

مهارات بحثية ٣ المهمة (٩)

اشراف: د. سنية سبع

إعداد الباحثة : منال محمد صالح

توثيق المراجع والمصادر



التكليف المطلوب :

توثيق ٤ مراجع عربية و ٢ أجنبية لمؤلف واحد و ٢
مرجع عربي و ٢ أجنبي لأكثر من مؤلف بداخل متن
البحث

العنوان المقترح : دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية

دراسة حالة بنك الراجحي بالمدينة المنورة

إن البحث في دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية يقودنا الى التعرض للدراسات السابقة حول هذا الموضوع فهناك عدة دراسات بعضها يتعلق بالمتغير المستقل والمتمثل في الإدارة الالكترونية، وأخرى تتعلق بالمتغير التابع والمتمثل في جودة الخدمات المصرفية ومن بين هذه الدراسات : دراسة **عبد الباسط (٢٠١٩)** بعنوان "متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر" 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 الباحث 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.

ومن ضمن الدراسات التي تناولت المتغير المستقل دراسة **رحماني (٢٠١٧)** بعنوان "دور الادارة الالكترونية في تحسين تسيير المؤسسة – دراسة حالة مؤسسة كوندرو – برج بوعريريج" والتي هدفت 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 وظيفة 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.

ومن الدراسات التي تناولت المتغير الثاني دراسة بعنوان : "تطوير جودة الخدمات المرتكزة من خلال الوسائط التكنولوجية في البنوك التجارية".

"Development of a Service Quality Scale for Multiple Technology Interfaces in Commercial Banking ."

اقترح فيها الباحث [Sanageetha\(2012\)](#) نموذج شامل يمكنه أن يقيس مدركات العميل من جودة الخدمة المرتكزة على الوسائط التكنولوجية التي تستخدمها المصارف التجارية بعمان. كما حاولت هذه الدراسة إلى الوصول إلى حل للمشكلة المتمثلة في معرفة أثر جودة الخدمة المصرفية على رضا الزبون. ومن بين أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هو أن أبعاد المقياس المقترح يمكن استخدامها في قياس جودة الخدمة المصرفية عبر الوسائط التكنولوجية (القنوات الالكترونية) المختلفة، كما توصلت إلى أن جودة الخدمة المصرفية تؤثر إيجاباً في رضا الزبائن.

كما هدفت دراسة **راشدي (٢٠١٩)** بعنوان: "أهمية الابتكار المالي ودوره في تحسين جودة الخدمات المصرفية حالة البنوك الجزائرية." 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 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 إلى نتيجة مفادها أن 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

أيضا تعرف دراسة **العطرة (٢٠١٧)** بعنوان: "استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي – حالة البنوك الجزائرية-" 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

أشارت أيضا دراسة **أسماء (٢٠٢٠)** بعنوان "دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة بنك البركة الجزائري-وكالة بسكرة" 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 لتحليل النتائج. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وتحسين جودة الخدمات المصرفية وبين ابعادها الخمسة ، وكانت بعض اهم 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 تسير معاملاته المالية الا ان تطوير نظمه وخدماته يبقى مرتبطا بنطوير النظام المصرفي ككل

حتى تتضح فكرة المهام بتوثيق المراجع في متن البحث سوف أتناول أجزاء بسيطة للاطار النظري والاسس الفكرية لمتغيرات الدراسة :

تعريف الإدارة الالكترونية:

بالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الالكترونية وفق ماتشير إليه أدبيات الفكر الحديث، فقد اختلف الكتاب والمفكرون في تحديد تعريف موحد وشامل للإدارة الالكترونية نظرا لاختلاف خلفياتهم العلمية.

كما ذهب الكثير من الباحثين الى القول بأن مصطلح الإدارة الالكترونية له عدة مسميات، أي أنه هو مرادف لمجموعة من المصطلحات الأخرى كالحكومة الالكترونية والإدارة عبر الخط والإدارة عن بعد ومصطلح إدارة بلا أوراق، والإدارة الرقمية ... وغيرها من المصطلحات (غنيم، ٢٠٠٩).

ومن بين أهم التعريفات الواردة لهذا المصطلح نذكر من بينها :

عرف **عبد الرزاق والسالمي (٢٠٠٨)** الإدارة الالكترونية على أنها "هي تبادل غير ورقي لمعلومات العمليات وذلك باستخدام التبادل الالكتروني للبيانات (Electronic Data Interchange) EDI والبريد الالكتروني وشاشات الكتالوجات"

تعرف الادارة الالكترونية بأنها: "استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين الكفاءة في الإدارة العامة مع التركيز على حل مشكلات البيروقراطية وتسريع الخدمات (Vilkaite-vaitone and Povilaitiene, 2022).

الأسس النظرية والفكرية لمفهوم جودة الخدمات المصرفية:

عرفت الجودة على أنها: "إنتاج المنظمة لسلعة أو تقديم خدمة بمستوى عالي من الجودة المتميزة تكون قادرة من خلالها على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها، بالشكل الذي يتفق مع توقعاتهم وتحقيق الرضا والسعادة لديهم، ويتم ذلك من خلال مقاييس موضوعة سلفاً لإنتاج السلعة أو تقديم الخدمة وإيجاد صفة التميز فيهما" (جودة، ٢٠٠٨)

عرف تشانغ وآخرون (Chang et al. 2022) جودة الخدمات بأنها: "ادراك العملاء للمدى الذي تلبي به الخدمة احتياجاتهم وتوقعاتهم".

تعرف الخدمة المصرفية على أنها: "نشاط أو مجموعة من الأنشطة التي يكون جوهرها غير ملموس، يقوم البنك بتقديمها لزبائنه من أجل إشباع حاجاته ورغباته، وقد يكون إنتاجها مرتبطاً بمنتج مادي وقد لا يكون كذلك، ولا يترتب عنها أي انتقال للملكية" (Ennew & Waite, 2007).



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You