

جامعة افريقيا العالمية

عمادة الدراسات العليا

كلية العلوم الإدارية

قسم إدارة الأعمال

بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

بعنوان:

دور الإدارة الالكترونية في تحسين الاداء

(دراسة حالة بنك ام درمان الوطني)

إشراف:

د/ سوسن عثمان محمد سلمان

إعداد الطالبة:

ليلى الصادق محمد سعيد

الخرطوم

1439 هـ - 2018م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الاستهلال

قَالَ تَعَالَى:

﴿ وَقُلْ رَبِّ زِدْنِي عِلْمًا ۝۱۱۴ ﴾

سورة طه الآية : ۱۱۴

الإهداء

إلى روح

من ارضعتني الحب والحنان

إلى رمز الحب وبلسم الشفاء

إلى القلب الناصع بالبياض

والدتي العزيزة

إلى روح

من جرع الكاس فارغاً ليستقيني قطرة حب

إلى من كلت أنامله ليقدّم لنا لحظة سعادة

إلى من حفظ الأشواق عن دربي

ليمهد لي طريق العلم إلى القلب الكبير

والذي

إلى من قاسمني مراحل الحياة وحلّوها زوجي

إلى فلذات أكبادي أبنائي

إلى ينايع المحبة التي لا تنضب إخواني و أخواتي

إلى الذين علموني الوفاء زملائي

الشكر والتقدير

الشكر أولاً وأخيراً لله سبحانه وتعالى ، ثم نزجي الشكر إلى جامعة أفريقيا العالمية ذلك الصرح الشامخ ، والشكر موصول إلى عمادة الدراسات العليا وكلية العلوم الإدارية قسم إدارة الأعمال

كما أخص بالشكر الأستاذة الدكتورة /سوسن عثمان محمد الذي قدمت لي المساعدة ووقفت معي حتى أخرج هذا البحث بهذه الصورة فلها جزيل الشكر والتقدير .
والشكر موصول إلى كل الأساتذة الذين أعانوني في هذا البحث خاصة وفي مسيرتي عامة ، وأخيراً أشكر الله عز وجل أن خرج هذا البحث بهذه الصورة .
وأتمنى أن يكون على أحسن وجه .

مستخلص البحث

هدفت الدراسة الى التعرف على مفهوم الادارة الالكترونية وبيان اهميتها وقدرتها في التأثير الإيجابي في وظائف الادارة وتوضيح اهم مقومات تطبيق الادارة الالكترونية ومعوقاتهما في بنك ام درمان الوطني وابرار الجانب الايجابي في تطبيق الادارة الالكترونية ودورها في تطوير الاداء الوظيفي وتحسينه.

إستخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي عن طريق استخدام الإستبانة في جمع المعلومات.

توصلت الباحثة الى عدد من النتائج منها: أن الادارة الالكترونية نمط جديد من الادارة أحدث تغييرات عميقة في بيئة الادارة في مختلف التنظيمات الاجتماعية ومن فوائدها تقديم افضل خدمات للمستفيدين واداء افضل للموظفين العاملين وللاستفادة من الادارة الالكترونية لابد من تطوير العمل الاداري. ومن اهم انعكاسات الادارة الالكترونية على تطوير الاداء الوظيفي وتحسينه هي زيادة حجم العمل وتقليل الاخطاء في العمل وتقليل التكلفة المالية ، تدريب العاملين بالبنك يساهم في تطوير ادائهم وبالتالي يؤدي الى تحسين الاداء بالبنك.

من اهم توصيات الدراسة : لابد من تشجيع المنظمات الحكومية والاهلية الاخذ بتطبيقات الادارة الالكترونية والتوعية بأهميتها ، تدريب العاملين بالبنك واكسابهم ثقافة الادارة الالكترونية، سن التشريعات التي تدعم الادارة الالكترونية، الاعتماد على نظام الادارة الالكترونية في اتخاذ القرارات .

يشتمل البحث على اربعة فصول هي الفصل الاول الاطار المنهجي والدراسات السابقة والفصل الثاني الادارة الالكترونية واما الفصل الثالث الاداء والفصل الرابع الدراسة الميدانية، ثم خاتمة توضح النتائج والتوصيات ثم مصادر ومراج وملاحق.

Abstract

The purpose of this study is to identify the concept of e-governance and statement of their importance and their positive influence in management positions and clarify the most important elements of electronic management and the handicaps of Panama national Omdurman and highlighting the positive side in the application of e-governance and its role in developing the performance Career and improve it.

The researcher has reached a number of conclusions: a new style of electronic administration management make profound changes in the management environment in various social organizations and their benefits provide the best services for beneficiaries, and better performance for staff benefit from e-governance to be developed Administrative work and one of the most important electronic management reflections on the development and improvement of job performance is increased workload and reduce errors in work, and reduce the financial cost, staff training in the Bank contributes to the development of their performance and thus lead to improved performance of the Bank.

One of the main recommendations of the study: we must encourage Government and private organizations to introduce e-governance applications and awareness of its importance, the Bank's personnel training and to equip them with the culture of e-governance, legislation that supports e-governance, relying on electronic administration system In making decisions.

The search was organized in chapters and a conclusion, Wade search includes four chapters are chapter I previous studies and methodological framework chapter II electronic management and performance chapter III and chapter IV field study.

قائمة المحتويات

رقم الصفحة	الموضوع	الرقم
	الاستهلال	.1
أ	الإهداء	.2
ب	الشكر والتقدير	.3
ج	مستخلص البحث	.4
د	Abstract	.5
هـ	قائمة الموضوعات	.6
ح	قائمة الجداول	.7
ي	قائمة الأشكال	.8
الفصل الأول: الإطار المنهجي والدراسات السابقة		.9
1	المبحث الأول: الإطار المنهجي	.10
7	المبحث الثاني: الدراسات السابقة	.11
الفصل الثاني: الادارة الالكترونية		.12
	المبحث الأول: مفهوم الادارة الالكترونية	.13
15	المبحث الثاني : عناصر وأدوات الادارة الالكترونية	.14
32	المبحث الثالث: معوقات تطبيق الادارة الالكترونية	.15
الفصل الثالث: الاداء		.16
	المبحث الأول: مفهوم وتعريفات الاداء	.17
	المبحث الثاني: أساسيات الاداء	.18

	المبحث الثالث : دور الادارة الالكترونية في تحسين الاداء	19.
الفصل الرابع: الدراسة الميدانية		20.
	المبحث الأول نبذة تعريفية عن بنك ام درمان الوطني	21.
60	المبحث الثاني : إجراءات الدراسة الميدانية	22.
70	المبحث الثالث: عرض ومناقشة البيانات	23.
الخاتمة		24.
	أولاً: النتائج	25.
	ثانياً: التوصيات	26.
98	المصادر والمراجع	27.
	الملاحق	28.

قائمة الجداول

رقم الصفحة	الجدول	رقم الجدول
79	يوضح قيمة معامل ألفا كرونباخ لاختبار ثبات الاستبيان	جدول رقم (1)
97	يوضح اوزان مقياس ليكارت الخماسي	جدول رقم (2)
80	يوضح المتوسط المرجح	جدول رقم (3)
82	يوضح النوع	جدول رقم (4)
83	يوضح العمر	جدول رقم (5)

84	يوضح المؤهل العلمي	جدول رقم (6)
85	يوضح المسمى الوظيفي	جدول رقم (7)
86	يوضح الخبرة	جدول رقم (8)
87	ما مدى تأثير الادارة الالكترونية في تحسين الاداء الوظيفي للبنك	جدول رقم (9)
88	الوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة الاحتمالية لمربع كاي والاتجاه لفقرات المحور الاول	جدول رقم (10)
89	يوضح الاتجاه العام لمتوسط محور الدراسة الاول	جدول رقم (11)
91	نظام الادارة الالكترونية في البنك ساهم في تحسين الاداء	جدول رقم (12)
93	يوضح الوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة الاحتمالية لمربع كاي والاتجاه لفقرات المحور الثاني	جدول رقم (13)
94	يوضح الاتجاه العام لمتوسط محور الدراسة الثاني	جدول رقم (14)
96	ما مدى اسهام الادارة الالكترونية في كسب رضا العاملين	جدول رقم (15)
98	الوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة الاحتمالية لمربع كاي والاتجاه لفقرات المحور الثالث	جدول رقم (16)
98	يوضح الاتجاه العام لمتوسط محور الدراسة الثالث	جدول رقم (17)
100	اهتمام الادارة العليا بالعاملين وتدريبهم على التقنيات الحديثة	جدول رقم (18)
101	الوسط الحسابي والانحراف المعياري والقيمة الاحتمالية لمربع كاي والاتجاه لفقرات المحور الرابع	جدول رقم (19)
102	الاتجاه العام لمتوسط محور الدراسة الرابع	جدول رقم (20)

قائمة الأشكال

الرقم	الشكل	رقم الصفحة
.1	الشكل البياني رقم (1) النوع	82
.2	الشكل البياني رقم (2) العمر	83
.3	الشكل البياني رقم (3) المؤهل العلمي	84
.4	الشكل البياني رقم (4) المسمى الوظيفي	85
.5	الشكل البياني رقم (5) الخبرة	86