



## The role of electronic accounting and its impact on the quality of banking services

### An applied study on a sample of workers in Iraqi banks

### دور المحاسبة الالكترونية واثرها في جودة الخدمة المصرفية

### دراسة تطبيقية على عينة من العاملين في المصارف العراقية

م.م. جاسم علي حسن\*\*

م.م. فضل الله احمد عبد\*

**Abstract :** This research aims to identify, the role played by electronic accounting to diminish the quality of banking service in Iraqi banks and based on the implementation of the research hypothesis and research goals, a questionnaire consisting of three axes has been prepared dealing with the first interview, the demographic distribution of the sample, while the second axis includes the elements of electronic accounting while it came The third axis is the study of the quality of banking services, where the five-way Likert scale was used to measure the search variables, as well as the questionnaire was distributed to the research sample of 108 employees, of which 105 were retrieved, thus the response was 97%, as some other methods were employed. An environment such as the correlation and regression coefficient to measure the relationship and impact between search variables by using the spss program in data analysis. A set of results has been reached, the most important of which is that the research banks use and positively use electronic accounting and ready accounting programs with the availability of qualified human capabilities and this clearly reflects the quality of the banking service The research also recommended the need to simulate the developed world in the field of

\* جامعة الفرات الاوسط التقنية /الكلية التقنية الادارية قسم المحاسبة

\*\* جامعة الفرات الاوسط التقنية /الكلية التقنية الادارية قسم ادارة الاعمال

providing banking services and focus on training courses. Official and unofficial visits and visits to hone the skills of workers and benefit from global experiences and adopt the best media L that have proven effective in providing the best service, especially in the countries under development.

**المستخلص:** يهدف هذا البحث الى التعرف على الدور الذي تؤديه المحاسبة الالكترونية على ابعاد جودة الخدمة المصرفية في المصارف العراقية واستناداً لتنفيذ فرضية البحث واهداف البحث تم اعداد استمارة استبانة مكونة من ثلاثة محاور تناول الحور الاول التوزيع الديموغرافي للعيينة اما المحور الثاني فتضمن مقومات المحاسبة الالكترونية في حين جاء المحور الثالث بدراسة جودة الخدمة المصرفية حيث تم استعمال مقياس Lekert الخماسي لقياس متغيرات البحث كذلك وزعت الاستمارة على عينة البحث والبالغة ١٠٨ موظف وتم استرداد منها ١٠٥ وبذلك كانت الاستجابة ٩٧% حيث تم توظيف بعض الاساليب الاحصائية مثل معامل الارتباط والانحدار لقياس العلاقة والاثر بين متغيرات البحث بواسطة استعمال برنامج spss في تحليل البيانات وقد تم التوصل الى مجموعة من النتائج كان اهمها ان المصارف المبحوثة تستعمل وبشكل ايجابي المحاسبة الالكترونية والبرامج المحاسبية الجاهزة مع توافر امكانيات بشرية مؤهلة وهذا يعكس بوضوح على جودة الخدمة المصرفية كذلك اوصى البحث بضرورة محاكاة العالم المتقدم في مجال تقديم الخدمات المصرفية والتركيز على الدورات التدريبية الإيفادات والزيارات الرسمية وغير الرسمية لصقل مهارات العاملين والاستفادة من التجارب العالمية وتبني افضل الوسائل التي ثبتت فاعليتها في تقديم افضل خدمة لاسيما في الدول قيد النمو .

**المقدمة** شهد العالم في العقود الاخيرة من القرن الماضي تطورات علمية وتكنولوجية واقتصادية متسارعة عصفت بكل جوانب الحياة حيث ادت الى عولمة السوق وساعدت على بروز المفاهيم الجديدة كمفهوم ادارة الجودة الشاملة وأتمته العميات الانتاجية والخدمية مما جعلت الشركات تهتم على نحو متزايد بأنظمة المعلومات بوجه عام و نظم المعلومات المحاسبية بوجه خاص وذلك نتيجة المزايا التي تقدمها هذه الانظمة في معالجة البيانات وتقديم المعلومات بسرعة ودقة المتناهية ولمختلف المستويات حيث اصبح استعمال المحاسبة الالكترونية امرا ضروريا في كل المنظمات وذلك لتسهيل العمليات المالية والمحاسبية. حيث جاء هذا البحث "دور المحاسبة الالكترونية واثره في جودة الخدمة المصرفية في المصارف العراقية" وتحقيقا لما تقدم تناول اربعة مباحث المبحث الاول تمحور حول منهجية البحث اما المبحث الثاني فقد تناول الجانب النظري للمتغير الاول المحاسبة الالكترونية والمفاهيم الخاصة بكل بعد في حين جاء المتغير الثاني جودة الخدمة المصرفية وابعادها المختلفة اما

المبحث الثالث فقد تناول الجانب العملي والمبحث الاخير استعرض اهم الاستنتاجات والتوصيات التي توصل اليها البحث.

## المبحث الاول

### منهجية البحث

#### أولاً: مشكلة البحث

تتمحور مشكلة البحث بالإجابة عن التساؤلات الآتية :

- أ- هل توجد استراتيجيات لدى المصارف المبحوثة حول تطوير النظام المحاسبي الالكتروني انسجاماً مع التقدم الذي شهده العالم ؟
- ب- ما مدى توفر مقومات البرامج المحاسبية في المنظمة المبحوثة ؟
- ت- هل هنالك مكونات مادية كافية تمكن الموظف من القيام بوظيفته على اتم وجهه ممكن ؟
- ث- ما مدى توفر الموارد البشرية المؤهلة في المصارف المبحوثة ؟

#### ثانياً: اهمية البحث

تكمن اهمية البحث من خلال مواكبة التطور الحاصل في القطاع المصرفي هذا القطاع الحيوي الذي زداد الاهتمام به وذلك لدوره المهم والبارز في دعم الاقتصاد الوطني والذي بداء استعمال اساليب متقدمة في ادارة العمليات المصرفية ونتيجة للأهمية هذا القطاع فان الامر يدعو المصارف المقدمة للخدمة المصرفية العمل بجهد اكبر باستعمال البرامج الالكترونية والبشرية الكفؤة و الفاعلة وذلك لكي تتمكنها من انجاز رسالتها الاجتماعية والانسانية الى جانب تعزيز مكانتها بالسوق وتقديم الخدمة ذات الجودة العالية لزبائنها باعتبار الزبون الجوهر الاساس والمهم لدى المصرف .

#### ثالثاً: اهداف البحث

يهدف هذه البحث الى تحقيق ما يأتي :

- ١- تحديد مدى توافر مقومات المحاسبة الالكترونية (جودة البرامج المحاسبية ,المكونات المادية ,الموارد البشرية الكفؤة ) لدى الموظفين العاملين في المصارف العراقية .
- ٢- تحديد طبيعة علاقة الارتباط والاثر بين المحاسبة الالكترونية وابعاد جودة الخدمة المصرفية
- ٣- التعرف على مدى توافر المقومات الخاصة بالمحاسبة الالكترونية في المصارف العراقية عينة البحث
- ٤- تقديم مجموعة التوصيات لتعزيز استعمال المحاسبة الالكترونية لدى العاملين في المصارف العراقية .

## رابعاً: فرضيات البحث

### ١- فرضية الارتباط الرئيسية

(توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية احصائية بين مقومات المحاسبة الالكترونية وابعاد جودة الخدمة المصرفية على المستوى الاجمالي وعلى مستوى كل متغير ) وتشتق من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية المتعلقة بكل بعد من ابعاد المحاسبة الالكترونية و جودة الخدمة المصرفية .

### ٢- فرضية التأثير الرئيسية

(يوجد تأثير ذو دلالة معنوية احصائية لا بعداد المحاسبة الالكترونية في جودة الدمة المصرفية على المستوى الاجمالي وعلى مستوى كل متغير فرعي ) وتشتق من هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية المتعلقة بكل بعد من ابعاد المحاسبة الالكترونية وكل بعد من ابعاد جودة الخدمة المصرفية .

## خامساً : أساليب جمع البيانات وتحليلها

اعتمدنا على الاستبانة للحصول على البيانات الخاصة بالجانب العملي و تضمنت الاستمارة في صيغتها النهائية على ثلاثة أجزاء ، الجزء الاول منها الخاص بمعلومات الافراد المبحوثين التي أجرى عليهم البحث ، اما الجزء الثاني فضم المقاييس الخاصة بالمحاسبة الالكترونية وتم الاعتماد في اعدادها على مقياس (نبيلة ابراهيم, ٢٠١٣: ١٦٠ ) اما الجزء الثالث يتعلق بالفقرات التي تقيس جودة الخدمة المصرفية وتم اعتماد على مقياس ( Purasuraman and Zeithaml and Berry,1988 ) بعد اجراء بعض التعديلات لكي تتناسب مضامين البحث .

## سادساً: وصف عينة البحث

اعتمد البحث على المنهج الوصفي – التحليلي في اختبار فرضيات البحث ووصف البيانات المتعلقة بعينة البحث والمنهج التحليلي في تحليل البيانات وايجاد النتائج حيث تمثلت عينة البحث باختيار (١٠٨) موظف من العاملين في المصارف العراقية وسترجع منها ( ١٠٥ ) استمارة ان نسبة الاستجابة كانت (٩٧% )

## المبحث الثاني

### الاطار النظري للبحث

#### التمهيد

يشهد العالم في ظل العولمة تطورا عميقا وسريعا على المستوى الاقتصادي والسياسي والاجتماعي والتكنولوجي ونتيجة عمق هذا التطور وسرعته في مجال تكنولوجيا المعلومات. دخل العالم عصر مجتمع المعلومات وفي الوقت الراهن وفي ظل التنافس الدولي الشديد أصبحت المعلومات والمعلوماتية المادة الأولية لأي نشاط أنساني. فنجد معظم دول العالم المتقدم تتسابق فيما بينها لوضع استراتيجياتها وخطط التطوير وتكنولوجيا المعلومات وهذا ما صاحبه ظهور وانتشار الحواسب الإلية التي أضحت بمثابة ضرورة حتمية تحتاجها جميع المؤسسات .

#### أولاً: مفهوم المحاسبة الالكترونية

يمكن تعريف المحاسبة الالكترونية على انها متابعة الاحداث التشغيلية الداخلية والخارجية وتوثيق وتسجيل و تلخيص تلك الاحداث وتقديم المعلومات الموجزة الى المستخدمين من خلال بيئة الكترونية. وعرفت المحاسبة الالكترونية على انها تنفيذ المهام المحاسبية التقليدية والبحث المحاسبي والمجالات التعليمية للمحاسبة من خلال المحاسبة الالكترونية ومختلف مقومات الشبكة الدولية للمعلومات (الانترنت) وعلية فان المحاسبة الالكترونية هي التطور الطبيعي للمحاسبة التقليدية نتيجة تطور تقنيات الاتصالات والمعلومات وكذلك نتيجة استعمالها في جميع مجالات عمل المنظمة . (هلاي, ٢٠٠٨: ٢)

#### ثانياً: اهمية المحاسبة الالكترونية وتطبيقها

تميزت العقود الأخيرة من القرن العشرين بظهور التطورات الكبيرة في تكنولوجيا المعلومات وأصبح العديد من الباحثين يسمي المدة الحالية بعصر ثورة المعلومات ومن مظاهر هذه الثورة ظهور ما يسمى بمجتمع المعلومات و عد المعلومات عنصراً مهماً من عناصر الانتاج حيث له دور في تحديد كفاءة وفاعلية الشركة لذلك اتجهت العديد من الشركات الى أتمته نظمها من اجل التحكم بالكم الهائل من المعلومات الضرورية وضمان وصول هذه المعلومات بشكل دقيق وملئم الى المستخدمين بهدف استعمالها في عملية صناعة القرارات. (عودة, ٢٠١٢: ٢٨٢) ونظرا لما يتمتع به انظمة الحاسوب من خصائص جعلته هدفا لمبرمجي الحاسوب من اهمها :-

١ - تحتوي على كمية كبيرة من البيانات التي يجب أن تسجل وتعالج وتخزن، مما يبرر استعمال الحاسوب لترشيد تكاليف العمل.

٢ -تعالج هذه البيانات وتصدر نتائجها في مدد دورية محددة.

٣ -وجود عدد كبير من المستخدمين للمعلومات المحاسبية الأمر الذي يتطلب تعدد أشكال عرض المعلومات المحاسبية بحسب حاجة المستخدمين والهدف منها .

- ٤- تعالج هذه البيانات وفق أسلوب محدد مسبقاً مما يعني ثبات خوارزمية الحل. ومما لا شك فيه أن الحاسوب يمتلك مجموعة من الخصائص تجعله مؤهلاً لتوفير المعلومات المحاسبية بالشكل الذي يلي المتطلبات ومن هذه الخصائص هي :
- أ- السرعة الفائقة في أداء العمليات الحسابية والمنطقية : و من ثم تزويد أصحاب المصلحة بالمعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات بالسرعة المطلوبة
- ب- الدقة العالية في أداء العمليات الحسابية والمنطقية : إذ يقوم الحاسوب بإعطاء النتائج بدقة عالية جداً يعطي نتائج خالية من أي نسبة خطأ إلا ما قد يرتكبه المستخدم أثناء عملية إدخال البيانات من أخطاء.
- ت- الموثوقية : يستطيع الحاسوب العمل بشكل متواصل ولأوقات طويلة من الزمن دون الشعور بالتعب بخلاف الإنسان الذي يتأثر بعوامل كثيرة تؤثر في دقة العمل. (توفيق، ٢٠٠٤: ٢٣)

### ثالثاً: سمات المحاسبة الإلكترونية

- يجب على أصحاب الشركات والمنظمات على اختلافها البحث عن جميع المميزات فيما يتعلق بأداء العمل، وبما أنّ غالبية أصحاب الأعمال ليسوا محاسبين بما يتعلق بأمر التجارة وتنظيم الأمور المحاسبية ويواجهون صعوبة في القيام بمعظم المهام المحاسبية، تبرز أهمية المحاسبة الإلكترونية وأهمية استعمال البرامج المحاسبية المختلفة، بما توفره من المزايا المتعلقة بتتبع النفقات وإعداد الضرائب والنظر في زيادة الإيرادات، وأهم هذه المميزات الآتي: ([www.smallbusiness](http://www.smallbusiness))
- ١- البساطة: حيث إنّ مجموعة واسعة من برامج المحاسبة مألوفة وسهلة الاستعمال للمستخدم، إذ يمكن لأصحاب الأعمال البحث للعثور على برنامج سهل التثبيت والتعلم والاستعمال، وتقدم العديد من البرامج خاصية تحديد نوع البيانات التي يجب إدخالها في كل جزء، فبمجرد إنشاء النظام وتحديد الحسابات المصرفية والديون والموردين، كل ما يحتاجه صاحب الشركة فقط تحديث المعلومات تبعاً.
- ٢- الموثوقية "الدقة": معظم البرمجيات الرئيسية سهلة وبسيطة الاستعمال، ومن ثم فإنّ العمليات الحسابية والرياضية دقيقة وموثوقة أيضاً، وكننتيجة يمكن لصاحب العمل تحديد الوضع المالي المتوقع بدقة في أي وقت.
- ٣- الفاعلية من حيث التكلفة: إن توظيف موظف الحسابات في الشركة أو الاستعانة بالمصادر الخارجية سواء المحاسب أم شركة المحاسبة قد يكون مكلفاً، لكن مع استعمال برامج المحاسبة الإلكترونية تكون الشركة قد دفعت التكلفة مرة واحدة مسبقاً، وقد تحتاج الشركة إلى التعاقد مع المحاسب لإعداد الحسابات وتدريب صاحب الشركة أو الموظفين المعنيين على استعمال البرنامج المحاسبي، وسرعان ما يصبح البرنامج فاعلاً من حيث التكلفة، وثم تصبح الشركة ليست بحاجة

إلى الدفع مقابل أي شيء سوى شراء البرامج وتنصيبها، وتعمل معظم البرامج مع أنظمة التشغيل لسنوات عديدة وتتطلب حياناً تحديث غير مكلف .

٤- القدرة على التعاون: تسمح العديد من برمجيات الحاسوب لأصحاب الشركات بإعطاء الصلاحيات وأذونات تمنح المحاسب سواء خارجياً أم داخلياً حق الوصول إلى البيانات، ويمكن لأصحاب الشركات مزامنة المعلومات مع الحسابات المصرفية وحسابات الائتمان واستيراد البيانات بالضغط على الزر، مما يسمح لأصحاب الأعمال بحل الحسابات بسرعة مباشرة واسترجاع المعلومات الصحيحة التي تحتاج إلى المراجعة من قبل المستشارين الرئيسيين .

#### رابعاً: العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات ونظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني

في الآونة الأخيرة عرفت تكنولوجيا المعلومات على أنها وتيرة متطورة وسريعة، في أنظمة المعلومات، وقد جاءت تلك الأدوات لتضيف قيمة مخرجات نظم المعلومات المحاسبية بشكل خاص من خلال رفع كفاءة وفاعلية إنتاج المعلومات المحاسبية الملائمة للمستخدمين . وقد فرضت تكنولوجيا المعلومات على المؤسسات الاقتصادية ضرورة مواكبة وسائل التسيير الحديثة التي تفرزها هذه التكنولوجيا، على غرار البرمجيات والأنظمة المحاسبية الإلكترونية لقد عرفت الجمعية الأمريكية نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني بأنه النظام الآلي الذي يقوم بجمع و تنظيم وإيصال وعرض المعلومات واستعمالها من طرف الأفراد في مجالات التخطيط والرقابة والأنشطة التي تمارسها. ويفرض على نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني تحقيق المواصفات الآتية هما:

(حسون، ٢٠١٧: ١٥٤)

أ- إلى جانب المعلومات التقليدية، فإن نظام المعلومات المحاسبي الآلي ينتج معلومات

موجهة نحو إجراءات محددة، ومعلومات متعلقة بالمستقبل وليس الماضي فقط.

ب. يسجل الأحداث الاقتصادية عند حدوثها مباشرة وينتج المعلومات المحاسبية حديثة، تعكس الواقع الاقتصادي للمؤسسة في لحظة إصدارها كما ينتج المعلومات الدورية.

ت. إمكانية الدمج بين نظام المعلومات المحاسبية وبقية أجزاء نظام المعلومات الإدارية

فان تتخذ القرارات اعتماداً على نظام المعلومات المحاسبي وحده، وألان قسماً كبيراً من المعلومات المحاسبية ينتج ضمن بقية أنظمة المعلومات الموجودة في المؤسسة.

ث. البرامج المستخدمة سهلة، حيث يمكن استعمالها من قبل أقسام الحسابات ولأقسام

المالية والمراجعين وبقية الإدارات وليس حصراً على المبرمجين والمختصين بعلم الحاسوب والذين في العادة ما تكون معرفتهم المحاسبية محدودة.

ج. يضمن الحاسوب تسجيلاً وتخزيناً صحيحاً للبيانات المحاسبية بما يتفق مع المبادئ

والقواعد المحاسبية، ويمنع إلى حد ما حالات الغش والتلاعب والخطأ المقصود غير المقصود .

ح. إمكانية تصنيف المعلومة المخزنة في داخل النظام المحاسبي حسب وجهات النظر المتعددة، من أجل أن تكون صالحة في عملية اتخاذ القرار.

خ. تعدد البرامج مما يتيح فرصة الاختيار والمفاضلة بينها حسب الحاجة.

ومما سبق يمكن القول بأن نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني أصبح يعد عاملاً أساسياً

في النجاح، وأذ استعماله ذلل عقبات وصعاب الكثيرة، فقد جعل آلية تسجيل العمليات

ومعالجتها والحصول على المخرجات السريعة وفي أي وقت، ولضمان ذلك وجب أن تتوافر

الرقابة الداخلية الفاعلة من البداية حتى توصيل المعلومات إلى المستخدمين. فتعرف تكنولوجيا

المعلومات المحاسبية هي عدد من أدوات المعلومات المحاسبية المتاحة لدى المحاسب التي تساعده في

تبسيط المسائل والإجراءات المحاسبية أيضاً تساعده في توفير المعلومات ذات الجودة العالية عن

المنظمة التي يعمل فيها. وتعرف أيضاً بأنها أدوات تكنولوجيا المعلومات التي تدعم وتحسن المدخلات

وتولد المخرجات للعمل المحاسبي. (يحي وزروقي، ٢٠١٨: ٩) ويرى الباحث أن مفهوم تكنولوجيا

المعلومات المحاسبية هو عبارة عن الاستعمال المحاسبي لأدوات تكنولوجيا المعلومات بهدف تحسين

وتسهيل وزيادة دقة العمل المحاسبي وهو ما يؤدي إلى جودة مخرجاته .

**خامساً: مقومات المحاسبة الإلكترونية ونظم المعلومات المحاسبية**

اولاً- جودة البرامج المحاسبية (Daniel gouadain et all ,2002:89)

تعددت برامج المعالجة المحاسبية للعمليات المالية واعداد القوائم والتقارير وقد تضمنت هذه البرامج

الجاهزة نظام المحاسبة المالية والتي يتكون نظامها الإلكتروني من العناصر الأساسية الآتية :

أ- المستندات الاصلية وتشمل فواتير المبيعات والمشتريات وبطاقة الوقت .

ب- اليوميات العامة والمساعدة.

ت- دفاتر الأستاذ العامة والمساعدة .

ث- ميزان المراجعة .

ج- القوائم المالية والتقارير الخارجية الاخرى .

يقوم الحاسب الإلكتروني بإتمام كل مراحل المحاسبية حيث تظهر اللائحة الرئيسة للبرنامج المحاسبي

قائمة الوظائف الممكنة ومفاتيح التحكم حيث يظهر برنامج المحاسبة المالية الخيارات الآتية :

أ- انشاء وتعديل دليل الحسابات مع تعريف كل حساب رئيسي وحساباته الفرعية .

ب- ادخال بيانات العمليات التي تحول تلقائياً الى مختلف اليوميات المساعدة (المشتريات والبيع

،البنك ،الصندوق ،العمليات المختلفة ) ايضاً توجه كل عملية خطوة بخطوة .

ت- اعداد مسودة التسجيل .

ث- اعداد الحسابات الأساسية والفرعية لدفتر الأستاذ.



- ج- اعداد ميزان المراجعة .
- ح- اعداد القوائم المالية الختامية.
- خ- اقبال حسابات الدورة الحالية واعادة فتحها في الدورة القادمة .

### مميزات استعمال الحاسوب في مجال المحاسبة .

- ١- الدقة والسرعة في اعداد المستندات واجراء العمليات الحسابية, تنفيذ الاجراءات المحاسبية مثل عمليات التسجيل و التوبيب والتحليل وحفظ المستندات وهذا الامر يؤدي الى توفير الوقت والمجهود وتقليل حجم الاخطاء الحسابية وتخفيض التكاليف وتشغيل العمليات الحسابية التي تقوم بها المنظمة .
- ٢- تحسين عملية حفظ الدفاتر والمستندات المحاسبية وتسهيل عمليات تجميعها وتخزينها واسترجاعها على شكل معلومات لإدارة المنظمة .
- ٣- سرعة انجاز العمليات المتشابهة في وقت واحد وتسجيل عدد كبير من عمليات المحاسبية وتوظيف عدد اقل من الافراد في وقت قصير
- ٤- احكام الرقابة الداخلية والذاتية على تنفيذ العمليات بحيث يمكن تجنب الاخطاء في مراحل التشغيل المختلفة اول بأول .مما يحقق الدقة في استخراج المعلومات والنتائج النهائية وذلك نظرا لاحتواء الحاسوب على وسائل ضبط والرقابة والتحقيق من النتائج تمكن الادارة من التثبيت من صحة العمليات .
- ٥- زيادة الثقة في المعلومات الناتجة من التشغيل على الحاسب الالكتروني والمعروض في التقارير بحيث يمكن استعمالها من قبل متخذي القرارات كأساس سليم وموثوق به لاتخاذ القرارات .
- ٦- تحسين عمليات الرقابة واتخاذ القرارات عن طريق زيادة كفاءة انظمة الرقابة الادارية وتقديم المعلومات والتقارير المناسبة الى جانب سرعة توصيل معلومات التغذية العكسية الناتجة عن تطبيق القرارات . ( الرملي, ٢٠١١: ٩٢)(عبيدلي, ٢٠١٧: ١٠)

### ثانياً - المكونات المادية للمحاسبة الالكترونية (عبد الوهاب, ٢٠٠٥: ٩)(السقا, ٢٠٠٩: ١٦٤)

يعد الحاسوب الجوهر الاساس للمكونات المادية للمحاسبة الالكترونية حيث تعد الوسيلة الاساسية في عمل نظام المعلومات المحاسبية عند العمل في حوسبة الاشياء اذ لا يمكن اداء العمل بدونها سواء في تشغيل البيانات ومعالجتها بالسرعة والدقة المطلوبتين او من حيث امكانية اجراء الاتصالات مع الجهات التي يتم التعامل معها وتوصيل البيانات .

وتمثل تقنية الحاسوب في المنظمات احدى التطورات التقنية المهمة التي ادت الى ازدياد الاهتمام بنظم المعلومات وتعد الحاسبات الشخصية وشبكات الحاسبات وقواعد البيانات والنماذج التي تعتمد على الحاسوب اهم الجوانب التي تؤدي الى زيادة الاهتمام بتقنية الحواسيب من حيث ارتباطها مع

شبكات المعلومات وتبادل البيانات الالكترونية وقد تطورت تقنيات الحواسيب في الحقبة الاخيرة تطورا كثيراً ومن هذه التطورات النهايات الذكية ذات شاشات العرض التلفزيوني و نظم التوصيل والحواسيب الصغيرة نظم ادارة قواعد البيانات وحزمة برامج التخطيط العالي وغيرها فقد ادت تلك التطورات او الاجزاء الغير الالية (النظم والبرامج) في توجيه الاهتمام الى موضوع استعمال نظم المعلومات في التبادل الالكتروني للمعلومات الى جانب عن دورها المهم داخل المنظمات في المساعدة على اتخاذ القرارات .

لذا فان الحاسوب يمثل احد المكونات المادية لنظام المعلومات المحاسبية في المنظمة اذ يتم من خلاله ادخال البيانات المختلفة واجراء العمليات التشغيلية الازمة عليها باستعمال الاساليب والطرائق العلمية المختلفة لاستخراج المعلومات بصورة تقارير وقوائم مالية مختلفة حسب حاجة الجهات التي يمكن ان تحقق فائدة من استعمالها .

وقد بات استعمال الحاسوب امراً ضروريا في نظم المعلومات المحاسبية في اغلب المنظمات خاصة مع زيادة حجم هذه الوحدات وضخامة اعمالها ,ولما يحققه من قدرة على تشغيل البيانات و انتاج المعلومات منها بدقة وتشغيل الاحجام الكبيرة من الاعمال بسرعة فائقة واجراء المقارنات المنطقية والفاعلة واختيار البديل المناسب .

ثم إن استعمال أجهزة الحاسوب في عمل نظم المعلومات المحاسبية بوجه عامة يمكن ان يؤدي الى الاستفادة من الخصائص الآتية : ( عطية , ٢٠٠٠ : ٩)

١- امكانية خزن ومعالجة كميات كبيرة من البيانات وتبادلها من خلال قواعد البيانات الخاصة بعمل المنظمة .

٢- توفير وتجهيز المعلومات المتعددة من حيث الكم والنوعية لكافة الجهات التي تطلبها بسرعة ودقة شديدة جداً .

٣- امكانية تحقيق الرقابة الداخلية الذاتية على تنفيذ العمليات خطوة بخطوة من خلال الافادة من وسائل الضبط والرقابة والتحقق من النتائج التي يحتويها الحاسوب .

٤- المساهمة في تخفيض تكاليف انجاز المعاملات المختلفة وهذا ما يمكن ان يؤدي الى تحقيق كفاءة نظم المعلومات المحاسبية في المنظمة .

### ثالثاً:- الموارد البشرية الكفوة

يتكون نظام المعلومات المحاسبية المحوسبة في ظل عصر المعلومات من مجموعة من المكونات تشمل كلاً من : المكونات البشرية ( الأفراد ) والمكونات المادية

ويلاحظ أن الأفراد يشكلون أحد المكونات الأساسية لنظام المعلومات المحاسبية ، ونظراً لأهمية عنصر الافراد ضمن إدارة عمل نظم المعلومات المحاسبية فإن نظام المعلومات المحاسبية أن يشمل مجموعة من الأفراد تضم كلاً من :- ( Turban et., 2002 ,22)

١. المحاسبين بكافة درجاتهم الوظيفية (مديري الحسابات و المحاسبين ومعاوني المحاسبين وكتاب الحسابات) ، الذين يقع على عاتقهم مسؤولية القيام بكافة الاعمال المحاسبية من تسجيل وتبويب وتلخيص وعرض البيانات المحاسبية والمساعدة على برمجتها على الحاسوب والتأكد من دقة ذلك بصورة دورية مستمرة .

٢. محلي ومصممي نظام المعلومات المحاسبية ، الذين يقع على عاتقهم القيام بعمليات تحليل وتصميم نظام المعلومات المحاسبية أو أي من الأنظمة الفرعية عندما يستدعي الأمر ذلك .

٣. المحللين الماليين ، الذين يقع على عاتقهم تحليل القوائم المالية الأساسية والإضافية التي ينتجها نظام المعلومات المحاسبية في الوحدة الاقتصادية ، أو تحليل أي بيانات أخرى لها علاقة بعمل نظام المعلومات المحاسبية .

٤. المبرمجين ، الذين يقع على عاتقهم القيام بعمليات البرمجة التي يستلزمها عمل الحاسوب.

٥. الافراد الاخرين ضمن الجهات ذات العلاقة بعمل نظام المعلومات المحاسبية ، في سبيل تبادل المعرفة ومحاولة الاستفادة منها بصورة متبادلة بين نظام المعلومات المحاسبية وأي نظم معلومات أخرى يمكن أن تتواجد ضمن الوحدة الاقتصادية أو خارجها .

وتزداد أهمية المكونات البشرية ( الأفراد ) في ظل استعمال تقنيات المعلومات الحديثة في الوحدات الاقتصادية - بوجه عامة - ونظم المعلومات المحاسبية - بوجه خاصة - من حيث ضرورة وجود الأفراد المؤهلين - علمياً وعملياً - ومدى قدرتهم على أداء العمل المحاسبي بكفاءة وفاعلية ، ولذلك يركز العديد من الباحثين والكتاب على أن الأفراد يشكلون أحد المكونات الأساسية ضمن مكونات تقنيات المعلومات ( Kenneth & Jane , 2000 , 55) .

## ثانياً جودة الخدمة المصرفية

التمهيد

بات تطوير المنتج الجديد في الخدمات المصرفية احدى التحديات التي تواجه الخدمات المالية والمصرفية نظراً لأهمية التي اصبحت تحظى بها الخدمات المصرفية والتي غدت احد الانشطة الاقتصادية المهمة في أي دولة بعد ان تم عرض الخدمات الجديدة في الاسواق المصرفية ويرجع سر هذه الشهرة التي نالها هذا المصطلح الى النجاح الذي حققته المؤسسات في تحسين جودة خدماتها .

## أولاً مفهوم الجودة

يتضمن مفهوم الجودة الخصائص الاساسية المدركة للسلع او الخدمات التي تلتقي او تفوق توقعات الزبائن لاسيما تلك المتعلقة بالسمات والاداء التي يتم على اساسها النظر لنشاطات المنظمات

(ومن بينها المصارف) على انها تنتج قيمة مضافة وتعد الجودة احد سمات ومؤشرات اداء السلعة او الخدمة فهي تلعب دورا هاما في عملية المنافسة وفي جعل الاداء التنظيمي تميزا ومن هذه الناحية وجد كل من (R.philips ,chande et D.Buzzell) ان التأكيد على جودة السلعة يحمل اثارا ايجابية قوية للعائد على الاستثمار في المنظمة ,وتأثيرا غير مباشر على موقف السوق لها .  
(Calantore,Rogergary,2000:495)

### ثانياً مفهوم جودة الخدمة المصرفية

تلعب جودة الخدمة دورا مهما في تصميم الخدمة وتسويقها حيث انها ذات أهمية لكل من مقدمي الخدمات والمستفيدين. ايضا تؤكد التوجهات المعاصرة على ضرورة الاهتمام بجودة الخدمة المصرفية كونها أهم الوسائل التي يمكن من خلالها تحقيق الميزة التنافسية، والشريان الحيوي الذي يمد البنك بالمزيد من الزبائن والربحية العالية، ومن ثم زيادة قدرته على البقاء والنمو والاستمرار .  
هنالك الكثير من المفاهيم التي تناولت مفهوم جودة الخدمة المصرفي من اهمها تعرف جودة الخدمة المصرفية على أنها "معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة، أو أنها الفرق بين توقعات الزبائن للخدمة وادراكاتهم للأداء الفعلي لها (الحداد, ١٩٩٩: ٣٣٦) كذلك عرفت على انها التقاء حاجات ومتطلبات الزبائن، وتسليمهم مستوى مناسب من الخدمة بناء على توقعاتهم التي تدل على رغبتهم وأمانيتهم الناتجة عن التجربة السابقة مع البنك والمزيج التسويقي للخدمات المصرفية والاتصالات الشخصية، وهي بمثابة الحكم الشخصي للزبون وتنتج عن المقارنة بين توقعاته للخدمة و ادراكه للخدمة الفعلية المقدمة إليه , (Dale, ١٩٩٩: ٧٣).

### ثالثاً: خصائص جودة العمليات المصرفية

تتميز العمليات المصرفية بعدة خصائص أهمها : (هلالى و شحادة، ٢٠٠٧: ١٣)

- ١- تعتمد المصارف في مزاولة نشاطها على ما يتم إيداعه من أموال من قبل الزبون، وليس على رأسمالها ، كما هو الحال في بقية الوحدات الاقتصادية و الخدمية أو إنتاجية او الصناعية.
- ٢- ان أساس عمل المصارف هو المتاجرة بالنقود، حيث أنها تقبل الودائع من الزبون بفائدة معينة، ثم تعيد استثمارها بفائدة أعلى من الاولى على شكل قروض أو تسهيلات، وبذلك فالمنفعة أو الايراد يعتبر الفرق بين الفائدتين.

٣- تقسم العمليات المصرفية الى نوعين من الانشطة هما:

- أ- التسهيلات المصرفية: وهي العمليات التي يترتب على اساسها التزام المصرف مسؤولية من نوع معين، ومن أمثلتها تقديم السلف والقروض والاعتمادات المستندية وخصم الاوراق التجارية، اصدار الكفالات المصرفية، الحسابات الجارية المدينة.

- ب- الخدمات المصرفية: وهي العمليات التي لا تترتب على المصارف التزاما معيناً وانما هي خدمات يقدمها المصرف الى زبائنه مقابل الحصول على فائدة معينة او قبول الودائع و

- استثمارها، ومن أمثلتها الخدمات المصرفية حسابات الودائع ، حسابات التوفير، الحسابات الجارية الدائنة، الحوالات المصرفية، تحصيل الأوراق التجارية نيابة عن الزبون .
- ٤- قيام النظام المحاسبي في المصرف بإمداد المصرف المركزي بالبيانات والمعلومات المحاسبية لكي يستطيع المصرف المركزي من مزاولة نشاطاته في الاشراف والرقابة والتوجيه .
- ٥- عند استثمار المصرف الاموال المتجمعة لدية فانه يواجه ثلاث عوامل أساسية هي :
- ( جعفر ، ٢٠٠٢ : ٣٧ )

أ- السيولة الكافية ليكون المصرف قادرا على مواجهة التزاماته تجاه أصحاب الودائع.

ب- تحقيق الربحية.

ت- المساهمة في التنمية الاقتصادية

إن الربحية والسيولة عاملين متعارضان، فزيادة السيولة تعني الاحتفاظ بالأموال دون تشغيل، ومن ثم التقليل من فرص الربح، والربحية تعني تخفيض مقدار السيولة لدى المصرف، وبالتالي فإن الامر يتطلب السياسة الرشيدة للموائمة بين الربحية والسيولة. أما بالنسبة لمساهمة المصرف في عملية التنمية الاقتصادية فإنها تقع على الجهاز المصرفي في الاقتصاديات المخططة، والتي تلزم المصارف بتقديم قروض وتسهيلات ائتمانية طويلة الاجل لمشاريع الاقتصادية، والا شك أن المساهمة في التنمية الاقتصادية يتعارض مع تحقيق الهدفين السابقين وهما تحقيق الربحية والسيولة. لذلك فإن مهمة تحقيق التوازن تقع على إدارة المصرف، لكي يضمن المصرف الاستمرارية في مزاولة نشاطه وتحقيقا لا هدافة .

**رابعا: العوامل التي تساعد على تحسين جودة الخدمة المصرفية**

هناك مجموعة من العوامل التي تساعد على تحسين جودة الخدمة المصرفية والتي نوجزها فيما يلي (الهام واحد ، ٢٠١٦ : ٤٢ )

- ١- التركيز على الزبون: إن نجاح أي مؤسسة مرتبط بمدى رضا الزبائن عن الخدمات التي تقدمها، وعليه يسعى أي بنك لكسب رضا زبائنه من خلال تقديم الخدمات التي تتوافق مع توقعاتهم بهدف كسب ولائهم .
- ٢- تحفيز وتدريب الموظفين: من اجل دفع الموظفين لتقديم أفضل المهارات والأفكار في مجال الإبداع في تقديم الخدمات المصرفية للزبائن، على الإدارة أن تقوم بتحفيز الموظفين وتدريبهم على حسن معاملة الزبون بما ينعكس على تحسين جودة الخدمة المصرفية.
- ٣- المشاركة: إن اعتماد البنك لمفهوم المشاركة بين جميع الموظفين داخله سيؤدي إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة من خلال اعتماد فرق العمل وتكوين حلقات الجودة.

#### خامساً: ابعاد جودة الخدمة المصرفية . (ابو بكر, ٢٠١٧: ٢٥٦ )

لقد تعرضت معظم الكتابات التي تناولت موضوع جودة الخدمة إلى الابعاد التي يبني على أساسها الزبائن توقعاتهم وبالتالي حكمهم على جودة الخدمات المقدمة إليهم، إلا أنها لم تنفق فيما بينها حول ماهية تلك الأبعاد أو العناصر الأساسية التي يتكون منها كل بعد. وعموما فإن أشهر نموذج لابعاد جودة الخدمات بما فيها الخدمات المصرفية هو نموذج الذي اقترحه كل من Purasuraman ,al et (1985): والذي يتشكل من عشرة أبعاد أساسية يمكن توضيحها في الجدول الاتي

المفهوم	البعد	
المعتمدية (كون الشيء جدير بالثقة والاعتماد)، إمكانية التصديق، أمانة واستقامة المزود.	المصداقية	١
الخلو من الخطر	الامان	٢
امكانية الوصول الية وسهولة الاتصال	سهولة الوصول الى شيء	٣
الاستماع للزبون والمحافظة اخبارهم باللغة التي يستطيعون فهمها	الاتصالات	٤
وضع الجهود لمعرفة الزبائن والتعرف الدقيق على احتياجاتهم	فهم ومعرفة العملاء	٥
اظهار التسهيلات المادية , والمعدات , الأشخاص , وسائل الاتصال وغيرها	الملموسية	٦
القدرة على انجاز الوعود للخدمة باعتمادية وعلى نحو دقيق وصحيح	الاعتمادية	٧
استجابة الادارة لمساعدة العملاء وتزويدهم فورا بالخدمة	الاستجابة	٨
امتلاك المهارات والمعرفة المطلوبة	الكفاءة	٩
اللطف , الاحترام, مراعاة المشاعر , الصداقة , الودية لموظفي الاتصال المباشر	المجاملة	١٠

المصدر: (العجارمة، ٢٠٠٥، ٣٣٢،)

وقد قام نفس الباحثين السابقين ( Purasuraman and Zeithaml and Berry ) بدراسة جديدة سنة (١٩٨٨) حيث قاموا بدمج مختلف الأبعاد العشرة لجودة الخدمة السابقة الذكر ضمن خمسة أبعاد أساسية يوجزها (الديوه جي، ٢٠٠٦، ١٩) نقلا عنهم في ما يلي :

١- الاعتمادية: هي القدرة على إنجاز الخدمة المطلوبة باعتمادية ودقة وثبات أي ثقة يعتمد عليها بأداء صحيح.

- ٢- الاستجابة: انها قدرة الادارة على تقديم الخدمة بسرعة، ومساعدة الزبائن باستمرار عند الطلب.
- ٣- الثقة والامان: هي معرفة العاملين، والكياسة، والقدرة على كسب الثقة، والثقة بالنفس.
- ٤- التعاطف: ونعني به سهولة الاتصال، والاتصالات الجيدة، تفهم العملاء والعناية بهم.
- ٥- الملموسية: ونقصد بها التسهيلات المادية، المعدات، ظهور الأشخاص في الوحدة الواحدة أي ظهور العناصر المادية ومن الجدير بالذكر أن نموذج أبعاد جودة الخدمة الذي عدله (١٩٨٨), (Parasuraman et al) يعد من أشهر نماذج أبعاد جودة الخدمة على الإطلاق كما حظي هذا النموذج باتفاق جل الباحثين في ميدان التسويق عموماً والتسويق الخدمي خصوصاً، وهو ما تم تبنيه في هذه الدراسة .

### المبحث الثالث

#### الجانب التطبيقي

#### اولاً: خصائص عينة البحث

تم اختيار عينة البحث والبالغه (١٠٨) موظف ضمن العاملين في المصارف العراقية المسجلة في البنك المركزي العراقي من مجتمع البحث والذي تبلغ (١٥٠)، وستردد منها ١٠٥ استمارة وكما موضح في الجدول الاتي .

الجدول (١) يوضح خصائص عينة البحث ونسبها للموظفين

المستجيبون			ت
النسبة	العدد	التصنيف	
٦٩%	٧٢	ذكر	١
٣١%	٣٣	انثى	
١٠٠%	١٠٥	المجموع	
٣٣%	٣٥	موظف فني	٢
٤٩%	٥١	موظف اداري	
١٨%	١٩	مهندس	
١٠٠%	١٠٥	المجموع	
١٨%	١٩	اعدادية	٣
٣٠%	٣١	دبلوم	
٤٠%	٤٢	بكالوريوس	
١٢%	١٣	ماجستير فما فوق	
١٠٠%	١٠٥	المجموع	

من اعداد الباحث اعتماد على بيانات الاستبانة

من خلال النتائج الواردة في الجدول (١) الذي يتضمن وصف عينة المستجيبين فيما يخص تصنيف الجنس حيث بلغت نسبة الذكور (٦٨%) وهي اعلى من نسبة الاناث البالغة (٣١) هذا يعني ان اغلب عينة البحث من عنصر الذكور اما في ما يتعلق في النوع الوظيفي كانت نسبة الموظفين (الفني والاداري) (٨١%) هم يشكلون اعلى نسبة في حين كان المهندسين (١٨%) اما فيما يخص التحصيل الدراسي فقد بلغت عدد نسبة الذين يحملون شهادة الاعدادية ب (١٨%) و الدبلوم (٢٩%) اما الذين يحملون شهادة البكالوريوس فكانت نسبتهم (٤٠%) في حين كانت نسبة حملة شهادة الماجستير فاعلى ب (١٣%) ان هذه القيم تدل على امتلاك الافراد عينة البحث القدرة الكاملة عن الإجابة على فقرات الاستبانة بما يحقق اهداف البحث واختبار فرضياتها.

#### ثانياً: ثبات صدق الاستبانة:

تحقق الباحث من صدق الاتساق الداخلي ومدى ثبات الاستبانة حيث استعمل معامل (الفا كرونباخ) لاستمارة البحث كما هو مبين في الجدول رقم (٢) حيث لوحظ ان معامل الثبات العام للاستبانة كان مرتفع بلغت قيمته (٠.٨٠)، وتراوحت قيم المعاملات لمحاور الاستبانة ما بين (٠.٧٥ – ٠.٨٩) وما يشير ان الاستبانة بجميع محاورها تتمتع بدرجة عالية ومقبولة من الثبات وعلية يمكن الاعتماد عليها في إجراء التطبيق والتحليل الميداني.

الجدول رقم (٢) معاملات الفا كرونباخ لقياس ثبات محاور الدراسة (عينة البحث)

المحور	عدد العبارات	قيمة معامل الثبات
جودة البرامج المحاسبية	٣	0.79
المكونات المادية للمحاسبة الالكترونية	3	0.76
الموارد البشرية الكفوة	3	0.79
جميع المحاور	٩	0.78
الاعتمادية	٣	0.89
الاستجابة	٣	0.85
الثقة والامان	3	0.75
التعاطف والملموسية	٣	٠.٧٨
كافة المحاور	١٥	0.80

\*المصدر اعداد الباحث استناداً الى نتائج برنامج ( spss )



### ثالثا/ اختبار الارتباط ( Correlation Test )

الجدول رقم (3) اختبار الارتباط بين ابعاد المتغيرات المحاسبة الالكترونية و جودة الخدمة المصرفية

	جودة البرامج المحاسبية	المكونات المادية للمحاسبة الالكترونية	الموارد البشرية الكفوة	جودة الخدمة المصرفية
جودة البرامج المحاسبية	.444**	.634**	.661**	.702**
المكونات المادية للمحاسبة الالكترونية	1	.598**	.630**	.729**
الموارد البشرية الكفوة		1	.628**	.745**
جودة الخدمة المصرفية				1

اعداد الباحث بالاعتماد على نتائج برنامج Spss

من الجدول اعلاه نلاحظ اختلاف قيم الارتباط بين ابعاد كلا من المتغير المستقل (المحاسبة الالكترونية) و المتغير التابع (جودة الخدمة المصرفية) حيث ان:-

- ١- اعلى قيمة ارتباط هي (0.7٤) بين بعد الموارد البشرية الكفوة من متغير المحاسبة الالكترونية ومتغير جودة الخدمة المصرفية . وهذا يعكس قوة علاقة الارتباط بين المتغيرين والتي تعني ان ٧٤% من التغيير في جودة الخدمة سببها التغيير في جودة الموارد البشرية في المنظمة.
- ٢- جاء في المرتبة الثانية بعد المكونات المادية من متغير المحاسبة الالكترونية بواقع (٠.٧٢).
- ٣- في حين جاء بعد جودة البرامج المحاسبية بقوة ارتباط (٠.٦٩).
- ٤- نلاحظ من جدول تحليل الارتباط اعلاه ان هنالك قوة ارتباط بين المتغيرات بقوة علاقة لاتقل عن ٧٠% . مما يعطي انطباعا بطبيعة بين المتغيرين قيدي البحث.

### رابعا/ اختبار الانحدار (Regression Test)

من اجل اختيار افضل معادلة انحدار للمتغيرات سوف يتم اتباع منهجين التاليين:-

a- منهج تحليل الانحدار الخطي المنفرد.

b- منهج تحليل الانحدار الخطي المتعدد.

a- منهج تحليل الانحدار الخطي المنفرد.

في هذا النوع من الاختبار سوف يتم تحليل انحدار ابعاد المتغير التوضيحي (جودة الخدمة

المصرفية) بشكل منفرد على المتغير المعتمد (المحاسبة الالكترونية) بطريقة Backward.

الجدول رقم (4) اختبار الانحدار بين المتغيرات

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	جودة البرامج المحاسبية	.	Backward

a. Dependent Variable: الخدمة المصرفية

b. All requested variables entered.

في الجدول اعلاه (رقم ٤) تم ادخال بعد جودة البرامج المحاسبية من متغير (المحاسبة الالكترونية) من اجل معرفة مقدار التأثير على المتغير المعتمد (الخدمة المصرفية). حيث يلاحظ المؤشرات التالية وكما مبين في جدول رقم (٤):-

جدول رقم (٥)

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.692 <sup>a</sup>	.479	.471	.43584

a. Predictors: (Constant) جودة البرامج المحاسبية

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	11.001	1	11.001	57.912	.000 <sup>b</sup>
	Residual	11.967	63	.190		
	Total	22.968	64			

a. Dependent Variable: جودة الخدمة المصرفية

b. Predictors: (Constant), جودة البرامج المحاسبية

تدل نتائج تحليل نموذج تحليل الانحدار الظاهرة في الجدول اعلاه والتي تلخص قيم ومؤثرات بعد البرامج المحاسبية من متغير (المحاسبة الالكترونية) (المتغير التوضيحي) تأثيره في متغير جودة الخدمة المصرفية (المتغير المعتمد)، أنه قد حقق تأثيراً معنوياً من خلال متابعة قيمة (F) لنموذج الانحدار والتي بلغت (٥٧.٩١) وهي اكبر من القيمة المجدولة (٤.٤٣) عند مستوى المعنوية المعتمد للدراسة (٠.٠٥)، كما أن قيمة معامل التحديد المحتسب ( $R^2$ ) ظهرت قيمته (٠.٤٧) وهذا يعني أن بعد البرامج المحاسبية يفسر (٤٧%) من التذبذبات أو الاختلافات الحاصلة في المتغير المعتمد المتمثل بـ جودة الخدمة المصرفية. بالإضافة الى ذلك فأنا نلاحظ الفرق بين  $R^2$  و  $adjusted R^2$  قليل جدا تقريبا (٠.٠٥) وهذا يعني تقارب قيم حول وسطها الحسابي. اما قيمة الدلالة المعنوية  $significance$  فهي (٠.٠٠٠) وهذا يعكس قيمة دلالة عالية مقارنة ب ٠.٠٥ مما يعني ان النموذج مقبول احصائيا ومعنوياً. واستناداً الى ما أحرزته نتائج تحليل الانحدار للتعرف على حجم التأثير فقد توفر دعماً للفرضية التي تتضمن وجود علاقة احصائية ذات دلالة معنوية بين المتغير المستقل والمتغير التوضيحي.

١- اختبار معادلة الانحدار بين بعد المكونات المادية للمحاسبة الالكترونية (متغير المحاسبة الالكترونية) و متغير جودة الخدمة المصرفية .

-٢

جدول رقم (٦)

#### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المكونات المادية للمحاسبة		Backward

a. Dependent Variable: جودة الخدمة المصرفية

b. All requested variables entered.

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.729 <sup>a</sup>	.532	.525	.41305

a. Predictors: (Constant), المكونات المادية للمحاسبة

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
-------	----------------	----	-------------	---	------

1	Regression	12.219	1	12.219	71.621	.000 <sup>b</sup>
	Residual	10.749	63	.171		
	Total	22.968	64			

a. Dependent Variable: جودة الخدمة المصرفية

b. Predictors: (Constant), المكونات المادية للمحاسبة

تدل نتائج تحليل نموذج الانحدار الظاهرة في الجدول رقم (٦) والتي تلخص قيم ومؤثرات بعد المكونات المادية من متغير (المحاسبة الالكترونية) تأثيره في متغير جودة الخدمة المصرفية . وكما موضح في ادناه:-

١- عند مستوى المعنوية المعتمد للدراسة (٠.٠٥)، ظهرت قيمة معامل التحديد المحتسب ( $R^2$ ) ظهرت قيمته (٠.٥٣) وهذا يعني أن بعد المكونات المادية يفسر (٥٣%) من التذبذبات أو الاختلافات الحاصلة في المتغير المعتمد المتمثل بـ جودة الخدمة المصرفية

٢- الفرق بين  $R^2$  و adjusted  $R^2$  قليل جدا يقدر ب (٠.٠١)

٣- اما قيمة الدلالة المعنوية significance فهي (٠.٠٠٠) وهذا يعكس قيمة دلالة عالية مما يعني ان النموذج مقبول احصائيا ومعنويا.

٤- استناداً الى ما أحرزته نتائج تحليل الانحدار للتعرف على حجم التأثير فقد توفر دعماً للفرضية التي تتضمن وجود علاقة احصائية ذات دلالة معنوية بين المتغير المستقل والمتغير التوضيحي.

٣- اختبار معادلة الانحدار بين بعد الموارد البشرية الكفوة (متغير المحاسبة الالكترونية) و متغير جودة الخدمة المصرفية .

جدول رقم (٧)

Variables Entered/ Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الموارد البشرية		. Backward

a. Dependent Variable: جودة الخدمة المصرفية

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.563 <sup>a</sup>	.317	.306	.49903

a. Predictors: (Constant), الموارد البشرية الكفوة

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7.279	1	7.279	29.230	.000 <sup>b</sup>
	Residual	15.689	63	.249		
	Total	22.968	64			

a. Dependent Variable: جودة الخدمة المصرفية

b. Predictors: (Constant), الموارد البشرية الكفوة

تدل نتائج تحليل نموذج الانحدار الظاهرة في الجدول اعلاه والتي تلخص قيم ومؤثرات بعد الموارد البشرية من متغير (المحاسبة الالكترونية) تأثيره في متغير جودة الخدمة المصرفية . وكما موضح في ادناه:-

١- عند مستوى المعنوية المعتمد للدراسة (٠.٠٥)، ظهرت قيمة معامل التحديد المحتسب (R<sup>2</sup>) ظهرت قيمته (٠.٣١) وهذا يعني أن بعد المورد البشري يفسر (٣١%) من التذبذبات أو الاختلافات الحاصلة في المتغير المعتمد المتمثل بـ جودة الخدمة المصرفية وهي قيمة منخفضة قياساً بالابعاد السابقة (البرامج المحاسبية , المكونات المادية ) من متغير المحاسبة الالكترونية .

٢- الفرق بين R<sup>2</sup> و adjusted R<sup>2</sup> قليل جداً يقدر ب ٠.٠١ .

٣- اما قيمة الدلالة المعنوية significance فهي (٠.٠٠٠) وهذا يعكس قيمة دلالة عالية مما يعني ان النموذج مقبول احصائياً ومعنوياً.

٤- استناداً الى ما أحرزته نتائج تحليل الانحدار للتعرف على حجم التأثير فقد توفر دعماً للفرضية التي تتضمن وجود علاقة احصائية ذات دلالة معنوية بين المتغير المستقل والمتغير التوضيحي.

٤- اختبار معادلة الانحدار بين بعد جودة البرامج المحاسبية (متغير المحاسبة الالكترونية) و متغير جودة الخدمة المصرفية .

جدول رقم (٨)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.745 <sup>a</sup>	.556	.549	.40251

a. Predictors: (Constant), البرامج المحاسبية

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	12.761	1	12.761	78.763	.000 <sup>b</sup>
	Residual	10.207	63	.162		
	Total	22.968	64			

a. Dependent Variable: جودة الخدمة المصرفية

b. Predictors: (Constant), البرامج المحاسبية

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.344	.383		.899	.372
	عدم التأكد	.850	.096	.745	8.875	.000

a. Dependent Variable: البرامج المحاسبية

تم ادخال بعد البرامج المحاسبية من اجل معرفة مقدار التأثير في متغير (جودة الخدمة المصرفية).  
حيث يلاحظ ان :-

تدل نتائج تحليل نموذج تحليل الانحدار الظاهرة في الجدول اعلاه والتي تلخص قيم ومؤثرات بعد جودة البرامج المحاسبية من متغير(المحاسبة الالكترونية ) تأثيره في متغير جودة الخدمة المصرفية (المتغير المعتمد), أنه قد حقق تأثيراً معنوياً من خلال متابعة قيمة (F) لنموذج الانحدار والتي بلغت (٧٨.٧٦) وهي اكبر من القيمة الجدولة (٤.٤٣) عند مستوى المعنوية المعتمد للدراسة (٠.٠٥), كما أن قيمة معامل التحديد المحتسب ( $R^2$ ) ظهرت قيمته (٠.٥٥) وهذا يعني أن التغير في بعد البرامج المحاسبية يفسر (٥٥%) من التغيرات او الاختلافات الحاصلة في المتغير المعتمد المتمثل بـ جودة الخدمة . اما قيمة الدلالة الاحصائية فهير تشير الى قيمة (٠.٠٠٠) وهي قيمة اقل بكثير من قيمة الدلالة المعنوية والبالغة (٠.٠٥).

واستناداً الى ما أحرزته نتائج تحليل الانحدار للتعرف على حجم التأثير فقد توفر دعماً للفرضية التي تتضمن وجود علاقة احصائية ذات دلالة معنوية بين المتغير المستقل والمتغير التوضيحي

b- منهج تحليل الانحدار الخطي المتعدد.

جدول رقم (٩)

#### Variables Entered/ Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	جودة البرامج المحاسبية المكونات المادية, الموارد البشرية الكفؤة	.	Enter
2	.	جودة البرامج المحاسبية	Backward

a. Dependent Variable: جودة الخدمات المصرفية

b. All requested variables entered.

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.884 <sup>a</sup>	.782	.764	.29111
2	.881 <sup>b</sup>	.776	.761	.29303

a. Predictors: جودة البرامج المحاسبية, المكونات المادية المحاسبية, الموارد البشرية الكفؤة

b. Predictors: (Constant), جودة البرامج المحاسبية, المكونات المادية المحاسبية, الموارد البشرية الكفؤه,

Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-.515	.392		-1.315	.194
جودة البرامج المحاسبية	.280	.107	.235	2.614	.011
المكونات المادية المحاسبية	.455	.118	.371	3.870	.000
الموارد البشرية الكفؤة	-.140	.104	-.123	-1.340	.185
2 (Constant)	-.628	.385		-1.631	.108
جودة البرامج المحاسبية	.377	.103	.308	3.666	.001
المكونات المادية المحاسبية	.285	.103	.250	2.771	.007
الموارد البشرية الكفؤة	.226	.076	.285	2.986	.004

a. Dependent Variable: جودة الخدمة المصرفية

من نتائج تحليل نموذج الانحدار في الجدول اعلاه نلاحظ المؤشرات التالية:-

١- قيمة معامل الارتباط كانت (٠.٨٨) وهي قيمة مرتفعة مما تدل على وجود ارتباط بين المتغير التوضيحي ومتغير المعتمد.



٢- معامل التوضيح بلغت قيمته ٠.٧٨. وهذا يعني ان ٧٨% من التغيرات التي تحدث في المتغير المعتمد.

٣- بلغت قيمة الدلالة المعنوية للابعد (جودة البرامج, المكونات المادية للمحاسبة, الموارد البشرية الكفؤة) باقل من ٠.٠٥ والتي تدل على قبول النموذج احصائيا ومعنويا. وهكذا تصبح معادلة الانحدار التقديرية للنموذج كما في ادناه:-

$$Y = -0.628 + 0.377X_1 + 0.28 X_2 + 0.226 X_3$$

#### المبحث الرابع

#### الاستنتاجات والتوصيات

##### اولاً: الاستنتاجات

من خلال الدراسة النظرية والميدانية للبحث والتي طبقت على عينة من العاملين في المصارف العراقية تم التوصل الى عدد من النتائج نذكرها كما يأتي :

١- تتميز المحاسبة الالكترونية المطبقة في المصارف العراقية بتوفر المقومات المادية لها مما ينعكس بشكل ايجابي على جودة الخدمة المقدمة.

٢- تتسم البرامج والمكونات المادية للمحاسبة الالكترونية المستخدمة في المصارف بالسرعة والدقة والامان والصيانة المناسبة .

٣- العنصر البشري له دور فعال في تقدم نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية فهو الذي يقوم بإدخال البيانات لمعالجتها .

٤- هنالك علاقة واثر ايجابي بين ابعاد المحاسبة الالكترونية وجودة الخدمة المصرفية .

٥- تستخدم ادارة المصارف مخرجات المحاسبة الالكترونية في عمليات التخطيط والتنظيم والرقابة لمعظم انشطتها .

٦- هنالك دور فعال للمحاسبة الالكترونية على تسريع انجاز الاعمال وتقليل الاخطاء وهذا ينعكس بشكل ايجابي على جودة الخدمة المقدمة .

##### ثانياً: التوصيات

١- ضرورة اعتماد المصرف على الافراد المتخصصين محاسبيا وتقنيا الذين لديهم خلفيات علمية وتقنية وكذلك خبرة بكيفية اعداد القوائم المحاسبية الالكترونية وفقا للقواعد المحلية والدولية .

٢- الاهتمام بالأفراد وخصوصا اصحاب رؤوس الاموال الفكرية وضرورة اعداد برامج تدريبية وتنموية بشكل مستمر.

٣- الانفتاح على العالم وخصوصا في استعمال التكنولوجيا في مجال المصارف من خلال الإفادات والزيارات الرسمية والغير الرسمية لكي يتسنى لهم صقل مهاراتهم العملية .

٤- العمل على توعية الزبائن بأهمية الخدمات المصرفية الالكترونية بهدف زيادة الاقبال على تلك الخدمات .

٥- ضرورة العمل على تطوير عناصر المحاسبة الالكترونية كون المحاسبة الالكترونية ركيزة اساسية من ركائز الهيكل التنظيمي المصرفي .

### قائمة المصادر والمراجع

#### اولاً: المصادر العربية

- ١- ابو بكر خوالد, قياس مدى توافر ابعاد جودة الخدمات في المصارف التجارية الجزائرية الحكومية, دراسة حالة البنك الوطني الجزائري ( BNA ),المجلة العالمية للاقتصاد والاعمال العدد ٣ المجلد ٣ للعام ٢٠١٧ .
- ٢- توفيق, محمد شريف, مقدمة المحاسبة المالية, الاستاذ للنشر الزقازيق مصر ٢٠٠٤ .
- ٣- جعفر عبدالاله نعمة, النظم المحاسبية في البنوك وشركات التأمين دار المناهج للنشر والتوزيع عمان الاردن ٢٠٠٧ .
- ٤- الحداد عوض بدير, ادارة الجودة الشاملة ط١ البيان للطباعة والنشر عمان الاردن ١٩٩٩ .
- ٥- حسون, ليث نعمان .دور المعلومات المحاسبية في ترشيد القرارات الادارية, مجلة جامعة كركوك للعلوم الادارية واقتصادية العدد ١ المجلد السابع للعام ٢٠١٧ .
- ٦- الديوه جي ابي سعيد احمد, النوعية في الخدمة المصرفية وفق اعتبارات التجارة الالكترونية, مجلة تنمية الرافيدين, جامعة الموصل, العراق, المجلد ١٨ العدد ٨١ للعام ٢٠٠٦ .
- ٧- الرماملي, فياض حمزة, نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة .الخرطوم شركة المطابع ٢٠١١ .
- ٨- السقا, زياد هاشم, امكانية تصميم نظم معلومات محاسبية في ظل الحكومة الالكترونية, مجلة تكريت للعلوم الاقتصادية المجلد ٥ العدد ١٥ للعام ٢٠٠٩ .
- ٩- عبد الوهاب, ابراهيم طه , تطوير دور واداء المراجع الخارجية لتأكيد الثقة للمعلومات المتبادلة والتقارير المالية على شبكة المعلومات العالمية جامعة فالديفيا الاردن ٢٠٠٥ .
- ١٠- عبيدلي عصام, دور نظم المعلومات المحاسبية الالكترونية في جودة القوائم المالية, رسالة ماجستير اكااديمية جامعة ورقلة كلية العلوم والاقتصاد للعام ٢٠١٧ .
- ١١- العجارمة تيسير, التسويق المصرفي, ط١, دار الحامد للنشر والتوزيع, عمان الاردن, ٢٠٠٥ .
- ١٢- عطية, هاشم احمد, مدخل الى نظم المعلومات المحاسبية, الدار الجامعة الاسكندرية مصر ٢٠٠٠ .
- ١٣- عودة, عبدالكريم عبد الغني, المحاسبة الالكترونية واثرها في اتخاذ القرارات في المصارف التجارية الكلية التقنية الادارية -البصرة ,المجلة العراقية للعلوم الادارية المجلد ٨ العدد ٣٢ للعام ٢٠١٢ .

- ١٤-نبيلة ابراهيم ,تقييم نظم المعلومات المحاسبية في الجامعات الفلسطينية ,رسالة ماجستير غير منشورة ,قسم المحاسبة والتمويل كلية التجارة الجامعة الاسلامية فلسطين ,٢٠١٣ .
- ١٥-الهام نايلي و بوراس احمد, اثر جودة الخدمة المصرفية على تحقيق الميزة التنافسية اطروحة دكتوراه في علوم الادارة والتسويق جامعة ام البواقي الجزائر ,٢٠١٦ .
- ١٦- هلالي محمد جمال, شحادة عبد الرزاق, محاسبة المؤسسات المالية – البنوك التجارية وشركات التأمين , دار المناهج للنشر والتوزيع عمان الاردن ٢٠٠٧ .
- ١٧-هلالي, حسين مصطفى, المحاسبة الحكومية الالكترونية بين اتجاهات التطوير و تحسين جودة الخدمة العامة ,متوفرة على شبكة الانترنت ٢٠٠٨,(<http://jps-dir.com>),
- ١٨-يحيى, ربيع احمد و موسى زروقي ,فعالية نظم المعلومات المحاسبية في ظل تكنولوجيا المعلومات ,كلية العلوم الاقتصادية والتجارية جامعة الجيلاني الجزائر ٢٠١٨ .

#### ثانيا : المصادر والمراجع الانكليزية

- 1- Calantore ,rogerergaryknight ,industrilmarketing management Elsiver scinerce ,Holland ,vol 9, 2000.
- 2- Daniel gouadain et el bachir wade ,cimptabilite generale ;system comptable ,edition estem paris france 2002.
- 3- Kenneth , C.L.& Jane , , Management Information System Organization & Technology in the Network Enterprise , Prentice Hall International , Inc., USA. 2000.
- 4- Parasuraman A,ZeithamIValarie and Berry leonard servqual: a multiple item scale for measuring consumer perception of service quality 1988.
- 5- Parasuraman A,ZeithamIValarie and Berry leonard servqual: conceptual model of service quality and its implications for future research journal of marketing 1985.
- 6- Turban ,E.& others , Information Technology for Management Transforming Business in the Digital Economy , 3rd ., ed., john Wiley & Sons , Inc,2002.
- 7- [www.smallbusiness](http://www.smallbusiness), under topic Advantages and disadvantage of computerized accounting ..chron,retieved ,edited by kimberlee leonard. 2018