

**Humanities and Educational
Sciences Journal**

ISSN: 2617-5908 (print)



**مجلة العلوم التربوية
والدراسات الإنسانية**

ISSN: 2709-0302 (online)

أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية (دراسة ميدانية على عينة من البنوك التجارية في مدينة تعز) (*)

د/ عبدالرقيب علي قاسم السماوي
أستاذ إدارة الجودة والتخطيط الإستراتيجي
جامعة تعز - اليمن

الباحثة/ أشجان محمد قائد غانم الغنامي

نشر ملخص رسالة ماجستير بعد اجازتها علمياً من مركز الدراسات العليا – جامعة تعز.

تاريخ قبوله للنشر 15/5/2025

<http://hesj.org/ojs/index.php/hesj/index>

(*) تاريخ تسليم البحث 29/1/2025

(*) موقع المجلة:

أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية (دراسة ميدانية على عينة من البنوك التجارية في مدينة تعز)

د/ عبدالرقيب علي قاسم السماوي
أستاذ إدارة الجودة والتخطيط الاستراتيجي
جامعة تعز - اليمن

الباحثة/ أشجان محمد قائد غانم الغنامي

الملخص

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية في مدينة تعز، ولتحقق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي بنوعيه المسحي والارتباطي، كما تم استخدام الاستبانة في عدد من الأساليب الإحصائية التي تتناسب مع الإجابة عن أسئلة الدراسة، حيث تم اختيار المجتمع بأكمله عينة للدراسة الحالية بطريقة الحصر الشامل والبالغ عددهم (92) موظفًا وموظفة، استجاب منهم (77) موظفًا وموظفة، وأظهرت النتائج وجود أثر ذي دلالة إحصائية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية في مدينة تعز، ووجود أثر (لبعد الشبكات فهو في قمة الهرم يليه بُعدًا أجهزة الحاسوب وملحقاتها والبرمجيات وقواعد البيانات ثم يأتي أخيرًا بعد الكوادر البشرية) في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية في مدينة تعز. كما أظهرت النتائج عن وجود مستويات متوسطة من الميزة التنافسية في تلك البنوك بحسب آراء العاملين فيها، فقد جاءت التكلفة والجودة في المرتبة الأولى والتسليم والمرونة في المرتبة الثانية بينما يأتي الإبداع في المرتبة الثالثة والأخيرة. وفي ضوء النتائج تم تقديم عدد من التوصيات والمقترحات.

الكلمات المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الميزة التنافسية، البنوك التجارية.

Effect of Applying Electronic Management to Achieve Competitive Advantage in Commercial Banks (A Field Study on a Sample of Commercial Banks in Taiz City)

Dr. Abdul Raqeeb Ali Qasim Al-Samawi

Professor of Quality Management and Strategic Planning
University of Taiz - Yemen

Ashjan Mohammed Qaed Ghanem Al-Ghanami

Abstract

Objective of the Study The present study aims at identifying the effect of applying electronic management to achieve competitive advantage in commercial banks in Taiz city.

The study has followed the descriptive approach (survey and correlational).

A number of statistical tools, which are seen appropriate for answering the questions, has been used. *Amos & Spss* programs have been also used for the verification of the study hypotheses.

The researcher has used a questionnaire as a tool to collect data.

A sample including (92) male and female employees has been selected. Only (77) of them responded.

Significant Findings:

- 1- The implement of electronic management has a statistically significant effect on the commercial banks' achievement of the competitive advantage in Taiz city.
- 2- Computer network dimension comes first to have a statistically significant effect on the commercial banks' achievement of competitive advantage in Taiz city. Then, the dimensions of computer systems and accessories, and programs and database come second. The dimension of human cadres comes third.
- 3- According to the employees' points of views, these commercial banks have average levels of competitive advantage. Cost and quality come first. Flexibility and delivery come in the second place. Creativity, however, comes in the third place.

In the light of these findings, the study provides a number of recommendations and suggestions.

Key Words: electronic management, competitive advantage, commercial banks.

مقدمة الدراسة:

تمثل الإدارة الإلكترونية استجابة نوعية لتحديات القرن الراهن المتمثلة بالعولمة والمعرفة اللاحدودة وتسارع تطور الاتصالات الإلكترونية في ظل شبكة الإنترنت، والتي تحول العمل الإداري في المنظمات من نمط تقليدي ورفي روتيني إلى نمط إلكتروني ديناميكي، ولا سيما المنظمات البنكية نظراً لكونها قطاعاً سريع التأثير، والاستجابة للمتغيرات الخارجية، فكان لابد من إعادة النظر في الدور التقليدي للبنوك الذي يقوم على قبول الودائع وفتح الائتمان والتطلع إلى خدمات بنكية حديثة مبتكرة متنوعة تعتمد على الإدارة الإلكترونية الحديثة (مزغيش، 2016).

إذ تسعى البنوك إلى تحقيق أهدافها من خلال توظيف جميع الإمكانيات ولا سيما تطبيق نظام الإدارة الإلكترونية الحديثة محققة بذلك مرونة عالية و لازمة للاستجابة للمتغيرات الداخلية والخارجية المتلاحقة وصولاً إلى خلق مزايا تنافسية حديثة واقتناء التكنولوجيا وتطوير الخدمات التي تلي رغبات العملاء، وتزيد من القدرة التنافسية لدى البنوك التجارية في الأسواق المحلية والدولية، (طلعت، 2009).

وانطلاقاً مما سبق، وإدراكاً لأهمية الوسائل والأساليب التكنولوجية الحديثة وما تقدمه من مزايا تنافسية ومكاسب إنمائية، حرصت الكثير من الدول على أن يكون التجديد والتطوير والتنافس سمة رئيسة في جميع منظماتها بما فيها البنوك التجارية، من خلال جعل تطبيق وتنفيذ الإدارة الإلكترونية بمزايا تنافسية خيارها الإستراتيجي الأول كآلية فعالة لتحسين مستوى جودة وكفاءة خدماتها، وأداة محورية لترشيد استخدامها، بإضفاء خصائص ومميزات تنافسية عليها، تمثل في مضامينها مركّزات لقرارات الإدارة العليا كالفعالية، الشفافية، الرقابة، روح المسؤولية، السهولة، سرعة الاستجابة، بما يحقق غاية ترشيد خدمات البنوك، ونظراً لأهمية موضعي الإدارة الإلكترونية والميزة التنافسية فقد تناولتهما العديد من الدراسات الأجنبية والعربية والمحلية.

فمن الدراسات الأجنبية دراسة (Andriansyah & Elmi (2020 التي هدفت إلى معرفة تأثير نظام إدارة الوثائق الإلكترونية والالتزام التنظيمي والرضا الوظيفي على أداء الموظفين في أندونيسيا، ودراسة (2021) Mako, Gratia Mbithi التي هدفت إلى تحديد أثر التسويق عبر وسائل التواصل الاجتماعي، وتحسين محركات البحث والتسويق عبر البريد الإلكتروني في الميزة التنافسية للبنوك التجارية في كينيا.

ومن الدراسات العربية دراسة يحياوي وميموني (2021) التي هدفت إلى تحديد دور الإدارة الإلكترونية كمدخل الإدارة المعرفة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك العمومية الجزائرية، ودراسة أحمد وخديجة (2019) التي هدفت إلى معرفة واقع الميزة التنافسية للبنوك وانعكاسها على جودة الخدمات البنكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) بولاية أودار الجزائرية.

وأما على المستوى المحلي فهناك دراسات سعت إلى معرفة بعض المتغيرات في البنوك التجارية مثل دراسة اليوسفي (2009) التي هدفت إلى معرفة مدى تأثير الإدارة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية السعريّة وغير السعريّة لمصارف عينة الدراسة، ودراسة غالب (2022) التي هدفت إلى معرفة جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها في ولاء العملاء-عينة من عملاء فروع البنوك التجارية في مدينة تعز.

وهذا يعني أنه لا توجد دراسة على حد علم الباحثة هدفت إلى معرفة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية في مدينة تعز.

مشكلة الدراسة:

برغم التطور العلمي والتكنولوجي المتسارع الذي ألقى بظلاله على جميع الأعمال في مختلف القطاعات والمنظمات، وما وافق ذلك من ظهور نماذج للأعمال الإلكترونية وتطور في نظم الإدارة وآلياتها، وما أدت إليه من تسابق بين مختلف الدول والمنظمات لمواكبة هذا التطور التكنولوجي، إلا أن الملاحظ أن هناك تفاوتاً واضحاً بين الدول بشكل عام، والمنظمات بما فيها البنوك التجارية بشكل خاص في قدرتها على التحول من الأعمال الإدارية التقليدية إلى الأعمال الإلكترونية، بما تتضمنه من أبعاد: (الأجهزة الإلكترونية وملحقاتها، البرمجيات وقواعد البيانات، الشبكات، الكوادر البشرية)، وبما يمكنها من القدرة على تحقيق ميزة تنافسية، لذا فقد أصبح لزاماً على الباحثين والدارسين الاهتمام بدراسة أثر هذه التحولات التكنولوجية المتسارعة في تحقيق الميزة التنافسية ولاسيما في البنوك التجارية، كونها الأكثر ضرورة لمواكبة هذه التطورات كون تعاملاتها المالية وخدماتها المقدمة ترتبط بالعديد من البنوك التجارية المحلية والإقليمية والعالمية التي بعضها قد وصل إلى مرحلة متقدمة من الأداء القائم على تكنولوجيا المعلومات الرقمية، وأصبحت تقدم خدماتها لجميع العملاء والمستفيدين والمتعاملين فيها في مختلف بقاع العالم بسرعة ودقة عالية.

وأما على المستوى المحلي فمن خلال تعامل الباحثة مع بعض البنوك التجارية في مدينة تعز فقد لاحظت أن هناك تفاوتاً في الخدمات الإلكترونية التي تقدمها، وأصبح هناك سباق بين البنوك على جذب العملاء والمستفيدين، وحتى يتسنى معرفة مستوى تطبيق هذه البنوك للإدارة الإلكترونية ومستوى قدرتها التنافسية وأثر استخدامها للإدارة الإلكترونية في تحقيق ميزتها التنافسية، فإن ذلك يتطلب القيام بدراسة تهدف إلى معرفة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية في مدينة تعز، وهذا ما سعت إليه الدراسة الحالية، ومن هنا تمثلت المشكلة بالسؤال الرئيس التالي: ما أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية على البنوك التجارية في مدينة تعز؟ وتتفرع عنه الأسئلة الفرعية التالية:

- 1- ما واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك التجارية في مدينة تعز؟
- 2- ما واقع الميزة التنافسية في البنوك التجارية في مدينة تعز؟
- 3- ما أثر أجهزة الحاسوب وملحقاتها في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية في مدينة تعز؟
- 4- ما أثر البرمجيات وقواعد البيانات في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية في مدينة تعز؟
- 5- ما أثر الشبكات في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية في مدينة تعز؟
- 6- ما أثر الكوادر البشرية في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية في مدينة تعز؟

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- 1- التعرف إلى واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك التجارية في مدينة تعز.

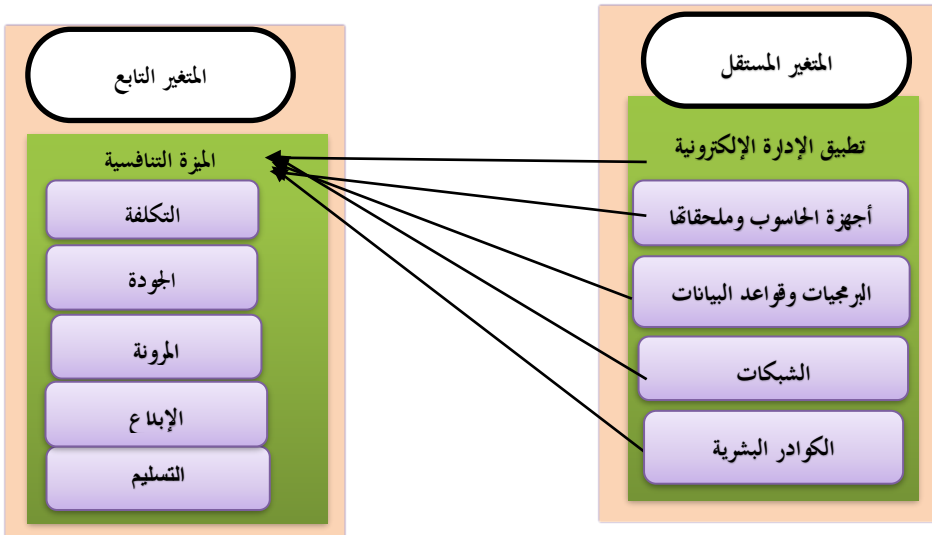
- 2- التعرف إلى واقع الميزة التنافسية في البنوك التجارية في مدينة تعز.
- 3- التعرف إلى أثر أجهزة الحاسوب وملحقاتها في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية في مدينة تعز.
- 4- التعرف إلى أثر الشبكات في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية في مدينة تعز.
- 5- التعرف إلى أثر البرمجيات وقواعد البيانات في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية في مدينة تعز.
- 6- التعرف إلى أثر الكوادر البشرية في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية في مدينة تعز.

أهمية الدراسة:

تأتي أهمية هذه الدراسة من:

- 1- ندرة الدراسات التي تبحث في أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية لمدينة تعز.
- 2- تناولت هذه الدراسة قطاعاً مهماً في الاقتصاد وهو البنوك التجارية في مدينة تعز.
- 3- الأحداث والتطورات المتجددة والمختلفة في البيئة المدروسة وهي نتاج للعولمة والحروب مما أدى إلى تحديث وتحديد وابتكار الخدمات البنكية.
- 4- دراسة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية الحديثة في تعظيم مكانة البنوك التجارية في السوق.
- 5- من المتوقع أن تهتم هذه الدراسة في تطوير الإستراتيجيات المستقبلية للإدارة الإلكترونية لتحديث المزايا التنافسية في البنوك التجارية في مدينة تعز.
- 6- التعرف إلى المصادر الداخلية والخارجية التي تسهم في الحصول على مزايا تنافسية.

النموذج المعرفي للدراسة:



الفرضية الرئيسية:

- لا يوجد أثر دال إحصائياً لتطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية في مدينة تعز.

الفرضيات الفرعية:

- لا يوجد أثر دال إحصائيًا لأجهزة الحاسوب وملحقاتها في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية في مدينة تعز.
- لا يوجد أثر دال إحصائيًا للبرمجيات وقواعد البيانات في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية لمدينة تعز.
- لا يوجد أثر دال إحصائيًا للشبكات في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية في مدينة تعز.
- لا يوجد أثر دال إحصائيًا للكوادر البشرية في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية في مدينة تعز.

حدود الدراسة:

اقتصرت الدراسة على:

- الحدود الموضوعية:** اقتصرت الدراسة في التعرف إلى أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية بأبعادها (أجهزة الحاسوب وملحقاتها، البرمجيات وقواعد البيانات، الشبكات، الكوادر البشرية) في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية في مدينة تعز.
- الحدود البشرية:** تمثلت بالموظفين الإداريين في البنوك التجارية قيد الدراسة في مدينة تعز.
- الحدود الزمنية:** تم التطبيق الميداني للدراسة خلال العام الجامعي (2022-2023م).
- الحدود المكانية:** عينة من البنوك التجارية في مدينة تعز: (بنك اليمن الدولي، مصرف اليمن والبحرين، بنك سبأ الإسلامي، البنك العربي، بنك الإنشاء والتعمير، بنك التضامن).

الدراسات السابقة:

- 1- دراسة العوني (2023)** والتي هدفت إلى التعرف إلى أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية بأبعادها في اتخاذ القرارات في مصلحة الهجرة والجوازات، والتعرف إلى واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في فرع المصلحة، أهم نتائجها أن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية بأبعادها في مصلحة الهجرة والجوازات في محافظة تعز مرتفع عدداً بعد الكوادر البشرية متوسط، وأن واقع اتخاذ القرارات لدى مصلحة الهجرة والجوازات في محافظة تعز مرتفعة، ووجود أثر ذي دلالة إحصائية لتطبيق الإدارة الإلكترونية بأبعادها في اتخاذ القرارات في مصلحة الهجرة والجوازات.
- 2- دراسة البريهي (2022)** والتي هدفت إلى معرفة مدى توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في ديوان عام محافظة تعز، وعلاقة هذه المتطلبات بجودة الأداء الوظيفي ومدى تأثيرها فيه، وأهم نتائجها أن مستوى توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية ومستوى جودة الأداء الوظيفي للعاملين في ديوان عام محافظة تعز متوسط، ووجود تأثير ذي دلالة إحصائية لمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في جودة الأداء الوظيفي للعاملين، أن بُعداً متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية الإدارية والأمنية يؤثران تأثيراً إيجابياً في جودة الأداء الوظيفي للعاملين، فيما لم يكن لبعدي متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية البشرية والتقنية أي تأثير.
- 3- دراسة المتوكل (2022)** وتهدف إلى التعرف إلى مدى تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة إب من خلال معرفة المتطلبات والمعوقات، وأهم نتائجها أن مدى توافر متطلبات الإدارة الإلكترونية ضعيف، وضرورة تطبيق الإدارة الإلكترونية في الجامعة.

- 4- **دراسة محمد وعبد الكريم (2022)** وتهدف إلى التعرف إلى دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية (دراسة حالة لبلدية الرابطة برج بوعرييج)، وأهم نتائجها وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد الإدارة الإلكترونية في جودة الخدمة العمومية.
- 5- **دراسة شباح (2020)** وتهدف إلى تقييم تطبيقات الإدارة الإلكترونية في البنوك التجارية من وجهة نظر العاملين بها بالتطبيق على بنك الفلاحة والتنمية الريفية (المجمع الجهوي للاستغلال بميلة رقم 55-الجزائر)، وأهم نتائجها أن تقييم تطبيقات الإدارة من وجهة نظر عاملين المجمع بالجهوي عمومًا في المستوى المرتفع، وإن بعدي الحاسب الآلي والبرامج حصلًا على قبولٍ مرتفعٍ يليه بعدي مهارات العنصر البشري وشبكات الاتصال أقل قبولًا، وبالتالي أقل مساهمة في تطبيقات الإدارة الإلكترونية بالمجمع.
- 6- **دراسة علوان (2020)** وتهدف إلى معرفة كيفية الاستفادة من إدارة الذكاء التنافسي لتحقيق ميزة تنافسية مستدامة للجامعات المصرية، وأهم نتائجها إنشاء وحدة لإدارة عمليات الذكاء التنافسي بالجامعة، وتقديم مجموعة من الإجراءات المقترحة لنجاح تنفيذ وحدة لإدارة عمليات الذكاء التنافسي بالجامعة، ودعمها وتطويرها في مواجهة مختلف الأزمات والتحديات.
- 7- **دراسة بعنوان: Mudholkar & AL-Khasi, (2020)**، وتهدف إلى التعرف إلى دور الإدارة الإلكترونية في تحسين الأداء الإداري في وزارة التربية والتعليم بأمانة العاصمة صنعاء، وأهم نتائجها وجود أثر للإدارة الإلكترونية إلى تحسين الأداء الإداري في وزارة التربية والتعليم بأمانة العاصمة صنعاء في اليمن.
- 8- **دراسة الهاشمي ويحي (2019)** وتهدف إلى التعرف إلى أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في الأداء الوظيفي وتوضيح العلاقة بين المتغيرين-الجزائر، وأهم نتائجها أن مستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية لدى العاملين في المؤسسة الوطنية للتنقيب ENAFOR عالٍ، وأن مستوى الأداء الوظيفي في المؤسسة الوطنية للتنقيب ENAFOR عالٍ.
- 9- **دراسة المدادحة والكساسبة (2016)** وتهدف إلى قياس أثر الإدارة الإلكترونية في تحقيق المزايا التنافسية لأربع شركات التخليص في الأردن، وأهم نتائجها توجد علاقة ارتباط طردية إيجابية ذات دلالة إحصائية بين (الموارد البشرية والميزة التنافسية، والدليل المادي والميزة التنافسية، والعمليات والميزة التنافسية).
- 10- **دراسة اليوسفي (2009)** وتهدف إلى التعرف إلى الإدارة الإلكترونية ومضامينها، والميزة التنافسية ومجالاتها وأنواعها بهدف إعداد إطار نظري لها، ومعرفة مدى تأثير الإدارة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية السعريّة وغير السعريّة لمصارف عينة الدراسة، ومدى اختلاف المصارف نحو تطبيقات الإدارة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية، وأهم نتائجها أن المصارف تميل بنسبة (62.70%) نحو تطبيقات الإدارة الإلكترونية، بينما كانت درجة تركيز المصارف نحو تحقيق الميزة التنافسية غير السعريّة (62.43%) وبدرجة أكبر من ميلها إلى الاعتماد على الميزة التنافسية السعريّة، بنسبة (52.18%).

الإطار النظري:

الإدارة الإلكترونية:

تنوعت رؤى الباحثين وتعريفاتهم لمفهوم الإدارة الإلكترونية منها: تعريف العوني (2023) الذي عرف الإدارة الإلكترونية بأنها: "عملية إدارية قائمة على استخدام التقنيات الحديثة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال في أداء الأعمال الإدارية والمكتبية المختلفة لتطوير أداء المنظمات وتقليل الوقت والجهد في تقديم خدماتها للمستخدمين" (ص32).

المفاهيم المرتبطة بالإدارة الإلكترونية:

ظهرت في العقود الأخيرة مصطلحات تبنت التطور في استخدام التقنيات الرقمية والحاسبات الآلية التي وظفها الإنسان لصالحه في تلبية رغباته وتحقيق منفعة المعارف عليها باسم الإدارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية والأعمال الإلكترونية، وسوف يتم تناول هذه المفاهيم كالآتي:

الحكومة الإلكترونية:

عرف الخامسة (2017) الحكومة الإلكترونية بأنها: "ذلك النظام الافتراضي المعلوماتي الذي يمكن الأجهزة والمنظمات المختلفة من تقديم خدماتها في إطار تكاملي لجميع فئات المستخدمين، باستخدام التقنية الإلكترونية المتطورة، متجاوزةً عامل التواصل المكاني والزمني، مع استهداف تحقيق الجودة والتميز، وضمان السرية والأمن المعلوماتي، والاستفادة من معطيات التأثير المتبادل" (ص122).

الأعمال الإلكترونية:

ويرى كايفي (2011) أن الأعمال الإلكترونية هي: "استخدام تقنيات العمل بالإنترنت والشبكات لتطوير أنشطة الأعمال الحالية أو لخلق أنشطة أعمال افتراضية جديدة" (ص56).

ورغم تعدد آراء الباحثين حول مفاهيم الإدارة والحكومة والأعمال الإلكترونية إلا أنه من خلال استعراض المفاهيم السابقة لكل منها يمكن استنتاج وعمل مقارنة بين هذه المفاهيم على النحو الآتي:

– **الإدارة الإلكترونية:** هي عملية منهجية وتقنية إدارية تعتمد على الفضاء الرقمي في استخدام الوسائل والأساليب الإلكترونية استخدامًا شاملاً وواعياً وإيجابياً في ممارسة الوظائف الأساسية للإدارة في مختلف المستويات التنظيمية للمنظمة بهدف تقديم أفضل وأحدث الخدمات ذات الكفاءة العالية والملمية لرغبات وحاجات العملاء.

– **الحكومة الإلكترونية:** هي نظام افتراضي معلوماتي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساهم في ربط الأطراف الثلاثة معاً: (الحكومة، المواطن، منظمات الأعمال) لتدعيم الأنشطة والعمليات والوصول إلى تغيير جوهري في ثقافة تنفيذ الخدمات والمعاملات الحكومية.

– **الأعمال الإلكترونية:** هي الأنشطة الإلكترونية كافة، التي تقوم بها المنظمات بحسب مجالات عملها مثل التجارة الإلكترونية، والتسويق الإلكتروني، والبريد الإلكتروني، والدفع الإلكتروني، والاتصالات وغيرها من الأنشطة التي يتم تبادل الخدمات بين المنظمات والعملاء والمجتمع من خلالها.

أسباب التحول إلى الإدارة الإلكترونية:

أشار الهاشمي ويحي (2019) إلى مجموعة من الأسباب التي أدت إلى التحول والاتجاه نحو الإدارة الإلكترونية تتمثل فيما يلي:

- 1- التقدم والتطور النوعي في تكنولوجيا المعلومات وتقنيات الحاسب الآلي، والعولمة.
 - 2- الحاجة إلى تقليل كلفة الإجراءات الإدارية.
 - 3- ازدياد المنافسة بين المنظمات، مما يحتم ظهور آلية للتميز، وهذا يعد دافعاً قوياً للمنظمات لتبني نموذج الإدارة الإلكترونية الذي يعد أداة إدارية مرنة تقدم خدماتها للراغبين فيها في الوقت والمكان المناسبين وفقاً للمواصفات التي يرغب بها العملاء، وتحقيق رضاهم، وتواكب احتياجاتهم (ص9).
- ### أهمية الإدارة الإلكترونية:

- ويرى عبد الدائم وبن بية (2018) أن أهمية الإدارة الإلكترونية تتمثل في أنها:
- 1- تعمل على تحسين وتجويد وتحديث العمليات الإدارية وتبسيط إجراءاتها، كما تعمل على تقديم الخدمات بجودة وسرعة عالية، وتعمل على إزالة الكثير من المعوقات البيروقراطية التي تعترض طريق الموظفين.
 - 2- تسهم في الحد من الاعتماد على المعاملات الورقية، مما يؤدي إلى خفض التكلفة وتقليل الوقت والجهد، وتشجيع الاستثمار في التقنية والعمل في مجال التكنولوجيا المتقدمة.
 - 3- تسهم في إجراء تحسينات وتعديلات فعالة على المنظمات بأنواعها سواء كانت اقتصادية أو اجتماعية أو خدمية، وتعمل على تحسين مستوى أداء المنظمات الحكومية والاستفادة من الفرص المتاحة في أسواق التكنولوجيا المتقدمة.

أهداف الإدارة الإلكترونية:

- ويرى القدسي (2015) أنه عند تطبيق الإدارة الإلكترونية يمكن تحقيق العديد من الأهداف من أهمها:
- 1- استخدام التقنيات الرقمية الحديثة والشبكات الإلكترونية، التي تؤدي إلى تطوير العمل الإداري، وتقديم الخدمات في زمن قياسي وبأقل جهد وتكلفة.
 - 2- رفع كفاءة وإنتاجية الإداريين والعاملين بالمنظمات المختلفة.
 - 3- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني.
 - 4- تعميق مفهوم الشفافية والبعد عن المحسوبية مع الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل مخاطر فقدانها (ص 30).

الميزة التنافسية:

مفهوم الميزة التنافسية:

عُرف مفهوم الميزة التنافسية بتسميات عديدة، من أبرزها القدرة التنافسية والتميز التنافسي والنجاح التنافسي، لكنها جميعاً تتفق في مضمونها في أن مفهوم الميزة التنافسية يعني الطريقة والكيفية التي تستطيع المنظمة أن تميز نفسها عن منافسيها وتحقق التفوق عليهم، إذ يرتبط هذا المفهوم بالقيمة أو الإشباع الذي تقدمه المنظمة لعملائها بحيث يعكس مزايا تنافسية حقيقية يمكن تحديدها بانخفاض التكلفة أو تحسين الجودة أو كليهما (النشومي والملكي، 2015).

ويرى (Ejrami, et. al. (2016 أن الميزة التنافسية ما هي إلا سياسة وأداة لتحسين الأداء، وإدارة وتنظيم الهيكل التنظيمي في الشركة الذي ينعكس بدوره على جودة الخدمات المقدمة، بحيث تتفوق وتتميز على نظيراتها، وتزيد من الحصة السوقية في الشركة، وتعظم من أرباحها.

أهمية الميزة التنافسية:

ترى الدالي (2019) أن أهمية الميزة التنافسية للمنظمات تكمن في فيما يأتي:

- تشخيص وتقييم نقاط الضعف وعوامل القوة للمنظمة، ومن ثم التعرف إلى مهاراتها وإمكاناتها التي ستعزز قدرتها على التنافس بقوة في الأسواق الخارجية، إذ تقوم المنظمات بتحليل موقفها التنافسي حتى يتمكن القائمون عليها من معرفة ما ينبغي تطويره وتحسينه لسد الفجوة القائمة - إن وجدت - واكتساب ميزة تنافسية مستدامة مستقبلاً.

- إرساء الأسس والقواعد السليمة لتوظيف الموارد المتاحة والمستخدمه بصورة فعالة، بما يمكن المنظمة من تحقيق القيمة المضافة لمخرجاتها، ومن ثم الفوز بالتميز والتفوق على منافسيها ونيل رضا واحترام عملائها.

- تحفيز وتشجيع المنظمات للبحث عن السبل الكفيلة في تحسين ميزتها التنافسية للاستفادة من الفرص المتاحة، وذلك بدراسة ما تمتلكه من مصادر الميزة النسبية، أو زيادة الإنفاق على البحث والتطوير، وإطلاق برامج الجودة وسلسلة القيمة، بما يجعلها قادرة على تحسين أدائها في الداخل والتفاعل مع البيئة المحيطة في الخارج.

- تقديم خدمات عالية الأداء، بفعل التحسين المستمر في أساليب الخدمة وضمان المواصفات والجودة، بما يحقق كفاءة متميزة للخدمات المقدمة بما يتناسب مع الاحتياجات والرغبات المتنوعة لدى العملاء في الفئات السوقية المختلفة، بالكمية المرغوبة وفي الزمن المحدد وبالقيمة المتوقعة.

أبعاد الميزة التنافسية:

لا شك أن الباحثين اختلفوا في تحديد هذه الأبعاد وفي عددها، إلا أن أغلبهم اتفقوا على خمسة أبعاد أساسية، ومن هذه الدراسات دراسة (Stevenson, 2007) وأيدها (المطيري، 2012) ثم دراسة (الدالي، 2019) وفيما يلي عرض لهذه الأبعاد على النحو الآتي:

بعد التكلفة الأقل (قيادة التكلفة): تعد التكلفة الأدنى هي البعد التنافسي الأقدم الذي سعت إلى اعتماده الكثير من المنظمات، ويعني هذا البعد قدرة المنظمة على إنتاج وتسويق خدماتها بأقل تكلفة ممكنة مقارنة بمنافسيها، مما يمكنها من تحقيق أرباح أعلى، وحصة سوقية أكبر، والوصول إلى أسعار تنافسية تعزز من الميزة التنافسية لهذه الخدمات داخل السوق.

بعد المرونة: جاء هذا البعد نتيجة لمواكبة التطور التقني والإبداع التكنولوجي، ويقصد بالمرونة قدرة المنظمة في تقديم مستويات خدمة مختلفة ومتنوعة بالسوق المستهدف، كما أنها تعني قدرة المنظمة على تغيير العمليات أو تغيير طريقة ووقت أداء العمليات، وينعكس ذلك في أنواع المرونة وهي: المرونة في عمليات الإنتاج، ومرونة مزيج المنتج، ومرونة الحجم، ومرونة التسليم.

بعد الجودة: وهي مجموعة المواصفات والخصائص لمنتج أو خدمة التي تولد القدرة على إشباع الحاجات المعلنة أو الضمنية"، وتهدف إلى التخلص من الأخطاء والعيوب في الخدمة المقدمة، ويمكن تحقيق بعد الجودة من خلال جودة التصميم، جودة المطابقة، جودة الخدمة.

بعد التسليم: يعد بمثابة القاعدة الأساسية للمنافسة بين المنظمات في الأسواق، الذي من خلاله يتم التركيز على خفض المهلة الزمنية والسرعة في تصميم خدمات جديدة وتقديمها إلى العملاء بأقصر وقت ممكن، فقد بات الوقت عاملاً مهماً في جوهر قرارات الشراء التي يمكن أن يتخذها العميل، لذا فإن الكثير من منظمات الأعمال بدأت تتنافس بالاعتماد على بعد جديد يتمثل في سرعة التسليم والاستجابة لطلب العميل، نظراً لاستعداده في دفع كلفة أكبر، بل أنه قد يتغاضى عن مستوى الجودة مقابل الحصول على حاجته في الوقت المناسب له. في حين أضاف المطيري (2012) ويحيوي وميموي (2021) ومحمد (2018) بُعداً خامساً كأحد أبعاد الميزة التنافسية هو:

بعد الإبداع: ويُعدّ وعاء لنتاج الأفراد المتنوعين معرفياً في المنظمة، فهو عملية غير منتهية، حيث أنه لا يمكن التنبؤ بتوقيت وشكل الحالات الإبداعية، لأن الإبداع ينطلق من خمسة أطر مفاهيمية تغطي الصورة الشمولية للمفهوم وهي: العملية، الناجح الإبداعي، قدرات الأفراد، سلوك المنظمة، توليد أو تبني أفكار جديدة وتطبيقها. وما سبق يمكن القول إن أهم أبعاد الميزة التنافسية هي: (التكلفة، والجودة، والمرونة، والإبداع، والتسليم) وقد اعتمدت الباحثة عليها في تصميم استبانة الدراسة الأولية والنهائية.

الإجراءات الميدانية:

منهجية الدراسة:

استخدمت الباحثة المنهج الوصفي (المسحي والارتباطي)، وذلك لمناسبته لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث تم استخدام المنهج الوصفي المسحي لتشخيص واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية، وكذا واقع الميزة التنافسية في البنوك التجارية في مدينة تعز، في حين استخدم المنهج الوصفي الارتباطي لمعرفة أثر الإدارة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية في مدينة تعز.

مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من جميع موظفي البنوك التجارية والبالغ عددهم (92) موظفاً على رأس أعمالهم، بحسب إحصائية الموارد البشرية للبنوك التجارية المذكورة سلفاً للعام (2022-2023م)، ونظراً لصغر حجم مجتمع الدراسة فقد تم أخذ المجتمع بأكمله عينة للدراسة بطريقة الحصر الشامل، حيث قامت الباحثة بتوزيع أداة الدراسة على الموظفين في البنوك جميعاً البالغ عددهم (92) موظفاً وموظفة، استجاب منهم (76)، بنسبة (82.6%) من إجمالي مجتمع الدراسة

أداة الدراسة:

اعتمدت الباحثة الاستبانة أداة رئيسية في الدراسة لجمع المعلومات من موظفي البنوك التجارية المقصودة في مدينة تعز، التي تقيس متغيري الدراسة بأبعادهما المختلفة، وقد تم بناء أداة الدراسة كما يلي:

بناء أداة الدراسة:

اتبعت الباحثة في إعداد أداة الدراسة الخطوات الآتية:

- الاطلاع على الأدبيات والدراسات والبحوث العلمية ذات العلاقة بموضوع الدراسة مثل دراسة (اليوسفي، 2009)، ودراسة (المداخلة والكسابسة، 2016).

- في ضوء اطلاع الباحثة وقراءتها للأبحاث والأدبيات والدراسات العلمية المشار إليها، حددت الباحثة محاور أداة الدراسة، بمبغياتها وأبعادها المختلفة، حيث تتضمن الأداة محورين وتسعة أبعاد، ثم استخلصت قائمة من الفقرات، اشتملت على (59) فقرة، كالآتي:

المحور الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

وشملت (5) متغيرات وهي: الجنس، والعمر، والمؤهل العلمي، والمسار الوظيفي، وسنوات الخبرة.

المحور الثاني: البيانات المتعلقة بالمتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية)

حيث تم تقسيم المحور إلى أربعة أبعاد تضمنت (28) فقرة لجميع الأبعاد، على النحو الآتي:

البعد الأول: بعد أجهزة الحاسوب وملحقاتها، ويحتوي على (7) فقرات وأرقامها من (1-7)، واشتمل البعد الثاني: بعد الشبكات على (7) فقرات، وأرقامها من (8-14)، فيما احتوى البعد الثالث: بعد البرمجيات وقواعد البيانات على (7) فقرات، وأرقامها من (15-21)، واشتمل البعد الرابع: بعد الكوادر البشرية على (7) فقرات وأرقامها من (22-28).

المحور الثالث: البيانات المتعلقة بالمتغير التابع (الميزة التنافسية)

حيث تم تقسيم المحور التابع إلى خمسة أبعاد تضمنت (31) فقرة كما يلي: البعد الأول: بعد التكلفة وتضمن (6) فقرات، وأرقامها من (29-34)، البعد الثاني: بعد الجودة وتضمن (6) فقرات، وأرقامها من (35-40) والبعد الثالث: بعد المرونة (7) فقرات، وأرقامها من (41-47) والبعد الرابع: بعد الإبداع وتضمن (6) فقرات، وأرقامها من (48-53) والبعد الخامس: بعد التسليم وتضمن (6) فقرات، وأرقامها (54-59) فقرة.

- عرض الاستبانة بصورتها الأولية على الأستاذ المشرف، الذي قام بقراءتها ومن ثم قام بتعديل صياغة فقراتها، كما قام بحذف وإضافة بعض الفقرات.

- بعد الاطلاع على ملاحظات ومقترحات الأستاذ المشرف، ومن ثم الأخذ بها، أصبحت الأداة بصورتها الأولية تتضمن (59) فقرة، توزعت على تسعة أبعاد شكلت متغيري الدراسة.

صدق أداة الدراسة:

للتحقق من صدق أداة الدراسة، من حيث مدى قياس فقراتها لما أعدت له، فضلاً عن اتساقها، وتوافقها، ووضوحها، وملاءمتها لطبيعة أهداف الدراسة، فقد استخدمت الباحثة طريقتين هما:

أ- الصدق الظاهري (صدق المحكمين):

الذي يشير إلى الحكم على المظهر العام للمقياس، وذلك من خلال الإجراءات الآتية:

عرض الأداة بصورتها الأولية، على عدد من الأساتذة الخبراء المحكّمين، من ذوي الخبرة والمتخصصين في مجال الإدارة من كل من جامعة تعز، وجامعة السعيد، والجامعة الوطنية بمدينة تعز، وقد بلغ عددهم (6) خبراء، حيث طلبت منهم الباحثة إبداء آرائهم ومقترحاتهم إزاء فقرات الاستبانة؛ من حيث:

- مدى انتمائها إلى المجال التي تندرج في سياقها.
- مدى صلاحية الفقرة، ووضوحها، وسلامة صياغتها.
- التعديل، أو الحذف، أو الإضافة، وفقاً لما يرونه مناسباً.

وبعد جمع الاستبانات الموزعة على الخبراء المحكّمين، والاطلاع على آرائهم ومقترحاتهم وملاحظاتهم حول الأداة، تمّ ما يلي:

تحديد نسبة اتفاق (80%) من آراء الخبراء كميّار لبقاء الفقرة في الأداة أو حذفها، بحيث أن الفقرة التي تحصل على نسبة اتفاق (80%) فأكثر من آراء الخبراء تبقى ضمن مكونات الأداة، بينما الفقرة التي لا تحصل على هذه النسبة يتم حذفها واستبعادها من الأداة، وذلك من خلال استخدام معادلة فيشر، وهي:

$$\text{نسبة الاتفاق} = \frac{\text{عدد المحكمين الموافقين على الفقرة}}{\text{العدد الكلي للمحكمين}} \times 100$$

في ضوء الاطلاع على آراء الخبراء وملاحظاتهم، وباعتماد معيار موافقة (80%) منهم على بقاء الفقرات في الأداة من عدمها، تمّ تعديل الصياغة لبعض الفقرات لغوياً، كما تم حذف (5) فقرات توزعت على النحو الآتي: (3) فقرات من محور الإدارة الإلكترونية، هي: فقرة واحدة (1) في بُعد أجهزة الحاسوب وملحقاتها، وفقرة (1) في بُعد الشبكات، وفقرة (1) في بُعد الكوادر البشرية، و(2) فقرتان من محور الميزة التنافسية، هي: فقرة واحدة (1) في بُعد المرونة، وفقرة واحدة (1) في بُعد التسليم.

ب- الصديق البنائي:

تحليل اختبار التوزيع الطبيعي بواسطة البرنامج الإحصائي spss:

لمعرفة استخدام الاختبار المناسب كان لا بد للباحثة من إجراء اختبار التوزيع الطبيعي وذلك باستخدام اختبار كولجروف - سميروف واختبار الالتواء والتفطح، لمعرفة إذا ما كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، كما هو موضح جدول (1).

جدول (1) اختبار التوزيع الطبيعي ومعامل الالتواء ومعامل التفطح واختبار كالجروف سمرنوف

مؤشرات منحنى التوزيع للبيانات					
k-s-test	z-kar	معامل التفطح	z-seq	معامل الالتواء	
0.119	-1.208	-0.654	-0.966	-0.265	أجهزة الحاسوب وملحقاتها
0.095	-0.222	-0.120	-2.216	-0.607	الشبكات
0.115	-0.193	-0.105	-1.997	-0.547	البرمجيات وقواعد البيانات
0.106	0.174	0.094	-2.274	-0.623	الكوادر البشرية
0.076	-0.536	-0.290	-1.698	-0.465	تطبيق الإدارة الإلكترونية
0.112	-1.242	-0.672	-0.843	-0.231	التكلفة

مؤشرات منحى التوزيع للبيانات					
k-s-test	z-kar	معامل التفلطح	z-seq	معامل الالتواء	
0.085	-1.144	-0.619	-1.116	-0.306	الجودة
0.095	-0.132	-0.072	-1.405	-0.385	المرونة
0.124	-1.740	-0.942	0.094	0.026	الإبداع
0.122	-1.142	-0.618	-0.304	-0.083	التسليم
0.101	-1.505	-0.815	-0.311	-0.085	الميزة التنافسية

من خلال النتائج في جدول (1) يشير معامل الالتواء إلى تركيز لتكرارات متوسطات الاستجابة إلى يمين المتوسط العام حيث مستويات الموافقة المنخفضة، كم تشير قيمة معامل التفلطح إلى درجة كبيره من التشتت لمتوسطات الاستجابة عن متوسطها العام، بينما يشير معامل الالتواء لمحور الميزة التنافسية إلى تركيز لتكرارات متوسطات الاستجابة حول المتوسط العام حيث مستويات الموافقة المتوسطة، كما تشير قيمة معامل التفلطح إلى درجة منخفضة من التشتت لمتوسطات الاستجابة عن متوسطها العام، كما تشير قيم الدلالة الإحصائية لاختبار كالمجروف سميروف (k-s-test) إلى قبول فرضية تبعية بيانات الاستجابة على أبعاد الدراسة ومحاورها للتوزيع الطبيعي عند مستوى دلالة إحصائية (0.05).

ثبات أداة الدراسة (مقاييس الموثوقية):

لاستخراج معامل الثبات، استخدمت الباحثة معامل ألفا كرونباخ، ومعامل التجانس، ودرجة معامل الثقة، ومتوسط التباين المفسر، لمعرفة الاتساق بين الفقرات والأبعاد التي تنتمي إليها، وكذا لمعرفة ثبات الأداة ككل، وذلك كما هو موضح في الجدول الآتي:

جدول (2) نتائج اختبار الفا كرو نباخ لقياس ثبات الاستبانة الكلية لكل محور

(AVE)	C R	rho_A	Cronbach's A	
متوسط التباين المفسر	درجة معامل الثقة	معامل التجانس	معامل الثبات الفا كرو نباخ	
أكبر من 0.50	أكبر من 0.70	أكبر من 0.70	أكبر من 0.60	مدى المؤشر
0.662	0.921	0.898	0.897	أجهزة الحاسوب وملحقاتها
0.545	0.875	0.853	0.826	الشبكات
0.701	0.943	0.931	0.929	البرمجيات وقواعد البيانات
0.784	0.956	0.949	0.945	الكوادر البشرية
0.702	0.934	0.921	0.914	التكلفة
0.726	0.941	0.926	0.924	الجودة
0.753	0.948	0.939	0.933	المرونة
0.790	0.957	0.947	0.946	الإبداع
0.792	0.950	0.935	0.934	التسليم
0.643	0.981	0.981	0.980	الميزة التنافسية
0.556	0.968	0.969	0.965	تطبيق الإدارة الإلكترونية

يتضح من جدول (2) أن قيم معامل الثبات ألفا كرونباخ في أبعاد محور الإدارة الإلكترونية تراوحت بين (0.826-0.945)، أما على مستوى المحور ككل فقد بلغت قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ (0.965). وهي جميعاً تمثل قيم ثبات عالية جداً.

كما يتضح أن قيم معامل الثبات ألفا كرونباخ في أبعاد محور الميزة التنافسية تراوحت بين (0.914-0.946)، وأما على مستوى المحور ككل فقد بلغت قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ (0.980). وهي جميعاً تمثل قيم ثبات عالية جداً.

التحليل الوصفي للنتائج:

يهدف التحليل الوصفي إلى تقييم اتجاهات أفراد مجتمع الدراسة تجاه الإدارة الإلكترونية بشكل عام وتجاه أبعادها: (أجهزة الحاسوب وملحقاتها، الشبكات، البرمجيات وقواعد البيانات، الكوادر البشرية)، وكذا تقييم اتجاهاتهم تجاه الميزة التنافسية وتجاه أبعادها: (التكلفة، الجودة، المرونة، الإبداع، التسليم).

حيث تم استخراج متوسطات المرجح والأهمية النسبية ومعامل الاختلاف لإجابات أفراد مجتمع الدراسة من موظفي البنوك التجارية في مدينة تعز، وسيتم تقييم الإجابات بحسب تقييمات مقياس ليكرت الخماسي كما هو موضح في جدول (3).

جدول (3) درجة مستوى المتوسط الحسابي والوزن النسبي بمقياس ليكرت الخماسي

الدرجة	المتوسط الحسابي		الوزن النسبي	
	من	إلى	من	إلى
منخفض جداً	1	1.80	20%	36%
منخفض	1.81	2.60	36.2%	52%
متوسط	2.61	3.40	52.2%	68%
عالٍ	3.41	4.20	68.2%	84%
عالٍ جداً	4.21	5	84.2%	100%

يتبين من خلال جدول (3) خمسة بدائل هي (منخفض جداً، منخفض، متوسط، عالٍ، عالٍ جداً) وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي لقياس درجة مستوى المتوسط الحسابي والوزن النسبي وتم تحديد بداية كل بديل ونهايته كمحك للحكم على الفقرات.

توصيف مستويات الاستجابة وتقديرات أفراد عينة الدراسة عن المتغير المستقل (الإدارة الإلكترونية):

ولمعرفة واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك التجارية في مدينة تعز، وللإجابة على هذا تم حساب متوسطات المرجح والأهمية النسبية ومعامل الاختلاف على مستوى كل بعد من أبعاد تطبيق الإدارة الإلكترونية، كما هو موضح بالجدول (4).

جدول (4) المتوسط المرجح والأهمية النسبية ومعامل الاختلاف لأبعاد المحور المتغير المستقل (تطبيق الإدارة الإلكترونية)

الترتيب	المستوى	معامل الاختلاف	الأهمية النسبية	المتوسط المرجح	الأبعاد
4	عالي	21%	75.0%	3.75	أجهزة الحاسوب وملحقاتها
1	عالي	15%	83.2%	4.16	الشبكات
2	عالي	18%	81.8%	4.09	البرمجيات وقواعد البيانات
3	عالي	23%	75.6%	3.78	الكوادر البشرية
5	عالي	17%	78.9%	3.95	تطبيق الإدارة الإلكترونية

يبين جدول (4) توصيف الاستجابة لأفراد مجتمع الدراسة بحسب مقياس مستوى التوافر بناء على المتوسط الحسابي المرجح بتكرارات درجات المقياس وأهميته النسبية نسبة لأعلى درجة فيه والذي يبين درجة توافر متفاوتة بين المتوسطة والعالية تقريباً لجميع محتوى أبعاد محور (متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية) أعلاها بعد (الشبكات) بمتوسط مستوى توافر (4.16) وأهمية نسبية (83.2%)، يليه بعد (البرمجيات وقواعد البيانات) بمتوسط مستوى توافر (4.09) وأهمية نسبية (81.8%)، يليهما بمستويات توافر متوسطة تقريباً بعد (الكوادر البشرية) و (أجهزة الحاسوب وملحقاتها) بمتوسط مستوى توافر (3.78) و (3.75) على التوالي وأهمية نسبية (76%) (75%) تقريباً.

توصيف مستويات الاستجابة وتقديرات أفراد عينة الدراسة عن المتغير التابع (الميزة التنافسية):

لمعرفة مستويات الاستجابة وتقديرات أفراد عينة الدراسة على أبعاد محور الميزة التنافسية في البنوك التجارية في مدينة تعز، وللإجابة على هذا تم حساب متوسطات المرجح والأهمية النسبية ومعامل الاختلاف على مستوى الفقرات لكل بعدٍ من أبعاد الميزة التنافسية، كما هو موضح جدول (5).

جدول (5) يوضح المتوسط الحسابي والأهمية النسبية ومعامل الاختلاف لمحور الميزة التنافسية

الترتيب	المستوى	معامل الاختلاف	الأهمية النسبية	المتوسط المرجح	
1	عالي	18%	77.1%	3.86	التكلفة
2	عالي	21%	76.6%	3.83	الجودة
4	عالي	21%	74.7%	3.74	المرونة
5	عالي	22%	73.7%	3.68	الإبداع
3	عالي	19%	75.6%	3.78	التسليم
	عالي	19%	75.6%	3.78	الميزة التنافسية

يبين جدول (5) وصيف الاستجابة لأفراد مجتمع الدراسة بحسب مقياس مستوى التوافر بناء على المتوسط الحسابي المرجح بتكرارات درجات المقياس وأهميته النسبية نسبة لأعلى درجة فيه والذي يبين درجة توافر متفاوتة بين المتوسطة والعالية تقريباً لجميع محتوى أبعاد محور (الميزة التنافسية) فقد حظيت بمستويات توافر متوسطة لجميع محتواها بحسب آراء المبحوثين، حيث كان أعلاها بعد (التكلفة) بمتوسط مستوى توافر (3.86) وأهمية نسبية (77.1%) يليه بعد (الجودة) بمتوسط مستوى توافر (3.83) وأهمية نسبية (76.6%) يليهما بعداً (التسليم)

و(المرونة) بمتوسط مستوى توافر (3.78) و(3.74) على التوالي وأهمية نسبية (76%) (75%) تقريباً وأدائها بعد (الإبداع) بمتوسط مستوى توافر (3.68) وأهمية نسبية (73.7%).

اختبار الفرضيات:

مؤشرات جودة نموذج المعادلات البنائية:

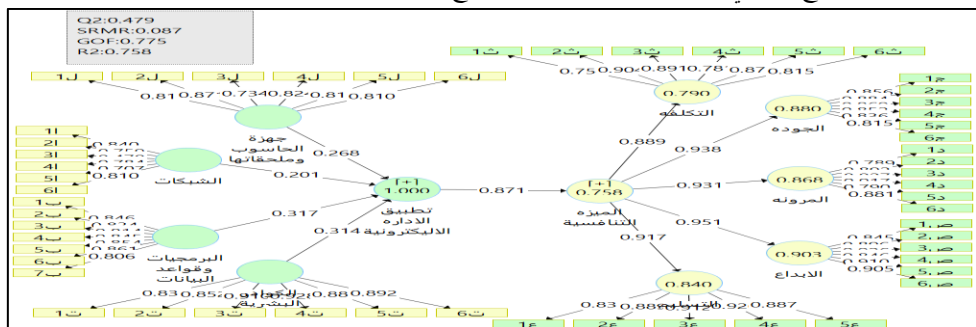
نمذجة المتغيرات الكامنة بالاستعانة ببرنامج (smart-pls3)، تتمثل في جدول (6):

جدول (6) مؤشرات حسن المطابقة لنموذج تحليل المسار للعلاقة بين محاور الدراسة

المؤشر	مدى المؤشر
Q ²	أكبر من الصفر
SRMR	0-1
GOF	0-1
R ²	ضعيف 0.19-0.33 متوسط 0.33-0.67 عالي 0.67 أكبر من
f ²	لا يوجد أثر أثر ضعيف 0.02-0.15 أثر متوسط 0.15-0.35 أثر عالي أعلى من 0.35

يبين جدول (6) مدى مؤشرات مطابقة نماذج المتغيرات الكامنة المتمثلة في مؤشر إحصاءه Q² وقياس هذا المؤشر القدرة التنبؤية للنموذج كما يستخدم مؤشر GOF (مطابقة النموذج) لقياس مدى الاعتمادية على النموذج البنائي للدراسة في تفسير العلاقات السببية كما يوضح المؤشر SRMR (جذر متوسط مربعات الخطأ المعياري) القدرة التفسيرية للنموذج في تفسير التغيرات في المتغير التابع وأخيراً مؤشر R² (معامل التحديد) وهو مربع معامل الارتباط وقياس نسبة التغير في المتغير التابع، الذي يحدده التغير في المتغير المستقل، كما يعبر f² (حجم الأثر) التأثير النسبي للمتغير الكامن الخارجي (المتغير المستقل) على المتغير الكامن الداخلي (المتغير التابع) بواسطة متوسط التغير في معامل التحديد.

اختبار الفرضية الرئيسة الأولى: والتي تنص على "لا يوجد أثر لتطبيق الإدارة الإلكترونية على تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية في مدينة تعز"، ولاختبار هذه الفرضية استخدمت الباحثة تحليل الأنموذج البنائي للمتغيرات الكامنة، وكانت النتائج كما هي موضحة بالجدول، حيث إن نتائج الاختبار تظهر في شكل (1) و جدول (7):



شكل (1) نموذج تحليل المسار للعلاقة السببية بين محاور الدراسة

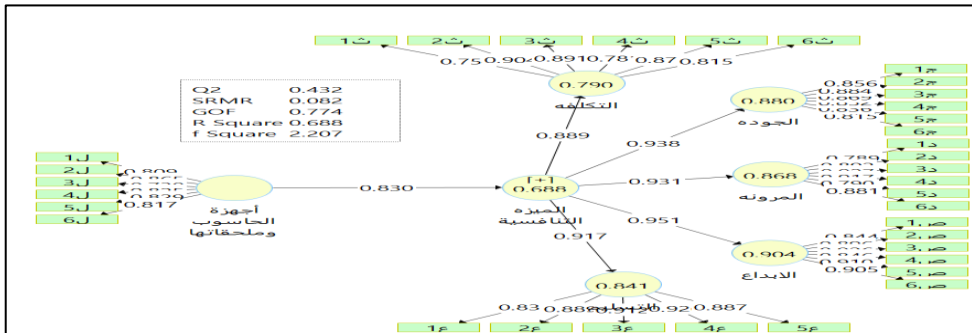
ويوضح شكل (1) نموذج العلاقات الارتباطية المعتمدة على الفرضية الرئيسة الأولى للدراسة، كذلك المؤشرات الرئيسة لمطابقة النموذج العام المفترض مع البيانات الميدانية للدراسة، والتي نلاحظ أنها حققت مستويات القبول المطلوبة، حيث كانت جميع قيم المؤشرات ضمن المدى المقبول مما يدل على مستوى تطابق مقبول ويحقق إمكانية الاعتماد على النموذج المفترض في تفسير العلاقات بين أبعاد ومحاور الدراسة واختبار الفرضيات.

جدول (7) نموذج الدلالة الإحصائية لاختبار الفرضية الرئيسة

النموذج	معامل المسار	T	الدلالة	حجم الأثر f2
تطبيق الإدارة الإلكترونية - < الميزة التنافسية	0.871	38.282	0.000	3.140

من خلال مخرجات تحليل النموذج البنائي للمتغيرات الكامنة في جدول (7) المعتمد على الفرضية الرئيسة نلاحظ أن معامل المسار بين محور (تطبيق الإدارة الإلكترونية) كمتغير مستقل ومحور (الميزة التنافسية) كمتغير تابع إيجابي وعالٍ من حيث القوة (0.871) بينما حجم الأثر الذي يخلفه المتغير المستقل على المتغير التابع بأبعاده يعدّ قوياً بما فيه الكفاية (3.140) كما أن علاقة الأثر بين المتغيرين المستقل والتابع ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)، وهذا يعني رفض الفرضية الرئيسة للدراسة التي تنص على أنه: لا يوجد أثر لتطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية في مدينة تعز.

اختبار الفرضية الفرعية الأولى المنبثقة من الفرضية الرئيسة: والتي تنص على "لا يوجد أثر لأجهزة الحاسوب وملحقاتها في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية في مدينة تعز"، واختبار هذه الفرضية استخدمت الباحثة تحليل الأنموذج البنائي للمتغيرات الكامنة، وكانت النتائج كما هي موضحة في شكل (2) و جدول (8):



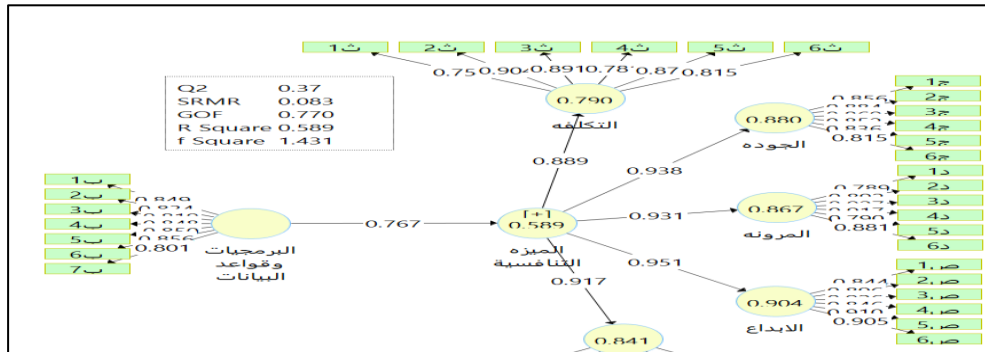
شكل (2) نموذج الدلالة الإحصائية لاختبار الفرضية الأولى

يوضح شكل (2) النموذج البنائي للعلاقة بين مستويات التوفر لأجهزة الحاسوب وملحقاتها كأحد أبعاد محور تطبيق الإدارة الإلكترونية باعتباره متغيراً مستقلاً ومحور مستوى الميزة التنافسية بأبعاده باعتباره متغيراً تابعاً اعتماداً على الفرضية الفرعية الأولى للدراسة بالإضافة إلى المؤشرات الرئيسة لمطابقة النموذج البنائي المفترض مع البيانات الميدانية والتي نلاحظ أنها حققت مستويات القبول المطلوبة حيث كانت جميع قيم المؤشرات ضمن المدى المقبول مما يدل على مستوى تطابق مقبول للنموذج المفترض مع البيانات الميدانية مما يحقق إمكانية الاعتماد على النموذج المفترض في تفسير العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع واختبار الفرضية حولهما.

جدول (8) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى (نسبة بين أجهزة الحاسوب وملحقاتها والميزة التنافسية)

معامل التحديد R^2	حجم الأثر f^2	الدلالة	T	معامل المسار	النموذج
0.688	2.207	0.00	19.19	0.830	أجهزة الحاسوب وملحقاتها < الميزة التنافسية

من خلال مخرجات تحليل النموذج البنائي للمتغيرات الكامنة في جدول (8) المعتمد على الفرضية الفرعية الأولى نلاحظ أن معامل المسار بين بعد (أجهزة الحاسوب وملحقاتها) كأحد أبعاد محور (تطبيق الإدارة الإلكترونية) كمتغير مستقل ومحور (الميزة التنافسية) كمتغير تابع إيجابي وعالٍ من حيث القوة (0.830)، بينما حجم الأثر الذي يخلفه المتغير المستقل على المتغير التابع بأبعاده يعتبر قويًا بما فيه الكفاية (2.207)، وتشير قيمة معامل التحديد إلى أن التغير في المتغير المستقل بحسب وحدة القياس المعتمدة لمقياس أداة الدراسة يحدد ما نسبته تقريبًا (69%) من التغير في المتغير التابع بحسب وحدة القياس نفسها، كما أن علاقة الأثر بين المتغيرين المستقل والتابع ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) وهذا يعني رفض الفرضية الفرعية الأولى للدراسة التي تنص على أنه: لا يوجد أثر لأجهزة الحاسوب وملحقاتها في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية في مدينة تعز. اختبار الفرضية الفرعية الثانية المنبثقة من الفرضية الرئيسة: والتي تنص على "لا يوجد أثر للبرمجيات وقواعد البيانات في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية في مدينة تعز"، واختبار هذه الفرضية استخدمت الباحثة تحليل الأنموذج البنائي للمتغيرات الكامنة، وكانت النتائج كما هي موضحة في شكل (3) وجدول (9):



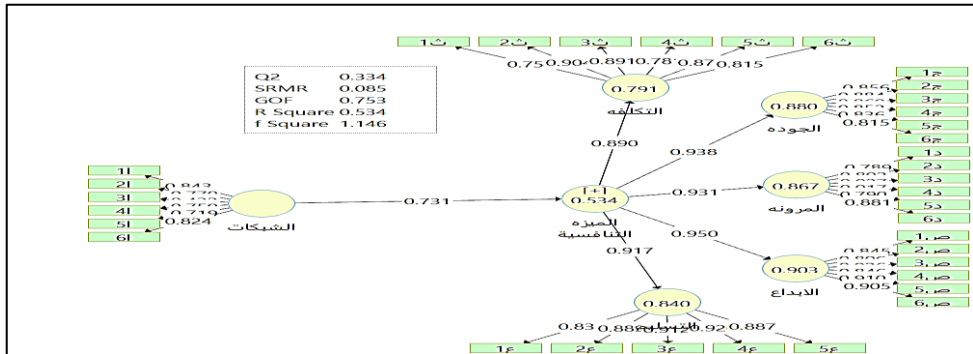
الشكل (3) نموذج الدلالة الإحصائية لاختبار الفرضية الفرعية الثانية

يوضح شكل (3) النموذج البنائي للعلاقة بين مستويات التوفر للبرمجيات وقواعد البيانات كأحد أبعاد محور تطبيق الإدارة الإلكترونية باعتباره متغيراً مستقلاً ومحور مستوى الميزة التنافسية بأبعاده باعتباره متغيراً تابعاً اعتماداً على الفرضية الفرعية الثانية للدراسة، بالإضافة إلى المؤشرات الرئيسية لمطابقة النموذج البنائي المفترض مع البيانات الميدانية والتي نلاحظ أنها حققت مستويات القبول المطلوبة حيث كانت جميع قيم المؤشرات ضمن المدى المقبول مما يدل على مستوى تطابق مقبول للنموذج المفترض مع البيانات الميدانية مما يحقق إمكانية الاعتماد على النموذج المفترض في تفسير العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع واختبار الفرضية حولهما.

جدول (9) نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية (النسبة بين بعد البرمجيات وقواعد البيانات والميزة التنافسية)

معامل التحديد R^2	حجم الأثر f^2	الدلالة	T	معامل المسار	النموذج
0.589	1.431	0.00	16.146	0.767	البرمجيات وقواعد البيانات - < الميزة التنافسية

من خلال مخرجات تحليل النموذج البنائي للمتغيرات الكامنة في جدول (9) المعتمد على الفرضية الفرعية الثانية نلاحظ أن معامل المسار بين بعد (البرمجيات وقواعد البيانات) كأحد أبعاد محور (تطبيق الإدارة الإلكترونية) كمتغير مستقل، ومحور (الميزة التنافسية) كمتغير تابع إيجابي وعالٍ من حيث القوة (0.767) بينما حجم الأثر الذي يخلفه المتغير المستقل على المتغير التابع بأبعاده يعدّ قويًا بما فيه الكفاية (1.431)، وتشير قيمة معامل التحديد إلى أن التغير في المتغير المستقل بحسب وحدة القياس المعتمدة لمقياس أداة الدراسة يحدد ما نسبته تقريبًا (59%) من التغير في المتغير التابع بحسب وحدة القياس نفسها، كما أن علاقة الأثر بين المتغيرين المستقل والتابع ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) وهذا يعني رفض الفرضية الفرعية الثانية للدراسة التي تنص على أنه: لا يوجد أثر للبرمجيات وقواعد البيانات في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية في مدينة تعز. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة المنبثقة من الفرضية الرئيسية: والتي تنص على "لا يوجد أثر للشبكات في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية في مدينة تعز"، واختبار هذه الفرضية استخدمت الباحثة تحليل الأنموذج البنائي للمتغيرات الكامنة، وكانت النتائج كما هي موضحة في شكل (4) و جدول (10):



الشكل (4) نموذج الدلالة الإحصائية لاختبار الفرضية الثالثة

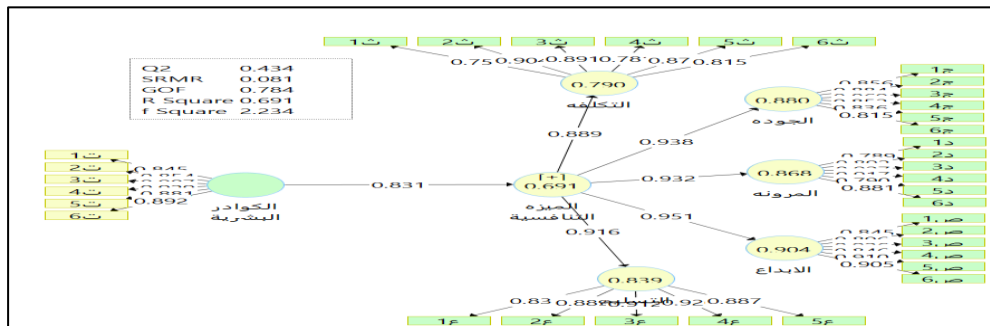
يوضح شكل (4) النموذج البنائي للعلاقة بين مستويات التوفر للشبكات كأحد ابعاد محور تطبيق الإدارة الإلكترونية باعتباره متغيراً مستقلاً ومحور مستوى الميزة التنافسية بأبعاده باعتباره متغيراً تابعاً اعتماداً على الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة بالإضافة إلى المؤشرات الرئيسية لمطابقة النموذج البنائي المفترض مع البيانات الميدانية والتي نلاحظ أنها حققت مستويات القبول المطلوبة حيث كانت جميع قيم المؤشرات ضمن المدى المقبول مما يدل على مستوى تطابق مقبول للنموذج المفترض مع البيانات الميدانية مما يحقق إمكانية الاعتماد على النموذج المفترض في تفسير العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع واختبار الفرضية حولها.

جدول (10) يوضح نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة (النسبة بين بعد الشبكات والميزة التنافسية)

معامل المسار	T	الدلالة	حجم الأثر f2	معامل التحديد 2R
الشبكات - < الميزة التنافسية	16.932	0.000	1.146	0.534

من خلال مخرجات تحليل النموذج البنائي للمتغيرات الكامنة في جدول (10) المعتمد على الفرضية الفرعية الثالثة نلاحظ أن معامل المسار بين بعد(الشبكات) كأحد أبعاد محور (تطبيق الإدارة الإلكترونية) كمتغير مستقل، ومحور(الميزة التنافسية) كمتغير تابع إيجابي وعالٍ من حيث القوة (0.731). بينما حجم الأثر الذي يخلفه المتغير المستقل على المتغير التابع بأبعاده يعدّ قوياً بما فيه الكفاية (1.146)، وتشير قيمة معامل التحديد إلى أن التغير في المتغير المستقل بحسب وحدة القياس المعتمدة لمقياس أداة الدراسة يحدد ما نسبته تقريباً (53%) من التغير في المتغير التابع بحسب وحدة القياس نفسها كما أن علاقة الأثر بين المتغيرين المستقل والتابع ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)، وهذا يعني رفض الفرضية الفرعية الثالثة للدراسة التي تنص على أنه: لا يوجد أثر للشبكات في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية في مدينة تعز.

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة المبنية من الفرضية الرئيسة: والتي تنص على "لا يوجد أثر للكوادر البشرية على تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية في مدينة تعز"، واختبار هذه الفرضية استخدمت الباحثة تحليل الأنموذج البنائي للمتغيرات الكامنة، وكانت النتائج كما هي موضحة في شكل (5) وجدول (11):



الشكل (5) نموذج الدلالة الإحصائية لاختبار الفرضية الرابعة

يوضح شكل (5) النموذج البنائي للعلاقة بين مستويات التوفر للكوادر البشرية كأحد أبعاد محور تطبيق الإدارة الإلكترونية باعتباره متغيراً مستقلاً، ومحور مستوى الميزة التنافسية بأبعاده باعتباره متغيراً تابعاً اعتماداً على الفرضية الفرعية الرابعة للدراسة، بالإضافة إلى المؤشرات الرئيسية لمطابقة النموذج البنائي المفترض مع البيانات الميدانية والتي نلاحظ أنها حققت مستويات القبول المطلوبة، حيث كانت جميع قيم المؤشرات ضمن المدى المقبول مما يدل على مستوى تطابق مقبول للنموذج المفترض مع البيانات الميدانية مما يحقق إمكانية الاعتماد على النموذج المفترض في تفسير العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع واختبار الفرضية حولهما.

جدول (11) يوضح نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة (النسبة بين بعد الكوادر البشرية والميزة التنافسية)

معامل المسار	T	الدلالة	f2حجم الأثر	معامل التحديد R2
الكوادر البشرية - < الميزة التنافسية	23.540	0.000	2.234	0.691

من خلال مخرجات تحليل النموذج البنائي للمتغيرات الكامنة في جدول (11) المعتمد على الفرضية الفرعية الرابعة نلاحظ ان معامل المسار بين بعد(الكوادر البشرية) كأحد أبعاد محور (تطبيق الإدارة الإلكترونية) كمتغير مستقل، ومحور(الميزة التنافسية) كمتغير تابع إيجابي وعالٍ من حيث القوة (0.831) بينما حجم الأثر الذي يخلفه المتغير المستقل على المتغير التابع بأبعاده يعدّ قويًا بما فيه الكفاية (2.234) وتشير قيمة معامل التحديد إلى ان التغير في المتغير المستقل بحسب وحدة القياس المعتمدة لمقياس أداة الدراسة يحدد ما نسبته تقريبًا (96%) من التغير في المتغير التابع بحسب وحدة القياس نفسها كما أن علاقة الأثر بين المتغيرين المستقل والتابع ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05)، وهذا يعني رفض الفرضية الفرعية الرابعة للدراسة التي تنص على أنه: لا يوجد أثر للكوادر البشرية في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية في مدينة تعز.

نتائج الدراسة:

من الدراسة الميدانية توصلت الباحثة إلى النتائج التالية:

- 1- إن واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك التجارية في مدينة تعز كان عاليًا.
- 2- إن أثر جميع أبعاد الإدارة الإلكترونية محل الدراسة: (أجهزة الحاسوب وملحقاتها، البرمجيات وقواعد البيانات، الشبكات، الكوادر البشرية) كان مرتفعًا، وقد جاء بعد الشبكات في المرتبة الأولى، يليه في المرتبة الثانية بعد البرمجيات وقواعد البيانات، ويليه في المرتبة الثالثة الكوادر البشرية، وأخيرًا بعد أجهزة الحاسوب وملحقاتها.
- 3- إن واقع تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية في مدينة تعز كان عاليًا.
- 4- يوجد أثر ذي دلالة إحصائية لتطبيق الإدارة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية في مدينة تعز.
- 5- يوجد أثر ذي دلالة إحصائية لأجهزة الحاسوب وملحقاتها في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية في مدينة تعز.
- 6- يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للبرمجيات وقواعد البيانات في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية لمدينة تعز.
- 7- يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للشبكات في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية في مدينة تعز.
- 8- يوجد أثر ذي دلالة إحصائية للكوادر البشرية في تحقيق الميزة التنافسية في البنوك التجارية في مدينة تعز.
- 9- جميع النماذج البنائية للفرضيات الفرعية حققت مستويات القبول المطلوبة من حيث مؤشرات جودة الملاءمة لكل نموذج فرعي أي كانت جميعها ضمن المدى المسموح مما يدل على مستوى تطابق وملائمة مقبولة لغرض تفسير العلاقات بين أبعاد الدراسة ومحاورها والتحقق من صحة الفرضية الممثلة لها.

الاستنتاجات:

- من نتائج تحليل البيانات الميدانية يمكن استنتاج ما يلي:
- 1- تتوافر لدى البنوك التجارية في مدينة تعز مستويات عالية نسبياً من متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية بحسب آراء العاملين في تلك البنوك.
 - 2- تعد الشبكات أكثر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية توافراً على مستوى البنوك العاملة في مدينة تعز حيث يعتمد الاتصال الإداري وإنجاز الأعمال فيها على استخدام البريد الإلكتروني عبر شبكات داخلية تربط الإدارة بالموظفين التي عادة ما تكون قابلة لاستيعاب عدد أكبر من العملاء وحجم أكبر من البيانات، كما تتوافر خطوط هاتفية (أترنت) عالية السرعة وذلك كله يعد كافياً بحسب آراء العاملين لتطبيق الإدارة الإلكترونية.
 - 3- يرى العاملون في البنوك في مدينة تعز بأن البرمجيات وقواعد البيانات هي ثاني مطلب يتوفر بمستوى عالٍ في تلك البنوك من متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، حيث يكون توافر أنظمة الحماية الآلية المتطورة لحماية بيانات البنك لها الأولوية من حيث الأهمية والتي تخضع للتحديث بشكل مستمر بالتزامن مع توافر البرامج الحاسوبية اللازمة لتطبيقات الأعمال الإدارية التي تعتمد على قواعد بيانات أيضاً متطورة ومحدثة.
 - 4- تأتي المتطلبات البشرية والتجهيزات المادية في المراتب التالية من حيث التوافر بحسب آراء العاملين في البنوك في مدينة تعز، حيث يقر العاملون بتوافر عالٍ للكاميرات الرقمية على وجه التحديد بينما تتوافر كل من أجهزة الحاسبات والطابعات والمساحات الضوئية ومصادر الطاقة بمستويات متوسطة نسبياً وتفتقر تلك التجهيزات نسبياً بحسب آراءهم إلى أجهزة صيانة المعدات والعتاد التكنولوجي بالرغم من ذلك يقر العاملون بتوافر عالٍ نسبياً للبرامج التدريبية التي تستهدف الموظفين لتعزيز مهاراتهم في التعامل مع البرمجيات والأنظمة الحديثة التي تتوافر لدى البنك، بالإضافة إلى الإجراءات المحددة والدقيقة لاختيار الكادر.
 - 5- تمتلك البنوك في مدينة تعز مستويات متوسطة من الميزات التنافسية بحسب آراء العاملين في تلك البنوك خاصة من حيث التكلفة والجودة في المقام الأول والتسليم والمرونة في المقام الثاني ويأتي الإبداع في ذيل الترتيب.
 - 6- يرى العاملون في البنوك في مدينة تعز أن هناك علاقة وثيقة بين توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية وتوافر ميزات تنافسية لتلك البنوك، فكلما توافرت تلك المتطلبات بمستويات عالية تمتلك تلك البنوك الفرصة بالتميز والمنافسة بشكل أكبر في تقديم خدماتها.
 - 7- إن العلاقة بين توافر متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية والميزات التنافسية للبنوك في مدينة تعز لا تقتصر على الارتباط الشكلي بينهما بحسب آراء العاملين ولكنها تتعدى ذلك إلى وجود أثر إيجابي عالي وملحوس ومن ذلك فإن تغيراً منتظماً في مستويات التوافر لمتطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية يحدد نسبة كبيرة من التغيرات التي قد تطرأ على توافر ميزات تنافسية أعلى لتلك البنوك.

توصيات الدراسة:

- في ضوء النتائج، توصي الباحثة بالآتي:
- 1- إيلاء إدارات البنوك التجارية في مدينة تعز مزيد من الاهتمام بمتطلبات الإدارة الإلكترونية لما لها من أثر في تحسين جودة الخدمات، وتطويرها بصفة دورية مستمرة.

- 2- ضرورة توفير أنظمة حماية متطورة حديثة لحماية خصوصية المعلومات الإلكترونية، والاهتمام بصيانتها، وضمان عدم تلف الملفات أو فقدانها.
- 3- توفير شبكات ربط إلكترونية بين البنوك فرع تعز وبين البنك المركزي الرئيسي.
- 4- استقطاب كوادر متخصصة في مجال تقنيات المعلومات والبرمجة.
- 5- تشكيل لجنة من الخبراء والتقنيين والقانونيين ورجال الأمن لصياغة قوانين ولوائح كفيلة بتسيير الأعمال الإلكترونية وتطويرها وحمايتها من الأضرار والتلف.
- 6- إقامة دورات واجتماعات وعقد ورش عمل وجلسات تقييم من شأنها رفع مستوى وعي موظفي البنوك بأهمية الإدارة الإلكترونية ودورها في تطوير أساليب العمل وسرعة الإنجاز وابتكار مزايا تنافسية جديدة.
- 7- إعداد دراسة جدوى تشمل كل الاحتياجات اللازمة لتفعيل الإدارة الإلكترونية بصورتها الواسعة، والعمل على دعمها وتنفيذها.
- 8- أهمية الالتزام بمعايير جودة الخدمة في تقديم الخدمات للعملاء، بطريقة موضوعية بعيداً عن المحسوبية.

المراجع:

- أحمد، حامدي. وخديجة، حرزاوي. (2019). "الميزة التنافسية للبنوك وإنعكاساتها على جودة الخدمات البنكية -دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية- بأدرار". [رسالة ماجستير غير منشورة]، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية أزرار، الجزائر.
- البرهني، باسم صادق قاسم علي. (2022). "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية، وأثرها على جودة الأداء الوظيفي: دراسة تطبيقية على ديوان عام محافظة تعز". [رسالة ماجستير غير منشورة]، جامعة تعز، نيابة الدراسات العليا والبحث العلمي "مركز الدراسات العليا"، جامعة تعز، اليمن.
- الخميايسة، صدام محمد طالب. (2017). "الحكومة الذكية ما بعد الحكومة الإلكترونية". ط 1، قنديل للطباعة والنشر والتوزيع: دبي، الإمارات.
- الدالي، جميلة عبد الله التوم. (2019). "أثر الميزة التنافسية في تحقيق الفرص التسويقية (بالتطبيق على مجموعة شركات معاوية البربر للصناعات الغذائية (2008-2018)". [رسالة دكتوراه غير منشورة]، كلية الدراسات العليا والبحث العلمي، جامعة شندي، السودان.
- طلعت، إبراهيم. (2009). "استراتيجيات التخطيط الاقتصادي". دار الكتاب الحديث للنشر: القاهرة.
- عبد الدائم، هشام. وبن بيه، إيمان. (2018). "تنمية الموارد البشرية ودورها في تفعيل الإدارة الإلكترونية-دراسة ميدانية بمديرية البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات والرقمنة-أدرار". [رسالة ماجستير غير منشورة]، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية والعلوم الإسلامية، جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر.
- علوان، سهام احمد محمد. (2021). "إدارة الذكاء التنافسي كآلية استراتيجية لتحقيق الميزة التنافسية المستدامة بالجامعات المصرية ومواجهة تحديات فيروس كورونا (covid 19)". [رسالة ماجستير غير منشورة]، كلية التربية، جامعة الزقازيق، مصر.

العوني، هشام عبدة مسعد عثمان. "أثر الإدارة الإلكترونية في اتخاذ القرارات في مؤسسات القطاع العام: دراسة ميدانية على مصلحة الهجرة والجوازات في محافظة تعز". [رسالة ماجستير غير منشورة]، جامعة تعز، اليمن. غالب، ربيع إبراهيم بازل. (2022). جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها في ولاء العملاء (دراسة ميدانية على عينة من عملاء فروع البنوك في مدينة تعز). [رسالة ماجستير غير منشورة]، مركز الدراسات العليا، جامعة تعز، اليمن.

فتيحة، شباح. (2020). "تقييم تطبيقات الإدارة الإلكترونية في البنوك التجارية من وجهة نظر العاملين -دراسة ميدانية بنك الفلاحة والتنمية الريفية المجمع الجهوي للاستقلال ميلة". [رسالة ماجستير غير منشورة]، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحفيظ بوصوف ميلة، الجزائر. القدسي، ماجد عبد الله ثابت. (2015). "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة العامة لشؤون الأفراد بوزارة الداخلية في الجمهورية اليمنية". [رسالة ماجستير غير منشورة]، جامعة صنعاء، اليمن. كافي، مصطفى يوسف. (2011). "الإدارة الإلكترونية E-Management (إدارة بلا أوراق - إدارة بلا مكان - إدارة بلا زمان - إدارة بلا تنظيمات جامدة)". دار ومؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع: دمشق، سوريا.

المتوكل، يحي عباس. (2022). "واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة أب". المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، 3(6).

محمد، أمار خير الدين. والأشقر، سيف. (2018). "دور التسويق الالكتروني في تعزيز الميزة التنافسية - أنموذج إلكتروني مقترح لشركة طيران افتراضية". مجلة جامعة جيهان - اربيل العلمية، المجلد (2)، الجزء B.

محمد، سليم. وعبد الكريم، سعدون. (2022). "أثر استخدام الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة العمومية-دراسة حالة بلدية الرابطة برج بوعرييج". [رسالة ماجستير غير منشورة]، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.

محمد، مخرمش حاج. (2018). "دور الصيرفة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك التجارية - دراسة حالة مجموعة من الوكالات البنكية في ولاية ورقلة". [رسالة ماجستير غير منشورة]، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح - ورقلة، الجزائر.

المتوكل، يحي عباس. (2022). "واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية في جامعة أب". المجلة العربية للمعلوماتية وأمن المعلومات، المؤسسة العربية للتربية والعلوم والآداب، 3(6).

المدادحة، محمد مفضي. والكساسبة، دانيا أكرم. (2016). "أثر الإدارة الإلكترونية في تحقيق الميزة التنافسية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، الأردن، العدد(10).

مزغيش، هاجر. (2016). "الخدمات البنكية الالكترونية كمدخل لتحقيق ميزة تنافسية في البنوك التجارية دراسة تطبيقية لبنك قسنطينة" BNP PARIBAS-SOCIETE GENERALE ALGERIE

- [رسالة ماجستير غير منشورة]، مالية بنوك، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التميز، جامعة البواقي، الجزائر.
- المطيري، فيصل غازي عبد العزيز عبد الله. (2012). "أثر التوجه الإبداعي على تحقيق ميزة تنافسية -دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الكويتية". [رسالة ماجستير غير منشورة]، قسم إدارة الأعمال، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الكويت.
- النشمي، مراد محمد. والملكي، عبده محمد. (2015). "الميزة التنافسية وعلاقتها برضى العملاء في المصارف الإسلامية في اليمن". مجلة الدراسات الاجتماعية، العدد(44).
- الهاشمي، زيدي. ويحي، قادة. (2019). "أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي -دراسة حالة المؤسسة الوطنية للتنقيب ENAFOR بحاسي مسعود". [رسالة ماجستير غير منشورة]، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
- يحيوي، أحلام. وميموني، لامية. (2021). "الإدارة الإلكترونية كمدخل لإدارة المعرفة ودورها في تحقيق الميزة التنافسية". [رسالة ماجستير غير منشورة]، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الدكتور مولاي الطاهر، الجزائر.
- اليوسفي، نبيل محمد محمود. (2009). "الإدارة الإلكترونية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية للمصارف -دراسة ميدانية مقارنة بين المصارف الإسلامية والتجارية اليمنية". [رسالة ماجستير غير منشورة]، جامعة عدن، اليمن.
- Andriansyah, R., & Elmi, F. (2020). Analysis of the Effect of Electronic Document Management System, Organizational Commitment and Work Satisfaction on Employee Performance PT. Graha Fortuna Purnama. International Journal of Innovative Science and Research Technology, 5(8).
- Ejrami, M., Salehi, N., & Ahmadian, S. (2016). The Effect of Marketing Capabilities on Competitive Advantage and Performance with Moderating Role of Risk Management in Importation Companies. Procedia Economics and Finance, (36), 22-28.
- Mako, Gratia Mbiti. (2021). *The impact of digital marketing strategies on the competitive advantage of commercial banks*. {Amagister message that is not published}. Department of Business Administration. Strathmore College of Business. Strathmore Community. Kenya.
- Stevenson, William, J., (2007), "Production/Operations Management", 8th ed, Von Hoffmann Press.
- Mudholkar, G., & Al-Khasi, M. M. A. (2020). "The Role of Electronic Management in Improving Administrative Performance". IOSR Journal of Business and Management, 22(12).