



**Tikrit Journal of Administrative  
and Economics Sciences**  
مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية

ISSN: 1813-1719 (Print)



**The impact of electronic accounting information systems on the quality of banking services: An exploratory study of the opinions of a sample of bank employees operating in Erbil Governorate**

**Muqdad Maaroof Hasan\*, Sardar Fadhil Qasim**

Bardarash Technical Institute/Akre university for applied sciences

**Keywords:**

Electronic accounting information systems, quality, banking service, customer satisfaction.

**ARTICLE INFO**

**Article history:**

Received 26 Jul. 2023  
Accepted 05 Sep. 2023  
Available online 31 Dec. 2023

©2023 THIS IS AN OPEN ACCESS ARTICLE  
UNDER THE CC BY LICENSE

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



**\*Corresponding author:**

**Muqdad Maaroof Hasan**

Bardarash Technical Institute/Akre  
university for applied sciences



**Abstract:** This research aims to identify (the impact of electronic accounting information systems on the quality of banking services) in a sample of banks operating in Erbil Governorate, and to achieve the goal, the analytical descriptive approach was relied upon to suit the nature of the research, as it was designed and distributed A refereed scientific questionnaire on the research sample, which is a group of banks operating in Erbil Governorate. (60) questionnaires were distributed to the research sample, (57) questionnaires were retrieved (95%), and the statistical program (SPSS) was used to analyze the questionnaire and test hypotheses. The research has reached a set of results, the most important of which are: that the use of the electronic accounting information system has a relationship in increasing the quality of banking services and its reflection on customer satisfaction, and it was found that there is an effect of the electronic accounting information system in the effectiveness of each of the "tangibility, reliability, responsiveness, empathy, Safety". Through the results of the research, the researchers recommend a set of points, the most important of which are: the need to keep abreast of developments and pursue modern systems in the banking sector, train workers and those in charge of them by raising their efficiency, and encourage banks operating in Erbil governorate to train their cadres to use electronic programs and applications.

## أثر نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي المصارف العاملة في محافظة أربيل

سردار فاضل قاسم

مقداد معروف حسن

المعهد التقني بربرش / جامعة عقرة للعلوم التطبيقية

### المستخلص

يهدف هذا البحث إلى التعرف على (أثر نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية) في عينة من المصارف العاملة في محافظة أربيل، ولتحقيق الهدف تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لملائمته مع طبيعة البحث، حيث تم تصميم وتوزيع استبانة علمية محكمة على عينة البحث والذي يتمثل بمجموعة من المصارف العاملة في محافظة أربيل، وقد تم توزيع (60) استبانة استبانة على عينة البحث، تم استرداد (57) استبانة استبانة بنسبة (95%) وتم استخدام البرنامج الإحصائي (SPSS) لتحليل الاستبانة واختبار الفرضيات. وقد توصل البحث إلى مجموعة من النتائج وأهمها: أن استخدام نظام المعلومات المحاسبية الإلكترونية له علاقة في زيادة جودة الخدمات المصرفية وانعكاسها على رضا العملاء، وتبين وجود تأثير لنظام المعلومات المحاسبية الإلكترونية في فعالية كل من الملموسية، الاعتمادية، الاستجابة، التعاطف، الأمان، ومن خلال نتائج البحث يوصي الباحثان بمجموعة من النقاط أهمها: ضرورة مواكبة التطورات وملاحقة الأنظمة الحديثة في قطاع المصارف، وتدريب العاملين والقائمين عليها من خلال رفع الكفاءة لديهم، وتشجيع المصارف العاملة في محافظة أربيل في تدريب كوادرها على استخدام البرامج والتطبيقات الإلكترونية.

**الكلمات المفتاحية:** نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية، جودة الخدمة المصرفية، رضا العملاء.  
**المقدمة**

تعد البنوك أحد المكونات الأساسية للأسواق المالية وركيزة أساسية من ركائز الاقتصاد ولهذا تلعب دوراً هاماً في جميع الأسواق الأخرى المكمل للاقتصاد. ولقد شهدت القطاعات الخدمية بصورة عامة والقطاع المصرفي بصورة خاصة تقدماً ملحوظاً في السنوات الأخيرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي ترتب عليها ظهور تغيرات سريعة فرضت عليها مواكبة التقدم التكنولوجي وتحديث أنظمتها وأجهزتها، واستخدام آليات ووسائل متقدمة للابتعاد عن الصيغ التقليدية في العمل المصرفي، وإحداث تغيرات على أساليب التعامل مع الكم الكبير للمعلومات الداخلية والخارجية، والعمل على معالجتها وتخزينها وتحديثها للاستفادة منها في تطوير الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن. وأصبحت نظام المعلومات المحاسبية جزءاً مهماً من عمل الإدارة، ومصدراً أساسياً تعتمد عليه في تدعيم خططها ورقابة عملياتها، كما إن نظم المعلومات المحاسبية لها دور كبير ومهم في عملية اتخاذ القرارات في الوحدات الاقتصادية، ويعد توفر الفاعلية في النظم المعلوماتية عاملاً رئيسياً في استمرار أو فشل أي منظمة من الوحدات، ولذلك يجب على المصارف استخدام نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية لمواكبة التطورات المحيطة وتلبية احتياجات المستفيدين من مخرجات النظم المحاسبية المطبقة في المصارف.

مما سبق ذكره فقد تبادر إلى ذهن الباحثان فكرة هذه الدراسة والتي تركز على أثر نظام المعلومات المحاسبية الإلكترونية في المصارف التجارية على جودة الخدمات المصرفية، وذلك من

منطلق أن المصرف يرتكز بشكل أساسي في تحقيق أرباحه من خلال رفع جودة الخدمات التي تقدمها إلى زبائنه.

## المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للبحث

### 1-1. منهجية البحث والدراسات السابقة

#### 1-1-1. منهجية البحث

**أولاً. مشكلة البحث:** يستند رضا عميل المصرف بشكل أساسي على جودة الخدمة التي يحصل عليها، وجودة الخدمة تكون مستندة بشكل مباشر على الأنظمة المستخدمة في المصرف سواء أنظمة إدارية أو محاسبية. ومن هنا فإن هناك علاقة مباشرة بين نظم المعلومات المحاسبي العامل في المصرف وجودة الخدمة المصرفية. ولهذا فإن البحث سعى إلى بيان أثر نظام المعلومات المحاسبية الإلكترونية على جودة الخدمات التي يقوم المصارف بتقديمها لإرضاء زبائنها. ولتحقيق هذا الغرض تم صياغة مشكلة الدراسة بسؤال رئيسي مفاده:

هل هناك تأثير لنظام المعلومات المحاسبية الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية؟

**ثانياً: أهداف البحث:** يمكن بيان الأهداف البحث في النقاط الآتية:

- ❖ إبراز أساسيات نظم المعلومات المحاسبي والقطاع المصرفي.
  - ❖ إبراز مرتكزات الخدمة المصرفية.
  - ❖ الوقوف على واقع اعتماد المؤسسات المصرفية على نظام المعلومات الإلكترونية ومدى ارتباطه بعملية تحسين خدماتها المصرفية.
  - ❖ المساهمة في تطوير نظام المعلومات المحاسبي على مستوى مصارف الإقليم لتقديم خدمة مصرفية ذات جودة عالية لرضى الزبائن.
- ثالثاً. أهمية البحث:** هذا البحث يوضح أهمية توفر نظام للمعلومات المحاسبي تعتمد عليه المؤسسات المصرفية بما يؤمن لها قاعدة معطيات قوية تستند إليها في عمليات تطوير الأداء.
- كما يكشف البحث عن أهم النقائص المتعلقة بتفعيل نظام المعلومات المحاسبي على مستوى عينة من المؤسسات المصرفية. بالمقابل يبين البحث المتطلبات والشروط اللازمة لإرساء نظام معلومات محاسبي قوي وفعال يمكن للمؤسسات المصرفية الاعتماد عليه كمصدر لتحسين خدماتهم المصرفية وتلبية احتياجات الزبائن.

**رابعاً: فرضية البحث.** من خلال مشكلة البحث يمكن صياغة الفرضيات الآتية:

**أولاً:** يوجد ارتباط ايجابي ذي دلالة معنوية لكفاءة نظام المعلومات المحاسبية الإلكترونية وجودة خدمات المصرفية في المصارف العاملة في محافظة أربيل.

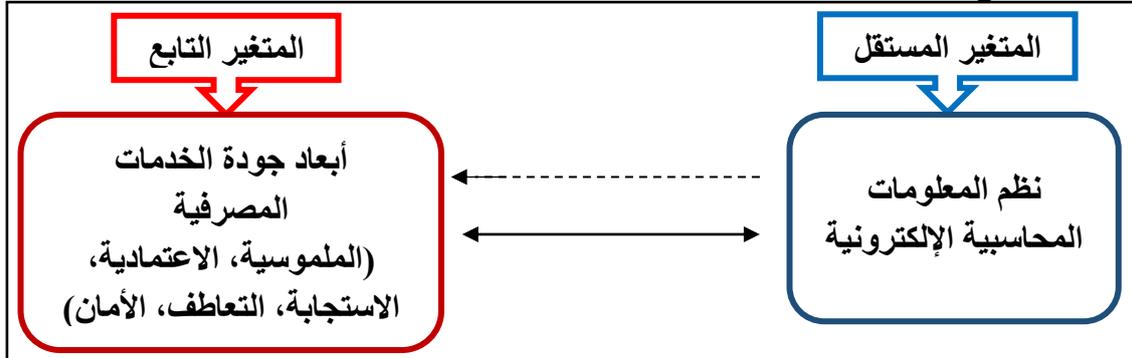
**ثانياً:** هناك تأثير معنوي ذو الدلالة الاحصائية لنظام المعلومات المحاسبية الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية في المصارف العاملة في محافظة أربيل.

**خامساً: أسلوب البحث ومصادر جمع البيانات.** استخدم الباحثان في هذه البحث أسلوبين وكما يأتي:

1. الأسلوب النظري: إذ اعتمد الباحثان على هذا الأسلوب في البحث، من خلال الاطلاع على مجموعة من الكتب، والدوريات، والرسائل، والأطاريح العلمية، العربية والأجنبية، فضلاً عن الاستعانة بشبكة المعلومات العالمية (Internet).
2. الأسلوب التحليلي: إذ اعتمد الباحثان على هذا الأسلوب في الجانب الميداني من الدراسة، وذلك من خلال اعداد استمارة الاستبيان لغرض استطلاع آراء عينة البحث من المالىين والإداريين لمجموعة

من المصارف العاملة في محافظة اربيل حول موضوع البحث، وتم تحليل النتائج باستخدام برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

سادساً. نموذج البحث:



الشكل (1): نموذج البحث

المصدر: من إعداد الباحثين.

### 1-1-2. دراسات سابقة:

أولاً. الدراسات العربية:

1. دراسة: عبدالله (2017) رسالة ماجستير بعنوان "دور نظم المعلومات المحاسبية في اعداد التقارير المالية": هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة نظم المعلومات المحاسبية واعداد التقارير المالية، اتبع الباحثان المنهج الوصفي التحليلي من خلال أسلوب دراسة الحالة واستخدم أداة الاستبانة في تجميع البيانات بغرض التحقق من الفرضيات. وتوصلت الدراسة إلى نتائج عدة أهمها: تساعد نظم المعلومات المحاسبية في تقييم الدخل بشكل دقيق، تعمل نظم المعلومات المحاسبية على تقويم درجة السيولة والمرونة المالية. ومن خلال هذه النتائج اوصت الدراسة إلى توصيات عدة أهمها: ضرورة استخدام نظم المعلومات المحاسبية في تقييم الدخل، ضرورة استخدام نظم المعلومات المحاسبية في تقدير درجة السيولة والمرونة المالية.

2. دراسة: محمد (2018) رسالة ماجستير "مخاطر استخدام نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة وأثرها على كفاءة الأداء المالي": هدفت الدراسة إلى اختبار أثر إدخال البيانات في نظام المعلومات المحاسبية المحوسبة يسهم في رفع كفاءة الاداء المالي واطهار أهمية معرفة العلاقة بأمن نظم المعلومات المحوسبة كخطوة أولى تمهيدية ضرورية لتشخيص نقاط الضعف في أنظمة الحماية والرقابة ومعالجتها واختبار استخدام مخرجات النظم المحوسبة من حيث السرعة والدقة والوضوح. ومن أهم النتائج: إدخال البيانات ومعالجتها بصورة سليمة ودقيقة في النظم المحوسبة، يساعد في رفع كفاءة الأداء المالي. ومن أهم التوصيات: ضرورة تأهيل المحاسبين ومعرفةهم بأهمية استخدام نظم المعلومات المحوسبة للقيام بمهامهم بكفاءة عالية واكتشاف الاخطاء مبكرا ومعالجتها بصورة سليمة.

3. دراسة: خلود (2019) رسالة ماجستير "كيفية استخدام نظام المعلومات المحاسبية المحوسبة وأثرها في جودة المعلومة المحاسبية".

هدفت الدراسة التعرف على كيفية استخدام نظام المعلومات المحاسبية المحوسبة وأثرها في جودة المعلومات المحاسبية. ولتحقيق هذا الهدف تم إلقاء الضوء على كل المفاهيم المتعلقة بالنظام المحاسبي المحوسب وكيفية استخدامه وما تأثيره على جودة المعلومة المحاسبية. ومن النتائج المتوصل إليها: إن نظام المعلومات المحاسبية المحوسب يعمل على تزويد الإدارة العليا للمؤسسة

الوطنية للأرباح المعدنية بمعلومات مفيدة وتتميز بكفاءة وفعالية. إن مخرجات نظام المعلومات المحاسبي المحوسب في المؤسسة الوطنية للأرباح يعطي نظرة شاملة عن نتيجة ونشاط المؤسسة يمكن الإلمام بمعلومات ذات شفافية ومصداقية في جدول حساب النتائج المؤسسة. إن تصميم نظام المعلومات المحاسبي المحوسب على مبادئ سليمة يسمح له من توليد معلومات ذات مصداقية ومعبرة عن الوضعية الحقيقية والملاءمة لاتخاذ القرار في المؤسسة. ومن أهم توصيات الدراسة: العمل على خلق علاقة ما بين الجامعة والمؤسسة الاقتصادية حتى يتمكن الباحثان من تجسيد أفكارهما على أرض الواقع. يجب على المؤسسة دراسة النظام المحاسبي المحوسب بطريقة معمقة واستخدام البرامج المحاسبية الأكثر تطوراً. لا بد على المؤسسات الاقتصادية أن تتقيد بمعايير وتقارير المحاسبة الدولية خاصة العرض والإفصاح في القوائم المالية. ضرورة توفير المزيد من المتطلبات الضرورية لخصائص المعلومات المحاسبية وفتح مراكز متخصصة في تحديث وتطوير نظام المعلومات المحاسبي.

### ثانياً. الدراسات الأجنبية:

#### 1. دراسة: (Abdollah 2013) بعنوان:

The Impact of Using Accounting Information Systems on the Quality of Financial Statements Submitted to the Income and Sales Tax Department in Jordan.

أثر استخدام نظم المعلومات المحاسبية على جودة البيانات المالية المقدمة إلى دائرة ضريبة الدخل والمبيعات في الأردن": تهدف هذه الدراسة إلى بيان استخدام تأثير نظم المعلومات المحاسبية على جودة البيانات المالية المقدمة إلى قسم ضريبة الدخل والمبيعات الأردن وأثر هذا الاستخدام، بحيث أن ضريبة الدخل والمبيعات تعمل بقسم التجميع والتدقيق على رافعي الضرائب من أجل تزويد خزينة الدولة بالعملة وتم تحرير استبيان مكونة من أربعة عشر سؤالاً صممها الباحثان لقياس أثر استخدام نظم المعلومات المالية وقد وزع هذا الاستبيان، على 50 محاسباً ثم جمعها واستخدامه الوسط الحسابي وانحراف معياري لعينة الدراسة. كما استخدم اختبار انحدار الخطي لاختبار فرضية الدراسة. ووجدت الدراسة أن هناك وجود تأثير عند استخدام نظم المعلومات المحاسبية على جودة البيانات المالية. فتوصي الدراسة بالتركيز على تطوير الأجهزة المستخدمة في الإدارة، وكذلك تطوير الموظفين على أساس مستمر لتمكينهم من مواصلة أداء وظائفهم وتحسين جودة البيانات المالية.

#### 2. دراسة: (Altarawneh, 2015) بعنوان:

Evaluation of the Computerized Accounting Information System in the Finance Unit at Mutah University

(تقييم نظام المعلومات المحاسبية المحوسب في الوحدة المالية بجامعة مؤتة): إن الهدف من هذه الدراسة هو تقييم نظام المعلومات المحاسبية المحوسب الذي تم تطبيقه في الوحدة المالية بجامعة مؤتة، من أجل تقديم صورة كاملة للنظام وإبراز أي قصور، ومن ثم تصحيح أي صعوبات. النتيجة الرئيسية لهذه الدراسة هي أن جامعة مؤتة لديها نظام معلومات محاسبية متوسط الفعالية. ومن خلال هذه النتائج أوصت الدراسة إلى توصيات عدة أهمها: 1- الحاجة إلى تأهيل وتدريب إضافي لمستخدمي نظام المعلومات المحاسبي، مما سيساهم في الاستخدام الأمثل لهذه الأنظمة، ويقلل من مقاومة المستخدمين 2- الفحص الدوري الإضافي وصيانة أجهزة نظام المعلومات المحاسبي بشكل عام

والتأكد من جاهزيتها. 3- توفير دليل واضح وشامل (نظام مساعدة) لتسهيل فهم واستخدام أنظمة نظام المعلومات المحاسبي. 4- التوثيق المستمر لنظام المعلومات المحاسبي.

3. دراسة: (Shagari et al., 2017) بعنوان:

Accounting Information Systems Effectiveness: Evidence from the Nigerian Banking sector

فعالية نظم المعلومات المحاسبية: أدلة من القطاع المصرفي النيجيري: هدفت الدراسة إلى إيجاد علاقة ارتباط بين مقاييس الجودة لنجاح نظم المعلومات المحاسبية، بما في ذلك نظم المعلومات، وجودة المعلومات، وجودة الخدمات التي تؤثر في النهاية على فعالية نظم المعلومات المحاسبية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات من المستخدمين في القطاع المصرفي النيجيري. تم استرجاع ما مجموعه 287 استبانة من المبحوثين في هذا القطاع. وخلصت الدراسة إلى أن الأمان وسهولة الاستخدام والكفاءة هي السمات الرئيسية. هذا بالإضافة إلى جودة المعلومات والدقة والتوقيت والاكتمال. علاوة على ذلك، جودة المعلومات ولجودة النظام تأثير كبير على فعالية نظم المعلومات المحاسبية. وأوصت الدراسة بضرورة أن تتخذ البنوك النيجيرية إجراءات مهمة لتقييم فعالية النظام لضمان استمرارية الجودة في عملياتها.

4. دراسة: (Sujud & Hachem, 2019) بعنوان:

Effect of the Quality of the Accounting Information System Outputs on Customer Satisfaction in Lebanese Commercial Banks

أثر جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبية على رضا العملاء في المصارف التجارية اللبنانية: الهدف من هذه الدراسة هو إظهار تأثير جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبية على رضا عملاء البنوك التجارية اللبنانية. تم اعتماد خصائص جودة الخدمة المصرفية الآتية: الملاءمة، والموثوقية، والقابلية للمقارنة، والاتساق. ولتحقيق هدف الدراسة، تم تعديل استبيان تم اعتماده سابقاً في نفس المجال وتعديله ليناسب السياق اللبناني. وقد وزع ذلك على عينة الدراسة ممثلة بموظفي دائرة الإدارة المالية في الشركات العاملة في لبنان والتي تتألف من 411 عميلاً للمصارف التجارية اللبنانية. تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لتحليل النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS. ووجدت الدراسة أثراً ذا دلالة إحصائية لجودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبية على رضا العملاء في البنوك التجارية اللبنانية. كما وجد أن خصائص جودة الخدمة المصرفية المذكورة أعلاه لها تأثير كبير على رضا العملاء. وأوصت الدراسة بضرورة مواكبة البنوك اللبنانية تطورات نظام المعلومات المحاسبية لتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.

### المبحث الثاني: الإطار النظري للبحث

#### 1-2. فاعلية وكفاءة النظام المعلومات المحاسبية الإلكترونية

##### 1-1-2. نظام المعلومات المحاسبي:

أولاً. مفهوم نظام المعلومات: يعرف بأنه مجموعة من المكونات المترابطة مع بعضها بشكل منتظم من أجل إنتاج المعلومات المفيدة، وإيصال هذه المعلومات إلى المستخدمين بالشكل الملائم والوقت المناسب من أجل مساعدتهم في أداء الوظائف الموكلة إليهم. والمكونات الرئيسية لنظام المعلومات كالاتي: (قاسم، 2003: 18-19).

1. المدخلات Inputs- 2. المعالجة Processing 3. المخرجات Outputs 4. الرقابة Controlling 5. التغذية العكسية Feed back

كما وعرف نظام المعلومات الالكترونية بأنه المكونات المادية والبرمجيات ووسائل الاتصال عن بعد وادارة قواعد البيانات وتقنيات معالجة المعلومات الأخرى المستخدمة في نظم المعلومات المعتمدة على الحاسوب (حلمي، 2005: 99).

**ثانياً مفهوم نظام المعلومات المحاسبي:** عرف نظام المعلومات المحاسبية: بأنه مجموعة من العناصر المترابطة التي تعمل معاً على جمع واسترجاع ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات، لدعم عملية صنع القرار ولتنسيق والرقابة والتحليل والملاحظة في المنظمة. وهي بنفس الوقت مجموعة من الأفراد والتجهيزات والاجراءات والبرمجيات والاتصالات، وقواعد البيانات، تعمل يدوياً أو ميكانيكياً أو آلياً، على جمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها ومن ثم توصيلها للمستفيد. (Loudon & Loudon, 2008: 13)

بأنه "أحد مكونات التنظيم الإداري يختص بجمع وتبويب ومعالجة وتحليل وتوصيل المعلومات المالية والكمية لاتخاذ القرارات إلى الأطراف الداخلية والخارجية" (جمعة، 2003: 14). وعرف أيضا " هو أحد النظم الفرعية للمعلومات في الوحدة الاقتصادية التي من الممكن أن تشمل كلا من: الإنتاج، الأفراد، المشتريات والتخزين، المبيعات المالية، والتي تهدف بمجموعها إلى خدمة الوحدة الاقتصادية ضمن هدفها الشامل بعدّها النظام الكلي لجميع النظم التي تعمل في نطاقها" (الحبيطي والسقا، 2003: 43)

ومن خلال هذه التعريفات يمكن تعريف نظم المعلومات المحاسبية بأن نظم المعلومات المحاسبية هي النظام الذي يُستخدم داخل المؤسسة لجمع وتصنيف ومعالجة العمليات المالية الداخلية والخارجية، بهدف توفير المعلومات اللازمة لتحسين الكفاءة واتخاذ القرارات المناسبة. **ثالثاً. مكونات نظم المعلومات المحاسبية:** نظام المعلومات المحاسبية كأى نظام يتكون من مجموعة من العناصر التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق الهدف الذي من أجله تم تصميمه فإن نظام المعلومات المحاسبية يتكون من ستة عناصر هي: (التتر، 2015: 22- 23).

1. الموارد البشرية التي تقوم باستخدام النظام وتؤدي عليه وظائف مختلفة.
  2. التعليمات والإجراءات اليدوية والأوتوماتيكية التي تستخدم في تجميع، ومعالجة، وحفظ المعلومات حول أنشطة المنظمة.
  3. البيانات حول المنظمة وأسلوب عملها.
  4. البرامج المستخدمة في معالجة بيانات المنظمة.
  5. بنية تكنولوجيا المعلومات الأساسية والتي تشمل أجهزة الكمبيوتر، وشبكة الاتصالات التي تجمع وتحفظ وتعالج البيانات والمعلومات.
  6. الرقابة الداخلية ومقاييس الأمن والتي تتضمن أمن البيانات في نظام المعلومات المحاسبية.
- رابعاً. أهداف نظم المعلومات المحاسبية:** إن أهداف نظم المعلومات المحاسبية تتمثل بما يأتي كما ورد في دراسة (الشريف، 2006: 54):

1. إنتاج التقارير اللازمة لخدمة أهداف المشروع سواء مالية أو بيانية أو إحصائية أو تقارير التشغيل اليومية والأسبوعية.
2. توفير تقارير تحتوي على درجة من الدقة في الإعداد والنتائج.

3. تقديم التقارير في الوقت المناسب لتساعد الإدارة في اتخاذ القرارات الملائمة في الوقت المناسب.
4. تحقيق النظام المحاسبي لشروط الرقابة الداخلية اللازمة لحماية أصول المشروع ورفع كفاءة أدائها من خلال توفير وسائل الرقابة الداخلية في النظام.
5. تناسب تكلفة النظام وتكلفة إنتاج بياناته مع الأهداف المطلوبة منه بينما يحقق تكلفة النظام وأهدافه.

## 2-1-2. نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية

أولاً. تعريف نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية: نبين مفهوم نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية وفق ما يأتي:

تعرف بأنها مصطلح يستخدم لوصف النظام المحاسبي الذي يعتمد على تكنولوجيا الحاسوب لمسك ومعالجة البيانات المالية في الوحدات وتسمى في الدراسات المحاسبية بالمحاسبة الإلكترونية أو نظم المعلومات المستخدمة للحاسوب (Amidu, et al., 2011: 146).

وكذلك تعرف بأنها استخدام الحاسبة الإلكترونية في نظم المعلومات المحاسبية والتي قد حلت العديد من المشاكل من جراء استخدام النظام اليدوي وإنه يقلل من الوقت والجهد وهي ضرورية لعمليات التشغيل واسترجاع البيانات فضلا عن خلق نوع من الرقابة الذاتية على عمليات الإدخال (Al.Jabali, 2014: 26).

ثانياً. خصائص نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية: إن نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية لا بد أن تتوفر فيها مجموعة من الخصائص والتي تعتبر مقياساً للمفاضلة بين هذه النظم وذلك على النحو الآتي: (قاعود، 2007: 66-67؛ الحنطاوي، 2001: 41؛ صيام، 2004: 24)، السرعة-الدقة-الكفاءة والفعالية-المرونة-الموثوقية-الملاءمة-الشمول-أمن المعلومات والبيانات-الصيانة والخدمة-تكلفة البرامج-الرقابة الذاتية-توفر القدرة والامكانيات لتلبية حاجات ورغبات المستخدمين-التميز والخصوصية-مواكبة التطورات التكنولوجية.

## ثالثاً. العوامل المؤثرة على كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبية:

1. مقاييس الكفاءة والفاعلية لنظام المعلومات المحاسبي: إن المقياس النهائي لفعالية وكفاءة نظم المعلومات المحاسبي تستوجب الأخذ في الاعتبار العوامل التي تؤثر فيهما خاصة في مجال العمل المصرفي، والذي تحيط به مجموعة من المتغيرات البيئية والاقتصادية والاجتماعية والتقنية وغيرها، كما يتضح مما يأتي (شاهين، 2011: 10)، المعلوماتية (عبدالله وقطناني، 2007: 6)، (أيوب، 2000: 177):

أ. البيئة التنظيمية والإدارية الداعمة للنظام مثل الموارد البشرية الكفؤة والفعالة وكذلك المستلزمات البرمجية المستخدمة في تشغيل وإدارة الأجهزة وتطبيقاتها والتي تلعب دوراً هاماً في استخدام الحاسب وتنظيم عمل وحداته، فضلا عن ذلك، يجب أن يتوفر إطار تنظيمي يحدد المستويات الإدارية والهياكل الوظيفية المناسبة.

ب. الأوضاع الاقتصادية السائدة وانعكاساتها على الأداء المصرفي وأنشطته.

ج. البيئة القانونية والضوابط المهنية المطبقة: وتتمثل في القوانين والتعليمات الحاكمة للعمل كالنظام الأساسي للمصرف وقانون السلطة النقدية والقانون المصرفي والضوابط والتعاميم المنظمة للعمل المصرفي والتي تؤثر على نظم المعلومات المحاسبية، وبطبيعة الحال فإن البيئة القانونية والأنظمة والضوابط المتعلقة بها تعد من المتغيرات الهامة التي تؤثر على سير العمل ونظم المعلومات المحاسبية المتعلقة بها.

د. البيئة التقنية: توفر البيئة التقنية الداعمة، وتشمل الأجهزة والمكونات المادية والعناصر التي تقوم بجمع وتخزين البيانات ومعالجتها وتوصيل المعلومات للمستخدمين. القطاع المصرفي يستفيد بشكل كبير من التطورات التقنية بسبب الانفتاح المتزايد على التكنولوجيا، وزيادة المنافسة بين مفردات ومكونات الجهاز المصرفي، مما يتطلب مساهمة التطور واستخدام أدوات حديثة.

ه. العوامل الاجتماعية والثقافية: تؤثر العوامل الاجتماعية والثقافية المحيطة بالمصارف على نظم المعلومات المحاسبية وتشمل الأنماط السلوكية والرضا الوظيفي للعاملين داخل المصارف والرضا من قبل مستخدمي مخرجات النظام، مما يستوجب مراعاة العديد من تلك العوامل مثل القيم الاجتماعية والأخلاقية والفنية السائدة في المجتمع، ويمكن قياس مستوى تأثير تلك العوامل على نظم المعلومات المحاسبية من خلال درجة رضا المستخدم لهذه المعلومات والمنفعة التي تعود عليه وتلبية مطالبه، وسهولة استخدام النظام وقدرته على التعامل مع تطبيقاته والاستفادة منها.

2-1-3. مساهمة نظم المعلومات المحاسبية في تحقيق أهداف المؤسسة: أن نظام المعلومات المحاسبية يقدم عدد من المساهمات أو العوائد للمنشأة ومن هذه المساهمات ما يمكن قياسه وبعض المساهمات الأخرى صعب قياسها. أما بالنسبة للمساهمات التي يمكن قياسها تتمثل في تخفيض التكاليف التي تحملها المنشأة، أما المساهمات التي صعب قياسها فلها مردود ايجابي على القيمة السوقية للمنشأة والسمعة وتحسين الربحية وتحقيق ميزة تنافسية ويمكن تحديد المنافع بما يأتي: (الكري، 2005: 5-6)

1. - تقليل الأخطاء. 2- زيادة المرونة. 3- زيادة سرعة النشاط. 4- تحسين التخطيط والرقابة الإدارية والقدرة على تخفيض عنصر عدم التأكد. 5- فتح أسواق جديدة وزيادة المبيعات. 6- زيادة المرونة التنظيمية. كما يؤدي تطوير واستخدام نظم المعلومات الإدارية الناجحة فضلا عن نظم المعلومات المحاسبية إلى تمكين منظمات الأعمال من تحقيق الفوائد التالية (دعاس، 2007: 15):

1. رفع مستوى الإنتاجية وتحسين الكفاءة.

2. تعزيز الموقع الثقافي.

2-2. جودة الخدمات المصرفية ورضا العملاء:

2-2-1. الخدمة المصرفية:

أولاً. مفهوم الخدمة المصرفية: يمكن تعريف الخدمات بصورة عامة بأنها عبارة عن تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف إلى طرف آخر وهذه الأنشطة تعد غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء كما إن تقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس (الرويس، 2002: 62).

كما عرف بأنها أنشطة أو منافع أو إشباعات يقدمها طرف (البائع) لطرف آخر (المشتري)، وهي بطبيعتها غير ملموسة، ولا يترتب على بيعها نقل ملكية شيء، وقد يرتبط أو لا يرتبط إنتاجها وتقديمها بمنتج مادي ملموس (Kotler & Armstrong, 1996: 66, 1996: 66).

ثانياً. خصائص ومميزات الخدمات المصرفية: بالرغم من الاتفاق بين المفكرين حول خصائص الخدمات فإن الملاحظ أن هناك اختلاف على الخصائص المميزة للخدمات المصرفية نظراً لطبيعة وخصوصية النشاط المصرفي من ناحية ومن ناحية أخرى نظراً لطبيعة الخدمات المصرفية وتعددتها وتنوعها وخضوعها لتغيرات مستمرة. ونستعرض فيما يلي خصائص الخدمات المصرفية حسب

- أراء بعض الكتاب المختصين في مجال تسويق الخدمات المصرفية. حيث يذكر (الحداد) الخصائص التالية للخدمات المصرفية: (الحداد، 1999: 336).
1. لا يمكن صنع الخدمة المصرفية مقدما أو تخزينها فهي تنتج وتقدم في نفس اللحظة التي يتقدم الزبون لطلبها.
  2. لا يمكن لموظف البنك إنتاج عينات من الخدمة وإرسالها للزبون للحصول على موافقته عن جودتها قبل الشراء.
  3. الخدمات المصرفية غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى، في حالة وجود أخطاء في إنتاجها أو عيوب عند تقديمها فإن الاعتذار وترضية العميل هما البديل الوحيد أمام موظف البنك.
  4. جودة الخدمة المصرفية غير قابلة للفحص بواسطة موظف البنك قبل تقديمها للزبائن.
  5. إن تقديم الخدمة المصرفية غير نمطي وتختلف طريقة تقديم الخدمة من زبون لآخر حسب درجة التفاعل بين موظف المصرف والعميل.

يرى (سليمة، 2012: 27) أن الخدمات المصرفية تتصف بخصائص الآتية:

1. الخدمات المصرفية لا يمكن تخزينها، لأنها ليست ملموسة وتنتج وتستهلك فور طلب الزبون لها.
2. الخدمات المصرفية ليست محمية ببراءة اختراع، أي خدمة جديدة يمكن لأي بنك آخر تقديمها.
3. الخدمات المصرفية غير قابلة للتقسيم أو التجزئة أو الانفصال عند تقديمها.
4. يمكن تقديم الخدمات المصرفية داخل الدولة وخارجها، خاصة الحوالات المالية والبطاقات المصرفية.
5. تقديم الخدمة المصرفية لا يأخذ نمطاً محددًا لأن تقديم الخدمة وتفاعل الموظف يختلف بين الزبائن.
6. جودة الخدمات المصرفية غير قابلة للفحص قبل تقديمها للزبون.

**ثالثاً. أنواع الخدمات المصرفية:** يمكن تقسيم الخدمات المصرفية على (طرار وحليمي، 2010: 36):

1. الخدمات المصرفية التي تمارسها المصارف لصالح العملاء: يقوم المصرف بتقديم خدمات عدة في هذا المجال، منها تحصيل الشيكات والحوالات والكمبيالات فضلا عن تقديم خدمات تتوخى منها الكسب عن طريق بيع وشراء الأوراق المالية وغيرها.
2. خدمات تقديم القروض والتسهيلات لمنظمات الأعمال: تقوم المصارف إلى جانب خدماتها السابقة بتسهيلات مصرفية وتقديم القروض، وتشمل هذه التسهيلات ما كان قبيل الكفالات والضمانات إلى أن تنتهي بقرض.

**رابعا. الخدمات المصرفية الحديثة:** لقد حدث تطور هام في أسلوب ومجال نشاط المصارف خلال السنوات الأخيرة، فقد تعددت وتنوعت الخدمات التي أصبحت تقدمها المصارف وبالتالي أسلوب تقديمها للعملاء، ويرجع ذلك لأسباب عدة أهمها الإستفادة من التطورات الهائلة في مجال المعلومات والحاسبات الآلية، التزايد المستمر في إحتياجات ورغبات العملاء، التحول في فلسفة العمل المصرفي والتسويق المصرفي حيث أصبحت المصارف تستهدف شريحة واسعة من العملاء ولا تقتصر على شريحة أو فئة محدودة منهم، وتحول الإهتمام من التركيز على أداء الخدمات المصرفية إلى نظم التحويل الإلكتروني ATM التركيز على وسائل الدفع الإلكترونية كبطاقات الإئتمان وآلات الصراف الآلي للأموال والخدمات المصرفية عن بعد والخدمات المصرفية عن طريق الإنترنت أو ما يسمى بالصيرفة الإلكترونية (عبدالقادر، 2006: 236).

### 2-2-3. جودة الخدمات المصرفية

أولاً. مفهوم جودة الخدمات المصرفية: من التعاريف المتعددة للجودة الخدمات المصرفية نذكر ما يأتي:

1. يقصد بجودة الخدمة المصرفية: "الخدمات المقدمة المتوقعة والمدرّكة، وهي المحدد الرئيسي لرضا العميل أو عدم رضاه، فبعض الوحدات تجعلها أولويات لتعزيز جودة الخدمة" (سويدان وحداد، 2009: 231).
  2. وتعرف الجودة في المؤسسة الخدمية بأنها: مقياس إلى أي مدى تلاقي الخدمة المقدمة توقعات العملاء، وأنها تحدد حسب تصور العميل وليس تصورات مقدمي الخدمة، لذلك من المهم جدا تحديد احتياجات ورغبات العملاء، ثم تصميم الخدمة لتلبي هذه المتطلبات، وإن جودة الخدمة يمكن أن تساعد المنظمة لتمييز نفسها عن غيرها من الوحدات وأن تكتسب ميزة تنافسية، وأن الجودة الفائقة للخدمة هي مفتاح للربحية (Awoke, 2015: 146).
- ثانياً. أهمية جودة الخدمة المصرفية:** عموماً تتلخص المزايا المترتبة من تركيز المصارف جهودها في تحسين جودة خدماتها المصرفية في النقاط الآتية (مبارك وعباس، 2010: 15):
- ❖ فهم توقعات واحتياجات العملاء يسمح بتقديم الخدمات المصرفية بالشكل المطلوب وتلبية احتياجاتهم بفعالية.
  - ❖ تقديم خدمة متميزة يزيد من الولاء للعملاء الحاليين ويجذب عملاء جدد للمصرف.
  - ❖ الخدمات المتميزة تعزز ثقة العملاء في المصرف وتجعلهم يشعرون بالارتياح بالتعامل معه.
  - ❖ تقديم خدمات ذات جودة عالية يساهم في زيادة فرص بيع خدمات مصرفية إضافية.
  - ❖ تقليل الأخطاء في العمليات المصرفية يقلل من التكاليف المرتبطة بها ويحسن الكفاءة.
  - ❖ توفير خدمات مميزة يمكن المصرف من تحصيل أسعار وعمولات إضافية للخدمات المقدمة.
  - ❖ تمكن المصرف من التحكم في تسعير خدماته.
  - ❖ تحقيق ميزة تنافسية فريدة عن بقية المصارف ومواجهة الضغوط.
- ثالثاً. مستويات جودة الخدمة المصرفية:** قدم PERASURUMAN عام 1985 خمسة مستويات من الجودة في الخدمات وهي (بولودان، 2010: 54):
1. الجودة المتوقعة: وتمثل توقعات العميل لمستوى جودة الخدمة وتعتمد على عدة عناصر من أهمها: احتياجات العميل وخبرته وتجاربه السابقة وثقافته واتصاله بالآخرين.
  2. الجودة المدرّكة من قبل الإدارة: وتمثل مدى إدراك المصرف لاحتياجات وتوقعات عملاءه، وتقديم الخدمة المصرفية بالمواسفات التي أدركها لتكون في المستوى الذي يرضي العميل.
  3. الجودة المرّوجة: وتعني المعلومات الخاصة بالخدمة وخصائصها، وما تعهد المصرف بتقديمه، والتي يتم نقلها إلى العملاء من خلال المزيج الترويجي من إعلان، ترويج شخصي ومطبوعات.
  4. الجودة الفعلية المقدمة للعميل: وتعني أداء العاملين بالمصرف للخدمة وتقديمها طبقاً للمواصفات التي حددها المصارف، وهي تتوقف بلا شك على مهارة العاملين وحسن تكوينهم وتدريبهم، وقد تختلف الخدمة المقدمة وجودتها من مصرف لآخر، وقد تختلف بالنسبة للموظف الواحد حسب حالته النفسية ومدى إرهاقه في العمل.
  5. الجودة المدرّكة: وهي تقدير العميل للخدمة المقدمة له.
- رابعاً. أبعاد جودة الخدمة المصرفية:** لقد قام فريق من الباحثين وهم PERASURUMAN, ZEITHAML, BERRY بسلسلة من الدراسات كان أحد أهدافها التوصل إلى الأبعاد المستخدمة بواسطة العملاء في نمذجة توقعاتهم وإدراكاتهم للخدمة المسلمة وقد توصل الباحثون إلى تقديم عشرة أبعاد رئيسية وهي: (بريش، 2006: 253-254) (الطاهر وبن عبدالله، 2019: 84)

1. الإعتماضية: تعني قدرة المصرف على الوفاء بالوعود السابقة بدرجة عالية.
  2. سرعة الإستجابة: تعني توافر الرغبة والاستعداد لدى العاملين في تقديم الخدمة المطلوبة.
  3. القدرة والمهارة في أداء الخدمة: تعني إمكانية وسهولة الوصول إلى الخدمة وأن تكون هناك سهولة في إتصال العميل بالمصرف.
  4. سهولة الوصول إلى الخدمة: تعني إمكانية وسهولة الوصول إلى الخدمة.
  5. التعاطف مع العملاء: يعني حسن خلق القائمين على تقديم الخدمة.
  6. الإتصال: بمعنى أن يحافظ المصرف على الإتصال بالعملاء بالطريقة وباللغة والأسلوب الذي يتناسب معهم.
  7. المصداقية: تعني توافر الثقة والسمعة الجيدة للمصرف.
  8. الأمان: تعني توافر درجة من الأمان والبعد عن المخاطر.
  9. تفهم احتياجات العملاء: بمعنى أن يبذل المصرف أقصى جهد ممكن لدراسة وتحديد حاجاتهم.
  10. التسهيلات المادية: بمعنى توفير التسهيلات المادية اللازمة لأداء الخدمة، وكافة النواحي الملموسة في الخدمة ذاتها والتمثلة في الوسائل والمعدات المستخدمة في أداء الخدمة المظهر المناسب للعاملين بالمصرف، التصميم والتنظيم الداخلي للمصرف، جاذبية المصرف.
- تجدد الإشارة إلى أن هؤلاء الباحثين أدركوا بأن هذه الأبعاد العشرة لجودة الخدمة غير مستقلة تماما عن بعضها البعض لذلك قاموا باختصارها إلى خمسة أبعاد فقط أطلق عليها فيما بعد نموذج جودة الخدمات وهذه الأبعاد الخمسة هي:
- 1- النواحي المادية والملموسة. 2- الإعتماضية. 3- الإستجابة. 4- الأمان. 5- التعاطف مع العملاء.
- 2-2-4. رضا العملاء على جودة الخدمات المصرفية**
- أولاً. مفهوم رضا العميل: هناك تعريفات عدة للرضا نذكر منها: (فضيلة، 2010: 42)، (منصور، 2008: 51):
1. تعريف رضا العميل "حالة نفسية مرضية أو شعور بالرضا من طرف العميل نتيجة لنجاح المؤسسة في تحقيق رغبات وحاجات العميل لمرة واحدة.
  2. كما يعرف رضا العميل بأنه "مستوى الفرد الناجم عن مقارنة بين أداء المنتج وبين توقعات هذا الفرد
  3. تعريف كوتلر وآخرون: "رضا العميل هو ذلك الانطباع الإيجابي أو السلبي الذي يشعر به عميل ما تجاه تجربة شراء و/أو استهلاك وهو ناتج عن مقارنة توقعاته) العميل (اتجاه منتج ما وأدائه المدرك.
- ثانياً. أهمية رضا العميل:** تسعى كل مؤسسة لكسب رضا العميل لأنه أهم معيار في الحكم على أدائها وتكمن أهمية رضا العميل في: (أزدهار، 2015: 26):
1. رضا العميل عن خدمة المؤسسة يؤدي إلى الكلام الجيد عنها وبالتالي كسب عملاء جدد وعودتهم إليهم.
  2. رضا العميل عن المؤسسة يقلل من احتمال خسارته ولجوؤه إلى المنافسة كما يجعلها قادرة على الحماية مكانتها في السوق.
  3. يمثل الرضا تغذية عكسية بالنسبة للمؤسسة بحيث سيكون هناك تفاعل ودراسة أكثر بحاجات العملاء وبالتالي التطوير من خدماتها المقدمة.
  4. الرضا هو مقياس الجودة الخدمة المقدمة.
- ثالثاً. أساليب قياس رضا العميل:** قبل التطرق إلى أساليب قياس رضا العميل نعطي نظرة شاملة على تعريف قياس رضا العميل:

(هو تلك الجهود المنهجية التي تقوم بها المؤسسة للوقوف على مدى رضا عملائها عما تقدمه لهم من خدمات وبرامج بهدف إجراء التعديلات المؤسسية والبرمجية اللازمة بحيث تصبح أكثر استجابة لاحتياجات وتطلعات أفراد المجتمع التي تخدمهم (بلحسن، 2012: 32). هناك العديد من الأساليب المتعلقة بقياس رضا العميل، والتي تتمثل في القياسات الدقيقة والقياسات التقريبية وإن هذه الأخيرة تتكون من البحوث الكيفية والبحاث الكمية (أم الخير، 2016: 13-14).

1. القياسات الدقيقة: إن القياسات الدقيقة متعددة نذكر منها:

أ. الحصة السوقية: إن قياس الحصة السوقية نسباً سهل إذا كانت مجموعة العملاء، فهناك من يقيس هذه الحصة بتحديد عدد العملاء إلا أن النجاح هذه الحالة يكون في المدى القصير.

ب. معدل الاحتفاظ بالعملاء الحاليين: إن أحسن طريقة للحفاظ أو نمو حصة وهي الاحتفاظ بهم.

ج. جلب عملاء جدد: من أجل نمو مقدار النشاط تبذل المؤسسة جهودها لتوسع قاعدتها من العملاء.

2. القياسات التقريبية: إن القياسات التقريبية تعتمد على نوعين هما:

أ. البحوث الكيفية: إن العميل أصبح يمثل نقطة ارتكاز ولقد ظهرت شعارات عدة تؤكد هذا فهي تعتمد على انطباعات العميل من خلال الاستماع لهم وهي تتمثل في:

تسيير شكاوى العميل، بحوث حول العملاء المفقودين. - بحوث العميل الخفي، بحوث قياس رضا العميل.

ب. البحوث الكمية: وتعد سجل الشكاوى والاقتراحات غير كافية لإعطاء قياس دقيق عن رضا العميل حيث هناك نسبة كبيرة من العملاء غير راضيين لا يفضلون التعبير عن عدم رضاهم، وعلى المؤسسة استعمال طرق قياس الكمية والتي تجسد في استخدام بحوث الرضا من خلال القضاء لمعرفة مدى رضا العميل عن جودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسة.

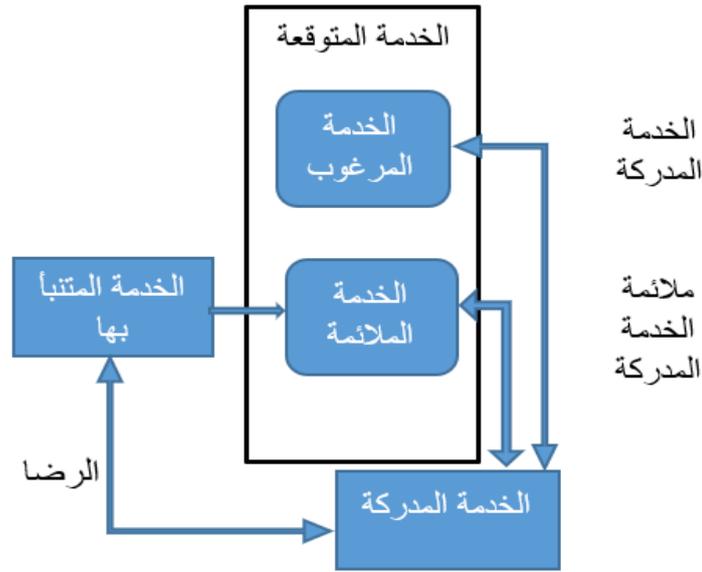
رابعاً. أبعاد الجودة التي يهتم بها المستهلك بالنسبة للخدمات المقدمة: كل خصائص المنتجات والخدمات التالية يجب أن تؤخذ بعين الاعتبار في عملية تصميم المنتج أو الخدمة من أجل التوافق مع توقعات المستهلك حول الجودة (النعيمة وآخرون، 2009: 34):

1- الوقت. 2 - الاكتمال. 3- كيف يعامل الموظفون العميل. 4- الانسجام. 5- سهولة الحصول على الخدمة. 6- الدقة. 7- الاستجابة

خامساً. العلاقة ما بين جودة الخدمة، رضا العميل (جبلي، 2010: 82-83): من أجل توضيح العلاقة بين كل من جودة الخدمة، رضا العميل قام العديد من الباحثين في هذا المجال بالعديد من الأبحاث، غير أنهم لم يتفقوا على نوع وطبيعة هذه العلاقة.

ففي مجال العلاقة بين جودة الخدمة ورضا العميل يرى بعض الباحثين بأنه لا يوجد فرق بينهما، من بينهم (Spreng and Singh, 1993)، حيث توصل هذان الباحثان في دراسة لعملاء البنوك بأنه لا يوجد صدق تمايزي بين هذين المفهومين، فيما يرى باحثون آخرون نذكر منه (Bitner, 1990; Carmen, 1990; Boulding et al., 1993, spreng and Mackoy, 1994)، بأن جودة الخدمة ورضا العميل هما شيان مختلفان، غير أنهم لم يتفقوا حول من يسبق الآخر، فمثلاً اقترح كل من (Cronin and Taylor, 1992) أن رضا العميل يسبق جودة الخدمة، وأن الرضا يؤدي إلى تقديم خدمات ذات جودة، غير أنهما توصلا في دراستهما إلى العكس، أي أن جودة الخدمة تسبق الرضا، وهو ما توصل إليه أيضاً كل من (Parasuraman Zeithaml and Berry, 1994) في أن جودة الخدمة تسبق رضا العميل وليست ناتجة عنه.

وكما رأينا سابقاً بأن جودة الخدمة هي تقييم العميل ومقارنة توقعاته للخدمة المقدمة له، وأن رضا العميل هو دالة على الأداء المدرك والمتوقع، إلا أن التوقعات مختلفة في كلا المفهومين، فحسب (PZB, 1988) فإن التوقعات في جودة الخدمة المدركة هي عبارة عن رغبات أو أمنيات (Desires or Wants) أي ما الذي يجب، على مورد الخدمة تقديمه (Should offer) بينما في رضا العميل فإن التوقعات هي عبارة عن تنبؤات (Predictions) أي ما سوف يقدمه مورد الخدمة (Would offer) والشكل الآتي يوضح مقارنة بين جودة الخدمة ورضا العميل على أساس التوقعات.



الشكل (2): مقارنة بين جودة الخدمة ورضا العميل على أساس التوقعات

المصدر: جبلي، 2010، قياس جودة الخدمة المصرفية- دراسة حالة بنك البركة الجزائري، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.

### المبحث الثالث: وصف عينة البحث وتحليل نتائج الاستبانة

3-1. وصف عينة البحث الموزعة عليها استبانة الاستبانة: في هذا المبحث سيتم تناول إجابات أفراد العينة عن أسئلة المحور الأول والمتعلقة بالبيانات الشخصية والعمامة باستخدام عدد من الأساليب الإحصائية والخاصة بمنهجية البحث، وكالاتي:

3-1-1. أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات: لغرض الحصول على البيانات والمعلومات لتنفيذ مقاصد الدراسة، تم اعتماد الأدوات الآتية:

1. المعلومات المتعلقة بالجانب النظري من الدراسات، والمقالات، والرسائل الجامعية، والكتب العلمية الأجنبية والعربية المتخصصة بموضوع الدراسة.

2. الاستبانة، وهي أداة قياس تم الاعتماد في تصميمها على آراء مجموعة من الأكاديميين والباحثين في مجال الموضوع للحصول على البيانات الأولية اللازمة لاستكمال الجانب التطبيقي للدراسة، وروعي فيها بالشكل والطريقة التي تخدم أهداف وفرضيات الدراسة، وتضمنت أسئلة ذات اختيارات متعددة الاجابة.

والاستبانة قد وقعت في جزئين، هما:

أولاً: بين القسم الأول متغيرات تتعلق بالبيانات العمامة لعينة الدراسة من خلال (خمس فقرات، والمتضمنة العمر والجنس والمؤهل العلمي وعدد سنوات الخبرة والتخصص الأكاديمي).

ثانياً: بين القسم الثاني متغيرات تتعلق بأثر نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية عبر (6) محاور رئيسة لقياسها و(41) سؤالاً، واستخدمت الإجابات عن هذه الأسئلة مؤشراً لقياس مدى أثر في كل بعد. وتم الاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي، وتم تحديد مقياس الإجابة عن فقرات الدراسة كما هو مبين بالجدول رقم (1)

الجدول (1): مقياس ليكارت الخماسي

لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة
1	2	3	4	5

3-1-2. الأساليب والمؤشرات الإحصائية المستخدمة: لقد تم استخدام عدد من الأساليب والمؤشرات الإحصائية المناسبة في عرض وتحليل فقرات استمارة الاستبانة فضلاً عن استخدام مقياس ليكارت الخماسي في تصنيف إجابات الأفراد المبحوثين وهي:

أ. الفا كرونباخ Alpha Cronbach

ب. الوسط الحسابي Mean

ج. الانحراف المعياري Standard Deviation

د. النسب المئوية Percentage

هـ. الارتباط correlation

و. الانحدار regression

3-1-3. صدق أداة الدراسة وثباتها:

أ. الصدق الظاهري: قام الباحثان بصياغة الاستبانة بمساعدة بعض الأكاديميين والباحثين وإرشاداتهم، وقد تم أخذ ملاحظاتهم حول الاستبيان، حيث تم تعديل أسئلة الاستبيان بناء على تلك الملاحظات لتقيس فعلاً ما وضعت لقياسه إلى أن وصل إلى صيغته النهائية.

ب. ثبات أداة الدراسة: من أجل البرهنة على أن الاستبانة تقيس العوامل المراد قياسها، والتأكد من صدقها، لجأ الباحثان إلى إجراء اختبار مدى الاتساق الداخلي لفقرات المقياس، حيث تم تقييم تماسك المقياس بحساب Cronbach Alpha. وبالرغم من عدم وجود قواعد قياسية بخصوص القيم المناسبة لـ Alpha لكن من الناحية التطبيقية يعد ( $\alpha \geq 0.60$ ) معقولاً في البحوث المتعلقة بالإدارة والعلوم الإنسانية. انظر الجدول رقم (2).

الجدول (2): معامل ثبات الاتساق الداخلي لأبعاد الاستبانة (كرونباخ ألفا)

الرقم	متغيرات	قيمة ( $\alpha$ ) ألفا
1	نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية	0.6
2	أبعاد جودة الخدمات المصرفية	0.608
3	الاستبانة ككل	0.729

المصدر اعداد الباحثين بالاعتماد على البرنامج الاحصائي

وتدل معاملات الثبات هذه على تمتع الأداة بصورة عامة بمعامل ثبات عالٍ على قدرة الأداة على تحقيق أغراض الدراسة. حيث يتضح من الجدول رقم (2) أن معامل ثبات لمتغير المستقل (نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية) حققت (0.6) ومعامل ثبات لمتغير التابع حققت (0.608). أما ما يتعلق بالاستبانة ككل فقد بلغ متوسط معاملات الارتباط بين عناصرها بشكل عام (0.729)، وهي نسبة تدل على مستوى مقبول من ثبات أداة القياس.

**3-1-4. مجتمع الدراسة وعينتها:** تكون مجتمع الدراسة من مجموعة من المصارف التجارية العاملة في محافظة اربيل. أما عينة الدراسة فتكونت من عينة من المالىين والمحاسبين والإداريين العاملين في هذه المصارف والبالغ عددهم (60). ولغرض جمع البيانات تم توزيع (60) استبانة على عينة الدراسة، وقد بلغ عدد المستجيبين (57) ونسبة (95%)، وتم استبعاد وإهمال (3) استمارات لعدم اكتمال اجاباتها، أما الاستمارات المقبولة والصالحة للتحليل فقد بلغ (54) أي بنسبة (90%) وكما مبين في الجدول رقم (3) الآتي:

الجدول (3): توزيع عينة البحث ونسبة المستجيبين عن استمارة الاستبانة

الوظيفة	عدد الاستمارات		نسبة الاستمارات المعادة	عدد الاستمارات		صافي نسبة المستجيبين
	الموزعة	المعادة		غير مقبول	مقبول	
موظفين	60	57	% 95	3	54	% 90

المصدر: من إعداد الباحثين.

**3-1-5. وصف خصائص عينة البحث:** يتناول هذا الجزء النتائج المتعلقة بخصائص عينة البحث من حيث الجنس والعمر والخبرة العملية والتحصيل العلمي والتخصص الأكاديمي. ويمكن تلخيص النتائج التي تم التوصل إليها من خلال الجدول رقم (4) على النحو الآتي:

الجدول (4): وصف عينة البحث

الجنس									
ذكور				إناث					
العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة		
28	%51.9	26	%48.1						
العمر									
أقل من 30 سنة		من 31-35		من 36-40		أكثر من 41			
العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة		
14	%25.9	15	%27.8	14	%25.9	11	%20.4		
الخبرة العملية (سنوات الخدمة)									
أقل من 5 سنة		من 6-10		من 11-15		من 16-20		من 21 فأكثر	
العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
17	%31.5	22	%40.7	12	%22.2	2	%3.7	1	%1.9
التحصيل العلمي (الشهادة)									
دبلوم		بكالوريوس		ماجستير		دكتوراه			
العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة		
10	%18.5	30	%55.6	14	%25.9	0	0		
التخصص الأكاديمي									
المالية والمصرفية		الاقتصاد		إدارة الأعمال		المحاسبة		أخرى	
العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة
15	%27.8	4	%7.4	8	%14.8	23	%42.6	4	%7.4

المصدر اعداد الباحثين بالاعتماد على البرنامج الاحصائي.

تم تبويب أعمار عينة الدراسة ضمن عدة فئات ويلحظ من الجدول رقم (4) أن نسبة معدل أفراد عينة الدراسة وفقاً للعمر من الفئات (أكثر من 31 سنة) سنة قد بلغت (74.1%)، وهذه النسب

تؤكد بأن أغلبية المستجيبين هي كبيرة العمر مما يدل على نضجهم وإدراكهم للتعامل مع فقرات الاستبانة.

كما يوضح الجدول رقم (4)، توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس وتبين أن معدل الذكور من أفراد عينة الدراسة قد بلغ (51.9%) بينما معدل الإناث بلغ (48.1%)، وهذا يشير إلى أن المعدل الأكبر من أفراد عينة الدراسة هم من الذكور.

ويتضح أيضا من الجدول رقم (4) أن عينة الدراسة من حيث الشهادة من حملة درجة الدبلوم بلغت نسبتهم (18.5%) في حين بلغت نسبة حملة البكالوريوس (55.6%) كما بلغت نسبة حملة درجة الماجستير بلغت (25.9%) ويشير هذا إلى أن ارتفاع نسبة حملة البكالوريوس والماجستير مؤشر جيد على جودة أفراد عينة الدراسة مما يؤدي إلى مصداقية أفضل.

وتشير البيانات الواردة من الجدول رقم (4) أن عينة البحث توزعت من حيث سنوات الخبرة على خمس فئات، إذ احتلت الفئة الذين خبراتهم تتراوح من (6-10 سنوات) المرتبة الأولى حيث بلغ عدد أفرادها (22) وبنسبة قدرها (40.7%) واحتلت الفئة الذين تتراوح خبراتهم من (أقل من 5 سنوات) في المرتبة الثانية إذ بلغ أفراد هذه الفئة (17) وبنسبة (31.5%)، كما احتلت الفئة الذين تتراوح خبراتهم من (11-20 سنوات) في المرتبة الثالثة إذ بلغ أفراد هذه الفئة (12) وبنسبة (22.2%)، واحتلت الفئة التي تتراوح خبراتهم من (16-20 سنة) في المرتبة الرابعة إذ بلغ عدد أفراد هذه الفئة (2) وبنسبة (3.7%) وأخيراً جاءت فئة الذين خبراتهم (أكثر من 21 سنة) في المرتبة الخامسة إذ بلغ أفراد هذه الفئة (1) وبنسبة (1.9%) وتشير هذه النتائج إلى أن غالبية عينة البحث (68.5%) تزيد خبراتهم على (6 سنوات) في هذا المجال مما يضيف على نتائج البحث مصداقية أكثر.

كما ويتضح من الجدول رقم (4) تخصص فئات عينة البحث أن نسبة من تخصصهم محاسبة بلغت (42.6%) في حين بلغت نسبة من تخصصهم المالية والمصرفية (27.8%) ونسبة من تخصصهم إدارة أعمال (14.8%) كما بلغت نسبة من تخصصهم الاقتصاد بلغت (7.4%) في حين بلغت نسبة من تخصصهم ضمن التخصصات الأخرى من عينة الدراسة (7.4%). كون النسبة الأعلى في التخصص كانت من نصيب المحاسبة والمالية والمصرفية بنسبة (70.4%) فهذا مؤشر جيد على دراية عينة الدراسة بموضوع وأدوات الاستبانة.

**2-3. وصف متغيرات البحث وتشخيصها:** يتناول هذا المبحث تحليلاً شمولياً لاستجابة عينة البحث لمتغيراتها من أجل تحديد أثر المعلومات المحاسبية الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية من خلال تحليل استجابة أفراد العينة للمتغيرات المتعلقة بهذا الموضوع، واجري التحليل من خلال استخدام الوسط الحسابي والانحراف المعياري من أجل تحديد استجابة أفراد العينة لواقع المتغيرات ذات العلاقة بالمعلومات المحاسبية الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية وتم اعداد الجدول رقم (5) والجدول رقم (6) كالآتي:

الجدول (5): الوسط الحسابي والانحراف المعياري لمتغيرات نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	رقم المتغير	المتغير الرئيسي
0.603	4.30	X1	نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية
0.642	4.24	X2	
0.768	3.70	X3	
0.604	4.44	X4	
0.571	4.30	x5	
0.705	4.26	X6	

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	رقم المتغير	المتغير الرئيسي
0.564	4.39	X7	نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية
0.720	4.17	X8	
0.559	3.91	X9	
0.599	4.41	X10	
0.642	4.24	X11	
0.581	3.76	X12	
0.581	4.24	X13	
0.492	4.28	X14	
0.699	4.04	X15	
0.752	4.00	X16	

المصدر: من إعداد الباحثين.

الجدول (6): الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات جودة الخدمات المصرفية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	رقم المتغير	المتغيرات الفرعية	المتغيرات الرئيسية
0.462	4.22	X1	اللموسية	جودة الخدمات المصرفية
0.673	4.00	X2		
0.500	4.30	X3		
0.545	4,173		المعدل	
0.629	4.02	X4	الاعتمادية	
0.596	4.39	X5		
0.572	4.44	X6		
0.538	4.44	X7		
0.577	4.31	X8		
0.582	4.32		المعدل	
0.529	4.15	X9	الاستجابة	
0.582	4.04	X10		
0.559	3.91	X11		
0.474	4.04	X12		
0.536	4.035		المعدل	
0.499	4.43	X13	التعاطف	
0.604	4.22	X14		
0.556	4.26	X15		
0.627	3.85	X16		
0.529	3.85	X17		
0.563	4.122		المعدل	
0.549	4.00	X18	الأمان	
0.539	4.46	X19		
0.517	4.19	X20		
0.548	4.04	X21		
0.538	4.172		المعدل	
0.552	4.169		المعدل الكلي	

المصدر اعداد الباحثين بالاعتماد على البرنامج الاحصائي

لهذا الغرض يتناول المحاور الآتية: 1- وصف متغيرات نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية. 2- وصف متغيرات جودة الخدمات المصرفية.

**3-2-1. وصف متغيرات نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية:** وتمثلت هذه المتغيرات (X20-X1) ونلاحظ من خلال الجدول رقم (5) إلى إجابات المبحوثين حول هذه المتغيرات تميل باتجاه الاتفاق بنسبة العالية، وبوسط حسابي مقداره (4.156) وانحراف معياري مقداره (0.628)، حيث جاءت الفقرة التي تنص على " تقدم نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في المصرف المعلومات الملائمة وفي الوقت المناسب. " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.44) وانحراف معياري بلغ (0.604) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام. وهذا يدل على أن من وجهة نظر المستجيبين ان تقديم المعلومات الملائمة وفي الوقت المناسب لديه دور فعال في تعزيز الخدمات المصرفية. فيما حصلت فقرة "يتمتع الطاقم المحاسبي بالبنك بخبرة ومهنية عالية." على المرتبة العشرين والأخيرة بمتوسط حسابي (3.70) وانحراف معياري بلغ (0.768) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام. مما يدل على أن من وجهة نظر المستجيبين أن الطاقم المحاسبي لدى المصرف ليس لديهم خبرة مهنية كافية ولهم أقل دوراً في تعزيز الخدمات المصرفية.

**3-2-2. وصف متغيرات جودة الخدمات المصرفية:** تركزت متغيرات هذه الخطوات بالمتغيرات (Y1 = Y21) ومقسمة على خمس متغيرات فرعية (الملموسية والاعتمادية والاستجابة والتعاطف والأمان) وفيما يأتي توضيح ذلك:

**1. الملموسية:** تركزت متغيرات هذه تكاليف بالمتغيرات (Y3-Y1) ومن خلال الجدول رقم (6) نلاحظ مستوى الملموسية في المصارف، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (4.00-4.30)، بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام لمستوى جودة الملموسية في المصارف البالغ (4.173). حيث جاءت الفقرة التي تنص على " لدى البنك تجهيزات ومعدات متطورة." في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.30) وانحراف معياري بلغ (0.500) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام. فيما حصلت فقرة " المظهر العام للبنك والأثاث والديكور ملائم وجذاب " على المرتبة الثالثة والأخيرة بمتوسط حسابي (4.00) وانحراف معياري بلغ (0.673) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام. وبشكل عام يتبين أن مستوى جودة الملموسية في المصارف مرتفعاً. ويرى الباحثان أن هذا يعد مؤشراً واضحاً ومن خلال استجابات أفراد عينة الدراسة أن هناك إهتمام عالي بالملموسية في المصارف.

**2. الاعتمادية:** وتركزت متغيرات الاعتمادية بالمتغيرات (Y8 – Y4) ونلاحظ من خلال الجدول رقم (6) مستوى الاعتمادية لدى المصارف العينة البحث، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (4.02 - 4.44)، بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام لمستوى الاعتمادية في المصارف البالغ (4.32). حيث جاءت الفقرة التي تنص على " توفر أنظمة التوثيق والسجلات الدقيقة " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.44) وانحراف معياري بلغ (0.538) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام. فيما حصلت فقرة " الالتزام بتنفيذ الأعمال في الوقت المحدد " على المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (4.02) وانحراف معياري بلغ (0.629) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام والانحراف المعياري العام. وبشكل عام يتبين أن مستوى الاعتمادية لدى المصارف العينة البحث مرتفعة جداً.

**3. الاستجابة:** وتركزت متغيرات الاستجابة بالمتغيرات (Y12-Y9) ونلاحظ من خلال الجدول رقم (6) مستوى الاستجابة لدى المصارف حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (3.91 - 4.15)، بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام لمستوى الاستجابة في المصارف البالغ (4.035). حيث جاءت الفقرة التي تنص على " الاستعداد الدائم لمساعدة العملاء " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.15) وإنحراف معياري بلغ (0.529) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام والإنحراف المعياري العام. فيما حصلت فقرة " فترة الانتظار قصيرة لتقديم الخدمة للعملاء " على المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.91) وإنحراف معياري بلغ (0.559) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام والإنحراف المعياري العام. وبشكل عام يتبين أن مستوى الاستجابة في المصارف مرتفعاً.

**4. التعاطف:** وتركزت متغيرات التعاطف بالمتغيرات (Y17-Y13) ونلاحظ من خلال الجدول رقم (6) مستوى التعاطف المصارف مع الزبائن، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (3.85 - 4.43)، بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام لمستوى التعاطف مع الزبائن في المصارف البالغ (4.122). حيث جاءت الفقرة التي تنص على " حسن المعاملة مع الزبائن واحترامهم وتقدير ظروفهم " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.43) وإنحراف معياري بلغ (0.499) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام والإنحراف المعياري العام. فيما حصلت فقرة " الفوائد التي يمنحها المصرف للمواطنين على مدخراتهم مرضية " على المرتبة الخامسة والأخيرة بمتوسط حسابي (3.85) وإنحراف معياري بلغ (0.529) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام والإنحراف المعياري العام. وبشكل عام يتبين أن مستوى التعاطف لدى المصارف مرتفعاً. والموظفين البنك يحترمون الزبائن ويساعدونهم حسب ظروفهم ولكن الفوائد التي يمنحها المصرف قليلة ولا يرضي الزبائن.

**5. الأمان:** وتركزت متغيرات الأمان بالمتغيرات (Y18-Y21) ونلاحظ من خلال الجدول رقم (6) مستوى الأمان لدى المصارف، حيث تراوحت المتوسطات الحسابية لها بين (4.00 - 4.46)، بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام لمستوى الأمان المصارف البالغ (4.172). حيث جاءت الفقرة التي تنص على " يتعامل المصرف مع المعلومات العملاء بسرية تامة " في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.46) وإنحراف معياري بلغ (0.529) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام والإنحراف المعياري العام. فيما حصلت فقرة " يشعر الزبائن بالأمان للتعامل مع المصرف " على المرتبة الرابعة والأخيرة بمتوسط حسابي (4.00) وإنحراف معياري بلغ (0.539) بالمقارنة مع المتوسط الحسابي العام والإنحراف المعياري العام. وبشكل عام يتبين أن مستوى الأمان لدى المصارف مرتفعاً جداً وإن المصرف يحتفظ بالمعلومات العملاء بسرية تامة ولكن مع ذلك العملاء لا يشعرون بالأمان.

**3-3. تحليل نتائج إستمارة الإستبانة:** يهدف هذا المبحث إلى إختبار فرضيات الدراسة للتعرف على علاقات الارتباط والتأثير بين المتغيرات الرئيسية، وسوف يتم التحقق من مدى صحة الإفتراضات من خلال إستخدام عدد من الأدوات والأساليب الإحصائية التي أختيرت لإجراء التحليل على متغيرات الدراسة، ويتضمن هذا المبحث الجوانب الآتية:

أولاً: تحليل علاقات الارتباط بين متغيرات البحث.

ثانياً: تحليل التأثير بين متغيرات البحث.

**3-3-1. تحليل علاقات الارتباط بين متغيرات البحث (نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية وأبعاد جودة الخدمات المصرفية)** يمثل مضمون هذه العلاقة إختباراً للفرضية الرئيسية الأولى والتي تنص على: (وجود ارتباط ايجابي ذي دلالة معنوية لكفاءة نظام المعلومات المحاسبية الإلكترونية وجودة

الخدمات المصرفية في المصارف العاملة في محافظة أربيل). من أجل التعرف على طبيعة علاقات الارتباط بين الكفاءة نظام المعلومات المحاسبية الإلكترونية والمتغير التابع (أبعاد جودة خدمات المصرفية) نعرض الجدول رقم (7) والذي يشير إلى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين كفاءة نظام المعلومات المحاسبية الإلكترونية وأبعاد جودة الخدمات المصرفية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط الكلي ( $0.522^{**}$ ) عند مستوى معنوية (0.05)، وبلغت القيمة الاحتمالية (P-value) (0.000)، وبهذا تقبل الفرضية الرئيسية الأولى.

الجدول (7): معاملات الارتباط بين نظام المعلومات المحاسبية الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية

المتغير المعتمد المتغير المستقل	جودة الخدمات المصرفية	القيمة الاحتمالية (P-value)
نظام المعلومات المحاسبية الإلكترونية	0.522**	(0.000) معنوية عالية

\*معنوي عند مستوى المعنوية  $P\text{-value} \leq (0.05)$

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج البرنامج الإحصائي SPSS.  
3-3-2. تأثير نظام المعلومات المحاسبية الإلكترونية في جودة الخدمات المصرفية: استكمالاً للمعالجات المنهجية لفرضيات الدراسة سوف نتناول في هذا المحور تحليل التأثير بين متغيرات البحث وهو ما نصت عليه الفرضية الرئيسية الثانية حيث تم اختبار هذا التأثير باستخدام نموذج: (نموذج الانحدار الخطي البسيط). يمثل مضمون هذا التأثير اختباراً للفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على (هناك تأثير معنوي ذو الدلالة الإحصائية لنظام المعلومات المحاسبية الإلكترونية على جودة خدمات المصرفية في المصارف العاملة في محافظة أربيل)

الجدول (8): تحليل أثر بين نظام المعلومات المحاسبية الإلكترونية وجودة الخدمات المصرفية

جودة الخدمات المصرفية				المتغير المعتمد المتغير المستقل
R <sup>2</sup>	F	β	الثابت-C	نظام المعلومات المحاسبية الإلكترونية
0.272	19.433 P(0.000)**	0.466 (4.408) t P(0.000)**	2.233 (5.077) t P(0.000)	

\*معنوي عند مستوى المعنوية  $P\text{-value} \leq (0.05)$  N= 54

المصدر: الجدول من إعداد الباحثين بالاعتماد على نتائج البرنامج الإحصائي SPSS.  
تشير نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط الموضحة في الجدول رقم (8) إلى أنه قد تم اختبار الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص على أن (هناك تأثير معنوي ذو الدلالة الإحصائية لنظام المعلومات المحاسبية الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية في المصارف العاملة في محافظة أربيل). كما وتشير نتائج التحليل في الجدول رقم (8) إلى أن لنظام المعلومات المحاسبية الإلكترونية تأثيراً معنوياً على عناصر جودة خدمات المصرفية وانعكاسها على رضا العملاء، إذ بلغت قيمة (F) المحسوبة (19.433) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (4.03) عند درجتي حرية (52-1) وبمستوى دلالة (sig = 0.000) وهو أقل من (0.05)، وبلغت قيمة (t) المحسوبة (4.408) وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.680) وهي قيمة معنوية عند مستوى معنوي (0.05). وبلغ معامل التحديد (R<sup>2</sup>) (0.272)، وهذا يدل على تحقيق الفرضية الرئيسية الثانية.

## المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

- 4-1. **الاستنتاجات:** في ضوء ما تقدم توصل الباحثان الى مجموعة من النتائج والاستنتاجات التي يمكن عرضها على النحو الآتي:
1. يعتبر نظام المعلومات المحاسبية أهم نظام فرعي منظم للمعلومات في المصارف.
  2. إن أبعاد جودة الخدمة المصرفية تترك انطباعات ايجابية لدى العملاء عن الخدمة المقدمة لهم من حيث المعاملة، والسرعة، والموثوقية.
  3. تؤدي نظام المعلومات المحاسبية دوراً هاماً في تحقيق المصارف لمزايا تنافسية من خلال وجود إدراك كبير بين أفراد عينة الدراسة للدور الهام الذي تمثله نظم المعلومات المحاسبية وخاصة الالكترونية في تحسين جودة المعلومات المحاسبية.
  4. إن أبعاد جودة الخدمة المصرفية تترك انطباعات ايجابية لدى العملاء عن الخدمة التي يتلقونها من حيث المعاملة، والسرعة والموثوقية، والايحاءات المكانية الأخرى.
  5. يعد الهدف الأساسي من وجود نظام المعلومات المحاسبي هو تحسين أداء الخدمات وربط العملاء بالصراف.
  6. إن نظام المعلومات المحاسبية الالكترونية الفعال والذي يتميز بالسرعة والكفاءة والبساطة يزيد من أداء المصارف، ويظهر ذلك في زيادة جودة العمليات المصرفية وتقليل التكاليف وزيادة الأرباح وتقليل الجهد البشري.
  7. استخدام الحاسوب في معالجة البيانات المحاسبية يعد خطوة ضرورية لرفع كفاءة المعلومات المحاسبية في المصارف.

## 4-2. التوصيات: أوصت الدراسة بمجموعة من التوصيات، لعل من أهمها:

1. قد ارتفعت نسبة الأهمية بشكل نسبي للمتغيرات المتعلقة بالجوانب المادية وسمعة المصرف وسلامته في تقييم العملاء لجودة الخدمات المقدمة من قبل المصارف. وبناءً على ذلك، نوصي إدارات المصارف بمنح هذه المتغيرات أولوية عالية في برامجها التي تهدف إلى تحسين الخدمات.
2. توصية إدارات المصارف على تدريب الموظفين وتطوير مهاراتهم كونها تعد أمراً ضرورياً لضمان تقديم أفضل الخدمات الممكنة للعملاء.
3. ينبغي على المصارف تطوير وتحسين شبكات نظم المعلومات المحاسبية والبرمجيات المستخدمة في المصارف لزيادة كفاءة وفعالية العمل المصرفي بشكل أفضل وتحسين أداء هذه الأنظمة.
4. تشجيع الباحثين على إجراء البحوث والدراسات التي تهدف إلى تعزيز الجانب التطبيقي لنظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية، مع منح الأولوية لنشر نتائجها وتوصياتها المهمة.
5. من الضروري توفير تجهيزات ومعدات عالية الجودة من قبل المصارف لتعزيز أداء نظام المعلومات المحاسبية، والعمل على تحسينها وصيانتها بشكل دائم.
6. يتعين على المصارف القيام بقياس جودة الخدمة بانتظام باستخدام أساليب متعددة مثل المقابلات الشخصية وتوزيع استبانات على العملاء أو أي نموذج آخر.

## المصادر

### أولاً. المصادر العربية:

#### أ. البحوث المشاركة في المؤتمرات

1. أحمد طرطار وسارة حليمي، (2010)، جودة الخدمات المصرفية كآلية لتفعيل الميزة التنافسية للبنك، الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، جامعة منتوري قسنطينة.

2. بولودان، نجاح، (2010)، دور العملاء في تحسين جودة الخدمة المصرفية، مداخلة في الملتقى الدولي حول إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، جامعة قسنطينة.
3. 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 - 2004/9/23، الأردن
4. مبارك، بو عيشة وبن عباس، الشامية، (2010)، واقع وآفاق تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة بالجزائر-القطاع المصرفي-، مداخلة في الملتقى الدولي حول تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة في قطاع الخدمات، جامعة قسنطينة.

#### ب. الكتب:

1. الحبيطي، قاسم والسقا، زياد هاشم، (2003)، نظام المعلومات المحاسبية، وحدة الحدباء للطباعة والنشر، كلية الحدباء الجامعة، الموصل، العراق
2. الحداد، عوض بدير، (1999)، تسويق الخدمات المصرفية، مصر، دار البيان للطباعة والنشر.
3. الحنطاوي، محمد يوسف، (2001)، نظم المعلومات المحاسبية.
4. الصرف، رعد حسن، (2007)، عولمة جودة الخدمة المصرفية، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق.
5. جمعة، أحمد حلمي (2003) نظم المعلومات المحاسبية مدخل تطبيقي معاصر، عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.
6. حلمي، يحيى مصطفى (2005)، أساسيات نظم المعلومات، مصر، مكتبة عين شمس القاهرة.
7. سويدان، نظام موسى، (2009)، التسويق المعاصر، الأردن، عمان، دار الحامد للنشر والتوزيع.
8. قاسم، عبد الرزاق محمد، (2003)، "تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية" دار الثقافة.
9. منصور، اياد شوكت، (2008)، "ادارة الخدمة العملاء"، ط 1، دار كنوز المعرفة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

#### ج. المجالات العلمية:

1. الطاهر، د عمر علي بابكر، وبن عبدالله، دنزار، (2019) أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العميل- دراسة ميدانية: المصارف التجارية بمحافظة الدرب- المملكة العربية السعودية، مجلة العربية للنشر العلمي، العدد 14.
2. الكري، الطاهر، (2005)، تكلفة الاستثمار في أنظمة المعلومات وعلاقتها بأداء الوحدات، دراسة دراسة تطبيقية على البنوك التجارية في الأردن، (نسخة الكترونية)، موقع مجلة الجندول، علوم انسانية، العدد 24.
3. ايوب، ناديا، (2000)، كفاءة نظم المعلومات من وجهة نظر المستفيد في المنشآت الصناعية السعودية الصغيرة، دراسات للعلوم الإدارية، المجلد 27، العدد 1.
4. دعاس، غسان، (2007)، اقتصاد المعرفة في مجتمع المعلومات - نموذج أنظمة المعلومات المحاسبية، بحث المنشور في الانترنت، جامعة النجاح، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية.
5. عبد الله، خالد أمين وقطناني، خالد، (2007)، البيئة المصرفية وأثرها على كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية (دراسة تحليلية على المصارف التجارية الأردنية)، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، جامعة العلوم التطبيقية، عمان، الأردن، العدد الأول، المجلد 10.

## د. الأطاريح والرسائل الجامعية:

1. ازدهار، قادي، (2015)، جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر العميل، رسالة ماجستير، جامعة الوادي.
2. النتر، محمد منصور، (2015)، دور نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة على جودة مخرجات النظام المحاسبي لشركات التأمين (رسالة ماجستير)، كلية التجارة، جامعة الإسلامية بغزة.
3. الرويس، محمد حمد عبد الهادي، (2002)، نموذج مقترح لقياس جودة الخدمات المصرفية بدولة قطر، رسالة دكتوراه غير منشورة، كلية التجارة جامعة عين شمس جمهورية مصر.
4. الشريف، حرية. (2006) مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية: دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية، غزة.
5. أم الخير، بوهريرة، (2016)، (جودة الخدمات البنكية وأثرها على رضا العملاء) (دراسة حالة عينة من عملاء بنك الجزائر الخارجي - وكالة تقرت-)، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصاد والعلوم التجارية، جامعة قاصدي مرباح.
6. جبلي، هدى، (2010)، قياس جودة الخدمة المصرفية-دراسة حالة بنك البركة الجزائري، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة جامعة منتوري، قسنطينة.
7. خلود، طرشي، (2019)، كيفية استخدام نظام المعلومات المحاسبية المحوسبة وأثرها في جودة المعلومة المحاسبية، (دراسة حالة بالمؤسسة الوطنية للأملح المعدنية- الوطاية- بسكرة)، رسالة ماجستير، جامعة محمد خيضر- بسكرة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجمهورية الجزائرية.
8. سليمة، عبدات، وحبيش، علي (2012) تسويق الخدمات البنكية وأثره على رضا الزبون- دراسة حالة بنك الفالحة والتنمية الريفية وكالة (458) البويرة"، رسالة ماجستير، الجزائر.
9. سميحة، بلحسن، (2012)، "تأثير جودة الخدمات على تحقيق رضا الزبون"، رسالة ماستر، جامعة ورقلة.
10. شاهين، علي عبدالله، (2011)، العوامل المؤثرة في كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في المصارف التجارية العاملة في فلسطين، (رسالة ماجستير)، كلية التجارة، جامعة الإسلامية بغزة.
11. عبد القادر، بريش، (2006)، التحرير المصرفي ومتطلبات تطوير الخدمة المصرفية وزيادة القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص نقود ومالية.
12. عبد الله، راشد آدم اسحق، (2017) "دور نظم المعلومات المحاسبية في اعداد التقارير المالية" دراسة ميدانية: على شركة النيل للبتترول، رسالة ماجستير، جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا، في المحاسبة. السودان.
13. فضيلة، شيروف، (2010)، اثر التسويق الالكتروني على جودة الخدمات المصرفية، رسالة ماجستير، تخصص تسويق.
14. قاعود، عدنان محمد، (2007)، دراسة وتقييم نظام المعلومات المحاسبية الإلكترونية في الشركات الفلسطينية، رسالة ماجستير، جامعه اسلامية - غزة، كلية التجارة، فلسطين.

15. محمد، رانيا يوسف يحيي، (2018)، مخاطر استخدام نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة وأثرها على كفاءة الأداء المالي، دراسة ميدانية على بنك ام درمان الوطني، رسالة ماجستير، جامعة النيلين، كلية الدراسات العليا، سودان.  
ثانياً المصادر الاجنبية:

**A. Books:**

1. Al Jabali, Tawfeq, (2014), Accounting information system" .
2. Amidu, et al., (2011), Accounting information system ", 6 edition, USA.
3. P. kotler & G. Armstrong; (1996), principles of marketing services, edition prentice hall.
4. Loudon, K., & Loudon, J., (2008). Management Information Systems, Eleventh Edition, Prentice Hall, Inc.

**B. Scientific Thesis:**

1. Abdollah, Ahmad Adel jamail, The Impact of Using Accounting Information Systems on the Quality of Financial Statements Submitted to the Income and Sales Tax Department in Jordan, Jordan,2013.

**C. Periodicals and journals:**

1. Altarawneh, Ghada Awad, (2015), (Evaluation of the Computerized Accounting Information System in the Finance Unit at Mutah University) International Research Journal of Finance and Economics.
2. Awoke, Habtamu. Mekonnen, (2015), Service quality and customer satisfaction: empirical evidence from saving account customers of banking industry", European Journal of Business and Management, 7(1).
3. Hachem, Boutheina & Sujud, Hiyam, (2019), (Effect of the Quality of the Accounting Information System Outputs on Customer Satisfaction in Lebanese Commercial Banks), International Research Journal of Finance and Economics.
4. Shagari, S.,Abdullah, A., & MatSaat, R., (2017), Accounting Information Systems Effectiveness Evidence from the Nigerian Banking sector". Interdisciplinary journal of information, Knowledge,& management, Vol. 12.

حكومة اقليم كردستان - العراق  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة عقرة للعلوم التطبيقية  
كلية تقنية الادارية عقرة  
قسم المحاسبة  
تحية واحترام....

يقوم الباحثان بإعداد بحث بعنوان:

" أثر نظم المعلومات المحاسبية الألكترونية على جودة الخدمات المصرفية "

"دراسة استطلاعية لآراء عينة من الموظفين المصارف في محافظة أربيل"

ويمثل هذا الإستبيان أحد الجوانب الهامة في البحث، أثر نظم المعلومات المحاسبية الألكترونية على جودة الخدمات المصرفية، أرجو التكرم والإجابة على الأسئلة المطروحة وتزويد الباحثان بآرائكم القيمة من خلال وضع إشارة (√) على الإجابة التي ترونها ملائمة. كما يأمل الباحثان أن تغني إجاباتكم وترفع من المستوى العلمي لهذا البحث.  
يرجى العلم أن جميع الأسئلة المطروحة ضمن هذا الاستبيان لأغراض البحث العلمي وأن إجاباتكم ستكون محاطة بالسرية الكاملة والعناية العلمية الفائقة.  
شكرا لتعاونكم وحسن استجابتكم....

الباحثان

مقداد معروف حسن

سردار فاضل قاسم

2023

القسم الأول: معلومات العامة

يرجى الإجابة على الأسئلة التي تتضمن معلومات عامة بوضع إشارة (√)

1. العمر
 

<input type="checkbox"/>	30 سنة فأقل
<input type="checkbox"/>	من 31 – 35 سنة
<input type="checkbox"/>	من 36 – 40 سنة
<input type="checkbox"/>	41 فما فوق
2. الجنس
 

<input type="checkbox"/>	ذكر
<input type="checkbox"/>	أنثى
3. تحصيل العلمي
 

<input type="checkbox"/>	بكالوريوس	<input type="checkbox"/>	ماجستير
<input type="checkbox"/>	دكتوراه	<input type="checkbox"/>	دكتوراه
4. عدد سنوات الخبرة
 

<input type="checkbox"/>	5 سنوات فأقل
<input type="checkbox"/>	من 6 – 10 سنوات
<input type="checkbox"/>	من 11 – 15 سنة
<input type="checkbox"/>	من 16 – 20 سنوات
<input type="checkbox"/>	21 سنة فأكثر
5. التخصص الأكاديمي
 

<input type="checkbox"/>	مالية ومصرفية	<input type="checkbox"/>	اقتصاد
<input type="checkbox"/>	ادارة أعمال	<input type="checkbox"/>	محاسبة
<input type="checkbox"/>	حاسوب	<input type="checkbox"/>	حاسوب

**القسم الثاني: نظام المعلومات المحاسبية الإلكترونية وجودة خدمات المصرفية:**  
 فيما يلي مجموعة من العبارات خاصة حول متغيرات الدراسة المستقلة والمتغير التابع حول أثر نظام المعلومات المحاسبية الإلكترونية على أبعاد الخدمات المصرفية، يرجى التكرم باختيار الإجابة المناسبة بعد قراءة العبارات الآتية:

المحور الأول: متغير المستقل (نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية)					الرقم
لا أتفق بشدة	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق بشدة	العبارات
					1 توفر نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية المطبقة في المصرف ميزات تنافسية ناتجة عن وفورات الحجم.
					2 يتمتع الطاقم المحاسبي بالبنك بخبرة ومهنية عالية.
					3 تقدم نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية المطبقة في المصرف المعلومات الملائمة وفي الوقت المناسب.
					4 تتصف التقارير المالية التي تقدمها نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في المصرف بالدورية والانتظام.
					5 توفر مخرجات نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية البيانات اللازمة عن خدمات المصرفية جديدة.
					6 تتصف مخرجات نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في المصرف بالدقة والموثوقية.
					7 ساهم مخرجات نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية المطبقة في المصرف في تقليل حالات عدم التأكد لدى المستفيد.
					8 قام نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية المطبقة في المصرف بتوفير السرعة في الحصول على احتياجات المستفيدين من المعلومات المختلفة، وبما يساهم في تقليل الوقت والجهد المبذولين.
					9 تحقق نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في المصرف التدفق السليم للبيانات والمعلومات بين أقسام وفروع المصرف في الوقت والشكل المناسبين.
					10 تتصف مخرجات نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في المصرف ببساطة التصميم وسهولة الفهم من قبل جميع المستخدمين.
					11 إن مخرجات نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في المصرف موجهة للفئة المستفيدة منها بشكل مباشر.
					12 تنتج نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية البيانات اللازمة لتقييم كفاءة الودائع في توليد الدخل.
					13 تتمتع قاعدة البيانات المركزية الموحدة في المصرف بدرجة عالية من الأمن والسرية على البيانات التي تحتويها
					14 توفر نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية المعلومات المطلوبة عن مدى التزام المصرف بالقوانين والتعليمات النافذة الصادرة عن الهيئات الرقابية والإشرافية.
					15 تساعد مخرجات نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في استخدام موارد المصرف المتاحة بكفاءة وفعالية.

المحور الثاني: المتغير التابع (أبعاد الخدمات المصرفية الملموسية)					
الرقم	العبارات	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق بشدة
1	المصرف لديه البيئة الداخلية الملائمة لتقديم الخدمة.				
2	المظهر العام للبنك والاثاث والديكور ملائم وجذاب.				
3	يتميز العاملین بحسن المظهر وأناقة الملبس واللياقة				
4	لدى البنك تجهيزات ومعدات متطورة.				

المحور الثالث: الاعتمادية					
الرقم	العبارات	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق بشدة
5	الالتزام بتنفيذ الاعمال في الوقت المحدد				
6	البنك منظم في عمله				
7	يقدم البنك جميع المعلومات المتعلقة بالخدمة الجديدة				
8	توفر أنظمة التوثيق والسجلات الدقيقة				
9	الحرص على تقديم الخدمة بشكل صحيح ومن المرة الاولى				

المحور الرابع: الاستجابة					
الرقم	العبارات	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق بشدة
10	الاستعداد الدائم لمساعدة العملاء				
11	اعلام العملاء بدقة من مواعيد تقديم الخدمة				
12	فترة الانتظار قصيرة لتقديم الخدمة للعملاء				
13	سرعة الرد على شكاوى العملاء				

المحور الخامس: التعاطف					
الرقم	العبارات	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق بشدة
14	حسن المعاملة مع الزبائن واحترامهم وتقدير ظروفهم				
15	وضع المصلحة العليا للعملاء من اولويات الادارة والعاملين في البنك				
16	يوفر المصرف ساعات عمل ملائمة لظروف العملاء				
17	لا يمنح المصرف القروض للمواطنين بفوائد عالية				
18	الفوائد التي يمنحها المصرف للمواطنين على مدخراتهم مرضية				

المحور السادس: الأمان					
الرقم	العبارات	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق بشدة
19	يشعر الزبائن بالأمان للتعامل مع المصرف				
20	يتعامل المصرف مع المعلومات العملاء بسرية تامة				
21	وجود الأدوات الالكترونية مثل الإنذار المبكر يسهم في طمأننة المواطنين للتعامل مع المصرف.				
22	يقوم المصرف استثمار موارده في مشاريع ناجحة				