

# المهمة ٥ لمادة مهارات بحثية ٣ اشراف: د. سنية سبع

إعداد الباحثة : منال محمد صالح

الدراسات السابقة



## التكليف المطلوب :

كتابة عنوان لمتغيرات يختارها سواء كان لمتغيرين أو ٣ متغيرات الدراسات السابقة دراستين لكل متغير على حدة ودراسة تجمع بين المتغيرات كما سبق توضيحه في المثال التطبيقي

## العنوان المقترح : دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية

دراسة حالة بنك الراجحي بالمدينة المنورة

### الدراسات التي تناولت متغير الإدارة الالكترونية:

دراسة (بن عبيد عبد الباسط، ٢٠١٩) بعنوان "متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر" هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مدى توفر المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر، وتحديد معوقات التحول الى الادارة الالكترونية، ولتحقيق ذلك اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي الملائم لطبيعة الموضوع وأهدافه ، واعتمد الابحث في الدراسة على الاستبانة، وشمل الاستقصاء عينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية أدرار، وتم معالجة بيانات الاستبيان إحصائيا باستخدام برنامج الحزم الإحصائية spss وبعد تحليل بيانات الدراسة تم التوصل إلى عدة نتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات افراد عينة الدراسة اتجاه المتطلبات (التنظيمية،البشرية،التقنية،القانونية) لتطبيق الإدارة الالكترونية في الادارة المحلية من وجهة نظر أفراد العينة، إضافة الى ذلك توصلت الدراسة الى انه لا توجد قوانين وتشريعات تنظم معاملات الإدارة الالكترونية.

## الدراسات التي تناولت متغير الإدارة الالكترونية:

دراسة (رحماني سناء، ٢٠١٧) بعنوان "دور الادارة الالكترونية في تحسين تسيير المؤسسة – دراسة حالة مؤسسة كوندرو –برج بوعريريج"

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور الإدارة الالكترونية في تحسين سير المؤسسة. أجريت الدراسة ميدانية على مستوى مؤسسة كوندور لانتاج الأجهزة الالكترونية والكهرومنزلية ببرج بوعريريج، وتم الاعتماد في جمع البيانات على الملاحظة والمقابلة كما تم توزيع استبيان لتحديد مستوى توفر الإدارة الالكترونية ومدى مساهمتها في تحسين تسيير المؤسسة محل الدراسة . ومن بين النتائج التي اظهرتها الدراسة هو توفر عناصر الإدارة الالكترونية في مؤسسة كوندور يرقى الى مستوى المقبول ، وان مستوى توفر العنصر التقني اعلى من العنصر البشري ، الا ان شبكات الاتصال في المؤسسة تحتاج الى المزيد من التطوير ، كما تبين ان الإدارة الالكترونية ساهمت في تحسين تسيير مؤسسة كوندور ، بحيث ان الرقابة كانت اكثر وظيفية ساهمت الادارة الالكترونية في تحسينها ، تلاها كل من التنظيم والقيادة على التوالي . في حين حل التخطيط في المرتبة الرابعة، وقد كانت درجة مساهمة العنصر البشري في تحسين تسيير المؤسسة أكبر من مساهمة العنصر التقني.

## الدراسات التي تناولت متغير جودة الخدمات المصرفية:

دراسة (فتيحة راشدي، ٢٠١٩)، بعنوان: "أهمية الابتكار المالي ودوره في تحسين جودة الخدمات المصرفية حالة البنوك الجزائرية".

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في واقع تطبيق الابتكار المالي على مستوى البنوك الجزائرية وأهم متطلباته، مع تسليط الضوء على تأخر الجزائر في هذا المجال مقارنة مع غيرها من الدول، وانطلقت هذه الدراسة من إشكالية كان الهدف منها هو التعرف على أثر الابتكار المالي على تحسين جودة الخدمات المصرفية بالبنوك الجزائرية. وللوصول إلى حل لإشكالية الدراسة قامت الباحثة بإعداد دراسة ميدانية شملت عينة من البنوك الجزائرية العمومية والخاصة الواقع بولاية الشلف spss وعين الدفلى مستعينا بذلك ببرنامج الحزمة الإحصائية

وأداة الاستبانة، بقصد اكتشاف دور التطبيقات المختلفة للابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية. وتوصلت ( هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيقات الابتكار المالي وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك التجارية الجزائرية، وبالتالي خلصت الدراسة الى نتيجة مفادة ان الابتكار المالي يعد من التطبيقات المهمة للبنوك نظرا لما لها من الأثر البالغ على تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال التأثير على ابعاد جودة الخدمة المصرفية الخمسة

## الدراسات التي تناولت متغير جودة الخدمات المصرفية:

دراسة (دغوش العطرة ، ٢٠١٧) بعنوان: " استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي – حالة البنوك الجزائرية-"  
هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام شبكة الانترنت على الأداء البنكي لدى البنوك الجزائرية ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير استبانة، و توزيعها على عينة الدراسة المكونة من ثمانية بنوك العاملة في ولاية الجزائر والتي تمثل الإدارات الرئيسية للبنوك دون الفروع، حيث تم توزيع الاستبانة على مجموع الإطارات العاملة في هذه البنوك المكونة من كل المديرين و نوابهم ورؤساء الدوائر و رؤساء المصالح بمعدل ٢٠ استمارة لكل بنك وبمجموع (١٦٠) استمارة، ومن بين ابرز النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هي أن اغلب البنوك الجزائرية تقدم خدمات مصرفية عبر شبكة الانترنت وأنه هناك أثر لاستخدام الانترنت على العمل البنكي. فتقديم الخدمات البنكية عبر الانترنت يؤدي إلى تخفيض التكاليف التشغيلية المتمثلة في تكاليف الدعاية والإعلان وتكاليف تقديم الخدمة مباشرة من مبنى البنك مما يدل على فعالية الانترنت كبديل عن الطرق التقليدية، كما يؤدي إلى زيادة الإيرادات وسرعة انجاز المعاملات ودقتها وتلبية حاجات العملاء

## الدراسات التي تناولت المتغيرين بالدراسة

دراسة (أسماء، ٢٠٢٠) بعنوان "دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة بنك البركة الجزائري- وكالة بسكرة"

هدفت الدراسة حول معرفة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية في بنك البركة الجزائري في وكالة بسكرة، تم إدراج دراسة ميدانية لدراسة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال الابعاد المتمثلة في جاهزية البنك الاعتمادية، الاستجابة، الأمان التعاطف. اعتمدت الباحثة على الاستبيان كأداة لجمع البيانات حيث وزعت ٣٠ استبانة للأفراد العاملين في بنك البركة واستخدمت برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) لتحليل النتائج. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وتحسين جودة الخدمات المصرفية وبين أبعادها الخمسة ، وكانت بعض أهم نتائج الدراسة مايلي :أتاحت الصيرفة الالكترونية للمصارف خدمات متطورة استطاعت من خلالها التأثير على عملاء المصارف من خلال السرعة والفاعلية ، ينتج عن توظيف الإدارة الالكترونية في البنوك انتشار الثقافة المصرفية وزيادة التعاملات مع الفروع كما توصلت الباحثة أن جودة الخدمات عاملا مهما ورئيسيا لنجاح المؤسسات المصرفية ، وكانت من ضمن النتائج بالرغم من ان بنك البركة حديث النشأة في الجزائر الا أنه يتميز بالخبرة والكفاءة في تسيير معاملاته المالية الا ان تطوير نظمه وخدماته يبقى مرتبطا بنظير النظام المصرفي ككل



مجموعة جامعة  
الجميع الذكية  
للتعليم القابضة

MIDOCEAN  
UNIVERSITY



# Thank You