

أثر نظم تخطيط الموارد (ERP)  
على تحسين جودة الخدمات المصرفية  
دراسة ميدانية في المصارف السعودية

د/ متولي السيد متولي عيطة

رئيس قسم الإدارة المالية

كلية ادارة الاعمال . جامعة شقراء . المملكة العربية السعودية.

مدرس بمعهد الجزيرة العالي للحاسب الآلي ونظم المعلومات الإدارية بمصر

## أثر نظم تخطيط الموارد (ERP) على تحسين جودة الخدمات المصرفية دراسة ميدانية في المصارف السعودية<sup>(١)</sup>

### الملخص:

تمثل الهدف الرئيس للبحث في تحليل العلاقة بين نظم تخطيط الموارد (ERP) وتحسين جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية السعودية، ولتحقيق هذا الهدف قُسم البحث إلى الدراسة النظرية: وتناول الباحث الإطار الفكري لنظم تخطيط الموارد وتحسين جودة الخدمات المصرفية، كذلك تحليل للدراسات السابقة وإشنتاق الفروض البحثية، وجرى اختبار فروض البحث من خلال إجراء تحليل ميداني لـ (١١) مصرف مسجل بسوق الأوراق المالية السعودي (تداول). وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: يوجد علاقة ارتباط ذي دلالة معنوية بين نظم تخطيط الموارد (ERP) وتعزيز جودة الخدمات المصرفية، حيث تُسهم في تقديم الخدمات المصرفية بدقة ومن المرة الأولى، إلى جانب سرعة استجابة موظفي المصرف للعملاء بشكل فوري. أيضاً يوجد علاقة ارتباط ذي دلالة معنوية بين نظم تخطيط الموارد (جودة النظام) وتعزيز جودة الخدمات المصرفية، حيث تُلبي نظم تخطيط الموارد الحاجات المختلفة للموظفين، وتُعزز من تكامل البيانات بين الأقسام المختلفة في المصارف. كذلك هناك علاقة ارتباط ذي دلالة معنوية بين نظم تخطيط الموارد (جودة المعلومات) وتعزيز جودة الخدمات المصرفية، حيث تُسهم نظم تخطيط الموارد في توفير معلومات تتسم بالدقة، إلى جانب توفير معلومات سهلة الفهم. وكانت أبرز توصيات البحث: تشجيع الشركات المتوسطة والصغيرة على تبني نظم تخطيط الموارد (ERP) بوصفها أحد الابتكارات التكنولوجية الحديثة، بهدف خلق قيمة مضافة تتمثل في تقديم معلومات دقيقة وملاءمة لمتخذي القرارات وتعزيز قيمة منشآت الأعمال.

**الكلمات الأساسية:** نظم تخطيط الموارد، جودة الخدمات المصرفية، أبعاد جودة الخدمات المصرفية.

(\* ) يتقدم الباحث بالشكر والعرفان لعمادة البحث العلمي. بجامعة شقراء. بالمملكة العربية السعودية

على دعمها لهذا البحث برقم G01/N029

# **The Impact of (ERP) Enterprise Resources Planning Systems on Improving the Quality of Banking Services An Empirical Study in Saudi Banks**

---

## **Abstract**

The main objective of the research is to analyze the relationship between Enterprise Resource Planning (ERP) in the Saudi business environment and its reflection on improving the quality of banking services. To achieve this goal, the research was divided into a theoretical study: The researcher discussed the intellectual framework for Enterprise Resource Planning and improving the quality of banking services, as well as an analysis of previous studies. Research hypotheses were tested by conducting a field test on a sample of (11) commercial banks registered in the Saudi stock market. The study reached a number of results, the most important of which are: There is a positive correlation between (ERP) and enhancing the quality of banking services, as it contributes to providing banking services accurately and from the first time, along with the rapid response of the bank employees to customers in an instant. There is also a positive correlation between Enterprise Resource Planning (system quality) and the enhancement of the quality of banking services, as the Enterprise Resource Planning in the bank meet the different needs of employees, and enhance the integration of data between the different departments in banks. Also, there is a positive correlation between the Enterprise Resource Planning (information quality) and enhancing the quality of banking services, where the Enterprise Resource Planning contributes to providing accurate information, in addition to providing information that is easy to understand. The most prominent recommendations were: Encouraging medium and small companies to adopt ERP systems as one of the new technological innovations to create added value represented in providing accurate and appropriate information for decision-makers and enhancing the value of business enterprises.

**Key Words:** Enterprise Resource Planning- Banking Services Quality- Banking Services Quality dimensions.

## ١ - مقدمة:

لقد شهد منتصف عقد التسعينيات شيوعاً لما يعرف بحزم برمجيات تطبيقات منظمات الأعمال "Enterprise Applications Software" بوصفه أحد الأدوات التكنولوجية ذات المزايا التنافسية، خصوصاً في مجالات خفض التكلفة، وتحسين جودة المنتجات، وتحسين الربحية. وتُعد نظم تخطيط الموارد والتي يرمز لها اختصاراً بـ(ERP)<sup>(١)</sup> أحد أكثر تلك البرمجيات إنتشاراً في مجالات ربط وتكامل سلسلة عمليات الأعمال الأساسية والداعمة، وتتكون نظم تخطيط الموارد من أنظمة فرعية تخدم وظائف كثيرة، وتطبق في العديد من المنشآت الصناعية والنفطية والمصارف والعديد من القطاعات الخدمية والتجارية (Tsai et al, 2012).

وقد حققت تلك النظم منافع كبيرة للقطاعات التي طبقتها على مختلف المستويات الإدارية والمالية والتشغيلية. وتختلف نظم تخطيط الموارد(ERP) عن النظم التقليدية من حيث الحجم والتعقيد والأثر التنظيمي والتكلفة وتأثيرها الكلي على المنشأة (عبيطة، ٢٠١٧).

ولقد قامت المصارف التجارية بالمملكة العربية السعودية بتبنى برنامج شامل للنهوض بجودة الخدمة، بحسبانها أحد أهم العوامل المؤثرة في قرارات العملاء عند اختيارهم للمصرف الذي سيتعاملون معه، وذلك في ظل تزايد حدة المنافسة في القطاع المصرفي، حيث أصبح الحفاظ على مستوى متميز من جودة الخدمات المصرفية أحد أهم محاور السياسات المصرفية، وفي أعلى درجات أولوياتها للحفاظ على العملاء الحاليين واستقطاب عملاء جدد، لذا سعت المصارف إلى توظيف استخدام تكنولوجيا ونظم المعلومات الحديثة لمواكبة التطور والحدثة في القطاع المصرفي، لتلبية حاجات العملاء بمختلف شرائحهم، خاصة أنه أصبح لدى العملاء ثقافة مصرفية جديدة، باختيار المصرف الأفضل خدمة والأعلى جودة والأقل تكلفة والأسرع في تقديم الخدمة.

---

(1) Enterprise Resource Planning (ERP).

ومما سبق، فإن هذه الدراسة جاءت لتسليط الضوء والبحث فى أهمية نظم تخطيط الموارد فى القطاع المصرفى السعودى، وقدرة هذه الأنظمة وانعكاساتها على تحسين جودة الخدمات التى تقدمها المصارف السعودية.

## ١-١ مشكلة ودوافع الدراسة

تزايدت أهمية الخدمات المصرفية فى ظل التغيرات والتطورات السريعة التى تعيشها المصارف فى العصر الحالى، بسبب حدة المنافسة فيما بينها من حيث طبيعة الخدمات المصرفية التى تقدمها، وأصبحت المصارف تسعى إلى تحسين الخدمات التى تقدمها لعملائها حتى تتمكن من الحفاظ على العملاء الحاليين واستقطاب عملاء جدد، فسعت إلى استخدام أنظمة المعلومات الحديثة والاستثمار فى تكنولوجيا المعلومات، حيث يجب أن يكون الهدف الرئيس لأنظمة المعلومات هو تحسين الخدمات المقدمة (Tsai et al, 2012).

حيث أشار (Lee et al., 2002) إلى أن قدرة المنظمات على توليد قيمة إضافية من أنظمة المعلومات ليس واضحًا وبحسب **National Research Council** فإن المصارف تعمل فى بيئة عمل متشابهة حيث يتعامل القطاع المصرفى مع نفس المنتجات/الخدمات المصرفية، لذلك تجد المصارف نفسها تستثمر الكثير على التنمية والتطوير لمنظومة المعلومات فى المصارف من أجل تقديم خدمات مصرفية بأفضل جودة متاحة (Maysami et al., 2014).

وتواجه المنظمات الخدمية ومنها المصارف مشكلة كبيرة وتحدى فى عصر المعلومات الحالى، فيما يتعلق بعمل الأنظمة المختلفة داخل المصرف مع بعضها البعض، حتى تتمكن من تبادل المعلومات بسهولة وسرعة، وتقييم أثر المعلومات على جودة الخدمات المقدمة، ويعتبر نظام تخطيط موارد المنظمة أحد أنظمة المعلومات

التي عملت بشكل أساسي على تكامل الأنظمة الفرعية العاملة في المنظمة، مما زاد قدرتها على تلبية احتياجات العملاء والرفع من مستوى وقيمة الخدمات المقدمة. وهنا تبرز مشكلة البحث، وهو دراسة منافع تطبيق نظم تخطيط الموارد وأثرها على تحسين جودة الخدمات المصرفية.

وعليه، يمكن صياغة مشكلة البحث في الإجابة عن التساؤل التالي: هل يوجد أثر لاستخدام نظم تخطيط الموارد في تحسين جودة الخدمات المصرفية في المصارف التجارية بالمملكة العربية السعودية؟ وفي إطار التساؤل العام يتناول البحث التساؤلات الفرعية التالية:

- ما هي نظم تخطيط الموارد (ERP) ومراحل تطورها.
- ما هي منافع تطبيق نظم تخطيط الموارد.
- ما هي خصائص وأبعاد جودة الخدمات المصرفية.
- ما هي خصائص الخدمات المصرفية في المصارف التجارية السعودية.

## ٢-١ أهداف البحث

يتمثل الهدف الرئيس للبحث في دراسة أثر استخدام نظم تخطيط الموارد (ERP) في تحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف التجارية بالمملكة العربية السعودية، وفي سبيل تحقيق هذا الهدف سعى البحث إلى تحقيق الأهداف الفرعية التالية: دراسة نظم تخطيط الموارد (ERP) من حيث مفهومها - أهدافها - وأسباب انتشار استخدامها، وتحليل مستوى تطبيق نظم تخطيط الموارد (ERP) في المصارف التجارية بالمملكة العربية السعودية. وتحليل الأثر الإيجابي لنظم تخطيط الموارد (ERP) على أداء الخدمات المصرفية بالمصارف وذلك من خلال تحليل ميداني بالمصارف التجارية السعودية.

### ٣-١ أهمية البحث

يهتم البحث بدراسة أثر التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات على منشآت الأعمال، ويتضح ذلك من خلال انتشار تطبيق نظم تخطيط الموارد على الرغم من حداثة النسبية لهذه النظم، وتشير دراسة (Gartner,2014) إلى أنه من المتوقع أن يصل حجم الانفاق العالمي على تكنولوجيا المعلومات (٥,٢) ترليون دولار بنهاية عام (٢٠٢٠م). ويتناول الباحث أهمية البحث من حيث:

- **الأهمية العلمية:** يُعد البحث امتداداً لأدبيات الفكر المالي والإداري التي اهتمت بدراسة أثر تطبيق نظم تخطيط الموارد على جودة المعلومات والخدمات المالية، والتي أوصت بإجراء المزيد من الدراسات تجاه منافع تطبيق تلك النظم، كما تبرز الأهمية العلمية للبحث في مواجهة قضايا جودة الخدمات المصرفية. في ضوء التغيرات الكثيرة والمعقدة في بيئة الأعمال السعودية، وخاصة في ظل تطبيق أنظمة تكنولوجيا المعلومات الحديثة، ومنها نظم (ERP) كونها أحد المواضيع ذات الاهتمام في الوقت الحالي في المجال المالي والإداري وعاملاً أساسياً في نجاح أعمال العديد من منشآت الأعمال.
- **الأهمية العملية:** حاجة البيئة العربية وخاصة السعودية لمزيد من الدراسات بشأن أثر تطبيق نظم تخطيط الموارد في منشآت الأعمال، كأحد أهم الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ولتوجيه اهتمام منشآت الأعمال نحو أهمية تطبيق تلك النظم لما لها من آثار إيجابية على أداء منشآت الأعمال وتظهر الأهمية العملية للبحث كونه يقدم أدلة عملية على أثر تطبيق نظم (ERP) على جودة الخدمات المصرفية في بيئة الأعمال السعودية.

#### ٤-١ منهج البحث

اعتمد الباحث في إجراء البحث على المنهج الاستقرائي عند تناول الإطار الفكري والتحليلي لنظم (ERP)، ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية في بيئة الأعمال السعودية، كما اعتمد الباحث على المنهج التحليلي الاختباري في الدراسة الميدانية بغرض اختبار سلامة فروض البحث، وذلك من خلال إعداد استبانة جرى تحليلها باستخدام برنامج التحليل الأحصائي (SPSS). وذلك للحصول على دليل عملي وميداني لقياس تلك العلاقة.

#### ٥-١ فروض البحث

انطلاقاً من هدف البحث وتساؤلاته، يقوم الباحث باختبار الفروض الثلاثة الأساسية التالية:

**الفرض الأول:** يُسهم تطبيق نظم تخطيط الموارد في تعزيز جودة الخدمات المصرفية.  
**الفرض الثاني:** يُؤدي تطبيق نظم تخطيط الموارد (جودة النظام) إلى تعزيز جودة الخدمات المصرفية.

**الفرض الثالث:** يُؤدي تطبيق نظم تخطيط الموارد (جودة المعلومات) إلى تعزيز جودة الخدمات المصرفية.

#### ٦-١ حدود البحث

**الحدود الزمنية:** تشمل الفترة الزمنية من بداية عام ٢٠١٩ حتى نهاية شهر ديسمبر من نفس العام.

**الحدود المكانية:** يشمل المصارف التجارية بالمملكة العربية السعودية بمنطقة الرياض وجدة.

**الحدود البشرية:** موظفو المصارف التجارية بالمملكة العربية السعودية على مختلف مستوياتهم الوظيفية.



## ٧-١ خطة البحث

في ضوء أهمية البحث وتحقيقاً لأهدافه والإجابة على تساؤلاته يُستكمل المتبقي من البحث كما يلي: يتناول **القسم الثاني**: نظم تخطيط الموارد (ERP)، في حين يتناول **القسم الثالث**: جودة الخدمات المصرفية. ويتناول **القسم الرابع**: تحليل نتائج الدراسات السابقة، فيما يعرض **القسم الخامس**: تطور الخدمات المصرفية بالمملكة العربية السعودية، و**القسم السادس**: يتناول الدراسة الميدانية واختبارات فروض البحث. ويعرض **القسم السابع**: النتائج والتوصيات والتوجهات البحثية المستقبلية.

## ٢ - نظم تخطيط الموارد (ERP)

### ١-٢ التطور التاريخي لنظم تخطيط الموارد

اتجهت العديد من الشركات المتخصصة في مجال البرمجيات وتكنولوجيا المعلومات مثل (SAP Oracle, Microsoft)، إلى إنتاج برامج تجارية متخصصة لدعم وتطوير نظم تخطيط الموارد، بهدف توفير معلومات فورية تتسم بالوقتية والملاءمة عن كافة أنشطة الشركة، وتُسهّم في تلبية احتياجات أصحاب المصالح من تلك المعلومات (Hazar & Mohamed, 2013). وقد مرت أنظمة تخطيط الموارد بثلاث مراحل أساسية كما يلي (عيطة، ٢٠١٧):

### المرحلة الأولى (MRP) Material Requirement Planning:

ظهر هذا الأسلوب في الستينيات من القرن الماضي في الولايات المتحدة الأمريكية، وذلك بصفته نظاماً للرقابة وتخفيض المخزون خلال عمليات الإنتاج، حيث كان الهدف منه تقليل المخزون من خلال تنسيق أنشطة عمليات الشراء

(Procurement Process Activities) مع عملية الإنتاج، وتمثل الوظيفة الأساسية لنظام (MRP) في تخطيط الاحتياجات من المواد الخام وإدارة الأوامر داخل الشركة وخارجها، ويتعامل هذا النظام مع بعدين أساسيين: هما الكمية والزمن حيث يحدد النظام الكميات الملائمة لكل عنصر من العناصر المكونة للمنتج النهائي، وتوقيت الإنتاج وفقاً لأوامر البيع وتواريخ شحنها للعملاء (Frazee&Khan,2012).

### المرحلة الثانية (MRPII) Manufacturing Resource Planning:

تطورت نظم تخطيط الاحتياجات من الموارد (MRP) إلى نظم تخطيط موارد التصنيع (MRPII) خلال فترة الثمانينيات من القرن الماضي، وذلك بهدف تحقيق الكفاءة في الوظائف المساندة للعملية الصناعية، وربط العمليات الصناعية بالعمليات الإدارية (عملية إتخاذ القرار المالي) في الأقسام المختلفة بهدف إنتاج منتجات ذات جودة مرتفعة، ولكن يُعاب عليها أنها ركزت على توفير نماذج وتطبيقات خاصة بوظائف جدولة وتخطيط الموارد الصناعية، باعتبارها محور إهتمام الأنظمة، وتجاهلت وجود تداخل بين الوظائف المختلفة بالمنشأة، وأهمية تحقيق التكامل فيما بينها (Trimmer et al.,2002 ; Frazee&Khan,2012).

### المرحلة الثالثة (ERP) Enterprise Resource Planning:

مع بداية تسعينيات القرن الماضي طوّرت نظم (MRPII) من أجل دمج المحاسبة المالية وإدارة المبيعات مع إدارة الموارد والتصنيع، مما أدى إلى الانتقال إلى نظم تخطيط الموارد (ERP) وفي السنوات الأخيرة طوّرت برمجيات هذه النظم لتشمل وظائف المنظمة كافة.

## ٢-٢ مفهوم نظم تخطيط الموارد

تُعد نظم (ERP) من أهم النظم الحديثة في مجال تشغيل البيانات وتوفير المعلومات، وتستند إلى قاعدة بيانات مركزية، ويحتوي هذا النظام المتكامل على مجموعة من التطبيقات الفرعية (Modules) للمساعدة في تنفيذ الوظائف الرئيسية داخل المنشأة (Dechow,2005). وأهم ما يميز تلك النظم تحقيقها للتكامل التام بين المعلومات المتدفقة عبر وظائف المنشأة المختلفة والمتمثلة في معلومات مالية وإدارية، ومعلومات عن التصنيع وإدارة الموارد البشرية، ومعلومات عن سلسلة التوريد، ومعلومات عن العملاء بما يُمكن من استخدام شبكة حاسب آلي واحدة لخدمة احتياجات الوظائف المختلفة داخل المنشأة، ومن ثم تكامل نظم المعلومات (عبد السيد، ٢٠١٧).

وتتواصل جهود الباحثين في مجال تعريف نظم (ERP) حيث عرفها ( Rell & Basel,2010) بأنها "حزم برامج جاهزة قياسية تستوعب احتياجات العديد من الأقسام من تكنولوجيا المعلومات في وحدة واحدة متماسكة". فيما عرفها (Jalal,2011) بأنها "مصطلح صناعي يشمل مجموعة من الأنشطة التي تدعمها برامج تطبيقات النظم الفرعية المتعددة التي تساعد الشركات الصناعية والشركات الأخرى على إدارة أجزاء مهمة من عملياتها اليومية، وتتضمن تخطيط المنتج والمشتريات والمخزون والتعامل مع الموردين وتوفير خدمات العملاء ومتابعة تنفيذ الأوامر". كما أن (Wong,2011) عرفها بأنها "نظام متكامل يتكون من مجموعة من التطبيقات القياسية، والتي تشمل جميع الوظائف والإدارات والتي تعمل من خلال إنشاء قاعدة بيانات مركزية واحدة على مستوى المنظمة، حيث يتم إدخال المعاملات التجارية للشركة، ويتم تسجيلها ومعالجتها، ورقابتها، والتقارير عنها". بينما أشار (Mukkamala,2013) إلى أنها "حزم برمجيات قياسية

تعمل على تطويرها شركات مثل (AP ,PeopleSoft , Oracle ,Baan) لتحقيق التكامل بين وظائف المنشأة المختلفة.

هذا، وقد استحوذت شركة (oracle) على شركة (PeopleSoft) في عام ٢٠٠٤، وأصبحت مملوكة لها بالكامل وذلك مقابل (١٠,٣٠ مليار دولار). فيما عرفها (Shannak,2015) بأنها " نظم معلومات متكاملة لإدارة وتنسيق جميع الموارد والمعلومات والوظائف على مختلف المستويات الإدارية من خلال قواعد بيانات مركزية". وعلى الرغم من تعدد المفاهيم التي تناولت نظم (ERP) فإن هناك اتفاقاً بينهم على عدد من النقاط تتمثل فيما يلي:

- الاعتماد على التطبيقات البرمجية **Software Application** والتي تضم وظائف المنشأة المختلفة ومتصلة عن طريق الحاسب الآلي.
- الاعتماد على قاعدة بيانات مركزية.
- الاعتماد في تحقيق التكامل بين وظائف المنشأة على مشاركة البيانات والمعلومات.
- تهدف إلى تحقيق التكامل بين مختلف وظائف المنشأة من خلال وجود قاعدة بيانات مركزية واحدة.

بناء على ما سبق يمكن للباحث تعريف نظم (ERP) بأنها " نظام معلومات متكامل يتكون من برامج قياسية تشمل كافة عمليات المنظمة الداخلية (الإدارية، المالية، البشرية، التسويقية، التمويلية، وغيرها) ليسهل تدفق المعلومات والوصول إليها بشكل يؤدي إلى تطوير الأعمال وزيادة الإنتاجية ورفع الكفاءة، وتطوير مستويات الخدمة، وذلك بشكل فوري يتسم بالدقة والتوقيت الملائم".

## ٢-٣ خصائص نظم تخطيط الموارد

تُعد نظم تخطيط الموارد من الابتكارات الحديثة في مجال تكنولوجيا ونظم المعلومات، لذا تتسم بمجموعة من الخصائص التي تميزها عن غيرها من النظم التقليدية، ومن ثم يتناول الباحث أهم تلك الخصائص كما يلي ( Nazem et al., 2012; Ghani et al., 2010):

- تعتمد على مجموعة من البرامج القياسية الجاهزة تُشكل فيما بينها نظام متكامل يستخدم الحاسب الآلي (Computerized Software Packages)، ويتحقق هذا التكامل من خلال (تكامل البيانات، ترميز العمليات، الاعتماد على بيانات مركزية واحدة).
- المرونة، تتسم نظم (ERP) بالمرونة حيث إنه من الممكن تفعيل أو تعطيل عمل أى من التطبيقات التي يتضمنها النظام وفقاً لمتطلبات واحتياجات الشركة، كذلك يمكن إضافة تطبيقات جديدة قد تظهر في المستقبل إلى النظام المطبق حالياً.
- توفر نظم (ERP) معلومات فورية تتسم بالدقة والتوقيت الملائم.
- توجد إصدارات متعددة لنظم (ERP) تلائم طبيعة الصناعة التي تنتمي إليها منشآت الأعمال.

هذا، وفي عام (٢٠١٧م) أصدرت مؤسسة **Panorama Consulting Solutions(PCS)** تقريراً يتضمن تصنيفاً لأكثر ١٠ شركات منتجة لأنظمة (ERP)، وذلك استناداً إلى عدد من المعايير أهمها (الحصة السوقية، تكاليف التنفيذ، فترة التنفيذ، وظائف البرمجيات، الفوائد المدركة) وذلك من خلال مسح ميداني لفترات من سبتمبر ٢٠١٢م إلى فبراير ٢٠١٦م وجاء حصر الشركات المنتجة لتلك البرامج ونسب حصتها السوقية كما يلي:

جدول رقم (١) الحصة السوقية لأنظمة ERP عالمياً

الترتيب	البرنامج	الحصة السوقية
١	SAP	٢٠,٣%
٢	Oracle	١٣,٩%
٣	Microsoft	٩,٤%
٤	INFOR	٧,٤%
٥	EPICOR	٣,٥%
٦	SAGE	٣,٥%
٧	NETSUIT	٢,٩%

المرجع: (عبد السيد، ٢٠١٧)

يتبين من الجدول السابق أن ثلاث شركات (SAP- Oracle- Microsoft)

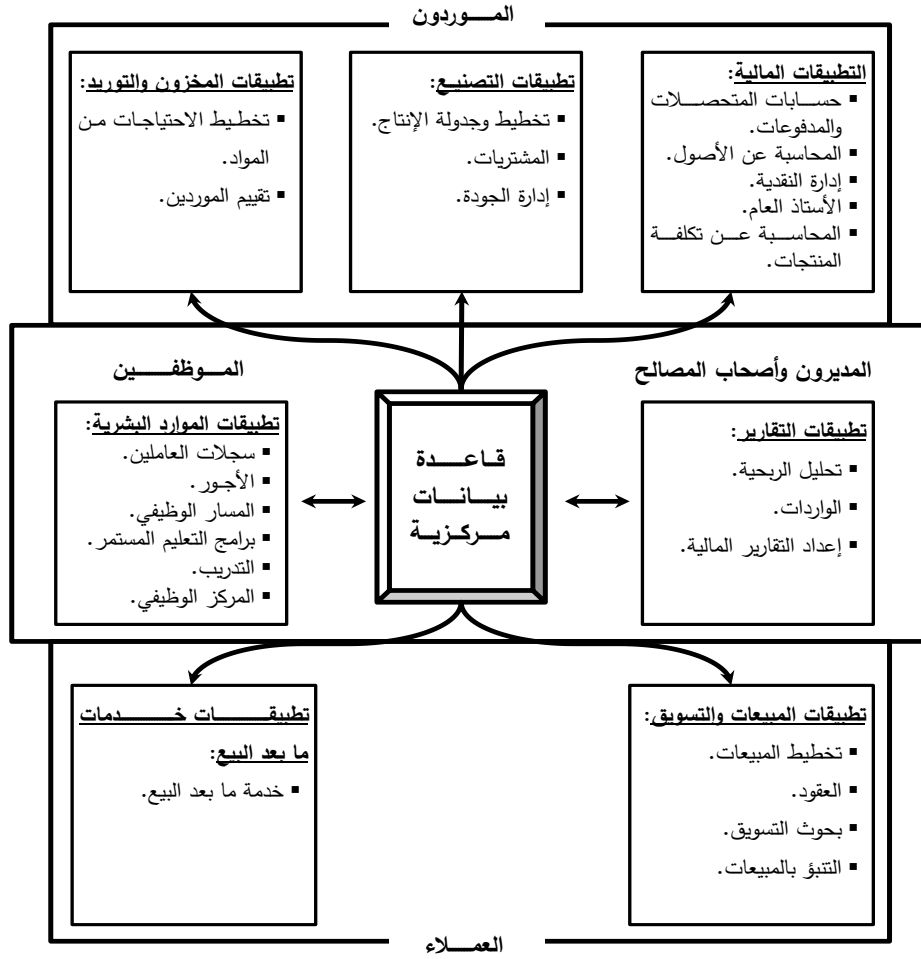
تستحوذ على أكثر من ٤٤% من الحصة السوقية لنظم تخطيط الموارد، حيث احتلت تطبيقات شركة SAP<sup>(١)</sup> أكبر أنظمة الـ ERP انتشاراً في العالم اليوم بنسبة استحوذ ٢٠,٣% ويرجع إنشاء (SAP AG) في مدينة (Walldorf) بألمانيا، ومنذ نشأتها فإنها تتطوراً سريعاً حتى أصبحت أول شركة غير أمريكية تكسر احتكار الشركات الأمريكية الخمس في مجال إنتاج البرامج الجاهزة. فيما تحتل شركة Oracle (Grope) التي أنشئت عام ١٩٧٧م في الولايات المتحدة الأمريكية، المرتبة الثانية بنسبة استحوذ بلغت ١٣,٩%، ولقد قدمت Oracle نظم (ERP) للسوق الأمريكي في عام ١٩٨٩م وللأسواق الدولية في عام ١٩٩٣م (Jacobs&Weston, 2007). ولقد اشتهرت حلول الـ (ERP) المطروحة من Oracle بأنها تستطيع الربط بين منتجات أو برامج أخرى والقدرة على التكيف لصالح المنظمة التي ستطبق أنظمتها وكأنها تصمم نظاماً خاصاً بها (In-Hose Systems) (Leary,2000).

(1) Systems Applications and Products in Data Processing (SAP).

## ٢-٤ مكونات نظم تخطيط الموارد

تتكون نظم تخطيط الموارد من مجموعة من التطبيقات كل تطبيق مسؤول عن وظيفة محددة يعمل بشكل مستقل، وأيضًا يمكن أن يعمل مع العديد من النظم الأخرى، ويحتوي كل تطبيق من التطبيقات الرئيسية على مجموعة من التطبيقات الفرعية ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي (Shahin,2012 ; Shannak,2015):

شكل رقم (١) مكونات نظم تخطيط الموارد



المرجع: (عبد السيد، ٢٠١٧)

يتضح من الشكل السابق، أن نظم تخطيط الموارد تخدم الأطراف المتعاملة مع المنشآت كافة سواءً داخل المنشأة من موظفين ومدبرين وعملاء وموردين والعديد من أصحاب المصلحة.

## ٢-٤ أبعاد نظم تخطيط موارد المنظمة

يُعد (McDaniel et al., 2008) أول من اهتم بمقاييس وأبعاد نظم المعلومات حيث قام بتقسيم أبعاد نظام المعلومات إلى سبعة أبعاد، وهي تمثل أبعاد نظام تخطيط موارد المنظمة كما يلي:

▪ **جودة النظام System Quality**: عرفها (Delone&McLean,2003) أنها خصائص النظام نفسه وتشمل: مرونة النظام، تكامل النظام، زمن الاستجابة، إدراك المستخدم، الثقة بالنظام، سهولة الاستخدام، سهولة التعلم والفوائد المتحققة من النظام، بينما قسم (Gorla et al., 2010) خصائص جودة النظام إلى مجموعتين: الأولى من وجهة نظر مصمم النظام وتشمل الخصائص المطلوبة والضرورية فقط، والمجموعة الثانية من وجهة نظر المستخدم النهائي وتشمل الخصائص التي تسهل عملية الاستخدام.

▪ **جودة المعلومات Information Quality**: وتعود كما حدده (Delone & Mclean, 2003) إلى مقاييس المعلومات والبيانات المستخدمة وخصائصها وتشمل: "الدقة، الثقة، الإيجاز، الصلة بالمشروع، أن تكون المعلومات مفهومة، الحداثة، وذات شكل مناسب. ويعرفها (Obrien, 2008) أنها تشمل الخصائص الزمنية مثل: التوقيت والحداثة والخصائص المتعلقة بالمضمون مثل: الدقة، المصدقية، الشمول، الملاءمة والخصائص الشكلية مثل: الوضوح، المرونة، التنظيم.



- **الاستخدام (Usage):** مدى استخدام النتائج التي يقدمها نظام المعلومات للمستخدم (Delone&McLean,2003).
- **رضا المستخدم (Users Satisfaction):** وهى قبول المستخدم للنظام ومدى استجابته للاستخدام الفعال لنظام المعلومات.
- **التأثير على الأفراد (Individual Impact):** وهو معياراً لأثر المعلومات على سلوك المستخدم.
- **التأثير التنظيمى (Organizational Impact):** وهو معياراً لأثر المعلومات على الأداء التنظيمى.
- **الدعم التقني:** إن توفير الدعم التقني لمستخدمي النظام هو أساس نجاح المعلومات ويعد جزء أساسى من نظام المعلومات.

### ٣- جودة الخدمات المصرفية

وتُعد جودة الخدمات المصرفية من العوامل المهمة التي تُمكن المصارف من تحقيق أهدافها، لذا أصبح الإنفاق على التسويق المصرفى للخدمات المصرفية ضرورة من أجل تحسينها وتطويرها لتساهم فى تحقيق الأهداف بعيدة المدى للمصارف (Kotler,2006). كما تُعد جودة الخدمات المصرفية من العوامل الهامة التي تكسب المصارف القدرة التنافسية، مما يمكنها من تعظيم الحصة السوقية، والقدرة على استقطاب عملاء جدد، والتفوق على المصارف المنافسة (Zeithaml et al.,2006).

### ١-٣ مفهوم جودة الخدمات المصرفية

لقد شهدت الأنظمة المصرفية فى نهاية القرن العشرين تحولات وتطورات نوعية كبيرة، ومن ضمنها تطور الخدمات المصرفية، ونتيجة لهذا التطور أدى بلوغ

معظم الخدمات المصرفية المقدمة مرحلة النضوج، وأيضًا تماثل الخدمات التي تقدمها معظم الأنظمة المصرفية الأخرى (Gronroos,1990). وبالرغم من الاهتمام المتزايد بجودة الخدمات، إلا أن الجهود المبذولة لتعريف جودة الخدمة مازالت تحمل بعض الغموض فى المعنى، على عكس مفهوم جودة السلع التي يمكن تحديدها وقياسها بدقة (الضمور، ٢٠٠٥).

ويمكن النظر إلى تعريف جودة الخدمة من عدة وجهات نظر فقد عرفت المنظمة الأوروبية لضبط الجودة (EOQC) جودة الخدمة بأنها " المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تؤثر على مقدرة السلعة أو الخدمة على تلبية حاجة معينة" (Al Karim et al.,2018). فيما يعرفها المكتب القومي للتنمية الاقتصادية في بريطانيا (NEDO) بأنها "تحقيق احتياجات السوق الخاصة بالتصميم والأداء الجيد، وخدمات ما بعد البيع (Sanjiv et al .,2015). كما عرفها المعهد الأمريكي للمعايير (ANSI) على أنها "مجموعة السمات والخصائص الكلية لمنتج أو خدمة معينة ذات مضمون منفعي قادر على تلبية حاجات ورغبات ظاهرة أو ضمنية لدى العملاء" (Hashimet al.,2015). في حين عرفت الجمعية الأمريكية جودة الخدمة بأنها " مجموعة من العمليات ذات المضمون النفعي للخدمة تتغلب فيه العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة، والمدركة من قبل العملاء، لتلبية حاجاتهم ويتجسد هذا المضمون فى بُعدين أساسيين هما: البُعد النفعي ويمثل المنافع المادية المباشرة والتي يسعى العميل للحصول عليها من جراء التعامل مع مقدمي الخدمة وهذا البعد يرتبط بالعمل، البُعد السماتي: ويبين خصائص الخدمة وسماتها والتي يجب أن ترقى إلى مستوى توقعات وإدراكات العميل وهذا البُعد يرتبط بالخدمة (Lovelock,2003:Durdana&Ines,2015).

وفي ضوء ما سبق يمكن للباحث تعريف جودة الخدمة: " بأنها عبارة عن نشاط غير ملموس أو تصرفات أو أداء يقدم من طرف محدد لمنفعة الأطراف الآخرين بغرض إشباع حاجاتهم ورغباتهم ".

### ٢-٣ خصائص جودة الخدمات المصرفية

تتميز الخدمات المصرفية بعدد من الخصائص أهمها (أبو جليل، ٢٠٠٧):

- لا يمكن صنع الخدمات المصرفية مقدماً وتخزينها.
- لا يمكن لموظف المصرف إنتاج عينات من الخدمة وإرسالها للمستهلك للحصول على موافقته عن جودتها قبل الشراء.
- لا بد من قيام موظف المصرف بالتأكد من تقديم ما يطلبه العميل.
- الخدمات المصرفية تنتج وتستهلك في نفس الوقت.
- الخدمات المصرفية غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى، في حالة وجود جودة الخدمات المصرفية تكون غير قابلة للفحص قبل تقديمها للعملاء.

### ٣-٣ أهمية جودة الخدمات المصرفية

تتبع أهمية جودة الخدمات المصرفية من خلال حرص المؤسسات المالية على تقديم خدمة ذات خصائص وسمات مميزة، عن قريناتها من المؤسسات المالية الأخرى في البيئة التي تتواجد فيها، الأمر الذي يتطلب بذل الجهود والاهتمام برغبات ومتطلبات العملاء، والسعى للحصول على الأداء الأفضل لنيل رضا العميل وقبوله للخدمة، ويترتب على ذلك اتساع الحصة السوقية للمصرف وتزايد عدد العملاء نتيجة الإقبال على الخدمة ذات الجودة العالية. بالإضافة لذلك هناك العديد من المبررات

التي تدعو إلى الاهتمام بجودة الخدمة المصرفية لعل أبرزها (McCole,2004;Bremmer&Simone,2008):

- تحقيق الربح والقدرة على المنافسة: لقد أصبح من الضروري توفير خدمات مصرفية تمتاز بجودة تفوق مثيلاتها من خلال تخفيض تكاليف تقديم الخدمة وإدارة شكاوى العملاء من جهة، ومن جهة أخرى ستساعد الخدمة المميزة على الاحتفاظ بالعملاء الحاليين وجذب المزيد من العملاء الجدد، الأمر الذي يؤدي بدوره إلى زيادة ربحية المصرف ومقدرته على المنافسة في الأسواق المحلية والعالمية.
- زيادة كفاءة العاملين: ويتم ذلك من خلال الاهتمام بالعاملين وتأهيلهم وتدريبهم وتزويدهم بالمعارف والخبرات والمهارات الفنية، ومهارات معالجة المواقف الطارئة بشكل دوري ومستمر، بالإضافة إلى تزويدهم بجميع المعلومات لجعلهم قادرين على الإجابة على أى استفسار دون الرجوع إلى غيرهم من المسؤولين.
- المحافظة على ولاء العملاء: يُشكل العميل المحور الرئيس لأعمال وجهود كافة العاملين فى المصرف، فالعميل بالنسبة للمصرف يمثل فرصة هامة لتحسين الربح فى حال الاهتمام به وبرغباته ومتطلباته، الأمر الذي سيساعد فى المحافظة على ولاء العميل نحو المصرف، فضلاً عن استقطاب المزيد من العملاء الجدد.
- تحفيز الإدارة على تطوير التكنولوجيا المستخدمة والعمل على تطويرها باستمرار.
- تساعد جودة الخدمة على خلق صورة إيجابية عن المؤسسة مقدمة الخدمة.

ومما سبق يرى الباحث أن الجودة تحقق أهدافها من جانبيين رئيسيين: أولهما الخارجى ويركز بشكل خاص على إشباع رغبات العملاء الخارجيين واحتياجاتهم بما يحقق رضائهم، وثانيهما الداخلى، ويتمثل بتخفيض التكاليف وزيادة الاعتمادية على الخدمات، وتحقيق رضا العميل الداخلى، وهذا يُسهم فى استقرار المصرف وكفاءته.

### ٣-٤ قياس جودة الخدمات المصرفية

حاز قياس جودة الخدمة مكان الصدارة فى الجهود البحثية التي أجريت فى السنوات الماضية، إلا أن هذه الجهود قد أثارت الجدل حول أكثر هذه المقاييس ثباتاً ومصداقية وواقعية فى التطبيق، وبناءً على ذلك دعت الحاجة إلى القيام بدراسات إضافية فى ظروف ومجالات متنوعة لقياس جودة الخدمة. ولعل أبرز ما توصل إليه الباحثون والدارسون فى قياس وتقييم جودة الخدمة ( Swaid&Wigand,2007; Pride&Ferrell,2006)، أسلوبين رئيسيين يتمتعان بقبول واسع فى هذا المجال، أولهما مقياس الفجوات (SERVQUAL): والذى يقوم على أساس الفرق بين توقعات العملاء لمستوى الخدمة وإدراكهم لأداء الخدمة المقدمة بالفعل، وضمن هذا السياق فإن مستوى جودة الخدمة، يقاس بمدى التطابق بين الخدمة المتوقعة والأداء الفعلي لها مستخدمة الأبعاد الخمسة لمظاهر الجودة، وبناءً عليه فإن السبب فى وجود هذا الفرق يعود لعدة فجوات موجودة عند تقديم الخدمة. ثانيهما مقياس الأداء الفعلي (SERVPERF): ويعتبر نموذجاً معدلاً من سابقه، ويركز على قياس الأداء الفعلي للخدمة المقدمة للعميل على اعتبار أن جودة الخدمة يتم التعبير عنها كنوع من الاتجاهات. بمعنى آخر تركز على أن الجودة تمثل مفهوماً اتجاهياً يتصل برضاء العميل، إضافة إلى ارتباطه بإدراك العملاء للأداء الفعلي للخدمة المقدمة، فبالرغم من اعتراف الباحثين ضمناً بأهمية إدراك العميل لجودة الخدمة، إلا أنهم يرون فى نفس الوقت بأن لكل من جودة الخدمة ورضا العميل مفهوم يختلف عن الآخر، ويتمثل هذا الاختلاف بأن جودة الخدمة هى شكل من أشكال الاتجاه الذى يعتمد على عملية تقييم طويلة الأجل، فى حين أن الرضا يمثل حالة نفسية تسبق الحكم على الجودة، وهذا يعنى أن الرضا يعتبر عاملاً وسيطاً بين الإدراك لجودة الخدمة والإدراك الحالي لهذه

الجودة وضمن هذا السياق تتم عملية تقييم جودة الخدمة المقدمة فعلياً (Pride&Ferrell,2006;Teas,2004).

وجاء هذا الأسلوب نتيجة للانتقادات التي وجهت من قبل مجموعة من الباحثين إلى نموذج الفجوات، لعل أبرزها ضعف قدرته التنبؤية، بالإضافة إلى تعقيد العمليات الإحصائية التي ينطوي عليها، وتجدر الإشارة إلى أنه لم يختلف هذا الأسلوب عن سابقه باستخدام نفس الأبعاد الخمسة الموضحة في نموذج جودة الخدمة (Pride&Ferrell,2006).

وبالرغم من قبول النموذجين السابقين لجودة الخدمة، إلا أنه مازال الجدل مستمراً حول فاعلية كلٍّ منهما، إذ واجه كل منهما مجموعة من الانتقادات التي أدت إلى إنقسام الباحثين إلى فريقين بين مؤيد ومعارض لكل مقياس منهما، الأمر الذي يستدعي إجراء المزيد من الدراسات لحسم هذا الجدل حول هذه المشكلة البحثية (Durdana&Ines,2015).

وعليه يرى الباحث إن مثل هذه القضايا المتعلقة بتنظير وقياس جودة الخدمات المصرفية، والتي لم يتم التوصل إلى حلول بشأنها تحتاج إلى مزيد من اهتمام وحماس الباحثين للتصدي لها، حتى يمكننا الوصول إلى تقييم متوازن وبناء لمفهوم وطرق قياس جودة تلك الخدمات.

### ٣-٥ أبعاد جودة الخدمات المصرفية

تُعد جودة الخدمة المصرفية مفهوماً مركباً يشتمل على مجموعة من الأبعاد التي تشكل محتواه المفاهيمي، حيث يقصد بها المعايير المستخدمة من قبل العملاء للحكم على جودة الخدمات المصرفية أو التي تشكل إدراكهم لها، حيث قدم (Parasurman & Zeithaml & Berry) عام ١٩٨٥ مقياساً لجودة الخدمات المصرفية مكون من

خمسة أبعاد أطلق عليها نموذج جودة الخدمة (**Quality Services**) لقياس الفجوة بين توقعات العملاء لجودة الخدمة وبين الأداء الفعلي لمقدمي الخدمة المصرفية. ونموذج (**Quality Services**) هو عبارة عن استمارة مؤلفة من ٢٢ بنداً صممت من أجل فهم أفضل لتوقعات ومفاهيم العملاء لجودة الخدمة المصرفية، وهو ينطلق على نطاق واسع من الصناعات الخدمية، حيث يمكن تعديله بسهولة ليضع بالاعتبار متطلبات المؤسسات (Kotler,2006; Lovelock,2003).

ويشير (Swaid&Wigand,2007) إلى أن هذه الأبعاد تشمل:

- **الملموسية:** وتمثل النواحي الملموسة في المصرف بشقيها الداخلية والخارجية، وتتمثل في التجهيزات المرتبطة بمكان تقديم الخدمة، كالمباني والتقنيات الحديثة التي يتم استخدامها لتقديم الخدمات.
- **الاعتمادية Reliability:** أي الالتزام بالمواعيد المحددة للقيام بالأعمال المصرفية وإمكان الاعتماد على مقدم الخدمة والاحتفاظ بسجلات دقيقة لأعماله، كما تشير الاعتمادية إلى قدرة المصرف من وجهة نظر العملاء على تقديم الخدمة المصرفية في الوقت الذي يناسب العميل وبدقة ترضى طموحاته.
- **الاستجابة Responsiveness:** ويقصد بها تقديم المساعدة وتزويد العملاء بالخدمة المصرفية بشكل سريع، بحيث تقاس بسرعة الرد على أسئلة العملاء واستقهاماتهم، وحل مشكلاتهم على الفور، وقدرة البنك على توفير حلول آلية سريعة.
- **المصدقية (الأمان) Assurance:** وهي التأكد بأن الخدمة المصرفية المقدمة خالية من الأخطاء أو الشك، كما تشمل الاطمئنان النفسي والمادي لوجود موظفين يوثق بهم، كما تعني القدرة على توفير مستوى الأمانة الكافية للعميل بما في ذلك القدرة على توفير المعلومات الدقيقة لإنجاز الخدمة المصرفية المتوقعة.

▪ **التعاطف Empathy:** وهي (الرعاية والاهتمام) ويقوم هذا البُعد على الرعاية وحسن التعامل ومدى الاهتمام بعميل دون الآخر، ومدى معرفة الموظفين بحاجات العملاء، إضافة إلى سهولة إنجاز العملاء لمهامهم.

ويرى الباحث أن أبعاد جودة الخدمة المصرفية تشكل محتوى يُسهم في فهم أفضل لتوقعات ومفاهيم العملاء لجودة الخدمة المصرفية، وفق المعايير المستخدمة من قبلهم على جودة الخدمة المصرفية أو التي تُشكل إدراكاتهم لها.

#### ٤ - تحليل نتائج الدراسات السابقة

يتمثل الهدف الرئيس للبحث في دراسة أثر نظم تخطيط الموارد في تحسين جودة الخدمات المصرفية في المصارف السعودية، ونظراً لتنوع الدراسات السابقة المرتبطة بموضوع البحث، وأهمية النتائج التي توصلت إليها، وفي إطار استكمال جهود تلك الدراسات قام الباحث بعرض أهم النتائج لتلك الدراسات على النحو التالي:

هدفت دراسة (Fub et al, 2007) إلى تحديد مدى استخدام المصارف لنظم (ERP) والتعرف على أهم منافع تطبيق هذا النظام والمساوئ من استخدامه، وذلك استخدام الاستبانة كأداة لجمع البيانات من عينة الدراسة المتمثلة بمدراء تكنولوجيا المعلومات والمدراء التنفيذيين في المصارف. وقد أشارت النتائج إلى أن (٤٩%) من المصارف في العالم تستخدم نظم (ERP) وأن (٢,٨%) من المصارف تخطط لتبني استخدام (ERP) في المستقبل وأن (٢٣,٤%) من المصارف لا تفكر بتبني هذا النظام. وأشارت النتائج أيضاً إلى أن نظام (ERP) في المصارف تستخدم في أقسام الموارد البشرية والمحاسبية بشكل أكبر وأن أكثر المنافع من استخدامه في المصارف هي تقديم المعلومات بجودة عالية، وتحسين جودة الخدمة وتحسين العمليات التشغيلية، وأن هناك مساوئ تمثلت بالاعتماد على مزود البرنامج بشكل عالي وعدم توافر حزم برمجيات مناسبة للمصارف.



بينما استهدفت دراسة (Madapusi,2008) إلى تقييم مزايا الأداء الناجمة من تنفيذ أنظمة تخطيط الموارد (ERP)، وذلك من خلال مجموعة من مؤشرات الأداء مثل الاحتفاظ بالعملاء، وجودة العمليات، وزيادة الإنتاج. كما سعت للكشف عن عوامل النجاح الأساسية لتنفيذ أنظمة تخطيط الموارد، وتكونت عينة الدراسة من (٩٠٠) شركة صناعية. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: تنوع مساهمات أنظمة تخطيط الموارد بمقاييس مختلفة من الأداء. كما أشارت إلى أن المنظمات التي تستخدم تلك الأنظمة تحقق مزايا أفضل من تلك المنظمات التي لا تستخدمها.

كما هدفت دراسة (Vanniraja & Manimaran,2009) إلى التعرف على تأثير المعلومات الإدارية في جودة الخدمة في القطاع المصرفي، وقد تم جمع البيانات من خلال استبانة وزعت على موظفي المصارف. واعتمدت الدراسة متغيرات مستقلة (جودة المعلومات، جودة النظام، خصائص موظفي قسم نظم المعلومات والدعم التقني) والمتغير التابع جودة الخدمة المصرفية بأبعادها، واعتمدت الدراسة متغير وسيط أداء الموظفين. وتوصلت الدراسة إلى: أن هناك علاقة إيجابية بين جودة المعلومات وجودة النظام وخصائص الموظفين تؤثر على جودة الخدمة المصرفية المقدمة للعملاء بشكل غير مباشر من خلال المتغير الوسيط أداء الموظفين، وأن المتغير المستقل الدعم التقني وحده يؤثر بشكل مباشر على جودة الخدمة المقدمة في المصارف.

حين أهتمت دراسة (Kesharwani,2010) بدراسة الاحتمالات المتوقعة من تطبيق أنظمة (ERP) في المصارف الدنماركية، حيث عرضت عوامل نجاح وفشل أنظمة تخطيط الموارد في المصارف التي يُعتقد بأن استخدام (ERP) بشكل متكامل مع تكنولوجيا وأنظمة المعلومات في المصارف سيزيد من المنافع التي يحصل عليها المصرف، من خلال تحسين مرونة وسهولة العمليات داخل المصارف في

مختلف أعمالها، مثل الدخول إلى البيانات من أى مكان، وتطوير الإدارة وأنظمة المعلومات فى مختلف أماكن العمل فى المصرف، وإمكان مراقبة المخاطر التى يمكن أن يتعرض لها المصرف فى العمليات، مثل إدارة النقدية، إلا أن هذه الأنظمة لا بد لها وأن تعمل بشكل متكامل حتى يتسنى لها النجاح داخل المصارف.

**وفى نفس السياق تمت دراسة (الفاعورى، ٢٠١٢) حيث هدفت إلى الكشف عن أثر فاعلية نظام تخطيط الموارد فى تميز الأداء المؤسسى، من خلال أبعاد فاعلية هذه الأنظمة (جودة المعلومات، جودة النظام، رضا المستخدم)، وتم إجراء الدراسة التطبيقية على (١٠٠) مستخدم لتلك الأنظمة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها: وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظام تخطيط الموارد ومتغيرات الدراسة (جودة المعلومات، جودة النظام، رضا المستخدم) مجتمعة فى تحقيق تميز الأداء المؤسسى، وأوصت الدراسة بضرورة شمول جميع القطاعات الحكومية لبرمجيات تخطيط موارد المنظمة.**

**فى حين أهتمت دراسة (الضمجى، ٢٠١٣) بتسليط الضوء على جودة الخدمات المصرفية المقدمة، وأبعادها وقياس مستواها من وجهة نظر العملاء، والتعرف على تأثير تطبيقات تكنولوجيا المعلومات فى تحسين صورة الخدمات المصرفية فى المصارف التجارية العاملة فى مدينة عدن. وكانت أهم نتائج الدراسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مستوى تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وتُعزى ذلك إلى خصائصهم الشخصية، والمهنية، وأبعاد جودة الخدمة (الملموسة، والاستجابية، والموثوقية، والتأكيد، والتعاطف) وتتأثر بتطبيق تكنولوجيا المعلومات. مما يعنى ضرورة تحسين مستوى تكنولوجيا المعلومات المستخدمة فى المصارف لتحسين جودة الخدمات المصرفية.**

وقد هدفت دراسة (Kckles, et al., 2014) إلى تحديد منافع الاعتماد على نظم (ERP) وتوصلت الدراسة إلى أن الاعتماد على نظم (ERP) يؤدي إلى تحسين فعالية إدارة مخاطر الأعمال، نتيجة الاعتماد في اتخاذ القرار على قاعدة بيانات مركزية، وتحسين الأنشطة المحاسبية وإعداد تقارير أعمال فورية تساهم في خلق القيمة لأصحاب المصالح. وتتماثل نتائج تلك الدراسة مع دراسة (Abbasi, et al., 2016) والتي تشير إلى أن نظم (ERP) تساهم في تحسين كفاءة وقدرة الأفراد العاملين بقسم المحاسبة، وأن تكامل الوظيفة المحاسبية مع الوظائف الأخرى للمنشأة يساهم في تحسين جودة التقارير المحاسبية.

بينما دراسة (Spathis&Constantinides,2017) قد هدفت إلى تناول الأسباب التي دعت المنشآت إلى التحول من نظام المعلومات بشكلة التقليدي إلى نظم تخطيط موارد المنظمة، والتغيرات التي ترتبت على هذا التغير وبالتحديد ما يخص الممارسات المحاسبية، وقد قامت الدراسة بذلك من خلال دراسة استكشافية شملت (٢٦) شركة، وقد أوضحت الدراسة أن قلب نظام المعلومات هو نظام المعلومات المحاسبي، والذي يتمثل هدفه الأساسي في توفير المعلومات للعديد من المستخدمين (الداخليين والخارجيين).

وفي هذا السياق هدفت دراسة (Al Karim et al .,2018) إلى إكتشاف أثر جودة الخدمة على رضا العملاء في مصارف القطاع الخاص، وذلك من خلال دراسة أبعاد جودة الخدمة المصرفية وهي الملموسية، والموثوقية، والاستجابة، والتعاطف والضمان، وذلك لعينة مكونة من (١١٠) مفردة، وتوصلت إلى أن جودة الخدمة لها الأثر الكبير والإيجابي على العملاء من حيث الرضا، وأن أبعاد جودة الخدمة هي حاسمة لرضا العملاء في القطاع المصرفي التجاري الخاص في بنجلادش.

بينما دراسة (Sasikal,D.2019) قد هدفت إلى قياس أثر جودة الخدمة المصرفية على ولاء ورضاء العملاء فى القطاع المصرفي. وانتهجت الدراسة المنهج الاستقصائي التحليلي حيث استخدم الباحث أداة (SERVQUAL) لقياس جودة الخدمات، وأداة (SERUPERF) لقياس ولاء العملاء، وتوصلت الدراسة إلى أن عدم وضع الماكينات الآلية في أماكن مناسبة ومريحة، وضعف التواصل مع العملاء، بشأن معرفة الاحتياجات المحددة من العوائق الرئيسية للمصارف التي تسعى إلى تحقيق الميزة التنافسية من خلال تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية.

في حين استهدفت دراسة (Sanjiv et al ., 2019) التحقق وتأكيد صلاحية أبعاد جودة الخدمة المصرفية المقدمة للأفراد، وتبنت سلم الاحتمالات والتكامل لجودة الخدمة المصممة، وشملت الدراسة (٤٨٠) عميلاً، وتوصلت الدراسة إلى أن بُعد الملموسية هو الأكثر أهمية وخاصة البيئة المادية مما يسهل التنفيذ الفعال للخدمة المقدمة بالهند.

فى ضوء ما سبق يمكن للباحث الإشارة إلى ما تتفرد به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة كما يلي:

- استفاد الباحث من الدراسات السابقة فى دعم التأسيس النظري لنظم تخطيط الموارد وأهداف تطبيقها، والعوامل المؤثرة فى نجاح تلك النظم، وتقييم نظم (ERP) من حيث شروط تطبيقها والمنافع المرتبطة بتطبيقها.
- انتشار تطبيق نظم تخطيط الموارد (ERP) وأهمية دراسة البحوث الإدارية والمالية لأثر استخدام تلك النظم على أنشطة منشآت الأعمال، وعلى الرغم من تعدد تلك البحوث التى تناولت نظم (ERP) وتأثيراتها المختلفة على المستوى الدولي، إلا أن الدراسات العربية التى أجريت فى هذا المجال تمتاز

بالندرة -حسب علم الباحث- وخاصة في بيئة الأعمال السعودية، وما أنجز منها يرتبط بأثر تلك النظم على مجالات المحاسبة الإدارية ونظم الرقابة الداخلية، وتحقيق ميزة تنافسية للمنشآت، دون أن تمتد إلى المنشآت المالية - خاصة المصارف- وأهمها جودة الخدمات المصرفية على وجه التحديد.

■ على الرغم من اتفاق الدراسات السابقة على أهمية تطبيق نظم تخطيط الموارد (ERP) وأثرها على جودة الخدمات وما توفره من معلومات، إلا أنها لم تتناول منافع تطبيق تلك النظم وانعكاساتها الإيجابية على الأداء العام والخدمات المصرفية بشكل خاص، وما لها من أثر إيجابي على القرارات الاستثمارية سواءً للإدارة أو للمستثمرين.

■ تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة من حيث وجود فروق في البيئة القانونية والثقافية والاقتصادية التي أجريت فيها هذه الدراسات مقارنة بالبيئة السعودية، حيث تسعى هذه الدراسة إلى تقديم أدلة عملية من بيئة الأعمال السعودية، وذلك أثر تطبيق نظم تخطيط الموارد على تحسين جودة الخدمات المصرفية بالمصارف السعودية. وتحليل للمنافع والانعكاسات الإيجابية على أداء تلك المصارف.

## ٥- تطور الخدمات المصرفية بالمملكة السعودية

بلغ عدد المصارف التجارية العاملة في المملكة حتى نهاية عام ٢٠١٧م (٢٥ مصرفاً) بما في ذلك فروع المصارف الأجنبية، حيث بلغت المصارف الوطنية (١١) مصرفاً، وفروع المصارف الأجنبية (٢٤) مصرفاً، وارتفع عدد فروع المصارف التجارية لتبلغ (٢٠٧٩) فرعاً، من خلال تشغيل (٤١) فرعاً جديد حتى نهاية عام ٢٠١٨م، في مختلف مناطق المملكة. (مؤسسة النقد العربي السعودي، ٢٠١٨).

فيما سجل عدد العاملين في القطاع المصرفي (٤٩١٢٠) حتى نهاية عام ٢٠١٩ م، وبلغ عدد العاملين السعوديين (٩١,٩%) من إجمالي العاملين، كما شهدت المصارف التجارية في عام ٢٠١٩ م توسعاً ملحوظاً في تشغيل واستخدام التقنية المصرفية الحديثة، بما في ذلك خدمات الهاتف المصرفي وشبكة الإنترنت، وبذلك أصبحت المصارف التجارية قادرة بشكل أكبر على خدمة الاقتصاد المحلي وعملائها، من خلال تقديم مجموعة متكاملة وحديثة من الخدمات المصرفية ذات التقنية العالية، والتي منها نظام المقاصة الإلكترونية، حيث تم البدء بمشروع المقاصة الإلكترونية خلال عام ٢٠٠٥ م، الذي يُمكن العميل من تحصيل الشيك الخاص به خلال اليوم نفسه بدلاً من النظام السابق الذي يستغرق تحصيله ثلاثة أيام، حيث بلغت عدد الشيكات التجارية والشخصية التي تمت مقاصتها بواسطة غرف المقاصة بالمملكة (٦٤٧,٢) ألف شيك بقيمة (٣٥٢,٤) مليار ريال سعودي (مؤسسة النقد العربي السعودي، ٢٠١٨).

#### ٥-١ أهم الإنجازات المصرفية الأساسية في مجال خدمات العملاء

لقد واصلت مؤسسة النقد العربي السعودي بالتعاون مع المصارف التجارية في عام ٢٠١٧ م تطوير الأنظمة التقنية المصرفية للمدفوعات، من أجل ضمان وجود تقنية مصرفية سعودية ذات بنية تحتية حديثة ومتكاملة، قادرة على استيعاب كافة التطورات المستقبلية والتزايد المستمر في التعاملات التجارية، ومن أهم هذه الإنجازات المصرفية ما يلي (مؤسسة النقد العربي السعودي، ٢٠١٨):

▪ الشبكة السعودية للمدفوعات (MADA): حققت الشبكة السعودية للمدفوعات (مدى) في عام ٢٠١٨ م عدد من الإنجازات، واستمر النمو في حجم العمليات

الآلية لأجهزة الصرف الآلى ونقاط البيع والبطاقات المصرفية على المستويين الداخلي والخارجي، فعلى المستوى الداخلي تواصل الشبكة السعودية تحقيق الإنجازات والنجاحات فى تقديم خدمات مصرفية مميزة، وتسخر أفضل التقنيات فى سبيل تقديم الخدمات بالسرعة والدقة والأمان، وحقت الشبكة السعودية زيادة فى عدد أجهزة الصرف الآلى (ATMs) العاملة فى المملكة لىبلغ (١٨,٣٣٣) ألف جهازاً، زيادة عدد بطاقات الصرف الآلى المصدرة لتصل حوالى (٢٨,٤) مليون بطاقة صرف آلى، وارتفع عدد العمليات التى تم تنفيذها عبر (مدى) عام ٢٠١٧ لتبلغ (٨٧٠) مليون عملية، بإجمالى قيمة مسحوبات (٤٤٠,٧) مليار ريال، زيادة عدد أجهزة نقاط البيع فى عام ٢٠١٧م لتبلغ (٢٩٩,٩٤٢) جهازاً، وزيادة عدد عمليات البيع المنفذة عبر نقاط البيع لتبلغ (٨,٧) مليون عملية بقيمة مبيعات منفذة (٢٠٠,٥) مليار ريال (مؤسسة النقد العربى السعودى، ٢٠١٨).

▪ **النظام السعودى للتحويلات المالية السريعة (SARIE):** ارتفع إجمالى عدد العمليات المنفذة من خلال النظام السعودى للتحويلات فى عام ٢٠١٧ م بنسبة (١٥,٩%) لىبلغ (١٠٣,٥) مليون عملية بقيمة (٣,٨) ترليون ريال (مؤسسة النقد العربى السعودى، ٢٠١٨).

▪ **نظام سداد للمدفوعات (EBPP):** استحدثت مؤسسة النقد العربى السعودى نظام لسداد المدفوعات لىكون مشروعاً وطنياً رائداً، يهدف إلى تسهيل إجراءات تقديم الخدمات وتسديدها إلكترونياً بطريقة مركزية فى المملكة، حيث أن الهدف الرئيس لنظام (سداد) هو تسهيل وتيسير دفع الفواتير والمدفوعات الأخرى عبر جميع القنوات المصرفية. وقد بلغ عدد العمليات الحكومية المتاح سدادها إلكترونياً فى نهاية عام ٢٠١٧م حوالى (١٥٧ خدمة) تمثل قطاعات مختلفة مثل الخدمات العامة

(الكهرباء، المياه، شركات الطيران، شركات التأمين، الاتصالات، الجامعات.. إلخ) وبلغ عدد العمليات المنفذة في نهاية عام ٢٠١٧م حوالي (٢١٨,٤) مليون عملية، بقيمة إجمالية بلغت (٢٥٠,٥) مليار ريال (مؤسسة النقد العربي السعودي، ٢٠١٨).

■ **نشاط سوق المشتقات المالية:** انخفضت عمليات المشتقات المالية في المملكة في عام ٢٠١٧م بنحو (١٠١ مليار ريال) أي بنسبة (٧,٩%) لتبلغ (١,١٧٥ مليار ريال) مقارنة بعام ٢٠١٦م، حيث بلغت نحو (١,٢٧٦ مليار ريال) (مؤسسة النقد العربي السعودي، ٢٠١٨).

**وفي ضوء ما سبق،** يري الباحث أن ماحققته الشبكة السعودية من معدلات نمو وإقبال متزايد للمواطنين على أداء عملياتهم المصرفية آلياً بسهولة ويسر، كان الدافع والحافز وراء بذل الجهود لإيجاد المزيد من القنوات الآلية، وإجراء العديد من عمليات التطوير والتحديث لتقديم خدمات آلية مصرفية عصرية من قبل المصارف التجارية السعودية.

## ٦- الدراسة الميدانية واختبارات الفروض

سعت الدراسة إلى إجراء اختباراً ميدانياً يوفر سنداً موضوعياً داعماً للإطار النظري الذي جرى تأصيله خلال الدراسة النظرية، وذلك عن طريق الاختبار الإحصائي لمدى صحة فروض الدراسة أو خطئها.

### ٦-١ الهدف من الدراسة:

هدفت الدراسة إلى اختبار الفروض البحثية للدراسة، وذلك من خلال استبانة وزعت على عدد من الفئات ذات الصلة بتطبيق تلك النظم في جميع المصارف التجارية المسجلة بسوق الأوراق المالية السعودي (تداول) وعددها (١١) مصرفاً.



جدول رقم (٢) بيان بعينة الدراسة

م	اسم المصرف	تاريخ التأسيس	المركز الرئيسي	الادراج بالبوصة
١	مجموعة سامبا المالية - سامبا	١٩٨٠	الرياض	١٩٩٣
٢	البنك السعودي الفرنسي	١٩٧٧	الرياض	١٩٩٣
٣	البنك السعودي البريطاني - ساب	١٩٧٨	الرياض	١٩٩٣
٤	بنك الرياض	١٩٥٧	الرياض	١٩٩٣
٥	البنك العربي الوطني	١٩٧٩	الرياض	١٩٩٣
٦	مصرف الراجحي	١٩٧٨	الرياض	١٩٩٣
٧	بنك الجزيرة	١٩٧٦	جدة	١٩٩٣
٨	البنك السعودي للاستثمار	١٩٧٦	الرياض	١٩٩٣
٩	بنك البلاد	٢٠٠٤	الرياض	٢٠٠٥
١٠	مصرف الأنماء	٢٠٠٨	الرياض	٢٠٠٨
١١	البنك الأهلي التجاري	١٩٥٣	جدة	٢٠١٤

٢-٦ أساليب جمع البيانات:

تم تصميم قائمة استبانة في ضوء استقراء نتائج الدراسات السابقة للبحث ذات الصلة وتحليلها وتقييمها، لتكوين فكرة واضحة عن طبيعة متغيرات البحث وعناصره واعتمادًا على الاستبانة كأداة لجمع البيانات اللازمة، وذلك لأنها تُعد من أفضل أساليب التطبيق في مجال البحوث الوصفية التي تتسم موضوعاتها بالحدائثة، وندرة التطبيق والتي ينتمي إليها هذا البحث، وُصّمت الاستبانة على أساس مقياس ليكرت الخماسي، وذلك من خلال تحويل الإدراكات الوصفية من إجابات عينة الدراسة إلى قيم كمية يُمكن إخضاعها للتحليل الإحصائي. إلى جانب أسلوب المقابلة الشخصية

لتوضيح المفاهيم التي تتضمنها القائمة، وذلك لضمان سلامة وفهم المستقضي منهم لموضوع البحث.

### ٦-٣ مجتمع وعينة الدراسة:

يتكون مجتمع البحث من (١١) مصرفاً تجارياً مسجلاً بسوق الأوراق المالية السعودي (تداول) واشتملت وحدة المعاينة على أربع فئات أساسية هم المديرون التنفيذيون، ومديرو الفروع، ومديرو نظم المعلومات، والمصرفيون التنفيذيون بالمصارف المقيدة بسوق الأوراق المالية، وقد بلغ حجم العينة (١٥٤) مفردة.

### ٦-٤ التوزيع النسبي لعينة الدراسة:

الجدول التالي يوضح التوزيع النسبي لمفردات عينة الدراسة.

جدول رقم (٣) التوزيع النسبي لمفردات عينة الدراسة

م	فئات الدراسة	العدد	النسبة
١	المديرون التنفيذيون	١١	٧%
٢	مديرو الفروع	٣٣	٢٢%
٣	مديرو نظم المعلومات	١١	٧%
٤	المصرفيون التنفيذيين	٩٩	٦٤%
	<b>الإجمالي</b>	<b>١٥٤</b>	<b>١٠٠%</b>

وزعت (١٥٤) استمارة على (٤) فئات أساسية وجاءت الردود على (١٣٢) استمارة فقط، وجرى استبعاد (١٦) استمارة لعدم صلاحيتها للتحليل من الإجابات الواردة، وبذلك تكون نسبة الردود الصالحة التي استلمت (١١٦) استمارة بنسبة ٨٨% وهي نسبة مقبولة في البحوث الاجتماعية، والجدول التالي يوضح عدد الاستثمارات الموزعة والواردة الصحيحة والمستبعدة من التحليل الاحصائي.

جدول رقم (٤) عدد قوائم الاستبيان الموزعة والواردة والصحيحة والمستبعدة

فئات الدراسة	اجمالي الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات الواردة		الاستبيانات المستبعدة من التحليل		الاستبيانات الصحيحة	
		العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
	١٥٤	١٣٢	%٨٦	١٦	%١٢	١١٦	%٨٨

٥-٦ وصف خصائص عينة الدراسة:

لبيان مدى إمكان الاعتماد على إجابات عينة الدراسة عند إجراء اختبارات التحليل الإحصائي، جرى إجراء التحليل الوصفي للخصائص الديموغرافية طبقاً للجدول التالي:

جدول رقم (٥) الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

المؤهل العلمي	العدد	النسبة	سنوات الخبرة	العدد	النسبة
- مؤهل متوسط.	٤٩	%٤٢	- أقل من (٥) سنوات.	١٣	%١١
- بكالوريوس أو مايعادله.	٤٧	%٤١	- من (٥) سنوات إلى (١٠) سنوات.	٤١	%٣٥
- ماجستير.	٧	%٦	- من (١٠) سنوات إلى (١٥) سنة.	٣٨	%٣٣
- دكتوراه.	٥	%٤	- (١٥) سنة فأكثر.	٢٤	%٢١
- الشهادات المهنية .	٨	%٧			
الاجمالي	١١٦	%١٠٠	الاجمالي	١١٦	%١٠٠

من الجدول السابق يتضح للباحث ما يلي: أشارت المؤهلات العلمية لعينة الدراسة إلى أن (٤٢%) حاصلين على الشهادة الجامعية (البكالوريوس) وأن (١٧%) من هؤلاء حاصلين على درجة علمية أعلى من البكالوريوس سواءً ماجستير أو دكتوراه أو شهادات مهنية. أما الخبرات المهنية لعينة الدراسة تشير إلى أن (٢١%) من عينة الدراسة لديهم ١٥ سنة فأكثر خبرة، وأن (٣٣%) لديهم خبرة من

(١٠ سنوات وأقل من ١٥ سنة)، وبناءً على ما سبق يكون هناك أساس منطقي للاعتماد على إجابات عينة الدراسة.

## ٦-٦ أساليب التحليل الإحصائي:

استخدم الباحث البرنامج الإحصائي (SPSS.Version22) وذلك لإجراء التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية. حيث استخدم الباحث الأساليب الإحصائية التالية:

▪ **الأساليب الإحصائية الاعتمادية Reliability Statistics:** وهي الأساليب التي تهتم بمدى إمكان الاعتماد على نتائج تحليل بيانات الاستبانة، بمعنى مدى تجانس الإجابات بين المستقصي منهم ومدى إمكان تعميم نتائجها على المجتمع وذلك من خلال اختبارات معامل الثبات، وقد جرى الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach Coefficient).

▪ **الأساليب الإحصائية الوصفية Descriptive Statistic:** هي تلك الأساليب التي تهتم بإعطاء معلومات عن خصائص البيانات الداخلة في التحليل بهدف تحديد سمات وخصائص واتجاهات عينة البحث نحو فروض الدراسة، ومنها: **الوسط الحسابي Mean** لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض إجابات مفردات الدراسة عن المحاور الرئيسية للدراسة. **الانحراف المعياري Std. Deviation** لمعرفة تشتت إجابات مفردات الدراسة عن المتوسط العام للإجابات.

▪ **الأساليب الإحصائية الاستدلالية Inferential Statistic:** وهي الأساليب التي تهتم بإعطاء نتائج عن مدى قبول فروض البحث أو رفضها، إضافة إلى تحديد كل من مستويات الثقة المعنوية على أساليب الاختبار غير المعلمية **Non-Parametric** في ضوء حجم العينة ونمط توزيع المجتمع ونوع البيانات وهي: اختبار (Kolmogorove-Smirnov Test) لقياس مدى اعتدال توزيع المتغيرات البحثية لبيانات الدراسة، وهل بيانات الاستقصاء تتبع التوزيع الطبيعي

## One-Sample T Test لعينة واحدة وNormal Distribution

لاختبار مستوى الدالة الإحصائية لمتغيرات الدراسة.

### ٧-٦ اختبار الصدق والثبات لمتغيرات البحث:

قام الباحث بحساب معامل ارتباط ألفا كرونباخ بوصفه أكثر أساليب تحليل الاعتمادية (**Reliability**) دلالة في تقييم درجة التناسق الداخلي بين بنود المقياس الخاضع للاختبار، وتستخدم لبحث مدى إمكان الاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية في تعميم النتائج، وتتراوح قيمة معامل **Alpha** بين صفر وواحد، وكلما اقتربت من الواحد دللت على وجود ثبات مرتفع، وكلما اقتربت من الصفر دللت على عدم وجود ثبات، ويوضح الجدول رقم (٦) معاملات الثبات والصدق لمقياس الدراسة.

جدول رقم (٦) معامل الثبات والصدق لأسئلة الاستبانة

الفرض	البيان	معامل الثبات	معامل الصدق الذاتي
Ho <sub>1</sub>	يُسهم تطبيق نظم تخطيط الموارد في تعزيز جودة الخدمات المصرفية.	٠,٧٥٥	٠,٨٢٥
Ho <sub>2</sub>	يؤدي تطبيق نظم تخطيط الموارد (جودة النظام) إلى تعزيز جودة الخدمات المصرفية.	٠,٧٣٦	٠,٨١٤
Ho <sub>3</sub>	يؤدي تطبيق نظم تخطيط الموارد (جودة المعلومات) إلى تعزيز جودة الخدمات المصرفية.	٠,٨٠٦	٠,٨٥٢

\* تم حساب معامل الصدق الذاتي عن طريق الجذر التربيعي لمعامل الثبات.

ومن الجدول السابق يتضح أن قيم معامل الثبات والصدق مقبولة لجميع الأسئلة، ما يدل على ثبات العبارات المكونة لكل متغير من المتغيرات، ومن ثم يمكن القول إنها معاملات ذات دلالة جيدة لأغراض البحث ويمكن الاعتماد عليها في تعميم النتائج.

## ٨-٦ فروض الدراسة:

في ضوء طبيعة البحث وتحقيقاً للهدف منه، فقد قام الباحث باختبار الفروض التالية:

**الفرض الأول:** يُسهم تطبيق نظم تخطيط الموارد في تعزيز جودة الخدمات المصرفية.

**الفرض الثاني:** يُؤدي تطبيق نظم تخطيط الموارد (جودة النظام) إلى تعزيز جودة الخدمات المصرفية.

**الفرض الثالث:** يُؤدي تطبيق نظم تخطيط الموارد (جودة المعلومات) إلى تعزيز جودة الخدمات المصرفية.

## ٩-٦ اختبار صلاحية بيانات الدراسة للتحليل الإحصائي

جري استخدام اختبار (Kolmogorove-Smirnov Test) للتأكد من نمط التوزيع الذي تسلكه بيانات الدراسة، لمعرفة ما إذا كانت بيانات الاستبانة تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، ويستخدم قبل اختبارات الفروض للتأكد من صلاحية نتائج الاختبارات الإحصائية المستخدمة، وقد أظهرت نتائج الاختبار الآتي:

### جدول رقم (٧) اختبار (Kolmogorove-Smirnov Test)

Kolmogorove-Smirnov		ترميز المتغيرات	البيان
القيمة الاحتمالية Sig.	قيمة Z		
٠,٨٩٢	٠,٧٥٥	H <sub>01</sub>	يُسهم تطبيق نظم تخطيط الموارد في تعزيز جودة الخدمات المصرفية.
٠,٨١٤	٠,٧٣٦	H <sub>02</sub>	يؤدي تطبيق نظم تخطيط الموارد (جودة النظام) إلى تعزيز جودة الخدمات المصرفية.
٠,٨٥٢	٠,٨٠٦	H <sub>03</sub>	يؤدي تطبيق نظم تخطيط الموارد (جودة المعلومات) إلى تعزيز جودة الخدمات المصرفية.

ويتضح من الجدول السابق أن القيمة الاحتمالية Sig لكل متغير من متغيرات الدراسة تتجاوز (٠,٠٥)، ويدل ذلك على أن النمط الذي تسلكه بيانات المتغيرات هو التوزيع الطبيعي **Normal Distribution**، ومن ثم يمكن استخدام الاختبارات المعلمية.

## ٦-١٠ التحليل الإحصائي لفروض الدراسة

### ■ التحليل الإحصائي للفرض الأول.

جدول رقم (٨) توصيف آراء فئات الدراسة

حول مدى مساهمة نظم تخطيط الموارد في تعزيز جودة الخدمات المصرفية.

T. Test	الوسط الحسابي العام	الوسط الحسابي لفئات الدراسة				البيان
		المصرفيون التنفيذيون	مديرو نظم المعلومات	مديرو الفروع	المديرون التنفيذيون	
(*) ٠,٠٠	٤,٤٠٠	٤,٢٠٠	٤,٨٠٠	٤,١٢٠	٤,٥١٠	يُسهّم تطبيق نظم تخطيط الموارد في تعزيز جودة الخدمات المصرفية.

(\*) دال إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥)

يتضح من الجدول السابق: أن هناك اتجاهاً عاماً من جانب فئات الدراسة نحو الموافقة على أن استخدام نظم تخطيط الموارد يُسهّم في تعزيز جودة الخدمات المصرفية، وذلك بوسط حسابي عام (٤,٤٠٠)، وعند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٥)، واستكمالاً لاختبار هذا الفرض، ولتحديد درجة تأثر العناصر التي يؤثر فيها نظم تخطيط الموارد على تعزيز جودة الخدمات المصرفية، الجدول التالي يوضح توصيف آراء فئات الدراسة.

جدول رقم (٩) توصيف آراء عينة الدراسة تجاه استخدام  
نظم تخطيط الموارد (ERP) في تعزيز جودة الخدمات المصرفية

البيان	T.Test		الانحراف المعياري	الوسط الحسابي
	القيمة	الدلالة*		
يقوم المصرف بتحديث البرمجيات بشكل مستمر .	٥٩,٩٧	٠,٠٠	٠,٦٧٩	٤,٠١٩
سرعة استجابة موظفي المصرف للعملاء بشكل فوري.	٧٣,١٣	٠,٠٠	٠,٥٨٣	٤,٢٠٣
يحرص المصرف على الاستجابة السريعة للاستفسارات والشكاوى.	٩٦,٣٨	٠,٠٠	٠,٤٣٨	٤,١٦٣
يساعد الموظفين في تقديم الخدمات في التوقيت المحدد.	٥٩,٩٦	٠,٠٠	٠,٦٧٨	٤,٠٠٩
تقديم الخدمات المصرفية بدقة ومن المرة الأولى.	١٠٣,٤٧	٠,٠٠	٠,٤٦٠	٤,٦٩٩
يسهم في تنمية مهارات وخبرات موظفي المصرف لتقديم الخدمات المصرفية بشكل أفضل.	٥٤,١٦	٠,٠٠	٠,٧٣٨	٣,٩٤١
يحتفظ المصرف بسجلات وملفات دقيقة لحركات وتعاملات العملاء.	٦٦,٩٥	٠,٠٠	٠,٦٢٦	٤,١٣٥
يسهم في المحافظة على أسرار العملاء وحقوقهم.	٦٣,٠٠	٠,٠٠	٠,٦٥٨	٤,٠٨٧
تقديم خدمات مصرفية خالية من الأخطاء	٥٣,٠٣	٠,٠٠	٠,٧٥٩	٣,٩٧٠
زيادة الثقة والأمان من قبل العملاء.	٨٣,٢١	٠,٠٠	٠,٥١٨	٤,٢٥٢
<b>المتوسط العام</b>			<b>٠,٦١٣</b>	<b>٤,١٤٧</b>

(\* دال إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥))

يتضح مما سبق، أن هناك توافقاً من جانب المستقصى منهم حول أثر استخدام نظم تخطيط الموارد في تعزيز جودة الخدمات المصرفية، وذلك بمتوسط حسابي عام (٤,١٤٧) وعند مستوى معنوية (٠,٠٥) وهذا يدل على أنها قد بلغت



حيز القبول من وجهة نظر العينة، حيث جاءت قيمة T موجبة وذات دلالة معنوية، كما تلاحظ أن الخصائص الأكثر تأثيراً تجاه أثر تطبيق نظم تخطيط الموارد في تعزيز جودة الخدمات المصرفية تتمثل في أعلى مستوى للرتب يتمثل في تقديم الخدمات المصرفية بدقة ومن المرة الأولى، وأن أقل متوسط للرتب يتمثل في الإسهام في تنمية مهارات وخبرات موظفي المصرف لتقديم الخدمات المصرفية بشكل أفضل. وبالتالي قبول الفرض الأول " يُسهم تطبيق نظم تخطيط الموارد في تعزيز جودة الخدمات المصرفية".

#### ■ التحليل الإحصائي للفرض الثاني

جدول رقم (١٠) توصيف آراء فئات الدراسة حول هل يؤدي تطبيق نظم تخطيط الموارد (جودة النظام) إلى تعزيز جودة الخدمات المصرفية.

T.Test	الوسط الحسابي العام	الوسط الحسابي لفئات الدراسة				البيان
		المصرفيون التنفيذيون	مديرو نظم المعلومات	مديرو الفروع	المديرون التنفيذيون	
(*) ٠,٠٠	٣,٩٩٥	٣,٩٩	٣,٩٠	٤,٠٢	٤,٠٧	يؤدي تطبيق نظم تخطيط الموارد (جودة النظام) إلى تعزيز جودة الخدمات المصرفية.

(\*) دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥)

يتضح من الجدول السابق: أن هناك اتجاهاً عاماً من جانب فئات الدراسة نحو الموافقة على أن تطبيق نظم تخطيط الموارد (جودة النظام) يؤدي إلى تعزيز جودة الخدمات المصرفية، وذلك بوسط حسابي عام (٣,٩٩٥)، وعند مستوى معنوية

أقل من (٠,٠٥)، استكمالاً لاختبار هذا الفرض ولتحديد درجة تعزيز جودة النظام للخدمات المصرفية، الجدول التالي يوضح توصيف آراء فئات الدراسة.

جدول رقم (١١) توصيف آراء عينة الدراسة تجاه هل يؤدي تطبيق نظم تخطيط

الموارد (جودة النظام) إلى تعزيز جودة الخدمات المصرفية

البيان	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	T.Test		البيانات
			القيمة	الدلالة*	
١- تمتاز نظم تخطيط الموارد بالمصرف بسهولة الاستخدام من قبل الموظفين.	٤,١٠٤	٠,٦٠٦	٦٨,٤٤	٠,٠٠٠	٣
٢- تمتاز نظم تخطيط الموارد بالمصرف بالمرونة المطلوبة لانجاز المهام بسهولة.	٤,٠١١	٠,٦٧٤	٥٩,٩٦	٠,٠٠٠	٤
٣- تُلبي نظم تخطيط الموارد بالمصرف الحاجات المختلفة للموظفين.	٤,٢٠٢	٠,٥٨١	٧٣,١٣	٠,٠٠٠	١
٤- تُعزز نظم تخطيط الموارد من تكامل البيانات بين الأقسام بالمصرف.	٤,١٥٢	٠,٤٢٥	٩٦,٣٨	٠,٠٠٠	٢
٥- تُتصف نظم تخطيط الموارد بالمصرف بعدم التعقيد وسهولة الفهم وسرعة التعامل معها من قبل الموظفين.	٤,٠٠٢	٠,٦٧٥	٥٩,٩٦	٠,٠٠٠	٥
المتوسط العام		٤,٠٩٤	٠,٥٩٢		

(\* دال إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥))

يتضح من الجدول السابق: أن هناك توافقاً من جانب المستقضي منهم حول درجة تأثير جودة النظام على تعزيز جودة الخدمات المصرفية، وذلك بمتوسط حسابي عام (٤,٠٩٤) وعند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٥) وهذا يدل على أنها قد بلغت

حيز القبول من وجهة نظر العينة، حيث جاءت قيمة T موجبة وذى دلالة معنوية، وأن أعلى مستوى للرتب أن نظم تخطيط الموارد بالمصرف تُلبي الحاجات المختلفة للموظفين، وأن أقل متوسط للرتب أن نظم تخطيط الموارد بالمصرف تتصف بعدم التعقيد وسهولة الفهم وسرعة التعامل معها من قبل الموظفين.

وبالتالي قبول الفرض الثانى " يؤدي تطبيق نظم تخطيط الموارد (جودة النظام) إلى تعزيز جودة الخدمات المصرفية".

#### ■ التحليل الإحصائي للفرض الثالث

جدول رقم (١٢) توصيف آراء فئات الدراسة حول تطبيق نظم تخطيط الموارد (جودة المعلومات) يؤدي إلى تعزيز جودة الخدمات المصرفية.

T.Test	الوسط	الوسط الحسابي لفئات الدراسة				البيان
	الحسابي العام	المصرفيون التنفيذيون	مديرو نظم المعلومات	مديرو الفروع	المديرون التنفيذيون	
(*) ٠,٠٠٠	٣,٧٢٥	٣,٧٣٠	٣,٧٥٠	٣,٦٩٠	٣,٧٣٠	يؤدي تطبيق نظم تخطيط الموارد (جودة المعلومات) إلى تعزيز جودة الخدمات المصرفية.

(\*) دال إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥)

يتضح من الجدول السابق: أن هناك اتجاهاً عاماً من جانب فئات الدراسة نحو الموافقة على أن استخدام نظم تخطيط الموارد (جودة المعلومات) يؤدي إلى تعزيز جودة الخدمات المصرفية، وذلك بوسط حسابي عام (٣,٧٢٥)، وعند مستوى معنوية

أقل من (٠,٠٥)، استكمالاً لاختبار هذا الفرض ولتحديد أهم العوامل المؤثرة، والجدول التالي يوضح آراء فئات الدراسة.

جدول رقم (١٣) توصيف آراء عينة الدراسة تجاه "هل يؤدي تطبيق نظم تخطيط

الموارد (جودة المعلومات) إلى تعزيز جودة الخدمات المصرفية"

الترتيب	T.Test		الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	البيان
	القيمة	الدلالة*			
٢	٦٢,٥٨	٠,٠٠٠	٠,٦٦٤	٤,٠٤٩	١- تسهم نظم تخطيط الموارد في توفير معلومات سهلة الفهم.
٤	٥٣,٧٣	٠,٠٠٠	٠,٧٥٣	٣,٩٥١	٢- تسهم نظم تخطيط الموارد في توفير معلومات تتسم بالملاءمة والموضوعية.
٣	٥٣,٥٩	٠,٠٠٠	٠,٧٥٣	٣,٩٨٠	٣- تسهم نظم تخطيط الموارد في تقديم معلومات في الوقت المناسب (الوقتية).
١	٦٦,٩٥	٠,٠٠٠	٠,٦٢٦	٤,١٣٥	٤- تسهم نظم تخطيط الموارد في توفير معلومات تتسم بالدقة.
٥	٥٦,٠٩	٠,٠٠٠	٠,٧٠٩	٣,٩٢٢	٥- تسهم نظم تخطيط الموارد في توفير معلومات لجميع المستخدمين (الشمولية).
			٠,٧٠١	٤,٠٠٧	المتوسط العام

(\* دال إحصائية عند مستوى معنوية (٠,٠٥))

يتضح من الجدول السابق: أن هناك توافقاً من جانب المستقضي منهم حول "يؤدي تطبيق نظم تخطيط الموارد (جودة المعلومات) إلى تعزيز جودة الخدمات المصرفية"، وذلك بمتوسط حسابي عام (٤,٠٠٧) وعند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٥) وهذا يدل على أنها قد بلغت حيز القبول. حيث جاءت قيمة T موجبة وذو دلالة معنوية. كما تلاحظ أن الخصائص الأكثر تأثيراً تتمثل في أعلى مستوى للرتب"

تُسهم نظم تخطيط الموارد في توفير معلومات تتسم بالدقة"، وأن أقل متوسط للرتب يتمثل في أن نظم تخطيط الموارد في توفير معلومات لجميع المستخدمين (الشمولية). وهذا يشير إلى الإتفاق حول جودة المعلومات بنظم تخطيط الموارد. بناءً على ما سبق قبول الفرض الثالث " يؤدي تطبيق نظم تخطيط الموارد (جودة المعلومات) إلى تعزيز جودة الخدمات المصرفية".

## ٧- النتائج والتوصيات والمقترحات البحثية

تأسيسًا على ما تقدم يُمكن استخلاص نتائج وتوصيات ومجالات البحث المقترحة كما يلي:

### ٧-١ نتائج البحث

توصل البحث لعدة نتائج من الدراسة النظرية والتحليل الميداني الذي تناولت تحليل العلاقة بين استخدام نظم تخطيط الموارد وتحسين جودة الخدمات المصرفية.

- نظم تخطيط الموارد (ERP) عبارة عن نظام معلومات متكامل يتكون من برامج قياسية تشمل كافة عمليات المنظمة الداخلية (الإدارية، المالية، البشرية، التسويقية، التمويلية، وغيرها) ليسهل تدفق المعلومات والوصول إليها، بما يؤدي إلى تطوير الأعمال وزيادة الإنتاجية ورفع الكفاءة، وتخفيض التكاليف وتطوير مستويات الخدمة، وذلك بشكل فوري يتسم بالدقة والتوقيت الملائم.
- تسعى نظم تخطيط الموارد (ERP) لتقديم العديد من المنافع التشغيلية (تحسين جودة العمليات، تخفيض تكاليف الانتاج والتشغيل). والمنافع الإدارية (تحسين الأداء الجماعي بالمنظمات، وتحسين الرقابة على الأداء

المالي والإداري). **والمنافع الاستراتيجية** (المرونة للاستجابة للتطورات التكنولوجية، ونمو الأعمال). **والمنافع التنظيمية** (تسهيل الأعمال التجارية، وتطور الثقافة التنظيمية للمنشآت).

#### توصلت نتائج التحليل الميداني إلى:

- وجود علاقة ارتباط موجبة ذي دلالة معنوية بين تطبيق نظم تخطيط الموارد (ERP) وتعزيز جودة الخدمات المصرفية، حيث تسهم في تقديم الخدمات المصرفية بدقة ومن المرة الأولى، إلى جانب سرعة استجابة موظفي المصرف للعملاء بشكل فوري.
- وجود علاقة ارتباط موجبة ذي دلالة معنوية بين نظم تخطيط الموارد (جودة النظام) وتعزيز جودة الخدمات المصرفية، حيث تُلبي نظم تخطيط الموارد بالمصارف الحاجات المختلفة للموظفين، وتُعزز من تكامل البيانات بين الأقسام بالمصارف التجارية السعودية.
- هناك علاقة ارتباط موجبة ذي دلالة معنوية بين نظم تخطيط الموارد (جودة المعلومات) وتعزيز جودة الخدمات المصرفية، حيث تُسهم نظم تخطيط الموارد في توفير معلومات تتسم بالدقة، إلى جانب توفير معلومات سهلة الفهم.

#### ٢-٧ توصيات البحث:

- تشجيع الشركات المتوسطة والصغيرة على تبني نظم تخطيط الموارد (ERP) بوصفها إحدى الابتكارات التكنولوجية الحديثة، بهدف خلق قيمة مضافة تتمثل في تقديم معلومات دقيقة وملائمة لمتخذي القرارات.

- ضرورة دعم الإدارة العليا، حيث أن ثقافة المنشآت تلعب دورًا محوريًا في نجاح تطبيق نظم تخطيط الموارد (ERP) وذلك بهدف تبني عملية التطوير والتحسين المستمرة.
- أن تطبيق نظم تخطيط الموارد (ERP) يتطلب تطوير الدور الاستراتيجي لآليات الرقابة الداخلية، ورفع درجة كفاءة وتطوير الأداء المهني بمنشآت الأعمال.

### ٣-٧ مجالات البحث المقترحة

- دراسة أثر تطبيق نظم تخطيط الموارد على قيمة الشركات وزيادة القدرات التنافسية.
- دراسة مدى إمكانية تطبيق نظم تخطيط الموارد فى القطاع الخدمي الحكومي بهدف زيادة كفاء وفاعلية الخدمات الحكومية المقدمة.

## المراجع

### أولا المراجع العربية:

- أبو جليل، محمد منصور (٢٠٠٧)، "قياس رضا الشركات الصناعية الأردنية عن جودة مكاتب الاستشارات العاملة في الأردن"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عُمان العربية للدراسات، عمان، الأردن. ص ص ١:٢٦٠.
- الضمجي، عمر (٢٠١٣)، "أثر تكنولوجيا المعلومات في جودة الخدمات المصرفية.دراسة ميدانية لأراء عينة من زبائن المصارف التجارية العاملة في مدينة عدن"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عدن، اليمن. ص ص ١:٢٤٤.
- الضمور، هاني حامد (٢٠٠٥)، "تسويق الخدمات" عمان ، درار وائل للنشر والتوزيع والطباعة.
- الفاعوري، أسماء مروان (٢٠١٢)، "أثر فاعلية نظام تخطيط موارد المنظمة في تميز الأداء المؤسسي: دراسة تطبيقية في أمانة عمان"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان ، الأردن. ص ص ١:١٨٠.
- عبد السيد، أميرة محمد كمال، (٢٠١٧)، "دراسة مدى تأثير تطبيق نظم تخطيط موارد المنشأة على جودة التقارير المالية"، رسالة دكتوراة فى المحاسبة غير منشورة، كلية التجارة، جامعة القاهرة ، ٢٠١٧. ص ص ١:٢٢٠.
- عيطة، متولي السيد متولي (٢٠١٧)، "تحليل العلاقة بين تطبيق نظم تخطيط الموارد (ERP) وتحسين جودة المعلومات المحاسبية بالتقارير المالية- بالتطبيق على بيئة الأعمال السعودية".مجلة المحاسبة والمراجعة، كلية التجارة، جامعة بنى سويف، العدد ١ (٢٠١٩). ص ص ١٥٣:٢٠٥.
- مؤسسة النقد السعودي، التقرير السنوى رقم ٥٥ لعام ٢٠١٨ الصادر فى ٢٠١٩، متاح على موقع المؤسسة [www.SAMA.gov.sa](http://www.SAMA.gov.sa)



### ثانيا: المراجع باللغة الانجليزية:

- Al Karim , Rashed & Chowdhury , Tabassum (2018) (Customer Satisfaction On Service Quality In Private Commercial Banking Sector In Bangladesh ),**British Journal of Marketing Studies** , Vol,2,No.2.p :1-11
- Bedman , Narteh & John , kuada , (2015), (Customer Satisfaction with Retail Banking Services Quality in Ghana) , University of Ghanna Business School , Department of marketing , **Thunderbird International Business Review** , Vol .56, No .4 ,P : 58
- Bremner, N. and Simone, H. (2006). Measuring Perceived Service Quality At UAE Commercial Banks. **International Journal Of Quality &Reliability Management**, 20(4), 458-472.
- Dechow, N., & Mouritsen, J. (2005). Enterprise resource planning systems, management control and the quest for integration. **Accounting Organizations and Society**, 30(7), 691-733.
- DeLone, W. H. & McLean, E. R. (2003). The DeLone and Mclean Model of information systems success: A ten year update. **Journal of Management Information Systems**, 19(4), 9-30.
- Durdana Ozretic-Dosen , Ines Zizak , (2015) "Measuring the quality of banking services targeting student population", **EuroMed Journal of Business**, Vol. 10 Iss: 1, p.105
- Frazee, K., & Khan, M. R. (2012). ERP implementation for corporate growth and sustainability. **International Journal of Business and Social Science**, 3(3), 74-82.

- Fub, Carolin, Gmeiner, Ralf, Schiereck, Dirk & Strahringer, Susanne (2007) "ERP usage in banking :an exploratory survey of the world largest banks. **Information Systems Management Journal**, 24(2),155-171.
- Gartner. (2014). " Gartner Says Worldwide IT Spending on Pace to Reach \$3.8 Trillion in 2014",Available at : <http://www.gartner.com/newsroom/id/2643919>.
- Ghani, K., Zainuddin, Y., & Ghani, F. (2010). Integration of supply chain management with internet and enterprise resource planning (ERP) systems: Case study. **Global Business and Management Research: An International Journal**, 1(3&4), 97-104.
- Gorla, Narasimhaiah, Somers, Toni M. & Wong, Betty (2010). Organizational impact of system quality, information quality, and service quality. **The Journal of Strategic Information Systems**, 23(3), 207-228
- Gronroos,C. (1990),A Service Quality Model and Its Marketing Implications ,**European journal of Marketing**, Vol.18,N<sup>o</sup>.4, PP.36-44
- Hashim Zameer , Anam Tara , Uzma Kausar , Aisha Mohsin , (2015) "Impact of service quality, corporate image and customer satisfaction towards customers' perceived value in the banking sector in Pakistan",**International Journal of Bank Marketing**, Vol. 33 Iss: 4 p.455.
- Hazar Daoud & Mohamed Triki. (2013)."Accounting Information Systems in an ERP Environment and Tunisian Firm Performance ". **The International Journal of Digital Accounting Research** .13:1-35.

- Jacobs, F. F., & Weston, F. C. (2007). Enterprise resource planning (ERP): A brief history. **Journal of Operations Management**, 25(2), 357-363.
- Jalal,"Enterprise Resource Planning (2011): An Empirical Study of its Impact on Job Performance " **International Journal of Business and information**, Vol.6, No.,1, p79.
- Kesharwani, A. (2010). Enterprise Resource Planning (ERP) for Banking Industry", **European Journal Of Information Systems**, 14(3), 213-228.
- Kotler, P. & Keller, K. L. (2006), **Marketing Management**, New Jersey: Pearson: Prentice Hall.
- Leary, D.E. (2000)."**Enterprise Resource Planning Systems: Systems, Life Cycle, Electronic Commerce and Risk** " Cambridge, UK, The Press of Syndicate of the University of Cambridge.
- Lee, H.G., Cho, D.H., Lee, S.C. (2002). Impact of e-Business initiatives on firm value. **Electronic Commerce Research and Applications** 1, 41–56.
- Lovelock, Christopher (2003). **Service Marketing, people, Technology, Strategy**, New Jersey: Prentice Hall
- Madapusi, H. (2008). Post-Implementation Evaluation of Enterprise Resource Planning (ERP) Systems. **Information System Research**, 3(1), 60-95.
- Maysami , Ramin & goby , Valerie & Mensah , Edwin ( 2014) (Enhanced Customer Satisfaction In The Wake Of Banking Liberalization) **International Journal of Business, Marketing, and Decision Sciences** Volume 7, Number 1, Summer 2014 , p : 7

- McCole, J. G. (2004). The Effect Of The Services cape On Customers' Behavioral Intentions In Leisure Service Settings. **Journal Of Services Marketing**, 10(6),345-361.
- McDaniel, L., Martin, R. D., & Maines, L. A. (2008). Evaluating financial reporting quality: The effects of financial expertise vs. financial literacy. **The Accounting Review**, 77(s-1), 139-167.
- Mukkamala, H. K. (2013). Critical Success Factors for the Implementation of PeopleSoft Enterprise Resource Planning in A Public Organization. **PhD Thesis, Wilmington University; USA.**
- Nazemi, E., Tarokh, M& Djavanshir, G., (2012)." ERP a Literature Survey ". **The International Journal of Advanced Manufacturing Technology**, 61, (9/12),999-1018..
- Pride, W. M. & Ferrell, J. R. (2006). **Business**, (8th ed.). Boston: Houghton MifflinCompany.
- Rell and H. Basel, " ERP and Success Factors " **ASBBS**, Volume .17, No.1, February, (2010), PP.828-832.
- Sanjiv Mittal , Rajat Gera , Dharminder Kumar Batra , (2015) "An evaluation of an integrated perspective of perceived service quality for retail banking services in India", **International Journal of Bank Marketing**, Vol. 33 Iss: 3, p.345
- Shahin, D. (2012). Strategic and tactical factors for successful ERP projects: insights from an Asian country. **Management Research Review**, 35(11), 1070-1087.
- Shannak, R. O. (2015). The impact of implementing an enterprise resource planning system on organizational performance using balanced scorecard. **Journal of Management Research**, 8(1), 37-54.

- Swaid, S.I. & Wigand, R.T. (2007). Key Dimensions of e-commerce service quality and its relationships to satisfaction and quality, **20th Bled, e conference e mergence: Merging and Emerging Technologies, Processes, and Institution**, Bled, Slovenia, P: 1-15
- Teas, R. K. (2004). Expectations as a comparison standard in measuring service quality: an assessment of a reassessment. **Journal of Marketing**, 58(1), 132-139.
- Tsai, W. H., Tsaur, T. S., Chou, Y.-W., Liu, J. Y., & Hsu, J. L. (2009). Evaluating The Information Systems Success Of ERP Implementation In Taiwan's Industries, **IEEE International Conference**, 1815- 1819.
- Wong, C. W. (2011). ERP implementation in China: success indicators and critical success factors in Chinese telecom SOEs from the project management perspective. **PhD Thesis, City University of Hong Kong**.
- Zeithaml, Valarie A. & Bitner, Mary Jo & Gremler, Dwayne D. (2006). **Service Marketing (Integrating Customer Focus Across the Firm**, (4th ed.). United States: McGraw-Hill.

## الاستبانة

السيد الأستاذ الفاضل/ ..... حفظه الله.

تحية طيبة مباركة من عند الله وبعد،

يقوم الباحث بإعداد دراسة علمية بعنوان:

"أثر نظم تخطيط الموارد (ERP) على تحسين جودة الخدمات المصرفية.

دراسة ميدانية في المصارف السعودية".

ولإكمال الجانب العلمي للدراسة تطلب الأمر إعداد إستبانة بغرض الحصول

على آرائكم المفيدة بحكم خبرتكم في هذا المجال، راجياً حسن تعاونكم معي في

الإجابة بكل شفافية ووضوح وسأحرص على التعامل مع هذه البيانات بسرية تامة ولا

تستخدم إلا لأغراض هذا البحث العلمي فقط.

ولكم خاص التقدير والإمتنان

وجزاكم الله خيراً،

الباحث

أولاً: البيانات العامة:

- ١- الأسم (أختياري): .....
- ٢- الوظيفة: .....
- ٣- جهة العمل: .....
- ٤- المؤهل العلمي: ..... أذكرها من فضلك
- بكالوريوس  ماجستير  دكتوراه  أخرى (.....)

٥- الوضع المهني:

- مدير تنفيذي.
- مدير فرع.
- مدير نظم معلومات.
- مصرفي تنفيذي.
- أخرى (.....) أذكرها من فضلك

٦- سنوات الخبرة الوظيفية:

- أقل من ٥ سنوات  من ٥ سنوات فأقل من ١٠ سنوات
- من ١٠ سنوات فأقل  من ١٥ سنة ١٥ سنة فأكثر

ثانياً: بيانات عن المصرف:

١- تصنيف المصرف أجنبي أم محلي ؟

(.....) أذكرها من فضلك

٢- ما هو نوع نظام تخطيط الموارد (ERP) المطبق بالمصرف؟

- نظام SAP
- نظام Oracle
- نظم أخرى ( ..... ) أذكرها من فضلك

٣- متى تم تطبيق نظم تخطيط الموارد (ERP) بالمصرف؟

- أقل من ٥ سنوات
- من ٥ سنوات فأقل من ١٠ سنوات
- من ١٠ سنوات فأكثر

٤- عناصر ومكونات نظم (ERP) المطبق بالمصرف؟

(.....) أذكرها من فضلك

ثالثاً: أسئلة الاستقصاء:

- السؤال الأول: فى رأيك يُساهم تطبيق نظم (ERP) فى تعزيز جودة الخدمات المصرفية؟

فضلاً ضع علامة صح أمام الخانة المعبرة عن رأيكم:

موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق



- من فضلك حدد درجة تأثر كل عنصر في تحقيق الخصائص التالية:

الإجابة					البنـد
مؤثر جداً	مؤثر	محايد	غير مؤثر	غير مؤثر على الاطلاق	
					١- يقوم المصرف بتحديث البرمجيات بشكل مستمر.
					٢- سرعة استجابة موظفي المصرف للعملاء بشكل فوري.
					٣- يحرص المصرف على الاستجابة السريعة للاستفسارات والشكاوى.
					٤- يساعد الموظفين في تقديم الخدمات في التوقيت المحدد.
					٥- تقديم الخدمات المصرفية بدقة ومن المرة الأولى.
					٦- يسهم في تنمية مهارات وخبرات موظفي المصرف لتقديم الخدمات المصرفية بشكل أفضل.
					٧- يحتفظ المصرف بسجلات وملفات دقيقة لحركات وتعاملات العملاء.
					٨- يسهم في المحافظة على اسرار العملاء وحقوقهم.
					٩- تقديم خدمات مصرفية خالية من الأخطاء
					١٠-زيادة الثقة والأمان من قبل العملاء.

- السؤال الثاني: في رأيك تؤدي تطبيق نظم تخطيط الموارد (جودة النظام) إلى تعزيز جودة الخدمات المصرفية؟

فضلا ضع علامة صح أمام الخانة المعبرة عن رأيكم:

موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق

- من فضلك حدد درجة تأثير كل عنصر من العناصر التالية:

الإجابة					البند
مؤثر جداً	مؤثر	محايد	غير مؤثر	غير مؤثر على الإطلاق	
					١- تمتاز نظم تخطيط الموارد بالمصرف بسهولة الاستخدام من قبل الموظفين.
					٢- تمتاز نظم تخطيط الموارد بالمصرف بالمرونة المطلوبة لانجاز المهام بسهولة.
					٣- تُلبى نظم تخطيط الموارد بالمصرف الحاجات المختلفة للموظفين.
					٤- تُعزز نظم تخطيط الموارد من تكامل البيانات بين الأقسام بالمصرف.
					٥- تُتصف نظم تخطيط الموارد بالمصرف بعدم التعقيد وسهولة الفهم وسرعة التعامل معها من قبل الموظفين.

- السؤال الثالث: فى رأيك تُؤدى تطبيق نظم تخطيط الموارد (جودة المعلومات) إلى تعزيز جودة الخدمات المصرفية؟

فضلاً ضع علامة صح أمام الخانة المعبرة عن رأيكم:

موافق تماماً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق على الإطلاق

- من فضلك حدد درجة تأثير كل عنصر من العناصر التالية:

الإجابة					البند
مؤثر جداً	مؤثر	محايد	غير مؤثر	غير مؤثر على الإطلاق	
					١- تُسهّم نظم تخطيط الموارد فى توفير معلومات سهلة الفهم.
					٢- تُسهّم نظم تخطيط الموارد فى توفير معلومات تتسم بالملاءم والموضوعية.
					٣- تُسهّم نظم تخطيط الموارد فى تقديم معلومت فى الوقت المناسب (الوقتية).
					٤- تُسهّم نظم تخطيط الموارد فى توفير معلومات تتسم بالدقة.
					٥- تُسهّم نظم تخطيط الموارد فى توفير معلومات لجميع المستخدمين (الشمولية).

ولكم جزيل الشكر والتقدير على استجابتكم.