

تاريخ الإرسال (2018-05-15)، تاريخ قبول النشر (2018-07-28)

د. إيمان أحمد الهنيني^{1*}

أ. ديبلا محمد الدبعي²

أ. سامراء زياد العقيلي²

¹ قسم المحاسبة - جامعة البلقاء التطبيقية - الأردن

² أكاديمية البلقاء الالكترونية - الأردن - السلط

* البريد الإلكتروني للباحث المرسل:

E-mail address: Eman.hanini@bau.edu.jo

أثر الخصائص النوعية لنظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية دراسة ميدانية على المصارف العاملة في الأردن

المخلص:

هدفت هذه الدراسة الى بيان أثر الخصائص النوعية لنظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية في المصارف العاملة في الأردن، حيث تم اعتماد الخصائص النوعية التالية: الملائمة، والمصادقية (الموثوقية)، والاكتمال، والتوقيت المناسب، والقابلية للفهم، والقابلية للتحقق، وإمكانية الوصول الى المعلومات بسهولة. ولتحقيق هدف الدراسة تم تصميم استبانة وزعت على عينة الدراسة البالغة 96 موظفا من موظفي المصارف العاملة في الأردن من مختلف المستويات الادارية، وتم اجراء التحليل الاحصائي باستخدام برنامج التحليل الاحصائي SPSS. وقد توصلت الدراسة الى وجود أثر ذو دلالة احصائية لأثر الخصائص النوعية جميعا على جودة الخدمات المصرفية في الاردن. وقد أوصت الدراسة بضرورة اهتمام المصارف العاملة في الأردن بمواكبة تطورات ومستجدات النظم المعلومات المحاسبية وتطوير نظمهم لتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.

كلمات مفتاحية: الخصائص النوعية لنظم المعلومات المحاسبية، الملائمة، المصادقية، التوقيت المناسب، القابلية للتحقق، جودة الخدمات المصرفية.

The Impact of the Qualitative Characteristics of Accounting Information on the Quality of Banking Services in Working Banks in Jordan

Abstract:

This study aimed to recognize the impact of the qualitative characteristics of accounting information (relevance, reliability, completeness, understandable, verifiable, and accessible) on the quality of banking services in working banks in Jordan. To achieve the objective of the study, a questionnaire was designed and distributed to a sample consisted of 96 respondents representing employees and managers from different managerial levels. The questionnaires were analyzed using (SPSS) and the study concluded that the qualitative characteristics of accounting information (relevance, reliability, completeness, understandable, verifiable, and accessible) increase the quality of banking services in working banks in Jordan. The study recommended the banks should update its accounting information systems continuously to enhance the quality of its banking services.

Keywords: The qualitative characteristics of accounting information, Relevance, Reliability, Timeliness, Understandable, Verifiable, The quality of banking services.

1.1 المقدمة

أصبح تطوير الخدمات المصرفية ضرورة تتبع من الظروف المتغيرة التي يشهدها العالم الآن وعلى رأسها المنافسة القوية بين المصارف، وظهور مفاهيم جديدة مثل محاسبة المسؤولية وحوكمة الشركات، بالإضافة إلى وجود العديد من محفزات التطوير الأخرى كالفرص والتهديدات المرتبطة بالتطور الهائل في مجال الاتصالات والمعلومات وارتفاع تطلعات العملاء، حيث أصبحت جودة الخدمة لدى العملاء هي معيار المفاضلة بين المصارف (السلمي، 2002).

كما أن النمو المستمر في الخدمات المصرفية وارتفاع معدلات توقعات العملاء عن مستوى جودة الخدمة المقدمة، يلزم إدارة المصرف على ضرورة التعرف ومواكبة اتجاهات وادركات وتوقعات الزبائن لمستويات جودة الخدمات التي تقدمها، وعلى ضرورة مواكبة التطورات التقنية التي تطرأ على نظم المعلومات المحاسبية والاستفادة من خصائصها من أجل الرقي بمستوى الخدمات المقدمة للعملاء للحصول على رضاهم.

ولما كانت المعلومات تلعب دوراً أساسياً هاماً في عمليات اتخاذ القرارات في المصارف سواءً لعملائه أو لموظفيه، والتي تتضمن تلك القرارات المتعلقة بتحسين جودة العمليات المصرفية المقدمة، فإن نوعية القرارات المتخذة تعتمد على نوعية وخصائص المعلومات المعتمد عليها، ومن هنا فإن هذه الدراسة تهدف إلى التعرف بشكل عام على أثر الخصائص النوعية لنظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن.

1.2 مشكلة الدراسة

تنبثق مشكلة هذه الدراسة من واقع المنافسة التي تعاني منه المصارف العاملة في الأردن، والتحديات التقنية التي يواجهها المصرف في ظل تسارع تقدم نظم المعلومات المحاسبية المطبقة فيه، نظراً لما تتطلبه أعمال المصرف التي يتمثل معظمها في الخدمات الالكترونية اعتماداً متزايداً على التقنيات الحديثة، مما حداً بإدارة المصرف الى التركيز على اتخاذ التدابير والاجراءات اللازمة للارتقاء بجودة الخدمات التي تقدمها، علّها تحظى برضا العملاء وولائهم، وتكسب المزيد منهم، مما سيعمل على زيادة الحصة السوقية للمصرف وتحسين وضعه التنافسي بين باقي المصارف.

ونظراً لعدم معرفة الباحثات بتوفر دراسة تتناول تأثير خصائص نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية في الأردن برزت هذه الدراسة لتجيب عن السؤال الرئيسي التالي: ما هو أثر أثر الخصائص النوعية لنظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف العاملة في الأردن؟

1- هل تؤثر خاصية الملائمة في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن؟

2- هل تؤثر خاصية المصادقية (الموثوقية) في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن؟

3- هل تؤثر خاصية الاكتمال في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن؟

4- هل تؤثر خاصية القابلية للفهم في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن؟

5- هل تؤثر خاصية امكانية الوصول الى المعلومات بسهولة من قبل المفوضين عند الحاجة في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن؟

1.3 أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة بشكل عام الى بيان أثر الخصائص النوعية لنظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف العاملة في الأردن، والى تحقيق الأهداف الفرعية التالية:

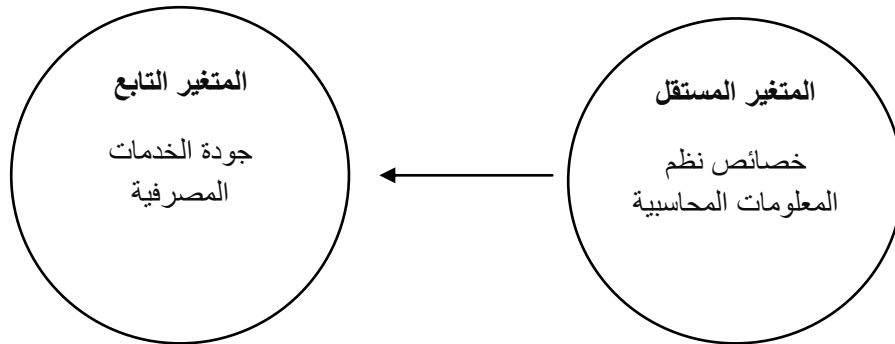
- 1- بيان وتوضيح الخصائص النوعية لنظم المعلومات المحاسبية.
- 2- بيان أثر خاصية الملائمة في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن.
- 3- بيان أثر خاصية المصادقية (الموثوقية) في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن.
- 4- بيان أثر خاصية الاكتمال في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن.
- 5- بيان أثر خاصية القابلية للفهم في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن.
- 6- بيان أثر خاصية امكانية الوصول الى المعلومات بسهولة من قبل المفوضين عند الحاجة في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن.

1.4 أهمية الدراسة

تبرز أهمية هذه الدراسة في جانبين هما الجانب العلمي والجانب التطبيقي على النحو التالي:

- 1- الجانب العلمي: تتناول الدراسة قطاعاً اقتصادياً هاماً وكبيراً في الأردن ألا وهو القطاع المصرفي، والذي يختزن أموال ومصالح عدد كبير من المواطنين. ووجود بيئة تنافسية قوية بين المصارف العاملة في الأردن سواء الأردنية أو الفروع العاملة بها لمصارف اجنبية، أو بين المصارف الاسلامية والتجارية، في ظل التقدم التقني الذي تشهده نظم المعلومات المحاسبية في العالم بشكل عام، وفي الأردن بشكل خاص.
- 2- الجانب التطبيقي: تعتبر هذه الدراسة هامة للتطبيق في المصارف من خلال تبني المصارف لنتائج وتوصيات الدراسة، من أجل رفع مستوى الخدمات المقدمة في المصارف العاملة في الأردن، مما سيعمل على تحسين الأوضاع الخاصة للمصارف، وبالتالي تحسين الاقتصاد بشكل عام.

1.5 أنموذج الدراسة



1.6 فرضيات الدراسة

تنبثق من أهداف الدراسة وأنموذجها الفرضيات التالية:

الفرضية العدمية الأولى

لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لخاصية الملائمة في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن.

الفرضية العدمية الثانية

لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لخاصية المصدقية (الموثوقية) في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن.

الفرضية العدمية الثالثة

لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لخاصية الاكتمال في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن.

الفرضية العدمية الرابعة

لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لخاصية القابلية للفهم في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن.

الفرضية العدمية الخامسة

لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لخاصية امكانية الوصول الى المعلومات بسهولة من قبل المفوضين عند الحاجة في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن.

1.7 حدود الدراسة

تتمثل الحدود المكانية والزمانية للدراسة في ما يلي:

1- تتمثل الحدود المكانية للدراسة في أن تطبيقها كان في الأردن، حيث تمثلت عينة الدراسة في المصارف العاملة في الأردن، وفروعها العاملة العاملة في مدن الأردن فقط.

2- أما الحدود الزمانية فقد تمثلت بالثلث الأول من عام 2018 ميلادي، وبالتحديد خلال الفترة الممتدة من بداية شهر كانون ثاني وحتى نهاية شهر نيسان.

2. الأطار النظري والدراسات السابقة

2.1 نظم المعلومات المحاسبية

يعرف النظام أنه مجموعة موحدة من الأجزاء المتفاعلة والتي تؤدي سوية وظيفة لتحقيق أهدافه (الجزراوي والجنابي، 2009 ، 19)، ويمكن اعتبار نظم المعلومات بأنها مجموعة من العناصر المترابطة التي تعمل معاً، على جمع واسترجاع ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات، لدعم عملية صنع القرار والتنسيق والرقابة والتحليل والملاحظة في المنظمة . وهي بنفس الوقت مجموعة من الأفراد والتجهيزات والاجراءات والبرمجيات والاتصالات، وقواعد البيانات، تعمل يدوياً أو ميكانيكياً أو آلياً، على جمع المعلومات وتخزينها ومعالجتها ومن ثم بثها للمستفيد (Loudon & Loudon, 2008, 13).

أما نظم المعلومات المحاسبية فهي "مجموعة من النظم والإجراءات والأجهزة الإلكترونية والأفراد التي تعمل داخل الوحدة الاقتصادية بهدف تجهيز البيانات وتوفير المعلومات التي تحتاجها الإدارة والجهات الأخرى في شأن اتخاذ القرارات (رملی، 2011، 65). وتعتبر نظم المعلومات المحاسبية في الوقت الحاضر الجهة المسؤولة عن توفير المعلومات المالية و الكمية لجميع الإدارات و الأقسام و الأطراف الأخرى ، و عليه يمكن تعريف نظم المعلومات المحاسبية بأنها " : احد مكونات تنظيم إداري يختص بجمع و توصيل و تحليل و معالجة و تبويب وايصال المعلومات المادية و الكمية الى الأطراف الداخلية والخارجية لاتخاذ القرارات (الدهراوي، 1997، 47-49).

وتتسم نظم المعلومات المحاسبية في المصارف الأردنية في ظل التطور التكنولوجي بالجودة، حيث تقدم مخرجات تتسم بالدقة والكفاءة (صيام، 2005) مما يساهم في تحسين عملية اتخاذ القرارات بحيث تقدم المعلومات إلى متخذي القرار في الوقت المناسب بالشكل المناسب، مما يؤدي إلى تحسين أداء البنك لاحقاً، حيث أكد (الجديّة، 2008) وجود علاقة ارتباط إيجابية بين مستوى أدوات تكنولوجيا المعلومات وبين الأداء الكلي للأعمال مقاساً من وجهة نظر المديرين.

2.2 خصائص نظم المعلومات المحاسبية الجيدة

تتميز نظم المعلومات المحاسبية المفيدة والجيدة بالخصائص التالية: (Romney and Stenibart, 2014, 30)

1- الملائمة Relevant وتكون عندما تعمل المعلومات على تخفيض عدم التأكد وتحسين اتخاذ القرارات وتأكيد أو تصحيح التوقعات السابقة.

2- المصدقية (الموثوقية) Reliable وتعني أن تكون هذه المعلومات خالية من الأخطاء ومن التحيز، وأنها تمثل بدقة أحداث المنشأة ونشاطاتها، وان الارقام الواردة في نظم المعلومات المحاسبية تعبر بعدالة عن عمليات المصرف.

3- الاكتمال Complete وتعني أن المعلومات شاملة للعناصر الهامة المتعلقة بالأحداث والأنشطة.

4- التوقيت المناسب Timely وهي توفر المعلومات في الوقت المناسب لمتخذي القرارات من أجل اتخاذ قراراتهم، ولكي تكون المعلومات مفيدة فإنه يجب اعدادها قبل اتخاذ القرار بوقت مناسب (أحمد، 2013، 17)، كما أن دورية التقارير

المالية التي ينشرها المصرف والتي عادة ما تكون كل ثلاثة شهور من شأنه أن يوفر وبشكل مستمر المعلومات اللازمة لاتخاذ القرار (الجعدي والحاج، 2010، 24)

- 5- القابلية للفهم Understandable وتعني عرض المعلومات بشكل واضح ومفيد.
- 6- القابلية للتحقق Verifiable وتعني التوصل إلى نفس المعلومات من قبل الأفراد المستقلين .
- 7- إمكانية الوصول Accessible وتعني توافر المعلومات للمستخدمين عند حاجتهم إليها وبالشكل المناسب.

2.3 جودة الخدمة المصرفية

عرف (حلوز، والضمر، 2012) جودة الخدمة بأنها: قيام المنظمة بتصميم وتقديم خدماتها بشكل صحيح من أول مرة، أما إذا حدث خطأ غير مقصود في أداء بعض الخدمات وهو أمر محتمل، فكيف يمكنها أن تتغلب على هذا الموقف وتواجهه. ويمكن تعريف جودة الخدمة المصرفية بأنها الفرق بين ما يتوقعه العميل من الخدمة وبين ما يحصل عليه من الخدمة تراها الإدارة، والأخرى خارجية كما يراها العملاء (معلا، 2001، 81). كذلك فإن جودة الخدمة المصرفية عبارة عن مجموعة من المزايا والخصائص و المقاييس والشروط يتم مطابقتها على الخدمة لضمان قبولها لدى العميل والتي تساهم في إشباع رغباته، وبذلك يمكن أن تعد هذه المعلومات بمثابة مقياس لمدى رضاهم.

وتركز إدارة الجودة بشكل كبير على رضى العميل، بل تكاد توجه جل اهتمامها ونشاطها نحو تحقيق هذا الهدف الذي يعد في مقدمة الأهداف لديها، ويتم التعرف على أفكار العميل الخارجي من خلال عدة ممارسات وهي: تحديد احتياجات العميل ومتطلباته الحقيقية، والانصات الجيد له، الاستفادة من المعلومات الواردة عن طريق التغذية المرتدة التي هي عبارة عن ردود فعل العميل، تحديد احتياجات العميل المستقبلية قبل أن يدركها بنفسه (أحمد، 2013، 26). إن الالتزام بجودة الخدمة المصرفية أساسا لتحقيق الميزة التنافسية للمصرف ينعكس ايجابيا على أرباحه لسببين هما (شعشاعة، 2004، 41) :

- 1- أن الالتزام بتقديم الخدمة بجودة عالية يعمل على تخفيض المصاريف الادارية والعمومية ويعمل على تقليل الأخطاء، وتخفيض الجهد والوقت على كل من الموظف والعميل، مما يعمل على كسب ثقة العميل ورضاه.
- 2- أن تقديم الخدمة بجودة عالية يعمل على الاحتفاظ بالعملاء الحاليين وجذب عملاء جدد، ويخفض فرص المصارف الأخرى على جذبهم، مما يعمل بالمدى الطويل على زيادة الحصة السوقية مما ينعكس ايجابيا على الأرباح.

2.4 أبعاد جودة الخدمة المصرفية

ظهرت عدة نماذج مثلت أبعاد الجودة المصرفية كأن من أهمها نموذج Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. Berry, L. (1988).

حيث تم تحديد أبعاد الجودة بما يلي:

- 1- الأشياء الملموسة: وتتضمن التسهيلات المادية او المعدات والأجهزة والأفراد ووسائل الاتصال.
- 2- الاعتمادية : وتشير إلى قدرة المنظمة على أداء الخدمة بالشكل الصحيح من المرة الأولى، ودقة الإنجاز للخدمة المطلوبة بشكل يُعتمد عليه.

3- الاستجابة: وتعني مستوى استعداد ورغبة مزود الخدمة في تقديم الخدمة المطلوبة للعميل ضمن الاطار الزمني المناسب.

4- التوكيد: ويشير إلى معلومات وكياسة القائمين على تقديم الخدمة، وقدرتهم على استلهاهم الثقة والائتمان .

5- التعاطف: ويشير إلى درجة العناية بالمستفيد ورعايته بشكل خاص، والإهتمام بمشاكله والعمل على إيجاد حلول لها بطرق إنسانية راقية.

أما (الرياضي، 2016، 17) فقد أورد في دراسته أبعاد الجودة التالية:

1- الاعتمادية: وتتمثل في ثبات الأداء، وقدرة المنظمة على الاستمرار في تقديم الخدمات التي تعهدت بها.

2- الإستجابة: وتعني رغبة مقدمي الخدمات واستعدادهم لتقديم خدمات فورية لعملائهم.

3- الكفاءة: وتعني إمتلاك المهارات المطلوبة لتقديم الخدمة بأفضل شكل ممكن.

4- الوصول إلى الخدمة: وتعني سهولة وصول العميل إلى الخدمة عن طريق الهاتف أو غيره.

5- الإتصال: وتعني أن يبقى موظفي المصرف عملائهم على علم متواصل بخدمات المصرف وخصائصها.

2.5 الدراسات السابقة

تمثلت الدراسات العربية ذات العلاقة بالدراسات التالية:

- دراسة (الباهي، 2016) بعنوان "أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن : دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان - الأردن".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بأبعادها (سهولة الإستخدام ، توفير الوقت، السرية، الأمان) على رضا الزبائن. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتم ذلك من خلال الإستبانة وتحليلها بموجب الطرق الإحصائية والرياضية. وقد تكونت عينة الدراسة من عينة ملائمة من زبائن فروع البنك الإسلامي الأردني في مدينة عمان . وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية (سهولة الإستخدام، توفير الوقت، السرية، الأمان) كل على رضا الزبائن في البنك الإسلامي الأردني. وأوصت الدراسة بضرورة قيام البنك بدراسات دورية لقياس فعالية الخدمات المصرفية الإلكترونية وضمان رضا الزبائن والمحافظة عليهم، خاصة وأن توقعات وخبرات الزبائن تتفاوت من زبون إلى آخر ،فضلا عن الشعور المستمر في مجال التكنولوجيا وأنظمة الإتصال .

- دراسة (أحمد، 2013) بعنوان " أثر جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي على رضا العملاء في البنوك التجارية"

حيث هدفت الى قياس أثر جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي على رضا العملاء في البنوك التجارية، وتكون مجتمع وعينة الدراسة من عملاء المصارف العاملة في الأردن، فقد بلغت عينة الدراسة من 320 شركة ممن يحتفظون بحسابات بنكية، وتم اتباع المنهج الوصفي التحليلي في عرض وتحليل البيانات.

وقد توصلت الدراسة الى أن هناك أثرا مباشرا لجودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي على رضا العملاء، حيث أن خاصية الملائمة كان لها الأثر الأكبر على رضى العملاء، كما أن لثقة العملاء ببيانات المصرف المالية وقدرة نظامه على تلبية

متطلباتهم دور كبير في ارضائهم. وأوصت الدراسة بحث المصارف على الاستمرار بتطوير السياسات المحاسبية، وتوعية العملاء بتعاملاتها عبر وسائل الاتصال الإلكترونية المختلفة.

- دراسة (المطيري، 2012) بعنوان: " دور نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في تحسين قياس مخاطر الائتمان البنوك في البنوك الكويتية : دراسة ميدانية"

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في قياس مخاطر الائتمان لدى البنوك الكويتية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتم ذلك من خلال أسلوب الاستبانة وتحليلها بموجب الطرق الإحصائية والرياضية. أما عينة الدراسة تكونت من (83) من مدراء إدارة المخاطر والائتمان في البنوك الكويتية . وقد توصلت الدراسة إلى وجود تأثير ذي دلالة إحصائية لخاصية التوقيت الملائم في قياس مخاطر الائتمان لدى البنوك الكويتية ووجود تأثير ذي دلالة إحصائية لخاصية الدقة في قياس مخاطر الائتمان لدى البنوك الكويتية. وأوصت الدراسة بضرورة التأكيد على البنوك الكويتية بأهمية التوقيت الملائم (السرعة) كخاصية مهمة من خصائص نظم المعلومات المحاسبية واستمرار البنوك الكويتية في الالتزام بخاصية الدقة كونها تعمل على تحسين مستوى قياس مخاطر الائتمان.

- دراسة (اسماعيل، 2011) "خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الإستراتيجي في الإدارتين العليا والوسطى: دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة."

هدفت الدراسة إلى التعرف على خصائص نظم المعلومات وأثرها في تحديد خيار المنافسة الإستراتيجي في الإدارتين العليا والوسطى للمصارف التجارية العاملة في قطاع غزة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتم ذلك من خلال عمل الاستبانة وتحليلها بموجب الطرق الإحصائية والرياضية. أما عينة الدراسة تكونت من البنوك التجارية العاملة في قطاع غزة والبالغ عددها 10 تم توزيع (67) من استبيان عليها. توصلت الدراسة إلى أن المصارف العاملة في قطاع غزة تقوم بتطبيق نظم وتكنولوجيا المعلومات في جميع الوحدات والأقسام وتحرص على الاستفادة بحددها الأقصى من استخدامات نظم وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والاستفادة من المهارات والخبرات المتوفرة لديها واستثمار الكوادر البشرية ومعارفهم في مجال التنمية والنهضة لتصل إلى درجة التعايش والتواصل مع العالم الخارجي ومواكبة التطور المستمر في ظل وجود تكنولوجيا المعلومات المتقدمة. وأوصت الدراسة بضرورة أن يولي المسؤولين في القطاع المصرفي في قطاع غزة اهتماماً زائداً لنظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات والعمل على إنشاء دائرة متخصصة بها.

- دراسة (الهلي، 2009) بعنوان " خصائص نظم المعلومات المحاسبية وأثرها في إتخاذ القرارات".

هدفت الدراسة الى التعرف على الخصائص التي يجب توافرها في المعلومات المحاسبية الملائمة لإتخاذ القرار في المنشآت اليمنية، وإلى التعرف على المعايير التي يمكن من خلالها تحسين جودة المعلومات المحاسبية المقدمة في التقارير المالية. وتوصلت الدراسة إلى أن القيمة التنبؤية للمعلومات المحاسبية تستخدم لدى عينة الدراسة في إتخاذ القرارات، أما التوقيت المناسب فإن معظم المنشآت لا تلتزم بها عند إصدار تقاريرها المالية. وأوصت الدراسة بعدة توصيات أهمها: ضرورة توفير المزيد من المتطلبات الضرورية لخصائص نظم المعلومات المحاسبية التي يتم عرضها في تقاريرها المالية، وتحليل القواعد والسياسات المحاسبية التي يتم إستخدامها في إعداد التقارير المالية، وضرورة نشر التقارير المرحلية.

- دراسة (الداية، 2009) بعنوان " أثر استخدام نظم المعلومات المحاسبية على جودة البيانات المالية في قطاع الخدمات في قطاع غزة: دراسة ميدانية".

هدفت الدراسة إلى تقييم أثر استخدام نظم المعلومات المحاسبية على جودة البيانات المالية لشركات قطاع الخدمات في قطاع غزة، وعملت على قياس تقدير الجدوى الاقتصادية من استخدام نظم المعلومات المحاسبية في قطاع غزة وعملت على قياس تقدير الجدوى الاقتصادية من استخدام نظم المعلومات المحاسبية في قطاع الخدمات في قطاع غزة بالإضافة إلى التعرف على مشاكل استخدام نظم المعلومات المحاسبية في قطاع الخدمات بغزة . استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتم ذلك من خلال الإستبانة وتحليلها بموجب الطرق الإحصائية والرياضية. أما عينة الدراسة تكونت من جميع المحاسبين في شركات قطاع الخدمات في قطاع غزة الذين يعدون القوائم المالية. توصلت الدراسة إلى أن استخدام نظم المعلومات المحاسبية سوف يؤدي إلى تحقيق الخصائص النوعية للبيانات المالية وزيادة جودة البيانات المالية من حيث دقتها وملائمتها وإمكانية الإعتماد عليها والحصول عليها في الوقت المناسب . وأوصت الدراسة بضرورة استثمار جزء كبير من إيرادات شركات قطاع الخدمات في تطوير نظم المعلومات المحاسبية وذلك لتقديم خدمة أفضل وبالتالي زيادة الإيرادات في الشركة .

-دراسة (الشامي،2009) بعنوان" أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية على جودة التقارير المالية للبنوك التجارية العاملة في الجمهورية اليمنية ."

وقد هدفت إلى قياس أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية على جودة التقارير المالية الصادرة عن البنوك التجارية في اليمن من خلال قياس أثر الخصائص الأساسية ومكوناتها كخاصية القابلية للفهم المعلومات المحاسبية، وخاصية الإفادة، وخاصية الملاءمة، وخاصية الموثوقية على جودة التقارير المالية للبنوك التجارية اليمنية .ومن خلال قياس أثر الخصائص الثانوية للمعلومات المحاسبية ومكوناتها الاتساق وخاصية القابلية للمقارنة على جودة التقارير المالية للبنوك التجارية العاملة في اليمن. وكان أهم ما توصلت إليه هذه الدراسة ان هنالك تأثيرا عاليا للخصائص الأساسية للمعلومات المحاسبية على جودة التقارير المالية حيث بلغت نسبة التأثير (83 %) . كما أظهرت النتائج أن الخصائص الثانوية للمعلومات المحاسبية تؤثر على جودة التقارير المالية للبنوك التجارية العاملة في اليمن. وأوصت الدراسة بأهمية مواكبة البنوك اليمنية لتطورات ومستجدات نظم المعلومات المحاسبية.

أما الدراسات الأجنبية فكانت على النحو التالي:

دراسة (Shagari&others,2017) بعنوان " كفاءة نظم المعلومات المحاسبية في المصارف النيجرية".

هدفت الدراسة الى البحث عن العلاقة المتبادلة بين مقاييس الجودة لنجاح نظام المعلومات المحاسبية، بما في ذلك جودة نظم المعلومات وجودة المعلومات وجودة الخدمات التي تؤثر في نهاية المطاف على فعالية نظم المعلومات المحاسبية . استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتم ذلك من خلال استخدام الإستبانة كأداة لها لجمع البيانات من المستخدمين في القطاع المصرفي النيجيري تم استرجاع ما مجموعه 287 استبياناً من المجيبين في هذا القطاع. وتوصلت الدراسة الى ان الأمن وسهولة الاستخدام والكفاءة هي السمات الرئيسة وجودة المعلومات الدقة والتوقيت والاكتمال وأن جودة المعلومات وجودة النظام

لها تأثير كبير على فعالية نظم المعلومات المحاسبية. أوصت الدراسة بضرورة تبني البنوك النيجرية إجراءات هامة لتقييم فعالية النظام لضمان استمرار الجودة في عملياتها.

دراسة (Zakaria & others, 2017) بعنوان "تأثير نظم المعلومات المحاسبية على الكفاءة في القطاع العام في ماليزيا". هدفت الدراسة الى تقييم تأثير نظام المعلومات المحاسبية على كفاءة مهام المستخدمين كأداة مهمة لقياس نجاح فعالية النظام. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتم ذلك من خلال استخدام الاستبانة كأداة لها لجمع البيانات من المستخدمين ونماذج معادلة الهيكلية كأداة لتحليل البيانات تم توزيع ما مجموعه 643 استبيان وتم جمع 399 استبانة. وتوصلت الدراسة الى عدة نتائج منها ان نشر تكنولوجيا المعلومات لها تأثيرات مختلفة على كيفية اداء المهام والغرض من نشر هذه التكنولوجيا هو ان يكون لها تأثير ايجابي على الوظائف المنجزة من اجل تحقيق أهداف معينة إحداها معرفة تأثير هذه النظم على مجالات المحاسبة الرئيسية مثل : المحاسبة المالية (التقارير المالية) والمحاسبة الادارية (الموازنات) وأن فعالية نظم المعلومات المحاسبية تؤثر على كفاءة المهام بشكل عام . توصلت الدراسة الى ان استخدام نظم المعلومات المحاسبية قد ادت الى تحسين جودة البيانات المالية والرقابة الداخلية الفعالة ودقة نقل المعلومات المالية وأن لديها القدرة على دعم التخطيط والموازنة والمحاسبة واعداد التقارير والتقييم وعناصر الاداء. كما اوصت الدراسة بأهمية استخدام نظم المعلومات المحاسبية لدورها الفاعل في تحسين جودة البيانات المالية، وفي تحسين والرقابة الداخلية وتحقيق متطلبات الشركات بسرعة وفعالية.

دراسة (Daw.H.Susan.P.T, 2015) بعنوان " كفاءة نظم المعلومات المحاسبية ومقاييس الأداء" هدفت الدراسة إلى قياس أثر كفاءة نظم المعلومات المحاسبية على مقاييس الأداء باستخدام البيانات الثانوية، وتناولت استخدام نظم المعلومات المحاسبية بشكل واسع لدى العديد من المنظمات وذلك من أجل دمج وأتمتة العمليات ويعتبر الهدف الرئيسي من تبني نظم المعلومات المحاسبية زيادة كفاءة العمليات وزيادة قدرتها التنافسية لذا فإن الخصائص النوعية لنظم المعلومات المحاسبية تبرز من خلال وجود نظام رقابي داخلي سليم. وقد توصلت الدراسة إلى أن نظم المعلومات المحاسبية ذو أهمية كبيرة للأعمال والشركات في عملية اتخاذ القرارات الإدارية والرقابة الداخلية وجودة التقارير المالية. وأوصت الدراسة بضرورة تبني الشركات لنظم المعلومات المحاسبية لأن هذا النظام يساعد في زيادة فاعلية اتخاذ القرارات ووصول المعلومات المحاسبية إلى جميع المستويات الإدارية وبالتالي يكون لها دور في عملية التخطيط ومراقبة أنشطة أعمال الشركات.

--دراسة (Al Rabie, 2014) بعنوان "أثر نظم المعلومات المحاسبية على المصارف الإسلامية في الأردن" هدفت الدراسة الى تقييم دور نظم المعلومات المحاسبية في البنوك الاسلامية، وتحديد ايجابياتها بشكل فعال حيث تم دراسة المعايير التي تعكس الاداء الفعال للمعلومات المحاسبية وأنظمتها المتمثلة بالجودة والمرونة والبساطة والموثوقية، وتم استخدام الاسلوب الوصفي التحليلي، وتم ذلك من خلال توزيع الاستبانة على عينة الدراسة المتمثلة بالمدراء الماليين والمحاسبين والمدققين ورؤساء الاقسام في البنك العربي الاسلامي وتم توزيع 42 استبياناً جمع منها 35 استبيان. وتوصلت الدراسة الى أن المصارف الاسلامية تستخدم نظم المعلومات المحاسبية في جميع خدماتها المصرفية، وفي عمليات الربط والتواصل بين فروعها، مما يحقق رضا عملاء هذه المصارف عن الخدمات التي يحصلون عليها من حيث السرعة وتكبد اقل جهد ممكن. وأوصت الدراسة بضرورة استمرار المصارف الاسلامية بتطوير أنظمتها المحاسبية.

تتميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في أنها الدراسة الوحيدة حسب علم الباحثات التي تناولت أثر الخصائص النوعية على جودة الخدمات المصرفية في الأردن، وحتى على مستوى الوطن العربي، حيث أن بعض الدراسات السابقة طبقت في بلدان أخرى غير الأردن مثل نيجيريا والكويت واليمن وفلسطين ولم تتطرق لخصائص نظم المعلومات المحاسبية وجودة الخدمات المقدمة، حتى أن الدراسات التي طبقت بالأردن كدراسة (الباهي، 2016) فإنها طبقت على مصرف واحد إسلامي ولم يتناول علاقة خصائص النظم بجودة الخدمات.

3. منهجية الدراسة:

3.1 مصادر جمع البيانات:

- 1- مصادر ثانوية: تمثلت في الكتب والدوريات والنشرات ذات العلاقة بموضوع الدراسة.
- 2- مصادر أولية: تمثلت في جمع البيانات المتعلقة بأراء عينة الدراسة من خلال الاستبانة التي تكونت من ثلاثة أقسام تمثل الأول منها في خطاب تم توجيهه للمستجيبين، تضمن هدف الدراسة وعنوانها، أما القسم الثاني فقد اشتمل على المعلومات الشخصية المتعلقة بوصف عينة الدراسة، كالجنس والعمر والوظيفة وغيرها. أما القسم الثالث فقد تكون من ثلاثة وعشرين فقرة تمثلت فرضيات الدراسة، صممت حسب مقياس ليكرت، طلب من المستجيب اختيار الجواب الذي يراه مناسباً، وكانت خيارات الإجابة كما يلي:

5	4	3	2	1
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة

3.2 مجتمع الدراسة وعينتها:

تكون مجتمع الدراسة من جميع المصارف العاملة في الأردن، سواء كانت إسلامية أو تجارية، أردنية أو اجنبية عاملة في الأردن، حيث بلغ عددها حسب موقع البنك المركزي الأردني (25) مصرفاً، تتضمن أربعة مصارف إسلامية وواحد وعشرون مصرفاً تجارياً (البنك المركزي، 2018).

أما عينة الدراسة فقد كانت عينة عشوائية شملت على 96 مستجيباً، من العاملين في هذه المصارف في مختلف المستويات الادارية، حيث تم توزيع 100 استبانة، عاد منها 96 استبانة خضعت للتحليل. ويمكن وصف عينة الدراسة بالجدول التالي:

جدول رقم (1) وصف عينة الدراسة

المجموع		نوع المصرف				الوصف	
		إسلامي		تجاري			
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد		
75.00%	72	78.57%	22	73.53%	50	ذكر	الجنس
25.00%	24	21.43%	6	26.47%	18	انثى	
100.00%	96	100.00%	28	100.00%	68	المجموع	
59.38	57	53.57%	15	61.76%	42	من 25 سنة حتى 35 سنة	العمر

المجموع		نوع المصرف				الوصف	
		إسلامي		تجاري			
النسبة	العدد	النسبة	العدد	النسبة	العدد		
34.38%	33	35.71%	10	33.82%	23	من 36 سنة حتى 45 سنة	
6.25%	6	10.71%	3	4.41%	3		46 سنة فأكثر
100.00%	96	100.00 %	28	100.00 %	68		المجموع
63.54%	61	64.29%	18	63.24%	43	بكالوريوس	
26.04%	25	17.86%	5	29.41%	20		ماجستير
10.42%	10	17.86%	5	7.35%	5		دكتوراه
100.00%	96	100.00 %	28	100.00 %	68		المجموع
18.75%	18	21.43%	6	17.65%	12	أقل من 3سنوات	
30.21%	29	17.86%	5	35.29%	24		من 3 سنوات حتى 7سنوات
41.67%	40	46.43%	13	39.71%	27		من 8 سنوات حتى 15 سنة
9.38%	9	14.29%	4	7.35%	5		16 سنة فأكثر
100.00%	96	100.00 %	28	100.00 %	68		المجموع
5.21%	5	3.57%	1	5.88%	4	نائب أو مساعد مدير عام	
29.17%	28	17.86%	5	33.82%	23		مدير دائرة
44.79%	43	57.14%	16	39.71%	27		مدير فرع
20.83%	20	21.43%	6	20.59%	14		موظف
100.00%	96	100.00 %	28	100.00 %	68		المجموع

أما المصارف التي تم توزيع الاستبانات فيها فقد تمثلت في عينة عشوائية حسب الجدول التالي:

جدول رقم (2) المصارف عينة الدراسة

الرقم	اسم المصرف	عدد الاستبانات
1	البنك العربي	13
2	البنك الأهلي	14
3	بنك القاهرة عمان	12
4	بنك الاسكان	10
5	البنك التجاري	11
6	البنك الأردني الكويتي	8
7	البنك الإسلامي الأردني	15
8	البنك العربي الاسلامي الدولي	13

3.3 التحليل الإحصائي للبيانات:

استخدمت الباحثات الأساليب الإحصائية التالية في تحليل البيانات واختبار الفرضيات حسب برنامج SPSS:

1. اختبار ثبات أداة القياس (المصدقية) α (Reliability Analysis)

تم استخدام اختبار (كرونباخ ألفا) لقياس درجة الثبات الداخلي لفقرات الاستبانة، والاتساق الداخلي بين ردود فعل المستجيبين. حيث بلغت (95.7%) وتعتبر ممتازة مقارنة مع النسبة المقبولة وهي (60%). ويبين الجدول رقم (2) معاملات كرونباخ ألفا للاستبانة ولكل فرضية على حدى.

جدول رقم (3) قيم معاملات الاتساق الداخلي باستخدام اختبار كرونباخ ألفا

المحور	معامل الثبات (α)
تأثير خاصية الملائمة في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن	76.0 %
تأثير خاصية المصدقية (الموثوقية) في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن	87.8 %
تأثير خاصية الاكتمال في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن.	93.1 %
تأثير خاصية القابلية للفهم في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن.	87.9 %
تأثير خاصية امكانية الوصول الى المعلومات بسهولة من قبل المفوضين عند الحاجة في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن.	76.8 %
الاستبانة ككل	95.7 %

2. اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogrov- Smirnov)

تم استخدام اختبار التوزيع الطبيعي لاختبار مدى إتباع البيانات للتوزيع الطبيعي، وقد كانت نتائج التحليل أن البيانات موزعة طبيعياً، حيث بلغت Z المعنوية لجميع فرضيات الدراسة أكبر من مستوى الدلالة 5%، كما يتبين من الجدول التالي:

جدول رقم (4) اختبار التوزيع الطبيعي

الفرضية	الأولى	الثانية	الثالثة	الرابعة	الخامسة
المعنوية Z	1.455	2.093	2.325	2.277	1.884
مستوى الدلالة	.029	.000	.000	.000	.002

3. اختبار قوة النموذج:

تم استخدام هذا الاختبار للتأكد من عدم وجود تداخل بين الفرضيات، من خلال استخراج مصفوفة الارتباط بين الفرضيات (Correlation Matrix)، وتم احتساب معامل التضخم VIF (Variance Inflationary Factor) والذي بلغ (2.44)، أي أنه أقل من (5)، ولا يوجد تداخل بين فرضيات الدراسة، وتم حساب VIF كما يلي:

$$VIF = \frac{1}{1-R^2} = \frac{1}{1-(0.768)^2} = 2.44$$

وتمثل R أعلى قوة ارتباط وردت ضمن مصفوفة الارتباط، وفيما يلي مصفوفة الارتباط بين فرضيات الدراسة:

جدول رقم (5) مصفوفة الارتباط بين فرضيات الدراسة

الفرضية	الأولى	الثانية	الثالثة	الرابعة	الخامسة
الأولى	1	.756**	.464**	.536**	.688**
الثانية	.756**	1	.596**	.707**	.758**
الثالثة	.464**	.596**	1	.768**	.538**
الرابعة	.536**	.707**	.768**	1	.700**
الخامسة	.688**	.758**	.538**	.700**	1

3.4 اختبار الفرضيات

تم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام :

- 1- اختبار One Sample T-Test عند مستوى دلالة 5%، وحسب قاعدة القرار المتضمنة قبول الفرضية إذا كانت T المحسوبة أقل من القيمة الجدولية لها (1.986).
- 2- استخدام الأسلوب الوصفي التحليل (Descriptive Analysis) والذي يتضمن التكرارات والوسط الحسابي والانحراف المعياري لقبول أو رفض فقرات الفرضية.

وقد تم التوصل إلى ما يلي:-

الفرضية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لخاصية الملائمة في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن.

جدول رقم (6) نتائج اختبار One Sample T-Test للفرضية الأولى

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	نتيجة الفرضية العدمية	SIG T	T الجدولية	T المحسوبة
0.78	4.18	رفض	0	1.986	14.072

بما أن T المحسوبة أكبر من T الجدولية، فهذا يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي يوجد أثر ذو دلالة احصائية لخاصية الملائمة في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن. ويظهر الجدول التالي الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات الفرضية:

جدول رقم (7) الوسط الحسابي والانحراف المعياري للفقرات المتعلقة بالفرضية الأولى

رقم الفقرة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	إن تخفيض المعلومات المحاسبية لعدم التأكد لدى إدارة المصرف يعزز من تقديم الخدمات المصرفية بجودة أفضل.	3.78	1.185
2	إن توفر المعلومات الملائمة لإدارة المصرف التي تساعدهم في اتخاذ القرارات يعني تقديم الخدمات المصرفية بجودة أعلى.	4.49	.874
3	إن توفير نظم المعلومات المحاسبية معلومات تساعد إدارة المصرف في تصحيح أو تأكيد توقعاتها السابقة يساعد على تقديم الخدمات المصرفية بجودة أعلى.	4.26	.739
	تأثير خاصية الملائمة في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن	4.18	0.78

يظهر الجدول السابق اتجاهات المستجيبين الإيجابية، حيث بلغ الوسط الحسابي لجميع الفقرات أكبر من (3)، حيث بلغ أعلى وسط حسابي لفقرة إن توفر المعلومات الملائمة لإدارة المصرف التي تساعدهم في اتخاذ القرارات يعني تقديم الخدمات المصرفية بجودة أعلى. حيث بلغ (4.49)، كما أن الانحراف المعياري كان أقل من (1) لمعظم الفقرات، عدا الفقرة الأولى التي تجاوزت بقليل مما يعني وجود تباين بين استجابات عينة الدراسة. وتتفق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة (Daw.H.Susan.P.T,2015) في أن الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية وخاصة الملائمة تعمل على زيادة كفاءة العمل وتقديمها بجودة أعلى.

الفرضية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لخاصية المصدقية (الموثوقية) في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن، وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (8) نتائج اختبار One Sample T-Test للفرضية الثانية

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	نتيجة الفرضية العدمية	SIG T	T الجدولية	T المحسوبة
0.78	4.30	رفض	0	1.986	15.527

بما أن T المحسوبة أكبر من T الجدولية، فهذا يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية لخاصية المصدقية (الموثوقية) في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن. ويبين الجدول التالي الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات الفرضية:

جدول رقم (9) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات المتعلقة بالفرضية الثانية

رقم الفقرة	الفرقة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
4	إن توفير نظم المعلومات المحاسبية لمعلومات خالية من الأخطاء في المصرف يؤثر ايجابيا على تقديم الخدمات المصرفية للعملاء.	4.40	.855
5	إن تقديم نظم المعلومات المحاسبية معلومات موضوعية خالية من التحيز يساعد على تقديم الخدمات المصرفية بجودة أعلى.	4.32	.770
6	إن تقديم نظم المعلومات المحاسبية معلومات دقيقة تتعلق بنشاطات المصرف يمكن إدارة المصرف من تقديم الخدمات المصرفية بجودة أعلى.	4.31	.853
7	إن تعبير الارقام الواردة في نظم المعلومات المحاسبية بعدالة عن العمليات الخاصة بالمصرف يزيد من جودة تقديم الخدمات المصرفية.	4.16	1.130
	تأثير خاصية المصدقية (الموثوقية) في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن	4.30	0.78

يظهر الجدول السابق اتجاهات المستجيبين الإيجابية نحو جميع فقرات الفرضية الثانية حيث بلغ الوسط الحسابي لجميع الفقرات أكبر من (3)، كان أعلاها الوسط الحسابي لفقرة إن توفير نظم المعلومات المحاسبية لمعلومات خالية من الأخطاء في المصرف يؤثر ايجابيا على تقديم الخدمات المصرفية للعملاء. كما بلغ الانحراف المعياري لكل الفقرات أقل من (1).

وتتفق نتائج اختبار الفرضية مع نتائج دراسة (الشامي، 2009) و دراسة (Al Rabie, 2014) في أهمية خاصة الموثوقية على رضا العملاء نتيجة لجودة الخدمات.

الفرضية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لخاصية الاكتمال في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن. ويظهر الجدول التالي نتائج الاختبار:

جدول رقم (10) نتائج اختبار One Sample T-Test الفرضية الثالثة

T المحسوبة	T الجدولية	SIG T	نتيجة الفرضية العدمية	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
8.247	1.986	0	رفض	3.96	1.09

بما أن T المحسوبة أكبر من T الجدولية، فهذا يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة احصائية لخاصية الاكتمال في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن. ويبين الجدول التالي الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات الفرضية:

جدول رقم (11) الوسط الحسابي والانحراف المعياري للفقرات المتعلقة بالفرضية الثالثة

رقم الفقرة	الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
8	إن توفير نظم المعلومات المحاسبية معلومات شاملة يعمل على تحسين جودة تقديم الخدمات المصرفية.	3.98	1.191
9	إن قيام نظم المعلومات المحاسبية بعدم تجاهل أية معلومات هامة تتعلق باتخاذ القرارات يمكن الادارة من تقديم الخدمات المصرفية بشكل أفضل.	3.99	1.040
10	إن شمول نظم المعلومات المحاسبية كافة القوائم المالية الالزامية المتضمنة كافة المعلومات المالية يعمل على تحسين تقديم الخدمات المصرفية.	3.99	1.244
11	إن شمول نظم المعلومات المحاسبية كافة التفاصيل المتعلقة بأرصدة العملاء وعملياتهم يحسن من جودة الخدمات المصرفية المقدمة اليهم.	3.90	1.294
	تأثير خاصية الاكتمال في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن.	3.96	1.09

يظهر الجدول السابق اتجاهات المستجيبين الإيجابية لجميع فقرات الفرضية الثالثة حيث بلغ الوسط الحسابي لهذه الفقرات أكبر من (3)، أعلاها فقرة إن قيام نظم المعلومات المحاسبية بعدم تجاهل أية معلومات هامة تتعلق باتخاذ القرارات يمكن الادارة

من تقديم الخدمات المصرفية بشكل أفضل، والبالغ (3.99)، كما بلغ الانحراف المعياري للفقرات أكبر من (1)، مما يدل على وجود تباين في اتجاهات المستجيبين.

وتتفق هذه النتيجة مع دراسة (اسماعيل، 2011) من حيث الدور الايجابي الذي تحققه خصائص نظم المعلومات المحاسبية بشكل محدد على أداء المصارف.

الفرضية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لخاصية القابلية للفهم في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن، وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (12) نتائج اختبار One Sample T-Test للفرضية الرابعة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	نتيجة الفرضية العدمية	SIG T	T الجدولية	T المحسوبة
860.	4.19	رفض	0	1.986	12.903

بما أن T المحسوبة أكبر من T الجدولية، فهذا يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، يوجد أثر ذو دلالة احصائية لخاصية القابلية للفهم في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن. ويبين الجدول التالي الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات الفرضية:

جدول رقم (13) الوسط الحسابي والانحراف المعياري للفقرات المتعلقة بالفرضية الرابعة

رقم الفقرة	الفرقة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
15	تعمل نظم المعلومات المحاسبية على عرض المعلومات المتعلقة بأرصدة العملاء وعملياتهم بصورة واضحة مما يحسن تقديم جودة الخدمات المصرفية.	4.33	.936
16	تقوم نظم المعلومات المحاسبية بعرض القوائم المالية والافصاحات اللازمة بصورة واضحة مما يساعد على تقديم الخدمات المصرفية بصورة أفضل.	4.21	.865
17	إن قيام نظم المعلومات المحاسبية بعرض المعلومات بصورة مفيدة كاستخدام الجداول والأشكال يساعد على تقديم الخدمات المصرفية بجودة أعلى.	4.02	1.056
	تأثير خاصية القابلية للفهم في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن.	4.19	860.

يظهر الجدول السابق اتجاهات المستجيبين نحو فقرات الفرضية، حيث بلغ الوسط الحسابي لهذه الفقرات أكبر من (3)، حيث بلغ أعلى وسط حسابي للفقرة تعمل نظم المعلومات المحاسبية على عرض المعلومات المتعلقة بأرصدة العملاء وعملياتهم بصورة واضحة مما يحسن تقديم جودة الخدمات المصرفية، حيث بلغ (4.33)، كما بلغ الانحراف المعياري لمعظم الفقرات أقل من (1).

وتتفق نتائج اختبار هذه الدراسة مع دراسة (الباهي، 2016) ودراسة (أحمد، 2013) من حيث استخدام نظم المعلومات في تحقيق رضا العملاء والذي ينشأ عادة عن جودة الخدمة المقدمة من المصرف.

الفرضية الخامسة: لا يوجد أثر ذو دلالة احصائية لخاصية امكانية الوصول الى المعلومات بسهولة من قبل المفوضين عند الحاجة في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن، وكانت النتائج كما يلي:

جدول رقم (14) نتائج اختبار One Sample T-Test للفرضية الخامسة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	نتيجة الفرضية العدمية	SIG T	T الجدولية	T المحسوبة
850.	4.23	رفض	0	1.986	13.536

بما أن T المحسوبة أكبر من T الجدولية، فهذا يعني رفض الفرضية العدمية وقبول الفرضية البديلة، يوجد أثر ذو دلالة احصائية لخاصية امكانية الوصول الى المعلومات بسهولة من قبل المفوضين عند الحاجة في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن. ويبين الجدول التالي الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات الفرضية:

جدول رقم (15) الوسط الحسابي والانحراف المعياري للفقرات المتعلقة بالفرضية الخامسة

رقم الفقرة	الفرقة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
21	توفر نظم المعلومات المحاسبية امكانيات كبيرة تتعلق بمنح التفاوض المناسبة للمستخدمين المختلفين للوصول الى المعلومات المصرفية كالأرصدة والعمليات والضمانات وغيرها، مما يحسن من جودة الخدمات المصرفية.	4.30	.916
22	تمكن نظم المعلومات المحاسبية المفوضين بالوصول الى المعلومات من الوصول الى ما يلزمهم بسهولة، مما يحسن من جودة الخدمات المصرفية.	4.21	1.036

23	تساعد نظم المعلومات المحاسبية في منع الأشخاص غير المفوضين من الوصول غير المفوض للمعلومات، مما ينعكس ايجابيا على جودة الخدمات المصرفية.	4.18	1.116
850.	تأثير خاصية امكانية الوصول الى المعلومات بسهولة من قبل المفوضين عند الحاجة في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن.	4.23	850.

يظهر الجدول السابق اتجاهات المستجيبين نحو فقرات الفرضية، حيث بلغ الوسط الحسابي لهذه الفقرات أكبر من (3)، كان أكبرها لفقرة توفر نظم المعلومات المحاسبية امكانيات كبيرة تتعلق بمنح التفويض المناسبة للمستخدمين المختلفين للوصول الى المعلومات المصرفية كالأرصدة والعمليات والضمانات وغيرها، مما يحسن من جودة الخدمات المصرفية، والبالغ (4.3)، كما بلغ الانحراف المعياري أقل من 1 لمعظم الفقرات.

وتتفق نتائج اختبار الفرضية مع نتائج دراسة (الشامي، 2009)، وتتفق مع دراسة (الباهي، 2016) ودراسة (أحمد، 2013) من حيث استخدام نظم المعلومات في تحقيق رضا العملاء والذي ينشأ عادة عن جودة الخدمة المقدمة من المصرف.

4. النتائج

بعد إجراء التحليل الإحصائي لاستبانات الدراسة بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS، تمّ التوصل إلى النتائج التالية:

1- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لخاصية الملائمة في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن، وذلك كون المعلومات الملائمة تعمل على تساعد الادارة في عملية إتخاذ القرارات المتعلقة بالخدمات عند الحاجة لذلك ، وأنه تساعدها في تأكيد توقعاتها المسبقة المتعلقة بتأدية الخدمة أو تعديلها، وكونها تعمل على تخفيض المخاطر المصاحبة للقرار بشأن تقديم الخدمات.

وترى الباحثات أن أهمية خاصية الملائمة تنبثق من كونها تتعلق بالمستقبل وباختلافها بين البدائل، مما يجعل عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بالخدمات المتخذة من قبل إدارة المصرف أسهل وأسرع وأفضل، مما سينعكس على جودة الخدمات المقدمة للعملاء وكسب رضاهم.

2- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لخاصية المصادقية (الموثوقية) في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن، وذلك كون هذه المعلومات تتميز بخلوها من الأخطاء وخلوها من التحيز، وتتسم بالدقة، وتعبر بعدالة عن العمليات.

وترى الباحثات أن مصادقية المعلومات المحاسبية تزيد من ثقة كافة الجهات ذات المصالح التي تستخدم هذه المعلومات، كونها خالية من الأخطاء ومن التحيز مما يعني جودة الخدمة المصرفية.

3- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لخاصية الاكتمال في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن، حيث أن شمول المعلومات المحاسبية والقوائم المالية للمعلومات الهامة تعمل على

تزويد الجهات مقدمة الخدمة بكل ما يلزمها من أجل الرقي بمستوى جودة الخدمة، كذلك فإن توفير كافة المعلومات المتعلقة بأرصدة العملاء والحركات المتعلقة بها من شأنه ان يحسن مستوى جودة الخدمة.

وترى الباحثات أن توفر المعلومات الكاملة للموظفين حين الحاجة الى تقديم الخدمات المصرفية للعملاء، يساهم الى حد كبير في قيامهم بأداء تلك الخدمات بأفضل نوعية وضمن أقل وقت ممكن، وبرضا معقول لكل من الموظف والعميل، كم أنه يقلل من المخاطر الناشئة عن وجود معلومة هامة غير متاحة.

4- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لخاصية القابلية للفهم في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن، حيث أن عرض المعلومات بوضوح وعلى شكل جداول مفيدة يساعد على تقديم موظفي المصرف للعملاء بجودة أفضل.

وترى الباحثات أن توافر المعلومات بصورة واضحة ومفهومة، تجعل امكانية تقديم الخدمات المصرفية للعملاء متاحة وبشكل جيد لمعظم فئات الموظفين في المصرف، دون الحاجة الى خبرة أو مهارة خاصة تتعلق بالتعرف على المعلومات أو تحليلها قبل الاستفادة منها في تقديم الخدمات المصرفية المختلفة.

5- يوجد أثر ذو دلالة احصائية لخاصية امكانية الوصول الى المعلومات بسهولة من قبل المفوضين عند الحاجة في نظم المعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف العاملة في الأردن، حيث أن وجود تفاويض مناسبة لموظفي المصرف، تمكن كل منهم من الوصول الى المعلومات الخاصة بعمله بسهولة، ويمنع سواء من غير المفوضين بالوصول اليها يعمل على تحسين جودة الخدمات المصرفية. وترى الباحثات ان توفير نظم المعلومات المحاسبية للموظفين المفوضين بتقديم الخدمات المصرفية، عند طلب العملاء تلك الخدمات يسهل ويعجل عملية تقديم الخدمة ويزيد جودتها.

5. التوصيات

في ضوء نتائج الدراسة نورد التوصيات التالية:

1- قيام إدارات المصارف العاملة في الأردن بوضع هدف الارتقاء بخدمة الخدمة للعملاء هدفاً أساسياً، تسعى إلى تحقيقه بكافة الخدمات وجميع الأوقات، والاستفادة من نظم المعلومات المحاسبية وخصائصها في تحقيق هذا الهدف بأكبر قدر ممكن.

2- ضرورة توفير المصارف العاملة في الأردن للامكانيات البشرية والمالية ومتطلبات البنية التحتية، التي تحتاجها تلك المصارف لتطبيق النظم المحاسبية، والاستفادة من خصائصها في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء.

3- قيام المصارف العاملة في الأردن بهيكلتها إدارتها وأقسامها، بحيث تتمكن من القيام بالاستغلال الأمثل لنظم المعلومات المحاسبية عند القيام بأي من أعمالها، أو تقديم أي خدمة من خدماتها للعملاء من أجل الرقي بجودة الخدمات المقدمة للعملاء، بحيث يتم كسب رضا العملاء الحاليين وإستقطاب عملاء جدد آخرين.

- 4- ضرورة إهتمام المصارف العاملة في الأردن بمواكبة آخر مستجدات وتطورات نظم المعلومات المحاسبية في قطاع المصارف، وتعديل أنظمتها حسب هذه التطورات، للاستفادة من ذلك في مجال تقديم الخدمات المصرفية للعملاء في ظل أعلى جودة ممكنة.
- 5- عقد المصارف العاملة في الأردن دورات متخصصة ومستمرة لتدريب الموظفين على نظم المعلومات المحاسبية، بحيث تتوفر لهم القدرة على الاستفادة من جميع خصائص المعلومات التي يزودها النظام بأكبر قدر ممكن.
- 6- قيام المصارف العاملة في الأردن بإيجاد آلية معينة، يمكن من خلالها الاستفادة من آراء العملاء ورغباتهم، والعمل على تعديل وتطوير النظم المحاسبية المعمول بها في تلك المصارف من أجل تلبية تلك الرغبات، وضمان حصولهم على الخدمة بجودة مناسبة تتال رضاهم.
- 7- قيام الباحثين من الأكاديميين أو من الدوائر المختصة بالمصارف بإجراء دراسات للوقوف على العوامل التي تؤثر على جودة الخدمات المصرفية، من أجل التركيز عليها لنيل رضا العملاء وولائهم، مما سينعكس ايجابيا على إيرادات البنك ومركزه التنافسي.

قائمة المراجع:

- أحمد، حنان حسن. (2013م). أثر جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي على رضى العملاء في البنوك التجارية الأردنية، (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان العربية، عمان، الأردن.
- إسماعيل ، عماد (2011م). خصائص نظم المعلومات في تحديد خيار المنافسة الإستراتيجي في الإدارتين العليا والوسطى : دراسة تطبيقية على المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة ، (رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الإسلامية - غزة ، فلسطين.
- الباهي، صلاح الدين. (2016م). أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن :دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني عمان- الأردن، (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط،الأردن.
- الجداية، محمد نور صالح.(2008م). مستوى استخدام أدوات تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات وأثره على الأداء التنظيمي في الشركات الصناعية الأردنية المساهمة العامه، (المجلة الأردنية في إدارة الأعمال). (مجلد4)، (عدد2)، (ص ص 164-191).
- الجزراوي، إبراهيم والجنابي، عامر، (2009م). أساسيات نظم المعلومات المحاسبية ،(دار اليازوري). عمان ، الأردن.
- الجعدي، نورة علي والحاج، فهيم سلطان، (2010م) . دور الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في ترشيد القرارات الاقتصادية،(رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة العلوم والتكنولوجيا، اليمن.
- حلوز، فاطمة، والضمور، هاني، (2012 م). أثر جودة الخدمة المصرفية في ولاء الزبائن للبنوك، (دراسات العلوم الادارية). الجامعة الأردنية، (30)، (ص ص47- 67).
- الداية ، منذر ،(2009م)أثر استخدام نظم المعلومات المحاسبية على جودة البيانات المالية في قطاع الخدمات في قطاع غزة :دراسة ميدانية،(رسالة ماجستير غير منشورة) .الجامعة الإسلامية -غزة، فلسطين.
- الدهراوي، كمال الدين مصطفى ، محمد ، سمير كامل ، (1997 م)، نظم المعلومات المحاسبية ، (دار الجامعة الجديدة للنشر) . الإسكندرية، مصر .
- رملي ، فياض حمزه، (2011م). نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة مدخل معاصر لأغراض ترشيد القرارات الإدارية ، (الأبادي للنشر والتوزيع). السودان.
- الرياضي، سامر فهد، (2016م)أثر جودة الخدمة المصرفية على رضا عملاء البنك العربي، دراسة ماجستير غير منشورة، جامعة الزرقاء، الزرقاء، الأردن.
- السلمي، على، (2002م) . الإدارة بالمعرفة،(دار قباء للطباعة والنشر).القاهرة، مصر .
- الشامي، أكرم يحيى، (2009 م).أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية على جودة التقارير المالية للبنوك التجارية العاملة في الجمهورية اليمنية"،(رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط ، عمان، الأردن.
- شعشاعة، حاتم غازي، (2004م). قياس جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها بنك فلسطين المحدود في فلسطين من وجهة نظر العملاء،(رسالة ماجستير غير منشورة). الجامعة الاسلامية غزة.

صيام، وليد زكريا، (2005م). تقييم فاعلية نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في البنوك التجارية الأردنية في ظل التطور التكنولوجي: بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي المهني السادس مهنة المحاسبة في خدمة الاقتصاد، جمعية المحاسبين القانونيين الأردنيين، عمان، الأردن .

معلا، ناجي ، (2001م)، *الأصول العلمية للتسويق المصرفي*، (الطبعة الثانية)، عمان، الأردن.
مطيري ، علي ، (2012م)، دور نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في تحسين قياس مخاطر الائتمان في البنوك الكويتية : دراسة ميدانية ، (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
الهلي، ناصر محمد، (2009 م)، خصائص نظم المعلومات المحاسبية وأثرها في إتخاذ القرارات، (رسالة ماجستير غير منشورة)، جامعة الحاج الخضر "بائتة"، الجزائر.

- Alrabei, Ali (2014). The Impact of Accounting Information System on the Islamic Banks in Jordan ,*European Scientific Journal* ,(Vol.10No.4).
- Daw, H., and Teru,S.,(2015) Efficiency of Accounting Information System and Performance Measures – Literature Review, *International Journal of Multidisciplinary and Current Research* ,(Vol.3).
- Loudon, K., & Loudon, J., (2008). Management Information Systems, Eleventh Edition, Prentice Hall, Inc.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A. Berry, L. L., (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality", *Journal of Retailing*, (Vol., 64, No.,1,),12-40.
- Romney, Marshall B., and Steinbart Paul J. (2014). *Accounting Information System*, Thirteenth Edition, Pearson.
- Shagari, Shamsudeen, Abdullah Akilah and Saat, Rafeah (2017). Accounting Information System Effectiveness: Evidence from Nigerian Banking Sector, *Interdisciplinary Journal Of Information, Knowledge, and Management*, (Vol. 12), 310- 335.
- Zakria, Wan, Llias, N., and Wahab, N. (2017). A Survey on the Impact of Accounting Information System on Tasks Efficiency: Evidence from Malaysian Public Sector Agencies, *International Review of Management and Marketing*, (Vol. 7), No., 1, 183-190.

المواقع الإلكترونية

- البنك المركزي الأردني (2018م)

- <http://www.cbj.gov.jo/Pages/viewpage.aspx?pageID=141>