الجامعـــة الإســلاميـــة – غـــزة
شئون البحث العلمي والدراسات العليا
كلـيـــــــة التـجـــــــارة
ماجستـــيـــر المحاســبة والتـمويـل

The Islamic University–Gaza
Research and Postgraduate Affairs
Faculty of Commerce
Master of Accounting & Finance

أثر موثوقية نظم المعلومات المحاسبية الأَلكترونية على مؤشرات الأداء المصرفي

" دراسة تطبيقية على المصارف المحلية العاملة في فلسطين "

The Effect of Reliability of Electronic Accounting Information Systems on Banking Performance Indicators. "Empirical Study on Local Banks in Palestine"

إِعدَادُ البَاحِثَة

سناء طالب عبدالكريم أبو مهادي

إِشرَافُ

الأستاذ الدُكتُور

علي عبد الله شاهين

قُدمَ هَذا البحثُ اِستِكمَالاً لِمُتَطلباتِ الحُصولِ عَلى دَرَجَةِ الْمَاجِستِيرِ

فِي برنامج المحاسبة والتمويل بِكُليةِ التجارة فِي الْجَامِعَةِ الإسلاميةِ بِغَزة

ابريل/2017م – رجب/1438هـ

إقـــــرار

أنا الموقع أدناه مقدم الرسالة التي تحمل العنوان:

أثر موثوقية نظم المعلومات المحاسبية الأَلكترونية على مؤشرات الأداء المصرفي

" دراسة تطبيقية على المصارف المحلية العاملة في فلسطين "

The Effect of Reliability of Electronic Accounting Information Systems on Banking Performance Indicators. "Empirical Study on Local Banks in Palestine"

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

Declaration

I understand the nature of plagiarism, and I am aware of the University's policy on this.

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

Student's name:	**سناء طالب أبو مهادي**	اسم الطالبة:
Signature:	سناء أبو مهادي	التوقيع:
Date:	2017/6/4	التاريخ:

بسم الله الرحمن الرحيم

الجامعة الإسلامية غزة
The Islamic University of Gaza

مكتب نائب الرئيس للبحث العلمي والدراسات العليا هاتف داخلي 1150

الرقم: ج س غ/35/ Ref:

التاريخ: 2017/04/29م Date:

نتيجة الحكم على أطروحة ماجستير

بناءً على موافقة شئون البحث العلمي والدراسات العليا بالجامعة الإسلامية بغزة على تشكيل لجنة الحكم على أطروحة الباحثة/ **سناء طالب عبدالكريم ابومهادي** لنيل درجة الماجستير في **كلية *التجارة*/ قسم المحاسبة والتمويل** وموضوعها:

أثر موثوقية نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية على مؤشرات الأداء المصرفي
دراسة تطبيقية على المصارف المحلية العاملة في فلسطين

وبعد المناقشة العلنية التي تمت اليوم السبت 02 شعبان 1438هـ، الموافق2017/04/29م الساعة الثانية والنصف ظهراً، في قاعة مؤتمرات مبنى طيبة ، اجتمعت لجنة الحكم على الأطروحة والمكونة من:

أ.د. علي عبد الله شاهين	مشرفاً و رئيساً	.....
أ.د. ماهر موسى درغام	مناقشاً داخلياً	.....
أ.د. سالم أحمد صباح	مناقشاً خارجياً	.....

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

واللجنة إذ تمنحها هذه الدرجة فإنها توصيها بتقوى الله ولزوم طاعته وأن تسخر علمها في خدمة دينها ووطنها.

والله ولي التوفيق،،،

نائب الرئيس لشئون البحث العلمي والدراسات العليا

أ.د. عبدالرؤوف على المناعمة

ملخص الرسالة

تهدف هذه الدراسة إلى قياس مبادئ موثوقية النظم المحاسبية الأَلكترونية ومعرفة أثرها على مؤشرات الأداء المصرفي وتحليل مؤشرات الأداء المالي والأداء التشغيلي وأداء الأسهم وكذلك التعرف على مدى تأثير هذه المبادئ على مؤشرات الأداء المصرفي للمصارف المحلية العاملة في فلسطين.

ولتحقيق هذه الأهداف تم إجراء دراسة على المصارف المحلية العاملة في فلسطين والمرخصة من سلطة النقد الفلسطينية وقد تم الاعتماد على مصدرين أساسيين للمعلومات تمثلت في المصادر الثانوية والتي تم من خلالها معالجة الإطار النظري للدراسة، والمصادر الأولية وذلك لمعالجة الجوانب التحليلية والتطبيقية لموضوع الدراسة حيث تم جمع البيانات الأولية من مصدرين الأول الإستبانة لقياس مدى تطبيق مبادئ الموثوقية الخمسة في المصارف المحلية واعتبارها مدخلات ليتم ربطها مع مؤشرات الأداء المصرفي والثاني التقارير المالية السنوية المنشورة لعام 2015م والمدرجة في بورصة فلسطين لغرض قياس الأداء المصرفي من خلال ثلاث مؤشرات (الأداء المالي والأداء التشغيلي وأداء الأسهم).

وخلص البحث إلى عدة نتائج كان من أهمها إلتزام المصارف الفلسطينية المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية بتطبيق مبادئ موثوقية نظم المعلومات المحاسبية الأَلكترونية وتوفير متطلبات المبادئ الخمسة لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية الموضوعة من قبل المعهد الأمريكي والمعهد الكندي للمحاسبين القانونيين.

وقد أوصت الدراسة بتعزيز إهتمام إدارة المصارف الفلسطينية بتطبيق مبادئ الموثوقية لما لها من أثر كبير على نتائج أعمالها السنوية، وقيام بورصة فلسطين للأوراق المالية بإلزام الشركات التي تدرج أسهمها في البورصة بضرورة تطبيق مبادئ موثوقية نظم المعلومات المحاسبية الأَلكترونية، والحرص على إيجاد الحلول والبدائل المناسبة لإبقاء نظام المصارف الفلسطينية جاهزًا للعمل تحت أي ظرف، خاصة في قطاع غزة لما تعرض له من حروب متكررة.

Abstract

This study aims to measure the principles of reliability of electronic accounting systems, and to analyze the financial, operational, and stock performance indicators. The study also aims to identify the extent to which these principles affect the performance indicators of local banks operating in Palestine.

In order to achieve these aims, the researcher conducted a study on local banks operating in Palestine and licensed by the Palestinian Monetary Authority. The researcher depended on two main resources to collect information. The secondary resources that used to write the theoretical framework and the primary resources that used to study the analytical and practical aspects of the research.

The researcher used a questionnaire to measure the extent of applying the five principles of reliability in the local banks, and considering them as inputs to link them with performance indicators of banks. Moreover, the researcher used the annual financial reports published in 2015 and listed in Palestine Exchange (PEX) to measure the performance of banks, by using three indicators (financial, operational, and stock performance).

The study concluded several results. The most important of which was the observed commitment of the Palestinian banks listed on Palestine Exchange (PEX) to apply the principles of reliability of the electronic accounting information systems. These banks also fulfilled the requirements of the five reliability principles of the accounting information systems set by the American Institute and the Canadian Institute of Certified Public Accountants.

The study recommended that the management of Palestinian banks should strengthen the application of principles of reliability because they have a significant impact on the results of their annual operations. In this regard, the study believes that PEX should make it obligatory on the companies that list their shares on the PEX to apply the principles of reliability of electronic accounting information systems. Within this context, appropriate solutions and alternatives should be set to keep the Palestinian banks system ready to operate under any special circumstances in the Gaza Strip, including the major militant events.

بسم الله الرحمن الرحيم

﴿يَرْفَعِ اللَّهُ الَّذِينَ آمَنُوا مِنكُمْ وَالَّذِينَ أُوتُوا الْعِلْمَ دَرَجَاتٍ﴾

[المجادلة،11]

اْلإهدَاْءُ

من أين أبدأ يا عيون الشعر يا روح القصيد *** من أين أبدأ والمشاعر ليس تبلغ ما تريد

إلى من ركع العطاء أمام قدميها وأعطتنا من دمها وروحها وعمرها حبًا وتصميمًا ودفعًا لغدٍ أجمل إلى الغالية التي لا نرى الأمل إلا من عينيها أمي الحبيبة أطال الله في عمرها .

إلى اليد الطاهرة التي أزالت من أمامنا أشواك الطريق ورسمت المستقبل بخطوط من الأمل والثقة إلى الذي لا تفيه الكلمات والشكر والعرفانُ بالجميل، إلى القلب الكبير أبي الحبيب أمد الله في عمره.

إلى الروح التي سكنت روحي إلى من تحملني طيلة سنوات دراستي وكان أكبُر داعمًا لي خلال هذه الفترة زوجي الحبيب.

إلى أخي العزيز وتوأمُ روحي عبد الله الذي كان داعمًا ومساندًا ومشجعًا لي أعاده الله لنا سالمًا غانمًا.

إلى من أعتبره بسمة البيتِ وضحكتَهُ وريحانته أخي العزيز عبد الرحمن.

إلى من هنَّ أقرب إليّ من روحي إلى من شاركنني حضن الأم وبهن أستمد عزتي وإصراري أخواتي الغاليات.

إلى أغلى أرواح أملكها في هذه الحياة إلى سعادتي الأبدية وبلسم روحي أبنائي الغوالي (سامر وصهيب ومصعب).

إلى أسرتي الثانية في جمعية دار القرآن الكريم والسنة ممثلةً برئيسها وزملائي وزميلاتي في هذه الجمعية العريقة وأخص بالذكر زملائي في الدائرة المالية الذي كان لهم الفضل بعد الله في دعمي خلال مرحلة دراستي كاملة.
إلى أصدقائي الذين تسكن صورهم وأصواتهم أجمل اللحظات والأيام التي عشتها .
إلى كل من ساعدني في انجاز هذا العمل شكري الجزيل وامتناني.

الباحثة

شكرٌ وتقديرٌ

بعد الشكر لله العلي القدير على توفيقي في إتمام هذه الرسالة

أتقدم بجزيل الشكر والإمتنان إلى أستاذي ومشرفي، الأستاذ الدكتور: علي عبد الله شاهين، الذي كان عوناً لي في كل مراحل إعداد رسالتي وأحاطني بعلمه الغزير وسعة صدره ولم يدخر جهداً في توجيهي وإرشادي.

كما أتقدم بالشكر الجزيل لأعضاء لجنة المناقشة:

الأستاذ الدكتور/ ماهر موسى درغام رئيس قسم المحاسبة مناقشاً داخلياً.

الأستاذ الدكتور/ سالم أحمد صبَّاح رئيس جامعة فلسطين مناقشاً خارجياً.

اللذان شرفاني بقبول مناقشة هذه الرسالة واثرائها بالملاحظات والتوجيهات القيمة.

كما أتقدم كذلك بالشكر الكبير للجامعة الإسلامية بغزة ممثلةً برئيسها وأساتذتها الكرام ولجميع العاملين فيها وأخص بالذكر العاملين في الدراسات العليا وكلية التجارة من لمست في معاملتهم صدق الأخوة فلهم مني كل الاحترام والتقدير.

والشكر موصول للدكتور أيمن جبر عماد الذي كان لي الشرف أن وافق على تنقيح رسالتي كاملةً فله شكري وتقديري.

وأتقدم بالشكر إلى رفيقة دربي في مرحلة دراستي كاملة على دعمها ومساندتها لي أختي العزيزة فاطمة لها مني كل الشكر والتقدير.

وأشكر كل من حضر اليوم ليشاركني هذه الفرحة من أقارب وأصدقاء ومعارف وإلى كل الذين أحاطوني بالاهتمام والدعم المعنوي خلال فترة إعدادي للرسالة فشكرًا لكم جميعًا.

الباحثة

فهرس المحتويات

إقـــــــــرار ..... أ

ملخص الرسالة ..... ت

Abstract ..... ث

ٱلإِهدَاْءُ ..... ح

شكرٌ وتقديرٌ ..... خ

فهرس المحتويات ..... د

قائمة الجداول ..... ز

فهرس الأشكال والرسوم التوضيحية ..... ش

فهرس الملاحق ..... ص

الفصل الأول الإطار العام للدراسة 1

1.1 المقدمة (Introduction): 2

1.2 مشكلة الدراسة (Research problem): 3

1.3 أهداف الدراسة (Objectives): 4

1.4 أهمية الدراسة (Importance): 4

1.5 فرضيات الدراسة (Hypotheses): 4

1.6 متغيرات الدراسة (Research variable) : 5

1.7 الدراسات السابقة (Previous Studies) : 7

1.8 التعقيب على الدراسات السابقة 19

الفصل الثاني 21

المبحث الأول مفاهيم أساسية حول نظم المعلومات المحاسبية 24

2.1.1 تمهيد: 24

2.1.2 ماهية نظم المعلومات المحاسبية: 24

2.1.3 مكونات نظم المعلومات: 26

2.1.4 أهمية وأهداف نظم المعلومات المحاسبية في المصارف: 28

2.1.5 مواصفات النظام المحاسبي الالكتروني: 30

2.1.6 خصائص نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني: 31

2.1.7 موثوقية نظم المعلومات المحاسبية الأَلكترونية: 32

2.1.8 خدمات توكيد الثقة 34

2.1.9 مبادئ ومعايير موثوقية نظم المعلومات المحاسبية الأَلكترونية 35

2.1.10 البرامج المستخدمة في المصارف: 47

المبحث الثاني مؤشرات الأداء المصرفي..... 49
2.2.1 تمهيد:..... 49
2.2.2 تقييم الأداء المالي..... 49
2.2.3 أهمية تقييم الأداء المالي:..... 51
2.2.4 أهداف عملية تقييم الأداء:..... 52
2.2.5 التحليل المالي:..... 52
2.2.6 أهداف التحليل المالي:..... 54
2.2.7 أساليب التحليل المالي:..... 55
2.2.8 منهجية التحليل المالي:..... 56
2.2.9 الجهات المستفيدة من التحليل المالي:..... 57
2.2.10 معايير التحليل المالي:..... 58
2.2.11 مؤشرات تقييم الأداء المالي للمصارف:..... 60
2.2.12 مقاييس تقييم الأداء المالية التقليدية:..... 60
2.2.13 مؤشرات القيمة الاقتصادية ودورها كمقياس للأداء 62
الفصل الثالث الطريقة والإجراءات 65

المبحث الأول الجهاز المصرفي الفلسطيني..... 66
3.1.1 مقدمة:..... 66
3.1.2 نبذة مختصرة عن المصارف المحلية..... 67

المبحث الثاني إجراءات منهجية الدراسة 71
3.2.1 تمهيد:..... 71
3.2.2 منهجية الدراسة:..... 71
3.2.3 مجتمع الدراسة وعينتها: 74
3.2.4 خطوات بناء الاستبانة:..... 75
3.2.5 صدق الاستبانة: 75
3.2.6 ثبات الاستبانة Reliability:..... 81
3.2.7 الأساليب الإحصائية المستخدمة:..... 82
الفصل الرابع تحليل البيانات ومناقشتها واختبار فرضيات الدراسة 84

4.1 المقدمة: 85
4.2 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق المعلومات العامة..... 85
4.3 تحليل فقرات الاستبانة:..... 88
4.4 اختبار فرضيات الدراسة:..... 100
الفصل الخامس النتائج والتوصيات 110

5.1 النتائج: 111
5.2 التوصيات:..... 113
5.3 دراسات مستقبلية مقترحة:..... 114
المصادر والمراجع 115

الملاحق 126

قائمة الجداول

جدول (3.1): درجات المقياس المستخدم في الاستبانة 73

جدول (3.2): توزيع الاستبانة حسب المصرف 74

جدول (3.3): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " مبدأ حماية نظام المعلومات المحاسبي من الاختراقات غير المصرح بها " والدرجة الكلية للمجال 76

جدول (3.4):معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " معايير جعل نظام المعلومات المحاسبي جاهزا للتفعيل " والدرجة الكلية للمجال 77

جدول (3.5): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " معايير جعل عمليات نظام المعلومات المحاسبي سليمة ومتكاملة " والدرجة الكلية للمجال 78

جدول (3.6):معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " مبدأ تأمين خصوصية الزبائن المتعاملين مع المصرف " والدرجة الكلية للمجال 79

جدول (3.7): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " مبدأ تأمين حماية المعلومات السرية " والدرجة الكلية للمجال 80

جدول (3.8): معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الإستبانة والدرجة الكلية للإستبانة 81

جدول (3.9): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة 82

جدول (3.10): يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي 83

جدول (4.1): توزيع عينة الدراسة حسب العمر 85

جدول (4.2): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي 86

جدول (4.3): توزيع عينة الدراسة حسب التخصص 86

جدول (4.4): توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة 87

جدول (4.5): توزيع عينة الدراسة حسب المصرف 87

جدول (4.6): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.SIG) لكل فقرة من فقرات مجال " مبدأ حماية نظام المعلومات المحاسبي من الاختراقات غير المصرح بها " 89

جدول (4.7): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.SIG) لكل فقرة من فقرات مجال " معايير جعل نظام المعلومات المحاسبي جاهزا للتفعيل " 91

جدول (4.8): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.SIG) لكل فقرة من فقرات مجال " معايير جعل عمليات نظام المعلومات المحاسبي سليمة ومتكاملة " 93

جدول (4.9): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.SIG) لكل فقرة من فقرات مجال " مبدأ تأمين خصوصية الزبائن المتعاملين مع المصرف " 95

جدول (4.10): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.SIG) لكل فقرة من فقرات مجال " مبدأ تأمين حماية المعلومات السرية " 97

جدول (4.11): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.SIG) لجميع فقرات الاستبانة 100

جدول (4.12): الإحصاء الوصفي لمؤشرات الأداء المصرفي 101

جدول (4.13): تحليل الانحدار الخطي البسيط- تأثير موثوقية نظم المعلومات المحاسبية 102

على العائد على الاستثمار ROI 102

جدول (4.14): تحليل الانحدار الخطي البسيط- تأثير موثوقية نظم المعلومات المحاسبية 103

على القيمة المضافة MVA 103

جدول (4.15): تحليل الانحدار الخطي البسيط- تأثير موثوقية نظم المعلومات المحاسبية 105

على هامش صافي الربح NPM 105

جدول (4.16): تحليل الانحدار الخطي البسيط- تأثير موثوقية نظم المعلومات المحاسبية 106

على العائد التشغيلي على الأصول ROA 106

جدول (4.17): تحليل الانحدار الخطي البسيط- تأثير موثوقية نظم المعلومات المحاسبية 107

على ربحية الموظف PE 107

جدول (4.18): تحليل الانحدار الخطي البسيط- تأثير موثوقية نظم المعلومات المحاسبية 109

على ربحية السهم EPS 109

فهرس الأشكال والرسوم التوضيحية

شكل (1.1): المتغيرات التابعة للدراسة وربطها بمبادئ موثوقية نظم المعلومات المحاسبية..... 6

شكل (2.1): مكونات نظم المعلومات 26

شكل (3.1): يوضع الجهاز المصرفي الفلسطيني 67

فهرس الملاحق

ملحق رقم (1): الاستبانة 127

ملحق رقم (2): أسماء الذين تفضلوا بتحكيم الاستبانة 132

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1 المقدمة (Introduction):

تشكل نظم المعلومات المحاسبية جزءًا مهما للقياس والتقرير عن الأنشطة وعن ربحية المصارف، لذلك فإن التركيز على تلك النظم واستخدام برامج تكنولوجية متطورة تعتبر مطلباً مهماً في مواجهة التحديات المتلاحقة والمتزايدة في هذا العصر، ولتوفير الوقت والجهد وتحسين الخدمة المصرفية المقدمة وزيادة قاعدة العملاء وتنمية الأداء المالي والتشغيلي وتطوير مؤشرات الأسهم.

إن استخدام وانتشار نظم المعلومات المحاسبية الأَلكترونية بغرض تلبية متطلبات الأعمال الأَلكترونية أدى إلى تقادم مفاهيم وأدوات الرقابة المحاسبية التقليدية مما أدى إلى ارتفاع في مستويات المخاطرة المرتبطة بها، لذلك تم التوجيه من قبل المعهد القانوني الأمريكي للمحاسبين (AICPA) والمعهد الكندي للمحاسبين القانونيين (CICA) بإعادة تصميم مفاهيم الرقابة الداخلية لكي تتلاءم مع التطور التكنولوجي الجديد مع نظم المعلومات المحاسبية.

وحيث إن منظمات الأعمال المصرفية تسعى للمحافظة على العملاء وتطوير ثقتهم العالية بهذه الخدمة المقدمة من قبل تلك المصارف، لذلك كان لا بدَّ من وجود نظام الكتروني موثوق به يتم استخدامه من قبل البنوك العاملة، إلى جانب قياس مدى موثوقية النظم المستخدمة في هذا الحقوق.

إن المنظمات الحديثة لا يمكنها الاستمرار في عملها دون وجود أنظمة المعلومات وخصوصا المحوسبة منها مما كان من دوره زيادة أهمية هذه النظم خصوصا في عمليات اتخاذ القرار حيث إن استخدام بيانات دقيقة وصحيحة أصبحت من أكثر أنشطة المصارف أهمية وذلك للوصول الى قرارات سليمة سواء كانت تشغيلية أو استثمارية أو تمويلية مما يؤدي الى تحقيق أهداف المصارف المتعارف عليها.

لذلك تعتبر موثوقية النظم من أهم الركائز في هذه المنظمات والتي تسعى إلى زيادة ثقة المتعاملين معها والمستثمرين فيها والتي يمكن أن يتم قياسها عن طريق مؤشرات كثيرة من أهمها المؤشرات المالية والتشغيلية والاستثمارية.

هذا ولما كانت البيئة المالية الفلسطينية بيئة سريعة التطور من حيث اعتمادها على النواحي التكنولوجية خاصةً الجهاز المصرفي الذي يتسم بأهمية خاصة في النشاط الاقتصادي باعتباره المكون الرئيسي للنظام المالي الفلسطيني، والذي يعتمد بشكل متزايد على نظم المعلومات الأَلكترونية لتغطية جميع جوانب النشاط خاصة المحاسبي منها، الأمر الذي يجعلها عرضة للأخطار التي تتعلق بهذا المجال، ومن هنا فإن هذه الدراسة تعنى بالوقوف على مدى تطبيق المصارف الفلسطينية لمعايير ومبادئ موثوقية نظم المعلومات المحاسبية (SysTrust)، وقياس أثرها على الأداء المالي للمصارف.

1.2 مشكلة الدراسة (Research problem):

أدى توظيف تكنولوجيا المعلومات في قطاع الصناعة المصرفية إلى إحداث زيادة ملموسة في مفردات الكفاءة التشغيلية، حيث ارتبط التوظيف الكثيف لتكنولوجيا المعلومات بزيادة مستويات المخاطرة المتأتية من الطبيعة التكنولوجية الجديدة لتلك النظم، وقد أدى هذا التوظيف لتكنولوجيا المعلومات في بيئة الأعمال إلى وجود فجوة في الثقة عند التعامل مع المنظمات التي توظف تلك التكنولوجيا في أعمالها، ومن هذا المنطلق ظهرت خدمات توكيد الثقة بالنظم والمواقع الأَلكترونية.

ومن هنا تأتي مشكلة الدراسة في كونها تعمل على قياس موثوقية نظم المعلومات المحاسبية الأَلكترونية في قطاع الصناعة المصرفي للبنوك المحلية في فلسطين ومدى وفاء أنظمة المعلومات المحاسبية في هذه المصارف بمبادئ نظام الموثوقية المتعارف عليه عالميًا.

وعليه فإن مشكلة الدراسة تتمحور حول السؤال الرئيسي التالي:

ما أثر موثوقية نظم المعلومات المحاسبية الأَلكترونية على مؤشرات الأداء المصرفي للمصارف المحلية في فلسطين؟

وتتفرع منه الأسئلة الآتية:-

- ما أثر موثوقية نظم المعلومات المحاسبية الأَلكترونية على مؤشر الأداء المالي في المصارف المحلية العاملة في فلسطين؟

- ما أثر موثوقية نظم المعلومات المحاسبية الأَلكترونية على مؤشر الأداء التشغيلي في المصارف المحلية العاملة في فلسطين؟

– ما أثر موثوقية نظم المعلومات المحاسبية الأَلكترونية على مؤشرات أداء الأسهم في المصارف المحلية العاملة في فلسطين؟

1.3 أهداف الدراسة (Objectives):

تهدف الدراسة إلى:

- قياس مبادئ موثوقية النظم المحاسبية الأَلكترونية ومعرفة أثرها على مؤشرات الأداء المصرفي.
- تحليل مؤشرات الأداء المالي والتي تقيس القيمة السوقية والعائد على الاستثمار.
- التعرف على مؤشرات الأداء التشغيلي المتعلقة بهامش صافي الربح والعائد التشغيلي على الأصول وربحية الموظف.
- تحليل أداء الأسهم وذلك من خلال قياس ربحية السهم العادي.

1.4 أهمية الدراسة (Importance):

تكمن أهمية هذه الدراسة في أنها تتناول موضوع ذي أهمية في الاقتصاد الفلسطيني، وتعالج موضوع يهتم به كل مستثمر على حد سواء، خاصة في ظل التطور المتلاحق والمتزايد في مجال نظم المعلومات المحاسبية الحديثة والتي تتسم بأهمية خاصة في البيئة المصرفية.

لذلك تأتي دراسة هذا الموضوع لغرض الوقوف على الإيجابيات والسلبيات المتعلقة باستخدام مثل تلك النظم ومدى ثقة المستثمرين والمستفيدين بها ومدى تأثيرها على مؤشرات الأداء المصرفي في المصارف المحلية في فلسطين، خاصة أن التطور المتلاحق والمتزايد في مجال التكنولوجيا يعد أمرًا مهمًا لاستمرار المصارف في تقديم خدماتها المتميزة، ولزيادة ضبط عملياتها وسلامتها، وكذلك إعطاء مؤشرات عن جدوى الالتزام بمبادئ الموثوقية، الأمر الذي ينعكس إيجابًا على تطوير الأداء المصرفي وتعزيز القدرة التنافسية للمصارف المحلية في فلسطين دعمًا لمسيرة الاقتصاد الوطني الفلسطيني.

1.5 فرضيات الدراسة (Hypotheses):

H1 – الفرضية الرئيسة الأولى: يوجد أثر لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية الأَلكترونية في المصارف المحلية في فلسطين على مؤشرات الأداء المالي.

ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات التالية:

- يوجد أثر لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية الأَلكترونية في المصارف المحلية في فلسطين على العائد على الإستثمار ROI.
- يوجد أثر لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية الأَلكترونية في المصارف المحلية في فلسطين على القيمة السوقية المضافة MVA.

H2 – الفرضية الرئيسة الثانية: يوجد أثر لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية الأَلكترونية في المصارف المحلية في فلسطين على مؤشرات الأداء التشغيلي.

ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات التالية:

- يوجد أثر لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية الأَلكترونية في المصارف المحلية في فلسطين على هامش صافي الربح NPM.
- يوجد أثر لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية الأَلكترونية في المصارف المحلية في فلسطين على العائد التشغيلي على الأصول ROA.
- يوجد أثر لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية الأَلكترونية في المصارف المحلية في فلسطين على ربحية الموظف PE.

H3 – الفرضية الرئيسة الثالثة: يوجد أثر لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية الأَلكترونية في المصارف المحلية في فلسطين على مؤشرات أداء الأسهم (ربحية السهم EPS).

1.6 متغيرات الدراسة (Research variable) :

1- المتغير المستقل:

ويتمثل في مبادئ موثوقية نظم المعلومات المحاسبية وتشمل:

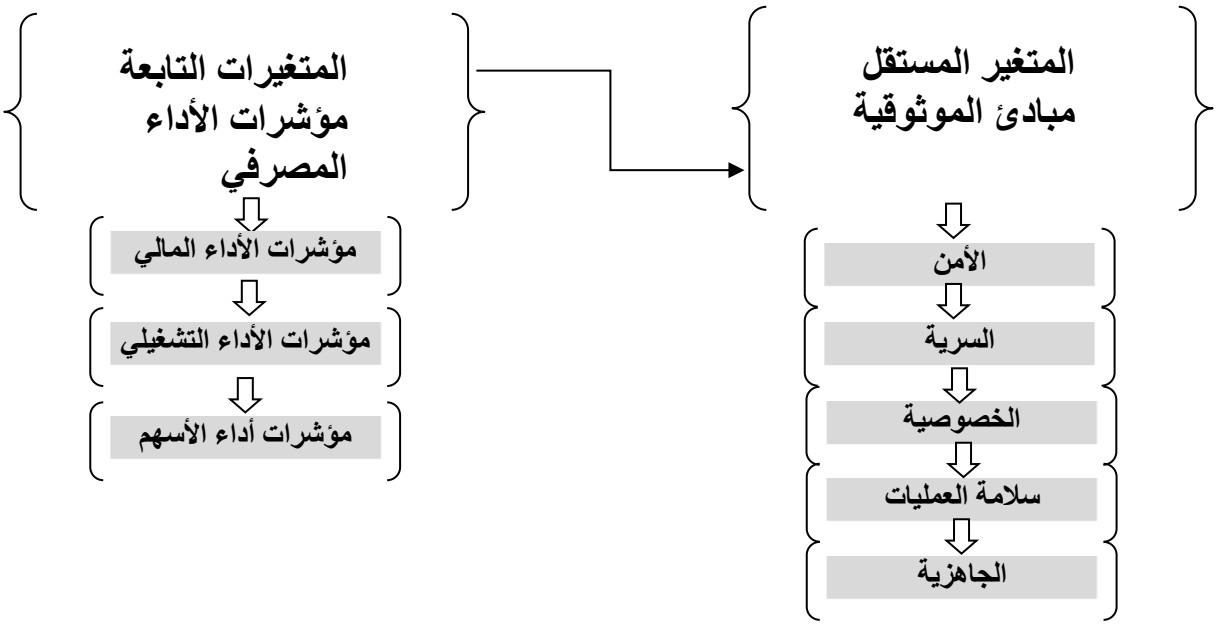
(الأمن، السرية، الخصوصية، سلامة العمليات، الجاهزية)

2- المتغيرات التابعة:

وتتمثل في مؤشرات الأداء المصرفي للمصارف المحلية العاملة في فلسطين وهي كالآتي:

- مؤشرات الأداء المالي وتتمثل في قياس القيمة السوقية المضافة، والعائد على الاستثمار.
- مؤشرات الأداء التشغيلي وتتمثل في قياس كل من هامش صافي الربح، والعائد التشغيلي على الأصول، وربحية الموظف.
- مؤشرات أداء الأسهم وتتمثل في قياس ربحية السهم العادي.

ويوضع الشكل رقم (1.1) المتغيرات التابعة للدراسة وربطها بمبادئ موثوقية نظم المعلومات المحاسبية.



شكل (1.1): المتغيرات التابعة للدراسة وربطها بمبادئ موثوقية نظم المعلومات المحاسبية

المصدر: (إعداد الباحثة).

1.7 الدراسات السابقة (Previous Studies) :

1.7.1 الدراسات العربية:

1. دراسة زويلف، (2015م) "نجاح نظم المعلومات المحاسبية وأثره في مراحل إدارة الأزمات".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى توافر مؤشرات نجاح نظم المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية العاملة في الأردن وإلى درجة توفر نظام إدارة الأزمات بجميع مراحلها في البنوك التجارية والتعرف إلى أثر نجاح نظم المعلومات المحاسبية في إدارة الأزمات التي تواجه البنوك التجارية، حيث اشتملت الدراسة على عينة مكونة من (10) بنوك واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي.

هذا وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها أن هناك درجة متوسطة لتوافر مؤشرات نجاح نظم المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية العاملة في الأردن وأيضا وجود نظام لإدارة الأزمات بمراحله الخمس بدرجة متوسطة في البنوك التجارية العاملة، وبينت الدراسة توافر نظام لإدارة الأزمات في كل مرحلة من مراحل عملية إدارة الأزمات بدرجة متوسطة في البنوك التجارية.

ومن أهم التوصيات ضرورة زيادة الاهتمام بمؤشرات نجاح نظم المعلومات المحاسبية وتحسين درجة وجودها في البنوك قيد الدراسة للارتقاء بمستوى نجاح هذه النظم باعتبارها من الأنظمة التي تدعم المنظمات في مواجهة الأزمات التي تهدد بقاءها واستمرارها، وقيام البنوك التجارية في الأردن بتعزيز وجود نظام إدارة الأزمات وتوفيره بدرجة أكبر، حيث يكتسب هذا النظام أهمية خاصة في البنوك، نظرًا لعملها في بيئة ديناميكية سريعة التطور وشديدة المنافسة مما يزيد احتمالية تعرضها للأزمات والعمل على تحقيق التوازن في نظام إدارة الأزمات في البنوك المبحوثة وذلك بزيادة الاهتمام بشكل خاص بنظام إدارة الأزمات في مرحلة الاستعداد والوقاية وتوفيره بدرجة أكبر لكي تنسجم هذه المرحلة مع بقية مراحل نظام إدارة الأزمات إذ تشكل هذه المراحل معا المنظور المتكامل لإدارة الأزمات.

2. دراسة أبو لحية، (2015م) "مدى كفاءة مهارات مدقق الحسابات الخارجي في جمع وتقييم أدلة الإثبات في ظل أنظمة المعلومات المحاسبية المحوسبة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى كفاءة مهارات مدقق الحسابات الخارجي في جمع وتقييم أدلة الإثبات في ظل بيئة أنظمة المعلومات المحوسبة.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي حيث تم اعداد استبانة وزعت على 63 مدققًا مزاولاً لمهنة تدقيق الحسابات، وتم استخدام برنامج التحليل الاحصائي spss لاختبار الفرضيات وتحليل النتائج.

وكان من أهم نتائج الدراسة توفر مهارات ذات كفاءة تساعد مدقق الحسابات الخارجي في جمع وتقييم أدلة الإثبات في بيئة أنظمة المعلومات المحاسبية المحوسبة، بالإضافة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين قيام المدقق الخارجي بفحص النظام المحاسبي وفحص نظام الرقابة الداخلية وتقييم المخاطر الناشئة عن العمل في بيئة الأنظمة المحوسبة والإلمام بمعايير التدقيق الدولية.

وكان من أهم توصيات الدراسة ضرورة تفعيل البرامج والدورات التدريبية المتخصصة في مجالي الحاسوب والتكنولوجيا بصورة مستمرة، وذلك لتحسين مستوى أداء مدققي الحسابات بما يتلاءم مع التطورات المستمرة في بيئة الأنظمة المحوسبة، بالإضافة إلى ضرورة تدخل الجهات المنظمة للمهنة لوضع قواعد لضبط عملية تدقيق الأنظمة المحوسبة، كما وأوصت الدراسة بالتوسع في استخدام أساليب التدقيق بمساعدة الحاسوب لما لها من أثر في تخفيض الوقت والجهد والتكلفة المبذولة في عملية التدقيق وتحقيق الدقة والسرعة في جمع وتقييم أدلة الاثبات، وأيضًا ضرورة متابعة المدققين المزاولين للمهنة في قطاع غزة للمعايير وبيانات التدقيق الدولية المتعلقة بتقنية المعلومات واتباع الإرشادات للتمكن من تدقيق الأنظمة المحوسبة بالشكل السليم .

3. دراسة إسماعيل وآخرون، (2012م) "الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية بين النظرية والتطبيق".

هدفت الدراسة إلى فحص الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية واختبار إمكانية تطبيقها عمليًا واقتصرت الدراسة على الخصائص التي أصدرها مجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكي في البيان رقم 2 لسنة 1980م.

واستخدمت الدراسة المنهج الاستقرائي التحليلي اعتمادًا على الدراسات السابقة المتوفرة والكتب والدوريات واستنتاج النتائج بالإضافة إلى استخدامها استبانة وزعت على أساتذة الجامعات والعاملين في الشركات الاستثمارية والخدماتية والبنوك.

وكان من أهم نتائج الدراسة أن القابلية للفهم هي خاصية ذاتية حيث يختلف مستخدمو المعلومات المحاسبية من حيث مستواهم العلمي وقدراتهم العملية لفهم المعلومات المحاسبية الواردة بالقوائم المالية لأغراض اتخاذ القرارات، بالإضافة إلى أن المعلومات المحاسبية تكون ملائمة

عندما تتمكن تلك المعلومات من التأثير في قرار المستخدم وبالتالي فإن الملاءمة تختلف باختلاف المستخدمين للمعلومات المحاسبية، وأن مكونات خاصية الملاءمة هي خواص نظرية أكثر منها عملية فالمعلومات المحاسبية يجب أن تكون متاحة للمستخدمين في وقت مناسب قبل أن تفقد قدرتها على التأثر بقراراتهم.

وكان من أهم توصيات الدراسة ضرورة عقد دورات متخصصة لتحليل القوائم المالية ليتم فهمها بطريقة سليمة ونظرة واسعة بالإضافة إلى ضرورة اختيار الوقت المناسب لنشر المعلومات والبيانات المحاسبية وذلك حتى يكون لها تأثير قوي في قرارات المستفيدين قبل أن تفقد هذه المعلومات هذا التأثير.

4. دراسة مشتهى وآخرون، (2011م) "مدى موثوقية نظم المعلومات المحاسبية وأثرها على مؤشرات الأداء المصرفي دراسة مقارنة على المصارف الأردنية والفلسطينية المدرجة ببورصتي عمان ونابلس".

هدفت الدراسة إلى إبراز التأصيل العلمي لمبادئ موثوقية نظم المعلومات المحاسبية لتكون من مهام مدقق الحسابات الداخلي، و قياس مدى موثوقية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف الأردنية والفلسطينية، وبحثْ الأثر المتوقع لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف الأردنية والفلسطينية في مؤشرات أدائها، وإجراء دراسة مقارنة للمصارف الأردنية المدرجة ببورصة عمان مع المصارف الفلسطينية المدرجة ببورصة نابلس، فيما يتعلق بمدى وفاء أنظمة معلوماتها المحاسبية بمبادئ موثوقية النظم الأَلكترونية، وتمثلت متغيرات الدراسة في الأمن والجاهزية وسلامة العمليات والخصوصية والسرية، وربطها مع المتغير التابع والذي تمثل بمؤشرات الأداء المصرفي.

وقد تم قياس مدى موثوقية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية الأردنية والفلسطينية من خلال التعرف على مدى وفائها بمبادئ موثوقية النظم الأَلكترونية(SysTrust) وذلك من خلال استبانه وجهت للعاملين بأقسام نظم المعلومات، حيث شملت الاستبانة أسئلة عن مدى توافر كل مبدأ من مبادئ موثوقية (AIS).

وكان من أهم نتائج الدراسة أن بيئة عمل المصارف الأردنية والفلسطينية وكذلك البنية التحتية التكنولوجية توفر متطلبات تلك المبادئ بنسب جيدة ومقبولة احصائيًا، ووجود أثر لتوفير أنظمة المعلومات المحاسبية في المصارف الأردنية والفلسطينية لمبادئ الموثوقية في مصفوفة الأداء المالي، وكذلك وجدت الدراسة أن هناك أثراً ذا دلالة معنوية لتوفير نظم المعلومات المحاسبية

في المصارف الأردنية والفلسطينية لمبادئ موثوقية النظم (SysTrust) في مصفوفة الأداء التشغيلي، أما فيما يتعلق بأثر توفير نظم المعلومات المحاسبية في المصارف الأردنية الفلسطينية لمبادئ الموثوقية (SysTrust) في مصفوفة أداء الأسهم فقد وجدت الدراسة أثراً ذا دلالة إحصائية لتوفير مبادئ موثوقية النظم (SysTrust) في ربح السهم العادي و لم تجد الدراسة اختلافاً بين المصارف الأردنية والفلسطينية سوى في مبدأ واحد هو سرية معلومات الشركة في نظم المعلومات المحاسبية.

وكان من أهم توصيات الدراسة ضرورة دعوة المدقق الداخلي لأداء مهمة الرقابة على موثوقية نظم المعلومات ودعوة المدقق الخارجي لتأكيد الثقة بالنظم المحاسبية وضرورة تبني الجهات التي تنظم عمل المصارف في الأردن وفلسطين والعمل به كأحد شروط مزاولة المهنة .

5. دراسة كلبونة وآخرون،(2011م) " أثر استخدام نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة على الأداء المالي ".

هدفت الدراسة إلى اختبار مدى تأثير استخدام نظم المعلومات المحاسبية على الأداء المالي للشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية وقد استخدمت الدراسة بعض مقاييس الأداء المالية للوقوف على أثر استخدام نظام المعلومات المحاسبي على المقاييس المستخدمة والمتمثلة في العائد على حقوق الملكية والعائد على الأصول والعائد على السهم الواحد.

هذا وقد شمل مجتمع الدراسة جميع الشركات الصناعية المدرجة في سوق عمان المالي والتي طبقت أنظمة المعلومات المحاسبية المحوسبة خلال الفترة الممتدة من عام 2000م وحتى عام 2009م .

وكان من أهم نتائج الدراسة عدم وجود تأثير لتوظيف نظم المعلومات المحاسبية على مؤشرات الأداء في الشركات الصناعية.

وقد أوصت الدراسة بضرورة تبني نظم المعلومات المحاسبية في الشركات الصناعية ضمن أنشطتها التشغيلية والتكليفية إلى جانب أهمية استخدام مقاييس مالية وأخرى غير مالية.

6. دراسة شاهين، (2011م) "العوامل المؤثرة في كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في المصارف التجارية العاملة في فلسطين".

هدفت الدراسة إلى تحليل العوامل المؤثرة في كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية المصرفية ودورها في دعم الأداء المالي للمصارف التجارية في فلسطين والوقوف على طبيعة نظم المعلومات المحاسبية المصرفية وتقييم تأثير العوامل الاقتصادية والسلوكية على فاعلية وكفاءة تلك النظم.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لجمع البيانات اللازمة من خلال قائمة استقصاء وزعت على العاملين في دوائر المحاسبة والتدقيق ونظم المعلومات في المصارف.

وكان من أهم نتائج الدراسة أن نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في القطاع المصرفي الفلسطيني ذات أهمية عالية بالنظر إلى استخدامها أجهزة وبرمجيات متطورة في إنتاج وتوصيل المعلومات المحاسبية والتي تتسم بفاعلية عالية، مما يعني أن المصارف التجارية الفلسطينية تعمل على زيادة الاهتمام بنظم المعلومات وزيادة كفاءة تلك النظم، وأن الخصائص القانونية والضوابط المهنية والبيئة التنظيمية والإدارية والعوامل التقنية تتوفر بشكل كبير في المصارف مما يعزز الاتجاه نحو فاعلية وكفاءة نظم المعلومات المطبقة في تلك المصارف.

وكان من أهم توصيات الدراسة ضرورة إشراك العاملين المختصين في عملية تصميم وبناء نظم المعلومات بما يتلاءم مع طبيعة واحتياجات المستخدمين لها بالإضافة إلى العمل على توسيع دائرة الاستفادة من النظم المحاسبية المصرفية لتشمل كافة الإدارات والأقسام والأنظمة الفرعية والربط بين الفروع والعمل على استمرارية تدريب وتأهيل العاملين في مجال نظم المعلومات ودعم واستمرارية عمليات البناء والتطوير لتلك النظم، وبذل المزيد من الاهتمام من قبل الإدارة العليا للمصارف لتحقيق التوافق بين الهياكل التنظيمية ونظم المعلومات المتطورة باعتبارها أحد أهم مخرجات الأداء المالي والذي يعكس قدرة المصرف على الاستمرار والتنافس.

7. دراسة جل،(2010م) "مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية العراقية الأهلية من وجهة نظر الإدارة".

هدفت الدراسة إلى الكشف عن مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية العراقية الأهلية وذلك من وجهة نظر الإدارة، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وذلك لتحقيق هدف الدراسة وفي ضوء ذلك تم تصميم استبانة وتوزيعها على 197 فرداً.

وكان من أهم نتائج الدراسة أن نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية العراقية الأهلية فاعلة من حيث تلبية متطلبات عملية التخطيط وعملية الرقابة وعملية اتخاذ القرارات.

وكان من أهم توصيات الدراسة ضرورة اهتمام المصارف التجارية العراقية الأهلية باستخدام نظم المعلومات المحاسبية لأداء وظائفها المتعددة من تخطيط ورقابة واتخاذ قرار بشكل واسع وذلك لانجازها بفعالية أكبر، بالإضافة إلى التأكيد على التحسين المستمر لنظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية العراقية الأهلية مما سيمكنها من مواكبة التطورات التكنولوجية في المجال المالي والمحاسبي ويعكس منظور إيجابي على وظائف الإدارة في المصرف من تخطيط ورقابة واتخاذ القرارات.

8. دراسة حمادة، (2010م) "أثر الضوابط الرقابية العامة لنظم المعلومات المحاسبية الأَلكترونية في زيادة موثوقية المعلومات المحاسبية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر الضوابط الرقابية العامة لنظم المعلومات المحاسبية الأَلكترونية في زيادة موثوقية المعلومات المحاسبية وذلك من خلال التعرف على مفهوم موثوقية النظم المحاسبية وخصائصها والتعرف على مفهوم الضوابط الرقابية العامة لنظم المعلومات المحاسبية الأَلكترونية ومكوناتها .

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يقوم على تصميم استبانة لجمع البيانات الأولية المتعلقة بالضوابط الأربعة للرقابة العامة على نظم المعلومات المحاسبية الأَلكترونية.

وكان من أهم نتائج الدراسة أن الضوابط المتعلقة بالرقابة التنظيمية والرقابة على أمن الملفات وحمايتها والرقابة على توثيق النظام وتطويره كان لهم الأثر الكبير على موثوقية المعلومات المحاسبية بينما كان أثر الضوابط الرقابية في الوصول إلى نظم المعلومات المحاسبية الأَلكترونية أثر متوسط في زيادة موثوقية المعلومات المحاسبية.

وكان من أهم توصيات الدراسة ضرورة تبني شركات القطاع العام والخاص جميعا في سوريا ضوابط الرقابة العامة لنظم المعلومات المحاسبية الأَلكترونية المطبقة فيها وذلك لتقديم معلومات محاسبية أكثر موثوقية لمستخدميها، بالإضافة إلى ضرورة اجراء دورات تدريبية للعاملين في إدارة نظم المعلومات في الشركة بهدف زيادة تأهيلهم وتعريفهم بأهمية هذه الضوابط الرقابية لضمان تطبيقها بشكل أفضل.

9. دراسة عبد القادر وآخرون، (2007م) "نظم المعلومات المصرفية ودورها في رفع كفاءة أداء الجهاز المصرفي دراسة ميدانية لبعض المصارف السودانية 1995م-2007م".

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات المصرفية في أداء العاملين بالجهاز المصرفي ومواكبتهم للتطورات المصرفية والتعرف على الأثر الإيجابي الذي حققته تكنولوجيا المعلومات على النظام المحاسبي في المصارف.

واستخدمت الدراسة المنهج التأريخي لتأصيل ظاهرة استخدام المصارف السودانية للنظم والتقنيات الحديثة كما استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والاحصائي لعرض وتحليل البيانات واختبار صحة الفرضيات.

وكان من أهم نتائج الدراسة أن استخدام المصارف السودانية لنظم المعلومات المصرفية بصورة متسارعة أثر ذلك على تكوين الهيكل التنظيمي للمصارف بإنشاء وحدات خاصة بالتقنية الحديثة، وأن التطوير المستمر والمتسارع لنظم المعلومات المصرفية داخل القطاع المصرفي السوداني أثر على القوى العاملة بالمصارف حيث أن التعامل مع هذه التقنية يتطلب مهارات محددة كما أن استفادة المصارف السودانية من تطبيق النظم كان بشكل محدود وذلك نسبة لحداثة التجربة وارتفاع تكاليفها وبطء استيعابها من قبل الجمهور المتعامل مع البنك.

وكان من أهم توصيات الدراسة ضرورة عمل دورات تدريبية للعاملين لتمكنهم من القدرة على التعامل مع النظم الحديثة المطبقة ومواكبة التطورات المصرفية، إضافةً إلى ضرورة استخدام واستفادة المصارف السودانية من تطبيقات النظم المصرفية بشكل أوسع وإفهامها للجمهور المتعامل مع البنك بطريقة سهلة وسلسة.

10. دراسة أحمد، (2006م) "دور نظم المعلومات المحاسبية في ترشيد القرارات الإدارية في منشآت الأعمال الفلسطينية".

هدفت الدراسة إلى تحليل وبيان دور نظم المعلومات المحاسبية في إنتاج المعلومات المحاسبية ذات الكفاءة والفاعلية وذلك للوفاء بالاحتياجات الإدارية اللازمة لترشيد القرارات الإدارية في الشركات المساهمة في قطاع غزة.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بتصميم استبانة وزعت على العاملين في الشركات المساهمة في قطاع غزة.

وكان من أهم نتائج الدراسة وجود بعض مظاهر الانخفاض في وضع أدلة للحسابات لتحديد طرق إثبات ومعالجة العمليات إلى جانب عدم الاهتمام اللازم بتطوير مهارات العاملين في المجال المحاسبي، بالإضافة إلى تدني فعالية استخدام نظم المعلومات المحاسبية في عمليات التخطيط وترجمة الأهداف ووضع السياسات للشركة، وأثبتت الدراسة أن هناك اهتمامًا محدودًا من قبل الشركات في التعامل مع الاعتبارات التنظيمية المتعلقة ببناء نظم المعلومات المحاسبية.

وكان من أهم توصيات الدراسة ضرورة الاهتمام بمشاركة الأفراد في إعداد وتطوير نظم المعلومات المحاسبية وكذلك أهمية تحديد الهيكل التنظيمي للشركة والاستفادة من تكنولوجيا المعلومات الحديثة، بالإضافة إلى ضرورة الاهتمام بتوفير المعلومات اللازمة للتخطيط والرقابة واتخاذ القرارات الرشيدة، والعمل على إعداد وتطوير نظم المعلومات المحاسبية وذلك لضمان كفاءة وفعالية هذه النظم.

11. دراسة الشريف، (2006م) "مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الأَلكترونية دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في قطاع غزة".

هدفت الدراسة إلى التعرف على المخاطر التي تواجه نظم المعلومات المحاسبية الأَلكترونية في المصارف العاملة في قطاع غزة و التعرف على أهم الأسباب التي تؤدي إلى حدوث تلك المخاطر والإجراءات التي تحول دون وقوع تلك المخاطر.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والذي تمثل في إعداد استبانة وزعت على المصارف العاملة في قطاع غزة وفروعها باستثناء المؤسسة المصرفية والبنك العربي.

وكان من أهم نتائج الدراسة قلة عدد موظفي التكنولوجيا في المصارف العاملة في قطاع غزة حيث تعتمد العديد من الفروع على موظف واحد مهمته تشغيل أنظمة الحاسوب بينما تركز الموظفين المختصين في المراكز الرئيسية التي تتواجد في الضفة بالإضافة إلى أن الإدارة الجيدة تحد من حدوث المخاطر التي تواجه نظم المعلومات المحاسبية لدى المصارف وأيضا تطبيق إجراءات أمن النظم المعلوماتية يقلل من إمكانية حدوث مخاطر نظم المعلومات المحاسبية.

وكان من أهم توصيات الدراسة ضرورة استخدام تجهيزات منيعة وقادرة على اكتشاف المخاطر قبل حدوثها والحد من وقوعها، بالإضافة إلى وضع ضوابط أمن ورقابة المعلومات بكافة أشكالها وسن التشريعات اللازمة لأمن المعلومات والنظم والشبكات المعلوماتية، والعمل على تطوير المصارف وربطها بشبكات الإنترنت وذلك لتنفيذ الخدمات للعملاء بكل سهولة وسرعة وبدون تأخير.

12. دراسة القشي، (2003م) "مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في تحقيق الأمان والتوكيدي والموثوقية في ظل التجارة الأَلكترونية".

هدفت الدراسة إلى التعرف على المشاكل التي تواجه أنظمة المعلومات المحاسبية في ظل استخدام التجارة الأَلكترونية، والوصول إلى نموذج لنظام يربط بين نظام المعلومات المحاسبي والتجارة الأَلكترونية وتقديم التوصيات المناسبة والكفيلة بتقوية النظام المحاسبي الذي يتم ربطه بالتجارة الأَلكترونية، وقد كانت متغيرات الدراسة تتمثل في فاعلية النظم والأمان والتوكيدية والموثوقية، ونظرا لافتقار السوق الأردني للشركات المتعاملة بالتجارة الأَلكترونية فقد اعتمدت الدراسة بشكل أساسي على البحوث والدراسات العالمية عبر شبكة الانترنت وتحليل المشاكل التي تواجه أنظمة المحاسبة للشركات المستخدمة للتجارة الأَلكترونية للوصول لأهم العقبات، وبالتالي اقتراح نموذج الربط ليتم استخدامه من قبل أي شركة تستخدم أو ترغب في استخدام التجارة الأَلكترونية.

وكان من أهم نتائج الدراسة أن نظرية المحاسبة وبشكلها الحالي لم تستطع معالجة آلية التحقق والإعتراف بالإيرادات المتولدة عبر عمليات التجارة الأَلكترونية، وأنه يمكن حل الكثير من المشاكل المرافقة للتجارة الأَلكترونية بشكل عام، ومشكلتي الإعتراف بالإيراد والتخصيص الضريبي بشكل خاص، وذلك إذا تم توفير سياسات وإجراءات عملية تساهم في تحقيق الأمان والموثوقية والتوكيدية لمخرجات النظام المحاسبي المتعامل بالتجارة الأَلكترونية وأن توفير كل من الأمان والموثوقية والتوكيدية لا يمكن تحقيقه إلا من خلال إنشاء وتطوير نظام ربط بين نظام الشركة المحاسبي وموقعها الإلكتروني على شبكة الإنترنت ضمن سياسات وإجراءات تقنية ومحاسبية تعتمدها الشركة ويتم التدقيق عليها من جهة خارجية مؤهلة محاسبيا وتكنولوجيا.

وكان من أهم توصيات الدراسة اعتماد جهة تدقيق مؤهلة تكنولوجيا لتدقيق إجراءات نظام الشركة المحاسبي المرتبط بالتجارة الأَلكترونية وتكوين مجلس محاسبي تكنولوجي علمي متخصص يمنح شهادات متخصصة تجمع بين تقنية المحاسبة وعلمها وبين التكنولوجيا.

1.7.2 الدراسات الأجنبية :

1. **Muhindo, Mzuza, and Zhou (2014)"Impact of Accounting Information Systems on Profitability of Small Scale Businesses: A Case of Kampala City in Uganda"**

تأثير أنظمة المحاسبة الإدارية على الربحية في المشاريع التجارية الصغيرة: دراسة حالة مدينة كامبالا في أوغندا

هدفت الدراسة إلى الوقوف على تأثير نظم المعلومات المحاسبية على مستوى الربحية للمؤسسات الصغيرة في كامبالا في أوغندا شرق أفريقيا حيث استخدمت الدراسة السرعة– التصنيف –الموثوقية –الأمان – الوقت – نظام النسخ الاحتياطي لتقيس ربحية هذه المؤسسات وقد قامت الدراسة باستخدام المنهج الوصفي وتم جمع البيانات النوعية والبيانات الثانوية.

وكان أهم نتائج الدراسة أن معظم المؤسسات الصغيرة لا تطبق نظم المعلومات المحاسبية وهو ما نتج عنه ربحية أقل، وأن هناك علاقة إيجابية بين نظم المعلومات المحاسبية ومستوى الربحية للمؤسسات الصغيرة، حيث تلعب المحاسبة دور مهم في الأنظمة الإقتصادية والإجتماعية خاصة في إدارتها ولها أهمية كبيرة في تسهيل عملية اتخاذ القرارات.

وقد أوصت الدراسة بضرورة تبني المؤسسات الصغيرة هذه الأنظمة في إدارتها، كما أن على الحكومة وصناع السياسات أن يضعوا سياسات من شأنها أن تسهل تطبيق هذه الأنظمة في بيئة المنظمات، وهذه السياسات تتضمن تخفيض الضريبة على الآلات والمعدات التي سيتم استخدامها في الأنظمة.

2. **Daoud and Triki (2013) "Accounting Information Systems in an ERP Environment and Tunisian Firm Performance"**

" **أنظمة المعلومات المحاسبية في بيئة تخطيط موارد الشركة التونسية وأدائها**".

هدفت الدراسة إلى معرفة إلى أي مدى يؤثر توظيف نظام المعلومات المحاسبي في سياق تخطيط موارد المؤسسة على الأداء فيها، حيث استخدمت الدراسة بعض المقاييس والتي تمثلت في (جودة المعلومات – جودة نظام تخطيط موارد المؤسسة – جودة الخبرة الخارجية – التزام الادارة العليا – مؤهلات كادر المحاسبة – أداء الشركة).

وقد اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتمثل مجتمع الدراسة الشركات التونسية التي تطبق نظام تخطيط موارد المؤسسة حيث تم استهداف 195 شركة.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها أن مؤهلات كادر قسم المحاسبة تلعب دور وسيط في العلاقة بين الممارسات المحاسبية والأداء، كما أن التزام الإدارة العليا له تأثير كبير على جودة المعلومات، وأظهرت النتائج أن أداء المنظمة يتأثر بشكل أساسي بالممارسات المحاسبية الجديدة المستخدمة بعد تطبيق تخطيط الموارد للمؤسسة، حيث تشير الدراسات أن الممارسات المحاسبية يتم تحديدها بواسطة التزام الإدارة العليا بنظام تخطيط الموارد وخبرة الخبير الخارجي.

وكان من أهم توصيات الدراسة ضرورة أن تعمل الشركات على توظيف خبير خارجي ذي خبرة ومعرفة فنية، كما يجب على المديرين أن يكونوا على وعي بأهمية تعزيز ودعم تبني تكنولوجيات جديدة للنجاح في أنظمة المعلومات المحاسبية، كما أن على الشركات أن تأخذ بعين الاعتبار استخدام ممارسات محاسبية عامة لتوظيف كادر محاسبي ذي خبرة ومؤهلات عالية.

3. **Ongore and Kusa (2013) " Determinants of Financial Performance of Commercial Banks in Kenya"**

" **محددات الأداء المالي للبنوك التجارية في كينيا**"

هدفت الدراسة إلى التعرف ما إذا كانت هناك عوامل مصرفية محددة تؤثر على أداء البنوك التجارية في كينيا أم لا، إلى جانب فحص المتغيرات macroeconomic التي تؤثر على أداء البنوك التجارية في كينيا، ثم إجراء تقييم تأثير تغير هوية الملاك على أداء البنوك التجارية في كينيا.

واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي معتمدةً على البيانات الثانوية التي تم الحصول عليها من البيانات المنشورة للحسابات في جميع البنوك التجارية في كينيا للسنوات من 2001 – 2010م وكانت عينة الدراسة تتمثل في 37 بنك تجاري (13 بنك لملكية أجنبية و24 ملكية محلية) جميع البنوك التجارية المرخصة المحلية والأجنبية العاملة في كينيا.

وكان من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة عدم وجود تأثير للعوامل والمؤشرات المصرفية على أداء البنوك مثل مؤشرات ROA ,ROE , NIM ، ووجود أسباب أساسية لتراجع مؤشرات الأداء في تلك البنوك مثل السيولة للقروض وتأثير الأزمة المالية العالمية وتأثيرها على البنوك المحلية، وبالتالي فإن أداء البنوك التجارية في كينيا في ازدياد مقارنةً بالأداء المالي للبنوك في الدول النامية علمًا بأن الأداء المالي العام للبنوك التجارية في كينيا يعتبر جيد وهذا الأمر يظهر أن الاستثمار في البنوك التجارية في كينيا مربح ويجذب الاستثمار الأجنبي المباشر كما

أظهرت النتائج أن العوامل الخاصة البنكية تؤثر بشكل كبير على أداء البنوك التجارية في كينيا باستثناء متغير السيولة.

وكان من أهم توصيات الدراسة ضرورة العمل على تطوير مؤشرات الأداء المصرفي في البنوك العاملة في كينيا وربطها بربحية السهم و ربحية الموظف .

4. **Soudani (2012)" The Usefulness of an Accounting Information System for Effective Organizational Performance "**

" **أهمية نظام المعلومات المحاسبي للأداء التنظيمي الفعال**".

هدفت الدراسة إلى قياس فائدة نظام المعلومات المحاسبي للأداء التنظيمي الفعال والذي تكون من إدارة الأداء والأداء المالي، حيث تم جمع البيانات من 74 شركة من الشركات الموجودة في قائمة سوق دبي المالي والذي يعتبر واحد من 40 وزارة ووكالة تديرها حكومة الإمارات العربية المتحدة، وقد استخدمت الدراسة استبانة من جزأين، وقد تمثلت عينة الدراسة في المحاسبين والمديرين الماليين والمديرين المباشرين لتلك الشركات.

وكان من أهم نتائج الدراسة أن نظام المعلومات المحاسبي يعتبر مفيد جدًا ولديه تأثير على الأداء التنظيمي للشركات الموجودة في السوق المالي في دبي إلا أنه لا يوجد علاقة بين نظام المعلومات المحاسبي وادارة الأداء.

وكان من أهم توصيات الدراسة ضرورة تطبيق نظام المعلومات المحاسبي في الشركات وعمل أبحاث مستقبلية تتعلق بتأثيرات مشاركة المستخدم في تطبيق نظام المعلومات المحاسبية وتأثيرات تحليل فعالية نظام المعلومات المحاسبي على الأداء والانتاجية وغيرها.

5. **Siraj and Pillai (2012)"Comparative Study on Performance of Islamic Banks and Conventional Banks in GCC region"**

" **دراسة مقارنة بين أداء البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية في منطقة مجلس التعاون الخليجي**".

هدف الدراسة إلى قياس مدى التشابه في معدلات النمو بين البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية في دول الخليج العربي ومقارنة ذلك بمؤشرات أداء مختارة، وقد تمثلت المنهجية ومجتمع الدراسة بالبنوك الإسلامية في دول الخليج العربي ماعدا سلطنة عمان وذلك لحداثة العمل بها وكانت المعلومات التي تم الحصول عليها للسنوات من 2005 م– 2010م.

واشتملت الدراسة على قياس الربح التشغيلي وصافي الربح والمصاريف التشغيلية والعائد على الأصول والعائد على أسهم رأس المال (ROCA) والعائد على إجمالي الأسهم العادية والربح كنسبة لودائع الزبائن (نسبة من إجمالي الخصوم) وإجمالي الأسهم العادية كنسبة على إجمالي الأصول.

وكان من أهم نتائج الدراسة وجود اختلافات وتشابهات بين البنوك التقليدية والإسلامية في منطقة الخليج حيث إن الربح التشغيلي ظهر بمعدل عالي في البنوك الإسلامية مقارنة بالبنوك التقليدية، وأن البنوك الإسلامية لديها عائد على الأصول أعلى من البنوك التقليدية وأن إجمالي الربح من عوائد الزبائن أعلى في البنوك الإسلامية، حيث تدعم الدراسة الرؤية التي تقول بأن البنوك الإسلامية هي في الغالب تمويلية للأسهم العادية أما البنوك التقليدية هي في الغالب تمويلية لرأس المال، كما أثبتت الدراسة وجود علاقة بين ودائع الزبائن من جهة الالتزامات بين البنوك الإسلامية والتقليدية، كما وجدت الدراسة أيضًا أن هناك علاقة بين إجمالي الأسهم العادية كنسبة عن إجمالي الأصول بين البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية، وتوصلت الدراسة إلى أن البنوك الاسلامية أقل تأثرا بالأزمة المالية في المصارف مقارنة بالبنوك التقليدية وبالتالي مدى تأثر البنوك الإسلامية بالأزمة المالية اختلف عن مدى تأثر البنوك التقليدية بها.

وكان من أهم توصيات الدراسة ضرورة دراسة مدى الاختلاف في درجة التأثر بالأزمة المالية بين البنوك الإسلامية والتقليدية، بالإضافة إلى دراسة العلاقة بين إجمالي الأسهم العادية كنسبة على إجمالي الأصول بين البنوك الإسلامية والبنوك التقليدية.

1.8 التعقيب على الدراسات السابقة

بالرغم من تشابه بعض الدراسات التي تناولت موضوع موثوقية نظم المعلومات المحاسبية إلا أنها اختلفت في الأهداف التي تسعى اليها كل دراسة، فقد تناول بعضها مدى تأثير استخدام نظم المعلومات المحاسبية على الأداء المالي للشركات من خلال تطبيق بعض مقاييس الأداء المالي وهي العائد على حقوق الملكية والعائد على الأصول والعائد على السهم الواحد، في حين تطرقت دراسات أخرى إلى مدى توافر مؤشرات نجاح نظم المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية والتعرف إلى مدى توافر نظام لإدارة الأزمات بجميع مراحلها في تلك البنوك والتعرف إلى أثر نجاح نظم المعلومات المحاسبية في إدارة الأزمات التي تواجهها إلى جانب وجود بعض الدراسات التي تناولت تأثير نظم المعلومات المحاسبية على مستوى الربحية للمؤسسات الصغيرة

بغرض قياس مدى تأثير النظم على الربحية، كما تطرقت دراسات أخرى إلى التعرف على المشاكل التي تواجه أنظمة المعلومات المحاسبية بغرض الوصول إلى نموذج يربط بين نظام المعلومات المحاسبي والتجارة الأَلكترونية.

ونقلاً عما سبق جاءت دراسات أخرى محاولة تعميق المعرفة بخدمات توكيد الثقة والتأصيل العلمي لمبادئ الموثوقية لتكون من مهام المدقق الداخلي وقامت بقياس مدى موثوقية النظم المحاسبية في المصارف الأردنية والفلسطينية، وقامت بإجراء مقارنة بين تلك المصارف فيما يتعلق بمبادئ موثوقية النظم، إلى جانب تقييم ومقارنة مؤشرات الأداء الأساسية للبنوك التقليدية والإسلامية.

وتأتي الدراسة الحالية لتتناول بالتحليل والمناقشة أبعاد موثوقية نظم المعلومات المحاسبية باستخدام الإصدار الثاني (الأخير) لهذه النظم الأَلكترونية والذي يتضمن خمسة مبادئ أساسية وربطها بمؤشرات الأداء في البنوك المحلية في فلسطين، وبذلك فإنه من المتوقع أن تسهم هذه الدراسة في قياس أثر موثوقية نظم المعلومات المحاسبية الأَلكترونية على مؤشرات الأداء في تلك البنوك، الأمر الذي يشكل إضافة علمية تعكس حقيقة الأداء المالي والمصرفي ويحدد الإيجابيات والسلبيات المرافقة له، مما يعزز الدور المصرفي في فلسطين خدمة للأهداف التي تسعى إليها تلك البنوك ويعمل على إبراز نتائج أعمالها بكل دقة وشفافية، الأمر الذي يرفع من قدرتها وأدائها المالي ويحفز دورها المصرفي نحو زيادة حجم ودائعها وتقوية بنيانها أمام المصارف التقليدية الوافدة المنافسة لها، وبالتالي تحقيق أغراض تنمية وتطوير الإقتصاد الوطني.

الفصل الثانـي

الإطار النظري

2.0 المقدمة:

تلعب المعلومات المحاسبية دورًا مهمًا في إدارة منظمات الأعمال، حيث إن من أهم أسباب وجود المحاسبة وتطورها المستمر يتمثل في توفير المعلومات المناسبة والتي تلبي حاجة جميع الأطراف التي لها علاقة بالمنظمة سواء كانت إدارة المنظمة أو الأطراف الخارجية، ويعتبر نظام المعلومات المحاسبي من أهم أنظمة المعلومات التي تساهم في ترشيد القرارات الإقتصادية سواء كانت تشغيلية أواستثمارية أو تمويلية، والتي تؤثر على موارد المجتمعات ورفاهية أفرادها.

وفي ظل الثورة التكنولوجية المتسارعة التي أثَّرت على جميع القطاعات والمنظمات والوظائف، والتي أدت إلى الاعتماد بشكل كبير على الحاسوب في معالجة البيانات في المنظمات مما أدى إلى تغير في طبيعة وأسلوب إدخال البيانات ومعالجتها والحصول على المعلومات (يعقوب،2012م، ص11).

وهو ما جعل نظم المعلومات المحاسبية الأَلكترونية أحد أهم الأدوات في مجال تقديم المعلومات الملائمة في المصارف لما تتمتع به من سرعة في إنجاز العمليات الحسابية وتقديم المعلومات الملائمة، بالإضافة لضمان المعالجة المحاسبية للبيانات وفق المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية، مما يجعل المعلومات التي يتم الحصول عليها من النظام أكثر دقة (ميده،2009م،ص22).

ولقد ترتب على استخدام نظم المحاسبة الأَلكترونية في تغيير طبيعة المخاطر والتهديدات التي تتعرض لها أصول المنظمة، بحيث أصبحت تطال إما سرية المعلومات أو سلامتها أو توافرها أو قد ترتبط بأجهزة الحاسوب نفسها، وقد تشمل هذه التهديدات البيانات الشخصية المتصلة بالحياة الخاصة لعملاء المنظمة (الهادي،2006م، ص40).

مما دعا المنظمات المهنية والمتخصصة إلى البحث عن أساليب وإجراءات رقابية أكثر فاعلية تتماشى والتطورات الحادثة في بيئة الأعمال، لذا قام معهد المحاسبين القانونيين الأمريكي American Institute of Certified Public Accountants(AICPA) بالشراكة مع معهد المحاسبين القانونيين الكندي (CICA) The Canadian Institute of Chartered Accountants بإطلاق أول مشروع خاص بتدقيق أنظمة الشركات المتعاملة في التجارة الأَلكترونية في العام 2001م، بحيث أصبح من ضمن مهام المحاسب القانوني في كل من الولايات المتحدة وكندا وبعض دول أوروبا الغربية إصدار ما يعرف بشهادة (SysTrust)

بحيث تشير تلك الشهادة إلى التزام الشركات بتحقيق ضوابط أمن المعلومات، وبالتالي توفر مستوى أمن المعلومات المحدد في ضوء تلك المعايير (مشتهى واخرون،2011م،ص23).

وبذلك فإن هذا الفصل يعنى بتوضيح مفهوم نظم المعلومات وأهميتها في اتخاذ القرارات على صعيد الأداء المالي للمنظمة بالإضافة لشرح المشروع الأمريكي والكندي الخاص بتدقيق أنظمة الشركات المتعاملة في التجارة الأَلكترونية، كما ويعنى بتقديم تحليلاً لمفهوم تقييم الأداء المالي وأهميته وأهم المؤشرات المالية المستخدمة في تقييم الأداء المالي للمصارف.

المبحث الأول

مفاهيم أساسية حول نظم المعلومات المحاسبية.

2.1.1 تمهيد:

"تعد نظم المعلومات المحاسبية الأكثر تأثرًا بالتطورات التي تتم في تكنولوجيا المعلومات والتي دخلت في كافة أعمال ونشاطات المنظمة من أتمتة الإنتاج الى عملية تصميم المنتجات بالإضافة إلى استخدامها في معالجة البيانات والمعلومات وأتمتة الأعمال المكتبية"(قاسم،2004م،ص5).

وحيث إن نظم المعلومات المحاسبية تمثل الشريان الرئيس الذي له الأثر الكبير في الاعتماد والوثوق بالبيانات التي تنشرها المصارف للمستخدمين والمهتمين بهذه البيانات.

وإن نظم المعلومات المصممة بشكل جيد وبما يتلاءم مع احتياجات ومتطلبات المنظمة لها تأثيرًا كبيرًا على فاعلية وكفاءة وموثوقية كافة العمليات والأنشطة داخل هذه المنظمة، حيث أصبحت نظم المعلومات المحاسبية عاملاً أساسيًا من عوامل نجاح أي منظمة تقوم باستخدام هذه النظم في مجال أعمالها بشكل عام.

ومن هنا فإن التعرف على هذا النظام المعلوماتي المحاسبي يعد ضروريًا للوقوف على أبعاد ومتطلبات موثوقيته بالنسبة للمصارف وأثرها على مؤشرات الأداء المصرفي فيها.

2.1.2 ماهية نظم المعلومات المحاسبية:

2.1.2.1 مفهوم النظم:

تعد نظم المعلومات المحاسبية أحد مكونات نظام المعلومات الكلي حيث تلعب دوراً مهمًا وفعالاً في تزويد كافة المستويات الإدارية بكامل المعلومات المهمة والمفيدة والصحيحة والدقيقة في الوقت المناسب وذلك لتساعد أصحاب القرار في اتخاذ قراراتهم المناسبة في كافة مناحي أعمالهم، ويكون ذلك عن طريق التقارير والقوائم المالية التي يتم إعدادها من واقع البيانات اليومية الفعلية.

إن مفهوم نظم المعلومات له مدلولات علمية مختلفة حيث يتضمن "مجموعة من الأفراد والمعدات والبرامج وشبكات الاتصالات وموارد البيانات والتي تقوم بتجميع وتشغيل وتزين وتوزيع المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة داخل المنظمة"(الهادي،2001، ص94).

وتشير العديد من الكتابات بأن نظم المعلومات المحاسبية عبارة عن "مجموعة من العناصر المترابطة والمتكاملة والمتفاعلة مع بعضها البعض بسلسلة من العلاقات من أجل أداء وظيفة محددة أو تحقيق هدف معين" (قاسم، 2004م)، وعرفت أيضاً بأنها" مجموعة مترابطة ومتجانسة من الموارد و العناصر (الأفراد، التجهيزات، الآلات، الأموال، السجلات) و التي تتفاعل مع بعضها البعض داخل اطار معين (حدود النظام) وتعمل كوحدة واحدة نحو تحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف العامة في ظل الظروف أو القيود البيئية المحيطة" (حسين،1997م، ص13).

في حين أشار (القشي،2003م): "بأنها عبارة عن مجموعة من عدة عناصر مرتبطة ببعضها البعض وذلك لتأدية وظيفة معينة أو عدة وظائف " في حين عرفت بأنها"المكونات المادية والبرمجيات ووسائل الاتصال عن بعد وإدارة قواعد البيانات وتقنيات معالجة المعلومات الأخرى المستخدمة في نظم المعلومات المعتمدة على الحاسب"(حلمي،2005م، ص19).

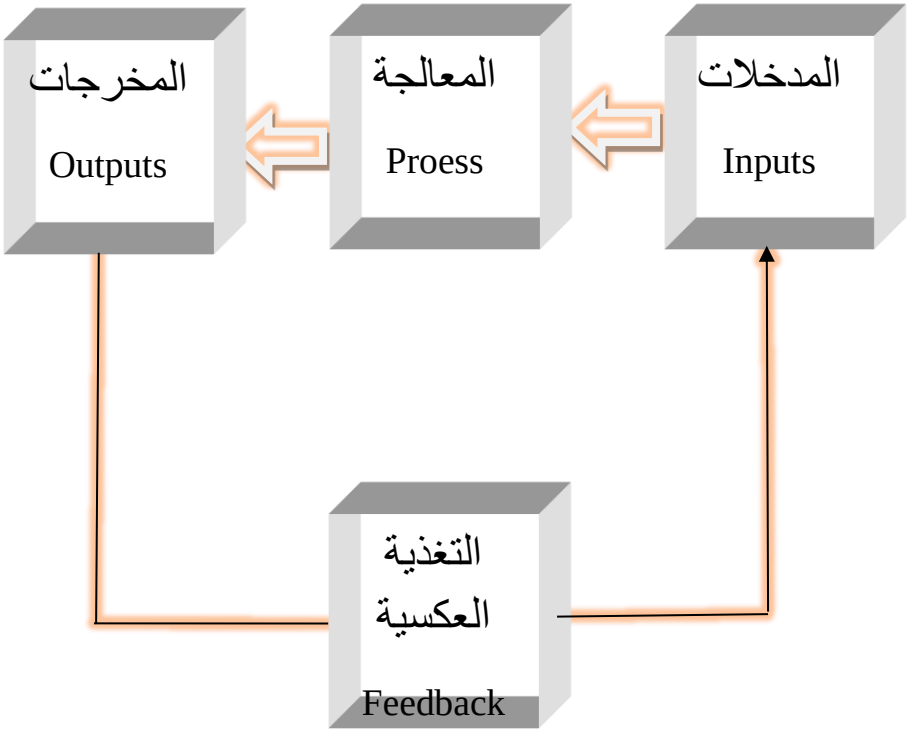
وعُرفت أيضاً على أنها "الاستخدام المتطور لتكنولوجيا المعلومات حيث تعد تكنولوجيا المعلومات من مكونات نظم المعلومات ووفقا للاستخدام المعاصر لنظم المعلومات وتقنياتها المتطورة فقد تبنى القطاع المصرفي أساليب عمل جديدة تعتمد على هذه النظم لقدرتها الفائقة على توفير معلومات دقيقة ومنظمة وقيمة تساعد الإدارات المالية لصناعة قراراتها المالية وتلبية احتياجات عملائها بأفضل شكل ممكن وتسهيل عملية التغيير والتحديث المستمر" (Carrado&Bradforal,2002,p2).

وقد عرفها (البياتي، 2010م، ص29) " بأنها ذلك النظام الذي يقوم يدويًا أو اليًا بجمع المعلومات وتنظيمها وتخزينها ومعالجتها وعرض أشكالها (البيانات الخام، البيانات التي تعرضت للتحليل، المعرفة) وبأي من الوسائل النصية والمرئية والصوتية من حيث المبدأ، فإن أي نظام للتسجيل والاسترجاع يعد نظاما للمعلومات مثل دفتر العناوين وأرقام الهواتف ولكن البعد الحقيقي لنظم المعلومات الحديثة هو استخدام تقنيات المعلومات التي تسمح بواسطة الحواسيب جمع كمية هائلة من البيانات وتخزينها ومعالجتها بسرعة هائلة ودقة متناهية".

وبناءً على ما سبق يمكن القول بأن نظم المعلومات هي مجموعة مترابطة ومتكاملة من المكونات المادية والبشرية التي تترابط وتتداخل مع بعضها البعض من خلال نظام معين بغرض استخراج نتائج ذات قيمة وإيصالها إلى الجهات المستفيدة لاتخاذ القرارات اللازمة لضبط وتسيير أعمالها في الوقت المناسب.

2.1.3 مكونات نظم المعلومات:

ويتكون نظام المعلومات من مدخلات بيانات ومعالجة ومخرجات معلومات وتغذية عكسية وهذه المكونات كلها تقوم بوظاف متعددة تعمل على تسهيل العمل داخل المؤسسة والشكل التالي يوضح مكونات نظم المعلومات.



شكل (2.1): مكونات نظم المعلومات

المصدر: دهراوي، ومحمد،(2010م)

2.1.3.1 المدخلات:

"هي العناصر التي تدخل في عملية المعالجة وتؤثر في النظام، وتكون مستمدة من البيئة التي توجد فيها، وتشكل مدخلات النظام نقطة البدء في عملية التفاعل في النظام التي تتم عن طريق عملية التجميع، والتي تشمل تسجيل وترميز الظواهر أو الأشياء كما هي موجودة على حالها لفترات زمنية معينة وتكون ممثلة في شكل مواد أولية، عمالة ، رأس مال ، معلومات أو أي شيء يحل عليه النظام من البيئة المحيطة أو من نظم أخرى" (دهراوي، ومحمد، 2010م).

وبناءً على ما سبق فإن المدخلات هي بيانات أولية لم تجر عليها أي معالجة بعد وتعد حجر الأساس للنظام ككل ويتم الحصول عليها من البيئة المحيطة أو من نظم أخرى.

2.1.3.2 المعالجة:

"وهي الجانب الفني من النظام والتي تمثل التحويلات التي تطرأ على المدخلات للوصول إلى مخرجات حيث يحدث تفاعلاً بين عناصر النظام المختلفة من ناحية وبينها وبين مدخلاته من ناحيةٍ أخرى، وتمثل المعالجة حالة من التفاعل المحدد والذي يتم التحكم به وجميع العمليات الحسابية والمنطقية التي تجري على المدخلات لتحويلها إلى مخرجات" (عجمي،2011م، ص21).

ويمكن القول بأن المعالجة هي الجزء الفني في النظام و التي تجري على المدخلات ليتم بذلك تحويلها إلى معلومات ومخرجات صالحة للاستخدام ومفيدة للمستفيد النهائي، ويتم تحويل البيانات إلى معلومات بطرق تشغيل مختلفة في النظام (تسجيل –تلخيص– حساب – مقارنة).

2.1.3.3 المخرجات:

وهي كل ما يحتاجه متخذ القرار من نتائج عملية المعالجة التي تمت داخل النظام وهي التي يتم الحصول عليها من المدخلات التي خضعت إلى عمليات المعالجة وتمثل المخرجات الناتج النهائي لتفاعل مكونات النظام الذي يذهب إلى البيئة المحيطة أو إلى نظم أخرى والتي قد تكون منتجًا نهائيًا أو وسيطًا أو معلومات تستخدم في إتخاذ القرارات أو كبيانات لنظام معلومات آخر" (بكري، 2008م، ص67).

ومن هنا فإن المخرجات هي المعلومات النهائية التي يخرجها النظام بعد أن تتم عليها عمليات المعالجة وتكون هذه المعلومات هي المعلومات المفيدة للمستفيد النهائي ويتم إيصالها إلى المستفيدين بأشكال مختلفة كتقارير أو قوائم أو جداول وتستخدم في إتخاذ القرارات داخل المؤسسة.

2.1.3.4 التغذية العكسية:

"تهدف هذه التغذية إلى ضبط عمليات النظام لتصبح المخرجات موافقة للأهداف وتعمل على تقييم النتائج وهي تعد أحد أهم الأنواع الرقابية للتأكد من السير السليم للخطط الموضوعة والتأكد من عدم وجود خرق أو تجاوز للإجراءات والسياسات"(Williams& sawer,2008,p124).

وقد عرفها (الدهراوي، ومحمد، 2002، ص5-7) على أنها "عملية قياس ردة فعل المستفيدين على عمل النظام فقد يقوم النظام بأداء وظائفه كما هو مفترض عند تصحيحه، ولكن بعض المعلومات التي يقدمها لتلائم حاجات المستخدمين، عندئذ يقوم المستخدمون بطلب إحداث تغييرات في النظام، هذه الطلبات يطلق عليها التغذية العكسية".

2.1.4 أهمية وأهداف نظم المعلومات المحاسبية في المصارف:

تعتبر المصارف انعكاسا للأوضاع الاقتصادية والمالية والإجتماعية فهي مصدر غني للمعلومات والمعطيات اللازمة والمهمة للتخطيط وإتخاذ القرارات والسياسات الإقتصادية والمالية ومن هنا فإن لنظم المعلومات المحاسبية في المصارف أهمية كبيرة تتجلى في (السلمي،2002م):

1- تيسير وتسهيل المعاملات المالية.

2- تطوير ومعالجة العمليات المصرفية وذلك لتسهم في عملية إتخاذ القرارات بشكل سليم في الشؤون الإقتصادية والإجتماعية.

3- يعتبر قطاع المعلومات المالية والمصرفية من القطاعات ذي النفع العام.

لهذا فإن تطوير الخدمات المصرفية يعتبر ضروريًا وذلك لما يشهده العالم من تغيرات وتطورات متسارعة في مجالات التكنولوجيا الحديثة ونظم المعلومات، وأيضًا لما تشهده المصارف و المؤسسات المالية من منافسات قوية حيث أصبحت جودة الخدمة هي معيار للمفاضلة بين المصارف من منظور العملاء .

ويسعى نظام المعلومات المحاسبي في المصارف إلى تحقيق عدة أهداف أهمها (كراجة،2000، ص22):

1- تحقيق الدقة في إنجاز العمليات المالية وإستخراج النتائج بالشكل الصحيح.
2- السرعة في تنفيذ العمليات المالية في الوقت المناسب.
3- الإقتصاد في النفقة بما يحقق التوازن بين تكلفة النظام وبين الأهداف المطلوبة.
4- تحقيق مبدأ الرقابة الداخلية اللازمة لحماية النظام.
5- إنجاز الكشوفات والتقارير المالية المطلوبة لغايات البنك وكذلك البنك المركزي.

ومن خلال ما سبق يتبين أن أهداف نظام المعلومات المحاسبي في المصارف هي نفسها أهداف نظام المعلومات المحاسبي العامة المتعارف عليها لذلك فإن المحافظة عليها والعمل على تطبيقها يسهم في ضمان استمرارية العمل في المصارف ولزيادة الثقة والأمان بالعمل المصرفي .

وقد وضح (العلي، 2008م، ص121) أهمية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف على النحو التالي:

1- تعد مورداً مهمًا لأي منظمة لتشكيل الأبعاد الأساسية للعملية الإدارية من خلال أنظمة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات التطبيقية.

2- استخدامها في استراتيجيات الأعمال لتحسين الوضع التنافسي للمنظمة على مستوى التصنيع واقتصادياته ونشاط توزيعه وتسويقه.

3- تعمل على تأمين إحتياجات الإدارة العليا بما تحتاج إليه من معلومات تساعدها في رسم سياستها ومباشرة مهامها ومسؤولياتها .

4- لها أهمية في توليد ونقل المعرفة لإستجابتها لإحتياجات المستخدم وسهولة الوصول إلى بنية ومضامين محتوياتها وتكامل أنظمتها وقدرتها وقابليتها على التوسع والتطور .

ومن هنا فإن أهمية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف تتجلى في قدرتها على تسيير المعاملات المالية ومعالجة العمليات المصرفية وذلك من أجل إتخاذ القرارات الإقتصادية والمالية والاجتماعية اللازمة للصالح العام.

حيث إن المصارف تعتبر وجهًا آخر للأوضاع الإقتصادية وبالتالي فهي تمثل مصدر غني للمعلومات الأساسية اللازمة للتخطيط والرقابة والتطوير وغيرها من الأهداف الأساسية التي

من خلالها يتم الوثوق والإعتماد على هذه المعطيات والبيانات والنتائج التي تصدرها هذه المصارف.

2.1.5 مواصفات النظام المحاسبي الالكتروني:

يتصف نظام المعلومات المحاسبي الأَلكتروني بعدة مواصفات أهمها (قاسم،2008م، ص267):

1- إن نظام المعلومات المحاسبي الآلي ينتج معلومات موجهة نحو إجراءات محددة ومعلومات متعلقة بالمستقبل وليس بالماضي فقط.

2- يسجل الأحداث الإقتصادية فور حدوثها وينتج معلومات محاسبية حدية تعكس الواقع الإقتصادي للبنك في لحظة إصدارها كما ينتج معلومات دورية.

3- لديه خاصية الدمج (Integration) بين نظام المعلومات المحاسبية وبقية أجزاء نظام المعلومات الإداري لأن إتخاذ القرارت لا يتم بالإعتماد على نظام المعلومات المحاسبي وحده ولأن قسمًا كبيراً من البيانات المحاسبية ينتج ضمن بقية أنظمة المعلومات الموجودة في إطار المؤسسة.

4- البرامج المستخدمة سهلة لذلك يمكن إستخدامها من قبل أقسام الحسابات والأقسام المالية والمراجعين وبقية الإدارات ولا تقتصر على المبرمجين والمختصين بعلم الحاسوب.

5- إن الحاسوب يضمن تخزين صحيح للبيانات المحاسبية وتسجيلا بما يتناسب مع المبادئ والقواعد المحاسبية ويمنع إلى حد ما حالات الغش والتلاعب والخطأ المقصود وغير المقصود.

6- يمكن أن يضيف النظام المحاسبي الأَلكتروني المعلومات داخل النظام المحاسبي حسب وجهات نظر متعددة من أجل أن تكون صالحة في عملية إتخاذ القرار.

7- تعدد البرامج مما يتيح فرصة الإختيار والمفاضلة بينها حسب الحاجة.

وبناءً على ما سبق فإن نظام المعلومات المحاسبي الأَلكتروني يتطلب أن يكون شاملاً متكاملاً لجميع الصفات التي تجعل منه نظامًا محاسبيًا يُعتمد عليه ويمكن من خلاله إتخاذ قرارات سليمة وصحيحة وفقاً لصحة معلوماته التي تم الاعتماد عليها والوثوق بها.

ومن هنا فإن مدى قوة الإعتماد على المعلومات المخرجة من النظام يقاس بمدى الوثوق بهذا النظام وبمخرجاته وبمدى إتصافه بكافة مواصفات النظام المحاسبي الأَلكتروني الصحيح.

2.1.6 خصائص نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني:

يتميز نظام المعلومات المحاسبي بعدة خصائص تؤهله بأن يكون نظامًا معلوماتيًا شاملاً وحيويًا في المنشأة التي يتواجد فيها، ويؤدي وظيفته بالدرجة والطريقة المطلوبة التي تحتاجها المنشأة.

إن الخصائص التي تؤهل نظام المعلومات المحاسبي لتحقيق وظائفه يكون نظامًا فعالاً وكفؤًا إذ يتميز بالخصائص الآتية (حفناوي ، 2001م، ص 58-59):

1- يجب أن يحقق نظام المعلومات المحاسبي درجة عالية من الدقة والسرعة في معالجة البيانات المالية عند تحويلها إلى معلومات محاسبية.

2- يجب أن يزود الإدارة بالمعلومات المطلوبة في الوقت المناسب والملائم وذلك لتتمكن الإدارة من إتخاذ قرارات مناسبة وصحيحة في الوقت المحدد لذلك.

3- تزويد المنشأة بالمعلومات اللازمة والتي تفيد في عمليات الرقابة والتقييم لأنشطتها الإقتصادية بشكل عام.

4- يجب أن يقوم نظام المعلومات المحاسبي بتزويد الإدارة بالمعلومات التي تلزمها للتخطيط القصير أو المتوسط أو الطويل الأجل لأعمال المنشأة المستقبلية.

5- أن يتصف بالسرعة في إسترجاع معلوماته المخزنة في قواعد بياناته عند الحاجة إليها.

6- يجب أن يتصف نظام المعلومات المحاسبي بالمرونة الكافية وذلك ليتلاءم مع التطوير والتغيرات الطارئة التي تحدث في المنشأة.

وقد ذكر (أبو نصار، 2005م، ص13) أن خصائص نظام المعلومات المحاسبي يجب أن تمتاز بمجموعة من الخصائص الأساسية حتى تستطيع تحقيق الأهداف المرجوة وهي:

1- الملاءمة : وتعني أن للمعلومة تأثيرًا على قرار مستخدميها أما في حال لم يكن لهذه المعلومة أي أثر على القرار فإنها تتصف بالمعلومات غير الملائمة، ولكي تكون المعلومات ملائمة يجب أن تتصف بعدة خصائص وهي:

- أن تكون المعلومات متعلقة بالمستقبل.
- أن تختلف المعلومات باختلاف البدائل المتعلقة بالقرار.

2- الدقة : كلما كانت المعلومات على درجة عالية من الدقة فإنها تكون ملائمة لمتخذي القرار.

3- التوقيت المناسب: أي إن وصول المعلومات إلى مستخدميها في الوقت المناسب يعطيها قدر كبير من الملاءمة في حين وصولها متأخرًا يفقدها الكثير من أهميتها وملاءمتها للقرار.

4- التمام: وتعني الكمال في المعلومات بحيث تكون شاملة وتعطي متخذ القرار صورة واضحة ومتكاملة عن موضوع القرار.

5- القابلية للفهم: وتعني أن تكون المعلومات المقدمة للمستخدمين بسيطة وسهلة ومفهومة من قبلهم لذلك تكتب التقارير في بعض الأوقات بلغة بسيطة وتبتعد عن المصطلحات المعقدة والصعبة التي يصعب فهمها من قبل المستخدمين.

6- القابلية للمقارنة: وتعني إعداد المعلومات المتعاقبة بأسلوب يستطيع المستخدم أن يقارن بينها من فترة لأخرى وبالتالي يسهل عليهم التعرف على أوجه الاختلاف والتشابه بين الفترات، كما إن القابلية للمقارنة تشير إلى عرض البيانات المستخدمة للمفاضلة بين البدائل بأسلوب متشابه ومنسق.

7- الموضوعية: وتعني ضرورة الإبتعاد عن التحيز في إعداد المعلومات وأيضًا ضرورة خلوها من التزوير والأخطاء وإعدادها بأمانة وذلك حتى يتمكن مستخدميها من الوثوق بها والإطمئنان إلى صحتها.

وقد حدد مجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكي FASB الصادر عام 1966م أهم الخصائص التي يجب أن تتمتع بها المعلومات المحاسبية لتصبح ناجحة وذلك بملاءمة المعلومات (Rlevance) والوثوق بها ودرجة الإعتماد عليها (Reliability) (المجمع العربي للمحاسبين القانونين ، 2010م) .

2.1.7 موثوقية نظم المعلومات المحاسبية الأَلكترونية:

إن موثوقية نظم المعلومات المحاسبية الأَلكترونية تعني " الخدمات المهنية المستقلة التي تهدف إلى التحقق من ثقة المعلومات ومحتواها لأغراض اتخاذ القرارات" (مشتهى وآخرون، 2011م،ص24).

ولكي تتسم المعلومات المحاسبية بالموثوقية ويمكن الإعتماد عليها يجب أن تتوافر فيها ثلاث خصائص أساسية وهي كالآتي (دونالدكيسو،2003م،ص16):

- الصدق في التمثيل.
- حيادية المعلومات.
- إمكانية التثبت من المعلومات.

أولا: الصدق في التمثيل:

وتعني ضرورة وجود تطابق واتفاق بين الأرقام والأوصاف المحاسبية وهل مثلت الأرقام ما حدث فعلا؟ أي بمعني أن يتم عرض المعلومات المحاسبية وفق حقيقتها الإقتصادية وأن تكون كاملة ضمن حدودها المادية والتكلفة (ويلي، 2006م،ص22)، ومن هنا فإنه لابد أن تكون المعلومات المقدمة صحيحة حتى يتم الإعتماد عليها في إتخاذ القرارات .

وقد وضحها (القشي، 2003م،ص124) بأنها "وجود درجة عالية من التطابق بين المعلومات والظواهر المراد التقرير عنها بعبارة أخرى إعداد المعلومات بحيث تعبر بصدق عن الظواهر صدق تمثيل الظواهر والأحداث، فالعبرة هنا بصدق تمثيل الجوهر وليس الشكل، ولكي تكون المعلومات معبرًا عنها بصدق ينبغي مراعاة تجنب نوعين من أنواع التحيز وهما:

- تحيز في عملية القياس أي طريقة القياس سواء كانت توصل إلى نتائج موضوعية أم لا.
- تحيز القائم بعملية القياس وهذا النوع يقسم إلى التحيز المقصود والتحيز غير المقصود.

إن التحرر من التحيز بنوعيه يتطلب أن تكون المعلومات على أكبر قدر ممكن من الإكتمال أي التأكد من أنه لم يسقط من الاعتبار أي من الظواهر الهامة عند إعداد التقارير المالية من ناحية ، وهناك اعتبارات الأهمية النسبية وما تستلزمه من وجوب دراسة جدوى المعلومة قبل قياسها والإفصاح عنها من ناحية أخرى " .

ثانيا: حيادية المعلومات:

" وتعني تقديم حقائق صادقة دون حذف أو انتقاء للمعلومات لمصلحة فئة أو قرار معين وتعتبر هذه الخاصية ذات أهمية على مستويين" (القشي، 2003م،ص124):

- مستوى الأجهزة المسؤولة عن وضع السياسة المحاسبية.
- مستوى المسؤولين عن إعداد التقارير المالية .

فالمعلومات التي تحتوي على نوع معين من التحيز وعدم الحيادية هي معلومات لا يمكن الوثوق بها أو الإعتماد عليها في عمليات إتخاذ القرارات .

إن حيادية المعلومات تعني البعد عن التحيز الذي قد يمارس من قبل معدي القوائم والمعلومات المحاسبية وذلك للتأثير على سلوك مستخدمي هذه المعلومات في إتجاه معين .

ثالثا: إمكانية التثبت من المعلومات:

" وتعني في المفهوم المحاسبي توفر شرط الموضوعية في أي قياس علمي، وهذه الخاصية تعني أن النتائج التي يتوصل إليها شخص معين بإستخدام أساليب معينة للقياس والإفصاح يستطيع أن يتوصل إليها آخر باستخدام نفس الأساليب، بينما إمكانية التثبت من المعلومات فهي خاصية تحقق لنا تجنب ذلك النوع من التحيز المتعلق بشخصية القائم بالعملية أي ينبغي التفرقة بين القدرة على التثبت من المقاييس ذاتها وبين القدرة على التثبت من صحة التطبيق لطريقة القياس " (القشي، 2003م،ص125).

2.1.8 خدمات توكيد الثقة

هي خدمة ضمان، التي تم تطويرها بشكل مشترك من قبل المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين (AICPA) والمعهد الكندي للمحاسبين القانونيين (CICA) بحيث أصبحت من ضمن مهام المحاسب القانوني في الولايات المتحدة الأمريكية وكندا وبعض دول أوروبا إصدار شهادة تعرف باسم (Sys Trust) وتعنى هذه الشهادة أن الشركة تلتزم بقواعد أمن المعلومات، وهي شهادة تعطى لمدة ثلاث سنوات قابلة للتجديد بعد إعادة إجراء التقييم مرة أخرى، ويعرف المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين (AICPA) والمعهد الكندي للمحاسبين القانونيين (CICA) هذه الخدمة على أنها " مجموعة من الضمانات المهنية والخدمات الإستشارية المبنية على أساس إطار عمل مشترك (مجموعة من المبادئ والمعايير) لمعالجة المخاطر الناتجة عن إستخدام تكنولوجيا المعلومات"(AICPA, CICA: 2006)، وبذلك يمكن النظر إلى خدمات توكيد الثقة بأنها " خدمات مهنية مستقلة، تهدف إلى التحقق من ثقة المعلومات ومحتواها لأغراض إتخاذ القرارات"، وهي تنقسم إلى قسمين (مشتهى وآخرون، 2011، ص21):

وتعرف اختصارًا باسم (Sys Trust) وهي "أداة مهنية تستخدم من أجل إضفاء التوكيد لكل من الإدارة والعملاء والموردين والهيئات الحكومية والجهات الأخرى المعنية، بأن نظام المعلومات الأَلكتروني موثوق به، وهو يتكون من مجموعة من المبادئ التي تحقق ذلك".

أ. **الثقة بالموقع الالكتروني (Web Trust)**

عبارة عن تصديق من أحد مكاتب المحاسبة والتدقيق على تأكيد الإدارة، يؤكد بدوره للعملاء أن تطبيقات الأعمال في موقع الشركة الأَلكتروني هو آمن ويمكن التعامل معه، حيث تم إجراء إختبارات الرقابة الداخلية ذات الصلة، لتحديد ما إذا كانت تتطابق مع المبادئ والمعايير الخاصة بالتجارة الأَلكترونية".

وحتى تمنح هذه الشهادة للمنظمة يجب أن تكون قد لبت الشروط الثلاثة الآتية (القشي،2011م،ص22):

1. **الإفصاح عن الأعمال التي تمارسها:** بأن تقوم الشركة بالإعلان عن سياستها عبر موقعها الأَلكتروني، مما يمكن المستهلك بأن يتعامل مع الشركة وفقًا لسياساتها المعلنة في موقعها في الإنترنت.
2. **نزاهة العمليات:** وهو أن تقوم الشركة بتوفير الآليات الكفيلة التي تؤمن وصول البضاعة أو الخدمات للمستهلك مطابقة للطلبية ووفقًا للأسعار المعلن عنها عبر موقعها الأَلكتروني.
3. **حماية الخصوصية والمعلومات:** وهو أن تقوم الشركة بتوفير نظام حماية كاملة لمعلومات العميل من أي إختراق ومنع تسريب معلومات العميل لأي جهة غير مصرح لها بالحصول عليها.

2.1.9 مبادئ ومعايير موثوقية نظم المعلومات المحاسبية الأَلكترونية

تم وضع وتطوير المبادئ والمعايير المتعلقة بالموثوقية من قبل المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين (AICPA) والمعهد الكندي للمحاسبين القانونيين (CICA) وقد تم تعريفها كما يلي (Exposure Draft, 2009: p6):

2.1.9.1 مبدأ أمن النظام (الحماية):

يعرف أمن نظام المعلومات المحاسبية بكونه درجة الحماية التي يتمتع بها النظام ضد الوصول غير المشروع بنوعيه المادي والمنطقي وتعتبر مستويات الأمن الجيدة أداة مهمة لتقليل المخاطر والتهديدات الناجمة عن الإستخدام غير الأخلاقي للبيانات، كما تعتبر مستويات الأمن الجيدة لنظام المعلومات المحاسبي أداة لتقليل المخاطر المرتبطة بالإستخدام المادي غير المشروع مثل السرقة والإتلاف المقصود لبعض مكونات النظام (FFIEC,2003).

فأمن المعلومات هي "السياسات والممارسات والتقنية التي يجب أن تكون داخل المؤسسة لتداول حركات الأعمال إلكترونيًا عبر الشبكات بدرجة معقولة ومؤكدة من الأمان، هذا الأمان ينطبق على كل النشاطات والحركات والتخزين الإلكتروني وعلى شركات الأعمال والزبائن والمنظمين والمؤمنين وأي شخص آخر ممكن أن يكون معرضًا لمخاطر الإختراق" (Linda, Robinson, 2004, p1).

أما (السالمي، 2005م) فقد أشار إلى أن أمن نظام المعلومات هي التي تتمثل في "المعايير والإجراءات المتخذة لمنع وصول المعلومات إلى أيدي أشخاص غير مخولين عبر الإتصالات، ولضمان أصالة وصحة هذه الإتصالات".

ويلاحظ مما سبق أن هناك تركيزاً على مفهوم أمن المعلومات يتعلق بالنواحي التقنية وتهتم بتوفير السياسات والإجراءات اللازمة لحماية هذه المعلومات، مما يستوجب أن يتم ذلك من خلال منظومة متكاملة من السياسات والتعليمات والإجراءات التي تهدف لحماية المعلومات من أي خطر محتمل، ومنع وصول أي جهة غير مسموح لها بالوصول لتلك المعلومات.

أولاً/ المخاطر التي يمكن أن تتعرض لها نظم المعلومات المحاسبية الأَلكترونية:

تواجه نظم المعلومات الكثير من التحديات التي من الممكن أن تؤثر على كفاءة أداء مكونات النظام لوظائفه المختلفة، خاصة في ظل التطورات التكنولوجية وما ينجم عنها من مشاكل فنية.

وتتنوع مصادر المخاطر التي تواجهها نظم المعلومات التي تهدد أمن وموثوقية ومصداقية البيانات المحاسبية، فقد صنفت الدراسات مصادر مخاطر نظم المعلومات على النحو التالي:(الحميدو ونينو، 2007م،ص 40).

1. من حيث المصدر

- **مخاطر داخلية:** حيث إن العاملين في داخل المنظمة هم المتسبب الأساسي لهذا النوع من المخاطر، لما يمتلكونه من معلومات إدارية وتقنية عن نظام المعلومات.
- **مخاطر خارجية:** هنا يكون المتسبب أشخاص خارج المنظمة مثل قراصنة المعلومات أو المنافسين في السوق الذين يسعون للحصول على معلومات سرية عن الشركة لاستغلالها في منافستها.

2. من حيث المتسبب:

- **بشرية:** وهي الأخطاء التي يرتكبها العنصر البشري سواء من داخل الشركة من الموظفين المسموح لهم بدخول النظام، وهذه الأخطار ممكن أن تحدث في مرحلة برمجة وتصميم النظام أو من خلال إدخال البيانات للنظام لمعالجتها، وهذه الأخطاء قد تكون مقصودة بهدف التلاعب أو غير مقصودة، أو أن يتسبب بها أشخاص من خارج الشركة وهؤلاء غير مسموح لهم بالدخول للنظام مثل الهاكر ويكون هدفهم غالباً السرقة أو مدفوعون من قبل المنافسين، وتعتبر الأخطار البشرية من أكبر وأكثر الأخطار التي تتعرض لها نظم المعلومات (Laudon & Laudon , 2005,p 174)
- **بيئية:** والتي تحدث بفعل قوة خارجة عن إرادة الإنسان مثل الزلازل والعواصف والفيضانات وغيرها، أو بفعل الحرارة والرطوبة التي قد تتسبب في تلف أجهزة النظام جزئيًا او كليًا .(Swanson,et. Al., 2006,p 17)

3. من حيث التعمد:

- **مقصودة:** وهي قيام شخص بتلاعب متعمد في البيانات أو حتى تدميرها، وتعتبر من أشد المخاطر تأثيراً في النظام.
- **غير مقصودة:** وتتمثل في أخطاء الأشخاص نتيجة الجهل وعدم الخبرة الكافية مثل إدخال بيانات بطريقة خاطئة أو السهو وتعتبر أقل ضررًا، بينما يؤكد (حاج، 2008، ص 2) بأنه يتم التعامل مع هذه الأخطاء على أنها مقصودة وذلك لأن معظم من يرتكبون الأخطاء بطريقة مقصودة يدعون أنهم ارتكبوها عن دون قصد.

4. من حيث الأضرار الناتجة عن المخاطر:

- **أضرار مادية:** هي المخاطر التي ينتج عنها تدمير أضرار لأي جزء من أجزاء النظام مثل وسائل تخزين البيانات، أجهزة الحاسوب وغيرها والتي تكون بسبب البشر أو كوارث طبيعية.
- **فنية ومنطقية:** مثل دخول فيروسات للنظام تؤدي لتلف البيانات أو سرقتها.

وتحدث المخاطر في كافة مراحل تشغيل النظام وهي: (أبو موسى،2004م، ص9)

- **مرحلة المدخلات:** وهي المخاطر التي تحدث في مرحلة إدخال البيانات للنظام:
  - إدخال بيانات غير صحيحة.
  - تزوير البيانات.
  - حذف بيانات.
  - تكرار بيانات.

- **مرحلة معالجة البيانات:**

وهي المخاطر التي تتعرض لها البيانات المخزنة في ذاكرة الحاسب والبرامج التي تقوم بتشغيل تلك البيانات، وتحدث مخاطر تشغيل البيانات في أن يقوم شخص غير مسموح له بالوصول للمعلومات، أو تشغيل البرامج بطريقة خاطئة أو تحريف وتعديل البرامج بطريقة غير قانونية أو عمل نسخ غير قانونية أو سرقة البيانات الموجودة على الحاسب الآلي.

- **مرحلة المخرجات:**

وهنا تحدث المخاطر التي يتعرض لها نظام المعلومات التي يخرجها النظام مثل التقارير التي يتم الحصول عليها بعد معالجة البيانات، ومن المخاطر التي تتعرض لها مخرجات النظام هي محاولة عمل نسخ من تلك المخرجات لجهات غير مصرح لها بالحصول عليها أو تزويرها وطمسها.

ثانياً/ حماية أمن نظم المعلومات:

إن عملية حماية أمن المعلومات من المهام المعقدة والصعبة والتي تتطلب تكاتف جهود كافة الجهات الإدارية في الشركة، كما أنها تستنفذ الكثير من الوقت والمال لعدد من الأسباب أهمها:(Labuschagne & Eloff , 2009 ,p157)

- كثرة المخاطر التي تتعرض لها نظم المعلومات.
- التطور التكنولوجي السريع والهائل مما يقلل من العمر الإفتراضي لوسائل الحماية.
- الإكتشاف المتأخر للجرائم المحوسبة.
- إرتباط نظام الشركة بالشبكات الخارجية يجعلها أكثر عرضة للأخطار.
- التكلفة العالية لوسائل الحماية من الأخطار والتي قد لا تستطيع كل الشركات تحملها.

وتشير بعض الدراسات بأن هناك عددًا من الإجراءات التي يجب أن تتبعها الإدارة لأجل حماية أمن نظم المعلومات المحاسبية في الشركة أهمها :(تارة، زبيبي،2006)

- وضع سياسة حماية عامة لأمن نظم المعلومات المحاسبية تناسب طبيعة عمل وتطبيقات المنشأة.
- تحديد آليات المراقبة والتفتيش لنظم المعلومات والشبكات الحاسوبية.
- الإختيار المناسب للعاملين في النظم المعلوماتية والتأكد من خبرتهم وأمانتهم، والعمل على توعيتهم أمنيًا للمحافظة على أمن المعلومات.
- إجراءات الحماية الفيزيائية وحماية الأجهزة المادية لنظام المعلومات.

- إجراءات الحماية التقنية والأَلكترونية لشبكة المعلومات لمنع إختراقها.
- الإجراءات الخاصة بحماية نظام وبرامج تشغيل ومعالجة البيانات، وضبط صلاحيات المستخدمين للنظام.
- تشفير البيانات والمعلومات المخزنة والتي يتم نقلها، لعدم التعرف عليها في حال حصل عليها أشخاص من غير المصرح لهم.
- إجراءات حفظ ونقل البيانات بشكل عام، وعمل نسخ للبيانات في مواقع وسيرفرات آمنة للرجوع إليها إن لزم الأمر.
- إجراءات تضمن استمرارية عمل وجاهزية نظم المعلومات في شتى الظروف التي قد تواجه النظم، مثل تعطل أو توقف النظم المعلوماتية عن العمل.

ووفقاً للمشروعين الكندي والأمريكي وضعت عدة معايير تتضمن إجراءات تنفيذ المعايير الخاصة بمبدأ الحماية وهي: (القشي،2003م،ص22)

معيار السياسات والذي يشتمل على عدة إجراءات وتعليمات يجب على إدارة المنظمة أن تتخذها وذلك لضمان حماية أمن نظام المعلومات، بحيث تقوم المنظمة بتنظيم عملية تحديد السياسات المتبعة فيما يخص حماية نظام المعلومات، من حيث تحديد الجهة المسؤلة عن إصدار السياسات وتعديلها وتحديثها.

بينما ينص معيار شبكات الربط على الإجراءات الخاصة بربط نظامها مع موقعها الأَلكتروني عبر الإنترنت، بما يضمن حماية نظامها من الإختراق وكذلك حماية معلومات المستخدمين عبر الموقع من التعرض للسرقة، إلى جانب جعل فريق الشبكات مسؤولاً بشكل مباشر عن تنفيذ وتفعيل سياسات الحماية ضمن توجيهات مسؤول المعلومات، بالإضافة لتعريف المستخدمين بسياسات الشركة المتبعة في حماية النظام.

وفيما يتعلق بمعيار الإجراءات فهو يتضمن عدة إجراءات يجب أن تتخذها إدارة المنظمة لتأمين وحماية نظام المعلومات لديها، وتمنع غير المصرح لهم بالوصول لأجزاء النظام، وتمنع دخول أي برامج أو فايروسات ، فمثلاً لا يجب أن يدخل أي شخص غير مصرح له إلى الغرف الخاصة بتشغيل النظام أو الوصول لغرف السيرفرات الخاصة بحماية النظام، حتى الأشخاص المسموح لهم بالدخول ومعالجة النظام فدخولهم يجب أن يكون مقيد بحدود مسؤلياتهم ويجب أن يكون من خلال مسؤل النظام، كذلك الأمر ينطبق على محاولة الدخول المنطقي للنظام عبر الشبكة، بحيث يتم توفير اسم مستخدم وكلمة مرور لكل مستخدم

بينما معيار المراقبة فهو ينظم عملية مراقبة النظام عبر آلية معينة يتم توفيرها مسبقاً من قبل إدارة المنظمة، للتأكد من فعالية آلية حماية النظام والتاكد من أنها تعمل وفقاً لسياسات حماية النظام المعمول بها في المنظمة، والعمل على التغلب على العوائق والحصول على التغذية الراجعة لتحديث النظام.

2.1.9.2 مبدا جاهزية النظام *System Availability Principle*:

يشير هذا المبدأ إلى توافر إمكانية الوصول إلى النظام، والمنتجات، أو الخدمات المعلن عنها أو التي ينص عليها العقد أو غيرها من الإتفاقات وتجدر الإشارة إلى أن هذا المفهوم في حد ذاته لا يضع الحد الأدنى لمستوى الأداء المقبول من جاهزية النظام، وأن ما يضع الحد الأدنى المقبول من جاهزية النظام هو العقد والإتفاق بين الطرفين (الشركة والمستخدم).

وعلى الرغم من أن هناك صلة بين جاهزية النظام ووظائف النظام وقابلية إستخدام النظام إلا أن مفهوم الجاهزية لا يتناول وظائف النظام (وظائف محددة) والقابلية للإستخدام (قدرة المستخدمين على تطبيق وظائف النظام لأداء مهام محددة) فهو لا يعالج جاهزية النظام المتعلقة بإمكانية الوصول للمعالجة والرقابة والصيانة، هذا وتقاس جاهزية النظام "بمدى قدرة المستخدم النهائي على إستخدام النظام ضمن منظومة الوقت المناسب لتنفيذ متطلبات عمل منظمة الأعمال وينطوي هذا المفهوم على القدرة على تنفيذ أنشطة دورة معالجة البيانات (إدخال وتخزين، معالجة، إعداد تقارير بأكبر مستويات الكفاءة الممكنة) (مشتهى واخرون، 2011، ص 24).

ولتطبيق هذا المبدأ وضعت عدة معايير تتضمن إجراءات تنفيذ المعايير الخاصة بمبدأ جاهزية النظام وفقاً للمشروعين الكندي والأمريكي وهي (Exposure Draft, AICPA/CICA, 2009,p32):

حيث يتضمن معيار السياسات الإجراءات الخاصة بتعيين سياسات المنظمة التي من شأنها إبقاء النظام في حالة جهوزية للعمل في كل الاوقات، بحيث يتم تكليف جهة معينة بالإشراف على إصدار تلك السياسات ومتابعتها بشكل دوري.

بعد ذلك تقوم المنظمة بوضع الآليات والإجراءات الخاصة بربط شبكة نظامها مع موقعها الأَلكتروني عبر الإنترنت، بما يضمن جاهزية نظامها للاستخدام في أي وقت وكذلك حماية المستخدمين عبر الموقع، كما تقوم المنظمة بتعيين فريق الشبكات مسؤولاً بشكل مباشر عن تنفيذ وتفعيل سياسات جاهزية النظام ضمن توجيهات مسؤول المعلومات.

كما يجب على المنظمة أن تقوم بإيضاح وتوصيف شبكات الربط للمستخدمين وأن تقدم لهم تعهدات بحماية خصوصية زبائنها والمستخدمين الخارجين على موقعها في شبكة الإنترنت، وأن تقوم بالإجراءات اللازمة بشأن ربط المستخدمين للإدارة مع مسؤلي النظام والجهة المسؤلة عن وضع السياسات، لمتابعة جهوزية النظام بشكل مستمر، وذلك من خلال حماية النظام ضد المخاطر المحتملة التي من شأنها أن توقف النظام عن العمل، والتي قد تعطل عمليات النظام ويضعف توافر النظام، وتوفير نسخة احتياطية للبيانات لدعم جاهزية نظام محدد للمنشأة والسياسات الأمنية ذات الصلة، كما يجب أن تتضمن على إجراءات تمنع أي وصول بشكل غير شرعي للنظام وأجزائه وعدم تنصيب أي برامج غير مسموح بها والتي من شأنها أن تعطل النظام عن العمل.

وأخيرًا معيار المراقبة الذي يشتمل على عدد من الإجراءات التي من شأنها متابعة جاهزية النظام ومدى مطابقته للسياسات الموضوعة من قبل إدارة المنظمة مع وجود الإجراءات التي تحدد وتعالج ضعف جاهزية النظام والتأكد من أنه يؤدي المهام التي وضع لأجلها، بالإضافة لمراقبة التغيرات التكنولوجية التي تحدث في بيئة النظام، ومدى تأثيرها على حماية وجاهزية النظام في الوقت المناسب.

2.1.9.3 مبدأ تكامل المعالجة (نزاهة العمليات) Processing Integrity Principle:

ويشير هذا المبدأ إلى اكتمال ودقة وتوقيت وشرعية معالجة نظام المعلومات المحاسبي للبيانات، ويمكن إعتبار وصف سلامة واكتمال نظام المعلومات المحاسبي بالجيدة حال كان قادراً على ان يؤدي وظيفته المطلوبة، بسلاسة وضمن الجداول الزمنية المحددة ودون عوائق أو حصول تلاعب أو وصول غير مسموح به للبيانات(www.aicpa.org).

هذا ويتكون مبدأ تكامل المعالجة من العناصر الأساسية الآتية:

أ. **الاكتمال:** ويعني أن النظام يقوم بمعالجة جميع العمليات والخدمات بدون استثناء، والتأكد أنه لا يتم معالجة نفس العمليات مرة اخرى.

ب. **الدقة:** وهي تعني أنه يتم معالجة جميع البيانات بدقة عالية في جميع مراحل العمليات، ويتم تجهيزها كما هو مطلوب.

ت. **التوقيت:** ويشير إلى أنه يتم إتمام الخدمات وتسليم البضائع في الوقت المناسب والمتفق عليه.

ث. **شرعية المعالجة:** تعني أن معالجة البيانات والعمليات تتم وفقاً للتراخيص والموافقات المطلوبة والتي تحددها السياسات التي تنظم عملية المعالجة.

ويتبين مما سبق أن المخاطر المتعلقة بنزاهة العمليات تكمن في أن المشتري أو متلقى الخدمة قد لا يحصل على الخدمة أو السلعة المطلوبة وفقاً للمواصفات المطلوبة، بعكس الحال حينما توجد الثقة في نزاهة العمليات فإن العميل يكون مطمئن على حصوله على الخدمة التي يريدها وفقاً للشروط والسعر والتوقيت المعلن والمتفق عليه.

وفيما يتعلق بالمعايير والإجراءات التي تضمن تنفيذ مبدا نزاهة العمليات وفقاً للمشروع الكندي والأمريكي فإنه يتضمن عدة معايير أهمها (مطاحن،2009م،ص 50):

معيار السياسات وذلك من خلال تطبيق إجراءات وتعليمات يجب على إدارة المنظمة أن تتخذها وذلك لضمان حماية أمن نظام المعلومات، فيجب على المنظمة وضع السياسات التي من شأنها تحديد سلامة وتكامل نظام الحماية والمصادقة عليها وتقييمها بشكل دوري من قبل جهة محددة توكل لها هذه المهمة، بالإضافة لتحديد الجهة المسؤولة عن وضع سياسات تأمين سلامة وتكامل عمليات النظام.

ويجب على المنظمة التي تسوق خدماتها ومنتجاتها عبر شبكة الإنترنت أَن توفر كافة المعلومات حول نشاطها وخدماتها على موقعها بشكل مفصل ودقيق، فيجب أن تضع عبر موقعها معلومات تفصيلية عن البضائع والخدمات التي تقدمها، متضمنة حالة ووصف السلعة وبلد المنشأ، كما توضح سياستها الخاصة بإتمام عمليتا البيع والتسليم (الوقت اللازم للإنتهاء من إنتاج البضاعة، وقت التسليم، شروط وآلية الإرجاع، آلية الدفع والسداد)، وفق السياسات الموضوعة لتأمين سلامة وتكامل العملية.

كما يجب أن تتعهد الشركة للمستخدمين بتأمين سلامة وتكامل العمليات المرتبطة بسياسات حماية نظامها مع توضيح تلك السياسات للمستخدمين على موقعها في شبكة الإنترنت وأن يكون هذا التعهد من ضمن إتفاقيات التعامل، مع ضرورة ربط كل من المستخدم وإدارة المنظمة والفريق المسؤل عن متابعة تشغيل النظام وفق آلية تمكن من التعامل مع أي مشاكل تعترض سلامة تكامل العمليات بشكل فوري.

بينما ينص معيار الإجراءات على الإجراءات العملية التي يجب أن تتبعها المنظمة في الحفاظ على تكامل العمليات عبر نظام التجارة الألكتروني مثل إجراءات تمكين العملاء من فحص صحة كل عملية شراء وإكتمالها، والتأكد من تمام ودقة وسلامة وتوقيت العمليات التي تتم من

خلال نظام التجارة الأَلكتروني الخاص بالشركة، كما تظهر المنظمة أسعار البيع والضرائب المفروضة عبر الموقع وتحديثها باستمرار، وإظهار سعر تداول العملات التي تتعامل بها الشركة في موقعها، وبعد ذلك فوترة الطلبات وفقاً للأسعار الموضحة، مع ضمان تصحيح الفواتير أو تسوية الأخطاء فورًا، بالإضافة لإجراءات الحماية المعتادة التي تمنع الوصول غير المصرح به لمناطق النظام المنطقية والفعلية، لمنع وصول غير المصرح لهم لأجزاء النظام، وإجراءات التعامل مع الحالات الطارئة وتحديد المسؤولين للتعامل معها.

وفي النهاية لا بد من مراقبة وتقييم إجراءات سلامة واكتمال العمليات وحماية النظام ومدى مطابقته للسياسات الموضوعة من قبل إدارة المنظمة مع وجود الإجراءات التي تحدد وتعالج ضعف سلامة واكتمال العمليات وحماية النظام والتأكد من أنه يؤدي المهام التي وضع لأجلها، بالإضافة لمراقبة التغيرات التكنولوجية التي تحدث في بيئة النظام، ومدى تأثيرها على سلامة واكتمال العمليات وحماية النظام في الوقت المناسب.

2.1.9.4 مبدا الخصوصية على الشبكة Online Privacy Principle:

يشير مبدأ الخصوصية لمجموعة من الإجراءات التي تركز على حماية المعلومات الشخصية الخاصة بالمنظمة وتلك التي جمعتها والمتعلقة بالموظفين والعملاء وغيرهم، وقد وضعت هذه المبادئ المقبولة بشكل عام من منظور تجاري فهو يتمثل في حقوق وواجبات الافراد والمنظمات فيما يتعلق بجمع واستخدام والاحتفاظ بالمعلومات الشخصية.

وفي هذا السياق حددت المعلومات التي يتم تصنيفها على انها معلومات سرية وهي كالتالي(Exposure Draft, 2009, p51):

- المعلومات المالية.
- الجنسية والاصل العرقي.
- الآراء السياسية والمعتقدات الدينية والفلسفية.
- عضوية النقابات العمالية.
- التفضيلات الجنسية.
- المعلومات ذات الخلفية الجنائية.

ويتضمن مبدأ الخصوصية عدة معايير وإجراءات تضمن تنفيذ هذا المعيار حيث يشير معيار السياسات للاجراءات التي يجب على إدارة المنظمة ان تتبعها لاجل تحديد السياسات التي

تحدد خصوصية التعامل في نظام الحماية والمصادقة عليها وتقييمها بشكل دوري، وتعيين الفريق المسؤل عن وضع تلك السياسات ومتابعتها.

في حين يشير معيار شبكات الربط لضرورة أن تفصح الشركة عن اجراءات تأمين الخصوصية والتي يجب أن تكون متماشية مع قوانين الشركة بشكل خاص وقوانين التعامل الدولي بشكل عام، ويجب أن تكون عملية الإفصاح عن سياسات الخصوصية مرتبطة مع حاجات الزبائن.

وضرورة اشعار الزبائن أن الشركة تتبع سياسات الخصوصية، في التعامل مع البيانات المطلوبة من العميل مع تخيير العميل بالموافقة من عدمها في تزويد المنظمة بتلك المعلومات والكيفية التي سيتم التعامل معها، وضرورة ربط آلية التبليغ عن اختراقات نظام الخصوصية مباشرة مع المصرح لهم بالتعامل ومعالجة الاختراقات، وربط التغيرات التي تحدث على تأمين خصوصية عمليات النظام بين كل من الإدارة والمستخدم.

بينما يشير معيار الإجراءات إلى الإجراءات العملية التي يجب على المنظمة ان تتبعها للحفاظ على خصوصة المعلومات، بحيث تتضمن آليات خاصة باطلاع العملاء عن كيفية جمع واستخدام المعلومات، والحصول على موافقة العملاء على طريقة استخدام معلوماتهم خاصة إذا ما كانوا يسمحون بالتصريح لاي طرف اخر لتلك المعلومات، والحصول على موافقة الزبون قبل عملية تحميل أية برامج خاصة بآلية إتمام العمليات على جهازه، وضرورة ابرام اتفاقيات مع الطرف الثالث تجبره على احترام خصوصية معلومات الزبائن وعدم إستخدامها لاي غرض غير مسموح به، وضرورة ان يمتلك النظام على تقنيات تكنولوجية تحمي بيانات الزبائن التي تتم خلال إتمام العمليات على الشبكة، كما ينص المعيار على إجراءات الحماية المعتادة لحماية نظام خصوصية بيانات العملاء التي تتعامل مع المنظمة

فيما يشير معيار المراقبة لاجراءات تقييم آلية تأمين الخصوصية وحماية النظام بشكل دوري ومطابقتها بالسياسات الموضوعة، بحيث يقوم فريق خاص بمراقبة النظام وتقييمه بواسطة عدة وسائل يتم توفيرها من قبل الإدارة بشكل مسبق على مدار الساعة.

بالإضافة لمراقبة التغيرات التكنولوجية التي تحدث على بيئة النظام ومدى تأثيرها على موضوع الخصوصية ومواكبتها بشكل زمني غير محدد، ولأجل تحقيق تلك الغاية يجب على الإدارة العليا الآخذ بالاحتمالات المستقبلية خلال وضعها لسياسات تأمين الخصوصية(مطاحن،2009م،ص19).

هذا وقد حدد النظام بعض المتطلبات اللازمة لتطبيق مبدأ الخصوصية أهمها: (Exposure Draft,2009:p61)

1. **الادارة:** تحدد الشركة وتوثق الجهة المسؤولة عن السياسات والاجراءات المتعلقة بخصوصيتها.
2. **الاشعار:** تضع الشركة اشعار حول سياسة الخصوصية الخاصة بها، كما توضح اسباب جمعها للمعلومات المطلوبة وكيفية استخدامها والاحتفاظ بها.
3. **الاختيار والموافقة:** وهو ان تمنح الشركة العميل حق الاختيار فيما إذا كان يوافق على ان تقوم الشركة بجمع واستخدام والافصاح عن معلوماته الشخصية.
4. المعلومات التي تجمعها الشركة يجب ان تستخدم فقط كما هو موضح في الاشعار.
5. **الاستخدام والاحتفاظ:** تستخدم الشركة المعلومات للأغراض المحددة وفق الاشعار الذي زودت به المستخدمين وبناء على موافقة ضمنية.
6. **الدخول:** يجب ان توفر الشركة للمستخدمين آلية تمكنهم من الدخول لبياناتهم الشخصية لأجل مراجعتها وتحديثها.
7. **الافصاح:** لا تفصح الشركة عن بيانات عملائها الشخصية إلا وفقاً لما ورد في الاشعار وبموافقة ضمنية او صريحة من العملاء.
8. **الحماية:** تلتزم الشركة بحماية بيانات عملائها الشخصية من العبث والوصول غير المصرح به.
9. **الجودة:** ان تحافظ الشركة على دقة وصحة واكتمال بيانات العملاء الشخصية، وفقًا لما هو محدد بالإشعار.
10. **مراقبة وتنفيذ:** ان تراقب الشركة تنفيذ سياسات واجراءات الخصوصية الخاصة بها، ومعالجة اي شكاوى واردة من العملاء.

2.1.9.5 مبدأ السرية Confidentiality Principle:

يركز هذا المبدأ على المعلومات التي توصف بأنها سرية وهي تختلف عن المعلومات الشخصية التي تخضع لمبدأ الخصوصية، ولا يوجد تعريف محدد ومتفق عليه لتصنيف المعلومات السرية، بحيث يختلف تصنيفها من عمل لأخر ومن شخص لأخر، وغالبا ما يترك امر المعلومات السرية للاتفاق بين الشركاء والمتعاملين، مع ذلك من الممكن الاتفاق على بعض البيانات على انها سرية مثل (Exposure Draft, 2009, p40):

- تفاصيل الصفقات.
- خطط الاعمال.
- توافر المخزون.
- المخططات الهندسية.
- المناقصات.
- معلومات تتعلق بالأعمال المصرفية.
- الوثائق القانونية.
- قائمة العملاء.
- قوائم التسعير.
- اي معلومات تصنفها الشركة على انها معلومات سرية.

ولقد عرف (مصطفي،2007م) مبدأ سرية المعلومات على أنه "مجموعة من الاجراءات التي تسهم في الحفاظ على سرية المعلومات الخاصة بالشركة سواء بعملية جمعها او معالجتها او تخزينها" وهو ما يتطلب وضع سياسات واجراءات تعمل على الحفاظ على سرية المعلومات.

وفيما يلي توضيحًا للمعايير والإجراءات التي تضمن تنفيذ معايير مبدا نزاهة العمليات وفقاً لمشروع الأمريكي و الكندي :

حيث يشير معيار السياسات إلى أن توكل لجهة معينة مهمة وضع السياسات التي تحدد سرية المعلومات ومراجعتها بشكل دوري، بحيث يجب أن تشمل سياسات الحفاظ على سرية المعلومات وفقاً لسياسة حماية النظام على الإجراءات التي من شأنها تحديد وتوثيق مفهوم سرية المعلومات، وكيفية التعامل معها.

ويركز معيار شبكات الربط ضرورة توضيح آلية ربط شبكات نظام حماية سرية المعلومات، أن تشتمل شبكات الاتصال الخاصة بحماية سرية المعلومات تشتمل على توضح لجميع المعلومات المصنفة بالسرية وآلية الدخول إليها، كيفية استخدمها، والمحددات التي يجب التقيد بها عند تزويد طرف ثالث بهذه المعلومات.

ضرورة ربط آلية التبليغ عن اختراقات نظام حماية سرية المعلومات مباشرة مع المصرح لهم بالتعامل مع الاختراقات، ربط التغيرات التي تحدث على نظام حماية سرية المعلومات بين الإدارة والمستخدم.

ويتضمن معيار الإجراءات على إجراءات واليات الحماية التي من شأنها تامين سرية المعلومات، يجب ان يحوي نظام تأمين سرية المعلومات على الإجراءات، مع ضرورة التصريح للزبون بالإجراءات التي تتم بالإفصاح عن بياناته الخاصة للأطراف الأخرى الضرورية لإتمام العملية، والإجراءات المتبعة باستخدام البيانات الخاصة به وكيفية تدرجها.

ووفقاً لمعيار المراقبة فيجب تقييم آلية حماية سرية المعلومات وحماية النظام مع مطابقتها بالسياسات الموضوعة، مع وجود آلية تمكن الشركة من مراقبة عملية حماية سرية المعلومات والتأكد من تحقيق أهدافها، وان يتم مراقبة التغييرات التكنولوجية التي تحدق على بيئة النظام ومدى تأثيرها على سرية المعلومات.

وبذلك فإن المعايير المذكورة تركز بشكل كبير على اجراءات حماية النظام، ومنع الوصول لاجزاء النظام المنطقية، ومنع وصول اي برامج خبيثة وفايروسات للنظام وحمايته من القرصنة وذلك بهدف حماية وتأمين بيانات العمليات الخاصة بالمنظمة وحماية بيانات ومعلومات العملاء السرية والمحافظة على خصوصياتهم.

2.1.10 البرامج المستخدمة في المصارف:

هي برامج يتم الحصول عليها من شركات عالمية خاصة تسمى شركات حلول الأنظمة (Systems Solutions Companies) مقابل مبالغ كبيرة تدفعها المصارف، حيث تتعهد الشركة بحل أي مشاكل أو أي خلل قد يطرأ على هذا البرنامج بموجب عقد يبرم بين الشركة المصدرة للبرنامج والمصرف ، ويحق للبنك طلب التغيير على هذا البرنامج حسب ما يراه مناسبًا لخدمة عملائه ولكن لا يتم التغيير إلا عن طريق الشركة، وبالتالي فإن الشركة تتكفل بتنفيذ أي تعديلات قد تطلبها المصارف المستخدمة لهذا البرنامج مقابل مبالغ مالية.

ومن أشهر هذه البرامج والتي تستخدمها المصارف حاليًا برنامج (Banks)، وهو برنامج شامل لكل المعاملات التي تتم داخل المصرف من عمليات إيداع وسحب وعمليات تحويل وأي عمليات أخرى تقوم بها المصارف بشكل عام.

ومن أهم مميزات هذا البرنامج أنه يعمل على تسهيل الخدمة سواء للموظف الذي يقوم بالعمل على هذا البرنامج أو للعميل الذي يقوم بطلب خدمة معينة، بالإضافة إلى أنه برنامج آمن جدً الدرجة أن الموظف لا يستطيع أن يسجل الدخول على البرنامج إلا إذا تواجد في مكان العمل داخل المصرف، وأن أي حركة تتم على الحساب لايمكن تعديلها إلا في نفس اليوم فقط، ويعمل أيضًا على تسهيل المعاملات بين الفروع للعميل (Inter Branch).

ويتم عن طريقه إدخال القوائم السوداء للعملاء ومن ثم الإستفسار عنها، بالإضافة إلى أنه يدعم عمل تحليل الأداء المالي للشركات المتعاملة مع المصارف، حيث أنه يدعم اللغتين العربية والإنجليزية، ويتم عن طريقه ادخال الشيكات الآجلة لحين استحقاقها حيث تخصم وتحصل بشكل اتوماتيكي.

وبالتالي فإن هذا البرنامج هو برنامج متكامل شامل يسهل ويوفر الوقت والجهد على الموظف وعلى العميل.

المبحث الثاني
مؤشرات الأداء المصرفي

2.2.1 تمهيد:

يعتبر موضوع تقييم الأداء المالي للمنظمات، أحد المواضيع المهمة التي تشغل اهتمام الباحثين ومديري المنظمات على حد سواء، نظرا لأهميته باعتباره يعكس النتيجة المنتظرة من وراء كل نشاط وهو ما يمثل دافع أساسي لاستمرارية ووجود تلك المنظمات، التي تهدف إلى تحقيق نتائج مرضية حتى يتسنى لها البقاء في عالم تسوده المنافسة الشرسة والعولمة المالية.

ويهدف تقييم الأداء المالي في المصارف إلى قياس مدى كفاءتها في استغلال مواردها المتاحة، حيث أن التطور التقني ومحدودية الموارد وزيادة المنافسة أصبحت كلها تفرض على المؤسسات حسن استخدام الموارد واستغلال الفرص المتاحة ولا يتم ذلك إلا بوجود نظام فعال لتقييم أداء المؤسسات (الصوالحة، 2013م) ويتوقف الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية على قدرتها على إنشاء القيمة تبعا لأهداف النظرية المالية الحديثة وهذا الأخير لا يتحقق إلا من خلال مؤشرات يمكنها تقييم الأداء المالي،

لذلك من الأهمية التعرض إلى موضوع الأداء المالي، للوقوف على مؤشرات تقييم الأداء المالي للشركات، وأهميته وأهدافه، ودور التحليل المالي والنسب والمالية المستخدمة في هذا الخصوص.

2.2.2 تقييم الأداء المالي

مفهوم تقييم الأداء:

يعبر مصطلح الأداء عن مفهوم واسع، تناوله الباحثون في كثير من الدراسات ووضعوا له عدد من التعريفات في محاولة منهم للوصول لتعريف دقيق لهذا المفهوم وعليه فإن الأداء هو "انعكاس لكيفية استخدام المنظمة للموارد المالية والبشرية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها" (Miller&Bromiley,1990).

وعرفها (Wheelen&Hanger,2000) بأنها "تلك النتائج المرغوبة التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها".

كما أشارت بعض الدراسات إلى أن الأداء هو "انجاز أو تأدية عمل يساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها المسطرة وعلى القيام بالأنشطة والأعمال التي تحقق الأهداف الرئيسية للمؤسسة" (الداوي، 2009م، ص218).

أما مفهوم **الأداء المالي** فهو عبارة عن "أداة للتعرف على الوضع المالي القائم في المؤسسة في لحظة معينة ككل أو لجانب معين من أداء المؤسسة أو لأداء أسهمها في السوق في يوم محدد وفترة معينة" (الخطيب،2010م، ص45).

كما أشارت بعض الدراسات إلى أن عملية تقييم الأداء هي "مجموعة من الدراسات التي ترمي إلى التعرف على مدى قدرة وكفاءة الشركة في إدارة أنشطتها في مختلف جوانبها الإدارية، ومدى مهارتها في تحويل المدخلات أو الموارد إلى مخرجات بالنوعية والكمية والجودة المطلوبة، ومع إبراز مدى قدراتها في تطوير كفاءتها سنة بعد أخرى، إضافة إلى درجة نجاحها في التقدم على الصناعات المثيلة، وذلك عن طريق تغلبها على الصعوبات التي تعترضها وابتداع الأساليب الأكثر إنتاجا وتطوراً في مجال عملها" (الكرخي، 2007م، ص31).

وينظر إلى تقييم الأداء على أنه "التأكد من كفاية استخدام الموارد المتاحة أفضل استخدام لتحقيق الأهداف المخططة خلال دراسة مدى جودة الأداء، واتخاذ القرارات التصحيحية لإعادة توجيه المسارات والأنشطة بالمؤسسة ليحقق الأهداف المرجوة منها" (المنظمة العربية للتنمية الإدارية،2009م، ص121).

مما يعني ان عملية تقييم الأداء هي عبارة عن "عملية تحليل انتقادي شامل للخطط والاهداف واستغلال الموارد المالية والبشرية والمادية بأقصى كفاءة وأحسن استغلال، بما يضمن للمنظمة تحقيق الأهداف والخطط التي رسمتها لنفسها، وبما يمكن المؤسسة من تحديد الانحرافات في تطبيق الخطط مما يعطي الإدارة الفرصة لتصحيح الأخطاء وتفاديها في المستقبل"(عباسي،2012م،ص22).

وبذلك فإن عملية تقييم الأداء المالي للمؤسسة تعني الحكم على إدارة الموارد الطبيعية والمالية المتاحة للمؤسسة، وذلك تلبية لمتطلبات أطراف مختلفة، بمعنى أن تقييم الأداء المالي هو "قياس للنتائج المحققة او المنتظرة في ضوء معايير محددة سلفاً لتحديد مدى تحقيق الأهداف لمعرفة مستوى الفاعلية وتحديد الأهمية النسبية بين النتائج والموارد المستخدمة، بهدف الحكم على درجة كفاءة استغلال تلك الموارد" (جمعة، 2000م)، أو كما يعرفها (دادن،2006م، ص41) بأنها "تقديم حكم ذو قيمة حول إدارة الموارد الطبيعية والمادية والمالية".

وتشير دراسة (Jones & George,2004,p 376) أن تقييم الأداء المالي هو "التغذية الراجعة التي تسترشد بها إدارة الشركة في صياغة استراتيجياتها للنهوض بمستوى أداها، كما وان عملية تقييم الأداء المالي تزود المؤسسة بتغذية عكسية عن الأداء المالي من أجل تطويره بخطط مستقبلية، ويزودها بوثائق داعمة للقرارات المتعلقة بالأمور المالية.

ويتبين مما سبق الأراء المختلفة حول مفهوم الأداء فمنهم من نظر إليه باعتباره المدى الذي وصلت فيه الإدارة في تحقيق أهداف المنظمة، ومنهم من يعتبره الطريقة التي من خلالها يتم استخدام الموارد بكفاءة وفعالية، ويعتبر الأداء مفهوم واسع وشامل يعبر عن مدي قدرة المنظمة لاستغلال مواردها المختلفة بكفاءة وفاعلية لتحقيق أهدافها التي وضعتها لنفسها.

2.2.3 أهمية تقييم الأداء المالي:

تكتسب عملية تقييم الأداء المالي أهمية كبيرة عند جميع الأطراف التي لها مصلحة مع المنظمة، فهو يدعم جهود الإدارة في تحقيق أهداف المنظمة، كما يساعد ملاك المنظمة في تقييم أداء الإدارة في تحقيق أهدافهم المالية وقدرتها على استغلال أموالهم المستثمرة بكفاءة وفعالية، ويظهر أهمية تقييم الأداء المالي من خلال ما يلي (عباسي،2012م،ص23):

- المساعدة في اتخاذ القرارات من خلال توفير المعلومات المهمة للإدارة.
- يعتبر من الدعائم الأساسية لتخطيط السياسة العامة للمنظمة.
- يوفر تقويم الأداء قياسًا لمدى نجاح المنظمة في تحقيق أهدافها.
- يفيد تقييم الأداء بصورة مباشرة في تشخيص المشكلات وحلها، ومعرفة مواطن القوة والضعف في المؤسسة.
- تحديد مراكز المسؤولية التي تحتاج لمزيد من الاشراف والمتابعة.
- يساعد في إجراءات عملية التحميل والمقارنة وتفسير البيانات المالية.
- التحول من التقييم القصير الأجل إلى التقييم طويل الأجل وذلك من خلال الانتقال من التقييم المالي إلى التقييم الشامل.
- يساعد على متابعة الظروف الاقتصادية والمالية المحيطة.
- يقوم على ترشيد الطاقة البشرية في المؤسسة في المستقبل حيث يتم إبراز العناصر الناجحة وتنميتها.
- وعلى المستوى المالي، فإن تقييم الأداء يركز على توفير السيولة والتأكد من الربحية في ظل كل من قرارات الاستثمار والتمويل، وما يصاحبها من مخاطر، وتحقيق العائد المناسب لكل من الأصول والأموال المستثمرة.

وعليه فإن لتقييم الأداء الدور الكبير الذي يبرز مدى نجاح وقوه ومتانة المؤسسة بالشكل الذي يستطيع المستثمرين وأصحاب الإدارة من معرفة مواضع القوة والضعف فيها والقدرة على حل المشاكل التي قد تواجه المؤسسة بشكل عام مع إمكانية قدرتها على المنافسة في سوق العمل بشكل قوي ، مما يجعلها في مرحلة التطور المستمر الذي يكسبها الثقة من قبل المتعاملين معها.

2.2.4 أهداف عملية تقييم الأداء:

تتمثل اهداف عملية تقييم الأداء فيما يلي (إبراهيم،2013م،ص25):

- تقديم مؤشرات رئيسة عن الأداء للإدارة لمساعدتها في اتخاذ القرارات.
- تحديد الصعوبات التي واجهت المؤسسة، من خلال التقارير الرقابية.
- رفع كفاءة المؤسسة وقدرتها على تحقيق الأهداف.
- إيجاد معايير لقياس الأداء الفعلي وذلك باستعمال المقاييس المناسبة حسب طبيعة نشاط مركز المسؤولية.
- استخدام معايير لتقييم الأداء مثل الموازنات التخطيطية والتكاليف المعيارية وأدوات التحميل المالي.
- الكشف عن أماكن الخلل والضعف في نشاط الشركة، وإجراء تحليل شامل لها وبيان مسبباتها وذلك بهدف وضع الحلول اللازمة.
- التحقق من أن الإنجاز الفعلي كان وفقا للأهداف والخطط الموضوعة
- التأكد من أن الإنجاز الفعلي قد تم بكفاءة من خلال الاستغلال الأمثل للموارد.

وهنا يمكن القول بأن التقييم المالي يحقق أهداف عديدة وينطوي على الخطط التي يجب أن تسير عليها الإدارة وتتبعها لضمان متابعة واستمرار رقي المؤسسة وبما يحقق رغبات جميع الأطراف المستفيدة.

2.2.5 التحليل المالي:

"يعد التحليل المالي من أهم الوسائل التي يعتمد عليها في تقييم الأداء حيث يمكن من خلاله اكتشاف نقاط القوة والضعف في الأداء والمساعدة على وضع المعايير والمؤشرات اللازمة لتقييم الأداء" (وادي، 2008م،ص39).

ويعود ظهور التحليل المالي إلى نهاية القرن التاسع عشر، حين استعانت البنوك والمؤسسات المصرفية بالنسب والمؤشرات المالية لتحليل قدرة الشركات على الوفاء بالتزاماتها، كما ساهمت الأزمة الاقتصادية التاريخية في تطوير التحليل المالي، نتيجة الفشل المالي الذي

عرفته العديد من المشروعات والمؤسسات الاقتصادية وإعلان الكثير من الشركات افلاسها،كما أسست الولايات المتحدة الامريكية عام 1933م لجنة للأمن والصرف عملت على نشر التقديرات والإحصائيات المتعلقة بالنسب المالية لكل قطاع اقتصادي.

وفي فرنسا وتحديدا بعد الحرب العالمية الثانية أظهر المصرفيون والمقرضون اهتمامهم بتحديد المخاطر التي تتعرض لها اموالهم بصورة دقيقة، وفي عام 1967م شكلت لجنة البورصة بحيث كانت تهدف إلى المساعدة في الاختيار الجيد للاستثمار وتوفير البيانات المالية للشركات، مما ساهم في خلق توجه جديد للتحليل المالي الذي تحول من التحليل الساكن–فترة زمنية قصيرة– إلى تحليل ديناميكي يقوم بدراسة حالة المالية للمؤسسة لعدة سنوات متعاقبة ومقارنة نتائجها (منير،2005م، ص10).

ومن أهم الأسباب التي ساعدت في ظهور وتطور التحليل المالي ما يلي (السالم،2005م، ص36):

- ظهور الشركات العملاقة وشركات المساهمة ابان الثورة الصناعية الكبرى مما ادي لانفصال الملكية عن الإدارة، مما اظهر الحاجة لوسيلة تمكن المساهمين والمستثمرين من متابعة نتائج الشركات التي استثمروا فيها أموالهم.
- التدخل الحكومي لصالح حماية المستثمرين وإصدار التشريعات التي تنظم كيفية عرض القوائم المالية بما يساعد المستثمرين في تحليل تلك القوائم المالية، كما نصت التشريعات بضرورة تعيين مراجع خارجي لتدقيق حسابات الشركات لإعطاء مصداقية أكبر للقوائم المالية.
- كان من نتائج الكساد الكبير في الولايات المتحدة ان ظهرت الحاجة لوجود وسيلة تساعد في مراقبة الشركات وتعطي مؤشرات للتنبؤ بمستقبلها.
- اعتماد الشركات على الائتمان كمصدر تمويل دفع الشركات المقرضة والمصارف لتقييم المركز المالي لطالبي الائتمان مما اظهر الحاجة لتحيل القوائم المالية للمساعدة في اتخاذ القرارات الائتمانية.
- ظهور الأسواق المالية التي تطلب من الشركات التي تريد ان تدرج أسهمها في السوق ان تقوم بنشر بياناتها المالية وذلك ليتمكن المستثمرين من تحليلها قبل اتخاذ القرارات الاستثمارية.

ويعد التحليل المالي بمثابة "عملية تحويل كم هائل من البيانات المالية والتاريخية إلى كم أقل من المعلومات أكثر فائدة لعملية اتخاذ القرار" (حنفي،1990م، ص 65) ، فالتحليل المالي عبارة عن "دراسة تفصيلية للبيانات والقوائم المالية لمعرفة مدلولات هذه البيانات وأسباب

ظهور هذه البيانات وتفسير ذلك؛ للعمل على إيجاد نقاط الضعف والقوة للسياسة المالية التي تنتجها المؤسسة ومتانة أو ضعف مركزها المالي" (الراوي وسعاد،2000م، 15).

وقد أشار البعض بأن التحليل المالي يتمثل في " مجموع الأساليب والطرق الرياضية والإحصائية والفنية التي يقوم بها المحلل على البيانات والتقارير والكشوف المالية من اجل تقييم أداء المؤسسات والمنظمات في الماضي والحاضر وتوقع ما ستكون عليه في المستقبل"(الحيالي،2004م، ص21)، كما أنه "دراسة للقوائم المالية بعد تبويبها وباستخدام الأساليب الكمية وذلك بهدف إظهار الارتباطات بين عناصرها والتغيرات الطارئة على هذه العناصر وحجم وأثر هذه التغيرات، واشتقاق مجموعة من المؤشرات التي تساعد على دراسة وضع المؤسسة من الناحية التشغيلية والتمويلية وتقييم أداء هذه المؤسسات وكذلك تقييم المعلومات اللازمة للأطراف المستفيدة من أجل اتخاذ القرارات الإدارية السليمة" (شاكر واخرون،2005م، ص12).

مما سبق يمكن القول بأن التحليل المالي هو عبارة عن دراسة العلاقة بين بيانات القوائم المالية بهدف الحصول على مؤشرات تساعد جميع الأطراف في فهم المركز المالي للشركة وذلك بهدف المساعدة في اتخاذ القرارات الإدارية والاستثمارية الصحيحة ، معتمداً على دقة البيانات والمعلومات المالية وان تكون البيانات ملائمة حسب الهدف من عملية التحليل بالإضافة لموضوعية البيانات.

2.2.6 أهداف التحليل المالي:

يعمل تحليل القوائم المالية على تقييم أداء الشركات والمشاريع من مختلف الزوايا، بحيث يتمكن مستخدمي القوائم المالية من الاستفادة منها في اتخاذ قراراتهم، وذلك بغرض تحقيق الأهداف التالية : (المبروك،2009م، ص 20)

- إعطاء معلومات مالية عن مدى قدرة الشركة في استغلال الموارد المتاحة ومدى قدرتها في استثمارها نحو تحقيق الأهداف المحددة خلال سنة أو أكثر.
- إعطاء معلومات مقارنة تبين التفاوت في أداء المنشآت المختلفة داخل كل قطاع.
- اختبار مدى كفاءة عمليات المؤسسة محل التحليل وتقييم ربحيتها.
- تقييم الوضع المالي للشركات وتحديد مركزها الائتماني.
- توفير البيانات الكمية التي تساعد الإدارة في التخطيط والتنبؤ بالمستقبل.
- يمكن استخدام التحليل المالي في تقييم الجدوى الاقتصادية لإقامة المشاريع وتقييم الأداء.

من خلال ما سبق يتضح ان الهدف الرئيسي من عملية التحليل هو المساعدة في اتخاذ القرارات، فإدارة الشركة تستخدم نتائج التحليل لتقييم الفرص الاستثمارية المتاحة قبل اتخاذ القرار، والمستثمرون يحللون أداء الشركة قبل شراء أسهمها، ومجلس الإدارة يعتمد على التحليل المالي في تقييم إدارة الشركة ككل.

2.2.7 أساليب التحليل المالي:

يوجد اسلوبين للتحليل المالي هما :

التحليل الرأسي:

بمعنى تحليل كل قائمة مالية على حدة تحليلاً رأسياً، وذلك بتحديد نسبة كل عنصر من القائمة إلى اجمالي القائمة او إلى مجموعة منها، او تحديد نسبة مجموعة داخل القائمة إلى اجمالي القائمة نفسها او إلى عنصر متحكم في القائمة (حنفي،2002م، ص317).

ومن خلال هذا الأسلوب يمكن التعرف على التركيب الداخلي للميزانية من خلال تركيزها على عنصرين هما مصادر الأموال وكيفية توزيعها على قروض قصيرة الأجل وطويلة الأجل والأموال الخاصة وكيفية توزيع المصادر بين مختلف الاستخدامات من أصول جارية وغير جارية (كراجه واخرون، 2006م، ص 162).

هذا وفي حالة وجود قوائم مالية لعدد من السنوات السابقة فإن هذا الأسلوب يسمح بتقييم عنصر او مجموعة لفترات مالية متتالية، وبالتالي يمكن اجراء المقارنات بين السنوات المختلفة ومعرفة اتجاه تطور نسبة معينة مما ينفي صفة الجمود عن التحليل المالي (علي،2002م، ص110).

التحليل الأفقي:

وفق هذا الأسلوب فأنه يتم تحليل القوائم المالية لفترتين ماليتين على الأقل وقياس مقدار التغير في كل مفردة، ومن ثم حساب نسبة التغير بين السنتين، او بين السنة المالية الحالية واي سنه يتم اختيارها كمعيار، ولا بد من الإشارة إلى انه من الخطأ الاعتماد الكلي على ارقام فترة مالية واحدة او اثنتين لأنه يترك مجالاً للخطأ في فهم دلالة الأرقام، وانه من الأفضل تقييم اتجاه القيم والمؤشرات المالية، وتحليل نقاط التحول وتغيير الاتجاهات (الراوي،2000م، ص 22).

وبطبيعة الحال فإن المحلل المالي يعتمد الاسلوبين عند تحليل أداء الشركة وذلك حسب الهدف من عملية التحليل المالي، حيث يقوم بالتحليل الأفقي للوقوف على مدي التقدم التي تحرزه

الإدارة في تعظيم أموال المساهمين من فترة لاخرى، كما يقوم بالتحليل الرأسي للوقوف على المؤشرات المختلفة داخل السنه الواحدة ومقارنتها مع بعضها لمعرفة الكيفية التي تستغل فيها الإدارة لاموال المساهمين واوجه النشاط الذي استثمرت فيه اموالهم للسنه الحالية، ويقوم بمقارنتها مع النسب المتحققة على مستوى الصناعة.

2.2.8 منهجية التحليل المالي:

تعني منهجية التحليل المالي "تلك الطرق والأساليب والإجراءات التي يتعامل معها المحلل في إجراء عمليات التحليل للقوائم المالية طبقاً للمبادئ والأسس العامة الذي يجب أخذها بعين الاعتبار؛ لإتمام عملية التحليل بشكل يتيح له تحقيق الهدف المطلوب" (العصار وآخرون،2001م، ص155).

وتمر عملية التحليل المالي بخطوات أساسية يمكن اعتبارها مبادئ عامة لمنهجية التحليل المالي، وعلى المحلل المالي ان يتبعها لضمان تحقيق أهدافه من عملية التحليل، هذه المبادئ العامة هي (عقل،2006م، ص240):

1- تحديد الهدف من التحليل المالي:

لتجنيب المحلل المالي العمل غير الضروري تقوم الإدارة بتحديد الهدف من عملية التحليل المالي من المعلومات التي ترغبها المنشأة و الهدف التي تسعى إليه ، فلو كان الغرض هو اتخاذ قرار منح ائتمان لاحد الشركات يكون الهدف هو تحديد مدى قدرة الشركة على الوفاء بالتزاماتها وسداد مبلغ القرض والفوائد المترتبة عليه.

2- تحديد الفترة الزمنية التي تشملها عملية التحليل المالي:

بعد تحديد الهدف لابد من معرفة الفترة الزمنية التي ستشملها عملية التحليل ومن المفضل ان تشمل علمية التحليل عدد من الفترات المالية لضمان دقة النتائج، وللتعرف على اتجاه تطور الأداء موضع التحليل، حيث ان القوائم المالية الخاصة بسنه واحدة قد لا تكون كافية لتقييم الأداء (الشديفات،2001م، ص 96).

3- تحديد وجمع المعلومات المطلوبة:

لو كان الهدف من عملية التحليل هو تحديد مدى قدرة العميل على الالتزام في مواعيد سداد القرض، فإن المعلومات المطلوبة هي قائمة التدفقات النقدية للعميل لاحتساب مؤشر السيولة.

4- تحديد الأسلوب والاداة الأنسب:

استكمالا للمعلومات السابقة فعند تحديد سيولة العميل فإن الأدوات التحليلية المناسبة هنا هي النسب التي تعطي مؤشر على قدرة العميل على توفير السيولة في الوقت المناسب وهي:

أ. نسبة التداول والتداول السريع

ب. معدل دوران المخزون والتي تحدد سعرة تحويل البضائع إلى سيولة نقدية.

ت. قائمة التدفق النقدي التي تعطي مؤشر عن مواعيد توافر السيولة.

5- اخضاع المعلومات لإدارة التحليل:

تعتبر هذه الخطوة الأهم وتعتمد على خبرة وقدرات المحلل، على اجراء الاختبارات المناسبة وقياس المعلومات للوصول لمؤشرات دقيقة.

6- بعد الوصول للمؤشرات المناسبة يتم تحليل هذه المؤشرات لمعرفة اتجاهها في المستقبل.

7- كتابة تقرير عن النتائج التي تم الوصول إليها و التوصيات المتعلقة بها .

ويعتمد التحليل المالي بصورة كبيرة على خبرة ومهارة المحلل المالي في الاستفادة من ارقام ونسب التحليل المالي في كتابة تقريره، فمخرجات التحليل المالي بالنهاية هي عبارة عن ارقام ونسب، تحتاج لمن يفسرها ويستخرج مدلولاتها.

2.2.9 الجهات المستفيدة من التحليل المالي:

هناك عدة أطراف تستفيد من تحليل القوائم المالية للمنظمة منها ما هو داخلي للمستويات الإدارية المختلفة والتي تعتمد على المؤشرات المالية في اتخاذ بعض القرارات، وهناك أطراف خارجية تربطها علاقة عمل بالمنظمة بشكل مباشر، وفيما يلي اهم الجهات المستفيدة من تحليل القوائم المالية (النعيمي،2007م، ص10):

اولاً: الجهات الداخلية: وتتمثل في:

- **إدارة المنظمة:** تعتبر من أكثر الجهات حرصا على أداء المنظمة المالي، ويتم الاستعانة بالمؤشرات الناتجة عنها كأداة للتخطيط المستقبلي واتخاذ القرارات.
- **العاملون في المنظمة:** للوقوف على المركز المالي الحالي والمؤشرات المستقبلية للمنظمة التي ينتمون لها والذي سيكون له الأثر الكبير على اجورهم ومستقبلهم الوظيفي.
- **الملاك (المساهمون):** يعتمدون على التحليل المالي في تقييم العائد على استثمار أموالهم الحالي والمستقبلي، وتقييم كفاءة الإدارة في استثمار أموالهم وذلك من خلال مقارنة نسبة العائد على الأموال في المنظمة مع المنظمات الأخرى التي تعمل في نفس المجال.

ثانياً: الجهات الخارجية

- **الموردون:** حيث يتم الاهتمام بدراسة نسب المديونية لتقرير استمرار التعامل مع المنظمة من عدمه، كما يهتم بمعرفة فترة الائتمان التي يمنحها المنافسون للعملاء ومقارنتها بالفترات التي تمنحها المنظمة للعملاء.
- **العملاء:** يهتم العميل بمعرفة هل فترة الائتمان التي تمنحها له المنظمة مماثلة لتلك التي تمنحها لغيره من العملاء؟ وهل مماثلة للتي تمنحها المنظمات المنافسة لعملائها؟ .
- **مصلحة الضرائب:** تهتم هذه المصلحة بالتحليل المالي بشكل واضح للحصول على المعلومات المتعلقة بالنتائج المحققة، وبالتالي تحديد للوعاء الضريبي بشكل صحيح.

2.2.10 معايير التحليل المالي:

أن استخدام النسب المالية كمقياس للأداء بمفردها تفقد كثيراً من قيمتها بدون وجود معيار لقياس النتائج ومقارنتها بالمعيار للحكم على نتائج التحليل المالي، فقيام المحلل المالي باحتساب نسبة السيولة، وخروجه في هذه الحالة بنسبة مثلاً 1:3 فلا معنى لهذه النسبة بدون وجود معيار مناسب تقارن به هذه النسبة لمعرفة ماإذا كانت مناسبة من عدمه، إذن فإن عملية اختيار المعيار المناسب لا تقل أهمية عن اختيار النسبة نفسها (عقل،2006م، ص242).

كما ان المعيار يجب ان يكون واقعياً بحيث يمكن تنفيذه والوصول إليه، و يجب ان يتصف بالاستقرار النسبي، مع مراعاة إدخال تعديلات علي حين تقتضي الحاجة لذلك، واخيراً يجب ان يتصف بالوضوح بحيث لا يحتمل أكثر من معنى (السعايدة،2004م، ص111).

2.2.10.1 أنواع المعايير

هناك مجموعة من المعايير التي يستخدمها المحلل للتعبير عن مستوى الأداء المالي للمنظمة ومن هذه المعايير الآتي :(النعيمي،2007م، ص 102)

1- المعايير المطلقة:

وهي مجموعة المعايير التي تم التوصل إليها عن طريق دراسة عدة قوائم مالية لعدة فترات مالية ولعدد من الوحدات الاقتصادية، حيث يمكن من خلالها الحكم على كفاءة الوحدة الاقتصادية ومن أمثلتها قياس نسب السيولة ومقارنتهابالمعايير النموذجية مثلاً نسبة التداول (2:1) ونسبة التداول السريعة (1:1).

2- **معيار الصناعة**

وهو معيار يوضع لصناعة معينة فيتم احتساب المتوسط الحسابي النسبي لمجموعة من الشركات التي تنتمي إلى صناعة معينة خلال فترة زمنية محددة، وبعد ذلك يتم مقارنة نتائج الشركة الواحدة مع نتائج المجموعة او الصناعة، وهذه المعاير توضع من قبل متخصصين اداريين ومحللين ماليين.

3- المعايير التاريخية:

وهو معيار يتعلق بأداء المنظمة خلال فترة زمنية محددة (ماضية) بحيث يتم مقارنة النتائج الحالية المتعلقة بالفترة الزمنية محل الدراسة مع النتائج السابقة، وبذلك يتم تحديد الانحرافات والحكم على مستوى الأداء، على سبيل المثال لو كانت نسبة المديونية للفترة محل الدراسة (3:1)، في حين انها كانت خلال الفترة الماضية تساوي (2:1) فإن ذلك يشير لوجود انحراف بين السنتين، ويتم الاستفادة من المعاير التاريخي في حالة عدم توفر معايير أخرى بديلة مثل المعايير النمطية أو الصناعة.

4- المعايير المستهدفة:

وهي المعايير التي تضعها المنظمة وتستهدف الوصول لها مثل المعايير التي تعتمد عادة على الخطط المستقبلية للمنشاة، ومن ثم مقارنة النتائج المتحققة مع المعايير التي تم وضعها للحكم على مدى نجاح الخطة.

او هي المعايير التي يتم وضعها من قبل متخصصين للحكم على مدى نجاح نشاط معين ومن ثم مقارنة النتائج الفعلية مع المعيارية خلال فترة زمنية محددة، ومثال على ذلك النسب التي يضعها المصرف المركزي ويطالب من المصارف الالتزام بها.

2.2.11 مؤشرات تقييم الأداء المالي للمصارف:

تتميز مؤشرات تقييم الأداء بالتجدد خاصة في ظل التطورات التي تشهدها بيئة الاعمال والانفتاح الاقتصادي والعولمة، مما جعل لكل فترة معاييرها الخاصة، فكان سابقا ينصب الاهتمام بحجم المنشأة ويتم التعبير عنها بقيمة الأصول بالإضافة لحجم الاعمال، وفي الفترة ما بين 1970م–1980م فقد كان تقييم الأداء يتم من خلال (الأرباح الصافية، ربحية السهم، ربحية السهم إلى سعره) بعد ذلك وحتى عام 2000م ظهر مفهوم جديد يعرف بخلق القيمة الفعلية حيث اهتم المحللين ب (القيمة الاقتصادية المضافة، القيمة السوقية المضافة).

ثم أعقب ذلك وفي فترة التحولات الاقتصادية والتنموية المطلوبة التوجه نحو كيف تستطيع المنشأة أن تخلق القيمة في إطار تحقيق التنمية المستدامة (السعيد وسمير،2004م،ص93).

وبناءًا عليه وفي وجود العدد الهائل من أدوات التحليل المالي المستخدمة في السوق، يبقى موضوع التقييم المثالي هو الذي يأخذ في الاعتبار مراعاة جميع العوامل المؤثرة، ومحاولة دراسة العوامل الخارجية على جوانب التقييم والتي من شأنها ان تؤثر على فعالية التقييم، لذلك من الأهمية التعرض إلى أهم المقاييس المحاسبية والاقتصادية المختلفة لتقييم الأداء المالي للمصارف، والتي تشكل الجزء العملي من هذه الدراسة:

2.2.12 مقاييس تقييم الأداء المالية التقليدية:

- **نسب الربحية:**

وتعد من أهم النسب المالية التي يعتمد عليها المحللون الماليون ومستخدمو القوائم المالية لمعرفة المركز المالي للمصرف، ومدى نجاحه في تشغيل أمواله، ونتيجة لزيادة اهتمام إدارة المصارف بتقييم الأداء فقد شاع استخدام مقاييس الأداء المبنية على الربح المحاسبي، مثل العائد على حقوق الملكية وربحية السهم والتدفقات النقدية للسهم (كريم،2004: 24).

- **معدل العائد على الاستثمار Return on Investment (ROI):**

ويعتبر هذا المقياس من أفضل المؤشرات المالية لقياس كفاءة الإدارة في استخدام اجمالي أصولها في توليد الارباح، حيث يقيس مدى ربحية الأصول أو الإنتاجية النهائية للأصول وكلما

كان هذا المعدل مرتفعا سواء بالنسبة إلى متوسط الصناعة أو إلى سنوات سابقة لنفس المنشاة، كلما كان أداء المنشاة أفضل وأنها تحقق أرباحا جيدة (النعيمي،2007م، ص105)

ويقاس هذا المؤشر من خلال نسبة محاسبية، لأن مكونات بياناته محاسبية، وذلك من خلال العلاقة بين الأموال المستثمرة والارباح الناتجة عن استثمار هذه الأموال، ويتمثل العائد على رأس المال المستثمر في نسبة صافي الربح إلى صافي الأصول أو صافي رأس المال المستثمر (السعيد وسمير،2004م،ص114):

$$\text{ROI} = \frac{\text{الارباح بعد الضراب}}{\text{صافي الموجودات}}$$

- **العائد التشغيلي على الأصول Operating Return On Assets (ROA):**

يعني معدل العائد على الاستثمار **(ROI)** السابق الإشارة إليه بالعلاقة بين صافي الأصول مع صافي الأرباح التي تحققها المنظمة خلال فترة مالية محددة وهي تتضمن الأرباح التشغيلية والاستثمارية والتمويلية، بينما معدل العائد التشغيلي للأصول فإنه يوضح العلاقة بين صافي الأرباح من النشاط التشغيلي فقط على مجموع أصول المصرف، وهو ما يعطينا مؤشرًا أكثر دقة عن الأداء التشغيلي للمنظمة.

وتستخدم هذه النسبة للحكم على كفاية الإدارة في استغلال أصول المصرف في توليد الأرباح التشغيلية، والمعادلة التالية توضح كيفية قياس معدل العائد التشغيلي على الأصول (ROA)، (مشتهى وآخرون،2011،ص124):

$$ROA = \frac{\text{صافي الأرباح التشغيلية}}{\text{صافي الأصول}}$$

- **ربحية السهم Earning Per Share (EPS):**

ويطلق عليه نسبة العائد الصافي لكل سهم، ويعد مؤشرا مالياً لتقييم أداء المنظمات التجارية والصناعية والمالية، إذ يقيس نصيب السهم الواحد من الأرباح التي حققتها المنظمة خلال فترة مالية محددة وذلك قبل القيام بتوزيعه، ويتم احتساب ربحية السهم وذلك لأن الشركات لا توزع جميع الأرباح التي تحققها فقد تقوم باحتجاز بعض الأرباح لأغراض الاستثمار، بالإضافة إلى أن هناك بعض الاستقطاعات التي تقوم بها المنظمة استناداً إلى نص قانوني (محمود،2006م).

ويضيف (الجرجاوي،2008م،ص15) ان هذه النسبة تعد مؤشراً مالياً مهماً يعكس شكل الأداء الذي تمارسه إدارة المنشأة لتغطية مركز قوتها في السوق، فزيادة النسبة تجعل الإدارة في موقف قوي امام المستثمرين وحملة الأسهم، ويجعل المحلل المالي يؤكد بأن هذه المنشأة تتمتع بمركز قوة داخل السوق، بينما يشير انخفاض هذه النسبة إلى تدهور الأداء، وبالتالي فهي حالة من حالات الضعف التي تنعكس على أوضاع المنشأة .

ويتم قياس هذه النسبة من خلال قسمة صافي الأرباح بعد الفوائد والضرائب على عدد الأسهم المصدرة (Besley and Brigham,2005):

$$\mathbf{EPS} = \frac{\text{الأرباح بعد الفوائد و الضرائب}}{\text{عدد الأسهم المصدرة}}$$

- **ربحية الموظف Profitability of Employee (PE)**

وهو يعطي إشارة لمدى كفاءة إدارة المصرف في الادارة والاستثمار في الموارد البشرية، فكلما زادت كفاية المنشأة وحسن أداؤها ارتفعت إنتاجية وحدة العمل، ويقاس هذا المؤشر من خلال المعادلة التالية :(مشتهى وآخرون،2011م،ص111)

$$\text{PE} = \frac{\text{صافي ألارباح}}{\text{عدد موظفين البنك}}$$

- **هامش صافي الربح Net Profit Margin (NPM)**

يعرف بأنه المبلغ المتبقي من كل دينار من الإيرادات (كنسبة مئوية) بعد سداد كافة التكاليف بما فيها الفوائد والضرائب، ويحسب من خلال العلاقة التالية :(مشتهى واخرون،2011م)

$$\text{NPM} = \frac{\text{صافي الارباح بعد الضرائب}}{\text{صافي الايرادات}}$$

2.2.13 مؤشرات القيمة الاقتصادية ودورها كمقياس للأداء

إن استخدام الأساليب المحاسبية التقليدية في تقييم وضع المنشأة والتي تعتمد على الأرباح المحاسبية، كالعائد على الأصول (ROA) والعائد على حقوق الملكية (ROE) وربحية السهم الواحد (EPS)، أصبح يواجه انتقادات من قبل الباحثين والمحللين الماليين لاعتمادها على التقدير

كما أنها تتأثر بالطرق المحاسبية المستخدمة، حيث أن معدل العائد المحاسبي دائما ما تم انتقاده لعدم قدرته على قياس الربح الاقتصادي، كما أن التقارير المالية يتم انتقادها بسبب الجودة المتدنية ونقص الارتباط في بيئة غنية بالمعلومات، وبالتالي أصبحت الحاجة ملحة لتوفير أدوات أكثر دقة من خلال الاعتماد على الطرق القياسية المختلفة Mashayekhi & (Bahavarnia,2007).

ومن أهم المداخل الحديثة لذلك هي مدخل القيمة السوقية المضافة (MVA) Market Value Added والقيمة الاقتصادية المضافة (EVA) Economic Value Added والتي تم تطويرها من قبل شركة استيرن ستيورت (Stern Stewart & Co.) الأمريكية عام 1989م، وهذه الطرق جميعها تعمل على توفير طرق قياسية أكثر دقة مقارنة بالطرق المحاسبية التقليدية (الفلاتة والخيال،2011م).

- **مفهوم القيمة الاقتصادية المضافة:**

يعتبر من المؤشرات الحديثة المستعملة في قياس أداء المؤسسات الاقتصادية، ويستخدم لقياس الأداء الداخلي في المنظمة، وقد عرفت القيمة الاقتصادية المضافة على أنها مقياس للإنجاز المالي وتعتبر أقرب من أي مقياس آخر لتقدير الربح الحقيقي والذي يعبر عنه رياضيا بأنه صافي الربح التشغيلي بعد الضرائب (NOPAT) مطروحاً منه حاصل ضرب رأس المال بتكلفة رأس المال (الرواشدة ،2006م).

ويمكن قياس القيمة الاقتصادية المضافة من خلال العلاقة التالية (دادن،2007)

القيمة الاقتصادية المضافة = معدل العائد على رأس المال المستثمر– (معدل تكلفة رأس المال * رأس المال المستثمر).

أوالقيمة الاقتصادية المضافة= صافي الأرباح الناتجة من عمليات التشغيل بعد الضريبة – (تكلفة رأس المال*رأس المال المستثمر)

هذا وتعتبر القيمة الاقتصادية المضافة هدفاً مركزيا من اهداف الإدارة المالية، وتتضمن كل السياسات والإجراءات والمقاييس التي تستخدمها الشركات كدليل رقابة لعملياتها، إضافة لذلك فإن القيمة الاقتصادية المضافة لا تعتبر مفهوماً كلياً فقط بل أيضاً بالإمكان تطبيقه على الوحدات الفرعية لقياس أداء الأقسام في الشركات ، ويتميز هذا المعيار بأنه يحقق ما يلي (الزبيدي والكيلاني،2005م):

- يستخدم كأساس لعمليات صنع القرارات ووضع الاستراتيجيات المالية.
- يظهر التحسن المستمر والحقيقي لثروة الملاك.
- يمكن استخدامه كمؤشر حقيقي ووحيد للأداء المالي والإداري.
- يجعل تقييم كل القرارات المالية مقيمة بحقيقتها.
- المعيار الوحيد الذي يستعمل في التقييم الحقيقي لأصول شركة الأعمال خصوصاً عند تقدير القيمة الحقيقية لأصول الشركة عند البيع.

إن القيمة الاقتصادية تأخذ في الاعتبار التعديل الحاصل على صافي الدخل بعد الأنشطة التشغيلية ورأس المال العامل مما يجعلها أكثر توافقاً مع الهدف، الأساسي لشركات المساهمة فهي تقيس الإنجاز في الشركة مقارنة بالسوق ككل (فلاتة والخيال،2010م)

- **القيمة السوقية المضافة Market Value Added (MVA)**

وهي تتمثل في الفرق بين ما يستثمره حملة الأسهم داخل المنشأة وما يحصلون عليه من بيع أسهمهم حسب الأسعار السائدة في السوق وقت البيع، فهي تعطي توضيحاً لنتائج الاستثمار في رأس المال بالإضافة لتقييم السوق لمدى فاعلية إدارة المنظمة في استخدام مواردها ويتم التعبير عن القيمة السوقية المضافة من خلال المعادلة التالية :(جادو،2007م)

$$MVA = \text{القيمة البيعية للأسهم} - \text{القيمة الدفترية للأسهم}$$

وتكمن أهمية القيمة السوقية المضافة كمؤشر مالي كونها تعكس مدى الزيادة في القيمة السوقية للسهم من ناحية وأثر هذه الزيادة في تعظيم القيمة السوقية للمنشأة من ناحية أخرى .

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

المبحث الأول

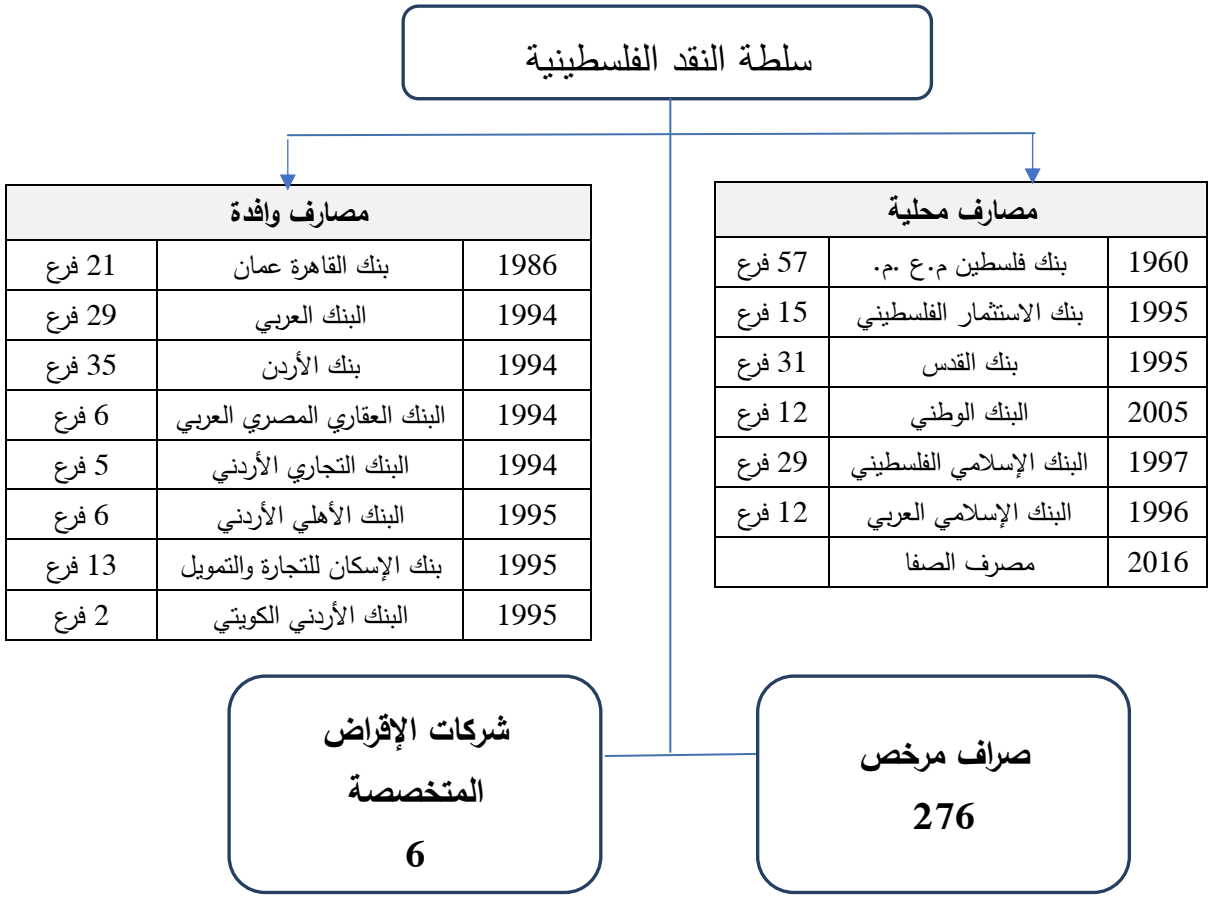
الجهاز المصرفي الفلسطيني

3.1.1 مقدمة:

يعتبر القطاع المصرفي من القطاعات المهمة والمؤثرة في الاقتصاديات الحديثة، ويتحدد دور القطاع المصرفي ومساهمته في الاقتصاد بمدى تطوره وحداثة وكفاءة دوره، ومدى الارتباط بينه وبين الاقتصاد الحقيقي، لذلك فإن غالبية الدول النامية، ومن ضمنها فلسطين، تعتمد اعتمادًا مباشرًا على الجهاز المصرفي في تمويل التنمية، وتوفير السيولة اللازمة للأنشطة الاقتصادية المختلفة، وفي فلسطين فإن للجهاز المصرفي أهمية خاصة في النشاط الاقتصادي، باعتباره المكون الرئيس للنظام المالي الفلسطيني (سلطة النقد الفلسطينية،2011م).

فقد تأسست سلطة النقد الفلسطينية بموجب مرسوم رئاسي رقم (184) تم صدور قانون سلطة النقد الفلسطينية رقم (2) لعام 1997م والذي يعمل به الان بالإضافة إلى قانون المصارف رقم (9) لعام 2011، ومن تأسيس سلطة النقد وهي تعمل على تفعيل الدور المصرفي عبر إعادة افتتاح وترخيص المصارف العربية التي كانت عاملة في فلسطين قبل حرب حزيران1967م، بالإضافة إلى تأسيس وترخيص المصارف المحلية.

ويتكون الجهاز المصرفي الفلسطيني من (15) مصرفاً، (7) مصارف محلية منها (3) مصارف إسلامية، و(8) مصارف وافدة، كما هي موضحة في الشكل الآتي:



شكل (3.1): يوضع الجهاز المصرفي الفلسطيني

المصدر: (إعداد الباحثة).

3.1.2 نبذة مختصرة عن المصارف المحلية

- **بنك فلسطين م.ع .م.**

تأسس بنك فلسطين في العام 1960م، على يد المرحوم/ هاشم عطا الشوا، وباشر اعماله في 21/فبراير 1961م، كمؤسسة مالية تسعى للنهوض بمستوى الخدمات المصرفية في فلسطين، ويعد بنك فلسطين من أكبر البنوك الوطنية، والأكثر انتشارا من حيث عدد الفروع والمكاتب (57) فرعًا، كما يمتلك البنك طاقما من الكوادر المؤهلة حيث يعمل لديه (1,405) موظف على خدمة ما يزيد عن 750,000 عميل من الأفراد والشركات والمؤسسات. ويساهم بنك فلسطين في عملية البناء والتنمية ومواكبة التطورات التكنولوجية، وتبني أفضل السياسات والممارسات العالمية ويطبق

متطلبات الإفصاح والحوكمة الرشيدة والدقة والشفافية في كافة أعماله، ويخصص نحو 6% من أرباحه السنوية لبرامج المسؤولية الاجتماعية، وقد أدرج سهم البنك للتداول في البورصة الفلسطينية عام 2005، وأصبح ثاني أكبر الشركات المدرجة بقيمته السوقية التي تبلغ حوالي 15% من القيمة السوقية للبورصة. (www.bop.ps، 2016م).

- **بنك الاستثمار الفلسطيني:**

تأسس بنك الاستثمار الفلسطيني كشركة مساهمة فلسطينية عامة في مدينة غزة بتاريخ 1994/8/10م برأس مال مدفوع مقداره 20 مليون دولار أمريكي، ويعتبر البنك الفلسطيني الأول الذي حصل على التراخيص اللازمة لمزاولة أعماله من السلطة الوطنية الفلسطينية.

افتتح الفرع الأول للبنك في مدينة غزة بتاريخ 1995/3/26م، حتى أصبح للبنك شبكة فروع بلغت (15) فرعاً تغطي معظم المناطق الفلسطينية، ويعمل على تقديم أرقي الخدمات المالية والمصرفية المتميزة والمتفوقة للمتعاملين وبالتكنولوجيا الحديثة، يقدمها جهاز من العاملين المؤهلين تأهيلاً عاليًا حيث يمتلك المصرف كادر مهني مخصص يبغ عدده (256) موظف (http://www.pibbank.com).

- **بنك القدس:**

أسس البنك في 2 نيسان ابريل 1995م، في غزة كشركة مساهمة عامة محدودة، فيما باشر نشاطه بتاريخ 18/كانون الثاني 1997م، وقد تأسس المصرف برأس مال قدره (20) مليون دولار امريكي، وتم زيادته حتى أصبح 55 مليون دولار أمريكي، وقد تم ادراج أسهمه في سوق فلسطين للأوراق المالية في عام 2005م، ويمارس البنك نشاطه المصرفي من خلال إدارته العامة ومركزها الرئيسي في مدينة رام الله كما ويمتلك (31) فرعاً ومكتباً منتشرة في أرجاء الوطن كافة، يعمل فيها كادر مهني يبلغ عدده (633) عاملاً

يحرص البنك على توظيف مصادر أمواله بدور فعال وتنموي لكافة شرائح عملائه على اختلافهم وذلك بالإدارة المتوازنة والحصينة لمصادر الأموال واستخداماتها على حد سواء لتحقيق أفضل عائد على رأس المال المستثمر.

يمارس البنك نشاطه التجاري في فلسطين ويرتكز على جذب ودائع العملاء على مختلف أنواعها، ووضع حلول تمويلية تستهدف الأفراد والشركات بالإضافة إلى المشاريع المتوسطة والصغيرة بمختلف القطاعات والإسهام المباشر وغير المباشر في دعم الاقتصاد الوطني (www.qudsbank.ps).

- **البنك الوطني الفلسطيني:**

تأسس البنك في 20-8-2005م كشركة مساهمة عامة، برأس مال قدره 35 مليون دولار امريكي، وفي 2012م دمج بنك الرفاه لتمويل المشاريع الصغيرة والبنك العربي الفلسطيني للاستثمار ليتحول البنك إثر ذلك إلى هويته الحالية بنك تجاري شامل وبرأس مال يبلغ (75) مليون دولار امريكي، وفي مطلع العام 2015م استحوذ البنك الوطني على أصول والتزامات بنك الاتحاد الأردني ولتكون هذه أول عملية استحواذ لبنك فلسطيني على بنك أردني.

ويمارس البنك نشاطه التجاري في فلسطين، ويقع مركز الإدارة الرئيسي في مدينة رام الله بالإضافة إلى (12) فرع، يعمل فيها كادر مهني متخصص يبلغ عددهم (377).

يعتبر البنك الوطني الأسرع نموا في فلسطين، ويقدم البنك كافة الخدمات المصرفية إلى قطاعي الأفراد والشركات بالإضافة إلى خدمات الاستثمار والخزينة مع بقائه على المحفظة الأكبر لتمويل المشاريع الصغيرة ومتناهية الصغر، ويطمح البنك أن يكون الخيار الوطني للفلسطينيين الذين يبحثون عن مزود خدمات مالية قوي وآمن ومواكب للتطور والاحداث (www.tnb.ps).

- **البنك الإسلامي الفلسطيني:**

تأسس البنك الإسلامي الفلسطيني كشركة مساهمة عمومية محدودة عام 1995م وبدأ نشاطه المصرفي في مطلع العام 1997م بعد حصوله على ترخيص سلطة النقد بمزاولة جميع الأعمال المصرفية وفقا لأحكام الشريعة الإسلامية، ويبلغ رأس المال المدفوع (50) مليون دولار امريكي، وفي عام 2005م تم شراء صافي موجودات بنك القاهرة عمان – فرع المعاملات الإسلامية، ويعتبر البنك الاسلامي الفلسطيني من أكبر المؤسسات المصرفية الاسلامية في فلسطين، يقدم جميع الاعمال المصرفية والمالية والتجارية وأعمال الاستثمار وفقا لأحكام الشريعة الاسلامية من خلال مقره الرئيسي بمدينة رام الله وفروعه المنتشرة في مختلف المحافظات والبالغ عددها 29 فرع ومكتب في اهم المناطق الحيوية في فلسطين (WWW.islamicbank.ps).

- **البنك الإسلامي العربي:**

تأسس البنك الإسلامي العربي، كشركة مساهمة عامة بتاريخ 1995/1/8م كأول شركة مصرفية إسلامية تعمل في فلسطين، وقد باشر البنك نشاطه المصرفي في مطلع عام 1996م، ويقوم بممارسة الأعمال المصرفية والمالية والتجارية وأعمال الاستثمار وفقاً لأحكام الشريعة الإسلامية باستخدام وسائل التكنولوجيا والاتصالات الحديثة استجابة لمتطلبات التطور والإبداع والمنافسة وتنوع رغبات العملاء، واستخدام أحدث التقنيات المتاحة وتطبيق أرقى المعايير المهنية

ويلتزم البنك بتقديم حلول وخدمات مصرفية إسلامية عصرية ذات جودة عالية، من خلال الاستمرار في تسويق وتعميق مبادئ الاقتصاد الإسلامي محلياً ودولياً، من خلال المركز الرئيسي بمدينة البيرة وفروعه المنتشرة في فلسطين والبالغة (12) فرعاً ومكتباً، ويمتلك المصرف كادر مهني متخصص يبلغ عدده (335) عاملاً، يحملون شهادات علمية في كافة التخصصات الإدارية والمصرفية والمحاسبية المطلوبة (www.aibnk.com).

- **مصرف الصفا:**

تأسس مصرف الصفا كشركة مساهمة عامة في العام 2016م وباشر ممارسة أعماله من مقره الرئيسي في رام الله بتاريخ 2016/9/22 م كمؤسسة مصرفية تعمل وفق احكام الشريعة الاسلامية السمحاء، ويبلغ رأس مال المصرف 75 مليون دولار أمريكي، ويسعى المصرف الصفا الى تلبية احتياجات السوق الفلسطيني من الخدمات والمنتجات المصرفية الاسلامية واستبعاد الفائدة في جميع صورها وأشكالها، وكذلك ممارسة اعمال التمويل والاستثمار وتطوير وسائل اجتذاب الاموال والمدخرات نحو المشاركة في الاستثمار المنتج بأساليب ووسائل مصرفية لا تتعارض مع أحكام الشريعة الإسلامية (www.safabank.ps).

المبحث الثاني
إجراءات منهجية الدراسة

3.2.1 تمهيد:

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محورا رئيسا يتم من خلاله انجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، وعن طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة المتعلقة بموضوع الدراسة، وبالتالي تحقق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها.

وبناء على ذلك يتناول هذا الفصل وصفًا للمنهج المتبع ومجتمع وعينة الدراسة، وكذلك أداة الدراسة المستخدمة– الاستبانة– وطريقة إعدادها وكيفية بنائها وتطويرها، ومدى صدقها وثباتها، وينتهي الفصل بالمعالجات الإحصائية التي استخدمت في تحليل البيانات واستخلاص النتائج، وفيما يلي وصفًا لهذه الإجراءات.

3.2.2 منهجية الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة، وتحليل بياناتها، والعلاقة بين مكوناتها والآراء التي تطرح حولها والعمليات التي تتضمنها والآثار التي تحدثها.

ويعرف الحمداني (2006، ص100) المنهج الوصفي التحليلي بأنه "المنهج الذي يسعى لوصف الظواهر أو الأحداث المعاصرة، أو الراهنة فهو أحد أشكال التحليل والتفسير المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة، ويقدم بيانات عن خصائص معينة في الواقع، وتتطلب معرفة المشاركين في الدارسة والظواهر التي ندرسها والأوقات التي نستعملها لجمع البيانات".

وقد تم الاعتماد على مصدرين أساسين للمعلومات:

1. **المصادر الثانوية:** تم معالجة الإطار النظري للدراسة من خلال الاعتماد على مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدارسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.
2. **المصادر الأولية:** لمعالجة الجوانب التحليلية والتطبيقية لموضوع الدراسة تم جمع البيانات الأولية من مصدرين:

- **الأول الاستبانة:** تم إعداد استبانة للتعرف على آراء المبحوثين في المصارف حول مدى التزام المصارف المحلية في فلسطين بتطبيق مبادئ موثوقية نظم المعلومات المحاسبية الأَلكترونية وذلك بغرض الإستفادة من نتائج تحليل هذه الاستبانة واعتبارها كمدخلات (مؤشرات) كمية جديدة يتم ربطها احصائيًا مع مؤشرات قياس الأداء المصرفي وصولاً إلى تحقيق الهدف الرئيسي للدراسة وهو قياس أثر تطبيق مبادئ الموثوقية على تلك المؤشرات حيث تتكون استبانة الدارسة من قسمين رئيسيين:

القسم الأول: وهو عبارة عن المعلومات العامة عن المبحوثين (العمر، المؤهل العلمي، التخصص، سنوات الخبرة، المركز الوظيفي، المصرف، المحافظة).

القسم الثاني: وهو عبارة عن مجالات الدراسة، ويتكون من 52 فقرة، موزع على 5 مجالات :

المجال الأول: مبدا حماية نظام المعلومات المحاسبي من الاختراقات غير المصرح بها، ويتكون من (12) فقرة.

المجال الثاني: معايير جعل نظام المعلومات المحاسبي جاهزا للتفعيل، ويتكون من (9) فقرات.

المجال الثالث: معايير جعل عمليات نظام المعلومات المحاسبي سليمة ومتكاملة، ويتكون من (14) فقرة.

المجال الرابع: مبدأ تأمين خصوصية الزبائن المتعاملين مع المصرف، ويتكون من (9) فقرات.

المجال الخامس: مبدأ تأمين حماية المعلومات السرية، ويتكون من (8) فقرات.

هذا وقد تم استخدام المقياس 1–10 لفقرات الاستبانة بحيث كلما اقتربت الدرجة من 10 دل على الموافقة العالية على ما ورد في العبارة والعكس صحيح، والجدول التالي (3.1) يوضح ذلك:

جدول (3.1): درجات المقياس المستخدم في الاستبانة

الاستجابة	موافق بدرجة قليلة جدا	←							موافق بدرجة كبيرة جدا
الدرجة	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

- **الثاني التقارير المالية السنوية :** وهي التقارير المالية المنشورة لعام 2015م للمصارف المحلية المدرجة في بورصة فلسطين لغرض قياس الأداء المصرفي من خلال المؤشرات التالية:

1. **الأداء المالي:** وقد تم قياس الأداء المالي للمصارف من خلال المؤشرات التالية:
   - **القيمة السوقية المضافة (MVA)**، وتقاس من خلال المعادلة التالية:

$$MVA = \text{القيمة البيعية للأسهم} - \text{ما تم دفعه للسهم}$$

   - **معدل العائد على الاستثمار (ROI)**، ويقاس من خلال المعادلة التالية:

$$\text{ROI} = \frac{\text{الأرباح بعد الضراب}}{\text{صافي الموجودات}}$$

2. **الأداء التشغيلي:** وسيتم قياسه من خلال المؤشرات التالية:
   - **هامش صافي الربح (NPM)**، ويقاس من خلال المعادلة التالية:

$$\text{NPM} = \frac{\text{صافي الأرباح بعد الضرائب}}{\text{صافي الايرادات}}$$

   - **عائد التشغيلي على الأصول (ROA)**، ويقاس من خلال المعادلة التالية:

$$ROA = \frac{\text{صافي الأرباح التشغيلية}}{\text{صافي الأصول}}$$

   - **ربحية الموظف (PE)**، ويقاس من خلال المعادلة التالية:

$$\text{PE} = \frac{\text{صافي ألارباح}}{\text{عدد موظفين البنك}}$$

3. **أداء الأسهم:** وسيتم قياسه من خلال المؤشر التالي:

- **ربحية السهم (EPS)**، ويقاس من خلال المعادلة التالية:

$$\mathbf{EPS} = \frac{\text{الأرباح بعد الفوائد و الضرائب}}{\text{عدد الأسهم المصدرة}}$$

3.2.3 مجتمع الدراسة وعينتها:

في ضوء مشكلة الدراسة وأهدافها فإن المجتمع المستهدف يتكون من العاملين المتخصصين الذين يمارسون الأعمال المالية والمصرفية ومتابعة أعمال تكنولوجيا المعلومات لدى المصارف المحلية العاملة في فلسطين المدرجة والمرخصة من سلطة النقد والبالغ عددها ستة مصارف حيث تم استبعادمصرف الصفا الإسلامي لحداثة عهده.

أما عينة الدراسة فتمثل كافة أفراد المجتمع البالغ عددهم (55) موظفًا، حيث تم توزيع الاستبانات عليهم وتم استرداد عدد(40) استبانة منها بنسبة 73% حسب الجدول التالي:

جدول (3.2): توزيع الاستبانة حسب المصرف

المصرف	عدد الاستبانات الموزعة	عدد الاستبانات المستردة	النسبة المئوية %
فلسطين	20	12	30
القدس	11	7	17.5
الاستثمار	8	5	12.5
الوطني	4	4	10
الإسلامي الفلسطيني	7	7	17.5
الإسلامي العربي	5	5	12.5
المجموع	**55**	**40**	**100**

بالإضافة إلى ما سبق فإن مجتمع الدراسة يشمل أيضًا وفقًا للمنهجية السابق الإشارة إليها التقارير المالية المنشورة للمصارف المحلية الفلسطينية لعام 2015م والمتعلقة بقياس مؤشرات الأداء المصرفي.

3.2.4 خطوات بناء الاستبانة:

تم إعداد أداة الدراسة لمعرفة " أثر موثوقية نظم المعلومات المحاسبية الأَلكترونية على مؤشرات الأداء المصرفي "، من خلال الخطوات التالية لبناء الاستبانة :-

1- الإطلاع على الأدب المحاسبي والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والاستفادة منها في بناء الإستبانة وصياغة فقراتها.
2- تم استشارة عدداً من أساتذة الجامعات في تحديد مجالات الإستبانة وفقراتها.
3- تحديد المجالات الرئيسة التي شملتها الإستبانة.
4- تحديد الفقرات التي تقع تحت كل مجال.
5- تم تصميم الإستبانة في صورتها الأولية.
6- تم مراجعة وتنقيح الاستبانة من قبل المشرف.
7- تم عرض الإستبانة على (5) من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الإسلامية، و(1) من المحكمين من أعضاء هيئة التدريس في جامعة القدس المفتوحة.
8- في ضوء أراء المحكمين تم تعديل بعض فقرات الإستبانة من حيث الحذف أو الإضافة والتعديل لتستقر الاستبانة في صورتها النهائية ملحق (1).

3.2.5 صدق الاستبانة:

صدق الاستبانة يعني "أن يقيس الاستبيان ما وضع لقياسه" (الجرجاوي،2010م،ص 105)، كما يقصد بالصدق "شمول الاستقصاء لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها". (عبيدات وآخرون، 179م، ص2001م). وقد تم التأكد من صدق الإستبانة بطريقتين:

1- صدق أداة الدراسة:

يقصد بصدق المحكمين "هو أن يختار الباحث عددًا من المحكمين المتخصصين في مجال الظاهرة أو المشكلة موضوع الدراسة" (الجرجاوي،2010م، ص107) حيث تم عرض الإستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من (6) متخصصين في (المحاسبة والتكنولوجيا المعلومات والإحصاء) وأسماء المحكمين بالملحق رقم (2)، وقد استجابت الباحثة لآراء المحكمين وقامت بإجراء ما يلزم من حذف وتعديل في ضوء المقترحات المقدمة، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية – انظر الملحق رقم (1).

2- صدق المقياس:

أولاً: الاتساق الداخلي Internal Validity

يقصد بصدق الاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الإستبانة مع المجال الذي تنتمي إلية هذه الفقرة، وقد تم احتساب الاتساق الداخلي للإستبانة وذلك من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجالات الإستبانة والدرجة الكلية للمجال نفسه.

جدول (3.3): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "مبدأ حماية نظام المعلومات المحاسبي من الاختراقات غير المصرح بها ".

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
.1	يتم تعيين مسؤولين عن وضع سياسات حماية النظام وتقييمها وتحديثها واستبدالهم بشكل دوري.	.588	*0.000
.2	يوجد في المصرف جهات خاصة مسؤوليتها حماية وتحديث وصيانة وتطوير النظام.	.626	*0.000
.3	يوجد شبكة اتصال تربط بين المسؤولين عن حماية النظام والمسؤولين عن وضع سياسات الحماية.	.670	*0.000
.4	يتم تحديد الإجراءات المتبعة للتعامل مع أي اختراق للنظام.	.834	*0.000
.5	تعهدات الشركة بعملية حماية نظامها واضحة ومفصلة للمستخدمين.	.693	*0.000
.6	توجد أداة تعريف ورقم سري لمستخدمين النظام.	.454	*0.002
.7	بإمكان مستخدمي النظام تعديل وتحديث بياناتهم باستمرار.	.477	*0.001
.8	توجد إجراءات تحدد الأشخاص المسموح لهم بالتعامل سيرفرات النظام وأجهزة حماية النظام.	.650	*0.000
.9	توجد وسائل حماية تمنع دخول البرامج غير المسموح بها والفايروسات للنظام.	.664	*0.000
.10	يحوي النظام على تقنيات تكنولوجية تحمي بيانات المدخلات التي تتم خلال إتمام العمليات على الشبكة.	.774	*0.000
.11	يتم تقييم اجراءات حماية النظام باستمرار للتأكد انه يتوافق مع سياسات الشركة ويؤدي المهام المطلوبة منه.	.685	*0.000
.12	يتم تحديث نظام الحماية باستمرار لمواكبة التطورات التكنولوجية في بيئة النظام.	.770	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$.

يوضح جدول (3.3) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "مبدأ حماية نظام المعلومات المحاسبي من الاختراقات غير المصرح بها" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

يوضح جدول (3.4) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال "معايير جعل نظام المعلومات المحاسبي جاهزا للتفعيل" والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (3.4):معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " معايير جعل نظام المعلومات المحاسبي جاهزا للتفعيل ".

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
.1	يتم تعيين مسؤولين عن وضع سياسات جاهزية النظام وتقييمها وتحديثها واستبدالهم بشكل دوري.	.757	*0.000
.2	يحدد المصرف جهة مسؤولة عن إبقاء النظام جاهزا للعمل والتعامل مع أي خلل بشكل فوري.	.833	*0.000
.3	توجد الآلية متبعة في حل أي مشكلة تعترض جاهزية النظام.	.813	*0.000
.4	تتعهد الشركة للمستخدمين بإبقاء نظامها جاهزا للعمل في كل الأوقات	.852	*0.000
.5	يوجد الية ربط بين المسؤولين عن جاهزية النظام مع المسؤولين عن وضع سياسات جاهزية النظام.	.902	*0.000
.6	توجد إجراءات تحدد مسؤوليات الأشخاص المسؤولين عن جاهزية النظام.	.745	*0.000
.7	يتم ربط المستخدمين مع المسؤولين عن جاهزية النظام في حال حدوث أي خلل.	.701	*0.000
.8	يتم تقييم إجراءات جاهزية وحماية النظام بشكل دوري ومطابقته بالسياسات الموضوعة والتأكد بأنه يؤدي المهام المنوطة به.	.789	*0.000
.9	يتم مراقبة التغيرات التكنولوجية التي تحدث على بيئة النظام ومدى تأثيرها على جاهزيته ومواكبتها.	.793	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$.

يوضح جدول (4.5) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " معايير جعل عمليات نظام المعلومات المحاسبي سليمة ومتكاملة " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $0.05 \geq \alpha$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (3.5): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " معايير جعل عمليات نظام المعلومات المحاسبي سليمة ومتكاملة ".

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
.1	يتم تعيين مسؤولين عن وضع سياسات تامين سلامة وتكامل عمليات النظام وتقييمها وتحديثها واستبدالهم بشكل دوري.	.771	*0.000
.2	يتم تحديد المسؤولين عن تأمين سلامة وتكامل عمليات النظام.	.779	*0.000
.3	يوجد الية ربط بين المسؤولين عن تكامل النظام مع المسؤولين عن وضع سياسات تكامل النظام.	.749	*0.000
.4	توجد الآلية متبعة في حل أي مشكلة تعترض عملية تامين سلامة وتكامل عمليات النظام.	.784	*0.000
.5	يحدد المصرف عبر موقعه معلومات كاملة عن الخدمات المقدمة وتكلفتها.	.627	*0.000
.6	يحدد المصرف الالية المتبعة لطلب الخدمة ووقت تنفيذها وكيفية الغاءها.	.516	*0.000
.7	يتعهد المصرف بإبقاء عمليات النظام سليمة ومتكاملة ويكون هذا التعهد من ضمن اتفاقيات التعامل.	.774	*0.000
.8	يتم ربط المستخدمين مع المسؤولين عن تكامل وسلامة النظام في حال حدوث أي خلل.	.813	*0.000
.9	هناك آلية لفحص صحة كل عملية طلب خدمة واكتمالها.	.851	*0.000
.10	توجد إجراءات تأكيد على صحة العملية من الزبون قبل مواصلة باقي الإجراءات.	.698	*0.000
.11	تتم فوترة الطلبات وفقا للسعر والفترة التي تم بها الطلب.	.815	*0.000
.12	إجراءات خاصة تساعد المصرف على تتبع بيانات العملية وتخزين المعلومات الخاصة بها.	.772	*0.000
.13	يتم تقييم إجراءات سلامة واكتمال العمليات بشكل دوري ومطابقتها بالسياسات الموضوعة والتأكد من قيامها بالمهام المطلوبة.	.820	*0.000
.14	تتم مراقبة التطورات التكنولوجية في بيئة النظام ومدة تأثيرها على سلامة وتكامل النظام.	.831	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$.

يوضح جدول (3.6) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " مبدأ تأمين خصوصية الزبائن المتعاملين مع الشركة " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $0.05 \geq \alpha$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (3.6):معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " مبدأ تأمين خصوصية الزبائن المتعاملين مع المصرف".

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
.1	يتم تعيين مسؤولين عن وضع سياسات خصوصية الزبائن وتقييمها وتحديثها واستبدالهم بشكل دوري.	.723	*0.000
.2	يتم اشعار المستخدمين بالهدف من جمع المعلومات وطريقة جمع واستخدام بياناتهم من قبل المصرف.	.797	*0.000
.3	يتم التعامل مع أي انتهاك لخصوصية الزبائن مباشرة من قبل جهة مختصة.	.850	*0.000
.4	عملية الإفصاح عن الخصوصية متماشية مع قوانين المصرف وقوانين التعامل الدولي بشكل عام.	.806	*0.000
.5	يتم ابلاغ الزبائن بسياسات وإجراءات الخصوصية المتبعة من طرف المصرف.	.716	*0.000
.6	الحصول على موافقة الزبون قبل عملية تحميل أية برامج على جهازه خاصة بآلية إتمام العمليات	.711	*0.000
.7	تبرم الشركة اتفاقيات مع الأطراف الأخرى التي يتم اطلاعها على معلومات الزبائن تحدد بها التزامات الخصوصية من قبلها.	.708	*0.000
.8	يتم تقييم آلية تأمين الخصوصية وحماية النظام بشكل دوري ومطابقتها بالسياسات والاهداف الموضوعة.	.757	*0.000
.9	تتم مراقبة التغيرات التكنولوجية التي تحدث على بيئة النظام ومدى تأثيرها على موضوع خصوصية معلومات الزبائن.	.705	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$.

يوضح جدول (3.7) معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " مبدأ تأمين حماية المعلومات السرية " والدرجة الكلية للمجال، والذي يبين أن معاملات الارتباط المبينة دالة عند مستوى معنوية $0.05 \geq \alpha$ وبذلك يعتبر المجال صادقاً لما وضع لقياسه.

جدول (3.7): معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات مجال " مبدأ تأمين حماية المعلومات السرية".

م	الفقرة	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية (Sig.)
.1	يتم تعيين مسؤولين عن وضع سياسات حماية سرية المعلومات وتقييمها وتحديثها واستبدالهم بشكل دوري.	.760	*0.000
.2	يتم الإفصاح عن السياسات والإجراءات المتبعة في تأمين حماية سرية المعلومات.	.769	*0.000
.3	يتم تصنيف المعلومات حسب درجة سريتها وتحديد الأشخاص المسموح لها بالاطلاع مع كل نوع من المعلومات.	.765	*0.000
.4	يحدد المصرف للموظفين محددات تزويد أي طرف ثالث بالمعلومات	.837	*0.000
.5	يتم التحذير من أي انتهاك لسرية المعلومات والمساءلة القانونية التي يمكن أن تنجم عن ذلك عبر موقعه.	.806	*0.000
.6	توجد الية للتبليغ عن أي انتهاك لسرية المعلومات مربوطة بالجهة المختصة بالتعامل مع تلك الانتهاكات.	.846	*0.000
.7	يتم تقييم آلية تأمين سرية المعلومات وحماية النظام بشكل دوري ومطابقتها بالسياسات والاهداف الموضوعة.	.703	*0.000
.8	مراقبة التغيرات التكنولوجية التي تحدث على بيئة النظام ومدى تأثيرها على موضوع سرية المعلومات	.758	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$.

ثانيا: الصدق البنائي Structure Validity

يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الإستبانة.

يبين جدول (3.8) أن جميع معاملات الارتباط في جميع مجالات الإستبانة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$ وبذلك تعتبر جميع مجالات الإستبانة صادقه لما وضعت لقياسه.

جدول (3.8): معامل الارتباط بين درجة كل مجال من مجالات الإستبانة.

المجال	معامل بيرسون للارتباط	القيمة الاحتمالية(Sig.)
مبدأ حماية نظام المعلومات المحاسبي من الاختراقات غير المصرح بها.	.899	*0.000
معايير جعل نظام المعلومات المحاسبي جاهزا للتفعيل.	.949	*0.000
معايير جعل عمليات نظام المعلومات المحاسبي سليمة ومتكاملة.	.964	*0.000
مبدأ تأمين خصوصية الزبائن المتعاملين مع المصرف.	.907	*0.000
مبدأ تأمين حماية المعلومات السرية.	.911	*0.000

* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \leq \alpha$.

3.2.6 ثبات الاستبانة Reliability:

يقصد بثبات الاستبانة هو أن تعطي الاستبانة نفس النتائج إذا أعيد تطبيقها عدة مرات متتالية، ويقصد به أيضا إلى أي درجة يعطي المقياس قراءات متقاربة عند كل مرة يستخدم فيها، أو ما هي درجة اتساقه وانسجامه واستمراريته عند تكرار استخدامه في أوقات مختلفة (الجرجاوي،2010م، ص97).

وقد تم التحقق من ثبات إستبانة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha Coefficient، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (3.9).

جدول (3.9): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الإستبانة

المجال	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	الصدق الذاتي*
مبدأ حماية نظام المعلومات المحاسبي من الاختراقات غير المصرح بها.	12	0.878	0.937
معايير جعل نظام المعلومات المحاسبي جاهزا للتفعيل.	9	0.928	0.963
معايير جعل عمليات نظام المعلومات المحاسبي سليمة ومتكاملة.	14	0.944	0.971
مبدأ تأمين خصوصية الزبائن المتعاملين مع المصرف.	9	0.904	0.951
مبدأ تأمين حماية المعلومات السرية.	8	0.902	0.950
جميع المجالات معا	**52**	**0.979**	**0.990**

*الصدق الذاتي= الجذر التربيعي الموجب لمعامل ألفا كرونباخ

يتضح من النتائج المبينة في جدول (3.9) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة لكل مجال حيث تتراوح بين (0.878–0.944)، بينما بلغت لجميع فقرات الإستبانة (0.979). وكذلك قيمة الصدق الذاتي مرتفعة لكل مجال حيث تتراوح (0.937–0.971)، بينما بلغت لجميع فقرات الإستبانة (0.990) وهذا يعنى أن الثبات مرتفع ودال إحصائيا.

وبذلك يتم التأكد من صدق وثبات إستبانة الدراسة مما يجعلها على ثقة تامة بصحة الإستبانة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

3.2.7 الأساليب الإحصائية المستخدمة:

تم تفريغ وتحليل الإستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي Statistical Package for the Social Sciences (SPSS).

اختبار التوزيع الطبيعي Normality Distribution Test :

تم استخدام اختبار كولمجوروف – سمرنوف (K–S) Kolmogorov–Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه، وكانت النتائج كما هي مبينة في جدول (3.10).

جدول (3.10): يوضح نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

المجال	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)
مبدأ حماية نظام المعلومات المحاسبي من الاختراقات غير المصرح بها.	0.732	0.658
معايير جعل نظام المعلومات المحاسبي جاهزا للتفعيل.	1.008	0.262
معايير جعل عمليات نظام المعلومات المحاسبي سليمة ومتكاملة.	0.848	0.469
مبدأ تأمين خصوصية الزبائن المتعاملين مع المصرف.	0.780	0.577
مبدأ تأمين حماية المعلومات السرية.	0.862	0.447
جميع مجالات الاستبانة	**0.781**	**0.575**

يتبين من النتائج الموضحة في جدول (3.10) أن القيمة الاحتمالية (Sig.) لجميع مجالات الدراسة أكبر من مستوى الدلالة 0.05 وبذلك فإن توزيع البيانات لهذه المجالات يتبع التوزيع الطبيعي وبذلك يتم استخدام الإختبارات المعلمية لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسةمن خلال الأدوات الإحصائية التالية :

1. النسب المئوية والتكرارات (Frequencies & Percentages): لوصف عينة الدراسة.
2. المتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي والانحراف المعياري.
3. اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الإستبانة.
4. اختبار كولمجوروف – سمرنوف (K-S) Kolmogorov-Smirnov Test لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه.
5. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط: يقوم هذا الاختبار على دراسة العلاقة بين متغيرين. وقد استخدمته الباحثة لحساب الاتساق الداخلي والصدق البنائي للاستبانة.
6. اختبار T في حالة عينة واحدة (T-Test) لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى الدرجة المتوسطة وهي 6 أم زادت أو قلت عن ذلك. ولقد استخدمته الباحثة للتأكد من دلالة المتوسط لكل فقرة من فقرات الاستبانة .
7. الانحدار الخطي البسيط (Simple linear regression analysis) وقد استخدمته الباحثة لاختبار فرضيات الدراسة.

الفصل الرابع

تحليل البيانات ومناقشتها واختبار فرضيات الدراسة

الفصل الرابع
تحليل البيانات ومناقشتها واختبار فرضيات الدراسة

4.1 المقدمة:

يتضمن هذا الفصل عرضاً لتحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال الإجابة عن أسئلة الدراسة واستعراض أبرز نتائج مؤشرات الأداء المصرفي والإستبانة التي تم التوصل إليها. لذا تم إجراء المعالجات الإحصائية للبيانات المتجمعة، إذ تم استخدام برنامج الرزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS) للحصول على نتائج الدراسة التي تم عرضها وتحليلها في هذا الفصل.

4.2 الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفق المعلومات العامة

وفيما يلي عرض لخصائص عينة الدراسة وفق المعلومات العامة

- **توزيع عينة الدراسة حسب العمر**

جدول (4.1): توزيع عينة الدراسة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 30 سنة	14	35.0
من 30- أقل من 40 سنة	16	40.0
من 40 – أقل من 50 سنة	7	17.5
50 سنة فأكثر	3	7.5
المجموع	**40**	**100.0**

يتضح من جدول (4.1) أن ما نسبته 35.0% من عينة الدراسة أعمارهم أقل من 30 سنة، 40.0% تتراوح أعمارهم من 30- أقل من 40 سنة، 17.5% تتراوح أعمارهم من 40 – أقل من 50 سنة، بينما 7.5% أعمارهم 50 سنة فأكثر، مما يشير أن معظم عينة الدراسة من الفئة العمرية الشابة، وهم الفئة الأكثر تعاملاً مع نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة مما يعطي القوة لنتائج الدراسة.

- **توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي**

جدول (4.2): توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية %
دبلوم	3	7.5
بكالوريوس	28	70.0
ماجستير فأعلى	9	22.5
المجموع	**40**	**100.0**

يتضح من جدول (4.2) أن ما نسبته 7.5% من عينة الدراسة مؤهلهم العلمي دبلوم، 70.0% مؤهلهم العلمي بكالوريوس، بينما 22.5% مؤهلهم العلمي ماجستير فأعلى، وتعتبر هذه النسبة جيدة مما يدعم نتائج الاستبانة.

- **توزيع عينة الدراسة حسب التخصص**

جدول (4.3): توزيع عينة الدراسة حسب التخصص

التخصص	العدد	النسبة المئوية %
محاسبة	18	45.0
إدارة أعمال	9	22.5
علوم مالية ومصرفية	2	5.0
اقتصاد وعلوم سياسية	3	7.5
تكنولوجيا المعلومات IT	8	20.0
المجموع	40	100.0

يتضح من جدول (4.3) أن ما نسبته 45.0% من عينة الدراسة تخصصهم محاسبة، 22.5% تخصصهم إدارة أعمال، 5.0% تخصصهم علوم مالية ومصرفية، 7.5% تخصصهم اقتصاد وعلوم سياسية، 20.0% تخصصهم تكنولوجيا المعلومات IT، ويعتبر جميع أفراد العينة ممن يتعاملون مع نظم المعلومات المحاسبية، سواء كمحاسبين أو مدخلي بيانات أو إداريين للنظام أو متخصصي البرمجة والحاسوب.

- **توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة**

جدول (4.4): توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة

عدد سنوات الخبرة	العدد	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	11	27.5
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	10	25.0
من 10 إلى أقل من 15 سنة	13	32.5
15 سنة فأكثر	6	15.0
المجموع	**40**	**100.0**

يتضح من جدول (4.4) أن ما نسبته 27.5% من عينة الدراسة سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات، 25.0% تتراوح سنوات خبرتهم من 5 إلى أقل من 10 سنوات، 32.5% تتراوح سنوات خبرتهم من 10 إلى أقل من 15 سنة، بينما 15.0% سنوات خبرتهم 15 سنة فأكثر، مما يعني أن جميع أفراد العينة يملكون الخبرة الكافية التي تؤهلهم للاجابة على أسئلة الاستبانة موضوع الدراسة.

- **توزيع عينة الدراسة حسب المصرف**

جدول (4.5): توزيع عينة الدراسة حسب المصرف

المصرف	العدد	النسبة المئوية %
فلسطين	12	30.0
القدس	7	17.5
الاستثمار	5	12.5
الوطني	4	10.0
الإسلامي الفلسطيني	7	17.5
الإسلامي العربي	5	12.5
المجموع	**40**	**100.0**

يتضح من جدول (4.5) أن ما نسبته 30.0% من عينة الدراسة يعملون في مصرف فلسطين، 17.5% يعملون في مصرف القدس، 12.5% يعملون في مصرف الاستثمار، 10.0% يعملون في المصرف الوطني، 17.5% يعملون في المصرف الإسلامي الفلسطيني، بينما 12.5% يعملون في المصرف الإسلامي العربي، حيث كانت البنوك متعاونة بشكل كبير في تعبئة الاستبانة.

4.3 تحليل فقرات الاستبانة:

لتحليل فقرات الاستبانة تم استخدام المتوسط الحسابي والنسبي والانحراف المعياري واختبار T لعينة واحدة لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا. فإذا كانت Sig > 0.05 (Sig أكبر من 0.05) فإن متوسط آراء الأفراد حول الظاهرة موضع الدراسة لا يختلف جوهرياً عن موافق بدرجة متوسطة وهى 6، أما إذا كانت Sig < 0.05 (Sig أقل من 0.05) فان متوسط آراء الأفراد يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة، وفي هذه الحالة يمكن تحديد ما إذا كان متوسط الإجابة يزيد أو ينقص بصورة جوهرية عن درجة الموافقة المتوسطة. وذلك من خلال قيمة الاختبار فإذا كانت قيمة الاختبار موجبة فمعناه أن المتوسط الحسابي للإجابة يزيد عن درجة الموافقة المتوسطة والعكس صحيح.

- **تحليل فقرات مجال "مبدأ حماية نظام المعلومات المحاسبي من الاختراقات غير المصرح بها".**

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا. النتائج موضحة في جدول (4.6).

جدول (4.6): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات مجال "مبدأ حماية نظام المعلومات المحاسبي من الاختراقات غير المصرح بها"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الترتيب
.1	يتم تعيين مسؤولين عن وضع سياسات حماية النظام وتقييمها وتحديثها واستبدالهم بشكل دوري.	8.70	1.20	87.00	14.20	*0.000	10
.2	يوجد في المصرف جهات خاصة مسؤوليتها حماية وتحديث وصيانة وتطوير النظام.	8.93	1.19	89.25	15.61	*0.000	6
.3	يوجد شبكة اتصال تربط بين المسؤولين عن حماية النظام والمسؤولين عن وضع سياسات الحماية.	8.60	1.26	86.00	13.08	*0.000	12
.4	يتم تحديد الإجراءات المتبعة للتعامل مع أي اختراق للنظام.	8.85	1.10	88.50	16.40	*0.000	9
.5	تعهدات الشركة بعملية حماية نظامها واضحة ومفصلة للمستخدمين.	8.68	1.14	86.75	14.83	*0.000	11
.6	توجد أداة تعريف ورقم سري لمستخدمين النظام.	9.33	0.98	93.33	21.19	*0.000	1
.7	بإمكان مستخدمي النظام تعديل وتحديث بياناتهم باستمرار.	8.88	1.11	88.75	16.33	*0.000	7
.8	توجد إجراءات تحدد الأشخاص المسموح لهم بالتعامل سيرفرات النظام وأجهزة حماية النظام.	9.05	0.99	90.50	19.57	*0.000	3
.9	توجد وسائل حماية تمنع دخول البرامج غير المسموح بها والفايروسات للنظام.	9.28	0.91	92.75	22.88	*0.000	2
10	يحوي النظام على تقنيات تكنولوجية تحمي بيانات المدخلات التي تتم خلال إتمام العمليات على الشبكة.	9.03	0.89	90.25	21.47	*0.000	4
11	يتم تقييم اجراءات حماية النظام باستمرار للتأكد انه يتوافق مع سياسات الشركة ويؤدي المهام المطلوبة منه.	8.88	0.99	88.75	18.33	*0.000	7
12	يتم تحديث نظام الحماية باستمرار لمواكبة التطورات التكنولوجية في بيئة النظام.	8.97	1.11	89.72	16.09	*0.000	5
	جميع فقرات المجال معاً	**8.93**	**0.70**	**89.28**	**26.43**	***0.000**	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$.

من جدول (4.6) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة السادسة "توجد أداة تعريف ورقم سري لمستخدمين النظام" يساوي 9.33 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 93.33%، قيمة الاختبار 21.19 وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- – المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة "يوجد شبكة اتصال تربط بين المسؤولين عن حماية النظام والمسؤولين عن وضع سياسات الحماية" يساوي 8.60 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 86.00%، قيمة الاختبار 13.08، وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

بشكل عام إن المتوسط الحسابي يساوي 8.93، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 89.28%، قيمة الاختبار 26.43، وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال "مبدأ حماية نظام المعلومات المحاسبي من الاختراقات غير المصرح بها" دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، ما يعني وجود إلتزام من قبل المصارف الفلسطينية بتطبيق مبدأ أمن وحماية نظم المعلومات المحاسبية.

ويدل ذلك على إدراك إدارة المصارف لأهمية حماية نظم معلوماتها، بالإضافة لحساسية نظام المعلومات المحاسبي وخصوصيته بإعتباره يتعلق بالأموال، والتي لا يمكن التهاون فيها من قبل المصارف الفلسطينية، وكذلك إعتماد المصارف بشكل كبير على موظفي تكنولوجيا المعلومات لحماية تلك المعلومات.

- **تحليل فقرات مجال "معايير جعل نظام المعلومات المحاسبي جاهزا للتفعيل"**

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا. النتائج موضحة في جدول (4.7).

جدول (4.7): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات مجال "معايير جعل نظام المعلومات المحاسبي جاهزا للتفعيل"

م	الفقرة	المتوسط	الانحراف	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الترتيب
1.	يتم تعيين مسؤولين عن وضع سياسات جاهزية النظام وتقييمها وتحديثها واستبدالهم بشكل دوري.	8.85	1.10	88.50	16.40	*0.000	6
2.	يحدد المصرف جهة مسؤولة عن إبقاء النظام جاهزا للعمل والتعامل مع أي خلل بشكل فوري.	9.15	1.03	91.50	19.41	*0.000	1
3.	توجد الآلية متبعة في حل أي مشكلة تعترض جاهزية النظام.	8.93	1.10	89.25	16.89	*0.000	3
4.	تتعهد الشركة للمستخدمين بإبقاء نظامها جاهزًا للعمل في كل الأوقات	8.95	1.13	89.50	16.49	*0.000	2
5.	يوجد الية ربط بين المسؤولين عن جاهزية النظام مع المسؤولين عن وضع سياسات جاهزية النظام.	8.60	1.17	86.00	14.03	*0.000	9
6.	توجد إجراءات تحدد مسؤوليات الأشخاص المسؤولين عن جاهزية النظام.	8.88	1.04	88.75	17.44	*0.000	5
7.	يتم ربط المستخدمين مع المسؤولين عن جاهزية النظام في حال حدوث أي خلل.	8.75	1.06	87.50	16.47	*0.000	8
8.	يتم تقييم إجراءات جاهزية وحماية النظام بشكل دوري ومطابقته بالسياسات الموضوعة والتأكد بأنه يؤدي المهام المنوطة به.	8.90	0.84	89.00	21.80	*0.000	4
9.	يتم مراقبة التغيرات التكنولوجية التي تحدث على بيئة النظام ومدى تأثيرها على جاهزيته ومواكبتها.	8.85	1.17	88.50	15.45	*0.000	6
	جميع فقرات المجال معاً	**8.87**	**0.86**	**88.72**	**21.22**	***0.000**	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 ≥ α.

من جدول (4.7) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الثانية "يحدد المصرف جهة مسؤولة عن إبقاء النظام جاهزا للعمل والتعامل مع أي خلل بشكل فوري" يساوي 9.15 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 91.50%، قيمة الاختبار 19.41، وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة "يوجد الية ربط بين المسؤولين عن جاهزية النظام مع المسؤولين عن وضع سياسات جاهزية النظام" يساوي 8.60 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 86.00%، قيمة الاختبار 14.03، وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

بشكل عام إن المتوسط الحسابي يساوي 8.87، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 88.72%، قيمة الاختبار 21.22، وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال "معايير جعل نظام المعلومات المحاسبي جاهزا للتفعيل" دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، ما يعني وجود إلتزام من قبل المصارف الفلسطينية بتطبيق مبدأ جاهزية نظام المعلومات المحاسبي.

وهذا يدل على أن المصارف الفلسطينية تعتمد في بناء أنظمتها الأَلكترونية على الشبكة الداخلية للمصرف والسيرفارات الخاصة، بالإضافة لوجود كفاءات تعمل لديها في مجال تكنولوجيا المعلومات تضمن جاهزية النظام للعمل.

- **تحليل فقرات مجال "معايير جعل عمليات نظام المعلومات المحاسبي سليمة ومتكاملة"**

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا. النتائج موضحة في جدول (4.8).

جدول (4.8): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات مجال "معايير جعل عمليات نظام المعلومات المحاسبي سليمة ومتكاملة"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الترتيب
1.	يتم تعيين مسؤولين عن وضع سياسات تامين سلامة وتكامل عمليات النظام وتقييمها وتحديثها واستبدالهم بشكل دوري.	8.90	1.10	89.00	16.60	*0.000	4
2.	يتم تحديد المسؤولين عن تأمين سلامة وتكامل عمليات النظام.	8.83	1.03	88.25	17.26	*0.000	7
3.	يوجد الية ربط بين المسؤولين عن تكامل النظام مع المسؤولين عن وضع سياسات تكامل النظام.	8.68	1.10	86.75	15.45	*0.000	11
4.	توجد الآلية متبعة في حل أي مشكلة تعترض عملية تامين سلامة وتكامل عمليات النظام.	8.75	1.06	87.50	16.47	*0.000	8
5.	يحدد المصرف عبر موقعه معلومات كاملة عن الخدمات المقدمة وتكلفتها.	8.70	1.09	87.00	15.66	*0.000	10
6.	يحدد المصرف الآلية المتبعة لطلب الخدمة ووقت تنفيذها وكيفية الغاءها.	8.75	1.03	87.50	16.86	*0.000	8
7.	يتعهد المصرف بإبقاء عمليات النظام سليمة ومتكاملة ويكون هذا التعهد من ضمن اتفاقيات التعامل.	9.10	0.93	91.00	21.12	*0.000	1
8.	يتم ربط المستخدمين مع المسؤولين عن تكامل وسلامة النظام في حال حدوث أي خلل.	8.93	1.00	89.25	18.55	*0.000	2
9.	هناك آلية لفحص صحة كل عملية طلب خدمة واكتمالها.	8.68	1.35	86.75	12.56	*0.000	11
10	توجد إجراءات تأكيد على صحة العملية من الزبون قبل مواصلة باقي الإجراءات.	8.68	1.27	86.75	13.33	*0.000	11
11	تتم فوترة الطلبات وفقا للسعر والفترة التي تم بها الطلب.	8.67	1.11	86.67	15.03	*0.000	14
12	إجراءات خاصة تساعد المصرف على تتبع بيانات العملية وتخزين المعلومات الخاصة بها.	8.93	0.94	89.25	19.59	*0.000	2
13	يتم تقييم إجراءات سلامة واكتمال العمليات بشكل دوري ومطابقتها بالسياسات الموضوعة والتأكد من قيامها بالمهام المطلوبة.	8.88	1.07	88.75	17.05	*0.000	5

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
14	تتم مراقبة التطورات التكنولوجية في بيئة النظام ومدة تأثيرها على سلامة وتكامل النظام.	8.85	0.99	88.46	17.99	*0.000	6
	جميع فقرات المجال معاً	8.81	0.81	88.08	21.82	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$.

من جدول (4.8) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة السابعة "يتعهد المصرف بإبقاء عمليات النظام سليمة ومتكاملة ويكون هذا التعهد من ضمن اتفاقيات التعامل" يساوي 9.10 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 91.00%، قيمة الاختبار 21.12، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة الحادية عشر " تتم فوترة الطلبات وفقا للسعر والفترة التي تم بها الطلب " يساوي 8.67 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 86.67%، قيمة الاختبار 15.03، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

بشكل عام إن المتوسط الحسابي يساوي 8.81، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 88.08%، قيمة الاختبار 21.82، وأن القيمة الاحتمالية (Sig.) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " معايير جعل عمليات نظام المعلومات المحاسبي سليمة ومتكاملة " دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، ما يعني وجود إلتزام من قبل المصارف الفلسطينية بتطبيق مبدأ جعل عمليات نظام المعلومات المحاسبي سليمة.

ويرجع السبب في ذلك إلى أن الاهتمام الذي توليه المصارف نحو الحفاظ على سلامة النظام المحاسبي لضمان استمراريتها وتدعيم ثقة المتعاملين معها لتقوى على المنافسة في السوق الفلسطيني.

- **تحليل فقرات مجال "مبدأ تأمين خصوصية الزبائن المتعاملين مع المصرف"**

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا. النتائج موضحة في جدول (4.9).

جدول (4.9): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات مجال "مبدأ تأمين خصوصية الزبائن المتعاملين مع المصرف"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (Sig.)	الترتيب
.1	يتم تعيين مسؤولين عن وضع سياسات خصوصية الزبائن وتقييمها وتحديثها واستبدالهم بشكل دوري.	8.82	1.20	88.16	14.41	*0.000	3
.2	يتم اشعار المستخدمين بالهدف من جمع المعلومات وطريقة جمع واستخدام بياناتهم من قبل المصرف.	8.61	1.48	86.05	10.85	*0.000	8
.3	يتم التعامل مع أي انتهاك لخصوصية الزبائن مباشرة من قبل جهة مختصة.	8.61	1.53	86.05	10.47	*0.000	9
.4	عملية الإفصاح عن الخصوصية متماشية مع قوانين المصرف وقوانين التعامل الدولي بشكل عام.	8.79	1.32	87.89	13.04	*0.000	4
.5	يتم ابلاغ الزبائن بسياسات وإجراءات الخصوصية المتبعة من طرف المصرف.	8.66	1.30	86.58	12.60	*0.000	6
.6	الحصول على موافقة الزبون قبل عملية تحميل أية برامج على جهازه خاصة بآلية إتمام العمليات	8.84	1.00	88.42	17.51	*0.000	1
.7	تبرم الشركة اتفاقيات مع الأطراف الأخرى التي يتم اطلاعها على معلومات الزبائن تحدد بها التزامات الخصوصية من قبلها.	8.63	1.08	86.32	15.08	*0.000	7
.8	يتم تقييم آلية تأمين الخصوصية وحماية النظام بشكل دوري ومطابقتها بالسياسات والاهداف الموضوعة.	8.76	1.22	87.63	13.99	*0.000	5
.9	تتم مراقبة التغيرات التكنولوجية التي تحدث على بيئة النظام ومدى تأثيرها على موضوع خصوصية معلومات الزبائن.	8.83	1.23	88.33	13.81	*0.000	2
	جميع فقرات المجال معاً	8.73	0.95	87.27	17.61	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$.

من جدول (4.9) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة السادسة "الحصول على موافقة الزبون قبل عملية تحميل أية برامج على جهازه خاصة بآلية إتمام العمليات" يساوي 8.84 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 88.42%، قيمة الاختبار 17.51 وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة الثالثة " يتم التعامل مع أي انتهاك لخصوصية الزبائن مباشرة من قبل جهة مختصة " يساوي 8.61 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 86.05%، قيمة الاختبار 10.47 وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

بشكل عام إن المتوسط الحسابي يساوي 8.73، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 87.27%، قيمة الاختبار 17.61 وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " مبدأ تأمين خصوصية الزبائن المتعاملين مع المصرف " دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 $\geq \alpha$، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، ما يعني وجود إلتزام من قبل المصارف الفلسطينية بتطبيق مبدأ تأمين خصوصية الزبائن المتعاملين مع المصرف.

ويرجع ذلك إلى إلتزام المصارف بالحفاظ على خصوصية معلومات الزبائن ضمن اطار السرية المصرفية لتدعيم ثقة الزبائن به وزيادة قدرته على جذب المزيد من المدخرين.

- **تحليل فقرات مجال "مبدأ تأمين حماية المعلومات السرية"**

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا. النتائج موضحة في جدول (4.10).

جدول (4.10): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لكل فقرة من فقرات مجال "مبدأ تأمين حماية المعلومات السرية"

م	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الترتيب
1.	يتم تعيين مسؤولين عن وضع سياسات حماية سرية المعلومات وتقييمها وتحديثها واستبدالهم بشكل دوري.	8.97	1.04	89.73	17.38	*0.000	3
2.	يتم الإفصاح عن السياسات والإجراءات المتبعة في تأمين حماية سرية المعلومات.	8.97	1.00	89.74	18.34	*0.000	2
3.	يتم تصنيف المعلومات حسب درجة سريتها وتحديد الأشخاص المسموح لها بالاطلاع مع كل نوع من المعلومات.	8.79	1.02	87.89	16.90	*0.000	4
4.	يحدد المصرف للموظفين محددات تزويد أي طرف ثالث بالمعلومات	8.53	1.39	85.26	11.20	*0.000	6
5.	يتم التحذير من أي انتهاك لسرية المعلومات والمساءلة القانونية التي يمكن أن تنجم عن ذلك عبر موقعه.	9.00	1.16	90.00	15.91	*0.000	1
6.	توجد الية للتبليغ عن أي انتهاك لسرية المعلومات مربوطة بالجهة المختصة بالتعامل مع تلك الانتهاكات.	8.66	1.36	86.58	12.04	*0.000	5
7.	يتم تقييم آلية تأمين سرية المعلومات وحماية النظام بشكل دوري ومطابقتها بالسياسات والاهداف الموضوعة.	8.42	1.57	84.21	9.50	*0.000	8
8.	مراقبة التغيرات التكنولوجية التي تحدث على بيئة النظام ومدى تأثيرها على موضوع سرية المعلومات	8.50	1.16	85.00	13.32	*0.000	7
	جميع فقرات المجال معاً	8.73	0.94	87.30	17.82	*0.000	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$.

من جدول (10–4) يمكن استخلاص ما يلي:

- المتوسط الحسابي للفقرة الخامسة "يتم التحذير من أي انتهاك لسرية المعلومات والمساءلة القانونية التي يمكن أن تنجم عن ذلك عبر موقعه" يساوي 9.00 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 90.00%، قيمة الاختبار 15.91 وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.
- المتوسط الحسابي للفقرة السابعة "يتم تقييم آلية تأمين سرية المعلومات وحماية النظام بشكل دوري ومطابقتها بالسياسات والاهداف الموضوعة" يساوي 8.42 أي أن المتوسط الحسابي النسبي 84.21%، قيمة الاختبار 9.50 وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذه الفقرة.

بشكل عام إن المتوسط الحسابي يساوي 8.73، وأن المتوسط الحسابي النسبي يساوي 87.30%، قيمة الاختبار 17.82 وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000 لذلك يعتبر مجال " مبدأ تأمين حماية المعلومات السرية " دال إحصائياً عند مستوى دلالة $0.05 \geq \alpha$، مما يدل على أن متوسط درجة الاستجابة لهذا المجال يختلف جوهرياً عن درجة الموافقة المتوسطة وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات هذا المجال، بمعنى التزام المصارف الفلسطينية، بتطبيق مبدا حماية معلومات الزبائن السرية.

وتعزو الباحثة ذلك إلى أن زبائن المصارف دائمًا ما يطالبون بحماية معلوماتهم السرية، وذلك بسبب تأثيرها على سمعتهم المالية، بالاضافة لتاثيرها على صفقاتهم ونشاطهم التجاري، فيجد المصرف نفسه ملتزمًا بحماية معلومات زبائنه السرية، وذلك بهدف الحفاظ على زبائنه وعلى سمعته كمصرف.

- **تحليل فقرات الاستبانة مجتمعة:**

تم إجراء تحليل لجميع فقرات الاستبانة بغرض الوصول إلى مؤشرات كمية اجمالية حول مدى إلتزام المصارف المحلية العاملة في فلسطين بتطبيق مبادئ موثوقية نظم المعلومات المحاسبية الأَلكترونية، واستخدام هذه النتائج في الربط مع مؤشرات الأداء المصرفي وهي مؤشرات الأداء المالية والتشغيلية ومؤشرات أداء الأسهم.

وفيما يلي نتائج ها التحليل:

تم استخدام اختبار T لمعرفة ما إذا كانت متوسط درجة الاستجابة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة وهي 6 أم لا. النتائج موضحة في جدول (4.11).

جدول (4.11): المتوسط الحسابي وقيمة الاحتمال (.Sig) لجميع فقرات الاستبانة

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي النسبي	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية (.Sig)	الترتيب
مبدأ حماية نظام المعلومات المحاسبي من الاختراقات غير المصرح بها.	8.93	0.70	89.28	26.43	*0.000	1
معايير جعل نظام المعلومات المحاسبي جاهزًا للتفعيل.	8.87	0.86	88.72	21.22	*0.000	2
معايير جعل عمليات نظام المعلومات المحاسبي سليمة ومتكاملة.	8.81	0.81	88.08	21.82	*0.000	3
مبدأ تأمين خصوصية الزبائن المتعاملين مع المصرف.	8.73	0.95	87.27	17.61	*0.000	5
مبدأ تأمين حماية المعلومات السرية.	8.73	0.94	87.30	17.82	*0.000	4
جميع فقرات الاستبانة	**8.83**	**0.78**	**88.28**	**22.96**	***0.000**	

* المتوسط الحسابي دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05 ≥ α.

بين الجدول (4.11) بين أن المتوسط الحسابي لجميع فقرات الاستبانة يساوي 8.83 (الدرجة الكلية من 10) أي أن المتوسط الحسابي النسبي 88.28%، قيمة الاختبار 22.96 وأن القيمة الاحتمالية (.Sig) تساوي 0.000 وهذا يعني أن هناك موافقة بدرجة كبيرة من قبل أفراد العينة على فقرات الاستبانة بشكل عام، مما يؤكد التزام المصارف الفلسطينية بتطبيق مبادئ موثوقية نظم المعلومات المحاسبية.

4.4 اختبار فرضيات الدراسة:

قبل البدء في تحليل البيانات واختبار الفرضيات لا بد من وصف بيانات مؤشرات الأداء المصرفي وتوضيح معالمها الرئيسة، وذلك باستخدام أساليب التحليل الوصفي الإحصائي الأكثر شيوعاً وهي الوسط الحسابي والانحراف المعياري حيث تم حساب قيمة كل من مؤشرات الأداء المصرفي وكان أقل وأعلى قيمة حسب البيانات في الجدول رقم (4.12).

جدول (4.12): الإحصاء الوصفي لمؤشرات الأداء المصرفي

المتغيرات		أقل قيمة	أكبر قيمة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مؤشرات الأداء المالي	العائد على الاستثمار ROI	%0.50	%1.60	%1.28	0.41
	القيمة المضافة MVA	%3.00	%200.00	%82.18	74.73
مؤشرات الأداء التشغيلي	هامش صافي الربح NPM	%12.00	%38.80	%28.56	7.92
	العائد التشغيلي على الأصول ROA	%2.20	%4.90	%3.93	0.85
	ربحية الموظف PE	6,723.20	31,918.00	20,852.92	7,898.01
مؤشرات أداء الأسهم	ربحية السهم EPS	%3.06	%25.63	%17.71	7.57

يوضح جدول (4.12) بعض المقاييس الإحصائية لكل متغير كالوسط الحسابي والانحراف المعياري وأقل وأعلى قيمة، وهي على النحو التالي:

- العائد على الاستثمار ROI يتراوح بين 0.50% إلى 1.60% بمتوسط حسابي 1.28% وانحراف معياري 0.41.
- القيمة السوقية المضافة MVA يتراوح بين 3.00% إلى 200.00% بمتوسط حسابي 82.18 وانحراف معياري 74.73.
- هامش صافي الربح NPM يتراوح بين 12.00% إلى 38.80% بمتوسط حسابي 28.56% وانحراف معياري 7.92.
- العائد التشغيلي على الأصول ROA يتراوح بين 2.20 % إلى4.90% بمتوسط حسابي 3.93% وانحراف معياري 0.85.
- ربحية الموظف PE يتراوح بين 6,723.20 إلى 31,918.00 بمتوسط حسابي 20,852.92 وانحراف معياري 7,898.01.
- ربحية السهم EPS يتراوح بين 3.06 إلى 25.63 بمتوسط حسابي 17.71 وانحراف معياري 7.57.

الفرضية الرئيسة الأولى: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية على مؤشرات الأداء المالي في المصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية.

ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات التالية:

- **اختبار الفرضية الفرعية الأولى:**

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية على العائد على الاستثمار ROI في المصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية.

تم استخدام الانحدار الخطي البسيط لإيجاد تأثير موثوقية نظم المعلومات المحاسبية على العائد على الاستثمار ROI في المصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية، وتبين من الجدول رقم (4.13) ما يلي:

- بلغ معامل الارتباط = 0.329، ومعامل التحديد = 0.108، وهذا يعني أن 10.8% من التغير الحاصل في العائد على الاستثمار ROI تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية، أما النسبة المتبقية فقد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على العائد على الاستثمار ROI للمصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية.
- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية على العائد على الاستثمار ROI في المصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية، حيث تبين أن القيمة الاحتمالية لاختبار T تساوي 0.010 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05.

جدول (4.13): تحليل الانحدار الخطي البسيط- تأثير موثوقية نظم المعلومات المحاسبية على العائد على الاستثمار ROI

المتغير المستقل	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية .Sig
المقدار الثابت	2.050	2.449	0.016
موثوقية نظم المعلومات المحاسبية	0.521	2.650	0.010
معامل الارتباط = 0.329		**معامل التحديد = 0.108**	

وبذلك يتم قبول الفرضية القائلة بـ "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية على العائد على الاستثمار ROI في المصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية.

- **اختبار الفرضية الفرعية الثانية:**

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية على القيمة السوقية المضافة MVA في المصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية.

تم استخدام الانحدار الخطي البسيط لإيجاد تأثير موثوقية نظم المعلومات المحاسبية على القيمة المضافة MVA في المصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية، ويبين الجدول رقم (4.14) ما يلي:

- بلغ معامل الارتباط = 0.402، ومعامل التحديد = 0.162، وهذا يعني أن 16.2% من التغير الحاصل في القيمة المضافة MVA يتم تفسيره من خلال العلاقة الخطية،أما النسبة المتبقية فقد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على القيمة السوقية المضافة MVA للمصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية.
- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية على القيمة المضافة MVA في المصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية، حيث تبين أن القيمة الاحتمالية لاختبار T تساوي 0.001 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05.

جدول (4.14): تحليل الانحدار الخطي البسيط- تأثير موثوقية نظم المعلومات المحاسبية على القيمة المضافة MVA

المتغير المستقل	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية Sig.
المقدار الثابت	0.405	2.853	0.006
موثوقية نظم المعلومات المحاسبية	0.112	3.347	0.001
معامل الارتباط = 0.402		**معامل التحديد = 0.162**	

وبذلك يتم قبول الفرضية القائلة بـ "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية على القيمة المضافة MVA في المصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية.

نتيجة اختبار الفرضية الرئيسة الأولى:

قبول الفرضية القائلة "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية على مؤشرات الأداء المالي في المصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية".

وترجع الباحثة هذه النتيجة للأهمية الكبيرة لنظم المعلومات المحاسبية الالكترونية في طبيعة عمل المصارف، واتجاه الزبائن للتعامل مع المصارف الأكثر موثوقية، مما يؤثر على نتائج أعمال المصارف.

وقد اتفقت نتائج هذه االداسة مع ما توصل له دراسة (نوه،2014م) التي بحثت في دور نظم المعلومات في المصارف في الرفع من أدائها المالي، التي أكدت بأن نظام المعلومات المحاسبي يؤثر بشكل رئيسي في الرفع من مستوى أداء المؤسسات المصرفية، وكذلك اختلفت مع دراسة (كلبونة وآخرون،2011م) والتي كان من أهم نتائجها عدم وجود تأثير لتوظيف نظم المعلومات المحاسبية على مؤشرات الأداء في الشركات الصناعية.

الفرضية الرئيسة الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية على مؤشرات الأداء التشغيلي في المصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية.

ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات التالية:

- **اختبار الفرضية الفرعية الأولى:**

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية على هامش صافي الربح NPM في المصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية.

تم استخدام الانحدار الخطي البسيط لإيجاد تأثير موثوقية نظم المعلومات المحاسبية على هامش صافي الربح NPM في المصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية، وتبين من الجدول رقم (4.15) ما يلي:

- بلغ معامل الارتباط = 0.319، ومعامل التحديد = 0.102، وهذا يعني أن 10.2% من التغير في هامش صافي الربح NPM تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية، أما النسبة المتبقية فقد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على هامش صافي الربح NPM للمصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية.
- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية على هامش صافي الربح NPM في المصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية، حيث تبين أن القيمة الاحتمالية لاختبار T تساوي 0.013 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05.

جدول (4.15): تحليل الانحدار الخطي البسيط- تأثير موثوقية نظم المعلومات المحاسبية على هامش صافي الربح NPM

المتغير المستقل	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية .Sig
المقدار الثابت	0.960	2.619	0.011
موثوقية نظم المعلومات المحاسبية	0.222	2.563	0.013
معامل الارتباط = 0.319		**معامل التحديد = 0.102**	

وبذلك يتم قبول الفرضية القائلة بـ "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية على هامش صافي الربح NPM في المصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية.

- **اختبار الفرضية الفرعية الثانية:**

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية على العائد التشغيلي على الأصول ROA في المصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية.

تم استخدام الانحدار الخطي البسيط لإيجاد تأثير موثوقية نظم المعلومات المحاسبية على العائد التشغيلي على الأصول ROA في المصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية، وقد تبين من الجدول رقم (4.16) ما يلي:

- بلغ معامل الارتباط = 0.384، ومعامل التحديد = 0.137، وهذا يعني أن 13.7% من التغير في العائد التشغيلي على الأصول ROA تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية، أما النسبة

المتبقية فقد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على العائد التشغيلي على الأصول ROA للمصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية.

- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية على العائد التشغيلي على الأصول ROA في المصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية، حيث تبين أن القيمة الاحتمالية لاختبار T تساوي 0.004 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05.

جدول (4.16): تحليل الانحدار الخطي البسيط- تأثير موثوقية نظم المعلومات المحاسبية على العائد التشغيلي على الأصول ROA

المتغير المستقل	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية .Sig
المقدار الثابت	0.437	2.893	0.002
موثوقية نظم المعلومات المحاسبية	0.110	3.319	0.004
معامل الارتباط = 0.384		**معامل التحديد = 0.137**	

وبذلك يتم قبول الفرضية القائلة بـ "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية على العائد التشغيلي على الأصول ROA في المصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية.

- **اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:**

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية على ربحية الموظف PE في المصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية.

تم استخدام الانحدار الخطي البسيط لإيجاد تأثير موثوقية نظم المعلومات المحاسبية على ربحية الموظف PE في المصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية، ويبين الجدول رقم (4.17) ما يلي:

- بلغ معامل الارتباط = 0.329، ومعامل التحديد = 0.108، وهذا يعني أن 10.8% من التغير في ربحية الموظف PE تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية، أما النسبة المتبقية فقد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على ربحية الموظف PE للمصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية.

- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية على ربحية الموظف PE في المصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية، حيث تبين أن القيمة الاحتمالية لاختبار T تساوي 0.010 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05.

جدول (4.17): تحليل الانحدار الخطي البسيط- تأثير موثوقية نظم المعلومات المحاسبية على ربحية الموظف PE

المتغير المستقل	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية .Sig
المقدار الثابت	-2.059	-2.448	0.017
موثوقية نظم المعلومات المحاسبية	0.528	2.652	0.010
معامل الارتباط = 0.329		**معامل التحديد = 0.108**	

وبذلك تم قبول الفرضية القائلة بـ "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية على ربحية الموظف PE في المصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية.

نتيجة اختبار الفرضية الرئيسة الثانية:

قبول الفرضية القائلة بـ "يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية على مؤشرات الأداء التشغيلي في المصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية".

وتفسر الباحثة السبب في ذلك إلى الاهتمام الكبير من قبل المصارف لتوفير مبادئ موثوقية نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية، والتي ظهرت من خلال اراء عينة الدراسة، مما يظهر وعي الإدارة المصرفية لطبيعة وحجم تأثير موثوقية نظم المعلومات المحاسبية على أداء المصارف بشكل عام والأداء التشغيلي بشكل خاص.

وقد توافقت نتيجة هذه الدراسة مع نتيجة العديد من الدراسات ومنها دراسة (أبزاخ،2008م) ودراسة (مشتهى وآخرون،2011م) التي توصلت لوجود أثر لتوفير أنظمة المعلومات المحاسبية في المصارف الأردنية والفلسطينية لمبادئ الموثوقية في مصفوفة الأداء التشغيلي، التي تشمل :هامش صافي الربح، والعائد التشغيلي على الأصول، وربحية الموظف.

الفرضية الرئيسة الثالثة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية على مؤشرات أداء الأسهم (ربحية السهم EPS) في المصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية.

تم استخدام الانحدار الخطي البسيط لإيجاد تأثير موثوقية نظم المعلومات المحاسبية على ربحية السهم EPS في المصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية، ويبين الجدول التالي رقم (4.18) ما يلي:

- بلغ معامل الارتباط = 0.422، ومعامل التحديد = 0.108، وهذا يعني أن 18.2% من التغير في ربحية السهم EPS تم تفسيره من خلال العلاقة الخطية، أما النسبة المتبقية فقد ترجع إلى عوامل أخرى تؤثر على ربحية السهم EPS للمصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية.
- وجود تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية على ربحية السهم EPS في المصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية، حيث تبين أن القيمة الاحتمالية لاختبار T تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05.

نتيجة اختبار الفرضية الثالثة:

قبول الفرضية القائلة بـ"وجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (α≤0.05) لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية على مؤشرات أداء الأسهم (ربحية السهم EPS) في المصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية".

وتعزو الباحثة ذلك إلى تأثير موثوقية نظم المعلومات المحاسبية على الأداء المالي والتشغيلي للمصارف الفلسطينية وبالتالي على نتائج أعمال المصرف ككل، ومن الطبيعي أن تتأثر ربحية السهم بربحية المصرف ككل.

واتفقت هذه النتائج مع بعض الدراسات كدراسة (مشتهى وآخرون،2011) التي توصلت لوجود أثر لموثوقية أنظمة المعلومات المحاسبية في المصارف الأردنية والفلسطينية على ربحية السهم العادي، كما واتفقت مع دراسة (شاهين،2011م) والتي توصلت إلى وجود عوامل مؤثرة على كفاءة وفاعلية نظم المعلومات في المصارف التجارية الفلسطينية وعلى أدائها ككل.

جدول (4.18): تحليل الانحدار الخطي البسيط- تأثير موثوقية نظم المعلومات المحاسبية على ربحية السهم EPS

المتغير المستقل	معاملات الانحدار	قيمة اختبار T	القيمة الاحتمالية .Sig
المقدار الثابت	0.331	2.802	0.017
موثوقية نظم المعلومات المحاسبية	0.152	3.428	0.000
معامل الارتباط = 0.422		**معامل التحديد = 0.182**	

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

5.1 النتائج:

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي تعبر في مجملها عن خلاصة التحليلات بالإضافة إلى النتائج الخاصة باختبار الفرضيات كما يتضح مما يلي:

1. أظهرت المصارف الفلسطيينية المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية، التزامها بتطبيق مبادئ موثوقية نظم المعلومات المحاسبية الأَلكترونية (SysTrust) بنسبة تصل 88%.
2. أظهرت الدراسة التزام المصارف بتوفير متطلبات المبادئ الخمسة لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية الموضوعة من قبل المعهد الامريكي للمحاسبين القانونيين (AICPA)، والمعهد الكندي للمحاسبين القانونين (CICA).
3. أوضحت النتائج التزام المصارف الفلسطينية المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية بتوفير متطلبات تطبيق مبدأ حماية نظام المعلومات المحاسبي من الإختراقات غير المصرح بها.
4. إن المصارف الفلسطينية المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية تفي بمتطلبات مبدأ جعل نظام المعلومات المحاسبي جاهزًا للتفعيل وذلك بنسبة عالية.
5. إن المصارف الفلسطينية المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية تفي بمتطلبات مبدأ تكامل وسلامة نظم المعلومات المحاسبية الألكترونية بنسبة مرتفعة.
6. إن المصارف الفلسطينية المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية تفي بمتطلبات مبدأ تأمين خصوصية الزبائن المتعاملين مع المصرف بنسبة مرتفعة.
7. إن المصارف الفلسطينية المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية تفي بمتطلبات مبدأ سرية المعلومات بنسبة وصلت عالية.
8. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية على مؤشرات الأداء المالي في المصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية.
9. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية على العائد على الإستثمار ROI في المصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية.
10. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية على القيمة السوقية المضافة MVA في المصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية.

11. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية على مؤشرات الأداء التشغيلي في المصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية.
12. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية على ربحية الموظف PE في المصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية.
13. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية على العائد التشغيلي على الأصول ROA في المصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية.
14. يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية على هامش صافي الربح NPM في المصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية.
15. هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لموثوقية نظم المعلومات المحاسبية على مؤشرات أداء الأسهم (ربحية السهم EPS) في المصارف المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية.

5.2 التوصيات:

بناءًا على النتائج التي تم التوصل إليها فيما يلي أهم التوصيات التي أسفرت عنها الدراسة:

1. ضرورة بذل المزيد من الإهتمام من قبل الإدارة المصرفية لتطبيق مبادئ موثوقية نظم المعلومات المحاسبية، لما لها من أثر كبير على نتائج أعمالها السنوية.
2. ضرورة قيام إدارة المصارف بنشر التوعية أكثر بين موظفيها وكوادرها بمفهوم موثوقية نظم المعلومات المحاسبية وأهميته عن طريق عقد الدورات التعليمية والندوات التثقيفية وورش العمل.
3. ضرورة قيام المؤسسات المحاسبية والمهنية بدورها في التعريف بموضوع موثوقية نظم المعلومات المحاسبية الألكترونية وأهميته وأثره على أداء الشركات و المصارف على حد سواء.
4. ضرورة قيام بورصة فلسطن للأوراق المالية بإلزام الشركات التي تدرج أسهمها في بوصة فلسطين، بضرورة تطبيق مبادئ موثوقية نظم المعلومات المحاسبية الألكترونية.
5. ضرورة قيام مدققي الحسابات الفلسطينيين بمراعاة فحص مدى وفاء الشركات بمتطلبات موثوقية نظم المعلومات المحاسبية الألكترونية.
6. ضرورة قيام المصارف بإنشاء قسم خاص بتكنولوجيا المعلومات في كافة المصارف وتوفير كادر متخصص في إدارة تكنولوجيا المعلومات بحيث يكون لها أفراد متخصصون في الفروع من ذوي الخبرة والكفاءة العالية من أجل العمل على حماية أمن نظم المعلومات المحاسبية لدى المصارف.
7. يجب أن تحرص المصارف على إبلاغ عملائها عن إلتزامها بالحفاظ على خصوصية المعلومات التي تحصل عليها، وأن تعلن ذلك عبر موقعها الأَلكتروني على شبكة الإنترنت.
8. يجب أن تحرص الإدارة المصرفية على إيجاد الحلول والبدائل المناسبة لإبقاء نظامها المعلوماتي الأَلكتروني جاهزاً للعمل تحت أي ظرف، خاصة في قطاع غزة لما يتعرض له من حصار اقتصادي.

5.3 دراسات مستقبلية مقترحة:

1. دراسة مدى قدرة المدققين والمراجعين الفلسطينيين على مراجعة مدى وفاء الشركات الفلسطينية لمتطلبات موثوقية نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية.
2. دراسة مدى التزام الشركات المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية بمتطلبات موثوقية نظم المعلومات المحاسبية الألكترونية.
3. دراسة معوقات تطبيق والتزام الشركات الفلسطينية لمتطلبات مبادئ موثوقية نظم المعلومات المحاسبية الألكترونية.

المصادر والمراجع

المصادر والمراجع

أولاً المراجع العربية :

أحمد، بسام. (2006م). *دور نظم المعلومات المحاسبية في ترشيد القرارات الإدارية في منشآت الاعمال الفلسطينية: دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة الخصوصية المحدودة في قطاع غزة*. (رسالة ماجستير غير منشورة) الجامعة الإسلامية، غزة.

إسماعيل، اسماعيل ونعوم، ريان. (2012م). الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية بين النظرية والتطبيق. *مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة*، (30) 281-308.

اسماعيل، عماد. (2011م). *خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الإستراتيجي في الإدارتين العليا والوسطى: دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة*. (رسالة ماجستير غير منشورة) الجامعة الإسلامية، غزة.

البحيصي، عصام. (2014م). مدى فعالية نظام الرقابة الداخلية في ظل نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية: دراسة تطبيقية على البنوك العاملة في قطاع غزة. *مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات* (6) 78-95.

بكري، سونيا. (2008م). *نظم المعلومات الادارية: المفاهيم الأساسية*. (د.ط)، الإسكندرية: الدار الجامعية.

بنك فلسطين. (د.ت). *التقرير السنوي*. تاريخ الاطلاع: 12 مارس 2016م، الموقع الالكتروني: (www.bop.ps).

بنك الاستثمار الفلسطيني. (د.ت). *التقرير السنوي*. تاريخ الاطلاع: 16 مارس 2016م، الموقع الالكتروني: (http://www.pibbank.com).

بنك القدس. (د.ت). *التقرير السنوي*. تاريخ الاطلاع: 20 مارس 2016م، الموقع الالكتروني: (www.qudsbank.ps).

البنك الوطني. (د.ت). *التقرير السنوي*. تاريخ الاطلاع: 12 مارس 2016م، الموقع الالكتروني: (www.tnb.ps).

البنك الاسلامي الفلسطيني. (د.ت). *التقرير السنوي*. تاريخ الاطلاع: 3 مارس 2016م، الموقع الالكتروني: (WWW.islamicbank.ps).

البنك الاسلامي العربي. (د.ت). *التقرير السنوي*. تاريخ الاطلاع: 7 مارس 2016م، الموقع الالكتروني: (www.aibnk.com).

البياتي، شهاب رشيد. (2010م). *نظم المعلومات الادارية :مدخل معاصر*. صنعاء: مركز الأمين للطباعة والنشر.

تارة، أنس وزبيبي، مروان. (2016م). *الرقميات، امن المعلومات والنظم المعلوماتية*، تاريخ الاطلاع: 16 مارس 2016، الموقع الالكتروني: (www.alrakameiat.com)

جادو، سماسم كامل. (2007م). دراسة تحليلية لدى فعالية تطبيق الادارة على اساس القيمة لتعظيم القيمة لأصحاب حقوق الملكية في الوحدات الاقتصادية: دراسة ميدانية. *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس، 1*(2) 44-60.

الجرجاوي، حليمة خليل. (2008م). *دور التحليل المالي للمعلومات المالية المنشورة في القوائم المالية للتنبؤ بأسعار الاسهم: دراسة تطبيقية*، (رسالة ماجستير غير منشورة) الجامعة الاسلامية، غزة.

الجرجاوي، زياد. (2010م). *القواعد المنهجية لبناء الاستبيان*. ط2، فلسطين: مطبعة أبناء الجراح.

جل، ادمون. (2010م). *مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية العراقية الاهلية من وجهة نظر الإدارة*. (رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة الشرق الاوسط، الاردن.

جمعة، أحمد حلمي وآخرون. (2003م). *نظم المعلومات المحاسبية*. (د.ط)، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.

حسين، احمد وحسين، على. (1997م). *نظم المعلومات المحاسبية الاطار الفكري والنظم التطبيقية*. ط1، الاسكندرية: مكتبة الاشعاع.

حفناوي، محمد. (2001م). *نظم المعلومات المحاسبية*. ط1، عمان: دار وائل للنشر.

حمادة، رشاد. (2010م). أثر الضوابط الرقابية العامة لنظم المعلومات المحاسبية الالكترونية في زيادة موثوقية المعلومات المحاسبية: دراسة ميدانية. *مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية*، 26(1) 305-334.

الحمداني، موفق. (2006م). *مناهج البحث العلمي*. (د.ط)، عمان: مؤسسة الوراق للنشر.

الحميد، محمد دباس ونينو، ماركو إبراهيم. (2007م). *حماية أنظمة المعلومات*. (د.ط)، عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع.

حنان، رضوان صلوف، وكحالة، جبرائيل جوزيف. (1997م). *المحاسبة الإدارية مدخل محاسبة المسؤولية وتقييم الأداء*. ط1، عمان: مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع.

حنفي، عبد الغفار وقرياقص، رسمية. (2002م). *مدخل معاصر في الإدارة المالية*. (د.ط)، الإسكندرية: الدار الجامعية.

الحيالي، وليد. (2004م). *الاتجاهات المعاصرة في التحليل المالي*. (د.ط)، عمان: دار الوراق للنشر والتوزيع.

دادن، عبد الغني. (2006م)، قراءة في الداء المالي والقيمة في المؤسسات الاقتصادية. *مجلة الباحث، جامعة ورقلة*، (4) 41-48

الداوي، الشيخ. (2009م). تحليل الأسس النظرية لمفهوم الداء، *مجلة الباحث جامعة ورقلة*، (7)، 217-227.

الدهراوي، كمال الدين ومحمد، سمير. (2010م). *نظم المعلومات المحاسبية*. ط2، الإسكندرية: دار الجامعة الجديدة.

الدهراوي، كمال الدين. (2003م). *مدخل معاصر في نظم المعلومات المحاسبية*، مصر: الدار الجامعية للنشر والتوزيع.

دونالد كيسو، جبري. (2003م). *المحاسبة المتوسطة*. (ترجمة: أحمد حامد حجاج وسلطان المحمد سلطان)، الرياض: دار المريخ للنشر.

الراوي، خالد وسعادة، يوسف. (2000م). *التحليل المالي للقوائم المالية والإفصاح المحاسبي*. ط1، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

الراوي، خالد وهيب وسعادة، يوسف. (2000م). *التحليل المالي للقسائم المالية والافصاح المحاسبي*. (د.ط)، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

الزبيدي، حمزة والكيلاني، قيس. (2005م). إعادة هيكلة نظم الادارة المالية باستخدام معيار القيمة الاقتصادية المضافة دراسة تحليلية لعينة من الشركات الصناعية المدرج ببورصة عمان للأوراق المالية. *المجلة الاردنية للعلوم التطبيقية*. *8*(1) 2-25

زويلف، انعام. (2014م). *نجاح نظم المعلومات المحاسبية وأثره في مراحل إدارة الأزمات*. (د.ط)، الأردن: جامعة الزيتونة الأردنية.

أبو زيد، محمد المبروك. (2009م) .*التحليل المالي شركات وأسواق مالية*. ط2، الرياض: دار المريخ للنشر.

السالم، مؤيد سعيد. (2005م). *نظرية المنظمة*، ط2، عمان: دار وائل للنشر.

السالمي، علاء عبد الرزاق. (2003م). *نظم إدارة المعلومات*. ط1، القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الادارية

السعايدة، فريد. (2004م). *الملخص الوجيز للإدارة والتحليل المالي*. ط1، عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع.

السعيد، بريكة وسمير، مسعيل. (2004م). *تقييم المنشأة الاقتصادية :مدخل القيمة الاقتصادية المضافة*. الجزائر: الجامعة العربي بن مهيدي.

السعيد، فرحات جمعة. (2000م). *الداء المالي لمنظمات لعمال*. (د.ط)، الرياض: دار المريخ للنشر.

سلطة النقد الفلسطينية. (د.ت). *التقارير السنوية لسلطة النقد الفلسطينية*، تاريخ الاطلاع: 10 مارس 2016م، الموقع الإلكتروني: (WWW.pmpa.ps).

السلمي، على. (2002م). *الإدارة بالمعرفة*. (د.ط)، القاهرة: دار قباء للطباعة والنشر.

شاهين، علي. (2011م). *العوامل المؤثرة في كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في المصارف التجارية العاملة في فلسطين*. (بحث منشور)، الجامعة الإسلامية، غزة.

الشديفات، خلدون إبراهيم. (2001م). *إدارة وتحليل مالي*. (د.ط)، عمان: دار وائل للنشر.

الشريف، حورية. (2006م). *مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في قطاع غزة*. (رسالة ماجستير غير منشورة) الجامعة الإسلامية، غزة.

عباسي، عصام. (2012م). تأثير جودة المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية واتخاذ القرارات. (رسالة دكتوراة غير منشورة) جامعة ورقلة، الجزائر.

عبد الحليم، كراجة وآخرون. (2006م). *الإدارة والتحليل المالي أسس، مفاهيم، تطبيقات*. (د.ط)، عمان: دار صفاء للنشر والتوزيع.

عبد الغفار، حنفي. (1990م). *الدائرة المالية*. (د.ط)، مصر: جامعة الإسكندرية.

عبد القادر، سنهوري وعبد القادر، هويدا. (2015م). نظم المعلومات المصرفية ودورها في رفع كفاءة أداء الجهاز المصرفي، دراسة ميدانية لبعض المصارف السودانية 1995م–2007م، *مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا*، (16) 64–82.

عبيدات، ذوقان وعدس، عبد الرحمن وعبد الحق، كايد (2001م). *البحث العلمي–مفهومه وأدواته وأساليبه*. (د.ط)، عمان: دار الفكر للنشر والتوزيع.

عجمي، منصور. (2011م). *قياس كفاءة وفاعلية النظم المحاسبية في شركات النفط الكويتية: دراسة مقارنة*. (رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة عمان العربية، عمان.

العصار، رشاد وآخرون. (2001م). *الإدارة والتحليل المالي*. ط1، عمان: دار البركة للنشر والتوزيع.

عقل، مفلح محمد. (2006م). *مقدمة في الإدارة المالية والتحليل المالي*. ط1، عمان: مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع ودار أجنادين للنشر والتوزيع.

على، عبد الستار. (2008م). *المدخل إلى إدارة المعرفة*. (د.ط)، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة.

ال علي، رضا صاحب. (2002م). *إدارة المصارف :مدخل تحليلي كمي معاصر*. (د.ط)، عمان: دار الفكر للطباعة والنشر والتوزيع.

فلاتة، أكرام عبد الرحمن. (2010م). *قياس العلاقة بين القيمة الاقتصادية المضافة والعائد على الاسهم في الشركات السعودية المساهمة: دراسة تطبيقية*. (رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة الملك عبد العزيز، السعودية.

قاسم، عبد الرازق محمد. (2004م). *نظم المعلومات المحاسبية الحاسوبية*. ط1، عمان: مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع.

قاسم، عبد الرزاق محمد. (2008م). *نظم المعلومات المحاسبية الحاسوبية*. عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.

القشي، ظاهر. (2003م). *مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في تحقيق الأمان والتوكيدية والموثوقية في ظل التجارة الإلكترونية*. (رسالة دكتوراة غير منشورة) جامعة عمان العربية للدراسات العليا، عمان.

القشي، ظاهر. (2011م). *مدى قدرة مدققي الحسابات الخارجيين على تدقيق حسابات الشركات الاردنية المتعاملة في التجارة الالكترونية*. ورقة مقدمة إلى المؤمر العلمي الدولي الثاني، الاعمال الالكترونية والتحول في اقتصاديات الاعمال، جامعة الزرقاء، الاردن.

كراجة، عبد الحليم. (2000م). *محاسبة البنوك*. (د.ط)، عمان: دار صفاء للطباعة والنشر والتوزيع.

الكرخي، مجيد. (2007م). *تقويم الأداء باستخدام النسب المالية*. ط1، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.

كلبونة، أحمد وزريقات، قاسم وزريقات، عمر وسلامة، رأفت. (2011م). أثر استخدام نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة على الأداء المالي: دراسة ميدانية على الشركات المساهمة العامة الصناعية الأردنية. *مجلة الجامعة الإسلامية، سلسلة الدراسات الإنسانية*، *19*(2) 1465– 1447.

أبو لحية، أحمد. (2015م). *مدى كفاءة مهارات مدقق الحسابات الخارجي في جمع وتقيم أدلة الاثبات في ظل بيئة أنظمة المعلومات المحاسبية المحوسبة*. (رسالة ماجستير غير منشورة) الجامعة الاسلامية، غزة.

المجمع العربي للمحاسبين القانونيين. (2010م). *المعايير الدولية لاعداد التقارير المالية*. عمان: جمعية المجمع العربي للمحاسبين القانونيين.

المجهلي، ناصر. (2009م). *خصائص المعلومات المحاسبية وأثرها في اتخاذ القرارات*. (رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة الحاج لخضر، الجزائر.

محمود، حسن توفيق. (2006م). التنبؤ بربحية السيم العادي EPS من خلال الارباح والتدفقات النقدية للشركات الصناعية. *مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات*، *8*(2)، 70–95

مشتهى، صبري وحمدان، علام وشكر، طلال. (2011م). مدى موثوقية نظم المعلومات المحاسبية وأثرها في تحسين مؤشرات الأداء المصرف: دراسة مقارنة على المصارف الاردنية والفلسطينية المدرجة ببورصتي عمان والقدس، *مجلة دراسات العلوم الإدارية*، *38*(1) 21–46.

مصطفى، أحمد. (2007م). *خدمات توكيد الثقة في النظم والمواقع الالكترونية كحافز لتنفيذ العمليات التجارية من وجهة نظر المحاسبين القانونيين العاملين في الأردن*. (رسالة دكتوراه غير منشورة) الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، عمان.

مطاحن، ريم. (2009م). *مدى قدرة مدققي الحسابات الخارجيين على تدقيق حسابات الشركات الاردنية المتعاملة في التجارة الالكترونية*. (رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا، الاردن.

المطيري، علي. (2012م). *دور نظم المعلومات المحاسبية الإلكتروني في تحسين قياس مخاطر الائتمان في البنوك الكويتية: دراسة ميدانية*. (رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة الشرق الاوسط، كلية الاعمال.

منير، شاكر محمد وآخرون. (2005م). *التحليل المالي مدخل صناعة القرارات*. ط2، عمان: دار وائل للنشر.

المهتدي، غدير. (2014م). *استخدام مؤشرات تقييم الاداء المالية التقليدية والقيمة الاقتصادية لقياس التغير في القيمة السوقية للأسهم*. (رسالة ماجستير غير منشورة) الجامعة الاسلامية، غزة.

مصرف الصفا. (د.ت). *التقرير السنوي*. تاريخ الاطلاع: 17 مارس 2016م، الموقع الالكتروني: (www.safabank.ps).

ميده، إبراهيم. (2009م). العوامل المؤثرة في النظام المعلومات المحاسبي ودوره في اتخاذ القرارات الاستراتيجية في الشركات الصناعية الاردنية" دراسة ميدانية، *مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية*، *25*(1) 525-552.

النعيمي، عدنان تايه وآخرون. (2007م). *الإدارة المالية*، ط1، عمان: دار المسيرة للنشر والتوزيع.

نوه، وليد مرتضى. (2013م). *نحو تفعيل دور نظام المعلومات في البنوك للرفع من مستوى أدائها*. (رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة قاصدي مرباح–ورقلة، الجزائر.

ابو هداف، ماهر. (2011م). *تقييم مدى كفاءة نظم المعلومات المحاسبية لدى شركات توزيع الوقود العاملة في قطاع غزة*. (رسالة ماجستير غير منشورة) الجامعة الإسلامية، غزة.

هشام، غسان. (2013م). *أثر كفاءة نظم المعلومات في تحسين فاعلية عملية صنع اتخاذ القرارات: دراسة حالة بنك اليمن الدولي*. (رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة سانت آليمنتس العالمية، اليمن.

هندي، منير إبراهيم. (2006م). *ادارة المخاطر باستخدام :التوريق والمشتقات*. ج1، الإسكندرية : منشأة المعارف.

وادي، عبد الناصر. (2008م). *دور التقارر الرقابية في تقييم الأداء في ظل تطبيق نظام محاسبة المسؤولية: دراسة تحليلية تطبيقية*. (رسالة دكتوراة غير منشورة) كلية الدراسات العليا، جامعة النيلين.

ويلي. (2006م). *المعايير الدولية لإعداد التقارير المالية*. عمان: إصدارات المجمع العربي للمحاسبين القانونين.

يعقوب، إغمين. (2012م) .*أثر المعالجة الآلية للبيانات على فعالية التدقيق الخارجي من وجهة نظر محافظي الحسابات والخبراء المهنيين*. (رسالة ماجستير غير منشورة) جامعة قاصدي مرباح، الجزائر.

ثانيًا المراجع الأجنبية:

Abu-Musa, A. A. (2004). Important Threats to Computerized Accounting Information Systems: An empirical Study on Saudi Organizations. *Pubic Administration, A Professional Quarterly Journal*, *44*(3), 1-65.

AICPA/CICA. (2002). *Trust Services Principles and Criteria, Incorporating Systrust and Webtrust*. American Institute of Certified Public Accountants, Retrived: 16 Oct 2016, from: (www.aicpa.org).

Besley, S., & Brigham, E. F. (2005). *Essentials of managerial finance*. United States: Thomson South-Western.

Bielke, S. (2001). *Risk Assessment – Missio Impossible?*. Retrived: 11 Jan, 2017, from: (www.theiia.org).

Carrado, C.J. and Bradforal D. Jordan, (2002). *Fundamentals of Investment Valuation and Management*, McGraw – Hill.

Daoud, H., & Triki, M. (2013). *Accounting information systems in an ERP environment and Tunisian firm performance*.

Jones, G. R. & George, J. M. (2004). *Essentials of Contemporary Management*. Boston: McGraw Hill Irwin.

Labuschagne, L., & Eloff, J. H. (2000). Electronic commerce: The information-security challenge. *Information Management & Computer Security*, *8*(3), 154-157.

Laudon, K. C., & Laudon, J. P. (2004). *Management information systems: Managing the digital firm*. (10th Edition) New Jersey: Pearson Prentice Hall.

Mashayekhi, B. & Talebi, A. & Bahavarnia, V. (2007). Eva versus earnings: evidence from Iran, I*nternational Journal of Accounting and Information Management*, *18*(1), 211-240.

Miller, K. D., & Bromiley, P. (1990). Strategic risk and corporate performance: An analysis of alternative risk measures. *Academy of Management Journal*, *33*(4), 756-779.

Muhindo, A., Mzuza, M. K., & Zhou, J. (2014). Impact of Accounting Information Systems on Profitability of Small Scale Businesses: A Case of Kampala City in Uganda. *International Journal of Academic Research in Management (IJARM)*, *3*(2), 185-192.

Ongore, V. O., & Kusa, G. B. (2013). Determinants of financial performance of commercial banks in Kenya. *International Journal of Economics and Financial Issues*, *3*(1), 237.

Robinson, S., & Volonino, L. (2004). *Principles and practices of information security*. Upper Saddle River: Prentice Hall.

Siraj, K. K., & Pillai, P. S. (2012). Comparative study on performance of Islamic banks and conventional banks in GCC region. *Journal of Applied Finance and Banking*, *2*(3), 123.

Soudani, S. N. (2012). The usefulness of an accounting information system for effective organizational performance. *International Journal of Economics and Finance*, *4*(5), 136.

Swanson, M., Hash, J., & Bowen, P. (2006). *Information Security*. United States of America: National Institute of Standards and Technology.

Wheelen, T. L., & Hunger, J. D. (1995). *Concepts in strategic management and business policy*. (5th Edition), India: Pearson Education.

Williams, B. K., Sawyer, S. C. (2008). *Using Information Technology: A Practical Introduction to Computers & Communications* : Complete Version by Brian K. Paperback, Subsequent Edition.

الملاحق

ملحق رقم (1): الاستبانة

الجامعـــة الإســـلاميـة – غـــزة
شئون البحث العلمي والدراسات العليا
كلـيـــــــــة التـجـــــــــارة
ماجستـيـر المحاسـبة والتـمويـل

The Islamic University–Gaza
Research and Postgraduate Affairs
Faculty of Commerce
Master of Accounting & Finance

أخي الكريم / أختي الكريمة
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته
تحية طيبة وبعد ...

بين أيديكم استبانة تتعلق بدراسة تهدف إلى معرفة:

"أثر موثوقية نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية على مؤشرات الأداء المصرفي"

حيث سيتم تقديم هذه الدراسة كمتطلب تكميلي لنيل درجة الماجستير في المحاسبة والتمويل من الجامعة الإسلامية–غزة

قام كل من معهد المحاسبين القانونيين الأمريكي (AICPA) ومعهد المحاسبين القانونيين الكندي (CICA) بأنشاء مشروع لتدقيق الشركات التي تقدم خدماتها للجمهور عبر الانترنت وقد ضم المشروع مجموعة من المبادئ والمعايير التي يجب ان تطبقها الشركات للتأكد من مدى موثوقية نظام المعلومات لديها.

ويرى الباحث أن الهدف من هذه الدراسة لن يتحقق إلا بالمشاركة الفعالة والجادة من جانب المهتمين بمشكلة الدراسة عن طريق الإجابة عن مجموعة الأسئلة الموجهة إليهم في هذا الاستبيان وذلك بتحديد درجة الموافقة وهي من (1–10) حسب ما ترونه مناسباً من وجهة نظركم مع تأكيد الباحث على أن البيانات والمعلومات التي سيحصل عليها ستحاط بالسرية وستكون للاستخدام في الغرض العلمي.

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام والتقدير

الباحثة

سناء طالب أبو مهادي

القسم الأول: المعلومات العامة

1. العمر:

☐ أقل من 30 سنة ☐ من 30–أقل من 40 سنة ☐ من 40 أقل من 50 سنة

☐ 50 سنة فأكثر

2. المؤهل العلمي:

☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير فأعلى

3. التخصص:

☐ محاسبة ☐ إدارة أعمال ☐ علوم مالية ومصرفية

☐ اقتصاد وعلوم سياسية ☐ تكنولوجيا المعلومات (IT) ☐ غير ذلك حدد .....

4. سنوات الخبرة:

☐ أقل من 5 سنوات ☐ من 5–أقل من 10 سنة ☐ من 10–أقل من 15 سنة

☐ 15 سنة فأكثر

5. المركز الوظيفي:

☐ مدير عام ☐ مدير فرع ☐ نائب مدير فرع ☐ مدير مالي

☐ موظف IT ☐ أخرى حدد.....

6. المصرف:

☐ فلسطين ☐ القدس ☐ الاستثمار ☐ الوطني

☐ الإسلامي الفلسطيني ☐ الإسلامي العربي

7. المحافظة:

أ- المحافظة الجنوبية :

☐ رفح ☐ خانيونس ☐ الوسطى ☐ غزة ☐ الشمال

ب- المحافظة الشمالية :

☐ رام الله ☐ الخليل ☐ نابلس

●	مبدا حماية نظام المعلومات المحاسبي من الاختراقات غير المصرح بها	مطبق بدرجة من (1-10)
1	يتم تعيين مسؤولين عن وضع سياسات حماية النظام وتقييمها وتحديثها واستبدالهم بشكل دوري.	
2	يوجد في المصرف جهات خاصة مسؤوليتها حماية وتحديث وصيانة وتطوير النظام.	
3	يوجد شبكة اتصال تربط بين المسؤولين عن حماية النظام والمسؤولين عن وضع سياسات الحماية.	
4	يتم تحديد الإجراءات المتبعة للتعامل مع أي اختراق للنظام.	
5	تعهدات الشركة بعملية حماية نظامها واضحة ومفصلة للمستخدمين.	
6	توجد أداة تعريف ورقم سري لمستخدمين النظام.	
7	بإمكان مستخدمي النظام تعديل وتحديث بياناتهم باستمرار.	
8	توجد إجراءات تحدد الأشخاص المسموح لهم بالتعامل سيرفرات النظام وأجهزة حماية النظام.	
9	توجد وسائل حماية تمنع دخول البرامج غير المسموح بها والفايروسات للنظام.	
10	يحوي النظام على تقنيات تكنولوجية تحمي بيانات المدخلات التي تتم خلال إتمام العمليات على الشبكة.	
11	يتم تقييم اجراءات حماية النظام باستمرار للتأكد انه يتوافق مع سياسات الشركة ويؤدي المهام المطلوبة منه.	
12	يتم تحديث نظام الحماية باستمرار لمواكبة التطورات التكنولوجية في بيئة النظام.	
●	معايير جعل نظام المعلومات المحاسبي جاهزا للتفعيل	مطبق بدرجة من (1-10)
13	يتم تعيين مسؤولين عن وضع سياسات جاهزية النظام وتقييمها وتحديثها واستبدالهم بشكل دوري.	
14	يحدد المصرف جهة مسؤولة عن إبقاء النظام جاهزا للعمل والتعامل مع أي خلل بشكل فوري.	
15	توجد الآلية متبعة في حل أي مشكلة تعترض جاهزية النظام.	
16	تتعهد الشركة للمستخدمين بإبقاء نظامها جاهزا للعمل في كل الأوقات	
17	يوجد الية ربط بين المسؤولين عن جاهزية النظام مع المسؤولين عن وضع سياسات جاهزية النظام.	
18	توجد إجراءات تحدد مسؤوليات الأشخاص المسؤولين عن جاهزية النظام.	
19	يتم ربط المستخدمين مع المسؤولين عن جاهزية النظام في حال حدوث أي خلل.	
20	يتم تقييم إجراءات جاهزية وحماية النظام بشكل دوري ومطابقته بالسياسات الموضوعة والتأكد بأنه يؤدي المهام المنوطة به.	
21	يتم مراقبة التغيرات التكنولوجية التي تحدث على بيئة النظام ومدى تأثيرها على جاهزيته ومواكبتها.	

●	معايير جعل عمليات نظام المعلومات المحاسبي سليمة ومتكاملة	مطبق بدرجة من (1-10)
22	يتم تعيين مسؤولين عن وضع سياسات تامين سلامة وتكامل عمليات النظام وتقييمها وتحديثها واستبدالهم بشكل دوري.	
23	يتم تحديد المسؤولين عن تأمين سلامة وتكامل عمليات النظام.	
24	يوجد الية ربط بين المسؤولين عن تكامل النظام مع المسؤولين عن وضع سياسات تكامل النظام.	
25	توجد الآلية متبعة في حل أي مشكلة تعترض عملية تامين سلامة وتكامل عمليات النظام.	
26	يحدد المصرف عبر موقعه معلومات كاملة عن الخدمات المقدمة وتكلفتها.	
27	يحدد المصرف الالية المتبعة لطلب الخدمة ووقت تنفيذها وكيفية الغاءها.	
28	يتعهد المصرف بإبقاء عمليات النظام سليمة ومتكاملة ويكون هذا التعهد من ضمن اتفاقيات التعامل.	
29	يتم ربط المستخدمين مع المسؤولين عن تكامل وسلامة النظام في حال حدوث أي خلل.	
30	هناك آلية لفحص صحة كل عملية طلب خدمة واكتمالها.	
31	توجد إجراءات تأكيد على صحة العملية من الزبون قبل مواصلة باقي الإجراءات.	
32	تتم فوترة الطلبات وفقا للسعر والفترة التي تم بها الطلب.	
33	إجراءات خاصة تساعد المصرف على تتبع بيانات العملية وتخزين المعلومات الخاصة بها.	
34	يتم تقييم إجراءات سلامة واكتمال العمليات بشكل دوري ومطابقتها بالسياسات الموضوعة والتأكد من قيامها بالمهام المطلوبة.	
35	تتم مراقبة التطورات التكنولوجية في بيئة النظام ومدة تأثيرها على سلامة وتكامل النظام.	

●	مبدا تأمين خصوصية الزبائن المتعاملين مع الشركة	مطبق بدرجة من (1-10)
36	يتم تعيين مسؤولين عن وضع سياسات خصوصية الزبائن وتقييمها وتحديثها واستبدالهم بشكل دوري.	
37	يتم اشعار المستخدمين بالهدف من جمع المعلومات وطريقة جمع واستخدام بياناتهم من قبل المصرف.	
38	يتم التعامل مع أي انتهاك لخصوصية الزبائن مباشرة من قبل جهة مختصة.	
39	عملية الإفصاح عن الخصوصية متماشية مع قوانين المصرف وقوانين التعامل الدولي بشكل عام.	
40	يتم ابلاغ الزبائن بسياسات وإجراءات الخصوصية المتبعة من طرف المصرف.	
41	الحصول على موافقة الزبون قبل عملية تحميل أية برامج على جهازه خاصة بآلية إتمام العمليات	
42	تبرم الشركة اتفاقيات مع الأطراف الأخرى التي يتم اطلاعها على معلومات الزبائن تحدد بها التزامات الخصوصية من قبلها.	
43	يتم تقييم آلية تأمين الخصوصية وحماية النظام بشكل دوري ومطابقتها بالسياسات والاهداف الموضوعة.	
44	تتم مراقبة التغيرات التكنولوجية التي تحدث على بيئة النظام ومدى تأثيرها على موضوع خصوصية معلومات الزبائن.	
●	مبدأ تأمين حماية المعلومات السرية	مطبق بدرجة من (1-10)
45	يتم تعيين مسؤولين عن وضع سياسات حماية سرية المعلومات وتقييمها وتحديثها واستبدالهم بشكل دوري.	
46	يتم الإفصاح عن السياسات والإجراءات المتبعة في تأمين حماية سرية المعلومات.	
47	يتم تصنيف المعلومات حسب درجة سريتها وتحديد الأشخاص المسموح لها بالاطلاع مع كل نوع من المعلومات.	
48	يحدد المصرف للموظفين محددات تزويد أي طرف ثالث بالمعلومات	
49	يتم التحذير من أي انتهاك لسرية المعلومات والمساءلة القانونية التي يمكن أن تنجم عن ذلك عبر موقعه.	
50	توجد الية للتبليغ عن أي انتهاك لسرية المعلومات مربوطة بالجهة المختصة بالتعامل مع تلك الانتهاكات.	
51	يتم تقييم آلية تأمين سرية المعلومات وحماية النظام بشكل دوري ومطابقتها بالسياسات والاهداف الموضوعة.	
52	مراقبة التغيرات التكنولوجية التي تحدث على بيئة النظام ومدى تأثيرها على موضوع سرية المعلومات	

ملحق رقم (2): أسماء الذين تفضلوا بتحكيم الاستبانة

الاسم	المسمى الوظيفي
أ.د. ماهر درغام	رئيس قسم المحاسبة – كلية التجارة الجامعة الإسلامية
د. صبري مشتهى	المحاضر في جامعة القدس المفتوحة
د. محمد العشي	الأستاذ المساعد في قسم المحاسبة الجامعة الإسلامية– غزة
أ.د. سمير صافي	أستاذ الإحصاء في الجامعة الإسلامية– غزة
د. هشام ماضي	الأستاذ المساعد في قسم المحاسبة الجامعة الإسلامية– غزة
أ.د. سالم حلس	أستاذ المحاسبة في الجامعة الإسلامية– غزة