

Mid-Ocean University

College of Management

master of Management



**The impact of using electronic management on the quality of
banking services (a case study of the Saudi National Bank)**

Preparing

Name/ Mohammad Abdullah Alharbi

No/232000523

Name/ Abdullah Mohammad Albedah

No/232000040

Advisor:

Dr. Walid Abdel-Jawad Suleiman Siddiq.

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Muhammad Hassan.

2024-1445



جامعة ميد أوشن

كلية الإدارة

ماجستير إدارة عامة

أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية
(دراسة حالة البنك الاهلي السعودي)

اعداد الباحث/

الاسم/ محمد عبدالله الحربي

الرقم الجامعي/ ٢٣٢٠٠٠٥٢٣

الاسم/ عبدالله محمد البداح

الرقم الجامعي/ ٢٣٢٠٠٠٠٤٠

اشراف الدكتور/

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق د. الفيصلي عبد الحميد محمد حسن

1445هـ - 2024م

الشكر والتقدير

نبدأ بحمد الله جلّت قدرته على سابغ فضله ونعمته، وفيض إحسانه

ورعايته

فعليه عز وجل اعتمادنا، وبه سبحانه وتعالى اعتزازنا، ونصلي ونسلم على سيدنا ونبينا

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

نتوجه بالشكر الجزيل والامتنان الكبير لكل من

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق د. الفيصّل عبد الحميد محمد حسن

لإشرافهما على هذه الدراسة والذي أعطونا من وقتهم وعلمهم، وأحاطونا بتوجيهاتهم أحسن الله

لهما وجعلهم نبراس عطاء أينما حلوا...

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

خير الجزاء وجعل ذلك في موازين حسناتهم.

كما نتقدم بأسى عبارات الشكر والتقدير إلى إدارة جامعة (ميد او شن) وجميع العاملين بها

الشكر لكم جميعاً

المستخلص

تهدف الدراسة الي بيان أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي) من خلال استخدام المنهج الوصفي التحليلي لعينة عشوائية قدرها 100 شخص بيع عميل وموظف في الخدمات البنكية تم الاختيار بطريقة عشوائية وتم توزيع أداة الدراسة وهي الاستبانة عليهم وبتحليل نتائج الدارسة كانت اهم النتائج -يوجد أثر لبعء المكونات المادية استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية -يوجد أثر لبعء للبرمجيات لا أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي).وقد توصلت الدراسة للتوصيات التالية -يجب على المصارف تسهيل إجراءات العمل وتقليل وقت تقديم الخدمة للعميل وتطوير الخدمات المعروضة من خلال تحفيز الموظفين وتمكينهم من تقديم الخدمات بجودة. - جب على البنك الاهلي الاهتمام برضا عملائها من خلال اختيار الموظفين ذوي الكفاءات خاصة المتعاملين مباشرة مع العملاء القادرين علي جذبهم وكسب رضاهم، من خلال تدريبهم و تطوير

Abstract

The study aims to demonstrate the impact of the use of electronic management on the quality of banking services (a case study of the National Bank of Saudi Arabia) through the use of the descriptive analytical approach for a random sample of 100 people selling a customer and an employee in banking services. The selection was done in a random manner, and the study tool, which is the questionnaire, was distributed to them and the results of the study were analyzed. The most important results were - There is an effect of the physical components dimension of the use of electronic management on the quality of banking services - There is an effect of the software dimension of the effect of the use of electronic management on the quality of banking services (a case study of the Saudi National Bank). The study reached the following recommendations - Banks must facilitate work procedures Reducing the time to provide service to the customer and developing the services offered by motivating employees and enabling them to provide quality services. - The National Bank must pay attention to the satisfaction of its customers by selecting qualified employees, especially those dealing directly with customers who are able to attract them and gain their satisfaction, through training them and developing

الفهرس

المحتويات

5	الفصل الأول
5	المقدمة:
6	مشكلة الدراسة:
7	أهداف الدراسة
7	أهمية الدراسة:
8	أهمية العلمية:
8	أهمية العملية
8	أسئلة الدراسة:
9	فرضيات ومتغيرات الدراسة:
10	المتغيرات الأساسية للدراسة:
10	منهج وادوات الدراسة
11	الدراسات السابقة
19	أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:
19	أسباب اختيار موضوع الدراسة
20	حدود الدراسة
20	المصطلحات والمفاهيم
21	خطة الدراسة:
22	الفصل الثاني
22	المبحث الأول الإدارة الإلكترونية
34	المبحث الثاني جودة الخدمة
38	المبحث الثالث:
41	الفصل الثالث

42.....	اولا. منهج الدراسة:
43.....	ثانيا. أداة الدراسة:
45.....	ثانيا. مجتمع الدراسة وعينته
49.....	القسم الاول: البيانات الشخصية.
54.....	الفصل الرابع
54.....	ثانيا: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة وفروضها
62.....	مناقشة النتائج
63.....	نتائج الدراسة المتعلقة بالفروض
64.....	ثالثا- التوصيات
65.....	الخاتمة
66.....	المراجع والمصادر المقترحة
66.....	المراجع العربية:
68.....	المراجع الأجنبية المقترحة
69.....	ملاحق الدراسة

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

المقدمة:

يتجه العالم نحو العولمة بكافة أشكالها في كافة النواحي لا سيما المالية منها، حيث تلعب صناعة الخدمات دور هاماً ومميزاً في اقتصاديات وأسواق الدول المختلفة. الأمر الذي يتطلب من البنوك فهم ودراسة توقعات وأدراك العملاء لجودة الخدمات وطرق قياس جودة الخدمات المصرفية المقدمة، (الرصن، 2004)

شهد العالم منذ سنوات توسعاً وتطوراً مذهلاً في سوق تكنولوجيا تقنيات الإدارة الالكترونية، وقد أخذت تقنيات الالكترونية ترتبط بالأنشطة والمجالات الاقتصادية والاجتماعية على تنوعها وأصبحت هذه التقنيات عنصراً مساعداً 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 ماز الت مستمرة حتى اليوم، وهي تعيد بالتأكيد صياغة المفاهيم حول النظم المصرفية (موسن2020).

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 الي زيادة الحصة السوقية للبنك داخل السوق (الصرف.2021).

لتحسين نوعية الخدمات المقدمة للعملاء تم التوجه نحو استخدام الادارة الإلكترونية. وللوصول إلى ذلك انتهج القطاع المصرفي السعودي عدة إصلاحات أهمها الولوج إلى إدارة عصرية إلكترونية، والاعتماد على التكنولوجيا الحديثة وزودت البنوك بمختلف التقنيات الالكترونية 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،

مشكلة الدراسة:

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، ويعد تطبيق الإدارة الالكترونية من بين الحلول والمفاتيح التي من شأنها أن تصنع تلك التغييرات، فبتبني 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 على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي)؟

أهداف الدراسة

يهدف الهدف الرئيسي للدراسة في "بيان أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك 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:

- بيان 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.
- التعرف على دور المكونات المادية استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية
- التعرف على دور البرمجيات الحديثة وأثر استخدام الإدارة الالكترونية لها على جودة الخدمات المصرفية
- بيان دور شبكات الاتصال في استخدام الإدارة الالكترونية وأثرها على جودة الخدمات المصرفية.
- دراسة العلاقة بين أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية مع استجابات عينة الدراسة طبقا (النوع – السن- الوظيفة).

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 العلمية:

- تستمد الدراسة أهميتها النظرية من أهمية الإدارة الإلكترونية التي أصبحت مطلباً ملحاً 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 أهميتهما من خلال قياس أثرها على الأداء في البنك الاهلي السعودي
- تحاول الدراسة اثبات مدى أهمية توفير نظم التحول الرقمي نحو الإدارة الإلكترونية المناسبة للمساعدة في عمليات التخطيط والرقابة والتوجيه داخل البنك الاهلي السعودي.
- التأصيل العلمي لمفهوم الإدارة الإلكترونية وإعادة الهيكلة التنظيمية لتطوير الأداء في البنك الاهلي السعودي

أهمية العملية

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

أسئلة الدراسة:

ومن خلال التساؤل الرئيسي نلاحظ انه ظهور عدة تساؤلات فرعية نذكرها علي النحو التالي:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المكونات المادية استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي)؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء للبرمجيات لا أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي)؟
- هل يوجد أثر لبعء شبكات الاتصال لأثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي)؟
- ما هو أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي) مع استجابات عينة الدراسة طبقا (النوع – السن- الوظيفة)؟
- ما مفهوم الإدارة الالكترونية واستخداماتها؟
- ما مفهوم الخدمات المصرفية؟ ما مفهوم جودة الخدمات المصرفية في البنك الأهلي السعودي؟

فرضيات ومتغيرات الدراسة

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

" ان هناك علاقة ارتباطية بين أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي) "

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

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء المكونات المادية استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي).

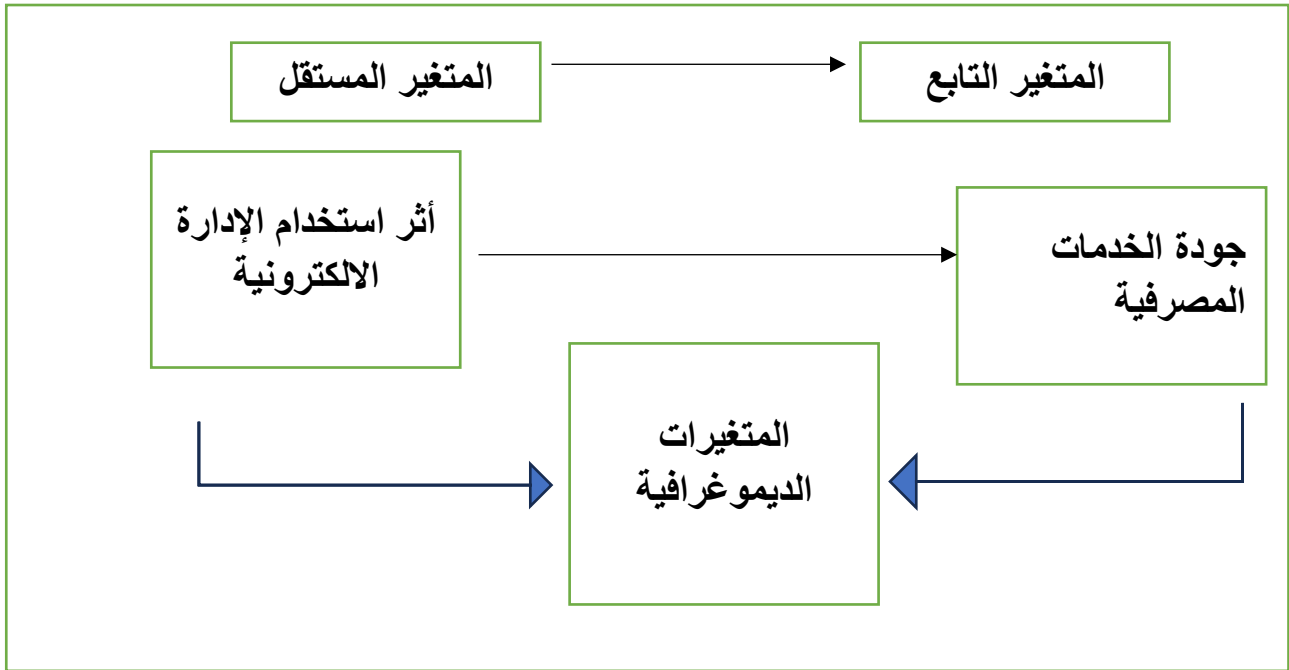
الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء للبرمجيات لا أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي).

الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء شبكات الاتصال لأثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي).

الفرضية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي) مع استجابات عينة الدراسة طبقا (النوع – السن- الوظيفة)

المتغيرات الأساسية الدراسة:

- المتغيرات الديموغرافية: العمر- الجنس- المسمى الوظيفي - سنوات الخدمة- المؤهل العلمي.
- المتغير التابع: جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي).
- المتغير المستقل: أثر استخدام الإدارة الالكترونية في البنك الاهلي السعودي.



منهج وادوات 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 (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي) اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا لاستخلاص دلالتها والوصول إلى نتائج عن الموضوع محل الدراسة

مصادر الدراسة:

- المصادر الأولية: إلى جمع البيانات الأولية من خلال دراسة استكشافية باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية للبحث صممت خصيصاً لهذا الغرض.

- المصادر الثانوية: الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة والانترنت.

أداة الدراسة:

سوف تتمثل أداة الدراسة بالاستبيان كونها تحقق العديد من المزايا منها التكلفة والجهد وامكانية ترك وقت للمبحوثين للتفكير في الأسئلة للحصول على النتائج التي تسهم في عملية تطوير عملية التحول الرقمي في البنك الاهلي السعودي.

الدراسات السابقة

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

لرعاية 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 والتأكد، 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 مستقبلا 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 الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة جودة الخدمة للمنظم الاجتماع بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي وكذلك تحديد المعوقات والمقترحات اللازمة لتطبيق الإدارة 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 الدارين 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 إ 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 نموذجاً 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 إلكترونياً 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 اللازم 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 السعودي. 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 7 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.

دراسة (راشدي، 2019):

وهي عبارة أطروحة دكتوراه بعنوان: "أهمية الابتكار المالي ودوره في تحسين جودة الخدمات المصرفية حالة البنوك الجزائرية". هدفت هذه الدراسة إلى البحث في واقع تطبيق الابتكار المالي على مستوى البنوك الجزائرية وأهم متطلباته، مع تسليط الضوء على تأخر الجزائر في هذا المجال مقارنة مع غيرها من الدول، وانطلقت هذه الدراسة من إشكالية كان الهدف منها هو التعرف على أثر الابتكار المالي على تحسين جودة الخدمات المصرفية بالبنوك الجزائرية. وللوصول إلى حل لإشكالية الدراسة قامت الباحثة بإعداد دراسة ميدانية شملت عينة من البنوك السعودية وأداة (spss) العمومية والخاصة الواقعة بولاية الشلف وعين الدفلى مستعينا بذلك ببرنامج الحزمة الإحصائية الاستبانة، بقصد اكتشاف دور التطبيقات المختلفة للابتكار المالي في تحسين جودة الخدمات المصرفية. وتوصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تطبيقات الابتكار

المالي مقدمة وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنوك التجارية الجزائرية. وبالتالي خلصت الدراسة إلى نتيجة مفاده أن الابتكار المالي يعد من التطبيقات المهمة للبنوك نظرا لما له من الأثر البالغ على تحسين جودة الخدمات المصرفية، من خلال التأثير على أبعاد جودة الخدمة المصرفية الخمسة.

دراسة (شاعوه أسماء، 2018):

وهي عبارة عن أطروحة دكتوراه تحمل عنوان: "تأثير الإدارة الالكترونية على إدارة الموارد البشرية: دراسة ميدانية في مؤسسة سوناطراك، فرع الاستكشاف بولاية بومرداس. انطلقت هذه الدراسة من إشكالية مفادها مدى وجود تأثير للإدارة الالكترونية على إدارة الموارد البشرية في قسم الاستكشاف، وهدفت إلى التعرف على مكانة الإدارة الالكترونية في المؤسسة، ومدى توفر المؤشرات الخاصة به، وتحديد مجالات ووظائف إدارة الموارد البشرية التي توظف فيها الإدارة الالكترونية ومؤشراتها. وقد تم الاعتماد على أدوات وإجراءات للوصول إلى نتائج البحث، والمتمثلة في الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة البحث وهي فئة الإطارات، وبعد الدراسة والتحليل توصلت إلى مجموعة من النتائج، منها أن الإدارة الالكترونية تؤثر تأثيرا غير أساسيا وليس كبيرا على الوظائف والمهام المتعلقة بإدارة الموارد البشرية، فتوظيف التكنولوجيا والرقمية والتسيير بمقتضى الإدارة الرقمية في فرع الاستكشاف يكون في الجانب الواقعي (الميداني) أكثر من الجانب الإداري (إدارة الموارد البشرية)، فوجود بعض مؤشرات الإدارة الالكترونية لا يعني تبني الإدارة الالكترونية بكل جوانبها وعناصرها، فالإدارة الالكترونية تجمع بين مختلف العناصر المادية، والبشرية، والتكنولوجية... الخ، فهي لا تضع اهتمام على حساب مجال آخر. كذلك من بين النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن هناك غياب فيما يخص توزيع ومنح الصلاحيات، وكذا التمكين وتفويض المهام، فالنظام الالكتروني الذي تعمل به هذه المؤسسة والمتعلق بإعداد الأجور والرواتب تتحكم فيه الإدارة العليا، أي الإدارة المركزية الموجودة في العاصمة، مما يشير إلى وجود مركزية القرار، إضافة إلى تحويل عملية التوظيف

دراسة (العطرة، 2017):

وهي عبارة عن أطروحة دكتوراه تحمل عنوان: "استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي - حالة البنوك السعودية -" هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام شبكة الانترنت على الأداء البنكي لدى البنوك السعودية ولتحقيق هدف الدراسة تم تطوير استبانة، و توزيعها على عينة الدراسة المكونة من ثمانية بنوك العاملة في ولاية الجزائر والتي تمثل الإدارات الرئيسية للبنوك دون الفروع، حيث

تم توزيع الاستبانة على مجموع الإطارات العاملة في هذه البنوك المكونة من كل المديرين و نوابهم ورؤساء الدوائر و رؤساء المصالح، مقدمة بمعدل 20 استمارة لكل بنك وبمجموع (160) استمارة، ومن بين ابرز النتائج التي توصلت إليها هاته الدراسة هي أن اغلب البنوك السعودية تقدم خدمات مصرفية عبر شبكة الانترنت وأنه هناك أثر لاستخدام الانترنت على العمل البنكي. فتقديم الخدمات البنكية عبر الانترنت يؤدي إلى تخفيض التكاليف التشغيلية المتمثلة في تكاليف الدعاية والإعلان وتكاليف تقديم الخدمة مباشرة من مبنى البنك مما يدل على فعالية الانترنت كبديل عن الطرق التقليدية، كما يؤدي إلى زيادة الإيرادات وسرعة انجاز المعاملات ودقتها وتلبية حاجيات العملاء

دراسة (رحماني، 2017):

وهي عبارة عن أطروحة دكتوراه تحمل عنوان: "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة – هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على " دور الإدارة الإلكترونية في تحسين تسيير المؤسسة". غطى الجزء النظري الإطار العام للإدارة الإلكترونية، وأبعادها التكنولوجية، وتسيير المؤسسة في ظل الإدارة الإلكترونية، وكذا الوظائف الإلكترونية للمؤسسة، وأجريت دراسة ميدانية على مستوى مؤسسة بـرج بوعريـرج، وتم الاعتماد في جمع البيانات على كل من الملاحظة والمقابلة، كما تم توزيع استبيان لتحديد مستوى توفر الإدارة الإلكترونية، ومدى مساهمتها في تحسين تسيير المؤسسة محل الدراسة. ومن بين النتائج التي أظهرها الدراسة هو أن توفر عناصر الإدارة الإلكترونية في مؤسسة إلى المستوى المقبول، وأن مستوى توفر العنصر التقني أعلى من العنصر البشري، إلا أن شبكات الاتصال في المؤسسة تحتاج إلى مزيد من التطوير، كما تبين أن الإدارة الإلكترونية ساهمت في تحسين تسيير مؤسسة كوندور، بحيث أن الرقابة كانت أكثر وظيفة ساهمت الإدارة الإلكترونية في تحسينها، تلاها كل من التنظيم والقيادة على التوالي، في حين حل التخطيط في المرتبة الرابعة، وقد كانت درجة مساهمة العنصر البشري في تحسين تسيير المؤسسة أكبر من مساهمة العنصر التقني.

دراسة (أبوقاعد 2016):

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بما في ذلك أبعاد (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، الخصوصية، الأمان) على العملاء إشباع. وقد تم دراسة الفرضيات التي تم تقديمها من

أجل حل المشكلة مشكلة البحث. وتم استخدام منهج التحليل الوصفي الإحصائي. وتكونت عينة الدراسة من عملاء البنك الإسلامي الأردني في الأردن مدينة عمان. ولتحقيق هدف الدراسة قامت الباحثة بتطوير أداة (الاستبيان) المكون من (41) فقرة تهدف إلى جمع المعلومات الأولية من مجتمع الدراسة والبالغ عدده (340) فرداً. (283) تم إرجاع الاستبيانات. وبلغ عدد الاستبيانات الصحيحة والمحللة (23 2). وكانت نسبة الاستجابة (81.97%). وتم اختيار العينة المناسبة من بين عملاء فروع البنك الإسلامي الأردني في مدينة عمان. وبناء على ذلك، كانت البيانات وتم جمعها وتحليلها واختبار الفرضيات باستخدام برنامج (SPSS). وخلصت الدراسة وذلك بعدة نتائج وهي: 1. مستوى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنك الإسلامي الأردني في مدينة عمان وفروعه حسب عينة الدراسة كانت مرتفعة. وتراوح المتوسط الحسابي لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية من 5.866 إلى 6.349 بمتوسط إجمالي قدره 6.197. 2. وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بما في ذلك أبعاد (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، الخصوصية، الأمان) على رضا العميل يوجد البنك الإسلامي الأردني ($\alpha \geq 0.05$). 3. أثر ذو دلالة إحصائية لجودة كل من أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، الخصوصية، الأمان) على أداء العميل وجود رضا البنك الإسلامي الأردني ($\alpha \geq 0.05$). ص واختتمت الدراسة بمجموعة من التوصيات أهمها: 1. تأثير جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، الخصوصية، الأمان) على رضا العملاء كان كبيراً، الأمر الذي يتطلب الحفاظ عليه هذا المستوى العالي ومراقبته من وقت لآخر. 2. إجراء دراسة مقارنة بين البنك الإسلامي الأردني وغيره من البنوك الإسلامية البنوك فيما يتعلق بجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ورضا العملاء فيها من أجل تحقيق ميزة تنافسية مستدامة ويكون منافساً قوياً لها البنوك الأجنبية الأخرى والحفاظ على مكانة البنك في الصناعة المصرفية. 3. ضرورة قيام البنك بإجراء دراسة دورية لقياس مدى فاعلية الخدمات المصرفية الإلكترونية وتأمين رضا العملاء والحفاظ عليها بشكل خاص أن توقعات وتجربة العملاء تختلف من واحد إلى آخر بالإضافة إلى ذلك التطور في مجال التكنولوجيا والاتصالات الأنظمة مستمرة.

دراسة (عبد الله، 2016)

بعنوان " أثر وسائل الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية في مصرف الجمهورية الإدارة العامة " هدفت هذه الورقة بشكل رئيسي إلى التعرف على مدى تطبيق مصرف الجمهورية وسائل ومتطلبات

الإدارة الإلكترونية، والتعرف على أثر وسائل الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية والمتمثلة في (درجة الموثوقية)، ودرجة الاستجابة، والتسهيلات الملموسة، ودرجة الأمان، ودرجة التعاطف). ويتكون مجتمع الدراسة من كافة العاملين بمصرف الجمهورية والمتمثل في مختلف المستويات الإدارية من منصب المديرين العاملين ورؤساء الأقسام وحتى مسؤول خدمة الزبائن . وقد أدخلت البيانات التي تم جمعها إلى الحاسوب، وأجري التحليل الإحصائي لها باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss). Statistical Package for social Sciences) وقد توصلت الورقة إلى مجموعة من النتائج، أهمها: \- أظهرت نتائج الدراسة بتوفير وسائل الإدارة الإلكترونية لدي مصرف الجمهورية، حيث أن المتوسط الحسابي المرجح 3.15 بانحراف معياري مناظر له 0.616، وهو أعلى من أداة القياس (3) \- بينت نتائج الدراسة على "وجود أثر إيجابي معنوي لتوفير وسائل الإدارة الإلكترونية (كمتغير مستقل) على جودة الخدمات المصرفية (كمتغير تابع). يشير ذلك إلى أن هذا التأثير إيجابي، أي كلما ارتفعت قيم "توفير وسائل الإدارة الإلكترونية" ارتفعت إبعاد جودة الخدمات المصرفية.

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 وبمكوناته 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.

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

حدود الدراسة

تشمل حدود الدراسة على ما يلي:

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

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 الإدارية المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات الإدارة والتخطيط والرقابة والتوجيه والأشراف 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.

خطة الدراسة:

الفصل الأول الإطار العام

الفصل الثاني الإطار النظري

الفصل الثالث الدراسة الإحصائية

الفصل الرابع النتائج والتوصيات

الملاحق

الفصل الثاني

دراسة نظرية لمتغيرات

الدراسة

المبحث الأول الإدارة الإلكترونية

تمهيد:

في ظل التطور الهائل في التقنيات الحديثة والثورة المعلوماتية وتوفر شبكة الأنترنت وشبكات الاتصال الأخرى 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 اعتمادا كبيرا 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

مفهوم الإدارة الإلكترونية -

إن فلسفة الإدارة الإلكترونية تقوم على أن الإدارة هي مصدر كل الخدمات حيث تهتم في تقديم الخدمات لكافة العملاء لذا فإن من 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 لأكثر 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 يضيف 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 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 أساساً على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال يجعل هذه الأخيرة تتسم بجملة من الخصائص والسمات يمكن إجمالها فيما يلي:

- (1) إدارة ومتابعة الإدارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- (2) تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
- (3) تجميع البيانات من مصادرها الأصلية بصورة موحدة وتقليص معوقات اتخاذ القرار عن طريق توفير البيانات وربطها.
- (4) توفير تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقة مؤسسية إيجابية لدى كافة العاملين.
- (5) التعلم المستمر وبناء المعرفة وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية مع زيادة
- (6) الترابط بين العاملين والإدارة العليا والمتابعة والإدارة لكافة الموارد.
- (7) صفة التواصل الدائم فهي إدارة بلا زمان إذ تستمر 24 ساعة متواصلة الأمر الذي ينهي معاناة الأفراد في طابور الانتظار ويرفع من كفاءة الخدمات المقدمة للمواطن.

8) مرونة تنظيمية يعكسها طابع المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية باعتبارها تعتمد على صناعة المعرفة.

9) كما يضي تطبيق الإدارة الالكترونية مرونة على التنظيم الإداري ويوفر الخدمات بشكل مباشر ويسمح بالتخلص من التبعية للصيقة بالمؤسسة العامة والخاصة وحتى طبيعة الخدمات

10) وبفضل المهام المنوطة بها تسمح الإدارة الالكترونية برقمنة جميع الوثائق وتحقق نوعية رفيعة في معالجة البيانات وخفض عدد العناصر الهامة الضرورية لخدمات غير محدودة

11) حيث تتميز الإدارة الالكترونية بتقليل أوجه الصرف في متابعة عمليات الإدارة المختلفة وتقليل معوقات اتخاذ

12) القرار عن طريق توفير قاعدة للبيانات وربطها بمركز اتخاذ القرار وتوظيف تكنولوجيا المعلومات لدعم وبناء ثقافة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين.

مما سبق يمكن صياغة بعض الخصائص الجوهرية للإدارة الالكترونية وفق الآتي:

زيادة الإتقان:

إن الإدارة الالكترونية 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 في انجاز المعاملات.

تخفيض التكاليف:

إذا كانت الإدارة الالكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول فإن انتهاء نموذج المنظمات الالكترونية 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 مصالحتها وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل لما لها من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع.

تحقيق الشفافية:

فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الالكترونية 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.

أهمية الإدارة الالكترونية وأهدافها

اولا/ أهمية الإدارة الالكترونية:

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.

انخفاض تكاليف الإنتاج وزيادة ربحية المؤسسة حيث تؤدي الإدارة الإلكترونية إلى تخفيض تكاليف المباني والأجهزة ورواتب العاملين والاجراءات الإدارية

نتيجة لاختلاف شكل المؤسسات من التقليدي إلى الإلكتروني الذي يتطلب عمالة أقل ومواقع جغرافية محدودة مما يترتب عليه زيادة الأرباح.

اتساع نطاق الأسواق التي تتعامل فيها المؤسسة حيث تمكن الإدارة الإلكترونية المؤسسة من دخول أسواق جديدة ومن ثم الاستحواذ على أكبر حصة ممكنة من الأسواق.

توجيه الإنتاج وفقا لرغبات المستهلكين بناء على ما توفره الإدارة الإلكترونية من معلومات دقيقة عن احتياجاتهم ورغباتهم تحسين وزيادة القدرة التنافسية للمؤسسة

ثانيا/ أهداف الإدارة الالكترونية:

تتمثل أهداف الإدارة الالكترونية فيما يلي 1:-

الأهداف الإدارية:

- (1) تطوير الإدارة بشكل عام باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة ورفع كفاءة الموظف.
- (2) توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار في الوقت المناسب.
- (3) تواصل أفضل وارتباط أكبر بين إدارت المؤسسة الواحدة من شأنه تقديم خدمات أفضل
- (4) إدارة ومتابعة القرارات المختلفة بالمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- (5) تجميع البيانات من مصدرها الأصلي بصورة موحدة.
- (6) إلغاء نظام الأرشفة الورقي واستبداله بنظام أرشفة الكتروني ورقي.
- (7) المقدرة على تصحيح الأخطاء الحاصلة بسرعة فائقة.

الأهداف الاجتماعية:

- (1) محاربة البيروقراطية والقضاء على تعقيدات العمل اليومية.
- (2) إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني.
- (3) تعميق مفهوم الشفافية والبعد على المحسوبية.
- (4) الحفاظ على حقوق الموظفين من حيث الإبداع والابتكار.

الأهداف العلمية:

- (1) توظيف تكنولوجيا المعلومات.
- (2) الحفاظ على سرية المعلومات وتقليل من مخاطر فقدها.
- (3) إلغاء تأثير عامل الزمان ففكرة الصيف والشتاء لم تعد وكفاءة وفكرة أخذ العطل أو
- (4) الإجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية ثم الحد منها إلى أقصى حد ممكن.

(5) التأكيد على مبدأ الكفاءة الشاملة تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة.

الأهداف الاقتصادية:

(1) تحسين الانتعاش الاقتصادي وجذب الاستثمار من خلال الآليات المتطور والمتوفرة في

المؤسسات.

(2) تقليل تكاليف التشغيل من خلال خفض كميات الملفات والخزائن لحفظها وكميات الأوراق

المستخدمة والانجاز السريع للمعاملة.

(3) تحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز اجراءات العمل وبتكلفة مالية مناسبة.

(4) استيعاب عدد أكبر من العملاء في وقت واحد

(5) تقليص زمن الانتظار في صفوف طويلة.

وهناك أهداف عديدة أخرى تسعى الإدارة الالكترونية إلى تحقيقها ومن أهمها ما يلي:-

أهداف مباشرة

يمكن ترجمتها إلى مكاسب مادية مثل: الانجاز السريع للأعمال وتقليل ساعات العمل والحد من استخدام الأوراق

في الأعمال الإدارية وامكان أداء الأعمال عن بعد.

أهداف عامة

غير مباشرة يصعب ترجمتها إلى مكاسب مادية ملموسة مثل: التقليل من الأخطاء المرتبطة بالعامل الإنساني

والتوافق مع بقية دول العالم خصوصاً المتقدمة.

مبادئ الإدارة الالكترونية ووظائفها:

أولا/ مبادئ الإدارة الإلكترونية:

- ✓ تقديم أحسن الخدمات للمواطنين: وهذا الاهتمام بخدمة المواطن يتطلب خلق بيئة عمل فيها تنوع من المهارات والكفاءات المهيأة مهنيًا لاستخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل يسمح بالتعرف على كل مشكلة يتم تشخيصها مع تحديد نقاط القوة والضعف واستخلاص النتائج واقتراح الحلول لكل مشكلة.
- ✓ التركيز على النتائج: حيث ينص اهتمام الحكومة الإلكترونية الإدارة العامة الإلكترونية على تحويل الأفكار إلى نتائج مجسدة في أرض الواقع لكي تحقق فوائد للجمهور تتمثل في تخفيف العبء عن المواطنين من حيث الجهد المال الوقت وتوفير خدمة مستمرة على مدار الساعة.
- ✓ سهولة الاستعمال والإتاحة للجميع: أي إتاحة تقنيات الحكومة الإلكترونية للجميع في المنازل العمل المدارس والمكتبات لكي يتمكن كل مواطن من التواصل.
- ✓ تخفيض التكاليف: ويعني أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتعدد المنافسين على تقديم الخدمات بأسعار زهيدة يؤدي إلى تخفيض التكاليف.
- ✓ التغيير المستمر: وهو مبدأ أساسي في الإدارة الإلكترونية بحكم أنها تسعى بانتظام لتحسين واثراء ما هو موجود ورفع مستوى الأداء سواء بقصد كسب رضا الزبائن أو بقصد التفوق في التنافس.

ثانيا/ وظائف الإدارة الإلكترونية:

التخطيط الإلكتروني:

أنه يتجاوز فكرة تقسيم العمل التقليدية بين الإدارة وأعمال التنفيذ فجميع العاملين يمكنهم المساهمة في التخطيط الإلكتروني في كل مكان وزمان مما يحقق قدرة على الوصول إلى الجديد من الأفكار والأسواق والمنتجات والخدمات غير الكفاءة وهذا ما يعطي ميزة وأفضلية لعملية التخطيط الإلكتروني على حساب الشكل التقليدي للتخطيط.

التنظيم الإلكتروني:

في ظل التحول الإلكتروني يرى الدكتور نجم عبود أن مكونات التنظيم قد حدث فيها انتقال من النموذج التقليدي إلى التنظيم الإلكتروني من خلال بروز هيكل تنظيمي جديد حيث أن التنظيم التقليدي قائم على بعض الوحدات الثابتة والكبيرة والتنظيم العمودي من الأعلى إلى الأسفل إلى شكل تنظيم يعرف بالتنظيم المصفوفة يقوم أساسا على الوحدات الصغيرة والشركات دون هيكل تنظيمي كما حدث التغيير في مكونات التنظيم في ظل الإدارة

الالكترونية حيث تقوم بأعمالها بطريقة ديناميكية من خلال مراكز قرار متعددة فتعتمد على استخدام التنظيم الشبكي لأنه تنظيم مرن للاتصال والتعاون بين الأفراد.

الرقابة الالكترونية:

إذا كانت الرقابة التقليدية تركز على الماضي لأنها تأتي بعد التخطيط والتنفيذ فإن الرقابة الالكترونية تسمح بالمراقبة الآنية من خلال شبكة المؤسسة أو الشركة الداخلية مما يعطي إمكانية تقليص الفجوة الزمنية بين عملية اكتشاف الانحراف أو الخطأ وعملية تصحيحه.

القيادة الالكترونية:

أدى التغير في بيئة الأعمال الالكترونية والتحول في المفاهيم الإدارية إلى إحداث نقلة نوعية كان من نتائجها الانتقال إلى نمط القيادة الالكترونية.

مراحل تطبيق الإدارة الإلكترونية:

ولتطبيق الادارة الالكترونية هناك عدد من المراحل هي:-

- إقرار الإدارة العليا بحتمية التغير:

إذ ينبغي على المسؤولين في المؤسسة أو المنظمة القرار بضرورة التقدم والتغيير وأن يكون لديهم القناعة التامة والرؤية الواضحة لتحويل جميع المعاملات الورقية إلى إلكترونية كي يقدموا الدعم الكامل والمكانات اللازمة للتحويل نحو تطبيق الادارة الالكترونية.

- تدريب وتأهيل الموظفين:

الموظف كمورد بشر يعتبر العنصر الأساسي والفاعل ضمن عملية التحول نحو تطبيق الادارة الالكترونية لذا لا بد من تدريب وتأهيل الموارد البشرية على مختلف الأنشطة والمهام الالكترونية الحديثة والتي تعتمد على وسائل الادارة الالكترونية وأساليبها.

- توثيق وتطوير إجراءات العمل:

لكل مؤسسة أو منظمة مجموعة من العمليات الادارية أو ما يسمى بإجراءات العمل فبعض الإجراءات غير مدونة على الأوراق أو أن بعضها مدون منذ سنوات طويلة وبم يطرأ عليها تطوير لذا لابد من التوثيق الكترونيا.

- توفير البنية التحتية للإدارة الإلكترونية:

ويقصد بها الجانب المحسوس من الادارة الالكترونية والمتمثل في تأمين أجهزة الحاسب الآلي وربط الشبكات الحاسوبية السريعة والأجهزة المرفقة معها وتأمين وسائل الاتصال الحديثة.

البدء بتوثيق المعاملات الورقية القديمة إلكترونيا:

المعاملات الورقية القديمة والمحفوظة في الملفات الورقية بواسطة الماسحات الضوئية وتصنيفها ليسهل الرجوع إليها ينبغي حفظها إلكترونيا.

- البدء ببرمجة المعاملات الأكثر انتشارا:

وبخاصة البدء بالمعاملات ا في جميع الأقسام الورقية الأكثر انتشارا لتقليل الاسراف في استخدام الورق وبرمجتها إلى معاملات إلكترونيا.

مزايا تطبيق الإدارة الإلكترونية:

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

مزايا الإدارة الإلكترونية للمنظمة:

(1) إدارة ومتابعة الادارات المختلفة للمنظمة وكأنها وحدة مركزية.

(2) الدقة والسرعة في إنجاز الأعمال.

(3) زيادة الإنتاجية الإدارية.

(4) توفير المعلومات اللازمة إلكترونيا لجميع المستويات الإدارية.

(5) زيادة الكفاءة والفعالية للمنظمة.

(6) تقليل مخالفة الأنظمة.

مزايا الإدارة الإلكترونية للمتعاملين مع المنظمة:

- (1) الشفافية والوضوح في كيفية الحصول على الخدمات من المنظمة.
- (2) إمكانية التواصل مع المنظمة في أي مكان وزمان.
- (3) سرعة الحصول على الخدمات.
- (4) المشاركة في رسم سياسة المنظمة من خلال التغذية العكسية.
- (5) وصول الخدمات للمتعاملين مع ضمان سرية وأمن المعلومات.
- (6) إتاحة الخيارات المتعددة للمتعاملين في نوعية الخدمة المطلوبة وفقا لرغباتهم وامكاناتهم.

مزايا الإدارة الإلكترونية للعاملين بالمنظمة:

- (1) وضوح الاختصاصات والمسؤوليات للعاملين في ظل الإدارة الإلكترونية.
- (2) تنمية مهارات وقد ارت العاملين التقنية.
- (3) سهولة أداء الأعمال لتوحيد نماذج اجراءات العمل الإلكتروني.
- (4) استمرار الاتصال الفعال بين العاملين والمستويات الإدارية.

تحقيق اللامركزية الإدارية مما يحقق سرعة أداء المهام ببسروسهولة.

- (1) الأمية الإلكترونية لدى العديد من شعوب الدول النامية وصعوبة التواصل عبر التقنية الحديثة
- (2) سرعة الحصول على المعلومات اللازمة لأداء العمل من خلال الأرشيف الإلكتروني المنظمة.
- (3) التوثيق الإلكتروني لجهود العاملين من خلال الرقم السري لشخصية كل موظف ما يحفزهم للإبداع والتميز.

معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية:

تواجه الإدارة الإلكترونية تحديات كبيرة ذات طبيعة خاصة لأن الإدارة الإلكترونية هي عملية ابتكار جذرية ويمكن التطرق إلى بعض التحديات التي تكاد تعترضها فيما يلي:

المعوقات الإدارية:

- (1) ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لربح الإدارة الإلكترونية.
- (2) عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الإلكترونية من إضافة أو دمج بعض الإدارات أو التقسيمات وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات وتدفق العمل بينها.
- (3) غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- (4) المستويات الإدارية والتنظيمية واعتمادها على أساليب تقليدية ومحاولة التمسك بمبادئ الإدارة التقليدية.
- (5) مقاومة التغير في المؤسسات خصوصاً العمومية من طرف العاملين التي تبرز ضد التقنيات الحديثة خوفاً على مناصبهم ومستقبلهم الوظيفي

المعوقات السياسية والقانونية:

- (1) غياب الإدارة السياسية الفاعلة والداعمة لأحداث نقلى نوعية في التحول نحو الإدارات الإلكترونية وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة العصر الرقمي.
- (2) عدم وجود بيئة عمل إلكترونية محمية وفق أطر قانونية تحدد شروط التعامل الإلكتروني مثل غياب تشريعات قانونية تحرم الاختراق وتخريب برامج الإدارة الإلكترونية وتحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها.
- (3) إضافة إلى الإشكالات التي تطرح في ظل التحول نحو شكل التوقيع الإلكتروني وحجية الإثبات في المراسلات الإلكترونية صعوبة معرفة المتعاملين عبر الشبكات في ظل غياب تشريع قانوني يؤدي إلى التحقق من هوية العميل.

المعوقات المالية والتقنية:

- (1) ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الإلكترونية وهو ما يحد من تقدم مشاريع التحول الإلكتروني.

(1) ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الإلكترونية مشكل الصيانة التقنية لبرامج الإدارة الإلكترونية.

(2) معوقات فنية تتعلق بتكنولوجيا المعلومات على مستويات عديدة.

المعوقات البشرية:

(1) غياب الدورات التكوينية لإكساب خبرات موظفي الإدارة والأجهزة التنظيمية في ظل التحول للإدارة الإلكترونية.

(2) الفقر وانخفاض الدخل الفردي أدى إلى صعوبة التواصل عبر شبكات الإدارة الإلكترونية.

(3) تزايد الفوارق الاجتماعية بين فئات المجتمع وانقسامه فئات تمتلك أجهزة حاسوبية ومعدات وأخرى تفتقدها أدى إلى ازدياد حدة التفرق وأضعف مشاريع الإدارة الإلكترونية

خلاصة:

بناء على ما سبق لا يسعنا القول إلا أن التحول إلى الإدارة الإلكترونية بات أمر ضروري للمؤسسات لما لها من أهمية في المنافسة وما تقدمه من كفاءة في الخدمات وذلك لكونها تتصف بالسرعة والدقة في انجاز المهام وما يساعد على ذلك هو أنها تقوم على بنية مختلفة وأساسية تميزها عن الإدارة التقليدية من خلال اعتمادها على الأجهزة الإلكترونية الحديثة والبناء الشبكي الإلكتروني الذي تستفيد منه من خلال انجاز الوظائف الإدارية بسهولة والرفع من أداء العمال من خلال إخضاعهم لدورات تدريب إلكترونية

المبحث الثاني جودة الخدمة

تمهيد

الجودة العالية للخدمات هي مُتطلب جوهري للشركة التي تسعى إلى إرضاء عملائها. حيث يمكن أن يؤدي تدني أو نقص الجودة إلى عدم رضا العملاء، وبالتالي احتمال فقدان العملاء. وسيؤثر هذا بشكل سلبي على سمعة العلامة التجارية للشركة وعلى أرباحها. جودة الخدمات هي مقياس لمستوى توافق مستوى الخدمة المقدمة مع توقعات العملاء بمعنى أن تقديم خدمة عالية الجودة للعملاء يعني تقديم خدمة تلبي وتتوافق مع توقعات العملاء على نحو متسق وثابت والخدمة هي الجزء الأساسي من الحفاظ على تفاعل المستخدمين مع المؤسسة. حتى إذا كانت المؤسسة لديها أفضل منتج في السوق ولكنها تفوت تقديم خدمة جيدة بنفس القدر، فإن فرص ضياعها عند الانتهاء أمر لا مفر منه. هذا هو المكان الذي يظهر فيه فهم معنى جودة الخدمة وكيف يمكن الاحتفاظ بها في أفضل حالاتها.

جودة الخدمة:

1- جودة الخدمة هي مقياس لكيفية فهم المؤسسة لاحتياجات مستخدميها وتحقيق توقعاتهم. إن فهم كيفية تحسين جودة خدمة منتجك هو الخطوة الأساسية للنمو لأي مؤسسة.

2- 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 الرئيسة التي تريد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها.

3- تعرف الجودة على أنها ذلك الفرق الذي يفصل المستعمل عن الخدمة، والجودة التي يحس بها بعد استعماله للخدمة، أو بعد تقديمها له..

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

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 فحسب بل سيتأكد أيضاً من عدم وجود كسر في عمليات التسليم كما هو موضح. يساعد هذا في الكشف عن مقاييس تجربة العملاء بالإضافة إلى المخاطر المحتملة في فقدان العملاء أمام المنافسة.

وقد تكون هناك عوامل عديدة يمكن أن تتسبب في تعطيل أو تعطيل نوعية الخدمة المقدمة، لا سيما في حالة مؤسسات تقديم الخدمات المستمرة. يعد تحليل هذه الجمود والمصادر والتوصل إلى استراتيجيات للتخفيف من المخاطر حتى يحصل العملاء النهائيون على تقديم خدمة متسقة مكونا رئيسيا في التأكد.

ثانيا: جودة الخدمة الملموسة:

يجب أن يشعر العملاء بإحساس واضح بالجودة في مستوى الخدمات المقدمة لهم. تعتمد الجودة الإجمالية المدركة بشكل عام على تجاوز الجودة المتوقعة مقابل جودة التجربة.

بشكل عام عادة ما يتم استنتاج الجودة المتوقعة من الحملات التسويقية المختلفة ، وترويج المبيعات ، وصور العلامة التجارية ، والكلام الشفهي.

أظهرت أنواع متعددة من الأبحاث أنه يمكن قياس الجودة من ذوي الخبرة إما:

- الجودة الفنية – ماذا
- الجودة الوظيفية – الكيفية

في بعض الأحيان، يمكن للمؤسسات أيضا اشتقاق مؤشرات المخصصة لقياس تجربة الخدمة الملموسة بمساعدة الاستبيانات والدراسات الاستقصائية جيدة الصياغة.

ثالثا: الاستجابة:

إن الاستجابة للمستهلكين، وجعلهم يشعرون بأنهم مسموعون، ومنحهم الاتجاهات الصحيحة هو عامل رئيسي في جودة الخدمة. إذا كان لديك منتج وتواجه مشكلات معه، وكان فريق الخدمة للمنتج يستغرق وقتا طويلا لحل المشكلة

رابعا: ضمان جودة الخدمة:

تجدر الإشارة إلى أن المستهلكين يتعرضون للقصف بالإعلانات الرقمية المستهدفة في كل مكان. من الصعب قياس موثوقية كل منها على أساس يومي وباهتمام أقل على منصة رقمية للمستخدمين النهائيين

خامسا: التعاطف:

إن فهم حالة استخدام المستهلك وكيف سيكون المنتج مفيدا لهم، وتوجيههم ومساعدتهم على تحقيق أهدافهم ، والتعاطف مع احتياجاتهم هي عملية مهمة للغاية بالنسبة للمؤسسة. هذا ما يفصل الإنسان عن الروبوت، والقدرة على التعاطف مع عميلك وجعله يشعر بالتقدير إن التعاطف مع عملائك سيجعلهم يشعرون بالتقدير وسيقود المستخدم إلى أن يكون مخلصا لمنتجاتك وخدماتك. ما هو أفضل من وجود عميل مخلص يمكنه نشر الكلمة حول منتجك.

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 وتعتبر عنها.

كما يعبر عنها كونها "مجموعة من العمليات ذات المضمون النفعي الذي يتصف بتغلب العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة، التي تدرك من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال دلالتها، وقيمها النفعية التي تشكل مصداً لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية. وتشكل في الوقت نفسه مصدراً لطرفين لربحية المصرف، وذلك من خلال عالقة تبادلية بين ا

مفهوم جودة الخدمة المصرفية وأبعادها

من الصعب وضع تعريف محدد لجودة الخدمة المصرفية فالجودة في السلع الملموسة تختلف عن الجودة المدركة في الخدمة المصرفية وذلك لصفات الخدمات المصرفية ولتواجد العنصر البشري كمقدم للخدمة ومتلقي للخدمة عميل للمصرف كذلك أن الحكم على جودة الخدمة المصرفية يعتمد على رأي العميل. و تعني جودة الخدمة المصرفية " قدرة المصرف على الاستجابة لتوقعات العملاء ومتطلباتهم أو التفوق عليها، فمن خلال الجودة تسعى المصارف لدعم قدرتها التنافسية من خلال تقديم الخدمة الممتازة التي تعزز موقف المصرف ومكانته في السوق المستهدفة". وتكمن جودة الخدمات المصرفية في إدراكات العملاء، عليه فإن الحكم الحقيقي على تقييم مستوى جودة الخدمة هو العميل وليس المصرف كما تعرف جودة الخدمة المصرفية على أنها " سلسلة من العلاقات بين العملاء والعاملين بالمصرف ويجب العمل وكذلك على تحسين تلك العالقة باختيار أفراد قادرين على تقديم خدمة أفضل"

فإن جودة الخدمة المصرفية تعرف على أنها " إرضاء لمتطلبات العملاء ودراسة قدرة المصرف على تحديد هذه المتطلبات والقدرة على التقائها، فإذا تبنى المصرف عملية تقديم خدمات ذات جودة عالية يجب أن يسعى من خلالها التفوق على متطلبات العملاء

الخلاصة

يلعب قطاع الخدمات المصرفية دوراً مهماً الذي يمكنها من البقاء في السوق والوقوف في وجه المنافسة، و نجد أن الجودة أصبحت السمة المميزة للقرن الواحد والعشرون والعنصر الأكثر أهمية في تحقيق أهداف المؤسسات إنتاجية أو خدمية، وتعد جودة الخدمة من القضايا الحديثة في الفكر التسويقي. فجودة الخدمة المصرفية ترتبط بالعنصر البشري مقدم الخدمة ومتطلبات تقديمها بصورة مميزة، لذا يتم اختيارهم بصورة دقيقة و تدريبهم لإنجاز أعمالهم بكفاءة والحفاظ على العملاء الذين ازدادت معرفتهم و اطالعهم بالخدمات التي تقدمها المصارف.

المبحث الثالث:

أثر الإدارة الالكترونية على جودة الخدمة

هذا الطرح النظري للإدارة الإلكترونية يقودنا إلى التساؤل حول تأثيرها على جودة الخدمة حيث أصبحت الإدارة الالكترونية واحدة من النظم القادرة على جمع ومعالجة وتصنيف وحفظ البيانات والمعلومات التي يحتاجها متخذو القرارات للقيام بالوظائف الإدارية كافة فالمعلومات ثروة وتكمن أهميتها ليس في عملية اتخاذ القرارات فقط بل تتعدى ذلك لتستخدم أيضا في عمليات إدارية أخرى كوضع الخطط ورسم السياسات والرقابة وتقييم الأداء ولكن يعد استخدام المعلومات ونظمها في تقييم الأداء أكثر هذه الاستخدامات جاذبية وأهمية حيث ينظر للأداء على أنه من العمليات الإدارية الأساسية فمن خلاله تتمكن الإدارة العليا من تصميم وإعداد برامج تطويرية تتناسب مع ظروف المنظمة واحتياجاتها وقد ارتها الفعلية ومن دون إجراء تقييم لأوضاعها سيكون من الصعب على المنظمة إعداد خطط وبرامج مناسبة .

ويعد أداء العاملين عصب التطوير الإداري حيث يتم من خلاله متابعة أداء الموظف وتحسين قدراته الوظيفية وهذه العملية لها تأثيرات في سلوك الافراد وجماعات العمل لجعل نتائج الأداء متماشية وأهداف المنظمة وتعطي العامل القدرة على إنجاز المهام والواجبات الموكلة إليه وتطوير قدرته على تحمل مسؤوليات إضافية تحقق له درجة عالية من الرضا الوظيفي وتعطيه القدرة على التكيف مع بيئة العمل وبذلك يمكن استكشاف العناصر المترتبة على الأداء البشري من حيث الكفاءة والإنتاجية الأمر الذي ينعكس أثره على الفعالية الكلية للمنظمة.

- ✓ تسهم الإدارة الالكترونية في زيادة الولاء والانتماء الذي يساعد في صنع القرار.
- ✓ تسهم الإدارة الالكترونية في توفير المعلومات التي يحتاجها العاملون في أي وقت وبالشكل المطلوب مما يؤدي إلى سرعة الاتصال بين أفراد المؤسسة وسرعة القرارات ودقتها وتخفيف التكاليف المالية.
- ✓ تسهم الإدارة الالكترونية في جعل العمل الإداري أكثر حيوية وتشويقاً مقارنة بالعمل الذي لا يستخدم هذه النظم والتي قد تسبب الملل من العمل الروتيني.
- ✓ تسهم الإدارة الالكترونية في اهتمام المنظمات بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها لاستخدام تكنولوجيا المعلومات مما يبرز زيادة الاهتمام بالبحث والتطوير الذي يسهم في بناء وتنمية القدرات الفردية.
- ✓ في رأي الباحث ان نظم المعلومات الإدارية ساهمت إلى حد كبير في تحسين جودة الخدمة وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب عليه من إنجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة وتكلفة قليلة.
- ✓ كما ساهمت الإدارة الالكترونية في تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء مما يتيح لهم استغلال هذا الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمنظمة مما أسهم في رفع كفاءة وفعالية الإدارة العليا.

العلاقة بين استخدام الإدارة الالكترونية وجودة الخدمة على النحو التالي

- (1) تحسين جودة الخدمة وذلك من خلال تخطي القيام بكثير من الأعمال الروتينية وما يترتب عليه من إنجاز الأعمال بسرعة وكفاءة ودقة متناهية وتكلفة قليلة؛
- (2) إن الثقافة التنظيمية والتوجهات الإدارية في المستويات العليا في أي مؤسسة مهما كانت مخرجات عملياتها الإدارية.

(3) - دور في التوجه صوب استخدام الإدارة الالكترونية مما ينعكس على شكل البيئة التنظيمية للعمل والتي تفعل وتطور العملية الإدارية برمتها.

(4) تسببت في زيادة فعالية المؤسسة في تحقيق أهدافها طويلة الأجل المتعلقة بالبقاء والنمو والاستمرار وذلك من خلال تحسين عمليات التعلم ونقل المعرفة واستخدام شبكات الأعمال المحلية والعالمية وتحسين فعالية عملية اتخاذ القرار وزيادة كفاءة وتحسين محتواها وزيادة فعالية عملية الاتصالات الإدارية داخل المؤسسة وخارجها وتحسين عملية التنسيق والتحالف بين مختلف المستويات والوحدات الإدارية لإنجاز أهداف المؤسسة.

(5) تسببت في زيادة كفاءة المؤسسة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة وذلك من خلال ايتمه عملياتها وأنشطتها اعتمادا على تطبيقات الحاسوب مما يساهم في تحسين نوعية المنتجات وتقليل التباين والتفاوت في مستوى أداء هذه السلع والخدمات.

(6) تسببت في زيادة عدد الفرص المتاحة أمام المؤسسة في الأسواق الداخلية والخارجية وتفعيل عملية توليد وتطبيق الأفكار الجديدة اللازمة لتطوير السلع والخدمات.

(7) تقليل الأعباء الوظيفية الروتينية الملقاة على عاتق المدراء مما يتيح لهم استغلال بعض الوقت في التخطيط الاستراتيجي ورسم السياسات العامة للمنظمة مما أسهم في كفاءة وفعالية الإدارة العليا؛

(8) التأثير على الجانب المعنوي لدى العاملين باتجاه زيادة ولائهم وانتمائهم للمؤسسة من خلال ما توفره من فرص للاطلاع على المعلومات بشكل سهل مما يساهم في تعزيز مشاركتهم في عملية صنع القرار.

(9) إن اهتمام المؤسسة بالتوجه نحو الميزة التنافسية يدفعها نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات مما يبرز زيادة الاهتمام بالبحث والتطور والتدريب الذي يساهم في بناء وتنمية القدرات الفردية.

(10) تسببت في زيادة كفاءة المؤسسة في استغلال مواردها المختلفة لتوليد المخرجات المطلوبة بأقل تكلفة ممكنة وذلك من خلال ايتمه عملياتها وأنشطتها اعتمادا على تطبيقات الحاسوب مما يساهم في تحسين نوعية المنتجات وتقليل التباين والتفاوت في مستوى أداء هذه السلع والخدمات.

و رأى الباحث ان الإدارة الالكترونية تساهم في اتخاذ القرار وتحسين جودة الخدمات وسرعة انجاز المهام والدعم الإداري والتنفيذي وتساهم نظم المعلومات الإدارية في أن الثقافة التنظيمية والتوجهات الإدارية في المستويات العليا في أي منظمة مهما كانت مخرجات عملياتها الإدارية لها دور هام في التوجه صوب استخدام تكنولوجيا المعلومات مما ينعكس على شكل البيئة التنظيمية للعمل وتبنى وتفعل العملية الإدارية برمتها وتشكيل وتنسيق الهياكل التنظيمية اللازمة في لسير الأعمال بالأداء والفاعلية الجيدة وتخفيض التكاليف وإعطاء فرص في سوق العمل وتوصلت الإدارة الالكترونية في زيادة فعالية عملية اتخاذ القرارات وزيادة كفاءة وتحسين محتواها وزيادة فعالية عملية الاتصالات الإدارية داخل المنظمة وخارجها وتحسين عملية التنسيق والتحالف بين مختلف المستويات والوحدات الإدارية لإنجاز أهداف المنظمة.

الفصل الثالث

منهجية الدراسة والتحليل الوصفي للبيانات الشخصية

اولا. منهج الدراسة:

منهجية الدراسة تعني الاستراتيجية المتبعة عند إجراء البحث أو الرسالة العلمية، وعلى الباحث أن يختار أنسب الطرق التي تعينه على تنفيذ البحث، ولقد سهل المُشرع ذلك الأمر من خلال وضع مجموعة من الإجراءات المنظمة للبحث. منهجية الدراسة عبارة عن خطوات مدروسة بعناية؛ للوصول إلى الحقائق المرتبطة بموضوع البحث العلمي. تم تعريف منهجية البحث العلمي بأنها مجموعة الخطوات التي يقدم عليها الباحث وذلك من أجل أن يقوم بإيجاد الحلول لمشكلة البحث العلمي التي طرحها، ومن خلال هذا الاكتشاف يقوم بحل مشكلة البحث العلمي، وبالتالي يقدم اكتشافا جديدا يساهم في تطور العلم وتقدمه. منهج بشكل عام هو مجموعة من الإجراءات والخطوات والاختبارات والقواعد التي يتبعها أفراد يعملون في نفس المجال. منهج قد تدل على: علم المنهج، هو العلم الذي يدرس المناهج البحثية المستخدمة في كل فرع من فروع العلوم المختلفة ما هو الفرق بين المنهج والمنهجية تعتبر المنهجية معيارية ومشاركة بين كافة العلوم، في حين يتغير المنهج من علم لآخر. تعتبر المنهجية جملة من القواعد الثابتة التي ينبغي على الباحث التقيد بها، أما المنهج فعادة ما يكون مرتبطا بالمنطق وطرق الاستدلال والاستنتاج خطوات المنهجية لواقع العملي في تطبيق خطوات المنهج العلمي تحديد مشكلة البحث وصياغة الفرضيات أو تساؤلات البحث واختبار صحة الفرضيات واستخراج النتائج تختلف المنهجية عن المنهج في كون أنها تهتم بالقواعد الأساسية للبحث العلمي وكيفية صياغته، والتزام به قبل وأثناء البحث العلمي، مع تحديد الوسيلة التي يتم استخدامها للكشف عن الحقيقة، في حين أن المنهج يقتصر على الطريق التي تكشف عن الحقيقة في العلوم النظرية. وبهذا تكون المنهجية أشمل من المنهج.

يستند هذا البحث على المنهج الوصفي الذي يعبر عن الظاهرة المدروسة كما هي على أرض الواقع ويصفها بشكل دقيق وصفا كميا وكيفيا إذ يعرف المنهج الوصفي بأنه أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي المنظم لوصف مشكلة محددة وتحديد كميا عن طريق جمع البيانات والمعلومات عن المشكلة المدروسة وتصنيفها وتحليلها ويتجلى الاعتماد على هذا المنهج الوصفي وذلك من خلال وصف وتحلي لأهم خصائص وعناصر الإدارة الالكترونية الرقمية الحديثة والاستراتيجيات المتاحة لتطبيق التحويل الرقمي أثر استخدام الإدارة الالكترونية في رفع كفاءة جودة الخدمات في القطاع المصرفي (دراسة حالة البنك الأهلي السعودي)

ثانياً. أداة الدراسة:

هي الأداة أو عدد من الأدوات الدراسية المستخدمة من قبل الباحث لجمع المعلومات والبيانات من العينة البحثية، ثم العمل على دراسة المعلومات ومناقشتها وتحليلها لاستخلاص نتائج الدراسة يمكن للباحث وفقاً لطبيعة المعلومات المطلوب الحصول عليها، ولطبيعة وأهداف البحث والعينة الدراسية، وإمكانيات الباحث وخصوصاً المادية منها تحديد الأداة الدراسية المناسبة. تتعدد أدوات الدراسة المستخدمة في الرسائل العلمية، ومن أكثر هذه الأدوات استخداماً نجد الاستبيانات، والمقابلات، والاختبار، والملاحظة، حيث يعتمد طالب الماجستير في اختيار الأداة الدراسية على مجموعة أسس علمية، بهدف الوصول إلى النتائج الدقيقة التي تحقق أهداف رسالة الماجستير. إن الاستبيان أو الاستبانة من أكثر الأدوات الدراسية المستخدمة في الأبحاث العلمية، حيث تقدم الاستبانة إلى أفراد عينة الدراسة لتتم الإجابة عليها من قبلهم، ثم تتم دراستها وتحليلها وصولاً إلى نتائج البحث هذا وقد يستخدم الطالب أداة دراسية واحدة أو عدة أدوات في الدراسة العلمية الواحدة، وذلك وفق طبيعة وأهداف البحث، فما هي أهم أدوات الدراسة في رسالة الماجستير هناك بعض الأدوات الدراسية تكون مناسبة في رسالة علمية ولا تكون مناسبة في رسالة أخرى، وبالتالي على طالب الماجستير أن يترتب عند اختياره للأداة والتصميم. في إطار الدراسة الميدانية ويهدف اختبار العلاقة المفترضة بين متغيرات البحث (دراسة أثر استخدام الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية في رفع كفاءة جودة الخدمة في بنك الأهلي السعودي تم اختيار الاستبيان كوسيلة لقياس " أثر استخدام الإدارة الالكترونية في رفع كفاءة جودة الخدمات في البنك الأهلي السعودي في المملكة العربية السعودية حيث تم القيام بعدة خطوات تنفيذية لضمان صدقها وثباتها فان عملية الثبات في الاستبيان يعني بدرجة كبيرة التأكد من أن الإجابة سوف تكون واحدة تقريباً لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم مرة أخرى وصدقها سوف يعني التأكد من انها سوف تقيس ما أعددت الدراسة من اجل قياسه وقد تم الاستعانة في اعداد الدراسة بالاطلاع علي مجموعة من الاستبيانات الخاصة .

ثالثاً - أدوات البحث وطرق جمع المعلومات

هناك الكثير من الدراسات العلمية التي تعتمد على إحدى أدوات جمع المعلومات في البحث العلمي، وذلك للحصول على البيانات والمعلومات التي تساعد في الوصول إلى استنتاجات وحلول علمية سليمة ويتم استخدام هذه الأدوات لجمع المعلومات من المجتمع أو العينة الدراسية، بالشكل الذي يساعد على تفسير النقاط الغامضة أو اكتشاف الحلول والاستنتاجات المهمة للعلم والمجتمع وتتأثر جودة المعلومات بحسن اختيار الأداة المناسبة لموضوع البحث وللمعلومات المطلوب جمعها، كما أنها تتأثر باختيار عينة الدراسة بشكل سليم، وبقدرة الباحث وإمكاناته والظروف التي يعمل بها. اختيار أداة جمع المعلومات في البحث العلمي هناك العديد من الدراسات والبحوث العلمية التي تحتاج إلى جمع المعلومات بشكل مباشر من عينة الدراسة، وعبر إحدى أدوات البحث العلمي وفي هذه الحالة فإن نجاح الدراسة يستلزم بداية اختيار العينة الدراسية بالشكل السليم، فيكون اختيار موضوعي منطقي وحيادي، بعيد عن أية ميول شخصية أو اعتبارات مجتمعية، لتكون العينة معبرة بشكل سليم عن مجتمع البحث كما أن هذه العينة يجب أن تكون بحجم يتناسب مع حجم مجتمع البحث، وملامم للمعلومات والبيانات المطلوب الحصول عليها إن الباحث العلمي بعد أن يحدد عينة البحث يتجه إلى اختيار الأداة الدراسية المناسبة مع موضوع البحث والمعلومات المطلوب جمعها، بحيث تعطيه أدق التفاصيل والبيانات التي تساهم في الوصول إلى الاستنتاجات السليمة كما أنه وفي بعض الأبحاث قد يستخدم الباحث أكثر من أداة دراسية في نفس البحث، وفي جميع الأحوال يفترض منه تحديد الأداة المناسبة لجمع المعلومات بشكل مسبق أولاً- الاستبيان (الاستبانة، الاستقصاء): عند الحديث عن أهم أدوات جمع المعلومات في البحث العلمي وأكثرها استخداماً مما لا شك فيه فإن هذه الأداة تأتي في المقدمة، وذلك لما تملكه من مميزات كالتكاليف البسيطة، والسهولة الكبيرة في استخدامها حتى في حال كان حجم عينة الدراسة ضخماً جداً.

ثانياً- المقابلة: تعتبر المقابلة إحدى أبرز أدوات جمع المعلومات في البحث العلمي، حيث تعتمد على اللقاء بين الباحث العلمي وأفراد عينة الدراسة ثالثاً- الملاحظة: في البحث العلمي تطلق على مشاهدات الباحث العلمي ومراقبته لإحدى الظواهر أو الإشكاليات التي يتناولها موضوع دراسته، ثم أعداد الاستبانة حول موضوع الدراسة وهي العوامل المؤثرة في أثر استخدام الإدارة الالكترونية في رفع مستوى جودة الخدمة في البنك الأهلي السعودي

ثانياً. مجتمع الدراسة وعينته

نبذة عن "البنك الأهلي السعودي"

رؤية البنك الأهلي

بأن يصبح البنك الأهلي السعودي المجموعة المالية الرائدة إقليمياً

أهداف البنك الأهلي

- بأن يكون البنك الأفضل في الدخل والأرباح
- بأن يكون البنك الأفضل في الخدمات الإلكترونية
- وأن يكون البنك الأفضل في خدمة العملاء
- وأن يكون الخيار الأول للموظفين

البنك الأهلي السعودي هو أكبر مؤسسة مالية في المملكة العربية السعودية، وأحد أبرز القوى المالية الإقليمية، ويلعب دوراً رئيسياً في التحول الاقتصادي للمملكة بهدف إحداث نقلة نوعية في القطاع المصرفي السعودي ودعم تحقيق رؤية المملكة 2030، إذ تتوافق استراتيجيته مع الرؤية وبرامجها. وبفضل قدراته التمويلية الضخمة كأكبر ممول مؤسسي، يساهم البنك الأهلي السعودي في تلبية تطلعات وطموحات المشاريع المستقبلية الداعمة لرؤية المملكة 2030.

وقد وضع البنك رؤيته لكي يقدم مجموعة من الخدمات المالية والمصرفية الرائدة محلياً وإقليمياً ووضع أهدافاً استراتيجية تمكنه من تحقيق هذه الرؤية فهو يسعى لأن يكون أفضل بنك في الدخل والأرباح، والأفضل في الخدمات الإلكترونية وخدمة العملاء، والخيار الأول للموظفين، وأفضل مقدم للخدمات المصرفية المتوافقة مع الشريعة على مستوى العالم. وقد انعكست جهود البنك الحثيثة لتحقيق هذه الأهداف الاستراتيجية على نتائجه المتميزة على مدار ثمان سنوات متتالية.

ويساهم البنك في تقديم تجربة جديدة ونطاق أعمال أوسع وخدمات متميزة، مدعومة بأحدث التقنيات المتطورة وفقاً لأفضل المعايير والممارسات العالمية، ويتمتع البنك الأهلي السعودي بميزانية قوية ونموذج أعمال متوازن ذي مستوى عالمي وسيولة كبيرة تعزز من قدرته التنافسية على الصعيدين المحلي

والإقليمي، وإمكانات أكبر لتسهيل التجارة وتعزيز التدفقات النقدية من وإلى المملكة عبر الأسواق الإقليمية والعالمية.

ويوفر البنك أفضل الحلول الرقمية لعملائه ومنتجات التملك السكني للمواطنين، ودعم المنشآت المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، كما يسعى البنك ليكون الشريك الأكثر ثقة والداعم الأكبر للصفقات والمشاريع الضخمة في المملكة والمقدم الأكبر قاعدة منتجات مصرفية متوافقة مع الشريعة لجميع القطاعات. ويعتبر البنك الأهلي السعودي هو أكبر بنك في أعمال الخزينة ونشاطات الأسواق المالية، ويمتلك شركتي الأهلي المالية وسامبا للأصول وإدارة الاستثمار التي تشكل أكبر مدير للأصول ومقدم لخدمات الوساطة والمصرفية الاستثمارية في المملكة. ويحظى البنك الأهلي السعودي بتواجد قوي في الأسواق العالمية مستفيداً من انتشار فروعه في الشرق الأوسط وجنوب آسيا وتركيا، مما يخدم رؤية البنك الاستراتيجية للتوسع إقليمياً وعالمياً ليكون البنك رائداً في مجال الخدمات المالية.

وتُمثل السعودية وتوطين الوظائف أحد الأهداف الاستراتيجية للبنك الأهلي السعودي، فحقق البنك أرقاماً قياسية في نسبة السعودة، ومعظم أعضاء فريق إدارته التنفيذية سعوديون، ويحرص البنك على تمكين المرأة ومنحها الفرصة لتولي مراكز قيادية بالبنك. وتأتي المسؤولية المجتمعية ضمن أولويات البنك، حيث تركز استراتيجيته الجديدة في المسؤولية المجتمعية على تمكين الأفراد والمؤسسات غير الربحية وتقديم الدعم لجميع الأنشطة المجتمعية.

نشأة "البنك الأهلي السعودي"

يعتبر البنك الأهلي السعودي امتداداً لبنكين عريقين (البنك الأهلي التجاري ومجموعة سامبا المالية)، والبنك الأهلي التجاري من أعرق البنوك السعودية، وهو أول بنك سعودي النشأة، حيث بدأ نشاطه بموجب الأمر الملكي السامي في 20 من ربيع الثاني 1373 هـ الموافق 26 ديسمبر 1953 م، كشراكة عامة نتاجاً لدمج أكبر مصارف العملات بالمملكة.

وقد أسس البنك هيئته الشرعية عام 1996 م، وتحول في عام 1997 م إلى شركة مساهمة، وفي عام 1999 م دخلت الحكومة السعودية ممثلة في صندوق الاستثمارات العامة مساهمةً بأغلبية ملكية البنك وتم تقسيم بقية الأسهم بين المؤسسة العامة للتأمينات الاجتماعية وعدد من المستثمرين السعوديين.

وكان عام 2014م واحداً من أهم المحطات في مسيرة البنك الأهلي، إذ شهد حدث مهم في تاريخ البنك بطرح 25% من أسهمه للاكتتاب العام.

وبفضل عراقية امتدت لما يزيد عن ثمانية وستون عاماً نحو مواكبة مسيرة المملكة، يحتل البنك الأهلي اليوم موقعاً ريادياً بين المؤسسات المالية بقاعدة عملاء تتجاوز 7.4 مليون عميل تلبى احتياجاتهم بتجربة آفاق جديدة عبر تسخير التقنيات الحديثة والخدمات المتميزة بما يتوافق مع الشريعة الإسلامية.

مجموعة سامبا المالية (سامبا) هي مؤسسة سعودية رائدة في مجال الخدمات المصرفية والمالية. شهد عام 1955م افتتاح أول فرع للمجموعة تحت مسمى سيتي بنك، وفي عام 1980 تحول سيتي بنك في المملكة العربية السعودية إلى بنك تملكه أغلبية سعودية وأصبح يعرف بالبنك السعودي الأمريكي. وقد تم دمج البنك السعودي المتحد مع مجموعة سامبا المالية في عام 1999م، ونتج عن ذلك تكوين إحدى أكبر المؤسسات المالية في الشرق الأوسط، وفي عام 2003م تحول بنك سامبا إلى الإدارة المحلية الكاملة وتم تغيير اسم البنك إلى مجموعة سامبا المالية.

قدمت سامبا على مدى أكثر من 40 عاماً مجموعة شاملة من المنتجات والخدمات المصرفية لعملائها من الأفراد والشركات والمؤسسات الخاصة والاستثمارية. ولعبت المجموعة دوراً جوهرياً في دعم أعمال الشركات الصغيرة والمتوسطة في المملكة، وقدمت خدمات مصرفية للعملاء الدوليين من خلال شبكة دولية متنامية.

وفي تاريخ 1 أبريل 2021م تم الإعلان عن إتمام عملية الاندماج التاريخية بين البنك الأهلي التجاري ومجموعة سامبا المالية، والإطلاق الرسمي للبنك الرائد الجديد تحت اسم "البنك الأهلي السعودي" الذي بدأ تقديم خدماته بحلته الجديدة، واتخذ من مدينة الرياض مقراً رئيسياً له.

يتكون مجتمع البحث المستهدف عملاء البنك الأهلي السعودي وأيضاً الموظفين الذين يتعاملون مع العملاء من مقدمي الخدمات للعملاء وقد اعتمدنا طريقة العينة العشوائية في اختيار عينة البحث والتي بلغ حجمها 118 موظفاً وعميلاً حيث تم توزيع الاستبانة عليهم عبر زيارة ميدانية استرجع منها 109 استبياناً وبعد فحصها الفيت منها 20 استبياناً نظراً لعدم مصداقيتها وبالتالي أصبح لدينا 100 استبياناً وهو حجم جيد يستوفي شروط الدراسة بما أن نسبته تساوي 85% من إجمالي الاستبيانات.

جدول توزيع اداة الدراسة.

عدد الاستبيانات	التوزيع	العائد	المفقود	المستبعد	النهائي
المجموع	118	109	9	9	100
النسب	%100	%92.5	%7.5	%7.5	%85

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

(دراسة حالة البنك الاهلي السعودي) وتكون اربعة محاور رئيسية.

قامت الدراسة على فرضية رئيسية تنص على: -

" ان هناك علاقة ارتباطية بين أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي) "

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

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء المكونات المادية استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي).

الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء للبرمجيات لا أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي).

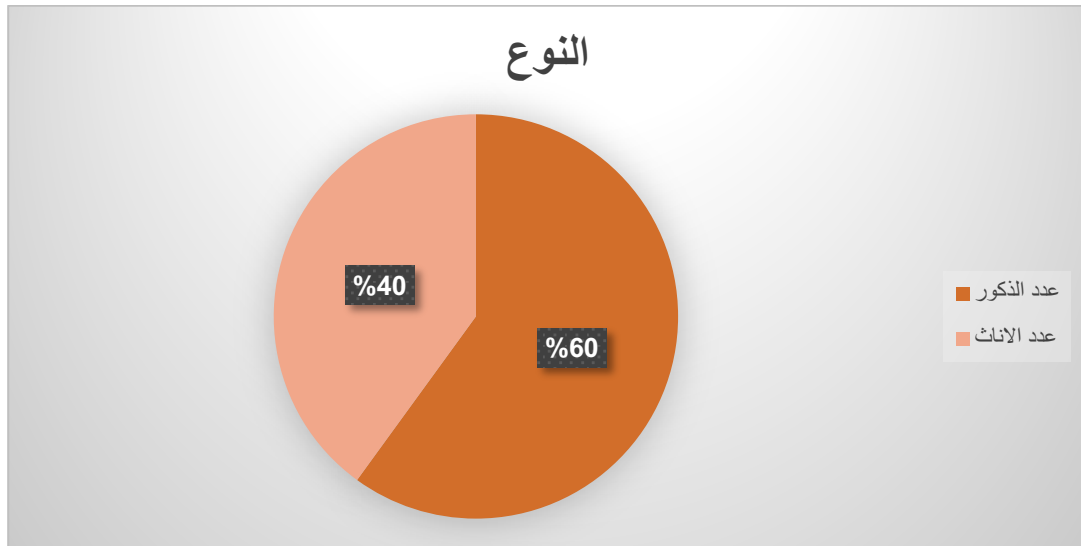
الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء شبكات الاتصال لأثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي).

الفرضية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي) مع استجابات عينة الدراسة طبقا (النوع – السن- الوظيفة)

القسم الاول: البيانات الشخصية.

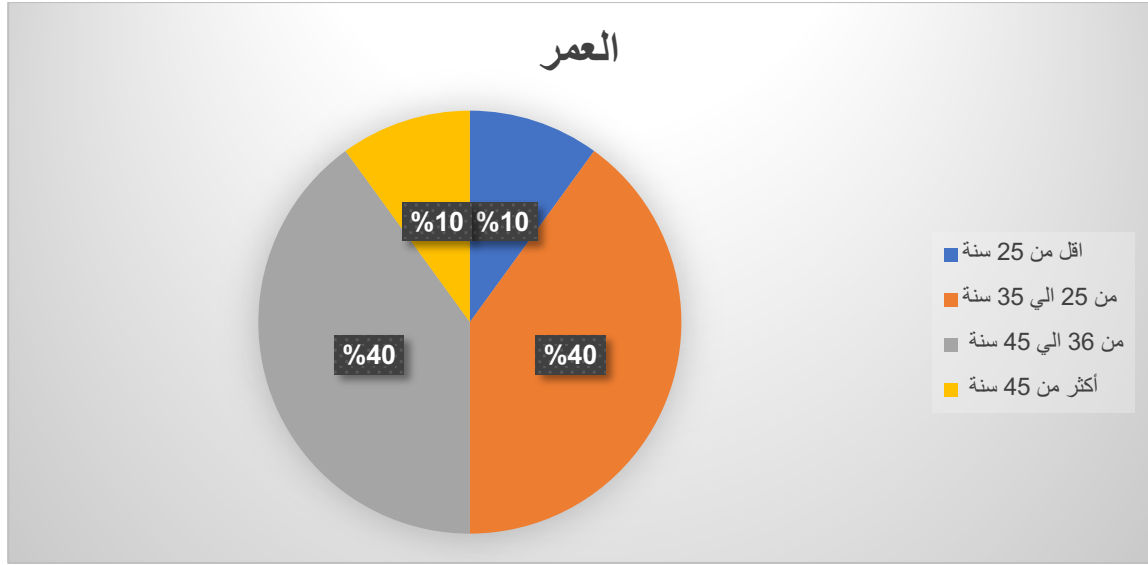
1. توزيع افراد العينة حسب الجنس:

الجنس	التكرار	النسبة المئوية (%)
عدد الذكور	60	%60
عدد الاناث	40	%40
الإجمالي	100	%100



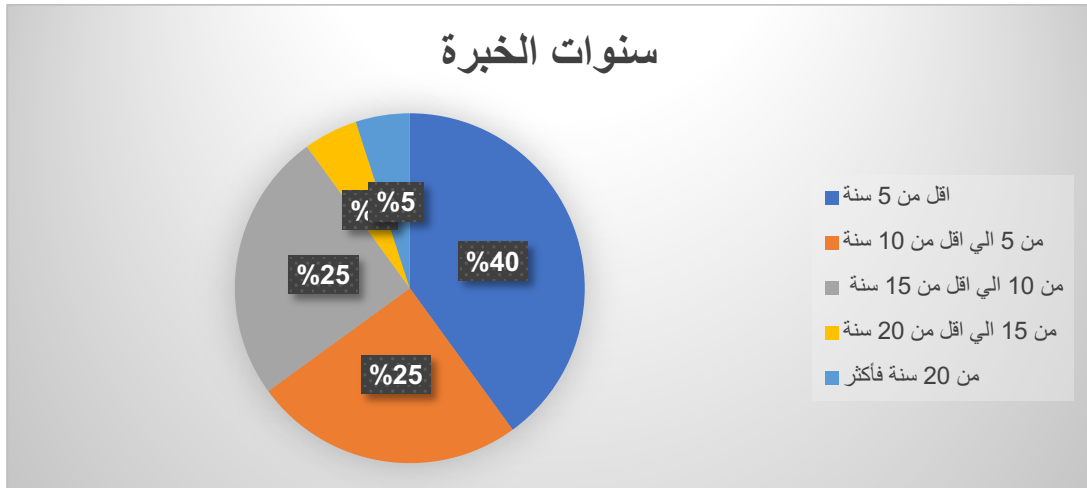
2. توزيع افراد العينة حسب السن.

العمر	التكرار	النسبة المئوية (%)
اقل من 25 سنة	10	%10
من 25 الي 35 سنة	40	%40
من 36 الي 45 سنة	40	%40
أكثر من 45 سنة	10	%15
الاجمالي	40	%100



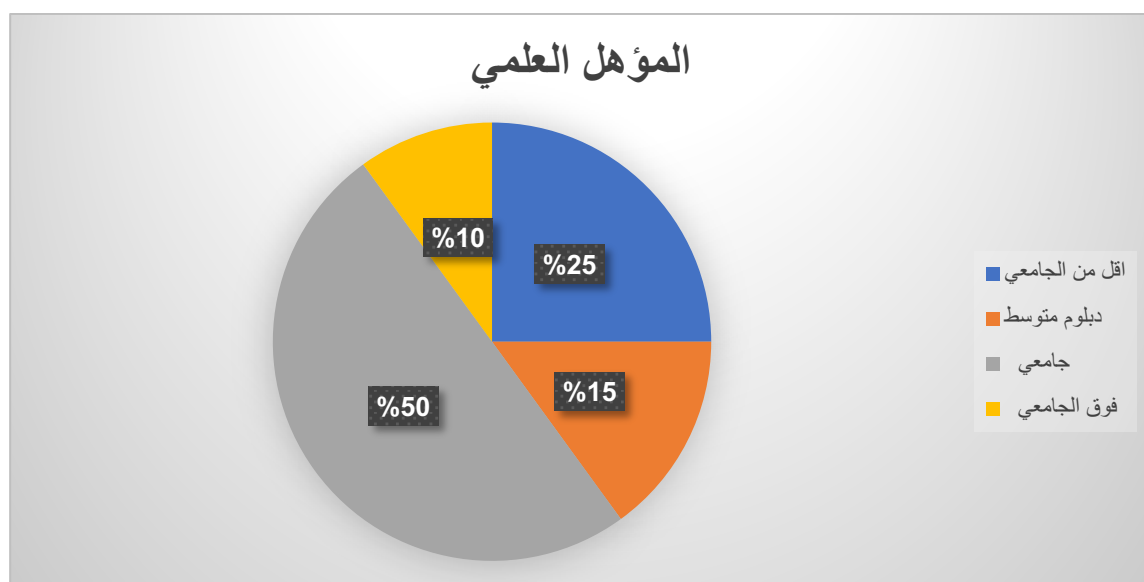
3. توزيع أفراد العينة حسب الأقدمية.

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية (%)
أقل من 5 سنة	40	40%
من 5 إلى أقل من 10 سنة	25	25%
من 10 إلى أقل من 15 سنة	25	25%
من 15 إلى أقل من 20 سنة	5	5%
من 20 سنة فأكثر	5	5%
الإجمالي	100	100%



4. توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي.

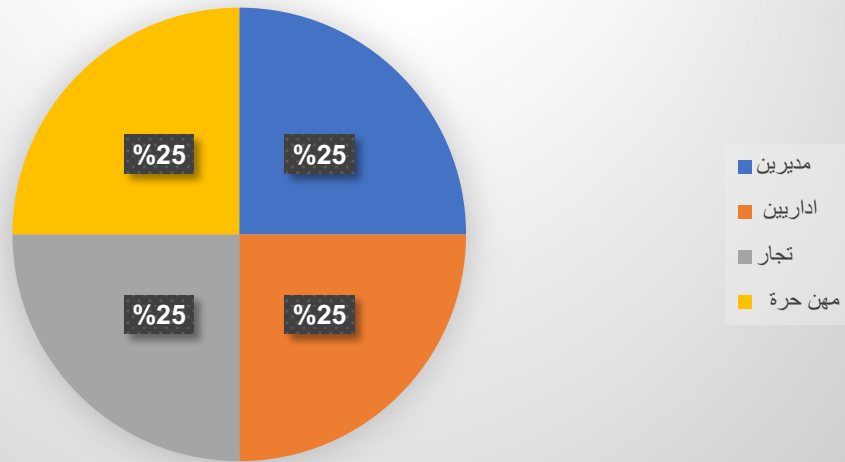
المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية (%)
اقل من الجامعي	25	%25
دبلوم متوسط	15	%15
جامعي	50	%50
فوق الجامعي	10	%10
الاجمالي	100	%100



5. توزيع افراد العينة حسب المستوى الوظيفي.

المستوى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية (%)
مديرين	25	%25
اداريين	25	%25
تجار	25	%25
مهن حرة	25	%25
الاجمالي	100	%100

المستوى الوظيفي



التحليل الوصفي لنتائج القسم الاول: البيانات الشخصية.

تحليل نتائج نوع الموظف: تبين أن معظم عينة الدراسة من الذكور حيث بلغ عددهم (60) شخص ونسبة مقدارها (60%) في حين كان عدد الإناث فقط (40) إناث ونسبة مقدارها (40%) وهذا يدل على زيادة نسبة مشاركة الإناث.

تحليل نتائج الوظيفة: تبين أن عينة الدراسة من المديرون للشركات كانت حول 25% وهي أيضا نفس نسبة الإداريين في البنك والشركات المتعاملة مع البنك كانت 25% وأيضا نسبة التجار كانت 25% وأيضا المهن الحرة النسبة حوالي 25% من عينة الدراسة.

تحليل نتائج العمر: تبين أن النسبة الأكبر من أفراد عينة الدراسة تقع أعمارهم في الفئة العمرية من 25 سنة واطل حيث بلغ عددهم (35) بنسبة مقدارها (40%) وبنفس النسبة الفئة العمرية من 35 الي 45 بنسبة 40% الدراسة وهذا يبين أن متوسط أعمار الأفراد عينة الدراسة مرتفع نسبيا بالنسبة الي الفئات الأقل عمرا.

تحليل نتائج المؤهل العلمي: تبين أن غالبية أفراد عينة الدراسة يحملون الشهادة الجامعية الأولى (بكالوريوس) حيث بلغ عددهم (50) وبنسبة تمثيل بلغت (50%) وتلتها نسبة حاملي درجة الدبلوم وبنسبة بلغت (25%) تلتها نسبة الحاصلون على درجة الماجستير بنسبة (10%) وهذا بالتالي يبين أن الأفراد عينة الدراسة هم ذوو مؤهلات علمية عالية نسبياً.

تحليل نتائج سنوات الخبرة: تبين أن التوزيع النسبي لأفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة حيث أن النسبة الأكبر كانت لذوي الخبرة اقل من 5 سنوات فقد بلغ عدد أفرادها (40) فرد ونسبة (40%) تلتها عدد سنوات الخبرة 5 الي 10 سنوات فقد بلغت نسبتها (25%) أما أصحاب الخبرة لأكثر من 20 سنة فقد بلغت نسبتهم (5%) من مجمل عينة الدراسة وهذا يدل على تمتع الأفراد عينة الدراسة بخبرات عملية قصيرة نسبيا

الفصل الرابع

التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة وفروضها

مناقشة النتائج واهم التوصيات

ثانيا: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة وفروضها

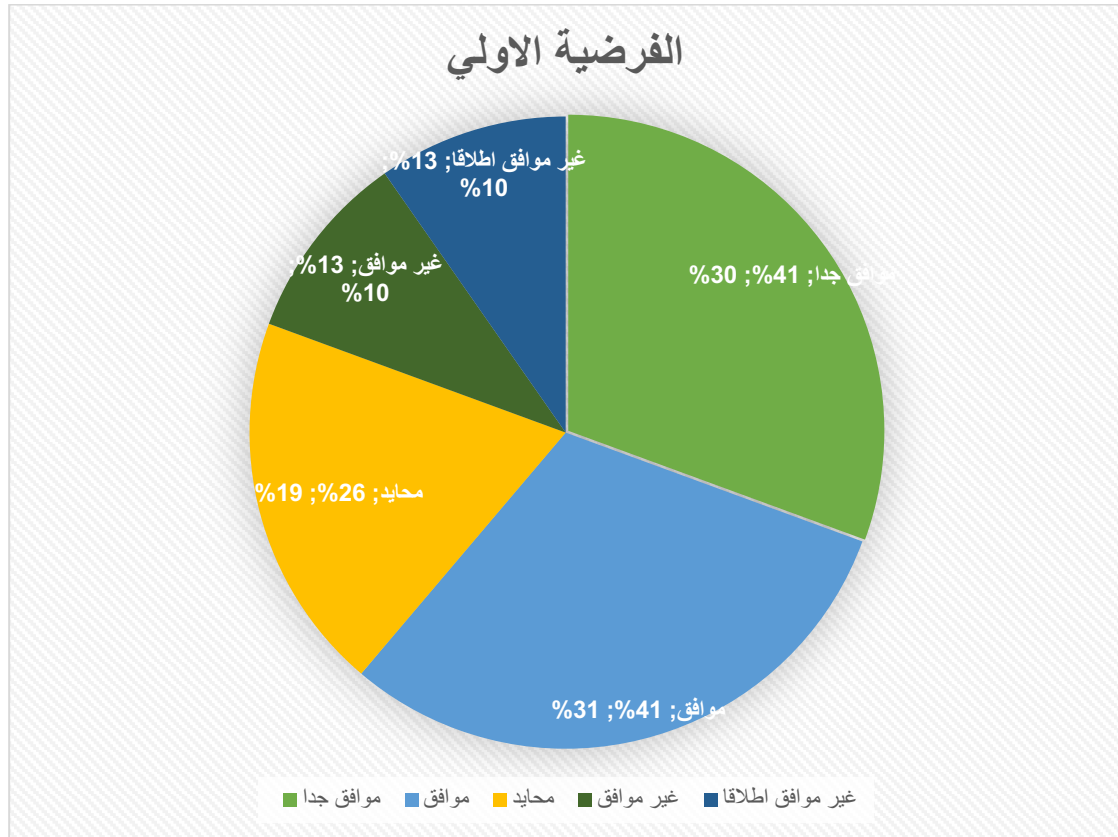
الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد المكونات المادية استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي).

مستوي الاهمية					م
العبرة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1 تتوافر في الشركة أجهزة الحاسوب الملائمة لإنجاز الاعمال وفقا لأحدث الإصدارات.	36	28	8	16	12

2	تتوافر الوسائل التقنية لإدخال البيانات واسترجاعها من قواعد البيانات.	48	24	16	8	4
3	توفر الإدارة متطلبات عمليات التطوير التي يحتاجها نظام تكنولوجيا المعلومات المستخدم.	48	20	10	12	10
4	تتميز الشبكة الرقمية المستخدمة بالكفاءة وعدم الانقطاع أثناء سير العمل.	30	30	16	14	10
الإجمالي		164	162	102	50	50
النسبة		41%	41%	26%	13%	13%
الوسيط		42	42	26	13	13
الوسط الحسابي		41	40.5	25.5	12.5	12.5
الانحراف المعياري		7.1	7.8	3.8	3.6	3.0
الأهمية النسبية		عالية	عالية	متوسط	ضعيفة	ضعيفة

تم جمع نتائج الاستبانات الموزعة علي عينة الدراسة وتم تحلي وصفي للتقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي اعداد التكرارات لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتميل كل والمؤشرات الي اعتماد درجة كبيرة للموافقة بشدة وأيضا الموافقة بالنسبة لهذا المحور هناك لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده المكونات المادية استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي).حيث يشير الجدول السابق إلى إجابات الباحثين عن الفقرات المتعلقة بتلك الفرضية ذ تراوحت النسبة لهذا المتغير بين 41% الي 13% فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 41 وانحراف معيار 7.1 ونسبة 41% وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي 40.5 وانحراف معيار 7.8 ونسبة 41% وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق اطلاقا وغير موافق) بمتوسط حسابي 12.5 لكلاهما وانحراف معيار لغير موافق 3.6 والغير موافق بشدة 3 ونسبة 13% لكلاهما وبدرجة أهمية ضعيف. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية هناك لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعده المكونات المادية استخدام الإدارة

الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي).من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعاً وبدرجة عالية من الموافقة طبقاً لعينة الدراسة



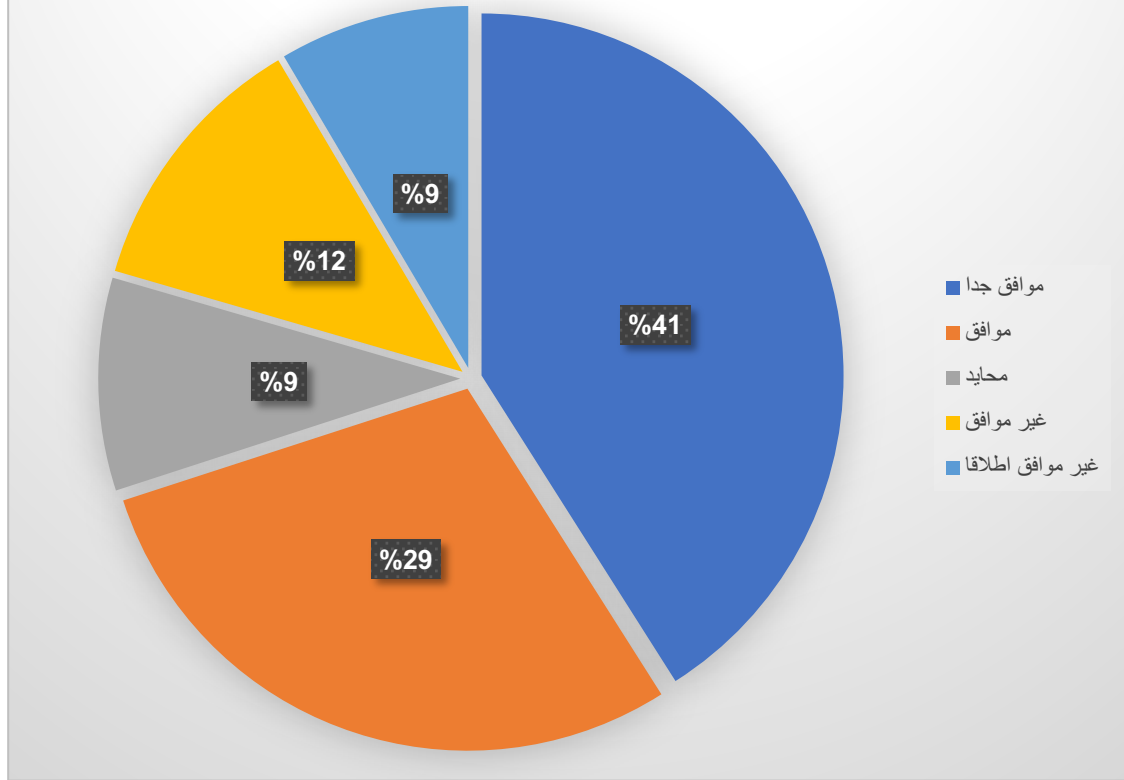
الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد للبرمجيات لاثراً استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي).

مستوي الاهمية						م
العبارة	موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقاً	
1 درجة توفر البرامج الحديثة اللازمة والمتوافقة مع متطلبات العمل بالشركة .	32	44	4	12	8	

2	درجة امان وسرية والمعلومات في ظل تطبيق استراتيجية أداء تعتمد على النظم الرقمية.	36	28	8	16	12
3	تتميز برامج وتطبيقات الحاسوب بالسهولة في التعامل .	48	24	16	8	4
4	يتم تحديث البرمجيات بما يتناسب مع حاجات العمل بالشركة.	48	20	10	12	10
الإجمالي		164	116	38	48	34
النسبة		41%	29%	10%	12%	9%
الوسيط		42	26	9	12	9
الوسط الحسابي		41	29	9.5	12	8.5
الانحراف المعياري		7.1	9.1	4.3	2.8	3.0
الأهمية النسبية		عالية	عالية	ضعيفة	ضعيفة	ضعيفة

تم جمع نتائج الاستبانات الموزعة علي عينة الدراسة وتم تحلي وصفي للتقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي اعداد التكرارات لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتميل كل والمؤشرات الي اعتماد درجة كبيرة للموافقة بشدة وأيضا الموافقة بالنسبة لهذا المحور لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد للبرمجيات لا ثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي).حيث يشير الجدول السابق إلى إجابات الباحثين عن الفقرات المتعلقة بتلك الفرضية ذ تراوحت النسبة لهذا المتغير بين 41% الي 9% فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 41 وانحراف معيار 7.1 ونسبة 41% وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي 29 وانحراف معيار 9.1 ونسبة 29% وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق اطلاقا) بمتوسط حسابي 8.5 لكلاهما وانحراف معيار 3 ونسبة 9% وبدرجة أهمية ضعيف. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد للبرمجيات لا ثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي). من وجهة نظر الباحثين كان مرتفعا وبدرجة عالية من الموافقة.

الفرضية الثانية



الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء شبكات الاتصال لأثر استخدام الإدارة الالكترونية على

جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي).

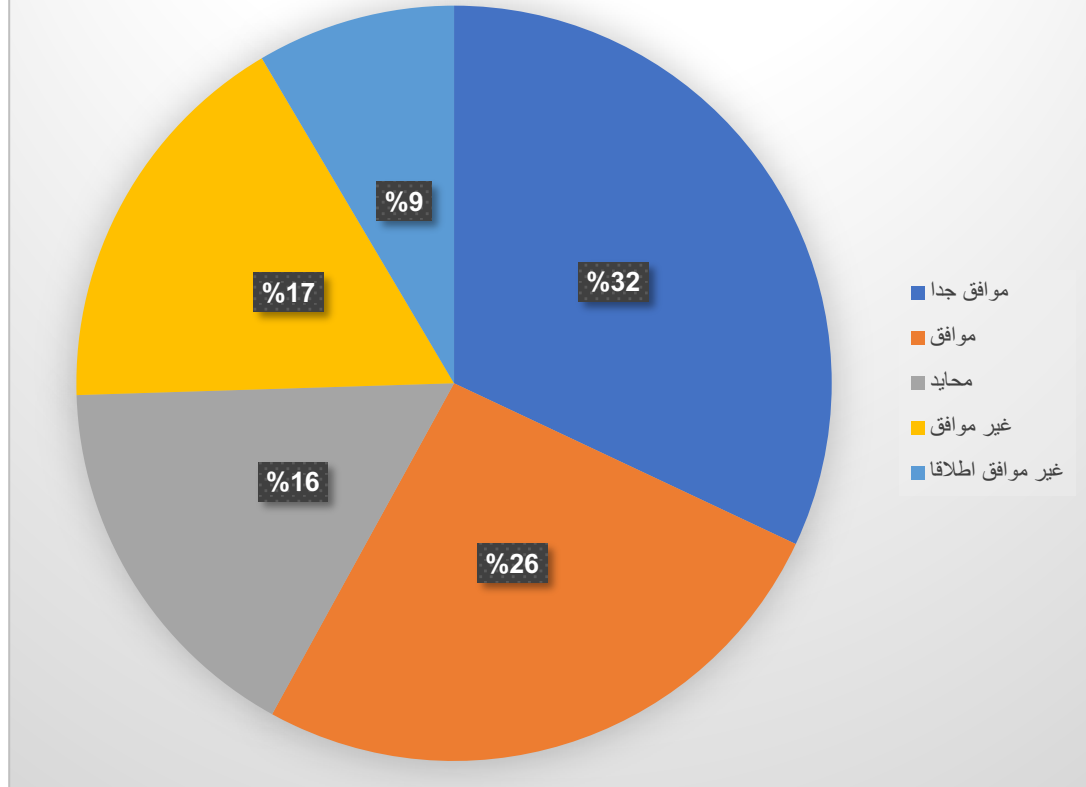
م	العبارة	موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
1	تتابع الإدارة المسئولة اليات عمل نظام المعلومات بين الأقسام المختلفة.	44	20	16	10	10
2	تهتم الإدارة باقتراحات العاملين حول اثر تكنولوجيا المعلومات علي الأداء.	20	22	24	16	18

4	10	12	38	36	3	تقدم الإدارة الدعم اللازم لاستخدام تكنولوجيا المعلومات داخل جميع اقسام الشركة.
2	32	14	24	28	4	توجد اليات واضحة للتسلسل الإداري في التعامل مع معلومات النظام.
34	68	66	104	128	الإجمالي	
9%	17%	17%	26%	32%	النسبة	
7	13	15	23	32	الوسيط	
8.5	17	16.5	26	32	الوسط الحسابي	
6.2	9.0	4.6	7.1	8.9	الانحراف المعياري	
ضعيفة	ضعيفة	ضعيفة	عالية	عالية	الأهمية النسبية	

تم جمع نتائج الاستبانات الموزعة علي عينة الدراسة وتم تحلي وصفي للتقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي اعداد التكرارات لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتميل كل والمؤشرات الي اعتماد درجة كبيرة للموافقة بشدة وأيضا الموافقة بالنسبة لهذا المحور لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد شبكات الاتصال لأثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي). حيث يشير الجدول السابق إلى إجابات الباحثين عن الفقرات المتعلقة بتلك الفرضية ذ تراوحت النسبة لهذا المتغير بين 32% الي 9% فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 32 وانحراف معيار 8.9 وبنسبة 32% وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي 26 وانحراف معيار 7.1 وبنسبة 26% وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق اطلاقا) بمتوسط حسابي 8.5 لكلاهما وانحراف معيار 6.2 وبنسبة 9% وبدرجة أهمية ضعيف. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد شبكات الاتصال لأثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي).

من وجهة نظر الباحثين كان مرتفعا وبدرجة عالية من الموافقة

الفرضية الثالثة



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

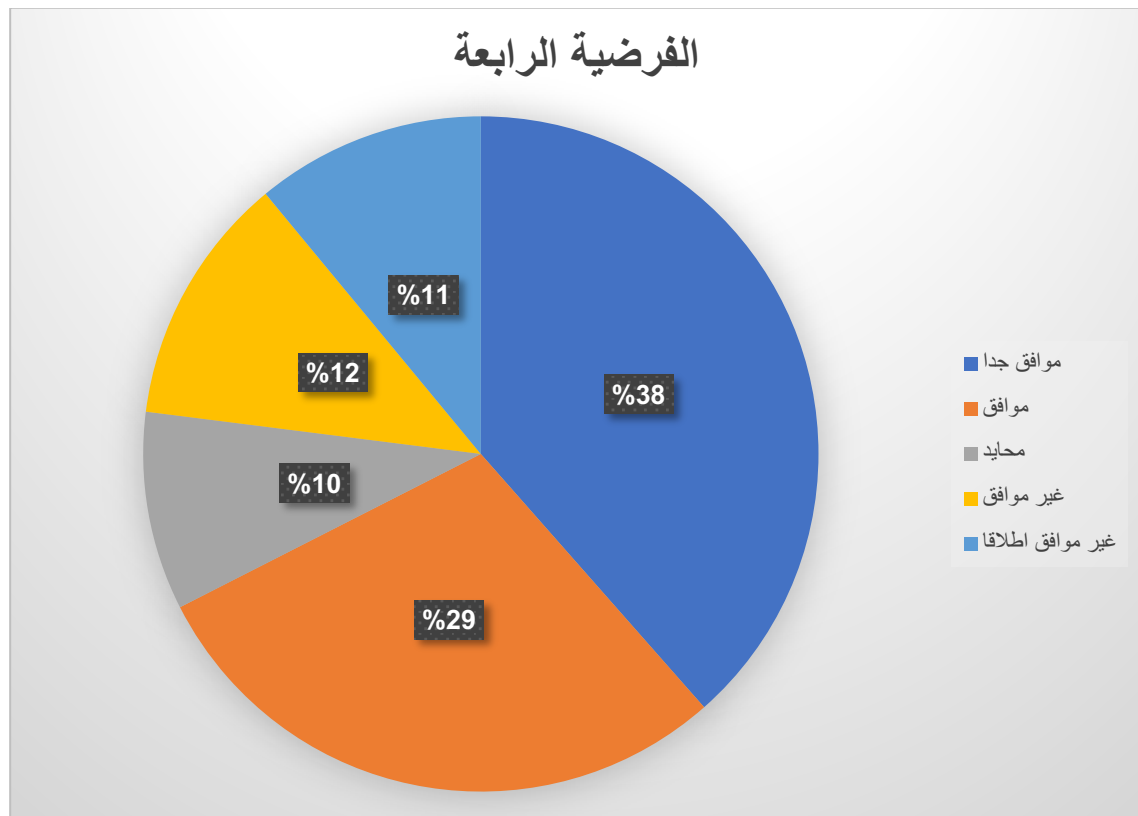
المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي) مع استجابات عينة الدراسة طبقا (النوع – السن – الوظيفة)

مستوي الاهمية						م
موافق	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا	العبارة	
جدا						

12	16	8	28	36	1 تساهم أنظمة الإدارة الإلكترونية ونظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء واكتساب الخبرات.
14	8	16	24	38	2 سرعة إنجاز العمل وانخفاض نسبة الأخطاء.
10	12	10	20	48	3 درجة التعرف على حاجات العاملين المناسبة للخبرات والمؤهلات وسنوات الخبرة .
8	12	4	44	32	4 تناسب الأجور مع الأداء والمؤهلات وسنوات الخبرة والوصف الوظيفي.
44	48	38	116	154	الإجمالي
11%	12%	10%	29%	39%	النسبة
11	12	9	26	37	الوسيط
11	12	9.5	29	38.5	الوسط الحسابي
2.2	2.8	4.3	9.1	5.9	الانحراف المعياري
ضعيفة	ضعيفة	متوسط	عالية جدا	عالية	الأهمية النسبية

تم جمع نتائج الاستبانات الموزعة علي عينة الدراسة وتم تحلي وصفي للتقديرات افراد عينة الدراسة اجمالي اعداد التكرارات لكل تقديرات افراد عينة الدراسة وتميل كل والمؤشرات الي اعتماد درجة كبيرة للموافقة بشدة وأيضا الموافقة بالنسبة لهذا المحور ا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي) مع استجابات عينة الدراسة طبقا (النوع – السن- الوظيفة) حيث يشير الجدول السابق إلى إجابات المبحوثين عن الفقرات المتعلقة بتلك الفرضية ذ تراوحت النسبة لهذا المتغير بين 39% الي 11% فقد جاءت في المرتبة الأولى درجة (الموافقة بشدة) بمتوسط حسابي 38.5 وانحراف معيار 5.9 وبنسبة 39% وبدرجة أهمية عالية تلاها بعد ذلك درجة (موافق) بمتوسط حسابي 29 وانحراف معيار 9.1 وبنسبة 29% وبدرجة أهمية عالية اما المرتبة الأخيرة فكانت درجة (غير موافق اطلاقا) بمتوسط حسابي 11 لكلاهما وانحراف معيار 2.2 وبنسبة 11% وبدرجة أهمية ضعيف. وبشكل عام يتبين أن مستوى أهمية ا يوجد

أثر ذو دلالة إحصائية لأثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي) مع استجابات عينة الدراسة طبقا (النوع – السن- الوظيفة) من وجهة نظر المبحوثين كان مرتفعا وبدرجة عالية من الموافقة



مناقشة النتائج

يقصد بمناقشة النتائج أن يقوم الباحث بتفسير النتائج التي حصل عليها وربطها بنتائج الدراسات السابقة، وتوضيح أهمية البحث العلمي الذي قام به، بالإضافة إلى ربط النتائج التي تحصل عليها الباحث بالهدف الأساسي من البحث العلمي. تتم مناقشة نتائج البحث العلمي من خلال تلخيص النتائج، ومناقشة فيما إذا كانت متفقة مع توقعات الباحث ام لا، ومن ثم مقارنتها مع العمل السابق، وتفسيرها عن طريق مقارنتها بنموذج أو نظرية. يخلط بين النتائج والاستنتاجات، فيعتقد أن الاستنتاج هو إعادة صياغة النتائج الرقمية بكلمات. النتائج هي ما

حصل عليه الباحث من أرقام، معدلات، علاقات بين المتغيرات، قدرة المتغيرات على تنبؤ متغير ما، من دون أن يكون هناك تعليق وتفسير من قبل الباحث تحقيقاً لأهداف الدراسة في التعرف على أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي) في المملكة العربية السعودية نستعرض هذا الجزء التحليل الإحصائي لنتائج إجابات أفراد عينة الدراسة وذلك بعرض المؤشرات الإحصائية الأولية لإجابات بالاعتماد على درجة الأهمية لإجابات أفراد العينة التي استجابة للاستبيان

نتائج الدراسة المتعلقة بالفروض

- 1- تلعب نظم التحول الرقم دورا إيجابيا في صنع ودعم القرار عن طرق دعم تطوير الأداء للأفراد العاملين في المؤسسات المصرفية على وجه الخصوص
- 2- يوجد أثر لبعده المكونات المادية استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي).
- 3- يوجد أثر لبعده للبرمجيات لا أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي).
- 4- يوجد أثر لبعده شبكات الاتصال لأثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي).
- 5- يوجد أثر لأثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي) مع استجابات عينة الدراسة طبقا (النوع – السن- الوظيفة)
- 6- ضعف البنية المؤسسة اللازمة لعملية الإدارة الالكترونية في بعض المدن.
- 7- ضعف أعاد المديرين المؤهلين او الفنيين المؤهلين في مجال نظم الإدارة الالكترونية.
- 8- خطط غير كفاء بالنسبة الى عملية التطوير للكوادر البشرية لعملية الإدارة الالكترونية.
- 9- يوجد رغبة من الكوادر العاملة في الشركة الى اجراء التحول الرقمي لتيسر الاعمال والمساعدة في سرعة انجاز المهام.
- 10- درجة تخوف بعض الموظفين من استعمال التقنية الرقمية الحديثة والتعامل معا.

11- وجود بعض العوائق التي تحول دون تقديم خدمة جيدة مثل نقص التمويل المناسب.

12- درجة قوة القوانين المطبقة في الإدارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية وتوافر مقاييس

للأداء وضعف الإجراءات لتطبيقها.

13- عدد الموظفين المطلوبين في الإدارة الالكترونية اقل مع المحافظة علي جودة العمل.

ثالثا- التوصيات

بناء الي النتائج التي تمت لعينة الدراسة تحقيق الاستفادة القصوى وبشكل فعال من الإدارة الالكترونية والتقنيات التكنولوجية التي تحتوي عليها الإدارة الالكترونية والعمل علي تنفيذها بصورة كاملة لرفع كفاءة الأداء والتشغيل داخل تلك المؤسسات الذي يفرض بدوره ضرورة التكيف مع النظام الجديد ومواكبة التغير المستمر في نظم الإدارة الالكترونية وتطوير البنية التحتية بشكل عام التي تساهم في عملية التحول الكامل الي الإدارة الالكترونية وتأثيرها على جودة الخدمات التوصية الأهم هي منح الموظفين ذوي المواهب الرقمية حرية التصرف وكذلك القدرة على تنفيذ التغييرات اللازمة. ينبغي أن تبقي الشركة وفرق القيادة منفتحين في قبول الإخفاقات حيث يتم ابتكار المواهب الرقمية وتجربتها. ومن

أهمها ما يلي

1- يجب على المصارف تسهيل إجراءات العمل وتقليل وقت تقديم الخدمة للعميل وتطوير الخدمات

المعروضة من خلال تحفيز الموظفين وتمكينهم من تقديم الخدمات بجودة.

2- جب على البنك الأهلي الاهتمام برضا عملائها من خلال اختيار الموظفين ذوي الكفاءات خاصة

المتعاملين مباشرة مع العملاء القادرين علي جذبهم و كسب رضاهم، من خلال تدريبهم و تطوير

مهارات التواصل لديهم و التأكيد على تركيز الموظفين على اللغة الإيجابية لما لها من أثر كبير على

رضا عملاء البنك الأهلي في المملكة العربية السعودية.

3- توفير البنية التحتية المناسبة للتحول الي الإدارة الإلكترونية الرقمية الحديثة بشكل كامل وشامل.

4- تشكيل إدارة للأعداد للنظم الإدارية الحديثة بما يتلاءم مع طبيعة عمل البنك

5- إعادة هندسة العمليات من خلال لجان متخصصة للاستعداد للتحول للنظم الإدارية الحديثة

6- توفير جميع الإمكانيات المادية والمالية والكوادر البشرية المؤهلة والفنية اللازمة.

- 7- تقديم الدعم الكامل لتنفيذ الإدارة الالكترونية في كافة الأعمال الإدارية التي تقدمها فروع البنك.
- 8- توافر قواعد بيانات حاسوبية داخل الإدارة تحتوي على كل ما يتطلبه العمل الإداري.
- 9- توفير التمويل اللازم ليساعد في عملية التحول إلى النظم الإدارية الإلكترونية الرقمية الحديثة.
- 10- تشجيع موظفي الإدارة من خلال الدورات والحوافز المادية والمعنوية المقدمة للموظفين.
- 11- ضرورة وجود استراتيجية فعالة للتحول نحو الإدارة الالكترونية وتهيئة البيئة التنظيمية
- 12- ضرورة العمل على الاهتمام بجودة شبكة الانترنت لأنها تعتبر من اهم المعوقات
- 13- الاستفادة من الأبحاث العلمية في مجالات تطبيق التحول الرقمي لمعالجة نقاط الضعف وتقليل التهديدات وزيادة وتقوية القرص ونقاط القوة بطرق علمية.
- 14- إلزام وإشراك العمالة والموظفين بدورات تدريبية لتطوير مهارتهم العملية والتي تمكنهم من الاستمرارية في العمل في الشركة كعناصر فعالة بما يضمن استمرارية الشركة.

الخاتمة

زادت أهمية الخدمات المصرفية نتيجة الطبيعة التنافسية التي آلت لها السوق المصرفية، حيث أدركت البنوك أن زيادة قدرتها التنافسية وتعزيز أوضاعها في السوق ال يكون إلا بتقديم خدمات إلكترونية متنوعة ومتطورة وذات جودة عالية، والتي ال تتحقق إلا بتوفر المعلومات عن مستويات الخدمة من منظور الزبائن ومحاولة قياس مدى إدراكها للخدمة المصرفية وتقييمهم لها مما استلزم ضرورة تطبيق الخدمات الإلكترونية. ولقد بدأت البنوك تتسابق من أجل تقديم خدمات بأحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك

من خلال إنشاء مواقع لها عبر شبكة الأنترنت، والتي تسمح للبنوك من تسوية أنشطتها وخدماتها المالية عبر الأنترنت، كما أنه يساهم في الترويج لخدماته بشكل إعلامي وهو ما يساهم في تحسين تطوراتها، وعلى الرغم من التباين الواضح بين البنوك في مستوى تقديم الخدمات المصرفية، مستوى أسعارها وأسلوب تقديمها إلا أنها تشترك في إتمام عملية تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال هذه الشبكة حيث أدركت ضرورة الارتقاء بالخدمات المصرفية. يتنامى اليوم العمل المصرفي المستند على الركائز الإلكترونية، والتي ساهمت في تطوير قنوات وآليات توزيع الخدمات المصرفية في ظل اقتصاد قائم على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والثورة الرقمية، وبذلك تشتد الضغوط على المؤسسات المصرفية من أجل مواكبة متطلبات العمل المصرفي الحديث، حتى تستطيع الصمود والنجاح في عالم تتزايد فيه ثقافة التغيير على الصعيد المصرفي كما على صعيد العميل. حيث أبرزت تقنية المعلومات وسائل حديثة لتقييم الخدمات المصرفية أبرزها الدفع الإلكتروني، إدارة الحسابات عن بعد، وشيوع بطاقات الائتمان، الصراف الآلي، ومن هذا المنطلق تتضح الأهمية القصوى لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الزامية توفرها في مختلف المصارف حتى توفر عناصر نجاح يكون بمقدورها تحقيق تعدد الجودة من أهم القضايا التي يهتم بها المصارف، فهي تسعى دوما لرفع مستوى أدائها من حيث عمليات تقديم الخدمات، واستخدام العديد من الأساليب والأدوات التي تمتلكها لتحسين مستوى جودة خدماتها، وذلك عن طريق تلبية متطلباتهم واحتياجاتهم.

المراجع والمصادر المقترحة

المراجع العربية:

- 1- أحمد سفر 2016 العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية،
- 2- ناصر محمد سعود جرادات وآخرون 2019 تسويق الخدمات المصرفية.
- 3- أحمد محمود 2019 تسويق الخدمات المصرفية: مدخل نظري تطبيقي، دار البركة للنشر والتوزيع،
- 4- الباز عدنان مصطفى 2018 تقنيات التحول الرقمي استشارات حول الأعمال التقنية،

5- توفيق محمد عبد المحسن 2012 قياس الجودة والقياس المقارن، أساليب حديثة في المعايرة والقياس،

6- تيسير الفيشات العجاردة 2015 التسويق المصرفي.

7- ثامر البكري وأحمد الرحي 2013 تسويق الخدمات المالية، إثراء للنشر والتوزيع عمان،

8- 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.

9- إسماعيل إبراهيم الطراد 2018 إدارة العمليات المصرفية: المحلية والدولية،

10- دريد كامل آل شبيب 2020 إدارة البنوك المعاصرة، دار المسيرة، عمان،

11- رشوان عبد الرحمن 2020 دور التحول الرقمي من رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الاستثمارات.

12- رعد حسن الصرف 2021 عولمة جودة الخدمة المصرفية.

13- سامي أحمد مراد 2015 تفعيل التسويق المصرفي لمواجهة آثار الجات، المكتب العربي للمعارف،

14- سليمان أحمد اللوزي، مهدي حسن زليف، مدحت إبراهيم الطراونة 2017 إدارة البنوك.

15- شذى حسن، محمود فردوس 2018 دور الادارة الإلكترونية في رفع جودة الخدمات الصحية

16- شعلان محمد علي 2016 حوكمة التحول الرقمي في الرؤية السعودية 2030م

17- شعيب 2021 أثر تفعيل نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية علي تحسين أداء العاملين في ظل

الأوبئة

18- شعيب 2021 أثر تفعيل نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية عي تحسين أداء في ظل الأوبئة والأزمات

19- الشيخ، عوض يوسف أحمد، 2020 دور الادارة الإلكترونية في رفع كفاءة أداء المنظمات الصحية:

20- صالح الدين حسن السيسي 2019 تطبيق المعايير العالمية في إدارة الشركات، استراتيجية المنظمة في

ظل إدارة الجودة الشاملة.

21- طارق طه، 2014 إدارة البنوك في بيئة العولمة والإنترنت، دار الجامعة الجديدة، مصر.

22- عامر فندلي، إبراهيم السامرائي 2016 تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها، الوراق للنشر، عمان،

23- عبد الرحمن بن فهد المطرف 2020 التحول الرقمي في ظل الازمات

24- عبد اهلل فرغلي علي موسى 2020 تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني،

25- محمد، عبد الرحمن حسن 2020 واقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية:

26- محمود عبد الله منصور 2021 التحول الرقمي كألية لتنمية راس المال البشري.

27- مصطفى مفيد مصطفى 2021 دور الادارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة

28- يونس، أبو سمرة مرعى 2019 أهمية التحول الرقمي في القطاع المصرفي دراسة ميدانية بالتطبيق

على مصرف الراجحي بالمملكة العربية السعودية

المراجع الأجنبية المقترحة

- 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

ملاحق الدراسة

أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية
(دراسة حالة البنك الاهلي السعودي)

اعداد الباحث/

الاسم/ محمد عبدالله الحربي

الرقم الجامعي/ ٢٣٢٠٠٠٥٢٣

الاسم/ عبدالله محمد البداح

الرقم الجامعي/ ٢٣٢٠٠٠٠٤٠

اشراف الدكتور/

د. وليد عبد الجواد سليمان صديق د. الفيصّل عبد الحميد محمد حسن

1445هـ - 2024م

(نموذج الاستبانة)

أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي)

تحية طيبة وبعد

السادة موظفي وعملاء البنك الأهلي السعودي

ولغرض تحقيق اهداف الدراسة فقد قاما الباحث بتصميم الاستبانة التالية وبالإشارة الى 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	
مسمى الوظيفة الحالية		التخصص	

بيان العمر

الفئة العمرية	اقل من 30	40-31	50-41	60-51	اكثر 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 لبعء المكونات المادية استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي).

م	مستوي الأهمية
العبارة	موافق جداً موافق محايد غير موافق غير موافق إطلاقاً
1	تتوافر في الشركة أجهزة الحاسوب الملائمة لإنجاز الأعمال وفقاً 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	تتميز الشبكة الرقمية المستخدمة بالكفاءة وعدم الانقطاع أثناء سير العمل.

الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء للبرمجيات لاثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي).

م	مستوي الأهمية
العبارة	موافق جداً موافق محايد غير موافق غير موافق إطلاقاً
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.					

الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد شبكات الاتصال لأثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي).

م	مستوي الاهمية	موافق	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقا
	العبارة	جدا				
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.					

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

المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي) مع استجابات عينة الدراسة طبقا (النوع – السن-

الوظيفة)

م	العبارة	مستوي الأهمية				
		موافق جدا	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقا
1	تساهم أنظمة الإدارة الإلكترونية ونظم المعلومات الإدارية 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.					