



جامعة إفريقيا العالمية
عمادة الدراسات العليا
كلية العلوم الإدارية



بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال
بعنوان:

فاعلية تطبيق الإدارة الإلكترونية على الأداء الإداري

(دراسة حالة بنك الخرطوم في الفترة بين 2016-2017م)

إشراف :

د. عمر حمد عبدالعاطي

إعداد الطالب :

محمد عبد الله الماحي الحسن

السودان - الخرطوم

2019م

الإهداء

- الي أمي الغالية ,,
- الي ابي الذي علمني حب المعرفة وقيمة العلم .
- الي زوجتي وابني وابنتي ,,
- الي جميع افراد اسرتي الذين وقفوا بجانبني وساندوني حتي وصلت الي ما انا عليه .

اليهم جميعا اهدي هذا البحث .

الشكر والتقدير

الشكر والحمد اولاً لله رب العالمين علي نعمه
الباطنة والظاهرة , والحمد لله تعالي ان من
علي بكامل التوفيق علي اكمال هذا البحث ,
وتم الشكر والتقدير لجامعة أفريقيا العالمية
ممثلة في عمادة الدراسات العليا وكلية العلوم
الادارية لإتاحتها لي فرصة للولوج الي ساحة
ارحب من ساحات العلم والمعرفة. الشكر
موصول للدكتور عمر حمد عبد العاطي
المشرف علي البحث لما قدمه لي من توجيهات
ومعارف كان لها الأثر الأكبر في إكمال
البحث.

اسمي آيات الشكر أقدمها إلي بنك الخرطوم
لتعاونه معي ومدي بكل البيانات والمعلومات
المطلوبة لإتمام البحث.

قائمة الموضوعات

رقم الصفحة	الموضوع
أ	الاستهلال
ب	الاهداء
ج	الشكر والتقدير
د	المستخلص
هـ	abstract
و	قائمة الموضوعات
ح	قائمة الاشكال
ط	قائمة الجداول
	الفصل الاول اساسيات البحث والدراسات السابقة
1	المبحث الاول : اساسيات البحث
4	المبحث الثاني : الدراسات السابقة
	الفصل الثاني الادارة الالكترونية
10	المبحث الاول : مفاهيم واساسيات
17	المبحث الثاني : اهداف ووظائف ومعوقات الادارة الالكترونية
27	المبحث الثالث : مكونات ومجالات الادارة الالكترونية
	الفصل الثالث الأداء الإداري
35	المبحث الاول مفاهيم واساسيات الاداء الاداري
44	المبحث الثاني معايير الاداء الاداري
52	المبحث الثالث : : قياس وتقييم الاداء

	الفصل الرابع الدراسة الميدانية
59	المبحث الأول : نبذة تعريفية عن بنك الخرطوم

62	المبحث الثاني : عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية
66	المبحث : الثالث اختبار الفروض
	الخاتمة
71	النتائج و التوصيات
72	المصادر والمراجع
77	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
48	فئات أصحاب المصالح	جدول 1/3
54	تصنيفات مقاييس الأداء	جدول 2/3
58	الاختلافات بين نظم قياس الأداء التقليدية والحديثة	جدول 3/3
62	توزيع أفراد العينة حسب النوع	جدول 1/4
63	توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	جدول 2/4
64	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	جدول 3/4
65	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	جدول 4/4
67	تحليل عبارات الفرضية الأولى	جدول 5/4
68	تحليل عبارات الفرضية الثانية	جدول 6/4
69	تحليل عبارات الفرضية الثالثة	جدول 7/4

قائمة الأشكال

رقم الشكل	موضوع الشكل	رقم الصفحة
شكل 1/2	عناصر الإدارة الإلكترونية	28
شكل 1/3	المستوي التعليمي للاداء	38
شكل 2/3	الاهداف الكلية والوظيفية للاداء	43
شكل 1/4	توزيع أفراد العينة حسب النوع	63
شكل 2/4	توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	64
شكل 3/4	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	65
شكل 4/4	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	66

المستخلص

تناولت الدراسة فاعلية الإدارة الالكترونية الي الأداء الادارى على بنك الخرطوم. تمثلت مشكلة الدراسة في سؤال رئيسي هو : علي أي مدى تؤثر فاعلية تطبيق الإدارة الالكترونية على الأداء الإداري ؟ نبعت أهمية الدراسة من كونها تناولت موضوعاً مهماً لم يحظ بالاهتمام الكافي في الأدبيات الإدارية المعاصرة ، وهو بذلك يرفد المكتبة بمرجع في المجال . هدفت الدراسة إلي بيان فاعلية تطبيق الإدارة الالكترونية على عملية الأداء الادارى . اتبعت الدراسة المنهج الوصفي والتاريخي . توصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها تؤدي الإدارة الالكترونية إلى تقوية الاتصال بين المستويات الإدارية بالبنك . التطبيقات الالكترونية بالبنك تسهل عملية الاتصال بين البنك والعملاء. من توصيات الدراسة ضرورة تطبيق نظام الإدارة الالكترونية في كافة البنوك والشركات لضمان الدقة والسرعة في العمل ، كذلك أوصت الدراسة بإتباع نظام الكتروني يحمي البيانات والمعلومات من الضياع والتلف وتقديمها عند الحاجة .

Abstract

The study examined the effectiveness of the implementation of electronic management on the administrative performance of Khartoum Bank. The study problem has been presented on a key question : to what extent is the application of electronic management affecting the performance of management? The importance of the study was due to the fact that it dealt with an important topic that did not receive sufficient attention in the contemporary administrative literature , thereby providing the library with a reference in the field . the study aimed to demonstrate the effectiveness of the application of e-management to the performance of management process . the study followed the descriptive and historical approach. The study found several results : E-management strengthens communications between the bank's management levels .the bank's electronic applications facilitate the process of communication between the bank and its customers .the recommendations of the study is the need to implement the electronic management system I n all banks and companies to insure the accuracy and speed at work, also the study recommended to follow an electronic system that protects information and data from loss and damage and provide it when needed.