

مهارات بحثية ٣ المهمة (١٠)

اشراف: د. سنية سبع

إعداد الباحثة : منال محمد صالح

توثيق المراجع والمصادر

في قائمة المراجع



التكليف المطلوب :

توثيق لعشرة مراجع مختلفة عربية واجنبية لمؤلف واحد واكثر من مؤلف ولكتب ومقالات داخل قائمة المراجع ضمن خطة بحثية لمتغيرات من اقتراحك

العنوان المقترح : دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية

دراسة حالة بنك الراجحي بالمدينة المنورة

المقدمة:

شهد العالم منذ حقبة من الزمن موجات من التغيرات والتطورات المتسارعة في عدة مجالات (الاقتصادية، والاجتماعية، والسياسية والثقافية)، وذلك راجع إلى التقدم الهائل في تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصالات التي قربت العالم، وهو الأمر الذي أدى بدوره إلى تغير قواعد المنافسة خاصة في ظل انتشار الخصخصة والعولمة والانفتاح نحو السوق العالمية. وألزمت المنظمات البحث عن تقنيات وأساليب تسييرية حديثة تتماشى وهذه التطورات مثل الإدارة الالكترونية التي ظهرت نتيجة هذا التطور مما عزز من أهمية استخدامها وأصبحت أحد الموارد الأساسية والإستراتيجية التي تعتمد عليها المنظمات في تحسين جودة ماتقدمه وبالتالي الحصول على ميزات تنافسية وفرض وجودها وضمان بقائها. وباعتبار أن السعودية جزءا من هذا العالم فهي معنية كغيرها من الدول بضرورة مواكبة هذه التغيرات والتطورات الحاصلة خاصة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال فهي مطالبة بتحديث وعصرنة مختلف قطاعاتها خاصة القطاع المصرفي الذي يعتبر من بين القطاعات الإستراتيجية المحركة لعجلة الاقتصاد الكلي وأحد الأدوات الرئيسية التي تعتمد عليها الدولة في تنفيذ برامج الإصلاح الاقتصادي، وهو أساس النظم الاقتصادية والمالية، لدوره المهم في جمع المدخرات وتعبئتها وتوزيعها على الاستثمارات المختلفة حتى وان كان لا يتماشى مع ثقافة المجتمع السعودي المسلم، وبالتالي فهو مطالب بتبني مضامين الجودة، باعتبارها أحد المداخل الرئيسية لزيادة وتطوير القدرات التنافسية للبنوك، وتعزيز أوضاعها في الأسواق الداخلية والخارجية، وهو ما جعل البنوك تعمل جاهدة إلى تحسين وتطوير جودة خدماتها باعتبارها المفتاح الأساسي لدخول السوق البنكية والتميز فيها حيث يعتبر تقديم أفضل خدمة معيار نجاحه في السوق البنكية .

وهذا ما تسعى البنوك للوصول إليه من أجل الصمود بوجه المنافسة وخاصة بعد دخول البنوك الأجنبية للسوق المصرفية السعودية. 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 تقريبا في كافة الخدمات المصرفية التي تقدمها للعملاء، الأمر الذي تطلب الاعتماد على أساليب حديثة في تسيير أداء الخدمة المصرفية، فالخدمة المصرفية مرتبطة ارتباطا وثيقا 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 أساسا على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. فتطبيق الإدارة الإلكترونية في البنوك السعودية قد يحدث نقلة نوعية في الخدمات التي تقدمها. وذلك من خلال ما تساهم به عناصر الإدارة الإلكترونية في إحداث تحول جذري في أنماط العمل المصرفي بالتحول إلى العمل المصرفي الإلكتروني معتمدة في ذلك على الأساليب التكنولوجية الحديثة وشبكة الانترنت التي تعتبر أهم عنصر من عناصر الإدارة الإلكترونية والتي سمحت بظهور ما يعرف بالمصارف الإلكترونية التي تركز على نموذج التجارة الإلكترونية، والقدرة على ابتكار وتقديم خدمات ومنتجات جديدة للزبائن في السوق المصرفي السعودي كتطوير نظام الدفع والاعتماد على نظم التسوية المعتمدة بالمصارف الأجنبية كالمقاصة الإلكترونية (عامر، ٢٠٢٠)

وعليه جاءت هذه الدراسة كمحاولة للتعرف على دور الإدارة الإلكترونية القائمة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في بنك الراجحي بالمدينة المنورة الذي يعتبر كعينة من المصارف السعودية ومدى مساهمتها في التحسين من جودة الخدمات المصرفية

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

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، وتحقيق 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 والتي تم فيها اختيار بنك الراجحي وفروعه بالمدينة المنورة لدراسة دور الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الخدمات المصرفية.

وبناء على ما سبق يمكن طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

هل يوجد أثر لتطبيق الإدارة الالكترونية على تحسين جودة الخدمات المصرفية؟

انطلاقا من هذا التساؤل الرئيسي يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية:

هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لعتاد الحاسوب على تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك الراجحي بالمدينة المنورة؟

هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للبرامج على تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك الراجحي بالمدينة المنورة؟

هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لشبكة الاتصال على تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك الراجحي بالمدينة المنورة؟

هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للقوى البشرية على تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك الراجحي بالمدينة المنورة؟

هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات أفراد عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة (عتاد الحاسوب، البرامج، شبكة الاتصال، القوى البشرية، جودة الخدمات المصرفية) تعزى إلى البيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، السن، المؤهل العلمي، سنوات الخدمة) في بنك الراجحي بالمدينة المنورة؟
أهمية الدراسة :

تنبع أهمية هذه الدراسة من أهمية المتغيرات التي تعالجها وما لها من دور كبير وبارز في فهم التحديات والفرص التي قد تواجه القطاع المصرفي السعودي عامة وبنك الراجحي بالمدينة المنورة محل الدراسة خاصة في ظل بيئة تتسم بالتغير المستمر والتي يمكن تحديدها كالآتي:
أولاً: الأهمية العلمية:

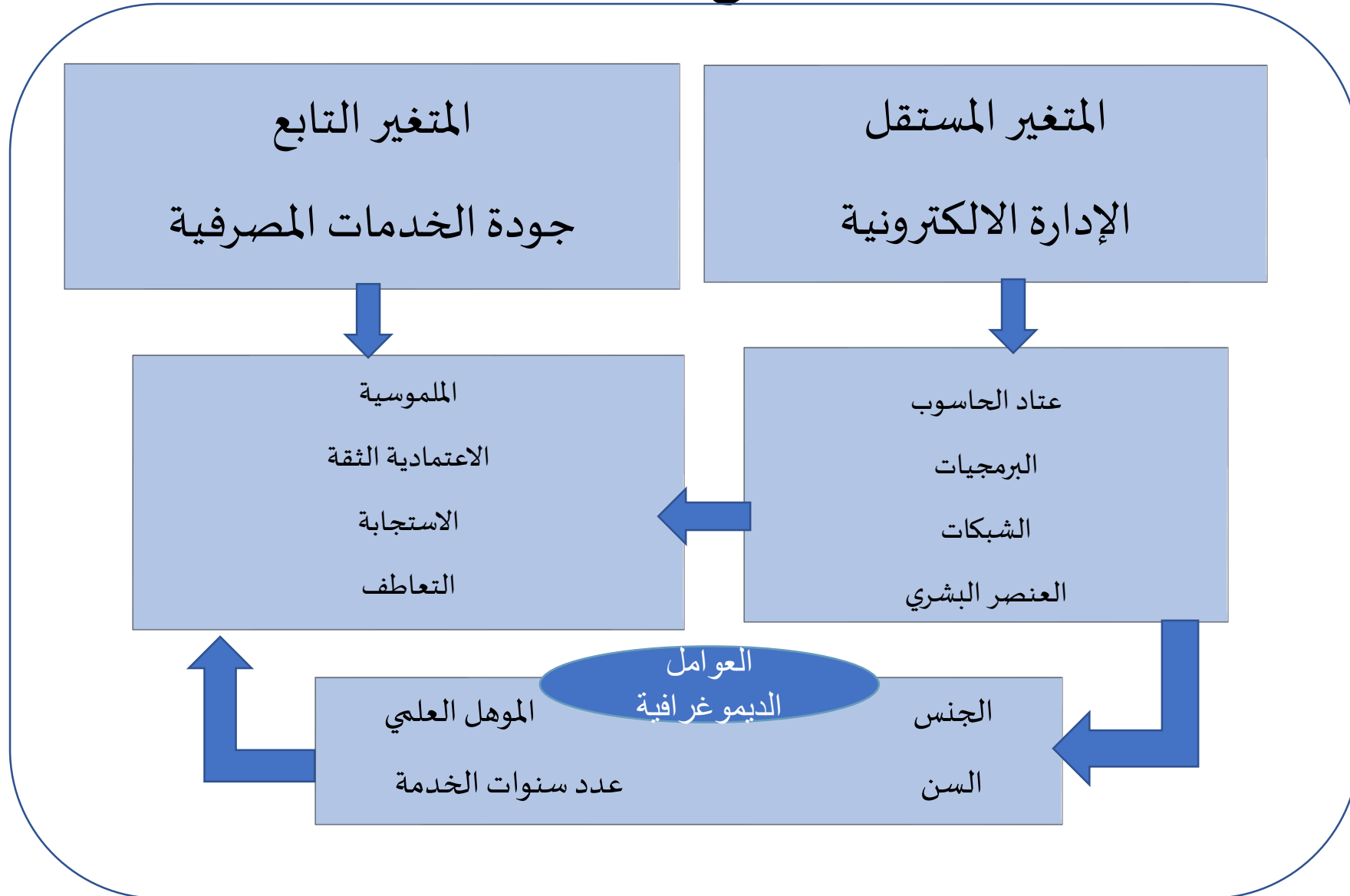
١. إثراء المعرفة النظرية: تساهم هذه الدراسة في تعزيز الأدبيات العلمية المتعلقة بالإدارة الإلكترونية ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية، خاصة في السياق السعودي.
 ٢. سد الفجوة البحثية: تستهدف الدراسة تسليط الضوء على العلاقة بين الإدارة الإلكترونية وجودة الخدمات في البنوك السعودية وخاصة بالمدينة المنورة ، مما قد يساعد في سد النقص في الأبحاث المتعلقة بهذا المجال.
 ٣. تعزيز فهم الأساليب الحديثة: تقدم الدراسة إطاراً علمياً لفهم كيفية تطبيق تقنيات الإدارة الإلكترونية لتحسين الأداء والخدمات المصرفية.
- ثانياً: الأهمية التطبيقية :

١. تحسين جودة الخدمات في بنك الراجحي: تساعد نتائج الدراسة في تقديم توصيات عملية لإدارة البنك لتحسين جودة الخدمات المقدمة باستخدام تقنيات الإدارة الإلكترونية
٢. رفع الكفاءة التشغيلية: تقدم الدراسة حلولاً مبتكرة يمكن أن تساهم في تعزيز الكفاءة التشغيلية وتقليل الوقت والتكلفة للعملاء والإدارة
٣. تعميم نتائج الدراسة: يمكن الاستفادة من هذه النتائج في بنوك أخرى داخل المملكة أو في بنوك إسلامية أخرى لتطبيق الإدارة الإلكترونية بفعالية

أهداف الدراسة :

- التعرف على مفهوم الإدارة الالكترونية وعناصرها، وكذا مفهوم جودة الخدمات المصرفية وأبعادها.
- دراسة وتقييم واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في السعودية وفي مؤسساتها البنكية خاصة.
- معرفة مدى تطور الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك السعودية وعلى رأسها بنك الراجحي بالمدينة المنورة
- التعرف على المستوى الذي وصل إليه بنك الراجحي بالمدينة في تطبيق الإدارة الالكترونية
- تحديد أثر تطبيق الإدارة الالكترونية بأبعادها على تحسين جودة الخدمات المصرفية ببنك الراجحي بالمدينة المنورة وفروعه التابعة له
- الخروج بنتائج وتوصيات ربما تفيد المؤسسات عامة وبنك الراجحي خاصة في الوصول إلى تحقيق أهدافها بكفاءة وفعالية

نموذج الدراسة



مراجعة الادبيات السابقة:

إن البحث في دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية يقودنا الى التعرض للدراسات السابقة حول هذا الموضوع فهناك عدة دراسات بعضها يتعلق بالمتغير المستقل والمتمثل في الإدارة الالكترونية، وأخرى تتعلق بالمتغير التابع والمتمثل في جودة الخدمات المصرفية ومن بين هذه الدراسات : دراسة **عبد الباسط (٢٠١٩)** بعنوان "متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر" الى التعرف على مدى توفر المتطلبات اللازمة لتطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر، وتحديد معوقات التحول الى الادارة الالكترونية، ولتحقيق ذلك اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي الملائم لطبيعة الموضوع وأهدافه ، واعتمد الباحث في الدراسة على الاستبانة، وشمل الاستقصاء عينة من موظفي الإدارة المحلية بولاية أدرار، وتم معالجة بيانات الاستبيان إحصائيا باستخدام برنامج الحزم الإحصائية spss وبعد تحليل بيانات الدراسة تم التوصل إلى عدة نتائج أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات افراد عينة الدراسة اتجاه المتطلبات (التنظيمية، البشرية، التقنية، القانونية) لتطبيق الإدارة الالكترونية في الادارة المحلية من وجهة نظر أفراد العينة، إضافة الى ذلك توصلت الدراسة الى انه لا توجد قوانين وتشريعات تنظم معاملات الإدارة الالكترونية.

ومن ضمن الدراسات التي تناولت المتغير المستقل دراسة **رحماني (٢٠١٧)** بعنوان "دور الادارة الالكترونية في تحسين تسيير المؤسسة – دراسة حالة مؤسسة كوندرو – برج بوعرييج" والتي هدفت الى التعرف على دور الإدارة الالكترونية في تحسين سير المؤسسة. أجريت الدراسة ميدانية على مستوى مؤسسة كوندور لانتاج الأجهزة الالكترونية والكهرومنزلية ببرج بوعرييج، وتم الاعتماد في جمع البيانات على الملاحظة والمقابلة كما تم توزيع استبيان لتحديد مستوى توفر الإدارة الالكترونية ومدى مساهمتها في تحسين تسيير المؤسسة محل الدراسة .

ومن بين النتائج التي اظهرتها الدراسة هو توفر عناصر الإدارة الالكترونية في مؤسسة كوندور يرقى الى مستوى المقبول ، وان مستوى توفر العنصر التقني اعلى من العنصر البشري ، الا ان شبكات الاتصال في المؤسسة تحتاج الى المزيد من التطوير ، كما تبين ان الإدارة الالكترونية ساهمت في تحسين تسيير مؤسسة كوندور ، بحيث ان الرقابة كانت اكثر وظيفة ساهمت الادارة الالكترونية 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.

ومن الدراسات التي تناولت المتغير الثاني دراسة (Nguyen et al. (2022 بعنوان: "جودة الخدمات المصرفية الرقمية"

"Digital banking service quality: The modified e-servqual model & importance-performance analysis (IPA)."

تهدف إلى استكشاف تأثير جودة الخدمة الإلكترونية على نية العملاء لاستخدام خدمات أجهزة الصراف الآلي عبر الفيديو في البنوك. الهدف الأساسي هو دراسة العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية (مثل الاستجابة، والأمان، وجودة الواجهة) وبجودة تأثيرها على سهولة الاستخدام، والفائدة المتوقعة، والموقف تجاه استخدام هذه الخدمات الرقمية تم إجراء الدراسة في فيتنام، حيث يعتبر التحول الرقمي في القطاع المصرفي أولوية استراتيجية. عينة الدراسة تتكون من ٤٥٠ عميلاً في البنوك التي تقدم خدمات الصراف الآلي عبر الفيديو. استخدم الباحثون النمذجة بالمعادلات الهيكلية لتحليل البيانات وتحديد العلاقات بين الأبعاد المختلفة (لجودة الخدمة الإلكترونية وعوامل مثل سهولة الاستخدام والفائدة المتوقعة وأظهرت الدراسة أن أبعاد جودة الخدمة الإلكترونية (الاستجابة، والأمان، وجودة الواجهة) تؤثر بشكل إيجابي على سهولة الاستخدام والفائدة المتوقعة، مما يؤدي إلى تغيير إيجابي في موقف العملاء اتجاه استخدام خدمات الصراف الآلي عبر الفيديو ومن أهم التوصيات يجب على البنوك التركيز على تحسين الأمان وجودة الواجهة الرقمية لجذب المزيد من العملاء ومن الضروري تعزيز تجارب العملاء لتشجيعهم على استخدام هذه الخدمات الرقمية الحديثة.

كما هدفت دراسة مكي (٢٠٢٦) بعنوان: "دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة." إلى التعريف بدور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة لطلاب ومنسوبي جامعة الملك عبد العزيز والتعرف على واقع الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات العامة والتطبيقات الإلكترونية بموقع إدارة القبول من وجهة نظر عينة الدراسة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي النوعي وتكون مجتمع الدراسة من طلاب ومنسوبي جامعة الملك عبد العزيز، بلغ حجم العينة (٣٠٠) فردًا، استخدم الباحث قائمة استقصاء، من أهم نتائج الدراسة: أن واقع التطبيقات الإلكترونية في الإدارة الإلكترونية تسهم في تحسين الخدمات العامة بالجامعة، وأهمها المساهمة في الوصول إلى الخدمات الإلكترونية بسهولة، إن تطبيق الخدمات الإلكترونية في الإدارة الإلكترونية يسهم في تحسين العملية التعليمية بالجامعة. ومن أهم هذه الخدمات، سهولة الوصول إلى الخدمات الأكاديمية عبر التطبيقات الإلكترونية، ويتم تطبيق الأنظمة الإلكترونية في الإدارة الإلكترونية بين واقع الإدارة الإلكترونية في تحسين الخدمات (α في العملية التعليمية، وتوجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى $=0.05$) بين مستوى تحسين جودة الخدمات العامة لعينة (α والتطبيقات الإلكترونية، توجد فروق ذو دلالة إحصائية عند مستوى $=0.05$) الدراسة. وجاءت أهم توصيات الباحث كالتالي: ضرورة تطوير الجامعة لبرامجها المقدمة للطلاب باستخدام التكنولوجيا الحديثة بشكل مستمر، والاهتمام بالأنظمة التعليمية وتقنية التعليم والمعايير التكنولوجية، واستحداث مشاريع لإحداث تحول نحو تحقيق الجودة في العملية التعليمية، ورفع كفاءة وقدرة الكوادر الفنية الداعمة لبرامج الإدارة الإلكترونية للخدمات التعليمية بالجامعة، وتوفير وتحديث البنية التحتية لإدارة القبول بالجامعة

أيضا تعرف دراسة **العطرة (٢٠١٧)** بعنوان: "استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي – حالة البنوك الجزائرية-" على أثر استخدام شبكة الانترنت على الأداء البنكي لدى البنوك الجزائرية ولتحقيق هدف الدراسة تم 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 بمعدل ٢٠ استمارة لكل بنك وبمجموع (١٦٠) استمارة، ومن بين ابرز النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هي أن أغلب البنوك الجزائرية 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 حاجات العملاء

أشارت أيضا دراسة **أسماء (٢٠٢٠)** بعنوان "دور الإدارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة بنك البركة الجزائري-وكالة بسكرة" حول معرفة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية في بنك البركة الجزائري في وكالة بسكرة، تم إدراج دراسة ميدانية لدراسة مدى مساهمة الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية من خلال الابعاد المتمثلة في جاهزية البنك الاعتمادية، الاستجابة، الأمان التعاطف. اعتمدت الباحثة على الاستبيان كأداة لجمع البيانات حيث وزعت ٣٠ استبانة للأفراد العاملين في بنك البركة واستخدمت برنامج الحزم الإحصائية لتحليل النتائج. وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدارة الالكترونية وتحسين جودة الخدمات المصرفية وبين ابعادها الخمسة ، وكانت بعض اهم نتائج الدراسة مايلي:أتاحت الصيرفة الالكترونية للمصارف خدمات متطورة استطاعت من خلالها التأثير على عملاء المصارف من خلال السرعة والفاعلية ، ينتج عن توظيف الإدارة الالكترونية في البنوك انتشار الثقافة المصرفية وزيادة التعاملات مع الفروع كما توصلت الباحثة أن جودة الخدمات عاملا مهما ورئيسيا لنجاح المؤسسات المصرفية ، وكانت من ضمن النتائج بالرغم من ان بنك البركة حديث النشأة في الجزائر الا أنه يتميز بالخبرة والكفاءة في تسيير معاملاته المالية الا ان تطوير نظمه وخدماته يبقى مرتبطا بتطوير النظام المصرفي ككل

موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة:

تعد الدراسة الحالية امتدادا للدراسات السابقة التي تم الاعتماد عليها كمراجع للحصول على المعلومات ووسيلة لتوجيه الدراسة الحالية، وفي نفس الوقت تعد هذه الدراسة إضافة جديدة وذلك باعتبارها من الدراسات التي تناولت موضوع الإدارة الالكترونية والذي يعد بشكل عام من المفاهيم الحديثة في السعودية من حيث التطبيق على كافة القطاعات، حيث أن الإضافة في هذه الدراسة هو تناولها لموضوع الإدارة الالكترونية ودورها في تحسين الجودة في واحد من أهم القطاعات الحيوية والمتمثل في القطاع المصرفي. وأما أغلب الدراسات السابقة تناولت موضوع الإدارة الالكترونية في مؤسسات عمومية إدارية.

كذلك من بين ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة هو أنها تختلف عن الدراسات السابقة من حيث الزمان والمكان فالفترة الزمنية لهذه الدراسة ستكون من ٢٠٢٥ - ٢٠٢٦ وبالتالي فهذه الدراسة تحاول إعطاء تشخيص لواقع الإدارة الالكترونية في السعودية خلال هذه الفترة من خلال الاعتماد على بعض الإحصائيات الحديثة التي تسير هذه الفترة الزمنية، بالإضافة إلى أنها ستتم في القطاع المصرفي في احد البنوك السعودية ألا وهو بنك الراجحي بالمدينة المنورة، فهذه الدراسة تتطلع إلى التعرف على واقع تطبيق الإدارة الالكترونية في القطاع المصرفي وذلك بدراسة أثارها على تحسين جودة الخدمة المصرفية، وذلك من وجهة نظر موظفي بنك الراجحي بالمدينة المنورة.

مصطلحات الدراسة وتعريفاتها :

تعريف الإدارة الالكترونية:

بالرغم من حداثة مصطلح الإدارة الالكترونية وفق ماتشير إليه أدبيات الفكر الحديث، فقد اختلف الكتاب والمفكرون في تحديد تعريف موحد وشامل للإدارة الالكترونية نظرا لاختلاف خلفياتهم العلمية.

كما ذهب الكثير من الباحثين الى القول بأن مصطلح الإدارة الالكترونية له عدة مسميات، أي أنه هو مرادف لمجموعة من المصطلحات الأخرى كالحكومة الالكترونية والإدارة عبر الخط والإدارة عن بعد ومصطلح إدارة بلا أوراق، والإدارة الرقمية ... وغيرها من المصطلحات (غنيم، ٢٠٠٩).

ومن بين أهم التعريفات الواردة لهذا المصطلح نذكر من بينها :

عرف ياسين (٢٠٢٠) الإدارة الالكترونية على أنها "منظومة الاعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها الكترونيا وعبر الشبكات "

تعرف الادارة الالكترونية بأنها: "استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحسين الكفاءة في الإدارة العامة مع التركيز على حل مشكلات البيروقراطية وتسريع الخدمات (Electronic Data Interchange) EDI (Vilkaite-vaitone and Povilaitiene, 2022).

وتعرف الإدارة الالكترونية " بأنها العملية الإدارية القائمة على الإمكانيات المتميزة للانترنت وشبكات الأعمال في التخطيط، التوجيه و الرقابة على الموارد والإمكانيات الأساسية للمنظمة والآخرين دون حدود، وهذا من أجل تحقيق أهداف المنظمة" (Shepherd and Yeo , 2003).

الأسس النظرية والفكرية لمفهوم جودة الخدمات المصرفية:

عرفت الجودة على أنها: "القدرة على تحقيق التميز وتحسين العمليات الإدارية والإنتاجية، بحيث تتوافق مع متطلبات العملاء وتلبي توقعاتهم، مع تقليل الأخطاء والعيوب". الجودة تُعتبر ركيزة أساسية لإدارة الأداء في المؤسسات لتحقيق رضا العملاء وتعزيز التنافسية " (القحطاني، ٢٠١٣)

عرف تشانغ وآخرون (Chang et al. 2022) جودة الخدمات بأنها: "ادراك العملاء للمدى الذي تلبي به الخدمة احتياجاتهم وتوقعاتهم".

تعرف الخدمة المصرفية على أنها: "نشاط أو مجموعة من الأنشطة التي يكون جوهرها غير ملموس، يقوم البنك بتقديمها لزبائنه من أجل إشباع حاجاته ورغباته، وقد يكون إنتاجها مرتبطاً بمنتج مادي وقد لا يكون كذلك، ولا يترتب عنها أي انتقال للملكية" (Ennew & Waite, 2007).

المنهجية والأدوات

الأدوات ..

سوف تستخدم الباحثة الإستبانة والمقابلة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة، بتصميم الإستبانة على الادبيات النظرية والدراسات السابقة المرتبطة بمتغيرات الدراسة ومعالجة البيانات عن طريق برنامج الحزم الإحصائية spss



مجتمع وعينة الدراسة..

بعد الرجوع لقواعد البيانات الخاص بعدد الموظفين والاستفسار من مدير البنك بالفرع الرئيسي فإن مجتمع الدراسة هم جميع موظفي بنك الراجحي بالمدينة المنورة البالغ عددهم ٢٩٦ موظف وعينة الدراسة مكونة من ١٧٠ موظف أخذت كعينة عشوائية بسيطة.

$$N = \frac{x^2 np(1 - p)}{d^2(n - 1) + x^2 p(1 - p)}$$

المنهج ..

سوف تستخدم الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يهتم بوصف الظاهرة والتعبير عنها كمياً وكيفياً حيث تتم بتجميع الشواهد من الظروف السائدة فعلاً والغرض منه الوصول إلى احتياجات تساعد على الفهم الواقع والتأكد من الفرضيات



المراجع

رحماني، سناء. (٢٠١٧). دور الإدارة الالكترونية في تحسين تسيير المؤسسة-دراسة حالة مؤسسة كوندو-برج بوعريريج-[أطروحة دكتوراه غير منشورة]. جامعة محمد خيضر بسكرة.

عامر، بوعكاز. (٢٠٢٠). تطبيق الإدارة الالكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمات المصرفية[أطروحة دكتوراه غير منشورة]. جامعة زيان عاشور الجلفة.
عبد الباسط، بن عبيد. (٢٠١٨). متطلبات تطبيق الإدارة الالكترونية في الإدارة المحلية في الجزائر[أطروحة دكتوراه غير منشورة]. جامعة محمد خيضر بسكرة.

العترة، دغوش. (٢٠١٧). استخدام شبكة الانترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي -حالة بنوك الجزائرية [أطروحة دكتوراه غير منشورة]. جامعة محمد خيضر بسكرة

غنيم، أحمد محمد. (٢٠٠٩). الإدارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق. دار ومكتبة الحامد للنشر والتوزيع.

القحطاني، عبد الرحمن محمد. (٢٠١٣). الجودة الشاملة: نشأتها وتطورها وأساليبها. مكتبة العبيكان.

مكي، الحارث عبد الله. (٢٠٢٦). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات العامة: دراسة ميدانية على الخدمات الأكاديمية المقدمة لطلبة جامعة

الملك عبدالعزيز. المجلة العربية للإدارة، ٤٦(٥)، ١-٢٢ https://aja.journals.ekb.eg/article_394059.html

المراجع

- هنودة، أسماء.(٢٠٢٠). دور الادارة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة حالة بنك الجزائري-وكالة سكرة [رسالة ماجستير غير منشورة] جامعة محمد خيضر بسكرة.
- ياسين، سعد غالب. (٢٠٢٠). الإدارة الالكترونية. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.

References

- Chang, X., Liu, Y., & Zhang, Z. (2022). *Service quality and customer satisfaction in the post-pandemic world: A study of Saudi auto care industry*. *Frontiers in Psychology*, 13, 705678. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.705678>
- Ennew, C., & Waite, N. (2007). *Managing customer relationships: A strategic framework*. Elsevier.
- Nguyen, B. K., Nguyen, T. M. N., Do, B., & Nguyen, N. (2022). *Digital banking service quality: The modified e-servqual model & importance-performance analysis (IPA)*. *Journal of Open Innovation: Technology, Market, and Complexity*, 8(3), 167. <https://doi.org/10.3390/joitmc8030167>
- Shepherd, E., & Yeo, G. (2003). *Managing electronic records: Methods, best practices, and technologies*. Facet Publishing.
- Vilkaite-Vaitone, N., & Povilaitiene, K. (2022). *E-management as a game changer in local public administration*. *Economies*, 10(8), 180. <https://doi.org/10.3390/economies10080180>



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY



Thank You