



شبكة المعلومات الجامعية  
التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

# بسم الله الرحمن الرحيم



**MONA MAGHRABY**



شبكة المعلومات الجامعية  
التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم



# شبكة المعلومات الجامعية التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم



**MONA MAGHRABY**



شبكة المعلومات الجامعية  
التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

# جامعة عين شمس

## التوثيق الإلكتروني والميكروفيلم

### قسم

نقسم بالله العظيم أن المادة التي تم توثيقها وتسجيلها  
علي هذه الأقراص المدمجة قد أعدت دون أية تغيرات



### يجب أن

تحفظ هذه الأقراص المدمجة بعيدا عن الغبار



**MONA MAGHRABY**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

”وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا بِاللَّهِ عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ وَإِلَيْهِ أُنِيبُ”

مصطفى الله العظيم

سورة هود من الآية ٨٨



جامعة عين شمس  
كلية التجارة – إدارة الأعمال

## رسالة دكتوراه

**تعريف الباحث :** عمر توفيق طه اسماعيل – نائب مدير ادارة البنك الاهلى المصرى ، بكالوريوس تجارة شعبة محاسبة كلية التجارة جامعة اسيوط ١٩٩٥ م ، دبلومه المحاسبة والمراجعة كلية التجارة جامعة جنوب الوادى ٢٠١٠ م ، ماجستير مهنى ادارة اعمال تخصص مصارف الاكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية عام ٢٠١٤ م بتقدير امتياز ، ماجستير اكايدمى كلية التجارة جامعة بنى سويف عام ٢٠١٧ م بعنوان ادارة المعرفة ورأس المال الفكرى واثرها على اداء القادة بالقطاع المصرفى بالتطبيق على البنك الاهلى المصرى ، تأهلى دكتوراة جامعة عين شمس ٢٠١٨ م بتقدير جيد جداً .

**عنوان الرسالة :** إطار مقترح لتحسين جودة الخدمة من خلال الجدولة الإلكترونية في القطاع المصرفي .

**اسم الدرجة :** دكتوراه الفلسفة فى إدارة الأعمال .

**لجنة الاشراف :**

الاسم	الوظيفة
أ.د/ سيد محمود الخولي	استاذ ادارة الاعمال – عميد كلية التجارة جامعة عين شمس الاسبق – مشرفاً ورئيساً
د / اسامة محمود فريد	استاذ ادارة الاعمال المساعد – كلية التجارة جامعة عين شمس – مشرفاً

**لجنة المناقشة والحكم على الرسالة**

الاسم	الوظيفة
أ.د/ سيد محمود الخولي	استاذ ادارة الاعمال – عميد كلية التجارة جامعة عين شمس الاسبق
أ.د/ خالد قدرى السيد	استاذ ادارة الاعمال – عميد كلية التجارة جامعة عين شمس
د / اسامة محمود فريد	استاذ ادارة الاعمال المساعد – كلية التجارة جامعة عين شمس
د/ عادل محمد محمد عبدالرحمن	استاذ الادارة العامة المساعد والمشرف على اكايدمية السادات فرع اسيوط

تاريخ المناقشة ٢٠٢١/٣/١٣

الدراسات العليا

اجيزت الرسالة بتاريخ ٢٠٢١/ / ختم الاجازة بتاريخ ٢٠٢١/ /

موافقة مجلس الكلية بتاريخ ٢٠٢١/ / موافقة مجلس الجامعة بتاريخ ٢٠٢١/ /

## لجنة المناقشة والحكم على الرسالة

الأستاذ الدكتور/ سيد محمود اسماعيل الخولى  
رئيساً ومشرفاً

الأستاذ الدكتور / خالد قدرى السيد  
عضواً

الأستاذ الدكتور/ اسامة محمود فريد حسن  
مشرفاً مشارك

الأستاذ الدكتور/ عادل محمد محمد عبد الرحمن  
عضواً

# الشكر والتقدير

الحمد لله وحده والصلاة والسلام على من لا نبي بعده ، سيدنا محمد وعلى اله وصحبه وسلم  
وبعد...

لا يسعني إلا أن أسجد لله شكراً على كرمه وفضله وعلى ما منحه لي من عزم وصبر وتوفيق في إتمام هذه الدراسة المتواضعة، فالحمد لله على ما أعطى والشكر له على ما وهب وأنعم. إسناداً للفضل لأهله، وعرفاناً بالجميل لأصحابه، يطيب للباحث أن يتوجه بأسمى آيات الشكر والتقدير إلى الأستاذ الدكتور/ سيد محمود اسماعيل الخولى المشرف على الرسالة، لما قدمه للباحث من جهد ووقت وفكر وتوجيه حتى تخرج الرسالة في شكلها الحالي، ولما قدمه للباحث من سعة صدر وحسن ترحاب عظيم وخلق وتواضع، فأسأل الله سبحانه وتعالى له مزيداً من الرقي والتقدم.

كما اتوجه بأصدق آيات الشكر والتقدير للأستاذ الدكتور / خالد قدرى السيد عميد كلية التجارة جامعة عين شمس ولكونه عضواً في لجنة الحكم ومناقشة الرسالة .

كما يتوجه الباحث بخالص الشكر إلى الأستاذ الدكتور/ اسامة محمود فريد حسن الذي جمل الله العلم لديه بحسن الخلق فكان خير قدوة لطلابه، فله منى جزيل الشكر على تواضعه وتفضله بالأشراف على الرسالة.

، كما اتوجه بخالص الشكر للأستاذ الدكتور / عادل محمد محمد عبد الرحمن استاذ الادارة العامة المساعد والمشرف على اكااديمية السادات فرع اسيوط الذى كلف نفسه مشقة السفر من اسيوط ليكون معنا فى لجنة الحكم ومناقشة الرسالة فله منى خالص الشكر.

ويطيب في هذا المقام أن يتقدم الباحث بخالص الشكر والتقدير إلى كل من قدم عوناً صادقاً في أي من مراحل الرسالة.



# إهداء

إلى روح والدي المرحوم الشيخ / توفيق طه اسماعيل  
وإلى أمي الحبيبة أدام الله عليها الصحة والعافية  
وإلى زوجتي ام اولادى صانعة الابتسامة في عائلتنا  
وإلى اولادى: اميره، توفيق، زينب، مريم، هنا، عبد الرحمن  
وإلى اخي المهندس: شريف توفيق طه اسماعيل وأولاده  
وإلى اخواتي البنات: شربات، فتوحه، منصوره، حنان  
وإلى ازواج اخواتي: المهندس احمد الصغير، الاستاذ عبد الفتاح عبد العزيز،

الدكتور كمال

وإلى أبناء وبنات اخواتي جميعا .  
وإلى كل أهلي وأبناء عمومتى وزملائي وأصدقائي

أهديهم جميعا ثمرة جهدي



## مستخلص الدراسة عربى

- **هدفت هذه الدراسة الى :** تعريف القارئ بأن برامج الجدولة الالكترونية هي احد التطبيقات الهامة والحديثة لتكنولوجيا المعلومات والتي يتم استخدامها حالياً في الدول الغربية المتقدمة ، ويوجد لها العديد من الدراسات باللغات الاجنبية ويندر الكتابة عنها في الدول النامية .
- قياس مدى تأثير برامج الجدولة الالكترونية على تحسين جودة الخدمة في القطاع المصرفي المصري بالتطبيق على البنوك الحكومية المصرية (البنك الاهلى المصرى ، بنك مصر ، بنك القاهرة ) .
- بناء برنامج إثرائى محكم للجدولة الالكترونية في هذه البنوك لتحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة لعملائها
- تقديم مجموعة من التوصيات التى تفيد هذه البنوك فى التركيز على تحسين جودة الخدمة المصرفية و تحقيق رضا العملاء من خلال تطبيق برامج الجدولة الالكترونية.
- تقديم التوصية لهذه البنوك لاستكمال برنامج التحول الرقمى الذى تسعى اليه من خلال تطبيق برامج الجدولة الالكترونية..

- **اسلوب الدراسة :** استخدمت الدراسة المنهج الوصفى التحليلى وتكون مجتمع البحث من العاملين بالبنوك الحكومية بالقاهرة الكبرى (القاهرة ، الجيزة ، القليوبية) ، ويشمل العاملين في البنوك الثلاثة ( البنك الاهلى المصرى ، بنك مصر ، بنك القاهرة) ، وتمثلت عينة الدراسة فى عدد ٣٨٤ مفردة ، وتمثلت وحدة المعاينة فى العاملين بهذه البنوك بدرجاتهم الوظيفية التالية (مدير فرع ، نائب مدير فرع ، مدير خدمة العملاء ، موظفى خدمة العملاء ، مدير قسم العمليات ، مدير الخزينة ، موظفى قسم الخزينة ، مدير قسم الائتمان ، موظفى قسم الائتمان ، مشرف قسم الرقابة والمحاسبة ) وذلك لصلتهم الوثيقة بالعملاء وقدرتهم على معرفة تأثير برامج الجدولة الالكترونية فى تحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة للعملاء ، وتم استخدام استمارة الاستقصاء كأداة لجمع البيانات ، وتم جمع البيانات واختبار الفروض باستخدام العديد من الاساليب الإحصائية .
- **نتائج التحليل الإحصائى :** توصلت النتائج بالنسبة للمتغير المستقل وهو (الجدولة الالكترونية) الى اتجاهها عاماً نحو الموافقة بالنسبة لأبعاده والتمثلة في (استخدام تطبيقات الجدولة الالكترونية فى المصرف - قناعة العاملين بسهولة استخدام برامج الجداول الإلكترونية - قناعة العاملين بفائدة استخدام برامج الجداول الإلكترونية) ، وتوصلت النتائج بالنسبة للمتغير التابع وهو (تحسين جودة الخدمة فى القطاع المصرفى) الى اتجاهها عاماً نحو الموافقة بالنسبة لأبعاده والتمثلة في (الفاعلية والأمان - الوصول إلى الخدمة - الملموسية - معالجة شكاوى العملاء) .

- **توصيات الدراسة :** توصلت الدراسة الى مجموعة من التوصيات من ابرزها
- أن تعتمد البنوك محل الدراسة فى الحصول على المعلومات الاستراتيجية على الحاسبات الرقمية المتقدمة بما يخدم توجهها الاستراتيجى .
- أن تتصف أجهزة ومعدات تكنولوجيا المعلومات التى يستخدمها العاملين فى البنك بالاستخدام متعدد الأغراض .
- أن يسعى البنك إلى تحديث بيانات العملاء والمعلومات التى لديه باستمرار بما يجعلها أكثر جودة وفائدة لمراكز اتخاذ القرار وذلك بتطبيق قاعدة بيانات الجدولة الإلكترونية .
- ان تحرص ادارة البنك على التنفيذ الدقيق للجدولة الالكترونية حتى يتثنى الحصول على النتائج التنظيمية المرغوب فيها مع تقليل الاعباء في العمل .
- ان يتم تطوير تكنولوجيا الخدمات المصرفية المنزلية للربط بين الحاسبات الشخصية للعملاء وشبكة الحاسبات الالية الخاصة بالبنك
- ان يتم تطوير تكنولوجيا التليفون المصرفي فى مركز الاتصال التليفوني (الخط الساخن) بحيث تفوق متطلبات العملاء .
- ان يتم مراجعة الوقت الذي يستغرقه الموظف لإتمام المعاملة الواحدة مع العميل للوصول الى الوقت المعيارى ولكى تسير صفوف الانتظار في هذا المصرف بسرعة وبدون أي معوقات .
- وان يتم عقد ندوات تثقيفية ودورات تدريبية للعاملين بالبنوك مهمتها تدريب العاملين على كيفية استخدام وتطبيق برامج الجدولة الالكترونية وتوضيح مدى سهولة وفائدة استخدامها لهم.

## Abstract

**This study aimed to :** Introducing the reader to the fact that electronic scheduling programs are one of the important and modern applications of information technology, which is currently used in developed western countries, and there are many studies for it in foreign languages and it is rare to write about it in developing countries.

-Measuring the extent of the impact of electronic scheduling programs on improving service quality in the Egyptian banking sector by applying to Egyptian government banks (National Bank of Egypt, Banque Misr, Banque du Caire).

- Building a tight enrichment program for electronic scheduling in these banks to improve the quality of banking services provided to their clients

- Presenting a set of recommendations that benefit these banks in focusing on improving the quality of banking service and achieving customer satisfaction through the application of electronic scheduling programs

- Submit a recommendation to these banks to complete the digital transformation program that they seek - through the application of electronic scheduling programs

**Study method :**The study used the descriptive analytical approach, and the research community consisted of workers in government banks in Greater Cairo (Cairo, Giza, and Qalyubia), and included workers in the three banks (National Bank of Egypt, Banque Misr, and Banque du Caire), and the study sample consisted of 384 individuals, and the sampling unit was In the employees of these banks with their following job ranks (Branch Manager, Deputy Branch Manager, Customer Service Manager, Customer Service Personnel, Director of Operations Department, Operations Department Staff, Treasury Manager, Treasury Department Personnel, Credit Department Manager, Credit Department Staff, Supervisor of the Control and Accounting Department) This is due to their close relationship with customers and their ability to know the effect of electronic scheduling programs in improving the quality of the banking service provided to customers, and the survey form was used as a tool to collect data, and data was collected and hypotheses tested using many statistical methods

**Results of statistical analysis :**Concerning the independent variable, which is (electronic scheduling), the results reached a general trend towards approval in relation to its dimensions represented in (the use of electronic scheduling applications in the bank - the employees' conviction of the ease of using the electronic spreadsheet programs - the employees' conviction of the usefulness of using the electronic scheduling programs). (Improving service quality in the banking sector) to a general trend towards approval in relation to its dimensions, which are (effectiveness and safety - access to service - tangible - handling customer complaints)

**Study recommendations :**The study reached a set of recommendations, the most prominent of which is

-That the banks under study rely on obtaining strategic information on advanced digital computers to serve their strategic orientation

The information technology devices and equipment used by the bank's employees must be characterized by -multipurpose use

-That the bank strives to constantly update customer data and the information it has in order to make it more quality and useful for decision-making centers by applying the electronic scheduling database

**-The bank's management should be keen on the accurate implementation of the electronic scheduling in order .to obtain the desired organizational results while reducing work burdens**

**-To develop home banking technology to connect between clients' personal computers and the bank's computer network**

**-To develop the telephone banking technology in the telephone call center (hotline) so that it exceeds the requirements of customers**

**-That the time taken by the employee to complete a single transaction with the customer is reviewed to reach - .the standard time and for the queues to run in this bank quickly and without any obstacles**

**-And to hold educational seminars and training courses for bank employees whose mission is to train - employees on how to use and apply electronic scheduling programs and to clarify the ease and usefulness of .using them for them**

## قائمة المحتويات

الموضوعات	رقم الصفحة
<b>الفصل الاول: الاطار العام للدراسة</b>	<b>١ - ٣٤</b>
اولاً: المقدمة	٢
ثانياً: المصطلحات المستخدمة في الدراسة	٣
ثالثاً: الدراسة الاستطلاعية	٤
رابعاً: الدراسات السابقة	٦
خامساً: مشكلة الدراسة	٢٠
سادساً: فروض الدراسة	٢٢
سابعاً: متغيرات الدراسة	٢٣
ثامناً: اهمية الدراسة	٢٤
تاسعاً: اهداف الدراسة	٢٧
عاشراً: اسلوب الدراسة	٢٧
احدى عشر: حدود الدراسة	٣٣
اثنى عشر: هيكل الدراسة	٣٤
<b>الفصل الثانى: الجدولة الالكترونية</b>	<b>٣٥ - ٥٦</b>
أولاً: مقدمة	٣٦
ثانياً: التطور التاريخي لنظم تكنولوجيا المعلومات	٣٧
ثالثاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات	٣٨
رابعاً: أهمية تكنولوجيا المعلومات	٣٩
خامساً: خصائص تكنولوجيا المعلومات	٤٠
سادساً: تقييم تكنولوجيا المعلومات	٤١
سابعاً: تعريف الجداول الالكترونية وانواعها	٤٢
ثامناً: فوائد برامج الجداول الالكترونية	٤٣
تاسعاً: مهارات استخدام برامج الجدولة الالكترونية	٤٦

٤٧	عاشراً: ابعاد الجدولة الالكترونية
٥١	احدى عشر: متطلبات الرقابة على الجدولة الالكترونية
٥١	اثنى عشر: مزايا الجدولة الالكترونية
٥٣	ثلاثة عشر: معايير الجدولة الالكترونية
٥٤	اربعة عشر : نموذج تقبل التكنولوجيا (TAM)
٥٦	الخلاصة
٨٨ - ٥٧	<b>الفصل الثالث: تحسين جودة الخدمة</b>
٥٨	اولاً: المقدمة
٥٩	ثانياً: مفهوم تحسين جودة الخدمة المصرفية
٦٢	ثالثاً: اهمية تحسين جودة الخدمة المصرفية
٦٤	رابعاً: ابعاد تحسين جودة الخدمة المصرفية
٦٥	خامساً: مستويات جودة الخدمة المصرفية
٦٦	سادساً: تقييم جودة الخدمة
٦٧	سابعاً: مصادر تطوير الخدمات المصرفية
٦٨	ثامناً: اساليب تطوير الخدمات المصرفية
٦٩	تاسعاً: العوامل المؤثرة فى عملية تطوير الخدمات المصرفية
٧٠	عاشراً: معوقات تسويق الخدمات المصرفية
٧١	احدى عشر: متطلبات تحقيق جودة الخدمة
٧٢	اثنى عشر: نماذج قياس جودة الخدمة
٨٠	ثلاثة عشر: الإطار المقترح لتحسين جودة الخدمة المصرفية من خلال الجدولة الالكترونية في القطاع المصرفي.
٨٨	الخلاصة
١١٤ - ٨٩	<b>الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية</b>
٩٠	أولاً: المقدمة
٩٠	ثانياً: توصيف عينة الدراسة (العوامل الديموجرافية)
٩٥	ثالثاً: معاملات الصدق والثبات

٩٨	رابعاً: المحاور البحثية
١٠٥	خامساً: اختبارات الفروض
١٢٤ - ١١٥	<b>الفصل الخامس: النتائج والتوصيات</b>
١١٦	اولاً: مقدمة
١١٦	ثانياً: نتائج الدراسة
١١٨	ثالثاً: توصيات الدراسة
١٢٤	الخلاصة
١٢٥	مراجع الدراسة
١٣٦	ملاحق الدراسة

## قائمة الجداول

الجدول	الموضوعات	رقم الصفحة
١/١	نتائج الدراسة الاستطلاعية لتحسين جودة الخدمة من خلال الجدولة الإلكترونية في القطاع المصرفي	٤
٢/١	تحليل نتائج الدراسة الاستطلاعية لاقتراح تحسين جودة الخدمة من خلال الجدولة الإلكترونية في القطاع المصرفي	٥
٣/١	ملخص الدراسات السابقة المتعلقة بتحسين جودة الخدمة المصرفية	٦
٤/١	ملخص الدراسات السابقة المتعلقة بالجدولة الالكترونية	١١
٥/١	ملخص الدراسات السابقة المتعلقة بتحسين جودة الخدمة من خلال الجدولة الالكترونية	١٥
٦/١	نسبة الحصة السوقية للبنوك الحكومية	٢٦
٧/١	مجتمع الدراسة للعاملين بالبنوك التجارية الحكومية المصرية	٢٩
٨/١	تحديد حجم عينة العاملين المسحوبة بالبنوك التجارية الحكومية المصرية	٣٠
٩/١	تقييم فئات المتوسط المرجح لمقياس ليكرت	٣٢
١/٣	مصادر تطوير الخدمات المصرفية	٦٩
٢/٣	دراسة التحليل البيئي الداخلي بالمصارف	٨١
١/٤	توصيف عينة الدراسة للعاملين وفقا للمتغيرات الديموجرافية	٩٠
٢/٤	معامل الثبات والصدق الذاتي لأبعاد تحسين جودة الخدمة من خلال الجدولة الإلكترونية في القطاع المصرفي باستخدام معامل الفا كرومباخ Alpha cronbach	٩٦