

أما بالنسبة لمستوى ممارسة الثقافة التنظيمية فقد أظهرت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول دور الثقافة التنظيمية في البنوك العاملة بمدينة جدة، تعزى لمتغير عدد الدورات في الحاسوب، حيث أظهرت قيمة ($P=0.045, F=2.770$). وبناءً عليه تم قبول الفرضية التي تنص على أنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة أفراد العينة حول مستوى ممارسة الثقافة التنظيمية في البنوك العاملة بمدينة جدة، تعزى لمتغير عدد الدورات في الحاسوب". ورفض فرضية العدم التي تنص على أنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة أفراد العينة حول مستوى ممارسة الثقافة التنظيمية في البنوك العاملة بمدينة جدة، تعزى لمتغير عدد الدورات في الحاسوب".

ولتحديد مكامن الفروق فقد استخدم الباحثان اختبار (LSD) للفروق البعدية، كما في الجدول (18).

جدول (18): اختبار المقارنات المتعددة لمتغير عدد الدورات في الحاسوب

المحور	عدد الدورات في الحاسوب (J)	عدد الدورات في الحاسوب (I)	فروقات المتوسط (J-I)	الخطأ المعياري	مستوى الدلالة	عند مستوى ثقة 95%	
						الحد الأدنى	الحد الأعلى
الثقافة التنظيمية	لا توجد دورات	دورات 1 - 5	-3.81169	4.35972	.384	-12.4422	4.8188
	تدريب	دورات 6 - 10	-7.55000	5.12943	.144	-17.7042	2.6042
		أكثر من 10 دورات	-13.08824	5.29643	.015	-23.5731	-2.6034
	5 - 1 دورات	لا يوجد دورات تدريب	3.81169	4.35972	.384	-4.8188	12.4422
	دورات	دورات 6 - 10	-3.73831	3.52553	.291	-10.7175	3.2408
		أكثر من 10 دورات	-9.27655*	3.76438	.015	-16.7285	-1.8246
	10 - 6 دورات	لا يوجد دورات تدريب	7.55000	5.12943	.144	-2.6042	17.7042
	دورات	دورات 1 - 5	3.73831	3.52553	.291	-3.2408	10.7175
		أكثر من 10 دورات	-5.53824	4.63405	.234	-14.7118	3.6353
	أكثر من 10 دورات	لا يوجد دورات تدريب	13.08824*	5.29643	.015	2.6034	23.5731
دورات	5-1 دورات	9.27655*	3.76438	.015	1.8246	16.7285	
	10-6 دورات	5.53824	4.63405	.234	-3.6353	14.7118	

من الجدول (18) يتضح أن الفروق في استجابة العينة، تؤول لصالح الموظفين الإداريين الذين لديهم أكثر من 10 دورات تدريبية في الحاسوب على الموظفين الإداريين الذين ليس لديهم دورات تدريبية في الحاسوب، وعلى الذين لديهم (1-5 دورات في الحاسوب)، وفقاً لقيمة فروق المتوسط ومستوى الدلالة على التوالي، قد يعود السبب في ذلك إلى أن الموظفين الحاصلين على عدد أكبر من الدورات التدريبية في الحاسوب أكثر تقبلاً لأبعاد الثقافة التنظيمية، وأكثر مقدرة ومهارة على تطبيق الإدارة الإلكترونية لإنجاز أعمالهم.

وهذه النتيجة تظهر أن الموظفين في البنوك، بحسب عينة الدراسة، تختلف آراؤهم باختلاف عدد الدورات الحاصلين عليها بالنسبة للمتغير المستقل الثقافة التنظيمية، ويعود ذلك إلى أن الموظفين الحاصلين على دورات تدريب يمثلون 90% من عدد دورات واحدة فأكثر، حيث إن الدورات التدريبية أسهمت في زيادات معارفهم في مجال الإدارة الإلكترونية، وهذا ما يؤكد عدم وجود اختلاف آراء أفراد العينة باختلاف عدد الدورات في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وعلى العكس يوجد قصور في مستوى فهم وممارسة الثقافة التنظيمية، وهذا ما أظهره وجود اختلافات بين آراء الباحثين في البنوك العاملة بمدينة جدة، تعزى لعدد دورات الحاسوب.

هـ. اختبار الفروق في مستوى الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية، بحسب متغير المستوى الوظيفي:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة تجاه مستوى ممارسة كل من الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية، تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية. ولاختبار هذه الفرضية، قام الباحثان باستخدام تحليل التباين الأحادي، وكانت النتائج كما في الجدول (19).

جدول (19): نتيجة تحليل التباين الأحادي بحسب متغير الدرجة الوظيفية

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة
الثقافة	بين المجموعات	1372.585	3	457.528	2.293	.081
التنظيمية	داخل المجموعات	24342.050	122	199.525		
تطبيق الإدارة	بين المجموعات	278.881	3	92.960	1.446	.233
الإلكترونية	داخل المجموعات	7843.564	122	64.292		

في الجدول (19) أظهرت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول دور مستوى ممارسة كل من الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدة، تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية، وذلك كما أظهرته قيمة ($P=0.081$, $F=2.293$) للثقافة التنظيمية وكذا قيمة ($P=0.233$, $F=1.446$) لتطبيق الإدارة الإلكترونية. وبناءً عليه يقتضي رفض الفرضية التي تنص على أنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة أفراد العينة حول مستوى ممارسة كل من الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدة تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية". ويتم قبول فرضية العدم، التي تنص على أنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة أفراد العينة حول مستوى ممارسة كل من الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدة، تعزى لمتغير الدرجة الوظيفية".

وقد يعود ذلك إلى أن نسبة الموظفين من أفراد العينة، هم من المستوى الإداري الأدنى، ويمثلون 61.1%، وبالتالي قد لا يشعرون بأهمية الثقافة التنظيمية، وما يترتب عليها من تطبيق الإدارة الإلكترونية.

و. اختبار الفروق في مستوى الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية، بحسب متغير التخصص:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات تقديرات أفراد العينة تجاه مستوى ممارسة كل من الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية، تعزى للتخصص. ولاختبار هذه الفرضية، قام الباحثان باستخدام تحليل التباين الأحادي، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول (20).

جدول (20): نتيجة تحليل التباين الأحادي بحسب متغير التخصص

المحاور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	F	مستوى الدلالة
الثقافة	بين المجموعات	22.700	1	22.700	.110	.741
التنظيمية	داخل المجموعات	25691.935	124	207.193		
تطبيق الإدارة	بين المجموعات	14.583	1	14.583	.223	.638
الإلكترونية	داخل المجموعات	8107.861	124	65.386		

في الجدول (20) أظهرت نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي، أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابات أفراد العينة حول دور مستوى ممارسة كل من الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدة، تعزى لمتغير التخصص، وذلك كما أظهرته قيمة

($P=0.741, F=0.110$) للثقافة التنظيمية وكذا قيمة ($P=0.638, F=0.223$) لتطبيق الإدارة الإلكترونية. وبناءً عليه يقتضي رفض الفرضية التي تنص على أنه "توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة أفراد العينة حول مستوى ممارسة كل من الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدة، تعزى لمتغير التخصص". ويتم قبول فرضية العدم، التي تنص على أنه "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات استجابة أفراد العينة حول مستوى ممارسة كل من الثقافة التنظيمية وتطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدة، تعزى لمتغير التخصص".

وقد يعود ذلك إلى أن الثقافة التنظيمية والإدارة الإلكترونية تتطلب مهارات إدارية وممارسات، ولا تتطلب بالضرورة وجود تخصص، وهذه النتيجة تظهر أن الموظفين في البنوك بحسب عينة الدراسة لا تختلف آراؤهم باختلاف تخصصاتهم؛ أي أنه ليس هناك دور للتخصص في تطبيق وممارسة كل من الثقافة التنظيمية والإدارة الإلكترونية.

الاستنتاجات:

- في ضوء نتائج الدراسة وما تضمنته، توصل الباحثان إلى عدد من الاستنتاجات، وهي على النحو الآتي:
1. اتضح أن إدارة البنوك محل الدراسة، تولي اهتماماً متفاوتاً بأبعاد الثقافة التنظيمية، حيث جاءت القيم التنظيمية في المرتبة الأولى، وجاءت التوقعات التنظيمية في المرتبة الأخيرة وبشكل ضعيف، وهذا مؤشر على ضعف الثقة المتبادلة بين إدارة البنوك وموظفيها.
 2. اتضح أن إدارة البنوك محل الدراسة تطبق الإدارة الإلكترونية، ولكن ليس بشكل كامل، وقد يكون ذلك راجعاً إلى قلة الوعي بمفاهيم الإدارة الإلكترونية.
 3. تولي إدارة البنوك محل الدراسة اهتماماً كبيراً بالثقافة التنظيمية، الأمر الذي أدى إلى دور إيجابي في تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث إنه كلما مارس الموظفون الإداريون سلوك الثقافة التنظيمية بأبعادها المختلفة زاد تطبيق الإدارة الإلكترونية إيجابياً في مجال الأعمال المصرفية، وهذا يدل على الدور المميز والفاعل للثقافة التنظيمية في رفع مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة بمدينة الحديدة.
 4. اتضح أن البنوك محل الدراسة تهتم بعامل الوقت كأحد أهم القيم التنظيمية لإنجاز المهام والواجبات في الفترة الزمنية المحددة، وهذا ما جعل إدارة البنوك تنظر للإدارة الإلكترونية على أنها جوهر العملية الإدارية؛ وبالتالي فإن هناك دوراً إيجابياً للقيم التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية.
 5. يتضح أن المعتقدات التنظيمية لدى العاملين في البنوك العاملة بمدينة الحديدة، كانت مرتفعة، وذلك لأن إدارة البنوك محل الدراسة تهتم بنشر ثقافة تنظيمية، تسهم في تطبيق الإدارة الإلكترونية، وهذا ما عزز اعتقادهم بأهمية العمل الإلكتروني.
 6. يلاحظ أن موظفي البنوك محل الدراسة، لديهم مفاهيم مشتركة في مجال العمل المصرفي، حيث يسود بينهم روح التعاون في العمل، كما أن إدارة البنوك محل الدراسة تحاول جاهدة تدعيم الأعراف التنظيمية وتكييفها مع التطورات التكنولوجية المستحدثة في بيئة العمل، وهذا ما أثر إيجاباً في تطبيق الإدارة الإلكترونية.
 7. يلاحظ أن البنوك محل الدراسة، تسعى باستمرار لتوفير فرص التعلم وتطوير موظفيها من خلال توضيح ومساعدة الموظفين لتطبيق التقنية المتعلقة بعملهم؛ مراعاة لقدرات ومهارات الموظفين، ولكن هناك قصور في توسيع دائرة المشاركة مع الموظفين في عملية اتخاذ القرارات الإدارية ضمن بيئة العمل الإلكتروني، وأيضاً عدم منحهم صلاحيات العمل إلكترونياً خارج أوقات الدوام الرسمي عبر الإنترنت. وبشكل عام فإن التوقعات قد أسهمت بشكل متوسط في تطبيق الإدارة الإلكترونية.

8. يتضح من البنوك محل الدراسة أن الدورات في مجال الحاسوب، تجعل موظفي البنوك أكثر إلماماً بالثقافة التنظيمية، ما يعزز قدرتهم على تطبيق الإدارة الإلكترونية في مجال عملهم.

التوصيات:

بناءً على النتائج والاستنتاجات السابقة التي توصلت إليها الدراسة، تمت صياغة مجموعة من التوصيات على النحو الآتي:

1. دعم وتعزيز وجود ثقافة تنظيمية هادفة إلى التقدم والتغيير والإنجاز، وإدخال آليات ومبادئ ومفاهيم التطوير المستمر والجودة الشاملة والابتكار والإبداع في أنظمة ولوائح البنوك بما يساعدها على إدخال التكنولوجيا الحديثة، المتمثلة بالإدارة الإلكترونية في جميع أنشطتها.
2. الاهتمام بمفاهيم الثقافة التنظيمية في البنوك محل الدراسة بشكل عام وزيادة الاهتمام بالتوقعات التنظيمية لما لها من دور إيجابي في زيادة مستوى الثقافة التنظيمية في البنوك محل الدراسة التي ستعكس إيجاباً في تطبيق الإدارة الإلكترونية.
3. زيادة الاهتمام بتطبيق الإدارة الإلكترونية، من خلال إنشاء قسم متخصص لتطبيقات الإدارة الإلكترونية (تطبيقات الخدمات البنكية)، يضم خبراء في الإدارة والمحاسبة والعلوم المالية والمصرفية وتكنولوجيا المعلومات، يعملون بشكل متناسق ومتكامل على مراقبة آلية العمل الإلكتروني وحل المشكلات التي قد تعترض عملية التطبيق، لما له من دور إيجابي في تسهيل استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية من قبل العملاء.
4. زيادة الاهتمام بالثقافة التنظيمية، وتوضيح مدى أهميتها في تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك العاملة في مدينة الحديدة.
5. الاهتمام بزراعة القيم التنظيمية بين الموظفين، والعمل على توجيه سلوكهم نحو التفاعل مع أنظمة الإدارة الإلكترونية، وتشجيعهم على تطوير أفكار جديدة، تتلاءم مع العمل الإلكتروني.
6. زيادة الاهتمام بالاعتقادات التنظيمية، من خلال عقد دورات تدريبية لتشجيع الموظفين على تنمية مداخل جديدة، والتعامل مع المشاكل بطريقة مبتكرة، من خلال التكافؤ بالسلطات والمسؤوليات الممنوحة في بيئة العمل الإلكتروني، وإقناعهم بأن أعمالهم الإدارية الروتينية والتقليدية، المعتمدة على الورق والعمل اليدوي قد تحولت إلى أعمال إلكترونية، ما يعزز قناعاتهم بتحولهم إلى إنجاز الأعمال الإدارية إلكترونياً، وتوضيح أن العمل الإلكتروني يعتبر خبرة وظيفية، يتم اكتسابها من خلال الممارسة.
7. الاهتمام بالأعراف التنظيمية، وتوضيح مدى أهميتها في تشجيع الموظفين الإداريين على تطبيق الإدارة الإلكترونية.
8. الاهتمام بالتوقعات التنظيمية لما لها من دور في توسيع دائرة المشاركة للموظفين داخل بيئة العمل الإلكتروني، وتعزيز ثقة الموظفين الإداريين بأنفسهم، من خلال تمكينهم من إنجاز الأعمال الإدارية الروتينية بطريقة إلكترونية خارج مكان العمل بواسطة الإنترنت، والتقليص من المركزية، من خلال منح الموظفين اتخاذ بعض القرارات دون الرجوع للإدارة العليا.
9. التدريب المستمر في مجال الإدارة الإلكترونية للموظفين، وذلك لرفع مهاراتهم وقدراتهم ومواكبة التغيرات المستمرة في مجال تكنولوجيا المصارف.
10. تعزيز ونشر مفاهيم الثقافة التنظيمية ومفاهيم الإدارة الإلكترونية بين الموظفين في البنك.
11. تكثيف الدورات التدريبية في مجال الحاسوب لما له من دور في رفع مستوى الثقافة التنظيمية، التي بدورها تنعكس إيجاباً في رفع مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية.

المقترحات:

اقتصرت الدراسة الحالية على الموظفين الإداريين في البنوك العاملة بمدينة الحديدة في الجمهورية اليمنية، وفي حدود الأبعاد الأربعة للثقافة التنظيمية، ودورها في مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك محل الدراسة؛ لذا يقترح الباحثان المجالات الآتية للدراسة المستقبلية:

1. إجراء المزيد من الأبحاث في هذا المجال بهدف دعم أو تقويم ما توصلت إليه الدراسة الحالية.
2. إعادة اختبار نموذج الدراسة نفسه على عينة أوسع، تشمل العاملين في عدد من البنوك على مستوى الجمهورية اليمنية.
3. تطبيق أنموذج الدراسة على قطاعات خدمية أخرى؛ للتحقق من مصداقية نموذج الدراسة.
4. إضافة عوامل أخرى على أنموذج الدراسة، قد يكون لها دور في تطبيق الإدارة الإلكترونية.
5. استخدام نماذج وأبعاد أخرى للثقافة التنظيمية، وتطبيقها على القطاع المصرفي باليمن، ومقارنة نتائجها بنتائج الدراسة الحالية.
6. تطبيق نموذج الدراسة الحالية في بيئات أخرى، تختلف عن البيئة اليمنية التي أجريت فيها هذه الدراسة.

المراجع:

- أبو القاسم، ياسر محمد صديق (2017)، الدور الوسيط للثقافة التنظيمية في العلاقة بين تطبيق الإدارة الإلكترونية وأداء الموارد البشرية (أطروحة دكتوراه)، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
- آل دحوان، عبدالله بن سعيد (2008)، دور إدارة التطوير الإداري في تطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة مسحية (رسالة ماجستير)، جامعة الملك سعود، المملكة العربية السعودية.
- برجرجة، مريم (2015)، أثر الثقافة التنظيمية على الرضا الوظيفي: دراسة حالة (رسالة ماجستير)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- بريالة، سميرة (2017)، أثر الثقافة التنظيمية على السلوك الإبداعي: دراسة حالة (رسالة ماجستير)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- بومعروف، توفيق (2019)، واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في ظل الثقافة التنظيمية في المؤسسة الجزائرية - دراسة ميدانية بمصلحة التنظيم العام بمقر بلدية عين كرشة (رسالة ماجستير)، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر.
- جودي، حيدر حمزة، وعبدالرحمن، فؤاد يوسف (2011)، تأثير الإدارة بالتجوال في تطوير عمل الإدارة الإلكترونية: دراسة تطبيقية في مديرية المرور العامة، مجلة الإدارة والاقتصاد، 34 (9)، 321-338.
- الحاكم، علي عبدالله، والفليت، خلود عطية احمد (2020)، أثر عمليات إدارة المعرفة في متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى الموظفين العاملين في الجامعات الفلسطينية - دراسة تطبيقية على الجامعة الإسلامية بغزة وجامعة الأزهر بغزة، مجلة المثنى للعلوم الإدارية والاقتصادية، 1 (10)، 136-159.
- حسن، فاضل عباس (2013)، دور الثقافة التنظيمية في التوجه المعاصر نحو تطبيق الإدارة الإلكترونية دراسة ميدانية في جامعة ميسان، مجلة الكويت للاقتصاد والعلوم الإدارية، 1 (9)، 221-255.
- حفصية، بلومي (2016)، دور الثقافة التنظيمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة: دراسة حالة (رسالة ماجستير)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- الحمودي، عامر المختار عبدالله (2018)، الثقافة التنظيمية وأثرها على تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمستشفيات - دراسة تطبيقية بمستشفى صبراتة التعليمي، المجلة الدولية للعلوم والتقنية، (14)، 47-1.
- حويحي، اسماعيل محمد اسماعيل (2015)، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الإداري: دراسة مقارنة بين الجامعات العامة والخاصة (رسالة ماجستير)، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.

- حيزية، شاوش إخوان (2015)، أثر الثقافة التنظيمية على تحسين الأداء البشري: دراسة حالة (رسالة ماجستير)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- خليل، زينب مصطفى (2015)، تأهيل الموارد البشرية لتطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة حالة في وزارة العلوم والتكنولوجيا، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، 12، (86)، 172-195.
- داحش، ظافر معيوف، محسن، أمل علي، وفريد، رشيد حميد (2013)، مدى توافر المقومات الأساسية للتحويل نحو الإدارة الإلكترونية في الجامعات العراقية: دراسة تطبيقية في مؤسسات التعليم العالي في الناصرية، مجلة التقني، 26، (7)، 289-311.
- ساسي، محمد أمين (2017)، تأثير الثقافة التنظيمية في تطبيق إدارة المعرفة: دراسة ميدانية في مطاحن الأوراس وحدة أريس (رسالة ماجستير)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- شاطري، حمزة (2017)، أثر الثقافة التنظيمية على أداء العاملين: دراسة حالة (رسالة ماجستير)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- شريف، أشير أنور، وعبد، محمد (2016)، دور الثقافة التنظيمية في تعزيز ممارسات الشفافية المالية وأثرها في فاعلية المنظمة: بحث تحليلي لإجابات عينة من المديرين العاملين في الشركة العامة لتجارة السيارات، مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، 8، (15)، 183-213.
- شكال، وردة (2017)، دور الثقافة التنظيمية في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة حالة (رسالة ماجستير)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- صادق، مروة جعفر، الطائي، على حسوني افندي، وحمادي، عبد المنعم كاظم (2016)، تأثير الثقافة التنظيمية في أبعاد الهيكل التنظيمي. مجلة كلية مدينة العلم، 8، (1)، 82-109.
- صبح، نهال البيلي (2019)، اثر الثقافة التنظيمية على تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمؤسسات الرياضية. مجلة كلية التربية الرياضية، (31)، 367-398.
- طه، علي عبد الجليل (2015)، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الإداري (رسالة ماجستير)، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، صنعاء، اليمن.
- عابد، يوسف رجب (2015)، أثر مكونات الإدارة الإلكترونية على فاعلية القرارات في القطاع العام: دراسة حالة (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- العاجز، إيهاب (2011)، دور الثقافة التنظيمية في تفعيل تطبيق الإدارة الإلكترونية: دراسة تطبيقية (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- عاطي، مایسة (2017)، أثر الثقافة التنظيمية على جودة الخدمة: دراسة ميدانية (رسالة ماجستير)، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.
- عبابنة، هايل طلاق، وجميل، عمر قيس (2016)، الثقافة التنظيمية وأثرها في التطوير التنظيمي: دراسة استطلاعية. مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، 8، (16)، 50-76.
- عبد الجليل، محمد ابوبكر (2019)، أثر الثقافة التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية بقطاع الكهرباء بالسودان (2005-2017م) (أطروحة دكتوراه)، جامعة أم درمان الإسلامية، السودان.
- العزام، إیاد (2015)، أثر الثقافة التنظيمية على سلوك المواطنة التنظيمية، دراسات العلوم الإدارية، 42، (1)، 103-130.
- علوان، محمد نعمان (2017)، مدى قدرة تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمة المقدمة للجمهور في المحاكم العاملة لقطاع غزة من وجهة نظر العاملين (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- علي، علا عبد الغني عمر (2016)، الإدارة الإلكترونية أداة لتحقيق إدارة الجودة الشاملة والامتياز (أطروحة دكتوراه)، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.

- علي، عمرو ومحمد صالح (2018)، أثر الثقافة التنظيمية في الأداء الوظيفي من خلال التمكين الإداري، دراسة ميدانية (رسالة ماجستير)، جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن.
- عمار، محمد جمال (2009)، مدى إمكانية تطبيق الإدارة الإلكترونية بوكالة غوث وتشغيل اللاجئين بـمكتب غزة الإقليمي ودورها في تحسين أداء العاملين؛ دراسة حالة (رسالة ماجستير)، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- العنسي، سميرة على عتيق جبران (2017)، دور الثقافة التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية؛ دراسة حالة (رسالة ماجستير)، الأكاديمية اليمنية للدراسات العليا، صنعاء، اليمن.
- غويمنة، فادي فؤاد محمد حسن (2013)، درجة تطبيق الإدارة الإلكترونية في مدارس مديرية لواء الشمالي والمشكلات التي تواجهها واقتراحات للتطوير (رسالة ماجستير)، جامعة اليرموك، الأردن.
- فضل الله، رشيدة، والحاكم، علي (2017)، أثر الثقافة التنظيمية على الأداء دراسة تطبيقية على المصارف التجارية السودانية ولاية الخرطوم. مجلة العلوم الاقتصادية، 18 (1)، 116-133.
- فياللي، كنزة (2017)، تقييم إدارة البنوك التجارية في ظل الإدارة الإلكترونية؛ دراسة حالة القرض الجزائري (رسالة ماجستير)، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر.
- القرشي، ظاهر رزاد، ومحيسن، بلقيس سمير (2020)، أثر الثقافة التنظيمية على إدارة المعرفة - دراسة تطبيقية على المستشفيات الخاصة في مدينة عمان. مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، 28 (1)، 80-95.
- محجز، محمد إبراهيم محمد (2017)، دور الثقافة التنظيمية كمدخل لدعم الإدارة الإلكترونية؛ دراسة تطبيقية (رسالة ماجستير)، أكاديمية الإدارة السياسية للدراسات العليا، جامعة الأقصى، غزة، فلسطين.
- المدادحة، دانيا أكرم، والكساسبة، محمد مفضي (2016)، أثر الإدارة الإلكترونية في تحقيق المزايا التنافسية؛ دراسة ميدانية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، (10)، 121-129.
- معزز بالله، بورمل (2015)، دور الثقافة التنظيمية في تطبيق الإدارة الإلكترونية؛ دراسة ميدانية (رسالة ماجستير)، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.
- مقبول، سلمي مقبول علي (2013)، أثر الثقافة التنظيمية على تطبيق الإدارة الإلكترونية؛ دراسة حالة (رسالة ماجستير)، جامعة الزعيم الأزهرى، السودان.
- الناصر، علاء حاكم، وحسين، زينة حمود (2018)، الثقافة التنظيمية وعلاقتها بالإبداع الإداري لدى عمداء الكليات ومعانيهم. مجلة البحوث التربوية والنفسية، (56)، 144-164.
- نصري، وديع (2015)، نموذج تبني استخدام الإنترنت في الخدمات المصرفية في تونس. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، 11 (3)، 669-683.
- النور، حسن، والبشير، إبراهيم (2016)، الثقافة التنظيمية وأثرها في الميزة التنافسية؛ دراسة تطبيقية على المصارف التجارية السودانية. مجلة العلوم الاقتصادية، 17 (2)، 128-144.
- الهديان، باسم سعيد نويران (2015)، دور الثقافة التنظيمية في الإدارة الإلكترونية؛ دراسة تطبيقية (رسالة ماجستير)، جامعة الزعيم الأزهرى، السودان.

Abrahamson, D. E., & Goodman-Delahunty, J. (2013). The impact of organizational information culture on information use outcomes in policing: an exploratory study. *Information Research*, 18(4), 1-16.

Abubakre, M., Coombs, C., & Ravishankar, M. N. (2014). *The influence of organizational culture on the outcome of an IS implementation*. In the 35th International Conference on Information Systems (pp. 1-18), Auckland, New Zealand.

- Bataineh, K. A. (2017). The impact of electronic management on the employees' performance field study on the public organizations and governance in Jerash Governorate. *Journal of Management and Strategy*, 8(5), 86-100.
- Mburugu, K. N., Mulwa, A. S., & Kyalo, D. N. (2017). Organisational culture and implementation of electronic project monitoring information system in public tertiary institutions in Kenya. *International Academic Journal of Information Systems and Technology*, 2(1), 61-77.