

المهمة ٤ لمادة مهارات بحثية ٣ اشراف: د. سنية سبع

إعداد الباحثة : منال محمد صالح

أهداف وأهمية الدراسة



التكليف :

عرض أهداف وأهمية رسالة دكتوراه وهل
تنطبق عليها مواصفات قاعدة SMART
وتوضيح الفرق بين أهمية وأهداف الدراسة
وصياغة أهداف وأهمية بحثية مقترحة تتعلق
باطروحته المستقبلية



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة زيان عاشور الجلفة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



**أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه
الطور الثالث**
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة المنظمات

العنوان

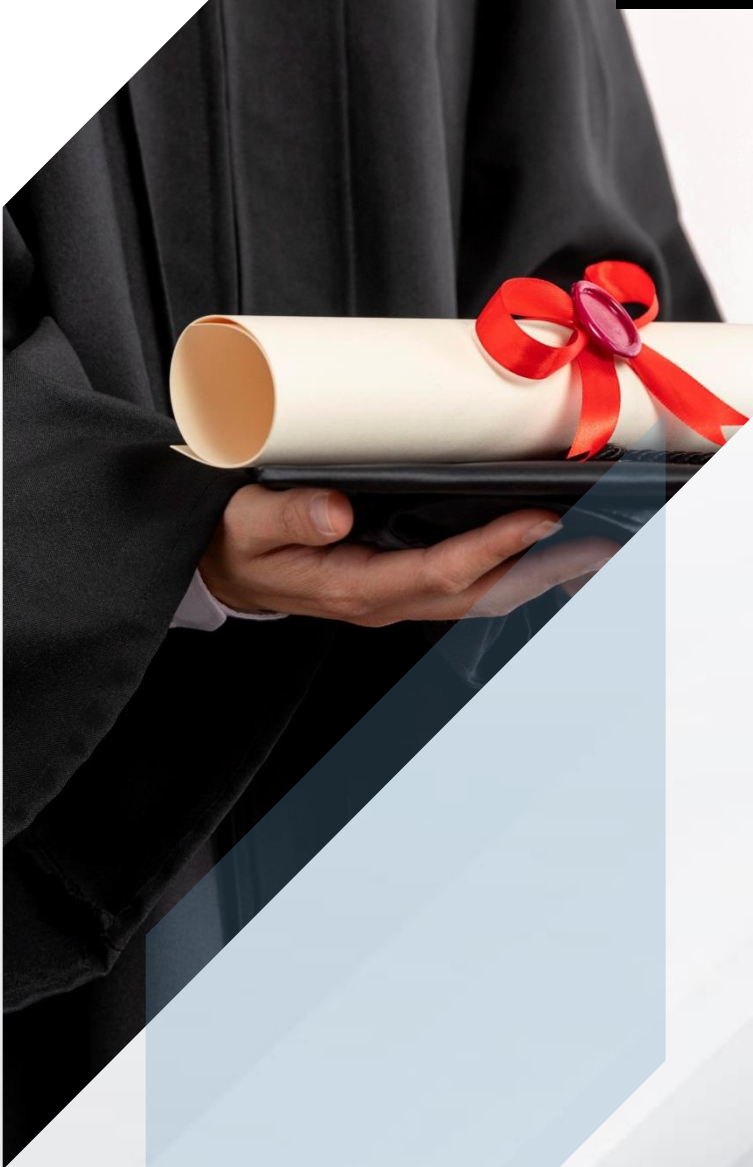
**تطبيق الإدارة الالكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمات المصرفية
(دراسة ميدانية)**

من إعداد:
بوعكاز عامر



أهمية الدراسة :

تتبع أهمية هذه الدراسة من أهمية المتغيرات التي تعالجها وما لها من دور كبير وبارز في فهم التحديات والفرص التي قد تواجه القطاع المصرفي الجزائري عامة بولاية الجلفة محل الدراسة خاصة في ظل بيئة BADR وبنك الفلاحة والتنمية الريفية تتسم بالتغير المستمر والتي يمكن تحديدها كالآتي: تكمن أهمية الدراسة في كونها ربطت بين مفهومين هامين والمتمثلين في تطبيق الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية ومعرفة المتغيرات التي تطرأ على البنك محل الدراسة وكيفية انعكاسها عليها؛ أهمية القطاع المصرفي وما يقدمه من خدمات في بناء الاقتصاد؛ الوصول إلى معرفة مدى اهتمام قطاع البنوك بتطبيق الإدارة الالكترونية واهتمامها بعصرنة خدماتها لتحسين الجودة؛ تتبع أهمية هذه الدراسة لكونها تهتم بكشف أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في منظمات الأعمال عامة وفي القطاع البنكي خاصة مما يسهل عملية وضع الحلول المناسبة؛ هذه الدراسة تعتبر كمساهمة عملية في بناء الإطار النظري لإشكالية تطبيق الإدارة الالكترونية في البنوك وتحليل مدى أهميتها في التحسين من جودة الخدمات المصرفية؛ تكمن أهمية هذه الدراسة في كون أن ما تم التوصل إليه من نتائج وتوصيات قد تسهم في جعل تطبيق الإدارة الالكترونية طريق ومفتاح أمام منظمات الأعمال عامة والقطاع المصرفي خاصة في تحسين جودة ما يتم تقديمه من خدمات وبالتالي تعزيز نقاط القوة من تطبيق الإدارة الالكترونية ومعالجة العراقيل التي قد تعيق تطبيقها



أهداف الدراسة :

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف يتمثل أهمها في:

التعرف على مفهوم الإدارة الالكترونية وعناصرها، وكذلك مفهوم جودة الخدمات المصرفية وأبعادها؛

دراسة وتقييم واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في الجزائر وفي مؤسساتها البنكية خاصة؛

معرفة مدى تطور الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك الجزائرية وعلى رأسها بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وعصرنتها

التعرف على المستوى الذي وصل إليه بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بولاية الجلفة في تطبيق الإدارة الالكترونية

تحديد أثر تطبيق الإدارة الالكترونية بأبعادها على تحسين جودة الخدمات المصرفية بالمجمع الجهوي للاستغلال G.R.E لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بالجلفة ووكالاته التابعة له

الخروج بنتائج وتوصيات ربما تفيد المؤسسات عامة وبنك الفلاحة والتنمية الريفية خاصة في الوصول BADR خاصة في الوصول

إلى تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية

تحليل الأهداف وفقا لمواصفات SMART:

Specific: الأهداف محددة بشكل واضح، فهي تتناول مواضيع محددة مثل “التعرف على مفهوم الإدارة الإلكترونية”

“تقييم واقع تطبيق الإدارة الإلكترونية”، و”تحديد أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية”.

Measurable (قابلة للقياس): يمكن قياس بعض الأهداف مثل “معرفة مدى تطور الخدمات المصرفية” و”تحديد أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية”.

Achievable (قابلة للتحقيق): الأهداف قابلة للتحقيق، حيث تركز على تحليل جوانب ملموسة داخل بنك BADR وتقييم أثرها على جودة الخدمات المصرفية..

Relevant (مرتبطة): الأهداف ذات صلة كبيرة بموضوع الدراسة، فهي تركز على تحسين جودة الخدمات المصرفية باستخدام الإدارة الإلكترونية، وهو هدف ذو أهمية بالنسبة للقطاع المصرفي في الجزائر.

Timely (محددة زمنياً): لم يذكر الباحث إطاراً زمنياً ضمن أهداف الدراسة لتحقيقها لكن ذكرها ضمن الحدود الزمانية حيث استمرت الدراسة مدة ثلاث سنين ابتداء من ٢٠١٦ الى ٢٠١٩

الفرق بين أهمية وأهداف الدراسة :

أهمية الدراسة:

المقصود بها لماذا هذا البحث وما يمكن الاستفادة به من نتائج في المجال العلمي والدراسة كانت مرتبطة بتحديات تواجه القطاع المصرفي خاصة في مجال تطبيق الإدارة الالكترونية لتحسين جودة الخدمات حيث ان النتائج تساعد البنوك على تحسين عملياتها وزيادة كفاءة الخدمات المقدمة

هدف الدراسة :

يقصد به ما يريد البحث ان يكشف عنه او يتوصل اليه وكانت اهداف الدراسة مكتوبة ومضاغة بطريقة جيدة وبمواصفات قاعدة SMART

,

صياغة اهداف واهمية بحثية مقترحة بعنوان: أثر المجالات المعرفية لإدارة المشاريع على جودة المشاريع

دراسة تطبيقية للشركة السعودية للصناعات الأساسية سابق

أهمية الدراسة :

تستمد هذه الدراسة أهميتها من الناحية العلمية :

في تسليط الضوء على المعايير الدولية والمجالات المعرفية المعتمدة عالميا في إدارة المشاريع وبيان مدى أهمية الجودة في إدارة المشاريع وتسليط الضوء على المجالات المعرفية بأنواعها المختلفة وبيان أثرها في إدارة المشاريع من نواحي كشف الجوانب الغامضة التي قد تواجه المشروع منذ بدايته وحتى نهايته مما يجعل البحث من الدراسات القلائل التي تناولت هذا الموضوع تستمد هذه الدراسة أهميتها من الناحية العملية:

في توجيه مديري ومنسقي المشاريع نحو السعي لاقتناص الفرص وتجنب التهديدات واستغلال عامل الوقت لرد الفعل بشكل استباقي باستخدام معلومات المجالات المعرفية وتطبيق أساليب الجودة المناسبة لدفع عجلة الاقتصاد إلى الدوران وتحقيق النمو والازدهار الاجتماعي والاقتصادي داخل المملكة العربية السعودية كما تساعد الدراسة في بيان أهمية معرفة إدارة الجودة في المشاريع الاستثمارية الكبرى وإظهار تأثير إدارة الجودة في المشاريع كم تكمن أهمية البحث في الوصول إلى أعلى درجات الجودة في تنفيذ المشروعات وتحقيق الوصول إلى الطرق المناسبة التي ستسهم في تنفيذ المشروعات حسب أصول الجودة العالمية

أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيس لهذه الدراسة في التعرف أثر المجالات المعرفية لإدارة المشاريع على جودة المشاريع دراسة تطبيقية للشركة السعودية للصناعات الأساسية (سابك) خلال عام ٢٠٢٤ ويتفرع من هذا الهدف مجموعة من الأهداف الفرعية تتمثل فيما يلي:.

التعرف إلى الأهمية النسبية للمجالات المعرفية في إدارة المشاريع المختلفة ولأهمية دورها الاستراتيجي في إدارة المشاريع بكافة مجالاتها.

التعرف إلى الأهمية النسبية لجودة المشاريع ودورها الاستراتيجي في إدارة المشاريع اختبار العلاقة بين تنفيذ المشروعات وفق المجالات المعرفية لإدارة المشاريع وجودة المشروعات في الشركة السعودية للصناعات الأساسية (سابك).

التعرف إلى أثر المجالات المعرفية للمشاريع في مجالات تحقيق أهداف إدارة المشاريع المتمثلة في: إدارة نطاق المشروع وإدارة الجدول الزمني وإدارة تكلفة وجودة المشروع.

التعرف على علم ادارة جودة المشروع ومكوناته وتطبيقاته وإبراز أهمية ادارة جودة المشروع الاستثماري كعنصر اساسي من المزيج الاداري في تحقيق نجاح المشاريع.

التعرف على عمليات وانشطة ادارة جودة المشروع والتأكد من مدى اعتمادها عند انجاز المشاريع الاستثماري



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You