

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

3.....	1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
4.....	1.1. المقدمة:
5.....	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:
6.....	1.3.2. على المستوى التطبيقي:
6.....	1.4. أسئلة الدراسة
6.....	1.5. أهداف الدراسة
7.....	1.6. فرضيات الدراسة
8.....	1.7. نموذج الدراسة
8.....	1.8. منهجية الدراسة
9.....	1.9. الدراسة الميدانية
9.....	1.10. مخطط المشروع المقترح
	2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة
1.....	
	0
11.....	2.1. المقدمة:
11.....	2.2. المتغير المستقل
12.....	2.3. المتغير التابع
12.....	2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع
13.....	2.5. الخاتمة

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؟
- 3- 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 ميدانيًا.

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

اعتمدت 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:

تُعد مراجعة الأدبيات من الخطوات المهمة في البحث العلمي، حيث تساعد الباحث على التعرف على الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع البحث، وفهم المفاهيم الأساسية، وتحديد ما تم التوصل إليه من نتائج في الدراسات السابقة.

يهدف هذا الفصل إلى استعراض الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، مع التركيز على نظام إدارة الوثائق الإلكترونية (DMS) وجودة العمليات المصرفية، وذلك من خلال عرض المفاهيم الأساسية لكل متغير وبيان أهم ما تناولته الدراسات السابقة حولهما.

وتكمن أهمية مراجعة الأدبيات في دعم الإطار النظري للدراسة الحالية، والمساعدة في بناء الفرضيات، وربط موضوع البحث بالجهود العلمية السابقة، مما يساهم في تعزيز مصداقية الدراسة.

كما يتضمن هذا الفصل عرضاً موجزاً لأهم الدراسات السابقة ذات الصلة، بهدف الاستفادة من نتائجها وتحديد أوجه الاتفاق والاختلاف بينها، بالإضافة إلى إبراز الفجوات البحثية التي تسعى الدراسة الحالية إلى معالجتها.

2.2. المتغير المستقل

يُعرف نظام إدارة الوثائق الإلكترونية (DMS) بأنه نظام إلكتروني يُستخدم لتنظيم وحفظ وإدارة الوثائق والمستندات بطريقة رقمية، مما يسهل الوصول إليها واسترجاعها بسرعة، ويقلل الاعتماد على المستندات الورقية.

شهد نظام إدارة الوثائق الإلكترونية تطوراً ملحوظاً مع تطور تقنية المعلومات، حيث بدأت المؤسسات باستخدام أنظمة بسيطة لحفظ الملفات، ثم تطورت هذه الأنظمة لتصبح أكثر تكاملاً ودعمًا لعمليات الأرشفة، وإدارة الصلاحيات، وحماية المعلومات.

تتمثل الأبعاد الرئيسية لنظام إدارة الوثائق الإلكترونية في سهولة الاستخدام، وسرعة الوصول إلى الوثائق، وأمن المعلومات، ودقة تنظيم الملفات، إضافة إلى دوره في تحسين كفاءة العمل وتقليل الأخطاء التشغيلية.

ويرتبط نظام إدارة الوثائق الإلكترونية بعدد من النظريات الإدارية، مثل نظرية نظم المعلومات ونظرية التحول الرقمي، والتي تؤكد على أهمية استخدام الأنظمة الإلكترونية في تحسين الأداء المؤسسي ورفع كفاءة العمليات.

2.3. المتغير التابع

تشير جودة العمليات المصرفية إلى مستوى كفاءة ودقة الإجراءات التي تقوم بها البنوك عند تقديم خدماتها المختلفة، ومدى التزامها بالمعايير والسياسات المعتمدة، بما يحقق رضا العملاء ويحسن الأداء العام للبنك.

تطورت مفاهيم جودة العمليات المصرفية مع تطور القطاع المصرفي، حيث أصبحت البنوك تعتمد بشكل أكبر على الأنظمة الإلكترونية لتحسين سرعة ودقة العمليات، وتقليل الأخطاء، وتقديم خدمات مصرفية ذات جودة أعلى.

وتشمل الأبعاد الرئيسية لجودة العمليات المصرفية سرعة إنجاز المعاملات، ودقة البيانات، وتقليل الأخطاء التشغيلية، والالتزام بالإجراءات، إضافة إلى رضا الموظفين والعملاء عن الخدمات المقدمة.

وترتبط جودة العمليات المصرفية بعدد من النظريات مثل نظرية إدارة الجودة الشاملة ونظرية رضا العملاء، والتي تؤكد على أهمية تحسين العمليات الداخلية لتحقيق مستوى عالٍ من الجودة.

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

أشارت العديد من الدراسات السابقة إلى وجود علاقة إيجابية بين تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية وتحسين جودة العمليات المصرفية، حيث يساهم النظام في تسريع الإجراءات، وتنظيم المستندات، وتقليل الأخطاء الناتجة عن التعامل الورقي.

وفي المقابل، أوضحت بعض الدراسات أن ضعف التدريب على استخدام النظام أو مقاومة التغيير من قبل الموظفين قد يقلل من فعالية تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية، مما يؤثر على مستوى جودة العمليات.

وتظهر الفجوة البحثية في قلة الدراسات التي تناولت هذه العلاقة في البنوك السعودية بشكل تطبيقي، وخاصة من وجهة نظر العاملين في إدارات الوثائق والجودة، وهو ما تسعى الدراسة الحالية إلى معالجته.

2.5. الخاتمة

تناول هذا الفصل عرضًا للدراسات السابقة المتعلقة بنظام إدارة الوثائق الإلكترونية وجودة العمليات المصرفية، مع توضيح المفاهيم الأساسية والأبعاد الرئيسية لكل متغير.

كما بين الفصل وجود علاقة محتملة بين تطبيق نظام إدارة الوثائق الإلكترونية وتحسين جودة العمليات المصرفية، مع وجود بعض التحديات التي قد تؤثر على هذه العلاقة.

وتسهم الدراسة الحالية في سد الفجوة البحثية من خلال دراسة تأثير نظام إدارة الوثائق الإلكترونية على جودة العمليات المصرفية في البنك السعودي للاستثمار، وتقديم نتائج يمكن الاستفادة منها في تطوير العمل المصرفي

قائمة المراجع

1- 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>

2- 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>

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

بلومنجتون، إنديانا: مؤسسة في دلتا كابا التربوية

4- الطائي، حميد عبد الرحمن. (2010).

نظم المعلومات الإدارية.

عمان: دار اليازوري العلمية.

[/https://yazori.com](https://yazori.com) 

5. الزهراني، أحمد بن حسين. (2011).

إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات الخدمية.

الرياض: دار الفكر.

[/https://www.darfikr.com](https://www.darfikr.com) 

6. السلمي، علي بن أحمد. (2012).

إدارة التغيير والتحول التنظيمي.

القاهرة: دار غريب.

[/https://www.darelgareeb.com](https://www.darelgareeb.com) 

7. الحربي، عبد الله بن سعد. (2014).

نظم المعلومات ودورها في دعم اتخاذ القرار.

الرياض: مكتبة الرشد.

[/https://www.alrashidbookstore.com](https://www.alrashidbookstore.com) 

8. القحطاني، سالم بن سعيد. (2015).

التحول الرقمي في المنظمات الحكومية والخاصة.

الرياض: مكتبة العبيكان.

[/https://www.obikanstore.com](https://www.obikanstore.com) 

9. الشمري، فهد بن ناصر. (2016).

إدارة الوثائق الإلكترونية وأمن المعلومات.

الرياض: دار جامعة الملك سعود.

[/https://ksu.edu.sa](https://ksu.edu.sa) 

10. المالكي، محمد بن حسن. (2017).

إدارة الجودة في المؤسسات المصرفية.

جدة: دار حافظ.

[/https://hafizbookstore.com](https://hafizbookstore.com) 

11. الجهني، عبد الله بن أحمد. (2018).

نظم الأرشفة الإلكترونية في المؤسسات المالية.

الرياض: دار الفكر المعاصر.

[/https://alfiker.com](https://alfiker.com) 

12. العنزي، ناصر بن فهد. (2018).

نظم المعلومات المصرفية وتطوير الخدمات البنكية.

الرياض: دار المريخ.

[/https://almarikhpublishing.com](https://almarikhpublishing.com) 

13. الهيئة السعودية للمواصفات والمقاييس والجودة. (2019).

نظم إدارة الجودة – المفاهيم والتطبيقات.

الرياض.

[/https://www.saso.gov.sa](https://www.saso.gov.sa) 

14. مؤسسة النقد العربي السعودي (ساما). (2020).

تقرير التحول الرقمي في القطاع المصرفي السعودي.

الرياض.

[/https://www.sama.gov.sa](https://www.sama.gov.sa) 

15. المنظمة العربية للتنمية الإدارية. (2021).

التحول الرقمي وتحسين الأداء المؤسسي.

القاهرة.

[/https://www.arado.org](https://www.arado.org) 

16. العتيق، سعد بن عبد الله. (2021).

جودة العمليات المصرفية وأثرها على رضا العملاء.

الرياض: دار جامعة الإمام.

[/https://library.imamu.edu.sa](https://library.imamu.edu.sa) 

17. الشمري، عبد الرحمن بن فيصل. (2022).

دور نظم المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

الرياض: دار الفكر.

[/https://www.darfikr.com](https://www.darfikr.com) 

18. المكتبة الرقمية السعودية. (2022).

مصادر أكاديمية في الإدارة والتحول الرقمي.

[/https://sdl.edu.sa](https://sdl.edu.sa) 

19. الهيئة السعودية للبيانات والذكاء الاصطناعي (سدايا). (2023).

التحول الرقمي وإدارة البيانات في المؤسسات.

[/https://www.sdaia.gov.sa](https://www.sdaia.gov.sa) 

20. وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات. (2023).

تقارير التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية.

[/https://www.mcit.gov.sa](https://www.mcit.gov.sa) 