

Final Project 1

Code: MGM 496-PMG496

Project Template

Faculty of Management
Midocean University

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

أسم الطالب

احمد جبران سلامي

222000212

مشروع تخرج- 1

كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

إشراف

د. عبد الرحيم نادر

عضو هيئة التدريس- كلية الإدارة- جامعة ميدأوشن

التاريخ- الفصل الدراسي

جدول المحتويات

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

1. الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1. المقدمة:

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

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

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

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

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

1.2. مشكلة الدراسة

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

1.2.1. فجوات على المستوى النظري

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

1.2.2. فجوات على المستوى التطبيقي

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

1.3. أهمية الدراسة

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

1.3.1. على المستوى النظري:

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

1.3.2. على المستوى التطبيقي:

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

1.4. أسئلة الدراسة

1.5. أهداف الدراسة

1.6. فرضيات الدراسة

1.7. نموذج الدراسة

1.8. منهجية الدراسة

1.9. الدراسة الميدانية

1.10. مخطط المشروع المقترح

2. الفصل الثاني: الدراسات السابقة

2.1. المقدمة:

2.2. المتغير المستقل

2.3. المتغير التابع

2.4. العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع

2.5. الخاتمة

قائمة المراجع

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

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

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

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

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

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

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

بلومنجتون، إنديانا: مؤسسة في دلتا كابا التربوية