

أثر جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي على رضى العملاء في
البنوك التجارية الأردنية

**The Impact of the Quality of Accounting Information System Outputs on
Customers Satisfaction in Jordanian Commercial Banks**

إعداد

حنان حسن أحمد

إشراف

الدكتور ظاهر شاهر القشي

جامعة عمان العربية

كلية الأعمال

قسم المحاسبة

2013

التفويض

أنا الطالبة حنان حسن أحمد أفوض جامعة عمان العربية بتزويد نسخ من أطروحتي للمكتبات أو المؤسسات أو الهيئات أو الأشخاص عند طلبها .

الإسم : حنان حسن أحمد أحمد

التوقيع : _____

التاريخ : 2013 / /

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها " أثر جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي على رضى العملاء في البنوك التجارية الأردنية "

وأجيزت بتاريخ ٢٣/١١/٢٠١٣م

التوقيع

أعضاء لجنة المناقشة

.....

رئيساً

١. د. زياد محمد سعيدات

.....

عضواً / مشرفاً

٢. د. ظاهر شاهر القشي

.....

عضواً / خارجياً

٣. أ.د. وليد زكريا صيام

بسم الله الرحمن الرحيم

قال تعالى :

((يرفع الله الذين آمنوا منكم والذين أوتوا العلم درجات))

صدق الله العظيم

سورة المجادلة آية ١١

الإهداء

إلى كل مجاهد بقلمه أو علمه أو نفسه

وكل من له فضل في إنجاز هذه الدراسة

وإلى الأهل والأحبة والأصدقاء

الشكر والتقدير

الشكر لله تعالى صاحب الفضل الكبير الذي سخر لي كل الأسباب لإنجاز هذا العمل فله
الحمد في الأول والآخر .

ثم أشكر د. ظاهر شاهر القشي على ما قدمه وبذله من جهد كبير في إشرافه ومساعدته لي
لإتمام هذا البحث ، وأشكر د. زياد السعيدات لمشاركته في هذا البحث ، وأشكر قسم المحاسبة
وكلية الأعمال و جامعة عمان العربية ، و كذلك جزيل الشكر للمؤسسات التي فتحت أبوابها
لي وساعدتني في الحصول على المعلومات اللازمة لإتمام هذه الدراسة .

المحتويات

الموضوع	الصفحة
التفويض	أ
قرار لجنة المناقشة	ب
الآية الكريمة	ج
الإهداء	د
الشكر والتقدير	هـ
المحتويات	و
الملخص باللغة العربية	ل
الملخص باللغة الإنجليزية	م
الفصل الأول الإطار العام للدراسة	
المقدمة	2
مشكلة الدراسة	3
أهمية الدراسة	٤
فرضيات الدراسة	4
أنموذج الدراسة	٥
التعريفات الاجرائية	٦
الفصل الثاني الإطار النظري والدراسات السابقة	

المبحث الأول نظم المعلومات	
٨	المقدمة
٩	النظام
١٠	نظم المعلومات
١١	أهمية نظم المعلومات في مجال التطبيقات البنكية والمالية
١٢	البنوك الالكترونية كأحد تطبيقات نظم المعلومات في مجال العمل المصرفي
١٣	نظام المعلومات المحاسبي
١٦	مستخدموا نظام المعلومات المحاسبي
١٧	الخصائص النوعية لنظم المعلومات المحاسبية
٢٣	مقارنة بين مجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكي ومعايير المحاسبة الدولية
المبحث الثاني جودة المخرجات ورضى العميل	
٢٥	المقدمة
٢٥	الجودة
٢٥	رضى العملاء
٢٧	الجودة من وجهة نظر العملاء
٢٧	أبعاد الجودة التي يهتم بها المستهلك
٢٨	أنواع العملاء
المبحث الثالث الدراسات السابقة	
٣١	المقدمة

٣١	الدراسات باللغة العربية
٣٨	الدراسات باللغة الإنجليزية
٤٠	ما يميز هذه الدراسة عن غيرها
الفصل الثالث الطريقة والإجراءات	
٤٢	المقدمة
٤٢	منهجية الدراسة
٤٢	مصادر جمع البيانات
٤٣	اختبار مقياس الاستبانة
٤٣	صدق وثبات أداة الدراسة
٤٤	مجتمع الدراسة
٤٥	عينة الدراسة
٤٥	تحليل العوامل الديمغرافية لعينة الدراسة
٥٠	أساليب التحليل الإحصائي لعينة الدراسة
الفصل الرابع نتائج الدراسة (التحليل الإحصائي)	
٥٢	المقدمة
٥٢	تحليل أسئلة الاستبانة
٦٢	اختبار فرضيات الدراسة
الفصل الخامس النتائج والتوصيات	

٦٨	النتائج
٧٠	التوصيات
٧١	قائمة المراجع
٧٥	الملاحق

قائمة الأشكال

الصفحة	البيان	رقم الشكل
٥	أنموذج الدراسة	(1:1)
1١	مكونات نظام المعلومات	(1:2)
18	الخصائص النوعية لنظم المعلومات المحاسبية	(2:2)
6١	المتوسطات الحسابية لمجالات الدراسة	(1:4)

قائمة الجداول

الصفحة	البيان	رقم الجدول
24	مقارنة بين مجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكية FASB ومعايير المحاسبة الدولية IASB	(1:2)
43	اختبار مقياس الاستبانة	(1:3)
44	معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (كرونباخ ألفا)	(2:3)
45	وصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة (نوع الشركة)	(3:3)
46	وصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة (الدرجة العلمية)	(4:3)

٤٦	وصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة (التخصص)	(5:3)
٤٧	وصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة (الخبرة)	(6:3)
47	وصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة (عدد سنوات التعامل مع البنك الحالي)	(7:3)
48	وصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة (طبيعة الخدمات المتحصل عليها من البنك)	(8:3)
49	وصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة (المركز الوظيفي)	(9:3)
٥0	مقياس لتحديد الأهمية النسبية	(10:3)
5٢	المتوسطات والانحرافات المعيارية لجميع الأسئلة المتعلقة بموثوقية مخرجات نظام المعلومات المحاسبي	(1:4)
5٤	المتوسطات والانحرافات المعيارية لجميع الأسئلة المتعلقة بملاءمة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي	(2:4)
5٦	المتوسطات والانحرافات المعيارية لجميع الأسئلة المتعلقة بثبات مخرجات نظام المعلومات المحاسبي	(3:4)
٥٧	المتوسطات والانحرافات المعيارية لجميع الأسئلة المتعلقة بمقارنة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي	(4:4)
5٩	المتوسطات والانحرافات المعيارية لجميع الأسئلة المتعلقة برضى عملائه	(5:4)
60	المتوسطات والانحرافات المعيارية لجميع مجالات جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي والرضى لدى العملاء	(6:4)
62	اختبار الانحدار لأثر جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه	(7:4)

63	اختبار الانحدار لأثر موثوقية مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه	(8:4)
٦٤	اختبار الانحدار لأثر ملاءمة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه	(9:4)
٦٥	اختبار الانحدار لأثر ثبات مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه	(10:4)
٦٦	اختبار الانحدار لأثر قابلية مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك للمقارنة على رضى عملائه	(11:4)

هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي على رضى العملاء في البنوك التجارية الأردنية ، ولتحقيق هدف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي في عرض البيانات ، والمنهج التحليلي في تحليل نتائج الدراسة .

تكون مجتمع الدراسة من عملاء البنوك العاملة في الأردن ، أما عن عينة الدراسة فتمثلت بالشركات التجارية العاملة في عمان وكانت وحدة المعاينة من المدراء الماليين العاملين في تلك الشركات، و اعتمدت الباحثة على أداة الإستبانة في جمع البيانات الأولية حيث تم توزيع عدد (٤٠٠) إستبانة على الإدارات المالية للشركات المتمثلة في عينة الدراسة كونها تعد من عملاء البنوك ، وتم استرجاع (٣٥٠) استبانة واستبعاد (٣٠) استبانة غير صالحة للتحليل الإحصائي ، وبلغ عدد الاستبانات الصالحة لعملية التحليل (٣٢٠) ، اذ خضعت كاملها لعملية التحليل الاحصائي .

ولقد توصلت الباحثة إلى عدد من النتائج :وجد أن هناك أثراً مباشراً لجودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي على رضى العملاء ، ووجد أن خاصية الملاءمة كان لها الأثر الأكبر على رضى العملاء ، ووجد أن ثقة العملاء ببيانات البنك المالية من جهة وقدرة نظام البنك على تلبية جميع متطلباتهم من جهة أخرى كان له الدور الأكبر على إرضائهم وإبدائهم الرغبة بالاستمرار بالتعامل مع نفس البنك .

وقد أوصت الباحثة ب : حث البنوك على الاستمرار في تطوير السياسات المحاسبية التي كان لها أثر مباشر على رضى العملاء ، وحث البنوك على توعية عملائها بتعاملاتها عبر القنوات الإلكترونية الأخرى مثل الإنترنت ووسائل الإتصال التي قد يكون لها الأثر المباشر مستقبلاً على رفع نسبة رضى العملاء.

Abstract

This study aimed to measure the impact of the quality of accounting information system on customer satisfaction in the Jordanian banks, and to achieve the objectives of the study both descriptive approach and analytical approach were followed.

The study population consisted of Jordanian companies as customers of banks operating in Jordan, but for the study sample One was commercial companies operating in Amman, and was the sampling unit of financial managers working in those companies, and researcher relied on the tool questionnaire in the primary data collection were distributed number (400) questionnaire on the financial departments of the companies represented in the sample The study being one of the bank customers, were retrieved (350) identify and exclude (30) questionnaire is valid for statistical analysis ,The number of questionnaires were suitable for the analysis process(320), as the entirety of the process undergone statistical analysis.

The Researcher reached a number of results: a direct impact of the quality of accounting information system on customer's satisfaction was found, quality of relevance did score the primary affect on customer's satisfaction, and finally the results reveled that customer's satisfaction is achieved due to the bank ability in providing them their requirements, and their confidences in bank ability.

Finally the Researcher recommended: to enhance banks to continue developing their accounting polices that had a direct impact on customer's satisfaction, and to enhance banks to aware their customers a put its other electronic channels which can have future direct impact on customer's satisfaction.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

- المقدمة
- مشكلة الدراسة
- أسئلة الدراسة
- أهمية الدراسة
- فرضيات الدراسة
- أنموذج الدراسة
- التعريفات الإجرائية

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1-1 المقدمة

تعد البنوك هي المكونات الأساسية للأسواق المالية وركيزة أساسية من ركائز الاقتصاد ولهذا تلعب دوراً هاماً في جميع الأسواق الأخرى المكملة للاقتصاد. حيث تتميز البنوك عن أي مؤسسات اقتصادية أخرى بنقطتين رئيسيتين: الأولى بأنها تتعامل بأموال المودعين لديها، وثانياً بحساسية السلعة التي تتعامل بها والتي هي الأموال بحد ذاتها ولهذا فإن النظم المحاسبية في البنوك تبنى دوماً على أربعة أمور أساسية وهي : الملاءمة والموثوقية والقابلية للمقارنة والثبات .

غالباً ما تتمحور مخرجات نظام المعلومات المحاسبي (المعلومات المحاسبية) حول التقارير المالية التي تهدف إلى بيان أداء المنشأة ونفقاتها المالية وغير المالية، وبناء على ذلك ومع وجود نظام يجمع ويعالج بيانات العمليات وينشر المعلومات المحاسبية للأطراف المهتمة، فإن أي شركة تعتمد في اتخاذ قراراتها في جميع معاملاتها التجارية وغير التجارية على مصداقية ، إذ أن توفرها بشكل صحيح يتمتع بالجودة المتمثلة بملائمة المعلومات وموثوقيتها يساعد على اتخاذ القرارات الصائبة والابتعاد عن الارتجالية والعشوائية.

مما سبق ذكره فقد تبادر إلى ذهن الباحثة فكرة هذه الدراسة والتي تركز على جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنوك التجارية ورضى العملاء، وذلك من منطلق أن البنك يركز بشكل أساسي في تحقيق أرباحه على مدى رضى عملائه وثقتهم به.

لقد سعت الباحثة إلى بيان أثر جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنوك التجارية على رضى عملائه وذلك من وجهة نظر عملائه وتحديداً من وجهة نظر المديرين الماليين للعملاء الرئيسيين للبنك (الشركات).

1-2 مشكلة الدراسة:

تلعب البنوك التجارية دوراً رئيساً في الاقتصاد بشكل عام وتعد المكون الأساسي للسوق المالي والمساند للسوق الرأسمالي ، ويؤدي نظامها المحاسبي دوراً كبيراً في نجاحها ، وتعزز قدرتها بشكل أساسي على استقطاب العملاء.

يستند رضى عميل البنك بشكل أساسي على جودة الخدمة التي يحصل عليها، وجودة الخدمة تكون مستندة بشكل مباشر على الأنظمة المستخدمة في البنك سواء أنظمة إدارية أم محاسبية.

من هنا فإن هناك علاقة مباشرة بين جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي العامل في البنك و رضى العملاء . وكمثال عندما تتقدم أي شركة للبنك لتحصل على تمويل أو تسهيلات ائتمانية، فبالغالب يتواصل مديرها المالي مع إدارة البنك للحصول على تلك التسهيلات. يبرز هنا بكل وضوح دور نظام المعلومات المحاسبي في البنك في إدخال البيانات ومعالجتها ومن ثم إخراجها بمعلومات نهائية تخدم حاجة العميل، فهل استطاع نظام المعلومات المحاسبي أن يلبي رغبة العميل بوقت قياسي وضمن معايير وسياسات البنك المعلنة؟

ولهذا فإن الدراسة سعت إلى بيان أثر جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية الأردنية على رضى عملائه .

ولتحقيق هذا الغرض تم صياغة مشكلة الدراسة بسؤال رئيسي مفاده: هل يوجد أثر لجودة مخرجات نظام

المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه؟ والذي يمكن أن تشتق منه أسئلة الدراسة الآتية:

- (١) هل يوجد أثر لملاءمة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه؟
- (٢) هل يوجد أثر لموثوقية مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه؟
- (٣) هل يوجد أثر لقابلية مخرجات نظام المعلومات المحاسبي للمقارنة في البنك على رضى عملائه ؟
- (٤) هل يوجد أثر لثبات مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه ؟

1-3 أهمية الدراسة:

تتبع أهمية الدراسة من أهمية البنوك التجارية كركيزة أساسية للسوق النقدي في الدولة والذي يمثل بالغالب ركيزة أساسية لباقي الأسواق في الاقتصاد المحلي، ولهذا ترى الباحثة أن نتائج هذه الدراسة قد تساهم في المستقبل في تحقيق بعض الأمور الهامة التي يمكن تلخيصها بما يلي:

- رفع سوية نظام المعلومات المحاسبي للبنوك بشكل يجعله أكثر كفاءة في تحقيق السرعة والدقة، وذلك من خلال تحديد الاستخدامات الأكثر تأثيراً على رضى العميل وتطويرها بالشكل الملائم.

1-4 فرضيات الدراسة:

للإجابة على أسئلة الدراسة تم صياغة الفرضيات الآتية :

الفرضية الرئيسية : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لجودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه.

الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لملاءمة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه.

الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لموثوقية مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه.

الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لقابلية مخرجات نظام المعلومات المحاسبي للمقارنة في البنك على رضى عملائه.

الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$) لثبات

السياسات المحاسبية من خلال مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه.

5-1 أنموذج الدراسة

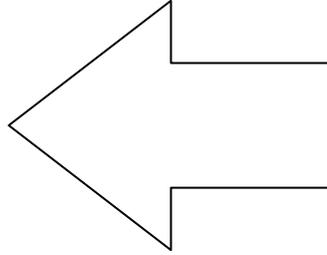
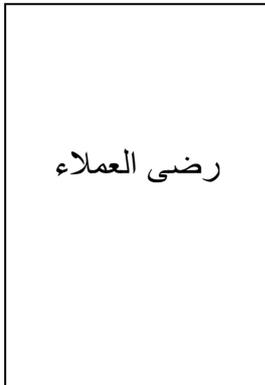
شكل رقم (1:1)

أنموذج الدراسة

المتغير التابع

المتغير المستقل

جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي



1-6 التعريفات الاجرائية

١. نظام المعلومات المحاسبي **AIS Accounting Information System**: هو عبارة عن

آلية يتم من خلالها تجميع البيانات المحاسبية، ومعالجتها ومن ثم الخروج بنتائج على شكل معلومات لتلبية احتياجات مستخدميها، وسيتم استخدامه في هذه الدراسة للتعبير عن إجراءات وأنظمة تجميع عمليات تستند على بيانات محاسبية مستقاة من العمليات التجارية للمنشأة، حيث يتم تصنيفها وتبويبها وتلخيصها ومعالجتها وتنتهي بالإبلاغ عنها من خلال معلومات تخدم كل من المستخدم الداخلي والخارجي .

٢. ملاءمة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي **Suitability Accounting Information System**:

هي قدرة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي على تغيير اتجاه قرار العميل أو تعزيزه.

٣. الموثوقية في مخرجات نظام المعلومات المحاسبي **Reliability Accounting Information System**:

System : هي أن المعلومات التي يتم استخراجها من النظام المحاسبي موثوق فيها وصادقة بعيدة عن أي تحيز ، خالية من التلاعب ، وأنها تمثل بصدق ما تزعم تمثيله ، وستستخدم في الدراسة لمعرفة مدى الموثوقية في مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنوك التجارية .

٤. جودة المخرجات **Outputs Quality**: مجموعه من المقاييس والخطوات يتم اتباعها وتطبيقها

للوصول لمخرجات تكون متوقعة لدى الزبون وتحقق الرضى لديه .

٥. رضى العملاء **Customers Satisfaction**: هو شعور الشخص بالسعادة أو الخيبة الناتجة عن

مقارنة الأداء المدرك للخدمة (الناتج) المقدمة من قبل البنوك التجارية مع توقعاته . فإذا كان الأداء أقل من التوقعات فإن الزبون غير راض ، وإذا كان الأداء يوافق التوقعات فإن الزبون راض جداً أو مبتهج .

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

المبحث الأول : نظم المعلومات

- المقدمة
- النظم
- نظم المعلومات
- أهمية نظم المعلومات في مجال التطبيقات البنكية والمالية
- البنوك الالكترونية كأحد تطبيقات نظم المعلومات في مجال العمل المصرفي
- نظام المعلومات المحاسبي
- مستخدمو نظام المعلومات المحاسبي
- الخصائص النوعية لنظم المعلومات المحاسبية
- مقارنة بين مجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكي والمحاسبة الدولية

المبحث الثاني : جودة المخرجات ورضى العميل

- المقدمة
- الجودة
- رضى العملاء
- الجودة من وجهة نظر العملاء
- أبعاد الجودة التي يهتم بها المستهلك بالنسبة للخدمات المقدمة
- أنواع العملاء

المبحث الثالث : الدراسات السابقة

المبحث الأول

نظم المعلومات

1-2 المقدمة

في كل شركة أو مؤسسة ربحية أو غير ربحية يجب وجود نظام لتسيير وتسهيل العمل فيها وسرعة استرجاع المعلومات والبيانات فيها وذلك لتوفير الدقة والسرعة لمستخدم تلك البيانات .

ونظراً للتطور التكنولوجي والاقتصادي والعولمة الذي بدوره يؤثر على المنشآت عامة بشتى أنواعها يجب عليها أن تتبنى أنظمة متطورة لتواكب أولاً بأول لتحل مكانة في السوق أو البيئة العاملة فيها .

ولما تلعبه المعلومات المحاسبية من أهمية لاتخاذ القرارات الإدارية فلا بد من وجود نظم معلومات محاسبية تضمن سير عمل المنظومة الإدارية " فتعد المحاسبة من أقدم نظم المعلومات التي عرفتھا المنظمات ،لما للمعلومات المحاسبية من أهمية بينة في التعرف على الواقع الاقتصادي والمالي تحديداً للمنظمة وعلاقات المنظمة المالية مع البيئة المحيطة بها " (قاسم ،2004،ص8).

وانطلاقاً من السعي لوضع خطة شاملة قادرة على تحقيق عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية ،فلا بد من توفير متطلبات ومعطيات الشفافية لأنها تعتبر الأساس في عملية الإصلاح الاقتصادي والمالي ،والمرحلة المقبلة من عملية التطوير لا تستوجب الاعتماد على معلومات مالية ومحاسبية بسيطة للرقابة والتخطيط ،بل يجب توفير معلومات مناسبة أكثر دقة وسرعة ومصداقية ومؤشرات مالية أكثر قدرة على تطوير عملية الرقابة لتقييم الأداء والوصول به إلى المستوى المطلوب ،معتمدة بذلك على النظم الإلكترونية وتكنولوجيا الإتصالات .(زيود وآخرون ،٢٠٠٧،ص٢٠١).

ومما سبق ستقوم الباحثه في هذا الفصل بتعريف النظم وأنواعها ، وتعريف المعلومات ومصادر المعلومات، والإشارة إلى نظم المعلومات ومكوناتها ، وتعريف نظم المعلومات المحاسبية والخصائص النوعية الواجب التوافر فيها .

1-1-2 النظام System :

يعرف النظام على أنه "مجموعة من العناصر المترابطة والمتكاملة والمتفاعلة مع بعضها بسلسلة من العلاقات من أجل أداء وظيفة محدودة أو تحقيق هدف معين ، فالنظام عبارة عن مجموعة من العناصر التي تشكل ما يدعى بمكونات النظام التي تكون إما عبارة عن مكونات مادية مثل الحواسيب أو الشاشات أو خطوط الاتصال أو الورق أو أدوات الكتابة و الطباعة ، أو مكونات معنوية مثل الخطط والبرامج والملفات والأنظمة والقوانين والتعليمات" (قاسم ،2004،ص14) .

وعرف الجزراوي والجنابي النظام على أنه " مجموعة موحدة من الأجزاء المتفاعلة والتي تؤدي سوية وظيفة لتحقيق أهدافه" (الجزراوي والجنابي ،2009،ص19) .

ويرى (السيد ، 2009، ص9) أن النظام هو "مجموعة من المكونات المرتبط ببعضها بعضاً والتي تخدم غرضاً مشتركاً ويمكن أن يحتوي النظام على مجموعة من الأدوات والآلات والإجراءات والمستخدمين".

وترى الباحثة أن النظام هو مجموعة من الإجراءات المتسلسلة والمترابطة والمتحدة ينتج عنها نتائج تسمى المخرجات تساعد المستخدم على اتخاذ القرار المناسب ، فأى نظام يجب أن يحوي ثلاثة عناصر وهي :

المدخلات ← المعالجة للمدخلات ← المخرجات

2-1-2 نظم المعلومات (Information Systems) :

إن مصطلح نظم المعلومات من المفاهيم العلمية كثيرة الاستخدام في الوقت الحاضر ، وله مدلولات علمية مختلفة ، والذي يتضمن مجموعة من الأفراد والمعدات والبرامج وشبكات الاتصالات وموارد البيانات والتي تقوم بتجميع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات والتنسيق والرقابة داخل المنظمة .(الهادي ،2001،ص94).

ويعرف بأنه مجموعة من المكونات المربوطة مع بعضها بشكل منتظم من أجل إنتاج المعلومات المفيدة ،وايصال هذه المعلومات إلى المستخدمين بالشكل الملائم والوقت المناسب من أجل مساعدتهم في أداء الوظائف الموكلة إليهم . والمكونات الرئيسية لنظام المعلومات كما يتضح من الشكل (2-1) وفق (قاسم ،2003،18-19) :

١- المدخلات Inputs : هي عبارة عن المفردات والمعطيات التي توصف الأحداث والموجودات والتي تدخل النظام .

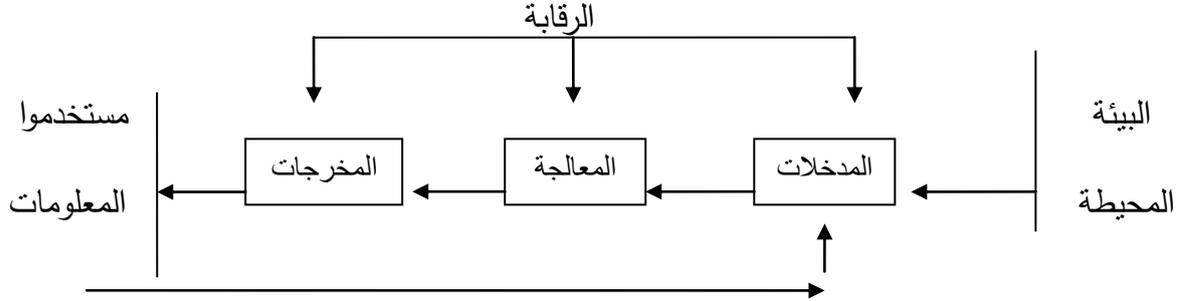
٢- المعالجة Processing : عبارة عن الجانب الفني من النظام وهي عبارة عن مجموعة من العمليات الحسابية والمنطقية التي تجري على المدخلات بغرض الوصول إلى المخرجات .

٣- المخرجات Outputs : تمثل النتائج التي يعمل النظام على الوصول إليها .

٤- الرقابة Controlling : هي مجموعة من الإجراءات والقواعد تهدف إلى التحقق من أن النتائج النهائية التي تم الوصول إليها تتماشى مع الأهداف والخطط الموضوعة مسبقاً .

٥- التغذية العكسية Feed Back : وتهدف إلى توفير أداة إرشادية لأنشطة النظام وتعمل على تقييم نتائج عمل النظام وتصحيح الأهداف إذا كان هناك عيوب في أهداف النظام .

الشكل (1-2) مكونات نظام المعلومات



التغذية العكسية

وعرف أيضاً بأنه المكونات المادية والبرمجيات ووسائل الاتصال عن بعد وإدارة قواعد البيانات وتقنيات معالجة المعلومات الأخرى المستخدمة في نظم المعلومات المعتمدة على الحاسب (حلمي، 2005، ص99).

ومن خلال التعاريف السابقة ترى الباحثة أن نظم المعلومات عبارة عن مجموعة شاملة من المكونات سواء كانت مكونات مادية أو بشرية والتي تحوي مجموعة من العناصر والإجراءات التي تعمل بطريقة متسلسلة ومتراصة من خلال تشغيل إجراءات النظام من إدخال وتفعيل المعلومات ثم استنباط النتائج وتوفيرها للفئات المستخدمة والمستفيدة منها لاتخاذ القرارات اللازمة لأداء وظائفها في الوقت المناسب .

3-1-2 أهمية نظم المعلومات في مجال التطبيقات البنكية والمالية :

تعتبر البنوك والمؤسسات مرآة للحركة المالية والأوضاع الاقتصادية والاجتماعية ، وبالتالي تمثل مصادر غنية بالمعطيات الأساسية اللازمة لتوجيه وتخطيط السياسات الاقتصادية والاجتماعية والمالية ، وتتجلى أهمية نظم المعلومات في البنوك في تيسير المعاملات المالية وتطوير ومعالجة العمليات المصرفية للإسهام في عملية اتخاذ القرارات في شؤون الاقتصادية الاجتماعية واعتبار قطاع المعلومات المالية والمصرفية بالقطاع ذي النفع العام "وأوضح أن تطوير الخدمات المصرفية أصبح ضرورة وليس ترفاً، وأن هذه الضرورة

تتبع من الظروف المتغيرة التي يشهدها العالم الآن وعلى رأسها المنافسة من جانب المصارف والكيانات المالية التي تدخل إلى الأسواق في ظل تطبيق اتفاقية التجارة في الخدمات المالية وكذلك ظهور مفاهيم جديدة مثل محاسبة المسؤولية وحكومة الشركات ، بالإضافة إلى وجود العديد من محفزات التطوير الأخرى كالفرض والتحديات المرتبطة بالتطور الهائل في مجال الإتصالات والمعلومات وإرتفاع تطلعات العملاء ،حيث صارت جودة الخدمة وليس ولاء العميل للمصرف هي معيار بين المصارف بالنسبة للعملاء " (اسماعيل ، 2011،ص36-37)

2-1- ؛ البنوك الإلكترونية كأحد تطبيقات نظم المعلومات في مجال العمل المصرفي :

"ظهرت البنوك الإلكترونية على شبكة الإنترنت منذ العام 1995 بشكل رسمي ،ومعظم تلك البنوك متخصصة في الاستثمار على شبكة الانترنت ،بدلاً من الاعتماد على أكثر من جهة في تحويل الأموال بالإضافة إلى صعوبة إدارة رأس المال بالطرق التقليدية ،وبالتالي هزت المصارف بقوة وازداد الاهتمام العالمي بها حتى وصل عدد مستخدميها بالملايين ،حيث تتم جميع المعاملات المالية على شبكة الانترنت عن طريق تلك المصارف ،كما يستخدم تعبير أو مصطلح المصارف الإلكترونية (Electronic Banking) أو مصارف الانترنت (Internet Banking) كتعبير متطور وشامل للمفاهيم الحديثة كمفهوم الخدمات المالية عن بعد ،أو المصارف الإلكترونية عن بعد (Remote Electronic Banking) أو المصرف المنزلي (Home Banking) أو المصرف على الخط (Online Banking) ،أو الخدمة المالية الذاتية (Self-Service Banking) ، وجميعها تعبيرات تتصل بقيام الزبائن بإدارة حساباتهم وإنجاز أعمالهم المتصلة بالمصرف عن طريق المنزل أو المكتب أو أي مكان آخر وفي الوقت الذي يريده الزبون ،ويعبر عنه بعبارة أخرى "الخدمة المالية في كل وقت ومن أي مكان" " (اسماعيل ،2011،ص37) .

2-1- نظام المعلومات المحاسبي Accounting Information System:

إن المحاسبة كغيرها من العلوم الأخرى محكومة بنظام خاص بها ، فهو " نظام معلومات يوظف عمليات الوحدة الاقتصادية لتوليد معلومات ملائمة ومن ضمن تلك العمليات : أ- تسجيل البيانات الاقتصادية (جمع البيانات) ب- المحافظه على خزن البيانات ج- تحير معلومات كمية وبشكل مالي (توليد معلومات) ". (الجزراوي والجناي، 2009، ص24).

وعرفت أيضاً أنها "مجموعة من النظم والإجراءات والأجهزة الإلكترونية والأفراد التي تعمل داخل الوحدة الاقتصادية بهدف تجهيز البيانات وتوفير المعلومات التي تحتاجها الإدارة والجهات الأخرى في شأن اتخاذ القرارات" . (ملي، 2011، ص65).

ويعتبر نظام المعلومات المحاسبي " هو أحد مكونات تنظيم إداري يختص بجمع وتبويب ومعالجة وتحليل وتوصيل المعلومات المالية الملائمة لاتخاذ القرارات للأطراف الخارجية وإدارة المنشأة ويعد أحد المكونات الأساسية لنظام المعلومات الإدارية ،وينحصر الفرق بينهما في أن الأول يختص بالبيانات والمعلومات المحاسبية بينما يختص الثاني بكافة البيانات والمعلومات التي تؤثر على نشاط المنشأة" .(موسكوف وسيكمن، 2002، ص25).

ترى الباحث أنه أحد أهم عناصر التنظيم الإداري لأي منشأة فهو مجموعة متداخلة فيما بينها من الإجراءات والتعليمات والأدوات والأفراد مرتبطة فيما بينها بطريقة متسلسلة ومتتابعة لمعالجة المعلومات (المدخلات) والحصول على معلومات أخرى (مخرجات) لإيصالها للمستفيدين من المخرجات .

فكل نظام محاسبي فعال يجب أن يحوي الأمور التالية : (القشي، 2003، ص27).

أ- المصطلحات الأساسية Basic Terminology : هناك مصطلحات محاسبية عديدة ومهمة جداً

،والتي لا بد أن يحويها النظام المحاسبي وأن يعمل وفقاً لها وألخصها بالتالي :

- الحدث (Event) خارجي كان أم داخلي
- العملية (Transaction) تسجيل الحدث بين طرفين
- الحسابات الحقيقية والمؤقتة (Real & Nominal Accounts) حيث إن الحسابات الحقيقية مثل : الأصول والالتزامات وحقوق الملكية تظهر في الميزانية العمومية ،بينما الحسابات المؤقتة ،مثل الإيرادات والمصروفات تظهر بقائمة الدخل .
- دفاتر الأستاذ (Ledger) حيث يوجد دفتر أستاذ عام ،والذي يحوي الحسابات جميعها ،ويوجد كذلك دفتر أستاذ مساعد ،والذي يحوي حسابات معينة ،ولكن بشكل تفصيلي كالمدنيين والدائنين والرواتب.
- دفتر اليومية (Journal) حيث يتم تسجيل الحدث بها محاسبياً.
- الترحيل (Posting) وهي عملية ترحيل الأحداث المسجلة بعمليات من دفتر اليومية إلى حسابات دفتر الأستاذ.
- ميزان المراجعة (Trial Balance) هو عبارة عن أرصدة الحسابات المأخوذة من الأستاذ العام، وبعد أن نقوم بعمل قيود التسوية واستخراج الأرصده الجديدة يصبح ميزان المراجعة المعدل.
- قيود التسوية (Adjusting Entries) هي القيود التي تعمل في نهاية الدورة المحاسبية لتسوية الحسابات وفقاً للمبادئ والمعايير المحاسبية من أجل تحميل كل فترة محاسبية بنصيبها من المصاريف التي تخصها ،والاعتراف بالإيرادات المكتسبة والتي تخص نفس الفترة.
- القوائم المالية (Financial Statements) هي القوائم التي تمثل مخرجات النظام ،وتتكون من الميزانية العمومية ،والتي تظهر المركز المالي للمنشأة ،وقائمة الدخل التي تظهر نتائج أعمال المنشأة للفترة المالية ،وقائمة التدفقات النقدية والتي تظهر المصادر والاستخدامات النقدية للعمليات

التشغيلية والاستثمارية والتمويلية للفترة المالية، وقائمة الأرباح المدورة والتي تظهر تسويات رصيد الأرباح المدورة إبتداء من أول الفترة المالية وإلى نهايتها .

ب-المدين والدائن (Debits & Credits) جميع الحسابات في نظام المعلومات المحاسبي مبنية على مفهوم المدين والدائن ،بمعنى ،أن جميع الحسابات التي تنشأ بالنظام المحاسبي يكون لها طرفان فقط وهما المدين والدائن ويجب تطابق الطرفين في كل قيد ،ويمكن تعريف الحسابات في النظام المحاسبي كما يلي :

- حسابات الأصول (تكون دوماً مدينة الرصيد ويزيد ذلك الرصيد بالإدخالات المدينة ويتناقص بالإدخالات الدائنة).
- حسابات الالتزامات (تكون دوماً دائنة الرصيد ويزيد ذلك الرصيد بالإدخالات الدائنة ويتناقص بالإدخالات المدينة).
- حسابات حقوق الملكية (تكون دوماً دائنة الرصيد ويزيد ذلك الرصيد بالإدخالات الدائنة ويتناقص بالإدخالات المدينة).
- حسابات الإيرادات (تكون دوماً دائنة الرصيد ويزيد ذلك الرصيد بالإدخالات الدائنة ويتناقص بالإدخالات المدينة).
- حسابات المصاريف (تكون دوماً مدينة الرصيد ويزيد ذلك الرصيد بالإدخالات المدينة ويتناقص بالإدخالات الدائنة).

ج - المعادلة الأساسية Basic Equation : كما هو معروف في نظام القيد المزدوج بأن الطرف المدين يجب أن يقابله طرف دائن مساو له في الكم والعكس صحيح ، وهذا المفهوم يقود للمعادلة الأساسية :

$$\text{الأصول} = \text{الالتزامات} + \text{حقوق الملكية}$$

2-1-6 مستخدمو نظام المعلومات المحاسبي Accounting Information System

users:

يقوم النظام المحاسبي بخدمة نوعين من المستخدمين للمعلومات الناتجة عن هذا النظام :

النوع الأول :

مستخدمون خارجيون : أي يقع عملهم واهتمامهم خارج المنشأة ، وهذا النوع يضم ملاك المشروع (مثل المساهمين بالنسبة للشركات المساهمة ، والشركاء في شركات التضامن والشعب بصفة عامة بالنسبة للمنظمات الحكومية) ، ومقرضون (مثل الموردون ، البنوك وأصحاب السندات) ، والأسواق التي تباع فيها المنشأة سلعا أو خدماتها والتي تشتري منها عوامل إنتاجها (مثل أسواق المواد الخام) والهيئات الرقابية (مثل ديوان المحاسبة) والمؤسسات التي ينتمي إليها أعضاء المنشأة (مثل المؤسسات العمالية والحرفية والمنظمات الإجتماعية والسياسية والاقتصادية على اختلاف أنواعها) . (حلوة ، 2003، ص187)

النوع الثاني :

مستخدمون داخليون : وهم الذين يقع عملهم واهتمامهم الرئيسي داخل المنشأة أي هم الأعضاء المديرون والمنفذون في المنشأة . (حلوة ، 2003، ص187)

يكمُن الهدف الأساسي من نظام المعلومات المحاسبية في توفير المعلومات المناسبة لمساعدة مستخدمي المعلومات في اتخاذ القرارات الصحيحة ، ويقصد بالمعلومات البيانات التي خضعت للتحليل والتمحيص وفقاً على مبادئ وأساليب علمية ، والمعلومات المناسبة هي التي تطابق احتياجات الإدارة في اتخاذ القرارات .

ويمكن تقييم المعلومات الصادره عن نظام المعلومات المحاسبية بناء على توفر عنصرين أساسيين :

الأول :الوقت الذي تصل فيه المعلومات بالنسبة لوقت اتخاذ القرار .

الثاني : مدى نجاح المعلومات في تخفيض حالة عدم التأكد عند متخذ القرار .

2-1-7 الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية

Qualitative Characteristics of Accounting Information :

نظراً للدور الذي تقوم به المعلومات المحاسبية على القرارات والوظائف الإدارية والاقتصادية المختلفة ، فقد وضعت هيئة معايير المحاسبة المالية (The Financial Accounting Standards Board) (FASB) التابعة للمعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين (American Institute of Certified Public Accountants) (AICPA) هذه الخصائص لتحديد الترتيب الموضوعي للأولويات التي يستتلمز توفيرها في المعلومات المحاسبية لتحقيق أكبر قدر من المنفعة لمستخدميها باعتبار ذلك هو المعيار الأساسي السائد للحكم على مدى تحقيق المعلومات المحاسبية لهدف المساهمة في ترشيد القرارات الإدارية ورسم السياسات المختلفة ومتابعة تنفيذها ، وذلك حين قام بإصدار لمفهوم المحاسبية رقم 2 (الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية) .

أهم هذه الخصائص التي حددها معايير المحاسبة المالية الأمريكية FASB هي :

١- الملاءمة (Relevance)

٢- الموثوقية (Reliability)

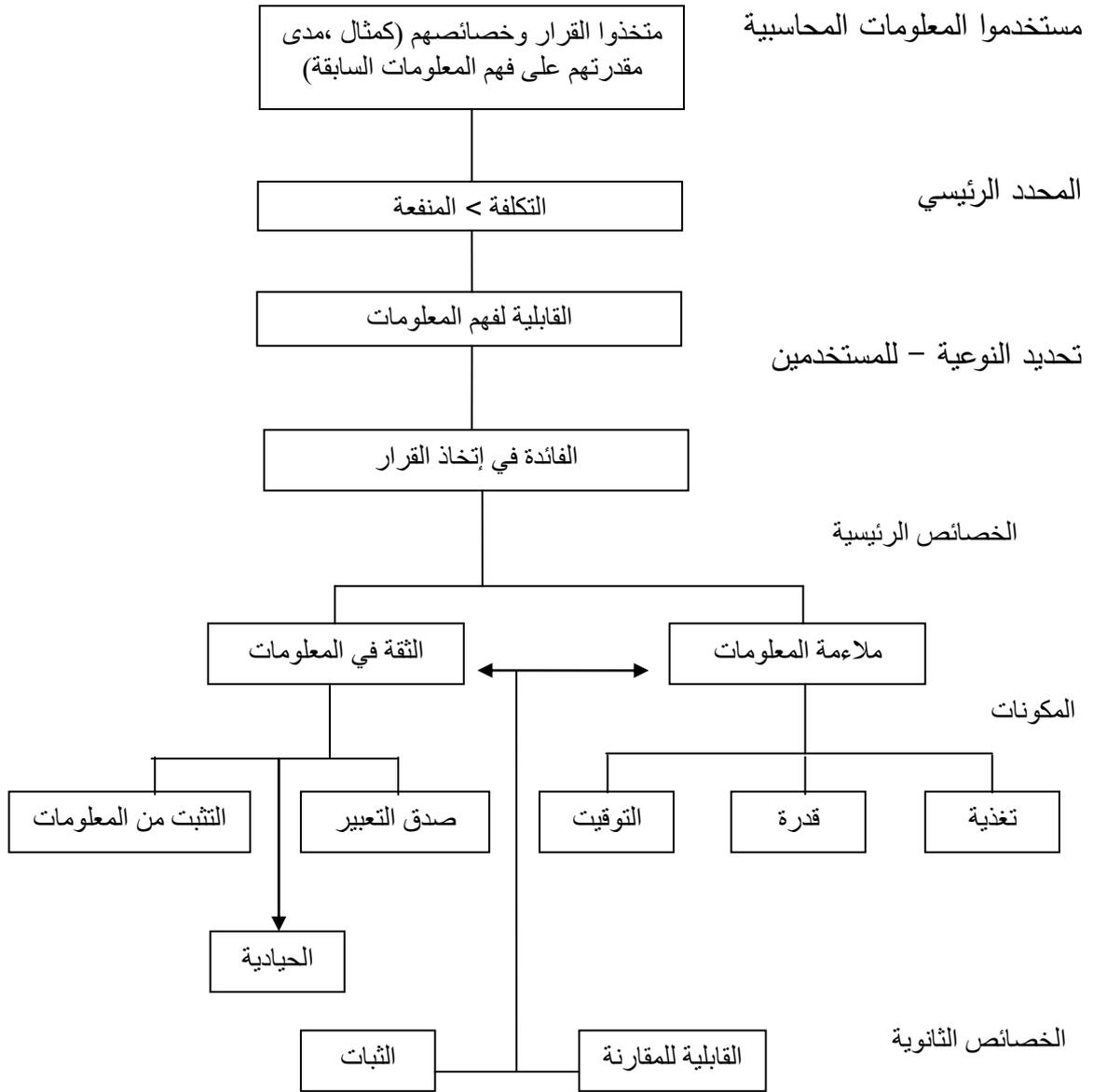
٣- الثبات (Consistency)

٤- القابلية للمقارنة (Comparability)

وتعتمد فائدة المعلومات لمتخذ القرار على عوامل كثيرة تتعلق بمجال الاستخدام، مثل طبيعة القرارات التي يواجهها وطبيعة النموذج القراري المستخدم، وطبيعة ومصادر المعلومات التي يحتاجها، ومقدار ونوعية المعلومات السابقة المتوفرة، والمقدرة على تحليل المعلومات، ومستوى الفهم والإدراك المتوفر لدى متخذ القرار" (القشي، 2003، ص45).

الشكل (2-2) الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية *

Qualitative Characteristics of Accounting Information



* (القشي، 2003، ص47)

"بالنظر إلى الشكل (2-2) نجد أن هناك عدداً من الخصائص النوعية الواجب توافرها في المعلومات المحاسبية والتي يمكن تقسيمها إلى ما يلي : (القشي، 2003، ص48)

أولاً : الخصائص الرئيسية

١- الملاءمة Relevance :

إن ملاءمة المعلومات المحاسبية تعتبر من أهم الخصائص التي يجب توافرها فيها وتعنى مدى تطابق المعلومات المحاسبية مع احتياجات مستخدميها ، كما يقصد بها قدرة المعلومات المحاسبية في التأثير على القرارات الإدارية ، كذلك على مساعدة مستخدميها على إجراء تنبؤات أكثر دقة حول الأحداث المستقبلية .

والملاءمة في المعلومات المحاسبية ميزه هامة سواء كانت للاستخدام الداخلي أو الخارجي ، ولكنها أكثر أهمية للاستخدام الداخلي وذلك للإعتماد عليها في اتخاذ القرارات المالية والإدارية .

وقد اعتبرت جمعية المحاسبين الأمريكية (American Accounting Association)(A.A.A)

أنه لكي تكون المعلومات المحاسبية ملائمة فإنه يجب أن ترتبط بالهدف والغرض المطلوب تحقيقه ،

فهي تعني وجود ارتباط منطقي بين المعلومات وبين القرار موضوع الدراسة ، أي بمعنى قدرة

المعلومات على إحداث تغيير في اتجاه القرار .

"المعلومات المحاسبية الملائمة تمكن مستخدميها من :

١- تكوين توقعات عن النتائج التي سوف تترتب على الأحداث الماضية أو الحاضرة أو المستقبلية.

٢- تعزيز التوقعات الحالية أو إحداث تغيير في هذه التوقعات ، وهذا يعني أن المعلومات الملائمة

تؤدي إلى تغيير درجة التأكد بالنسبة للقرار محل الدراسة .

٣- تحسين قدرة متخذ القرار على التنبؤ بالنتائج المتوقعة في المستقبل وتعزيز أو تصحيح التوقعات السابقة والحالية.

٤- تقييم نتائج القرارات التي بنيت على هذه القرارات.

مما تقدم يمكن أن نستنتج بأن مفهوم أو خاصية الملائمة تتكون من الخصائص الثانوية أو الفرعية كما حددتها هيئة معايير المحاسبة المالية (FASB) :

أ- **التوقيت المناسب Timelines** : تعتبر الحاجة إلى المعلومات المحاسبية حاجة فورية وخاصة أن كثير من المعلومات تفقد أهميتها بسرعة شديدة نتيجة للتغيرات الكبيرة في الظروف البيئية المحيطة، وتعتبر خاصية التوقيت الملائم من الخصائص الهامة الواجب توافرها في المعلومات المحاسبة وعنصرا أساسيا من عناصر نجاح المديرين في اتخاذ القرارات الإدارية إذ أنه لا قيمة للمعلومات ما لم تصل إلى مستخدميها في الوقت المناسب لتمكنه من اتخاذ القرار السليم، ولكي يكون توقيت المعلومات المحاسبية ملائما ومناسبا فإنه لابد من إعدادها وتجهيزها قبل اتخاذ القرار بوقت كاف .

ب- **القدرة التنبؤية Predictive Value** : يتخذ المديرون قراراتهم في ظل المنافسة وعدم التأكد وفي إطار البيئة المحيطة مما يستوجب توفير معلومات محاسبية تسهم في مساعدتهم على التنبؤ الصادق وتقليل درجة المخاطرة كما تسهم المعلومات التنبؤية في إعداد الخطط ورسم السياسات المستقبلية.

ج- **التغذية العكسية Feed Back** : ويقصد بها أن المعلومات المحاسبية التي ينتجها النظام المحاسبي يجب أن تترد مرة أخرى إلى النظام للتحقق من صحة التنبؤات وإجراء المقارنات بين التنفيذ الفعلي والخطط المرسومة لاتخاذ القرارات التصحيحية بشأن الانحرافات وتصحيحها.

٢- الموثوقية Reliability : (القشي، 2003، ص51)

لكي تكون المعلومات المحاسبية مفيدة لمستخدميها فإنه يجب أن تحتوي على قدر كاف ومقبول من الثقة وإمكانية الاعتماد عليها كمقياس للأحداث والعمليات المالية والاقتصادية التي تمثلها، وحتى تكون المعلومات المحاسبية موثقة وذات مصداقية جيدة فإنه يجب أن تتوفر فيها الخصائص الفرعية التالية:

أ- الصدق في التمثيل Representational Faithfulness : ويعني أن تكون المعلومات المحاسبية معبرة بصدق وأمانة عن الحقائق والأحداث المالية الممثلة لها وبحيث يتوفر التوافق بين القيم والأرقام المحاسبية وتفصيلها مع الأحداث الاقتصادية والمالية التي تم قياسها والتقرير حولها.

"لكي تكون المعلومات معبراً عنها بصدق ينبغي مراعاة تجنب نوعين من أنواع التحيز هما :

- 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 الاكتمال، أي التأكد من أنه لم يسقط من الإعتبار أي من الظواهر الهامة عند إعداد التقارير المالية من ناحية، وهناك إعتبارات الأهمية النسبية وما تستلزمه من وجوب دراسة جدوى المعلومات قبل قياسها والإفصاح عنها من ناحية أخرى" .

ب- الحياد وعدم التحيز Neutrality - and Freedom From Bias : ويقصد بها موضوعية

المعلومات المحاسبية بحيث تخلص من التحيز وتغليب مصلحة فئة على حساب فئة أخرى مما

يزيد من ثقة المستخدم بالمعلومات المحاسبية ودقتها وسلامتها.

ب- القابلية للتحقق Verifiability : وتكون المعلومات المحاسبية قابلية التحقق إذا قام عدد الأشخاص المؤهلين بفحص البيانات أو السجلات واتباع طرق قياس متماثلة وتم التوصل إلى حد ما، أي عندما تتفق آراؤهم على القيم الواردة في القوائم المالية.

ثانياً : الخصائص الثانوية :

١- القابلية للمقارنة (Comparability)

تعتبر المعلومات التي يتم قياسها والتقرير عنها بصورة متماثلة في المؤسسات المختلفة قابلة للمقارنة، حيث تمكن خاصية القابلية للمقارنة المستخدمين في تحديد جوانب الاتفاق والاختلافات الأساسية في الظواهر الاقتصادية، طالما أنه لم يتم إخفاء هذه الجوانب باستخدام طرق محاسبية متماثلة. (كيسو ، 2005 ، ص72).

كما تعد فاعلية المعلومات المحاسبية على عقد المقاربات بين بنود التقارير المالية لنفس السنة بين مؤسسة وأخرى، أو لنفس المؤسسة الاقتصادية بين سنة وأخرى، وتعتبر المدخل الأساسي والمنهج العملي لإجراء التحليل المالي والمحاسبي . (النقيب ، 2004 ، ص296).

وتواجه المقارنة في التطبيق العملي صعوبات منشؤها الاختلاف في تطبيق الطرق والمبادئ المحاسبية من منشأة لأخرى ومن مجتمع لآخر. لذا يجب مراعاة الاختلاف في السياسات المحاسبية المتبعة من بلد إلى آخر عند إجراء مقارنات التقارير المالية لمنشآت البلدان المختلفة . كما يتطلب خاصية القابلية للتحقق من المعلومات المحاسبية من قبل القائمين بعملية القياس تحديد طرق القياس قدر الإمكان إذ أن معدي المعايير المحاسبية وفقاً لهذه الخاصية يعد دون المعايير بحيث إيجاد ما يضمن أن تكون الطريقة المستخدمة في قياس عنصر معين من عناصر التقارير المالية هي الطريقة المناسبة ما بين الطرق المحاسبية البديلة في تلك الفترة . (الصيح ، 2005 ، ص61-62).

٢- الثبات (Consistency) :

يقصد بمبدأ الثبات :أن تطبيق المنشأة نفس الأساليب والطرق لنفس الأحداث المحاسبية من فترة محاسبية إلى أخرى . (الفداغ ، 2002 ، ص56).

عندما تطبق وحدة محاسبية نفس المعالجة المحاسبية لنفس الحدث من فترة لأخرى فإنها تعتبر ثابتة في إستخدامها للمعايير المحاسبية ولا يعني ذلك أن الوحدة المحاسبية لا يمكنها التحول من طريقة محاسبة معينة إلى أخرى ،حيث يمكنها التغيير في السياسات الطرق المحاسبية إذا ثبتت أفضليتها في هذه الحالة يلزم الإفصاح عن طبيعة وأثر التغيير المحاسبي في التقارير المالية وخاصة بالفترات التي حدث فيها التغيير . (كيسو ، 2005 ، ص72).

وعند حدوث تغير في الظروف أو المبادئ المحاسبية المستخدمة ،يلزم الإفصاح عن طبيعة وأثر هذا التغيير المحاسبي ومبرر إجرائه وذلك في القوائم المالية الخاصة بالفترة التي حدث فيها التغيير ، كما أن حدوث تغير في المبادئ المحاسبية المستخدمة ،يجب أن يشير إليه المراجع في فقره توضيحية لتقرير المراجع .حيث تقوم هذه الفقرة بتحديد طبيعة التغيير وإرشاد القارئ إلى الملاحظة الواردة في التقارير المالية التي حدث فيها هذا التغيير . (لطي ، 2005 ، ص197).

٢-١-٨ مقارنة بين مجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكي FASB ومعايير

المحاسبة الدولية IASB :

لقد أصدر مجلس معايير المحاسبة الأمريكي مجموعة من المعايير التي يجب أن تتوافر في البيانات المالية كي تكون ذات فائدة ، كذلك هنالك معايير تشترط بعض الخصائص وسوف نقوم بمقارنة بين تلك الخصائص كما هي موضحة في الجدول (1-2) :

الجدول (1-2) (الداية، 2009، ص57)
مقارنة بين معايير مجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكي FASB ومعايير
المحاسبة الدولية IASB

م	الخصائص	FASB	IASB
الخصائص الأساسية			
1	ملاءمة المعلومات	X	X
2	إمكانية الإعتماد على المعلومات أو درجة الثقة بها	X	X
3	القابلية للفهم		X
4	القابلية للمقارنة		X
الخصائص الثانوية			
1	التوقيت الملائم	X	X
2	القدرة التنبؤية	X	X
3	التغذية المرتدة	X	
4	صدق تمثيل الظواهر والأحداث	X	X
5	أن تكون المعلومات قابلة للإثبات	X	
6	حيادية المعلومات	X	X
7	الأهمية النسبية		X
8	تغليب الجوهر على الشكل		X
9	الحيطة والحذر		X
10	الإكتمال		X

المبحث الثاني

جودة المخرجات ورضى العميل

2-2 المقدمة :

يتم تأسيس الشركات التجارية عامة بهدف تحقيق الربح وخلق ميزة تنافسية في السوق ، وهذا يحتاج من الشركة دراسة مطولة لعدة أمور منها الخدمة أو السلعة المقدمة وطلب العملاء عليها وما هي المواصفات والخصائص التي يطلبها ويفضلها العميل للخدمة أو السلع عن غيرها ومقياس الجودة لكل منهما .

فالعميل هو محور العملية الإنتاجية أو الخدمية ، يجب على الشركة التجارية أن تقوم بدراسة جميع أنواع وطباع العملاء ، وتعيين كادر من الموظفين لديه القدرة على التعامل مع كافة أنواع العملاء ، والقيام باستطلاعات دورية لمعرفة تطلعات العملاء للخدمة وما هي رؤيتهم المستقبلية لها .

ففي هذا المبحث سنتناول مفهوم الجودة من وجهات نظر مختلفة ، ورضى العملاء وكيفية تحقيقه ، وجوانب الجودة ، أنواع العملاء المختلفة.

1-2-2 الجودة (Quality) :

تعني الجودة خصائص المنتجات التي تلبي احتياجات ورضى الزبائن ، وهي تختلف باختلاف نوع المنتجات والخدمات وطرق استخدامها وفي هذا السياق كلما زادت الجودة زاد رضى الزبائن وبالتالي يزداد دخل وربح المؤسسات المنتجة . (النعمي وآخرون ، 2009، ص31)

ويرى (عبوي ، 2006، ص32) أن مفهوم الجودة يرجع إلى الكلمة اللاتينية Qualitas والتي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة الصلابة وقديماً كانت تعين الدقة والإتقان من خلال قيامهم بتصنيع الآثار التاريخية والدينية في تماثيل وقلاع وقصور لأغراض التفاخر بها ، أو لإستخدامها

لأغراض الحماية، وحديثاً تغير مفهوم الجودة بعد تطور علم الإدارة وظهور الإنتاج الكبير والثورة الصناعية وظهور الشركات الكبرى وإزدياد المنافسة، إذا أصبح لمفهوم الجودة أبعاد جديدة ومشعبة .

وترى الباحثة أن الجودة عبارة عن مجموعة من المزايا والخصائص و المقاييس والشروط يتم مطابقتها على السلعة أو الخدمة لضمان قبولها لدى العميل أو الزبون والتي تساهم في إشباع رغبات العملاء .

2-2-2 رضی العملاء (Customers Satisfaction):

تركز إدارة الجودة بشكل كبير على رضی العميل، بل تكاد توجه جل اهتمامها ونشاطها نحو تحقيق هذا الهدف الذي يعد في مقدمة الأهداف لديها، ونقصد بالتركيز هنا هو أن تلبس نظارته وأن تحاول أن تنظر بعينه لا بعينك، ويعني هذا أن تنفذ إلى عقله التعرف على طريقة تفكيره وتوجهاته، ولا شك أن هذا التعرف يحتاج إلى بصيرة نافذة وإدراك معمق لمخيلته، ويتم التعرف على أفكار العميل الخارجي من خلال عدة ممارسات وهي: (Zeithaml & Bintner .2003).

١- تحديد احتياجات العميل ومتطلباته الحقيقية .

٢- الإنصات الجيد لما يقوله .

٣- الاستفادة من المعلومات الواردة عن طريق التغذية المرتدة التي هي عبارة عن ردود فعل العميل، وبذلك يمكن أن تعد هذه المعلومات بمثابة مقياس لمدى رضاهم .

٤- تشجيع العميل على أن يصارحك بمشاكله وأفكاره اتجاه المنتج الذي قدم له .

٥- تحديد احتياجات العميل المستقبلية قبل أن يدركها بنفسه .

فهناك تداخل بين جودة الخدمة ورضى العملاء وهناك اختلاف بين مكونات العلاقة بين الرضى والجودة فالرضى يؤثر على تقييم الجودة وتقييم الجودة يؤثر على الرضى ،والفارق الرئيسي بين المفهومين يتمثل في أن الجودة تتعلق بالخدمة نفسها وكيفية تقديمها ،وأما الرضى فإنه يعكس توقعات العميل من الخدمة المقدمة رضى العميل هو شعور الشخص بالسعادة أو الخيبة الناتجة عن مقارنة الأداء المدرك للخدمة (الناتج) مع توقعاته ،فذا كان الأداء أقل من التوقعات فإن الزبون غير راض ،وإذا كان الأداء يوافق التوقعات فإن الزبون راض جداً أو مبهج .(Kotler & Killer . 2006. P144).

3-2-2 الجودة من وجهة نظر العملاء (Quality from the Customers Perspective):

أصبحت الجودة عاملاً مهماً في اختيار المستهلك للسلعة أو الخدمة ،لقد أصبح المستهلكون يعرفون الشركات صاحبة المنتجات ذات الجودة العالية وهم يشترون منتجاتها ،ولهذا فإنه يجب على الشركة أن تأخذ بعين الاعتبار كيف يعرف المستهلك الجودة ،قد يكون المستهلك مصنع يشتري المواد الخام أو القطع ،وقد يكون صاحب مخزن تاجر تجزئة يشتري السلع ثم يبيعها ،وقد تكون شخصاً يشتري السلع أو الخدمات وبييعها عبر الإنترنت .فإن جودة السلعة أو الخدمة تتحدد بما يريده المستهلك وما يرغب بأن يدفع ليحصل عليه ،ولأن المستهلك وما يرغب بأن يدفع ليحصل عليه ،ولأن المستهلك لديه العديد من الاحتياجات فإن توقعاته عديدة للجودة فعند تصميم السلعة أو الخدمة يجب الأخذ بعين الاعتبار مدى تطابقها مع مخلف احتياجات المستهلكين . (النعمي وآخرون ،2009،ص32)

4-2-2 أبعاد الجودة التي يهتم بها المستهلك بالنسبة للخدمات المقدمة :

١- "الوقت : كم سينتظر المستهلك من أجل الحصول على الخدمة ،وهل انتهت الخدمة في الوقت المحدد؟

٢- الاكتمال :هل يتوفر للمستهلك ما يتطلبه ؟وهل يكتمل طلب الشراء من كتالوج الشركة بمجرد إرساله؟

٣- كيف يعامل الموظفون المستهلك :مثلاً هل موظفو الرد على الهاتف لطفاء وأصواتهم حسنة ؟

٤- الانسجام : هل يتوفر نفس المستوى من الخدمة للمستهلك في كل مرة ؟

٥- كم من السهولة الحصول على الخدمة : مثلاً هل يجب ممثل الخدمة بسرعة عند الاتصال ؟

٦- الدقة : هل يتم إنجاز الخدمة بشكل صحيح في كل مرة؟مثلاً هل يتم تعديل كشف حسابك في البنك الذي تتعامل معه كل شهر ؟

٧- الإستجابة : كيف تعامل الشركة مع الأوضاع غير العادية التي تحدث مراراً في تقديم الشركة للخدمة؟ "

كل خصائص المنتجات والخدمات التي ذكرت مسبقاً يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار في عملية تصميم المنتج أو الخدمة من أجل التوافق مع توقعات المستهلك حول الجودة . (النعيمة وآخرون ، 2009، ص34)

2-2- ٤ أنواع العملاء : Type of Customers

"ويجدر بنا الإشارة الى أنواع العملاء التالية : (حمود ، 2002 ، ص210).

١- **العميل الصديق** :يعتبر من أفضل العملاء حيث تتوفر معه أكبر فرصة لنجاح البيع ويتصف بالمرح وسهولة المقابلة ويتقبل النصيحة ولا يقاطع البائع كثيراً وغالبا يميل للتحدث في موضوعات تتعلق بالسلعة وقد لا تتعلق بها ،ويجب على رجل البيع أو مقدم الخدمة أن يتيح الفرصة لهذا النوع من العملاء للتحدث وعدم مقاطعته إلا بشكل لبق ،كذلك في حالة خروج الحديث البيعي عن مساره الذي يحدده البائع فيجب على الأخير تصحيح دقة الحديث بلباقة بعد مسانيرة العميل بعض الوقت في الموضوعات الأخرى التي يناقشها .

٢- **العميل المعجب بنفسه** :قد يكون العميل من النوع المعجب بنفسه لسبب أو لآخر فقد يرجع ذلك إلى شهرة العميل أو ثرائه أو عمله أو حسن المظهر أو عراقاة الأسرة (العائلة) التي ينتمي إليها أو الوظيفة التي يشغلها أو الدرجات العلمية الحاصل عليها...الخ من الأمور العديدة وبطبيعة الحال

فإن رجل البيع سوف يدرك ذلك من خلال تصرفات العميل وطريقة حديثه، ويجب على رجل البيع أن يتعرف على أسباب ذلك لدى العميل ويركز عليها ويستميل العميل من خلال الإطراء والثناء (دون مبالغة) عليه ويعتبر مفتاح النجاح في المقابلة البيعية مع هذا النوع من العملاء مرهونا بمعرفة تلك الظاهرة لدى العميل وتحقيق الشراء من خلالها فنجاح البائع أو فشله مرهون بذلك .

٣- **العميل المتشكك**: يتصف هذا النوع من العملاء بالشك والكثير من سوء الظن ولا يأخذ كل حديث البائع كقضايا مسلم بها، فهو كثير الفحص والسلعة ومدقق في كل الأمور، وحتى يمكن النجاح معه فلا بد من الصدق الكامل و المنطق السليم والصراحة التامة، وترك الفرصة كاملة للعميل للتأكد من صحة حديث البائع بأن يترك له السلعة ليفحصها ويتأكد منها، كذلك لا بد من الصبر وحسن التصرف واللباقة في التعامل معه .

٤- **العميل الخشن في المعاملة**: يتصف هذا النوع من العملاء بأنه جاف الطبع خشن في تعامله مع البائع وهنا يجب على البائع أن يتصف باللباقة والكياسة والصبر وحسن المعاملة، ويحاول أن يلتمس العذر لهذا العميل فقد تكون هناك اسباب شخصية وراء هذا السلوك، وعلى أية حال فإن الهدف الأساسي لرجل البيع هو البيع للعملاء وتقديم الخدمة لهم ولتهذيب سلوك العملاء.

٥- **العميل المتردد**: لا يعرف هذا النوع من العملاء بالتحديد المواصفات التي يرغبها ويلاحظ رجل البيع ذلك من خلال حديث العميل ونظراته ومدى تردده وعدم استقراره على أمر محدد، وأن هذا النوع من العملاء يحتاج إلى من يفكر له ويقرر له الشراء، ويمكن لرجل البيع أن يقوم بهذا الدور بدلا منه، وبالتالي تكون هناك فرصة كبيرة للنجاح مع هذا النوع من العملاء مع ضرورة عدم عرض عدد كبير من الأصناف على هذا العميل حتى لا تزيد من درجة تردده وعدم استقراره بالحصول على الخدمة المعنية .

٦- **العميل المستقر على أمر :** وهو على العكس تماما من النوع السابق ،فهو يعلم تماما ما يريد
 ويجب على رجل البيع الناجح أن يكون محدد تماما مع ذلك العميل فيقدم له ما يطلبه بالضبط وإلا
 سوف يستاء العميل ،وفي حالة عدم وجود الصنف المطلوب يمكن للبائع أن يعرض على العميل
 أصناف بديلة ولكنها قريبة جدا من الصنف المطلوب ويمكن أن تحل محله وليس من المناسب أبدا
 عرض بدائل بعيدة عن الصنف المطلوب حيث إن ذلك يكون له أثر سيء على ذلك النوع من
 العملاء وكذلك يجب على رجل البيع أن يكون مستمعا جيدا لهذا النوع من العملاء .

٧- **العميل العصبي :** يتسم هذا النوع من العملاء بأنه قليل الصبر سريع الحركة والانفعال كذلك ويجب
 على مجهر الخدمة أن يجاريه في سرعته بالتفكير وسرعة التلبية و سرعة الحركة مع الاستعانة
 وضبط النفس .

بعد الإشارة لأنواع العملاء المختلفة ترى الباحثة أن عملاء البنوك التجارية تتكون من جميع تلك الأنواع
 المختلفة مما يتطلب من إدارة البنك القيام بوضع كادر من الموظفين المؤهل والقادر على التعامل مع جميع
 أنواع العملاء (الصديق ،المعجب بنفسه ،المتشكك ،الخشن في المعاملة ،المتردد ،المستقر على أمر
 ،العصبي) .

المبحث الثالث

الدراسات السابقة

3-2 المقدمة

تعددت الدراسات التي تناولت بتنوع موضوع نظام المعلومات المحاسبي ، فمنها من سعت إلى التعرف على مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية ، وأخرى للتعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية نظام المعلومات المحاسبي في البنوك ، وأخرى لبيان خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الاستراتيجي ، واختلفت هذه الدراسة عن غيرها للتعرف على أثر جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي على رضى عملاء البنوك التجارية .

2-3-2 الدراسات باللغة العربية:

١. صيام (2004) " تقييم فاعلية نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في البنوك التجارية الأردنية في ظل التطور التكنولوجي "

هدفت الدراسة إلى تقييم فاعلية نظم المعلومات المحاسبية ،من خلال مجموعة من المعايير التي تعكس فاعلية أداء هذه النظم المتمثلة بالجودة والمرونة والبساطة والموثوقية ،ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم تصميم استبانة وزعت على المديرين الماليين والعاملين في الدوائر المالية في الإدارات العامة للبنوك التجارية الأردنية المدرجة في سوق الأوراق المالية (بورصة عمان)، للعام (2003) والبالغ عددها (9) بنوك، حيث تم توزيع (45) مفردة، واعتمد منها لغايات التحليل (42) مفردة. وقد توصلت الدراسة إلى أن نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في البنوك التجارية الأردنية وفي ظل التطور التكنولوجي تتسم بالجودة ،وذلك من خلال دقة وكفاية مخرجات هذه النظم وملاءمة توقيت تقديمها لمتخذ القرارات وبالشكل المناسب ،بما يسهم في ترشيد القرارات المتخذة ،كما ان من نتائج الدراسة أن نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في البنوك التجارية الأردنية وفي ظل التطور

التكنولوجي، تتسم بالمرونة والبساطة والموثوقية، وأن الترتيب التنازلي لها كان على النحو التالي (الجودة، الموثوقية، المرونة، البساطة).

وقد أوصى الباحث بعدة توصيات كان من أهمها تعزيز الاهتمام بنظم المعلومات المحاسبية المحوسبة والعمل على تطويرها. ترى الباحثة أن هذه الدراسة وكونها بحثت في تقييم فاعلية نظام المعلومات المحاسبي دراسة مهمة يمكن الاستناد عليها من منطلق أن دراسة الباحثة تتطرق الى جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي والتي تأتي بعد الفاعلية.

واختلفت هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في أنها قيمت نظم المعلومات المحاسبية من خلال خصائص المعلومات المحاسبية والمتمثلة بالجودة والمرونة والبساطة والموثوقية.

٢. باقية والعريض (2005) " التقنيات المؤتمتة الحديثة المستخدمة في تطوير الخدمات المصرفية وأثرها على المتعاملين مع المصارف في الأردن "

هدفت الدراسة إلى توضيح واقع تكنولوجيا ونظم المعلومات المتطورة المستخدمة في البنوك التجارية العاملة في الأردن سواء وطنية أو أجنبية ومعرفة مدى تأثيرها على البنوك التجارية من حيث رفع جودة أدائها والعمل على استقطاب عملاء جدد، بالإضافة إلى توضيح مدى تفاعل المتعاملين مع الخدمات المصرفية المؤتمتة المتاحة، وقد تم إعداد استبانة خصيصاً لهذا الموضوع ، ووزع (532) مفردة على عينة من المتعاملين مع تلك المصارف ، وتم اهمال (26) مفردة منها لعدم إجابة الأفراد عليها وأشارت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين نظم المعلومات المالية والمصرفية الحديثة المعتمدة في المصارف وبين المستوى العام للخدمات المصرفية المقدمة ، مما أدى إلى رفع مستوى الرضى عند العملاء عن أداء المصارف وجذب متعاملين جدد .

وأوصى الباحثون على تطوير أجهزة الصراف الآلي بحيث تخاطب المتعامل صوتياً وتوجهه لطريقة تنفيذ الخدمة التي يريدونها بالشكل الصحيح ، وإعطاء ميزات مادية ومعنوية للموظفين المتميزين في

المصارف لأن وجودهم يشكل عنصراً فعالاً من عناصر رفع مستوى الرضى عند المتعاملين وجذب متعاملين جدد ،وعلى المصارف أن تجد سبلاً جديدة لتخفيض المخاطر الناتجة عن فقدان بطاقة الصراف الآلي .

و ستستفيد الباحثة من الدراسة بالرجوع إلى الأدبيات المتعلقة في الإجراءات المتبعة في تطوير الخدمات المصرفية والتي لها علاقة غير مباشرة بجودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي وكون هذه الدراسة بحثت في الأثر على المتعاملين فتعتقد الباحثة أن هناك فائدة كبيرة قد يتم الاستفادة منها.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسة الحالية أنها تركز بالدرجة الأولى على معرفة أهمية استخدام التقنيات المؤتمتة في تطوير الخدمات المصرفية ،وأثرها على المصارف ،وعلى المتعاملين معها .

٣. القطاونة (2005) "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية نظام المعلومات المحاسبي

دراسة على منشآت المصارف والتأمين المدرجة أسهماها في بورصة عمان"

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية نظام المعلومات المحاسبي في المصارف وشركات التأمين في بورصة عمان ضمن السوق الأول ،حيث تم تطوير استبانيتين بغرض تحقيق أهداف الدراسة ،الأولى كانت بغرض قياس فاعلية نظام المعلومات المحاسبي ،والثانية كانت بغرض قياس أثر تكنولوجيا المعلومات على فاعلية نظام المعلومات المحاسبي ،وقد بلغ عدد المصارف التي أجريت عليها الدراسة (13) مصرفاً وعدد منشآت التأمين (10)، وتم توزيع (138) مفردة و أجري التحليل الاحصائي على (113) مفردة .

وتوصل الباحث إلى أن لاستخدام تكنولوجيا المعلومات أثراً على فاعلية نظام المعلومات المحاسبي ،وكان أهم عامل مؤثر هو استخدام شبكات الاتصالات ،يليه الأجهزة والبرمجيات ،ومن ثم قواعد البيانات وتبين أن قطاع المصارف يتمتع بمستويات تكنولوجيا أعلى منه في شركات التأمين .

وأوصى الباحث بضرورة زيادة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والعمل على مواكبة التطورات التكنولوجية، ووجود متخصصين ضمن الكادر الوظيفي لمواجهة اي خلل .

وستستفيد الباحثة من بعض الجوانب النظرية المذكورة في الدراسة والمتعلقة في البنوك الأردنية .

٤. عبد الله ،وقطناني (2007) "البيئة المصرفية وأثرها على كفاءة وفاعلية نظم المعلومات

المحاسبية : دراسة تحليلية على المصارف التجارية في الأردن".

هدفت الدراسة إلى التعرف على الخصائص والمتغيرات والعوامل التي تشكل بمجموعها البيئة المصرفية وقياس مدى تأثيرها على مستوى كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية الأردنية . وتم جمع بيانات الدراسة من خلال قائمة الإستقصاء التي تم تصميمها لهذا الغرض حيث تم توزيع (51) مفردة على عينة من العاملين في إدارة نظم المعلومات في المصارف التجارية في الأردن بواقع ثلاث استبانات لكل مصرف. وقد بينت نتائج الدراسة وجود درجة تأثير عالية جداً لكل من العوامل القانونية والتشريعات المهنية والعوامل الادارية والتنظيمية والعوامل السلوكية والعوامل التقنية وتكنولوجيا المعلومات على مستوى كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية في الأردن . كما بينت نتائج التحليل الإحصائي للبيانات المتعلقة بمجتمع الدراسة أن درجة كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية في الأردن تختلف باختلاف مستوى الإهتمام المبذول من قبل الإدارة المصرفية بهذه العوامل عند بناء وتصميم وتطوير نظم المعلومات المحاسبية .

وفي نهاية الدراسة قام الباحثان بتقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات التي يريانها ضرورية لتحقيق مستوى أعلى من الكفاءة والفعالية في نظم المعلومات المحاسبية في البيئة المصرفية الأردنية منها : بما أن مستوى كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية في الأردن يتأثر بدرجة تزيد عن المتوسط بكافة العوامل والمتغيرات البيئية فان ذلك يتطلب من الإدارة المصرفية

أن تظهر اهتماماً ودعمًا كافيين لجميع الخصائص الواجب توفرها في نظم المعلومات المحاسبية بحيث تضمن تشغيلها بصورة كفؤة وفاعلة وبما يحقق الاستثمار الأمثل لإمكاناتها ومواردها المتاحة، وعلى مصممي النظم الحصول على درجة عالية من الفهم والإدراك للعوامل التنظيمية الخاصة بالمصرف ودراسة الهيكل التنظيمي لمعرفة خطوط السلطة والمسؤولية وخطوط الاتصال بين أجزاء النظام المختلفة.

وستستفيد الباحثة من هذه الدراسة بأخذ البيئة المصرفية التي ذكرت بها بعين الاعتبار عند صياغة استبانة دراستها .

٥. بشماف(2009)"العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة ورضى العملاء في المصارف التجارية الأردنية "

هدفت الدراسة إلى إيجاد علاقة بين جودة الخدمة ورضى العملاء في البنوك التجارية الأردنية فقد تم استخدام منهج الإحصاء الوصفي في الدراسة وتم اعتماد (496) مفردة وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها :وجود رضا بدرجة متوسطة لدى عينة الدراسة عن جودة الخدمة المصرفية ، ووجود علاقة إيجابية بين أبعاد جودة الخدمة المصرفية مجتمعة ورضا العملاء كما أشارت النتائج إلى وجود علاقة بين كل بعد على حده من أبعاد جودة الخدمة المصرفية .

وأوصت الباحثة بما أن هناك علاقة بين جودة الخدمة المصرفية ورضى العملاء فإن على المصارف الأردنية زيادة الاهتمام بجودة الخدمة وذلك لتلبية حاجات عملائها والاحتفاظ بهم ، وأن تعمل على وضع برامج لتحسين جودة الخدمات التي تقدمها بشكل مستمر يهدف أن تنعكس هذه على العملاء وبالتالي على ربحية المصرف ، وتقديم خدمات سريعة ودقيقة بشكل مستمر يهدف لتلبية رغبات الكثير من العملاء المهتمين بالحصول على خدمة سريعة والاهتمام بالتقنية المستخدمة في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية يهدف لجعل البحث عن الخدمة المصرفية ميسرا وسهلا بالنسبة للعملاء .

واستفادت الباحثة من الدراسة في الجانب النظري فيها بالإضافة إلى أخذها بعين الاعتبار عند صياغة الاستبانة .

وما يميز هذه الدراسة عن الدراسة الحالية أنها تناولت علاقة جودة الخدمة المصرفية برضا العملاء في المصارف التجارية الأردنية من حيث عدم إقتصارها على أبعاد جودة الخدمة (SERVQUAL) بل أضافت أبعاد جودة الخدمة المصرفية (E- SERVQUAL) والتي أصبحت تشكل جزءاً كبيراً من الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف التجارية لعملائها، إذ إنه بعد انتشار وزيادة مستخدمي مستخدمي شبكة الإنترنت لجأت المصارف إلى تقديم خدماتها عن طريق الإنترنت .

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

هدفت الدراسة إلى التعرف على مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية العراقية الأهلية، وقد اعتمد الباحث في الدراسة على المنهج الوصفي في عرض البيانات والمنهج التحليلي في تحليل نتائج الدراسة ، وتكونت عينة الدراسة من (197) مفردة، وقد توصلت الدراسة إلى أن نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية العراقية الأهلية فاعلة من حيث تلبية متطلبان عملية التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات .

ومن التوصيات التي أوصى بها الباحث التأكيد على التحسين المستمر لنظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية العراقية الأهلية مما سيمكنها من مواكبة التطورات التكنولوجية في المجال المالي والمحاسبي وبما سينعكس بالإيجاب على وظائف الإدارة في المصرف من تخطيط ورقابة واتخاذ القرارات، وضرورة اهتمام الإدارات في المصارف التجارية العراقية الأهلية باستخدام نظم المعلومات المحاسبية لأداء وظائفها المتعددة من تخطيط ورقابة واتخاذ القرار بشكل أوسع وذلك

لإنجازها بفاعلية أكبر ،البحث في جوانب زيادة فاعلية عملية التخطيط في المصارف التجارية العراقية الأهلية لما لها من أهمية على المدى البعيد والاهتمام أكثر بتخطيط الموارد المالية والبشرية للمصرف لما لها من أهمية في إنجاز العملية التخطيطية .

وستستفيد الباحثة من هذه الدراسة بأخذ بعض جوانبها النظرية المتعلقة بدراستها.

وما يميز هذه الدراسة عن الدراسة الحالية بأنها حاولت توظيف ما جاء في الدراسات السابقة وحيثما كان ذلك ممكناً لتحقيق أهدافها.

٧. اسماعيل (2011) "خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الاستراتيجية في الإدارتين العليا والوسطى".

هدفت الدراسة إلى التعرف على خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الاستراتيجية في الإدارتين العليا والوسطى للمصارف التجارية العاملة في قطاع غزة ،وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة ،حيث تم توزيع (67) استبانة وتوصل الباحث إلى عدة من النتائج أهمها :بأن نظم المعلومات المستخدمة تعمل على كفاءة التنسيق بين الفروع وزيادة ربحية البنك وخفض تكلفة الخدمة المصرفية ،وأن لنظم المعلومات دور كبير ومهم في تحقيق الميزة التنافسية للمصارف العاملة في قطاع غزة ،كما توفر معرفة ذات قيمة للبنك في تحسين جودة الخدمة واستحداث خدمات جديدة تحقق لها السبق على المتنافسين .

ومن ضمن التوصيات التي أوصى بها الباحث الى ضرورة وضع استراتيجية مناسبة لنظم المعلومات في إطار الاستراتيجية العامة للمصرف ومتابعة تنفيذها وتقييمها بما يحقق رسالة المصرف وأهدافه ،والعمل على رفع كفاءة نظم المعلومات ومكونات نظم المعلومات (المعدات،البرمجيات،الاتصالات،قواعد البيانات،الأفراد،الإجراءات) وتكوينها تبعاً للمستحدثات

التكنولوجية، والعمل على حماية المعلومات الخاصة بالمصرف والعملاء من المخاطر التي قد تواجهها نتيجة العبث بها وعمل نسخ احتياطية للحفاظ على سلامة وأمن البنك .

وستستفيد الباحثة من هذه الدراسة بأخذ خيارات المنافسة بعين الاعتبار عند تصميم الاستبانة.

تختلف هذه الدراسة عن الدراسة الحالية بالتركيز على قطاع المصارف في البيئة الفلسطينية في ظل الظروف الاقتصادية والسياسية المعقدة .

2-3-2 الدراسات باللغة الانجليزية :

1. Jackman & Shanahan (2002) "Customer Profitability Analysis: Frustration Leads To Evolution".

هدفت الدراسة إلى تتبع تطور نظام تحليل ربحية الزبون المستخدم من قبل بنك نيوزلندا ، وقد بينت الدراسة الكيفية التي استخدمها البنك في تحليل معلومات ربحية العميل وكيفية تأثير ذلك على الاستراتيجية التسويقية للبنك. وقد لجأت هذه الدراسة الى اجراء مقابلات شخصية مع موظفي البنك لفترة نهائية واحدة في المقر الرئيسي للبنك ،تلاها مكالمات هاتفية للتأكد من البيانات لفترة ٩ أسابيع متتابعة .

ومن نتائج الدراسة أن تطبيق الجيل الأول لنظام تحليل الربحية غير فعال لتنفيذ استراتيجية تسويقية، وترى الباحثة أن هذه الدراسة تتعلق بشكل جزئي بدراستها كون أن تحليل ربحية الزبون يعود إلى منطقة المعالجات في نظام المعلومات المحاسبية .

2. Mithas etal (2005) Effect of Information Technology Investments on Customer Satisfaction: Theory and Evidence".

هدفت الدراسة إلى بيان أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على رضى العملاء ،واستخدمت المنهج التحليلي حيث كانت حجم العينة (50) شركة للفترة (1997-2000)، وقد جمعت الدراسة بياناتها حول الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات من خلال بيانات استطلاع أسبوعي وجه لأفضل

مدراء تكنولوجيا معلومات (500) شركة في شمال أمريكا ، أما عن بيانات رضى العملاء النوعية والكمية فقد تم التحصل عليها من مركز الأبحاث الوطنية النوعي لجامعة (Michigan Ross School of Business) والتي تتبعت (150) شركة تسعى لرضى العملاء ، وخلصت الدراسة إلى أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات يختلف من قطاع الصناعات عنه في قطاع الخدمات ، وأن الأخير أفضل في تطوير تكنولوجيا المعلومات وأفضل في إرضاء عملائه، ويمكن للباحثة الاستفادة من الجوانب النظرية في هذه الدراسة والمتعلقة برضى العملاء.

3. Livne et al (2009) "Do Customer Acquisition Cost, Retention and Usage Matter to Firm Performance and Valuation".

هدفت الدراسة إلى بيان أثر كل من تكلفة حيازة العميل، واستخدام تلك التكلفة على تقييم أداء المنشأة، وقد ركزت الدراسة على الصناعات اللاسلكية للاعوام الموقعة بالفترة 1997-2004، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الإحصائي، حيث اشتملت على عينة مكونة من (26) شركة عامة صناعية لاسلكية أمريكية وكندية، وقد خلصت الدراسة إلى أن تكاليف حيازة الزبون والاحتفاظ به ذو قيمة سوقية عالية وهذا يدعم من قبل الدراسات التسويقية التي نصت على أن قدرة هذه العملية تساهم وبشكل فاعل في توليد ربح على مستوى الزبائن، ترى الباحثة أن هذه الدراسة تتعلق بشكل جزئي في دراستها من منطلق أن تكلفة حيازة العميل هي جزء مكمل من المعالجات المحاسبية المتبعة في نظام المعلومات المحاسبي .

٢-٣-٣ ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة :

تعددت الدراسات التي بحثت في موضوع نظام المعلومات المحاسبي وتعددت كذلك الدراسات التي بحثت في موضوع رضى العميل، ولكن وحسب علم الباحثة لم توجد دراسة في الأردن تخصصت في قياس أثر جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي على رضى العميل بشكل عام، وعلى رضى عميل البنوك بشكل خاص.

تعتبر هذه الدراسة وحسب علم الباحثة من أوائل الدراسات التي تربط بعدين مهمين من (البعد المالي، وبعد العملاء)، وتمتاز الدراسة كذلك بمتغيرها المستقل الممثل بجودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي ككل ومحاولة حصر الإجراءات التي لها التأثير الأكبر على رضى العملاء، وهذا ما لم تقم به أي دراسة سابقة حسب علم الباحثة.

وآخر ميزة تمتاز بها الدراسة بأن عينتها سترتكز على المديرين الماليين لعملاء البنوك الرئيسيين الممثلين بالشركات.

الفصل الثالث الطريقة والإجراءات

- المقدمة
- منهجية الدراسة
- مصادر جمع البيانات
- اختبار مقياس الإستبانة
- صدق و ثبات أداة الدراسة
- مجتمع الدراسة
- عينة الدراسة
- تحليل العوامل الديمغرافية
- أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة في الدراسة

الفصل الثالث

الطريقة والإجراءات

1-3 المقدمة

يتضمن هذا الفصل عرضاً لمنهجية الدراسة ومجتمعها، وعينتها، وكيفية اختيارها والمصادر المستخدمة لجمع البيانات والمعلومات وكيفية إعدادها وتطويرها وإجراءات التأكد من صدق الأداة وثباتها، وتوضيحاً لإجراءات التطبيق والمعالجة الإحصائية التي استخدمت لمعالجة البيانات واستخراج النتائج وتفسيرها.

2-3 منهجية الدراسة

لقد قامت الباحثة باتباع المنهج الوصفي في عرض البيانات ، والمنهج التحليلي في تحليل نتائج الدراسة التي هدفت إلى معرفة أثر جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي على رضى العملاء في البنوك التجارية الأردنية .

3-3 مصادر جمع البيانات

1-3-3 البيانات الأولية

تم بناء استبانته للدراسة للكشف عن أثر جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي على رضى العملاء في البنوك التجارية الأردنية. تكونت الاستبانة من ثلاثة أجزاء الجزء الأول المتمثل بالعوامل الديمغرافية (نوع الشركة، الدرجة العلمية، التخصص، الخبرة العلمية، عدد سنوات التعامل مع البنك، طبيعة الخدمات المتحصل عليها من البنك، المركز الوظيفي) أما الجزء الثاني من الاستبانة فتمثل بعدد من الأبعاد المتعلقة بأسئلة مشكلة الدراسة كالتالي:

البعد الأول المتعلق بالموثوقية ويشتمل على (12) فقرة.

البعد الثاني المتعلق بالملاءمة ويشتمل على (12) فقرة.

البعد الثالث المتعلق بالثبات ويشتمل على (12) فقرة.

البعد الرابع المتعلق بالقابلية للمقارنة ويشتمل على (12) فقرة

أما الجزء الثالث من الاستبانة فتمثل في البعد المتعلق برضى العملاء ويشتمل على (10) فقرات.

2-3-3 البيانات الثانوية

استخدمت الباحثة لغايات جمع هذه البيانات جميع ما تم الوصول إليه من كتب ودوريات ومجلات ودراسات ومحركات بحث عبر شبكة الإنترنت .

4-3 اختبار مقياس الإستبانة

تم اعتماد مقياس ليكارت الخماسي ، وتم تحديد مقياس الإجابة عن فقرات الدراسة كما هو مبين

بالجدول رقم (1:3) :

الجدول (1:3) إختبار مقياس الإستبانة

الإجابة	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

5-3 صدق وثبات أداة الدراسة

تم التحقق من الصدق الأولي لأداة الدراسة وهي الاستبانة وذلك من خلال عرضها على مجموعة من

المحكمين والمتخصصين هذا المجال. (ملحق رقم ٢)

ومن أجل التأكد من أن الاستبانة تقيس العوامل المراد قياسها، والتثبت من صدقها، قامت الباحثة بإجراء

اختبار مدى الاتساق الداخلي لفقرات المقياس، حيث تم تقييم تماسك المقياس بحساب معامل كرونباخ ألفا

(Cronbach Alpha). وذلك لأن اختبار كرونباخ ألفا يعتمد على اتساق أداء الفرد من فقرة إلى أخرى،

وهو يشير إلى قوة الارتباط والتماسك بين فقرات المقياس، إضافة لذلك فإن معامل Alpha يعطي تقديراً

للثبات. وللتحقق من ثبات أداة الدراسة لهذا الاختبار، طبقت معادلة Cronbach Alpha على درجات أفراد

عينة الثبات. وعلى الرغم من عدم وجود قواعد قياسية بخصوص القيم المناسبة Alpha لكن من الناحية التطبيقية يعد ($\text{Alpha} \geq 0.60$) مقبولة في البحوث المتعلقة بالعلوم المالية والإدارية .

الجدول (2:3)

معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (كرونباخ ألفا)

الرقم	البعد	قيمة (α) ألفا
1	الموثوقية	0.89
2	الملائمة	0.78
3	الثبات	0.91
4	المقارنة	0.73
٥	رضى العملاء	0.77
	الدرجة الكلية	0.82

وتدل معاملات الثبات هذه على تمتع الأداة بصورة عامة بمعامل ثبات عالٍ على قدرة الأداة على تحقيق أغراض الدراسة. إذ يتضح من الجدول (2:3) أن أعلى معامل ثبات لأبعاد الاستبانة بلغ (0.91) فيما يلاحظ أن أدنى قيمة للثبات كانت (0.77). وهو ما يشير إلى إمكانية ثبات النتائج التي يمكن أن تسفر عنها الاستبانة نتيجة تطبيقها.

6-3 مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من عملاء البنوك التجارية العاملة في الأردن .

7-3 عينة الدراسة

بلغت عينة الدراسة عدد (٤٠٠) مفردة (العاملين بالإدارة المالية) توزعت على عدد (٢٠٠) شركة، وتم استرجاع (٣٥٠) مفردة، وتم استبعاد (٣٠) مفردة غير صالحة للتحليل، وتم اعتماد (٣٢٠) مفردة لغايات التحليل الإحصائي .

8-3 تحليل العوامل الديمغرافية

فيما يلي تحليل العوامل الديمغرافية لعينة الدراسة :

1-8-3 نوع الشركة

جدول (3:3): وصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة (نوع الشركة)

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
نوع الشركة	صناعي	62	19.4
	تجاري	142	44.4
	خدمي	93	29.2
	أخرى	22	6.9
	الكلي	320	100.0

يتضح من الجدول (3:3) أنه بلغت نسبة نوع الشركات (صناعي) من عينة الدراسة (19.4 %) في حين بلغت نسبة نوع الشركات (تجاري) من عينة الدراسة (44.4%)، كما بلغت نسبة نوع الشركات (خدمي) من عينة الدراسة (29.2 %) في حين بلغت نسبة نوع الشركات (أخرى) من عينة الدراسة (6.9%).

2-8-3 الدرجة العلمية

جدول (4:3): وصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة (الدرجة العلمية)

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الدرجة العلمية	دبلوم	62	19.4

69.4	222	بكالوريوس	
6.9	22	ماجستير	
4.2	13	دكتوراه	
100.0	320	الكلي	

يتضح من الجدول (4:3) أنه تمثلت عينة الدراسة أن نسبة حملة درجة الدبلوم بلغت (19.4 %) في حين بلغت نسبة حملة البكالوريوس (69.4 %)، كما بلغت نسبة حملة درجة الماجستير بلغت (6.9 %) في حين بلغت نسبة حملة درجة الدكتوراه من عينة الدراسة (4.2%). تشير الباحثة أن ارتفاع نسبة حملة البكالوريوس مؤشر جيد على جودة أفراد عينة الدراسة مما يؤدي إلى مصداقية أفضل .

3-8-3 التخصص

جدول (5:3): وصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة (التخصص)

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
التخصص	محاسبة	249	77.8
	إدارة أعمال	58	18.0
	اقتصاد	4	1.4
	أخرى	9	2.8
	الكلي	320	100.0

يتضح من الجدول (5:3) أنه تمثلت عينة الدراسة أن نسبة من تخصصهم محاسبة بلغت (77.8 %) في حين بلغت نسبة من تخصصهم إدارة أعمال (18.0 %)، كما بلغت نسبة من تخصصهم اقتصاد بلغت (1.4 %) في حين بلغت نسبة من تخصصهم ضمن التخصصات الأخرى من عينة الدراسة (2.8%). كون النسبة الأعلى في التخصص كانت من نصيب المحاسبة فهذا مؤشر جيد على دراية عينة الدراسة بموضوع وأداة قياسها الاستبانة .

4-8-3 الخبرة

جدول (6:3): وصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة (الخبرة)

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الخبرة	أقل من سنة	44	13.9
	سنة-أقل من 5 سنوات	89	27.8
	5-أقل من 10 سنوات	115	36.1
	10 سنوات فأكثر	71	22.2
	الكلي	320	100.0

يتضح من الجدول (6:3) أنه تمثلت عينة الدراسة أن نسبة ذوي الخبرة (أقل من سنة) بلغت (13.9 %) في حين بلغت نسبة من خبرتهم (من سنة -أقل من 5 سنوات) (27.8 %) في حين بلغت نسبة من خبرتهم (5-أقل من 10 سنوات) (36.1 %) في حين بلغت نسبة من خبرتهم (أكثر من 10 سنوات) من عينة الدراسة (22.2 %). وترى الباحثة أن عامل الخبرة جيد إلى حد ما مما قد ينعكس على نتائج الدراسة إيجاباً .

5-8-3 عدد سنوات التعامل مع البنك الحالي

جدول (٧:٣): وصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة (عدد سنوات التعامل مع البنك الحالي)

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
عدد سنوات التعامل مع البنك الحالي	أقل من ٥ سنوات	102	31.9
	٥ سنوات-أقل من ١٠ سنوات	164	51.4
	١٠ سنوات فأكثر	53	16.7
	الكلي	320	100.0

يتضح من الجدول (٧:٣) أنه تمثلت عينة الدراسة أن نسبة سنوات التعامل مع البنك (أقل ٥٠ سنوات) بلغت (٣١,٩ %) في حين بلغت نسبة من كانت مدة تعاملهم مع البنك (من ٥ سنوات -أقل من ١٠ سنوات) (٥١,٤ %) في حين بلغت نسبة من مدة تعاملهم مع البنك (أكثر من ١٠ سنوات) من عينة الدراسة (١٦,٧ %).

6-8-3 طبيعة الخدمات المتحصل عليها من البنك

جدول (٨:٣): وصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة (طبيعة الخدمات المتحصل عليها من

(البنك)

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
طبيعة الخدمات المتحصل عليها من البنك	حسابات جارية دائنة	124	38.9
	حسابات جارية مدينة	93	29.2
	اعتمادات مستندات	44	13.9
	كفالات بنكية	40	12.5
	قروض	13	4.2
	أخرى	4	1.4
	الكلي	320	100.0

يتضح من الجدول (٨:٣) أنه تمثلت عينة الدراسة أن نسبة ذوي الحسابات الجارية الدائنة بلغت (٣٨,٩ %) في حين بلغت نسبة الحسابات الجارية المدينة (٢٩,٢ %) في حين بلغت نسبة اعتمادات المستندات (١٣,٩ %) في حين بلغت نسبة كفالات بنكية من عينة الدراسة (١٢,٥ %)، وبلغت نسبة القروض (٤,٢ %) وأخيرا بلغت نسبة من ينتفعون بخدمات أخرى (١,٤ %) من عينة الدراسة.

7-8-3 المركز الوظيفي

جدول (٩:٣): وصف المتغيرات الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة (المركز الوظيفي)

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
المركز الوظيفي	مدير مالي	36	11.1
	رئيس محاسبين	9	2.8
	محاسب رئيسي	147	45.8
	محاسب	84	26.4
	أخرى	44	13.9
	الكلي	320	100.0

يتضح من الجدول (٩:٣) أن نسبة ذوي المركز الوظيفي من المدراء الماليين بلغت (١١,١ %) في حين بلغت نسبة رؤساء المحاسبين (٢,٨ %) في حين بلغت نسبة المحاسبين الرئيسيين (٤٥,٨ %) في حين بلغت نسبة المحاسبين من عينة الدراسة (٢٦,٤ %)، وبلغت وأخيراً بلغت نسبة من مراكزهم الوظيفي غير ذلك (١٣,٩ %) من عينة الدراسة.

وأخيراً وبعد تفحص النتائج السابقة المتعلقة بالعوامل الديموغرافية لعينة الدراسة يمكن الاستنتاج بأن تلك النتائج في مجملها توفر مؤشراً يمكن الاعتماد عليه بشأن أهلية أفراد العينة للإجابة على الأسئلة المطروحة في الاستبانة ومن ثم الاعتماد على إجاباتهم أساساً لاستخلاص النتائج المستهدفة من الدراسة.

9-3 مقياس لتحديد الأهمية النسبية

تم تقسيم الأهمية النسبية للمتوسطات الحسابية المتعلقة بإجابات فقرات أداة الدراسة (الإستبانة) إلى

ثلاث مستويات كما هو مبين بالجدول رقم (10:3)

جدول (٣:١٠) مقياس لتحديد الأهمية النسبية

الأهمية النسبية	حدود المقياس	
	الحد الأعلى	الحد الأدنى
منخفضة	2.33	1
متوسطة	3.67	2.34
مرتفعة	5	3.68

طول الفئة : $1.33 = 3/4 = 3/1-5$

10-3 أساليب تحليل البيانات

تم الاعتماد على برنامج الحزم الإحصائية (SPSS) في عملية التحليل واختبار الفرضيات واستخدام

الوسائل الإحصائية التالية:

- الإحصاء الوصفي: تمثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري، وذلك لوصف آراء عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة ولتحديد أهمية العبارات الواردة في الإستبانة، وكذلك الانحراف المعياري لبيان مدى تشتت الإجابات عن قيم وسطها الحسابي.
- اختبار كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha): وذلك لاختبار لقياس اتساق مجالات أداة الدراسة المستخدمة في قياس المتغيرات التي اشتملت عليها الدراسة.
- اختبار تحليل الانحدار للتحقق من أثر جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى العملاء.

الفصل الرابع

نتائج الدراسة (التحليل الإحصائي)

- المقدمة
- تحليل أسئلة الدراسة
- اختبار فرضيات الدراسة

الفصل الرابع نتائج الدراسة

1-4 المقدمة

يستعرض هذا الفصل نتائج الدراسة وتحليلها طبقاً للمعلومات التي تم جمعها من عينة الدراسة من خلال الاستبانة، حيث تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات عينة الدراسة ومن ثم تم فحص فرضيات الدراسة .

2-4 تحليل أسئلة الدراسة

1-2-4 أسئلة موثوقية مخرجات نظام المعلومات المحاسبي

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع الفقرات المتعلقة بمجال موثوقية مخرجات نظام المعلومات المحاسبي كما هو مبين في الجدول رقم (1:4):

الجدول (1:4)

المتوسطات والانحرافات المعيارية لجميع الأسئلة المتعلقة بموثوقية مخرجات نظام المعلومات المحاسبي

الدرجة	المرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	رقم الفقرة
مرتفعة	1	0.71	4.50	هناك تطابق دائم بين رصيد حسابكم في دفاتركم مع كشف البنك	1
مرتفعة	2	0.83	4.15	يحرص البنك على الصدق في عرض جميع الإجراءات المحاسبية التي يتبعها والمتعلقة بتعاملاتكم المختلفة معه	12
مرتفعة	3	0.86	4.12	يحرص البنك على الصدق في عرض جميع البيانات المالية المتعلقة بتعاملاتكم المختلفة معه	9

مرتفعة	4	0.65	4.00	يمكنكم التحقق والاطلاع على سياسات البنك المحاسبية المتعلقة بتعاملاتكم المختلفة معه.	3
مرتفعة	5	0.70	3.95	يمكنكم التحقق من الطرق القياس المحاسبية المستخدمة من قبل البنك والمتعلقة بتعاملاتكم المختلفة معه.	2
مرتفعة	6	0.65	3.93	يحرص البنك على الصدق في عرض طرق القياس التي يستخدمها والمتعلقة بتعاملاتكم المختلفة معه	10
مرتفعة	7	0.83	3.83	يحرص البنك على الصدق في عرض سياساته المحاسبية والمتعلقة بتعاملاتكم المختلفة معه	11
مرتفعة	8	0.58	3.76	يمكنكم التحقق والاطلاع على الإجراءات المحاسبية التي يتبعها البنك في إتمام تعاملاتكم المختلفة معه.	4
متوسطة	9	1.12	3.58	تتمتع إجراءات البنك المحاسبية بالحيادية	8
متوسطة	10	0.54	3.48	يتعامل البنك بحيادية تامة بخصوص طرق القياس للفوائد والعمولات	5
متوسطة	11	0.98	3.28	تتمتع سياسات البنك المحاسبية بالحيادية.	7
متوسطة	12	0.73	3.10	تتمتع طرق القياس المحاسبية المستخدمة في الحيادية.	6
متوسطة		0.46	3.81	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	

يظهر الجدول (1:4) المتوسطات والانحرافات المعيارية حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (3.10 - 4.50) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام البالغ (3.81). فقد جاءت الفقرة (1) التي تنص على "هناك تطابق دائم بين رصيد حسابكم في دفاتركم مع كشف البنك" بالترتيب في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.50) وانحراف معياري بلغ (0.71)، وجاءت الفقرة (6) "تتمتع طرق القياس المحاسبية المستخدمة في الحيادية." بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.10)، وانحراف معياري بلغ (0.73).

2-2-4 أسئلة ملاءمة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع الفقرات المتعلقة بمجال ملاءمة

مخرجات نظام المعلومات المحاسبي كما هو مبين في الجدول رقم (2:4):

الجدول (2:4)

المتوسطات والانحرافات المعيارية لجميع الأسئلة المتعلقة بملاءمة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي

رقم الفقرة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	المرتبة	الدرجة
1	يقوم البنك بترصد حساباتكم بشكل فوري	4.27	0.83	1	مرتفعة
5	تساهم آلية وسرعة البنك المتبعة في ترصيد حساباتكم بتوليد تغذية راجعة متعلقة باتخاذ القرار في شركتكم	4.24	0.84	2	مرتفعة
11	تعتمد شركتكم بشكل أساسي في اتخاذ بعض القرارات على سرعة البنك في توفير البيانات المالية المطلوبة من قبلكم	4.22	0.82	3	مرتفعة
2	يقوم البنك بإتمام الإجراءات المحاسبية المتعلقة بتعاملاتكم المختلفة بزمن قصير نسبيا	4.21	0.77	4	مرتفعة
10	تعتمد شركتكم بشكل أساسي في اتخاذ بعض القرارات على سرعة الإجراءات المحاسبية المتبعة في البنك	4.09	0.79	5	مرتفعة
6	تساهم آلية وسرعة البنك المتبعة في الإجراءات المحاسبية بتوليد تغذية راجعة متعلقة باتخاذ القرار في شركتكم	4.02	0.86	6	مرتفعة
12	تعتمد شركتكم بشكل أساسي في اتخاذ بعض القرارات على سرعة نظام البنك المحاسبي المؤتمت عبر أجهزة الصراف الآلي وعبر شبكة الانترنت	4.02	0.76	7	مرتفعة

مرتفعة	8	0.65	4.01	تستطيعوا التحصل على أي بيانات مالية متعلقة بتعاملاتكم مع البنك بزمان قصير نسبيا	3
مرتفعة	9	1.03	3.81	يتجاوب نظام البنك المحاسبي المؤتمت عبر أجهزة الصراف الآلي وعبر شبكة الانترنت مع تعاملاتكم بزمان قصير نسبيا	4
مرتفعة	10	0.90	3.76	تساهم آلية وسرعة نظام البنك المحاسبي المؤتمت عبر أجهزة الصراف الآلي وعبر شبكة الانترنت بتوليد تغذية راجعة متعلقة باتخاذ القرار في شركتكم	8
مرتفعة	11	0.90	3.76	تعتمد شركتكم بشكل أساسي في اتخاذ بعض القرارات على سرعة البنك في ترصيد حساباتكم	9
مرتفعة	12	1.06	3.71	تساهم آلية وسرعة البنك المتبعة في توفير البيانات المطلوبة من قبلكم بتوليد تغذية راجعة متعلقة باتخاذ القرار في شركتكم	7
مرتفعة		0.59	4.01	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	

يظهر الجدول (2:4) المتوسطات والانحرافات المعيارية حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (3.71 - 4.27) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام البالغ (4.01). فقد جاءت الفقرة (1) التي تنص على "يقوم البنك بترصدي حساباتكم بشكل فوري" بالترتيب في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.27) وانحراف معياري بلغ (0.83)، وجاءت الفقرة (7) "تساهم آلية وسرعة البنك المتبعة في توفير البيانات المطلوبة من قبلكم بتوليد تغذية راجعة متعلقة باتخاذ القرار في شركتكم" بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.71)، وانحراف معياري بلغ (1.06).

3-2-4 أسئلة ثبات مخرجات نظام المعلومات المحاسبي

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع الفقرات المتعلقة بمجال ثبات مخرجات

نظام المعلومات المحاسبي كما هو مبين في الجدول رقم (3:4):

الجدول (3:4)

المتوسطات والانحرافات المعيارية لجميع الأسئلة المتعلقة بثبات مخرجات نظام المعلومات المحاسبي

الدرجة	المرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	رقم الفقرة
حسب خبرتكم وتعاملكم مع البنك الحالي، هل توافقون انه ثابت في اتباع السياسات والآليات التالية؟					
مرتفعة	1	0.92	4.35	السياسة المحاسبية العامة في عرض البيانات المالية.	9
مرتفعة	2	0.71	4.17	سياسات القياس والإفصاح المحاسبي المتعلقة بحساباتكم الجارية .	1
مرتفعة	3	0.76	3.95	آليات القياس والإفصاح المحاسبي المعتمدة في أجهزة الصراف الآلي	10
مرتفعة	4	0.90	3.94	سياسات القياس والإفصاح المحاسبي المتعلقة بالكفالات .	7
متوسطة	5	0.90	3.83	السياسات المحاسبية المعتمدة في البنك وتماشيها مع التطور التكنولوجي .	12
مرتفعة	6	0.69	3.75	سياسات القياس والإفصاح المحاسبي المتعلقة بالاعتمادات المستندية .	2
مرتفعة	7	0.98	3.70	سياسات القياس والإفصاح المحاسبي المتعلقة بالتسهيلات الائتمانية.	8
متوسطة	8	0.93	3.66	سياسات القياس والإفصاح المحاسبي المتعلقة بصرف العملة .	4
متوسطة	9	0.98	3.58	سياسات القياس والإفصاح المحاسبي المتعلقة بالإقراض .	3

متوسطة	10	0.82	3.58	آليات القياس والإفصاح المحاسبي المعتمدة في الخدمة عبر الانترنت	11
متوسطة	11	1.04	3.49	سياسات القياس والإفصاح المحاسبي المتعلقة بمنح تسهيلات خاصة.	6
متوسطة	12	0.94	3.25	سياسات القياس والإفصاح المحاسبي المتعلقة بالفوائد .	5
متوسطة		0.56	3.78	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	

يظهر الجدول (3:4) المتوسطات والانحرافات المعيارية حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (3.25- 4.35) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام البالغ (3.78). فقد جاءت الفقرة (9) التي تنص على "السياسة المحاسبية العامة في عرض البيانات المالية." بالترتيب في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي(4.35) وانحراف معياري بلغ (0.92)، وجاءت الفقرة (5) "سياسات القياس والإفصاح المحاسبي المتعلقة بالفوائد." بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.25)، وانحراف معياري بلغ (0.94).

4-2-4 أسئلة قابلة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي للمقارنة

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع الفقرات المتعلقة بمجال قابلية مخرجات نظام المعلومات المحاسبي للمقارنة كما هو مبين في الجدول رقم (4:4):

الجدول(4:4)

المتوسطات والانحرافات المعيارية لجميع الأسئلة المتعلقة بقابلية مخرجات نظام المعلومات المحاسبي للمقارنة

الدرجة	المرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	رقم الفقرة
مرتفعة	1	0.75	4.46	حسب خبرتكم وتعاملكم مع البنك الحالي، هل توافقون على أن السياسات والآليات التالية المتبعة من قبل البنك تساهم في القابلية لمقارنة المعلومات مع بنوك أخرى؟	9
				السياسة المحاسبية العامة في عرض البيانات المالية.	

مرتفعة	2	0.71	4.17	سياسات القياس والإفصاح المحاسبي المتعلقة بحساباتكم الجارية .	1
مرتفعة	3	0.67	4.00	سياسات القياس والإفصاح المحاسبي المتعلقة بالتسهيلات الائتمانية.	8
مرتفعة	4	0.78	3.93	سياسات القياس والإفصاح المحاسبي المتعلقة بالكفالات .	7
مرتفعة	5	0.83	3.86	آليات القياس والإفصاح المحاسبي المعتمدة في أجهزة الصراف الآلي	10
مرتفعة	6	0.64	3.85	سياسات القياس والإفصاح المحاسبي المتعلقة بمنح تسهيلات خاصة.	6
مرتفعة	7	0.69	3.83	سياسات القياس والإفصاح المحاسبي المتعلقة بالإعتمادات المستندية .	2
مرتفعة	8	0.90	3.83	آليات القياس والإفصاح المحاسبي المعتمدة في الخدمة عبر الانترنت	11
مرتفعة	9	0.98	3.68	السياسات المحاسبية المعتمدة في البنك وتماشيها مع التطور التكنولوجي .	12
متوسطة	10	0.83	3.67	سياسات القياس والإفصاح المحاسبي المتعلقة بالإقراض .	3
متوسطة	11	0.92	3.67	سياسات القياس والإفصاح المحاسبي المتعلقة بصرف العملة .	4
متوسطة	12	0.84	3.47	سياسات القياس والإفصاح المحاسبي المتعلقة بالفوائد .	5
مرتفعة		0.57	3.87	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	

يظهر الجدول (4:4) المتوسطات والانحرافات المعيارية حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين

(3.47- 4.46) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام البالغ (3.87). فقد جاءت الفقرة (9) التي تنص على

"السياسة المحاسبية العامة في عرض البيانات المالية." بالترتيب في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي(4.46)

وانحراف معياري بلغ (0.75)، وجاءت الفقرة (5) "سياسات القياس والإفصاح المحاسبي المتعلقة بالفوائد." بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.47)، وانحراف معياري بلغ (0.84).

5-2-4 أسئلة رضى العملاء

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لجميع الفقرات المتعلقة بمجال رضى العملاء

كما هو مبين في الجدول رقم (5:4):

الجدول (5:4)

المتوسطات والانحرافات المعيارية لجميع الأسئلة المتعلقة برضى العملاء

الدرجة	المرتبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	رقم الفقرة
مرتفعة	1	0.62	4.40	لديكم ثقة بالبيانات المالية الصادرة من قبل البنك والخاصة بتعاملاتكم معه	2
مرتفعة	2	0.75	4.25	نظام المعلومات المحاسبي للبنك يوفر جميع متطلباتكم بشكل عام	1
مرتفعة	3	0.69	4.22	لديكم رغبة بالاستمرار بالتعامل مع البنك ولفترة زمنية طويلة	4
مرتفعة	4	0.74	4.02	تعتبر جميع البيانات المالية المفصح عنها من قبل البنك والمتعلقة بجميع تعاملاتكم معه ملاءمة لجميع قراراتكم الإدارية ذات العلاقة	3
مرتفعة	5	0.81	4.02	تلقى جميع تعاملاتكم مع البنك العناية والسرعة والدقة التي نتشدهونها	5
مرتفعة	6	0.67	4.00	لدى البنك سياسات محاسبية تلي رغباتنا	9
مرتفعة	7	0.93	3.93	يلزم البنك بمعايير الإبلاغ المالي الدولية	10
مرتفعة	8	0.64	3.88	يتمتع الطاقم المحاسبي بالبنك بخبرة ومهنية عالية	8
متوسطة	9	0.76	3.33	يمكنكم إتمام جميع تعاملاتكم الكترونياً	6

				عبر أجهزة الصراف الآلي	
متوسطة	10	0.97	3.17	يمكنكم إتمام جميع تعاملاتكم الكترونياً عبر موقع البنك بشبكة الانترنت	7
مرتفعة		0.52	3.93	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	

يظهر الجدول (5:4) المتوسطات والانحرافات المعيارية حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (3.17 - 4.40) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام البالغ (3.93). فقد جاءت الفقرة (2) التي تنص على "لديكم ثقة بالبيانات المالية الصادرة من قبل البنك والخاصة بتعاملاتكم معه" بالترتيب في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.40) وانحراف معياري بلغ (0.62)، وجاءت الفقرة (7) "يمكنكم إتمام جميع تعاملاتكم الكترونياً عبر موقع البنك بشبكة الانترنت" بالمرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي بلغ (3.17)، وانحراف معياري بلغ (0.97) .

6-2-4 ملخص النتائج

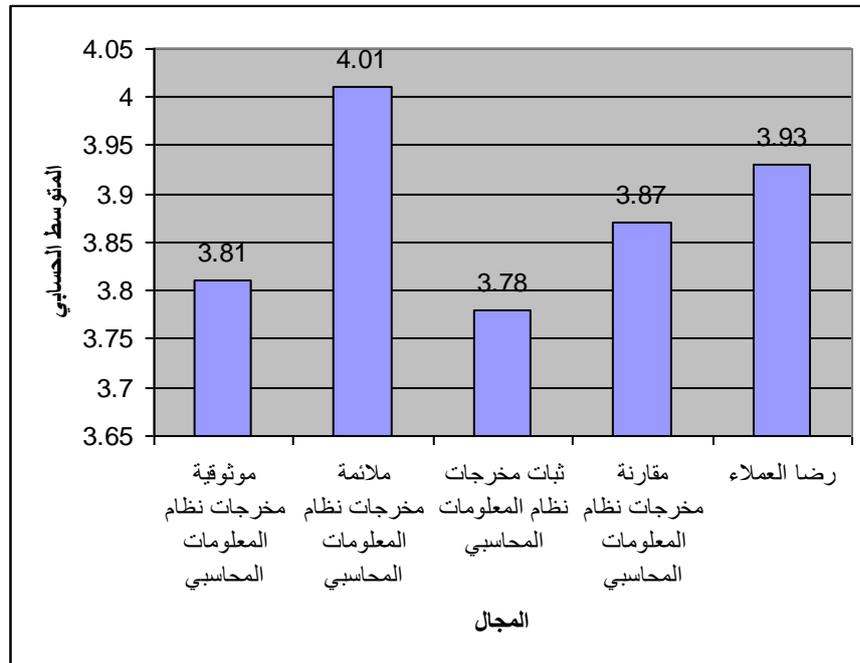
الجدول (6:4)

المتوسطات والانحرافات المعيارية لجميع مجالات جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي والرضى لدى العملاء

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	المجال	رقم المجال
مرتفعة	0.46	3.81	موثوقية مخرجات نظام المعلومات المحاسبي	1
مرتفعة	0.59	4.01	ملاءمة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي	2
مرتفعة	0.56	3.78	ثبات مخرجات نظام المعلومات المحاسبي	3
مرتفعة	0.57	3.87	مقارنة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي	4

مرتفعة	0.52	3.93	رضى العملاء	5
مرتفعة	0.54	3.87	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	

أظهرت النتائج أن مجال موثوقية مخرجات نظام المعلومات المحاسبي حصل على متوسط حسابي بلغ (3.81) وانحراف معياري بلغ (0.46) في حين حصل مجال ملائمة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي على متوسط حسابي بلغ (4.01) وانحراف معياري بلغ (0.59) كما حصل مجال ثبات مخرجات نظام المعلومات المحاسبي على متوسط حسابي بلغ (3.78) وانحراف معياري بلغ (0.56) كما حصل مجال مقارنة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي على متوسط حسابي بلغ (3.87) وانحراف معياري بلغ (0.57) وأخيرا حصل مجال رضى العملاء على متوسط حسابي بلغ (3.93) وانحراف معياري بلغ (0.52) وفيما يلي رسم بياني يبين ذلك:



الشكل (1:4)

المتوسطات الحسابية لمجالات الدراسة

4-3 اختبار فرضيات الدراسة

اختبار الفرضية الرئيسية :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه.

للإجابة عن هذه الفرضية تم استخدام اختبار الانحدار للتحقق من الأثر المحتمل لجودة مخرجات

نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه. والجدول (٧:٤) يبين ذلك.

الجدول (٧:٤)

اختبار الانحدار لأثر جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه.

Sig مستوى الدلالة	df درجات الحرية	β معامل الانحدار	F	R^2 معامل التحديد	R الارتباط	البيان
,٠٠٠	١	0.843	120.775	0.633	0.796	أثر جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه
	٣١٨					
	٣١٩					

يوضح الجدول (٧:٤) الأثر المحتمل لجودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على

رضى عملائه، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة مخرجات نظام

المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه، إذ بلغ معامل الارتباط R (٠,٧٩٦) عند مستوى

الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (٠,٦٣٣)، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (٠,٨٤٣)،

وهكذا نرفض الفرضية التي تنص على " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)

لجودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه".

كما تم اختبار هذه الفرضية بالإجابة عن الفرضيات التي تتفرع منها وفيما يلي تفصيل لذلك:

1-3-4 الفرضية الفرعية الأولى :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لموثوقية مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه.

للإجابة عن هذه الفرضية تم استخدام اختبار الانحدار للتحقق من الأثر المحتمل لموثوقية مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه . والجدول (٨:٤) يبين ذلك.

الجدول (٨:٤)

اختبار الانحدار لأثر موثوقية مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه.

Sig مستوى الدلالة	df درجات الحرية	β معامل الانحدار	F	R ² معامل التحديد	R الارتباط	البيان
0.00	1	0.668	38.043	0.350	0.588	أثر موثوقية مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه
	318					
	319					

يوضح الجدول (٨:٤) الأثر المحتمل لموثوقية مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذي دلالة إحصائية لموثوقية مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.588) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، أما معامل التحديد R² فقد بلغ (0.350)، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (0.668)، وهكذا نرفض الفرضية التي تنص على " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لموثوقية مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه".

2-3-4 الفرضية الفرعية الثانية :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لملاءمة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه.

للإجابة عن هذه الفرضية تم استخدام اختبار الانحدار للتحقق من الأثر المحتمل لملاءمة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه. والجدول (٩:٤) يبين ذلك.

الجدول (٩:٤)

اختبار الانحدار لأثر ملاءمة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه.

Sig مستوى الدلالة	df درجات الحرية	β معامل الانحدار	F	R^2 معامل التحديد	R الارتباط	البيان
0.00	1	0.670	104.702	0.595	0.765	أثر ملاءمة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه
	318					
	319					

يوضح الجدول (٩:٤) الأثر المحتمل لملاءمة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذي دلالة إحصائية لملاءمة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.765) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.595)، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (0.670)، وهكذا نرفض الفرضية التي تنص على " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لملاءمة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه"

3-3-4 الفرضية الفرعية الثالثة :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لثبات مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه.

للإجابة عن هذه الفرضية تم استخدام اختبار الانحدار للتحقق من الأثر المحتمل لثبات مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه. والجدول (١٠:٤) يبين ذلك.

الجدول (١٠:٤)

اختبار الانحدار لأثر ثبات مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه.

Sig مستوى الدلالة	df درجات الحرية	β معامل الانحدار	F	R^2 معامل التحديد	R الارتباط	البيان
0.00	1	0.640	66.654	0.484	0.691	أثر ثبات مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه
	318					
	319					

يوضح الجدول (١٠:٤) الأثر المحتمل ثبات مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذي دلالة إحصائية لثبات مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.691) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.484)، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (0.640)، وهكذا نرفض الفرضية التي تنص على " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لثبات مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه".

1-3-4 الفرضية الفرعية الرابعة :

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لمقارنة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه.

للإجابة عن هذه الفرضية تم استخدام اختبار الانحدار للتحقق من الأثر المحتمل لمقارنة مخرجات

نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه. والجدول (11:4) يبين ذلك.

الجدول (11:4)

اختبار الانحدار لأثر مقارنة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه.

Sig مستوى الدلالة	df درجات الحرية	β معامل الانحدار	F	R^2 معامل التحديد	R الارتباط	البيان
0.00	1	0.698	108.945	0.603	0.771	أثر مقارنة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه
	318					
	319					

يوضح الجدول (11:4) الأثر المحتمل مقارنة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي وجود أثر ذي دلالة إحصائية لمقارنة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه، إذ بلغ معامل الارتباط R (0.771) عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)، أما معامل التحديد R^2 فقد بلغ (0.603)، كما بلغت قيمة درجة التأثير β (0.698)، وهكذا نرفض الفرضية التي تنص على " لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ≤ 0.05 (α) لمقارنة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي في البنك على رضى عملائه".

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات

1-5 النتائج

لقد توصلت الباحثة إلى مجموعة من النتائج التي استنتجت من التحليل الإحصائي والتي يمكن تلخيصها بما يلي :

١- وجد أن هناك سببين رئيسيين ساهما بإضفاء ثقة العملاء بمخرجات نظام المعلومات المحاسبي للبنك ألا وهما : وجود تطابق ممتاز بأرصدة الحسابات حيث بلغ متوسط هذه الفقرة (٤,٥) واحتلت المركز الأول بالأهمية النسبية ، وكذلك حرص البنك على الصدق بعرض جميع الإجراءات المحاسبية المتعلقة بعملائه حيث بلغ متوسط هذه الفقرة (٤,١٥) واحتلت المركز الثاني بالأهمية النسبية .

٢- وجد أن هناك سببين رئيسيين ساهما بإضفاء ملاءمة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي ألا وهما : قيام البنك بترصيد فوري للحسابات حيث بلغ متوسط هذه الفقرة (٤,٢٧) واحتلت المركز الأول بالأهمية النسبية ، وكذلك آلية وسرعة البنك المتبعة في ترصيد الحسابات تقوم بتوليد تغذية راجعة متعلقة باتخاذ القرارات لدى العملاء حيث بلغ متوسط هذه الفقرة (٤,٢٤) واحتلت المركز الثاني بالأهمية النسبية .

٣- وجد أن هناك سببين رئيسيين ساهما بإضفاء ثبات لمخرجات نظام المعلومات المحاسبي للبنك هما : وجود ثبات في السياسة المحاسبية العامة في عرض البيانات المالية لدى البنك حيث بلغ متوسط هذه الفقرة (٤,٣٥) واحتلت المركز الأول بالأهمية النسبية ، وكذلك حرص البنك على الثبات في اتباع سياسات القياس و الإفصاح المحاسبي المتعلقة بالحسابات الجارية للعملاء حيث بلغ متوسط هذه الفقرة (٤,١٧) واحتلت المركز الثاني بالأهمية النسبية .

٤- وجد أن هناك سببين رئيسيين ساهما بإضفاء قابلية نظام المعلومات المحاسبي للمقارنة ألا وهما : قابلية عملاء البنك على مقارنة السياسة المحاسبية العامة في عرض البيانات المالية حيث

بلغ متوسط هذه الفقرة (٤,٤٦) واحتلت المركز الأول بالأهمية النسبية، وكذلك قابلية عملاء البنك على مقارنة سياسات القياس والإفصاح المحاسبية المتعلقة بحساباتهم الجارية حيث بلغ متوسط هذه الفقرة (٤,١٧) واحتلت المركز الثاني بالأهمية النسبية .

٥- وجد أن هناك سببين رئيسيين ساهما بإضفاء رضى العملاء على نظام المعلومات المحاسبي للبنك هما : وجود ثقة العملاء بالبيانات المالية الصادرة من قبل البنك والخاصة بتعاملاتهم حيث بلغ متوسط هذه الفقرة (٤,٤) واحتلت المركز الأول بالأهمية النسبية، وكذلك حرص البنك على تلبية وتوفير متطلبات العملاء بشكل عام حيث بلغ متوسط هذه الفقرة (٤,٢٥) واحتلت المركز الثاني بالأهمية النسبية .

٦- هناك اتفاق بأن أغلب البنوك تزود عملاءها بمعلومات تضي عليها خاصية الملاءمة حيث وجد أن فقرة الملاءمة حازت على أعلى متوسط حسابي بين باقي الخصائص النوعية والتي بلغت (٤,٠١).

٧- توزع الباحثة رضى العملاء على مخرجات نظام المعلومات المحاسبي إلى قدرة البنوك في توفير كل من خاصية الملاءمة والموثوقية لمخرجات نظام المعلومات المحاسبي .

2-5 التوصيات

بعد أن توصلت الباحثة إلى عدد من النتائج التي سبق وذكرتها تود أن توصي بما يلي :

- ١- حث البنوك على الاستمرار بالسياسات المحاسبية التي كان لها أثر مباشر على رضى عملائهم وتطويرها بشكل دائم ومستمر .
- ٢- حث البنوك على تعزيز مفهوم الحيادية بطرق تعاملاتهم المحاسبية حيث أن أثرها كان الأقل بين جميع العوامل على رضى العملاء .
- ٣- حث البنوك على إيجاد طرق أكثر فاعلية لحث عملائهم في التعامل عبر قنوات الإنترنت حيث لمست الباحثة تدني تعامل العملاء عبر هذه القنوات .
- ٤- حث البنوك على توعية عملائهم بآليات التعامل المختلفة التي يمكن إتقانها عبر أجهزة الهاتف الذكي وعبر أجهزة الصراف الآلي .
- ٥- حث البنوك على إستخدام نموذج بطاقة الأداء المتوازن وربط نتائج هذا البحث في أبعادها الأربعة .
- ٦- حث البنوك على عمل برامج توعية للعملاء لإطلاعهم بشكل مفصل على سياسات وإجراءات البنك .
- ٧- حث الباحثين على عمل دراسات مستقبلية تربط رضى العملاء بعناصر الجودة بشكل منفرد ، كأن يربط رضى العملاء في خاصية الموثوقية فقط وذلك للتفصيل والإسهاب بشكل أكثر دقة .

المراجع

المراجع باللغة العربية

١. اسماعيل ،عماد ،(2011)، "خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الاستراتيجية في الإدارتين العليا والوسطى".رسالة ماجستير ،الجامعة الاسلامية، غزة ،فلسطين.
٢. باقية ،انعام والعريض ،نادية ،(2005)، "التقنيات المؤتمنة الحديثة المستحقة في تطوير الخدمات المصرفية وأثرها على التعاملين مع المصارف في الأردن"المجلة الاردنية للعلوم التطبيقية، العلوم الانسانية "، مجلد (٨) ، العدد(2)، ص 121 _ ص139.
٣. بشماف ،هديل،(2009)، "العلاقة بين أبعاد جودة الخدمة ورضا العملاء في المصارف التجارية الاردنية " رسالة دكتوراة ،الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية ،الأردن.
٤. جل ،ادمون طارق ،(2010)، " مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية العراقية الأهلية من وجهة نظر الإدارة " رسالة ماجستير ،جامعة الشرق الأوسط ،الأردن.
٥. الحسنية ،سليم إبراهيم ،(2002)، "مبادئ نظم المعلومات الادارية" الطبعة الثانية ،مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، الأردن.
٦. حلمي ،يحيى مصطفى،(٢٠٠٥)، "أساسيات نظم المعلومات"، مكتبة عين شمس القاهرة ، مصر .
٧. حمود ،خضير كاظم ،(2002)، "إدارة الجودة وخدمة العملاء " ط ١ ، دار المسيرة ،الأردن .
٨. رضوان حلوة ،حنان ،(2003)، "النموذج المحاسبي المعاصر من المبادئ إلى المعايير" ط 1 ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن .
٩. رملي ،فياض حمزه ،(2011)، " نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة مدخل معاصر لأغراض ترشيد القرارات الإدارية " ، الأبادي للنشر والتوزيع ، السودان.

١٠. الزعبي ،حسن ،(2007)، "خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد الخيار الاستراتيجي في فنادق خمسة النجوم في العاصمة الأردنية عمان" *المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية ، العلوم الإنسانية "* ،مجلد (3) عدد (2) ص168_ص183.
١١. زيود وآخرون،(2006)، " الإفصاح المحاسبي في القوائم المالية للمصارف وفقا للمعيار المحاسبي الدولي رقم (٣٠) " ، *مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية _سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية "* ،المجلد (٢٨) العدد (٢) ،ص٢٠١_ص٢٢٢.
١٢. الداية ،منذر يحيى ،(2009) ، " أثر استخدام نظم المعلومات المحاسبية على جودة البيانات المالية في قطاع الخدمات في قطاع غزة" رسالة ماجستير ، الجامعة الإسلامية ، غزة .
١٣. السيد ،سيد عطا الله ،(٢٠٠٩) " نظم المعلومات المحاسبية " دار الراجحة للنشر والتوزيع ط(١) ، الاردن.
١٤. الصيخ ، عبد الحميد مانع ،(2005)، " أثر التضخم على ملائمة وموثوقية المعلومات المحاسبية الواردة في البيانات المالية " ،دراسة ميدانية على الشركات الصناعية اليمنية ،المجلة العربية للمحاسبة ،المجلد (٨) ،العدد (١) ،ص٤٩_ص٧١.
١٥. صيام ،وليد زكريا ،(2004)، "تقييم فاعلية نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في البنوك التجارية الأردنية في ظل التطور التكنولوجي" *المؤتمر العلمي المهني السادس لجمعية المحاسبين القانونيين* ،للفترة من 22-23/9/2004 ، الأردن.
١٦. عبوي ،زيد منير ،(2006) ،"إدارة الجودة الشاملة" ،دار كنوز ، المعرفة ،عمان ،الأردن .
١٧. عبد الله ،خالد أمين ،وقطناني ،خالد ،(2007)، "البيئة المصرفية وأثرها على كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية : دراسة تحليلية على المصارف التجارية في الأردن" ، *المجلة الأردنية للعلوم الاجتماعية ،العلوم الإنسانية "* ،المجلد (١٠) ،العدد (١) ، ص 1 _ ص 19.

١٨. الفداغ ، فداغ ، (2002) ، "المحاسبة المتوسطة النظرية والتطبيق في القوائم المالية والأصول" ،الوراق للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن .
١٩. قاسم ،عبد الرزاق محمد ،(2004) ،"تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية" دار الثقافة .
٢٠. القشي، ظاهر، والعبادي، هيثم ،(2009)،"أثر العولمة على نظم المعلومات المحاسبية لدى شركات الخدمات المالية في الأردن"، مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين، جامعة القاهرة، العدد (72)، ص 709 _ ص 735.
٢١. القشي ،ظاهر ،(2003) ، "مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية". رسالة دكتوراه ،جامعة عمان العربية ،الأردن .
٢٢. القطاونة ،عادل محمد ،(2005) ،"أثر استخدام تكنولوجيا المعومات على فاعلية نظام المعلومات المحاسبية دراسة على منشآت المصارف والتأمين المدرجة أسمها في بورصة عمان". أطروحة دكتوراه ،الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية ،الأردن.
٢٣. كيسو وبجمانت،دونالد وجيري ،(2005) ،" المحاسبة المتوسطة " ،الجزء الأول ،تعريب أحمد حامد حجاج ، دار المريخ للنشر ، المملكة العربية السعودية .
٢٤. لطفي ،أمين السيد ،(2005)، "نظرية المحاسبة (منظور التوافق الدولي)" ،الدار الجامعية للنشر والتوزيع ، الإسكندرية ،مصر .
٢٥. موسكوف ، سيكمن ، (2002) ، "نظم المعلومات المحاسبية لاتخاذ القرارات: مفاهيم وتطبيقات"، ترجمة كمال الدين سعيد وأحمد حجاج ، دار المريخ للنشر ،الرياض : المملكة العربية السعودية.
٢٦. النقيب ، كمال عبد العزيز ،(2004) ، " مقدمة في نظرية المحاسبة " ط 1 .دار وائل للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن .

٢٧. النعيمي وآخرون ،(2009)، "إدارة الجودة المعاصرة :مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج والعمليات والخدمات"، دار اليازوري ، عمان ، الأردن .

المراجع باللغة الإنجليزية:

1. Jackman, Susan and Shanahan, Yvonne, (2002),"Customer Profitability Analysis : Frustration Leads To Evolution" **New Zealand Journal Of Applied Business Research**,Vol # 1 , pp125-135.
2. Kieso, Donald E, Weygandt, Jerry J, and Warfield, Terry D ,(2010), "**Intermediate Accounting**", 12th edition, John Wiley & Sons (Asia) Pte. Ltd., UK.
3. Kotler ,and Killer ,(2006),"**Marketing Management**", Prentice-hall ,12th Edition..
4. Livne, Gilad, Simpson, Ana and Talmor, Eli ,(2009), "Do Customer Acquisition Cost, Retention and Usage Matter to Firm Performance and Valuation", **Sixth Accounting Research Workshop**, IE Business School, Berne, Available at: www.ssrn.com
5. Mithas, Sunil, Krishnan, M.S and Fornell, Claes, (2005), "**Effect of Information Technology Investments on Customer Satisfaction :Theory and Evidence**" Working Paper No. 971, Ross School of Business, University of Michigan. Available at: www.ssrn.com
6. Simkin, Mark G, Rose, Jacob M, and Norman, Carolyn S (2-13), "**Accounting Information Systems**" 12th edition, John Wiley & Sons Inc., UK.
7. Turner, Lestie and Wickgenannt, Andrea, (2009), "**Accounting Information System: Controls and Processes**" John Wiley & Sons, Singapore Pte. Ltd., UK.
8. Zeithaml,V.A and Bitner, M.J, (2003), Services Marketing : Integrating Customer Focus Across the Firm , 3 rd edition, Mc Grow Hill , Irvin , Bosten .

ملحق رقم (1)

جامعة عمان العربية
كلية الأعمال - قسم المحاسبة
كلية الدراسات العليا
ماجستير محاسبة

الإستبانه

الأخ الكريم ،الأخت الكريمة ...
السلام عليكم ورحمة الله وبركاته
أما بعد ...

تقوم الباحثة بإجراء دراسة ميدانية على رضى عملاء البنوك التجارية الأردنية بعنوان :

" أثر جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي على رضى العملاء في البنوك التجارية الأردنية "

وذلك كبحث أكاديمي لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة ، لذا تأمل الباحثة منكم الإجابة على أسئلة الاستبانه بدقة ،حيث أن صحة نتائج الدراسة تعتمد بدرجة كبيرة على دقة إجاباتكم ،وإن تعاونكم معنا يعزز البحث العلمي ، علماً بأن البيانات الواردة في هذه الاستبانه لن تستخدم سوى لأغراض الدراسة فقط .

وتفضلوا بقبول فائق الاحترام

الباحثة

حنان أحمد

اسم المشرف

الدكتور ظاهر القشي

أ - الجزء الاول: المعلومات الديمغرافية :

١. نوع الشركة : صناعي تجاري خدمي أخرى _____ .
٢. الدرجة العلمية : دبلوم بكالوريوس ماجستير دكتوراه .
٣. التخصص : محاسبة إدارة أعمال إقتصاد أخرى _____ .
٤. الخبرة العملية : أقل من سنة سنة_أقل من ٥ سنوات ٥سنوات_أقل من ١٠ سنوات ١٠ سنوات فأكثر .
٥. عدد سنوات التعامل مع البنك الحالي : أقل من ٥ سنوات ٥سنوات_أقل من ١٠ سنوات ١٠ سنوات فأكثر .
٦. طبيعه الخدمات المتحصل عليها من البنك : حسابات جارية دائنة حسابات جارية مدينة إتمادات مستندية كفالات بنكية قروض أخرى _____ .
٧. المركز الوظيفي : مدير مالي رئيس محاسبين محاسب رئيسي محاسب أخرى _____ .

ب - الجزء الثاني:

يتعلق هذا الجزء بجودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي للبنك من وجهة نظر العملاء (الإدارة المالية)، وذلك من خلال أربعة خصائص نوعية: الموثوقية، والملاءمة، والثبات، والقابلية للمقارنة. الرجاء وضع إشارة X في مربع اختيارك.

١ - الموثوقية					
ت	الفقرة	موافق بشدة	موافق	موافق الى حد ما	غير موافق بشدة
1	هناك تطابق دائم بين رصيد حسابكم في دفاتركم مع كشف البنك				
2	يمكنكم التحقق من الطرق القياس المحاسبية المستخدمة من قبل البنك والمتعلقة بتعاملاتكم المختلفة معه.				
3	يمكنكم التحقق والاطلاع على سياسات البنك المحاسبية المتعلقة بتعاملاتكم المختلفة معه.				
4	يمكنكم التحقق والاطلاع على الإجراءات المحاسبية التي يتبعها البنك في إتمام تعاملاتكم المختلفة معه.				
5	يتعامل البنك بحيادية تامة بخصوص طرق القياس للفوائد والعمولات				
6	تتمتع طرق القياس المحاسبية المستخدمة في الحيادية.				
7	تتمتع سياسات البنك المحاسبية بالحيادية.				
8	تتمتع إجراءات البنك المحاسبية بالحيادية				
9	يحرص البنك على الصدق في عرض جميع البيانات المالية المتعلقة بتعاملاتكم المختلفة معه				
10	يحرص البنك على الصدق في عرض طرق القياس التي يستخدمها والمتعلقة بتعاملاتكم المختلفة معه				
11	يحرص البنك على الصدق في عرض سياساته المحاسبية والمتعلقة بتعاملاتكم المختلفة معه				
12	يحرص البنك على الصدق في عرض جميع الإجراءات المحاسبية التي يتبعها والمتعلقة بتعاملاتكم المختلفة معه				

٢ - الملاءمة

ت	الفقرة	موافق بشدة	موافق	موافق الى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يقوم البنك بترصد حساباتكم بشكل فوري					
2	يقوم البنك بإتمام الإجراءات المحاسبية المتعلقة بتعاملاتكم المختلفة بزمان قصير نسبيا					
3	تستطيعوا الحصول على أي بيانات مالية متعلقة بتعاملاتكم مع البنك بزمان قصير نسبيا					
4	يتجاوب نظام البنك المحاسبي المؤتمت عبر أجهزة الصراف الآلي وعبر شبكة الانترنت مع تعاملاتكم بزمان قصير نسبيا					
5	تساهم آلية وسرعة البنك المتبعة في ترصيد حساباتكم بتوليد تغذية راجعة متعلقة باتخاذ القرار في شركتكم					
6	تساهم آلية وسرعة البنك المتبعة في الإجراءات المحاسبية بتوليد تغذية راجعة متعلقة باتخاذ القرار في شركتكم					
7	تساهم آلية وسرعة البنك المتبعة في توفير البيانات المطلوبة من قبلكم بتوليد تغذية راجعة متعلقة باتخاذ القرار في شركتكم					
8	تساهم آلية وسرعة نظام البنك المحاسبي المؤتمت عبر أجهزة الصراف الآلي وعبر شبكة الانترنت بتوليد تغذية راجعة متعلقة باتخاذ القرار في شركتكم					
9	تعتمد شركتكم بشكل أساسي في اتخاذ بعض القرارات على سرعة البنك في ترصيد حساباتكم					
10	تعتمد شركتكم بشكل أساسي في اتخاذ بعض القرارات على سرعة الإجراءات المحاسبية المتبعة في البنك					
11	تعتمد شركتكم بشكل أساسي في اتخاذ بعض القرارات على سرعة البنك في توفير البيانات المالية المطلوبة من قبلكم					
12	تعتمد شركتكم بشكل أساسي في اتخاذ بعض القرارات على سرعة نظام البنك المحاسبي المؤتمت عبر أجهزة الصراف الآلي وعبر شبكة الانترنت					

٣ - الثبات

ت	الفقرة	موافق بشدة	موافق	موافق الى حد ما	غير موافق بشدة
حسب خبرتكم وتعاملكم مع البنك الحالي، هل توافقون انه ثابت في اتباع السياسات والاليات التالية؟					
1	سياسات القياس والإفصاح المحاسبي المتعلقة بحساباتكم الجارية .				
2	سياسات القياس والإفصاح المحاسبي المتعلقة بالإعتمادات المستندية .				
3	سياسات القياس والإفصاح المحاسبي المتعلقة بالإقراض .				
4	سياسات القياس والإفصاح المحاسبي المتعلقة بصرف العملة .				
5	سياسات القياس والإفصاح المحاسبي المتعلقة بالفوائد .				
6	سياسات القياس والإفصاح المحاسبي المتعلقة بمنح تسهيلات خاصة.				
7	سياسات القياس والإفصاح المحاسبي المتعلقة بالكفالات .				
8	سياسات القياس والإفصاح المحاسبي المتعلقة بالتسهيلات الائتمانية.				
9	السياسة المحاسبية العامة في عرض البيانات المالية.				
10	آليات القياس والإفصاح المحاسبي المعتمدة في أجهزة الصراف الآلي				
11	آليات القياس والإفصاح المحاسبي المعتمدة في الخدمة عبر الانترنت				
12	السياسات المحاسبية المعتمدة في البنك وتمشيها مع التطور التكنولوجي				

٤ - القابلية المقارنة

ت	الفقرة	موافق بشدة	موافق	موافق الى حد ما	غير موافق بشدة
حسب خبرتكم وتعاملكم مع البنك الحالي، هل توافقون على أن السياسات والاليات التالية المتبعة من قبل البنك تساهم في القابلية لمقارنة المعلومات مع بنوك أخرى؟					
1	سياسات القياس والإفصاح المحاسبي المتعلقة بحساباتكم الجارية .				
2	سياسات القياس والإفصاح المحاسبي المتعلقة بالإعتمادات المستندية .				
3	سياسات القياس والإفصاح المحاسبي المتعلقة بالإقراض .				
4	سياسات القياس والإفصاح المحاسبي المتعلقة بصرف العملة .				
5	سياسات القياس والإفصاح المحاسبي المتعلقة بالفوائد .				
6	سياسات القياس والإفصاح المحاسبي المتعلقة بمنح تسهيلات خاصة.				

					7	سياسات القياس والإفصاح المحاسبي المتعلقة بالكفالات .
					8	سياسات القياس والإفصاح المحاسبي المتعلقة بالتسهيلات الائتمانية.
					9	السياسة المحاسبية العامة في عرض البيانات المالية.
					10	آليات القياس والإفصاح المحاسبي المعتمدة في أجهزة الصراف الآلي
					11	آليات القياس والإفصاح المحاسبي المعتمدة في الخدمة عبر الانترنت
					12	السياسات المحاسبية المعتمدة في البنك وتماشيها مع التطور التكنولوجي

ج - الجزء الثالث:

يتعلق هذا الجزء بمدى رضى العملاء على جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي للبنك، الرجاء وضع إشارة X في مربع اختيارك.

١ - رضى العملاء						
ت	الفقرة	موافق بشدة	موافق	موافق الى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة
1	نظام المعلومات المحاسبي للبنك يوفر جميع متطلباتكم بشكل عام					
2	لديكم ثقة بالبيانات المالية الصادرة من قبل البنك والخاصة بتعاملاتكم معه					
3	تعتبر جميع البيانات المالية المفصح عنها من قبل البنك والمتعلقة بجميع تعاملاتكم معه ملائمة لجميع قراراتكم الإدارية ذات العلاقة					
4	لديكم رغبة بالاستمرار بالتعامل مع البنك ولفترة زمنية طويلة					
5	تلقى جميع تعاملاتكم مع البنك العناية والسرعة والدقة التي تتشددونها					
6	يمكنكم إتمام جميع تعاملاتكم الكترونيا عبر أجهزة الصراف الآلي					
7	يمكنكم إتمام جميع تعاملاتكم الكترونيا عبر موقع البنك بشبكة الانترنت					
8	يتمتع الطاقم المحاسبي بالبنك بخبرة ومهنية عالية					
9	لدى البنك سياسات محاسبية تلبى رغباتنا					
10	يلزم البنك بمعايير الإبلاغ المالي الدولية					

ملحق رقم (2)

محكمي الاستبانة

اسم الجامعة	الرتبة العلمية	الاسم	الرقم
جامعة عمان العربية	أستاذ مساعد	د. زياد السعيدات	1
جامعة عمان العربية	أستاذ مساعد	د. محمد شبيطه	2
الجامعة الأردنية	أستاذ مشارك	د. بشير خميس	3