إقـــــرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

تقييم مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية

في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية

دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة

أقر بأن ما اشتملت عليه هذه الرسالة إنما هو نتاج جهدي الخاص، باستثناء ما تمت الإشارة إليه حيثما ورد، وإن هذه الرسالة ككل أو أي جزء منها لم يقدم من قبل لنيل درجة أو لقب علمي أو بحثي لدى أي مؤسسة تعليمية أو بحثية أخرى.

DECLARATION

The work provided in this thesis, unless otherwise referenced, is the researcher's own work, and has not been submitted elsewhere for any other degree or qualification

Student's name: اسم الطالب: بكر خضر ابو رضا

Signature: التوقيع:

Date: التاريخ: ٢٢/٥/٢٠١٤

الجامعة الاسلامية–غزة
عمادة الدراسات العليا
كلية التجارة
قسم المحاسبة والتمويل

تقييم مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية
دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة

إعداد الطالب
بكر خضر أبو شعبان

إشراف الدكتور
عصام محمد البحيصي

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة والتمويل

1435 هـ - 2014 م

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

بسم الله الرحمن الرحيم

الجامعة الإسلامية – غزة
The Islamic University - Gaza

مكتب نائب الرئيس للبحث العلمي والدراسات العليا هاتف داخلي 1150

الرقم Ref ج س غ/35/
2014/04/27
التاريخ Date

نتيجة الحكم على أطروحة ماجستير

بناءً على موافقة شئون البحث العلمي والدراسات العليا بالجامعة الإسلامية بغزة على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحث/ **بكر خضر صالح أبو شعبان** لنيل درجة الماجستير في **كلية *التجارة*/ قسم المحاسبة والتمويل** وموضوعها:

تقييم مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية – دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة

وبعد المناقشة العلنية التي تمت اليوم الأحد 27 جمادي الآخر 1435 هـ، الموافق 2014/04/27 الساعة الواحدة ظهراً بمبنى القدس، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

د. عصام محمد البحيصي	مشرفاً ورئيساً	.....
أ.د. حمدي شحدة زعرب	مناقشاً داخلياً	.....
د. صبري ماهر مشتهى	مناقشاً خارجيًا	.....

وبعد المداولة أوصت اللجنة بمنح الباحث درجة الماجستير في **كلية *التجارة*/ قسم المحاسبة والتمويل**.

واللجنة إذ تمنحه هذه الدرجة فإنها توصيه بتقوى الله ولزوم طاعته وأن يسخر علمه في خدمة دينه ووطنه.

والله ولي التوفيق ،،،

مساعد نائب الرئيس للبحث العلمي والدراسات العليا

أ.د. فؤاد علي العاجز

P.O. Box 108, Rimal, Gaza, Palestine fax: +970 (8) 286 0800 فاكس Tel: +970 (8) 286 0700 هاتف ص.ب. 108 الرمال، غزة، فلسطين
public@iugaza.edu.ps www.iugaza.edu.ps

قال تعالى

﴿ وَعَلَّمَكَ مَا لَمْ تَكُنْ تَعْلَمُ وَكَانَ فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيمًا ﴾

صدق الله العظيم

(سورة النساء، الآية 113)

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ملخص الدراسة

تقييم مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية
دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية المطبقة في المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية ، ولتحقيق أهداف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي التحليلي، ولقد تم الاعتماد على أسلوب المسح الشامل لجمع البيانات، وذلك من خلال استبانة وزعت على جميع أفراد عينة الدراسة الخاضع للبحث والبالغ عددهم 72 موظف، استرد منها (64) استبانة، وبعد تفحص الاستبانات تم استبعاد أربعة وبالتالي فإن عدد الاستبانات الخاضعة للدراسة (60) استبانة، وتم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS لتحليل البيانات والوصول إلى نتائج الدراسة.

ولقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها:

1- أن نظم المعلومات المحاسبية المطبقة في المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة تتسم بالفاعلية والكفاءة في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية.
2- هناك زيادة في معدل النمو للخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من قِبَل تلك المصارف وبازدياد مستمر.
3- بالرغم من تبني المصارف العاملة في قطاع غزة للخدمات المصرفية الإلكترونية إلا أن هناك خدمات غير مُقدمة، إضافة إلى أن هناك تفاوت في تقديم تلك الخدمات من مصرف لآخر.

وأوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات كان أهمها:

1- ضرورة العمل على تطوير عناصر نظم المعلومات المحاسبية كون نظم المعلومات المحاسبية ركيزة مهمة من الركائز المكونة للهيكل التنظيمي للمصرف حيث أنها ترتبط بوجود العمل المصرفي.
2- العمل على زيادة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات ومواكبة التطورات التكنولوجيا من خلال تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية الحديثة والمُعتمدة من قبل المصارف العالمية لما لذلك من دور في زيادة فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية.
3- العمل على تطوير الضوابط الرقابية العامة لنظم المعلومات المحاسبية كنتيجة لتطور الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة.
4- قيام سلطة النقد الفلسطينية بالعمل على سرعة توفير البنية التحتية لتطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية الغير مطبقة والعمل على إلزام المصارف بتطبيق تلك الخدمات لمواكبة التطورات التكنولوجيا الحديثة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

Abstract

Evaluation of Effectiveness and Efficiency of Accounting Information Systems in the light of Electronic Banking Services Development – An Applied Study on the Working Commercial Banks in Gaza Strip

This study aims at Evaluation of Effectiveness and Efficiency of Accounting Information Systems in the light of Electronic Banking Services Development – An Applied Study on the Working Commercial Banks in Gaza Strip. To achieve the goals of this study, researcher has used descriptive analytical approach. Data was gathered through comprehensive survey. A Questionnaire is distributed to the entire sample which is consisting of 72 individuals. Only 64 out of the 72 questionnaires were returned to the researcher. 4 of them have been excluded. Totally 60 questionnaires are accepted to analyze statistically by SPSS.

The most important Conclusions:

1. The applied accounting information systems in the working commercial banks in Gaza are effective and efficient in the light of electronic banking services development.
2. There is an increase in growth level of electronic services in Gaza commercial banks and such increase is ongoing.
3. There are some services that are not provided yet by the commercial banks and there is dissimilarity in service providing among Gaza commercial banks.

The most important Recommendations:

1. Develop elements of accounting information systems as they are important pillar for banks organizational structure.
2. Increase investment in information technology and keep up-to-date with modern electronic banking services followed by international banks.
3. Develop control rules of accounting information systems as a result of advancement of electronic banking services.
4. Palestinian Monetary Authority should accelerate establishing infrastructure to apply electronic banking services that are not applied yet, and it should oblige banks to apply such services to keep up-to-date with modern developments.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الإهداء

إلى من أرفع رأسي عالياً افتخاراً باقتران إسمي باسمه ... أبي

إلى من أعطتني الكثير ولم تنتظر الشكر ... أمي

إلى رفيقة دربي وخير سند ... زوجتي

إلى أحبتي يا من كبرت فيكم ... إخوتي وأخواتي

إلى الأمل الذي أضاء حياتي وزينها ... خضر ولانا وندى وتالا

إلى الأصدقاء والأحباب وكل من أحب أن يراني في هذا المقام

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

شكر وتقدير

الحمد لله رب العالمين أهل المجد والثناء، والصلاة والسلام على أشرف الأنبياء والمرسلين نبينا محمد وعلى اله وصحبه أجمعين أما بعد،

فإنني أشكر الله العلي القدير أولاً وأخيراً على توفيقه بإتمام هذه الرسالة فهو – عز وجل – أحق بالشكر والثناء وأولى بهما، فالحمد لله الذي وفقني لإنجاز هذا الجهد المتواضع. إن أخطأت فمن نفسي، وإن أصبت فمن الله وحده.

وعملاً بقول رسولنا الكريم (لا يشكر الله من لا يشكر الناس) أتوجه بالشكر والتقدير إلى مشرفي الفاضل الدكتور/ عصام البحيصي على ما بذله من جهد خلال إشرافه على الرسالة، كما أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى أعضاء لجنة المناقشة الأستاذ الدكتور/ حمدي زعرب، والدكتور/ صبري مشتهى، على تفضلهما بقبول مناقشة الرسالة والحكم عليها وإثرائها بملاحظاتهما السديدة.

كما أتقدم بخالص الشكر والتقدير للجامعة الإسلامية ممثلة بطاقمها الأكاديمي والإداري، ولكل من أسهم في إخراج هذه الرسالة، جزاهم الله كل خير.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

فهرس المحتويات

مسلسل	البيان	رقم الصفحة
	آية قرآنية	أ
	ملخص الدراسة باللغة العربية	ب
	ملخص الدراسة باللغة الإنجليزية	ج
	الإهداء	د
	شكر وتقدير	هـ
	فهرس المحتويات	و
	فهرس الجداول	ح
	فهرس الملاحق	ط
	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	1
1-1	مقدمة	2
1-2	مشكلة الدراسة	3
1-3	أهمية الدراسة	4
1-4	أهداف الدراسة	4
1-5	فرضيات الدراسة	5
1-6	الدراسات السابقة	6
1-7	ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة	17
	الفصل الثاني: نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية وتكنولوجيا المعلومات	18
2-1	مقدمة	19
2-2	النظام ونظم المعلومات	19
2-3	ماهية نظم المعلومات المحاسبية	22
2-4	فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية	26
2-5	الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية	28
2-6	نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات	34
2-7	نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية	35
	الفصل الثالث: الخدمات المصرفية الإلكترونية	40
3-1	مقدمة	41
3-2	خصائص الخدمات المصرفية	42
3-3	خصائص العمليات المصرفية	42
3-4	ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية	43

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مسلسل	البيان	رقم الصفحة
3-5	مراحل استخدام التكنولوجيا من قِبل المصارف	45
3-6	الخدمات المصرفية الإلكترونية والوسائل التكنولوجيا المستخدمة	46
3-7	مزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية	55
3-8	مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية	57
3-9	الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها على تطوير نظم المعلومات المحاسبية	58
3-10	واقع المصارف في فلسطين	61
	الفصل الرابع: الطريقة والإجراءات	68
4-1	مقدمة	69
4-2	منهجية الدراسة	69
4-3	أداة الدراسة	69
4-4	مجتمع وعينة الدراسة	70
4-5	صدق وثبات الاستبانة	74
4-6	المعالجات الإحصائية	80
	الفصل الخامس: نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها	82
5-1	مقدمة	83
5-2	اختبار التوزيع الطبيعي	83
5-3	تحليل فقرات وفرضيات الدراسة	83
	الفصل السادس: النتائج والتوصيات	111
5-1	النتائج	112
5-2	التوصيات	113
	المراجع	115
	المراجع العربية	116
	المراجع الأجنبية	123
	المواقع الإلكترونية	126
	التعاميم	126
	الملاحق	127

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

فهرس الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
3.1	المصارف العاملة في فلسطين	61
3.2	الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من قِبل المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة	62
3.3	تطور عدد البطاقات المُصدرة من قِبل المصارف التجارية في فلسطين	63
3.4	تطور عدد أجهزة الصراف الألي في فلسطين	65
3.5	تطور عدد نقاط البيع في فلسطين	67
4.1	مقياس ليكارت الخماسي	70
4.2	عدد الاستبانات الموزعة والمستردة والخاضعة للدراسة	71
4.3	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	71
4.4	توزيع عينة الدراسة حسب متغير التخصص	72
4.5	توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة	73
4.6	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي	73
4.7	توزيع عينة الدراسة حسب متغير مكان العمل	74
4.8	الصدق الداخلي لفقرات المحور الاول: فاعلية نظم المعلومات المحاسبية	75
4.9	الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني: كفاءة نظم المعلومات المحاسبية	77
4.10	معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة	79
4.11	معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)	80
4.12	معامل الثبات (طريقة الفا كرونباخ)	80
4.13	مقياس الإجابات	81
5.1	اختبار التوزيع الطبيعي (1-Sample Kolmogorov-Smirnov)	83
5.2	تحليل فقرات المحور الأول: فاعلية نظم المعلومات المحاسبية	91
5.3	تحليل فقرات المحور الثاني: كفاءة نظم المعلومات المحاسبية	100
5.4	تحليل محاور الدراسة (مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية)	103
5.5	نتائج اختبار t للفروق في استجابة أفراد العينة حول مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية تعزى الى المؤهل العلمي	104
5.6	نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) في متوسطات استجابة أفراد العينة حول مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية تعزى الى التخصص	105
5.7	اختبار شفيه للفروق بين المتوسطات حسب متغير التخصص	106

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

رقم الجدول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
5.8	نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) في متوسطات استجابة أفراد العينة حول مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية تعزى الى سنوات الخبرة	107
5.9	اختبار شفيه للفروق بين المتوسطات حسب متغير سنوات الخبرة	107
5.10	نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) في متوسطات استجابة أفراد العينة حول مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية تعزى الى المسمى الوظيفي	108
5.11	نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) في متوسطات استجابة أفراد العينة حول مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية تعزى الى مكان العمل	109
5.12	اختبار شفيه للفروق بين المتوسطات حسب متغير مكان العمل	110

فهرس الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	رقم الصفحة
(1)	أداة الدراسة	128
(2)	قائمة المحكمين	134
(3)	قائمة بأسماء المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة	134

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1-1 مقدمة

1-2 مشكلة الدراسة

1-3 أهمية الدراسة

1-4 أهداف الدراسة

1-5 فرضيات الدراسة

1-6 الدراسات السابقة

1-7 ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

1-1 مقدمة

تعتبر المعلومات المحاسبية عنصراً هاماً من عناصر الإنتاج التي لها دور هام في تحديد فاعلية وكفاءة المنشآت، لذلك سعت المنشآت إلى تصميم وبناء أنظمة متطورة من أجل السيطرة على الكم الهائل من المعلومات الضرورية لإدارتها، وذلك لضمان وصول المعلومات الجيدة والدقيقة إلى كافة المستويات الإدارية بالشكل الملائم وفي الوقت المناسب من أجل استخدامها في اتخاذ القرارات الرشيدة، لذلك تؤدي نظم المعلومات دوراً حيوياً في دعم الأنشطة للمنشآت سواء أكانت أنشطتها تهدف أو لا تهدف إلى تحقيق الأرباح.

ومع تطور تكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصال سعت المنشآت وبشتى الطرق للحصول على أحدث ما توصل إليه العلم من تقنيات متطورة علها تساعدها بالخوض في عالم العولمة، والدخول والمنافسة في الأسواق العالمية، وبات من الضروري أن تحّدث آليات نظم المعلومات المحاسبية بشتى الطرق والوسائل التكنولوجية كي تلبي رغبات أصحاب المصالح بشكل عام، ورغبات الإدارة في الاستثمار بشكل خاص(المخادمة، 2007: 254-255).

لقد أدى التطور في وسائل التكنولوجيا والاتصالات لظهور وسائل جديدة في مجال الأعمال بمختلف القطاعات، ومن القطاعات الأكثر تأثرا بالبيئة المحيطة قطاع المصارف، حيث فرضت عليه أنماطا وأشكالا جديدة من التعاملات المالية المتطورة، ولعل من أهم هذه الأشكال الخدمات المصرفية الإلكترونية والتي أفرزتها التطورات التكنولوجيا، كأحد أهم ملامح التطور الاقتصادي، وذلك بهدف تحقيق عدد من الميزات منها تحسين الأداء واكتساب ميزة تنافسية من خلال توفير خدمات مصرفية الكترونية متنوعة.

إن قيام المصارف بتبني الخدمات المصرفية الإلكترونية إلى جانب الخدمات المصرفية التقليدية، كنتيجة لاحتدام المنافسة بين المصارف، ولغرض تخفيض التكاليف وزيادة مستوى الفاعلية والكفاءة، والرغبة في التوسع في تقديم خدمات مالية، واجتذاب عملاء جدد (قدومي، 2008: 294) .

إن تأثر العمل التجاري بالتطور التكنولوجي، إضافة للتطور السريع للاقتصاد العالمي، أدى إلى قيام المصارف لاستغلال ذلك لتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية. وقد قامت بعض المصارف العربية بتقديم خدمات جديدة من خلال بطاقات الائتمان والصراف الآلي، بالإضافة لخدمات مصرفية ومالية قدمتها عبر الشبكة العالمية والكمبيوتر الشخصي والهاتف. (بوراس، 2007: 196).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

لم تكن المحاسبة بعيدة عن التأثر بهذا التطور، ذلك أن عملية تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية تحتاج إلى إثباتها محاسبيا، والتأكد من صحتها الأمر الذي استوجب إحداث تطوير متسارع في نظم المعلومات المحاسبية (صيام و المهندي، 2007: 33).

إن المباشرة بتقديم تلك الخدمات يلقي أثارا متعددة على نظام المعلومات المحاسبية للمنشأة، ويمكن أن تشمل هذه الأثار تطويراً لعمليات التشغيل المتكررة بالإضافة لأغلب المدخلات والمخرجات الخاصة بالنظام، كذلك يمكن أن تمتد هذه الأثار لمجالات أخرى مثل الإنتاجية والربحية والعامل البشري والإجراءات الرقابية ضد مخاطر الأعمال (توفيق، 2004: 4).

إن القيام بتقديم هذه الخدمات من خلال وسائل الاتصال الحديثة قد أثار الشكوك حول مدى الموثوقية في تقديم هذه الخدمات من خلال تلك الوسائل، بالإضافة لمدى قدرة نظم المعلومات المحاسبية على تسجيل العمليات بشكل سليم، وحتى يتم إنجاز العمليات المصرفية من خلال وسائل الاتصال الحديثة يستوجب ذلك وجود نظام محاسبي يتسم بالفاعلية والكفاءة في إثبات العمليات أولا بأول وتوفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب (صيام و المهندي، 2007 :33-34).

ومن خلال ما سبق جاءت فكرة هذه الدارسة، بهدف تقييم مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية المطبقة في المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية، كون قطاع المصارف من القطاعات الأكثر تأثراً بالتطورات التكنولوجيا الحديثة.

1-2 مشكلة الدراسة

يعتبر نظام المعلومات المحاسبي نظام معلومات مفتوح حيث أنه يرتبط بالبيئة الخارجية فهو يؤثر ويتأثر بها، وتعتبر الخدمات المصرفية الإلكترونية الناتجة عن التطور التكنولوجي من المؤثرات الخارجية التي تأثر بها نظام المعلومات المحاسبي في قطاع المصارف ، ولما كانت تلك الخدمات تتم بصورة آلية في أي وقت وبأي مكان فإنها ترتبط وتؤثر بنظم المعلومات المحاسبية، الأمر الذي تطلب معرفة مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور تلك الخدمات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

في ضوء ما سبق تتبلور مشكلة الدراسة في السؤال الرئيسي التالي:

ما مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية المطبقة في المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية؟

ويمكن صياغة مشكلة الدراسة في الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية المطبقة في المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية؟

2- ما مدى كفاءة نظم المعلومات المحاسبية المطبقة في المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية؟

1-3 أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة من طبيعة الدور الذي تقوم به نظم المعلومات المحاسبية في تزويد الإدارة والأطراف المستفيدة في المصارف بمخرجات هذه النظم، والتي يعتمد عليها في تقييم أداء المصارف، لذلك فهي محاولة للتعرف على مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية المطبقة في المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث من المتوقع أن تؤثر تلك الخدمات على زيادة فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية، الأمر الذي سيكون له انعكاسات إيجابية على أداء المصارف، وبالتالي العمل على زيادة الاستثمار في الخدمات المصرفية الإلكترونية الأمر الذي يعود بالمنفعة على القطاع المصرفي ومن ثم على الاقتصاد الوطني.

1-4 أهداف الدراسة

تهدف الدراسة الى تحقيق ما يلي:

1- التعرف على طبيعة نظم المعلومات المحاسبية في المصارف.

2-تسليط الضوء على الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من قِبل المصارف العاملة في فلسطين.

3-التعرف على مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية المطبقة في المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

4- التعرف على مدى كفاءة نظم المعلومات المحاسبية المطبقة في المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية.

5-الخروج بنتائج وتوصيات مناسبة.

5-1 فرضيات الدراسة

- تتسم نظم المعلومات المحاسبية المطبقة في المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة بالفاعلية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- تتسم نظم المعلومات المحاسبية المطبقة في المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة بالكفاءة في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $a = 0.05$ بين متوسطات استجابات المبحوثين حول مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية تعزى الى البيانات الشخصية (المؤهل العلمي، التخصص، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، مكان العمل).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

1-6 الدراسات السابقة:

1-6-1 الدراسات العربية

1-دراسة (شاهين، 2012)

هدف هذه الدراسة لتحليل ومناقشة العوامل المؤثرة في مستوى كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة، وتقييم تأثيرها على تطبيقات تلك النظم في المصارف التجارية الفلسطينية. ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة وزعت على عينة من العاملين في كل من دوائر المحاسبة والتدقيق ونظم المعلومات والحاسوب في المصارف بواقع (10) استبانات لكل مصرف وبعدد 120 استبانة، واسترد منها 103 استبانة.

وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج كان من اهمها:

1-وجود تأثيرات عالية لكل من العوامل المتعلقة بالبيئة القانونية والأنظمة والضوابط المهنية التنظيمية والتقنية، والثقافية والاجتماعية، والعوامل الاقتصادية على مستوى كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية، غير أن تأثير تلك المتغيرات تتفاوت أحياناً بدرجات مختلفة وفقاً لمستوى الاهتمام والدعم الذي تلقاه من الإدارة المصرفية.

2- تعتبر نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في القطاع المصرفي الفلسطيني ذات أهمية عالية بالنظر إلى استخدامها أجهزة وبرمجيات متطورة في إنتاج وتوصيل المعلومات المحاسبية.

3-تتميز نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة بأنها ذات فاعلية عالية مما يعني أن المصارف التجارية في فلسطين تعمل على زيادة الاهتمام بنظم المعلومات من منطلق دورها الأساسي في زيادة فاعلية وكفاءة تلك النظم.

وخلصت الدراسة لعدد من التوصيات كان من أهمها:

1-أنه ونظراً لتأثر نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة بالبيئة المصرفية المرتبطة بالعوامل القانونية والضوابط المهنية والبيئة التنظيمية والإدارية، فإن ملاءمة هذه النظم مع تلك المتغيرات يعتبر مطلباً أساسياً يتعين مراعاته والاهتمام به عند بناء وتطوير نظم المعلومات المحاسبية ضماناً لتحقيق أهدافه بكفاءة عالية.

2-أن العوامل التقنية كانت ذات أثر كبير في كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية، فإن متابعة المستجدات في تلك العوامل يوجب على الإدارة المصرفية بذل المزيد من الاهتمام والعناية بها عند بناء تلك النظم وبما يسمح بضمان استجابتها للمتغيرات والتطورات التقنية والبرمجية المتوقعة في هذا المجال.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

3-العمل على توسيع دائرة الاستفادة من نظم المعلومات المحاسبية المصرفية لتشمل كافة الإدارات والأقسام والأنظمة الفرعية والربط بين فروع المصارف وتمكين عملائها من تحقيق أقصى درجات الاستفادة منها.

4-العمل على استمرارية تأهيل وتدريب العاملين في مجال نظم المعلومات المحاسبية ورفدها بالكفاءات المؤهلة والمدربة القادرة على دعم واستمرارية عمليات البناء والتطوير لتلك النظم.

5-ضرورة استمرارية بذل المزيد من الاهتمام من قبل الإدارة العليا للمصارف نحو تحقيق التوافق بين الهياكل التنظيمية ونظم المعلومات المحاسبية المتطورة باعتبارها أحد أهم مخرجات الأداء المالي الذي يعكس قدرة المصرف على الاستمرارية وتعزيز موقعه التنافسي في السوق.

2- دراسة (صيام، 2012)

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مدى إسهام تطبيقات ذكاء الأعمال في تطوير نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية الأردنية، وذلك من خلال التعرف على مدى تطور الخدمات المصرفية التقليدية، ومدى ظهور خدمات مصرفية حديثة كنتيجة لاستخدام تطبيقات ذكاء الأعمال، ومدى مساهمة هذه التطبيقات في رفع فاعلية وزيادة كفاءة نظم المعلومات المحاسبية في تلك المصارف.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة وزعت باليد على المديرين الماليين والعاملين في الدوائر المالية والأقسام المحاسبية في الإدارات العامة للمصارف التجارية الأردنية المدرجة في سوق الأوراق المالية (بورصة عمان) للعام 2011م والبالغ عددها (13) مصرفا، وبلغ حجم العينة (78) شخصاً تم توزيع الاستبانات عليهم، بواقع (6) استبانات لكل مصرف، أُعتمد منها لغايات التحليل والدراسة (69) استبانة، أي ما نسبته (88%) تقريبا من الاستبانات الموزعة.

وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج :

1-أسهمت تطبيقات ذكاء الأعمال في تطوير الخدمات المصرفية التقليدية من خلال زيادة درجة الدقة والسرعة في إنجازها وتسهيل انتشارها في مختلف المناطق الجغرافية.

2-أن تطبيقات ذكاء الأعمال ومن خلال ربطها بوسائل الاتصال الحديثة، قد أسهمت في انتشار العديد من الخدمات المصرفية الحديثة، مثل إصدار بطاقات الائتمان وبطاقات التسوق عبر الإنترنت، تقديم خدمات الصراف الإلكتروني (ATM)، تقديم خدمات دفع المشتريات عبر البطاقات، وتقديم العديد من الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف الثابت والهاتف الخلوي.

3-أن تطبيقات ذكاء الأعمال قد أسهمت في رفع فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية الأردنية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

4-أن تطبيقات ذكاء الأعمال قد أسهمت في زيادة كفاءة نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية الأردنية.

وخلصت الدراسة لعدد من التوصيات كان من أهمها:

1-ضرورة العمل على مزيد من الاهتمام بنظم المعلومات المحاسبية، للاستفادة من الفرص المتاحة للمنافسة عالمياً من خلال تقديم خدمات مصرفية حديثة ومتميزة من خلال وسائل الاتصال الحديثة والاستفادة من الخدمات الناشئة عن انتشار تطبيقات ذكاء الأعمال.

2-البحث عن خدمات مصرفية متطورة يمكن تقديمها وبما يضمن لنظم المعلومات المحاسبية الاستمرار في محافظتها على فعاليتها وزيادة كفاءتها.

3-إجراء المزيد من الدراسات حول سبل تطوير نظم المعلومات المحاسبية في قطاع المصارف، حتى تصبح نظم معلومات محاسبية استراتيجية موجهة لهدف تحقيق ميزة تنافسية في ظل العولمة واشتداد حدة المنافسة.

3-دراسة (قاسم والعلي، 2012)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور تقانة المعلومات في تطوير العمل في المصارف الحكومية في سورية. وكان ذلك من خلال اختبار العلاقة بين استخدام تقانة المعلومات وفاعلية وكفاءة نظم العمليات في المصارف العامة. وهل يمكن للتكنولوجيا الحالية المستخدمة أن تلبي متطلبات البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات؟ ومدى قدرة النظم والتعليمات السائدة على تحقيق الفاعلية لتكنولوجيا المعلومات المتبلورة في تبسيط إجراءات العمل وتيسيرها.

ولتحقيق أهداف الدارسة تم تصميم استبانة وزعت على العاملين في المصارف الحكومية السورية، أعتمد منها لغايات التحليل والدراسة 33 استبانة، وفرغت وحللت باستخدام برنامج SPSS .

وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج كان من أهمها:

1-تساهم تقانة المعلومات في زيادة مرونة العمليات المصرفية، إضافة لأنها تساهم في تسريع إنجاز للعمليات المصرفية وتقليص الأخطاء المرتكبة.

2-تساهم تقانة المعلومات في جعل العمل المصرفي أكثر سهولة، وكذلك في تقديم خدمات جديدة للعملاء.

3-لا توجد أطر مؤهلة ضمن المصرف تتعامل مع النظم والبرامج بشكل سليم، كما أن التدريب على استخدام هذه الأنظمة غير كافٍ.

4- لا يوجد عوائق وتحديات تواجه بناء نظم معلومات فعالة ومتطورة في المصارف العامة في سورية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

5- هناك توافق بين نظم المعلومات المصرفية المستخدمة في المصارف العامة في سورية والتطورات على الصعيد المحلي والعالمي.

وخلصت الدراسة لعدد من التوصيات كان من أهمها:

1-على المصارف إعادة تصميم أنظمة المعلومات التي تمارسها بشكل يؤدي الى تدفق أنظمة المعلومات دون صعوبات، مع توفر آليات وضوابط تكفل نوعية جيدة من أنظمة العمليات والخدمات المقدمة.

2-يجب وجود تقنيات ووسائل لتخطيط الزمن وحساب تكاليف العمليات والرقابة عليها.

3-تسجيل المستندات الخاصة بالعمليات وحفظها الكترونياً وضمان تداولها بين مراكز العمل ذات العلاقة.

4-إمكانية المعالجة الإلكترونية للعمليات، مثل طلبات العملاء والتحويل الإلكتروني للنقود.

5-وضع برامج تدريبية ممنهجة قادرة على استخدام الأنظمة المتطورة بشكل سليم.

4-دراسة (الجزراوي وسعيد، 2009)

هدفت هذه الدراسة لتحليل الدور الذي تلعبه أدوات تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة وفاعلية مخرجات نظم المعلومات المحاسبية وانعكاسات هذا الدور في إعادة تقويم تلك النظم وفق رؤية تجعل منها نظم معلومات شاملة ويعد هذا بحد ذاته توجها حديثا في عمل نظم المعلومات المحاسبية.

وقد اعتمدت الدراسة على التحليل النظري لبعض أدبيات الفكر المحاسبي المتعلق بنظم المعلومات المحاسبية ضمن إطار تكنولوجيا المعلومات.

وتوصلت الدراسة لعدد من النتائج كان من أهمها:

1-أن هناك أثر لاستخدام البرامج في نظام المعلومات المحاسبية عن طريق ما توفره هذه البرامج من الوقت والجهد المبذولين لإنجاز العمل المحاسبي من خلال الحصول على المخرجات المطلوبة من المدخلات المختلفة من خلال تطبيقات هذه البرامج، إضافة لزيادة فاعلية النظام من خلال إعداد وعرض التقارير المالية في الوقت المناسب وبالشكل الذي يضمن تحقيق الفائدة للمستخدمين.

2-هناك ضرورة ماسة لمواكبة التطورات والتغيرات الحاصلة في مجال مهنة المحاسبة لإنجاز الأعمال بسرعة وبشكل أفضل، وللمحافظة على الحصة التنافسية في الأسواق المهنية.

3-أن عدم استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات بشكل صحيح قد يؤدي الى فشل تحقيق الأهداف المرجوة حيث أن تطبيقها يحتاج إلى إمكانيات مادية وبشرية ترتبط بتوفير البنية التحتية وإحداث تغيير أو تكييف لثقافة التغيير.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وخلصت الدراسة لعدد من التوصيات كان من أهمها:

1-ضرورة استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات لتحقيقها السهولة والسرعة في الحصول على المعلومات ومعالجتها.

2-ضرورة قيام المحاسب بمتابعة التطورات التكنولوجيا، بسبب التغيرات السريعة في كافة أنشطة الوحدة الاقتصادية.

3-ضرورة القيام بالدراسات والبحوث التي تشخص وتقوم واقع أدوات تكنولوجيا المعلومات ومدى ملاءمة استخدامها في المجالات المحاسبية المختلفة.

5-دراسة (القشي والعبادي، 2009)

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى امتلاك شركات الخدمات المالية للآليات المناسبة في نظام معلوماتها المحاسبي التي تؤهلها لتصبح شركات عالمية وبالتالي قدرتها على دخول عالم العولمة بخطى ثابتة، ومعرفة المعوقات التي تواجهها دون امتلاك تلك الآليات. ولتحقيق أغراض الدراسة تم تصميم استبانة، وتم توزيع (30) استبانة على المديرين الماليين، والمسؤولين عن تطوير برامج الحاسوب في شركات الخدمات المالية الحائزة على ترخيص ممارسة أعمال الوساطة المالية عينة الدراسة (وفقا لتعليمات هيئة الأوراق المالية، وتعليمات دائرة التراخيص والتفتيش) والبالغ عددها 22 شركة من أصل 32 شركة.

وتوصلت الدراسة لعدد من النتائج كان من أهمها:

1-أن نظام المعلومات المحاسبي المحوسب في أغلب شركات الخدمات المالية الأردنية قابل للتحديث كي يتماشى مع التطورات التكنولوجية المتسارعة

2-أن مخرجات نظام المعلومات المحاسبي المعمول به في أغلب شركات الخدمات المالية تتمتع بالخصائص النوعية.

3-هناك معوقات تواجه نظام المعلومات المحاسبي المعمول به منها:

أ-نقص بالخبرات الوطنية للتعامل مع التكنولوجيا الحديثة.

ب-الكلفة العالية لاستخدام التكنولوجية المتطورة تحول دون تبنيها بالشكل المطلوب.

جـ-مخاطر التجارة الإلكترونية يقف عائقا أمام النظام المحاسبي.

د-أصحاب حقوق الملكية يحولون دون تطوير النظام بالشكل المرغوب.

وخلصت الدراسة لعدد من التوصيات كان من أهمها:

1-العمل على عقد دورات تثقيفية وتأهيلية بتكنولوجيا المعلومات لمستخدمي النظام المحاسبي كي يلموا بالاختصاص والتطور التكنولوجي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2-عقد دورات دورية لمستخدمي النظام المحاسبي لاطلاعهم على آخر المستجدات التكنولوجية والمحاسبية وبالأخص على أية تغييرات في معايير المحاسبة الدولية

3- إدراج جميع التطورات بشكل عام وبالمحاسبة بشكل خاص في النظام التعليمي المعمول به بالدولة.

4-إيجاد الأليات وطرق لتثقيف أصحاب حقوق الملكية بأهمية تطوير الأنظمة المحاسبية وما ستعود عليه من منفعة على المنشآت بالمدى المتوسط والطويل.

6-دراسة (صيام والمهندي، 2007)

هدفت هذه الدراسة للتعرف على مدى إسهام التجارة الإلكترونية ووسائل الاتصال الحديثة في تطوير نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية الأردنية، من خلال التعرف على الخدمات المصرفية التي تقدم عبر التجارة الإلكترونية ووسائل الاتصال الحديثة في المصارف التجارية الأردنية، ومدى مساهمة التجارة الإلكترونية ووسائل الاتصال الحديثة في زيادة فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في تلك المصارف.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم استبانة وزعت على المديرين الماليين والعاملين في الدوائر المالية للمصارف التجارية الأردنية المدرجة في سوق الأوراق المالية، والبالغ عددها تسعة مصارف، حيث تم توزيع (54) استبانة، اعتمد منها لغايات التحليل والدراسة (48) استبانة، أي ما نسبته (89%) تقريباً من الاستبانات الموزعة.

وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج كان من أهمها:

1-أسهمت التجارة الإلكترونية ووسائل الاتصال الحديثة في انتشار العديد من الخدمات المصرفية الحديثة.

2-أسهمت التجارة الإلكترونية ووسائل الاتصال الحديثة في رفع فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية الأردنية، وزيادة قدرتها على تحقيق الأهداف، وأداء العمل الصحيح.

3-أسهمت التجارة الإلكترونية ووسائل الاتصال الحديثة في زيادة كفاءة نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية الأردنية من خلال استثمار الموارد البشرية والمادية ورفع نسبة مخرجاتها الى مدخلاتها.

وخلصت الدراسة لعدد من التوصيات كان من أهمها:

1-إيلاء نظم المعلومات المحاسبية مزيدا من الاهتمام للاستفادة من الخدمات المصرفية الحديثة المقدمة من خلال وسائل الاتصال الحديثة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2-الإستفادة من الخدمات الناشئة من انتشار التجارة الإلكترونية والبحث عن خدمات مصرفية متطورة يمكن تقديمها بما يضمن لهذه النظم الاستمرار في محافظتها على فعاليتها وزيادة كفاءتها.

3-إجراء المزيد من البحوث حول سبل تطوير نظم المعلومات المحاسبية في قطاع المصارف لمواكبة المنافسة الدولية.

7-دراسة (عبدالله و قطناني، 2007)

هدفت هذه الدراسة للتعرف على الخصائص والمتغيرات والعوامل التي تشكل بمجموعها البيئة المصرفية وقياس مدى تأثيرها على مستوى كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية في الأردن، كذلك توضيح مفاهيم الكفاءة والفاعلية باعتبارهما من المؤشرات القياسية لتقييم نظم المعلومات المحاسبية.

ولتحقيق أغراض الدراسة تم تصميم استبانة وزعت على عينة من 51 من العاملين في إدارة نظم المعلومات في المصارف التجارية الأردنية بواقع ثلاث استبانات لكل مصرف.

وتوصلت الدراسة لعدد من النتائج كان من أهمها:

1-وجود درجة تأثير عالية جداً لكل من العوامل القانونية والتشريعات المهنية، والعوامل الإدارية والتنظيمية، والعوامل السلوكية، والعوامل التقنية، وتكنولوجيا المعلومات، على مستوى كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية في الأردن.

2-أن درجة كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية في الأردن، تختلف باختلاف مستوى الاهتمام المبذول من قبل الإدارة المصرفية بالعوامل السابقة عند بناء وتصميم وتطوير نظم المعلومات المحاسبية.

وخلصت الدراسة لعدد من التوصيات كان من أهمها:

1-أنه ونظرا للتطورات السريعة في مجال تكنولوجيا وتقنية المعلومات والتي تؤثر بدرجة كبيرة على مستوى كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية، لذا يجب على الإدارة المصرفية في الأردن العمل على تحسين مستويا النظام المادية والبرمجية والاستفادة من تطبيقاتها الإدارية والمحاسبية والرقابية.

2-يجب على الإدارات المصرفية في الأردن توفير كافة الامكانيات التقنية التي تسهم في تفعيل دور نظم المعلومات ورفع كفاءتها في تحقيق الترابط والتكامل التنظيمي والوظيفي.

8- دارسة (القطاونة، 2005)

هدفت إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية نظام المعلومات المحاسبي في المصارف وشركات التأمين في بورصة عمان ضمن السوق الأولي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ولتحقيق أهداف الدارسة تم تطوير استبانتين، الأولى كانت بغرض قياس فاعلية النظام المحاسبي، والثانية كانت بغرض قياس أثر تكنولوجيا المعلومات على فاعلية نظام المعلومات المحاسبي، وقد بلغ عدد المصارف التي أجريت عليها الدارسة (13) مصرفاً وعدد منشآت التأمين (10)، وتم توزيع (138) استبانة وأجري التحليل الإحصائي على (113) استبانة.

وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج كان من أهمها:

1-أن لاستخدام تكنولوجيا المعلومات أثراً على فاعلية نظام المعلومات المحاسبي، وكان أهم عامل مؤثر هو استخدام شبكات الاتصالات، يليه الأجهزة والبرمجيات، ومن ثم قواعد البيانات.

2-أن قطاع المصارف يتمتع بمستويات تكنولوجية أعلى منه في شركات التامين.

وخلصت الدراسة لعدد من التوصيات كان من أهمها:

1-ضرورة زيادة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والعمل على مواكبة التطورات التكنولوجية.

2-العمل على وجود متخصصين ضمن الكادر الوظيفي لمواجهة أي خلل كنتيجة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات.

2-6-1 الدراسات الأجنبية

1-دراسة (Okiro & Ndungu, 2013)

هدفت هذه الدراسة للتعرف على أثر الخدمات المصرفية المقدمة عبر الإنترنت والهواتف المحمولة على أداء المؤسسات المالية في كينيا، وتحديد مدى استخدام تلك الخدمات في تلك المؤسسات.

ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم تصميم استبانة وزعت على عينة الدراسة والمكونة من 98 من الموظفين والمديرين والعملاء للمصارف التجارية ومؤسسات التمويل الأصغر ، أُعيد منها 64 وتم استخدام برنامج SPSS للتحليل الإحصائي.

وقد توصلت الدارسة لعدد من النتائج كان من أهمها :

1-كان للمصارف التجارية النسبة الأكبر في تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والهاتف المحمول.

2-أن الخدمات المصرفية المقدمة عبر الإنترنت والهاتف المحمول لها أثر ايجابي على أداء المؤسسات المالية.

3-إن اعتماد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت قد عزز من أداء الصناعة المصرفية نتيجة لزيادة الكفاءة والفاعلية والإنتاجية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2-دراسة (Qatawneh, 2012)

هدفت هذه الدراسة لتحديد أثر التجارة الإلكترونية على نظام المعلومات المحاسبية في المصارف الأردنية، وذلك من حيث الموثوقية، والأداء التشغيلي، وتخفيض التكاليف، وخدمات العملاء.

ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم تصميم استبانة وزعت على مجتمع الدراسة والتي شملت مدراء الدوائر المالية في جميع المصارف الأردنية العاملة وعددها 32 مصرف، وتم استخدام برنامج SPSS للتحليل الإحصائي.

وقد توصلت الدارسة لعدد من النتائج كان من أهمها :

1-أن التجارة الإلكترونية تؤثر على الموثوقية والتي تمثل إحدى الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية من خلال القدرة من التحقق من البيانات المالية للمصارف والحد من الأخطاء.

2-قدرة التجارة الإلكترونية على تخفيض التكاليف وتحسين الأداء التشغيلي للمصارف الأردنية من خلال نظم المعلومات المحاسبية.

3-ساهمت التجارة الإلكترونية في زيادة كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف الأردنية.

التوصيات:

1-من الضروري قيام المصارف الأردنية بالاستثمار في تكنولوجيا المعلومات من أجل مواكبة التطور التكنولوجي وتحسين فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية.

2-يجب على المصارف الأردنية زيادة الدورات التدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات لمواجهة التحديات والتطور التكنولوجي السريع.

3-دراسة (Sarokolaei, et al, 2012)

هدفت هذه الدراسة لتحديد أثر تكنولوجيا المعلومات على فاعلية نظم المعلومات المحاسبية.

ولتحقيق هدف الدراسة تم تصميم استبانة وزعت على عينة الدراسة والمكونة من 50 شركة مدرجة في البورصة الإيرانية شملت شركات العمال والخدمات والتصنيع، وتم استخدام أساليب التحليل الإحصائي لتحليل النتائج.

وقد توصلت الدارسة لعدد من النتائج كان من أهمها أن تكنولوجيا المعلومات أثرت في التقارير المحاسبية للنظام المحاسبي، حيث أثرت في عرض المعلومات وسهولة تفسير النتائج وجودة المخرجات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وكانت التوصيات بالبحث بشكل أوسع حول استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل المديرين في عملية صنع القرارات للتعرف على العقوبات والصعوبات التي تتعلق بإدخال ومعالجة البيانات، والاستفادة من المخرجات.

4- دارسة (Mahhour & Zaatreh, 2008)

هدفت الدارسة للتعرف على كيف أن الاستثمار في نظم المعلومات في المصارف التجارية الأردنية يساهم في فاعلية نظم المعلومات المحاسبية. بالإضافة إلى القيام بقياس العوامل التي تحدد فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية الرئيسة في الأردن.

تكونت عينة الدارسة من المصارف التجارية الأردنية والبالغ عددها (12).

وقد توصلت الدارسة إلى أن نظم المعلومات المحاسبية تؤثر وبشكل كبير على أداء تلك المصارف، كما أنها تؤثر على مستوى التنافسية بين المصارف عينة الدارسة.

5-دراسة (Okhiria , 2007)

هدفت هذه الدراسة لمعرفة مدى تفضيل العملاء لاستخدام الصيرفة الإلكترونية عبر الإنترنت في السويد، والتأكد من مدى إمكانية تحقيق الصيرفة عبر الإنترنت مزايا ملموسة لكل من المصارف والعملاء في ذات الوقت.

ولغرض تحقيق أهداف الدراسة قد تم توزيع (90) استبانة على عينة من زبائن المصارف السويدية الكبرى وبعض العاملين في تلك المصارف.

وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج كان من أهمها:

1-أن الصيرفة عبر الإنترنت هي الوسيلة المفضلة لدى زبائن المصرف السويدية للحصول على الخدمات المصرفية.

2-أن من أهم المزايا التي تحققها الصيرفة عبر الإنترنت للمصارف هي تقليل التكلفة التشغيلية وزيادة هامش الربح وزيادة حجم المعلومات المتدفقة إلى إدارات المصارف وسهولة الانتفاع بها وتحقيق الابتكارية في تقديم الخدمة المصرفية، وتقليل الأخطاء البشرية أثناء عملية تقديم الخدمة المصرفية.

3-أن من أهم المزايا التي تحققها الصيرفة عبر الانترنت للزبائن هي تخفيض تكلفة الحصول على الخدمات المصرفية، وتوفير الجهد المبذول في الحصول على الخدمات المصرفية، وإمكانية الحصول على الخدمات المصرفية في أي وقت.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

6-دراسة (Rahahleh & Siam, 2007)

هدفت هذه الدراسة لتقييم فاعلية نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في المصارف التجارية الأردنية، في ظل التطور التكنولوجي، وذلك من خلال مجموعة من المعايير التي تعكس فاعلية أداء هذه النظم، والمتمثلة في الجودة والمرونة والبساطة والموثوقية.

ولغرض تحقيق أهداف الدراسة قد تم تصميم استبانة وزعت على المديرين الماليين والعاملين في الدوائر المالية في الإدارات العامة للمصارف التجارية الأردنية في سوق الأوراق المالية (بورصة عمان) للعام2003م، والبالغ عددها 9 مصارف، حيث تم توزيع عدد 45 استبانة، تم اعتماد منها 42 استبانة لغرض التحليل.

وقد توصلت الدراسة لعدد من النتائج كان من أهمها:

1-أن نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في المصارف التجارية الأردنية تتمتع بدرجة عالية من الجودة والموثوقية.

2-أن نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في المصارف التجارية الأردنية تتمتع بدرجة متوسطة من المرونة والبساطة.

وقد توصلت الدارسة لعدد من التوصيات كان من أهمها :

1-يجب على المصارف التجارية الأردنية الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات في تطوير نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية، لتعزيز القدرة التنافسية وتطوير الخدمات التي تقدمها المصارف وبالتالي رفع مستوى الأداء والنوعية لهذه الخدمات.

2-بالرغم من أن نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية تتميز بالجودة والموثوقية والمرونة والبساطة إلا أنها تتفاوت في تميزها، مما يعني أن تطوير نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية يتم من خلال إنشاء إدارة نظم معلومات بما فيها نظم المعلومات المحاسبية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

1-7 ما يُميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة نجدها تناولت المواضيع التالية:

1-التطور التكنولوجي كعامل من العوامل المؤثرة على كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف وقد تناولها كل من (شاهين، عبدالله وقطناني).

2-التطور التكنولوجي ودوره في تطوير نظم المعلومات المحاسبية، وقد تناولها كل من (صيام، قاسم والعلي، الجزراوي وسعيد).

3-تكنولوجيا المعلومات وأثرها في فاعلية نظم المعلومات المحاسبية، وقد تناولها كل من (القطاونة، **Sarokolaei, et al**، **Rahahleh & Siam**).

4-الخدمات المصرفية المقدمة عبر الإنترنت والهاتف المحمول وأثرها على أداء المؤسسات المالية وقد تناولها (**Okiro & Ndungu**).

5-التجارة الإلكترونية ودورها في تطوير نظم المعلومات المحاسبية، وقد تناولها كل من (صيام والمهندي، **Qatawneh**).

في حين تميزت هذه الدراسة عن الدراسات السابقة بأنها تناولت:

1-تقييم مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية حيث ركزت على جانب من جوانب التطور التكنولوجي وهو تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية، وهو ما لم تتناوله أي من الدراسات السابقة.

2-دراسة لواقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف التجارية العاملة في فلسطين.

3-أنه وعلى حد علم الباحث فهي من الدراسات الأوائل في بيئة قطاع غزة والتي تناولت تقييم مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية المطبقة في المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الثاني

نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية وتكنولوجيا المعلومات

2-1 مقدمة

2-2 النظام ونظم المعلومات

2-3 ماهية نظم المعلومات المحاسبية

2-4 فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية

2-5 الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية

2-6 نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات

2-7 نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2-1 مقدمة

تعتبر نظم المعلومات من الأنشطة المهمة في تطوير أعمال المنشآت، حيث يوفر نظام المعلومات، التنسيق والرقابة وتيسير العمليات داخل المنشأة، كذلك تلبية حاجة الإدارة لإنجاز العمليات اليومية، إضافة للمساعدة في اتخاذ القرارات التشغيلية قصيرة الأمد، وللتخطيط طويل الأمد، كما يوفر تقارير عن التنبؤات الشهرية لنتائج الأعمال والمركز المالي والتدفقات النقدية (جمعة وآخرون، 2007: 20).

تعتبر نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية أحد الموارد الاستراتيجية والمصادر الرئيسية لتزويد الإدارة والأطراف الخارجية بالمعلومات المالية والمحاسبية المناسبة لأغراض التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات، كما تلعب دوراً مهماً في تحقيق الرؤية المتكاملة بين إمكانات المصارف التجارية ومواردها المتاحة ومجالات عملها لتحقيق الاستخدام الأمثل لهذه الموارد (عبدالله وقطناني، 2007: 1).

كذلك تعتبر نظم المعلومات المحاسبية ذات أهمية كبرى، في المساهمة في ترشيد ومساندة القرارات الاقتصادية، والتي تؤثر على موارد المجتمعات وثرواتها وبالتالي على رفاهية أفرادها (كحالة وحنان، 1997: 33).

يتميز عصرنا الحالي بأنه عصر ثورة المعلومات والتي لا تقل أهمية عن الموارد البشرية والمادية، لذا فإن توفير المعلومات يعد أحد المجالات الحيوية والتي تلقي اهتماماً بالغاً، ولقد انعكست التطورات السريعة في مجال ثورة المعلومات على شتى ميادين الحياة، ومع التطور الكبير الذي حصل في علم المحاسبة وخصوصا التطور التكنولوجي أصبح من الضروري إعطاء مزيد من الاهتمام لنظم المعلومات المحاسبية، لما لها أثر كبير على تطور علم المحاسبة (خداش وصيام، 2003).

2-2 النظام ونظم المعلومات

2-2-1 مفهوم النظام System

تأتي أهمية دراسة النظام كمتطلب أساسي لفهم نظم المعلومات المحاسبية، حيث يعتمد بناء وتصميم هذه النظم على مكونات أساسية تتفاعل فيما بينها، وتعمل ضمن ظروف بيئية محددة لتحقيق الهدف من وجودها.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وقد عُرف النظام بعدة تعريفات منها:

- " مجموعة من العناصر والمكونات التي يحدها إطار معين والمتفاعلة مع بعضها البعض طبقا لمجموعة من القواعد والإجراءات من أجل تحقيق أهداف معينة" (مطيع وآخرون، 2007: 15) .

- " يعرف النظام بأنه اثنين أو أكثر من العناصر والمكونات المترابطة، ذات العلاقة المتبادلة، والتي تتحد لتحقيق هدف معين" (الرمحي والذيبة، 2011: 15).

- " مجموعة من المدخلات التي تمثل البيانات المختلفة يتم معالجتها للحصول على مخرجات تعتبر أساسية لإشباع استجابات مطلوب تحقيقها من النظام" (السالمي وآخرون، 2012: 45).

وبناءاً على ما سبق يمكن للباحث أن يُعرف النظام بأنه مجموعة من العناصر والأجزاء المترابطة والتي يتم من خلالها إجراء عملية تشغيل للمدخلات طبقاً لمجموعة من الإجراءات والسياسات لغرض الحصول على مخرجات قابلة للاستخدام، لتحقيق أهداف محددة.

من خلال التعريف يرى الباحث أن هناك عدة شروط يجب توفر وجودها بالنظام وهي:

- مجموعة من العناصر والأجزاء والتي قد تكون مادية أو بشرية أو كليهما معا، وذلك حسب طبيعة النظام نفسه.
- تفاعل وترابط العناصر والأجزاء مع بعضها البعض وفق أليات معينة، من خلال إدارة تقوم بعملية التخطيط والتنسيق والرقابة ومتابعة تنفيذ الأهداف.
- العمل على تحقيق هدف أو عدة أهداف من خلال ترشيد استغلال الموارد المتاحة.
- يتم تحقيق الأهداف من خلال عملية تشغيل المدخلات للحصول على المخرجات النهائية القابلة للاستخدام.

2-2-2 مفهوم المعلومات Information

هناك عدة تعريفات للمعلومات نذكُر منها:

- "هي عبارة عن البيانات التي تمت معالجتها بشكل ملائم لتعطي معنى كاملاً بالنسبة لمستخدم ما، مما يمكنه من استخدامها في العمليات الجارية والمستقبلية لاتخاذ القرارات" (قاسم، 2004: 13).

- "حقائق أو مدلولات أو ملاحظات أو إدراكات أو أي شيء أخر يضيف الى المعرفة وقد تكون في صورة كمية أو غير كمية" (جمعة وآخرون، 2007: 7).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

– "هي بيانات تم تنظيمها ومعالجتها لكي تصبح ذات معنى للمستخدم، يحتاج المستخدمين لتلك المعلومات من أجل اتخاذ القرار المناسب، أو من أجل تطوير وتحسين عملية اتخاذ القرار" (الرمحي والذيبة، 2011: 17).

وتُعرّف معلومات الأعمال بأنها " القدرة على خلق أو زيادة المعرفة لمتخذي القرارات، مما يؤدي إلى الحكم الرشيد على الظواهر والمشاهدات" (جمعة وآخرون، 2007: 6).

إن العلاقة بين البيانات والمعلومات، كالعلاقة بين المادة الخام والمنتج التام، حيث يقوم نظام المعلومات بتحويل البيانات الغير قابلة للاستخدام إلى بيانات قابلة للاستخدام، أي لمعلومات تساعد متخذ القرار.

3-2-2 نظام المعلومات Information System

تعكس المعلومات التفاعل الذي يحدث بين بيئة المنشآت والبيئة الخارجية لتلك المنشآت، إضافة لمساهمتها بزيادة قدرة الإدارة على رسم الخطط والسياسات الصحيحة، وإيجاد تنسيق متكامل بين العوامل البيئية الداخلية والخارجية. ومع تزايد حجم المعلومات في ظل بيئة تتصف بالتغير المستمر والسريع، إضافة لما يشهده العالم من ثورة في المعلومات، أدى ذلك إلى صعوبة في التعامل مع هذه المعلومات بالطرق التقليدية، وللتغلب على هذا الارتفاع الكبير في حجم المعلومات كان لابد من الاستعانة بأدوات مساندة تعزز من القدرات التحليلية والتنبؤية اللازمة لصنع القرارات، والذي يؤثر على فاعلية وكفاءة صنع القرارات، لذلك جاءت نظم المعلومات للقيام بذلك.

وعرّف (Daft, 2010:199) نظام المعلومات بأنه" الأساليب الممكنة، والأنشطة التي تستخدم لتحويل المدخلات التنظيمية كالمواد، والأفكار، والمعلومات، إلى مخرجات كالخدمات والسلع".

وعرفه (قاسم، 2003: 18) " بأنه مجموعة من المكونات المربوطة مع بعضها البعض بشكل منتظم من أجل إنتاج المعلومات المفيدة، وإيصال هذه المعلومات إلى المستخدمين بالشكل الملائم، والوقت المناسب، من أجل مساعدتهم في أداء الوظائف الموكلة اليهم".

وأشار (حسن، 2005: 36) إلى أن نظام المعلومات يشمل الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات وشبكات الاتصال وتطبيقاتها والوسائل الأخرى، أي أنها تشمل المكونات المادية والبرمجيات في الحاسوب، التي تشكل الضلعين المتقابلين في مثلث المعلوماتية، وقاعدتهما المعلومات والمعرفة، وحصيلتهما النهائية أنهما المنظومتان اللتان تشكلان علم المعلوماتية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ويعرف الباحث نظام المعلومات بأنه مجموعة من الاجراءات والمكونات التي تتفاعل مع بعضها البعض، والتي تهدف لتحويل البيانات إلى المعلومات الضرورية اللازمة لاتخاذ القرارات.

إن هدف نظام المعلومات لا يتحقق إلا عند استخدام المخرجات من قبل مستخدميها، وتحقيق الفائدة المرجوة منها لغرض اتخاذ القرارات المختلفة. لذلك فإن مخرجات نظام المعلومات تحقق الفائدة المرجوة منها لمتخذ القرارات من خلال الشرطين التاليين أو أحدهما على الأقل: (يحي والحبيطي، 2003: 28)

1- مساهمة المخرجات في تقليل حالات عدم التأكد لمتخذ القرار.

2- مساهمة المخرجات في زيادة درجة المعرفة لمتخذ القرار للمساعدة في الاستفادة منها فيما بعد عند اتخاذه القرارات المختلفة.

إن عدم توفر الشرطين أو أحدهما يؤدي إلى اعتبار أن المخرجات مجرد بيانات يمكن استخدامها كمدخلات مرة أُخرى ضمن عمل النظام.

2-3 ماهية نظم المعلومات المحاسبية Accounting Information System (AIS)

2-3-1 تعريف نظام المعلومات المحاسبية

عُرف نظام المعلومات المحاسبي بعدة تعريفات نورد منها:

- " مجموعة من الأفراد والمعدات والمستندات التي تتفاعل مع بعضها البعض داخل إطار معين، وذلك طبقا لمجموعة من السياسات والاجراءات من أجل معالجة بيانات معبرة عن أحداث اقتصادية بهدف إعداد معلومات تفي باحتياجات مجموعة مختلفة من المستخدمين" (مطيع وآخرون، 2007: 15).

- "أحد مكونات تنظيم إداري يختص بجمع وتبويب ومعالجة وتحليل وتوصيل المعلومات المالية والكمية لاتخاذ القرارات إلى الأطراف الداخلية والخارجية" (جمعة وآخرون، 2007: 14).

وقد عرف (يحي،1990: 31) نظام المعلومات المحاسبي بأنه " أحد النظم الفرعية في الوحدة الاقتصادية، يتكون من عدة نظم فرعية تعمل مع بعضها البعض بصورة مترابطة ومتناسقة ومتبادلة، بهدف توفير المعلومات التاريخية والحالية والمستقبلية، المالية وغير المالية، لجميع الجهات التي يهمها أمر الوحدة الاقتصادية، وبما يخدم تحقيق أهدافها".

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

من خلال التعريف السابق نجد أن نظام المعلومات المحاسبية لم يعد يهتم بتقديم المعلومات التاريخية فقط ولكن تعدى ذلك إلى أن يشمل المعلومات الحالية لما تمثله من عمليات تشغيل ورقابة، كذلك معلومات مستقبلية تهتم بحل المشكلات والتخطيط.

وعليه يمكننا تعريف نظام المعلومات المحاسبية بأنه أحد مكونات تنظيم إداري، يتكون من عدة نظم فرعية، تعمل وفق إجراءات محددة، من خلال مجموعة من الموارد البشرية والمادية ، من أجل تجميع وتشغيل البيانات بهدف إنتاج المعلومات التاريخية والحالية والمستقبلية لمتخذي القرارات داخل الوحدة الاقتصادية أو خارجها.

من خلال التعريف السابق لنظام المعلومات المحاسبية نجد أن نظام المعلومات المحاسبي:

1- مكون من مكونات تنظيم إداري، ويتكون من نظم فرعية أُخرى.

2- يعتمد على مجموعة من العناصر والمقومات تتمثل في الموارد البشرية كالمحاسبين ومراجعي حسابات، والمادية من مستندات سواء كانت داخلية او خارجية، ودفاتر وسجلات محاسبية، ودليل حسابات، وتقارير، بالإضافة لتكنولوجيا المعلومات من أجهزة حاسوب ووسائل الاتصال وشبكات الربط.

3- أن المدخلات لهذا النظام تتمثل في البيانات التي يتم الحصول عليها من بيئة النظام سواء المتمثلة في داخل الوحدة الاقتصادية أو خارج الوحدة الاقتصادية.

4- أن نشاط نظم المعلومات المحاسبية يتمثل في ثلاث مراحل هي المدخلات وعملية التشغيل والمخرجات.

5- أن نظام المعلومات المحاسبية يتأثر ببعض الإجراءات والقيود، قد تتمثل في قيود داخلية كالموارد البشرية والمادية والمستوى الإلكتروني أو قيود خارجية من لوائح وقوانين.

6- الغرض من نظام المعلومات المحاسبي هو إمداد الأطراف الداخلية والخارجية بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات.

2-3-2 عناصر نظام المعلومات المحاسبي

يمكن حصر عناصر نظام المعلومات المحاسبي في سبعة عناصر هي:

1- **الأهداف والخطط:** يطمح نظام المعلومات المحاسبي إلى تحقيق أهداف عديدة تعكس القوة المحركة وراء النظام وأغراضه (ميده، 2009: 534).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2- **قاعدة البيانات:** عادة يتم الاحتفاظ بقاعدة نظام المعلومات المحاسبي لغرض استرجاعها لاستخدامها فيما بعد، وهنا تستخدم وسائل التخزين المختلفة مثل الوثائق والسجلات والأقراص المرنة أو المدمجة، وتجدر الإشارة أن الهدف من عملية تخزين البيانات هو ليس وفرة البيانات الراكدة بكميات كبيرة، وإنما وجوب تحديث البيانات المخزونة بشكل متكرر للمحافظة على حداثتها (ميده، 2009: 534).

3- **المدخلات:** تعتبر البيانات بمثابة المادة الخام التي لم تتم عليها أي عملية تشغيلية، وبذلك فإن البيانات التي تمثل عمليات الوحدة الاقتصادية لا تخدم في اتخاذ القرارات (الدهراوي وهلال، 2013: 11). وهي تلك التي تمكن النظام من القيام بالأنشطة اللازمة لتحقيق أهدافه، وتكون على ثلاثة أنواع لجميع الأنظمة، إما أن تكون على شكل مادة فقط، أو بيانات فقط، أو الاثنان معا، ويتم الحصول على المدخلات من البيئة المحيطة بالنظام، أو أنه قد يكون مدخلات النظام كمخرجات لنفس النظام أو نظام آخر من خلال عملية التغذية العكسية (الطائي، 2009: 23).

إن دور نظام المعلومات المحاسبي يتوسع ليشمل البيانات المحاسبية غير التقليدية الأخرى لمساعدة المستفيدين من اتخاذ القرارات بشكل أفضل من خلال المعلومات اليومية من الأسواق عن حجم المبيعات، والأسعار الجارية للمنتجات، وأسعار المنافسين، وأسعار الأسواق (ميده، 2009: 534).

4- **عمليات المعالجة:** تمثل الجانب الفني لنظام المعلومات المحاسبي. وهي النشاط الذي يمارسه النظام على المدخلات لتحويل المدخلات الى مخرجات وفق ضوابط وقواعد وخطط مرسومة مسبقا، أو هي مجموعة العمليات التي تتم بواسطة الأجهزة أو القوى لغرض تحويل المدخلات إلى مخرجات تتم من خلال قوى بشرية ومادية وإجراءات أخرى (العبادي وآخرون، 2006: 542).

تختلف عملية المعالجة في نظام المعلومات المحاسبي عنه في النظم الأخرى، من حيث طبيعة العمليات التي تجرى على البيانات لتحويلها إلى معلومات، فتتمثل عمليات المعالجة في نظام الإنتاج من خلال تحويل المواد الخام والمتمثلة في المدخلات إلى مواد تامة أو شبه تامة، في حين أن نظام المعلومات المحاسبي تعتبر عملية المعالجة هو تحويل البيانات الخاصة بالأحداث الاقتصادية الى معلومات مفيدة لمتخذي القرارات. وفي كل الأحوال فإن نظام المعلومات لا يستطيع معالجة البيانات لإنتاج المعلومات إلا استنادًا إلى الأهداف والفروض والمبادئ والمعايير والطرائق والقواعد المحاسبية (ميده، 2009: 534).

5- **المخرجات:** ترتبط المخرجات بأهداف النظام، وهي النتيجة النهائية لعملية معالجة المدخلات والتي تطرح في البيئة المحيطة أو تستخدم كمدخلات للنظام نفسه أو نظم أخرى (الطائي،2009:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

24)، إن نظام المعلومات المحاسبي ينبغي أن ينتج معلومات تقابل احتياجات مستخدميه. وإن أكثر مخرجات نظام المعلومات المحاسبي شيوعًا هي التقارير المالية مثل قائمة الدخل، وقائمة المركز المالي، وقائمة التدفقات النقدية، كما أن نظام المعلومات المحاسبي ينتج أيضًا مخرجات غير تقليدية مثل إعداد الرسوم والأشرطة البيانية لتحليل الإيرادات، ومستويات الإنتاج الفعلي، فضلا عن العديد من التقارير والإحصاءات بطرائق بيانية مفهومة (ميده، 2009: 534).

6- **التغذية العكسية:** وهي القيام بعملية تصحيح الانحرافات والأخطاء التي تنتج عن عمل النظام، وهي تمثل الرقابة الذاتية، لغرض التأكد من فاعلية وكفاءة النظام في تحقيق أهدافه. (الشوابكة، 2011: 75).

7- **المستخدمون:** يطلق على الذين يتعاملون مع النظام ويستخدمون المعلومات التي ينتجها تسمية (المستخدمون)، وقد يكون هؤلاء من داخل المنظمة كالإدارة والعاملين أو من خارج المنظمة كالمستثمرين والدائنين والزبائن والحكومة والمجتمع ومراكز البحث العلمي وأسواق المال... الخ (ميده، 2009: 535).

وذكر (الرمحي والذيبة، 2011: 23) أن نظام المعلومات المحاسبي كأي نظام أخر يتكون من مجموعة من العناصر والتي تتفاعل مع بعضها البعض من أجل تحقيق الأهداف الموضوعة، ولتحقيق تلك الأهداف لابد لنظام المعلومات المحاسبي أن يتكون من عناصر ستة هي :

1- الموارد البشرية والتي تستخدم النظام لتحقيق الأهداف من خلال وظائف متنوعة.

2- التعليمات والاجراءات يدوية كانت أم باستخدام التكنولوجيا الحديثة، والتي تستخدم في تجميع، ومعالجة، وحفظ المعلومات لنشاط المنشأة.

3- البيانات حول المنشأة وأسلوب عملها.

4- البرامج المستخدمة لمعالجة بيانات المنشأة.

5- البنية الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والتي تشمل أجهزة الكمبيوتر، وشبكة الاتصالات، والتي من خلالهم يتم تجميع وحفظ ومعالجة البيانات والمعلومات.

6- التدقيق الداخلي ومقاييس الأمن والتي تتضمن أمن البيانات في نظام المعلومات المحاسبي.

إضافة لما سبق يرى الباحث أهمية عناصر الرقابة كأحد مكونات نظام المعلومات المحاسبي والتي تتمثل في الرقابة العامة والرقابة على التطبيقات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

إن العوامل التي تؤثر على نظم المعلومات المحاسبية تكمن في الأفراد المسئولين عن هذه النظم، وعن جمع البيانات ومعالجتها، وتخزينها، واتخاذ القرارات، بالإضافة للأجهزة والوسائل المستخدمة لتحقيق الهدف من نظم المعلومات المحاسبية في الحصول على المعلومات المحاسبية التي تدعم اتخاذ القرارات (AL-Refaee, 2012: 1483).

2-3-3 وظائف نظام المعلومات المحاسبية

يمكن من خلال عناصر نظام المعلومات المحاسبية العمل على تحقيق وظائف نظام المعلومات المحاسبية، حيث يؤدي نظام المعلومات المحاسبية مجموعة من الوظائف ضمن المنشأة تتلخص في أربع وظائف رئيسية هي:(قاسم، 2006: 45)

1- جمع وتخزين البيانات المتعلقة بأنظمة وعمليات المنشأة بكفاءة وفاعلية.

2- معالجة البيانات عبر عمليات الفرز والتصنيف والتلخيص...الخ.

3- توليد معلومات مفيدة لاتخاذ القرارات.

4- تأمين الرقابة الكافية التي تضمن تسجيل ومعالجة البيانات المتعلقة بأنظمة الأعمال بدقة.

2-4 فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية

- **مفهوم الفاعلية Effectiveness:**

يتعلق مفهوم الفاعلية " بمدى النجاح في تحقيق أهداف المؤسسة، وهذا يعني أن درجة الفاعلية إنما تقاس بمدى تحقيق الأهداف المحددة والتي وجدت أصلا لتتحقق" (آل علي، 2001: 25)، ويُعرف " بأنه عمل الأشياء الصحيحة في الوقت المناسب وبالطريقة الملاءمة" (شريف، 1997: 29)، ويمكن القول أن الفاعلية هي القدرة على أداء العمل الصحيح والمطلوب (صيام والمهندي، 2007: 35).

إن قدرة النظام على تحقيق الأهداف نسبية ذلك لأن الأهداف تتعدد وتنمو وبالتالي فالفاعلية نسبية، ويمكن قياسها من خلال نسبة الأهداف المحققة إلى الأهداف المخططة (صيام والمهندي، 2007: 35).

أما فاعلية نظم المعلومات المحاسبية فهي قدرة النظام المحاسبي على تحقيق أهدافه التي أهمها توفير المعلومات التي تتصف بالملاءمة والموثوقية التي تساعد متخذي القرار من تحقيق اهدافهم سواء داخل أو خارج المنشأة (فاضل، 2007: 5).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ويرى الباحث أن فاعلية نظم المعلومات المحاسبية هي قدرة نظم المعلومات المحاسبية على تحقيق الأهداف الموضوعة والتي تساعد على استمرارية عمل تلك النظم.

- **مفهوم الكفاءة Efficiency:**

أما مفهوم الكفاءة فهو "الاستغلال الأمثل للموارد البشرية والمادية المتاحة"(صيام والمهندي، 2007: 35)، وترتبط الكفاءة بالإنتاجية حيث عرفها (النظاوي، 1990) بأنها " الاستخدام الأمثل للموارد لتحقيق أفضل القيم المضافة، إذ ترتبط الكفاءة بالإنتاجية لتحديد مقدار الإضافة في قيمة كل عنصر من عناصر الإنتاج"، كما عرفها (الحسني والدوري، 2000: 226) بأنها " الوصول إلى أفضل علاقة بين المدخلات والمخرجات بمعنى القدرة على تحقيق أقصى المخرجات من مدخلات محددة"، أو نسبة المنفعة الى التكلفة، لذلك فالكفاءة نسبية حيث أنها ترتفع وتنخفض، بمعنى أن الكفاءة هي القدرة على الأداء الصحيح والأمثل للعمل (صيام والمهندي، 2007: 35).

وعلى ضوء ما سبق يرى الباحث بأن كفاءة نظم المعلومات المحاسبية تتحقق من خلال الاستغلال الأمثل للموارد البشرية والمادية المتاحة، بهدف تحقيق أكبر قدر من المخرجات، وبجودة عالية، ومقارنة تلك المخرجات مع الأهداف المثلى والمحددة مسبقاً.

لذلك يرى الباحث أنه ولكي تحافظ المنشآت على الاستمرارية لابد بأن تتمتع نظم المعلومات المحاسبية لديها بالفاعلية، في حين أنه ولكي تحافظ تلك المنشآت على الأفضلية والتميز لابد وأن تتمتع نظم المعلومات المحاسبية لديها بالكفاءة.

إن نظام المعلومات المحاسبي كغيره من النظم الأخرى، يتميز بخصائص تجعله نظام يتصف بالفاعلية والكفاءة، وفيما يلي أهم تلك الخصائص (جمعة وآخرون، 2007: 20-21):

1- تظهر المعلومات المحاسبية علاقة الأنشطة الإدارية ببعضها البعض، من خلال تقارير دورية ملائمة تعمل على تحقيق الأهداف، لذلك يجب أن ترتبط المعلومات المحاسبية بالهيكل التنظيمي للمنشأة، حتى يتم تحقيق أهداف الإدارة من تخطيط ورقابة واتخاذ القرارات الملائمة.

2- القدرة على تزويد الإدارة بالمعلومات اللازمة لنتائج تنفيذ الخطط الموضوعة ومقارنتها مع الخطط الموضوعة مسبقا، من خلال تقارير توفر بيانات تفصيلية لازمة لاتخاذ القرارات.

3- القدرة على تحقيق توازن بين تكلفة النظام، وبين درجة الدقة والتفصيل والفترات الزمنية اللازمة لإعداد التقارير المالية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

4- القدرة على توصيل المعلومات لمتخذي القرارات بالوقت المناسب، إضافة لتخزين واسترجاع المعلومات بشكل سريع وعند الحاجة.

5- عدم تكرار تجميع البيانات وتشغليها مرة أخرى وأن تكون هذه البيانات تخدم إدارات أخرى داخل المنشأة مثل إدارات الإنتاج، التسويق، التكاليف، التدقيق.

6- توفير المعلومات الملاءمة لدعم النظم الفرعية الخاصة بالموازنات التخطيطية.

7- القدرة على تدفق المعلومات لداخل وخارج المنشأة، وإجراء مواءمة بين نظام المعلومات والبيئة المحيطة، لغرض توفير المعلومات حسب الحاجة لمستخدميها.

8- القدرة على توليد المعلومات، وتحديث البيانات، بصفة مستمرة حسب الظروف المحيطة بالنظام.

2-5 الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية

يجب أن تتصف مخرجات النظام من المعلومات المحاسبية بعدة خصائص، حيث تعتبر الخصائص النوعية سمات تجعل المعلومات المحاسبية ذات جودة عالية، وفائدة لمستخدمي تلك المعلومات منهم المستثمرون الحاليون والمحتملون والعملاء وغيرهم، وهي خصائص أساسية مرتبطة بالمعلومة ولا يمكن فصلها عنها.

ويعتبر البيان رقم (2) الصادر عن مجلس معايير المحاسبة المالية Financial Accounting Standards Board (FASB) عام 1980 بعنوان" الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية" الدراسة التي تمثل المرجعية الأولية في تقييم وتطوير الممارسات المحاسبية، والتي تعتبر الأكثر شمولية وأهمية ، بالإضافة لوضع FASB عدة محددات هي التكلفة والمنفعة، والأهمية النسبية، كجزء من الإطار النظري (حنان، 2009: 70).

وفيما يلي هذه الخصائص:

1-خصائص متخذي القرارات (القابلية للفهم) Understandability:

هناك اختلاف بين متخذي القرارات في أنواع القرارات المتخذة وأساليب اتخاذ تلك القرارات، إضافة للاختلاف في المعلومات المتاحة لديهم وقدرتهم على تشغيل تلك المعلومات، ولتكون المعلومات مفيدة يجب إيجاد حلقة ربط بين كل من المستخدمين والقرارات التي يتخذونها، تتمثل هذه الحلقة في القابلية للفهم (لطفي، 2006: 191-192)، وهي قابلية المعلومات المحاسبية للفهم من قبل المستخدمين ، لذلك لابد أن يكون لدى مستخدمي المعلومات المحاسبية قدر معقول من المعرفة في

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

مجال المحاسبة، وفي أعمال المنشأة، بالإضافة لتوفر رغبة لبذل جهد كافي لدراسة المعلومات المحاسبية للتقارير المالية للمنشأة (الجوهر، 2011: 12).

2-المحددات الرئيسية:

وهي محددان رئيسيان لاستخدام الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية:

أ- التكلفة، المنفعة Costs < Benefits:

أي يجب أن تفوق المنافع المتحصلة من المعلومات، تكاليف الحصول عليها. إن تحديد المنافع والتكاليف تعتبر عملية اجتهادية بشكل رئيسي على من يقوم باتخاذ القرارات (نور وإبراهيم، 2011: 28).

ب-الأهمية النسبية Materiality:

حتى تمثل المعلومات، العمليات المالية والأحداث الأخرى تمثيلا صادقا، يجب أن تكون قد تمت المحاسبة عنها وقدمت وفقا لجوهرها وحقيقتها الاقتصادية وليس لشكلها القانوني فقط (جمعة، 2011: 93).

3-الخصائص الأساسية للمعلومات المحاسبية:

وتنقسم الى خاصيتين أساسيتين هما خاصية الملاءمة وخاصية الموثوقية، وإذا فقدت المعلومات المحاسبية أي من هاتين الخاصيتين، فلن تكون مفيدة لمتخذي القرارات.

أ- الخاصية الأساسية: الملاءمة Relevance

حتى تكون المعلومات مفيدة لابد أن تكون ملاءمة لحاجات متخذي القرارات، حيث تمتلك المعلومات خاصية الملاءمة عند تأثيرها في القرارات الاقتصادية الخاصة بالمستخدمين وذلك بمساعدتهم في:

- تقييم الأحداث السابقة والحالية والمستقبلية. أو
- تأكيد أو تصحيح التوقعات السابقة. (جمعة، 2011: 90).

وحتى تكون المعلومات المحاسبية ملاءمة يجب أن تكون مؤثرة في القرار، وأي معلومات لا تؤثر في القرار، تعتبر غير ملاءمة لهذا القرار.

وعُرفت الملاءمة بأنها " قدرة المعلومات على إحداث تغيير في اتجاه قرار مستخدم معين" (حنان، 2009: 71-72).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يوجد ترابط وثيق بين مفهوم الملاءمة، ومبدأ الإفصاح الشامل وقيد الأهمية النسبية، ذلك أن القدرة على التأثير على اتخاذ القرارات كتعريف الملاءمة يأتي منسجما مع مفهوم مبدأ الإفصاح الشامل ومع مفهوم قيد الأهمية النسبية، وفق قاعدة أن كل معلومة مؤثرة هي مهمة نسبيا ويجب الإفصاح عنها (حنان، 2009: 72).

وحتى تكون المعلومات ملاءمة، يجب توفر ثلاث خصائص فرعية تمثل مكونات الملاءمة هي التوقيت الملائم، والقدرة على التنبؤ بالمستقبل، القدرة على التقييم الارتدادي للتنبؤات السابقة.

-التوقيت الملائم Timeliness:

يقصد بخاصية التوقيت الملائم هو توفير المعلومات في وقتها، قبل أن تفقد منفعتها أو قدرتها على التأثير باتخاذ القرارات، ذلك أنه إذا لم تتوفر المعلومات وقت الحاجة إليها، تفقد أهميتها باتخاذ القرارات، كون عملية اتخاذ القرارات مرتبطة بفترة زمنية محددة (حنان، 2009: 72-73).

-القدرة على التنبؤ Predictive Value:

عرف مجلس معايير المحاسبة المالية FASB في بيانه رقم (2) لعام 1980 مفهوم القيمة التنبؤية للمعلومات بأنها خاصية المعلومات في مساعدة المستخدمين على زيادة احتمال تصحيح تنبؤات نتائج أحداث ماضية أو أحداث حاضرة (حنان، 2009: 73). لذلك يمكن القول أن المعلومات الملاءمة، هي التي تمكن متخذ القرار من القدرة على تكوين تنبؤات عن النتائج المستقبلية، وتحسن من الإمكانيات والقدرات في هذا الاتجاه.

-القدرة على التقييم الارتدادي للتنبؤات السابقة (التغذية العكسية) Feedback:

إن الهدف من هذه الخاصية هو تقييم التوقعات السابقة، حيث تقوم فكرة التغذية العكسية على المقارنة بين الخطة والتنبؤ والمنفذ، أي تحديد الانحراف الناتج ما بين التنبؤ بما سيحدث وبين ما حدث فعلا، مما يعني التقييم المستمر لغرض التحسين المستمر (حنان، 2009: 75).

ب-الخاصية الأساسية: الموثوقية Reliability

تتصف المعلومات المحاسبية بالموثوقية بقدر خلوها من الأخطاء والتحيز وعرضها بصورة صادقة، وهي تعتبر خاصية مهمة للأشخاص الذين لا يتوفر لديهم الوقت والخبرة اللازمة لتقييم المحتوى الفعلي للمعلومات (لطفي، 2006: 194)، وأشار (الدهراوي وهلال، 2013: 20) الى أن المعلومات المحاسبية يجب أن تحوز على ثقة مستخدميها وإلا فقدت الهدف منها، والثقة هنا ليست ثقة مطلقة بل هي عملية نسبية أي أن هناك درجات متفاوتة للثقة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

عرفها مجلس معايير المحاسبة المالية FASB في بيانه رقم (2) لعام 1980 بأنها" هي خاصية المعلومات في التأكيد بأن المعلومات خالية من الأخطاء والتحيز بدرجة معقولة وأنها تمثل بصدق ما تزعم تمثيله".

وحتى تكون المعلومات ذات موثوقية، يجب توفر ثلاث خصائص فرعية هي الصدق في التعبير، والقابلية للتحقق، والحياد. (حنان، 2009: 75)

-الصدق في التعبير Representational Faithfulness:

أي حتى تكون المعلومات موثوقة، يجب أن تمثل بصدق العمليات المالية والأحداث الأخرى، والتي من المفروض أنها تمثلها أو من المتوقع أن تعبر عنها بشكل معقول (نور وإبراهيم، 2011: 29).

يعني هذا المفهوم هو مطابقة أو اتفاق الأرقام والمعلومات المحاسبية للظواهر المراد التقرير عنها، والعبرة هنا بتغليب الجوهر على الشكل أي ما مدى صدق تمثيل الأرقام لما حدث فعلا (حنان، 2009: 76).

-القابلية للتحقق Verifiability:

أي وجود درجة عالية من الاتفاق بين عدد من القائمين بالقياس، عند استخدامهم نفس طريقة القياس، وذلك كأن يصل عدد من المراجعين المستقلين لنفس النتيجة بالنسبة لعدد من القوائم المالية، فاذا تم استخدام نفس الطرق المحاسبية وتوصلوا الى نتائج مختلفة، فذلك يعني ان القوائم المالية غير قابلة للتحقق ولا يمكن للمراجعين إبداء الرأي فيها. (لطفي، 2006: 194).

إن قابلية التحقق تعني أن القياس المحاسبي موضوعي، من حيث أنه خال من التحيز الشخصي للقائم بعملية القياس، بالإضافة لأنه يستند الى أدلة وثبوتيات يؤدي اعتمادها للوصول لنفس النتائج (حنان، 2009: 77).

-الحياد Neutrality:

عرف مجلس معايير المحاسبة المالية FASB التحيز في عملية القياس بأنه " هو ميل للقياس بأن يحدث ما يعبر عنه على جانب أكثر من جانب أخر، بدلا من أن يكون الحدوث متساوي الاحتمال على كلا الجانبين" (حنان، 2009: 77).

هذا المفهوم يعني أنه لا يمكن أن يتم انتقاء المعلومات بشكل يؤدي الى تفضيل مجموعة من المستخدمين لتلك المعلومات على الأخرى (لطفي، 2006: 195).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ولتكون المعلومات موثوقة، يجب أن تكون المعلومات التي تحتويها البيانات المالية محايدة، أي خالية من التحيز ولا تعتبر البيانات خالية من التحيز عندما يكون اختيار أو عرض المعلومات يؤثر على متخذي القرارات لغرض تحقيق نتيجة محددة مسبقا (جمعة، 2011: 94).
لذلك تتوافر خاصية الحياد للمعلومات إذا كانت تلك المعلومات تخلو من التحيز من خلال طرق قياس النتائج أو عرضها، أي لا تغلب مصالح فئة معينة من مستخدمي القوائم المالية على حساب فئة أخرى (حنان، 2009: 78).

4-الخصائص الثانوية :

يمكن للمعلومات أن تكون أكثر إفادة إذا ما تم مقارنتها بمعلومات مماثلة لمنشأة أخرى (القابلية للمقارنة)، وبمعلومات مماثلة عن نفس المنشأة لفترات سابقة (الاتساق أو الثبات).
صنف FASB الخصائص الثانوية للمعلومات المحاسبية بخاصيتين هما القابلية للمقارنة، والاتساق أو الثبات (حنان، 2009: 80)، ويجب أن تتصف المعلومات المحاسبية المفيدة، بكل من هاتين الخاصيتين، ولكن ليس على نفس الدرجة من الأهمية لخاصيتي الملائمة والموثوقية، فوجود خاصيتي قابلية المقارنة والثبات في المعلومات لا يجعلها مفيدة ما لم تتوفر خاصيتي الملاءمة والموثوقية:

-القابلية للمقارنة Comparability :

تعتبر المعلومات المحاسبية مفيدة عند وجود قابلية للمقارنة، كان ذلك على مستوى المنشأة لعدد من السنوات، أو مقارنة مع منشآت أخرى على نفس مستوى الصناعة، ويتحقق ذلك عندما تفصح المنشأة عن الطرق المحاسبية لإعداد القوائم المالية، وعن الأثار الناتجة عن أي تغيير في الطرق المحاسبية (الدهراوي وهلال، 2013: 22). وتعد هذه الخاصية من أهم المؤشرات التي يعتمد عليها في التحليل المالي والرقابة بهدف تقييم الأداء. (حنان، 2009: 81).

-الاتساق أو الثبات Consistency :

أي الثبات بتطبيق نفس الطرق المحاسبية، والتي تؤدي لمقارنة النتائج للمنشأة لفترات مالية مختلفة، ويجب الإفصاح عن الأثر الكمي للتغير وسبب التغير عند الخروج عن هذه الخاصية (حميدي، 2009: 44). ويتضمن الاتساق والثبات تطبيق نفس الإجراءات المحاسبية من دورة لأخرى بالنسبة للأحداث الاقتصادية المتشابهة، وتطبيق نفس المفاهيم وطرق القياس لكل عنصر من العناصر في القوائم المالية (حنان، 2009: 80)، ولا يعني ذلك أنه لا يمكن للمنشآت التحول من طريقة محاسبية لأخرى، يمكن للمنشاة تغيير الطرق المحاسبية المستخدمة متى ثبت الأفضلية

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

للطرق الجديدة، لكن ذلك يلزم الإفصاح عن طبيعة وأثر هذا التغير ومبرر إجرائه (لطفي، 2006: 196-197).

1-5-2 المشاكل التي يمكن أن تواجه الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية:

1-إحتمالات التعارض بين الخصائص الرئيسية للمعلومات المحاسبية (أي الملاءمة والموثوقية). بمعنى أنه لا يوجد توافق بين ملاءمة المعلومات ودرجة الوثوق بها، فقد ترفض معلومة معينة أو تقبل إذا كانت ملائمة ولكنها غير موثوق بها، أو أنها موثوق بها ولكنها غير ملائمة، فمثلاً الأرقام الخاصة بالتكلفة التاريخية ذات موثوقية عالية لخلوها من التحيز، في حين أنها تتمتع بدرجة منخفضة من الملاءمة لكونها لا تمثل الواقع تمثيلا دقيقا.

2-إحتمال التعارض بين الخصائص الفرعية كالتعارض بين التوقيت الملائم والقدرة التنبؤية للمعلومات المحاسبية، فقد تصل المعلومة في الوقت المناسب؛ ولكنها لا تملك قدرة تنبؤيه عالية، كما في حالة أرقام التكلفة التاريخية.

3-ليست كل المعلومات الملائمة والموثوق بها تعتبر معلومات مفيدة، لأنها قد لا تكون ذات أهمية نسبية تذكر. إن البند يعد مفيداً وذا أهمية نسبية إذا أدى حذفه أو الإفصاح عنه إلى التأثير على متخذ القرار.

4-قد تكون تكلفة الحصول على المعلومات أكبر من العائد المتوقع منها. (اختبار التكلفة/ العائد). فالمعلومات التي لا ترتبط ارتباطا وثيقا بأهداف مستخدمي القوائم المالية لا تعتبر معلومات مهمة، وليس هناك ما يدعو إلى الإفصاح عنها. إن القاعدة العامة فيما يتعلق باختبار محدد التكلفة والعائد هي أن المعلومات المحاسبية يجب عدم إنتاجها وتوزيعها إلا إذا زادت منفعتها عن كلفتها، وإلا فإن المنشأة تتكبد خسارة عند الإفصاح عن تلك المعلومة، وذلك بسبب الإفصاح عن معلومات فاقت كلفتها منفعتها.

5-قد تكون المعلومات المحاسبية ملائمة وموثوق بها إلا أنه تواجه متخذو القرارات صعوبة في فهمها، وتحليلها. على الرغم من أن المعلومات ينبغي أن تكون مفهومة، وصفة الفهم هذه تعكسها خصائص السهولة والوضوح التي تتميز بها المعلومات المنشورة.

6-للمقارنة أهمية في عملية اتخاذ القرار، وذلك لاهتمام مستخدمو المعلومات المحاسبية مقارنة المعلومات الخاصة بالمنشأة ذات العلاقة مع منشآت من نفس الصناعة. إلا أن عملية المقارنة سواء المكانية أو الزمانية قد لا تكون ذات جدوى عندما لا تلتزم المنشآت بمبدأ الاتساق وعدم

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تغيير الطرق المحاسبية بمجرد الرغبة في التغيير، وعند تغيير تلك الطرق فإنه من الضروري الإفصاح عن هذا التغيير والآثار المترتبة نتيجة هذا التغيير على الوضع المالي ونتيجة النشاط للمنشأة ذات العلاقة (Landsman, 2007:19-30).

2-6 نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات

لقد تم استخدام تكنولوجيا نظم المعلومات في العمل المصرفي منذ بداية الستينات من القرن الماضي، حيث طُورت الكثير من أساليب تقديم الخدمات المصرفية، نتيجة لتطور تكنولوجيا المعلومات في المصارف، حيث شهد القطاع المصرفي تطوراً متلاحقاً لاستخدام وسائل التكنولوجيا كنتيجة لاحتدام المنافسة، ودخول منافسين جدد الى القطاع المصرفي لغرض تعزيز القدرات البيعية والتسويقية، إضافة لغرض التغيير المستمر في هياكل المصارف وإصلاح وتطوير النظم الادارية (جل، 2010: 14).

وتُعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها "عبارة عن الوسائل المستعملة لإنتاج ومعالجة وتخزين واسترجاع وإرسال المعلومة" (رايس، 2005: 16)، وكذلك تعرّف " بأنها التكنولوجيا القائمة على استخدام الإلكترونيات في جمع وتخزين ومعالجة المعلومات وتشغيلها ضمن مجموعة شاملة وصولاً إلى المعرفة" (ميده، 2009: 533).

وباعتبار نظم المعلومات المحاسبية مجموعة من الموارد البشرية والمادية، تعمل وفق إجراءات محددة، من أجل تجميع وتشغيل البيانات بهدف إنتاج المعلومات التاريخية والحالية والمستقبلية لمتخذي القرارات داخل الوحدة الاقتصادية أو خارجها.

لذلك يرى الباحث بأن تكنولوجيا المعلومات تعتبر مكون من مكونات نظم المعلومات المحاسبية، والتي تتمثل في الموارد المادية من خلال ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات من وسائل وأدوات، وهذا ما أكده (الجزراوي وسعيد، 2009: 12) حيث ذكر أن تكنولوجيا المعلومات وفرت إمكانات كبيرة ومتعددة لتحسين أداء نظام المعلومات المحاسبي وتطوير عناصرها المختلفة من أفراد وهياكل وأدوات، بالإضافة لجعلها أكثر مرونة واستجابة مع التغيرات البيئية التي تتأثر بها المصارف.

إن استخدام التكنولوجيا الحديثة في بناء نظام معلومات محاسبي ذات فاعلية وكفاءة يعود لعدة أسباب نذكر منها: (الشمري والعبداللات، 2008: 21-22)

- السرعة: حيث أن الحصول على المعلومة واسترجاعها يتم بسرعة عالية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- توفير الجهد: إن الجهد المبذول في النظم الإلكترونية الحديثة يكون أقل من الجهد المبذول في النظم التقليدية اليدوية، سواء كان على مستوى إجراءات التعامل مع المعلومات أو الاستفادة منها أو استرجاعها.
- كمية المعلومات: أن حجم المعلومات المخزنة من خلال النظم الإلكترونية الحديثة كبيرة ومتنامية مقارنة بحجم المعلومات المخزنة من خلال النظم التقليدية اليدوية.
- الخيارات المتاحة في استرجاع المعلومات: تعتبر أفضل وأوسع في النظم الإلكترونية الحديثة عما هو في النظم التقليدية اليدوية.

وأضاف كل من (حمدان والشحاذ، 2005 :147):

- كفاءة العمليات: حيث تتيح استخدام النظم الإلكترونية الحديثة المعالجة السريعة للمعلومات، والتي يمكن قياسها بعدد العمليات المختلفة خلال وحدة من الزمن.
- تحقيق أكبر قدر من الموثوقية: ويبدو ذلك من خلال تلافي الأخطاء بدرجة كبيرة في المعلومات التي يتم تخزينها ومعالجتها ونقلها، مقارنة بالنظم التقليدية اليدوية.

2-7 نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية

تعتمد نظم المعلومات المحاسبية على الهيكل التنظيمي الخاص بالمصرف، والمتمثل في السلطة والمسئولية لكل قسم من أقسامه، وكذلك بين الأقسام وبعضها البعض، كما يرتكز تصميم هذه النظم لتعكس طبيعة وأنشطة عمليات المصرف، وعلى كيفية تدفق البيانات والمعلومات بين أقسامه المختلفة، وبين المصرف ومركزه الرئيسي، وبين المصرف والجهات الخارجية، بالإضافة الى الأهداف التي تسعى هذه النظم إلى تحقيقها سواء تحقيق الرقابة الداخلية اللازمة لحماية أموال المودعين، ومساعدة الإدارة في تأدية وظائفها من تخطيط ورقابة واتخاذ قرارات (هلالي وشحادة، 2007: 23).

2-7-1 عناصر النظام المحاسبي في المصارف التجارية

يتطلب النظام المحاسبي في المصارف التجارية، لتحقيق أهدافه، والوفاء بمتطلبات الأطراف المعنية، مجموعة من العناصر: (ياسين و درويش، 2013: 33-34)

1-مجموعة الأوراق الثبوتية: وتشكل مصادر القيود في المستندات والدفاتر.

2-المجموعة المستندية: وهي المستندات التي يتم بموجبها التسجيل في الدفاتر المحاسبية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

3-المجموعة الدفترية: تتمثل في الدفاتر التي تسجل فيها العمليات وتحددها الطريقة المحاسبية المناسبة.

4-مجموعة القواعد والتعليمات الإجرائية للعمل المحاسبي: يتبين من خلالها حركة سير الأوراق والمستندات والكشوف والإجراءات الواجبة في كل قسم من حيث متى تنظم وكيف ولماذا ومن يوقعها.

5-مجموعة أساليب الرقابة الداخلية: وهي لغرض ضمان دقة وصحة الأعمال المحاسبية، وقد تتمثل في وسائل واجراءات محاسبية أو إدارية أو جرديه مادية.

6-مجموعة وسائل تطبيق العمل المحاسبي: من الآلات التي تلزم تنفيذ العمل المحاسبي، كأجهزة الكمبيوتر، وأي الآلات تتطلب متابعة التطور التكنولوجي.

7-دليل الحسابات: ويشتمل على مختلف أنواع الحسابات وتقسيماتها وتوزيعاتها.

8-مجموعة التقارير والبيانات: من حيث أنواعها وكيفية تنظيمها ومواعيد تنظيمها والغاية من تنظيمها والمعلومات التي يجب أن تحتويها.

9-مجموعة الدفاتر والسجلات الإحصائية: وهي خارج نطاق تطبيق النظرية المحاسبية.

ويرى الباحث أن عناصر النظام المحاسبي لا تقتصر على ما تم ذكره سابقاً، بل تتضمن مجموعة العاملين المؤهلين من محاسبين وإداريين وفنيين ...الخ.

2-7-2 طبيعة نظم المعلومات المحاسبية في المصارف

تعتبر نظم المعلومات المحاسبية ركيزة مهمة من الركائز المكونة للهيكل التنظيمي للمصرف، ويرجع ذلك لما لأنشطة المصرف من خصوصية تتمثل في: (العمروسي، 1993: 42-44)

1-أن الأنشطة التي يتعامل بها المصرف تتمثل في النقود وهي مستهدفة سواء من داخل المصرف أو من خارجه، الأمر الذي يطلب أخذ أقصى درجات الحيطة والحذر عند التعامل مع الأخرين، بالإضافة لدرجة عالية من الرقابة الداخلية للأداء الوظيفي داخل المصرف.

2-إن التعاملات التي يقوم بها المصرف تتمثل في النقود والأموال، وهي في الغالب ليست ملك المصرف، وأن المصرف يتعامل بأموال المودعين مما يتطلب المزيد من التخطيط لعملية اتخاذ القرارات بخصوص تلقي الأموال وتوظيفها.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

3-تميز النشاط المصرفي بدرجة عالية من الحساسية وذلك بخصوص الأوضاع الاقتصادية حيث أن المصارف تتأثر بالتفاعلات والاضطرابات والشائعات الاقتصادية، الأمر الذي يتطلب القدرة على استيعاب وامتصاص وتجاوز هذه التأثيرات.

4-التأثير الذي يحدثه النشاط المصرفي على جميع الأنشطة الاقتصادية في المجتمع وذلك من خلال الخدمات المصرفية المتنوعة.

5-تعدد النشاط المصرفي والذي يتطلب درجة عالية من الكفاءة والفاعلية .

6-تطلب عنصر السرعة الفائقة لاتخاذ القرارات السليمة في الوقت والكيفية المناسبين.

وفي ضوء ما سبق ونظرا لما لنظم المعلومات المحاسبية من أهمية في المصارف فإن ذلك يستلزم أن يكون لها طبيعة خاصة في النشاط المصرفي، ولقد ذكر كل من (الحدرب وورديان، 2010: 30-32) و(إبراهيم ومصطفى، 2009: 27) أن طبيعة المحاسبة في النشاط المصرفي تتحدد في عدة نقاط أهمها:

1-إن وظيفة المحاسبة في المصارف لا تعتبر وظيفة مساعدة كما في الأنشطة الأخرى، ذلك لأنها تخص صميم العمل المصرفي، وترتبط بوجوده، وذلك من خلال تسجيل العمليات المالية لغرض الحفاظ على حقوق المصرف وحقوق الغير طرف المصرف.

2-تستلزم طبيعة العمل المصرفي القيام بالسرعة والدقة في إثبات العمليات المالية، لغرض الوقوف على أرصدة الحسابات المدينة والدائنة، من أجل تقييم الأداء والرقابة على استغلال الموارد أولاً بأول.

3-توفير البيانات والمعلومات اللازمة عن كافة أوجه نشاط المصرف لمن يطلبها من أجهزة التخطيط والرقابة من خارج الجهاز المصرفي، ذلك كون النظام المصرفي مرتبط بالسياسات المالية للدولة وبالتالي خضوعه لمجموعة من التشريعات والقوانين لتنظيم عمله، لغرض تحقيق التنمية الاقتصادية.

4-ترتكز المحاسبة في النشاط المصرفي على مجموعة مترابطة من الأجزاء، قوامها الرئيسي المجموعات المستندية والدفترية ، والرقابة الداخلية والتي تشكل في مجموعها النظام المحاسبي، حيث تعتبر مصدر مهم للإدارة عن مجمل نشاط المصرف لغرض توفير الرقابة الكافية على موارد المصرف واستخدامها بأعلى كفاءة ممكنة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

5-إن النظام المحاسبي المتبع في المصارف مبني على أساس أن المدة الزمنية للمصرف هي يوم واحد، حيث يتم استخراج ميزان المراجعة في نهاية اليوم من واقع العمليات التي اجريت في كافة الأقسام.

3-7-2 دور نظم المعلومات المحاسبية في المصارف

تعتبر نظم المعلومات بمثابة المكون الرئيسي لثورة المعلومات، حيث أدى تطور تكنولوجيا المعلومات الى تراجع الأهمية النسبية للموارد الطبيعية مقابل المعلومات، مما أدى ذلك لانتقال مركز الثقل كنتيجة للتطورات التكنولوجيا من معالجة المادة والطاقة، الى معالجة المعلومات، حيث لم يعد الاهتمام يتعلق بتداول السلع والخدمات بقدر الاهتمام بتداول المعلومات ومعالجتها، أي الانتقال من اقتصاد الأشياء إلى اقتصاد المعلومات (بيلاوي، 2009: 24-25).

لذلك تلعب نظم المعلومات أدواراً مهمة في المصارف، منها تحسين الكفاءة التشغيلية بأقل التكاليف، والعمل على تحقيق درجة عالية من الكفاءة من خلال جعل العمليات التشغيلية ضمن شبكة من نظم المعلومات الأمر الذي يؤدي الى زيادة درجة تأكيد المعلومات ودقتها، واختصار الوقت و خفض التكاليف، كما تساعد نظم المعلومات في بناء قاعدة المعلومات الاستراتيجية التي تستخدم أساسا في الغرض الرئيسي لنظم المعلومات، وتستخدم هذه القاعدة في العديد من وظائف المصارف كالتسويق، والتخطيط الاستراتيجي، والمحافظة على العملاء والعمل على زيادتهم، وتحقيق نمو أكثر فاعلية في الخدمات المصرفية الإلكترونية، وتوفير المعلومات الدقيقة التي تدعم عملية اتخاذ القرارات (حلمي، 2005: 203).

وتقوم نظم المعلومات المحاسبية بدور حيوي وأساسي في نجاح المصارف من خلال المساهمة بتقديم معلومات تساعد في: (الحدرب وديان، 2010: 32)

- تحقيق الدقة التامة في تنفيذ العمليات المحاسبية والتأكد من إنجازها على الوجه الصحيح.
- تحقيق السرعة في إنجاز الأعمال المحاسبية نظرا لاتساع حجم الأعمال.
- الاقتصاد في النفقات، وذلك من خلال جعله مرنا بحيث يمكن تطبيقه ليلائم التغيرات التكنولوجيا.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

كما أشار كل من (الرمحي والذيبة، 2011 :31-32) إلى أن نظم المعلومات المحاسبية تساهم في:

- زيادة كفاءة نظام الرقابة الداخلية من خلال منع حدوث مشاكل عدة، كالغش والأخطاء وفشل الأنظمة والبرمجيات.
- زيادة الكفاءة والفاعلية من خلال تقديم المعلومات والبيانات الدقيقة.
- القدرة على اتخاذ القرارات من خلال تحديد متطلبات الإدارة وتقديم البيانات اللازمة بالوقت المحدد، إضافة لتقديم خيارات متعددة لاختيار الإجراء المناسب.

وأضاف كل من (هلالي وشحادة، 2007: 28-29):

- تصميم نظام المعلومات المحاسبي، تتلاءم فيه حسابات المصرف مع أغراض التقارير الرسمية، ومنها التي يتطلبها وضع المصرف المركزي بوصفه جهاز الرقابة والإشراف.
- تصميم نظام محاسبي يقابل متطلبات نظام سليم للرقابة الداخلية.

وذكر (Rommney & Steinbart, 2006:12) في هذا المجال:

- تحسين فاعلية وكفاءة الاجراءات (سلسلة التزويد) في المصرف، حيث يسمح بسهولة وصول الزبائن والعملاء الى مبتغاهم مباشرة بأسرع وقت واقل التكاليف.
- العمل على تطوير نوعية المنتجات أو الخدمات وتخفيض تكلفتها من خلال رفع كفاءة استخدام الموارد.

وأضاف (جودة، 2000) إلى أن هناك أسباب عدة تدفع المصارف لتطوير نظم معلوماتها المحاسبية وزيادة استثماراتها في مجال تكنولوجيا الاتصالات الإلكترونية ومن أهم هذه الأسباب تخفيض تكلفة خدمة العمليات المصرفية، لمواجهة المنافسة المتزايدة سواء المحلية أو الإقليمية أو العالمية، وتلبية رغبات العملاء.

ويرى الباحث أنه وكنتيجة للتطور الهائل لتكنولوجيا المعلومات وما له من تأثير قوي على نظم المعلومات، أصبح حتما على المصارف أن تتفاعل مع هذا التطور، ذلك كون نظم المعلومات المحاسبية من الركائز الأساسية في تطوير المصارف، وذلك بهدف المحافظة على البقاء والمنافسة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الثالث

الخدمات المصرفية الإلكترونية

3-1 مقدمة

3-2 خصائص الخدمات المصرفية

3-3 خصائص العمليات المصرفية

3-4 ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية

3-5 مراحل استخدام التكنولوجيا من قِبل المصارف

3-6 الخدمات المصرفية الإلكترونية والوسائل التكنولوجيا المستخدمة

3-7 مزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية

3-8 مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية

3-9 الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها على تطوير نظم المعلومات المحاسبية

3-10 واقع المصارف في فلسطين

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

3-1 مقدمة

لقد أدت ثورة الاتصالات والمعلومات إلى تغيير جوهري في العمل المصرفي، نظراً لتأثر هذا القطاع المهم من قطاعات الاقتصاد للمتغيرات الخارجية التي نشأت عن التطورات التكنولوجيا، لذا كان لابد للمصارف إعادة النظر في الدور التقليدي الذي تقوم به من قبول الودائع ومنح الائتمان الى التطلع لتقديم خدمات مصرفية متطورة ومتنوعة، من خلال الاعتماد على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات من وسائل حديثة ومتطورة اعتماداً على تقنية المعلومات والاتصالات (بوراس، 2007: 196).

لقد أدى تطور الأدوات والتقنيات التكنولوجيا إلى سرعة توفير وتبادل المعلومات ودقتها، فظهرت التجارة الإلكترونية والتقنيات الرقمية والحوالات السريعة والبطاقات الائتمانية، كل ذلك حتم على المؤسسات المصرفية أن تأخذ بالاعتبار تلك المتغيرات البيئية بما لديها من هيكل تنظيمي ومالي (إبراهيم ومصطفى، 2009: 7).

فنتيجة لهذا التطور كان لابد للمصارف من تغيير مفهوم الخدمات المصرفية التقليدية إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية، بسبب طلب العملاء لهذه الخدمات، وازدياد حدة المنافسة بين المصارف بسبب توقعات العملاء، إضافة لرغبة المصارف في تخفيض التكاليف، ورفع مستوى الفاعلية والكفاءة، والتوسع في تقديم الخدمات المصرفية واجتذاب المزيد من العملاء (قدومي، 2008: 294).

لذلك يعتبر الاستثمار في التكنولوجيا عامل مهم لنجاح ونمو القطاعات الاقتصادية المختلفة، وقطاع المصارف بشكل خاص، حيث تؤكد الأبحاث العالمية على أهمية الاستثمار في الخدمات المصرفية المعتمدة على التكنولوجيا الحديثة، إذ أظهرت التوقعات أن نصيب الفروع من الخدمات المصرفية سيتراجع بعد أن تأخذ مكانها الخدمات المصرفية الإلكترونية المعتمدة على الوسائل التكنولوجيا الحديثة، حيث تشير تلك الدراسات أن العملاء يفضلون الخدمة الذاتية لإدارة انشطتهم المالية، وبالتالي فإن المصارف التي لا تقوم باللحاق بالتطور التكنولوجي لخدمة عملائها ستواجه نتائج عكسية تؤثر على بقائها واستمرارها (الشمري والعبداللات، 2008: 7).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

3-2 خصائص الخدمات المصرفية

تتميز الخدمات المصرفية عن غيرها من قطاعات الإنتاج الأخرى بعدة خصائص: (الحدرب وورديان، 2010: 30)

1- أعمال أو تصرفات تبذل من قبل مقدميها، أي وجود صفة التلازم بين الخدمة المصرفية التي تقدم للعملاء، وبين الأشخاص الذين يقومون بتقديمها، يعني ذلك خروجها عن نطاق وظائف التسويق التقليدية من تخزين ونقل...الخ.

2- انعدام فارق الزمن بين الإنتاج والاستهلاك، حيث أن الخدمات المصرفية تنتج وتستهلك في نفس الوقت، مما يترتب على ذلك عدم وجود وسيط بين مرحلة الإنتاج ومرحلة الاستهلاك، وبالتالي عدم وجود أرصدة لخدمات تامة الصنع، أو وحدات تحت التشغيل أخر المدة.

3- إن معظم التكاليف الخاصة بالخدمات المصرفية تعتبر تكاليف ثابته، كالأجور وأقساط الاستهلاك ومصاريف الصيانة، وهي تكاليف يتحملها المصرف على الدوام، حتى ولو تغير حجم الطلب سلباً او إيجاباً.

3-3 خصائص العمليات المصرفية

تتميز العمليات المصرفية بعدة خصائص أهمها: (هلالي وشحادة، 2007: 12-13)

1-تعتمد المصارف في مزاولة نشاطها على ما يتم ايداعه من أموال من قبل العملاء، وليس على رأسمالها، كما الحال في بقية الوحدات الاقتصادية، خدماتية أو إنتاجية او صناعية.

2-أساس عمل المصارف هو المتاجرة بالنقود، حيث أنها تقبل الودائع من العملاء بفائدة معينة، ثم تعيد استثمارها بفائدة أعلى من الأولى على شكل قروض أو تسهيلات، وبذلك فالمنفعة أو الإيراد يعتبر الفرق بين الفائدتين.

3-تقسم العمليات المصرفية الى نوعين من الأنشطة هما:

أ- التسهيلات المصرفية: وهي العمليات التي يترتب بموجبها على المصرف التزاما أو مسئولية من نوع معين، ومن أمثلتها تقديم السلف والقروض والاعتمادات المستندية وخصم الأوراق التجارية، وإصدار الكفالات المصرفية، الحسابات الجارية المدينة.

ب-الخدمات المصرفية: وهي العمليات التي لا تُرتّب على المصرف التزاما معيناً، وإنما هي خدمات يقدمها المصرف لعملائه مقابل الحصول على فائدة معينة، أو قبوله الودائع وإعادة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

استثمارها، ومن أمثلة الخدمات المصرفية حسابات الودائع ، حسابات التوفير، الحسابات الجارية الدائنة، الحوالات المصرفية، تحصيل الأوراق التجارية نيابة عن العملاء.

4-قيام النظام المحاسبي في المصرف بإمداد المصرف المركزي بالبيانات والمعلومات المحاسبية حتى يستطيع المصرف المركزي من مزاولة نشاطه في الإشراف والرقابة والتوجيه.

5-عند استثمار المصرف للأموال المتجمعة لديه فإنه يواجه ثلاث عوامل أساسية هي: (جعفر، 2007: 36-37)

أ-السيولة الكافية ليكون المصرف قادرا على مواجهة التزاماته تجاه أصحاب الودائع.

ب-تحقيق الربحية.

جـ-المساهمة في التنمية الاقتصادية.

إن الربحية والسيولة عاملان متعارضان، فزيادة السيولة تعني الاحتفاظ بالأموال دون تشغيل، ومن ثم التقليل من فرص الربح، والربحية تعني تخفيض مقدار السيولة لدى المصرف، وبالتالي فإن الأمر يتطلب السياسة الرشيدة للموائمة بين الربحية والسيولة.

أما بالنسبة لمساهمة المصرف في عملية التنمية الاقتصادية فإنها تقع على الجهاز المصرفي في الاقتصاديات المخططة، والتي تلزم المصارف بتقديم قروض وتسهيلات ائتمانية طويلة الأجل للمشاريع الاقتصادية، ولا شك أن المساهمة في التنمية الاقتصادية يتعارض مع تحقيق الهدفين السابقين وهما تحقيق الربحية والسيولة. لذلك فإن مهمة تحقيق التوازن تقع على إدارة المصرف، ليضمن المصرف الاستمرارية في مزاولة نشاطه وتحقيقا لأهدافه.

4-3 ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية

تطور مفهوم الخدمات المصرفية من حيث كونها خدمات تقليدية تقدم في وقت وزمان محددين، إلى مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدم من خلال الوسائل التكنولوجيا الحديثة.

تُعرف الخدمات المصرفية الإلكترونية بأنها " عملية تقديم الخدمات المصرفية عن طريق قنوات التوصيل الإلكترونية مثل شبكات الإنترنت والهاتف المحمول" (سلام، 2006: 50).

كما تُعرف بأنها " تقديم المصارف للخدمات المصرفية التقليدية والمبتكرة من خلالها شبكات اتصال الكترونية، تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقاً لشروط العضوية التي تحددها المصارف" (رابح، 2012: 14).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وعرفها (kasper, et al, 2006: 325) بأنها " جميع الخدمات التفاعلية عن طريق استخدام الاتصالات السلكية واللاسلكية والمعلومات وتقنيات الوسائط المتعددة".

وتُعرف بأنها " تقديم المصارف خدماتها عبر الوسائل الإلكترونية، سواء في المنزل، أو في المكتب، أو بواسطة الهاتف الثابت ، أو الهاتف الجوال، وغيرها من الوسائل الإلكترونية المتطورة" (سفر، 2006: 63).

ويُعرف الباحث الخدمات المصرفية الإلكترونية بأنها الخدمات المصرفية التقليدية والحديثة التي تقدم للأطراف ذات العلاقة، من خلال وسائل الاتصال الحديثة.

ويرى الباحث أن الأطراف ذات العلاقة تتمثل في:

- المصارف والعملاء، من خلال تقديم المصارف خدمات الدفع الإلكتروني ونظام التحويلات المالية الإلكترونية للعملاء.
- المصارف فيما بينها من جهة، وبينها وبين المصرف المركزي من جهة أخرى، من خلال نظام التحويلات المالية الإلكترونية وخدمات المقاصة الإلكترونية.

وهنا يجب التفريق بين ثلاث أنواع من المصارف من حيث علاقتها بالخدمات المصرفية الإلكترونية: (عبدالخالق، 2002: 18)

1- المصارف التي تقدم خدماتها المصرفية من خلال الوجود المكاني لها، أما دور موقعها الإلكتروني فيقتصر على التسويق لخدماتها المصرفية دون استخدام الموقع لتقديم أي خدمات مصرفية.

2- المصارف التي تقدم خدماتها من خلال وجودها المكاني وعبر موقعها الإلكتروني.

3- المصارف الإلكترونية والتي ليس لها وجود مكاني إنما تقدم خدماتها عبر موقعها الإلكتروني فقط، وتسمى المصارف الافتراضية (Virtual Banks) حيث تقوم بتقديم خدماتها عبر شبكة الإنترنت وليس من خلال العاملين في المصرف.

وتُقدم المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة خدماتها من خلال وجودها المكاني وعبر موقعها الإلكتروني.

وتتصف الخدمات المصرفية الإلكترونية بأنها خدمات: (الحسين، 2002: 193)

- تتم بدون اتصال مباشر بين أطراف الخدمة.
- لا تخضع لحدود جغرافية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- تقوم على التعاقد بدون مستندات ورقية، والذي أدى لوجود عدد من المسائل القانونية المتعلقة بأدلة الإثبات.

وتقدم المصارف خدماتها المصرفية من خلال مواقعها على شبكة الإنترنت، ويمكن تصنيف تلك الخدمات الى ثلاث مستويات (قاحوش، 2001: 36-38):

1-الخدمات المعلوماتية Informational Services:

وهي عبارة عن مواقع الكترونية تقوم المصارف من خلالها بعرض خدماتها ومنتجاتها، وهي تعتبر وسيلة تسويقية لخدمات المصرف دون تقديم أي خدمات من خلال تلك المواقع.

2-الخدمات الاتصالية Communicational Services:

حيث يتم من خلال المواقع الإلكترونية الاتصال المحدود من قبل العملاء مع المصرف، حيث يمكن تعبئة نموذج فتح حساب، واستعلام عن الرصيد، وتقديم طلب الحصول على التسهيلات الائتمانية.

3-الخدمات التنفيذية Executive Services:

حيث يمكن من خلال تلك المواقع السماح للعميل بإجراء عمليات التحويل النقدي من الحساب، ودفع الفواتير، وتسديد ثمن السلع والخدمات، وتكون هذه المواقع محصنة وأمنة ضد الاختراق.

3-5 مراحل استخدام التكنولوجيا من قِبل المصارف

حصل في العمل المصرفي بين عام 1950 وعام 1970 ثلاثة تطورات مهمة، ابتدأت بإدخال المحترفين إلى العمل المصرفي في أعقاب نهاية الحرب العالمية الأولى عام 1914، ومن ثم دخول ثقافة التسويق والبيع، ومن ثم مرحلة تنامي دور التكنولوجيا المتقدمة، ولقد مر استخدام التكنولوجيا من قبل المصارف بستة مراحل هي: (الشمري والعبداللات، 2008 :25-26)

1-مرحلة الدخول:

وهي المرحلة التي استخدمت فيها التكنولوجيا ضمن العمل المصرفي، وذلك لإيجاد حلول للأعمال المكتبية الخلفية (Back Office Operations)، مثل مشكلات التأخر في إعداد التقارير المالية، فالمهم هنا هو حل المشكلات المتعلقة بالعمل المصرفي، حيث لم يكن في هذه المرحلة تدخل مباشر من قبل الإدارات الوسطى والعليا التنفيذية سواء في الحلول المقترحة أو في تكلفتها.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2-مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا:

بدأ في هذه المرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا على العاملين بالمصرف من خلال برامج تغلب عليها التقنية، وهي مرحلة للدخول في عالم التكنولوجيا، ولم يكن هناك تدخل مباشر من قِبل الإدارات الوسطى والعليا.

3-مرحلة دخول الاتصالات والتوفير الفوري لخدمات العملاء:

لقد تميزت باهتمام الإدارات العليا بالتكنولوجيا رغم ما يتعلق بها من تكاليف عالية.

4-مرحلة الضبط والسيطرة على التكاليف:

وهي مرحلة ضبط تكاليف الاستثمار في عالم التكنولوجيا، حيث تم الاستعانة بذوي الكفاءة في شئون التكنولوجيا لغرض المساعدة في ضبط والسيطرة على التكاليف.

5-مرحلة اعتبار التكنولوجيا أصل كباقي الأصول:

من هنا بدأت مرحلة إدارة التكنولوجيا، حيث اعتبرت كأصل مثل باقي الأصول يجب أن يكون له مردود.

6-مرحلة اعتبار التكنولوجيا عملاً ضمن أعمال المصرف:

وهي المرحلة التي بدأت فيها الإدارة الاستراتيجية للتكنولوجيا، والتي ارتكزت على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي، وتحسين الضبط على الصعيد العملي، وتسويق التكنولوجيا على الصعيد الخارجي.

3-6 الخدمات المصرفية الإلكترونية والوسائل التكنولوجيا المستخدمة

تتعدد أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية، والوسائل التكنولوجيا المستخدمة في تقديم تلك الخدمات وسيحاول الباحث إبراز ذلك من خلال:

3-6-1 أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية:

تُقدم المصارف خدمات مصرفية الكترونية متنوعة، بعضها لا يختلف من حيث المضمون عن الخدمات المصرفية التقليدية سوى أنها تقدم من خلال وسائل اتصال الكترونية، والبعض الأخر من هذه الخدمات هي خدمات جديدة ومبتكرة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

يمكن تصنيف الخدمات المصرفية الإلكترونية وذلك حسب طبيعتها إلى (العزاوي، 2012: 62):

1- خدمات الدفع الإلكتروني.

2- نظام التحويلات المالية الإلكترونية.

3- خدمات المقاصة الإلكترونية.

1-1-6-3 خدمات الدفع الإلكتروني Electronic Payment Services (EPS):

تطورت خدمات الدفع الإلكتروني مع التطور التكنولوجي، وهي مجموعة من الأدوات الإلكترونية التي تقوم بإصدارها المصارف والمؤسسات المالية كأداة دفع، وتتمثل في بطاقات الدفع الإلكترونية، والنقود الإلكترونية، والشيكات الإلكترونية.

1-بطاقات الدفع الإلكترونية E-Payment Cards :

وهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية تحتوي على شريحة الكترونية، تستخدم لأغراض الدفع، تمكن حاملها من استخدامها في السحب النقدي، أو تسديد ثمن المشتريات والخدمات التي يحصل عليها، دون الحاجة لحمل مبالغ مالية كبيرة تكون معرضة للتلف أو السرقة أو الضياع (راضي وعزت، 2001: 32).

أنواع بطاقات الدفع الإلكتروني:

أولا: من حيث التعامل بها:

أ-بطاقة الصراف الآلي Automatic Teller Machine Card (ATM Card):

تستخدم في عملية سحب النقود، سواء أكانت من أجهزة الصراف المحلي أو الدولي (الشورة، 2008: 33)، حيث تمنح حاملها حق السحب من أجهزة الصراف الآلي على مدار اليوم، ولا يمكن التعامل بها مع التجار لسداد قيمة المشتريات من سلع أو خدمات (المغربي، 2003: 948)، وهي تنتشر بأماكن مختلفة سواء بالجدار أو بشكل مستقل، وتتصل بشبكة حاسوب المصرف، ومن أهم الجهات المصدرة لهذه البطاقات شركة Visa Electron (الشمري والعبداللات، 2008: 75)، ويرى الباحث بعدم إدراجها من ضمن أي من الأنواع الأخرى التالية للبطاقات لسببين أولهما أنها بطاقات سحب نقدي فقط، أما السبب الأخر أنها قد تكون أداة ائتمان ووفاء، حيث قد تسمح المصارف بأن يحق لحاملها سحب مبلغ يتجاوز رصيد حسابه وهذا ما ذهب اليه (المغربي،

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2003: 997) حيث أشار إلا أنه يمكن وصف هذه البطاقة كأداة ائتمان ويصعب عنده الدفاع عن وجهة نظر من ينكر وصفها كأداة ائتمان.

ب-البطاقة الائتمانية Credit Cards:

وهي تعتبر كبديل للنقد، وأداة وفاء وائتمان في نفس الوقت، تمكن حاملها من الحصول على تسهيل ائتماني من مُصدر هذه البطاقة، وذلك للوفاء بقيمة مشترياته من سلع وخدمات، ويتم خصم قيمتها من حامل البطاقة من خلال أقساط معينة يتم تحديدها من خلال الاتفاق (المغربي، 2003: 946-998)، وبما أنها تمنح حاملها سقفاً ائتمانيا محددا للسحب، لذلك يتم احتساب فائدة على الرصيد الغير مدفوع، ومن أهم الجهات المصدرة لهذه البطاقات شركة (Visa)، وشركة (Master card) (الشمري والعبداللات، 2008: 47).

جـ-بطاقة الدفع المسبق Debit Card:

وتسمي البطاقة المدينة (الشمري والعبداللات، 2008: 48)، أو بطاقة الخصم أو القيد المباشر أو الفوري (الشورة، 2008: 28)، حيث تمكن هذه البطاقة حاملها من السحب الآلي وتسديد مشترياته من السلع والخدمات (المغربي، 2003: 998)، ويتم من خلالها خصم المسحوبات، أو قيمة المشتريات من حساب العميل وتحويلها الى حساب التاجر، بناء على وجود أرصدة فعلية لحامل البطاقة في صورة حسابات جارية تقابل مسحوباته. (العزاوي، 2012: 63) ومن أهم الجهات المصدرة لتلك البطاقات (Visa) و(Master Card) (الشمري والعبداللات، 2008: 48)، ويعتبر هذا النوع من البطاقات أداة وفاء وليست أداة ائتمان.

د-بطاقة الائتمان الشهري Charge Card:

وتسمى بطاقة الخصم الشهري أو القيد لأجل أو بطاقة الدين (الشورة، 2008: 30)، والبطاقة الوفائية (الشمري والعبداللات، 2008: 47) وبطاقة الحساب (المغربي، 2003: 949)، وهي بطاقة لا تشترط أن يدفع حاملها في حسابه مبلغا يساوي في حده الأدنى الحد الأعلى للقيمة المسموح استخدام البطاقة بها (الشورة، 2008: 30)، إنما يتم تسديد المشتريات من سلع وخدمات بالكامل من قبل حامل البطاقة خلال الشهر الذي تم فيه السحب (العزاوي، 2012: 63)، وبذلك نلاحظ أن هذه البطاقة تعتمد على الشراء بدين يتم سداده كله لاحقا(المغربي، 2003: 949)، وتصنف هذه البطاقات كأداة وفاء وائتمان، ومن أهم الجهات المصدرة (American Express) (الشمري والعبداللات، 2008: 48).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

هـ-البطاقة الائتمانية المضمونة Secured Credit Card:

وهي بطاقة توفر للعميل حد ائتمان بضمان الودائع، وهي تتاح للأفراد الغير مؤهلين للحصول على البطاقة الائتمانية التقليدية، لافتقارهم لماض ائتماني معروف أو لأنهم ضمن شريحة ائتمانية متدنية بسبب مشاكل مالية سابقة (شاهين، 2009: 11).

و-البطاقة الذكية Smart Cards:

هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية بها خلية الكترونية، تحتوي على جميع البيانات التي تخص حامل البطاقة كالاسم والعنوان، واسم المصرف المُصدر، وتاريخ اصدار البطاقة، وأسلوب الصرف، ومبلغ الصرف، وجميع تعاملات العميل المصرفية التي تمت على هذه البطاقة ومن أمثلة تلك البطاقات (Mondex Card) (حماد، 2003: 140).

وتوفر البطاقات الذكية عدة مزايا ومنها: (العزاوي، 2012: 66)

1-تستخدم كبطاقة ائتمان أو وفاء حسب رغبة حامل البطاقة.

2-لا يمكن استخدامها بأكثر من الرصيد المدون على الذاكرة الإلكترونية.

3-إستخدامها الآمن لوجود ضوابط أمنية محكمة من خلال الذاكرة الإلكترونية.

4-إمكانية سحب من الرصيد الجاري للعميل واضافته لرصيد البطاقة، وكذلك امكانية تحويل من رصيد بطاقة لرصيد بطاقة اخرى.

ثانياً: من حيث المزايا:

- **البطاقات العادية أو الفضية:**

وهي نوع من البطاقات تعطي لحاملها حد منخفض من الائتمان، وتمنح لمعظم العملاء عند توفر الحد الأدنى من المتطلبات، وتتميز بأنها توفر القدرة لحاملها على الشراء والسحب النقدي من المصارف، وأجهزة الصراف الآلي (رابح، 2012: 16).

- **البطاقات الذهبية:**

يمكن لحاملها الحصول على حد مالي من الائتمان مثل بطاقة Visa، في حين أن بطاقة American Express تعطي حاملها ائتمان غير محدد بسقف معين، فهي تصدر للعملاء أصحاب الأموال، ويتمتع حامل هذه البطاقة بعدة مزايا منها التأمين ضد الحوادث، والحصول على

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

استشارات طبية وقانونية مجانية، وأسبقية الحجز في الفنادق وشركات الطيران (الشورة، 2008 : 32).

2-النقود الإلكترونية أو الرقمية E-Money or Digital Money:

تعرف النقود الرقمية على أنها " عبارة عن منتجات دفع متنوعة مخصصة للمستهلك تستخدم لدفع المستحقات بطرق الكترونية بدلاً من الطرق التقليدية" (الشورة، 2008: 57). حيث يقوم العميل بشراء العملات الإلكترونية من المصرف الذي يقوم بإصدارها، فتكون إما في صورة وحدات الكترونية تحل محل العملات العادية، ويتم تحميلها على جهاز الحاسوب الخاص بالعميل (رابح، 2012: 16)، وإما تكون في صورة بطاقة مدفوعة مسبقاً تستخدم لأغراض متعددة (الجنبيهي والجنبيهي، 2005: 38)، حيث يعرف كليهما باسم محفظة النقود الإلكترونية، ويمكن للعميل استخدام هذه المحفظة بعمليات الشراء أو البيع أو التحويل (النجار و اَخرون، 2006: 118).

ويمكننا القول بأن النقود الرقمية هي عبارة عن بطاقة أو ألية دفع عبر الإنترنت، تكون مدفوعة أو مخصومة من حساب العميل مسبقاً، ويتم من خلالها القيام بعمليات الشراء أو البيع أو التحويل.

وتمر عملية إصدار النقود الإلكترونية بعدة مراحل هي: (الشورة، 2008: 67)

1-إيداع قيمة النقود الرقمية طرف المصدر.

2-الإصدار لصالح المودع إما في صورة بطاقة أو في صورة وحدات الكترونية بحاسوب المودع.

3-نفاذ النقود الإلكترونية من قبل المودع من خلال الشراء أو السحب النقدي، أو انتقالها لشخص أخر من خلال التحويل.

4- تدمير النقود الإلكترونية في حالة نفادها من قبل المودع، أو استلام الشخص الثالث للنقود التقليدية من المصدر، وتكون مساوية لقيمة النقود الإلكترونية.

-تقسيمات النقود الإلكترونية:

يمكن تقسيم النقود الإلكترونية من حيث متابعتها والرقابة عليها إلى:- (رابح، 2012: 16)

- النقود الكترونية القابلة للتعرف عليها:

يتميز هذا النوع من النقود بإمكانية التعرف على الشخص الذي قام بسحب النقود من المصرف، شأنها في ذلك شأن بطاقة الائتمان، من حيث متابعة السحب وحركة النقود من خلال النظام الإلكتروني من البداية الى النهاية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- النقود الإلكترونية غير الإسمية (مجهلة الهوية):

يتم التعامل معها دون امكانية معرفة هوية المتعامل، فهي كالأوراق النقدية ليس لها علاقة بمن يتعامل بها، لذلك لا تترك أثر يدل على هوية من انتقلت منه واليه.

ويمكن تقسيمها حسب أسلوب التعامل بها إلى:-

- نقود الكترونية عن طريق الشبكة Line Money-On :

هي نقود رقمية يتم سحبها من المصرف ويتم تخزينها على أداة معدنية داخلية توضع في جهاز الحاسوب الشخصي، ويقوم المستخدم بالضغط على الفارة الخاصة بجهازه، فترسل النقود الرقمية عبر الإنترنت للشخص المستفيد، وتتم تلك العملية في ظل اجراءات تتضمن قدراً كبيرا من الأمان والسرية، فهي نقود حقيقية إلا أنها رقمية، وتتطلب معظم الأنظمة التي تستخدم هذه الطريقة اتصال طرفي التعاقد الكترونيا بالمُصدر للتأكد من سلامة النقود المتداولة، وهو ما يقلل من احتمال الغش والتزوير (الجرف، 2004: 4).

- النقود الإلكترونية خارج الشبكة Line Money- Off:

هنا يتم التعامل بالنقود الرقمية دون أن يكون هناك اتصال مع المُصدر مباشرة، فهي عبارة عن بطاقة يتم خصم من قيمتها المخزنة ما تم اجراؤه من تعامل نقدي (رابح، 2012: 17).

3-الشيكات الإلكترونية Electronic-Checks:

الشيك الإلكتروني هو نسخة الكترونية للشيك الورقي، حيث يحتوي على نفس المعلومات الموجودة بالشيكات الورقية، ويتميز الشيك الإلكتروني بأنه أسرع وأرخص وأكثر أمنا (الشمري والعبداللات، 2008: 50)، وتعتمد فكرته على وجود وسيط وهو المصرف لغرض إتمام عملية التخليص، ويقوم البائع والمشتري بفتح حساب جاري لكل منهما بالرصيد الخاص بهما مع تسجيل توقيع الكتروني لكل منهما في قاعدة بيانات المصرف (مفتاح ومعارفي، 2007: 10).

3-6-1-2 نظام التحويلات المالية الإلكترونية Electronic Funds Transfer (EFT):

يُعرف التحويل الإلكتروني للأموال بأنه " عملية النقل الفوري والآمن للأموال من حساب شخص إلى حساب شخص آخر باستخدام أنظمة الكترونية متخصصة" (العزاوي، 2012: 67).

حيث يمكن نظام التحويل الإلكتروني للأموال (EFT) الانتقال الأمن للأموال بين المصارف المشاركة في ذلك النظام، والذي يتم من خلاله نقل جميع البيانات الخاصة بعملية التحويل من

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

خلال الوسائل الإلكترونية، وتنفذ عملية التحويل من خلال دار المقاصة الآلية (ACH) وهو اختصار لعبارة (Automated Clearing House)، وتعود ملكية هذا النظام للمصارف المشاركة فيه (بشنق، 2006: 54)، وتمتاز هذه الخدمة عن النظام الورقي بأنها أسرع وأقدر في معالجة التحويلات المالية (رابح، 2012: 17).

3-6-1-3 خدمات المقاصة الإلكترونية Electronic Clearing Services (ECS):

وهي إجراء عملية التسوية للحسابات الدائنة والمدينة بين مختلف الأطراف، من خلال الوسائل الإلكترونية (العزاوي، 2012: 68)، حيث تتيح هذه الخدمة التداول الإلكتروني لملايين القيود المحاسبية التي تسجل المديونية والدائنية فيما بين المصارف، وبذلك فهي تؤدي الدور التقليدي لغرفة المقاصة المصرفية ولكن بشكل فوري وبكفاءة عالية ومن المتوقع استخدام الأقمار الصناعية لتشمل المصارف العالمية في نطاق التسويات المصرفية، حيث تهدف هذه الخدمة لتسهيل عمليات المدفوعات والتسويات بين المصارف، مما يزيد من قدرة المصارف المحلية على تقديم خدمات أفضل للعملاء (عبدالرحيم، 2011: 71) .

3-6-2 الوسائل التكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية:

إن المقصود بالوسائل التكنولوجيا هي تلك التي يتم من خلالها تقديم الخدمة المصرفية بشكل كامل، من بداية اختيار الخدمة من قبل العميل، حتى اتمام اجراءها، وانتهاء بأدائها بشكل الكتروني كامل (الشمري والعبداللات، 2008: 29)، ومن هذه الوسائل:

1-أجهزة الصراف الآلي ATMs :

يعتبر جهاز الصراف الآلي Automated Teller Machine عبارة عن ألة توضع بأماكن مختلفة سواء كان بالجدار أو بشكل مستقل، وتتصل بشبكة المصرف، يتم بواسطتها الحصول على الخدمات المختلفة من خلال البطاقات البلاستيكية أو البطاقة الذكية (الشمري والعبداللات، 2008: 75)، ودون الحاجة لوجود موظفين المصرف (العزاوي، 2012: 70)، حيث يمكن من خلالها تخفيض الأعباء المكتبية لموظفي المصرف، بالإضافة لتقليل الوقت والجهد والتكاليف للعملاء (رابح، 2012: 17).

وقد أصبحت هذه الأجهزة منذ بدء تشغيلها عام 1975 من المستلزمات اليومية في تنفيذ العمليات المصرفية الحديثة للأفراد (الشمري والعبداللات، 2008: 30)، وأشارت إحدى الدراسات

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الإحصائية أن ارتفاع عدد أجهزة الصراف الآلي من عام 1998 إلى عام 2004 بمعدل 45%، وأن البلدان المتقدمة تقدم تلك الخدمة لكل 742 عميل من خلال جهاز صراف ألي واحد (Meihami, et al, 2013: 1304).

2-الخدمات المصرفية عبر الإنترنت Internet Banking:

وهي استخدام شبكات الإنترنت والاتصالات السلكية واللاسلكية لتقديم مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات للعملاء، من خلال نظام يسمح للعملاء لأداء أنشطتهم المصرفية عبر شبكة الإنترنت، إن توفر هذه الخدمات تُمكن العملاء من إجراء المعاملات الروتينية مثل تحويلات من حساب لأخر، الاستعلام عن رصيد، تسديد الفواتير، وتقديم طلبات القروض، ولقد مكنت هذه الخدمة العملاء من الوصول لحساباتهم في أي وقت (Okiro & Ndungu, 2013: 148)، من خلال الدخول إلى موقع المصرف في أي مكان، وبأي وقت، برقم سري يخوله الدخول، وفق القواعد والشروط المحددة من قبل المصرف (الشمري والعبداللات، 2008: 32)، وتتميز تكلفة تلك الخدمة بأنها أقل تكلفة من تقديم أنواع أخرى من الخدمات، مثل وضع أجهزة صراف ألي أو إنشاء مبنى جديد.

ووفق دراسة أجريت في النرويج عام 2008، نشرت في 2009/2/23، أظهرت بأنه وفي خلال 13 عام فقط، أصبحت شبكة الإنترنت الوسيلة الرئيسية لاتصال العملاء بالمصارف، حيث تم إحصاء 4.2 مليون حساب على الخط، وهو ما يمثل حساب لكل مواطن نرويجي (عبدالرحيم، 2011: 70).

3-الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول Mobile Banking:

تقوم فكرة تقديم هذه الخدمات من خلال وجود اتفاق مسبق بين المصرف الذي يقدم هذه الخدمة ومزودي الخدمة للهاتف المحمول، حيث يتم التعاون بينهما على وضع بيانات الزبون على الشريحة الإلكترونية التي يعمل عليها هاتفه المحمول، ومن ثم يتمكن العميل من استخدام هاتفه المحمول لتسديد أسعار السلع والخدمات التي يحصل عليها، بالإضافة للقيام بالتحويلات المالية الإلكترونية من خلال رسائل نصية قصيرة (Lustsik, 2003:21)، وذلك من خلال استخدام العميل رقم سري يتيح له الدخول لحسابه تنفيذاً لأي من الخدمات المطلوبة (الشمري والعبداللات، 2008: 31). وفي فرنسا فإن 41% من عملاء المصارف يستخدمون هواتفهم المحمولة للاطلاع على حساباتهم الشخصية، عند تعذرهم على الاطلاع عليها عبر الإنترنت (عبدالرحيم، 2011: 69).

أما الخدمات التي تقدم عبر الهاتف المحمول عديدة منها: (الشمري والعبداللات، 2008، 65)

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- الاستفسار عن رصيد الحساب.
- الاستعلام عن أخر (10) حركات على الحساب.
- التحويل من حساب إلى حساب داخلي.
- طلب كشف حساب.
- طلب دفتر شيكات.
- ملخص أرصدة الحساب.
- تغيير الرقم السري.
- وقف بطاقة فيزا الكترون.
- تسديد فواتير.
- أسعار العملات.
- أسعار الفوائد على الدينار والعملات الأجنبية.

4-الخدمات المصرفية عبر الهاتف الثابت Phone Banking:

تسمى أيضا مركز خدمة العملاء Call Center أو المصرف الناطق. حيث تعرف تلك الخدمة على أنها " آلية اتصال عن طريق الهاتف يصل بواسطتها العميل الى المعلومات التي يوفرها البرنامج، كخدمة الرصيد وأسعار العملات، حيث يرد عليه نظام آلياً بعد اتصال العميل برقم محدد، لكنه لا يستطيع الوصول الى البيانات إلا بإدخال رقمه السري ليتمكن من التعامل مع حسابه أو الخدمات التي يسمح له بها البرنامج" (سفر، 2006: 155)، إن إعطاء العميل بعض البيانات الخاصة به، بالإضافة لإدخال رقم أو كلمة السر إنما يكون لتجنب أي اختراق أمني، أو قيام شخص أخر بالاتصال بالمصرف (بشنق، 2006: 48)، وبالإضافة للخدمات السابقة التي توفرها الخدمة أشار (الصمادي، 2003: 29) بأنها تمكن العميل من الحصول على خدمات متعددة منها خدمة معرفة الرصيد، وأخر الحركات على الحساب، وإجراء تحويل من لأخر، وتسديد الفواتير الخاصة بالعميل، في أي وقت خلال اليوم.

5-الخدمات المصرفية عبر التلفزيون الرقمي Digital Television Banking:

تتم هذه الخدمة من خلال الربط ما بين جهاز التلفزيون بالمنزل وبين حاسوب المصرف من خلال الأقمار الصناعية، بحيث يتم الدخول من خلال رقم سري لحاسب المصرف ومن ثم تنفيذ العمليات المطلوبة (الشمري والعبداللات، 2008: 32)، وتقوم فكرة هذه الخدمة من خلال قيام

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المصرف بالاتفاق مع شركة بث تلفزيوني، وذلك بإرسال إشارة مشفرة إما عبر الألياف الضوئية أو عبر إرسالها لاسلكيا، ويمكن استقبالها من قبل العملاء من خلال جهاز استقبال رقمي خاص (Digital Receiver) يوصل بجهاز التلفزيون، بحيث يحتوي جهاز الاستقبال على شريحة الكترونية تحتوى على كل المعلومات التي تخص العميل، والتي من خلالها يمكن إدارة حسابه الإلكتروني من خلال شاشة التلفزيون (أمين، 2003: 3)، ووجدت هذه الخدمة رواجاً خصوصاً في بريطانيا والسويد وفرنسا (عبدالرحيم، 2011: 70).

6-الخدمات المصرفية عبر الرسائل القصيرة Small Message Service:

تعتبر هذه الخدمات من أكثر الخدمات المصرفية تطورا، حيث تتيح للعميل معرفة الحركات التي تمت على حسابه، إضافة لمعلومات ترويجية عن المصرف، ويمكن لكافة العملاء الاشتراك بهذه الخدمة سواء كانوا شركات أو أفراد، ويمكن للعميل اختيار الخدمة المصرفية من ضمن مجموعة الخدمات المتوفرة ليستقبلها على هاتفه الخلوي (الشمري والعبداللات، 2008: 70)، على مدار الساعة دون زيارة فروع المصرف (الروايدة، 2011: 17).

7-الخدمات المصرفية عبر نقاط البيع الإلكترونية Electronic Points of Sale:

وهي أجهزة تنتشر في المحال التجارية والخدمية تكون متصلة الكترونيا بحاسوب المصرف، من خلالها يتمكن العميل من استخدام البطاقات البلاستيكية أو البطاقات الذكية لدفع قيمة مشترياته أو الخدمات المقدمة له (الشمري والعبداللات، 2008: 31)، بحيث يتم إدخال قيمة مشتريات العميل من خلال ذلك الجهاز بعد وضع البطاقة الخاصة به، ليتم الخصم من حسابه من قبل حاسوب المصرف وفي المقابل يتم إضافة نفس القيمة لحساب البائع (طه، 2007: 266).

7-3 مزايا الخدمات المصرفية الإلكترونية

أدت الثورة التكنولوجيا وما تبعها من تطورات في عالم الاتصالات إلى ظهور تغيرات في طبيعة العمل المصرفي، والذي سرعان ما يتأثر بالبيئة المحيطة به، مما يدفع المصارف لمواكبة تلك التطورات، لغرض المحافظة على البقاء والمنافسة، ولذلك توجب عليها التوجه نحو تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية والتي تتميز بعدة مزايا أهمها: (الشمري والعبداللات، 2008: 34)

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- عدم الحاجة لاستخدام الوثائق الورقية للمعاملات، إذ أن جميع الإجراءات والممارسات بين طرفي الخدمة تتم الكترونيا دون الحاجة لاستخدام الورق.
- افساح المجال أمام المصارف صغيرة الحجم، وذلك من خلال توسعة النشاط دون الحاجة إلى فتح فروع جديدة، حيث يمكن استهداف جميع العملاء من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- توفير الوقت والجهد، حيث أن تسليم الخدمة الكترونيا يوفر الوقت والجهد على طرفي الخدمة.
- سرعة تغير القوانين والقواعد الحاكمة ، حيث تستطيع المصارف من خلال تقديم خدماتها الكترونيا من مواكبة التطور المتلاحق، والقيام بتقديم خدمات جديدة وبسرعة عالية من خلال الخدمات الإلكترونية.

وأضاف كُلٍ من (ذنون ومرهون، 2010: 127) إلى وجود مزايا أخرى:

- تعزيز أمن المعلومات وضمان سرية التعاملات للأطراف المختلفة.
- تطوير أساليب الرقابة على العمل المصرفي، ومراجعة عمليات إدخال ومعالجة البيانات بدقة وسهولة.

وذكر (الجنبيهي والجنبيهي، 2005: 15) أن من أهم مزايا تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية هي:

- إمكانية زيادة عدد العملاء، دون التقيد بالزمان والمكان، حيث يتمكن العملاء من طلب الخدمة من أي مكان وفي أي وقت، ومن ثم الوصول لقاعدة اوسع من العملاء.
- إمكانية تقديم خدمات مصرفية جديدة أكثر ملاءمة لرغبات العملاء من الخدمات المصرفية التقليدية.
- السرعة والدقة في تقديم الخدمات المصرفية، حيث أتاحت وسائل التكنولوجيا الحديثة العمل على قيام المصارف بإنجاز أعمالها في وقت قصير وبكفاءة عالية.
- العمل على تخفيض التكاليف وزيادة الربحية، حيث أن أهم ما يميز الخدمات المصرفية الإلكترونية هو انخفاض تكلفتها مقارنة مع الخدمات التقليدية، مما يؤدي الى زيادة الربحية للمصرف.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وقد بينت إحدى الدراسات أن تكلفة الخدمة المصرفية التقليدية تبلغ 1.07 دولار، في حين أن تكلفتها بواسطة الهاتف 0.55 دولار، و 0.25 دولار من خلال الصراف الآلي، و2 سنت من خلال الإنترنت (الحسين، 2002: 194).

ويرى (شعبان، 2004: 25) أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تتميز بميزات منها:

- زيادة كفاءة أداء المصارف وتحسين مستوى الخدمة المقدمة
- إمكانية زيادة القدرات التنافسية للمصارف المحلية مع المصارف العالمية، وإمكانية وجود أكبر للمصارف المحلية في الأسواق الأجنبية.
- إمكانية حصول العميل على البيانات المالية الخاصة دون الحاجة لزيارة مقر المصرف أي تحقيق الملاءمة المكانية للعميل.

3-8 مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية

بالرغم من توفر مزايا متعددة للخدمات المصرفية الإلكترونية، إلا أنها لا تخلو من المخاطر المتوقعة من تطبيق تلك الخدمات ومنها:

1-**المخاطر التشغيلية** والتي تتمثل في: (الشرقاوي، 2004: 39-42)

أ- عدم وجود تأمين كافي للنظم: والذي ينشأ عنه اختراق أشخاص غير مرخص لهم ، لنظم حسابات المصرف لغرض استغلال حسابات العملاء، وقد يكونوا من خارج المصرف أو العاملين في المصرف، لذلك ينبغي توفر اجراءات كافة لحماية حسابات العملاء.

ب- عدم ملاءمة تصميم النظم: والذي ينشأ عن عدم كفاءة النظم لمواجهة حاجات العملاء، سواء كان ذلك نتيجة بطء النظم أو وجود أخطاء في برمجتها.

ت- إساءة الاستخدام من قِبل العملاء: وذلك بعدم قيام العملاء بإجراءات التأمين الوقائية، مما يعرض حساباتهم للسرقة، وقيام القراصنة بتحويل الأرصدة المسحوبة لحساباتهم الخاصة.

2-**مخاطر السمعة:** وهي مخاطر تحدث كنتيجة لعدم قدرة المصرف على إدارة نظمه بكفاءة، أو حدوث اختراق لموقع المصرف على الشبكة، حيث يسيء ذلك لسمعة المصرف ومن ثم قيام العملاء بسحب أرصدتهم من المصرف (بشنق، 2006: 184).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ويمكن أن تتأثر سمعة المصرف عند عدم توفر متطلبات العملاء والخاصة بمعايير الأمان والاستمرارية للخدمات المصرفية الإلكترونية، ويتطلب لمواجهة ذلك إيجاد أفضل أنواع الأنظمة والتي تمكن المصرف من تحقيق الأمان الذي يبحث عنه العميل (الشورة، 2008: 96).

3-**مخاطر قانونية:** وهي مخاطر تحدث في حالة انتهاك القوانين والقواعد المنظمة، لاسيما تلك المتعلقة بمكافحة غسيل الأموال، وتمويل العمل الإجرامي، كنتيجة مباشرة للسرية التي توفرها التقنية للمتعاملين (رابح، 2012: 18)، أو كنتيجة لعدم وضوح الحقوق والالتزامات الناتجة عن الخدمات المصرفية الإلكترونية (الشرقاوي، 2004).

4-**المخاطر الاستراتيجية:** وهي المخاطر التي تنتج عن عدم تبني المصرف الاستراتيجية المناسبة والمتعلقة بتحقيق المزيج المناسب بين كل من الخدمات المصرفية التقليدية والخدمات المصرفية الإلكترونية، مع مراعاة طبيعة البيئة المصرفية التي يعمل بها المصرف لغرض المحافظة على بقاؤه (وادي، 2008: 865).

5-**المخاطر التنظيمية:** نشأت هذه المخاطر كنتيجة لتقديم المصارف للخدمات المصرفية الإلكترونية في أي مكان في العالم، والذي أوجد جدلاً، فالبعض يرى أن تخضع تلك الخدمات لقوانين الدولة التي توجد بها مقر إدارتها، والبعض الأخر يرى أن تخضع للقوانين المصرفية الدولية (عبدالقادر ومحمد، 2010: 11)، وقد تؤدي هذه المخاطر الى حدوث خسائر للمصرف، كنتيجة لاختلاف القوانين المحلية عن القوانين الدولية (متري، 2002: 263).

3-9 الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها على تطوير نظم المعلومات المحاسبية

لقد وفرت الخدمات المصرفية الإلكترونية إمكانات كبيرة لتحسين وتطوير أداء نظم المعلومات المحاسبية، وذلك بتطوير جميع عناصرها من أفراد وهياكل وأدوات وذلك بفضل تعددية تلك الخدمات وتنوع الاستعمالات والتكاليف المنخفضة نسبياً، والذي أدى إلى مرونة واستجابة تلك النظم، وقدرتها على التكيف مع التغيرات البيئية (الجزراوي و سعيد، 2009: 12)، ويرى الباحث بأن تطوير نظم المعلومات المحاسبية يتم من خلال الاستغلال الأمثل للموارد البشرية والمادية، وفق سياسات وإجراءات محددة بهدف الوصول لأفضل النتائج وفق الخطط الموضوعة.

وتتأثر نظم المعلومات المحاسبية بممارسة الخدمات المصرفية الإلكترونية، حيث أن هناك ارتباطاً وثيقاً بينهما، حيث ذكر (توفيق، 2004: 13-14) في هذا المجال بعض التأثيرات من أهمها:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- تتمتع الأنظمة الآلية لتلك الخدمات بخاصية المحاسبة الإلكترونية.
- التوسع في إدخال تكنولوجيا نظم الخبرة الناتجة عن نظم الذكاء الإلكتروني ضمن نظم المعلومات المحاسبية.
- إمكانية وصول المصارف لعدد أكبر من العملاء المودعين والمقترضين وطالبي الخدمات المصرفية.
- سرعة تقديم وايصال الخدمات الجديدة والمبتكرة.
- زيادة كفاءة أداء المصرف، وخفض التكاليف التشغيلية للمصرف، وتكاليف انجاز عمليات التجزئة محلياً ودولياً. حيث أشارت دراسة أجريت على أحد المصارف الأمريكية زيادة حجم العمليات المصرفية للمصرف بنسبة 50%، وزيادة عدد الحسابات بنسبة 30%، إضافة لزيادة تكلفة العمليات المصرفية بنسبة 17% خلال عشر سنوات، وهذا يعني بأن الخدمات المصرفية الإلكترونية أدت إلى تخفيض تكلفة العمليات المصرفية بنسبة 33% (50%-17%)، على الرغم من زيادة حجم تلك العمليات بنسبة 80% (صادق، 2001: 293)، فيما أشارت دراسة أجريت على المصارف الإيطالية على وجود تأثير إيجابي للتوسع في الخدمات المصرفية الإلكترونية على التكاليف والربحية والإنتاجية في المصارف الإيطالية (الشمري والعبداللات ، 2008: 195).
- التحول شبه الكامل من النماذج المستندية والورقية إلى النماذج الإلكترونية، من خلال تعبئة طلبات المعاملات المالية أنياً عبر الموقع الإلكتروني للمصرف.
- انخفاض حجم المدخلات وتغيرها بشكل شبه كامل.
- توفر خاصية التوقيت الملائم، وذلك فيما يتعلق بالإفصاح الإلكتروني على الشبكة الخاصة بالمصرف، حيث تنخفض مدة التأخير بين التاريخ المطبوع على القوائم المالية وتاريخ نشرها على الشبكة.
- التوسع في تطبيق الإفصاح الإلكتروني للتقارير المالية ذات الغرض العام، من حيث شمولها على التقارير السنوية والمرحلية.
- زيادة وتنوع شكل المخرجات من خلال موقع المصرف الإلكتروني وشمولها على تقارير فورية بأنماط مختلفة مثل PDF (Portable Document Files), HTML (Hyper Text Markup Language), and XMIL (extensible Markup Language).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

كما أشار (عبدالرحيم، 2011: 73) إلى وجود جوانب أخرى منها:

- تخفيض التكلفة من خلال خدمات المقاصة الإلكترونية، حيث أدى ذلك لخفض المعاملات الورقية، وتخفيض تكلفة إرسال الشيكات من مصرف لأخر، ومن ثم تكلفة العمالة المرتبطة بذلك.
- تحسين التدفق النقدي للمصرف من خلال ضمان وسرعة إنجاز التحويلات المالية الكترونياً.
- زيادة الحصة السوقية للمصرف، من خلال تقديم خدمات مصرفية الكترونية على مدار الساعة. حيث أشارت دراسة أجريت على أحد المصارف الأمريكية إلى أنه بعد 10 سنوات من تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية تحقق زيادة في عدد الحسابات بنسبة 25% لكل موظف، وخفضا لعدد موظفي الفرع الواحد بنسبة 15% (صادق، 2001: 293).
- تحقيق كفاءة في التعامل من الناحية المحاسبية بدون زيادة عدد الموظفين، وتحقيق السرعة في انجاز المعاملات المصرفية.
- إيجاد قاعدة بيانات يمكن الوصول إليها في الوقت المناسب، لغرض المساعدة في اتخاذ القرارات بسرعة ودقة.

فيما يرى (الجزراوي وسعيد، 2009: 12-13) أن من هذه التأثيرات:

- العمل على إيجاد قنوات اتصال جديدة، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة سرعة تدفق ومعالجة وتبادل المعلومات.
- توسيع مجال رقابة الإدارة العليا، مع التوسع في عملية اتخاذ القرارات بالنسبة للإدارة التنفيذية، وهذا يعني مركزية الرقابة ولا مركزية اتخاذ القرارات، والذي يحقق مرونة ودرجة استجابة عالية بالنسبة للمعلومات التي تنتجها نظم المعلومات المحاسبية.
- القدرة على التكيف والتأقلم السريع مع بيئة العمل المصرفية، وذلك من خلال القدرة على تخزين واسترجاع ومعالجة البيانات وتقديمها لمتخذي القرارات في الوقت المناسب، والذي ينعكس على زيادة فاعلية نظم المعلومات المحاسبية من خلال إتاحة مرونة كبيرة في التعامل مع المتغيرات السريعة والاستجابة لها.
- إمكانية تحقيق التكامل مع نظم المعلومات الأخرى في المصرف، من خلال تقارير دورية ملائمة تعمل على تحقيق الأهداف.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

3-10 واقع المصارف في فلسطين

3-10-1 المصارف العاملة في فلسطين:

إن الجهاز المصرفي الفلسطيني قبل تأسيس السلطة الوطنية الفلسطينية كان جهاز بسيط وغير مكتمل حيث تمثل بمصرفي فلسطين والقاهرة عمان باعتبارهما كمصرفين عربيين، بالإضافة للمصارف الإسرائيلية العاملة.

مع بداية وجود السلطة الوطنية الفلسطينية تم افتتاح العديد من المصارف المحلية والأجنبية، وتم التوسع بافتتاح فروع للمصارف المحلية والعربية الموجودة سابقا، بالإضافة لافتتاح مصارف جديدة. ففي عام 1994م ارتفع عدد المصارف العاملة في فلسطين إلى (8) مصارف لها (34) فرعاً، موزعة ما بين (2) مصرف محلي لها(9) فروع، و(6) مصارف وافدة لها (25) فرعاً (شاهين، 2010: 15)، إلى أن تطور إنشاء المصارف والفروع التابعة كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول (3.1) المصارف العاملة في فلسطين

سنة التأسيس أو إعادة الافتتاح	المصارف المحلية المدرجة في بورصة فلسطين	عدد الفروع والمكاتب
1960	بنك فلسطين م.ع.م	48
1994	البنك التجاري الفلسطيني	6
1995	بنك الاستثمار الفلسطيني	13
1995	البنك الإسلامي العربي	10
1995	البنك الإسلامي الفلسطيني	15
1995	بنك القدس	22
2005	البنك الوطني	7

سنة التأسيس أو إعادة الافتتاح	المصارف الوافدة	عدد الفروع والمكاتب
1986	بنك القاهرة عمان	24
1994	البنك العربي	22
1994	بنك الأردن	32
1994	البنك العقاري المصري العربي	6
1994	البنك التجاري الأردني	4
1995	البنك الأهلي الأردني	5
1995	بنك الإسكان للتجارة والتمويل	12
1995	البنك الأردني الكويتي	2
1995	بنك الاتحاد	1
1998	بنك HSBCII الشرق الأوسط المحدود	1

المصدر: (سلطة النقد الفسطينية، 2013).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2-10-3 واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في فلسطين:

بالنظر لواقع الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من قبل المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة، ومن خلال المواقع الإلكترونية لتلك المصارف، وموقع سلطة النقد الفلسطينية، والتعليمات الصادرة من قبلها، والدراسات ذات العلاقة نجد أن المصارف العاملة في فلسطين تقدم خدمات متعددة منها:

1-تقوم المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة بتقديم خدمات مصرفية الكترونية متنوعة.

جدول(3.2) الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من قِبل المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة

البيان	بنك فلسطين م ع م	البنك العربي	بنك الأردن	بنك القاهرة عمان	بنك القدس	بنك الإسكان للتجارة والتمويل	بنك الاستثمار الفلسطيني	البنك التجاري الفلسطيني	البنك العقاري المصري العربي
البطاقات الائتمانية	√	√	√	√	√	√	√	√	√
النقود الإلكترونية									
التحويلات المالية الإلكترونية	√	√	√	√	√	√	√	√	√
أجهزة الصراف الآلي	√	√	√	√	√	√	√	√	√
الخدمات المصرفية عبر الإنترنت	√	√	√	√	√	√	√	√	√
الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول									
الخدمات المصرفية عبر الهاتف الثابت	√	√			√	√			
الخدمات المصرفية عبر التلفزيون الرقمي									
الخدمات المصرفية عبر الرسائل القصيرة	√	√	√	√	√	√	√	√	√
الخدمات المصرفية عبر نقاط البيع الإلكترونية	√								

- المصدر: مواقع المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة، إطلاع بتاريخ 2014/3/26.
- (√) الخدمة مقدمة من قِبل المصرف.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2-تصدر المصارف العاملة في فلسطين أنواع متعددة من بطاقات الدفع، والجدول التالي يوضح تطور عدد البطاقات المُصدرة على اختلاف أنواعها:

جدول(3.3) تطور عدد البطاقات المُصدرة من قِبل المصارف التجارية في فلسطين

القيمة بالمليون دولار

الخدمات المصرفية الإلكترونية	البيان	2008	2009	2010	2011	2012	متوسط معدل النمو
بطاقات الائتمان	عدد البطاقات	18017	29082	37374	47046	56835	%34.2
	عدد العمليات	140295	244101	641474	858263	1162135	%76.5
	قيمتها	28.2	39.9	102	89.2	117.1	%53.2
بطاقات الدفع المسبق	عدد البطاقات	233795	285228	308962	354352	410536	%15.2
	عدد العمليات	1302489	2133336	2519003	3016501	3374497	%28.4
	قيمتها	351.5	544.4	610.1	721.3	749.6	%22.3
بطاقات الصراف الآلي	عدد البطاقات	62180	68185	71684	101728	122379	%19.3
	عدد العمليات	3515116	4613043	11318416	5554970	4879212	%28.4
	قيمتها	909.8	866.9	1256.6	1264.4	946.4	%3.9

المصدر: (عودة، 2013: 21)

من الملاحظ في الجدول السابق أن متوسط معدل النمو للخدمات المصرفية المذكورة سواء لعدد البطاقات أو لعدد العمليات أو لقيمتها بازدياد، وهذا يدل على ازدياد التوجه نحو الخدمات المصرفية الإلكترونية، مما يؤدي للإسهام في دفع عجلة الاقتصاد ومن ثم دوران النقود.

وبهدف تطوير أدوات الدفع الإلكتروني في فلسطين، قامت سلطة النقد الفلسطينية في يوليو 2013، بالاتفاق مع شركة BPC والمتخصصة بأنظمة الدفع الإلكتروني لإنشاء المقسم الإلكتروني لأدوات الدفع الإلكتروني، بهدف تطوير أدوات الدفع الإلكتروني في فلسطين، من خلال إصدار بطاقات الدفع الدائنة والمدينة بتكاليف منخفضة نسبياً، وزيادة انتشار نقاط البيع (سلطة النقد الفسطينية، 2013: 63).

3-تطبيق نظم الدفع والتسوية:(www.pma.ps)

تقوم سلطة النقد الفلسطينية بإدارة وتشغيل نظم الدفع والتسوية، وبما يتوافق مع أفضل المعايير والممارسات الدولية في مجالات نظم الدفع والتسوية الحديثة من خلال:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أ–نظام التسويات الإجمالية الفورية (براق):

يتم تسوية كافة التحويلات المالية بين المصارف العاملة في فلسطين من خلال نظام براق للتسويات الفورية ضمن آليات الدفع المركزي الإلكتروني متعدد العملات على أساس تسوية وتنفيذ أوامر الدفع الدائنة بشكل (فوري– إجمالي– نهائي) مستمر شريطة توفر الأرصدة الكافية في حسابات التسوية المركزية للأعضاء في النظام لدى سلطة النقد حيث يتم تسوية هذه الأوامر لحظياً بمجرد وصولها إلى النظام أو وضعها ضمن قوائم انتظار في حالة عدم توفر الأرصدة الكافية وبشكل مستمر خلال ساعات عمل النظام و بعد تجاوزها قواعد الفحص النظامية.

ب–نظام مقاصة الشيكات:

وهو نظام يوفر لكافة المصارف العاملة في فلسطين تقاص كافة الشيكات الورقية المتبادلة فيما بينها في مكان وزمان واحد، من خلال غرفة مقاصة تديرها سلطة النقد الفلسطينية، ويرتبط هذا النظام بشكل مباشر بنظام براق لإتمام عملية تسوية صافي المراكز المالية المدينة والدائنة بشكل فوري وخلال اليوم.

4– أما بالنسبة للتوافق مع المعايير الدولية، لتنميط أرقام الحسابات المصرفية في فلسطين، وخفض عدد الحوالات المعادة بسبب تباين أو اختلاف أرقام الحسابات، ولغرض تحقيق ذلك قامت سلطة النقد الفلسطينية في 2012/7/7م بإطلاق رقم الحساب المصرفي الدولي– الآيبان (IBAN)، والذي بموجبه يتم التحويل الإلكتروني للأموال بسهولة ودقة وموثوقية عالية بين المصارف العاملة في فلسطين والمصارف العاملة في مختلف دول العالم، والذي يتكون من 29 خانة (رمز الدولة مكون من حرفين "ps"، وخانة الفحص تتكون من رقمين، ورمز المصرف يتكون من الحروف الأربعة الأولى الواردة في ترميز سويفت The Society for Wide world Interbank Financial Telecommunication (SWIFT) الخاص بالمصرف، والذي يعني جمعية المراسلات المالية بين المصارف حول العالم، بالإضافة لرقم الحساب المصرفي للعميل يتكون من 21 رقم و/أو حرف) (سلطة النقد الفسطينية، 2013: 62).

5–فيما يخص أجهزة الصراف الآلي فقد أصدرت سلطة النقد الفلسطينية تعميم رقم (2012/4) وذلك بتاريخ 2012/5/21م، والذي أكدت فيه على ضرورة توفير المصرف خدمات الصراف الآلي لتشمل كافة العملاء المؤهلين، بالإضافة لتعليمات تخص تنظيم عمل الصراف الآلي، منها توافق بطاقات الصراف الآلي مع متطلبات بطاقات (EMV) العالمية، والتي تعتبر الأكثر أمناً من البطاقات الممغنطة العادية، كذلك من ضمن تلك التعليمات خدمات أجهزة الصراف الآلي وهي:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

أ –الحد الأدنى من الخدمات الأساسية:

- السحب النقدي.
- الاستفسار عن الرصيد.
- إصدار كشف حساب مختصر.
- تغيير الرقم السري للبطاقة.
- التحويل بين حسابات العميل.

ب–خدمات إضافية غير الزامية

- الإيداع النقدي/ شيكات.
- طلب دفتر شيكات.
- إعادة شحن رصيد للجهاز الخلوي للرقم والقيمة التي يختارهما العميل.
- تسديد فواتير الخدمات.
- طلب كشف حساب.

لقد تطور عدد أجهزة الصراف الآلي للمصارف العاملة في فلسطين، خلال الفترة من 2008م حتى 2012م، والجدول التالي يوضح ذلك التطور:

جدول(3.4) تطور عدد أجهزة الصراف الآلي في فلسطين

البيان	2008	2009	2010	2011	2012	متوسط معدل النمو
عدد أجهزة الصراف الآلي	240	305	335	378	435	%16.2

المصدر: (عودة، 2013: 21)

من الملاحظ من الجدول أن عدد أجهزة الصراف الآلي بازدياد مستمر.

6–أما فيما يختص بتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال مواقع المصارف على الإنترنت، فمن خلال الاطلاع على مواقع المصارف المعنية، وجد الباحث أن هذه المصارف تقدم خدمات متنوعة نذكر منها: (المواقع الإلكترونية للمصارف التجارية العاملة في قطاع غزة)

- الوصول إلى تفاصيل الحسابات المصرفية أو حسابات البطاقات الائتمانية الخاصة بالعملاء.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- مراجعة جميع أرصدة الحسابات أو حساب البطاقة الخاصة بالعميل خلال الأشهر الثلاثة الأخيرة.
- طباعة كشف حساب أو كشف البطاقة الخاصة بالعميل.
- إمكانية عمل الحوالات الداخلية لحساب العميل وبالعملات المختلفة.
- إمكانية عمل الحوالات من حساب العميل إلى حساب عميل أخر داخل فروع المصرف.
- طلب دفتر شيكات.
- الاستعلام عن أسعار صرف العملات.
- الاستفسار عن مختلف الفوائد العالمية.

7-فيما يخص الخدمات المصرفية المقدمة عبر الهاتف المحمول، يرى (Khrewesh,2011: 29) أن هذه الخدمة مستخدمة، وأن عملاء المصارف العاملة في فلسطين يُمكن لهم استخدام هواتفهم المحمولة للوصول لحساباتهم عبر الإنترنت والتعامل من خلال الرسائل المصرفية القصيرة للاستفسار عن حساباتهم.

ويرى الباحث أن ما ذكره Khrewesh يتعلق بالخدمات المصرفية عبر الرسائل القصيرة، وأن الخدمات المصرفية المقدمة عبر الهاتف المحمول يُمكن من خلالها اجراء عمليات التحويلات المالية، وضمن سقوف محددة مسبقاً من خلال وسائط الاتصال المحمولة، وبمواصفات أمنية عالية، إضافة لذلك فإن هذه الخدمة غير متوفرة في فلسطين، حيث ولتوفير هذه الخدمة، قامت سلطة النقد الفلسطينية خلال عام 2012 بإعداد مقترح مقدم لإحدى المؤسسات الممولة، وذلك لتوفير دعم جزئي للمشروع على عدة مراحل، ومن المتوقع أن ينفذ المشروع خلال عام 2014 (سلطة النقد الفسطينية، 2013: 63).

8- تُقدم المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة الخدمات المصرفية عبر الهاتف الثابت حيث يتم من خلالها: (المواقع الإلكترونية للمصارف التجارية العاملة في قطاع غزة)

- الاستعلام عن أرصدة الحسابات بجميع العملات.
- ملخص لأخر حركات على الحساب.
- استخراج كشف حساب واستلامه بواسطة الفاكس أو البريد الإلكتروني.
- تحويل الأموال بين الحسابات بنفس العملة أو بعملات مختلفة.
- طلب دفتر شيكات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

9-تُوفر المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة خدمات الرسائل القصيرة حيث توفر تلك الخدمة إشعار بالحركات منها: (المواقع الإلكترونية للمصارف التجارية العاملة في قطاع غزة)

- السحب النقدي.
- الإيداع النقدي.
- تحصيل الشيكات.
- التسديدات الآلية.
- استخدام البطاقات الائتمانية في عملية الشراء.
- رسائل نقاط البيع.
- تحويل مالي بين حسابات العميل.
- أقساط القروض.
- رصيد حساب.
- إيداع راتب.

10-إزداد عدد نقاط البيع خلال عام 2012 عن عام 2008 بأكثر من ثلاث الأضعاف، حيث يوضح الجدول التالي عدد نقاط البيع من عام 2008 حتى عام 2012.

جدول(3.5) تطور عدد نقاط البيع في فلسطين

البيان	2008	2009	2010	2011	2012	متوسط معدل النمو%
عدد نقاط البيع	1248	1745	2314	3658	3926	34.5

المصدر: (سلطة النقد الفسطينية، 2013: 14)

لقد تطورت نقاط البيع بشكل ملحوظ، حيث زادت لتصل الى 3926 نقطة بيع في العام 2012، مما أدى إلى ارتفاع بطاقات الدفع المسبق وبطاقات الائتمان، وبالتالي رفع قيمة العمليات المنفذة من خلالها، والذي يشير للمساهمة في دوران النقود وتنشيط عجلة النمو الاقتصادي.

إن الملاحظ مما سبق أن المصارف العاملة في فلسطين في تطور مستمر لاستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، والوسائل التكنولوجيا المستخدمة في تقديم تلك الخدمات، وذلك لتحقيق المزايا المتنوعة من تطبيق ذلك.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الرابع
الطريقة والإجراءات

4-1 مقدمة

4-2 منهجية الدراسة

4-3 أداة الدراسة

4-4 مجتمع وعينة الدراسة

4-5 صدق وثبات الاستبانة

4-6 المعالجات الإحصائية

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

4-1 مقدمة

يتناول هذا الفصل وصفاً لمنهج الدراسة، ومجتمع الدراسة وعينتها، وخصائص وسمات عينة الدراسة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها ، وصدقها وثباتها ، كما يتضمن هذا الفصل وصفا للإجراءات التي استخدمت في تقنين أدوات الدراسة وتطبيقها ، وأخيرا المعالجات الإحصائية التي تم الاعتماد عليها في تحليل الدراسة .

4-2 منهجية الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، للوصول إلى المعرفة الدقيقة والتفصيلية حول مشكلة الدراسة، ولتحقيق تصور أفضل وأدق للظاهرة موضوع الدراسة، وقد اعتمدت الدراسة على مصدرين في جمع البيانات، وهما:

1-المصادر الثانوية:

- الكتب والمراجع العربية والأجنبية.
- الأبحاث المنشورة في مجلات علمية محكّمة عربية وأجنبية.
- المواقع الإلكترونية.

2-المصادر الأولية:

قام الباحث بتصميم استبانة وزعت على عينة الدراسة من المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة، ومن ثم تفريغ وتحليل البيانات باستخدام برنامج Statistical Package for Social Science (SPSS) الإحصائي، وتم استخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

4-3 أداة الدراسة

لقد تم تقسيم الاستبانة إلى جزأين كما يلي:

الجزء الأول : يتكون من البيانات الشخصية لعينة الدراسة ويتكون من 5 فقرات.

الجزء الثاني : يناقش تقييم مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية – دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة وتم تقسيمه إلى محورين كما يلي:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المحور الأول: يناقش مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية المطبقة في المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية ويتكون من 29 فقرة.

المحور الثاني: يناقش مدى كفاءة نظم المعلومات المحاسبية المطبقة في المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية ويتكون من 29 فقرة.

وقد كانت الإجابات على فقرات المحاور وفق مقياس ليكارت الخماسي كما هو موضح في جدول رقم (4.1).

جدول (4.1)

مقياس ليكارت الخماسي

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

4-4 مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة في دوائر (المحاسبة والتدقيق والحاسوب) بمسمياتهم الإدارية المختلفة، وتكونت عينة الدراسة من (6) مصارف من أصل (9) مصارف تجارية عاملة في قطاع غزة، حيث تم استثناء عدد (3) مصارف لرفضهم قبول توزيع الاستبانة، وقد تم استبعاد المصارف الإسلامية بسبب الاختلاف في طبيعة عملها مع المصارف التجارية، إضافة للاختلاف في الأدوات المالية المستخدمة مع نظيراتها من المصارف التجارية، ولقد تم الاعتماد على أسلوب المسح الشامل لجمع البيانات، وذلك من خلال استبانة وزعت على جميع أفراد عينة الدراسة الخاضع للبحث والبالغ عددهم 72 موظف، وتم استرداد 64 استبانة، وبعد تفحص الاستبانات تم استبعاد 4 استبانات نظراً لعدم تحقق الشروط المطلوبة للإجابة على الاستبانة، وبذلك يكون عدد الاستبانات الخاضعة للدراسة 60 استبانة بما نسبته 83%.

والجدول (4.2) يبين عدد الاستبانات التي تم توزيعها على عينة الدراسة:

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول (4.2)

عدد الاستبانات الموزعة والمستردة والخاضعة للدراسة

الرقم	اسم المصرف	عينة الدراسة	عدد الاستبانات المستردة	عدد الاستبانات الخاضعة للدراسة
1	بنك فلسطين م.ع.م	30	28	26
2	بنك القاهرة عمان	15	12	11
3	بنك الأردن	9	9	8
4	بنك الاستثمار الفلسطيني	8	6	6
5	بنك الإسكان للتجارة والتمويل	6	5	5
6	البنك التجاري الفلسطيني	4	4	4
المجموع		**72**	**64**	**60**

-الجداول الأتية تبين خصائص وسمات عينة الدراسة كما يلي:

1- المؤهل العلمي:

يبين جدول رقم (4.3) أن معظم عينة الدراسة هم من حملة شهادة البكالوريوس كحد أنى، ويعزو الباحث ذلك إلى اشتراط معظم المصارف لقبول العمل فيها لحملة شهادة البكالوريوس كحد أدنى، أما وجود ما نسبته 13.3% من حملة الماجستير إنما يدل على ارتفاع المستوى العلمي لأفراد العينة ومدى ادراكهم بأن الارتقاء في العمل يتأثر بدرجة كبيرة بالمؤهل العلمي .

جدول (4.3)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
دبلوم متوسط	0	0.0
بكالوريوس	52	86.7
ماجستير	8	13.3
دكتوراه	0	0.0
المجموع	60	100.0

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2-التخصص العلمي:

يبين جدول رقم (4.4) أن هناك تنوع في التخصص العلمي لأفراد عينة الدراسة كونهم مختصون بمجالات ذات علاقة بالبحث، ويعزو الباحث هذه النتيجة لكون العمل المصرفي يقوم على أساس تخصصات المحاسبة وإدارة الأعمال والعلوم المالية والمصرفية، في حين أن ما نسبته 10% كانت من تخصص الحاسوب، ويعود ذلك كنتيجة للتطور التكنولوجي وحاجة المصارف لمتخصصين بتحليل النظم والبرمجة والشبكات، وبذلك فإن التنوع في مجال التخصص يعطي لهذه الدراسة بعداً مهماً في تعزيز النتائج.

جدول (4.4)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير التخصص

التخصص	التكرار	النسبة المئوية
محاسبة	46	76.7
إدارة أعمال	5	8.3
علوم مالية ومصرفية	3	5.0
نظم معلومات	0	0.0
حاسوب	6	10.0
المجموع	60	100.0

3-سنوات الخبرة:

يبين جدول رقم (4.5) أن ما نسبته 85% من عينة الدراسة يتمتعون بخبرة تزيد عن 5 سنوات، مما يعزز الثقة بالنتائج المحصلة، ويعزو الباحث تدني نسبة من لديهم خدمة خمس سنوات فأقل، كون الموظف في سنوات عمله الأولي في المصرف يعمل كصرّاف، أما الإدارات الأخرى فتحتاج لذوي الخبرة، إضافة لإحجام المصارف على التوظيف للخريجين الجدد نظراً للظروف الاقتصادية التي يمر بها قطاع غزة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول (4.5)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة المئوية
5 سنوات فأقل	9	15.0
من 6-10 سنوات	13	21.7
من 11-15 سنة	17	28.3
15 سنة فأكثر	21	35.0
المجموع	60	100.0

4-المسمى الوظيفي:

يبين جدول رقم (4.6) أن نسبة العاملين في وظيفة (مدير، ونائب مدير، ورئيس قسم) بلغت 58.4% من عينة الدراسة، مما يعني الاعتماد على نتائج الدراسة.

جدول (4.6)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي

المسمى الوظيفي	التكرار	النسبة المئوية
مدير	4	6.7
نائب مدير	12	20.0
رئيس قسم	19	31.7
موظف	25	41.6
المجموع	60	100.0

5-مكان العمل:

يبين جدول رقم (4.7) أن ما نسبته 86.7% من عينة الدراسة يعملون بدائرتي المحاسبة والتدقيق أما دائرة الحاسوب فكانت النسبة الأقل. ويعزو الباحث ذلك لكون دوائر الحاسوب لأغلب المصارف التجارية تتبع الإدارات العامة في الضفة الغربية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول (4.7)

توزيع عينة الدراسة حسب متغير مكان العمل

مكان العمل	التكرار	النسبة المئوية
دائرة المحاسبة	31	51.7
دائرة التدقيق	21	35.0
دائرة الحاسوب	8	13.3
المجموع	60	100.0

4-5 صدق وثبات الاستبانة

صدق الاستبانة يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أُعدت لقياسه، كما يقصد بالصدق شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها، وقد تم التأكد من صدق أداة الدراسة من خلال:

أولا: صدق فقرات الاستبانة : تم التأكد من صدق فقرات الاستبانة بطريقتين

1-الصدق الظاهري للأداة (صدق المحكمين):

قام الباحث بعرض أداة الدراسة في صورتها الأولية على مجموعة من المحكمين تألفت من (8) أعضاء من أعضاء الهيئة التدريسية في كليات التجارة بجامعة الأزهر والجامعة الإسلامية وجامعة القدس المفتوحة، وهم متخصصون في المحاسبة والإحصاء، واستنادا إلى الملاحظات والتوجيهات التي أبداها المحكمون قام الباحث بإجراء التعديلات التي اتفق عليها معظم المحكمين، حيث تم تعديل صياغة العبارات وحذف أو إضافة البعض الآخر منها. ويوضح الملحق رقم (2) أسماء المحكمين الذين قاموا مشكورين بتحكيم أداة الدراسة.

2-صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة:

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، وتم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان على عينة الدراسة البالغة حجمها25 مفردة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابعة له كما يلي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- **الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول: فاعلية نظم المعلومات المحاسبية**

جدول رقم (4.8) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الأول (فاعلية نظم المعلومات المحاسبية) والمعدل الكلي لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث أن القيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.396، وبذلك تعتبر فقرات المحور الأول صادقة لما وضعت لقياسه.

جدول (4.8)

الصدق الداخلي لفقرات المحور الأول: فاعلية نظم المعلومات المحاسبية

م	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	ترتبط نظم المعلومات المحاسبية بالهيكل التنظيمي للمصرف، مما يتسنى تحقيق أهداف الإدارة من تخطيط ورقابة واتخاذ القرارات الملاءمة.	0.538	0.006
2	تظهر المعلومات المحاسبية علاقة الأنشطة الإدارية ببعضها البعض، من خلال تقارير دورية ملائمة تعمل على تحقيق الأهداف.	0.655	0.000
3	تمكن نظم المعلومات المحاسبية من تزويد الإدارة بالمعلومات اللازمة لنتائج تنفيذ الخطط الموضوعة، من خلال تقارير توفر بيانات تفصيلية لازمة لاتخاذ القرارات.	0.480	0.015
4	تحقق نظم المعلومات المحاسبية مبدأ وقتية المعلومات أي بإمكان المصرف الحصول على المعلومات عند الحاجة لاتخاذ القرارات.	0.418	0.038
5	تستخدم المعلومات الناتجة عن نظم المعلومات المحاسبية في خدمة إدارات أخرى داخل المصرف مثل إدارات التسويق، التكاليف، التدقيق.	0.479	0.015
6	تحقق نظم المعلومات المحاسبية توازن بين تكلفة النظام، وبين درجة الدقة والتفصيل والفترات الزمنية اللازمة لإعداد التقارير المالية.	0.512	0.009
7	تساهم نظم المعلومات المحاسبية في تخفيض عدد المستندات اللازمة لمدخلات العمليات المصرفية.	0.508	0.010
8	يتم توفير البيانات التحليلية والتفصيلية بالقدر الذي يفي باحتياجات صانعي القرار.	0.516	0.008
9	تتوافر إمكانية تدفق المعلومات لداخل وخارج المصرف.	0.510	0.009
10	لا يتم تكرار معالجة البيانات مرة اخرى.	0.483	0.014
11	تتوافر في نظم المعلومات المحاسبية إمكانية تصحيح الأخطاء بسهولة وسرعة.	0.620	0.001
12	تقليل الاجراءات غير الفاعلة، وتبسيط إجراءات العمل.	0.621	0.001
13	تساهم مخرجات نظم المعلومات المحاسبية في تحسين أداء المصرف.	0.627	0.001
14	يتم توفير المعلومات الملاءمة لدعم النظم الفرعية الخاصة بالموازنات التخطيطية.	0.545	0.005

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

15	تساهم نظم المعلومات المحاسبية في إعداد خطط تحسين العمل.	0.476	0.016
16	تمكن نظم المعلومات المحاسبية على التكيف مع الأهداف الاستراتيجية والعوامل البيئية المؤثرة.	0.445	0.026
17	تمكن نظم المعلومات المحاسبية من تقديم معلومات قابلة للفهم والاستيعاب.	0.615	0.001
18	توفر نظم المعلومات المحاسبية معلومات تعبر بصدق عن حقيقة العمليات المصرفية.	0.620	0.001
19	تساهم نظم المعلومات المحاسبية في توفير المعلومات المحاسبية بدقة وفي الوقت المناسب.	0.440	0.028
20	توفر نظم المعلومات المحاسبية معلومات تتسم بالموضوعية، وخالية من التحريف والتشويه.	0.435	0.030
21	تمتاز مخرجات نظم المعلومات المحاسبية بالحيادية وعدم التحيز.	0.566	0.003
22	تمكن مخرجات نظم المعلومات المحاسبية متخذي القرارات من الاعتماد عليها والثقة بها.	0.614	0.001
23	تمكن نظم المعلومات المحاسبية على التكيف مع اللوائح والقوانين التي تصدرها الجهات المختصة.	0.451	0.023
24	تمكن نظم المعلومات المحاسبية على توفير الحماية اللازمة لمكوناتها من خلال إجراءات أمنية لمنع اختراق هذه النظم.	0.532	0.006
25	توفر نظام خاص لسرية المعلومات نظراً لتعدد المستخدمين.	0.643	0.001
26	تمكن نظم المعلومات المحاسبية على النقل الآمن للبيانات الخاصة بعملية تحويل الأموال.	0.612	0.001
27	تساعد نظم المعلومات المحاسبية على تخفيض تكاليف تبادل البيانات المالية مع الفروع الأخرى للمصرف.	0.623	0.001
28	تساعد نظم المعلومات المحاسبية على تخفيض تكاليف تبادل البيانات المالية بين المصارف.	0.487	0.014
29	تساهم نظم المعلومات المحاسبية في تيسير عملية التدقيق والمراجعة.	0.475	0.016

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "23" تساوي 0.396

- **الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني : كفاءة نظم المعلومات المحاسبية**

جدول رقم (4.9) يبين معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني (كفاءة نظم المعلومات المحاسبية) والمعدل الكلي لفقراته، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث أن القيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.396، وبذلك تعتبر فقرات المحور الثاني صادقة لما وضعت لقياسه.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول رقم (4.9)

الصدق الداخلي لفقرات المحور الثاني: كفاءة نظم المعلومات المحاسبية

م	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	تمكن نظم المعلومات المحاسبية على إنجاز المعاملات المالية بدرجة عالية من السرعة والدقة .	0.659	0.000
2	تمكن نظم المعلومات المحاسبية على أداء العمليات المحاسبية بدرجة عالية من الكفاءة	0.703	0.000
3	تتوافر إمكانية تخزين واسترجاع المعلومات بسرعة عالية وعند الحاجة.	0.575	0.003
4	تتميز المعلومات النهائية بدرجة اكبر من الدقة.	0.455	0.022
5	يتم عرض المعلومات المستخرجة من نظم المعلومات المحاسبية بشكل جذاب وملائم.	0.812	0.000
6	تساعد في تخفيض الوقت والجهد المبذول سواء على مستوى إجراءات التعامل مع المعلومات أو الاستفادة منها أو استرجاعها.	0.470	0.018
7	تساعد في المعالجة السريعة للمعلومات والتي يمكن قياسها بعدد العمليات المختلفة خلال وحدة من الزمن.	0.714	0.000
8	تمكن نظم المعلومات المحاسبية من تحسين الكفاءة التشغيلية بأقل التكاليف.	0.829	0.000
9	تتسم نظم المعلومات المحاسبية بدرجة عالية من الأمان والسرعة في تسوية الحسابات الدائنة والمدينة بين مختلف الأطراف من خلال خدمات المقاصة الإلكترونية.	0.787	0.000
10	تحقق نظم المعلومات المحاسبية أكبر قدر من الموثوقية من خلال تلافي الأخطاء بدرجة كبيرة في المعلومات التي يتم تخزينها ومعالجتها ونقلها.	0.479	0.015
11	تمكن نظم المعلومات المحاسبية من إعطاء نتائج خالية من أي نسبة خطأ إلا ما قد يرتكبه المستخدم أثناء أدخال البيانات من أخطاء.	0.489	0.013
12	تساهم المعلومات المستخرجة من نظم المعلومات المحاسبية على إنجاز الوظائف المطلوبة في المصرف بكفاءة عالية.	0.605	0.001
13	تمكن نظم المعلومات المحاسبية من تغطية أكبر مساحة ممكنة من الوظائف الموجودة داخل المصرف.	0.592	0.002
14	تساهم في تخفيض عدد العاملين في المصرف لكون نظم المعلومات المحاسبية هي مجموعة من الموارد البشرية والمادية.	0.644	0.001
15	تساهم في تطوير وظائف الإدارة في مراحل التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات.	0.401	0.047
16	تمكن نظم المعلومات المحاسبية من تحقيق درجة عالية من التكامل والترابط مع نظم المعلومات الأخرى في المصرف.	0.790	0.000

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

17	تساهم نظم المعلومات المحاسبية في بناء قاعدة المعلومات الاستراتيجية للعديد من الوظائف كالتسويق والتخطيط الاستراتيجي.	0.748	0.000
18	تمكن نظم المعلومات المحاسبية من التعامل مع الأنشطة المصرفية المتطورة التي تظهر حديثا.	0.825	0.000
19	تمكن نظم المعلومات المحاسبية من استيعاب عدد أكبر من المتعاملين معه ومن الأنشطة التي يغطيها.	0.628	0.001
20	تساهم نظم المعلومات المحاسبية في تحسين الاجراءات (سلسلة التزويد) في المصرف، من خلال سهولة وصول العملاء الى مبتغاهم بأسرع وقت وأقل التكاليف الممكنة.	0.620	0.001
21	تتأثر نظم المعلومات المحاسبية بحالة المنافسة الشديدة في القطاع المصرفي مما يتطلب وضع استراتيجيات بديلة لضمان بقائها في وضع تنافسي سليم.	0.507	0.010
22	تمكن نظم المعلومات المحاسبية من توفير الخدمات بمختلف اللغات.	0.511	0.009
23	تتميز المعلومات التي يتم الحصول عليها بأنها ذات قيمة مضافة تساعد في ترشيد اتخاذ القرارات.	0.576	0.003
24	تمكن نظم المعلومات المحاسبية من توفير معلومات ذات قيمة تنبؤيه عالية لعملية اتخاذ القرارات.	0.772	0.000
25	تمكن نظم المعلومات المحاسبية من تحقيق التوازن بين السيولة والربحية لضمان استمرارية المصرف في مزاولة نشاطه وتحقيق أهدافه.	0.617	0.001
26	تساهم في زيادة كفاءة نظام الرقابة الداخلية من خلال منع حدوث مشاكل عدة، كالغش والأخطاء، وفشل الأنظمة والبرمجيات.	0.674	0.000
27	تساهم في زيادة كفاءة نظام الرقابة الداخلية من خلال وضع ضوابط واجراءات تمنع الوصول غير المصرح به بهدف السرقة.	0.729	0.000
28	تساهم في زيادة كفاءة نظام الرقابة الداخلية من خلال وضع ضوابط رقابية تعمل على حماية كافية للمكونات المادية والبرمجية لنظم المعلومات المحاسبية.	0.704	0.000
29	تساهم في زيادة كفاءة نظام الرقابة الداخلية من خلال وضع ضوابط رقابية تعمل على ضمان ودقة وسلامة التشغيل الإلكتروني للبيانات.	0.613	0.001

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "23" تساوي 0.396

3-صدق الاتساق البنائي لمحاور الدراسة:

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة، والذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل محور من محاور الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول رقم (4.10) يبين معاملات الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى دلالة 0.05 ، حيث إن القيمة الاحتمالية لكل فقرة أقل من 0.05 وقيمة r المحسوبة أكبر من قيمة r الجدولية والتي تساوي 0.396

جدول (4.10)

معامل الارتباط بين معدل كل محور من محاور الدراسة مع المعدل الكلي لفقرات الاستبانة

المحور	عنوان المحور	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
الأول	فاعلية نظم المعلومات المحاسبية.	0.916	0.000
الثاني	كفاءة نظم المعلومات المحاسبية	0.955	0.000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "23" تساوي 0.396

ثانياً: ثبات فقرات الاستبانة Reliability:

أما ثبات أداة الدراسة فيعني التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريبا لو تكرر تطبيقها على الأشخاص ذاتهم في أوقات مختلفة . وقد تم إجراء خطوات الثبات على العينة الاستطلاعية نفسها بطريقتين هما طريقة التجزئة النصفية ومعامل ألفا كرونباخ.

1- طريقة التجزئة النصفية Split-Half Coefficient:

تم إيجاد معامل ارتباط بيرسون بين معدل الأسئلة الفردية الرتبة ومعدل الأسئلة الزوجية الرتبة لكل بعد وقد تم تصحيح معاملات الارتباط باستخدام معامل ارتباط سبيرمان براون للتصحيح (Spearman-Brown Coefficient) حسب المعادلة التالية:

$$\text{معامل الثبات} = \frac{2ر}{1+ر} \quad \text{حيث ر معامل الارتباط}$$

وقد بين جدول رقم (4.11) أن هناك معامل ثبات كبير نسبيا لفقرات الاستبيان حيث بلغ معامل الثبات العام 0.8979 مما يساهم على استخدام الاستبانة بكل طمأنينة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول (4.11)

معامل الثبات (طريقة التجزئة النصفية)

المحور	العنوان	معامل الارتباط	معامل الارتباط المصحح	القيمة الاحتمالية
الأول	فاعلية نظم المعلومات المحاسبية.	0.7445	0.8535	0.0000
الثاني	كفاءة نظم المعلومات المحاسبية	0.8015	0.8898	0.0000
جميع المحاور		0.8147	0.8979	0.0000

قيمة r الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "23" تساوي 0.396

2- طريقة ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha:

تم استخدام طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة كطريقة ثانية لقياس الثبات وقد يبين جدول رقم (4.12) أن معاملات الثبات مرتفعة حيث بلغ معامل الثبات العام 0.9047 مما يساهم على استخدام الاستبانة بكل طمأنينة.

جدول (4.12)

معامل الثبات (طريقة الفا كرونباخ)

المحور	العنوان	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
الأول	فاعلية نظم المعلومات المحاسبية	29	0.8622
الثاني	كفاءة نظم المعلومات المحاسبية	29	0.9366
جميع المحاور		58	0.9047

4-6 المعالجات الإحصائية

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي تم تجميعها، فقد تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) وفيما يلي مجموعة من الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات:

1- تم ترميز وإدخال البيانات إلى الحاسب الآلي، حسب مقياس ليكرت الخماسي لدرجة الاستخدام (1 غير موافق بشدة ، 2 غير موافق ، 3 محايد، 4 موافق ، 5 موافق بشدة)، ولتحديد طول فترة مقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) المستخدم في محاور الدراسة، تم حساب المدى

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

(5-1=4)، ثم تقسيمه على عدد فترات المقياس الخمسة للحصول على طول الفقرة أي (4/5=0.8) ، بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس (وهي الواحد الصحيح) وذلك لتحديد الحد الأعلى للفترة الأولى وهكذا وجدول رقم (4.13) يوضح أطوال الفترات كما يلي:

جدول (4.13)

مقياس الإجابات

الفترة	1-1.80	1.80-2.60	2.60-3.40	3.40-4.20	4.20-5.0
درجة الموافقة	**غير موافق بشدة**	**غير موافق**	**محايد**	**موافق**	**موافق بشدة**
الدرجة	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**

2-تم حساب التكرارات والنسب المئوية للتعرف على الصفات الشخصية لمفردات الدراسة وتحديد استجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور الرئيسية للاستبانة.

3-المتوسط الحسابي Mean وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن كل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة الأساسية، مع العلم بأنه يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي.

4-اختبار ألفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة.

5-معامل ارتباط بيرسون لقياس صدق الفقرات.

6-معادلة سبيرمان براون للثبات.

7-اختبار كولومجروف-سمرنوف لمعرفة نوع البيانات هل تتبع التوزيع الطبيعي أم لا (1-Sample K-S).

8-اختبار t لمتوسط عينة واحدة One sample T test لمعرفة الفرق بين متوسط الفقرة والمتوسط الحيادي "3".

9-اختبار t للفروق بين متوسطي عينتين مستقلتين.

10-تحليل التباين الأحادي للفروق بين ثلاث متوسطات فأكثر.

11-اختبار شفيه للمقارنات المتعددة بين المتوسطات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل الخامس

نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها

5-1 مقدمة

5-2 اختبار التوزيع الطبيعي

5-3 تحليل فقرات وفرضيات الدراسة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

5-1 مقدمة

يتضمن هذا الفصل اختبار التوزيع الطبيعي لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، ثم عرضاً لتحليل واختبار الفرضيات بعد إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبانة الدراسة، إضافة لرأي الباحث على نتائج الفرضيات.

5-2 اختبار التوزيع الطبيعي(اختبار كولمجروف- سمرنوف (1- Sample K-S)

سنعرض اختبار كولمجروف- سمرنوف لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لان معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا. ويوضح الجدول رقم (5.1) نتائج الاختبار حيث أن قيمة مستوى الدلالة لكل محور أكبر من 0.05 ($sig. > 0.05$) وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويجب استخدام الاختبارات المعلميه.

جدول (5.1)

اختبار التوزيع الطبيعي (1-Sample Kolmogorov-Smirnov)

المحور	العنوان	عدد الفقرات	قيمة Z	القيمة الاحتمالية
الأول	فاعلية نظم المعلومات المحاسبية	29	1.128	0.157
الثاني	كفاءة نظم المعلومات المحاسبية	29	0.860	0.450
جميع المحاور		58	1.259	1.099

5-3 تحليل فقرات وفرضيات الدراسة

5-3-1 تحليل فقرات الدراسة

تم استخدام اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T test) لتحليل فقرات الاستبانة ، وتكون الفقرة إيجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 2.0 (أو القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 والوزن النسبي أكبر من 60%)، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها إذا كانت قيمة t المحسوبة أصغر من قيمة t الجدولية والتي تساوي -2.0 (أو القيمة الاحتمالية أقل من 0.05 والوزن النسبي أقل من 60 %)، وتكون آراء العينة في الفقرة محايدة إذا كانت القيمة الاحتمالية لها أكبر من 0.05.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

2-3-5 تحليل فرضيات الدراسة

الفرضية الأولى : تتسم نظم المعلومات المحاسبية المطبقة في المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة بالفاعلية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية.

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (5.2) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور الأول **(فاعلية نظم المعلومات المحاسبية)** وتبين النتائج حسب الوزن النسبي لكل فقرة كما يلي:

1- في الفقرة رقم "13 " بلغ الوزن النسبي " 88.00%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُساهم مخرجات نظم المعلومات المحاسبية في تحسين أداء المصرف "، ويعزو الباحث ذلك إلى نتيجة تقديم تلك الخدمات والمعتمدة على التكنولوجيا وما صاحبها من تطور.

2- في الفقرة رقم "26 " بلغ الوزن النسبي " 88.00%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُمكن نظم المعلومات المحاسبية على النقل الآمن للبيانات الخاصة بعملية تحويل الأموال "، ويعزو الباحث ذلك لنظام المدفوعات الوطني الإلكتروني "البراق"، والذي يسهل عمليات تحويل الأموال، ومن خلال هذا النظام تقدم خدمة التسوية الاجمالية الفورية وبشكل نهائي ومستمر لإنجاز الحوالات بين المصارف على أساس الوقت الفوري لتنفيذها دون وجود أية مخاطر تذكر.

3- في الفقرة رقم "27 " بلغ الوزن النسبي " 87.67%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُساعد نظم المعلومات المحاسبية على تخفيض تكاليف تبادل البيانات المالية مع الفروع الأخرى للمصرف "، ويعزو الباحث ذلك إلى أن أهم ما يميز الخدمات المصرفية الإلكترونية هو انخفاض تكلفتها مقارنة مع الخدمات التقليدية، والذي سيؤدي لزيادة الربحية، كون تبادل البيانات المالية يتم الكترونياً، في حين أن الخدمات المصرفية التقليدية يتم تبادل البيانات من خلال البريد الخاص بالمصرف.

4- في الفقرة رقم "29 " بلغ الوزن النسبي " 87.67%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُساهم نظم المعلومات المحاسبية في تيسير عملية التدقيق والمراجعة "، ويعزو الباحث ذلك لانخفاض الوثائق الورقية الناتجة عن تلك الخدمات مما يؤدي للقيام بعملية التدقيق بشكل الكتروني، إضافة للضوابط الرقابية التي يتم توفيرها عند تقديم تلك الخدمات، حيث يؤدي ذلك لسرعة انجاز عملية التدقيق .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

5- في الفقرة رقم "18 " بلغ الوزن النسبي " 87.00%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُوفر نظم المعلومات المحاسبية معلومات تعبر بصدق عن حقيقة العمليات المصرفية "، ويعزو الباحث ذلك إلى أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تتم بدون اتصال مباشر بين أطراف الخدمة، حيث تتم من خلال العميل دون تدخل العاملين بالمصرف، أضف لذلك توفر الحماية اللازمة للبيانات والتي تمنحها التكنولوجيا الحديثة.

6- في الفقرة رقم "8 " بلغ الوزن النسبي " 86.33%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " يتم توفير البيانات التحليلية والتفصيلية بالقدر الذي يفي باحتياجات صانعي القرار "، ويعزو الباحث ذلك لما توفره تلك الخدمات من تقنيات تساعد نظم المعلومات المحاسبية على توفير البيانات التحليلية والتفصيلية.

7- في الفقرة رقم "16 " بلغ الوزن النسبي " 86.33%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُمكن نظم المعلومات المحاسبية على التكيف مع الأهداف الاستراتيجية والعوامل البيئية المؤثرة "، ويعزو الباحث ذلك إلى أن نظم المعلومات المحاسبي يجب أن تتوفر فيها خاصية المرونة والقابلية لمواكبة التطورات التكنولوجيا الحديثة وما يستجد عنها من خدمات مصرفية جديدة.

8- في الفقرة رقم "25 " بلغ الوزن النسبي " 85.67%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُوفر نظام خاص لسرية المعلومات نظراً لتعدد المستخدمين "، ويعزو الباحث ذلك لاهتمام المصارف بالعملاء من خلال المحافظة على المعلومات الخاصة بهم، والذي يمكن أن يتم من خلال ما تقدمه التكنولوجيا المتطورة المصاحبة للخدمات المصرفية الإلكترونية من تطبيقات تمنع اختراق المعلومات.

9- في الفقرة رقم "7 " بلغ الوزن النسبي " 84.67%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُساهم نظم المعلومات المحاسبية في تخفيض عدد المستندات اللازمة لمدخلات العمليات المصرفية."، ويعزو الباحث ذلك كون الخدمات المصرفية الإلكترونية تتم آلياً، مما يعني انخفاض ملموس في المستندات اللازمة لعملية الإدخال والذي ينعكس على التكاليف التشغيلية للمصرف مما يؤدي لزيادة فاعلية تلك النظم.

10- في الفقرة رقم "3 " بلغ الوزن النسبي " 84.33%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُمكن نظم المعلومات المحاسبية من تزويد الإدارة بالمعلومات اللازمة لنتائج تنفيذ الخطط الموضوعة، من خلال تقارير توفر بيانات تفصيلية لازمة

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

لاتخاذ القرارات " ويعزو الباحث ذلك إلى أن نظم المعلومات المحاسبي يجب أن تتوفر فيها خاصية المرونة في توفير التقارير اللازمة وفق احتياجات الإدارة، وتزداد القدرة على توفير تلك البيانات مع استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية كونها ناتجة عن التطور التكنولوجي والذي يوفر امكانات أكبر من التفصيل في تلك التقارير.

11- في الفقرة رقم "15 " بلغ الوزن النسبي " 83.67%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُساهم نظم المعلومات المحاسبية في إعداد خطط تحسين العمل "، وذلك لان التطور التكنولوجي وما صاحبه من وجود هذه الخدمات زاد من سرعة الحصول على النتائج التي تعتبر ضرورية عند إعداد خطط العمل للمصرف.

12- في الفقرة رقم "28 " بلغ الوزن النسبي " 83.67%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُساعد نظم المعلومات المحاسبية على تخفيض تكاليف تبادل البيانات المالية بين المصارف "، حيث أن الاعتماد على الخدمات المصرفية الإلكترونية وفر كثيراً في التكاليف التشغيلية وذلك من خلال تبادل البيانات من خلال شبكة الإنترنت والذي يؤدي بطبيعة الحال إلى زيادة الأرباح لتلك المصارف.

13- في الفقرة رقم "9 " بلغ الوزن النسبي " 83.33%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تتوافر إمكانية تدفق المعلومات لداخل وخارج المصرف "، وذلك كون نظم المعلومات المحاسبية لديها خاصية المرونة والقابلية لمواكبة التطور التكنولوجي الذي أدى لسرعة تدفق المعلومات، من خلال مختلف أنواع ووسائل الخدمات المصرفية.

14- في الفقرة رقم "2 " بلغ الوزن النسبي " 82.67%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُظهر المعلومات المحاسبية علاقة الأنشطة الإدارية ببعضها البعض، من خلال تقارير دورية ملائمة تعمل على تحقيق الأهداف"، ويعزو الباحث لكون المدخلات التي تتم من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية يتم اجراء عملية المعالجة لها من خلال نظم المعلومات المحاسبية، إضافة لتأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأنشطة الإدارية للمصرف ككل ذلك أن أي عملية تتم من خلال تلك الخدمات تتأثر بها إدارات المحاسبة و التدقيق والحاسوب والائتمان وخدمة العملاء ..الخ، ذلك يؤدي إلى أن تظهر المعلومات المحاسبية علاقة الأنشطة الإدارية ببعضها البعض، من خلال تقارير دورية ملائمة تعمل على تحقيق الأهداف كون نظم المعلومات المحاسبية جزء من الكل المتفاعل لغرض تحقيق الأهداف.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

15 – في الفقرة رقم "5 " بلغ الوزن النسبي " 82.33%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُستخدم المعلومات الناتجة عن نظم المعلومات المحاسبية في خدمة إدارات أخرى داخل المصرف مثل إدارات التسويق، التكاليف، التدقيق "، ويعزو الباحث ذلك لكون نظم المعلومات المحاسبية جزء من نظم المعلومات للمصرف والركيزة الأساسية التي تساعد المستويات الإدارية الأُخرة في تحقيق أهدافها، ويزيد من فاعلية ذلك الخدمات المصرفية الإلكترونية باعتبارها جزء من التطور التكنولوجي الحديث.

16 – في الفقرة رقم "1 " بلغ الوزن النسبي " 82.00%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " ترتبط نظم المعلومات المحاسبية بالهيكل التنظيمي للمصرف، مما يتسنى تحقيق أهداف الإدارة من تخطيط ورقابة واتخاذ القرارات الملاءمة " ويرجع ذلك لكون نظم المعلومات المحاسبية جزء من الكل، وأن المخرجات من تلك النظم تهتم بها المستويات الإدارية المختلفة، وكون تلك النظم قابلة للتأقلم مع الخدمات المصرفية الإلكترونية فإن ذلك يساعد في سرعة الحصول على المعلومات لغرض توصيل المعلومات المناسبة لمختلف الإدارات لتحقيق الأهداف المختلفة.

17 – في الفقرة رقم "19 " بلغ الوزن النسبي " 81.67%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُساهم نظم المعلومات المحاسبية في توفير المعلومات المحاسبية بدقة وفي الوقت المناسب "، ويعزو الباحث ذلك كون هذه الفقرة خاصية فرعية من خاصية الملاءمة للمعلومات المحاسبية والتي تعني عرض المعلومات بالتوقيت المناسب قبل أن تفقد منفعتها، أو قدرتها على التأثير على اتخاذ القرارات لذلك لابد من توافر هذه الخاصية في نظام المعلومات المحاسبي حتى بدون وجود تأثيرات خارجية ، ومع وجود الخدمات المصرفية الإلكترونية الناتجة عن التطور التكنولوجي لابد أن تزيد تلك النظم من دقة معلوماتها وعرضها في التوقيت المناسب.

18 – في الفقرة رقم "21 " بلغ الوزن النسبي " 81.67%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تمتاز مخرجات نظم المعلومات المحاسبية بالحيادية وعدم التحيز "، ويعزو الباحث ذلك كون هذه الفقرة خاصية فرعية من خاصية الموثوقية للمعلومات المحاسبية، لذلك لابد من توافر هذه الخاصية في نظام المعلومات المحاسبي حتى بدون وجود تأثيرات خارجية تعمل على زيادة فاعلية هذا النظام، ومع وجود الخدمات المصرفية الإلكترونية الناتجة عن التطور التكنولوجي لابد أن تزيد تلك النظم من حيادية وعدم تحيز مخرجاتها.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

19 – في الفقرة رقم "6 " بلغ الوزن النسبي " 81.33%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُحقق نظم المعلومات المحاسبية توازن بين تكلفة النظام، وبين درجة الدقة والتفصيل والفترات الزمنية اللازمة لإعداد التقارير المالية "، ويعزو الباحث ذلك لأن نظم المعلومات المحاسبية هي مجموعة من الموارد البشرية والمادية، وكون الخدمات المصرفية الإلكترونية تؤدي لتخفيض تكلفة النظام من خلال التوفير في الموارد البشرية، مع إمكانية الحصول على المعلومات بسرعة عالية بفترات زمنية مختلفة فإن ذلك يعزز من قدرة تلك الخدمات على زيادة فاعلية نظم المعلومات المحاسبية.

20 – في الفقرة رقم "20 " بلغ الوزن النسبي " 81.33%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُوفر نظم المعلومات المحاسبية معلومات تتسم بالموضوعية، وخالية من التحريف والتشويه ". ويعزو الباحث ذلك لاعتبار هذه الفقرة جزء من خاصية الموثوقية للمعلومات المحاسبية، لذلك لابد من توافر هذه الخاصية في نظام المعلومات المحاسبي حتى بدون وجود تأثيرات خارجية تعمل على زيادة فاعلية هذا النظام، ومع وجود الخدمات المصرفية الإلكترونية الناتجة عن التطور التكنولوجي والتي تتم المعاملات من خلالها من قبل العميل نفسه، بالإضافة لوجود نظام رقابي سليم يعزز ذلك من موثوقية مخرجات تلك النظم.

21 – في الفقرة رقم "22 " بلغ الوزن النسبي " 81.00%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُمكن مخرجات نظم المعلومات المحاسبية متخذي القرارات من الاعتماد عليها والثقة بها ". ويعزو الباحث ذلك لاعتبار أن خاصية الموثوقية للمعلومات المحاسبية، خاصية لابد أن تتوفر في نظام المعلومات المحاسبي حتى بدون وجود تأثيرات خارجية لزيادة فاعلية هذا النظام، ومع وجود الخدمات المصرفية الإلكترونية الناتجة عن التطور التكنولوجي، والتي تتميز بوجود نظام رقابي سليم يعزز ذلك من موثوقية مخرجات تلك النظم.

22– في الفقرة رقم "24 " بلغ الوزن النسبي " 81.00%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُمكن نظم المعلومات المحاسبية على توفير الحماية اللازمة لمكوناتها من خلال إجراءات أمنية لمنع اختراق هذه النظم "، ويعزو الباحث ذلك لاعتبار أن الخدمات المصرفية الإلكترونية مُكون من مُكونات نظام المعلومات المحاسبي، كونها جزء من البنية الخاصة بتكنولوجيا المعلومات والتي تعتبر من عناصر نظام المعلومات المحاسبي، هذا الجزء يتمتع بقدر من التأمين الكافي من خلال اجراءات كافية لحماية حسابات العملاء والتي تعمل على تخفيض المخاطر التشغيلية للخدمات المصرفية الإلكترونية وبدرجة كبيرة، مما يساعد نظم المعلومات المحاسبية على حماية الوصول لغير المصرح لهم من الوصول للمعلومات.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

23- في الفقرة رقم "4 " بلغ الوزن النسبي " 80.67%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُحقق نظم المعلومات المحاسبية مبدأ وقتية المعلومات أي بإمكان المصرف الحصول على المعلومات عند الحاجة لاتخاذ القرارات "، يعزو الباحث ذلك لاعتبار أن مبدأ وقتية المعلومات من الخصائص الفرعية لخاصية الملاءمة والتي تعتبر من خواص المعلومات المحاسبية والتي يجب أن تتوفر في مخرجات نظم المعلومات المحاسبية لغرض اتخاذ القرارات، ولكون تلك النظم قابلة للتأقلم مع الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تتمتع بسرعة تقديم المعلومات عند الحاجة فإن ذلك يزيد من فاعلية نظم المعلومات المحاسبية.

24- في الفقرة رقم "12 " بلغ الوزن النسبي " 80.00%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه تعمل على" تقليل الاجراءات غير الفاعلة، وتبسيط إجراءات العمل "، ويرجع الباحث ذلك لكون هذه الفقرة ترتبط بالكفاءة التشغيلية والتي تؤدي الى تخفيض التكاليف وزيادة الربحية من خلال قيام العملاء باستخدام تلك الخدمة مباشرة دون تعبئة نماذج تشترك بها أكثر من إدارة ، كنتيجة للتكنولوجيا المتطورة وما نتج عنها من خدمات مصرفية الكترونية.

25- في الفقرة رقم " 14" بلغ الوزن النسبي " 80.00%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " يتم توفير المعلومات الملاءمة لدعم النظم الفرعية الخاصة بالموازنات التخطيطية "، ويعزو الباحث ذلك لما لنظم المعلومات المحاسبية من أهمية في توفير البيانات والمعلومات للمستويات الإدارية المختلفة في المصرف لغرض التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات.

26- في الفقرة رقم " 23" بلغ الوزن النسبي " 80.00%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُمكن نظم المعلومات المحاسبية على التكيف مع اللوائح والقوانين التي تصدرها الجهات المختصة "، ويعزو الباحث ذلك الى قدرة نظم المعلومات المحاسبية على التأقلم مع المتغيرات القانونية التي تنتج عن تقديم تلك الخدمات، ذلك أنه ولاستمرارية هذه النظم وزيادة فاعليتها لابد من التأقلم مع تلك العوامل وما يتبعها من لوائح وقوانين.

27- في الفقرة رقم " 11" بلغ الوزن النسبي " 78.67%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تتوافر في نظم المعلومات المحاسبية إمكانية تصحيح الأخطاء بسهولة وسرعة ". ويعزو الباحث ذلك إلى أن الخدمات المصرفية تتم بشكل الكتروني، والذي يوفر إمكانية لنظم المعلومات المحاسبية تصحيح الأخطاء الكترونياً وبسرعة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

28- في الفقرة رقم " 10" بلغ الوزن النسبي " 78.00%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " لا يتم تكرار معالجة البيانات مرة أخرى ". ويعزو الباحث ذلك إلى كون الخدمات المصرفية تتم بشكل الكتروني، والذي يوفر إمكانية لنظم المعلومات المحاسبية من معالجة البيانات مرة واحدة عند عملية الإدخال.

29- في الفقرة رقم " 17" بلغ الوزن النسبي " 77.33%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُمكن نظم المعلومات المحاسبية من تقديم معلومات قابلة للفهم والاستيعاب "، ويعزو الباحث هذه النتيجة كون مخرجات نظام المعلومات المحاسبية يجب أن تتصف بعدة خصائص، وهي سمات تجعل المعلومات المحاسبية ذات جودة عالية ومنها خاصية القابلية للفهم للمعلومات المحاسبية من قبل متخذ القرار، يعزز من ذلك ما توفره الخدمات المصرفية الإلكترونية من معلومات بالقدر الذي يساعدهم على الفهم والتحليل.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول (فاعلية نظم المعلومات المحاسبية) تساوي 4.15، والوزن النسبي يساوي 82.97% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد "60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 24.870 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 2.0 و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه تتسم نظم المعلومات المحاسبية المطبقة في المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة بالفاعلية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية.

نتيجة الفرضية:

تم قبول الفرضية القائلة " **تتسم نظم المعلومات المحاسبية المطبقة في المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة بالفاعلية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية** ".

ويعزو الباحث هذه النتيجة كون تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية ساعد في تعزيز جودة مخرجات نظم المعلومات المحاسبية والتي ساعدت في تحسين أداء المصرف، إضافة لتخفيض التكاليف التشغيلية، كذلك تحسين اجراءات التدقيق، وتوفير الحماية اللازمة للبيانات.
وبذلك يتبين الدور المهم لتطور الخدمات المصرفية الإلكترونية في فاعلية نظم المعلومات المحاسبية.

واتفقت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة (Okiro & Ndungu, 2013) ودراسة (صيام، 2012) دراسة (صيام والمهندي، 2007).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول (5.2)

تحليل فقرات المحور الأول: فاعلية نظم المعلومات المحاسبية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
1	ترتبط نظم المعلومات المحاسبية بالهيكل التنظيمي للمصرف، مما يتسنى تحقيق أهداف الإدارة من تخطيط ورقابة واتخاذ القرارات الملاءمة.	4.10	82.00	11.680	0.000
2	تظهر المعلومات المحاسبية علاقة الأنشطة الإدارية ببعضها البعض، من خلال تقارير دورية ملائمة تعمل على تحقيق الأهداف.	4.13	82.67	13.504	0.000
3	تمكن نظم المعلومات المحاسبية من تزويد الإدارة بالمعلومات اللازمة لنتائج تنفيذ الخطط الموضوعة، من خلال تقارير توفر بيانات تفصيلية لازمة لاتخاذ القرارات.	4.22	84.33	15.370	0.000
4	تحقق نظم المعلومات المحاسبية مبدأ وقتية المعلومات أي بإمكان المصرف الحصول على المعلومات عند الحاجة لاتخاذ القرارات.	4.03	80.67	10.554	0.000
5	تستخدم المعلومات الناتجة عن نظم المعلومات المحاسبية في خدمة إدارات أخرى داخل المصرف مثل إدارات التسويق، التكاليف، التدقيق.	4.12	82.33	12.093	0.000
6	تحقق نظم المعلومات المحاسبية توازن بين تكلفة النظام، وبين درجة الدقة والتفصيل والفترات الزمنية اللازمة لإعداد التقارير المالية.	4.07	81.33	10.332	0.000
7	تساهم نظم المعلومات المحاسبية في تخفيض عدد المستندات اللازمة لمدخلات العمليات المصرفية.	4.23	84.67	12.451	0.000
8	يتم توفير البيانات التحليلية والتفصيلية بالقدر الذي يفي باحتياجات صانعي القرار.	4.32	86.33	13.245	0.000
9	تتوافر إمكانية تدفق المعلومات لداخل وخارج المصرف.	4.17	83.33	13.041	0.000
10	لا يتم تكرار معالجة البيانات مرة اخرى.	3.90	78.00	8.531	0.000
11	تتوافر في نظم المعلومات المحاسبية إمكانية تصحيح الأخطاء بسهولة وسرعة.	3.93	78.67	9.290	0.000

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
12	تقليل الاجراءات غير الفاعلة، وتبسيط إجراءات العمل.	4.00	80.00	9.916	0.000
13	تساهم مخرجات نظم المعلومات المحاسبية في تحسين أداء المصرف.	4.40	88.00	16.863	0.000
14	يتم توفير المعلومات الملاءمة لدعم النظم الفرعية الخاصة بالموازنات التخطيطية.	4.00	80.00	11.244	0.000
15	تساهم نظم المعلومات المحاسبية في إعداد خطط تحسين العمل.	4.18	83.67	11.577	0.000
16	تمكن نظم المعلومات المحاسبية على التكيف مع الأهداف الاستراتيجية والعوامل البيئية المؤثرة.	4.32	86.33	11.429	0.000
17	تمكن نظم المعلومات المحاسبية من تقديم معلومات قابلة للفهم والاستيعاب.	3.87	77.33	8.264	0.000
18	توفر نظم المعلومات المحاسبية معلومات تعبر بصدق عن حقيقة العمليات المصرفية.	4.35	87.00	16.517	0.000
19	تساهم نظم المعلومات المحاسبية في توفير المعلومات المحاسبية بدقة وفي الوقت المناسب.	4.08	81.67	13.563	0.000
20	توفر نظم المعلومات المحاسبية معلومات تتسم بالموضوعية، وخالية من التحريف والتشويه.	4.07	81.33	10.068	0.000
21	تمتاز مخرجات نظم المعلومات المحاسبية بالحيادية وعدم التحيز.	4.08	81.67	10.657	0.000
22	تمكن مخرجات نظم المعلومات المحاسبية متخذي القرارات من الاعتماد عليها والثقة بها.	4.05	81.00	10.291	0.000
23	تمكن نظم المعلومات المحاسبية على التكيف مع اللوائح والقوانين التي تصدرها الجهات المختصة.	4.00	80.00	9.181	0.000
24	تمكن نظم المعلومات المحاسبية على توفير الحماية اللازمة لمكوناتها من خلال إجراءات أمنية لمنع اختراق هذه النظم.	4.05	81.00	9.544	0.000
25	توفر نظام خاص لسرية المعلومات نظراً لتعدد المستخدمين.	4.28	85.67	12.694	0.000
26	تمكن نظم المعلومات المحاسبية على النقل الآمن للبيانات الخاصة بعملية تحويل الأموال.	4.40	88.00	15.630	0.000

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
27	تساعد نظم المعلومات المحاسبية على تخفيض تكاليف تبادل البيانات المالية مع الفروع الأخرى للمصرف.	4.38	87.67	15.504	0.000
28	تساعد نظم المعلومات المحاسبية على تخفيض تكاليف تبادل البيانات المالية بين المصارف.	4.18	83.67	10.998	0.000
29	تساهم نظم المعلومات المحاسبية في تيسير عملية التدقيق والمراجعة.	4.38	87.67	14.508	0.000
	جميع الفقرات	4.15	82.97	24.870	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "59" تساوي 2.0

الفرضية الثانية : – تتسم نظم المعلومات المحاسبية المطبقة في المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة بالكفاءة في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية.

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (5.3) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في فقرات المحور الثاني **(كفاءة نظم المعلومات المحاسبية)** وتبين النتائج حسب الوزن النسبي لكل فقرة كما يلي:

1– في الفقرة رقم "1" بلغ الوزن النسبي " 88.67%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُمكن نظم المعلومات المحاسبية على إنجاز المعاملات المالية بدرجة عالية من السرعة والدقة "، ويعزو الباحث ذلك إلى أن وسائل التكنولوجيا الحديثة ومن خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية قد أتاحت العمل على إنجاز المعاملات المالية خلال وقت قصير، لا تحتاج إلى طول انتظار من قبل طالب الخدمة، إضافة للدقة العالية كونها تتم الكترونياً دون وجود مستندات تتنقل من قسم لأخر الأمر الذي قد يعرضها للضياع.

2– في الفقرة رقم "2" بلغ الوزن النسبي " 88.00%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُمكن نظم المعلومات المحاسبية على أداء العمليات المحاسبية بدرجة عالية من الكفاءة ". ويعزو الباحث السبب لأن القيد المحاسبي يتم تسجيله مباشرةً فور تنفيذ العمليات المالية من خلال برامج ذات جودة عالية، دون الحاجة للإدخال اليدوي المعاملات المالية

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

على برنامج محاسبي كما الخدمات المصرفية التقليدية والتي قد تتعرض للتزوير أو التلاعب من قبل العاملين.

3- في الفقرة رقم "8" بلغ الوزن النسبي " 85.67%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُمكن نظم المعلومات المحاسبية من تحسين الكفاءة التشغيلية بأقل التكاليف "، ويعزو الباحث سبب ذلك إلى أن تكاليف التشغيل للمصارف التجارية التي تقدم الخدمات المصرفية الإلكترونية أقل بكثير من الخدمات التي تقدمها المصارف التقليدية.

4- في الفقرة رقم "3" بلغ الوزن النسبي " 85.00%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تتوافر إمكانية تخزين واسترجاع المعلومات بسرعة عالية وعند الحاجة "، ويعزو الباحث ذلك كنتيجة لتسجيل العمليات المالية وقيدها محاسبياً لحظة اتمام العملية المالية مما يعزز من القدرة على تخزينها ومن ثم استرجاعها عند الحاجة.

5- في الفقرة رقم "18" بلغ الوزن النسبي " 84.67%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُمكن نظم المعلومات المحاسبية من التعامل مع الأنشطة المصرفية المتطورة التي تظهر حديثا "، ويعزو الباحث ذلك إلى مرونة وقابلية نظم المعلومات المحاسبية للاستجابة للتطورات التكنولوجيا المتلاحقة وما نتج عنها من ظهور خدمات مصرفية جديدة.

6- في الفقرة رقم "13" بلغ الوزن النسبي " 84.33%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُمكن نظم المعلومات المحاسبية من تغطية أكبر مساحة ممكنة من الوظائف الموجودة داخل المصرف "، ويعود السبب كون طبيعة العمل في الخدمات المصرفية التقليدية تتم بأن يقوم طالب الخدمة بالتعامل مع الإدارة التي تختص بتلك الخدمة في حين أن الخدمات المصرفية الإلكترونية وعلى سبيل المثال يقوم العميل بتقديم طلب للحصول على قرض من خلالها ويتم الرد عليه أيضاً من خلالها ويستلم القرض من خلالها، وكل تلك الإجراءات تتم من خلال نظم المعلومات المحاسبية في المصرف كونها قاعدة بيانات، حيث يؤدي ذلك إلى تمكن نظم المعلومات المحاسبية من تغطية أكبر مساحة ممكنة من الوظائف الموجودة داخل المصرف كلما زاد من استخدام تلك الخدمة على حساب الخدمات المصرفية التقليدية.

7- في الفقرة رقم "6" بلغ الوزن النسبي " 84.00%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُساعد في تخفيض الوقت والجهد المبذول سواء على مستوى إجراءات التعامل مع المعلومات أو الاستفادة منها أو استرجاعها "، ويعزو الباحث ذلك لكون حفظ

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المعلومات يتم الكترونياً، حيث يتم استبدال الدفاتر والسجلات الورقية بقاعدة بيانات مركزية الكترونية مما يوفر الوقت والجهد المبذول لغرض الاستفادة منها.

8- في الفقرة رقم "11" بلغ الوزن النسبي " 84.00%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُمكن نظم المعلومات المحاسبية من إعطاء نتائج خالية من أي نسبة خطأ إلا ما قد يرتكبه المستخدم أثناء أدخال البيانات من أخطاء "، ويعزو الباحث ذلك بسبب قيام العميل بنفسه دون أي وسيط بإجراء العمليات المالية من سحب وايداع وتحويل للأموال بين الحسابات، وأيضاً لوجود نظام رقابي على درجة عالية من الكفاءة.

9- في الفقرة رقم "9" بلغ الوزن النسبي " 83.67%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تتسم نظم المعلومات المحاسبية بدرجة عالية من الأمان والسرعة في تسوية الحسابات الدائنة والمدينة بين مختلف الأطراف من خلال خدمات المقاصة الإلكترونية"، ويعزو الباحث سبب ذلك إلى نظام مقاصة الشيكات والذي يوفر لكافة المصارف العاملة في فلسطين تقاص كافة الشيكات الورقية المتبادلة فيما بينها في مكان وزمان واحد، من خلال غرفة مقاصة تديرها سلطة النقد الفلسطينية، ويرتبط هذا النظام بشكل مباشر بنظام براق لإتمام عملية تسوية صافي المراكز المالية المدينة والدائنة بشكل فوري وخلال اليوم

10- في الفقرة رقم "23" بلغ الوزن النسبي " 83.33%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تتميز المعلومات التي يتم الحصول عليها بأنها ذات قيمة مضافة تساعد في ترشيد اتخاذ القرارات "، ويرجع سبب ذلك كون مخرجات نظم المعلومات المحاسبية تساعد في تحديد أي الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يمكن الاستثمار فيها بدرجة أكبر.

11- في الفقرة رقم "24" بلغ الوزن النسبي " 83.33%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُمكن نظم المعلومات المحاسبية من توفير معلومات ذات قيمة تنبؤيه عالية لعملية اتخاذ القرارات "، يرجع سبب ذلك لما توفره الخدمات المصرفية الإلكترونية من بيانات لحظية عن كل الحركات المالية التي تمت، مما يمَكن متخذ القرارات من القدرة على تكوين تنبؤات عن النتائج المستقبلية، وتحسين الامكانات والقدرات في هذا الاتجاه.

12- في الفقرة رقم "7" بلغ الوزن النسبي " 83.00%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُساعد في المعالجة السريعة للمعلومات والتي يمكن قياسها

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

بعدد العمليات المختلفة خلال وحدة من الزمن "، ويرجع سبب ذلك للتطور التكنولوجي من خلال إمكانية إجراء العديد من العمليات المختلفة من قبل عدد لا محدود من العملاء في أن واحد.

13- في الفقرة رقم "25" بلغ الوزن النسبي " 83.00%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُمكن نظم المعلومات المحاسبية من تحقيق التوازن بين السيولة والربحية لضمان استمرارية المصرف في مزاولة نشاطه وتحقيق أهدافه "، حيث أن السيولة والربحية عاملان متعارضان، فزيادة السيولة تعني الاحتفاظ بالأموال دون استثمار، والذي يؤدي لتخفيض نسبة الربح، أما الربحية فتعني تخفيض السيولة، فمن خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية يتم المواءمة بين الربحية والسيولة من خلال شروط معينة للسحب من قبل العملاء ومن خلال حد ائتماني معين لضمان استمرارية المصرف في مزاولة نشاطه وتحقيق أهدافه.

14- في الفقرة رقم "14" بلغ الوزن النسبي " 82.67%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُساهم في تخفيض عدد العاملين في المصرف لكون نظم المعلومات المحاسبية هي مجموعة من الموارد البشرية والمادية "، ويعزو الباحث سبب ذلك لاستعاضة الموارد البشرية لنظم المعلومات المحاسبية بموارد مادية أقل تكلفة واكثر سرعة وإنجاز والذي يؤثر على زيادة معدلات الربحية للمصرف.

15- في الفقرة رقم "4" بلغ الوزن النسبي " 82.33%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تتميز المعلومات النهائية بدرجة أكبر من الدقة "، ويعزو الباحث ذلك لعدة أسباب منها أن من يقوم بعملية الإدخال للمعاملات المالية هو العميل نفسه وأي خطأ يرتكب يتأثر به العميل نفسه، وأن عملية التشغيل لهذه البيانات تتم الكترونياً، وسبب أخر وهو تميز تلك النظم بدرجة كافية من الأمان للمعلومات مما يعزز من الدقة للمعلومات النهائية.

16- في الفقرة رقم "12" بلغ الوزن النسبي " 82.33%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُساهم المعلومات المستخرجة من نظم المعلومات المحاسبية على إنجاز الوظائف المطلوبة في المصرف بكفاءة عالية "، ويعزو الباحث ذلك كون المعاملات المالية تتم أليا، حيث يمكن إنجاز أي معاملة من خلال تلك الخدمات بسرعة فائقة، في حين أنه لو تم انجازها من خلال الخدمات التقليدية فإنها تحتاج إلى وقت وجهد كبيرين، ومن خلال إدارات متعددة لمعاملة مالية واحدة.

17- في الفقرة رقم "27" بلغ الوزن النسبي " 82.33%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُساهم في زيادة كفاءة نظام الرقابة الداخلية من خلال

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

وضع ضوابط واجراءات تمنع الوصول غير المصرح به بهدف السرقة "، ويعزو الباحث سبب ذلك لأن نظم المعلومات المحاسبية لديها القابلية والمرونة الكافية لتطبيق ضوابط رقابية تمنع الوصول للمعلومات سواء من داخل المصرف أو من خارجه.

18- في الفقرة رقم "19" بلغ الوزن النسبي " 82.00%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُمكن نظم المعلومات المحاسبية من استيعاب عدد أكبر من المتعاملين معه ومن الأنشطة التي يغطيها "، وذلك لسهولة إجراء المعاملات المالية دون الذهاب للمصرف، حيث يمكن إجراء تلك المعاملات في أي وقت وبأي مكان.

19- في الفقرة رقم "21" بلغ الوزن النسبي " 82.00%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تتأثر نظم المعلومات المحاسبية بحالة المنافسة الشديدة في القطاع المصرفي مما يتطلب وضع استراتيجيات بديلة لضمان بقائها في وضع تنافسي سليم "، ويعزو الباحث ذلك لكون المصارف تتنافس فيما بينها لتقديم أفضل الخدمات للعملاء التي تتم من خلال استغلال التطور التكنولوجي، فلذلك تعمل نظم المعلومات المحاسبية على تلبية المطالب المختلفة للمستفيدين من خلال تطوير الخدمات المقدمة بمختلف الوسائل الإلكترونية المتاحة.

20- في الفقرة رقم "17" بلغ الوزن النسبي " 81.67%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُساهم نظم المعلومات المحاسبية في بناء قاعدة المعلومات الاستراتيجية للعديد من الوظائف كالتسويق والتخطيط الاستراتيجي "، ويعزو الباحث ذلك لحاجة الوظائف المختلفة لمخرجات نظم المعلومات المحاسبية لغرض تلبية حاجات العملاء من خلال التسويق، ولوضع خطط مستقبلية بناء على مخرجات نظم المعلومات المحاسبية.

21- في الفقرة رقم "26" بلغ الوزن النسبي " 81.67%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُساهم في زيادة كفاءة نظام الرقابة الداخلية من خلال منع حدوث مشاكل عدة، كالغش والأخطاء، وفشل الأنظمة والبرمجيات "، حيث أن تكنولوجيا المعلومات تعمل على التأمين الكافي لنظم المعلومات المحاسبية من خلال إجراءات كافية لحماية حسابات العملاء ولتخفيض المخاطر التشغيلية للخدمات المصرفية الإلكترونية وبدرجة كبيرة، والذي يساعد نظم المعلومات المحاسبية على منع حدوث مشاكل عدة، كالغش والأخطاء، وفشل الأنظمة والبرمجيات.

22- في الفقرة رقم "15" بلغ الوزن النسبي " 81.33%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُساهم في تطوير وظائف الإدارة في مراحل التخطيط

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

والرقابة واتخاذ القرارات."، يعزو الباحث ذلك كنتيجة لما تقدمه نظم المعلومات المحاسبية من معلومات بدقة وسرعة، ولمختلف الإدارات.

23- في الفقرة رقم "10" بلغ الوزن النسبي " 80.67%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُحقق نظم المعلومات المحاسبية أكبر قدر من الموثوقية من خلال تلافي الأخطاء بدرجة كبيرة في المعلومات التي يتم تخزينها ومعالجتها ونقلها "، ويعزو الباحث ذلك لسبب إجراء العمليات المالية الكترونياً من خلال المستفيد دون وجود طرف اخر، بالإضافة لمزايا إجراءات تدقيق الحسابات التي تتم الكترونياً.

24- في الفقرة رقم "16" بلغ الوزن النسبي " 80.33%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُمكن نظم المعلومات المحاسبية من تحقيق درجة عالية من التكامل والترابط مع نظم المعلومات الأخرى في المصرف "، يعزو الباحث ذلك لكون نظم المعلومات المحاسبية جزء من الكل الذي يتكامل ويترابط فيما بينه لتحقيق الأهداف المطلوبة، وتعمل الخدمات المصرفية الإلكترونية على تعزيز هذا الترابط كون تلك الخدمات مرتبطة بجميع إدارات المصرف منها التسويق والائتمان والمحاسبة والتدقيق والحاسوب.

25- في الفقرة رقم "28" بلغ الوزن النسبي " 80.00%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُساهم في زيادة كفاءة نظام الرقابة الداخلية من خلال وضع ضوابط رقابية تعمل على حماية كافية للمكونات المادية والبرمجية لنظم المعلومات المحاسبية ".

26- في الفقرة رقم "29" بلغ الوزن النسبي " 80.00%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُساهم في زيادة كفاءة نظام الرقابة الداخلية من خلال وضع ضوابط رقابية تعمل على ضمان ودقة وسلامة التشغيل الإلكتروني للبيانات ".

27- في الفقرة رقم "20" بلغ الوزن النسبي " 79.00%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُساهم نظم المعلومات المحاسبية في تحسين الاجراءات (سلسلة التزويد) في المصرف، من خلال سهولة وصول العملاء الى مبتغاهم بأسرع وقت وأقل التكاليف الممكنة "، يعزو الباحث لسهولة تقديم الخدمات المصرفية في أي وقت وبأي مكان، دون الحاجة لزيارة المصرف.

28- في الفقرة رقم "5" بلغ الوزن النسبي " 75.67%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " يتم عرض المعلومات المستخرجة من نظم المعلومات

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المحاسبية بشكل جذاب وملائم "، ويعزو الباحث ذلك كنتيجة للإمكانيات التي توفرها التكنولوجيا المتطورة في عرض تلك المعلومات والتي يمكن الحصول عليها من خلال الصفحة الإلكترونية للمصرف.

29- في الفقرة رقم "22" بلغ الوزن النسبي " 74.00%" والقيمة الاحتمالية تساوي " 0.000 " وهي أقل من 0.05 مما يدل على أنه " تُمكن نظم المعلومات المحاسبية من توفير الخدمات بمختلف اللغات "، ويعزو الباحث أن هذه الفقرة كانت الوزن النسبي الأقل كون المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة تقدم خدماتها الإلكترونية باللغة العربية واللغة الإنجليزية وقد يكون كافياً من وجهة نظر عينة الدراسة، ونظراً لارتباط الكفاءة بالإنتاجية ومقدار الإضافة المحققة في قيمة كل عنصر من عناصر الإنتاج، لذلك يرى الباحث أن توفر الخدمات المقدمة بلغة أخرى قد لا يضيف أي منفعة مقابل التكلفة.

وبصفة عامة يتبين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الثاني (كفاءة نظم المعلومات المحاسبية) تساوي 4.12، والوزن النسبي يساوي 82.37% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي 20.248 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 2.0 و القيمة الاحتمالية تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على إنه تتسم نظم المعلومات المحاسبية المطبقة في المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة بالكفاءة في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية.

نتيجة الفرضية:

تم قبول الفرضية القائلة " **تتسم نظم المعلومات المحاسبية المطبقة في المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة بالكفاءة في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية** ".

ويعزو الباحث تلك النتيجة لما لتطور الخدمات المصرفية الإلكترونية من أهمية في تطوير كفاءة نظم المعلومات المحاسبية، من خلال القدرة على معالجة وانجاز المعاملات المالية وقيدها محاسبياً وبسرعة عالية، إضافة لتحسين الكفاءة التشغيلية بأقل التكاليف الممكنة، وتغطية أكبر مساحة ممكنة من الوظائف داخل المصرف، وكذلك زيادة كفاءة نظام الرقابة الداخلية .

واتفقت نتيجة هذه الدراسة مع دراسة (Okiro & Ndungu,2013) ودراسة (صيام، 2012) ودراسة (صيام والمهندي، 2007).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول (5.3)

تحليل فقرات المحور الثاني: كفاءة نظم المعلومات المحاسبية

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
1	تمكن نظم المعلومات المحاسبية على إنجاز المعاملات المالية بدرجة عالية من السرعة والدقة .	4.43	88.67	16.494	0.000
2	تمكن نظم المعلومات المحاسبية على أداء العمليات المحاسبية بدرجة عالية من الكفاءة.	4.40	88.00	17.600	0.000
3	تتوافر إمكانية تخزين واسترجاع المعلومات بسرعة عالية وعند الحاجة.	4.25	85.00	13.304	0.000
4	تتميز المعلومات النهائية بدرجة اكبر من الدقة.	4.12	82.33	10.481	0.000
5	يتم عرض المعلومات المستخرجة من نظم المعلومات المحاسبية بشكل جذاب وملائم.	3.78	75.67	5.910	0.000
6	تساعد في تخفيض الوقت والجهد المبذول سواء على مستوى إجراءات التعامل مع المعلومات أو الاستفادة منها أو استرجاعها.	4.20	84.00	12.701	0.000
7	تساعد في المعالجة السريعة للمعلومات والتي يمكن قياسها بعدد العمليات المختلفة خلال وحدة من الزمن.	4.15	83.00	12.162	0.000
8	تمكن نظم المعلومات المحاسبية من تحسين الكفاءة التشغيلية بأقل التكاليف.	4.28	85.67	14.383	0.000
9	تتسم نظم المعلومات المحاسبية بدرجة عالية من الأمان والسرعة في تسوية الحسابات الدائنة والمدينة بين مختلف الأطراف من خلال خدمات المقاصة الإلكترونية.	4.18	83.67	14.086	0.000
10	تحقق نظم المعلومات المحاسبية أكبر قدر من الموثوقية من خلال تلافي الأخطاء بدرجة كبيرة في المعلومات التي يتم تخزينها ومعالجتها ونقلها.	4.03	80.67	9.494	0.000
11	تمكن نظم المعلومات المحاسبية من إعطاء نتائج خالية من أي نسبة خطأ إلا ما قد يرتكبه المستخدم أثناء أدخال البيانات من أخطاء.	4.20	84.00	13.123	0.000
12	تساهم المعلومات المستخرجة من نظم المعلومات المحاسبية	4.12	82.33	11.711	0.000

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
	على إنجاز الوظائف المطلوبة في المصرف بكفاءة عالية.				
13	تمكن نظم المعلومات المحاسبية من تغطية أكبر مساحة ممكنة من الوظائف الموجودة داخل المصرف.	4.22	84.33	10.890	0.000
14	تساهم في تخفيض عدد العاملين في المصرف لكون نظم المعلومات المحاسبية هي مجموعة من الموارد البشرية والمادية.	4.13	82.67	11.096	0.000
15	تساهم في تطوير وظائف الإدارة في مراحل التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات.	4.07	81.33	10.332	0.000
16	تمكن نظم المعلومات المحاسبية من تحقيق درجة عالية من التكامل والترابط مع نظم المعلومات الأخرى في المصرف.	4.02	80.33	11.645	0.000
17	تساهم نظم المعلومات المحاسبية في بناء قاعدة المعلومات الاستراتيجية للعديد من الوظائف كالتسويق والتخطيط الاستراتيجي.	4.08	81.67	11.655	0.000
18	تمكن نظم المعلومات المحاسبية من التعامل مع الأنشطة المصرفية المتطورة التي تظهر حديثا.	4.23	84.67	11.498	0.000
19	تمكن نظم المعلومات المحاسبية من استيعاب عدد أكبر من المتعاملين معه ومن الأنشطة التي يغطيها.	4.10	82.00	10.702	0.000
20	تساهم نظم المعلومات المحاسبية في تحسين الاجراءات (سلسلة التزويد) في المصرف، من خلال سهولة وصول العملاء الى مبتغاهم بأسرع وقت وأقل التكاليف الممكنة.	3.95	79.00	9.575	0.000
21	تتأثر نظم المعلومات المحاسبية بحالة المنافسة الشديدة في القطاع المصرفي مما يتطلب وضع استراتيجيات بديلة لضمان بقائها في وضع تنافسي سليم.	4.10	82.00	9.506	0.000
22	تمكن نظم المعلومات المحاسبية من توفير الخدمات بمختلف اللغات.	3.70	74.00	5.350	0.000
23	تتميز المعلومات التي يتم الحصول عليها بأنها ذات قيمة مضافة تساعد في ترشيد اتخاذ القرارات.	4.17	83.33	10.930	0.000
24	تمكن نظم المعلومات المحاسبية من توفير معلومات ذات	4.17	83.33	10.930	0.000

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
	قيمة تنبؤيه عالية لعملية اتخاذ القرارات.				
25	تمكن نظم المعلومات المحاسبية من تحقيق التوازن بين السيولة والربحية لضمان استمرارية المصرف في مزاولة نشاطه وتحقيق أهدافه.	4.15	83.00	12.566	0.000
26	تساهم في زيادة كفاءة نظام الرقابة الداخلية من خلال منع حدوث مشاكل عدة، كالغش والأخطاء، وفشل الأنظمة والبرمجيات.	4.08	81.67	10.657	0.000
27	تساهم في زيادة كفاءة نظام الرقابة الداخلية من خلال وضع ضوابط واجراءات تمنع الوصول غير المصرح به بهدف السرقة.	4.12	82.33	8.864	0.000
28	تساهم في زيادة كفاءة نظام الرقابة الداخلية من خلال وضع ضوابط رقابية تعمل على حماية كافية للمكونات المادية والبرمجية لنظم المعلومات المحاسبية.	4.00	80.00	7.951	0.000
29	تساهم في زيادة كفاءة نظام الرقابة الداخلية من خلال وضع ضوابط رقابية تعمل على ضمان ودقة وسلامة التشغيل الإلكتروني للبيانات.	4.00	80.00	7.556	0.000
	جميع الفقرات	4.12	82.37	20.248	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "59" تساوي 2.0

تحليل محاور الدراسة : مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية.

تم استخدام اختبار t للعينة الواحدة والنتائج مبينة في جدول رقم (5.4) والذي يبين آراء أفراد عينة الدراسة في جميع محاور الدراسة وتبين النتائج أن المتوسط الحسابي لجميع المحاور تساوي 4.13 والوزن النسبي يساوي 82.67% وهي أكبر من الوزن النسبي المحايد " 60% " وقيمة t المحسوبة تساوي23.707 وهي أكبر من قيمة t الجدولية والتي تساوي 2.0 والقيمة الاحتمالية

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

تساوي 0.000 وهي أقل من 0.05 مما يدل على فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية.

يعزو الباحث هذه النتيجة كنتيجة للتطور التكنولوجي السريع والذي تولد عنه الخدمات المصرفية الإلكترونية، التي بدورها انعكست على زيادة فاعلية ومن ثم كفاءة نظم المعلومات المحاسبية لدى المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة.

جدول (5.4)

تحليل محاور الدراسة (مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية)

المحور	عنوان المحور	المتوسط الحسابي	الوزن النسبي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
1	فاعلية نظم المعلومات المحاسبية	4.15	82.97	24.870	0.000
2	كفاءة نظم المعلومات المحاسبية	4.12	82.37	20.248	0.000
	جميع المحاور	4.13	82.67	23.707	0.000

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية "59" تساوي 2.0

الفرضية الثالثة : يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين متوسطات استجابات المبحوثين حول مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية تعزى الى البيانات الشخصية (المؤهل العلمي، التخصص، سنوات الخبرة، المسمى الوظيفي، مكان العمل).

ويتفرّع من هذه الفرضية عدة فرضيات فرعية كما يلي:

- يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين متوسطات استجابات المبحوثين حول مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية تعزى إلى المؤهل العلمي.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار t لاختبار الفروق في متوسط استجابة أفراد العينة حول مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية تعزى الى المؤهل العلمي والنتائج مبينة في جدول رقم (5.5) ويتبين أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور تساوي 0.260 وهي أكبر من 0.05 وقيمة t المحسوبة المطلقة تساوي 1.137- وهي أقل من قيمة t الجدولية والتي تساوي 2.0 مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في استجابة أفراد العينة حول مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية تعزى الى المؤهل العلمي.

ويعزو الباحث ذلك إلى قدرة أفراد العينة على الفهم الدقيق لمفردات الاستبانة كونهم مؤهلين بدرجة مناسبة للإجابة على الاستبانة.

جدول (5.5)

نتائج اختبار t للفروق في استجابة أفراد العينة حول مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية تعزى إلى المؤهل العلمي

البيان	المؤهل العلمي	العدد	الوسط الحسابي	قيمة t	القيمة الاحتمالية
فاعلية نظم المعلومات المحاسبية	بكالوريوس	52	4.130	-1.011	0.316
	ماجستير	8	4.267		
كفاءة نظم المعلومات المحاسبية	بكالوريوس	52	4.094	-1.121	0.267
	ماجستير	8	4.276		
جميع المحاور	بكالوريوس	52	4.112	-1.137	0.260
	ماجستير	8	4.272		

قيمة t الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 و درجة حرية " 58" تساوي 2.0

- يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين متوسطات استجابات المبحوثين حول مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية تعزى إلى التخصص .

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في متوسطات استجابة أفراد العينة حول مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المصرفية الإلكترونية تعزى الى التخصص، والنتائج مبينة في جدول رقم (5.6) والذي يبين أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور تساوي0.001 وهي أقل من 0.05 وقيمة F المحسوبة تساوي 6.612 وهي أكبر من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.77 مما يدل على وجود فروق في استجابة أفراد العينة حول مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية تعزى الى التخصص ويبين اختبار شفيه جدول رقم (5.7) ان الفروق بين فئتي " علوم مالية ومصرفية "، و" محاسبة " ولصالح الفئة " محاسبة " كما توجد فروق بين فئتي " علوم مالية ومصرفية "، و" إدارة أعمال " ولصالح الفئة " إدارة أعمال " و توجد فروق بين فئتي " الحاسوب"، و" إدارة أعمال " ولصالح الفئة " إدارة أعمال ".

ويعزو الباحث الفروق بين

1- فئتي " علوم مالية ومصرفية "، و " محاسبة " ولصالح الفئة " محاسبة "، وذلك كون المحاسبة أكثر تخصصاً بنظم المعلومات المحاسبية من العلوم المالية والمصرفية.

2- بين فئتي " علوم مالية ومصرفية "، و " إدارة أعمال " ولصالح الفئة " إدارة أعمال "، وذلك كون فئة إدارة الأعمال تهتم بدرجة أكبر بالنواحي الإدارية والمخرجات النهائية للنظم.

3- بين فئتي " الحاسوب "، و " إدارة أعمال " ولصالح الفئة " إدارة أعمال "، كون تخصص الحاسوب يهتم بالتصميم وتحليل النظم، في حين أن إدارة الأعمال تهتم بالنتائج والمخرجات لتلك النظم.

جدول (5.6)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) في متوسطات استجابة أفراد العينة حول مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية تعزى إلى التخصص

عنوان المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة " F"	القيمة الاحتمالية
فاعلية نظم المعلومات المحاسبية	بين المجموعات	1.914	3	0.638	6.345	0.001
	داخل المجموعات	5.632	56	0.101		
	المجموع	7.546	59			
كفاءة نظم المعلومات المحاسبية	بين المجموعات	2.469	3	0.823	5.533	0.002
	داخل المجموعات	8.331	56	0.149		
	المجموع	10.800	59			
جميع المحاور	بين المجموعات	2.116	3	0.705	6.612	0.001
	داخل المجموعات	5.974	56	0.107		
	المجموع	8.090	59			

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (3، 56) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.77

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول (5.7)

اختبار شفيه للفروق بين المتوسطات حسب متغير التخصص

المحور	الفرق بيت المتوسطات	محاسبة	إدارة أعمال	علوم مالية ومصرفية	حاسوب
فاعلية نظم المعلومات المحاسبية	محاسبة		0.003	0.453	0.522*
	إدارة أعمال	-0.003		0.451	0.520*
	علوم مالية ومصرفية	-0.453	-0.451		0.069
	حاسوب	-0.522*	-0.520*	-0.069	
كفاءة نظم المعلومات المحاسبية	محاسبة		-0.207	0.616	0.472
	إدارة أعمال	0.207		0.823*	0.679*
	علوم مالية ومصرفية	-0.616*	-0.823*		-0.144
	حاسوب	-0.472	-0.679	0.144	
جميع المحاور	محاسبة		-0.102	0.535*	0.497
	إدارة أعمال	0.102		0.637*	0.599*
	علوم مالية ومصرفية	-0.535*	-0.637*		-0.037
	حاسوب	-0.497	-0.599*	0.037	

- يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين متوسطات استجابات المبحوثين حول مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية تعزى إلى سنوات الخبرة.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في متوسطات استجابة أفراد العينة حول مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية تعزى إلى سنوات الخبرة ، والنتائج مبينة في جدول رقم (5.8) والذي يبين أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور تساوي 0.036 وهي أقل من 0.05 وقيمة F المحسوبة تساوي 3.052 وهي أكبر من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.77 مما يدل على وجود فروق في استجابة أفراد العينة حول مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية تعزى إلى سنوات الخبرة ويبين اختبار شفيه جدول رقم (5.9) أن الفروق بين فئتي " من 6-10 سنوات " و " 15 سنة فأكثر " ولصالح الفئة " 15 سنة فأكثر " .

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ويعزو الباحث الفروق بين فئتي " من 6-10 سنوات " و " 15 سنة فأكثر " ولصالح الفئة " 15 سنة فأكثر "، كون المبحوثين قد جمعوا بين الخبرات العلمية والعملية.

جدول (5.8)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) في متوسطات استجابة أفراد العينة حول مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية تعزى إلى سنوات الخبرة

عنوان المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة " F"	القيمة الاحتمالية
فاعلية نظم المعلومات المحاسبية	بين المجموعات	1.193	3	0.398	3.505	0.021
	داخل المجموعات	6.354	56	0.113		
	المجموع	7.546	59			
كفاءة نظم المعلومات المحاسبية	بين المجموعات	1.117	3	0.372	2.154	0.104
	داخل المجموعات	9.683	56	0.173		
	المجموع	10.800	59			
جميع المحاور	بين المجموعات	1.137	3	0.379	3.052	0.036
	داخل المجموعات	6.953	56	0.124		
	المجموع	8.090	59			

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (3، 56) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.77

جدول (5.9)

اختبار شفيه للفروق بين المتوسطات حسب متغير سنوات الخبرة

المحور	الفرق بين المتوسطات	5 سنوات فأقل	من 6- 10 سنوات	من 11- 15 سنة	15 سنة فأكثر
فاعلية نظم المعلومات المحاسبية	5 سنوات فأقل		0.240	-0.069	-0.134
	من 6-10 سنوات	-0.240		-0.309	-0.374*
	من 11-15 سنة	0.069	0.309		-0.065
	15 سنة فأكثر	0.134	0.374*	0.065	
كفاءة نظم المعلومات المحاسبية	5 سنوات فأقل		0.133	-0.166	-0.210
	من 6-10 سنوات	-0.133		-0.299	-0.343*
	من 11-15 سنة	0.166	0.299		-0.044
	15 سنة فأكثر	0.210	0.343*	0.044	
جميع المحاور	5 سنوات فأقل		0.187	-0.117	-0.172
	من 6-10 سنوات	-0.187		-0.304	-0.358*
	من 11-15 سنة	0.117	0.304		-0.054
	15 سنة فأكثر	0.172	0.358*	0.054	

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين متوسطات استجابات المبحوثين حول مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية تعزى إلى المسمى الوظيفي .

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في متوسطات استجابة أفراد العينة حول مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية تعزى إلى المسمى الوظيفي ، والنتائج مبينة في جدول رقم (5.10) والذي يبين أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور تساوي 0.479 وهي أكبر من 0.05 وقيمة F المحسوبة تساوي 0.837 وهي أقل من قيمة F الجدولية والتي تساوي 2.77 مما يدل على عدم وجود فروق في استجابة أفراد العينة حول مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية تعزى إلى المسمى الوظيفي .

ويعزو الباحث ذلك كنتيجة لقيام المصارف بالعمل على التطوير المهني والعلمي لموظفيها على اختلاف المسميات الوظيفية، وهذا ما يتضح من خلال كون عينة الدراسة لديها القدرة والكفاءة للإجابة على الاستبانة بغض النظر عن المسمى الوظيفي.

جدول (5.10)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) في متوسطات استجابة أفراد العينة حول مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية تعزى الى المسمى الوظيفي

عنوان المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة "F"	القيمة الاحتمالية
فاعلية نظم المعلومات المحاسبية	بين المجموعات	0.391	3	0.130	1.021	0.390
	داخل المجموعات	7.155	56	0.128		
	المجموع	7.546	59			
كفاءة نظم المعلومات المحاسبية	بين المجموعات	0.332	3	0.111	0.592	0.623
	داخل المجموعات	10.468	56	0.187		
	المجموع	10.800	59			
جميع المحاور	بين المجموعات	0.347	3	0.116	0.837	0.479
	داخل المجموعات	7.743	56	0.138		
	المجموع	8.090	59			

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (3، 56) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 2.77

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- يوجد فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ بين متوسطات استجابات المبحوثين حول مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية تعزى إلى مكان العمل.

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي لاختبار الفروق في متوسطات استجابة أفراد العينة حول مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية تعزى إلى مكان العمل ، والنتائج مبينة في جدول رقم (5.11) والذي يبين أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور تساوي 0.009 وهي أقل من 0.05 وقيمة F المحسوبة تساوي 5.102 وهي أكبر من قيمة F الجدولية والتي تساوي 3.15 مما يدل على وجود فروق في استجابة أفراد العينة حول مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية تعزى الى مكان العمل ويبين اختبار شفيه جدول رقم (5.12) أن الفروق بين فئتي " دائرة الحاسوب "، و " دائرة المحاسبة " ولصالح الفئة " دائرة المحاسبة " كما توجد فروق بين فئتي " دائرة الحاسوب "، و " دائرة التدقيق " ولصالح الفئة " دائرة التدقيق ".

ويعزو الباحث ذلك إلى:

1- كون دائرتي المحاسبة والتدقيق الأكثر اهتماما بمدى تطوير نظم المعلومات المحاسبية.

2- أما دائرة الحاسوب فقد تهتم بالنواحي البرمجية والفنية من تصميم وتحليل لتلك النظم.

وهذا ما يعزز من الاعتماد على نتائج الدراسة.

جدول (5.11)

نتائج تحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) في متوسطات استجابة أفراد العينة حول مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية تعزى إلى مكان العمل

عنوان المحور	مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة " F"	القيمة الاحتمالية
فاعلية نظم المعلومات المحاسبية	بين المجموعات	1.470	2	0.735	6.897	0.002
	داخل المجموعات	6.076	57	0.107		
	المجموع	7.546	59			
كفاءة نظم المعلومات المحاسبية	بين المجموعات	1.057	2	0.528	3.092	0.053
	داخل المجموعات	9.743	57	0.171		
	المجموع	10.800	59			
جميع المحاور	بين المجموعات	1.228	2	0.614	5.102	0.009
	داخل المجموعات	6.862	57	0.120		
	المجموع	8.090	59			

قيمة F الجدولية عند درجتي حرية (2، 57) ومستوى دلالة 0.05 تساوي 3.15

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جدول (5.12)

اختبار شفيه للفروق بين المتوسطات حسب متغير مكان العمل

المحور	الفرق بيت المتوسطات	دائرة المحاسبة	دائرة التدقيق	دائرة الحاسوب
فاعلية نظم المعلومات المحاسبية	دائرة المحاسبة		0.089	0.481*
	دائرة التدقيق	-0.089		0.391*
	دائرة الحاسوب	-0.481*	-0.391*	
كفاءة نظم المعلومات المحاسبية	دائرة المحاسبة		-0.009	0.387*
	دائرة التدقيق	0.009		0.396*
	دائرة الحاسوب	-0.387*	-0.396*	
جميع المحاور	دائرة المحاسبة		0.040	0.434*
	دائرة التدقيق	-0.040		0.393*
	دائرة الحاسوب	-0.434*	-0.393*	

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الفصل السادس

النتائج والتوصيات

5-1 النتائج

5-2 التوصيات

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

5-1 نتائج الدراسة

في ضوء الإطار النظري ومناقشة الفرضيات يمكن استخلاص النتائج التالية:

1- أن نظم المعلومات المحاسبية المطبقة في المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة تتسم بالفاعلية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية، ويتضح ذلك من خلال:

- مساهمة مخرجات نظم المعلومات المحاسبية بتوفير معلومات تتصف بالجودة، تلبي احتياجات متخذي القرارات داخل وخارج المصرف.
- المساهمة في تحسين الأداء وتخفيض تكاليف المدخلات وعمليات المعالجة للبيانات.
- العمل على تحسين اجراءات المراجعة والتدقيق.
- مساعدة نظم المعلومات المحاسبية في التكيف مع العوامل البيئية المؤثرة، واللوائح والقوانين التي تصدرها الجهات المختصة.
- المساعدة في توفير الحماية اللازمة للمكونات المادية لنظم المعلومات المحاسبية من خلال إجراءات أمنية لمنع اختراق هذه النظم.
- المساعدة على ارتباط نظم المعلومات المحاسبية بالهيكل التنظيمي للمصرف، من خلال استخدام المعلومات الناتجة عن تلك النظم في خدمة مختلف الإدارات.
- المساعدة في دعم النظم الفرعية الخاصة بالموازنات التخطيطية، وإعداد خطط لتحسين العمل.

2- أن نظم المعلومات المحاسبية المطبقة في المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة تتسم بالكفاءة في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية، ويتضح ذلك من خلال:

- قدرة نظم المعلومات المحاسبية على معالجة وإنجاز المعاملات المالية وقيدها محاسبياً، وبدرجة عالية من السرعة والدقة.
- اتسام نظم المعلومات المحاسبية بالقدرة على تخزين واسترجاع المعلومات بسرعة عالية وعند الحاجة من خلال أقل وقت وجهد مبذولين.
- تحسين الكفاءة التشغيلية وبأقل التكاليف الممكنة، بتغطية أكبر مساحة ممكنة من الوظائف داخل المصرف وتخفيض عدد العاملين.
- المساهمة في زيادة كفاءة نظام الرقابة الداخلية من خلال تطوير الضوابط الرقابية العامة.
- المساهمة باتسام مخرجات نظم المعلومات المحاسبية بدرجة عالية من الجودة.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

- المساهمة في تحقيق درجة عالية من الترابط والتكامل بين الإدارات من خلال بناء قاعدة معلومات استراتيجية.
- المساعدة في تمكن نظم المعلومات المحاسبية من التعامل مع الأنشطة المصرفية المتطورة.
- تحقيق ميزة تنافسية عالية، من خلال تلبية احتياجات العملاء وتحسين اجراءات الوصول بأسرع وقت وأقل التكاليف.

3-نتيجة لواقع الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من قبل المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة تبين أن:

- هناك زيادة في معدل النمو للخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من قِبَل تلك المصارف وبازدياد مستمر.
- بالرغم من تبني المصارف العاملة في قطاع غزة للخدمات المصرفية الإلكترونية إلا أن هناك خدمات غير مُقدمة، إضافة إلى أن هناك تفاوت في تقديم تلك الخدمات من مصرف لآخر.

4-العاملون في المصارف التجارية في قطاع غزة يتمتعون بقدرات علمية متخصصة، وذوي كفاءات عالية.

5- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ في استجابة أفراد العينة حول مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية تعزى إلى البيانات الشخصية (المؤهل العلمي والمسمى الوظيفي).

5-2 التوصيات

في ضوء النتائج السابقة والتي توصل إليها الباحث، يمكن تقديم التوصيات التالية:-

1- ضرورة العمل على تطوير عناصر نظم المعلومات المحاسبية، كون نظم المعلومات المحاسبية ركيزة مهمة من الركائز المكونة للهيكل التنظيمي للمصرف، حيث أنها ترتبط بوجود العمل المصرفي.

2- العمل على زيادة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات ومواكبة التطورات التكنولوجيا، من خلال تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية الحديثة والمُعتمدة من قبل المصارف العالمية لما لذلك من دور في زيادة فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

3-العمل على تطوير الضوابط الرقابية العامة لنظم المعلومات المحاسبية كنتيجة لتطور الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة.

4- العمل على توعية العملاء بأهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية بهدف زيادة الإقبال على تلك الخدمات.

5- قيام سلطة النقد الفلسطينية بالعمل على سرعة توفير البنية التحتية لتطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية الغير مطبقة، والعمل على إلزام المصارف بتطبيق تلك الخدمات، لمواكبة التطورات التكنولوجيا الحديثة.

6- العمل على عقد دورات تدريبية للعاملين ولجميع التخصصات وبمختلف الإدارات في مجال نظم المعلومات المحاسبية بهدف زيادة قدرتهم على تطوير تلك النظم.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

المراجع

- المراجع العربية
- المراجع الأجنبية
- المواقع الإلكترونية
- تعاميم

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

-المراجع العربية:

أل علي، رضا (2001)، **وظائف الإدارة المعاصرة**، مؤسسة الأوراق للنشر والتوزيع، عمان.

أمين، عزالدين كامل (2003)، **الصيرفة الإلكترونية**، بنك السودان، السودان.

إبراهيم، ايهاب ومصطفى، حسن (2009)، **محاسبة المنشأت المالية- البنوك وشركات التأمين**، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.

بشنق، زهير (2006)، **العمليات المصرفية الإلكترونية**، إتحاد المصارف العربية، بيروت، لبنان.

بوراس، أحمد (2007)، **العمليات المصرفية الإلكترونية**، مجلة العلوم الإنسانية- جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد (11)، الجزائر.

بيلاوي، حازم (2009)، **كيف سيغير عالم المعلومات الجديد حياتنا**، الشركة المصرية للنشر العربي والدولي، مجلة وجهات النظر، العدد الثاني، السنة الأولى.

توفيق، محمد شريف (2004)، **أثر استخدام التجارة الإلكترونية على تطوير أنظمة المعلومات المحاسبية: دراسة اختبارية على تشغيل القطاع المصرفي المصري لوسائل الدفع الإلكترونية**، كلية التجارة، جامعة الزقازيق.

الجرف، محمد سعدو (2004)، **النقود الإلكترونية وآثارها على المصارف المركزية**، مؤتمر القانون والحاسوب، 12-14/تموز/2004، جامعة اليرموك، إربد، المملكة الأردنية الهاشمية.

الجزراوي، إبراهيم وسعيد، لقمان (2009). **أدوات تكنولوجيا المعلومات ودورها في كفاءة وفاعلية المعلومات المحاسبية**، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد (75)، بغداد، العراق.

جعفر، عبدالإله نعمة (2007)، **النظم المحاسبية في البنوك وشركات التأمين**، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.

جل، أدمون طارق (2010)، **مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية العراقية الأهلية من وجهة نظر الإدارة**، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

جمعة، أحمد حلمي (2011)، **الريادية في المحاسبة والتدقيق**،: دار صفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.

جمعة، أحمد حلمي وآخرون (2007)، **نظم المعلومات المحاسبية مدخل تطبيقي معاصر**، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.

الجنبيهي، منير محمد والجنبيهي، ممدوح محمد (2005)، **البنوك الإلكترونية**، دار الفكر الجامعي للطباعة والنشر، الإسكندرية، مصر.

جودة، محفوظ (2000)، **التجارة الإلكترونية**، مجلة البنوك في الأردن، المجلد (19)، العدد(7)، عمان، الأردن.

الجوهر، كريمة علي (2011). **العلاقة بين الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية وقواعد الحوكمة لمجلس الإدارة**، مجلة الإدارة والاقتصاد العدد (90) الجامعة المستنصرية.

الحدرب، زهير وورديان، لؤي (2010)، **محاسبة البنوك**، دار البداية ناشرون وموزعون، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.

حسن، حسين عجلان (2005)، **استراتيجيات الإدارة المعرفية في منظمات الأعمال**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الحسني، فلاح والدوري، مؤيد (2000)، **إدارة البنوك– مدخل كمي واستراتيجي معاصر**، دار وائل، عمان، الأردن.

الحسين، حسين شحادة (2002)، **العمليات المصرفية**، ورقة بحث مقدمة في المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق جامعة بيروت العربية، بيروت ،لبنان.

حلمي، يحي مصطفى (2005)، **أساسيات نظم المعلومات**، مكتبة عين شمس، القاهرة، مصر.

حماد، طارق عبدالعال (2003)، **التجارة الإلكترونية (المفاهيم والتجارب والتحديات)**، الدار الجامعية، الإسكندرية.

حمدان، عبدالناصر والشحاذ، عبدالرزاق قاسم (2005). **تكنولوجيا المعلومات وأثرها على العملية المحاسبية**، مجلة الرابطة، المجلد (5)، العدد (1)، الأردن.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

حميدي، زينب عباس (2009)، **الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية وأثرها على تقييم اضرار الحرب**، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد (75).

حنان، رضوان حلوة (2009)، **مدخل النظرية المحاسبية: الإطار الفكري–التطبيقات العملية**، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن.

خداش، حسام الدين وصيام، وليد (2003)، **مدى تقبل مدققي الحسابات لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في التدقيق دراسة ميدانية على مكاتب التدقيق الكبرى في الأردن**، مجلة دراسات العلوم الإدارية، المجلد (30)، العدد (2).

الدهراوي، كمال الدين مصطفى وهلال، عبدالله عبدالعظيم (2013)، **المحاسبة كنظام معلومات**، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، مصر.

ذنون، نبيل ومرهون، مثال (2010)، **معوقات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في القطاع المصرفي العربي، مجلة بغداد للعلوم الاقتصادية**، العدد (25)، بغداد، العراق.

رابح، عرابة (2012)، **دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري**، المجلة الأكاديمية للدراسات الإجتماعية والإنسانية، العدد (8).

راضي، عبدالمنعم وعزت، فرج (2001)، **إقتصاديات النقود والبنوك**، البيان للطباعة والنشر ،الإسكندرية، مصر.

رايس، مراد (2005)، **أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التيسير، جامعة الجزائر، الجزائر.

الرمحي، نضال محمود والذيبة، زياد عبدالحليم (2011)، **نظم المعلومات المحاسبية**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى،عمان، الأردن.

الروايدة، رمزي طلال (2011)، **أثر جودة الخدمات المصرفية في تقوية العلاقة بين المصرف وزبائنه– دراسة مقارنة على عينة من زبائن المصارف الأردنية والمصارف الأجنبية في مدينة عمان**: رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.

السالمي، علاء وآخرون (2012)، **أساسيات نظم المعلومات الإدارية**، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الرابعة، عمان، الأردن.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

سفر، أحمد (2006)، **العمل المصرفي الإلكتروني في البلدان العربية**، المؤسسة الحديثة للكتاب، طرابلس، لبنان.

سلام، عبدالرزاق (2006)، **أثر التطورات المالية والنقدية في نهاية القرن العشرين على إقتصاديات الدول العربية**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الإقتصادية، جامعة الجزائر، الجزائر.

سلطة النقد الفسطينية 2013، **التقرير السنوي لعام 2012**، آب، رام الله، فلسطين.

شاهين، علي عبدالله (2009)، **نظم الدفع الإلكترونية ومخاطرها ووسائل الرقابة عليها: دراسة تطبيقية على بنك فلسطين**، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.

شاهين، علي عبدالله (2010)، **محاسبة العمليات المصرفية في المصارف التجارية والإسلامية**، مكتبة الطالب الجامعي، الطبعة الثالثة، غزة، فلسطين.

شاهين، علي عبدالله (2012)، **العوامل المؤثرة في كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في المصارف التجارية العاملة في فلسطين**، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.

الشرقاوي، محمود أحمد (2004)، **الرقابة المصرفية والضبط الداخلي في ظل العمل المصرفي**، مجلة اتحاد المصارف العربية، جمعية اتحاد المصارف العربية، العدد (280)، بيروت.

شريف، علي (1997)، **الإدارة المعاصرة**، الدار الجامعية، الطبعة الثانية، الإسكندرية، مصر.

شعبان، إياد عبدالله (2004)، **دور البنوك في التجارة الإلكترونية**، مجلة البنوك في الأردن، جمعية البنوك في الأردن، العدد (5)، المجلد (23).

الشمري، ناظم محمد والعبداللات، عبدالفتاح زهير (2008)، **الصيرفة الإلكترونية- الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع**، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الشوابكة، عدنان عواد (2011)، **دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

الشورة، جلال عايد (2008)، **وسائل الدفع الإلكتروني**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

صادق، مدحت (2001)، **أدوات وتقنيات مصرفية**، دار غريب للطباعة والنشر والتوزيع، القاهرة، مصر.

الصمادي، حازم نعيم (2003)، **المسئولية في العمليات المصرفية الإلكترونية**، دار وائل للنشر.

صيام، وليد زكريا (2012)، **مدى اسهام تطبيقات ذكاء الأعمال في تطوير نظم المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية الأردنية**، المؤتمر العلمي السنوي الحادي عشر ذكاء الأعمال واقتصاد المعرفة، 23-26 ابريل 2012، جامعة الزيتونة الأردنية، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، عمان، الأردن.

صيام، وليد زكريا والمهندي، محمد عبدالله (2007)، **مدى إسهام التجارة الإلكترونية ووسائل الإتصال الحديثة في تطوير نظم المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية الأردنية**، دراسات العلوم الإدارية، عمادة البحث العلمي، الجامعة الأردنية، المجلد (34)، العدد (1).

الطائي، محمد عبد (2009)، **المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية- إدارة تكنولوجيا المعلومات**، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، الأردن، عمان.

طه، طارق (2007)، **إدارة البنوك في بيئة العولمة والإنترنت**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر.

العبادي، هاشم وآخرون (2006)، **إدارة الموارد البشرية- مدخل استراتيجي متكامل**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

عبدالخالق، السيد أحمد (2002)، **الجديد من أعمال المصارف من الوجهتين القانونية والإقتصادية**، منشورات الحلبي القانونية، الجزء الثاني، الطبعة الأولى، بيروت، لبنان.

عبدالرحيم، نادية (2011)، **تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي- دراسة حالة الجزائر**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الجزائر3.

عبدالقادر، بريش ومحمد، زيدان (2010)، **دور البنوك الإلكترونية في تطوير التجارة الإلكترونية**، جامعة حسيب بوعلي، الشلف، الجزائر.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

عبدالله، خالد أمين وقطناننني، خالد (2007)، **البيئة المصرفية وأثرها على كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية– دراسة تحليلية على المصارف التجارية في الأردن**، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، المجلد (10)، العدد (1).

العزاوي، محمد زهير (2012)، **مدى توافر متطلبات تطبيق الصيرفة الإلكترونية في المصارف العراقية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة كربلاء، العراق.

العمروسي، محمد (1993)، **نظام المعلومات المحاسبي في البنوك التجارية**، الطبعة الثانية، القاهرة، مصر.

عودة، سيف الدين يوسف (2013)، **تجربة سلطة النقد الفسطينية في مجال تطوير البنية التحتية للقطاع المالي والمصرفي**، ورقة عمل مقدمة إلى أمانة مجلس محافظي صندوق النقد العربي، سلطة النقد الفلسطينية، دائرة الأبحاث والسياسات النقدية.

فاضل، عبدالكريم محمد (2007)، **مدى تأثير العوامل البيئية والتنظيمية والسلوكية والتكنولوجية على فاعلية نظم المعلومات المحاسبية لدى البنوك التجارية في الجمهورية اليمنية**، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، الأردن.

قاحوش، نادر الفرد (2001)، **العمل المصرفي عبر الإنترنت**، الدار العربية للعلوم، الطبعة الأولى، بيروت.

قاسم، عبد الرزاق والعلي، أحمد (2012)، **أثر تقانة المعلومات في تطوير نظم عمليات المصارف العامة في سورية**، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (28)، العدد (1).

قاسم، عبدالرزاق محمد (2003)، **نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة**، الدار العلمية الدولية للنشر والتوزيع ودار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

قاسم، عبدالرزاق محمد (2004)، **تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية**، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.

قاسم، عبدالرزاق محمد (2006)، **تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية**، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الطبعة الأولى، الإصدار الثاني، عمان، الأردن.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

قدومي، ثائر عدنان (2008)، **العوامل المؤثرة في إنتشار الصيرفة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية**، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، المجلد (11) ، العدد (2).

القشي، ظاهر والعبادي، هيثم (2009)، **أثر العولمة على نظم المعلومات المحاسبية لدى شركات الخدمات المالية في الأردن**، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، جامعة القاهرة، العدد72.

القطاونة، عادل محمد (2005)، **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية نظام المعلومات المحاسبي– دراسة على منشأت المصارف والتأمين المدرجة أسهمها في بورصة عمان ضمن السوق الأول**، رسالة دكتوراة، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان الأردن.

كحالة، جبرائيل جوزيف وحنان، رضوان حلوة (1997)، **المحاسبة الإدارية**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.

لطفي، أمين السيد (2006)، **نظرية المحاسبة– منظور التوافق الدولي**، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.

متري، موسى خليل (2002)، **القواعد القانونية الناظمة للصيرفة الإلكترونية**، المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق بجامعة بيروت العربية، بيروت، لبنان.

المخادمة، أحمد عبدالرحمن (2007)، **أثر نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في اتخاذ القرارات الاستثمارية– دراسة تطبيقية على الشركات الأردنية**، مجلة المنارة، المجلد (13).

مطيع، ياسر صادق وآخرون (2007)، **نظم المعلومات المحاسبية**، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.

المغربي، ثناء أحمد (2003)، **الوجهة القانونية لبطاقات الائتمان**، بحوث مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون، جامعة الإمارات العربية المتحدة، دبي، الإمارات.

مفتاح، صالح ومعارفي، فريدة (2007). **البنوك الإلكترونية**، المؤتمر العلمي الخامس، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة فيلادلفيا، من 4–5 يوليو 2007، الأردن.

ميده، ابراهيم (2009)، **العوامل المؤثرة في نظام المعلومات المحاسبي ودوره في اتخاذ القرارات الاستراتيجية– دراسة ميدانية، الشركات الصناعية الأردنية**، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد (25)، العدد (1).

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

النجار، فريد وآخرون (2006)، **وسائل الدفع الإلكترونية– التجارة والأعمال الإلكترونية المتكاملة**، الدار الجامعية، الإسكندرية.

النظاوي، محمد (1990)، **نظم المعلومات وأثرها على فاعلية القرارات في المصارف التجارية الأردنية**، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الأردنية، عمان، الأردن.

نور، عبدالناصر إبراهيم وإبراهيم، إيهاب نظمي (2011)، **المحاسبة المتوسطة**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.

هلالي، محمد جمال وشحادة، عبدالرزاق (2007)، **محاسبة المؤسسات المالية– البنوك التجارية وشركات التأمين**، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.

وادي، رشدي عبداللطيف (2008)، **أهمية ومزايا البنوك الإلكترونية في قطاع غزة ومعوقات إنتشارها**، مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية، المجلد (16)، العدد (12)، غزة، فلسطين.

ياسين، فؤاد توفيق ودرويش، أحمد عبدالله (2013). **المحاسبة المصرفية في البنوك التجارية والإسلامية**، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

يحي، زياد هاشم (1990) **فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في وحدات القطاع الاشتراكي– دراسة ميدانية في المنشأة العامة لصناعة الألبسة الجاهزة في الموصل**، رسالة ماجستير في المحاسبة، كلية الإدارة والاقتصاد– جامعة الموصل، الموصل، العراق.

يحي، زياد هاشم والحبيطي، قاسم محسن (2003)، **نظام المعلومات المحاسبية**، وحدة الحدباء للطباعة والنشر، كلية الحدباء، جامعة الموصل، العراق.

–المراجع الأجنبية:

AL–Refaee, Khalil Mahmoud (2012), **The Effect Of E–Commerce on the Development of the Accounting Information Systems in the Islamic Banks**, American Journal of Applied Sciences, No 9,2012.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

Daft, L Richard (2010), **Organization Theory and Desing**, South-Western,Collage Pub.Cincimanti, Ohio. U.S.A

kasper, H; Helsdingen, VP; Gabbott, M (2006), **Sevice Marketing Management a strategic perspective**, (2 Ed) use john Wiley and son's.

Khrewesh, Ahmed Hatem (2011), **E-banking Adoption Model in Palestine**. thesis for the degree of Master of Engineering Management, An-Najah National University.

Landsman, W.R. (2007), **Is fair value accounting information relevant and reliable? Evidence from capital market research- Accounting and Business Research**, Special Issue: International Accounting Policy Forum.

Lustsik, Olga (2003), **E-Banking In Estonia: Reasons and Benefits of The Rapid Growth**, University of Tartu, Faculty of Economics and Business Administration, Tartu, Estonia.

Mahhour, Ahmad; Zaatreh, Zakaria (2008), **A Framework for Evaluating the Effectiveness of Information Systems at Jordan Bank: An Empirical Study**, Journal of Internet Banking and Commerce, Vol. 13, No. 1:1-14.

Meihami, Bahram; Varmaghni, Zeinab; Meihami, Hussein (2013), **The Effect of Using Electronic Banking on Profitability of bank**, Interdisciplinary Journal of Contemporary Research In Business, Vol 4, No 12, April 2013.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

Okhiria, Solomon Akhidenor.(2007), **Internet Banking in Sweden : An Exploratory Study on Its Symbiotic Benefits**, Master's Thesis, Department of Business Administration University of Galve , Sweden.

Okiro, Kennedy; Ndungu, Jacky. (2013), **The impact of mobile and internet banking on performance of financial institutions in kenya**, European Scientific Journal, edition Vol 9, No.13, May 2013.

Qatawneh, Adel M. (2012), **The Effect of Electronic Commerce on the Accounting Information System of Jordanian Banks**, www.ccsenet.org/ibr, International Business Research, Vol 5, No 5, May 2012.

Rahahleh, Muhammad; Siam, Walid (2007)., **Evaluation of Computerized Accounting Information Systems Effectiveness in the Jordanian Commercial Banks**. AL-Manarah, Vol. 13, No. 2,2007.

Rommney, Marshal; Steinbart, Paul (2006), **Accounting information systems**, 10th ed Pearson education, , New jersy.

Sarokolaei, Mehdi; Bishak, Mohammadsadegh; Rahimipoor, Akbar; Sahabi, Ehsan (2012), **The Effect of Information Technology on Efficacy of the Information of Accounting System**, International Conference on Economics, Trade and Development, IPEDR, Vol 36.

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

-المواقع الإلكترونية:

البيان	الرابط
سلطة النقد الفلسطينية	http://www.pma.ps
بنك فلسطين م.ع.م	http://www.bankofpalestine.com
البنك العربي	http://www.arabbank.ps
بنك الأردن	http://www.bankofjordan.com
بنك القاهرة عمان	http://www.cab.ps
بنك القدس، الرابط	http://www.qudsbank.ps
بنك الإسكان للتجارة والتمويل	http://www.hbtf.com
بنك الاستثمار الفلسطيني	http://www.pibbank.com
البنك التجاري الفلسطيني	http://www.pcb.ps/ar
البنك العقاري المصري العربي	http://www.eal-bank.com

- تعاميم:

سلطة النقد الفلسطينية تعميم رقم (2012/4) وذلك بتاريخ 2012/5/21م

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الملاحق

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ملحق رقم (1)

أداة الدراسة

الجامعة الإسلامية– غزة

عمادة الدراسات العليا

كلية التجارة

قسم المحاسبة والتمويل

أخي الكريم، أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد

يقوم الباحث بإجراء دراسة حول " **تقييم مدى فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية– دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة** ".

وذلك استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة والتمويل من الجامعة الإسلامية بغزة.

يرجى من حضرتكم قراءة فقرات الاستبانة المرفقة واختيار الإجابة التي ترونها تعكس الواقع الفعلي، حيث أن تعاونكم واهتمامكم بالإجابة عن فقرات الاستبانة بدقة وموضوعية يعد عاملاً مهما في نجاح الدراسة .

علماً بأن هذه البيانات ستعامل بسرية مطلقة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين حسن تعاونكم

الباحث/

بكر خضر أبو شعبان

جوال 0599533107

المنارة للاستشارات

www.manaraa.com

أولاً: معلومات عامة

الرجاء وضع (√) في المربع المناسب:

1- المؤهل العلمي:-

☐ دبلوم متوسط ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير

☐ دكتوراه

2- التخصص:-

☐ محاسبة ☐ إدارة أعمال ☐ علوم مالية ومصرفية

☐ نظم معلومات ☐ حاسوب ☐ أخرى حدد ( )

3- سنوات الخبرة:-

☐ 5 سنوات فأقل ☐ من 6-10 سنوات ☐ من 11-15 سنة

☐ 15 سنة فأكثر

4- المسمى الوظيفي:-

☐ مدير ☐ نائب مدير ☐ رئيس قسم

☐ موظف ☐ أخرى حدد ( ).

5- مكان العمل:-

☐ دائرة المحاسبة ☐ دائرة التدقيق ☐ دائرة الحاسوب

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ثانياً: الرجاء وضع (√) في المربع المناسب

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
المحور الأول: تتسم نظم المعلومات المحاسبية المطبقة في المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة بالفاعلية في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية ، حيث أنه:						
1	ترتبط نظم المعلومات المحاسبية بالهيكل التنظيمي للمصرف، مما يتسنى تحقيق أهداف الإدارة من تخطيط ورقابة واتخاذ القرارات الملاءمة.					
2	تظهر المعلومات المحاسبية علاقة الأنشطة الإدارية ببعضها البعض، من خلال تقارير دورية ملائمة تعمل على تحقيق الأهداف.					
3	تمكن نظم المعلومات المحاسبية من تزويد الإدارة بالمعلومات اللازمة لنتائج تنفيذ الخطط الموضوعة، من خلال تقارير توفر بيانات تفصيلية لازمة لاتخاذ القرارات.					
4	تحقق نظم المعلومات المحاسبية مبدأ وقتية المعلومات أي بإمكان المصرف الحصول على المعلومات عند الحاجة لاتخاذ القرارات.					
5	تستخدم المعلومات الناتجة عن نظم المعلومات المحاسبية في خدمة إدارات أخرى داخل المصرف مثل إدارات التسويق، التكاليف، التدقيق.					
6	تحقق نظم المعلومات المحاسبية توازن بين تكلفة النظام، وبين درجة الدقة والتفصيل والفترات الزمنية اللازمة لإعداد التقارير المالية.					
7	تساهم نظم المعلومات المحاسبية في تخفيض عدد المستندات اللازمة لمدخلات العمليات المصرفية.					
8	يتم توفير البيانات التحليلية والتفصيلية بالقدر الذي يفي باحتياجات صانعي القرار.					
9	تتوافر إمكانية تدفق المعلومات لداخل وخارج المصرف.					
10	لا يتم تكرار معالجة البيانات مرة اخرى.					
11	تتوافر في نظم المعلومات المحاسبية إمكانية تصحيح الأخطاء بسهولة وسرعة.					
12	تقليل الاجراءات غير الفاعلة، وتبسيط إجراءات العمل.					
13	تساهم مخرجات نظم المعلومات المحاسبية في تحسين أداء المصرف.					
14	يتم توفير المعلومات الملاءمة لدعم النظم الفرعية الخاصة بالموازنات التخطيطية.					
15	تساهم نظم المعلومات المحاسبية في إعداد خطط تحسين العمل.					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
16	تمكن نظم المعلومات المحاسبية على التكيف مع الأهداف الاستراتيجية والعوامل البيئية المؤثرة.					
17	تمكن نظم المعلومات المحاسبية من تقديم معلومات قابلة للفهم والاستيعاب.					
18	توفر نظم المعلومات المحاسبية معلومات تعبر بصدق عن حقيقة العمليات المصرفية.					
19	تساهم نظم المعلومات المحاسبية في توفير المعلومات المحاسبية بدقة وفي الوقت المناسب.					
20	توفر نظم المعلومات المحاسبية معلومات تتسم بالموضوعية، وخالية من التحريف والتشويه.					
21	تمتاز مخرجات نظم المعلومات المحاسبية بالحيادية وعدم التحيز.					
22	تمكن مخرجات نظم المعلومات المحاسبية متخذي القرارات من الاعتماد عليها والثقة بها.					
23	تمكن نظم المعلومات المحاسبية على التكيف مع اللوائح والقوانين التي تصدرها الجهات المختصة.					
24	تمكن نظم المعلومات المحاسبية على توفير الحماية اللازمة لمكوناتها من خلال إجراءات أمنية لمنع اختراق هذه النظم.					
25	توفر نظام خاص لسرية المعلومات نظراً لتعدد المستخدمين.					
26	تمكن نظم المعلومات المحاسبية على النقل الآمن للبيانات الخاصة بعملية تحويل الأموال.					
27	تساعد نظم المعلومات المحاسبية على تخفيض تكاليف تبادل البيانات المالية مع الفروع الأخرى للمصرف.					
28	تساعد نظم المعلومات المحاسبية على تخفيض تكاليف تبادل البيانات المالية بين المصارف.					
29	تساهم نظم المعلومات المحاسبية في تيسير عملية التدقيق والمراجعة.					
المحور الثاني: تتسم نظم المعلومات المحاسبية المطبقة في المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة بالكفاءة في ظل تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية ، حيث أنه:						
1	تمكن نظم المعلومات المحاسبية على إنجاز المعاملات المالية بدرجة عالية من السرعة والدقة .					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
2	تمكن نظم المعلومات المحاسبية على أداء العمليات المحاسبية بدرجة عالية من الكفاءة					
3	تتوافر إمكانية تخزين واسترجاع المعلومات بسرعة عالية وعند الحاجة.					
4	تتميز المعلومات النهائية بدرجة أكبر من الدقة.					
5	يتم عرض المعلومات المستخرجة من نظم المعلومات المحاسبية بشكل جذاب وملائم.					
6	تساعد في تخفيض الوقت والجهد المبذول سواء على مستوى إجراءات التعامل مع المعلومات أو الاستفادة منها أو استرجاعها.					
7	تساعد في المعالجة السريعة للمعلومات والتي يمكن قياسها بعدد العمليات المختلفة خلال وحدة من الزمن.					
8	تمكن نظم المعلومات المحاسبية من تحسين الكفاءة التشغيلية بأقل التكاليف.					
9	تتسم نظم المعلومات المحاسبية بدرجة عالية من الأمان والسرعة في تسوية الحسابات الدائنة والمدينة بين مختلف الأطراف من خلال خدمات المقاصة الإلكترونية.					
10	تحقق نظم المعلومات المحاسبية أكبر قدر من الموثوقية من خلال تلافي الأخطاء بدرجة كبيرة في المعلومات التي يتم تخزينها ومعالجتها ونقلها.					
11	تمكن نظم المعلومات المحاسبية من إعطاء نتائج خالية من أي نسبة خطأ إلا ما قد يرتكبه المستخدم أثناء أدخال البيانات من أخطاء.					
12	تساهم المعلومات المستخرجة من نظم المعلومات المحاسبية على إنجاز الوظائف المطلوبة في المصرف بكفاءة عالية.					
13	تمكن نظم المعلومات المحاسبية من تغطية أكبر مساحة ممكنة من الوظائف الموجودة داخل المصرف.					
14	تساهم في تخفيض عدد العاملين في المصرف لكون نظم المعلومات المحاسبية هي مجموعة من الموارد البشرية والمادية.					
15	تساهم في تطوير وظائف الإدارة في مراحل التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات.					
16	تمكن نظم المعلومات المحاسبية من تحقيق درجة عالية من التكامل والترابط مع نظم المعلومات الأخرى في المصرف.					

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
17	تساهم نظم المعلومات المحاسبية في بناء قاعدة المعلومات الاستراتيجية للعديد من الوظائف كالتسويق والتخطيط الاستراتيجي.					
18	تمكن نظم المعلومات المحاسبية من التعامل مع الأنشطة المصرفية المتطورة التي تظهر حديثا.					
19	تمكن نظم المعلومات المحاسبية من استيعاب عدد أكبر من المتعاملين معه ومن الأنشطة التي يغطيها.					
20	تساهم نظم المعلومات المحاسبية في تحسين الاجراءات (سلسلة التزويد) في المصرف، من خلال سهولة وصول العملاء الى مبتغاهم بأسرع وقت وأقل التكاليف الممكنة.					
21	تتأثر نظم المعلومات المحاسبية بحالة المنافسة الشديدة في القطاع المصرفي مما يتطلب وضع استراتيجيات بديلة لضمان بقائها في وضع تنافسي سليم.					
22	تمكن نظم المعلومات المحاسبية من توفير الخدمات بمختلف اللغات.					
23	تتميز المعلومات التي يتم الحصول عليها بأنها ذات قيمة مضافة تساعد في ترشيد اتخاذ القرارات.					
24	تمكن نظم المعلومات المحاسبية من توفير معلومات ذات قيمة تنبؤيه عالية لعملية اتخاذ القرارات.					
25	تمكن نظم المعلومات المحاسبية من تحقيق التوازن بين السيولة والربحية لضمان استمرارية المصرف في مزاولة نشاطه وتحقيق أهدافه.					
26	تساهم في زيادة كفاءة نظام الرقابة الداخلية من خلال منع حدوث مشاكل عدة، كالغش والأخطاء، وفشل الأنظمة والبرمجيات.					
27	تساهم في زيادة كفاءة نظام الرقابة الداخلية من خلال وضع ضوابط واجراءات تمنع الوصول غير المصرح به بهدف السرقة.					
28	تساهم في زيادة كفاءة نظام الرقابة الداخلية من خلال وضع ضوابط رقابية تعمل على حماية كافية للمكونات المادية والبرمجية لنظم المعلومات المحاسبية.					
29	تساهم في زيادة كفاءة نظام الرقابة الداخلية من خلال وضع ضوابط رقابية تعمل على ضمان ودقة وسلامة التشغيل الإلكتروني للبيانات.					

شاكرين حسن تعاونكم

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com

ملحق رقم (2)

قائمة بأسماء المحكمين

م	الاسم	التخصص الأكاديمي	مكان العمل
1	أ.د حمدي زعرب	محاسبة	نائب عميد كلية التجارة–الجامعة الإسلامية بغزة
2	د نافذ بركات	إحصاء	الجامعة الإسلامية بغزة
3	د صبري مشتهى	محاسبة	جامعة القدس المفتوحة– غزة
4	د على النعامي	محاسبة	جامعة الأزهر بغزة
5	د مفيد الشيخ علي	محاسبة	رئيس قسم المحاسبة بكلية التجارة–جامعة الأزهر بغزة
6	د عبدالله الهبيل	إحصاء	رئيس قسم الإحصاء بكلية التجارة–جامعة الأزهر بغزة
7	د بيان أبو شعبان	محاسبة	جامعة الأزهر بغزة
8	أ. بسام أبو شعبان	حاسوب	مدير دائرة تكنولوجيا المعلومات– بنك فلسطين م.ع.م

ملحق رقم (3)

قائمة بأسماء المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة

الرقم	اسم المصرف
1	بنك فلسطين م.ع.م
2	بنك القاهرة عمان
3	بنك الأردن
4	بنك الاستثمار الفلسطيني
5	بنك الإسكان للتجارة والتمويل
6	البنك التجاري الفلسطيني
7	بنك القدس
8	البنك العربي
9	البنك العقاري المصري العربي

المصدر: الموقع الإلكتروني لسلطة النقد الفلسطينية، بتاريخ 2014/4/3

المنارة للاستشارات
www.manaraa.com