

## تطبيق الانظمة المحاسبية الالكترونية في المصارف التجارية ودورها في تلبية حاجات مستخدميها دراسة استطلاعية لأراء عينة من زبائن مصرف بغداد / فرع السلیمانية \*

أ.م.د. عثمان عبدالقادر حمه أمين الكلية التقنية الادارية جامعة السلیمانية التقنية	أ.م.د. غازى عبدالعزيز سلیمان البياتي المعهد التقنى كركوك جامعة الشمالية التقنية	م.م. دانا اكرم فقي محمود كلية الادارة والاقتصاد جامعة السلیمانية
--	---	--

### المستخلص

لنظام الالكتروني اهمية خاصة في بيئة الاعمال المعاصرة ، وتبرز هذه الاهمية عند استخدامه في تلبية حاجات مستخدميها وبصفة خاصة في المصارف التجارية وذلك لمساهمته في تلبية حاجات زبائن المصارف من الخدمات التي تقدمها . تتصف بيئة الاعمال الحديثة بوجود المنافسة الحادة والتغير السريع في حاجات ورغبات مستخدمي المعلومات دفع المصارف للعمل على تطبيق النظام الالكتروني في انظمتها المحاسبية وذلك من خلال استخدام الادوات والاساليب اللازمة للابتعاد عن الصيغ التقليدية والتحول الى النظام الالكتروني واحداث تغيير افضل في الخدمات المصرفية المقدمة . ان المبرر الاساسي لوجود واستمرار اي مصرف هو تقديمه للمعلومات بالصيغة التي ترضي مستخدميها ، لذلك يلجأ المستفيد من الخدمات الى المصارف التي تقدم له مخرجاتها بالشكل الذي يرضيه من حيث نوعية الخدمة وكلفتها وسرعة الحصول عليها .

وجاءت هذه الدراسة للبحث في تطبيق الانظمة المحاسبية ضمن عمل المصارف التجارية وتأثيرها في تلبية حاجات مستخدميها . وذلك بهدف التعرف على واقع استخدامها من حيث المميزات التي تحققها مخرجات النظم المحاسبية الالكترونية ومدى توفر خصائص الجودة والسرعة في تلك المعلومات التي تحققها و تعزز ثقة المستفيد من اداء المصارف ومن الخدمات التي تقدمها كما ويهدف البحث عن توفر القدرة والامكانيات اللازمة لتلبية حاجات ورغبات مستخدميها ضمن العينة المبحوثة وكذلك تساهم في تحسين عملية اتخاذ القرار لدى المصارف التجارية بصورة عامة والمبحوثة بصورة خاصة .

وتم التطرق الى البحث من خلال جانبين وهما الجانب النظري والجانب العملي وقد استخدم الباحثون عند جمع البيانات استمارة الإستبانة باعتبارها احد الوسائل المعتمدة في ذلك وتم توزيعها على زبائن مصرف بغداد في مدينة السلیمانية وفي الختام توصلت البحث الى مجموعة من الاستنتاجات منها يوجد دور مهم لنظم المحاسبية في المصارف التجارية في تفعيل العمليات المصرفية وكما ان الانظمة المحاسبية المستخدمة في المصارف التجارية لها دوراً كبيراً في تلبية حاجات مستخدميها ، واطهرت نتائج التحليل الاحصائي على وجود علاقة ارتباط قوية بين متغيرات فرضية البحث

\* قدم هذا البحث في المؤتمر العلمي الدولي الثاني لجامعة التنمية البشرية/السلیمانية/نيسان ٢٠١٥

وبدرجة (٩٧, ٠) ومن التوصيات التي توصلت اليها الباحثون ضرورة تطوير الانظمة المحاسبية في المصارف التجارية بحيث يكون مواكبة لتطورات التكنولوجيا الحاصلة وكذلك من التوصيات الاخرى ضرورة تأهيل وتدريب الكوادر المصرفية المستخدمة للانظمة المحاسبية .

### The Abstract

Electronic systems are important elements for the business organizations, and this importance stands out when it is used to meet the customer's requirement for services produced by these banks users. The complications in current business environment, severe competitions, and the rapid change in customer's requirements and needs which all do resulted in pushing the banks to adopt Electronic system of their accounting systems through using tools and procedures away from the old traditional methods, and to force them to change to electronic systems for achieving the best in banking services. The basic explanation for the existence and continuity of any bank is to provide banking services in such a way to meet customer's satisfactions. This will lead the customers to deal with the banks that provide a good quality of services, effective costs, and appropriate speed.

This study aims were to investigate the electronic systems of banking systems and its effect on satisfying its customers needs. Also, this study intends to be on practical terms with the electronic systems of banking systems by the quality of accounting information, the achievement of customer's satisfactions. The usage of such systems and the positive results which will be produced through the electronic outputs would increase the qualities and speed in which they will reinforce the confidence of the customers.

The study had two sides: Theoretical and practical side. The researchers collected data from Baghdad bank in Sulaimania. At the end, the researcher reached some conclusions. First, the accounting information plays an important role in banking systems. It is used to activate the banking systems since it satisfies its costumer's needs. The research shows the connection between the hypothesis variables in (٩٧.٠) degrees. Finally, the researchers concluded that it is important to develop the information technology in the banking systems, and train the people using them.

المقدمة :

يشهد العالم تطورات هائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات، ولمواكبة هذا التطور فإن المصارف تشدد على استمرارية تحديث أنظمتها، وتوفير الخدمات بسرعة وكفاءة وفاعلية، ولقد أصبح كثير من المصارف تتابع التطور التقني في نظم المعلومات والمعالجة الآلية ، مما أدى ذلك لتسارع هذه المصارف من الاستفادة من تطور التقنيات لتسهيل تنفيذ العمليات المحاسبية ، ولقد اهتمت هذه المصارف بالكفاءة والفاعلية في المعالجة الآلية للبيانات المحاسبية ، وذلك حتى تستطيع توفير الإمكانيات اللازمة ليحقق من خلالها النظام المحاسبي الأهداف المطلوبة وهي تلبية حاجات مستخدميها . ولقد أدى التطور في نظم المعلومات لاستخدام الحاسوب في تنفيذ العمليات المصرفية فيها وذلك ، لما يمتاز به من سرعة في توفير المعلومات المطلوبة، ودقة النتائج ، وسرعة التحليل والمقارنة بين الحسابات المختلفة ، ولقد بدأت نظم المعلومات المحاسبية التأثير بالتطور من خلال التطبيقات الالكترونية للبيانات ، حتى تساعد في زيادة فاعلية نظم المعلومات المستخدمة ، وذلك لتوفير الجهد والوقت والتكلفة .

ولقد ازدادت أهمية تطبيقات الالكترونية للبيانات المحاسبية ، وذلك لسرعة انتشار تطبيقها في مختلف مجالات وخاصة الوحدات المصرفية وأدت النتائج المترتبة على دخول تلك التطبيقات في نظم المعلومات المحاسبية إلى تغير واضح في معالم

العمل المصرفي. وبالتالي فان توفير نظم المعلومات الفعالة والكفوءة يساهم الى حد كبير في تحقيق اهداف المصارف التجارية ومنها تلبية حاجات مستخدميها .

**منهجية البحث :**

**مشكلة البحث :**

تتلور المشكلة الاساسية في البحث في وجود قصور في الانظمة المحاسبية المستخدمة في المصارف التجارية ومدى مساهمة تطبيق الانظمة المحاسبية الالكترونية في جعل مخرجاتها من المعلومات ملائمة لمتطلبات وتلبية حاجات مستخدميها ويمكن تحديد مشكلة البحث : هل تساهم تطبيق الانظمة المحاسبية الالكترونية في المصارف التجارية في تقديم معلومات ملائمة وموثوقة من قبل مستخدميها ؟

**هدف البحث :**

هدفت البحث الى تطوير الانظمة المحاسبية المستخدمة في المصارف التجارية بما يتلائم مع تلبية حاجات مستخدميها وكذلك الوقوف على الانظمة المحاسبية المستخدمة حالياً في المصارف التجارية وكما يهدف البحث الى مدى معرفة تحقيق خاصية الملائمة والموثوقية لمخرجات الانظمة المحاسبية الالكترونية .

**اهمية البحث :**

وتأتي أهمية البحث حول الانظمة الالكترونية في النظم المحاسبية واختصار إجراءات العمليات المحاسبية والاستفادة من سرعة الانظمة الالكترونية وقدرته التخزينية العالية ، وكذلك أهمية تطوير النظم اليدوية في ظل ثورة المعلومات والتطور التكنولوجي ، وإبراز دور التقنية الحديثة في الانظمة المحاسبية المصرفية لمستخدميها .

**فرضية البحث :**

١- توجد علاقة ارتباطية بين الانظمة المحاسبية وادوات الانظمة الالكترونية في المصارف التجارية.

٢- توجد علاقة ارتباطية بين الانظمة المحاسبية الالكترونية وتحقيق الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية لمستخدميها .

**مجتمع البحث :**

تم تحديد مصرف بغداد / فرع السليمانية كي تكون مجتمعاً للبحث وذلك بسبب رؤية المصرف من خلال دمج التقنية مع خدمة الزبائن اي تطبيق الانظمة الالكترونية عند تقديم خدماتها المصرفية. وبالنسبة لعينة البحث فانها تمثلت في عدد من المتعاملين(الزبائن) مع المصرف المذكور باعتبارهم جزء من المستخدمين للمعلومات المحاسبية وذلك لاجراء دراسة استطلاعية لآراءهم في المصرف.

**منهجية البحث :**

تم الاعتماد في منهجية البحث على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره من اكثر المناهج المستخدمة في بحوث العلوم الاجتماعية من خلال الاستعانة بالبحوث الاكاديمية والرسائل الجامعية والكتب والدوريات المتعلقة بمضمون البحث . وكذلك استخدام استمارة الاستبانة لاختبار فرضية البحث . ولتحليل البيانات يتم استخدام البرنامج الاحصائي

( SPSS ) لانجاز البحث . وتم جمع البيانات لاعداد الجانب النظري من البحث من خلال الحصول على البيانات والمعلومات الخاصة بموضوع البحث من العديد من المكتبات الجامعية داخل القطر وخارجه. فضلاً عن الكتب فقد تم الاعتماد على رسائل الماجستير واطارح الدكتوراه المحلية والعربية والاجنبية .

### حدود البحث :

تم توزيع استمارة الاستبانة في مصرف بغداد / فرع السلیمانية باعتباره احد المصارف التجارية العاملة في مدينة السلیمانية وتم الاستمارة خلال مدة التطبيق .

## المبحث الاول

### المفاهيم الاساسية لنظم المعلومات المحاسبية

في هذا المبحث سوف نتطرق الى مفهوم نظم المعلومات المحاسبية وعناصرها ومقوماتها ووظائفها وكما يلي :

أولاً : مفهوم نظام المعلومات :

قبل اللوج الى مفهوم نظام المعلومات لابد من معرفة مصطلح ( النظام) حيث بالرغم من كونه تم استخدامه منذ القدم وذكره في القرآن الكريم الا انه تبلور و تم استخدامه واصبح من المصطلحات الحديثة كمفهوم علمي في نهاية الاربعينيات من القرن الماضي ، وهو في الاصل مشتق من كلمة يونانية ( systema ) والتي تعني المركب من عدد من الاجزاء ، وانه يعد من المصطلحات الشائعة الاستخدام في مختلف مجالات العلوم الطبيعية والاجتماعية والانسانية سواء كانت سياسية أم اقتصادية أم مالية.... الخ

وعرف من قبل (بكري وسلطان ) على انه عبارة عن مجموعة من الاجزاء التي تنظم في شكل معقد ، لتحقيق هدف سبق تحديده" (بكري وسلطان ٢٠٠١ : ٧٥) وكما عرفه كل من ( romeny&stinbart ) على انه مجموعة من العناصر المترابطة والتي تتفاعل مع بعضها البعض من اجل تحقيق هدف معين . ( romeny&stinbart, ٢٠١٢:p٦) بعد التطرق الى تعريف النظام لابد من التمييز بين مصطلحي البيانات والمعلومات وعرف البيانات " بأنها حقائق تم جمعها وتسجيلها وتخزينها ومعالجتها بواسطة نظم المعلومات اما " المعلومات " هي بيانات التي تنظم وتعالج لاجل اعطاءها معنى مفيد عند تقديمها للمستخدم " ( www.scribd.com) و مما سبق يمكن القول أن البيانات هي عبارة عن مادة خام ومدخلات رئيسية لأي نظام سواء كانت على شكل رموز أو ارقام أو مواد ليس ذات قيمة في شكلها الموجود ولا يكون ذات تأثير لأنها تعبر عن حقائق مشتقة .

أما المعلومات فهي تمثل عن مخرجات النظام التي تم الحصول عليها من خلال معالجة البيانات بشرط أن تؤدي الى تخفيض حالة عدم التأكد لدى متخذي القرار ويزيد من قيمتها للمستخدم وبالتالي يكون لديها تأثير على من يستخدمها . مما سبق يمكن تعريف نظام المعلومات حسب آراء عديد من الكتاب على النحو الآتي فقد عرف نظام المعلومات " مجموعة من الأفراد والتجهيزات والإجراءات والبرمجيات وقواعد البيانات تعمل يدويا أو ميكانيكيا أو آلياً على جمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها ومن ثم بثها للمستخدم " (صبري، ٢٠٠٣ : ص١٤) وعرفه (مبارك) بأنه "

نظام من الانظمة الاخرى الموجودة في المشروع يقوم بتجميع البيانات وتحويلها الى معلومات حسب اجراءات وقواعد محددة تساعد بها الادارة وفتات اخرى في اتخاذ القرارات التي تتعلق بالتخطيط والرقابة " (مبارك : ٢٠٠٠ : ص ٥١)

ثانياً : مكونات نظام المعلومات : يرى ( البعاج ) ان نظام المعلومات تتكون من مجموعة من المكونات منها

١- لافراد وهم مستخدمي النظام من المحاسبين وكذلك الافراد القائمين على تشغيل النظام واعداده مثل مصممي النظام.

٢- الاجهزة وتشمل اجهزة الكمبيوتر والاجهزة المتصلة والمستخدمه في ادخال البيانات وتشغيل البيانات واخراج المعلومات .

٣- البرامج تشتمل البرامج التي يستخدمها النظام وهي برامج التشغيل في اجهزة الكمبيوتر وبرامج التطبيقات التي تستخدم في احتياجات الادارة.

٤- البيانات وهي المادة الخام التي يقوم النظام بتشغيلها من اجل امداد الادارة باحتياجاتها من المعلومات .

٥- الشبكات وهي البيئة الاساسية للاتصال بين اجهزة الكمبيوتر والبرامج المسؤولة عن ادارة الاتصال بين الاجهزة .

٦- قاعدة البيانات وهي الوعاء الذي يحتوي على البيانات الاساسية المخزنة على وسائل التخزين المختلفة والتي لا بد من توفرها حتى يمكن القيام بعملية التشغيل .

٧- ادلة التشغيل وعادةً ما تكون مطبوعة على شكل كتيبات تتضمنها لتعليمات الخاصة باعداد البيانات وكيفية ادخالها وكذلك تعليمات للعاملين الذين يقومون بتشغيل النظام . ( البعاج ، ٢٠١١ : ٤-٥ )

وعليه من خلال تعاريف نظم المعلومات ومكونات النظام ظهرت الحاجة لتحديد فقد تم تعريف نظام المعلومات الادارية بانه (مجموعة من الموارد البشرية والمادية ضمن الوحدة الاقتصادية والذي يكون مسؤولاً عن جمع البيانات ومعالجتها لتوفير المعلومات المفيدة لجميع المستويات الادارية في تخطيط أنشطة الوحدة الاقتصادية وراقبتها . ( الجزراوي وتوفيق ، ١٩٩٤ : ص ٥ ) وكما عرف بانه عبارته عن نظام من خلاله يتم عملية تحليل و تجميع و تخزين البيانات و توصيل معلومات تستخدم في المستوى الاداري لخدمة وظائف التخطيط و الرقابه و اتخاذ القرارات للرقابه و سيطره على الانشطه لضمان تمشيها مع تحقيق الاهداف و السياسات الصادره عن المستوى الاداري الاستراتيجي ( Willey, ٢٠٠٦ & Kumer : p٣٦ )

ومما سبق يمكن التطرق الى مفهوم نظم المعلومات المحاسبية فقد تم تعريفه من قبل العديد من الكتاب والباحثين حيث عرف من مسكوف وسيمكن بانه احد الانظمة الفرعية لنظام المعلومات الاداري (MIS) حيث يختص بجمع وتبويب ومعالجة وتحليل وتوصيل المعلومات الملائمة لاتخاذ القرارات الى الاطراف ذات العلاقة ("موسكوف وسيمكن، ٢٠٠٢: ٢٥) وكما عرفه (السقا) بانه احد النظم الفرعية في الوحدة الاقتصادية ، يتكون من عدة نظم فرعية تعمل مع بعضها البعض بصورة مترابطة ومتناسقة ومتبادلة بهدف توفير المعلومات التاريخية والحالية والمستقبلية ، المالية وغير المالية ، لجميع الجهات التي يهملها امر الوحدة الاقتصادية وبما يخدم تحقيق اهدافها . ( السقا ، ٢٠١١ : ٣٦ )

## المبحث الثاني

### المفاهيم الاساسية لنظم المعلومات المحاسبية الالكترونية :

ضمن هذا المبحث سوف يتم التطرق الى مفهوم نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية وكما يلي :-  
أولاً : مفهوم نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية :

تم التطرق الى مفهوم نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية من قبل عديد من الكتاب والباحثين حيث عرفه (عجيب ) بانه " نظام آلي يقوم بجمع وتنظيم وإيصال وعرض المعلومات لاستعمالها من قبل الأفراد في مجالات التخطيط والرقابة والأنشطة التي تمارسها الوحدة الاقتصادية " ( مصطفى ، ٢٠٠٩ : ص ٨٣ ) وكما عرفه (رملي ) بانه مجموعة من النظم والاجراءات والاجهزة الالكترونية والافراد التي تعمل داخل الوحدة الاقتصادية بهدف تجهيز البيانات وتوفير المعلومات التي تحتاجها الادارة والجهات الاخرى في عملية اتخاذ القرارات " ( رملي ، ٢٠١١ : ص ٦٥ ) .  
ثانيا : مكونات نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية :

يتكون نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية كسائر اي نظم الاخرى من مجموعة من العناصر مجتمعة لتحقيق اهداف النظام ككل وتلخص هذه العناصر فيما يلي :- ( المصدر السابق )

١- المستندات والاوراق الثبوتية المؤيدة للعمليات الاقتصادية في الوحدة الاقتصادية .  
٢- الأجهزة : وتتمثل باستخدام الحاسب ووحدات تسجيل وإدخال البيانات والمحطات الطرفية وأجهزة أخرى كالشبكات. ( صبري ، ٢٠٠٣ : ص ١٧ )

٣- قواعد البيانات التي تخزن فيها البيانات المالية الخاصة بالعمليات المالية .  
٤- البرامج التطبيقية الحاسوبية التي تعالج البيانات لتحويلها لمعلومات مفيدة وملائمة .  
٥- الاجراءات المحاسبية المرسومة والمكتوبة لتسلسل العمليات المالية في الوحدة .  
٦- الافراد المتعاملون مع عناصر نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية . ( رملي ، ٢٠١١ : ص ٦٧ )  
ثالثاً : خصائص المعلومات المحاسبية :

وهي تتعلق بفائدة المعلومات المحاسبية لمستخدميها وعلى النحو الآتي : ( السقا ، ٢٠١١ : ص ٣٧-٣٨ )  
١- الخاصية الأساسية

وهي تتعلق بفائدة المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرارات .

أ- الملائمة حيث يجب ان تكون المعلومات المحاسبية ملائمة ومناسبة لاستخدامات متخذ القرار من المعلومات المحاسبية عندما تساهم تلك المعلومات في تقليل البدائل المتاحة امامه والمساهمة في تحديد البديل الامثل الذي يمثل القرار المتخذ . وعليه يمكن تحقيق خاصية الملائمة من خلال الآتي :

١- التوقيت الزمني المناسب .

٢- القيمة التنبؤية .

٣- القيمة الرقابية .

ب- الموثوقية : وهي تتعلق بمدى امكانية خلق حالة الاطمئنان لدى مستخدم المعلومات المحاسبية (متخذ القرار) لكي تعتمد عليها في اتخاذ قراراته المختلفة. وعليه يمكن تحقيق خاصية الموثوقية من خلال الآتي :-

١- صدق التعبير .

٢- الحياد (عدم التحيز )

٣- قابلية التحقق .

٤- الخصائص الثانوية : وهي تتعلق بالآتي :-

أ- الثبات .

ب- قابلية المقارنة.

رابعاً: ادوات تطبيق الانظمة الالكترونية في المصارف التجارية :

وكنتيحة لذلك فقد ظهرت مجالات (تطبيقات) متعددة لاستخدام الانظمة الالكترونية في انظمة المعلومات المصرفية وذلك سبيل تحسين جودة الخدمات المصرفية ورفع كفاءتها لمستخدميها، ونذكر أهمها :

١- الحاسوب : يرى الوكيل وآخرون ان الحاسوب يمثل آلة الكترونية يمكن برمجتها لكي تقوم بمعالجة البيانات وتخزينها واسترجاعها واجراء العمليات الحسابية والمنطقية عليها (الوكيل وآخرون ، ٢٠٠٨ : ص ٦ ) ويمثل الحاسوب اداة واسعة الانتشار في المصارف مع اختلاف درجة تطور تلك الاجهزة ونوع الانظمة المستخدمة.

٢- البطاقات البلاستيكية Cards Plastic وقد تعددت أنواع البطاقات منها

أ - بطاقات الائتمان Credit Card وهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية أو معدنية ممغنطة يكتب عليها اسم حاملها والتاريخ الذي أصدرت فيه وتاريخ نفاذ صلاحيتها ورقم سري لا يعرفه إلا الشخص الذي يمتلكها ، إذ هي قرص يستطيع الزبون استعماله لشراء مستلزماته ثم التسديد لاحقاً ، واشهر أنواعها (Visa Card) ويقدر عدد البطاقات المصرفية المتداولة في الولايات المتحدة حالياً بحوالي ٤١٠ مليون بطاقة (مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد الثالث، ١٩٩٥)، ويلاحظ ان أول بطاقة مستخدمة ظهرت عام ١٩١٥ في الولايات المتحدة وبعدها انتشرت في العديد من البنوك والمصارف التي أصدرت بطاقات مماثلة لها.

ب - بطاقة الدفع Debit Card وهي بطاقة تسمح لحاملها بتسديد مشترياته من خلال السحب من حساباته الجارية في المصرف مباشرة (مجلة الرشيد، العدد الثالث، ٢٠٠١). يضاف الى ذلك كونها بطاقة ممغنطة تميز صاحبها عن غيره من خلال تحديد اسمه ورقمه السري ومدى صلاحيتها للاستخدام، وتسمح لحاملها إمكانية شراء السلع والخدمات ومن ثم يتم عملية الدفع من قبل المصرف في وقت لاحق (البكري، ٢٠٠١، ٣٠). وهي على نوعين (Online) تحول الأموال خلال يوم الشراء نفسه والآخر (Offline) تحول الأموال خلال عدة أيام لاحقة وهناك أكثر من مليون بطاقة في الولايات المتحدة وكما ان بعض المصارف حددت السحب بهذه البطاقة بمحدود نهاية حساب أو رصيد الزبون تجنباً لأي

مخاطر (Bonza, ١٩٩٥, p.1٧)

ج - البطاقة الذكية Smar Card نتيجة التطور المستمر في مجال تقنية المعلومات ظهر جيل جديد من البطاقات يسمى بـ (البطاقات الذكية) وهي عبارة عن بطاقة دفع بلاستيكية تتميز بوجود قرص رقيق محفور على البطاقة قادر على التحكم والمحافظة على البيانات المخزونة من اي شطب او اضافة . وهذه البيانات ممكن قراءتها من خلال الحاسوب عندما تمرر البطاقة عليه. (الشمري والعبدالات ، ٢٠٠٨ : ٤٩ )

د- البطاقات الذهبية أو الفضية Golden or Silver Card يمنح المصرف هذه البطاقات للأشخاص الذين يبلغ حجم تعاملهم مع المصرف الى مستوى متميزاً وذلك لتسهيل حصولهم على خدمات المشتريات المختلفة، ويعفى حاملها من مشقة حمل مبالغ مالية كبيرة، بالإضافة الى كونها تعريفاً بشخصية الزبون ونشاطه مع المصرف (اتحاد المصارف العربية، ١٩٩٨، ٢٩). ٣- التحويل الالكتروني للأموال وهي الطريقة الأكثر شيوعاً من طرق لنقل التمويلات إلكترونياً، هو ماكينة الصرف الآلي Automated Teller Machines (ATM) وهي من الخدمات الالكترونية الحديثة التي تقدمها المصارف لزبائنها وتعمل هذه المكائن على مدار ٢٤ ساعة، كما ان مكائن الصراف الآلي (ATM) تستخدم في مجال واسع في الوقت الحاضر، وقد أحدثت هذه التكنولوجيا تطورات هائلة في تسهيل عملية السحب النقدي من قبل الزبائن وذلك من خلال زيادة عدد مستخدمي هذه المكائن (ATM) التابعة للمصرف ويمكن الحصول على الخدمة بواسطة أي جهاز من أجهزة (ATM) التابعة للمصرف والتي توضع في صالات خدمة الزبائن بالمصرف أو جدرانها الخارجية ومراكز التسوق، وتستخدم من خلال إدخال بطاقة الكترونية يحملها الزبون واستعمال الرقم السري الخاص به وتستخدم في مجال السحب والإيداع وتحويل مبالغ من حساب الى حساب زبون آخر، وكذلك يمكن السحب من أرصدة حساباته في أي وقت يشاء . (مصطفى، ٢٠٠٦، ص ١٢-١٣).

خامساً : المفاهيم الاساسية عن رضا المستخدمين للمعلومات المحاسبية في المصارف الجارية .

ان الهدف الاساسي لنظم المعلومات المحاسبية في المصارف التجارية هو انتاج وتوصيل المعلومات للاطراف المسفيدة سواء وبالتالي يجب اعداد هذه المعلومات بما يتلائم مع توقعاتهم وحاجاتهم . وعليه تعتمد الخدمة التي يقدمها المصرف بشكل أساسي على مخرجات نظام المعلومات المحاسبي .

١- مفهوم مستخدم المعلومات المحاسبية : ويرى (شبير) بأن مستخدمو المعلومات المحاسبية يتم تقسيمهم الى

مجموعتين وهما

١. المستخدمون الداخليون : وتتضمن هذه المجموعة كافة الاطراف التي يتصل عملها بادارة الوحدة الاقتصادية باستخدام مواردها الاقتصادية والبشرية في سبيل تحقيق الأهداف الموضوعية. فالمديرون يحتاجون الى المعلومات للتخطيط والتنظيم وإدارة المنشأة وتقييم اداء المسؤولين وينطبق ذلك على فئة المديرين بكافة مستوياتهم ، المدير العام، أعضاء مجلس الإدارة ، وموظفي الوحدة الاقتصادية .

٢- المستخدمون الخارجيون : توجد عدة انواع من المستخدمين الخارجيين للمعلومات المحاسبية ويمكن تقسيمهم الى نوعين : فئات لها مصالح مالية مباشرة في المنشأة ، وفئات لها مصالح مالية غير مباشرة . ( شبير، ٢٠٠٦ : ص ٦١ ) .



٢- مفهوم رضا الزبون : تركز إدارة المصارف التجارية بشكل كبير على رضی زبائنها ، بل تكاد توجه جل اهتمامها ونشاطها نحو تحقيق هذا الهدف الذي يعد في مقدمة الاهداف لديها .وعليه تم تعريف رضا الزبون من قبل العديد من الكتاب والباحثين فالرضا الزبون فهو توافق بين مخرجات الخدمة والتوقعات منها( Zeithaml،٢٠٠٦:p١٠٦ ) وكما عرفه ( الخفاجي ) هو بأنه الحكم على جودة المنتج الناتج عن مقارنة بين توقعات الزبون للخدمة والاداء (الخفاجي ، ٢٠١٢ : ص٨٤ ) وعرف أيضاً بأنه درجة ادراك الزبون لمدى فاعلية الوحدة في تقديم المنتجات التي حاجاته ورغباته ( جورج حوا : ٢٠١٣ ، ص٢٥ ) وعليه يرى ( الخفاجي ) أن اقتناع الزبون أو عندما يشعر أن أداء المنتج او الخدمة يساوي أو أكثر مما كان متوقعا منه كان هناك رضا للزبون. ولاكن إذا كان الأداء أقل من توقعات فان النتيجة عدم رضا الزبون (الخفاجي ، ٢٠١٢ : ص٨٤ ) .

٣- مراحل تحقيق رضا الزبون : توصل (جورج حوا) الى ان رضا الزبون يتكون من ثلاثة ابعاد رئيسية وعلى النحو الآتي : ( جورج حوا : ٢٠١٣ ، ص٢٥ ) أ- فهم حاجات الزبائن : اذ يعد فهم الزبون والممام بحاجاته ورغباته من أكثر الامور اهمية في الوحدات الاقتصادية . ب- التغذية العكسية للزبائن : تتمثل هذه الخطوة بالطرق والاساليب التي يستعملها المسوقين لتعقب آراء الزبائن عن الوحدة لتلبية لمعرفة مدى تلبيتها لتوقعاتهم . القياس المستمر : وهي الخطوة الاخيرة لتحقيق الرضا وتتمثل بقيام الوحدة بانشاء برنامج خاص لقياس رضا الزبائن كنظام الذي يقدم اجراءات لتتبع رضا الزبائن طوال الوقت .

### المبحث الثالث : تحليل آراء واستجابات افراد عينة البحث :

يتناول هذا المبحث نبذة تاريخية عن مجتمع البحث ومن ثم عرض أداة الدراسة وكذلك عرض تحليل خصائص عينة الدراسة.

حيث تم تحديد مصرف بغداد في مدينة السليمانية كي تكون مجتمعاً للبحث . وبالنسبة لعينة البحث فانها تمثلت في عدد من الزبائن المتعاملين مع المصرف المذكور اي المستخدمين للمعلومات التي ينتجها نظام المعلومات المحاسبي في المصرف باعتباره احد المصارف المطبقة لنظام الالكتروني وذلك لاجراء دراسة استطلاعية لآراء عينة من زبائنها وعلى نحو الاتي.

١- نبذة تاريخية عن مصرف بغداد : اسس المصرف كشركة مساهمة خاصة برأسمال قدره ( ١٠٠ ) مليون دينار عراقي وباشر المصرف نشاطه في ١٢/٩/١٩٩٢ باعمال الصيرفة المعروفة وفي ٢٥/١٠/١٩٩٧ اجري المصرف تعديل عقد التأسيس بممارسة الصيرفة الشاملة واستمر المصرف في التوسع بزيادة رأسمال اعتباراً من عام ١٩٩٧ ( ١٦٠ ) مليون دينار وتوالت هذه الزيادات ولا تزال مستمرة بذلك وان مصرف بغداد حالياً تعد واحدة من أكبر المصارف التجارية عاملة في العراق وتمتلك ( ٤٠ ) فرعاً. ( تقرير مجلس الادارة السنوي ، ٢٠١٢ : ص٨ ) (ar.bankofbaghdad.com)

٢- أداة الدراسة : استخدم الباحثون استمارة الاستبانة كأداة من أدوات جمع البيانات لموضوع الدراسة وفي ضوء ذلك قد تم تقسيم استمارة الاستبانة الى ثلاثة أقسام رئيسية وهي كما يلي : -

القسم الاول : يتكون من خصائص عينة الدراسة من البيانات الشخصية وما الى ذلك من فقرات.  
القسم الثاني : يتناول علاقة بين الانظمة المحاسبية وادوات الانظمة الالكترونية في المصارف التجارية ويتكون من (خمسة عشرة فقرة) .

القسم الثالث : يتناول وجود علاقة ارتباطية بين الانظمة المحاسبية الالكترونية وتحقيق الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية لمستخدميها ويتكون من (خمسة عشرة فقرة) .

وقد كانت الإجابات عن كل فقرة وفق مقياس ليكرت الخماسي حسب الجدول رقم ( ١ )

#### جدول (١) مقياس ليكرت الخماسي

التصنيف	لا أتفق مطلقاً	لا أتفق	محايد	أتفق	أتفق تماماً
الدرجة	١	٢	٣	٤	٥

٣- وصف عينة مجتمع البحث : تم اختيار عينة من زبائن مصرف بغداد/ فرع السليمانية بوصفها عينة للبحث .  
١- توزيع زبائن عينة البحث الموزع والمتسلم : لقد بلغ عدد استمارات استبانة (٧٠) استمارة موزعة على (زبائن مصرف بغداد) والمتمثلة بالزبون الخارجي مما تطلب كثيراً من الوقت والجهد بعد أن اعتمد الباحثون اسلوب المقابلات الشخصية مع معظم أفراد عينة البحث وذلك لتوضيح فقرات الاستبانة وكان عدد المسترجع والصالح لتحليل الإحصائي (٦٥) استمارة ، ويوضح الجدول رقم ( ٢ ) اعداد الاستمارات الموزعة والمتسلمة في مصرف بغداد وكذلك النسبة المئوية للمتسلم منها .

#### جدول رقم ( ٢ )

##### عدد الاستمارات الموزعة والمتسلمة على أفراد عينة البحث

اسم المصرف	عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات المتسلمة	%
بغداد / فرع السليمانية	٧٠	٦٥	٩٣

الجدول من اعداد الباحثون :

٢- الجنس :- يتضح من الجدول (٣) أن نسبة الذكور بلغت (٢,٦٩%) ، يقابله نسبة الاناث (٨,٣٠%) ، مما يشير إلى أن النسبة الأكبر من أفراد عينة البحث هم من الذكور

#### جدول رقم (٣)

##### توزيع أفراد عينة البحث وفقاً للجنس

الجنس	التكرارات و النسب المئوية	
	ت	%
ذكور	٤٥	٦٩,٢
إناث	٢٠	٣٠,٨

المجموع	٦٥	١٠٠,٠
---------	----	-------

المصدر: الجدول من اعداد الباحثون باعتماد على البيانات الواردة في استمارة الاستبانة وقد استخرجت النتائج

باستخدام برنامج SPSS

٣- العمر: يمكن ملاحظة التوزيع الطبيعي من حيث الفئات العمرية لأفراد عينة البحث من الجدول (٤) حيث أن أعلى نسبة من أفراد عينة البحث تقع أعمارهم ضمن الفئات العمرية (من ٣٠ الى ٣٩ سنة)، حيث بلغت نسبتهم (٤٧,٧%)، يليها الفئة العمرية (من ٢٠ الى ٢٩ سنة)، إذ بلغت نسبتها (٢٧,٧%)، ويلها الفئة العمرية (٤٠ الى ٤٩ سنة)، حيث بلغت نسبتها (٢٠%)، والفئة العمرية (من ٥٠ فأكثر) هي الاقل حيث بلغت نسبتها (٤,٦%) من أفراد عينة البحث.

#### جدول رقم (٤)

##### توزيع أفراد عينة البحث وفقاً للعمر

النسبة المئوية	العدد	الفئة
٢٧,٧%	١٨	سنة ٢٩-٢٠
٤٧,٧%	٣١	سنة ٣٩-٣٠
٢٠,٢%	١٣	سنة ٤٩-٤٠
٤,٦%	٣	سنة ٥٠ فأكثر
١٠٠%	٦٥	المجموع

المصدر: الجدول من اعداد الباحثون باعتماد على البيانات الواردة في استمارة الاستبانة وقد استخرجت النتائج

باستخدام برنامج SPSS

٤- المستوى التعليمي: - يتبين من الجدول (٥) أن غالبية أفراد عينة البحث من ذوي درجة البكالوريوس بنسبة ٤٣,١% ، ويقابله (دبلوم فني) و بنسبة ٤١,٥% ، اما اصحاب حاملين شهادة إاعدادية فقد بلغ نسبتهم ١٥,٤% .

#### جدول رقم (٥)

##### توزيع أفراد عينة البحث وفقاً للمستوى التعليمي

النسبة المئوية	العدد	الفئة
٠%	٠	دكتوراه
٠%	٠	ماجستير
٠%	٠	دبلوم عالي
٤٣,١%	٢٨	بكالوريوس
٤١,٥%	٢٧	دبلوم فني

اعدادية	١٠	%١٥,٤
المجموع	٦٥	%١٠٠

المصدر: الجدول من اعداد الباحثون باعتماد على البيانات الواردة في استمارة الاستبانة وقد استخرجت النتائج باستخدام برنامج SPSS

٥- التخصص العلمي : نلاحظ من الجدول (٦) بان نسبة المختصين في علوم المحاسبة قد بلغ ٣٣,٨%، بينما (ادارة اعمال) فقد بلغ بنسبة ١٥,٤%، بينما اخذ كل من ( اقتصاد و الاحصاء ) بنسب متشابه و بنسبة ٣,١%، و الحاسبات بنسبة ١,٥%، بينما ترى بان اغلبية العينة البحث هم من تخصصات اخرى و بنسبة ٤٣,١%

### جدول رقم (٦)

#### توزيع أفراد عينة البحث وفقاً للتخصص العلمي

النسبة المئوية	العدد	الفئة
%٣٣,٨	٢٢	محاسبة
%١٥,٤	١٠	ادارة اعمال
%٣,١	٢	اقتصاد
%٣,١	٢	احصاء
%١,٥	١	حاسبات
%٤٣,١	٢٨	اخرى
%١٠٠	٦٥	المجموع

المصدر: الجدول من اعداد الباحثون باعتماد على البيانات الواردة في استمارة الاستبانة وقد استخرجت النتائج باستخدام برنامج SPSS

٦- سنوات الخبرة : يتضح من الجدول (٧) ان اغلبية العينة البحث هم المشتركين من ذوي خدمة بين ١-٩ سنة حيث بلغت نسبتهم (٥٥,٤%) يليه الفئة من ذوي خدمة ما بين ١٠-١٩ سنة و بنسبة (٣٥,٤%) من افراد العينة. كما يتضح من الجدول ان الافراد المشاركين من ذوي خدمة الواقعة ما بين ٢٠-٢٩ سنة يشكلون نسبة (٧,٧%) ونسبة (١,٥%) من ذوي خدمة اكثر من ٣٠ سنة.

### جدول رقم (٧)

#### توزيع أفراد عينة البحث وفقاً لسنوات الخبرة

النسبة المئوية	العدد	الفئة
%٥٥,٤	٣٦	سنة ١-٩
%٣٥,٤	٢٣	سنة ١٠-١٩
%٧,٧	٥	سنة ٢٠-٢٩

سنة فأكثر ٣٠	١	١,٥%
المجموع	٦٥	١٠٠%

المصدر: الجدول من اعداد الباحثون باعتماد على البيانات الواردة في استمارة الاستبانة وقد استخرجت النتائج باستخدام برنامج SPSS

#### ٧- علاقة بين ادوات الانظمة الالكترونية المستخدمة والانظمة المحاسبية

تشير معطيات الجدول (٨) الخاصة بالتوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لفقرات متغير(ادوات الانظمة الالكترونية المستخدمة والانظمة المحاسبية المستخدمة) والتي تم قياسها باستخدام (١٥) عبارات. حيث ان اجابات افراد العينة البحث للفقرات ( $X_1 - X_{15}$ ) قد حصل على وسط حسابي قدره (٣,٧٧) وانحراف معياري قدره (٠,٧٩). حي بلغ نسبة الاشخاص الذين اجابوا ب(اتفق) الى (٨,٥٥%)، والذين كانوا متفقين بشدة بنسبة (٢,١٨%)، و بنفس النسبة للمحايدين (٢,١٨)، اما نسبة الافراد الذين لم يتفقوا مع الفقرات قد بلغ نسبتهم ٧,٨%

#### جدول رقم (٨) اجابات أفراد عينة البحث حول الانظمة المحاسبية و ادوات الانظمة الالكترونية

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط	٥	٤	٣	٢	١	المحور
			العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
			%	%	%	%	%	
اتفق	٠,٦٧٨	٤,٠٩	١٨	٣٥	١٢	٠	٠	X <sub>1</sub>
			٢٧,٧	٥٣,٨	١٨,٥	٠,٠	٠,٠	
اتفق	٠,٦٧٩	٣,٧٦	٣	٥٠	٦	٦	٠	X <sub>2</sub>
			٤,٦	٤٥,٠	٩,٢	٩,٢	٠,٠	
اتفق	٠,٨٢	٣,٦١	٧	٣٣	١٨	٧	٠	X <sub>3</sub>
			١٠,٨	٥٠,٨	٢٧,٧	١٠,٨	٠,٠	
اتفق	٠,٩٢	٤,٠٣	٢٠	٣٥	٢	٨	٠	X <sub>4</sub>
			٣٠,٨	١٦,٠	٣,١	١٢,٣	٠,٠	
اتفق	٠,٦٩	٤,٠١	١٦	٣٤	١٥	٠	٠	X <sub>5</sub>
			٢٤,٦	٥٢,٣	٢٣,١	٠,٠	٠,٠	
اتفق	٠,٧٥	٤,٠	١٤	٤١	٦	٤	٠	X <sub>6</sub>
			٢١,٥	٦٣,١	٩,٢	٦,٢	٠,٠	
اتفق	٠,٨	٤,٠١	١٨	٣٣	١١	٣	٠	X <sub>7</sub>
			٢٧,٧	٥٠,٨	١٦,٩	٤,٦	٠,٠	
اتفق	٠,٨	٣,٦	٩	٢٨	٢٣	٥	٠	X <sub>8</sub>
			١٣,٨	٤٣,١	٣٥,٤	٧,٧	٠,٠	
اتفق	٠,٦٣	٣,٩	١٠	٣٩	١٦	٠	٠	X <sub>9</sub>
			١٥,٤	٦٠,٠	٢٤,٦	٠,٠	٠,٠	

			٨	٤٤	٥	٨	٠	X١٠
اتفق	٠,٨١	٣,٨	١٢,٣	٦٧,٧	٧,٧	١٢,٣	٠,٠	
			٩	٤٤	١	١١	٠	X١١
اتفق	٠,٨٨	٣,٧٦	١٣,٩	٦٧,٧	١,٥	١٦,٩	٠,٠	
			١٢	٣١	١١	٨	٣	X١٢
اتفق	١,٠٧	٣,٦	١٨,٥	٤٧,٧	١٦,٩	١٢,٣	٤,٦	
			٦	١٩	٢٧	٢	١١	X١٣
محايد	١,١٧	٣,١	٩,٣	٢٩,٢	٤١,٥	٣,١	١٦,٩	
			١٧	٣٦	١٢	٠	٠	X١٤
اتفق	٠,٦٦	٤,٠٧	٢٦,٢	٥٥,٤	١٨,٥	٠,٠	٠,٠	
			١١	٤٢	١٢	٠	٠	X١٥
اتفق	٠,٥٩	٣,٢٨	١٦,٩	٦٤,٦	١٨,٥	٠,٠	٠,٠	
اتفق	٠,٧٩	٣,٧٧	١٧,٨	٥٤,٤	١٧,٧	٦,٢	١,٤	
			١٨,٢	٥٥,٨	١٨,٢	٦,٤	١,٤	المجموع

٨- وصف المتغيرات علاقة بين الانظمة المحاسبية الالكترونية وتحقيق الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية

للمستخدم

في حين حصلت المتغيرات الانظمة المحاسبية الالكترونية و تحقيق الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في المصارف على (٥٠%) في عبارات  $(X_{١٦} - X_{١٧})$  وقد حصل هذا المتغير على وسط حسابي قدره (٣,٨٤) وانحراف معياري قدره (٠,٨)، من خلال معطيات الجدول (٩) بالاعتماد على معلومات استمارة الاستبيان تتمتع المعلومات المحاسبية المستخدمة للحاسوب في المصرف حي بلغ نسبة الاشخاص الذين اجابوا ب(اتفق) الى (٥٦,٨%) والذين كانوا متفقين بشدة بنسبة (١٩,٤%) ، و النسبة للمحايدين (١٦,٩%) ، اما نسبة الافراد الذين لم يتفقوا مع الفقرات قد بلغ نسبتهم ٦,٩%

جدول رقم (٩) اجابات أفراد عينة البحث حول الانظمة المحاسبية و تحقيق الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية لمستخدميها .

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط	٥	٤	٣	٢	١	المحور
			العدد	العدد	العدد	العدد	العدد	
			%	%	%	%	%	
اتفق	٠,٦٧٨	٤,١٦	٢٠	٣٧	٧	١	٠	X١٦
			٣٠,٨	٥٦,٩	١٠,٨	١,٥	٠,٠	
اتفق	٠,٧٣	٣,٨٩	٩	٤٥	٦	٥	٠	X١٧
			١٣,٨	٦٩,٢	٩,٢	٧,٨	٠,٠	
اتفق	٠,٨١	٣,٦٦	٨	٣٣	١٨	٦	٠	X١٨
			١٢,٣	٥٠,٨	٢٧,٧	٩,٢	٠,٠	
اتفق	٠,٨٧	٤,٠٤	٢٠	٣٤	٥	٦	٠	X١٩

			٣٠,٨	٥٢,٣	٧,٧	٩,٢	٠,٠	
اتفق	٠,٧٢	٣,٩٥	١٤	٣٥	١٥	١	٠	X٢٠
			٢١,٥	٥٣,٨	٢٣,٢	١,٥	٠,٠	
اتفق	٠,٧٧	٤,٠	١٥	٣٩	٧	٤	٠	X٢١
			٢٣,٠	٦٠,٠	١٠,٨	٦,٢	٠,٠	
اتفق	٠,٧٩	٤,٠	١٧	٣٤	١١	٣	٠	X٢٢
			٢٦,٢	٥٢,٣	١٦,٩	٤,٦	٠,٠	
اتفق	٠,٧٨	٣,٦	٨	٢٩	٢٤	٤	٠	X٢٣
			١٢,٣	٤٤,٦	٣٦,٩	٦,٢	٠,٠	
اتفق	٠,٦٦	٣,٨٩	١٠	٣٩	١٥	١	٠	X٢٤
			١٥,٤	٦٠,٠	٢٣,١	١,٥	٠,٠	
اتفق	٠,٨٤	٣,٨	٩	٤٢	٦	٨	٠	X٢٥
			١٣,٨	٦٤,٦	٩,٢	١٢,٣	٠,٠	
اتفق	٠,٩٠	٣,٨	١٠	٤٣	١	١١	٠	X٢٦
			١٥,٤	٦٦,٢	١,٥	١٦,٩	٠,٠	
اتفق	١,٠٦	٣,٦	١٢	٣٢	١٠	٨	٣	X٢٧
			١٨,٥	٤٩,٢	١٥,٤	١٢,٣	٤,٦	
محايد	١,١٦	٣,٢	٨	٣٣	١٨	٦	٠	X٢٨
			١٢,٣	٥٠,٨	٢٧,٧	٩,٢	٠,٠	
اتفق	٠,٦٦	٤,٠١	١٨	٣٦	١١	٠	٠	X٢٩
			٢٧,٧	٥٥,٤	١٦,٩	٠,٠	٠,٠	
اتفق	٠,٥٨	٤,٠	١١	٤٣	١١	٠	٠	X٣٠
			١٦,٩	٦٦,٢	١٦,٩	٠,٠	٠,٠	
اتفق	٠,٨	٣,٨٤	١٨٩	٥٥٤	١٦٥	٦٤	٣	المجموع
			١٩,٤	٥٦,٨	١٦,٩	٦,٦	٠,٣	

المصدر : الجدول من اعداد الباحثون باعتماد على البيانات الواردة في استمارة الاستبانة وقد استخرجت النتائج

باستخدام برنامج SPSS

٨- علاقة بين الانظمة المحاسبية و ادوات الانظمة الالكترونية

جدول رقم (١٠)

علاقة ارتباط بين الانظمة المحاسبية و ادوات الانظمة الالكترونية

القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	ادوات الانظمة الالكترونية	
٠,٠٠٠	٠,٧٤٩	حاسوب	الانظمة المحاسبية
٠,٠٠٠	٠,٧٤٠	بطاقات بلاستيكية	
٠,٠٠٠	٠,٨٩٠	ATM	

المصدر: الجدول من اعداد الباحثون باعتماد على البيانات الواردة في استمارة الاستبانة وقد استخرجت النتائج باستخدام برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول (١٠) ان معامل الارتباط بين حاسوب و الانظمة المحاسبية يساوي (٠,٧٤٩) و القيمة الاحتمالية تساوي (٠,٠٠٠) وهي اقل من قيمة P-Value دلالة احصائية (٠,٠٥) وبذلك توجد علاقة الارتباطية موجبة بين حاسوب و الانظمة المحاسبية .

ان معامل الارتباط بين بطاقات بلاستيكية و الانظمة المحاسبية يساوي (٠,٧٤٠) وان القيمة الاحتمالية تساوي (٠,٠٠٠) وهي اقل من دلالة (٠,٠٥) ، وبذلك توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بطاقات بلاستيكية و الانظمة المحاسبية.

ان معامل الارتباط بين ATM و الانظمة المحاسبية يساوي (٠,٨٩٠) وان القيمة الاحتمالية تساوي (٠,٠٠) وهي اقل من دلالة (٠,٠٥) ، وبذلك توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ATM و الانظمة المحاسبية.

١٠- علاقة بين الانظمة المحاسبية و تحقيق الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية لمستخدميها.

#### جدول رقم (١١)

علاقة ارتباط بين الانظمة المحاسبية و تحقيق الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية لمستخدميها

القيمة الاحتمالية	معامل الارتباط	تحقيق الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية لمستخدميها	
٠,٠٠٠	٠,٧١٩	حاسوب	الانظمة المحاسبية
٠,٠٠٠	٠,٦٨٤	بطاقات بلاستيكية	
٠,٠٠٠	٠,٨٨٤	ATM	

المصدر: الجدول من اعداد الباحثون باعتماد على البيانات الواردة في استمارة الاستبانة وقد استخرجت النتائج باستخدام برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول (١١) ان معامل الارتباط بين حاسوب و الانظمة المحاسبية يساوي (٠,٧١٩) و القيمة الاحتمالية تساوي (٠,٠٠٠) وهي اقل من دلالة (٠,٠٥) وبذلك توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين حاسوب و الانظمة المحاسبية، ووجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين حاسوب و الانظمة المحاسبية.

ان معامل الارتباط بين بطاقات بلاستيكية و الانظمة المحاسبية يساوي (٠,٦٨٤) وان القيمة الاحتمالية تساوي (٠,٠٠) وهي اقل من دلالة (٠,٠٥) ، وبذلك توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين بطاقات بلاستيكية و الانظمة المحاسبية.

ان معامل الارتباط بين ATM و الانظمة المحاسبية يساوي (٠,٨٨٤) وان القيمة الاحتمالية تساوي (٠,٠٠) وهي اقل من دلالة (٠,٠٥) ، وبذلك توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين ATM و الانظمة المحاسبية.



١١- علاقة بين ادوات الانظمة الالكترونية المستخدمة و الانظمة المحاسبية و الخصائص النوعية للمعلومات

المحاسبية

### جدول رقم (١٢)

علاقة الارتباط بين ادوات الانظمة الالكترونية المستخدمة و الانظمة المحاسبية و الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية

الانظمة المحاسبية الالكترونية تحقيق الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في المصارف لمستخدميها .		
قيمة معامل الارتباط	الدلالة	
٠,٩٧	٠,٠٠٠	ادوات الانظمة الالكترونية المستخدمة و الانظمة المحاسبية

المصدر: الجدول من اعداد الباحثون باعتماد على البيانات الواردة في استمارة الاستبانة وقد استخرجت النتائج

باستخدام برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول (١٢) وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية موجبة بين محاسبية الالكترونية تحقيق الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في المصارف لمستخدميها و ادوات الانظمة الالكترونية المستخدمة و الانظمة المحاسبية والذي يساوي (٠,٩٧) وان القيمة الدلالة تساوي (٠,٠٠٠) وهي اقل من دلالة (٠,٠٥) وهذا يدل على قبول الفرضية الثانية والتي تنص على وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين ادوات الانظمة الالكترونية المستخدمة و الانظمة المحاسبية و محاسبية الالكترونية تحقيق الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في المصارف للقبول مستفيدا.

### المبحث الثالث : الاستنتاجات والتوصيات

#### أولاً: الاستنتاجات

توصل الباحثون الى مجموعة من الاستنتاجات اهمها ما يلي :-

- ١- يؤدي استخدام الانظمة الالكترونية في النظم المحاسبية الى اختصار إجراءات العمليات المحاسبية والاستفادة من تقليل الوقت والجهد وقدرته التخزينية العالية .
- ٢- ان استخدام الانظمة الالكترونية في النظم المحاسبية يمتاز بدرجة عالية من الدقة ، كما أنه يساعد في اختصار الدورة المحاسبية هذا إلى جانب دورها في معرفة الخطأ عند إدخال العمليات المالية .
- ٣- يتضح من النتائج الاحصائية ان نسبة (٨٤,٦%) من افراد عينة البحث هم من ذوي شهادات بكالوريوس والدبلوم وهذا يعني اعطاء مصداقية أكبر للاجابات المبحوثين .
- ٤- كشفت نتائج التحليل الاحصائي ان من ادوات الانظمة الالكترونية المستخدمة في الانظمة المحاسبية وجود علاقة ارتباطية قوية بين الانظمة المحاسبية واستخدام اجهزة الصراف الآلي اذ بلغت قوة هذه العلاقة (٠,٨٩٠) .

- ٥- جاءت نتائج البحث من خلال التحليل الاحصائي على انه وجود علاقة ارتباطية قوية بين الانظمة المحاسبية واستخدام الحاسوب بالمرتبة الثانية اذ بلغت قوة هذه العلاقة (٠,٧٤٩) .
- ٦- اظهرت نتائج التحليل الاحصائي على انه يتم تحقيق خصائص النوعية للمعلومات المحاسبية لمستخدميها من خلال وجود علاقة ارتباط قوية بين الانظمة المحاسبية واستخدام اجهزة الصراف الآلي .
- ٧- بينت نتائج التحليل الاحصائي وجود علاقة ارتباط بين استخدام اداة الحاسوب والانظمة المحاسبية مما يؤدي الى تحقيق الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية .
- ٨- اظهرت نتائج التحليل الاحصائي على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية موجبة بين ادوات الانظمة الالكترونية المستخدمة في الانظمة المحاسبية والانظمة الالكترونية وتحقيق الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية لمستخدميها والذي يساوي (٠,٩٧) مما يعني قبول الفرضية .
- ٩- اظهرت نتائج البحث من خلال التحليل الاحصائي ان نسبة (٨١%) من افراد عينة البحث يتفقون على انه يؤدي استخدام اجهزة الصراف الآلي الى زيادة عدد الزبائن المتعاملين مع المصرف .
- ١٠- اظهرت نتائج البحث من خلال التحليل الاحصائي ان نسبة (٧٧%) من افراد عينة البحث يرون على انه تطبيق اداة الحاسوب في الانظمة المحاسبية يوفر الحد الادنى من الاخطاء في كافة مراحل العمل المحاسبية .
- ١١- تبين من نتائج التحليل الاحصائي ان اكثر من ثلثي افراد عينة البحث يتفقون على ان مخرجات النظم المحاسبية المستخدمة للبطاقات البلاستيكية متناسبة مع توقعات مستخدميها .
- ١٢- يتضح من النتائج الاحصائية ان نسبة (٤١,٥%) من افراد عينة البحث محايدون في آراهم حول ماذا كان تغطي ماكينة الصراف الآلي مناطق جغرافية ل بعيدة عن المصرف .
- ١٣- اظهرت نتائج التحليل الاحصائي ان غالبية كبيرة من افراد عينة البحث يتفقون على انه تتمتع الخدمات المصرفية المستخدمة للحاسوب في المصرف بالملائمة مع توقعات مستخدميها.
- ١٤- يتضح من نتائج التحليل الاحصائي ان نسبة (٧٩%) من افراد عينة البحث يرون ان البطاقات البلاستيكية تمتاز بالموثوقية بالنسبة لمستخدميها .
- ١٥- يرى غالبية كبيرة افراد عينة البحث ان استعمال ماكينة الصراف الآلي تتمتع بقابليتها لمقارنة مع الخدمات المصرفية الاخرى بالنسبة لمستخدميها .
- ١٦- يتضح من النتائج الاحصائية ان (٧٥%) من افراد عينة البحث هم من الفئات العمرية (٣٠-٣٩) و(٢٠-٢٩) وهذا يعني ان غالبية الباحثين من فئات العمرية الشبابية اي تقبلهم للانظمة الالكترونية اكثر من الفئات العمرية الاخرى .

## ثانياً : التوصيات

ويوصي الباحثون القيام بالتوصيات الآتية .

- ١- العمل على توفير المقومات والمستلزمات والخصائص المتعلقة بالانظمة المحاسبية الالكترونية في المصارف التجارية .
- ٢- ضرورة الاهتمام بمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة في المصارف المطبقة للانظمة الالكترونية والمصرف المبحوث على حد سواء .
- ٣- ضرورة تبني تطوير مواصفات ومميزات السرعة ، الدقة وما الى ذلك من ميزات اخرى في الانظمة المحاسبية الالكترونية المطبقة في المصرف المبحوث .
- ٤- ضرورة اعتماد على كوادر مصرفية كفوءة وذات خبرة جيدة والقادرة على تشغيل النظام الالكتروني في المصرف المبحوث والمصارف المطبقة للانظمة الالكترونية وذلك من خلال تنمية الكادر البشري باعتباره احد مقومات المهة في والاساسية في المصرف .
- ٥- ضرورة توعية الزبائن من خلال الوسائل المرئية والسمعية في المصارف التجارية والمصرف المبحوث بالمميزات التي يحصلون عليها جراء تطبيق ادوات الانظمة الالكترونية في المصارف التجارية .
- ٦- ضرورة تبني المصارف التجارية على استمرار بالسياسات المحاسبية التي لها أثر مباشر على رضى زبائنهم .
- ٧- ضرورة تبني المصرف المبحوث على ان تغطي ماكينة الصراف الآلي مناطق جغرافية واسعة بعيدة عن المصرف .
- ٨- العمل على توضيح اجراءات تشغيل ماكينة الصراف الآلي مايعطي اعطاء شعور بالموثوقية اكثر بالنسبة لمستخدميها.
- ٩- ضرورة قيام ادارة المصارف بالتواصل الدائم مع زبائنهم من خلال احدى قنوات الاتصال وذلك للاطلاعهم على كل مايستجد من تطورات حديثة في استخدام الانظمة الالكترونية وتنمية مهاراتهم .

## المصادر

## اولاً : المنشورات الرسمية :

- ١- تقرير مجلس الادارة السنوي لمصرف بغداد لسنة ٢٠١٢ .
- ثانياً : الكتب العربية :
- ١- البكري ، سونيا محمد ، سلطان ، ابراهيم (٢٠٠١) نظم المعلومات الادارية " ، الدارالجامعية ، الاسكندرية ، مصر .
- ٢- الحسيني ، قاسم ابراهيم (٢٠٠٩) نظم المعلومات المحاسبية " ، دارالمريخ ، الرياض ، السعودية .
- ٣- رملي ، فياض خمزة ، ٢٠١١ " نظم المعلومات المحاسبية الحوسبة " المكتبة الوطنية سودان
- ٤- السقا، زياد هاشم ، ٢٠١١ " نظام المعلومات المحاسبية " دار الطارق للنشر .

- ٥- الشمري ، ناظم محمد نوري والبداللات، عبدالفتاح زهير ،(٢٠٠٨) ، " الصيرفة الالكترونية " ، دار وائل للنشر ، الطبعة الاولى ، عمان ، الاردن
- ٦- الوكيل ، سامي بن صالح ، العريبي ، عبدالرحمن بن سليمان ، السلامة ، عبدالله ابراهيم ، المبارك ، احمد بن العزيز، (٢٠٠٨) " مباديء الحاسب والمعلومات " مكتبة الملك فهد الوطنية ، وزارة التربية والتعليم ، المملكة العربية السعودية .
- ٧- مبارك ، صلاح الدين عبدالمنعم ( ٢٠٠٠ ) اقتصاديات نظم المعلومات المحاسبية " الدار الجامعية الجديدة، الاسكندرية ، مصر .
- ٨- موسكوف ، ستيفن وسيمكن ، مارك ج ، ( ٢٠٠٢ ) ، "نظم المعلومات المحاسبية لاتخاذ القرارات " ، ترجمة كمال الدين سعيد و أحمد حامد حجاج ، دار المريخ للنشر معرب في الرياض .

### ثالثاً: الرسائل والاطاريح الجامعية

- ١- جورج حوا ، فهد ابراهيم ( ٢٠١٣ ) " اثر ادارة اللوجستية في رضا الزبائن " رسالة ماجستير في ادارة اعمال جامعة الشرق الاوسط
- ٢- شبير ، احمد عبدالهادي ، (٢٠٠٦) " دور المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرارات الادارية " رسالة ماجستير في المحاسبة والتمويل ، جامعة الاسلامية -غزة -كلية التجارة - قسم المحاسبة فلسطين
- ٣- صبري ، صلاح يحيى ، ( ٢٠٠٣ ) " اتجاهات مستخدمي نظام المعلومات المحوسب وأثرها على استخدام النظام وفاعليته " رسالة ماجستير الادارة العامة جامعة مؤتة .
- ٤- مصطفى ، آلان عجيب ، ( ٢٠٠٩ ) " دور نظام الرقابة الداخلية في ظل نظام المعلومات المحاسبي الالكتروني رسالة محاسب قانوني ، المعهد العربي للمحاسبين القانونيين .

### رابعاً: الدوريات والمجلات العلمية :

- ١- البكري، ثامر ياسر، (٢٠٠١)، "التشغيل الذاتي للمعلومات في تسويق الخدمة المصرفية وامكانات التطبيق في المصارف العراقية"، مجلة الرشيد المصرفي، العدد الثاني.
- ٢- البعاج ، قاسم محمد عبدالله : ٢٠١١ " اثر فاعلية نظم المعلومات المحاسبي في التحاسب الضريبي مجلة كلية ادارة والاقتصاد عدد ١
- ٣- الخفاجي ، حاكم الجبوري ( ٢٠١٢ ) مجلة علوم الاقتصادية والادارية ، جامعة الكوفة .
- ٤- مجله الدراسات المالية والمصرفية، المجلد الثالث، ١٩٩٥-.
- ٥- مجلة الرشيد، العدد الثالث، ٢٠٠١.
- ٦- مجلة اتحاد المصارف العربية، ١٩٩٨.

## خامساً : المؤتمرات والندوات العلمية :

- ١-الجزراوي ، ابراهيم محمد علي ، توفيق ، حسان عثمان احمد " نظم المعلومات المحاسبية ودوره في اتخاذ القرارات " ١٩٩٤ المؤتمر العلمي الخامس لجامعة المستنصرية كلية ادارة والاقتصاد.
- ٢ - مصطفى ، مها محمود طلعت ، ٢٠٠٦ "المخاطر المصاحبة للصرافة الفورية من خلال نقل التمويل" الملتقى الدولي حول: سياسات التمويل وأثرها على الاقتصاديات والمؤسسات كلية العلوم الاقتصادية والتسيير جامعة محمد خيضر بسكرة .

## Books

- ١-Kumer , V. , Willey , Werner Reinartz , (٢٠٠٦) , " Management information systems " , : J. Wiley & Sons
- ٢- Romney ,Marshall B.& Steinbart , paul. John , (٢٠١٢), "Accounting information system" , ١٢ th ed , prentice Hall- inc , New Jersey
- ٣- Zeithaml, V. et al. (٢٠٠٦). Services marketing; integrating customer focus across the firm. Singapore: Mc-Graw hill. ٤th edition.

## Periodicals , Research &amp; Reports

- ١- Bouzu. Robert,"Abankers Guide To Constumer Platice", Bankers Magazine Mar – Apr.١٩٩٥.

## Internet:

- ١- ar.bankofbaghdad.com
- ٢- www.scribd.com\

## الملحق

## الاستبانة

المحترم .....

تعد هذه الاستمارة التي بين أيديكم جزء من متطلبات استكمال البحث العلمي الموسوم : -  
(تطبيق الانظمة المحاسبية الالكترونية في المصارف التجارية ودورها في تلبية حاجات مستخدميها) و يعتمد نجاح نتائج البحث على مدى تعاونكم ودقتكم وموضوعيتكم في الإجابة على الأسئلة الواردة في الاستمارة لأنها تهدف إلى التعرف على آراءكم وبما يمكن ان يساهم في تطوير الانظمة المحاسبية الالكترونية في مصرف بغداد .

شكراً لتعاونكم معنا

الباحثون

المدرس المساعد

الاستاذ المساعد

الاستاذ المساعد

دانا اكرم فقي محمود

د. عثمان عبدالقادر حمه امين د. غازي عبدالعزيز سليمان البياتي

القسم الأول . خصائص عينة البحث

١- الجنس

أ- ذكر ( ) ب - أنثى ( )

٢- العمر

أ- ( ٢٩-٢٠ ) ( ) ب- ( ٣٩-٣٠ ) ( )

ج- ( ٤٩-٤٠ ) ( ) د- ( ٥٠ - فأكثر ) ( )

٣- المؤهل العلمي :

أ- دكتوراه ( ) ب- ماجستير ( ) ج- دبلوم عالي ( )

د- بكالوريوس ( ) هـ- دبلوم فني ( ) و- إعدادية ( )

٤- التخصص العلمي :

أ- محاسبة ( ) ب- إدارة أعمال ( ) ج- إقتصاد ( )

د- إحصاء ( ) هـ - حاسبات ( ) و- أخرى (أذكرها.....)

٥- سنوات الخبرة :

أ- ( ٩ - ١ ) ( ) ب- ( ١٩-١٠ ) ( )

ج- ( ٢٩-٢٠ ) ( ) د- ( ٣٠ فأكثر ) ( )

القسم الثاني : توجد علاقة بين ادوات الانظمة الالكترونية المستخدمة والانظمة المحاسبية المستخدمة في المصارف التجارية .

ت	الاسئلة	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق مطلقاً
١-	يعتمد إستخدام ادوات الانظمة الالكترونية في نظم المعلومات المحاسبية على إمكانية وجودها في المصرف.					
٢-	يتم الحصول على العمليات المالية المختلفة بإستخدام الحاسوب.					
٣-	يستخدم الحاسوب في الحصول على الخدمات المصرفية .					
٤-	يتوفر عامل السرعة عند استخدام الحاسوب المستخدم ضمن اجراءات عمل نظم المعلومات المحاسبية .					
٥-	توفر تطبيق الحاسوب المستخدم في نظم المعلومات المحاسبية بالحد الادنى من الاخطاء في كافة مراحل العمل المحاسبية .					
٦-	توفر مخرجات النظم المحاسبية المستخدمة للبطاقات البلاستيكية سهولة التواصل مع أكثر من مستخدم في نفس الوقت .					
٧-	تمتاز مخرجات النظم المحاسبية المستخدمة للبطاقات					

					البلاستيكية كونها متناسبة مع توقعات مستخدميها .
					٨- تؤدي استخدام البطاقات البلاستيكية ضمن الانظمة المصرفية الى تقليل كلفة استخدام مقارنة باليدوي في المدى البعيد.
					٩- تتوافر عامل السرية عند استخدام اللبطاقات البلاستيكية ضمن الانظمة المصرفية .
					١٠- تلي الانظمة المصرفية المستخدمة للبطاقات البلاستيكية حاجات مستخدميها
					١١- يوفر استعمال ماكينة الصراف الآلي خدمات السحب النقدي والعديد من الخدمات المصرفية اخرى.
					١٢- يوفر ماكينة الصراف الآلي تقدم الخدمات المصرفية مدة ٢٤ ساعة بما فيها ايام العطل والمناسبات.
					١٣- تغطي ماكينة الصراف الآلي مناطق جغرافية واسعة بعيدة عن المصرف .
					١٤- يؤدي استخدام الصراف الآلي الى زيادة عدد الزبائن المتعاملين بها
					١٥- توفر خدمات الصراف الآلي الوقت والجهد والكلفة للزبون والمصرف معاً.

## ٢- توجد علاقة بين الانظمة المحاسبية الالكترونية وتحقيق الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية لمستخدميها .

ت	الاسئلة	اتفق تماماً	اتفق	محايد	لا اتفق	لا اتفق مطلقاً
١٦-	تمتع المعلومات المحاسبية المستخدمة للحاسوب في المصرف بسهولة الوصول اليها.					
١٧-	تمتع القوائم المستخرجة من النظم المحاسبية المستخدمة للحاسوب في المصارف بملاءمتها لحاجات مستخدميها					
١٨-	تمتع الخدمات المصرفية المستخدمة للحاسوب بالدقة عند تقديمها.					
١٩-	تمتع الخدمات المصرفية المستخدمة للحاسوب في المصرف بالملائمة مع توقعات مستخدميها.					
٢٠-	تمتاز الخدمات المصرفية المستخرجة من الحاسوب بالحصول عليها في الوقت المناسب عند تقديمها .					
٢١-	تمتع البطاقات البلاستيكية كونها متناسبة مع					

					التوقعات المستقبلية لمستخدميها.	
					٢٢- تمتاز البطاقات البلاستيكية كونها ذات ثقة بالنسبة لمستخدميها.	
					٢٣- تتمتع البطاقات البلاستيكية بقابليتها للمقارنة مع الخدمات المصرفية المقدمة الاخرى .	
					٢٤- تتمتع البطاقات البلاستيكية بقابليتها للتحقق مع توقعات مستخدميها .	
					٢٥- تتمتع البطاقات البلاستيكية بالمصادقية بالنسبة لمستخدميها .	
					٢٦- تتمتع ماكينة الصراف الآلي بالوضوح والسهولة عند استخدامها من قبل مستخدميها .	
					٢٧- توفر استعمال ماكينة الصراف الآلي خدمات مصرفية ملائمة مع توقعات مستخدميها .	
					٢٨- تمتاز استعمال ماكينة الصراف الآلي بالموثوقية بالنسبة لمستخدميها.	
	لا اتفق مطلقاً	لا اتفق	محايد	اتفق تماماً	الاسئلة	ت
					٢٩- تتمتع استعمال ماكينة الصراف الآلي بقابليها لمقارنة مع الخدمات المصرفية الاخرى بالنسبة لمستخدميها.	
					٣٠- تمتاز استعمال ماكينة الصراف الآلي بقابليتها للتحقق توقعات مستخدميها.	