

Mid-Ocean University
College of Management
master of Project Management



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

Preparing

Name/ Mohmmad Abdullah Alharbi

No/232000523

Name/ Abdullah Mohammad Albedah

No/232000040

Advisor:

Dr. Walid Abdel-Jawad Suleiman Siddiq.

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Muhammad Hassan.

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

الفهرس

رقم الصفحة	البيان
1	فهرس محتويات البحث
2	الفصل الأول الإطار العام للدراسة
3	1- مقدمة
4	2- مشكلة الدراسة
5	3- الدراسات السابقة
12	4- اهداف الدراسة
13	5- أهمية الدراسة
14	6- أسئلة الدراسة
15	7- فرضيات الدراسة
16	8- متغيرات الدراسة
16	منهجية الدراسة
17	التعريفات والمفاهيم
19	حدود الدراسة
19	أسباب اختيار الدراسة
20	الخاتمة
21	المراجع والمصادر المقترحة

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

المقدمة

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

شهد العالم منذ سنوات توسعاً وتطوراً مذهلاً في سوق المعلوماتية والاتصالات وفي تقنيات هذه السوق، وقد أخذت تقنيات المعلوماتية والاتصالات ترتبط بالأنشطة والمجالات الاقتصادية على تنوعها وأصبحت هذه التقنيات عنصراً مساعداً للتقدم والتطور في تلك الأنشطة، ويعد قطاع المصارف من أبرز القطاعات التي تأثرت بثورة المعلومات والاتصالات، حيث صاحب ذلك ظهور استخدام الشبكات وربط أجهزة الحاسوب مع بعضها البعض بحيث انطلقت بسرعة ثورة تطور العمل المصرفي والتي مازالت مستمرة حتى اليوم، وهي تعيد بالتأكيد صياغة المفاهيم حول النظم المصرفية 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 بزيادة أرباحها. وبالتالي فإن عصرنة الجهاز المصرفي يتطلب اتخاذ إجراءات ووسائل كفيلة لتحسين ظروف استقبال العملاء، والاعتماد على التكنولوجيا الحديثة لتحسين نوعية الخدمات المقدمة لهم. والتوجه نحو الخدمات الإلكترونية. وللوصول إلى ذلك انتهج القطاع المصرفي السعودي عدة إصلاحات أهمها الولوج إلى إدارة عصرية إلكترونية، معتمدة في ذلك بالأساس على إدخال واستعمال التكنولوجيات الحديثة، وزودت البنوك بمختلف التكنولوجيات الحديثة والتقنيات والأساليب الداعمة للإدارة الإلكترونية، وهذا لأجل إمكانية تقديم خدمة مصرفية ذات جودة ترضي الزبائن، حيث أصبحت الخدمة المميزة هي الأساس في المفاضلة بين بنك وآخر خاصة في ظل تشابه عروض جميع البنوك تقريباً في كافة الخدمات المصرفية التي تقدمها للعملاء، الأمر الذي يتطلب الاعتماد على أساليب حديثة في تسيير أداء الخدمة المصرفية، فالخدمة المصرفية مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بمن يقدمها، وجودة الخدمة تتوقف إلى درجة كبيرة على كفاءة القائمين بأدائها، لذلك يتوجب على الإدارة البنكية الانتقال من النمط الإداري التقليدي إلى النمط الإداري الإلكتروني القائم أساساً على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

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 المستجدات العلمية والتكنولوجيا 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 مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهو الأمر الذي من شأنه أن يؤثر في تحسين 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)؟

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 للرعاية الصحية للمرضى وأوصت الدراسة بالعديد من التوصيات كضرورة تطوير الأنظمة والتشريعات الادارية لمواكبة التطبيقات الإلكترونية التي يفرضها تطبيق أسلوب الادارة الإلكترونية. تحسين النظم المعلوماتية يسهم في تحقيق تنمية صحية واقتصادية دائمة.

دراسة (محمد 2021):

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية بأبعادها (أجهزة الحاسوب، البرمجيات، الشبكة، القوى العاملة) في تحسين جودة الخدمات المصرفية بأبعادها (الموثوقية، الاستجابة، الثقة والتأكيد، التعاطف والاحتضان، والاستجابة). البعد الملموس). بالمجمع الجهوي للاستغلال (G.R.E) التابع لبنك التنمية الفلاحية والريفية بدر بالجلفة. ولتحقيق الأهداف المرجوة أجريت هذه الدراسة على عينة قوامها (101) موظفا من مقر الجمعية، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة التي تضمنت (45) عبارة كوسيلة لجمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة، وبعد تحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن مستوى إدراك (تطبيق الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية) من وجهة نظر العاملين في المجمع كان مرتفعاً؛ - وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط قوية وإيجابية بين كل بعد من أبعاد الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية. كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكل بعد من أبعاد الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية في المجمع على مستوى معنوي. ($\alpha \geq 0.05$) ; - خلصت الدراسة إلى أن هناك علاقة ارتباط قوية وإيجابية

بين أبعاد الإدارة الإلكترونية مجتمعة وجودة الخدمات المصرفية، كما تبين أن هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لأبعاد تطبيق الإدارة الإلكترونية مجتمعة على تحسين جودة الخدمات المصرفية. جودة الخدمات المصرفية في المجمع عند مستوى دلالة (0.05) باستثناء أبعاد أجهزة الحاسوب والقوى العاملة، إذ تبين أنه ليس لها تأثير على جودة الخدمات المصرفية. كما قدمت هذه الدراسة عددا من المقترحات والتوصيات أهمها الاهتمام بتطبيق الإدارة الإلكترونية التي تحقق أعلى مستوى من الجودة للشركات بشكل عام والقطاع المصرفي بشكل خاص، وضرورة تكوين وتدريب الكوادر البشرية لتتمكن من تحقيق أعلى مستويات الجودة. استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في إنجاز أعمالهم الإدارية في البنوك، حيث تساعدهم على تحسين أدائهم مما ينعكس إيجابا 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 الادارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي للمنظم الاجتماع بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي وكذلك تحديد المعوقات والمقترحات اللازمة لتطبيق الادارة الإلكترونية لرفع كفاءة الأداء الوظيفي 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 ومتطلبات تطبيق الادارة الالكترونية وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي الاستبيان كأداة تم توزيعها على عينة الدراسة من موظفي بعض إدارات الصندوق القومي للتأمين الصحي بالسودان وبينت نتائج الدراسة انتشارا الأمية الحاسوبية بين الجمهور وندرة الكوادر البشرية المختصين في النظم والبرامج والشبكات.

دراسة صيفي 2020

تسعى هذه الدراسة إلى إبراز دور الادارة الالكترونية في تعزيز الخدمات الصحية ومناقشة أهم التحديات الرقمية في قطاع الصحة لدى الدول العربية من خلال دراسة حالة مملكة البحرين نموذجا كون قطاع الصحة من بين القطاعات الهامة التي تسعى كل دولة إلى محاولة تحسين كفاءة خدماته من خلال محاولة ضمان النقل السريع للمعلومات الطبية والحصول على الاستشارة الطبية اللازمة وذلك بالاعتماد على التقنيات والأنظمة الرقمية وشبكات الاتصال التي تعتمد على التقنيات الرقمية من بينها: تقنية الحوسبة السحابية تقنية البيانات الضخمة. لتحقيق هدف الدراسة سيتم التركيز على أساسيات الادارة الالكترونية وعلاقتها بالخدمات الصحية والتعرف على

مجموعة من الاستراتيجيات بهدف التحول نحو بعرض تجربة الصحة الالكترونية بشكل يضمن للمواطنين الحصول على الخدمات والرعاية الصحية إلكترونيا مملكة البحرين نموذج في الخدمات الصحية الالكترونية وذلك بدراسة وتحليل إحصائيات لهذا التحول الرقمي في قطاع الصحة وبنيتها الرقمية المقدمة من خلال الخدمات والبرامج الالكترونية والعوامل الإيجابية التي ساهمت في رفع كفاءة وكفاءة الخدمات والرعاية الصحية

دراسة (عبد الباسط، 2019):

وهي عبارة عن أطروحة دكتوراه تحمل عنوان: "متطلبات تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر". هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توفر المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر، وتحديد معوقات التحول إلى الإدارة الإلكترونية، ولتحقيق ذلك اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي الملائم لطبيعة الموضوع وأهدافه؛ وتم خلال الدراسة الإحاطة بالإطار النظري للموضوع بمناقشة المفاهيم المرتبطة به، كما تناولت الدراسة أهمية تطبيق الإدارة الإلكترونية في الإدارة المحلية؛ وواقع تطبيقها في الإدارة المحلية 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 إحصائيا وبعد تحليل بيانات الدراسة إحصائيا تم التوصل إلى عدة نتائج، (spss) باستخدام برنامج الحزم الإحصائية) بين استجابات أفراد عينة 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 مفادها 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 والمتعلقة 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 تمّ 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 بيج بوعريج، 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 أظهرتها 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 (أبوقاعود 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) فردا. (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 كبيرا، 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 منافسا قويا 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 الإدارية 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 العامين ورؤساء الأقسام وحتى مسؤول خدمة الزبائن . وقد أدخلت البيانات التي تم جمعها إلى الحاسوب، وأجري التحليل الإحصائي لها باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for social Sciences). spss 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.

أهداف الدراسة

يهدف البحث للتعرف على أثر استخدام الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك الأهلي السعودي) وتقديم المقترحات التي تساعد تلك المؤسسات بشكل عام وذوي الاختصاص لتعزيز أهمية الربط بين تكنولوجيا نظم المعلومات ونظم الإدارة الإلكترونية للبدء في عملية التحول الرقمي الشامل وإدارة المعلومات وجودة اتخاذ القرار لدعم عملية رفع كفاءة وتحسين الأداء الخدمات المصرفية في البنك الأهلي السعودي

سعت الدراسة الى تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

- التعرف على أثر الإمكانيات البشرية المتوافرة والمؤهلة لاستخدام نظم المعلومات والجهازية لاستخدام النظم الإدارية الإلكترونية في تطوير رافع كفاءة الأداء للبنك الاهلي السعودي.
- التعريف بمفهوم الإدارة الالكترونية وتأثيرها على نظم نظام المعلومات داخل البنك الاهلي السعودي.
- التعرف على أثر الإمكانيات الفنية والبنية التحتية المتاحة التي تدعم عملية التحول الرقمي لنظم المعلومات الإدارية واستخدام الإدارة الالكترونية
- التعرف على أثر الإمكانيات المادية المتاحة الاستخدام في عملية التحول للإدارة الالكترونية في البنك الاهلي السعودي.
- ابراز مدى اهتمام البنك الاهلي السعودي باستخدام تقنية نظم المعلومات الادارية الحديثة المستخدمة في عملية التحول الى الإدارة الالكترونية في رفع كفاءة الأداء للبنك الاهلي السعودي.
- بيان أسباب ودوافع استخدام الإدارة الالكترونية في البنك الاهلي السعودي.
- معرفة المعوقات التي تحول دون استخدام الإدارة الالكترونية الحديثة للتحول الرقمي في عملية تطوير الأداء للأفراد العاملين في البنك الاهلي السعودي.
- التعرف على مفهوم الإدارة الالكترونية وعناصرها، وكذا مفهوم جودة الخدمات المصرفية وأبعادها؛ التعرف على أثر الإمكانيات التنظيمية المتاحة الاستخدام نظم التحول الرقمي في البنك الاهلي السعودي
- التعرف على مدى قبول العملاء للخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من المصرف.

أهمية الدراسة:

تستمد أهمية البحث من الأهمية التي يكتسبها الجهاز المصرفي باعتباره يقدم خدمة ال يمكن الاستغناء عنها، وبالتالي يسعى الجهاز المصرفي جاهدا لمسايرة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال للنهوض بخدماتها من خلال تعميم شبكة العالم الآلي وترقية وسائل الدفع الإلكتروني ومنه يمكن أن تكون نتائج البحث ذات أهمية للجهاز المصرفي.

أهمية العلمية:

- تستمد الدراسة أهميتها النظرية من أهمية الإدارة الإلكترونية التي أصبحت مطلبا ملحا في ظل التطورات الرقمية والمعلوماتية المتسارعة في عصرنا الحديث،
- كما تنعكس الأهمية النظرية لهذه الدراسة من خلال دورها في إثراء الدراسات السابقة في مجال الإدارة الإلكترونية بدراسة العلاقة بينها وبين الأداء الوظيفي في البنك الاهلي
- 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 مدي 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 نظم المعلومات وذلك بالاعتماد عليها في عملية تحسين الأداء نتيجة التحول الرقمي نحو الإدارة الإلكترونية.
- 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 وإثرهما على رفع كفاءة الاداء وأهمية تطبيقها في البنك الاهلي السعودي.

أسئلة الدراسة:

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

- ما مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

- ما مفهوم الخدمات المصرفية؟ ما مفهوم جودة الخدمات المصرفية في البنك الأهلي السعودي؟
- ما واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المصرف محل الدراسة؟ وكيف يؤثر هذا الواقع على جودة الخدمة المصرفية في البنك الأهلي السعودي؟
- ما هو أثر الإمكانيات المادية المتاحة الاستخدام في عملية التحول للإدارة الالكترونية في البنك الاهلي السعودي؟
- ما هي المعوقات التي تحول دون استخدام الإدارة الالكترونية الحديثة للتحول الرقي في عملية تطوير الأداء للأفراد العاملين في البنك الاهلي السعودي؟
- هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول اثر استخدام الإدارة الالكترونية علي جودة الخدمات المصرفية تعزى إلى البيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة) 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).

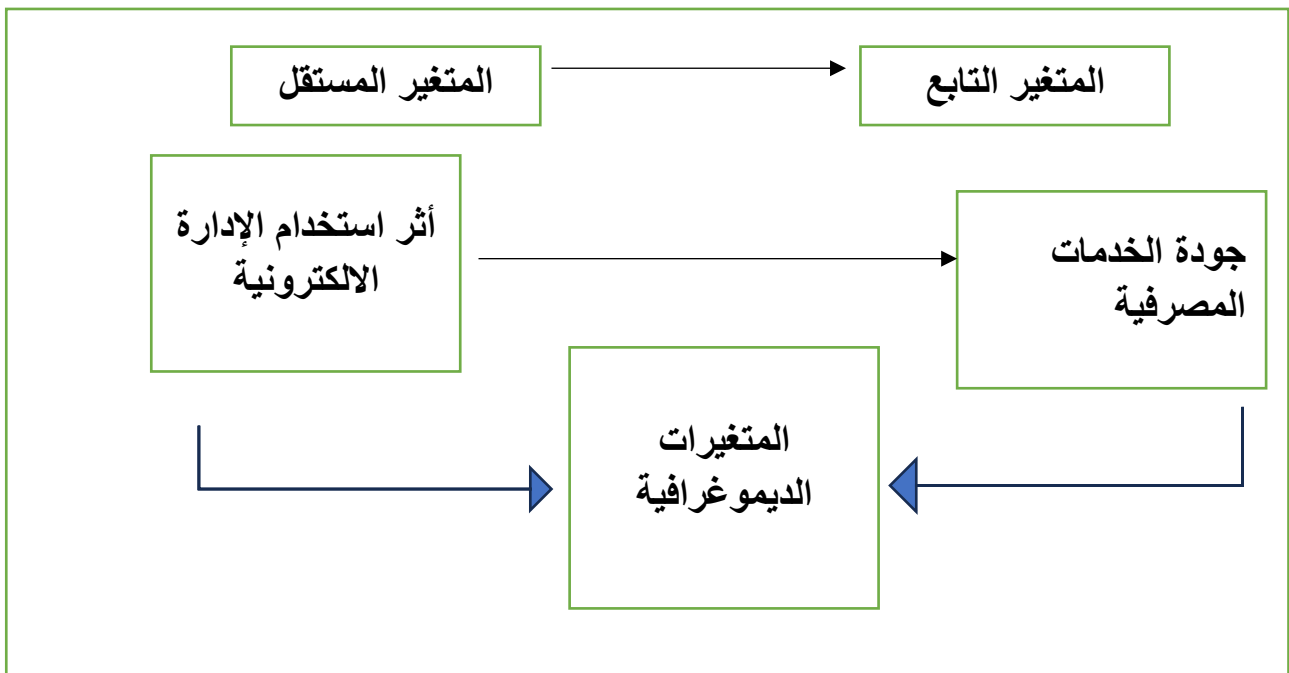
الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء للبرمجيات لا أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية (دراسة حالة البنك الاهلي السعودي).

الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعد 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 الاساسية 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 تحليليا كافيا ودقيقا 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 خصيصا 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.

المصطلحات والمفاهيم

الإدارة الإلكترونية:

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

- هي العملية الادارية المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات الإدارة والتخطيط والرقابة والتوجيه والأرشفة الإلكترونية لموارد في البنك الاهلي السعودي في المملكة العربية السعودية من أجل تحقيق أعلى كفاءة ممكنة للمؤسسات البنكية بسرعة وأقل تكلفة.

- هي عبارة عن 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

والمتميزة في مجال الانترنت وشبكات الاتصال بهدف زيادة فعالية الأداء بما يتناسب مع التقدم والتطور
الحاصل.

مفهوم الأداء:

هو كمية العمل والجهد المبذول من قبل الموظفين سواء كانت تلك المجهودات جسمانية أو عقلية والأكد أن تلك
الطاقة المبذولة تقاس بسرعة الوقت في الإنجاز.

تعريف اداء العاملين:

يمثل مخرجات او كمية الانتاج للعامل الواحد مقدرة بوحدة زمنية محدد وهو يمثل انعكاس لمدى قدرته من عدمها
في تحقيق الاهداف المتعلقة بعمله ايا كانت طبيعة هذا العمل.

مفهوم الأداء الوظيفي:

بأنه: "مدى مطابقة العمليات الإنتاجية التي يتم انجازها في فترة زمنية محددة للخطط الموضوعة مسبقا والتعرف
على أوجه القصور ونقاط الضعف والانحراف عن الخطط الموضوعة ووضع الحلول العلمية والعملية التي تكفل
تجاوز القصور وتجنب الانحراف والإنتاج مستقبلا.

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 وهى حصيلة السلوك والمعتقدات والعادات والممارسات
والتقاليد في جماعة من الأفراد.

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

خطة الدراسة:

الفصل الأول الإطار العام

الفصل الثاني الإطار النظري

الفصل الثالث الدراسة الإحصائية

الفصل الرابع النتائج والتوصيات

الملاحق

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 تحقق 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 تطوراته، 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 تعد 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، المؤسسة الحديثة للكتاب،
- 2- أحمد محمود الزامل، ناصر محمد سعود جرادات وآخرون 2019 تسويق الخدمات المصرفية، إثراء
- 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، دار الحامد للنشر، الطبعة..
- 7- ثامر البكري وأحمد الرحي 2013 تسويق الخدمات المالية، إثراء للنشر والتوزيع، الطبعة 0، عمان،
- 8- الحسيني، عائشة بنت أحمد الحسيني، 2013 أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على الأداء الوظيفي دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة.
- 9- خالد أمين عبد اهلل 2014 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، مؤسسة الوراق للنشر ودار التواصل العربي،
- 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، دار الفكر

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 السيسى 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