



جامعة ميد أوشن

كلية الإدارة

قسم / تخصص ماجستير إدارة اعمال

عنوان البحث

أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية دراسة ميدانية بالبنك الأهلي
السعودي

أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية دراسة ميدانية بالبنك الأهلي السعودي

إعداد الطالب/

الاسم / فهد محمد الخثعمي

الرقم الجامعي/ 251000944

إشراف/

د. فيصل عبد الحميد

العام الدراسي:

2024

خطة الدراسة

مقدمة:

قد شهد العالم في السنوات الأخيرة ثورة معلوماتية حظيت باهتمام الباحثين في الإدارة لما للمعلومات من اثر هام في جميع المجالات وفي كل القطاعات الحكومية والخاصة فقد جعل تطور التقنيات التكنولوجية الحديثة من مفهوم البيانات والمعلومات جزءا أساسيا من موارد المؤسسات فالمعلومات ثروة وتكمن أهميتها ليس في عملية اتخاذ القرار فقط بل تتعدى ذلك لتستخدم أيضا في عمليات إدارية ومالية أخرى تتطلب تطوير وتحسين الأداء للعاملين في القطاع المالي والاقتصادي المختص بالأمور المالية نظرا لأهمية ما يقومون به من اعمال ومهام تعتمد عليها المؤسسة في الحفاظ على استمراريتها وتيسير سير العمل (رشوان، 2020).

يتجه العالم نحو العولمة بكافة أشكالها في كافة النواحي لا سيما المالية منها، حيث تلعب صناعة الخدمات دورا هاما ومميزا في اقتصاديات وأسواق الدول المختلفة. الأمر الذي يتطلب من البنوك فهم ودراسة توقعات وأدراك العملاء لجودة الخدمات وطرق قياس جودة الخدمات المصرفية المقدمة، (شبل، 2019)

شهد العالم منذ سنوات توسعا وتطورا مذهلا في سوق تكنولوجيا تقنيات الإدارة الالكترونية ، وقد أخذت تقنيات الالكترونية ترتبط بالأنشطة والمجالات الاقتصادية والاجتماعية على تنوعها وأصبحت هذه التقنيات عنصرا مساعدا للتقدم والتطور في تلك الأنشطة، و يعد قطاع المصارف من أبرز القطاعات التي تأثرت بثورة الإدارة الالكترونية حيث صاحب ذلك ظهور استخدام الشبكات وربط الإدارات المختلفة داخل البنك بعضها البعض بحيث انطلقت بسرعة ثورة تطور العمل المصرفي وتمثل ذلك في جودة الخدمات المقدمة والتي مازالت مستمرة حتى اليوم، وهي تعيد بالتأكيد صياغة المفاهيم حول النظم المصرفية (شعيب، 2021).

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 في تحقيق رضا العملاء الذي يترجم الى زيادة الحصة السوقية للبنك داخل السوق (الشيخ، 2020).

لتحسين نوعية الخدمات المقدمة للعملاء تم التوجه نحو استخدام الادارة الإلكترونية. وللوصول إلى ذلك انتهج القطاع المصرفي السعودي عدة إصلاحات أهمها الولوج إلى إدارة عصرية إلكترونية، والاعتماد على التكنولوجيا الحديثة وزودت البنوك بمختلف التقنيات الاللكترونية الحديثة والأساليب الداعمة للإدارة الإلكترونية، وهذا لأجل إمكانية تقديم خدمة مصرفية ذات جودة ترضي العملاء، 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..

مشكلة الدراسة:

في عصر الثورة الرقمية الذي نعيشه الآن تتسارع وتيرة التطور التقني والتكنولوجي وتأثيره على جميع جوانب الحياة لذا تزايدت الأدوار التي تلعبها التقنية في مجال الإدارة المالية والبنوك، وما تتطلبه من توفير كادر بشري قادر على الأداء بفاعلية وكفاءة من اجل ضمان استمرارية تلك المؤسسات ولا يتوفر ذلك الا من خلال عمليات التدريب والتأهيل المستمرة للمورد البشري بتلك المؤسسات وعلي راسها العاملين بالإدارات المالية بتلك المؤسسات (المطرف، 2020)

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 جودة الخدمات المقدمة للعملاء في مجال المال والأعمال (الاورفلي، 2022).

ويعد تطبيق الإدارة الاللكترونية 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 جودة الخدمات المقدمة للعملاء وهو الأمر الذي من شأنه أن

يؤثر في رضا العملاء عن 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 بأبعادها (المكونات المادية والبرمجية وشبكات الاتصال) على جودة الخدمات المصرفية بالبنك الاهلي السعودي؟

أهمية الدراسة:

تستمد أهمية البحث من الأهمية التي يكتسبها الجهاز المصرفي باعتباره يقدم خدمة لا يمكن الاستغناء عنها، وبالتالي يسعى الجهاز المصرفي جاهدا لمسايرة التطورات الحاصلة في مجال الإدارة الالكترونية للنهوض بمستوى جودة خدمات الجهاز المصرفي.

أهمية النظرية:

- تستمد الدراسة أهميتها النظرية من أهمية الإدارة الإلكترونية التي أصبحت مطلبا ملحا في ظل التطورات الرقمية والمعلوماتية المتسارعة في عصرنا الحديث،
- تظهر الأهمية النظرية لهذه الدراسة من خلال دورها في إثراء الدراسات السابقة في مجال الإدارة بدراسة العلاقة بين الإدارة الإلكترونية ومستوى جودة الخدمات
- 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 الالكترونية المناسبة للمساعدة في عمليات التخطيط والرقابة والتوجيه داخل البنك الاهلي السعودي.
- التأصيل العلمي لمفهوم الإدارة الالكترونية وإعادة الهيكلة التنظيمية لتطوير الأداء في البنك الاهلي السعودي

أهمية التطبيقية

- الدراسة تحاول توجيه نتائج وتوصيات تفيد مستخدمي القرار في البنك الاهلي السعودي في اتخاذ ودعم استخدام الإدارة الالكترونية وذلك بالاعتماد عليها في عملية تحسين جودة الخدمات المصرفية
- تقدم دراسة شاملة ومتكاملة لنظم الإدارة الالكترونية وإثرها على جودة الخدمات المصرفية وأهمية تطبيقها في البنك الاهلي السعودي.
- تنبع أهمية هذه الدراسة لكونها تقوم بكشف أهم المعوقات التي تواجه تطبيق الإدارة الالكترونية في منظمات الأعمال عامة وفي القطاع البنكي خاصة مما يسهل عملية وضع الحلول المناسبة

أهداف الدراسة

- يهدف الهدف الرئيسي للدراسة في "بيان أثر استخدام الإدارة الالكترونية بأبعادها (المكونات المادية والبرمجية وشبكات الاتصال) على جودة الخدمات المصرفية (بالبنك الاهلي السعودي
- وتقديم المقترحات التي تساعد تلك البنك الأهلي السعودي بشكل عام وذوي الاختصاص لتعزيز أهمية الربط بين الإدارة الالكترونية ومستوى جودة الخدمات التي يقدمها البنك الأهلي
- وتتمثل الأهداف الفرعية للدراسة فيما يلي:

- دراسة أسباب ودوافع استخدام الإدارة الالكترونية في البنك الاهلي السعودي.
- التعرف على مفهوم الإدارة الالكترونية وعناصرها، وكذا مفهوم جودة الخدمات المصرفية وأبعادها.
- التعرف على مدى قبول العملاء للخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من المصرف.
- دراسة دور المكونات المادية لاستخدام الإدارة الالكترونية لها على جودة الخدمات المصرفية
- دراسة دور البرمجيات الحديثة وأثر استخدام الإدارة الالكترونية لها على جودة الخدمات المصرفية
- دراسة دور شبكات الاتصال في استخدام الإدارة الالكترونية وأثرها على جودة الخدمات المصرفية.
- دراسة دور الموارد البشرية في استخدام الإدارة الالكترونية وأثرها على جودة الخدمات المصرفية.

أسئلة الدراسة

ومن خلال التساؤل الرئيسي واستعراض الدراسات السابقة واهداف الدراسة الحالية نلاحظ انه يمكن اشتقاق عدد من التساؤلات فرعية نذكرها على النحو التالي

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء المكونات المادية استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الاهلي السعودي؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعء للبرمجيات لا أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الاهلي السعودي؟
- هل يوجد أثر لبعء شبكات الاتصال لأثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الاهلي السعودي؟
- هل يوجد أثر لبعء الموارد البشرية لأثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الاهلي السعودي

فرضيات ومتغيرات الدراسة

للإجابة على الإشكالية الرئيسية للدراسة والتساؤلات الفرعية تم صياغة الفرضيات التالية قامت الدراسة على فرضية رئيسية تنص على:-

" يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ايجابية لأثر استخدام الإدارة الالكترونية بأبعادها (المكونات المادية والبرمجية وشبكات الاتصال) على جودة الخدمات المصرفية في البنك الاهلي السعودي "

وبناء على الفرضية الرئيسية تم صياغة الفرضيات الفرعية على النحو التالي:

الفرضية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ايجابية لبعء المكونات المادية استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الاهلي السعودي.

الفرضية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ايجابية لبعء للبرمجيات لا أثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الاهلي السعودي.

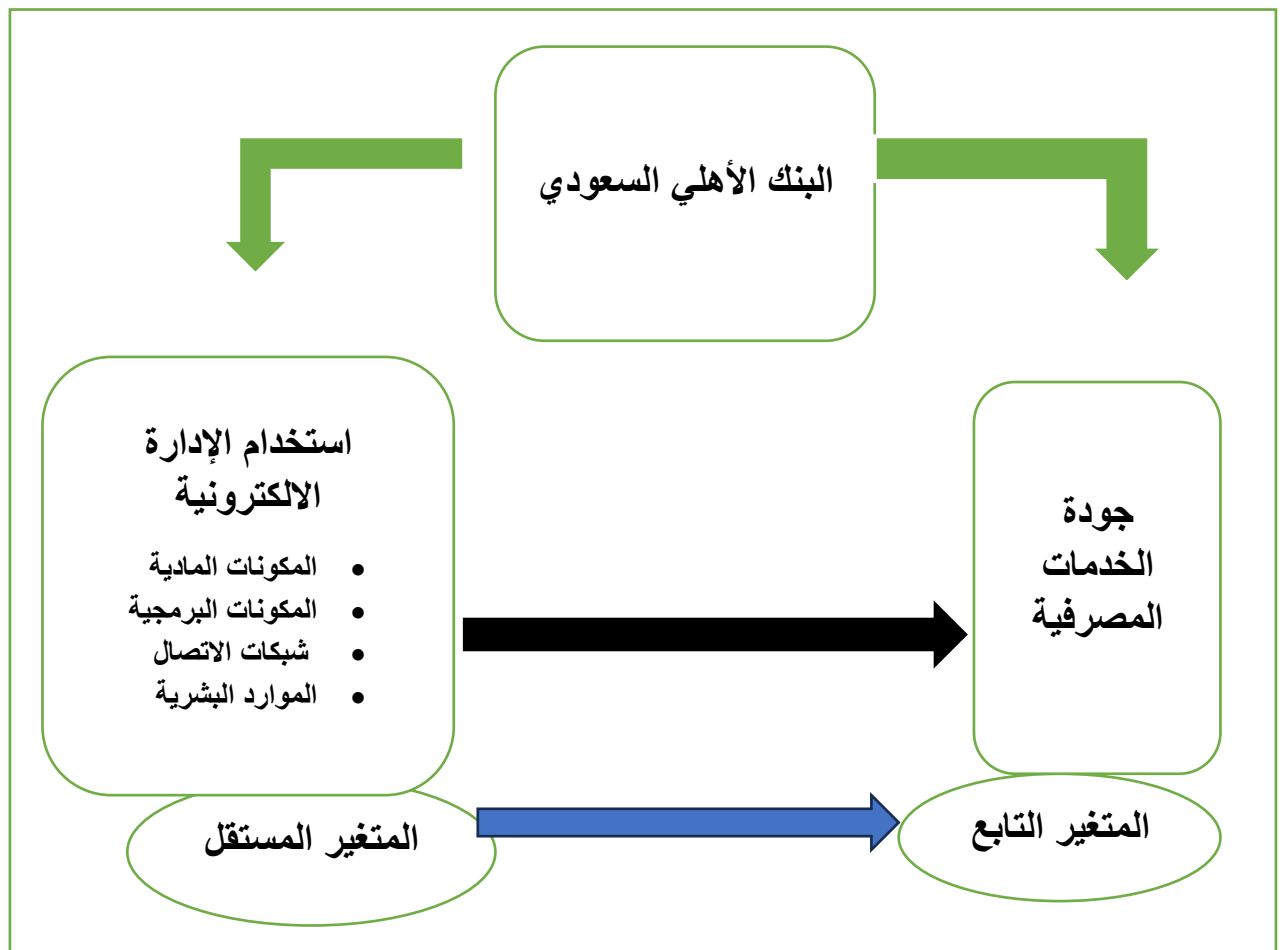
الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ايجابية لبعد شبكات الاتصال لأثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الاهلي السعودي.

الفرضية الرابعة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية ايجابية لبعد الموارد البشرية لأثر استخدام الإدارة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الاهلي السعودي.

نموذج البحث: -

المتغير المستقل: استخدام الإدارة الالكترونية

المتغير التابع: جودة الخدمات المصرفية



شكل رقم 1 متغيرات الدراسة

الدراسات السابقة:

دراسة (الشمري، 2025)

بعنوان "أثر التحول الرقمي على فعالية القرارات الاستراتيجية: دراسة تطبيقية على البنوك في المملكة العربية السعودية" تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر التحول الرقمي على فعالية القرارات الاستراتيجية في القطاع المصرفي السعودي، وذلك من خلال دراسة العلاقة النظرية والعملية بين التحول الرقمي واتخاذ القرارات الاستراتيجية.

ويُسلط البحث الضوء على أهمية التحول الرقمي كأداة لتعزيز الكفاءة التشغيلية، وتحسين جودة واستمرارية القرارات الإدارية، ودعم قادة المصارف في اتخاذ القرارات القائمة على البيانات.

وتستكشف الدراسة أبعاد التحول الرقمي، بما في ذلك البعد الاستراتيجي (الخطط والاستراتيجيات)، والبعد المؤسسي (البنية التحتية والثقافة التنظيمية)، والبعد البشري (القيادة التحويلية).

كما تُركّز على جوانب فعالية القرارات الاستراتيجية، مثل جودة القرار، والقبول، والاستمرارية، والاعتماد على المعلومات.

وتتمحور مشكلة البحث حول تقييم أثر التحول الرقمي على جودة القرارات الاستراتيجية في المصارف، وذلك من خلال اختبار الفرضيات التي تُشير إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التحول الرقمي وفعالية اتخاذ القرارات. تشير النتائج إلى أن التحول الرقمي يُعزز عمليات صنع القرار، ويزيد من كفاءة العمليات المصرفية، ويُقلل من الأخطاء البشرية، مما يُعزز تنافسية البنوك.

وتوصي الدراسة بالاستثمار في تطوير البنية التحتية الرقمية، وتدريب القيادات المصرفية على تبني التقنيات الحديثة، وتعزيز ثقافة تنظيمية رقمية. كما تُشدد على أهمية دمج الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات الضخمة في عمليات صنع القرار لمواكبة التطورات التكنولوجية وتعزيز الاستدامة في القطاع المصرفي.

دراسة (بن عامر 2024)

بعنوان "أثر القدرات الرقمية في نجاح التحول الرقمي بالمشاريع الريادية.. تبني التوجه الاستباقي من خلال تطبيق مقارنة القدرات الديناميكية" يعد التحول الرقمي تحدي حاسم لجميع المنظمات الريادية الساعية نحو النمو والتطور، ومحور انشغال أغلب أدبيات ريادة الأعمال المعاصرة. وخاصة تلك التي تركز على توضيح ما إذا كان تطوير القدرات الرقمية من شأنه أن يوفر حاجزاً منيعاً يضمن للمشاريع الريادية تحقيق استدامتها ونجاحها في ظل العصر الرقمي. لذلك، فيكمن الهدف الرئيس من هذه الدراسة هو البحث عن مدى تأثير القدرات الرقمية (من خلال عواملها الثلاثة المحورية: قدرات الاستكشاف، وقدرات الاستغلال، وقدرات التحويل) على نجاح

التحول الرقمي في المشاريع الريادية الصغيرة. ومن خلال إجراء مسح استقصائي متعمق لـ 37 مشروعًا رياديًا صغيرًا في منطقة تبوك بالمملكة العربية السعودية، توصلنا إلى أن قدرات الاستكشاف وقدرات الاستغلال وقدرات التحويل كلها تؤثر تأثيرًا إيجابيًا على نجاح التحول الرقمي بالمشاريع الريادية الصغيرة. لذلك، يجب أن تركز المشاريع الريادية الصغيرة على بناء قدراتها الرقمية لخلق قيمة مضافة لأعمالها، إذ يتمكن رواد الأعمال، من خلال تطوير قدرات الاستكشاف والاستغلال والتحويل من دمج عملياتهم وروتينيات أعمالهم مع التكنولوجيا الرقمية للحصول على ميزة تنافسية.

دراسة (دهنيين 2024):

التحول الرقمي أمر حاسم تقريبًا لجميع المنظمات الريادية ذات النمو العالي بطرق متنوعة. تعتبر موضوعات شائعة في الأدبيات المعاصرة لريادة الأعمال هي توضيح ما إذا كان تطوير القدرات الرقمية يمكن أن يوفر حلاً يمكن من خلاله للمشاريع الريادية ضمان استدامتها ونجاحها في العصر الرقمي. الهدف الرئيسي من هذه الدراسة هو فحص تأثير القدرات الرقمية (من خلال ثلاث عوامل محورية: قدرات الاستشعار، وقدرات الاستحواذ، وقدرات إعادة الهيكلة) على نجاح التحول الرقمي في المشاريع الريادية الصغيرة. من خلال إجراء مسح شامل لـ 37 مشروعًا رياديًا صغيرًا في المملكة العربية السعودية، نستنتج أن قدرات الاستشعار والتنظيم وإعادة الهيكلة لها تأثير إيجابي على نجاح التحول الرقمي. بلا شك، يجب على المشاريع الريادية الصغيرة التركيز على بناء قدراتها الرقمية لإنشاء قيمة تجارية جديدة. تشجع قدرات الاستشعار والتنظيم وإعادة الهيكلة رواد الأعمال على دمج عملياتهم التجارية مع التكنولوجيا الرقمية لتحقيق ميزة تنافسية.

دراسة (الزغي 2023):

سعت الدراسة إلى معرفة أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في شركات الاتصالات، وتقديم التوصيات والمقترحات التي تعزز دور التحول الرقمي في تحسين الأداء الوظيفي للعاملين في شركات الاتصالات. حيث انتهجت الدراسة الأسلوب الوصفي التحليلي، حيث اشتملت عينة الدراسة عينة قصدية من (مدير، مساعد مدير، رئيس قسم) في شركات الاتصالات الأردنية، حيث تم استلام (246) استبانة. حيث بينت النتائج وجود دور ذو دلالة احصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \geq 5\%$) للتحول الرقمي بأبعادها (استراتيجية التحول

الرقمي، الثقافة التنظيمية للتحويل الرقمي، القيادة التحويلية للتحويل الرقمي، الموارد البشرية) على الأداء الوظيفي للعاملين في شركات الاتصالات العاملة في المملكة الأردنية الهاشمية. بناء عليه أوصت الدراسة بالعديد من التوصيات أهمها ألا يتعلق التحويل الرقمي داخل شركات الاتصالات بالتقنية فحسب، بل بإعادة تعريف استراتيجية عمل شركات الاتصالات بالكامل، فإنه تغيير مخطط واستراتيجي وتنظيمي، من خلال إنشاء نماذج أعمال جديدة لقطاعات العمل الهيئة مدعومة بالتقنية

دراسة (عبد الرحمن، 2022):

تهدف هذه الدراسة إلى قياس أثر تطبيق التحويل 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 التحويل 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.

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 والتأكد، 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 إيجاباً على تحسين جودة الخدمة التي تقدمها البنوك، وكذلك القطاع المصرفي بشكل عام وبنك بدر بشكل خاص. ينبغي النظر مستقبلاً 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 الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة جودة الخدمة للمنظم الاجتماعي بإدارة خدمة المواطنين بالتأمين الصحي وكذلك تحديد المعوقات والمقترحات اللازمة لتطبيق الإدارة الإلكترونية لرفع كفاءة جودة الخدمة 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 الإحصائيين الاجتماعيين و 42 من الدارين وقد استخدمت الدراسة الاستبانة لجمع البيانات وفي ضوء ما سبق توصلت الدراسة إلى أن الإدارة 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 إ 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 عرض 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 اللازم 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 ة. 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 إحصائياً وبعد تحليل بيانات الدراسة إحصائياً تم التوصل إلى عدة نتائج، (spss) باستخدام برنامج الحزم الإحصائية) بين استجابات أفراد عينة ٢ 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.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

- تعطي معلومات ذات قيمة علمية وتعتبر سنداً علمياً يمكن للباحث أن يقيس عليها معلوماته
- القدرة على معرفة كيفية تناول الباحثين الآخرين لهذا الموضوع،
- الوصول للثغرات التي لم يتحدثوا عنها ويقوم هو بالحديث عنها كسابقة علمية وإضافة معلومات جديدة.
- معرفة الهيكلية العامة للبحث.
- التعرف عن قرب على كيفية كتابة البحث بالترتيب وبمناصره الكاملة.
- وجود دراسات سابقة عديدة يؤكد على مدى أهمية الموضوع الذي يتناوله الباحث في بحثه الحالي
- تحديد الفرضيات والمتغيرات التي سيدير عليها في بحثه.
- الدراسات السابقة من مصادر المعلومات الأساسية للباحث، باقتباس الكثير من المعلومات،
- بإجراء العديد من العمليات مثل المناقشات والتحليلات والمقارنات من خلال هذه الدراسات.

المبحث الأول الإدارة الإلكترونية

أصبح من الضروري على كل المنظمات الاستفادة من تلك التقنية لضمان كفاءة الأداء والإنتاج وتطوير أساليب العمل وتحقيق الأهداف المرجوة بكفاءة عالية باعتبارها القوة الدافعة للتحويلات الاقتصادية والاجتماعية

والسياسية على المستوى العالمي مما حذا بالإدارة الحالية أن تعتمد اعتمادا كبيرا على تكنولوجيا المعلومات لأن استخدام هذه التكنولوجيا المتطورة تساعدها على تبسيط الاجراءات وتقليل استخدام الورق إلى أقل ما يمكن وكان من أهم ملامح العصر الحالي ظهور مصطلح الإدارة الإلكترونية وما تحققه من فوائد جمة في جميع المجالات التي سهلت مهمة المؤسسات الطبية وازاحت عنها عبئ الخدمات التي تستغرق الوقت والجهد هذا مما أدى إلى التخلي عن أساليب الإدارة التقليدي

مفهوم الإدارة الإلكترونية -

أهداف الادارة الالكترونية تقليل كلفة إجراءات الادارة التقليدية وما يتبعها من عمليات زيادة كفاءة الأداء من خلال تلبية حاجات المستفيدين وكسب رضاهم استيعاب وتقديم الخدمات لأكبر عدد من العملاء في وقت واحد وإلغاء عامل العلاقة المباشرة بين طرفي المعاملة أو التخفيف منه مما يحد من تأثير العوامل والتأثيرات الشخصية والمزاجية للموظفين أو الدارين تجاه العملاء أرشفة البيانات والسجلات بشكل إلكتروني والاستغناء عن الأرشفة اليدوية مما يضيي من المرونة في التعامل مع الوثائق من استرجاع وتعديل وحذف ونشر ومشاركة والعديد من العمليات الادارية إلغاء الحدود المكانية والزمانية حيث يمكن إجراء العمليات الإدارية وتقديم الخدمات للعملاء في وقت ومن أ مكان من خلال وسائل وأدوات التقنيات والشبكات الحاسوبية

خصائص الإدارة الالكترونية وعناصرها:

خصائص الإدارة الالكترونية:

لعل اختلاف نمط الإدارة من الشكل التقليدي إلى نموذج الإدارة الإلكترونية مبني أساسا على استخدام تقنيات المعلومات والاتصال يجعل هذه الأخيرة تتسم بجملة من الخصائص والسمات يمكن إجمالها فيما يلي:

- توفير تكنولوجيا المعلومات من أجل دعم وبناء ثقة مؤسسية ايجابية لدى كافة العاملين.
- التعلم المستمر وبناء المعرفة وتوفير المعلومات للمستفيدين بصورة فورية مع زيادة
- تركيز نقطة اتخاذ القرار في نقاط العمل الخاصة بها مع إعطاء دعم أكبر في مراقبتها.
- الترابط بين العاملين والإدارة العليا والمتابعة والإدارة لكافة الموارد.

- إدارة ومتابعة الادارات المختلفة للمؤسسة وكأنها وحدة مركزية.
- مرونة تنظيمية يعكسها طابع المؤسسات الشبكية والمؤسسات الذكية باعتبارها تعتمد على صناعة
- المهام المنوطة بها تسمح الإدارة الالكترونية جميع الوثائق وتحقق نوعية رفيعة في معالجة البيانات
- القرار عن طريق توفير قاعدة للبيانات وربطها بمركز اتخاذ القرار وتوظيف تكنولوجيا المعلومات

سبق فوائد الإدارة الالكترونية:

زيادة الإنتاج:

إن الإدارة الالكترونية كآلية عصرية في عمليات التطوير الإداري والتغيير التنظيمي تمثل منعرجا حاسما في شكل المهام والأنشطة الإدارية التقليدية وتنطوي على مزايا أهمها المعالجة الفورية للطلبات والدقة والوضوح التام في انجاز المعاملات. (ana F. (2019))

تخفيض التكاليف:

إذا كانت الإدارة الالكترونية في البداية تحتاج لمشاريع مالية معتبرة بهدف دفع عملية التحول فإن انتهاج نموذج المنظمات الالكترونية بعد ذلك سيوفر ميزانيات مالية ضخمة حيث لم تعد الحاجة في تلك المراحل لليد العاملة ذات العدد الكبير.

تبسيط الاجراءات:

أمام الحاجة للتحديث والعصرنة الإدارية عملت جل الادارات على إدخال المعلومات إلى مصالحتها وحرصت على استخدامها الاستخدام الأمثل لما لها من إمكانيات وقدرات في تلبية حاجات المواطنين بشكل مبسط وسريع.

تحقيق الشفافية:

فالشفافية الكاملة داخل المنظمات الالكترونية هي محصلة لوجود الرقابة الإلكترونية التي تضمن المحاسبة الدورية على كل ما يقدم من خدمات إذ تعرف الشفافية بأنها الجسر الذي يربط بين المواطن ومؤسسات المجتمع المدني من جهة والسلطات المسؤولة عن مهام الخدمة العامة من جهة أخرى فهي تتيح مشاركة المجتمع بأكمله في الرؤية. (wait Y. (2020))

أهمية الإدارة الالكترونية وأهدافها

أولا/ أهمية الإدارة الالكترونية:

تقوم المؤسسة بتبني الإدارة الإلكترونية نظرا لأهميتها الكبيرة والتي يمكن إبراز أهميتها في عدة نقاط نذكر منها ما يلي:

- تبسيط الاجراءات داخل المؤسسات وهذا ينعكس إيجابا على مستوى الخدمات التي تقدمها ومنه اختصار وقت التنفيذ وانجاز المعاملات الإدارية المختلفة.
- تسهيل اجراء الاتصال بين الدوائر المختلفة للمؤسسة وكذلك مع المؤسسات الأخرى.
- الدقة والموضوعية في انجاز العمليات المختلفة داخل المؤسسة.
- التخفيف والحد من الاعتماد على التعامل الورقي وأثاره السلبية وصعوبة البحث عن المعلومة عند الحاجة لها من خلال استخدام الحاسب الآلي وتطبيقاته المختلفة.

ثانيا/ أهداف الإدارة الالكترونية:

تتمثل أهداف الإدارة الالكترونية فيما يلي 1:-

الأهداف الإدارية:

- تطوير الإدارة بشكل عام باستخدام التقنيات الرقمية الحديثة ورفع كفاءة الموظف.
- توفير المعلومات والبيانات لأصحاب القرار في الوقت المناسب.

الأهداف الاجتماعية:

- محاربة البيروقراطية والقضاء على تعقيدات العمل اليومية.
- إيجاد مجتمع قادر على التعامل مع معطيات العصر التقني.

الأهداف العلمية:

- الإجازات لإنجاز بعض المعاملات الإدارية ثم الحد منها إلى أقصى حد ممكن.

- التأكيد على مبدأ الكفاءة الشاملة تعني الدرجة العالية من النوعية أو القيمة.

الأهداف الاقتصادية:

- تحسين الانتعاش الاقتصادي وجذب الاستثمار من خلال الآليات المتطور والمتوفرة في المؤسسات.
- تقليل تكاليف التشغيل من خلال خفض كميات الملفات والخزائن لحفظها وكميات الأوراق المستخدمة والانجاز السريع للمعاملة.

مزايا تطبيق الإدارة الإلكترونية:

هناك العديد من المزايا للإدارة الإلكترونية ويمكن تصنيف أهم هذه المزايا على النحو التالي:

مزايا الإدارة الإلكترونية للمنظمة:

- إدارة ومتابعة الادارات المختلفة للمنظمة وكأنها وحدة مركزية.
- الدقة والسرعة في إنجاز الأعمال. وزيادة الإنتاجية الإدارية..

مزايا الإدارة الإلكترونية للمتعاملين مع المنظمة:

- الشفافية والوضوح في كيفية الحصول على الخدمات من المنظمة.
- إمكانية التواصل مع المنظمة في أي مكان وزمان. وسرعة الحصول على الخدمات.

مزايا الإدارة الإلكترونية للعاملين بالمنظمة:

- سهولة أداء الأعمال لتوحيد نماذج اجراءات العمل الإلكتروني.
- استمرار الاتصال الفعال بين العاملين والمستويات الإدارية.

المبحث الثاني جودة الخدمة

مفهوم جودة الخدمة:

- -جودة الخدمة هي مقياس لكيفية فهم المؤسسة لاحتياجات مستخدميها وتحقيق توقعاتهم. إن فهم كيفية تحسين جودة خدمة منتجك هو الخطوة الأساسية للنمو لأي مؤسسة.
- - هي جودة الخدمات المقدمة سواء كانت المتوقعة أو المدركة، أي التي يتوقعها الزبائن أو يدركونها في الواقع الفعلي، وهي المحدد الرئيسي لرضا السكان والمستعملين أو عدم الرضا، حيث يعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسة التي تريد تعزيز مستوى الجودة في خدماتها.
- - تعرف الجودة على أنها ذلك الفرق الذي يفصل المستعمل عن الخدمة، والجودة التي يحس بها بعد استعماله للخدمة، أو بعد تقديمها له..

يمكن تعريف جودة الخدمات من خلال الأبعاد الثلاثة الخاصة بالخدمات، وهي:

- البعد التقني والذي يتمثل في تطبيق العلم والتكنولوجيا لمشكلة معينة.
 - البعد الوظيفي أي الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى المستعمل وتمثل ذلك التفاعل النفسي والاجتماعي بين مقدم الخدمة والمستعمل الذي يستخدم الخدمة.
 - الإمكانيات المادية وهي المكان الذي تؤدي فيه الخدمة.
- من خلال المفاهيم السابقة نستنتج أن جودة الخدمات تتعلق بذلك التفاعل بين المستعمل ومقدم الخدمة حيث يرى المستعمل (الزبون) جودة الخدمة من خلال مقارنته بين ما يتوقعه والأداء الفعلي للخدمة

مكونات جودة الخدمة

يمكن تصنيف الأبعاد الرئيسية إلى 5 مكونات. دعنا نتعمق في النقاط المذكورة أعلاه ونتعلم كيفية جعل منتجك الأفضل في السوق:

أولاً: موثوقية جودة الخدمة

لن يضمن الاتساق على مدار السنة احتمالية عمل المنتج أو الخدمة على النحو المطلوب

ثانياً: جودة الخدمة الملموسة:

يجب أن يشعر العملاء بإحساس واضح بالجودة في مستوى الخدمات المقدمة لهم. تعتمد الجودة الإجمالية

ثالثا: الاستجابة:

إن الاستجابة للمستهلكين، وجعلهم يشعرون بأنهم مسموعون، ومنحهم الاتجاهات الصحيحة هو عامل رئيسي

رابعا: ضمان جودة الخدمة:

المستهلكين يتعرضون للقصف بالإعلانات الرقمية المستهدفة في كل مكان. من الصعب قياس موثوقية كل منها

خامسا: التعاطف:

استخدام المستهلك وكيف سيكون المنتج مفيدا لهم، وتوجيههم ومساعدتهم على تحقيق أهدافهم،

مفهوم الخدمة المصرفية

, بأنها " محصلة التفاعل بين العميل والمصرف نفسه، وأنه يكمن في مدركات العملاء ويشكل في ضوء توقعاتهم , عندما يكون مفهوم رضا العميل محال للتطبيق، ولهذا فإن جودة الخدمة يجب أن تقاس بمقاييس العملاء وتعتبر عنها.

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 في البنك الاهلي السعودي اعتمادا على جمع الحقائق والبيانات وتصنيفها ومعالجتها وتحليلها تحليلًا كافيًا ودقيقًا 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.

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 في البنك الاهلي السعودي
- الحدود المكانية - في البنك الاهلي السعودي - المملكة العربية السعودية
- الحدود الزمنية - 1445هـ
- الحدود البشرية - العاملين بالبنك الاهلي السعودي

المصطلحات والمفاهيم

الإدارة الإلكترونية:

- "بأنها منظومة الأعمال والأنشطة التي يتم تنفيذها إلكترونياً وعبر الشبكات حيث تقوم بإنجاز الوظائف الإدارية 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 الإدارية المعتمدة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في عمليات الإدارة والتخطيط والرقابة والتوجيه والأرشفة الإلكترونية لموارد في البنك الأهلي السعودي في المملكة العربية السعودية من أجل تحقيق أعلى كفاءة ممكنة للمؤسسات البنكية بسرعة وأقل تكلفة.
- قيام المؤسسة بمختلف مهامها وأنشطتها بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات الحديثة في إجراء معاملاتها والتواصل مع عملائها أو المستفيدين من خدماتها معتمدة في ذلك على إمكانياتها المتطورة والمتميزة في مجال الانترنت وشبكات الاتصال بهدف زيادة فعالية الأداء بما يتناسب مع التقدم والتطور الحاصل.

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

خطة الدراسة:

الفصل الأول الإطار العام

الفصل الثاني الإطار النظري

الفصل الثالث الدراسة الإحصائية

الفصل الرابع النتائج والتوصيات

الملاحق

المراجع:

- أبو سمرة مرعى 2019 أهمية التحول الرقمي في القطاع المصرفي دراسة ميدانية بالتطبيق على مصرف الراجحي بالملكة العربية السعودية
- أحمد محمود 2019 تسويق الخدمات المصرفية: مدخل نظري تطبيقي، دار البركة للنشر والتوزيع،
- الاورفلي، ايه يوسف فندلي، إبراهيم 2022. ابعاد جودة الخدمات المصرفية وتطبيقاتها، الوراق للنشر، عمان،
- الباز عدنان مصطفى 2018 تقنيات التحول الرقمي استشارات حول الأعمال التقنية،
- الحسيني، عائشة بنت أحمد الحسيني، 2013 أثر تطبيق أنظمة الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمة دراسة ميدانية على موظفات العمادات في جامعة الملك عبد العزيز بجدة.
- دريد كامل آل شبيب 2020 إدارة البنوك المعاصرة، دار المسيرة، عمان،
- رشوان عبد الرحمن 2020 دور التحول الرقمي من رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الاستثمارات.
- سامي أحمد مراد 2015 تفعيل التسويق المصرفي لمواجهة آثار الجات، المكتب العربي للمعارف،
- سليمان أحمد اللوزي، مهدي حسن زليف، مدحت إبراهيم الطراونة 2017 إدارة البنوك.
- شذى حسن، محمود فردوس 2018 دور الادارة الإلكترونية في رفع جودة الخدمات الصحية
- شعلان محمد علي 2016 حوكمة التحول الرقمي في الرؤية السعودية 2030م
- شعيب 2021 أثر تفعيل نظم المعلومات الإدارية الإلكترونية علي تحسين أداء العاملين في ظل الأوبئة
- الشيخ، عوض يوسف أحمد، 2020 دور الادارة الإلكترونية في رفع كفاءة أداء المنظمات الصحية:
- صالح الدين حسن السيسى 2019 تطبيق المعايير العالمية في إدارة الشركات، استراتيجية المنظمة
- الطراد، إسماعيل إبراهيم 2018. إدارة العمليات المصرفية: المحلية والدولية،
- عبد الرحمن بن فهد المطرف 2020 التحول الرقمي في ظل الازمات دار الجامعة الجديد. مصر
- فرغلي علي موسى 2020 تكنولوجيا المعلومات ودورها في التسويق التقليدي والإلكتروني،

- محمد، عبد الرحمن حسن 2020 واقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية:
- مصطفى مفيد مصطفى 2021 دور الادارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة
- منصور، محمود عبد الله 2021 التحول الرقمي كألية لتنمية راس المال البشري.

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

Mid-Ocean University

College of Management

Master of business management



**The Impact of E-Governance on the Quality of Banking Services (A
Field Study at the National Commercial Bank of Saudi Arabia)**

Prepared by:

Name/Fahd Mohammed Al-Khathami

University number:251000944

Advisor:

Dr. Al-Faisal Abdul Hamid Muhammad Hassan.

2025