

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

تأثير تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية (DMS) على جودة العمليات المصرفية – دراسة حالة في البنك السعودي للاستثمار في السعودية

أسم الطالب

احمد جبران سلامي

222000212

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	3
1.1. المقدمة:	4
1.2. مشكلة الدراسة	5
1.2.1. فجوات على المستوى النظري	5
1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي	5
1.3. أهمية الدراسة	5
1.3.1. على المستوى النظري:	5
1.3.2. على المستوى التطبيقي:	6
1.4. أسئلة الدراسة	6
1.5. أهداف الدراسة	6
1.6. فرضيات الدراسة	7
1.7. نموذج الدراسة	8
1.8. منهجية الدراسة	8
1.9. الدراسة الميدانية	9
1.10. مخطط المشروع المقترح	9
2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة	
1.	1
2.1. المقدمة:	11
2.2. المتغير المستقل	12
2.3. المتغير التابع	12
2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع	12
2.5. الخاتمة	12

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

في السنوات الأخيرة، أصبحت البنوك في السعودية تعتمد بشكل متزايد على الأنظمة الإلكترونية لإدارة أعمالها اليومية وتحسين جودة خدماتها. ويُعد نظام إدارة الوثائق الإلكترونية (DMS) من أهم هذه الأنظمة، حيث يساعد في حفظ وتنظيم الملفات والمستندات بطريقة آمنة وسهلة الوصول. ومع ذلك، ما زالت بعض البنوك تواجه تحديات في تطبيق النظام بشكل فعال يؤثر على جودة العمليات المصرفية، وهو ما يجعل دراسة هذا الموضوع مهمة لفهم مدى تأثير هذا النظام على الأداء وجودة العمل.

أشارت دراسات سابقة إلى أن أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية تسهم في رفع كفاءة العمل وتقليل الأخطاء الورقية (Al-Fawzan, 2020؛ Ahmed & Khan, 2021). كما بينت بعض الأبحاث أن تطبيق الأنظمة الرقمية في القطاع المصرفي يساعد على تحسين سرعة اتخاذ القرار وتسهيل عمليات المراجعة الداخلية. ومع ذلك، هناك اختلاف في نتائج الدراسات حول مدى تحقيق هذه الأنظمة للأهداف المرجوة في البيئة المصرفية السعودية.

من خلال مراجعة الدراسات السابقة، يظهر أن هناك فجوة معرفية تتعلق بعدم توفر دراسات كافية تقيّم الأثر الفعلي لتطبيق نظام (DMS) في البنوك السعودية بشكل عام، والبنك السعودي للاستثمار بشكل خاص. كما أن الجانب العملي لتأثير النظام على جودة العمليات المصرفية لم يُدرس بشكل تفصيلي من وجهة نظر العاملين في إدارات الأرشفة والجودة.

تستهدف هذه الدراسة موظفي الإدارات المصرفية وخاصة العاملين في إدارة الوثائق والجودة، لما لهم من دور مباشر في تطبيق النظام. وتكمن أهمية المشكلة في كونها ترتبط بتحسين جودة العمليات المصرفية، وزيادة كفاءة العمل وتقليل الأخطاء التي قد تؤثر على رضا العملاء وأداء البنك.

يهدف هذا البحث إلى دراسة مدى تأثير تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية (DMS) على جودة العمليات المصرفية في البنك السعودي للاستثمار، من خلال تحليل آراء الموظفين وتحديد مدى فعالية النظام في تحسين التنظيم والكفاءة وتقليل الأخطاء التشغيلية.

1.2. مشكلة الدراسة

يُعد تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية من الخطوات المهمة التي اتخذتها البنوك السعودية لتطوير بيئة العمل الرقمية. ومع ذلك، فإن بعض المؤسسات تواجه صعوبات في تحقيق الفائدة الكاملة من هذا النظام، سواء من ناحية الاستخدام أو من ناحية تأثيره على جودة العمليات المصرفية.

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

قلة الدراسات النظرية التي تناولت العلاقة بين نظام (DMS) وجودة العمليات المصرفية في البنوك السعودية، مما يجعل الحاجة ملحةً لبحث يوضح هذا الترابط.

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

عدم توفر بيانات ميدانية كافية من داخل البنوك السعودية حول تأثير تطبيق النظام على العمل اليومي ومستوى رضا الموظفين والعملاء.

1.3. أهمية الدراسة

برز أهمية هذا البحث من كونه يسعى لقياس مدى نجاح التحول الرقمي في أحد أهم القطاعات بالملكة، وهو القطاع المصرفي.

1.3.1. على المستوى النظري:

يسهم البحث في سد الفجوة النظرية المتعلقة بدراسة العلاقة بين إدارة الوثائق الإلكترونية وجودة العمل المصرفي، مما يضيف إلى المعرفة الأكاديمية في مجال إدارة الجودة والتحول الرقمي.

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

سيوفر البحث نتائج يمكن أن يستفيد منها البنك السعودي للاستثمار والبنوك الأخرى لتحسين طريقة تطبيق نظام (DMS)، مما يرفع من كفاءة العمليات وجودة الخدمة المقدمة للعملاء

1.4. أسئلة الدراسة

- 1- ما مدى تأثير تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية (DMS) على جودة العمليات المصرفية في البنك السعودي للاستثمار؟
- 2- كيف يسهم نظام إدارة الوثائق الإلكترونية (DMS) في تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل الأخطاء المصرفية؟
- 2- ما مستوى رضا الموظفين عن تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية داخل البنك، وما تأثير ذلك على جودة العمل؟

1.5. أهداف الدراسة

- 1-دراسة تأثير تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية (DMS) على جودة العمليات المصرفية داخل البنك السعودي للاستثمار.
- 2-التعرّف على مستوى كفاءة النظام في تحسين دقة وسرعة تنفيذ العمليات المصرفية.
- 3-تقييم رضا الموظفين عن استخدام نظام (DMS) ودوره في تسهيل بيئة العمل.
- 4-اقتراح آليات تطوير لتحسين استخدام النظام في الأقسام المصرفية المختلفة.
- 5-توليد رؤى عملية تساعد الإدارة في تعزيز فعالية التحول الرقمي ورفع جودة الخدمات.

1.6. فرضيات الدراسة

H1: الفرضية الصفرية

لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية (DMS) على جودة العمليات المصرفية في البنك السعودي للاستثمار.

H2: الفرضية البديلة

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية (DMS) على جودة العمليات المصرفية في البنك السعودي للاستثمار.

H3: الفرضية الاتجاهية

يؤدي تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية (DMS) إلى تحسين جودة العمليات المصرفية وزيادة كفاءة الأداء.

H4: الفرضية غير الاتجاهية

يوجد فرق في جودة العمليات المصرفية نتيجة تطبيق نظام (DMS) دون تحديد اتجاه التأثير.

1.7. نموذج الدراسة

المتغير المستقل:

تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية (DMS)

المتغير التابع:

جودة العمليات المصرفية

العلاقة:

DMS → جودة العمليات البنكية

1.8. منهجية الدراسة

1- فلسفة البحث :

تعتمد الدراسة على الفلسفة الوضعية لكونها تستند إلى قياس أثر متغيرات قابلة للملاحظة.

2- منهج البحث:

المنهج الاستنباطي إذ ينطلق من نظريات وفروض مسبقة ليتم اختبارها ميدانياً.

3- استراتيجية البحث:

اتبعت الدراسة استراتيجية الدراسة المسحية لجمع آراء الموظفين وتحليلها.

4- نوع البحث:

تصنّف الدراسة ضمن الدراسات الوصفية التحليلية.

5- الأفق الزمني:

تعتمد الدراسة على تصميم مقطعي لجمع البيانات في فترة زمنية واحدة.

6- طرق جمع وتحليل البيانات:

• أداة جمع البيانات: استبانة إلكترونية موجهة إلى موظفي البنك.

- طريقة التحليل: الاعتماد على الأساليب الإحصائية (SPSS) لتحليل الوسط الحسابي والانحراف المعياري واختبار الفرضيات.

1.9. الدراسة الميدانية

عتمدت الدراسة على مراجعة عدد من الدراسات الميدانية المرتبطة بتطبيق أنظمة إدارة الوثائق الإلكترونية في البيئة المصرفية، ومنها:

- Khan & Ahmed (2021) الذين توصلوا إلى أن تطبيق أنظمة (DMS) يسهم بفاعلية في تحسين سرعة العمليات وتقليل الأخطاء التشغيلية.
- Fawzan (2020) والذي أكد أن التحول الرقمي في البنوك السعودية ساعد في رفع كفاءة إدارة المستندات وتقليل الوقت المستهلك في الإجراءات الورقية.

1.10. مخطط المشروع المقترح

1. جمع البيانات من الموظفين عبر استبانة.
2. تصميم نموذج التحليل الإحصائي.
3. اختبار الفرضيات باستخدام SPSS.
4. تحليل النتائج وربطها بالدراسات السابقة.
5. صياغة التوصيات النهائية وتطوير نموذج تحسين لنظام DMS.

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

أحمد، ر.، و خان، م. (2021). أثر تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية على كفاءة العمليات المصرفية

مجلة نظم وتقنية المعلومات الإدارية، 18(3)، 45-60.

<https://doi.org/10.4018/jistm.2021.18.3.45>

الفوزان، ع. (2020). التحول الرقمي وأنظمة إدارة الوثائق في المؤسسات المالية السعودية.

المجلة العربية للعلوم الإدارية، 12(2)، 85-102.

<https://doi.org/10.30545/ajas.2020.12.2.5>

فريك، ت. (1991). إعادة هيكلة التعليم من خلال التكنولوجيا.

بلومنتون، إنديانا: مؤسسة في دلتا كابا التربوية