



جامعة الجميع الذكية  
Everyone's Smart University

جامعة الجميع الذكية  
كلية الإدارة  
قسم إدارة عامة

أثر استخدام الادارة الإلكترونية على الاداء المالي لبنك الراجحي في مدينة  
الرياض

## The impact of E-management on Al-Rajhi Bank Financial performance in Riyadh

قائد الفريق:

شيلان بن عوض الاسمري

213000163

اعضاء الفريق:

مرام محمد الصبي

20223006289

نوره محمد النوفل

20223006503

مساعد مشرف المقرر:

د.فاطمة مصطفى

مشرف المقرر:

د. وليد سليمان

2022-2023

## 1. المقدمة:

يشهد العصر الحديث تغييرات في مختلف جوانب الحياة الإنسانية ، وكان للتطورات التكنولوجية المتسارعة وتقدم وسائل الاتصال وتقنية المعلومات دوراً بارزاً في هذه التطورات، فظهور شبكة الانترنت والتوسع الهائل في استخدام الشبكات الإلكترونية في جميع المجالات، أدى ذلك إلى التحول من الأساليب التقليدية في انجاز الأعمال إلى الأساليب الإلكترونية (Kalakota and Winston, 2009). إن التغيير أصبح سمه من السمات الحضارية للعالم المتقدم، ويستدعي ذلك ضرورة العمل على رصد كل ما يحدث من تغييرات في البيئة المحيطة وذلك لمواجهة آثار هذا التغيير ومواكبة المستجدات (Chhabra , 2009).

تعد الإدارة الإلكترونية من ثمار المنجزات التقنية في العصر الحديث، حيث أدت التطورات في مجال الاتصالات، وابتكار تقنيات اتصال متطورة إلى التفكير الجدي من قبل الدول والحكومات في الاستفادة من منجزات الثورة التقنية، باستخدام الحاسوب وشبكات الإنترنت في إنجاز الأعمال، وتقديم الخدمات للمواطنين بطريقة إلكترونية، تسهم بشكل فعال في حل العديد من المشكلات، التي من أهمها التزاحم والوقوف طوابير طويلة أمام الموظفين في المصالح والدوائر الحكومية (نجم، 2004: 35).

وبناء عليه؛ تعد الإدارة الإلكترونية ثورة في عالم الإدارة الحديثة ودراساتها، وعلاقتها بالأداء المالي في البنوك بما فيها بنك الراجحي-بالمملكة العربية السعودية-مدينة الرياض، من الموضوعات المهمة التي لا بد من إلقاء الضوء عليها؛ وذلك لأن التحول نحو استخدام الإدارة الإلكترونية لم يعد خياراً، بل بات حاجة ملحة للتكيف مع متغيرات العصر، ومع عجلة التطور؛ وعليه وجد الباحثين من الأهمية بمكان دراسة دور الإدارة الإلكترونية في بنك الراجحي السعودية وعلاقتها بتحسين الأداء المالي، حيث تبلور إحساس الباحثين بمشكلة الدراسة الحالية، في ضوء نتائج الدراسات السابقة التي تشير إلى أهمية الاهتمام بدور الإدارة الإلكترونية، وكمثال بالأداء المالي لبنك الراجحي في السعودية.

سيتم تركيز هذه الدراسة على أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على الاداء المالي لبنك الراجحي- بالمملكة العربية السعودية-مدينة الرياض، ومعرفة مدى الاستفادة من استخدام الإدارة الإلكترونية في تنمية وتطوير الاداء المالي لبنك الراجحي -بالمملكة العربية السعودية -مدينة الرياض.

## 2. مشكلة الدراسة:

فقد أصبح التحول نحو الإدارة الإلكترونية ضرورة ملحة لجميع الدول المتقدمة والنامية على حد سواء ولجميع المنظمات العامة والخاصة، وعليه فإن مشكلة الدراسة تكمن في التساؤل الرئيسي التالي:  
هل هنالك علاقة بين الإدارة الإلكترونية وتطوير الاداء المالي لبنك الراجحي المتواجد في المملكة العربية السعودية بمدينة الرياض؟ و ما دور الإدارة الإلكترونية في تحسين اداء البنك ؟  
للإجابة على هذا التساؤل الرئيسي تتفرع منه التساؤلات الآتية:

1. هل توجد علاقة بين توفير متطلبات التدريب والتأهيل الالكترونية وتطوير الأداء المالي؟
2. هل توجد علاقة بين توفر خدمات الصراف الآلي وتطوير الأداء المالي؟
3. هل توجد علاقة بين فاعلية خدمات الموقع الالكتروني وتطوير الأداء المالي؟
4. هل توجد علاقة بين توفر خدمات الهاتف النقال وتطوير الأداء المالي؟
5. هل توجد علاقة بين إدارة مخاطر و حماية المعلومات وتطوير الأداء المالي؟
6. هل توجد علاقة ارتباط معنوية بين أبعاد الإدارة الإلكترونية ممثلة ب (إدارة التخطيط الإلكترونية، إدارة المعرفة الإلكترونية، إدارة الوثائق الإلكترونية، إدارة الاجتماعات الإلكترونية، إدارة الخدمات الإلكترونية) وتحسين جودة الخدمات من وجهة نظر العاملين في بنك الراجحي-بالمملكة العربية السعودية -الرياض.

### 3. أهداف الدراسة:

- تهدف الدراسة إلى دراسة الإدارة الإلكترونية كمدخل إداري جديد أفرزته التطورات المتلاحقة والانفجار المعرفي على تطوير الأداء المالي لبنك الراجحي في السعودية بمدينة الرياض، وذلك لتحقيق الأهداف الآتية:-
1. التعرف إلى ماهية الإدارة الإلكترونية وسماتها وخصائصها وأهمية استخدامها في قطاع البنك.
  2. تقييم مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في إدارة وتطوير المنظمات محل الدراسة.
  3. إعطاء فكره واضحة وشاملة على التطور في مجال الإدارة الالكترونية وما يحتويه هذا المجال من تقنيات وأساليب حديثة يمكن الاستفادة منها في تحقيق العديد من المزايا.
  4. دراسة اثر استخدام الإدارة الالكترونية على أداء العاملين في قطاع البنك وتسلط الضوء على دور البنك في توطين التقنية البنكية.
  5. التعرف على أهم المشاكل والمعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في البنك وهو محل الدراسة واقتراح بعض التوصيات لمعالجتها.
  6. بيان أثر الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات المقدمة في بنك الراجحي بالسعودية.
  7. التعرف على الفروق في استجابات أفراد العينة حول التطبيق.

### 4. أهمية الدراسة:

ونظراً لأن الإدارة الالكترونية لم تُعد دبراً من دروب الرفاهية وإنما هي حتمية تفرضها التغيرات العالمية ومفاهيم العولمة، لذا تستمد الدراسة أهمية كبيرة تتجلى في:

**الأهمية الشخصية:** هذا العمل جزء مشروط من اجل إنهاء مرحلة الماجستير من جهة، ومن جهة أخرى اهتماماً ورغبة في دراسة هذا الموضوع.

**الأهمية النظرية العلمية:** تستمد هذه الدراسة أهميتها العلمية في محاولة الربط بين مفهومين مهمين وهما الإدارة الالكترونية والأداء المالي لبنك الراجحي، وكلاهما موضوعان حديثان في مجال الإدارة، حيث لا زالت البحوث العلمية تدرس تأثيراتها المتبادلة، ولذلك جاءت هذه الدراسة لتضاف الى البحوث السابقة التي عالجت الموضوع، ولتزيد من إمكانية تقديم مساهمة إضافية للنتائج والادبيات السابقة في هذا المجال.

**الأهمية التطبيقية:** تتمثل الأهمية العملية لهذه الدراسة من خلال الدراسة الميدانية التي سيتم تطبيقها على بنك الراجحي-بالمملكة العربية السعودية-مدينة الرياض، كمحاولة لإسقاط الجانب النظري على البنك في مجالات الإدارة الالكترونية والأداء المالي، ما يعطينا نتائج واقعية لإدارة الالكترونية، وتنفيذ التوصيات المقترحة حسب نتائج الدراسة من قبل صناع القرار والمسؤولين بالبنك ، وتحليل بعض العناصر الأداء المالي.

## 5. فرضيات الدراسة:-

تسعى الدراسة في مشكلتها و مراجعة الدراسات ذات العلاقة لاختبار صحة الفروض الرئيسية التالي:-  
انه توجد علاقة بين الإدارة الالكترونية وتطوير الأداء المالي لبنك الراجحي فالسعودية بمدينة الرياض المتمثلة في الفروض الفرعية الآتية:

1. توجد علاقة بين توفير متطلبات التدريب والتأهيل الالكترونية وتطوير الأداء المالي.
2. توجد علاقة بين توفر خدمات الصراف الآلي وتطوير الأداء المالي.
3. توجد علاقة بين فاعلية خدمات الموقع الالكتروني وتطوير الأداء المالي.
4. توجد علاقة بين توفر خدمات الهاتف النقال وتطوير الأداء المالي.
5. توجد علاقة بين إدارة مخاطر و حماية المعلومات وتطوير الأداء المالي.

## 6. الدراسات السابقة:

هنالك العديد من الدراسات ذات صلة قوية بموضوع الدراسة والتي تناولت جوانب متعددة ومن أماكن مختلفة، ومن خلال مسح الدراسات السابقة وجد أن معظم الدراسات ركزت على أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية ودورها في تفعيل العمل الإداري ومدى استخدامها في المنظمات، وسنعرض فيما يلي بعض الدراسات التي أجريت:

### أولاً:- الدراسات العربية:

1/ دراسة ( د. محمد القحطاني؛ صالحه الشهري، 2022 )

وهدف هذه الدراسة إلى تحليل تأثير حوكمة الشركات على تحسين كفاءة مؤشرات الأداء المالي، وذلك من خلال تحليل تأثير متغيرات حجم مجلس الإدارة، والأعضاء التنفيذيين في مجلس الإدارة، وعدد اجتماعات مجلس الإدارة، وعدد لجان المراجعة على تحسين مؤشرات كفاءة الأداء المالي للشركات، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتم تصميم استبانة كأداة لجمع البيانات غطت محاور الدراسة لعينة تكونت من 111 موظفاً. وأظهرت الدراسة

عدة نتائج أهمها أن هناك تأثير معنوي لحجم مجلس الإدارة، الأعضاء التنفيذيين، عدد اجتماعات مجلس الإدارة، وعدد الأعضاء المستقلين على تحسين كفاءة مؤشرات الأداء المالي في البنك الأهلي السعودي، وبناءً على ذلك، قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات أهمها ضرورة إمتثال الإدارة المصرفية في البنك الأهلي السعودي لزيادة متطلبات حوكمة الشركات، ونشر ثقافة الحوكمة وسط وبين الأطراف ذات الصلة بالبنك بشكل أوسع من خلال إصدار النشرات والتعليمات، وتنظيم الدورات التدريبية المتعلقة بحوكمة الشركات للعاملين في البنك.

## 2/ دراسة (مأمون، 2018)

هدفت الدراسة للتحقق من العلاقة الارتباطية والمؤثرة معنوياً لتكنولوجيا المعلومات على تطوير الجدارات الرقمية للموارد البشرية في الشركات السعودية بدراسة حالة الشركة العربية لدعم وتأهيل المباني المحدودة (أبصار) في المملكة العربية السعودية. أتبعَت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي المدعم بأساليب التحليل الإحصائي، كما تم تصميم إستبانة لعينة عشوائية من 200 موظفاً ومهندساً بالشركة. من أهم نتائجها توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة احصائية موجبة قوية وجوهريّة بين تكنولوجيا المعلومات وتطوير الجدارات الرقمية للموارد البشرية. كما تؤثر تكنولوجيا المعلومات على تطوير الجدارات الرقمية للموارد البشرية. أخيراً، قدمت الدراسة عديد من التوصيات التي من شأنها معاونة صانعي القرار في بناء وتعزيز تكنولوجيا المعلومات والجدارات الرقمية للموارد البشرية بما يدفع بأداء الشركة للتميز.

## 3/ دراسة (جميعات عبيرواخرون، 2022):

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج والاستنتاجات النظرية والتطبيقية، التي تخص كلا المحورين محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومحور أداء الموارد البشرية، سواء تعلق الأمر بالمفاهيم السائدة لكليهما، أو آراء عينة الدراسة بكلية الحقوق بجامعة محمد بوضياف بالمسيلة، كما تم طرح مجموعة من الاقتراحات وعدة مواضع تمثل أفاق الدراسة. أولاً: الاستنتاجات النظرية 1- اظهرت الدراسة وجود علاقة ذات صلة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال واداء الموارد البشرية مما يؤكد ان كلية الحقوق بجامعة المسيلة تدرك هذه الاهمية وتسير بخطوة ايجابية من اجل تحسين و تطوير اداء الموارد البشرية . 2- اظهرت الدراسات انه لا توجد فروقات في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال واداء المورد البشرية تعزز لمتغير (الجنس ، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية ). 3- اظهرت الدراسات انه لا توجد فروقات في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال واداء الموارد البشري تعزز لمتغير الفئة الوظيفية.

## 3/ دراسة ( محمد خميس واحمد آدم، 2023)

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الإدارة الالكترونية على تطوير الأداء المصرفي، واتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتم تصميم استبانة مصممة وزعت على عينة مكونة من (36) موظفاً في المصارف السودانية العاملة بمدينة زانجي، وتوصلت الدراسة إلى أن أبعاد الإدارة الالكترونية تؤثر على تطوير الأداء المصرفي، وأوصت بضرورة نشر الوعي من قبل الإدارة العليا بثقافة الإدارة الإلكترونية.

## 4/ دراسة (وحيد الدايني، 2010):

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة، واستخدم المنهج الوصفي، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى أهمية المضمون التكنولوجي للإدارة الإلكترونية في مصرف الراجحي من وجهة نظر عينة الدراسة كان مرتفعاً، وأوصت بضرورة استقطاب كوادر متخصصة بتنفيذ العمل البنك المرتبط بالإدارة الإلكترونية في مصرف الراجحي لتحسين مستويات أدائه.

#### 5/ دراسة (المغيرة ، وآخرون، 2010م):

تناولت هذه الدراسة إلى معرفة أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية، وأستخدم الباحث المنهج الوصفي المسحي، مجتمع الدراسة؛ يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين في ديوان وزارة الداخلية السعودية، والبالغ عددهم 4083 موظفاً، وقد توصلت الدراسة إلى؛ أهم المعوقات التنظيمية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري ، الاعتماد على الخبرات الشخصية في إدارة العمل. من أهم المعوقات المالية التي تواجه تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري ، قلة الحوافز المادية المقدمة للموظفين.

#### ثانياً: الدراسات الأجنبية :

##### 1 /دراسة: (Anthes , 1996)

هدفت هذه الدراسة الي فهم الادارة الالكترونية كأمر حيوي لكل مديرا باعتباره جزءاً من وظيفته الأساسية، وتوصلت الدراسة إلى أن يكون الهدف من استخدام الإدارة الإلكترونية هو أن يتم إعادة تصميم العمل بما يتناسب مع التكنولوجيا الجديدة، وقد أوصت الدراسة بضرورة إعادة هيكلة المؤسسة بما يتناسب مع متطلبات الإدارة الإلكترونية، وأيضاً بضرورة توفير التأهيل الإلكتروني للعاملين .

##### 2 /دراسة (asDoug، 2002):

تهدف هذه الدراسة إلى التوصل إلى الأسباب التي تؤدي إلى نجاح ودعم مجتمع المعلومات، وتوصلت الدراسة إلى إرساء مبدأ هام وهو إذا كانت الحكومات تسعى إلى نشأة مجتمع المعلومات الإلكتروني، وتطبيق الحكومة الإلكترونية، فلا بد أن تبدأ بنفسها في المقدمة وهذا يعني إعادة تصميم الاتصالات الحكومية بداية من الإدارات الدنيا إلى الإدارات العليا بطريقة تمكن الأفراد من التواصل معها، وأوضحت الدراسة أن مبادئ الحكومة لابد أن تكون مصممة لهيئة بيئة مشجعة لنشأة صناعات إلكترونية جديدة وركزت تحديداً على الصناعات الصغيرة والمتوسطة واقترحت الدراسة ست مجموعات قياس تستخدم لمعرفة دور الحكومة في توفير بيئة مناسبة لصناعات إلكترونية إيجابية.

#### الاستفادة من الدراسات السابقة:

إثراء أو دعم الإطار النظري للدراسة، والمساعدة في تحديد مشكلة الدراسة وبيان أهميته وتحديد منهجه، وبناء أداة الدراسة، والتأكد من عدم تكرار الدراسات السابقة، وتوفير المراجع الأجنبية والعربية المناسبة ذات العلاقة بموضوع الدراسة.

ما اذا اتفقت الدراسة مع الدراسات السابقة في المنهجية المستخدمة، والمتغير المستقل، والاتفاق في بعض الأبعاد مثل الإدارة الإلكترونية والأداء، او الاختلاف في أبعاد المتغير المستقل (الفجوة الدراسية)، وأبعاد المتغير التابع، واختلاف الزمان والمكان، واختلاف مجتمع الدراسة (البنك)، والأهداف، والأهمية، وبناءً على ما سبق يتضح ان أغلب الدراسات السابقة تناولت موضوع الإدارة الإلكترونية بصورة شاملة باستثناء عدد قليل منها تناول دورها في تطوير الإداء البنكي.

## 7. هيكل الدراسة:

سيتم تقسيم هذا البحث إلى أربعة فصول، يحتوي الفصل الأول على الإطار العام للدراسة، ويتناول الفصل الثاني الإطار النظري للدراسة المتمثل في المتغيرين هما الإدارة الالكترونية و الأداء المالي من حيث يمثل المبحث الأول الإدارة الالكترونية والمبحث الثاني الأداء المالي ، وبين الفصل الثالث منهجية البحث، أما الفصل الرابع يوضح المبحث الأول التحليل الإحصائي، ويحتوي المبحث الثاني على مناقشة النتائج والتوصيات والخاتمة وملاحق الدراسة.

## 8. الإطار النظري:

### أولاً: مفهوم الإدارة الإلكترونية:

الإدارة الالكترونية تعني تحويل كافة العمليات الإدارية ذات الطبيعة الورقية إلى عمليات ذات طبيعة الالكترونية باستخدام مختلف التقنيات الإلكترونية في الإدارة ، وسوف تغير من وظائف الإدارة التقليدية ، من حيث ظهور وظائف جديدة مثل التخطيط الالكتروني والتنظيم الالكتروني والتوجيه الالكتروني والرقابة الالكترونية (عبود، 18:2004).

### أهمية الإدارة الإلكترونية:

تكمن أهمية الإدارة الإلكترونية في قدرتها على مواكبة التطور في مجال نظم المعلومات، علاوة على ذلك فإنها تمثل الاستجابة للتحديات القائمة، والتي تتمثل في العولمة والفضاء الرقمي وثورة المعلومات (ياسين، 17، 2020). وتعتبر الإدارة الإلكترونية مجموعة متكاملة من العمليات المترابطة للتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة واتخاذ القرارات وفقاً لمتطلبات المواكبة والاستخدام المناسب لتقنيات المعلومات (ياسين، 17، 2020). وقد أضاف الزمر (2019-20-21) أن الإدارة الإلكترونية تعمل على :

1. تخفيف الأعباء: عن طريق إلغاء نظام الأرشفة الورقية واستبداله بنظام الأرشفة الإلكترونية؛ مما يخفف من مشكلة الاحتفاظ والتخزين للمستندات الورقية (الغول ، 2019:23)
  2. مرونة في العمل: عن طريق تمكين العاملين من الدخول إلى الشبكة الداخلية للمؤسسة في أي زمان وأي مكان والقيام بأعمالهم، مما تقلل من هدر الوقت والجهد والتكلفة في أداء الأعمال (الشريف، عمر وآخرون، 2013:78).
  3. إشراك المستفيد في صنع القرار: عن طريق مشاركة المستفيدين من عمل المؤسسة في صنع القرار، وذلك عن طريق استطلاع آرائهم ووجهات نظرهم حول الخدمات المقدمة لهم.
  4. الاتصال والتواصل: تسهل طرق الاتصال والتواصل بين العاملين داخل المؤسسة، والمستفيدين والجهات المعنية خارج المؤسسة (خليل، 2014:112).
- ويرى الباحثين أن للإدارة الإلكترونية أهمية تتمثل بإنجاز الأعمال الإدارية بكل دقة وشفافية وسرعة وسهولة الحصول على المعلومات المتوفرة على الشبكات الداخلية للمؤسسة، ويمكن أيضاً عقد الاجتماعات بين الإدارات المتباعدة جغرافياً، كما أنها تساعد على تحسين وتطوير مستوى أداء وخدمات المؤسسة عن طريق استخدام أساليب إلكترونية جديدة، تتسم بالكفاءة والفاعلية والسرعة.

### وظائف الإدارة الإلكترونية:

- ✍ التخطيط الإلكتروني: هو تغيير مستمر على الخطط وتعداد كتابتها إلكترونياً في كل مرة ( أبو حراشة، 2012:35)
- ✍ التنظيم الإلكتروني: هي إدارة قواعد البيانات والمعلومات و المعرفة إلكترونياً.
- ✍ التوجيه الإلكتروني: هي استخدام شبكات الاتصالات الإلكترونية المتقدمة كشبكة الانترنت بحيث يتم انجاز وتنفيذ كل عمليات التوجيه من خلالها (أبو حراشة، 2012:36)
- ✍ الرقابة الإلكترونية: هي متابعة أجهزة المؤسسة الإلكترونية، أو من خلال شبكات التواصل.

### ثانياً: الأداء المالي:

#### 1- تمهيد

يمثل الأداء المالي المفهوم الضيق لأداء المؤسسات، حيث يركز على استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى انجاز الأهداف، فهو يعبر عن أداء الشركات من وجهة نظر مالية

#### 2- تعريف الأداء المالي

تعددت تعاريف الأداء المالي فيعرفه البعض على أنه تشخيص للصحة المالية للمؤسسة لمعرفة مدى قدرتها على إنشاء القيمة، ومواجهة المستقبل، من خلال الاعتماد على القوائم المالية، كما يعرف الأداء المالي بأنه مجموعة من الأساليب والأدوات المالية المختلفة التي تستخدم في تشخيص الوضعية المالية للمنشأة، وذلك لتحديد نقاط القوة والضعف والوقوف على مدى قدرتها على تحقيق أهدافها. عليه فالأداء المالي يعني تقديم حكم له قيمة على

إدارة الموارد الطبيعية والمادية والمالية المتاحة للمنشأة، وذلك لخدمة رغبات أطرافها المختلفة، فهو يقيس النتائج المحققة أو المنتظرة في ضوء معايير محددة سلفاً (قصايي، 2012). وبالنسبة لتقييم الأداء المالي فهو لا يختلف عن مفهوم تقييم الأداء عموماً إلا من حيث التركيز على الجوانب المالية للمنشأة بمعنى أن تقييم الأداء المالي هو قياس الأداء الفعلي ومقارنته بالخطط من أجل دراسة جوانب القوة والضعف، كما يقصد به قياس النتائج المحققة أو المنتظرة في ضوء معايير محددة مسبقاً لتحديد ما يمكنه قياسه ومن ثم مدى تحقيق الاهداف لمعرفة مستوى الفعالية، وتحديد الأهمية النسبية بين النتائج والموارد المستخدمة ما يسمح بالحكم على درجة الكفاءة" (دادان 2016)

### مجالات الأداء البنكي:

تتعدد المجالات التي تسعى المؤسسات لقياسها على أساس أن كل مجال منها يعكس هدف تسعى إلى تحقيقه وقد تختلف هذه المجالات من مصرف إلى آخر وحسب طبيعة نشاطه وحسب نظرة الإدارة العليا لهذه المجالات إذ تعكس هذه المجالات أهداف المؤسسة الأساسية ويشمل مفهوم كفاءة الأداء البنكي الأبعاد التالية (الربيع، 2013: 35):

1- الاقتصاد في استخدام الموارد: أي مدى كفاءة المنشأة في الحصول على الموارد الاقتصادية بمستوى مناسب من الجودة وبأقل قدر ممكن من الكلفة، ولأجل تحقيق العناصر الاقتصادية لأبد من توفر نظام سليم وفاعل للرقابة الداخلية التي يمكن الإستعانة به لإعداد المعايير الفنية والاقتصادية والمالية التي تنسجم مع طبيعة نشاط الوحدة الاقتصادية و مقوماتها.

2- الكفاءة البنكية: لا يختلف مفهوم الكفاءة في المؤسسات البنكية عنه في المؤسسات الاقتصادية الأخرى، خاصة من حيث المبدأ أو المعنى والمتمثل أساساً في الاستغلال الأمثل للموارد أو تحقيق أقصى مخرجات من الموارد المتاحة للمؤسسة البنكية أو تحقيق مخرجات معينة بأدنى تكلفة ممكنة. حيث يفترض أن هناك بعض البنوك أفضل من غيرها، ويرجع ذلك في الأساس إلى نوعية تنظيمها، مما يمكنها من تحسين إدارة التدفقات والمعاملات المالية، وهذا البنك كفاءة تقنيا لسيطرتها على الجوانب التقنية للوساطة المالية، مما يخولها تقديم الحد الأقصى من هذه الخدمات اعتماداً على مستوى معين من الموارد.

### 9. منهجية الدراسة:

اتباع المنهج الوصفي لوصف متغيرات (أثر الادارة الالكترونية على الاداء المالي لبنك الراجحي) والتحليلي بهدف تحليل العلاقات بين المتغيرات المستقل بأبعاده والمتغير التابع بأبعاده واختبار أثر(المتطلبات الادارية والتنظيمية ، المتطلبات التقنية ، المتطلبات البشرية ، المتطلبات المالية) في أبعاد الاداء المالي، وسيتم ذلك بواسطة توزيع الاستبيان على مجتمع الدراسة .

### 10. مصادر المعلومات:

سوف يعتمد الباحثون على المصادر الأولية التي سيتم جمعها عن طريق تصميم استبيان تضمن مجموعة من الاسئلة المتعلقة بموضوع البحث ، ومن ثم سيتم استخدام الاساليب الاحصائية المناسبة اعتمادا على البرنامج الاحصائي ( SPSS ) في تحليل البيانات والمعطيات واختيار فرضيات البحث والمصادر الثانوية سوف يتم جمعها عن طريق اختيار وجمع العديد من الكتب والدراسات المتعلقة بموضوع البحث.

## 11. تصميم أداة الدراسة:

من أجل الحصول علي المعلومات والبيانات الأولية لهذه الدراسة سوف يقوم الباحثون بتصميم استبانة يتم من خلالها دراسة دور الادارة الالكترونية في كفاءة الأداء البنكي وتتألف استمارة الدراسة من ثلاث أقسام :

القسم الأول: خطاب موجه للمستجيبين يبين هدف الدراسة وعنوانها .

القسم الثاني: استمارة البيانات الخاصة بأفراد عينة الدراسة وهي البيانات الشخصية المتعلقة بوصف عينة الدراسة وهي : العمر ، المؤهل العلمي ، التخصص العلمي ، المؤهل المهني ، سنوات الخبرة ، المسمى الوظيفي، هل يوجد لديك حساب في مصرف الراجحي.

القسم الثالث: استمارة متغيرات الدراسة الأساسية وهي المحاور التي من خلالها يتم التعرف على متغيرات الدراسة.

## 12. حدود الدراسة:

تحدد الدراسة بالحدود الآتية:-

الحدود الموضوعية: تتناول هذه الدراسة دور الإدارة الالكترونية في تطوير الاداء المالي لبنك الراجحي- المملكة العربية السعودية-بمدينة الرياض.

الحدود المكانية: ستجري الدراسة الميدانية على البنك الراجحي-السعودية -بمدينة الرياض.

الحدود الزمانية: 2023 م

## 13. المصادر والمراجع

الحراشة، محمد عبود.(2013). *درجة استخدام الحاسوب في الإدارة* ، دراسة دكتوراه منشورة، كلية العلوم الإدارية ، جامعة البيت محافظة المفرق، الأردن.

خليل، نبيل سعد.(2014). *إدارة المؤسسات التربوية في بدايات الألفية الثالثة* ، الطبعة- الأولى، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.

د. محمد ناصر القحطاني، & صالحة محمد عبدالعزيز الشهري. (2022). أثر تطبيق حوكمة الشركات على تحسين كفاءة مؤشرات الأداء المالي في البنك الأهلي السعودي. المجلة الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، (33)، 110-95.

دادان عبد الغني (2006)، قراءة في أداء المالي والقيمة في المؤسسة، مجلة الباحث ، عدد 44، جامعة ورقلة، ص42.

الدايني ، وحيد. خضير، و رشاد. (2010). أثر الإدارة الإلكترونية ودور تطوير الموارد البشرية في تحسين أداء المنظمة، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط.  
رأفت، رضوان رأفت، (2002)، عالم التجارة الالكترونية، المنظمة العربية للتنمية ، القاهرة.

الربيع، حاكم محسن. (2013). حوكمة البنوك واثراها في الأداء والمخاطرة، دار الميسرة عمان الأردن.  
الزمر، ابراهيم سعد الدين. ( 2019 ). درجة توفر متطلبات الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية بمحافظات غزة وعلاقتها بجودة الاداء المؤسسي ، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.  
الشريف، عمر وعبدالعليم، أسامة وبيومي، هشام. (2013). الإدارة الإلكترونية مدخل إلى الإدارة التعليمية الحديثة، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.  
الصيرفي، محمد. (2006). الإدارة الالكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية .  
عبود ، نجم، (2004)، الإدارة الالكترونية ( الإستراتيجية والوظائف والمشكلات)، دار المريخ للنشر، الرياض.  
عبيدات، ذوقان، وعدس، عبد الرحمن، وعبد الخالق، كايد، (2001)، البحث العلمي: مفهومه، أدواته، أساليبه، دار الفكر للنشر، عمان.

الغول، معين محمد . ( 2019 ). دور الإدارة الإلكترونية في الجامعات الفلسطينية في الحد من مشكلات القبول والتسجيل وسبل تطويره ، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.  
قصابي إلياس . (2012). تحليل القوائم المالية كأداة لتقييم الأداء المالي ، بحث مقدم الى الملتقى الوطني حول التشخيص المالي، معهد العلوم الاقتصادي والتجاري وعلوم التسيير ، جامعة سوق اهراس، 22-23 ماي 2012.

مأمون يس بدوي، فرح يس فرح، & أيمن حسب الرسول. (2018). أثر تكنولوجيا المعلومات على تنمية الجدارة الرقمية للموارد البشرية في شركات الإنشاءات والمقاولات السعودية: دراسة حالة شركة أبصار المحدودة. Gezira Journal of Economic and Social Sciences, 9(1).

محمد خميس اسحق بلال، و أحمد آدم يوسف هارون. (2023). دور الادارة الالكترونية علي تطوير الاداء المصرفي على المصارف السودانية العاملة بمدينة زالنجي. مجلة العلوم الانسانية والطبيعية (e)2709- (0833). doi:https://doi.org/10.53796/hnsj4120

محمد، عرفات علي، (2016)، المؤتمر الأول للإدارة الإلكترونية بالجامعات السعودية، الرياض.

المغيرة، عبد العزيز بن فهد، & حمزاوي، محمد سيد مشرف.(2010). *معوقات تطبيق الإدارة الإلكترونية في إجراءات العمل الإداري من وجهة نظر موظفي ديوان وزارة الداخلية السعودية* (Doctoral dissertation).  
نور الدين، الظاهر.(2009)، *تنمية الموارد البشرية* ، عالم الكتب الحديث للنشر والتوزيع، القاهرة،  
ياسين، سعد غالب.(2020). *الإدارة الإلكترونية* ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

Networking Electronic : *business-e the Supporting* ،(2002) .A Douglas  
p.314 ، No.2 ، 12 .Vol ، Policy and Application.

olV ،world computer ،”IT with downsize to Feds“ .(1996) ،H Gary Anthes  
ss129-122 .pp ،Sep .No3, 27.

Chhabra, T.N., Suri, R.K., and Verma, S. (2009). An Introduction to e-commerce Dhanpat Rai& Co. New.

Kalakota, R., Whinston, A. (2009) Frontier of Electronic Commerce, Dorling Kindersley (India) Pvt Ltd, New Delhi,:309-344.