



جامعة افريقيا العالمية

عمادة الدراسات العليا

كلية العلوم الإدارية

قسم إدارة الأعمال

دور الرقابة الإلكترونية في تطوير الأداء المصرفي

بحث تكميلي لنيل درجة ماجستير العلوم في إدارة الأعمال

بالتطبيق علي بنك أمدرمان الوطني فرع حلة كوكو

(٢٠١٦-٢٠١٧)

إشراف الأستاذ الدكتور:

جلال محمد احمد

إعداد الطالب:

عبدالمنعم حسين علي بابكر

الخرطوم

١٤٣٩هـ - ٢٠١٨م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الأستهلال

قال تعالى:-

(وَقُلْ أَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ وَسَتُرَدُّونَ إِلَىٰ عِلْمِ
الْغَيْبِ وَالشَّهَادَةِ فَيُنَبِّئُكُم بِمَا كُنتُمْ تَعْمَلُونَ) ١٠٥

صدق الله العظيم

سورة التوبة(١٠٥)

الأهداء

أهدي هذا الجهد المتواضع الى

أمي...

من أرضعتني الحب والحنان

من لها الفضل كله بعد الله

سبحانه وتعالى

ابي.....

من رباني وعلمي

غفر الله له

وجعل جنة الفردوس مسكنه....

إخوتي

جزاكم الله الف خير

ووفقكم الله في الدنيا والآخرة

الشكر والتقدير

الشكر لله أولاً الذي وفقني في كتابة هذا البحث ومن بعده الشكر موصول لجامعة أفريقيا العالمية لأتاحتها الفرصة لي لدراسة الماجستير فيها والشكر أيضاً موصول لكلية العلوم الإدارية وأستاذتها وأخص بينهم الأستاذ الدكتور جلال محمد احمد الذي ساعدني كثيراً في إنجاز البحث ولم يتواني لحظة واحدة في تقديم كل ما اريد وكان خير مرشد ومعين والى الدكتور إبراهيم الأمين العشاري جزاهم الله ألف خير.....

والشكر موصول الى الجدة سكيينة والجدة عائشة والعم صالح والعم السر والعم يعقوب والعم الزمزمي والعم مأمون والعم خالد والعم صديق علي والعم محمد والأخ معتصم وايضا موصول الى اسرة بنك أمدرمان الوطني (فرع حلة كوكو) الذين رحبوا بي وساعدوني في دراسة الحالة وأخص منهم الأخ د. انس عثمان الذي ساعدني في جمع المعلومات المطلوبة واوصلني للموظفين فله الشكر والتقدير والشكر موصول الى كل من قدم لي يد العون في اعداد هذا البحث.

المستخلص

تناولت هذه الدراسة موضوع دور الرقابة الإلكترونية في تطوير الأداء المصرفي دراسة حالة بنك أمدرمان الوطني فرع حلة كوكو وتمثلت مشكلة البحث في الاسئلة ماهو دور الرقابة الإلكترونية في تطوير الأداء المصرفي وكيف تساهم الرقابة الإلكترونية في تطوير الرقابة وتأتي أهمية البحث حيث يساهم في معرفة أوجه القصور في الأداء المصرفي وكيفية معالجته ويتناول موضوعا يتعلق بتوظيف تكنولوجيا المعلومات لصالح تطوير الأداء المصرفي وهدفت هذه الدراسة الى القاء الضوء على التعاريف والمفاهيم المتعلقة بالرقابة الإلكترونية وإبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات في تطوير الأداء المصرفي والتعرف على مدى تأثير عملية الرقابة الإلكترونية على الرقابة في البنك ووضع الباحث فروضا لتكون نقطة انطلاق ومنها تعمل الرقابة الإلكترونية على معالجة أوجه القصور في الأداء المصرفي والرقابة الإلكترونية تؤدي الى تحقيق أهداف المصارف وترسيخ الرقابة الإلكترونية يعمل على رفع كفاءة العاملين .

توصلت الدراسة الى عدة اهمها الرقابة الإلكترونية لها دور فعال في انجاح الأداء المصرفي أيا كان نوعه والرقابة الإلكترونية تساعد الإدارة العليا في اتخاذ القرار السليم من خلال توفر المعلومات الضرورية وتساعد على سرية الحصول على المعلومات وتؤدي الرقابة الإلكترونية الى تبسيط الإجراءات وقدم الباحث عدة توصيات يجب تطبيق الأنظمة الرقابة الإلكترونية والبرامج الحديثة في كافة البنوك ومواكبة ماهو جديد ويجب تنوير العاملين في المؤسسة بأهمية الرقابة الإلكترونية ودورها في تطوير الأداء المصرفي.

قائمة الموضوعات

رقم الصفحة	الموضوع
أ	الأستهلال
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د	المستخلص
هـ	ABSTRACT
و	قائمة الموضوعات
ح	قائمة الجداول
ط	قائمة الأشكال
الفصل الأول: الأطار المنهجي والدراسات السابقة	
١	المبحث الأول: الأطار المنهجي
-٥	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
الفصل الثاني: الرقابة الإلكترونية	
١٠	المبحث الأول: مفهوم وأهمية وأهداف الرقابة الإلكترونية
١٥	المبحث الثاني: المزايا ومكونات ووسائل الرقابة الإلكترونية ومعوقاتهما
الفصل الثالث: الأداء المصرفي	
٢٣	المبحث الأول: نشأة ووظائف وأنواع المصارف
٣٧	المبحث الثاني مفهوم الأداء والخدمة الإلكترونية
الفصل الرابع: الدراسة التطبيقية	

٤٧	المبحث الأول: نبذة تعريفية عن بنك امدرمان الوطني
٥٧	المبحث الثاني : تحليل البيانات واختبار الفروض
٧٨	النتائج
٧٩	التوصيات
٨٠	المراجع والمصادر
-	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
٤٧	الهيكل التنظيمي لبنك أمدرمان الوطني	١/٤
٥٨	معامل ألفا كرنباخ لإختبار ثابت الإستبيان	٢/٤
٥٩	مقياس ليكارت الخماسي	٣/٤
٥٩	المتوسط المرجح	٤/٤
٦٠	توزيعات المبحوثين حسب النوع	٥/٤
٦٢	توزيعات المبحوثين حسب العمر	٦/٤
٦٣	توزيعات المبحوثين حسب المؤهل التعليمي	٧/٤
٦٤	توزيعات المبحوثين حسب المستوي الوظيفي	٨/٤
٦٦	يوضح التخصص العلمي	٩/٤
٦٨	التوزيع التكراري والنسب المئوية لعبارات المحور الأول	١٠/٤
٦٩	الوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة الإحتمالية لمربع كاي	١١/٤
٧٠	الإتجاه العام لمتوسط محور الدراسة الأولي	١٢/٤
٧١	التوزيع التكراري والنسب المئوية لعبارات المحور الثاني	١٣/٤
٧٢	الوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة الأحتمالية لمربع كاي والاتجاهات لفقرات المحور الثاني	١٤/٤
٧٣	الاتجاه العام لمتوسط محور الدراسة الثاني.	١٥/٤
٧٤	التوزيع التكراري والنسب المئوية لعبارات المحور الثالث.	١٦/٤
٧٦	الوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة الأحتمالية لمربع كاي والاتجاه لفقرات المحور الثالث.	١٧/٤
٧٧	الاتجاه العام لمتوسط محور الدراسة الثالث.	١٨/٤

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
٥٢	الهيكل التنظيمي لبنك أمدرمان الوطني	١/٤
٦١	النوع	٢/٤
٦٢	العمر	٣/٤
٦٤	المستوى التعليمي	٤/٤
٦٥	المستوى الوظيفي	٥/٤
٦٧	التخصص العلمي	٦/٤