



جامعة الأزهر - غزة
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي
كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية
قسم إدارة الأعمال

علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية - قطاع غزة

Relationship of Information Technology Used with the
Effectivity of Internal Control System in National
Banks - Gaza Strip

إعداد الباحث

عصام صبحي قشطة

إشراف

الدكتور

محمد جودت فارس

أستاذ إدارة الأعمال المساعد

الدكتور

رامز عزمي بدير

أستاذ إدارة الأعمال المساعد

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال

2012 - 2013م

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



﴿وَلَوْ لَا فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ وَرَحْمَتُهُ لَهَيَّتْ طَائِفَةٌ مِّنْهُمْ أَنْ يُضِلُّوكَ وَمَا يُضِلُّونَ إِلَّا

أَنْفُسَهُمْ وَمَا يَضُرُّونَكَ مِنْ شَيْءٍ وَأَنْزَلَ اللَّهُ عَلَيْكَ الْكِتَابَ وَالْحِكْمَةَ وَعَلَّمَكَ مَا لَمْ

تَكُنْ تَعْلَمُ وَكَانَ فَضْلُ اللَّهِ عَلَيْكَ عَظِيمًا﴾

صدق الله العظيم

(قرآن كريم، سورة النساء، آية: 113)



إلى روح من لو عشت طويلاً فلن أوفيهما حقهما،،،

والدي الطيب ووالدتي الحنونة رحمهما الله،،،

إلى من هي أعز علي من نفسي، ولم تدخر جهداً في توفير كل سبل الراحة والمساندة،،،

زوجتي الغالية حفظها الله،،،

إلى فلذات كبدي أولادي الأعزاء * سامر * سجا * محمد * ليال * همسة *

إلى أخي الغالي "أبوزهراء" العائد لأرض الوطن بعد غياب ست وأربعين عاماً وابنتيه

"زهراء ومنى"

إلى أخواتي جميعاً وأخص بالذكر منهن "فاطمة" الأخت والأم حفظهن الله جميعاً،،،

إلى كل المقربين والغالين على قلبي وأصدقائي الأعزاء والأوفياء،،،،

إلى الأكرم منا جميعاً... شهدائنا الأبرار،،،

إلى الأسود الثائرة خلف القضبان ... أسرانا البواسل،،،

إلى القابضين على الجمر... جرحانا الميامين،،،

إليهم جميعاً... أهدي هذا البحث والحصاد العلمي المتواضع،،،

شكراً وتقديراً ٢٠١٦ - ٢٠١٧

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على سيدنا محمد (صلي الله عليه وسلم) وعلى آله وصحبه أجمعين، وإنطلاقاً من حديث المصطفى صلى الله عليه وسلم "لم يشكر الله من لم يشكر الناس"، فإنه لزاماً على بدايةً أن أشكر الله عز وجل الذي أعانني على إتمام هذه الدراسة، ثم شكري الجزيل لأساتذتي الأفاضل الدكتور/ رامز عزمي بدير، الدكتور/ محمد جودت فارس على تفضلهما بالإشراف على هذه الدراسة وعلى مجهودهما الجبار وتوجيهاتهما العلمية القيمة التي لم يبخلوا بها من أجل تتويج هذه الدراسة، كما أتقدم بالشكر والتقدير لجامعة الأزهر، الدراسات العليا، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية - قسم إدارة الأعمال وأخص بالذكر الدكتورة / نهية التلباني والدكتور/ وفيق الأغا والدكتور/ وائل ثابت والدكتور/ علي النعامي والدكتور/ جبر الداعور والدكتور/ مؤمن الحنجوري والدكتور/ شادي التلباني وكل من الأستاذ/ عوض مطر والأستاذ/ عماد ثابت على مساندتهم لي خلال فترة الدراسة.

وكذلك أتقدم بجزيل الشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة كل من أ. د./سامي أبو ناصر، أ. د./يوسف عاشور على تفضلهم بمناقشة رسالتي وما بذلوه من جهد وعناء في قراءتها وإضفاء مقترحاتهم العلمية والقيمة لها، ولا أنسى أن أتقدم بجزيل الشكر والتقدير للسادة المحكمين الذين قاموا مشكورين بتحكيم إستبانة هذا البحث، وكذلك كافة الموظفين في البنوك الوطنية العاملة في قطاع غزة على ما قدموه من معلومات قيمة، والشكر موصول للأستاذ/ فرج الأغا على المراجعة اللغوية والتنقيح للرسالة.

وفي الختام أسأل الله العلي العظيم أن يتقبل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم وأن يوفقنا جميعاً لما يحب ويرضى، فما كان من توفيق فمن الله، وما كان خطأً أو زللاً أو نسياناً فمن نفسي ومن الشيطان.

"وَمَا تَوْفِيقِي إِلَّا بِاللَّهِ عَلَيْهِ تَوَكَّلْتُ وَإِلَيْهِ أُنِيبُ". (هود، آية: 88)

والله من وراء القصد،،،

الباحث

عصام صبحي قشطة

قائمة المحتويات

الصفحة	الموضوع
ب	الاستهلال
ج	الإهداء
د	الشكر والتقدير
هـ	قائمة المحتويات
ح	قائمة الجداول
ط	قائمة الأشكال
ظ	قائمة الملاحق
ي	الملخص باللغة العربية
ك	الملخص باللغة الانجليزية
1	الفصل الأول: الإطار العام للدراسة
2	المقدمة
3	أولاً: مشكلة الدراسة
4	ثانياً: متغيرات الدراسة
5	ثالثاً: فرضيات الدراسة
5	رابعاً: أهداف الدراسة
6	خامساً: أهمية الدراسة
7	سادساً: مصطلحات الدراسة
8	الفصل الثاني: الإطار النظري
9	المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات
9	المقدمة
9	أولاً: تعريف تكنولوجيا المعلومات
10	ثانياً: تحليل مفهوم تكنولوجيا المعلومات
12	ثالثاً: الدوافع وراء انتشار تكنولوجيا المعلومات
13	رابعاً: البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات
13	خامساً: متطلبات تكنولوجيا المعلومات
14	سادساً: تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الصفحة	الموضوع
16	سابعاً: معوقات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المصارف
16	1: مشاكل تطوير الخدمات المصرفية
16	2: الآثار السلبية لتكنولوجيا المعلومات على العاملين
17	ثامناً: مزايا وفوائد تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المصارف
17	1: الأعمال الإلكترونية في المصارف
18	2: فوائد تكنولوجيا المعلومات للمدراء والإدارات
19	3: فوائد استخدام الحاسوب كوسيلة لتقييم نظام الرقابة الداخلية
19	4: الآلية Automation
20	تاسعاً: برمجيات الحاسوب
20	عاشراً: الأجهزة المادية للحاسوب
21	أحد عشر: شبكات الاتصالات المستخدمة في المصارف
21	ثاني عشر: الخدمات المصرفية عبر الانترنت
24	المبحث الثاني: الرقابة الداخلية
24	المقدمة
24	أولاً: تعريف الرقابة الداخلية
25	ثانياً: الركائز الأساسية (مكونات) نظام الرقابة الداخلية
26	ثالثاً: الرقابة الداخلية في المصارف
26	رابعاً: أهمية الرقابة الداخلية في المصارف
27	خامساً: خصائص (مواصفات) نظام الرقابة الفعال
27	سادساً: معوقات عمل وحدات نظام الرقابة الداخلية في المصارف
28	سابعاً: القيود الملازمة لنظام الرقابة الداخلية
28	ثامناً: محددات (القصور) في الرقابة الداخلية
29	تاسعاً: العوامل التي تساعد في رفع فاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف
30	عاشراً: مصادر المعلومات حول الرقابة الداخلية
30	أحد عشر: تحديد مخاطر الرقابة الداخلية
30	ثاني عشر: تقييم نظام الرقابة الداخلية
31	ثالث عشر: توثيق فهم الرقابة الداخلية

الصفحة	الموضوع
32	المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والرقابة الداخلية
32	المقدمة
32	أولاً: إدارة الحاسوب
33	ثانياً: الرقابة في نظام الحاسوب
35	ثالثاً: التدقيق في ظل الحاسوب
37	المبحث الرابع: الجهاز المصرفي الفلسطيني
37	المقدمة
37	أولاً: مكونات الجهاز المصرفي الفلسطيني
38	ثانياً: تطورات الاقتصاد المحلي خلال العام 2011
38	ثالثاً: تطورات سلطة النقد الفلسطينية خلال العام 2011
39	رابعاً: التطورات والمستجدات في الأنظمة المصرفية
42	الفصل الثالث: الدراسات السابقة
43	المقدمة
43	أولاً: الدراسات الفلسطينية
51	ثانياً: الدراسات العربية
56	ثالثاً: الدراسات الأجنبية
64	الفصل الرابع: الإجراءات المنهجية
65	المقدمة
65	أولاً: منهج الدراسة
65	ثانياً: مجتمع الدراسة
66	ثالثاً: عينة الدراسة
67	رابعاً: أداة الدراسة
67	خامساً: محتويات أداة الدراسة (الاستبانة)
68	سادساً: تصحيح أداة الدراسة (الاستبانة)
69	سابعاً: اختبار التوزيع الطبيعي
69	ثامناً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
70	تاسعاً: صدق أداة الدراسة (الاستبانة)
73	عاشراً: ثبات أداة الدراسة Reliability

الصفحة	الموضوع
76	الفصل الخامس: تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة
77	المقدمة
77	أولاً: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية
82	ثانياً: نتائج تحليل محاور الدراسة
95	ثالثاً: اختبار ومناقشة فرضيات الدراسة
106	الفصل السادس: النتائج والتوصيات
107	النتائج
109	التوصيات
111	قائمة المراجع
120	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	الجدول	رقم الجدول
66	توزيع عينة الدراسة وفق أساس طبقي على المصارف الوطنية	1
68	تصحيح أداة الدراسة وفق مقياس ليكرت الخماسي	2
68	سلم المقياس المستخدم في الدراسة	3
71	معامل الارتباط لكل فقرة مع الدرجة الكلية لكل محور من الثلاث محاور الأولى	4
72	معامل الارتباط لكل فقرة مع الدرجة الكلية للمحور الرابع والخامس	5
74	معاملات ثبات أداة الدراسة بطريقة التجزئة النصفية	6
75	معاملات ثبات أداة الدراسة بطريقة ألفا كرونباخ	7
77	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب نوع الجنس	8
78	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي	9
79	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة	10
80	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر	11
81	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	12
81	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب التخصص العلمي	13
82	نتائج تحليل فقرات محور "فاعلية نظام الرقابة الداخلية"	14
85	نتائج تحليل فقرات محور "البرمجيات"	15

الصفحة	الجدول	رقم الجدول
87	نتائج تحليل فقرات محور "الأجهزة المادية"	16
89	نتائج تحليل فقرات محور "الاتصالات"	17
92	نتائج تحليل فقرات محور "الخدمات المصرفية عبر الانترنت"	18
95	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى	19
96	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى	20
97	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية	21
98	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	22
99	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة	23
100	نتائج اختبار الفروق في آراء عينة الدراسة حسب متغير الجنس	24
101	نتائج اختبار الفروق في آراء عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	25
101	نتائج اختبار الفروق في آراء عينة الدراسة حسب متغير التخصص العلمي	26
102	نتائج اختبار الفروق في آراء عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة	27
103	نتائج اختبار الفروق في آراء عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي	28
104	نتائج اختبار الفروق في آراء عينة الدراسة حسب متغير المصرف	29

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
4	متغيرات الدراسة	1
11	مكونات تكنولوجيا المعلومات	2

قائمة الملاحق

الصفحة	الملحق	رقم الملحق
121	الاستبانة للتحكيم	1
122	قائمة المحكمين	2
123	الاستبانة النهائية	3
130	كتب تسهيل المهمة	4
136	جدول يوضح نتائج المقارنات البعدية بين المسميات الوظيفية المختلفة	5
137	جدول يوضح نتائج المقارنات البعدية بين المصارف المختلفة	6

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الباحث أسلوب الاستبانة لجمع البيانات، وقام الباحث باستخدام طريقة العينة الطبقية العشوائية وقد شملت الدراسة (6) مصارف وطنية، وتم توزيع (240) استبانة على عينة من العاملين في المصارف الوطنية بمسميات وظيفية مختلفة، وقد تم استرداد (206) استبانة بنسبة استرداد (86%).

وقد أظهرت الدراسة نتائج أهمها: وجود علاقة طردية بين تكنولوجيا المعلومات وفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية العاملة بقطاع غزة، وكذلك أوضحت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية في آراء أفراد العينة حول علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية العاملة بقطاع غزة تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، سنوات الخبرة)، باستثناء متغير (المسمى الوظيفي) الذي أظهر فروقات ذات دلالة احصائية بين المشغلين وكل من مدراء الفروع والمراقبين.

كما خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها: التواصل مع التطورات العلمية الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات من خلال الإشتراك في المؤتمرات والندوات والدورات المتخصصة ومتابعة ما يستجد في مجال تكنولوجيا المعلومات، وتقييم الإجراءات الرقابية بشكل دوري من أجل تحديد جوانب الضعف ووضع الإجراءات المناسبة لمعالجتها، والإهتمام من قبل الإدارة العليا في المصارف الوطنية بالإستغلال الأمثل لكافة وسائل وأساليب تكنولوجيا المعلومات المرتبطة بفاعلية الرقابة الداخلية والذي ينعكس بدوره على الاستمرارية وتعزيز موقعها التنافسي في السوق، ضرورة التواصل مع المؤسسات المصرفية في العالم الخارجي للتزود بالخبرات والمعرفة اللازمة لتطوير العمل المصرفي الفلسطيني.

Abstract

This study aimed to identify the relationship of information technology used with the effectivity of internal control system in the national banks in Gaza Strip. The study used the descriptive analytical approach and a questionnaire for collecting data. The researcher used the method of stratified random sample. The study include (6) national banks, (240) questionnaires were distributed to a sample of national banks workers with different functional titels, (206) questinaires were answered which equals 86% of the total distributed questionnaires.

The study shows the following main results: there is a positive relationship between information technology and the effectivity of internal control system in the working national banks in Gaza Strip. The results also shows that there is no significant statistical differences in the opinions of the sample workers about the relationship of the information technology used with effectivity of internal control system in the national banks in Gaza Strip according to personal variables (sex, qualification, specialization, years of experience) except (functional title) variable which shows significant statistical differences between workers and all branches managers and auditors.

The study concluded the following important recommendations: following the recent scientific developments in IT field through participation on conferences, seminars and special cources. Evaluating control procedures periodically to determine the weaknesses and providing the suitable procedures to tackle them. The interest of the high management of national banks in the best investement of all devices and information technology methods connected with effecivity of internal control system which reflects on continuity and supporting its competitive place in the banking institutions for providing experiences and the necessary knowledge in developing palestinian banking.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

مقدمة:

أصبح نجاح النظام الاقتصادي في الوقت الحاضر مرهوناً بمدى فعالية ونجاعة الجهاز المصرفي للدولة، ومدى قدرته على تمويل التنمية الاقتصادية الشاملة، وقدرته على تجميع فوائض دخول مختلف القطاعات والتنويع الآلي للخدمات المصرفية المتعددة التي أصبحت البنوك الحديثة تتنافس لتوفيرها لعملائها، مما جعل القطاع المصرفي من أهم القطاعات الاقتصادية، فتطوره يتبع تطور الشكل والنظام الاقتصادي المنتهج (فضيلة، 2007).

ومن ناحية أخرى يشكل الجهاز المصرفي مركزاً أساسياً من مرتكزات النظام الاقتصادي للدولة، وقد أسهم الإبداع التكنولوجي المتواصل والمنافسة المحترمة بين مكونات القطاع المصرفي في إحداث تطورات متسارعة في الصناعات المصرفية وبرزت أشكال جديدة من المنتجات والخدمات المصرفية في مختلف مجالات العمل المصرفي كعمليات الصيرفة الإلكترونية وبطاقات الائتمان المصرفية وخدمات الصراف الآلي وتقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنت... وغيرها (القطناني، 2004: ص11).

إننا اليوم نعيش في عالم يتحدث عن عصر المعلومات وعن الجيل الثالث من تكنولوجيا المعلومات، فإن الإتجاه يسير نحو تطوير علاقة المنشأة بالسوق من أجل الحصول على فرص جديدة تعتمد على الاستخدام الأمثل للمعلومات المتاحة عن الموردين والعملاء والمنافسين وكل ذوي علاقة بالمنشأة، الأمر الذي يضيفي صفة الإستراتيجية على نظم المعلومات كأداة قادرة على خلق وتعظيم القدرة التنافسية وتحقيق الأهداف (البحيصي، 2006: ص4).

وإن من أهم العوامل التي تؤثر على تطور المصارف البيئة التقنية الداعمة والتي تتضمن الأجهزة ومكوناتها المادية والعناصر القادرة على جمع وتخزين البيانات ومعالجتها وتوصيل المعلومات اللازمة إلى مستخدميها حيث أن القطاع المصرفي هو الأكثر استفادة من التطورات المتسارعة وذلك نتيجة لارتفاع حدة المنافسة بين مفردات ومكونات الجهاز المصرفي والتي تستدعي مسابرة هذا التطور والتوسع في استخدام أدوات العصر الحديثة (صيام، 2002).

وانعكست آثار هذا التطور على حياة المنظمات بأنواعها حيث فرض التطور على المنظمات الناشئة أن تسخر متطلبات وآليات متعددة لتصريف أعمالها وفي مقدمتها العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات (عاني وجواد، 2008).

أولاً: مشكلة الدراسة

البيئة التقنية يمكن قياسها من خلال معرفة مدى توفرها وارتكاز نظام المعلومات الخاص بالمصرف واللازم لتحقيق الرقابة على مكوناته المادية والبرمجية ومخرجاته المعلوماتية، وفي تحقيق الترابط والتناسق والتكامل اللازم بين أقسام البنك المختلفة التي تدعم أنشطة المصرف وتوفر نظام فعال من المعلومات، بالإضافة إلى مساهمة الوسائل التقنية الحديثة التي توفرها تكنولوجيا المعلومات في تطوير وظائف الإدارة من تخطيط ورقابة واتخاذ القرارات والتي بدورها تنعكس على نمو المصارف ومواكبة التطورات الحديثة من أجل البقاء والاستمرارية (شاهين، 2012: ص11).

وعلى الصعيد المحلي، فقد واصل الاقتصاد الفلسطيني تحقيق معدلات نمو مرتفعة مدعوماً بالتعافي الاقتصادي القوي في قطاع غزة، عقب تخفيف بعض القيود الإسرائيلية على استيراد السلع الاستهلاكية وعلى مدخلات الإنتاج الخاصة بالمشاريع الاستثمارية الخاضعة للإشراف الدولي، فضلاً عن تزايد الاستيراد من مصر، في حين شهد النشاط الاقتصادي في الضفة الغربية تباطؤاً واضحاً على خلفية استمرار الحكومة في سياسة التقشف المالي، وتراجع المعونة الخارجية، وتباطؤ النشاط الاقتصادي العالمي، وبقاء القيود على حرية الحركة والمرور على حالها (سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي، 2011: ص1).

وبالرغم من ذلك، لا تزال هناك الكثير من الشكوك حول قدرة الاقتصاد الفلسطيني على تحقيق معدلات نمو مستدامة، فمن ناحية لا يزال هذا الاقتصاد رهين الأحداث والتغيرات الدولية، خاصة الإسرائيلية منها، وتبعيته شبه الكاملة للاقتصاد الإسرائيلي، ومن ناحية أخرى، لا تزال هناك الكثير من المعوقات التي تحد من فعالية المحاولات الرامية لتحسين أداء القطاع الخاص وتفعيل دوره، باعتباره المحرك الأساسي لعملية التنمية المستدامة (سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي، 2011: ص1).

وبالنسبة للأرباح والخسائر في القطاع المصرفي الفلسطيني فإن المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية تحقق باستمرار أرباحاً صافية عبر السنوات وإن اختلفت نسب النمو في تلك الأرباح من عام لآخر، ولا يعتبر العام 2011 استثناءً عن ذلك، حيث حققت المصارف العاملة في فلسطين أرباحاً صافية بلغت حوالي 128.9 مليون دولار، متراجعة بنحو 7.9% وبقيمة 11.1 مليون دولار عن مستواها المتحقق خلال العام 2010، وهو ما يمكن تفسيره بالنظر إلى صافي الدخل من غير الفوائد، وخصوصاً على محفظة أوراق الدين والاستثمار بالأسهم التي شهدت انخفاضاً في نهاية العام 2011 وصل إلى 27.5% (سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي، 2011: ص94).

وقد توقفت بعض المصارف الفلسطينية عن العمل في قطاع غزة وقامت مصارف أخرى بتسريح مجموعات كبيرة من العاملين لديها، حيث قام البنك العربي بإغلاق فرع الرئيسي بمدينة غزة في النصف الأول من عام 2009م، كما تم تصفية بنك القاهرة عمان فرع المعاملات الفلسطينية في

فلسطين وبيع كافة أصوله للبنك الإسلامي الفلسطيني، وأخيراً قام البنك الإسلامي بتسريح العشرات من الموظفين لديه بفروعه بقطاع غزة، وذلك لوجود بعض الإرباك في العمل المصرفي الذي ظهر أثناء الحصار المفروض على قطاع غزة، والاعتقاد بضعف أنظمة الرقابة الداخلية في المصارف الفلسطينية (الخالدي، 2011: ص3).

وعلى ضوء ما سبق تبلورت مشكلة الدراسة التي قادت إلى الإطلاع على العديد من الدراسات المتعلقة بمشكلة الدراسة واستجابة لتوصيات الدراسات السابقة كان من الضروري إجراء الدراسة الحالية.

وبناء عليه فإن مشكلة الدراسة تمثلت في السؤال الرئيس التالي:

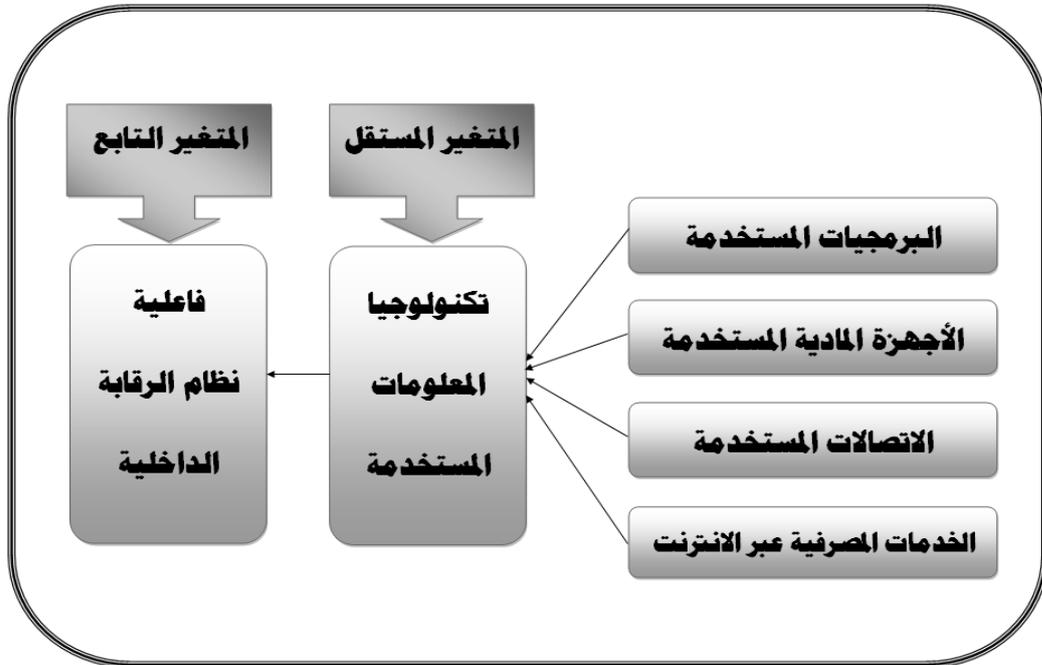
ما علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية - قطاع غزة؟

ثانياً: متغيرات الدراسة

المتغير التابع: فاعلية نظام الرقابة الداخلية.

المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات المستخدمة ويتفرع منه:

1. البرمجيات المستخدمة.
2. الأجهزة المادية المستخدمة.
3. الاتصالات المستخدمة.
4. الخدمات المصرفية عبر الانترنت.



شكل رقم (1): متغيرات الدراسة

المصدر: جرد بواسطة الباحث

ثالثاً: فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تكنولوجيا المعلومات المستخدمة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة. ويتفرع منها الفرضيات التالية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين البرمجيات المستخدمة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الأجهزة المادية المستخدمة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاتصالات المستخدمة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الخدمات المصرفية عبر الانترنت وفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة.

الفرضية الرئيسية الثانية:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين حول علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة تعزى للعوامل الشخصية (الجنس، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة، العمر، المؤهل العلمي، التخصص العلمي).

الفرضية الرئيسية الثالثة:

توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين حول علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة تعزى لاسم المصرف.

رابعاً: أهداف الدراسة

1. التعرف على علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة.
2. بيان علاقة البرمجيات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة.
3. معرفة علاقة الأجهزة المادية المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة.

4. فحص علاقة الاتصالات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة.
5. الكشف عن علاقة الخدمات المصرفية عبر الانترنت بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة.
6. الوقوف على الفروق بين استجابات المبحوثين حول تكنولوجيا المعلومات المستخدمة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة، العمر، المؤهل العلمي، التخصص العلمي).
7. التعرف على مدى فاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية بقطاع غزة.
8. التعرف على مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف الوطنية بقطاع غزة وكيفية توظيفها في عملية نقل البيانات والمعلومات.

خامساً: أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة في ثلاث جوانب:

1. **الأهمية العلمية:** جاءت أهمية الدراسة العلمية متزامنة مع التوصيات الواردة في الدراسات السابقة حول إجراء البحوث والدراسات في البيئة الفلسطينية وخاصة في مجال تطبيق واستخدام تكنولوجيا المعلومات ودورها في رفع فاعلية أنظمة الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية في قطاع غزة، وكذلك تقدير مدى علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة، وكذلك تمثل هذه الدراسة منطلقاً علمياً لدراسات أخرى في نفس المجال، وتعد إضافة علمية أيضاً للدراسات المحلية التي تناولت موضوع المصارف الوطنية في قطاع غزة.
2. **الأهمية التطبيقية:** مساعدة المعنيين بتطوير عمل أنظمة الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية في قطاع غزة في التخطيط المستقبلي نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات كحل لبعض المشكلات التي تواجه عمل الجهاز المصرفي في قطاع غزة، وكذلك الأثر الفعال في تحقيق ميزة تنافسية وتخفيض التكاليف وتوفير الوقت والجهد، والمرونة العالية في تحديث وتطوير الأداء المصرفي الفلسطيني.
3. **الأهمية بالنسبة للباحث:** تحسن أداء الباحث في القدرة على إعداد الأبحاث والدراسات بشكل علمي متطور ومنظم للحصول على الدرجة العلمية (ماجستير إدارة الأعمال)، وكذلك التهيئة للحصول على الدرجة العلمية (الدكتوراة)، وإعداد أبحاث أخرى.

سادساً: مصطلحات الدراسة

تحقيقاً لأغراض الدراسة، تم تعريف المصطلحات التالية:

• أولاً: تكنولوجيا المعلومات

مجموعة الطرق والتقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين ورفع أدائه، من خلال مجموعة من الأجهزة الضرورية لمعالجة المعلومات من حواسيب وبرامج ومعدات حفظ واسترجاع ونقل سلكي ولاسلكي ونقلها إلكترونياً عبر وسائل الاتصال بكل أشكالها وعلى اختلاف أنواعها: المكتوب والمسموع والمرئي (بختي، 2005).

• ثانياً: الفاعلية

وهي البعد الإداري في أداء الأعمال الصحيحة، وذلك من خلال معرفة الأعمال الصحيحة وتحديدها وتعريفها لنتمكن من أدائها، أي الحصول على أكبر المخرجات من أقل المدخلات (المنتدى العربي لإدارة الموارد البشرية).

• ثالثاً: الرقابة الداخلية

وتعني البحث عن وسيلة ملائمة لتقييم ومراجعة أداء الوحدات التابعة لها بما يعكس التغيرات والتطورات في العمل المصرفي ومدى نجاعة الإجراءات الرقابية المطبقة في الكشف عن نقاط الضعف والتنبيه إليها قبل استفحالها وتعذر علاجها (شاهين، 2005: ص2).

• رابعاً: الأداء المالي

مقياس شخصي لمدى نجاح شركة يمكنها استخدام الأصول الأساسية المتمثلة في الأعمال وتوليد الإيرادات، ويعتبر أيضاً كإجراء للصحة العامة لمالية الشركة العامة على مدى فترة معينة من الزمن (Investopedia US, A Division of ValueClick, 2012, (Inc.

الفصل الثاني

الإطار النظري

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات

المبحث الثاني: الرقابة الداخلية

المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والرقابة الداخلية

المبحث الرابع: الجهاز المصرفي الفلسطيني

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات

مقدمة:

هناك العديد من العوامل التي تدفعنا إلى مواكبة ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات ومنها تطورات الانترنت المتلاحقة، تطور اقتصاد المعرفة، والنمو في الاقتصاد المرتبط بالعالمية "العولمة"، والتحولت في مشاريع الأعمال وظهر ما يعرف بالشبكة الرقمية (إدريس، 2005).

إن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في الشركة تشتمل على الأجهزة والبرمجيات وبيانات تكنولوجيا التخزين بالإضافة إلى الموارد البشرية المطلوبة لإدارة التكنولوجيا لأن المديرين والعاملين يتفاعلون بشكل مباشر مع هذه النظم، فإنه من المهم للشركة الآن وفي المستقبل أن تؤمن معمارية (هيكلية) المعلومات والبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (قنديلجي وجنابي، 2007).

ولقد أفرز التقدم التقني الهائل ومنذ إطلاق شبكة الانترنت في منتصف التسعينات ما يعرف بإسم العمل المصرفي الإلكتروني الذي يعتمد على المعالجة الإلكترونية للبيانات مما يوفر مزايا هائلة في مجال الكلفة حيث انخفضت التكلفة بشكل كبير، فمثلاً يقوم الصراف الآلي بعمل يغني بشكل كبير عن اللجوء إلى افتتاح فرع للمصرف (الصماوي، 2003).

ويترتب على استخدام وتطبيق تكنولوجيا المعلومات العديد من الفوائد والمزايا لكل من الأفراد والإدارات والأنظمة بشكل عام حتى على مستوى المجتمع بشكل أعم، ومن بين تلك الفوائد رفع مستوى الأداء، كذلك تلعب دور بارز في خلق قيمة للمنظمة خاصة في ظل حدة المنافسة بين المنظمات، كذلك دورها في فاعلية اتخاذ القرارات وإعادة هندسة عمليات التشغيل ونجاح المنظمات ذات المجالات الإدارية والتنظيمية المعقدة (مغربي، 2006).

أولاً: تعريف تكنولوجيا المعلومات

تكنولوجيا المعلومات هي تعريف لكلمة Technology والمشتقة من الكلمة اليونانية Techne وتعني فناً أو مهارات، أما الجزء الثاني من الكلمة Logy والتي تعني علماً أو دراسة (عسقول، 2003: ص6).

ويعرف الجاسم (2006: ص49) تكنولوجيا المعلومات على أنها "تلك الأجهزة والمعدات والأساليب والوسائل التي استخدمها الإنسان ويمكن أن يستخدمها مستقبلاً في الحصول على المعلومات الصوتية والمصورة والرقمية، وكذلك معالجة تلك المعلومات من حيث تسجيلها وتنظيمها وترتيبها وتخزينها وحيازتها واسترجاعها وبنها وتوصيلها في الوقت المناسب لطالبيها، وتشمل على تكنولوجيا التخزين والاسترجاع وتكنولوجيا الاتصالات".

في حين يراها عثمان (2002: ص5) بأنها "ثورة المعلومات المرتبطة بصناعة وحيازة المعلومات وتسويقها وتخزينها واسترجاعها وعرضها وتوزيعها من خلال وسائل تكنولوجيا حديثة ومتطورة

وسريعة وذلك من خلال الاستخدام المشترك للحاسبات الإلكترونية ونظم الاتصالات الحديثة، وأنها باختصار العلم الجديد لجمع وتخزين واسترجاع وبتث المعلومات الحديثة آلياً عبر الأقمار الصناعية".

ويقول Senn (2000: p12) "بأن تكنولوجيا المعلومات تمثل نطاقاً واسعاً من القدرات والمكونات والعناصر المتنوعة المستخدمة في تخزين ومعالجة وتوزيع المعلومات، بالإضافة إلى دورها في عملية خلق المعرفة".

ويعرف إدريس (2005) تكنولوجيا المعلومات "على أنها تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظام المعلومات التي تعاون الإدارة على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرارات والعمليات التشغيلية في المنظمة، وتتضمن تكنولوجيا المعلومات البرامج الفنية، البرامج الجاهزة، قواعد البيانات، وشبكات الربط بين العديد من الحاسبات".

تكنولوجيا المعلومات ليست غاية في حد ذاتها وإنما هي وسائل Tools تستخدمها نظم المعلومات المحوسبة ونظم المعلومات الإدارية ضمن إطار توليفة كاملة ومترابطة لدعم الإدارة في عملياتها وأنشطتها ولتلبية احتياجاتها من المعلومات ذات القيمة المضافة التي يتم تقديمها للمستخدمين في الوقت المناسب، وبالتالي فإن لتكنولوجيا المعلومات تأثيراً جوهرياً مباشراً على تدفق العمل، وحجم القوى العاملة، وأنماط واتجاهات الاستثمار في الوقت الذي تعتبر تكنولوجيا المعلومات استثماراً رأسمالياً في حد ذاته (ياسين، 2006: ص290).

لذلك ما تحتاجه إدارة المنظمات الحديثة هو العمل على بناء استراتيجيات أعمال جديدة، ونماذج جديدة تتعامل مع تحديات تصميم واستخدام تكنولوجيا المعلومات التي تقوم بخلق علاقات جديدة وأساليب عمل مبتكرة في داخل المنظمة ومع الأطراف والجهات المستفيدة في بيئة الأعمال (Dickson G. and Desanctis G., 2001: p23).

ويكلمات أخرى، يعني ذلك العمل على استخدام تكنولوجيا المعلومات باعتبارها أدوات تزيد من إمكانية الابتكار في الصناعة وللحصول على أفضل استخدام ممكن لموارد المنظمة من عناصر إنتاج وموارد بشرية (ياسين، 2006: ص292).

ثانياً: تحليل مفهوم تكنولوجيا المعلومات

تشير تكنولوجيا المعلومات إلى نطاق واسع من القدرات والمكونات أو العناصر المتنوعة المستخدمة في معالجة وتخزين وتوزيع البيانات والمعلومات بالإضافة إلى دورها في خلق المعرفة، وبهذا المعنى تتعامل تكنولوجيا المعلومات مع عناصر البيانات، والمعلومات والمعرفة والذكاء (ياسين، 2006: ص307).

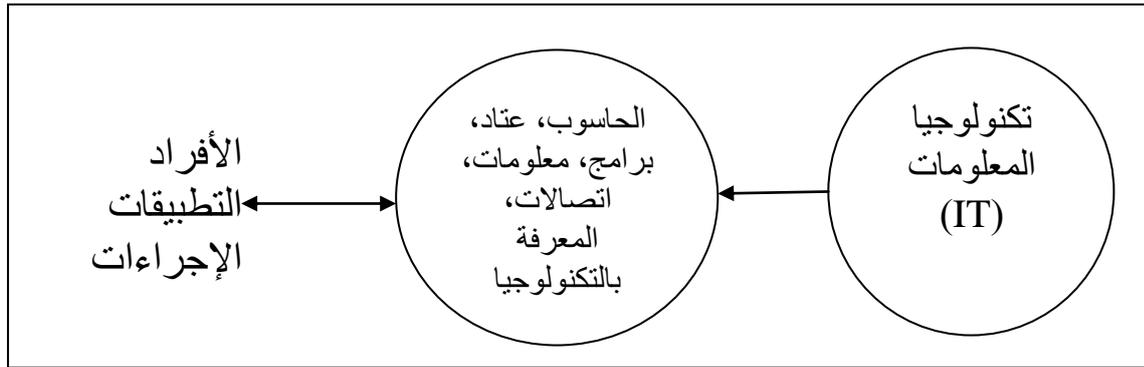
- **البيانات:** هي العناصر التي تدخل في عملية المعالجة وتؤثر في النظام وتكون مستمدة من البيئة التي توجد فيها، وتشكل نقطة البدء في عملية التفاعل في النظام، والتي تتم عن طريق

عملية التجميع، والتي تشمل تسجيل، تصنيف، وترميز الظواهر أو الأشياء كما هي موجودة على حالها لفترات زمنية معينة (الدهراوي، ومحمد، 2010: ص4).

• **المعلومات:** وهي كل ما يحتاجه متخذ القرار من نتائج عملية المعالجة التي تمت داخل النظام، وهي التي يتم الحصول عليها من المدخلات التي خضعت لعمليات المعالجة، وتمثل المخرجات الناتج النهائي لتفاعل مكونات النظام والذي يذهب إلى البيئة المحيطة، أو إلى نظم أخرى والتي قد تكون منتجاً نهائياً أو وسيطاً أو معلومات أو كبيانات لنظام معلومات آخر (البكري، 2008: ص67).

وتتضمن تكنولوجيا المعلومات (IT) ثلاثة أبعاد رئيسية:

1. منظومات حاسوبية (Computer Systems).
2. شبكات اتصالات (Communication Networks).
3. المعرفة بالتكنولوجيا (Know-How).



شكل رقم (2): مكونات تكنولوجيا المعلومات

المصدر: (ياسين، 2006)

إن الاستخدام الكفؤ لتوليفة تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى إنتاج معلومات ذات قيمة مضافة وفي الوقت الحقيقي وبطريقة تحقق للمنظمة الميزة التنافسية والذكاء التنافسي، ولهذا فإن الإشكالية التي تواجه المنشآت الاقتصادية ليس في نقص أو عدم وجود أدوات ونظم تكنولوجيا المعلومات وإنما في ضعف استثمار موارد وقدرات هذه التكنولوجيا التي تتطلب ديناميكية فاعلة تفهم طبيعة ونوع التعاضد المتكامل لمكونات ومنظومات تكنولوجيا المعلومات وطريقة استخدامها في أنشطة وعمليات المنشأة (ياسين، 2006: ص308).

ويشير الاتصال من وجهة نظر النظم إلى تلك العملية التي بمقتضاها يتم تبادل وتفهم الرسائل أو المعلومات بين طرفين أو أكثر، باستخدام قدرات النظام، بمعنى أن الاتصال مشاركة في المعاني وبدون هذا الاتصال لا يمكن أن تتفاعل أجزاء هذا النظام، ويجب أن تكون عملية الاتصال مزدوجة الاتجاه، بمعنى إمكانية تبادل الرسائل بين الجزء المصدر والجزء المستقبل للرسالة، ويعني

ذلك أن عملية الاتصال تتضمن استرجاع النتائج التي تسمح للنظام بالرقابة والضبط الذاتي، من خلال مقارنة نتائج المخرجات مع المعايير الموضوعية مسبقاً، أما الوسائط المستخدمة في حمل الرسائل والمعلومات أثناء عملية الاتصال فيطلق عليها قنوات الاتصال (طه، 2006: ص158).

ثالثاً: الدوافع وراء انتشار تكنولوجيا المعلومات

تتمثل الدوافع وراء انتشار تكنولوجيا المعلومات كما يراها (الجاسم، 2005: ص122-127) في المنظمات سواء الإنتاجية أو الخدمية بالدوافع التالية:

1. **زيادة الإنتاجية:** ويقصد بالإنتاجية إنتاجية الموارد البشرية المادية والطبيعية كما وكيفاً،

ومن أمثلتها:

- زيادة إنتاجية عمال المصانع: لقد أثبتت تكنولوجيا المعلومات قدرة فائقة على تقليل تكاليف الإنتاج والخدمات من خلال تقليل العمالة وتوفير المواد الخام.
- زيادة إنتاجية عمال المكاتب: ويتضح ذلك من خلال ظهور أتمتة المكاتب، وذلك بهدف زيادة فاعلية التواصل بين موظفي المكاتب وبين مراكز الإدارة والفروع وكذلك سرعة إنتاج الوثائق وتبادلها.

2. **تحسين الخدمات:** لعبت التكنولوجيا دوراً أساسياً في تحسين الخدمات القائمة واستحداث خدمات جديدة لم تكن متوفرة من قبل، وفي ذلك مجالات عديدة من أبرزها خدمات المصارف، المواصلات، الاتصالات... وغيرها.

3. **السيطرة على التعقيد:** أثبتت كل المعطيات أن تكنولوجيا المعلومات هي أفضل وأحدث سلاح تشهه البشرية في وجه ظاهرة التعقيد الشديد الذي بات يعترى جميع مظاهر الحياة الحديثة، ولقد وفرت تكنولوجيا المعلومات وسائل علمية لمحاصرة ظاهرة التعقيد منها: نماذج المحاكاة (Simulation Models)، ووسائل تحليل النظم، والبيانات، وبيانت تكنولوجيا المعلومات عاملاً مساعداً وفعالاً في حل الكثير من المشاكل في البيئة الإدارية.

4. **المرونة:** تعتبر المرونة هي الوجه الآخر للعملة فيما يخص ظاهرة التعقد وسرعة التغير، ففي خضم هذا الكم الهائل من الظواهر التي يصعب التنبؤ بها يعتبر عامل المرونة عاملاً أساسياً لضمان سرعة التكيف وتجاوبها مع المتغيرات والمطالب العديدة، لهذا السبب كان أحد أهداف نظم الإنتاج على سبيل المثال هو تحقيق المرونة المطلوبة لتلبية مطالب السوق المتغيرة ومواجهة التغيرات المحتملة في نوعية المواد الخام المستخدمة أو أداء آلات الإنتاج.

رابعاً: البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات

تعد البنية الأساسية في مفهومها العام كل الوسائل والمعدات والإنشاءات التي يمكن من خلالها تأمين احتياجات الإنسان الأساسية، ويمكن أن تعد الطرق والجسور ومحطات الكهرباء وخطوط الاتصال وغيرها من الأمثلة التقليدية للبنية الأساسية في أي دولة، وفي مجال تكنولوجيا المعلومات يشتمل مفهوم البنية الأساسية على خدمات الاتصالات الحديثة والأقمار الصناعية وشبكات الانترنت والحوايب الشخصية ومراكز المعلومات، فضلا عن الموارد والطاقات البشرية ذات الخبرة والكفاءة في مجالات الحوايب والمعلومات والاتصالات، أضف إلى ذلك الدور المهم للمؤسسات التعليمية المتخصصة في إعداد الملكات الفنية ومراكز التدريب والتأهيل التقني ومراكز البحث والتطوير العلمي، ويمكن قياس مستوى تطور البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات في أي دولة من دول العالم باعتماد طريقتين أساسيتين، الأولى: تسمى قياس الوسيلة التي ترتبط بالدراسة المباشرة لصفات أو ملامح محددة للبنية الأساسية مثل نقاط الاتصال أو نوع الشبكة وإمكانياتها ... الخ، أما الطريقة الثانية: فتعرف بقياس النتيجة والخاصة بقياس فاعلية أو انتشار الخدمات التي تتيحها البنية الأساسية (الأمم المتحدة، 2003: ص2).

خامساً: متطلبات تكنولوجيا المعلومات

لضمان نجاح وفاعلية تكنولوجيا المعلومات في المنظمة فإن هناك متطلبات عديدة لتطبيقها في المنظمة، فمنها ما يكون على الصعيد الإداري والتنظيمي والبشري، ومنها متطلبات فنية، ومتطلبات اجتماعية ونفسية، وأخرى متطلبات مالية، وفيما يأتي عرض لها (تويليان، 2006: ص27-31):

1. متطلبات إدارية وتنظيمية وبشرية وتتمثل بالتالي:

- الحد من بيروقراطية العمل المكتبي وتبسيط إجراءات العمل.
- تطبيق الأساليب الحديثة والمعاصرة في مختلف سياسات الموارد البشرية.
- إتاحة الفرصة للترقية وتنمية الكفاءات وتنمية المسارات الوظيفية أمام العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات.
- تدعيم وتأييد الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات على مستوى المنظمة ككل.
- تنمية نظام فعال للمزايا والأجور للعاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات يساعد على إخراج كل ما لديهم من إبداعات وطاقات.
- الانتقال من الوسائل التقليدية في تقييم أداء العاملين إلى الوسائل الحديثة في التقييم على أساس فرق العمل.
- تدعيم وجود الكوادر البشرية ذات الاستعداد والإصرار في تبني تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها.

2. متطلبات فنية وتمثل بالتالي:

- العمل على سيطرة الحاسب الآلي على كافة عمليات ومعاملات المنظمة مما يستلزم نوعية حديثة من المهارات الخاصة.
- توفر البرامج التطبيقية التي تسعى لتنمية قدرات الأفراد فيما يتعلق بالتفكير والابتكار والإبداع والتحكم في أصول وتطبيقات الحاسب.
- ضرورة توفر القدرة الفنية لدى العاملين لاستخدام وتشغيل الحاسب الآلي لمتابعة ما يستحدث في هذا الصدد.
- أن تحقق تطبيقات تكنولوجيا المعلومات توقعات مستخدميها فيما يتعلق بالنواحي الفنية لتصميم النظام وكذلك العمليات التطبيقية.
- الاعتماد على مصادر متعددة لتوفير الكفاءات المتخصصة في مجال تكنولوجيا المعلومات.

3. متطلبات اجتماعية ونفسية وتمثل بالتالي:

- السعي لتأمين ثقافة تنظيمية تعتمد على دور وأهمية المعلوماتية في اتخاذ القرارات.
- العمل بروح الفريق وتدعيم روح المعاونة والمساندة.
- ضرورة تنمية الاتجاهات الإيجابية لدى الأفراد والعاملين نحو تطبيق تكنولوجيا المعلومات.
- دعم وتنمية مهارات العاملين والسعي لتوفير الأفكار الجديدة وإمدادهم بالدعم المعنوي.
- القدرة على التألف مع أدوات اكتساب المعرفة وطرق الوصول إلى المعلومات.
- زيادة قدرات العاملين على التعلم، وحثهم على التعرف على كل ما هو حديث في مجال تكنولوجيا المعلومات.

4. متطلبات مالية وتمثل بالتالي:

- توفير الدعم المالي المطلوب لإدخال تكنولوجيا المعلومات بحسب متطلبات كل جهة إدارية.
- القيام بالتحليل المالي اللازم تجاه استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحقيق اقتصاديات تشغيلها.
- اعتماد دراسات الجدوى المالية والاقتصادية اللازمة قبل ادخال تكنولوجيا المعلومات لتأكيد فوائدها على المدى البعيد.

سادساً: تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

شهدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال تطوراً كبيراً في هذه السنوات الأخيرة، وهذا التطور نال إعجاب بعض المحللين الذين يلاحظون أن تطورها يسمح بانفتاح الآلات المنعزلة، وتمنح المشاركة في جميع أنحاء العالم، وهي عهد جديد للاتصال الذي يدفع إلى العلاقات المتبادلة بين

المجتمعات، في حين نجد أن آخرين من المحللين يرون أن نفس هذه التكنولوجيا مهددة ومرتكزة على العلاقات الافتراضية وغير الشخصية، فهي غير إنسانية، لاستعمالها لشبكات الاتصال، وبالرغم من مزاياها المتعددة إلا أن لها العديد من التأثيرات السلبية على المجتمع، ويجب علينا أن ندرك ذلك حتى لا نقع في هوة الانبهار بالتكنولوجيا الحديثة في عصر المعلومات، ومما لا شك فيه أن كل تكنولوجيا لها تأثيرات مرغوبة وغير مرغوبة، ويتمثل التحدي الذي يواجه أي منظمة أعمال في التخطيط السليم لتطوير وإدارة واستخدام مواردها الثلاثة الأكثر أهمية، وهي: المعلومات المتدفقة والمتوفرة لها، وتكنولوجيا ونظم المعلومات المستخدمة، والموارد البشرية المناط بها القيام بالمهام المختلفة التي تؤدي إلى تحقيق أهداف المنظمة في ظل استراتيجياتها، وتبعاً لمواردها الأساسية لتقديم خدمة ممتازة ترتبط بالقيم اللحظية التي يحصل عليها العميل (تويليان، 2006: ص26).

وقد تطورت نظم تشغيل البيانات في الوقت الحاضر بحيث أصبحت قادرة على تناول حجم هائل من البيانات، مع وجود طرق عديدة ومتنوعة لمعالجة هذه البيانات، هذا بالإضافة إلى السرعة الكبيرة والدقة الفائقة في التقرير عن نتائج التشغيل، ولا شك أن العامل المؤثر والفعال الذي أدى إلى هذا التطور هو استخدام الحاسبات الالكترونية في تشغيل البيانات، إذ أنه لولا وجود الحاسبات لكان من الممكن أن تختنق الشركات الكبيرة والنظم المعقدة تحت ضغط الأعمال اليدوية الروتينية في تسجيل وتشغيل البيانات وجمع التقارير (حسين، 1997: ص279).

وتلعب نظم إدارة قواعد البيانات دوراً مسيطراً في بناء نظم المعلومات الحديثة، حيث يتم تصميم وتشغيل معظم نظم المعلومات الحالية في المنظمات باستخدام إدارة قواعد البيانات، ويعود السبب في ذلك إلى مجموعة من المزايا التي يؤمنها استخدام نظم إدارة قواعد البيانات في تشغيل النظام المطور، والتي تعجز أساليب البرمجة التقليدية المتمثلة باستخدام لغات البرمجة عن تحقيقها مثل: المرونة والاستقلالية والتكامل، ويتكون نظام المعلومات المحوسب باستخدام نظم إدارة قواعد البيانات من المكونات التالية (قاسم، 2004: ص276):

1. قاعدة البيانات.

2. البرمجيات.

3. التجهيزات المادية.

4. المستخدمين.

ولكي يتم تصميم وتشغيل هيكل فعال للرقابة الداخلية لابد من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاستفادة منها، ومن أمثلة وسائل الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات عند تصميم وتشغيل نظام الرقابة الداخلية تشغيل وتسجيل العمليات آلياً، والتحقق من دقة التشغيل آلياً، وتحقيق الرقابة على

كافة العمليات من خلال الحاسب الآلي، والاعتماد على مصادر المعلومات المختلفة الداخلية أو الخارجية من خلال شبكة المعلومات العالمية الانترنت (سهيل، 2007: ص48).

سابعاً: معوقات تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المصارف

1: مشاكل تطوير الخدمات المصرفية

لا تزال مفاهيم ونظم الأعمال الإلكترونية في الصناعة المصرفية تجريبياً نظرياً في معظم المصارف العربية على الرغم من نجاح القليل منها في بناء وتطوير البنية التقنية التحتية لأعمال الإلكترونية بما في ذلك العمل المصرفي من خلال شبكة الانترنت التي تستخدم كقاعدة انطلاق تقنية لتقديم الخدمات المصرفية الفورية، كما يسود تصور لدى المديرين والعاملين في المصارف التقليدية مفاده أن المصارف الإلكترونية ستحل في النهاية محلهم وأنها ستساهم في تقليص عدد كبير من وظائفهم في الوقت الذي يشكك البعض منهم في جدوى الاستثمار في تكنولوجيا الانترنت والأعمال الإلكترونية (ياسين، 2006: ص344).

وكذلك من أهم المشاكل التي تواجه عملية تطوير الخدمات المصرفية على مستوى الموارد البشرية ضعف المعارف والمهارات لدى العاملين في حقل الأعمال المصرفية الإلكترونية، وضعف برامج التدريب في مجال تكنولوجيا المعلومات (ياسين، 2006: ص358).

2: الآثار السلبية لتكنولوجيا المعلومات على العاملين

وكما أورد اللبان (2005: ص23) بأن رغم الضرورة الملحة لتكنولوجيا المعلومات في الوقت الحاضر ومدى الأثر الذي تتركه على أداء الشركات والمنظمات إلا أن هناك آثاراً سلبية لها على العاملين منها:

1. البطالة: بالرغم من أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في انسياب العمل إلا أنها يمكن أن تؤدي إلى التخلي عن العاملين، وإمكانية إنجاز العمل بواسطة الإعتماد على المصادر الخارجية.
2. انعدام الخصوصية: من خلال تكنولوجيا المعلومات أصبح الاتصال أسرع وأسهل وأكثر ملاءمة من خلال الهاتف الخليوي، والبريد الإلكتروني، مما يزيد من الضغط على الفرد لأنه يشعر بأنه دائماً تحت الطلب وعليه أن ينجز العمل المطلوب منه في أي مكان وزمان.
3. قلة أو نقص الأمان الوظيفي: حيث أن نقص المهارات المطلوبة لدى العاملين عند تطبيق تكنولوجيا المعلومات يولد لديهم ضغطاً نتيجة عدم معرفتهم بهذه التقنية.
4. سيطرة ثقافة العولمة: تكنولوجيا المعلومات جعلت العالم قرية صغيرة، فالدول القوية فرضت سيطرتها وثقافتها على الدول الضعيفة.
5. تسريع النمط: باستخدام التكنولوجيا الحديثة "الانترنت" أصبحت المعلومات متاحة لعدد أكبر من الأشخاص وإزالة المسافات تزيد من الاختلافات الثقافية التي تظهر الحاجة إلى

التمهل من أجل فهم الأوضاع، فالبعض يرى أن السرعة هي عدو الاكتساب بينما البطء هو عنصر أساسي للاستيعاب.

ثامناً: مزايا وفوائد تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المصارف

لقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات تغيرات جذرية في مختلف جوانب الحياة المعاصرة ويعتبر الجهاز المصرفي هو الأكثر استفادة من هذه التغيرات والتطورات المتسارعة وذلك نتيجة لارتفاع حدة المنافسة بين مفردات ومكونات الجهاز المصرفي والتي تستدعي مسايرة هذا التطور والتوسع في استخدام أدوات العصر وزيادة حجم استثماراتها في تقنيات النظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتوظيف هذه الاستثمارات لخدمة عملياتها وتحسين قدرتها التنافسية حيث أسهمت التطورات التكنولوجية الحديثة في مجال الأجهزة والبرمجيات ونظم اتصالات المصارف في إعادة هندسة عملياتها وتنويع خدماتها المصرفية (الشيخ، 2002).

وكذلك فإن استخدام الحاسوب في نظم المعلومات المحاسبية نل عتبات ومصاعب كثيرة كان يواجهها النظام اليدوي، فقد جعل آلية تسجيل العمليات ومعالجتها تتم بصورة سريعة جداً وبدقة قد تكون متناهية النظر، بل مكن الشركات والمصارف تحديداً من الحصول على مخرجات النظام في أي وقت تشاء، ومكنها كذلك من الاستغناء عن طرق محاسبية تقليدية وغير سليمة (القشي، 2003).

1: الأعمال الإلكترونية في المصارف

إن تطور الأعمال الإلكترونية (e-Business) خلال السنوات الأخيرة أدى إلى ظهور فرص أعمال جديدة كما فرضت تحديات كبيرة أمام الإدارة، وبالنسبة للمصارف لم تكن هذه الصورة واضحة قبل الآن لأن الأعمال الإلكترونية في المصارف لم تكن أكثر من ربط إلكتروني داخلي ضمن المؤسسة الواحدة، وبعد ظهور الانترنت جرى الاهتمام بإنشاء مواقع للمصارف على شبكة الويب (الشبكة العنكبوتية) وتطوير هذه المواقع لتقديم خدمات مصرفية إلكترونية فورية على الخط (On-line)، ولكن مع ظهور مرحلة التكامل العضوي المتبادل بين تطبيقات الأعمال الإلكترونية والعمليات الداخلية والخارجية للمصارف وبصورة خاصة إدارة وتسويق علاقات المصرف مع العملاء وإدارة سلاسل التوريد أصبحت الصورة أكثر وضوحاً وأعمق تفصيلاً أمام الإدارة الحديثة، ونشهد اليوم استخدام تقنيات الأعمال الإلكترونية لخلق تأثير جذري على طرق تنفيذ العمليات المصرفية وعلى ابتكار نماذج جديدة لها، وتدفع الأعمال الإلكترونية وتقنياتها باتجاه خلق وتعزيز الفرص الجديدة للأعمال والتي يمكن تلخيص أهم مظاهرها بما يلي:

1. خلقت الأعمال الإلكترونية ما يعرف بنموذج الأعمال الجديد الذي يقوم على فكرة تكوين وتنفيذ الأنشطة من دون حدود تنظيمية وقيود تكنولوجية كما هو الحال بالمصارف

الإلكترونية، بكلمات أخرى، تعني الأعمال الإلكترونية إدارة الأعمال الحديثة (المصرفية وغيرها) العابرة للحدود التنظيمية والقيود التكنولوجية.

2. خلقت الأعمال الإلكترونية للمصارف والمؤسسات المالية روابط متكاملة ومتفاعلة بين تدفقات التجارة والخدمات اللوجستية وخدمات الاتصالات وحزم التطبيقات المالية الموجهة نحو المستفيد النهائي ولدعم حزمة متنوعة من الصناعات.

3. وفرت الأعمال الإلكترونية تكاليف منخفضة للدخول إلى السوق، وشفافية في العمل المصرفي، وتكنولوجيا حديثة للمستعمل والمستفيد.

4. مكنت الأعمال الإلكترونية المصارف التقليدية من إعادة تكوين سلاسل قيمة للعمليات المصرفية المتكاملة مع أسواق المال، ومجهزي التكنولوجيا، وبين المصارف والزبائن، وذلك من خلال العمل على القاعدة التقنية للويب.

وتشكل نظم الأعمال الإلكترونية البنية التحتية لأعمال المصارف الإلكترونية عبر الإنترنت وذلك من خلال ما توفره من تقنيات العمل بالشبكات (الانترنت، الإكسترنات، والإنترانت)، وتوفر نظم التحويلات المالية الإلكترونية التي تتيح للمصارف الإلكترونية بيئة إلكترونية آمنة لنقل التحويلات المالية أو الدفعات المالية من حساب مصرفي إلى حساب مصرفي آخر إضافة إلى نقل المعلومات المتعلقة بهذه التحويلات، بالإضافة إلى المزايا التي تقدمها نظم الأعمال الإلكترونية للمصرف الإلكتروني على مستوى تكوين القدرة على اختراق أسواق جديدة، وبالتالي توسيع عمليات المصرف وتحسين أدائه الاستراتيجي من خلال الخدمة المصرفية ذات الجودة الشاملة للزبائن طوال الوقت وعلى الخط المفتوح، وبسبب هذه المزايا وغيرها أصبحت نظم الأعمال الإلكترونية الخيار التكنولوجي الأول للمصارف في العالم (ياسين، 2006: ص 347-348).

2: فوائد تكنولوجيا المعلومات للمدراء والإدارات

تتمثل فوائد تكنولوجيا المعلومات للمدراء والإدارات كما أوردتها الأغا (2006) بالآتي:

1. تنمية وتطوير مهارات المدراء والموظفين والمستثمرين للتكنولوجيا.

2. تخفيض حجم الجهاز الإداري وتخفيض التكاليف.

3. توسيع وتمشيط شبكة الاتصالات وابتكار طرائق جديدة.

4. التكيف والتأقلم مع المتغيرات نتيجة سرعة العلم.

5. فرز أنماط جديدة ومتطورة من الإدارة.

وكشفت نتائج إحدى الدراسات عن أن الفرد المستخدم للحاسب الآلي يحقق معدل ربحية في مجال عمله أكثر بنسبة 15% من الفرد المماثل له في القدرات والمهارات والذي لا يستخدم الحاسب (طه، 2006: ص 221).

وأكد عبد اللطيف (2007) أن تطوير البنية التكنولوجية للبنوك لا يعني توفير أجهزة حاسب آلي وكفى، إنما يأتي ذلك في إطار استراتيجية متكاملة لتطوير الخدمات والمنتجات المصرفية خاصة وأن البنوك العربية لا تزال تفتقر إلى وجود منتجات مصرفية متنوعة تجذب العملاء والمستثمرين، وأضاف أنه يجب توفير مناخ تشريعي مناسب يساعد على حفز العمل المصرفي وتطويره.

3: فوائد استخدام الحاسوب كوسيلة لتقييم نظام الرقابة الداخلية

يعمل الحاسوب على تسهيل عملية التقييم في نظم الرقابة الداخلية المعقدة، كما يعمل على تحسين عملية المراجعة عن طريق تخطيط برنامج المراجعة بطريقة أكثر دقة وشمولاً، ويساعد استخدام الحاسوب أيضاً على تحسين قدرة المراجع في الحكم على مدى ملائمة نظم الرقابة وكفائتها، كما يساعد على تحسين عملية التنبؤ بالأخطاء المحتملة والكشف عن الأخطاء المحتملة، ويستفيد المراجع من الحاسب عند تقديم توصياته الضرورية لتطوير النظام وتطوير البرنامج المستخدم في تقييم نظام الرقابة الداخلية بطريقة موضوعية وبدرجة عالية من الثقة تجعل المراجع أكثر اقتناعاً، كما يعمل على تسهيل عملية التقييم الشاملة لأن البرنامج الأساسي للمراجعة يعد مرة واحدة ويمكن تعديله تبعاً لتغيرات الظروف (البطمة، 1985: ص63).

وهنا يرى الباحث بأن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف لتقييم نظام الرقابة الداخلية أصبح ضرورة ملحة لا يمكن تجاهله في عصر أصبحت فيه المعلومات من أكثر الموارد أهمية، وذلك لقدرة الحاسوب الهائلة على توفير المعلومات بسرعة ودقة عالية والذي يؤدي بدوره إلى أن تصبح نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة بشكل عام وأنظمة الرقابة الداخلية بشكل خاص أكثر فاعلية.

4: الآلية Automation

يخلط البعض بين مفهوم الحوسبة وبين الآلية، فالمفهوم الأول يقصد به "محاولة الاستعانة بالحاسبات الآلية ونظم المعلومات القائمة على تلك الحاسبات في مختلف أوجه أنشطة المنظمات"، أما الآلية Automation فتعني "الاستخدام الكامل للآلات في العمل"، ومن الواضح أن بيئة الأعمال أصبحت الآن تعتمد بشكل واسع على الآلات في إنجاز أنشطتها، حيث عبر البعض عن هذه الظاهرة بالانفجار الآلي، وإذا أخذنا البنوك كمثال، لتوضيح مدى تأثير الآلية على البيئة المصرفية، سنجد أن الآلية أسهمت في تنوع استراتيجيات النشاط التوزيعي المصرفي، فبعد أن كان التوزيع المباشر المتمثل من خلال مبنى البنك وفروعه، يمثل وحتى سنوات عديدة مضت الاستراتيجية التوزيعية المتاحة أمام المصارف، أما الآن أصبح التوزيع الآلي من خلال آلات الصرف الذاتي وغيره عنصراً أساسياً في الاستراتيجيات التوزيعية (طه، 2006: ص222-223).

تاسعاً: برمجيات الحاسوب:

تلعب الحواسيب دوراً مفيداً في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في المصارف، وهذه الحواسيب تحتاج لبرمجيات لكي تؤدي عملها المطلوب، ويعرفها العلي (2006: ص218) بأنها: "عبارة عن المكونات غير المادية للحاسوب، وهي تعليمات منظمة خطوة بخطوة، تخبر المكونات المادية للحاسوب ما ينبغي عمله وكيفية انجاز الوظائف المختلفة".

والبرمجيات هو اصطلاح يطلق على جميع البرامج اللازمة لتشغيل الحاسوب وتنظيم عمل وحداته وتنسيق العلاقة بين هذه الوحدات، ويشمل هذا التعريف برمجيات النظم والبرمجيات التطبيقية (العقلي والبلشة، 2000: ص31).

وصنف حسنية (2002: ص57) البرمجيات إلى نوعين رئيسيين وهما:

1. برمجيات النظم System software: وهي البرامج التي تشغل الحاسوب وتجعله قادراً على تنفيذ العمليات، مثل ترتيب البيانات واسترجاعها من الذاكرة ويتم الحصول عليها عن طريق موردي الأجهزة.

2. برمجيات التطبيق Application software: وهي البرامج التي تقوم بتشغيل بيانات المنظمة، مثل برامج الأجور، المحاسبية، برامج التصنيع، والتنبؤ، ويمكن إعداد برامج التطبيق بواسطة العاملين في البرمجة بالمنظمة نفسها أو الحصول عليها جاهزة.

عاشراً: الأجهزة المادية للحاسوب

وهي عبارة عن مجموعة من الأجهزة المادية لكل منها وظيفة محددة، وتتصل هذه الأجهزة المادية ببعضها البعض بشكل يجعلها تعمل كنظام متكامل لإنجاز عمل الحاسوب، وتتكون هذه الأجزاء من وحدات ادخال البيانات ووحدة المعالجة المركزية ووحدات الإخراج (خصاونة، 2002: ص27).

وتمتاز إدارات المصارف بحرصها الشديد على توفير كل أنواع الحماية الممكنة لمبانيها مستعينة بذلك بأحدث ما أنتجته التكنولوجيا من أنظمة حماية ومراقبة، إضافة إلى موظفي الأمن والحراسة، ولكن هناك عدو قاتل للأجهزة الإلكترونية والكهربائية وهذا العدو هو زيادة كبيرة ومفاجئة في فرق الجهد الكهربائي تستمر لفترة زمنية قصيرة جداً، ولكن هذه الزيادة تعتبر قاتلة للأجهزة الإلكترونية والكهربائية، وقد ثبت من خلال دراسات ميدانية متعددة أجريت في العديد من دول العالم مدى تأثير هذا العدو القاتل على الأجهزة الكهربائية حيث أن التعرض المستمر يؤدي إلى الإضعاف التدريجي المستمر لهذه الأجهزة وبالتالي تعطيلها، ولكون الأجهزة الإلكترونية أجهزة حساسة وتعمل بفولتية منخفضة فإنها غالباً ما تكون هي الضحية الأولى، وحيث أن قطاع المصارف يعتمد بشكل كامل على أجهزة وشبكات الكمبيوتر والأجهزة الكهربائية كالفاكس والمودم تجعل من إدامة عمل

هذه الأجهزة هدفاً بحد ذاته لما لها من انعكاس على استمرارية العمل ورضاء العملاء وسمعة المصرف والتوظيف الأمثل للموارد البشرية (الرمحي، 2002: ص34).

وللمحافظة على البيئة المادية لتجهيزات الحاسوب فإن هناك إجراءات عديدة تتمثل بتغطية مبنى الحاسب ومعداته ووسائل إدخال وإخراج البيانات، وتلعب دوراً هاماً في منع المخالفات والآثار السيئة للمخاطر البيئية وذلك باستخدام الحواجز المعدنية لغرفة الحاسب والتي تعمل على منع الملاحظة لمن هو خارج الغرفة، واستخدام أقفال الأبواب المبرمجة والتي ترفض المفاتيح المقلدة، واستخدام البطاقات الممغنطة والأجراس وأجهزة الإنذار، واستخدام نظم الدوائر التلفزيونية المغلقة التي تعمل على مراقبة كافة المشغلين من موقع مركزي، واستخدام سجل يدوي لدخول المبنى، والذي يجب أن يوقع عليه كافة الأفراد الذين يدخلون لتجهيزات الحاسوب، وينبغي أن يكون الوصول للوحدات الطرفية قاصراً على ذوي المعرفة، والمهارات الخاصة في مجال الحاسبات، والمصرح لهم بذلك فقط، كما ينبغي أن يرتدي هؤلاء الأفراد شارات يقوم الحراس بفحصها قبل السماح لهم بذلك، ويجب عدم السماح للمستفيدين بإضافة وسائل للوحدات الطرفية دون أن يكون ذلك تحت الرقابة المركزية للشبكة (السوافيري وآخرون، 2002: ص379-381).

أحد عشر: شبكات الاتصالات المستخدمة في المصارف

توفر شبكة الاتصالات سهولة وسرعة في الاتصال بين المستخدمين بواسطة الرسائل الالكترونية مما يعني تسهيل وتسريع عملية تبادل المعلومات بين أقسام الشبكة وبالتالي تسهيل وتسريع عملية اتخاذ القرارات ونشر المعلومات في جميع أنحاء الشبكة عند الحاجة، وهناك أنواع من شبكات الحاسوب يمكن تصنيفها في مجموعتين:

1. شبكات الاتصالات Communication Network: وهي التي تستخدم في نقل البيانات

والمعلومات والأصوات والصور المرئية، وتعتمد تلك الشبكات على تكنولوجيا الحاسبات

المساعدة في عملية النقل (سلطان، 2000: ص215).

2. شبكات التشغيل الموزعة Distributed Processing Network: وتتأثر تلك الشبكة

لخدمة عملية المشاركة في مجموعة من الموارد، حيث تسمح تلك الشبكات للمستخدمين

في المشاركة في جميع موارد الشبكة من قواعد بيانات وبرامج وطابعات وغيرها (سلطان،

2000: ص220).

ثاني عشر: الخدمات المصرفية عبر الانترنت

لا شك أن أهم ما يميز العمل المصرفي في عصر العولمة هو تعاظم دور التكنولوجيا المصرفية

والعمل على تحقيق الاستفادة القصوى من ثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بهدف تطوير

نظم ووسائل تقديم الخدمة المصرفية وابتكار تطبيقات جديدة في مجال الميزة التنافسية تتسم

بالكفاءة والجودة والسرعة في الأداء بما يتواءم مع الإيقاع المتسارع للصناعة المصرفية في القرن الحادي والعشرين (عاشور، 2003).

وهناك الكثير من الأشكال والأساليب الإلكترونية التي غيرت من أسلوب وشكل تقديم الخدمات المصرفية للزبائن والعملاء، ونتيجة للتطور الهائل في مجال الإتصالات وشبكة المعلومات، فقد ساعد وساهم هذا التطور في مجال معالجة المعلومات وإتاحتها بكل سهولة وبصورة صحيحة وسريعة لمختلف الزبائن والعملاء والمتعاملين معها من داخل وخارج المؤسسات المالية والمصارف، ومما لا شك فيه أن نجاح المؤسسة المالية أو المصرفية في البقاء والاستمرار وقدرتها على الاحتفاظ بزيائنها هو وجود نظام معلومات مع بنية أساسية تضمن دقة وسلامة وجودة معلوماتها وكذلك جودة النظم الآلية التي تتعامل بها المؤسسة والتي من خلالها تقدم خدماتها للزبائن والعملاء (<http://www.26sep.net>).

كما أوضح السلمي (2002) أن تطوير الخدمات المصرفية أصبح ضرورة وليس ترفاً، وأن هذه الضرورة تتبع من الظروف المتغيرة التي يشهدها العالم الآن وعلى رأسها المنافسة الشرسة من جانب البنوك والكيانات المالية العالمية التي تدخل إلى الأسواق في تطبيق اتفاقية تحرير التجارة في الخدمات المالية، بالإضافة إلى وجود العديد من محفزات التطوير الأخرى كالفرص والتحديات المرتبطة بالتطور الهائل في مجال الاتصالات والمعلومات وارتفاع تطلعات العملاء حيث صارت جودة الخدمة وليس ولاء العميل للبنك هي معيار الاختيار بين البنوك بالنسبة للعملاء.

وتهتم المصارف بإدارة علاقات الزبون الخارجية واستثمار التكنولوجيا المستخدمة في نظم المعلومات بغرض توحيد إجراءات إدارة الأعمال المحيطة بتفاعل المصارف مع عملائها في المبيعات، التسويق والخدمات وبالتالي خلق الولاء لدى العميل تجاه المصرف (قنديليجي وجنابي، 2007).

ومن التقنيات الحديثة المستخدمة في المصارف هو استخدام برنامج MTbanks وهو برنامج خاص بمنح التسهيلات حيث أصبح الحصول على التسهيلات بشكل الكتروني من خلال إدخال كافة البيانات على هذه التقنية ثم تقوم دائرة التسهيلات في الإدارة العامة بدراسة هذه المعلومات والتوقيع الكترونياً ثم بعد ذلك يأتي العميل لتعبئة الطلبات، وكذلك من التقنيات التي تستخدمها المصارف الفلسطينية بشكل دائم ومستمر لتسهيل مهمة وعمل موظفيها خدمة البريد الالكتروني ذو القدرة التخزينية العالية، وخدمة الفاكس الالكتروني لمعظم الموظفين، وخدمات الانترنت والانترنت للتواصل مع المجتمع وبين الموظفين أنفسهم، وتعمل على استخدام أحدث وسائل الأمان المستخدمة عالمياً واستحداث الإجراءات التي تقلل من إمكانية التسلل والعبث في الأجهزة والمعلومات الخاصة بالعملاء وذلك أثناء تقديم الخدمات الحديثة من (استعلام رصيد، خصم قسط، شيك مرجع ... إلخ) عن طريق SMS أو عن طريق أي خدمة حديثة أخرى (الشننق، 2000).

وتعد المصارف من المنشآت الحيوية التي تلعب دوراً هاماً في إقتصاديات الدول، فنبتت الحاجة إلى رقابة دائمة ومستمرة على الأموال التي تحتويها المصارف وكيفية تحريكها دون المساس بها ولا بقيمتها، في حين أصبح تقييم الأداء فيها يحتل مكانة متميزة لما له من أهمية في تحديد كفاءة المصرف ومدى تحقيقه لأهدافه، لاسيما وأن المصارف حالياً وجدت نفسها أمام منافسة قوية تفرض عليها إثبات وجودها وذلك من خلال تحسين آدائها، وزيادة عوائدها والتخفيف من المخاطر التي تواجهها، لذلك بات من الأجدر وضع نظام رقابة داخلية للتقليل من الأخطاء والمخالفات (فضيلة، 2007: ص43).

المبحث الثاني: الرقابة الداخلية

مقدمة:

تتمثل وظيفة الرقابة في متابعة أداء وأنشطة المنظمة للتأكد من إنجاز النتائج المستهدفة، واتخاذ الإجراءات الوقائية لتجنب ظهور أي انحرافات ذات دلالة بين الأداء الفعلي والأداء المرغوب، والقيام بالتصرفات التصحيحية حال ظهور تلك الانحرافات (طه، 2006: ص79).

إن الرقابة الداخلية تعتبر جزءاً مهماً من إدارة المؤسسة، وتشمل كل الخطط والطرق والإجراءات المستخدمة لتحقيق الأهداف، وبالتالي تدعم الإدارة المعتمدة على أسس الأداء، كما وتخدم الرقابة الداخلية كصمام أمان في الدفاع عن الأصول وحمايتها، وفي منع واكتشاف الأخطاء والتزوير (جمعية المحاسبين، 2002).

وحيث أن هناك الكثير من الناس يعتقدون أن الرقابة الداخلية وضعت لأجل منع الغش من قبل الموظفين بينما هذا الغرض هو جزء من أغراض الرقابة الداخلية، والتدقيق يلعب دوراً مهماً في الأوساط المالية والأوساط الحكومية وفي الاقتصاد، فالبنوك تتخذ قرارات إعطاء القروض والسلطات الضريبية تقوم باحتساب الدخل والضائع لضريبة الدخل ومبلغ الضريبة ودخول وخروج شريك في شركات التضامن ومعرفة مبلغ التركات الضريبية، كل هذه الأمور وغيرها تعتمد على معلومات جهزت أو حضرت من قبل الآخرين (التميمي، 2004: ص20).

ولذا فإن إجراءات التدقيق تختلف من مؤسسة لأخرى إذ أن إجراءات تدقيق مؤسسة صغيرة تختلف عن إجراءات تدقيق مؤسسة كبيرة، كما أن إجراءات تدقيق بنك تختلف عن إجراءات تدقيق شركة صناعية، كما وأن الإجراءات التدقيقية التي يختارها مدقق الحسابات لأي منشأة تتطلب الحكم الشخصي والتجربة المهنية والإلتزام بالمبادئ الأساسية الموضوعية من قبل الجمعيات المهنية (التميمي، 2004: ص22).

أولاً: تعريف الرقابة الداخلية

عرف كفراوي (2010: ص25) الرقابة الداخلية "بأنها تلك الإجراءات التي تقوم بها الجهة ذات الاختصاص والمخولة قانوناً بهدف التأكد من مدى تحقيق الأهداف الموضوعية مسبقاً، وكذلك التأكد من سلامة وشرعية الأعمال التي تم إنجازها لتحقيق هذه الأهداف ومن ثم اتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجة الانحرافات".

كما عرفت الرقابة الداخلية من قبل معهد المدققون الداخليون: "على أنها الخطة التنفيذية والسجلات والإجراءات التي تهدف للمحافظة على موجودات الشركة وضمان كفاية استخدامها والتأكد من سلامة ودقة السجلات المحاسبية بحيث تسمح بإعداد بيانات مالية يعتمد عليها ومحضرة طبقاً للمبادئ المحاسبية المتعارف عليها" (التميمي، 2004: ص81).

وقد ذكر جربوع (2002: ص164) أن الرقابة الداخلية "هي كافة السبل والوسائل والإجراءات التي تستخدمها إدارة المنشأة لحماية أصولها وممتلكاتها من العبث والسرقة والاختلاس، وإمداد المنشأة بالبيانات المحاسبية الدقيقة والتي يمكن الاعتماد عليها في عمليتي التخطيط واتخاذ القرارات، وكذلك تشجيع الكفاية الإنتاجية ومحو الإسراف والعدم في الصناعة والإنتاج بأقل تكلفة ممكنة، بالإضافة إلى التأكد من أن جميع العاملين بالمنشأة ملتزمين بتنفيذ السياسات التي وضعتها إدارة المنشأة".

وعرف عباس (2001: ص23) الرقابة الداخلية بأنها "العملية التي تسعى إلى التأكد من أن الأهداف المحددة والسياسات المرسومة والخطط والتعليمات الموجهة إنما تنفذ بدقة وعناية، كما تعني الرقابة أن النتائج المحققة تطابق تماماً ما تتوقعه الإدارة وتصبو إليه".

وبناء على ما سبق يرى الباحث أن الرقابة الداخلية هي عبارة عن خطة تنظيمية تتمثل بمجموعة من الوسائل تتبناها الإدارة لتساعدها على الإستغلال الأمثل لمواردها، والمحافظة على أصولها، واختبار دقة الحسابات ودرجة الاعتماد عليها، وضمان تحقيق الثقة في التقارير المالية وفاعلية وكفاءة العمليات، بحيث يتحقق أكبر قدر من الكفاية الإنتاجية، وضمان التزام جميع العاملين بتنفيذ السياسات التي وضعتها إدارة المنشأة.

ثانياً: الركائز الأساسية (مكونات) نظام الرقابة الداخلية

كما ورد في المعايير الدولية للتدقيق - معيار 400 (المعايير الأمريكية والدولية، 2012) فإن الرقابة الداخلية تختلف من مؤسسة لأخرى، وذلك باختلاف حجم المؤسسة، الهيكل التنظيمي وطبيعة العمل، ولكن هناك عناصر أساسية يجب أن تتوفر في أي نظام رقابي داخلي جيد وهي:

1. المحيط الرقابي.

2. نظام محاسبي.

3. إجراءات رقابية.

1. المحيط الرقابي:

المحيط الرقابي يعني وجهة نظر وفهم الإدارة العليا ورؤساء الأقسام لنظام الرقابة الداخلية وأهميتها للمؤسسة، وذلك من خلال تحليل ودراسة جميع الجوانب ذات الصلة والمتعلقة بنظام الرقابة الداخلية المعتمد.

2. نظام محاسبي:

النظام المحاسبي يتكون من السياسات والإجراءات والأساليب الموضوعية من قبل الإدارة لتعيين، جمع، تحليل، تصنيف، قيد وتقرير حول أنشطة المؤسسة، ولهذا لا يمكن أن يكون هناك نظام رقابة داخلية جيد بدون وجود نظام محاسبي جيد.

3. إجراءات رقابية:

بالإضافة إلى المحيط الرقابي والنظام المحاسبي، على الإدارة عمل إجراءات رقابية على النشاط (العمليات) وتتكون الإجراءات الرقابية من الخطوات والسياسات التي يجب إتباعها للتأكد من ضمان العمليات (التميمي، 2004: ص82).

ثالثاً: الرقابة الداخلية في المصارف

وكما ذكر شقير وآخرون (2002: ص332) أن الرقابة الداخلية في المصارف يتم تحديدها وتنظيم قواعدها من قبل إدارة البنك، أي لا تتم بموجب تشريع ملزم وإنما تتم تنفيذاً للأعراف التجارية والمالية المقبولة والمتعارف عليها وذلك من أجل حماية البنك، ويتولى القيام بها أجهزة متخصصة تابعة للإدارة العليا للبنك وتشمل الهيكل التنظيمي والمقاييس المتبعة للتأكد من صحة العمليات الحسابية والمحاسبية، وضمان حماية أصول البنك من التلف والسرقة، وتحفيز العاملين على التمسك بالسياسات الإدارية والتنظيمية المرسومة، وتمارس هذه الأجهزة رقابتها من خلال الجرد الفعلي المفاجئ والزيارات الدورية والتفتيش والتدقيق المحاسبي والإداري.

ولأجل عمل تدقيق فعال وكفؤ فإن على المحاسب القانوني (المدقق) الحصول على فهم لنظام الرقابة الداخلية كما أن معايير التدقيق الدولية، والمعيار الثاني من معايير التدقيق الأمريكية (المعيار الخامس) يتطلب دراسة وفهم الرقابة الداخلية ولأجل دراسة وفهم الرقابة الداخلية فعلى المدقق اتباع الخطوات التالية (التميمي، 2004: ص82):

1. فهم نظام الرقابة وإذا كان هذا النظام يعمل حسب ما خطط له.
2. التوثيق في أوراق العمل (هيكل النظام الرقابي).
3. تقرير (تحديد) مستوى مخاطر الرقابة الداخلية وإعادة تحديد مستوى مخاطر الرقابة.
4. توثيق مستوى مخاطر الرقابة.
5. تصميم التدقيق التفصيلي (برنامج المراجعة).

رابعاً: أهمية الرقابة الداخلية في المصارف

للرقابة الداخلية في المصارف أهمية كبرى وذلك بسبب عملياتها التي تتصف بما يلي (خوري، 1996: ص6):

1. أن المصارف تقترض الأموال بشكل ودائع مختلفة لتقوم بدورها بإقراضها، وهناك حركة مستمرة على حسابات المودعين والمقترضين مما يستدعي معرفة أرصدهم بعد كل عملية إيداع أو سحب وذلك للوقوف على مراكزهم المالية.
2. أن حجم العمليات التي تنفذها المصارف كبيرة جداً سواء بقياس العدد أو القيمة كما أن عملياتها متنوعة، لذلك يجب إحكام الرقابة عليها.

3. تتم عمليات المصارف بشكل مستمر وعلى نطاق واسع مما يستوجب الحرص على صحة القيود من أجل تقديم المعلومات الدقيقة للعملاء.
4. تلعب المصارف دوراً هاماً في الحياة الاقتصادية للبلد إذ أنها تعتبر حلقة الوصل بين المودعين والمقترضين، وتقوم باستخدام الأموال في القطاعات الاقتصادية المختلفة، وتعكس حالة المصارف مدى استقرار الوضع الاقتصادي وانتظام السياسة المصرفية.
5. أن قيمة حقوق المودعين في المصارف تتجاوز بأضعاف عديدة قيمة حقوق المساهمين، بمعنى أن ملكية موجودات البنك هي في غالبيتها للمودعين.

خامساً: خصائص (مواصفات) نظام الرقابة الفعال

كما أوردها الجعفري (2005: ص 59) فإن خصائص نظام الرقابة الفعال تتمثل بالآتي:

1. سهولة الفهم من مستخدميه.
2. المرونة والتكيف مع المتغيرات والظروف البيئية.
3. السرعة في الإبلاغ عن الانحرافات واتخاذ الاجراءات التصحيحية.
4. الموازنة بين التكلفة والمردود.
5. دقة البيانات المتعلقة بالنظام.
6. الأساليب والأدوات الرقابية فيه موضوعية وغير شخصية.
7. التركيز على الحالات الاستثنائية والتعامل معها.

سادساً: معوقات عمل وحدات نظام الرقابة الداخلية في المصارف

لقد أصبح التحدي الحقيقي الذي يواجه منظمات الأعمال هو كيفية توظيف والاستفادة من الحاسبات والمعلومات لتحقيق قدر أكبر من الفاعلية والكفاءة على نحو يؤدي إلى تحسين مركزها التنافسي (طه، 2006).

لذا لا تختلف مكونات وأهداف الرقابة الداخلية في بيئة النظم الالكترونية عنها في بيئة التشغيل اليدوي للبيانات المحاسبية، ولكن الاختلاف يكمن في طريقة استخدام هذه المكونات والاجراءات، كما أنه لا يوجد اختلاف بين أهداف الرقابة الداخلية بين النظامين من حيث المحافظة على الأصول وسلامة البيانات مع تحقيق الكفاءة والفعالية في تشغيل البيانات (سنكري، 2005: ص134).

ويتضمن نظام الرقابة الداخلية بعض القيود الملازمة والتي تحد من قدرته على المنع الكامل للأخطاء والغش، ولهذا السبب يوصف نظام الرقابة الداخلية مهما كانت قوته بأنه يعطي تأكيداً معقولاً وليس تأكيداً مطلقاً لمنع اكتشاف الأخطاء والغش (حماد، 2004: ص78).

ولهذا فإن المستويات التكنولوجية تتطلب من المدقق أن يكون بمستوى علمي يؤهله بإنجاز خدماته بصورة جيدة وأن لا يقبل الأعمال التي لا يتمكن من إنجازها بصورة مرضية وأن يبدي العناية

المهنية المطلوبة عند القيام بالعمل الميداني وعند إعداد التقرير وأن يخطط للأعمال ويشرف على الموظفين وأن يحصل على أدلة كافية ومقنعة وذات علاقة وأن يطبق المعايير (القواعد) الموضوعة من قبل الجمعية المهنية التي ينتمي إليها أو إلى المعايير الدولية (التميمي، 2004: ص66).

سابعاً: القيود الملازمة لنظام الرقابة الداخلية

تتمثل القيود الملازمة لنظام الرقابة الداخلية كما أوردها حماد (2004: ص78) بالآتي:

1. التوافق بين العاملين لتطبيق الرقابة: وذلك بدخول شخصين أو أكثر في عمل يستهدف تنفيذ اختلاس أصول المنشأة وإخفاء ذلك.
2. تغلب الإدارة على أوجه الرقابة: إن الرقابة تكون فعالة أو غير فعالة وفقاً لما تريده الإدارة، فلا يمكن توقع منع أو اكتشاف الغش الذي يرتكبه أعضاء الإدارة المسؤولين في الأصل عن أعمال متابعة وضبط نظام الرقابة الداخلية وبسبب سوء استعمال أي شخص مسئول لسلطته، فقد يتمكن أحد أعضاء الإدارة من تخطي متطلبات النظام.
3. التعطل المؤقت للنظام: ليس من المتوقع أن يؤدي الأفراد وظائف الرقابة بطريقة فعالة في جميع الأوقات، فقد يحدث سوء فهم أو إهمال أو نزاعات أو إجهاد، وهذا يسبب تعطل مؤقت للنظام، ويمكن تقليل حالات التعطل المؤقت للنظام التي تحدث بسبب العنصر البشري من خلال استخدام الحاسبات الإلكترونية.

ثامناً: محددات (القصور) في الرقابة الداخلية

تتطلب الرقابة الفعالة توافر هيكل تنظيمي واضح يظهر خطوط السلطة وسلسلة الأوامر، ويحدد المسؤولين ومواقع اتخاذ القرار في حالة ظهور الانحرافات، وكما تتأثر الرقابة أيضاً بنمط القيادة السائد في المنظمة، ومدى نجاحه في إثارة دافعية الأفراد نحو العمل، فإذا ما توفرت سمات القيادة في المسؤولين وكانوا في وضع اتصالي جيد مع رؤسهم، أصبحت عملية الرقابة أكثر سهولة وأعلى فاعلية وكفاءة (طه، 2006: ص684).

فالرقابة الداخلية توفر ضمان معقول من أن أغراض الإدارة قد تم الوصول إليها، ولكن أي نظام للرقابة الداخلية ربما لا يعمل بصورة مرضية لأسباب عدة ومن هذه الأسباب: (التميمي، 2004: ص88)

1. إمكانية الخطأ الإنساني الناتج من عدم الانتباه، غياب الذهن، الخطأ في التقدير أو إساءة فهم التعليمات.
2. احتمالات تخطي التعليمات الرقابية عن طريق الاتفاق مع جهات من خارج المؤسسة أو مع الموظفين من داخل المؤسسة.

3. إمكانية أن شخصاً مسئولاً أو أن الإدارة العليا تقوم بإساءة استعمال سلطتها وتخطي إجراءات الرقابة الداخلية.

4. إمكانية أن تصبح الإجراءات الرقابية غير كافية للغرض نظراً للتغيرات في الظروف، وتوسيع نشاط الحركة.

تاسعاً: العوامل التي تساعد في رفع فاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف تعرف الفاعلية بأنها صفة لعملية ما (إنتاجية، عسكرية، إجراء إداري ...) تشير إلى مقدرة هذه العملية في الوصول إلى أهدافها (جمعية المجمع العربي (2)، 2001: ص109).

وتعرف أيضاً على أنها درجة قرب المنشأة أو الوحدة من تحقيق أهدافها (جمعية المجمع العربي (1)، 2001: ص315).

وتعني الفاعلية مدى النجاح في تحقيق الأهداف، وهذا يعني أن درجة الفاعلية إنما تقاس بمدى تحقيق الأهداف المحددة والتي وجدت أصلاً لتحقيق، كما أن الفاعلية أيضاً نسبية حيث يندر أن يكون هناك هدف واحد للنظام بل إنه غالباً ما يكون هناك أكثر من هدف، وقد تتعارض هذه الأهداف مع بعضها البعض، لذا تتحدد درجة الفاعلية بمدى تحقيق الأهداف المحددة، كما تتأثر الفاعلية أيضاً بعامل الزمن، فقد يتم التركيز على تحقيق أهداف مباشرة قريبة الأمد، ويكون ذلك على حساب تحقيق الأهداف المستقبلية أو نضحي بتحقيق بعض الأهداف الحالية في سبيل تحقيق أكثر الأهداف المستقبلية (مرشد، 1988، ص212-213).

وبناء على ما تقدم، يمكن الاكتفاء بالتعريف التالي للفاعلية:

تشير الفاعلية Effectiveness إلى درجة اقتراب الأداء أو النشاط من الهدف (طه، 2006: ص36).

فكلما أدى الأداء إلى اقتراب المنظمة من الهدف الذي يسعى إلى تحقيقه، كلما كان ذلك مؤشراً على زيادة فاعلية النشاط، ومن ثم يمكن القول بأن الفاعلية تتعلق بالنهايات Ends أو الأهداف المطلوب تحقيقها، ويقوم المراجعون عادة بتقييم فاعلية الرقابة العامة قبل تقييم الرقابة على التطبيقات، فإذا كانت الرقابة العامة لا تتسم بالفاعلية، سيكون هناك احتمال لوجود تحريف يتسم بالأهمية النسبية في كل تطبيق محاسبي قائم على استخدام الحاسب الإلكتروني، وعلى سبيل المثال بفرض أنه لا يوجد فصل ملائم بين الواجبات لدرجة أن مشغلي الحاسب الإلكتروني يعملون أيضاً كمبرمجين ويتوافر لديهم إمكانية التوصل لبرامج الحاسب الإلكتروني وملفات البيانات، ففي هذه الحالة يجب على المراجع أن يهتم باحتمال وجود عمليات وهمية أو بيانات غير مرخص بها، وحذف في الحسابات مثل المبيعات والمشتريات والمرتببات (أرينز ولوبيك، 2002: ص690).

عاشراً: مصادر المعلومات حول الرقابة الداخلية

لأجل فهم ودراسة الرقابة الداخلية من قبل مدقق الحسابات فإنه يحصل على المعلومات من مصادر مختلفة وأهمها (التميمي، 2004: ص91):

1. في حالة التدقيق المستمر فإنه تجربته ودراسة أوراق عمل السنة أو السنين السابقة توفر له معلومات مهمة حول نقاط القوة والضعف في نظام الرقابة الداخلية.
2. الاستفسارات من الموظفين حول الرقابة الداخلية وإجراءات القيام بالعمل.
3. فحص الأدلة والمستندات والسجلات بالنسبة للتحويل، الاحتفاظ والقيد.
4. ملاحظة بعض (عينات) خطوات النشاط من بدايتها إلى نهايتها لأجل الحصول على فهم لنظام الرقابة الداخلية، وبعبارة أخرى ملاحظة تطبيق الإجراءات والسياسات الموضوعة من قبل المؤسسة.

أحد عشر: تحديد مخاطر الرقابة الداخلية

تعرض البنوك لأنواع متعددة من المخاطر سواء بالنسبة إلى عملياتها أو إلى أصولها التي تحد من قدرتها على القيام بمهامها وتحقيق أهدافها الحالية والمستقبلية (عبد الله، 2011: ص15). مخاطر الرقابة هي تلك المخاطر التي تمثل التحريف في رصيد أو مجموعة عمليات، والتي يمكن أن تكون مادية بمفردها أو عند جمعها مع الانحرافات الأخرى، والتي لا يمكن منعها أو اكتشافها في الوقت المناسب بواسطة الرقابة الداخلية، ولهذا وعند فحص الرقابة الداخلية من قبل مدقق الحسابات والاقتناع من أنها جيدة فإن مخاطر الرقابة تحدد بالمستوى الأدنى ولكن في حالة غياب الرقابة الداخلية الجيدة أو في حالة عدم دراسة وفهم الرقابة الداخلية من قبل المدقق فإن مخاطر الرقابة تحدد بالمستوى الأعلى، وبما أن أي نظام رقابة داخلية لا يمكن أن يوفر تأكيدات (ضمانات) كاملة من أن الانحرافات المادية يمكن منعها أو اكتشافها ولهذا فإن مخاطر الرقابة لا يمكن أن تكون صفراً بأي حال من الأحوال (التميمي، 2004: ص91).

ثاني عشر: تقييم نظام الرقابة الداخلية

تهدف المجتمعات الإنسانية على إختلافها إلى تحقيق الاستخدام الأمثل لمواردها المتاحة، وذلك بما يرفع معدلات نموها الاقتصادي، ولهذا أُعطي لمعدلات الأداء أهمية بالغة خاصة في المؤسسات المصرفية رغم أنها صعبة القياس في هذه المؤسسات الخدمية إلا أن موضوع تقييم أداء المصارف إكتسب أهمية خاصة، نظراً للدور المتميز للمصارف في توفير الموارد التمويلية وفي تأدية الخدمات المصرفية لعملائها إبتداءً من تقييم الائتمان حتى تحصيل الشيكات والكمبيالات، وكذا المساهمة في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية في البيئة التي تخدمها (فضيلة، 2007: ص52).

ويعد فهم ودراسة نظام الرقابة الداخلية ومن خلال توزيع النشاط إلى الدورات المختلفة (دورة المبيعات، دورة المشتريات، دورة الانتاج، دورة الرواتب، دورة التمويل) والتي يعتمد تقسيمها على طبيعة ونشاط المؤسسة وعلى سبيل المثال فإن البنوك لا توجد لديها دورة إنتاج ولكن لديها دورة للإقراض ودورة للإيداعات البنكية، فإن على المحاسب القانوني يكون قد أكمل الدراسة الأولية وبالتالي يتمكن من عمل برنامج التدقيق، علماً أن هذا البرنامج ليس نهائياً وليس ثابتاً وربما يتغير أثناء ونتيجة التدقيق التفصيلي (الجوهري) (التميمي، 2004: ص90).

ثالث عشر: توثيق فهم الرقابة الداخلية

إن نظام الرقابة الداخلية المتكامل يتكون من مجموعة من النظم الفرعية، يغطي جزءاً منها الشق الإداري ويطلق عليه الرقابة الإدارية، ويغطي الجزء الآخر الشق المحاسبي بما فيه من جانب مالي والذي يطلق عليه الرقابة المحاسبية، ولا شك أن لهذا النظام وما يحتويه من أنظمة فرعية، مجموعة من المقومات الإدارية والمحاسبية التي تختلف من مؤسسة إلى أخرى وفق ظروف عملها أو المشاكل التي تواجهها كما هو الحال بالنسبة للمصارف، والتي تسعى إلى تحقيق أكبر قدر من الفاعلية والكفاءة من خلال تبنيها لنظام سليم والمحافظة عليه، وتقييم فاعليته داخل المصرف يخول للمراجع سواء الداخلي أو الخارجي إمكانية الحكم على مصداقية وشرعية نشاطات المصرف (فضيلة، 2007: ص43).

وتوثيق فهم الرقابة الداخلية وهيكلها مطلوب في جميع الفقرات التي سيتم تدقيقها، وهذا الفهم والتقييم يدون في أوراق عمل المدقق، ويكون إما على شكل (التميمي، 2004: ص91):

1. أسئلة استقصاء (استبيان).
2. خارطة الانسياب.
3. الوصف التحليلي.

المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات والرقابة الداخلية

مقدمة:

إن استخدام الحاسوب في مجال الرقابة والمتابعة أدى إلى التوسع في تحليل النتائج ووضع مؤشرات هامة تسمح بإمكانية التنبؤ وسرعة إكتشاف الانحرافات الفعلية، كما أن معايير الرقابة أصبحت أكثر دقة وشمولية، بالإضافة إلى أنها أصبحت آنية نظراً لتقليص الفارق الزمني بين التنفيذ والرقابة (أحمد، 2006).

ولقد شهد مفهوم الرقابة الداخلية تطوراً تدريجياً ومهماً متكيفاً مع التطورات السريعة والمتلاحقة في الحياة الاقتصادية، فالرقابة الداخلية لم تعد مجرد وسائل تكفل المحافظة على النقدية، وإنما تطورت لتصبح مجموعة من العناصر والمكونات المترابطة التي تضعها الإدارة العليا لضمان تحقيق أهداف الوحدة الاقتصادية، وقد جاء هذا التطور في مفاهيم الرقابة الداخلية بوصفها نتيجة طبيعية لعوامل وظروف عديدة، لعل من أبرزها التوسع المضطرد في حجم الوحدات الاقتصادية وأهدافها التي أصبحت أكثر تعقيداً وشمولية وتفصيلاً، فضلاً عن كونها تمثل الأساس لعمل مراقبي الحسابات لعدم تناسب قيامهم بعملية المراجعة بشكل تفصيلي لجميع عمليات الوحدة الاقتصادية (ججوي، 2006: ص35).

إن الرقابة الداخلية تعتبر نقطة الانطلاق الذي يركز عليها مراجع الحسابات الخارجي المستقل عند إعداده لبرنامج المراجعة، وتحديد الاختبارات التي سيقوم بفحصها، فإذا وجد المراجع أن نظام الرقابة الداخلية قوي وفعال ويمكن الاعتماد عليه فإنه يحد من الاختبارات ويتوسع في الإجراءات، ويكون لديه أساس معقول لاستخدام أسلوب العينة الإحصائية لأن فحص العمليات المالية بالكامل مكلف ويحتاج إلى وقت طويل ولا داعي له مادام نظام الرقابة الداخلية يمكن الاعتماد عليه (جربوع، 2003: ص97).

أولاً: إدارة الحاسوب

الإدارة في أي مؤسسة مسئولة عن وضع نظام محاسبي ونظام رقابي، ولهذا على مدقق الحسابات أن يقوم بدراسة وفهم نظام الرقابة الداخلية، وأن يوجه اهتماماً خاصاً إلى الرقابة على المدخلات والتشغيل والمخرجات، وكذلك فإن إدارة الحاسوب هي الوحدة الإدارية المسئولة عن تشغيل المعلومات المالية إلكترونياً واستخراج النتائج المطلوبة في حدود التفويض العام أو الخاص، ولا يوجد نظام نمطي لتنظيم إدارة الحاسوب، حيث أن ذلك يتوقف على حجم المشروع وعلى مدى تكامل النظام الإلكتروني نفسه، ولكن يمكن القول ولأجل الرقابة الداخلية الجيدة والمعقولة، أن تتوافر في إدارة الحاسوب التقسيمات التالية (التميمي، 2004: ص138):

1. **مدير إدارة الحاسوب:** ويكون مسئولاً عن جميع أعمال الإدارة، ووضع إجراءات الرقابة التي تضمن حسن سير العمل، وتوزيع العمل بين المشرفين أو رؤساء الأقسام.

2. **محلل النظم:** ويكون مسئولاً عن تصميم وسائل النظام وخرائط البرامج، وفقاً لحاجة الشركة ووفقاً لأحدث الأساليب الفنية، وعليه أن يكون مؤهلاً ودارساً لإمكانيات الآلات المستخدمة من ناحية وحاجات الشركة للمعلومات من الناحية الأخرى، وهذا يتطلب بالضرورة أن يكون ذا دراية بكافة أنشطة المشروع وأهدافه وعلاقاته التنظيمية.

3. **المبرمج:** ويكون مسئولاً عن تصميم وكتابة البرامج وطبقاً لتعليمات محلل النظم وذلك عن طريق إعداد خرائط خطوات العمل للبرنامج المعين ومن ثم تحويلها إلى لغة تفهمها الآلة، وتتم هذه الخطوة عن طريق استخدام إحدى اللغات الإجرائية المتعارف عليها كلغة الكوبول مثلاً، مع استخدام برنامج ترجمة لترجمة هذه اللغة إلى لغة الآلة، ومن ثم يقوم باختيار البرنامج المعين لاكتشاف أية أخطاء في تصميمه أو كتابته وذلك لغرض القيام بتصحيحه، وأخيراً يقوم بإعداد دليل العمل لمشغلي الجهاز.

4. **مشغل الجهاز:** ويكون مسئولاً عن تشغيل الجهاز طبقاً لدليل العمل الذي سبق وأن أعده المبرمج، وفي بعض الأحوال يسمح لمشغل الجهاز بالتدخل لتصحيح خطأ معين أثناء تشغيل برنامج محدد.

5. **أمين المكتبة:** ويكون مسئولاً عن الاحتفاظ بالبرامج والملفات الرئيسية والسجلات التفصيلية وغيرها من السجلات الهامة المحفوظة على وسائل تخزين مختلفة، ولأغراض الرقابة على هذه البرامج والملفات والسجلات يحتفظ أمين المكتبة بنظام دفنري يثبت فيه حركتها دخولاً وخروجاً.

ويرى الباحث أنه مهما كان الهيكل التنظيمي المتبع في تقسيم العمل في إدارة الحاسوب وعدد العاملين في تلك الدائرة، فإن العنصر الهام الذي يجب أخذه بعين الاعتبار هو الفصل بين الوظائف المتبعة في هذه الدائرة، ويجب الفصل بين المهام داخل الأقسام المستفيدة أيضاً، حيث أن هذا الفصل يؤدي إلى تدني احتمال وجود أخطاء أو مخالفات.

ثانياً: الرقابة في نظام الحاسوب

تتمثل الرقابة في نظام الحاسوب كما يراها التميمي (2004: ص139) في الجوانب التالية:

- أ. الرقابة على المدخلات.
- ب. الرقابة على التشغيل.
- ج. الرقابة على المخرجات.
- د. الرقابة على الملفات.

وهذه الرقابة صممت لتوفير تأكيد معقول من أن التسجيل والتشغيل والتقارير في الحاسوب قد تمت بصورة جيدة ولكل إقرار (تأكيد أو أرصدة) من إقرار الإدارة وعلى مدقق الحسابات أن يأخذ بعين الاعتبار الرقابة ولكل نشاط أو عملية اقتصادية، وعلى سبيل المثال، ارسال قوائم الذمم المدينة أو تحضير كشوفات الرواتب.

أ. الرقابة على المدخلات:

لأجل توفير تأكيد معقول من أن المعلومات التي تم استلامها للتشغيل هي معلومات مخولة من شخص مسئول وتم تحويلها إلى لغة الحاسوب بطريقة أصولية، ولم يتم تغييرها أو التلاعب بها وذلك من خلال طرق الرقابة العديدة المستعملة ومنها على سبيل المثال:

1. مطابقة مجموع الحركات التي تم ادخالها مع الإجمالي، وبعبارة أخرى مطابقة الجزئي مع الكلي.

2. مطابقة مجاميع أرقام مدخلات معينة، وعلى سبيل المثال مجموع أرقام الموظفين مع رقم معين، وإذا كان المجموع لا يساوي هذا الرقم فربما هناك خطأ في إدخال رقم من أرقام الموظفين وتسمى هذه الطريقة Hash Total.

3. الفحص المنطقي، ويكون ذلك بمقارنة المدخلات مع المعلومات المعروفة الأخرى، وعلى سبيل المثال وجود 26 ساعة في اليوم بينما الحقيقة 24 ساعة أو جود سند قيد يجعل الاستهلاك مديناً وحساب البنك دائماً، هاتان الحالتان لا تعتبران منطقيتان.

4. مراجعة التسلسل، على سبيل المثال عدم قبول إدخال فواتير برقم معين إلا وفق التسلسل التصاعدي المنتظم (1,2,3... إلخ).

5. إدخال المعلومات في الحاسوب مرة أخرى، ومن المفضل من قبل شخص آخر.

وفي حالة اكتشاف مدخلات مرفوضة فيجب عمل الإجراءات التالية:

1. التعرف على جميع المدخلات المرفوضة.

2. مراجعة أسباب الرفض.

3. تصحيح الأخطاء ومن قبل شخص مخول.

4. إعادة إدخال المعلومات الصحيحة.

5. وجود سجل لدى موظفي الرقابة يبين كافة المعلومات المرفوضة والتي تم تصحيحها.

ب. الرقابة على التشغيل:

الرقابة على التشغيل تعتبر من أهم أنواع الرقابة على الحاسوب، وبدون هذا النوع من الرقابة فإن المؤسسة (الشركة) تتعرض لخسائر جسيمة نتيجة للتشغيل غير الصحيح، وصعوبة اكتشاف الفشل والانحرافات، ولهذا يجب التأكد من أن إجراءات التشغيل الموضوعية من قبل الإدارة قد تم تطبيقها بصورة كاملة والتأكد من أن المعلومات التي تم تشغيلها:

1. صحيحة.
2. سجلت في الوقت المناسب.
3. كاملة.
4. مخولة من قبل سلطة لها حق التخويل.

ولهذا فإن الأخطاء الموجودة في المدخلات ستعكس على التشغيل وعلى المخرجات، ويمكن الحد من أخطاء المدخلات بالطرق التي ذكرت سابقاً، أما الأخطاء في مرحلة التشغيل فهي إما أخطاء في المدخلات، أو نتيجة أخطاء فنية في وحدة التشغيل أو قصور في تذبذبات القوة الكهربائية، ويمكن التغلب على ذلك واكتشاف هذا النوع من الأخطاء بما تضمنه الشركات المنتجة من وسائل فنية لتحقيق الرقابة على أداء الحاسوب ومن هذه الوسائل طريقة التطابق Parity Check.

ج. الرقابة على المخرجات:

الرقابة على المخرجات تمثل دقة ومعقولية المعلومات التي تم تشغيلها، وكذلك تشمل الحفاظ على سرية المعلومات وعدم توزيعها إلا إلى المسؤولين والمخولين باستلامها، والأخطاء في المخرجات تكون نتيجة منطقية للأخطاء أو الانحرافات في مرحلتي المدخلات والتشغيل، أما اكتشافها فيمكن أن يتم باتباع أسلوب أو أكثر من الأساليب التالية:

1. عدد المستندات: ويهدف هذا الإجراء إلى جمع عدد المستندات أو العمليات التي تم تشغيلها في كل مجموعة، ومن ثم مقارنة هذا الجمع مع عدد المستندات المثبتة بكشف ضبط المستندات المرسله للتشغيل.

2. مراجعة قيم المستندات.

3. اختبار التسلسل المنطقي.

د. الرقابة على الملفات:

هذه الرقابة هي لأجل التأكد من أن جميع الملفات قد تم وضع علامات عليها لبيان:

1. اسم الملف.

2. تاريخ وقت إنشائه.

3. اسم العملية (النشاط).

وهذه المعلومات مهمة لأجل منع وجود ملفات خطأ أو حذف معلومات، وإن تجديد أي ملف إلكترونياً الغرض منه جعل السجلات التي يحتويها هذا الملف في حالة حديثة ويتم ذلك بإضافة العمليات التي تمت خلال فترة التسجيل إلى الملف الرئيسي وإنتاج ملف رئيسي جديد.

ثالثاً: التدقيق في ظل الحاسوب

التدقيق حول الحاسوب وبواسطة هذه الطريقة يقوم مدقق الحسابات بفهم ودراسة الرقابة الداخلية والقيام بالتدقيق التفصيلي (الجوهري) للمعاملات والأرصدة بتجاهل الحاسوب، وبعبارة أخرى كأن

الحاسوب غير موجود والقيام بالتدقيق بالطريقة الاعتيادية ومقارنة النتائج مع مخرجات الحاسوب، وبالنسبة للتدقيق حول الحاسوب يجب أن تتوفر للمدقق أدلة مؤيدة كافية ومخرجات الحاسوب المقروءة، أو التدقيق من خلال الحاسوب وذلك بأخذ عينات وإعادة تشغيلها مرة أخرى إما بواسطة الخبراء في مؤسسة التدقيق أو بواسطة الخبراء في الشركة تحت التدقيق وبإشراف المدقق المسئول (التميمي، 2004: ص143).

وتأسيساً على مما سبق يرى الباحث بأن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف يؤدي إلى تغير ملحوظ في طرق وأساليب أنظمة الرقابة الداخلية، ويعطي المزيد من المرونة في مواجهة الظروف المحيطة، ويؤدي إلى تحقيق درجة أعلى من التكامل والترابط بين الأنشطة المختلفة داخل المصرف، وسرعة إنجاز العمليات والسيطرة عليها وخفض التكلفة.

المبحث الرابع: الجهاز المصرفي الفلسطيني

مقدمة:

يعرف الجهاز المصرفي بأنه "مجموعة المؤسسات المالية المصرفية والقوانين المنظمة وعلاقتها في المجتمع والخاضعة لرقابة المصرف المركزي" (عاشور، 2003: ص24). وتقدم البنوك العاملة في فلسطين جميع الخدمات المصرفية المعروفة على مستوى العالم من حسابات جارية ولأجل بالعملات المختلفة، وتقديم القروض والحوالات والاعتماد المستندية والكفالات المصرفية، وخدمات مصرفية إسلامية، وكذلك الخدمات المصرفية عبر الانترنت، وما إلى ذلك من الخدمات المصرفية، وهذا جعل المنافسة تبدو قوية بين هذه البنوك حيث أن الخدمات المصرفية لا تكاد تختلف في عددها بين مصرف وآخر، ويبقى مجال التميز في مجال نوعية وجودة الخدمات التي تقدمها هذه البنوك لعملائها (عاشور وآخرون، 2005: ص2).

وتتسم القوانين والأنظمة والتعليمات الرقابية بأهمية بالغة في تطوير البنية التحتية القانونية للنظام المصرفي الفلسطيني، كما تلعب دوراً حيوياً ضرورياً في تجنب النظام المصرفي قدر الإمكان آثار الأزمات المالية العالمية، والحفاظ على الاستقرار المالي في شطري الوطن، وقد طورت كثير من هذه القوانين في ظل ظروف استثنائية مثل انقطاع عمل المجلس التشريعي الفلسطيني، والانقسام بين شطري الوطن، غير أن سلطة النقد قد حرصت في تطوير هذه القوانين والأنظمة أن تتأى بنفسها عن حالة الانقسام بين شطري الوطن وظلت تعمل في الشطرين بكل نزاهة وحيادية (سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي، 2011: ص64).

أولاً: مكونات الجهاز المصرفي الفلسطيني

لقد شهد العقد الأخير من القرن الماضي ميلاد الجهاز المصرفي الفلسطيني المعاصر، حيث كان هناك بنكان فقط يعملان في الضفة الغربية وقطاع غزة، وقد تطور الجهاز المصرفي الفلسطيني عقب قدوم السلطة الوطنية الفلسطينية حيث تكون من: (سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي 2006: ص 114)

1. سلطة النقد الفلسطينية: تأسست سلطة النقد الفلسطينية أواخر عام 1994 لبناء النظام المصرفي والنقدي وضمان استقرار وتشجيع النمو الاقتصادي للأراضي الفلسطينية.
2. البنوك التجارية: يتكون القطاع المصرفي في فلسطين بشكل أساسي من البنوك التجارية التي تستقطب النسبة الأكبر من إيداعات الوحدة الاقتصادية وإيداعات الأفراد، وهي بالتالي تحتكر توجيه الإيداعات نحو الأنشطة الاقتصادية المختلفة، وتنقسم البنوك التجارية إلى:
 - البنوك الوطنية: وهي البنوك التي تأسست بترخيص من سلطة النقد الفلسطينية.

• **البنوك العربية والأجنبية:** وهي المصارف التي تأسست بترخيص من السلطات المصرفية في البلد الأم، وحاصلة على ترخيص من سلطة النقد الفلسطينية لمزاولة العمل داخل فلسطين.

3. **البنوك الإسلامية:** تقوم هذه البنوك بتوجيه نشاطها الاقتصادي وفق الشريعة الإسلامية.

4. **البنوك المتخصصة:** تعمل في فلسطين بنوك متخصصة في مجال التنمية والائتمان الزراعي، ومجال دعم ومساندة المشاريع الصغيرة.

ثانياً: تطورات الاقتصاد المحلي خلال العام 2011

جاء العام 2011 امتداداً لمسيرة النمو التي بدأها الاقتصاد الفلسطيني منذ العام 2007، وبالرغم من الأزمة المالية الخانقة التي عانت منها الحكومة الفلسطينية مؤخراً، إلا أن الاقتصاد الفلسطيني حافظ على معدلات نمو مقارنة لمستواها في السنوات الثلاث الأخيرة مدعوماً بالتعافي الاقتصادي في قطاع غزة، وفي ذات الاطار انعكس هذا النمو بشكل إيجابي على العديد من المؤشرات الاقتصادية والاجتماعية الهامة كنصيب الفرد من الناتج المحلي ومعدلات التشغيل والبطالة ومستويات الفقر، ويجدر الذكر بأنه بالرغم من كون قطاع غزة قاد هذا النمو، إلا أن الطريق ما زال طويلاً أمام جسر الهوة الاقتصادية بين جناحي الوطن، وتحقيق نمو مستدام خاصة في ظل الاحتلال الإسرائيلي والقيود التي يفرضها على الاقتصاد الفلسطيني وحركة الأفراد والسلع وخاصة في قطاع غزة (سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي، 2011: ص21).

جاءت التطورات الأخيرة في عزلة نسبية عن التطورات الاقتصادية العالمية، خاصة وأن الاقتصاد الإسرائيلي (المؤثر الأكبر) لم يظهر تأثيراً ملموساً بالتطورات العالمية، وذلك باستثناء ارتفاع أسعار النفط والغذاء خلال العام الماضي وتأثيرها على مستويات الأسعار في الاقتصاديين المعنيين (سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي، 2011: ص21).

ثالثاً: تطورات سلطة النقد الفلسطينية خلال العام 2011

من منطلق مسؤولية سلطة النقد في الحفاظ على الاستقرار المالي وضمان إدارة المصارف وفق أفضل المعايير والممارسات الدولية، وبما يسهم في تحفيز ودفع عجلة النمو والتنمية الاقتصادية المستدامة، تواصلت مسيرة إنجازاتها خلال العام 2011 في شتى الميادين والمجالات ذات العلاقة، فقد تم إطلاق العديد من المشاريع الجديدة، كمشروع الرقم الدولي للحساب المصرفي، ومشروع إنشاء قاعدة بيانات خاصة بقروض الإسكان والرهن العقاري، وانضمت سلطة النقد إلى برنامج إدارة الاحتياطات التابع لوحدة الخزينة في البنك الدولي، وإلى الشبكة العالمية للتعليم المالي التابعة لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، إضافة إلى انضمامها إلى المؤسسة العالمية لدعم التوعية المالية للأطفال والشباب في هولندا، كما عملت سلطة النقد على استكمال تهيئة البنية التحتية والإطار القانوني والرقابي للعمل المصرفي، بما في ذلك الإقراض المتخصص، وذلك من التطوير

المستمر على نظام المدفوعات، لضمان خفض حجم المخاطر وتحقيق سرعة الانجاز في التحويل والدفع، وإعداد مسودات قوانين البنك المركزي، ونظم المدفوعات، ومؤسسة ضمان الودائع، إلى جانب تطوير مختلف التعليمات الرقابية بما يتوافق مع قانون المصارف الجديد رقم (9) لسنة 2010 والتطورات العالمية (سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي، 2011: ص63).

وفي سياق زيادة قدرة سلطة النقد في التغلب على المخاطر التي تواجهها أثناء ممارستها لمهامها وصلاحياتها ومسئولياتها، تم تدعيم رأسمالها بشكل تدريجي، فتمت حقوق الملكية بنسبة 4.3% لتصل إلى 89.3 مليون دولار، جراء ارتفاع رأس المال المدفوع بحوالي 7% من خلال تحويل الأرباح التي أسفرت عنها نتائج الأعمال والمهام التي قامت بها سلطة النقد خلال العام 2011 إلى حساب رأس المال، وقد أسهمت هذه المنجزات، إضافة على ما سبقها، في مساعدة سلطة النقد على تفعيل سياستها في مجال الانتشار المصرفي ونشر الخدمات المصرفية وتضمينها في المجتمع الفلسطيني، وتعزيز أواصر العلاقة والثقة بين شرائح الجمهور المختلفة ووحدات الجهاز المصرفي، وتوفير الخدمات المصرفية لأكبر شريحة ممكنة من أبناء الشعب الفلسطيني في كافة تجمعاته السكنية (سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي، 2011: ص63).

رابعاً: التطورات والمستجدات في الأنظمة المصرفية

واصلت سلطة النقد جهودها الحثيثة في مجال بناء وتطوير أنظمة مصرفية حديثة وفق أفضل الممارسات العالمية، وذلك في إطار إنشاء وهيئة بنية تحتية مصرفية متينة وشاملة، تخفض حجم المخاطر التي قد يتعرض لها النظام المصرفي بشكل خاص، والنظام المالي بشكل عام، وفي هذا السياق، استكملت سلطة النقد خلال العام 2011 المزيد من الخطوات التطويرية في بعض الأنظمة المصرفية التي استحدثتها في السنوات السابقة كما يلي: (سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي، 2011: ص72-78)

1. نظام التسويات الإجمالية الفورية (براق): أحرزت سلطة النقد تقدماً ملموساً في مجال

تطوير نظم الدفع في الجهاز المصرفي الفلسطيني، بعد إطلاق العمل بنظام براق في تشرين الثاني من العام 2011 الذي شكل قفزة كبيرة في هذا المجال باعتباره العمود الفقري لنظم الدفع في فلسطين، وقد عملت سلطة النقد على خفض مخاطر السيولة المرتفعة في النسخة الأولى من نظام التسويات الفورية (Real Time Gross Settlement (RTGS)) مقارنة بالنظام الذي سبقه وهو نظام التسويات الآجلة (Differed System- RTGS) Netting Settlement System- DNS) وبعد الانتهاء من تنفيذ المرحلة الأولى من نظام التسويات الفورية بنجاح في العام 2010، تم إطلاق النسخة الأكثر تطوراً من نظام التسويات الفورية براق (Hybrid) اعتباراً من 2011/9/25، وذلك بالتعاون مع البنك

الدولي، والتي توازي بين مخاطر السيولة المنخفضة في نظام التسويات الآجلة ومخاطر الائتمان المنخفضة في نظام التسويات الفورية.

2. مشروع الرقم الدولي للحساب المصرفي - آيبان (International Bank Account Number- IBAN):

قامت سلطة النقد في نهاية العام 2011 بتشكيل لجنة متخصصة تهدف إلى التحضير لإطلاق هذا المشروع وتنفيذه في فلسطين، ويهدف المشروع إلى إجراء تنظيم دولي موحد ومتعارف عليه لطول وعدد خانات الحساب البنكي للعملاء، وبما يتوافق مع المعايير الدولية للحساب المصرفي الصادرة عن منظمة الأيزو (ISO International Standard Organization 13616)، وتوصيات أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، وتعتمد استراتيجية سلطة النقد المعلنة في هذا المجال على عدم تنفيذ أي تعديلات هيكلية أساسية في أرقام حسابات عملاء المصارف، وضمن مراحل تستمر حتى العام 2013، وذلك لضمان استقرار عمليات المصارف، وانسيابية التحول والتغيير الآمن، وبترافق ذلك مع نشر الثقافة المصرفية المطلوبة.

3. إنشاء قاعدة بيانات خاصة بقروض الإسكان والرهن العقاري: تم إنشاء قاعدة بيانات

جديدة تشتمل على معلومات كاملة عن المحفظة التمويلية لقطاع الإسكان والرهن العقاري، وذلك بهدف رصد المخاطر المختلفة المحيطة بمختلف القطاعات الاقتصادية، وبالأخص قطاع الإسكان والرهن العقاري، وتعتبر بيانات هذه القاعدة ذات أهمية عالية في تحليل مخاطر القطاع، ورسم السياسة النقدية، وتحديد معدل قيمة القرض من قيمة التخمين العقاري الـ (LTV)، وفي ضوء ذلك، تم تصميم مجموعة من التقارير الرقابية والإحصائية لاستخدامها في عمليات التحليل الدورية المستندة إلى تحليل البيانات الربحية، ويتوقع أن تقوم سلطة النقد خلال الفترة القريبة بإصدار مؤشر خاص بالإسكان، للاسترشاد به في القضايا المتعلقة بقروض قطاع الإسكان والرهن العقاري، كما تتيح قاعدة البيانات العقارية ومفاهيم الرفع المالي دراسة ما يسمى بدورة الرفع المالي (Leverage Cycle) في القطاع العقاري في فلسطين.

4. نظام خدمة تبادل الملفات: تم تطوير خدمة نقل وتبادل الملفات، وبما يتيح للجهاز

المصرفي ومؤسسات الإقراض وسلطة النقد تبادل البيانات بأكثر قدر من السرية والأمان، بحيث تكون هذه الخدمة متوفرة للموظفين المسؤولين عن استقبال وإرسال بيانات بشكل آلي وعبر الشبكة المصرفية من وإلى سلطة النقد.

5. نظام التعديلات المالية والشخصية: في إطار سعي سلطة النقد إلى تطوير وأتمتة أدوات

وآليات العمل بالحد من الأعمال اليدوية والورقية، تم تطوير نظام لتحديث البيانات المالية

والشخصية للمقترضين وكفلائهم من خلال موقع المعلومات الائتمانية، وذلك وفقاً لما ورد في التعليمات رقم (2011/12) بموجب هذا النظام، وتم إلغاء العمل بالنماذج الورقية في تعديل البيانات اعتباراً من 2011/12/26، والالتزام بالنظام الإلكتروني في التعديل.

6. تطوير خدمة تقارير التسهيلات الشهرية الآلي: تم تطوير خدمة الحصول على التقرير الشهري لمحظة التسهيلات وتوفيرها لمدراء التسهيلات في المصارف ومؤسسات الإقراض، وذلك بشكل آلي دون الرجوع لسلطة النقد، ولكل من المصارف ومؤسسات الإقراض المتخصصة، حيث تم وقف العمل بالتقارير الورقية.

الفصل الثالث

الدراسات السابقة

- المحور الأول: الدراسات الفلسطينية
- المحور الثاني: الدراسات العربية
- المحور الثالث: الدراسات الأجنبية

مقدمة:

تتجر العلوم الإدارية بالعديد من الدراسات التي تناولت تكنولوجيا المعلومات وفاعلية نظام الرقابة الداخلية، حيث قام الباحث في هذا الجزء من الدراسة بمراجعة ما كتب في الأدب الإداري والدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، وقد تم في هذا الفصل عرض وتحليل الدراسات السابقة التي استطاع الباحث الحصول عليها، والتي هي ذات صلة بموضوع الدراسة الحالية، وتم عرض الدراسات السابقة إلى دراسات فلسطينية وعربية وأجنبية وفقاً للتدرج التاريخي من الأحدث إلى الأقدم وقد تم تقسيمها إلى ثلاث محاور:

➤ المحور الأول: الدراسات الفلسطينية

1.دراسة (شاهين، 2012)

عنوان الدراسة: العوامل المؤثرة في كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في المصارف التجارية العاملة في فلسطين.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل ومناقشة العوامل المؤثرة في مستوى كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة، وتقييم تأثيرها على تطبيقات تلك النظم في المصارف التجارية الفلسطينية، وقد تم جمع البيانات اللازمة للدراسة من خلال قائمة استقصاء وتوزيعها على عينة من العاملين في كل من دوائر المحاسبة والتدقيق ونظم المعلومات والحاسوب في المصارف بواقع (10) استبانات لكل مصرف ويعدد 120 استبانة وأسترد منها 103 استبانة، وقد أظهرت الدراسة 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 تفاوتت أحياناً بدرجات مختلفة وفقاً لمستوى الإهتمام والدعم الذي تلقاه من الإدارة المصرفية.

2.دراسة (الخالدي، 2011)

عنوان الدراسة: أثر تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية في المصارف الفلسطينية العاملة في فلسطين (دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في الضفة الغربية وقطاع غزة 2010).

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أثر تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية في المصارف الفلسطينية العاملة في الضفة الغربية وقطاع غزة، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم عمل استبانة مكونة من (5) أجزاء، واعتماداً على الإطار النظري والدراسات السابقة وزعت على المراجعين ورؤساء أقسام الرقابة ومدراء دوائر المراقبة والمراجعين القانونيين وعددهم (80) استبانة صالحة للتحليل أي بنسبة إرجاع قدرها (100%)، ولقد استخدم الباحث البرنامج الإحصائي (SPSS) في الدراسة التطبيقية، كما استخدم المعالجات الإحصائية الملائمة لهذا

الغرض، وأظهرت نتائج البحث أن الاهتمام بالتدريب المستمر والتطوير واستخدام التقنيات الحديثة والالتزام بالسياسات الإدارية على تفعيل أنظمة الرقابة الداخلية في المصارف الفلسطينية، وعلى ضبط العمل، كما يقلل من فرص التلاعب وعلى تحقيق الأهداف الموضوعية، ويؤدي إتباع أساليب الرقابة التنظيمية في المصارف الفلسطينية إلى رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات، ورغم الحصار المفروض على قطاع غزة، إلا أنه يتوفر لدى المصارف الفلسطينية في كل من قطاع غزة والضفة الغربية مقومات الرقابة الداخلية بمستوى يساعد هذه المصارف على تعزيز الشفافية وتحقيق أهدافها، وهو ما يشكل ضماناً للاستثمارات المالية لدى المصارف في فلسطين.

3.دراسة (أبو كميل، 2011)

عنوان الدراسة: تطوير أدوات الرقابة الداخلية لهدف حماية البيانات المعدة إلكترونياً، دراسة تطبيقية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطور أدوات الرقابة الداخلية بهدف حماية البيانات المعدة إلكترونياً في المصارف العاملة في قطاع غزة، والتعرف على أهم المشكلات والمخاطر التي أوجدها استخدام النظم الالكترونية، وأهم أنواع تلك النظم المطبقة في المصارف الفلسطينية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في الوصول لنتائج الدراسة، حيث تم توزيع استبانة على المصارف العاملة في قطاع غزة، وتم استخدام برنامج التحليل الاحصائي (SPSS)، وقد توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج تمثلت بقلة عدد المراقبين الداخليين العاملين في المصارف نتيجة أن معظم المصارف في قطاع غزة هي فروع وليست مراكز رئيسية، وكذلك تتحدد أهم المخاطر التي تواجه نظم الرقابة الداخلية في النظم الالكترونية في اشتراك أكثر من موظف في كلمة السر والسماح للعاملين بنقل برامج الملفات خارج النظام بعد الدوام الرسمي لأداء مهمات معينة، وأيضاً أن ادارة المصارف تطبق اجراءات رقابية صارمة ومشددة في عملية ادخال وتشغيل واستخراج البيانات والمعلومات في ظل النظم الالكترونية، وأخيراً أن معظم نظم المعلومات الالكترونية المطبقة في مصارف قطاع غزة تمثل نظم معلومات مستوردة من الخارج.

4.دراسة (إسماعيل، 2011)

عنوان الدراسة: خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الإستراتيجي في الإدارتين العليا والوسطى (دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الإستراتيجي في الإدارتين العليا والوسطى للمصارف التجارية العاملة في قطاع غزة وقد تكونت عينة الدراسة من البنوك التجارية العاملة في قطاع غزة والبالغ عددها (10) مصارف، حيث تم توزيع (67) استبانة، وقد جرى تطبيق المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، وأظهرت

نتائج الدراسة أن المصارف العاملة في قطاع غزة تطبق نظم وتكنولوجيا المعلومات في جميع الوحدات والأقسام، وتحرص على الاستفادة القصوى من استخدامات نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاستفادة من المهارات والخبرات المتوفرة لديها واستثمار الكوادر البشرية ومعارفهم في مجال التنمية والنهضة لتصل إلى درجة التعايش والتواصل مع العالم الخارجي ومواكبة التطورات المتلاحقة في ظل تكنولوجيا المعلومات المتقدمة، وأن نظم المعلومات المستخدمة تعمل على كفاءة التنسيق بين الفروع وتعمل على زيادة إيرادات البنوك وخفض تكلفة الخدمة المصرفية، كما أن لنظم المعلومات دور كبير ومهم في تحقيق الميزة التنافسية للمصارف العاملة في قطاع غزة، كما توفر معرفة ذات قيمة للبنك في تحسين جودة الخدمة واستحداث خدمات جديدة تحقق لها السبق على المنافسين، وأخيراً أظهرت الدراسة وجود وعي لدى المصارف بأهمية أمن وسرية العملاء والمحافظة على أموال المودعين، وذلك من خلال تبني سياسات وإجراءات واضحة بهذا الشأن.

5.دراسة (سالم وآخرون، 2011)

عنوان الدراسة: دور الإبداع التسويقي والتكنولوجيا في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك العاملة في محافظات غزة من وجهة نظر العملاء.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الإبداع التسويقي والتكنولوجيا في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك العاملة في محافظات غزة، حيث تم إبراز هذا الدور ومدى أهميته في تحقيق الميزة التنافسية، بالإضافة إلى اختبار العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة فيما يتعلق بدور الإبداع التسويقي والتكنولوجيا، وقد تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى نتائج البحث، حيث قام الباحثون بإعداد استبانة تم توزيعها على عينة عشوائية مكونة من (400) عميل من عملاء هذه البنوك، وأظهرت نتائج البحث أن البنوك تتبع الإبداع التسويقي بصورة جيدة مما يعمل على تحقيق ميزة تنافسية للبنك ولكن هناك بعض القصور الذي بينته نتائج التحليل والتي كان منها أن البنك لا يوفر خدمة الانترنت مباشرة للعميل بشكل مجاني لدى فتح حساب نت أكاونت، وأن البنك لا يهتم بالتغذية الراجعة من العملاء، كما أظهرت النتائج أن هذه البنوك تتابع آخر المستجدات في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والنظم المصرفية مما يعزز الميزة التنافسية مع الأخذ بعين الاعتبار نواحي القصور التي أوضحتها نتائج التحليل.

6.دراسة (الطويل، 2009)

عنوان الدراسة: مدى فاعلية أجهزة التدقيق الداخلي في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة في ظل معايير التدقيق الداخلي الدولية-دراسة تطبيقية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى فاعلية أداء أجهزة التدقيق الداخلي في الجامعات الفلسطينية، وذلك من خلال التعرف على مدى التزام أجهزة التدقيق الداخلي في الجامعات بالمعايير الصادرة عن مجلس المدققين الداخليين، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها فقد

اعتمدت الدراسة على البيانات الأولية والثانوية، وصممت استبانة تتناسب مع موضوع الدراسة وأهدافها وقد وزعت (16) نسخة منها على جميع العاملين في وحدات التدقيق الداخلي في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة وتم استرداد عدد (15) استبانة أي ما نسبته (94%)، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب التحليل الاحصائي الوصفي لوصف وتحليل متغيرات الدراسة واختبار فرضياتها، وقد توصلت النتائج إلى أن المدققين الداخليين يمتلكون بصورة متوسطة المعرفة الكافية بمعايير التدقيق الداخلي الدولية الصادرة عن مجلس المدققين الداخليين، وكذلك وجود خطة تنظيمية بالجامعات الفلسطينية توضح موقع دائرة التدقيق على الهيكل التنظيمي وأن وثيقة التدقيق الداخلي في الجامعات محددة بدقة (الأهداف، الصلاحيات، والمسؤوليات)، ويساهم وجود مؤهل علمي متخصص في مجال الرقابة والتدقيق في زيادة فاعلية العاملين بالتدقيق الداخلي.

7.دراسة (أبو عمر، 2009)

عنوان الدراسة: فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات، دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في فلسطين.

هدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في قدرة المصارف العاملة في فلسطين على إدارة أزماتها، وتم تصميم مقياس مكون من ستة عناصر وهي: (سرعة الحصول على المعلومات، سرعة اتخاذ القرارات، رضا المستخدم، مدى ملائمة النظام للمستويات الإدارية، الاستجابة للتغيرات المستجدة، أمن المعلومات) لقياس فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة، حيث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وطبقت الدراسة على جميع المصارف العاملة في فلسطين والبالغ عددها 21 مصرفاً، وقد بلغ مجتمع الدراسة 348 موظفاً، حيث تم أخذ عينة طبقية عشوائية مكونة من 186 موظفاً بواقع 53% من مجتمع الدراسة الكلي، وتم تصميم استبانة لهذا الغرض، وكان من أهم نتائج الدراسة وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية وبين قدرة المصارف العاملة في فلسطين على إدارة الأزمات، وخلصت الدراسة إلى أن ما نسبته 66.6% من قدرة المصارف على إدارة الأزمات يفسره فاعلية نظم المعلومات الإدارية المحوسبة والباقي يعود لعوامل أخرى.

8.دراسة (وادي، 2008)

عنوان الدراسة: أهمية ومزايا البنوك الالكترونية في قطاع غزة بفلسطين ومعوقات إنتشارها.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهمية ومزايا البنوك الالكترونية والمعوقات التي تواجه انتشارها في فلسطين لكي تمارس أعمالها التجارية إلكترونياً أو عبر شبكة الانترنت وقد أوضحت الدراسة أن البنوك الالكترونية تعد وسيلة جيدة وهامة لجذب العملاء وتنمية وتطوير التجارة الالكترونية في فلسطين، وأن تأثيرها يقتصر على العملاء الذين يجيدون التعامل مع الانترنت، وأن المزايا التي تعود على البنك في حالة تقديم الخدمات عبر الانترنت هي تقليل التكاليف، وزيادة

حجم التعاملات التجارية، وسهولة الدخول إلى الأسواق المحلية والعالمية، وتحسين خدمات العملاء، وإمكانية تقديم الخدمات على مدار الساعة، وتوفير الوقت والجهد، وجمع المعلومات عن المنافسين من خلال صفحات الانترنت، ونقل من فتح فروع جديدة للبنك، وزيادة كفاءة أداء البنك، وتقديم خدمات مصرفية جديدة، وأشارت الدراسة إلى العديد من المعوقات مثل عدم إدراك بعض البنوك لأهمية الفوائد الناجمة عن استخدام النظام الإلكتروني للتجارة، وضعف نظم الأمن التي تحققها التجارة الإلكترونية في مجال إبرام الصفقات التجارية، وعدم توفر الكوادر الإدارية والبشرية التي تتمتع بمؤهلات علمية وخبرات ميدانية، سواء فيما يتعلق باستخدامات الحاسوب أو اللغة.

9.دراسة (الشرفا، 2008)

عنوان الدراسة: دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة. وقد جرى تطبيق المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة باستخدام استبانة تم توزيعها على جميع المدراء العاملين ورؤساء الأقسام في المصارف المبحوثة، وعددهم (174) موظفاً، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن المصارف العاملة في قطاع غزة تطبق نظام تكنولوجيا إدارة المعرفة في جميع الوحدات والأقسام، وتحرص على ضرورة الاستفادة من استخدامات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاستفادة من المهارات والخبرات المتوفرة لديها واستثمار الكوادر البشرية ومعارفهم في مجال التنمية والنهضة لتصل إلى مستوى التعايش والتواصل مع العالم المحيط ومواكبة التطورات المتلاحقة في ظل تكنولوجيا المعلومات المتقدمة، وأظهرت نتائج الدراسة أيضاً عدم وجود وحدة تنظيمية أو قسم خاص لإدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات داخل أي مصرف في قطاع غزة إلا أنه يتم تطبيق نظم إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات داخل المصارف، كما بينت أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات ومجالات الميزة التنافسية (جودة المنتجات، الأداء المالي، السيطرة على الأسواق، كفاءة العمليات، الإبداع والتطوير) عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$.

10.دراسة (مصلح، 2007)

عنوان الدراسة: أثر استخدام الحاسوب على أنظمة الرقابة الداخلية في المصارف العاملة في قطاع غزة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام الحاسوب على أنظمة الرقابة الداخلية في المصارف العاملة في قطاع غزة، وذلك من خلال تقييم مدى تطبيق هذه الإجراءات في ظل استخدام الحاسوب، وقد قسم البحث إجراءات الرقابة إلى الرقابة التنظيمية والرقابة على إعداد وتطوير النظام والرقابة لمنع الوصول إلى الحاسوب والبيانات والملفات والرقابة على أمن البيانات

والملفات، وتشمل رقابة التطبيقات رقابة المدخلات ورقابة التشغيل ورقابة المخرجات، واستخدم الباحث المنهج التحليلي الوصفي لدراسة الجوانب النظرية، وقد بينت نتائج الدراسة أن المصارف تقوم بتطبيق إجراءات الرقابة العامة إلا أن هناك ضعف في تطبيق بعض هذه الإجراءات، كما أن هناك تطبيق بدرجة عالية لإجراءات رقابة التطبيقات.

11.دراسة (الشريف، 2006)

عنوان الدراسة: مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية (دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في قطاع غزة).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المخاطر التي تواجه نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في المصارف العاملة في قطاع غزة، والتعرف على أهم الأسباب التي تؤدي إلى حدوث تلك المخاطر والإجراءات التي تحول دون وقوع تلك المخاطر، واستعانت الباحثة بما تناولته الدراسات السابقة والأبحاث التي اهتمت في هذا المجال، كذلك تم التعرف على الإجراءات والوسائل الرقابية المتبعة من قبل المصارف العاملة في قطاع غزة لمواجهة تلك المخاطر التي قد تواجه نظم معلوماتها المحاسبية الإلكترونية، وبناء على ذلك تم استخلاص بعض النتائج التي تسهم في التعرف على أهم المخاطر التي تواجه نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في المصارف العاملة في قطاع غزة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في الوصول لنتائج الدراسة، حيث تم توزيع استبانة على المصارف العاملة في قطاع غزة وفروعها، وتم أيضاً استخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) للعلوم الإنسانية والاجتماعية لمعالجة البيانات باستخدام التكرارات والنسب المئوية والمتوسطات الحسابية واختبار الإشارة (Sign Test)، وقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها: قلة عدد موظفي تكنولوجيا المعلومات في المصارف العاملة في قطاع غزة، حيث يعتمد الفرع على موظف واحد مهمته تشغيل أنظمة الحاسوب بينما الموظفون المختصون يكون مكانهم في المراكز الرئيسية للفروع وغالباً ما توجد في الضفة الغربية، وأن تطبيق إجراءات أمن النظم المعلوماتية يقلل من إمكانية حدوث مخاطر نظم المعلومات المحاسبية.

12.دراسة (أبو ماضي، 2006)

عنوان الدراسة: مدى فاعلية أساليب الرقابة في المؤسسات العامة في قطاع غزة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى فاعلية أساليب الرقابة المستخدمة في المؤسسات العامة بقطاع غزة، وقد كانت مشكلة البحث تتمثل في تحديد مدى فاعلية ومهنية أساليب الرقابة، كما كان من أهداف هذه الدراسة تقييم مدى فاعلية أساليب الرقابة في المؤسسات العامة بقطاع غزة، وذلك من خلال مدى التزام المؤسسات العامة بتوصيات الهيئات الرقابية، وتطبيق المؤسسات العامة للأساليب الرقابية المختلفة، كما هدفت الدراسة إلى التعرف على الأساليب المستخدمة في الرقابة، ومدى أدائها لأهدافها، وهل الأساليب المستخدمة مناسبة للعمل أم لا، وتحديد العوائق التي

تعرض عملية الرقابة، وكيفية التغلب على هذه العوائق في المؤسسات العامة، وذلك من خلال تطوير الكوادر الإدارية في هذه المؤسسات ونشر الوعي المؤسسي في المجتمع، وقد توصل الباحث إلى العديد من النتائج والتي منها وجود ارتباط بين تطبيق أساليب الرقابة في المؤسسات العامة وعملية التطوير في هذه المؤسسات، وعليه فقد توصل الباحث إلى العديد من التوصيات ومنها تطوير القوى البشرية من خلال التدريب، وتفعيل دور بعض المؤسسات الرقابية، والعمل على توضيح الصلاحيات الوظيفية في المؤسسات العامة.

13.دراسة (الأغا، 2006)

عنوان الدراسة: دراسة تطبيقية لإعادة هندسة العمليات الإدارية (الهندرة) في المصارف في قطاع غزة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على إعادة هندسة العمليات الإدارية "الهندرة" في المصارف بمحافظة غزة وذلك من خلال التعرف على مدى تأثير وعلاقة بعض العوامل المؤثرة بالهندرة ومن هذه العوامل: إعادة بناء الهياكل التنظيمية، قدرات التكنولوجيا العالية، صحة وفعالية العمليات المصرفية، التغيير في توقعات العملاء، تحسين معايير الجودة الشاملة، وتمثل مجتمع عينة الدراسة من المدراء العامين والمدراء ورؤساء الأقسام بالمصارف العاملة في محافظات غزة، وقد تم إختيار المنهج الوصفي التحليلي والاعتماد على الاستبانة لجمع البيانات حيث تم توزيع 150 استبانة وتم استرداد 140 منها أي ما نسبته 93%، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان من أبرزها: أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إعادة هندسة العمليات الإدارية الكفاء وإعادة بناء الهياكل التنظيمية، قدرات تكنولوجيا عالية، زيادة صحة وفاعلية العمليات المصرفية التي تتجزها المصارف.

14.دراسة (شاهين، 2005)

عنوان الدراسة: أثر تطبيق نظام التقييم المصرفي الأمريكي (Camels) لدعم فعالية نظام التفتيش على البنوك التجارية (حالة دراسية على بنك فلسطين المحدود).

هدفت هذه الدراسة إلى مناقشة أثر تطبيق نموذج التقييم المصرفي الأمريكي Camels في دعم عمليات التفتيش والرقابة المصرفية من خلال تحليل الإطار العام للمقومات التي يستند إليها النظام وانعكاساتها على تطوير تلك العمليات، والذي يتطلب توفر مستويات أعلى من القدرة الجاهزية لدى السلطة النقدية لتنفيذ الخطط الرقابية، وقد أوضح البحث طبيعة وقوة العلاقة بين نظام التقييم بأبعاده وخصائصه المختلفة وعمليات الرقابة المصرفية الميدانية والمكتبية، مع تحديد القضايا والموضوعات التي تتطلب توجيه عناية واهتمام خاص بها، كما اعتنى البحث بتحليل وتقييم حالة بنك فلسطين المحدود (أكبر المصارف الوطنية في الجهاز المصرفي الفلسطيني)، وتم ربط نتائج التقييم مع العناصر الأخرى الواجب مراعاتها لدى القيام بمهام الرقابة والتفتيش، وذلك

كحالة دراسية يمكن الاستفادة منها للتعميم على البنوك الأخرى، وقد أسفر البحث عن نتائج كان من أبرزها: أهمية تطبيق نظام داعم لعمليات الرقابة والتفتيش المصرفية التي تقوم بتنفيذها السلطة النقدية، وأن المنطلقات الأساسية التي يركز عليها نظام الرقابة والتفتيش الحالي (بصورته التقليدية) يتطلب المزيد من التطوير والتحديث في ظل عصر ثورة تكنولوجيا المعلومات التي تشهدها الساحة المصرفية.

15.دراسة (البحيصي، 2005)

عنوان الدراسة: تكنولوجيا المعلومات وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال-دراسة استطلاعية للواقع الفلسطيني.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى استغلال المنشآت الفلسطينية للتكنولوجيا الحديثة وتوفيرها لمتخذي القرارات، وتناقش هذه الدراسة المزايا التي يمكن لمنظمات الأعمال تحقيقها نتيجة استخدامها تكنولوجيا المعلومات وعلى الأخص تكنولوجيا الانترنت وشبكات (Extranet) الخارجية و (Intranet) الاتصال الداخلية، وقد تم استخدام استبانة تم توزيعها على أفراد العينة وقد خلصت الدراسة إلى أن الجزء الأكبر من الشركات الفلسطينية لا تستخدمها إنما تقوم بذلك بشكل جزئي فقط، وقد تبين أن عدم معرفة المدراء بأهمية الانترنت نابع من ضعف إمكانياتهم في اللغة الانجليزية.

16.دراسة (الكلوت، 2004)

عنوان الدراسة: مدى التزام مدقي الحسابات الخارجيين بدراسة وتقييم نظام الرقابة الداخلية في البنوك العاملة في فلسطين.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى التزام مدقق الحسابات الخارجي بدراسة وتقييم نظام الرقابة الداخلية في البنوك العاملة في فلسطين من خلال دراسة وتحليل مفهوم الرقابة الداخلية ومقوماتها ومراحل تطورها وأقسامها المختلفة، بالإضافة إلى مدى مسؤولية المدقق عن دراسة وتقييم الرقابة الداخلية، وقد بينت نتائج الدراسة أن هناك مسؤولية ملقاة على عاتق مدقق الحسابات الخارجي تجاه دراسة وتقييم نظام الرقابة الداخلية، وأن هناك ضعف في الأداء أثناء القيام بتدقيق العمليات المصرفية وعدم الالتزام بالتوجيهات الإرشادية الصادرة عن مكاتب التدقيق التي يعملون من خلالها.

➤ المحور الثاني: الدراسات العربية

1.دراسة (الرشيدي، 2012)

عنوان الدراسة: مدى قدرة أنظمة المعلومات المحاسبية المحوسبة على التوافق مع قواعد الإفصاح والقياس المتعلقة بالقيمة العادلة للأدوات المالية (دراسة ميدانية في الشركات المساهمة العامة الكويتية).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى قدرة أنظمة المعلومات المحاسبية المحوسبة على التوافق مع قواعد الإفصاح والقياس المتعلقة بالقيمة العادلة للأدوات المالية من وجهة نظر المديرين الماليين في الشركات المساهمة العامة الكويتية، وكذلك مدققي الحسابات العاملين في مكاتب التدقيق العاملة في دولة الكويت، ولتحقيق هذا الهدف فإن الباحث تعامل مع نوعين من البيانات هما البيانات الثانوية والبيانات الأولية، وتم استخدام استبانة خطية تم توزيعها على عينة شملت (89) مديراً مالياً و(66) مدققاً، وتوصلت الدراسة إلى أن الأنظمة المحاسبية المحوسبة المطبقة في الشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق الكويت للأوراق المالية قادرة على التوافق مع قواعد القياس المتعلقة بالقيمة العادلة وفقاً لمعايير التقارير المحاسبية الدولية من وجهة نظر مدققي الحسابات العاملين في مكاتب التدقيق العاملة في دولة الكويت، وكذلك من وجهة نظر المديرين الماليين في الشركات المساهمة العامة.

2.دراسة (الرواشدة وآخرون، 2012)

عنوان الدراسة: دور تكنولوجيا المعلومات في الحد من مخاطر الخدمات المصرفية الالكترونية في القطاع المصرفي الأردني.

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور تكنولوجيا المعلومات في الحد من مخاطر الخدمات المصرفية الالكترونية في القطاع المصرفي الأردني، وقد أجريت الدراسة على ثلاثة بنوك كممثل عينة من القطاع المصرفي الأردني، وقد تم جمع البيانات من خلال إجراء مقابلات شخصية مع مديري العمليات في البنوك الثلاثة، وأظهرت النتائج أن البنوك الأردنية تظهر اهتماماً أكبر نحو إدارة المخاطر المصرفية الالكترونية من خلال التزامها بمعايير بازل الدولية، والخلاصة أنه كان واضحاً أن البنوك الأردنية ملتزمة بمعايير لجنة بازل للسلامة وأمن الخدمات المصرفية الالكترونية، وهذه البنوك تأخذ في الاعتبار جميع المخاطر المحتملة قبل تطبيق أي نظام للخدمات الالكترونية، ولا يمكن تجاهل الأدلة على حرص الأردن على حماية نفسها وعملائها من خطر السرقة عن طريق الوسائل الالكترونية، وشملت أيضاً مواقع البنوك على شبكة الانترنت مع تعليمات مفصلة لضمان عدم سقوط العملاء فريسة للقراصنة.

3.دراسة (كريم وآخرون، 2011)

عنوان الدراسة: تأثير تكنولوجيا المعلومات على مصفوفة تحسين الأداء المصرفي: دراسة حالة البنوك الأردنية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير تكنولوجيا المعلومات على الجهاز المصرفي الأردني للفترة من 2003-2007، والبحث فحص مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل البنوك الأردنية لمدة خمس سنوات، ثم استكشاف الانطباع على تحسين أداء شكلين من المصفوفة، الأول: هو مصفوفة الأداء المالي الذي يضم السوق على القيمة المضافة (MVA)، العائد على الاستثمار (ROI) والتشغيل عائد السهم الواحد (ERP)، والثاني: هو مصفوفة الأداء التشغيلي والذي يتضمن هامش الربح الصافي (NPM)، العائد على الموجودات (ORA)، وربحية الموظف (PE)، وسوف يقاس باستخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل البنوك الأردنية من خلال إختبار مستوى الاستثمار في الأجهزة والبرامج والخدمات المصرفية عبر الانترنت، الهاتف المصرفي، عدد أجهزة الصراف الآلي، واستخدام الفروع، والخدمات المصرفية عبر SMS، وقد أشارت نتائج القياسات إلى أن هناك تأثيراً على استخدام نظم المعلومات الإدارية في البنوك الأردنية في القيمة المضافة (MVA)، ربحية السهم (EPS)، العائد على الموجودات (ROA)، هامش صافي الربح (NMP).

4.دراسة (قضاة، 2010)

عنوان الدراسة: أثر نظم المعلومات المحاسبية على فاعلية الرقابة الداخلية في البنوك التجارية الأردنية: دراسة ميدانية.

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر نظم المعلومات المحاسبية على فاعلية الرقابة الداخلية في البنوك التجارية الأردنية، وذلك من خلال بيان أثرها على فاعلية الرقابة المحاسبية، وفاعلية الرقابة الإدارية، وفاعلية الضبط الداخلي، وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: أن تطوير وتحسين النظام المحاسبي المعمول به حالياً في البنوك التجارية الأردنية يلبي احتياجات كافة الأطراف المعنية بالعملية الرقابية من المعلومات، وضرورة قيام مديري الإدارات المختلفة في البنك بالتنسيق والتعاون مع دائرة الرقابة الداخلية الموجودة وخصوصاً عند وجود نشاط أو عملية مصرفية يقوم بها البنك لأول مرة وذات أثر مالي كبير، وأن يتم التعاون والتنسيق ما بين المختصين بالنظم المحاسبية ودائرة الرقابة الداخلية الموجودة في البنك لتذليل المشاكل التي قد تواجه المدققين.

5.دراسة (الرفاعي وآخرون، 2009)

عنوان الدراسة: أثر استخدام الحاسوب على خصائص المعلومات المحاسبية من وجهة نظر المستثمرين (دراسة حالة سوق عمان المالي).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على نوعية المعلومات المحاسبية التي يسعى المستثمرون في سوق عمان المالية للحصول عليه وذلك لدعم عملية إتخاذ القرارات الاستثمارية، وتحديد أهم خصائص المعلومات المحاسبية التي قد تحقق القرار الاستثماري السليم لمستثمر، وبيان مدى درجة تحقق نظام معلومات محاسبي من حيث الملائمة والموثوقية في معالجة البيانات المالية، وتحويلها إلى معلومات محاسبية، وتكمن أهمية هذه الدراسة كونها تبحث في خصائص المعلومات المحاسبية ومدى تأثيرها باستخدام الحاسوب من وجهة نظر المستثمرين في سوق عمان المالية، حيث أن خصائص المعلومات المحاسبية المحوسبة لها أهمية من ناحيتين وهما: الناحية المعرفية والناحية العملية، وقد تم الحصول على المعلومات اللازمة للدراسة من خلال استبانة تم توزيعها على مجتمع الدراسة من جميع المستثمرين في سوق عمان المالي (بورصة عمان) وممن يحملون الثانوية العامة كحد أدنى فما فوق، والذين يستثمرون في بورصة عمان، حيث بلغ عددهم (750179)، وقد تم إعتقاد (190) استبانة صالحة للتحليل لتشكل ما نسبته 65% من مجتمع الدراسة، ودلت النتائج أن المتوسطات الحسابية لإجابات المبحوثين على أبعاد استخدام الحاسوب (نوعية الحواسيب المستخدمة، ملائمة البرمجيات المستخدمة، الدعم والتدريب المقدم لمستخدمي الحاسوب، سهولة الاستخدام) كانت متوسطة، وأن المتوسط الكلي لأبعاد استخدام الحاسوب بلغ (3033).

6.دراسة (فضيلة، 2007)

عنوان الدراسة: دراسة وتقييم نظام الرقابة الداخلية في البنوك، دراسة حالة: الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي-بنك.

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح مدى فعالية نظام الرقابة الداخلية في البنوك، ومن أجل ذلك وحسب تحديد معايير الفعالية لهذا النظام والمتمثلة في: الأهداف التشغيلية التي يجب تحقيقها، صدق المركز المالي المصرح به في التقارير المالية، ومدى التطابق مع القانون والأنظمة السارية المعمول بها ومدى احترامها، وانطلاقاً من هذه القواعد الأساسية لنظام الرقابة الداخلية الفعال التي كانت محل دراسة وتحليل في الجانب النظري، ودراسة حالة متمثلة في الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي-بنك، وقد استخدمت الباحثة عدة مناهج علمية في البحوث والدراسات الاقتصادية والمالية، وبناءً عليه فقد استخدمت المنهج الوصفي عند التعرض لمفاهيم عامة خاصة تلك المتعلقة بنظام الرقابة الداخلية، ومنهج التحليل من خلال تحليل المعطيات والأرقام والتعديلات، كما تم استخدام المنهج الإحصائي الاستقرائي من خلال الاستعانة ببعض الجداول والملاحق والاعتماد على بعض القوانين والأنظمة والأوامر، ومن بين الأدوات المنهجية المتبعة أيضاً أسلوب دراسة الحالة عندما

تناولت نموذج نظام الرقابة الداخلية للصندوق الوطني للتعاون الفلاحي-بنك وتقييمه على مستوى المقر الرئيسي للصندوق الوطني وعلى مستوى وكالة تنبئة-الصندوق الجهوي وكالة 827 التابعة له، وقد توصلت الباحثة إلى أهداف كان من أبرزها: أن نظام الرقابة الداخلية ضرورة حتمية في جميع المؤسسات المالية، وأن التصميم السليم لنظام الرقابة الداخلية من شأنه دعم الأهداف المتوخاة من هذا النظام، لأن فشله يرجع إلى وجود قصور في إجراءاته الرقابية لذا ينبغي على المؤسسات التي ترغب في بناء نظام فعال للرقابة الداخلية أن تجري تحليلاً للتكاليف والمنافع لأنه مكلفاً للغاية.

7.دراسة (العثمان، 2007)

عنوان الدراسة: سلامة وأمن خدمة العملاء عبر الانترنت دراسة ميدانية للبنوك السعودية لمحافظة الخبر.

هدفت هذه الدراسة إلى التعريف بمدى أهمية سلامة وأمن خدمة العميل عبر الانترنت، ومدى تطبيقها في المواقع الالكترونية في البنوك السعودية في مدينة الخبر، وتحديد أهم ايجابيات هذه التقنية وسلبياتها ومخاطرها، وما الذي يعوق البنوك في هذه التقنية، ومن أهم نتائج الدراسة أن خدمة عملاء البنك الالكترونية تطبق في جميع البنوك التي تم دراستها، والوسائل الأمنية المتبعة في المواقع البنكية الالكترونية للتأكد من هوية العميل هي كلمة السر وجهاز التوكن بالنسبة للعملاء المهمين جداً، وأن من أهم العوامل التي تؤثر على اقبال العملاء على استخدام هذه التقنية هي المؤهل العلمي ومن ثم العمر، ومن ايجابيات عملية أمن وسلامة خدمة العميل إلكترونياً هي تقليل وقت العميل الضائع في الانتظار لحين خدمته، تقليل التكلفة التشغيلية للبنك، تقليل الضغط على موظفي البنك، خدمة أكبر شريحة من العملاء، ومن أبرز سلبيات الخدمات البنكية الالكترونية هي ضعف ثقة العملاء في أمن وسلامة هذه الخدمة، التوازن بين قوة التقنيات الأمنية المتبعة في المواقع لحماية العملاء وسهولة هذه التقنيات، الشروط التعجيزية للسماح للعملاء لاستخدام بعض الخدمات.

8.دراسة (حسين، 2005)

عنوان الدراسة: أثر تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على فاعلية نظام الرقابة الداخلية بالتطبيق على الشركات المساهمة بالسودان.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على التطور الذي يشهده مجال تكنولوجيا المعلومات المحاسبية، مع بيان أثرها على نظام الرقابة الداخلية، وكانت مشكلة الدراسة في وضع نظام رقابي داخلي قوي ومتين يخلق نوعاً من الحماية والأمن والسلامة للمعلومات المحاسبية، واعتمدت الدراسة على المنهج الاستنباطي، وكانت أهم النتائج أن وجود نظام رقابة داخلية محوسب يساعد كثيراً في تحسين عمليات ادخال البيانات المحاسبية وتشغيلها واخراجها في شكل معلومات محاسبية.

9.دراسة (القطناني، 2004)

عنوان الدراسة: أثر خصائص البيئة التقنية وتكنولوجيا المعلومات في مخاطر الرقابة التشغيلية (دراسة تحليلية في المصارف الأردنية).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على بعض خصائص البيئة التقنية وتكنولوجيا المعلومات (الخصائص الإدارية، خصائص الملاءمة، خصائص الأمن والسلامة) وقياس مدى توافرها في المصارف الأردنية، بالإضافة إلى تحديد مدى تأثير هذه الخصائص في مخاطر الرقابة التشغيلية في المصارف الأردنية من وجهة نظر كل من العاملين في دوائر الرقابة والتدقيق الداخلي في المصارف الأردنية والمدققين الخارجيين لهذه المصارف ومدى توافق آراء عينة الدراسة في الإجابة عن تساؤلات الدراسة، وقد قام الباحث بتطوير أداة الدراسة (الاستبيان) استناداً إلى الإطار النظري والدراسات السابقة وتم توزيع (64) استبانة على عينة من مجتمع الدراسة الذي يتكون من العاملين في دوائر الرقابة الداخلية في المصارف الأردنية والمدققين الخارجيين لهذه المصارف، وباستخدام أدوات التحليل الإحصائي المناسبة لبيانات الدراسة (المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية واختبار Paired sample T-test) توصل الباحث إلى أنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء العاملين في دوائر الرقابة الداخلية في المصارف الأردنية والمدققين الخارجيين لهذه المصارف بشأن مدى توافر خصائص البيئة التقنية والتكنولوجية لنظم المعلومات (الخصائص الإدارية، الملاءمة، الأمن والسلامة) في المصارف الأردنية، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين آراء عينتي الدراسة لهذه المصارف بشأن مدى تأثير خصائص البيئة التقنية والتكنولوجية لنظم المعلومات في مخاطر الرقابة التشغيلية في المصارف الأردنية.

10.دراسة (القشبي، 2003)

عنوان الدراسة: مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في تحقيق الأمان والتوكيدية والموثوقية في ظل التجارة الالكترونية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على المشاكل التي تواجه أنظمة المعلومات المحاسبية في ظل استخدام التجارة الالكترونية، وتطوير نموذج للربط بين نظام المعلومات المحاسبي والتجارة الالكترونية، واقتراح بعض التوصيات المناسبة والكفيلة بتقوية النظام المحاسبي الذي يتم ربطه بالتجارة الالكترونية، ولتحقيق هذه الأهداف قام الباحث بتحليل أحد مشاريع تدقيق التجارة الالكترونية الذي تم بالاشتراك بين معهد المحاسبين القانونيين الأمريكي ومعهد المحاسبين القانونيين الكندي، وقد توصل الباحث إلى أن التجارة الالكترونية كتقنية متطورة جداً أثرت على جميع المجالات المهنية بشكل عام وعلى مهنتي المحاسبة والتدقيق بشكل خاص، وأن التجارة الالكترونية تعمل في بيئة فريدة من نوعها بحيث أن جميع العمليات التي تتم من خلالها عمليات

غير ملموسة الطابع تفقد آلية التوثيق في أغلب مراحلها، وأن بعض هيئات المحاسبة والتدقيق قد تنبعت لمشاكل التجارة الالكترونية وضرورة تأهيل منتسبيها بالتقنيات الفنية لمواجهة المشاكل الجديدة المرافقة لبيئة التجارة الالكترونية، ووجد الباحث أيضاً أن توفير كل من الأمان والموثوقية والتوكيدية لا يمكن تحقيقه إلا من خلال إنشاء وتطوير نظام ربط بين نظام الشركة المحاسبي وموقعها الإلكتروني على شبكة الانترنت، وهذا ما حققه الباحث في هذه الدراسة من خلال تطوير هذا النظام والذي يوفر الأمان والموثوقية والتوكيدية لتعاملات العملاء والزبائن مع الشركة عبر موقعها الإلكتروني على شبكة الانترنت.

11.دراسة (الحلو، 2000)

عنوان الدراسة: أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على الخدمات المصرفية المتكاملة في البنوك الأردنية من منظور القيادات المصرفية.

هدفت هذه الدراسة إلى اثبات أن البنوك التجارية في الأردن لن تستطيع الاستمرار بالعمل أو التنافس إذا لم تستخدم تكنولوجيا الحاسب الآلي والاتصالات بفاعلية في أداء أعمالها المختلفة، كذلك سعت هذه الدراسة إلى تقديم صورة عن واقع أنظمة المعلومات والاتصالات المستخدمة في البنوك الأردنية من خلال استقصاء آراء مديري التخطيط الاستراتيجي، ومديري التسويق، ومديري تكنولوجيا المعلومات في هذه البنوك، وقد خلصت الدراسة إلى نتائج كان من أهمها: أن الاستثمار في تكنولوجيا الكمبيوتر والاتصالات يؤدي إلى خفض التكاليف، زيادة أرباح البنوك، وزيادة اقبال المودعين وأعدادهم، ورفع مستوى الخدمة المقدمة للزبائن، وإظهارها بشكل لائق.

➤ المحور الثالث: الدراسات الأجنبية

1.دراسة (Agbolade, 2011)

عنوان الدراسة: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبنوك الربحية في نيجيريا.

Information and Communication Technology and banks Profitability in Nigeria.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة القائمة بين البنوك الربحية واعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلك البنوك في نيجيريا، وأظهرت التحليلات أنه يوجد علاقة ايجابية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبنوك الربحية في نيجيريا، وهذا يعني أن تغييراً هامشياً في مستوى الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سوف يؤدي إلى صناعة زيادة مناسبة في مستوى الأرباح، وهذا ما يؤكد مستوى معامل الانحدار وكذلك تحليل العوامل التي تدل

على أن حجم الأرباح ضئيلة للغاية من دون وجود إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتم الحصول على مصادر البيانات الأولية من خلال استبيانات تم توزيعها على بنوك مختارة في جنوب غرب نيجيريا.

2. دراسة (Tucker, 2011)

عنوان الدراسة:

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على مهنة المراجعة في ظل اهتمام معهد المدققين الداخليين.
An E-Risk Primer (Altamonte Springs, FL: The Institute of Internal Auditors.

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على مهنة المراجعة في ضوء اهتمام المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين (AICPA)، وأجريت الدراسة على عينة عشوائية من الشركات الصناعية في الولايات المتحدة، وخلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها: أن تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الشركات تؤثر على كل مكون من مكونات الرقابة الداخلية الخمسة، من بيئة الرقابة وتقدير الخطر وأنشطة الرقابة والمعلومات والاتصالات والمراقبة، وأن نظام تكنولوجيا المعلومات يتضمن رقابة داخلية خاص بالحسابات المهمة، وعلى المراجع ضرورة القيام بوصف خصائص الرقابة العامة والتطبيقية لما لها من أهمية في تنفيذ مهمات عملية المراجعة، وعند تصميم اختبارات الرقابة الإلكترونية قد يحتاج المراجع الحصول على أدلة إثبات عن مدى كفاءة الرقابة المتعلقة بشكل مباشر وأخرى بشكل غير مباشر كما في الرقابة العامة.

3. دراسة (Kim, 2007)

عنوان الدراسة:

التحديات التي تواجه تكنولوجيا إدارة المعلومات.

On Challenges for Information Management Technology.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على التحديات التي تواجه تكنولوجيا المعلومات والتي تمثلت بالتحدي الأول وهو ترويض المعلومات والاستفادة منها والآخر هو دعم الإحتياجات من المعلومات في كل مكان في البيئات التي يتم إنشاؤها، وهذان التحديان لفتا إهتماماً كبيراً من شرائح مختلفة من إدارة بحوث تكنولوجيا المعلومات في المجتمع، وقد تم معالجتها في كثير من الأبحاث، في حين لا تزال بحاجة إلى مواضيع أخرى وقدرًا كبيراً من البحث، وفي هذه الورقة تم استعراض وتحليل التحديات وتقديم بعض التوجيهات لبعض موضوعات البحث، وذلك للمساعدة في حشد الطاقات الخلاقة من شرائح المجتمع لسرعة حلول هذه التحديات.

4.دراسة (Burtuon, 2007)

عنوان الدراسة:

دراسة تكنولوجيا المعلومات والأنشطة ذات الصلة بالمدققين الداخليين.

Discussion of Information Technology, Related Activities of Internal Auditors.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم نظم وتكنولوجيا المعلومات المتعلقة بنشاطات التدقيق والرقابة الداخلية والتحقق من مدى كفاءتها وفعاليتها وتقديم المقترحات اللازمة لتطويرها وصيانتها وتطوير البرمجيات التطبيقية المستخدمة، كما سعت الدراسة إلى تقييم دور الرقابة الداخلية في التقليل من مخاطر تكنولوجيا المعلومات ومعالجة المشكلات الإدارية والتطبيقية التي أحدثتها التطورات المستمرة في مجال تكنولوجيا المعلومات ومدى توافر إجراءات وضوابط الأمن والحماية المناسبة في النظام المحاسبي، بالإضافة إلى التأكد من مدى سلامة وموضوعية مدخلات النظام المحاسبي وصحة البيانات، وتقييم العمليات التشغيلية للنظام المحاسبي والتأكد من سلامتها وتقييم مخرجات النظام المحاسبي ومدى ملاءمتها من حيث دقتها وشمولها وإمكانية الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات، أي أنها تسعى إلى تقييم نظم وتكنولوجيا المعلومات من حيث الكفاءة Efficiency والفاعلية Effectiveness واقتصاديات نظم المعلومات Economies، وسعت الدراسة أيضاً إلى تقييم مدى تطابق إجراءات وضوابط الرقابة الداخلية مع السياسات العامة للمنشأة والقوانين المنظمة للعمل، وقد أجرى الباحث دراسته على عينة شملت (379) مدققاً داخلياً في الولايات المتحدة وباستخدام استبانة الدراسة التي أعيد منها (102) استبانة أي ما نسبته (27%) من مجموع الاستبانات الموزعة، وتوصل الباحث إلى تأكيد عينة الدراسة واتفاق إجاباتهم حول دور نظم وتكنولوجيا المعلومات المحاسبية في حماية الممتلكات من خلال توفير إجراءات وضوابط الأمن والحماية المناسبة، وتأكيد عينة الدراسة واتفاق إجاباتهم حول ضرورة رفع مستوى كفاءة نظم وتكنولوجيا المعلومات المحاسبية وإجراء عمليات الصيانة والتطوير المستمرة للتجهيزات الآلية والبرامج التطبيقية لتحقيق مستوى أفضل من إنجاز الأعمال والمهام، وكذلك تأكيد عينة الدراسة واتفاق إجاباتهم حول توافق إجراءات وضوابط الرقابة في نظم وتكنولوجيا المعلومات المحاسبية مع السياسات والأهداف العامة والقوانين المختصة.

5.دراسة (Gargallo-Castel and etc, 2007)

عنوان الدراسة:

متممات تكنولوجيا المعلومات وقياس الأداء التنظيمي: الأدلة التجريبية من أسبانيا.

Information Technology, Complementarities and Three Measure of Organizational Performance: Empirical Evidence from Spain.

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم الأدلة التجريبية حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الشركات الأسبانية، وتقاس الإنتاجية وفقاً لتدابير عديدة وأخذاً في عين الاعتبار أهمية العناصر التكميلية، وقد استخدم الباحث في هذه الدراسة أربع فرضيات، وتكون مجتمع الدراسة من (1225) شركة أسبانية، وقد تم تحليل هذه الفرضيات باستخدام عدة أساليب إحصائية، وتوصل الباحث في هذه الدراسة إلى الحاجة إلى زيادة وتحسين التعليم ومهارات العاملين لضمان قدرة الشركات على الاستفادة الكاملة من التصنيف الذي نفذ، وبالنظر إلى أن السياسات تلعب دوراً رئيسياً في ضمان إمكانية المكاسب في الإنتاجية.

6.دراسة (Ahmed and etc, 2007)

عنوان الدراسة:

احتياج تقنية المعلومات في الخدمات المصرفية للأفراد-حالة دراسية CAMS.

Information Technology Need in Consumer Banking and a Case Study of CAMS.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على حاجة تكنولوجيا المعلومات في الخدمات المصرفية للأفراد والتي تجلب تغييراً جذرياً في حياة الفرد المشتركة، وأنها ليست فقط مجرد إسم إعطاء الخدمات لفئة النخبة المتميزة من المجتمع ولكن أيضاً تيسيرها لعامة الناس، والتي تمثل عادة نسبة كبيرة من المجتمع، وعلى الرغم من جلب هذا التغيير تحسين نمط الحياة العادية ولكن قد خلق أيضاً تحديات جديدة للتعامل مع العملاء المستهلكين والشاملين لمقدمي الخدمة المصرفية الإستهلاكية (CBSP: Consumer Banking Service Providers) والمؤسسات المالية والبنوك، وليس من الممكن ل (CBSP) تقديم أفضل الخدمات لهذه النسبة الكبيرة من المجتمع دون مساعدة من تكنولوجيا المعلومات، وفي هذه الورقة تم مناقشة المشاكل التي تواجهها (CBSP) في حين تقديم الخدمات المصرفية الإستهلاكية، وقدمت هذه الورقة حالة (CAMS: Consumer Assets Management System) كميسر ل (CBSP) من أجل حل مشاكلهم التي تمت مناقشتها في هذه الورقة.

7.دراسة (Martinez and etc, 2007)

عنوان الدراسة:

قياس وتحليل آثار توظيف تكنولوجيا المعلومات على أداء الشركات المكسيكية.

Analysis and Measurement of the Impact of information Technology Investment on Performance in Mexican Companies.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أنه من الممكن قياس أثر الاستثمارات في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والعمليات والمشاريع لتوليد ما يزيد على أداء الشركات العاملة

والربحية، وهدفت أيضاً إلى تحليل المتغيرات المقترحة لقياس تأثير تكنولوجيا المعلومات في توليد استثمارات المعلومات مثل رضا العملاء، وخفة الحركة للاستجابة للتغير، وتحسين العمليات في الربحية، وقد استخدم الباحث ثلاثة فرضيات واحدة منها رئيسية، وكان مجتمع الدراسة يدور حول الشركات المكسيكية والذي كان عددها 40 شركة، وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج متوقعة ومنها أن النموذج الذي يدير عمليات تكنولوجيا المعلومات والمشاريع والبنية التحتية على نحو يتسم بالفعالية والكفاءة بهدف جعل الاستثمار أكثر ربحية، وأن تحليل وقياس التحسين في إدارة عمليات تكنولوجيا المعلومات والمشاريع والبنى التحتية ولدت في اثنين على الأقل من شركات قطاع الخدمات.

8.دراسة (Ho and etc, 2006)

عنوان الدراسة:

أثر تكنولوجيا المعلومات على الصناعة المصرفية: نظري وتجريبي

The Impact of Information Technology on Banking Industry: Theory and Empirics.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تطور واختبار نموذج لدراسة آثار تكنولوجيا المعلومات في القطاع المصرفي في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث يعتقد بأن تكنولوجيا المعلومات يمكن أن تحسن الأداء بطريقتين وهما، أولاً: تقليل التكلفة التشغيلية (تأثير التكلفة)، ثانياً: تيسير المعاملات بين العملاء داخل نفس الشبكة (شبكة الأثر)، وقد استخدم في هذه الدراسة البحث التجريبي، والذي أظهر عدم تناسق هذه الفرضية مع بعض الدراسات والتي أنفق مع بعضها واختلف مع أخرى منها، حيث أن معظم الدراسات التجريبية اعتمدت على نهج وظيفة الإنتاج مما يؤدي إلى صعوبة تحديد التأثير الواقع، ومن هنا كانت أسباب التباين في منهجية الاقتصاد القياسي والقياس، وتسعى هذه الورقة إلى توضيح عدم التناسق وعدم التجانس في الخدمات المصرفية، وفي نموذج الآثار المتباينة مع الشبكة، وقد تم تمييز الشروط لتحديد هذه الآثار سواء إيجابية أو سلبية في حالة التوازن، وقد تم اختبار النتائج باستخدام عينة من البنوك الأمريكية وعددها (68) خلال 20 عام، حيث وجد أن أرباح البنوك تنخفض بسبب الاستثمار في اعتماد ونشر تكنولوجيا المعلومات مما يعكس الآثار السلبية في هذه الشبكة الصناعية.

9.دراسة (Leelapongprasut et al, 2005)

عنوان الدراسة:

دراسة نوعية عن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في تايلاند.

A quality study of internet banking in Thailand.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على جودة الخدمات المقدمة عبر بنوك الانترنت في تايلند ومقارنتها بمعايير الجودة (لدافيد غارفن) والتي تتمثل في الأداء والمزايا والخصائص والوثوقية والمطابقة ومثانة الخدمة وحسن تقديم الخدمة، مدى الانتفاع، وجود الفهم والإدراك، وركزت الدراسة على ثلاث خدمات بنكية يقوم بها موظفو شركة دي كمبيوتر وهي معرفة الوضع المالي (حركة الحساب) وتحويل الأموال بين الحسابات المختلفة، وتحويل الدفعات للخدمات العامة، وقد كانت النتائج أن هناك اختلاف بين درجة جودة تقديم الخدمة بين البنوك التايلاندية، وعند ترتيب أهمية المعايير المستخدمة في تقديم خدمات بنوك الانترنت في تايلند كان للبعد الأكثر أهمية هو الوثوقية ومدى الانتفاع من الخدمة بالإضافة إلى المثانة والقوة وكانت المعايير الأقل أهمية هي درجة الفهم والإدراك للخدمة.

10.دراسة (Edwards and etc, 2001)

عنوان الدراسة:

التدقيق الداخلي في الصناعة المصرفية وحسابات وتمويل المصارف.

Internal Auditing in the Banking Industry Bank Accounting & Finance.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظام الرقابة الداخلية كأحد الأنظمة الفرعية المكونة للنظام المحاسبي في التأكد من صحة وسلامة مدخلات النظام المحاسبي وبيان أثر العوامل التنظيمية في كفاءة وفاعلية نظام الرقابة، كما ناقشت الدراسة أهمية التدقيق والرقابة الداخلية ودور المعلومات التي يقدمها المدقق الداخلي في تحقيق أهداف المنشأة، وكشف الأخطاء ومعالجتها ومنع عمليات الغش والاحتيال وتأمين الحماية المناسبة لأصول المنشأة وممتلكاتها، والتقليل من حجم المخاطر التي تتعرض لها الإدارة وذلك بالتركيز على مهمات وأعمال التدقيق والرقابة الداخلية واختبار مدى كفاءة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية بشقيه التنظيمي والتطبيقي، وقد توصل الباحث إلى عدة نتائج من أهمها: أن نظم الرقابة والتدقيق الداخلي المستخدمة في هذه المصارف تسهم في إضافة قيمة جديدة للمنظمة وتساعد في تحقيق الأهداف بخطط الأعمال وتقارير الرقابة والتدقيق، وأن تطور مفهوم الرقابة من مجرد اكتشاف الأخطاء وعمليات الغش والتلاعب إلى تطوير ضوابط ومعايير رقابية تتعلق بالجوانب التنظيمية والتطبيقات العملية لنظم المعلومات المحاسبية.

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة في مجال علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في مجال المصارف والتي تمثلت بـ (16 دراسة فلسطينية، 11 دراسة عربية، 10 دراسات أجنبية)، وجد الباحث أن هناك اهتمامات مختلفة تناولت العنوان موضوع الدراسة، وقد اتفقت معظم الدراسات السابقة سواءً الفلسطينية منها والعربية أو الأجنبية في إبراز أهمية تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المصارف لما لها من أهمية في تطوير الأداء الرقابي والإداري في المصارف أو زيادة الإنتاجية.

ولقد تمايزت الدراسات السابقة عن بعضها البعض في تناول موضوع تكنولوجيا المعلومات المستخدمة وعلاقتها بفاعلية أنظمة الرقابة الداخلية في المصارف من حيث الجوانب المختلفة حسب المشكلة التي عالجتها كل من الدراسات السابقة، فمنها من تناول أثر تكنولوجيا المعلومات على الجانب الرقابي في الأداء ضمن العمليات المحاسبية والإدارية وأنظمة المعلومات الإدارية المحوسبة المستخدمة مثل (الرواشدة، 2012)، (شاهين، 2012)، (كريم وحمدان، 2011)، (Aglobal, 2011)، (الخالدي، 2011)، (أبو كميل، 2011)، (الرفاعي، 2009)، (فضيلة، 2007)، (Kstel, 2007)، (Ahmed and etc, 2007)، (J.Ho, 2006)، (البحيصي، 2005)، ومنها من تناول فاعلية أجهزة التدقيق الداخلي وأساليب الرقابة مثل (الطويل، 2009)، (مصلح، 2007)، (أبو ماضي، 2006)، (القشي، 2003)، ومنها من تناول جانب تحقيق المزايا التنافسية مثل (إسماعيل، 2011)، (سالم، 2011)، ومنها من تناول إدارة المعرفة وإدارتها ومتطلبات تطبيقها مثل (الشرفاء، 2008)، كذلك البنوك الالكترونية في ظل التجارة الالكترونية مثل (وادي، 2008)، (Kim, 2007)، (الشريف، 2006).

وما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة والفلسطينية منها بالذات أن الأخيرة تناولت جميع المصارف العاملة في قطاع غزة (الوطنية والوافدة)، ولكن في هذه الدراسة تم التركيز على المصارف الوطنية والتي تعتبر من المرتكزات الأساسية للاقتصاد الفلسطيني، وبحسب علم الباحث أن موضوع الدراسة لم يتم التطرق إليه من قبل.

ومن أهم ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة أيضاً أنها هدفت إلى دراسة علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية في قطاع غزة من حيث (البرمجيات المستخدمة، الأجهزة المادية المستخدمة، الاتصالات المستخدمة، الخدمات المصرفية عبر الإنترنت) كعناصر مهمة وحيوية من استخدامات تكنولوجيا المعلومات في النظام الإداري المطبق في المصارف، ودراسة المعوقات والتحديات التي تواجه تطبيق تكنولوجيا المعلومات خاصة في المصارف الوطنية في قطاع غزة في ظل ظروف الاحتلال المقيد لعمليات التطوير والتواصل مع العالم الخارجي، والتعرف على معوقات عمل وحدات نظام الرقابة الداخلية والعوامل التي تساعد

في رفع فاعلية أداء نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية في قطاع غزة، وذلك على خلاف معظم الدراسات السابقة والتي لم تتطرق لموضوع علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية المطبق في المصارف.

أوجه الإستفادة من الدراسات السابقة:

1. تحديد محاور الدراسة.
2. اختيار منهج الدراسة والأساليب الإحصائية المتبعة في هذه الدراسات والكيفية التي تمت فيها معالجة البيانات وتحليلها.
3. تكوين الاستبانة التي استخدمها في جمع البيانات.
4. استفاد الباحث من المراجع والكتب التي اعتمدت عليها تلك الدراسات السابقة وذلك لتوفير الوقت والجهد على الباحث.

الفصل الرابع

الإجراءات المنهجية

مقدمة:

تم في هذا الفصل تناول وصفاً للمنهجية المستخدمة في إجراء هذه الدراسة، إذ يتضمن وصفاً لأسلوب الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة، وكذلك خطوات بناء الاستبانة وأداة جمع البيانات ومدى ثباتها وصدقها، كما يتضمن الطرق المتبعة في جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.

أولاً: منهج الدراسة

بعد الإطلاع على المناهج البحثية المختلفة والدراسات السابقة، تم تحديد مشكلة الدراسة وبناءً عليه يمكن القول بأن المنهج المناسب للدراسة الحالية هو المنهج الوصفي التحليلي وذلك لملائمة هذا المنهج لطبيعة الدراسة وأهدافها.

حيث أن المنهج الوصفي التحليلي يعتمد كما أشار (العبيدات، 2007) على دراسة الواقع ويهتم بوصفه وصفاً دقيقاً ويعبر عنه تعبيراً كيفياً أو تعبيراً كمياً، فالتعبير الكيفي يصف لنا الظاهرة ويوضح خصائصها، أما التعبير الكمي فيعطينا وصفاً رقمياً يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى.

واعتمدت الدراسة على نوعين من المصادر لجمع المعلومات وهي:

**** المصادر الثانوية:** وذلك من خلال مراجعة الرسائل العلمية والكتب والمجلات العلمية والمواقع الالكترونية على شبكة الانترنت ذات العلاقة بموضوع الدراسة وأية مراجع أخرى يُتوقع بأن تسهم في إثراء الدراسة.

**** المصادر الأولية:** نظراً لأن الدراسة الحالية تهدف إلى التعرف على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأنظمة الإدارية في المصارف الوطنية في قطاع غزة، ولإتباع الدراسة المنهج الوصفي التحليلي فقد تم استخدام الاستبانة كأداة لهذه الدراسة، وهي أكثر أدوات البحث العلمي استخداماً، وتعتبر من أفضل وسائل جمع المعلومات عن عينة مجتمع الدراسة وكذلك ملائمتها لطبيعة هذه الدراسة من حيث الجهد والإمكانيات، ويذكر (عبيدات، 2007) بأن "الاستبانة أداة ملائمة للحصول على معلومات وبيانات وحقائق مرتبطة بواقع معين، وتقدم الاستبانة على شكل عدد من الأسئلة يتطلب الإجابة عليها من قبل عدد من الأفراد المعنيين بموضوع الاستبانة".

ثانياً: مجتمع الدراسة

يذكر (عبيدات، 2007) بأن مجتمع الدراسة هم "جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث أو جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة البحث".

ويتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين بمختلف المسميات الوظيفية (مدير عام، نائب مدير، مدير فرع، رئيس قسم، رئيس دائرة، مدقق، مراقب، مهندس، مبرمج، مشغل) في المصارف

الوطنية في قطاع غزة والبالغ عددها (6) مصارف وتضم (640) موظف في مختلف المسميات الوظيفية (سلطة النقد الفلسطينية، 2011).

ثالثاً: عينة الدراسة

تم اختيار عينة من مجتمع الدراسة وفق أساس العينة العشوائية الطبقية، وبلغ حجمها (240) مفردة من مختلف المصارف الوطنية، على اعتبار أنه تم تقسيم مجتمع الدراسة إلى (6) طبقات كل مفردة تمثل طبقة، وبناءً على ذلك تم اختيار هذه العينة من كل طبقة وتعتبر جميع العينات الجزئية الناتجة في مجموعها عينة واحدة تسمى بالعينة الطبقية الممثلة لها في المجتمع الكلي، فحجم العينة الجزئية من كل طبقة يكون متناسباً طردياً مع حجم هذه العينة في المجتمع، ويكون حجم العينة الجزئية من كل طبقة مساوياً لحاصل ضرب حجم العينة الكلية في نسبة هذه الطبقة في المجتمع الكلي (عكاشة، 1999: ص20) والجدول رقم (1) يوضح اختيار العينات الجزئية من كل مصرف.

جدول رقم (1): توزيع عينة الدراسة وفق أساس طبقي على المصارف الوطنية

الرقم	اسم المصرف (الطبقة)	الإجمالي في كل طبقة	نسبة حجم العينة أو نسبة الطبقة	حجم العينة	المستردة
1	بنك فلسطين المحدود	413	%64	153	123
2	البنك التجاري الفلسطيني	11	%2	5	5
3	بنك الاستثمار الفلسطيني	20	%3	7	7
4	البنك الاسلامي العربي	24	%4	10	10
5	البنك الاسلامي الفلسطيني	153	%24	58	54
6	بنك القدس	19	%3	7	7
	المجموع	640	%100	240	206

نسبة حجم العينة أو نسبة الطبقة في المجتمع = (الإجمالي في كل طبقة / حجم المجتمع) * 100% وبعد الانتهاء من عملية جمع البيانات واسترداد الاستبانة التي تم توزيعها خلص الباحث إلى 206 استبانة تعتبر صالحة للتحليل، وبذلك تكون نسبة الاسترداد من جميع المصارف ككل 86% تقريباً، وتعتبر هذه النسبة جيدة وممثلة لمجتمع الدراسة ويمكن الاعتماد عليها في استكمال

إجراءات الدراسة، ووفقاً لـ (Sekaran,2000) فإنه يعتبر نسبة استجابة (30%) كحد أدنى مناسبة لأغراض البحث.

رابعاً: أداة الدراسة

تم إعداد استبانة لدراسة علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية في قطاع غزة، وقد اتبع الخطوات الآتية لبناء الاستبانة:

1. مراجعة الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الاستبانة وصياغة فقراتها.

2. إعداد استبانة أولية من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات.

3. عرض الاستبانة على المشرفين من أجل اختبار مدى ملائمتها لجمع البيانات وتعديلها حسب النقاش الذي تم مع المشرفين.

4. تحديد المحاور الرئيسية التي شملتها الاستبانة.

5. تحديد الفقرات التي تقع تحت كل محور.

6. تم تصميم الاستبانة في صورتها الأولية وقد تكونت من (6) محاور و (80) فقرة، ملحق رقم (1).

7. تم عرض الاستبانة على (16) من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في جامعة الأزهر، وجامعة القدس المفتوحة، والجامعة الإسلامية والملحق رقم (2) يبين أسماء أعضاء لجنة التحكيم.

8. في ضوء آراء المحكمين تم تعديل بعض فقرات الاستبانة من حيث الحذف أو الإضافة أو التعديل لتستقر الاستبانة في صورتها النهائية على (5) محاور و(72) فقرة، ملحق رقم (3).

خامساً: محتويات أداة الدراسة (الاستبانة)

تكونت الاستبانة من قسمين رئيسيين جاءت على النحو الآتي:

القسم الأول: تمثل القسم الأول بمجموعة من الأسئلة التي تهدف للتعرف على البيانات الشخصية عن المستجيب (الجنس، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة، العمر، المؤهل العلمي، التخصص العلمي).

القسم الثاني: وهو القسم الذي يعبر عن محاور ومتغيرات الدراسة حيث تكون من (72) فقرة، موزعة على (5) محاور:

المحور الأول: ويهدف لقياس مستوى فاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية بقطاع غزة ويتكون من (20) فقرة.

المحور الثاني: ويهدف للتعرف على مستوى استخدام البرمجيات في المصارف الوطنية بقطاع غزة ويتكون من (11) فقرة.

المحور الثالث: ويهدف للتعرف على مستوى توفر الأجهزة المادية في المصارف الوطنية

بقطاع غزة ويتكون من (12) فقرة

المحور الرابع: ويهدف للتعرف على مستوى الاتصال والتواصل عبر وسائل الاتصالات

في المصارف الوطنية بقطاع غزة ويتكون من (13) فقرة.

المحور الخامس: ويهدف لقياس مستوى الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف

الوطنية بقطاع غزة عبر الانترنت، ويتكون من (16) فقرة.

سادساً: تصحيح أداة الدراسة (الاستبانة)

تم تصميم الاستبانة وفق مقياس ليكرت (Likert Scale) الخماسي، حيث تعرض فقرات الاستبانة

على المبحوثين ومقابل كل فقرة خمس إجابات تحدد مستوى موافقته عليها وتُعطى فيه الإجابات

أوزاناً رقمية تمثل درجة الإجابة على الفقرة، كما هو موضح بالجدول رقم (2).

جدول رقم (2): تصحيح أداة الدراسة وفق مقياس ليكرت الخماسي

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

حيث يتضح من الجدول رقم (2) أعلاه أن الفقرة التي يتم الموافقة بشدة عليها تأخذ الدرجة (5)

بينما الفقرة التي يتم عدم الموافقة بشدة عليها تعطى الدرجة (1)، وتتراوح باقي الإجابات في هذا

المدى الذي يتراوح بين (1-5) درجات، ويتم الاعتماد على قيمة المتوسط الحسابي والوزن النسبي

بشكل أساسي لتحديد مستوى موافقة أفراد عينة الدراسة على فقرات ومحاور الاستبانة، والجدول رقم

(3) يوضح ذلك:

جدول رقم (3): سلم المقياس المستخدم في الدراسة

مرتفع جداً	مرتفع	متوسط	منخفض	منخفض جداً	مستوى الموافقة
أكبر من 4.20	3.40 إلى 4.19	2.60 إلى 3.39	1.80 إلى 2.59	أقل من 1.80	الوسط الحسابي
أكبر من 84%	68% إلى 83.9%	52% إلى 67.9%	36% إلى 51.9%	أقل من 36%	الوزن النسبي

وهذا يعطي دلالة واضحة على أن المتوسطات التي تقل عن (1.80) تدل على وجود درجة

منخفضة جداً من الموافقة على فقرات ومحاور الاستبانة، أما المتوسطات التي تتراوح بين (1.80

إلى 2.59) فهي تدل على وجود درجة منخفضة من الموافقة على فقرات ومحاور الاستبانة، بينما

المتوسطات التي تتراوح بين (2.60 إلى 3.39) فهي تدل على وجود درجة متوسطة من الموافقة،

والمتوسطات التي تتراوح بين (3.40 إلى 4.19) فهي تدل على وجود درجة مرتفعة من الموافقة، أما

ما يزيد عن (4.20) فيدل على وجود درجة مرتفعة جداً من الموافقة، وهذا التقسيم تم تحديده وفق مقياس ليكرت الخماسي الذي تم اعتماده في تصحيح أداة الدراسة.

سابعاً: اختبار التوزيع الطبيعي

يستخدم الإحصائيون نوعين من الاختبارات الاحصائية لاختبار الفرضيات، النوع الأول الاختبارات المعلمية (Parametric Tests) والنوع الثاني الاختبارات اللامعلمية (Non Parametric Tests)، ويشترط لاستخدام الاختبارات المعلمية شرط التوزيع الطبيعي للبيانات المراد إجراء الاختبارات الإحصائية عليها، بينما تستخدم الاختبارات اللامعلمية كبديل للاختبارات المعلمية في حال عدم تحقق شرط التوزيع الطبيعي للبيانات ولكن ذلك يكون فقط في حال العينات الصغيرة التي يقل حجمها عن (30) مفردة، بينما العينات التي يزيد حجمها عن (30) مفردة يمكن التخلي عن شرط التوزيع الطبيعي وذلك وفقاً لما تقره نظرية النهاية المركزية (ربيع، 2007: ص111).

كما توصل (Geoff Norman, 2010) إلى أنه يمكن استخدام الاختبارات المعلمية مع بيانات مقياس ليكرت الخماسي بغض النظر عن حجم العينة كبيراً أو صغيراً، وبغض النظر عن البيانات التي تتبع التوزيع الطبيعي أم لا.

وفي هذه الدراسة سيتم استخدام الاختبارات المعلمية وفقاً للسببين السابق ذكرهم بغض النظر عن التوزيع الطبيعي للبيانات.

ثامناً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

اعتمدت هذه الدراسة بشكل أساسي على استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Statistical Package for Social Sciences-SPSS V.21) في معالجة وتحليل البيانات التي تم الحصول عليها من خلال أداة الدراسة.

حيث تم استخدام الأساليب الوصفية لوصف خصائص أفراد العينة واستخراج التكرارات والنسب المئوية، والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والأوزان النسبية لكل فقرة من فقرات الدراسة، وذلك بهدف تحديد مستوى الإجابة عليها من قبل أفراد العينة، بالإضافة لاستخدام الأساليب الإحصائية الاستدلالية من اختبارات إحصائية بغرض التحقق من صحة فرضيات الدراسة والإجابة عليها، وفيما يلي أهم الأساليب الوصفية والاستدلالية الإحصائية التي تم استخدامها في معالجة بيانات هذه الدراسة:

1. معامل ارتباط سبيرمان برون (Spearman-Brown) ومعامل جتمان (Guttman) لقياس الثبات بطريقة التجزئة النصفية.

2. معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لقياس الثبات في بيانات أداة الدراسة.

3. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس صدق الاتساق الداخلي للفقرات، بالإضافة لاستخدامه في اختبار وجود علاقة بين متغيرات الدراسة.

4. التكرارات (Frequencies) والنسب المئوية (Percent) والتي تستخدم بشكل أساسي في وصف البيانات الشخصية لعينة الدراسة، والبيانات المتعلقة بالمصرف.
5. المتوسط الحسابي (Mean) وذلك لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات مفردات الدراسة عن الفقرات والمحاوير الرئيسية.
6. الانحراف المعياري (Standard Deviation) للتعرف على مدى انحراف استجابات مفردات الدراسة لكل فقرة من الفقرات عن وسطها الحسابي، إلى جانب المحاور الرئيسية، فكما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها.
7. اختبار "ت" لعينتين مستقلتين (Independent Samples T-test) وذلك بغرض اختبار وجود فروقات ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية تعزى للمتغيرات الشخصية التي تضم مجموعتين فقط كالجنس.
10. اختبار تحليل التباين الاحادي (One way ANOVA) وذلك لاختبار وجود فروقات في آراء أفراد عينة الدراسة حول علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية تعزى للمتغيرات الشخصية التي تضم أكثر من مجموعتين كالمسمى الوظيفي.

تاسعاً: صدق أداة الدراسة

1. صدق المحكمين:

يستخدم أسلوب صدق المحكمين، بهدف التأكد من مدى صلاحية الاستبانة وملاءمتها لأغراض البحث، ويتم ذلك من خلال عرض أداة الدراسة على مجموعة من المحكمين ذوي الخبرة والمختصين بالموضوع قيد البحث، ويطلب منهم إبداء الرأي فيما يتعلق بمدى صدق وصلاحية كل فقرة من فقرات الاستبانة ومدى ملائمتها لقياس ما وضعت لقياسه ووصف الموضوع الذي أُعدت من أجل البحث فيه، كما يطلب منهم إبداء وجهة النظر فيما تحويه أداة الدراسة وإدخال التعديلات اللازمة والتي يرونها من وجهة نظرهم.

وبناءً عليه تم اتباع هذا الأسلوب وعرضت الاستبانة على عدد من المحكمين من مختلف الجامعات والتخصصات، حيث قدم السادة المحكمين العديد من التعديلات الجوهرية على أداة الدراسة، واستجاب الباحث لهذه التعديلات، وقام بإعادة صياغة الاستبانة في ضوء الملاحظات التي قدمها المحكمون، حتى أخذت الاستبانة شكلها النهائي (أنظر الملحق 3).

2. صدق الاتساق الداخلي: Internal Consistency

يقصد بالاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، ويتم التحقق من وجود صدق الاتساق الداخلي من خلال حساب معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS، وذلك بهدف التحقق من مدى صدق الاستبانة ككل، وفيما يلي عرض لنتائج التحقق من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة وفق ما هو موضح بالجدولين رقم (4) ورقم (5) على التوالي.

جدول رقم (4): معامل الارتباط لكل فقرة مع الدرجة الكلية لكل محور من الثلاث محاور الأولى

المحور	رقم الفقرة	معامل الارتباط	م.الدلالة	المحور	رقم الفقرة	معامل الارتباط	م.الدلالة
فاعلية نظام الرقابة الداخلية	1	.650**	.000	البرمجيات	1	.639**	.000
	2	.524**	.000		2	.661**	.000
	3	.628**	.000		3	.663**	.000
	4	.651**	.000		4	.742**	.000
	5	.787**	.000		5	.626**	.000
	6	.680**	.000		6	.602**	.000
	7	.740**	.000		7	.732**	.000
	8	.715**	.000		8	.733**	.000
	9	.693**	.000		9	.748**	.000
	10	.630**	.000		10	.685**	.000
	11	.708**	.000		11	.750**	.000
الأجهزة المادية	12	.756**	.000	الأجهزة المادية	1	.531**	.000
	13	.769**	.000		2	.658**	.000
	14	.687**	.000		3	.711**	.000
	15	.735**	.000		4	.677**	.000
	16	.535**	.000		5	.735**	.000
	17	.586**	.000		6	.682**	.000
	18	.724**	.000		7	.633**	.000
	19	.673**	.000		8	.717**	.000
	20	.721**	.000		9	.716**	.000
					10	.742**	.000
					11	.686**	.000
					12	.727**	.000

**دالة إحصائية عند مستوى 0.05.

الجدول رقم (4) أعلاه، يوضح معاملات الصدق (معاملات الارتباط) لكل فقرة من فقرات المحور الأول، وكذلك لكل فقرة من فقرات المحور الثاني والمحور الثالث، حيث يتضح أن معاملات الارتباط لفقرات المحور الأول "فاعلية نظام الرقابة الداخلية" تراوحت بين 0.524 للفقرة الثانية التي تنص على أن: "يساعد وجود بيئة رقابية تعمل بشكل جيد على تحقيق الفاعلية في مكونات هيكل الرقابة الداخلية"، و 0.787 للفقرة الخامسة التي تنص على أن: "تتوفر لدى موظفي الرقابة الداخلية درجة عالية من الكفاءة والتدريب والخبرة كما هو في الوصف الوظيفي المعتمد".

وبالنسبة للمحور الثاني "البرمجيات" نلاحظ أن معاملات الصدف تراوحت بين 0.602 للفقرة السادسة التي تنص على أن: "يستخدم كل موظف كلمة سر Password خاصة به للدخول لنظام المعلومات الإلكتروني المستخدم في المصرف"، و 0.750 للفقرة الحادية عشر التي تنص على أن: "تعمل قاعدة البيانات على تخزين، استرجاع، حذف، عرض، طباعة وعدم تكرار البيانات المخزنة".

وفيما يتعلق بالمحور الثالث "الأجهزة المادية" أشارت النتائج بأن معاملات الصدف تراوحت بين 0.531 للفقرة الأولى التي تنص على أن: "يتم ممارسة الرقابة على كافة العمليات من خلال الحاسب الآلي"، و 0.742 للفقرة العاشرة التي تنص على أن: "تغطي أجهزة الصراف الآلي احتياجات العملاء وعرض المعلومات المطلوب إظهارها على مدار الساعة".

جدول رقم (5): معامل الارتباط لكل فقرة مع الدرجة الكلية للمحور الرابع والخامس

المحور	رقم الفقرة	معامل الارتباط	م.الدلالة	المحور	رقم الفقرة	معامل الارتباط	م.الدلالة
الاتصالات	1	.694**	.000	الخدمات المصرفية عبر الإنترنت	1	.684**	.000
	2	.636**	.000		2	.739**	.000
	3	.691**	.000		3	.786**	.000
	4	.760**	.000		4	.759**	.000
	5	.742**	.000		5	.777**	.000
	6	.721**	.000		6	.809**	.000
	7	.723**	.000		7	.695**	.000
	8	.760**	.000		8	.659**	.000
	9	.669**	.000		9	.719**	.000
	10	.668**	.000		10	.697**	.000
	11	.685**	.000		11	.773**	.000
	12	.680**	.000		12	.701**	.000
	13	.599**	.000		13	.729**	.000
					14	.680**	.000
					15	.668**	.000
					16	.630**	.000

**دالة إحصائية عند مستوى 0.05.

والجدول رقم (5) يوضح معاملات الصدف ل فقرات كل من المحور الرابع والمحور الخامس، حيث تشير النتائج بأن معاملات الصدف للمحور الرابع "الاتصالات" تراوحت بين 0.599 للفقرة الثالثة عشر التي تنص على أن: "يمنح المصرف خدمة الرسائل القصيرة مجاناً لعملائه وحسب طلبهم"، و 0.760 للفقرتين الرابعة: "تحتوي المخرجات على بيانات كافية لتتبع مصادر المعلومات من المستندات الأصلية" والثامنة: "يتوفر نظام اتصال فعال وكفؤ ورد فعل مباشر للاتصال بين العملاء والمصرف من خلال أجهزة الاتصال المتوفرة لدى المصرف".

وأما بالنسبة للمحور الخامس "الخدمات المصرفية عبر الانترنت" فقد تراوحت معاملات الصدف بين 0.630 للفقرة السادسة عشر: "تساعد تكنولوجيا المعلومات الالكترونية المستخدمة في المصرف على تحسين جودة الخدمات بما يتوافق ورغبات العملاء"، و 0.809 للفقرة السادسة التي تنص على أن: "تعمل الخدمات المصرفية عبر الانترنت على ملائمة الوقت والمكان المناسبين للعملاء في حال استخدام هذه الخدمات".

من خلال ما سبق نستنتج أن أدنى معامل صدف ل فقرات الاستبانة بلغ قيمته 0.524 للفقرة الثانية من المحور الأول "فاعلية نظام الرقابة الداخلية"، بينما أعلى معامل صدف بلغت قيمته 0.809 وذلك للفقرة السادسة من المحور الخامس "الخدمات المصرفية عبر الانترنت"، حيث تراوحت معاملات الصدف لجميع فقرات الاستبانة في جميع المحاور بين القيمتين السابقتين وكانت جميع هذه المعاملات ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05%، بالإضافة إلى أن جميع قيمها تعتبر كبيرة نسبياً وتدل على وجود درجة عالية من ارتباط الفقرات بالمحاور التي تنتمي لها ويدل ذلك على وجود درجة عالية من صدق الاتساق الداخلي في بيانات الدراسة التي تم جمعها من خلال أداة الدراسة (الاستبانة).

عاشراً: ثبات أداة الدراسة Reliability

إن توافر مقاييس دقيقة وثابتة لهو من الامور الضرورية جداً في مجال البحوث الميدانية التي تعتمد على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، لأن المقاييس الغير ثابتة لا تعطي صورة صادقة عن الوضع الراهن لموضوع الاهتمام، أي أن نتائج المقاييس الغير ثابتة لا تساعد الباحث على الوقوف على حقيقة الظاهرة التي يدرسها، مما يجعله عاجزاً عن اتخاذ أي قرار مناسب حيال النتائج التي توصل لها (أبو هاشم حسن، 2006: ص1).

والثبات يختص بمدى الوثوق في البيانات التي نحصل عليها من خلال تطبيق أداة الدراسة على عينة البحث، بمعنى أن النتائج التي يتم الحصول عليها من خلال تحليل بيانات أداة الدراسة يجب ألا تتأثر بالعوامل التي تعود إلى أخطاء الصدفة، فهو يعني دقة أداة الدراسة، وبصورة مختصرة يمكن وصف الثبات بأنه ضمان الحصول على نفس النتائج تقريباً إذا أعيد تطبيق الأداة على نفس المجموعة من الأفراد، وهذا يعني قلة تأثير عوامل الصدفة والعشوائية على نتائج الأداة (أبو هاشم حسن، 2006: ص2).

ويقدم برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) العديد من طرق حساب ثبات أداة الدراسة، وهنا اكتفى الباحث بحساب الثبات باستخدام الطرق الاتية:

1. طريقة التجزئة النصفية:

وتعتمد هذه الطريقة على تجزئة الفقرات المراد قياس الثبات لها إلى نصفين، حيث أنه من الممكن تجزئة الفقرات إلى نصفين بعدة طرق، منها أخذ الفقرات ذات الأرقام الفردية في مقابل الفقرات ذات

الأرقام الزوجية، وأيضاً من الممكن تجزئتها لنصفيين حسب تسلسلها في أداة الدراسة بالفقرات التي تأتي في المقدمة تعتبر النصف الأول والفقرات التي تليها تأتي في النصف الثاني، ومن ثم يتم حساب معامل الارتباط بين النصفيين (أبو هاشم حسن، 2006: ص6)، وهنا تم اعتماد طريقة الفقرات الفردية مقابل الفقرات الزوجية، وتم حساب معامل الارتباط بين النصفيين ومن ثم تم تعديله من خلال حساب معامل سبيرمان برون (Spearman-Brown)، ومن ثم تم حساب معامل جتمان (Guttman) للتجزئة النصفية، والجدول رقم (6) أدناه يوضح نتيجة ذلك.

جدول رقم (6): معاملات ثبات أداة الدراسة بطريقة التجزئة النصفية

المحور	عدد الفقرات	معامل الارتباط قبل التعديل	معامل الارتباط بعد التعديل	معامل جتمان للتجزئة النصفية
فاعلية نظام الرقابة الداخلية	20	0.910	0.953	0.952
البرمجيات	11	0.809	0.895	0.876
الأجهزة المادية	12	0.839	0.913	0.913
الاتصالات	13	0.849	0.918	0.911
الخدمات المصرفية عبر الانترنت	16	0.907	0.951	0.948
الاستبانة ككل	72	0.967	0.983	0.982

يتضح من خلال الجدول رقم (6)، أن جميع معاملات الارتباط قبل التعديل تراوحت بين 0.809 لمحور "البرمجيات" و 0.910 لمحور "فاعلية نظام الرقابة الداخلية"، كما وبلغ معامل الارتباط قبل التعديل للاستبانة ككل 0.967، وبعد تعديله باستخدام معادلة سبيرمان برون ارتفعت قيمته لتصل إلى 0.983 بينما تراوحت المعاملات المعدلة بين 0.895 لمحور "البرمجيات" و 0.953 لمحور "فاعلية نظام الرقابة الداخلية".

كما يتضح من خلال الجدول أن معاملات جتمان للتجزئة النصفية تراوحت بين 0.876 لمحور "البرمجيات" و 0.952 لمحور "فاعلية نظام الرقابة الداخلية"، وبشكل عام للاستبانة ككل بلغت قيمة معامل جتمان للتجزئة النصفية 0.982.

ومن خلال ذلك يتضح لنا أن بيانات الدراسة تتمتع بدرجة عالية جداً من الثبات، وبالتالي يمكن الاعتماد على هذه البيانات وتحليلها وتعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

2. طريقة ألفاكرونباخ :

لمزيد من الدقة في التحقق من ثبات البيانات التي تم جمعها من أفراد العينة، تم أيضاً استخدام معامل ألفاكرونباخ، وكانت النتائج كما هو موضح بالجدول رقم (7).

جدول رقم (7): معاملات ثبات أداة الدراسة بطريقة ألفاكرونباخ

المحور	عدد الفقرات	معامل ألفاكرونباخ
فاعلية نظام الرقابة الداخلية	20	0.941
البرمجيات	11	0.888
الأجهزة المادية	12	0.897
الاتصالات	13	0.909
الخدمات المصرفية عبر الانترنت	16	0.934
الاستبانة ككل	72	0.979

النتائج في الجدول رقم (7) جاءت تأكيداً ودعمًا للنتائج السابقة التي أشارت بأن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وعليه يلاحظ أن معاملات ألفاكرونباخ لقياس الثبات تراوحت بين 0.888 لمحور "البرمجيات" و 0.941 لمحور "فاعلية نظام الرقابة الداخلية"، كما وبلغت قيمة معامل ألفاكرونباخ للاستبانة ككل 0.979 وتشير هذه القيمة لتمتع أداة الدراسة بدرجة كبيرة جداً من الثبات في البيانات التي تم جمعها.

تم التطرق في هذا الفصل إلى وصف منهج الدراسة ومصادر جمع المعلومات ومجتمع وعينة الدراسة، وكذلك خطوات بناء الاستبانة وأداة جمع البيانات ومدى ثباتها وصدقها، كما تضمن الطرق المتبعة في جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات، والتي تأتي كأساس لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، والتي بناءً عليها سوف يتم في الفصل التالي استعراض وتحليل أبرز نتائج الدراسة التي تم التوصل إليها واثبات صحة فرضيات الدراسة من عدمها.

الفصل الخامس

تحليل البيانات

واختبار فرضيات الدراسة

مقدمة:

تم في هذا الفصل عرض تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج الاستبانة والتي تم التوصل إليها من خلال تحليل فقراتها، والوقوف على متغيرات الدراسة التي اشتملت على (الجنس، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة، العمر، المؤهل العلمي، التخصص العلمي) لذا تم اجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة من استبانة الدراسة، إذ تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي تم عرضها وتحليلها في هذا الفصل.

أولاً: الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق الخصائص والسمات الشخصية

- توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

أشارت نتائج التحليل بأن عينة الدراسة تكونت من 206 مستجيب، منهم 70.4% ذكور و 25.2% إناث، والنسبة الباقية التي بلغت 4.4% تشكل نسبة الأفراد الذي لم يجيبوا على هذا السؤال، والجدول رقم (8) يوضح ذلك.

ويمكن القول بأن النسبة الأكبر من الذكور وذلك مقارنةً بالنسب الواردة في (مجلة البنوك في فلسطين، 2012: ص43) والتي توضح بأن نسبة الذكور تمثل 69% والإناث 31% من عدد الموظفين في المصارف العاملة في فلسطين، وذلك لما يتميز به الذكور عن الإناث من خبرات أكبر واستقرار أكثر وحرية في التنقل تمكنهم من أداء وظائفهم بشكل أفضل وكذلك بسبب العادات والتقاليد السائدة في المجتمع الفلسطيني الذي يفضل الذكور على الإناث في العمل، وبالتالي مقارنةً بالنسبة الكلية يمكن إستنتاج أن نسبة الذكور والإناث في عينة الدراسة مقاربة إلى حد ما من النسب الحقيقية في مجتمع الدراسة.

جدول رقم (8): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب نوع الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية %
ذكر	145	70.4
أنثى	52	25.2
لم يستجيب	9	4.4
المجموع	206	100.0

*النسب المئوية في الجدول مقربة لأقرب منزلة عشرية بعد الفاصلة حسب مخرجات برنامج SPSS.

- توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

الجدول رقم (9) أدناه يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي لهم، حيث أشارت النتائج لوجود 10 مسميات وظيفية يعمل بها الموظفين في المصارف الوطنية بقطاع غزة، وشملت

عينة الدراسة على مدير واحد بنسبة 0.5% تقريباً، كما بلغت نسبة الذين يعملون تحت مسمى رئيس قسم 38.8%، ومن ثم الذين يعملون تحت مسمى مشغل بنسبة 15.5%، وجاء بعدهم على الترتيب الموظفين الذين يعملون تحت مسمى مدقق بنسبة 10.2%، ومن ثم الذين يعملون بصفة مراقبين بنسبة 8.3%، وكذلك المهندسين بنسبة 6.8%، وبنسبة 5.3% للأفراد الذين يعملون بمسمى مدير فرع، وكذلك 4.4% للذين يعملون بصفة نائب مدير، كما وكانت نسبة الذين يعملون بصفة مدير دائرة 3.4% وبنفس النسبة أيضاً كانت للذين يعملون بمسمى مبرمج، والنسبة الباقية التي بلغت 3.4% أيضاً هم الافراد الذين لم يستجيبوا لهذا السؤال.

ويمكن القول أن النسبة الأكبر تمثلت بالمسمى الوظيفي "رئيس قسم" بنسبة 38.8% وذلك لأن طبيعة عمل المصارف يحتاج إلى أقسام عديدة مما يجعل هذا المسمى الوظيفي يحتل جزءاً كبيراً ضمن الهيكل التنظيمي للمصارف، ويليه المسمى الوظيفي "مشغل" بنسبة 15.5% وذلك لأن العمل المصرفي أصبح الآن يخضع لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والأعمال المكتبية المؤتمتة مما يدعو إلى كثرة عدد المشغلين الذين يتعاملون مع جهاز الحاسوب، ثم يلي بعد ذلك المسميات الوظيفية الأخرى بنسب متفاوتة والتي يقتصر مهامها على عدد موظفين قليل جداً في كل مصرف على حدة مثل (مدير عام، نائب مدير، مدير فرع ... إلخ).

جدول رقم (9): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

النسبة المئوية %	العدد	المسمى
0.5	1	مدير عام
4.4	9	نائب مدير
5.3	11	مدير فرع
38.8	80	رئيس قسم
3.4	7	مدير دائرة
10.2	21	مدقق
8.3	17	مراقب
6.8	14	مهندس
3.4	7	مبرمج
15.5	32	مشغل
3.4	7	لم يستجيب
100.0	206	المجموع

*النسب المئوية في الجدول مقربة لأقرب منزلة عشرية بعد الفاصلة حسب مخرجات برنامج SPSS.

- توزيع عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

والجدول رقم (10) يوضح أيضاً توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة، حيث يتضح من خلال الجدول أن 37.9% من أفراد العينة لديهم من سنوات الخبرة في العمل ما يتراوح بين 5 إلى 10 سنوات، بينما 23.8% من أفراد العينة خبرتهم تتراوح بين 11 إلى 15 سنة، في حين أن 19.4% من إجمالي حجم العينة تزيد خبرتهم عن 16 عاماً، وفي المرتبة الأخيرة من حيث النسبة نجد أن الأفراد الذين تقل خبرتهم عن خمس سنوات بنسبة 18%، والنسبة الباقية التي بلغت 1% بواقع مفردتين من إجمالي حجم العينة لم يستجيبوا لهذا السؤال.

ويمكن القول أن النسبة الأكبر في توزيع عينة الدراسة كانت للمسمى الوظيفي (رئيس قسم) بنسبة 38.8%، والذي ينعكس بدوره على سنوات الخبرة والتي تتراوح من 5-10 سنوات و يليها من 11-15 سنة، ذلك بأن هذا المسمى يحتاج لسنوات خبرة طويلة وكذلك بالنسبة للموظفين في الإدارة العليا والوسطى الذين عملوا لمدة طويلة ولديهم خبرات متنوعة.

جدول رقم (10): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

النسبة المئوية %	العدد	سنوات الخبرة
18.0	37	أقل من 5 سنوات
37.9	78	من 5-10 سنوات
23.8	49	من 11-15 سنة
19.4	40	16 سنة فأكثر
1.0	2	لم يستجيب
100.0	206	المجموع

*النسب المئوية في الجدول مقربة لأقرب منزلة عشرية بعد الفاصلة حسب مخرجات برنامج SPSS.

- توزيع عينة الدراسة حسب العمر

الجدول رقم (11) أدناه يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية، فيلاحظ من خلال الجدول أن 39.8% من أفراد العينة تتراوح أعمارهم بين 30 إلى 40 عاماً، وكذلك 27.7% من إجمالي أفراد عينة الدراسة تتراوح أعمارهم بين 41 إلى 50 عاماً، بينما 25.7% من أفراد العينة أعمارهم تقل عن 30 عاماً، في حين أن 5.8% تزيد أعمارهم عن 50 عاماً، كما وأظهرت النتائج وجود عدم استجابة من قبل بعض أفراد العينة على هذا السؤال بنسبة 1%.

وحيث أن النسبة الأكبر حسب سنوات الخبرة كانت من 5-10 سنوات بنسبة 37.9% ويليها مباشرة من 11-15 سنة بنسبة 23.8% والسبب في ذلك بأن إدارة المصارف تقوم بالتوظيف بشكل مستمر لجذب الكفاءات والخبرات الحديثة لتعويض الموظفين ذوي الخبرات ممن يصلون سن

التقاعد، وبالتالي ينعكس ذلك على توزيع عينة الدراسة حسب العمر فكان من 30-40 سنة هم النسبة الأكبر من بين الفئات العمرية للمبحوثين في عينة الدراسة، وحيث أن النسبة الأكبر تمثلت الفئة العمرية من 30-40، 41-50 بمعنى أن العمر من (30-50) سنة هو العمر الطبيعي والمنطقي للعمل والذي يميز هذه الفئة بالقدرة على الإبداع والتفكير والعطاء.

جدول رقم (11): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

النسبة المئوية %	العدد	الفئة العمرية
25.7	53	أقل من 30 سنة
39.8	82	من 30-40 سنة
27.7	57	من 41-50 سنة
5.8	12	51 سنة فأكثر
1.0	2	لم يستجيب
100.0	206	المجموع

*النسب في الجدول مقربة لأقرب منزلة عشرية بعد الفاصلة حسب مخرجات برنامج SPSS.

- توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

يتضح من خلال الجدول رقم (12) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي، حيث تشير النتائج في الجدول بأن غالبية أفراد العينة بنسبة 72.3% كانوا من حملة درجة البكالوريوس، بينما 15.5% كانوا من حملة الدراسات العليا، في حين أن حملة شهادة الدبلوم شكلوا نسبة 9.2% من إجمالي عينة الدراسة، وحملة الثانوية العامة شكلوا 1.5% من إجمالي حجم العينة، كما أظهرت النتائج عدم استجابة بنسبة 1.5% على هذا السؤال.

ومقارنة بالنسب الفعلية الواردة في (مجلة البنوك في فلسطين، 2012: ص43) والتي توضح بأن توزيع موظفي القطاع المصرفي الفلسطيني يبلغ ما نسبته 75% ممن مؤهلهم العلمي بكالوريوس، و 6% ماجستير، و 0.1% دكتوراة، و 4% ثانوية عامة، و 15% دبلوم، مما يدل على أن النسبة الأكبر من حملة المؤهل العلمي بكالوريوس في عينة الدراسة مقارنة جداً للنسبة الفعلية الحقيقية، ويرجع السبب في ذلك إلى اشتراط معظم المصارف لقبول العمل فيها لحملة شهادة البكالوريوس كحد أدنى ولا سيما لموظفي الإدارة العليا والوسطى، وقد أصبح هناك إدراك لدى الموظفين بأن الارتقاء في العمل يتأثر بدرجة كبيرة بنوع المؤهل العلمي.

جدول رقم (12): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية %
ثانوية عامة	3	1.5
دبلوم	19	9.2
بكالوريوس	149	72.3
دراسات عليا	32	15.5
لم يستجيب	3	1.5
المجموع	206	100.0

*النسب المئوية في الجدول مقربة لأقرب منزلة عشرية بعد الفاصلة حسب مخرجات برنامج SPSS.

- توزيع عينة الدراسة حسب التخصص العلمي

الجدول رقم(13) يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير التخصص العلمي، حيث تشير النتائج بأن تخصص 42.7% من أفراد عينة الدراسة كان محاسبة، بينما 18% من أفراد العينة كان تخصصهم إدارة أعمال، في حين أن 13.6% من أفراد العينة كان تخصصهم علوم مالية ومصرفية، وكذلك 13.1% كان تخصصهم تكنولوجيا معلومات، بينما الباقين ونسبتهم 11.2% كانوا ذوي تخصصات أخرى غير المذكورة بالجدول، كما وأظهرت النتائج عدم استجابة لهذا السؤال بنسبة 1.5%.

ويمكن القول بأن المصارف كونها تعتبر من المؤسسات المالية، مما يعكس ذلك إلى أن أغلب الموظفين في المصارف الفلسطينية من المؤهلات العلمية المرتبطة بالإقتصاد والعلوم الإدارية، والنسبة الأكبر في مجتمع الخريجين من الجامعات الفلسطينية من تخصص المحاسبة في كليات الاقتصاد والعلوم الإدارية والتي يحتاج إليها سوق العمل الفلسطيني وخاصة في العمل المصرفي والتي مثلت النسبة الأكبر من عينة الدراسة.

جدول رقم (13): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب التخصص العلمي

التخصص العلمي	العدد	النسبة المئوية %
إدارة أعمال	37	18.0
محاسبة	88	42.7
تكنولوجيا معلومات	27	13.1
علوم مالية ومصرفية	28	13.6
أخرى	23	11.2
لم يستجيب	3	1.5
المجموع	206	100.0

*النسب المئوية في الجدول مقربة لأقرب منزلة عشرية بعد الفاصلة حسب مخرجات برنامج SPSS.

ثانياً: نتائج تحليل محاور الدراسة

1. نتائج التحليل لمحور "فاعلية نظام الرقابة الداخلية"

فيما يلي عرض لأهم المقاييس الإحصائية، لفقرات المحور الأول "فاعلية نظام الرقابة الداخلية" الذي يتكون من (20) فقرة استجاب لها أفراد العينة وفق مقياس ليكرت الخماسي، حيث تم حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المحور ومن ثم حساب المتوسط العام والانحراف المعياري والوزن النسبي للمحور ككل، وتم تحديد مستوى موافقة أفراد العينة على كل فقرة من الفقرات وكذلك مستوى الموافقة الكلية على المحور ككل بالاستعانة بقيمة الوسط الحسابي وفق ما تم تقسيمها في الجدول رقم (3) في الفصل السابق.

جدول رقم (14): نتائج تحليل فقرات محور "فاعلية نظام الرقابة الداخلية"

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة اختبار t	القيمة الاحتمالية sig	مستوى الموافقة	الترتيب
1	تحرص الإدارة العليا في المصرف على إنشاء الدوائر الرقابية المتخصصة وتعمل دورها	4.47	0.65	89%	32.72	.000	مرتفعة جداً	1
2	يساعد وجود بيئة رقابية تعمل بشكل جيد على تحقيق الفاعلية في مكونات هيكل الرقابة الداخلية	4.41	0.53	88%	38.07	.000	مرتفعة جداً	3
3	تتوقف فاعلية بيئة الرقابة على سياسات وتصرفات مجلس الإدارة وإدارة المصرف	4.21	0.75	84%	23.08	.000	مرتفعة جداً	7
4	يتوفر لدى إدارة المصرف قناعة بأهمية وجود هيكل فعال لنظام الرقابة الداخلية	4.31	0.65	86%	28.98	.000	مرتفعة جداً	4
5	تتوفر لدى موظفي الرقابة الداخلية درجة عالية من الكفاءة والتدريب والخبرة كما هو في الوصف الوظيفي المعتمد	4.20	0.81	84%	21.42	.000	مرتفعة جداً	8
6	تتضمن أنشطة الرقابة سياسات وإجراءات الرقابة على الأصول والسجلات التي يمتلكها المصرف والفصل بين الواجبات والمسؤوليات الخاصة بموظفي المصرف	4.19	0.70	84%	24.51	.000	مرتفعة	9
7	يتوفر لدى المصرف نظام فعال وملائم للاتصال وتبادل المعلومات بين جميع المستويات الإدارية داخل الهيكل التنظيمي للمصرف	4.21	0.75	84%	23.26	.000	مرتفعة جداً	7
8	يقوم قسم التدقيق الداخلي في المصرف بإعداد تقرير عن فاعلية نظام الرقابة الداخلية ورفع له جهة الاختصاص دورياً	4.26	0.74	85%	24.40	.000	مرتفعة جداً	5
9	تقوم إدارة المصرف باتخاذ الإجراءات السليمة استجابة لتقارير التدقيق الداخلي عن نظام الرقابة الداخلية	4.18	0.67	84%	25.24	.000	مرتفعة	10
10	تشكل الإجراءات التي تقوم بها إدارة المصرف لمعالجة التوصيات الواردة في تقارير التدقيق الداخلي مانعاً لارتكاب نفس النوع من المخالفة	4.21	0.72	84%	24.15	.000	مرتفعة جداً	7

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة اختبار t	القيمة الاحتمالية sig	مستوى الموافقة	الترتيب
11	تقوم إدارة المصرف بالفحص الدوري لوظائف الأنشطة الرقابية الداخلية وتعديلها عند الحاجة لمقابلة احتياجات التغيير	4.16	0.80	83%	20.77	.000	مرتفعة	11
12	تساعد إدارة المصرف المدققين الداخليين على التعامل مع قواعد أمن المعلومات في المصرف	4.20	0.69	84%	24.72	.000	مرتفعة جداً	8
13	تتعامل إدارة الرقابة الداخلية مع مستجدات بيئة تكنولوجيا المعلومات الخاصة بأمن المعلومات	4.22	0.74	84%	23.57	.000	مرتفعة جداً	6
14	تساهم أدوات تكنولوجيا المعلومات في تحقيق التعاون والتكامل بين إجراءات الرقابة الداخلية في المصرف	4.31	0.72	86%	26.15	.000	مرتفعة جداً	4
15	تصمم الضوابط الرقابية لنظام المعلومات الالكتروني بما يتوافق مع الرقابة العامة والرقابة التنظيمية	4.22	0.73	84%	23.96	.000	مرتفعة جداً	6
16	تعتبر تكنولوجيا المعلومات عاملاً مساعداً في ابتكار حلول الكثير من المشاكل المالية في المصارف الوطنية	4.45	0.64	89%	32.74	.000	مرتفعة جداً	2
17	تستفيد إدارة المصرف من خبرة البنوك العالمية في مجال الرقابة الداخلية	4.14	0.69	83%	23.57	.000	مرتفعة	12
18	يساهم نظام الرقابة الداخلية الفعال في وضع الرجل المناسب في المكان المناسب	4.07	0.88	81%	17.40	.000	مرتفعة	14
19	يحرص القائمون على بناء وتطوير نظم الرقابة الداخلية على تحقيق الرضا الوظيفي لمستخدمي تلك النظم	4.02	0.74	80%	19.80	.000	مرتفعة	15
20	تتعامل إدارة المصرف مع شركات استشارية توفر له معلومات حول آخر ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات في مجال الرقابة الداخلية	4.10	0.81	82%	19.65	.000	مرتفعة	13
	فقرات المحور ككل	4.23	0.49	85%	35.76	.000	مرتفعة جداً	

الأوزان النسبية في الجدول مقربة لأقرب عدد صحيح.

يتضح من خلال الجدول رقم (14) أعلاه، ومن خلال نتيجة اختبار (T) للتحقق من أن متوسط الإجابات على فقرات المحور تزيد عن القيمة (3) أم لا، أن نتيجة الاختبار كانت ذات دلالة إحصائية عند 0.05 لجميع الفقرات حيث أن متوسطات الإجابات لجميع الفقرات تزيد زيادة جوهرية عن القيمة الحياضية المعبر عنها بالقيمة (3)، كما يتضح من الجدول أن الفقرة الأولى التي تنص على أن: "تحرص الإدارة العليا في المصرف على إنشاء الدوائر الرقابية المتخصصة وتفعيل دورها" قد احتلت المرتبة الأولى من حيث قيمة الوسط الحسابي التي بلغت 4.47، بوزن نسبي 89% ويشير ذلك لوجود درجة مرتفعة جداً من الموافقة على هذه الفقرة من قبل أفراد عينة الدراسة مما يبرز المستوى المرتفع لحرص الإدارة العليا للمصارف الوطنية بقطاع غزة على إنشاء وتفعيل دور الدوائر الرقابية المتخصصة، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة السادسة عشر التي تنص على أن: "تعتبر تكنولوجيا المعلومات عاملاً مساعداً في ابتكار حلول الكثير من المشاكل المالية في

المصارف الوطنية" بوسط حسابي 4.45 ووزن نسبي 89%، ويشير ذلك أيضاً لوجود درجة مرتفعة جداً من الموافقة على هذه الفقرة من قبل أفراد عينة الدراسة.

ويكن القول بأن طبيعة العمل المصرفي يحتاج إلى الحرص الشديد على توفير الدوائر الرقابية المتخصصة وتفعيل دورها من أجل النهوض والإستمرار في العمل وخاصة في ظل ظروف المنافسة الشديدة في سوق المال والعمل المصرفي، وربط عمل تلك الدوائر بالأساليب الحديثة التي توفرها تكنولوجيا المعلومات والتي تعتبر سبباً رئيساً في تطوير العمل المصرفي والحد من المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها تلك المصارف.

واتفقت هذه النتائج مع دراسة كل من (الخالدي، 2011)، (إسماعيل، 2011)، (مصلح، 2007)، (قضاة، 2010)، (فضيلة، 2007)، (Edwards and etc, 2001)، والتي أكدت على أن اتباع أساليب الرقابة في المصارف الفلسطينية تؤدي إلى رفع كفاءة وفاعلية نظم الرقابة الداخلية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات، وأن المصارف تطبق نظم وتكنولوجيا المعلومات في جميع الوحدات والأقسام وتحرص على الاستفادة القصوى من استخدامات نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاستفادة من المهارات والخبرات المتوفرة لديها واستثمار الكوادر البشرية ومعارفهم في مجال التنمية والنهضة لتصل إلى درجة التعايش والتواصل مع العالم الخارجي ومواكبة التطورات المتلاحقة في ظل تكنولوجيا المعلومات المتقدمة، وأيضاً أن نظام الرقابة الداخلية ضرورة حتمية في جميع المؤسسات المالية، وأن التصميم السليم لنظام الرقابة الداخلية من شأنه دعم الأهداف المتوخاة من هذا النظام، واختلفت النتائج مع دراسة (أبو كميل، 2011) التي أظهرت أن إدارة المصارف تطبق إجراءات رقابية صارمة ومشددة في عملية ادخال وتشغيل واستخراج البيانات والمعلومات في ظل النظم الالكترونية.

وفي الترتيب الأخير من حيث قيمة الوسط الحسابي لفقرات المحور نجد الفقرة الثامنة عشر التي تنص على أن: "يساهم نظام الرقابة الداخلية الفعال في وضع الرجل المناسب في المكان المناسب" بوسط حسابي 4.07 ووزن نسبي 81%، والفقرة التاسعة عشر التي تنص على أن: "يحرص القائمون على بناء وتطوير نظم الرقابة الداخلية على تحقيق الرضا الوظيفي لمستخدمي تلك النظم" بوسط حسابي بلغ 4.02 ووزن نسبي 80%، وتشير هذه القيم أيضاً لوجود درجة مرتفعة من الموافقة على هذه الفقرات.

وبشكل عام نلاحظ أن المتوسط الحسابي العام للمحور ككل قد بلغ 4.23 بوزن نسبي 85% ويشير ذلك لوجود درجة مرتفعة جداً من الموافقة على فقرات محور "فاعلية نظام الرقابة الداخلية" من قبل أفراد عينة الدراسة مما يدل على وجود مستوى مرتفع جداً من الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية بقطاع غزة.

2. نتائج التحليل لمحور "البرمجيات"

فيما يلي عرض لأهم المقاييس الإحصائية، لفقرات المحور الثاني "البرمجيات" الذي يتكون من (11) فقرة استجاب لها أفراد العينة وفق مقياس ليكرت الخماسي، حيث تم حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المحور ومن ثم حساب المتوسط العام والانحراف المعياري والوزن النسبي للمحور ككل، وجاءت النتائج كما هو في أدناه.

جدول رقم (15): نتائج تحليل فقرات محور "البرمجيات"

الترتيب	مستوى الموافقة	القيمة الاحتمالية sig	قيمة اختبار t	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
7	مرتفعة جداً	.000	25.59	84%	0.68	4.22	يوجد دليل لوصف الوظائف توضح عمل كل موظف في قسم الحاسوب من مهندسين ومبرمجين ومشغلين	1
8	مرتفعة	.000	24.12	83%	0.68	4.14	يوجد فصل سليم للوظائف المختلفة في معالجة البيانات في قسم الحاسوب بين المبرمجين والمشغلين والمراقبين	2
6	مرتفعة جداً	.000	23.19	85%	0.77	4.25	يوقع الموظف في قسم الحاسوب على تعهد للحفاظ على سرية المعلومات والمحافظة على البرمجيات الخاصة بالمصرف	3
5	مرتفعة جداً	.000	28.98	86%	0.65	4.32	تقوم إدارة المصرف باستخدام البرمجيات والاستفادة منها بشكل جيد	4
3	مرتفعة جداً	.000	24.86	88%	0.79	4.38	يتم حفظ نسخ احتياطية من الملفات خارج المصرف في مناطق بعيدة أو في خزائن محصنة ضد الحريق	5
1	مرتفعة جداً	.000	35.86	91%	0.61	4.53	يستخدم كل موظف كلمة سر Password خاصة به للدخول لنظام المعلومات الالكتروني المستخدم في المصرف	6
6	مرتفعة جداً	.000	26.49	85%	0.67	4.25	تصنف ملفات البيانات والبرامج إلى عدة مستويات من السرية	7
2	مرتفعة جداً	.000	29.12	88%	0.70	4.42	يتم تحميل برامج متطورة وكافية لحماية الأجهزة والبرمجيات من خطر الفيروسات Viruses وهكرز Hackers من قبل أخصائيين في مجال البرمجيات	8
4	مرتفعة جداً	.000	31.80	87%	0.62	4.36	تتضمن نظم تقنية المعلومات المطبقة في المصرف ضوابط رقابية كافية لتوفير الحماية المناسبة لمكونات النظام المنطقية (البرامج والملفات)	9
3	مرتفعة جداً	.000	28.91	88%	0.69	4.38	يستخدم المصرف برمجيات Software ذات قدرة عالية على الاتصال بعدد كبير من المستخدمين في آن واحد	10
3	مرتفعة جداً	.000	28.05	88%	0.71	4.38	تعمل قاعدة البيانات على تخزين، استرجاع، حذف، عرض، طباعة وعدم تكرار البيانات المخزنة	11
	مرتفعة جداً	.000	40.35	87%	0.47	4.33	فقرات المحور ككل	

الأوزان النسبية في الجدول مقربة لأقرب عدد صحيح.

يتضح من خلال الجدول رقم (15) أعلاه، ومن خلال نتيجة اختبار (T) للتحقق من أن متوسط الإجابات على فقرات المحور تزيد عن القيمة (3) أم لا، أن نتيجة الاختبار كانت ذات دلالة

إحصائية عند 0.05 لجميع الفقرات حيث أن متوسطات الإجابات لجميع الفقرات تزيد زيادة جوهرية عن القيمة الحيادية المعبر عنها بالقيمة (3)، كما يتضح من الجدول أن الفقرة السادسة التي تنص على أن: "يستخدم كل موظف كلمة سر Password خاصة به للدخول لنظام المعلومات الإلكتروني المستخدم في المصرف" قد احتلت المرتبة الأولى من حيث قيمة الوسط الحسابي التي بلغت 4.53، بوزن نسبي 91% ويشير ذلك لوجود درجة مرتفعة جداً من الموافقة على هذه الفقرة من قبل أفراد عينة الدراسة، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة الثامنة التي تنص على أن: "يتم تحميل برامج متطورة وكافية لحماية الأجهزة والبرمجيات من خطر الفيروسات Viruses وهاكرز Hackers من قبل أخصائيين في مجال البرمجيات" بوسط حسابي 4.42 ووزن نسبي 88%، ويشير ذلك أيضاً لوجود درجة مرتفعة جداً من الموافقة على هذه الفقرة من قبل أفراد عينة الدراسة.

ويمكن القول بأن طبيعة العمل الإلكتروني وخاصة في المؤسسات المالية والتي تتعامل بنظام الشبكات وقاعدة البيانات الموحدة، يجب عليها أن تفصل في الصلاحيات بين الموظفين في الأقسام المختلفة لكي يتحمل كل موظف مسئولية الخطأ في حال حدوثه، وأيضاً لربط المركز الرئيسي بالأفرع وسهولة نقل وتداول البيانات والمعلومات الخاصة بالعملاء من قبل الموظفين كل من خلال شاشته الخاصة على جهاز الحاسوب المستخدم في القسم أو الدائرة التي يتبع لها. واتفقت هذه النتائج مع دراسة كل من (الشريف، 2006)، (الطو، 2000)، والتي أكدت على تطبيق اجراءات أمن النظم المعلوماتية يقلل من امكانية حدوث مخاطر نظم المعلومات المحاسبية، وأن الاستثمار في تكنولوجيا الكمبيوتر والاتصالات يؤدي إلى خفض التكاليف، زيادة أرباح البنوك، وزيادة اقبال المودعين وأعدادهم، ورفع مستوى الخدمة المقدمة للزبائن، وإظهارها بشكل لائق، واختلفت النتائج مع دراسة (الشرفا، 2008)، (أبو كميل، 2011) والتي أظهرت أن أهم المخاطر التي تواجه نظم الرقابة الداخلية في النظم الالكترونية في اشتراك أكثر من موظف في كلمة السر، والسماح للعاملين بنقل برامج الملفات خارج النظام بعد الدوام الرسمي لأداء مهمات معينة، وكذلك عدم وجود قسم خاص لتكنولوجيا المعلومات داخل أي مصرف في قطاع غزة إلا أنه يتم تطبيق تكنولوجيا المعلومات داخل المصارف.

وفي المرتبة الأخيرة من حيث قيمة الوسط الحسابي لفقرات المحور نجد الفقرة الثانية التي تنص على أنه: "يوجد فصل سليم للوظائف المختلفة في معالجة البيانات في قسم الحاسوب بين المبرمجين والمشغلين والمراقبين" بوسط حسابي 4.14 ووزن نسبي 83%، ويسبقها من حيث الترتيب الفقرة الأولى التي تنص على أنه: "يوجد دليل لوصف الوظائف توضح عمل كل موظف في قسم الحاسوب من مهندسين ومبرمجين ومشغلين" بوسط حسابي بلغ 4.22 ووزن نسبي 84%، وتشير هذه القيم أيضاً لوجود درجة مرتفعة جداً من الموافقة على هذه الفقرات.

ويشكل عام نلاحظ أن تراوح قيم الوسط الحسابي لفقرات المحور بين 4.14 و 4.53 وكلاهما يعبر عن وجود درجة مرتفعة ومرتفعة جداً من الموافقة، كما وبلغ الوسط الحسابي العام للمحور ككل 4.33 بوزن نسبي 87% ويشير ذلك لوجود درجة مرتفعة جداً من الموافقة على فقرات محور "البرمجيات" من قبل أفراد عينة الدراسة مما يدل على أن المصارف الوطنية بقطاع غزة تتمتع بمستوى مرتفع من استخدام وتطبيق للبرمجيات الالكترونية وحماية الملفات.

3. نتائج التحليل لمحور "الأجهزة المادية"

فيما يلي عرض لأهم المقاييس الإحصائية، لفقرات المحور الثالث "الأجهزة المادية" الذي يتكون من (12) فقرة استجاب لها أفراد العينة وفق مقياس ليكرت الخماسي، حيث تم حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المحور ومن ثم حساب المتوسط العام والانحراف المعياري والوزن النسبي للمحور ككل لتحديد المستوى العام للموافقة على فقرات هذا المحور ككل، وجاءت النتائج كما هو في أدناه.

جدول رقم (16): نتائج تحليل فقرات محور "الأجهزة المادية"

الترتيب	مستوى الموافقة	القيمة الاحتمالية sig	قيمة اختبار t	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
3	مرتفعة جداً	.000	29.67	87%	0.64	4.33	يتم ممارسة الرقابة على كافة العمليات من خلال الحاسب الآلي	1
6	مرتفعة جداً	.000	29.38	85%	0.61	4.26	يتم الاستفادة من الأجهزة المادية التي توفرها تكنولوجيا المعلومات عند تصميم وتشغيل نظام الرقابة الداخلية	2
1	مرتفعة جداً	.000	33.84	88%	0.60	4.42	تتوفر بدائل كافية لاستمرار تشغيل الأجهزة المادية المستخدمة في المصرف عند انقطاع التيار الكهربائي	3
4	مرتفعة جداً	.000	28.78	86%	0.66	4.32	تتوفر وسائل أمنية لحماية الحاسوب مثل الغرف المغلقة والأبواب القوية ورجال الأمن والوسائل الحساسة للحرارة والدخان وأجهزة التبريد	4
7	مرتفعة جداً	.000	22.99	85%	0.78	4.25	تستخدم أجهزة الإنذار المبكر لضبط الوصول إلى غرفة الحاسوب المركزي في المصرف	5
3	مرتفعة جداً	.000	27.82	87%	0.68	4.33	تستخدم الدوائر (الكاميرات) التلفزيونية لضبط الوصول إلى غرفة الحاسوب المركزي في المصرف	6
5	مرتفعة جداً	.000	24.07	86%	0.78	4.30	تعمل أجهزة الصراف الآلي على التقليل من المهام الموكلة للموظفين العاملين في المصرف	7
2	مرتفعة جداً	.000	29.36	88%	0.68	4.39	يسعى المصرف إلى تقليل وقت انتظار العميل من خلال توفير الصراف الآلي للعملاء	8
10	مرتفعة جداً	.000	22.45	84%	0.77	4.20	تمنع أجهزة الصراف الآلي إمكانية المشاحنات بين الموظفين والعملاء عند إجراء الخدمات المصرفية	9
8	مرتفعة جداً	.000	22.82	85%	0.78	4.24	تغطي أجهزة الصراف الآلي احتياجات العملاء وعرض المعلومات المطلوب إظهارها على مدار الساعة	10

الترتيب	مستوى الموافقة	القيمة الاحتمالية sig	قيمة اختبار t	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
3	مرتفعة جداً	.000	31.04	87%	0.62	4.33	تنسم المكونات المادية والمنطقية لنظم تقنية المعلومات بالحدثة ويتم تطويرها بصورة مستمرة لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة	11
9	مرتفعة جداً	.000	24.32	84%	0.72	4.22	تتضمن نظم تقنية المعلومات المطبقة في المصرف ضوابط رقابية كافية لتوفير الحماية المناسبة لمكونات النظام المادية ومنع حالات التخريب	12
	مرتفعة جداً	.000	39.29	86%	0.47	4.30	فقرات المحور ككل	

الأوزان النسبية في الجدول مقربة لأقرب عدد صحيح.

يتضح من خلال الجدول رقم (16) أعلاه، ومن خلال نتيجة اختبار (T) للتحقق من أن متوسط الإجابات على فقرات المحور تزيد عن القيمة (3) أم لا، أن نتيجة الاختبار كانت ذات دلالة إحصائية عند 0.05 لجميع الفقرات حيث أن متوسطات الإجابات لجميع الفقرات تزيد زيادة جوهرية عن القيمة الحيادية المعبر عنها بالقيمة (3)، كما يتضح من خلال الجدول أن الفقرة الثالثة التي تنص على أن: "تتوفر بدائل كافية لاستمرار تشغيل الأجهزة المادية المستخدمة في المصرف عند انقطاع التيار الكهربائي" قد احتلت المرتبة الأولى من حيث قيمة الوسط الحسابي التي بلغت 4.42، بوزن نسبي 88% ويشير ذلك لوجود درجة مرتفعة جداً من الموافقة على هذه الفقرة من قبل أفراد عينة الدراسة، وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة الثامنة التي تنص على أن: "يسعى المصرف إلى تقليل وقت انتظار العميل من خلال توفير الصراف الآلي للعملاء" بوسط حسابي 4.39 ووزن نسبي 88%، ويشير ذلك أيضاً لوجود درجة مرتفعة جداً من الموافقة على هذه الفقرة من قبل أفراد عينة الدراسة.

ويمكن القول بأن إدارة المصارف تعمل جاهدة على توفير الخدمة المصرفية السهلة والمريحة على مدار الساعة لعملائها في كافة أماكن تواجدهم من خلال توفير الصراف الآلي للعملاء والذي يتطلب توفير بدائل كافية لاستمرار تشغيل تلك الأجهزة وغيرها في المصارف عند انقطاع التيار الكهربائي، والذي ينعكس بدوره على تقليل وقت إنتظار العميل في حال تقديم الخدمات المصرفية المختلفه له.

وانفقت هذه النتائج مع دراسة كل من (كريم وآخرون، 2011)، (Burtuon, 2007)، والتي أكدت على أن هناك تأثيراً إيجابياً لاستخدام تكنولوجيا المعلومات على نظم المعلومات الإدارية في المصارف، وأنه يوجد دور لنظم وتكنولوجيا المعلومات المحاسبية في حماية الممتلكات من خلال توفير إجراءات وضوابط الأمن والحماية المناسبة، وضرورة رفع مستوى كفاءة نظم وتكنولوجيا المعلومات المحاسبية وإجراء عمليات الصيانة والتطوير المستمرة للتجهيزات الآلية والبرامج التطبيقية لتحقيق مستوى أفضل من إنجاز الأعمال والمهام، وأن هناك توافق إجراءات وضوابط

الرقابة في نظم وتكنولوجيا المعلومات المحاسبية مع السياسات والأهداف العامة والقوانين المختصة.

وفي المرتبة الأخيرة من حيث قيمة الوسط الحسابي لفقرات المحور الثالث نجد الفقرة التاسعة التي تنص على أن: "تمنع أجهزة الصراف الآلي امكانية المشاحنات بين الموظفين والعملاء عند إجراء الخدمات المصرفية" بوسط حسابي 4.20 ووزن نسبي 84%، ويسبقها من حيث الترتيب الفقرة الثانية عشرة التي تنص على أن: "تتضمن نظم تقنية المعلومات المطبقة في المصرف ضوابط رقابية كافية لتوفير الحماية المناسبة لمكونات النظام المادية ومنع حالات التخريب" بوسط حسابي بلغ 4.22 ووزن نسبي 84%، وتشير هذه القيم أيضاً لوجود درجة مرتفعة جداً من الموافقة على هذه الفقرات.

وبشكل عام نلاحظ أن تراوح قيم الوسط الحسابي لفقرات المحور بين 4.20 و 4.42 وكلاهما يعبر عن وجود درجة مرتفعة جداً من الموافقة، كما وبلغ الوسط الحسابي العام للمحور ككل 4.30 بوزن نسبي 86% ويشير ذلك لوجود درجة مرتفعة جداً من الموافقة على فقرات محور "الأجهزة المادية" من قبل أفراد عينة الدراسة مما يدل على أن المصارف الوطنية بقطاع غزة تتمتع بمستوى مرتفع من امتلاك الأجهزة المادية اللازمة لتفعيل دور تكنولوجيا المعلومات داخل المصرف.

4. نتائج التحليل لمحور "الاتصالات"

والنتائج أدناه تمثل عرضاً لأهم المقاييس الإحصائية، لفقرات المحور الرابع "الاتصالات" الذي يتكون من (13) فقرة تم عرضها على أفراد عينة الدراسة ضمن الاستبانة التي صممت لجمع البيانات، حيث تم حساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي لكل فقرة من فقرات المحور ومن ثم حساب المتوسط العام والانحراف المعياري والوزن النسبي للمحور ككل لتحديد المستوى العام للموافقة على فقرات هذا المحور ككل، وجاءت النتائج كما هو في أدناه.

جدول رقم (17): نتائج تحليل فقرات محور "الاتصالات"

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة اختبار t	القيمة الاحتمالية sig	مستوى الموافقة	الترتيب
1	يتم الاعتماد على مصادر المعلومات المختلفة الداخلية أو الخارجية من خلال شبكة المعلومات العالمية (الانترنت)	4.11	0.81	82%	19.65	.000	مرتفعة	11
2	يرتبط المصرف بشبكة معلومات داخلية بين جميع الوحدات والأقسام المختلفة (انترنت)	4.28	0.70	86%	26.29	.000	مرتفعة جداً	4
3	يوجد لدى المصرف خدمة المستخدم الخارجي للشبكة الداخلية (اكسترنانت)	3.93	0.94	79%	14.16	.000	مرتفعة	12
4	تحتوي المخرجات على بيانات كافية لتتبع مصادر المعلومات من المستندات الأصلية	4.25	0.69	85%	25.96	.000	مرتفعة جداً	5
5	يتم توزيع تقارير المخرجات على إدارات المصرف المستفيدة	4.18	0.70	84%	24.25	.000	مرتفعة	8

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة اختبار t	القيمة الاحتمالية sig	مستوى الموافقة	الترتيب
6	يتم مراجعة تقارير المخرجات قبل توزيعها على الإدارات المستفيدة	4.19	0.67	84%	25.12	.000	مرتفعة	7
7	توجد رقابة كافية على عمليات توزيع تقارير المخرجات	4.13	0.73	83%	22.02	.000	مرتفعة	10
8	يتوفر نظام اتصال فعال وكفؤ ورد فعل مباشر للاتصال بين العملاء والمصرف من خلال أجهزة الاتصال المتوفرة لدى المصرف	4.24	0.69	85%	25.56	.000	مرتفعة جداً	6
9	يتم التأكد من وجود خطوط اتصال فعالة للتبليغ عن الأخطاء المشتبه بها في المصرف	4.17	0.69	83%	24.21	.000	مرتفعة	9
10	يعمل جهاز الجوال والتليفون والفاكس والبريد الإلكتروني المستخدمة في المصرف على تسهيل عملية التواصل بين الموظفين في نفس المصرف بالإضافة للموظفين في الفروع الأخرى	4.34	0.75	87%	25.54	.000	مرتفعة جداً	3
11	تعمل إدارة المصرف على تحديث وتطوير وسائل الاتصالات المختلفة المستخدمة في المصرف	4.35	0.68	87%	28.33	.000	مرتفعة جداً	2
12	تتوفر شبكة اتصالات حديثة وفعالة لخدمة النظام الإلكتروني المستخدم داخل المصرف	4.28	0.77	86%	23.66	.000	مرتفعة جداً	4
13	يمنح المصرف خدمة الرسائل القصيرة مجاناً لعملائه وحسب طلبهم	4.40	0.73	88%	27.09	.000	مرتفعة جداً	1
	فقرات المحور ككل	4.22	0.51	84%	34.50	.000	مرتفعة جداً	

الأوزان النسبية في الجدول مقربة لأقرب عدد صحيح.

يتضح من خلال الجدول رقم (17) أعلاه، ومن خلال نتيجة اختبار (T) للتحقق من أن متوسط الإجابات على فقرات المحور تزيد عن القيمة (3) أم لا، أن نتيجة الاختبار كانت ذات دلالة إحصائية عند 0.05 لجميع الفقرات حيث أن متوسطات الإجابات لجميع الفقرات تزيد زيادة جوهرية عن القيمة الحيادية المعبر عنها بالقيمة (3)، كما يتضح من خلال الجدول أن الفقرة الثالثة عشرة التي تنص على أن: "يمنح المصرف خدمة الرسائل القصيرة مجاناً لعملائه وحسب طلبهم" قد احتلت المرتبة الأولى من حيث قيمة الوسط الحسابي التي بلغت 4.40 ، بوزن نسبي 88% ويشير ذلك لوجود درجة مرتفعة جداً من الموافقة على هذه الفقرة من قبل أفراد عينة الدراسة ويعني ذلك أن خدمة الرسائل القصيرة متوفرة بشكل كبير جداً في البنوك الوطنية بقطاع غزة.

وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة الحادية عشرة التي تنص على أن: "تعمل إدارة المصرف على تحديث وتطوير وسائل الاتصالات المختلفة المستخدمة في المصرف" بوسط حسابي 4.35 ووزن نسبي 87%، ويشير ذلك أيضاً لوجود درجة مرتفعة جداً من الموافقة على هذه الفقرة من قبل أفراد عينة الدراسة، ما يدل على وجود اهتمام مرتفع من قبل المصارف الوطنية بقطاع غزة بتحديد وتطوير وسائل الاتصال المختلفة وبنفس الوزن جاءت الفقرة العاشرة التي تنص على أن: "يعمل

جهاز الجوال والتليفون والفاكس والبريد الالكتروني المستخدمة في المصرف على تسهيل عملية التواصل بين الموظفين في نفس المصرف بالإضافة للموظفين في الفروع الأخرى" بوسط حسابي 4.34 ووزن نسبي 87%.

ويمكن القول بأن العمل المصرفي يحتاج إلى تسخير التكنولوجيا والبرمجيات الحديثة لتطوير آليات التواصل مع العملاء الأمر الذي يتيح لهم الحصول على الخدمات بشكل أكثر سهولة ويسراً، مما يعمل على تحسين التفاعل مع العملاء فيما يتعلق بالاستفسارات التي يرغب العملاء بالحصول عليها إضافة إلى معالجة شكاوي العملاء بشكل أسرع طوال الوقت والعمل على تزويد العملاء بكافة المعلومات عن العروض المميزة والخدمات الترويجية التي تقدمها المصارف لعملائها.

وانتقلت هذه النتائج مع دراسة كل من (Agbolade, 2011)، (Gargallo-Castel and etc, 2007)، والتي أظهرت أن تغييراً هامشياً في مستوى الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سوف يؤدي إلى صناعة زيادة مناسبة في مستوى الأرباح، وهذا ما يؤكد مستوى معامل الانحدار وكذلك تحليل العوامل التي تدل على أن حجم الأرباح ضئيلة للغاية من دون وجود إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

وفي المرتبة الأخيرة من حيث قيمة الوسط الحسابي لفقرات المحور الرابع نجد الفقرة الثالثة التي تنص على أنه: "يوجد لدى المصرف خدمة المستخدم الخارجي للشبكة الداخلية (اكسترنات)" بوسط حسابي 3.93 ووزن نسبي 79%، ويسبقها من حيث الترتيب الفقرة الأولى التي تنص على أن: "يتم الاعتماد على مصادر المعلومات المختلفة الداخلية أو الخارجية من خلال شبكة المعلومات العالمية (الانترنت)" بوسط حسابي بلغ 4.11 ووزن نسبي 82%، وتشير هذه القيم أيضاً لوجود درجة مرتفعة من الموافقة على هذه الفقرات.

وبشكل عام نلاحظ أن قيم الوسط الحسابي لفقرات المحور تراوحت بين 3.93 و 4.40 وكلاهما يعبر عن وجود درجة مرتفعة ومرتفعة جداً من الموافقة، كما وبلغ الوسط الحسابي العام للمحور ككل 4.22 بوزن نسبي 84% ويشير ذلك لوجود درجة مرتفعة جداً من الموافقة على فقرات محور "الاتصالات" من قبل أفراد عينة الدراسة مما يدل على وجود مستوى مرتفع من تفعيل دور الاتصالات في المصارف الوطنية بقطاع غزة لتسهيل الأعمال وتوفير الوقت وتقديم الخدمات للجمهور بأسرع وقت وأقل جهد.

5. نتائج التحليل لمحور "الخدمات المصرفية عبر الانترنت"

المحور الخامس والأخير ضمن الاستبانة يتكون من (16) فقرة تتعلق بالخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف في قطاع غزة عبر الانترنت، وتم حساب المقاييس الإحصائية الهامة التي

توضح مستوى الإجابة على فقرات هذا المحور من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، وكانت النتائج كما هو موضح بالجدول أدناه.

جدول رقم (18): نتائج تحليل فقرات محور "الخدمات المصرفية عبر الإنترنت"

الترتيب	مستوى الموافقة	القيمة الاحتمالية sig	قيمة اختبار t	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
12	مرتفعة	.000	21.12	82%	0.76	4.12	تمكن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت إدارة المصرف من جمع البيانات الخاصة بالعملاء وتسجيلها بسهولة	1
11	مرتفعة	.000	21.03	83%	0.78	4.15	يوجد مركز للدعم الفني في حالة الأعطال التي تحدث نتيجة استخدام العملاء الخدمات المصرفية عبر الإنترنت	2
3	مرتفعة جداً	.000	27.02	86%	0.68	4.30	تحسن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من إنتاجية العمل في المصرف	3
6	مرتفعة جداً	.000	26.59	85%	0.68	4.26	تعمل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على زيادة رضا العملاء والتواصل معهم	4
11	مرتفعة	.000	19.93	83%	0.83	4.15	توفر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت الإحساس بالأمان للعملاء أثناء إجراء معاملات مصرفية عبر الموقع الإلكتروني	5
7	مرتفعة جداً	.000	23.82	85%	0.73	4.23	تعمل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على ملائمة الوقت والمكان المناسبين للعملاء في حال استخدام هذه الخدمات	6
2	مرتفعة جداً	.000	28.87	87%	0.67	4.35	يحذر المصرف عملائه من تجنب استخدام كلمة سر أو مرور سهلة الاختراق	7
1	مرتفعة جداً	.000	34.15	88%	0.59	4.41	تمتاز تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بالقدرة على إنجاز العمليات المصرفية وتوفير المعلومات المختلفة للمصرف وللعملاء	8
10	مرتفعة	.000	23.61	84%	0.71	4.18	تهتم المصارف بتقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للعملاء دون الحاجة للجوء إلى المصرف لتوفير الوقت والجهد	9
3	مرتفعة جداً	.000	28.85	86%	0.65	4.30	تساعد نظم تقنية المعلومات الإلكترونية المطبقة في المصرف على تحسين طبيعة ونوعية الخدمات المصرفية	10
4	مرتفعة جداً	.000	24.72	86%	0.74	4.29	يؤدي تحسين خدمة العملاء باستخدام تكنولوجيا المعلومات الإلكترونية إلى ابتهاج العميل وشعوره بالولاء	11
9	مرتفعة	.000	21.89	84%	0.78	4.19	يؤدي تحسين خدمة العملاء باستخدام تكنولوجيا المعلومات الإلكترونية إلى رفع سعر أسهم المصرف	12
5	مرتفعة جداً	.000	25.25	86%	0.72	4.28	تساهم تكنولوجيا المعلومات الإلكترونية في خلق واكتشاف خدمات جديدة تزيد من سيولة المصرف	13

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة اختبار t	القيمة الاحتمالية sig	مستوى الموافقة	الترتيب
14	يتبع المصرف أساليب حديثة في الترويج لخدماته من خلال الإعلان (عن طريق الانترنت، المحطات الفضائية، المنشورات، ورسائل على المحمول)	4.22	0.81	84%	21.45	.000	مرتفعة جداً	8
15	يمنح المصرف القروض الشخصية للعملاء عن طريق الخدمات الإلكترونية	3.73	1.21	75%	8.64	.000	مرتفعة	13
16	تساعد تكنولوجيا المعلومات الالكترونية المستخدمة في المصرف على تحسين جودة الخدمات بما يتوافق ورغبات العملاء	4.30	0.73	86%	25.21	.000	مرتفعة جداً	3
	فقرات المحور ككل	4.22	0.54	84%	32.18	.000	مرتفعة جداً	

الأوزان النسبية في الجدول مقربة لأقرب عدد صحيح.

يلاحظ من خلال النتائج الموضحة بالجدول رقم (18) أعلاه، ومن خلال نتيجة اختبار (T) للتحقق من أن متوسطات الإجابات على فقرات المحور تزيد عن القيمة (3) أم لا، أن نتيجة الاختبار كانت ذات دلالة إحصائية عند 0.05 لجميع الفقرات حيث أن متوسطات الإجابات لجميع الفقرات تزيد زيادة جوهرية عن القيمة المحايدة المعبر عنها بالقيمة (3)، كما يتضح من خلال الجدول أن الفقرة الثامنة التي تنص على أنه: "تمتاز تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بالقدرة على انجاز العمليات المصرفية وتوفير المعلومات المختلفة للمصرف وللعملاء" قد احتلت المرتبة الأولى من حيث قيمة الوسط الحسابي التي بلغت 4.41، بوزن نسبي 88% ويشير ذلك لوجود درجة مرتفعة جداً من الموافقة على هذه الفقرة من قبل أفراد عينة الدراسة.

وفي المرتبة الثانية جاءت الفقرة السابعة التي تنص على أنه: "يحذر المصرف عملائه من تجنب استخدام كلمة سر أو مرور سهلة الاختراق" بوسط حسابي 4.35 ووزن نسبي 87%، ويشير ذلك أيضاً لوجود درجة مرتفعة جداً من الموافقة على هذه الفقرة من قبل أفراد عينة الدراسة، ما يدل على وجود اهتمام مرتفع من قبل المصارف الوطنية بقطاع غزة حول سرية العمل وخصوصاً في الامور المتعلقة بالتكنولوجيا.

ويمكن القول أنه بالفعل أشارت النتائج إلى أن وسائل تكنولوجيا المعلومات المختلفة التي توفرها المصارف وتطبيقها تمتاز بالقدرة على انجاز العمليات المصرفية بجهد ووقت أقل بكثير من العمل اليدوي والذي بدوره يتيح للمصرف والعملاء الحصول على المعلومات اللازمة لكلا الطرفين بأسرع الطرق وأيسرها، وأن متابعة آخر المستجدات في عالم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والنظم المصرفية يعزز الميزة التنافسية لدى المصارف.

وانتقلت هذه النتائج مع دراسة كل من (وادي، 2008)، (الرواشدة وآخرون، 2012)، (العثمان، 2007)، (Ahmed and etc, 2007)، والتي أكدت على أن المزايا التي تعود على البنك في حالة تقديم الخدمات عبر الانترنت هي تقليل التكاليف وزيادة حجم التعاملات التجارية وسهولة الدخول إلى الأسواق المحلية والعالمية وتحسين خدمة العملاء، وإمكانية تقديم الخدمات على مدار الساعة وتوفير الوقت والجهد، وجمع المعلومات عن المنافسين من خلال صفحات الانترنت، وتقليل من فتح فروع جديدة للمصرف وزيادة كفاءة وفاعلية أداء المصرف، وتقديم خدمات مصرفية جديدة، وأن هناك اهتماماً أكبر نحو إدارة المخاطر المصرفية الالكترونية من خلال الالتزام بالمعايير الدولية التي تؤكد على سلامة وأمن الخدمات المصرفية الالكترونية، وأنه يجب الأخذ بعين الاعتبار جميع المخاطر المحتملة قبل تطبيق أي نظام للخدمات الالكترونية، لحماية أنفسهم وعملائهم من خطر السرقة عن طريق الوسائل الالكترونية، وخاصة عند التعامل مع مواقع البنوك على شبكة الانترنت ويجب وجود تعليمات مفصلة لضمان عدم سقوط العملاء فريسة للقراصنة، ومن ايجابيات عملية أمن وسلامة خدمة العميل إلكترونياً هي تقليل وقت العميل الضائع في الانتظار لحين خدمته، تقليل التكلفة التشغيلية للبنك، تقليل الضغط على موظفي البنك، خدمة أكبر شريحة من العملاء، واختلفت النتائج مع دراسة (سالم وآخرون، 2011) والتي أظهرت أن هناك بعض القصور التي يبينتها نتائج التحليل والتي كان منها أن البنك لا يوفر خدمة الانترنت مباشرة للعميل بشكل مجاني لدى فتح حساب Net Account، وأن البنك لا يهتم بالتغذية الراجعة من العملاء.

وفي المرتبة الأخيرة من حيث قيمة الوسط الحسابي لفقرات المحور الخامس نجد أن الفقرة الخامسة عشر التي تنص على أن: "يمنح المصرف القروض الشخصية للعملاء عن طريق الخدمات الالكترونية" بوسط حسابي 3.73 ووزن نسبي 75%، ويسبقها من حيث الترتيب الفقرة الأولى التي تنص على أن: "تمكن الخدمات المصرفية عبر الانترنت إدارة المصرف من جمع البيانات الخاصة بالعملاء وتسجيلها بسهولة" بوسط حسابي بلغ 4.12 ووزن نسبي 82%، وتشير هذه القيم أيضاً لوجود درجة مرتفعة من الموافقة على هذه الفقرات.

وبشكل عام نلاحظ أن قيم الوسط الحسابي لفقرات المحور تراوحت بين 3.73 و 4.41 وكلاهما يعبر عن وجود درجة مرتفعة ومرتفعة جداً من الموافقة، كما وبلغ الوسط الحسابي العام للمحور ككل 4.22 بوزن نسبي 84% ويشير ذلك لوجود درجة مرتفعة جداً من الموافقة على فقرات محور "الخدمات المصرفية عبر الانترنت" من قبل أفراد عينة الدراسة مما يدل على وجود مستوى مرتفع من توفير المصارف الوطنية بقطاع غزة العديد من الخدمات للعملاء عبر شبكة الانترنت.

ثالثاً: اختبار ومناقشة فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تكنولوجيا المعلومات المستخدمة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة. ويتفرع منها الفرضيات التالية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين البرمجيات المستخدمة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الأجهزة المادية المستخدمة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاتصالات المستخدمة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الخدمات المصرفية عبر الانترنت وفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة.

وللتحقق من صحة الفرضيات السابقة تم حساب معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة، واختبار الفرضية العدمية (H_0) التي تفترض إحصائياً عدم وجود علاقة مقابل الفرضية البديلة (H_1) التي تفترض إحصائياً وجود علاقة، ويتم الحكم على نتيجة الاختبار بناءً على قيمة مستوى الدلالة المحسوبة للاختبار (Sig) حيث يتم رفض الفرضية العدمية والتوصل لصحة الفرضية البديلة في حال كانت قيمة (Sig) أقل من مستوى 0.05 ويقال عندها أن الاختبار معنوي ويعني ذلك وجود علاقة حقيقية وذات دلالة إحصائية، ويتم قبول الفرضية العدمية في حال كانت قيمة (Sig) أعلى من 0.05 ونستج عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية.

- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

فيما يلي الجدول رقم (19) يوضح نتائج اختبار وجود علاقة بين المتغير المستقل "تكنولوجيا المعلومات المستخدمة" والمتغير التابع المتمثل في "فاعلية نظام الرقابة الداخلية".

جدول رقم (19): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى

فاعلية نظام الرقابة الداخلية		المتغير
0.809*	معامل ارتباط بيرسون	تكنولوجيا المعلومات المستخدمة (المتغيرات ككل)
0.000	مستوى الدلالة (Sig)	
206	عدد الاستجابات (N)	

*معنوي عند مستوى 0.05.

بشكل عام يمكن ملاحظة أن قيمة معامل الارتباط بين متغير تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المصارف الوطنية بقطاع غزة، قد بلغت ($r = 0.809$) وكان ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 ويشير ذلك لوجود علاقة طردية قوية بين متغير تكنولوجيا المعلومات ومتغير فاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية العاملة بقطاع غزة، بحيث أنه كلما ارتفع المستوى العام لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في المصارف أدى ذلك لرفع المستوى العام لفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية العاملة بقطاع غزة.

ويمكن القول بأن الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع المصرفي يؤدي إلى تحسين العملية الرقابية وزيادة فاعليتها.

وانتقلت هذه النتيجة مع دراسة (الخالدي، 2011) والتي أظهرت أن استخدام التقنية الحديثة والاهتمام بالتدريب والتطوير يساعد على تفعيل أنظمة الرقابة الداخلية في المصارف الفلسطينية، كما اتفقت مع دراسة (مصلح، 2007) والتي أظهرت أن المصارف تقوم بتطبيق إجراءات الرقابة العامة إلا أنه هناك ضعف في تطبيق بعض هذه الإجراءات، وكذلك اتفقت مع دراسة (قضاة، 2010) والتي أظهرت نتائجها بأن تطوير وتحسين النظام المحاسبي واستخدام تكنولوجيا المعلومات يلبي كافة الأطراف المعنية بالعملية الرقابية من المعلومات في القطاع المصرفي، كما واتفقت مع نتائج دراسة (Tucker, 2011) التي خلصت إلى أن تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الشركات تؤثر على كل مكون من مكونات الرقابة الداخلية الخمسة، من بيئة الرقابة وتقدير الخطر وأنشطة الرقابة والمعلومات والاتصالات والمراقبة، وأن نظام تكنولوجيا المعلومات يتضمن رقابة داخلية خاص بالحسابات المهمة.

ومن خلال ما سبق يمكن التوصل لصحة فرضية الدراسة والتي تفترض "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تكنولوجيا المعلومات المستخدمة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة".

- اختبار الفرضية الفرعية الأولى

فيما يلي الجدول رقم (20) يوضح نتائج اختبار وجود علاقة بين المتغير المستقل "البرمجيات المستخدمة" والمتغير التابع المتمثل في "فاعلية نظام الرقابة الداخلية".

جدول رقم (20): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

المتغير	فاعلية نظام الرقابة الداخلية
البرمجيات المستخدمة	معامل ارتباط بيرسون
	مستوى الدلالة (Sig)
	عدد الاستجابات (N)
	0.696*
	0.000
	206

*معنوي عند مستوى 0.05.

بلغ معامل ارتباط بيرسون بين المتغير المستقل "البرمجيات المستخدمة" والمتغير التابع "فاعلية نظام الرقابة الداخلية"، ($r = 0.696$) وكان هذا الارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ($\text{Sig} = 0.000$)، ويشير ذلك لوجود علاقة طردية قوية وجوهرية بين البرمجيات المستخدمة في المصارف الوطنية العاملة في قطاع غزة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية بحيث أنه كلما ارتفع المستوى العام للبرمجيات المستخدمة في المصارف أدى ذلك لرفع فاعلية نظام الرقابة الداخلية.

وانتقلت هذه النتيجة مع دراسة (Burtuon, 2007) والتي أظهرت بأن رفع مستوى كفاءة نظم وتكنولوجيا المعلومات المحاسبية وإجراء عمليات الصيانة والتطوير المستمرة للبرامج التطبيقية يحقق مستوى أفضل في إنجاز الأعمال والمهام المصرفية والذي ينعكس بدوره على نشاطات التدقيق والرقابة الداخلية مما يرفع من مستوى ضوابط الأمن والحماية المناسبة في النظام المحاسبي. وبذلك نستنتج رفض الفرضية العدمية (H_0) والتوصل لصحة الفرضية البديلة التي تفترض "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين البرمجيات المستخدمة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة"، ويتفق ذلك مع فرضية البحث.

- اختبار الفرضية الفرعية الثانية

فيما يلي الجدول رقم (21) يوضح نتائج اختبار وجود علاقة بين المتغير المستقل "الأجهزة المادية المستخدمة" والمتغير التابع المتمثل في "فاعلية نظام الرقابة الداخلية".

جدول رقم (21): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

فاعلية نظام الرقابة الداخلية		المتغير
0.703*	معامل ارتباط بيرسون	الأجهزة المادية المستخدمة
0.000	مستوى الدلالة (Sig)	
206	عدد الاستجابات (N)	

*معنوي عند مستوى 0.05.

بلغ معامل ارتباط بيرسون بين المتغير المستقل "الأجهزة المادية المستخدمة" والمتغير التابع "فاعلية نظام الرقابة الداخلية"، ($r = 0.703$) وكان هذا الارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ($\text{Sig} = 0.000$)، ويشير ذلك لوجود علاقة طردية قوية وجوهرية بين الأجهزة المادية المستخدمة في المصارف الوطنية العاملة في قطاع غزة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية بحيث أنه كلما ارتفع المستوى العام للأجهزة المادية المستخدمة في المصارف وكانت أكثر تطوراً أدى ذلك لرفع فاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف.

وانتقلت هذه النتيجة مع دراسة (Burtuon, 2007) والتي أظهرت بأن إجراء عمليات الصيانة والتطوير المستمرة للتجهيزات الآلية والأجهزة المادية المستخدمة يعمل على زيادة توافق إجراءات وضوابط الرقابة المستخدمة.

وبذلك يرفض الباحث الفرضية العدمية (H_0) والاستنتاج بصحة الفرضية البديلة التي تفترض "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الأجهزة المادية المستخدمة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة"، وهذا يتفق مع فرضية البحث.

- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

فيما يلي الجدول رقم (22) يوضح نتائج اختبار وجود علاقة بين المتغير المستقل "الاتصالات المستخدمة" والمتغير التابع المتمثل في "فاعلية نظام الرقابة الداخلية".

جدول رقم (22): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

المتغير	فاعلية نظام الرقابة الداخلية
الاتصالات المستخدمة	معامل ارتباط بيرسون
	مستوى الدلالة (Sig)
	عدد الاستجابات (N)
	0.786*
	0.000
	206

*معنوي عند مستوى 0.05.

بلغ معامل ارتباط بيرسون بين المتغير المستقل "الاتصالات المستخدمة" والمتغير التابع "فاعلية نظام الرقابة الداخلية"، ($r = 0.786$) وكان هذا الارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ($\text{Sig} = 0.000$)، ويشير ذلك لوجود علاقة طردية قوية وجوهرية بين وسائل الاتصال المستخدمة في المصارف الوطنية العاملة في قطاع غزة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية بحيث أنه كلما ارتفع المستوى العام لوسائل الاتصال المستخدمة في المصارف وكانت أكثر تطوراً وجودة أدى ذلك لرفع فاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف.

وانتقلت هذه النتيجة مع دراسة (Agbolade, 2011) والتي أظهرت نتائجها بأنه توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبنوك الربحية والتي تأتي نتيجة طبيعية لفاعلية نظام الرقابة الداخلية المستخدم والذي يؤكد مستوى معامل الانحدار في نتائج الدراسة.

وبذلك نتوصل لرفض الفرضية العدمية (H_0) والاستنتاج بصحة الفرضية البديلة التي تفترض "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاتصالات المستخدمة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة"، وهذا يتفق مع فرضية البحث.

- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

فيما يلي الجدول رقم (23) يوضح نتائج اختبار وجود علاقة بين المتغير المستقل "الخدمات المصرفية عبر الانترنت" والمتغير التابع المتمثل في "فاعلية نظام الرقابة الداخلية".

جدول رقم (23): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

فاعلية نظام الرقابة الداخلية		المتغير
0.730*	معامل ارتباط بيرسون	الخدمات المصرفية عبر الانترنت
0.000	مستوى الدلالة (Sig)	
206	عدد الاستجابات (N)	

*معنوي عند مستوى 0.05.

بلغ معامل ارتباط بيرسون بين المتغير المستقل الذي يعبر عن "الخدمات المصرفية عبر الانترنت" والمتغير التابع "فاعلية نظام الرقابة الداخلية" في المصارف الوطنية العاملة بقطاع غزة، (0.730) ($r =$) وكان هذا الارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ($Sig = 0.000$)، ويشير ذلك لوجود علاقة طردية قوية وجوهرية بين الخدمات المصرفية التي تقدم عبر الانترنت في المصارف الوطنية العاملة في قطاع غزة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية بحيث أنه كلما ارتفع المستوى العام للخدمات المقدمة عبر الانترنت في المصارف أدى ذلك لرفع فاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الحو، 2000) والتي خلصت إلى أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يؤدي إلى رفع مستوى الخدمة المقدمة للزبائن، وإظهارها بشكل لائق، مما ينعكس بدوره على فاعلية نظام الرقابة الداخلية المستخدم في القطاع المصرفي، وكما اتفقت مع دراسة (الرواشدة وآخرون، 2012) والتي أظهرت أن المصارف تأخذ في الاعتبار جميع المخاطر المحتملة قبل تطبيق أي نظام للخدمات الالكترونية وذلك لحماية عملائها من خطر السرقة عن طريق الوسائل الالكترونية والذي يعكس بدوره مدى فاعلية نظام الرقابة الداخلية المطبق. وبذلك نتوصل لرفض الفرضية العدمية (H_0) والاستنتاج بصحة الفرضية البديلة التي تقترض "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الخدمات المصرفية عبر الانترنت وفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة"، وهذا يتفق مع فرضية البحث.

الفرضية الرئيسية الثانية:

تنص الفرضية الرئيسية الثانية على "وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين حول علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة تعزى للعوامل الشخصية (الجنس، المسمى الوظيفي، عدد سنوات الخبرة، العمر، المؤهل العلمي، التخصص العلمي)".

ولاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار (T) في حالات العينتين المستقلتين لاختبار الفروق التي تعزى لمتغير الجنس، بينما تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One way

(ANOVA) لاختبار الفروق التي تعزى للمتغيرات الشخصية الأخرى، وفيما يلي اختبار الفرضية الثانية وفقاً للمتغيرات الشخصية كل على حدا.

أولاً: بالنسبة لمتغير الجنس

باستخدام اختبار (Independent Samples T-test) تم اختبار الفرضية العدمية (H_0) التي تفترض عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في آراء أفراد العينة حول علاقة التكنولوجيا المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية تعزى لمتغير الجنس، مقابل الفرضية البديلة (H_1) التي تفترض وجود فروق في آراء أفراد العينة تعزى لمتغير الجنس، والجدول رقم (24) أدناه يوضح نتيجة الاختبار.

جدول رقم (24): نتائج اختبار الفروق في آراء عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	الوسط الحسابي	الوزن النسبي	الانحراف المعياري	T-test	Sig
ذكر	4.21	84.2%	0.45	-1.12	0.263
انثى	4.29	85.8%	0.42		

حيث يلاحظ من خلال الجدول السابق أن الوزن النسبي لإجابات الذكور حول موضوع الدراسة بلغ 84.2%، بينما بلغ 85.8% للإناث كما أن قيمة دلالة الاختبار المحسوبة (Sig = 0.263) للتحقق من وجود فرق جوهري كانت أكبر من مستوى 0.05 ويعني ذلك قبول الفرضية العدمية التي تفترض عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في آراء أفراد عينة الدراسة حول علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية العاملة في قطاع تعزى لمتغير الجنس.

وبناءً على ذلك استنتج الباحث عدم صحة فرضية الدراسة التي تفترض "وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في آراء أفراد عينة الدراسة حول علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية للمصارف الوطنية العاملة بقطاع غزة تعزى لمتغير الجنس".

ثانياً: بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي

باستخدام اختبار تحليل التباين الاحادي (one way ANOVA) تم اختبار الفرضية العدمية (H_0) التي تفترض عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في آراء أفراد عينة الدراسة حول علاقة التكنولوجيا المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية تعزى لمتغير المؤهل العلمي، مقابل الفرضية البديلة (H_1) التي تفترض وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة تعزى لمتغير المؤهل العلمي، والجدول رقم (25) أدناه يوضح نتيجة الاختبار.

جدول رقم (25): نتائج اختبار الفروق في آراء عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

Sig	F-test	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الوسط الحسابي	المؤهل
0.279	1.29	0.14	90.4%	4.52	ثانوية عامة
		0.32	87.8%	4.39	دبلوم
		0.43	83.6%	4.18	بكالوريوس
		0.52	85.0%	4.25	دراسات عليا

يتضح من خلال الجدول السابق أن الوزن النسبي لإجابات الأفراد حملة الثانوية العامة بلغ 90.4%، بينما للأفراد حملة شهادة الدبلوم بلغ 87.8%، وكذلك 83.6% لحملة درجة البكالوريوس في حين أن الوزن النسبي بلغ 85% لحملة درجات عليا، ويلاحظ أن قيمة دلالة الاختبار المحسوبة ($Sig = 0.297$) للتحقق من وجود فرق جوهري كانت أكبر من مستوى دلالة 0.05 ويعني ذلك قبول الفرضية العدمية التي تفترض عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في آراء أفراد عينة الدراسة حول علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية العاملة في قطاع تعزى لمتغير المؤهل العلمي. وبناءً على ذلك استنتج الباحث عدم صحة فرضية الدراسة التي تفترض "وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في آراء أفراد عينة الدراسة حول علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية للمصارف الوطنية العاملة بقطاع غزة تعزى لمتغير المؤهل العلمي".

ثالثاً: بالنسبة لمتغير التخصص العلمي

كما سبق باستخدام اختبار تحليل التباين الاحادي (one way ANOVA) تم اختبار الفرضية العدمية (H_0) التي تفترض عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في آراء أفراد عينة الدراسة حول علاقة التكنولوجيا المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية تعزى لمتغير التخصص العلمي، مقابل الفرضية البديلة (H_1) التي تفترض وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة تعزى لمتغير التخصص العلمي، والجدول رقم (26) أدناه يوضح نتيجة الاختبار.

جدول رقم (26): نتائج اختبار الفروق في آراء عينة الدراسة حسب متغير التخصص العلمي

Sig	F-test	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الوسط الحسابي	التخصص
0.769	0.455	0.44	85.6%	4.28	إدارة أعمال
		0.44	85.2%	4.26	محاسبة
		0.45	83.4%	4.17	تكنولوجيا معلومات
		0.55	85.6%	4.28	علوم مالية ومصرفية
		0.33	83.6%	4.18	أخرى

ويشير الجدول رقم (26) أعلاه بأن الوزن النسبي لإجابات أفراد عينة الدراسة حسب التخصصات العلمية المختلفة تراوح بين 83.4% إلى 85.6%، ويتضح أن قيمة دلالة الاختبار المحسوبة (Sig = 0.769) للتحقق من وجود فرق جوهري كانت أكبر من مستوى دلالة 0.05 ويعني ذلك قبول الفرضية العدمية التي تفترض عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في آراء أفراد عينة الدراسة حول علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية العاملة في قطاع تعزى لمتغير التخصص العلمي.

وبناءً على ذلك استنتج الباحث عدم صحة فرضية الدراسة التي تفترض "وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في آراء أفراد عينة الدراسة حول علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية للمصارف الوطنية العاملة بقطاع غزة تعزى لمتغير التخصص العلمي".

رابعاً: بالنسبة لمتغير سنوات الخبرة

أيضاً تم استخدام اختبار تحليل التباين الاحادي (one way ANOVA) لاختبار الفرضية العدمية (H_0) التي تفترض عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في آراء أفراد عينة الدراسة حول علاقة التكنولوجيا المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية تعزى لمتغير سنوات الخبرة، مقابل الفرضية البديلة (H_1) التي تفترض وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة تعزى لمتغير سنوات الخبرة، والجدول رقم (27) أدناه يوضح نتيجة الاختبار.

جدول رقم (27): نتائج اختبار الفروق في آراء عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة

Sig	F-test	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الوسط الحسابي	سنوات الخبرة
0.177	1.66	0.46	84.6%	4.23	أقل من 5 سنوات
		0.46	83.8%	4.19	من 5 إلى 10 سنوات
		0.47	87.2%	4.36	من 11 إلى 15 سنة
		0.36	84.6%	4.23	أكثر من 15 سنة

ويتضح من خلال الجدول رقم (27) أعلاه أن الوزن النسبي لإجابات أفراد العينة حسب سنوات الخبرة تراوح بين 83.8% إلى 87.2%، ويتضح أيضاً من خلال الجدول أن قيمة دلالة الاختبار المحسوبة (Sig = 0.177) للتحقق من وجود فروق جوهري كانت أكبر من مستوى دلالة 0.05 ويعني ذلك قبول الفرضية العدمية التي تفترض عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في آراء أفراد عينة الدراسة حول علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية العاملة في قطاع تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

وبناءً على ذلك استنتج الباحث عدم صحة فرضية الدراسة التي تفترض "وجود فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha \leq 0.05$) في آراء أفراد عينة الدراسة حول علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية للمصارف الوطنية العاملة بقطاع غزة تعزى لمتغير سنوات الخبرة".

خامساً : بالنسبة لمتغير المسمى الوظيفي

أيضاً تم استخدام اختبار تحليل التباين الاحادي (one way ANOVA) لاختبار الفرضية العدمية (H_0) التي تفترض عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في آراء أفراد عينة الدراسة حول علاقة التكنولوجيا المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية تعزى لمتغير المسمى الوظيفي، مقابل الفرضية البديلة (H_1) التي تفترض وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي، والجدول رقم (28) أدناه يوضح نتيجة الاختبار.

جدول رقم (28): نتائج اختبار الفروق في آراء عينة الدراسة حسب متغير المسمى الوظيفي

Sig	F-test	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الوسط الحسابي	المسمى الوظيفي
0.001	3.69	-	85.2%	4.26	مدير
		0.46	86.8%	4.34	نائب مدير
		0.33	90.4%	4.52	مدير فرع
		0.43	84.6%	4.23	رئيس قسم
		0.32	89.8%	4.49	مدير دائرة
		0.53	82.6%	4.13	مدقق
		0.29	91.2%	4.56	مراقب
		0.46	80.8%	4.04	مهندس
		0.39	88.2%	4.41	ميرمج
		0.39	81.0%	4.05	مشغل

يتضح من خلال الجدول تصنيف أفراد عينة الدراسة وفق 10 مسميات وظيفية وتراوحت الأوزان النسبية لإجابات أفراد العينة حسب المسميات الوظيفية المختلفة من 80.80% للمهندسين إلى 91.2% للمراقبين، وتم إجراء اختبار تحليل التباين لاختبار الفروق بين المسميات المختلفة بعد استبعاد وقبل إجراء الاختبار والسبب في ذلك هو وجود مدير واحد ضمن عينة الدراسة. وتشير نتائج الاختبار وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حول علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية العاملة بقطاع غزة تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

ولتحديد أين يكمن مصدر الفروق تم استخدام اختبار (LSD: Least Significant Difference) للمقارنات البعدية فأظهرت النتائج أن الفروق كانت فقط بين فئة الموظفين "مشغل" وفئة الموظفين "مدير فرع" لصالح مدراء الفروع، وكذلك وجود فروق بين الموظفين بمسمى "مشغل"

والموظفين بمسمى "مراقب" وهذه الفروق كانت لصالح المراقبين، بينما لم يظهر اختبار (LSD) للمقارنات البعدية أي فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين أي مسميات وظيفية أخرى وللمزيد أنظر ملحق رقم (5) نتائج اختبار LSD.

بناءً على جميع ما سبق وبشكل عام استنتج الباحث عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 في آراء أفراد عينة الدراسة حول علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية العاملة بقطاع غزة، تعزى للمتغيرات الشخصية لأفراد العينة باستثناء متغير المسمى الوظيفي الذي أظهر فروقات ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين المشغلين وكل من مدراء الفروع والمراقبين.

الفرضية الرئيسية الثالثة:

تنص الفرضية الرئيسية الثالثة على "وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين استجابات المبحوثين حول علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة تعزى لاسم المصرف".

ولاختبار صحة هذه الفرضية تم استخدام اختبار تحليل التباين الأحادي (One way ANOVA) لاختبار الفروق التي تعزى بين المصارف من وجهة نظر أفراد العينة، والجدول (29) أدناه يوضح نتيجة الاختبار.

جدول رقم (29): نتائج اختبار الفروق في آراء عينة الدراسة حسب متغير المصرف

Sig	F-test	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الوسط الحسابي	المصرف
0.000	5.69	0.44	87.4%	4.37	فلسطين
		0.62	86.6%	4.33	القدس
		0.29	81.4%	4.07	الاستثمار الفلسطيني
		0.04	83.6%	4.18	التجاري الفلسطيني
		0.25	82.8%	4.14	الاسلامي العربي
		0.42	80.2%	4.01	الاسلامي الفلسطيني

الجدول رقم (29) أعلاه يوضح المتوسطات الحسابية والأوزان النسبية لآراء أفراد عينة الدراسة حسب البنك الذي يعملون فيه حيث تراوحت الأوزان النسبية لإجابات أفراد العينة في المصارف الوطنية المختلفة من 80.2% للبنك الاسلامي الفلسطيني إلى 87.4% لبنك فلسطين، ومن خلال نتائج اختبار تحليل التباين لاختبار الفروق في آراء أفراد عينة الدراسة بين المصارف الوطنية بقطاع غزة، اتضح وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد عينة الدراسة حسب البنك الذي يعملون فيه وذلك عند مستوى 0.05.

ولتحديد مصدر الفروق تم استخدام اختبار (LSD) للمقارنات البعدية فأظهرت النتائج أن الفروق كانت فقط بين البنك "الإسلامي الفلسطيني" وبنك "فلسطين" وكانت هذه الفروق لصالح بنك فلسطين، بينما لم يظهر اختبار (LSD) للمقارنات البعدية أية فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 بين أي من البنوك الأخرى وللمزيد أنظر ملحق رقم (6) نتائج اختبار LSD. ويمكن القول بأن بنك فلسطين حافظ على صدارته بالمركز الأول كأكبر البنوك والمؤسسات المصرفية في فلسطين حيث أكمل استراتيجيته في التوسع والانتشار بافتتاحه عدداً من الفروع والمباني العصرية الجديدة في المحافظات الرئيسية في الوطن، فضلاً عن استثماره بالمناطق الريفية والمهمشة التي أولى إليها اهتماماً واسعاً بهدف التسهيل على المواطنين في تلك المناطق للوصول إلى الخدمات البنكية بسهولة.

ويعتبر بنك فلسطين من أكبر شبكة مصرفية في فلسطين وبأداء متميز حيث حصل على عدة جوائز منها (بنك فلسطين، التقرير السنوي والبيانات المالية، 2011):

1. جائزة Euromoney للتميز 2011: أفضل بنك في فلسطين.
2. جائزة Global Finance 2012: أفضل بنك في فلسطين في مجال التجارة الدولية.
3. جائزة EMEA Finance 2011: أفضل بنك في فلسطين.
4. جائزة New Economy 2011: أفضل بنك في فلسطين للاستدامة.
5. جائزة مؤسسة التمويل الدولية IFC: أفضل بنك في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا في المشاريع الصغيرة ومتوسطة الحجم رغم التحديات المحيطة 2011.
6. جائزة JP Morgan 2001-2011: التميز والسرعة والدقة في تنفيذ الحوالات المصرفية.

الفصل السادس

النتائج والتوصيات

النتائج

بناءً على الدراسة الميدانية التي قام بها الباحث حول علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية في قطاع غزة، فقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، وبعد عرض وتفسير النتائج وربطها بالدراسات السابقة ذات العلاقة فقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

1. وجود درجة مرتفعة جداً من الموافقة على فقرات محور "فاعلية نظام الرقابة الداخلية" من قبل أفراد عينة الدراسة بوزن نسبي 85%، مما يدل على وجود مستوى مرتفع جداً من الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية بقطاع غزة.

2. وجود درجة مرتفعة جداً من الموافقة على فقرات محور "البرمجيات" من قبل أفراد عينة الدراسة بوزن نسبي 87%، مما يدل على أن المصارف الوطنية بقطاع غزة تتمتع بمستوى مرتفع من استخدام وتطبيق للبرمجيات الالكترونية وحماية الملفات.

3. وجود درجة مرتفعة جداً من الموافقة على فقرات محور "الأجهزة المادية" من قبل أفراد عينة الدراسة بوزن نسبي 86%، مما يدل على أن المصارف الوطنية بقطاع غزة تتمتع بمستوى مرتفع من امتلاك الأجهزة المادية اللازمة لتفعيل دور تكنولوجيا المعلومات داخل المصرف.

4. وجود درجة مرتفعة جداً من الموافقة على فقرات محور "الاتصالات" من قبل أفراد عينة الدراسة بوزن نسبي 84%، مما يدل على وجود مستوى مرتفع من تفعيل دور الاتصالات في المصارف الوطنية بقطاع غزة لتسهيل الأعمال وتوفير الوقت وتقديم الخدمات للجمهور بأسرع وقت وأقل جهد.

5. وجود درجة مرتفعة جداً من الموافقة على فقرات محور "الخدمات المصرفية عبر الانترنت" من قبل أفراد عينة الدراسة بوزن نسبي 84%، مما يدل على وجود مستوى مرتفع من توفير المصارف الوطنية بقطاع غزة العديد من الخدمات للعملاء عبر شبكة الانترنت.

6. وجود درجة مرتفعة جداً من الموافقة على الفقرة "تحرص الإدارة العليا في المصرف على إنشاء الدوائر الرقابية المتخصصة وتفعيل دورها" من قبل أفراد عينة الدراسة بوزن نسبي 89%، مما يبرز المستوى المرتفع لحرص الإدارة العليا للمصارف الوطنية بقطاع غزة على إنشاء وتفعيل دور الدوائر الرقابية المتخصصة.

7. وجود اهتمام مرتفع من قبل المصارف الوطنية بقطاع غزة حول سرية العمل وخصوصاً في الأمور المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات.

8. وجود علاقة طردية قوية بين متغير تكنولوجيا المعلومات ومتغير فاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية العاملة بقطاع غزة، بحيث أنه كلما ارتفع المستوى العام لاستخدام

التكنولوجيا الحديثة في المصارف أدى ذلك لرفع المستوى العام لفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية العاملة بقطاع غزة.

9. وجود علاقة طردية قوية وجوهرية بين البرمجيات المستخدمة في المصارف الوطنية العاملة في قطاع غزة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية بحيث أنه كلما ارتفع المستوى العام للبرمجيات المستخدمة في المصارف أدى ذلك لرفع فاعلية نظام الرقابة الداخلية.

10. وجود علاقة طردية قوية وجوهرية بين الأجهزة المادية المستخدمة في المصارف الوطنية العاملة في قطاع غزة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية بحيث أنه كلما ارتفع المستوى العام للأجهزة المادية المستخدمة في المصارف وكانت أكثر تطوراً أدى ذلك لرفع فاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف.

11. وجود علاقة طردية قوية وجوهرية بين وسائل الاتصال المستخدمة في المصارف الوطنية العاملة في قطاع غزة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية بحيث أنه كلما ارتفع المستوى العام لوسائل الاتصال المستخدمة في المصارف وكانت أكثر تطوراً وجوده أدى ذلك لرفع فاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف.

12. وجود علاقة طردية قوية وجوهرية بين الخدمات المصرفية التي تقدم عبر الانترنت في المصارف الوطنية العاملة في قطاع غزة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية بحيث أنه كلما ارتفع المستوى العام للخدمات المقدمة عبر الانترنت في المصارف أدى ذلك لرفع فاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف.

13. عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية العاملة بقطاع غزة تعزى للمتغيرات الشخصية (الجنس، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، سنوات الخبرة)، باستثناء متغير (المسمى الوظيفي) الذي أظهر فروقات ذات دلالة إحصائية بين المشغلين وكل من مدراء الفروع والمراقبين.

14. وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية العاملة بقطاع غزة تعزى لمتغير المصرف الذي يعملون به، وكانت لصالح مصرف فلسطين بنسبة 87.4%، بالمقابل المصرف الاسلامي الفلسطيني بنسبة 80.2%.

15. تتعامل إدارة المصرف مع شركات استشارية توفر له معلومات حول آخر ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات في مجال الرقابة الداخلية ولكن بنسبة لا تتوافق مع التطورات الحديثة.

16. تستفيد إدارة المصرف من خبرة البنوك العالمية في مجال الرقابة الداخلية ولكن بنسبة لا تلبي احتياجات مواكبة التطور في مجال الرقابة الداخلية في العالم الخارجي.

التوصيات

بناء على النتائج السابقة يقترح الباحث مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تؤدي إلى توضيح علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية في قطاع غزة، لذلك يقترح الباحث مجموعة من التوصيات تتلخص في ما يلي:

1. التواصل مع التطورات العلمية الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات من خلال الاشتراك في المؤتمرات والندوات والدورات المتخصصة ومتابعة ما يستجد في مجال تكنولوجيا المعلومات.
2. الاستغلال الأمثل للإمكانيات المتاحة في جهاز الحاسب الآلي والبرامج الخاصة في تطبيق أنظمة الرقابة الداخلية بحيث يمكن توفير بيئة رقابية جيدة.
3. تقييم الإجراءات الرقابية بشكل دوري من أجل تحديد جوانب الضعف ووضع الإجراءات المناسبة لمعالجتها.
4. تقييم مدى فاعلية الإجراءات الرقابية المطبقة في المصارف بشكل دوري للحد من المخاطر المحتملة التي تتعرض لها المصارف.
5. ضرورة الاهتمام بالتدريب المستمر والتطوير واستخدام التقنيات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والالتزام بالسياسات الإدارية في المصارف الوطنية الفلسطينية.
6. ضرورة استخدام أساليب الرقابة الداخلية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف الوطنية بغرض زيادة فاعلية نظام الرقابة الداخلية المطبقة فيها.
7. أن يحرص القائمون على بناء وتطوير نظم الرقابة الداخلية على تحقيق الرضا الوظيفي لمستخدمي نظم المعلومات المطبقة في المصرف.
8. التوصيف الدقيق لوظائف دائرة تكنولوجيا المعلومات وتحديد المهام والواجبات لكل شخص لتسهيل عمليات الفصل بين الوظائف المتعارضة بحيث يمكن تحديد المسؤولية عند وقوع الأخطاء.
9. ضرورة التواصل مع المؤسسات المصرفية في العالم الخارجي للتزود بالخبرات والمعرفة اللازمة لتطوير العمل المصرفي الفلسطيني.
10. العمل على تقليل وقت وجهد العملاء من خلال توفير أجهزة إيداع آلي في المحافظات المختلفة في قطاع غزة، والذي ينعكس بدوره على مستوى الرضا لدى العملاء عن الخدمات التي تقدمها لهم المصارف التي يتعاملون معها.
11. الاهتمام من قبل الإدارة العليا في المصارف الوطنية بالاستغلال الأمثل لكافة وسائل وأساليب تكنولوجيا المعلومات المرتبطة بفاعلية الرقابة الداخلية والذي ينعكس بدوره على الاستمرارية وتعزيز موقعها التنافسي في السوق.

12. ضرورة توفير مركز للدعم الفني في حالة الأعطال التي تحدث نتيجة استخدام العملاء الخدمات المصرفية عبر الانترنت.

13. أن تقوم إدارة المصرف بالفحص الدوري لوظائف الأنشطة الرقابية الداخلية وتعديلها عند الحاجة لمقابلة احتياجات التغيير.

* الدراسات المستقبلية

1. علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بالإبداع والتطوير في المصارف الوطنية بقطاع غزة.
2. علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بالأداء المالي في المصارف الوطنية بقطاع غزة.
3. علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بكفاءة العمليات في المصارف الوطنية بقطاع غزة.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

* قرآن كريم

* الكتب:

- أبو هاشم حسن، السيد (2006): الخصائص السيكومترية لأدوات القياس في البحوث النفسية والتربوية باستخدام SPSS، كلية التربية جامع الملك سعود.
- إدريس، ثابت (2005): نظم معلومات إدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- أرينز ألفين، ولوبك جيمس (2002): المراجعة مدخل متكامل، دار المريخ، الرياض، السعودية.
- البطمة، محمد عثمان (1985): المراقبة الداخلية في نظم الحسابات الآلية، دار المريخ للنشر، الرياض، السعودية.
- البكري، سونيا محمد (2008): نظم المعلومات الإدارية: المفاهيم الأساسية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- التيمي، هادي (2004): مدخل إلى التدقيق من الناحية النظرية والعملية، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن.
- الجاسم، جعفر (2005): تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- الجعفري، محمود وآخرون (2005): الإدارة والاقتصاد، الطبعة الأولى، فلسطين.
- الدهراوي، كمال الدين، ومحمد، سمير كامل (2010): نظم المعلومات المحاسبية، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر.
- السلمي، علي (2002): الإدارة بالمعرفة، دار قباء للطباعة والنشر، القاهرة، مصر.
- السوافيري، فتحي وآخرون (2002): الاتجاهات الحديثة في الرقابة والمراجعة الداخلية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر.
- الصماوي، حازم نعيم (2003): المسؤولية في العمليات المصرفية الالكترونية، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.
- العقيلي، صالح والبلشة، خالد (2000): الحاسوب البرمجيات والمعدات، دار الشروق، عمان، الأردن.
- العلي، عبد الستار وقنديلجي، عامر وآخرون (2006): المدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن.
- اللبان، شريف درويش (2005): تكنولوجيا الاتصال المخاطر والتحديات والتأثيرات الاجتماعية، الطبعة الثانية، الدار المصرية اللبنانية.

- جريوع، يوسف محمود (2002): **مراجعة الحسابات المتقدمة وفقاً لمعايير المراجعة الدولية**، الطبعة الأولى، غزة، فلسطين.
- جريوع، يوسف محمود (2003): **أساسيات الإطار النظري في مراجعة الحسابات**، الطبعة الثانية، غزة، فلسطين.
- جمعية المجمع العربي (1) (2001): **المحاسبة الإدارية: المعلومات اللازمة للتخطيط**، مطابع الشمس، عمان، الأردن.
- جمعية المجمع العربي (2) (2001): **المحاسبة الإدارية: المفاهيم الأساسية**، مطابع الشمس، عمان، الأردن.
- جمعية المحاسبين والمراجعين الفلسطينية (2002): **معايير التدقيق الحكومية**.
- حسنية، سليم إبراهيم (2002): **مبادئ نظم المعلومات الإدارية**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- حسين، أحمد حسين علي (1997): **نظم المعلومات المحاسبية "الإطار الفكري والنظم التطبيقية"**، الطبعة الأولى، مكتبة الإشعاع، الإسكندرية، مصر.
- حماد، طارق عبد العال (2004): **موسوعة معايير المراجعة**، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.
- ربيع، أسامة (2007): **التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS**، الجزء الأول، الطبعة الثانية، كلية التجارة، جامعة المنوفية، مصر.
- سلطان، إبراهيم إسماعيل (2000): **نظم المعلومات الإدارية (مدخل النظم)**، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر.
- شقير وآخرون (2002): **محاسبة المصارف**، دار المسيرة للنشر، عمان، الأردن.
- طه، طارق (2006): **إدارة الأعمال منهج حديث معاصر**، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر.
- عاني، مزهر، وجواد، شوقي (2008): **العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**، إثراء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
- عباس، علي (2001): **الرقابة الإدارية على المال والأعمال**، مكتبة الرائد العلمية، الطبعة الثانية، عمان، الأردن.
- عبد اللطيف، ناصر نور الدين (2007): **نظم المعلومات ومعالجة البيانات والبرامج الجاهزة**، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، مصر.
- عبيدات، ذوقان، وعبد الحق، كايد، وعدس، عبد الرحمن (2007): **البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه**، دار الفكر، عمان، الأردن.

- عسقول، محمد عبد الفتاح (2003): الوسائل والتكنولوجيا في التعليم بين الإطار الفلسفي والإطار النظري، الطبعة الأولى، مكتبة آفاق للنشر، غزة، فلسطين.
- عكاشة، محمود (1999): مبادئ الإحصاء، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- قاسم، عبد الرزاق محمد (2004): نظم المعلومات المحاسبية، الطبعة الأولى، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- قنديلجي، عامر، وجنابي، علاء (2007): نظم معلومات إدارية، دار الميسرة للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، ص 33-50، عمان، الأردن.
- كفراوي، عوف (2010): الرقابة المالية: بين النظرية والتطبيق، مطبعة الانتصار، الإسكندرية، مصر.
- مغربي، عبد الحميد (2006): الإدارة الأصول العلمية والتوجيهات المستقبلية لمدير القرن الحادي والعشرين، المكتبة العصرية، بلا طبعة، ص 208، المنصورة، مصر.
- ياسين، سعد غالب (2006): أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

* رسائل ماجستير ودكتوراة:

- أبو عمر، هاني عبد الرحمن (2009): فاعلية نظام المعلومات الإدارية المحوسبة وأثرها في إدارة الأزمات، دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي في فلسطين، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- أبو كميل، سعد (2011): تطوير أدوات الرقابة الداخلية لهدف حماية البيانات المعدة إلكترونياً "دراسة تطبيقية"، رسالة ماجستير، قسم المحاسبة، كلية التجارة، جامعة القاهرة، جمهورية مصر العربية.
- أحمد، بسام محمود (2006): دور نظم المعلومات المحاسبية في ترشيد القرارات الإدارية في منشآت الأعمال الفلسطينية "دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة الخصوصية المحدودة في قطاع غزة"، رسالة ماجستير، قسم المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- اسماعيل، عماد (2011): خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الإستراتيجي في الإدارتين العليا والوسطى (دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة)، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.

- الأغا، مرام إسماعيل (2006): دراسة تطبيقية لإعادة هندسة العمليات الإدارية "الهندرة" في المصارف في قطاع غزة، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- الحلو، برهان صباح (2000): أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على الخدمات المصرفية المتكاملة في البنوك الأردنية من منظور القيادات المصرفية، رسالة ماجستير، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان، الأردن.
- الرشيد، ثامر (2012): مدى قدرة أنظمة المعلومات المحاسبية المحوسبة على التوافق مع قواعد الإفصاح والقياس المتعلقة بالقيمة العادلة للأدوات المالية (دراسة ميدانية في الشركات المساهمة الكويتية)، رسالة ماجستير، قسم المحاسبة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الكويت.
- الشرفا، سلوى (2008): دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- الشريف، حرية (2006): مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية (دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في قطاع غزة)، رسالة ماجستير، قسم المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- الشنتف، يوسف (2000): دور نظم المعلومات الإدارية المحوسبة في عملية صنع القرارات "دراسة ميدانية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة بفلسطين"، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- الطويل، عصام (2009): مدى فاعلية التدقيق الداخلي في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة في ظل معايير التدقيق الداخلي الدولية "دراسة تطبيقية"، رسالة ماجستير، قسم المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- العثمان، نجلاء (2007): سلامة وأمن خدمة العملاء عبر الانترنت دراسة ميدانية للبنوك السعودية لمحافظة الخبر، رسالة ماجستير، جامعة الملك عبد العزيز، الرياض، السعودية.
- القشي، ظاهر شاهر (2003): مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في تحقيق الأمان والتوكيدية والموثوقية في ظل التجارة الإلكترونية، رسالة دكتوراة، قسم المحاسبة، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، الأردن.
- الكحلوت، خالد عمر (2004): مدى التزام مدققي الحسابات الخارجيين بدراسة وتقويم نظام الرقابة الداخلية في البنوك العاملة في فلسطين، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، فلسطين.

- بختي، إبراهيم (2005): مقياس تكنولوجيات ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير منشورة، جامعة قاصدي مرباح-ورقلة، الجزائر.
- حسين، خالد سليمان (2005): أثر تكنولوجيا المعلومات المحاسبية على فاعلية نظام الرقابة الداخلية بالتطبيق على الشركات المساهمة العامة بالسودان، رسالة ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، الخرطوم، السودان.
- خصاونة، ريم عقاب (2002): أثر تطور المعالجة الإلكترونية للبيانات على أنظمة الرقابة الداخلية في المصارف التجارية الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، الأردن.
- سهيل، طلال (2007): قياس فاعلية الرقابة الداخلية من وجهة نظر أجهزة الرقابة المالية الحكومية في الكويت، رسالة ماجستير، جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان، الأردن.
- عبد الله، تامر فايق (2011): تقييم مخاطر التسهيلات الائتمانية وآثارها على ربحية المصارف التجارية العاملة في فلسطين، رسالة ماجستير في التمويل، كلية الأعمال، قسم التمويل، جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.
- فضيلة، بوطورة (2007): دراسة وتقييم فعالية نظام الرقابة الداخلية في البنوك، دراسة حالة: الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي-بنك، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.
- قضاة، غسان مصطفى (2010): أثر نظم المعلومات المحاسبية على فاعلية الرقابة الداخلية في البنوك التجارية الأردنية: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان للدراسات العليا، عمان، الأردن.
- مصلح، ناصر عبد العزيز (2007): أثر استخدام الحاسوب على أنظمة الرقابة الداخلية في المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، قسم المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.

* دوريات:

- أبو ماضي، كامل (2006): مدى فعالية أساليب الرقابة في المؤسسات العامة في قطاع غزة، بحث مقدم إلى مؤتمر تنمية وتطوير قطاع غزة بعد الانسحاب الإسرائيلي، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- الأمم المتحدة (2003): البنية الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، تقرير اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا.

- البحيسي، عصام (2005): تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال: دراسة إستطلاعية للواقع الفلسطيني، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- التدقيق في ضوء المعايير الأمريكية والدولية (2012): باريس الفترة من 15-19 يوليو.
- الخالدي، ناهض (2011): أثر تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة الرقابة الداخلية في المصارف الفلسطينية العاملة في فلسطين (دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في الضفة الغربية وقطاع غزة)، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- الرفاعي، خليل، والرمحي، نضال، وجلال، محمود (2009): أثر استخدام الحاسوب على خصائص المعلومات المحاسبية من وجهة نظر المستثمرين (دراسة حالة سوق عمان المالي)، المؤتمر العلمي الدولي السابع، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزرقاء الخاصة، الأردن.
- الرمحي، وليد (2002): حماية أجهزة وشبكات الكمبيوتر في المصارف، مجلة المصارف في الأردن، العدد الخامس، المجلد 21، الأردن.
- الرواشدة، بادي وآخرون (2012): دور تكنولوجيا المعلومات في الحد من مخاطر الخدمات المصرفية الالكترونية في القطاع المصرفي الأردني، جامعة عمان الأهلية، عمان، الأردن.
- الشيخ، عاصم (2002): الاستخدامات الإلكترونية في القطاع المصرفي، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد 10، العدد 2.
- القطناني، خالد محمود (2004): أثر خصائص البيئة التقنية وتكنولوجيا المعلومات في مخاطر الرقابة التشغيلية (دراسة تحليلية في المصارف الأردنية)، قسم المحاسبة، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزرقاء الأهلية، الأردن.
- بنك فلسطين، التقرير السنوي والبيانات المالية، 2011.
- تويليان، مرال (2006): الموارد البشرية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات الجديدة تطور أم ثورة، ورقة علمية منشورة، أيلول، المعهد العربي للتدريب والبحوث الإحصائية.
- ججاوي، طلال (2006): تحليل أهمية عناصر الرقابة الداخلية لمراقبي الحسابات بالعراق، المجلة العربية للإدارة، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الإسراء، الأردن، المجلد 26، العدد الأول.
- خوري، نعيم (1996): الرقابة الداخلية في المصارف والمؤسسات المالية، مجلة المدقق، العدد 29، تشرين الأول.
- سالم، محمد زيدان وآخرون (2011): دور الإبداع التسويقي والتكنولوجيا في تحقيق المزايا التنافسية للبنوك العاملة في محافظات غزة من وجهة نظر العملاء، مجلة جامعة الأزهر بغزة، الكلية الجامعية للعلوم التطبيقية-غزة، فلسطين.

- سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي، 2006.
- سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي، 2011.
- سنكري، سهى (2005): كفاية الإجراءات الرقابية في الحزم البرمجية المحاسبية الجاهزة، مجلة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، دمشق، المجلد 27، العدد 2.
- شاهين، على عبد الله (2012): العوامل المؤثرة في كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في المصارف التجارية العاملة في فلسطين، قسم المحاسبة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- شاهين، علي عبد الله (2005): أثر تطبيق نظام التقييم المصرفي الأمريكي (Camels) لدعم فعالية نظام التفتيش على البنوك التجارية (حالة دراسية على بنك فلسطين المحدود)، قسم المحاسبة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- صيام، وليد زكريا (2002): كفاءة نظم المعلومات في القطاع المصرفي في ظل تكنولوجيا المعلومات، مجلة البنوك في الأردن، العدد 9، المجلد 21.
- عاشور، يوسف حسين (2003): آفاق النظام المصرفي الفلسطيني، غزة، فلسطين.
- عاشور، يوسف، ووادي، رشدي (2005): تقديم جودة خدمات المصارف العاملة في قطاع غزة من وجهة نظر العملاء، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الأول للاستثمار والتمويل في فلسطين بين آفاق التنمية والتحديات المعاصرة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- عثمان، محمد عبد الهادي (2002): دراسة بعنوان "التكنولوجيا ومدرسة المستقبل".
- كريم جلال، أكرم، وحمدان، علام (2011): تأثير تكنولوجيا المعلومات على مصفوفة تحسين الأداء المصرفي: دراسة حالة البنوك الأردنية، الجامعة الأهلية، المنامة، مملكة البحرين.
- مجلة البنوك في فلسطين (2012): العدد 53.
- مرشد، سمير أسعد (1988): مفهوم الكفاية والفعالية في نظرية الإدارة العامة، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، الاقتصاد والإدارة، المجلد الأول، السعودية.
- وادي، رشدي (2008): أهمية ومزايا البنوك الالكترونية في قطاع غزة بفلسطين ومعوقات إنتشارها، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.

*** Books:**

- John D. Hawke Jr., (1998): "Office of the Comptroller of the Currency", United States, December 1998.
- Norman, Geoff, (2010): "Likert scales, levels of measurement and the ‘laws’ of statistics", Adv in Health Sci Educ 15:625–632 DOI 10.1007/s10459-010-9222-y.
- Sekaran, U. (2000): Research methods for business: A skill building-approach(3rd ed.), New York: John Wiley & Sons, Inc.
- Senn James A, (2000): "Information Technology In Business; principles, practices, and opportunities", New Jersey: Prentice-Hall, Inc.

*** Reports:**

- Sambamurthy, B, and Parekh, Ashvin, (2010): Technology in banking, Insight and Foresight, Institute for Development and Research in Banking Technology, Established by Reserve Bank of India.

*** Researches:**

- Agbolade, Obasan, (2011): "Information and Communication Technology and banks Profitability in Nigeria", Department of Business Administration, Olabisi Onabanjo University, Nigeria.
- Ahmed, Irfan, and Jamal, Khurram, (2007): "Information Technology Need in Consumer Banking and a Case Study of CAMS", Pakistan, South Korea.
- Burtuon, Richad N, (2007): "Discussion of Information Technology, Related Activities of Internal Auditors", Jornal of Information Systems, Supplement, p57, 4p, United States.
- Edwards, Donald; Kusel, Jim, (2010): "Internal Auditing in the Banking Industry Bank Accounting & Finance", Euromoney Publications PLC.
- Gargallo-Castel, Ana, and Galve-Gorritz, Carmen, (2007): "Information Technology, Complementarities and Three Measure of Organizational Performance: Empirical Evidence from Spain" . Journal of Information Technology Impact, V. 7, No. 1, pp. 43-58, Spain.
- Ho, Shirly, and Mallick, Sushanta, (2006): "The Impact of Information Technology on Banking Industry: Theory and Empirics", United States.
- Kim, Won, (2007): "On Challenges for Information Management Technology", journal of information management technology, South korea.
- Leelapongprasut, P. Praneetpolgrang, P. Paopoun, N. (2005): A quality study of internet banking in Thailand, international journal of the computers, the international and management, vol.13, no.SP3.

- Martinez, Ricardo, and Kuri, Carlos, (2007): "Analysis and Measurement of the Impact of information Technology Investment on Performance in Mexican Companies" International Business and Economics Research Journal, V. 6, No. 10, Mexico.
- Tucker, X.L, (2011), An E-Risk Primer (Altamonte Springs, FL: The Institute of Internal Auditors, Research Foundation, www.ifac.com).

ثالثاً: مواقع إلكترونية

- <http://www.26sep.net>
- <http://www.enotes.com/accounting-information-systems-reference/accounting-information-systems>
- <http://www.hrdiscussion.com> (المنتدى العربي للموارد البشرية)
- <http://www.hrdiscussion.com/hr42560.html>
- <http://www.investopedia.com/terms/f/financialperformance.asp#axzz28dIA34pO>
- <http://www.pma.ps> (موقع سلطة النقد الفلسطينية)

الملاحق

ملحق رقم (1)
الاستبانة للتحكيم



جامعة الأزهر - غزة
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي
كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية
قسم إدارة الأعمال

السيد الفاضل / الدكتور حفظه الله ،،،

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته ،،،

الموضوع: تحكيم قائمة إستقصاء

أتوجه إليكم بالتقدير والاحترام مثنياً جهودكم العظيمة في خدمة البحث العلمي، وبالإشارة للموضوع أعلاه فإنني أقوم بإعداد دراسة بعنوان:

"علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية - قطاع غزة"

لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الماجستير تخصص إدارة الأعمال، من جامعة الأزهر - غزة، ولذا أرجو من سيادتكم التكرم بتحكيم هذه القائمة في ضوء خبرتكم في هذا المجال.

شاكراً لكم حسن تعاونكم وولاءكم المورع وجل أله يجعله في ميزان حسناتكم ،،،

ونفضلو بقبول فائق للاحتمال والشكر ،،،

الباحث: عصام صبحي قشطة

E-Mail: essam_qeshta@hotmail.com

Mobile: 0599 741305

ملحق رقم (2)

قائمة المحكمين

م.م	إسم المحكم	الجهة التي يتبعها
1	د. نهاية التلباني	جامعة الأزهر - غزة
2	د. وافيح الأغا	جامعة الأزهر - غزة
3	د. وائل ثابت	جامعة الأزهر - غزة
4	د. مروان الأغا	جامعة الأزهر - غزة
5	د. شادي التلباني	جامعة الأزهر - غزة
6	د. مؤمن الحنجوري	جامعة الأزهر - غزة
7	أ. د. سامي أبو ناصر	جامعة الأزهر - غزة
8	د. إيهاب زقوت	جامعة الأزهر - غزة
9	د. جلال شبات	جامعة القدس المفتوحة - غزة
10	د. رحي بركة	الجامعة الإسلامية - غزة
11	أ. د. يوسف عاشور	الجامعة الإسلامية - غزة
12	د. يوسف بحر	الجامعة الإسلامية - غزة
13	د. سامي أبو الروس	الجامعة الإسلامية - غزة
14	د. وسيم الهابيل	الجامعة الإسلامية - غزة
15	د. أكرم سمور	الجامعة الإسلامية - غزة
16	د. رشدي وادي	الجامعة الإسلامية - غزة

ملحق رقم (3)
الاستبانة النهائية



جامعة الأزهر - غزة
عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي
كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية
قسم إدارة الأعمال

السيد الفاضل / السيدة الفاضلة ،،،

تحية طيبة وبعد ،،،

الموضوع: قائمة إستقصاء

يقوم الباحث بإجراء دراسة للحصول على درجة الماجستير في إدارة الأعمال، بعنوان:

"علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية - قطاع غزة"

ويمثل هذا الاستبيان أحد الجوانب المهمة للبحث بهدف التعرف على آراء المدراء والمسؤولين وذوي العلاقة بتكنولوجيا المعلومات والأنظمة الرقابية في البنوك، حول علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية في قطاع غزة، لذلك فقد تم تصميم هذا الاستبيان المرفق لجمع المعلومات اللازمة لهذه الدراسة. يرجى التكرم بتقديم إجاباتكم المحايدة والممثلة لقناعتكم الشخصية، وسوف تعامل هذه الإجابات بالسرية التامة ولن تستعمل إلا لأغراض البحث العلمي فقط. شاكراً لكم تعاونكم ومؤكداً أن لإجاباتكم تأثيراً مهماً في دقة النتائج وتحقيق أهداف الدراسة، ومساعدة الباحث في التوصل إلى نتائج صحيحة ومفيدة.

وتقبلوا فائق الاحترام والتقدير ،،،

الباحث: عصام صبحي قشطة

E-Mail: essam_qeshta@hotmail.com

Mobile: 0599 741305

قائمة استقصاء

يرجى التكرم باختيار البديل المناسب لكل عبارة من العبارات التالية وذلك بوضع إشارة (X):

القسم الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس:

ذكر أنثى

2. المسمى الوظيفي:

مدير عام نائب مدير مدير فرع رئيس قسم مدير دائرة

متفقد مراقب مهندس مبرمج مشغل

3. عدد سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات 5 - 10 سنوات 11 - 15 سنة 16 سنة فأكثر

4. العمر:

أقل من 30 سنة 30 - 40 سنة 41 - 50 سنة 51 سنة فأكثر

5. المؤهل العلمي:

ثانوية عامة دبلوم بكالوريوس دراسات عليا

6. التخصص العلمي:

إدارة أعمال محاسبة تكنولوجيا معلومات علوم مالية ومصرفية أخرى، يرجى التحديد

القسم الثاني: أسئلة الدراسة

المحور الأول: فاعلية نظام الرقابة الداخلية

م	فاعلية نظام الرقابة الداخلية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
1	تحرص الإدارة العليا في المصرف على إنشاء الدوائر الرقابية المتخصصة وتعمل دورها					
2	يساعد وجود بيئة رقابية تعمل بشكل جيد على تحقيق الفاعلية في مكونات هيكل الرقابة الداخلية					
3	تتوقف فاعلية بيئة الرقابة على سياسات وتصرفات مجلس الإدارة وإدارة المصرف					
4	يتوفر لدى إدارة المصرف ثقافة بأهمية وجود هيكل فعال لنظام الرقابة الداخلية					
5	تتوفر لدى موظفي الرقابة الداخلية درجة عالية من الكفاءة والتدريب والخبرة كما هو في الوصف الوظيفي المعتمد					
6	تتضمن أنشطة الرقابة سياسات وإجراءات الرقابة على الأصول والسجلات التي يمتلكها المصرف والفصل بين الواجبات والمسؤوليات الخاصة بموظفي المصرف					
7	يتوفر لدى المصرف نظام فعال وملائم للاتصال وتبادل المعلومات بين جميع المستويات الإدارية داخل الهيكل التنظيمي للمصرف					
8	يقوم قسم التدقيق الداخلي في المصرف بإعداد تقرير عن فاعلية نظام الرقابة الداخلية ورفعها لجهة الاختصاص دورياً					
9	تقوم إدارة المصرف باتخاذ الإجراءات السليمة استجابة لتقارير التدقيق الداخلي عن نظام الرقابة الداخلية					
10	تشكل الإجراءات التي تقوم بها إدارة المصرف لمعالجة التوصيات الواردة في تقارير التدقيق الداخلي مانعاً لارتكاب نفس النوع من المخالفة					
11	تقوم إدارة المصرف بالفحص الدوري لوظائف الأنشطة الرقابية الداخلية وتحديثها عند الحاجة لمقابلة احتياجات التغيير					
12	تساعد إدارة المصرف المتكفين الداخليين على التعامل مع قواعد أمن المعلومات في المصرف					
13	تتعامل إدارة الرقابة الداخلية مع مستجدات بيئة تكنولوجيا المعلومات الخاصة بأمن المعلومات					
14	تساهم أدوات تكنولوجيا المعلومات في تحقيق التعاون والتكامل بين إجراءات الرقابة الداخلية في المصرف					
15	تصمم الضوابط الرقابية لنظام المعلومات الإلكتروني بما يتوافق مع الرقابة العامة والرقابة التنظيمية					

م	فأعية نظام الرقابة الداخلية	موفق بشدة	موفق	معايد	غير موفق بشدة	غير موفق بشدة
16	تُعتبر تكنولوجيا المعلومات عاملاً مساعداً في ابتكار حلول لتكثير من المشاكل المالية في المصارف الوطنية					
17	تُسكِّد إدارة المصرف من خبرة البنوك العالمية في مجال الرقابة الداخلية					
18	يساهم نظام الرقابة الداخلية الفعال في وضع الرجل المناسب في المكان المناسب					
19	يحرص القائمون على بناء وتطوير نظم الرقابة الداخلية على تحقُّق الرضا الوظيفي لمستخدمي تلك النظم					
20	تتعاامل إدارة المصرف مع شركات استشارية تُوفِّر له معلومات حول آخر ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات في مجال الرقابة الداخلية					

لمحور الثاني: البرمجيات Software

م	البرمجيات	موفق بشدة	موفق	معايد	غير موفق بشدة	غير موفق بشدة
1	يوجد دليل لوصف الوظائف يُوضح عمل كل موظف في مُجم الحاسوب من مهندسين ومبرمجين ومشغلين					
2	يوجد فصل سليم للوظائف المختلفة في معالجة البيانات في مُجم الحاسوب بين المبرمجين والمشغلين والمراقبين					
3	يوقع الموظف في مُجم الحاسوب على تعهد للحفاظ على سرية المعلومات والمحافظة على البرمجيات الخاصة بالمصرف					
4	تقوم إدارة المصرف باستخدام البرمجيات والاستكادة منها بشكل جيد					
5	يتم حفظ نسخ احتياطية من الملفات خارج المصرف في مناطق بعيدة أو في خزائن محصنة ضد الحريق					
6	يستخدم كل موظف كلمة سر Password خاصة به للدخول لنظام المعلومات الالكتروني المستخدم في المصرف					
7	تصنّف ملفات البيانات والبرامج إلى عدة مستويات من السرية					
8	يتم تحميل برامج منطوية وكافية لعملية الأجهزة والبرمجيات من خطر الفيروسات Viruses وهاكرز Hackers من قبل أخصائين في مجال البرمجيات					
9	تتضمن نظم ترقية المعلومات المطبقة في المصرف ضوابط رقابية كافية لتوفير الحماية المناسبة لمكونات النظام المنطقية (البرامج والملفات)					
10	يستخدم المصرف برمجيات Software ذات قدرة عالية على الأتمتال بعدد كبير من المستخدمين في آن واحد					
11	تعمل قاعدة البيانات على تخزين، استرجاع، حذف، عرض، طباعة وعدم تكرار البيانات المخزنة					

لمحور الثالث: الأجهزة المادية Hardware

م	الأجهزة المادية	موفق بشدة	موفق	معياد	غير موفق بشدة	غير موفق
1	يتم ممارسة الرقابة على كافة العمليات من خلال الحاسب الآلي					
2	يتم الاستفادة من الأجهزة المادية التي توفرها تكنولوجيا المعلومات عند تصميم وتشغيل نظام الرقابة الداخلية					
3	تتوفر بدائل كافية لاستمرار تشغيل الأجهزة المادية المستخدمة في المصرف عند تقطاع التيار الكهربائي					
4	تتوفر وسائل أمنية لحماية الحاسوب مثل لغرف المظفة والأبواب القوية ورجال الأمن والوسائل الخاصة للحرارة والتخزين وأجهزة التبريد					
5	تستخدم أجهزة الإنذار المبكر لضبط الوصول إلى غرفة الحاسوب المركزي في المصرف					
6	تستخدم التولتر (الكاميرات) التكنولوجية لضبط الوصول إلى غرفة الحاسوب المركزي في المصرف					
7	تعمل أجهزة الصراف الآلي على التقليل من المهام الموكلة للموظفين العاملين في المصرف					
8	يسعى المصرف إلى تقليل وقت انتظار العميل من خلال توفير الصراف الآلي للعملاء					
9	تمنع أجهزة الصراف الآلي إمكانية المشاطات بين الموظفين والعملاء عند إجراء الخدمات المصرفية					
10	تغطي أجهزة الصراف الآلي احتياجات العملاء وعرض المعلومات المطلوب إظهارها على مدار الساعة					
11	تتم المكونات المادية والمنطقية نظم تقنية المعلومات بالحدثة ويتم تطويرها بصورة مستمرة لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة					
12	تتضمن نظم تقنية المعلومات المطبقة في المصرف ضوابط رقابية كافية لتوفير الحماية المناسبة لمكونات النظام المادية ومنع حالات التخريب					

لمحور الرابع: الاتصالات Communications

م	الاتصالات	موفق بشدة	موفق	معياد	غير موفق بشدة	غير موفق
1	يتم الاعتماد على مصادر المعلومات المخزنة داخليا أو الخارجية من خلال شبكة المعلومات العالمية (الانترنت)					
2	يرتبط المصرف بشبكة معلومات داخلية بين جميع الوحدات والأقسام المخزنة (الترانز)					
3	يوجد لدى المصرف خدمة المستخدم الخارجي للشبكة الداخلية (السيرنات)					

م	الاتصالات	موفق	موفق	معيود	غير موفق	غير موفق
		بشء	بشء		بشء	بشء
4	تُحوَى المخرجات على بيانات كافية لتتبع مصادر المعلومات من المستندات الأصلية					
5	يتم توزيع تقارير المخرجات على إدارات المصرف المستفيدة					
6	يتم مراجعة تقارير المخرجات قبل توزيعها على الإدارات المستفيدة					
7	توجد رقابة كافية على عمليات توزيع تقارير المخرجات					
8	يُوفّر نظام اتصال فعال وكفؤ ورد فعل مباشر للاتصال بين العملاء والمصرف من خلال أجهزة الاتصال المتوفرة لدى المصرف					
9	يتم التأكد من وجود خطوط اتصال فعالة للتبليغ عن الأخطاء المشابهة بها في المصرف					
10	يعمل جهاز الجوال والكمبيوتر والفاكس والبريد الإلكتروني المستخدمة في المصرف على تسهيل عملية التواصل بين الموظفين في نفس المصرف بالإضافة للموظفين في الفروع الأخرى					
11	تعمل إدارة المصرف على تحديث وتطوير وسائل الاتصالات المتكيفة المستخدمة في المصرف					
12	تتوفر شبكة اتصالات حديثة وفعالة لخدمة النظام الإلكتروني المستخدم داخل المصرف					
13	يمنح المصرف خدمة الرسائل القصيرة مجاناً لعملائه وحبب طلبهم					

المحور الخامس: الخدمات المصرفية عبر الإنترنت

م	الخدمات المصرفية عبر الإنترنت	موفق	موفق	معيود	غير موفق	غير موفق
		بشء	بشء		بشء	بشء
1	تُمكن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت إدارة المصرف من جمع البيانات الخاصة بالعملاء وتسجيلها بسهولة					
2	يوجد مركز للدعم الفني في حالة الأعطال التي تحدث نتيجة استخدام العملاء للخدمات المصرفية عبر الإنترنت					
3	تحسن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من إنتاجية العمل في المصرف					
4	تعمل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على زيادة رضا العملاء والتواصل معهم					
5	توفر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت الإحساس بالأمان للعملاء أثناء إجراء معاملات مصرفية عبر الموقع الإلكتروني					
6	تعمل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على ملائمة الوقت والمكان المناسبين للعملاء في حال استخدام هذه الخدمات					
7	يحظر المصرف عملائه من تجنب استخدام كلمة سر أو مرور سهلة الاختراق					

م	الخدمات المصرفية عبر الإنترنت	موفق بشدة	موفق	معايير	غير موفق	غير موفق بشدة
8	تمتاز تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بالقدرة على تجاوز العمليات المصرفية وتوفير المعلومات المختلفة للمصرف والعملاء					
9	تُهَيِّمُ المصارف بتكثيف الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للعملاء دون الحاجة للجوء إلى المصرف لتوفير الوقت والجهد					
10	تُساعد نظم تكملة المعلومات الإلكترونية المطبقة في المصرف على تحسين طبيعة وتنوع الخدمات المصرفية					
11	يؤدي تحسين خدمة العملاء باستخدام تكنولوجيا المعلومات الإلكترونية إلى الإتيان العميل وشعوره بالولاء					
12	يؤدي تحسين خدمة العملاء باستخدام تكنولوجيا المعلومات الإلكترونية إلى رفع سعر أسهم المصرف					
13	تُساهم تكنولوجيا المعلومات الإلكترونية في خلق واكتشاف خدمات جديدة تزيد من سيولة المصرف					
14	يُتيح المصرف لأهله حثيئة في الترويج لخدماته من خلال الإعلان (عن طريق الإنترنت، المحطات الفضائية، المنشورات، رسائل على المحمول)					
15	يُمكّن المصرف القروض الشخصية للعملاء عن طريق الخدمات الإلكترونية					
16	تُساعد تكنولوجيا المعلومات الإلكترونية المستخدمة في المصرف على تحسين جودة الخدمات بما يتوافق ورغبات العملاء					

شكراً لحسن تعاونكم ،،،

الباحث: عصام صبحي قنطرة

ملحق رقم (4)

كتب تسهيل المهمة

الرقم : ج أزدع/03/2013 239
التاريخ : 2013/04/03
Date:

الأخ/ مدير بنك فلسطين المحدود حفظه الله...
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته...

الموضوع: تسهيل مهمة

تهديكم عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي - جامعة الأزهر - غزة
أطيب تحياتها، ودمعاً منها لبرامج الدراسات العليا يُرجى التكرم بتسهيل مهمة
الباحث/ عصام صبحي خضر قشطة المسجل لدرجة الماجستير في الاقتصاد
والعلوم الإدارية تخصص إدارة أعمال، وذلك بجمع البيانات المتعلقة ببحثه،
وعنوان رسالته:

علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية
والمصارف الوطنية - قطاع غزة

مع الاحترام
ولدمعاً،

عميد الدراسات العليا والبحث العلمي
الدكتور/ أمين توفيق حمد



نسخة ل: ملف الطالب.



جامعة الأزهر - غزة

غزة - فلسطين

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي
Deanship of Postgraduate
studies & scientific Research

Al-Azhar University
Gaza - Palestine

P.O.Box : 1277 - Gaza

Telephone: +970 8 2832 925

+970 8 2824 010

+970 8 2824 020

Fax : +970 8 2823 180

E-mail :

Graduate Studies:

pgs@alazhar.edu.ps

Scientific Research:

jsug@alazhar.edu.ps

www.alazhar.edu.ps

Ref :
Date:

الرقم : ج أزدع/03/2013 239
التاريخ : 2013/04/03

الأخ/ مدير البنك الإسلامي الفلسطيني
السلام عليكم ومرحمة الله وبركاته...
حفظه الله...

الموضوع: تسهيل مهمة

تهديكم عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي - جامعة الأزهر - غزة
أطيب تحياتها، ودعماً منها لبرامج الدراسات العليا يُرجى التكرم بتسهيل مهمة
الباحث/ عصام صبحي خضر قشطة المنجل لدرجة الماجستير في الاقتصاد
والعلوم الإدارية تخصص إدارة أعمال، وذلك بجمع البيانات المتعلقة ببحثه،
وعنوان رسالته:

علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية
والمصارف الوطنية - قطاع غزة

مع الاحترام
ولامتنون،

عميد الدراسات العليا والبحث العلمي
الدكتور/أمين توفيق حمد



نسخة ل: ملف الطالب.



جامعة الأزهر - غزة
غزة - فلسطين

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي
Deanship of Postgraduate
studies & scientific Research

Al-Azhar University

Gaza - Palestine

P.O.Box : 1277 - Gaza

Telephone: +970 8 2832 925

+970 8 2824 010

+970 8 2824 020

Fax : +970 8 2823 180

E-mail :

Graduate Studies:

pgs@alazhar.edu.ps

Scientific Research:

jaug@alazhar.edu.ps

www.alazhar.edu.ps

Ref :
Date:

الرقم : ج أزدع/03/2013 239
التاريخ : 2013/04/03

الأخ/ مدير البنك الإسلامي العربي
حفظه الله،،،
السلام عليكم ومرحمة الله وبركاته،،،

الموضوع: تسهيل مهمة

تهديكم عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي - جامعة الأزهر - غزة
أطيب تحياتها، ودعماً منها لبرامج الدراسات العليا يُرجى التكرم بتسهيل مهمة
الباحث/ عصام صبحي خضر قشطة المسجل لدرجة الماجستير في الاقتصاد
والعلوم الإدارية تخصص إدارة أعمال، وذلك بجمع البيانات المتعلقة ببحثه،
وعنوان رسالته:

علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية
والمصارف الوطنية - قطاع غزة

مع الاحترام
ولدمن،،

عميد الدراسات العليا والبحث العلمي
الدكتور/ أمين توفيق حمد



نسخة ل: ملف الطالب.



جامعة الأزهر - غزة
غزة - فلسطين

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي
Deanship of Postgraduate
studies & scientific Research

Al-Azhar University
Gaza - Palestine

P.O.Box : 1277 - Gaza

Telephone: +970 8 2832 925

+970 8 2824 010

+970 8 2824 020

Fax : +970 8 2823 180

E-mail :

Graduate Studies:

pgs@alazhar.edu.ps

Scientific Research:

jaug@alazhar.edu.ps

www.alazhar.edu.ps

Ref :
Date:

الرقم : ج أزدع/03/2013 239
التاريخ : 2013/04/03



جامعة الأزهر - غزة
غزة - فلسطين

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي
Deanship of Postgraduate
studies & scientific Research

الأخ/ مدير البنك التجاري الفلسطيني
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،،،
حفظه الله،،،

الموضوع: تسهيل مهمة

تهديكم عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي - جامعة الأزهر - غزة
أطيب تحياتها، ودعماً منها لبرامج الدراسات العليا يُرجى التكرم بتسهيل مهمة
الباحث/ عصام صبحي خضر قشطة المسجل لدرجة الماجستير في الاقتصاد
والعلوم الإدارية تخصص إدارة أعمال، وذلك بجمع البيانات المتعلقة ببحته،
وعنوان رسالته:

علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية
والمصارف الوطنية - قطاع غزة

مع الاحترام
ولامتن،،

عميد الدراسات العليا والبحث العلمي

الدكتور/ أمين توفيق حمد



نسخة ل: ملف الطالب.

Al-Azhar University
Gaza - Palestine

P.O.Box : 1277 - Gaza

Telephone: +970 8 2832 925

+970 8 2824 010

+970 8 2824 020

Fax : +970 8 2823 180

E-mail :

Graduate Studies:

pgs@alazhar.edu.ps

Scientific Research:

jug@alazhar.edu.ps

www.alazhar.edu.ps

Ref :
Date:

الرقم : ج أزدع/03/2013 239
التاريخ : 2013/04/03

الأخ/ مدير بنك الاستثمار الفلسطيني
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته...
حفظه الله...

الموضوع: تسهيل مهمة

تهديكم عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي - جامعة الأزهر - غزة
أطيب تحياتها، ودعماً منها لبرامج الدراسات العليا يُرجى التكرم بتسهيل مهمة
الباحث/ عصام صبحي خضر قشظة المسجل لدرجة الماجستير في الاقتصاد
والعلوم الإدارية تخصص إدارة أعمال، وذلك بجمع البيانات المتعلقة ببحثه،
وعنوان رسالته:

علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية
والمصارف الوطنية - قطاع غزة

مع الاحترام
ولممن،

عميد الدراسات العليا والبحث العلمي

الدكتور/أمين توفيق حمد

نسخة ل: ملف الطالب.



جامعة الأزهر - غزة
غزة - فلسطين

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي
Deanship of Postgraduate
studies & scientific Research

Al-Azhar University
Gaza - Palestine

P.O.Box : 1277 - Gaza

Telephone: +970 8 2832 925

+970 8 2824 010

+970 8 2824 020

Fax : +970 8 2823 180

E-mail :

Graduate Studies:

pgs@alazhar.edu.ps

Scientific Research:

jaug@alazhar.edu.ps

www.alazhar.edu.ps

Ref :
Date:

الرقم : ج أزدع/03/2013 239
التاريخ : 2013/04/03

الأخ/ مدير بنك القدس
حفظه الله...
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته...

الموضوع: تسهيل مهمة

تهديكم عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي - جامعة الأزهر - غزة
أطيب تحياتها، ودعماً منها لبرامج الدراسات العليا يُرجى التكرم بتسهيل مهمة
الباحث/ عصام صبحي خضر قشظة المسجل لدرجة الماجستير في الاقتصاد
والعلوم الإدارية تخصص إدارة أعمال، وذلك بجمع البيانات المتعلقة ببحثه،
وعنوان رسالته:

علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية
والمصارف الوطنية - قطاع غزة

مع الاحترام
ولممن،

عميد الدراسات العليا والبحث العلمي
الدكتور/ أهين توفيق حمد



نسخة ل: ملف الطالب.



جامعة الأزهر - غزة
غزة - فلسطين

عمادة الدراسات العليا والبحث العلمي
Deanship of Postgraduate
studies & scientific Research

Al-Azhar University
Gaza - Palestine

P.O.Box : 1277 - Gaza

Telephone: +970 8 2832 925

+970 8 2824 010

+970 8 2824 020

Fax : +970 8 2823 180

E-mail :

Graduate Studies:

pgs@alazhar.edu.ps

Scientific Research:

jaug@alazhar.edu.ps

www.alazhar.edu.ps

ملحق رقم (5)
يوضح نتائج المقارنات البعدية بين المسميات الوظيفية المختلفة

Multiple Comparisons						
LSD						
(I) الوظيفي المسمى	(J) الوظيفي المسمى	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
مدير نائب	فرع مدير	-.18272	.19008	.338	-.5577	.1922
	قسم رئيس	.07258	.14869	.626	-.2207	.3659
	دائرة مدير	-.15026	.21312	.482	-.5707	.2701
	مدقق	.20869	.16849	.217	-.1237	.5410
	مراقب	-.21990	.17433	.209	-.5638	.1240
	مهندس	.29577	.18068	.103	-.0606	.6522
	ميرمج	-.07448	.21312	.727	-.4949	.3459
فرع مدير	مشغل	.28861	.15956	.072	-.0261	.6034
	مدير نائب	.18272	.19008	.338	-.1922	.5577
	قسم رئيس	.25530	.13599	.062	-.0130	.5236
	دائرة مدير	.03246	.20447	.874	-.3709	.4358
	مدقق	.39141*	.15740	.014	.0809	.7019
	مراقب	-.03718	.16364	.821	-.3600	.2856
	مهندس	.47849*	.17039	.006	.1424	.8146
قسم رئيس	ميرمج	.10824	.20447	.597	-.2951	.5116
	مشغل	.47133*	.14781	.002	.1798	.7629
	مدير نائب	-.07258	.14869	.626	-.3659	.2207
	فرع مدير	-.25530	.13599	.062	-.5236	.0130
	دائرة مدير	-.22283	.16669	.183	-.5516	.1060
	مدقق	.13611	.10369	.191	-.0684	.3407
	مراقب	-.29247*	.11294	.010	-.5153	-.0697
دائرة مدير	مهندس	.22319	.12252	.070	-.0185	.4649
	ميرمج	-.14706	.16669	.379	-.4759	.1818
	مشغل	.21604*	.08846	.016	.0415	.3905
	مدير نائب	.15026	.21312	.482	-.2701	.5707
	فرع مدير	-.03246	.20447	.874	-.4358	.3709
	قسم رئيس	.22283	.16669	.183	-.1060	.5516
	مدقق	.35894	.18457	.053	-.0051	.7230
مدقق	مراقب	-.06964	.18992	.714	-.4443	.3050
	مهندس	.44602*	.19577	.024	.0599	.8322
	ميرمج	-.07578	.22605	.738	-.3701	.5217
	مشغل	.43887*	.17646	.014	.0908	.7870
	مدير نائب	-.20869	.16849	.217	-.5410	.1237
	فرع مدير	-.39141*	.15740	.014	-.7019	-.0809
	قسم رئيس	-.13611	.10369	.191	-.3407	.0684
مراقب	دائرة مدير	-.35894	.18457	.053	-.7230	.0051
	مدقق	-.42858*	.13797	.002	-.7008	-.1564
	مهندس	.08708	.14592	.551	-.2008	.3749
	ميرمج	-.28317	.18457	.127	-.6472	.0809
	مشغل	.07993	.11877	.502	-.1544	.3142
	مدير نائب	.21990	.17433	.209	-.1240	.5638
	فرع مدير	.03718	.16364	.821	-.2856	.3600
مهندس	قسم رئيس	.29247*	.11294	.010	.0697	.5153
	دائرة مدير	.06964	.18992	.714	-.3050	.4443
	مدقق	.42858*	.13797	.002	.1564	.7008
	مهندس	.51566*	.15263	.001	.2146	.8167
	ميرمج	.14542	.18992	.445	-.2292	.5201
	مشغل	.50851*	.12692	.000	.2581	.7589
	مدير نائب	-.29577	.18068	.103	-.6522	.0606
ميرمج	فرع مدير	-.47849*	.17039	.006	-.8146	-.1424
	قسم رئيس	-.22319	.12252	.070	-.4649	.0185
	دائرة مدير	-.44602*	.19577	.024	-.8322	-.0599
	مدقق	-.08708	.14592	.551	-.3749	.2008
	مراقب	-.51566*	.15263	.001	-.8167	-.2146
	ميرمج	-.37025	.19577	.060	-.7564	.0159
	مشغل	-.00715	.13551	.958	-.2745	.2602
ميرمج	مدير نائب	.07448	.21312	.727	-.3459	.4949
	فرع مدير	-.10824	.20447	.597	-.5116	.2951
	قسم رئيس	.14706	.16669	.379	-.1818	.4759
	دائرة مدير	-.07578	.22605	.738	-.5217	.3701
	مدقق	.28317	.18457	.127	-.0809	.6472
مراقب	-.14542	.18992	.445	-.5201	.2292	

	مهندس	.37025	.19577	.060	-.0159	.7564
	مشغل	.36309*	.17646	.041	.0150	.7112
مشغل	مدير نائب	-.28861	.15956	.072	-.6034	.0261
	فرع مدير	-.47133*	.14781	.002	-.7629	-.1798
	قسم رئيس	-.21604*	.08846	.016	-.3905	-.0415
	دائرة مدير	-.43887*	.17646	.014	-.7870	-.0908
	مدقق	-.07993	.11877	.502	-.3142	.1544
	مراقب	-.50851*	.12692	.000	-.7589	-.2581
	مهندس	.00715	.13551	.958	-.2602	.2745
	ميرمج	-.36309*	.17646	.041	-.7112	-.0150

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

ملحق رقم (6) يوضح نتائج المقارنات البعدية بين المصارف المختلفة

Multiple Comparisons						
LSD						
(I) Bank	(J) Bank	Mean Difference (I-J)	Std. Error	Sig.	95% Confidence Interval	
					Lower Bound	Upper Bound
فلسطين	القدس	.04543	.16450	.783	-.2789	.3698
	الاستثمار	.30104	.16450	.069	-.0233	.6254
	التجاري	.18914	.19313	.329	-.1917	.5700
	العربي الاسلامي	.22742	.13921	.104	-.0471	.5019
	الفلسطيني الاسلامي	.35260*	.06911	.000	.2163	.4889
القدس	فلسطين	-.04543	.16450	.783	-.3698	.2789
	الاستثمار	.25561	.22628	.260	-.1906	.7018
	التجاري	.14370	.24788	.563	-.3451	.6325
	العربي الاسلامي	.18199	.20862	.384	-.2294	.5934
	الفلسطيني الاسلامي	.30716	.17006	.072	-.0282	.6425
الاستثمار	فلسطين	-.30104	.16450	.069	-.6254	.0233
	القدس	-.25561	.22628	.260	-.7018	.1906
	التجاري	-.11190	.24788	.652	-.6007	.3769
	العربي الاسلامي	-.07362	.20862	.725	-.4850	.3378
	الفلسطيني الاسلامي	.05156	.17006	.762	-.2838	.3869
التجاري	فلسطين	-.18914	.19313	.329	-.5700	.1917
	القدس	-.14370	.24788	.563	-.6325	.3451
	الاستثمار	.11190	.24788	.652	-.3769	.6007
	العربي الاسلامي	.03829	.23187	.869	-.4189	.4955
	الفلسطيني الاسلامي	.16346	.19789	.410	-.2268	.5537
العربي الاسلامي	فلسطين	-.22742	.13921	.104	-.5019	.0471
	القدس	-.18199	.20862	.384	-.5934	.2294
	الاستثمار	.07362	.20862	.725	-.3378	.4850
	التجاري	-.03829	.23187	.869	-.4955	.4189
	الفلسطيني الاسلامي	.12518	.14574	.391	-.1622	.4126
الفلسطيني الاسلامي	فلسطين	-.35260*	.06911	.000	-.4889	-.2163
	القدس	-.30716	.17006	.072	-.6425	.0282
	الاستثمار	-.05156	.17006	.762	-.3869	.2838
	التجاري	-.16346	.19789	.410	-.5537	.2268
	العربي الاسلامي	-.12518	.14574	.391	-.4126	.1622

*. The mean difference is significant at the 0.05 level.

Al-Azhar University - Gaza

Deanship of Postgraduate Studies and Scientific Research

Faculty of Economics and Administrative Science

Business Administration Department



**Relationship of Information Technology Used with the
Effectivity of Internal Control System in National
Banks - Gaza Strip**

Prepared by:

Essam S. Qeshta

Supervised by:

Dr. Ramez A. Bedair

Lecturer of
Business Administration

Dr. Mohammed J. Fares

Lecturer of
Business Administration

**This Thesis is Submitted in Partial Fulfillment for The Master
Degree in Business Administration**

2012م - 2013م