

# الاستهلال

يقول الله تعالى في محكم تنزيله

﴿ وَعَلَّمَ آدَمَ الْأَسْمَاءَ كُلَّهَا ثُمَّ عَرَضَهُمْ عَلَى الْمَلَائِكَةِ فَقَالَ أَنْبِئُونِي بِأَسْمَاءِ هَؤُلَاءِ إِنْ كُنْتُمْ صَادِقِينَ قَالُوا سُبْحَانَكَ لَا عِلْمَ لَنَا إِلَّا مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنْتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ ﴾

صدق الله العظيم

سوره البقرة الآية ( ٣١ - ٣٢ )

## حديث قدسي

﴿ يا بن آدم ، إنك ما دعوتني ورجوتني غفرت لك ماكان منك ولا ابالي ﴾

يا بن آدم لوبلغت ذنوبك عنان السماء ثم استغفرتني غفرت لك يا بن آدم لو اتيتني بقراب الأرض خطايا ثم لقيتني لا تشرك بي شيئاً لأنيتك بقرابها

﴿ مغفرة ﴾

رواه الترمذي

## الإهداء

إلي والدتي التي غرست فينا معني العلم أطال الله عمرها

إلي روح والدي الحنون مع الصديقين

إلي إخواني وأخواتي الأحباء الذين فرحوا لي

إلي كل من علمني حرفاً في طريق المعرفة

إلي زملائي في كل مراحل التعليم

إليها التي منحتني عبق التواصل من جديد وأكن

لها كل الحب والاحترام وأتمني لها

مستقبلاً زاهراً

## الشكر والتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات ونحمده أن وفقني لإعداد هذا البحث  
والصلاة والسلام على الحبيب المصطفى عليه أفضل الصلاة وأتم التسليم  
الشكر كل الشكر لجامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وأكاديمية السودان  
للعلوم والتكنولوجيا

الشكر كل الشكر ولسان حالي يلهج بالعرفان والتقدير الجزيل لأستاذنا  
الجليل الدكتور /فتح الرحمن الحسن منصور رئيس قسم التكاليف جامعة  
السودان متعه الله بالصحة والعافية

يمتد الشكر الجزيل إلي الأخ العزيز عبدالرحمن علي محمد الذي احرق  
نفسه وأضاء لي الطريق (إنشاء الله لي تسلم )  
أيضا الشكر موصل إلي أسرة بنك الشمال واخص بالشكر أسرة فرع  
البرج وأقول لهم مزيداً من التقدم

## مستخلص البحث

تناول البحث قياس تكلفة الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها على تقويم الأداء حيث تمثلت مشكلة البحث في انه في ظل التطورات التي سادت العالم في مجال التجارة الالكترونية يواجه بنك الشمال الإسلامي مشكلة تحديد تكلفة الخدمات المصرفية التي يقدمها لعملائه (الحاليين والمرقبين) لإشباع احتياجاتهم من الخدمة المعنية التي تعتبر المورد الرئيسي لتحقيق الإيرادات بالمصرف.

هدف البحث إلي دراسة ومعرفة اثر التقنية المصرفية على تكلفة الخدمات المصرفية، وكيفية تطبيق التقنية المصرفية ببنك الشمال الإسلامي، ومعرفة طرق قياس تكلفة الخدمات المصرفية في ظل التقنية الحديثة كوسيلة تسعير الخدمات المصرفية.

لتحقيق أهداف البحث تم اختبار الفروض التالية:-

١. أن تطبيق التقنية المصرفية يؤثر على الخدمات المصرفية بنك الشمال الاسلامي.
٢. أن تطبيق التقنية المصرفية يؤثر على أداء بنك الشمال الاسلامي.
٣. أن التقنية المصرفية تؤدي إلي تخفيض تكلفة الخدمات المصرفية ببنك الشمال الإسلامي.

تم إثبات صحة جميع هذه الفروض والتوصل إلى عدة نتائج أهمها:-

١. استخدام التقنية المصرفية يؤدي إلى سرعة انجاز الخدمة المصرفية وبالتالي توفير زمن العمل بنك الشمال.

٢. بعض المصارف لا تطبق نظام التقنية المصرفية.

٣. مساهمة المقاصة الالكترونية في تخفيض تكلفة الخدمات المصرفية وتحديد أسعار الخدمة المصرفية بما يتوافق مع أسعار الخدمة .

تمثلت أهم توصيات هذا البحث في الآتي

- ١- ضرورة حث البنك المركزي على تطبيق التقنية المصرفية الحديثة في أعمال المصارف حتى تواكب التطورات في المصارف العالمية.
- ٢- القيام بالدراسات والبحوث وتطوير الأدوات والطرق لمواكبة التكنولوجيا المصرفية.
- ٣- على بنك الشمال المساعدة في إزالة الأمية في الوسائل الالكترونية ونشر الوعي بثقافة الكمبيوتر والانترنت.

# Abstract

The research took up the measurement of the cost of electronic banking services and its effect on performance evaluation, where the problem of the research was represented in that under the influence of developments that prevailed all over the world in the field of electronic commerce, Aishamal Islamic Bank is facing the problem of fixing the cost of banking service that it provides to its present and expected customers, to satisfy their needs of intended service that is considered as the main source of realizing the banks revenues.

The research aimed at the study and knowledge of the effect of banking technology on the cost of banking services and how to adopt the banking technology at Aishamal Islamic Bank, and knowing the methods of measuring the banking services costs under modern technology as a means of pricing banking services.

In order to achieve the goals of the research the following hypotheses were selected:-

1. The adoption of banking technology affects the banking services.
2. The adoption of banking technology affects the performance of Aishamal Islamic Bank.
3. The banking technology leads to the reduction banking services cost at Aishamal Islamic Bank.

The validity of all these hypotheses was proved, and a number of results were arrived at;

1. The use of electronic banking technology leads to quick accomplishment of banking services and hence saving work time at Aishamal Islamic Bank.
- 2. Some banks do not adopt technological banking technology.
3. Electronic clearance contributed in the reduction of banking services costs and fixing of banking service prices.

The most important recommendations of this research are represented in the following : -

1. The necessity to urge the Central Bank to apply modern banking technology in the banks, work so that it goes along with developments at international banks.
2. Carrying out studies and research and development of tools and methods to go along with banking technology.
3. Aishamal Islamic Bank should help in the removal of illiteracy in electronic devices and spread of computer and internet culture.

## فهرس الموضوعات

رقم الصفحة	عنوان الموضوع
أ	استهلال
ب	الإهداء
ج	الشكر والتقدير
د	مستخلص البحث
هـ	Abstract
ز	فهرس الموضوعات
ح	فهرس الجداول
ط	فهرس الأشكال
١	المقدمة
٢	ولاً: الإطار المنهجي
٥	ثانياً: الدراسات السابقة
الفصل الأول: المصارف والخدمات المصرفية الالكترونية ١٠	
١١	المبحث الأول: نشأة وتطور وأهمية الجهاز المصرفي
٢٥	المبحث الثاني: الخدمات المصرفية الالكترونية
الفصل الثاني: تكلفة الخدمات وتقويم الأداء في المصارف ٥٣	
٥٤	المبحث الأول: مفهوم وطرق قياس تكلفة الخدمات المصرفية
٦٦	المبحث الثاني: تقويم الأداء في المصارف
الفصل الثالث: الدراسات الميدانية ٨٦	
٨٧	المبحث الأول: نبذة تعريفية عن بنك الشمال الإسلامي
٩٤	المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار الفرضيات
الخاتمة ١٠٧	
١٠٨	ولاً: النتائج
١٠٩	ثانياً: التوصيات
١١٠	المراجع



## فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
٩٥	العمر لافراد عينة الدراسة	(١/٢/٣)
٩٦	المؤهل العلمي لافراد عينة الدراسة	(٢/٢/٣)
٩٧	الخبرة العملية لافراد عينة الدراسة	(٣/٢/٣)
٩٧	الوظيفة لافراد عينة الدراسة	(٤/٢/٣)
٩٨	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على الفرضية الأولى	(٥/٢/٣)
٩٩	الانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة على سؤال الفرضية الأولى	(٦/٢/٣)
١٠٠	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع أسئلة الفرضية الأولى	(٧/٢/٣)
١٠١	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الفرضية الثانية	(٨/٢/٣)
١٠٢	الانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الفرضية الثانية	(٩/٢/٣)
١٠٣	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع أسئلة الفرضية الثانية	(١٠/٢/٣)
١٠٤	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الفرضية الثالثة	(١١/٢/٣)
١٠٥	الانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة على سؤال الفرضية الثالثة	(١٢/٢/٣)
١٠٦	التوزيع التكراري لإجابات أفراد عينة الدراسة على جميع أسئلة الفرضية الثالثة	(١٣/٢/٣)

## فهرس الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
٤٠	خدمات الحسابات الجارية والتسهيلات	(١/١/٢)
٨٠	مقاييس القيمة المضافة لأداء المنشأة المالية والمصرفية	(١/٢/٢)
٨٢	التقويم والرقابة الإستراتيجية	(٢/٢/٢)

**m**

جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا  
كلية الدراسات العليا

أكاديمية السودان للعلوم المصرفية والمالية

قياس تكلفة الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها  
على تقويم الأداء  
(دراسة حالة بنك الشمال الإسلامي)

## **Measurement of Electronic Banking Services Cost and its Effect on Performance Evaluation**

*“Case Study: Alshamal Islamic Bank “*

بخت تكميلي ليل درجة الماجستير في المحاسبة والنمويل

إعداد الطالب

مهدي على محمد الحاج موسى

إشراف الدكتور

فتح الرحمن الحسن منصور

أستاذ المحاسبة المساعد  
كلية الدراسات التجارية  
جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا

1430 هـ - 2009 م