

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

جامعة شندي كلية الدراسات العليا

نظم المعلومات المحاسبية وأثرها في جودة الخدمات المصرفية
(دراسة ميدانية لعينة من المصارف السودانية: بنك فيصل الاسلامي
والنيلين والادخار)
بحث مقدم لنيل درجة دكتوراة الفلسفة في المحاسبة

Accounting information systems and their impact on the
quality of banking services

(A field study of a sample of Sudanese banks)

إشراف

بروفسير كمال أحمد يوسف محمد
استاذ المحاسبة

إعداد

ابوبكر محمد سليمان محمد

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الآية

قال تعالى :

((وجعلنا الليل والنهار عاييتين فمحوونا عاية الليل وجعلنا عاية

النهار مبصرة لتبتغوا فضلا من ربكم ولتعلموا عدد السنين

والحساب ^٤ وكل شيء فصلناه تفصيلا))

سورة الإسراء الآية (12) .

الإهداء

الى روح أمي العزيزة لها الرحمة والمغفرة والجنة.
الى روح اجدادي وجداتي الذين رحلوا عن دنيانا .
الى أبي أمد الله فـى عمره.
الى زوجتي الغالية رفيقة دربي صبرا وودا وتفاني .
الى فلذات كبدي ابنائي وبناتي الاعزاء .
الى اخواني الأفاضل واخواتي الكريمات .
الى جميع افراد عائلتي وأهلي ووطني .
أهدي هذا البحث .

الشكر والتقدير

بدءا الشكر والحمد لله الواحد الأحد الفرد الصمد ، على آلائه التي لا تحصى ولا تعد ، والحمد لله رب العالمين حتى يرضى ، والحمد لله رب العالمين إذا رضى ، والحمد لله رب العالمين بعد الرضى ، ولا يشكر الله من لا يشكر الناس .

أتقدم بالشكر والعرفان والتقدير لجامعة شندي على ماتقوم به فى سبيل خدمة العلم وطلابه ، وما تبذله من جهود فى نشر العلم والبحوث العلمية فى الحياة العامة والخاصة ، واتهاى لي فرصة الدراسة وإعداد هذا البحث للدكتوراة فى المحاسبة ، وأخص بالشكر والتبجيل القائمين على كلية الدراسات العليا بالجامعة و كلية الاقتصاد والعلوم الادارية قسم المحاسبة ، فلهم الشكر اجزله .

واتقدم بخالص شكري وتقديري وعظيم إمتناني للذي تفضل بقبول الإشراف على هذا البحث ، استاذى الكريم الفاضل " البروفسير كمال أحمد يوسف محمد ، وبمعية الدكتور مهند جعفر حبيب كمشرف داخلي " ، إذ تابعا دراستي وصابرا معي على طول المدة الى أن اكتمل البحث وخرج بهذا الشكل ، فجزاهم الله عن العلم واهله خير الجزاء .

كما اتوجه بالشكر والتقدير الى الأستاذة الاجلاء الأفاضل رئيس وأعضاء لجنة المناقشة (الدكتور عبدالرحمن عادل خليل والدكتور صلاح الامين) لتفضلهم بقبول مناقشة هذا البحث وتجميله بالملاحظات الثرة جزاءهم الله خيرا .

وشكري وتقديري موصول كذلك الى كل من أسدى إلي نصحا أو إرشادا أو تشجيعا ، وقدم لي المساعدة والعون فى إتمام هذا البحث ، سواء كانوا افرادا أو مؤسسات وهم كثر ، أسأل الله أن يكون ذلك في ميزان حسناتهم .

وجزىل الشكر والعرفان والتقدير الى السادة مدراء وموظفين وعملاء مصارف بنك فيصل الاسلامي والنيلين ومصرف الادخار بالخرطوم على تعاونهم المثمر والكريم .

والشكر والتقدير والعرفان الى كل من فاتني ذكرهم وشكرهم ، واشكر وأقدر كل من ساهم فى إخراج وطباعة هذا البحث بهذه الصورة وبهذا الشكل .

وأسأل الله العلي القدير العليم ، أن يجعل هذا العمل وهذا البحث خالصا لوجهه الكريم وعملا ينتفع به .

الباحث

المستخلص

هدف البحث إلى دراسة نظم المعلومات المحاسبية وأثرها في جودة الخدمات المصرفية ومدى مواكبتها للتطور التقني و الإلكتروني ، والتحقق من كفاءة النظام المصرفي بتقديم خدمة مصرفية تتسم بالشفافية والدقة والسهولة بالوقت وجهد وتكلفة أقل ، ويتأتى ذلك بتطبيق نظام معلومات محاسبي فعال بإستخدام التقنية الحديثة والإستفادة من تكنولوجيا الإتصالات والأنترنت ومواكبة التطور فى هذا المجال .

واستند البحث على ثلاث فرضيات لحل المشكلة المتمثلة فى السؤال التالي : هل انتقلت المصارف فى السودان من نظم المعلومات المحاسبية اليدوية التقليدية الى النظم الحديثة الالكترونية والمحوسبة فى تقديم خدمات مصرفية إلكترونية ذات جودة وتلبى رغبات وطموحات العملاء والمساهمين والمستثمرين بالمصارف بتوفير كثير من الوقت والجهد والتكلفة فى تقديم تلك الخدمات ؟ والفرضيات هي : أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدخال الجيد لبيانات نظام المعلومات المحاسبي وجودة الخدمات المصرفية ، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة تشغيل ومعالجة بيانات نظام المعلومات المحاسبي إلكترونيا وجودة الخدمات المصرفية ، وهناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين دقة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني وزيادة الثقة فى النظام المصرفي وخدماته المقدمة .

ولتحقيق أهداف البحث اتبع الباحث المنهج الاستقرائي لشرح وصف المشكلة وصياغة اسئلتها ثم صياغة فروض البحث ، والمنهج الإحصائي لتحليل بيانات الدراسة ميدانية وقد تم تحليل البيانات التي تم جمعها عبر الاستبانة باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) .

وخلص البحث إلى عدد من النتائج ، أهمها الادخال الجيد للبيانات يحتاج لموظفين مؤهلين وذوي كفاءة للحصول على معلومات مصرفية ذات جودة ، وتساهم صحة البيانات المدخلة للنظام المحاسبي المستخدم بالمصارف في جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء ، وأيضا المعلومات المعالجة إلكترونيا توفر الخدمة المصرفية على مدار الساعة وتزيد من ثقة العملاء و رضاهم ، أن 97% من المبحوثين موافقين علي أن دقة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني تزيد من الثقة فى النظام المصرفي وخدماته .

وخرج هذا البحث بعدد من التوصيات ، أهمها ضرورة قيام المصارف بالتطوير والتحديث المستمر لتطبيقات النظام المحاسبي الإلكتروني بالمصرف من أجل مواكبة التطور التقني للمحافظة على الميزة التنافسية للمصرف وتقديم خدمات مصرفية ذات جودة وشفافية ومصدقية بوقت وجيز وتكلفة وجهد أقل وتحسين مستوى الخدمة المقدمة للعملاء ، والاستجابة السريعة لمشاكل العملاء وإستفساراتهم من خلال موظف مؤهل و مدرب .

Abstract

The research aimed to study accounting information systems and their impact on the quality of banking services and the extent to which they keep pace with technical development and electronic , and verifying the efficiency of the banking system by providing a banking service characterized by transparency , accuracy and ease with less time , effort and cost , and this comes by applying effective accounting information systems using modern technology and benefiting from communication technology and internet and keeping pace with development in this field .

The research was based on three hypotheses to solve the problem of the following question :have banks in the Sudan moved from traditional manual accounting information systems to modern electronic and computerized systems by providing services quality e-banking , that meet the wishes and aspirations of bank customers, shareholders, and investors , this is by providing a lot of effort and cost and in a short time in providing a premium and good banking service , the hypotheses are there is a statistically significant relationship between the good entry of accounting information system data and quality of banking services, and there is a statistically significant relationship between the efficiency of operating and processing data of the accounting information system electronically and the quality of banking services , and there is a statistically significant relationship between the accuracy of the outputs electronic accounting information system and Increasing confidence in the banking and its services .

To achieve the objectives of the research , the researcher followed the inductive approach to explain and describe the problem and formulate its questions, then formulate the research hypotheses and the statistical approach to analyze the field study data through a questionnaire consisting of personal information of the respondents of some Sudanese banks and some of clients , and collected data were analyzed using statistical packages for social sciences (SPSS) program.

The research concluded with a number of results , the most important of which is good data entry that requires qualified and efficient employees to obtain quality banking information , and quality validity of the data in to the accounting system used in the banks contributes to the quality of banking services provided to customers, and also information processed electronically provides banking services around the clock and increases customers confidence and satisfaction, 97% of the respondents agree that the accuracy of the outputs of the electronic accounting information system increases confidence in the banking system and its services .

This research came out with a number of recommendations , the most important of which is need for banks to continuously develop and update the applications of electronic accounting system in order to keep pace with the technical development to maintain the competitive advantage of bank, and to provide quality banking services with transparency and credibility in a quick time , effort and time less , and to improve the level of service provided to customers, and rapid response for customer problems and inquiries through a qualified and trained employee.

قائمة الموضوعات

الموضوع	الصفحة
الآية	أ
الإهداء	ب
الشكروالتقدير	ج
الملخص	د
Abstract	هـ
قائمة الموضوعات	و
قائمة الجداول	ح
قائمة الأشكال	ي
المقدمة	
الإطار المنهجي للبحث والدراسات السابقة	
أولاً : الإطار المنهجي للبحث	2
ثانياً : الدراسات السابقة	8
الفصل الأول	
نظم المعلومات المحاسبي	
المبحث الأول : مفهوم نظام المعلومات وخصائصه ومكوناته	31
المبحث الثاني : نظام المعلومات المحاسبي تصميمه وحوسبته	44
الفصل الثاني	
نظام المعلومات المحاسبي بالمصارف	
المبحث الأول : خصائص النظام المحاسبي بالمصارف والمعالجات المحاسبية	56
المبحث الثاني : الخدمات المصرفية الإسلامية وصيغ التمويل	105

الفصل الثالث الخدمات المصرفية	
114	المبحث الأول : مفهوم وخصائص الخدمات المصرفية
119	المبحث الثاني : الخدمات المصرفية الإلكترونية وتطورها التكنولوجي
137	المبحث الثالث : تطور التقنية المصرفية في السودان
الفصل الرابع الدراسة الميدانية	
144	المبحث الأول : إجراءات الدراسة الميدانية
151	المبحث الثاني : تحليل البيانات وإختبار الفرضيات
185	المبحث الثالث : خاتمة البحث

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
(1-1-2)	كشف حركة الخزينة البنك	63
(2-1-2)	كشف حركة حساب صندوق المدفوعات بالبنك	64
(3-1-2)	كشف حركة حساب صندوق المقبوضات بالبنك	65
(4-1-2)	سجل يومية الخزينة المساعد لاحد البنوك	67
(5-1-2)	ميزان المراجعة لاحد البنوك	69
(6-1-2)	حساب جاري العميل بالبنك	71
(7-1-2)	حساب الدخل (أرباح وخسائر) للبنك	95
(8-1-2)	قائمة الميزانية العمومية بالبنك	97
(9-1-2)	قائمة التدفق النقدي لبنك	100
(10-1-2)	حساب توزيع الأرباح لبنك تجاري (كمثال افتراضي)	102
(1-1-4)	مقياس التقدير الخماسي لعبارات محاور أداة الدراسة	147
(2-1-4)	معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة	150
(1-2-4)	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المؤهل العلمي	151
(2-2-4)	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير التخصص العلمي	153
(3-2-4)	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المؤهل المهني	154
(4-2-4)	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المسمى الوظيفي	156
(5-2-4)	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الخبرة	157
(6-2-4)	المتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة نحو الفرضية الاولى	159
(7-2-4)	المتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة نحو الفرضية الثانية	163
(8-2-4)	المتوسطات والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد العينة نحو الفرضية الثالثة	167
(9-2-4)	نتائج تحليل التباين الاحادي للفروق متوسطات إجابات أفراد الدراسة طبقا لمتغير المؤهل العلمي	171
(10-2-4)	نتائج تحليل التباين الاحادي للفروق متوسطات إجابات أفراد الدراسة طبقا لمتغير التخصص العلمي	173

174	نتائج تحليل التباين الاحادي للفروق متوسطات إجابات أفراد الدراسة طبقا لمتغير المؤهل المهني	(11-2-4)
176	نتائج تحليل التباين الاحادي للفروق متوسطات إجابات أفراد الدراسة طبقا لمتغير المسمى الوظيفي	(12-2-4)
177	نتائج تحليل التباين الاحادي للفروق متوسطات إجابات أفراد الدراسة طبقا لمتغير سنوات الخبرة	(13-2-4)
179	نتائج اختبار مربع كاي للفرضية الأولى	(14-2-4)
181	نتائج اختبار مربع كاي للفرضية الثانية	(15-2-4)
183	نتائج اختبار مربع كاي للفرضية الثالثة	(16-2-4)

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
(1-1-1)	النظام الإداري والنظم الفرعية الرئيسية	33
(1-2-1)	نظم المعلومات المحاسبية	45
(2-2-1)	الدورة المحاسبية	50
(3-2-1)	حقوق الملكية وتوزيع الأرباح	53
(1-1-2)	الهيكل التنظيمي لأحد فروع البنوك	59
(2-1-2)	الهيكل التنظيمي للإدارة العامة للبنك التجاري	61
(1-2-4)	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المؤهل العلمي	152
(2-2-4)	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير التخصص العلمي	153
(3-2-4)	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المؤهل المهني	155
(4-2-4)	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المسمى الوظيفي	156
(5-2-4)	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الخبرة	157

المقدمة

اولا / الإطار المنهجي للبحث

ثانيا / الدراسات السابقة

أولا / الإطار المنهجي للبحث

تمهيد:

المحاسبة من العلوم الاجتماعية وهى تتأثر بتطور سلوكيات ورغبات وحاجات الافراد و المجتمعات وهى أيضا تتأثر بتطور البيئة المحيطة بها(عصر تكنولوجيا الاتصالات وشبكة المعلومات) وايضا شهد العالم تطور ونمو حجم المعاملات وتبادل المنافع من سلع وخدمات بين الأفراد والمؤسسات والشركات والجهات المختلفة ، ولإشباع تلك الرغبات والحاجات تتطور الفكر المحاسبي ليواكب هذا التطور والنمو من أجل ضبط المعاملات بين الناس وحفظ حقوقهم ، و من مقاصد الشريعة الإسلامية حفظ حقوق الناس ويتجلى ذلك فى القرآن الكريم فى سورة البقرة أية الدين ((يأيتها الذين امنوا إذا تداينتم بدين الى أجل مسمى فاكتبوه وليكتب بينكم كاتب بالعدل ولا يأب كاتب أن يكتب كما علمه الله فليكتب وليملل الذى عليه الحق وليتق الله ربه ولا يبخس منه شيئا... الى اخر الايه)).

و لمواكبة التطور الحاصل فى عالم اليوم (ثورة الاتصالات والشبكات) فى مجال التقنية الحديثة والسريعة (تكنولوجيا المعرفة) والنمو الواضح فى حركة الاقتصاد والمعاملات التجارية وحركة الأموال وتبادل السلع والخدمات بين الافراد والمؤسسات والشركات والدول ، ومع هذا التطور والنمو الذى يعتبر إيجابى إلا أن هناك أيضا بعض التحديات والمخاطر التى أفرزها هذا التطور والتى يجب مواجهتها.

لذا لابد للمصارف فى السودان أن تواكب هذا التطور فى رغبات وحاجات الجهات المختلفة التى تتعامل معها ، وكذلك تطور بيئة الأعمال (العولمة)، كل هذا حتم على هذه المصارف تلبية تلك الرغبات والحاجات ، وضرورة تطوير وتحديث أنظمة معلوماتها المحاسبية وحوسبتها لتقديم خدمات مصرفية ذات جودة وشفافية ومصادقية وفى وقت سريع وتكلفة وجهد أقل .

ولتحقيق ذلك يتطلب وجود أنظمة معلومات محاسبية بالمصارف يكون لها الأثر الواضح فى ضمان حقوق العملاء والمتعاملين معها وكسب المزيد منهم وزيادة مدخراتهم ، وأيضا رضا المساهمين والمستثمرين وزيادة ارباحهم ، وأيضا ضرورة وجود أنظمة محاسبية إلكترونية تعمل على تنمية موارد

المصارف وزيادة رأسمالها وتوسع أنشطتها وفروعها لتقديم المزيد من الخدمات المصرفية الإلكترونية ، وكذلك يجب ربط تلك الأنظمة المحاسبية بالمصارف بالتقنية وشبكة الانترنت من أجل أن تواكب هذا العصر وتندمج فى النظام المالي العالمي ، مما يساعد المصارف في السودان من التواصل والتفاعل مع العالم الخارجي وحركة التجارة الدولية (مساعي إنضمام السودان لمنظمة التجارة العالمية) وبالتالي مساهمة هذه المصارف فى دفع حركة التنمية الاقتصادية والاجتماعية الشاملة فى المجالات المختلفة ، مما ينعكس ايجابيا على الأقتصاد السوداني والتنمية الإجتماعية ورفاهية الإنسان السوداني .

والسؤال المهم هل أنظمة المعلومات المحاسبية المستخدمة فى المصارف السودانية محوسبة ومناسبة ولها أثر واضح فى تقديم خدمات مصرفية ذات جودة وتلبى طموحات وحاجات العملاء والمساهمين والمستثمرين وجذب المزيد من المدخرات ، وكذلك نمو أنشطة هذه المصارف وتوسعها وقدرتها على مواكبة التطور الحاصل الآن ، ومجابهة تحدياته وسلبياته والاستفادة من ايجابياته ؟

سيحاول الباحث الإجابة عن هذا السؤال الهام من خلال الدراسة والبحث والتحليل لأنظمة المعلومات المحاسبية المستخدمة فى المصارف والأثر على جودة الخدمات المصرفية المقدمة.

مشكلة البحث وأسئلته :

نتيجة لثورة المعلومات فى هذا العصر(الاتصالات و الانترنت)، ونمو حركة التجارة والأموال ونتيجة لتعدد وزيادة رغبات وحاجات الأفراد والمجتمعات ، اوجب هذا تطور بيئة الأعمال ودخول التقنية الحديثة والتكنولوجيا ، ومن المؤكد تأثير هذا التطور على جميع المجالات ومنها القطاع المصرفي.

لمواكبة هذا التطور هناك سؤال يطرح نفسه ، هل انتقلت المصارف فى السودان من نظم المعلومات المحاسبية التقليدية اليدوية الى النظم الالكترونية الحديثة والمحوسبة فى تقديم خدمات مصرفية إلكترونية ذات جودة وتلبى رغبات وطموحات العملاء والمساهمين والمستثمرين بالمصارف بتوفير كثير من الوقت والجهد والتكلفة فى تقديم تلك الخدمات ، وهناك عدد من الصعوبات والتحديات والمشاكل والسلبيات التى قد تواجه هذا التطور منها تحديث وتطوير أنظمة تقنية لتشغيل نظم المعلومات المحاسبية بالمصارف وحوسبتها لتلبى متطلبات هذا التطور وتعطى نتائج سريعة و مؤثوقة و ملائمة ، وبالتالي تقديم خدمات مصرفية إلكترونية ذات جودة ، بالإضافة لوجود أنظمة أمان وحماية للبيانات

والمعلومات المحاسبية للمصارف والعملاء والمتعاملين معها ، وتأثير كل هذا على رضا العملاء والمتعاملين وزيادة اعدادهم ومدخراتهم ، وكذلك رضا المساهمين والمستثمرين وزيادة ارباحهم ، وكذلك تأثير تلك الأنظمة الحديثة على زيادة موارد المصارف ونمو رأسمالها وتوسيع أنشطتها وانتشار فروعها وبالتالي المساهمة فى التنمية الاقتصادية والاجتماعية الشاملة .

ويمكن تلخيص مشكلة البحث فى التساؤلات الآتية :-

- 1- كيفية تأثير تطبيق نظام المعلومات المحاسبي الفعال والمحوسب بالمصارف على الخدمات المصرفية المقدمة.
- 2- هل إستخدام نظام المعلومات المحاسبي المحوسب فى المصارف يساهم في تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية أم لا.
- 3- هل انتقلت البنوك من نظم المعلومات المحاسبية التقليدية الى النظم الالكترونية الحديثة فى تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية ، وإذا تم هذا الانتقال هل النظم الالكترونية تعمل بكفاءة وفاعلية وتقدم خدمات ذات جودة.
- 4- ماهي المزايا والعيوب التى تواجه أنظمة المعلومات المحاسبية بالمصارف عند ربطها بشبكات الانترنت وماهو اثر ذلك على جذب المزيد من العملاء وزيادة مدخراتهم وتشجيع المستثمرين والمساهمين .
- 5- كيفية تامين أنظمة المعلومات المحاسبية المتعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية ضد الاختراقات والدخول غير المصرح به ، وزيادة الثقة فى النظام المصرفي السوداني .

أهمية البحث : تنقسم أهمية البحث الى :-

أ/ **اهمية علمية :** تتبع أهمية هذا البحث بالتعرف على مدى تتطور ومواكبة المصارف السودانية فى استخدام تطبيقات التقنية الحديثة والتي عمت العالم فى تقديم خدمات مصرفية إلكترونية دقيقة وسريعة وسهلة وذات جودة وبتكلفة وجهد اقل لكافة المتعاملين سواء كانوا أفراد أو مؤسسات أو مستثمرين واثـر

ذلك على جذب المزيد من المدخرات (الكتلة النقدية) وتعظيم الفائدة منها فى نشاطات المصارف والأثر النهائي على الاقتصاد القومي و التنمية الشاملة، ولا يأتى هذا إلا بتطبيق نظم معلومات محاسبية محوسبة وشفافة ودقيقة وحديثة عبر التقنية الالكترونية التى تمكن المصارف من توفير ضبط داخلي ورقابة خارجية لمدخلات البيانات ومعالجة هذه البيانات وللوصول لمخرجات ونتائج ومعلومات محاسبية موثوقة وملاءمة يمكن الاعتماد عليها والتحقق منها، وأيضا كيفية أثر ذلك على جودة الخدمات المصرفية المقدمة.

ب/ اهمية عملية : هذا البحث يمكن أن يستفيد منه القطاع المصرفي والمالي والنقدي بالسودان ، وبنك السودان المركزى ، وعدة قطاعات مثل قطاع الخدمات والتجارة والتأمين والصناعة والزراعة وشركات الاتصالات وطلاب الجامعات ومراكز البحث العلمى والأفراد.

أهداف البحث : يرمى البحث لتحقيق الأهداف الاتية :-

1- التأكد من تطبيق المصارف لنظم معلومات محاسبية تواكب التطور التكنولوجي ومدى تأثير ذلك على جودة الخدمات المصرفية.

2- التأكد من أن نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة والمستخدمه بالمصارف توفر ثقة ورضاء العملاء والمتعاملين وتجذب المزيد من مدخراتهم عبر التأكد من جودة المدخلات والمعالجات واثرها على دقة المخرجات النهائية (التقارير المالية) .

3- معرفة أثر جودة الخدمات المصرفية المقدمة من المصارف على توسع أنشطة المصارف وزيادة عدد فروعها وعدد العاملين بها ومدى انتشارها ومدى مساهمتها فى التنمية الإقتصادية والإجتماعية الشاملة .

4- معرفة اثر استخدام النظم الالكترونية الحديثة وشبكات الإنترنت على الخدمات المصرفية المقدمة من المصارف ومدى جودتها وتأثير ذلك على ربطها بالنظام المالي عالميا .

5- التأكد من مدى سلامة إجراءات الحماية والأمان المتبعة لحماية نظم المعلومات المحاسبية بالمصارف ضد الاختراق أو الدخول غير المصرح به وأثر ذلك على كسب المزيد من الثقة فى النظام

المصرفي .

6- تقديم توصيات على ضوء نتائج البحث تساعد المصارف في تقديم خدمات مصرفية ذات جودة وبتكلفة وجهد ووقت اقل من خلال نظام معلومات محاسبي فعال ومحوسب إلكتروني .

فروض البحث : لتحقيق أهداف البحث تم وضع الفرضيات التالية :-

1- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدخال الجيد لبيانات نظام المعلومات المحاسبي وجودة الخدمات المصرفية .

2- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة تشغيل ومعالجة بيانات نظام المعلومات المحاسبي إلكتروني وجودة الخدمات المصرفية .

3- هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين دقة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني وزيادة الثقة في النظام المصرفي وخدماته المقدمة .

منهجية البحث : اعتمد الباحث على مناهج متعددة الجوانب منها :-

المنهج الاستقرائي التاريخي وذلك لصياغة مشكلة البحث وإستعراض الدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث .

المنهج الاستنباطي وذلك لصياغة فروض البحث .

المنهج الوصفي التحليلي لمعرفة نظم المعلومات المحاسبية و الاثر على جودة الخدمات المصرفية.

المنهج الإحصائي وذلك لتحليل بيانات الدراسة الميدانية .

مصادر جمع البيانات : تم الاعتماد على مجموعتين من المصادر :-

المصادر الأولية : وتتمثل في أداة الدراسة الاستبانة والملاحظة والمقابلات الشخصية.

المصادر الثانوية : وتتمثل في الكتب والمراجع والدراسات العلمية والرسائل الجامعية والبحث في شبكة المعلومات الدولية.

حدود البحث :

حدود مكانية : يتم تطبيق فروض هذا البحث على مجموعة من المصارف السودانية وعملائها بالخرطوم على (بنك فيصل الإسلامي- بنك النيلين - مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية) .

حدود زمانية : التطبيق والدراسة الميدانية تمت بالخرطوم في العام 2023م

هيكل الدراسة :

يتكون هذا البحث من عدد من الفصول وتتضمن الفصول عدد من المباحث لتحقيق أهداف البحث ومعالجة المشكلة بصورة علمية وعملية ، حيث بدء البحث بمقدمة تحتوي على الإطار المنهجي للبحث والدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع البحث والمقارنة معها ، وتم تقسيم البحث كمايلي :-

الفصل الأول (نظام المعلومات المحاسبي) ويتكون هذا الفصل من عدد من المباحث وهي :

المبحث الأول مفهوم نظام المعلومات وخصائصه ومكوناته

المبحث الثاني نظام المعلومات المحاسبي تصميمه وحوسبته

الفصل الثاني (نظام المعلومات المحاسبي بالمصارف): ويتكون الفصل من:

المبحث الأول خصائص النظام المحاسبي بالمصارف والمعالجات المحاسبية

المبحث الثاني الخدمات المصرفية الإسلامية وصيغ التمويل

الفصل الثالث (الخدمات المصرفية) ويتكون من :

المبحث الأول مفهوم وخصائص الخدمات المصرفية

المبحث الثاني الخدمات المصرفية الإلكترونية وتطورها التكنولوجي

المبحث الثالث تطور التقنية المصرفية فى السودان

الفصل الرابع (الدراسة الميدانية) ويتكون من :

المبحث الأول اجراءات الدراسة الميدانية

المبحث الثاني تحليل البيانات وإختبار الفرضيات

المبحث الثالث يتضمن خاتمة البحث من نتائج وتوصيات والمراجع والمصادر والملاحق .

ثانيا / الدراسات السابقة :

لأهمية الموضوع قام الباحث بالإطلاع على بعض البحوث والدارسات العلمية التي لها علاقة بالدارسة الحالية ، لمعرفة علاقة هذه الدراسات بهذه الدراسة ومعرفة ما توصل له الباحثون في هذا المجال ، حيث تؤكد الدارسات السابقة على أهمية وضرورة وجود أنظمة معلومات محاسبية مرتكزة على التكنولوجيا الحديثة والحوسبة لتقديم الخدمات المصرفية بجودة عالية ، وفيما يلي عرض للدارسات السابقة والمتعلقة بهذا الجانب من الموضوع وذات العلاقة .

دراسات محلية :

دراسة : محمد محمود على آدم ، (2006) ⁽¹⁾ :

تناولت الدراسة تجربة الخدمات المصرفية الإلكترونية في السودان وتوضيح دور التقنية في ترقية الخدمات المصرفية الإلكترونية وتناولت مشكلة البحث في أن عدم استخدام المصارف السودانية للتكنولوجيا يحد من تطورها وجاءت فرضيات الدراسة أن استخدام تقنية المعلومات في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية تؤدي إلى توسيع قاعدة عملاء المصارف .

وهدفَت الدراسة إلى توضيح دور التقنية في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية .

توصل الباحث إلى أن التقنية الحديثة هي الأداء المناسبة لتقديم خدمات مصرفية ومالية متطورة .

ومن أهم التوصيات أوصى الباحث بأهمية إدارك حتمية الصيرفة الإلكترونية وتهيئة البنوك لنفسها لمواكبة التطورات في التقنيات المصرفية ووضع القواعد القانونية والتنشريات اللازمة .

(1) محمد محمود على آدم ، تجربة الخدمات المصرفية الإلكترونية في السودان ، دراسة حالة بنك أم درمان الوطني لفترة من 2000 إلى 2005م ، رسالة ماجستير جامعة السودان للتكنولوجيا وأكاديمية السودان للعلوم المصرفية والمالية (2006) .

دراسة : محمد حمد ، (2006) ⁽¹⁾ :

تناولت الدراسة تقويم استخدام نظم التقنية المصرفية الحديثة في المصارف السودانية ، دراسة حالة بنك أم درمان الوطني لفترة من 2002 الى 2006م

هدفت الدراسة للتعرف على العوامل التي تؤثر على تبني النظام المصرفي الإلكتروني في السودان والتحديات التي تواجه المصارف والعملاء على حد سواء وكذلك معرفة العوامل التي تساعد و تشجع العملاء لاستخدام الصيرفة الإلكترونية و كذلك العوائق المتوقعة .
وتوصل الباحث إلى أن العوامل الرئيسية التي يمكن أن تؤثر على تبني استخدام الصيرفة الإلكترونية في السودان تتلخص في أن البنية الأساسية لتقنية المعلومات و الاتصال ، التكلفة ، الوضع الإداري في البنوك والثقافة التقنية للعملاء ومن العوامل التي تشجع العملاء على تبني نظام الصيرفة الإلكترونية يمكن تلخيصها في انخفاض أسعار الخدمات ، سهولة الاستخدام والملائمة بينهما التي تعيق التبني عدم توفر البنيات الأساسية للتقنية وضعف نظام التأمين وعدم توفر الحماية القانونية وكذلك عدم ثقة العملاء في النظام المصرفي الإلكتروني .
ووصت الدراسة بضرورة تقوية البنية التحتية التقنية للمصارف ، وتقوية نظام تأمين المعلومات وتوفير الحماية القانونية اللازمة .

دراسة : العوض حميدة المبارك النصيح ، (2007) ⁽²⁾ :

تناولت الدراسة تقويم استخدام نظم التقنية المصرفية الحديثة في المصارف السودانية ، دراسة حالة بنك أم درمان الوطني خلال الفترة 2002 – 2006م .
وتمثلت مشكلة الدراسة في دراسة مدى استخدام المصارف السودانية للتقنيات المصرفية . وهدفت الدارسة إلى تحقيق دراسة استخدام المصارف السودانية للتقنية المصرفية وجاءت فروض البحث على ان استخدام التقنية المصرفية الحديثة يؤدي إلى إحداث نقلة نوعية في أداء المصارف السودانية .
وتوصل الباحث إلى عدد من النتائج اهمها :
أن استخدام التقنية المصرفية في المصارف السودانية أدى إلى إحداث نقلة نوعية في أداء تلك المصارف وأوصى البحث بضرورة تأهيل الكادر البشري المتعامل مع التقنية وتوعية عملاء المصارف والجمهور بأهمية التقنيات المصرفية واستخداماتها.

(1) محمد حمد محمود ، العوامل المؤثرة على تبني نظام الصيرفة الإلكترونية في السودان ،رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا (2006) .

(2) العوض حميدة المبارك النصيح ، تقويم استخدام نظم التقنية المصرفية الحديثة في المصارف السودانية، دراسة حالة بنك أم درمان الوطني ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وأكاديمية السودان للعلوم المصرفية والمالية ، بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في العلوم المصرفية (2007) .

دراسة: على، إيناس عمر محمد، (2008):⁽¹⁾

تناولت الدراسة تقنية الخدمات المصرفية وأثرها على أداء المصارف السودانية ، مع أخذ دراسة حالة بنك أم درمان الوطني .

هدفت الدراسة إلى إبراز مفهوم الخدمة المصرفية وأنواعها وأهميتها وكذلك أهمية استخدام التكنولوجيا التي الخدمة المصرفية ، وتمثلت الفرضيات في أن تقنية الخدمات المصرفية تؤثر على تطوير تؤثر على تطوير المصارف السودانية و المنافسة بين المصارف في كسب العملاء دفع الكثير من المصارف إلى استخدام الوسائل التكنولوجية في تقديم خدمات مصرفيه متجددة.

ومن أهم النتائج التي توصل إليها الباحث هي اعتبار التقنية من أهم العوامل التي ساعدت على الاستمرار والنجاح والتميز في المصارف .

أما التوصيات التي يراها الباحث هي مواكبة التطور التقني للارتقاء العالمي بمستوى الخدمات المصرفية السودانية ، وضرورة الاهتمام بالجانب الإداري في مجال التقنية وذلك بتدريب الموظفين عن طريق عقد دورات تدريبية لهم .

دراسة: سنهوري شريف (2009):⁽²⁾

تناولت الدراسة دور نظم المعلومات وأثرها في رفع كفاءة الجهاز المصرفي وأشارت عن أحدث مآخرجته نظم المعلومات ودورها في تحديث القطاع المصرفي وإحداث نقلة نوعية للعناصر المصرفية والرضا الذي تلقته النظم وفق تقييم دورها وآثارها العملية ، وحلل الباحث التوسع الذي تم وتوصل إلى ضرورة استخدام نظم المعلومات لتقديم خدمات ذات جودة عالية وببسر وأقل تكلفة وأوصى الباحث بالمزيد من الاهتمام بالخدمات الحديثة وتطويرها لتنمية القطاع المصرفي .

(1) على ، إيناس عمر محمد، أثر تطوير تقنية الخدمات المصرفية في أداء المصارف السودانية ، بحث ماجستير ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا(2008).

(2) شريف سنهوري ، نظم المعلومات المصرفية ودورها في رفع كفاءة المصارف ، بحث ماجستير غير منشور ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا(2009).

دراسة: أحمد، هشام بلال فضل السيد، (2010): (1)

تناولت هذه الدراسة أثر التقنية الحديثة على الخدمة المصرفية في السودان ، وتمثلت مشكلة البحث في تحديد الأثر الذي أحدثه استخدام التقنية الحديثة على الخدمة المصرفية ، في حين هدفت الدراسة إلى التعريف بالخدمات المصرفية الإلكترونية وأنواعها والتطبيق العملي في السودان والصعوبات التي تواجهها المصارف السودانية مع تحديد الآثار التي أحدثها تطبيق الصيرفة الإلكترونية على الخدمة المصرفية وتدعيم جهود نشر ثقافة التعامل مع التقنيات الحديثة .

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج منها استخدام التقنية المصرفية يؤدي إلى زيادة الودائع والأرباح
دراسة: الصادق عبد الله محمد علي ، بابكر إبراهيم الصديق، (2012) : (2)

تناول البحث أثر التقنية الحديثة على الرقابة الداخلية في المصارف السودانية . تمثلت مشكلة البحث في الإجابة على عدة تساؤلات منها، هل استخدام التقنية الحديثة في المصارف السودانية يسهل عملية الرقابة والتدقيق؟، إلى أي مدى يؤثر استخدام التقنية الحديثة في تطور نظم الرقابة والتدقيق الداخلي في القطاع المصرفي السوداني؟. هدف البحث إلى معالجة هذه المشكلة من خلال، بيان المفهوم الحديث للرقابة الداخلية في ظل استخدام التقنيات الحديثة، وكذلك معرفة أثر استخدام التقنية الحديثة على الرقابة الداخلية وإنعكاسه على التطوير في بيئة القطاع المصرفي، التعرف على المعايير والقواعد التي تساهم في ترقية وتأهيل المراجعين والمحاسبين لمواكبة التطور التقني في عملية الرقابة والداخلية . توصل البحث الى بعض النتائج والتوصيات التالية :-

إستخدام التقنية الحديثة فى الرقابة الداخلية يؤدي لتسهيل عملية الرقابة ودقة المعلومات ومعالجة البيانات بشكل أكثر ثباتاً ومصدقية ، تبني القطاع المصرفي السوداني لتكنولوجيا نظم المعلومات الالكترونية يؤدي إلى تفعيل دور أنظمة الرقابة الداخلية والضبط الداخلي .

(1) أحمد ، هشام بلال فضل السيد ، ، أثر التقنية الحديثة علي الخدمة المصرفية في السودان ، بحث ماجستير، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا (2010) .

(2) الصادق عبد الله محمد علي ؛ بابكر إبراهيم الصديق، أثر التقنية الحديثة على الرقابة الداخلية في المصارف السودانية ، دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، كلية الدراسات التجارية . رقابية ذات جودة ومصدقية (2012) .

فصل إدارة الرقابة الداخلية عن الإدارة التنفيذية يؤدي إلى جودة عملية الرقابة في القطاع المصرفي استخدام التقنية الحديثة يرفع من كفاءة الرقابة الداخلية في متابعة سير الأعمال أولاً بأول مما يقلل احتمال حدوث الأخطاء.

إن استخدام التكنولوجيا والتقنية يرفع من كفاءة أداء المحاسبين والمراجعين في العمليات المحاسبية مما يسهل تنفيذ عملية الرقابة الداخلية. لسوداني .

ضرورة فصل إدارة الرقابة والتدقيق الداخلي عن الإدارة التنفيذية في المصارف السودانية للتقليل من مخاطر سوء إدارة الموارد والحد من عمليات الاختلاس والتزوير.

ضرورة وجود إدارة رقابية فاعلة ذات كفاءة مهنية وعلمية مع وسائل رقابية أكثر تطوراً لإعطاء نتائج

(1) دراسة: إبراهيم ، طلحة علي محمد، عبد الرحمن محمد محمد سعيد(2012):⁽¹⁾

يهدف البحث إلى إبراز الدور الكبير الذي يلعبه التسويق المصرفي في تطوير الخدمات المصرفية وكذلك دوره في تحقيق أهداف المصارف والوصول إلى الأسلوب العلمي الأمثل والناجح للتسويق المصرفي ، وأستند البحث للفروض الآتية : وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مطابقة مستوى وأسلوب و سعر الخدمة ودرجة الرضا عن الخدمة ، ووجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين موقع الفرع والتسهيلات المقدمة والرضا عن الخدمة ، هنالك اختلاف في درجة الرضا عن تقديم الخدمات يؤدي إلى عدم جذب العملاء ، وتم استخدم المنهج التاريخي من أجل تكوين الجانب النظري ومنهج دراسة الحالة ومنهج المسح الميداني وقد خرج البحث بعدد من النتائج أهمها : الخدمة المميزة هي الأساس في المفاضلة بين بنك وآخر حيث تتشابه عروض جميع البنوك تقريباً في كافة الخدمات التي تقدمها وكذلك ان تقديم الخدمة الجيدة لم يعد اختيارياً أو مجموعة لشعارات وأساليب الدعاية بل أصبح واقع تفرضه طبيعة الظروف والمتغيرات في بيئة الأعمال المعاصرة كما تفرضه طبيعة وخصائص العملاء أنفسهم ، وكذلك تم التوصل إلى أن الأساس لتحقيق النجاح والنمو والاستمرارية في السوق يتوقف على وجود قاعدة من العملاء وتقوية العلاقة بين العملاء والبنك . كما أوصى الباحث بعدد من التوصيات أهمها إنشاء أقسام للتسويق المصرفي بفروع البنك ووضع إستراتيجية تسويقية تعمل على جذب المزيد من العملاء وكذلك الاستمرارية في تهيئة فروع البنك وتحسين العمل .

(1) إبراهيم، طلحة علي محمد ، عبد الرحمن محمد محمد سعيد، أثر تسويق الخدمات المصرفية علي جذب العملاء في المصارف السودانية ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا (2012).
علي منشور

دراسة: وعد عبد الرحمن (2012): (1)

تناولت الدراسة أثر تسويق الخدمات المصرفية علي جذب العملاء في المصارف السودانية أجريت الدراسة على المصارف العاملة في السودان تمثل تمثلكة البحث في معرفة مستوى جودة خدمة الصارف الآلي المقدمة من قبل المصارف السودانية ومدى تلبيتها لتوقعات العملاء والتزامها بمعايير الجودة المتعارف عليها.

هدفت الدراسة للتعريف بالخدمات المصرفية الإلكترونية عموما وخدمة الصارف الآلي على وجه الخصوص وآلياتها وقواعدها و طرق قياس مستوى جودة الخدمات فيها . توصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها أن الصارف الآلي في السوداني قدم خدمات مصرفية متنوعة تلبي الاحتياجات المتعددة للعملاء ، كما أنه يقدم خدماته ومعاملاته من مواقع آمنة . وأوصت الدراسة بعدد من التوصيات من أهمها : الاهتمام بمسألة تقييم جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية واعتبارها معيار لقياس جودة هذه الخدمات وكذلك زيادة الخدمات التي يقدمها الصارف الآلي وتخفيض تكلفتها تحقيقاً للميزة التنافسية .

دراسة : الجزولي مصطفى (2012): (2)

تناولت الدراسة أثر الصيرفة الإلكترونية في المصارف السودانية في ظل تحرير الخدمات المصرفية وهدفت الدراسة إلى التعريف بمفهوم الصيرفة الإلكترونية ، ومفهوم تحرير تجارة الخدمات المصرفية وتأثير الصيرفة الإلكترونية بالمصارف السودانية ومساهمتها في زيادة كفاءة المصارف وتنوع الخدمات المصرفية المقدمة في ظل تحرير تجارة الخدمات المصرفية . توصلت الدراسة الي أن الصيرفة الإلكترونية تؤثر ايجابيا على جودة الخدمات المصرفية المقدمة في ظل تحرير تجارة الخدمات المصرفية ، وأن للصيرفة الإلكترونية دوراً في زيادة الكفاءة والفعالية بالمصارف في ظل تحرير تجارة الخدمات المصرفية . وأوصت الدراسة بضرورة التوسع في الخدمات الإلكترونية وضرورة تأهيل العاملين في المصارف. لمواكبة التسارع في مجال التقنية لمزيد من التنافسية وضرورة الاهتمام المستمر في توفير البنية التحتية الملائمة لتطبيق البرامج المتعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية من حيث توفير البرمجيات والمعدات الملائمة للتطورات الحديثة وذلك بتخصيص ميزانية خاصة لمتابعة التطورات التكنولوجية المتعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية ووضع سياسة واضحة لاستيعاب أي تكنولوجيا جديدة.

(1) وعد عمر محمد أحمد عبد الرحمن،، تقويم جودة خدمات الصارف الآلي في السودان ،، دراسة لنيل درجة الماجستير في الدراسات المصرفية ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا(2012).

(2) الجزولي مصطفى ، أثر الصيرفة الإلكترونية في المصارف السودانية في ظل تحرير الخدمات المصرفية ، دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي ، بحث ماجستير ، جامعة السودان ، الخرطوم (2012) .

دراسة: محمد شرف الدين الطيب وآخرون (2016):⁽¹⁾

تناولت الدراسة تقويم تجربة الخدمات المصرفية الالكترونية ، وهدفت هذه الدراسة لتقويم تبني الصيرفة الالكترونية من قبل المصارف العاملة بالسودان باستخدام النظرية الموحدة لقبول واستخدام التقنية.

من عينة من عملاء بعض المصارف العاملة بالسودان بغرض تحديد اثرالعناصرالتي تضمنها نموذج الدراسة في نية العملاء في تبني الخدمات المصرفية الالكترونية
أهم فروض الدراسة تمثلت في هل هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية ايجابية بين انتشار الخدمات المصرفية الالكترونية والنية في استخدامها.

من عينة من عملاء بعض المصارف العاملة بالسودان بغرض تحديد اثرالعناصرالتي تضمنها نموذج الدراسة في نية العملاء في تبني الخدمات المصرفية الالكترونية
أهم فروض الدراسة تمثلت في هل هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية ايجابية بين انتشار الخدمات المصرفية الالكترونية والنية في استخدامها. اتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليل يحيث تم الاعتماد على أداة الاستبانة في جمع البيانات الأولية

دراسة: سعد عبدالله سيد احمد والأمين المبارك (2017):⁽²⁾

تناولت الدراسة دور التقنية في تطوير الأداء المصرفي بالمصارف وهدفت هذه الدراسة لمعرفة دور التقنية الحديثة في تطوير الأداء بالمصارف السودانية بالتطبيق على بنك فيصل الإسلامي السوداني ، واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحليل بيانات الاستبانة باستخدام برنامج (SPSS) . وافترضت الدراسة وجود علاقة بين استخدام التقنية المصرفية وتطوير الأداء المصرفي في بنك فيصل الإسلامي السوداني ، وأن للتقنية المصرفية دور في زيادة النشاط المصرفي .
تكمن مشكلة الدراسة في معرفة إلى أي مدى استفادت المصارف السودانية من التقنية الحديثة . وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج منها أن استخدام التقنية الحديثة في المصارف وفرت الجهد والمال و الوقت وجودة الخدمة المقدمة للعملاء . كما أوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها :
أحكام التنسيق بين المصارف وشركات الاتصال والاهتمام بالتدريب التقني المتقدم للعاملين بالمصارف

(1) محمد شرف الدين وعبد العظيم المهمل محمد محمود ، تقويم تجربة الخدمات المصرفية الالكترونية ، بواسطة المصارف التجارية العاملة في السودان باستخدام النظرية الموحدة لقبول التقنية ، مجلة العلوم الاقتصادية العدد17(1) 2016 جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

(2) سعد عبدالله سيد احمد الكرم والأمين المبارك ، دور التقنية في تطوير الأداء المصرفي بالمصارف ، دراسة

تطبيقية على بنك فيصل الإسلامي السوداني في الفترة 2005 الي 2015م مجلة العلوم السودانية الاقتصادية العدد18

(1) 2017م ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

دراسة: هيثم خليل مرسى ابوبكر (2017):⁽¹⁾

تناولت الدراسة دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في جذب العملاء : بالتطبيق على القطاع المصرفي السوداني وهدفت الدراسة إلى معرفة دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في جذب العملاء وتمثلت المشكلة في الأمية التقنية لدى عملاء البنوك وعدم التدريب الكافي للعاملين بالبنوك التجارية لإدارة وتشغيل هذه الخدمات .

واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي ، كما استخدم الاستبيان في جمع البيانات والمعلومات . واشتملت الدراسة على العديد من الفرضيات أهمها: تؤدي قلة التدريب الكافي للعاملين والامية التقنية لدى عملاء المصارف السودانية إلى شعورهم بعدم الأمان أثناء تنفيذ معاملاتهم المختلفة ، وبالإضافة إلى أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية ورفع كفاءة العمل المصرفي ، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها مواكبة الإدارة العليا بالقطاع المصرفي لأهمية تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية يؤدي إلى جذب العملاء .

كما أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين معرفة العملاء بالخدمات المصرفية الإلكترونية وجذب العملاء .

وأوصت الدراسة بضرورة مواكبة الإدارة العليا بالقطاع المصرفي السوداني للتطور التكنولوجي في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية وتدريب العاملين عليها بغرض تقديم أفضل الخدمات للمنافسة العالمية . العمل على زيادة الوعي المجتمعي عبر وسائل الاتصال الجماهيري المختلفة بالعمل المصرفي عموماً والخدمات المصرفية الإلكترونية على وجه الخصوص .

(1) هيثم خليل مرسى أبو بكر ، دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في جذب العملاء : بالتطبيق على القطاع المصرفي السوداني، رسالة دكتوراه في إدارة الأعمال ، جامعة النيلين (2017).

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها : أن كل من جودة الخدمة والسعر والانتشار بالإضافة لبقية المتغيرات التي تضمنتها النظرية الموحدة لقبول واستخدام التقنية تؤثر على نية استخدام العملاء للصيرفة الالكترونية في السودان ، أيضاً هناك تنام مطرد في استخدام قنوات تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية في السودان مما يشير إلى تزايد في تبني الخدمات المصرفية الالكترونية في السودان .

أوصت الدراسة المصارف بالمزيد من التركيز على التعامل مع المتطلبات الأساسية لتبني الخدمات المصرفية الالكترونية الأمر الذي يمكن أن ينعكس في تبني أوسع لتلك الخدمات في السودان.

وحجم العمل المنجز وتقليل التكاليف بالإضافة إلى ذلك وجود عدد من فروع المصارف مازالت تعمل بالطرق التقليدية بالرغم من استكمال الربط الشبكي الإلكتروني للمصارف ، ومن أهم المعوقات القطوعات الكهربائية المستمرة وأعطال شبكات الاتصالات.

وأوصت الدراسة بعدد من التوصيات منها استكمال العمل في البنية التحتية والوصول إلى الولايات التي مازالت تعمل بالنظام التقليدي والتركيز على التقنية المصرفية لزيادة حجم الودائع والأرباح وتقليل التكاليف في الجهاز المصرفي السوداني ومواصلة زيادة جهود نشر الثقافة المصرفية الإلكترونية.

دراسات عربية :

دراسة : الكخن ، (1988) ⁽¹⁾ :

تناولت الدراسة الرقابة المحاسبية في ظل الأنظمة الإلكترونية وتطبيقاتها في البنك المركزي الأردني وهدفت الدراسة إلى تتبع الإجراءات الرقابية المتبعة في دائرة الحاسوب في البنك المركزي الأردني ، وفي نظامه المحاسبي الإلكتروني ومقارنتها بالإجراءات الرقابية التي يجب أن تتبع ، بما يمكن من تدقيق إجراءاته الرقابية واتباع أحدث الطرق العلمية في تطبيق هذه الإجراءات وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :

- 1/ أن الإجراءات الرقابية المحاسبية المتبعة في دائرة الحاسوب في البنك المركزي الأردني وفي نظامه المحاسبي الإلكتروني تعد كافية لتحقيق الدقة والسرعة في المعلومات المستخرجة نتيجة لمعالجة البيانات المدخلة وفق الإجراءات رقابية واضحة ومحددة
 - 2/ أن إجراءات الرقابة العامة الخاصة بدائرة الحاسوب بحاجة إلى استكمال بعض نواقصها ، ولا سيما انه لم يتوفر قسم تدقيق داخلي مؤهل لمتابعة هذه الإجراءات .
 - 3/ أن إجراءات الرقابة على التطبيقات كافية وجيدة وتضمن دقة وصحة المعلومات المستخرجة نتيجة معالجة البيانات المدخلة إلى النظام .
- واوصت الدراسة بضرورة تطوير إجراءات الرقابة المحاسبية وتأهيل المدققين الداخليين وتدريبهم على الانظمة الالكترونية للحصول على مخرجات دقيقة وشفافة وفي الوقت المناسب .

(1) دلال خليل الكخن ، الرقابة المحاسبية في ظل الأنظمة الإلكترونية وتطبيقاتها في البنك المركزي الأردني، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية ، عمان (1988) .

دراسة: جاموس (1991): (1)

تناولت الدراسة مراجعة الأنظمة المحاسبية التي تعتمد على استخدام الحاسوب ، وهدفت الدراسة الى التعريف بنظم المعلومات المحاسبية ، وعملية تدقيقها بالتركيز على استخدام الحاسوب بوصفه وسيلة اساسية لتنفيذ عملية التدقيق

وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :

1- عدم ارتقاء عملية التدقيق التي يتبعها مدققو الجهاز المركزي للرقابة المالية في سوريا إلى مستوى معقول من التطور في استخدام الحاسوب. وعدم وجود إدارات متكاملة تختص بالحاسوب في اغلب شركات عينة الدراسة .

2- جميع أجهزة الحاسوب التي تمتلكها شركات عينة الدراسة متقدمة فنيا ولا تحقق الجدوى الاقتصادية منها. ويقتصر استخدام أجهزة الحاسوب الموجودة لدى شركات عينة الدراسة على تنفيذ عمليات حسابية بسيطة جدا كاحتساب رواتب وأجور العاملين

ووصت الدراسة بضرورة تاهيل العاملين بالجهاز المركزي للرقابة المالية على استخدامات الحاسوب بدورات متخصصة ، وايضا ضرورة تحديث اجهزة الحاسوب المستخدمة وتطبيقاتها .

دراسة: الحديثي (1993): (2)

تناولت الدراسة تقييم أنظمة الرقابة الداخلية للمؤسسات التي تستخدم الحاسوب ، وهدفت الدراسة إلى تقويم درجة متانة إجراءات الرقابة الداخلية العامة والتطبيقية في المؤسسات المالية والمتمثلة في الرقابة التنظيمية والرقابة على الوصول إلى النظام ، والرقابة على التوثيق وتطوير النظم الرقابية على أمن البيانات والملفات ، والرقابة على المدخلات ، والرقابة على التشغيل والرقابة على المخرجات. كما هدفت إلى فحص العلاقة بين درجة متانة الأنظمة الرقابية الداخلية المستخدمة وحجم المؤسسات وعمر قسم الحاسوب وعدد التطبيقات ، والمستوى الوظيفي لمدير قسم الحاسوب. وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :

1- أن هنالك ضعفا في تطبيق إجراءات كل من : الرقابة التنظيمية والرقابة على الوصول إلى بيانات النظام والرقابة على أمن البيانات والملفات والرقابة العامة.

2- أن هنالك تطبيقا متوسطا لإجراءات الرقابة على كل من : خطوات التوثيق وتطوير النظم والرقابة على التشغيل والرقابة التطبيقية والرقابة الداخلية.

(1) جاموس ، مراجعة الأنظمة المحاسبية التي تعتمد على استخدام الحاسوب "هدفت الدراسة إلى التعريف بنظم المعلومات المحاسبية الآلية ، وعملية تدقيقها بالتركيز على استخدام الحاسوب (1991).

(2) الحديثي ، تقييم أنظمة الرقابة الداخلية للمؤسسات التي تستخدم الحاسوب - دراسة ميدانية على المؤسسات المالية المصرفية، المملكة الأردنية الهاشمية(1993).

دراسة : ردايدة ، (1998) (1) :

تناولت الدراسة اثر المعالجات الآلية على أنظمة المعلومات المحاسبية، دراسة تطبيقية في دائرة الجمارك الأردنية هدفت الدراسة إلى تتبع أثر المعالجات الآلية على أنظمة المعلومات المحاسبية ، من خلال المدخلات والمعالجات والمخرجات ، كما هدفت كذلك إلى معرفة الأسس والضوابط المستخدمة في المعالجة الآلية للبيانات المحاسبية في دائرة الجمارك مقارنة بالأسس والضوابط التي يجب أن تتبع وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :

فيما يتعلق بتحقيق مدخلات نظم المعلومات المحاسبية في بيئة المعالجة الآلية لمتطلبات التعليمات المالية وجد أن هناك عدم اكتمال في عملية التعامل مع بعض المصادر بالطريقة التقليدية وأن إدخال البيانات وتسجيلها في الحسابات يحقق نسبة عالية من المصادقية بالمعلومات المستخرجة من نظم المعالجة الآلية

أن البرامج والتطبيقات المستخدمة في تنفيذ العمليات المحاسبية ، قوية وتأخذ بالاعتبار ضرورة عدم السماح بتغيير أو إدخال بيانات مدخلة مسبقاً لنظم المعالجة الآلية لإبشروط محددة في البرنامج أن المراقبة على العمليات المنفذة لم تصل إلى المستوى المطلوب وأن الالتزام بالشروط العامة بوجود بيانات واضحة وصحيحة يدلل على وجود تدقيق جيد على مصادر البيانات .

ووصت الدراسة بضرورة تحقيق المعالجة الآلية للبيانات المحاسبية وفقاً لمتطلبات معايير التدقيق ووسائل الرقابية الدولية التي تتعلق بدراسة وتحليل النظم المحاسبية في بيئة المعالجة الآلية و تحديد صلاحيات التعامل مع نظام معالجة البيانات .

(1) مراد خالد مصلح ردايدة ، اثر المعالجات الآلية على أنظمة المعلومات المحاسبية ، دراسة تطبيقية في دائرة الجمارك الأردنية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة آل البيت ، المفرق (1998) .

دراسة : رمضان ، (1999) (1) :

تناولت الدراسة العوامل المؤثرة على نظم المعلومات المحاسبية في الشركات الصناعية الأردنية و هدفت الدراسة إلى قياس اثر كل من العوامل البيئية والعوامل التنظيمية وطرق صنع القرار على نظام المعلومات المحاسبي المستخدم في الشركات الصناعية الأردنية وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :

1/ وجد أن هنالك علاقة بين العوامل البيئية ونظم المعلومات المحاسبية مع الأخذ بعين الاعتبار بأن الشركات عينة البحث لاتأخذ هذه العوامل باهتمام كاف ، كما أنها لاتعي بشكل كاف دور البيئة وأهميتها

2/ لا يوجد أي علاقة بين العوامل التنظيمية ونظم المعلومات المحاسبية والسبب هو عدم وعي الشركات عينة البحث بمدى مساهمة هذه العوامل في إحداث الأثر الكبير على خصائص نظم المعلومات المحاسبية.

ووصت الدراسة ان اتخاذ القرار المبنية على مخرجات نظام المعلومات المحاسبي بالشركات الصناعية ان تراعي المدى البعيد عند اتخاذ القرار لمواجهة الظروف المستقبلية غير المعروفة في الوقت الحاضر .

دراسة : العيسى ، (2000) (2) :

تناولت الدراسة هدفت هذه الدراسة إلى البحث في دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية في وزارة التربية و دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم الاردنية التعليم في الأردن ، وذلك للتعرف بشكل أفضل على مدى دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات في الوزارة والتعرف على شمولية نظم المعلومات و التعرف على نواحي الضعف في نظم المعلومات المستخدمة بالوزارة وبالتالي تطوير هذه النظم وزيادة فاعليتها ، وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :

- 1/ أن هنالك علاقة إيجابية بين دور نظم المعلومات واتخاذ القرارات الإدارية في وزارة التربية
- 2/ وجود علاقة بين متغير نوعية الأجهزة المستخدمة في نظم المعلومات واتخاذ القرار
- 3/ وجود علاقة بين متغير البرمجيات المستخدمة في نظم المعلومات واتخاذ القرار
- 4/ وجود علاقة بين الأفراد العاملين بنظام المعلومات واتخاذ القرار
- 5/ وجود علاقة بين متغير البيانات واتخاذ القرار
- 6/ أن قاعدة المعلومات من حيث الشمولية والتحديث والتوقيت والسرعة والسرية تتمتع بكفاءة من حيث توفيرها للمعلومات اللازمة للقرار
- 7/ توفر معلومات ملائمة ودقيقة وسريعة في الإدارة مما يساعد في عملية اتخاذ القرار .

-
- (1) عبد الهادي حامد رمضان ، العوامل المؤثرة على نظم المعلومات المحاسبية في الشركات الصناعية الأردنية المساهمة العامة ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية ، عمان (1999)
 - (2) عادل موسى محمد العيسى ، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الأكاديمية العربية للعلوم المالية و المصرفية، عمان (2000)

دراسة : توفيق ، محمد، (2003): (1)

تتلوث الدراسة "أثر التجارة الإلكترونية في القطاع المصرفي لوسائل دفع النقود الإلكترونية وخدماتها المرتبطة بأنظمة البنك الفوري (الإلكتروني) في مصر إلى وجود فروق معنوية على مستوى كل البنوك بين مجموعتي البنوك التي تقدم خدمات البنك الفوري وتلك التي لا تقدمها بالنسبة لمتغيرات حجم الأصول والودائع والقروض وحقوق الملكية ، هذا بينما لم تظهر فروقاً معنوية بين المجموعتين بالنسبة لمتغيرات المعدل التقريبي لكفاية رأس المال ومعدل التوظيف . وأن متغيرات الحجم للبنك ونمط الملكية وطبيعة النشاط التجاري وعدد كروت الخدمات الإلكترونية المقدمة تمثل المتغيرات المعنوية المفسرة لاستخدام مواقع (الويب) كأداة لمباشرة التجارة الإلكترونية المصرفية من خلال البنك الفوري وأوصى الباحث بأن يصدر البنك المركزي المصري ووزارة التجارة مجموعة من الضوابط المعايير المحاسبية المنظمة لتنفيذ العمليات المصرفية الإلكترونية والمحاسبة عن مختلف وسائل الدفع بنقود إلكترونية .

دراسة : ظاهر شاهر يوسف القشي (2003): (2)

تناولت الدراسة مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في تحقيق الأمان والتوكيدية والموثوقية في ظل التجارة الإلكترونية وقد هدفت الدراسة إلى التعرف على المشاكل التي تواجه نظم المعلومات المحاسبية في ظل استخدام التجارة الإلكترونية و تطوير نموذج للربط بين نظام المعلومات المحاسبي والتجارة الإلكترونية .وقد توصل الباحث إلى الاستنتاجات التالية : أن التجارة الإلكترونية كتقنية متطورة جدا أثرت على جميع المجالات المهنية بشكل عام وعلى مهنتي المحاسبة والتدقيق بشكل خاص. وأن الطبيعة غير الملموسة للتجارة الإلكترونية وغياب التوثيق لأغلب عملياتها ساهما بشكل مباشر في إيجاد مشكلتين رئيسيتين واجهتا مهنتي المحاسبة والتدقيق هما آلية التحقق والاعتراف بالإيراد المتولد من عمليات التجارة الإلكترونية. و تخصيص الضرائب على مبيعات وإيرادات عمليات التجارة الإلكترونية. وقد خلص البحث الى التوصيات التالية : تطوير نظام ربط بين نظام الشركة المحاسبي وموقعه بالمصارف الفلسطينية والتأكد من سلامتها واكتمال تسجيلها الإلكتروني على شبكة الانترنت والمكون من عدة سياسات وإجراءات توفر الأمان والموثوقية والتوكيدية لتعاملات العملاء والزبائن مع الشركة وعبر موقعها الإلكتروني على شبكة الانترنت .

(1) توفيق ، محمد ، أثر التجارة الإلكترونية على تطوير أنظمة المعلومات المحاسبية ،دراسة اختبارية

بالتطبيق على استخدام القطاع المصرفي لوسائل دفع النقود الإلكترونية وخدماتها المرتبطة بأنظمة البنك الفوري (2003).

(2) ظاهر شاهر يوسف القشي ، مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في تحقيق الأمان والتوكيدية والموثوقية في ظل التجارة الإلكترونية ، بحث دكتوراة ، جامعة عمان العربية للدراسات العليا ، الاردن (2003) .

دراسة : صيام ،(2004): (1)

تناولت الدراسة تقييم نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في البنوك التجارية الأردنية في ظل التطور التكنولوجي ، وهدفت الدراسة إلى تقييم فاعلية نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في البنوك التجارية الأردنية في ظل التطور التكنولوجي وتم اتخاذ عدد من المعايير التي تعكس فاعلية أداء هذه النظم ولتحقيق أهداف الدراسة تم توزيع استبيانات إلى المدراء الماليين والعاملين في تلك البنوك المدرجة في سوق الأوراق المالية في عمان عام 2003م وعددها 9بنوك حيث تم توزيع 45 إستبانة واعتمد منها 42.

ومن خلال تحليل هذه البيانات توصل الباحث لعدد من النتائج نجلها أن استخدام نظم المعلومات المحاسبية في هذه البنوك وفي ظل التطور التكنولوجي تتسم بالجودة والموثوقية والمرونة والبساطة ذلك من خلال دقة وكفاية مخرجات هذه النظم وملائمة تقديمها لمتخذي القرارات وبالشكل المناسب وبما يحقق تحسين أداء البنك ويسهم في ترشيد القرارات المتخذة بما تحتويه من قيمة مضافة لمتخذ القرار . وقد أوصت الدراسة بعدد من التوصيات أهمها الاهتمام بنظم المعلومات المحاسبية المحوسبة وتطويرها .

دراسة : الحلو ، (2010) (2) :

تناولت الدراسة أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على الخدمات المصرفية المتكاملة في البنوك الأردنية من منظور القيادات المصرفية ، وهدفت هذه الدراسة إلى إثبات أن البنوك التجارية في الأردن لن تستطيع الاستمرار بالعمل أو التنافس إذا لم تستخدم تكنولوجيا الحاسب الآلي والاتصالات بفاعلية في أداء أعمالها المختلفة ، كذلك سعت هذه الدراسة إلى تقديم صورة عن واقع أنظمة المعلومات والاتصالات المستخدمة في البنوك الأردنية من خلال استقصاء آراء مديري التخطيط الاستراتيجي ، ومديري التسويق ومديري تكنولوجيا المعلومات في هذه البنوك . وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية :

- 1/ أن الاستثمار في تكنولوجيا الكمبيوتر، والاتصالات يؤدي إلى خفض التكاليف
- 2/ أن الاستثمار في تكنولوجيا الكمبيوتر، والاتصالات ، يؤدي إلى زيادة أرباح البنوك ، وزيادة إقبال المودعين و أعدادهم ، ورفع مستوى الخدمة المقدمة للزبائن ، وإظهارها بشكل لائق .
- وأوصت الدراسة باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أعمال البنوك بانشطتها المختلفة من اجل توفير الخدمات لعملائها بالمستوى المطلوب ، وخفض تكاليفها وزيادة ارباحها .

(1) صيام ، وليد ، تقييم نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في البنوك التجارية الأردنية في ظل التطور التكنولوجي بحث غير منشور ، المؤتمر العلمي المهني السادس لجمعية المحاسبين القانونيين ، عمان (2004).

(2) برهان صباح الحلو ، اثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على الخدمات المصرفية المتكاملة في البنوك الأردنية من منظور القيادات المصرفية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة آل البيت ، الأردن (2010) .

دراسة : رشا فؤاد عبد الرحمن ، (2011) ⁽¹⁾ :

تناولت الدراسة إعادة هيكلة وتطوير الجهاز المصرفي وتأثيره على الأداء البنكي خلال 2005 الى 2011م ، حيث هدفت هذه الدراسة إلى دراسة المقومات الأساسية لتطبيق الخدمات الإلكترونية البنكية في مصر و كذلك دراسة تطور تطبيق البنوك المصرية للخدمات البنكية الإلكترونية وتأثير تطور تكنولوجيا المعلومات على أداء البنوك . واعتمد الباحث على المنهج الوصفي لدراسة الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجهاز المصرفي المصري والقيام بمسح شامل للبنوك المصرية لبحث مدى تطبيق هذه الخدمات في الفترة محل الدراسة وتحليل تأثير تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على المركز المالي ومستوى ربحية هذه البنوك وقد تم التوصل في هذه الدراسة إلى نتائج عديدة نذكر من بينها ما يلي : ارتفاع نسبة البنوك التي لديها مواقع إلكترونية من 87.5 % فى 2005 الى 100% فى العام 2011م وكذلك ارتفاع نسبة البنوك المقدمة لخدمات بنكية عبر الانترنت من 30% الى 60% فى العام 2011م .

- توجد علاقة مباشرة بين الاندماجات والخصخصة وتطوير الخدمات البنكية الإلكترونية حيث أن حوالي 30% من البنوك التي قدمت خدمات بنكية الكترونية سنة 2011م ، هي بنوك خضعت لعمليات الاندماج والخصخصة .

ووصت الدراسة بأهمية تطوير بطاقات الدفع و قنوات التوزيع الإلكترونية والتوسع فى الخدمات البنكية الإلكترونية .

(1) رشا فؤاد عبد الرحمن ، إعادة هيكلة وتطوير الجهاز المصرفي وتأثيره على الأداء البنكي خلال الفترة من 2005 الى 2011م ، رسالة دكتوراه ، قسم الاقتصاد ، جامعة القاهرة (2011) .

دراسة : ناهض نمر محمد الخالدي (2011):⁽¹⁾

تناولت الدراسة أثر تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية في المصارف الفلسطينية العاملة في فلسطين ، وهدف هذه الدراسة توضيح أثر تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية في المصارف الفلسطينية العاملة في الضفة الغربية وقطاع غزة وقدم البحث مجموعة من النتائج أهمها:

1- يساعد الاهتمام بالتدريب المستمر والتطوير واستخدام التقنيات الحديثة والالتزام بالسياسات الإدارية على تفعيل أنظمة الرقابة الداخلية في المصارف الفلسطينية ، وعلى ضبط العمل ، كما يقلل من فرص التلاعب وعلى تحقيق الأهداف الموضوعية .

2- يؤدي إتباع أساليب الرقابة التنظيمية في المصارف الفلسطينية إلى رفع كفاءة نظم الرقابة الداخلية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات .

كما قدم الباحث مجموعة من التوصيات أهمها : ضرورة الاستفادة من التطور التكنولوجي والمعلوماتي من أجل تطوير الرقابة الداخلية في المصارف الإسلامية . وضرورة استخدام الدورات المحاسبية وحوكمة المصارف والفصل بين الواجبات وتحديد الصلاحيات بدقة بغرض توثيق معاملات

دراسة : شاهر عبيد ، (2012) (2) :

تناولت الدراسة دور الخدمات الإلكترونية المصرفية في تحقيق ميزة تنافسية في قطاع البنوك التجارية

في محافظة جنين من وجهة نظر العملاء ، ومعرفة في ما إذا اختلف دور البرامج التدريبية في تنمية

مهارات موظفي قطاع البنوك في محافظة جنين باختلاف كل من متغير الجنس ، المهنية ، المؤهل

العلمي والعمر وخلصت الدراسة الى النتائج التالية :

اهمية بدور البرامج التدريبية في تنمية مهارات موظفي قطاع البنوك في محافظة جنين تعزي لمتغير الجنس ، المهنة ، المؤهل العلمي والعمر ، تم استخدام المنهج الوصفي كمنهجية مناسبة للدراسة .

(1) ناهض نمر محمد الخالدي ، أثر تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية في المصارف الفلسطينية العاملة في فلسطين ، دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في الضفة الغربية وقطاع غزة ، كلية التجارة بالجامعة الإسلامية بغزة (2011).

(2) شاهر عبيد ، دور الخدمات الإلكترونية المصرفية في تعزيز الميزة التنافسية في قطاع البنوك في محافظة جنين ، ورقة بحثية مقدمة إلى المؤتمر الاقتصادي لجامعة القدس المفتوحة (2012) .

وتوصل الباحث إلى عدد من النتائج نذكر منها : تبين أن المتوسط الحسابي في دور الخدمات الإلكترونية المصرفية التي تقدمها البنوك في محافظة جنين في تعزيز الميزة التنافسية في جميع مجالات الدراسة كانت متوسطة .

توصلت الدراسة إلى أنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدالة في دور الخدمات الإلكترونية المصرفية التي تقدمها البنوك في محافظة جنين تعزي لمتغير الجنس ، العمر ، المهنة ، المؤهل التعليمي في جميع مجالات الدراسة والمجال الكلي . ومن أهم التوصيات ونذكر منها: العمل على تعزيز استخدام أحدث الوسائل التكنولوجية لممارسة العمل البنكي ، يجب تطوير تقنيات المعلومات والاتصالات بما يكفل انسياب الخدمات المصرفية بكفاءة عالية .

دراسة : أسعود المحاميد ، معتز السعيد ، (2012) ⁽¹⁾ :

تناولت الدراسة دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية ، وهدفت الدراسة إلى التعرف إلى مستوى جودة الأعمال الإلكترونية المستخدمة في البنوك العاملة في الأردن من وجهة نظر العاملين في تلك البنوك ، وكذلك التعرف على مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة من البنوك الأردنية من وجهة نظر العملاء . بالإضافة إلى اختبار فيما إذا كان هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تقييم العاملين لجودة الأعمال الإلكترونية تعزى لتغيرات الديمغرافية كالجنس و المستوى التعليمي وعدد سنوات الخبرة. استخدمت الدراسة منهج الإحصاء الوصفي ، وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية :

أن جودة الأعمال الإلكترونية المستخدمة في البنوك العاملة في الأردن ذات مستوى عالي ، وكذلك تتمتع الخدمات المصرفية المقدمة من قبل تلك البنوك بمستوى جودة عالي وبناءً على النتائج التي تم التوصل إليها لقد خلصت الدراسة على أهم التوصيات ونذكر منها :

تعزيز الثقة في جميع الخدمات المصرفية الإلكترونية و القائمة على تطبيقات الأعمال الإلكترونية لضمان حصول التأثير المطلوب ، تقديم خدمات بسرعة ودقة و ضرورة الالتزام بالمواعيد التي تعطي للعملاء من حيث أوقات تقديم الخدمات ، ضرورة اهتمام البنوك بسرعة الاستجابة لرغبات العملاء وحاجاتهم .

(1) أسعود المحاميد ، معتز السعيد ، أثر جودة الأعمال الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية ، دراسة ميدانية في البنوك العاملة في الأردن (2012) .

دراسة : الأعرج ، (2013) ⁽¹⁾ :

تناولت الدراسة العوامل المؤثرة في اختيار نوع الخدمات والنوافذ التي تقدمها البنوك الإلكترونية ، دراسة تحليلية لآراء عينة من المتعاملين مع البنوك القطرية .

هدفت الدراسة على التعرف على العوامل المؤثرة في اختيار نوع الخدمات والنوافذ التي تقدمها البنوك الإلكترونية في دولة قطر ، وتوصل الباحث إلى أنه يوجد اتفاق في اتجاهات المتعاملين مع البنوك في أن التحول نحو البنوك الإلكترونية يحقق عدة مزايا أهمها: رضا المتعاملين مع البنوك ، السرعة في إنجاز الخدمة المصرفية ، تقليل تكلفة الخدمة المصرفية ، تحقيق الثقة والخصوصية . وكذلك أظهرت الدراسة أن الخصائص الشخصية للأفراد كنوع الجنس والعمر والمؤهل التعليمي تعتبر من العوامل المؤثرة في اختيار نوع الخدمات والنوافذ التي تقدمها البنوك الإلكترونية.

واوصت الدراسة بالتحول الى البنوك الالكترونية لتقديم الخدمات المصرفية لتقليل التكلفة وتحقيق ثقة المتعاملين بتجويد الخدمات المصرفية .

(1) الأعرج ، طارق ، العوامل المؤثرة في اختار نوع الخدمات والنوافذ التي تقدمها البنوك الإلكترونية

" دراسة تحليلية لآراء عينة من المتعاملين مع البنوك القطرية " ، رسالة دكتوراه غير منشورة ، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك (2013) .

دراسة : واضح اليوسفي ، (2013) ⁽¹⁾ :

تناولت الدراسة علاقة استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية بالقدرة التنافسية للبنوك اليمنية ، حيث حددت مشكلة البحث في انخفاض القدرة التنافسية للبنوك اليمنية وهو ما يعكس الحاجة إلى التحقق من مدى الاستخدام الفعلي للخدمات المصرفية الإلكترونية وعلاقتها بالقدرة التنافسية .

وضع الباحث عدد من الأهداف لبحثه نوجزها في التعرف على مستوى استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك اليمنية التي اختارها الباحث لمجال الدراسة وتحديد مدى اختلاف تلك البنوك في تبني استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية وذلك و وفقاً لمليكيتهما وحجمها والتعرف على طبيعة العلاقة بين إدراك المسؤولين في تلك البنوك لأهمية استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية وبين مستوى استخدامها وكذلك طبيعة المعوقات عند استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية وكذلك تحديد العلاقة بين مستوى استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك اليمنية والقدرة التنافسية لها ممثلة في الربحية والحصة السوقية مجتمعة ومنفردة .

أجريت الدراسة على عدد من القيادات الإدارية في تلك البنوك مجال البحث ، حيث توصل الباحث إلى عدد من النتائج أهمها :

أن مستوى استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في تلك البنوك كانت ضعيفة و أن هنالك اختلاف ذي دلالة إحصائية بين اتجاهات القيادات الإدارية في تلك البنوك نحو مستوى استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية وفقاً لنوعية ملكية البنك وحجمه ، كما أن هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدراك القيادات الإدارية في البنوك لأهمية استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية وبين مستوى استخدامها كما أن هنالك علاقة عكسية ذات دلالة إحصائية بين إدراك القيادات الإدارية في تلك البنوك لمعوقات استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية وبين مستوى استخدامها وان هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية وبين القدرة التنافسية لتلك البنوك مجال البحث .

من أهم التوصيات ضرورة مواكبة البنوك للتطورات التكنولوجية المصرفية الحديثة والعمل على زيادة الوعي لدى العملاء بالخدمات المصرفية الإلكترونية وكيفية استخدامها .

(1) واضح محمد قاسم اليوسفي ، علاقة استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية بالقدرة التنافسية للبنوك اليمنية ، دراسة مقدمة لنيل درجة الماجستير في العلوم التجارية ، تخصص إدارة أعمال ، جامعة المنوفية ، مصر (2013) .

دراسات أجنبية :

دراسة: (Wijnhoven & Wassenaar (1990)⁽¹⁾

تناولت الدراسة دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في التأثير على أداء المؤسسات هدف الباحثان إلى بيان دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في التأثير على أداء المؤسسات بشكل عام حيث تم استخدام عدد من القطاعات من بينها القطاع المصرفي وتبين من خلال الدراسة بأن استخدام تكنولوجيا المعلومات أدت إلى زيادة الرضا من قبل العملاء وأنهم يقيمون الدور الايجابي الذي تلعبه في زيادة قدرات هذه القطاعات في اتخاذ القرارات السليمة وأدت إلى تقليل نسبة الأخطاء وتوفير الجهد المبذول في أداء المهام وسرعة الانجاز .

وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بالأبحاث في تكنولوجيا المعلومات وطبيعة الآثار التي تترتب على ذلك .

دراسة: (Andreas-Nikolaos Papandreou (2006)⁽²⁾

تناولت الدراسة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت كقناة توزيع جديدة لصالح المؤسسات المالية والعملاء في اليونان و هدفت الدراسة لمعرفة الدور الذي تلعبه الخدمات المصرفية عبر الإنترنت كقناة توزيع جديدة لصالح المؤسسات المالية والعملاء في اليونان أوضحت الدراسة إمكانية الاستفادة من التطور والنمو في الخدمات المصرفية عبر شبكة الأنترنت في المؤسسات المالية في اليونان لتقديم حلول مصرفية ناجحة وفعالة من حيث التكلفة .

وأوضحت النتائج أن السبب الذي من أجله تبنت البنوك في اليونان الخدمات المصرفية عبر الأنترنت لتأثيرها الفعال ، وكذلك وضع التركيز على الأثر الإستراتيجي لتكنولوجيا الأنترنت كعنصر من العناصر الأساسية للخدمات المالية وترغب البنوك في توسيع قنوات التوزيع الحالية الخاصة بها باستخدام شبكة الأنترنت كقناة بديلة أخرى . واوصت الدراسة أن الخدمات المصرفية عبر الأنترنت في اليونان ان تضع الاستراتيجيات المصرفية المباشرة والاهتمام بها .

(1) Andreas- Nikolaos Papandreou ، Internet banking in Greece:development ، evaluation and perspectives ،Master Thesis in Business Administration (School of Management ،Blekinge Institute of Technology ،Sweden(2006).

(2) Wijnhoven.A.B ،Wassenaar ،D.A Impact of Information Technology on Organization·International of information Management ،Vol-(10)P.P(35-53)(1990).

دراسة : (2013) Mustafa (1)

تناولت الدراسة المشاكل والفرص للصيرفة الإلكترونية في السودان وتسلط الضوء على المتغيرات في القطاع المصرفي ، وتعطي بعداً للاستفادة من تقنية المعلومات في مجال الخدمات المصرفية التي أدخلت مؤخراً للمؤسسات المالية . وتستعرض الدراسة تجربة السودان باعتباره دولة نامية . وخلص الباحث إلى أنه بغض النظر عن التقدم الذي تحقق في السنوات الأخيرة ، ومنه سن قانون المعاملات الإلكترونية 2007 م ، إلا أن هنالك العديد من العوامل الرئيسية التي تحد من تطبيق الصيرفة الإلكترونية ، مثل ضعف البنية التحتية ، وعدم وجود القوة العاملة الماهرة والمدربة جيداً في القطاع المصرفي وكذلك عدم وجود الأمان . واوصى البحث بضرورة تقوية البنية التحتية وتدريب القوى العاملة .

دراسة : (2013) Abu Noman Sohel Rana (2)

تناولت الدراسة مفهوم تبني المصارف في بنجلاديش استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم خدماتها و مساهمتها في زيادة جودة الخدمة ورضا العملاء وخفض التكاليف . هدفتم الدراسة على التعرف على مدى تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على الخدمة المقدمة للعملاء رضاهم عنها وكذلك دورها في خفض التكاليف . وتوصل الباحث إلى ان نسبة 50% من الأشخاص يشعرون بالارتياح للخدمات المصرفية للإلكترونية وأن هنالك قبول تدريجياً من الناس للخدمات المصرفية الإلكترونية ، وكذلك أدت إلى خفض التكاليف . وأوصى الباحث بأهمية تحسين الكفاءة في الخدمات المصرفية الإلكترونية ، وكذلك العمل على تحسين الشبكة ونظم التأمين والتركيز على إمكانية خفض تكلفة الخدمات .

(1) Adam Mustafa Hassan Mohammad; "Electronic Banking Problems and Opportunities: The Sudanese Context" ،European Journal of Business and Management ،Vol.5 ،No.22 ،2013 ،pp:55-66.

(2) Abu Noman Sohel Rana; Technological implementation and online banking have increased customer service satisfaction but reduced costs in the Banking sector of Bangladesh ،A Master's Thesis in Business Administration ،submitted in partial fulfillment of the requirements for Masters in Business Administration Program (Blekinge Institute of Technology) (2013) .

المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة :

بعد استعراض الدراسات السابقة تبين للباحث مايلي :

* اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة : ان تبني المصارف تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتشغيل نظام المعلومات المحاسبي ، و تبني الخدمات المصرفية الالكترونية يساهم في تقليل التكاليف وزيادة جودة العمل المصرفي وتسهم كذلك في زيادة رضا العملاء ، كما اتفقت معها في منهجية الدراسة واستخدام المنهج الوصفي التحليلي .

* اتفقت الدراسة الحالية مع دراسة هيثم خليل ودراسة عبد الرحمن محمود في أهمية الخدمات المصرفية الالكترونية في جذب العملاء حيث تناولت دراسة هيثم خليل دور الخدمات المصرفية الالكترونية في جذب العملاء ، وتناولت دراسة عبد الرحمن محمود أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في جذب العملاء للبنك الأردني الكويتي بينما تناولت الدراسة الحالية نظم المعلومات المحاسبية وأثرها في جودة الخدمات المصرفية في المصارف السودانية وبالتالي أثرها على رضا العملاء وجذب مدخراتهم .

* أيضا ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة هو اهتمامها بضرورة تطوير وتحديث أنظمة المعلومات المحاسبية وحوسبتها لتقديم خدمات مصرفية إلكترونية ذات جودة وشفافية ومصداقية وفي وقت سريع وتكلفة وجهد أقل ، والتحديث المستمر لتطبيقات النظام المحاسبي الإلكتروني بالمصرف من أجل مواكبة التطور التقني المصاحب والمحافظة على الميزة التنافسية للمصرف ، ويجب توسع الخدمات المصرفية من خلال توسيع البنية التحتية لشبكات الاتصالات والانترنت التي تمتاز بقوة الإشارة لتجويد الخدمة المقدمة لجذب المزيد من العملاء .

* اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في مشكلة الدراسة لان لكل دراسة مشكلة محددة تبحث في الإجابة على أسئلتها ، وكذلك الأهداف لان لكل دراسة أهداف معينة تسعى لتحقيقها والوصول اليها .

* وتميزت هذه الدراسة بانها ربطت بين النظام المحاسبي التقليدي اليدوي وبين التقنية الحديثة والحوسبة والاثار الواضح لذلك على الخدمات المصرفية عموما والإلكترونية على وجه الخصوص بمعنى ربط الماضي بالحاضر والمستقبل عكس الدراسات السابقة التي اهتمت بالخدمات المصرفية فقط دون النظام المحاسبي .

الفصل الأول

نظام المعلومات المحاسبي

- المبحث الأول : مفهوم نظام المعلومات وخصائصه ومكوناته
- المبحث الثاني : نظام المعلومات المحاسبي تصميمه وحوسبته

المبحث الأول

مفهوم نظام المعلومات وخصائصه ومكوناته

اختلف الكتاب فيما بينهم في تحديد مفهوم النظام الا ان الجميع اتفق في تحديد جوهر (system) النظام ولنستعرض الاراء (1) :

يرى البعض أن النظام هو تجميع مرتب ومنظم لعناصر واجزاء منفصلة وإن كانت تعتمد على بعضها البعض بغرض تحقيق هدف معين .

كما يعرف النظام ايضا بأنه : مجموعة من الاجزاء والأنشطة الفرعية التي تعمل مع بعضها البعض بغرض تحقيق هدف معين .

كما يعرف البعض الآخر النظام بأنه : عبارة عن مجموعة من الأشياء أو المكونات المركبة ، وهذه المكونات تعتمد على بعضها البعض ولكل منها هدف محدد أو وظيفة محددة ، وذلك لتحقيق الهدف الكلي ، كما يعرف بعض كتاب المحاسبة النظام بأنه : " مجموعة مترابطة ومتجانسة من الموارد والعناصر التي تشمل الأفراد ، والتجهيزات، والالات ، والأموال ، والسجلات والدفاتر ...إلخ. والتي تتفاعل مع بعضها البعض داخل إطار معين وتعمل كوحدة واحدة نحو تحقيق هدف أو مجموعة من الأهداف العامة في ظل الظروف أو القيود البيئة المحيطة .

مما تقدم يبدو واضحاً أن هذه التعاريف للنظام تتفق في النقاط الآتية :
أ - أن النظام يتكون من مجموعة من العناصر أو الأجزاء تهدف إلى تحقيق هدف معين أو مجموعة من الأهداف.

ب - أن العناصر قد تكون مكونات مادية أو مكونات معنوية

ج - قد يجمع النظام بين المكونات المادية والمكونات المعنوية في نسق واحد، فالمنشأة تمثل نظاماً اقتصادياً يجمع بين الجانب المادي (الأصول ووسائل الإنتاج) والجانب المعنوي (فكر القائمين بالعمل والإدارة) .

د - قد يتكون النظام من مجموعة من النظم الفرعية مثل أنظمة التخطيط والتشغيل، والإنتاج، ومراقبة الوقت، والمخازن والمستودعات، والفحص والتعبئة... إلخ.

هـ - أن علاقات النظام تمثل مجموعة الروابط التي تربط بين مكونات النظام أو القواعد التي تحكم عملية

(1) عصام الدين محمد متولي ، نظم المعلومات المحاسبية ، دار جامعة العلوم والتكنولوجيا للنشر ، صنعاء ، اليمن (2015)، ص 14.

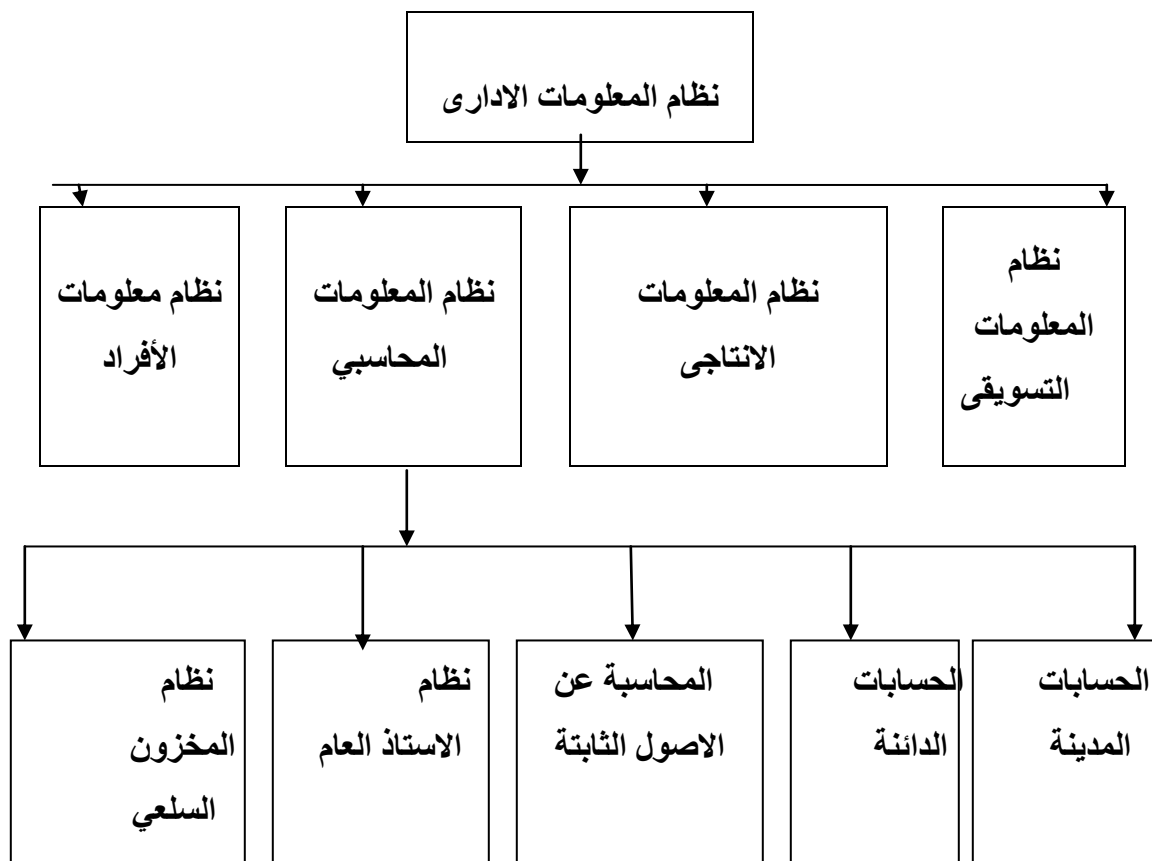
التفاعل بين أجزائه المختلفة ، وكلما كانت تلك الروابط أو القواعد واضحة وغير متعارضة جاء النظام متسقاً ومتوافقاً.

يتكون النظام من مجموعة من النظم الفرعية التي لها نفس خصائص النظام الرئيسى ولكنها تعمل بوصفها نظاماً مستقلة ومتخصصة في عمل أو وظيفة معينة ولها أهداف ، وبتحقيقها لأهدافها تسهم في تحقيق أهداف النظام الرئيس.

ويظهر الشكل (1-1-1) في أدناه نظام المعلومات الإداري في منشأة و النظم الفرعية الرئيسية ، والنظم الفرعية لنظام المعلومات المحاسبي وهو من النظم الفرعية الرئيسية للمنشأة .

الشكل رقم (1-1-1)

النظام الإداري والنظم الفرعية الرئيسية (1)



المصدر : د. أحمد حسين على ، نظم المعلومات المحاسبية والإطار الفكري والنظم التطبيقية، ص 18.

ويساعد التحديد الواضح للنظم الفرعية على تحديد الهيكل الأساسي للنظام بالإضافة إلى إيجاد قنوات للاتصال ممثلة في المعاملات بين النظم الفرعية ، وما يترتب على ذلك من تدفق البيانات والمعلومات تركيز الموارد بين هذه النظم ، وبذلك يسهل إدارة وتشغيل النظام كله ، بالإضافة إلى إمكانية عمليات الرقابة وتقييم الأداء على أجزاء معينة من النظام كالنظام المحاسبي .

(1) على ، أحمد حسين ، (2004) ، نظم المعلومات المحاسبية ، الإطار الفكري والنظم التطبيقية، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، ص 18.

* خصائص النظام (1) :

يشتمل النظام بصفة عامة على مجموعة من الخصائص والصفات تتمثل في :
(موارد النظام - أهداف النظام - بيئة النظام وحدوده - أعمال النظام - القيود- الرقابة- مستخدمي النظام).

1- الموارد Recourses :

يمكن تصنيف موارد نظام المعلومات المحاسبي الى أربعة موارد هي :
* **المهمات :** وتمثل الأوراق الكتابية والمطبوعات والمستندات والسجلات والدفاتر... إلخ.
* **الأجهزة:** وتمثل الآلات الحاسبة والآلات الكاتبة في النظام اليدوي ، و الحاسوب الإلكتروني وأجزائه المكمل له ، مثل وحدة التخزين، والطابعات، والوحدات الطرفية (وحدات الإدخال والإخراج) في النظام الآلي .
* **الأفراد:** ويقومون بإدارة وتشغيل النظام مثل الكتبة والمحاسبين والصيارفة وأمناء المخازن في النظام اليدوي بالإضافة إلى محلي ومصمي النظم وواضعي البرامج ومشغلي الحاسوب في حالة (النظام الآلي).
* **الأموال :** وهي الأموال المتاحة للنظام من المصائد الداخلية والخارجية.

2- الأهداف Objectives :

إن مبرر وجود وغاية أي نظام هو أن يكون له هدف أو مجموعة من الأهداف يراد تحقيقها. وتحدد هذه الأهداف طريقة عمل النظام وإدارته بالشكل الذي يضمن تحقيقها ، ومن أهداف النظام المحاسبي ما يأتي :-

* تحديد نتيجة أعمال المنشأة من ربح أو خسارة.

* توفير المعلومات المحاسبية اللازمة لاتخاذ القرارات الإدارية والمالية. 3

- البيئة والحدود :

يقصد ببيئة النظام المجال المحيط به والمجتمع الذي يعمل فيه ، وتنقسم بيئة النظام إلى بيئة داخلية وبيئة خارجية
البيئة الداخلية : تمثل الموارد، والتجهيزات، والأفراد في الإدارات.

(1) مرجع سابق ، ص 16 .

البيئة الخارجية: تتكون من الموردين، والعملاء، والدائنين، والمدينين، والجهات الحكومية، والجمهور بصفة عامة...إلخ .
أما حدود النظام فيمكن تحديدها بالرجوع إلى الأهداف التي يراد تحقيقها. فمثلاً هدف تحقيق أفضل أرباح في شركة يمكن أن يجعل حدود النظام ممثلة في الإطار أو الحيز الذي يسمح ويتسع لوجود كل الموارد لتحقيق هذا الهدف .

4- المراحل والأعمال والعناصر :

المراحل : لكل نظام مراحل وخطوات محددة ومنظمة تنتهي بتحقيق الأهداف، فمثلاً يتكون نظام المعلومات من ثلاث مراحل أساسية ولكل مرحلة من هذه المراحل أعمال وأنشطة فرعية مهمة لإتمامها هي :

مرحلة تجميع البيانات (المدخلات) ، وتمثل أنشطة خاصة بحصر البيانات، وتسجيلها، وترميزها، وتصنيفها، وتدقيقها، وتحويلها... إلخ .

مرحلة تشغيل ومعالجة (البيانات) إنتاج المعلومات.

مرحلة تجميع التقارير وإستخراجها وتوصيلها (المخرجات).

أما العناصر: فهي الأدوات والمهمات والأجهزة والأشياء الأخرى التي تمكن من القيام بالأعمال والأنشطة المختلفة في كل مرحلة من المراحل ، فمثلاً تتمثل عناصر النظام المحاسبي في الآتي :

* المستندات وقيود اليومية (المدخلات).

* الآلات الكاتبة والحاسبة والحواسيب الآلية والأجزاء الملحقة بها (المعالجات) .

* التقارير والقوائم المالية (المخرجات).

5- القيود Constraints :

يقصد بالقيود كل العوامل التي تحد من تحقيق أهداف النظام وهي قيود داخلية وقيود خارجية.

أ - القيود الداخلية : تمثل ندرة الموارد المالية أو الفنية أو البشرية اللازمة للنظام، بالإضافة إلى حدود النظام نفسه ، لأنها هي التي تحدد شكله وحجمه.

ب - القيود الخارجية : تتمثل في التشريعات القانونية و الظروف التي تفرضها البيئة المحيطة

بالنظام ، مثل :

* توقف حجم المبيعات على حجم الطلب.

* سلوك النظم الأخرى المنافسة للنظام .

* قوانين العمل السائدة ، والقيود على توظيف القوى العاملة.

6- الرقابة Control :

الرقابة ضرورية من أجل التحكم في سير العمل في النظم الفرعية والنظام الرئيسي، وهناك عدة أنواع

للرقابة :

- الرقابة المانعة : وتهدف قواعدها وإجراءاتها إلى ضمان أن النظم الفرعية تعمل كلها لتحقيق الأهداف العامة للنظام .

- الرقابة المكتشفة: وتهدف إلى اكتشاف الأخطاء والانحرافات بالإضافة إلى تقييم الأداء وتحليل أسباب الانحرافات واتخاذ الإجراءات التصحيحية.

ولا شك أن عدم وجود قواعد وإجراءات محكمة وفعالة للرقابة داخل النظام المعلومات ستؤدي بالضرورة إلى إخفاق النظام وإلى عدم قدرته على تحقيق أهدافه.

7- مستخدمو النظام System Users :

تستخدم مخرجات النظام إما للاستخدام النهائي أو كمدخلات لنظام آخر، وهناك مجموعات كبيرة وطوائف متعددة داخل الوحدة الاقتصادية أو خارجها تستخدم هذه المخرجات وتستفيد منها.

- المستخدمون الداخليون : مثل الإدارة .

- المستخدمون الخارجيون: مثل الدائنين والمدينين والعملاء والموردين والمستثمرين والنقابات والجهات الحكومية والباحثين والاستشاريين .

* تصنيفات النظم Classification of Systems ⁽¹⁾ :

يمكن تصنيف النظام على أساس خاصية أو أكثر . ومن هذه التصنيفات الآتي:

1- النظم الطبيعية والنظم الصناعية

:Natural systems and Human-made Systems

النظام الطبيعي : هو النظام الذي لا دخل للإنسان في وجوده بل هو من صنع الله سبحانه وتعالى، مثل: الإنسان نفسه ومثل حركة الكون والشمس والقمر والأنهار... إلخ.

النظام الصناعي : هو من صنع الإنسان باستخدام الموارد والعناصر والأسباب التي سخرها الله له. ومن أمثلة هذه النظم : نظم الشركات، والهيئات والجامعات والمستشفيات... إلخ.

ويحتاج هذا النظام إلى من يصممه وينفذه ويديره ويشرف على تشغيله لكي يستمر وهو بذلك يختلف عن النظام الطبيعي الذي يعمل تلقائياً بدون تدخل من الإنسان.

(1) مرجع سابق ، ص 20 .

2- النظم المفتوحة والمغلقة Open and Closed Systems :

النظام المفتوح: هو النظام الذي يؤثر ويتأثر بالبيئة التي يعمل فيها، بمعنى: أن التغيرات في البيئة المحيطة بالنظام تؤثر في مدخلات وعمليات التشغيل والمعالجة ومخرجات النظام ، ومن ثم يجب أن يكون النظام مرناً للتأقلم مع هذه التغيرات حتى يمكنه الاستمرار في الوجود، فمثلاً يجب على الشركة في مجال الأعمال أن تعدل من إنتاجها وفقاً للتغيرات في أذواق المستهلكين ورغباتهم.

النظام المغلق: هو ذلك النظام الذي لا يوجد أي تفاعل بينه وبين البيئة المحيطة ، مثل نظام الرقابة والتحكم في (معامل تكرير البترول) الذي يعمل ذاتياً وآلياً بالكامل ولا يوجد بينه وبين البيئة المحيطة أي تفاعل .

3- النظم البسيطة والمعقدة Simple and Complex Systems :

تحدد عدد النظم الفرعية التي يتضمنها النظام وتنوع وتعدد العلاقات بين هذه النظم الفرعية درجة بساطة وتعقيد النظام ومن ثم تتصف النظم المعقدة بالصعوبة في إدارتها وتشغيلها.

4-النظم الاحتمالية و المحددة

: probabilistic Systems and Deterministic Systems

النظام الاحتمالي : هو النظام الذي لا يمكن التنبؤ بالحالات التي سيكون عليها إلا باستخدام الاحتمالات بمعنى: لا يمكن أن يعرف على وجه التحديد رد فعل النظام أو مخرجاته نتيجة لحدوث ظروف معينة.

النظام المحدد : هو الذي يمكن من خلاله تحديد ما ستكون عليه حالة النظام ومخرجاته استجابةً لمجموعة محددة من المدخلات، وتعدُّ النظم الآلية من أفضل الأمثلة للنظم المحددة .

*نظام المعلومات عناصره ومكوناته

هي النظم التي تستخدم الموارد البشرية و البرمجية و المعلوماتية وإدخال البيانات ومعالجتها و استرجاعها و أخراج و توصيل المعلومات إلى الأطراف المستخدمة و المستفيدة منها لمساعدتها في ممارسة الانشطة الرئيسية لمنظمات الأعمال (وظائف المنظمة ووظائف الإدارة) و اتخاذ القرارات و تقييم الأداء .

عناصر نظام المعلومات : يقصد بهذه العناصر الأجهزة ووسائل حفظ البيانات والبرامج وتخزينها وإجراءات التشغيل والعنصر البشري و بيان كل ذلك فيمايلي :-

1- الأجهزة : وهي تتضمن كل من التليفون، والتلكس، والفاكس، والآلات الكاتبة، والآلات الحاسبة، والحاسبات الالكترونية بأجزائها وملحقاتها المختلفة.

2- وسائل حفظ البيانات وتخزينها: تتكون من الملفات والمستندات المكتوبة والميكروفلوم وآلات التصوير في النظم اليدوية والأشرطة والاسطوانات الممغنطة والكروت المثقبة ووحدة المعالجة (Cup) عند استخدام الحواسيب الآلية.

3- البرامج : وهي من الأجزاء المادية لنظام المعلومات القائم على الحواسيب الإلكترونية فقط ، وهي نوعان:

أولاً / برامج النظام: وهي برامج تشغيل الحاسوب نفسه ويتم إعدادها بواسطة منتجي الحواسيب الإلكترونية.

ثانياً / البرامج التطبيقية: وهي البرامج الخاصة بالوظائف المختلفة المطلوب تشغيلها باستخدام الحاسوب مثل: برنامج الأجور، والمخزون، وحسابات العملاء، وحسابات الموردين... إلخ . ويمكن أن يقوم مستخدم الحاسوب بإعداد هذه البرامج بنفسه ، كما يمكن الحصول عليها من شركات متخصصة في إنتاجها ، أو هي برامج التي يطلب من الحاسوب أن يفعلها (الاكسيل) .

إجراءات التشغيل: وهي تمثل دليلاً ومرشداً للتشغيل وعادة ما تكون مطبوعة في كتيبات وتنقسم إلى نوعين :

قيود اليومية) والتعليمات الخاصة باستخدام وتشغيل الحاسوب.

الثاني / خاصّ بالعاملين أنفسهم في مركز الحاسوب والذين يقومون بتشغيل النظام .

5- العنصر البشري : وهو أهم جزء في نظام المعلومات حيث إنه هو الذي يجعل النظام قابلاً للتشغيل ويتضمن العنصر البشري في نظام المعلومات الإلكتروني ما يأتي :

- محلي النظم ومصممه.

- واضعي البرامج الذين يشتركون في عملية تحليل نظام المعلومات وتنفيذه وتطويره.

- القائمين على تشغيل النظام في مركز الحاسوب بالمنشأة.

- الأفراد المسؤولين في جمع البيانات وحصرها وإعدادها في شكل معلومات لتصبح مدخلات (المحاسبين) .

- وأخيراً مستخدم النظام وهم المستخدمون النهائيون للمعلومات التي ينتجها النظام .

* البيانات والمعلومات Data and Information: ⁽¹⁾

يتم استخدام كل من مصطلح البيانات ومصطلح المعلومات كمصطلحين مترادفين في الحياة العملية لوصف شيء واحد على الرغم من الاختلاف الكبير في مفهوم كل منهما ومعناه .

البيانات Data :

تتمثل في حقائق مجردة ليست ذات معنى أو دلالة ثم انها غير مفيدة في عملية إتخاذ القرارات (بيانات أولية غير معالجة) وتتضمن البيانات مجموعة من الحروف أو الرموز والأرقام وعندما يتم تشغيل ومعالجة هذه البيانات يتم الحصول على نتائج ذات معنى ومفيدة لمتخذي القرارات،

هذه النتائج تسمى المعلومات (Information)

* صفات المعلومات المفيدة :

* الملاءمة Relevance:

حيث أنها تقلل من حالة عدم التأكد عن طريق المساعدة في التنبؤ بما سيحدث أو المصادقة على ما حدث بالفعل .

* الاعتمادية Reliability :

أي أن المعلومات خالية من الأخطاء و التحيز و تعكس الأحداث و النشاطات بمصادقية.

* الاكتمال Completeness :

أي أن المعلومات كاملة لا تترك أي شئ مهم دون توفره

* التوقيت المناسب Timeliness

أي وصول المعلومات في الوقت المناسب لاتخاذ القرار

* المفهومية Understandability:

أي أن المعلومة معروضة بطريقة سهلة الاستيعاب و الفهم ويمكن استخدامها من قبل المستخدم .

* يمكن التحقق منها :

أي أنه يوجد أجماع فكري على المعلومة ، بمعنى أن طبيعة المعلومة تكون بشكل يؤدي إلى الوصول إلى نفس النتائج عند استخدامها من قبل أشخاص مختلفين.

* يمكن الوصول إليها Accessibility:

أي أنه يمكنك الحصول على المعلومة عندما تحتاجها و بالشكل الذي تريده.

*** المعلومات حسب المستفيدين:**

1- معلومات للمستخدمين خارجين: إن المستخدمين الخارجين يستخدمون بصوره أساسيه :

*** معلومات إلزامية Mandatory Information :**

هي معلومات مطلوبة من قبل الهيئات الحكومية مثل متطلبات هيئة الأوراق المالية ، والضرائب وهيئة الرقابة الشرعية فى المصارف الاسلامية .

*** معلومات ضرورية أو أساسيه :**

هي معلومات مطلوبة لانجاز الأعمال مع الأطراف الخارجية مثل طلبات الشراء ، وعند تقديم المعلومات الإلزامية أو الضرورية يجب أن يكون التركيز على :

*** الحد الأدنى للتكاليف**

*** الوفاء بالمتطلبات القانونية**

*** الوفاء بالحد الأدنى من معايير الاعتمادية عليها و الفائدة منها .**

2- معلومات للمستخدمين داخليين .

إن المستخدمين الداخليين يستخدمون معلومات مميزه بصوره أساسيه و يكون التركيز الأساسي فيها على أنتاج المعلومات التي تتجاوز منفعتها كلفة الحصول عليها (أي معلومات ذات قيمه إيجابيه) .

ويتم تصنيف نظم المعلومات كواحدة من التصنيفات التالية :

*** أنظمة معالجة العمليات (TPS) Transaction Processing Systems :**

وتعالج البيانات و الأعمال الروتينية ذات الحجم الكبير.

*** أنظمة أتمتت المكاتب (OAS) Office Automation Systems :**

وتعالج المعلومات مع السماح بالمشاركة على مستوى المنظمة مثل : المعالجة باستخدام الورد (برامج الاوفيس) ، و البريد

*** أنظمة العمل المعرفية (KWS) Knowledge Work Systems :**

وتساعد المهنيين في تطوير والحصول على معلومات جديدة .

*** نظم معلومات إداريه (MIS) Management Information Systems :**

وهي عبارة عن أنظمة معلومات محوسبه تدعم مجموعه واسعة من وظائف الأعمال أكثر من أنظمة

معالجة بيانات (TPS)

*** أنظمة دعم القرارات (DSS) Decision Support Systems :**

وهي أنظمة معلومات تستخدم قواعد البيانات الخاصة و النماذج في دعم متخذي القرارات شبه المهيكلية في المراحل المختلفة .

*** النظم الخبيرة (ES) Expert Systems :**

وتستخدم خبرة متخذي القرار في تقديم المشورة والنصح للمديرين التنفيذيين في اتخاذ القرارات الصعبة

*** نظم دعم القرارات الجماعية (GDSS) Group Decision Support Systems :**

وقد صممت لمساعدة المديرين في اتخاذ القرارات بشكل جماعي كفريق عمل لحل المشكلات.

*** نظم دعم التنفيذ (ESS) Executive Support Systems :**

وتصمم لدعم الإدارة العليا بالمعلومات و النماذج التحليلية اللازمة لصنع القرارات غير المهيكلية (الإستراتيجية) .

*** أنظمة التكنولوجيا الحديثة :**

مثل أنظمة التجارة الالكترونية ، ومشاريع تخطيط الموارد، والأجهزة اللاسلكية ، ونظام نقاط البيع ، والموبايل المصرفي ، والصراف الآلي ، والمقاصة الالكترونية ، ونظام سوفت العالمي (تحويل مالية عالمية) الخ .

*** مكونات نظم المعلومات : (1)**

كل نظام معلومات يتكون من عناصر اساسية او موارد ، يمكن توضيحها فيما يلي :-

1- الموارد المادية Hard Ware

2- الموارد البرمجية Soft Ware

3- الموارد البشرية Human Resources

4- الموارد المعلوماتية Information Resources

*** اركان نظم المعلومات المحوسبة (الآلية):**

(1) مرجع سابق ، ص 26 .

أولاً/ العناصر: وتشمل المعدات المستخدمة في نظم المعلومات و تتكون من أربعة أقسام كما ذكرت أعلاه :-

أ/ الموارد المادية :

- * أدوات الإدخال و تشمل (لوحة المفاتيح , الماوس , الماسح الضوئي)
- * أدوات المعالجة و تشمل وحدة المعالجة المركزية (CPU)
- * أدوات الإخراج و تشمل (الذواكر , الشاشة , الطابعة)
- * الطرفيات الأخرى و تشمل (المودم ، و توصيلات الاجهزه)

ب / الموارد البرمجية Soft Ware :

- * برمجيات تطبيقية (تكون عامة أو متخصصة الغرض مثل Word , Excel)
- * برمجيات إدارة النظم (هي البرمجيات التي تشغل الحاسوب Windows)
- * لغات البرمجة (تستخدم لعمل البرامج Visual Languages)

ج / الموارد البشرية:

- * المبرمجون (المؤهلين للكتابة بلغات البرمجه المعتمده).
- * محللو ومصممو النظم (ويقومون بجملة من المراحل تبدأ بتحليل النظام وتصميمه).
- * مشغلو النظم (وهم الذين يقومون بإدارة وتشغيل النظام).
- * المستخدم النهائي للمعلومات (يعتمد على مستواهم و احتياجاتهم)

د / الموارد المعلوماتية:

- تأخذ عدة أشكال وهي تشكل قواعد البيانات (Daetabases)
- ثانياً/ الأنشطة :** (وتمارس باستخدام الموارد السابقة)
- 1- أنشطة الإدخال (هي الأنشطة المتعلقة بإدخال البيانات)
- 2- أنشطة المعالجة (هي الأنشطة المتعلقة بتحويل البيانات الخام إلى معلومات مفيدة ، وقد تم تطويرها من ناحية دقة المعالجة و سرعتها وتكون أنشطة المعالجة على الأشكال التالية
- * تشغيل على الخط Online Processing

* تشغيل بالرفع Batch Processing

3- أنشطة الإخراج (وتتم باستخدام أدوات الإخراج المختلفة)

4- أنشطة الاتصال (وتتم باستخدام تقنية الاتصالات)

ثالثاً/ الأهداف:

تهدف نظم المعلومات إلى توصيل المعلومات لمساعدة الأطراف المستفيدة في : -

أ/ ممارسة الأنشطة الرئيسية لمنشآت الأعمال و يشمل ذلك :

*** وظائف المنشأة وتشمل :**

(التصنيع و الإنتاج - التسويق و المبيعات - المحاسبة و المالية - البحث و التطوير - إدارة الموارد البشرية و الرواتب) .

*** وظائف الإدارة وتشمل :** (التخطيط - التنظيم - التوجيه - الرقابة) .

ب/ عملية اتخاذ القرارات: (وهي اختيار بديل من عدة بدائل متاحة و يمرُّ ضمن عدة مراحل بحسب نموذج (سايمون لاتخاذ القرارات).

ج/ تقييم الاداء : (بحيث تساعد نظم المعلومات فى تقييم الاداء وتصحيح الانحرافات).

ويرى الباحث فى هذا المبحث بان نظم المعلومات هي عبارة عن مدخلات صحيحة يتم معالجتها بطرق اسرع تؤدي الى نتائج فى الوقت المناسب وفى مدة وجيزة للوصول لذلك يجب التقيد والالتزام بالخطوات والضوابط والاجراءات المذكورة آنفا فى هذا المبحث ، حتى تحصل على نظام معلومات فعال وسليم تمكن الجهات المستفيدة من المعلومات او المخرجات النهائية للنظام من فهمها واستيعابها . ومن الضرورة بمكان الاهتمام بمكونات نظام المعلومات المادية والبرمجية والبشرية والمعلوماتية وتطورها وتحديثها باستمرار .

المبحث الثاني

نظام المعلومات المحاسبي تصميمه وحوسبته

من المعروف بأن النظام المحاسبي مكون من سلسلة من الخطوات والإجراءات تبدأ بالمدخلات ومرورا بالمعالجات المختلفة وانتهاء بالمخرجات ، وبما أن النظام المحاسبي يعد القول الفصل بين أصحاب حقوق الملكية والإدارة فقد تم تقييد خطواته وإجراءاته بسياسات محاسبية مختلفة لضمان حيادية نتائجه (المخرجات) وصدقها في التعبير.

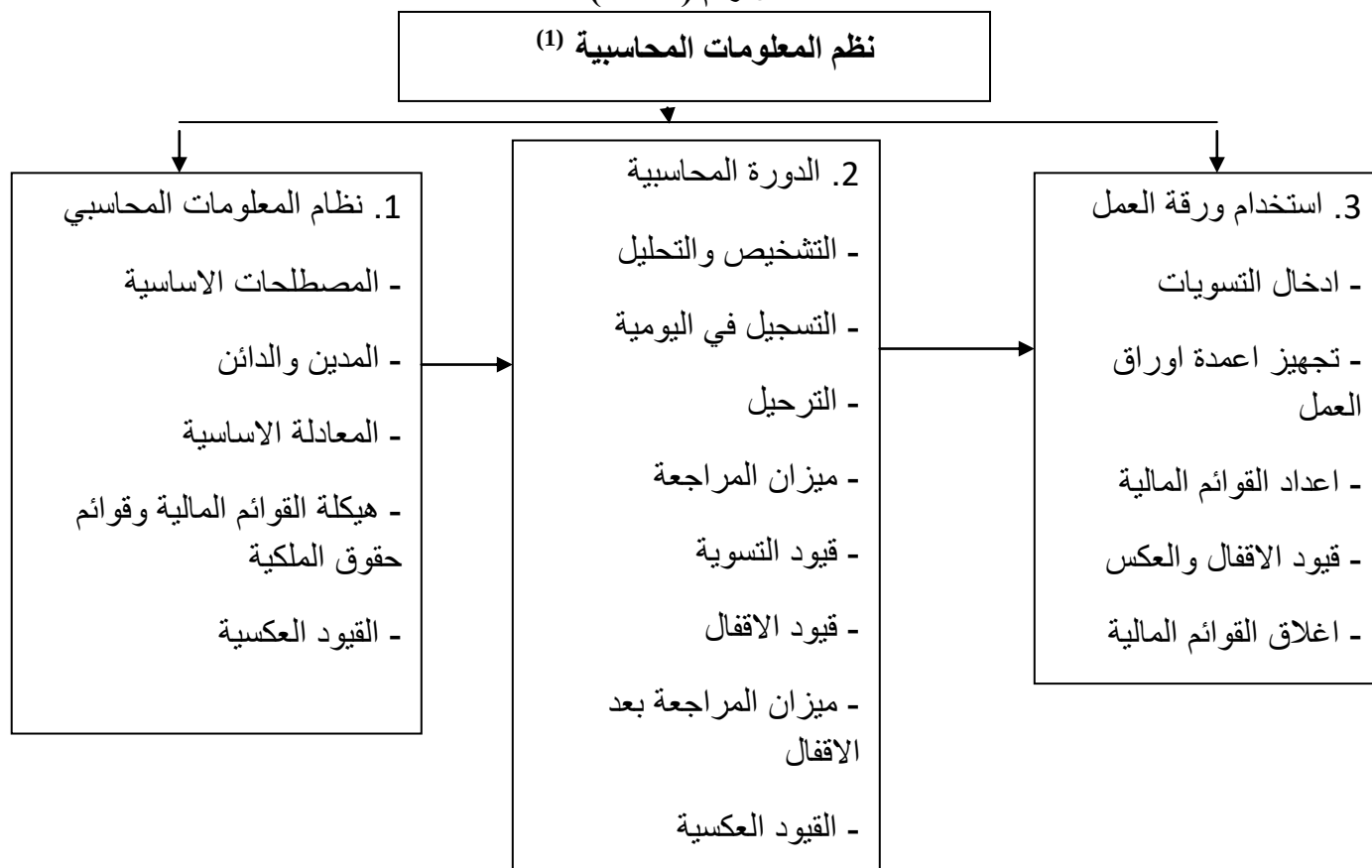
رغم التطور التكنولوجي الكبير وحوسبة الأنظمة في شتى المجالات المهنية ظل النظام المحاسبي محتفظا بالآلية تسلسل الخطوات والإجراءات رغم الحوسبة ، إلا أن هذا التسلسل رافقته إجراءات رقابة جديدة تمشيا مع كل من : (1)

- 1- غياب التوثيق المستندي في ظل استخدام الحاسوب.
 - 2- الاعتماد على الذكاء الصناعي في تحليل ومعالجة العمليات.
 - 3- إمكانية اختراق الغير لخصوصية النظام
- رغم أن النظام المحاسبي لم يتغير من حيث جوهر المفهوم إلا أن الانتقال من الآلية اليدوية إلى الآلية المحوسبة جعل عملية مراقبة النظام والسيطرة عليه عملية صعبة ومعقدة ودقيقة لأبعد الحدود .

وسوف يقوم الباحث في هذا الفصل بتناول نظام المعلومات المحاسبي بالآلية اليدوية والآلية المحوسبة وذلك للوقوف على أهم التغيرات الجوهرية التي ظهرت بين الآليتين ، والمحاسبة كغيرها من العلوم الأخرى محكومة بنظام خاص بها يتكون من ثلاثة أجزاء رئيسية : هي (المدخلات والمعالجات والمخرجات) . وكأي نظام آخر تحكمه عدة سياسات وإجراءات صارمة لايجوز تجاوزها لأي سبب كان وبغض النظر عن حوسبة النظام المحاسبي من عدمه ، والشكل (1-2-1) يوضح نظام المعلومات المحاسبي بمفهومه الحديث .

(1) عبدالرزاق محمد قاسم ، نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة ، الدار الدولية للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن (2003) ، ص 18 .

الشكل رقم (1-2-1)



المصدر :

(1)DonaldE.Kieso;JerryJ.Weygandt;andTerryD.Warfield,Intermediate Accounting Tenth edition,(2001),page(68) .

* الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية :

من المهم جدا أن نتذكر بأن المعلومات المحاسبية وبغض النظر عن مصدرها الذي قد يكون نابعا من النظام اليدوي أو من النظام المحوسب يجب أن تتمتع بعدة خصائص نوعية لكي تكون مفيدة لصاحب القرار والذي في النهاية أعدت من أجله .

وقد حاولت عدة جهات محاسبية متخصصة تحديد ماهية خصائص وجودة المعلومات المحاسبية ومن أفضل النتائج التي تم التوصل إليها كانت من قبل مجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكي المفهوم المحاسبي رقم (2) (الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية).

"فالمفهوم المحاسبي رقم (2) جاء لسد الفجوة بين المفهوم رقم (1) والمفاهيم الأخرى اللاحقة والذي قام بتغطية شاملة لآلية الاعتراف والقياس والإفصاح لعناصر القوائم المالية (1)

* مفاهيم جودة المعلومات المحاسبية

إن تحديد أهداف التقارير المالية هو نقطة البداية في تطبيق منهج فائدة المعلومات المحاسبية في ترشيد قرارات المستفيدين الخارجيين الرئيسيين ، أي أن المعلومات الجيدة هي تلك المعلومات الأكثر فائدة في مجال ترشيد القرارات

يقصد بمفاهيم جودة المعلومات هي تلك الخصائص التي يجب أن تتسم بها المعلومات المحاسبية المفيدة هذه الخصائص تكون ذات فائدة كبيرة للمسؤولين عن إعداد التقارير المالية في تقييم نوعية المعلومات التي تنتج عن تطبيق الطرق والأساليب المحاسبية البديلة . (2)

ومن أهم هذه الخصائص التي حددها مجلس معايير المحاسبة المالية الأمريكي :

: (FASB)

1- ملائمة المعلومات (Relevance)

2- إمكانية الاعتماد على المعلومات أو درجة الثقة بها (الموثوقية) (Reliability) (1)

(1)Richard G.Schroeder; Myrtle W.Clark; and Jack M.Cathey; Accounting Theory and Analyses , John Wiley & Sons, Inc.(2001).Page(19).

(2) عباس مهدي الشيرازي، نظرية المحاسبة ، ذات السلاسل لنشر ، الكويت، (1990) ، ص 194- 195.

ومن الأمور المهمة أن مستوى جودة المعلومات لا يعتمد فقط على الخصائص الذاتية للمعلومات (الملاءمة والموثوقية) بل يعتمد أيضا على خصائص تتعلق بمتخذي القرارات (مستخدمي المعلومات) وتعتمد فائدة المعلومات لمتخذ القرار على عوامل كثيرة تتعلق بمجال الاستخدام ، مثل طبيعة القرارات التي يواجهها وطبيعة النموذج القرار المستخدم ، وطبيعة ومصادر المعلومات التي يحتاجها ، ومقدار ونوعية المعلومات السابقة المتوفرة ، والمقدرة على تحليل المعلومات ، ومستوى الفهم والإدراك المتوفرة لدى متخذ القرار .

نجد أن خاصية فائدة المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرارات تأتي على قمة الخصائص وتمثل هذه الخاصية القاعدة العامة التي تعتمد على خاصية الملاءمة وخاصية الموثوقية . ولكي تكون المعلومات ملائمة يلزم توافر مجموعة من الخصائص الفرعية :

- 1- وصول المعلومات إلى مستخدميها في الوقت المناسب (التوقيت الملائم).
 - 2- يكون للمعلومات قدرة تنبؤية.
 - 3- يكون للمعلومات قدرة على التغذية المرتدة .
- ولكي يمكن الاعتماد على المعلومات والوثوق بها يجب أيضا توفر مجموعة من الخصائص الفرعية

هي :

- 1- إعداد المعلومات بحيث تعبر بصدق عن الظواهر التي يفترض أن تعبر عنها (صدق تمثيل الظواهر والأحداث) .
- 2- أن تكون المعلومات قابلة للإثبات وبالإمكان التحقق من سلامتها .

3- أن تكون المعلومات حيادية وغير متحيزة ، وتعرض الحقائق غير منقوصة .

وقابلية المعلومات للمقارنة وما يتطلبه ذلك من ثبات في تطبيق الطرق والأساليب المحاسبية تعتبر خاصية متداخلة مع خاصيتي الملاءمة و الموثوقية .

هناك محددان رئيسيان لاستخدام الخصائص السابقة هما :

1- اختبار مستوى الأهمية

2- اختبار التكلفة / العائد

يغلب على هذين القيدتين الصفة الكمية (على خلاف الخصائص السابقة) وإن الأهمية النسبية لكل خاصية سوف تحددها ظروف الحال كما أنها سوف تختلف من شخص إلى آخر ، فعادة ما يحدد مستخدم القرار طبيعة وأهمية المعلومات بالنسبة له.

إن قابلية المعلومات للفهم لا تعتمد على الخصائص المتعلقة بذات المعلومات بل تعتمد أيضا على خصائص أخرى تتعلق بمستخدمي المعلومات المحاسبية مثل : مستوى التعليم والإدراك ، وكمية المعلومات السابقة المتوفرة لديهم ، هذا ما يفسر لنا كون خاصية قابلية المعلومات للفهم كحلقة وصل بين خصائص المعلومات وخصائص مستخدميها ، لذلك يقع على عاتق معدي التقارير المالية مهمة المواءمة بين الرغبات والصفات المتعددة والمتباينة لمستخدمي هذه التقارير .

ولا بد لأي نظام معلومات محاسبي كفاء أن يحتوي علي الأمور التالية :

1- المصطلحات الأساسية Basic Terminology : (1)

هنالك مصطلحات محاسبية عديدة ومهمة جدا ، والتي لا بد أن يحويها النظام المحاسبي وان يعمل وفقا لها وتلخص في التالي :

(1) Donald E. kieso, Ibid., p. (71) .

* الحدث : (خارجي كان أم داخلي)

* العملية: (تسجيل الحدث بين طرفين)

* الحسابات الحقيقية والمؤقتة : حيث أن الحسابات الحقيقية مثل : الأصول والالتزامات وحقوق

الملكية تظهر في الميزانية العمومية بينما الحسابات المؤقتة ، مثل الإيرادات والمصروفات تظهر في قائمة الدخل .

* دفاتر الأستاذ: حيث يوجد دفتر أستاذ عام والذي يحتوي علي الحسابات جميعها ، ويوجد كذلك

دفتر أستاذ مساعد حيث يحتوي علي حسابات معينة ولكن بشكل تفصيلي كالمدينين والدائنين والرواتب.

* دفتر اليومية : حيث يتم تسجيل الحدث بها محاسبيا .

* الترحيل : وهي عملية ترحيل الأحداث المسجلة لعمليات من دفتر اليومية إلى حسابات دفتر الأستاذ.

* ميزان المراجعة Trial Balance:

وهو عبارة عن أرصدة الحسابات المأخوذة من الأستاذ العام ، وبعد أن نقوم بعمل قيود التسوية

واستخراج الأرصدة الجديدة يصبح ميزان المراجعة المعدل .

* قيود التسوية Adjusting Entries :

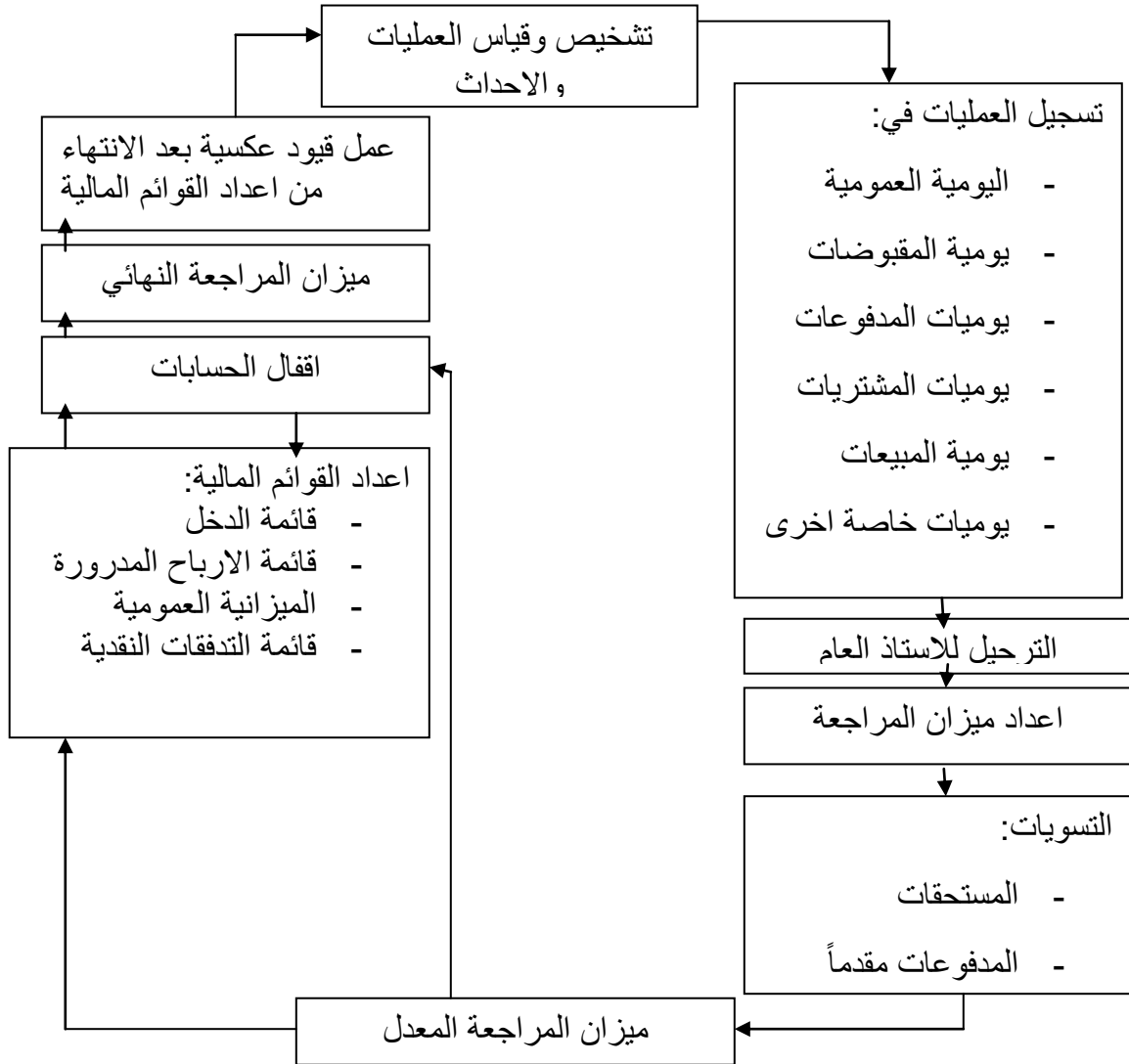
وهي القيود التي تعمل في نهاية الدورة المحاسبية لتسوية الحسابات وفقا للمبادئ والمعايير المحاسبية

من أجل تحميل كل فترة محاسبية بنصيبها من المصاريف التي تخصها ، والاعتراف بالإيرادات

المكتسبة والتي تخص نفس الفترة. لتسجيل العمليات وإعداد القوائم المالية يوضح تلك الدورة الشكل

الشكل رقم (2-2-1)

الدورة المحاسبية



المصدر : (74) DonaldE.Kieso,Ibid.,

*** القوائم المالية :Statements Financial:**

وهي القوائم التي تمثل مخرجات النظام المحاسبي ، وتتكون من الميزانية العمومية والتي تظهر المركز المالي للمنشأة ، وقائمة الدخل والتي تظهر نتائج أعمال المنشأة للفترة المالية ، وقائمة التدفقات النقدية التي تظهر المصادر والاستخدامات النقدية للعمليات التشغيلية والاستثمارية والتمويلية للفترة المالية ، قائمة الأرباح المدورة والتي تظهر تسويات رصيد الأرباح المدورة ابتداءً من بداية الفترة المالية والى نهايتها.

*** قيود الإقفال : Closing Entries :**

هي القيود التي يتم بواسطتها إغلاق جميع الحسابات المؤقتة في ملخص الدخل ، ويقفل ناتج ملخص الدخل في حساب الأرباح المدورة ، وذلك استعداداً للبدء بفترة مالية جديدة.

2- المدين والدائن : Debits Credits :

جميع الحسابات في نظام المعلومات المحاسبي مبنية على مفهوم المدين والدائن ، بمعنى أن جميع الحسابات التي تنشأ بالنظام المحاسبي يكون لها طرفان فقط وهما المدين والدائن ويجب تطابق الطرفين في كل قيد وفي جميع الأحوال يمكن تعريف الحسابات في النظام المحاسبي كمايلي :

*** حسابات الأصول :** (تكون دوما مدينة الرصيد ويزيد ذلك الرصيد بالإدخالات المدينة ويتناقص بالإدخالات الدائنة).

*** حسابات الالتزامات :** (تكون دوما دائنة الرصيد ويزيد ذلك الرصيد بالإدخالات الدائنة ويتناقص بالإدخالات المدينة).

* **حسابات حقوق الملكية :** (تكون دوما دائنة الرصيد ، وبتزايد ذلك الرصيد بالإدخالات الدائنة ، ويتناقص بالإدخالات المدينة).

* **حسابات الإيرادات :** (تكون دوما دائنة الرصيد، وبتزايد ذلك الرصيد بالإدخالات الدائنة، ويتناقص بالإدخالات المدينة).

* **حسابات المصاريف :** (تكون دوما مدينة الرصيد، وبتزايد ذلك الرصيد بالإدخالات المدينة ، ويتناقص بالإدخالات الدائنة).

3- المعادلة الأساسية **Basic Equation** :⁽¹⁾

كما هو معروف بنظام القيد المزدوج أن الطرف المدين يجب أن يقابله إدخال طرف دائن مساو له بالكم والعكس صحيح .

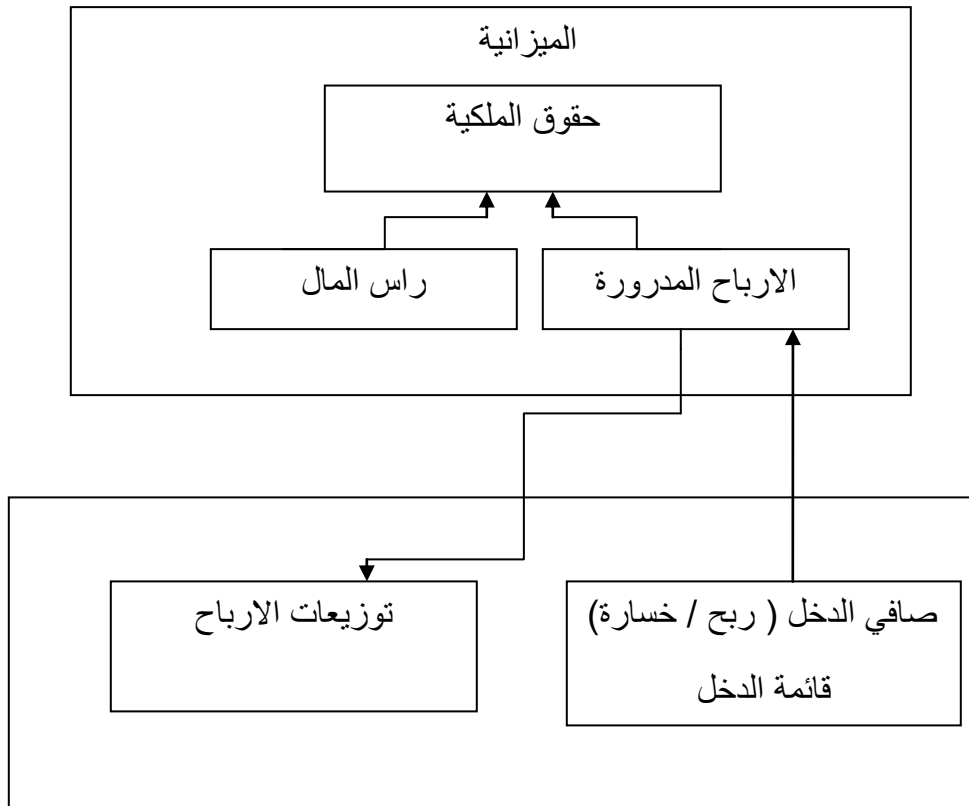
وهذا المفهوم يقود للمعادلة الأساسية : الأصول = الالتزامات + حقوق الملكية.

4- هيكلة القوائم المالية وقوائم حقوق الملكية :

من المتعارف عليه بأنه يتم الإبلاغ عن رأس مال والأرباح المدورة في القسم المخصص لحقوق الملكية في الميزانية العمومية ، كما يتم الإبلاغ عن توزيعات الأرباح في قائمة الأرباح المدورة ويتم الإبلاغ عن المصاريف والإيرادات في قائمة الدخل ، وفي نهاية الفترة المالية يتم تحويل ناتج مقابلة كل من الإيرادات والمصاريف إلى الأرباح المدورة، ومن ثم فإن أي اختلاف في البنود المذكورة سيؤثر على حقوق الملكية ، ويمكن شرح هذه العلاقة بالشكل (1-2-3).

الشكل رقم (3-2-1)

حقوق الملكية وتوزيع الأرباح



المصدر : . (73) P. Ibid., Kieso, Donald E.

ويرى الباحث من خلال استعراض هذا المبحث والمقارنة بين نظام المعلومات المحاسبي اليدوي او التقليدي ونظام المعلومات المحاسبي الآلي او الإلكتروني هناك فرق كبير من حيث الدقة والوقت والتكلفة والجهد ، عليه يجب الانتقال الى النظام المحاسبي الآلي وذلك وفق الضوابط والمعايير والاشتراطات الواجب عملها ، من المهم جدا أن نتذكر بأن المعلومات المحاسبية وبغض النظر عن مصدرها، وسواء من النظام اليدوي أو من النظام المحوسب يجب أن تتمتع بعدة خصائص نوعية لكي تكون مفيدة لمتخذ القرار والذي في النهاية أعدت من اجله .

الفصل الثاني

نظام المعلومات المحاسبي بالمصارف

المبحث الأول : خصائص النظام المحاسبي بالمصارف والمعالجات المحاسبية

المبحث الثاني : الخدمات المصرفية الإسلامية وصيغ التمويل

المبحث الأول

خصائص النظام المحاسبي بالمصارف والمعاملات المحاسبية

تتميز محاسبة البنوك عن غيرها من نظم المحاسبة بوجود نظام خاص بها وهويشمل على عناصر معينة شبيهة بعناصر ومحتويات أي نظام محاسبي إلا أنه في مجال التطبيق العملي يختلف عنه اختلافاً كبيراً حيث يقوم على مجموعة من القواعد والخصائص المميزة له التي تعود إلى خصوصية الأعمال والمهام.⁽¹⁾

* الوظائف التي تؤديها الإدارة المالية بالمصارف كما يلي:

1- محاسبة مركزية في الإدارة العامة للبنك تتجمع فيها جميع العمليات الخاصة بالإدارة العامة وكذلك فروع البنك.

2- محاسبة مستقلة لكل فرع تظهر فيها نتائج أعماله خلال فترة زمنية ويتم ربط عمليات كل فرع مباشرة بالمحاسبة المركزية الموجودة في الإدارة العامة ، أو ربطها أولاً مع قسم المحاسبة في نفس الفرع ومن ثم يتم الربط مع الإدارة العامة.

3- تتولى الإدارة العامة من خلال الإدارة العامة للحسابات مسك بعض الحسابات بصورة مركزية مثل حسابات المراسلين بالخارج ، حسابات الاستثمار في الأوراق المالية ، حسابات الأصول الثابتة ، عمليات ربط وتجديد وسحب الودائع مع البنوك الأخرى.

4- يتم مسك الحسابات وفقاً للأصول والقواعد والأعراف المحاسبية وعلى أساس ضبط كافة فعاليات المصرف وفروعه كما في المشروعات التجارية والصناعية وحسب العوامل المشتركة في جميع النظم المحاسبية التي تقوم عناصرها على الآتي :

1- النظرية المحاسبية Accounting Theory:

والتي تعتمد نظرية القيد المزدوج كأساس لعمليات القيد والإثبات الدفترية .

2- الطريقة المحاسبية Accounting Method:⁽¹⁾ و تعتمد الطريقة على

استخدام الدفاتر المساعدة من يوميات وأستاذ مساعد ودفاتر مركزية عامة وأستاذ عام مثل الطريقة الفرنسية.

(1) على عبدالله شاهين ، محاسبة العمليات المصرفية في المصارف الإسلامية ، دار الجامعة الإسلامية للنشر ، غزة ، فلسطين ، (2014)، ص 31 .

3- المجموعة المستندية Vouchers: وهي المستندات الأصلية التي تشكل

مصادر القيد الأولى كإشعارات الخصم والإضافة المدينة والدائنة ، قسائم الإيداع ، الشيكات ، المستندات وغيرها.

4- المجموعة الدفترية : وهي الدفاتر التي يتم فيها قيد العمليات من واقع المستندات الأولية.

5- القوائم المالية والكشوفات الإحصائية :

وهي مجموعة القوائم المالية والتقارير والكشوفات الإحصائية الدورية وغير الدورية التي يتم إعدادها وتنظيمها لأجل تقديم المعلومات اللازمة لمستخدمي هذه العمليات .

6- الأجهزة والمعدات :

وتتمثل في مجموعة الأجهزة والمعدات المكتبية اللازمة لإنجاز الأعمال وإثبات المعاملات واستخراج النتائج من خلال القيام بأعمال الإثبات الدفترية وتبويبها وتلخيصها ومن ثم إعداد القوائم المالية والكشوفات المرافقة لها .

7- الأنظمة الرقابية Control System :

وتتمثل في مجموعة وسائل الرقابة المالية والمحاسبية والإدارية وإجراءات الضبط الداخلي اللازمة لضمان حسن سير العمل ودقة تنفيذه وسلامة مخرجاته من حيث التقارير وتنفيذ التعليمات المنظمة لسير العمل .

8- التعليمات والضوابط الإجرائية : وهي التعليمات التي تحدد سير العمليات والدورة المستندية وآلية تنفيذ المعاملات ومواعيدها وضبط حركتها.

9- العاملون Personnel:

هم الأفراد الذين توكل لهم مهام تنفيذ الأعمال حسب إجراءات وضوابط النظام ، ويقومون بتشغيل النظام ومتابعة سير عمله .

تقوم المصارف وفقاً لطبيعتها أنظمتها المحاسبية المتخصصة بإتباع القواعد التالية في تنفيذ معاملاتها والقيد في سجلاتها لضمان ضبط حركة الأموال لديها :

(1) مرجع سابق ، ص 31 .

- 1- يقوم كل قسم من أقسام البنك بتنظيم عملياته وتحديد مستنداته وكشوفاته وسجلاته المساعدة التي يسجل بها العمليات المدينة والدائنة المنفذة خلال اليوم بصورة انفرادية ويتم تدقيقها والتأكد من سلامة ما تتضمنه من معاملات .
- 2- يتم إثبات القيود في اليوميات المساعدة لدى كل قسم من واقع مستندات القيد الأولى ثم تنظم ملاحق يومية وترسل إلى قسم المحاسبة في نفس اليوم لإجراء المطابقات والتأكد من سلامة العمل المنفذ .
- 3- إذا تبين وجود اختلاف بين المبالغ المسجلة في الملاحق اليومية مع المسجل في اليوميات المساعدة يتم البحث عن أسباب الفروقات ومعالجتها بالتنسيق مع قسم المحاسبة بالفرع .
- 4- يمسك كل قسم من الأقسام كل حسب اختصاصه حسابات الأستاذ المساعد للعمليات العائدة له والمدونة في اليوميات لديه .
- 5- يقوم قسم المحاسبة في كل فرع بإعداد ميزان مراجعة يومي للحسابات الرئيسية ويرسل إلى الإدارة العامة للمحاسبة بالمركز الرئيسي للبنك .
- 6- يكون مركز الحسابات الرئيسي (المحاسبة المركزية) بالإدارة العامة للبنك هو المركز الذي تصب فيه خلاصة الأعمال اليومية التي ترد من الفروع ، بما يمكن من إعداد ميزان المراجعة والقيد في الحسابات الإجمالية العامة واستخراج نتائج الأعمال .

*** الهيكل التنظيمي والإداري المحاسبي في البنوك : (1)**

إن الهدف العام من التنظيم في أي مؤسسة تتمثل في إعادة ترتيب الموارد المتاحة لرفع الكفاءة الإنتاجية لهذه المؤسسة ، ولتحقيق هذا الهدف يتم اختيار الهيكل الإداري والتنظيمي المناسب الذي يستطيع تنفيذ المهام والتعليمات من خلال وجود عدة إدارات ودوائر بحيث يكون لكل منها توصيف لأعمالها ومسؤولياتها وصلاحياتها ، ومن أجل ذلك يتم النظر في نوعية الخدمات والأنشطة التي يقوم بها البنك ويخصص لكل منها قسم مختص، وفيما يلي بيان بأهم الأقسام والوحدات الإدارية في البنك :

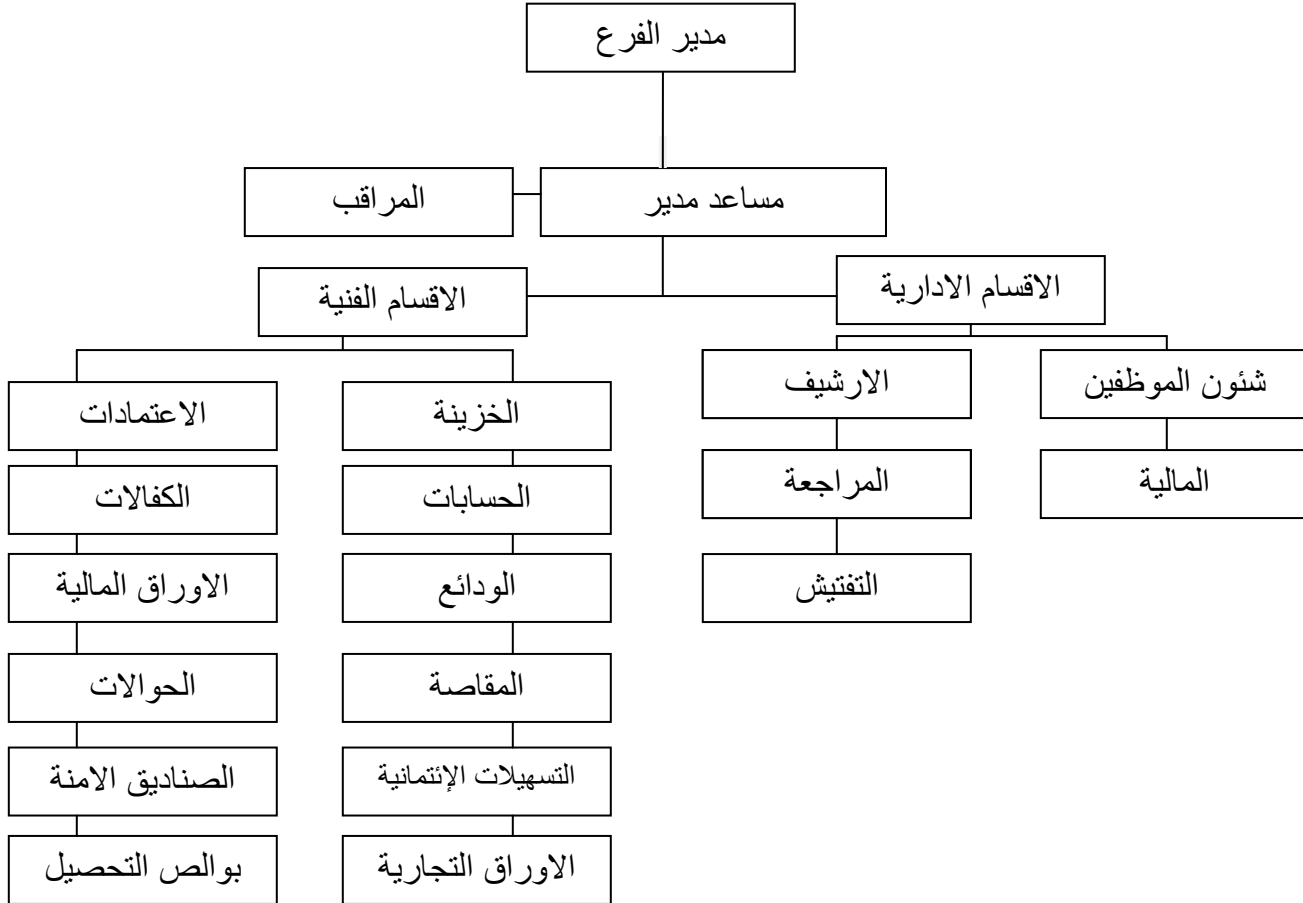
*** قسم الحسابات الجارية والودائع:** ويختص بتلقي الودائع وتنفيذ المعاملات المترتبة على حركة تلك الودائع .

(1) مرجع سابق ، ص 33 .

ويبين الشكل التالي رقم (2-1-1) الهيكل التنظيمي لأحد الفروع متوسطة الحجم لبنك تجاري بأقسامه الإدارية والفنية

الشكل رقم (2-1-1)

الهيكل التنظيمي لأحد فروع البنوك (1)



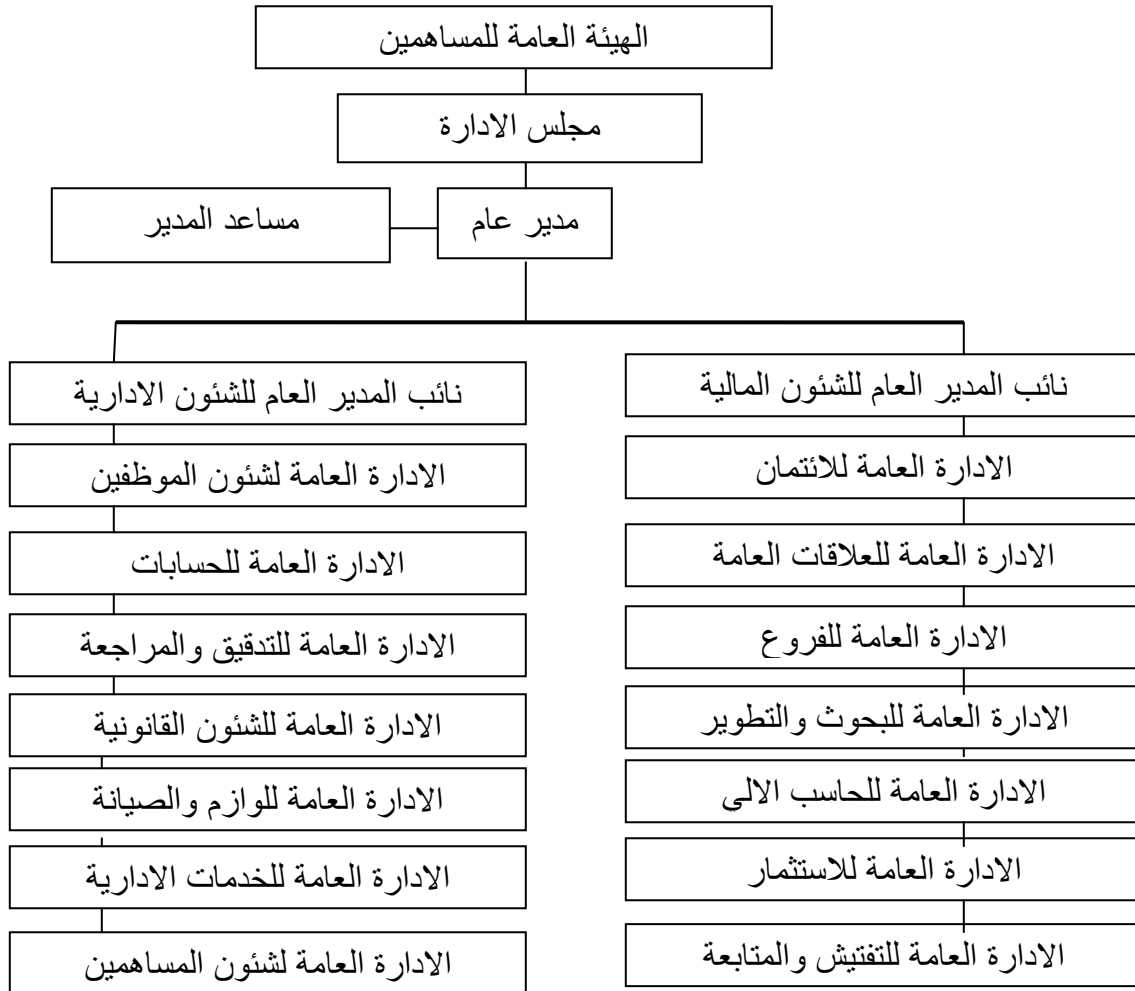
المصدر : على عبدالله شاهين ، محاسبة العمليات المصرفية في المصارف الاسلامية ، دار الجامعة الإسلامية للنشر ، غزة ، فلسطين ، (2014) ، ص 29 .

- * **قسم الخزينة :** ويختص بتلقي الأموال ودفع الأموال المسحوبة من العملاء.
- * **قسم الأوراق التجارية :** ويقوم بالاحتفاظ بالأوراق التجارية وتحصيلها وخصمها.
- * **قسم الأوراق المالية :** ويقوم بتنفيذ كافة المعاملات المرتبطة ببيع وشراء وتحصيل الأوراق المالية.
- * **قسم العمليات الخارجية (الصرف الأجنبي):** ويقوم بتقديم خدمة الصرف الأجنبي والحوالات والشيكات السياحية.
- * **قسم الاعتمادات المستندية:** ويقوم بفتح الاعتمادات المستندية ومتابعتها حسب التعليمات المنظمة لها.
- * **قسم الكفالات (الضمانات) :** ويقوم بإصدار تعهدات البنك وفقاً للأنواع المختلفة للضمانات.
- * **وحدة المقاصة :** وتقوم بتقيد عمليات مقاصة الشيكات في غرفة المقاصة بالبنك المركزي والإجراءات المترتبة عليها.
- * **قسم التسهيلات الائتمانية :** ويقوم بتنفيذ المعاملات المترتبة على منح التسهيلات الائتمانية بأنواعها المختلفة .

ويبين الشكل رقم (2-1-2) والهيكل التنظيمي للإدارة العامة لأحد البنوك :

شكل رقم (2-1-2)

الهيكل التنظيمي للإدارة العامة للبنك التجاري⁽¹⁾



المصدر : على عبدالله شاهين ، محاسبة العمليات المصرفية فى المصارف الإسلامية ، دار الجامعة الإسلامية للنشر ، غزة ، فلسطين ، (2014) ، ص 30 .

*المعالجات المحاسبية للعمليات المصرفية⁽¹⁾

اولا : محاسبة قسم الخزينة :

يختص قسم الخزينة بعمليات القبض والصرف في البنك ، فمن خلال هذا القسم تتم عمليات الدفع نقدا من ودائع العملاء ثم قبض المبالغ الواردة كإيداعات في الحسابات الجارية للعملاء ، وبذلك فهو القسم الذي يعنى بجميع العمليات النقدية التي تجرى في البنك.

يحتوي كل مصرف على ما يلي:

* الخزينة الرئيسية: وهي عبارة عن صندوق البنك الرئيسي الذي تتم من خلاله عمليات قبض

وصرف النقود وتكون موجودة في غرفة محصنة ومسلحة وتحفظ فيها موجودات المصرف من العملات النقدية والمستندات ذات القيمة المالية كالأسهم والمستندات وغيرها ، ويتم الاحتفاظ بمفاتيحها مع اثنين أو ثلاثة من الأشخاص ذوي المستويات الوظيفية العليا من ضمنهم أمين الخزينة.

ولا تتعامل هذه الخزينة مع الجمهور ويكون نشاطها مقصورا على تزويد الخزائن الفرعية (الصناديق) بالنقود ، واستلام النقد المتجمع في تلك الصناديق في نهاية اليوم بالإضافة إلى استقبال ودفع المبالغ المستلمة ، أو المحولة من البنك إلى البنك المركزي وفروع البنك الأخرى، وفيما يلي أهم الأنشطة المتعلقة بعمل هذه الخزينة :

- 1- تمويل الصناديق الفرعية بالنقود صباح كل يوم وعند الحاجة أثناء العمل اليومي.
 - 2- استلام النقد المتجمع من أمناء الصناديق وإيداعه في الخزينة في نهاية اليوم
 - 3- جرد الخزينة والصناديق الفرعية في نهاية عمل كل يوم ومطابقته مع الأرصدة الدفترية.
 - 4- تزويد الفروع بالنقدية واستلام النقدية الواردة من الفروع .
 - 5- إرسال النقدية إلى خزائن البنك المركزي واستلام النقدية الواردة من البنك المركزي .
 - 6- الرقابة على عمل أمناء الصناديق الفرعية.
- هذا ويتم ضبط حركة الإيداعات والمسحوبات التي تتم من الخزينة من خلال سجل حركة الخزينة الذي يحتوي على بيان بالرصيد السابق ومجموع الحركة اليومية المدينة (النقدية الواردة) والدائنة (النقدية الصادرة) ، والرصيد المتبقي في نهاية اليوم .

(1) مرجع سابق ، ص 40- 60 .

جدول رقم (1-1-2)
كشف حركة الخزينة البنك

المبلغ	البيان	المبلغ	البيان
××	الي ح/ راس المال	××	من صندوق المدفوعات
××	الي ح/ البنك المركزي	××	الرصيد
××	الي صندوق المدفوعات		
××	الي صندوق المقبوضات		
××		××	

المصدر : مرجع سابق ، ص 58 .

*** صناديق المقبوضات والمدفوعات :**

وهي عبارة عن الصناديق الفرعية التي يتم من خلالها عمليات القبض والصرف أثناء التعامل مع الجمهور، ويوجد عادة أكثر من صندوق في البنك يخصص بعضها لعمليات القبض وأخرى للصرف أو تؤدي الوظيفتين معا.

وفيما يلي أهم الأنشطة المتعلقة بها:

أ/ وظائف الصناديق الفرعية للمقبوضات :

- 1- قبض المبالغ من العملاء.
- 2- إعادة النقد المتجمع إلى الخزينة الرئيسية في نهاية العمل اليومي .
- 3- تنظيم المستندات وكشف حركة الصندوق في نهاية اليوم .
- 4- إجراء الجرد الفعلي للصندوق وإجراء المطابقة مع السجل وتسوية الفروقات إن وجدت.

جدول رقم (2-1-2)
كشف حركة حساب صندوق المقبوضات بالبنك

المبلغ	البيان	المبلغ	البيان
××	الي مذكورين		
××	حسابات جارية		
××	حسابات توفير		
××	حسابات اشعار		
		××	رصيد مرحل
××			

المصدر : مرجع سابق ، ص 59 .

ب. وظائف الصناديق الفرعية للمدفوعات:

- 1- استلام النقد من الخزينة الرئيسية في بداية العمل اليومي وأثناء العمل عند الحاجة.
- 2- دفع المبالغ للعملاء.
- 3- إيداع النقد المتبقي في الصندوق في الخزينة الرئيسية في نهاية العمل اليومي .
- 4- تنظيم المستندات وكشف حركة الصندوق في نهاية اليوم .
- 5- إجراء الجرد الفعلي لرصيد الصندوق ومطابقته مع السجل وتسوية الفروقات إن وجدت .

جدول رقم (3-1-2)

كشف حركة حساب صندوق المدفوعات بالبنك

المبلغ	البيان	المبلغ	البيان
××	الي الخزينة	××	<u>من مذكورين</u>
		××	ايجار
		××	قرطاسية
		××	<u>من مذكورين</u>
		××	حسابات جارية
		××	كمبيالات
		××	قروض وسلف
		××	رصيد
××		××	

المصدر : مرجع سابق ، ص 58 .

* المستندات والسجلات المستخدمة في قسم الخزينة:

لأغراض ضبط حركة الخزينة والصناديق الفرعية التابعة لها يتم في نهاية كل يوم إجراء الجرد الفعلي للخزينة الرئيسية والصناديق الفرعية وضبط حركة النقد الوارد والصادر من الخزينة بعد التأكد من سلامة وصحة العمليات التي تمت خلال اليوم ، وفيما يلي بيان بأهم المستندات والسجلات المستخدمة في قسم الخزينة :

- 1- الشيكات.
- 2- إشعارات القيد المدينة والدائنة التي ترد من الأقسام الأخرى.
- 3- فيش (قسائم) قبض وصرف النقد.
- 4- مستندات إدخال وإخراج النقد.
- 5- طلبات التحويل.
- 6- كشف حركة النقد الوارد والصادر.

7- سجل مفاتيح الخزينة.

8- يومية الخزينة المساعدة.

9- كشف خلاصة حركة الخزينة.

10- سجل مخزون النقد.

*** الدورة المستندية لعمليات قسم الخزينة:**

يقوم قسم الخزينة بتنفيذ المهام الموكلة له من خلال مهمتين رئيسيتين هما:

1/ عملية القبض .

2/ عملية الدفع .

وفيما يلي عرض للدورة المستندية لكل منهما:

1/ عمليات القبض:

أ- يقوم الموظف المختص "أمين الصندوق" بإثبات كل عملية نقدية واردة في حساب الصندوق الفرعي حسب الخانات التحليلية في السجل .

ب- يستلم أمين الصندوق النقد الوارد إليه من عملاء البنك والناجم عن المعاملات المختلفة مثل الإيداع في الحساب الجاري أو قبض قيمة الأوراق التجارية المسحوبة على العملاء أو قبض قيمة العملة المحلية مقابل صرف عمله أجنبية أو قبض قيمة الأوراق المالية المباعة.

ج/ يحرر أمين الصندوق إيصال استلام نقد (قسمة) من أصل وصورتين، تسلم الصورة الأولى إلى العميل مختومة بختم البنك ومؤشرا عليها من قبل أمين الصندوق ، وترسل صورة منها إلى مركز حسابات العملاء بقسم الحسابات الجارية للقيد في حساب العميل الجاري، إذا كانت العملية تتعلق بإيداعات نقدية في الحساب الجاري للعميل، أما الصورة الثانية تتبقى في قسم الخزينة للإثبات في سجل الصندوق.

د/ في نهاية العمل اليومي يتم حصر المبالغ المقبوضة وبيان أنواعها وإثباتها في السجل المخصص لهذا الغرض.

2/ عمليات الدفع (الصرف):

أ/ يتم استلام النقدية في صباح كل يوم من الخزينة الرئيسية وتودع في الصندوق الفرعي للمدفوعات.

ب/ يتم الدفع للمستفيدين بموجب شيكات مسحوبة على البنك ، أو أذونات صرف بعد التأكد من

شخصية العميل (المستفيد) وسلامة توقيع صاحب الشيك وكفاية الرصيد والتأكد من عدم وجود موانع قانونية تحول دون صرف الشيك.

ج/ يقوم أمين الصندوق بإثبات كافة عمليات الدفع في السجل المخصص لذلك الغرض وحسب الخانات التحليلية الواردة به.

د/ يقوم أمين الصندوق بتجميع المبالغ المدفوعة والمقيدة في السجل حسب طبيعتها.

جدول رقم (2-1-4)

سجل يومية الخزينة المساعد لاحتد البنوك

البيان	ص. المدفوعات	ص. المقبوضات	الاجمالي	الخزينة	البيان	ص. المدفوعات	ص. المقبوضات	الاجمالي	الخزينة
من صندوق			xx	xx	الي راس المال			xx	xx
من مذكورين					الي البنك المركزي			xx	xx
ايجار	xx		xx		الي الخزينة	xx		xx	xx
قرطاسية	xx		xx		الي المذكورين				
من مذكورين					حسابات جارية	xx		xx	xx
حسابات جارية	xx		xx		ودائع توفير	xx		xx	xx
خصم كمبيالات	xx		xx		ودائع باسعار	xx		xx	xx
قروض وسلف	xx		xx						
المجموع		xx	xx	xx		xx	xx	xx	xx
الرصيد	xx	xx	xx	xx					
	xx	xx	xx	xx		xx	xx	xx	xx
					رصيد منقول			xx	xx
					ص. المدفوعات			xx	xx
					/ ص. المقبوضات			xx	xx
								xx	xx

المصدر : مرجع سابق ، ص 60 .

***عمليات الصناديق الفرعية :**

لما كانت عمليات الصناديق الفرعية (المقبوضات والمدفوعات) تشكل من الناحية المحاسبية إما عملية قبض مبالغ أو دفع مبالغ ، فإن لكل عملية من هذه العمليات حساب يقابلها، وهذا الحساب المقابل يتأثر به ويعدده قسم آخر خلافا لقسم الخزينة ، فمثلا لكل عملية قبض في الخزينة أو الصندوق يجرى قيد (مدين) يحب أن يقابله قيد دائن إما أن يكون في قسم الحسابات الجارية أو قسم الأوراق التجارية (الكمبيالات) أو قسم آخر .. الخ، وهكذا بالنسبة لعمليات الدفع حيث يكون الصندوق دائنا بينما هناك حساب آخر مدين قد يكون غالبا بقسم الحسابات الجارية ، ومن ذلك يتبين أن قيود عمليات الصندوق تشكل أحد طرفي القيد المحاسبي ويكون الطرف الآخر المكمل له في قسم آخر من أقسام البنك ، من ثم تصب كل هذه القيود في النهاية في قسم المحاسبة العامة والذي يجري بدوره القيد المحاسبي. وللتأكد من صحة أرصدة عمليات الخزينة في نهاية كل يوم، يقوم القسم بالآتي :

1- مطابقة الرصيد الوارد في دفتر يومية الخزينة والصناديق الفرعية مع الرصيد الوارد في كشف حركة النقد لكل صندوق منها وللخزينة الرئيسية.

2- إجراء الجرد الفعلي للخزينة ومطابقته مع الرصيد الظاهر في يومية الخزينة.

3- إعداد كشف خلاصة القيود اليومية وإرسالها إلى قسم المحاسبة العامة بشكل دوري يوميا .

*** عمليات معالجة الزيادة أو العجز في الخزينة:**

يحدث أحيانا وقوع حالات زيادة أو عجز الخزينة وفي هذه الحالة يقوم المصرف بقيد الزيادة في حساب معلق يسمى حساب الزيادة في الخزينة.

كما يقوم بقيد العجز في الخزينة أيضا بعد التحري عن طبيعة العجز وأسبابه وملايساته كحساب معلق تحت مسمى حساب العجز في الخزينة.

جدول رقم (5-1-2)
ميزان المراجعة لاحد البنوك

البيان	له	منه
راس المال	xx	
البنك المركزي		xx
بنك العربي		xx
بنك الاردن		xx
الخزينة		xx
الايجار		xx
قرطاسية		xx
السيارات		xx
الاثاث		xx
حاسبات جارية		xx
حسابات توفير		xx
حسابات اشعار		
خصم كمبيالات	xx	xx
قروض وسلف	xx	xx
	xx	xx

المصدر : مرجع سابق ، ص 59 .

ثانيا / محاسبة قسم الحسابات الجارية

(¹) : (Accounting for currents account section)

يتولى قسم الحسابات الجارية بالمصرف القيام بفتح الحسابات الجارية للأشخاص الطبيعيين والاعتباريين (عملاء البنك) لغرض إيداع أموالهم نقداً أو بحوالات أو بشيكات ، وفي المقابل يقوم البنك بوضع الأنظمة التي تمكن هؤلاء العملاء من سحب هذه المبالغ ، ويتم عادة الاتفاق بين البنك والعميل على فتح حساب جاري من خلال التوقيع على طلب فتح الحساب (نموذج فتح الحساب) وإستيفاء المستندات والأوراق الثبوتية اللازمة لذلك .

ولتنظيم هذه العملية يفتح البنك في سجلاته حساب يعطي رقم تسلسلي يعبر عن رقم الحساب الجاري للعميل يقيد في الجانب الأيسر منه المبالغ المودعة في الحساب ويقيد في الجانب الأيمن منه السحوبات التي يجريها العميل على الحساب ويكون الفرق بينهما عبارة عن رصيد الحساب وتعتبر عملية فتح الحساب بمثابة عقد بين العميل والبنك وتكون العلاقة بينهما علاقة (مدين ودائن) .

وتقسم الحسابات الجارية إلى نوعين :

1- حسابات جارية دائنة وتتمثل في حسابات العملاء مقابل المبالغ التي قاموا بإيداعها والتي يمكنهم السحب منها عند الطلب بموجب شيكات أو أوامر دفع أو حوالات ويكون رصيد العميل في هذا النوع من الحسابات دائناً عادة .

2- حسابات جارية مدينة وتتمثل في قيمة التسهيلات الائتمانية (السلف، القروض) التي يحصل عليها العميل من البنك ويكون رصيد العميل في هذا النوع من الحسابات مدیناً وسوف نتعرض إلى هذا النوع

من الحسابات في قسم آخر ، وفيما يلي الجدول (2-1-6) نموذج لحساب الجاري للعميل :

(1) مرجع سابق ، ص 65 .

جدول رقم (2-1-6)

حساب جاري العميل بالبنك

البيان	له	البيان	منه
الإيداعات	× ×	السحوبات	× ×
		الرصيد	× ×
	× ×		× ×

المصدر : مرجع سابق ، ص 66 .

*العمليات المحاسبية الرئيسية لقسم الحسابات الجارية:

يمكن تلخيص أهم العمليات الرئيسية والمهام التي يضطلع بها قسم الحسابات الجارية بما يلي :

- 1- فتح الحسابات الجارية المدينة والدائنة للعملاء .
 - 2- قبول الإيداعات بحسابات العملاء نقدا وبشيكات وحوالات .
 - 3- تنفيذ عمليات السحب من الحسابات الجارية .
 - 4- احتساب الفوائد المدينة والدائنة والعمولات على الحسابات .
 - 5- حفظ بطاقات (نماذج) التوقييع للعملاء .
 - 6- إعداد دفاتر الشيكات البيضاء وتسليمها للعملاء .
 - 7- إعداد كشوفات الأخطار المصرفية .
 - 8- إعداد كشوفات الحسابات الجارية وإرسالها إلى العملاء .
 - 9- إعداد وتنفيذ العمليات المحاسبية المتعلقة بأعمال القسم .
- ويقوم قسم الحسابات الجارية بالاحتفاظ بمجموعة دفترية تشمل ما يلي :
- 1- اليومية المساعدة للحسابات الجارية:

ويسجل في هذه اليومية كافة العمليات المتعلقة بحركة الحسابات الجارية من إيداعات ومسحوبات يقوم بها العملاء وترحل تفاصيل هذه العمليات إلى دفتر الأستاذ المساعد التحليلي للحسابات الجارية ثم تجمع كافة العمليات وترحل إلى دفتر الأستاذ المساعد للحسابات الجارية ، ثم إلى دفتر اليومية العامة والأستاذ العام في قسم المحاسبة المركزية.

2- دفتر الأستاذ المساعد التحليلي للحسابات الجارية:

يتضمن هذا الدفتر حساب لكل عميل من عملاء البنك ويتم الترحيل إليه من خلال مستندات القيد الأولي

***الدورة المستندية والمعالجة المحاسبية لعمليات قسم الحسابات الجارية:**

تنقسم العمليات التي يقوم بها قسم الحسابات الجارية إلى عمليات إيداع وعمليات سحب :

أ/ عمليات الإيداع النقدي Cash Deposit:

إجراءات الدورة المستندية للإيداعات :

1- يتقدم العميل إلى الموظف المختص ويقوم بتعبئة قسيمة (نموذج) إيداع نقدي من أصل وعدة صور ويقوم الموظف بالتأكد من صحة البيانات المدونة في النموذج وتتم هذه الأعمال حالياً من خلال النموذج المخصص لهذا الغرض عبر شاشات الحاسوب والتي يقوم بها موظف الخزينة بنفسه.

2- يتوجه العميل إلى الخزينة ويقوم أمين الخزينة بحصر النقدية والتثبت من صحتها وتسجيل المبلغ على آلة الصندوق وختم القسيمة بما يفيد استلام المبلغ .

3- توزع النسخ كالاتي (نسخة للمودع، نسخة للحسابات الجارية، نسخة تبقى لدى أمين الصندوق)

4- يقوم قسم الحسابات الجارية بقيد النسخ الوارد إليه في دفتر اليومية المساعد للحسابات الجارية والأستاذ المساعد الحسابات الجارية.

5- تقوم وحدة مركز العملاء بقسم الحسابات الجارية بإثبات العملية في الجانب الدائن من بطاقة العميل (دفتر الأستاذ المساعد التحليلي) واستخراج الرصيد الجديد للعميل .

6- تحال نسخ قسائم الإيداع في نهاية اليوم بعد تدوينها في ملاحق اليومية إلى قسم المحاسبة المركزية ليتولى إثباتها في سجل اليومية العامة وسجل الأستاذ العام للحسابات الجارية.

ب/ عمليات الإيداع بشيكات

(أ) إيداع شيكات في الحساب الجاري للعميل مسحوبة على عميل له حساب في نفس الفرع :

تتم عمليات الإيداع بشيكات بنفس الإجراءات المتبعة بالإيداع النقدي ، من ثم ترسل نسخة من حافظة

الإيداع إلى وحدة مركز العملاء في قسم الحسابات الجارية للقيود في بطاقات حسابات العملاء حيث يتم تعديل أرصدة حسابات العملاء.

ويتم قيد العمليات في دفتر اليومية المساعد للحسابات الجارية ثم يرحل للأستاذ المساعد للحسابات الجارية، ويتم إعداد ملخصات بحركة الحسابات (ملاحق يومية) وترسل إلى قسم المحاسبة المركزية للقيود في دفتر اليومية العامة ودفتر الأستاذ العام .

(ب) إيداع شيكات في الحساب الجاري للعميل مسحوبة على عميل آخر له حساب في فرع آخر.

تتم عملية الإيداع وفق الإجراءات المتبعة ، من ثم يرسل الشيك ونسخة الحافظة إلى مركز وحدة حسابات العملاء بقسم الحسابات الجارية حيث يتم تفريغ وتجميع الشيكات في كشوفات من أصل وصورة وترسل صور من الشيكات إلى الفرع المسحوب عليه الكترونيا أو بريديا ، حيث يقوم الفرع المستلم لهذه الشيكات بالتأكد من صحة التواريخ وكفاية الرصيد المسحوب عليه.

ويتم إثبات العمليات في دفتر يومية الحسابات الجارية المساعد، وكذلك الأستاذ المساعد للحسابات الجارية، ويتم إرسال نسخة من الكشف المذكور والشيكات إلى قسم المحاسبة المركزية.

ج. إيداع شيكات في الحساب الجاري للعميل مسحوبة على عميل آخر له حساب في بنك آخر:

يقصد بهذه العملية قيام العميل بإيداع شيك لصالحه في حسابه بالبنك ولكن المسحوب عليه يحتفظ بحساب جاري لدى بنك آخر مما يعني أن الساحب المستفيد هو عميل للبنك بينما المسحوب عليه هو عميل لبنك آخر، ونظرا لعدم إمكانية إجراء التسوية اللازمة بسهولة مباشرة بين البنكين، فإن البنك المركزي يوفر خدمة إجراء التسويات اللازمة بين كافة البنوك من خلال ما يعرف بغرفة المقاصة ، وهذا الموضوع يتطلب شرحا تفصيليا حول آلية عمل هذه الغرفة وإجراءاتها وقيودها.

*** العمليات المحاسبية المتعلقة باحتساب الفوائد الدائنة :**

يتقاضى البنك فائدة دائنة على الحسابات الجارية المدينة التي يمنحها البنك لعملائه و يتم احتسابها شهريا وتضاف في نهاية كل شهر، وتعتبر إيرادات للبنك، وترسل صورة من إشعار الخصم إلى قسم المحاسبة المركزية لإعداد قيد اليومية العامة والأستاذ العام .

ثالثا / محاسبة قسم الودائع والتوفير

: Accounting for Deposits and saving section

الودائع هي الأموال النقدية التي يتم إيداعها في المصارف والتي يحدد لها تاريخ استرداد معين وفقا

للمدة المتفق عليها عند الإيداع وبالتالي لا يجوز سحبها قبل حلول أجل استحقاقها ، كما يحدد لها معدل فائدة حسب مدة الإيداع وقد يزيد معدل الفائدة مع زيادة فترة الإيداع ومع ذلك يجوز للمودعين الاقتراض من المصرف بضمانة هذه الودائع ، وتعتبر الودائع بأنواعها المختلفة مصدرا هاما من مصادر موارد المصرف وتقسم إلى الأنواع التالية :

1- وودائع لأجل Time Deposits

وهي المبالغ التي يودعها العملاء في المصرف لمدة معينة متفق عليها قد تكون شهرا أو ستة شهور أو سنة مقابل فائدة بسعر معين يتم تحديده وفقا للسياسات النقدية التي يحددها البنك المركزي ، ولا يحق لصاحب الوديعة سحبها كاملة أو جزء منها إلا عند حلول استحقاقها، وفي التطبيق العملي يسمح عادة للعملاء بسحب جزء من الودائع أو كامل الوديعة قبل موعد استحقاقها بموافقة المستويات الإدارية العليا مقابل أن يغرم العميل بالفائدة عن الفترة المتبقية من الوديعة أو إلغاء كامل الفائدة المستحقة للعميل عن فترة الربط ، ويتقاضى المودعين عادة فائدة مرتفعة نسبيا على مثل هذا النوع من الودائع .

2- وودائع بإشعار (بإخطار) Subject –to – notice :

وهي الودائع التي يحتفظ بها العملاء لدى المصرف و يتم تقديم إخطار من قبل صاحب الوديعة قبل سحبها بمدة معينة (مدة الإخطار) متفق عليها ، مثلا مدة أسبوع أو 10 أيام وهكذا.

3- وودائع التوفير Saving Depots :

وهي الودائع التي يكون مصدرها غالبا صغار المودعين لتشجيعهم على الادخار، وتشكل هذه الودائع على الرغم من صغر حجم كل منها إلا أنها في مجموعها تشكل حجما كبيرا يساهم في تنمية موارد البنك وزيادة قدرته على منح الائتمان .

وتخضع هذه الودائع عادة لشروط أو قيود معينة مثل أسعار الفائدة ، وعدد مرات السحب المسموح بها خلال الشهر، والحد الأقصى المسموح بسحبه في كل مرة ، كما لا يتم السحب منها بموجب دفاتر شيكات بل من خلال حضور العميل شخصا للبنك بموجب أوامر دفع ، وإبراز دفتر التوفير الذي بحوزته (السابق إعطاؤه من المصرف) ، كما ترتبط أحيانا هذه الودائع بمنح جوائز تشجيعا لأصحابها لحثهم على زيادة مدخراتهم في المصرف .

4- شهادات الإيداع Deposit certificates:

وهي عبارة عن شهادات يتم إصدارها من المصرف للجمهور مقابل مبالغ محددة في كل شهادة ، وتتميز هذه الشهادات بارتفاع معدلات الفائدة المتعلقة بها بهدف تشجيع عمليات الادخار وجذب الودائع للبنك ، كما تتميز بالسيولة حيث يستطيع صاحبها بيعها في السوق المالي واسترداد قيمتها بسهولة.

***وظائف قسم الودائع والتوفير :**

يقوم قسم الودائع والتوفير بالوظائف والمهام التالية :

- 1- فتح الحسابات (لأجل، إشعار، توفير) .
- 2- قبول الودائع نقداً أو بشيكات .
- 3- احتساب الفوائد المدينة (المدفوعة) على تلك الودائع .
- 4- تنفيذ عمليات السحب وتنظيم المستندات والإشعارات والكشوفات والمذكرات وإعداد دفاتر التوفير.
- 5- القيام بالأعمال المحاسبية المتعلقة بنشاط القسم .

*** الدورة المستندية والمعالجات المحاسبية لعمليات الإيداع**

: Documentary and Accounting cycle for Deposit

يتقدم العميل إلى موظف القسم ويعبأ نموذج طلب فتح حساب وديعة وتتم الموافقة عليه، ويتم تعبئة قسيمة إيداع نقدي أو شيكات أو تحويل من الحساب الجاري للعميل إن وجد ، ويقوم أمين الصندوق بختم القسيمة بما يفيد استلام المبلغ وترسل نسخة من قسيمة الإيداع إلى قسم الودائع لتسجيلها في دفتر الاستاذ المساعد التحليلي للودائع حسب نوع الوديعة ، وفي حالة حسابات التوفير يطبق بشأنها نفس الخطوات ويراعي قيام الموظف المختص بقيد عملية الإيداع في حالة حسابات التوفير في دفتر التوفير المخصص لهذا الغرض، وترسل قسائم الإيداع لغرض تدقيقها وإعداد ملحق يومية يوضح خلاصة حركة الودائع ويحال إلى قسم المحاسبة المركزية.ويقوم قسم المحاسبة المركزية بإعداد القيد المحاسبي اللازم والترحيل إلى سجل الاستاذ العام .

*** الدورة المستندية والمعالجات المحاسبية لعمليات السحب:**

وفقاً لما سبق ذكره لا تتم عمليات السحب من الودائع ، ولكن من الناحية التطبيقية يسمح المصرف لعملائه بالسحب من الوديعة ويحمل العميل الفائدة المترتبة على المبلغ المسحوب أو إلغاء عملية الربط وما يترتب عليها من فوائد لصالح العميل .

***أما بالنسبة لعمليات السحب من حسابات التوفير فتتم وفق الخطوات التالية :**

يحرر العميل قسيمة سحب مبلغ، ويقوم الموظف الشخصي بالتحقق من شخصية العميل ، ويرسل الدفتر مع قسيمة السحب إلى الموظف مختص بالقسم للتدقيق والتأشير من رئيس القسم بالموافقة على السحب، ومن ثم تسجيل المبلغ في بطاقة حساب التوفير للعميل (في الجانب المدين) ، ويتم دفع المبلغ للعميل ويعاد تسليم الدفتر له ، ويعد ملحق يومية يوضح خلاصة حركة الإيداع والسحب من حسابات التوفير ويرسل إلى قسم المحاسبة المركزية.

* المعالجة المحاسبية للفوائد المدينة (المدفوعة) (Interest Paid) :

يقوم المصرف باحتساب الفوائد المدينة التي يتعين دفعها على حسابات الودائع شهرياً لإظهار أثرها على حساب الأرباح والخسائر الذي يعده المصرف في نهاية كل شهر وفقاً لمبدأ الاستحقاق وذلك وفقاً للحالات التالية :

- 1- إذا تطابق تاريخ استحقاق الوديعة مع تاريخ إقفال الحسابات الختامية.
- 2- إذا كان تاريخ استحقاق الوديعة يختلف عن تاريخ إقفال الحسابات الختامية للبنك.

رابعا / محاسبة قسم المقاصة Accounting for clearing section :

يقوم المصرف في إطار خدمة العملاء بعملية التسوية للشيكات التي يودعونها في المصرف والمسحوبة على مصارف أخرى من خلال ما يعرف بعملية المقاصة حيث يتولى القيام بهذا العمل قسم مختص داخل المصرف يسمى (قسم المقاصة) تكون تبعيته غالباً لقسم الحسابات الجارية ويتم تنفيذ المهام المناطة به من خلال عدة عمليات وإجراءات يتم جزء منها داخل المصرف والجزء الآخر في غرفة المقاصة لدى البنك المركزي ، حيث يجتمع مندوبو المصارف يومياً في جلسة واحدة أو جلستين يتم عقدهما خلال اليوم الواحد وفي ساعات محددة لكل جلسة وذلك لتبادل عملية الشيكات المسحوبة على كل منها وتسديد صافي الأرصدة الناتجة عن عمليات التبادل تحت إشراف مدير غرفة المقاصة في البنك المركزي (1).

وقد جاءت فكرة غرفة المقاصة انطلاقاً من مفهوم ملافاة مخاطر الانتقال الفعلي للأموال وتوفير الوقت والجهد والتكلفة التي تترتب على قيام كل مصرف بتحصيل حقوقه تجاه المصرف الآخر.

وتستند فكرة المقاصة على مبدأ حقوقي يحدد أصول (تسوية الديون) بين الأطراف عن طريق إجراء المقاصة بين المدين والدائن ، فعندما يتساوى الرصيد المدين لدى طرف مع الرصيد الدائن لطرف آخر

(1) مرجع سابق ، ص 101 .

يصفي الدائنان وتبرأ ذمة كل منهما تجاه الآخر، وعندما يكون هناك فرق بين الدينين تتم المقاصة للمبلغ الأقل ويطالب الدائن المدين بتسوية الفرق .

* اجراءات عملية المقاصة :

1- يقوم موظف المقاصة باستلام الشيكات من العملاء المقدمة للمقاصة ويعبأ نموذج استلام شيكات مقاصة ويسلم نسخة منه للعميل بما يفيد الاستلام .

2- يقوم موظف المقاصة بفرز وتصنيف الشيكات المسحوبة على كل مصرف على حدة .

3- يقوم موظف المقاصة في البنك بوضع الشيكات المستلمة و المسحوبة على كل مصرف في مغلف يدون عليه اسم البنك المسحوب عليه، ويرفق معه قائمة إرسالية الشيكات التي توضح ما يحتويه المغلف من شيكات، كما يقوم في الوقت نفسه بإعداد نموذج تقديم شيكات مقاصة ويدون به إجمالي الشيكات المسحوبة على كل بنك على حدة في الجانب الأيسر من هذا النموذج .

4- عند الحضور إلى غرفة المقاصة في البنك المركزي يضع موظف المقاصة (ممثّل البنك في غرفة المقاصة)المظروف في الصندوق المخصص للبنك المسحوب عليه.

5- يقوم موظف المقاصة لكل بنك بأخذ كافة المظاريف الموجودة في الصندوق الخاص به في غرفة المقاصة.

6- يفتح الموظف مظاريف ويقوم بمطابقة الشيكات المستلمة (الواردة) مع قائمة الإرسالية الخاصة

بها، ويوقع على النسخة الثانية بما يفيد استلامه لل شيكات الموجودة بداخل المظروف ويعيد النسخة الثانية لموظف البنك المختص.

7- يقوم موظف المقاصة بتعبئة الجزء (الأيمن) من نموذج تقديم الشيكات وذلك بإثبات عدد وقيمة الشيكات المستلمة من البنوك أمام اسم كل بنك.

8- يقوم موظف المقاصة بتجميع خانة الشيكات المستلمة ويقارنها بمجموع خانة الشيكات المسلمة (السابق تعبئتها في البنك قبل حضوره إلى غرفة المقاصة) ويدون الرصيد حيث يمثل هذا الرصيد دائنيته أو مديونية البنك تجاه البنوك الأخرى.

9- يسلم موظف المقاصة لكل بنك نسخة نموذج التقديم إلى رئيس غرفة المقاصة (موظف البنك المركزي) ، والذي يقوم بدوره بإعداد جدول التصفية النهائية والذي يحتوي على الخانات التالية :

*اسم البنك.

*الشيكات المستلمة

*الشيكات المسلمة

* الرصيد (منه، له)

10- يتأكد رئيس غرفة المقاصة من توازن المجاميع وتوازن الأرصدة للمصارف ، ويعلن بعدها انتهاء الجلسة ويسمح لموظفي البنوك بالخروج .

11- يعود ممثل كل مصرف إلى مصرفه حاملا معه الشيكات المسحوبة عليه والنسخة الثانية من نموذج التقديم حيث يتم بموجبها إجراء القيود المحاسبية اللازمة.

ويري الباحث بأن اغلب ما ذكر اعلاه من وظائف قسم المقاصة اصبح يتم آليا وعبر التقنية الحديثة

(المقاصة الألكترونية) وبان هناك طور تقني مهم فى مجال عمل المقاصة ، وانتقلت اجراءات هذه العملية من الطريقة التقليدية المذكورة انفا وعبر غرفة المقاصة ببنك المركزي الى العمل وفق التقنية الحديثة والآلية حيث اصبحت هذه التسويات للديون بين المصارف تتم آليا عبر المقاصة الألكترونية مما قلل كثير من الجهد والوقت والتكلفة لدي المصارف والمتعاملين معها.

خامسا / محاسبة قسم الكمبيالات :

من الخدمات الأساسية التي تقدمها المصارف التجارية لعملائها القيام بتحصيل الأوراق التجارية (الكمبيالات والسندات الأذنية) وإضافة قيمتها إلى الحسابات الجارية للعملاء أو دفع قيمتها نقدا وذلك مقابل عمولة يتقاضاها المصرف، كما يقوم المصرف أيضا بعملية شراء الأوراق التجارية وهي ما تعرف بخصم الأوراق التجارية حيث يمتلك المصرف هذه الأوراق مقابل فائدة وعمولة يتحصل عليها كذلك يقوم بالاحتفاظ بالأوراق التجارية على سبيل الضمان مقابل منح العميل تسهيلات ائتمانية.

ويوجد العديد من الأوراق التجارية المتداولة في الحياة الاقتصادية والتجارية وأهمها:

1- الشيك كأداة وفاء.

2- الكمبيالة وتعرف من الناحية القانونية أيضا بالسند الأذني (سند الأمر).

3- سند السحب.

ونتناول العمليات المتعلقة بالكمبيالات باعتبارها الورقة التجارية الأكثر انتشارا وتداولاً، أما الشيك وهو

الورقة المتداولة والمستخدمه لسداد الديون (الوفاء بالدين) فقد سبق التعرض له من خلال عمليات

الإيداع والسحب الذي تجري على الحسابات الجارية والودائع في البنوك.

والكمبيالة : عبارة عن محرر أو سند مكتوب يتضمن تعهد من قبل محررها وهو الطرف (الأول)

لأمر شخص (ثاني) هو المستفيد يتعهد بموجبه بدفع مبلغ محدد القيمة بتاريخ معين أو عند الإطلاع

وغير معلق على شرط. وينظم قانون الأوراق التجارية الضوابط المتعلقة باستخدام هذه الورقة سواء من الناحية الشكلية أو الموضوعية كما ينظم القانون شروط انتقال (تظهير) هذه الورقة والإجراءات المتعلقة بتخلف المدين أو المتعهد بالدفع عند استحقاقها كما قد تتضمن الكمبيالة وجود كفيل بحيث يظهر أيضا اسمه وتوقيعه وعنوانه، وبالتالي فإن الكمبيالة هي عبارة عن تسهيل ائتماني تستمد قوتها وقبولها من توقعات الأفراد عليها، أما سند السحب فهو عبارة عن محرر مكتوب وفق ضوابط منصوص عليها في القانون تتضمن أمرا صادرا من شخص هو الساحب إلى شخص آخر هو المسحوب عليه بأن يدفع مبلغ معين بمجرد الإطلاع أو في ميعاد معين لأمر شخص ثالث هو المستفيد أو حامل السند.

***وظائف قسم الكمبيالات:**

تعتبر الورقة التجارية (الكمبيالة) الأكثر شيوعا وتداولاً ويعود بقاء تلك الورقة في التعامل إلى استخدامها في معاملات الأفراد ومنشآت الأعمال ضمن عمليات وأنشطة البيع بالتقسيط كبيع العقارات والسيارات والأجهزة حيث يقوم العميل المشتري بالتوقيع على كمبيالات تستحق الدفع في تواريخ لاحقة ومتفاوتة لضمان دفع الأقساط المستحقة عليه في موعدها، ولتسهيل هذه العمليات يقوم المصرف بتأدية الوظائف التالية :

1- استلام الكمبيالات من العملاء أو الفروع أو المراسلين والتأكد من استيفائها للشروط الشكلية والقانونية والموضوعية.

2- تدقيق التعليمات الصادرة عن العملاء بشأن الكمبيالات وحفظها مرتبة ومصنفة حسب الأصول .

3- إشعار العملاء بالاستلام واتخاذ الإجراءات اللازمة للخصم أو التحصيل أو الضمان .

4- متابعة إخطار المدينين قبل موعد استحقاق الكمبيالات بفترة كافية ومطالبتهم بالسداد واتخاذ

إجراءات التقاضي أمام المحاكم في حالة رفض المدين السداد.

5- تنظيم ما يخص القسم من مستندات وإشعارات وإعداد القيود المحاسبية اللازمة والكشوفات المحاسبية والإحصائية.

6- القيام بأعمال إعادة الخصم لدى البنك المركزي لغرض الحصول على السيولة اللازمة للبنك.

*** عمليات إعادة خصم الكمبيالات Bills Rediscounted :**

تؤدي البنوك المركزية خدمة المصارف لغرض دعم عمليات السيولة لدى هذه المصارف عند الحاجة ويكون سعر إعادة الخصم عادة أقل من سعر الخصم الذي تشتري به المصارف الكمبيالات من العملاء، ويترتب على هذه العملية أن يتنازل المصرف عن مبلغ معين من القيمة الاسمية للورقة مقابل حصوله على قيمتها الحالية وفي هذه الحالة يعتبر المبلغ المدفوع من قبل البنك التجاري مصروفاً وفي المقابل يسجل نفس المبلغ كإيرادات لدى البنك المركزي .

*** عمليات الكمبيالات برسم الضمان:**

تقبل المصارف عادة الكمبيالات المقدمة لها كضمان لعمليات منح الائتمان (سلف وقروض) وتلجأ المصارف إلى قبول هذه الكمبيالات كنوع من أنواع الضمانات مقابل تلك التسهيلات لغرض تقليل المخاطر التي تتعرض لها جراء عدم السداد، وجرت العادة بقيام المصارف بتقييم الضمانات المقدمة لها لتحديد قدرتها التسليفية وهي قيمة الائتمان الممكن منحه بضمانه تلك الأوراق .

سادسا / محاسبة قسم الإقراض والتسليف (الائتمان):

يقدم المصرف خدمة القروض والتسليف لعملائه وقد يكون ذلك بصورة مباشرة وهي التي تعني منح الصرف سلفاً أو قروضا أو حسابات جارية مدينة للعملاء ، أو يكون بصورة غير مباشرة كعمليات الاعتمادات المستندية وخطابات الضمان .

وعملية منح التسهيلات الائتمانية هي عملية تسويق للأموال المتوفرة لدى المصرف بما يؤدي إلى الربحية والأمان ضمن قواعد وضوابط سليمة مع توفر الضمانات اللازمة ومراعاة أن الضمان الأساسي يتمثل في توفر ثقة البنك بعميله والاطمئنان إلى مصدر السداد وقدرة العميل على توفير المقومات الأساسية التي تضمن تدفق الأموال وعودتها إلى المصرف ، ورغم ذلك ولغرض تخفيض المخاطر يحصل البنك على بعض الضمانات (شخصية ، عينية) .

*** وظائف قسم الإقراض والتسليف:**

استلام طلبات الحصول على القروض من العملاء لدراستها من حيث قدرة العميل على السداد، والمبلغ المطلوب منحه ، مع القيام بالاستعلام عن العميل من خلال وحدة المخاطر لدى البنك المركزي، وكذلك دراسة ملف العميل وحركة حسابه الجاري، وحركة الشيكات المرتجعة إن وجدت.

*** المعالجات المحاسبية لعمليات الائتمان:**

نورد فيما يلي المعالجات المحاسبية لكافة أشكال منح الائتمان التي تقوم بها المصارف والضمانات المقدمة بشأنها:

1 / التسليف دون ضمانات (السحب على المكشوف)

2 / التسليف بضمانات شخص:

3 / التسليف بضمانات عينية (عقارات ، بضائع الخ

سابعا / محاسبة قسم الكفالات المصرفية (خطابات الضمان) ⁽¹⁾ :

يقوم المصرف بتقديم نوعا آخر من الخدمات إلى عملائه المتمثلة في ما يعرف (بالتسهيلات الائتمانية غير المباشرة) حيث لا يقدم المصرف الأموال مباشرة كما في حالة التسهيلات الائتمانية المباشرة والتي سبق التعرض لها تفصيلا ، وتتمثل التسهيلات غير المباشرة في حصول العميل على ضمان من

المصرف لتقديمه إلى الجهات المختصة التي يتعامل معها وذلك لتنفيذ الالتزامات التي تعهد بها تجاه تلك الجهات، ويكون تقديم هذه الخدمة على شكل خطاب ضمان أو (كفالة مصرفية) ، يتعهد فيها المصرف بضمان العميل وتعهداته بتنفيذ العمل المسند إليه أو لأي غرض آخر، وبالتالي فإن هذه الضمانة لا يترتب عليها قيام المصرف بدفع أموال بصورة آنية ، إلا أنها قد تتحول إلى التزام فعلي بالدفع إذا حل أجل استحقاق الكفالة أو الضمانة وعجز العميل عن السداد أو الوفاء بالتزاماته التي صدرت الكفالة بشأنها مما يعني قيام الضامن (المصرف) في هذه الحالة بالسداد بدلا من المضمون . وبناء على ما سبق يمكن تعريف الكفالة المصرفية (خطاب الضمان): بأنها عبارة عن تعهد مكتوب يلتزم بموجبه المصرف المصدر للكفالة بناء على طلب عميله بأن يدفع لصالح طرف ثالث وهو المستفيد قيمة الكفالة كاملة أو جزئية خلال فترة سريان الكفالة عند مطالبة المستفيد بذلك وبالتالي فإن خطاب الضمان يضم أطرافاً ثلاثة هم (المصرف ، العميل ، المستفيد).

3- ورود طلب من المستفيد بإلغاء الكفالة

وفي هذه الحالة يقوم قسم خطابات الضمان بإعداد إشعار تسوية لإرجاع الغطاء النقدي للعميل، وهنا يشترط البنك الحصول على أصل خطاب الضمان من المستفيد، ويتم إجراء القيود المحاسبية.

4- ورود طلب من المستفيد بتسييل الكفالة

وفي هذه الحالة يطلب البنك من المستفيد أصل خطاب الضمان، ويشعر عميله بضرورة الحضور إلى

_ البنك لإعلامه بالأمر وتسوية الموضوع والذي قد يسفر عن إجراء مفاوضات بين العميل والمستفيد للعدول عن طلبه وفي حالة إصرار المستفيد على تنفيذ الطلب تجرى القيود اللازمة .

ثامنا / محاسبة قسم الاعتمادات المستندية (1) :

Accounting for Documentary Letters of Credit section

نظرا لزيادة عمليات التبادل التجاري بين المصدرين والمستوردين وازدياد الروابط الدولية خاصة في ظل ثورة المعلومات والتكنولوجيا الحديثة وما صاحبها من تطور أدوات الاتصالات ، فكان استخدام

(1) مرجع سابق ، ص 177 .
وسيلة الاعتمادات المستندية للتغلب على المشكلات التي تعوق عملية تنمية التجارة الخارجية ، فعمليات

البيع والشراء تتم عادة على أساس نقدي فوري أو على أساس الدفع المقدم ، ولكن في حالة تباعد المسافات وحاجات الدول إلى بعضها البعض وعدم إمكانية تحقيق التبادل التجاري والوفاء النقدي المباشر بين المستوردين والمصدرين ظهرت هذه الوسيلة (الاعتمادات المستندية) لتسهيل عمليات هذا التبادل شراء وبيعا، وقد أدى ذلك بدوره إلى ضرورة وجود قوانين وضوابط وأنظمة تحكم عمليات التبادل ، ولهذا وضعت غرفة التجارة الدولية بباريس قوانين وأنظمة سميت بالقوانين والأعراف الدولية الموحدة للاعتمادات المستندية والتي أوضحت مسؤوليات والتزامات كل طرف في خطاب الاعتماد ووضعت حدا للاجتهادات الشخصية والخلافات التي كانت تقوم بين البنك في كل من بلد المصدر والمستورد وذلك تسهيلا لعمليات الدفع وتطور أنماط التمويل للتجارة العالمية.

ومن الاعراف الدولية المتفق عليها هناك نشرة رقم "525" (القواعد الدولية في الاعتمادات المستندية والتحصيلات - 1998) والتي توضح الطريقة التي يتم فيها تنفيذ الاعتمادات والمراسلات وفقا لبرنامج سويفت (نظام تحاويل مالي عالمي) وسماع باستخدام البث الالكتروني المشفر في إصدار هذه الاعتمادات دون الحاجة إلى تعزيزها بصورة كتابية .

هذا ومن خلال خدمة الاعتمادات المستندية التي تقدمها المصارف يمكن التغلب على مشكلات طول الفترة التي تنقضي بين تاريخ شحن البضاعة بواسطة المصدر وتاريخ سداد القيمة للمصدر بالإضافة

إلى اختلاف المواصفات ومخاطر عدم الوفاء بسداد قيمة البضاعة المستلمة بالنسبة للمصدر.
وعملية فتح اعتماد مستندي تبدأ بطلب من المستورد إلى المصرف الذي يتعامل معه على فتح اعتماد

(1) مرجع سابق ، ص 195 .
مستندي لصالح مصدر أجنبي يتعهد بموجبه المصرف بأن يدفع قيمة البضاعة المستوردة إلى مصرف أجنبي في بلد المصدر يسمى مصرف المراسل، وذلك بمجرد تقديم المستندات الخاصة بالبضاعة وبهذا الشكل يمكن التغلب على المشكلات السابقة إذ يتمكن المصدر من الحصول على قيمة البضاعة المصدرة بمجرد تقديم المستندات الدالة على الشحن إلى المصرف ، وأما بالنسبة للمستورد فإنه يدفع قيمة البضاعة بعد وصول المستندات إليه.

ومما سبق يتضح بأن للاعتماد المستندي أربعة أطراف هي :

- 1- المستورد: وهو المشتري الذي يطلب فتح الاعتماد المستندي .
- 2- المصرف المحلي: وهو المصرف الذي يقوم بفتح الاعتماد لصالح المصدر (البائع)، ويتم إبلاغ المصدر بذلك عن طريق المصرف المراسل بالخارج .
- 3- المصرف الخارجي: وهو المصرف الذي يتعامل معه المصدر في الخارج ويعتبر المصرف المراسل وتكون مهمته الأساسية في استلام مستندات الشحن ومراجعتها التأكد من مطابقتها للمواصفات المتفق عليها قبل دفع ثمنها للمصدر.
- 4- المصدر: وهو البائع الذي يلتزم بتصدير البضاعة المتفق عليها حسب المواصفات وتقديم مستندات الشحن إلى مصرفه ليقوم بإرسالها إلى مصرف المستورد.

*** تعريف الاعتماد المستندي Letter of credit :**

هو عبارة عن خطاب تعهد يصدر عن المصرف (فاتح الاعتماد) إلى المصرف المراسل مبلغ (الاعتماد) بناء على طلب أحد العملاء المستوردين لصالح المستفيد (المصدر) يتعهد بموجبه البنك بدفع مبلغ معين أو قبول سحوبات بقيمة محددة وخلال مدة محددة مقابل تقديم المستندات مطابقة للمواصفات وتنفيذ شروط الاعتماد بالكامل .

* المستندات المتعلقة بالاعتمادات المستندية :

1- فاتورة بقيمة البضاعة

2- فاتورة الشحن (بوليصة الشحن)

3- وثيقة تأمين البضاعة

4- شهادة منشأ (جنسية البضاعة)

5- شهادة صحية للسلع الغذائية.

6- شهادة بوزن البضاعة.

تاسعا / محاسبة قسم بوالص التحصيل:

تعتبر بوالص التحصيل أو ما يعرف بمستندات التحصيل أحد وسائل تمويل التجارة الخارجية وبوليصة التحصيل هي سند يخضع لقواعد وأصول موحدة من قبل غرفة التجارة الدولية لعام 1979 سحب مؤيد بالمستندات والوثائق المترتبة على عملية استيراد أو تصدير كما هو الحال في الاعتمادات المستندية، ويتم اللجوء إلى استخدام البوالص في العمليات التجارية كنتيجة طبيعية للثقة المتبادلة التي تتولد بين المستورد والمصدر حيث تحل هذه الثقة محل عملية فتح الاعتماد المستندي، وبالتالي يكون دور البنك كوسيط في تحصيل قيمة البوالص من المستورد وتحويلها إلى المصدر عن طريق البنك المرسل .

وبناء على ذلك يمكن تعريف بوليصة التحصيل على أنها " مجموعة من المستندات التجارية التي تبين شحن كمية من البضاعة من بلد المصدر إلى بلد المستورد وتكون مرسلة لمستورد تنفيذا لعقد البيع بينهما أو الفاتورة المبدئية من خلال بنك المصدر إلى بنك المستورد ليقوم الأخير بتحصيلها من المستورد وتحويلها إلى المصدر . وتكون المستندات المطلوبة هي (فاتورة تجارية، مستند شحن البضاعة (بوليصة الشحن)، شهادة المنشأ، تفاصيل قوائم السلعة ، بوليصة التأمين).

عاشرا / محاسبة قسم العمليات المصرفية الخارجية :

العمليات المصرفية الخارجية والمتمثلة في الخدمات التي يقدمها المصرف والتي يكون محورها التعامل بالعملات الأجنبية ، لذلك يطلق البعض على عمل هذا القسم بقسم (الكامبيو) أو قسم القطاع

الاجنبي وبالتالي فإن أنشطة هذا القسم تشمل عدة عمليات مثل :

- 1- تحويلات العملة.
- 2- الشيكات المصرفية
- 3- الشيكات السياحية
- 4- خطابات الاعتماد الشخصية
- 5- التصديق على الشيكات
- 6- شراء وبيع العملات الأجنبية
- 7- بطاقات الائتمان بأنواعها المختلفة .

***المعالجة المحاسبية لعمليات استخدام بطاقات الائتمان المصرفية :**

لا تختلف المعالجة المحاسبية المترتبة على استخدام البطاقات المذكورة على الرغم من اختلاف وتعدد أشكالها عن سحب نقود من (الحساب الجاري) للعميل بصرف النظر عن نوعية النفقة يقابلها الدفع من حساب البطاقة مع مراعاة قيام البنك بتحصيل العمولة وتنفيذ عمليات دفع المسحوبات من الحساب فوراً أو خلال فترة سماح مدتها شهر واحد دون فوائد، أو دفع فوائد عن الفترة التي تجاوز المدة المسموح بالدفع خلالها، وفي جميع الأحوال يتم إرسال نسخ من الفواتير والمستندات ذات العلاقة بعمليات السحب على عنوان صاحب البطاقة كما هو الحال في مؤسسة أمريكان اكسبرس، وكارت بلانش، ودينرز قلب ، كما يتم تسوية الحساب من خلال خصمها من الحساب الجاري لحامل البطاقة بواسطة البنك أو المؤسسة المصدرة لها كما هو الحال في بطاقات فيزا و ماستر كارد.

أحد عشر/ محاسبة قسم الأوراق المالية Accounting for securities Section:

يقوم قسم الأوراق المالية بتقديم العديد من الخدمات المتعلقة بالأوراق المالية والتوسط في عمليات الشراء والبيع لحساب العملاء ، أو الشراء والبيع لمحفظه البنك ، أو تحصيل كوبونات الأرباح المستحقة عن هذه الأوراق لصالح العملاء ، أو القيام بتوزيع الأرباح نيابة عن الشركات المصدرة لها، بالإضافة

إلى تلقي اكتتابات الجمهور للأوراق المالية المصدرة لأول مرة باعتبارها السوق الأولي لهذه الأوراق والأوراق المالية هي عبارة عن سهم Stock والسند Bond وتعتبر ضمن الأموال شبه السائلة لإمكانية لجوء المصرف إلى تسيلها من خلال ما يعرف بالسوق الثانوي (بورصة الأوراق المالية) .

***وظائف قسم الأوراق المالية :** يقوم القسم بالعديد من الوظائف مثل:

- 1- الشراء والبيع لصالح محفظة البنك أو لصالح عملائه.
- 2- تحصيل أرباح أو فوائد الأوراق المالية لصالح العملاء.
- 3- صرف قسائم أرباح الأسهم وفوائد السندات نيابة عن الشركات المصدرة لها.
- 4- إيداع الأوراق المالية برسم الأمانة.
- 5- تقديم التسهيلات الائتمانية بضمانة الأوراق المالية.
- 6- إصدار الأوراق المالية نيابة عن الغير .

اثنا عشر/ محاسبة قسم تأجير الخزائن الآمنة

Accounting for safe Deposit Box Section : (1)

تقدم المصرف التجارية خدمة تأجير الخزائن الحديدية الآمنة لعملائها وذلك لاستخدامها في حفظ المستندات والشهادات والمجوهرات وأي أشياء ثمينة ، وتتم هذه الخدمة على أساس تأجير مكان آمن للتخزين بأحجام مختلفة ودون أن يتدخل المصرف في محتوياتها ، ويترتب على ذلك أن يتم توقيع عقد تأجير مع العميل يوضح الشروط وواجبات المستأجر والمصرف وقيمة العمولة وطريقة وأوقات الدخول إلى الخزائن ، وتتم هذه الإجراءات ضمن إطار تعاقد يحدد واجبات ومسؤوليات كل طرف تجاه الآخر فلا يكون البنك مسؤولاً عن أي تلف جزئي أو كلي لمحتويات الصندوق التي قد تقع بسبب ظروف القاهرة كحدوث فيضانات أو زلازل ، كما لا يوجد ضمان للبنك على الأشياء المودعة ، ولكن البنك يبقى مسؤولاً عن توفير الضمان الخاص بتأمين وتحصين الخزائن ، وفي نفس الوقت لا يعلم البنك عن محتويات وقيمة الأشياء المودعة ، وتكون إجراءات فتح واستخدام هذه الخزائن من قبل المستأجر والمصرف معا حيث لا يمكن فتح الخزائن إلا بحضور موظف المصرف (المؤجر) والمستأجر لأن كل منهما لديه نسخة مختلفة من المفاتيح حيث يتم فتح الخزينة إلا بمفتاحين معا .

*** المعالجات المحاسبية لتأجير الخزائن :** تقتصر المعالجات المحاسبية لعمليات تأجير الخزائن على

قيام المصرف باستيفاء العمولة المستحقة على العميل دون أن تظهر أي من موجودات الصناديق ضمن حسابات البنك .

ثلاثة عشر/ قسم الحسابات العامة وإعداد القوائم المالية: (1)

:Accounting for the General Accounting section

تبين لنا فيما سبق أن قسم المحاسبة العامة هو القسم المختص الذي ترد إليه كافة خلاصات العمل اليومي من الأقسام الأخرى حيث يتولى إعداد القيود المحاسبية وإثباتها في سجل اليومية العامة وسجل الأستاذ العام ومن ثم استخراج نتائج هذه الأعمال من خلال إعداد ميزان المراجعة المبدئي وإجراء المطابقات الدورية مع الأرصدة التي تظهرها الأقسام الأخرى وفقا لطبيعة العمل والحسابات المتعلقة بها، ثم القيام بإجراء التسويات الجردية وإعداد ميزان المراجعة النهائي تمهيدا لإعداد القوائم المالية للمصرف في نهاية كل فترة زمنية معينة .

* السجلات والكشوفات المستخدمة :

- 1- دفتر اليومية العامة ودفتر الأستاذ العام ودفاتر الأستاذ المساعدة مثل أستاذ مساعد (الحسابات الجارية ، الودائع ، التوفير ، الاستثمارات ، الأصول الثابتة ، التسهيلات الائتمانية ، كافة عناصر حسابات الإيرادات والمصروفات) .
- 2- كشوفات حركة العمل اليومي مثل (كشف حركة الخزينة ، المقاصة ، الكمبيالات ، الحسابات الجارية ، حركة التسهيلات الائتمانية ، الاعتمادات المستندية ، الكفالات ، عناصر النفقات والإيرادات، ميزان المراجعة) .

* الدورة المحاسبية للأعمال المالية التي تتم في المصرف : (1)

تشمل الدورة المحاسبية للأعمال المالية التي تقوم بها الأقسام المختلفة في المصرف على العديد من الإجراءات نوردها فيما يلي للتذكير بآلية القيام بهذه الأعمال وتجميعها بقسم المحاسبة تمهيدا لإعداد القوائم المالية في نهاية الفترة المالية.

1- عملية إنشاء القيود المحاسبية في الأقسام المختصة في البنك وأثرها على الحسابات:

وتقسم العمليات المرتبطة بهذه القيود إلى ما يلي :

أ / عمليات نقدية وتتمثل في الآتي

- 1- السحوبات والإيداعات النقدية من العملاء وكذلك الحوالات الصادرة الواردة نقدا.
- 2- المصروفات النقدية المتعلقة بنفقات المصرف الخاصة.
- 3- العمليات النقدية المتعلقة بنقل النقود من فرع إلى آخر وبالعكس.
- ب / **عمليات المقاصة:** وتتمثل في العمليات المتعلقة بإيداع الشيكات لحساب العملاء (مقاصة) أو ورود شيكات مسحوبة على حساباتهم من خلال غرفة المقاصة بالبنك المركزي .
- ج / **عمليات أخرى** وتتمثل في العمليات التي تقع بين الأقسام المختلفة في البنك كعمليات الخصم أو الإضافة مثل عمليات تحصيل وخصم الكمبيالات مقابل الإضافة إلى الحسابات الجارية ، عمليات قيد الفوائد المدينة والدائنة على حسابات العملاء أو لصالحهم ، وعمليات قيد العمولات وخلافه.
- * **التطبيقات الآلية (الالكترونية) لأعمال قسم المحاسبة :**
تبين لنا فيما سبق دورة الأعمال المحاسبية التي يقوم بها قسم المحاسبة و لمعرفة كيفية تطبيق هذه الأعمال في ظل وجود الحاسوب نورد فيما يلي دورة وإجراءات التطبيقات الآلية للأعمال المذكورة :
 - 1- يستخدم كل مصرف مجموعة من وحدات الإدخال (أجهزة الحاسوب) المرتبطة بوحدة التحكم المركزية لتحديث أرصدة الحسابات أولاً بأول .
 - 2- تقوم الأقسام المختلفة بإدخال عملياتها من واقع المستندات المؤيدة لها مستخدمة البيانات الأساسية المتعلقة بكل عملية مثل رقم الحساب، المبلغ، رمز العملية، رمز العملة.
 - 3- يتم تدقيق مخرجات العمل لهذه الأقسام من قبل قسم المراجعة الداخلية وإحالتها إلى قسم الحسابات العامة.
 - 4- يقوم قسم المحاسبة بتصنيف المستندات التي ترد إليه من الأقسام إلى مجموعات مثل:
 - * عمليات تتعلق بالنقد
 - * عمليات تتعلق بالمقاصة
 - * عمليات أخرى من الأقسام
 - * تسويات جردية آخر العام ومنتصف العام
 - 5- يتم تصنيف العمليات المذكورة إلى عمليات مدينة وعمليات دائنة وتحليلها حسب نوعية كل منها سواء كانت نقدية أو مقاصة أو عمليات أخرى
 - 6- إجراء المطابقات اللازمة بين أرصدة الحسابات المذكورة وكشوفات مجاميع الحركة اليومية التي

تصدر عن أقسام المصرف في نهاية عمل كل يوم ، وفي حالة وجود خطأ معين (فرق) يتم التحري عن أسبابه وفي حالة تعذر ذلك يرسل الفرق إلى (حساب معلق) على أن يتم تسويته في صباح اليوم التالي مباشرة وبعد الانتهاء من عملية المطابقة تحفظ المستندات في مكان آمن لدى قسم المحاسبة.

7- تشمل عمليات المطابقة التقارير الآلية التالية :

- * تقرير الحركات اليومية المنفذة كل يوم .
- * تقرير ميزان حركة كل عمليه من العمليات .
- * تقرير حركة أرصدة الحسابات للأستاذ العام وتشمل حسابات الموجودات والمطلوبات والحسابات النظامية وحسابات النفقات والإيرادات.
- *تقرير حركة الحسابات في اليومية العامة .
- *تقرير الحركات الملغاة.
- *تقرير بالحسابات (المدينة - المكشوفة).

* تقرير حركة الحسابات مع الفروع - Inter Branch.

* تقرير (ميزان المراجعة) والتأكد من مطابقة مجموع الموجودات والمطلوبات مع مراعاة التأكد من حركة ورصيد الشيكات المرتجعة وشيكات المقاصة وعدم وجود فروق مدينة أو دائنة في الميزان 8- يجب على رئيس قسم المحاسبة القيام بمراجعة التقرير النهائي (ميزان المراجعة) خاصة فيما يتعلق بالحسابات التي تتطلب عناية خاصة مثل :-

- * التأكد من ظهور أرصدة الحسابات حسب طبيعتها وعدم إجراء مقاصة بين الأرصدة المدينة والدائنة إلا في الأحوال التي تجيز ذلك وفقاً للأعراف المحاسبية.
- * عدم استمرار ظهور أرصدة الحسابات الوسيطة والتعرف على طبيعتها وأسباب ظهورها.
- * مطابقة أرصدة الحسابات النظامية المدينة والدائنة.
- * مطابقة أرصدة حركات الحسابات الواردة من الأقسام مع التقارير المعدة بقسم المحاسبة .
- *وجود توافيق جميع رؤوساء الأقسام على أرصدة التقارير الواردة منهم .
- *مطابقة أرصدة النقدية في السجلات مع رصيد النقدية الفعلي يومياً.
- *مطابقة أرصدة الحسابات (المستندات) ذات القيمة المادية مع أرصدها الفعلية.
- * مطابقة أرصدة الحسابات المتبادلة بين المركز الرئيسي (الإدارة العامة) والفرع والتأكد من عدم

وجود معلقات دائنة أو مدينة ودراسة أسبابها والعمل فوراً على معالجة هذه المعلقات في حالة وجودها.
* مطابقة أرصدة الحسابات مع المراسلين والتأكد من عدم استمرار وجود معلقات دائنة أو مدينة والعمل على متابعة تسويتها أولاً بأول.

* التأكد من سلامة احتساب نسبة السيولة النقدية والسيولة القانونية وفقاً لمتطلبات البنك المركزي
(السلطة النقدية)

* التأكد من سلامة احتساب نسبة الاحتياطي النقدي الإلزامي وفقاً لمتطلبات البنك المركزي وإجراء التسويات اللازمة مع الأرصدة المحتفظ بها لدى البنك المركزي .
* متابعة أرصدة البنك لدى البنك المركزي فيما يتعلق بالرصيد الواجب الاحتفاظ به كحد أدنى لدى البنك المذكور لأغراض المقاصة لتجنب تحميل البنك بالغرامات أو الفوائد المدينة في حالة كشف الحساب .

* التسويات الجردية وإعداد الحسابات الختامية :

يتطلب إعداد الحسابات الختامية في نهاية الفترة المالية الأخذ في الاعتبار إجراء التسويات الجردية اللازمة لكافة أرصدة الحسابات الظاهرة بسجلات الأستاذ العام والتي يتم على ضوءها إعداد ما يعرف بميزان المراجعة المبدئي ، وبطبيعة الحال هناك من الحسابات التي تستلزم إجراء الجرد الفعلي للتأكد من سلامة أرصدها الفعلية ومطابقتها دفترياً ، ومن الحسابات ما يستلزم إجراء تسويات جردية لتعديل أرصدها طبقاً للمبادئ المحاسبية المتعارف عليها مثل مبدأ (مقابلة الإيرادات بالمصروفات) ، مبدأ (التكلفة التاريخية) ، مبدأ (تحقق الإيراد) ، فضلاً عن مراعاة التطبيق السليم للقواعد المحاسبية الدولية فيما يتعلق بأسس إعداد الحسابات الختامية ومنها معيار المحاسبة الدولي رقم (1) بشأن الإفصاح عن السياسات المحاسبية عند إعداد تلك الحسابات ، والمعيار الدولي رقم (7) بشأن إعداد قائمة التدفقات النقدية ، والمعيار الدولي رقم (30) بشأن المؤسسات المالية المصرفية .
وهناك العديد من التسويات التي يتعين أخذها في الاعتبار عند إعداد الحسابات الختامية المذكورة.

- 1- **مصرفوات التأسيس:** يتعين إطفاء مصرفوات التأسيس بتحميل الفترة المالية بنصيبها من هذه المصرفوات .
- 2- **مخصص نهاية الخدمة :** ويشمل الأرصدة المستحقة للموظفين مقابل ترك الخدمة ورصيد الإجازات المستحقة وأية مبالغ أخرى مستحقة للموظفين بموجب الأنظمة المعمول بها بالمصرف
- 3- **مخصص الديون المشكوك فيها:** يتعين على المصرف إجراء حصر شامل للديون المستحقة لصالحه على الغير وإجراء تصنيف لهذه الديون لتحديد حجم الديون المشكوك في تحصيلها ، وقد جرت العادة على قيام البنك المركزي بإصدار تعميمات توضح الضوابط والأسس التي يتعين إجراؤها لدى تصنيف الديون ومن ثم تحديد المخصص الواجب تكوينه لمقابلتها .
- 4- **مخصص هبوط أسعار الأوراق المالية:** يجب على المصرف القيام بتحديد قيمة الهبوط في أسعار الاستثمارات من الأوراق المالية التي بحوزته ويتم ذلك بمراعاة الضوابط التي حددها معيار المحاسبة الدولي رقم (39) بشأن الاعتراف والقياس والمعايير الأخرى المتعلقة بمعالجة تلك الاستثمارات ، بالإضافة إلى الضوابط الصادرة عن سلطة النقد بشأن تكوين المخصصات وذلك بهدف الوقوف بدقة على حجم الهبوط الفعلي في الاستثمارات ومن ثم تكوين المخصصات المالية الكافية لمقابلة هذا الهبوط
- 5- **مخصص إهلاك الأصول الثابتة:** ويتم احتسابه وفق المعدلات المطبقة في المصرف لمقابلة الإهلاك الفعلي في قيمة الأصول بسبب الاستخدام والتقدم .
- 6- **مخصص الضرائب:** وهو المخصص الذي يتم تكوينه لمقابلة الضرائب المستحقة على المصرف وفقا لصافي أرباحه السنوية مع ملاحظة أن يكون احتساب هذا المخصص بما يتفق مع الأحكام الواردة في قانون ضرائب الدخل ، بحيث يتم تعديل الربح المحاسبي بالزيادة والخفض بما يتلاءم والأحكام الضريبية وصولا إلى قاعدة الربح الخاضعة للضريبة والتي يتم في ضوءها تطبيق النسب الضريبية وتكوين المخصص اللازم لمقابلتها.
- 7- **الوقوف على نتائج الجرد الفعلي للأصول الثابتة والأصول الأخرى ذات القيمة المالية:** مثل جرد النقدية في الخزائن، جرد الكمبيالات بأنواعها المختلفة ، جرد الأوراق المالية ، جرد حسابات الودائع الجارية والأجلة ، جرد القروض والسلف الخ , مع إجراء المطابقات اللازمة للتأكد من عدم وجود فروقات بين الأرصدة الدفترية والأرصدة الفعلية لهذه الموجودات.
- 8- **تحديد المصرفوات والإيرادات المدفوعة:** هي المصرفوات المدفوعة مقدما والمصرفوات المستحقة

، وكذلك الإيرادات المحصلة مقدما والإيرادات المستحقة سواء تعلقت بالفوائد أو العمولات المدينة أو الدائنة أو الإيرادات والمصروفات الأخرى .

*** القوائم المالية الختامية:** يقوم كل مصرف في نهاية الفترة المالية بإعداد القوائم المالية مدعمة بالبيانات والمعلومات الإيضاحية وتقرير مراجع الحسابات الخارجي وتشمل :-

أولا / قائمة الدخل (حساب الأرباح والخسائر) Profit and loss:
وتتكون قائمة الدخل من الآتي :

أ- الإيرادات : تشتمل الإيرادات الرئيسية للمصرف على ما يلي :

- 1- الفوائد المحصلة من عمليات الإقراض والتسهيلات الائتمانية للعملاء.
 - 2- العمولات المحصلة التي يتحصل عليها المصرف مقابل خدماته التي يقدمها للعملاء مثل الأجيو نظير تقديم خدمة خصم الأوراق التجارية.
 - 3- إيرادات الاستثمارات وتتمثل في إيرادات الأسهم والسندات المملوكة للمصرف ومدى اتفاق تاريخ استحقاق الفائدة مع تاريخ إعداد القوائم المالية.
- وبالنسبة لإيرادات الأسهم فيتم قيدها عند التحصيل لأنه من الصعب تحديد نتيجة أعمال الشركة المستثمر فيها إلا بعد نهاية السنة المالية وتحديد الأرباح وسياسة توزيعها ، لذلك لا يتم قيد قيمة أرباح الأسهم إلا عند تحصيلها نقدا.

4- بيع الأوراق المالية ويتمثل في الفرق بين القيمة الدفترية والقيمة البيعية لهذه الأوراق

ب- المصروفات: تشتمل المصروفات الرئيسية للمصرف على ما يلي :

الفوائد المدينة: وهي الفوائد المدفوعة للعملاء مقابل (ودائع لأجل، توفير، حسابات جارية دائنة) وهنا يقوم المصرف بعمل حساب للفوائد المستحقة لصالح عملائه التي لم يحل ميعاد دفعها بعد .

- 1- العمولة المدفوعة إلى المصارف أو بعض الأفراد مقابل خدمات يؤدونها للمصرف.
- 2- المصروفات العمومية والإدارية وتتمثل في جميع الأعباء التي يتحملها المصرف كالمرتبات مع مراعاة إجراء التسويات الجردية لها، والإيجارات، والقرطاسية، البريد، الهاتف، المياه
- 3- استهلاك الأصول الثابتة

4- خسائر بيع الأوراق المالية : تنتج إذا تم بيع الأوراق المالية المملوكة للمصرف بأقل من قيمتها الدفترية.

5- المخصصات : مخصص الديون المشكوك في تحصيلها ، مخصص هبوط أسعار الاستثمارات، أي مخصصات أخرى

ويوضح الجدول المرفق رقم (2 - 1-7) نموذج حساب الأرباح والخسائر :

جدول رقم (2-1-7)

حساب الدخل (أرباح وخسائر) للبنك

البيان	دائن	مدين
الفوائد الدائنة	× ×	
العمولات الدائنة	× ×	
مجموع الايرادات	× ×	
يطرح : الفوائد المدينة		× ×
العمولات المدينة		× ×
صافي الفوائد والعمولات	× ×	
ايراد رسوم معاملات وخدمات	× ×	
ايراد الاستثمار وعوائد محافظ مالية	× ×	
فروقات عمولات اجنبية	× ×	
ايرادات اخرى	× ×	
مجموع الايرادات	× ×	
مصاريف ادارية عمومية (بما في ذلك اضعاء مصروفات التأسيس واستهلاك اصول ثابتة)		× ×
صافي الربح قبل خصم الضريبة	× ×	
ضريبة الدخل المستحقة	× ×	
صافي الربح بعد الضريبة	× ×	

المصدر : مرجع سابق ، ص 289 .

ثانيا/ قائمة المركز المالي (الميزانية العمومية) : Balance Sheet :

تتمثل عناصر قائمة المركز المالي في جانبين ، الأول هو جانب الأصول (الموجودات) ويتم ترتيب وتبويب عناصر هذا الجانب حسب درجة سيولة كل عنصر منها بحيث تبدأ بالعنصر الأكثر سيولة ثم الأقل وهكذا ، ويعود السبب في ذلك إلى درجة الأهمية لعنصر السيولة في عمل المصرف باعتبارها العنصر الحاسم في أداء العمل .

أما الجانب الآخر فهو جانب الخصوم (الإلتزامات) وهو يتضمن كافة العناصر التي تشكل التزاما على المصرف ويتم ترتيب ورودها في هذا الجانب حسب درجة سيولتها أيضا ، لذلك نجد الودائع الجارية أو الحسابات الجارية تنصدر دائما أول العناصر في جانب الخصوم بالنظر إلى ما تتميز به من سيولة سريعة ، وفيما يلي بيان بأهم العناصر التي تتضمنها الميزانية.

أ- جانب الأصول : ويشمل الاتي :-

- 1- النقدية: وتشمل النقد في الخزينة ولدى البنوك
- 2- محفظة الأوراق المالية وتشمل الاستثمارات في الأسهم والسندات
- 3- كمبيالات مخصومة
- 4- حسابات جارية مدينة
- 5- قروض وسلف
- 6- موجودات ثابتة (بالصافي)
- 7- موجودات أخرى
- 8- الحسابات النظامية (كمرحلة ثانية بعد تجميع الميزانية)

ب- جانب الخصوم: ويشمل الاتي:-

- 1- حسابات جارية دائنة
- 2- ودائع آجلة
- 3- ودائع بإشعار وتوفير
- 4- ودائع البنوك

- 5- تأمينات نقدية
 - 6- مخصصات مختلفة
 - 7- مطلوبات أخرى
 - 8- حقوق المساهمين
 - 9- الحسابات النظامية (كمحلة ثانية بعد تجميع الميزانية)
- ويوضح الجدول رقم (2- 1- 8) نموذج قائمة الميزانية العمومية

الجدول رقم (2-1-8)

قائمة الميزانية العمومية بالبنك

الاصول (الموجودات)	المطلوبات وحق الملكية
<u>اصول متداولة</u>	<u>مطلوبات متداولة</u>
النقدية	ايداعات عملاء (جارية)
النقدية في بنوك محلية	ودائع توفير
نقدية في بنوك اجنبية	ودائع للاجل
النقدية في البنك المركزي	ودائع لبنوك اخرى
قروض وتسهيلات ممنوحة للعملاء	تأمينات نقدية مقبوضة
معادن ثمينة للمتاجرة	مصرفات مستحقة
اوراق تجارية مخصومة	ايرادات محصلة مقدماً
استثمارات قصيرة الاجل (اوراق مالية)	<u>مطلوبات طويلة الاجل</u>
تأمينات لدي الغير	ايداعات وقروض طويلة الاجل
مصرفات مقدمة	سندات صادرة عن البنك

مخصصات	ايرادات مستحقة
مخصص ديون مشكوك فيها	استثمارات طويلة الاجل
مخصص توفير العاملين	استثمارات طويلة الاجل
مخصص هبوط اوراق مالية	استثمارات في شركات تابعة وعقارات
مخصص ضريبة الدخل	اصول ثابتة
حقوق الملكية	اثاث وتركيبات (- مخصصات استهلاك)
راس المال المدفوع	اجهزة مكتبية (- مخصصات استهلاك)
احتياطات اجبارية	مباني (- مخصصات استهلاك)
احتياطات اختيارية	اراضي
ارباح غير موزعة	اصول اخرى
اجمالي الخصوم والملكية	مصاريف تاسيس غير مطفاة
حسابات نظامية دائنة لها مقابل	اجمالي الاصول
تعهدات بنك: اعتمادات وقبولات	حسابات نظامية لها مقابل
تعهدات بنك مقابل الكفالات	تعهدات عملاء مقابل اعتمادات
اصحاب اوراق مالية وتجارية بضمان تسهيلات	تعهدات عملاء مقابل كفالات
اصحاب اوراق تجارية برسم التحصيل	اوراق مالية وتجارية لضمان تسهيلات
	اوراق تجارية برسم التحصيل
الاجمالي	الاجمالي

المصدر : مرجع سابق ، ص 291 .

ثالثاً / قائمة التدفق النقدي :

أن المصارف تستخدم نظام الاستحقاق في المحاسبة ونظراً للحاجة إلى معرفة الأموال الداخلة والخارجة والناجمة عن النشاط خلال الفترة ، فقد بدأ الاهتمام نحو إعداد تلك القائمة كجزء مكمل للحسابات الختامية لغرض تحقيق عدة أهداف أهمها :

1- مساعدة المستثمرين والأطراف ذوي العلاقة من مستخدمي القوائم المالية على فهم المقدرة المالية المستقبلية للمؤسسة بما في ذلك مقدرتها على الوفاء بالتزاماتها.

2- معرفة حجم الاختلاف بين صافي الربح المحدد للفترة على أساس الاستحقاق والتدفق النقدي المحصل .

3- تقييم التغييرات التي تحدث في الهيكل المالي للمؤسسة.

4- ويتم إعداد هذه القائمة على أساس تقسيمها إلى ثلاثة مراحل لقياس التدفقات النقدية وهي :

*** صافي التدفقات النقدية من الأنشطة التشغيلية :** وتشمل التعديل في صافي الأرباح بالعناصر غير النقدية والتغيرات التي طرأت على عناصر الموجودات والمطلوبات المنتجة للدخل (أي التي تدخل في تحديد صافي (الربح أو الخسارة).

*** صافي التدفقات النقدية من الأنشطة الاستثمارية :** وتشمل التدفقات النقدية الناتجة عن العمليات الاستثمارية المتعلقة باقتناء الأصول الثابتة والأوراق المالية أو التخلص منها وتأسيس الفروع .

* صافي التدفقات النقدية من الأنشطة التمويلية : وهي تلك الناتجة عن عمليات القروض طويلة الأجل التي يتحصل عليها المصرف ويقوم بسدادها بالإضافة إلى التغيرات في حقوق الملكية ويوضح الجدول المرفق رقم (2- 1-9) نموذجاً لقائمة التدفق النقدي .

جدول رقم (2-1-9)

قائمة التدفق النقدي لبنك

اجمالي	مفردات	بنود التدفق النقدي
	× ×	صافي الربح في الفترة المالية
	× ×	تضاف: المصروفات غير النقدية من استهلاك ومخصصات
	× ×	مجموع التدفق النقدي من العمليات قبل التغير في الموجودات والمطلوبات (الزيادة) او النقص في الموجودات الائتمانية
	× ×	(الزيادة) او النقص في الموجودات الائتمانية
	(× ×)	(الزيادة) او النقص في الموجودات الاخرى
	(× ×)	الزيادة او (النقص) في الحسابات الجارية وودائع التوفير والاجل
	× ×	الزيادة (النقص) وودائع البنوك والمؤسسات المصرفية والتأمينات
× ×		مجموع صافي التدفق النقدي من عمليات التشغيل
	(× ×)	(شراء) بيع اصول ثابتة
	(× ×)	(شراء) بيع استثمارات و اوراق مالية
	(× ×)	تاسيس فروع جديدة
(× ×)		مجموع صافي التدفق النقدي من عمليات الاستثمار
	× ×	الزيادة (النقص) في القروض من البنك المركزي
	(× ×)	ارباح موزعة
× ×		مجموع صافي التدفق النقدي من عمليات التمويل

× ×		صافي التدفق النقدي من كافة العمليات
× ×		رصيد النقد في الصندوق وارصدة لدي البنوك في بداية السنة
× ×		رصيد النقد في الصندوق وارصدة لدي البنوك في نهاية السنة

المصدر : مرجع سابق ، ص 294 .

رابعا / قائمة التغير في حقوق المساهمين :

وهي القائمة التي تظهر أرصدة حقوق المساهمين أول الفترة والتغيرات التي طرأت عليها خلال الفترة

سواء لأغراض زيادة رأس المال أو زيادة الاحتياطيات المكونة أو تخفيض رأس المال والأرباح

المدورة وبالإضافة إلى ما سبق يقوم المصرف أيضا وضمن متطلبات عرض القوائم السابقة على

الهيئة العامة للمساهمين تقديم مقترح حول توزيع الأرباح حيث يقوم مجلس إدارة البنك بتقديم المقترح

المذكور إلى الهيئة العامة للمساهمين لمناقشته وإقراره ويتضمن هذا الحساب ما يلي :

1- احتساب الاحتياطي القانوني وهو نسبة معينة يتم حسابها واستقطاعها من الأرباح لغرض تدعيم

رأس مال المصرف ويستمر المصرف في استقطاعه إلى أن يبلغ رصيده المتجمع ما يعادل رأس مال

المصرف (حساب قانون الشركات).

2- احتساب الاحتياطي الاختياري وهو حسب النظام الداخلي للمصرف مثل احتياطي عام أو احتياطي

مخاطر مصرفية أو احتياطي طوارئ... الخ ، وهو أيضا عبارة عن نسبة معينة تستقطع من الأرباح

السنوات.

3- مكافآت أعضاء مجلس الإدارة وهي نسبة معينة يتم صرفها لأعضاء المجلس مقابل إشرافهم

ومتابعاتهم لأوضاع المصرف وحضورهم جلسات الاجتماع الدورية للمجلس .

4- الأرباح المقترحة توزيعها على المساهمين وهي نسبة معينة من الأرباح التي يتقرر توزيعها على

المساهمين في ضوء مقترحات مجلس الإدارة وموافقة الهيئة العامة للمساهمين

5- الأرباح المتبقية (المدورة) وهي الأرباح التي يتم احتجازها من الأرباح الكلية ولا يتم توزيعها

وتبقى ضمن حقوق المساهمين بهدف تدعيم المركز المالي للمصرف.

ويوضح الجدول التالي رقم (2 - 10-1) نموذجاً لحساب التوزيع المقترح :

جدول رقم (10-1-2)

حساب توزيع الأرباح لبنك تجاري (كمثال افتراضي)

القيمة	المدين	القيمة	الدائن
× ×	احتياطي اجباري 10%	× ×	صافي الربح بعد الضريبة
× ×	احتياطي اختياري 20%		
× ×	مكافأة مجلس ادارة 1%		
× ×	ارباح موزعة للمساهمين		
× ×	عائد متبقي (الرصيد)		
× ×		× ×	

المصدر : مرجع سابق ، ص 296 .

ويرى الباحث ضرورة حوسبة نظم المعلومات المحاسبية بالمصارف والتحول من النظام اليدوي الى النظام الآلي (الالكتروني) ، وذلك لتفادي عيوب وسلبات النظام اليدوي ومواكبة التطور المتسارع فى المجال الرقوى والمعلوماتي فى العالم نتيجة لتطور الهائل فى الاتصالات وشبكة الانترنت ، وكذلك مواكبة وتلبية حاجات ورغبات العملاء والمتعاملين مع المصارف وجذب المزيد منهم ، مع ضرورة توسيع وزيادة اعمال وانشطة المصارف وتلبية تلك الحاجات والرغبات.

ومن المهم تطبيق تلك النقلة فى المجال التقنى والإلكتروني للمصارف نتيجة للتوسع الكبير فى حركة الاموال والتجارة والاستثمار والأفراد على المستوى المحلي والعالمي، هذا يتطلب من المصارف زيادة حجم رؤوس اموالها ، وكل هذا يتطلب التحول من النظام اليدوى المحاسبى الى الآلي الالكترونى واستخدام الحاسوب والبرامج المحاسبية الالكترونية مع ضرورة الربط الشبكي .

ولتقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية وتمتاز بالدقة والسرعة والشفافية والمصداقية ولتحقيق اهداف المصارف فى زيادة الربحية والسيولة عبر زيادة عدد العملاء والمستثمرين والمتعاملين مع المصرف وجذب المزيد من مدخراتهم ، وكذلك زيادة عدد الفروع للمصارف وزيادة انتشارها لتغطى النشاط الاقتصادى المتنامى بصورة مستمرة .

عليه يجب ان تطبق المصارف نظام معلومات محاسبى محوسب ذو كفاءة وفاعلية وسريع فى ادخال ومعالجة البيانات المالية وتحويلها الى معلومات (مخرجات) ذات مصداقية تعتمد عليها الاطراف

الداخلية والخارجية فى اتخاذ القرارات التشغيلية والادارية والاستراتيجية المناسبة فى التوقيت المناسب مما ينعكس ايجابا فى تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية ، يعود نفعها على الجميع ، مما يساعد كل ذلك فى سرعة اندماج الدولة ومصارفها فى النظام المالي العالمى (نظام سوفيت) ، وكذلك تسهيل الانضمام للمنظمة التجارة العالمية .

وكل ما ذكر مهم ومؤثر بصورة مباشرة على نمو وتوسع حجم الاقتصاد الجزئي والكلي بالدول والمنشآت المالية والاقتصادية العامة والخاصة .

وايضا يرى الباحث بعد حوسبة نظم المعلومات المحاسبية فى المصارف لابد من ربطها بشبكة داخلية بين الرئاسة والفروع ، وكذلك ربطها بشبكة الانترنت والاستفادة من خدمات ومزايا هذا الربط مع العالم الخارجي وتقديم خدمات مصرفية الالكترونية سريعة ودقيقة وذات امان عالي فى نفس الوقت وذلك بتطبيق برامج حماية وتأمين لانظمة المعلومات الخاصة بتلك المصارف ضد الاختراقات والدخول غير المصرح به لغير مشغلي الانظمة ، وحماية المعلومات المالية من الجرائم المعلوماتية المختلفة .

وكذلك لابد من اهتمام ادارات المصارف من بالتدريب والتأهيل المستمر والنوعي للعاملين على تلك الانظمة (موظفين ، ومبرمجين ، ومشغلي حاسوب) لمواكبة هذا التطور الرقمي .

وايضا ضرورة توعية العامة والجمهور المتعامل من المصارف بنشر ثقافة التعامل مع تلك الانظمة والخدمات المقدمة من خلالها (الموبايل المصرفي ، الصراف الآلي ، نقاط البيع ... الخ) عن طريق الوسائط الاعلامية المختلفة ، وتعريفهم بالتحديات والمخاطر التقنية فى هذا المجال وكذلك ضرورة تأمين البيانات الشخصية وخصوصيتها .

المبحث الثاني

الخدمات المصرفية الإسلامية وصيغ التمويل

سبق تعريف المصرف بأنه منشأة مالية تقوم بدور الوسيط بين رؤوس الأموال التي تبحث عن الاستثمار وبين الاستثمار الذي يبحث عن التمويل .

والمصرف الإسلامي : هو مؤسسة مصرفية تعنى بتجميع الأموال وتوظيفها أيضا في نطاق الشريعة الإسلامية بما يخدم تكافل المجتمع الإسلامي وتحقيق العدالة في التوزيع مع اجتناب التعامل بالربا وتحقيق الربح الحلال عن طريق التنمية الاقتصادية التي تعود بالفائدة الحقيقية على المساهمين والمودعين ، لذلك فإن من الأهمية التعرف على خصائص الصيرفة الإسلامية .⁽¹⁾

خصائص المصارف الإسلامية :

اولا / استبعاد التعامل بالربا:

تعني كلمة الربا النماء والزيادة في الشيء ولكن بصورة محرمة شرعا وقد يظهر بعدة أشكال هي :

1- ربا الديون :

وهي الزيادة في أصل الدين مقابل الزمن أو الأجل وبالتالي فإن عناصره هي (الدين , الأجل ، الزيادة في أصل الدين) وهو ما كان يعرف سابقا بربا الجاهلية أي ما كان متداولاً في الجاهلية وفي بداية صدر الإسلام حتى نزول القرآن الكريم بتحريمه وله صورتان :

الصورة الأولى : أن يتفق المتعاقدان (الدائن والمدين) على المداينة مع زيادة مشروطة في العقد سواء كانت كمية معلومة أو قدرا منسوباً إلى أصل الدين ، وقد تكون الزيادة عن طريق الصفة بأن يسلف أحدهما قمحا من نوع معين ويعيده بنفس وزنه أو كيله ولكن بصفة أجود " أي أنه الزيادة المشروطة في الدين مقابل الأجل) .

الصورة الثانية : هي عند حلول أجل الدين والذي قد يكون سببه معاملة مشروعة كالبيع والشراء (معاملة غير ربوية) أو غير مشروعة أصلاً كالقروض المشروطة بالزيادة (معاملة ربوية) فعند حلول الأجل وعجز المدين عن السداد يخير الدائن المدين بأن يدفع ما عليه من الدين أو أن يزيد في قيمته مقابل زيادة الأجل ، ويعد هذا النوع من الربا محكوماً بقاعدة (تقضي أم تربى) .

2- ربا البيوع :

وهو بيع الأصناف المتحدة في الجنس متفاضلة أو نسيئة، وله صورتان :
الصورة الأولى: ربا الفضل وهو بيع نفس الجنس من الصنف مع زيادة أحدهما على الآخر بسبب الجودة.

(1) على عبدالله شاهين ، محاسبة العمليات المصرفية في المصارف التجارية والإسلامية، دار الجامعة الإسلامية لنشر ، غزة، فلسطين، (2014)، ص306 .

الصورة الثانية: ربا النسيئة وهو بيع نفس الجنس من الصنف مع الأجل لأحدهما ، كما في حالة بيع كيلو من سلعة معينة حاضر بكيло من نفس السلعة آجل .

والسر في تحريم هذا النوع من الربا هو الآتي :

* سد الذرائع التي قد تسلك للتوصل إلى الربا.

* حماية جمهور المستهلكين بسبب جهل العديد منهم بقيم السلع الحقيقية .

* أن بيع جنس الصنف بآخر مؤجل قد يلحق الضرر بأحد الطرفين نتيجة التقلبات في الأسعار .

ثانيا / الالتزام بقاعدة الحلال والحرام لاستخدام الأموال :

يراعي المصرف الإسلامي في معاملاته تطبيق (قاعدة الحلال والحرام) ويشمل ذلك كافة معاملاته المصرفية من تلقي الودائع واستثمارها والخدمات التي يقدمها ، حيث يتم التركيز على الأسس التالية في التعامل :

1- توجيه الاستثمار وتركيزه في دائرة الإنتاج للسلع والخدمات التي يحتاجها المجتمع .

2- تحري مبدأ احتياجات المجتمع ومصلحة الجماعة قبل النظر للعائد، وحشد المدخرات نحو استثمارات هادفة .

امتنالا لقوله تعالى في باب الحرب على الربا " يأيها الذين آمنوا اتقوا الله وذروا ما بقى من الربا إن كنتم مؤمنين فإن لم تفعلوا فأذنوا بحرب من الله ورسوله "

ثالثا / الدور الاجتماعي للمصارف الإسلامية :

يستمد المصرف الإسلامي منهج عمله من الشريعة الإسلامية ويحرص على أن يعطي المثل الحي والقوة الحسنة في تجسيد القيم والمبادئ الإسلامية من تكافل وتعاون واقعاً عملياً ، والمساعدة على تحقيق المصالح الكلية للمجتمع ، والعمل على تعزيز القيم الروحية والخلقية فيه وتوثيق أواصر الترابط بين أبنائه ويظهر ذلك بشكل واضح في الأنشطة المتمثلة في منح القروض الحسنة للمحتاجين لها ، و

أداء فريضة الزكاة إرساء لمبدأ التكافل الاجتماعي في المجتمع الإسلامي بما يحقق الترابط والتراحم فيما بينهم وتقديم التبرعات ، والسماحة في التعامل خاصة مع المعسرين .

رابعاً / العمل بالقاعدة الفقهية (الغنم بالغرم) :

يقوم العمل في المصرف الإسلامي على أساس القاعدة المعروفة (الغنم بالغرم) أي أن الفوز والكسب لا بد أن يقابله أعباء وواجبات وتضحيات فلا كسب دون جهد أو عمل ولا مال دون عمل ، مصداقاً لحديث الرسول محمد عليه الصلاة والسلام (حفت الجنة بالمكاره وحفت النار بالشهوات) .

أهم صيغ التمويل في المصارف الإسلامية: (1)

يوظف المصرف الموارد المالية المتجمعة لديه (بالعملة المحلية و الأجنبية) ويستخدمها في السوق من خلال الصيغ الشرعية الأكثر ملائمة لأحوال هذه السوق وهي التمويل بالمرابحة ، والتمويل بالمشاركة المتناقصة ، والتمويل بالمضاربة ، والتأجير المنتهي بالتمليك ، والبيع بالتقسيط ، كما يقوم المصرف بالاستثمار المباشر في مختلف المشاريع .

وهكذا تعمل المصارف الإسلامية دائماً على تطوير هذه الصيغ وتحديثها حتى تتسع وتواكب حاجات المجتمع ومقتضيات الحياة الاقتصادية المعاصرة مستندة في ذلك إلى آراء هيئات الرقابة الشرعية والاجابة على الأسئلة والتساؤلات التي توجه إليها بهذا الخصوص والتي بدورها تستند في الإجابة عليها إلى البحث والتنقيب في (فقه المعاملات الإسلامية) .

وفي هذا المقام سيتم التعرض لكل صيغة من الصيغ التمويل المشار إليها وتطبيقاتها المختلفة في المصارف الإسلامية .

أولاً / التمويل بالمرابحة :

المرابحة : عرف القانون هذه الصيغة على أنها " قيام المصرف بتنفيذ طلب المتعاقد معه على أساس شراء الأول ما يطلبه الثاني بالنقد الذي يدفعه المصرف كلياً أو جزئياً، وذلك مقابل التزام الطالب بالشراء ما أمر به وحسب الربح المتفق عليه عند الابتداء " .
ويمكن تبسيط هذا المفهوم بالقول أن بيع المرابحة يعني أن يطلب أحدهم (الأمر بالشراء) من المصرف أن يشتري له سلعة ما مع التزامه بشراء ما أمر به بربح متفق عليه منذ البداية .
ومن الناحية التعاقدية عملية المرابحة إبرام عقدين متلاحقين ، يتفق المصرف والأمر بالشراء في العقد الأول على مواصفات السلعة موضوع العقد والربح والتأكيد على الالتزامات المتقابلة بين الطرفين أما العقد الثاني فهو عقد بيع السلعة إلى الأمر بالشراء والذين يتم إبرامه بعد تملك المصرف للسلعة وبعد أن يصبح جاهزاً لتسليمها إلى الأمر بالشراء .

وتبدأ عملية المراجعة من خلال وعد يقدمه العميل للمصرف لشراء السلعة بثمن مؤجل أعلى مما اشتراه المصرف بحيث يشتري المصرف السلعة للعميل (الأمر بالشراء) وبيعها له بعد زيادة في الثمن على أن يكون السداد مؤجلا ، ويعتبر هذا البيع أحد بيوع الأمانة ومن شروط هذا البيع :

(1) مرجع سابق، ص 309 .

- 1- أن يكون المشتري على علم تام بالثمن الأول للسلعة .
 - 2- أن يكون مقدار الربح معلوم لأن الجهالة فيه تقضي إلى النزاع مما يؤدي إلى فساد العقد .
 - 3- أن لا يكون الثمن في العقد الأول مقابلا بجنسه من أموال الربا كما لو اشترى السلعة بجنسها قمح مقابل قمح ، فلا يجوز بيعه بجنسه مرابحة .
 - 4- أن يكون رأس المال من المثليات كالمكيلات والموزونات والعدييات وبيع المرابحة من البيوع التي انتشر استخدامها بشكل سريع في المصارف وأصبحت هذه العملية أوسع نطاقا من باقي العمليات الأخرى مثل المضاربة والمشاركة وغيرها والتي تعتبر الأساس في المعاملات الإسلامية والتي يجب أن تعمل وتتوسع بها المصارف أيضا.
- ونتيجة لذلك التركيز على تمويل المرابحة وعدم الالتزام بشروط هذا البيع فقد أدخلت على عمليات المرابحة شبهات الربا وذلك من خلال الممارسات التالية:
- * تطبيق شرط المواعدة الملزمة.
 - * تطبيق الشروط الجزائية.
 - * إعادة جدولة الديون.
 - * التحايل بتطبيق ما يعرف ببيع العينة (بيع سلعة لأجل وإعادة شراؤها بأقل من ذلك) .

ثانيا / التمويل بالمضاربة :

المضاربة هي اتفاق بين طرفين تلتقي فيه مصلحة كل من رب المال ورب العمل على أن يقدم الأول المال ويقدم الآخر العمل والخبرة ويقسم الربح بينهما حسب الاتفاق ، أما الخسارة فيتحملها رب المال وحده إلا إذا ثبت التعدي والتقصير والإهمال من قبل رب العمل .

شروط صحة عقد المضاربة :

أ - شروط راس المال :

1- أن يكون رأس المال من النقود المضروبة (نقدا رائجا) ولا يجوز أن يكون عرضا من العروض عند جمهور الفقهاء .

2- أن يكون رأس المال معلوما عند التعاقد لأن الجهالة فيه تفضي إلى المنازعة كما تؤدي إلى جهالة الربح وفساد العقد .

3- أن لا يكون رأس المال ديناً في الأصل في ذمة المضارب عند التعاقد .

ب- شروط الربح:

1- أن يكون هناك اتفاق على بيان مقدار حصة الربح لكل من طرفي المضاربة .

2- أن يكون الربح حصة شائعة بينهما ، بمعنى ألا يكون محددا بقيمة معينة لأحدهما .

3- إذا تحققت الخسارة فتكون على رب المال أما المضارب فيخسر جهده وعمله .

ج- شروط العمل :

- لا يجوز وضع الشروط التي تؤدي إلى التضيق على المضارب فالأصل هو إفساح المجال للمضارب لاستثمار المال ، إلا أنه يجوز تقييد المضارب ببعض الشروط إذا كانت مفيدة لمصلحة الطرفين .

- لا يجوز للمضارب القيام ببعض الأعمال إلا بإذن من رب المال ، مثل إقراض مال المضاربة أو التبرع بيها أو المتاجرة بأكثر من رأس المال .

وبناء على تلك المفاهيم فإن العناصر الأساسية للتمويل بالمضاربة هي :

1- يجب أن تكون أموال عملية المضاربة محددة تماما وعلى ذلك لا يجوز خلط أموال المضاربة مع أموال أخرى للمضارب .

2- يقدم المصرف عنصر رأس المال (كلياً أو جزئياً) في عملية المضاربة بينما يقدم المضارب عنصر العمل المتمثل في إدارة هذه العملية ، وعلى ذلك لا بد وأن يكون المضارب من ذوي الخبرة في مجال عملية المضاربة .

3- يمكن أن يكون هناك شريكا للمصرف في رأس المال المضاربة وقد يكون المضارب نفسه .

4- يجب الاتفاق منذ البداية على حصة كل من رب المال وجهد المضارب من ربح المضاربة في حال تحققه .

5- إذا كانت نتائج عملية المضاربة خسارة بلا تعدي أو تقصير أو مخالفة للشروط من المضارب فإن أصحاب رأس المال يتحملونها لوحدهم كل بنسبة حصته في رأس المال .

وللمضاربة وجهان ، فإما أن تكون مطلقة أي لا يضع صاحب رأس المال قيود على المضارب ، أو مقيدة حيث يتم تقييدها في مجالات محددة .

ويعتمد تمويل المضاربة في الأساس على أمانة المضارب والثقة به وبكفاءته وخبرته في مجال عملية المضاربة .

ثالثا / التمويل بالمشاركة :

يقوم هذا النوع من التمويل على استثمار الأموال المتاحة لأغراض تمويل المشروعات أو المشاركة في رؤوس أموالها سواء كان مالا (الشراكة بالمال) أو عملا (الشراكة بالأعمال) أو التزاما في الذمة (الشراكة بالوجه) ومن شروط هذه المشاركات :

- 1- معلومية رأس المال ولا يشترط تساوي نسب المشاركة .
- 2- أن يكون توزيع الأرباح حسب حصة كل منهما (مساهمتها) في رأس المال أو حسب الاتفاق أما الخسارة فتوزع حسب نسبة رأس المال ولا يجوز الاتفاق على غير ذلك .
- 3- أن يكون نصيب كل منهما من الأرباح حصة شائعة وليس مبلغا معين من المال .

* أساليب المشاركة:

1- مشاركة مؤقتة لتمويل صفقة معينة : وهي قيام المصرف بتوظيف بعض أمواله في عمليات تجارية أو استثمارية قصيرة الأجل وتبقى المشاركة مستمرة إلى أن ينتهي الغرض منها ويسترد فيها المصرف أمواله دفعه واحدة .

2- المشاركة الدائمة (الثابتة): وهي المساهمة أو المشاركة بنسب متساوية أو متفاوتة في رأس مال الشركة وتحمل كل جهة مشاركة الخسارة بنسبة مساهمتها في رأس المال أما الربح فيوزع بينهما حسب نسب رأس المال أو حسب الاتفاق .

ويأتي استثمار المصرف في رؤوس أموال الشركات في إطار تفاعله مع احتياجات الاقتصاد الوطني وسعيه لنشر التطبيقات الإسلامية في مجال الأعمال ويكون ذلك من خلال قيامه بتأسيس شركات تلتزم في عقد تأسيسها ونظامها الأساسي التزاما تاما في جميع معاملاتها وتعاملاتها بأحكام الشريعة الإسلامية الغراء ، أو من خلال المشاركة في شركات تلتزم بشكل كامل بأحكام الشريعة الإسلامية ، أو من خلال شراء أسهم شركات من البورصة لا يشتمل نشاطها الرئيسي على أي محظور أو مخالفة شرعية ، مع استثناء " حصة الأرباح التي يقبضها المصرف " من الفوائد الدائنة التي تقبضها تلك الشركات وفقا للفتاوى الشرعية بهذا الخصوص .

ويراعي المصرف أن يكون مجال عمل الشركات التي يؤسسها أو يشارك في رأسمالها أو يمتلك أسهمها مجالا حيويا وتنتج سلعا أو خدمات ذات نفع عام للمجتمع والاقتصاد الوطني .

أما في مجال الاستثمارات العقارية فإن للمصرف الإسلامي الحق بتملك المشاريع العقارية للغايات

الاستثمارية ، وقد استفاد من هذا الحق بتوجيه جزء من موارده المالية إلى الاستثمار في هذه المشاريع ويأخذ هذا النوع من الاستثمار عدة أشكال من أهمها :

* المشاركة المتناقصة المنتهية بالتملك :

وهي أن يشارك المصرف برأس مال الشركة مع شريك آخر أو أكثر وفقا لنسب متفق عليها من ثم يقوم المصرف ببيع حصته في رأس المال تدريجيا وتنتهي المشاركة بانتهاء استرداد المصرف لمساهمة المدفوعة لرأس المال وذلك وفقا لطريقة يتم الاتفاق عليها لبيع حصة المصرف (من العائد الذي يؤول للشريك) .

وتمويل المشاركة المتناقصة لأي مشروع سواء كان هذا المشروع عقاريا ، أو صناعيا ، أو صحيا ، أو تعليميا ، أو غيره يتم بشرط توقع جدوى اقتصادية من عملية التمويل بالنسبة للمصرف ، بمعنى أن حصة المصرف من الدخل المتوقع للمشروع تشكل عائدا مقبولا على التمويل المقدم ، وأن ما يحتفظ به المصرف من حصة المشروع من الدخل بطرفه يكون كافيا لتسديد التمويل في مدة معقولة . أما من الناحية العملية فإن المصارف تقوم بالتمويل بأسلوب المشاركة المتناقصة في المشاريع العقارية لوضوح وسهولة تطبيق هذا الأسلوب دون الدخول في تعقيدات الأنواع الأخرى من المشاريع ذات الطبيعة الخاصة والتي تقوم أعمالها على اختصاصات متنوعة وتحتاج عملية المراقبة والضبط لمصاريفها وإيراداتها إلى متابعة مستمرة من أجهزة متخصصة .

ويرى الباحث ضرورة إهتمام المصارف الإسلامية بتطوير وتجويد خدماتها المصرفية التي تقدمها للعملاء من المدخرين والمستثمرين ، ولجذب المزيد من العملاء والمدخرات والودائع ، لتأثير ذلك على زيادة حجم التمويل وخاصة تمويل المشاريع الاقتصادية الكبرى التي يكون أثرها واضح على التنمية الاقتصادية الشاملة والتي يعود نفعها على الافراد والمجتمع والدولة ، وكذلك المنفعة والعائد المباشر على تلك المصارف الإسلامية مما يؤدي الى زيادة قدرتها التنافسية في مجال الخدمات المصرفية الجيدة والمتطورة وبالتقنية الحديثة في السوق المحلية والدولية ، ولتحقيق ذلك لابد لهذه المصارف من تطبيق أنظمة معلومات محاسبية متطورة ومحوسبة وذلك بإستخدام الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات واستغلال شبكات الاتصال الحديثة والسريعة وشبكة الانترنت العالمية التي ربطت العالم وجعلته غرفة صغيرة لتقديم خدمات مصرفية ذات جودة وبكفاءة عالية ودقة وبجهد وتكلفة أقل ووقت وجيز ، ويمكن يمكن ذلك من منافسة المصارف التقليدية العالمية ، وفتح نوافذ تمويل وتقديم خدمات مصرفية إسلامية عالمية تستفيد منها البشرية كافة .

وكل ما توسعت أنشطة المصارف وأعمالها وزاد رأس مالها وتعددت فروعها وزاد عدد عملاءها والمودعين المتعاملين معها ، كلما دعمت ومولت المشاريع الاقتصادية والاجتماعية الكبرى مع ضرورة إهتمامها بدعم النشاط الانتاجي والخدمي الحقيقي الذي يعود بالنفع العام ، وكذلك التوسع في مكافحة الفقر والدعم الاجتماعي للشرائح الضعيفة بتمويل مشروعات التمويل المتوسط والتمويل الأصغر .

وكل ذلك يتطلب انظمة معلومات محاسبية متطورة تعالج البيانات وتقدم معلومات (مخرجات) ملائمة ومؤثقة تساعد الاطراف الداخلية والخارجية ، وأيضا تساعد المصارف الاسلامية لاتخاذ القرارات التشغيلية والاستراتيجية وبناء الخطط المستقبلية بهدف تطوير وزيادة فرص الاستثمار وحجم التمويل للمشاريع الاقتصادية الكبرى .

وايضا على المصارف الاسلامية رفع درجة الامان وتامين انظمة المعلومات المحاسبية المرتبطة بالشبكات ببرامج حماية قوية ضد الاختراقات والدخول غير المصرح به وجرائم المعلوماتية .

ويرى الباحث من خلال هذا المبحث بان نظام المعلومات المحاسبي بالمصارف الاسلامية عليه

الانتقال من النظام المحاسبي اليدوي او التقليدي الى نظام المعلومات المحاسبي الآلي او الإلكتروني

حيث الدقة وعامل الوقت و تقليل التكلفة والجهد فى تقديم الخدمات المصرفية الاسلامية من المراجعة

والمشاركة وبقية صيغ التمويل والخدمات الاخرى ، كما لابد من حوسبة جميع الخدمات المصرفية

المذكورة فى هذا المبحث وربطها بشبكة انترنت ، وربط فروع المصارف بين بعضها البعض

والرئاسة ، وتقديم جميع الخدمات المصرفية الكترونيا وذلك لمواكبة حاجات ورغبات عملاء

المصارف والمتعاملين المتزايدة ، وبذلك تصبح المصارف الاسلامية منافسة للبنوك التقليدية التي تعمل

بنظام الفائدة المحرم دينيا وتساهم فى تنمية المجتمع اقتصاديا واجتماعيا بدعم الشرائح المختلفة

وتمويلها ورفع مستوى معيشتها وفق احكام الشريعة الاسلامية ، وكذلك تمويل حركة التجارة والاموال

وتمويل المشاريع الاقتصادية والاجتماعية الكبرى .

الفصل الثالث

الخدمات المصرفية

المبحث الأول : مفهوم وخصائص الخدمات المصرفية

المبحث الثاني : الخدمات المصرفية الإلكترونية وتطورها التكنولوجي

المبحث الثالث : تطور التقنية المصرفية في السودان

المبحث الأول

مفهوم وخصائص الخدمات المصرفية

يعتبر القطاع المصرفي في أي دولة هو العمود الفقري في تنمية النشاط الاقتصادي إذ تلعب المصارف دور كبير في بناء كثير من القطاعات التجارية و المالية والصناعية لأي دولة حيث تقدم خدمات مصرفية متعددة ومتنوعة تساعد في نمو عجلة الاقتصاد القومي ودفعه للأمام لتحقيق مكاسب مختلفة للفرد والدولة على حد سواء .

ولكي تكسب المصارف ميزه تنافسية فلا بد لها من تطوير وتحسين خدماتها المقدمة إلى عملائها الحاليين والمستهدفين مستقبلا بما يتلاءم مع احتياجاتهم كموردين أو مقرضين أو مستثمرين داخل حدود الوطن وخارجه ولذلك لجأت المصارف إلى تبني التقنية المصرفية كضرورة حتمية لتلبية احتياجات عملاءها و لضمان استمراريتها في السوق المصرفي والمالي .

لاشك ان أهداف أي مصرف هو القيام بمجموعة من المعاملات و الخدمات المصرفية لعملائه في دعم النشاط الإقتصادي والمساهمة في عملية التنمية الشاملة لتحقيق هذه الأهداف لابد للمصرف من اداء مجموعة من الأنشطة والوظائف لتقديم تلك الخدمات المصرفية واهمها ⁽¹⁾ :

1- قبول الودائع والمدخرات من الأفراد والمؤسسات في شكل (حسابات جارية دائنة) او ودائع بالأجل او ودائع توفير او بإشعار، من ثم يقوم المصرف بإقراض (تمويل) جزء منها للمشاريع والشركات والأفراد بقروض قصيرة أو متوسطة أو طويلة الأجل وفق ضمانات معينة بهدف الحصول على عائد مناسب لهذه العمليات .

2- شراء وبيع الأوراق المالية لمحفظه المصرف ، وتحصيل كبنونات لحساب العملاء ، وإصدار خطابات الضمان للعملاء .

- 3- فتح الإعتمادات المستندية لتسهيل عملية الاستيراد والتصدير، وتمويل عملية (التجارة الخارجية).
- 4- تحصيل الاوراق التجارية نيابة عن العملاء أو المسحوبة عليهم من داخل المصرف أو خارجه أو

(1) عبد اله نعمة جعفر ، محاسبة المنشآت المالية ، دار حنين للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن (1996) ، ص 16

على مصارف محلية أو خارجية ، وكذلك خصم الاوراق التجارية من العملاء الذين يتمتعون بمقدرة إئتمانية جيدة .

5- المساهمة في انشاء المشاريع الاقتصادية او دعمها ماليا ، وكذلك تنمية المدخرات و الاستثمارات المالية لخدمة الإقتصاد الوطني .

6- خلق واستخدام وسائل حديثة وتقنية ومتطورة تحل محل التعامل بالنقد الفعلى المباشر ممثلة في الشيكات المصرفية وبواليص التحصيل والصراف الآلي وغيرها من الوسائل التعامل الحديث .

7- منح التسهيلات الائتمانية على مختلف أنواعها (حسابات جارية مدينة ، قروض وسلف)

8- التعامل بالعملات الأجنبية بيعاً وشراءً وبيع وشراء الشيكات السياحية والحوالات الداخلية والخارجية.

9- القيام بعمليات الإصدار الأولى للأسهم والسندات للشركات المساهمة.

10- تأجير الصناديق الآمنة لعملائها لحفظ المستندات والمجوهرات والأشياء الثمينة .

11- تسجيل المعاملات والعمليات المالية والمحاسبية الخاصة بالخدمات المصرفية للعملاء .

تعريف الخدمة المصرفية :

عرفت جمعية المصارف في الأردن الخدمات المصرفية على أنها مجموعة من العمليات ذات المضمون النفعي التي تتصف بتغلب العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة ، والتي تدرك من قبل الأفراد أو المؤسسات من خلال دلالاتها و قيمتها النفعية بحيث تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية وتكون مصدراً لربحية المصرف من خلال علاقة تبادلية بين المصرف والعملاء .⁽¹⁾

كذلك عرفت الخدمة المصرفية بأنها عبارة عن مجموعة من الأنشطة التي تتعلق بتحقيق منافع معينة للعميل سواء كان ذلك بمقابل مادي أو بدون ، فقد يقدم البنك أحياناً خدمات مجانية بدون مقابل لعملائه.⁽²⁾

(1) جمعية البنوك في الأردن، دليل الخدمات و المنتجات و الحلول المصرفية المقدمة من البنوك في

الأردن ، الجزء الأول ، عمان الأردن، (2012) ، الموقع <http://www.abj.org.jo>

(2) رمضان ، زياد ، و جودة ، محفوظ ، الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك ، ط 1 ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان (2012) .

وعرفها العسكري على أنها عرض الخدمة للزبون المصرفي وتقديمها له لغرض إشباع حاجاته المالية وتحقيق الرضا⁽¹⁾.

عرفها (معلا ، ناجي) ⁽²⁾ بأنها مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في مجموعة من العناصر الملموسة وغير الملموسة الحقيقية التي يشعربها العميل عند تقديم الخدمة له و المدركة من قبل الأفراد و مؤسسات الأعمال والوحدات الحكومية من خلال دلالاتها وقيمتها المنفعية التي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم المالية والانتمانية الحالية والمستقبلية والتي تشكل في الوقت نفسه مصدراً لربحية للمصرف ، ويتصف مضمون الخدمة المصرفية بتغلب العناصر غير الملموسة على العناصر الملموسة وتتجسد هاتان المجموعتان من العناصر في بندين أساسيين هما البعد المنفعي والبعد السماتي .

خصائص الخدمات المصرفية : الهدف من دراسة الخدمة المصرفية هو معرفة خصائصها

وطبيعتها وقد اجمع الباحثين على عدد من الخصائص الرئيسية التي تميزها عن السلع الأخرى، والخدمة المصرفية تتميز عن غيرها من السلع بمجموعة من الأبعاد والخصائص من أهمها :

1- عدم الملموسية Intangibility :

ويقصد بها أن الزبون لا يمكنه رؤيتها أو الحصول علي عينة منها أو الشعور بها مالم يقيم بشرائها ، وبما أنها غير ملموسة فإن طريقة مراقبة جودتها من قبل المسوقين أيضاً تكون قليلة ، لذلك تم ابتكار طرق لقياس جودة الخدمة المصرفية تعتمد بشكل أساسي عل رضا الزبون وقياس ولائه .

2- التلازم Inseparability :

أي درجة الترابط بين الخدمة ذاتها و بين الموظف الذي يتولى تقديمها بحيث يتم استهلاك الخدمة المصرفية و قت تقديمها للزبون ، الأمر الذي يقود إدارة المصرف إلى محاولة تحسين نظم تقديم الخدمة لأن الزبائن غير قادرين دائماً على الحكم عن جودة الخدمة المصرفية قبل الشراء ، لذا يجب على مسوقوا الخدمة المصرفية أن يجعلوها أكثر ملموسية.

3- الفناء السريع Perishability :

بمعنى أن الخدمات المصرفية لا يمكن تخزينها لذلك لا يعد الفناء السريع لها مشكلة طالما الطلب عليها مستقر ، ولكن المشكلة في تقلبات الطلب عليها فعندما يكون الطلب على الخدمة منتظم لا يواجه

(1) العسكري ، احمد شاكر ، التسويق مدخل استراتيجي للبيئة تسويقية وسلوك المستهلكين والمزيج التسويقي ، الطبعة العربية الأولى (2000) .

(2) معلا ، ناجي ، " قياس جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف التجارية الأردنية " ، دائرة المكتبة الوطنية عمان ، الأردن (1998) ، ص ص 26 - 28 .

المصرف مشكلة لأنه يستطيع تقدير حجم الطلب على الخدمة وعدد الموظفين المطلوب لأدائها ، و لكن التغير في كثافة الطلب يتطلب اختيار إستراتيجية ملائمة .

4- قابلية التغير Variability

تظهر قابلية التغير في جودة الخدمات المصرفية بتأثير مجموعة من العوامل أهمها مهارات وقدرات الموظفين والمكان والزمان الذي تؤدي فيه الخدمة ولذلك يمكن أن تتخذ المصارف ثلاث خطوات لرقابة جودة خدماتها وهي استقطاب وتدريب الموظفين لأداء الخدمة بشكل جيد ، وتنميط عملية أداء الخدمة، ومتابعة رضا الزبون .

5- الملكية Ownership:

بمعنى لا تنتقل الملكية من المصرف إلى الزبون نتيجة تقديم المصرف لخدمة ما من خدماته إلى الزبون المتلقي لها ، وهنا لابد من التمييز بين عدم القدرة على امتلاك الخدمة والحقوق التي قد يحصل عليها الزبون في المستقبل جراء أداء خدمة ما له ، ويتعلق بهذا البعد التصميمي المستخدم لقنوات التوزيع التي تجعل الزبائن يشاركون في إنتاج الخدمة .

6- صعوبة التنميط Difficulty of Standardization:

وهنا ترجع صعوبة أو استحالة تنميط الخدمة لعدة عوامل كظروف العمل المادية والاجتماعية المحيطة بالخدمة ، ولضمان جودة الخدمة المصرفية لابد من اتخاذ مجموعة من التدابير والإجراءات أهمها: تدريب الموارد البشرية على خدمة الزبون ، وتحديد معايير وأنماط معينة لأداء الخدمة والالتزام بتنفيذها ، ومتابعة ودراسة رضا الزبون واستخدام التجهيزات المصرفية لتنميط الخدمة .

7- إقحام الزبون Customer Involvement:

إن التفاعل بين المصرف وزبائنه في مراحل الإنتاج وتوزيع الخدمات هو البعد الأكثر أهمية لجودة الخدمة المصرفية ، وذلك للدور المهم الذي يلعبه الزبون في إنتاج وتسويق الخدمات المصرفية ، وتعد المشاركة إحدى الوسائل الهامة للتلازم في أبعاد جودة الخدمة ، ولا تتطلب جميع الخدمات الدرجة

نفسها من المشاركة .

* خصائص النشاط المصرفي :

يتميز النشاط المصرفي عن غيره الأنشطة بالقطاعات الأخرى بالآتي :-

1- المصارف تعتمد في الأساس بمزاولة نشاطها وتقديم الخدمات المصرفية على ما يودعه العملاء لديها من أموال ، وليس على موارده الذاتية فقط كرأس المال وغيره ، كما هو الحال في بقية القطاعات الاقتصادية العاملة في مجالات الانتاج السلعي وتقديم الخدمات .

2- أساس عمل البنك هو المتاجرة بالنقود حيث أنه يقبل الودائع من العملاء لديه بفائدة معينة ثم يعيد استثمارها على شكل قروض او تسهيلات للغير بفائدة اعلى من الأولى ، وبذلك فهو يحقق منفعة أو إيراد من الفرق بين الفائدتين .

3- ويتم تقسيم العمليات المصرفية الى نوعين هما :

أ/ الخدمات المصرفية : ولا يترتب على المصرف بموجبها التزاما معيناً وهي خدمات يقدمها المصرف مقابل أجر أو فائدة يتقاضاها ، أو يقبل ودائع من المدخرين ، ومن الأمثلة (حسابات الودائع الجارية ، حسابات الجارية الدائنة ، الحوالات المصرفية ، تحصيل الأوراق التجارية نيابة عن العملاء.

ب/ التسهيلات المصرفية : وهي التي يترتب علي المصرف بموجبها إلتزامات ، كإلتزام المصرف

بتقديم قروض (تمويل) أو سلف أو ضمان بنكي لعملائه ، ومن الأمثلة : خصم الأوراق التجارية ،

السحب على المكشوف (الحسابات الجارية المدينة) ، الإعتمادات المستندية ، إصدار خطابات الضمان .

ويقوم البنك المركزي (السلطة النقدية) بالإشراف على المصارف من خلال البيانات والمعلومات

والقوائم المالية التي تقدمها هذه المصارف ، والتي يستطيع من خلالها البنك المركزي بالإشراف

والمراقبة والتوجيه لانشطتها .

ويرى الباحث ضرورة توسع المصارف في تنويع الخدمات المصرفية وتعددتها ووضع ضوابط

لتجويدها لجذب المزيد من العملاء والمتعاملين ونيل ثقتهم ورضاءهم بخدمات جيدة وسهلة وفي وقت

وجيز وجهد أقل .

وكذلك لابد من ربط الخدمات المصرفية بنظام المعلومات المحاسبي بصورة فعالة ومتصلة لضمان مدخلات دقيقة ومعالجات سليمة ومخرجات ذات ذات مؤثوقية وملائمة وتخدم الجهات المستفدة منها وتزيد من اقبال المودعين وبالتالي المستثمرين مما يؤدي الى تنمية القطاع المصرفي والمالى .

المبحث الثاني

الخدمات المصرفية الإلكترونية وتطورها التكنولوجي

* تعريف الخدمات المصرفية الإلكترونية :

يقصد بالعمليات المصرفية الإلكترونية تقديم المصارف لخدمات مصرفية بطريقة المبتكرة من خلال قنوات الاتصال الإلكتروني وتقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقاً لشروط شبكة العضوية التي تحددها المصارف وذلك من خلال احد المنافذ على الشبكة كوسيلة لاتصال العملاء بها بغرض: (1)

- 1- إتاحة معلومات عن الخدمات التي يؤديها البنك دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة .
 - 2- حصول العملاء على خدمات مثل التعرف على معاملاتهم وأرصدة حساباتهم وتحديث بياناتهم وطلب الحصول على قروض .
 - 3- طلب العملاء تنفيذ عمليات مصرفية مثل تحويل الأموال وذلك يتطلب أن يتوفر لدى البنوك سياسات وإجراءات لتقييم المخاطر .
- كذلك يمكن تعريف الخدمات المصرفية الإلكترونية بأنها تشمل المعاملات المالية بين المؤسسات المالية والأفراد والشركات التجارية والحكومية ، ومن أجل الربحية تحاول المنظمات المصرفية كالمنظمات الأخرى السيطرة على التكاليف وخفض المصروفات التشغيلية متخذة من التكنولوجيا والابتكار أدوات لتحقيق ذلك. (2)
- و يعرفها بنك التسوية العالمية الدولي أنها تقديم الخدمات الإنتاجية المصرفية عن بعد ، أو عبر الخط ، أو من خلال قنوات إلكترونية ، سواء للمقيمين أو غير المقيمين داخل الدولة او خارجها .
- وأيضاً ممكن تعريفها بأنها تقديم المصارف خدماتها عبر الوسائل الإلكترونية ، سواء في المنزل أو المكتب أو بواسطة الهاتف الثابت أو الجوال وغيرها من الوسائل الإلكترونية وقنوات التوزيع الإلكترونية ، وكانت الخدمات المصرفية الإلكترونية ولفترة من الوقت في شكل معاملات عبر الهاتف وفي الآونة الأخيرة تطورت عبر ماكينات الصراف الآلي وغيرها من الوسائل الإلكترونية .

*** خصائص الخدمات المصرفية الإلكترونية:**

تتميز الخدمات الإلكترونية المقدمة من قبل البنوك بخصائص عديدة منها: (3)

- (1) محمود احمد ابراهيم الشرقاوي ، مفهوم الأعمال المصرفية الإلكترونية وأهم تطبيقاتها ، بحث منشور في مؤتمر الأعمال المصرفية الإلكترونية بين الشريعة والقانون ، في الفترة 1-12 مايو ، القاهرة (2003)، ص 17- 18 .
- (2) طارق عبد العال حمادة ، التجارة الإلكترونية ، الدار الجامعية ، الإسكندرية (2004) ، ص 141.
- (3) علاق بشير ، " الخدمات الإلكترونية بين النظرية و التطبيق " ، دار مجموعة النيل العربية ، مصر (2004) ، ص 64.

1- اختفاء الوثائق الورقية للمعاملات:

الإجراءات والمراسلات بين طرفي الخدمة العميل ومقدم الخدمة المصرفية تتم الكترونيا دون استخدام أوراق ووثائق ورقية .

2- فتح المجال امام بنوك صغيرة الحجم :

وذلك بتوسيع نشاطها عالميا دون الحاجة إلى التفرع الخارجي أو زيادة الموارد البشرية أوزيادة فروع داخلية جديدة حيث يمكن استهداف جميع العملاء من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية .

3- عدم إمكانية تحديد الهوية :

لا يرى كل من متلقي الخدمة ومقدم الخدمة الآخر حيث تقوم التقنية الإلكترونية بالتعرف على متلقي الخدمة وتقديم الخدمة له ، وهذا ما تعالجه التكنولوجيا بالعديد من وسائل التأمين للتعرف على الهوية الإلكترونية .

4- إمكانية تسليم الخدمات الكترونيا :

و ذلك دون الحاجة للعميل للذهاب إلى البنك و بذل جهد و وقت إذ يمكن تسليم الخدمة الكترونيا وتوفير الوقت والجهد وعلى سبيل المثال كشوفات الحساب والأرصدة.

5- سرعة تغيير القواعد الحاكمة :

تستطيع البنوك من خلال تقديم خدماتها الكترونيا من مواكبة التطور السريع في قطاع الخدمات المصرفية والقيام بتقديم خدمات جديدة وبسرعة عبر القنوات الإلكترونية.

متطلبات نجاح ومخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية

أولاً/ متطلبات البنوك إلكترونيا:

هنالك العديد من المتطلبات لنجاح الخدمات المصرفية الإلكترونية تمثل في الآتي : (1)

1- البنية التحتية التقنية :

يقف في مقدمة متطلبات نجاح خدمات البنوك إلكترونيا عموما في أي مشروعات تقنية البنية التحتية

(1) خبابة عبدالله ، "الاقتصاد المعرفي ، البنوك الإلكترونية ، البنوك التجارية ، السياسة النقدية " ، مؤسسة شباب الجامعة ، الإسكندرية ، مصر ، ص 108-111.

التقنية والبنية التحتية للبنوك الإلكترونية لا يمكن أن تكون معزولة عن بنية الاتصالات وتقنية المعلومات التحتية للدولة ومختلف القطاعات لذلك أن البنوك الإلكترونية تعمل في بيئة الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية .

والمطلب الرئيسي لضمان أعمال إلكترونية ناجحة وضمان دخول امن وسلس للعصر المعلومات و اقتصاد المعرفة يتم بالاتصالات وكفاءة البنية التحتية وسلامة سياسات سوق الاتصالات وتحديد السياسات التسعيرية لمقابل خدمات الربط بالانترنت ، فلا تزدهر الشبكة وأعمالها دون تزايد أعداد المشتركين فيها ، وتحديد في الوطن العربي كلفة الاتصالات عالية ان شهدت تخفيضا في بعض الدول العربية لكنها ليست كذلك في جميعها، وهذه المسألة ربما تمثل أهم تحدي أمام بناء البنوك الإلكترونية وتطلب تدخلا جماعيا لرفع كل قيود التي تفرض على استخدام الشبكة ، كما أن فعالية وسلامة بني الاتصالات تقوم على سلامة التنظيم الاستثماري ودقة المعايير وتوأمها الدولي ، وكفاءة وفعالية التنظيم القانوني لقطاع الاتصالات ، وبقدر ماتسود معايير التعامل السليم مع هذه العناصر يتحقق توفير أهم دعامة للتجارة الإلكترونية والبناء القوي للتعامل مع عصر المعلومات ، والعنصر الثاني للبناء التحتي لتقنية المعلومات من حيث الأجهزة والبرمجيات والكفاءة البشرية المدربة والوظائف الاحترافية وهذه دعامة الوجود والاستمرارية والمنافسة ولم يعد المال المطلب الرئيسي بل استراتيجية التواءم مع المتطلبات وسلامة البرامج والنظم المطبقة لضمان تعميم التقنية بصورة منظمة وفاعله وضمان الاستخدام الأمثل والسليم لوسائل التقنية .

أما عن عناصر إستراتيجية البناء في حقل الاتصالات وتقنية المعلومات ، فإننا نرى إنها تتمثل بتحديد أولويات وأغراض تطوير سوق الاتصالات في الدولة ، ومواءمة هدف الدخول للأسواق العالمية مع احتياجات التطوير التقني للشركات الخاصة ، والسياسات التسويقية والخدمية والتنظيمية المطلوب اعتمادها لضمان المنافسة في سوق الاتصالات ولضمان جذب الاستثمارات في هذا القطاع وتنظيم الالتزامات لمقدمي الخدمة مع تجديد معايير و مواصفات الخدمة المميزة وفي مقدمتها معيار امن و

سلامة تبادل المعلومات وسريتها وخصوصية المشتركين ، وتوفير الإطار القانوني الواضح الذي يحدد الالتزامات على أطراف العلاقة ، وأخيرا تحديد نطاق التدخل الحكومي وتحديد أولويات الدعم وما يتعين أن يكون محل التشجيع الاستثماري من قبل الدولة . وتوفير البنى التحتية العامة بيبغى غيركافي دون مشاريع بناء بنى تحتية خاصة بالمنشآت المصرفية ، وهو اتجاه تعمل عليه البنوك بجديه

2- الكفاءة الأدائية المتفقة مع عصر التقنية :

وهي الكفاءة القائمة على فهم احتياجات الأداء واستمرار التأهيل والتدريب ، والأهم من ذلك أن تمتد كفاءة الأداء إلى كافة الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والاستشارية والإدارية المتصلة بنشاط البنك الإلكتروني .

3- التطوير والاستمرارية :

يتقدم عنصر (التطوير والاستمرارية والتنويعية) على العديد من عناصر متطلبات بناء البنوك إلكترونيا وتميزها ، فالجمود وانتظار الآخرين لايتفق مع النقاط فرص التميز .

4- التفاعل مع المتغيرات :

التفاعل لايعني التعامل مع الجديد فقط وإنما يجب أن يكون مع الأفكار والنظريات الحديثة وخاصة في مجال التسويق المالي والخدمي (الناجمة عن تفكير إبداعى وليس تفكير نمطي)⁽¹⁾.

5- الرقابة والتقييم :

لقد أقامت غالبية مواقع البنوك الإلكترونية جهات ترجع إليها للمشورة في التخصصات التقنية والتسويقية والنشر الإلكتروني لتقييم فعالية وأداء موقعها ،لاسيما ان التقييم يعد من أهم عناصر النجاح لأي عمل .

ثانياً / عوامل نجاح البنوك إلكترونيا:

إن العوامل الأساسية المساعدة على نجاح المصارف الإلكترونية والتي تركز على الصيرفة الإلكترونية كنشاط هام والتي يجب الالتزام بها كقواعد أساسية للعمل الإلكتروني تتمثل في الآتي:⁽²⁾

1- وجود شبكة واسعة تضم كل الجهات ذات الصلة بالخدمات المقدمة ومرتبطة بالانترنت ، و أن يكون تصميم الشبكة يتميز بدرجة عالية من الأمان .

2- وضع أنظمة تتيح الربط و تبادل البيانات بين مختلف الجهات المشتركة في عملية التبادل وإتاحتها على مستوى العالم ككل ، على أن تتميز بدرجة عالية من الشفافية والدقة .

3- إعداد خطة لتدريب الموارد البشرية ، فالتدريب المستمر للعاملين بالمصرف و التعليم المستمر للعملاء المستفيدين من الأنظمة الجديدة يساعد على نجاح هذه المصارف .

4- وضع إطار قانوني يحكم المتعاملين الإلكترونيين في ما بينهم .

5- العمل على إنشاء تنظيم إداري يعمل على التنسيق بين الأطراف المتعاقدة.

6- توفير البنية التحتية اللازمة لخدمة المصرفية الإلكترونية.

ثالثاً / مخاطر تقديم الخدمات المصرفية إلكترونياً :

(1) يوسف حسن يوسف، "البنوك الإلكترونية"، ط 1، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة، مصر، ص 33-32.

(2) رأفت رضوان، عالم التجارة الإلكترونية، المنظمة العربية للتنمية، القاهرة (1999)، ص 77.

في ممارسة المصارف لأعمالها الإلكترونية تواجه مخاطر يترتب عنها خسائر مالية، ومن هذه

المخاطر والتي يمكن تصنيفها ضمن مجموعات مختلفة تتمثل في مايلي :⁽¹⁾

1- المخاطر التقنية : تحدث هذه المخاطر من احتمال الخسارة الناتجة عن خلل في شمولية النظام أو من

أخطاء العملاء ، أو من برنامج إلكتروني غير ملائم للصيرفة والأموال الإلكترونية .

القانونية والاقتصادية ، مداخله مقدمة إلى المؤتمر العلمي السنوي لكلية الحقوق، القاهرة ، ص 260.

2- مخاطر الاحتيال : وتتمثل في تقليد برامج الحواسيب الإلكترونية أو تزوير معلومات مطابقة للبرامج

الإلكترونية أو تعدي لبعض المعلومات بخصوص الأموال الإلكترونية.

3- مخاطر ناتجة عن سوء عمل النظام الإلكتروني : قد ينشأ الخطر من سوء استخدام هذا النظام ، أو

سوء مراقبة البرامج في حد ذاتها .

4- مخاطر قانونية: تحدث المخاطر القانونية عندما لا يحترم البنك القواعد القانونية والتشريعات

المنصوص عليها ، أو عندما لا تكون هناك نظم قانونية واضحة ودقيقة بخصوص عمليات مصرفية

جديدة ، وتبرز أهم التحديات القانونية المتمثلة في تحدي قبول القانون للتعاقدات الإلكترونية وحجيتها

في الإثبات ل (أمن المعلومات ، وسائل الدفع ، التحديات الضريبية ، إثبات الشخصية ، التوقيع

الإلكترونية ، أنظمة الدفع النقدي ، المال الرقمي أو الإلكتروني ، سرية المعلومات ، أمن المعلومات من

مخاطر إجرام التقنية العالية ، خصوصية العميل ، المسؤولية عن الأخطاء والمخاطر ، حجية

المراسلات الإلكترونية ، التعاقدات المصرفية الإلكترونية ، مسائل الملكية الفكرية لبرمجيات وقواعد

معلومات البنك أو المستخدمة من موقع البنك أو المرتبطة بها ، علاقات وتعاقدات البنك مع الجهات

المزودة للتقنية أو المورد لخدماتها أو مع المواقع الحليفة ، ومشاريع الاندماج والمشاركة والتعاون

المعلوماتي).⁽²⁾

5- مخاطر فجائية : مثل هذه المخاطر تؤدي إلى مشاكل في السيولة وفي سياسة القروض المصرفية

حيث أن فشل المشاركين في نظام نقل الأموال الإلكترونية أو في سوق الأوراق المالية بشكل عام في

تنفيذ التزاماتهم (الدفع والتسديد) يؤدي غالباً إلى عدم قدرة مشارك أو مشاركين آخرين للقيام بدورهم

في تنفيذ التزاماتهم في موعدها ، وهذا ما يؤدي إلى توتر العلاقات وزعزعت الاستقرار المالي في السوق .

-
- (1) موسى خليل مشري، " القواعد الناظمة للصيرفة الالكترونية " ، الجديد في أعمال المصارف من الوجهتين
(2) شول شهرة ، مدوخ ماجدة ، " الصيرفة الالكترونية : ماهيتها- مخاطرها - حمايتها " ، مداخلة مقدمة إلى
المنظومة المصرفية في الألفية الثالثة : منافسة ، مخاطر ، تقنيات ، جامعة جيجل - الجزائر ، يومي 06/07 جوان
(2005)، ص:15.

6- مخاطر تكنولوجية : يرتبط هذا النوع من المخاطر بالتغيرات التكنولوجية السريعة ، وان عدم إلمام
موظفي البنوك بالاستخدام الأمثل للتكنولوجيا الحديثة يؤدي إلى القصور في أداء العمليات الالكترونية
بشكل صحيح .

وأيضاً هنالك عدد من المخاطر الأخرى مثل مشكلة تحصيل الضرائب وكذلك ظهور متاجر وهمية مما
يسهل عملية الغش والتزيف والاحتيال ، ومشاكل تعطل النظام والقرصنة الالكترونية وقلة مستخدمي
الانترنت في بعض البلدان وخاصة في دول العالم الثالث .

***التطور التكنولوجي لخدمات المصرفية ومنافذ تقديمها**

أولا / مراحل التطور التكنولوجي في العمل المصرفي (1) :

مما لا شك فيه أن تطور العمل المصرفي مرتبط بالتحول الهائل الذي تشهده ثورة المعلومات
والاتصالات حيث اثرت ثورة تكنولوجيا المعلومات على معظم القطاعات الصناعية كانت او مالهية
اوتجارية وأن القطاع المصرفي لايفصل من تلك القطاعات ، فقد شهد ثلاث تطورات مهمة للفترة ما
بين العام 1950م و عام 1970م ، مرحلة البداية في أوروبا وأمريكا حيث تم إدخال المحترفين إلى
العمل المصرفي في أعقاب الحرب العالمية الاولى عام 1914م ، من ثم مرحلة إدخال ثقافة التسويق
والبيع ، ثم مرحلة تنامي دور التكنولوجيا المتقدمة والحديثة والتي أصبحت تلعب دور كبير وحيوي في
الصناعات المالية عامة والمصرفية على وجه الخصوص .

من المعروف بأن استخدام نظام المعلومات المحاسبي عبر الحاسوب (الحوسبة) في تقديم الخدمات
المصرفية ذلل عقبات ومصاعب كثيرة كان يواجهها النظام اليدوي ، فقد جعل آلية تسجيل العمليات
ومعالجتها تتم بصورة سريعة جدا وبدقة قد تكون متناهية النظر ، بل مكن المنشآت من الحصول على
مخرجات النظام المحاسبي في أي وقت تشاء ، كما مكنها كذلك من الاستغناء عن طرق محاسبية
تقليدية وغير سليمة مثل : طريقة الجرد الدوري للمخزون ، فقد كان من الصعب على كثير من المنشآت

التي تتعامل بسلع عديدة وذات قيمة منخفضة أن تستخدم طريقة الجرد المستمر للتكلفة المترتبة على استخدام تلك الطريقة ، ولكن الآن بوجود نظام معلومات محاسبي محوسب أصبح استخدام طريقة الجرد المستمر أمراً ميسراً وغير مكلف .

والجدير ذكره وبرغم من استخدام المنشآت للحاسوب إلا أن نظام المعلومات المحاسبي ظل كما هو ويعني بذلك أن السياسات والإجراءات المحاسبية المتبعة والمتعارف عليها بالنظام المحاسبي ظلت كما هي لكن بشكل يتماشى مع متطلبات استخدام (الذكاء الاصطناعي) في الحاسوب.

(1) محمد نوري الشمري ، ناظم محمد نور ، وآخرون ، الصيرفة الإلكترونية الأدوات والتطبيقات ، دار وائل للنشر، عمان ، الاردن (2008) ، ص ص 25- 26 .

تعريف الحاسوب:

الحاسوب Computer مشتق من كلمة يونانية Compotes بمعنى يحسب ، ويعرف : بأنه آلة حاسبة إلكترونية ذات سرعة عالية ودقة متناهية و يمكنها قبول البيانات ومعالجتها وفقاً لمجموعة من التعليمات والأوامر، ويعمل الحاسوب بواسطة الدوائر الإلكترونية المكونة له . ويعرف أيضا الحاسب الآلي الإلكتروني بأنه " عبارة عن مجموعة من الأجهزة التي تعمل متكاملة مع بعضها البعض بهدف تشغيل مجموعة من البيانات المدخلة طبقاً لبرنامج تم وضعه مسبقاً للحصول على نتائج معينة " (1)

وعرفه البعض "بأنه مجموعة متداخلة من الأجزاء لديها هدف مشترك من خلال أداء التعليمات المخزنة" (2)

ويمكن تعريفه بأنه نظام متكامل لمعالجة البيانات يتكون من مجموعة الأجهزة والمعدات و تدعى بالمكونات الصلبة Hardware ومجموعة من التعليمات والمكونات اللينة أو البرمجيات وتدعى Software .

و يستخدم في حياتنا اليومية لتحقيق عدد من المزايا.(3)

1- السرعة في تنفيذ العمليات ومعالجتها إذ يمكنه تنفيذ مئات العمليات والتعليمات في فترة زمنية قصيرة جداً.

2- الدقة في تنفيذ العمليات المختلفة و تعتمد دقة النتائج على دقة البيانات المدخلة ومن جهة أخرى صحة البرامج المعالجة لهذه البيانات .

3- القدرة على العمل لفترات طويلة إذ أن عمل الحاسوب مبني على دوائر إلكترونية ذات كفاءه عالية

(1) هدى حامد قشقوش ، جرائم الحاسب الآلي الالكتروني في التشريع المقارن ، دار النهضة العربية (1992)، ص 6.
(2) هلالى عبد الإله أحمد ، "تفتيش نظم الحاسب الآلي وضمانات المتهم المعلوماتي "، دار النهضة العربية (1997) ، ص 15.

(3) ثائر القدومي وسامر بركات ، " أنظمة المعلومات المالية والمصرفية "، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات ، ص 41-42.
تمكنه من أداء العمل لفترات طويلة دون تعب وخطأ ، إلا في حالة حدوث خطأ أو عطل في احد الدوائر الإلكترونية .

4- تعدد الاستعمالات وذلك من خلال تعدد البرامج التي يمكن تشغيلها بواسطة الحاسوب مثل معالجة النصوص والاتصالات وقواعد البيانات وغيرها من البرامج المختلفة .

5- الكفاءة العالية في إدارة العمليات وتنفيذها بمجرد إدخال البيانات إلى الحاسوب ، يقوم الحاسوب بتنفيذ إحدى العمليات التالية كلها أو بعضها آلياً أو بأمر من المستخدم ، تخزيناً ، استرجاعاً ، حذفاً ، نقلاً ، نسخاً .

6- تخزين البيانات ، يستطع تخزين كميات هائلة من البيانات ويوفر إمكانية الوصول إليها بالبحث والمعالجة السريعة لها .

واستخدام الحاسوب لعب دور كبير في طفرة البنى التحتية التكنولوجية لكل المؤسسات والمنشآت ، حيث تبنت واستخدمت تطبيقاته المختلفة في عملها وسهل لها كثير من الأعمال التي كانت تنجز يدوياً وتستغرق وقت ليس بالقصير ، مما ساهم في تقليل الأخطاء وتقليل وقت انجاز المعاملات وتكلفتها ، وسهل عملية تبادل المعلومات في إطار سلس ومرتب ومفهوم وشفاف .

الفرق بين نظام المعلومات المحاسبي اليدوي والمحوسب :

الفرق الأساسي والجوهري بين النظام المحاسبي اليدوي والنظام المحوسب يكمن في العقل المنفذ للأمر ، يعني الباحث بذلك بأنه في النظام اليدوي يقوم الإنسان ومن خلال استخدام (عقل الإنسان) وذكائه الفطري لتحليل الأمور والاحداث ومن ثم اتخاذ القرارات وتطبيقها وفقا للسياسات والإجراءات المحاسبية المتعارف عليها وقد يصيب أو يخطئ ، ويتم تصحيح الخطأ عند اكتشافه .

ولكن في النظام المحوسب يتم استخدام (العقل الإلكتروني او الذكاء الاصطناعي) المصمم بواسطة الإنسان ، وهذا العقل ينفذ الأوامر والتعليمات الموضوعة له مسبقا من قبل الإنسان ، وبمعنى آخر لايمكن أن يخطئ أي لا يستطيع هذا العقل التحليل بل يستطيع فقط تنفيذ آلية التحليل المرسومة له مسبقا ومن ثم تنفيذها وفقا للسياسات والإجراءات المرسومة له مسبقا ، ولايمكنه تجاوز أي مخططات موضوعة له من قبل الإنسان .

مراحل استخدام التكنولوجيا بالمصارف: لقد مر استخدام التكنولوجيا من قبل المصارف بعدة

مراحل: (1)

* مرحلة الدخول : وهي المرحلة التي دخلت فيها التكنولوجيا إلى أعمال المصارف بغرض إيجاد حلول للأعمال المكتبية الخلفية .

* مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا: وهي المرحلة التي بدأت بتعميم الوعي بالتكنولوجيا على كافة العاملين بالمصرف من خلال برامج تدريب تغلب عليها التقنية على حساب المعرفة بالأعمال .

* مرحلة دخول الاتصالات والرد الفوري للاستفسارات العملاء مثل مركز خدمة العملاء .

* مرحلة الضبط والسيطرة على التكاليف وهي مرحلة ضبط الاستثمار بالتكنولوجيا.

* مرحلة اعتبار التكنولوجيا عملا ضمن أعمال المصرف وهي المرحلة التي بدأت فيها الإدارة الإستراتيجية للتكنولوجيا والتي ارتكزت على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي وتحسين الضبط العملي وتسويق التكنولوجيا على الصعيد الخارجي .

* مرحلة اعتبار التكنولوجيا أصل كباقي الأصول وبالتالي يجب أن يجني هذا الأصل مرود كباقي الأصول .

آلية العمل في النظام المحاسبي المحوسب :

يقوم المحاسب بأمر البرنامج المحوسب باتباع الأوامر عند إدخال البيانات إليه ، ويقتصر عمل المحاسب على إدخال المعلومة ليس أكثر ويقوم الحاسوب بتنفيذ باقي الخطوات ، ولكن قبل إدخال البيانات للحاسوب لابد للمحاسب وبمساعدة مبرمج إنشاء برنامج الأوامر والتعليمات وبشكل مسبق مثل:

- 1- إنشاء آلية ترميز للحسابات (كما بالنظام اليدوي) ، والتي من خلالها يمكن جعل البرنامج يميز بين نوع وطبيعة الحسابات .
- 2- إنشاء دفتر يومية عامة مبرمج وفقا لآلية ترميز الحسابات.
- 3- إنشاء دفتر الأستاذ العام لحسابات عامة ، وحسابات تفصيلية مبرمجة في دفتر الأستاذ المساعد.

(1) الشمري ، ناظم محمد نور ، العبدلات ، عبد الفتاح زهير ، ، الصيرفة الالكترونية ، ، دار وائل ، عمان ، الأردن،(2008) ص 34 .

- 4- إنشاء آلية ترحيل مبرمجة للحسابات.
 - 5- إنشاء قوائم مالية مبرمجة.
- ولتطبيق عملية الترميز البسيطة لنفرض بأن ترميز الحسابات سيكون كالتالي :

الأصول	10000 إلى 19999
الالتزامات	20000 إلى 29999
حقوق الملكية	30000 إلى 39999
الإيرادات	40000 إلى 49999
المصروفات	50000 إلى 59999

ويمكن وضع مخططا مبرمجا كي يطبقه الحاسوب لتنفيذ العملية ، وأن المحاسب وبمساعدة مبرمج متخصص يقومان برسم خطة سير العمليات للحاسوب وليس للحاسوب سوى تنفيذ الأمر عند أمره بذلك وبعبارة أخرى عقل الحاسوب ينفذ أوامر موضوعة مسبقا ليس إلا.

وكلما كان المحاسب والمبرمج دقيقين في وضع خطة السير للعمليات كلما كانت عمليات الحاسوب دقيقة وخالية من الأخطاء .

تصميم نظام المعلومات المحاسبي المحوسب :

عندما ترغب أي منشأة في تصميم نظام محاسبي محوسب لابد أن تتبع عدة متطلبات مهمة يمكن تلخيصها في الآتي :

- 1- تخصيص طاقم محاسبة متمرس وملم بأعمال المنشأة والتعامل مع الحاسوب وطاقم مبرمجين .

2- توفير الأجهزة الضرورية لتصميم النظام وتدريب مشغلي النظام على استعمالها.

3- الاستعانة بآراء خبراء خارجيين عند الضرورة .

4- يجب على المنشأة وبعد تصميم النظام عدم ترك الآلية اليدوية لفترة من الزمن ، والغاية من ذلك

فحص النظام المحوسب ومدى نجاعته ودقته بالاستمرار بمطابقة الآلية اليدوية مع الآلية المحوسبة

ويمكن التوقف عن الآلية اليدوية عند توفر الدلائل الضرورية على نجاح الآلية المحوسبة.

* واجبات طاقم المحاسبة وطاقم المبرمجين:

قبل عملية إنشاء النظام المحوسب يجب على طاقم المحاسبين والمبرمجين عمل الاتي :

1- رسم خرائط التدفقات التوضيحية للنظام (Flowcharts).

2- المباشرة بتصميم النظام .

3- فحص النظام .

4- مطابقة نتائج النظام المحوسب مع النظام اليدوي .

1- رسم خرائط التدفقات التوضيحية للنظام :

المقصود برسم مخططات التدفقات هو الآلية الواجب اتباعها لتنفيذ العمليات بشتى أنواعها ،ابتداء من المدخلات ومرورا بالمعالجات وانتهاء بالمخرجات لشتى عمليات المنشأة .

ولتوضيح الأمر لنفرض بأن إحدى الشركات التجارية والتي تتعامل بشراء البضائع وبيعها قررت تصميم نظام محاسبي محوسب ، فإنه سيكون لزاما على مصممي النظام الأخذ بعين الاعتبار الدورات التي يجب إنشاؤها بالنظام والتي تتضمن عادة :

دورة الإيرادات (المبيعات والمدينون) ، ودورة المدفوعات (المشتريات والمخزون والدائنون) ، دورة الرواتب ، ودورة الإبلاغ المالي

وكمثال سنشرح بعض آليات إنشاء هذه الدورات كالتالي :

أ- دورة الإيرادات (Revenue Cycle) المبيعات والمدينون : (1)

وهي مجموعة من الآليات والإجراءات الواجب اتباعها في سبيل تسليم العملاء بضائع أو خدمات لغايات الحصول على الإيراد ، وبعد رسم المخطط الأساسي للدورة الإيرادات يبقى تصميم كل مرحلة على حدة بالبرمجيات الضرورية مثل : إنشاء دفتر يومية المبيعات وتزويده بالآلية الترميز المناسبة للحسابات وربطه بالحسابات المتعلقة بعملية البيع ، وإنشاء شروط البيع والفواتير ، وكما هو ضروري لإنشاء الدورة بشكل سليم وغير قابل للاختراق .

تشمل هذه المرحلة كثيرا من الأمور المهمة ، وعلى رأسها تصميم الفواتير بشكل قانوني بحيث تربط الفاتورة بشروط البيع ، ومراجعة طلبات الشراء الواردة من العميل وكل التفاصيل الضرورية الأخرى والتي تعتمد دقتها على مهارة المحاسب بإعطائه التوصيات المناسبة للمبرمج.

ب- دورة المدفوعات (المشتريات والمخزون والدائنون):
وهذه الدورة عبارة عن مجموعة من الآليات والإجراءات الواجب اتباعها في سبيل شراء السلع وإدخالها للمخازن ، مع الأخذ بعين الاعتبار المشتريات على الحساب (بالأجل) من الموردين . وبشكل مشابه تقريبا لدورة الإيرادات يتم تخطيط دورة المدفوعات المناسبة والتي يقترحها طاقم المحاسبة للمبرمج .
والجدير بالذكر هنا أنه يجب أن يراعى عند إنشاء دورات التدفقات تلك الالتزام التام بجميع السياسات والإجراءات المحاسبية المتعارف عليها، وكذلك التقيد التام بجودة المعلومات التي سيخرجها النظام .

(1)BarryE.Cushing;&MarshallB.Romney;AccountingInformationSystem,Sixthedition
1994 Page(753).23Ibid.,P.(753).

2- المباشرة بتصميم النظام :

وهنا يأتي دور المبرمجين المتخصصين لتنفيذ دورات التدفقات حسب الاتفاق مع المحاسبين وحسب الخريطة المرسومة بتصميم النظام المحاسبي ، وينوه الباحث هنا بأن المحاسب وفي كثير من الحالات لا يملك مهارة التصميم وإعداد البرمجيات الخاصة ولكن وفي الآونة الأخيرة ظهرت برمجيات خاصة بالتصميم تمكن غير المتخصص بعلم الحاسوب استخدامها لتصميم بعض البرمجيات الخاصة بطبيعة عمله ، ولكنها تبقى قاصرة عن تلبية احتياجات منشآت الأعمال الكبيرة .

3- فحص النظام :

بعد أن يتم الانتهاء من تصميم النظام المحاسبي يباشر كل من طاقم المحاسبين والمبرمجين بفحص دقة النظام ، ومن الأوليات لدى المحاسبين التأكد بأن هذا البرنامج الخاص بنظام المحاسبة يوفر عدة أمور مهمة جدا وعلى رأسها تقيد عمله وفقا للسياسات المحاسبية (الإجراءات والمبادئ والمعايير المتعارف عليها وكلما يمت بصلة بالنظام المحاسبي) ، وكذلك التأكد من كفاءة الرقابة التي يوفرها النظام والسرية العالية التي يوفرها، وذلك للوصول لجودة المعلومات المحاسبية المرجوة منه.
ولابد من الاعتراف بأن مهارة محاسب المنشأة هنا تلعب دورا هاما في فحص النظام المبرمج ولهذا يتم استشارة أكثر من جهة متخصصة لفحص النظام في كثير من الأحيان وغالبا ماتكون جهة مهنية متخصصة بتدقيق الحسابات ومراجعتها .

4- مطابقة نتائج النظام المحوسب مع النظام اليدوي :

في أغلب الأحيان لا يتم الاعتماد على النظام المحوسب بشكل كلي وخصوصا في الفترات الأولى من

عمله ، ولذلك يفضل الاستمرار بالعمل بالنظام اليدوي جنباً إلى جنب مع النظام المحوسب ومطابقة نتائج النظامين بين فترات متقاربة ، وذلك خوفاً من وجود قصور أو عيوب بالنظام المحوسب لم يتم كشفها خلال فترة الفحص وفي الوقت المناسب ، و الغالب بعد مرور سنة مالية كاملة يتم التخلي عن النظام اليدوي نهائياً .

ثانياً / أدوات الصيرفة الإلكترونية ومنافذ تقديمها :

مقابل تطور الهائل لوسائل المصرفية الإلكترونية تعددت الأدوات التي تستخدمها المصارف في العمليات المصرفية الإلكترونية وهي تتطور بشكل مستمر ، ومن تلك الأدوات المعروفة في عالم المصارف الإلكترونية نجد أجهزة الصراف الآلي والتي تمثل آليات لتوفير الخدمة المصرفية الذاتية.⁽¹⁾ وأيضاً من هذه الأدوات والركائز المستخدمة في توزيع الخدمات المصرفية الإلكترونية المعروفة في عالم العمل المصرفي الحديث اليوم إضافة إلى أجهزة الصراف الآلي (ATMs) ماكينات نقاط البيع (POS) والتي تمثل آليات لتوفير الخدمة الذاتية .

فمن المعروف أن جهاز الصراف الآلي يؤدي اليوم معظم المهام التي يقوم بها الموظف في أي فرع وبقدرة أكبر على صعيد توفير مجموعة أوسع من الخدمات ، وفي بعض الأحيان بنوعية خدمة أفضل وبكلفة أقل وبسرعة أكبر ، وتشير التقديرات المتاحة إلى أن كلفة تنفيذ عملية مصرفية بواسطة جهاز الصراف الآلي تشكل فقط 10 % من كلفة تنفيذها عبر الموظف .

ومن المتفق عليه أن جهاز الصراف الآلي بات اليوم يوفر خدمات صرف النقد والإيداع والتأكد من صحة العملة ، وإجراءات التحويلات المالية إلكترونياً حول العالم ، وتعبئة طلبات القروض ، وتوفير بيانات الحسابات ومعرفة الرصيد ، ودفع فواتير الخدمات العامة ، وتنفيذ عمليات القطاع الأجنبي وغيرها ، بالإضافة إلى خدمات التقليدية الأخرى و كل ذلك على أساس فوري وبدقة عالية .

وان جهاز نقاط البيع الذي يتيح للعملاء النفاذ إلى حساباتهم الجارية من المحلات التجارية مستخدمين بطاقات الخصم لديهم المحلية أو العالمية أو بطاقات الائتمان المدعومة بحساباتهم لدى المصرف . وان ثورة البطاقات البلاستيكية تتضمن اليوم ما يعرف بالبطاقات الذكية التي تتيح للعملاء شحن بطاقاتهم بقيم نقدية تخصم من حساباتهم الجارية وذلك باستخدام أجهزة النفاذ الآلية ، مثل جهاز الصراف الآلي أو الحاسوب الشخصي من أجل الاستخدام على ماكينات نقاط البيع في المحال التجارية أو خلال التسوق الإلكتروني .

ومن قنوات توزيع الخدمة المتطورة أيضاً ماكينات أو أجهزة الصيرفة المنزلية حيث يتيح الهاتف

الثابت أو الهاتف النقال للعملاء إمكانية الوصول لعدد من الخدمات المصرفية والمالية ، لا سيما المعلومات عن حساباتهم وأرصدتهم بما فيها بعض العمليات المنفذة ، إضافة إلى توجيه تعليمات محددة للصرف لتنفيذها لاحقاً وغيرها .

بطاقات الائتمان المصرفية (طبيعتها وأنواعها):⁽²⁾

1- بطاقة الائتمان الدولية International Credit card:

هي عبارة عن تسهيلات ائتمانية قصيرة الأجل يمنحها البنك لعملائه لغرض تمكينهم من الشراء أو تسديد نفقات السفر وخلافه على أن يتم تسوية هذه المدفوعات وسدادها من حسابه لاحقاً والتي تكون

(1) عبد العزيز نادر شافي، ، المصارف والنقود الالكترونية ، المؤسسة الحديثة للكتاب ، طرابلس ، لبنان (2007) ، ص 124- 125 .

(1) علي عبد الله شاهين،، محاسبة العمليات المصرفية في المصارف التجارية والإسلامية ،، دار الجامعة الإسلامية لنشر، غزة، فلسطين (2014)،

لمدة شهر في العادة للدفع دون فوائد ، ولاقت هذه البطاقات قبولا في معظم دول العالم ، وتتم من خلال قيام البنك المصدر للبطاقة بتزويد العميل ببطاقة بلاستيكية تتضمن اسم العميل ورقم حسابه ورقم البنك الذي يتولى تسوية الحساب والحد الأقصى لعمليات السحب.

وتعود فكرة هذه البطاقات إلى عام 1950 عندما تم إصدار أول بطاقة ائتمان بأسم (Diners Club دينيرز قلوب) وبعد النجاح الذي حققته توالى إصدار أنواع أخرى من البطاقات مثل بطاقة فيزا (Visa) ، وماستركارد (MasterCard) ويتولى إصدار هذه البطاقات العديد من البنوك والمؤسسات المالية المشهورة

2- بطاقات الائتمان المحلية:

وهي شبيهة ببطاقات الائتمان الدولية ولكن يتم استخدامها محليا وذلك من خلال الاتفاق مع المنشآت والمؤسسات والفنادق المحلية والصيدليات وغيرها ، حيث يستطيع العميل شراء احتياجاته أو تسديد التزاماته من خلال تمرير هذه البطاقة على الآلة المخصصة لهذا الغرض والمربوطة آليا مع البنك الذي أصدرها حيث يتم في هذه الحالة خصم القيمة من حساب البطاقة وقيد المقابل لصالح الجهة الأخرى مقابل عمولة لصالح المصرف.

3- بطاقات الصراف الآلي Automated Teller Machines (ATM);

وهي البطاقات التي تصدرها البنوك المحلية لتمكين عملائها من السحب مباشرة من حساباتهم الجارية ومعرفة رصيد حساباتهم ، وإجراء التحويل من تلك الحسابات وتبديل العملات من خلال آلات الصراف الآلي ، وتقتصر استخدام هذه البطاقات على أجهزة البنك نفسه وتستطيع توفير الخدمات المذكورة طيلة اليوم وقد انتشر استخدامها بشكل سريع في معظم البنوك الوطنية والوافدة ، وهذه البطاقة عبارة عن بطاقة بلاستيكية ممغنطة يتم إدخالها في الماكينة المخصصة لهذا الغرض ثم إدخال الرقم السري للعميل ثم اختيار نوع الخدمة المطلوبة ثم التفاصيل النوعية المتعلقة بكل نوع من أنواع الخدمات التي يقدمها للعملاء ، ويستطيع كل عميل استخدامها بسهولة من خلال متابعة الأوامر أو

الخيارات التي تظهر للعميل على الشاشة الصراف الآلي .

4- بطاقات الصراف الآلي الدولي (IATM)

وهي عبارة عن وحدات صرف آلي متصلة معا وتضم الآلاف من الوحدات المنتشرة في العالم ويتم ربط هذه الشبكة الواسعة من خلال برامج تتولاها شركات دولية متخصصة ، وتتميز هذه الوحدات بانتشارها وتقديمها خدمات مصرفية على مدار اليوم مثل عمليات السحب والتحويل والصرف وإصدار الشيكات السياحية والاستفسار عن الرصيد .

5- بطاقات نقاط البيع المحطات الطرفية (Point of sales)

تقدم البنوك هذه الخدمة لعملائها من خلال تزويدهم بتلك البطاقات التي تحمل بشكل سري وممغنط البيانات الكافية عن العميل ورقم حسابه والرصيد بحيث يستطيع العميل الشراء من المنشآت التجارية والدفع بواسطة تلك البطاقة من ثم خصم القيمة مباشرة من الحساب الجاري للعميل والتسجيل إلى حساب المتجر أو المنشأة التي تم الشراء منها ويتم عملية التحويل إلكترونيا لحظة قيام موظف البيع بوضع البطاقة في الجهاز نقطة البيع .

6- البطاقة الذكية Smart card:

وهي البطاقة التي تسهل البنوك من خلالها لعملائها من تسديد مشترياتهم ومدفوعاتهم مباشرة (مثل بطاقة الهاتف النقال) حيث يتم شحن هذه البطاقة إلكترونيا بكمية من النقود خصما من الحساب الجاري للعميل، والدفع في الخزينة بحيث يتم عقب كل عملية شراء يخصم قيمة المشتريات من رصيد البطاقة من خلال استخدام آلية خاصة والتي يتم على ضوءها محاسبة المؤسسة المصدرة لهذه البطاقة .

منافذ تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية : هنالك عدد من المنافذ الإلكترونية التي تستطيع المصارف من خلالها تقديم خدماتها المصرفية وتلك القنوات يمكن إن نسميها قنوات تقديم الخدمة المصرفية الإلكترونية مثل الصراف الآلي ، نقاط البيع ، الصيرفة المنزلية ، الصيرفة المحمولة ، الصيرفة الهاتفية ، التلفزيون الرقمي وبنوك الانترنت .⁽¹⁾

1- خدمة الصراف الآلي : هي آلات يمكن وضعها بالأماكن العامة والتجارية وغيرها بشكل مستغل وتكون متصلة بشبكة حاسوب المصرف ويقوم العميل باستخدام بطاقة بلاستيكية أو بطاقة ذكية للحصول على الخدمات المختلفة مثل السحب النقدي والإيداع النقدي والاستفسار عن الحساب وغيرها من الخدمات ، ولقد أصبحت هذه الأجهزة منذ بدء تشغيلها في عام 1975م من المستلزمات اليومية في تنفيذ العمليات المصرفية للأفراد ، ولقد بلغ عدد ماكينات الصراف الآلي في الولايات المتحدة نحو (13204) آلة في العام 1999م ، بينما يوجد في المملكة المتحدة نحو 22 ألف آلة تنفذ نحو 80% من مجموع العمليات المصرفية في العام المذكور.⁽²⁾

ويعتبر الصراف الآلي من أكثر الوسائل المستخدمة من طرف العملاء والبنوك حيث تشير المعلومات إلى التطور المستمر والمتنامي في استخدامه .

2- خدمة الصيرفة المنزلية : وهو ذلك الحاسوب الشخصي الموجود بالمنزل أو العمل أو أي مكان والذي يتصل بحاسوب المصرف ليتمكن من خلال كلمة سر أو ورقم سري أو كليهما لإتمام العملية وتتيح

(1) الغندور ، حافظ كامل "محاوالتحديث الفعال في المصارف العربية فكر ما بعد الحداثة " ، مجلة اتحاد المصارف

العربية ، جمعية اتحاد المصارف العربية ، بيروت ، لبنان ، ص 87

(2) الغندور ، كامل حافظ ، مرجع سابق ، ص 87.

هذه الخدمة للعميل إجراء جميع عملياته بواسطة حاسوبه الشخصي من المنزل فهي تقدم المعلومات عن الحسابات ودفع الفواتير من خلال التفاعل مع حواسيب المصرف ، و أيضا يمكن مراجعة القوائم الأوارق المالية من المصرف ونقل الأموال بين الحسابات وفتح حسابات جديدة ، وشراء أو بيع المنزل .

3- خدمة نقاط البيع الإلكترونية : وهي آلات التي توجد لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أنواعها وأنشطتها ، ويمكن للعميل استخدام بطاقات بلاستيكية أو بطاقات ذكية للقيام بأداء مدفوعات من خلال الخصم على حسابه إلكترونيا بتمرير هذا البطاقة داخل هذه الآلات المتصلة إلكترونياً. (1)

4- خدمة الهاتف المصرفي : مع تطور الخدمات المصرفية على مستوى العالم أنشئت المصارف خدمة الهاتف المصرفي حيث أدخلت هذه الخدمة في الولايات المتحدة عام 1985م ، ويتم ربط العميل بواسطة شاشه لديه بمنزله تتيح له الاتصال المباشر بالمصرف ، وفي عام 1986م تم إدخال خدمات جديدة للهاتف المصرفي تتمثل في التحويلات المالية من حساب العميل المدفوعة لسداد الكمبيالات والفواتير التي عليه ، وفي عام 1994م إستحدث بنك باركليز خدمة تحويل الأموال ودفع الالتزامات وأتاحت خدمة الهاتف المصرفي للعميل فرصة التعاقد للحصول على القروض أو فتح اعتماد مستندي وغيره من الخدمات . (3)

5- خدمة الصيرفة المحمولة: (2)

وهي تلك الخدمات المصرفية التي تتاح من خلال التلفون المحمول من خلال استخدام العميل رقم سري يتيح له الدخول إلى حسابه للاستعلام عن أرصده وكذلك الخصم منه تنفيذا لأي من الخدمات المصرفية المطلوبة. وتشير أيضاً بعض التقارير إلى أن الصيرفة عبر الهاتف النقال شهدت تطورا كبيرا من حيث عدد المستخدمين ويعود ذلك إلى سهولة استخدام هذه الوسيلة حيث يستطيع العميل

إنجاز كامل مهامه بمجرد توفر خدمة التغطية بالشبكة .

(1) محمد نوري الشمري وعبدالفتاح زهير العبدلات، (2008) ، " لصيرفة الإلكترونية الأدوات والتطبيقات ،
ومعوقات التوسع "، دار وائل للنشر ، ص 31

(2) Hussain ،Donna S. & K.M Hussain (1995); Information System for
Business ،(2nd ed).Prentice Hall ،London ،P.563

(3) يوسف حسن يوسف، " لبنوك الإلكترونية "، ط 1، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة ، مصر، ص
33-32 .

6- التلفزيون الرقمي : وهو عبارة عن ربط بين جهاز التلفزيون بالمنزل وحاسوب المصرف عبر

الأقمار الصناعية وبالتالي يمكن للعميل الدخول من خلال رقم سري إلى حسابه بالبنك أو شبكة الانترنت

وتنفيذ العمليات المطلوبة ، ويعد التلفزيون من أحدث القنوات التي تم ابتكارها والتي تمكن المصارف

من التفاعل مباشرة مع العملاء في مواقعهم خصوصا في المنازل مع ربات البيوت لاسيما في حالة عدم

توفر حاسوب آلي وشبكة نت، ووجدت هذا التقنية رواجاً خصوصا في بريطانيا فرنسا والسويد.⁽¹⁾

ويرى الباحث وان حوسبة الخدمات المصرفية وربطها شبكيا بين المصارف والبنك المركزي وخاصة
ظائف قسم المقاصة ومحول القيود القومي وبقية الخدمات المصرفية الالكترونية والتي اصبحت تتم
آليا وعبر التقنية الحديثة (المقاصة الألكترونية) و ادى هذا على تنمية قطاع المصارف تطوريه ، حيث
انتقلت اجراءات هذه العمليات من الطريقة التقليدية المذكورة انفا الى العمل وفق التقنية الحديثة والآلية
حيث اصبحت هذه التسويات للديون بين المصارف تتم آليا عبر المقاصة الألكترونية مما قلل كثير من
الجهد والوقت والتكلفة لدي المصارف والمتعاملين معها، مما ساهم ذلك فى زيادة وجذب عدد من
المتعاملين ومدخراتهم بالتالى التأثير على الكتلة النقدية خارج النظام المصرفي والتحكم فيها مما كان
له اثر جيد على الاقتصاد والتنمية الاجتماعية بتوسع عمل المصارف وزيادة ارباحها ورأس مالها
وزيادة عدد وانتشار فروعها ، وكذلك انتشار نوافذ خدمة الصراف الآلى ونقاط البيع مما سهل على
المواطن والدولة الكثير من الجهد والتكلفة .

المبحث الثالث

تطور التقنية المصرفية في السودان

لم يكن السودان بمعزل عن العالم وقد شهد هو الآخر تطور كبير في مجال تقنية الاتصالات والمعلومات مستفيداً من التطورات العالمية في هذا المجال ، وقد ساهم التطور في قطاع الاتصالات والمعلومات في أن تتبنى وتفتح المصارف السودانية مجال التقنية المصرفية والاستثمار فيها مستفيدة من هذه الطفرة لكي تواكب التطورات التقنية والمصرفية العالمية وتقديم خدمات إلكترونية لعملائها تضمن بها ولاءهم ورضاءهم وتعزز بها أرباحها بجلب مزيد من العملاء .

* مراحل تطور التقنية المصرفية في السودان :

شهد قطاع الاتصالات والمعلومات تطور كبير في النصف الأول من التسعينات القرن الماضي فيم كانت المصارف السودانية تعمل كوحدات منفصلة لا يوجد وسيط بين رئاساتها و فروعها وتعتمد على التراسل بين الفروع على الربط الصوتي باستخدام وسائل عامة (كالراديو فون والتلفون والفاكس) وهي وسائل ذات تكلفة عالية تفتقد الأمان والسرية المطلوبة لحماية البيانات المرسله . أما خدمة المراسلات المالية مع المراسلين في مختلف أنحاء العالم فكانت تتم بواسطة التلكس والفاكس مع استخدام طرق تشفير بسيطة تحتاج لكثير من الوقت لإتمامها ، ولافتقار معظم المصارف لشبكات تراسل البيانات المصرفية فقد انعدمت نظم الدفع الإلكتروني في البلاد وساد التعامل النقدي المباشر في معظم المعاملات . (1)

وفي إطار مساعي البنك المركزي لتطوير الجهاز المصرفي فقد أقر برنامجاً استراتيجياً للنهوض بالجهاز المصرفي تقنياً وتحويل المصارف السودانية للعمل وإستخدام التقنية المصرفية الحديثة بالسرعة المطلوبة لمواكبة التطور العالمي في هذا المجال ، وقد اشتملت السياسة المصرفية الشاملة للجهاز المصرفي 1999-2002م على موجهات تطوير التقنية المصرفية بالمصارف على النحو التالي (2) :

- 1/ إعتبار تقنية العمل المصرفي في جميع المصارف جزءاً أصيلاً من برنامج رقابة بنك السودان ومتطلبات توفيق الأوضاع بكل المصارف .
 - 2/ البدء في إدخال الشبكات الممغنطة واستكمال شبكات الحاسوب في العمليات المصرفية في جميع فروع المصارف بولاية الخرطوم كمرحلة أولى لتعمم على كل الفروع بنهاية البرنامج .
-
- (1) فتح الرحمن صالح جاويش ، مسيرة تطوير التقنية المصرفية و حاضرها في السودان ، ورقة قدمت في اليوبيل الذهبي لبنك السودان المركزي ، قاعة الصداقة 2010، ص 2 .
 - (2) الإدارة العامة للسياسات والبحوث والإحصاء ، أثر التقنية على الصناعة المصرفية في السودان خلال الفترة 1999-2003م ، الخرطوم ، بنك السودان، 2004 ، ص ص 17-18 .
 - 3/ ربط بنك السودان برئاسات المصارف التجارية عن طريق شبكات الحاسوب .
 - 4/ ربط المصارف التجارية بشبكات اتصال إلكترونية مصرفية نظام سويفت المالي العالمي بغية تقديم خدمات أفضل وأسرع لعملائها ، و تمويل مشروعات التقنية المصرفية .
 - 5/ تدريب وتأهيل العاملين بالقطاع المصرفي لاستخدام وسائل التقنية المصرفية.
 - 6/ مواكبة الطفرة التقنية العالمية باعتماد أحدث الوسائل ونظم الدفع .
 - 7/ ربط القطاع المصرفي السوداني بالعالم الخارجي إلكترونياً .
 - 8 / دفع الجمهور نحو استخدام وسائل الصيرفة الإلكترونية والدفع الحديثة .
 - 9/ تحفيز المصارف للتطوير البنية التقنية .
 - 10/ إنشاء البنك المركزي بالتنسيق مع اتحاد المصارف السوداني لشركة الخدمات المصرفية الإلكترونية سودابان لتأسيس البنية التحتية الإلكترونية في يوليو 1990م .
 - 11/ اعتماد نظام إلكتروني للرواجع المصرفية.
 - 12/ إنشاء مركز خدمة موحد لربط المصارف بشبكة سويفت العالمية للتحويلات الإلكترونية بين المصارف في العام 2000م .
 - 13/ تركيب نظام المحول القومي للقيود لشبكة الصارفات الآلية ونقاط البيع في العام 2005 م .
 - 14/ تركيب نظام المقاصة الإلكترونية المعتمد على صور الشيكات في العام 2006م .
 - 15/ ربط المصارف السودانية بشبكة سويفت العالمية (Swift) : وهي جمعية تضم في عضويتها أكثر من مصرف عالمي موزعة على كافة أنحاء العالم وتستخدم وسائل الاتصالات الحديثة بطريقة آمنة لنقل المراسلات المالية بين المصارف المحلية والمراسلين في كافة أنحاء العالم .⁽¹⁾
- وتم تقديم هذه الخدمة للمصارف السودانية عن طريق إنشاء مركز خدمة موحد تشترك فيه جميع المصارف بدلاً عن اشتراكها في الخدمة منفردة ، مما قلل كثيراً من الوقت والجهد والتكلفة ، وساعد في تقديم خدمات الدعم والصيانة والتدريب لهذه المصارف .
- ومن الخدمات المصرفية التي تطبقت عبر التقنية الحديثة في المصارف السودانية مايلي :

1- محول القيد القومي :

هو نظام إلكتروني يربط أطراف متعددة مثل شبكة الصراف الآلي وشبكة نقاط البيع مع المصارف المصدرة لبطاقات الدفع ، لإتاحة خدمة الدفع الإلكتروني لجمهور العملاء ، و بدأ العمل به في فبراير 2006م ، وتم ربط المحول القومي مع محولات إقليمية خارج السودان في العام 2007 م والخدمات المقدمة عبر محول القيد القومي هي :

- سحب النقود من أجهزة الصراف الآلي .

(1) مرجع سابق ، ص 3 .

- سداد قيمة المشتريات عبر أجهزة نقاط البيع التي توجد في المحال التجارية والمؤسسات المختلفة .
- خدمة سداد الفواتير عبر الصارفات الآلية .
- الاستعلام عن الأرصدة عبر أجهزة الصراف الآلي .
- التحويل من حساب لحساب داخل المصرف الواحد .
- طباعة كشف حساب مصغر .
- شحن أرصدة الهواتف المدفوعة القيمة مقدما .
- تحويل الأموال عبر الصارفات الآلية لغير حملة البطاقات .
- تغيير الرقم السري عبر الصارفات الآلية .

2- الانترنت المصرفي : (1)

- وهو عبارة عن خدمة مصرفية على الإنترنت تقدم بواسطة المصارف لتمكين العميل من الدخول الآمن لحسابه البنكي عبر الإنترنت من أي مكان في العالم ، ومن مزاياه :
- النظام مصمم على مستوى عالي من الحماية مما يضمن الأمان والسرية للبيانات .
 - إمكانية المراقبة المستمرة للعمليات التي تتم خلال الخدمة .
 - التصميم التقني للخدمة التي يمكن تشغيلها على مختلف متصفحات الإنترنت .
 - يمكن استخدام الإنترنت المصرفي من الموبايل .
- ### الخدمات المتاحة عبر الانترنت المصرفي :
- عرض الرصيد الحالي للحساب المصرفي .
 - كشف حساب لفترة محددة .
 - عرض البطاقات المربوطة بالحساب .
 - تغيير حالة البطاقة (غير نشطة – مسروقة) .
 - عرض فعالية البطاقة .

- تغيير الرقم السري للبطاقة .
- عرض سجل جميع المعاملات بالحساب المصرفي .
- الاشتراك في خدمة الرسائل القصيرة .
- عرض أسعار العملات .
- تغذية رصيد الهاتف + سداد فاتورة الهاتف وشراء الكهرباء .

(1) سراج الدين عثمان مصطفى ، دور البنوك المركزية واتحادات البنوك في تحسين الشمول المالي ورقة بحثية مقدمة لمؤتمر منتدى (الشمول المالي التوجه الاستراتيجي للاستقرار المالي والاجتماعي) ، السودان، 23-25 فبراير 2015م

3- غرفة المقاصة الإلكترونية :

في غرفة المقاصة التقليدية القائمة على تبادل الأوراق والشيكات يتلقى المصرفيون في موقع لتبادل أوتقاضي الشيكات بالبنك المركزي ومن ثم أتى مصطلح غرفة المقاصة clearing house وفى غرفة المقاصة الإلكترونية ECH يتم تبادل صور أو شرائط الكمبيوتر: و توجه عمليات غرفة المقاصة الإلكترونية بالمؤسسات ذات الاتصال المباشر بالبيانات أو ذات كفاءة عالية في تسجيل المعاملات التجارية التي تحدث مثل المدفوعات أو الإيداعات السابقة ، لأن هناك استفادة اقتصادية متدرجة تنشأ من خفض تكلفة المعاملات لأن التكاليف الثابتة الكبيرة سوف توزع على حجم كبير من المعاملات التجارية ولذلك تنخفض تكلفة الوحدة الواحدة .

4- التسويات الاجمالية الفورية (Real Time Gross Settlement (RTGS):

وهو نظام يستهدف العمليات بين المصارف التجارية (خاصة المدفوعات الكبيرة) من خلال التأثير المباشر والفوري على حساباتها الجارية لدى البنك المركزي ، وبالتالي فإن تسوية تتم فوراً دون انتظار لنهاية يوم العمل كما في نظام التسوية بالصافي العملية المستخدم سابقاً ، وبالتالي يقلل من مخاطر التحصيل ويلقي عن المصارف عبء كبير في كيفية إدارة السيولة بكفاءة .

5- خدمات الحكومة الإلكترونية :

يهدف هذا المشروع إلى الانتقال من الطريقة التقليدية في جميع العمليات الى النظم الآلية ، من خلال نظام إيرادات متطور يحقق رقابة فعالة على الرسوم الحكومية عبر شركة الخدمات المصرفية

الإلكترونية بإنشاء مركزا للخدمات الحكومية الإلكترونية وتوفر شركة الخدمات المصرفية الإلكترونية كافة الأجهزة والبرامج التي تكفل أمن وسرية البيانات المتعلقة بالمعاملات المالية للمستخدم وفقاً للقوانين المحلية والمعايير الدولية .

6- خدمة دعم قنوات الدفع المتعددة :

عبارة عن أحد حلول الدفع الإلكتروني التي تتيح الخدمات المالية عبر استخدام تطبيقات الهاتف و تطبيقات الحاسوب و نقاط البيع بالتنسيق مع شركات الاتصالات ، يوجد نوعان من قنوات الدفع المتعددة :

أ- قنوات الدفع المتعددة لمقدمين الخدمات (Merchant) حيث تتيح الخدمات المالية للشركات مقدمة خدمات الدفع الإلكتروني للوكلاء والتجار .

ب- قنوات الدفع المتعددة للمستخدمين (Consumer) حيث تتيح الخدمات المالية والدفع الإلكتروني للمستخدم مباشرة من غير وسيط .

7- خدمة الدفع عبر الهاتف الجوال : نظام الدفع عبر الهاتف الجوال هو استخدام الأجهزة

النقالة لإجراء المعاملات المالية حيث يتم حفظ النقود في حساب إلكتروني مربوط برقم الهاتف الجوال ، وهو متاح لكل شخص يحمل شريحة هاتف جوال حيث يمكنها لحصول على الخدمة فقط بالتسجيل من خلال أي من أنواع الهواتف المختلفة الذكية والعادية دون الحاجة لتوفر شبكة الإنترنت .⁽¹⁾ نظام الدفع عبر الهاتف الجوال نظام قومي مملوك لبنك السودان المركزي بحيث يتم إدارة أرصدة العملاء والمعاملات التي تؤثر على هذه الأرصدة مركزياً ، حيث يسعى البنك المركزي من خلال إطلاق هذه الخدمة إلى جلب الكتلة النقدية لداخل القطاع المصرفي الأمر الذي يؤدي إلى تنمية الاقتصاد الوطني وتحقيق الشمول المالي والذي سيكون له كبير الأثر في زيادة الاستثمارات في البلاد ، كما تهدف الخدمة إلى رفع العبء عن المواطن الذي ظل لسنوات طويلة يستخدم أرصدة الهاتف الجوال في تحويل الأموال كبديل للتحويل النقدي متحملاً تبعاته من مخاطر .

8- المحفظة الإلكترونية الافتراضية : بطاقة افتراضية ترتبط برقم الهاتف الجوال من خلال

إرسال رمز مختصر للشركة المقدمة للخدمة ويتم عرض قائمة تحتوي على الخدمات المتوفرة عبر الهاتف والخدمة تتيح إجراء كافة المعاملات المصرفية من خلال الهاتف.

(1) منشورات شركة الخدمات المصرفية لالكترونية السودانية على موقع الشركة الالكتروني .

ويرى الباحث بان قطاع المصارف بالسودان خطى خطوات جيدة فى حوسبة وتقنية الخدمات المصرفية الالكترونية مما ساهم فى زيادة عدد العملاء والمتعاملين وزيادة فروع المصارف ، وذلك بتقديم عدد من الخدمات المصرفية الالكترونية المهمة مثل عمل المقاصة الالكترونية ومحول القيود القومي والانترنت المصرفي و التسويات الاجمالية الفورية و خدمات الحكومة الإلكترونية و خدمة الدفع عبر الهاتف الجوال و خدمة دعم قنوات الدفع المتعددة :

عبارة عن أحد حلول الدفع الإلكتروني التي تتيح الخدمات المالية عبر استخدام تطبيقات الهاتف و تطبيقات الحاسوب و نقاط البيع بالتنسيق مع شركات الاتصالات ، لذلك يجب الاهتمام بالبنية التحتية للاتصالات وتقوية الشبكات لتغطية جميع انحاء السودان ، وكذلك لابد من التدريب والتأهيل للكوادر العاملة بالمصارف على التقانات الحديثة باستمرار لمواكبة كل جديد فى المجال التقني المتسارع ، وكذلك لابد من التوعية ورفع ثقافة الجمهور للقدرة على التعامل مع الخدمات المصرفية الالكترونية .

الفصل الرابع

الدراسة الميدانية

المبحث الأول : إجراءات الدراسة الميدانية

المبحث الثاني : تحليل البيانات وإختبار الفرضيات

المبحث الثالث : خاتمة البحث و النتائج والتوصيات والمراجع والمصادر والملاحق

المبحث الأول

اجراءات الدراسة الميدانية

اولا : نبذه عن بعض المصارف السودانية عينة الدراسة :

* **بنك فيصل الاسلامي السوداني⁽¹⁾** : بدأت نشأة البنوك الاسلامية فى منتصف السبعينات ، اذ كانت البداية بإنشاء البنك الاسلامي للتنمية بجدة وهو بنك حكومات وتبع ذلك جهد شعبي ، وفى مايو 1977م اجتمع عدد من المؤسسين السودانيين والسعوديين وبعض مواطني الدول الاسلامية الاخرى ووافقوا على فكرة تأسيس بنك اسلامي واكتبوا فى رأس المال آنذاك .

وبنك فيصل الاسلامي السوداني هو شركة مساهمة عامة انشئت عام 1977م ويقع مقره الرئيسى بالخرطوم ، ويقدم الخدمات والمنتجات المصرفية المعروفة بصيغ إسلامية ، من ضمنها خدمات متطورة والكثرونية مثل خدمة البنك الإلكتروني وهي خدمة تمكن العميل من متابعة حسابه اول باول ومن أي مكان عبر استخدام الانترنت ، وايضا من منتجات البنك تطبيق فوري الإلكتروني وهو تطبيق يعمل على الهاتف الجوال للعميل ويمكنه من القيام بالعمليات المصرفية عبر الهاتف بامان وسرية ، وايضا لدي البنك خدمة نقاط البيع التي تسهل عمليات الدفع الإلكتروني الغير نقدي وذلك بإستخدام بطاقة الصراف الآلي .

ولدي بنك فيصل الاسلامي عدد كبير من الفروع منتشرة على اغلب مدن ومناطق العاصمة الخرطوم وكذلك اغلب مدن السودان والولايات المختلفة , وكذلك لدى البنك عدد من ماكينات الصراف الآلي منتشرة بالعاصمة الخرطوم واغلب مدن السودان بالولايات المختلفة مما كان له الاثر الجيد على تقديم

خدمات مصرفية سريعة وسهلة للعملاء وفرت الكثير من الجهد والتكلفة .

ويمتلك بنك فيصل عدد من الشركات التي تتبع له منها شركة التأمين الاسلامية المحدودة التي تعمل فى مجالات التأمين المختلفة ، وكذلك الشركة الاسلامية للتجارة والخدمات المحدودة ، وشركة الفيصل للمعاملات المالية المحدودة ، وكذلك شركة الفيصل العقارية المحدودة والتي تعمل فى سوق العقارات واستثمارتها بالسودان .

(1) منشورات بنك فيصل الاسلامي على موقع البنك الالكتروني ، وصفاة البنك على الانترنت .

*** مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية⁽¹⁾ :** نشاء هذا المصرف امتدادا لبنك الادخار السوداني (1974 – 1995) ضمن سلسلة بنوك الادخار العالمية وذلك بعد توصيات قمة كوبنهاجن للتنمية الاجتماعية فى العام 1995م والتي نادى بإنشاء بنك للتنمية الاجتماعية فى كل الدول المشاركة فى القمة ، وفي العام 1996م صدر قانون المصرف بالسودان بتأسيس المصرف بالخرطوم برأس مال وقفي مساهمة من بنك السودان المركزي .

ويعتبر مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية السوداني آلية من آليات الدولة التي تعمل على زيادة النمو الاقتصادي والاجتماعي وتوسيع فرص الكسب وتحسين مستوى المعيشة وتخفيف حدة الفقر ، ويمول المصرف فى إطار مسؤوليته المجتمعية مشروعات القرض الحسن بالإضافة الى أنه يقدم التمويل لجميع الأنشطة التجارية والاستثمارية إضافة الى تمويل مشروعات البنية التحتية والمشروعات ذات البعد الاجتماعي فى كافة المجالات الخدمية ، كما يساهم مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية بأكثر من 27% من اجمالي التمويل الاصغر فى السودان ، حيث يقدم التمويل سنويا لأكثر من 67 ألف مشروعاً ويستخدم فى ذلك ضمانات ميسرة تصل الى 14 نوعاً من الضمانات ، ويوفر المصرف التمويل لصغار المنتجين فى المجال الزراعي حيث مؤل المصرف أكثر من 45 ألف مزارع فى مشروع واحد وهو مشروع ربط صغار المزارعين بالأسواق فى كردفان و دارفور بالإضافة الى مئات المشروعات الأخرى التي اخرجت المستفيدين منها من دائرة الفقر والحاجة .

وللمصرف عدد كبير من الفروع المنتشرة بمدن ومناطق العاصمة الخرطوم وكذلك فروع منتشرة فى

اغلب ولايات ومدن ومناطق السودان المختلفة ، مما اثر هذا الانتشار للفروع والخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف فى التنمية الاقتصادية والاجتماعية الشاملة بالسودان ، ولدى المصرف عدد من التواكيل ومكاتب الصرف كمكتب صرف معاشات القوات المسلحة بالخرطوم وعدد من مكاتب الصرف بعدد من مدن السودان ، كما يمتلك مصرف الادخار عدد من ماكينات الصرف الآلي المنتشرة بعدد من مدن السودان التي تعمل على تقديم عدد من الخدمات المصرفية الإلكترونية مما ساهم فى راحة العملاء والمتعاملين فى سحب اموالهم وتحويلها مما وفر جهد كبير وتكلفة للوصول الى مقرات فروع المصرف .

(1) منشورات مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية ، على موقع البنك الإلكتروني ، وصفاة البنك على الانترنت .

* بنك النيلين السوداني :

يمتد تاريخ بنك النيلين منذ العام 1954م عندما تم تأسيس بنك كريدي ليونيه الفرنسي المتخصص فى التجارة الخارجية وعمليات تصدير القطن ، ودخلت الحكومة السودانية كشريك فى رأس مال كريدي ليونيه بنسبة 60% فى العام 1965م ليصبح اسمه بنك النيلين ، وشكلت المعايير الدولية المتميزة التى كان يعمل بها بنك كريدي ليونيه الأساس الذى يعتمد عليه بنك النيلين منذ تأسيسه ، فى العام 1970 م تم تأميم بنك النيلين ليصبح مجموعة بنك النيلين ولاحقا تم دمج بنك النيلين مع بنك التنمية الصناعية ليشكل مجموعة بنك النيلين للتنمية الصناعية وكان ذلك فى العام 1993م ، وأصبح بنك النيلين هيئة مستقلة عن مجموعة بنك النيلين للتنمية الصناعية فى العام 2007م وتمت تسميته بنك النيلين ، وهو بنك سوداني تأسس فى العام 1993م ويملك بنك السودان 99% من اسهمه ووزارة المالية 1% ، وأسهم البنك فى تدعيم الجهاز المصرفي السوداني من خلال خبرته المصرفية العريقة التى تفوق الاكثر من 60 عاما نتيجة اندماج عدد من البنوك المحلية والاقليمية كاندماج البنك العربي فى العام 1973م .

وقد ساهم بنك النيلين فى دعم الاقتصاد الوطني السوداني بتمويل القطاع الصناعي السوداني والمؤسسات الصناعية ، من الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك هو التمويل للمؤسسات وتمويل رأس المال التشغيلي لهذه المؤسسات ، وتقديم التمويل اللازم لقطاعات الحرفيين والصناعات الصغيرة وتمويل ايضا قطاعات الزراعة فى السودان ، ويساهم ايضا فى تعبئة الموارد وإستقطاب الودائع وتقديم كافة الخدمات المصرفية ، وايضا البنك مساهم فى رؤوس اموال بعض الشركات الاقليمية والمحلية ، ويعمل على البنك على تمويل التجارة الخارجية ايضا بفتح الاعتمادات المستندية لعمليات الصادر والوارد .

ويعمل البنك كمراسل خارجي للعدد من البنوك السودانية وايضا القيام بتنفيذ التحويلات (SWIFT) الخارجية بإستخدام نظام سوفت المالى للتحويلات . ويمتلك بنك النيلين عدد من الفروع بالاضافة للرئاسة بالخرطوم بعدد من مدن ووالايات السودان ، وللبنك عدد من منافذ الصرف المنتشرة فى مدن السودان المتمثلة فى ماكينات الصراف الآلي ، ولدي البنك عدد من الفروع خارج السودان كفرع بنك النيلين ابوظبي الذى ساهم كمنفذ مهم للاقتصاد الوطني ابان الحظر الاقتصادي على السودان .

وايضا يقوم بنك النيلين بتقديم خدمات مصرفية متميزة ويزاول نشاطه وفقا للاحكام الشريعة الاسلامية لتلبية احتياجات العملاء الحالية والمستقبلية عبر تقنية مصرفية متطورة ومواكبة التطورات والمستجدات داخل وخارج السودان والمساهمة فى مشروعات التنمية الاقتصادية الكبرى بالبلاد .

(1) منشورات بنك النيلين السوداني ، على موقع البنك الالكتروني ، وصفحة البنك على الانترنت .

ثانيا : اجراءات الدراسة الميدانية :

يتناول هذا المبحث وصفا للطريقة والإجراءات التي تم أتبعها في تنفيذ هذه الدراسة ويشمل ذلك وصفا لمجتمع الدراسة وعينته ، وطريقة إعداد الاداة (الاستبانة) ، والإجراءات التي اتخذت للتأكد من صدقها وثباتها ، والطريقة التي أتبعت لتطبيقها ووصفاً لمنهج الدراسة ، والمعالجات الإحصائية التي تم بموجبها تحليل البيانات واستخراج النتائج .

أولا : منهجية جمع البيانات

اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي ممثلا في المدخل الوثائقي المكتبي وذلك من أجل جمع البيانات والمعلومات النظرية لتكوين الإطار العام للدراسة معتمداً على (الكتب والمراجع ، الدراسات والبحوث السابقة والرسائل الجامعية العلمية ، القوانين والتشريعات ، الاتفاقيات الدولية ، والمواقع الالكترونية) وكذلك مدخل الدراسات المسحية مستخدماً الاستبانة التي تم تصميمها لتخدم أهداف الدراسة كأداة لجمع البيانات .

ثانيا : حدود الدراسة :

1 - حدود مكانية : عينة من المصارف السودانية بالخرطوم (بنك فيصل والنيلين والادخار) .

2 - حدود زمانية : الدراسة الميدانية تمت فى العام 2023م .

3 - حدود بشرية : إدارات المصارف وبعض موظفيها وعمالها .

ثالثاً: مجتمع الدراسة : يقصد بمجتمع الدراسة المجموعة الكلية من العناصر التي يسعى الباحث أن يعمم عليها النتائج ذات العلاقة بالمشكلة المدروسة . يتكون مجتمع الدراسة الحالية على عدد من موظفي المصارف السودانية وبعض عملاء المصارف لبنك فيصل الاسلامي والنيلين ومصرف الادخار وبعض المهتمين بعدد كلي للمجتمع الدراسة (800) فرد .

رابعاً: عينة الدراسة :

قد تم اختيار عينة الدراسة بطريقة عشوائية من مجتمع الدراسة وفقاً للقانون الإحصائي ، حيث قام الباحث بتوزيع عدد (230) إستبانة على المستهدفين من بعض موظفي المصارف السودانية والعملاء وبعض المهتمين بالموضوع أى ما نسبته (35%) من المجتمع الكلي للدراسة ، واستجاب (200) فرداً حيث أعادوا الاستبانة بعد ملئها بالبيانات المطلوبة أي ما نسبته تقريباً (87%) من المستهدفين ، وللخروج بنتائج دقيقة قدر الإمكان حرص الباحث على تنويع عينة الدراسة من حيث شمولها على الآتي :

1 - أفراد من مختلف الفئات العمرية .

2 - أفراد من مختلف المؤهلات العلمية .

3 - أفراد من مختلف التخصصات العلمية .

4 - أفراد من مختلف المؤهلات المهنية .

5 - أفراد من مختلف المراكز الوظيفية .

6 - أفراد من مختلف سنوات الخبرة العملية .

خامساً : أداة الدراسة :

أداة الدراسة عبارة عن الوسيلة التي يستخدمها الباحث في جمع المعلومات اللازمة عن الظاهرة موضوع الدراسة ، ويوجد العديد من الأدوات المستخدمة في مجال البحث العلمي للحصول على البيانات و المعلومات اللازمة للدراسة ، وقد اعتمد الباحث على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات من عينة الدراسة لما لها من مزايا حيث يمكن تطبيقها للحصول على المعلومات من عدد من الأفراد وكذلك لقلّة تكلفتها وسهولة وضع أسئلتها وسهولة تطبيقها ، وتوفر الوقت للمستجيب وتعطيه فرصة للتفكير وكذلك يشعر المجيبون على الاستبانة بالحرية في التعبير والإجابة .

سادساً : خيارات الإجابة :

قام الباحث بصياغة عبارات أداة الدراسة بعد مراجعة الجوانب النظرية والبحوث والدراسات السابقة ذات العلاقة بموضوع البحث ، ومراجعة أدوات الدراسات السابقة والإستفادة منها في بناء عبارات الأداة ، وقد راعى الباحث أن تخدم العبارات الأهداف المطلوب تحقيقها ، وكذلك الأساليب العلمية الصحيحة في صياغة عبارات الأداة لتكون واضحة ومفهومة لأفراد عينة الدراسة ، كما حدد مقياس ليكرت الخماسي المتدرج (Likert Scale) كمقياس لعبارات الاستبانة في محاورها الثلاثة ، كما يتضح من الجدول بالرقم (4-1-1) ، وقد حدد الباحث محاور أداة الدراسة وأبعادها في الآتي :

البيانات الأولية :

تتعلق بالمتغيرات المستقلة والتي تتضمن المتغيرات ذات العلاقة بالبيانات الوظيفية لعينة الدراسة وتشتمل على (المؤهل العلمي ، التخصص العلمي ، المؤهل المهني ، المسمى الوظيفي ، وسنوات الخبرة) .

محاور الاستبانة : تشمل الاستبانة عدة فقرات (عبارات) مصنفة تحت ثلاث محاور رئيسية وهي على النحو الآتي :

المحور الأول : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدخال الجيد لبيانات نظام المعلومات المحاسبي وجودة الخدمات المصرفية ، ويحتوى هذا المحور على (10) فقرات .

المحور الثاني : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة تشغيل ومعالجة بيانات نظام المعلومات المحاسبي إلكترونيا وجودة الخدمات المصرفية ، ويحتوى هذا المحور على (10) فقرات .

المحور الثالث : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين دقة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني وزيادة الثقة فى النظام المصرفي وخدماته المقدمة ، ويحتوى هذا المحور على (10) فقرات .

جدول رقم (4-1-1)

مقياس التقدير الخماسي لعبارات محاور أداة الدراسة

مقياس ليكرت الخماسي					المحاور
1	2	3	4	5	الدرجات
لا أوافق بشدة	لا أوافق	محايد	أوافق	أوافق بشدة	التقدير

المصدر : إعداد الباحث من الدراسة الميدانية للعام 2023

و كل ماسبق ذكره وحسب متطلبات التحليل الإحصائي وتحويل المتغيرات الاسمية إلى متغيرات كمية وبعد ذلك سيتم استخدام اختبار معامل ألفا كرونباخ لمعرفة دلالة الفروق في إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات كل فرضية .

سابعا : معيار الحكم على نتائج الدراسة : درجات فئات معيار نتائج الدراسة وحدودها وفقا لمقياس ليكرت الخماسي ولتسهيل تفسير النتائج استخدم الباحث الأسلوب التالي لتحديد مستوى الإجابة على بدائل المقياس ، وذلك لإعطاء وزن للبدايل : (أوافق بشدة = 5) فئة المتوسط من (4.21 الى 5) ، (أوافق = 4) فئة المتوسط من (3.41 الى 4.20) ، (محايد = 3) فئة المتوسط من (2.61 الى 3.40)

، (لأوافق = 2) فئة المتوسط من (1.81 الى 2.60) ، (لأوافق بشدة = 1) فئة المتوسط من (1 إلى 1.80) ، ثم صنف الباحث تلك الإجابات إلى خمس مستويات متساوية المدى عن طريق المعادلة الآتية :

$$\text{طول الفئة} = (\text{أكبر قيمة} - \text{أقل قيمة}) \div \text{عدد بدائل المقياس} = (2.60 - 1.81) \div 5 = 0.14$$

ثامنا : إجراءات التطبيق الميداني لأداة الدراسة :

أولا : طبق الباحث أداة الدراسة بعد إتمام خطوات بنائها وتقنينها والتأكد من صدقها وثباتها واخراجها في صورتها النهائية ، واستكمال الإجراءات لتطبيقها ، بعد اعتماد أداة الدراسة في صورتها النهائية وتحكيمها ، وقام الباحث بالخطوات التالية :

1- التوزيع عن طريق التواصل المباشر أو عبر مجموعات تقنية الواتس أب (WhatsApp) لتعبئة الاستبانة وعن طريق البريد الإلكتروني لعدد (10) مهمت .

2- التأكد من وصول الاستبانة إلى المحاسبين والمدراء والموظفين بالمصارف وبعض العملاء و المهتمين وعددهم (230) وقام الباحث بالاتصال بأفراد العينة وتوزيعها عليهم للاطلاع عليها وتعبئتها .

ثانيا : جمع الاستبانات : فقد عاد للباحث (200) استبانة بعد تعبئتها منها (200) استبانة صالحة للتحليل .

ثالثاً: تفرغ إجابات أفراد عينة الدراسة في قاعدة البيانات في برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) ، فقد صنف الاستبانات حسب متغيرات الدراسة ومحاورها وأبعادها .

تاسعا : الأساليب الإحصائية المستخدمة :

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي جمعها الباحث ، فقد استخدم الباحث عدداً من الأساليب الإحصائية المناسبة باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية والتي يرمز لها اختصاراً بالرمز (SPSS) وذلك بعد أن تم ترميز البيانات وادخالها إلى الحاسب الآلي ، ثم إستخرج الباحث النتائج وفقاً للأساليب الإحصائية الآتية :

1- الأشكال البيانية .

2- التكرارات والنسب المئوية : للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وتحديد إجابات أفرادها تجاه عبارات المحاور الرئيسة التي تتضمنها أداة الدراسة .

3- المتوسط الحسابي الموزون (المرجح) (Weighted Mean) : لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض إجابات أفراد عينة الدراسة على كل عبارة من عبارات الدراسة الأساسية ، مع العلم بأن هذا المقياس يفيد في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي موزون .

4- المتوسط الحسابي (Mean) : لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض إجابات أفراد عينة الدراسة عن المحاور الرئيسة (متوسط متوسطات العبارات) ، مع العلم بأن الباحث قد أفاده في ترتيب المحاور حسب أعلى متوسط حسابي .

5- الانحراف المعياري (Standard Deviation) : للتعرف على مدى انحراف إجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة ، ولكل محور من المحاور الرئيسة عن متوسطها الحسابي وقد استخدم الباحث هذا الأسلوب نظراً لأن الانحراف المعياري يوضح التشتت في إجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة إلى جانب المحاور الرئيسة ، فكل ما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الإجابات وانخفض تشتتها بين المقياس .

6- الوسيط : هو الرقم الأوسط لمجموعة من الأرقام ، أي ان نصف الأرقام يكون له قيم أكبر من الوسيط والنصف الآخر له قيم أصغر من الوسيط ، او هو الرقم الذي يفصل النصف الأعلى من العينة او مجتمع الدراسة من النصف الأدنى منها .

7- معامل ارتباط بيرسون (Pearson) : لقياس صدق الاتساق الداخلي بين عبارات الأداة (الاستبانة) وكل محور تنتمي إليه ، وكذلك لقياس العلاقة بين فروض الدراسة .

8- معامل الثبات ألفا كرونباخ ((cronbach,s Alpha(α) : لحساب معامل ثبات أداة الدراسة وهو مقياس ثبات يعتبر من أشهر المقاييس المستخدمة لقياس الثبات الداخلي عن طريق حساب درجة ثبات كل بعد من أبعاد الدراسة ومحاورها ، وكذلك حساب قيمة الثبات الكلي لأداة الدراسة

9- اختبار مربع كاي لدلالة الفروق بين الإجابات وللحصول على نتائج دقيقة .

عاشرا : ثبات وصدق أداة الدراسة :

1- الصدق الظاهري

أعتمد الباحث وللتأكد من الصدق الظاهري للاستبانة وصلاحيه أسئلة الاستبانة من حيث الصياغة والوضوح قام الباحث بعرض الاستبانة على عدد من المحكمين الأكاديميين للتأكد من الصدق الظاهري للاستبانة وصلاحيه أسئلتها من حيث الصياغة والوضوح ، والبالغ عددهم (5) من المحكمين من مختلف المواقع الوظيفية والتخصصات العلمية ، وبعد استعادة الاستبانة من المحكمين تم إجراء التعديلات التي اقترحت عليها ، فيما أشار المحكمين أن الاستبانة بشكلها الحالي مستوفية لشروط الدراسة ، والملحق (أ) يوضح شكل الإستبانة ، والملحق (ب) يوضح اسماء المحكمين وعناوينهم .

2- الثبات : لقياس ثبات الأداة تم احتساب معامل ألفا كرونباخ والذي يوضح أن جميع قيم كرونباخ اكبر من (0.07) مما يشير إلى ثبات عالي للأداة وهذا يعني إمكانية استخدام الأداة في ظل نفس الظروف للحصول على نتائج مقاربة .

جدول رقم (4-1-2)

معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات أداة الدراسة

القياس	عدد العبارات	الثبات
هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدخال الجيد لبيانات نظام المعلومات المحاسبي وجودة الخدمات المصرفية	10	0.843
توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة تشغيل ومعالجة بيانات نظام المعلومات المحاسبي إلكترونيا وجودة الخدمات المصرفية	10	0.864
هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين دقة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني وزيادة الثقة في النظام المصرفي وخدمات المقدمة	10	0.851
الثبات العام	30	0.940

المصدر : إعداد الباحث من الدراسة الميدانية للعام 2023

يتضح من الجدول رقم (4-1-2) أن معاملات الثبات لمحاور الدراسة تراوحت بين (0.843-0.864) وأن معامل الثبات العام عالي حيث بلغ (0.940) ، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة .

المبحث الثاني

تحليل البيانات وإختبار الفرضيات

تمهيد

يهدف الباحث من تحليل البيانات الأساسية لتمثيلها لمجتمع الدراسة ومن ثم يقدم الباحث إحصاء " وصفيًا " للبيانات الأساسية لأفراد عينة الدراسة . وقد قام الباحث بتلخيص البيانات في جداول والتي توضح قيم كل متغير لتوضيح أهم المميزات الأساسية للعينة وقد استخدم التوزيع التكراري لتوضيح عدد المشاهدات للقيمة الواحدة داخل المتغير في شكل أرقام ونسب مئوية .

اولا / خصائص المبحوثين: والنتائج المتعلقة بوصف خصائص أفراد عينة الدراسة ، في مايلي وصفاً لأفراد عينة الدراسة وفقاً للمتغيرات المختلفة :

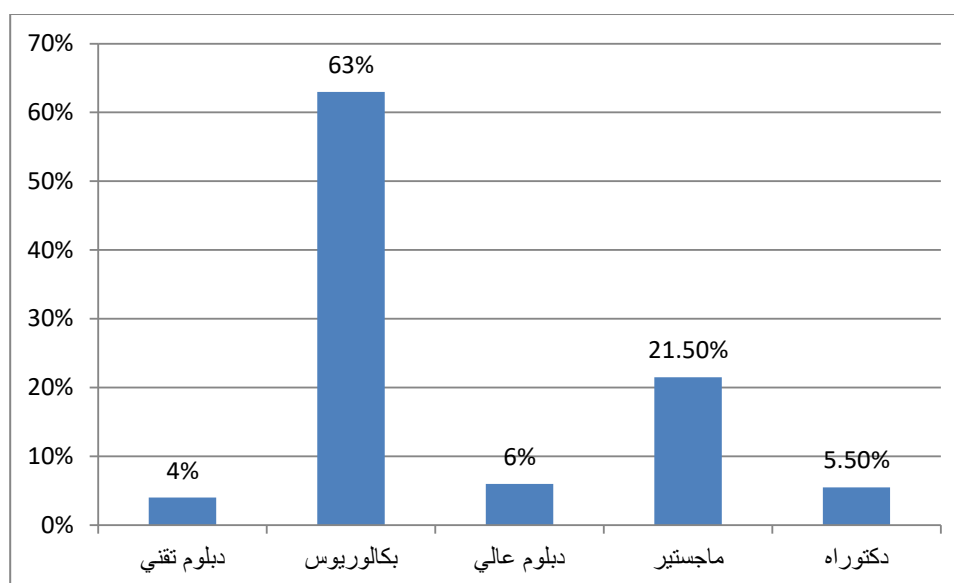
جدول رقم (4-2-1) : توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي

المؤهل	العدد	النسبة
--------	-------	--------

4.0	8	دبلوم تقني
63.0	126	بكالوريوس
6.0	12	دبلوم عالي
21.5	43	ماجستير
5.5	11	دكتوراه
100.0	200	المجموع

المصدر : إعداد الباحث من الدراسة الميدانية للعام 2023

الشكل (1-2-4) توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل العلمي



المصدر : إعداد الباحث من الدراسة الميدانية للعام 2023

يتضح من الجدول رقم (4-2-1) أن (126) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (63%) من إجمالي أفراد الدراسة مؤهلهم العلمي بكالوريوس وهم الفئة الأكثر من أفراد الدراسة ، في حين أن (43) منهم يمثلون ما نسبته (21.5%) من حملة درجة الماجستير ، أن (12) منهم يمثلون ما نسبته (6%) من إجمالي أفراد الدراسة مؤهلهم العلمي درجة الدبلوم عالي ، أن (11) منهم يمثلون ما نسبته (5.5%) من إجمالي أفراد الدراسة مؤهلهم العلمي درجة الدكتوراه ، أن (7) منهم يمثلون ما نسبته (4%) من إجمالي أفراد الدراسة مؤهلهم العلمي دبلوم تقني ، هذه النتائج تفسر ان هنالك تباين في المستوي التعليمي مما يساعد في تحقيق أهداف الدراسة.

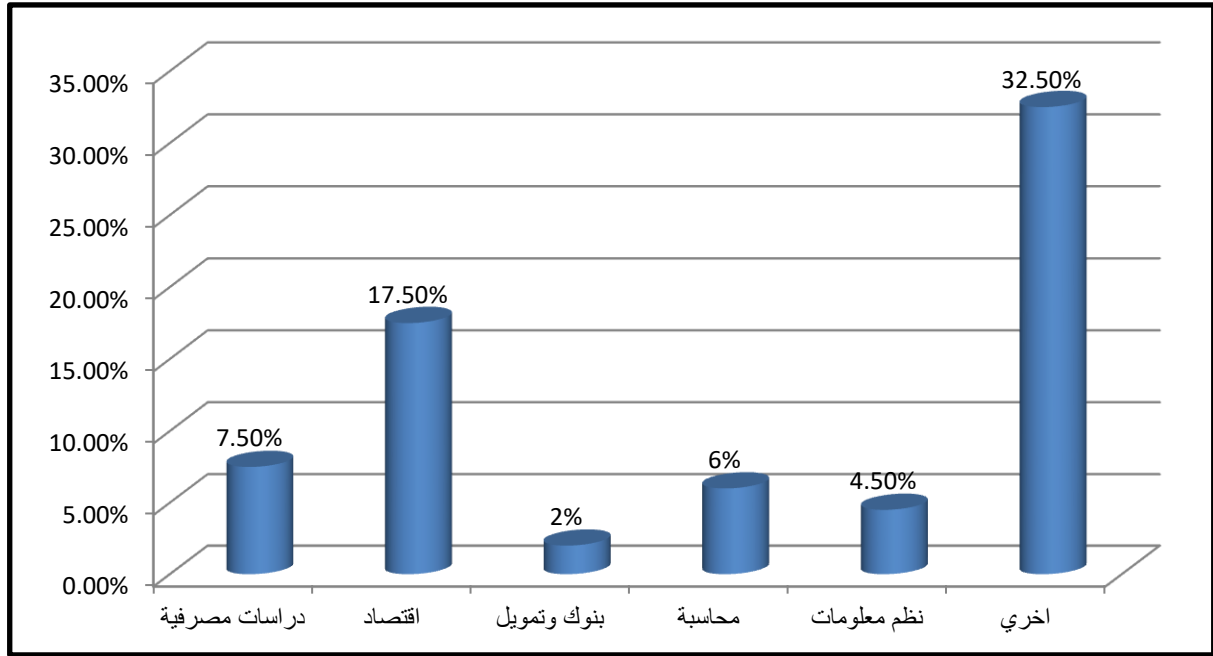
جدول رقم (4-2-2) : توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير التخصص العلمي

التخصص	العدد	النسبة
دراسات مصرفية	15	7.5
اقتصاد	35	17.5
بنوك وتمويل	4	2.0
محاسبة	52	26.0
نظم معلومات	29	14.5
اخرى	65	32.5
المجموع	200	100.0

المصدر : إعداد الباحث من الدراسة الميدانية للعام 2023

الشكل (4-2-2): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير التخصص العلمي

المصدر : إعداد الباحث من الدراسة الميدانية للعام 2023



يتضح من الجدول رقم (2-4-2) ، أن (65) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته (32.5%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة لديهم تخصصات أخرى وهم الفئة الأكثر من أفراد عينة الدراسة ، في حين أن (52) منهم يمثلون ما نسبته (26%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة تخصصهم العلمي محاسبة ، وأن (35) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته (17.5%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة تخصصهم العلمي اقتصاد ، وأن (29) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته (14.5%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة تخصصهم العلمي نظم معلومات ، وأن (15) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته (7.5%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة تخصصهم العلمي دراسات مصرفية ، وأن (4) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته (2%) من إجمالي أفراد عينة الدراسة تخصصهم العلمي بنوك وتمويل ، هذه النتيجة توضح ان هنالك تباين في التخصصات العلمية لدى عينة الدراسة .

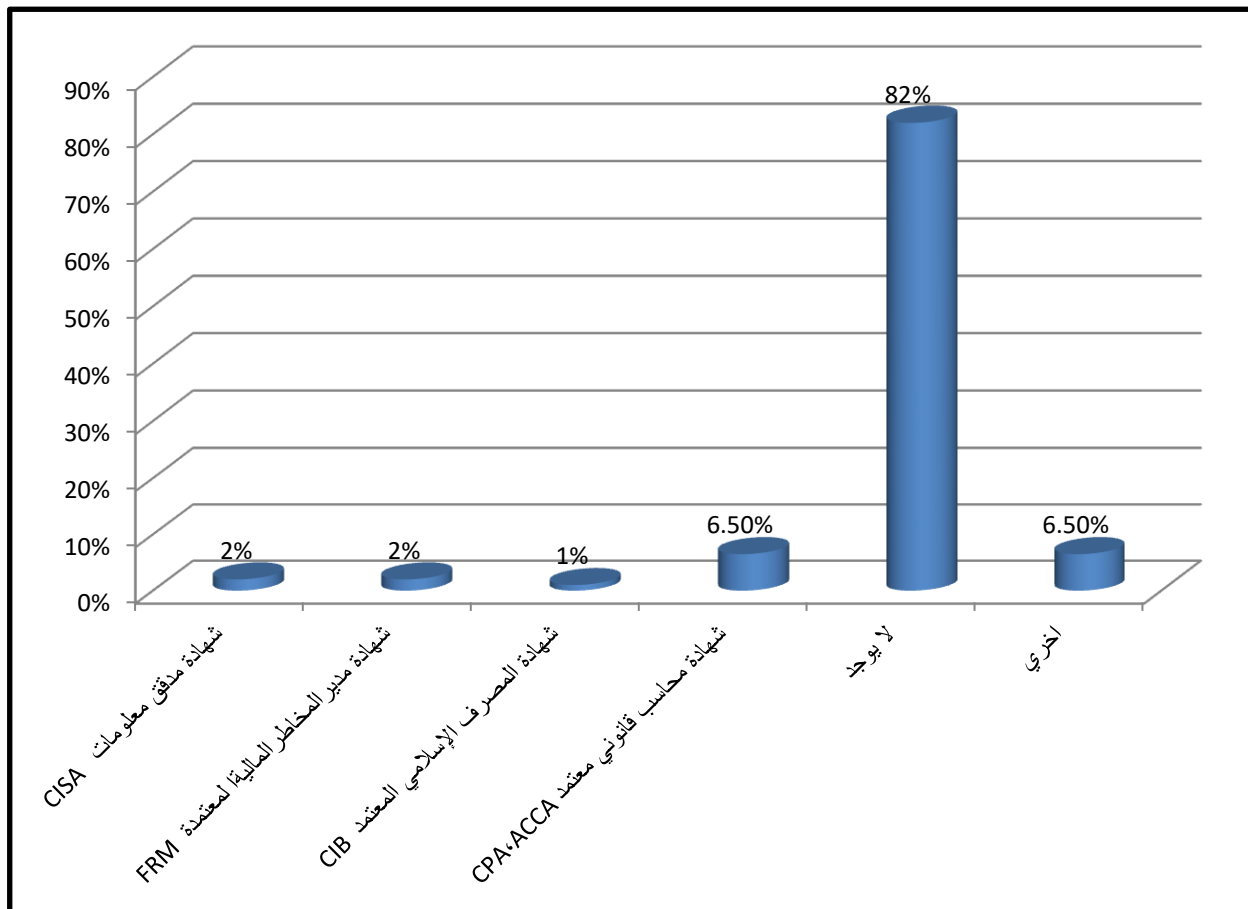
جدول رقم (3-2-4) : توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المؤهل المهني

المؤهل	العدد	النسبة
شهادة مدقق معلومات CISA	4	2.0

2.0	4	شهادة مدير المخاطر المالية المعتمد FRM
1.0	2	شهادة المصرفي الإسلامي المعتمدة CIB
6.5	13	شهادة محاسب قانوني معتمد CPA،ACCA
82.0	164	شهادة مراجع قانوني معتمد
6.5	13	اخرى
100.0	200	المجموع

المصدر : إعداد الباحث من الدراسة الميدانية للعام 2023

الشكل (3-2-4) توزيع افراد العينة وفق متغير المؤهل المهني



المصدر : إعداد الباحث من الدراسة الميدانية للعام 2023

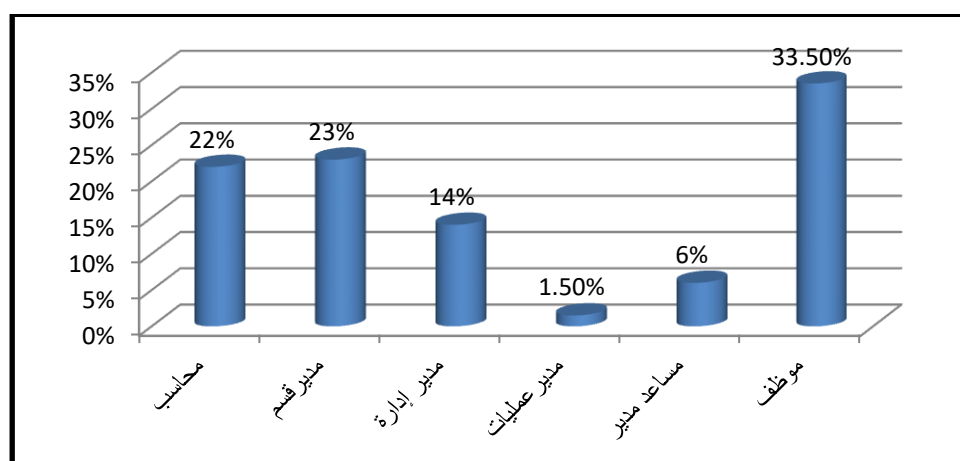
يتضح من الجدول رقم (4-2-3) ، أن (164) من أفراد عينة الدراسة يمثلون ما نسبته (82%) من إجمالي أفراد الدراسة ليس لديهم مؤهل مهني وهم الفئة الأكثر من أفراد الدراسة ، في حين أن (13) منهم يمثلون ما نسبته (6.5%) من إجمالي أفراد الدراسة لديهم مؤهلات شهادة محاسب قانوني معتمد CPA،ACCA ، أن (13) منهم يمثلون ما نسبته (6.5%) من إجمالي أفراد الدراسة لديهم مؤهلات مهنية أخرى غير المذكورة أعلاه ، وأن (4) منهم يمثلون ما نسبته (2%) من إجمالي أفراد الدراسة لديهم مؤهلات شهادة مدقق معلومات CISA ، وأن (4) منهم يمثلون ما نسبته (2%) من إجمالي أفراد الدراسة لديهم مؤهلات شهادة مدير المخاطر المالية المعتمد FRM ، وأن (2) منهم يمثلون ما نسبته (1%) من إجمالي أفراد الدراسة لديهم مؤهلات شهادة المصرف الإسلامي المعتمدة CIB .

جدول رقم (4-2-4) : توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المسمى الوظيفي

الوظيفة	العدد	النسبة
محاسب	44	22.0
مدير قسم	46	23.0
مدير إدارة	28	14.0
مدير عمليات	3	1.5
مساعد مدير	12	6.0
موظف	67	33.5
المجموع	200	100.0

المصدر : إعداد الباحث من الدراسة الميدانية للعام 2023

الشكل (4-2-4): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير المسمى الوظيفي



المصدر : إعداد الباحث من الدراسة الميدانية للعام 2023

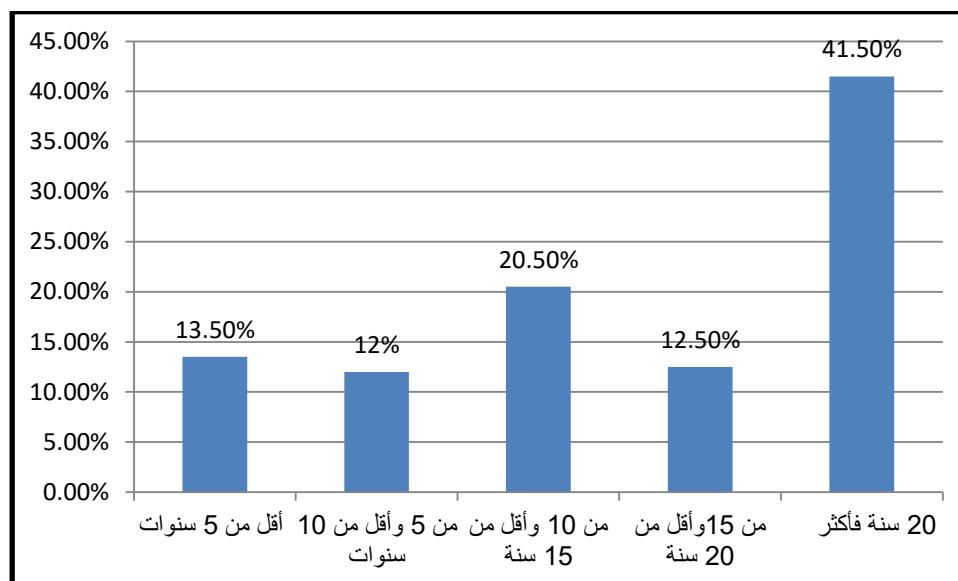
يتضح من الجدول رقم (4-2-4) ، أن (67) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (33.5%) من إجمالي أفراد الدراسة وظائفهم "موظف" وهم الفئة الأكثر من أفراد الدراسة ، أن (46) منهم يمثلون ما نسبته (23%) من إجمالي أفراد الدراسة وظائفهم "مدير قسم" ، أن (44) منهم يمثلون ما نسبته (22%) من إجمالي أفراد الدراسة وظائفهم "محاسب" ، وبالنظر الي باقي الوظائف نجد هنالك تباين من حيث المسمى الوظيفي مما يعكس تنوع العينة وهو مؤشر يساعد في معرفة أوجه الاختلاف بطبيعة المسمى الوظيفي نحو محاور الدراسة .

جدول رقم (5-2-4) : توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة

السنوات	العدد	النسبة
أقل من 5 سنوات	27	13.5
من 5 وأقل من 10 سنوات	24	12.0
من 10 وأقل من 15 سنة	41	20.5
من 15 وأقل من 20 سنة	25	12.5
20 سنة فأكثر	83	41.5
المجموع	200	100.0

المصدر : إعداد الباحث من الدراسة الميدانية للعام 2023

الشكل (5-2-4): توزيع أفراد عينة الدراسة وفق متغير سنوات الخبرة



المصدر : إعداد الباحث من الدراسة الميدانية للعام 2023

يتضح من الجدول رقم (4-2-5) ، أن (83) من أفراد الدراسة يمثلون ما نسبته (41.5%) من إجمالي أفراد الدراسة سنوات خبرتهم من 20 سنة فأكثر وهم الفئة الأكثر من أفراد الدراسة ، في حين أن (41) يمثلون ما نسبته (20.5%) من إجمالي أفراد الدراسة سنوات خبرتهم من 10 وأقل من 15 سنة ، وأن (27) يمثلون ما نسبته (13.5%) من إجمالي أفراد الدراسة سنوات خبرتهم أقل من 5 سنوات ، أن (25) يمثلون ما نسبته (12.5%) من إجمالي أفراد الدراسة سنوات خبرتهم من 15 وأقل من 20 سنة ، أن (24) يمثلون ما نسبته (12%) من إجمالي أفراد الدراسة سنوات خبرتهم من 5 وأقل من 10 سنة ، هذه النتيجة توضح هنالك ارتفاع في سنوات الخبرة لدى أفراد عينة الدراسة الشئ الذي يؤدي الي ارتفاع في مستوي المعرفة بالدراسة.

ثانيا / محاور الدراسة :

المحور الأول : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدخال الجيد لبيانات نظام المعلومات المحاسبي وجودة الخدمات المصرفية

جدول رقم (4- 2- 6) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأستجابات أفراد عينة الدراسة نحو الإدخال الجيد لبيانات نظام المعلومات المحاسبي وجودة الخدمات المصرفية

الترتيب	درجة الاستجابة	النسبة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
1	اوافق بشدة	91%	.640	4.56	الادخال الجيد للبيانات يحتاج لموظفين مؤهلين وذوي كفاءة للحصول على معلومات مصرفية ذات جودة	1
8	أوافق	83%	.794	4.15	يوجد إلتزام بالمبادي والمعايير المحاسبية المتعارف عليها في إدخال البيانات للنظام المحاسبي	2
2	اوافق بشدة	90%	.757	4.49	تساهم صحة البيانات المدخلة للنظام المحاسبي المستخدم بالمصرف في جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء	3
3	اوافق بشدة	90%	.716	4.49	التدريب المستمر لمدخلي بيانات النظام المحاسبي بالمصرف يقلل الاخطاء	4
6	اوافق بشدة	87%	.773	4.34	سرعة ودقة إدخال البيانات للنظام المحاسبي بالمصرف يساعد على دقة	5

					وسرعة الافصاح عن المخرجات	
7	اوافق بشدة	%87	.784	4.33	تساعد المدخلات الجيدة للنظام المحاسبي بالمصرف في تقييم الاداء واتخاذ القرارات السليمة	6
4	اوافق بشدة	%89	.747	4.44	إستخدام التقنية الحديثة في إدخال البيانات وفق اللضوابط والتعليمات يقلل المشاكل في الخدمة المصرفية المقدمة	7
9	أوافق	%78	.920	3.89	يوجد تطوير وتحديث مستمر لتطبيقات النظام المحاسبي الإلكتروني بالمصرف	8
10	أوافق	%77	.914	3.83	الإدخال الجيد لبيانات النظام المحاسبي الإلكتروني يؤثر على الامان المالي للمصرف	9
5	اوافق بشدة	%87	.745	4.37	إدخال بيانات النظام المحاسبي بالمصرف إلكترونيا يؤدي الى تقليل التكلفة والجهد والوقت	10
	اوافق بشدة	%86	0.80	4.29	المتوسط العام للمحور	

المصدر : إعداد الباحث من الدراسة الميدانية للعام 2023

يتضح من الجدول رقم (4- 2-6) ، أن درجة استجابة أفراد العينة نحو العلاقة بين الإدخال الجيد لبيانات نظام المعلومات المحاسبي وجودة الخدمات المصرفية جاءت بدرجة " اوافق بشدة " حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.29 من 5) وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي من (4.21 وحتى 5.00) وهي الفئة التي تشير إلى خيار (اوافق بشدة) على أداة الدراسة وبنسبة موافقة (86%) مما يفسر أن هنالك علاقة بين الإدخال الجيد لبيانات نظام المعلومات المحاسبي وجودة الخدمات المصرفية ، وتراوحت المتوسطات الحسابية لآراء العينة بين (3.83 – 4.56) وهي متوسطات تقع في الفئات الرابعة والخامسة على التوالي ، حيث يتضح ان هنالك سبعة عبارات جاءت بدرجة اوافق بشدة نحو علاقة الإدخال الجيد لبيانات نظام المعلومات المحاسبي وجودة الخدمات المصرفية ومن أهم العبارات التي تمثل ذلك مرتبة حسب الآتي :

1. جاءت العبارة رقم (1) وهي " الادخال الجيد للبيانات يحتاج لموظفين مؤهلين وذوي كفاءة

للحصول على معلومات مصرفية ذات جودة " بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة

الدراسة عليها بدرجة اوافق بشدة بمتوسط (4.56 من 5.00).

2. جاءت العبارة رقم (3) وهي " تساهم صحة البيانات المدخلة للنظام المحاسبي المستخدم

بالمصرف في جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء " بالمرتبة الثانية من حيث موافقة

أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة اوافق بشدة بمتوسط (4.49 من 5.00).

3. جاءت العبارة رقم (4) وهي " التدريب المستمر لمدخلي بيانات النظام المحاسبي بالمصرف

يقلل الاخطاء " بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة اوافق بشدة

بمتوسط (4.49 من 5.00).

4. جاءت العبارة رقم (7) وهي " إستخدام التقنية الحديثة فى إدخال البيانات وفق اللضوابط

والتعليمات يقلل المشاكل فى الخدمة المصرفية المقدمة" بالمرتبة الرابعة من حيث موافقة

أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة أوافق بشدة بمتوسط (4.44 من 5.00) ، وبقية العبارات حتى

المرتبة السابعة جاءت موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة أوافق بشدة .

ويعزى ذلك الي أن آلية تسجيل العمليات ومعالجتها تتم بصورة سريعة جدا وبدقة قد تكون متناهية

النظير ، كما انه يستخدم كل بنك مجموعة من وحدات الإدخال (أجهزة الحاسوب) المرتبطة بوحدة

التحكم المركزية لتحديث أرصدة الحسابات بصورة تلقائية ، هذا بالإضافة الي ان تطبق البنوك نظام

معلومات محاسبى محوسب ذو كفاءة وفاعلية ، وسريع فى ادخال ومعالجة البيانات المالية ، وتحويلها

معلومات (مخرجات) ذات مصداقية ، وتعتمد عليها الاطراف الداخلية والخارجية فى اتخاذ القرارات

التشغيلية والادارية والاستراتيجية المناسبة وفى التوقيت المناسب ، مما ينعكس ايجابا فى تقديم خدمات

مصرفية ذات جودة عالية ، لكل تلك العوامل وغيرها نجد هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدخال

الجيد لبيانات نظام المعلومات المحاسبى وجودة الخدمات المصرفية .

بينما نجد ثلاثة عبارات جاءت بدرجة موافق نحو علاقة الإدخال الجيد لبيانات نظام المعلومات

المحاسبى وجودة الخدمات المصرفية

عليه يمكن ان استنتاج ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدخال الجيد لبيانات نظام المعلومات

المحاسبى وجودة الخدمات المصرفية .

المحور الثاني: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة تشغيل ومعالجة بيانات نظام المعلومات المحاسبي إلكترونيا وجودة الخدمات المصرفية

جدول رقم (4-2-7) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأستجابات أفراد عينة الدراسة نحو كفاءة تشغيل ومعالجة بيانات نظام المعلومات المحاسبي إلكترونيا وجودة الخدمات المصرفية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	درجة الاستجابة	الترتيب
1	يستخدم المصرف التقنية الحديثة فى تشغيل ومعالجة البيانات المحاسبية لتقديم الخدمات المصرفية	4.14	.730	%83	أوافق	9
2	تساهم المعلومات المعالجة إلكترونيا فى تقديم الخدمات المصرفية فى اختصار المسافات الجغرافية والحوازر التقليدية وتزيد ثقة العملاء ورضاءهم	4.45	.655	%89	اوافق بشدة	2
3	استخدام انظمة الحسابات بالتقنية الإللكترونية بالمصرف يوفر الخدمة المصرفية على مدار الساعة	4.42	.704	%88	اوافق بشدة	3
4	تشغيل النظام المحاسبي الكترونيا يتطلب توفير مزيد من البنية تحتية والتكنولوجيا حديثة	4.36	.764	%87	اوافق بشدة	5
5	تساعد الخدمات المصرفية المعالجة إلكترونيا فى خلق علاقة مباشرة وولاء من قبل العملاء مع	4.29	.734	%86	اوافق بشدة	7

					المصرف دون عوائق مكانية وزمانية	
6	اوفاق بشدة	%87	.745	4.34	تتميز الخدمات المصرفية المعالجة إلكترونيا بالدقة والسهولة وسرعة الحصول عليها	6
4	اوفاق بشدة	%88	.760	4.38	يتطلب استخدام التطبيقات الإلكترونية لتشغيل وتقديم الخدمات المصرفية نشر المزيد من الثقافة والوعي وسط جمهور المتعاملين إعلاميا	7
1	اوفاق بشدة	%89	.750	4.47	توسع وانتشار الخدمات المصرفية يحتاج لشبكة اتصالات وانترنت قويان لجذب المزيد من العملاء ومدخراتهم	8
8	اوفاق بشدة	%84	.896	4.22	التطوير المستمر فى الأنظمة المحاسبية المستخدمة فى تقديم الخدمة المصرفية يزيد ارباح المصارف ونسبة السيولة بجذب المزيد من العملاء والمستثمرين	9
10	أوافق	%83	.874	4.14	التطوير المستمر للأنظمة المحاسبية المستخدمة فى تقديم الخدمة المصرفية يزيد حجم التمويل المطلوب وبالتالي المساهمة فى التنمية الاقتصادية والاجتماعية	10
	اوفاق بشدة	%86	0.76	4.32	المتوسط العام للمحور	

المصدر : إعداد الباحث من الدراسة الميدانية للعام 2023

يتضح من الجدول رقم (4-2-7) ، أن درجة استجابة أفراد العينة نحو كفاءة تشغيل ومعالجة بيانات نظام المعلومات المحاسبي إلكترونيا وجودة الخدمات المصرفية جاءت بدرجة " اوافق بشدة " حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.32 من 5)، وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي من (4.21 وحتى 5.00) وهي الفئة التي تشير إلى خيار (اوافق بشدة) على أداة الدراسة ، وبنسبة موافقة (86%) ، مما يفسر أن هنالك علاقة بين كفاءة تشغيل ومعالجة بيانات نظام المعلومات المحاسبي إلكترونيا وجودة الخدمات المصرفية ، وتراوحت المتوسطات الحسابية لآراء العينة بين (4.14 – 4.47) وهي متوسطات تقع في الفئات الرابعة والخامسة على التوالي ، حيث يتضح ان هنالك ثمانية عبارات جاءت بدرجة اوافق بشدة نحو علاقة كفاءة تشغيل ومعالجة بيانات نظام المعلومات المحاسبي إلكترونيا وجودة الخدمات المصرفية ومن أهم العبارات التي تمثل ذلك مرتبة حسب الإتي :

1. جاءت العبارة رقم (8) وهي " توسع وانتشار الخدمات المصرفية يحتاج لشبكة لاتصالات والانترنت قويتان لجذب المزيد من العملاء ومدخراتهم " بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة اوافق بشدة بمتوسط (4.47 من 5.00).
2. جاءت العبارة رقم (2) وهي " تساهم المعلومات المعالجة إلكترونيا فى تقديم الخدمات المصرفية فى اختصار المسافات الجغرافية والحوجز التقليدية وتزيد ثقة العملاء ورضاءهم " بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة اوافق بشدة بمتوسط (4.45 من 5.00).

3. جاءت العبارة رقم (3) وهي " استخدام أنظمة الحسابات بالتقنية الإلكترونية بالمصرف

يوفر الخدمة المصرفية على مدار الساعة " بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة

الدراسة عليها بدرجة أوافق بشدة بمتوسط (4.42 من 5.00).

4. جاءت العبارة رقم (7) وهي " يتطلب استخدام التطبيقات الإلكترونية لتشغيل وتقديم

الخدمات المصرفية نشر المزيد من الثقافة والوعي وسط جمهور المتعاملين إعلامياً"

بالمرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة أوافق بشدة بمتوسط (4.38

من 5.00) ، وبقيّة العبارات حتى المرتبة الثامنة جاءت موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة

أوافق بشدة .

بينما نجد اثنين من العبارات جاءت بدرجة موافق نحو علاقة كفاءة تشغيل ومعالجة بيانات نظام

المعلومات المحاسبي إلكترونيا وجودة الخدمات المصرفية

عليه يمكن استنتاج انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة تشغيل ومعالجة بيانات نظام

المعلومات المحاسبي إلكترونيا وجودة الخدمات المصرفية .

المحور الثالث: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين دقة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني وزيادة الثقة في النظام المصرفي وخدمات المقدمة

جدول رقم (4-2-8) : المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأستجابات أفراد عينة الدراسة نحو دقة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني وزيادة الثقة في النظام المصرفي وخدمات المقدمة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة	درجة الاستجابة	الترتيب
1	تؤثر جودة مخرجات النظام المحاسبي ايجابا على الخدمات المصرفية	4.23	.823	85%	اوافق بشدة	6
2	تميز تقارير ومعلومات النظام المحاسبي الإلكتروني بالموثوقية والملائمة	4.10	.727	82%	أوافق	9
3	تميز تقارير ومعلومات النظام المحاسبي الإلكتروني بالشفافية و الوضوح والافصاح في الوقت المناسب	4.22	.717	84%	اوافق بشدة	7
4	تساعد دقة تقارير ومعلومات النظام المحاسبي الإلكتروني الاطراف الداخلية والخارجية في التقييم واتخاذ القرار السليم	4.26	.796	85%	اوافق بشدة	5
5	تتوفر الثقة في النظام المحاسبي الإلكتروني وتتميز خدماته بالسهولة وسرعة انجاز المعاملات ودقتها	4.22	.769	84%	اوافق بشدة	8
6	سرعة الرد على إستفسارات وهواجس العملاء عن الخدمات المصرفية يساهم	4.37	.778	87%	اوافق	3

	في الإحتفاظ بالعملاء				بشدة	
7	تتميز المعلومات المحاسبية المصرفية بالامان والسرية بما يحفظ حقوق المصرف والعملاء والدولة	4.46	.756	%89	اوافق بشدة	1
8	هناك احتمالية للتعرض خصوصية حسابات العملاء عند استخدام التقنية الإلكترونية للاختراق من طرف ثالث	3.83	.962	%77	أوافق	10
9	يساهم التطوير والتحديث المستمر لتطبيقات الخدمات المصرفية وتحسينها ضد الاختراق وجرائم المعلوماتية بمزيد من الثقة في النظام المصرفي	4.42	.697	%88	اوافق بشدة	2
10	تزيد كفاءة النظام المصرفي بتقديم خدمات مصرفية كلما اندمج بالنظام المصرفي الإقليمي والعالمي	4.35	.774	%87	اوافق بشدة	4
	المتوسط العام للمحور	4.24	0.78	%85	اوافق بشدة	

المصدر : إعداد الباحث من الدراسة الميدانية للعام 2023

يتضح من الجدول رقم (4-2-8) أن درجة استجابة أفراد العينة نحو دقة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني وزيادة الثقة في النظام المصرفي وخدماته المقدمة جاءت بدرجة " اوافق بشدة " حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.24 من 5)، وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة من فئات المقياس الخماسي من (4.21 وحتى 5.00) وهي الفئة التي تشير إلى خيار (اوافق بشدة) على أداة الدراسة ، وبنسبة موافقة (85%) ، مما يفسر أن هنالك علاقة بين دقة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي

الإلكتروني وزيادة الثقة في النظام المصرفي وخدماتة المقدمة ، وتراوح المتوسطات الحسابية لآراء العينة بين (3.83 – 4.46) وهي متوسطات تقع في الفئات الرابعة والخامسة على التوالي ، حيث يتضح ان هنالك ثمانية عبارات جاءت بدرجة أوافق بشدة نحو علاقة دقة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني وزيادة الثقة في النظام المصرفي وخدماتة المقدمة ومن أهم العبارات التي تمثل ذلك مرتبة حسب الإتي :

1. جاءت العبارة رقم (7) وهي " تتميز المعلومات المحاسبية المصرفية بالامان والسرية بما يحفظ حقوق المصرف والعملاء والدولة " بالمرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة أوافق بشدة بمتوسط (4.46 من 5.00).
2. جاءت العبارة رقم (9) وهي " يساهم التطوير والتحديث المستمر لتطبيقات الخدمات المصرفية وتحسينها ضد الاختراق وجرائم المعلوماتية بمزيد من الثقة في النظام المصرفي " بالمرتبة الثانية من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة أوافق بشدة بمتوسط (4.42 من 5.00).
3. جاءت العبارة رقم (6) وهي " سرعة الرد على إستفسارات وهواجس العملاء عن الخدمات المصرفية يساهم في الإحتفاظ بالعملاء " بالمرتبة الثالثة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة عليها بدرجة أوافق بشدة بمتوسط (4.37 من 5.00).
4. جاءت العبارة رقم (10) وهي " تزيد كفاءة النظام المصرفي بتقديم خدمات مصرفية كلما اندمج بالنظام المصرفي الإقليمي والعالمي " بالمرتبة الرابعة من حيث موافقة أفراد عينة الدراسة

عليها بدرجة أوافق بشدة بمتوسط (4.35 من 5.00) ، وبقية العبارات حتى المرتبة الثامنة جاءت موافقة أفراد الدراسة عليها بدرجة أوافق بشدة .

بينما نجد اثنين من العبارات جاءت بدرجة موافق نحو دقة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني وزيادة الثقة في النظام المصرفي وخدمات المقدمة .

عليه يمكن ان استنتاج ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين دقة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني وزيادة الثقة في النظام المصرفي وخدمات المقدمة.

ثالثاً/ ما مدى تباين آراء المبحوثين حول محاور الدراسة وفقاً لمتغيراتهم الشخصية ؟

أولاً : الفروق باختلاف متغير المؤهل العلمي:

للتعرف على ما إذا كانت هنالك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف

متغير المؤهل العلمي استخدم الباحث " تحليل التباين الأحادي " (One Way ANOVA) لتوضيح دلالة

الفروق في إجابات أفراد الدراسة وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول رقم (4-2-9) :

الجدول رقم (4-2-9) نتائج " تحليل التباين الأحادي " (One Way ANOVA) للفروق في متوسطات إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير المؤهل العلمي

المحور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
الإدخال الجيد لبيانات نظام المعلومات المحاسبي وجودة الخدمات المصرفية	بين المجموعات	3.274	4	.818	3.089	.017
	داخل المجموعات	51.672	195	.265		
	المجموع	54.946	199			
كفاءة تشغيل ومعالجة بيانات نظام المعلومات المحاسبي إلكترونياً وجودة الخدمات المصرفية	بين المجموعات	3.884	4	.971	1.832	.124
	داخل المجموعات	103.371	195	.530		
	المجموع	107.255	199			
دقة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني وزيادة الثقة في النظام المصرفي وخدمات المقدمة	بين المجموعات	1.766	4	.442	1.711	.149
	داخل المجموعات	50.322	195	.258		
	المجموع	52.089	199			

المصدر : إعداد الباحث من الدراسة الميدانية للعام 2023

- يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول (4-2-9) وجود فروق ذات دلالة احصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (الإدخال الجيد لبيانات نظام المعلومات المحاسبي وجودة الخدمات المصرفية) باختلاف متغير المؤهل العلمي ، تعزي لصالح الذين مؤهلهم بكالوريوس وهم أكثر معرفة بعملية ادخال البيانات في نظام المعلومات المحاسبي واثرها علي جودة الخدمات المصرفية

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (كفاءة تشغيل ومعالجة بيانات نظام المعلومات المحاسبي إلكترونيا وجودة الخدمات المصرفية ، ودقة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني وزيادة الثقة فى النظام المصرفي وخدماتة المقدمة) باختلاف متغير المؤهل العلمي ، ممايفسر ان كافة أفراد العينة لهم نفس الإتجاهات نحو محاور الدراسة.

الجدول رقم (10-2-4)

نتائج " تحليل التباين الأحادي " (One Way ANOVA) للفروق في متوسطات

إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير التخصص العلمي

المحور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
الإدخال الجيد لبيانات نظام المعلومات المحاسبي وجودة الخدمات المصرفية	بين المجموعات	2.323	5	.465	1.713	.133
	داخل المجموعات	52.624	194	.271		
	المجموع	54.946	199			
كفاءة تشغيل ومعالجة بيانات نظام المعلومات المحاسبي إلكتروني وجودة الخدمات المصرفية	بين المجموعات	1.763	5	.353	.648	.663
	داخل المجموعات	105.492	194	.544		
	المجموع	107.255	199			
دقة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني وزيادة الثقة في النظام المصرفي وخدمات المقدمة	بين المجموعات	1.748	5	.350	1.347	.246
	داخل المجموعات	50.341	194	.259		
	المجموع	52.089	199			

المصدر : إعداد الباحث من الدراسة الميدانية للعام 2023

يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول (4-2-10) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (الإدخال الجيد لبيانات نظام المعلومات المحاسبي وجودة الخدمات المصرفية ، وكفاءة تشغيل ومعالجة بيانات نظام المعلومات المحاسبي إلكترونيا وجودة الخدمات المصرفية ، ودقة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني وزيادة الثقة في النظام المصرفي وخدماته المقدمة) باختلاف متغير التخصص العلمي.

الجدول رقم (4-2-11)

نتائج " تحليل التباين الأحادي " (One Way ANOVA) للفروق في متوسطات

إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير المؤهل المهني

المحور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
الإدخال الجيد لبيانات نظام المعلومات المحاسبي وجودة الخدمات المصرفية	بين المجموعات	6.593	5	1.319	5.290	.000
	داخل المجموعات	48.354	194	.249		
	المجموع	54.946	199			
كفاءة تشغيل ومعالجة بيانات نظام المعلومات المحاسبي إلكترونيا وجودة الخدمات المصرفية	بين المجموعات	5.428	5	1.086	2.06	.071
	داخل المجموعات	101.827	194	.525		
	المجموع	107.255	199			
دقة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي	بين المجموعات	5.686	5	1.137	4.754	.000

		239.	194	46.403	داخل المجموعات	الإلكتروني وزيادة الثقة في النظام المصرفي وخدمات المقدمة
			199	52.089	المجموع	

المصدر : إعداد الباحث من الدراسة الميدانية للعام 2023

- يتضح من خلال النتائج الموضحة في الجدول (4-2-11) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (الإدخال الجيد لبيانات نظام المعلومات المحاسبي وجودة الخدمات المصرفية ، وكفاءة تشغيل ومعالجة بيانات نظام المعلومات المحاسبي إلكترونيا وجودة الخدمات المصرفية ، ودقة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني وزيادة الثقة في النظام المصرفي وخدمات المقدمة) باختلاف متغير المؤهل المهني ، تعزي لصالح الذين مؤهلهم المهني شهادة مدقق معلومات CISA ، وهم أكثر معرفة بعملية ادخال البيانات في نظام المعلومات المحاسبي واثرها علي جودة الخدمات المصرفية لكل محاور الدراسة مقارنة بالمؤهلات الاخرى .

الجدول رقم (4-2-12)

نتائج " تحليل التباين الأحادي " (One Way ANOVA) للفروق في متوسطات

إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير المسمى الوظيفي

المحور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
الإدخال الجيد لبيانات نظام المعلومات المحاسبي وجودة الخدمات المصرفية	بين المجموعات	.904	5	.181	.649	.663
	داخل المجموعات	54.043	194	.279		
	المجموع	54.946	199			
كفاءة تشغيل ومعالجة بيانات نظام المعلومات المحاسبي إلكترونيًا وجودة الخدمات المصرفية	بين المجموعات	.484	5	.097	.176	.971
	داخل المجموعات	106.771	194	.550		
	المجموع	107.255	199			
دقة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني وزيادة الثقة في النظام المصرفي وخدماته المقدمة	بين المجموعات	.393	5	.079	.295	.915
	داخل المجموعات	51.696	194	.266		
	المجموع	52.089	199			

المصدر : إعداد الباحث من الدراسة الميدانية للعام 2023

يتضح من خلال النتائج الموضحة من الجدول (4-2-12) عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (لإدخال الجيد لبيانات نظام المعلومات المحاسبي وجودة الخدمات المصرفية، وكفاءة تشغيل ومعالجة بيانات نظام المعلومات المحاسبي إلكترونياً وجودة الخدمات المصرفية ، دقة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني وزيادة الثقة في النظام المصرفي وخدمات المقدمة) باختلاف متغير المسمى الوظيفي .

الجدول رقم (4-2-13)

نتائج " تحليل التباين الأحادي " (One Way ANOVA) للفروق في متوسطات

إجابات أفراد الدراسة طبقاً إلى اختلاف متغير سنوات الخبرة

المحور	مصدر التباين	مجموع مربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة ف	الدلالة الإحصائية
الإدخال الجيد لبيانات نظام المعلومات المحاسبي وجودة الخدمات المصرفية	بين المجموعات	3.624	4	.906	3.443	.010
	داخل المجموعات	51.322	195	.263		
	المجموع	54.946	199			
كفاءة تشغيل ومعالجة بيانات نظام المعلومات المحاسبي إلكترونياً وجودة الخدمات المصرفية	بين المجموعات	7.065	4	1.766	3.437	.010
	داخل المجموعات	100.191	195	.514		
	المجموع	107.255	199			
دقة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي	بين المجموعات	1.724	4	.431	1.669	.159

		258.	195	50.364	داخل المجموعات	الإلكتروني وزيادة الثقة في النظام المصرفي وخدمات المقدمة
			199	52.089	المجموع	

المصدر : إعداد الباحث من الدراسة الميدانية للعام 2023

- يتضح من خلال النتائج الموضحة أعلاه من الجدول (4-2-13) وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (الإدخال الجيد لبيانات نظام المعلومات المحاسبي وجودة الخدمات المصرفية ، وكفاءة تشغيل ومعالجة بيانات نظام المعلومات المحاسبي إلكترونيا وجودة الخدمات المصرفية) باختلاف متغير سنوات الخبرة ، تعزي لصالح الذين خبرتهم 20 سنة فأكثر.
- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 فأقل في اتجاهات أفراد الدراسة حول (دقة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني وزيادة الثقة في النظام المصرفي وخدمات المقدمة) باختلاف متغير سنوات الخبرة.

فرضيات البحث:

الفرضية الاولى : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدخال الجيد لبيانات نظام المعلومات المحاسبي وجودة الخدمات المصرفية

استخدم الباحث اختبار مربع كاي لتوضيح دلالة العلاقة بين عبارات الفرضية وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول لتالي:

الجدول رقم (4-2-14): نتائج اختبار مربع كاي

العبرة	التوزيع الحقيقي	التوزيع المتوقع	قيمة مربع كاي	الدلالة الاحصائية
أوافق بشدة	114	50	194.56	.000
أوافق	82	50		
محايد	2	50		
لا اوافق	-	-		
لا اوافق بشدة	2	50		

المصدر : إعداد الباحث من الدراسة الميدانية للعام 2023

توضح نتائج الجدول (4-2-14) ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدخال الجيد لبيانات نظام المعلومات المحاسبي وجودة الخدمات المصرفية ، حيث نجد قيمة الدلالة الاحصائية =0.000 وهي أقل من 0.05 ، مما يعني وجود فرق معنوي يعزي لصالح الذين يوافقون بشدة والذين يوافقون، حيث توضح نتائج التوزيع ان الاستجابة أوافق بشدة توزيعها 114 كتوزيع حقيقي (57% موافق بشدة في كل

عبارات الفرضية) كما نجد ان الذين يوافقون توزيعها 82 كتوزيع حقيقي (41% موافق في كل عبارات الفرضية) علي هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدخال الجيد لبيانات نظام المعلومات المحاسبي وجودة الخدمات المصرفية

مما يفسر ان 98% موافقون علي أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدخال الجيد لبيانات نظام المعلومات المحاسبي وجودة الخدمات المصرفية، ويرجع ذلك الي أن عملية الادخال تعتبر المرحلة الاولى لنظام التقني وهي ادخال البيانات لنظام المعلومات المحاسبي الذي يتسم بالقيود المحاسبية التي تساعد في ضبط عملية الادخال مما ينتج عنه جودة للخدمة المصرفية المقدمة من البنك مثل عمليات التحويل لا تتم كخدمة مصرفية بالصورة جيدة الا من خلال التحقق من رقم الحساب الخاص بالعميل وهذا ما تقوم به نظم المعلومات المحاسبية.

عليه يمكن استنتاج ان كلما كان الإدخال في النظام المحاسبي الالكتروني يتسم بالقيود والجودة والمرونة وسهولة الادخال وبعمليات بسيطة أدي ذلك الي توفير خدمة مصرفية تتسم بالجودة ، وبذلك يتم قبول الفرضية.

الفرضية الثانية : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة تشغيل ومعالجة بيانات نظام المعلومات المحاسبي إلكترونيا وجودة الخدمات المصرفية

الجدول رقم (4-2-15): نتائج اختبار مربع كاي

العبارة	التوزيع الحقيقي	التوزيع المتوقع	قيمة مربع كاي	الدلالة الاحصائية
أوافق بشدة	115	50	189.35	.000
أوافق	77	50		
محايد	4	50		
لا اوافق	-	-		
لا اوافق بشدة	2	50		

المصدر : إعداد الباحث من الدراسة الميدانية للعام 2023

توضح نتائج الجدول اعلاه رقم (4-2-15) انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة تشغيل ومعالجة بيانات نظام المعلومات المحاسبي إلكترونيا وجودة الخدمات المصرفية ، حيث نجد قيمة الدلالة الاحصائية =0.000 وهي أقل من 0.05 ، مما يعني وجود فرق معنوي يعزي لصالح الذين يوافقون بشدة والذين يوافقون ، حيث توضح نتائج التوزيع ان الاستجابة أوافق بشدة توزيعها 115 كتوزيع حقيقي (57.5% موافق بشدة في كل عبارات الفرضية) كما نجد ان الذين يوافقون توزيعها 77 كتوزيع حقيقي (38.5% موافق في كل عبارات الفرضية) علي انه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة تشغيل ومعالجة بيانات نظام المعلومات المحاسبي إلكترونيا وجودة الخدمات المصرفية .

مما يفسر ان 96% موافقون علي أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة تشغيل ومعالجة بيانات نظام المعلومات المحاسبي إلكترونيا وجودة الخدمات المصرفية ، ويرجع ذلك الي أن السرعة في تنفيذ العمليات ومعالجتها إذ يمكن تنفيذ مئات العمليات والتعليمات في فترة زمنية قصيرة جداً. بالإضافة الي الدقة في تنفيذ العمليات المختلفة ، لكل ذلك وغيره نجد أن هنالك أثر من كفاءة تشغيل ومعالجة بيانات نظام المعلومات المحاسبي إلكترونيا على جودة الخدمات المصرفية.

عليه يمكن استنتاج انه كلما اتاحت المصارف ووفرت أنظمة معلومات محاسبية متطورة من حيث عمليات المعالجة وتتسم بالكفاءة من حيث السرعة والدقة أدي ذلك الي توفير خدمة مصرفية تتسم بالجودة ، وبذلك يتم قبول الفرضية.

الفرضية الثالثة: هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين دقة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني وزيادة الثقة في النظام المصرفي وخدماتة المقدمة

الجدول رقم (4-2-16): نتائج اختبار مربع كاي

العبارة	التوزيع الحقيقي	التوزيع المتوقع	قيمة مربع كاي	الدلالة الاحصائية
أوافق بشدة	100	50	194.56	.000
أوافق	94	50		
محايد	4	50		
لا اوافق	-	-		
لا اوافق بشدة	2	50		

المصدر : إعداد الباحث من الدراسة الميدانية للعام 2023

توضح نتائج الجدول (4-2-16) ان هنالك علاقة ذات دلالة إحصائية بين دقة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني وزيادة الثقة في النظام المصرفي وخدماتة المقدمة ، حيث نجد قيمة الدلالة الاحصائية =0.000 وهي أقل من 0.05 ، مما يعني وجود فرق معنوي يعزي لصالح الذين يوافقون بشدة والذين يوافقون ، حيث توضح نتائج التوزيع ان الاستجابة أوافق بشدة توزيعها 100 كتوزيع حقيقي (50% موافق بشدة في كل عبارات الفرضية) كما نجد ان الذين يوافقون توزيعها 94 كتوزيع حقيقي (47% موافق في كل عبارات الفرضية) ، عليه ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين دقة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني وزيادة الثقة في النظام المصرفي وخدماتة المقدمة

مما يفسر ان 97% موافقون علي أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين دقة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني وزيادة الثقة في النظام المصرفي وخدماتة المقدمة .

هذه النتيجة تتوافق مع دراسة سعد عبدالله سيد احمد والأمين المبارك (2017) التي توصلت الي أن استخدام التقنية الحديثة في المصارف وفرت الجهد والمال والوقت وجودة الخدمة المقدمة للعملاء.

عليه يمكن استنتاج ان كلما كان هنالك دقة في مخرجات نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني أدي ذلك الي زيادة الثقة في النظام المصرفي وخدماتة المقدمة ، وبذلك يتم قبول الفرضية.

المبحث الثالث

خاتمة البحث

أولا / النتائج :

1/ أن الإدخال الجيد لبيانات نظام المعلومات المحاسبي يؤدي الى جودة الخدمات المصرفية

لتحقيق ذلك :

- وجود موظفين مؤهلين وذوي كفاءة لإدخال البيانات للحصول على معلومات مصرفية

ذات جودة

- تساهم صحة البيانات المدخلة للنظام المحاسبي المستخدم بالمصرف في جودة الخدمات

المصرفية المقدمة للعملاء

- التدريب المستمر لمدخلي بيانات النظام المحاسبي بالمصرف يقلل الأخطاء .

2/ أن كفاءة تشغيل ومعالجة بيانات نظام المعلومات المحاسبي إلكترونيا يؤدي الى جودة

الخدمات المصرفية ولتحقيق ذلك :

- تساهم المعلومات المعالجة إلكترونيا في تقديم الخدمات المصرفية في اختصار المسافات

الجغرافية والحوافز التقليدية ، وتزيد من ثقة العملاء ورضاءهم

- استخدام أنظمة الحسابات بالتقنية الإلكترونية بالمصرف يوفر الخدمة المصرفية على مدار

الساعة.

- توسع وانتشار الخدمات المصرفية يحتاج لشبكة اتصالات وانترنت قويتان لجذب المزيد من العملاء ومدخراتهم .

3/ أن دقة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني تؤدي الى زيادة الثقة في النظام المصرفي وخدماته المقدمة ويتحقق ذلك :

- تتميز المعلومات المحاسبية المصرفية بالدقة والشفافية بما يحفظ حقوق المصرف والعملاء والدولة

- تتميز المعلومات المحاسبية المصرفية بالامان والسرية بما يزيد ثقة العملاء تجاه النظام المصرفي وخدماته المقدمة .

- يساهم التطوير والتحديث المستمر لتطبيقات الخدمات المصرفية وتحسينها ضد الاختراق وجرائم المعلوماتية بمزيد من الثقة في النظام المصرفي

- سرعة الرد على إستفسارات وهواجس العملاء عن الخدمات المصرفية يساهم في الإحتفاظ بالعملاء.

4/ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدخال الجيد لبيانات نظام المعلومات المحاسبي وجودة الخدمات المصرفية.

5/ توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة تشغيل ومعالجة بيانات نظام المعلومات المحاسبي إلكترونيا وجودة الخدمات المصرفية.

6/ هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين دقة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني وزيادة الثقة في النظام المصرفي وخدماته المقدمة .

ثانيا / التوصيات :

- 1- العمل علي زيادة مستوي الثقة و الامان المالي للمصرف خاصة في مرحلة إدخال البيانات لزيادة جودة الخدمة المصرفية المقدمة من قبل المصرف.
- 2- ضرورة تطوير والتحديث المستمر لتطبيقات النظام المحاسبي الإلكتروني بالمصرف من أجل مواكبة التطور التقني المصاحب والمحافظة على الميزة التنافسية للمصرف بتقديم خدمة ذات جودة .
- 3- الاهتمام بتوسيع الخدمات المصرفية من خلال توسيع لشبكة الاتصالات والانترنت التي تمتاز بقوة الإشارة وجودة الخدمة لجذب المزيد من العملاء للمصارف.
- 4- علي المصارف تطوير وتحديث أنظمة معلوماتها المحاسبية وحوسبتها لتقديم خدمات مصرفية ذات جودة وشفافية ومصادقية وفي وقت وجيز وتكلفة وجهد أقل.
- 5- ضرورة وجود أنظمة محاسبية إلكترونية تعمل على تنمية موارد المصارف وزيادة رأسمالها وتوسع أنشطتها وفروعها لتقديم المزيد من الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- 6- ربط الأنظمة المحاسبية بالمصارف بالتقنية الحديثة وشبكة الانترنت من أجل مواكبة هذا العصر والاندماج في النظام المالي الاقليمي و العالمي .
- 7- توفير فرص التدريب والتأهيل المستمر للعاملين بالمصارف خاصة فيما يتعلق بتطور التقنيات الحديثة بغرض تقديم أفضل الخدمات المصرفية للمنافسة المحلية والعالمية .

8- زيادة الوعي المجتمعي عبر وسائل الاتصال الجماهيري والاجتماعي المختلفة بالعمل

المصرفي عموماً والخدمات المصرفية الإلكترونية على وجه الخصوص .

9- الاهتمام بمسألة تقييم وتقويم جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بصورة مستمرة للمواكبة

والمنافسة والتطوير .

10- تخصيص ميزانية خاصة لمتابعة التطورات التكنولوجية المتعلقة بالخدمات المصرفية

الإلكترونية .

11- ضرورة المزيد من الاهتمام بنظم المعلومات المحاسبية المحسوبة وتطويرها لتقديم خدمة

مصرفية ذات جودة لتنمية القطاع المصرفي .

ثالثاً / المراجع والمصادر :

أ/ المراجع العربية :

1- القرآن الكريم

2- أسماعيل ابراهيم عبد الباقي ،، إدارة البنوك التجارية ،، دار غيداء للنشر والتوزيع ، الأردن (2016) .

3- الحفناوي محمد يوسف ،، نظم المعلومات المحاسبية ،، دار وائل ، عمان ، الأردن (2000) .

4- أيمن محمد الأمين عبد الله ،، الابتكار كمدخل لتحقيق الجودة في الخدمات المصرفية ،، مجلة اتحاد المصارف العربية ، العدد، 627 ، يونيو (2016)

5- ابراهيم الدسوقي ابو الليل ،، الجوانب القانونية للتعاملات الالكترونية ،، مجلس النشر العلمي ، جامعة الكويت ، الكويت (2003) .

6- ابراهيم الكرسانه ،، اطر أساسية ومعاصرة في الرقابة على البنوك وإدارة المخاطر ،، صندوق النقد العربي ، ابو ظبي ، الامارات (2006) .

7- احمد بوراس والسعيد بريكة ، اعمال الصيرفة الالكترونية الادوات والمخاطر ، دار الكتاب الحديث ، القاهرة ، مصر (2014) .

8- احمد سفر ،، العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية ،، المؤسسة الحديثة للكتاب ، طرابلس ، لبنان (2006) .

9- احمد محمد غنيم ،، الادارة الالكترونية بين النظرية والتطبيق ،، المكتبة العصرية ، المنصورة ، مصر (2009) .

10- احمد محمد غنيم ،، إدارة البنوك تقليدية الماضى والكترونية المستقبل ،، المكتبة العصرية ، مصر (2007) .

11- اشرف السيد قبال ،، المعاملات المصرفية والمدفوعات الالكترونية وأثرها فى ضوء السياسات النقدية والانتمانية للبنك المركزي ،، دار الفكر الجامعي ، الاسكندرية ، مصر ، (2013) .

12- العسكري ، احمد شاكر ،، التسويق مدخل استراتيجي للبيئة تسويقية وسلوك المستهلكين والمزيج التسويقي ،، الطبعة العربية الاولى ، (2000) .

20- الغندور ، حافظ كامل "محاور التحديث الفعال في المصارف العربية فكر ما بعد الحداثة" ، مجلة اتحاد المصارف العربية ، جمعية اتحاد المصارف العربية ، بيروت ، لبنان.

13- الادارة العامة للسياسات والبحوث والاحصاء ،، أثر التقنية على الصناعة المصرفية فى السودان خلال الفترة (1999 – 2003) ،، بنك السودان ، الخرطوم (2004) .

14- ثروت عبدالحميد ،، التوقيع الالكتروني ،، دار الجامعة الجديدة ، الاسكندرية ، مصر (2007) .

15- جبر هشام ،، المدخل للعلوم المالية والمصرفية ،، منشورات بيت المقدس ، (2002) .

16- حسين القضماني ،، النظام القانوني للدفع بالبطاقة المصرفية عبر الانترنت ،، اتحاد المصارف العربية ، بيروت ، لبنان ، (2002) .

17- خالد وهيب الراوى ،، ادارة المخاطر المالية ،، دار الميسرة للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن (2009) .

18- ذكرى عبد الرازق محمد ،، النظام القانوني للبنوك الالكترونية ، المزاي ، التحديات ، الآفاق ،، دار الجامعة الجديدة (2010) .

19- رمضان ، زياد ، و جودة ، محفوظ ،، الاتجاهات المعاصرة فى إدارة البنوك ،، ط 1 ، دار وائل

- للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن (2012) .
- 20- رأفت رضوان ،، عالم التجارة الالكترونية ،، المنظمة العربية للتنمية ، القاهرة ، مصر (1999).
- 21- زهير بشناق ،، العمليات المصرفية الالكترونية ،، اتحاد المصارف العربية ، بيروت ، لبنان (2006) .
- 22- سامي ابراهيم السويلم ،، صناعة الهندسة المالية : نظرات فى المنهج الاسلامي ،، مركز بحوث شركة الراجحي المصرفية ، السعودية (2000) .
- 23- سمير الخطيب ،، قياس وإدارة المخاطر بالبنوك ،، منشأة المعارف ، الاسكندرية ، مصر (2005)
- 24- سيد الهواري وآخرون ،، الاسواق المالية والمؤسسات المالية ،، البيان للطباعة والنشر ، مصر (2002) .
- 25- شعبان فرج ،، العمليات المصرفية وإدارة المخاطر ،، جامعة البويرة ، الجزائر (2014) .
- 26- شقيري نوري ،صالح ظاهر ، محمود ابراهيم ،وسيم محمد،، الخدمات المصرفية الإلكترونية ،، دار المسيرة ، عمان ، الأردن (2012).
- 27- صقر ، عمر ،، العولمة وقضايا اقتصادية معاصرة ،، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، مصر (2001) .
- 28- ضياء امين مشيمش ،، التوقيع الالكتروني (دراسة مقارنة) ،، المنورات الحقوقية , بيروت ، لبنان (2003) .
- 29- طارق عبد العال حمادة ،، التجارة الالكترونية ،، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، مصر (2004) .

- 30- عبد الرزاق محمد قاسم ،، نظم المعلومات المحاسبية الحوسبة ،، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، الأردن (2003).
- 31- عصام الدين محمد متولي ،، نظم المعلومات المحاسبية ،، جامعة العلوم والتكنولوجيا ، صنعاء ، اليمن (2015).
- 32- عبد الأله نعمة جعفر ،، محاسبة المنشآت المالية ،، دار حنين (1996).
- 33- عصام الدين محمد متولي ،، محاسبة العمليات المصرفية في المصارف التجارية والإسلامية ،، دار جامعة العلوم والتكنولوجيا ، صنعاء ، اليمن (2015).
- 34- على عبدالله شاهين ،، محاسبة العمليات المصرفية في المصارف الإسلامية ،، الدارالجامعة الإسلامية ، غزة ، فلسطين (2014) .
- 35- عبدالرازق محمد قاسم ،، تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية ،، مكتبة دار الثقافة ، عمان ، الأردن (2004) .
- 36- عقلة محمود يوسف ،، مفاهيم حديثة في التسويق البنكي ،، دار البداية ، عمان ، الأردن (2010) .

- 37- علا ق بشير ، " الخدمات الالكترونية بين النظرية و التطبيق " ، دار مجمو عة النيل العربية ، مصر (2004) .
- 38- عبد المطلب عبد الحميد ، ، العولمة واقتصاديات البنوك ، ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، مصر (2001) .
- 39- عوض بدير الحداد ، ، استراتيجيات التسويق المصرفي والخدمات المصرفية ، ، دار الكتاب الحديث ، القاهرة ، مصر (2006) .
- 40- عبدا لعزیز نادرشافي، ، المصارف والنقود الالكترونية ، ، المؤسسة الحديثة للكتاب ، طرابلس ، لبنان (2007) .
- 41- كمال الدين مصطفى الدهراوي ، ، مدخل فى نظم المعلومات المحاسبية ، ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، مصر (2003) .
- 42- محمد الفيومي ، ، نظم المعلومات المحاسبية فى المنشآت المالية ، ، الدار الجامعية ، بيروت ، لبنان (1990) .
- 43- محمد نصر الهوارى، محمد عبدالحميد،، مراجعة النظم الإلكترونية ، ، الدار الجامعية ، مصر(2010) .
- 44- مصطفى يوسف كافي، ، النقود والبنوك الالكترونية فى ظل التقنيات الحديثة ، ، دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر ، دمشق سوريا (2012) .
- 45- معلا ، ناجي ، " قياس جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف التجارية الأردنية " ، دائرة المكتبة الوطنية ، عمان،الأردن (1998) .

- 46- محمد نوري الشمري وعبدالفتاح زهير العبدلات، "الصيرفة الإلكترونية الأدوات والتطبيقات ، ومعوقات التوسع"، دار وائل للنشر، عمان ، الاردن (2008) .
- 47- ناظم الشمري ،نوري العبدلات،،الصيرفة الالكترونية ،، دار وائل ،عمان ،الأردن (2008) .
- 48- نائب ابراهيم عبدالواحد ،، تطبيقات حاسوبية فى العلوم المالية والمصرفية ،، الشركة العربية المتحدة ، القاهرة ، مصر (2010).
- 49- وسيم محمد الحداد وآخرون،، الخدمات المصرفية الالكترونية ،، دار الميسرة للنشر والطباعة والتوزيع ، ط1 ، عمان ، الاردن (2012) .
- 50- يوسف حسن يوسف ، "البنوك الالكترونية" ، ط1 ، المركز القومي للإصدارات القانونية ، القاهرة ، مصر (2008) .

ب/ المراجع الأجنبية:

- 1- Adam ،Mustafa Hassan Mohammad; "Electronic Banking Problems and Opportunities: The Sudanese Context" ،European Journal of Business and Management ،Vol.5 ،No.22 ،(2013)
- 2- Abu Noman Sohel Rana; Technological implementation and online banking have increased customer service ،satisfaction but reduced costs in the Banking sector of Bangladesh ،A Master's Thesis in Business Administration ،submitted in partial fulfillment of the requirements for Masters in Business Administration Program (Blekinge Institute of Technology) (2013) .
- 3- Andreas- Nikolaos Papandreou ، Internet banking in Greece:development ، evaluation and perspectives ،Master Thesis in Business Administration (School of Management ،Blekinge Institute of Technology ،Sweden(2006).

4 Barry E. Cushing; & Marshall B. Romney; Accounting Information System, Sixth edition (1994).

5- Donald E. Kieso; Jerry J. Weygandt; and Terry D. Warfield, Intermediate Accounting Tenth edition, (2001) .

6- Hussain Donna S. & K.M Hussain; Information System for Business (2nd ed). Prentice Hall (London) (1995).

7- Joselyn, Robert W, and Humphries, Keith D, An Introduction—Bank Marketing-Planning, Washington DC. American Banker Association. (2004).

8- Wijnhoven. A.B (Wassenaar, D.A Impact of Information Technology on Organization, International of information Management (Vol-(10) (1990).

9- Richard G. Schroeder; Myrtle W. Clark; and Jack M. Cathey; Accounting Theory and Analyses , John Wiley & Sons, Inc. (2001).

رابعاً/ الرسائل الجامعية باللغة العربية :

- 1- أحمد ، هشام بلال فضل السيد ، أثر التقنية الحديثة علي الخدمة المصرفية في السودان ، بحث ماجستير ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا (2010).
- 2- الجزولي مصطفى، أثر الصيرفة الالكترونية في المصارف السودانية في ظل تحرير الخدمات المصرفية ، دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي ، بحث ماجستير ، جامعة السودان ، الخرطوم (2012).
- 3- الأعرج ، طارق ، العوامل المؤثرة في اختار نوع الخدمات والنوافذ التي تقدمها البنوك الإلكترونية " دراسة تحليلية لآراء عينة من المتعاملين مع البنوك القطرية "، رسالة دكتوراه غير منشورة ، الأكاديمية العربية المفتوحة في الدنمارك (2013) .
- 4- العوض حميدة النصيح ، تقويم استخدام نظم التقنية المصرفية الحديثة في المصارف السودانية، دراسة حالة بنك أم درمان الوطني ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا وأكاديمية السودان للعلوم المصرفية والمالية ، بحث تكميلي لنيل درجة الماجستير في العلوم المصرفية (2007) .
- 5- أسعود المحاميد ، معتز السعيد ، أثر جودة الأعمال الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية ، دراسة ميدانية في البنوك العاملة في الأردن (2012) .
- 6- الصادق عبد الله محمد علي ؛ بابكر إبراهيم الصديق ، أثر التقنية الحديثة على الرقابة الداخلية في المصارف السودانية ، دراسة حالة بنك فيصل الإسلامي ، رسالة ماجستير في المحاسبة جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا ، كلية الدراسات التجارية (2012) .

- 7- إبراهيم، طلحة علي محمد ، عبد الرحمن محمد محمد سعيد، أثر تسويق الخدمات المصرفية علي جذب العملاء في المصارف السودانية ، رسالة ماجستير جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا(2012).
- 8- الحديثي ، تقييم أنظمة الرقابة الداخلية للمؤسسات التي تستخدم الحاسوب - دراسة ميدانية على المؤسسات المالية المصرفية، رسالة ماجستير ، جامعة الاردن (1993).
- 9- برهان صباح الحلو ، اثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على الخدمات المصرفية المتكاملة في البنوك الأردنية من منظور القيادات المصرفية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة آل البيت ، الأردن (2010) .
- 10- توفيق محمد أثر التجارة الإلكترونية على تطوير أنظمة المعلومات المحاسبية ، دراسة اختبارية بالتطبيق على استخدام القطاع المصرفي لوسائل دفع النقود الإلكترونية وخدماتها المرتبطة بأنظمة البنك الفوري(2008).
- 11- جاموس ، مراجعة الأنظمة المحاسبية التي تعتمد على استخدام الحاسوب "هدفت الدراسة إلى التعرف بنظم المعلومات المحاسبية الآلية ، وعملية تدقيقها بالتركيز على استخدام الحاسوب رسالة ماجستير ، جامعة حلب ، سوريا (1991) .
- 12- دلال خليل الكخن ، الرقابة المحاسبية في ظل الأنظمة الإلكترونية وتطبيقاتها في البنك المركزي الأردني، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية ، عمان (1988) .
- 13- رشا فؤاد عبد الرحمن ، إعادة هيكلة وتطوير الجهاز المصرفي وتأثيره على الأداء البنكي خلال الفترة من 2005 الى 2011م ، رسالة دكتوراه ، قسم الاقتصاد ، جامعة القاهرة (2011) .

- 14- سعد عبدالله سيد احمد الكرم والأمين المبارك ، دور التقنية في تطوير الأداء المصرفي بالمصارف ، دراسة تطبيقية على بنك فيصل الإسلامي السوداني في الفترة 2005 الي 2015م مجلة العلوم السودانية الاقتصادية العدد 18 (1) 2017م ، رسالة ماجستير ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا (2017).
- 15- شريف سنهوري ، نظم المعلومات المصرفية ودورها في رفع كفاءة المصارف ، بحث ماجستير غير منشور ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا (2009).
- 16- شاهر عبيد ، دور الخدمات الالكترونية المصرفية في تعزيز الميزة التنافسية في قطاع البنوك في محافظة جنين ، ورقة بحثية مقدمة إلى المؤتمر الاقتصادي لجامعة القدس المفتوحة (2012) .
- 17- صيام ، تقييم نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في البنوك التجارية الأردنية في ظل التطور ولید، التكنولوجيا ، بحث غير منشور ، المؤتمر العلمي المهني السادس لجمعية المحاسبين القانونيين ، عمان (2004).
- 18- ظاهر شاهر يوسف القشي ، مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في تحقيق الأمان والتوكيدية والموثوقية في ظل التجارة الإلكترونية، بحث دكتوراة ، جامعة عمان العربية للدراسات العليا ، الاردن (2003).
- 19- على ، إيناس عمر محمد ، أثر تطوير تقنية الخدمات المصرفية في أداء المصارف السودانية ، بحث ماجستير ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا (2008).

- 20- عبد الهادي حامد رمضان ، العوامل المؤثرة على نظم المعلومات المحاسبية في الشركات الصناعية الأردنية المساهمة العامه ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الجامعة الأردنية ، عمان (1999)
- 21- عادل موسى محمد العيسى ، دور نظم المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية في وزارة التربية والتعليم ، رسالة ماجستير غير منشورة ، الأكاديمية العربية للعلوم المالية و المصرفية، عمان (2000)
- 22- مراد خالد مصلح ردايدة ، اثر المعالجات الآلية على أنظمة المعلومات المحاسبية ، دراسة تطبيقية في دائرة الجمارك الأردنية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة آل البيت ، المفرق (1998) .
- 23- محمد حمد محمود ، العوامل المؤثرة على تبني نظام الصيرفة الإلكترونية في السودان ،رسالة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا (2006) .
- 24- محمد محمود على آدم ، تجربة الخدمات المصرفية الالكترونية في السودان ، دراسة حالة بنك أم درمان الوطني لفترة من 2000 الى 2005م ، رسالة ماجستير جامعة السودان للتكنولوجيا وأكاديمية السودان للعلوم المصرفية والمالية (2006) .
- 25- محمد شرف الدين وعبد العظيم المهمل محمد محمود ، تقويم تجربة الخدمات المصرفية الالكترونية ، بواسطة المصارف التجارية العاملة في السودان باستخدام النظرية الموحدة لقبول التقنية ، مجلة العلوم الاقتصادية العدد 17(1) 2016 جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا (2016) .
- 26- ناهض نمر محمد الخالدي ، أثر تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية في المصارف الفلسطينية العاملة في فلسطين ،دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في الضفة الغربية

وقطاع غزة ، كلية التجارة بالجامعة الإسلامية بغزة (2011) .

27- هيثم خليل مرسي أبوبكر ، دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في جذب العملاء : بالتطبيق

على القطاع المصرفي السوداني ، رسالة دكتوراه في إدارة الأعمال ، جامعة النيلين (2017) .

28- واضح محمد قاسم اليوسفي ، علاقة استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية بالقدرة التنافسية

للبنوك اليمنية ، دراسة مقدمة لنيل درجة الماجستير في العلوم التجارية ، تخصص إدارة أعمال ،

جامعة المنوفية ، مصر (2013) .

29- وعد عمر محمد أحمد عبد الرحمن، تقويم جودة خدمات الصراف الآلي في السودان ، دراسة لنيل

درجة الماجستير في الدراسات المصرفية ، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا(2012).

خامسا / الرسائل الجامعية باللغة العربية :

1- Adam ،Mustafa Hassan Mohammad (2013); "Electronic Banking Problems and Opportunities: The Sudanese Context" ،European Journal of Business and Management ،Vol.5 ،No.22 ،2013 ،pp:55-66.

2- Abu Noman Sohel Rana (2013); Technological implementation and online banking have increased customer service ،satisfaction but reduced costs in the Banking sector of Bangladesh ،A Master's Thesis in Business Administration ،submitted in partial fulfillment of the requirements for Masters in Business Administration Program

(Blekinge Institute of Technology).

3 - Andreas- Nikolaos Papandreou ,(2006); Internet banking in

Greece:development ,evaluation and perspectives ,Master Thesis in Business Administration (School of Management ,Blekinge Institute of Technology , Sweden.

4 - Wijnhoven.A.B ,Wassenaar ,D.A Impact of Information Technology on Organization,International of information Management ,Vol-(10) .

خامسا / الملاحق :

الملحق (أ) الإستبانة

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

جامعة شندي

كلية الدراسات العليا

السيد / السيدة/-----المحترم / هـ

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

الموضوع / إستبانة

يسعى الباحث لإجراء دراسة بعنوان نظم المعلومات المحاسبية وأثرها في جودة الخدمات المصرفية بالتطبيق على عينة من المصارف السودانية ، للحصول على دكتوراة الفلسفة في المحاسبة ، وللقيام بذلك يتطلب الأمر توفير البيانات لتحقيق أهداف الدراسة وحل مشكلتها ، ولذلك أرجوا شاكرا التكرم بالإجابة على عبارات الاستبانة ، وذلك لتحقيق أهداف الدراسة التي بدورها تخدم القطاع المصرفي وعاملاته بالسودان ، علماً أن البيانات المقدمة من قبلكم يتم الاحتفاظ بها بكل سرية ولا تستخدم إلا . لإغراض هذه الدراسة .

وأشكر حسن مشاركتكم وتعاونكم

الباحث / أبوبكر محمد سليمان محمد

القسم الأول

الرجاء التكرم بوضع علامة (√) امام الخيار المناسب.: البيانات الشخصية

(أ) المؤهل العلمي:

- 1/ دبلوم تقني () 2 / بكالوريوس () 3/ ماجستير ()
4/ دكتوراه () .

5/ أخرى اذكرها:

(ب) التخصص العلمي:

- 1/دراسات مصرفية () 2/بنوك وتمويل () 3/اقتصاد ()
4/ محاسبة () 5/ نظم معلومات ()

6/ أخرى اذكرها :

(ج) المؤهل المهني:

1/ شهادة مراجع قانوني معتمد ()

() 2CISA / شهادة مدقق معلومات

() 3 FRM / شهادة مدير المخاطر المالية المعتمدة

() 4CIB / شهادة المصرف الإسلامي المعتمد

() 5ACCA ، CPA / شهادة محاسب قانوني معتمد

6/ أخرى أذكرها:

(د) المسمى الوظيفي:

- 3/ مدير إدارة () 4/ مدير عمليات () 5/ محاسب () 2/ مدير قسم ()
() 6/ مدير عام () مساعد مدير ()

6/ أخرى أذكرها :

(هـ) سنوات الخبرة :

1/ أقل من 5 سنوات () 2/ من 5 وأقل من 10 سنوات () 3/ من 10 وأقل من 15 سنة () 4/ من 15 وأقل من 20 سنة () 5/ 20 سنة فأكثر ()

القسم الثاني (عبارات الدراسة) : الرجاء التكرم بوضع علامة (صاح) أمام الخيار المناسب :

الفرضية الأولى : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الإدخال الجيد لبيانات نظام المعلومات المحاسبي وجودة الخدمات المصرفية .

رقم	العبرة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق
1	الادخال الجيد للبيانات يحتاج لموظفين مؤهلين وذوي كفاءة للحصول على معلومات مصرفية ذات جودة					
2	يوجد إلتزام بالمبادي والمعايير المحاسبية المتعارف عليها في إدخال البيانات للنظام المحاسبي					
3	تساهم صحة البيانات المدخلة لنظام المحاسبي المستخدم بالمصرف في جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء					
4	التدريب المستمر لمدخلي بيانات النظام المحاسبي بالمصرف يقلل من الاخطاء					
5	سرعة ودقة إدخال البيانات للنظام المحاسبي بالمصرف يساعد على سرعة ودقة الافصاح عن المخرجات					
6	تساعد المدخلات الجيدة للنظام المحاسبي بالمصرف في تقييم الاداء واتخاذ القرارات السليمة					
7	إستخدام التقنية الحديثة في إدخال البيانات وفقا للضوابط والتعليمات يقلل من المشاكل في الخدمة المصرفية المقدمة					
8	هناك تطوير وتحديث مستمر لتطبيقات النظام المحاسبي الإلكتروني بالمصرف					
9	الإدخال الجيد لبيانات النظام المحاسبي الإلكتروني يؤثر					

					على الامان المالي للمصرف	
					إدخال بيانات النظام المحاسبي بالمصرف إلكترونيا يؤدي الى تقليل التكلفة والجهد والوقت	10

الفرضية الثانية : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين كفاءة تشغيل ومعالجة بيانات نظام المعلومات المحاسبي إلكترونيا وجودة الخدمات المصرفية .

رقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق	لا اوافق بشدة
1	يستخدم المصرف التقنية الحديثة فى معالجة البيانات المحاسبية لتقديم الخدمات المصرفية					
2	تساهم المعلومات المعالجة إلكترونيا فى تقديم الخدمات المصرفية فى اختصار المسافات الجغرافية والحواجز التقليدية وتزيد ثقة العملاء ورضاءهم					
3	استخدام أنظمة الحسابات بالتقنية الإلكترونية بالمصرف يوفر الخدمة المصرفية على مدار الساعة					
4	تشغيل النظام المحاسبي الكترونيا يتطلب توفير مزيد من البنية تحتية والتكنولوجيا حديثة					
5	تساعد الخدمات المصرفية المعالجة إلكترونيا فى خلق علاقة مباشرة وولاء من قبل العملاء مع المصرف دون عوائق مكانية وزمانية					
6	تتميز الخدمات المصرفية المعالجة إلكترونيا بالدقة والسهولة وسرعة الحصول عليها					
7	يتطلب استخدام التطبيقات الإلكترونية لتشغيل وتقديم الخدمات المصرفية نشر المزيد من الثقافة والوعي وسط جمهور المتعاملين إعلاميا					
8	توسع وانتشار الخدمات المصرفية يحتاج لشبكة الاتصالات					

					والانترنت قويان لجذب المزيد من العملاء ومدخراتهم	
					التطوير المستمر فى الأنظمة المحاسبية المستخدمة فى تقديم الخدمة المصرفية يزيد ارباح المصارف ونسبة السيولة بجذب المزيد من العملاء والمستثمرين	9
					التطوير المستمر للأنظمة المحاسبية المستخدمة فى تقديم الخدمة المصرفية يزيد حجم التمويل المطلوب وبالتالي المساهمة فى التنمية الاقتصادية والاجتماعية	10

الفرضية الثالثة : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين دقة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني وزيادة الثقة فى النظام المصرفي وخدماته المقدمة .

رقم	العبارة	أوافق بشدة	أوافق	محايد	لا أوافق بشدة	لا أوافق بشدة
1	جودة ودقة مخرجات النظام المحاسبي الإلكتروني لها تأثير ايجابي على المتعاملين مع المصرف					
2	تميز تقارير ومعلومات النظام المحاسبي الإلكتروني بالموثوقية والملاءمة					
3	تميز تقارير ومعلومات النظام المحاسبي الإلكتروني بالشفافية والوضوح والافصاح فى الوقت المناسب					
4	تساعد دقة تقارير ومعلومات النظام المحاسبي الإلكتروني الاطراف الداخلية والخارجية فى التقييم واتخاذ القرار السليم					
5	تتوفر الثقة فى النظام المحاسبي الإلكتروني بتميز خدماته و بسهولة وسرعة انجاز المعاملات ودقتها					
6	سرعة الرد على إستفسارات وهواجس العملاء عن الخدمات المصرفية يساهم فى الإحتفاظ بالعملاء ورضاءهم					
7	توفر الامان والسرية لمعلومات النظام المحاسبي الإلكتروني يحفظ حقوق المصرف والعملاء والدولة					
8	هناك احتمالية للتعرض خصوصية حسابات العملاء عند استخدام التقنية الإلكترونية للاختراق من طرف ثالث					
9	يساهم التطوير والتحديث المستمر لتطبيقات الخدمات					

					المصرفية وتحسينها ضد الاختراق وجرائم الإلكترونية مزيد من الثقة في النظام المصرفي	
					تزيد كفاءة وتطور النظام المصرفي وتقديم خدمات مصرفية ذات جودة كلما اندمج بالنظام المصرفي الإقليمي والعالمي	10

الملحق (ب)

قائمة بأسماء وعناوين محكمي أداة الدراسة

م	الأسماء	الدرجة العلمية	العنوان
1	أ.د حسين محمد طاهر	بروفسير	أستاذ المحاسبة - جامعة شندي
2	د. ابوبكر عثمان محمد	دكتوراه	أستاذ مشارك - جامعة شندي
3	د. منتصر سليمان محمد الحسن	دكتوراه	أستاذ مساعد - جامعة سنار
4	د. احمد الفاتح عطا المنان	دكتوراه	أستاذ مساعد - جامعة سنار
5	د. ساره يحيى احمد رحمه	دكتوراه	أستاذ مساعد - جامعة سنار

