



جامعة ميد أوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة أعمال

عنوان البحث

أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية دراسة ميدانية بالبنك الأهلي
السعودي

إعداد الطالب/

الاسم / فهد محمد الخثعمي

الرقم الجامعي / 251000944

إشراف/

د. فيصل عبد الحميد

العام الدراسي:

2024



الشكر والتقدير

أبدأ بحمد الله جلت قدرته على سابغ فضله ونعمته، وفيض إحسانه

ورعايته

فعليه عز وجل اعتمادي، وبه سبحانه وتعالى اعتزالي، وأصلي وأسلم على سيدنا ونبينا

محمد صلى الله عليه وسلم، ومن تبع هداه إلى يوم الدين...وبعد:

اتوجه بالشكر الجزيل والامتنان الكبير لكل من

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق د. الفیصل عبد الحمید محمد حسن

لإشرافهما على هذه الدراسة والذي أعطوني من وقتهم وعلمهم، وأحاطوني بتوجيهاتهم أحسن الله

لهما وجعلهم نبراس عطاء أينما حلوا...

ومهما كتبت من عبارات وجمل فإن كلمات الشكر تظل عاجزة عن إيفاء حقهم فجزاهم الله عنا

خير الجزاء وجعل ذلك في موازين حسناتهم.

كما أتقدم بأسى عبارات الشكر والتقدير إلى إدارة جامعة (ميد اوشن) وجميع العاملين بها

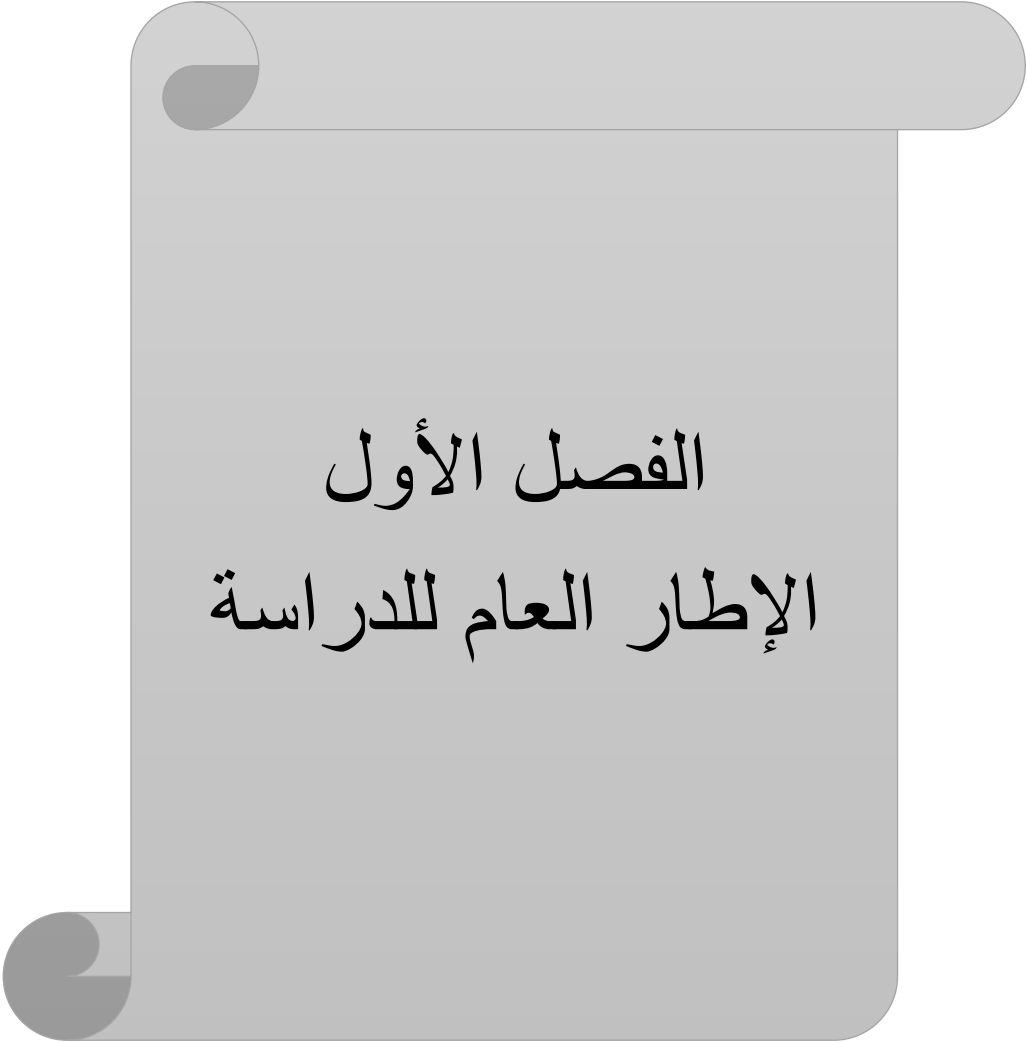
الشكر لكم جميعا

فهرس المحتويات

جدول المحتويات

3	الشكر والتقدير
4	فهرس المحتويات
6	الفصل الأول
6	الإطار العام للدراسة
7	1/1 مقدمة:
8	2/1 مشكلة الدراسة:
9	3//1 أهمية الدراسة:
10	4/1 أهداف الدراسة
11	5/1 أسئلة الدراسة
11	6/1 فرضيات ومتغيرات الدراسة
12	7/1 نموذج البحث:-
13	8/1 أسباب اختيار موضوع الدراسة
13	9/1 حدود الدراسة
13	10/1 المصطلحات والمفاهيم
14	11/1 خطة الدراسة:
15	الفصل الثاني
15	الإطار النظري للدراسة والدراسات السابقة
16	الإطار النظري
16	المبحث الأول الإدارة الإلكترونية
23	المبحث الثاني جودة الخدمة
37	أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:
38	الفصل الثالث
38	المنهجية العلمية
39	1/3 مقدمة
39	2/3 منهجية الدراسة
39	3/3 - أدوات البحث وطرق جمع المعلومات
40	4/3 تصميم البحث واسلوبه:
41	5/3 مجتمع الدراسة

41	6/3 عينة الدارسة
41	7/3 محاور أداة الدارسة:
44	الفصل الرابع
44	مناقشة فرضيات الدارسة
45	1/4 مقدمة
45	2/4 صدق - وثبات الاستبانة:
47	3/4 أولا: التحليل الوصفي لنتائج القسم الاول: البيانات الشخصية.
52	3/4 ثانيا: مناقشة فرضيات الدارسة
57	تحليل الارتباط والانحدار لفرضيات الدارسة
64	ملخص اختبار الفرضيات
65	الفصل الخامس
65	مناقشة النتائج والتوصيات
66	1/5 عرض البيانات وتحليلها
66	2/5 نتائج الدارسة:
68	3/5 توصيات الدارسة
70	المراجع: العربية
71	المراجع الأجنبية
72	الملاحق
79	الملخص
80	المستخلص



الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1/1 مقدمة:

قد شهد العالم في السنوات الأخيرة ثورة معلوماتية حظيت باهتمام الباحثين في الإدارة لما للمعلومات من اثر هام في جميع المجالات وفي كل القطاعات الحكومية والخاصة فقد جعل تطور التقنيات التكنولوجية الحديثة من مفهوم البيانات والمعلومات جزءا أساسيا من موارد المؤسسات فالمعلومات ثروة وتكمن أهميتها ليس في عملية اتخاذ القرار فقط بل تتعدى ذلك لتستخدم أيضا في عمليات إدارية ومالية أخرى تتطلب تطوير وتحسين الأداء للعاملين في القطاع المالي والاقتصادي المختص بالأمور المالية نظرا لأهمية ما يقومون به من اعمال ومهام تعتمد عليها المؤسسة في الحفاظ على استمراريته وتيسير سير العمل (رشوان، 2020).

يتجه العالم نحو العولمة بكافة أشكالها في كافة النواحي لا سيما المالية منها، حيث تلعب صناعة الخدمات دورا هاما ومميزا في اقتصاديات وأسواق الدول المختلفة. الأمر الذي يتطلب من البنوك فهم ودراسة توقعات وأدراك العملاء لجودة الخدمات وطرق قياس جودة الخدمات المصرفية المقدمة، (شبل، 2019)

شهد العالم منذ سنوات توسعا وتطورا مذهلا في سوق تكنولوجيا تقنيات الإدارة الالكترونية ، وقد أخذت تقنيات الالكترونية ترتبط بالأنشطة والمجالات الاقتصادية والاجتماعية على تنوعها وأصبحت هذه التقنيات عنصرا مساعدا للتقدم والتطور في تلك الأنشطة، و يعد قطاع المصارف من أبرز القطاعات التي تأثرت بثورة الإدارة الالكترونية حيث صاحب ذلك ظهور استخدام الشبكات وربط الإدارات المختلفة داخل البنك بعضها البعض بحيث انطلقت بسرعة ثورة تطور العمل المصرفي وتمثل ذلك في جودة الخدمات المقدمة والتي مازالت مستمرة حتى اليوم، وهي تعيد بالتأكيد صياغة المفاهيم حول النظم المصرفية (شعيب، 2021).

في ظل وجود الخدمات الإلكترونية. لقد أصبح اعتماد المصارف على التكنولوجيات المتطورة والمتجددة ضرورة حتمية من أجل تطوير خدماتها وتنويعها بالشكل الذي يحقق لها الجودة مما يضمن لها تلبية احتياجات العملاء ومتطلباتهم وجذب أكبر عدد منهم، بالإضافة إلى تعزيز مركزها التنافسي وتخفيض تكلفة تقديم خدماتها مقارنة بالمصارف المنافسة وفي ذات الاتجاه تحقيق الهدف النهائي لها في تحقيق رضا العملاء الذي يترجم الى زيادة الحصة السوقية للبنك داخل السوق (الشيخ، 2020).

لتحسين نوعية الخدمات المقدمة للعملاء تم التوجه نحو استخدام الإدارة الإلكترونية. وللوصول إلى ذلك انتهج القطاع المصرفي السعودي عدة إصلاحات أهمها الولوج إلى إدارة عصرية إلكترونية، والاعتماد على التكنولوجيا الحديثة وزودت البنوك بمختلف التقنيات الإلكترونية الحديثة والأساليب الداعمة للإدارة الإلكترونية، وهذا لأجل إمكانية تقديم خدمة مصرفية ذات جودة ترضي العملاء، حيث أصبحت الخدمة المميزة هي الأساس في المفاضلة بين بنك وآخر خاصة في ظل تشابه عروض جميع البنوك تقريبا في كافة الخدمات المصرفية التي تقدمها للعملاء، الأمر الذي تطلب الاعتماد على أساليب حديثة في تسيير أداء الخدمة المصرفية..

2/1 مشكلة الدراسة:

في عصر الثورة الرقمية الذي نعيشه الآن تتسارع وتيرة التطور التقني والتكنولوجي وتأثيره على جميع جوانب الحياة لذا تزايدت الأدوار التي تلعبها التقنية في مجال الإدارة المالية والبنوك، وما تتطلبه من توفير كادر بشري قادر على الأداء بفاعلية وكفاءة من اجل ضمان استمرارية تلك المؤسسات ولا يتوفر ذلك الا من خلال عمليات التدريب والتأهيل المستمرة للمورد البشري بتلك المؤسسات وعلي راسها العاملين بالإدارات المالية بتلك المؤسسات (المطرف، 2020)

نظرا للدور الكبير الذي تقوم به المؤسسات المصرفية السعودية في المساهمة لبناء اقتصاد قوي، ومع تزايد حدة المنافسة في تقديم الخدمات من جانب البنوك الأجنبية والمؤسسات المالية غير البنكية ودخولها لبعض مجالات العمل المصرفي أصبح من الضروري على البنوك أن تفكر في إحداث تغييرات جوهرية في طريقة تقديمها للخدمات تتماشى والتطورات الراهنة التي يشهدها العالم، والتي من شأنها أن تحسن من جودتها وتحقق لها الأفضلية التنافسية وتضمن لها البقاء والاستمرار في ظل اقتصاد حر لا يعترف بالحدود الجغرافية ولا يتوقف عن تقديم كل ما هو جديد خاصة من جانب جودة الخدمات المقدمة للعملاء في مجال المال والأعمال (الاورفلي، 2022).

ويعد تطبيق الإدارة الإلكترونية من بين الحلول والمفاتيح التي من شأنها أن تصنع تلك التغييرات، فببني القطاع المصرفي لهذا النمط الإداري الجديد فإنه يعطي للبنوك القدرة على تحقيق الريادة واستيعاب كل ما هو جديد ومواكبة الكثير من التحولات والتطورات خاصة في جودة الخدمات المقدمة للعملاء وهو الأمر الذي من شأنه أن

يؤثر في رضا العملاء عن جودة الخدمات المصرفية، وهو ما سيكون محور هذه الدراسة. ومن هذا المنطلق يمكننا تحديد مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

ما هو أثر استخدام الإدارة الالكترونية بأبعادها (المكونات المادية والبرمجية وشبكات الاتصال) على جودة الخدمات المصرفية بالبنك الاهلي السعودي؟

1//3 أهمية الدراسة:

تستمد أهمية البحث من الأهمية التي يكتسبها الجهاز المصرفي باعتباره يقدم خدمة لا يمكن الاستغناء عنها، وبالتالي يسعى الجهاز المصرفي جاهدا لمسايرة التطورات الحاصلة في مجال الإدارة الالكترونية للنهوض بمستوى جودة خدمات الجهاز المصرفي.

أهمية النظرية:

- تستمد الدراسة أهميتها النظرية من أهمية الإدارة الإلكترونية التي أصبحت مطلبا ملحا في ظل التطورات الرقمية والمعلوماتية المتسارعة في عصرنا الحديث،
- تظهر الأهمية النظرية لهذه الدراسة من خلال دورها في إثراء الدراسات السابقة في مجال الإدارة بدراسة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات
- لذا تأمل الباحث ان تساهم هذه الدراسة في توضيح مفهوم الإدارة الإلكترونية ومدى أهميتها من خلال قياس أثرها على الأداء في البنك الاهلي السعودي
- تحاول الدراسة اثبات مدي أهمية توفير نظم التحول الرقمي نحو الإدارة الالكترونية المناسبة للمساعدة في عمليات التخطيط والرقابة والتوجيه داخل البنك الاهلي السعودي.
- التأصيل العلمي لمفهوم الإدارة الالكترونية وإعادة الهيكلة التنظيمية لتطوير الأداء في البنك الاهلي السعودي

أهمية التطبيقية

- الدراسة تحاول توجيه نتائج وتوصيات تفيد مستخدمي القرار في البنك الاهلي السعودي في اتخاذ ودعم استخدام الإدارة الالكترونية وذلك بالاعتماد عليها في عملية تحسين جودة الخدمات المصرفية
- تقدم دراسة شاملة ومتكاملة لنظم الإدارة الالكترونية وإثرها على جودة الخدمات المصرفية وأهمية تطبيقها في البنك الاهلي السعودي.
- تنبع أهمية هذه الدراسة لكونها تقوم بكشف أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في منظمات الأعمال عامة وفي القطاع البنكي خاصة مما يسهل عملية وضع الحلول المناسبة

4/1 أهداف الدراسة

يهدف الهدف الرئيسي للدراسة في "بيان أثر استخدام الإدارة الالكترونية بأبعادها (المكونات المادية والبرمجية وشبكات الاتصال) على جودة الخدمات المصرفية (بالبنك الاهلي السعودي وتقديم المقترحات التي تساعد تلك البنك الأهلي السعودي بشكل عام وذوي الاختصاص لتعزيز أهمية الربط بين الإدارة الالكترونية ومستوى جودة الخدمات التي يقدمها البنك الأهلي وتتمثل الأهداف الفرعية للدراسة فيما يلي:

- دراسة أسباب ودوافع استخدام الإدارة الالكترونية في البنك الاهلي السعودي.
- التعرف على مفهوم الإدارة الالكترونية وعناصرها، وكذا مفهوم جودة الخدمات المصرفية وأبعادها.
- التعرف على مدى قبول العملاء للخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من المصرف.
- دراسة دور المكونات المادية لاستخدام الإدارة الالكترونية لها على جودة الخدمات المصرفية
- دراسة دور البرمجيات الحديثة وأثر استخدام الإدارة الالكترونية لها على جودة الخدمات المصرفية
- دراسة دور شبكات الاتصال في استخدام الإدارة الالكترونية وأثرها على جودة الخدمات المصرفية.
- دراسة دور الموارد البشرية في استخدام الإدارة الالكترونية وأثرها على جودة الخدمات المصرفية.

5/1 أسئلة الدراسة

ومن خلال التساؤل الرئيسي واستعراض الدراسات السابقة واهداف الدراسة الحالية نلاحظ انه يمكن اشتقاق عدد من التساؤلات فرعية نذكرها على النحو التالي

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء المكونات المادية استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الاهلي السعودي؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء للبرمجيات لا أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الاهلي السعودي؟
- هل يوجد أثر لبعء شبكات الاتصال لأثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الاهلي السعودي؟
- هل يوجد أثر لبعء الموارد البشرية لأثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الاهلي السعودي

6/1 فرضيات ومتغيرات الدراسة

للإجابة على الإشكالية الرئيسية للدراسة والتساؤلات الفرعية تم صياغة الفرضيات التالية قامت الدراسة على فرضية رئيسية تنص على:-

" يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ايجابية لأثر استخدام الإدارة الالكترونية بأبعادها (المكونات المادية والبرمجية وشبكات الاتصال) على جودة الخدمات المصرفية في البنك الاهلي السعودي "

وبناء على الفرضية الرئيسية تم صياغة الفرضيات الفرعية على النحو التالي:

الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ايجابية لبعء المكونات المادية استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الاهلي السعودي.

الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ايجابية لبعء للبرمجيات لا أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الاهلي السعودي.

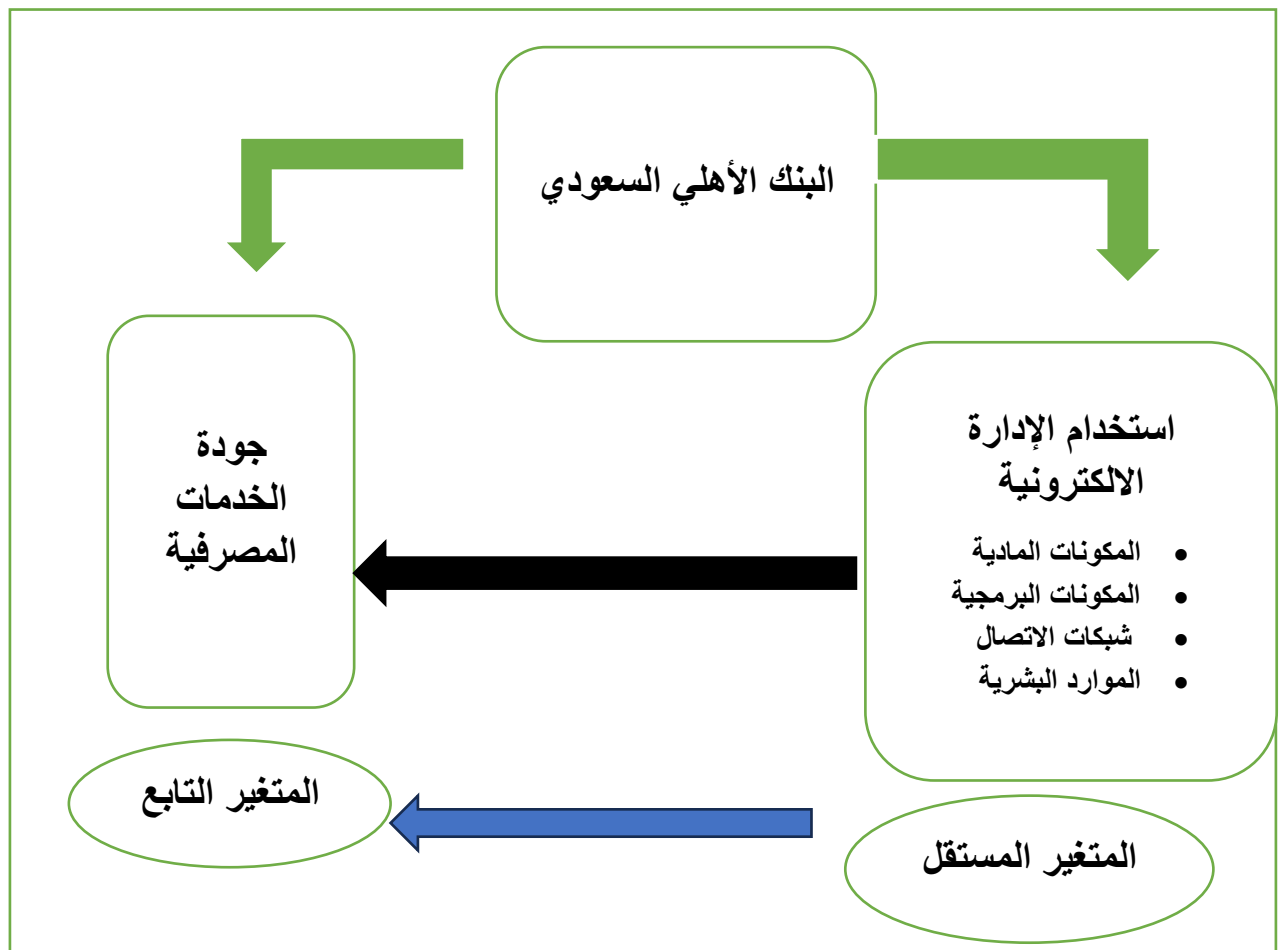
الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ايجابية لبعء شبكات الاتصال لأثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الاهلي السعودي.

الفرضية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ايجابية لبعء الموارد البشرية لأثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الاهلي السعودي.

7/1 نموذج البحث: -

المتغير المستقل: استخدام الإدارة الالكترونية

المتغير التابع: جودة الخدمات المصرفية



شكل رقم 1 متغيرات الدراسة – اعداد الباحث

8/1 أسباب اختيار موضوع الدراسة

- درجة حساسية الموضوع وأهميته في الجهاز المصرفي؛
- التسابق الشديد للمصارف لجلب أكبر عدد ممكن من الزبائن والاحتفاظ بهم، الأمر الذي لا يتم إلا باستخدام أساليب تكنولوجية متطورة وحديثة
- الفهم الضيق لمفهوم الخدمات الإلكترونية المصرفية

9/1 حدود الدراسة

تشمل حدود الدراسة على ما يلي:

- الحدود الموضوعية - ان نطاق هذه الدراسة الموضوع أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الاهلي السعودي
- الحدود المكانية - في البنك الاهلي السعودي - المملكة العربية السعودية
- الحدود الزمنية - 1445هـ
- الحدود البشرية - العاملين بالبنك الاهلي السعودي

10/1 المصطلحات والمفاهيم

الإدارة الإلكترونية:

- "بأنها منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً وعبر الشبكات حيث تقوم بإنجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة واتخاذ القرارات من خلال استخدام نظم التكنولوجيا المعلومات في داخل المنظمة من ناحية كما وتقوم بعمليات ربط المنظمة بفئة المؤثرين وذلك بهدف تطوير علاقات المنظمة مع بيئتها

- هي العملية الادارية المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات الإدارة والتخطيط والرقابة والتوجيه والأرشفة الإلكترونية لموارد في البنك الاهلي السعودي في المملكة العربية السعودية من أجل تحقيق أعلى كفاءة ممكنة للمؤسسات البنكية بسرعة وأقل تكلفة.
- قيام المؤسسة بمختلف مهامها وأنشطتها بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات الحديثة في اجراء معاملاتها والتواصل مع عملائها أو المستفيدين من خدماتها معتمدة في ذلك على امكانياتها المتطورة والتميزة في مجال الانترنت وشبكات الاتصال بهدف زيادة فعالية الأداء بما يتناسب مع التقدم والتطور الحاصل.

مفهوم الجودة:

لتعريف القياسي للجودة: مجموعة الخصائص والسمات التي يجب توافرها في المنتج أو الخدمة بحيث تجعله يقوم بوظيفته على أكمل وجه ويرضى المستهلك. الثقافة وهي حصيلة السلوك والمعتقدات والعادات والممارسات والتقاليد في جماعة من الأفراد.

11/1 خطة الدراسة:

الفصل الأول الإطار العام

الفصل الثاني الإطار النظري

الفصل الثالث الدراسة الإحصائية

الفصل الرابع النتائج والتوصيات

الملاحق

الفصل الثاني
الإطار النظري للدراسة
والدراسات السابقة

الإطار النظري

يشهد العالم الحديث تغيرات وتحولات جذرية امتدت من الأفراد ثم المنظمات حتى شملت الحكومات مؤخراً وذلك نتيجة للثورة التقنية والمعلوماتية المتسارعة والتقدم التكنولوجي الهائل خاصة في مجال تقنيات المعلومات والاتصالات، والتحول إلى مجتمع واقتصاد المعرفة حيث أصبحت الدول تتنافس في تحفيز مؤسساتها الحكومية والخاصة لمواكبة التطور، ومن بين أهم الاستجابات لتلك التطورات ظهور مفاهيم وتطبيقات الإدارة الإلكترونية. حيث تسعى المملكة العربية السعودية بخطى حثيثة نحو تشجيع ودعم مشاريع تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية في جميع مؤسساتها الحكومية والخاصة كخطوة أساسية لتحقيق الهدف الرئيسي وهو بناء حكومة إلكترونية تقدم خدمات متكاملة للمواطنين عبر بوابة إلكترونية واحدة، وتعتبر الحكومة الإلكترونية من أحدث الأنظمة وأكثرها تطوراً في الخدمات الحكومية، ومن أهم المرتكزات المعوّل عليها في إحداث التنمية الاقتصادية والاجتماعية، حيث تطمح لتطبيقه كافة الدول المتقدمة والنامية على حد سواء.

المبحث الأول الإدارة الإلكترونية

أصبح من الضروري على كل المنظمات الاستفادة من تلك التقنية لضمان كفاءة الأداء والإنتاج وتطوير أساليب العمل وتحقيق الأهداف المرجوة بكفاءة عالية باعتبارها القوة الدافعة للتحويلات الاقتصادية والاجتماعية والسياسية على المستوى العالمي مما حدا بالإدارة الحالية أن تعتمد اعتماداً كبيراً على تكنولوجيا المعلومات لأن استخدام هذه التكنولوجيا المتطورة تساعدها على تبسيط الإجراءات وتقليل استخدام الورق إلى أقل ما يمكن وكان من أهم ملامح العصر الحالي ظهور مصطلح الإدارة الإلكترونية وما تحققه من فوائد جمة في جميع المجالات التي سهلت مهمة المؤسسات الطبية وازاحت عنها عبئ الخدمات التي تستغرق الوقت والجهد هذا مما أدى إلى التخلي عن أساليب الإدارة التقليدي

إن تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية بنجاح يتطلب عملية تقييم مستمر لقياس مدى فعاليتها ومقارنة النتائج المتحققة بالأهداف المرجوة منها، ومن ثم بذل جهود تطويرية لإغلاق أي فجوة أداء بين ما هو متحقق وما هو مطلوب من هذه الأنظمة، ولعل من أبرز الجوانب الإدارية المتأثرة بتطبيق الإدارة الإلكترونية هو الأداء الوظيفي لمستخدميها حيث يعتبر من أهم المقاييس المحددة لنجاح الإدارة الإلكترونية

مفهوم الإدارة الإلكترونية -

أهداف الإدارة الإلكترونية تقليل كلفة إجراءات الإدارة التقليدية وما يتبعها من عمليات زيادة كفاءة الأداء من خلال تلبية حاجات المستفيدين وكسب رضاهم استيعاب وتقديم الخدمات لأكبر عدد من العملاء في وقت واحد وإلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه مما يحد من تأثير العوامل والتأثيرات الشخصية والمزاجية للموظفين أو الدارين تجاه العملاء أرشفة البيانات والسجلات بشكل إلكتروني والاستغناء عن الأرشفة اليدوية مما يضيي من المرونة في التعامل مع الوثائق من استرجاع وتعديل وحذف ونشر ومشاركة والعديد من العمليات الإدارية إلغاء الحدود المكانية والزمانية حيث يمكن إجراء العمليات الإدارية وتقديم الخدمات للعملاء في أ وقت ومن أ مكان من خلال وسائل وأدوات التقنيات والشبكات الحاسوبية

خصائص الإدارة الإلكترونية وعناصرها:

خصائص الإدارة الإلكترونية:

لعل اختلاف نمط الإدارة من الشكل التقليدي إلى نموذج الإدارة الإلكترونية مبني أساسا على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال يجعل هذه الأخيرة تتسم بجملة من الخصائص والسمات يمكن إجمالها فيما يلي:

- توفير تكنولوجيا المعلومات من اجل دعم وبناء ثقة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين.
- التعلم المستمر وبناء المعرفة وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية مع زيادة
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
- الترابط بين العاملين والإدارة العليا والمتابعة والإدارة لكافة الموارد.
- إدارة ومتابعة الادارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- مرونة تنظيمية يعكسها طابع المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية باعتبارها تعتمد على صناعة
- المهام المنوطة بها تسمح الإدارة الإلكترونية جميع الوثائق وتحقق نوعية رفيعة في معالجة البيانات
- القرار عن طريق توفير قاعدة للبيانات وربطها بمركز اتخاذ القرار وتوظيف تكنولوجيا المعلومات

فوائد الإدارة الإلكترونية:

زيادة الإنتاج:

إن الإدارة الإلكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري والتغيير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية وتنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات والدقة والوضوح التام

تخفيض التكاليف:

إذا كانت الإدارة الإلكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول فإن انتهاز نموذج المنظمات الإلكترونية بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة ذات العدد الكبير.

تبسيط الاجراءات:

أمام الحاجة للتحديث والعصرنة الإدارية عملت جل الادارات على إدخال المعلومات إلى مصالحها وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل لما لها من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع.

تحقيق الشفافية:

فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الإلكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات إذ تعرف الشفافية بأنها الجسر الذي يربط بين المواطن ومؤسسات المجتمع المدني من جهة والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العامة من جهة أخرى فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله في الرؤية. (wait Y. (2020))

أهمية الإدارة الإلكترونية وأهدافها

أولا/ أهمية الإدارة الإلكترونية:

تقوم المؤسسة بتبني الإدارة الإلكترونية نظرا لأهميتها الكبيرة والتي يمكن إبراز أهميتها في عدة نقاط نذكر منها ما يلي:

- تبسيط الاجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس إيجابا على مستوى الخدمات التي تقدمها ومنه اختصار وقت التنفيذ وانجاز المعاملات الإدارية المختلفة.
- تسهيل اجراء الاتصال بين الدوائر المختلفة للمؤسسة وكذلك مع المؤسسات الأخرى.
- الدقة والموضوعية في انجاز العمليات المختلفة داخل المؤسسة.
- التخفيف والحد من الاعتماد على التعامل الورقي وأثاره السلبية وصعوبة البحث عن المعلومة عند الحاجة لها من خلال استخدام الحاسب الآلي وتطبيقاته المختلفة.

ثانيا/ أهداف الإدارة الالكترونية:

تتمثل أهداف الإدارة الالكترونية فيما يلي 1: -

الأهداف الإدارية:

- تطوير الإدارة بشكل عام باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة ورفع كفاءة الموظف.
- توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار في الوقت المناسب.

الأهداف الاجتماعية:

- محاربة البيروقراطية والقضاء على تعقيدات العمل اليومية.
- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني.

الأهداف العلمية:

- الإجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية ثم الحد منها إلى أقصى حد ممكن.
- التأكيد على مبدأ الكفاءة الشاملة تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة.

الأهداف الاقتصادية:

- تحسين الانتعاش الاقتصادي وجذب الاستثمار من خلال الآليات المتطور والمتوفرة في المؤسسات.

- تقليل تكاليف التشغيل من خلال خفض كميات الملفات والخزائن لحفظها وكميات الأوراق المستخدمة والانجاز السريع للمعاملة.

مزايا تطبيق الإدارة الإلكترونية:

هناك العديد من المزايا للإدارة الإلكترونية ويمكن تصنيف أهم هذه المزايا على النحو التالي:

مزايا الإدارة الإلكترونية للمنظمة:

- إدارة ومتابعة الادارات المختلفة للمنظمة وكأنها وحدة مركزية.
- الدقة والسرعة في إنجاز الأعمال. وزيادة الإنتاجية الإدارية..

مزايا الإدارة الإلكترونية للمتعاملين مع المنظمة:

- الشفافية والوضوح في كيفية الحصول على الخدمات من المنظمة.
- إمكانية التواصل مع المنظمة في أي مكان وزمان. وسرعة الحصول على الخدمات.

مزايا الإدارة الإلكترونية للعاملين بالمنظمة:

- سهولة أداء الأعمال لتوحيد نماذج اجراءات العمل الإلكتروني.
- استمرار الاتصال الفعال بين العاملين والمستويات الإدارية.

وظائف الإدارة الإلكترونية

هي منظومة تنظيمية ووظيفية مرنة ومفتوحة تتبادل تأثيراتها مع البيئة الداخلية والخارجية للمنظمة. وبالتالي تعتبر هذه الإدارة حزمة متكاملة من العمليات المترابطة للتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة واتخاذ القرارات، وفقاً لمتطلبات المواكبة والاستخدام المناسب لتقنيات المعلومات من عتاد حاسوب، وبرمجيات، وشبكات اتصال، وإدارة فعالة وذكية لموارد المنظمة من البيانات والمعلومات والمع رفة. لذلك من غير الممكن وضع الوظائف

التقليدية للإدارة في إطار الوسائل والتقنيات الحديثة للمعلوماتية لأن هذه الأخيرة قد أثرت بصورة جوهرية في مضمون العملية الإدارية نفسها وفي شكلها وطبيعتها

أولاً: التخطيط الإلكتروني يعتمد التخطيط الإلكتروني بصفة أساسية على التخطيط الاستراتيجي والأهداف الإستراتيجية، حيث تتسم القرارات التي تستخدم النظم الإلكترونية في تخطيط أعمالها بالشمولية لخدمة مختلف أقسام المنظمة وإدارتها، ويعتمد كذلك في ظل الثورة الإلكترونية على استخدام نظم جديدة للمعرفة كنظم دعم القرار، والنظم الخبيرة، ونظم الشبكات العصبية الاصطناعية، كما يعتمد أيضاً على تبسيط نظم وإجراءات العمل

ثانياً: لتنظيم الإلكتروني يرى (نجم ٢٠٠٤ م، ٢٥٠) أن التنظيم الإلكتروني هو الإطار الفضفاض لتوزيع واسع للسلطات والمهام والعلاقات الشبكية الأفقية من أجل إنجاز الهدف المشترك لأطراف التنظيم، فمع الانترنت يتم التحول من منظمة التركيز على الهياكل والخصائص التنظيمية الرسمية إلى منظمة التركيز على الهدف الواحد المتقاسم.

ثالثاً: التوجيه الإلكتروني أن التوجيه الإلكتروني بالمنظمات المعاصرة يعتمد على وجود القيادات الإلكترونية والتي تسعى إلى تفعيل دور الأهداف الديناميكية والعمل على تحقيقها، كما يعتمد أيضاً على وجود قيادات قادرة على التعامل الفعال بطريقة إلكترونية مع الأفراد الآخرين، والقدرة على تحفيزهم وتعاونهم لإنجاز الأعمال المطلوبة، كما يعتمد التطبيق الكفء للتوجيه الإلكتروني على استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية المتقدمة كشبكة الإنترنت بحيث يتم إنجاز وتنفيذ كل عمليات التوجيه من خلالها

رابعاً: لرقابة الإلكترونية أن الرقابة الإلكترونية أكثر اقتراباً من الرقابة القائمة على الثقة بدلاً من الرقابة التقليدية القائمة على العلاقات والمساءلة الرسمية، وهذا يفسر الاتجاه المتزايد نحو التأكيد على الثقة الإلكترونية والولاء الإلكتروني بين العاملين والإدارة، وهذا ما يحول الرقابة كرصيد إلى الرقابة كعملية وتدفق

مستمر

متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية

إن الإدارة الإلكترونية نظام متكامل من المكونات التقنية والمعلوماتية والمالية والتشريعية والبشرية وغيرها من الأطراف المتداخلة، وتطبيقها يستلزم دراسة متطلباتها وأخذها في الحسبان قبل خوض التجربة، حتى تؤتي ثمارها على الوجه المرجو منها، ويمكن تلخيص أهم المتطلبات اللازمة لتطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية في الآتي:

أولاً: وضع خطط التأسيس أن وضع الخطط الإستراتيجية يتطلب عدة أمور وهي: ١: تشكيل إدارة مدعومة من قبل الإدارة العليا تتولى التخطيط الإستراتيجي للمشروع، وتحديد الجدول الزمني للتنفيذ وآلياته والإمكانات المادية والبشرية، والأهداف ومعايير الإنجاز

ثانياً: توفير البنية التحتية تشمل البنية التحتية العناصر التقنية (عتاد الحاسوب، والبرامج، وشبكات الاتصال) التي سبقت الإشارة إليها في عناصر الإدارة الإلكترونية، أن أهمية إعداد دراسة متكاملة لما هو موجود فعلاً من نظم معلومات منجزة وأجهزة ومعدات وشبكات والاستفادة منها في عملية التطبيق، بالإضافة إلى متابعة التقدم التقني والحصول على أحدث التقنيات في كافة العناصر

ثالثاً: تطوير الإداري يتطلب تطبيق أسلوب الإدارة الإلكترونية إجراء تغييرات في الجوانب الهيكلية والتنظيمية والإجراءات والأساليب الإدارية التقليدية بما يتلاءم مع مبادئها، لتحقيق إدارة أسرع وأكثر كفاءة وفعالية في إطار زمني متدرج من المراحل التطويرية، وتكتمل عملية التطوير الإداري عبر عدد من الممارسات الإدارية.

رابعاً: التدريب والتثقيف حتى تضمن الإدارة الإلكترونية ترحيب الفئة المستهدفة بها، يجب تهيئة الموارد البشرية من خلال نشر الوعي والثقافة التقنية بينهم، وتبصيرهم بمزاياها وخدماتها، وعقد الدورات التدريبية وورش العمل لتعليمهم أنظمة الإدارة الإلكترونية وآليات عملها والتعامل معها

خامساً: إصدار التشريعات إن تطبيق الإدارة الإلكترونية والخوض في تجربة التعاملات الإلكترونية يتطلب وضع الأنظمة والقوانين التي تضمن حقوق مستخدميها.

سادساً: أمن المعلومات وحمايتها يقصد بأمن المعلومات ضمان بقاء المعلومات الخاصة بالمنظمة التي تدار إلكترونياً في مأمن من الوصول إليها والتلاعب بها، ويعتبر ذلك من أكبر التحديات التي تواجه الإدارة الإلكترونية

بناء على ما تقدم ، ير الباحث أنه يجب على المنظمات التي تتوجه إلى التحول نحو الإدارة الإلكترونية أخذ هذه المعوقات والتحديات بعين الاعتبار من مرحلة التخطيط للتحول والاستعداد لها بحلول مناسبة لتحجيم آثارها السلبية، وتقتصر ح الباحث تان ضرورة الاستفادة من التجارب العالمية الناجحة في مجال تطبيق الإدارة الإلكترونية وآلية مواجهة التحديات المصاحبة لها، والحصول على الدعم المادي والمعنوي من الجهات الحكومية المعنية بذلك، فضلاً عن خلق الدافعية والإدراك لدى القيادات والموظفين بأهمية وفائدة التغيير وأثره الإيجابي على طبيعة عملهم والإنتاجية بشكل عام، وإشراكهم في عملية التغيير ووضع الحلول المناسبة للتحديات المستقبلية

المبحث الثاني جودة الخدمة

في ظل ما تشهده بيئة الأعمال من التنافس الشديد في بيئة الأعمال في تقديم المنتجات والخدمات، تسعى تلك المؤسسات اليوم إلى تقديم خدماتها بمستوى عالي من الجودة، لتكون قادرة على الوفاء باحتياجات ورغبات عملائها وتوقعاتهم بالشكل الذي يحقق الرضا والسعادة لديهم. تسعى المؤسسات اليوم إلى تقديم خدماتها بمستوى عالي من الجودة، لتكون قادرة على الوفاء باحتياجات ورغبات المستفيدين من تلك الخدمات وتوقعاتهم بالشكل الذي يحقق الرضا والسعادة لديهم. المستفيد من الخدمة هو العنصر الأساسي الذي يحرك دورة حياة تلك المؤسسات، فهو سبب قيام وبالتالي بقاء ذلك العمل وما يهدف إليه، وهو الذي يستخدم ويحكم جودة السلعة أو الخدمة وبالتالي تحقق السلعة أو الخدمة أهدافها وهو ما من شأنه كسب ولاء زبائنهم، وبالتالي تدعيم مركزها التنافسي. ولكي تكون المؤسسات سواء كانت خدمية او اقتصادية على معرفة والمأم كامل بكل ما يخص هؤلاء المستفيدين تقوم تلك المؤسسات باستخدام طرقاً مختلفة في عملية الحصول على المعلومات وطرق جمعها سواء كانت تلك المعلومات نوعية او كمية عن كل من المستفيدين من تلك الخدمات سواء المستفيدين الحاليين والمستقبليين المحتملين

مفهوم جودة الخدمة:

يوجد العديد من التعريفات الخاصة بمفهوم جودة الخدمة نذكر منها ما يلي:

- في القدرة على إرضاء متطلبات وتوقعات العميل مع توفير خدمات تفوق توقعات العميل أحياناً، وتحدد الجودة بالفرق بين توقعات ورغبات العميل بالنسبة للخدمة وبين إدراكه الفعلي لها، حيث يعكس ما يريده المستفيد من الخدمة (الشامي، 2023).
- مفهوم جودة الخدمة تقييم العميل لدرجة الامتياز أو التفوق الكلي في أداء الخدمة.
- كما أنها تشير إلى مستوى متعادل لصفات تتميز بها الخدمة مبنية على قدرة المؤسسة الخدمية واحتياجات العملاء، فمجموعة الصفات التي تحدد قدرة جودة الخدمة على إشباع حاجات العملاء هي مسئولية كل مستخدم أو عامل في المؤسسة، ومن أجل تحقيق الاستمرارية في الجودة يجب أن يكون هناك التزام من قبل المؤسسة الخدمية نحو المستفيدين من خدماتها
- وهي قدرة الإدارة على إنتاج أو تقديم خدمة قادرة على الوفاء بحاجات العملاء، فهي عملية تقديم خدمة للعميل تتناسب مع توقعاته وتحقق له درجة عالية من الإشباع وبالتالي ينعكس إيجاباً على رضا العميل مما يؤدي إلى ارتباطه بالمؤسسة (عقل، 2008).
- - جودة الخدمة هي مقياس لكيفية فهم المؤسسة لاحتياجات مستخدميها وتحقيق توقعاتهم. إن فهم كيفية تحسين جودة خدمة منتجك هو الخطوة الأساسية للنمو لأي مؤسسة.
- - هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة، أي التي يتوقعها الزبائن أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا السكان والمستهلكين أو عدم الرضا، حيث يعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية التي تريد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها.
- - تعرف الجودة على أنها ذلك الفرق الذي يفصل المستعمل عن الخدمة، والجودة التي يحس بها بعد استعماله للخدمة، أو بعد تقديمها له...

ومن خلال التعريفات السابقة:

يمكن القول بان جودة الخدمة هي عبارة عن القدرة على تحقيق رغبات العملاء بما يتطابق مع توقعاتهم ورغباتهم بما يعمل على تحقيق رضائهم عن الخدمة او السلعة أو الخدمة المقدمة ويمكن التعرف على نتيجة تقييم جودة الخدمة بأنها تقييم الزبائن لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة التي تم تقديمها بالمقارنة مع التوقع لما تقدمه الخدمة يمكن ان تلخيص ذلك بان التقييم هو عبارة عن الفرق بين الأداء الفعلي مطروحا من توقع العملاء لما تقدمه الخدمة.

يمكن تعريف جودة الخدمات من خلال الأبعاد الثلاثة الخاصة بالخدمات، وهي:

- البعد التقني والذي يتمثل في تطبيق العلم والتكنولوجيا لمشكلة معينة.
 - البعد الوظيفي أي الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى المستعمل وتمثل ذلك التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة والمستعمل الذي يستخدم الخدمة.
 - الإمكانيات المادية وهي المكان الذي تؤدي فيه الخدمة.
- من خلال المفاهيم السابقة نستنتج أن جودة الخدمات تتعلق بذلك التفاعل بين المستعمل ومقدم الخدمة حيث يرى المستعمل (الزبون) جودة الخدمة من خلال مقارنته بين ما يتوقعه والأداء الفعلي للخدمة

أسباب المحافظة علي جودة الخدمة:

تتحدد مدى جودة الخدمة على أساس وعي العملاء، وما يطلق عليه العلاقة بين التوقع العملاء لما تقدمه الخدمة وادراكهم لنوع الخدمات المقدمة والفائدة منها، حيث يختلف مستوى الخدمة من جهة لأخرى ومن خدمة لخدمة أخرى ويوجد العديد من الأسباب التي تدعو الي الاهتمام بجودة الخدمة أو السلعة تتمثل فيما يلي: (امين، 2018).

- استمرار في العمل على كسب رضا العميل عن الخدمة والمؤسسة
- تحسين سمعة المؤسسة والسلعة او الخدمة المقدمة
- الدفع نحو زيادة الإنتاجية لزيادة الضغوط التنافسية للمؤسسة.
- العمل على تجنب مشاكل العملاء في الوقت الحاضر والمستقبل

- عمل فرق عمل متخصصة للمبيعات والتسويق للسلع والخدمات

- القدرة على التنافس وتحقيق حصة سوقية أكبر

- كسب عملاء جدد

- متابعة العملاء الحاليين للحصول ولائهم

- المحافظة على استمرار العملاء الحاليين

مكونات جودة الخدمة

يمكن تصنيف الأبعاد الرئيسية إلى 5 مكونات. دعنا نتعمق في النقاط المذكورة أعلاه ونتعلم كيفية جعل منتجك الأفضل في السوق:

أولاً: موثوقية جودة الخدمة

لن يضمن الاتساق على مدار السنة احتمالية عمل المنتج أو الخدمة على النحو المطلوب

ثانياً: جودة الخدمة الملموسة:

يجب أن يشعر العملاء بإحساس واضح بالجودة في مستوى الخدمات المقدمة لهم. تعتمد الجودة الإجمالية

ثالثاً: الاستجابة:

إن الاستجابة للمستهلكين، وجعلهم يشعرون بأنهم مسموعون، ومنحهم الاتجاهات الصحيحة هو عامل رئيسي

رابعاً: ضمان جودة الخدمة:

المستهلكين يتعرضون للقصف بالإعلانات الرقمية المستهدفة في كل مكان. من الصعب قياس موثوقية كل منها

خامساً: التعاطف:

استخدام المستهلك وكيف سيكون المنتج مفيداً لهم، وتوجيههم ومساعدتهم على تحقيق أهدافهم،

خطوات تحقيق جودة الخدمة:

توجد خطوات عملية لتحقيق جودة الخدمة يمكن اتباعها بعرض تحقي مستوى مناسب من تحقيق الجودة تتمثل في تلك الخطوات فيما يلي: (المطيري، 2019).

1- تصميم قاعدة البيانات للعملاء المؤسسة:

لكي تتمكن من التعرف على نوعية العملاء والمعلومات الخاصة بهم لكي يمكن من تقسيمهم الى فئات يسهل التعامل مع رغبات وفئات كل فئة من العملاء.

2- التأكد من ضمان ولاء العملاء واستمرارية التعامل مع المؤسسة:

ولضمان التأكد من استمرار العملاء في التعامل مع المؤسسة لابد من توفير بعض المتطلبات التي تساعد علي زيادة ولاء العملاء للمؤسسة ويتم ذلك من خلال ما يلي:

- الاهتمام بشكاوى العملاء واخذ ملاحظاته على محور الحد
- لابد ان يكون مقدم الخدمة القدرة على فهم واستيعاب شكاوى العملاء
- لابد على مقدم الخدمة أن يكون قادر على كسب ثقة العميل
- ضرورة ان تكون الخدمات المقدمة لها ميزة تفوق ما يتوقعه العميل.

3- التعرف على توقعات العملاء وفهمها للتعامل معها:

تتكون هذه التوقعات الخاصة بالعملاء من عدد من المصادر يمكن تحديدها كما يلي:

- الاتصالات التسويقية
- الخبرة السابقة في التعامل مع المؤسسة
- الخبرة السابقة في التعامل مع منتجات المؤسسة
- الخبرة السابقة في التعامل مع منظمات أخرى تقدم نفس الخدمة.

4- تحديد معايير جودة خدمة

هناك مجموعة من الاعتبارات يجب أخذها في الحسبان تتسم بقبول العاملين لها من خلال المشاركة في تحديدها من منظور العملاء وذلك عند وضع هذه المعايير تتمثل فيما يلي:

(فاروق، 2019).

- ان تكون تلك المعايير تتسم بالقابلية للتطبيق
- ان تكون تلك المعايير تتسم بالمرونة
- ان تكون تلك المعايير تتسم بالوضوح، الموضوعية.
- ان تكون تلك المعايير تتسم بقبول العاملين لها
- أن تكون مبنية على توقعات الزبائن
- تتحقق الفاعلية للخدمات المقدمة

5- الالتزامات الخاصة بإنتاج وتقديم الخدمات وفق معايير الجودة:

وتتمثل خطوات الالتزام بتلك المعايير الموضوعية من خلال تطبيق بعض الخطوات ويتم ذلك من خلال ما يلي:

- المصداقية في تقديم الخدمة طبقا للشروط المحددة.
- الاهتمام بالنواحي الشكلية لمقدم الخدمة أثناء تقديم الخدمة؛
- الاهتمام بما يخص تعبيرات الوجه ولغة.

أبعاد جودة الخدمة:

يوجد خمسة ابعاد لجودة الخدمة تتمثل فيما يلي: (Frank Cyrille 2018).

اولا: الجوانب المادية:

تشمل التسهيلات المادية والمعدات، والمظهر الخارجي لمقدمي الخدمة

ثانيا: المواصفات المعتمدة:

القدرة على تقديم الخدمة المطلوبة بالضبط وفقا لمواصفات معينة.

ثالثا: سرعة الاستجابة:

السرعة في تقديم الخدمة المطلوبة بشكل صحيح ودقيق من مقدمي الخدمة

رابعا: الموثوقية والأمان:

مشاعر الثقة والأمان في التعامل مع المؤسسة من قبل العملاء واحترام الخصوصية للمعلومات الخاصة بالعملاء.

خامسا: المعاملة الحسنة:

فهم حاجات الزبائن الشخصية، ومعاملتهم بلطف، والاهتمام والتعاطف في التعامل بصفة شخصية واعتبارهم ليس مجرد عملاء بل يجب معاملتهم كأئهم أصدقاء.

جودة الخدمات الالكترونية في القطاع المصرفي السعودي

مفهوم الخدمة المصرفية، بأنها " محصلة التفاعل بين العميل والمصرف نفسه، وانه يكمن في مدركات العملاء ويشكل في ضوء توقعاتهم عندما يكون مفهوم رضا العميل محال للتطبيق، ولهذا فإن جودة الخدمة يجب أن تقاس بمقاييس العملاء وتعبير عنها.

تتميز الخدمات المصرفية الإلكترونية في السعودية بجودتها التي تساهم في رضا العملاء، مع وجود تحديات مستمرة في التكيف مع التغيرات التكنولوجية، وتعتمد جودة الخدمة على عدة أبعاد مثل سهولة الاستخدام، الأمان، والموثوقية. تسعى البنوك لرفع مستوى رضا العملاء من خلال تحسين جودة خدماتها الإلكترونية .

تقييم جودة الخدمات الإلكترونية في القطاع المصرفي السعودي:

- التطور المستمر: تسعى البنوك السعودية بشكل مستمر لتحسين خدماتها الإلكترونية لمواكبة التطورات التكنولوجية وتلبية توقعات العملاء.
- جودة الخدمة ورضا العملاء: تشير الدراسات إلى وجود علاقة طردية بين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ورضا العملاء، مما يعني أن تحسين الجودة يساهم بشكل إيجابي في زيادة رضا العملاء.
- أبعاد جودة الخدمة: تشمل أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية كلاً من الموثوقية، سهولة الاستخدام، الأمان والخصوصية، والاستجابة، كما تختلف الأبعاد التي تركز عليها الدراسات.
- الاستثمار في التكنولوجيا: يعتبر الاستثمار في تحسين البنية التحتية التكنولوجية للخدمات المصرفية الإلكترونية ضرورياً لضمان تجربة مستخدم أفضل.
- الاستفادة من مبادرات رؤية 2030: تهدف مبادرات رؤية 2030 إلى تطوير القطاع المصرفي من خلال التركيز على التقنيات المتقدمة، والخدمات السحابية، وشبكات الجيل الخامس، مما يساهم في تطوير الخدمات المالية بشكل عام.

جهود تحسين جودة الخدمات الإلكترونية:

- تطوير أدوات القياس: يتم تحديث معايير قياس جودة الخدمات الرقمية لضمان تحسين تجربة المستفيد وقياس الأداء الرقمي بشكل أكثر دقة وشمولية.
- زيادة الوعي التكنولوجي: يشجع البنوك على نشر الوعي التكنولوجي بين العملاء لتعزيز استخدامهم للخدمات المصرفية الإلكترونية.
- دعم التكامل الحكومي: تُبذل جهود لتحسين تكامل الأنظمة الحكومية مع الخدمات المصرفية الرقمية.
- التوسع في البنوك الرقمية: يؤدي ترخيص بنوك رقمية جديدة إلى تعزيز التنافسية وتوسيع نطاق الخدمات الرقمية المتاحة للعملاء.

الدراسات السابقة:

دراسة (الشمري، 2025)

بعنوان "أثر التحول الرقمي على فعالية القرارات الاستراتيجية: دراسة تطبيقية على البنوك في المملكة العربية السعودية" تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر التحول الرقمي على فعالية القرارات الاستراتيجية في القطاع المصرفي السعودي، وذلك من خلال دراسة العلاقة النظرية والعملية بين التحول الرقمي واتخاذ القرارات الاستراتيجية. ويُسلط البحث الضوء على أهمية التحول الرقمي كأداة لتعزيز الكفاءة التشغيلية، وتحسين جودة واستمرارية القرارات الإدارية، ودعم قادة المصارف في اتخاذ القرارات القائمة على البيانات. وتستكشف الدراسة أبعاد التحول الرقمي، بما في ذلك البعد الاستراتيجي (الخطط والاستراتيجيات)، والبعد المؤسسي (البنية التحتية والثقافة التنظيمية)، والبعد البشري (القيادة التحولية). كما تُركّز على جوانب فعالية القرارات الاستراتيجية، مثل جودة القرار، والقبول، والاستمرارية، والاعتماد على المعلومات. وتتمحور مشكلة البحث حول تقييم أثر التحول الرقمي على جودة القرارات الاستراتيجية في المصارف، وذلك من خلال اختبار الفرضيات التي تُشير إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وفعالية اتخاذ القرارات. تشير النتائج إلى أن التحول الرقمي يُعزز عمليات صنع القرار، ويزيد من كفاءة العمليات المصرفية، ويُقلل من الأخطاء البشرية، مما يُعزز تنافسية البنوك. وتوصي الدراسة بالاستثمار في تطوير البنية التحتية الرقمية، وتدريب القيادات المصرفية على تبني التقنيات الحديثة، وتعزيز ثقافة تنظيمية رقمية. كما تُشدد على أهمية دمج الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات الضخمة في عمليات صنع القرار لمواكبة التطورات التكنولوجية وتعزيز الاستدامة في القطاع المصرفي.

دراسة (بن عامر 2024)

بعنوان "أثر القدرات الرقمية في نجاح التحول الرقمي بالمشاريع الريادية.. تبني التوجه الاستباقي من خلال تطبيق مقارنة القدرات الديناميكية" يعد التحول الرقمي تحدي حاسم لجميع المنظمات الريادية الساعية نحو النمو والتطور، ومحور انشغال أغلب أدبيات ريادة الأعمال المعاصرة. وخاصة تلك التي تركز على توضيح ما إذا كان تطوير القدرات الرقمية من شأنه أن يوفر حاجزاً منيعاً يضمن للمشاريع الريادية تحقيق استدامتها ونجاحها في ظل العصر الرقمي. لذلك، فيكمن الهدف الرئيس من هذه الدراسة هو البحث عن مدى تأثير القدرات الرقمية (من خلال عواملها الثلاثة المحورية: قدرات الاستكشاف، وقدرات الاستغلال، وقدرات التحويل) على نجاح التحول الرقمي في المشاريع الريادية الصغيرة. ومن خلال إجراء مسح استقصائي متعمق لـ 37 مشروعاً ريادياً صغيراً في منطقة تبوك بالمملكة العربية السعودية، توصلنا إلى أن قدرات الاستكشاف وقدرات الاستغلال وقدرات التحويل كلها تؤثر تأثيراً إيجابياً على نجاح التحول الرقمي بالمشاريع الريادية الصغيرة. لذلك، يجب أن تركز المشاريع الريادية الصغيرة على بناء قدراتها الرقمية لخلق قيمة مضافة لأعمالها، إذ يتمكن رواد الأعمال، من خلال

تطوير قدرات الاستكشاف والاستغلال والتحويل من دمج عملياتهم وروتينيات أعمالهم مع التكنولوجيا الرقمية للحصول على ميزة تنافسية.

دراسة (دهنين 2024):

التحول الرقمي أمر حاسم تقريبًا لجميع المنظمات الريادية ذات النمو العالي بطرق متنوعة. تعتبر موضوعات شائعة في الأدبيات المعاصرة لريادة الأعمال هي توضيح ما إذا كان تطوير القدرات الرقمية يمكن أن يوفر حلاً يمكن من خلاله للمشاريع الريادية ضمان استدامتها ونجاحها في العصر الرقمي. الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو فحص تأثير القدرات الرقمية (من خلال ثلاث عوامل محورية: قدرات الاستشعار، وقدرات الاستحواذ، وقدرات إعادة الهيكلة) على نجاح التحول الرقمي في المشاريع الريادية الصغيرة. من خلال إجراء مسح شامل لـ 37 مشروعًا رياديًا صغيرًا في المملكة العربية السعودية، نستنتج أن قدرات الاستشعار والتنظيم وإعادة الهيكلة لها تأثير إيجابي على نجاح التحول الرقمي. بلا شك، يجب على المشاريع الريادية الصغيرة التركيز على بناء قدراتها الرقمية لإنشاء قيمة تجارية جديدة. تشجع قدرات الاستشعار والتنظيم وإعادة الهيكلة رواد الأعمال على دمج عملياتهم التجارية مع التكنولوجيا الرقمية لتحقيق ميزة تنافسية.

دراسة (الزغي 2023):

سعت الدراسة إلى معرفة أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في شركات الاتصالات، وتقديم التوصيات والمقترحات التي تعزز دور التحول الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في شركات الاتصالات. حيث انتهجت الدراسة الأسلوب الوصفي التحليلي، حيث اشتملت عينة الدراسة عينة قصدية من (مدير، مساعد مدير، رئيس قسم) في شركات الاتصالات الأردنية، حيث تم استلام (246) استبانة. حيث بينت النتائج وجود دور ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 5\%$) للتحول الرقمي بأبعادها (استراتيجية التحول الرقمي، الثقافة التنظيمية للتحول الرقمي، القيادة التحويلية للتحول الرقمي، الموارد البشرية) على الأداء الوظيفي للعاملين في شركات الاتصالات العاملة في المملكة الأردنية الهاشمية. بناء عليه أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها ألا يتعلق التحول الرقمي داخل شركات الاتصالات بالتقنية فحسب، بل بإعادة تعريف

استراتيجية عمل شركات الاتصالات بالكامل، فإنه تغيير مخطط واستراتيجي وتنظيمي، من خلال إنشاء نماذج أعمال جديدة لقطاعات العمل الهيئة مدعومة بالتقنية

دراسة (عبد الرحمن، 2022):

تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر تطبيق التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية لمجموعة من البنوك العامة والخاصة بالقطاع المصرفي المصري، ولتحقيق أهداف الدراسة صممت استمارة استقصاء ووزعت على 240 مفردة من العاملين بالبنوك محل الدراسة، وتم استرجاع 212 استمارة منها صالحة للتحليل والدراسة، حيث تم تحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام برنامج SPSS للتحليل الإحصائي، وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر معنوي لتطبيق التحول الرقمي على جودة الخدمات المصرفية

دراسة (مدلول 2022):

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الادارة الكرتونية في تحسين كفاءة الخدمة الصحية والحد من الفساد الاداري وتحقيق التنمية الاقتصادية في المنظمات الطبية العامة ولتحقيق أغراض الدراسة تم العودة للأدبيات والدراسات ذات الصلة وجمع البيانات اللازمة وتصميم استبانة لقياس متغيرات الدراسة. وزع الباحث عدد من الاستبانات على مجموعة من العاملين في المنظمات الصحية العامة وتبين بأن الصالح للتحليل هو 87 استبانة خلال البيانات المجمعة وتوصلت الدراسة إلى عدة من نتائج منها: توجد علاقة إيجابية بين استخدام الادارة الإلكترونية والعمل الدار في المنظمات الصحية العامة في العراق كما يسهم استعمال الادارة الإلكترونية في المنظمات العامة الصحية في تحسين عمليات استرجاع المعلومات الصحية وعدم بذل الجهد الكبير لذلك بالإضافة لرفع القيمة النوعية للرعاية الصحية للمرضى وأوصت الدراسة بالعديد من التوصيات كضرورة تطوير الأنظمة والتشريعات الادارية لمواكبة التطبيقات الإلكترونية التي يفرضها تطبيق أسلوب الادارة الالكترونية. تحسين النظم المعلوماتية يسهم في تحقيق تنمية صحية واقتصادية دائمة.

دراسة (محمد 2021):

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية بأبعادها (أجهزة الحاسوب، البرمجيات، الشبكة، القوى العاملة) في تحسين جودة الخدمات المصرفية بأبعادها (الموثوقية، الاستجابة، الثقة والتأكيد، التعاطف

والاحتضان، والاستجابة). البعد الملموس). بالمجمع الجهوي للاستغلال (G.R.E) التابع لبنك التنمية الفلاحية والريفية بدر بالجلفة. ولتحقيق الأهداف المرجوة أجريت هذه الدراسة على عينة قوامها (101) موظفا من مقر الجمعية، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة التي تضمنت (45) عبارة كوسيلة لجمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة، وبعد تحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن مستوى إدراك (تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية) من وجهة نظر العاملين في المجمع كان مرتفعاً؛ - وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط قوية وإيجابية بين كل بعد من أبعاد الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية. كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكل بعد من أبعاد الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية في المجمع على مستوى معنوي. ($\alpha \geq 0.05$) ; - خلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباط قوية وإيجابية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية مجتمعة وجودة الخدمات المصرفية، كما تبين أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد تطبيق الإدارة الإلكترونية مجتمعة على تحسين جودة الخدمات المصرفية. جودة الخدمات المصرفية في المجمع عند مستوى دلالة (0.05) باستثناء أبعاد أجهزة الحاسوب والقوى العاملة، إذ تبين أنه ليس لها تأثير على جودة الخدمات المصرفية. كما قدمت هذه الدراسة عددا من المقترحات والتوصيات أهمها الاهتمام بتطبيق الإدارة الإلكترونية التي تحقق أعلى مستوى من الجودة للشركات بشكل عام والقطاع المصرفي بشكل خاص، وضرورة تكوين وتدريب الكوادر البشرية لتتمكن من تحقيق أعلى مستويات الجودة. استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إنجاز أعمالهم الإدارية في البنوك، حيث تساعدهم على تحسين أدائهم مما ينعكس إيجاباً على تحسين جودة الخدمة التي تقدمها البنوك، وكذلك القطاع المصرفي بشكل عام وبنك بدر بشكل خاص. ينبغي النظر مستقبلاً في التوسع في الخدمة الإلكترونية والنقود الإلكترونية، لما لذلك من انعكاسات إيجابية على العمل المصرفي وتحقيق كفاءته وفعاليته وتحسين جودة خدماته. الكلمة المفتاحية: الإدارة الإلكترونية، الإدارة الورقية، جودة الخدمات المصرفية، الصيرفة الإلكترونية، المجمع الإقليمي للاستغلال (G.R.E) لبنك بدر بالجلفة. الملخص: هذه الدراسة تهدف إلى اكتشاف تأثير تطبيق الإدارة الإلكترونية في أبعادها (المواد المعلوماتية، واللوجستيات، والشبكات، والعمل الرئيسي) على تحسين جودة الخدمات المصرفية في أبعادها (القابلية للتنفيذ والاستجابة والثقة والضمان والتعاطف والقبول) والبعد الملموس (. في المجمع الإقليمي للاستغلال (GRE) التابع

لبنك التنمية الزراعية والريفية بالجلفة. لتحقيق الأهداف المطلوبة، هذه الدراسة قيد التنفيذ، استخدمت الدراسة النهج الوصفي والتحليلي، واستخدمت الاستبيان، والتي استوعبت (45) تصريحاً كوسيلة لجمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة، وبعد تحليل البيانات واختبار الفرضيات بمساعدة الإحصاء التجريبي للعلوم الاجتماعية (SPSS)، ؛ - دراسة ختامية مفادها أن هناك ارتباطاً قوياً وإيجابياً بين كل بُعد من الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية. - أظهرت الدراسة أيضاً أن هناك تأثيراً إحصائياً مهماً لكل بُعد من الإدارة الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات المصرفية في المجمع على مستوى كبير. ($\alpha \geq 0,05$) ؛ - دراسة ختامية مفادها أن هناك ارتباطاً قوياً وإيجابياً بين أبعاد الإدارة الإلكترونية المجمعة وجودة الخدمات المصرفية، وقد ثبت أن هناك تأثيراً إحصائياً مهماً لأبعاد تطبيق دي تم دمج الإدارة الإلكترونية لتحسين جودة الخدمات المصرفية في المجمع بمستوى كبير (0,05) باستثناء أبعاد المواد المعلوماتية

-دراسة (عيد 2021)

هدفت الدراسة إلى تحديد متطلبات تطبيق الادارة الإلكترونية لرفع كفاءة جودة الخدمة للمنظم الاجتماع بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي وكذلك تحديد المعوقات والمقترحات اللازمة لتطبيق الادارة الإلكترونية لرفع كفاءة جودة الخدمة ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت المنهج المسحي الاجتماعي اشتمل مجتمع الدراسة على الموظفين العاملين بإدارة خدمة المواطنين بالهيئة العامة للتأمين الصحي بفروع شمال شرق الدلتا والعيادات التابعة لها بمدينة المنصورة بمحافظة الدقهلية وتكونت عينة الدراسة من عدد 34 من الاخصائيين الاجتماعيين و 42 من الداريين وقد استخدمت الدراسة الاستبانة لجمع البيانات وفي ضوء ما سبق توصلت الدراسة إلى أن الادارة الإلكترونية تساهم في أداء المنظم لأعماله الوظيفية بالكفاءة المطلوبة تساهم في تقليل معدلات الأخطاء تساهم في سرعة انجاز العمل بدقة كبيرة مع توفير الوقت والجهد تساهم في تحفيز روح الابداع والتطوير الذاتي للمنظم الاجتماعي.

دراسة الشيخ 2020

هدفت الدراسة للتعرف على العلاقة بين قبول الادارة التقليدية في قطاع الصحة السوداني وإمكانية تطبيق الادارة الالكترونية من قبل الأقسام الصحية ومتطلبات تطبيق الادارة الالكترونية وتم استخدام المنهج الوصفي

التحليلي الاستبيان كأداة تم توزيعها على عينة الدراسة من موظفي بعض إدارات الصندوق القومي للتأمين الصحي بالسودان وبينت نتائج الدراسة انتشارا الأمية الحاسوبية بين الجمهور وندرة الكوادر البشرية المختصين في النظم والبرامج والشبكات.

دراسة صيفي 2020

تسعى هذه الدراسة إلى إبراز دور الادارة الالكترونية في تعزيز الخدمات الصحية ومناقشة أهم التحديات الرقمية في قطاع الصحة لدى الدول العربية من خلال دراسة حالة مملكة البحرين نموذجا كون قطاع الصحة من بين القطاعات الهامة التي تسعى كل دولة إلى محاولة تحسين كفاءة خدماته من خلال محاولة ضمان النقل السريع للمعلومات الطبية والحصول على الاستشارة الطبية اللازمة وذلك بالاعتماد على التقنيات والأنظمة الرقمية وشبكات الاتصال التي تعتمد على التقنيات الرقمية من بينها: تقنية الحوسبة السحابية تقنية البيانات الضخمة. لتحقيق هدف الدراسة سيتم التركيز على أساسيات الادارة الالكترونية وعلاقتها بالخدمات الصحية والتعرف على مجموعة من الاستراتيجيات بهدف التحول نحو بعرض تجربة الصحة الالكترونية بشكل يضمن للمواطنين الحصول على الخدمات والرعاية الصحية إلكترونيا مملكة البحرين نموذج في الخدمات الصحية الالكترونية وذلك بدراسة وتحليل إحصائيات لهذا التحول الرقمي في قطاع الصحة وبنيتها الرقمية المقدمة من خلال الخدمات والبرامج الالكترونية والعوامل الإيجابية التي ساهمت في رفع كفاءة وكفاءة الخدمات والرعاية الصحية

دراسة (عبد الباسط، 2019):

وهي عبارة عن أطروحة دكتوراه تحمل عنوان: "متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توفر المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر، وتحديد معوقات التحول إلى الإدارة الإلكترونية، ولتحقيق ذلك اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي الملائم لطبيعة الموضوع وأهدافه؛ وتم خلال الدراسة الإحاطة بالإطار النظري للموضوع بمناقشة المفاهيم المرتبطة به، كما تناولت الدراسة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية؛ وواقع تطبيقها في الإدارة المحلية السعودية. وفي الدراسة الميدانية اعتمد في الدراسة على الاستبانة، تم تصميمها والتأكد من صدقها وثبات فقرتها، وشمل الاستقصاء عينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية أدرار، وتم معالجة بيانات

الاستبيان إحصائياً وبعد تحليل بيانات الدراسة إحصائياً تم التوصل إلى عدة نتائج (spss) باستخدام برنامج الحزم الإحصائية) بين استجابات أفراد عينة 2 أهمها أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($0.05 \leq$ الدراسة اتجاه المتطلبات (التنظيمية، البشرية، التقنية، القانونية) لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر تعزى لمتغيرات البيانات العامة (الجنس، السن، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، سنوات الخبرة المهنية)، كما توصلت إلى أن جل المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية متوفرة في الإدارة المحلية من وجهة نظر أفراد العينة، إضافة إلى ذلك توصلت كذلك هذه الدراسة إلى أنه لا توجد قوانين وتشريعات تنظم معاملات الإدارة الإلكترونية.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

- تعطي معلومات ذات قيمة علمية وتعتبر سنداً علمياً يمكن للباحث أن يقيس عليها معلوماته
- القدرة على معرفة كيفية تناول الباحثين الآخرين لهذا الموضوع،
- الوصول للثغرات التي لم يتحدثوا عنها ويقوم هو بالحديث عنها كسابقة علمية وإضافة معلومات جديدة.
- معرفة الهيكلية العامة للبحث.
- التعرف عن قرب على كيفية كتابة البحث بالترتيب وبمناصره الكاملة.
- وجود دراسات سابقة عديدة يؤكد على مدى أهمية الموضوع الذي يتناوله الباحث في بحثه الحالي
- تحديد الفرضيات والمتغيرات التي سيسير عليها في بحثه.
- الدراسات السابقة من مصادر المعلومات الأساسية للباحث، باقتباس الكثير من المعلومات،
- بإجراء العديد من العمليات مثل المناقشات والتحليلات والمقارنات من خلال هذه الدراسات.



الفصل الثالث

المنهجية العلمية

1/3 مقدمة

يتناول هذا الفصل الثالث منهجية الدراسة من خلال النموذج التجريبي للبحث متضمنا عدة أمور (المنهج المستخدم في الدراسة – مجتمع الدراسة – عينة الدراسة – أدوات الدراسة- بيئة الدراسة – خطوات تطبيق الدراسة) منهجية دراسة المشكلة هي نفسها منهجية البحث العلمي وهي جزء لا يتجزأ منه وتشتمل على مجموعة الخطوات والإجراءات المدروسة بعناية التي يقوم بها الباحث ليصل إلى نتائج البحث والحقائق المرتبطة بموضوعه العلمي حيث ينتهي الفصل باستنتاج موثوقة ومصداقية.

2/3 منهجية الدراسة

يتوقف نجاح أي بحث علمي على مدى اختيار المنهج العلمي المناسب وأدوات البحث الملائمة لموضوع وطبيعة الدراسة، ولإنجاز هذه الدراسة تم استعمال المنهج الوصفي التحليلي، حيث اعتمد على المنهج الوصفي في بناء قاعدة أو إعطاء خلفية نظرية لموضوع الدراسة، وذلك من خلال وصف دقيق وشامل للموضوع وسرد الحقائق المتعلقة به من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة وهي أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الأهلي السعودي اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج عن الموضوع محل الدراسة منهجية الدراسة عبارة عن خطوات مدروسة بعناية؛ للوصول إلى الحقائق المرتبطة بموضوع البحث العلمي.

3/3 - أدوات البحث وطرق جمع المعلومات

تعد أداة الاستبانة من أهم أدوات البحث العلمي وأكثرها استخداما في العلوم الاجتماعية، وهي استمارة بحث يتم من خلالها الحصول على المعلومات والحقائق في مختلف الظروف والبحث في مختلف الاتجاهات والمواقف. وتشتمل على مجموعة من الأسئلة التي يُطلب من أفراد العينة الإجابة عليها، ويمكن أن يتم إرسال هذه الأسئلة بالبريد الإلكتروني، ويطلق عليها في هذه الحالة الاستبانة البريدية تم اعداد الاستبانة حول موضوع الدراسة وهي العوامل المؤثرة في أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية بالبنك الأهلي السعودي

طرق جمع البيانات والمعلومات كالتالي:

أولا: المصادر الأولية:

من أجل جمع البيانات والمعلومات اللازمة للكشف عن أثر الابتكار الرقمي في تحسين جودة الخدمات الأكاديمية في الجامعات الحكومية السعودية تم الاعتماد في الجانب الميداني على الاستبيان الأداة الرئيسة للدراسة. وتمثل الاستبانة هي أداة بحثية تستخدم لجمع البيانات واستطلاع آراء الأفراد في موضوع معين. يتم تصميم الاستبانة عادة في شكل سلسلة من الأسئلة المفتوحة أو المغلقة التي يتم توزيعها على الأفراد المشاركين. يتم استخدام الاستبانات في مجالات مختلفة مثل البحث العلمي واستطلاعات الرأي والدراسات الاجتماعية

ثانيا: المصادر الثانوية:

استخدم مجموعة من الرسائل العلمية بالإضافة إلى الأبحاث والدراسات، والرسائل العلمية المنشورة في المجلات والمواقع الإلكترونية عبر متصفحات الانترنت اعداد في الإطار النظري للدراسة.

سيتم تحليل بيانات هذه الدراسة باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، كما تمت الاستعانة ببرنامج (اكسل) لعمل الرسوم البيانية، وسيتم استخدام المعالجات والاختبارات الإحصائية التالية:

- التكرارات والنسب المئوية لوصف عينة البحث وفقا للمتغيرات الأولية.
- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف محاور الدراسة.

4/3 تصميم البحث واسلوبه:

تصميم البحث هو الإطار الذي يحدد كيفية تنفيذ الدراسة وجمع البيانات وتحليلها للوصول إلى النتائج والاستنتاجات المطلوبة. يتم اختيار تصميم البحث بناء على أهداف الدراسة والأسئلة البحثية ونوع البيانات المطلوب جمعها وتحليلها وانطلاقا من طبيعة الدراسة ومحاولة للإجابة عن أسئلتها وتحقيقا لأهدافها فإن الدراسة سوف تستخدم المنهج الوصفي والذي يتم من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا دقيقًا وواضحًا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج أو تعميمات عن الظاهرة أو الموضوع محل الدراسة كما أنه كثيرا ما يتعدى الوصف إلى التفسير

5/3 مجتمع الدراسة

يمثل مجتمع الدراسة العاملين في البنك الأهلي السعودي حيث بلغ عدد موظفي البنك الأهلي السعودي أكثر من 15,000 موظف. وقد وردت أرقام سابقة مختلفة مثل 9,334 موظفًا في وقت سابق، و9,603. ولكن مجتمع الدراسة سوف يقتصر على العاملين في الإدارة الإلكترونية في البنك الأهلي السعودي

6/3 عينة الدراسة

تتكون عينة البحث المستهدف من العاملين في كل من المستويات الإدارية العليا والمتوسطة في الإدارة الإلكترونية في البنك الأهلي في المملكة العربية السعودية حيث سيتم اختيار عينة الدراسة بطريقة طبقية عشوائية حيث تم توزيع الاستبانة الكترونيا في اختيار عينة البحث والتي بلغ حجمها 200 موظفا واداريا حيث تم استرجاع منها 200 استبياناً وبعد فحصها الغيت منها 0 استبيانات نظرا لعدم مصداقيتها وبالتالي أصبح لدينا 200 استبياناً وهو حجم جيد يستوفي شروط الدراسة بما ان نسبته تساوي 100 % من اجمالي عدد الاستبيانات ويمكن حصر عدد الاستبيانات السليمة من خلال هذا الجدول

الجدول رقم (3-1): توزيع اداة الدراسة.

عدد الاستبيانات	التوزيع	العائد	الفاقد	مستبعد	المستلم النهائي
المجموع	200	200	0	0	200
النسبة المئوية	100%	100%	0%	0%	100%

7/3 محاور أداة الدراسة:

في إطار الدراسة الميدانية وبهدف اختبار العلاقة المفترضة بين متغيرات البحث (أثر الابتكار الرقمي في تحسين جودة الخدمات الأكاديمية في الجامعات الحكومية السعودية تم اختيار الاستبيان كوسيلة لقياس" أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة

الخدمات المصرفية بالبنك الأهلي السعودي" حيث تم القيام بعدة خطوات تنفيذية لضمان صدقها وثباتها فان عملية الثبات في الاستبيان يعني بدرجة كبيرة التأكد من أن الإجابة سوف تكون واحدة تقريبا لو تكرر تطبيقها علي الأشخاص ذاتهم مرة أخرى وصدقها سوف يعني التأكد من انها سوف تقيس ما اعددت الدراسة من اجل قياسه وقد تم الاستعانة في اعداد الدراسة بالاطلاع علي مجموعة من الاستبيانات الخاصة أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية بالبنك الأهلي السعودي.

وقد انقسم الاستبيان البحث إلى قسمين رئيسيين:

القسم الأول: الخاص بالبيانات الشخصية للمبحوثين: (الجنس- السن- الأقدمية - المؤهل العلمي - والوظيفة).

القسم الثاني: العوامل المؤثرة في أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية بالبنك الأهلي السعودي وتكون أربع محاور رئيسية كل محور يتكون من أربع فقرات. في كل محور.

جدول رقم (2-3) مكونات استمارة الاستبيان

درجة الموافقة	القسم	عدد الفقرات
الجزء الاول	البيانات الشخصية	العمر – النوع – سنوات الخبرة - الوظيفة
المتغير المستقل	الإدارة الالكترونية	
المحور الأول	المكونات المادية	5 فقرات
المحور الثاني	المكونات البرمجية	5 فقرات
المحور الثالث	شبكات الاتصال	5 فقرات
المحور الرابع	الموارد البشرية	5 فقرات
المتغير التابع	جودة الخدمات المصرفية	5 فقرات

وسوف يتم استخدام مقياس ليكرث الخماسي التي تتراوح اختياراته من موافق بشدة وموافق ومحايد وغير موافق وغير موافق بشدة كما يلي:

جدول 2: أوزان الإجابات حسب مقياس ليكرث الخماسي

المتوسط الموزون	الوزن النسبي	درجة الموافقة
5.0 – 4.20	5	موافق بشدة
4.20 >- 3.40	4	موافق
3.4 >- 2.60	3	محايد
2.6 >- 1.80	2	غير موافق
1.80 >- 1	1	غير موافق بشدة

الجدول السابق يوضح قيم المتوسطات المرجحة وفقا لمقياس ليكرث للتدرج الخماسي وقد تم حساب المتوسطات الحسابية المرجحة لكل عبارة من عبارات محاور وأبعاد أداة الدراسة ومقارنتها مع المدى الموجود في الجدول وتعطى الإجابة المقابلة للمدى الذي يقع بداخله متوسط العبارة.

الفصل الرابع
مناقشة فرضيات
الدراسة

يتناول هذا البحث دراسة أثر استخدام الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنك الأهلي السعودي وكيف يمكن لهذه الابتكارات أن تحسن جودة حياة الطلاب. تستند الدراسة إلى تحليل البيانات المجمعة من استبيانات ومقابلات مع عينة من العاملين في البنك الأهلي السعودي، بالإضافة إلى مراجعة الدراسات السابقة والنظريات العلمية المتعلقة بالابتكار. من أجل الوصول إلى النتائج حول مدى مساهمة الابتكارات التكنولوجية والإدارية تسهم بشكل كبير في تحسين كفاءة وجودة الخدمات الحكومية وزيادة رضا المستفيدين من تلك الخدمات. بالإضافة إلى تقديم التوصيات التي تسعى إلى تعزيز الوعي المجتمعي بأهمية الابتكار، تطوير البنية التحتية التكنولوجية، ومتطلبات تحسين جودة الخدمات المقدمة لتوفر خدمات تفاعلية تحتوي مصادر متعددة دون التقيد بمكان أو زمان والاعتماد على التعليم

2/4 صدق - وثبات الاستبانة:

يقصد بصدق الاستبانة أن تقيس فقرات الاستبانة ما وضعت لقياسه وتم حسابه كما يلي:

1. الصدق الظاهري للاستبانة: للتعرف على مدى صدق أداة الدراسة تم عرضها على الأستاذ المشرف وتم الأخذ بملاحظته وإعادة صياغة بعض الفقرات وإجراء التعديلات المطلوبة بالاعتماد بشكل أساسي ودقيق بحيث يعمل على تحقيق التوازن بين محتويات الاستبانة في كل فقراته على حسب كل فرض.
2. صدق الاتساق الداخلي: بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة لبيانات العينة الكلية للدراسة.

جدول (4-1): معامل ارتباط بيرسون أثر استخدام الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنك الأهلي السعودي

معامل الارتباط	عدد الفقرات	محاور الدراسة
0834.	5 فقرات	المكونات المادية
0.852	5 فقرات	المكونات البرمجية
0.866	5 فقرات	شبكات الاتصال
0.922	8 فقرات	الموارد البشرية

يتضح من الجدول ان جميع محاور الدراسة له معاملات ارتباط قوية ومقبولة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيقه أداة الدراسة الحالية

جدول (2-4): معامل الفا كرونباخ لقياس الثبات أداة الدراسة أثر استخدام الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنك الأهلي السعودي.

معامل الثبات	عدد الفقرات	محاور الدراسة
0.831.	5 فقرات	المكونات المادية
0.822	5 فقرات	المكونات البرمجية
0.875	5 فقرات	شبكات الاتصال
0.755	8 فقرات	الموارد البشرية

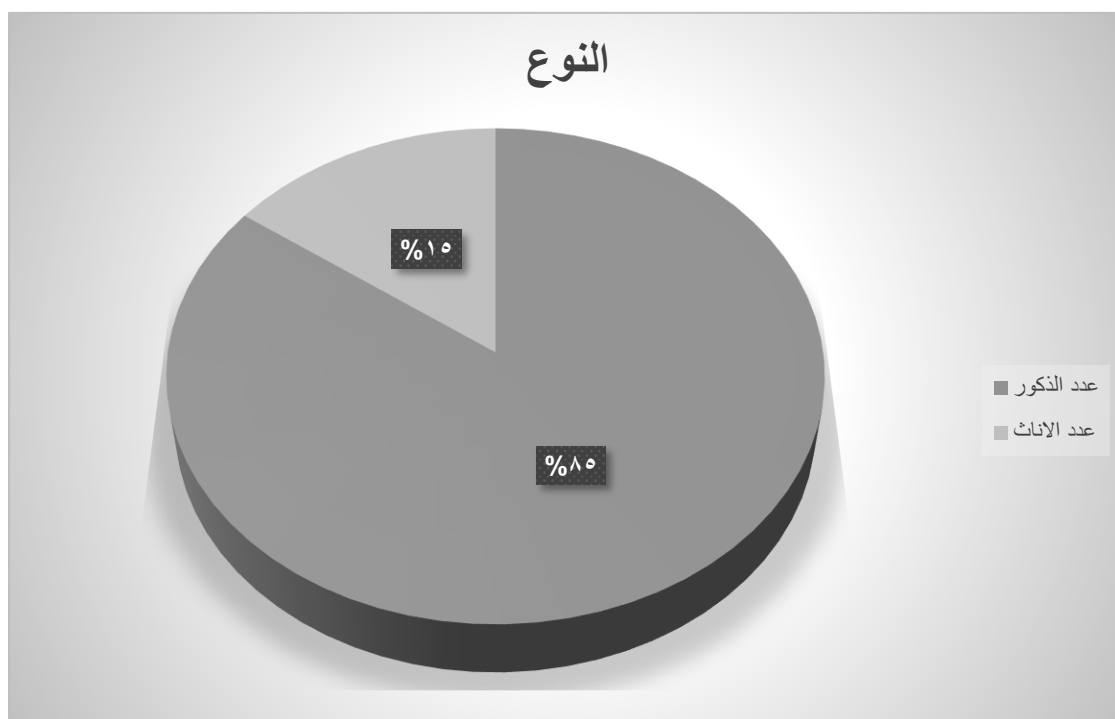
يتضح من الجدول ان جميع محاور الدراسة له تتمتع بثبات مقبول احصائيا قوية ومقبولة وكافية يمكن الوثوق بها في تطبيقه أداة الدراسة الحالية

3/4 أولاً: التحليل الوصفي لنتائج القسم الأول: البيانات الشخصية.

جدول (3-4): توزيع افراد العينة حسب الجنس:

النسبة المئوية (%)	التكرار	الجنس
85%	170	عدد الذكور
15%	30	عدد الاناث
100%	200	الإجمالي

تحليل نتائج نوع الموظف: تبين أن معظم عينة الدراسة من الذكور حيث بلغ عددهم (170) شخص ونسبة مقدارها (85%) في حين كان عدد الإناث فقط (30) إناث ونسبة مقدارها (15%) وهذا يدل على تدني نسبة مشاركة الإناث في الجامعات بالمملكة العربية السعودية

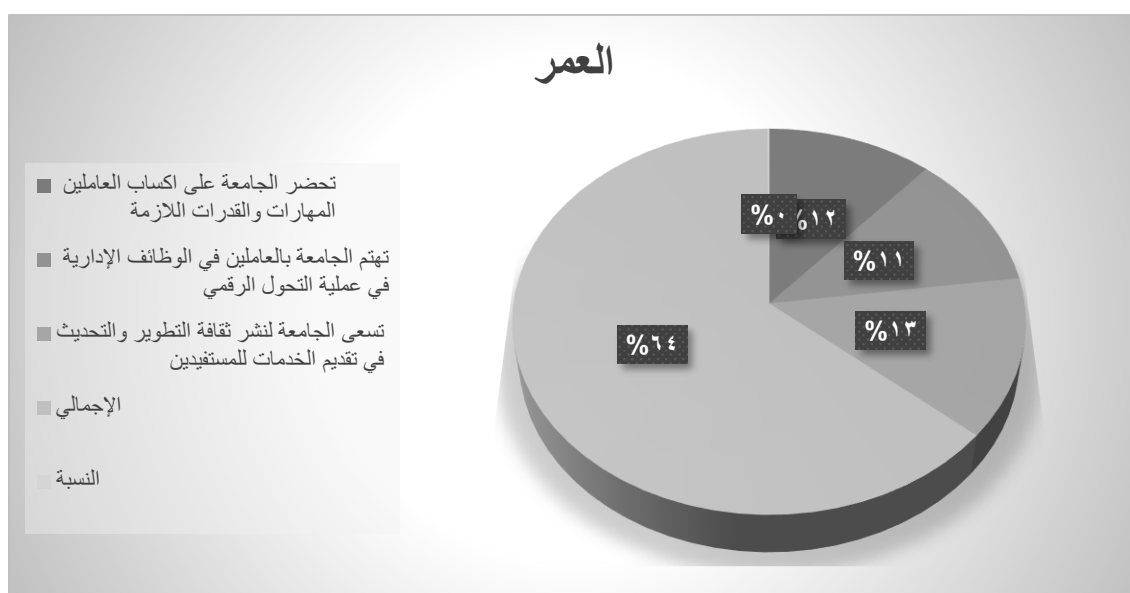


شكل رقم (4-1) توزيع افراد العينة حسب الجنس

جدول (4-4): توزيع افراد العينة حسب السن:

النسبة المئوية (%)	التكرار	العمر
10%	20	اقل من 25 سنة
10%	20	من 25 الي اقل من 35 سنة
40%	80	من 35 الي اقل من 50 سنة
30%	60	من 50 الي اقل من 60 سنة
10%	20	أكثر من 60 سنة
100%	200	الاجمالي

تحليل نتائج العمر: تبين أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة تقع أعمارهم في الفئة العمرية من 35 سنة إلى 60 سنة حيث بلغ عددهم (140) بنسبة مقدارها (70%) وبنفس النسبة الفئة العمرية من 35 وأقل بنسبة 20% الدراسة وهذا يبين أن متوسط أعمار الأفراد عينة الدراسة مرتفع نسبياً بالنسبة إلى الفئات الأكبر عمراً. في البنك الأهلي السعودي

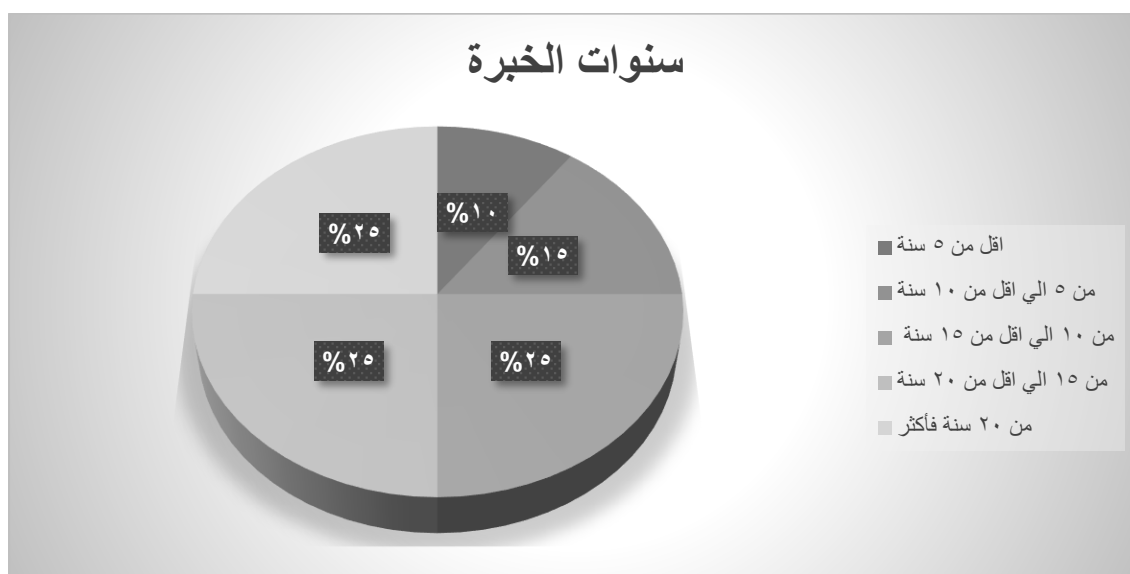


شكل رقم (2-4) توزيع افراد العينة حسب السن

جدول (5-4): توزيع افراد العينة حسب الاقدمية.

النسبة المئوية (%)	التكرار	سنوات الخبرة
10%	20	اقل من 5 سنة
15%	30	من 5 الى اقل من 10 سنة
25%	50	من 10 الى اقل من 15 سنة
25%	50	من 15 الى اقل من 20 سنة
52%	50	من 20 سنة فأكثر
100%	200	الاجمالي

تحليل نتائج سنوات الخبرة: تبين أن التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة حيث أن النسبة الأكبر كانت لذوي الخبرة الأكبر من 10 سنوات فقد بلغ عدد أفرادها (150) فرد ونسبة (75%) تلتها عدد سنوات الخبرة الأقل من 10 سنوات فقد بلغت نسبتها (25%) وهذا يدل على تمتع الأفراد عينة الدراسة بخبرات عملية طويلة نسبياً وذلك لموضوع الدراسة الخاص أثر استخدام الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنك الأهلي السعودي بما يتناسب مع تلك الأعمار والخبرات في البنك الأهلي السعودي



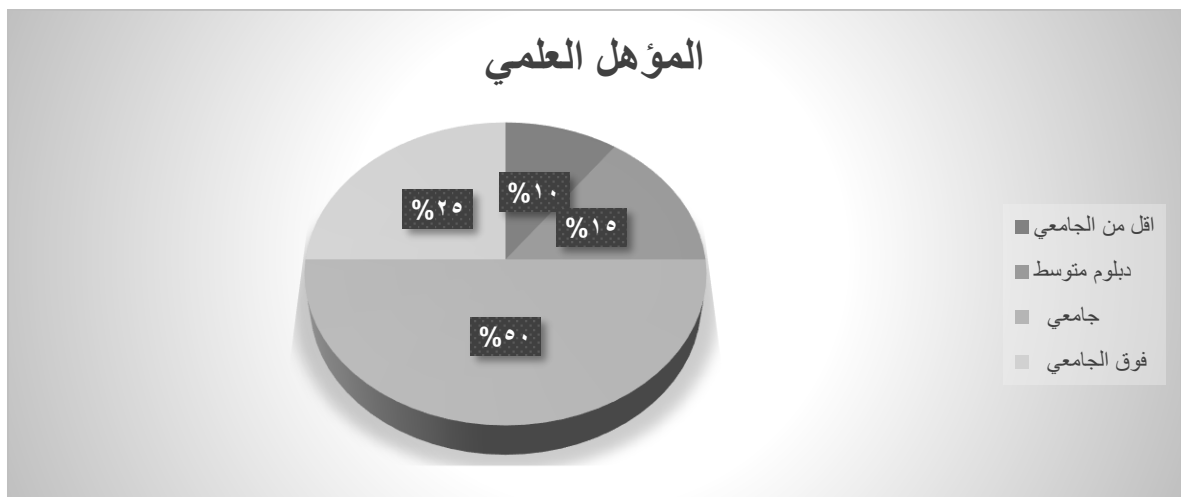
شكل رقم (4-3) توزيع افراد العينة حسب الاقدمية.

جدول (4-6): توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية (%)
أقل من الجامعي	20	10%
دبلوم متوسط	30	15%
جامعي	100	50%
فوق الجامعي	50	25%

الاجمالي	200	%100
----------	-----	------

تحليل نتائج المؤهل العلمي: تبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة يحملون الشهادة الجامعية الأولى (بكالوريوس) حيث بلغ عددهم (100) وبنسبة تمثيل بلغت (50%) وتلتها نسبة حاملي درجة الدبلوم وبنسبة بلغت (15%) تلتها نسبة الحاصلون على درجة الماجستير بنسبة (25%) وهذا بالتالي يبين أن الأفراد عينة الدراسة هم ذوو مؤهلات علمية عالية نسبياً وذلك لموضوع الدراسة الخاص أثر استخدام الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنك الأهلي السعودي بما يتناسب مع تلك المؤهلات في البنك الأهلي السعودي



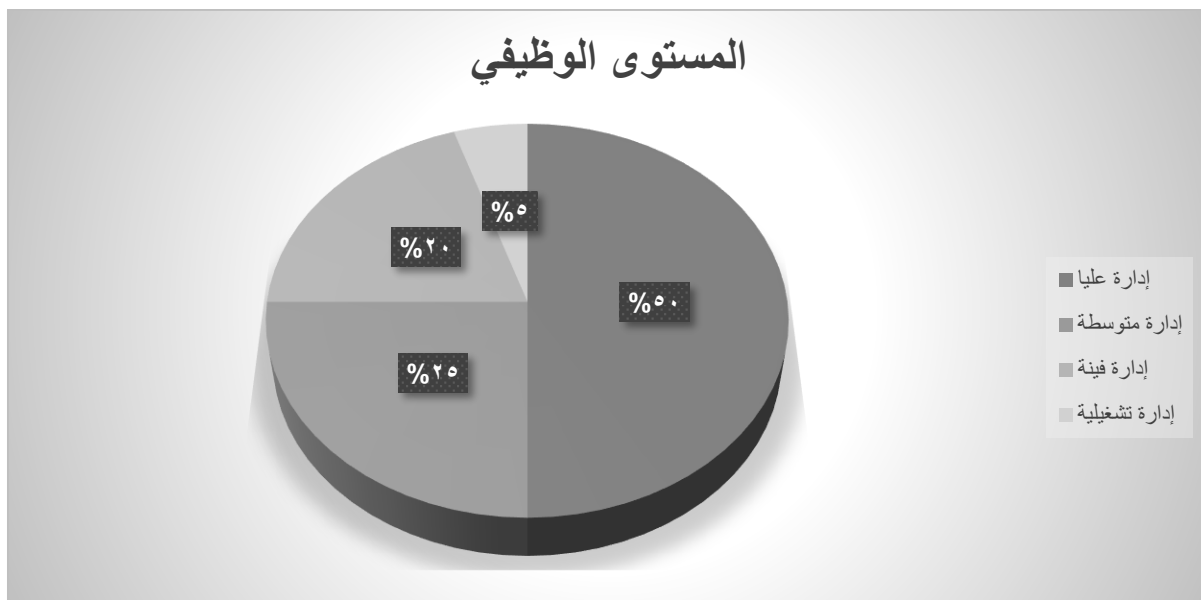
شكل رقم (4-4) توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي.

جدول (4-7): توزيع افراد العينة حسب المستوى الوظيفي.

النسبة المئوية (%)	التكرار	المستوى الوظيفي
50%	100	إدارة عليا
25%	50	إدارة متوسطة
20%	40	إدارة فينة
5%	10	إدارة تشغيلية

الاجمالي	200	%100
----------	-----	------

تحليل نتائج الوظيفة: تبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة موظفي القسم الإداري العليا حيث بلغ عددهم (100) ونسبة تمثيل بلغت (50%) وتلتها نسبة موظفي قسم الإدارة المتوسطة ونسبة بلغت (25%) ونسبة وظيفة الإدارة التشغيلية بنسبة (5%) أما نسبة الإدارة الفنية والتي بلغ عدد أفرادها (40) ونسبة مقدارها (20%) وذلك لموضوع الدراسة الخاص بأثر استخدام الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنك الأهلي السعودي



شكل رقم (5-4) توزيع افراد العينة حسب المستوى الوظيفي.

3/4 ثانيا: مناقشة فرضيات الدراسة

التحليل الوصفي: لفروض الدراسة بيان دور الإدارة الالكترونية في تطوير اداء إدارة الجودة بالبنك الأهلي السعودي وتتكون من ثلاث فرضيات كما يلي:

الفرضية الأولى:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المكونات المادية استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الاهلي السعودي.

الدرجة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الاهمية
عالية	1	0.78	3.83	1 تتوافر في الشركة أجهزة الحاسوب الملائمة لإنجاز الاعمال وفقا لأحدث الإصدارات.
عالية	2	0.74	3.80	2 تتوافر الوسائل التقنية لإدخال البيانات واسترجاعها من قواعد البيانات.
عالية	3	0.82	3.78	3 توفر الإدارة متطلبات عمليات التطوير التي يحتاجها نظام تكنولوجيا المعلومات المستخدم.
عالية	4	0.69	3.77	4 تتميز الشبكة الرقمية المستخدمة بالكفاءة وعدم الانقطاع اثناء سير العمل.
عالية	5	0.72	3.72	5 توفر الإدارة العليا المتطلبات اللازمة لتحسين استخدام نظام المعلومات في إدارة الجودة بالهيئة.

- يتضح من تحليل نتائج الجدول السابق إلى إجابات عينة الدراسة البحثية عن الفقرات الخمسة المتعلقة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية للمكونات المادية للإدارة الالكترونية وبين جودة الخدمات المصرفية في البنك الأهلي السعودي في المملكة العربية السعودية
- تركز على المكونات المادية مادية للإدارة الالكترونية وبين جودة الخدمات المصرفية في البنك الأهلي السعودي
- إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.72) الي (3.83) فقد جاءت في المرتبة الأولى الفقرة (تتوافر في الشركة أجهزة الحاسوب الملائمة لإنجاز الاعمال وفقا لأحدث الإصدارات.) درجة (عالية) بمتوسط حسابي (3.83) وانحراف معيار (0.78) وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت عبارة (يعتبر توفر الإدارة العليا المتطلبات اللازمة لتحسين استخدام نظام المعلومات في إدارة الجودة بالهيئة.) وبدرجة (موافق) بمتوسط حسابي (3.72) وانحراف معياري (0.72) "وبدرجة أهمية "عالية"
- وبشكل عام يتبين الموافقة على الفرضية الاولى حول " يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمكونات المادية للإدارة الالكترونية وبين جودة الخدمات المصرفية في البنك الأهلي السعودي في المملكة العربية

السعودية تركز على المكونات المادية من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة والقبول.

الفرضية الثانية:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد للبرمجيات لا تراستخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الاهلي السعودي.

الدرجة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الاهمية	
عالية	3	0.67	3.92	درجة توفر البرامج الحديثة اللازمة والمتوافقة مع متطلبات العمل بالشركة.	1
عالية	4	0.66	3.87	درجة امان وسرية والمعلومات في ظل تطبيق استراتيجية أداء تعتمد على النظم الرقيمة.	2
عالية	2	0.63	4.11	تتميز برامج وتطبيقات الحاسوب بالسهولة في التعامل.	3
عالية	5	0.70	3.84	يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجات العمل بالشركة.	4
عالية	1	0.63	4.25	درجة توفر البرامج الحديثة اللازمة والمتوافقة مع متطلبات عملية الإدارة الالكترونية.	5

- يتضح من تحليل نتائج الجدول السابق إلى إجابات عينة الدراسة البحثية عن الفقرات الخمسة المتعلقة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات وقواعد البيانات في عملية الإدارة الالكترونية وبين جودة الخدمات المصرفية في البنك الاهلي السعودي
- تركز على للبرمجيات وقواعد البيانات في عملية الإدارة الالكترونية وبين جودة الخدمات المصرفية في البنك الاهلي السعودي
- إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.84) الي (4.25) فقد جاءت في المرتبة الأولى الفقرة (درجة توفر البرامج الحديثة اللازمة والمتوافقة مع متطلبات عملية الإدارة الالكترونية) درجة (عالية) بمتوسط حسابي (4.25) وانحراف معيار (0.63) وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت عبارة

(يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجات العمل بالشركة) وبدرجة (موافق) بمتوسط حسابي (3.84) وانحراف معياري (0.70) " وبدرجة أهمية "عالية"

- وبشكل عام يتبين الموافقة على الفرضية الثانية حول " وجود أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات وقواعد البيانات في عملية الإدارة الالكترونية وبين جودة الخدمات المصرفية في البنك الأهلي السعودي في المملكة العربية السعودية تركز على المكونات المادية من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة والقبول.

الفرضية الثالثة:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد شبكات الاتصال لأثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الأهلي السعودي.

الدرجة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الأهمية	
عالية	2	0.70	4.01	تتابع الإدارة المسئولة اليات عمل نظام المعلومات بين الأقسام المختلفة.	1
عالية	5	0.68	3.45	تهتم الإدارة باقتراحات العاملين حول أثر الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات.	2
عالية	3	0.62	3.97	تقدم الإدارة الدعم اللازم لاستخدام تكنولوجيا المعلومات داخل جميع اقسام البنك.	3
عالية	1	0.63	4.15	توجد اليات واضحة للتسلسل الإداري في التعامل مع معلومات النظام.	4
عالية	4	0.61	3.76	يوجد تطوير مستمرة لطرق الاتصال والتواصل داخل الهيئة تواكب اليات التطور الرقمي	5

- يتضح من تحليل نتائج الجدول السابق إلى إجابات عينة الدراسة البحثية عن الفقرات الخمسة المتعلقة بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصالات لتكنولوجيا الاتصالات في عملية الإدارة الالكترونية وبين جودة الخدمات المصرفية في البنك الأهلي السعودي
- تركز على لشبكات الاتصالات لتكنولوجيا الاتصالات في عملية الإدارة الالكترونية وبين جودة الخدمات المصرفية في البنك الأهلي السعودي
- إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.45) الي (4.15) فقد جاءت في المرتبة الأولى الفقرة (توجد البيانات واضحة للتسلسل الإداري في التعامل مع معلومات النظام) درجة (عالية) بمتوسط حسابي (4.15) وانحراف معيار (0.63) وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت عبارة (تهتم الإدارة باقتراحات العاملين حول أثر الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات). وبدرجة (موافق) بمتوسط حسابي (3.45) وانحراف معياري (0.65) " وبدرجة أهمية "عالية"
- وبشكل عام يتبين الموافقة على الفرضية الثانية حول " وجود أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصالات لتكنولوجيا الاتصالات في عملية الإدارة الالكترونية وبين جودة الخدمات المصرفية في البنك الأهلي السعودي في المملكة العربية السعودية تركز على المكونات المادية من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة والقبول.

الفرضية الرابعة:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد الموارد البشرية لأثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الاهلي السعودي.

الدرجة	الرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	درجة الاهمية	
عالية	5	0.82	3.66	تهتم الإدارة باقتراحات العاملين حول أثر الإدارة الالكترونية على جودة الخدمة.	1
عالية	4	0.69	3.77	تساهم أنظمة الإدارة الإلكترونية ونظم المعلومات الادارية في تحسين أداء واكتساب الخبرات.	2
عالية	1	0.72	4.33	سرعة إنجاز العمل وانخفاض نسبة الأخطاء.	3

4	درجة التعرف على حاجات العاملين المناسبة للخبرات والمؤهلات وسنوات الخبرة .	3.72	0.91	3	عالية
5	تناسب الأجور مع الأداء والمؤهلات وسنوات الخبرة والوصف الوظيفي.	4.13	0.89	2	عالية

- يتضح من تحليل نتائج الجدول السابق إلى إجابات عينة الدراسة البحثية عن الفقرات الخمسة المتعلقة
توجد علاقة بين الموارد البشرية للبنك ودوره في عملية الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية
في البنك الأهلي السعودي في المملكة العربية السعودية.
- تركز على الموارد البشرية بالبنك ودوره في عملية الإدارة الالكترونية وبين جودة الخدمات المصرفية في
البنك الأهلي السعودي
- إذ تراوحت المتوسطات الحسابية لهذا المتغير بين (3.66) الي (4.33) فقد جاءت في المرتبة الأولى الفقرة
(سرعة إنجاز العمل وانخفاض نسبة الأخطاء..) درجة (عالية) بمتوسط حسابي (4.33) وانحراف معيار
(0.72) وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت عبارة (تهتم الإدارة باقتراحات العاملين حول أثر
الإدارة الالكترونية على جودة الخدمة.) وبدرجة (موافق) بمتوسط حسابي (3.66) وانحراف معياري
(0.82) " وبدرجة أهمية "عالية"
- وبشكل عام يتبين الموافقة على الفرضية الاولى حول "وجود علاقة بين البناء التنظيمي للموارد البشرية
بالبنك ودوره في عملية الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية في البنك الأهلي السعودي في
المملكة العربية السعودية.

تحليل الارتباط والانحدار لفرضيات الدراسة

الفرضية الأولى:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمكونات المادية للإدارة الالكترونية وبين جودة الخدمات المصرفية في البنك الأهلي
السعودي في المملكة العربية السعودية.

- الانحدار الخطي البسيط

يعرض الجدول التالي تقديرات نموذج الانحدار الخطي البسيط لانحدار لأثر مكونات المادية للإدارة الالكترونية على تطوير اداء إدارة الجودة

جدول رقم (14) نموذج الانحدار المقترح لقياس أثر مكونات المادية للإدارة الالكترونية وبين جودة الخدمات المصرفية

المتغير المستقل	معامل الانحدار	اختبار (ت)	مستوى المعنوية	الدلالة	معامل التحديد R^2	F (sig.)
المكونات المادية	1.366	4.238	0.000	معنوي	0.281	79.286
جودة الخدمات المصرفية	0.623	8.904	0.000	معنوي		(0.000)

يتضح من الجدول رقم 14:

- معنوية نموذج الانحدار المقدر من خلال قيمة $F=79.286$ ، وقيمة (sig.=0.000)، كما يتضح معنوية معامل الانحدار وذلك عند مستوي معنوية 1%.
- إشارة معامل الانحدار موجبة (+0.632) وهو ما يتفق مع اشارة معامل الارتباط مما يعني أن العلاقة إيجابية بين المادية للإدارة الالكترونية وبين جودة الخدمات المصرفية.
- بلغت قيمة معامل التحديد (0.281) مما يدل على أن البعد المستقل مكونات المادية للإدارة الالكترونية يفسر 28.1% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية
- مما سبق يتضح صحة الفرض الفرعي الاول القائل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمكونات المادية للإدارة الالكترونية وبين جودة الخدمات المصرفية في البنك الأهلي السعودي في المملكة العربية السعودية

معامل الارتباط:

جدول رقم (13) معامل الارتباط بين أثر مكونات المادية للإدارة الالكترونية وبين جودة الخدمات المصرفية

المتغير	الإدارة الالكترونية	جودة الخدمات المصرفية
المكونات المادية	1	**0.530

جودة الخدمات	**0.530	1
--------------	---------	---

يتضح من الجدول رقم 13:

- وجود علاقة إيجابية بين أثر مكونات المادية للإدارة الالكترونية وبين جودة الخدمات المصرفية، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (0.530) وكانت دالة إحصائياً بمستوي ثقة 99%.

الفرضية الثانية:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات وقواعد البيانات في عملية الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الأهلي السعودي في المملكة العربية السعودية.

الانحدار الخطي البسيط

يعرض الجدول التالي تقديرات نموذج الانحدار الخطي البسيط لانحدار لبعث أثر للبرمجيات وقواعد البيانات في عملية الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية

جدول رقم (16) نموذج الانحدار المقترح لقياس أثر للبرمجيات وقواعد البيانات في عملية الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية.

المتغير المستقل	معامل الانحدار	اختبار (ت)	مستوى المعنوية	الدالة	معامل التحديد R^2	F (sig.)
البرمجيات وقواعد البيانات	2.243	7.269	0.000	معنوي	0.170	41.588 (0.000)
جودة الخدمات	0.459	6.449	0.000	معنوي		

يتضح من الجدول رقم 16:

- معنوية نموذج الانحدار المقدر من خلال قيمة (F=41.588)، وقيمة (sig.=0.000)، كما يتضح معنوية معامل الانحدار وذلك عند مستوي معنوية 1%.
- إشارة معامل الانحدار موجبة (+0.459) وهو ما يتفق مع إشارة معامل الارتباط مما يعني أن العلاقة إيجابية بين البرمجيات وقواعد البيانات في عملية الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية.

- بلغت قيمة معامل التحديد (0.170) مما يدل على أن للبرمجيات وقواعد البيانات يفسر 17% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية
- مما سبق يتضح صحة الفرض الفرعي الثاني القائل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات وقواعد البيانات في عملية الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الأهلي السعودي في المملكة العربية السعودية

معامل الارتباط:

جدول رقم (15) مصفوفة الارتباط للبرمجيات وقواعد البيانات في عملية الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية

المتغير	الإدارة الالكترونية	جودة الخدمات المصرفية
البرمجيات وقواعد البيانات	1	**0.412
جودة الخدمات	**0.412	1

يتضح من الجدول رقم 15:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات وقواعد البيانات في عملية الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (0.412) وكانت دالة إحصائية بمستوي ثقة 99%.

الفرضية الثالثة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصالات لتكنولوجيا الاتصالات في عملية الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الأهلي السعودي في المملكة العربية السعودية.

الانحدار الخطي البسيط

يعرض الجدول التالي تقديرات نموذج الانحدار الخطي البسيط لانحدار لبعث تطبيق التقييم اثر الموارد البشرية للإدارة الالكترونية على تطوير اداء إدارة الجودة

جدول رقم (18) نموذج الانحدار المقترح لقياس أثر لشبكات الاتصالات لتكنولوجيا الاتصالات في عملية الإدارة

الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية.

المتغير المستقل	معامل الانحدار	اختبار (ت)	مستوى المعنوية	الدلالة	معامل التحديد R^2	F (sig.)
شبكات الاتصالات لتكنولوجيا الاتصالات	1.534	4.073	0.000	معنوي	0.201	209.51 (0.000)
جودة الخدمات	0.611	7.156	0.000	معنوي		

يتضح من الجدول رقم 18:

■ معنوية نموذج الانحدار المقدر من خلال قيمة (F=51.209)، وقيمة (sig.=0.000)، كما يتضح معنوية معامل

الانحدار وذلك عند مستوى معنوية 1%.

■ إشارة معامل الانحدار موجبة (+0.611) وهو ما يتفق مع إشارة معامل الارتباط مما يعني أن العلاقة

إيجابية بين لشبكات الاتصالات لتكنولوجيا الاتصالات في عملية الإدارة الالكترونية على جودة

الخدمات المصرفية

■ بلغت قيمة معامل التحديد (0.201) مما يدل على أن البعد المستقل لشبكات الاتصالات لتكنولوجيا

الاتصالات في عملية الإدارة الالكترونية يفسر 20.1% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع جودة

الخدمات المصرفية

■ مما سبق يتضح صحة الفرض الفرعي الثالث القائل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصالات

لتكنولوجيا الاتصالات في عملية الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الأهلي

السعودي في المملكة العربية السعودية

معامل الارتباط:

جدول رقم (17) مصفوفة الارتباط لشبكات الاتصالات لتكنولوجيا الاتصالات في عملية الإدارة الالكترونية على

جودة الخدمات المصرفية

المتغير	الإدارة الالكترونية	جودة الخدمات المصرفية
شبكات الاتصالات لتكنولوجيا الاتصالات	1	**0.449
جودة الخدمات	**0.449	1

يتضح من الجدول السابق:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصالات لتكنولوجيا الاتصالات في عملية الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (0.449) وكانت دالة إحصائياً بمستوي ثقة 99%.

الفرضية الرابعة:

توجد علاقة بين البناء التنظيمي للموارد البشرية ودوره في عملية الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية في البنك الأهلي السعودي في المملكة العربية السعودية

• الانحدار الخطي البسيط

يعرض الجدول التالي تقديرات نموذج الانحدار الخطي البسيط لانحدار لبعث أثر مكونات المادية للإدارة الالكترونية على تطوير أداء إدارة الجودة:

جدول رقم (16) نموذج الانحدار المقترح لقياس أثر البناء التنظيمي للموارد البشرية ودوره في عملية الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية

المتغير المستقل	معامل	اختبار (ت)	مستوى الدلالة	معامل التحديد	F
الانحدار	المعنوية	R ²	(sig.)		
الموارد البشرية	2.243	7.269	0.000	معنوي	41.588
جودة الخدمات	0.459	6.449	0.000	معنوي	(0.000)

يتضح من الجدول رقم 16:

■ معنوية نموذج الانحدار المقدر من خلال قيمة ($F=41.588$)، وقيمة ($\text{sig.}=0.000$)، كما يتضح معنوية معامل الانحدار وذلك عند مستوى معنوية 1%.

■ إشارة معامل الانحدار موجبة ($+0.477$) وهو ما يتفق مع إشارة معامل الارتباط مما يعني أن العلاقة إيجابية بين البناء التنظيمي للموارد البشرية ودوره في عملية الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية.

■ بلغت قيمة معامل التحديد (0.170) مما يدل على أن البناء التنظيمي للموارد البشرية ودوره في عملية الإدارة الالكترونية يفسر 17% من التغيرات التي تحدث في المتغير التابع وجودة الخدمات المصرفية

■ مما سبق يتضح صحة الفرض الفرعي الثاني القائل توجد علاقة بين البناء التنظيمي للموارد البشرية ودوره في عملية الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية في البنك الأهلي السعودي في المملكة العربية السعودية

معامل الارتباط:

جدول رقم (15) مصفوفة الارتباط البناء التنظيمي للموارد البشرية ودوره في عملية الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية

المتغير	الموارد البشرية	جودة الخدمات المصرفية
الموارد البشرية	1	**0.412
جودة الخدمة	**0.412	1

يتضح من الجدول رقم 15:

■ توجد علاقة بين البناء التنظيمي للموارد البشرية ودوره في عملية الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية في البنك الأهلي السعودي وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (0.412) وكانت دالة إحصائياً بمستوى ثقة 99%.

ملخص اختبار الفرضيات

Significant / No Significance	Accept / Reject	P – Value	الفرضيات
		(> / <)	
ذات دلالة احصائية	مقبولة	>	الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ايجابية لبعء المكونات المادية استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الاهلي السعودي.
ذات دلالة احصائية	مقبولة	>	الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ايجابية لبعء للبرمجيات لاثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الاهلي السعودي.
ذات دلالة احصائية	مقبولة	>	الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ايجابية لبعء شبكات الاتصال لاثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الاهلي السعودي.
ذات دلالة احصائية	مقبولة	>	الفرضية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ايجابية لبعء الموارد البشرية لاثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الاهلي السعودي.

جميع الأبعاد الأربعة للمتغير المستقل "الإدارة الالكترونية" (المكونات المادية، البرمجيات والإدارة الالكترونية، الشبكات الاتصالات لتكنولوجيا الاتصالات، الموارد البشرية) لها علاقة إيجابية ودالة إحصائية بأداء إدارة الجودة. هذا يعني أن زيادة الجهود المبذولة في كل بُعد من أبعاد المتغير المستقل من المرجح أن تؤدي إلى تحسين أداء وتطوير إدارة الجودة في البنك الأهلي السعودي في المملكة العربية السعودية. في المتوسط، يبدو أن البرمجيات والإدارة الالكترونية لها التأثير الإيجابي الأقوى على تطوير أداء إدارة الجودة، يليها الشبكات الاتصالات لتكنولوجيا الاتصالات، ثم البناء التنظيمي للموارد البشرية، وأخيرًا المكونات المادية. لذلك، يمكننا أن نستنتج أن "الإدارة الالكترونية" له تأثير ذو دلالة إحصائية على المتغير التابع "تطوير أداء إدارة الجودة" في البنك الأهلي السعودي في المملكة العربية السعودية.

الفصل الخامس
مناقشة النتائج
والتوصيات

1/5 عرض البيانات وتحليلها

فيما يأتي عرض للنتائج التي تم الحصول عليها باستخدام أداة الدراسة وبعد إجراء المعالجات الإحصائية وفقا لفرضيات الدراسة:

تم استخراج تقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي اعداد ونسبة مئوية لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتم استخراج المتوسط الحسابي والوسيط والانحراف المعياري وتميل كل النسب والمؤشرات الأخرى مثل معامل ارتباط بيرسون ومعامل الانحدار إلى اعتماد درجة كبيرة راض جدا وأيضا من الموافقة أثر استخدام الإدارة الالكترونية في جودة الخدمات المصرفية في البنك الأهلي السعودي في المملكة العربية السعودية

2/5 نتائج الدراسة:

أبرز نتائج الدراسة كانت كالتالي:

- إشارة معامل الانحدار موجبة (+0.549) وهو ما يتفق مع اشارة معامل الارتباط مما يعني أن العلاقة إيجابية البناء التنظيمي ودوره في عملية الإدارة الالكترونية لتطوير أداء إدارة الجودة في البنك الأهلي السعودي.
- إشارة معامل الانحدار موجبة (+0.611) وهو ما يتفق مع اشارة معامل الارتباط مما يعني أن العلاقة إيجابية بين شبكات الاتصال لنظم تكنولوجيا الاتصالات ودوره في عملية الإدارة الالكترونية لتطوير أداء إدارة الجودة في البنك الأهلي السعودي.
- إشارة معامل الانحدار موجبة (+0.623) وهو ما يتفق مع اشارة معامل الارتباط مما يعني أن العلاقة إيجابية بين مكونات المادية للإدارة الالكترونية ودوره في عملية الإدارة الالكترونية لتطوير أداء إدارة الجودة في البنك الأهلي السعودي.
- إشارة معامل الانحدار موجبة (+0.632) وهو ما يتفق مع اشارة معامل الارتباط مما يعني أن العلاقة إيجابية بين مكونات البرمجية للإدارة الالكترونية ودوره في عملية الإدارة الالكترونية لتطوير أداء إدارة الجودة في البنك الأهلي السعودي.

- تقوم البنك الأهلي السعودي بمستويات عالية بإدارة مخاطر مشروعاتها وفق المعايير الدولية المبنية على الإدارة الالكترونية في عمليات الإدارة الالكترونية لإدارة الجودة وبنسب متفاوتة.
- توجد علاقة بين بين البناء التنظيمي للموارد البشرية ودوره في عملية الإدارة الالكترونية لتطوير أداء إدارة الجودة في البنك الأهلي السعودي في المملكة العربية السعودية. وجود علاقة إيجابية بين أثر مكونات المادية للإدارة الالكترونية على تطوير أداء إدارة الجودة، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (0.530) وكانت دالة إحصائياً بمستوي ثقة 99%.
- وجود علاقة إيجابية بين أثر م للمكونات المادية للإدارة الالكترونية وبين جودة الخدمات المصرفية في البنك الأهلي السعودي وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (0.530) وكانت دالة إحصائياً بمستوي ثقة 99%.
- وجود علاقة إيجابية بين لبعد البناء التنظيمي للموارد البشرية ودوره في عملية الإدارة الالكترونية لتطوير أداء إدارة الجودة في البنك الأهلي السعودي، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (0.412) وكانت دالة إحصائياً بمستوي ثقة 99%.
- وجود علاقة إيجابية بين لبعد لشبكات الاتصالات لتكنولوجيا الاتصالات في عملية الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الأهلي السعودي، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (0.449) وكانت دالة إحصائياً بمستوي ثقة 99%.
- وجود علاقة إيجابية بين لبعد للبرمجيات وقواعد البيانات في عملية الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الأهلي السعودي، وقد بلغت قيمة معامل الارتباط (0.459) وكانت دالة إحصائياً بمستوي ثقة 99%.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لشبكات الاتصالات لتكنولوجيا الاتصالات في عملية الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الأهلي السعودي في المملكة العربية السعودية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للبرمجيات وقواعد البيانات في عملية الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الأهلي السعودي في المملكة العربية السعودية.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للمكونات المادية للإدارة الالكترونية وبين جودة الخدمات المصرفية في البنك الأهلي السعودي في المملكة العربية السعودية.

3/5 توصيات الدراسة

في ضوء ما تم التوصل إليها من النتائج التي عرضها الباحث توصي الدراسة بما يلي:

- أن يقوم البنك الأهلي السعودي قسم إدارة الجودة قبل البدء بالمشروع بتحديد المسؤوليات والصلاحيات لجميع الأفراد العاملين في المشروع وتحديد العلاقات مع جميع الأطراف ذات الصلة لضمان سير الأعمال كما خطط لها وفقا لإجراءات الإدارة الالكترونية
- الاهتمام بتقرير منهجية إدارة الأخطار وتحديد الجودة التي قد تؤثر على المشروع ووضع سيناريوهات لمواجهة هذه الجودة كما يجب على الشركة أن تقوم بتوثيق أليات حل المشاكل الأكثر فعالية للاستفادة منها في مشاريع أخرى قادمة.
- تطبيق ما توصلت اليه الدراسة من نتائج وتوصيات على قطاعات اخري مثل الصحة والقطاعات الخدمية والصناعية والاقتصادية المختلفة والتعليمية
- رفع الوعي بأهمية نظام إدارة الجودة عن طريق ورش عمل دورات تدريبية في هذا المجال وضرورة تبني نظام يدعم عمليات الإدارة الالكترونية في الهيئة الأهمية وذلك باستخدام معايير تقييم الجودة كأداة لقياس الجودة وتحديد نقاط الضعف التي تؤدي إلى انخفاض الأداء من أجل تحسينه. والذي يعتمد التكنولوجيا الرقمية
- زيادة توعية العاملين البنك الأهلي السعودي -وخاصة العاملين في قسم إدارة الجودة عن طريق عقد دورات وورشات عمل للتدريب على أفضل الممارسات والتعريف بالأدوات والتقنيات الخاصة بعمليات الإدارة الالكترونية وأيضا بالمعايير الدولية لإدارة الجودة لضمان الجودة في تلك الجودة.
- زيادة دعم الإدارة العليا للمستخدمين من خلال تشجيعهم على استخدام النظام وتفهم احتياجاتهم المختلفة، واستطلاع آراءهم حول المشكلات التي تواجههم عن استخدام النظام حتى يتم التغلب عليها.

- ضرورة اجراء مزيد من الدراسات حول دور تطبيق أسس إدارة الجودة في نجاح الجودة في قطاعات أخرى مثل قطاع الانشاءات وقطاعات العمل الرسمية وقطاع التعليم العالي.
- ضرورة إشراك العاملين والمستخدمين في عملية تصميم عمليات الإدارة الالكترونية وتطويرها، لما لذلك من أهمية في تحقيق الرضا النفسي، ورفع الروح المعنوية، وإشعار العاملين بأهميتهم في البنك الأهلي السعودي
- ضرورة اهتمام إدارة الجودة بالبنك الأهلي السعودي باطلاع موظفيها على معايير الجودة المطبقة في عمليات الإدارة الالكترونية.
- ضرورة اهتمام إدارة الجودة بالبنك الأهلي السعودي بمعالجة المشاكل المتعلقة باستخدام الموظفين للشبكة أو نظام المعلومات والمكونات المادية والهيكل التنظيمي نتيجة تطبيق الإدارة الالكترونية.
- ضرورة تحديث البرمجيات الخاصة بنظام المعلومات بصورة دورية وبما يتناسب مع حاجة العمل. في إدارة الجودة بالبنك الأهلي السعودي
- ضرورة تعزيز اهتمام إدارة الجودة بالشركة لاستخدام نظم المعلومات الإدارية بجميع مكوناتها وعناصرها كونها متغير هام يسهم في التأثير في الأداء الوظيفي للعاملين.
- ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال نظم المعلومات الإدارية، والحرص على استخدام الأجهزة الحديثة والبرمجيات المطورة لما لها من أثر في سلامة تطبيق نظم المعلومات الإدارية واستخدامها في تطوير اداء إدارة الجودة بالبنك الأهلي السعودي
- العمل على دراسات جديدة تتناول أثر الإدارة الالكترونية على الرضا الوظيفي للعاملين في القطاعات الصناعية والاقتصادية المختلفة
- وضع خطة عملية للانتقال بجميع العمليات التي تعتمد على العمل الالي في كافة مراحله لتصبح مؤتمتة
- يجب على البنك الأهلي السعودي استخدام التكنولوجيا والبرامج المحوسبة لإدارة زمن العمليات وأن تقوم الشركة بمراعاة المرونة عند وضع الجداول الزمنية بحيث يتم تعديلها بما يتلاءم مع البيئة المحيطة.

المراجع: العربية

- أبو سمرة مرعى 2019 أهمية التحول الرقمي في القطاع المصرفي دراسة ميدانية بالتطبيق على مصرف الراجحي بالمملكة العربية السعودية
- أحمد محمود 2019 تسويق الخدمات المصرفية: مدخل نظري تطبيقي، دار البركة للنشر والتوزيع،
- الاورفلي، ايه يوسف فندلي، إبراهيم 2022. ابعاد جودة الخدمات المصرفية وتطبيقاتها، الوراق للنشر، عمان،
- الباز عدنان مصطفى 2018 تقنيات التحول الرقمي استشارات حول الأعمال التقنية،
- الحسيني، عائشة بنت أحمد الحسيني، 2013 أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة.
- دريد كامل آل شبيب 2020 إدارة البنوك المعاصرة، دار المسيرة، عمان،
- رشوان عبد الرحمن 2020 دور التحول الرقمي من رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الاستثمارات.
- سامي أحمد مراد 2015 تفعيل التسويق المصرفي لمواجهة آثار الجات، المكتب العربي للمعارف،
- سليمان أحمد اللوزي، مهدي حسن زليف، مدحت إبراهيم الطراونة 2017 إدارة البنوك.
- شذى حسن، محمود فردوس 2018 دور الادارة الإلكترونية في رفع جودة الخدمات الصحية
- شعلان محمد علي 2016 حوكمة التحول الرقمي في الرؤية السعودية 2030م
- شعيب 2021 أثر تفعيل نظم المعلومات الإدارية الالكترونية علي تحسين أداء العاملين في ظل الأوبئة
- الشيخ، عوض يوسف أحمد، 2020 دور الادارة الإلكترونية في رفع كفاءة أداء المنظمات الصحية:
- صالح الدين حسن السيبي 2019 تطبيق المعايير العالمية في إدارة الشركات، استراتيجية المنظمة
- الطراد، إسماعيل إبراهيم 2018. إدارة العمليات المصرفية: المحلية والدولية،
- عبد الرحمن بن فهد المطرف 2020 التحول الرقمي في ظل الازمات دار الجامعة الجديد. مصر
- فرغلي علي موسى 2020 تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني،

- محمد، عبد الرحمن حسن 2020 واقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية:
- مصطفى مفيد مصطفى 2021 دور الادارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة
- منصور، محمود عبد الله 2021 التحول الرقمي كآلية لتنمية راس المال البشري.

المراجع الأجنبية

- 1) Baber W. W. Ujala A. & Martinez R. 2019. Effectuation logic in digital business model transformation computer information systems.
- 2) Farhana F. (2019) "Building employee performance" International review of international journal of scientific and engineering research.
- 3) Fireman H. Dastgir M And Hashem N (2019) "Evaluation of The
- 4) Hailu, T. 2014. The Impact of Information System IS on Organizational Performance: With Special Reference to Ethio-Telecom Southern Region,
- 5) Khan H. and Raza H. A. Ulhas A. (2017) "Impact of information technology
- 6) Kuwait Y. (2020) "The effect of motivation on employee performance" Lai Kee-Hung Ngai E and Cheng T (2005) Information Technology Adoption in Hong Kong's Logistics Industry Transportation Journal

الملاحق

عنوان البحث

أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية دراسة ميدانية بالبنك الأهلي
السعودي

إعداد الطالب/

الاسم / فهد محمد الخثعمي

الرقم الجامعي/ 251000944

إشراف/

د. فيصل عبد الحميد

العام الدراسي:

2024

(نموذج الاستبانة)

أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية

في البنك الاهلي السعودي

السادة موظفي وعملاء البنك الأهلي السعودي تحية طيبة وبعد

ولغرض تحقيق اهداف الدراسة فقد قاما الباحث بتصميم الاستبانة التالية وبالإشارة الي الموضوع أعلاه نرجو التكرم بملاء الاستبانة مع العلم باننا نتعامل مع تلك البيانات لأغراض البحث العلمي نرجو الإجابة علي أسئلة الاستبانة مع العلم أنه سيتم معاملة هذا الاستبيان بشكل سري بخصوص البيانات الشخصية لعينة الدراسة وسيتم عمل دراسة احصائية للنتائج التي سوف يتم التوصل اليه ليتم التعامل مع نتائج الاستبيان بكل جدية لتقديم وتحديد نتائج الدراسة طبقا احتياجاتكم وتوقعاتكم حيث سيتم تحليل نتائج هذا الاستبيان لتحديد مجالات التحسين والعمل على اتخاذ الإجراءات الكفيلة بمعالجة نقاط الضعف ومحاولة معالجتها والعمل علي تحسين بيئة العمل وحل المشاكل القائمة من خلال بيان أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الأهلي السعودي

البيانات الشخصية لعينة الدراسة

الاسم		الجنسية	سعودي	غير سعودي
الجنس	ذكر	انثى		

بيانات المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	متوسط	ثانوي	بكالوريوس	ماجستير	دكتوراه

بيانات سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	سنة الي 5	10-6	15-11	20-16	21 فأكثر

البيانات الوظيفية

الإدارة		القسم	
مسعى الوظيفة الحالية		التخصص	

بيان العمر

الفئة العمرية	اقل من 30	40-31	50-41	60-51	اكثرم من 60

الرجاء وضع علامة الصح (✓) في المربع المناسب الذي يعبر عن درجة موافقتكم وأمام كل عبارة من العبارات التالية بدقة لتحقيق الاستفادة المرجوة:

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المكونات المادية استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الاهلي السعودي.

م	العبارة	مستوي الاهمية				
		موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	تتوافر في الشركة أجهزة الحاسوب الملائمة لإنجاز الاعمال وفقا لأحدث الإصدارات.					
2	تتوافر الوسائل التقنية لإدخال البيانات واسترجاعها من قواعد البيانات.					
3	توفر الإدارة متطلبات عمليات التطوير التي يحتاجها نظام تكنولوجيا المعلومات المستخدم.					
4	تميز الشبكة الرقمية المستخدمة بالكفاءة وعدم الانقطاع اثناء سير العمل.					
5	توفر الإدارة العليا المتطلبات اللازمة لتحسين استخدام نظام المعلومات في إدارة الجودة بالهيئة.					

الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد للبرمجيات لاث استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الاهلي السعودي.

م	العبارة	مستوي الاهمية				
		موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	درجة توفر البرامج الحديثة اللازمة والمتوافقة مع متطلبات العمل بالشركة.					

2	درجة امان وسرية والمعلومات في ظل تطبيق استراتيجية أداء تعتمد على النظم الرقيمة.				
3	تتميز برامج وتطبيقات الحاسوب بالسهولة في التعامل.				
4	يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجات العمل بالشركة.				
5	درجة توفر البرامج الحديثة اللازمة والمتوافقة مع متطلبات عملية الإدارة الالكترونية.				

الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لعدد شبكات الاتصال لأثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الاهلي السعودي.

م	مستوي الاهمية				
	العبرة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق غير موافق اطلاقا
1	تتابع الإدارة المسئولة اليات عمل نظام المعلومات بين الأقسام المختلفة.				
2	تهتم الإدارة باقتراحات العاملين حول اثر تكنولوجيا المعلومات علي الأداء.				
3	تقدم الإدارة الدعم اللازم لاستخدام تكنولوجيا المعلومات داخل جميع اقسام الشركة.				
4	توجد اليات واضحة للتسلسل الإداري في التعامل مع معلومات النظام.				
5	يوجد تطوير مستمرة لطرق الاتصال والتواصل داخل الهيئة تواكب اليات التطور الرقمي				

الفرضية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات

المصرفية في البنك الاهلي السعودي مع استجابات عينة الدراسة طبقا (النوع – السن- الوظيفة)

العبارة	مستوي الاهمية				
	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1 تساهم أنظمة الإدارة الإلكترونية ونظم المعلومات الادارية في تحسين أداء واكتساب الخبرات.					
2 سرعة إنجاز العمل وانخفاض نسبة الأخطاء.					
3 درجة التعرف على حاجات العاملين المناسبة للخبرات والمؤهلات وسنوات الخبرة.					
4 تناسب الأجور مع الأداء والمؤهلات وسنوات الخبرة والوصف الوظيفي.					
5 تهتم الإدارة باقتراحات العاملين حول أثر الإدارة الالكترونية على الأداء.					

المُلخَص

المستخلص

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار أثر استخدام الإدارة الالكترونية في جودة الخدمات المصرفية بالبنك الأهلي السعودي في المملكة العربية السعودية وكذلك التعرف على طرق تطوير اداء إدارة الجودة وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام الاستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات. وتكون عينة الدراسة من 200 موظف من العاملين بالإدارة العليا بالبنك وكذلك العاملين بإدارة الجودة تم اختيارهم باستخدام طريقة العينة العشوائية البسيطة وموظفة في إدارة الجودة في البنك الأهلي السعودي وتم الاعتماد على الاستبانة الالكترونية في جمع البيانات من عينة الدراسة كما تم استخدام البرنامج الاحصائي SPSS في تحليل البيانات التي تم جمعها من عينة الدراسة وقد خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها: توجد علاقة بين المكونات المادية والبرمجية والشبكات و البناء التنظيمي للموارد البشرية ودوره في عملية الإدارة الالكترونية لتطوير أداء إدارة الجودة في البنك الأهلي السعودي في المملكة العربية السعودية وتقوم البنك الأهلي السعودي بمستويات عالية بإدارة مخاطر مشروعاتها وفق المعايير الدولية المبنية على الإدارة الالكترونية في عمليات الإدارة الالكترونية لإدارة الجودة وينسب متفاوتة. كما جرى التوصل الى مجموعة من التوصيات أهمها: ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال نظم المعلومات الإدارية، والحرص على استخدام الأجهزة الحديثة والبرمجيات المطورة لما لها من أثر في سلامة تطبيق نظم المعلومات الإدارية واستخدامها في تطوير اداء إدارة الجودة بالبنك الأهلي السعودي وضرورة تعزيز اهتمام إدارة الجودة بالشركة لاستخدام نظم المعلومات الإدارية بجميع مكوناتها وعناصرها كونها متغير هام يسهم في التأثير في الأداء الوظيفي للعاملين. كما قدمت الدراسة عدد من المقترحات المستقبلية أهمها: العمل على دراسات جديدة تتناول أثر عمليات الإدارة الالكترونية على الابداع الوظيفي للعاملين في البنك الأهلي السعودي

الكلمات لمفتاحية: الإدارة الالكترونية- تطوير إدارة الجودة – البنك الأهلي السعودي.

Abstract

This study aimed to examine the impact of using electronic management on the quality of banking services at the National Commercial Bank of Saudi Arabia in the Kingdom of Saudi Arabia, as well as to identify methods for improving quality management performance. A descriptive analytical

approach was used, and a questionnaire was used as the primary tool for data collection. The study sample consisted of 200 employees from the bank's senior management as well as employees in the quality department. They were selected using the simple random sample method and an employee in the quality department at the National Commercial Bank of Saudi Arabia. The electronic questionnaire was used to collect data from the study sample. The statistical program SPSS was also used to analyze the data collected from the study sample. The study concluded with a number of results, the most important of which were: There is a relationship between the physical and software components, networks, and the organizational structure of human resources and its role in the electronic management process to develop the performance of quality management at the National Commercial Bank of Saudi Arabia in the Kingdom of Saudi Arabia. The National Commercial Bank of Saudi Arabia is managing its project risks at high levels in accordance with international standards based on electronic management in the electronic management processes of quality management at varying rates. A set of recommendations was also reached, the most important of which are: the need to keep pace with technological developments in the field of management information systems, and to ensure the use of modern devices and advanced software, given their impact on the integrity of management information systems implementation and their use in developing the performance of the quality management department at the National Commercial Bank of Saudi Arabia. The study also highlighted the need to enhance the company's quality management's focus on the use of management information systems in all their components and elements, as they are an important variable that contributes to influencing employee performance. The study also presented a number of future proposals, the most important of which are: conducting new studies addressing the impact of electronic management processes on employee creativity at the National Commercial Bank of Saudi Arabia.

Keywords: Electronic management - Quality management development - National Commercial Bank of Saudi Arabia.

Mid-Ocean University

College of Management

Master of business management



**The Impact of E-Governance on the Quality of Banking Services (A
Field Study at the National Commercial Bank of Saudi Arabia)**

Prepared by:

Name/Fahd Mohammed Al-Khathami

University number:251000944

Advisor:

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Muhammad Hassan.

2025