

قضايا بحثية 2

إعداد الطالب:
فيصل الشمري



رسالة الماجستير موضوع التكليف:

مدى إدراك المديرين لأسلوب المقارنة المرجعية في الأعمال الالكترونية واثره على تحقيق التفوق التنافسي لدى البنوك الكويتية

مبارك مطلق المطيري
جامعة الشرق الأوسط للدراسات العليا
2011م

يشهد العالم اليوم في مجال الأعمال تطوراً سريعاً متوازياً مع تطور تقنية المعلومات والاتصالات، فتحوّلت معظم الأعمال اليوم إلى الرقمنة، التي سهّلت إنجاز المهام بأسرع وقت ممكن، وأتاحت للمستفيد الخدمات في أي وقت ومن أي مكان، فأصبح التحدي اليوم أمام منظمات الأعمال التحول إلى الرقمنة، وتحويل الأعمال التقليدية إلى الأعمال الإلكترونية التي تقدم خدمة أفضل للمستفيد، وتسهم في زيادة رضاه ومعدل ولائه للمنظمة.

ولما كان كذلك اعتبر موضوع الأعمال الالكترونية موضوعاً مهماً وقضية من القضايا الساخنة في عالم الأعمال، وبالأخص في مجال البنوك والمجال المالي بشكل عام، حتى أصبح حديث الساعة المتداول بين الناس متمحوراً في سؤال: ما هو البنك الأكثر تميزاً في تقديم الخدمات الكترونياً؟ ونظراً لهذه الأهمية انطلق الباحث لتحديد عنوان الرسالة في موضوع الأعمال الالكترونية.

من الطبيعي أن يكون موضوع رسالة الماجستير يتوافق مع اهتمامات الباحث، ولو كان غير متوافق لقام الباحث باختيار عنوان آخر لرسالة الماجستير الخاصة به.

ولما كان هذا العنوان محور اهتمام الباحث فقد ركز على قضية حساسة ألا وهي إدراك المديرين لأسلوب المقارنات المرجعية من أجل تحقيق التفوق التنافسي لدى البنوك الكويتية.

إن أسلوب المقارنات المرجعية هو أحد أساليب تقييم الأداء، بالمقارنة مع السنة الأفضل، أو مع المنظمة المثالية، أو مع المنظمات الأخرى العاملة في قطاع الصناعة، وينتج عن ذلك معرفة نواحي القوة والضعف لدى المنظمة موضوع المقارنة.

لقد قام الباحث بناءً على هذا السبب باختيار البنوك الكويتية مجتمعاً للدراسة، بغية معرفة مستوى تفوقها التنافسي، في ظل تشابه الخدمات في القطاع المصرفي.

في حين إن الباحث خصص دراسته للمقارنة المرجعية للأعمال الالكترونية لدى البنوك الكويتية؛ لمعرفة إسهام المقارنات المرجعية في تحقيق التفوق التنافسي لدى البنوك الكويتية.

ومما يشار إليه إن عنوان الرسالة ضمن اهتمامات الباحث، هو ما قام به من تنبؤ باستخدام مديري البنوك الكويتية لأسلوب المقارنات المرجعية من خلال مجموعة من الإشارات، وقد قام ببرهنة التوقع بإجراء مقابلة أولية مع عينة من أولئك المديرين.

إن أسباب اختيار عنوان الرسالة من واقع الرسالة تبين في الآتي:

- يعد موضوعاً حديثاً وبالأخص في مجال الأعمال الالكترونية.
- الدور المهم للأعمال الالكترونية كونها واجهة معرفية لمنظمات الأعمال، وبالأخص البنوك.
- ربط الأعمال الالكترونية بالتفوق التنافسي لمنظمات الأعمال، ولا سيما البنوك.

- تطبيق هذه الدراسة على البنوك الكويتية لإحداث تفوق على نظيرها من البنوك في الشرق الأوسط في مجال الأعمال الالكترونية.
- إبراز مدى استفادة البنوك الكويتية من البنوك الأخرى على الصعيد المحلي والإقليمي والدولي.



Thank You