جامعة دمشق
كلّيّة الاقتصاد
قسم المحاسبة



دور نظم المعلومات المحاسبيَّة في تطوير أنظمة العمليَّات

حالة تطبيقيّة في المصرف الصّناعي في سورية

بحثٌ علمي أُعدَّ لنيل درجة الماجستير في المحاسبة

بإشراف الأستاذ الدُّكتور
حسن زكي

إعداد الطالب
عماد مصطفى البعلي

٢٠٠٨ ـ ٢٠٠٩ م
١٤٢٩ ـ ١٤٣٠ هـ

جامعة دمشق
كلّيّة الاقتصاد
قسم المحاسبة



دور نظم المعلومات المحاسبيَّة في تطوير أنظمة العمليَّات

The Role Of Accounting Information Systems In Developing Process Systems

حالة تطبيقيّة في المصرف الصّناعي في سورية

بحثٌ علمي أُعدَّ لنيل درجة الماجستير في المحاسبة

بإشراف الأستاذ الدُّكتور
حسن زكي

إعداد الطالب
عماد مصطفى البعلي

٢٠٠٨ ـ ٢٠٠٩ م
١٤٢٩ ـ ١٤٣٠ هـ



دور نظم المعلومات المحاسبيَّة في تطوير أنظمة العمليَّات

The Role Of Accounting Information Systems In Developing Process Systems

حالة تطبيقيَّة في المصرف الصِّناعي في سورية

بحثٌ علمي أُعدَّ لنيل درجة الماجستير في المحاسبة

بإشراف الأستاذ الدكتور
حسن زكي

إعداد الطالب
عماد مصطفى البعلي

أعضاء اللَّجنة المحكّمة.

.....

التوقيع

١. الأستاذ الدُّكتور حسن زكي ..... عضواً مشرفاً .



الأستاذ في قسم المحاسبة – كلية الاقتصاد – جامعة دمشق

٢. الأستاذ الدُّكتور علي كنعان ..... عضواً .



الأستاذ في قسم المصارف والتَّأمين – كلية الاقتصاد – جامعة دمشق

٣. الدُّكتور تيسير المصري ..... عضواً .



الأستاذ المساعد في قسم المحاسبة – كلية الاقتصاد – جامعة دمشق

قُدِّمت هذه الرِّسالة للحصول على درجة الماجستير في المحاسبة من كليَّة الاقتصاد بجامعة دمشق في الجمهوريَّة العربيَّة السوريَّة.

نُوقشت وأُوصي بإجازتها في ١٨/ ٦ / ٢٠٠٩م.

G

بسم الله الرَّحمن الرَّحيم

(ومَا أوتيتم من العلم إلَّا قليلاً)

صدق الله العظيم

الآية رقم (٨٥) من سورة الإسراء .

S

مقولة عن العماد الأصفهاني

"إني رأيت أنه لا يكتب إنسانٌ كتاباً في يومه إلَّا قال في غده:

لو غيَّرت هذا لكان أحسن، ولو زِيد هذا لكان يُستحسن، ولو قُدِّم هذا لكان أفضل، ولو تُرِك هذا لكان أجمل . . . وهذا من أعظم العِبر . . وهو دليل على استيلاء النَّقص على جملة البشر، فالتَّاريخ قاس في عدالته، وعادل في قسوته."

الشُّكر والتَّقدير

أتوجه بالشُّكر والتَّقدير الكبيرين لأستاذي الفاضل المُشرف العلمي **الأستاذ الدُّكتور حسن زكي** لقبوله وتكرُّمه بالإشراف على هذه الرِّسالة ، ولسعة صدره وعظيم فضله لجميع توجيهاته وتصويباته العلميَّة ، ولإسهامه في الصياغات اللغويَّة والعلميَّة والأكاديميَّة الكثيرة التي حرَّرها بقلمه ، والمتابعة العلميَّة المستمرة لإنجاز ولادة هذا البحث ، والوصول به إلى ما وصل إليه.

كما أتقدم بخالص امتناني وشكري إلى **أعضاء لجنة الحكم** على الرسالة لملاحظاتهم وتوجيهاتهم المفيدة ، التي أغنت البحث ، وزادت من أهميته.

كما أتوجه بالعرفان إلى **الدُّكتور خلف مطر الجراد** في قسم الإحصاء ، موجهاً ومدققاً للبيانات الإحصائية وتفسيراتها.

الشكر موصول أيضاً إلى **مدير عام ورؤساء أقسام ودوائر وموظفي المصرف الصِّناعي** في سورية ، وفرعه في دمشق (١).

كما أقرُّ بالعرفان والجميل لإخواني وزملائي في الأردن الشقيق ، **موظفي المكتبة الحسينية** في جامعة اليرموك (إربد) ، وكذا **موظفي مكتبة الجامعة الأردنيَّة** (عَمّان) الذين ساهموا في تسهيل مهمتي في البحث عن الكتب والمراجع العلمية.

الشكر والثناء موصول أيضاً إلى **الأستاذ الدُّكتور محي الدين البعلي** لدعمه ومساعدته في تأمين المراجع والكتب العلمية الأجنبية من **جامعة سلطان قابوس** في **عُمان الشقيق**.

كما أتقدم بوافر الشكر والامتنان لكلٍّ من **الأستاذ الشاعر أحمد الدعاس** ، مُدققاً لغوياً للعربية ، **والأستاذ محمد مازن شبيب** ، مدققاً لغوياً للأجنبية في هذه الرسالة.

وأخيراً لا يفوتني أن أشكر زملائي وأصدقائي كافة ، الَّذين ساهموا في رفع الروح المعنوية لديَّ لإنجاز هذا البحث. وأخص بالذكر منهم **الدُّكتور وهيب الحُبَيشي** من **اليمن الشقيق**.

الإهداء .

يا شمعة النور وريحانة السرور

يا قلباً ينبض بالحب الواعد والحنان الدافئ

يا عيناً تسهر

تسهر وتسهر

لترانا أكبر وأكبر

أمي الحبيبة

يا من أطال الفكر والنظر

وعمل كثيراً واصطبر

حباً أن يرى مستقبلاً لأولاده قد ازدهر

والدي العزيز

رياحين القلوب

وعطر الورود

ونور الدروب

إخوتي وأخواتي

نوّارة عمري وروح الروح

مهجة الفؤاد والعين

فيض شوقي وحبيبة قلبي

خطيبتي

قائمة المحتويات

الفصل التمهيدي : مخطط الدّراسة.		T – A
أولاً	مقدمة الدِّراسة.	A
ثانياً	مشكلة الدِّراسة.	B
ثالثاً	أهمية الدِّراسة.	D
رابعاً	أهداف الدِّراسة.	E
خامساً	فرضيات الدِّراسة.	F
سادساً	منهج الدِّراسة.	H
سابعاً	أداة الدِّراسة.	I
ثامناً	مجتمع الدِّراسة وعينتها.	J
تاسعاً	هيكلية الدِّراسة	K
عاشراً	الدراسات السابقة.	L
الحادي عشر	أنموذج الدِّراسة.	T
القسم الأول		١ – ٧٢
الفصل الأول : نظم المعلومات المحاسبية واتجاهاتها الحديثة.		١ – ٣٥
المبحث الأول : نظم المعلومات المحاسبيَّة.		١ – ١٣
أولاً	مفهوم نظم المعلومات المحاسبية وتعريفها.	١
ثانياً	خصائص نظم المعلومات المحاسبية.	٣
ثالثاً	نظم المعلومات المحاسبية في المصارف.	٤
	١. أهمية نظم المعلومات المحاسبية ودورها في المصارف.	٤
	٢. خصوصية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف.	٩
	٣. وظائف نظم المعلومات المحاسبية في المصارف.	١٠
	٤. أهداف نظم المعلومات المحاسبية في المصارف.	١١
	٥. مزايا نظم المعلومات المحاسبية المصرفية وفوائدها.	١١

المبحث الثاني : الاتجاهات الحديثة في نظم المعلومات المحاسبيَّة ومتطلبات استخدامها .		١٤ – ٣٥
أولاً	نظم المعلومات المحاسبية الحديثة.	١٤
ثانياً	متطلبات استخدام نظم المعلومات المحاسبية الحديثة.	١٩
	١. المتطلبات التنظيمية.	١٩
	٢. المتطلبات السلوكية.	٢١
	٣. المتطلبات التكنولوجية.	٢٢
	٤. المتطلبات البيئية.	٣٣
الفصل الثاني : نظم المعلومات المحاسبية الحديثة وتطوير أنظمة العمليَّات .		٣٦ – ٧٢
المبحث الأول : تطوير أنظمة العمليَّات .		٣٦ – ٥٨
أولاً	دوافع تطوير أنظمة العمليَّات.	٣٦
ثانياً	مفهوم تطوير أنظمة العمليَّات (إعادة الهندسة) وتعريفها.	٣٨
ثالثاً	خصائص إعادة الهندسة.	٤٣
رابعاً	أهداف إعادة الهندسة.	٤٥
خامساً	عناصر إعادة الهندسة وآلياتها.	٤٦
	١. عناصر إعادة الهندسة.	٤٦
	٢. آليات إعادة الهندسة.	٥١
المبحث الثاني : الدور التكاملي لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة وتطوير أنظمة العمليَّات .		٥٩ – ٧٢
أولاً	العلاقة بين نظم المعلومات المحاسبية الحديثة وتطوير أنظمة العمليَّات من منظور متطلبات استخدام النظم.	٥٩
ثانياً	تكاملية الدور بين نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة وتطوير أنظمة العمليَّات من منظور آليات إعادة الهندسة.	٦٩

القسم الثاني		٧٣ – ١٧٤
الفصل الأول: المصرف الصّناعي ونظام العمليّات.		٧٣ – ١٠٤
أولاً	نبذة تعريفية عن المصرف الصّناعي ودوره في الاقتصاد السوري.	٧٣
ثانياً	البنى التنظيمية والمالية والمحاسبية للمصرف الصّناعي.	٧٥
ثالثاً	نظام العمليّات في المصرف الصّناعي.	٧٩
الفصل الثاني: الدّراسة الميدانية في المصرف الصّناعي.		١٠٥ – ١٧٤
	١. الدراسة التوصيفية للمصرف الصّناعي.	١٠٥ – ١١١
أولاً	توصيف المصرف الصّناعي من منظور تكنولوجيا المعلومات.	١٠٥
ثانياً	توصيف نظم المعلومات المحاسبية وأنظمة العمليّات المعمول بهما في المصرف الصّناعي وأوجه قصورهما.	١٠٦
	٢. الدراسة الميدانية للمصرف الصّناعي.	١١٢ – ١٧٤
أولاً	أداة الدّراسة.	١١٢
ثانياً	إجراءات التحليل الإحصائي ومعالجة البيانات.	١١٤
ثالثاً	صدق أداة الدّراسة وثباتها.	١١٧
رابعاً	اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدّراسة.	١٢٣
خامساً	اختبار فرضيات الدّراسة.	١٢٥
-----	أولاً: تحليل البيانات الأساسية لعينة الدّراسة.	١٢٥ – ١٥٧
	– اختبار الفرضية الأولى.	١٢٥
	– اختبار الفرضية الثانية.	١٣٣
	– اختبار الفرضية الثالثة.	١٤٥
	– اختبار الفرضية الرابعة.	١٥٢

-----	ثانياً : تحليل البيانات المتعلقة بالمتغير التابع والمستقل.	١٥٨ – ١٧٤
	– اختبار الفرضية الخامسة.	١٥٨
	– اختبار الفرضية السادسة.	١٦١
	ü نتـــــائج الدِّراسة.	١٧٥
	ü مقترحات الدِّراسة وتوصياتها.	١٧٩
	ü المراجع.	١٨٢
	ü الملاحق.	١٩١
	ü Summary	.....

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
١	المقارنة بين مفهومي إدارة الجودة الشاملة و إعادة الهندسة.	٤١
٢	أماكن توزع فروع المصرف الصّناعي وتواريخ تأسيسها.	٧٥
٣	عدد الاستبانات الموزعة والمستردة والخاضعة للبحث ونسبها.	١١٣
٤	مقياس (الليكرات) الخماسي الدرجات.	١١٤
٥	مستويات الموافقة على إجابات عينة الدِّراسة.	١١٤
٦	اختبار (مان ويتني) من أجل الصدق التمييزي لعينة الدِّراسة.	١١٨
٧	اختبار معامل (بيرسون) للبنود من أجل الصدق التحليلي لعينة الدِّراسة.	١١٩
٨	تأكيد الصدق التحليلي من خلال جدول (كرونالد).	١٢٠
٩	اختبار معامل (بيرسون) للأبعاد من أجل تأكيد عدم صلاحية أسئلة الفرضية إلا للفرضية ذاتها.	١٢١
١٠	معامل (كرونباخ ألفا) من أجل قياس مدى ثبات عينة الدِّراسة.	١٢٢
١١	معامل (سبيرمان – براون) و (جيتمان) من أجل قياس ثبات عينة الدِّراسة.	١٢٢
١٢	معامل (كولموغروف – سميرنوف) و (شابيرو - ويلك) من أجل قياس معلمية عينة الدِّراسة ومدى توزعها الطبيعي.	١٢٣
١٣	الإحصاء الوصفي (ما يتعلق بالفرضية الأولى).	١٢٦ – ١٢٧
١٤	اختبار (أنوفا) (ما يتعلق بالفرضية الأولى).	١٢٨
١٥	(LSD) السلوكية (ما يتعلق بالفرضية الأولى).	١٢٩ – ١٣٠
١٦	الإحصاء الوصفي (ما يتعلق بالفرضية الثانية).	١٣٤ – ١٣٥
١٧	اختبار (أنوفا) (ما يتعلق بالفرضية الثانية).	١٣٦
١٨	(LSD) التطوير (ما يتعلق بالفرضية الثانية).	١٣٧ – ١٣٨
١٩	(LSD) التنظيمية (ما يتعلق بالفرضية الثانية).	١٣٩ – ١٤٠
٢٠	(LSD) التكنولوجية (ما يتعلق بالفرضية الثانية).	١٤١ – ١٤٢
٢١	الإحصاء الوصفي (ما يتعلق بالفرضية الثالثة).	١٤٦ – ١٤٧

٢٢	اختبار (أنوفا) (ما يتعلق بالفرضية الثالثة).	١٤٨
٢٣	الإحصاء الوصفي (ما يتعلق بالفرضية الرابعة).	١٥٣ ـ ١٥٤
٢٤	اختبار (أنوفا) (ما يتعلق بالفرضية الرابعة).	١٥٤ ـ ١٥٥
٢٥	متوسط بنود تطوير أنظمة العمليَّات ومستوى الموافقة إياها (الفرضية الخامسة).	١٥٨
٢٦	اختبار (T) للعينة الواحدة وباتجاهين (في الفرضية الخامسة).	١٥٩
٢٧	متوسط بنود المتطلبات التنظيمية ومستوى موافقتها (في الفرضية السادسة).	١٦٢
٢٨	متوسط بنود المتطلبات السلوكية ومستوى موافقتها (في الفرضية السادسة).	١٦٣
٢٩	متوسط بنود المتطلبات التكنولوجية ومستوى موافقتها (في الفرضية السادسة).	١٦٤ ـ ١٦٥
٣٠	متوسط بنود بعد المتطلبات البيئية ومستوى موافقتها (في الفرضية السادسة).	١٦٦
٣١	معامل ارتباط (بيرسون) بمجموعات الدِّراسة (في الفرضية السادسة).	١٦٧
٣٢	ملخص النموذج (في الفرضية السادسة).	١٦٨
٣٣	اختبار (أنوفا) (في الفرضية السادسة).	١٦٩
٣٤	معامل الانحدار (في الفرضية السادسة).	١٧٠
٣٥	إحصاء وصفي من أجل ترتيب تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.	١٧٤

قائمة الأشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
١	أنموذج الدِّراسة.	T
٢	تشاركية إعادة الهندسة مع المفاهيم والتطبيقات الإدارية الأخرى.	٤٠
٣	عناصر إعادة الهندسة.	٤٦
٤	المفاضلة بين الجودة الوظيفية والجودة التقنية لنظام عمليَّات المنشأة من منظور إعادة الهندسة.	٥٦
٥	الهيكل التنظيمي لإدارة المصرف الصِّناعي وفروعه.	٧٦
٦	منحنى التوزيع الطبيعي لعينة الدِّراسة.	١٢٤
٧	منحنى المتوسط الحسابي للمتطلبات السلوكية للنظم مع المؤهل العلمي لعينة الدِّراسة (ما يتعلق بالفرضية الأولى).	١٣٠
٨	منحنى المتوسط الحسابي للمتطلبات التنظيمية والتكنولوجية والبيئية للنظم والتطوير مع المؤهل العلمي لعينة الدِّراسة (ما يتعلق بالفرضية الأولى).	١٣١
٩	منحنى المتوسط الحسابي للتطوير مع التخصص العلمي لعينة الدِّراسة (ما يتعلق بالفرضية الثانية).	١٣٩
١٠	منحنى المتوسط الحسابي للمتطلبات التنظيمية للنظم والتطوير مع التخصص العلمي لعينة الدِّراسة (ما يتعلق بالفرضية الربعة).	١٤١
١١	منحنى المتوسط الحسابي للمتطلبات التكنولوجية للنظم والتطوير مع التخصص العلمي لعينة الدِّراسة (ما يتعلق بالفرضية الثانية).	١٤٣
١٢	منحنى المتوسط الحسابي للمتطلبات السلوكية والبيئية للنظم والتطوير مع التخصص العلمي لعينة الدِّراسة (ما يتعلق بالفرضية الثانية).	١٤٣
١٣	منحنى المتوسط الحسابي للمتطلبات التنظيمية والسلوكية والتكنولوجية والبيئية للنظم والتطوير مع المسمى الوظيفي لعينة الدِّراسة (ما يتعلق بالفرضية الثالثة).	١٤٩
١٤	منحنى المتوسط الحسابي للمتطلبات التنظيمية والسلوكية والتكنولوجية والبيئية للنظم والتطوير مع المسمى الوظيفي لعينة الدِّراسة (ما يتعلق بالفرضية الرابعة).	١٥٦

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
١	الاستبانة.	١٩٢
٢	نسخة عن القيد المحاسبي المتبع يدوياً في المصرف الصِّناعي.	١٩٨

ملخص الدّراسة باللغة العربية

دور نظم المعلومات المحاسبية في تطوير أنظمة العمليّات
حالة تطبيقية في المصرف الصّناعي في سورية



تجلت مشكلة الدراسة في ضرورة تطوير أداء أنظمة العمليات في القطاع المصرفي (المصرف الصِّناعي) بما ينسجم ومتطلبات استخدام نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة في ظل الواقع التنافسي الحالي ، وما تُمليه الالتزامات والقراءات التي تحيط بالاقتصاد السوري.

هدفت الدِّراسة أساساً إلى بيان الدور الذي يمكن أن تلعبه نظم المعلومات المحاسبية الحديثة في تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية بما ينسجم ويتوافق مع الفكر الإداري الحديث (إعادة هندسة أنظمة العمليَّات).

اعتمدت الدِّراسة على المنهجية القائمة على جمع المعارف اللازمة حول نظم المعلومات المحاسبية الحديثة ، وتطوير أنظمة العمليات من منظور إعادة الهندسة ، بالإضافة إلى جمع بعض المعلومات اللازمة من المصرف الصِّناعي من أجل تصميم استبانة ، وتوزيعها على عينة الدراسة ، واستطلاع آرائهم وتحليل بياناتهم ذات الصلة بموضوع الدِّراسة بغرض اختبار الفرضيات وتعميم نتائج الدراسة.

انتهت الدراسة إلى جملة من النتائج كان أهمها تخلف أداء العمل المصرفي وعدم مواكبته للتطورات التكنولوجية العالمية المتسارعة في نظم المعلومات المحاسبية المصرفية. بالإضافة إلى انعدام الاستجابة للمتطلبات التكنولوجية للنظم لما لها من دور تأثيري فاعل في تطوير أنظمة العمليَّات في المصرف الصِّناعي في سورية وإعادة هندستها.

الفصل التّمهيدي.

مخطط الدّراسة

أولاً مقدمة الدّراسة.

ثانياً مشكلة الدّراسة.

ثالثاً أهمية الدّراسة.

رابعاً أهداف الدّراسة.

خامساً فرضيات الدّراسة.

سادساً منهج الدّراسة.

سابعاً أداة الدّراسة.

ثامناً مجتمع الدّراسة وعيّنتها.

تاسعاً هيكلية الدّراسة

عاشراً الدراسات السابقة.

الحادي عشر أنموذج الدّراسة.

الـفصـل الـتَّمهيدي.

مخطط الدّراسة

أولاً : مقدمة الدِّراسة.

كان للتطورات الهائلة والمتلاحقة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الأثر البالغ في ازدياد اهتمام المنشآت الاقتصادية بنظم المعلومات عامة ، ونظم المعلومات المحاسبيَّة خاصة. وذلك لجهة توفير المعلومات اللازمة لأغراض التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات وتقييم الأداء في ظل وجود بيئة تكنولوجية تشهد تنافساً عالمياً حاداً. وهذا ما أكسب نظم المعلومات المحاسبيَّة دوراً هاماً في المنشأة ، خصوصاً فيما يتعلق بإمكانية إنتاج معلومات تتسم بميزة الوصول السريع إلى جميع المستفيدين ، والقدرة العالية على اختزال الجهد والمال والوقت.

ثانياً : مشكلة الدِّراسة.

لما كانت المصارف تلعب دوراً هاماً ورائداً في التنمية الاقتصادية ، وتلعب نظم المعلومات المحاسبيَّة الدور الأساس في تسيير وترشيد الأداء المصرفي ، فإن ما يشهده القطاع المصرفي في سورية من قصور في الأداء وتردٍّ في جودة الخدمة المصرفية ، وسط بيئة تصنيعية وخدماتية عالمية متطورة تكنولوجياً، يسودها التنافس الدولي الحادّ ، فقد أملى ذلك ضرورة قراءة واقع الأداء المصرفي العملياتي ، والمعلوماتي المحاسبي ، في واحد من المصارف العاملة في القطر – المصرف الصِّناعي – وتقويمه ، وذلك في محاولة جادة لتطوير نظام العمليات فيه من خلال إعادة هندسته بما يتلاءم ومتطلبات بيئة الأعمال المعلوماتية المصرفية المعاصرة.

وعلى ذلك تتجلى المشكلة الأساسية للدِّراسة في ضرورة تطوير أداء أنظمة العمليات في القطاع المصرفي (المصرف الصِّناعي) بما ينسجم ومتطلبات استخدام نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة والواقع التنافسي الحالي في ظل الانفتاح السوري على التعاملات الدولية الواسعة ، ودخولها في اتفاقيات عالمية ، وقيامها بترخيص أداء العمل المصرفي لمجموعة من المصارف العربية القائمة على نظم معلومات محاسبيَّة متطورة تُراعى فيها الاتجاهات الحديثة للنظم ، وهذا ما خلق نوعاً حاداً من الضغوط التنافسية على المصارف المحلية. بالإضافة إلى أن الالتزامات والقراءات التي تحيط بالاقتصاد السوري في ظل التوجه نحو الشراكة الأوربية المتوسطية ، والانضمام إلى منظمة التجارة العالمية ، وفتح الأسواق المحلية أمام الاستثمارات العربية والأجنبية ، والدخول في اتفاقات عربية مشتركة ، والأزمة المالية الحالية ، جعل من الاقتصاد السوري – والذي يعتبر النظام المصرفي أساس بنيانه – في موقف لا يحسد عليه. الأمر الذي بات معه وجود نظم معلومات محاسبيَّة متكاملة تستجيب لأغراض الإدارة الحديثة مطلباً ضرورياً ملحاً.

وبناءً على ما ورد أعلاه فإنه يمكن تلخيص مشكلة الدِّراسة في التساؤلات التالية :

١. ما هي خصائص نظم المعلومات المحاسبيَّة المُستخدمة في المصرف الصِّناعي ؟.
٢. ما هو واقع أنظمة العمليات المُستخدمة في المصرف الصِّناعي ؟.
٣. ما هي الثغرات الموجودة في نظم المعلومات المحاسبيَّة المُستخدمة في المصرف الصِّناعي ، وكذا أنظمة عملياته ؟.
٤. هل تستطيع نظم المعلومات المحاسبيَّة المُستخدمة تطوير أنظمة العمليات في المصرف الصِّناعي ؟.
٥. ما هي العلاقة القائمة بين نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة وتطوير أنظمة العمليَّات ؟.
٦. ما هو التأثير المُتبادل بين نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة وتطوير أنظمة العمليَّات ؟.

ثالثاً : أهمية الدِّراسة.

تأتي أهمية هذه الدِّراسة من حداثة المشكلة المذكورة آنفاً وما قدَّمته من حلولٍ أفادت في حل هذه المشكلة.

كما تبرز أهمية الدِّراسة أيضاً من أنها الوحيدة التي انفردت في تحليل نظم المعلومات المحاسبيَّة في المصرف الصِّناعي وكذا أنظمة عملياته ، بالإضافة إلى دراسة العلاقات بين متطلبات استخدام نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة (التنظيمية ، والسلوكية ، والتكنولوجية ، والبيئية) ، وبين تطوير أنظمة العمليات من واقع الآليات والنماذج المُتَّبعة في إعادة الهندسة ، والبحث في أوجه تكاملهما.

رابعاً : أهداف الدِّراسة.

تهدف الدِّراسة أساساً إلى بيان دور نظم المعلومات المحاسبيَّة في قطاع خدماتي يشكل الركيزة الأساس في الاقتصاد الوطني ، هو القطاع المصرفي ، وذلك بغرض تطوير نظم عملياته من منظور إعادة هندستها بما يكفل تحسين آلية أداء العمل المصرفي ، وجودة الخدمة المصرفية ، للاستفادة منها في تطوير أداء عمل المصارف السورية.

وعليه فإن الدِّراسة تسعى لتحقيق الأهداف الآتية :

١. توصيف واقع نظم المعلومات المحاسبيَّة المُستخدمة في المصرف الصِّناعي في سورية.
٢. تحديد دور نظم المعلومات المحاسبيَّة في تطوير أنظمة العمليات المصرفية ، وبخاصة في المصرف الصِّناعي في سورية.
٣. تقديم إطار مقترح لتطوير كلٍ من نظم المعلومات المحاسبيَّة المصرفية ، وأنظمة العمليات في المصرف.

خامساً : فرضيات الدِّراسة.

الفرضية الأولى :

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص إمكانية تطوير أنظمة العمليات المصرفية من خلال الاتجاهات الحديثة لنظم المعلومات المحاسبيَّة تعود للمؤهل العلمي عند مستوى دلالة **(0.05)**.

الفرضية الثانية :

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص إمكانية تطوير أنظمة العمليات المصرفية من خلال الاتجاهات الحديثة لنظم المعلومات المحاسبيَّة تعود للتخصص العلمي عند مستوى دلالة **(0.05)**.

الفرضية الثالثة :

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص إمكانية تطوير أنظمة العمليات المصرفية من خلال الاتجاهات الحديثة لنظم المعلومات المحاسبيَّة تعود للمركز الوظيفي عند مستوى دلالة **(0.05)**.

الفرضية الرابعة :

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص إمكانية تطوير أنظمة العمليات المصرفية من خلال الاتجاهات الحديثة لنظم المعلومات المحاسبيَّة تعود لعدد سنوات الخبرة الوظيفية عند مستوى دلالة **(0.05)**.

الفرضية الخامسة :

- لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات عينة الدِّراسة فيما يتعلق بتطوير أنظمة العمليات المصرفية من منظور إعادة الهندسة عند مستوى دلالة **(0.05)**.

الفرضية السادسة :

- لا يمكن تطوير أنظمة العمليات المصرفية من خلال الاتجاهات الحديثة لنظم المعلومات المحاسبيَّة.

ويتفرع عن هذه الفرضية أربع فرضيات فرعية هي كما يلي :

١. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لدور المتطلبات التنظيمية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة في تطوير أنظمة العمليات المصرفية عند مستوى دلالة **(0.05)**.
٢. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لدور المتطلبات السلوكية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة في تطوير أنظمة العمليات المصرفية عند مستوى دلالة **(0.05)**.
٣. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لدور المتطلبات التكنولوجية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة في تطوير أنظمة العمليات المصرفية عند مستوى دلالة **(0.05)**.
٤. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لدور المتطلبات البيئية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة في تطوير أنظمة العمليات المصرفية عند مستوى دلالة **(0.05)**.

سادساً : منهج الدِّراسة.

اعتمدت الدِّراسة على المنهجية القائمة على الآتي :

١. جمع المعارف اللازمة حول نظم المعلومات المحاسبية الحديثة ، وتطوير أنظمة العمليات من منظور إعادة الهندسة ، من أدبيات المحاسبة والإدارة ونظم المعلومات المحاسبيَّة ، وذلك من خلال الاعتماد على مجموعة متنوعة من المراجع المتمثلة بالكتب العلمية ، والدوريات والمجلات العلمية ، والرسائل الجامعية والدراسات والبحوث ، بالإضافة إلى الإنترنت.
٢. جمع بعض المعلومات اللازمة من المصرف الصِّناعي من خلال الزيارات المتكررة له بغرض مراقبة أنظمة عملياته وآلية تنفيذ الأعمال ، بالإضافة إلى معرفة آلية عمل نظم المعلومات المحاسبية المُستخدمة ، وتوصيف كلٍ منهما. أيضاً لمعرفة الأشخاص ، ذوي المعرفة و الدراية ، المُهتمين بموضوع الدِّراسة ، وهم :
   - § مجموعة المديرين ورؤساء الأقسام والدوائر في المصرف الصِّناعي.
   - § مجموعة من المحاسبين والمهندسين التقنيين في المصرف الصِّناعي.
٣. تصميم وتوزيع استبانة في ضوء المعارف والعلوم المُجمَّعة لتوزيعها على عينة الدراسة واستطلاع آراء أفرادها حول موضوع الدِّراسة.
٤. تحليل بيانات الاستبانات المُستردَّة والخاضعة للتحليل باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية ، الوصفية والاستدلالية ، من خلال استخدام البرنامج الإحصائي **SPSS**.
٥. تعميم نتائج الدراسة التوصيفية ونتائج التحليل الإحصائي.
٦. تقديم جملة من الاقتراحات والتوصيات.

سابعاً : أداة الدِّراسة.

تم جمع البيانات المُتعلقة بنظم المعلومات المحاسبية المُستخدمة وكذا أنظمة عملياته وتحليلها اعتماداً على مجموع الزيارات للمصرف الصِّناعي بغرض توصيف آليات تنفيذ الأعمال ، وكذلك من الاستبانات المُستردَّة والخاضعة للتحليل. وذلك كله بغرض :

١. تحديد نظم المعلومات المحاسبية المُستخدمة في المصرف الصناعي ، وتحليلها ، وبيان أوجه الخلل والقصور فيها.
٢. تحديد أنظمة العمليات المصرفية المُستخدمة في المصرف الصناعي ، وأين يتم تنفيذها ، وكيف يتم ذلك ، ولماذا يتم بهذه الطريقة ، وما هي أوجه القصور في أدائها.
٣. ربط نظم المعلومات المحاسبية الحديثة ، وأنظمة العمليات المصرفية المُستخدمة في المصرف الصناعي لمعرفة الدور الذي تلعبه النظم إياها.

ثامناً : مجتمع الدِّراسة وعينتها.

- **مجتمع الدِّراسة.**

يتكـون مجتمـع الدِّراسـة مـن المـصـارف المحليَّـة العـاملــة فـي الجمهوريـة العربيـة السورية.

- **عينة الــدِّراسة.**

تتكون عينة الدِّراسة من المصرف الصِّناعي وفروعه ، حيث تم توزيع استبانة على المديرين ومسـاعـديهم ، وكذا رؤساء الدوائر والأقسام ، ومجموع الموظفين في قسمي المحاسبة والتقانة ، الذين تم اختيارهم عنقودياً[1] من قبل الباحث أو ممن قام المديرون بترشيحهم بما يخدم غرض البحث.

[1] ونقصد بالعينة العنقودية اختيار رأس الهرم الوظيفي والتدرج به وصولاً إلى أدنى مستوياته الوظيفية.

تاسعاً : هيكلية الدِّراسة.

تم بناء هيكلية الدِّراسة من خلال تبويب المعلومات التي تخص مشكلة الدِّراسة وصولاً إلى وضع الحلول لها من خلال مجموع النتائج وجملة المقترحات والتوصيات التي تضمنتها الدِّراسة.

وعليه تم تقسيم الدِّراسة إلى قسمين :

يبحث الأول في نظم المعلومات المحاسبيَّة ومقوماتها ومتطلباتها والاتجاهات الحديثة فيها ، كما يبحث في سبل تطوير أنظمة العمليات في إطار تطوير أنظمة العمليات المصرفية من خلال إعادة هندستها ، بالإضافة إلى بيان العلاقة بين نظم المعلومات المحاسبيَّة وإعادة هندسة نظم العمليات كمتغيرين في الدِّراسة.

في حين **يدرس الثاني** تطبيقياً متغيري الدِّراسة وفروضها بتحليل توصيفيٍّ وميدانيٍّ في المصرف الصِّناعي في سورية.

عاشراً : الدِّراسات السَّابقة.

١. دراسة فاضل (٢٠٠٧).[٢]

بعنوان : مدى تأثير العوامل البيئية والتنظيمية والسلوكية والتكنولوجية على فاعلية نظم المعلومات المحاسبيَّة لدى البنوك التجارية في الجمهورية اليمنية : دراسة ميدانية.

هدفت هذه الدِّراسة إلى التعرف على مدى تأثير العوامل البيئية والتنظيمية والسلوكية والتكنولوجية على فاعلية نظم المعلومات المحاسبيَّة لدى البنوك التجارية في الجمهورية اليمنية.

توصلت الدِّراسة إلى وجود تأثير متفاوت لعوامل الدِّراسة بصورة منفصلة على فاعلية نظم المعلومات المحاسبيَّة. حيث كان أشدها تأثيراً العوامل التكنولوجية ، تلتها العوامل التنظيمية ، ثم العوامل البيئية ، وأخيراً العوامل السلوكية. بالإضافة إلى وجود تأثيرٍ واضح للعوامل التكنولوجية والتنظيمية ، وغيابٍ لتأثير كل من العوامل البيئية والسلوكية على فاعلية نظم المعلومات المحاسبيَّة عند تناول عوامل الدِّراسة كحزمة واحدة.

٢. دراسة العلي (٢٠٠٧).[٣]

بعنوان : الأعمال المصرفية الإلكترونية وتطبيقاتها " دراسة ميدانية في القطاع المصرفي السوري (الصِّناعي – العقاري) ".

هدفت هذه الدِّراسة إلى الوقوف على واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية ، والصعوبات والتحديات التي تواجه الجهاز المصرفي لتحقيق التحول في الصناعة المصرفية في الجمهورية العربية السورية من خلال دراسة ميدانية لكل من المصرف الصِّناعي والعقاري.

توصلت الدِّراسة إلى مجموعة من النتائج كان منها عدم وجود فروقات ذات دلالات إحصائية بين عينتي الدِّراسة في ضرورة التوجه نحو تقديم الخدمات المصرفية من خلال شبكة الإنترنت ، ودعم الأعمال المصرفية التقليدية ببرامج مصرفية قائمة على الحاسوب. بالإضافة إلى توافق عينتي الدِّراسة بعدم تأييد استخدام الأعمال المصرفية التقليدية الورقية والروتينية التي لا تواكب التطورات المصرفية المتسارعة ، وثورة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في كثير من المصارف الإلكترونية العالمية.

---

[2] فاضل ، عبد الكريم : مدى تأثير العوامل البيئية والتنظيمية والسلوكية والتكنولوجية على فاعلية نظم المعلومات المحاسبية لدى البنوك التجارية في الجمهورية اليمنية : دراسة ميدانية ، رسالة ماجستير ، جامعة آل البيت ، الأردن ، عام ٢٠٠٧م.

[3] العلي ، طالب : الأعمال المصرفية الالكترونية وتطبيقاتها /دراسة ميدانية في القطاع المصرفي السوري (الصناعي – العقاري)/ ، رسالة ماجستير ، جامعة دمشق ، سورية ، عام ٢٠٠٧م.

٣. دراسة بقلة (٢٠٠٦).[٤]

بعنوان : التكنولوجيا المتقدمة في مجال نظم المعلومات – دراسة تطبيقية في قطاع الاتصالات الهاتفية.

هدفت هذه الدِّراسة إلى بيان أثر التكنولوجيا المتقدمة في مجال نظم المعلومات على مجال قطاع الاتصالات الهاتفية ، بالإضافة إلى التعرف على واقع العمل في المؤسسة العامة للاتصالات الهاتفية.
توصلت الدِّراسة إلى أن التكنولوجيا المتقدمة تؤثر إيجاباً على الهرم التنظيمي للمنشأة ، وكذلك على الموظفين والعاملين فيها وهذا ما يُكسبهم القدرة على طرح مبادرات خلاقة في العمل ، بالإضافة إلى تزويد المنشأة بالتجهيزات الفنية والتقنية.

٤. دراسة المعشر والخصبة (٢٠٠٦).[٥]

بعنوان : أثر العوامل التنظيمية والتقنية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية : دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي الأردني.
هدفت هذه الدِّراسة إلى التعرف على أثر العوامل التنظيمية والتقنية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية في القطاع المصرفي العامل في المملكة الأردنية الهاشمية.
توصلت الدِّراسة إلى وجود أثرٍ هامٍ وذي دلالة إحصائية لكل من متغيري الدِّراسة التنظيمية والتقنية ، على تطبيقات نظم المعلومات الإدارية وعلى مرونتها وموثوقيتها.

[4] بقلة ، سهير : التكنولوجيا المتقدمة في مجال نظم المعلومات /دراسة تطبيقية في قطاع الاتصالات الهاتفية/ ، رسالة ماجستير ، جامعة دمشق ، سورية ، عام ٢٠٠٦م.
[5] المعشر ، يوسف & الخصبة ، محمد : أثر العوامل التنظيمية والتقنية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية : دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي الأردني ، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال ، المجلد ٢ ، العدد ٤ ، الأردن ، عام ٢٠٠٦م ، ص ٤٨٧ – ٥٠٩.

٥. دراسة القطاونة (٢٠٠٥).[٦]

بعنوان : أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية نظام المعلومات المحاسبي : دراسة على منشآت المصارف والتأمين المدرجة أسهمها في بورصة عمَّان ضمن السوق الأول.

هدفت هذه الدِّراسة إلى التعرف على أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في فاعلية نظام المعلومات المحاسبي على منشآت المصارف والتأمين المدرجة أسهمها في بورصة عمَّان ضمن السوق الأول.

توصلت الدِّراسة إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤثر بشكل واضح في فاعلية نظام المعلومات المحاسبي. وكان أهم هذه الاستخدامات التكنولوجية شبكات الاتصال ، تليها الأجهزة والبرمجيات ، ومن ثم قواعد البيانات.

٦. دراسة خالد (٢٠٠٤).[٧]

بعنوان : تقييم أداء النظم المحاسبيَّة القائمة على الحاسب الآلي وملاءَمتها لتلبية احتياجات الإدارة. دراسة ميدانية.

هدفت هذه الدِّراسة إلى تقييم النظم المحاسبيَّة المُعتمدة على الحاسوب من أبعاد مختلفة (فنية وسلوكية) وذلك من خلال التعرف على مدى كفاءتها وفعاليتها في أداء مهامها ، ومقدار الرِّضى الذي تَمنحه لمُستخدميها. بالإضافة إلى تحليل بعض العوامل المؤثرة على أداء النظم.

توصلت الدِّراسة إلى أن استخدام النظم المحاسبيَّة المعتمدة على الحاسوب تتمتع بدرجة كبيرة من الفاعلية في تحقيق أهدافها.

---

[6] القطاونة ، عادل : أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية نظام المعلومات المحاسبي : دراسة على منشآت المصارف والتأمين المدرجة أسهمها في بورصة عمان ضمن السوق الأول. رسالة دكتوراه ، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية ، الأردن ، عام ٢٠٠٥م.

[7] خالد ، محمد مطهر : تقييم أداء النظم المحاسبية القائمة على الحاسب الآلي وملاءَمتها لتلبية احتياجات الإدارة ، دراسة ميدانية ، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك ، الأردن ، عام ٢٠٠٤م.

٧. دراسة صيام (٢٠٠٤).[٨]

بعنوان : تقييم نظم المعلومات المحاسبيَّة المحوسبة في البنوك التجارية الأردنية في ظل التطور التكنولوجي.

هدفت هذه الدِّراسة إلى تقييم مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبيَّة المحوسبة في البنوك التجارية الأردنية في ظل التطور التكنولوجي ، وذلك من خلال معايير الجودة والمرونة والبساطة والموثوقية التي تعكس فاعلية أداء النظم.
توصلت الدِّراسة إلى أن معايير الجودة هي أكثر المعايير تأثيراً في تقييم فاعلية نظم المعلومات المحاسبيَّة المحوسبة ، ومن ثم الموثوقية ، وبعدها المرونة ، وأخيراً البساطة.

٨. دراسة الشيخ وبدر(٢٠٠٤).[٩]

بعنوان : العلاقة بين نظم المعلومات والميزة التنافسية في قطاع الأدوية الأردني.

هدفت هذه الدِّراسة إلى بيان مدى مساهمة نظم المعلومات من خلال بيان مدى العلاقة بين المتطلبات التنظيمية والتقنية لنظم المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية لشركات صناعة الأدوية الأردنية.
توصلت الدِّراسة إلى أن نظم المعلومات تؤثر إيجاباً في خمسة أبعاد لكي تُحقق الميزة التنافسية للمنشأة ، وهي : جودة المنتجات ، والسيطرة على الأسواق ، والإبداع ، والتطوير ، وكفاءة العمليات. كما توصلت إلى ضرورة توفير مجموعة من المتطلبات التنظيمية والتقنية من أجل تحقيق الميزة التنافسية.

[8] صيام ، وليد : تقييم نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في البنوك التجارية الأردنية في ظل التطور التكنولوجي ، المؤتمر العلمي المهني السادس لجمعية المحاسبين القانونيين ، الأردن ، عام ٢٠٠٤م.
[9] الشيخ ، فؤاد & بدر ، فادي : العلاقة بين نظم المعلومات والميزة التنافسية في قطاع الأدوية الأردني ، دورية الإدارة العامة ، المملكة العربية السعودية ، العدد ٣ ، عام ٢٠٠٤م ، ص ٦٣٩ – ٦٦٧.

٩. دراسة خطاب (٢٠٠٢).[١٠]

بعنوان : تحليل العوامل المؤثرة على كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبيَّة في البنوك التجارية الأردنية.

هدفت هذه الدِّراسة إلى دراسة العوامل المؤثرة على كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبيَّة في البنوك التجارية الأردنية من خلال بيان مدى تأثير العوامل البيئية ، والتنظيمية ، والسلوكية لمستخدمي المعلومات ، وتأثير أجهزة وبرامج الحاسوب ، بالإضافة إلى نماذج القرارات الإدارية.
توصلت الدِّراسة إلى وجود تأثير متفاوت للعوامل المذكورة آنفاً. لكن التأثير الأكبر لها تمركز حول أجهزة وبرامج الحاسوب في قدرتها على التأثير في كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبيَّة.

١٠. دراسة موسى (٢٠٠١).[١١]

بعنوان : دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير إدارة المصارف التجارية.

هدفت هذه الدِّراسة إلى التعرف على الدور الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير العمل الإداري في قطاع المصارف التجارية ، وعلى الفوائد والمزايا التي يمكن الحصول عليها من استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
توصلت الدِّراسة إلى أن الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات يؤثر إيجاباً في عملية اتخاذ القرارات ، وتخفيض الوقت والجهد والتكلفة ، وتقليل الأخطاء ، وزيادة الإنتاجية ، والقضاء على الازدواجية في أداء العمل المصرفي ، وتحقيق تكامل المصرف والفروع. بالإضافة إلى نتائجَ أخرى مُتنوِّعة.

[10] خطاب ، عبد الناصر : تحليل العوامل المؤثرة على كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية الأردنية ، رسالة ماجستير ، جامعة آل البيت ، الأردن ، عام ٢٠٠٢م.
[11] موسى ، إسماعيل : دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير إدارة المصارف التجارية ، رسالة ماجستير ، جامعة القدس ، فلسطين ، عام ٢٠٠١م.

١١. دراسة شعيب (١٩٩٦).[١٢]

بعنوان : الدور المرتقب لتفاعل المحاسبة في نشاط البنوك التجارية مع تحرير التجارة الدولية في الخدمات المصرفية ... نحو منهاج للمحاسبة الدولية.

هدفت هذه الدِّراسة إلى تحديد أثر نظم المعلومات المحاسبيَّة في دعم نشاط المصارف لمواجهة عمليات التطوير ، والاستجابة لآليات تحرير التجارة الدولية ، وتحديث الخدمات المصرفية ، وتطوير النظم والاتصالات وعمليات المراسلين.
توصلت الدِّراسة إلى أن تطوير الخدمات المالية والمصرفية في ظل المستحدثات المالية العالمية وتحرير التجارة الدولية يتطلب توفير قاعدة معلومات محاسبيَّة دقيقة ومنتظمة تؤمنها نظم المعلومات المحاسبيَّة. مع الإشارة إلى ضرورة إصلاح الخدمات المصرفية ، وتدريب العاملين ، وتبني التقنيات الجديدة والأجهزة الحديثة في الإثبات المحاسبي.

١٢. دراسة yew (١٩٩٥).[١٣]

بعنوان : (Decentralization, Management Accounting Information System Characteristics and their Interaction Effects on Management Performance)
اللامركزية وخصائص نظام معلومات المحاسبة الإدارية وأثرها على الأداء الإداري.

هدفت هذه الدِّراسة إلى معرفة أثر الهيكل التنظيمي على نظام معلومات المحاسبة الإدارية وأثر ذلك على الأداء الإداري. وذلك بدراسة اللامركزية في الهيكل التنظيمي ، ودراسة نظم المعلومات من خلال مجال النظم ومستوى التجميع في المعلومات والتكامل بين مكونات نظام المعلومات الإداري وتوقيت المعلومة ، بالإضافة إلى قيامها بدراسة الأداء من خلال تقييم الأداء الفردي.
توصلت الدِّراسة إلى وجود أثر إيجابي لنظم المعلومات في أدائها الإداري في حال تمتع المنشأة بدرجة عالية من اللامركزية.

---

[12] شعيب ، حافظ : الدور المرتقب لتفاعل المحاسبة في نشاط البنوك التجارية مع تحرير التجارة الدولية في الخدمات المصرفية ... نحو منهاج للمحاسبة الدولية ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، العدد ١، جامعة عين شمس ، مصر ، عام ١٩٩٦م ، ص ٤٠٧ – ٤٧٩.

[13] Yew, Ming Chaa: Decentralization, Management Accounting Information System Characteristics and their Interaction Effects on Management Performance. Singapore, Study journal of Business and Accounting VOL.8, No 2, 1995, P811-829.

١٣. دراسة Simon (١٩٩٤).[١٤]

بعنوان : (Towards a theoretical framework for Business Process Reengineering)
نحو أساس نظري لمفهوم إعادة هندسة أنظمة العمليات في المنشأة.

هدفت هذه الدِّراسة إلى وضع الأساس النظري لبنية المنشأة بما ينسجم وإعادة هندسة أنظمة العمليات وذلك من خلال تحديد نقاط الاتصال بين إعادة الهندسة والنظريات المختلفة التي تؤثر في البنية الهيكلية للمنشأة. حيث استخدمت الدِّراسة ثلاثة متغيرات أساسية هي أثر الأسواق في التأثير على بنية المنشأة في ظل إعادة الهندسة ، بالإضافة إلى نظريات المنشأة ، وأخيراً الاستخدامات المعلوماتية للمعلومات.
توصلت الدِّراسة إلى أن المنشآت التقليدية التي تقوم على أساس النظريات الإدارية التقليدية تعتمد أساساً في بنائها على الهيكل التنظيمي الهرمي ، وترى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يقتصر فقط على دعم الأنشطة الموجودة ضمن الهيكلية التنظيمية لها. في حين أن المنشآت الحديثة تعتمد في عملها على العمليات ، وتستخدم الجديد في تكنولوجيا المعلومات كعامل مساعد في إحداث تغييرات تنظيمية في المنشأة ، وزيادة المزايا التنافسية لها.

لكل ما سبق يمكن القول :

تناولت معظم الدراسات السابقة نظم المعلومات المحاسبيَّة بعيداً عن إعادة هندسة أنظمة العمليات ، كما تناولت باقي الدراسات السابقة إعادة هندسة أنظمة العمليات دون النظر في نظم المعلومات المحاسبية. في حين أن هذه الدِّراسة أتت لتربط بين كلا المفهومين ، نظم المعلومات المحاسبية متغيراً مستقلاً ، وتطوير أنظمة العمليات من منظور إعادة الهندسة متغيراً تابعاً ، وهذا ما أكسب هذه الدِّراسة أهمية خاصة ، وميزها عن غيرها من الدراسات السابقة.

وعلى ذلك يمكن إيجاز ما تتميز به هذه الدِّراسة عن الدِّراسات السابقة بالآتي :

[14] Simon, Kai: Towards a theoretical framework for Business Process Reengineering. Department of Informatics, Göteborg University, Sweden, June 1994.

ما تتميز به هذه الدِّراسة عن الدراسات السابقة[١٥] في أن الدراسات جميعها تناولت نظم المعلومات المحاسبيَّة بعيداً عن إعادة هندسة أنظمة العمليات. في حين أتت هذه الدِّراسة لتبرز مقومات النظم وتُبين مدى كفاءتها وفاعليتها في الرقابة وتقييم الأداء واتخاذ القرارات بما تمتاز به من موثوقية ومرونة ، في ضوء المتطلبات التنظيمية والسلوكية والتكنولوجية والبيئية ، وهذا شكل نقطة البدء والتميز الأولى في هذه الدِّراسة لجهة الإقرار بوجود نظم معلومات محاسبيَّة فاعلة وكفؤة كمتغير مستقل في الدِّراسة ، وبيان الدور المنوط بها لتطوير أنظمة العمليات بما ينسجم ونظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة في بيئة تنافسية تنتشر فيها استخدامات التكنولوجيا الحديثة على نطاق واسع.

وإذا كانت الدراسات السابقة[١٦] قد انطلقت من إعادة هندسة أنظمة العمليات كمتغير مستقل للتطوير، فإن نقطة التميز الثانية في هذه الدِّراسة تتمثَّل باعتماد إعادة هندسة أنظمة العمليات متغيراً تابعاً لمتغير الدِّراسة المستقل (نظم المعلومات المحاسبيَّة).

أما نقطة التميز الثالثة (وبها تنفرد هذه الدِّراسة) فتتمثَّل في محاولة الربط بين متغيري الدِّراسة **المستقل** ، نظم المعلومات المحاسبيَّة بمتطلباتها واتجاهاتها الحديثة ، و**التابع** في تطوير أنظمة العمليات المصرفية من منظور إعادة الهندسة ، والبحث في أوجه تكاملهما.[١٧]

[15] دراسة فاضل (٢٠٠٧) ، دراسة بقلة (٢٠٠٦) ، دراسة المعشر والخصبة (٢٠٠٦) ، دراسة القطاونة (٢٠٠٥) ، دراسة خالد (٢٠٠٤) ، دراسة صيام (٢٠٠٤) ، دراسة الشيخ وبدر(٢٠٠٤) ، دراسة خطاب (٢٠٠٢) ، دراسة موسى (٢٠٠١) ، دراسة شعيب (١٩٩٦) ، دراسة yew (١٩٩٥).

[16] دراسة العلي (٢٠٠٧) ، دراسة Simon (١٩٩٤).

[17] تُعتبر دراسة موسى (٢٠٠١) الأقرب إلى موضوع هذه الدراسة. إلا أنها تتناول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير إدارة المصارف التجارية ، بينما اعتمدت هذه الدراسة دور نظم المعلومات المحاسبية في تطوير أنظمة العمليات.

الحادي عشر : أنموذج الدِّراسة.

يُمثل أنموذج الدِّراسة شكلاً توضيحياً لمتغيرَي الدِّراسة ، وهما المتغير المستقل (Independent Variable) ، والمتغير التابع (Dependent Variable) ، وذلك بما يتوافق وأهداف الدِّراسة وفرضياتها من خلال الشكل رقم (١) :



الشكل رقم (١)[١٨]

[18] الشكل من تصميم الباحث.

القسم الأوّل

الفصل الأول.

نظم المعلومات المحاسبيَّة واتّجاهاتها الحديثة.

الفصل الثاني.

نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة وتطوير أنظمة العمليَّات.

الـفصل الأوَّل:

نظـم المعلومـات المحاسبيَّة

واتّجاهاتها الحديثة

المـــبحث الأوَّل : نظم المعلومات المحاسبيَّة.

المبحث الثَّاني : الاتّجاهات الحديثة في نظم المعلومات المحاسبيَّة ومُتطلَّبات استخدامها .

المبحث الأوَّل :

نظم المعلومات المحاسبيَّة .

مـقدمـــة .

أولاً : مفهوم نظـم المعلومات المحاسبية وتعريفها .

ثانيـاً : خصائص نظـم المعلومات المحاسبية .

ثالثـاً : نظـم المعلومات المحاسبية في المصارف .

١ . أهمية نظـم المعلومات المحاسبية ودورها في المصارف .

٢ . خصوصية نظـم المعلومات المحاسبية في المصارف .

٣ . وظائف نظـم المعلومات المحاسبية في المصارف .

٤ . أهداف نظـم المعلومات المحاسبية في المصارف .

٥ . مزايا نظـم المعلومات المحاسبية المصرفية وفوائدها .

المبحث الأول :

نظم المعلومات المحاسبيَّة

Accounting Information Systems

أولاً : مفهوم نظم المعلومات المحاسبيَّة وتعريفها :

تلعب نظم المعلومات المحاسبيَّة دوراً رائداً وهاماً في تزويد المنشأة الاقتصادية بالمعلومات اللازمة لضمان حسن الأداء وجودة الخدمات. ومع تنامي أهمية المعلومات وكبر حجم المنشآت وزيادة وطأة المنافسات ، ظهرت الحاجة إلى إنتاج المعلومات كمطلبٍ رئيسٍ ومهم لدى جميع المستفيدين ، حيث ساهم تطور تكنولوجيا المعلومات والاستخدام الواسع لها في إحداث كبير الأثر في هيكلية وطبيعة العمل والأداء. إضافة إلى أنها مثَّلت حلقة الوصل بين متطلَّبات السوق من جهة ، وأنشطة التصميم والإنتاج والتوزيع من جهة أخرى ، وذلك ضمن منظومة عمل متكاملة [18]. " ولا شك أن العامل المؤثر والفعال الذي أدى إلى هذا التطور هو استخدام الحاسوب في تشغيل البيانات. كونه يتمتع بالسرعة الكبيرة والدقة الفائقة في التقرير عن نتائج التشغيل "[19]، بالإضافة إلى ذلك قدرته على تزويد الأطراف المختلفة بالمعلومات الضرورية في الوقت المناسب.

لذلك اتجهت المنشآت إلى تصميم أنظمة معلومات قادرة على السيطرة على الكم الهائل من المعلومات " لضمان وصول المعلومات الموثوقة والصحيحة والدقيقة إلى المستويات الإداريَّة كافة بالشكل الملائم وبالوقت المناسب من أجل استخدامها في اتخاذ قرارات رشيدة تسهم في تحقيق أهداف المنشأة "[20]. كما لعبت تطورات الاتصالات في مجال الإنترنت والشبكات دوراً هاماً في تغيير وتبديل أشكال نظم المعلومات ، وخصوصاً

---

[18] قاسم ، عبد الرزاق : تحليل و تصميم نظم المعلومات المحاسبية. دار الثقافة ، عمان ، الأردن ، عام ٢٠٠٤م ، ص ١٢.

[19] حسين ، أحمد. حسين : نظم المعلومات المحاسبية / الإطار الفكري والنظم التطبيقية / النظام اليدوي (تحليل وتصميم النظم - نظام الحاسب) ، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية ، مصر ، عام ١٩٩٧م ، ص ٢٧٩.

[20] قاسم ، عبد الرزاق : مرجع سابق ٢٠٠٤ ، ص ٥.

نظم المعلومات المحاسبيَّة ، باعتبارها أهم أنواع النظم المُستخدمة في المنشأة. والسبب في ذلك هو امتداد تأثير نظم المعلومات المحاسبيَّة إلى الأنشطة كافة ، وتفاعلها مع سائر نظم المعلومات الأخرى وتداخلها بها.

وبما أن العصر الذي نعيشه هو عصر المعلومات الذي يُتاح فيه للمستخدم فرصة الإلمام بما يحيط به من متغيرات ، والقدرة على اتخاذ القرارات الصائبة بقدر معقول من اليقين والتأكد. فإن نظم إنتاج المعلومات أصبحت محور النشاط والجدل في أي دراسات تتناول النظم سواءٌ أكان ذلك في إطار الكفاءة والجودة ، أم كان في مجال تطوير أسس وأساليب التعامل معها واستخدام نواتجها من المعلومات.[٢١]

وعلى هذا تُشكل نظم المعلومات المحاسبيَّة هي أحد فروع نظم المعلومات الإداريَّة ، وأنها تتضمن مجموعة الأشخاص والإجراءات والمعلومات التكنولوجية التي تُساعد في الأداء ، وأنها تَستخدم طرقاً مُختلفة للاتصال مع البيئة الداخلية والخارجية ، وأنها تسهم في عملية اتخاذ القرارات المختلفة من قبل إدارة المنشأة والأطراف الخارجية ، وأنها تُحقق وفوراً كبيرة في الوقت والجهد والمال والعمل ، وزيادة ملحوظة في سرعة الأداء ودقة وكفاءة العمل.

ويمكن صياغة التعريف الآتي لنظم المعلومات المحاسبيَّة رغم تعدد التعاريف لدى الكتّاب والباحثين بأنها :

> مجموعة من المكونات المادية وغير المادية لجمع البيانات ، وتشغيلها ، وتحويلها إلى معلومات ، في شكل أنظمة فرعية تتبع لنظام محاسبي رئيس ، من أجل تحقيق مجموعة من الأهداف لصالح إدارة المنشأة ، ولجميع الجهات المستفيدة ..... وبما يكفل تحقيق الرقابة فيها.[٢٢]

وعلى ذلك يرى الباحث أن نظم المعلومات المحاسبية هي :

مجموعة من المكونات المادية والمعنوية المترابطة والمتناسقة ، والتي تعتمد أساساً على العلوم والمعارف المحاسبية ، بهدف إنتاج المعلومات ، وتقديمها إلى المستفيدين جميعهم.

---

[21] بيان ، عبد المقصود. و الفيومي ، محمد. وعبد اللطيف ، ناصر. والبابلي ، محمد : مدخل إلى نظم المعلومات المحاسبية ، مكتبة المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ، مصر ، عام ٢٠٠٦م ، ص ١٧٣.

[22] الربيدي ، محمد علي : المحاسبة في البنوك التقليدية والإسلامية – مدخل النظم ، مكتبة الجيل الجديد ، صنعاء ، اليمن ، عام ٢٠٠٤م ، ص٤٦.

ثانياً : خصائص نظم المعلومات المحاسبيَّة :

تتمتع نظم المعلومات المحاسبية بمجموعة من الخصائص الرئيسة التي تتمحور فيما يلي :

١. المكونات المادية وغير المادية :

يُقصد بالمكونات المادية (الملموسة) جميع الموارد البشرية والأجهزة والآلات والمعدات والبرمجيات والمستندات المُستخدمة أساساً في سبيل المساهمة في توليد المعلومات المناسبة. في حين تتمثَّل المكونات غير المادية (غير الملموسة أو المعنوية) بالقوانين واللوائح والتعليمات الناظمة لعمل المنشأة ، والقادرة على تنظيم العمل بكفاءة وفاعلية. [٢٣]

هذا وتتفاعل تلك المكونات بغرض جمع البيانات وتجهيز المعلومات الضرورية والمطلوبة من قِبل المستفيدين جميعهم. وتتمثَّل دورة تجهيز البيانات بثلاث مراحل رئيسة هي :[٢٤]

١) مرحلة المُدخلات : وهي نقطة البداية في عمل النظام ، حيث يتم جميع البيانات عن أداء العمليات من أماكن أداء الأعمال .

٢) مرحلة التشغيل : وهي الجانب الفني لعمل النظام ، حيث تتم معالجة البيانات المجمَّعة وتشغيلها بهدف تحويلها إلى معلومات مفيدة.

٣) مرحلة المُخرجات : وهي المنتج النهائي للنظام. وتتمثَّل بالمعلومات المحاسبية المطلوبة.

٢. مجموعة من الأنظمة المحاسبية :

تتكون نظم المعلومات المحاسبية من مجموعة من الأنظمة الفرعية المحاسبية كنظام الحسابات الجارية الدائنة أو المدينة ، أو نظام الحوالات ، أو نظام الاعتمادات المُستندية ، أو نظام خطابات الضمان ، وغيرها من الأنظمة الأخرى التي تتبع جميعها إلى نظام محاسبي رئيس يُمثل الأساس المحاسبي في المنشأة. [٢٥]

٣. إنتاج المعلومات :

تقوم نظم المعلومات المحاسبية بتوليد المعلومات التي تتسم بالملاءَمة والصِّحة والدِّقة والكمال والوقتيَّة والحماية والكفاية والاقتصاديَّة والقابلة للاستخدام بهدف مساعدة المستفيدين جميعهم في تحقيق أهدافهم ، وبما يضمن لإدارة المنشأة تحقيق الرقابة فيها.

---

[23] الربيدي ، محمد علي : مرجع سابق ، ص٥٥.
[24] فاضل ، عبد الكريم : مرجع سابق ، ص ٥٥ و ٥٦.
[25] الربيدي ، محمد علي : مرجع سابق ، ص٥٥.

ثالثاً : نظم المعلومات المحاسبيَّة في المصارف :

تـُعدّ نظم المعلومات المحاسبيَّة من أهم نظم المعلومات التي تستخدمها وتـُطبِّقها أنواع المنشآت الاقتصادية (التجارية والصِّناعية والخدمية) كافة ، كما أنها تتضمن مزيجاً متفاوتاً من الجهد البشري والآلي ، وتتماثل من حيث الهدف الأساسي الذي تسعى لتحقيقه ، ألا وهو توفير المعلومات ذات الطابع الكمي التي تساعد في تسهيل اتخاذ القرارات من قبل إدارة المنشأة ، أو الأطراف المهتمة الأخرى.[٢٦]

وبما أن نظم المعلومات المحاسبيَّة تعتمد تشغيل ومعالجة البيانات استناداً إلى أساليب وطرق تنسجم ومعايير المحاسبة المرتبطة بنوع المنشأة الاقتصادية ، فإن ذلك أسهم في ولادة عدة مصطلحات تندرج جميعها تحت الإطار النظري العام لمفهوم نظم المعلومات المحاسبيَّة. فاستخدام مصطلح نظم المعلومات المحاسبيَّة المصرفية (Accounting Information Systems in Banks) إنما هو عائد لاستخدام نظم المعلومات المحاسبيَّة في المصارف ، وإن مفاهيم (النظام ، نظام المعلومات ، ونظم المعلومات المحاسبيَّة) تجد استخداماً لها في إطارها العام بما ينسجم وماهية أداء العمل المصرفي.

١. أهمية نظم المعلومات المحاسبية ودورها في المصارف :

تـُعدّ نظم المعلومات المحاسبيَّة من أهم ركائز ودعائم النظام الأساسي للمصارف ، وتعود هذه الأهمية لخصوصية وحساسية الأنشطة المصرفية ، وتفردها بمجموعة من السمات دون غيرها.

وتكمن أهمية نظم المعلومات المحاسبيَّة المصرفية في قدرتها على تقديم معلومات هامة عن مصادر الأموال ، وآلية أداء العمل ، وتكاليف إنجاز العمليَّات ، وطرائق تحسين إنتاجية العاملين ورفع روحهم المعنوية.[٢٧] كما تقوم بتوفير " قاعدة أساسية من المعلومات لأغراض التخطيط والرقابة والمتابعة وتقييم الأداء واتخاذ القرارات ... الأمر الذي يستلزم توفير دائرة من المعلومات المتكاملة التي يُمكن الاعتماد عليها لتوفير الحد الأدنى من الأمان والثقة والموضوعية والتأكد لكل الأطراف المستفيدة "[٢٨] ، وهذا ما يحقق الكثير من المنافع والمزايا كالمرونة والسرعة في إنجاز العمليَّات ، وتقديم

---

[26] بيان ، عبد المقصود. و الفيومي ، محمد. وعبد اللطيف ، ناصر. والبابلي ، محمد : مرجع سابق ، ص ١٠ – ١١.

[27] الأحمد ، نازم : أثر الخصائص الهيكلية في فاعلية نظم المعلومات (دراسة في الشركات الأردنية) ، رسالة ماجستير ، جامعة اليرموك ، الأردن ، عام ٢٠٠٢م ، ص ٣٢.

[28] فاضل ، عبد الكريم : مرجع سابق ، ص ٥٣.

معلوماتٍ هامةٍ عن أداء مُختَلف الوظائف في المصرف. كي تُعدّ بذلك نظم المعلومات المحاسبيَّة أداة لامتلاك المعرفة والمهارة.

وتبرز أهمية الدور الذي تقوم به نظم المعلومات المحاسبيَّة المصرفية من خلال قدرتها على تحقيق ما يلي :

١. **تحليل وضبط سلوك العمل المصرفي وتسهيل الأداء :** حيث تقوم نظم المعلومات المحاسبيَّة بتحديد وتشخيص الكم الهائل من العمليَّات والمعاملات والأحداث التي تصف النشاط الاقتصادي للمصرف ، وذلك من خلال عمليات التسجيل والقياس والتلخيص والتبويب[٢٩] ، بهدف تحديد مكامن قوة الأداء وأوجه الضعف والقصور. كما تقوم النظم بمجموعة من المهام والأعمال الرئيسة التي تسهل أداء العمل المصرفي[٣٠] ، نظراً لتقييد المصرف بمعايير رقابية موحدة تحفظ حقوق مساهميه ومودعيه ، مع ضرورة تلبية احتياجات السوق من السيولة النقدية التي يتطلبها.[٣١]

٢. **جلب الاستثمارات للمصرف :** حيث تلعب نظم المعلومات المحاسبيَّة في المصارف دوراً كبيراً في تنمية الاستثمارات المصرفية وذلك من خلال قيامها بإيصال التقارير الفعلية والتقديرية للأداء المالي الفعلي والمرتقب إلى المستفيدين الخارجيين ، بالإضافة إلى بيان معدلات السيولة والربحية الحالية والمتوقعة وحجم مخاطرة الأعمال ، الأمر الذي يسهم في تشجيع المستثمرين على توظيف أموالهم واستثمارها بطرق مختلفة وبشكل يضمن لهم تحقيق العائد المطلوب.

٣. **تسهيل أداء الوظيفة الإداريَّة :** وذلك من خلال قيام نظم المعلومات المحاسبيَّة بتقديم المعلومات الضرورية لتسهيل أداء الوظيفة الإداريَّة الأساسية التي تتمثل بما يلي :

I. <u>التخطيط</u> :

تقوم نظم المعلومات المحاسبيَّة المصرفية بتزويد الإدارة المصرفية بالمعلومات التي تساعدها في رسم الأهداف ، والمقارنة الفعالة بين البدائل المتاحة ، وتوقعات الأرباح ، وعمليات وضع الموازنات التقديرية ... وذلك بهدف القيام بوظيفة التخطيط على أكمل وجه.[٣٢]

---

[29] دهمش ، نعيم : المحاسبة كنظام للمعلومات لمتخذي القرارات ، مجلة المدقق ، جمعية مدققي الحسابات القانونين الأردنيين ، العدد٢٧، عمّان ، الأردن ، ص ٦.

[30] فلوح ، صافي : مرجع سابق ، ص ١٣.

[31] معمر ، غسان : مسؤولية البنوك عن أزماتها : في الفوائد واحتسابها ، مجلة المدقق ، جمعية مدققي الحسابات القانونين الأردنيين ، العدد ٥١ ، عمّان ، الأردن ، عام ٢٠٠٢م ، ص ٢٣.

[32] دهمش ، نعيم : مرجع سابق ، ص ٧.

II. الرقابة :

تتم عمليات الرقابة على أداء العمل المصرفي من خلال قيام نظم المعلومات المحاسبيَّة المصرفية بتقديم دراسة تحليلية للخطط التي تم اعتمادها أسلوبَ عملٍ ، بُغية تحقيق أهداف المصرف. إضافةً إلى ذلك قيامها بمساعدة نظم الرقابة في أداء أعمالها بالشكل المطلوب ، وبما يضمن حسن أداء العمل المصرفي ، وتحقيق الأمان له من خلال تقديمها المعلومات اللازمة لنظم الرقابة التالية :[٣٣]

١. نظام ضبط العمل المصرفي الداخلي.
٢. نظام المراجعة الداخلية.
٣. نظام الرقابة الداخلية.
٤. نظام الرقابة الخارجية.

تبرز أهمية نظم المعلومات المحاسبيَّة المصرفية أيضاً فيما يتعلق بموضوع الرقابة المصرفية ، التي تزايد الاهتمام بها منذ إنشاء لجنة (بازل) للرقابة المصرفية عام ١٩٧٥م ، في قدرتها على تخفيض أثر التهديدات المالية التي تعترض الأداء المصرفي إلى أدنى حد ممكن. وتعتبر أخطاء البرمجيات وقصور التجهيزات ، والأفعال غير المقصودة نتيجة عدم الاهتمام أو الإهمال ، أو الأفعال المقصودة نتيجة الغش والتلاعب والخداع والاختلاس في أصول المصرف أو بياناته من أهم التهديدات التي تواجه عمل المصرف.[٣٤] والتي عادةً ما تقوم بتعريض المصرف إلى خسائر مالية كبيرة ، أو حتى تهديد وجوده.

III. تقييم الأداء :

تقوم نظم المعلومات المحاسبيَّة بتزويد الإدارة المصرفية بمجموعة من التقارير الدورية والتحليلية التي تصف وتُقيِّم الأداء المالي للمصرف ، وذلك من خلال الفحص الدقيق للمعلومات الناجمة عن العمليَّات المصرفية بهدف التحقق من تنفيذ الأهداف ، والرقابة على كفاءة الأداء ، وتقييم النتائج[٣٥] ، وذلك باستخدام مجموعة من مؤشرات تقييم وتحليل الأداء المالي للقوائم المالية المصرفية. وهذه المؤشرات هي :

[33] السيسي ، صلاح الدين : مرجع سابق ، ص ١٧٤..
[34] قاسم ، عبد الرزاق : مرجع سابق ٢٠٠٤ ، ص ٩٩.
[35] السيسي ، صلاح الدين : مرجع سابق ، ص ٢٤٣.

١. مؤشرات الرقابة على المصروفات وتكلفة الحصول على الأموال.
٢. المؤشرات الخاصة بالرقابة على استخدام الأموال المتاحة للمصرف.
٣. المؤشرات الخاصة بالرقابة على السيولة.
٤. المؤشرات الخاصة بالرقابة على أخطار المصرف وملاءَمة رأس المال.
٥. المؤشرات الخاصة بالربحية.
٦. مؤشرات تقييم المصرف من وجهة نظر المصرف المركزي.

أو مؤشرات الـ (CAMEL Rating)* ، والتي يتم استخدامها من أجل التأكد من سلامة العمل المصرفي[٣٦].

IV. اتخاذ القرارات :

تقوم نظم المعلومات المحاسبيَّة بتوفير المعلومات الضرورية أساساً لعملية اتخاذ القرارات ، وذلك لمواجهة احتياجات الإدارة بمستوياتها المختلفة ، أو لمواجهة احتياجات الأطراف الخارجية لترشيد عملية اتخاذ القرارات[٣٧].

وعادة ما تساعد نظم المعلومات المحاسبيَّة في المصارف باتخاذ القرارات المتعلقة بالآتي :

١) رسم السياسات المالية الرشيدة.
٢) الاستثمار الأمثل للموارد المالية بالإفادة من الإمكانات المتاحة والخطط البديلة المتوافرة.

٤. التحديد الواضح لقنوات الاتصال بين الوحدات الإداريَّة المصرفية المختلفة.

٥. المساعدة في التنبؤ بمستقبل المصرف وعمله المصرفي ، بالإضافة إلى احتمالات الأداء المتوقعة من أجل اتخاذ التدابير اللازمة لحل مشاكل الخلل في تحقيق أهداف المصرف.[٣٨]

٦. تخفيض تكاليف العمل المصرفي ، والاستغلال الأمثل للموارد ، بالإضافة إلى زيادة سرعة الأداء من خلال تخفيض وقت الإجراءات والمعاملات المصرفية.

---

* وتشمل الحرف الأول للنسب الخمسة باللغة الانكليزية (ملاءمة رأس المال ، جودة الأصول ، كفاءة الإدارة ، الربحية ، السيولة).

[36] السيسي ، صلاح الدين : مرجع سابق. لمزيد من الاطلاع يُمكن مراجعة الصفحات ٢٥٤ وحتى ٢٧٢.

[37] لوندي ، فهيم : مدى صلاحية المعلومات المحاسبية كأساس لترشيد القرارات ، مجلة المحاسب القانوني العربي ، جمعية المجمع العربي للمحاسبين القانونيين ، العدد ١٠٧ ، الأردن ، ص ٢٨.

[38] العبيد ، عبد الرحمن. و السامرائي ، سلوى. و الحميدي ، نجم : نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر، دار وائل للنشر، عمّان ، الأردن ، عام ٢٠٠٥م ، ص ٧٥.

٧. **إعادة هيكلة العمل المصرفي :** حيث تقوم نظم المعلومات المحاسبيَّة بتطوير العمل المصرفي لدى المصارف التي تنتهج برامجَ في الإصلاح الاقتصادي ، وذلك من خلال إعادة هيكليتها بهدف إعادة التوازن المالي للمصرف وتوجيه محافظه الإقراضية والاستثمارية بما يضمن الأمان المالي له ويزيد قواعد رساميله.

٨. **تطوير العمل المصرفي :** حيث تقع المسؤولية الكبيرة على عاتق نظم المعلومات المحاسبيَّة في إنجاحها للعمل أو فشله ، وهذا ما أكسبها أهمية خاصة عن باقي عوامل تطوير العمل المصرفي.[٣٩]

[39] الهندي ، عدنان : مرجع سابق ، ص ٣٥- ٤١.

٢. خصوصية نظم المعلومات المحاسبية في المصارف :

تـُعنى نظـم المعلومـات المحاسبيَّة فـي المـصارف – كمـا فـي أي منـشأة اقتـصادية – بتـوفير المعلومـات الدقيقـة والـسريعة التـي تـساعد المـصرف فـي بقائـه واستمراره ونمـو عمله.[٤٠] وتتجلى خصوصية نظم المعلومات المحاسبية المُستخدمة في المصارف بالنقاط التالية :

١. اختلاف أهمية عامل الوقت في محاسبة المصارف عن المنشآت الأخرى ، حيث يتدخل عنصر الوقت بشكل حاسم في جميع العمليَّات والمعاملات المصرفية ، إذ تزداد مكاسب المصارف كلما تم تخفيض الوقت المُستغرق في تداول عملياته إلى أدنى وقت ممكن.
٢. الحاجة إلى معرفة المركز المالي للمصرف في أي وقت وذلك لضرورة تحديد سياسة المصرف بدقة في عمليات الاستثمار والإقراض التي يتم تحديدها يومياً. فالمصرف لن يحصل على أقصى الأرباح إذا قام بتجميد كمية كبيرة من الأموال دون تشغيل. في الوقت نفسه لا يستطيع المصرف تشغيل كامل أمواله بسبب ضرورة احتفاظه باحتياطي من النقدية لمواجهة السحب من المصرف.
٣. ارتباط الأنشطة المصرفية بتكرار لا نهائي لعدد محدود من العمليَّات ... فالنظام المحاسبي المصرفي يتكون من عدد كبير من القيود المتماثلة.
٤. تشعب العمليَّات المصرفية وتداخلها. مما يجعل الدورات المحاسبيَّة المستندية للعمليَّات المصرفية متصلة ببعضها اتصالاً وثيقاً ومترابطاً.
٥. اختلاف عمليات التداول ما بين المصرف والمنشآت الأخرى ، حيث تـُعدّ المادة الأولية في المصارف ذات قيمة كبيرة بالنسبة لوزنها لما تتميز به من سهولة في النقل. فالمصارف دون المنشآت الصِّناعية والتجارية والخدمية الأخرى تتعامل بشكل كبير جداً في النقدية والمستندات المالية والأذون والإشعارات والشيكات ... [٤١]
٦. " تـُشكل المحاسبة – على أهميتها – في المشروعات الأخرى قسماً وظيفيَّاً مساعداً ، في حين أن المحاسبة المصرفية ترتبط بشكل كامل بعمليات المصرف وتـُشكّل جوهرها ... كما أن مراقبة العمليَّات المصرفيَّة والتأكد من تنفيذها بشكل سليم يعتمد بشكل أساسي على المحاسبة ".[٤٢]

---

[40] بيان ، عبد المقصود. و الفيومي ، محمد. وعبد اللطيف ، ناصر. والبابلي ، محمد : مرجع سابق ، ص ٣٨٩.
[41] الفيومي ، محمد : نظم المعلومات المحاسبية في المنشآت المالية (مدخل النظم) ، المكتب الجامعي الحديث ، مصر ، عام ٩٨-١٩٩٩م ، ص٢٠٤.
[42] فلوح ، صافي : محاسبة المنشآت المالية ، منشورات جامعة دمشق – كلية الاقتصاد – سورية ، عام ٢٠٠٠ – ٢٠٠١ م ، ص ٣١.

٧. الدقة الحسابيَّة في التعاملات المصرفية وضرورة توافرها بأعلى مستوياتها من أجل طمأنة المتعاملين في الأموال بدقة الحسابات وأمانة التسجيل.[٤٣]
٨. " يتضمن العمل المصرفي أنشطة عدة يتم تنفيذها بدرجة عالية من المهارة والحرفية ".[٤٤]
٩. يتميز النشاط المصرفي بدرجة عالية من الحساسية للأحوال الاقتصادية ، فهو سريع التأثر بالاضطرابات الاقتصادية. بالإضافة إلى اتساع تأثيره نتيجة تداخل حركته في جميع الأنشطة الاقتصادية التي يزاولها المجتمع.[٤٥]

٣. وظائف نظم المعلومات المحاسبيَّة في المصارف :

تقوم نظم المعلومات المحاسبيَّة المصرفية بمجموعة متنوعة من الوظائف الرئيسة. تتلخص في النقاط الأساسية والجوهرية التالية :

١. جمع وتخزين البيانات المتعلقة بأنشطة وعمليات المنشأة بكفاءة وفعالية.
٢. معالجة البيانات عبر عمليات الفرز والتصنيف والتلخيص[٤٦]. حيث يتم عرض المعلومات الملخصة بأسلوب كمي أو بياني ، وبتقارير دورية أو حسب الطلب.[٤٧]
٣. توليد معلومات مفيدة لاتخاذ القرارات وتوفيرها للمستفيدين.
٤. تأمين الرقابة الكافية التي تؤكد تسجيل ومعالجة البيانات المتعلقة بعمليات المنشأة بدقة ، وتؤكد أيضاً حماية البيانات والأصول الأخرى لها.[٤٨]

---

43 السيسي ، صلاح الدين : نظم المحاسبة والرقابة وتقييم الأداء في المصارف والمؤسسات المالية – دراسات نظرية وتطبيقية ، دار الوسام للطباعة ، بيروت ، لبنان ، عام ١٩٩٨م ، ص ١٦ و ١٧.
44 العمروسي ، محمد : نظام المعلومات المحاسبي في البنوك التجارية ، مكتبة عين شمس ، مصر ، عام ١٩٩٣م ، ص ٤٢.
45 العمروسي ، محمد : مرجع سابق ، ص ٤٢ – ٤٤ .
46 قاسم ، عبد الرزاق : مرجع سابق ٢٠٠٤ ، ص٤٥.
47 الحفناوي ، محمد : نظم المعلومات المحاسبية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، عام ٢٠٠١م ، ص ٦٠.
48 قاسم ، عبد الرزاق : مرجع سابق ٢٠٠٤ ، ص٤٥.

٤. أهداف نظم المعلومات المحاسبيَّة في المصارف :

إن المبرر الأساسي لاستمرار وجود النظام هو مدى وضوحه ، وقدرته على تحقيق أهدافه. وعلى هذا فإن لنظم المعلومات المحاسبيَّة هدفاً واحداً رئيساً هو توليد المعلومات وتقديمها إلى الجهات المُستفيدة جميعها والتي يمكن إجمالها بما يلي :[٤٩]

١. توفير المعلومات المختلفة لإدارة المصرف التي تساعدها في رسم السياسات الإداريَّة والمصرفية والاستثمارية المختلفة من جهة ، وتنفيذ الوظيفة الإداريَّة التي تشمل (التخطيط – الرقابة وتقييم الأداء – واتخاذ القرارات) من جهة أخرى.
٢. توفير المعلومات المطلوبة للمصرف المركزي كجهة رقابية خارجية ، وذلك من خلال النسب الرقابية المختلفة*.
٣. توفير المعلومات المطلوبة للمساهمين والمستثمرين والمصارف المُراسلة في الخارج والدوائر الضريبية في الوقت المناسب.

٥. مزايا نظم المعلومات المحاسبية المصرفية وفوائدها :

تتجلى مزايا نظم المعلومات المحاسبية وفوائدها بالنقاط الآتية :

١. القياس والاتصال ، وذلك من خلال قياس نتائج العمل وآثاره المالية الناتجة عن التعامل المالي بين الأطراف المختلفة ، وبالشكل الذي يضمن إيصالها إلى جميع الأطراف المستفيدة ،[٥٠] عن طريق الإفادة من وظائف نظم المعلومات المحاسبية في المصارف.
٢. تطوير أنظمة الإدارة وإدارة مشروعات تطوير الأنظمة.
٣. إدارة العمليَّات الحاسوبية.
٤. التزويد بالكوادر البشرية وتدريبها وتطوير مهاراتها في أنظمة المعلومات.
٥. تزويد المنشأة بالخدمات التكنولوجية.[٥١]
٦. تخطيط البنية الأساسية للمنشأة وتطويرها والتحكم بها.

---

[49] الربيدي ، محمد علي : مرجع سابق ، ص٤٦ – ٤٧.

* ومنها على سبيل المثال : نسبة الاحتياطي النقدي ، نسبة الودائع إلى حقوق المساهمين ، نسبة السيولة ، احتياطي السيولة وعدم تجاوز القروض والتسهيلات نسبة معينة من إجمال الودائع.

[50] السعد ، أحمد : دور المحاسبة في التنمية الاقتصادية ، مجلة المحاسب القانوني العربي ، جمعية المجمع العربي للمحاسبين القانونيين ، العدد ٦٧ ، الأردن ، ص ٣٦ – ٣٧.

[51] توربان ، أفرايم & مكلين ، إفرايم & ويثرب ، جيمس : تقنية المعلومات في دعم إدارة الشركات ، ترجمة وإعداد دار الرضى للنشر ، دمشق ، سورية ، عام ٢٠٠٠م ، ص ١٨٠.

٧. إدخال الشبكات الداخلية والخارجية وشبكة الإنترنت والتجارة الإلكترونية في أعمال المنشأة.
٨. تعريف وتأهيل المديرين غير الاختصاصين بنظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات.
٩. تعريف وتأهيل الكوادر المتخصصة بأنظمة المعلومات ومجالات الأعمال في المنشأة.
١٠. دعم المهارات الحاسوبية لدى المستخدمين النهائيين.
١١. إشراك المستوى التنفيذي في أعمال المنشأة.
١٢. المشاركة النشطة في عمليات إعادة هندسة أنظمة العمليَّات*.
١٣. تشجيع استخدام المعارف التكنولوجية والعلمية بهدف نشر مفاهيم التجديد والابتكار في مجال تكنولوجيا المعلومات.[٥٢]

هذا بالإضافة إلى مجموعة أخرى من المزايا التي تقوم نظم المعلومات المحاسبيَّة بتوفيرها كتحقيق التوازن ، والاستقرار ، والشمولية ، والاتصال مع نظم المعلومات الأخرى. الأمر الذي يضمن تحقيق الأهداف المالية للمنشأة.[٥٣]

وبهذه المزايا يتعاظم دور نظم المعلومات المحاسبيَّة لجهة تحقيق التوازن في المنشأة بما يكفل جودة الخدمة وفاعلية الأداء وكفاءته نظراً لاندماج تكنولوجيا المعلومات معها.

* وهي نظرية جديدة في التطوير ، وفكر إداري جديد.
[52] توربان ، أفرايم & مكلين ، إفرايم & ويثرب ، جيمس : ج١ ، مرجع سابق ، ص ١٨١ – ١٨٢.
[53] القطاونة ، عادل : مرجع سابق ، ص٤٣.

خلاصة المبحث الأول

تلعب نظم المعلومات المحاسبيَّة دوراً تأثيرياً ملموساً يساعد الإدارة المصرفية في تحقيق إستراتيجياتها طويلة الأجل ، إلى جانب دورها الإعلامي المتمثل في توفير البيانات والمعلومات الدقيقة ذات البعد الزمني قصير الأجل.[٥٤] وبهذا أضحت نظم المعلومات المحاسبيَّة جزءاً لا يتجزأ من المحاسبة عن العمليَّات المصرفية ، وإنَّ الدور الكبير الذي تلعبه هذه النظم في التأثير على أنشطة العمليَّات المصرفية يسهم بشكل واضح في عمليات التخطيط ، وحل المشاكل ، والرقابة ، وتوجيه الانتباه ، وتقييم الأداء ، واستخدام الحاسوب ، والمراجعة والتدقيق ، وزيادة قدرة المصرف التنافسية. كما أن عملية مسك الدفاتر المحاسبيَّة لم تعد وحدها أساس العمل المحاسبي المصرفي ، بل أصبحت المعلومات المفيدة ، والملائمة ، والموثوقة ، والقابلة للمقارنة ، والسريعة محور اهتمام العمل المصرفي أيضاً. بالإضافة إلى تلبيتها للاحتياجات المختلفة لمستخدمي المعلومات المحاسبيَّة النهائيين ، الداخليين أو الخارجيين ، وذلك من خلال قيام نظم المعلومات المحاسبيَّة " بالتعبير الكمي والنقدي للأحداث الاقتصادية القابلة للتسجيل ، ومشاركتها مع نظم فرعية أخرى تعمل وتتكامل معها في تحقيق الأهداف الشاملة للمصرف وذلك فيما يتعلق بالأحداث الأخرى غير القابلة للتسجيل "[٥٥].

وعلى ذلك يرمي هذا المبحث أساساً إلى بيان مفهوم نظم المعلومات المحاسبية في المصارف ، وإظهار أهميتها وخصوصيتها.

---

[54] مبارك ، صلاح الدين : ملامح التطوير في نظم المعلومات المحاسبية الداخلية ، مجلة المحاسبة ، الجمعية السعودية للمحاسبة ، السنة الثانية ، العدد ٩ ، المملكة العربية السعودية ، عام ١٩٩٦م ، ص ٢٨.

[55] التميمي ، محفوظ. و باشراحيل ، عوض : أهمية نظم المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرارات الرأسمالية ، دراسة ميدانية في عينة من المنظمات الصناعية اليمنية في محافظة عدن ، مجلة جامعة عدن للعلوم الاجتماعية والإنسانية ، المجلد ٧ ، العدد ١٥ ، اليمن ، عام ٢٠٠٤م ، ص١١٧.

المبحث الثّاني :

الاتّجاهات الحديثة في نظم المعلومات المحاسبيَّة ومُتطلَّبات استخدامها .

مقدمـــة .

أولاً : نظـم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة .

ثانيـاً : مُتطلَّبات استخدام نظـم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة .

١. مُتطلَّبات تنظيميَّة .

٢. مُتطلَّبات سلوكيَّة .

٣. مُتطلَّبات تكنولوجيَّة .

٤. مُتطلَّبات بيئيَّة .

المبحث الثَّاني :

الاتّجاهات الحديثة في نظم المعلومات المحاسبيَّة ومتطلّبات استخدامها

The Modern Trends in Accounting Information Systems & Their Requirements

أولاً : نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة :

تعاظمت – خلال السنوات الماضية – أهمية نظم المعلومات المحاسبيَّة وازدادت استخداماتها. حتى أصبح يُنظر إليها كأحد الموارد الإستراتيجية للمنشآت على مختلف أنواعها. ولعل الدور الذي تلعبه نظم المعلومات المحاسبيَّة قد أكسبها هذه الأهمية ، وخصوصاً فيما يتعلق بتحديد المعلومات المتعلقة بحصة المنشأة في السوق التي تنتمي إليها ، وعدد المنتجات والخدمات الجديدة ، والاهتمام بأسعار المنافسين وقدراتهم الإنتاجية ، بالإضافة إلى هيكل التكاليف المستهدف ، وغيرها من المعلومات الضرورية التي تستطيع المنشأة من خلالها تطوير مجموعة من الإستراتيجيات التي تتعلق بمستقبلها طويل الأجل ، وتساعد في بقائها ونموها في ظل بيئة الأعمال الحديثة [١٨].

كما أن التغيرات والتطورات الكبيرة التي حدثت في السنوات الأخيرة من القرن العشرين وبدايات القرن الحادي والعشرين أوجدت تغيراتٍ هامةً في بنية وتوجهات نظم المعلومات التي تشكل نظم المعلومات المحاسبيَّة جوهرها وأداتها الفعالة لتحقيق أهدافها. وبذلك لم يعد اهتمام نظم المعلومات المحاسبيَّة منصبَّاً على :

[18] عبد اللطيف ، ناصر: نظم المعلومات المحاسبية ومعالجة البيانات والبرامج الجاهزة ، الدار الجامعية ، الإسكندرية ، مصر ، عام ٢٠٠٦-٢٠٠٧م ، ص ١٤ – ١٥.

- مرحلة تشغيل البيانات (وهي الفكرة التي كانت سائدة في الخمسينيات والستينيات من القرن الماضي) : وما تتضمنه من معالجة للعمليَّات (Transaction Processing) وحفظ للسجلات والتطبيقات المحاسبيَّة التقليدية ، ومعالجة إلكترونية للبيانات (Electronic Data Processing).
- مرحلة التقارير الإداريَّة (ما بين الستينيات والسبعينيات) : وقد تم فيها استخدام نظم المعلومات الإداريَّة (Management Information Systems) ونظم معلومات التقارير (Reporting Information Systems) من أجل تدعيم اتخاذ القرارات.
- مرحلة تدعيم القرارات (ما بين السبعينات والثمانينات) : وفيها تم استخدام نظم دعم القرارات وتوفير الدعم التفاعلي محدد الغرض لخدمة عملية اتخاذ القرارات.
- مرحلة النظم الإستراتيجية ونظم المُستخدم النهائي (ما بين الثمانينيات والتسعينيات) : وما تتضمنه من استخدام لنظم المُستخدم النهائي (End-User Computing Systems) والدعم المباشر لعمله. ونظم دعم الإدارة العليا (Executive Information Systems) بما توفره من المعلومات الهامة ، والنظم الخبيرة (Expert Systems) وما تقدمه من خبرات لمستخدمها. ونظم المعلومات الإستراتيجية (Strategic Information Systems) من خلال مساندتها في تقديم السلع والخدمات بالمواصفات والجودة المطلوبة لتحقيق المزايا التنافسية للمنشأة.

وأصبح الاهتمام (بدءاً من التسعينيات وحتى الآن) منصباً على مرحلة الأعمال والتجارة الإلكترونية المرتكزة على نظم الأعمال الإلكترونية (E-Business) ، والتجارة الإلكترونية (E-Commerce) القائمة على استخدام الإنترنت (Internet) وشبكات الاتصال الداخلي (Intranet) والخارجي (Extranet) [19]، بالإضافة إلى شبكات التبادل الفوري للبيانات والمعلومات (Online) ومبدأ النافذة الواحدة ، لما لذلك من دور كبير في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنشأة من جهة ، وتحقيق القدر الأكبر من المنافع في ظل المنافسة المتزايدة والمتنامية من جهة أخرى.

ولذلك كلّه فإن استخدام نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة وتوفير متطلَّباتها كافة يحقق للمنشأة مكانة متميزة في التكلفة والجودة والتنافسية على المستوى المحلّيّ والعربيّ والدَّولي.

[19] الكردي ، منال. و العبد ، جلال : مقدمة في نظم المعلومات الإدارية (المفاهيم الأساسية والتطبيقات)، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، مصر ، عام ٢٠٠٣م ، ص ٤٧.

وعلى ذلك تنحو الاتّجاهات الحديثة لنظم المعلومات المحاسبيَّة نحواً جديداً في آلية أداء العمل. وأهم هذه الاتّجاهات ما يلي :

١. التركيز على الدور الإستراتيجي لنظم المعلومات المحاسبيَّة. من خلال الآتي :

- § استخدام تكنولوجيا المعلومات المساعدة في الخلق والإبداع وتبادل الأفكار والآراء ، وسرعة أداء وتطوير الخدمات والمنتجات المصرفية الجديدة ، وجعلها أكثر تميزاً.
- § بناء تحالفات إستراتيجية دولية لغرض تعزيز قدرة المنشأة التنافسية وموقعها في السوق.
- § التوسع في الأسواق الحالية ، وإيجاد وتطوير أسواق جديدة. [٢٠]
- § تقوية الأداء المالي للمنشأة وتطويره وتحسين كفاءته. [٢١]
- § تخطيط موارد المنشأة (Enterprise Resource Planning) بالشكل الذي يؤدي إلى تحقيق تكاملية نظم المعلومات المحاسبيَّة مع جميع الأقسام داخل المنشأة ، من خلال أتمتة العمليَّات واعتماد الحاسوب في تنفيذ الوظائف الرئيسة ، الأمر الذي يؤدي إلى مشاركة الإدارات المختلفة في بناء قاعدة بيانات واحدة ، وتوفير بيانات فعلية دقيقة وفورية. [٢٢] إلى جانب الفوائد والمنافع التالية : [٢٣]
  - منافع إستراتيجية. كدعم توسع المنشأة ، وتحقيق التكامل بين الوظائف الداخلية ، وإدارة التكلفة ، والتفاعل الفعال مع البيئة الخارجية ...
  - منافع إدارية. كتحسين الأداء وصناعة القرارات ، وتطوير إدارة الموارد...
  - منافع تشغيلية. كتحسين خدمات العملاء والجودة ، وزيادة الإنتاجية ، وتخفيض التكاليف وزمن دورة التشغيل...
  - منافع تنظيمية. كدعم التغيرات التنظيمية...
  - منافع تكنولوجية. كزيادة مرونة المنشأة في مواجهة التغيرات الحالية والمستقبلية...

---

[20] الأحمد ، نازم : مرجع سابق ، ص ٣٢.

[21] الشيخ ، فؤاد. و بدر ، فادي : العلاقة بين نظم المعلومات والميزة التنافسية في قطاع الأدوية الأردني ، دورية الإدارة العامة ، العدد ٣ ، الرياض ، المملكة العربية السعودية ، عام ٢٠٠٤م ، ص ٦٤٥ – ٦٥١.

[22] سعد الدين ، إيمان : نظم تخطيط موارد المنشأة لدعم الأنظمة المحاسبية في ظل البيئة التنافسية ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، جامعة عين شمس ، العدد ٤ ، مصر ، عام ٢٠٠٥م ، ص ١٠٣ – ١٠٤.

[23] Shang, S. & Seddon, S : A Comprehensive Framework for Classifying the Benefits of ERP Systems, Proceedings of American Conference on Information Systems, 2000.

- § الاستخدام الواسع للمعلومات وتعزيز فعاليتها من خلال استخدام نظم معلومات محاسبية متطورة.[٢٤]
- § التعامل الإحصائي مع المعلومات من خلال بناء العلاقات الإحصائية السليمة عند تصميم نظم المعلومات المحاسبيَّة ، وتقديم تفسيرات مختصرة لمعنى الرموز والعلاقات الإحصائية حتى يتسنى لمتخذ القرار فهمها بطريقة صحيحة.[٢٥]
- § الاستفادة من الأساليب الحديثة في المحاسبة والعلوم الأخرى ، مثل محاسبة التكاليف ومحاسبة المسؤولية والأساليب الكمية ، وتطبيق وتطوير هذه الأساليب بما يتلاءم واحتياجات ومتطلَّبات نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة. [٢٦]
- § تحقيق الرقابة وأمن المعلومات في ظل نظم المعلومات المحاسبيَّة المحوسبة ، من جهة حماية المنشأة من جرائم الحاسوب وخطورتها ، وبيان سبل مواجهتها باستخدام أساليب الوقاية والكشف والقدرة على الردع ، بالإضافة إلى البحث المستمر في نقاط الضعف في النظم وتصحيحها واستعادة الأجزاء المفقودة في حالات القرصنة .[٢٧]

وتبرز ثمرة هذا الدور من خلال التقييم المستمر لنظم المعلومات المحاسبيَّة المُطبـَّقة ، ومحاولة التطوير والتحديث المستمر لها بما يتوافق ومتطلـَّبات تكنولوجيا المعلومات الحديثة من جهة ، ويتناغم والمنافسة المتصاعدة من جهة أخرى. وذلك بالإفادة من الدراسات والبحوث العلمية الحديثة.

٢. الاهتمام بالدور المتنامي لتكنولوجيا المعلومات المحوسبة بدلاً من التشغيل اليدوي للعمليَّات.[٢٨] بالإضافة إلى تطوير وتحديث المعرفة المتعلقة بالتكنولوجيا الحديثة من خلال مراقبة ومتابعة التطورات العلمية الحديثة بشكل مستمر ، وتقييم المنافع المتوقع الحصول عليها من استخدام التكنولوجيا المتطورة.
٣. استخدام النظم الإلكترونية المحاسبيَّة لكونها تؤدي إلى زيادة قدرة المنشأة على تحقيق أهدافها بفاعلية.[٢٩] واستخدام نظم المعلومات المحاسبيَّة المؤتمتة نظراً للأثر

---

[24] قابل ، سامي : تحليل وقياس آثار المتغيرات البيئية على تصميم نظم المعلومات المحاسبية (مدخل كمي) ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، جامعة عين شمس ، العدد ١ ، مصر ، عام ١٩٩١م ، ص ٣٧٩ و ٣٩٦.
[25] بيان ، عبد المقصود. و الفيومي ، محمد. وعبد اللطيف ، ناصر. والبابلي ، محمد : مرجع سابق ، ص ٢٤٤ – ٢٤٥.
[26] رمّو ، وحيد : أهمية المعلومات المحاسبية ومقومات تطوير المحاسبة لخدمة التنمية الاقتصادية في الدول النامية (إشارة خاصة للعراق) ، مجلة العلوم الإدارية ، المجلد ٢٦ ، العدد ٢ ، عام ١٩٩٩م ، ص ١٨٠.
[27] بيان ، عبد المقصود. و الفيومي ، محمد. وعبد اللطيف ، ناصر. والبابلي ، محمد : مرجع سابق ، ص ٣٨٩.
[28] سنكري ، سهى : تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية باستخدام قواعد البيانات ، رسالة ماجستير ، جامعة دمشق ، سورية ، عام ٢٠٠٦م ، ص٢٤.
[29] سنكري ، سهى : مرجع سابق ، ص٢٤.

البالغ الذي تتركه على البناء الهيكلي والعملي للمنشأة. " كالاتجاه نحو المركزية أو اللامركزية ، وتقليص حجم الوظائف والمستويات الإداريَّة."[٣٠]

٤. التوسع في الخدمات المعلوماتية باستخدام تكنولوجيا الاتصالات خارج الحدود المادية للمنشأة بالشكل الذي يسمح بتسهيل عملية التنسيق في أداء العمليَّات ما بين المنشأة وفروعها المنتشرة جغرافياً. إضافة إلى تسهيل أداء التعاملات التجارية مع المنشآت المنتشرة في أماكن أو بلدان متباعدة.

٥. ربط تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنشأة بعمل نظم المعلومات باعتبارها الأداة الفعالة والقادرة على رسم آلية تحقيق أهداف المنشأة طويلة الأجل.

٦. التحول من الاستخدام التقليدي لنظم المعلومات المحاسبيَّة في عملية صنع القرارات فقط إلى جعلها أداة تنافسية فعالة. لمواجهة التحديات التي تفرضها القوى التنافسية المتزايدة ، وذلك باعتماد منهج إعادة الهندسة بهدف زيادة إنتاجية العاملين ، وتحسين شبكات الاتصال.[٣١]

٧. مشاركة مستخدمي النظم في عملية تصميم نظم المعلومات المحاسبيَّة ، وذلك من أجل تقديم المعلومات الضرورية إلى المستخدمين كافة.

[30] العبيد ، عبد الرحمن. و السامرائي ، سلوى. و الحميدي ، نجم : مرجع سابق ، ص ٢٨٧ – ٢٩١.
[31] العبيد ، عبد الرحمن و السامرائي ، سلوى و الحميدي ، نجم : مرجع سابق ، ص ٥٨ – ٥٩.

ثانياً : متطلَّبات استخدام نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة :

تعترض انطلاقة نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة وتطبيقاتها جملة من الصعوبات ، أبرزها :

١) تباين كفاءات نظم المعلومات المحاسبيَّة عن قدرات المنشأة.
٢) تحديات العولمة وتشابك العلاقات بين المنشآت في أرجاء العالم ، بالإضافة إلى تزايد حدة المنافسة العالمية.
٣) تحديات نظم المعلومات ذاتها ، والإجراءات التوضيحية للتعاطي معها بشفافية ، وضرورات تدريب وتأهيل العاملين لاستخدام وتطبيق النظم بكفاءَة.[٣٢]

لذلك لا بد من توافر مجموعة من المتطلَّبات الأساسية لاستخدام نظم المعلومات المحاسبية الحديثة كي تُمكِّنها من أداء دورها بكفاءة وفاعلية. وتُعد المتطلَّبات الآتية أهم متطلَّبات استخدام نظم المعلومات المحاسبية باتجاهاتها الحديثة لضمان حسن الأداء وجودته :

١) المتطلَّبات التنظيمية.
٢) المتطلَّبات السلوكية.
٣) المتطلَّبات التكنولوجية.
٤) المتطلَّبات البيئية.

وفيما يلي عرضٌ لهذه المتطلَّبات :

١. المتطلَّبات التنظيمية :

تُمثل المتطلَّبات التنظيمية مجموع الجهود المنسقة بين الإدارة وموظفيها ضمن الهيكل التنظيمي للمنشأة. كما تُعرَّف بأنها عملية تنظيم المهام ، وتحديد الوظائف ، وبيان نظام تبادل المعلومات ، وتحديد آليات التنسيق وأنماط التفاعل اللازمة بين الأقسام والعاملين فيها.[٣٣] وتمثل النقاط التالية المقومات الأساسية الواجب توافرها في المتطلَّبات التنظيمية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة :

---

[32] بقلة ، سهير : مرجع سابق ، ص ٨٥ – ٨٦.
[33] القيروتي ، محمد : نظرية المنظمة والتنظيم ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمّان ، الأردن ، عام ٢٠٠٠م ، ص ٣٩ – ٤٠.

١. الهيكلية التنظيمية الملائمة : وتُعدّ الأمور التالية الأساسَ الواجبَ توافره من أجل الوصول إلى تحديد هيكلية تنظيمية تتلاءم واحتياجات المنشأة في ظل التطور العلمي والتكنولوجي الحديث وتزايد حدة المنافسة :

١) دقة الخريطة التنظيمية.
٢) وضوح العلاقات التنظيمية بين الإدارات المختلفة.
٣) استخدام مزيج من المركزية واللامركزية. [٣٤]
٤) التوزيع العملي للأعمال والأنشطة المصرفية.
٥) تجميع الأنشطة المتشابهة ، أو المكملة لبعضها.
٦) القضاء على الازدواجية في الأنشطة. [٣٥]

٢. التوصيف الوظيفي الجيد والسليم : الناجم عن وضوح الفلسفة الإداريَّة في المنشأة وجودة الأساليب الإداريَّة المطبقة [٣٦] وما يسهم به في تحسين الأداء وتحقيق التكامل بين الأقسام الوظيفية كافة. وهذا يتطلب توافر الآتي :

١) التوصيف الوظيفي السليم للوظائف.
٢) التكامل بين أقسام المنشأة وأنظمة عملياتها.
٣) وضوح العلاقة بين الأقسام والعاملين في المستويات الإداريَّة.
٤) القدرة على تنسيق أعمال العاملين في المنشأة.
٥) وضوح خطوط الاتصال المتعلقة بتدفق البيانات والمعلومات بين الأقسام المختلفة في المنشأة. [٣٧]

٣. الحدود الواضحة للسلطات والمسؤوليات ، ويعني ذلك :

١) وضوح السياسات المكتوبة والتعليمات والإجراءات وأنماط ورموز التفاعل بين الأقسام والعاملين فيها.
٢) وضوح العلاقات بين العاملين في المنشأة. [٣٨]
٣) الفصل المناسب بين المهام والتفويض الملائم لسلطة تنفيذ الأنشطة واعتماد العمليَّات. [٣٩]

---

[34] قاسم ، عبد الرزاق : مرجع سابق ٢٠٠٤ ، ص ١٠٦ – ١٠٨.
[35] فاضل ، عبد الكريم : مرجع سابق ، ص ٧٤ – ٨٤.
[36] قاسم ، عبد الرزاق : مرجع سابق ٢٠٠٤ ، ص ١٠٦ – ١٠٨.
[37] فاضل ، عبد الكريم : مرجع سابق ، ص ٧٤ – ٨٤.
[38] فاضل ، عبد الكريم : مرجع سابق ، ص ٧٤ – ٨٤.
[39] قاسم ، عبد الرزاق : مرجع سابق ٢٠٠٤ ، ص ١٠٦ – ١٠٨.

٢. المتطلَّبات السلوكية :

ويقصد بها مجموعة العوامل المؤثرة في سلوك العاملين والموظفين في المنشأة ، بالإضافة إلى آليات تأثير المعلومات في قراراتهم من أجل تحقيق الأهداف المتعلقة بالمنشأة ونظم المعلومات المحاسبيَّة في آن واحد. [٤٠]

وبما أن فاعلية نظم المعلومات المحاسبيَّة رهن بتحديد أهدافها[٤١] ، فإن العبرة الأساسية ليست فقط بتصميم نظم معلومات محاسبية سليمة وصحيحة ، بل بمدى تقبلها من قبل أفراد المنشأة عند وضع النظام قيد التطبيق.[٤٢] لذلك توجد علاقة قوية تربط بين النظم الإنسانية لتشغيل المعلومات وآلية عمل العلاقات السلوكية بنظم المعلومات المحاسبيَّة[٤٣] ، وتُعدّ النقاط التالية أهم المقوِّمات الواجب توافرها في المتطلَّبات السلوكية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة :

١. القدرة على محاكاة الكادر البشري ، وذلك من خلال :
- § توجيه سلوك العاملين أو المتعاملين مع النظام نحو الوجهة التي تحقق أهداف نظم المعلومات المحاسبيَّة .
- § دفع الكادر البشري على المشاركة والتعاون في أداء العمل بأسلوب جماعي.[٤٤]

٢. مشاركة وتعزيز تعاون الكادر البشري ، وذلك من خلال :
- § مشاركة العاملين والموظفين الإدارة العليا في :
  - التخطيط الإستراتيجي لنظم المعلومات المحاسبيَّة.[٤٥]
  - اتخاذ القرارات التي تهمّهم.[٤٦]
- § مشاركة الموظفين بعمليات تخطيط النظم وتصميمها.[٤٧]
- § توسيع صلاحيات العاملين في المنشأة وتوفير الشفافية أثناء العمل.

---

[40] فاضل ، عبد الكريم : مرجع سابق ، ص ٨٤.

[41] الراوي ، حكمت : نظم المعلومات المحاسبية والمنظمة – نظري مع حالات دراسية ، مكتبة دار الثقافة، عمّان، الأردن، عام ٢٠٠٤م ، ص٩١.

[42] موسكوف ، ستيفن . و . سيمكن ، مارك : نظم المعلومات المحاسبية لاتخاذ القرارات / مفاهيم وتطبيقات / ، ترجمة كمال الدين سعيد ، دار المريخ ، الرياض ، المملكة العربية السعودية ، عام ٢٠٠٢م ، ص ٥٢.

[43] بيان ، عبد المقصود. و الفيومي ، محمد. وعبد اللطيف ، ناصر. والبابلي ، محمد : مرجع سابق ، ص ٢٥٣.

[44] قلعة جي ، سامي : آثار استخدام المفاهيم السلوكية في المحاسبة ، مجلّة بحوث جامعة حلب ، العدد ١٦ ، سورية ، عام ١٩٩٣م ، ص ٨٦.

[45] Plavia, P, Plavia, S, & Zigli, R, M: Models & Requirements for Using Strategic Information Systems in Developing Nations, International Journal of Information Management, Vol.10, P117-126.

[46] قلعة جي ، سامي : مرجع سابق ، ص ٨٦.

[47] Plavia, P, Plavia, S, & Zigli, R, M: Already Reference , P117-126.

٣. تعليم وتدريب الكادر البشري ، وذلك من خلال التركيز على الآتي :

- تأهيل العاملين تأهيلاً علمياً ملائماً وتزويدهم بالبرامج والدورات التدريبية المناسبة والمستمرة.
- تنمية مهارات العاملين في المنشأة ، من خلال تطوير المهارات الإداريَّة والحاسوبية للعاملين والموظفين إجمالاً ، بالإضافة إلى تطوير مهارات المحاسبين العاملين في الوحدات المحاسبيَّة.[٤٨]

٤. نظام المنح والمكافآت وآليات التحفيز والإبداع والتطوير ، وذلك من خلال :

- توافر الدعم الكافي من قبل الإدارة العليا فيما يتعلق بضرورة توافر التشريعات الملائمة لخدمة نظم المعلومات المحاسبيَّة وتسهيل عملها.
- إيمان الإدارة العليا بأهمية المعلومات وتبنيها لطرق التغيير والتطوير كعملية منظمة ومستمرة.[٤٩]

٣. المتطلَّبات التكنولوجية :

تتمثل المتطلَّبات التكنولوجية بجميع جوانب استخدام وتجهيز المعلومات. وتشمل الحاسبات والبرمجيات ، بالإضافة إلى الربط الشبكي والاتصالات السلكية واللاسلكية.[٥٠] ويعتبر التزاوج ما بين تكنولوجيا الاتصالات ، وتكنولوجيا الحواسيب من أهم التطورات التي حدثت في ميدان تكنولوجيا المعلومات من ناحية تخطي حواجز الزمان والمكان ، وكذا حواجز مركزية البيانات والمعلومات ، وإتاحة الفرصة للمشاركة بالموارد ، وتنمية الرغبة في التبادل والتواصل.[٥١] وتتمثل مكونات نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات بالآتي :[٥٢]

- مجموعة أجهزة الـ (Hardware) وملحقاتها.
- البرمجيات (Software) وتطبيقاتها.
- قواعد البيانات (Databases).
- الموارد الاتصالية (Communication Resources).
- الموارد البشرية (Human Resources).

---

[48] فاضل ، عبد الكريم : مرجع سابق ، ص ٧٤ – ٨٤.

[49] Plavia, P, Plavia, S, & Zigli, R, M: Already Reference, P117-126.

[50] الأمم المتحدة : تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة في منطقة الاسكوا ، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا ، نيويورك ، عام ٢٠٠٣.

[51] اليحيى ، حيدر : آثار نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على الأعمال الإدارية والطبية (دراسة حالة على مدينة الحسين الطبية) ، رسالة ماجستير ، جامعة اليرموك ، الأردن ، عام ٢٠٠٤م ، ص ٢٨.

[52] القطاونة ، عادل : مرجع سابق ، ص ٥٢.

حيث تمثل المكونات السابق ذكرها ، المتطلـَّبات التكنولوجية الواجب توافرها في نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة ، من أجل تحقيق الكفاءة والفعالية في ظل الاتجاه الجديد والمنحى المتطور للنظم ، وفيما يلي بيان لهذه المتطلـَّبات :

١) مجموعة أجهزة الـ (Hardware) وملحقاتها :

تُعدّ تكنولوجيا الحاسب أساس وجوهر تكنولوجيا المعلومات ، والعنصر الأساسي لنظام المعلومات المحاسبي في المنشأة ، ويعود ذلك إلى دور تكنولوجيا المعلومات الفعال في زيادة قدرة نظم المعلومات المحاسبيَّة من جهة [٥٣] ، وقيامها باختصار المسافات الشاسعة من جهة أخرى.[٥٤] وتعدّ النقاط التالية من أهم الأمور الواجب توافرها في هذه الفئة من المتطلـَّبات التكنولوجية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة :

- ضرورة توافر مجموعة حديثة من الحواسيب وجميع الأجهزة الملحقة بما يتوافق والبرمجيات المؤهلة للقيام بأنشطة وأعمال المنشأة وبالشكل الذي يساعد في تطبيق الإستراتيجية المُراد تطويرها.[٥٥]
- استخدام نظم التشغيل المتعددة للحواسيب (Multiple Processor Systems) ، واختيار الأفضل من بينها ، سواء أكانت هذه النظم[٥٦] :
  - نظم تشغيل زوجية (Coupled Processor Systems).
  - أم نظم تشغيل متوازية (Parallel Processor Systems).
  - أم نظم تشغيل موزعة (Distributed Processor Systems).

٢) البرمجيات (Software) وتطبيقاتها :

يُقصد بالبرمجيات مجموعة الإجراءات والتعليمات التي توجِّه وتتحكم في تشغيل الحاسوب.[٥٧] وتـُعتبر مجموع لغات البرمجة التي يتم توظيفها من قِبل محللي ومصممي النظم في تشغيل الحاسوب وتوجيه الأداء والعمل في المنشأة من أهم المتطلـَّبات التكنولوجية للنظم باعتبار أن نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة قائمة أساساً على البرمجيات الحاسوبية. فوجود البرمجيات الملائمة والمتكاملة مع

---

[53] الدهراوي ، كمال الدين : نظم المعلومات المحاسبية في ظل تكنولوجيا المعلومات ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، مصر ، عـــــام ٢٠٠٧م ، ص ٤٠٩.

[54] James. A. O'Brien & Marakasa M. George: Management Information Systems, 8th Edition, McGraw-Hill, NY, USA, 2008. P418.

[55] Plavia, P, Plavia, S, & Zigli, R, M: Already reference, Vol.10, P117-126.

[56] الدهراوي ، كمال الدين : مرجع سابق ، لمزيد من الإطلاع يُمكن مراجعة الصفحات ٤٢٠ وحتى ٤٢٣.

[57] عطية ، هاشم : مدخل إلى نظم المعلومات المحاسبية ، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر ، عام ٢٠٠٠م ، ص٣٧.

التكنولوجيا المناسبة في الأجهزة وملحقاتها يحقق تكامل نظم المعلومات المحاسبيَّة ، ويمنع ازدواجية التطبيقات.[٥٨]

لذلك تتعلق المتطلَّبات التكنولوجية لنظم المعلومات المحاسبيَّة في هذه الفئة بتقنيات وآليات تطوير النظم ، وتحليلها وتوثيقها ، بما يكفل العرض الواضح والشامل لها.[٥٩] لتمر عملية تطوير النظم بالمراحل التالية :

١- <u>مرحلة تخطيط النظام :</u>

وهي عملية ذكية تقوم على التفكير ، قبل بدء العمل ، بطريقة منظمة ترتكز إلى الحقائق بدلاً من التخمين[٦٠]. وتهدف هذه المرحلة إلى إيجاد نظام أكثر كفاءة وفعالية وأكثر انسجاماً مع الخطَّة الإستراتيجية والعامة للمنشأة وأكثر توفيقاً مع التطورات التكنولوجية المُستجدة.[٦١] " فالدِّراسة المنطقية المسبقة للعمل تساعد بشكل كبير على تقريب المستقبل المجهول ، وتقليل مخاطر عدم التأكد "[٦٢]. ويُعدّ التخطيط الإستراتيجي إحدى الأدوات المستخدمة في عملية تطوير النظم لكونه يساعد في :

١. تحقيق تكامل تطوير نظم المعلومات مع الخطة العامة لأنظمة عمليات المنشأة.
٢. التحقق من الاستخدام الأمثل لموارد المنشأة قبل البدء بمشروع التطوير.
٣. التعرف على التغيرات الضرورية فيما يتعلق بالواقع الجديد ، وبما يتوافق مع الزيادة في طلب المعلومات.
٤. تزويد المنشأة بتكنولوجيا المعلومات الملائمة لمتطلَّبات عمل المنشأة.
٥. تحديد الطريقة الأنجع لإضافة القيمة[٦٣] ، والفهم الصحيح للتعامل مع العملاء الحقيقيين والمستهدفين للمنشأة ، في ظل التبدل والتحول المستمر في رغباتهم.[٦٤]
٦. أخذ المنافسة بعين الاعتبار ، خصوصاً في ظل العولمة وتبعاتها.[٦٥] وذلك من خلال التعرف على منافسي المنشأة الحقيقيِّين ، ونماذج الأعمال التي تتشابه فيها مع المنشآت الأخرى ، بالإضافة إلى معرفة ما يستخدمه المنافسون في أداء الأعمال

---

[58] الأحمد ، نازم : مرجع سابق ، ص ٥٦.
[59] Wilkinson. W, Joseph & Cerullo. J, Michael & Raval, Vasant & Wong-On-Wing, Bernard: Accounting Information Systems "Essential Concepts and Applications", Forth Edition, John Wiley & Sons. Inc, 2000, P526.
[60] الحفناوي ، محمد : مرجع سابق ، ص ١٦٥.
[61] خالد ، محمد مطهر : مرجع سابق ، ص ٢١.
[62] الحفناوي ، محمد : مرجع سابق ، ص ١٦٥.
[63] Wilkinson. W, Joseph & Cerullo. J, Michael & Raval, Vasant & Wong-On-Wing, Bernard: Already Reference, P526.
[64] James. A. O'Brien & Marakasa M. George: Already Reference. P417.
[65] Wilkinson. W, Joseph & Cerullo. J, Michael & Raval, Vasant & Wong-On-Wing, Bernard: Already Reference, P526.

الإلكترونية والتجارة الإلكترونية ضمن منشآتهم ، وماهيّة أساليب وطرق المنافسين في التعامل مع العملاء والموردين المحتملين.[٦٦]

لذلك تتمثل متطلَّبات هذه المرحلة بالآتي :

- توفر أنظمة معلومات متطورة وقادرة على المساعدة في عملية التخطيط الإستراتيجي.[٦٧]
- تماشي نظم المعلومات المحاسبيَّة مع الفلسفة التنظيمية لإدارة المنشأة بهدف ضمان تأييدها وتعاونها ومساندتها للنظام.[٦٨]
- مراعاة أهداف وتفضيلات المديرين وصناع القرار.
- إشراك الأفراد العاملين في عملية التخطيط والتصميم ، الأمر الذي يخلق نوعاً من الالتزام تجاه النظم.[٦٩]

٢- مرحلة تحليل النظام :

يتم تحليل النظم بغرض حل المشكلات التي قد تواجهها استخدامات النظم إياها ، أو للتعرف على المتطلَّبات الجديدة من المعلومات في ظل التطورات التكنولوجية الجديدة للاستفادة منها في تحسين وتطوير كفاءة التشغيل.[٧٠] حيث يتم جمع البيانات عن نظام المعلومات القديم ، أو عن تصورات النظام الجديد أولاً بأول وبشكل موثق وأكثر تفصيلاً عن مرحلة التخطيط.[٧١] وتهدف هذه المرحلة إلى فحص النظام ، والإلمام بالأنشطة الرئيسة وطبيعتها ، وتحديد نقاط القوة والضعف في النظام القائم ، وتحديد مقدار الحاجة من المعلومات التي يجب أن تتناسب وطبيعة المنشأة وأهدافها ، بالإضافة إلى تحديد متطلَّبات النظام ، وتقرير نتائج التحليل.[٧٢] وعادةً ما يقوم محللو ومصممو النظم ببرمجة نظم المعلومات المحاسبيَّة التي تلبي حاجات مستخدميها من المعلومات ، وتضمن سهولة انتقالها عبر قنوات الاتصال المناسبة ، بالشكل الذي ينسجم ورؤية المنشأة التنظيمية وتوجهاتها السلوكية. لذلك تعتبر المعرفة المُعمقة من قِبل محللي ومصممي النظم الوسيلة الأساسية التي تُكسب نظام المعلومات المحاسبي الكفاءة والفاعلية ، والقدرة على توفير احتياجات الأطراف المختلفة من المعلومات.[٧٣]

---

[66] James. A. O'Brien & Marakasa M. George: Already Reference, P417.
[67] Plavia, P, Plavia, S, & Zigli, R, M: Already reference, Vol.10, P117-126.
[68] فاضل ، عبد الكريم : مرجع سابق ، ص ٨٤ – ٨٥.
[69] اليحيى ، حيدر : مرجع سابق ، ص ٤٦ – ٤٧.
[70] خالد ، محمد مطهر : مرجع سابق ، ص ٢١.
[71] الحفناوي ، محمد : مرجع سابق ، ص ١٧١.
[72] خالد ، محمد مطهر : مرجع سابق ، ص ٢١.
[73] خطاب ، عبد الناصر : مرجع سابق ، ص ٣٨.

وتتمثل متطلَّبات هذه المرحلة بالنقاط التالية :

- التحديد الدقيق للبيئة الداخلية والخارجية للمنشأة.[٧٤]
- استخدام مدخل تكامل نظم المعلومات (Integrated Information Systems) في تحليل النظم واستخدام نظم المعالجة الآنية (Real Time Processing) التي تُمكِّن من المعالجة الفورية للبيانات المدخلة والتحديث الفوري لكل الملفات الموجودة في قاعدة البيانات المرتبطة بهذه المُدخلات.[٧٥]

٣- مرحلة تصميم النظام :

يتم في هذه المرحلة وضع الإطار العام للنظام ، والذي يجب أن يتصف بالكفاءة والفاعلية والترابط ، والدقة في تحديد الأنظمة الفرعية ومكوناتها والعلاقات التي تحكمها والإجراءات والسياسات التي تنظم سيرها بما يكفل تحقيق الترابط بين :

- احتياجات مستخدمي المعلومات.
- المُدخلات اللازمة من البيانات لتلبية احتياجات مستخدمي المعلومات.
- الإمكانيات المتاحة.[٧٦]

ويتم التركيز عند تصميم النظام على مراعاة محددات قياس وعرض المعلومات المحاسبيَّة من منظور الأهمية النسبية للمعلومات ، والزيادة في منفعة المعلومات عن تكلفة الحصول عليها.[٧٧]

لذلك يجب أن يتم تصميم النظام بصورة تُمكِّن من إنتاج المعلومات التي تساعد على :[٧٨]

- ربط الأهداف الرئيسة والفرعية في المنشأة بوسائل وأدوات تحقيقها.
- عرض وتحليل نتائج أعمال المنشأة بحيث يتمكن القائمون على إدارته من تقييم أداء الأنشطة المختلفة فيه.

عندئذ يتم تصميم المخرجات وملفات وقواعد البيانات وتصميم المُدخلات ، بالإضافة إلى تصميم البرمجيات المحاسبيَّة والإجراءات المحاسبيَّة والرقابية [٧٩] وتصميم آليات التطوير.[٨٠]

---

[74] فاضل ، عبد الكريم : مرجع سابق ، ص ٧٣.
[75] قاسم ، عبد الرزاق : مرجع سابق ٢٠٠٤ ، ص ٣٢٧.
[76] خالد ، محمد مطهر : مرجع سابق ، ص٢١ و ص ٣٨.
[77] السيد ، جلال : تحسين جودة المعلومات المحاسبية لاتخاذ القرارات (مدخل سلوكي وكمي مقترح) ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، جامعة عين شمس ، ملحق العدد ١ ، مصر ، عام ١٩٩٦م ، ص ١٢٦٣ – ١٢٦٤.
[78] عطية ، هاشم : مرجع سابق ، ص ٣٤.
[79] الحفناوي ، محمد : مرجع سابق ، ص ١٨٧.
[80] Romney B. Marshall , Steinbart J. Paul: Accounting Information Systems ,Eighth Edition, Prentice Hall International. Inc, 2000, P618.

وعلى ذلك يمكن إجمال متطلَّبات هذه المرحلة بالآتي :

- التصميم اللامركزي المفتوح الذي يساعد متخذي القرارات الإستراتيجية في عمليات البحث عن المشاكل قبل وقوعها. [٨١]
- أخذ اعتبارات الرقابة الداخلية في الحسبان والتأكد من تحققها مع مراعاة الجدوى الاقتصادية لها.
- التأكيد على السرعة والدقة في أداء نظم المعلومات المحاسبيَّة.
- التركيز على مخرجات النظام ومراعاة تكلفة النظام.
- مراعاة تنوع الأنشطة ومدى الأداء المتكرر للعمليَّات في المنشأة. [٨٢]
- تصميم التطبيقات الأساسية والمتعلقة بمعالجة العمليَّات (Transaction Processing) أو معالجة المعلومات (Information Processing) أو نظم دعم القرار (Decision Support Systems) وغيرها من التطبيقات الأخرى بلغات البرمجة المناسبة.٨٣
- أن يكفل تصميم النظام تدفق البيانات والمعلومات بين أقسام المنشأة كافة بالإضافة إلى ترابطها وتكاملها فيما بينها. [٨٤]
- وضوح العلاقات التبادلية بين البيانات والمعلومات. [٨٥]
- إدراك المعلومات المطلوبة من قبل مصممي النظم بغرض تدعيم أداء النظام وزيادة فعاليته.
- استخدام الحاسوب وبرمجياته في عمليات تصميم نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة. [٨٦]
- مراعاة الفروقات الشخصية فيما بين الأفراد العاملين في المنشأة ، والمقدرة الفكرية والتحليلية لمستخدمي النظم. [٨٧]
- بساطة وموثوقية ومرونة وكفاءة نظم المعلومات المحاسبيَّة المصممة. [٨٨]
- التحديد الواضح لاحتياجات الأقسام المختلفة من المعلومات ، بالإضافة إلى التحديد الدقيق لخطوط الاتصال بينها. [٨٩]

---

81 اليحيى ، حيدر : مرجع سابق ، ص ٤٦ – ٤٧.
82 سلام ، حلمي : النظم المحاسبية في البنوك التجارية ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، مصر ، عـــام ١٩٨٤م ، ص ٤٢ – ٤٨.
83 قاسم ، عبد الرزاق : مرجع سابق ٢٠٠٤ ، ص ٣٤٣ – ٣٤٥.
84 فاضل ، عبد الكريم : مرجع سابق ، ص ٨٤ – ٨٥.
85 قاسم ، عبد الرزاق : مرجع سابق ٢٠٠٤ ، ص ٣٢٧.
86 عطية ، هاشم : مرجع سابق ، ص ٣٧.
87 اليحيى ، حيدر : مرجع سابق ، ص ٤٦ – ٤٧.
88 النظاري ، محمد : نظم المعلومات وأثرها على فاعلية القرارات في المصارف التجارية الأردنية ، رسالة ماجستير ، الجامعة الأردنية ، الأردن ، عام ١٩٩٠م ، ص ٤٣ – ٤٤.
89 فاضل ، عبد الكريم : مرجع سابق ، ص ٧٥.

- مراعاة مدى ملاءَمة تصميم واستخدام المستندات والسجلات اللازمة[٩٠] واستخدام مبدأ كتابة البيانات والمستندات مرة واحدة.[٩١]
- التنظيم السليم لإجراءات الوصول إلى الأصول والسجلات واستخدامها.
- الفحص الداخلي المستقل للعمليَّات والمستندات.[٩٢]

٤- مرحلة تشغيل النظام :

يقوم مُبرمجو النظم ومُصمموها باختبار فاعلية النظام ، من خلال دراسة الفاعلية الكلية للنظام وإنتاجيته وكفاءته ، والمكاسب المتوقعة منه ، ونوعيته وماهية المشكلات التي قد يتعرض لها من جهة ، ودراسة معدل النمو ودرجة المرونة ، ومدى تكيف النظام وإمكانية إدارة المعلومات وتوظيف البيئة المحيطة به والاستفادة منها من جهة أخرى.[٩٣] وذلك بإجراء تمثيل للواقع عبر محاكاته بمعاملات وهمية ، للتأكد من سلامة عمل النظام في تحقيق متطلَّباته. وبعد تجاوز عيوب ومساوئ التشغيل الوهمي يتم اعتماد التشغيل الرسمي للنظام.[٩٤]

وتشتمل هذه المرحلة على عمليات المتابعة والتقييم[٩٥]، بالإضافة إلى عمليات الصيانة السابقة أو اللاحقة للبرمجيات ، ولقواعد البيانات ومُختلف المعدات الأخرى.[٩٦]

وتتمثل متطلَّبات مرحلة تشغيل النظام بالآتي :

- الحرص على تقديم المعلومات الملائمة والصحيحة والدقيقة التي تتسم بالكمال والوقتية والحماية والاقتصادية والكفاءة والموثوقية وقابلية الاستخدام.[٩٧]
- القدرة على صيانة النظام.[٩٨]
- القدرة العالية على معالجة المعلومات.
- التشغيل بأسلوب حديث وسهل وخالٍ من التعقيد.
- استخدام البرمجيات التطبيقية الحديثة. كاستخدام أنظمة التشغيل (Operation Systems)* ، ولغات البرمجة (Programming Languages) ، ونظم إدارة قواعد البيانات (Data Bases Management Systems) بفاعلية.[٩٩]

---

[90] قاسم ، عبد الرزاق : مرجع سابق ٢٠٠٤ ، ص ١١١ – ١١٣.
[91] فاضل ، عبد الكريم : مرجع سابق ، ص ٨٤ – ٨٥.
[92] قاسم ، عبد الرزاق : مرجع سابق ٢٠٠٤ ، ص ١١١ – ١١٣.
[93] الأحمد ، نازم : مرجع سابق ، ص ٤٧ – ٤٨.
[94] الحفناوي ، محمد : مرجع سابق ، ص ١٩٩.
[95] خالد ، محمد مطهر : مرجع سابق ، ص ٢١.
[96] الحفناوي ، محمد : مرجع سابق ، ص ٢٠٢.
[97] قاسم ، عبد الرزاق : مرجع سابق ٢٠٠٤، ص ٢٦ – ٢٨.
[98] فاضل ، عبد الكريم : مرجع سابق ، ص ١٠٨.
* ومنها نظام تشغيل ويندوز (Windows).
[99] الحفناوي ، محمد : مرجع سابق ، ص ١٨و٤٦.

- إدارة البحوث والتطوير المختصة والمتعلقة بتطبيق تكنولوجيا المعلومات الجديدة ، وتطوير تطبيقات الأعمال الإلكترونية.[١٠٠]
- استخدام التنميط.* والتقليل من تعقيد النظام والسعي نحو أفضل الحلول.
- المرونة وسهولة التعديل في المستقبل.[١٠١]
- مكاملة عمليات المنشأة وربط أقسامها.
- تطوير البيانات والمعلومات وتوصيلها الفعال إلى مستخدميها.[١٠٢]
- تحقيق أمن وسرية المعلومات عن طريق العزل أو التنظيم أو التشفير.
- تحقيق رقابة فعالة على المعلومات.

٣) قواعد البيانات (Databases) :

تلعب هذه الفئة من المتطلَّبات التكنولوجية دوراً كبيراً في كثير من التطبيقات المحاسبيَّة وفي إعداد نظام جيد ومرن للملفات. لذلك يجب أن تتمتع قواعد البيانات بالتكامل والنموذجية والمرونة والسرية والاستقلالية.[١٠٣] أساساً لمتطلَّبات هذه الفئة.

٤) الموارد الاتصالية (Communication Resources) :

يُقصد بالموارد الاتصالية جميع وسائل وأدوات الاتصال التي لاقت الاستخدام والتطبيق منذ نشأة ثورة الاتصالات. وإن تكامل واندماج تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات كوَّن مجموعة كبيرة ومتشعبة من الموارد الاتصالية أهمها شبكات الاتصال الإلكتروني عن بعد (Tele Communication Networks) التي ساعدت في ربط المنشأة بأجزائها المتباعدة والموزعة جغرافياً مع بعضها من جهة ، وربط جميع عملائها والمستفيدين الآخرين مع المنشأة من جهة أخرى. كما ساعدت الأعمال الحاسوبية عبر الشبكات (Networks Computing) ، ومشاركة المعلومات والبرامج إياها في الربط الحاسوبي الشبكي العالمي (Internet) الذي بات يشكل البنية الرئيسة للتجارة الإلكترونية.[١٠٤]

---

[100] درويش ، محمد الشحات : دور نظم المعلومات الإدارية في المنشأة الالكترونية ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، جامعة عين شمس ، العدد ٣ ، مصر ،عام ٢٠٠٣ م ، ص ٤٢٥.

* وذلك عن طريق رموز وأدوات ومصطلحات موحدة بين مصممي النظم.

[101] قاسم ، عبد الرزاق : مرجع سابق ٢٠٠٤ ، ص ٦٣.

[102] فاضل ، عبد الكريم : مرجع سابق ، ص ٨٤ – ٨٥.

[103] قاسم ، عبد الرزاق : مرجع سابق ٢٠٠٤ ، ص ٢٢٧.

[104] توربان ، أفرايم & مكلين ، إفرايم & ويثرب ، جيمس : ج١ ، مرجع سابق ، ص ٣٦.

وتُمثل الموارد الاتصالية التالية أهم أنواع شبكات الاتصال عن بعد المستخدمة في المنشآت التي تسعى من أجل تحقيق مزايا تنافسية كبيرة لما لها من أثر بالغ في زيادة كفاءة أداء نظم المعلومات المحاسبيَّة.

١. الشبكة المحلية (Local Area Network).
٢. الشبكة العريضة (Wide Area Network).
٣. الشبكة المُضيفة للقيمة (Value–Added Network).[١٠٥]
٤. شبكات الطرف الثالث (Third – Party Networks).
٥. شبكات خدمة العميل (Client / Server Networks).[١٠٦]
٦. شبكة الإنترنت (Internet Network) : وهي الشبكة الحاسوبية الموزعة والعالمية والأوسع والأسرع نمواً ، والقادرة على إرسال واستقبال ورؤية ومشاركة كافة البيانات والمعلومات التي تساعد في تسهيل الأداء.[١٠٧] وخصوصاً عمليات التبادل الإلكتروني للبيانات والتجارة الإلكترونية.[١٠٨]
٧. شبكة الإنترانت (Intranet Network) : وهي شبكة آمنة وخاصة. يتم تشغيل البيانات فيها ضمن شبكات حاسوب داخلية في المنشأة ذاتها.[١٠٩]
٨. شبكة الإكسترانت (Extranet Network) : وهي شبكة حديثة نسبياً. وتتعلق بعمليات التجارة الإلكترونية ، حيث تسمح للعملاء بالولوج إلى إنترانت المنشأة عن طريق الإنترنت.[١١٠]

وبذلك ساهمت الموارد الاتصالية السابقة بشكل فعال في تعزيز دور نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة وتطوير أدائها وزيادة كفاءَتها وتنوع استخداماتها. الأمر الذي ساعد في نشوء وانتشار مجموعة من التطبيقات الإلكترونية أساساً مساعداً وداعماً لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة من جهة ومحركاً ومطوراً لعملها من جهة أخرى.

ويُعتبر ما يلي أهم هذه التطبيقات الإلكترونية :

---

105 قاسم ، عبد الرزاق : مرجع سابق ٢٠٠٤ ، لمزيد من الاطلاع يُمكن مراجعة ص ٣٥٨ و ٣٥٩.
106 الدهراوي ، كمال الدين : مرجع سابق ، لمزيد من الاطلاع يُمكن مراجعة ص ٤١٨.
107 قاسم ، عبد الرزاق : مرجع سابق ٢٠٠٤ ، ص ٣٥٩.
108 توربان ، أفرايم & مكلين ، إفرايم & ويثرب ، جيمس : ج١ ، مرجع سابق ، ص ٣٦.
109 قاسم ، عبد الرزاق : مرجع سابق ٢٠٠٤ ، ص ٣٥٩.
110 قاسم ، عبد الرزاق : مرجع سابق ٢٠٠٤ ، ص ٣٦٠.

١) التجـارة الإلكترونيـة (Electronic Commerce) : حيـث يـتم تبـادل البيانـات الإلكترونية بين الأطراف المشاركة في عمليات بيع أو شراء السلع والخدمات ، والقيام بمختلف أنواع التعاملات المالية. [١١١]

٢) التبـادل الإلكترونـي للبيانـات (Electronic Data Interchange) : بفعـل الـربط الشبكي لبيانات المنشاة ومعلوماتها بين مختلف الأقسام في المنشأة. [١١٢]

٣) التحويل الإلكتروني للأموال (Electronic Funds Transfer) : حيث إن للتحويل الإلكتروني للأموال دوراً رئيساً في التجارة الإلكترونية. [١١٣] وتُعتبر شبكة نظم المصارف لغرف المقاصة الآلية (Automated Clearing House) إحدى الوسائل الأساسية لدفع الأموال إلكترونياً. عن طريق إرسال أوامر التحويل الإلكتروني للأموال إلى المصرف بواسطة الهاتف أو نظام الدفع الهاتفي أو نظام التخويل المسبق بالدفع أو نظام نقطة البيع أو الصراف الآلي. [١١٤]

٤) التوقيع الرقمي (Digital Signature) : للمصادقة على الاتصالات الإلكترونية * الملحقة والمرتبطة بالرسالة الإلكترونية. [١١٥]

٥) المحاسبة الإلكترونية (Electronic Accounting) : والتي ساعد ت في تغيير الدور المهني للمحاسبة ، وأصبح الجزء المتكرر في العمليَّات المحاسبة يُحوَّل إلى الحاسوب ليُنفذ فور إدخال البيانات وبمجهود محدود للغاية[١١٦]، وذلك من خلال الاستعانة بالحزم التطبيقية (Application Package) التي تُعدُّ ترجمة حرفية للإجراءات المحاسبيَّة اليدوية القائمة على البرامج التخصصية التي تخدم غرض المستخدم عبر استخدام لغات البرمجة. [١١٧]

٦) التقرير الفوري (Online) : حيث تُتيح نظم التشغيل الفوري إمكانية التعامل الفوري والمتواصل مع المعلومات وذلك باستخدام كلٍّ من أجهزة الحاسوب وخطوط الهاتف. ويأخذ التقرير الفوري للمعلومة المطلوبة شكلاً ملخصاً - تفصيلياً - مبوَّباً - بيانياً - إحصائياً – أو غير ذلك بحسب الحاجة. [١١٨]

---

[111] عبد اللطيف ، ناصر: مرجع سابق ، ص ١٠٣.

[112] قاسم ، عبد الرزاق : مرجع سابق ٢٠٠٤ ، ص ٣٦٩ – ٣٧٠.

[113] رايمود ، مكيود : نظم المعلومات الإدارية ، تعريب : سرور علي إبراهيم سرور ، جامعة الملك سعود ، دار المريخ ، القصيم ، المملكة العربية السعودية ، عام ٢٠٠٠م ، ص١٤٠.

[114] قاسم ، عبد الرزاق : مرجع سابق ٢٠٠٤ ، ص ٣٧١ – ٣٧٢.

* وهي تراكيب مزدوجة من محتوى الرسالة الالكترونية والمفتاح السري الخاص بالمرسل.

[115] قاسم ، عبد الرزاق : مرجع سابق ٢٠٠٤ ، ص ٣٧٣.

[116] توفيق ، محمد : المحاسبة الالكترونية – استخدام الحاسب الآلي والانترنت في تنفيذ المهام المحاسبية ، الدار الجامعية ، الزقازيق ، مصر ، عام ٢٠٠٤م ، ص ٨.

[117] فاضل ، عبد الكريم : مرجع سابق ، ص ١٠١.

[118] بقلة ، سهير : مرجع سابق ، لمزيد من الاطلاع يُمكن مراجعة الصفحات ٩ حتى ١٣.

٧) برامج المساعدة الآلية : والتي عادة ما ترتبط بنظم المعلومات الصوتية عن طريق الحاسوب بهدف مساعدة العملاء في الحصول على الخدمات المناسبة.[١١٩]

٨) خدمة المعلومات المرئية : وتتم باستخدام الحاسوب لغرض إمداد العملاء بالمعلومات المطلوبة عبر البريد الإلكتروني بغرض تسهيل عقد الاجتماعات والأعمال باستخدام الاجتماعات الصوتية أو الاجتماعات المرئية (اجتماعات الفيديو) أو اجتماعات الحاسب.[١٢٠]

٩) الأقمار الصِّناعية (Communication Satellite) : وتعتبر من أهم وسائل الاتصال عن بعد وأحدثها. ويتم استخدامها على نطاق واسع في استقبال البيانات والمعلومات وإرسالها.[١٢١]

١٠) تطبيقات الإنترنت (Internet Applications) : وتقوم على استخدام بعض الخدمات الإلكترونية الموجودة في شبكة الإنترنت والمواقع الإلكترونية بهدف تسهيل أداء العمل. ومن أهم أمثلة هذه التطبيقات استخدام البريد الإلكتروني (E-Mail) أو استخدام البريد الإلكتروني الصوتي (Voice Mail) أو استخدام غرف الدردشة (Chat Rooms).

بناءً على ما سبق تتمثل المتطلَّبات التكنولوجية المتعلقة بالموارد الاتصالية بالآتي :

- استخدام وسائل الاتصال الحديثة (New Communications).
- الاستخدام المناسب للشبكات (Networks) وبالشكل الذي يخدم أداء العمل داخل المنشأة أو خارجها.
- ربط الشبكات في المنشأة أساساً على الامتداد المكاني الذي تغطيه أو عدد المنشآت المشاركة في النظام.[١٢٢]
- ربط الشبكات المختلفة داخل المنشأة بالشكل الذي يساعد في توفير معلومات متناسقة في مستويات وأقسام المنشأة كافة.
- ربط الشبكات المختلفة داخل المنشأة بما يحول دون التعارض في نظم المعلومات ويسهل عملية توفير المعلومات بجمع أجزائها.[١٢٣]
- جودة التكنولوجيا المستخدمة وفعاليتها في أداء العمل.

---

[119] حسين ، سلامة : مرجع سابق ، ص ١١٦ – ١١٧.

[120] درويش ، محمد الشحات : مرجع سابق ، ص ٤٤٠ – ٤٤١.

[121] بوغوفة ، نسرين و قبلان ، ميساء : التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات ، رسالة تخرج ، كلية الآداب والعلوم الإنسانية ،قسم المكتبات والمعلومات ، جامعة دمشق ، سورية ، عام ٢٠٠٥م ، ص ٨١.

[122] قاسم ، عبد الرزاق : مرجع سابق ٢٠٠٤ ، ص ٣٥٧ – ٣٥٨.

[123] Plavia, P, Plavia, S, & Zigli, R, M: Already reference, Vol.10, P117-126.

٥) الموارد البشرية (Human Resources) :

إن النجاح الذي تحققه نظم المعلومات المحاسبيَّة رهن بتوافر الموارد البشرية المؤهلة تأهيلاً تكنولوجياً، معرفياً، علمياً وعملياً يتناسب ومتطلَّبات عمل النظم.[١٢٤] ويُمثل اختصاصيو وخبراء تكنولوجيا المعلومات ومستخدمو النظم أهم متطلَّبات هذه الموارد.

ويُشكل إحداث إدارة متخصصة في البحوث والتطوير تُعنى في تطبيق تكنولوجيا المعلومات الجديدة وتطوير تطبيقات الأعمال الإلكترونية مطلباً ضرورياً ومُلحَّاً لتفعيل الدور المُتنامي لنظم المعلومات المحاسبيَّة توفيقاً والمتطلَّبات التكنولوجية الحديثة.

٤. المتطلَّبات البيئية :

تحتل المتطلَّبات البيئية لنظم المعلومات المحاسبيَّة أهمية بالغة ودوراً مؤثراً في تأدية النظم إياها. ففي الوقت الذي تؤثر فيه البيئة المحيطة بشكل فعال في أنظمة عمليات المنشأة وأداء العمل فيها ، وكذلك في سياسات وقرارات إدارة المنشأة الإستراتيجية.[١٢٥] تُؤثر النظم السياسية ودرجة الوعي العام ، وكذلك النظم الاقتصادية ودرجة نموها ، والسياسات المالية والاقتصادية ، وطبيعة النظام التشريعي السائد والمناخ الاجتماعي العام ، ومستوى التدريب والتأهيل المحاسبي ، وسوق المال وهيكليتها التنظيمية ورقابتها ، ووعي العاملين فيها...[١٢٦] في أداء نظم المعلومات المحاسبيَّة.

وبهذا تتفاعل نظم المعلومات المحاسبيَّة مع البيئة المحيطة بالمنشأة وتتداخل معها وتتأثر بها وتؤثر فيها. الأمر الذي يوجب على مصممي ومحللي النظم دراسة البيئة الخارجية وتحليلها بالشكل الملائم.[١٢٧]

---

[124] فاضل ، عبد الكريم : مرجع سابق ، ص ١٠٤.

[125] الحبيطي ، قاسم : النظم المحاسبية في علاقتها بمنشآت القطاع الخاص الإنتاجية ، مجلة تنمية الرافدين ، جامعة الموصل ، المجلد ١٦ ، العدد ٥١ ، العراق ، عام ١٩٩٧م ، ص ١٧٠ – ١٧١.

[126] الشامي ، مصطفى : البعد الإعلامي المحاسبي – اتصال وإفصاح – لترشيد القرار الاستثماري ودعم سوق المال في مصر ، المجلة العلمية للتجارة والاقتصاد ، العدد ١ ، جامعة عين شمس ، مصر ، عام ١٩٩٧م ، ص٤٨٩.

[127] فاضل ، عبد الكريم : مرجع سابق ، ص ٧٣.

وتعـد النقـاط التاليـة مـن أهـم المتطلـَّبات البيئيـة الواجـب توافرهـا فـي نظـم المعلومـات المحاسبيَّة الحديثة : [١٢٨]

- قدرة نظم المعلومات المحاسبيَّة على معرفة المعلومـات المتعلقة بالسوق وظروف المنافسة والمنافسين.
- قدرة نظم المعلومات المحاسبيَّة علـى معرفـة المعلومـات المتعلقة بطبيعـة الخـدمات المرغوبة من قبل العملاء ومدى التبدل في أذواقهم واحتياجاتهم.
- قـدرة نظـم المعلومـات المحاسـبيَّة علـى معرفـة المعلومـات المتعلقـة بـالمتغيرات الاقتصادية والسياسية والقانونية والاجتماعيـة والثقافيـة والتعليميـة السكانية وأثرها في أداء العمل.

[128] فاضل ، عبد الكريم : مرجع سابق ، ص ٧٠ – ٧١.

خلاصة المبحث الثاني

تعاظمت أهمية نظم المعلومات المحاسبيَّة وازدادت استخداماتها ، خصوصاً في ضوء التغيُّرات والتطورات المتلاحقة التي حدثت في أواخر القرن العشرين وبدايات القرن الحادي والعشرين ، وهذا ما أوجد مجموعة من التوجهات الجديدة في نظم المعلومات المحاسبيَّة كان أهمها :

- § التركيز على الدور الاستراتيجي للنظم.
- § الاهتمام بالدور المتنامي لتكنولوجيا المعلومات المحوسبة.
- § الاعتماد على الأعمال الالكترونية.

وبغرض تطبيق نظم معلومات محاسبية حديثة كان لابد من توافر مجموعة أساسية من متطلبات استخدام النظم ، هي كما يلي :

١. المتطلَّبات التنظيمية.
٢. المتطلَّبات السلوكية.
٣. المتطلَّبات التكنولوجية.
٤. المتطلَّبات البيئية.

وعلى ذلك فإن هذا المبحث يهدف أساساً إلى إبراز جديد وحديث نظم المعلومات المحاسبية ، بالإضافة إلى إظهار أهم متطلبات استخدام النظم إياها.

الـفصل الثّانـي:

نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة

وتطوير أنظمـة العمليَّات

المـبحث الأول : تطوير أنظمة العمليَّات .

المبحـث الثـاني : الدور التكـاملي لنظـم المعلومـات المحاسبيَّة الحديثة وتطوير أنظمة العمليَّات .

المبحث الأوَّل :

تطوير أنظمة العمليَّات.

أولاً : دوافع تطوير أنظمة العمليَّات.

ثانياً : مفهوم تطوير أنظمة العمليَّات (إعادة الهندسة) وتعريفها .

ثالثاً : خصائص إعادة الهندسة.

رابعاً : أهداف إعادة الهندسة.

خامساً : عناصر إعادة الهندسة وآلياتها .

١. عناصر إعادة الهندسة.

٢. آليات إعادة الهندسة.

المبحث الأول :

تطوير أنظمة العمليَّات

Developing Process Systems

أولاً : دوافع تطوير أنظمة العمليَّات :

لعبت عوامل عدة دوراً رئيساً وفعالاً في دفع المنشآت نحو التطوير والتحديث في ظل المعطيات المتجددة والمتغيرة لواقع الأعمال منها :

١. تبدل علاقة (العميل – المورد) بشكل جوهري ، إذ لم يعد المورد القوة المحركة الوحيدة في المعاملات التجارية والخدمية ، بل أصبح العميل الطرف الأقوى في هذه العلاقة نظراً للتغيرات السريعة والمستمرة في رغبات العملاء.[١٨] ، بالإضافة إلى اتجاه العملاء نحو المنتجات والخدمات التي تتسم بمزايا ومكونات الجودة الأفضل[١٩].
٢. ازدياد حدة المنافسة العالمية وتغير طبيعتها [٢٠] ، بفعل التغيرات التكنولوجية وتقنيات الاتصالات والمعلومات التي مكنت رؤوس الأموال والمعلومات من الدوران حول العالم بسرعة الضوء.[٢١]
٣. اتجاه المنشآت إلى إحداث تغييرات مُستمرة ومُتسارعة في أنظمة عملياتها* ، بفعل الدور المتنامي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التحفيز المستمر.[٢٢]

---

[18] Hammer, Michael & Champy, James: Reengineering the Corporation, A Manifesto for Business Revolution, New York, Harper Collins Publishers Inc, 2003. P20.

[19] Sabrah, Nadia & Al-Haj, Hassan & Mohamad, Sam: Business Process Reengineering, MIS Class, The Arab Academy of Banking and Financial Sciences, Master Letter, Syria, February, 2005, P4.

[20] Hammer, Michael & Champy, James: Already Reference. P24-25.

[21] تشامبي ، جيمس : إعادة هندسة الإدارة (المطلب الحتمي للقيادة الجديدة) ، ترجمة : أ.د عبد الرحمن بن أحمد هيجان ، معهد الإدارة العامة ، فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية ، الرياض ، المملكة العربية السعودية ، عام ٢٠٠٣م ، ص ٢٩.

* تسمى الدوافع الثلاث الأولى بـ : (Three Cs) وهي: (Customer, Competition and Change) والتي تقابل (العملاء - المنافسة - التغير). وذلك كما يرى (Hammer, Michael & Champy, James): Reengineering the Corporation ، P 9-25 .

[22] تشامبي ، جيمس : مرجع سابق ، ص ٥١.

٤. عدم ملاءَمة الحلول الإداريَّة التقليدية للظروف الحالية والتي ما زالت تتبعها أغلب منشآت الأعمال ومؤسسات القطاع العام.[٢٣]
٥. البنية الخاطئة والمجزأة في المنشأة بسبب ضعف الهيكل التنظيمي لها ، وغياب التعاون والتنسيق بين أجزائه ، الأمر الذي يعني انخفاضاً في سرعة العمل وضعفاً في الأداء ، وغير ذلك من الأمور التي تعتبر عصب التحركات والاتّجاهات الجديدة في عالم الأعمال.
٦. الحاجة إلى مكاملة المعلومات الداخلية والخارجية في المنشأة ، سواءٌ أكان ذلك في الأقسام الوظيفية الداخلية للمنشأة ، أم مع حدود المنشأة الخارجية ، نظراً لاستقلالية العمل وعدم التنسيق والربط الملائم بين الأقسام والحدود.[٢٤]
٧. تطبيق النظريات والأساليب العلمية الجديدة في المنشآت ، وما نتج عنها من قفزات نوعية ساهمت في تقدم وتحسن أداء عملها ، بشكل انعكس إيجاباً على معدلات ومؤشرات الإنتاج ، وجودة المنتجات والخدمات وتكلفة الأداء.

لذلك لم تعد المنشآت العاملة في بيئة محددة وبأسلوب معين قادرةً على دخول السوق في ظل التنافس العالمي المتزايد ، ما لم تقم بردة فعل سريعة لمواكبة التطورات العالمية. ويُعتبر استخدام إعادة هندسة أنظمة العمليَّات من أهم التطبيقات الإداريَّة وأحدثها ، فلقد لاقت إعادة الهندسة القبول والاستحسان لدى العديد من المنشآت ، نظراً لقدرتها على تحقيق أهداف المنشأة في ظل التغيرات الحديثة في بيئة الأعمال وتزايد حدة المنافسة العالمية من جهة ، وتحقيق مجموعة متميزة من المزايا والفوائد الهامة من جهة أخرى.

[23] حسين ، سلامة : مرجع سابق ، ص ١٣.
[24] توربان ، أفرايم & مكلين ، إفرايم & ويثرب ، جيمس : ج١ ، مرجع سابق ، ص ٢٩٧ – ٢٩٩.

ثانياً : مفهوم تطوير أنظمة العمليَّات (إعادة الهندسة) وتعريفها :

حققت المتغيرات والمستجدات التي أعقبت قيام الثورة الصِّناعية نقلة نوعية في تطوير اقتصاديات الدول والارتقاء بأداء المنشآت الاقتصادية المختلفة العاملة فيها.

وتُعتبر الثورة الإداريَّة الأولى عام ١٧٧٦م ، برائدها [آدم سميث] (Adam Smith) ونظريته في تقسيم العمل ومن تبعه من أمثال [ألفرد سلون] (Alfred Sloan) و[لورد كينز] (Lord Kaynes) و[هنري فورد] (Henery Ford) و[هنري فايول] (Henery Fayol) المُرتكز الأساس للنهضة الصِّناعية.

كذلك كان للثورة الإداريَّة الثَّانية عام ١٩٧٠م برائدها [فيليب إروسب] (Philip Erossp) في إدارة الجودة الشاملة (TQM) ، وانفتاح الأسواق العالمية ، وكثرة وتنوع المنتجات والمضاربات الدوافع الأبرز للتغيير والتطوير الذي وجد ضالته فيما يسمى بإعادة هندسة أنظمة العمليَّات* (Business Process Re-Engineering) ، ليتم بذلك تأصيل الفكر الإداري الحديث تأسيساً على تجميع الأعمال المجزأة وتنظيمها في وحدات عمل متكاملة تسمى بأنظمة العمليَّات** ، والقيام بتطوير أداء العمل جذرياً *** من خلال ابتكار كل جديد ينسجم ويتناغم مع متطلَّبات الحداثة.

وإذا كانت الأنظمة الإداريَّة القديمة قد ارتكزت على قواعد فرضتها سوق الأمس ، لكسب عملاء الأمس ، فإن قواعد التحسين والتطوير تقتضي تلبية احتياجات عملاء اليوم والغد.[٢٥]

هذا وتُعد إعادة هندسة أنظمة العمليَّات أبرز المداخل الحديثة في الفكر الإداري والتي انتشرت لدى الغرب في منتصف الثمانينيات[٢٦] من القرن العشرين ، وحظيت في أوائل التسعينيات باهتمام الباحثين. وكان للتغيرات المتسارعة وازدياد حدة المنافسة والتطور المذهل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الدور الأكبر في دخول إعادة الهندسة حيّز التطبيق.

---

* يُطلق على إعادة هندسة أنظمة العمليَّات عدة مسميات مرادفة أخرى منها : الهندسة الإدارية ، الهندرة ، إعادة الاختراع ، التغيير الجذري ، التفكير وإعادة التفكير الجذري ، الإدارة بالعمليَّات (مجازاً) ، تحديث الإجراءات ، إعادة تصميم إجراءات الأعمال ، إعادة هندسة التنظيم ، إعادة بناء الأعمال.

** وهو ردٌ على نظرية آدم سميث " تقسيم العمل " (Division of Labor).

*** وهو ردٌ على نظرية اليابانيين " إدارة الجودة الشاملة " (Total Quality Management) وجميع المفاهيم الأخرى مثل "التحسين المستمر" ، "الإدارة بالأهداف" ، " الإدارة بالتحفيز" ، " الإدارة بالتفويض والإشراف العام" ، " الإدارة بالاستثناء" ، " الإدارة بالصلاحيات والمسؤوليات" ، " الإدارة بالنتائج وأثرها على الأرباح" ، " الإدارة بشحذ الهمم".... إلخ.

[25] موسى ، حسن : إعادة هندسة الإدارة والشركات وأدوات تطبيقها ، دار عالم الكتب ، الرياض ، المملكة العربية السعودية ، عام ٢٠٠٢م ، ص١٦ .

[26] Burk, Gerard. & Peppard, Joe : Business Process Reengineering: Research Directions. Business Change & Re-engineering Journal, Cornwallis Emmanuel Ltd, Vol.1, 1993. P43.

يعتمد مفهوم إعـادة هندسة أنظمة العمليَّات علـى تطـوير عمل المنشاة من خـلال إعـادة التـصميم الجـذري لأسـاليب العمـل فيهـا بهـدف تحقيـق تحـسينات جوهريـة فـي معـايير الأداء.[٢٧] فهي تُعنى بالتحليل المُعمَّق والمُوسَّع لأنظمة العمليَّات. حيث تتم إعـادة هندسـة عمليـات المنشأة كافـة مـن خـلال إعـادة تـصميم الأعمـال ونوعيـات المـوظفين المطلـوبين لأدائها بهدف إعادة هندسة بنية المنشأة وطبيعـة العمل ونظـام المنح والمكافآت والرقابـة على العمليَّات وإعادة تقييم فلسفة وثقافة المنشأة [٢٨]. وهذا ما يُفضي بـدوره إلـى مجموعـة جديدة ومناسبة من الهياكل التنظيمية والنظم الإداريَّة والاتّجاهات السلوكية والثقافية.

كما تعتمد إعـادة هندسـة أنظمـة العمليَّات أيضـاً على الأنـشطة التـي تـضيف قيمـة للمنـشأة وللعملاء.[٢٩] وتُعتبر العمليَّات – والتي تعني آليات أداء العمل وخلـق القيمـة المـضافة فـي المنشأة – من أساسيات إعادة الهندسة. وتُعتبر وظائف المنشأة والمديرون وثقافة المنشأة والعمليَّات الأضلاع الأربعة الرئيسة لإعادة الهندسة. [٣٠]

وتجـدر الإشـارة إلـى أن مفهـوم إعـادة الهندسـة لا ينحـصر فقـط بالعمليَّـات ، وإنمـا يطـال جميـع أوجـه نـشاط المنـشأة.[٣١] لـذلك فـإن تطـوير أنظمـة العمليَّـات مـن منظـور (إعـادة الهندسة) يُـراعي في المقام الأول أداء العمليَّات فـي المنـشأة مـن بدايتهـا إلـى نهايتهـا[٣٢] ، بالإضافة إلـى " تنظيم العمل الإداري بشكل منطقـي وعلمـي وإلغـاء الأخطـاء والمـشاكل المتزايـدة فـي أداء الأعمـال ، الأمـر الـذي ينعكس إيجابـاً على هيكليـة المنـشأة وأهدافها ، ويطال أقسامها وفروعها كاملة "[٣٣]. وهذا ما يُميِّز إعادة الهندسة عن غيرها مـن المفـاهيم والتطبيقات الإداريَّة الأخرى (رغم تشاركيتها) كما تبدو في الشكل رقم (٢).

---

[27] الرزيقي ، سالم : مفهوم إعادة هيكلة الأعمال في ظل الحكومة الالكترونية، مجلة ديجيتال عمان – العدد ٤١ ، عام ٢٠٠٥. الرابط الالكتروني:
http://www.digitaloman.com/index5ced.html?issue=3&lang=ar&id=41_1

[28] Simon, Kai: Already Reference, P14.

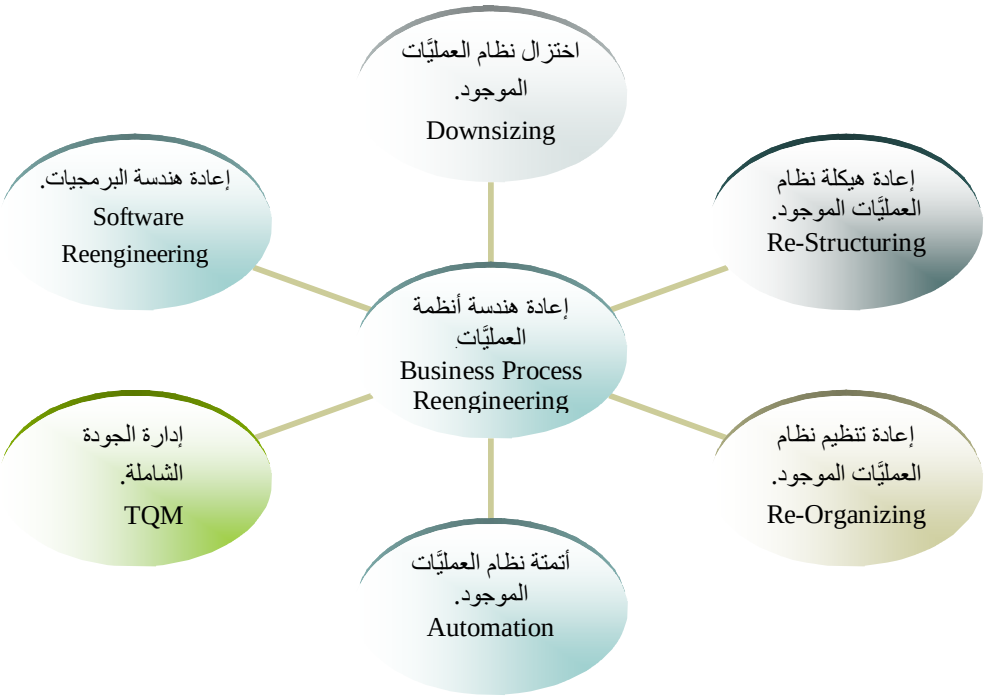
[29] Campbell, Alistair: The Virtual Business: Creating The Effective Business Organization, Business Change & Re-engineering Journal, Vol.3, No 4, 1996. P50.

[30] حسين ، سلامة : مرجع سابق ، ص ١٩.

[31] هامر ، مايكل و ستانتن ، ستيفن : مرجع سابق ، ص ٢٤ – ٢٥.

[32] هامر ، مايكل و ستانتن ، ستيفن : ثورة إعادة الهندسة (دليلك إلى ثورة إعادة هندسة العمليَّات الإدارية) ، ترجمة حسين الفلاحي ، آفاق الإبداع للنشر والإعلام ، الرياض ، المملكة العربية السعودية ، عام ٢٠٠٠م ، ص ٢٤.

[33] Brian Fitzgerald and Ciaran Murphy: Already Reference.



الشكل رقم (٢)[٣٤]

وعليه يمكن القول بأن إعادة هندسة أنظمة العمليَّات ليست أياً من المفاهيم والتطبيقات الإداريَّة السابقة ، بل هي مفهوم جديد وفكر إداري حديث.

ويمكن تفسير ذلك من خلال ما يلي :

- إن إعادة الهندسة ليست اختزالاً لنظام العمليَّات الموجود أو إعادةً لهيكليته ، وذلك لأن كلاً منهما يُعنى بتخفيض الطاقة الإنتاجية للمنشأة بغرض مقابلة الطلب المتناقص* ، وهذا يعني أداءً أقلَّ بمُدخلات أقل. في حين أن إعادة هندسة أنظمة العمليَّات تعني أداءً أكبر بمُدخلات أقل.
- تختلف إعادة الهندسة عن مفهوم إعادة التنظيم ، فإعادة تنظيم نظام عمليات المنشأة يعنى إعادةً لتنظيم وترتيب البنية الكلية لنظام العمليَّات الموجود في المنشأة. في حين أن إعادة الهندسة تُعنى بتنظيم وترتيب أنظمة عمليات جديدة تختلف وبشكل جوهري عن النظام العمليَّاتي القديم في المنشأة.
- كما أن مفهوم أتمتة نظام العمليَّات باستخدام تكنولوجيا المعلومات يُمكّن المنشأة من أداء عملها بكفاءة أكثر. في حين أن إعادة الهندسة تستخدم تكنولوجيا المعلومات على أنظمة العمليَّات الجديدة وليست القديمة.

---

[34] الشكل من تصميم الباحث.

* فعندما يتطلب السوق مثلاً سيارات أقل من نوع TOYOTA ، فإن هذه الشركة ستقوم بتخفيض حجم الإنتاج بناءً على الانخفاض في حجم الطلب.

- تَعني إعادة هندسة البرمجيات إنشاء نظام معلومات جديد كلياً باستخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة بغرض تطوير أنظمة البرمجيات الكومبيوترية فقط. في حين أن إعادة الهندسة هي إظهار المنشأة بشكل جديد مختلف كلياً عما كانت عليه سواءٌ أكان ذلك في البرمجيات أم في غيرها من الأمور الأخرى.[٣٥]
- وكذلك تختلف إعادة هندسة أنظمة العمليَّات عن مفهوم الجودة الشاملة. رغم أنَّ كليهما يؤكد على ضرورة ما يلي :
  - إعطاء الأهمية الأولى لأنظمة العمليَّات.[٣٦]
  - تفعيل أداء أنظمة العمليَّات.
  - تلبية حاجات العملاء.[٣٧]

وبالمقابل فإن نقطة الاختلاف الرئيسة تتمثل في أن مفهوم إدارة الجودة الشاملة يعني تحقيق تطور تدريجي ومستمر لنظام العمليَّات الموجود ، بهدف الأداء الأفضل لما كان يتم أداؤه مسبقاً. في حين أن إعادة الهندسة تَعني تحوّلاً جوهرياً في أداء العمل ، من خلال إلغاء نظام العمليَّات الموجود مسبقاً والبدء من جديد.[٣٨]

ويمكن إظهار مزيد من نقاط الاختلاف بين كلا المفهومين كما هو في الجدول رقم (١).

البيـــــــــان	TQM	BPR
١.مستوى التغير في نظام العمليَّات الموجود	تدريجي.	جذري.
٢.نقطة البدء	أنظمة العمليَّات الموجودة.	من الصفر.
٣.الوقت المقدر لإنجاز التطوير	قصير.	طويل.
٤.مجال العمل	ضيق يقتصر على وظائف المنشأة فحسب.	واسع وشامل يتطرق لجميع أوجه النشاط في المنشأة.
٥. خطر فشل إمكانية التطوير	متوسط.	عالٍ.
٦.الأداة الأساسية المُستخدمة في التطوير	الرقابة الإحصائية.	تكنولوجيا المعلومات.
٧.مجال التأثير والتغيير	ثقافة أداء العمل.	ثقافة أداء العمل والبنية الأساسية للمنشأة ككل.

الجدول رقم (١)[٣٩]

لذلك يمكن القول :

35 Hammer, Michael & Champy, James: Reengineering the Corporation, A Manifesto for Business Revolution, New York., Harper Collins Publishers Inc, 2003. P51.
36 Hammer, Michael & Champy, James: Already Reference. P52.
37 Simon, Kai: Already Reference, P 66.
38 Hammer, Michael & Champy, James: Already Reference. P52.
39 Simon, Kai: Already Reference, P 67.

إن إعادة هندسة أنظمة العمليَّات تُعدّ مدخلاً إدارياً حديثاً قائماً على استخدام تكنولوجيا المعلومات المتطورة ، وإدارة الموارد البشرية المؤهلة[٤٠] ، بغية تحقيق تطوير جذري في أداء الأعمال ، بما ينسجم والحداثة المطلوبة في ظل المنافسة المتزايدة.[٤١]

وعلى ذلك تُعتبر إعادة هندسة أنظمة العمليَّات مدخلاً إستراتيجياً جديداً قائماً على مجموعة من العناصر والآليات والنماذج والأدوات العلمية. وهي إعادةٌ لتصميم العمليَّات الرئيسة الإستراتيجية – دون الهامشية – بشكل جذري ودون التقيد بأي افتراضات أو مسلمات بشأن الوضع الحالي للعمليَّات[٤٢]، كما هي استبدال للعمليَّات المتقادمة بأخرى أحدث[٤٣]، بهدف الوصول من خلالها إلى أمور هامة مرتبطة بالتكلفة ، وسرعة الأداء ، وجودة الإنتاج والخدمات ، بالإضافة إلى تبسيط وتنظيم أنظمة العمليَّات ، وتعظيم الكفاية والفعالية.[٤٤]

ويمكن صياغة التعريف الآتي لإعادة هندسة أنظمة العمليَّات * رغم تعدد التعاريف لدى الكتّاب والباحثين بأنها :

إنها إعادة التفكير بشكل جوهري في أنظمة العمليَّات المُستخدمة في المنشأة بشكل يساعد في إعادة تصميمها جذرياً بهدف تحقيق تطوير مثير.[٤٥]

وعلى ذلك يرى الباحث أن إعادة هندسة أنظمة العمليات هي :

مدخل إداري جديد قائم على الإبداع والابتكار بغرض تطوير أنظمة عمليات المنشآت الاقتصادية تطويراً جذرياً وجوهرياً.

---

[40] Davenport, T.H: Process Innovation: Re-engineering Work through Information Technology and Business Process Redesign, Sloan Management Review, Summer, 1993, P11.

[41] مصطفى ، أحمد : اتجاهات إدارية معاصرة ، مجلة أخبار الإدارة ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، العدد ٦ ، مصر ، عام ١٩٩٦م ، ص٣.

[42] مصطفى ، أحمد : مرجع سابق ، ص٣.

[43] رايمود ، مكيود : نظم المعلومات مرجع سابق ، ص١٤٧.

[44] Robert M. Curtice: Fundamentals of Process Management: Best Practices in Optimizing Cross-functional Business Processes, Vice President, Performance Improvement Associates, LLC.

* وهو ما أورده مؤسس مفهوم إعادة الهندسة (Michael Hammer).

[45] Hammer, Michael & Champy, James: Already Reference, P35.

ثالثاً : خصائص إعادة الهندسة :

تتمتع إعادة هندسة أنظمة العمليات بمجموعة أساسية من الخصائص تتمحور في أربعة بنود رئيسة هي الآتية :

١) إعادة التفكير الجوهري :

تقوم إعادة الهندسة بإعادة تصميم أعمال المنشأة جذرياً من خلال إعادة التفكير الجوهري بآليات وأساليب أداء الأعمال كاملة . وذلك بمعرفة لماذا نعمل ما نعمله ؟ ولماذا نقوم بأدائه بهذه الطريقة ؟.[٤٦] وتُمثِّل هذه المعرفة الأداة التي تساعد في إعادة النظر بالقواعد الناظمة لعمل المنشاة وفرضيات أداء الأعمال فيها. " فالمنشأة الراغبة بإعادة هندسة أنظمة عملياتها لابد تبدأ من دون فرضيات أو قواعد سابقة ".[٤٧] وفي ذلك إشارة إلى تجاهل تام للوضع الحالي للمنشأة وما هي عليه. والبدء بالعمل لما يجب أن تصل إليه من خلال بيان ماذا ينبغي على المنشأة عمله ؟ وكيف تقوم بعمله ؟.[٤٨]

٢) إعادة التصميم الجذري :

تقوم إعادة الهندسة بتجاهل البنية الهيكلية الكاملة لنظام المنشأة من خلال إعادة تصميمها جذرياً. مما يعني حذفاً كاملاً لنظام العمليَّات السابق والبدء بوضع نظام عمليات جديد من نقطة الصفر. لذلك فإن إعادة الهندسة لا تعني تحسيناً للنظام الموجود أو تعديلاً له ، بل ابتكاراً كلياً لطريقة جديدة في أداء الأعمال.[٤٩]

٣) تحقيق تطوير مثير :

تحقق إعادة هندسة أنظمة العمليَّات قفزات نوعية ونقلات هائلة ومثيرة في أداء أعمال المنشأة. ويمكن قياس هذه القفزات في التكاليف المنخفضة أو في السرعة الأكبر أو الدقة الأفضل أو في جميعها معاً. لذلك فإن إعادة هندسة أنظمة العمليَّات لا تتعلق بإدخال تحسينات هامشية على المنشأة ولا بتحسين أدائها بنسب معينة*، بل بتحقيق طفرات في كمية الأداء وإيجاد نقلات هائلة [٥٠].

---

[46] Hammer, Michael & Champy, James: Already Reference, P 35 – 36.

[47] Kohli, Rajiv & Hoadley. D, Ellen: Business Process Re-Engineering Concepts and Tools Effectiveness: A Survey of Practitioners, Knowledge and Process Management journal, Vol.4, No.4, 1997, P278.

[48] Hammer, Michael & Champy, James: Already Reference, P 35 – 36.

[49] Hammer, Michael & Champy, James: Already Reference, P 36.

* فلو أن المنشأة مثلاً قصّرت بأداء العمل الموكل إليها بمقدار ١٠% ، وأن التكاليف زادت عن المخطط بمقدار ١٠% ، وأن الجودة كانت أقل بمقدار ١٠%، وأن تقديم خدمات للعملاء تحتاج لدعم إضافي بمقدار ١٠% ، فالمنشأة لا تحتاج إلى تطبيق مفهوم إعادة هندسة أنظمة العمليَّات بل هي بحاجة إلى تحسين بعض أمور أداء العمل.

[50] هامر ، مايكل و ستانتن ، ستيفن : مرجع سابق ، ص ١٥.

٤) أنظمة العمليَّات :

وهي جميع الأنشطة والمهام المتسلسلة منطقياً والقادرة على استخدام موارد المنشأة لخلق مُخرجات – منتجات أو خدمات – قابلة للقياس وخاضعة للرقابة.[٥١]

ويُعتبر هذا البند الأصعب فهماً على إدارة المنشأة ، والأكثر أهمية من بين البنود الثلاثة السابقة. والسبب في ذلك أن طرق أداء العمل في المنشآت التقليدية عادةً ما تتم على أساس المهام والأعمال والأشخاص مع مراعاة الهيكل التنظيمي لها ، ودون أي اعتبار لأنظمة العمليَّات فيها.[٥٢] وبذلك توصف العمليَّات في هذا النوع من المنشآت بأنها عمليات يتيمة وغير مُدارة ، ومجزأة على العديد من الوحدات الإداريَّة على الرغم من أنها تشكل الوسيلة الأساسية لخلق القيمة وجوهر عمل أي مشروع.[٥٣]

[51] Hickman, L.J: Technology and Business Process Re-Engineering: Identifying Opportunities for Competitive Advantage. British Computer Society CASE Seminar on Business Process Engineering, London, 29 June, 1993.

[52] Hammer, Michael & Champy, James: Already Reference, P35 – 38.

[53] هامر ، مايكل و ستانتن ، ستيفن : مرجع سابق ، ص ١٧.

رابعاً: أهداف إعادة الهندسة :

يحقق استخدام إعادة هندسة أنظمة العمليَّات مجموعة كبيرة من الأهداف يمكن إجمالها بالآتي :

١) تشجيع الابتكار والإبداع اللذين يسهمان في تحقيق تحولات جوهرية في الأداء ، ويزيدان من القدرة التنافسية للمنشأة.
٢) زيادة مرونة المنشأة أمام التغيُّر المستمر في طلبات العملاء والأسواق.
٣) الاهتمام بجودة الإنتاج والخدمات المقدمة ، بما يتوافق ووجهة نظر العملاء.
٤) زيادة كفاية وفعالية أداء المنشأة.
٥) الاختزال الكبير للوقت.
٦) تخفيض التكاليف واختزالها إلى حدودها الدنيا.[٥٤]
٧) زيادة مستوى الإنتاجية وجودة المنتجات والخدمات ، بالإضافة إلى إشباع حاجات العملاء ورغباتهم.
٨) تحسين أداء العمليَّات الإداريَّة في المنشأة.
٩) القدرة على التنبؤ بالشكل الأنسب للعملية الإداريَّة داخل المنشأة وإطارها المستقبلي.
١٠) زيادة رضى العاملين في المنشأة.
١١) تخفيض حدة المنافسة الداخلية بين الأقسام الوظيفية ، وزيادة التعاون بين الأفراد والموظفين في المنشأة.
١٢) حذف الأنشطة المزدوجة وإلغاء العمليَّات التي لا تضيف قيمة للمنشأة.
١٣) التخلص من تعقيدات الأداء وفقد الجهد والإجراءات الإداريَّة غير الضرورية ، وكذلك العمليَّات الإداريَّة غير الفعالة.
١٤) الجمع بين المركزية واللامركزية.
١٥) الانتقال من الروتين إلى التسلسل المنطقي والآلي للعمل داخل المنشأة.
١٦) تحسين الجودة والاستفادة من تسجيل البيانات ووضعها في قوائم يسهل استخدامها.
١٧) تحسين سرعة تسجيل البيانات ، وتوفير أمان التسجيل الإلكتروني بالإضافة إلى سرعة الأداء.[٥٥]

---

[54] Sotiris Zigiaris, MSc, BPR engineer, Report produced for the EC funded project, INNOREGIO: dissemination of innovation and knowledge management techniques January 2000. P8-9.

[55] حسين ، سلامة : مرجع سابق ، ص ٣٣ – ٣٤.

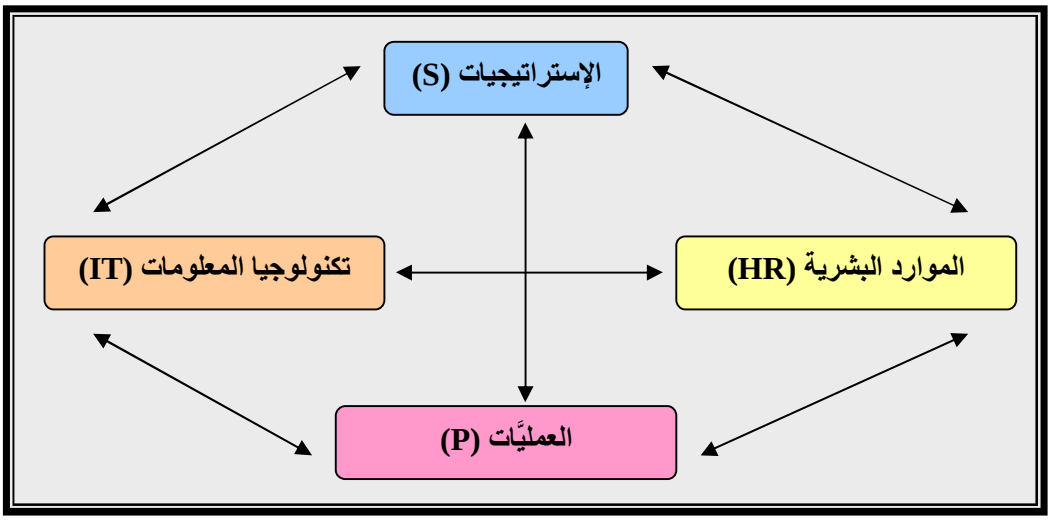
خامساً : عناصر إعادة الهندسة وآلياتها :

١. عناصر إعادة الهندسة :

يعتمد أداء إعادة هندسة أنظمة العمليَّات على تناغم وتفاعل مجموعة من العناصر الرئيسة لإعادة هندسة المنشأة الاقتصادية هي :

الإستراتيجيات – أنظمة العمليَّات – تكنولوجيا المعلومات – الموارد البشرية.

وتُعتبر جميعها الآليات الضرورية لتطوير أداء العمل جذرياً ، عبر التعاون والتنسيق البنَّاء فيما بينها. حيث تقوم الإستراتيجيات وأنظمة العمليَّات ببناء أرضية عمل منسجمة الأداء وذلك بالإفادة من تكنولوجيا المعلومات في عملية إعادة التصميم الجذري ، من خلال التفاعل مع النشاط البشري في المنشأة.[٥٦] ويُمثل الشكل رقم (٣) آلية الترابط بين عناصر إعادة الهندسة :



الشكل رقم (٣)[٥٧]

وفيما يلي شرح لعناصر إعادة الهندسة وآلية الترابط بينها كما هو موضح في الشكل رقم (٣) أعلاه :

[56] Simon, Kai: Already Reference, P15.
[57] Simon, Kai: Already Reference, P15.

١. الإستراتيجيات (Strategies) :

تقوم إعادة هندسة أنظمة العمليَّات بتحديد الإستراتيجيات اللازمة لأداء أعمال المنشأة بأفضل شكل ممكن من خلال قيامها بالتأثير المباشر في الإستراتيجيات التالية :

- إستراتيجية المنشأة:[٥٨] والتي تتمثل في عملية الإنتاج وتقديم الخدمات ذات الجودة العالية للعملاء بما يُحقق عائداً جيداً لها أو لأصحابها. [٥٩]
- الإستراتيجية التكنولوجية: والتي تتم من خلال اتباع حديث تكنولوجيا المعلومات.
- إستراتيجية الموارد البشرية: والتي تتمثل بالتأكيد على معايير محددة ، وثقافة معينة مُصاغة ومرسومة بأسلوب بسيط يسهل فهمه من قِبل الموظفين والعاملين ، بهدف تقوية أداء العمل في المنشأة.[٦٠]

لذلك تقوم إعادة هندسة أنظمة العمليَّات بالتركيز على الإستراتيجيات السابقة بالشكل الذي يخدم أداء المنشأة ككل ، ويحقق رؤيتها المستقبلية وغاية وجودها. والسبب في ذلك هو قدرة الإستراتيجيات السابقة على تطوير سبل الأداء المختلفة في المنشأة ، الأمر الذي يؤدي إلى تعظيم المكاسب وإنتاج المنتجات والخدمات المنافسة بالشكل الأمثل.

٢. أنظمة العمليَّات (Business Process) :

يتركز نشاط إعادة الهندسة حول العمليَّات ومخرجاتها ، وليس حول المهام أو أقسام المنشأة.[٦١] ، وتُعدّ أنظمة العمليَّات أساس عمل إعادة الهندسة ، فالمنشأة الخاضعة لإعادة هندسة أنظمة عملياتها تقوم أساساً على إعادة هندسة الأعمال التي يؤديها العمال والموظفون [٦٢]، كما يتم التأكد من أن الخصائص الأساسية للعمليَّات الموجودة ليست مجرد مصادفة نتيجة التجميع العشوائي للعمليَّات[٦٣] ، بل هي تحديد واضح للعمليَّات ورسم دقيق لماهية العمل الذي سيتم إنجازه عبرها. وبالتالي لا بد من اللجوء إلى معايير ومقاييس تساعد في عملية اختيار أيّ العمليَّات ستخضع أولاً لإعادة الهندسة ، وذلك " لعدم قدرة المنشأة على إعادة هندسة كامل أنظمة عملياتها في الوقت نفسه "[٦٤].

---

[58] Simon, Kai: Already Reference, P15.

[59] تشامبي ، جيمس : مرجع سابق ، ص ١٠٩.

[60] Simon, Kai: Already Reference, P15.

[61] Sabrah, Nadia & Al-Haj, Hassan & Mohamad, Sam: Already Reference, P8.

[62] Hammer, Michael & Champy, James: Already Reference, P122.

[63] Ghosh, Deb & Sarkar, Sumit & Dardeau, Paul : Knowledge-based Simulation for Business Process Redesign, Intelligent Systems in Accounting. Finance and Management journal, Vol. 6, 1997, P163.

[64] Hammer, Michael & Champy, James: Already Reference, P127.

تستخدم إعادة هندسة أنظمة العمليَّات ثلاثة معايير أساسية تساعد في عملية الاختيار وهي :[٦٥]

١. الاختلال الوظيفي: ويقصد به تحديد أيّ العمليَّات في المنشأة تعاني مشاكل أكثر من غيرها ؟!!. ويعتبر العاملون والموظفون الأقدر في تحديد أيّ العمليَّات يحتاج لإعادة الهندسة أكثر من الأخرى.

٢. الأهمية: ويقصد بها أيُّ العمليَّات لها أثر أكبر على عملاء المنشأة ؟!!. ويعتبر العملاء أكثر المصادر فائدة فيما يتعلق بالمعلومات التي تخص هذا المعيار ، وبالمقابل فإن المنشأة أيضاً قادرة على تحديد الأشياء التي تلقى اهتماماً لدى عملائها.

٣. المواءَمة: ويقصد بها العمليَّات الأكثر قابلية لنجاح إعادة هندستها.

لذلك يجب دراسة المعايير السابقة بكثير من الحكمة ، لتساعد في عملية اختيار العمليَّات التي ستبدأ أولاً بإعادة الهندسة بالرغم من عدم اعتبار المعايير السابقة رسميةً أو إلزاميةً.[٦٦] ، إذ أنه من الممكن ابتكار واستخدام معايير أخرى وذلك بحسب ما يراه فريق إعادة الهندسة.*

وبالتالي فإن الفهم الدقيق والمعرفة الحقيقية لماهية أداء العمليَّة ، والعمل الذي تقوم بأدائه ومدى إنجازه ، والقضايا الحاسمة التي تحكم هذا الإنجاز يساعد كثيراً في عملية اختيار العمليَّات التي ستخضع أولاً لإعادة الهندسة ، ولا يُقصد بالفهم الدقيق لماهية أداء العمليَّات الدخول في دقائق الأمور ، وإنما معرفة ما هو عمل العمليَّة ؟ ولماذا نقوم بأدائه ؟. وليس أبداً كيف نقوم بأداء العمل فيها ؟.[٦٧]

لذلك تقوم إعادة الهندسة ببناء أنظمة العمليَّات على أساس سلسلة من الخطوات المتكاملة من أجل الوصول إلى نتائج عملية في المنشأة.[٦٨] بالإضافة إلى تبسيط الأداء ، وقياس مدى جودة وبساطة بنية الأنشطة المُصمَّمة بهدف إنتاج مخرجات محددة قادرة على تلبية حاجات ومتطلَّبات العملاء والأسواق.[٦٩]

---

[65] Hammer, Michael & Champy, James: Already Reference, P127-133.

[66] Hammer, Michael & Champy, James: Already Reference, P133.

* وهو الفريق الذي يقع على عاتقه تقديم الأفكار ودراسة أنظمة العمليَّات ومراجعتها وبيان مدى إمكانية تطبيق اقتراحاتهم في المنشأة الخاضعة لإعادة الهندسة.

[67] Hammer, Michael & Champy, James: Already Reference, P134 & 136.

[68] Graham, B. Ben: Detail Process Charting "Speaking the Language of Process" John Wiley & Sons, INC, USA, 2005, P5.

[69] Davenport, H. Thomas: Already Reference, P5.

٣. تكنولوجيا المعلومات (Information Technology) :

تُعتبر تكنولوجيا المعلومات امتداداً رئيساً لأنظمة العمليَّات ، لكونها تلعب دوراً هاماً وفعالاً في دعم أدائها لتكون على أكمل وجه وأفضل صورة.[٧٠] إذ تقوم تكنولوجيا المعلومات " بإعادة تشكيل أنظمة العمليَّات بشكل يضمن سهولة تدفق المعلومات عبرها ، بالإضافة إلى إمكانية الحصول على معلومات متسقة وسريعة ".[٧١] كما تقوم بكسر قواعد العمل ، وإحداث تغيير جوهري وسريع في المنشأة ، مانحةً إياها مزايا تنافسية هائلة ، وذلك من خلال اعتمادها تكنولوجيا المعلومات أساساً لتغيير أنظمة العمليَّات وإعادة بنائها من جديد عن طريق الاختراع والابتكار بهدف الحصول على المخرجات الاقتصادية.[٧٢]

هذا وتلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً هاماً وفعالاً في مساعدة المنشأة على إعادة هندسة أنظمة عملياتها وذلك من خلال تزويدها بالآتي :

١) استخدام برامج المساعدة الآلية المرتبطة بنظم المعلومات الصوتية عن طريق الحاسوب لمساعدة العملاء في الحصول على الخدمات المطلوبة.
٢) المساعدة في القيام بأعمال جديدة لمشكلات لم تحدث بعد.
٣) المساعدة في التخلص من الأنماط الإداريَّة الجامدة والقديمة.
٤) إنجاز الأعمال بحرِّية وسرعة ومرونة وشفافية.
٥) المساعدة في التكامل والاندماج بين أجزاء العمل لتكوين عمليات مترابطة ذات معنى.
٦) التحديث المستمر للمعلومات.
٧) تسهيل العلاقات المتشابكة مع العملاء والموردين والشركاء الإداريين.[٧٣]

وبناءً عليه فإن الاستخدام المكثف لتكنولوجيا المعلومات من خلال استخدام تطبيقات وبرامج الحاسوب وشبكات المعلومات يؤدي إلى تدعيم وتسهيل أداء العمليَّة التي تتم إعادة هندستها. لذلك " تُعتبر تكنولوجيا المعلومات الشريك المقرب لإعادة الهندسة "[٧٤]، لما تقوم به من تحفيز على الاختراع والابتكار باستخدام آخر المستجدات التكنولوجية.

---

[70] Simon, Kai: Already Reference, P 16.

[71] المشاري آل سعود، ماجد : إعادة هندسة إجراءات الأعمال ، مجلة العالم الرقمي ، العدد ١٦١ ، ٢٠٠٦م. الرابط الالكتروني:
http://www.al-jazirah.com/digimag/07052006/hasebat3.htm

[72] Davenport, H. Thomas: Already Reference, P45.

[73] حسين ، سلامة : مرجع سابق ، ص ١١٦ – ١١٧.

[74] Hammer, Michael & Champy, James: Already Reference, P5

٤. الموارد البشرية (Human Resource) :

تـُعنى إعـادة الهندسـة بـالتعليم والتـدريب ، وتفـويض الـسلطات وتحديـد محـاسبة المـسؤوليـات ، وغـرس الثقـة فـي أداء العمـال والمـوظفين ، بهـدف زيـادة قـدرتهم ومهـاراتهم في أداء الأعمـال من أجل تلبية متطلَّبات العملاء[٧٥]، وذلك من خـلال تـوفير ثقـافة قيم العمل والفضـائل الإنسـانية بين الموارد البشرية فـي المنـشأة [٧٦]، ويعود السبب في ذلك بأن المفتاح الحقيقي والرئيس لنجاح إعادة هندسة أنظمة العمليَّات هو زيادة كفاءة الأفراد ، وهذا يعني ضرورة معرفتهم بأهداف المنشأة على اعتبـار أنهم عنصر مشارك في تحقيقها ، مما يعني ضرورة حصولهم على مجموعة من المزايا والمكافآت والحـوافز المناسبة عند إنجـاز أهداف المنـشأة بالـشكل التـام.[٧٧] لـذلك فـإن الكـوادر البـشرية المؤهلـة تحظى بالاهتمام المباشر من قبل إعادة الهندسة.

وعلى هذا فـإن إعـادة هندسة أنظمة العمليَّات بعناصرها السـابقة تعد مدخلاً حديثـاً من شأنه :

- § أن يُحدث تغييراً جذرياً في مستويات الأداء من خلال ابتكار نظم عمل جديدة[٧٨] ، تساعد فـي تحقيـق ميـزة تنافسية للمنـشأة فـي بيئـة تـشهد تـدفقاً معرفيـاً وتكنولوجيـاً كبيراً وتنافساً حاداً. [٧٩]
- § أن يخلق مقاييس أداء موضوعية من خلال تقليص وتبسيط الإجراءات الإداريَّـة ، واختـصار زمـن إنجـاز العمليَّـات[٨٠]، وزيـادة عوائـدها أو قيمهـا المـضافة ، وتحديـد الأسـعار التنافسية اعتمـاداً علـى أسـس تكاليفيـة تـسهم فـي زيـادة الحـصة الـسوقية والربحية وتعظيم العائد على رأس المال المستثمر.
- § أن يوفر استجابة سريعة لطلبات العملاء.[٨١]

---

[75] Simon, Kai: Already Reference, P14.

[76] تشامبي ، جيمس : مرجع سابق ، ص ١٠٢.

[77] John, Whiting: Reengineering the Corporation: A Historical Perspective and Critique, Industrial Management Journal, Vol. 36, No. 6, 1994. P14 –16.

[78] حسين ، سلامة : مرجع سابق ، ص ٢٥.

[79] عربي ، محمد : تحسين جودة القرارات البنكية باستخدام أساليب المحاسبة الإدارية ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، جامعة عين شمس ، العدد ١ ، مصر ،عـام ١٩٩٧م ، ص ٤٣٣.

[80] حسين ، سلامة : مرجع سابق ، ص ٣٤.

[81] مصطفى ، أحمد : مرجع سابق ، ص٣.

٢. آليات إعادة الهندسة :

تعتمد إعادة هندسة أنظمة العمليَّات مجموعة من الآليات التي تـُعد دليل عمل إعادة الهندسة ، وجميعها ناتجةٌ عن حصيلة حالات عملية وتطبيقية ونتاج دراسات ميدانية قامت بها المنشآت التي أعادت هندسة أنظمة عملياتها.[٨٢] وفيما يلي نماذجٌ من آليات إعادة الهندسة :

١- دمج الأجزاء المجزأة :

يُعتبر هذا النموذج أكثر النماذج استخداماً في إعادة هندسة أنظمة العمليَّات ، حيث يتم دمج الأجزاء المجزأة والمشتتة في عملية واحدة متكاملة ومنظمة نتيجة القيام بالآتي :

أولاً : دمج العمليَّات المجزأة :

حيث يتم دمج أجزاء العمليَّة المُكمّلة لبعضها في عملية واحدة متكاملة وبطريقة منطقية ومنسقة على قدر الإمكان*، ليقوم بأدائها موظف واحد يُسأل عنها من البداية إلى النهاية.[٨٣] وفي حال تطلـَّب الأداء أكثر من موظف فيمكن أن يكون ذلك.

ومن الممكن دمج عدة وظائف في وظيفة واحدة[٨٤]، حسب ما تقتضيه طبيعة أداء عمل المنشأة ، حيث يتم دمج الوظائف بناءً على ما يتطلبه أداء العمليَّة ، إذ أنه من الممكن أن تغطي العمليَّة أكثر من قطاع وظيفي ، فهي بذلك تـُمثل ما نريد أداءَه أو إنجازه ولا تـُمثل من يقوم بهذا الأداء.[٨٥]

وتبرز أهمية أنظمة العمليَّات الجديدة والمتكاملة في قدرتها على تحقيق ما يلي :

- § تخفيض العبء الموكل على الإدارة من خلال إمكانية متابعة إنجاز سير العمل بالدقة والشكل المطلوبين وفي الوقت المحدد.
- § تمكين الإدارة من الرقابة باعتبارها تتعامل مع أشخاص وموظفين ذوي مسؤوليات محددة مناط بهم أداء أعمال معينة ، وهذا يساعدها على محاسبة المقصرين وتشجيع الموظفين على ابتكار واختراع طرق جديدة تسهم في تخفيض وقت العمل ، وبالتالي تخفيض تكاليف الأداء.

---

[82] Herzog, Natasa Vujica & Polajnar, Andrej & Tonchia, Stefano : Development and Validation of Business Process Reengineering (BPR) Variables: a Survey in Slovenian Companies. International Journal of Production Research, Dec2007, Vol. 45, Issue 24, P 5811.

* قد لا يكون ممكناً دمج أعمال العمليَّات طويلة الأداء المجزأة بعملية واحدة متكاملة.

[83] Hammer, Michael & Champy, James: Already Reference, P54.

[84] مصطفى ، أحمد : مرجع سابق ، ص٣.

[85] Robert M. Curtice: Already Reference. P3.

- § دمج المستوى الأفقي للهيكل التنظيمي للمنشأة.[٨٦]
- § القضاء على مخاطر تقسيم العمل الوظيفي والتخلص من الكثير من الأخطاء.
- § تقديم المنتجات والخدمات التي تتناسب مع الأسواق المختلفة ورغبات العملاء.
- § تجنب الأعمال التي لا تُضيف قيمة.[٨٧]

ثانياً : دمج المعلومات :

يتم دمج المعلومات المتوفرة عن تنفيذ العمليَّات وتوجيه مصادر المعلومات المشتتة معاً.[٨٨] بحيث يقوم الموظفون المسؤولون عن جمع المعلومات ، بتشغيلها ومعالجتها بأنفسهم ، مما يعني تقليل الحاجة إلى مطابقة المعلومات ، نظراً لتقليص عدد الجهات التي تقوم بمعالجة المعلومات الناتجة عن أداء عملية معينة ، وهذا ما يُكسب المنشأة دوراً فعالاً في تقوية الدور المعلوماتي فيها[٨٩]، بالإضافة إلى القيام بتسجيل المعلومات لمرة واحدة فقط وعند المصدر ،[٩٠] وإظهارها في الوقت نفسه في عدة أماكن وقت الحاجة.[٩١]

بناءً على ما سبق فإن الهدف الرئيس من هذا النموذج هو حذف المراحل مزدوجة الأداء أو المراحل التي لا تُضيف قيمة في المنشأة.[٩٢]

---

[86] Hammer, Michael & Champy, James: Already Reference, P54–56.

[87] حسين ، سلامة : مرجع سابق ، ص ٤٠ و ص ٤٣.

[88] OSD Comptroller iCenter: Reengineering "A Radical Approach to Business Process Redesign", 2002, P5, www.dod.mil/ Comptroller/iCenter/learn/reeng.htm

[89] حسين ، سلامة : مرجع سابق ، ص ٣٩ و ص ٤٣.

[90] OSD Comptroller iCenter: Already Reference, P5.

[91] Hammer, Michael & Champy, James: Already Reference, P96.

[92] Martin P. Merle : Analysis And Design Of Business Information System, prentice-Hall, New Jersey, USA, 1995, p515.

٢- العمال أصحاب القرار :

يعتبر العمال – دون المديرين – أصحاب القرار في حل المشاكل المرتبطة بأداء العمل في المنشأة وهذا ما يجعلهم جزءاً لا ينفك عن العمل ، ويدفعهم أيضاً إلى اكتشاف أساليب جديدة ومبتكرة في أداء الأعمال وحل مشاكل العمل وتيسير الأداء ، الأمر الذي يضمن استمرارية العمل من جهة ، ويساعد في تحقيق ما يلي من جهة أخرى :

- إنجاز الأعمال في مواعيدها المحددة دون تأخير.
- زيادة رضى العميل.
- تخفيض التكاليف المباشرة للعمل.
- دمج المستوى العمودي للهيكل التنظيمي في المنشأة.[٩٣]

٣- الاتصال المباشر بالمديرين :

يُعدُّ المديرون نقطة اتصال مباشرة مع العاملين في المنشأة التي تقوم بإعادة هندسة أنظمة عملياتها ، حيث يمكن التواصل معهم بسهولة ويسر دون أي حدود أو عوائق تحول دون ذلك. وتبرز أهمية هذا النموذج في تدخّل المديرين بحل المشاكل المعقدة المرتبطة بأداء العمل.[٩٤]

٤- الإنجاز الطبيعي والمنطقي للعمليَّات :

يتميز العمل في ظل إعادة هندسة أنظمة العمليَّات بالتتابع المنطقي والطبيعي في الأداء ضمن العمليَّات[٩٥]، إذ أنه من الممكن تعديل جدولة بعض العمليَّات كي تُؤدَّى على التوازي بدلاً من التوالي[٩٦]، كما أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يُمكّن المنشأة من تشغيل وحدة محددة من أنظمة العمليَّات بصورة مستقلة ، مع إمكانية التأكد من تكامل أدائها مع باقي العمليَّات الأخرى ، فإعادة هندسة أنظمة العمليَّات تُمكّن من أداء الأعمال في العمليَّات كلّها على حد سواء وفي الوقت نفسه. وفي ذلك فوائد كثيرة أهمها التخلص من روتين العمل ، وحصول وفر كبير في الوقت.[٩٧]

---

[93] Hammer, Michael & Champy, James: Already Reference, P56–57.
[94] Hammer, Michael & Champy, James: Already Reference, P66.
[95] Hammer, Michael & Champy, James: Already Reference, P56 – 57.
[96] مصطفى ، أحمد : مرجع سابق ، ص٣.
[97] Hammer, Michael & Champy, James: Already Reference, P 58.

٥- إنجاز العمليَّات في الوحدات المناسبة :

يتم إنجاز العمليَّات من قبل الإدارة صاحبة المصلحة في المنشأة ، وليس دائماً من قبل الإدارات المتخصصة بأدائها ، لما في ذلك من مزايا أهمها :[٩٨]

- تخفيض وقت العمليَّة.
- تخفيض تكلفة أداء العمليَّة.
- إلغاء الحواجز التنظيمية بين الإدارات المختلفة.
- تعزيز روح التعاون بين العاملين.

٦- إنجاز العمل بطريقة أكثر سهولة :

إن تطبيق إعادة هندسة أنظمة العمليَّات في المنشأة يجعل أداء العمل أكثر سهولةً ويسراً ، خصوصاً فيما يتعلق بأداء الأعمال البسيطة* ليقوم الموظفون أنفسهم بأداء هذه الأعمال ، الأمر الذي يُحقق وفراً في التكاليف الضائعة في المنشأة ، واختصاراً كبيراً للوقت ، وتقليلاً للإجراءات الروتينية التي لا طائل منها.

٧- الأشكال المتعددة لأنظمة العمليَّات :

تكتسب العمليَّات أشكالاً متعددة عند تطبيق إعادة الهندسة ، فالتغيرات الهائلة التي تطرأ على الأسواق العالمية ، وضرورة مقابلة الطلبات المتجددة للعملاء بسبب الاختلاف والتنوع الكبير في أذواقهم جعل من تحديد الشكل الأفضل لأداء العمل في المنشأة عند إعادة هندستها – بما يتناسب واحتياجات العملاء في السوق – لا يتم إلا من خلال تزويد أنظمة العمليَّات بأشكال متعددة بهدف الإبقاء على قوة المنشأة التنافسية ونمائها.[٩٩]

٨- تخفيض عمليات الفحص والرقابة :

توفر إعادة هندسة أنظمة العمليَّات تخفيضاً لعمليات الفحص والرقابة على أداء العمل في المنشأة إلى أدنى حد ممكن ، نظراً لتمتع موظفيها بالحس والوعي الاقتصادي المطلوب[١٠٠]، فالقيام بدمج الأجزاء المجزأة ، وإعادة ترتيب أداء العمل ، وتنظيم أنظمة العمليَّات وتنسيقها في المنشأة يُقلل من استخدام الأيدي العاملة فيها ، الأمر الذي يؤدي إلى إمكانية تخفيض الضوابط الرقابية في المنشأة الخاضعة لإعادة الهندسة[١٠١]، لذلك

---

[98] حسين ، سلامة : مرجع سابق ، ص ٤٠.

* كشراء المستلزمات المكتبية على سبيل المثال.

[99] Hammer, Michael & Champy, James: Already Reference, P58.

[100] Hammer, Michael & Champy, James: Already Reference, P54-67.

[101] موسى ، حسن : مرجع سابق ، ص ٦٧.

تقوم إعادة الهندسة باستخدام الضوابط الرقابية فقط في حدود فعاليتها. وتنتفي هذه الضوابط بانتفاء الغرض الذي وضعت لأجله.[١٠٢]

٩- سيادة المركزية واللامركزية في آن واحد :

تمتلك المنشآت الخاضعة لإعادة الهندسة القدرة على دمج مزايا مفهومي المركزية واللامركزية في نظام العمليَّات نفسه[١٠٣]، والسبب في ذلك هو قيام إعادة هندسة أنظمة العمليَّات بمنح وتفويض السلطات المتعلقة بأداء العمل من جهة ، وحصر القرارات الهامة ، وحل المشاكل المعقدة بالمديرين من جهة أخرى.

١٠- تأمين نقطة اتصال وحيدة مع العملاء :

تقوم إعادة هندسة أنظمة العمليَّات بإيجاد نقطة اتصال وحيدة مع العملاء ، ليتم من خلالها جمع المعلومات الكاملة عنهم – في حدود ما يهم المنشأة – وحصرها في قاعدة بيانات مركزية لمرة واحدة ليستفيد منها باقي الموظفين.[١٠٤]

١١- الارتقاء بثقافة المنشأة :

تحقق إعادة هندسة أنظمة العمليَّات قفزة نوعية في تغيير إيديولوجية المنشأة وثقافتها ، وذلك من خلال التركيز على ما يلي :[١٠٥]

- التحول من رضى المدير إلى رضى العميل.
- تنامي روح التعاون في العمل.
- سيادة القيم الإنتاجية بين المرؤوسين.
- اتخاذ القرار مهمة المسؤول.
- التركيز على التعليم إلى جانب التدريب.

١٢- تبسيط لغة البرمجة :

تقوم إعادة هندسة أنظمة العمليَّات بتبسيط وتطوير لغة البرمجة في المنشأة ، من خلال إعادة هندسة البرمجيات ، بما ينسجم مع الأشكال الجديدة للعمليَّات ، والأقسام المختلفة في المنشأة. بالإضافة إلى بناء البرمجيات بالشكل الذي يتطابق والمعايير المحاسبيَّة المُستخدمة دولياً.[١٠٦]

---

[102] حسين ، سلامة : مرجع سابق ، ص ٤١.

[103] Hammer, Michael & Champy, James: Already Reference, P66 – 67.

[104] توربان ، أفرايم & مكلين ، إفرايم & ويثرب ، جيمس : ج١ ، مرجع سابق ، ص ٣٠٤.

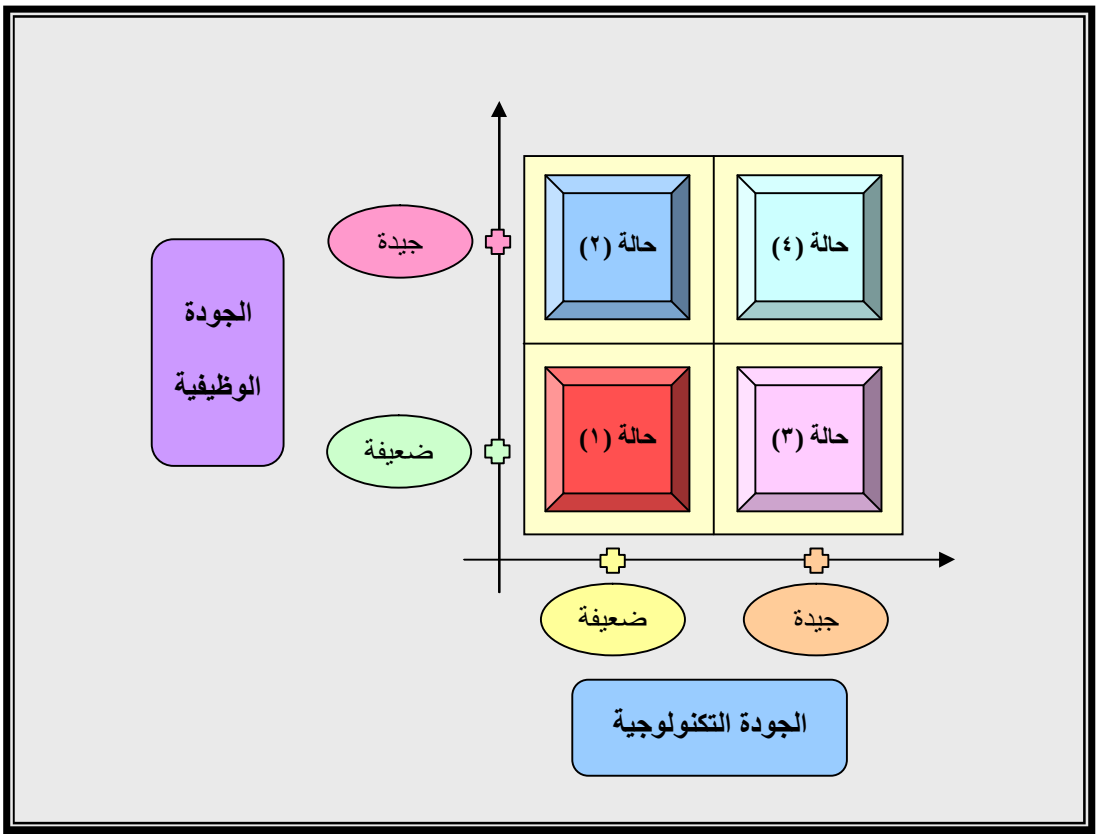
[105] حسين ، سلامة : مرجع سابق ، ص ٤١ – ٤٢.

[106] Martin P. Merle : Already Reference, p515.

لذلك وبناءً على ما سبق يمكن القول :

إذا كانت آليات إعادة هندسة أنظمة العمليَّات السابق ذكرها هي نتاج دراسات ميدانية تطبيقية لمنشآت قامت بإعادة هندسة أنظمة عملياتها ، فإن حقيقة إعادة الهندسة ذاتها لا يحدها نماذج أو خصائص أو أي صفات ملزمة لها ، فهي جميعها نسبية تفرضها حاجة المنشأة وطبيعة عملها.[١٠٧]

وبهذا تنظر إعادة الهندسة أساساً في الجودة الوظيفية (Functional Quality) لأنظمة العمليَّات المُستخدمة في المنشأة على أنها مقياس لما يؤديه النظام ، وإلى جودتها التكنولوجية (Technical Quality) على أنها مقياس لكيفية الأداء.[١٠٨] وعلى هذا تتم المفاضلة بينهما من أجل تحديد أنموذج أو نماذج إعادة الهندسة المقترحة ، ويمثل الشكل رقم (٤) بياناً لتلك المفاضلة :



الشكل رقم (٤)[١٠٩]

[107] Hammer, Michael & Champy, James: Already Reference, P68.

[108] رايمود ، مكيود : مرجع سابق ، ص ١٥٠.

[109] رايمود ، مكيود : مرجع سابق ، ص ١٥٠.

توضح الحالة (١) سوء حال نظام العمليَّات في المنشأة. ففيها تكون كلٌ من الجودة الوظيفية والتكنولوجية ضعيفة ، والحاجة إلى إعادة الهندسة ملحة ، وتبدأ إعادة هندسة أنظمة العمليَّات في هذه الحالة من نقطة الصفر.

وعلى النقيض من ذلك فالحالة (٤) لا تستلزم إعادة هندسة أنظمة عمليات المنشأة ، وذلك لأن كلاً من الجودة الوظيفية والتكنولوجية جيد.

أما الحالتان الأخريان فإنهما لا تستلزمان إعادة هندسة أنظمة العمليَّات ، نظراً لوجود جودة وظيفية دون التكنولوجية في الحالة رقم (٢) ، أو لوجود أساليب تكنولوجيَّة حديثة ، إلا أن العمل لا يُؤدى ببساطة بسبب ضعف الجودة الوظيفية في الحالة رقم (٣).

خلاصة المبحث الأول

تـعد إعـادة هندسـة أنظمـة العمليـات آخـر صـيحات التطـوير المؤسـساتي وأحدثهـا ، فهي مدخل إداري جديد يعتمد الحلول الجذرية أساساً في عمله ، ويختلف تماماً عن باقي الحلول الإدارية التقليدية الأخرى.

تعتمد إعـادة هندسـة أنظمـة العمليـات علـى مجموعـة مـن العناصـر الأساسـية أهمهـــا :

(الإستراتيجيات - تكنولوجيا المعلومات - أنظمة العمليات – الموارد البشرية) كمـا تنـتهج مجموعـة مـن الآليـات والنمـاذج فـي عملهـا ، باعتبارهـا تُمثـل مجموع نتاج تجارب وخبرات المنشآت التي اعتمدت إعادة هندسة أنظمة العمليـات أساسـاً للتغييـر والتطـوير فيهـا. لكـن وبـنفس الوقـت تـُعد الآليـات والنماذج السابقة جميعها غير ملزمة للمنشآت التي ستعتمد إعادة الهندسة في تطوير أنظمة عملياتها ، لكونها تقوم أساساً على الخلق والإبداع المتناغم مع حديث تكنولوجيا المعلومات.

وعلى ذلك تبرز أهمية هذا المبحث في إظهار آخر ما توصل إليه العلم في موضـوعٍ يخـص تطـوير أنظمـة العمليـات ، وكـــان أحـدثها مفهـوم إعـادة الهندسة ، بهدف بيان دور نظم المعلومات المحاسبية الحديثة ومدى توافق متطلبات استخدام النظم إياها مع التطوير القائم على الفكر الإداري الحديث.

المبحث الثَّاني :

الدور التكاملي لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة وتطوير أنظمة العمليَّات .

أولاً : العلاقة بين نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة وتطوير أنظمة العمليَّات من منظور مُتطلَّبات استخدام النُّظم .

ثانياً : تكامليَّة الدَّور بين نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة وتطوير أنظمة العمليَّات من منظور آليات إعادة الهندسة .

المبحث الثاني :

الدور التكاملي لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة وتطوير أنظمة العمليَّات

The Integrated Role of Modern Accounting Information Systems & Developing Process Systems

أولاً : العلاقة بين نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة وتطوير أنظمة العمليَّات من منظور متطلَّبات استخدام النظم :

تؤثر المعلومات الناتجة عن نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة تأثيراً واضحاً وجلياً في أداء أنظمة عمليات المنشأة ، وتزيدها كفاءة ، وتجعلها أكثر فاعلية. ويعود السبب في ذلك إلى استخدام نواتج النظم المحاسبية من المعلومات في :[١٨]

- § قياس ومراقبة أداء العمليَّات وجودته.
- § تحقيق التكامل بين أنشطة العمليَّة والأنشطة المُحيطة بها من خلال :
  - تعزيز التعاون بين أنشطة العمليَّات المختلفة.
  - الاهتمام بعامل الوقت.
  - تسهيل مرور المعلومات بين العمليَّات المتتابعة.
- § بناء العمليَّات واستخدام حديث تكنولوجيا المعلومات لتنسجم ومتطلَّبات العملاء واحتياجاتهم.
- § توجيه معلومات العمليَّات بالشكل الذي يسهم في اتخاذ القرارات الإداريَّة المناسبة ، ودعم أنشطتها وتحقيق أهدافها.
- § تسهيل عملية التخطيط طويل الأجل ، وتحسين أداء العمليَّات.

[18] Davenport H. Thomas: Already Reference. P73–77.

كما أن لدوافع تطوير أنظمة العمليَّات* ، والانتشار الواسع لتكنولوجيا المعلومات ، الأثران الأكبران في تنامي الاهتمام بالمعلومات ونظمها ، والتوجه نحو تطوير أنظمة عمليات المنشآت من منظور الفكر الإداري الحديث – إعادة الهندسة – لجهة تطوير الأداء وتعظيم كفاءته من جهة ، وتحقيق مزايا تنافسية للمنشأة من جهة أخرى.
هذا وقد ساهمت تكنولوجيا الاتصالات أيضاً في تعظيم دور نظم المعلومات عامة ، ونظم المعلومات المحاسبيَّة بخاصة لجهة دعم الدور الإستراتيجي لنظم المعلومات المحاسبيَّة في المنشأة بغرض دفع عمليات التطوير والتحديث فيها قُدُماً إلى مراحل متقدّمة ، الأمر الذي باتت معه تكاملية العلاقة بين دور نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة وآليات إعادة هندسة أنظمة العمليَّات ضرورة ملحة.

١. العلاقة بين نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة وتطوير أنظمة العمليَّات :

تساعد نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة في إحداث تغييرات جوهرية في المنشأة ، وذلك بإعادة تحديد العلاقات القائمة بين الأفراد والإدارة في إطار جديد من العمل يخدم خطة المنشأة وأهدافها. وتعتبر إعادة هندسة أنظمة العمليَّات إحدى الطرق المساعدة لنظم المعلومات بعامة ، ونظم المعلومات المحاسبيَّة بخاصة ، في تطوير وتحديث المنشأة [١٩] ، في عالم ينادي بضرورة التطوير الجذري لطرق أداء الأعمال ، والاستثمار الناجع لكل من الإبداع الفكري ، والتكنولوجيا الحديثة والمتطورة.

لذلك تُعتبر العلاقة بين نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة وإعادة هندسة أنظمة العمليَّات علاقة وثيقة ووطيدة وقائمة على ما يلي :

- تبادل المنافع والمكاسب :

فالمنافع الناتجة عن تناغم فوائد ومزايا تطبيق كلٍّ من نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة ، وإعادة هندسة أنظمة العمليَّات يجعل العلاقة القائمة بينهما علاقة نفعية تبادلية ويؤثر كلٌّ منهما في الآخر.

* التي سبق الإشارة إليها ص٤٢ و ٤٣ من هذا البحث.

[19] Kenneth C. Laudon and Jane P. Laudon: Management Information Systems " Managing the Digital firm ", Ninth Edition, Azimuth Interactive Inc. & Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey, & Pearson Prentice Hall. United States of America, 2006, P527.

- التكامل في الأداء :

تقوم نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة على تنمية الأفكار الجديدة وطرق العمل المبتكرة ، وذلك من خلال تطبيق جديد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الأداء المتكامل والمتوازن من جهة ، وتزويد المنشأة والمستفيدين بالمعلومات اللازمة للنهوض بأداء العمل ومواكبة ركب الحضارة والمنافسة من جهة أخرى. وبالمقابل فإن فلسفة التغيير الجذري لأنظمة العمليَّات ، والاعتماد على الفكر الخلاق يحقق الأداء المناسب والمنسجم مع الاتِّجاهات الحديثة في نظم المعلومات المحاسبيَّة ، الأمر الذي يحقق بدوره تكامل أداء العمل بين كلٍ من نظم المعلومات المحاسبيَّة ، وإعادة هندسة أنظمة العمليَّات.

لذلك تُعتبر نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة العصب المحرك والعنصر الرئيس في بنيان المنشأة وتحديثها ، لكونها تلعب دوراً بنَّاءً وفعَّالاً في تطوير إجراءات العمل ، وتعكس واقع البيئة الداخلية والخارجية للمنشأة ، من خلال المتطلَّبات الأساسية لنظم المعلومات المحاسبيَّة ، التي تعمل بتكاملها على تطوير البناء التنظيمي والسلوكي للمنشأة ، باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة والمتطورة ، الأمر الذي أكسب نظم المعلومات المحاسبيَّة أهمية خاصة ، ودوراً فاعلاً في عمليات التطوير والتحديث.

٢. العلاقة بين نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة وتطوير أنظمة العمليَّات من منظور متطلَّبات استخدام النظم :

تتجسد علاقة التأثير المتبادلة بين نظم المعلومات المحاسبيَّة وتطوير أنظمة العمليَّات (إعادة الهندسة) من منظور المتطلَّبات الحديثة للنظم من خلال مجموعة من المزايا والمنافع العلمية التي تحققها تكاملية النظم وإعادة الهندسة لجهة تطوير وتحسين الأداء توفيقاً مع متطلَّبات النظم التنظيمية والسلوكية والتكنولوجية والبيئية.

أولاً : تطوير أنظمة العمليَّات والمتطلَّبات التنظيمية لاستخدام نظم المعلومات المحاسبية الحديثة :

يسهم الوفاء بالمتطلَّبات التنظيمية لنظم المعلومات المحاسبيَّة في ترسيخ نماذج إعادة هندسة أنظمة العمليَّات المتمثلة بـ :

١. دمج الأجزاء المجزأة.
٢. الأشكال المتعددة لأنظمة العمليَّات.
٣. سيادة المركزية واللامركزية في آن واحد.

وذلك أن الاستجابة إلى المتطلبات التنظيمية تساعد على :

- § التحديد الواضح والدقيق للبناء التنظيمي والحدود التنظيمية والوظيفية.
- § التحديد الدقيق للمسؤوليات والصلاحيات.
- § سهولة تدفق موارد المنشأة ضمن نظم المعلومات المحاسبيَّة.
- § سهولة تشغيل نظم المعلومات المحاسبيَّة وإدارتها.
- § سهولة التركيز على عمليات الرقابة وتقييم الأداء[٢٠].
- § المزج بين المركزية واللامركزية ، وما يرتبه من :
  - تفرغ الإدارة العليا للأمور الإستراتيجية.
  - سرعة اتخاذ القرارات فيما يتعلق بالأمور الجزئية دون الرجوع إلى الإدارة العليا.[٢١]
  - تنظيم أوقات التشغيل وضمان استمرارية الأعمال في المنشأة.
  - المرونة الكافية في مواجهة التغيرات في الطلب.
  - تحسين عملية الرقابة على النظام والحماية المادية للبيانات والأجهزة المستخدمة.
  - التكامل بين نظم المعلومات بما يخدم أكبر عدد من المستخدمين في وقت واحد.[٢٢]

ثانياً : تطوير أنظمة العمليَّات والمتطلَّبات السلوكية لاستخدام نظم المعلومات المحاسبية الحديثة :

تُتيح الاستجابة لمتطلَّبات النظم السلوكية دفعاً تطويرياً في إعادة هندسة أنظمة العمليَّات من خلال تأكيد ما يلي :

١. العمال أصحاب القرار.
٢. إمكانية الاتصال المباشر بالمديرين.
٣. الارتقاء بثقافة المنشأة.

ذلك أن المتطلَّبات السلوكية للنظم تسهم في : [٢٣]

- § تحقيق رضى العاملين والموظفين في المنشأة وتقليل دوافع مقاومة النظام.
- § رفع مستوى الأداء والثقة بين المستويات الإداريَّة.
- § تعزيز الشعور بالانتماء للجماعة والحرص على المصلحة العامة.

---

[20] حسين، علي. أحمد حسين : مرجع سابق ، ص ١٨.
[21] القيروتي ، محمد : مرجع سابق ، ص ١١٨.
[22] حسين، علي. أحمد حسين : مرجع سابق ، ص ٢٤٣ – ٢٤٥.
[23] فاضل ، عبد الكريم : مرجع سابق ، ص ٨٥ – ٩٥.

ثالثاً : تطوير أنظمة العمليَّات والمتطلَّبات التكنولوجية لاستخدام نظم المعلومات المحاسبية الحديثة :

ترتبط متطلَّبات النظم التكنولوجية بنماذج إعادة هندسة أنظمة العمليَّات وتطويرها لجهة :

١. دمج المعلومات.
٢. إنجاز العمل بطريقة أكثر سهولة.
٣. الإنجاز الطبيعي والمنطقي للعمليَّات.
٤. إنجاز العمليَّات في الوحدات المناسبة.
٥. تخفيض عمليات الفحص والرقابة.
٦. تأمين نقطة اتصال وحيدة مع العملاء.
٧. تبسيط لغة البرمجة.

الأمر الذي يُتيح :

١. في مجموعة الأجهزة الـ (Hardware) وملحقاتها :

§ الاستخدام المتطور للحاسوب وما يُرتبه من :

- الحصول على معلومات* كان من المتعذر الحصول عليها في ظل النظام اليدوي.
- السرعة الفائقة[٢٤] في إدخال البيانات وتخزينها وتشغيلها واسترجاع البيانات والمعلومات المُخزنة دون المساس بمفهوم الدقة.
- تعدد خيارات إدخال البيانات واستخراج المعلومات.
- البساطة وسهولة التشغيل.
- انعدام الأخطاء.
- تخفيض الجهد المبذول في أداء العمل وسرعة التقرير عنه.[٢٥]
- انخفاض تكاليف العمالة والعمليَّات نظراً لأتمتتها.
- تمكين الإدارة من فهم العلاقات المتعلقة بأنواع القرارات في المنشأة كافة.
- مساعدة الإدارة في تقييم الأداء وتوجيهه نحو الأفضل ، من خلال التحليل المستمر والتفصيلي لأداء العمليَّات في مُختلف أقسام المنشأة وفروعها.

---

* كالتقارير الإحصائية والمحاسبية المختلفة عن حركة النشاط اليومي على مستوى الأقسام والفروع مثلاً.

[24] إذ يقوم الحاسوب بتنفيذ ما يزيد عن مليون عملية حسابية في الثانية الواحدة ، وبسرعة زمنية قدرها (نانوثانية) والتي تعادل جزء واحد من ألف مليون جزء من الثانية.

[25] يحيى ، زياد : تأثير استخدام الحاسبات الالكترونية في عمل نظم المعلومات المحاسبية ، مجلة تنمية الرافدين ، جامعة الموصل ، كلية الإدارة والاقتصاد ، المجلد ٢٣ ، العدد ٦٣ ، الموصل ، العراق ، عام ٢٠٠١م ، ص ١٣٣ – ١٤٩.

- الرقابة المستمرة والفعالة للعمليَّات كافة في المنشأة.
- التكيف والتأقلم السريع مع بيئة العمل والمرونة الكبيرة في مقابلة احتياجات التوسع في نشاط المنشأة.
- سهولة التعامل مع العملاء ، خصوصاً فيما يتعلق بتعاملاتهم مع المنشأة من خلال استخدام نماذج توقيعات العملاء الإلكترونية.
- تقديم خدمات محاسبية للعملاء بصورة مستمرة ودون التقيد بمواعيد العمل الرسمية أو بالموقع الجغرافي عن طريق بطاقات الائتمان أو الخصم*.[٢٦]
- توفير الوقت اللازم لإجراء العمليَّات المحاسبيَّة والمحاسبة عن العمليَّات.

§ تحسين الرقابة المحاسبيَّة.
§ تحسين خدمة العملاء.
§ رفع قدرة نظم المعلومات المحاسبيَّة على خدمة المجموعة المتزايدة من التعاملات مع العملاء.
§ الاتصال الفوري لتحديث المعلومات.
§ الحد من المستندات الورقية وتدفقها.
§ اختصار عمليات تسجيل المعاملات المالية وهذا ما يعني تخفيضاً في التكاليف.
§ توفير التقارير الإداريَّة الملائمة للمستويات الإداريَّة جميعها ، ومساعدة الإدارة العليا في تكوين موقف واضح إزاء :
- سوق الصناعة وتغيرات الطلب في السوق الدّولية.
- العمليَّات والأنشطة والاستثمارات والعملاء.
- وضع المنشأة في ظل مؤشرات تنبؤية محدَّدة.
- وضع المنشأة في ظل القيود والتشريعات والمنافسة والسوق العالمية.[٢٧]

٢. <u>في البرمجيات (Software) وتطبيقاتها</u> :

§ سرعة معالجة الكم الهائل من البيانات التي تم تجميعها وتلخيصها.
§ التشغيل الإلكتروني للبيانات وإنتاج المعلومات الملائمة ، بغرض التأكد من صحة معلومات سابقة ، أو لإضافة حقائق جديدة بهدف زيادة المعرفة ، وتخفيض درجة عدم تأكد متخذي القرار.[٢٨]

---

* كاستخدام Master Card أو Visa Card .

[26] فاضل ، عبد الكريم : مرجع سابق ، ص ٩٨ – ١٠٠.

[27] شعيب ، حافظ : الدور المرتقب لتفاعل المحاسبة في نشاط البنوك التجارية مع تحرير التجارة الدولية في الخدمات المصرفية ... نحو منهاج للمحاسبة الدولية ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، جامعة عين شمس ، العدد ١ ، مصر ، عام ١٩٩٦م ، ص ٤٤٦.

[28] السيد ، جلال : مرجع سابق ، ص ١٢٥٩ – ١٢٦٠.

- سهولة تحديد البدائل المتاحة ، وقياس تكلفة ومنفعة كل بديل والقيمة المتوقعة منها.
- سهولة تدفق البيانات والتقارير ، في الوقت المناسب وبأقل التكاليف[٢٩] ، بين أقسام المنشأة وإداراتها ، الأمر الذي يُحقق تكامل أداء العمليَّات وترابطها.
- قدرة المنشأة على تحدي معوقات الأداء ومشاكله نظراً لإشراكها المُستخدم النهائي في تصميم وتشغيل نظام المعلومات.[٣٠]
- إعادة هيكلية تنظيم الوظائف الإداريَّة لتسهيل دمج هيكلية المنشأة مع هيكلية نظم المعلومات المحاسبيَّة ، وتحقيق الترابط والتكامل بينها.
- إعادة توصيف وتصنيف الوظائف بما يتماشى وأساليب العمل الحديثة.
- دراسة القوى العاملة في المنشأة وإعادة تأهيلها وتدريبها.
- تحفيز عمليات الإبداع لدى العاملين في مختلف المستويات [٣١].
- تصميم عمليات تشغيل البيانات والمعلومات على أسس ومفاهيم الجودة الشاملة ، بهدف تحسين جودة المعلومات وملاءَمتها.[٣٢]
- استخدام مبدأ كتابة البيانات والمستندات مرة واحدة ، الأمر الذي يساعد في تحقيق تكامل العمليات في المنشأة ، والحصول على البيانات المحاسبيَّة بالسرعة والدقة المطلوبة ، بالإضافة إلى مجموعة أخرى من الأمور أهمها :
  - استبعاد إمكانية الخطأ في الإثبات المحاسبي.
  - زيادة فعالية النظام وتخفيض تكاليف التشغيل. [٣٣]

٣. في قواعد البيانات (Databases) :

- سرعة الوصول إلى المعلومات المخزنة في قواعد البيانات واستخدامها وتشغيلها ، والتقرير عنها في الوقت المناسب.
- تحقيق التعاون والاتصال عبر قواعد البيانات.
- تناسق المعلومات وعدم التكرار في البيانات المسجلة.
- تكامل بيانات ومعلومات نظم المعلومات المحاسبيَّة الأصلية والفرعية في قاعدة بيانات واحدة.
- إشراك العاملين في استخدام البيانات والمعلومات.

---

[29] قاسم ، عبد الرزاق : مرجع سابق ، ص ١٥٨- ١٥٩.

[30] James. A. O'Brien: Introduction to Information Systems: Essential for the Inter Worked E-Business Enterprise. McGraw-Hill, 2001.

[31] اليحيى ، حيدر : مرجع سابق ، ص ٤٧.

[32] قاسم ، عبد الرزاق : مرجع سابق ٢٠٠٤ ، ص ١٥٢.

[33] قاسم ، عبد الرزاق : مرجع سابق ٢٠٠٤ ، ص ٥٢ – ٥٥.

- القدرة في تحقيق السرية والأمان عند التعامل مع البيانات من قبل الأطراف المُستفيدة ، وتوفير الثقة في البيانات والمعلومات المخزنة.
- تعدد خيارات إدخال البيانات وإعداد التقارير[٣٤] ، الأمر الذي يُحقق اقتصادية تخزين البيانات والمعلومات[٣٥] ، وتخفيض تكلفة تشغيل العمليَّات.
- زيادة الدقة في العمليَّات الحسابية والمحاسبية ، وسهولة إجراء المقارنات.[٣٦]

٤. في الموارد الاتصالية (Communication Resources) :

- القدرة على التبادل الإلكتروني للبيانات والمعلومات. الأمر الذي يحقق ما يلي :
  - تخفيض التكاليف والأخطاء إلى حدودها الدنيا.
  - تخفيض الوقت اللازم لإنجاز العمليَّات.
  - التكوين السريع لعلاقات العمل الجديدة وزيادة قدرة المنشأة التنافسية.[٣٧]
  - سرعة إيصال المعلومة إلى الأطراف المستفيدة[٣٨] ، ورفع كفاءة العمليَّات وتحسين خدمة العملاء.[٣٩]
- تنفيذ كم هائل من العمليَّات بالسرعة والدقة المطلوبة من خلال بناء موقع الكتروني للمنشأة يُسهل إمكانية التواصل ويُسهم في :
  - سهولة تلقي طلبات العملاء واقتراحاتهم وسرعة الاستجابة لها.
  - تحسين الخدمات المُقدَّمة للعملاء.
  - الوصول السريع إلى المعلومات ذات العلاقة من قِبل العميل أو المنشأة.
  - تسريع إجراءات أنظمة العمليَّات كافة ضمن المنشأة ، وتحقيق وفر في التكاليف.
  - تحقيق التكامل وإزالة الحواجز بين فروع المنشأة المتباعدة جغرافياً وأقسامها الوظيفية ، وسهولة تبادل البيانات والمعلومات فيما بين الفروع والأقسام.
- الاستخدام المتطور لشبكة الإنترانت بما يُتيح :
  - مشاركة العاملين في إعداد الملفات ، وسهولة تحويل البيانات والمعلومات بين مختلف الأقسام الوظيفية في المنشأة.[٤٠]

---

[34] الدهراوي ، كمال الدين : مرجع سابق ، ص ٤٠٩.
[35] قاسم ، عبد الرزاق : نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة ، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عَمـــان ، الأردن ، عام ١٩٩٨م ، ص ٢٨٦.
[36] الدهراوي ، كمال الدين : مرجع سابق ، ص ٤٠٩.
[37] قاسم ، عبد الرزاق : مرجع سابق ٢٠٠٤ ، ص ٣٦٨.
[38] توربان ، أفرايم & مكلين ، إفرايم & ويثرب ، جيمس : ج١ ، مرجع سابق ، ص ٣٦.
[39] رايمود ، مكيود : مرجع سابق ، ص ١٤٤ – ١٤٥.
[40] قاسم ، عبد الرزاق : مرجع سابق ٢٠٠٤ ، ص ٣٥٩ – ٣٦٠.

- ربط عدد كبير من الحواسيب والمستخدمين.[٤١]
- مشاركة المحاسبين والمستخدم النهائي في تصميم الأنظمة والبرمجيات المختلفة ، والأجهزة الوسائطية الأخرى.
- تأمين وتوفير معالجة البيانات الموزعة في المنشأة ، وسهولة تعديلها ، واتخاذ القرار المناسب بشأنها.
- تحقيق الرقابة الفعالة على النظام بالإضافة إلى تحقيق الأمان والحماية.[٤٢]
- تأكيد التكامل بين نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة وتكنولوجيا المعلومات ، من خلال :
  - السرعة في تنفيذ العمليَّات الحسابية والمحاسبية.
  - تأمين الاتصالات السريعة داخل المنشأة وخارجها.
  - سهولة الوصول إلى المعلومات المخزنة في وسائط التخزين المنتشرة في أنحاء العالم كافة.
  - زيادة فعالية وإنتاجية العاملين وتحقيق التكامل في الأداء.
  - أتمتة أنظمة العمليَّات وتقديم المعلومات بالسرعة والدقة المطلوبة.[٤٣]
- استخدام الوسائل والأساليب الحديثة للتحويل الإلكتروني للأموال.
- استخدام برامج المساعدة الآلية وخدمة المعلومات المرئية.
- استخدام الأقمار الصِّناعية في عمليات التواصل بين مختلف الأطراف المستفيدة.

٥. في الموارد البشرية (Human Resources) :
- زيادة إنتاجية العاملين ذوي المهارات باستخدام الحاسوب.[٤٤]

رابعاً : تطوير أنظمة العمليَّات والمتطلَّبات البيئية لاستخدام نظم المعلومات المحاسبية الحديثة :

تُمثل الاستجابة لمتطلَّبات النظم البيئية خطوة فعالة في تطوير أنظمة العمليَّات من خلال :
- إدارة وتنظيم عملية تدفق المعلومات بين المنشأة والبيئة المحيطة بها.
- التكيف مع البيئة الداخلية للمنشأة ، والبيئة المحيطة بها (السوق ، المنافسة ، العملاء ، نوعية المنتجات ، الخدمات المقدمة).

---

[41] قاسم ، عبد الرزاق : مرجع سابق ٢٠٠٤ ، ص ٣٥٨.
[42] القطاونة ، عادل : مرجع سابق ، ص ٨٠ – ٨١.
[43] توربان ، أفرايم & مكلين ، إفرايم & ويثرب ، جيمس : ج١ ، مرجع سابق ، ص ٣٧.
[44] فاضل ، عبد الكريم : مرجع سابق ، ص ٩٨ – ١٠٠.

§ إعداد التقارير المتعلقة بالبيئة الداخلية للمنشأة ، وكذا المتعلقة بالبيئة الخارجية المحيطة لجهة المُناخ الاقتصادي والسياسي العام ، والتشريعات السائدة والبنى الاجتماعية والثقافية والسكانية والتعليمية ، ومستوى التقدم العلمي والتقني في المجتمع ، والعملاء والموردين والمنافسين. [٤٥]

[45] فاضل ، عبد الكريم : مرجع سابق ، ص ٦٩ – ٧١.

ثانياً : تكاملية الدور بين نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة وتطوير أنظمة العمليَّات من منظور آليات إعادة الهندسة :

إن الدور الفعال والرئيس الذي تلعبه نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة في تطوير أنظمة العمليَّات ، بما يتوافق وإعادة الهندسة ، قد أوجد علاقة متكاملة الأداء والمنافع بين كلٍّ من وظائف وأهداف نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة ، وآليات إعادة هندسة أنظمة العمليَّات.

فإذا كان من وظائف نظم المعلومات المحاسبيَّة القيام بتخطيط البنية الأساسية للمنشأة وتطويرها والتحكم بها. فإن في ذلك إشارة إلى ما تُحققه الاستجابة إلى المتطلَّبات التنظيمية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة لجهة تطوير أنظمة العمليَّات ، وهذا ما ينسجم وإعادة الهندسة.

وإذا كان من متطلبات نظم المعلومات المحاسبيَّة التزود بالكوادر البشرية المؤهلة ، وتطوير مهاراتها ، والاهتمام بتدريبها المستمر. فإن في ذلك إشارة إلى ما تُحقّقه الاستجابة إلى المتطلَّبات السلوكية لنظم المعلومات المحاسبيَّة لجهة تطوير أنظمة العمليَّات ، وهذا ما ينسجم وإعادة الهندسة.

وإذا كانت نظم المعلومات المحاسبيَّة تُعنى بجمع وتخزين ومعالجة البيانات وتوليد المعلومات النافعة ، وتحقيق الرقابة اللازمة عليها ، وإدارة العمليَّات الحاسوبية ، والتزويد بالخدمات التكنولوجية ، ودعم المهارات الحاسوبية للمستخدمين النهائيين ، فإن في ذلك إشارة إلى ما تتيحه الاستجابة إلى المتطلَّبات التكنولوجية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة لجهة تطوير أنظمة العمليَّات. وهذا ما ينسجم وإعادة الهندسة.

وإذا كان من وظائف نظم المعلومات المحاسبيَّة تطوير أنظمة الإدارة ، وإدارة مشروعات تطوير الأنظمة بما يحقق أهداف النظم باتجاهاتها الحديثة ، فإن في ذلك إشارة إلى تطوير أنظمة العمليَّات من منظور إعادة الهندسة.

وعلى ذلك فإنَّ الاستجابة إلى متطلَّبات نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة ، التنظيميَّة ، والسلوكية ، والتكنولوجية ، لا تُحقق أهداف النظم إياها فحسب ، بل وتسهم أيضاً في تعظيم قدرة المنشأة المصرفية على تكثيف جهودها وتوجيهها لجهة تطوير أنظمة عملياتها وإعادة هندستها ، بما يُتيح توفير المعلومات المناسبة للأطراف المستفيدة ، بالسرعة والدقة المطلوبة ، والربط الشبكي للمعلومات ، بين إدارة المنشأة وفروعها وأقسامها ، الأمر الذي يُمكِّن الإدارة من تفعيل وظائفها في التخطيط والرقابة وتقييم

الأداء واتخاذ القرارات وترشيدها ، ويزيد من قدرة المنشأة التنافسية ويُمكّنُها من مواكبة التطورات التكنولوجيَّة المعلوماتيَّة والاتصاليَّة المُتسارعة.

بناءً على ما سبق فإن بناء نظم معلومات محاسبية حديثة يُتيح تطويراً جذرياً مهماً في أنظمة العمليَّات وإعادة هندستها بما يُسهم في تحسين الأداء ، وبناء علاقات حديثة ومتقدمة بين الإدارة وتكنولوجيا المعلومات من جهة ، وبينها وبين العاملين من جهة أخرى[٤٦]، تتناول أوجه النشاط المختلفة في المنشأة حسب الآتي : [٤٧]

١. في الجوانب التكنولوجية :

- § إتمام أداء العمليَّات بشكل متكامل وليس على شكل أجزاء صغيرة.
- § تضييق الفارق الزمني بين خطوات العمل وسرعة إنجازه.
- § التوصل إلى طرق جديدة للأداء أكثر حداثة.
- § القدرة على مواكبة التغيرات الحديثة وتحديات المنافسة.
- § التحول من مفهوم القيم الوقائية إلى القيم الإنتاجية.
- § توصيف العمليَّات الإداريَّة الأساسية داخل المنشأة والانتقال من الهيكلية التنظيمية الهرمية إلى الهيكلية الأفقية.
- § تجاوز الحدود التنظيمية للمنشأة عبر فتح قنوات اتصال مختلفة مع العملاء.

٢. في الجوانب التنظيمية :

- تحسين الضوابط الرقابية.
- تخفيض الإجراءات واختصار خطوات العمل من خلال التنسيق بين الأنشطة وتسريع الأداء.
- تقليل درجة المركزية وتوسيع صلاحيات العاملين ، وتحسين الاتصالات الوظيفية.
- تحسين نظم المعلومات وتطوير عملية اتخاذ القرارات.
- تخفيض الوقت اللازم لإنجاز طلبات العملاء ، وتلافي الأخطاء والشكاوى ، إلى جانب تخفيض زمن دورة التطوير والتغيير.
- استخدام التدريب أداةً فعالةً للتعامل مع التغيير ، وتحسين نصيب المعرفة والابتكار لدى العاملين.

---

[46] Speier, Cheier & Harvey, Michael & Palmer, Jonathan: Implementing Intra-Organizational Learning: An Infrastructure to Support Business Process Reengineering, Knowledge and Process Management journal, Vol.5, No.2, 1998, P77.

[47] حسين ، سلامة : مرجع سابق ، ص ٣٤ – ٣٨.

٣. في الجوانب السلوكية والثقافية :

- رفع مستوى الطموح والروح المعنوية للعاملين ، وإشراكهم في التخطيط واتخاذ القرارات.
- تنمية الإحساس بالإنجاز والأهمية ، وإشباع حاجة إثبات الذات لدى العاملين من خلال تنويع المهارات وتنميتها ، والمساهمة في التجديد والابتكار بهدف تحسين الأداء وتطويره.
- تنمية المنفعة المتبادلة بين العاملين والمنشأة التي يعملون فيها.
- تحسين الأداء الجماعي ، وتنمية روح التعاون لدى العاملين ، ونشر روح الفريق والعمل الجماعي ، وتعميق الالتزام بالمسؤولية.
- مكافأة العاملين المبدعين والمتميزين وتحفيزهم ، ونشر روح التحدي والرغبة في التفوق.
- الارتقاء بدَور المدير من مشرف على أداء العمل إلى موجه ومساعد في أدائه ، الأمر الذي يُتيح تفاعل مهارات الرؤساء والمرؤوسين.

خلاصة المبحث الثاني

تتكامل نظم المعلومات المحاسبية الحديثة مع تطوير أنظمة العمليات القائمة على إعادة الهندسة ، وتتجلى في :

- تبادل المنافع والمكاسب بينهما.
- التكامل في الأداء.

وعلى ذلك فإن العلاقة القائمة بين نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة وتطوير أنظمة العمليَّات من منظور إعادة الهندسة **تبدأ** بوجود نظم معلومات متطورة تلعب دوراً تأثيرياً في أداء أنظمة العمليَّات ، **وتنتهي** بتطوير أنظمة العمليات وتحسين أدائها لمواجهة تحديات المنافسة والتطورات التكنولوجية المُتسارعة.

القسم الثّاني

الفصل الأول.

المصرف الصّناعي ونظام العمليّات.

الفصل الثاني.

الدّراسة الميدانيّة في المصرف الصّناعي.

الفصل الأوَّل :

المصرف الصِّناعي ونظام العمليَّات .

أولاً : نبذة تعريفية عن المصرف الصِّناعي ودوره في الاقتصاد السوري .

ثانياً : البنى التَّنظيميَّة والماليَّة والمحاسبيَّة للمصرف الصِّناعي .

ثالثاً : نظام العمليَّات في المصرف الصِّناعي .

الفصل الأول:

المصرف الصّناعي ونظام العمليّات

The Industrial Bank & Process System

أولاً: نبذة تعريفية عن المصرف الصّناعي ودوره في الاقتصاد السوري :

§ التعريف بالمصرف والهدف من إحداثه :

تشكل الصناعة قاطرة النمو في الاقتصاد الوطني لكونها تُسهم في زيادة حجم الدخل القومي في البلاد. وعليه فقد أولت الحكومة قطاع الاستثمار والتصنيع اهتماماً بالغاً، وعملت جاهدة على تذليل الصعوبات والمعوقات التي تعترضه ، وتَمثَّل هذا الاهتمام بالإجراءات المتعددة لإقامة مجموعة من المشروعات الاستثمارية في المجالات كافة.[18]

ويُعتبر القطاع الصِّناعي في الجمهورية العربية السورية من القطاعات الرائدة والقائدة لعملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية والسياسية ، فهو يشكل ما نسبته **٣٤,٥%** وسطياً من الناتج المحلي الإجمالي ، ويستهلك وسطياً ما نسبته **٥٤%** من مجمل الاستهلاك ، وذلك عن المدة المنقضية مابين عام **١٩٩٤م** وحتى عام **٢٠٠٤م** ليكوِّن بذلك ما نسبته **٣٠%** من صافي التكوين الرأسمالي الثابت[19] ، ويعمل في هذا القطاع نحو **٦%** من عمال القطاع العام و**١٧%** من عمال القطاع الخاص.[20]

ونظراً لأهمية القطاع الصِّناعي في الاقتصاد الوطني فقد تم إنشاء المصرف الصِّناعي بموجب القرار رقم /١٧٧/ لعام **١٩٥٨م** ، ليكون بذلك أحد المصارف الخمسة*

---

[18] الجمهورية العربية السورية : المصرف الصناعي السوري ، التقرير السنوي ٢٠٠٦م ، كلمة رئيس مجلس الإدارة العامة للمصرف الصناعي (الدكتور أنيس المعراوي) ، ص٧ - ٨.

[19] درويش ، خير : دور المصرف الصناعي في التنمية الصناعية في سورية ، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية ، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية ، المجلد ٢٨ ، العدد ١ ، عام ٢٠٠٦م ، ص ١٢٢.

[20] المكتب المركزي للإحصاء : إحصائيات التعداد السكاني ، دمشق ، ٢٠٠٤م.

* المصرف التجاري – المصرف الزراعي التعاوني – المصرف الصناعي – المصرف العقاري – مصرف التسليف الشعبي.

المتخصصة في الجمهورية العربية السورية ، حيث تأسس برأسمال قدره **١٢,٥ مليون ليرة سورية** ، وتَدرَّج بالزيادة وصولاً إلى ما قيمتُه **مليارٌ ونصف المليار ليرة سورية** في العام **٢٠٠٣م.**[٢١]

هذا ويَعتمد المصرف الصِّناعي النظام المحاسبي الموحد للمنشآت ذات الطابع الاقتصادي أساساً للإثبات والقياس والإفصاح عن الأحداث المالية لمختلف أنشطته.[٢٢] ويخضع لرقابة المصرف المركزي وإشرافه ، وومجلس النقد والتسليف.[٢٣]

§ أهمية المصرف الصِّناعي ودوره في الاقتصاد السوري :

يُعتبر المصرف الصِّناعي أحد أهم الأدوات الأساسية التي تسهم في دعم الاستثمار الصِّناعي وإقامة المشروعات بأنواعها كافة ، إذ لا يقتصر اهتمامه على بدايات التأسيس في المنشأة فحسب ، بل يرافق مسيرتها الاستثمارية من خلال تزويدها بالقروض قصيرة الأجل ، وبالتسهيلات الائتمانية المختلفة لدعم عمليات البيع وعمليات التصدير فيها. وهذا ما عزز أهمية المصرف الصِّناعي وزاد من دوره في عمليات التطوير ، والتنمية لينتقل بذلك من مصرف اقتصر نشاطه على التمويل ، إلى شريك يدرس إمكانيات المستثمر ، ومقدرته على السداد ، بالإضافة إلى مساعدته في حل الصعوبات الإداريَّة والفنية التي قد تعترضه.[٢٤]

كما بلغ عدد المشروعات الصِّناعية المُحدثة على أساس قانون الاستثمار رقم/١٠/ لعام **١٩٩١م** والتي قام المصرف الصِّناعي بتمويلها والإشراف عليها بلغ حتى عام **٢٠٠٤م** /١٢٩٦/ مشروعاً صناعياً من أصل /٣٦٨١/ مشروعاً مشمولاً إياه بالقانون ، أي ما نسبته **٣٥,٢%** من إجمالي المشروعات الصِّناعية المُحدثة.[٢٥]

وعلى صعيد آخر يُعتبر المصرف الصِّناعي المحرك الأساسي في عملية إنجاح مشروعات هيئة مكافحة البطالة[٢٦]، وذلك بتوقيعه عقوداً تقضي بمنح العاطلين عن العمل قروضاً لإنشاء أو توسيع صناعات أُسرية صغيرة ومتوسطة مساهماً بذلك في حل مشكلة البطالة.

---

[21] الجمهورية العربية السورية : المصرف الصناعي السوري ، التقرير السنوي ٢٠٠٦م ، ص١٩.

[22] النظام المحاسبي للمصرف الصناعي المنظم وفق أساس النظام المحاسبي الموحد للمصارف : المصرف الصناعي السوري ، ص٥.

[23] فلوح ، صافي : مرجع سابق ، ص ١٥.

[24] الجمهورية العربية السورية : المصرف الصناعي السوري ، التقرير السنوي ٢٠٠٦م ، كلمة رئيس مجلس الإدارة العامة للمصرف الصناعي (الدكتور أنيس المعراوي) ، ص٧ - ٨.

[25] التقرير الاقتصادي المقدم إلى المؤتمر القطري العاشر لحزب البعث العربي الاشتراكي : دمشق ، سورية ، حزيران عام ٢٠٠٥م ، ص٢٥.

[26] هي هيئة حكومية إنمائية استثمارية معنية بمكافحة البطالة وتشجيع الاستثمار المنتج في القطاع الخاص لتوفير فرص عمل لحل مشكلة البطالة.

وعلى ذلك تبرز أهمية المصرف الصِّناعي ودوره في الاقتصاد الوطني في قدرته على تمويل القطاع الصِّناعي في الجمهورية العربية السورية ، وهذا ما يُحدث الأثر الأكبر والرائد في تنمية هذا القطاع وتطويره نظراً للدور التنموي الذي يتجلى فيما يلي : [٢٧]

١. الأثر الإيجابي الذي تخلقه علاقة المصرف بأي مشروع صناعي في مجمل القطاعات الاقتصادية الأخرى.
٢. القيم المُضافة التي يُنتجها ويتفوق بها على أي قطاع آخر .
٣. رفد الاقتصاد الوطني بالقطع الأجنبي من خلال التصدير أو إحلال المستوردات.

ثانياً : البنى التنظيمية والمالية والمحاسبيَّة للمصرف الصِّناعي :

١. البنية التنظيمية للمصرف الصِّناعي :

يتكون المصرف الصِّناعي من إدارة عامة للمصرف تتألف من مجموعة من المديريات والدوائر التابعة* ، بالإضافة إلى سبعة عشر فرعاً رئيساً وكلها موزعة في المحافظات والمدن والمناطق السورية كما هو مُبيَّن في الجدول رقم (٢) أدناه.

الرقم	اسم الفرع	سنة التأسيس	الرقم	اسم الفرع	سنة التأسيس
١	دمشق(١)	١٩٥٩	١١	السويداء	١٩٨٣
٢	حلب	١٩٥٩	١٢	الرقة	١٩٨٦
٣	حمص	١٩٧٠	١٣	يبرود	١٩٨٨
٤	حماة	١٩٧٤	١٤	دمشق(٢)	١٩٩٣
٥	اللاذقية	١٩٧٤	١٥	جسر الشغور	١٩٩٦
٦	دير الزور	١٩٧٥	١٦	القامشلي	١٩٩٧
٧	درعا	١٩٧٦	١٧	داريا	١٩٩٧
٨	طرطوس	١٩٧٨	١٨	عدرا	قيد التأسيس
٩	ادلب	١٩٧٨	١٩	حسيا	قيد التأسيس
١٠	الحسكة	١٩٨٣	٢٠	الشيخ نجار	قيد التأسيس

الجدول رقم (٢)[٢٨]

حيث يُظهر الجدول رقم (٢) أسماء الفروع وسنوات تأسيسها ، بالإضافة إلى الفروع الثلاثة قيد التأسيس. كما يُمثل الشكل رقم (٥) الهيكل التنظيمي لإدارة المصرف الصِّناعي العامة وفروعه.

---

[27] درويش ، خير : مرجع سابق ، ص ١٣٢-١٣٣.

* تتوضع الإدارة العامة للمصرف الصناعي السوري في مدينة دمشق في بناءين مستقلين. الأول في دار المهندسين مقابل فندق الشام ط٧ ، والثاني مقابل بناء المحافظة في المرجة ط٣و٤.

[28] الجمهورية العربية السورية : المصرف الصناعي السوري ، التقرير السنوي ٢٠٠٦م ، ص١٣.

الهيكل التنظيمي للإدارة والفروع

مجلس الإدارة										
رئيس مجلس الإدارة المدير العام										
معاون رئيس مجلس الإدارة معاون المدير العام										
مديرية الشؤون الإداريَّة	مديرية الشؤون القانونية	مديرية الإحصاء والتخطيط	مديرية التسليف	مديرية أمانة السر	مديرية الشؤون المالية	مديرية المحاسبة	مديرية الشؤون التقنية	مديرية الرقابة الداخلية	مديرية مراقبة تنفيذ القروض	مديرية الدراسات والبحوث
دائرة شؤون العاملين في الإدارة العامة	دائرة الدعاوى والتتبعات القضائية	دائرة التخطيط والتنظيم	دائرة دراسة الاعتماد	دائرة أمانة سر المجلس	دائرة النفقات	دائرة المحاسبة المركزية	دائرة الدراسات والتجهيزات التقنية	عدد من المراقبين في الإدارة العامة		دائرة الدراسات والبحوث
دائرة شؤون العاملين في الفروع	دائرة الشؤون القانونية	دائرة الإحصاء والدراسات	دائرة الاستعلام ومراقبة التنفيذ	دائرة أمانة سر المصرف	دائرة التدقيق المالي	دائرة التدقيق والمطابقة	دائرة التشغيل	عدد من المراقبين في الفروع		دائرة التنسيق والمتابعة
		دائرة التدريب والتأهيل			دائرة اللوازم والمستودعات والمباني					دائرة التسويق
الفروع الـ ١٧										
مدير الفرع										
معاون مدير الفرع										
	دائرة الشؤون الفنية	دائرة الشؤون المالية	دائرة المحفظة	دائرة التسليف	دائرة الشؤون الإداريَّة والقانونية	دائرة الخزينة	دائرة المحاسبة	دائرة المراقبة والمتابعة		
		شعبة النفقات والأجور والخدمات	شعبة الحسم	شعبة دراسة الاعتمادات	شعبة أمانة السر	شعبة الصندوق	شعبة الحسابات والأوضاع المحاسبيَّة	شعبة التدقيق المالي والمحاسبي		
		شعبة المستودع والمباني والتجهيزات	شعبة التحصيل والتأمين والأوراق المُشتراة	شعبة تنفيذ الاعتمادات	شعبة شؤون العاملين	شعبة القروض	شعبة التدقيق والمطابقات	شعبة مراقبة تنفيذ الاعتمادات		
				شعبة الاستعلامات والبيانات	شعبة الشؤون القانونية	شعبة الودائع والحسابات الجارية والحوالات				

الشكل رقم (٥)[٢٩]

[29] الجمهورية العربية السورية : المصرف الصناعي السوري ، التقرير السنوي ٢٠٠٦م ، ص ١٥.

٢. البنية المالية للمصرف الصِّناعي :

يُقدم المصرف الصِّناعي مجموعة من التسهيلات الائتمانية بشكل قروض قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل لعملائه من القطاع العام والمشترك والتعاوني والخاص صناعيين كانوا أم حِرفيين ، كما يقوم بفتح الحسابات الجارية المدينة وبحسم السندات التجارية والصِّناعية لعملائه ، بالإضافة إلى تقديم بعض الخدمات المالية الأخرى*.[٣٠]

ويستمد المصرف الصِّناعي الأموال اللازمة لعمله من مَصدرين رئيسين هما :[٣١]

- الأموال الخاصة : وتتمثل برأس المال المخصص للمصرف ، إضافةً إلى الاحتياطيات والأرباح غير الموزعة التي تتجمع لديه عاماً بعد عام. ولقد بلغ رصيد الأموال الخاصة في المصرف الصِّناعي عن الفترة المنتهية عام **٢٠٠٧م** حوالي /**١٦٦٩/ مليون ليرة سورية** علماً بأن رأس المال الاسمي يبلغ **مليارا ً و نصف المليار ليرة سورية** ، والمدفوع منه /**١١١٥/ مليون ليرة سورية.**
- أموال الآخرين : وتأخذ في المصرف الصِّناعي أشكالاً متعددة أهمها :

١. ما استلفه من مصرف سورية المركزي : حيث بلغ مجموع التسليفات من المصرف المركزي عن الفترة المُنتهية عام **٢٠٠٧م** حوالي /**٦٦٨/ مليون ليرة سورية** على شكل قروض قصيرة ومتوسطة الأجل.

٢. القروض الخارجية : وتتمثَّل بالمبالغ المُستقرَضة من الصندوق الكويتي للتنمية الاقتصادية العربية وقد بلغت في نهاية العام **٢٠٠٧م** مبلغاً قدره /**٤١٦/ مليون ليرة سورية.**

٣. القروض الداخلية : وهي أموال خاصة بالهيئة العامة للتشغيل وتنمية المشروعات لتمويل مشروعات العاطلين عن العمل. حيث بلغت هذه القروض نهاية عام **٢٠٠٧م /٢٢٠٠/ مليون ليرة سورية.**

٤. الودائع والحسابات الجارية الدائنة : وقد بلغت نهاية العام **٢٠٠٧م** حوالي **/٢٠١٢٩/ مليون ليرة سورية.**

مما سبق نستنتج أن الودائع والحسابات الجارية الدائنة تحتل المركز الأول بين مصادر التمويل من الآخرين ، وأن إجمالي المبالغ التي تُمثِّل أساس مصادر التمويل للمصرف الصناعي هي /**٢٥٠٨٢/ مليون ليرة سورية.**

---

* كقبول الودائع وإصدار الشيكات وتحصيل السندات وإبداء المشورة الفنية وتقديم المعلومات وفق أحكام نظام عملياته.

[30] قانون إحداث المصرف الصناعي رقم /١٧٧/ لعام ١٩٥٨م ، والمعدل بالقانون رقم /٣١/ لعام ١٩٥٩م ، ص٢-١٠.

[31] الجمهورية العربية السورية : المصرف الصناعي السوري ، التقرير السنوي ٢٠٠٧م ، ص ١٩.

٣. البنية المحاسبيَّة للمصرف الصِّناعي :

يتكوّن الهيكل العام للحسابات المصرفية من أربع مجموعات رئيسة :[٣٢]

أولاً : مجموعة الحسابات الشخصية وحسابات الآخرين : وتشمل :

- حسابات الزبائن المتعاملين مع المصرف.
- حسابات المصارف المحلية والمصرف المركزي.

ثانياً : مجموعة الحسابات الخاصة بالمصرف : وتتمثل في حساباته الذاتية وآلية التطورات والتغيرات في موجوداته من الأموال الجاهزة والعينية والقابلة للتجهيز.*

ثالثاً : مجموعة الحسابات الوسيطة (المؤقتة) : وهي عبارة عن الحسابات التي تشكل حلقة الوصل بين الأقسام المختلفة إلى أن يتم تسجيل العمليَّات في حساباتها النهائية أو حسابات الزبائن المؤقتة أو غيرها من العمليَّات المؤقتة العابرة الأخرى.** وتُفتح هذه الحسابات لأغراض التسوية الداخلية بالمصرف.

رابعاً : مجموعة الحسابات النظامية : وهي مجموعة الحسابات التي لا تمثل موجودات حقيقية للمصرف أو التزامات ثابتة عليه ، وإنما هي حسابات مؤقتة في جوهرها ، غايتها تتبّع بعض عمليات المصرف وأماكن وجود بعض القيم وملاحقة أوضاعها.

هذا وتُحقق المحاسبة المصرفية مجموعة من الأغراض الأساسية هي التالية :[٣٣]

١. إثبات القيود المتعلقة بالعمليَّات المصرفية وتقديم البيانات والمعلومات الضرورية بشكل دقيق ودوري أو عند الطلب.
٢. بيان تطور أعمال المصرف ونتائجها حسب ما تنص عليه القوانين.
٣. تقديم البيانات والمعلومات الدورية إلى السلطات النقدية المختصة المشرفة على مراقبة أعمال المصرف.
٤. تنظيم كشوفات حسابات الزبائن.

---

[32] فلوح ، صافي : مرجع سابق ، ص ٥١ – ٥٢ .

* مثل (حسابات رأس المال والاحتياطيات والمؤونات ، والأموال الجاهزة ، والأوراق المالية ، والأوراق التجارية والموجودات المختلفة وحسابات الواردات والنفقات المختلفة).

** من أمثلتها محصّلة تسديد سندات التحصيل ، الحوالات غير المخصّصة ، العمليَّات قيد التّصفية ، الديون قيد التسوية ، التأمينات ، الضرائب المُقتطعة قيد التسديد وغيرها.

[33] فلوح ، صافي : مرجع سابق ، ص ٣٢.

ثالثاً : نظام العمليَّات في المصرف الصِّناعي :

يتكـون نظــام عمليـات المـصرف الـصِّناعي مـن مجموعـة متنوعـة مـن العمليَّـات المصرفية ، وذلك حسب ما أوردته الإدارة العامة للمصرف الصناعي في مدينـة دمشق لعـام ٢٠٠٨م في نظامها الأساسي ، حيث تضمن خمسة أبواب ، وعدة فصول ، وستاً وتسعين مادة كما يلي :

الباب الأول

الفصـــــل الأول

تعار يف

مادَّة: ١

تعـــــار يف : يقصد بالتعـابير المبينة أدنـاه حيثما وردت كما هو موضح بجانب كل منها :

المصـــــرف : المصرف الصِّناعي.

المجلـــــس : مجلس إدارة المصرف الصِّناعي.

المدير العـــام : مدير عام المصرف الصِّناعي.

النظـــــام : نظام عمليات المصرف الصِّناعي.

المتعـــــامل : هو كل شخص طبيعي أو اعتباري يتعامل مع المصرف الصِّناعي.

الفصـــل الثـــــاني

أحكام عامة

مادَّة: ٢

أ. يحدد هذا النظام علاقة المصرف مع المتعاملين معه وشروط منح التسهيلات والعمليات المصرفية الأخرى .

ب. يحدد المجلس شروط التعاقد لإجراء العمليات المصرفية .

مادَّة: ٣

يضع المجلس في ضوء موارد المصرف وإمكانياته وفقا لخطة الدولة الإنمائية إستراتيجية وسياسة مصرفية لإدارة هذه الموارد لتحقيق مستوى الأرباح التي يطمح في تحقيقها وفق برنامج سنوي لكافة العمليات المصرفية التي يقدمها ويعاد النظر في هذا البرنامج خلال العام في ضوء موارد المصرف وتبعا لسير العمل .

مادَّة: ٤

أ. المتعاملون مع المصرف هم المؤسسات والشركات والمنشآت والهيئات والأفراد الذين يستفيدون من عمليات المصرف سواء أكانت تسهيلات أو خدمات أو كليهما معاً .

ب. يصنف المتعاملون في أحد القطاعات التالية:

١. القطاع العام
٢. القطاع المشترك
٣. القطاع الخاص
٤. القطاع الحرفي
٥. القطاع التعاوني
٦. القطاع المهني.
٧. القطاعات الأخرى التي يقرها المجلس.

مادَّة: ٥

يقدم المتعامل البيانات والوثائق التي يطلبها منه المصرف بموجب التعليمات التطبيقية.

مادَّة:٦

يطبـق المـصرف معـدلات الفوائـد والعمـولات المقـررة أصـولا وفـق أحكـام القـوانين والأنظمة النافذة.

مادَّة:٧

يقوم المصرف بممارسة جميع العمليات المصرفية بكافة أنواعها وعلى سبيل المثال:

أ- قبول الودائع بمختلف آجالها وأنواعها (جارية – لأجل – توفير)

ب- منح التسهيلات بمختلف أنواعها :

١- تمويل رأس المال العامل .

٢- تمويل رأس المال الثابت.

٣- الحسابات الجارية المدينة.

٤- حسم السندات.

٥- شراء الشيكات والسحوبات للإطلاع.

٦- السلف على عقود التصدير.

٧- السلف على وثائق الشحن

٨- إصدار الكفالات والقبولات .

٩- الإعتمادات المستندية.

١٠- أي تسهيلات يراها المجلس .

ت- أعمال مصرفية أخرى على سبيل المثال وليس الحصر :

١) إصدار الشيكات المصدقة و أدوات الدفع و الحوالات بأنواعها .

٢) تحصيل السندات و الأوراق التجارية والمالية الأخرى .

ث- إصدار شهادات الإيداع .

الباب الثاني

الفصل الأول

التسهيلات المصرفية

مادَّة:٨

يمنح المصرف المتعاملين معه التسهيلات المصرفية بشكل اعتمادات (بالليرات السورية أو أية عملة أخرى يقبل التعامل بها المجلس حسب الأنظمة النافذة) ولأمد معين وبموجب عقود أو اتفاقيات تنظم وفق نماذج تعد من قبل المصرف.

مادَّة:٩

يشترط في المتعامل المستفيد من هذه التسهيلات أن يكون :

أ. صناعياً مسجلاً في السجل الصِّناعي أو حرفياً مسجلاً في السجل الحرفي أو جمعية تعاونية مسجلة في السجل التعاوني أو من أصحاب المهن والأنشطة التي يصدر بتحديدها قرار المجلس حسب الحالة ويقبل الترخيص الأولي أو ما يقوم مقامه في حال التأسيس ريثما يقدم السجلات المذكورة حسب الحال عند صدورها أصولا.

ب. أية فعالية يقبل المجلس التعامل معها.

مادَّة:١٠

يقدم طلب التسهيلات وفق النموذج المقرر من قبل إدارة المصرف.

مادَّة:١١

تمنح التسهيلات المطلوبة بقرارات من المجلس، وله أن يفوض المدير العام ومدراء الفروع أو لجان يشكلها لهذه الغاية ببعض صلاحياته بالمبالغ والحدود والشروط التي يقرها.

مادَّة:١٢

للمصرف أن يوقف التسهيلات الممنوحة للمتعامل إذا طرأ تعديل على وضعه المالي يستوجب ذلك وتوقف هذه التسهيلات في حال الإفلاس أو الوفاة أو فقدان الأهلية أو انحلال الشركة أو حلها أو تصفيتها أو أي تعديل يخل بالمركز المالي للمتعامل.

مادَّة:١٣

يضع المجلس سنوياً خطة للتسليف تراعى فيها الأولويات حسب القطاعات المستفيدة وفق خطة الدول وسياسة المصرف.

مادَّة:١٤

تستعمل القروض والتسهيلات الممنوحة لتحقيق الغرض الذي طلبت من أجله ويلتزم المتعامل بذلك خطياً وإذا ثبت للمصرف خلاف ذلك فإن القروض والتسهيلات جميعها تصبح مستحقة الأداء مع فوائدها ويطالب المتعامل بالمصاريف المترتبة أصولاً بموجب قرار من السلطة صاحبة الحق بالمنح.لذلك فإن للمصرف أن يراقب ويتأكد في أي وقت من مدى تنفيذ المتعاملين لالتزاماتهم تجاه المصرف ومن استمرار توفر الضمانات المقدمة وكفايتها عن طريق طلب البيانات والوثائق المثبتة لذلك وإجراء الكشوف الميدانية على المتعاملين واتخاذ الإجراءات التي تتطلبها نتائج دراسة تلك البيانات والوثائق ونتائج الكشوف الميدانية المذكورة .

الفصل الثاني

أنواع التسهيلات المصرفية

أولاً – تسهيلات لتمويل رأس المال العامل

مادَّة:١٥

تمنح هذه التسهيلات على الشكل التالي:

١. بقروض قصيرة الأجل لمدة لا تتجاوز السنتين.
٢. باعتماد حسم سندات لمدة لا تتجاوز السنة .
٣. باعتماد حساب جاري مدين لمدة لا تتجاوز السنة.

مادَّة:١٦

يستند في تمويل رأس المال العامل وتحديد نوع التسهيلات ومقدارها وتواريخ تسديدها إلى العناصر التالية :

أ. السمعة الأدبية.
ب. الوضع المالي للمتعامل وإمكانية التسديد.
ج. المبيعات (الفعلية والمتوقعة)
د. وضع السوق.
ه. تصنيف المتعامل.
و. بيان بالأموال الخاصة والأصول الثابتة.
ز. ميزانيتان وبيانان دخل لسنتين ماليتين متتاليتين منها السنة السابقة وموازنة تقديرية يعتمدها المصرف.

ثانياً – تسهيلات لتمويل رأس المال الثابت

مادَّة:١٧

تمنح هذه التسهيلات لغايات دعم صناعات جديدة أو توسيع الصناعات القائمة عن طريق شراء الآلات والمعدات والمركبات الآلية أو شراء الأراضي أو إقامة المباني اللازمة بموجب تراخيص رسمية أو ما يقوم مقامها على الشكل التالي:

١. قروض متوسطة الأجل لمدة لا تتجاوز خمسة سنوات.
٢. قروض طويلة الأجل لمدة لا تتجاوز خمس عشرة سنة.

مادَّة:١٨

يستند في تمويل رأس المال الثابت وتحديد نوع التسهيلات و مقدارها وتواريخ تسديد أقساطها إلى العناصر التالية :

أ- السمعة الأدبية .
ب- الوضع المالي للمتعامل وإمكانية التسديد .
ت- دراسة جدوى اقتصادية .
ث- بيان بالأموال الخاصة والأصول الثابتة .
ج- التصاميم الفنية للمشروع وبيان بالكلفة التقديرية والمدة اللازمة لإنجازه .
ح- بيان بنوع الآلات والتجهيزات والمركبات الآلية المراد شراؤها وكلفتها .

ثالثاً – الحسابات الجارية المدينة

مادَّة: ١٩

يمنح المصرف الحسابات الجارية المدينة للقطاعات العام والخاص والمشترك والجمعيات التعاونية والحرفية لتأمين احتياجاتها الضرورية إلى الأموال النقدية.

رابعاً – حسم السندات

مادَّة: ٢٠

يمنح المصرف اعتمادات للمتعاملين لإجراء عمليات حسم السندات التي تمثل صفقات فعلية.

مادَّة: ٢١

تقبل للحسم :

أ- سندات المتعاملين التي تمثل قيمة الآلات والأدوات والتجهيزات والمواد اللازمة للاستثمار الصِّناعي وتعتبر سندات صناعية بصدد تطبيق معدلات الفوائد.

ب- سندات المتعاملين التي تمثل قيمة المبيعات من منتجات صناعية أو بضائع، وتعتبر سندات تجارية بصدد تطبيق معدلات الفوائد .

مادَّة : ٢٢

يشترط في قبول السندات المقدمة للحسم.

أ- أن يكون للمتخلي اعتماد لحسم السندات لدى المصرف .

ب- أن يكون المسحوب عليه فعالية خاصة وسمعة أدبية حسنة وقدرة على التسديد .

ج- أن تكون السندات مستوفية للشروط القانونية من حيث الصيغة والشكل وفقا لأحكام قانون التجارة وتعليمات مصرف سورية المركزي.

د- أن تحمل الطوابع القانونية .

ه- أن تكون السندات محررة بالليرات السورية.

و- أن تحمل توقيعين على الأقل لشخصين مليئين طبيعيين أو اعتباريين مقيمين في الجمهورية العربية السورية تتوفر في كل منهما الضمانة الكاملة لسداد السند.

ز- أن تكون السندات مستوفية لشروط إعادة الحسم وفق أنظمة وتعليمات مصرف سورية المركزي، ويجوز بصورة استثنائية قبول السندات غير القابلة لإعادة

الحسم في حدود نسبة يحددها المجلس من مجموع السندات المحسومة، وذلك في ضوء سيولة المصرف.

ح- أن لا تتجاوز مدة استحقاق السندات (٣٠٠) يوماً بالنسبة للصناعي منها و(١٢٠) يوماً بالنسبة للتجاري منها.

خامساً – شراء الشيكات والسحوبات للاطلاع

مادَّة:٢٣

يمنح المصرف المتعاملين اعتمادات لشراء الشيكات والسحوبات للاطلاع بالاستناد إلى حاجتهم ووضعهم المالي وسمعتهم الأدبية.

مادَّة :٢٤

يشتري المصرف الشيكات وفق التعليمات التطبيقية الخاصة بها وذلك مع مراعاة معدلات العمولة التي يحددها مجلس.

مادَّة :٢٥

يشترط في شراء السحوبات من قبل المصرف :

أ. أن يكون للمتعامل اعتماد خاص لشراء السحوبات .

ب. أن تكون السحوبات مستوفية للشروط القانونية من حيث الصيغة والشكل وفق أحكام قانون التجارة .

ج. أن تظهر لأمر المصرف بعبارة تشعر صراحة بانتقال ملكية السحب إلى المصرف .

د. أن يكون السحب ناشئا من صفقة فعلية.

سادساً – السلف على عقود التصدير

مادَّة :٢٦

يمنح المصرف المتعاملين اعتمادات على عقود التصدير الجارية بينهم وبين المستوردين في الخارج بالاستناد إلى حاجة المتعامل ووضعه المالي وسمعته الأدبية.

مادَّة :٢٧

تحدد بتعليمات تصدر عن المجلس النسبة القصوى لمبلغ السلفة الممنوحة ومدتها .

مادَّة :٢٨

تمنح السلفة بعد تأكد المصرف من :

أ- وجود اعتماد مستندي مفتوح عن طريق المصارف العاملة وصالح للدفع بقيمة الشحنة.

ب- تقديم المتعامل كتاب صادر عن فرع المصارف العاملة المفتوح لديه الاعتماد موضوع السلفة يتعهد فيه المصرف المذكور وبناء على طلب مقدم إليه من المتعامل بتحويل قيمة الاعتماد بعد استكمال وثائقه ومستنداته لحساب المصرف بالليرات السورية الذي يقوم بدوره بتسديد السلفة الذي سبق أن منحها للمتعامل لقاء الشحنة موضوع عقد التصدير مع الفوائد المترتبة عليها حتى تاريخ التسديد وقيد الباقي في الحساب الجاري الدائن المفتوح للمتعامل لديه وإشعاره بذلك.

مادَّة :٢٩

تعتبر السلفة مستحقة الأداء مع الفوائد المترتبة عليها بتاريخ انتهاء المدة المحددة لها وذلك في حال عدم تسديد السلفة مع الفوائد المترتبة عليها عن طريق تحويل قيمة الشحنة موضوع السلفة من المصارف العاملة إلى المصرف قبل انقضاء هذه المدة .

سابعاً – السلف لقاء وثائق الشحن للتصدير

مادَّة :٣٠

يمنح المصرف المتعاملين اعتمادات السلف لقاء وثائق الشحن للتصدير بالاستناد إلى حاجة المتعامل ووضعه المالي وسمعته الأدبية.

مادَّة :٣١

تحدد بتعليمات تصدر عن مجلس النسبة القصوى لمبلغ السلفة الممنوحة ومدتها .

مادَّة :٣٢

يشترط في منح هذه السلف :

أ- أن يكون للمتعامل اعتماد خاص لدى المصرف لمنح السلف لقاء وثائق الشحن للتصدير.

ب- أن يقدم المتعامل كتاب صادر عن فرع المصارف العاملة المقدمة إليه وثائق الشحن موضوع السلفة يتعهد فيه المصرف المذكور وبناء على طلب مقدم إليه

من المتعامل بتحويل قيمة بوالص الشحن بعد تحصيلها من قبله لحساب المصرف بالليرات السورية الذي يقوم بدوره بتسديد السلفة التي سبق أن منحها للمتعامل لقاء هذه البوالص مع الفوائد المترتبة عليها حتى تاريخ التسديد وقيد الباقي في الحساب الجاري الدائن المفتوح لديه وإشعاره بذلك.

مادَّة :٣٣

تعتبر السلفة مستحقة الأداء مع الفوائد المترتبة عليها بتاريخ انتهاء المدة المحددة لها وذلك في حال عدم تسديد السلفة مع الفوائد المترتبة عليها عن طريق تحويل قيمة وثائق الشحن موضوع السلفة من قبل المصارف العاملة إلى المصرف قبل انقضاء هذه المدة.

ثامناً – إصدار الكفالات والقبولات

مادَّة :٣٤

أ- الكفالة : صك يصدره المصرف بناء على طلب المتعاملين أو المراسلين يكفل بموجبه لجهة معينة ما قد يترتب على المكفول من التزامات نتيجة تعامله معه.

ب- القبول : هو توقيع المصرف على السندات المقدمة من قبل المتعامل بضمان دفعها في الاستحقاق بالتكافل و التضامن إذا لم يقم المدين بتسديد الالتزام .

مادَّة :٣٥

أ- يمنح المصرف اعتمادات الكفالات والقبولات للمتعاملين معه بالاستناد إلى حاجتهم ووضعهم المالي وسمعتهم الأدبية إضافة لدرجة التصنيف بالنسبة للمقاولين والمهندسين.

ب- تمنح الكفالات والقبولات استثناء من السقوف المحددة لها وفق أحكام هذا النظام في الحالتين التاليتين :

١. الكفالات أو القبولات الصادرة بناء على طلب ومسؤولية مصرف مقبول من مجلس.
٢. الكفالات أو القبولات الصادرة بتأمينات نقدية بكامل قيمتها.
٣. وفق درجة التصنيف للمقاولين والمهندسين.

مادَّة :٣٦

أ- يدفع المتعامل مؤونة نقدية من الكفالات والقبولات وفق النسب المقررة.

ب- يستوفي المصرف مسبقا العمولة المقررة أصولا المترتبة على المبلغ غير المغطى بالمؤونة النقدية .

مادَّة:٣٧

تتضمن الكفالة بصورة خاصة ما يلي :

أ- مبلغا محدداً من المال وشروط الاستحقاق.

ب- تحديد نوع الكفالة (مؤقتة - نهائية ٠٠٠الخ) والشروط الواجب تطبيقها على كل منها.

مادَّة :٣٨

يعتمد المجلس نماذج خاصة لكل من أنواع الكفالات وتعرض عليه كل كفالة تخالف هذه النماذج.

مادَّة :٣٩

في حال قيام المصرف بتسديد مبلغ الكفالة يصبح المبلغ مضافاً إليه النفقات مستحقاً على المدين فوراً وتسري عليه معدلات الحد الأقصى للفائدة اعتباراً من تاريخ الدفع ودون حاجة لإنذار كل ذلك مع احتفاظ المصرف بحقه بالرجوع على الملتزمين الآخرين لتحصيل حقوقه.

الفصل الثالث

تقدير الإمكانيات

مادَّة:٤٠

ينظم المصرف لكل متعامل يطلب تسهيلات مصرفية إضبارة استعلامات تتعلق بكافة المعلومات الخاصة به وإضبارة خاصة بكل طلب تسهيلات يتقدم به إلى المصرف.

مادَّة:٤١

تتشكل الإمكانيات المالية العامة للمتعامل من مجموع ما يملك من أموال منقولة وغير منقولة مخفضا منها الالتزامات المالية المترتبة عليه وفقا للأسس والمبادئ التي يحددها المصرف.

مادَّة: ٤٢

تتشكل الإمكانيات المالية الصافية للمتعامل الموظفة في المشروع الصِّناعي من إجمالي الموجودات مخفضاً منها المطاليب المترتبة للمصرف وللغير.

مادَّة: ٤٣

تقدر قيمة الأموال المنقولة وغير المنقولة من قبل لجان يعتمدها المصرف .

مادَّة: ٤٤

تحدد الالتزامات المترتبة على المتعامل بالاستناد إلى القيود والوثائق المقدمة إلى المصرف والتي تحدد من قبل المجلس وإلى استعلامات المصرف.

الفصـــل الرابع

الحـدود القصـــوى للإقراض

أولاً – القطاع العام

مادَّة: ٤٥

يتم تمويل مؤسسات وشركات القطاع العام استناداً لما يلي:

١. حاجتها إلى التمويل بالاستناد إلى الوضع المالي والخطط والبرامج الاستثمارية والإنتاجية والمالية المقدمة إلى المصرف والتي تتضمن بصورة خاصة وسائل وإمكانية التسديد عند الاستحقاق.
٢. سيولة المصرف وخطته التسليفية.

مادَّة: ٤٦

تحل كفالة الدولة للقطاع العام محل الضمانات الأخرى.

ثانياً – القطاع المشترك والخاص والحرفي و التعاوني و المهني

مادَّة:٤٧

يتم التمويل استناداً لما يلي:

أ- حاجتها إلى التمويل بالاستناد إلى الوضع المالي والخطط والبرامج الاستثمارية والإنتاجية والمالية المقدمة إلى المصرف والتي تتضمن بصورة خاصة وسائل وإمكانية التسديد عند الاستحقاق.

ب- سيولة المصرف وخطته التسليفية.

مادَّة:٤٨

يكون الحد الأقصى للتسهيلات التي يمكن منحها للمتعامل الواحد كما يلي:

أ- ٧٥%من الإمكانيات المالية الصافية الموظفة في المؤسسة أو الشركة أو المنشأة المراد تمويلها بالنسبة لمجموع التسهيلات القصيرة الأجل بعد الآخذ بعين الاعتبار الميزانية و الموازنة التقديرية.

ب- ٥٠% من تكاليف مشروع التأسيس بالنسبة للتسهيلات المتوسطة والطويلة الأجل المتعلقة بالتأسيس.

ت- ٤٠% من تكاليف مشروع التوسيع بالنسبة للتسهيلات المتوسطة والطويلة الأجل المتعلقة بالتوسيع.

الفصل الخامس

الضمانات

مادَّة :٤٩

أ- توثق التسهيلات المصرفية بالضمانات المقبولة وفق أحكام هذا النظام.

ب- تتكون الضمانات من:

١) الضمانات العينية.
٢) الكفالات المصرفية.
٣) الكفالات الشخصية.
٤) كفالة الدولة.
٥) الضمانات الأخرى التي يقبلها مجلس.

مادَّة: ٥٠

أ- تحدد الضمانات المقبولة لكل نوع من أنواع التسهيلات وفقا للتعليمات التي يصدرها المجلس ويمكن أن تكون تلك التسهيلات بضمانة أو أكثر من الضمانات المذكورة في هذا النظام

ب- يجوز استبدال الضمانة بأخرى من مثل نوعها أو قوتها.

أولاً – الضمانات العينية

مادَّة : ٥١

تقبل الضمانات العينية التالية ويحدد المجلس أنواعها وشروطها:

١. العقارات (الأراضي والمباني)
٢. الآلات الصِّناعية والمركبات الآلية.
٣. البضائع.
٤. السندات الصِّناعية والتجارية.

مادَّة: ٥٢

أ- يجوز أن تكون الضمانات العينية ملكاً للمقترض أو مقدمة من قبل شخص آخر على سبيل الضمان.

ب- يجب أن تغطي قيمة الضمانات العينية مطاليب المصرف موضوع الضمانة.

ت- أن لا تكون الضمانة المقدمة مثقلة بإشارة رهن أو تأمين أو حجز أو حق امتياز.

مادَّة: ٥٣

تقدر قيمة الضمانات العينية وفق الأحكام الواردة في هذا النظام.

مادَّة: ٥٤

تقبل الضمانات العينية في حدود النسب القصوى التي يحددها المجلس.

مادَّة:٥٥

أ- تخضع جميع الضمانات العينية المعرضة للتلف أو السرقة أو الحريق إلى التامين أصولا من قبل المقترض لدى المؤسسة العامة السورية للتأمين بالشروط والمبالغ التي تتضمن حقوق المصرف وذلك بموجب بوليصة تأمين محررة لأمر المصرف أو تحول الحقوق الناشئة عنها لاسمه.

ب- في حال تسديد جزء من القرض يمكن تنزيل مبلغ التأمين عند تجديد عقد التأمين أو تمديد مدته من قبل المتعامل أو من قبل المصرف لحسابه على أن تغطي قيمته البوليصة بعد تجديدها أو تمديدها قيمة الضمانة الباقية اللازمة لتغطية القرض.

مادَّة:٥٦

إذا نقصت قيمة الضمانات التي قدمها المدين تأمينا للقرض لأي سبب بنسبة تزيد عن ١٠% من القيمة المعتمدة بحيث لا تكفي القيمة التسليفية الجديدة لتغطية الدين من رأس مال وفائدة ومصاريف يلتزم المدين وكفيله بوجوب تغطية النقص الحاصل إما عينا أو نقدا خلال مدة يحددها المصرف على أن لا يتجاوز ثلاثين يوما وإذا تأخر المدين أو كفيله عن إجابة المصرف يصبح الدين بكامله مستحق الأداء.

ثانياً – الكفالة المصرفية

مادَّة:٥٧

تقبل الكفالات المصرفية ضمن الشروط التالية:

أ- أن تكون صادرة عن مصرف مقبول.

ب- أن تكون بصك مستقل ويجوز أن يكتفي بتوقيع المصرف الكفيل على العقد المنظم بين المصرف والمتعامل أو على السند الذي يوقعه المتعامل لأمر المصرف.

ثالثاً – الضمانات الشخصية

مادَّة:٥٨

تقبل الكفالات الشخصية سواء أكان الشخص طبيعياً أو اعتبارياً ضمن الشروط التالية:

أ- أن تغطي ملاءة الكفيل مقدار الدين موضوع الكفالة بحد أدنى.

ب- أن لا تتجاوز الكفالات بالإضافة إلى الالتزامات المترتبة على الكفيل حدود ملاءته المقبولة من المصرف.

ت- أن تكون بصك مستقل ويجوز أن يكتفى بالتوقيع على العقد المنظم بين المصرف والمتعامل أو على السند الذي يوقعه المتعامل لأمر المصرف.

ث- أن تكون بالتكافل والتضامن مع المدين وبصورة غير قابلة للتجزئة.

مادَّة:٥٩

يترتب على المصرف عندما تفقد الكفالة الشخصية ملاءتها بسبب وفاة الكفيل أو إفلاسه أو إعساره أو لأي سبب آخر مطالبة المدين بتقديم كفيل آخر أو أية ضمانة أخرى يقبلها المصرف خلال مدة أقصاها ثلاثين يوما وفي حالة امتناع المدين يعتبر القرض مستحق الأداء ويطالب بتسديده.

رابعاً – كفالة الدولــة

مادَّة:٦٠

تقبل كفالة الدولة ومؤسساتها وفقاً للقوانين والأنظمة النافذة .

خامساً – الضمانات الأخرى التي يقبلها المجلس

مادَّة:٦١

يمكن للمجلس قبول أية ضمانات أخرى تقدم إليه من المتعاملين يرى مصلحة للمصرف في قبولها ضمانة للتسهيلات التي تمنح لهم من قبل المصرف.

الفصـــل الســـادس

الفوائد الدائنة و المدينة

مادَّة: ٦٢

أ- يطبق المصرف معدلات الفوائد الدائنة والمدينة المقررة أصولاً ويصدر جدولا بمعدلاتها وكيفية احتسابها.

ب- تتضمن كشوفات الحسابات معدلات الفوائد المطبقة.

مادَّة: ٦٣

تراعى في احتساب الفوائد المدينة على التسهيلات المصرفية باستثناء الحسم ، الأمور التالية:

أ- عدم اقتطاع الفائدة من القرض الممنوح مقدماً.

ب- احتساب الفائدة من تاريخ استعمال القرض كلياً أو جزئياً.

ت- يحسب يوم سحب المبلغ ويوم وفائه في عداد الأيام التي تسري عليها الفوائد.

ث- يكون الحد الأدنى للفوائد المستوفاة عن مدة ١٥ يوماً.

الفصـل السابع

تحصيل مطاليب المصرف

مادَّة: ٦٤

إن الدفعات المؤداة لصندوق فرع لحساب فرع آخر من فروع المصرف تبرئ ذمة المدين تجاه المصرف اعتباراً من تاريخ الدفع وتستوفى عمولة التحويل المتوجبة على ذلك.

مادَّة: ٦٥

يحق للمصرف أن يكلف مصرفاً آخر بتحصيل مطاليبه وفقاً لاتفاقات خاصة يقرها المجلس وفي هذه الحالة تعتبر الدفعات المؤداة لصناديق هذه المصارف مبرئة للذمة اعتباراً من تاريخ دفعها ويتحمل المتعامل العمولة المتوجبة .

مادَّة:٦٦

يحق للمصرف تحصيل مطالبيه بتسجيلها في الجانب المدين من حساب المقترض أو حساب كفلائه إذا كان لهم حساب مفتوح لدى المصرف سواء أكان رصيده الدائن يعادل كامل الدين المستحق أو قسما منه وفي هذه الحالة يجري تحصيل الرصيد طبقاً لأحكام هذا النظام.

مادَّة:٦٧

لا يتحمل المدين فوائد تأخير إذا كان يوم الدفع عطلة رسمية شريطة أن يسدد دينه في اليوم التالي لانتهاء العطلة.

مادَّة:٦٨

يحصل المصرف جميع الأموال الناشئة عن عملياته وفقا لأحكام القوانين النافذة.

مادَّة:٦٩

لا يحق للمدينين في حال تعددهم أو للورثة أو الكفلاء لورثتهم أن يجروا منفردين أو مجتمعين قسمة الأموال المرهونة أو إفرازها رضائية كانت أو قضائية أو انتقاليـة إلا بعد موافقة المصرف ويشترط أن يستوفي المصرف مقدما جميع مطالبيه أو أن يقبل المصرف أن يأخذ الورثة أو بعضهم على عاتقهم بالتكافل والتضامن تلك المطاليب لقاء تأمينات كافية عند إبرام العقد الجديد.

مادَّة:٧٠

لا تحول وفاة المدين أو كفيله ولا تبدل في أهليتهما دون تحصيل مطاليب المصرف ووضع إشارة الحجز أو التأمين الجبري لضمانة تلك المطاليب ومتابعة معاملات التنفيذ الجبري واتخاذ جميع التدابير اللازمة لتأمين حقوق المصرف .

الفصل الثامن

تصنيف الديون وتسويتها

مادَّة: ٧١

يتم تصنيف الديون وتشكيل مؤونه لها وفقا للأنظمة النافذة .

مادَّة: ٧٢

في حال تعثر المدين يتم تسوية الديون وفقا لإحكام المرسوم رقم /٢١٣/تاريخ ٢٠٠٦/٦/١٨.

الباب الثالث

الخدمات المصرفية

مادَّة: ٧٣

يقدم المصرف الخدمات المصرفية للمتعاملين وللمراسلين وتشتمل بصورة خاصة على ما يلي :

١. قبول الودائع وفتح الحسابات الجارية الدائنة.
٢.
٣. إصدار شهادات إيداع.
٤. إصدار الشيكات وإجراء الحوالات وتصديق الشيكات المسحوبة على المصرف وإصدار بطاقات الاعتماد.
٥. تحصيل السندات والشيكات والسحوبات ووثائق الشحن .
٦. تأجير الصناديق الحديدية.
٧. إبداء المشورة الفنية وتقديم المعلومات وفق أحكام هذا النظام وبما ينسجم مع قانون سرية المصارف.
٨. أي خدمات أخرى يوافق عليها المجلس.

الفصـــــل الأول

قبول الودائع وفتح الحسابات الجارية الدائنة

مادَّة: ٧٤

أ- يقبل المصرف الودائع النقدية بالعملة السورية أو أية عملة أخرى يوافق عليها مجلس النقد والتسليف وتكون الودائع تحت الطلب أو ودائع لأجل أو ودائع توفير أو ودائع الادخار الصِّناعي.

ب- يجري فتح حسابات للودائع والحسابات الجارية الدائنة للشخص الذي يكون كامل الأهلية و قد أتم الثامنة عشرة من عمره بناء على طلب خطي موقع من صاحب العلاقة أو وكيله القانوني وفقا للشروط التي يحددها المجلس ولا يجوز لهذه الحسابات أن تصبح مدينة.

ت- يحتفظ المصرف بنماذج من تواقيع أصحاب الحسابات ووكلائهم القانونيين.

مادَّة: ٧٥

توقف حساب الودائع والحسابات الجارية الدائنة في نهاية كل من شهري حزيران وكانون الأول من كل عام وعند إغلاق الحساب ويرسل المصرف إلى صاحب الحساب كشفا موقوفا في كل من التواريخ المذكورة بالبريد أو بأية وسيلة أخرى وإذا انقضت مدة (١٥) يوما على تاريخ استلام صاحب الحساب للكشف ولم يرد للمصرف منه خلال هذه المهلة أي اعتراض يعتبر ذلك إقرارا منه بالموافقة على صحة قيود المصرف وصحة الرصيد.

مادَّة: ٧٦

يسلم المصرف أصحاب الحسابات دفاتر شيكات وفق النموذج الخاص المعتمد من قبله ، وذلك بناء على طلبهم ، ولقاء إشعار بالاستلام موقع من قبل صاحب الحساب أو وكيله القانوني أو الشخص المعتمد لهذه الغاية.

مادَّة: ٧٧

يعتبر صاحب الحساب مسؤولاً عن جميع النتائج التي قد تترتب من إجراء فقدان الشيكات التي بحوزته أو سرقتها أو تزويرها أو إساءة استعمالها مع مراعاة الأحكام القانونية النافذة.

مادَّة:٧٨

يحق لصاحب الحساب الجاري أن يوطن السندات على حسابه لدى المصرف.

مادَّة:٧٩

يقبل المصرف ودائع التوفير وفق ما يلي:

- يعطي المصرف للأشخاص الطبيعيين أصحاب حسابات ودائع التوفير دفاتر توفير اسمية ومرقمة.
- أولاً : يجوز لصاحب دفتر التوفير إجراء عمليات الإيداع والسحب لدى أي فرع من فروع المصرف.

  ثانياً : يمكن أن تتم تصفية الدفاتر لدى أي فرع من فروع المصرف.
- تقيد جميع عمليات الإيداع والسحب في دفاتر التوفير ولا يجوز أن يجري أي عملية إيداع أو سحب إلا بعد إبراز الدفتر لقيدها فيه ولا يعتبر أي قيد صحيحا إلا بعد توقيعه من قبل من له حق التوقيع عن المصرف وختمه بخاتم المصرف.
- يحق لصاحب دفتر التوفير أو لوكيله القانوني المفوض تفويضا خاصا على دفتر التوفير المصدق أصولا من المصرف أن يودع أو يسحب من المبالغ المودعة في دفتر التوفير.
- أولاً : يحق لكل شخص كامل الأهلية أتم الثامنة عشرة من عمره أن يفتح حساب توفير باسمه.

  ثانياً : يجوز للولي فتح حساب توفير باسم القاصر وتتم جميع عمليات الإيداع والسحب من قبله وعلى مسؤوليته.

  ثالثاً : يجوز للوصي أو للقيم فتح حساب توفير باسم القاصر لادخار الأموال فيه على أن يتم السحب بإذن من القاضي الشرعي
- أولاً : يجب على صاحب الدفتر المحافظة عليه ويستطيع إيداعه لدى المصرف مقابل إيصال خاص ، وفي حال فقدان أو سرقة الدفتر يتوجب على صاحبه إعلام الفرع الذي أصدره أو أقرب فرع إليه خطيا أو بكتاب مسجل وله وأن يطلب من المصرف إعطاءه نسخة عن الدفتر الضائع مقابل دفع قيمته.

  ثانياً : لا يعطي المصرف نسخة عن الدفتر الضائع إلا بعد مضي شهر على الأقل من تاريخ الإعلام ولا يستطيع صاحب الدفتر إجراء أية عملية سحب خلال هذه المدة.

§ أولاً : في حال وفاة صاحب الدفتر يجمد الحساب بتاريخ علم المصرف بالوفاة ولا يجوز إجراء أية عملية في الدفتر بعد ذلك التاريخ.
ثانياً : يتوجب على الورثة أو الأشخاص الذين يحق لهم قبض المال أن يثبتوا حقوقهم وفق القوانين المرعية.

§ يلتزم صاحب دفتر التوفير بإعادته إلى المصرف عند انتهاء الحساب لأي سبب كان.

§ أولاً : يتقاضى صاحب حساب التوفير الفائدة المقررة أصولاً.
ثانياً : إذا صرح صاحب حساب التوفير أنه لا يرغب بتقاضي فائدة عن أمواله المدخرة يقدم إليه دفتر توفير مجاني.

الفصل الثاني

إصدار شهادات إيداع

مادَّة: ٨٠

يصدر المصرف شهادات إيداع حسب الأنظمة النافذة ويمكن إيقاف إصدارها بقرار من المجلس .

الفصل الثالث

إصدار الشيكات وإجراء الحوالات وتصديق الشيكات المسحوبة على المصرف وإصدار بطاقات الاعتماد

مادَّة: ٨١

يقوم المصرف بناء على طلب خطي من المتعامل بإصدار الشيكات وإصدار بطاقات الاعتماد وإجراء جميع الحوالات البرقية والهاتفية والعادية وتصديق الشيكات المسحوبة على المصرف وتقيد القيمة المعادلة لهذه الحوالات والشيكات مع العمولات المترتبة عليها والمقررة أصولاً والنفقات الأخرى على الحساب وفي حدود المؤونة الموجودة فيه أو لقاء دفع المبلغ نقداً حسب الحال.

مادَّة: ٨٢-

يقوم المصرف بإصدار بطاقات الاعتماد المعتمدة أصولاً.

الفصل الرابع

تحصيل السندات والشيكات والسحوبات ووثائق الشحن

مادَّة: ٨٣

يقوم المصرف بتحصيل السندات والسحوبات ووثائق الشحن والشيكات المحررة بالليرات السورية وغيرها من وثائق الدفع التي تقدم إلى المصرف وفقا للشروط التي يحددها المجلس وبعد تظهيرها لأمر المصرف بعبارة (والقيمة برسم التحصيل).

مادَّة: ٨٤

تسجل قيمة السندات والسحوبات ووثائق الشحن والشيكات المسلمة إلى المصرف برسم التحصيل لصالح مودعها بعد وصول تغطيتها للمصرف.

مادَّة: ٨٥

على المصرف إعادة السندات (بما فيها السحوبات) المسلمة إليه برسم التحصيل إلى مودعها قبل الاستحقاق بناء على طلبه ولقاء إيصال بالاستلام.

مادَّة: ٨٦

يترتب على المصرف إبلاغ المودع بدون تأخير في حال عدم تسديد السند أو الشيك وأن يتقيد بتعليماته.

مادَّة: ٨٧

يعفى المصرف من إجراء الاحتجاج أو القيام بأية ملاحقة قضائية ضمن المهل القانونية بالنسبة لجميع موقعي السندات والسحوبات برسم التحصيل ما لم تقضي تعليمات المودع الخطية خلاف ذلك.

مادَّة: ٨٨

يمكن للمصرف أن يقبل تسديد السندات برسم التحصيل المسلمة إليه بشيكات مسحوبة من قبل المدين على حسابه المفتوح لدى المصرف أو لدى أي مصرف آخر وفي هذه الحالة لا يتخلى المصرف عن السند برسم التحصيل إلى المدين إلا بعد وصول تغطية الشيكات المسلمة إليه.

مادَّة: ٨٩

إذا كانت السندات والسحوبات والشيكات مودعة من قبل أحد مديني المصرف فتستعمل قيمتها عند التحصيل لوفاء ديون المصرف المستحقة عليه.

مادَّة: ٩٠

يستوفي المصرف عمولة لقاء تحصيل السندات والسحوبات والشيكات بصورة مسبقة وفق المعدلات المقررة و لا ترد هذه العمولات في حال عدم التحصيل كما يتحمل المودع جميع النفقات الناتجة عن الإجراءات القانونية التي يتخذها المصرف بناء على تعليماته.

الفصل الخامس

إبداء المشورة الفنية وتقديم المعلومات

مادَّة: ٩١

يقدم المصرف للمتعاملين معه ولمراسليه بناء على طلبهم المشورة الفنية والمعلومات وفق التعليمات الخاصة بذلك ولا يتحمل المصرف أية مسؤولية من جراء تقديم هذه المشورات والمعلومات.

الباب السابع

مساهمات المصرف

مادَّة: ٩٢

يحق للمصرف بقرار من المجلس المساهمة في تأسيس شركات مساهمة وطنية صناعية واستثمارية وشراء أسهم وسندات الشركات الصِّناعية الوطنية بقصد مؤازرة الصناعات التي تشجع الدولة نموها على أن لا يتجاوز مجموع هذه المساهمة وشراء الأسهم والسندات نصف رأس مال المصرف مضافا إليه المبالغ الاحتياطية و الاستهلاكات وللمصرف حق الاحتفاظ بالأسهم والسندات التي يملكها أو بيعها في الأسواق الحرة تبعا لمقتضيات المصلحة.

الباب الخامس

أحكام خاصة

الفصل الأول

الإقراض لقاء الادخار الصنّاعي.

مادَّة: ٩٣

يقصد بالادخار الصنّاعي فتح حساب ودائع لأجل لمدة ستة أشهر أو أكثر للمدخرين لإفادتهم من قروض متوسطة أو طويلة الأجل بنسب من ودائعهم حسب الجدول المرفق وذلك من أجل :

أ- إنشاء صناعات جديدة وهي الصناعات التي حصل أصحابها على التراخيص اللازمة لإقامة (بناء - آلات حسب الحال) وليس لدى المودع مشروع صناعي مماثل سابق في مدينة الفرع الذي يرغب بالتعامل معه.

ب- توسع الصناعات القائمة: وهي الصناعات التي حصل أصحابها على التراخيص اللازمة بتوسيع صناعتهم القائمة وذلك بإضافة آلات جديدة أو توسيع البناء القائم.

ت- استبدال الآلات القديمة بآلات جديدة أو إضافة آلات متممة والموافق عليها من الجهات المختصة.

مادَّة: ٩٤

تطبق على القروض المتوسطة والطويلة الأجل التي تمنح لقاء الادخار الصنّاعي بمعدل فائدة مخفضة بنسبة ١,٥ % عن الفوائد المقررة أصولا للقروض المتوسطة والطويلة الأجل التي تمنح حسب نظام عمليات المصرف .

الفصل الثاني

الأحكام الخاصة بتمويل خريجي الكليات الجامعية والمعاهد المتوسطة في الهندسة الميكانيكية والكهربائية والمعاهد المتوسطة الصّناعية وما يماثلها من المعاهد المتوسطة ومدارس التعليم الفني والمهني العائدة للدولة التي لها علاقة في الحقل الصّناعي والثانويات الصّناعية .

مادَّة:٩٥

يقوم المصرف بتمويل خريجي الكليات الجامعية في الهندسة الميكانيكية والكهربائية وخريجي المعاهد المتوسطة الصّناعية وما يماثلها من المعاهد المتوسطة ومدارس التعليم الفني والمهني العائدة للدولة التي لها علاقة بالحقل الصّناعي والتي يحددها مجلس وكذلك حملة الشهادة الثانوية الصّناعية الذين يحصلون على ترخيص أصولي بإقامة حرفة إنتاجية أو منشأة صناعية تتناسب واختصاص كل منهم بقروض متوسطة الأجل لشراء الآلات والتجهيزات (والعقار جاهز - إقامة أكساء) اللازمة لتأسيس كل من الحرف الإنتاجية أو المنشآت الصّناعية المذكورة ولمدة خمس سنوات بالإضافة إلى قروض قصيرة الأجل لتمويل رأس المال العامل وشراء المواد الأولية بعد البدء بالاستثمار.

الفصل الثالث

الأحكام الخاصة بتمويل براءات الاختراع

مادَّة:٩٦

يقوم المصرف بتمويل أصحاب براءات الاختراع الذين يحصلون على ترخيص بإقامة حرفة إنتاجية أو منشأة صناعية من الجهات المختصة تتعلق بهذا الاختراع وذلك بقروض متوسطة أو طويلة الأجل لشراء الآلات والتجهيزات والعقـــــــار (جاهز- إقامة - إكساء) اللازمة لتأسيس كل من الحرف الإنتاجية أو المنشآت الصّناعية المذكورة بالإضافة إلى قروض قصيرة الأجل لتمويل رأس المال العامل وشراء المواد الأولية عند البدء بالاستثمار شريطة تقديم الوثائق التالية :

أ- تقديم صورة مصدقة عن براءة الاختراع.

ب-صورة عن الدراسة الفنية والاقتصادية عن الاختراع موضوع القرض.

ت-الترخيص اللازم لإقامة الحرفة أو المنشأة من الجهات المختصة.

ث-تقديم الوثائق الأخرى التي تحددها التعليمات التطبيقية لهذا النظام.

الفصل الثّاني :

الدّراسة الميدانيّة في المصرف الصّناعي .

١ . الدراسة التوصيفية للمصرف الصناعي .

أولاً : توصيف المصرف الصّناعي من منظور تكنولوجيا المعلومات .

ثانياً : توصيف نظم المعلومات المحاسبيّة وأنظمة العمليّات المعمول بهما في المصرف الصّناعي وأوجه قصورهما .

٢ . الدراسة الميدانية للمصرف الصناعي .

أولاً : أداة الدّراسة .

ثانياً : إجراءات التّحليل الإحصائي ومعالجة البيانات .

ثالثاً : صدق أداة الدّراسة وثباتها .

رابعاً : اختبار التّوزيع الطّبيعي لمُتغيرات الدّراسة .

خامساً : اختبار فرضيات الدّراسة .

أولاً : تحليل البيانات الأساسيّة لعينة الدّراسة .

- اختبار الفرضيّة الأولى .
- اختبار الفرضيّة الثّانية .
- اختبار الفرضيّة الثّالثة .
- اختبار الفرضيّة الرّابعة .

ثانياً : تحليل البيانات المتعلقة بالمتغيرين التّابع والمستقل .

- اختبار الفرضيّة الخامسة .
- اختبار الفرضيّة السّادسة .

الفصل الثاني :

الدّراسة الميدانية في المصرف الصّناعي

The Field Study at the Industrial Bank

قام الباحث بإجراء دراسة توصيفية لواقع العمل المحاسبي المعلوماتي في المصرف الصّناعي في سورية من خلال مجموعة من المقابلات الشخصية مع المديرين ورؤساء الأقسام والدوائر وبعض الموظفين العاملين في المصرف. حيث اعتمد الباحث على الإدارة العامة للمصرف الصّناعي وفرعه دمشق(١) أساساً لتوصيف نظم المعلومات المحاسبيَّة المعمول بها ، ومدى التطوير في أنظمة عملياته المصرفية تمهيداً للدراسة الميدانية.

١. الدراسة التوصيفية للمصرف الصّناعي :

من خلال البحث والمطالعة خلص الباحث إلى ما يلي :

أولاً : توصيف المصرف الصّناعي من منظور تكنولوجيا المعلومات :

يُعاني المصرف الصّناعي ضعفاً واضحاً في تنفيذ الأعمال المصرفية. وذلك يعود حسب رأي الباحث إلى ما يلي :

- تشتت الإدارة العامة للمصرف الصّناعي لعدم توافر بناء واحد يضم الإدارات كافة.
- غياب التنسيق والارتباط الفعَّال بين فروع المصرف الصّناعي كافة.
- قصر المدة التي انقضت على استخدام الحاسوب والبرمجيات الحاسوبية ، والتي لا تزيد عن ٧ سنوات.
- عدم الاهتمام بلغات البرمجة المتطورة أساساً في بناء قاعدة بيانات حديثة ومتطورة في المصرف.
- قلة عدد الكادر المحاسبي والتقني مقارنةً بعدد العاملين الإجمالي في فرع المصرف.
- ضعف أداء العمل المعلوماتي في المصرف نظراً لقلة الحواسيب المُستخدمة أو تقادمها.

- افتقاد المصرف لشبكات الاتصال عن بعد ، وغياب أي تزود تكنولوجي متطور لاستخدام الإنترنت.
- غياب التواصل الإلكتروني بين المصرف وعملائه من جهة ، وبين فروعه من جهة أخرى. بالإضافة إلى غياب المحاسبات الإلكترونية عبر الإنترنت ، وكذا التعامل الخدمي والتسويقي للخدمات المصرفية الإلكترونية.
- غياب الصيانات الدورية للحواسيب بغض النظر عن إمكانية وجود الأعطال أو المشاكل التقنية ، للحيلولة دون توقف العمل المصرفي.

ثانياً : توصيف نظم المعلومات المحاسبيَّة وأنظمة العمليَّات المصرفية المعمول بهما في المصرف الصِّناعي وأوجه قصورهما :

١. توصيف نظم المعلومات المحاسبيَّة المعمول بها وبيان أوجه قصورها :

اعتمد الباحث في تحليله على الإطار المفاهيمي لواقع نظم المعلومات المحاسبيَّة المُستخدمة وظائفاً ، وأهدافاً ، وأهميةً ، ومقارنتها بالمتطلَّبات الحديثة للنظم.
ومن خلال البحث والمطالعة خلص الباحث إلى ما يلي :

- لا تعكس نظم المعلومات المحاسبيَّة المُستخدمة الصورة الحقيقية للعمليَّات المصرفية في المصرف.
- ضعف الأداء الوظيفي لنظم المعلومات المحاسبيَّة المُستخدمة في المصرف خصوصاً ما يتعلق بالآتي :
  ١) جمع البيانات وتخزينها ، وآليات معالجتها ، واسترجاعها وطرق حمايتها.
  ٢) مراعاة كفاءة تشغيل النظام وفعاليته ، وآليات إيصال المعلومات إلى الأطراف المستفيدة.
  ٣) المعرفة المستمرة لحقيقة المركز المالي للمصرف.
- ضعف الجهاز الرقابي المالي للمصرف في ضبط أداء العمل المصرفي ، وعدم اعتماده معايير لجنة (بازل) ١ و ٢ فيما يتعلق بأداء الرقابة المالية.
- غياب الترقيم التسلسلي للقيود المحاسبيَّة المُتبعة لدى المصرف الصِّناعي.

- غياب الدور الفعال لنظم المعلومات المحاسبيَّة المُستخدمة في تحقيق الآتي :
  ١. الكفاءة في إدارة العمليَّات الحاسوبية وتحقيق التوازن والاستقرار للمصرف.
  ٢. مساندة الإدارة المصرفية في إدارة مشروعات التطوير ، وتشجيعها على التزود بالخدمات التكنولوجية الحديثة ، ورفدها بالكوادر البشرية المُؤهلة.
  ٣. تحقيق الأهداف المالية للمصرف.
- ضعف تكنولوجيا المعلومات المعمول بها وعدم تحديثها لجهة :
  ١. تطوير نظم المعلومات المحاسبيَّة باستخدام لغة الـ (Oracle).
  ٢. التطوير الجذري للبرنامج المحاسبي المُستخدم بالاتفاق مع المؤسسات الأكاديمية المتخصصة المالية والمصرفية.
- عدم استخدام برامج محاسبية عالمية تتوافق ومعايير المحاسبة الدولية ، والاقتصار على البرمجيات المحلية المُطوَّرة داخلياً كبرنامج (البيتريف)* ، وبعض برمجيات الإكسل (Excel) التي لا تُراعي – عندما تم برمجتها – مبدأ استقلالية الدورات المالية للمصرف.
- قصور أداء العمل المحاسبي المصرفي. وذلك يعود لأسباب عدة أهمها :
  ١. يعمل برنامج (البيتريف) على نظام (M S Dos).
  ٢. الإعداد اليدوي للقيد المحاسبي** ، وإدخال طرف واحد منه إلى الحاسوب لتتم :
     - المطابقات والتدقيق المحاسبي يدوياً ما بين الخزينة وقسم المحاسبة في المصرف ذاته كل ٦ أشهر.
     - تتم المقاصة ما بين المصرف الصِّناعي والمصرف المركزي يومياً، والمقاصة إياها يدوية. حيث يتم إدخال المعلومات المحاسبيَّة الواردة من المصرف المركزي عن جميع المعاملات المالية لديه مع فرع المصرف الصِّناعي مباشرة ، ودون النظر في أساس هذه التعاملات.
     - يتم حساب مبالغ الفوائد عن ودائع العملاء لأجل وشهادات الاستثمار يدوياً ، وكذا فوائد القروض. لتدخل فيما بعد حاسوبياً.
  ٣. استخدام البرمجيات في أداء العمليَّات المحاسبيَّة البسيطة فقط.
  ٤. غياب التنسيق بين الدوائر المحاسبيَّة في المصرف ذاته من جهة ، والوصل والربط بينه وبين باقي فروعه من جهة أخرى ، الأمر الذي يُمكِّن العملاء من التلاعب وفتح حسابات عدة لهم في فروع المصرف المنتشرة.

---

* وهو برنامج محاسبي للمصرف الصناعي السوري ، مُصمم من قِبل شركة النظم المعلوماتية ، صحنايا.

** تم إرفاق صورة من القيد اليدوي المُستخدم في المصرف الصناعي مظهراً عدد النسخ له في الملحق رقم (٣) من البحث.

- يتم سداد قروض المصرف الصِّناعي بناءً على المُطالبات ، أو على أساس ذاكرة موظف القروض.*
- لا تسهم نظم المعلومات المحاسبيَّة المُستخدمة في :
  ١. تسهيل أداء الوظيفة الإداريَّة بشكل فعال.
  ٢. تحقيق المرونة الكافية لمواكبة الحداثة في المستجدات التكنولوجية.
- لا تتسم نظم المعلومات المحاسبيَّة المُستخدمة بالجودة المطلوبة لأسباب منها :
  ١) لا تتناول نظم المعلومات المحاسبيَّة الهيكل التنظيمي للمصرف بأكمله.
  ٢) صعوبة تدفق المعلومات بين أقسام المصرف وإداراته من جهة ، وعدم إمكانية توفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب وبأقل التكاليف من جهة أخرى.
  ٣) عدم إشراك المُستخدم النهائي في تصميم نظام المعلومات المحاسبي وتشغيله.
  ٤) غياب الكوادر الكفؤة والمتمرسة في عمليات تصميم النظم وتشغيلها.
- لا تُحقق نظم المعلومات المحاسبيَّة المُستخدمة أغراض النظم وأهدافها. فهي لا تساعد الإدارة المصرفية في رسم السياسات الإداريَّة والاستثمارية ، كما أنها لا تُسهم في تزويد الأطراف المُستفيدة بالمعلومات المطلوبة في الوقت المناسب.
- عدم إدراك العاملين في المصرف أهمية نظم المعلومات المحاسبيَّة ودورها في رفع كفاءة العمل المصرفي وضبطه والرقابة عليه ، وبخاصة في ظل تنامي حدة المنافسات وحداثة تكنولوجيا المعلومات وتغيراتها المتسارعة ، وعولمة التجارة الإلكترونية ودولية التعاملات الخدمية المصرفية الإلكترونية.
- لا تفي نظم المعلومات المحاسبيَّة المُستخدمة بالمتطلَّبات التنظيمية والسلوكية والتكنولوجية والبيئية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة.

* وهو ما أورده قسم المحاسبة في المصرف الصناعي عند قيام الباحث بزيارة فرعه دمشق(١).

مما سبق يمكن إجمال ما يراه الباحث بالآتي :*

- § ضعف أداء العمل المعلوماتي والمحاسبي ، نظراً لقلة الكادر المحاسبي والتقني المُستخدم وضعفه.
- § لا تتماشى نظم المعلومات المحاسبيَّة المُستخدمة في المصرف الصِّناعي وحداثة النظم في المصارف المنافسة محلية أكانت أم عربية أم دولية.
- § لا تراعي نظم المعلومات المحاسبيَّة المُستخدمة خصوصية عمل المصارف ، وحساسية دورها الاقتصادي ، خصوصاً فيما يتعلق بعامل الوقت ودقة المعلومات المحاسبيَّة وملاءَمتها.
- § ارتفاع تكاليف أداء الأعمال ، ووجود ضياع في الوقت أثناء تزويد الإدارة المصرفية ذاتها وعملاءَها بالمعلومات.
- § لا تقوم نظم المعلومات المحاسبيَّة المُستخدمة في المصرف الصِّناعي حتى بالوظائف التقليدية لنظم المعلومات المحاسبيَّة ، ويعود السبب في ذلك إلى :
  ١. عدم الفهم الدقيق والشامل لمفهوم نظم المعلومات المحاسبيَّة وفلسفتها.
  ٢. عدم مواكبة المصرف للتطورات التكنولوجية الحديثة وتطبيقاتها.
- § لا تُحقق نظم المعلومات المحاسبيَّة المُستخدمة في المصرف الأهداف الأساسية والفرعية للنظم الحديثة.
- § قلة الاهتمام بنظم المعلومات المحاسبيَّة ، نظراً لغياب الفكر المصرفي والمعلوماتي المحاسبي المتطور للنظم وعدم وضوح أهدافها.

<u>وعليه يمكن القول :</u>

تعاني نظم المعلومات المحاسبيَّة المُستخدمة في المصرف قصوراً في الإطار المفاهيمي والتطبيقي في ضوء الاتِّجاهات الحديثة لنظم المعلومات المحاسبيَّة ومتطلَّباتها .

* يتفق تحليل الباحث ووجهة نظر المديرين ورؤساء الأقسام والدوائر وموظفي الإدارة العامة للمصرف الصناعي وفرعه دمشق(١).

٢. توصيف أنظمة العمليَّات المصرفية المُستخدمة وبيان أوجه قصورها :

انطلاقاً من توصيف نظم المعلومات المحاسبيَّة المعمول بها في المصرف الصِّناعي ، وبياناً لأوجه قصورها ، فإن الباحث يرى ضعفاً جلياً وواضحاً في أداء أنظمة العمليَّات المصرفيَّة المُستخدمة في المصرف الصِّناعي ، مقارنةً بأداء أنظمة العمليَّات المصرفيَّة الحديثة والمتطورة في المصارف المنافسة الأخرى.

ويمكن توصيف أنظمة العمليات المصرفية المُستخدمة في المصرف الصِّناعي ، وبيان أوجه قصورها من خلال النقاط الآتية :

- غياب التنظيم المنطقي والفعَّال لأنظمة العمليَّات المصرفيَّة في المصرف الصِّناعي ، وانتشار الروتين فيها.
- عدم القدرة على مواكبة أداء العمل المصرفي المنافس ، وكذا متطلَّبات الحداثة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، بالرَّغم من أهميتهما المباشرة في تحقيق تطوير فعَّال وجوهري في أداء أنظمة العمليَّات المصرفيَّة ، في ظل المعطيات المتجددة والمتغيرة في واقع الأعمال.
- انخفاض ما تُحققه أنظمة العمليَّات المصرفيَّة المُستخدمة في المصرف الصِّناعي من قيم مُضافة ، دون البحث في أسبابها ، أو حتى تطويرها.
- الاعتماد المباشر في أداء العمل المصرفي على مجموع المهام والأعمال المبنيَّة أساساً على الهيكل التنظيمي للمصرف الصِّناعي.
- ضعف الجودة الوظيفية لأنظمة العمليَّات المصرفية المُستخدمة ، وكذا جودتها التكنولوجية.

وعليه يرى الباحث :

بُعد أنظمة العمليَّات المصرفية المُستخدمة في المصرف الصِّناعي عن حداثة أداء العمل المصرفي المنافس ، رغم الضعف الشديد في الجودَتين الوظيفية والتكنولوجية.

وبالتالى يمكن القول :

تحتاج أنظمة العمليّات المصرفيّة المُستخدمة في المصرف الصناعي إلى تحديث وتطوير جوهري لتتناسب وحداثة أداء العمل المصرفي في المنافس

وذلك بالتوجُّه نحو تطبيق نظم المعلومات المحاسبية بمتطلباتها واتجاهاتها الحديثة بهدف الوصول إلى تطوير جوهري في أنظمة عمليات المصرف الصّناعي يتناغم وإعادة الهندسة.

٢. الدراسة الميدانية للمصرف الصِّناعي :

تتناول الدِّراسة الميدانية في المصرف الصِّناعي تحليلاً للبيانات المُجمَّعة عن عينة الدِّراسة في الإدارة العامة للمصرف وفرعه دمشق(١) ومتغيريها – نظم المعلومات المحاسبيَّة باتجاهاتها الحديثة [متغيرات مستقلة (IV)] ، وتطوير أنظمة العمليَّات [متغيراً تابعاً (DV)] – بغرض اختبار الفرضيات والانتهاء إلى استنتاجات الدِّراسة وتوصياتها.

أولاً : أداة الدِّراسة :

تمت صياغة أداة الدِّراسة (الاستبانة) بالشكل الذي يُمكِّن الباحث من دراسة متغيرات الدِّراسة بالشكل الصحيح. حيث تم توزيع الاستبانات باليد على عينة الدِّراسة بغرض استطلاع آرائهم حول دور نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة في تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية.

تضمنت الاستبانة توطئة موجهة إلى عينة الدِّراسة بالإضافة إلى جزأين اثنين هما :

الجزء الأول : ويهدف إلى معرفة المعلومات الأساسية عن عينة الدِّراسة (الخصائص الديموغرافية) والمتعلقة بالمؤهلات العلمية وتخصُّصاتها ، والمسميات الوظيفية ، وعدد سنوات الخبرة الوظيفية.

الجزء الثاني : ويهدف إلى قياس متغيري الدِّراسة المستقل نظم المعلومات المحاسبيَّة من منظور الاتِّجاهات الحديثة للنظم ، والتابع تطوير أنظمة العمليَّات من منظور إعادة هندسة أنظمة العمليَّات في ٣٩ سؤالاً (٧٥ بنداً) من خلال الآتي :

أولاً دراسة المتغير التابع في١٠ بنود تُظهر مدى التزام المصرف الصِّناعي بتطوير أنظمة عملياته المصرفية ، بما ينسجم والفكر الحديث في التطوير (إعادة الهندسة).

ثانياً : دراسة المتغير المستقل وذلك في٦٥ بنداً. حيث قام الباحث بتقسيمها إلى أربع مجموعات هي التالية :

المجموعة الأولى : دور المتطلَّبات التنظيمية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة في تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية. وذلك في ١١ بنداً.

المجموعة الثَّانية : دور المتطلَّبات السلوكية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة في تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية. وذلك في ٩ بنود.

المجموعة الثالثة : دور المتطلَّبات التكنولوجية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة في تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية. وذلك في ٣٠ بنداً.
المجموعة الربعة : دور المتطلَّبات البيئية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة في تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية. وذلك في ١٥ بنداً.

قام الباحث بتوزيع ٥٥ استبانةً سُلمت باليد إلى المديرين ومساعديهم ، ورؤساء الأقسام والدوائر والموظفين في قسمي المحاسبة والتقانة ، وذلك في الإدارة العامة للمصرف الصِّناعي وفرعه دمشق(١). واسترد الباحث منها ٤٧ استبانةً ، أي ما نسبته ٨٥ % من الاستبانات الموزعة ، واستبعد منها ٧ استبانات غير صالحة. ليبلغ مجموع ما تم إخضاعه للتحليل ٤٠ استبانةً ، وهذا ما يشكل نسبة قدرها ٧٣ % من الاستبانات الموزعة. ويمكن إيجاز ما سبق بالجدول رقم (٣) :

البيان	عدد الاستبانات			نسبة الاستجابة	عدد الاستبانات		نسبة الاستبانات الخاضعة للتحليل
	الموزعة	المستردة	غير المستردة		المستبعدة	الخاضعة للتحليل	
الإدارة العامة	31	29	2	0.94	5	24	0.77
فرع دمشق(١)	24	18	6	0.75	2	16	0.67
المجموع	55	47	8	0.85	7	40	0.73

الجدول رقم (٣)[١٨]

[18] الجدول من تصميم الباحث.

ثانياً : إجراءات التحليل الإحصائي ومعالجة البيانات :

بغرض تسهيل إجراءات التحليل الإحصائي للبيانات الناتجة عن الاستبانات الموزعة في الإدارة العامة للمصرف الصّناعي وفرعه دمشق(١) ، تم تحديد مجالات الإجابات وفق مقياس (الليكرات) الخماسي الدرجات (Five Point Likert Scale) ، بالإضافة إلى استخدام الأرقام (١ – ٢ – ٣ – ٤ – ٥) لتشكل أوزاناً لتلك الإجابات كما يُظهر ذلك الجدول رقم (٤) [١٩] :

درجة الموافقة	نسبة الموافقة	الوزن النسبي
١- مرتفعة جداً.	٨٠% فأكثر.	٥
٢- مرتفعة.	من ٦٠ % إلى أقل من ٨٠ %.	٤
٣- متوسطة.	من ٤٠ % إلى أقل من ٦٠ %.	٣
٤- منخفضة.	من ٢٠ % إلى أقل من ٤٠ %.	٢
٥- منخفضة جداً.	أقل من ٢٠ %.	١

الجدول رقم (٤)

ونظراً لغياب أساس التوزيع المعياري فقد تم تصنيف الأوساط الحسابية لإجابات عينة الدِّراسة إلى ثلاثة مستويات كما في الجدول رقم (٥) [٢٠].

مستوى الموافقة	مرتفع	متوسط	منخفض
الوسط الحسابي	(٣) فأكثر	من (٢,٥) إلى أقل من (٣)	أقل من (٢,٥)

الجدول رقم (٥)

<u>وبالتالي يمكن تحليل الوسط الحسابي لإجابات عينة الدِّراسة كما يلي :</u>

- ما دون (٢,٥) : وهذا يعني عدم موافقتهم* ، ليكون بذلك مستوى الموافقة لديهم منخفضاً.
- ما بين (٢,٥) وما دون (٣) : فهذا يعني أن الإجابة تتأرجح بين الموافقة والرفض ويُعتبر مستوى موافقتهم عندئذٍ متوسطاً.
- أكبر من (٣) فهذا يعني ارتفاع مستوى الموافقة لديهم.

---

[19] Uma Sekaran: Research Method for Business, A Skill-Building Approach, 3rd Edition, John Willy & Sons Inc, New York, USA, 2002, P180.

[20] فاضل ، عبد الكريم : مرجع سابق ، ص ١١٤ – ١١٥.

* موافقتهم : أي الذين سُئلوا في الاستبانات.

وبشكل عام كلما كان الوسط الحسابي أكثر من (٣) دلَّ على أن اتجاهات عينة الدِّراسة إيجابية نحو البنود المختلفة التي تم بحثها في الاستبانة. وتمثل نسبة موافقة تزيد عن **(٦٠%)** ، والموافقة إيجابية على المتغير التابع والمستقل ، وبذلك يوجد اتفاق بين إجابات عينة الدِّراسة على أسئلة الاستبانة.

وعلى النقيض من ذلك ، تكون البنود موضع الدِّراسة مرفوضة إذا كان الوسط الحسابي أقل من (٣) ، وهو ما يمثل نسبة موافقة أقل من **(٦٠%)**.

وبذلك يكون الوسط الحسابي الفرضي (٣).

كما استعان الباحث ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الـ (SPSS)[٢١] ، بالإضافة إلى مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والتحليلية الأخرى.

وتُعتبر الأساليب الآتية أهم التحليلات الإحصائية التي استخدمت في معالجة بيانات الدِّراسة :*

١. مقاييس الإحصاء الوصفية :

ومن أهم مقاييسها:

- الوسط الحسابي : والذي يمثل أهم مقاييس النزعة المركزية للبيانات لكونه يُعبر عن رأي عينة الدِّراسة ومدى أهمية كل بند من بنود الاستبانة بالنسبة للوسط الفرضي.
- الانحراف المعياري : والذي يمثل أهم مقاييس التشتت للبيانات لكونه يُعبر عن مدى ابتعاد البيانات عن وسط التوزيع الإحصائي.
- التوزيع التكراري : لإظهار خصائص عينة الدِّراسة وعدد موافقاتها ، بهدف معرفة مدى موافقة عينة الدِّراسة على فقرات الاستبانة ، ولمعالجة فرضيات الدراسة.

٢. مقاييس الإحصاء التحليلي الاستدلالي :

تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية التحليلية بغرض دراسة الاستبانة بما يساعد في اختبار فرضيات الدراسة وتحقيق أهدافها. ويُعتبر الآتي أهم هذه الأساليب :

- **اختبار صدق أداة الدِّراسة وثباتها** (Valid & Reliability Test) :
  - لقياس صدق أداة الدِّراسة تم استخدام اختبار الآتي :

[21] Statistical Package for Social Sciences.

* وذلك من خلال اعتماد الباحث على مرجع (فاضل ، عبد الكريم ص١١٥ – ١١٦) ، ومرجع (لجنة التأليف والترجمة : الإحصاء باستخدام SPSS ، الطبعة الأولى ، شعاع للنشر والعلوم ، دمشق ، سورية ، عام ٢٠٠٧م) ، ومراجعة قسم الإحصاء في جامعة دمشق للتأكد من صحة الدراسة الميدانية. بالإضافة إلى مراجعة مجموعة أخرى من المراجع والكتب الإحصائية.

١) الـصدق التمييـزي : باسـتخدام معامـل [(مـان ويتنـي) اللابـارامتري] (Nonparametric Mann-Whitney **U**).

٢) الصدق التحليلي : باستخدام معامل ارتباط [بيرسون] (Pearson).

- لقياس ثبات أداة الدِّراسة تم استخدام معامل [كرونباخ ألفا] (Cronbach's Alpha) ومعامل التنصيف [جيتمان] (Guttman Split-Half) ومعامل [سبيرمان – براون] (Spearman-Brown).
- لضمان غياب أي تداخل بين فرضيات الدِّراسة ، والتأكد من أن أسئلة كل فرضية لا تصلح إلا للفرضية التي وضعت لأجلها تم استخدام معامل التباين التضخمي (Variance Inflationary Factors).

- **اختبار التوزيع الطبيعي** (Normality Test) :

لمعرفة ما إذا كانت البيانات موزعة توزيعاً طبيعياً كشرط لتطبيق أسلوبي الانحدار والارتباط الخطيين ، ومن ثم إمكانية تعميم النتائج على مجتمع الدِّراسة ، وذلك باستخدام معامل [كولموغروف – سميرنوف] (Kolmogorov-Smirnov) ومعامل [شابيرو – ويلك] (Shapiro-Wilk).

- **اختبار (T) للعينة الواحدة وباتجاهين** (One sample T-Test) :

لمعرفة ما إذا كانت الزيادة في الوسط الحسابي لإجابات عينة الدِّراسة عن قيمة الوسط الحسابي الفرضي لا ترجع للصدفة بل هي ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (**0.05**).

- **تحليل الانحدار المتعدد** (Multiple Regression Analysis) :

وذلك لتفسير عدة متغيرات مستقلة بصورة مجتمعة على المتغير التابع.

- **تحليل الانحدار البسيط** (Simple Regression Analysis) :

لفحص أثر كل متغير مستقل على المتغير التابع على حدة ، وما هو تفسير كل متغير مستقل للتغيُّر في حركة المتغير التابع.

- **تحليل التباين الأحادي – أنوفا** – (ANOVA) :

لمعرفة إمكانية وجود علاقات ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص كلاً من المتغير التابع ومتغيرات الدِّراسة المستقلة.

- **تحليل الارتباط الخطي** (Linear Correlation Analysis) :

لمعرفة قوة الارتباط (التوافق) بين متغيرات الدِّراسة.

- **اختبار LSD** :

وذلك بغرض إظهار أقل فرق معنوي في حال أي خرق في فرضيات العدم.

ثالثاً: صدق أداة الدِّراسة وثباتها :

أولاً : صدق أداة الدِّراسة :

بهدف التأكد من صدق فقرات الاستبانة وارتباطها بأهداف الدِّراسة ، ومعرفة مدى قدرتها على قياس المتغيرات التي صممت لأجلها قام الباحث أثناء مرحلة إعداد الاستبانة بصياغة الفقرات بما يتوافق والجانب النظري لهذه الدِّراسة.

وبغرض التحقق من مدى صدق أداة الدِّراسة لجأ الباحث إلى اختبار مدى صدق بنود الاستبانة تمييزياً وتحليلياً.

١- الصدق التمييزي :

يُعتبر الصدق التمييزي مفهوماً كمياً وإحصائياً يستطيع بلغة العدد أن يُعبر عن درجة حساسية البنود ، ومدى قدرتها على التمييز بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص موضوع القياس.[٢٢]

وللتأكد من الصدق التمييزي لأداة الدِّراسة ، ومعرفة مدى القدرة التمييزية لبنودها في الارتباط مباشرة بصدق هذه البنود ونجاحها في قياس ما وضعت لأجله أصلاً من خلال اعتمادها مقارنة الفئات المتطرفة في أداة الدِّراسة نفسها[٢٣] ، فقد عمد الباحث إلى إجراء هذا الاختبار على أداة الدِّراسة بين الثلث الأدنى والثلث الأعلى لاستجابات عينة الدِّراسة ، في ضوء درجاتهم الكلية وعلى المحاور الفرعية لها ، حيث رُتبت البنود تصاعدياً وعولجت النتائج إحصائياً باستخدام معامل التمييز (مان - وتني **U** اللابارامتري) (Nonparametric Mann-Whitney **U**) لدلالة الفروق بين الثلثين الأعلى والأدنى.[٢٤] وكانت النتائج كما يظهر في الجدول رقم (٦).

---

[22] ميخائيل ، مطانيوس : القياس النفسي ، ج١ ، منشورات جامعة دمشق ، دمشق ، سورية ، عام ٢٠٠٦م ، ص١٥٢.

[23] ميخائيل ، مطانيوس : مرجع سابق ، ص٨٦.

[24] لجنة التأليف والترجمة : الإحصاء باستخدام SPSS ، الطبعة الأولى ، شعاع للنشر والعلوم ، دمشق ، سورية ، عام ٢٠٠٧م ، ص٥٢٣.

الصدق التمييزي		عدد العينة	وسط الرتب	مجموع الرتب	U مان وتني	قيمة Z	حجم الأثر R	مستوى الدلالة
التطوير	1.00	14	7.50	105.00	0.00	-4.523-	-0.85477	0.00
	3.00	14	21.50	301.00				
	المجموع	28						
التنظيمية	1.00	14	7.50	105.00	0.00	-4.439-	-0.8389	0.00
	3.00	14	21.50	301.00				
	المجموع	28						
السلوكية	1.00	14	7.50	105.00	0.00	-3.497-	-0.6609	0.00
	3.00	14	21.50	301.00				
	المجموع	28						
التكنولوجية	1.00	14	7.50	105.00	0.00	-4.138-	-0.7820	0.00
	3.00	14	21.50	301.00				
	المجموع	28						
البينية	1.00	14	7.50	105.00	0.00	-3.659-	-0.6915	0.00
	3.00	14	21.50	301.00				
	المجموع	28						
المجموع الكلي	1.00	14	7.50	105.00	0.00	-4.503-	-0.8510	0.00
	3.00	14	21.50	301.00				
	المجموع	28						

الجدول رقم (٦)[٢٥]

نلاحظ من الجدول رقم (٦) أن معامل مان - وتني (Mann-Whitney) (**U**) لأداة الدِّراسة المؤلفة من (٤٠) استبانةً و(٥) مجموعات يساوي (**0.01**) وبذلك لا يوجد تشابه بين الثلث الأعلى والأدنى في عينة الدِّراسة لدى المجيبين عند مستوى دلالة (**P=0.01**) ومستوى ثقة ٩٩% . كما يبلغ حجم الأثر وسطياً (**R=-0.7798**)*، وهذا يدل على عدم وجود أي تشابه بين الثلثين الأعلى والأدنى نظراً لكبر حجم الأثر عن ٥٠%.

لذلك نقول إن الصدق التمييزي لأداة الدِّراسة مرتفع جداً ، ويمكن الاعتماد عليها لإنجاز أهداف الدِّراسة.

[25] الجدول من إعداد الباحث وهو مأخوذ من نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

* يتم حساب قيمة حجم الأثر من خلال قسمة Z على جذر العينة (٢٨) ، والتي تخص مجموع الثلثين الأعلى والأدنى من عينة الدراسة الكلية (٤٠).

٢- الصدق الداخلي (تحليل البنود) :

يُعد تحليل البنود أحد أنواع الصدق الداخلي ، ويُستخدم كإجراء إحصائي ، لعزل أنواع معينة من البنود أو حذفها ، عن طريق احتساب معامل ارتباط بيرسون بين كل بند والدرجة الكلية لأداة الدِّراسة.[٢٦] ويمثل الجدول رقم (٧) بياناً لذلك الاختبار :

البند	الدرجة الكلية لأداة الدِّراسة	البند	الدرجة الكلية لأداة الدِّراسة	البند	الدرجة الكلية لأداة الدِّراسة	البند	الدرجة الكلية لأداة الدِّراسة
1	.826**	20	.714**	39	.806**	58	.694**
2	.676**	21	.775**	40	.579**	59	.672**
3	.621**	22	.488**	41	.768**	60	.527**
4	.746**	23	.633**	42	.751**	61	.315*
5	.111	24	.676**	43	.814**	62	.507**
6	.775**	25	.715**	44	.746**	63	.429**
7	.244	26	.621**	45	.849**	64	.654**
8	.814**	27	.653**	46	.774**	65	.651**
9	.159	28	.597**	47	.802**	66	.328*
10	.849**	29	.662**	48	.725**	67	.311
11	.731**	30	.717**	49	.722**	68	.364*
12	.758**	31	.790**	50	.725**	69	.659**
13	.663**	32	.795**	51	.628**	70	.784**
14	.629**	33	.764**	52	.536**	71	.746**
15	.611**	34	.798**	53	.724**	72	.642**
16	.343*	35	.800**	54	.770**	73	.778**
17	.787**	36	.867**	55	.609**	74	.681**
18	.826**	37	.831**	56	.786**	75	.700**
19	.608**	38	.590**	57	.724**	----------	----------
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).						معامل الارتباط دال عند مستوى ثقة ٩٩%	
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).						معامل الارتباط دال عند مستوى ثقة ٩٥%	

الجدول رقم (٧) [٢٧]

نلاحظ من الجدول رقم (٧) أن معظم ارتباطات البنود مع الدرجة الكلية* لأداة الدِّراسة دالة عند مستوى الدلالة (0.01) و(0.05) وهذا ما يؤكد صدق أداة الدِّراسة داخلياً.

[26] عبد الخالق ، أحمد محمد : قياس الشخصية. منشورات جامعة الكويت ، الكويت ، عام ٢٠٠٥ ، ص ١٤٠.
[27] الجدول من إعداد الباحث وهو مأخوذ من نتائج التحليل الإحصائي SPSS.
* المجموع وهو مجموع بنود التطوير والتنظيمية والسلوكية والتكنولوجية والبيئية.

ويُعتبر البند رقم (٣٦) أكبرها قيمة. فهو يساوي (**0.867**) وينص على ما يلي :
(تؤثر المتطلَّبات التكنولوجية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة في تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية من خلال مساعدتها في وجود كادر بشري مؤهل تكنولوجياً). كما يُعتبر البند رقم (٥) أدناها قيمة ، فهو يساوي (**0.111**) وينص على الآتي :
(يتم إنجاز العمليَّات ضمن إدارة العمل صاحبة المصلحة ، وليس من قبل الإدارات المتخصصة بأدائها).

كما يمكن أيضاً تأكيد الصدق الداخلي لأداة الدِّراسة من خلال – **جدول كرونالد** – وذلك بأخذ متغيرات الدِّراسة والدرجة الكلية لها كما في الجدول رقم (٨).

الارتباط		التطوير	التنظيمية	السلوكية	التكنولوجية	البيئية	الدرجة الكلية
المجاميع	معامل ارتباط بيرسون	.934**	.866**	.817**	.953**	.837**	1
	مستوى الدلالة باتجاهين	.000	.000	.000	.000	.000	
	عدد العينة	40	40	40	40	40	40

معامل الارتباط دال عند مستوى ثقة ٩٩% ****. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).**

الجدول رقم (٨)[٢٨]

حيث يُظهر الجدول رقم (٨) حسب قيم معامل الارتباط بيرسون (Pearson) وجود حد أعلى من الثقة قدره ٩٩% بين متغيرات الدِّراسة والدرجة الكلية لها. حيث بلغ أعلاها المتغير المستقل (المتطلَّبات التكنولوجية) بقيمة قدرها (**0.953**) ، ثم المتغير التابع (تطوير أنظمة العمليَّات) بقيمة قدرها (**0.934**) ، وبعده مباشرة باقي المتغيرات المستقلة (المتطلَّبات التنظيمية) ، (المتطلَّبات البيئية) ، (المتطلَّبات السلوكية) ، بقيم قدرها على الترتيب (**0.866**) ، (**0.837**) ، (**0.817**).

وهذا دليل على صدق أداة الدِّراسة نظراً لوجود جميع قيم متغيرات الدِّراسة حسب معامل الارتباط بيرسون (Pearson) ضمن مستوى ثقة قدره ٩٩%.

وعلى صعيد آخر ، ونظراً لتعدد متغيرات الدِّراسة ، وبغرض التأكد من أن أسئلة كل فرضية لا تصلح إلا للفرضية التي وضعت لأجلها قام الباحث بإجراء اختبار معامل التباين التضخمي[٢٩] (Variance Inflationary Factors) ، ليؤكد بذلك غياب أي تداخل ما بين فرضيات الدِّراسة.

[28] الجدول مأخوذ من نتائج التحليل الإحصائي SPSS.
[29] Berenson Mark & Levine David: Basic Bussines Statistic – concept and Application, New Jersey, 5th Ed. 1992, P 707 – 708.

تشير بيانات الجدول رقم (٩) إلى أن أكبر قيمة للارتباط حسب معامل الارتباط بيرسون (Pearson) بين المتغيرات المستقلة كانت بين مجموعة المتطلـَّبات السلوكية ومجوعة المتطلـَّبات التنظيمية ، حيث بلغت هذه القيمة **(0.780)**.

وبتعويض هذه القيمة في معادلة التباين التضخمي فإننا نلاحظ ما يلي :

$$VIF = 1/(R^2 - 1) = 1 \div [(0.780)^2 - 1] = 2.553 < 5$$

وبما أن قيمة معامل التباين التضخمي (VIF) بلغت (٢,٥٥٣) وهي أقل من (٥) فهذا يعني :

عدم تداخل متغيرات الدِّراسة المستقلة ببعضها ، وهذا يزيد قوة أداة الدِّراسة.

		التطوير	التنظيمية	السلوكية	التكنولوجية	البيئية
التطوير	معامل ارتباط بيرسون	1	.828**	.816**	.838**	.784**
	مستوى الدلالة باتجاهين		.000	.000	.000	.000
	عدد العينة	40	40	40	40	40
التنظيمية	معامل ارتباط بيرسون	.828**	1	.780**	.745**	.649**
	مستوى الدلالة باتجاهين	.000		.000	.000	.000
	عدد العينة	40	40	40	40	40
السلوكية	معامل ارتباط بيرسون	.816**	.780**	1	.669**	.649**
	مستوى الدلالة باتجاهين	.000	.000		.000	.000
	عدد العينة	40	40	40	40	40
التكنولوجية	معامل ارتباط بيرسون	.838**	.745**	.669**	1	.730**
	مستوى الدلالة باتجاهين	.000	.000	.000		.000
	عدد العينة	40	40	40	40	40
البيئية	معامل ارتباط بيرسون	.784**	.649**	.649**	.730**	1
	مستوى الدلالة باتجاهين	.000	.000	.000	.000	
	عدد العينة	40	40	40	40	40

معامل الارتباط دال عند مستوى ثقة ٩٩% ****. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).**

الجدول رقم (٩)[٣٠]

[30] الجدول مأخوذ من نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

ثانياً : ثبات أداة الدِّراسة :

يُعتبر الثبات إحدى خواص المقياس الجيد ، فهو يُعبِّر عن مدى الاتساق الداخلي (Internal Consistency) في الأداء من بند لآخر ضمن أداة الدِّراسة ، وبذلك يمكن إجمال ما نقصده بالثبات أن الاستبانة تعطي تقديرات ثابتة يمكن الاعتماد عليها في تفسير الفرضيات ، وتحقيق أهداف الدِّراسة.[٣١]

ولمعرفة مدى ثبات أداة الدِّراسة واتساق إجابات عينة الدِّراسة عن أسئلة الاستبانة ، قام الباحث بحساب معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) وذلك كما هو مبين في الجدول رقم (١٠).

مقياس الثبات.	معامل كرونباخ ألفا	عدد فقرات الاستبانة
	.983	*75*

الجدول رقم (١٠) [٣٢]

يُظهر الجدول رقم (١٠) أن قيمة معامل كرونباخ ألفا (Cronbach's Alpha) بلغت (٠,٩٨) وهي أكبر من (٠,٦٠) وهذا ما يعني الثبات العالي لأداة الدِّراسة.[٣٣]

ولزيادة التأكد من قوة معامل الثبات استخدم الباحث طريقة التجزئة التنصيفية التي يمكن من خلالها تحديد الحد الأعلى لمعامل ثبات أداة الدِّراسة ، كما هو مبين في الجدول رقم (١١) :

معامل كرونباخ ألفا Cronbach's Alpha	القسم الأول*	القيمة	*.964*
		عدد البنود	*38[a]*
	القسم الثاني**	القيمة	*.967*
		عدد البنود	*37[b]*
		إجمالي عدد البنود	*75*
Correlation Between Forms		الارتباط بين القسمين (الأول والثاني)	*.985*
Spearman-Brown Coefficient		معامل ارتباط سبيرمان – براون	*.993*
Guttman Split-Half Coefficient		معامل التنصيف جيتمان	*.993*

الجدول رقم (١١) [٣٤]

---

[31] الأنصاري ، بدر محمد : قياس الشخصية ، ط١ ، دار الكتاب الحديث للطباعة والنشر ، الكويت ، عام ٢٠٠٠م ، ص١٤.

[32] الجدول مأخوذ من نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

[33] Uma Sekaran: Already Reference, P 87.

[*] بنود القسم الأول هي (١ ، ٣ ، ٥ ، ٧ ، ٩ ، ١١ ، ١٣ ، ١٥ ، ١٧ ، ١٩ ، ٢١، ٢٣ ، ٢٥ ، ٢٧ ، ٢٩ ، ٣١ ، ٣٣ ، ٣٥ ، ٣٧ ، ٣٩ ، ٤١ ، ٤٣ ، ٤٥ ، ٤٧ ، ٤٩ ، ٥١ ، ٥٣ ، ٥٥ ، ٥٧ ، ٥٩ ، ٦١ ، ٦٣ ، ٦٥ ، ٦٧ ، ٦٩ ، ٧١ ، ٧٣ ، ٧٥).

[**] بنود القسم الثاني هي (٢ ، ٤ ، ٦ ، ٨ ، ١٠ ، ١٢ ، ١٤ ، ١٦ ، ١٨ ، ٢٠ ، ٢٢ ، ٢٤ ، ٢٦ ، ٢٨ ، ٣٠ ، ٣٢ ، ٣٤ ، ٣٦ ، ٣٨ ، ٤٠ ، ٤٢ ، ٤٤ ، ٤٦ ، ٤٨ ، ٥٠ ، ٥٢، ٥٤ ، ٥٦ ، ٥٨ ، ٦٠ ، ٦٢ ، ٦٤ ، ٦٦ ، ٦٨ ، ٧٠ ، ٧٢ ، ٧٤).

[34] الجدول مأخوذ من نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

نلاحظ من الجدول رقم (١١) أن معامل التنصيف جيتمان (Guttman Split-Half Coefficient) وكذا معامل سبيرمان – براون (Spearman-Brown Coefficient) قد بلغا ذات القيمة **(0.993)**. وهذا يوفر درجة عالية جداً من الثبات والاتساق الداخلي لأداة الدِّراسة ويمنحها القوة الكافية لاعتماد إجابات عينة الدِّراسة في اختبار الفرضيات وتحقيق أهداف الدِّراسة.

رابعاً : اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدِّراسة :

بهدف التأكد من التوزيع الطبيعي لإجابات عينة الدِّراسة قام الباحث باستخدام اختبار كولموغروف – سميرنوف (Kolmogorov-Smirnov) واختبار شابيرو – ويلك (Shapiro-Wilk). كما يظهر في الجدول رقم (١٢).

	كولموغروف – سميرنوف Kolmogorov-Smirnov[a]		شابيرو – ويلك Shapiro-Wilk	
	درجات الحرية	مستوى الدلالة	درجات الحرية	مستوى الدلالة
المجاميع	*40*	*.172*	*40*	*.097*

a. 0.05 إن معامل (كولموغروف – سميرنوف) دال عند مستوى دلالة

الجدول رقم (١٢) [٣٥]

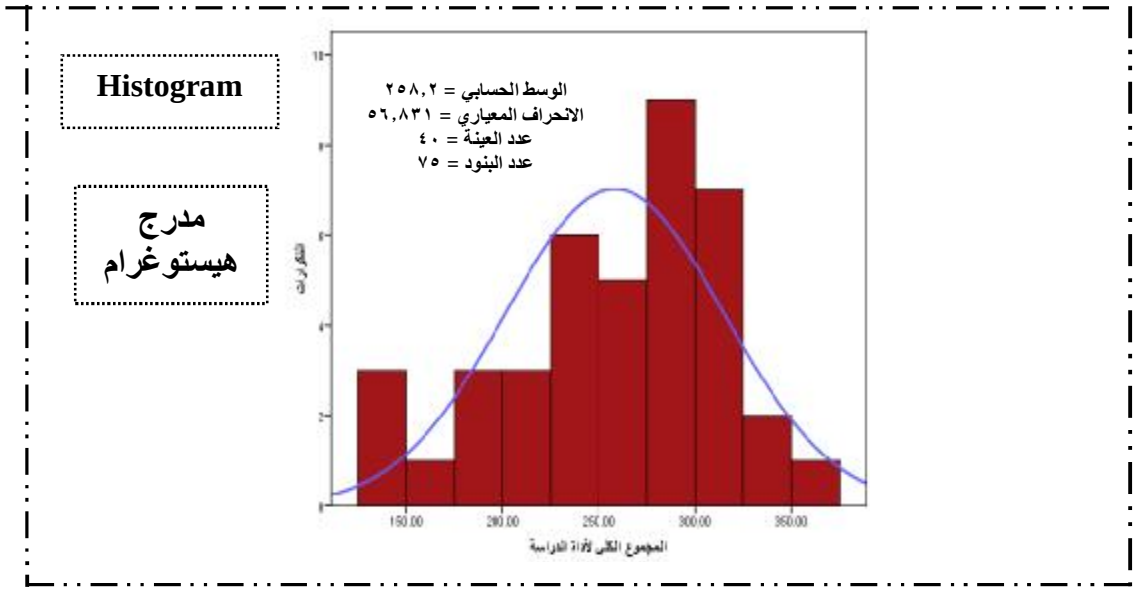
نلاحظ من الجدول رقم (١٢) أن مُستوى الدلالة لكلا الاختبارين كولموغروف – سميرنوف (Kolmogorov-Smirnov) ، واختبار شابيرو – ويلك (Shapiro-Wilk) على التتالي (٠,١٧٢و٠,٠٩٧) وهما أكبر من (٠,٠٥).

وهذا يدل على أن التوزيع معلمي وطبيعي بمستوى ثقة ٩٥%.

ويؤكد ذلك الشكل رقم (٦) :

[35] الجدول من إعداد الباحث وهو مأخوذ من نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

منحنى التوزيع الطبيعي



الشكل رقم (٦) [٣٦]

[36] الشكل مأخوذ من نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

خامساً : اختبار فرضيات الدِّراسة :

أولاً : تحليل المعلومات الأساسية لعينة الدِّراسة :

قام الباحث بدراسة المعلومات الأساسية المتعلقة بعينة الدِّراسة وتحليلها ، في محاولة منه لاستشفاف إمكانية تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية المُستخدمة في المصرف الصِّناعي ، من منظور إعادة هندسة أنظمة العمليَّات ، بما ينسجم ومتطلَّبات نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة ، وعليه قام الباحث باختبار فرضيات الدراسة الآتية :

- اختبار الفرضية الأولى :

والتي تنص على ما يلي :

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص إمكانية تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية من خلال الاتِّجاهات الحديثة لنظم المعلومات المحاسبيَّة تعود للمؤهل العلمي عند مستوى دلالة (0.05).

ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الخمسة الآتية :

١. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية من منظور إعادة الهندسة تعود للمؤهل العلمي عند مستوى دلالة ٠,٠٥.
٢. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص الدور الذي تلعبه المتطلَّبات التنظيمية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة تعود للمؤهل العلمي عند مستوى دلالة ٠,٠٥.
٣. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص الدور الذي تلعبه المتطلَّبات السلوكية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة تعود للمؤهل العلمي عند مستوى دلالة ٠,٠٥.
٤. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص الدور الذي تلعبه المتطلَّبات التكنولوجية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة تعود للمؤهل العلمي عند مستوى دلالة ٠,٠٥.
٥. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص الدور الذي تلعبه المتطلَّبات البيئية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة تعود للمؤهل العلمي عند مستوى دلالة ٠,٠٥.

قام الباحث باستخدام الإحصاء الوصفي من أجل إظهار قيم الأوساط الحسابية لإجابات عينة الدِّراسة فيما يتعلق بالمتغير التابع والمتغيرات المستقلة ، في إمكانية تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية من خلال الاتّجاهات الحديثة لنظم المعلومات المحاسبيَّة تعود للمؤهل العلمي كما تظهر في الجدول رقم (١٣).

الإحصاء الوصفي		التكرار	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	حدود الوسط الحسابي عند مستوىثقة ٩٥%		القيم الصغرى	القيم العظمى
						الحد الأدنى	الحد الأعلى		
التطوير	ثانوية	2	23.00	8.485	6.000	-53.24-	99.24	17	29
	معهد متوسط	3	27.33	7.024	4.055	9.89	44.78	20	34
	إجازة جامعية	27	33.56	6.880	1.324	30.83	36.28	18	45
	دبلوم دراسات عليا	2	37.50	.707	.500	31.15	43.85	37	38
	ماجستير	4	35.00	2.708	1.354	30.69	39.31	31	37
	دكتوراه	2	40.50	4.950	3.500	-3.97-	84.97	37	44
	المجاميع	40	33.25	7.016	1.109	31.01	35.49	17	45
التنظيمية	ثانوية	2	22.00	7.071	5.000	-41.53-	85.53	17	27
	معهد متوسط	3	37.33	16.042	9.262	-2.52-	77.18	22	54
	إجازة جامعية	27	39.81	8.940	1.721	36.28	43.35	23	54
	دبلوم دراسات عليا	2	45.00	2.828	2.000	19.59	70.41	43	47
	ماجستير	4	40.25	3.862	1.931	34.10	46.40	38	46
	دكتوراه	2	51.00	.000	.000	51.00	51.00	51	51
	المجاميع	40	39.60	9.676	1.530	36.51	42.69	17	54
السلوكية	ثانوية	2	16.50	6.364	4.500	-40.68-	73.68	12	21
	معهد متوسط	3	26.33	7.234	4.177	8.36	44.30	18	31
	إجازة جامعية	27	29.89	6.852	1.319	27.18	32.60	13	39
	دبلوم دراسات عليا	2	31.00	1.414	1.000	18.29	43.71	30	32
	ماجستير	4	35.00	3.367	1.683	29.64	40.36	31	39
	دكتوراه	2	36.50	12.021	8.500	-71.50-	144.50	28	45
	المجاميع	40	29.85	7.403	1.170	27.48	32.22	12	45

التكنولوجية	ثانوية	2	58.00	2.828	2.000	32.59	83.41	56	60
	معهد متوسط	3	89.67	38.371	22.154	-5.65-	184.99	60	133
	إجازة جامعية	27	104.74	25.891	4.983	94.50	114.98	31	138
	دبلوم دراسات عليا	2	96.00	18.385	13.000	-69.18-	261.18	83	109
	ماجستير	4	100.75	33.230	16.615	47.87	153.63	51	120
	دكتوراه	2	147.00	4.243	3.000	108.88	185.12	144	150
	المجاميع	40	102.55	28.955	4.578	93.29	111.81	31	150
البيئية	ثانوية	2	47.00	14.142	10.000	-80.06-	174.06	37	57
	معهد متوسط	3	43.00	14.731	8.505	6.41	79.59	27	56
	إجازة جامعية	27	53.22	8.776	1.689	49.75	56.69	36	68
	دبلوم دراسات عليا	2	54.50	4.950	3.500	10.03	98.97	51	58
	ماجستير	4	52.00	6.164	3.082	42.19	61.81	45	60
	دكتوراه	2	70.50	3.536	2.500	38.73	102.27	68	73
	المجاميع	40	52.95	9.847	1.557	49.80	56.10	27	73

الجدول رقم (١٣) [٣٧]

نلاحظ من الجدول رقم (١٣) تفاوتاً واضحاً في قيم الوسط الحسابي لكل مؤهل من المؤهلات العلمية – (الثانوية) ، (معهد متوسط) ، (إجازة جامعية) ، (دبلوم دراسات عليا) ، (ماجستير) (دكتوراه) – مع كل من (تطوير أنظمة العمليَّات) ، (المتطلـَّبات التنظيمية) ، (المتطلـَّبات السلوكية) ، (المتطلـَّبات التكنولوجية) ، (المتطلـَّبات البيئية) وهذا يؤكد وجود فروق ظاهرية بين قيم تلك الأوساط.

ولمعرفة أسباب هذا التفاوت قام الباحث بإجراء اختبار معامل (أنوفا) لفروق الأوساط الحسابية للفرضيات الفرعية كما يظهر في الجدول رقم (١٤) :

[37] الجدول مأخوذ من نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

أنوفا ANOVA		مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع الأوساط	درجة التجانسF	مستوى الدلالة
التطوير	بين المجموعات	471.167	5	94.233	2.212	.076
	خلال المجموعات	1448.333	34	42.598		
	المجاميع	1919.500	39			
التنظيمية	بين المجموعات	956.109	5	191.222	2.412	.056
	خلال المجموعات	2695.491	34	79.279		
	المجاميع	3651.600	39			
السلوكية	بين المجموعات	590.767	5	118.153	2.598	.043
	خلال المجموعات	1546.333	34	45.480		
	المجاميع	2137.100	39			
التكنولوجية	بين المجموعات	8647.298	5	1729.460	2.445	.054
	خلال المجموعات	24050.602	34	707.371		
	المجاميع	32697.900	39			
البيئية	بين المجموعات	994.233	5	198.847	2.425	.055
	خلال المجموعات	2787.667	34	81.990		
	المجاميع	3781.900	39			

الجدول رقم (١٤) [٣٨]

نلاحظ من الجدول رقم (١٤) أن قيمة (درجة التجانس)* لكل من (المؤهل العلمي والتطوير) ، (المؤهل العلمي والمتطلَّبات التنظيمية) ، (المؤهل العلمي والمتطلَّبات التكنولوجية) ، (المؤهل العلمي والمتطلَّبات البيئية) ، والتي تساوي على الترتيب **(2.212)** ، **(2.412)** ، **(2.445)** ، **(2.425)** أكبر من الواحد ، وهذا يدل على عدم وجود فروق تتعدى الإجابات الشخصية لعينة الدِّراسة تعود بشكل مباشر للمؤهل العلمي وكل من (التطوير) ، (المتطلَّبات التنظيمية) ، (المتطلَّبات التكنولوجية) ، (المتطلَّبات البيئية) بمستويات دلالة **(0.076)** ، **(0.056)** ، **(0.054)** ، **(0.055)** على الترتيب وهي أكبر من **0.05** وبذلك هي غير دالة إحصائياً ، في حينَ أنَّ درجة تجانس (المؤهل العلمي والمتطلَّبات السلوكية) **(2.598)** أكبر من الواحد وبمستوى دلالة **(0.043)** وهي بذلك دالة إحصائياً عند مستوى دلالة أصغر من **0.05** وهذا يدل على وجود فروق تتعدى الإجابات الشخصية لعينة الدِّراسة تعود بشكل مباشر للمؤهل العلمي والمتطلَّبات السلوكية.

[38] الجدول مأخوذ من نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

* يُقصد بدرجة التجانس نسبة التغاير المنهجي الذي يفسره النموذج (أداة الدراسة) بالنسبة للتغاير اللامنهجي.

ولمعرفة من سبَّب هذا الخرق قام الباحث باختبار **LSD** الذي يُعنى بإظهار أقل الفروقات المعنوية في عينة الدِّراسة التي سببت رفض الفرضية العدمية الفرعية الثالثة ، وقبول الفرضية المستقلة (البديلة) ، بوجود فروق تتعدى الإجابات الشخصية لعينة الدِّراسة تعود بشكل مباشر للمؤهل العلمي والمتطلَّبات السلوكية. ويُظهر ذلك الجدول رقم (١٥).

المؤهل العلمي		فروق الأوساط الحسابية بين المؤهلات العلمية	الخطأ المعياري	مستوى الدلالة	مستوى الثقة عند ٩٥%	
					الحد الأدنى	الحد الأعلى
ثانوية	معهد متوسط	-9.833-	6.156	.119	-22.34-	2.68
	إجازة جامعية	-13.389-*	4.942	.010	-23.43-	-3.35-
	دبلوم دراسات عليا	-14.500-*	6.744	.039	-28.21-	-.79-
	ماجستير	-18.500-*	5.840	.003	-30.37-	-6.63-
	دكتوراه	-20.000-*	6.744	.005	-33.71-	-6.29-
معهد متوسط	ثانوية	9.833	6.156	.119	-2.68-	22.34
	إجازة جامعية	-3.556-	4.104	.392	-11.90-	4.79
	دبلوم دراسات عليا	-4.667-	6.156	.454	-17.18-	7.84
	ماجستير	-8.667-	5.151	.102	-19.13-	1.80
	دكتوراه	-10.167-	6.156	.108	-22.68-	2.34
إجازة جامعية	ثانوية	13.389*	4.942	.010	3.35	23.43
	معهد متوسط	3.556	4.104	.392	-4.79-	11.90
	دبلوم دراسات عليا	-1.111-	4.942	.823	-11.15-	8.93
	ماجستير	-5.111-	3.613	.166	-12.45-	2.23
	دكتوراه	-6.611-	4.942	.190	-16.65-	3.43
دبلوم دراسات عليا	ثانوية	14.500*	6.744	.039	.79	28.21
	معهد متوسط	4.667	6.156	.454	-7.84-	17.18
	إجازة جامعية	1.111	4.942	.823	-8.93-	11.15
	ماجستير	-4.000-	5.840	.498	-15.87-	7.87
	دكتوراه	-5.500-	6.744	.420	-19.21-	8.21
ماجستير	ثانوية	18.500*	5.840	.003	6.63	30.37
	معهد متوسط	8.667	5.151	.102	-1.80-	19.13
	إجازة جامعية	5.111	3.613	.166	-2.23-	12.45
	دبلوم دراسات عليا	4.000	5.840	.498	-7.87-	15.87
	دكتوراه	-1.500-	5.840	.799	-13.37-	10.37

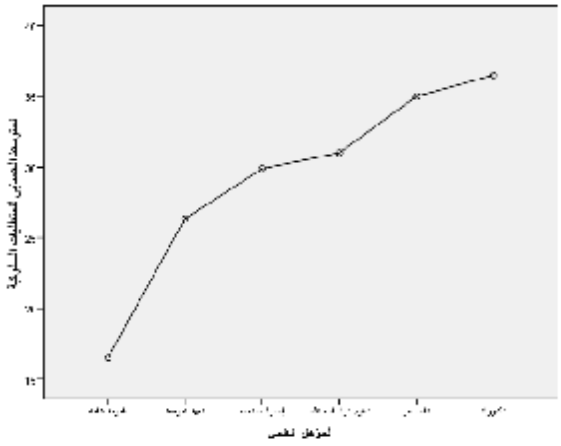
دكتوراه	ثانوية	*20.000*	*6.744*	*.005*	*6.29*	*33.71*
	معهد متوسط	*10.167*	*6.156*	*.108*	*-2.34-*	*22.68*
	إجازة جامعية	*6.611*	*4.942*	*.190*	*-3.43-*	*16.65*
	دبلوم دراسات عليا	*5.500*	*6.744*	*.420*	*-8.21-*	*19.21*
	ماجستير	*1.500*	*5.840*	*.799*	*-10.37-*	*13.37*

الجدول رقم (١٥) [٣٩]

يبين الجدول رقم (١٥) أن الشهادة الثانوية هي من سببت هذا الخرق عند مستوى الثقة ٩٥% ، كون مستوى الدلالة أقل من **0.05**.

وبذلك توجد فروق بين (مؤهل الثانوية ومؤهل الإجازة الجامعية) ، (مؤهل الثانوية ومؤهل دبلوم دراسات عليا) ، (مؤهل الثانوية ومؤهل الماجستير) ، (مؤهل الثانوية ومؤهل الدكتوراه) حيث كانت مستويات الدلالة لها **(0.010)** ، **(0.039)** ، **(0.003)** ، **(0.005)** على الترتيب أصغر من **0.05**. في حين لم تكن هنالك فروق بين (مؤهل الثانوية ومؤهل معهد متوسط) عند مستوى دلالة **(0.119)** أكبر من **0.05**.

وبذلك يمكن القول : تزداد الفروق في مستوى الدلالة عن **0.05** كلما ازداد المؤهل العلمي لعينة الدِّراسة. ويمكن تعزيز ذلك من خلال الشكل رقم (٧) الذي يُظهر التباين المفسر للوسط الحسابي.

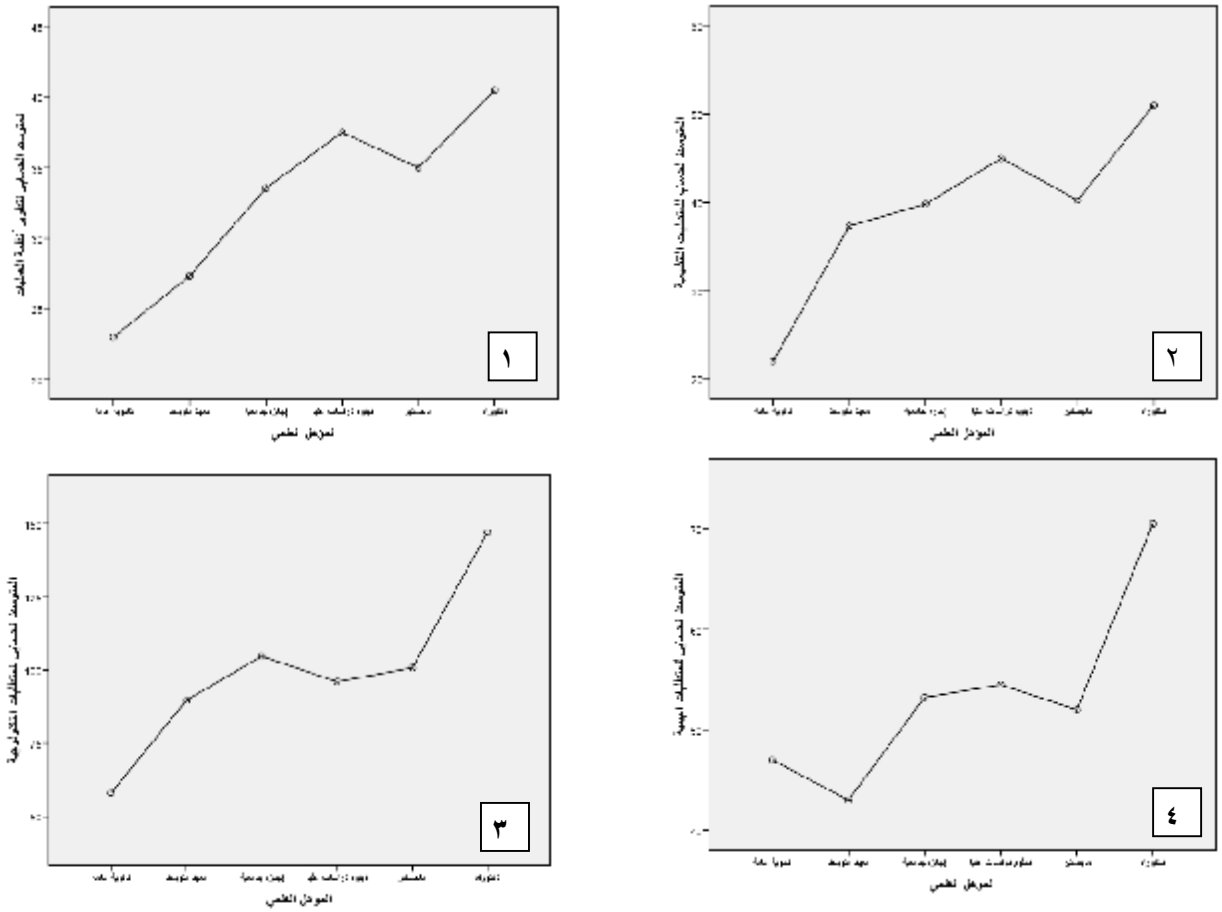


الشكل رقم (٧) [٤٠]

حيث يُظهر الشكل رقم (٧) تدرجاً جلياً في الارتفاع بدرجة الوسط الحسابي لكل مستوى من مستويات التأهيل العلمي (ثانوية – معهد متوسط – إجازة جامعية – دبلوم

[39] الجدول مأخوذ من نتائج التحليل الإحصائي SPSS.
[40] الشكل مأخوذ من نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

دراسات عليا – ماجستير – دكتوراه). ويمكن القول إن مؤهل الدكتوراه هو الأقدر على تطوير أنظمة العمليَّات بما ينسجم ونظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة.
ويمكن تأكيد ذلك أيضاً من خلال الأشكال التالية كما وردت في الشكل رقم (٨) :



الشكل رقم (٨) [٤١]

نلاحظ من الشكل رقم (٨) أن مؤهل الدكتوراه هو الأقدر على تطوير أنظمة العمليَّات ، بما ينسجم وإعادة الهندسة من منظور المتطلَّبات التنظيمية والتكنولوجية والبيئية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة ، في حين أننا نلاحظ اختلافَ وجهات نظر مؤهل الماجستير والدراسات العليا والإجازة حول دور متطلَّبات نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة (التنظيمية والتكنولوجية والبيئية) ، وأثرها في التطوير.
وعلى النقيض من ذلك فإن مؤهل الدِّراسة الثانوية هو دائماً أدنى وسط حسابي إلا في الجزء رقم (٤) من الشكل رقم (٨) ، والمتعلق بالوسط الحسابي للمتطلَّبات البيئية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة ، حيث كان مؤهل المعهد المتوسط أدناها. وهذا قد يفسر عدم الاختلاف في مستوى الدلالة الذي أظهره الجدول رقم (١٥) بين مؤهلي الثانوية والمعهد المتوسط بمستوى دلالة **(0.119)** أكبر من **(0.05)**.

[41] الشكل مأخوذ من نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

بناء على ما سبق نقبل ما ورد في الفرضية الأولى الرئيسة في حدود تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية ، والمتطلَّبات التنظيمية والتكنولوجية والبيئية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة ، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة ، فيما يخص إمكانية تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية ، من خلال الاتِّجاهات الحديثة لنظم المعلومات المحاسبيَّة تعود للمؤهل العلمي عند مستوى دلالة 0.05.

ونرفضها في حدود المتطلَّبات السلوكية للنظم الحديثة من خلال مؤهل الشهادة الثانوية. وقد يكون سبب الرفض هو عدم توافر التأهيل العلمي المناسب لهذا المؤهل مقارنةً له بالتأهيل العلمي الذي تتمتع به باقي المستويات العلمية الأخرى ، وخصوصاً مع مؤهل الدكتوراه. حيث يبدو ذلك جلياً في الشكل رقم (٧) ومستوى الدلالة 0.005 كما في الجدول رقم (١٥) لنكون واثقين ٩٩% من وجود فرق بين مؤهل الدكتوراه ومؤهل الثانوية ، والأفضل هو مؤهل الدكتوراه.

لذلك ينصح الباحث في حدود بحثه بضرورة اتباع حملة الشهادة الثانوية دورات تدريبية تزيد من معارفهم وتصقل خبراتهم ، أو نقلهم إلى العمل الإداري بعيداً عن العمل المصرفي المباشر ، بالإضافة إلى رفد المصرف الصِّناعي بالمؤهلات العلمية ذات الشهادات العلمية العالية ، والاهتمام بموضوع التدريب.

وبذلك تصبح الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسة الأولى كما يلي :

١. **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية من منظور إعادة الهندسة تعود للمؤهل العلمي عند مستوى دلالة 0.05.**
٢. **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص الدور الذي تلعبه المتطلَّبات التنظيمية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة تعود للمؤهل العلمي عند مستوى دلالة 0.05.**
٣. **توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص الدور الذي تلعبه المتطلَّبات السلوكية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة تعود للمؤهل العلمي عند مستوى دلالة 0.05.**
٤. **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص الدور الذي تلعبه المتطلَّبات التكنولوجية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة تعود للمؤهل العلمي عند مستوى دلالة 0.05.**
٥. **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص الدور الذي تلعبه المتطلَّبات البيئية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة تعود للمؤهل العلمي عند مستوى دلالة 0.05.**

- **اختبار الفرضية الثَّانية :**

والتي تنص على ما يلي :

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة ، فيما يخص إمكانية تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية من خلال الاتِّجاهات الحديثة لنظم المعلومات المحاسبيَّة تعود للتخصص العلمي عند مستوى دلالة ٠,٠٥.

ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الخمس الآتية :

١. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية من منظور إعادة الهندسة تعود للتخصص العلمي عند مستوى دلالة ٠,٠٥.
٢. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص الدور الذي تلعبه المتطلَّبات التنظيمية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة تعود للتخصص العلمي عند مستوى دلالة ٠,٠٥.
٣. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص الدور الذي تلعبه المتطلَّبات السلوكية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة تعود للتخصص العلمي عند مستوى دلالة ٠,٠٥.
٤. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص الدور الذي تلعبه المتطلَّبات التكنولوجية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة تعود للتخصص العلمي عند مستوى دلالة ٠,٠٥.
٥. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص الدور الذي تلعبه المتطلَّبات البيئية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة تعود للتخصص العلمي عند مستوى دلالة ٠,٠٥.

قام الباحث باستخدام الإحصاء الوصفي من أجل إظهار قيم الأوساط الحسابية لإجابات عينة الدِّراسة ، فيما يتعلق بالمتغير التابع والمتغيرات المستقلة في إمكانية تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية ، من خلال الاتّجاهات الحديثة في نظم المعلومات المحاسبيَّة تعود للتخصص العلمي كما تظهر في الجدول رقم (١٦) :

الإحصاء الوصفي		التكرار	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	حدود الوسط الحسابي عند مستوىثقة ٩٥%		القيم الصغرى	القيم العظمى
						الحد الأدنى	الحد الأعلى		
التطوير	محاسبة	4	34.00	4.082	2.041	27.50	40.50	28	37
	إدارة أعمال	6	35.50	4.231	1.727	31.06	39.94	30	41
	اقتصاد	5	36.40	3.578	1.600	31.96	40.84	31	41
	تأمين ومصارف	3	32.67	12.503	7.219	1.61	63.73	20	45
	هندسات	13	35.85	6.270	1.739	32.06	39.63	18	44
	تخصص آخر	9	26.11	6.274	2.091	21.29	30.93	17	36
	المجاميع	40	33.25	7.016	1.109	31.01	35.49	17	45
التنظيمية	محاسبة	4	40.00	3.559	1.780	34.34	45.66	36	43
	إدارة أعمال	6	41.67	11.165	4.558	29.95	53.38	24	54
	اقتصاد	5	45.20	6.535	2.922	37.09	53.31	38	52
	تأمين ومصارف	3	35.33	14.640	8.452	-1.03-	71.70	22	51
	هندسات	13	43.15	8.355	2.317	38.10	48.20	24	54
	تخصص آخر	9	31.22	8.059	2.686	25.03	37.42	17	42
	المجاميع	40	39.60	9.676	1.530	36.51	42.69	17	54
السلوكية	محاسبة	4	32.00	2.449	1.225	28.10	35.90	29	34
	إدارة أعمال	6	30.00	6.542	2.671	23.13	36.87	19	38
	اقتصاد	5	34.20	4.025	1.800	29.20	39.20	28	39
	تأمين ومصارف	3	27.33	9.504	5.487	3.72	50.94	18	37
	هندسات	13	32.15	7.255	2.012	27.77	36.54	17	45
	تخصص آخر	9	23.89	7.960	2.653	17.77	30.01	12	34
	المجاميع	40	29.85	7.403	1.170	27.48	32.22	12	45

التكنولوجية	محاسبة	4	98.00	18.348	9.174	68.80	127.20	76	119
	إدارة أعمال	6	110.00	18.308	7.474	90.79	129.21	83	136
	اقتصاد	5	113.20	36.697	16.412	67.63	158.77	51	144
	تأمين ومصارف	3	98.00	33.867	19.553	13.87	182.13	60	125
	هندسات	13	118.08	20.762	5.758	105.53	130.62	64	150
	تخصص آخر	9	72.78	25.004	8.335	53.56	92.00	31	117
	المجاميع	40	102.55	28.955	4.578	93.29	111.81	31	150
البيئية	محاسبة	4	53.50	7.047	3.524	42.29	64.71	46	60
	إدارة أعمال	6	53.67	6.186	2.525	47.17	60.16	45	63
	اقتصاد	5	57.00	10.559	4.722	43.89	70.11	45	73
	تأمين ومصارف	3	50.33	20.429	11.795	-.41-	101.08	27	65
	هندسات	13	56.38	8.996	2.495	50.95	61.82	38	68
	تخصص آخر	9	45.89	7.753	2.584	39.93	51.85	36	57
	المجاميع	40	52.95	9.847	1.557	49.80	56.10	27	73

الجدول رقم (١٦)[٤٢]

نلاحظ من الجدول رقم (١٦) تفاوتاً واضحاً في قيم الوسط الحسابي لكل تخصص من التخصصات العلمية – (محاسبة) ، (إدارة أعمال) ، (اقتصاد) ، (تأمين ومصارف) ، (هندسات) ، (تخصص علمي آخر) – مع كل من (تطوير أنظمة العمليَّات) ، (المتطلَّبات التنظيمية) ، (المتطلَّبات السلوكية) ، (المتطلَّبات التكنولوجية) ، (المتطلَّبات البيئية) وهذا يؤكد وجود فروق ظاهرية بين قيم تلك الأوساط.

ولمعرفة أسباب هذا التفاوت قام الباحث بإجراء اختبار معامل (أنوفا) لفروق الأوساط الحسابية للفرضيات الفرعية كما يظهر في الجدول رقم (١٧) :

[42] إن القيم محسوبة من نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

أنوفا ANOVA		مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع الأوساط	درجة التجانسF	مستوى الدلالة
التطوير	بين المجموعات	629.552	5	125.910	3.319	.015
	خلال المجموعات	1289.948	34	37.940		
	المجاميع	1919.500	39			
التنظيمية	بين المجموعات	1033.552	5	206.710	2.685	.038
	خلال المجموعات	2618.048	34	77.001		
	المجاميع	3651.600	39			
السلوكية	بين المجموعات	521.052	5	104.210	2.192	.078
	خلال المجموعات	1616.048	34	47.531		
	المجاميع	2137.100	39			
التكنولوجية	بين المجموعات	12156.621	5	2431.324	4.024	.006
	خلال المجموعات	20541.279	34	604.155		
	المجاميع	32697.900	39			
البيئية	بين المجموعات	708.934	5	141.787	1.569	.195
	خلال المجموعات	3072.966	34	90.381		
	المجاميع	3781.900	39			

الجدول رقم (١٧) [٤٣]

نلاحظ من الجدول رقم (١٧) أن (درجة التجانس) لكل من (التخصص العلمي والمتطلَّبات السلوكية) ، (التخصص العلمي والمتطلَّبات البيئية) تساوي على الترتيب **(2.192)** ، **(1.569)** أكبر من الواحد. وهذا يدل على عدم وجود فروق تتعدى الإجابات الشخصية لعينة الدِّراسة تعود للتخصص العلمي بمستويات دلالة **(0.078)** ، **(0.195)** على الترتيب أكبر من **0.05** ، وبذلك فهي غير دالة إحصائياً. في حين أن درجة تجانس (التخصص العلمي والتطوير) ، (التخصص العلمي والمتطلَّبات التنظيمية) ، (التخصص العلمي والمتطلَّبات التكنولوجية) كانت على الترتيب **(3.319)** ، **(2.685)** ، **(4.024)** أكبر من الواحد وبمستويات دلالة **(0.015)** ، **(0.038)** ، **(0.006)** على الترتيب

[43] إن القيم محسوبة من نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

أصغر من **0.05**. وهي بذلك دالة إحصائياً وهذا يدل على وجود فروق تتعدى الإجابات الشخصية لعينة الدِّراسة تعود للتخصص العلمي.

ولمعرفة من سبَّب هذا الخرق قام الباحث باختبار **LSD** لكل من (التخصص العلمي والتطوير) ، (التخصص العلمي والمتطلَّبات التنظيمية) ، (التخصص العلمي والمتطلَّبات التكنولوجية) من أجل إظهار أقل الفروقات المعنوية التي سببت رفض فرضيات العدم – الأولى والثَّانية والرابعة على الترتيب – ويظهر ذلك الجداول ذوات الأرقام (١٨) ، (١٩) ، (٢٠) لكلٍّ منها على الترتيب :

التطوير LSD

التخصصات العلمية		فروق الأوساط الحسابية بين التخصصات	الخطأ المعياري	مستوى الدلالة	مستوى الثقة عند ٩٥%	
					الحد الأدنى	الحد الأعلى
محاسبة	إدارة أعمال	-1.500-	3.976	.708	-9.58-	6.58
	اقتصاد	-2.400-	4.132	.565	-10.80-	6.00
	تأمين ومصارف	1.333	4.704	.779	-8.23-	10.89
	هندسات	-1.846-	3.522	.604	-9.00-	5.31
	تخصص آخر	7.889*	3.701	.040	.37	15.41
إدارة أعمال	محاسبة	1.500	3.976	.708	-6.58-	9.58
	اقتصاد	-.900-	3.730	.811	-8.48-	6.68
	تأمين ومصارف	2.833	4.355	.520	-6.02-	11.68
	هندسات	-.346-	3.040	.910	-6.52-	5.83
	تخصص آخر	9.389*	3.246	.007	2.79	15.99
اقتصاد	محاسبة	2.400	4.132	.565	-6.00-	10.80
	إدارة أعمال	.900	3.730	.811	-6.68-	8.48
	تأمين ومصارف	3.733	4.498	.412	-5.41-	12.87
	هندسات	.554	3.241	.865	-6.03-	7.14
	تخصص آخر	10.289*	3.436	.005	3.31	17.27
تأمين ومصارف	محاسبة	-1.333-	4.704	.779	-10.89-	8.23
	إدارة أعمال	-2.833-	4.355	.520	-11.68-	6.02
	اقتصاد	-3.733-	4.498	.412	-12.87-	5.41
	هندسات	-3.179-	3.945	.426	-11.20-	4.84
	تخصص آخر	6.556	4.106	.120	-1.79-	14.90

هندسات	محاسبة	1.846	3.522	.604	-5.31-	9.00
	إدارة أعمال	.346	3.040	.910	-5.83-	6.52
	اقتصاد	-.554-	3.241	.865	-7.14-	6.03
	تأمين ومصارف	3.179	3.945	.426	-4.84-	11.20
	تخصص آخر	9.735*	2.671	.001	4.31	15.16
تخصص آخر	محاسبة	-7.889-*	3.701	.040	-15.41-	-.37-
	إدارة أعمال	-9.389-*	3.246	.007	-15.99-	-2.79-
	اقتصاد	-10.289-*	3.436	.005	-17.27-	-3.31-
	تأمين ومصارف	-6.556-	4.106	.120	-14.90-	1.79
	هندسات	-9.735-*	2.671	.001	-15.16-	-4.31-

الوسط الحسابي للفروق دال عند مستوى ثقة ٩٥%

. The mean difference is significant at the 0.05 level.

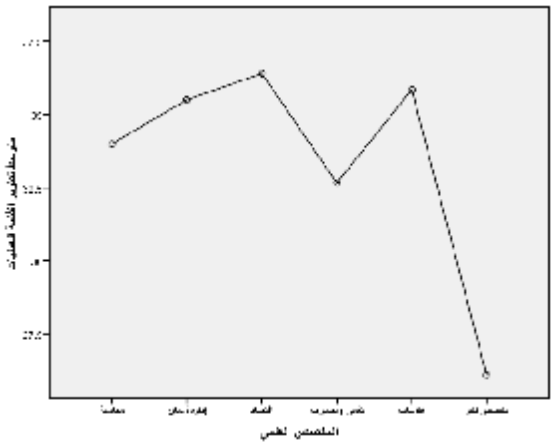
الجدول رقم (١٨) [٤٤]

يبين الجدول رقم (١٨) أن التخصص الآخر[٤٥] هو من سبب الخرق بمستوى ثقة ٩٥% .

وبذلك توجد فروق بين (التخصص العلمي الآخر وتخصص المحاسبة) ، (التخصص العلمي الآخر وتخصص إدارة الأعمال) ، (التخصص العلمي الآخر وتخصص الاقتصاد) ، (التخصص العلمي الآخر وتخصص الهندسات) حيث كانت مستويات الدلالة لها **(0.040)** **(0.007)** ، **(0.005)** ، **(0.001)** على الترتيب أصغر من **0.05** ، ولم نجدها في (التخصص العلمي الآخر وتخصص تأمين ومصارف) عند مستوى دلالة **(0.120)** أكبر من **0.05** ، ويمكن تفسير ذلك من خلال الشكل رقم (٩) الذي يُظهر التباين المفسر للوسط الحسابي لتطوير أنظمة العمليَّات في ضوء التخصصات العلمية المستخدمة في المصرف.

[44] الجدول مأخوذ من نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

[45] بالعودة إلى أداة الدراسة (الاستبانة) تبين أن معظمهم من حملة شهادة الحقوق.



الشكل رقم (٩)[٤٦]

حيث يُظهر الشكل رقم (٩) ارتفاعاً بدرجة الوسط الحسابي لكل مستوى من مستويات التخصصات العلمية (محاسبة – إدارة أعمال – اقتصاد – تأمين ومصارف – هندسات) ، في حين أن التخصص العلمي الآخر (ومعظمه تخصص حقوق) أدناها*.

ويمكن القول إن تخصص الاقتصاد ثم الهندسة هو الأقدر على تطوير أنظمة العمليَّات ، بما ينسجم وإعادة الهندسة.

أيضاً في سبيل معرفة من سبَّب الخرق بين (التخصص العلمي والمتطلَّبات التنظيمية) قام الباحث بإجراء اختبار **LSD** من خلال الجدول رقم (١٩) :

التنظيمية LSD

التخصصات العلمية		فروق الأوساط الحسابية بين التخصصات	الخطأ المعياري	مستوى الدلالة	مستوى الثقة عند ٩٥%	
					الحد الأدنى	الحد الأعلى
محاسبة	إدارة أعمال	*-1.667-*	*5.664*	*.770*	*-13.18-*	*9.84*
	اقتصاد	*-5.200-*	*5.886*	*.383*	*-17.16-*	*6.76*
	تأمين ومصارف	*4.667*	*6.702*	*.491*	*-8.95-*	*18.29*
	هندسات	*-3.154-*	*5.017*	*.534*	*-13.35-*	*7.04*
	تخصص آخر	*8.778*	*5.273*	*.105*	*-1.94-*	*19.49*

[46] الشكل مأخوذ من نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

* بناء على مراجعة الباحث لأداة الدراسة تبين أن من كان ينتمي إلى التخصص العلمي الآخر هم ٦ من حملة شهادة الحقوق ، و ١ تحليل (رياضيات) ، واثنين هما حملة شهادة الثانوية إذ لا يمكن إثبات التخصص المناسب لهما.

إدارة أعمال	محاسبة	1.667	5.664	.770	-9.84-	13.18
	اقتصاد	-3.533-	5.314	.511	-14.33-	7.27
	تأمين ومصارف	6.333	6.205	.315	-6.28-	18.94
	هندسات	-1.487-	4.331	.733	-10.29-	7.31
	تخصص آخر	10.444*	4.625	.030	1.05	19.84
اقتصاد	محاسبة	5.200	5.886	.383	-6.76-	17.16
	إدارة أعمال	3.533	5.314	.511	-7.27-	14.33
	تأمين ومصارف	9.867	6.408	.133	-3.16-	22.89
	هندسات	2.046	4.618	.660	-7.34-	11.43
	تخصص آخر	13.978*	4.894	.007	4.03	23.92
تأمين ومصارف	محاسبة	-4.667-	6.702	.491	-18.29-	8.95
	إدارة أعمال	-6.333-	6.205	.315	-18.94-	6.28
	اقتصاد	-9.867-	6.408	.133	-22.89-	3.16
	هندسات	-7.821-	5.621	.173	-19.24-	3.60
	تخصص آخر	4.111	5.850	.487	-7.78-	16.00
هندسات	محاسبة	3.154	5.017	.534	-7.04-	13.35
	إدارة أعمال	1.487	4.331	.733	-7.31-	10.29
	اقتصاد	-2.046-	4.618	.660	-11.43-	7.34
	تأمين ومصارف	7.821	5.621	.173	-3.60-	19.24
	تخصص آخر	11.932*	3.805	.004	4.20	19.66
تخصص آخر	محاسبة	-8.778-	5.273	.105	-19.49-	1.94
	إدارة أعمال	-10.444-*	4.625	.030	-19.84-	-1.05-
	اقتصاد	-13.978-*	4.894	.007	-23.92-	-4.03-
	تأمين ومصارف	-4.111-	5.850	.487	-16.00-	7.78
	هندسات	-11.932-*	3.805	.004	-19.66-	-4.20-

الوسط الحسابي للفروق دال عند مستوى ثقة ٩٥%

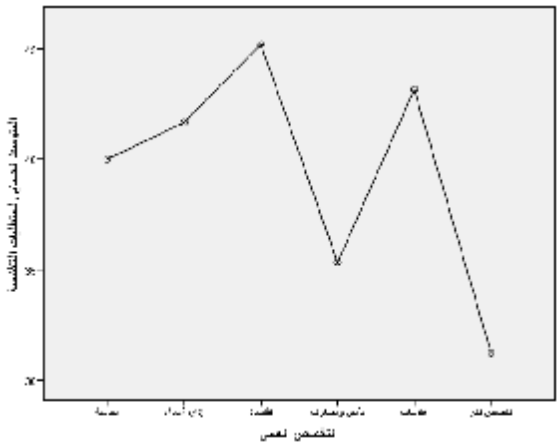
*. The mean difference is significant at the 0.05 level. .

الجدول رقم (١٩)[٤٧]

يبين الجدول رقم (١٩) أن التخصص الآخر هو أيضاً من سبب هذا الخرق عند مستوى دلالة أقل من **0.05** ، وبذلك توجد فروق بين التخصص العلمي الآخر وتخصصات (إدارة الأعمال) ، (الاقتصاد) ، (الهندسات) عند مستويات الدلالة لها **(0.030)** ، **(0.007)** ، **(0.004)** على الترتيب أصغر من **0.05**. ولا توجد فروق بين (التخصص

[47] الجدول مأخوذ من نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

العلمي الآخر) وكلاً من (تخصص المحاسبة والتأمين والمصارف). ويمكن تأكيد ذلك من خلال الشكل رقم (١٠) الذي يُظهر التباين المفسر للوسط الحسابي للمتطلَّبات التنظيمية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة في ضوء التخصصات العلمية المستخدمة في المصرف.



الشكل رقم (١٠)[٤٨]

حيث يُظهر الشكل رقم (١٠) ارتفاعاً في درجة الوسط الحسابي لكل مستوى من مستويات التخصصات العلمية (محاسبة – إدارة أعمال – اقتصاد – تأمين ومصارف – هندسات) ، وأن التخصص العلمي الآخر أدناها.

ومنه نرى أن تخصص الاقتصاد ثم الهندسة هو الأقدر على تطوير أنظمة العمليَّات ، بما ينسجم والمتطلَّبات التنظيمية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة.

أيضاً قام الباحث بإجراء اختبار **LSD** بغرض معرفة من سبب الخرق بين (التخصص العلمي والمتطلَّبات التكنولوجية) من خلال الجدول رقم (٢٠) :

LSD التكنولوجية

التخصصات العلمية		فروق الأوساط الحسابية بين التخصصات	الخطأ المعياري	مستوى الدلالة	مستوى الثقة عند ٩٥%	
					الحد الأدنى	الحد الأعلى
محاسبة	إدارة أعمال	-12.000-	15.866	.455	-44.24-	20.24
	اقتصاد	-15.200-	16.488	.363	-48.71-	18.31
	تأمين ومصارف	.000	18.773	1.000	-38.15-	38.15
	هندسات	-20.077-	14.054	.162	-48.64-	8.48
	تخصص آخر	25.222	14.770	.097	-4.80-	55.24

[48] الشكل مأخوذ من نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

إدارة أعمال	محاسبة	12.000	15.866	.455	-20.24-	44.24
	اقتصاد	-3.200-	14.884	.831	-33.45-	27.05
	تأمين ومصارف	12.000	17.380	.495	-23.32-	47.32
	هندسات	-8.077-	12.131	.510	-32.73-	16.58
	تخصص آخر	37.222*	12.955	.007	10.90	63.55
اقتصاد	محاسبة	15.200	16.488	.363	-18.31-	48.71
	إدارة أعمال	3.200	14.884	.831	-27.05-	33.45
	تأمين ومصارف	15.200	17.950	.403	-21.28-	51.68
	هندسات	-4.877-	12.935	.708	-31.16-	21.41
	تخصص آخر	40.422*	13.710	.006	12.56	68.28
تأمين ومصارف	محاسبة	.000	18.773	1.000	-38.15-	38.15
	إدارة أعمال	-12.000-	17.380	.495	-47.32-	23.32
	اقتصاد	-15.200-	17.950	.403	-51.68-	21.28
	هندسات	-20.077-	15.744	.211	-52.07-	11.92
	تخصص آخر	25.222	16.386	.133	-8.08-	58.52
هندسات	محاسبة	20.077	14.054	.162	-8.48-	48.64
	إدارة أعمال	8.077	12.131	.510	-16.58-	32.73
	اقتصاد	4.877	12.935	.708	-21.41-	31.16
	تأمين ومصارف	20.077	15.744	.211	-11.92-	52.07
	تخصص آخر	45.299*	10.658	.000	23.64	66.96
تخصص آخر	محاسبة	-25.222-	14.770	.097	-55.24-	4.80
	إدارة أعمال	-37.222-*	12.955	.007	-63.55-	-10.90-
	اقتصاد	-40.422-*	13.710	.006	-68.28-	-12.56-
	تأمين ومصارف	-25.222-	16.386	.133	-58.52-	8.08
	هندسات	-45.299-*	10.658	.000	-66.96-	-23.64-

الوسط الحسابي للفروق دال عند مستوى ثقة ٩٥%

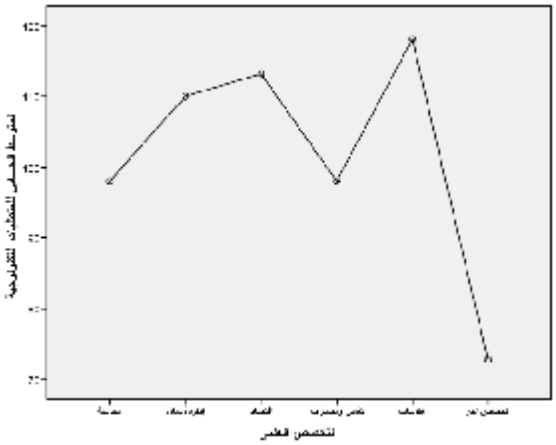
*. The mean difference is significant at the 0.05 level. .

الجدول رقم (٢٠)[٤٩]

يبين الجدول رقم (٢٠) أن التخصص الآخر هو من سبب هذا الخرق أيضاً عند مستوى ثقة ٩٥% . في حين أنه اتفق مع تخصص المحاسبة وتخصص التأمين والمصارف.
وعليه نقول بوجود فروق ذات دلالة إحصائية بين التخصص العلمي الآخر وتخصص (إدارة الأعمال) ، (الاقتصاد) ، (الهندسات) عند مستويات الدلالة (**0.007**) ، (**0.006**) ،

[49] الجدول مأخوذ من نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

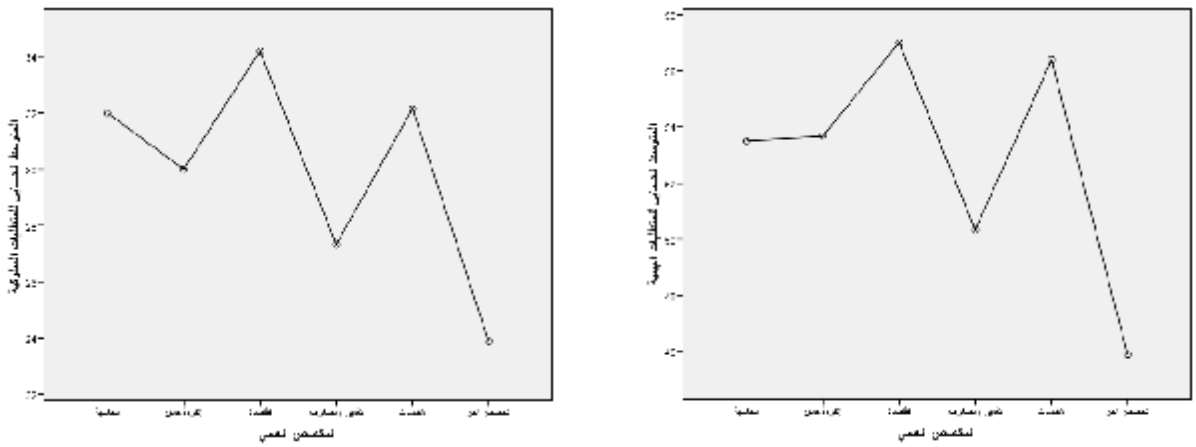
(0.000) على الترتيب أصغر من **0.05**. ويمكن تأكيد ذلك من خلال الشكل رقم (١١) الذي يُظهر التباين المفسر للوسط الحسابي للمتطلَّبات التكنولوجية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة في ضوء التخصصات العلمية المستخدمة في المصرف.



الشكل رقم (١١)[٥٠]

حيث يُظهر الشكل رقم (١١) ارتفاعاً في درجة الوسط الحسابي لكل مستوى من مستويات التخصصات العلمية (إدارة أعمال – اقتصاد – هندسات). ويُعتبر تخصص الهندسة الأقدر على تطوير أنظمة العمليَّات ، بما ينسجم والمتطلَّبات التكنولوجية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة ، في حين أن الوسط الحسابي للتخصص العلمي الآخر كان أدناها.

كما أن الأقدر على تطوير أنظمة العمليَّات بما ينسجم وإعادة الهندسة من خلال المتطلَّبات السلوكية والبيئية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة هو تخصصُ الاقتصاد والهندسة كما يبدو ذلك جلياً في الشكل رقم (١٢) :



الشكل رقم (١٢)[٥١]

[50] الشكل مأخوذ من نتائج التحليل الإحصائي SPSS.
[51] الشكل مأخوذ من نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

بناء على ما سبق نقبل ما ورد في الفرضية الثَّانية الرئيسة في حدود المتطلَّبات السلوكية والبيئية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة ، ولا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص إمكانية تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية من خلال الاتِّجاهات الحديثة لنظم المعلومات المحاسبيَّة تعود للتخصص العلمي عند مستوى دلالة 0.05.

ونرفضها في حدود تطوير أنظمة العمليَّات من منظور إعادة الهندسة والمتطلَّبات التنظيمية والتكنولوجية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة من خلال التخصص العلمي الآخر. وقد يكون سبب الرفض هو عدم دراية التخصص العلمي الآخر بمتطلَّبات التطوير الواجب إتباعها في المصرف الصِّناعي ، مقارنةً له بتخصص الاقتصاد والهندسات. حيث يبدو ذلك جلياً في الأشكال ذوات الأرقام (٩ ، ١٠ ، ١١ ، ١٢) ونحن واثقون ٩٩% بوجود فرق بين التخصص العلمي الآخر وتخصصات الهندسات– الاقتصاد – إدارة الأعمال عند مستويات دلالة (0.001) ، (0.005) ، (0.007) على الترتيب من خلال ما يُظهره الجدول رقم (١٨).

لذلك ينصح الباحث في حدود بحثه بضرورة إلزام أطراف التخصص الآخر بدورات تدريبية وتعليمية بقصد إكسابهم المعارف والعلوم حتى يكونوا قادرين على تطوير أنظمة العمليَّات في المصرف الصِّناعي ، بالإضافة إلى ضرورة رفع الحوافز والأجور حتى تنافس حوافز وأجور المصارف المنافسة الأخرى.

وبذلك تصبح الفرضيات الفرعية للفرضية الرئيسة الثَّانية كما يلي :

١. **توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية من منظور إعادة الهندسة تعود للتخصص العلمي عند مستوى دلالة 0.05.**
٢. **توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص الدور الذي تلعبه المتطلَّبات التنظيمية لنظم المعلومات المحاسبيَّة تعود للتخصص العلمي عند مستوى دلالة 0.05.**
٣. **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص الدور الذي تلعبه المتطلَّبات السلوكية لنظم المعلومات المحاسبيَّة تعود للتخصص العلمي عند مستوى دلالة 0.05.**
٤. **توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص الدور الذي تلعبه المتطلَّبات التكنولوجية لنظم المعلومات المحاسبيَّة تعود للتخصص العلمي عند مستوى دلالة 0.05.**
٥. **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص الدور الذي تلعبه المتطلَّبات البيئية لنظم المعلومات المحاسبيَّة تعود للتخصص العلمي عند مستوى دلالة 0.05.**

– اختبار الفرضية الثالثة :

والتي تنص على ما يلي:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص إمكانية تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية من خلال الاتِّجاهات الحديثة لنظم المعلومات المحاسبيَّة تعود للمركز الوظيفي عند مستوى دلالة ٠,٠٥.

ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الخمس الآتية :

١. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية من منظور إعادة الهندسة تعود للمركز الوظيفي عند مستوى دلالة ٠,٠٥.
٢. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص الدور الذي تلعبه المتطلَّبات التنظيمية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة تعود للمركز الوظيفي عند مستوى دلالة ٠,٠٥.
٣. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص الدور الذي تلعبه المتطلَّبات السلوكية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة تعود للمركز الوظيفي عند مستوى دلالة ٠,٠٥.
٤. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص الدور الذي تلعبه المتطلَّبات التكنولوجية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة تعود للمركز الوظيفي عند مستوى دلالة ٠,٠٥.
٥. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص الدور الذي تلعبه المتطلَّبات البيئية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة تعود للمركز الوظيفي عند مستوى دلالة ٠,٠٥.

قام الباحث باستخدام الإحصاء الوصفي من أجل إظهار قيم الأوساط الحسابية لإجابات عينة الدِّراسة ، والتي تتعلق بالمتغير التابع والمتغيرات المستقلة في إمكانية تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية ، من خلال الاتِّجاهات الحديثة لنظم المعلومات المحاسبيَّة تعود للمركز الوظيفي كما تظهر في الجدول رقم (٢١).

الإحصاء الوصفي		التكرار	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	حدود الوسط الحسابي عند مستوىثقة ٩٥%		القيم الصغرى	القيم العظمى
						الحد الأدنى	الحد الأعلى		
التطوير	مدير	8	36.13	6.151	2.175	30.98	41.27	24	44
	نائب مدير	5	31.00	4.899	2.191	24.92	37.08	25	36
	رئيس قسم أو دائرة	15	33.93	8.040	2.076	29.48	38.39	18	45
	موظف في قسم الحسابات	2	26.00	12.728	9.000	-88.36-	140.36	17	35
	موظف في قسم التقانة	5	34.80	4.494	2.010	29.22	40.38	29	39
	وظيفة أخرى	5	30.20	6.099	2.728	22.63	37.77	20	36
	المجاميع	40	33.25	7.016	1.109	31.01	35.49	17	45
التنظيمية	مدير	8	45.75	5.676	2.007	41.00	50.50	37	52
	نائب مدير	5	40.40	8.444	3.776	29.92	50.88	33	54
	رئيس قسم أو دائرة	15	40.20	10.884	2.810	34.17	46.23	23	54
	موظف في قسم الحسابات	2	27.50	14.849	10.500	-105.92-	160.92	17	38
	موظف في قسم التقانة	5	38.00	7.746	3.464	28.38	47.62	27	48
	وظيفة أخرى	5	33.60	7.503	3.356	24.28	42.92	22	42
	المجاميع	40	39.60	9.676	1.530	36.51	42.69	17	54
السلوكية	مدير	8	33.13	7.259	2.567	27.06	39.19	21	45
	نائب مدير	5	31.40	2.510	1.122	28.28	34.52	29	34
	رئيس قسم أو دائرة	15	30.53	8.314	2.147	25.93	35.14	13	39
	موظف في قسم الحسابات	2	23.00	15.556	11.000	-116.77-	162.77	12	34
	موظف في قسم التقانة	5	26.80	5.675	2.538	19.75	33.85	21	35
	وظيفة أخرى	5	26.80	5.310	2.375	20.21	33.39	18	31
	المجاميع	40	29.85	7.403	1.170	27.48	32.22	12	45

التكنولوجية	مدير	8	105.50	38.586	13.642	73.24	137.76	51	150
	نائب مدير	5	96.20	23.015	10.293	67.62	124.78	76	123
	رئيس قسم أو دائرة	15	108.47	29.609	7.645	92.07	124.86	31	138
	موظف في قسم الحسابات	2	82.50	31.820	22.500	-203.39-	368.39	60	105
	موظف في قسم التقانة	5	101.80	27.581	12.335	67.55	136.05	56	128
	وظيفة أخرى	5	95.20	22.107	9.886	67.75	122.65	60	117
	المجاميع	40	102.55	28.955	4.578	93.29	111.81	31	150
البيئية	مدير	8	56.75	10.444	3.692	48.02	65.48	43	73
	نائب مدير	5	52.60	4.722	2.112	46.74	58.46	46	59
	رئيس قسم أو دائرة	15	53.87	9.576	2.472	48.56	59.17	36	66
	موظف في قسم الحسابات	2	43.00	8.485	6.000	-33.24-	119.24	37	49
	موظف في قسم التقانة	5	56.20	8.955	4.005	45.08	67.32	44	68
	وظيفة أخرى	5	45.20	11.967	5.352	30.34	60.06	27	59
	المجاميع	40	52.95	9.847	1.557	49.80	56.10	27	73

الجدول رقم (٢١)[٥٢]

نلاحظ من الجدول رقم (٢١) أن تفاوتاً واضحاً في قيم الوسط الحسابي للمركز الوظيفي لكل من – (المدير) ، (نائب مدير) ، (رئيس قسم أو دائرة) ، (موظف في قسم الحسابات) ، (موظف في قسم التقانة) ، (وظيفة أخرى) – مع كل من (تطوير أنظمة العمليَّات) ، (المتطلَّبات التنظيمية) ، (المتطلَّبات السلوكية) ، (المتطلَّبات التكنولوجية) (المتطلَّبات البيئية) وهذا يؤكد وجود فروق ظاهرية بين قيم تلك الأوساط.

ولمعرفة أسباب هذا التفاوت قام الباحث بإجراء اختبار معامل (أنوفا) لفروق الأوساط الحسابية للفرضيات الفرعية كما يظهر في الجدول رقم (٢٢) :

[52] الجدول مأخوذ من نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

أنوفا ANOVA		مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع الأوساط الحسابية	درجة التجانس	مستوى الدلالة
التطوير	بين المجموعات	262.092	5	52.418	1.075	.391
	خلال المجموعات	1657.408	34	48.747		
	المجاميع	1919.500	39			
التنظيمية	بين المجموعات	796.800	5	159.360	1.898	.121
	خلال المجموعات	2854.800	34	83.965		
	المجاميع	3651.600	39			
السلوكية	بين المجموعات	291.692	5	58.338	1.075	.392
	خلال المجموعات	1845.408	34	54.277		
	المجاميع	2137.100	39			
التكنولوجية	بين المجموعات	1873.267	5	374.653	.413	.836
	خلال المجموعات	30824.633	34	906.607		
	المجاميع	32697.900	39			
البيئية	بين المجموعات	679.867	5	135.973	1.490	.219
	خلال المجموعات	3102.033	34	91.236		
	المجاميع	3781.900	39			

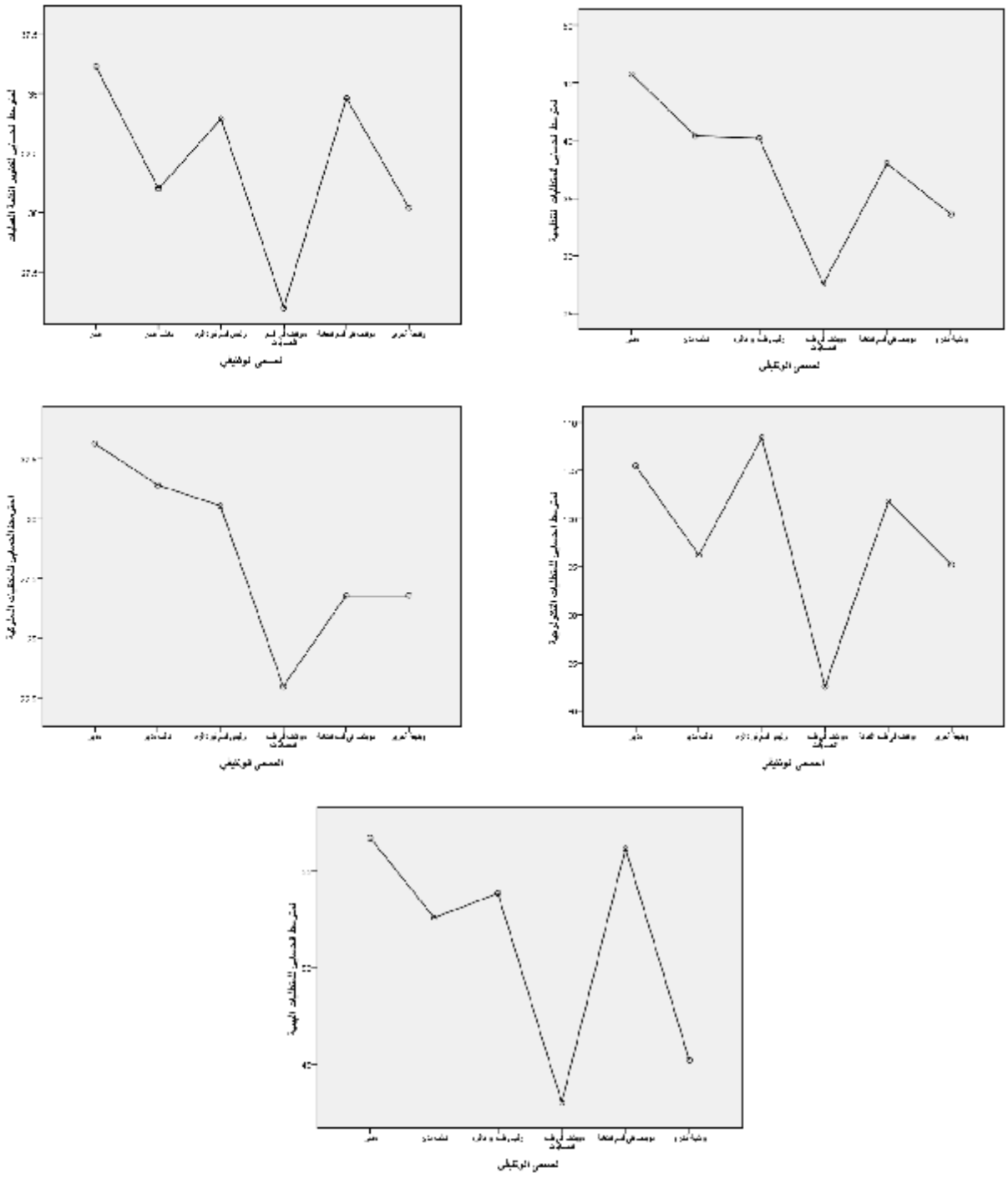
الجدول رقم (٢٢) [٥٣]

نلاحظ من الجدول رقم (٢٢) أن قيمة درجة التجانس لكل من (المركز الوظيفي والتطوير) ، (المركز الوظيفي والمتطلَّبات التنظيمية) ، (المركز الوظيفي والمتطلَّبات السلوكية) ، (المركز الوظيفي والمتطلَّبات البيئية) والتي تساوي على الترتيب **(1.075)** **(1.898)** ، **(1.075)** ، **(1.490)** أكبر من الواحد. وهذا يدل على عدم وجود فروق تتعدى الإجابات الشخصية لعينة الدِّراسة تعود للمركز الوظيفي بمستويات دلالة **(0.391)** ، **(0.121)** ، **(0.392)** ، **(0.219)** على الترتيب أكبر من **0.05** وبذلك فهي غير دالة إحصائياً. وبذلك نقبل فرضيات العدم.

كما تجدر الإشارة إلى أن قيمة درجة تجانس (المركز الوظيفي والمتطلَّبات التكنولوجية) تساوي **(0.413)** أصغر من الواحد فهي عالية التجانس عند مستوى دلالة إحصائية **(0.836)** أكبر من **0.05** وبذلك فهي أيضاً غير دالة إحصائياً. وبذلك نقبل فرضيتها العدمية.

[53] الجدول مأخوذ من نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

ويساعد الشكل رقم (١٣) في إظهار ما إذا كان هناك اختلاف بين إجابات عينة الدِّراسة بنـاءً على المركز الوظيفي لها رغم دلالتها جميعاً عند مستوى دلالة أكبر من **0.05** :



الشكل رقم (١٣) [٥٤]

[54] الشكل مأخوذ من نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

نلاحظ من الشكل رقم (١٣) أن المدير غالباً ما يحتل المركز الأول في تطوير المصرف ، ويساعده نائبه ورؤساء الأقسام والدوائر. بالإضافة إلى الدور الكبير لموظفي التقانة. لكن ما نلاحظه أن موظفي قسم المحاسبة هم أبعد ما يكونون عن غيرهم في التطوير رغم موافقتهم على ما ورد في تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية من منظور إعادة الهندسة ، من خلال متطلـَّبات نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة ، وقد يكون السبب في ذلك حيادية موظفي قسم المحاسبة فيما يخص إمكانية التطوير من منظور النظم ، وبالتالي قد يكون ذلك دليلاً على عدم تحملهم المسؤوليات ، أو عدم مساهمتهم في خطط ومشروعات تطوير العمل المصرفي ، والاكتفاء بأداء المهام والأعمال المُناطة بهم وحسب ، فالمحاسبون في المصارف المحلية ليسوا كما في المصارف الدولية ، فهم يقومون بإعداد القوائم المالية دون تحليلها تحليلاً علمياً يُظهر أسباب زيادة التكاليف أو انخفاضها ، وما يؤثر ذلك سلباً أو إيجاباً على الأرباح.

وقد يكون السبب أيضاً عدم انتباه المديرين لآراء موظفي قسم المحاسبة وأفكارهم رغم موافقتهم على ما ورد في تطوير أنظمة العمليَّات بما ينسجم ومتطلـَّبات نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة ، وبالتالي اقتصار المديرين على بناء علاقات وطيدة مع موظفي قسم التقانة فقط ، ظناً منهم أنهم الأقدر دون غيرهم في المساهمة في عمليات التطوير.

وعليه نقول بأهمية المركز الوظيفي ونشيد بضرورة تعاون المديرين وموظفيهم والتنسيق مع موظفي قسم المحاسبة ، والأخذ برأيهم وأفكارهم فيما يخص عملية التطوير ، ودمجهم فيها بالشكل الذي يسهم في تحمل مسؤولياتهم ، ومشاركتهم في الإبداع والتطوير.

بناءً على ما سبق نقبل ما ورد في الفرضية الثالثة الرئيسة وفروعها كما يلي :
لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص إمكانية تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية من خلال الاتِّجاهات الحديثة لنظم المعلومات المحاسبيَّة تعود للتخصص الوظيفي عند مستوى دلالة 0.05.
ونقبل ما تفرع عنها :

١. **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية من منظور إعادة الهندسة تعود للمركز الوظيفي عند مستوى دلالة 0.05.**
٢. **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص الدور الذي تلعبه المتطلَّبات التنظيمية لنظم المعلومات المحاسبيَّة تعود للمركز الوظيفي عند مستوى دلالة 0.05.**
٣. **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص الدور الذي تلعبه المتطلَّبات السلوكية لنظم المعلومات المحاسبيَّة تعود للمركز الوظيفي عند مستوى دلالة 0.05.**
٤. **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص الدور الذي تلعبه المتطلَّبات التكنولوجية لنظم المعلومات المحاسبيَّة تعود للمركز الوظيفي عند مستوى دلالة 0.05.**
٥. **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص الدور الذي تلعبه المتطلَّبات البيئية لنظم المعلومات المحاسبيَّة تعود للمركز الوظيفي عند مستوى دلالة 0.05.**

– اختبار الفرضية الرابعة :

والتي تنص على ما يلي:

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص إمكانية تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية ، من خلال الاتِّجاهات الحديثة لنظم المعلومات المحاسبيَّة تعود لعدد سنوات الخبرة الوظيفية عند مستوى دلالة ٠,٠٥.

ويتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية الخمس الآتية :

١. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية من منظور إعادة الهندسة تعود لعدد سنوات الخبرة الوظيفية عند مستوى دلالة ٠,٠٥.

٢. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص الدور الذي تلعبه المتطلَّبات التنظيمية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة تعود لعدد سنوات الخبرة الوظيفية عند مستوى دلالة ٠,٠٥.

٣. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص الدور الذي تلعبه المتطلَّبات السلوكية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة تعود لعدد سنوات الخبرة الوظيفية عند مستوى دلالة ٠,٠٥.

٤. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص الدور الذي تلعبه المتطلَّبات التكنولوجية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة تعود لعدد سنوات الخبرة الوظيفية عند مستوى دلالة ٠,٠٥.

٥. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص الدور الذي تلعبه المتطلَّبات البيئية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة تعود لعدد سنوات الخبرة الوظيفية عند مستوى دلالة ٠,٠٥.

قام الباحث باستخدام الإحصاء الوصفي من أجل إظهار قيم الأوساط الحسابية لإجابات عينة الدِّراسة ، والتي تتعلق بالمتغير التابع والمتغيرات المستقلة في إمكانية تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية ، من خلال الاتِّجاهات الحديثة لنظم المعلومات المحاسبيَّة تعود لسنوات الخبرة الوظيفية كما تظهر في الجدول رقم (٢٣) :

الإحصاء الوصفي		التكرار	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الخطأ المعياري	حدود الوسط الحسابي عند مستوى ثقة ٩٥%		القيم الصغرى	القيم العظمى
						الحد الأدنى	الحد الأعلى		
التطوير	أقل من ٣ سنوات	3	35.33	3.786	2.186	25.93	44.74	31	38
	من ٣ إلى ٦ سنوات	14	33.29	7.151	1.911	29.16	37.41	17	42
	من ٦ سنوات إلى ١٠ سنوات	9	31.78	7.379	2.460	26.11	37.45	18	37
	من ١٠ سنوات إلى ١٥ سنة	5	32.60	9.099	4.069	21.30	43.90	18	41
	أكثر من ١٥ سنة	9	34.33	7.194	2.398	28.80	39.86	24	45
	المجاميع	40	33.25	7.016	1.109	31.01	35.49	17	45
التنظيمية	أقل من ٣ سنوات	3	38.33	3.055	1.764	30.74	45.92	35	41
	من ٣ إلى ٦ سنوات	14	38.14	9.550	2.552	32.63	43.66	17	49
	من ٦ سنوات إلى ١٠ سنوات	9	39.44	11.980	3.993	30.24	48.65	22	54
	من ١٠ سنوات إلى ١٥ سنة	5	38.80	11.100	4.964	25.02	52.58	23	52
	أكثر من ١٥ سنة	9	42.89	9.158	3.053	35.85	49.93	27	54
	المجاميع	40	39.60	9.676	1.530	36.51	42.69	17	54
السلوكية	أقل من ٣ سنوات	3	26.00	3.606	2.082	17.04	34.96	22	29
	من ٣ إلى ٦ سنوات	14	31.50	8.017	2.143	26.87	36.13	12	39
	من ٦ سنوات إلى ١٠ سنوات	9	28.56	6.894	2.298	23.26	33.85	17	35
	من ١٠ سنوات إلى ١٥ سنة	5	27.00	8.276	3.701	16.72	37.28	13	34
	أكثر من ١٥ سنة	9	31.44	7.585	2.528	25.61	37.27	21	45
	المجاميع	40	29.85	7.403	1.170	27.48	32.22	12	45
التكنولوجية	أقل من ٣ سنوات	3	108.33	8.083	4.667	88.25	128.41	101	117
	من ٣ إلى ٦ سنوات	14	101.43	26.355	7.044	86.21	116.65	51	136
	من ٦ سنوات إلى ١٠ سنوات	9	110.00	30.199	10.066	86.79	133.21	60	144
	من ١٠ سنوات إلى ١٥ سنة	5	93.80	40.357	18.048	43.69	143.91	31	136
	أكثر من ١٥ سنة	9	99.78	32.897	10.966	74.49	125.06	56	150
	المجاميع	40	102.55	28.955	4.578	93.29	111.81	31	150

البيئية	أقل من ٣ سنوات	3	54.67	12.220	7.055	24.31	85.02	44	68
	من ٣ إلى ٦ سنوات	14	52.14	9.306	2.487	46.77	57.52	36	66
	من ٦ سنوات إلى ١٠ سنوات	9	52.78	13.590	4.530	42.33	63.22	27	73
	من ١٠ سنوات إلى ١٥ سنة	5	50.20	7.791	3.484	40.53	59.87	40	59
	أكثر من ١٥ سنة	9	55.33	8.139	2.713	49.08	61.59	43	68
	المجاميع	40	52.95	9.847	1.557	49.80	56.10	27	73

الجدول رقم (٢٣) [55]

نلاحظ من الجدول رقم (٢٣) أن تفاوتاً واضحاً في قيم الوسط الحسابي لفئات عدد سنوات الخبرة الوظيفية وكل من (تطوير أنظمة العمليَّات) (المتطلـَّبات التنظيمية) ، (المتطلـَّبات السلوكية) ، (المتطلـَّبات التكنولوجية) ، (المتطلـَّبات البيئية) وهذا يؤكد وجود فروق ظاهرية بينها.

ولمعرفة أسباب هذا التفاوت قام الباحث بإجراء اختبار معامل (أنوفا) لفروق الأوساط الحسابية للفرضيات الفرعية كما يظهر في الجدول رقم (٢٤) :

أنوفا ANOVA		مجموع المربعات	درجات الحرية	مربع الأوساط	درجة التجانس	مستوى الدلالة
التطوير	بين المجموعات	45.221	4	11.305	.211	.931
	خلال المجموعات	1874.279	35	53.551		
	المجاميع	1919.500	39			
التنظيمية	بين المجموعات	135.308	4	33.827	.337	.851
	خلال المجموعات	3516.292	35	100.465		
	المجاميع	3651.600	39			
السلوكية	بين المجموعات	161.156	4	40.289	.714	.588
	خلال المجموعات	1975.944	35	56.456		
	المجاميع	2137.100	39			
التكنولوجية	بين المجموعات	1069.449	4	267.362	.296	.879
	خلال المجموعات	31628.451	35	903.670		
	المجاميع	32697.900	39			

[55] الجدول مأخوذ من نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

البيئية	بين المجموعات	107.163	4	26.791	.255	.905
	خلال المجموعات	3674.737	35	104.992		
	المجاميع	3781.900	39			

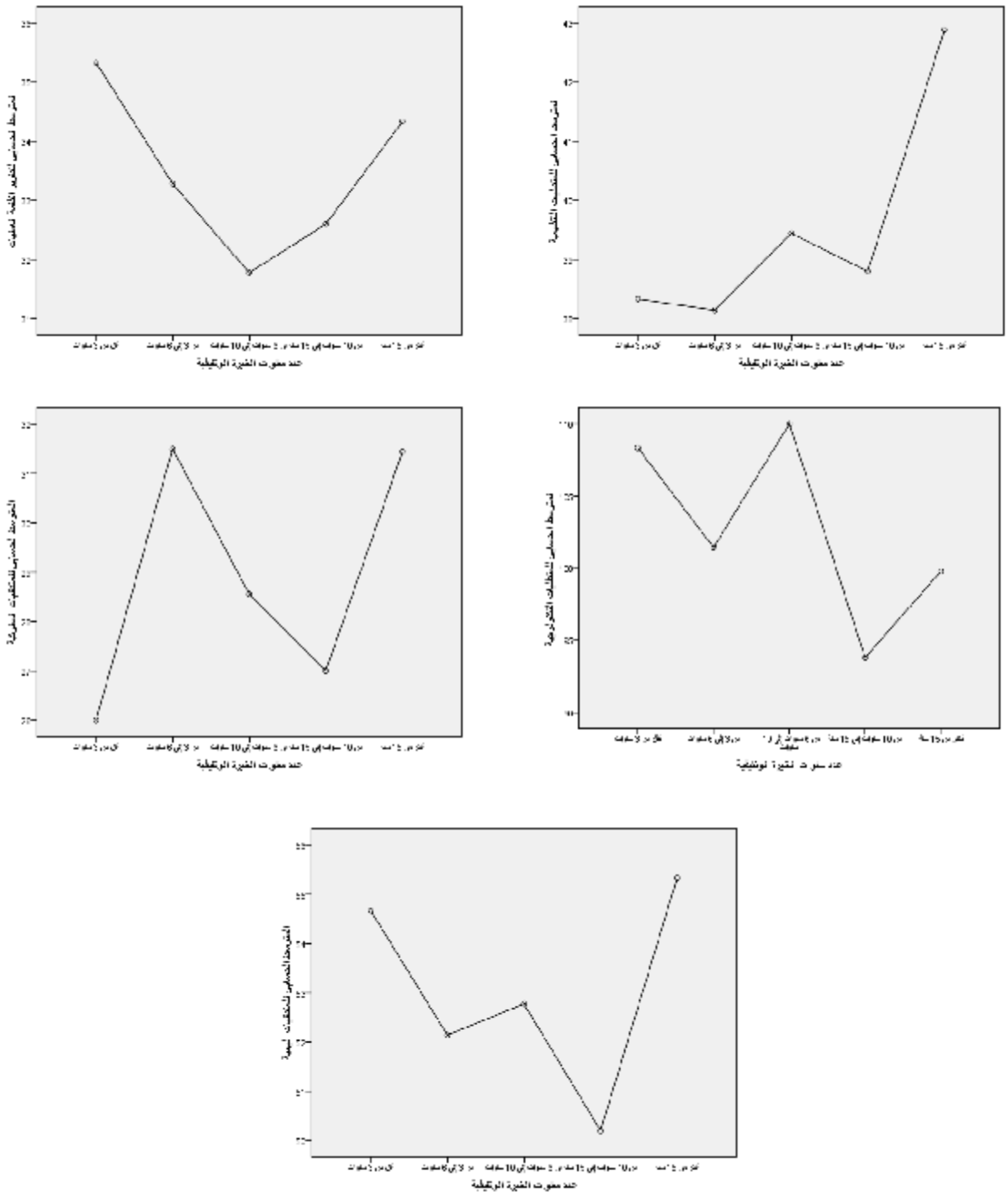
الجدول رقم (٢٤) [٥٦]

نلاحظ من الجدول رقم (٢٤) أن قيمة درجة التجانس لعدد سنوات الخبرة وكلٍ من (التطوير) (المتطلَّبات التنظيمية) (المتطلَّبات السلوكية) (المتطلَّبات التكنولوجية) (المتطلَّبات البيئية) والتي تساوي على الترتيب **(0.211) (0.337) (0.714) (0.296) (0.255)** أصغر من الواحد. فهي بذلك عالية التجانس عند مستويات دلالة إحصائية **(0.931)** ، **(0.851)** ، **(0.588)** ، **(0.879)** ، **(0.905)** بالترتيب أكبر من **0.05** وهذا يعني أنها غير دالة إحصائياً. ونقبل بذلك جميع الفرضيات الفرعية ونقول بصحة الفرضية العدمية الرئيسة.

ويساعد الشكل رقم (١٤) في إظهار ما إذا كان هناك اختلاف بين إجابات عينة الدِّراسة بناءً على عدد سنوات خبرتهم الوظيفية رغم دلالتها جميعاً عند مستوى دلالة أكبر من **0.05.**

نلاحظ من الشكل رقم (١٤) عدم انتظام الوسط الحسابي لمنحنيات متغيرات الدِّراسة وعدد سنوات الخبرة الوظيفية ، وهذا دليلٌ على وجود اختلاف بين إجابات عينة الدِّراسة ، بناءً على عدد سنوات خبرتهم الوظيفية. فإذا كان من خبرته أقل من ٣ سنوات في المرتبة الأولى في مساهمته في التطوير فإنه ذاته احتل مرتبة منخفضة في كل من المتطلَّبات التنظيمية والسلوكية ، ليعاودَ الارتفاع بعد ذلك في كل من المتطلَّبات التكنولوجية والبيئية. وكذا ممن يتمتعون بسنوات خبرة وظيفية أكثر. وقد يكون السبب في ذلك دراية ذوي سنوات الخبرة الوظيفية الأقل بأمور التطوير ، نظراً لكونهم يحملون مؤهلات علمية محددة ، أو يتمتعون باختصاصات علمية معينة ، أو بحكم المركز الوظيفي لهم ، وفي ذلك إشارة إلى ضرورة تبادل الخبرات والمعارف بين الموظفين كافة ، والإفادة من بعضهم في الحفاظ على ثقافة تطويرية موجهة ومدروسة ، بغية تطوير أنظمة عمليات المصرف الصِّناعي.

[56] الجدول مأخوذ من نتائج التحليل الإحصائي SPSS.



الشكل رقم (١٤)[٥٧]

[57] الشكل مأخوذ من نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

بناء على ما سبق نقول بأهمية عدد سنوات الخبرة الوظيفية للمديرين والموظفين في المصرف الصِّناعي ، وضرورة التعاون بينهم والإفادة من خبراتهم الوظيفية في تبادل العلوم والمعارف .

كما نقبل ما ورد في الفرضية الرابعة الرئيسة وفروعها كما يلي :

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص إمكانية تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية من خلال الاتِّجاهات الحديثة لنظم المعلومات المحاسبيَّة تعود لعدد سنوات الخبرة الوظيفية عند مستوى دلالة 0.05.

ونقبل ما تفرع عنها :

١. **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية من منظور إعادة الهندسة تعود لعدد سنوات الخبرة الوظيفية عند مستوى دلالة 0.05.**
٢. **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص الدور الذي تلعبه المتطلَّبات التنظيمية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة تعود لعدد سنوات الخبرة الوظيفية عند مستوى دلالة 0.05.**
٣. **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص الدور الذي تلعبه المتطلَّبات السلوكية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة تعود لعدد سنوات الخبرة الوظيفية عند مستوى دلالة 0.05.**
٤. **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص الدور الذي تلعبه المتطلَّبات التكنولوجية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة تعود لعدد سنوات الخبرة الوظيفية عند مستوى دلالة 0.05.**
٥. **لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات عينة الدِّراسة فيما يخص الدور الذي تلعبه المتطلَّبات البيئية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة تعود لعدد سنوات الخبرة الوظيفية عند مستوى دلالة 0.05.**

ثانياً : تحليل البيانات المتعلقة بالمتغيرين التابع والمستقل :

١ - تحليل البيانات المتعلقة بالمتغير التابع (تطوير أنظمة العمليَّات من منظور إعادة هندسة أنظمة العمليَّات).

– اختبار الفرضية الخامسة :

والتي تنص على :

لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات عينة الدِّراسة فيما يتعلق بتطوير أنظمة العمليَّات المصرفية من منظور إعادة الهندسة عند مستوى دلالة 0.05.

قام الباحث باستخراج الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات أفراد عينة الدِّراسة على فقرات الاستبانة ، بغرض قياس المتغير التابع (DV) ، وذلك حتى يتمكن الباحث من اختبار فرضيات الدِّراسة باستخدام أسلوبي الانحدار البسيط والمتعدد.

ويوضح الجدول التالي الإحصاءات الوصفية المتعلقة بتطوير أنظمة العمليَّات من منظور إعادة هندسة أنظمة العمليَّات :

البند	البيـــان	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة
1	ضرورة دمج الأجزاء المجزأة والمشتتة من أنظمة عمليات المصرف أو معلوماته وكذلك وظائفه بعملية واحدة متكاملة ومنظمة.	3.75	1.149	مرتفع
2	يُعتبر العمال – دون المديرين – أصحاب القرار في حل المشاكل المرتبطة بأداء العمل في المصرف.	3.53	1.062	مرتفع
3	يُعتبر المديرون نقطة اتصال مباشرة مع العاملين في المصرف.	3.13	1.090	مرتفع
4	ضرورة تتابع الأداء والعمل المصرفي بشكل طبيعي ومنطقي ضمن أنظمة عمليات المصرف.	3.85	1.001	مرتفع
5	ضرورة إنجاز العمليَّات ضمن إدارة العمل صاحبة المصلحة ، وليس من قبل الإدارات المتخصصة بأدائها.	2.73	1.062	متوسط
6	ضرورة أداء الأعمال البسيطة* بطريقة سهلة وبعيدة عن روتين العمل المكتبي.	3.85	1.122	مرتفع
7	ضرورة تعدد أشكال أنظمة العمليَّات المصرفية بقصد تسريع الأداء.	2.33	1.163	منخفض
8	ضرورة تخفيض عمليات الفحص والرقابة على أداء العمل المصرفي إلى أدنى حد ممكن.	3.50	1.177	مرتفع
9	ضرورة دمج مزايا مفهومي المركزية واللامركزية في نظام العمليَّات المُستخدم.	2.98	1.050	متوسط
10	ضرورة توافر نقطة اتصال وحيدة مع العملاء.	3.62	1.254	مرتفع
	الأداة الكلية (التطوير)	33.25	7.016	مرتفع

الجدول رقم (٢٥) [٥٨]

* كشراء المستلزمات المكتبية على سبيل المثال.

[58] الجدول من تصميم الباحث والقيم محسوبة من نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

يُظهر الجدول رقم (٢٥) أن معظم اتجاهات عينة الدِّراسة إيجابية نحو فقرات تطوير أنظمة العمليَّات من منظور إعادة الهندسة لكونها تحقق مستوى موافقة مرتفع (أكبر من ٣) ما عدا البنود (٥ ، ٧ ، ٩) والتي نصت بالترتيب على ما يلي (ضرورة إنجاز العمليَّات ضمن الإدارة صاحبة المصلحة وليس من قبل الإدارات المتخصصة بأدائها) ، (ضرورة تعدد أشكال العمليَّات في نفس الوقت بقصد تسريع الأداء) ، (ضرورة الدمج بين مزايا مفهومي المركزية واللامركزية في نظام العمليَّات نفسه) ، حيث كان مستوى الموافقة لها متوسطاً. وقد يعود السبب في ذلك إلى عدم إدراك عينة الدِّراسة مقصد هذه البنود ، أو تخوفهم من استخدام نماذج تطوير جديدة قد لا يدركون نتائجها ، أو قد تكون هذه النماذج غير صالحة برأيهم لتطوير أنظمة العمليَّات في المصرف الصِّناعي.

كما احتل المركز الأول من الإجابات السابقة لعينة الدِّراسة بناءً على الوسط الحسابي البند (٤ ، ٦) حيث بلغا (**3.85**) ، ونصَّ كل منهما على (ضرورة تتابع الأداء والعمل المصرفي بشكل طبيعي ومنطقي ضمن أنظمة عمليات المصرف) ، (ضرورة أداء الأعمال البسيطة بطريقة أكثر سهولةً ويسراً) بالترتيب. في حين كان البند (7) الأخير بناءً على وسطه الحسابي ، حيث بلغ (**2.33**). وهذا كله دليل على تناسق وتقارب الإجابات وموافقة عينة الدِّراسة على صحة تلك التساؤلات.

ولتأكيد ما سبق قام الباحث بإجراء اختبار (T) للعينة الواحدة (One-Sample Test) وباتجاهين لمقارنة الوسط الحسابي لإجابات عينة الدِّراسة عن تطوير أنظمة العمليَّات من منظور إعادة الهندسة.

One-Sample Test

	Test Value = 30					
	قيمة T	درجات الحرية	مستوى الدلالة باتجاهين	الوسط الحسابي للفروق	مستوى ثقة ٩٥ % للفروق	
					الحد الأدنى	الحد الأعلى
التطوير	*2.930*	*39*	*.006*	*3.250*	*1.01*	*5.49*

الجدول رقم (٢٦)[٥٩]

[59] الجدول مأخوذ من نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

يلاحظ من الجدول السابق أن قيمة (T) المحسوبة (**2.930**) وهي أكبر من قيمة (T) الجدولية (**2.03**) ، (**2.02**) عند درجات حرية (٣٥) ، (٤٠) على الترتيب نظراً لعدم وجود قيمة لـ T الجدولية عند درجات حرية (٣٩) والتي تخص هذه الدِّراسة.
كما بلغ مستوى الدلالة باتجاهين (**a=0.006**) وهو أصغر من (**0.01**) ونحن واثقون ٩٩% من عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات عينة الدِّراسة فيما يتعلق بتطوير أنظمة العمليَّات المصرفية من منظور إعادة الهندسة ، وأنها لا تعود للمصادفة. وذلك عند الوسط الحسابي الفرضي للتطوير البالغ (٣٠)*.
وهذا يؤكد مصداقية الجدول رقم (٢٥) ، وأن الزيادة في الوسط الحسابي لإجابات عينة الدِّراسة عن الوسط الحسابي الفرضي للتطوير ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة **0.05** – بناءً على ما ورد في الجدول رقم (٢٦) – وهي لا ترجع أبداً إلى المصادفة.

وعليه نقول بإمكانية تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية من منظور إعادة الهندسة بدلالة إحصائية (٠,٠١) ونحن واثقون ٩٩% من إمكانية التطوير. وبذلك نقبل فرضية العدم التي تخص الفرضية الخامسة والتي تنص على ما يلي :
لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإجابات عينة الدِّراسة فيما يتعلق بتطوير أنظمة العمليَّات المصرفية من منظور إعادة الهندسة عند مستوى دلالة 0.05.

* تم حسابه من أن أقل مجموع ممكن الحصول عليه لإجابات عينة الدراسة عن تطوير أنظمة العمليَّات من منظور إعادة الهندسة هو ١٠. – وهو ناتج عن إجاباتهم عن أسئلة الاستبانة بدرجة منخفضة جداً قيمتها ١ (حسب مقياس الليكرات الخماسي). لتكون ١ × ١٠أسئلة تخص التطوير = ١٠. – وأن أكبر مجموع ممكن الحصول عليه لإجابات عينة الدراسة عن تطوير أنظمة العمليَّات من منظور إعادة الهندسة هو ٥٠. – وهو ناتج عن إجاباتهم عن أسئلة الاستبانة بدرجة مرتفعة جداً قيمتها ٥ (حسب مقياس الليكرات الخماسي). لتكون ٥×١٠أسئلة تخص التطوير=٥٠. – وبذلك يكون الوسط الفرضي للتطوير (١٠+٥٠) ÷ ٢ = ٣٠.

٢- تحليل البيانات المتعلقة بالمتغيرات المستقلة :

- اختبار الفرضية السادسة :

والتي تنص على ما يلي :

لا يمكن تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية من خلال الاتِّجاهات الحديثة لنظم المعلومات المحاسبيَّة.

ويتفرع عن هذه الفرضية أربع فرضيات فرعية هي كما يلي :

١. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لدور المتطلَّبات التنظيمية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة في تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية عند مستوى دلالة ٠,٠٥.
٢. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لدور المتطلَّبات السلوكية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة في تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية عند مستوى دلالة ٠,٠٥.
٣. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لدور المتطلَّبات التكنولوجية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة في تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية عند مستوى دلالة ٠,٠٥.
٤. لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لدور المتطلَّبات البيئية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة في تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية عند مستوى دلالة ٠,٠٥.

قام الباحث بوصف البيانات إحصائياً لجميع البنود التي تخص الفرضيات الفرعية بهدف التأكد من أن جميع اتجاهات عينة الدِّراسة إيجابية نحو دور متطلَّبات نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة في تطوير أنظمة العمليَّات من منظور إعادة الهندسة عند مستوى موافقة مرتفع أكبر من الوسط الحسابي الفرضي (٣).

وعليه يكون ما يلي :

أولاً : الفرضية الفرعية الأولى :

البند	البيـــان	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة
	تؤثر المتطلّبات التنظيمية في تطوير أنظمة العمليّات المصرفية من خلال مساعدتها في تحقيق ما يلي :			
11	الهيكلية التنظيمية الملائمة ودقة الخريطة التنظيمية.	3.55	1.197	مرتفع
12	التوصيف الوظيفي السليم للوظائف المصرفية.	3.52	1.132	مرتفع
13	خطوط الاتصال الواضحة والمتعلقة بتدفق البيانات والمعلومات بين الأقسام المصرفية المختلفة.	3.70	1.137	مرتفع
14	وضوح السياسات المكتوبة والتعليمات والإجراءات وأنماط ورموز التفاعل بين الأقسام المصرفية والموظفين فيها.	3.60	1.105	مرتفع
15	مُلاءَمة السياسات والإجراءات المصرفية مع نظام المعلومات المستخدم فيها.	3.45	1.260	مرتفع
16	الفصل الواضح بين المهام والتفويض الملائم لسلطة تنفيذ الأنشطة واعتماد العمليَّات.	3.38	1.005	مرتفع
17	العناية والاهتمام بالتخطيط المستمر.	3.52	1.109	مرتفع
18	تساعد المتطلّبات التنظيمية في تحقيق التكامل بين أقسام المصرف وأنظمة عملياته.	3.75	1.149	مرتفع
19	تساعد المتطلّبات التنظيمية في تحقيق الارتباط المباشر بين وحدة نظم المعلومات المحاسبيَّة والإدارة المصرفية العليا.	3.55	.959	مرتفع
	تلعب المتطلّبات التنظيمية دوراً هاماً في :			
20	المساهمة في تكوين تتابع منطقي للأداء ضمن العمليَّات.	3.73	1.132	مرتفع
21	تسهيل وتيسير أداء العمل المصرفي.	3.85	1.122	مرتفع
	الأداة الكلية (التنظيمية)	39.60	9.676	مرتفع

الجدول رقم (٢٧)[٦٠]

يتبين من الجدول رقم (٢٧) أن جميع اتجاهات عينة الدِّراسة إيجابية نحو دور المتطلّبات التنظيمية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة في تطوير أنظمة العمليَّات من منظور إعادة الهندسة لكونها تحقق مستوى موافقة مرتفع (أكبر من ٣). حيث احتل المركز الأول من بين البنود السابقة لعينة الدِّراسة بناءً على الوسط الحسابي البند **(21)** حيث بلغ (٣,٨٥). والذي نص على الآتي (تلعب المتطلّبات التنظيمية دوراً هاماً في تسهيل أداء العمل المصرفي) وتيسيره.

[60] الجدول من تصميم الباحث والقيم محسوبة من نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

ثانياً : الفرضية الفرعية الثَّانية :

البند	البيـــان	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة
	تؤثر المتطلَّبات السلوكية في تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية من خلال مساعدتها في تحقيق ما يلي :			
22	توجيه سلوك العاملين في المصرف.	3.65	.802	مرتفع
23	توجيه سلوك المتعاملين مع المصرف.	3.25	.981	مرتفع
24	تحفيز الكادر البشري على المشاركة الجماعية والتعاون في أداء العمل.	3.53	1.062	مرتفع
25	مشاركة عاملي المصرف الإدارة المصرفية العليا في التخطيط الإستراتيجي لنظم المعلومات المحاسبيَّة.	3.05	.959	مرتفع
26	مشاركة عاملي المصرف الإدارة المصرفية العليا في اتخاذ القرارات التي تهتم بشؤون العاملين والموظفين في المصرف.	3.13	1.090	مرتفع
27	مشاركة الأفراد العاملين والمستخدمين لنظم المعلومات المحاسبيَّة في عملية إعداد وتطوير هذه النظم.	3.10	1.008	مرتفع
28	مشاركة الموظفين في المصرف بعمليات التخطيط والتصميم وبناء نظم المعلومات المحاسبيَّة.	2.90	1.105	متوسط
29	تزويد العاملين في المصرف بالبرامج والدورات التدريبية المناسبة والمستمرة.	3.73	1.132	مرتفع
30	تشجيع الإبداع وعمليات التطوير والكفاءة في الأداء.	3.52	1.240	مرتفع
	الأداة ككل (السلوكية)	29.85	7.403	مرتفع

الجدول رقم (٢٨)[٦١]

يتبين من الجدول رقم (٢٨) أن معظم اتجاهات عينة الدِّراسة إيجابية نحو دور المتطلَّبات السلوكية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة في تطوير أنظمة العمليَّات من منظور إعادة الهندسة لكونها تحقق مستوى موافقة مرتفع (أكبر من ٣). حيث احتل المركز الأول من الإجابات السابقة لعينة الدِّراسة بناءً على الوسط الحسابي البند **(29)** حيث بلغ (٣,٧٣) ، والذي نص على (تزويد العاملين في المصرف بالبرامج والدورات التدريبية المناسبة والمستمرة). في حين كان مستوى الموافقة للبند **(28)** متوسطاً ، والذي نص على (مشاركة الموظفين في المصرف بعمليات التخطيط والتصميم وبناء نظم المعلومات المحاسبيَّة).

[61] الجدول من تصميم الباحث والقيم محسوبة من نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

ثالثاً : الفرضية الفرعية الثالثة :

البند	البيـــان	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة
	تؤثر المتطلّبات التكنولوجية في تطوير أنظمة العمليّات المصرفية من خلال مساعدتها في تحقيق ما يلي :			
31	استخدام حديث تكنولوجيا المعلومات.	3.60	1.236	مرتفع
32	الاستخدام المتطور للحاسوب وملحقاته.	3.65	1.167	مرتفع
33	وجود نظام معلومات محاسبي متطور وحديث.	3.50	1.340	مرتفع
34	الاستخدام الحديث لقواعد البيانات.	3.40	1.392	مرتفع
35	الاستخدام الحديث والمتطور لشبكات الاتصال عن بعد.	3.35	1.424	مرتفع
36	وجود كادر بشري مؤهل تكنولوجياً.	3.57	1.394	مرتفع
37	التحديد المسبق لماهية العمل المصرفي في المستقبل.	3.45	1.260	مرتفع
38	تتطلب سرعة إعداد التقارير المصرفية ضرورة التشغيل الإلكتروني للبيانات.	4.00	1.219	مرتفع
39	يتطلب تنوع التقارير المصرفية ضرورة البناء البرمجي السليم لنظم التشغيل الإلكتروني.	3.88	1.090	مرتفع
40	الاستخدام الحديث للموارد الاتصالية بما يضمن تسهيل التبادل الإلكتروني للبيانات والمعلومات.	2.78	1.291	متوسط
	تلعب المتطلّبات التكنولوجية دوراً هاماً في :			
41	إنجاز العمل بطريقة أكثر سهولة.	3.97	1.143	مرتفع
42	تسهيل عملية دمج المعلومات.	3.93	1.071	مرتفع
43	تخفيض عمليات الفحص والرقابة.	3.50	1.177	مرتفع
44	الإنجاز الطبيعي والمنطقي للعمليّات.	3.85	1.001	مرتفع
45	تأمين نقطة اتصال وحيدة مع العملاء ينتج عنها عدة نقاط اتصال تفيد جميع الموظفين في باقي الأقسام في المصرف.	3.62	1.254	مرتفع
46	تبسيط برمجة النظم.	3.60	1.105	مرتفع
47	يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات في تشجيع الإبداع وتحسين الأداء وتعميق روح الالتزام والمسؤولية لدى الموارد البشرية المؤهلة تكنولوجياً.	3.57	1.152	مرتفع
	يساعد استخدام شبكة الإنترنت في إنجاز ما يلي :			
48	تسهيل عملية تبادل البيانات والمعلومات.	3.65	1.189	مرتفع
49	عقد اجتماعات العمل.	3.30	1.244	مرتفع
50	إدارة المشروعات وترؤس الاجتماعات عن بعد.	3.07	1.385	مرتفع
51	أداء التجارة الإلكترونية (E-Commerce).	2.95	1.395	متوسط
52	المحاسبة الإلكترونية (Electronic Accounting).	2.85	1.369	متوسط
53	التقرير الفوري (Online).	3.40	1.297	مرتفع

54	البريد الإلكتروني (E-Mail).	3.43	1.318	مرتفع
55	التحويل الإلكتروني للأموال (Electronic Funds Transfer).	2.98	1.423	متوسط
	يساعد استخدام شبكات اتصال متطورة في :			
56	مشاركة الملفات وتحويل البيانات والمعلومات بين مختلف الأقسام الوظيفية.	3.52	1.377	مرتفع
57	مشاركة الأنظمة والبرمجيات المختلفة والأجهزة الوسائطية الأخرى.	3.53	1.240	مرتفع
	تسمح المتطلَّبات التكنولوجية في المصرف بالآتي :			
58	استخدام برامج المساعدة الآلية.	3.33	1.185	مرتفع
59	خدمة المعلومات المرئية في المصرف.	3.02	1.310	مرتفع
60	استخدام الأقمار الصِّناعية (Communication Satellite).	2.30	1.363	منخفض
	الأداة الكلية (التكنولوجية)	102.55	28.955	مرتفع

الجدول رقم (٢٩) [٦٢]

يتبين من الجدول رقم (٢٩) أن معظم اتجاهات عينة الدِّراسة إيجابية نحو دور المتطلَّبات التكنولوجية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة في تطوير أنظمة العمليَّات من منظور إعادة الهندسة لكونها تحقق مستوى موافقة مرتفع (أكبر من ٣). حيث احتل المركز الأول من البنود السابقة لعينة الدِّراسة بناءً على الوسط الحسابي البند (32) حيث بلغ (٣,٦٥) والذي نص على (تؤثر المتطلَّبات التكنولوجية في تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية من خلال مساعدتها في تحقيق الاستخدام المتطور للحاسوب وملحقاته). في حين أن مستوى الموافقة للبنود (40) ، (51) ، (52) ، (55) ، (60) كان متوسطاً ، حيث بلغ مستوى الموافقة لها على الترتيب (2.78) ، (2.95) ، (2.85) ، (2.98) ، (2.30) وهو أدناها. والتي نصت على الترتيب (الاستخدام الحديث للموارد الاتصالية بما يضمن تسهيل التبادل الإلكتروني للبيانات والمعلومات) ، (يساعد استخدام شبكة الإنترنت في إنجاز المحاسبة الإلكترونية (Electronic Accounting)) ، (يساعد استخدام شبكة الإنترنت في إنجاز التقرير الفوري (Online)) ، (يساعد استخدام شبكة الإنترنت في إنجاز التحويل الإلكتروني للأموال (Electronic Funds Transfer)) ، (تسمح المتطلَّبات التكنولوجية في المصرف استخدام الأقمار الصِّناعية (Communication Satellite)).

[62] الجدول من تصميم الباحث والقيم محسوبة من نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

رابعاً : الفرضية الفرعية الرابعة :

البند	البيـــان	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الموافقة
61	يتأثر أداء أنظمة العمليَّات المصرفية بشكل مباشر بالبيئة المحيطة بالمصرف.	3.45	1.037	مرتفع
62	تؤثر المتغيرات البيئية الاقتصادية في عملية تطوير أنظمة العمليَّات.	3.63	.897	مرتفع
63	تؤثر المتغيرات البيئية السياسية في عملية تطوير أنظمة العمليَّات.	3.30	1.043	مرتفع
64	تؤثر المتغيرات البيئية الاجتماعية في عملية تطوير أنظمة العمليَّات.	3.48	.905	مرتفع
65	تؤثر المتغيرات البيئية الثقافية في عملية تطوير أنظمة العمليَّات.	3.40	.982	مرتفع
66	تؤثر المتغيرات البيئية البشرية في عملية تطوير أنظمة العمليَّات.	3.62	.807	مرتفع
67	تؤثر المتغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية في سياسات وقرارات المصرف خصوصاً فيما يتعلق بخطته الاستثمارية.	3.73	.816	مرتفع
68	تلعب السياسات المالية والاقتصادية للدولة ودرجة النمو الاقتصادي دوراً في التأثير على تطوير أنظمة العمليَّات.	3.57	.844	مرتفع
69	يؤثر النظام التعليمي إيجاباً في إمكانية تطوير أنظمة العمليَّات خصوصاً فيما يتعلق برفد المصرف بالكوادر المؤهلة علمياً وعملياً.	3.68	1.095	مرتفع
70	يساعد الاستقرار في اللوائح والقوانين والسياسات الحكومية في التأثير إيجاباً على تطوير أنظمة العمليَّات.	3.65	.975	مرتفع
71	إن وجود قوانين حكومية واضحة فيما يتعلق بالتعاملات الإلكترونية المصرفية ويُسهِّل عملية تطوير أنظمة العمليَّات لتواكب الأداء المنافس.	3.78	1.121	مرتفع
72	إن التحديد الدقيق للبيئة الداخلية للمصرف على اعتبار أنها تُمثل جوهر العمل يساعد في تسهيل عملية تطوير أنظمة العمليَّات.	3.48	.905	مرتفع
73	تؤثر دراسة البيئة الخارجية وتحليلها بالشكل الملائم من قِبل مصممي ومحللي النظم في عملية تطوير أنظمة العمليَّات.	3.50	.961	مرتفع
74	إن إدارة نظم المعلومات المحاسبيَّة لتدفق المعلومات وتنظيمها بين المصرف والبيئة المحيطة يضمن أكبر قدر ممكن من السيطرة على المتغيرات البيئية بما يسهم في تطوير أنظمة العمليَّات.	3.32	.859	مرتفع
75	تتم مراعاة طلبات العملاء وآلية عمل المنافسين باستمرار كأداة أساسية لتطوير أنظمة العمليَّات.	3.38	1.030	مرتفع
	الأداة الكلية (البيئية)	52.95	9.847	مرتفع

الجدول رقم (٣٠) [٦٣]

يتبين من الجدول رقم (٣٠) أن جميع اتجاهات عينة الدِّراسة إيجابية نحو دور نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة في تطوير أنظمة العمليَّات من منظور إعادة الهندسة كونها تحقق مستوى موافقة مرتفع (أكبر من ٣). حيث احتل المركز الأول من الإجابات السابقة لعينة الدِّراسة بناءً على الوسط الحسابي البند (71) حيث بلغ (٣,٧٨). وهذا دليل على تناسق الإجابات وتقاربها ، وموافقة عينة الدِّراسة على صحة تلك

[63] الجدول من تصميم الباحث والقيم محسوبة من نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

التساؤلات في إمكانية لعب المتطلَّبات البيئية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة دوراً في تطوير أنظمة العمليَّات من منظور إعادة الهندسة.

بناءً على ما سبق يستطيع الباحث القول بوجود تناسق وتقارب في إجابات عينة الدِّراسة ، وموافقتها على صحة البنود في إمكانية لعب متطلَّبات نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة (التنظيمية – السلوكية – التكنولوجية – البيئية) دوراً في تطوير أنظمة العمليَّات من منظور إعادة الهندسة.

ولإثبات وجود هذا **الدور** قام الباحث بإجراء اختبار (بيرسون) كما يظهر في الجدول رقم (٣١) :

		التطوير	التنظيمية	السلوكية	التكنولوجية	البيئية
معامل ارتباط بيرسون Pearson Correlation	التطوير	*1.000*	*.828*	*.816*	*.838*	*.784*
	التنظيمية	*.828*	*1.000*	*.780*	*.745*	*.649*
	السلوكية	*.816*	*.780*	*1.000*	*.669*	*.649*
	التكنولوجية	*.838*	*.745*	*.669*	*1.000*	*.730*
	البيئية	*.784*	*.649*	*.649*	*.730*	*1.000*

الجدول رقم (٣١)[٦٤]

حيث يُظهر الجدول رقم (٣١) وجود علاقة قوية بين تطوير أنظمة العمليَّات والمتطلَّبات (التنظيمية) ، (السلوكية) ، (التكنولوجية) ، (البيئية) لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة. حيث يبلغ معامل ارتباط (بيرسون) لها **(0.828)** ، **(0.816)** ، **(0.838)** ، **(0.784)** على الترتيب عند مستوى دلالة ٠,٠١ (أي بمستوى ثقة ٩٩%).
وبغرض زيادة الثقة والتأكد من مدى قوة العلاقة قام الباحث بتحليل الانحدار المتعدد للدور الذي تلعبه متطلَّبات نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة في تطوير أنظمة العمليَّات من منظور إعادة الهندسة كما يظهر في الجدول رقم (٣٢) :

[64] الجدول مأخوذ من نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

ملخص النموذج[b]	قيمة R	قيمة R^2	قيمة R^2 المعدلة	الخطأ المعياري للبواقي	مقياس التغيير					دوربين - واتسون
					قيمة R^2 التغيير	قيمة F التغيير (المحسنة)	درجات الحرية١	درجات الحرية٢	مستوى دلالة F التغيير	
1	.927[a]	.859	.843	2.781	.859	53.316	4	35	.000	2.000

a. Predictors: (Constant), التنظيمية, التكنولوجية, السلوكية, البيئية

b. Dependent Variable: التطوير

الجدول رقم (٣٢)[٦٥]

نلاحظ من الجدول رقم (٣٢) أن (**R=0.927**). والتي نقصد بها التأثير الذي تقوم به (المتغيرات المستقلة) في (المتغير التابع). وعلى هذا يبلغ دور المتغيرات المستقلة (المتطلَّبات التنظيمية – السلوكية – التكنولوجية - البيئية) **٩٢%** في تطوير أنظمة العمليَّات من منظور إعادة الهندسة. وهو بذلك ذو دلالة إحصائية عالية جداً.

كما أن (**R^2=0.859**) وهذا يعني أن نسبة التباين المفسر الذي حققته معادلة الانحدار المتعدد فيما يتعلق بتطوير أنظمة العمليَّات من خلال متطلَّبات نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة إذا أخذت بصورة منفصلة أو منفردة عن باقي العوامل التي تسهم في التطوير وصولاً إلى نسبة ١٠٠% بلغت ٨٥% ، ليكون بذلك التباين غير المفسر ١٥% وهو ناجم عن باقي العوامل التي لم يتطرق لها الباحث وتؤثر إيجاباً في تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية. كما أن قيمة (**R^2المعدلة =0.843**) والتي يُقصد بها مدى موثوقية أداة الدِّراسة وإمكانية تعميم نتائجها.

وباستخدام كلٍ **R^2** و **R^2المعدلة** في المعادلة التالية يكون ما يلي :

$$R^2 - R^2\text{المعدلة} = 0.859 - 0.843 = 0.016 \quad < \quad 0.05$$

وبهذا يكون التنبؤ للمتغيرات المستقلة دال عند مستوى دلالة (**0.016**) ويمكن الاعتماد عليه في تعميم النتائج عند مستوى ثقة ٩٩%.

كما يُلاحظ أيضاً من الجدول رقم (٣٢) أن قيمة **R^2**التغيير= قيمة **R^2** عند ٠,٨٥٩ وهذا يدل أيضاً على قوة التنبؤ وإمكانية تفسير أداة الدِّراسة بدرجة عالية جداً.

كما يُشير مستوى دلالة (**Fالتغيير**) إلى دلالة إحصائية **0.01** وهذا يدل على وجود فروق ذات دلالة جوهرية في تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.

[65] الجدول مأخوذ من نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

وأخيـراً يخبرنـا معامـل [دوربـين – واتـسون] (Durbin-Watson) عـن قـوة تـأثير المتغيرات المستقلة في المتغير التابع ، والقدرة العالية لإمكانية تعميم نتائج الدِّراسة لكون قيمة هذا المعامل بلغت **2.000** ، وهي أصغر من ١ وأكبر من ٣.

وبغرض **اختبار الفرضية السادسة** قام الباحث بإجراء اختبار تحليل (أنوفا) وذلك كما يظهر في الجدول رقم (٣٣) :

أنوفـــــــــــا ANOVA[b]

النموذج		مجموع المربعات	درجات الحرية	الوسط الحسابي للمربعات	قيمة F التغيير (المحسنة)	مستوى الدلالة
1	التباين	*1648.891*	*4*	*412.223*	*53.316*	*.000[a]*
	البواقي	*270.609*	*35*	*7.732*		
	المجموع الكلي	*1919.500*	*39*			

a. Predictors: (Constant), التنظيمية ,التكنولوجية ,السلوكية ,البيئية

b. Dependent Variable: التطوير

الجدول رقم (٣٣)[٦٦]

بالنظر إلى الجدول رقم (٣٣) تظهر لدينا قيمة F التغيير مساوية ٥٣,٣١٦ وهي أكبر من ٠,٠٥ ، وبذلك تكون المتغيرات المستقلة (متطلَّبات نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة) قادرة على التحسين وبشكل جوهري في المتغير التابع (تطوير أنظمة العمليَّات من منظور إعادة الهندسة) بنسبة قدرها ٥٣% عند مستوى دلالة ٠,٠١.
وبذلك يمكن **رفض فرضيات العدم الفرعية** التي تقول بعدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية لدور متطلَّبات نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة في تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية ، ونحن واثقون بأن المتغيرات المستقلة تؤثر جوهرياً بالمتغير التابع بمستوى ثقة ٩٩%. **وبالتالي رفض الفرضية العدمية للفرضية الرئيسة.**

وبغرض معرفة دور المتطلَّبات (التنظيمية – السلوكية – التكنولوجية – البيئية) لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة ونسب مساهمتها في التأثير بالمتغير التابع (تطوير أنظمة العمليَّات من منظور إعادة الهندسة) قام الباحث بإجراء تحليل الانحدار البسيط كما يظهر في الجدول رقم (٣٤) :

[66] الجدول مأخوذ من نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

معامل[a] الانحدار	معامل الانحدار اللا معياري		معامل الانحدار المعياري	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة	المعامل الفنوي عند مستوى ثقة ٩٥%		الارتباط			Collinearity Statistics	
	قيمة B	الخطأ المعياري	معامل Beta			الحد الأدنى	الحد الأعلى	البسيط	الجزئي	شبه الجزئي	تولارانس	VIF
(الاستقرار)	2.488	2.517		.989	.330	-2.622	7.598					
التنظيمية	.164	.084	.226	1.955	.059	-.006-	.335	.828	.314	.124	.301	3.327
السلوكية	.267	.101	.282	2.646	.012	.062	.472	.816	.408	.168	.355	2.820
التكنولوجية	.077	.026	.320	2.930	.006	.024	.131	.838	.444	.186	.338	2.957
البيئية	.158	.070	.221	2.254	.031	.016	.299	.784	.356	.143	.419	2.388

a. Dependent Variable: المتغير التابع هو تطوير أنظمة العمليَّات من منظور إعادة الهندسة

الجدول رقم (٣٤)[٦٧]

نلاحظ من الجدول رقم (٣٤) أن قيمة **B** للمتطلَّبات (التنظيمية – السلوكية – التكنولوجية – البيئية) لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة تبلغ على الترتيب (٠,١٦٤ – ٠,٢٦٧ – ٠,٠٧٧ – ٠,١٥٨) وهي جميعها قيم موجبة وهذا يعني وجود علاقة طردية بين المتغيرات المستقلة (متطلَّبات نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة) والمتغير التابع (تطوير أنظمة العمليَّات من منظور إعادة الهندسة). وهذا ما يُعزز نتيجة اختبار الفرضية السادسة وفروعها.

كما أن قيمة (T) المحسوبة لكل من المتطلَّبات (السلوكية – التكنولوجية – البيئية) والتي هي على الترتيب (٢,٦٤٦ – ٢,٩٣٠– ٢,٢٥٤) أكبر من قيمة (T) الجدولية (**2.03**) ، (**2.02**) عند درجات حرية (٣٥) ، (٤٠) على الترتيب نظراً لعدم وجود قيمة لـ (T) الجدولية عند درجات حرية (٣٩) والتي تخص هذه الدِّراسة. وبمستويات دلالة (٠,٠١٢ – ٠,٠٠٦ – ٠,٠٣١) أصغر من ٠,٠٥أيضاً على الترتيب. وعليه فإن المتطلَّبات (السلوكية) ، (التكنولوجية) ، (البيئية) لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة تؤثر إيجاباً في تطوير أنظمة العمليَّات من منظور إعادة الهندسة بمستوى ثقة قدره ٩٥% وبقوة تأثيرية تبلغ (٢٨,٢%) ، (٣٢%) ، (٢٢,١%) على الترتيب وذلك حسب قيمة معامل الانحدار المعياري (**Beta**) لنكون بذلك قادرين بقوة على تعميم نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الثَّانية والثالثة والرابعة. في حين تؤثر المتطلَّبات التنظيمية لنظم المعلومات

[67] الجدول مأخوذ من نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

المحاسبيَّة الحديثة إيجاباً في تطوير أنظمة العمليَّات من منظور إعادة الهندسة بمستوى ثقة قدره ٩٥% وبقوة تأثيرية قدرها (٢٢,٦%) حسب معامل الانحدار المعياري (**Beta**) لكننا حذرون من تعميم نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الأولى نظراً لأن قيمة (**T**) المحسوبة بلغت (١,٩٥٥) وهي أقل من قيمة (**T**) الجدولية (**2.03**) ، (**2.02**) عند درجات حرية (٣٥) ، (٤٠) على الترتيب نظراً لعدم وجود قيمة لـ (**T**) الجدولية عند درجات حرية (٣٩) والتي تخص هذه الدِّراسة. وبمستوى دلالة ٠,٠٥٩ أكبر من ٠,٠٥. أيضاً نلاحظ من الجدول رقم (٣٤) أن قيمة الارتباط الجزئي للمتطلَّبات التنظيمية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة تساوي ٠,٣١٤ ، وهذا يعني أنها تلعب وحدها ودون غيرها من المتغيرات المستقلة الأخرى دوراً في تطوير أنظمة العمليَّات بنسبة قدرها ٣١,٤%.

وبالتالي فإن المتطلَّبات السلوكية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة تلعب وحدها ودون غيرها من المتغيرات المستقلة الأخرى دوراً في تطوير أنظمة العمليَّات بنسبة قدرها ٤٠,٨%.

أيضاً تلعب المتطلَّبات التكنولوجية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة وحدها ودون غيرها من المتغيرات المستقلة الأخرى دوراً في تطوير أنظمة العمليَّات بنسبة قدرها ٤٤,٤% .

وأخيراً فإن المتطلَّبات البيئية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة تلعب وحدها ودون غيرها من المتغيرات المستقلة الأخرى دوراً في تطوير أنظمة العمليَّات بنسبة قدرها ٣٥,٦%.

وبالعودة إلى الجدول رقم (٣٤) فإن قيمة معامل تولارانس Tolerance لجميع المتغيرات المستقلة (التنظيمية – السلوكية – التكنولوجية – البيئية) كانت على الترتيب (٠,٣٠١ – ٠,٣٥٥ – ٠,٣٣٨ – ٠,٤١٩) أكبر من ٠,٢. وهذا يعني قبول أداة الدِّراسة وصلاحيتها في التنبؤ. وكذا معامل VIF حيث أظهر قيمة قدرها على الترتيب لجميع متغيرات الدِّراسة المستقلة (التنظيمية – السلوكية – التكنولوجية – البيئية) (٣,٣٢٧ – ٢,٨٢٠ – ٢,٩٥٧ – ٢,٣٨٨) وهي جميعها أقل من ١٠ وهذا يُعزز أيضاً قبولنا أداة الدِّراسة وصحة استخدامها في التنبؤ.

ولكل ما سبق يمكن القول برفض الفرضية العدمية للفرضية الرئيسة السادسة في حدود رفض فرضيات العدم الفرعية جميعها. ونقول بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية لدور متطلَّبات نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة في تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية من منظور إعادة الهندسة هي :

٣١,٤ % لدور المتطلَّبات التنظيمية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة وحدها فقط في تطوير أنظمة العمليَّات عند مستوى دلالة ٠,٠٥٩ أكبر من ٠,٠٥ لنكون حذرين في تعميم نتائج هذه الفرضية.

و٤٠,٨ % لدور المتطلَّبات السلوكية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة وحدها فقط في تطوير أنظمة العمليَّات عند مستوى دلالة ٠,٠١٢ أصغر من ٠,٠٥ لنكون قادرين على تعميم نتائج هذه الفرضية بمستوى ثقة ٩٥ %.

و٤٤,٤ % لدور المتطلَّبات التكنولوجية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة وحدها فقط في تطوير أنظمة العمليَّات عند مستوى دلالة ٠,٠٠٦ أصغر من ٠,٠٥ لنكون قادرين على تعميم نتائج هذه الفرضية بمستوى ثقة ٩٩ %.

و٣٥,٦ % لدور المتطلَّبات البيئية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة وحدها فقط في تطوير أنظمة العمليَّات عند مستوى دلالة ٠,٠٣١ أصغر من ٠,٠٥ لنكون قادرين على تعميم نتائج هذه الفرضية بمستوى ثقة ٩٥ %.

وجدير بالذكر أن الحذر في تعميم نتائج الفرضية الفرعية العدمية الأولى رغم قبولها ، والقول بوجود علاقة طردية بين المتطلَّبات التنظيمية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة وتطوير أنظمة العمليَّات من منظور إعادة الهندسة عائدٌ إلى تجاوز مستوى الدلالة لها والبالغ ٠,٠٥٩ بقدر بسيط جداً هو ٠,٠٠٩ عن مستوى الدلالة الفرضي ٠,٠٥. والسبب في ذلك ربما يكون التفاوت الذي أظهرته تحليلات [أنوفا] (ANOVA) بخصوص خرق الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسة الأولى التي تعود للمؤهل العلمي ، وبخصوص الفرضيات الفرعية الأولى والثَّانية والرابعة من الفرضية الرئيسة الثَّانية التي تعود للتخصص العلمي. إذ يمكن أن يكون – في حدود هذا البحث – مؤهل الثانوية أو التخصص العلمي الآخر هو من ساهم في إضعاف قوة تعميم الفرضية العدمية الأولى من الفرضية السادسة وإمكانية اعتماد نتائجها.

لذلك يمكن إعادة صياغة الفرضية السادسة الرئيسة كما يلي :

يمكن تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية من خلال الاتِّجاهات الحديثة لنظم المعلومات المحاسبيَّة.

ويتفرع عن هذه الفرضية أربع فرضيات فرعية مُثبتة هي كما يلي :

١. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لدور المتطلَّبات التنظيمية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة في تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية.

٢. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لدور المتطلَّبات السلوكية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة في تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية.

٣. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لدور المتطلَّبات التكنولوجية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة في تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية.

٤. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لدور المتطلَّبات البيئية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة في تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية.

وهذا ينسجم مع ما ورد في المبحث الثاني من الفصل الثاني من هذا البحث حول تكاملية الدور بين نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة وتطوير أنظمة العمليَّات .

وبغرض معرفة أيُّ المتغيرات المستقلة من المتطلَّبات الأربعة (التنظيمية والسلوكية والتكنولوجية والبيئية) أكثر تأثيراً في المتغير التابع (تطوير أنظمة العمليَّات بما ينسجم وإعادة الهندسة) قام الباحث بحساب الأوساط الحسابية وانحرافاتها المعيارية كما يظهر ذلك في الجدول رقم (٣٥) :

	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	عدد البنود	معامل Beta	قيمة T	مستوى الدلالة	الارتباط الجزئي
التنظيمية	*9.676*	*39.60*	*11*	*.226*	*1.955*	*.059*	*.314*
السلوكية	*7.403*	*29.85*	*9*	*.282*	*2.646*	*.012*	*.408*
التكنولوجية	*28.955*	*102.55*	*30*	*.320*	*2.930*	*.006*	*.444*
البيئية	*9.847*	*52.95*	*15*	*.221*	*2.254*	*.031*	*.356*

الجدول رقم (٣٥)[٦٨]

نلاحظ من الجدول رقم (٣٥) أنه قد احتلت المتطلَّبات التكنولوجية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة المرتبة الأولى في تطوير أنظمة العمليَّات بما ينسجم وإعادة الهندسة عند مستوى دلالة (٠,٠٠٦) ، وبقوة تأثيرية ٢٢,٦ % في حال وجودها مع باقي المتغيرات المستقلة الأخرى المؤثرة في المتغير التابع ، ودوراً قدره ٣١,٤ % في تطوير أنظمة العمليَّات في حال وجودها وحدها دون باقي المتغيرات المستقلة الأخرى ، ونحن واثقون من تعميم النتيجة ٩٩ %.

تلتها المتطلَّبات السلوكية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة المرتبة الأولى في تطوير أنظمة العمليَّات بما ينسجم وإعادة الهندسة عند مستوى دلالة (٠,٠١٢) ، وبقوة تأثيرية ٢٨,٢ % في حال وجودها مع باقي المتغيرات المستقلة الأخرى المؤثرة في المتغير التابع ، ودوراً قدره ٤٠,٨ % في تطوير أنظمة العمليَّات في حال وجودها وحدها دون باقي المتغيرات المستقلة الأخرى ، ونحن واثقون من تعميم النتيجة ٩٥ %.

ومن ثم المتطلَّبات البيئية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة المرتبة الأولى في تطوير أنظمة العمليَّات بما ينسجم وإعادة الهندسة عند مستوى دلالة (٠,٠٣١) ، وبقوة تأثيرية ٣٢ % في حال وجودها مع باقي المتغيرات المستقلة الأخرى المؤثرة في المتغير التابع ، ودوراً قدره ٤٤,٤ % في تطوير أنظمة العمليَّات في حال وجودها وحدها دون باقي المتغيرات المستقلة الأخرى ، ونحن واثقون من تعميم النتيجة ٩٥ %.

وأخيراً فقد احتلت المتطلَّبات التنظيمية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة المرتبة الأولى في تطوير أنظمة العمليَّات بما ينسجم وإعادة الهندسة عند مستوى دلالة (٠,٠٥٩) ، وبقوة تأثيرية ٢٢,١ % في حال وجودها مع باقي المتغيرات المستقلة الأخرى المؤثرة في المتغير التابع ، ودوراً قدره ٣٥,٦ % في تطوير أنظمة العمليَّات في حال وجودها وحدها دون باقي المتغيرات المستقلة الأخرى ، ونحن حذرون من تعميم النتيجة عند مستوى دلالة ٠,٠٥.

[68] الجدول من إعداد الباحث والقيم محسوبة من نتائج التحليل الإحصائي SPSS.

نتـــائج الـــدّراسة

نتائج الدِّراسة

أولاً : نتـائـج الدِّراسة التَّوصيفيَّة :

يُعاني المصرف الصِّناعي في سورية ضعفاً واضحاً وجلياً في الأداء رغم أهمية دوره في الاقتصاد الوطني. فهو يُعاني :

١. قصور الإطار المفاهيمي والتطبيقي لنظم المعلومات المحاسبيَّة المُستخدمة في المصرف الصِّناعي في ضوء الاتِّجاهات الحديثة للنظم ومتطلَّباتها.
٢. تخلف البنى التنظيمية والمالية والمحاسبيَّة في المصرف الصِّناعي في سورية.
٣. تخلف أداء العمل المصرفي وعدم مواكبته للتطورات التكنولوجية العالمية المُتسارعة في نظم المعلومات المحاسبيَّة المصرفية.
٤. عدم الاستجابة للمتطلَّبات التكنولوجية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة ودورها التأثيري الفاعل في تطوير أنظمة العمليَّات في المصرف الصِّناعي في سورية وإعادة هندسته.
٥. تخلف أنظمة العمليَّات المصرفية في المصرف الصِّناعي مقارنةً بحداثة أداء العمل المصرفي المنافس.
٦. عدم وجود رؤىً واضحةً لخطط التطوير التي ينتهجها المصرف الصِّناعي في سورية مقارنةً بالمصارف المنافسة محلية كانت أم عربية أم دولية.
٧. عدم اهتمام الإدارة المصرفية بدور الحوافز والأجور في زيادة رفع كفاءة أداء العمل المصرفي.
٨. قلة الاهتمام بما تُنجزه دُورُ البحث العلمي والمَعرفي العالمية ، والاستفادة منها لتطوير أداء العمل المصرفي ، ورفع كفاءته ، وتعظيم قدرته على المنافسة.

ثانياً : نتـائـج الدِّراسة الميدانية :

استناداً إلـى التحليل الإحصائي ، ومعالجـة بيانـات الدِّراسـة ، واختبـار فرضـياتها ، فإنـه أمكن تقديم النتائج الآتية :

١. هناك اختلاف بين إجابات عينة الدِّراسة تعود للمؤهل العلمـي وتتعلق بالدور الذي تلعبـه المتطلـَّبات السلوكية لنظم المعلومـات المحاسبيَّة الحديثـة فـي تطـوير أنظمـة العمليَّـات المـصرفية. وكـان السبب فـي ذلـك مؤهـل الثانويـة تجـاه بـاقي المـؤهلات العلمية الأخرى. وفيما عدا ذلك لا يوجد اختلاف بين إجابات عينـة الدِّراسـة تعود للمؤهل العلمي وتخص تطوير أنظمة العمليَّات من منظور إعادة الهندسة ، أو الدور الذي تلعبه المتطلـَّبات التنظيمية أو التكنولوجية أو البيئية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة في تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية عند مستوى دلالة ٠,٠٥.

٢. هناك اختلاف بين إجابات عينـة الدِّراسـة تعود للتخصص العلمي وتخص تطوير أنظمة العمليَّات من منظور إعادة الهندسة من جهة ، والدور الذي تلعبـه المتطلـَّبات التنظيميـة أو التكنولوجيـة لـنظم المعلومـات المحاسـبيَّة الحديثـة فـي تطـوير أنظمـة العمليَّات المصرفية من جهة أخرى. وكـان السبب في ذلك التخصص العلمي الآخر تجاه باقي التخصصات العلمية الأخرى. وفيما عدا ذلك لا يوجد اختلاف بين إجابات عينة الدِّراسة تعود للتخصص العلمي وتتعلق بالدور الذي تلعبه المتطلـَّبات السلوكية أو البيئية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة فـي تطـوير أنظمـة العمليَّات المـصرفية عند مستوى دلالة ٠,٠٥.

٣. عدم وجـود اختـلاف بـين إجابـات عينـة الدِّراسـة فيمـا يخـص إمكانيـة تطـوير أنظمـة العمليَّات المصرفية من خلال الاتّجاهات الحديثة في نظم المعلومات المحاسبيَّة تعود للمركز الوظيفي أو لعدد سنوات الخبرة الوظيفية عند مستوى دلالة ٠,٠٥.

٤. يُمكن تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية في المصرف الصِّناعي من منظـور إعـادة الهندسـة عنـد مستوى دلالـة إحـصائية ٠,٠٥. وبمستوى موافقـة مرتفعـة واتجاهـات إيجابيـة نحـو تطـوير أنظمـة العمليَّـات مـن منظـور إعـادة الهندسـة تزيـد عـن الوسـط الحسابي الفرضي لأداة الدِّراسة.

٥. أظهرت الدِّراسة الإحصائية مستوى موافقة مرتفع واتجاهات إيجابية لإجابات عينة الدِّراسة تجاه الدور الذي تلعبه المتطلَّبات (التنظيمية – السلوكية – التكنولوجية – البيئية) لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة في تطوير أنظمة العمليَّات من منظور إعادة الهندسة.
٦. قوة العلاقة بين المتغيرات المستقلة – متطلَّبات (التنظيمية – السلوكية – التكنولوجية – البيئية) لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة – والمتغير التابع – تطوير أنظمة العمليَّات من منظور إعادة الهندسة – ونحن واثقون بمستوى ثقة ٩٩% من قوة هذه العلاقة.
٧. قوة التأثيرية العالية جداً للمتغيرات المستقلة في المتغير التابع والتي بلغت ٩٢% .
٨. أظهرت الدِّراسة الإحصائية نسبة تفسيرية عالية بخصوص دور متطلَّبات نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة في تطوير أنظمة العمليَّات من منظور إعادة الهندسة قدرها (٨٥%) تبايناً مفسراً .
٩. أظهرت الدِّراسة الإحصائية قوة في التنبؤ بالدور الذي تلعبه نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة في تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية ، وإمكانية اعتمادها في الدِّراسة في تعميم نتائج ذاك الدور نظراً لثقتنا العالية بأداة الدِّراسة.
١٠. تستطيع المتغيرات المستقلة أن تُحسن في المتغير التابع بنسبة قدرها ٥٣% وبمستوى ثقة ٩٩%.
١١. وجود علاقة طردية بين دور نظم المعلومات المحاسبيَّة باتجاهاتها الحديثة وتطوير أنظمة العمليَّات من منظور إعادة الهندسة.
١٢. القدرة العالية على تعميم نتيجة اختبار الفرضيات الفرعية ، الثَّانية والثالثة والرابعة من الفرضية الرئيسة السادسة ، والتي تُعنى بالمتطلَّبات (السلوكية) ، (التكنولوجية) ، (البيئية) لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة ، وبقوة تأثيرية لمتطلَّبات النظم إياها في المتغير التابع (تطوير أنظمة العمليَّات) بلغت (٢٨,٢%) ، (٣٢%) ، (٢٢,١%) على الترتيب عند مستوى ثقة ٩٩% للمتطلَّبات التكنولوجية ، و٩٥% للمتطلَّبات السلوكية والبيئية. في حين أننا حذرون من تعميم نتيجة اختبار الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسة السادسة عند مستوى ثقة قدره ٩٥% وبقوة تأثيرية قدرها (٢٢,٦%).
١٣. تلعب المتطلَّبات التنظيمية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة وحدها ودون غيرها من المتغيرات المستقلة الأخرى دوراً في تطوير أنظمة العمليَّات من منظور إعادة الهندسة بنسبة قدرها ٣١,٤% .

١٤. تلعب المتطلَّبات السلوكية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة وحدها ودون غيرها من المتغيرات المستقلة الأخرى دوراً في تطوير أنظمة العمليَّات من منظور إعادة الهندسة بنسبة قدرها ٤٠,٨%.

١٥. تلعب المتطلَّبات التكنولوجية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة وحدها ودون غيرها المتغيرات المستقلة الأخرى دوراً في تطوير أنظمة العمليَّات من منظور إعادة الهندسة بنسبة قدرها ٤٤,٤%.

١٦. تلعب المتطلَّبات البيئية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة وحدها ودون غيرها من المتغيرات المستقلة الأخرى دوراً في تطوير أنظمة العمليَّات من منظور إعادة الهندسة بنسبة قدرها ٣٥,٦%.

١٧. أظهرت الدِّراسة الإحصائية أن المتطلَّبات التكنولوجية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة قد احتلت المرتبة الأولى في تطوير أنظمة العمليَّات بما ينسجم وإعادة الهندسة عند مستوى دلالة **(0.006)** ونحن واثقون من تعميم النتيجة ٩٩%.

١٨. أظهرت الدِّراسة الإحصائية أن المتطلَّبات السلوكية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة قد احتلت المرتبة الأولى في تطوير أنظمة العمليَّات بما ينسجم وإعادة الهندسة عند مستوى دلالة **(0.012)** الثَّانية واثقون من تعميم النتيجة ٩٥%.

١٩. أظهرت الدِّراسة الإحصائية أن المتطلَّبات البيئية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة قد احتلت المرتبة الثالثة في تطوير أنظمة العمليَّات بما ينسجم وإعادة الهندسة عند مستوى دلالة **(0.031)** ونحن واثقون من تعميم النتيجة ٩٥%.

٢٠. أظهرت الدِّراسة الإحصائية أن المتطلَّبات التنظيمية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة قد احتلت المرتبة الرابعة في تطوير أنظمة العمليَّات بما ينسجم وإعادة الهندسة عند مستوى دلالة **(0.059)** ونحن حذرون من تعميم النتيجة عند مستوى دلالة ٠,٠٥.

توصيات الدّراسة

توصيات الدّراسة

بناءً على نتائج الدراستين التوصيفيَّة والميدانية*، يرجو الباحث أن يتقدم بالتوصيات الآتية الهادفة إلى تأكيد دور نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة في تطوير أنظمة العمليَّات في المصرف الصّناعي في سورية من منظور إعادة الهندسة.

١. التحول نحو الوظائف التجديدية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة وتعزيز دور المتطلَّبات التنظيمية والسلوكية والتكنولوجية والبيئية لنظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة. بالإضافة إلى دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
٢. اعتماد آليات إعادة الهندسة ونماذجها كخطوة أولى في تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية.**
٣. رفع كفاءة الأداء في المصرف الصّناعي وتطوير أنظمة عملياته من خلال :
   - § تطوير الإطار المؤسسي للمصرف.
   - § التحول نحو الصيرفة الشاملة.
   - § التحول نحو الصيرفة الاستثمارية التي من شأنها أداء الأنشطة الإنتاجية الصناعية ذات القدرة الاقتصادية الحيوية ، من خلال تمويل مختلف المشروعات الاقتصادية.
   - § تنويع المنتجات المصرفية لأنه يسهم في توسيع العمليَّات المصرفية وتقليل المخاطر وزيادة سيولة الأصول المصرفية في المصرف.
   - § التحول نحو أداء الخدمات المصرفية بشكل مباشر (On Line) واعتماد مبدأ النافذة الواحدة.
٤. التحول الكامل إلى الأوتوماتيكية والربط الشبكي وتفعيل شبكات الاتصال واستخدام الإنترنت في تسهيل أداء العمل المصرفي ، والمشاركة الإلكترونية للعملاء والتواصل معهم في سبيل تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية.

* قام الباحث بمراعاة المقترحات التي تقدم بها من استجابوا للاستبانات الموزعة.
** يمكن الإفادة من رأي عينة الدراسة بالنماذج التي تحقق حسب زعمهم تطوير أنظمة العمليَّات من منظور إعادة الهندسة.

٥. إنشاء قسم يُعنى بتصميم نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة وتفعيل دورها بالشكل الذي يسهم ويساعد في تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية في المصرف الصِّناعي ، ويضمن سهولة تدفق البيانات والمعلومات بين أقسام المصرف كافة.
٦. ضرورة إعادة النظر في البنى التنظيمية والمالية والمحاسبيَّة للمصرف الصِّناعي في سورية وإعادة هيكليتها توفيقاً مع متطلَّبات نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة.
٧. ضرورة تطوير نظام المنح والمكافآت جنباً إلى جنب مع محاسبة المسؤوليات.
٨. رفد المصرف الصِّناعي في سورية بالكوادر المتخصصة والمؤهلة تأهيلاً علمياً متقدماً في تكنولوجيا المعلومات وإعادة هندستها بما يسهم في تطوير أنظمة العمليَّات في المصرف وتحديثها.
٩. ضرورة التعامل مع المعلومات وتفعيلها كأحد الموارد الاقتصادية للمصرف ، والتنسيق في ذلك مع الأجهزة الرقابية.
١٠. اعتماد معايير لجنة (بازل) لتفعيل وتحديث دور أجهزة الرقابة المالية المصرفية.
١١. ضرورة تأهيل الكوادر المتخصصة علمياً وتدريبياً وتنمية روح الابتكار لديها في أداء العمل المصرفي.
١٢. العمل بمبدأ أمن المعلومات وسريتها ، في حال التحول الإلكتروني ، لأداء العمل المصرفي وإصدار القوانين والتشريعات الحكومية الصارمة لحماية الأمن المعلوماتي الإلكتروني.
١٣. تنمية قدرات المحاسبين المهنية والمعرفية حول استخدامات الحاسوب وتصميم النظم والبرمجيات.
١٤. ضرورة أن يأخذ المحاسب دوراً في تحليل النظام ، بالإضافة إلى إشراكه جنباً إلى جنب مع المستخدم النهائي في تصميم النظام.
١٥. ضرورة أخذ البيئة المحيطة بعين الاعتبار عند تصميم نظم المعلومات المحاسبيَّة في المصرف وتطويرها.
١٦. ضرورة التعاون بين المديرين والموظفين وتبادل الخبرات والمعارف فيما بينهم لتسهيل أداء العمل وتطويره بالشكل الذي يحقق أهداف المصرف.
١٧. ضرورة تطبيق نظم المعلومات المحاسبيَّة الحديثة وتوفير متطلَّباتها التنظيمية والسلوكية والتكنولوجية والبيئية كافة طريقاً لإعادة هندسة أنظمة العمليَّات في المصرف الصِّناعي.
١٨. مواكبة التطورات التكنولوجية في قطاع المصارف والاستفادة مما تنجزه دور البحث العلمي والمعرفي العالمية.

١٩. بناء شبكات اتصال إلكترونية لتسهيل أداء العمل المصرفي والتواصل مع العملاء إلكترونياً.
٢٠. استخدام برامج محاسبية مصرفية عالمية أو إنشاء برمجيات محلية بلغات برمجة متطورة توفيقاً مع المعايير المحاسبيَّة الدولية.

المراجع

المراجع.

القرآن الكريم: سورة الإسراء - الآية رقم ٨٥.

أولاً: المراجع باللغة العربية.

- **الكتب العلمية.**

١. الأنصاري ، بدر محمد : قياس الشخصية ، ط١ ، دار الكتاب الحديث للطباعة والنشر ، الكويت ، عام ٢٠٠٠م.

٢. بيان ، عبد المقصود. و الفيومي ، محمد. وعبد اللطيف ، ناصر. والبابلي ، محمد : مدخل إلى نظم المعلومات المحاسبية ، مكتبة المكتب الجامعي الحديث ، الاسكندرية ، مصر ، عام ٢٠٠٦م.

٣. تشامبي ، جيمس : إعادة هندسة الإدارة (المطلب الحتمي للقيادة الجديدة) ، ترجمة : أ.د عبد الرحمن بن أحمد هيجان ، معهد الإدارة العامة ، فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية ، الرياض ، المملكة العربية السعودية ، عام ٢٠٠٣م.

٤. توربان ، أفرايم & مكلين ، إفرايم & ويثرب ، جيمس : تقنية المعلومات في دعم إدارة الشركات ، ترجمة وإعداد دار الرضا للنشر ، دمشق ، سوريا ، عام ٢٠٠٠م.

٥. توفيق ، محمد : المحاسبة الالكترونية – استخدام الحاسب الآلي والانترنت في تنفيذ المهام المحاسبية ، الدار الجامعية ، الزقازيق ، مصر ، عام ٢٠٠٤م.

٦. حسين ، سلامة : ثورة إعادة الهندسة (Reengineering) ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، مصر ،عام ٢٠٠٧م.

٧. حسين ، أحمد. حسين : نظم المعلومات المحاسبية / الإطار الفكري والنظم التطبيقية / النظام اليدوي (تحليل وتصميم النظم - نظام الحاسب) ، مكتبة ومطبعة الإشعاع الفنية ، مصر ، ١٩٩٧م.

٨. الحفناوي ، محمد : نظم المعلومات المحاسبية ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان – الأردن ، عام ٢٠٠١م.

٩. الدهراوي ، كمال الدين : نظم المعلومات المحاسبية في ظل تكنولوجيا المعلومات ، المكتب الجامعي الحديث ، الإسكندرية ، مصر ، عام ٢٠٠٧م.

١٠. الراوي ، حكمت : نظم المعلومات المحاسبية والمنظمة – نظري مع حالات دراسية ، مكتبة دار الثقافة ، عمان الأردن ، عام ٢٠٠٤م.

١١.رايمود ، مكيود : نظم المعلومات الإدارية ، تعريب : سرور علي إبراهيم سرور ، جامعة الملك سعود ، القصيم ، دار المريخ ، عام ٢٠٠٠م.
١٢.الربيدي ، محمد علي : المحاسبة في البنوك التقليدية والإسلامية – مدخل النظم ، مكتبة الجيل الجديد ، صنعاء ، اليمن ، عام ٢٠٠٤م ، ص٤٤.
١٣.سلام ، حلمي : النظم المحاسبية في البنوك التجارية ، دار النهضة العربية ، القاهرة ، مصر عام ١٩٨٤م.
١٤.السيسي ، صلاح الدين : نظم المحاسبة والرقابة وتقييم الأداء في المصارف والمؤسسات المالية – دراسات نظرية وتطبيقية ، دار الوسام للطباعة ، بيروت ، لبنان ، عام ١٩٩٨م.
١٥.عبد الخالق ، أحمد محمد : قياس الشخصية. منشورات جامعة الكويت ، الكويت ، عام ٢٠٠٥.
١٦.عبد اللطيف ، ناصر: نظم المعلومات المحاسبية ومعالجة البيانات والبرامج الجاهزة ، الدار الجامعية ، الاسكندرية ، مصر ، عام ٢٠٠٦-٢٠٠٧م.
١٧.العبيد ، عبد الرحمن و السامرائي ، سلوى و الحميدي ، نجم : نظم المعلومات الإدارية مدخل معاصر، دار وائل للنشر، عمّان ، الأردن ، ٢٠٠٥م.
١٨.عطية ، هاشم : مدخل إلى نظم المعلومات المحاسبية ، الدار الجامعية للطباعة والنشر والتوزيع ، القاهرة ، مصر ، عام ٢٠٠٠م.
١٩.العمروسي ، محمد : نظام المعلومات المحاسبي في البنوك التجارية ، مكتبة عين شمس ، مصر ، ١٩٩٣م.
٢٠.العميان ، محمود : السلوك التنظيمي في منظمات الأعمال ، دار وائل للنشر ، عمان ، الأردن ، عام ٢٠٠٤م.
٢١.فلوح ، صافي : محاسبة المنشآت المالية ، منشورات جامعة دمشق ، كلية الاقتصاد ، سوريا عام ٢٠٠٠ – ٢٠٠١ م.
٢٢.الفيومي ، محمد : نظم المعلومات المحاسبية في المنشآت المالية (مدخل النظم): مصر، المكتب الجامعي الحديث عام ٩٨-١٩٩٩م.
٢٣.قاسم ، عبد الرزاق : تحليل و تصميم نظم المعلومات المحاسبية. عمان ، الأردن ، دار الثقافة ، ٢٠٠٤م.
٢٤.قاسم ، عبد الرزاق : نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة ، مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عَمان ، الأردن ، عام ١٩٩٨م.
٢٥.القيروتي ، محمد : نظرية المنظمة والتنظيم ، دار وائل للنشر والتوزيع ، عمان ، الأردن ، عام ٢٠٠٠م.
٢٦.الكردي ، منال. و العبد ، جلال : مقدمة في نظم المعلومات الإدارية (المفاهيم الأساسية والتطبيقات)، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، مصر ، عام ٢٠٠٣م.
٢٧.موسى ، حسن : إعادة هندسة الإدارة والشركات وأدوات تطبيقها ، دار عالم الكتب ، الرياض ، المملكة العربية السعودية ، عام ٢٠٠٢م.

٢٨.موسكوف ، ستيفن . و . سيمكن ، مارك : نظم المعلومات المحاسبية لاتخاذ القرارات / مفاهيم وتطبيقات / ، ترجمة كمال الدين سعيد ، دار المريخ ، السعودية ، الرياض ، عام ٢٠٠٢م.
٢٩.هامر ، مايكل و ستانتن ، ستيفن : ثورة إعادة الهندسة (دليلك إلى ثورة إعادة هندسة العمليات الإدارية) ، ترجمة حسين الفلاحي ، آفاق الإبداع للنشر والإعلام ، الرياض ، المملكة العربية السعودية ، عام ٢٠٠٠م.

v الدوريات والمجلات العلمية.

٣٠.البارودي ، شريف : دور المحاسبة في هندسة توازن الوحدة الاقتصادية ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، مصر ، جامعة عين شمس ، العدد ٣ ، عام ١٩٩٩م.
٣١.التميمي ، محفوظ و باشراحيل ، عوض : أهمية نظم المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرارات الرأسمالية ، دراسة ميدانية في عينة من المنظمات الصناعية اليمنية في محافظة عدن ، مجلة جامعة عدن للعلوم الاجتماعية والإنسانية ، المجلد السابع ، العدد ١٥ ، ٢٠٠٤ م.
٣٢.جاد الرب ، سيد : إطار مقترح لإعادة هندسة عمليات تدريب وتطوير الموارد البشرية ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، مصر ، جامعة عين شمس ، العدد ٣ ، عام ١٩٩٧م.
٣٣.الحبيطي ، قاسم : النظم المحاسبية في علاقتها بمنشآت القطاع الخاص الإنتاجية ، مجلة تنمية الرافدين ، المجلد ١٦ ، العدد ٥١ ، جامعة الموصل ، العراق ، عام ١٩٩٧م.
٣٤.درويش ، خير : دور المصرف الصناعي في التنمية الصناعية في سورية ، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية ، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية ، المجلد (٢٨) ، العدد (١) ، عام ٢٠٠٦.
٣٥.درويش ، محمد الشحات : دور نظم المعلومات الإدارية في المنشأة الالكترونية ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، مصر ، جامعة عين شمس ، العدد ٣ عام ٢٠٠٣ م.
٣٦.دهمش ، نعيم : المحاسبة كنظام للمعلومات لمتخذي القرارات ، مجلة المدقق ، جمعية مدققي الحسابات القانونين الأردنيين ، الأردن ، العدد٢٧.
٣٧.درويش ، خير : دور المصرف الصناعي في التنمية الصناعية في سوريا ، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية ، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية ، المجلد ٢٨ ، العدد ١ ، عام .
٣٨.رمّو ، وحيد : أهمية المعلومات المحاسبية ومقومات تطوير المحاسبة لخدمة التنمية الاقتصادية في الدول النامية (إشارة خاصة للعراق) مجلة العلوم الإدارية ، المجلد ٢٦ ، العدد ٢ ، عام ١٩٩٩م.
٣٩.السعد ، أحمد : دور المحاسبة في التنمية الاقتصادية ، مجلة المحاسب القانوني العربي ، جمعية المجمع العربي للمحاسبين القانونيين ، الأردن ، العدد ٦٧ .
٤٠.سعد الدين ، إيمان : نظم تخطيط موارد المنشأة لدعم الأنظمة المحاسبية في ظل البيئة التنافسية ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، جامعة عين شمس ، العدد ٤ ، مصر ، عام ٢٠٠٥م.

٤١.السيد ، جلال : تحسين جودة المعلومات المحاسبية لاتخاذ القرارات (مدخل سلوكي وكمي مقترح) ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، جامعة عين شمس ، ملحق العدد ١ ، مصر ، عام ١٩٩٦م.
٤٢.الشامي ، مصطفى : البعد الإعلامي المحاسبي – اتصال وإفصاح – لترشيد القرار الاستثماري ودعم سوق المال في مصر ، المجلة العلمية للتجارة والاقتصاد ، العدد ١ ، جامعة عين شمس ، مصر ، عام ١٩٩٧م.
٤٣.شعيب ، حافظ : الدور المرتقب لتفاعل المحاسبة في نشاط البنوك التجارية مع تحرير التجارة الدولية في الخدمات المصرفية ... نحو منهاج للمحاسبة الدولية ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، مصر ، جامعة عين شمس ، العدد ١ ، عام ١٩٩٦م.
٤٤.الشيخ ، فؤاد & بدر ، فادي : العلاقة بين نظم المعلومات والميزة التنافسية في قطاع الأدوية الأردني ، دورية الإدارة العامة ، الرياض ، المملكة العربية السعودية ، العدد ٣ ، ٢٠٠٤م.
٤٥.صيام ، وليد : تقييم نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في البنوك التجارية الأردنية في ظل التطور التكنولوجي ، المؤتمر العلمي المهني السادس لجمعية المحاسبين القانونيين ، عمان ، الأردن ، ٢٠٠٤م.
٤٦.عربي ، محمد : تحسين جودة القرارات البنكية باستخدام أساليب المحاسبة الإدارية ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، مصر ، جامعة عين شمس ، العدد ١ ، عام ١٩٩٧م.
٤٧.قابل ، سامي : تحليل وقياس آثار المتغيرات البيئية على تصميم نظم المعلومات المحاسبية (مدخل كمي) ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، جامعة عين شمس ، العدد ١ ، مصر ، عام ١٩٩١م.
٤٨.قلعة جي ، سامي : آثار استخدام المفاهيم السلوكية في المحاسبة ، مجلة بحوث جامعة حلب ، سوريا ، العدد ١٦ ، عام ١٩٩٣م.
٤٩.لوندي ، فهيم : مدى صلاحية المعلومات المحاسبية كأساس لترشيد القرارات ، مجلة المحاسب القانوني العربي ، جمعية المجمع العربي للمحاسبين القانونيين ، الأردن ، العدد ١٠٧.
٥٠.مبارك ، صلاح الدين : ملامح التطوير في نظم المعلومات المحاسبية الداخلية ، مجلة المحاسبة ، الجمعية السعودية للمحاسبة ، السنة الثانية ، العدد ٩ ، أيار ، عام ١٩٩٦م.
٥١.مصطفى ، أحمد : اتجاهات إدارية معاصرة ، مجلة أخبار الإدارة ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، مصر ، العدد ٦ ، عام ١٩٩٦م.
٥٢.معمر ، غسان : مسؤولية البنوك عن أزماتها : في الفوائد واحتسابها ، مجلة المدقق ، جمعية مدققي الحسابات القانونين الأردنيين ، عمّان ، الأردن ، العدد ٥١ ، عام ٢٠٠٢م.
٥٣.ميخائيل ، مطانيوس : القياس النفسي ، ج١ ، منشورات جامعة دمشق ، دمشق ، سوريا ، عام ٢٠٠٦م.
٥٤.الهندي ، عدنان : مكامن القوة ومكامن الضعف في البنوك العربية ، مجلة المحاسب القانوني العربي ، جمعية المجمع العربي للمحاسبين القانونيين ، الأردن ، العدد ٩٩ .
٥٥.يحيى ، زياد : تأثير استخدام الحاسبات الالكترونية في عمل نظم المعلومات المحاسبية ، مجلة تنمية الرافدين ، جامعة الموصل ، كلية الإدارة والاقتصاد ، الموصل ، العراق ، المجلد ٢٣ ، العدد ٦٣ ، عام ٢٠٠١م.

v الرسائل الجامعية.

٥٦.الأحمد ، نازم : أثر الخصائص الهيكلية في فاعلية نظم المعلومات (دراسة في الشركات الأردنية) ، رسالة ماجستير ، إشراف الأستاذ الدكتور مؤيد سعيد السالم ، جامعة اليرموك ، عام ٢٠٠٢م.

٥٧.بقلة ، سهير : التكنولوجيا المتقدمة في مجال نظم المعلومات /دراسة تطبيقية في قطاع الاتصالات الهاتفية ، رسالة ماجستير ، جامعة دمشق ، سوريا ، عام ٢٠٠٦م.

٥٨.بوغوفة ، نسرين و قبلان ، ميساء : التطورات الحديثة في تكنولوجيا المعلومات ، رسالة تخرج ، كلية الآداب والعلوم الإنسانية ،قسم المكتبات والمعلومات ، جامعة دمشق ، سوريا ، عام ٢٠٠٥م.

٥٩.خالد ، محمد مطهر : تقييم أداء النظم المحاسبية القائمة على الحاسب الآلي وملاءَمتها لتلبية احتياجات الإدارة ، دراسة ميدانية ، رسالة ماجستير، جامعة اليرموك ، عمان ، الأردن ، ٢٠٠٤م.

٦٠.خطاب ، عبد الناصر : تحليل العوامل المؤثرة على كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية الأردنية ، رسالة ماجستير ، جامعة آل البيت ، الأردن ، عام ٢٠٠٢م.

٦١.سنكري ، سهى : تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية باستخدام قواعد البيانات ، رسالة ماجستير ، جامعة دمشق ، سوريا ، عام ٢٠٠٦م.

٦٢.العلي ، طالب : الأعمال المصرفية الالكترونية وتطبيقاتها " دراسة ميدانية في القطاع المصرفي السوري (الصناعي – العقاري) " ، رسالة ماجستير ، جامعة دمشق ، سوريا ، ٢٠٠٧م.

٦٣.فاضل ، عبد الكريم : مدى تأثير العوامل البيئية والتنظيمية والسلوكية والتكنولوجية على فاعلية نظم المعلومات المحاسبية لدى البنوك التجارية في الجمهورية اليمنية : دراسة ميدانية ، رسالة ماجستير ، جامعة آل البيت ، الأردن ، ٢٠٠٧م.

٦٤.القطاونة ، عادل : أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية نظام المعلومات المحاسبي : دراسة على منشآت المصارف والتأمين المدرجة أسهمها في بورصة عمان ضمن السوق الأول. رسالة دكتوراه ، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية ، عمان ، الأردن ، ٢٠٠٥م.

٦٥.المعشر ، يوسف & الخصبة ، محمد : أثر العوامل التنظيمية والتقنية في تطبيقات نظم المعلومات الإدارية : دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي الأردني ، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال ، المجلد ٢ ، العدد ٤ ، الكرك ، الأردن ، ٢٠٠٦م.

٦٦.موسى ، إسماعيل : دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تطوير إدارة المصارف التجارية ، رسالة ماجستير ، جامعة القدس ، فلسطين ، عام ٢٠٠١م.

٦٧.النظاري ، محمد : نظم المعلومات وأثرها على فاعلية القرارات في المصارف التجارية الأردنية ، رسالة ماجستير ، الجامعة الأردنية ، عمان ، الأردن ، عام ١٩٩٠م.

٦٨.اليحيى ، حيدر : آثار نظم المعلومات الإدارية المحوسبة على الأعمال الإدارية والطبية (دراسة حالة على مدينة الحسين الطبية) ، رسالة ماجستير ، إشراف الدكتور عاصم الأعرجي ، جامعة اليرموك ، عام ٢٠٠٤م.

٦٩.لجنة التأليف والترجمة : الإحصاء باستخدام SPSS ، الطبعة الأولى ، شعاع للنشر والعلوم ، دمشق ، سوريا ، عام ٢٠٠٧م.

v المواقع الالكترونية.

٧٠.الرزيقي ، سالم : مفهوم إعادة هيكلة الأعمال في ظل الحكومة الالكترونية، مجلة ديجيتال عمان – العدد ٤١ ، عام ٢٠٠٥. الرابط الالكتروني:

http://www.digitaloman.com/index5ced.html?issue=3&lang=ar&id=41_1

٧١.المشاري آل سعود، ماجد : إعادة هندسة إجراءات الأعمال ، مجلة العالم الرقمي ، العدد ١٦١ ، ٢٠٠٦م. الرابط الالكتروني:

http://www.al-jazirah.com/digimag/07052006/hasebat3.htm

72. OSD Comptroller iCenter: Reengineering "A Radical Approach to Business Process Redesign", 2002.

http://www.dod.mil/ Comptroller/iCenter/learn/reeng.htm.

v مستندات حكومية.

٧٣.المكتب المركزي للإحصاء : إحصائيات التعداد السكاني ، دمشق ، ٢٠٠٤.

٧٤.الجمهورية العربية السورية : المصرف الصناعي السوري ، التقرير السنوي ٢٠٠٦.

٧٥.الجمهورية العربية السورية : المصرف الصناعي السوري ، التقرير السنوي ٢٠٠٧.

٧٦.النظام المحاسبي للمصرف الصناعي المنظم وفق أساس النظام المحاسبي الموحد للمصارف ، المصرف الصناعي السوري.

٧٧.التقرير الاقتصادي المقدم إلى المؤتمر القطري العاشر لحزب البعث العربي الاشتراكي : دمشق ، سوريا ، حزيران عام ٢٠٠٥م.

٧٨.قانون إحداث المصرف الصناعي رقم /١٧٧/ لعام ١٩٥٨م ، والمعدل بالقانون رقم /٣١/ لعام ١٩٥٩م.

v مستندات أخرى.

٧٩.الأمم المتحدة : تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتقدمة في منطقة الاسكوا ، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا ، نيويورك ، عام ٢٠٠٣م.

ثانياً : المراجع باللغة الانكليزية .

- الكتب العلمية .

80. Berenson Mark & Levine David: Basic Bussines Statistic – concept and Application, New Jersey, 5th Ed. 1992.
81. Graham, B. Ben: Detail Process Charting "Speaking the Language of Process" John Wiley & Sons, INC, USA, 2005.
82. Hammer, Michael & Champy, James: Reengineering the Corporation, A Manifesto for Business Revolution, New York, Harper Collins Publishers Inc, 2003.
83. James. A. O'Brien & Marakasa M. George: Management Information Systems, Eighth Edition, McGraw-Hill, NY, USA, 2008.
84. James. A. O'Brien: Introduction to Information Systems: Essential for the Inter Worked E-Business Enterprise. McGraw-Hill, 2001.
85. Kenneth C. Laudon and Jane P. Laudon: Management Information Systems " Managing the Digital firm ", Ninth Edition, Azimuth Interactive Inc. & Pearson Education, Inc., Upper Saddle River, New Jersey, & Pearson Prentice Hall. United States of America, 2006.
86. Romney B. Marshall , Steinbart J. Paul: Accounting Information Systems, Eighth Edition, Prentice Hall International. Inc, 2000.
87. Shang, S. & Seddon, S : A Comprehensive Framework for Classifying the Benefits of ERP Systems, Proceedings of American Conference on Information Systems, 2000.
88. Martin P. Merle : Analysis And Design Of Business Information System, New Jersey, prentice-Hall, 1995.
89. Uma Sekaran: Research Method for Business, A Skill-Building Approach, 3rd Edition, John Willy & Sons Inc, New York, USA, 2002.
90. Wilkinson. W, Joseph & Cerullo. J, Michael & Raval, Vasant & Wong-On-Wing, Bernard: Accounting Information Systems "Essential Concepts and Applications", Forth Edition, John Wiley & Sons. Inc, 2000.

91. Brian Fitzgerald and Ciaran Murphy: Business Process Reengineering, The Creation and Implementation of a Methodology (Forthcoming in Spring 1996 in the Canadian Journal INFOR (Information Systems and operational Research)), University College, Cork, Ireland.
92. Burk, Gerard. & Peppard, Joe : Business Process Reengineering: Research Directions. Business Change & Re-engineering Journal, Vornwallis Emmanuel Ltd, Vol.1, 1993.
93. Campbell, Alistair: The Virtual Business: Creating The Effective Business Organization, Business Change & Re-engineering Journal, Vol.3, No 4, 1996.
94. Davenport, T.H: Process Innovation: Re-engineering Work through Information Technology and Business Process Redesign, Sloan Management Review, Summer, 1993.
95. Ghosh, Deb & Sarkar, Sumit & Dardeau, Paul : Knowledge-based Simulation for Business Process Redesign, Intelligent Systems in Accounting. Finance and Management journal, Vol. 6, 1997.
96. Hickman, L.J: Technology and Business Process Re-Engineering: Identifying Opportunities for Competitive Advantage. British Computer Society CASE Seminar on Business Process Engineering, London, 29 June, 1993.
97. Herzog, Natasa Vujica & Polajnar, Andrej & Tonchia, Stefano : Development and Validation of Business Process Reengineering (BPR) Variables: a Survey in Slovenian Companies. International Journal of Production Research, Dec2007, Vol. 45, Issue 24.
98. John, Whiting: Reengineering the Corporation: A Historical Perspective and Critique, Industrial Management, Vol. 36, No. 6, 1994.
99. Kohli, Rajiv & Hoadley. D, Ellen: Business Process Re-Engineering Concepts and Tools Effectiveness: A Survey of Practitioners, Knowledge and Process Management journal, Vol.4, No.4, 1997.

100. Plavia, P, Plavia, S, & Zigli, R, M: Models & Requirements for Using Strategic Information Systems in Developing Nations, International Journal of Information Management, Vol.10.
101. Robert M. Curtice: Fundamentals of Process Management: Best Practices in Optimizing Cross-functional Business Processes, Vice President, Performance Improvement Associates, LLC.
102. Sotiris Zigiaris, MSc, BPR engineer, Report produced for the EC funded project, INNOREGIO: dissemination of innovation and knowledge management techniques January 2000.
103. Speier, Cheier & Harvey, Michael & Palmer, Jonathan: Implementing Intra-Organizational Learning: An Infrastructure to Support Business Process Reengineering, Knowledge and Process Management journal, Vol.5, No.2, 1998.
104. Yew, Ming Chaa: Decentralization, Management Accounting Information System Characteristics and their Interaction Effects on Management Performance. Singapore, Study journal of Business and Accounting VOL.8, No 2, 1995.

v الرسائل الجامعية.

105. Sabrah, Nadia & Al-Haj, Hassan & Mohamad, Sam: Business Process Reengineering, MIS Class, The Arab Academy of Banking and Financial Sciences, February, 2005.
106. Simon, Kai: Towards a theoretical framework for Business Process Reengineering. Department of Informatics, Göteborg University, Sweden, June 1994.

الملاحق

الجمهوريَّة العربيَّة السوريَّة
جـــامعة دمـــشق
كـلّية الاقـتصـاد
قســم المحــاسبة
برنامج الماجستير

الأخ المدير العام للمصرف الصِّناعي في الجمهوريَّة العربيَّة السوريَّة المحترم.
الأخوة العاملون في المصرف الصِّناعي السوري الأكارم.

تحية طيبة وبعد ...

تتعلق هذه الاستبانة برسالة ماجستير تحت عنوان :

دور نظم المعلومات المحاسبيَّة في تطوير أنظمة العمليَّات

حالة تطبيقيَّة في المصرف الصِّناعي في سورية.

وكما هو العهد بكم دوماً الاهتمام الكبير والمؤازرة الدائمة للأبحاث العلمية التي تخدم تطور المجتمع ، فإننا نأمل تعاونكم في الإجابة عن الأسئلة المرفقة بالاستبانة لما في ذلك من أهمية في تحقيق أهداف الدراسة والوصول إلى نتائج حقيقية وواقعية تسهم في تطوير نظم المعلومات المحاسبيَّة في القطَّاع المصرفي وتحديث أنظمة عمليَّاته.

لذلك نرجو منكم التَّكرم بالإجابة عن أسئلة الاستبانة بدقة وعناية وموضوعية ، ونعدكم بمراعاة سريّة الإجابات ، وعدم استخدامها إلا بالشكل الذي يخدم أغراض البحث ، كما سيتم تزويدكم بنتائج هذه الدراسة إن شاء الله.

للاستفسار عن أي سؤال من أجل الإيضاح يرجى الاتصال على الرقم (٠٩٣٣٧٢٥٠٤٠).

شاكرين لكم حسن اهتمامكم وتعاونكم

المشرف : الأستاذ الدكتور حسن زكي.
الباحث : عماد مصطفى البعلي.

الجزء الأول (المعلومات الأساسيَّة عن المجيب).

الرَّجاء وضع إشارة (×) في المربع الذي يمثل الخصائص الدِّيموغرافية الصَّحيحة.

١. المؤهل العلمي.

A. ثانوي. ☐	B. معهد متوسط. ☐	C. إجازة جامعية. ☐
D. دبلوم دراسات عليا. ☐	E. ماجستير. ☐	F. دكتوراه. ☐
G. مؤهل آخر يرجى تحديده		

٢. التَّخصص العلمي.

A. محاسبة. ☐	B. إدارة أعمال. ☐	C. اقتصاد. ☐
D. تأمين ومصارف. ☐	E. هندسات.....	☐
F. تخصص آخر يرجى تحديده		☐

٣. المسمى الوظيفي.

A. مدير . ☐	B. نائب مدير. ☐	C. رئيس قسم أو دائرة. ☐
D. موظف في قسم الحسابات ☐	E. موظف في قسم التقانة	☐
F. وظيفة أخرى يرجى تحديدها		

٤. عدد سنوات الخبرة الوظيفية.

A. أقل من٣ سنوات. ☐	B. من٣ إلى٦ سنوات. ☐	C. من٦ إلى١٠ سنوات. ☐
D. من١٠ إلى١٥سنة. ☐	E. أكثر من ١٥ سنة.	☐

الجزء الثاني (ما يتعلق بمتغيرات الدراسة).

أولاً : المتغير التابع (تطوير أنظمة العمليَّات).

الرجاء قراءة الفقرات التالية بعناية ووضع إشارة (×) في الخانة التي تصف برأيكم إمكانية تطوير أنظمة العمليَّات من منظور إعادة هندسة أنظمة العمليَّات[1] في المصرف.

	تطوير أنظمة العمليَّات من منظور إعادة الهندسة.	موافق بدرجة				
		مرتفعة جداً أكثر من ٨٠%	مرتفعة من ٦٠% إلى أقل من ٨٠%	متوسطة من ٤٠% إلى أقل من ٦٠%	منخفضة من ٢٠% إلى أقل من ٤٠%	منخفضة جداً أقل من ٢٠%
١	ضرورة دمج الأجزاء المجزأة والمشتتة من أنظمة عمليات المصرف أو معلوماته وكذلك وظائفه بعملية واحدة متكاملة ومنظمة.					
٢	يُعتبر العمال – دون المديرين – أصحاب القرار في حل المشاكل المرتبطة بأداء العمل في المصرف.					
٣	يُعتبر المديرون نقطة اتصال مباشرة مع العاملين في المصرف.					
٤	ضرورة تتابع الأداء والعمل المصرفي بشكل طبيعي ومنطقي ضمن أنظمة عمليات المصرف.					
٥	ضرورة إنجاز العمليَّات ضمن إدارة العمل صاحبة المصلحة ، وليس من قبل الإدارات المتخصصة بأدائها.					
٦	ضرورة أداء الأعمال البسيطة* بطريقة سهلة وبعيدة عن روتين العمل المكتبي.					
٧	ضرورة تعدد أشكال أنظمة العمليَّات المصرفية بقصد تسريع الأداء.					
٨	ضرورة تخفيض عمليات الفحص والرقابة على أداء العمل المصرفي إلى أدنى حد ممكن.					
٩	ضرورة دمج مزايا مفهومي المركزية واللامركزية في نظام العمليَّات المُستخدم.					
١٠	ضرورة توافر نقطة اتصال وحيدة مع العملاء.					

أية ملاحظات أخرى ترغبون في ذكرها حول طرق تطوير أنظمة العمليَّات المستخدمة في المصرف عندكم.

.....

.....

.....

[1] ويقصد بها : التحليل المعمق والموسع لأنظمة العمليات في المصرف بهدف إعادة هندسة بنية المنشأة ، وطبيعة العمل ، ونظام المنح والمكافآت ، والرقابة على العمليات ، وإعادة تقييم فلسفة وثقافة المنشأة بغرض تحقيق تطوير جوهري ومثير في أداء المصرف.

* كشراء المستلزمات المكتبية على سبيل المثال.

ثانياً : المتغيرات المستقلة (المتطلبات التنظيمية والسلوكية والتكنولوجية والبيئية).

الرجاء قراءة الفقرات التالية بعناية ووضع إشارة (×) في الخانة التي تصف برأيكم مدى كفاءة نظم المعلومات المحاسبيَّة باتجاهاتها الحديثة.

	دور المتطلبات (التنظيمية والسلوكية والتكنولوجية والبيئية) لنظم المعلومات المحاسبيَّة في تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية.	موافق بدرجة				
		مرتفعة جداً أكثر من ٨٠%	مرتفعة من ٦٠% إلى أقل من ٨٠%	متوسطة من ٤٠% إلى أقل من ٦٠%	منخفضة من ٢٠% إلى أقل من ٤٠%	منخفضة جداً أقل من ٢٠%
	أولاً : دور المتطلبات التنظيمية لنظم المعلومات المحاسبيَّة [2] في تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية.					
١١	تؤثر المتطلبات التنظيمية في تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية من خلال مساعدتها في تحقيق ما يلي :					
A	الهيكلية التنظيمية الملائمة ودقة الخريطة التنظيمية.					
B	التوصيف الوظيفي السليم للوظائف المصرفية.					
C	خطوط الاتصال الواضحة والمتعلقة بتدفق البيانات والمعلومات بين الأقسام المصرفية المختلفة.					
D	وضوح السياسات المكتوبة والتعليمات والإجراءات وأنماط ورموز التفاعل بين الأقسام المصرفية والموظفين فيها.					
E	مُلاءَمة السياسات والإجراءات المصرفية مع نظام المعلومات المستخدم فيها.					
F	الفصل الواضح بين المهام والتفويض الملائم لسلطة تنفيذ الأنشطة واعتماد العمليَّات.					
G	العناية والاهتمام بالتخطيط المستمر.					
١٢	تساعد المتطلبات التنظيمية في تحقيق التكامل بين أقسام المصرف وأنظمة عملياته.					
١٣	تساعد المتطلبات التنظيمية في تحقيق الارتباط المباشر بين وحدة نظم المعلومات المحاسبيَّة والإدارة المصرفية العليا.					
١٤	تلعب المتطلبات التنظيمية دوراً هاماً في :					
A	المساهمة في تكوين تتابع منطقي للأداء ضمن العمليَّات.					
B	تسهيل وتيسير أداء العمل المصرفي.					

[2] ويقصد بها مجموع الجهود المنسقة بين الإدارة المصرفية وموظفيها ضمن الهيكل التنظيمي للمصرف. بالإضافة إلى عمليات تنظيم المهام ، وتحديد الوظائف ، وبيان نظام تبادل المعلومات ، وتحديد آليات التنسيق ، وأنماط التفاعل اللازمة بين الأقسام والعاملين فيها. وتتمثل المتطلبات التنظيمية بـ : (الهيكلية التنظيمية الملائمة) و(التوصيف الوظيفي الجيد) و(الحدود الواضحة للسلطات والمسؤوليات).

		موافق بدرجة				
		مرتفعة جداً	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
ثانياً : دور المتطلبات السلوكية لنظم المعلومات المحاسبيَّة [3] في تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية.						
١٥	**تؤثر المتطلبات السلوكية في تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية من خلال مساعدتها في تحقيق ما يلي :**					
A	**توجيه سلوك العاملين في المصرف.**					
B	**توجيه سلوك المتعاملين مع المصرف.**					
C	**تحفيز الكادر البشري على المشاركة الجماعية والتعاون في أداء العمل.**					
D	**مشاركة عاملي المصرف الإدارة المصرفية العليا في التخطيط الاستراتيجي لنظم المعلومات المحاسبيَّة.**					
E	**مشاركة عاملي المصرف الإدارة المصرفية العليا في اتخاذ القرارات التي تهتم بشؤون العاملين والموظفين في المصرف.**					
F	**مشاركة الأفراد العاملين والمستخدمين لنظم المعلومات المحاسبيَّة في عملية إعداد وتطوير هذه النظم.**					
G	**مشاركة الموظفين في المصرف بعمليات التخطيط والتصميم وبناء نظم المعلومات المحاسبيَّة.**					
H	**تزويد العاملين في المصرف بالبرامج والدورات التدريبية المناسبة والمستمرة.**					
I	**تشجيع الإبداع وعمليات التطوير والكفاءة في الأداء.**					
ثالثاً : دور المتطلبات التكنولوجية لنظم المعلومات المحاسبيَّة [4] في تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية.						
١٦	**تؤثر المتطلبات التكنولوجية في تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية من خلال مساعدتها في تحقيق ما يلي :**					
A	**استخدام حديث تكنولوجيا المعلومات.**					
B	**الاستخدام المتطور للحاسوب وملحقاته.**					
C	**وجود نظام معلومات محاسبي متطور وحديث.**					
D	**الاستخدام الحديث لقواعد البيانات.**					
E	**الاستخدام الحديث والمتطور لشبكات الاتصال عن بعد.**					
F	**وجود كادر بشري مؤهل تكنولوجياً.**					
G	**التحديد المسبق لماهية العمل المصرفي في المستقبل.**					
١٧	**تتطلب سرعة إعداد التقارير المصرفية ضرورة التشغيل الالكتروني للبيانات.**					

[3] ويقصد يقصد بها مجموعة المتطلبات المؤثرة في سلوك جميع العاملين والموظفين في المنشأة ، بالإضافة إلى آلية تأثير معلومات نظم المعلومات المحاسبية في قراراتهم. وتتمثل المتطلبات السلوكية بالنقاط التالية :
(القدرة على محاكاة الكادر البشري) و(مشاركة وتعاون الكادر البشري) و(تعليم وتدريب الكادر البشري) و(نظام المنح والمكافآت وآليات التحفيز في الإبداع والتطوير).

[4] يقصد بها : جميع جوانب استخدام وتجهيز المعلومات. وتشمل الحاسبات والبرمجيات ، بالإضافة إلى الربط الشبكي والاتصالات السلكية واللاسلكية. وتتمثل المتطلبات التكنولوجية لنظم المعلومات المحاسبية بالنقاط التالية :
(مجموعة الأجهزة الـ (Hardware) وملحقاتها) و(البرمجيات (Software) وتطبيقاتها) و (قواعد البيانات (Databases)) و(الموارد الاتصالية (Communication Resources)) و(الموارد البشرية (Human Resources)).

		موافق بدرجة				
		مرتفعة جداً	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
١٨	يتطلب تنوع التقارير المصرفية ضرورة البناء البرمجي السليم لنظم التشغيل الالكتروني.					
١٩	الاستخدام الحديث للموارد الاتصالية بما يضمن تسهيل التبادل الالكتروني للبيانات والمعلومات.					
٢٠	تلعب المتطلبات التكنولوجية دوراً هاماً في :					
A	إنجاز العمل بطريقة أكثر سهولة.					
B	تسهيل عملية دمج المعلومات.					
C	تخفيض عمليات الفحص والرقابة.					
D	الإنجاز الطبيعي والمنطقي للعمليات.					
E	تأمين نقطة اتصال وحيدة مع العملاء ينتج عنها عدة نقاط اتصال تفيد جميع الموظفين في باقي الأقسام في المصرف.					
F	تبسيط برمجة النظم.					
٢١	يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات في تشجيع الإبداع وتحسين الأداء وتعميق روح الالتزام والمسؤولية لدى الموارد البشرية المؤهلة تكنولوجياً.					
٢٢	يساعد استخدام شبكة الانترنت في إنجاز ما يلي :					
A	تسهيل عملية تبادل البيانات والمعلومات.					
B	عقد اجتماعات العمل.					
C	إدارة المشاريع وترؤس الاجتماعات عن بعد.					
D	أداء التجارة الالكترونية (E-Commerce).					
E	المحاسبة الالكترونية (Electronic Accounting).					
F	التقرير الفوري (Online).					
G	البريد الالكتروني (E-Mail).					
H	التحويل الالكتروني للأموال (Electronic Funds Transfer).					
٢٣	يساعد استخدام شبكات اتصال متطورة في :					
A	مشاركة الملفات وتحويل البيانات والمعلومات بين مختلف الأقسام الوظيفية.					
B	مشاركة الأنظمة والبرمجيات المختلفة والأجهزة الوسائطية الأخرى.					
٢٤	تسمح المتطلبات التكنولوجية في المصرف بالآتي :					
A	استخدام برامج المساعدة الآلية.					
B	خدمة المعلومات المرئية في المصرف.					
C	استخدام الأقمار الصّناعية (Communication Satellite).					

الملحق رقم (١)

		موافق بدرجة				
		مرتفعة جداً	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً
	رابعاً: دور المتطلبات الأخرى لنظم المعلومات المحاسبيَّة [5] في تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية.					
٢٥	يتأثر أداء أنظمة العمليَّات المصرفية بشكل مباشر بالبيئة المحيطة بالمصرف.					
٢٦	تؤثر المتغيرات البيئية الاقتصادية في عملية تطوير أنظمة العمليَّات.					
٢٧	تؤثر المتغيرات البيئية السياسية في عملية تطوير أنظمة العمليَّات.					
٢٨	تؤثر المتغيرات البيئية الاجتماعية في عملية تطوير أنظمة العمليَّات.					
٢٩	تؤثر المتغيرات البيئية الثقافية في عملية تطوير أنظمة العمليَّات.					
٣٠	تؤثر المتغيرات البيئية البشرية في عملية تطوير أنظمة العمليَّات.					
٣١	تؤثر المتغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية في سياسات وقرارات المصرف خصوصاً فيما يتعلق بخطته الاستثمارية.					
٣٢	تلعب السياسات المالية والاقتصادية للدولة ودرجة النمو الاقتصادي دوراً في التأثير على تطوير أنظمة العمليَّات.					
٣٣	يؤثر النظام التعليمي إيجاباً في إمكانية تطوير أنظمة العمليَّات خصوصاً فيما يتعلق برفد المصرف بالكوادر المؤهلة علمياً وعملياً.					
٣٤	يساعد الاستقرار في اللوائح والقوانين والسياسات الحكومية في التأثير إيجاباً على تطوير أنظمة العمليَّات.					
٣٥	إن وجود قوانين حكومية واضحة فيما يتعلق بالتعاملات الالكترونية المصرفية ويُسهِّل عملية تطوير أنظمة العمليَّات لتواكب الأداء المنافس.					
٣٦	إن التحديد الدقيق للبيئة الداخلية للمصرف على اعتبار أنها تُمثل جوهر العمل يساعد في تسهيل عملية تطوير أنظمة العمليَّات.					
٣٧	تؤثر دراسة البيئة الخارجية وتحليلها بالشكل الملائم من قِبل مصممي ومحللي النظم في عملية تطوير أنظمة العمليَّات.					
٣٨	إن إدارة نظم المعلومات المحاسبيَّة لتدفق المعلومات وتنظيمها بين المصرف والبيئة المحيطة يضمن أكبر قدر ممكن من السيطرة على المتغيرات البيئية بما يسهم في تطوير أنظمة العمليَّات.					
٣٩	تتم مراعاة طلبات العملاء وآلية عمل المنافسين باستمرار كأداة أساسية لتطوير أنظمة العمليَّات.					

أية ملاحظات أخرى ترغبون في ذكرها حول إمكانية تطوير أنظمة العمليَّات المصرفية من خلال المتطلبات التنظيمية والسلوكية والتكنولوجية والبيئية لنظم المعلومات المحاسبيَّة في ظل التوجهات الحديثة لها في المصرف عندكم.

.....

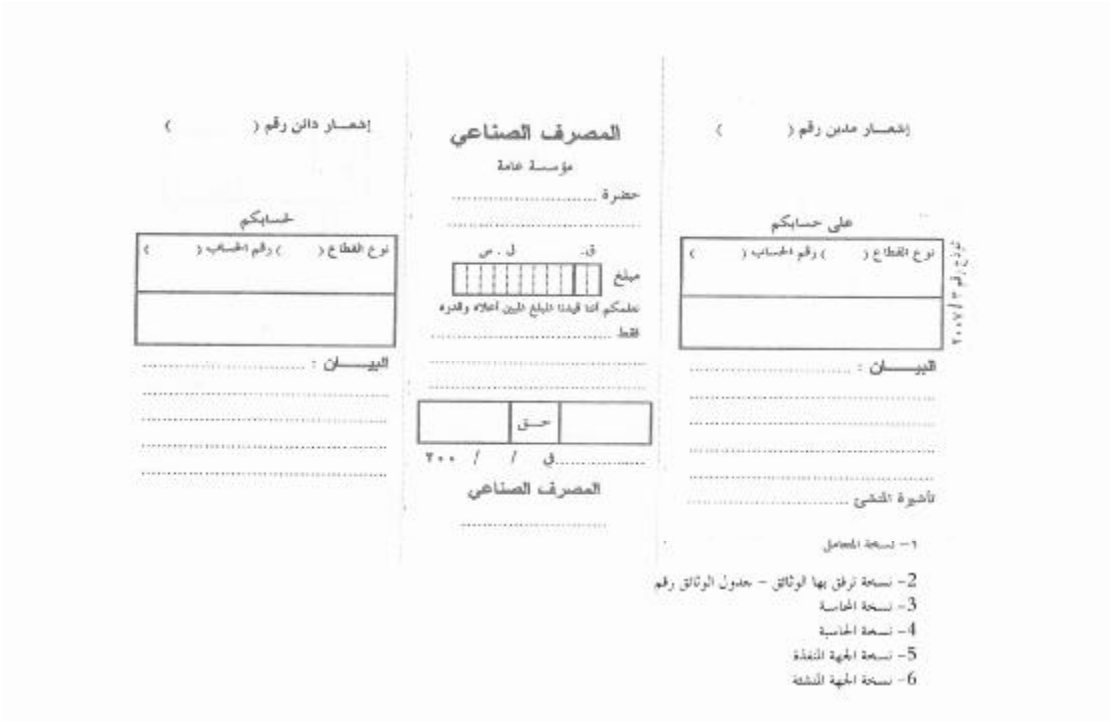
.....

.....

[5] تتمثل المتطلبات الأخرى لنظم المعلومات المحاسبية بمجموعة متنوعة ومختلفة من المتطلبات التي تجد لها تأثيراً متفاوتاً على أداء عمل نظم المعلومات المحاسبية. وتعتبر المتطلبات البيئية من بين المتطلبات الأخرى الأكثر تأثيراً في عمل نظم المعلومات المحاسبية.

مع جزيل شكري وتقديري

الباحث



إشعار مدين رقم ( )

على حسابكم

نوع القطاع ( ) رقم الحساب ( )

البيان :

تأشيرة المشرف

١- نسخة المتعامل

2- نسخة ترفق بها الوثائق - جدول الوثائق رقم

3- نسخة الحاسبة

4- نسخة الحاسبة

5- نسخة الجهة المنفذة

6- نسخة الجهة المنشئة

المصرف الصناعي

مؤسسة عامة

حضرة .....

ق. ل . س

مبلغ

تعلمكم أنا قبضنا المبلغ الذين أعلاه وقدره

فقط .....

حق

في / / ٢٠٠

المصرف الصناعي

إشعار دائن رقم ( )

حسابكم

نوع القطاع ( ) رقم الحساب ( )

البيان :

Summary

The Role Of Accounting Information Systems In Developing Process Systems Practical Example from the Industrial Bank of Syria

Supervised by:
Professor. Hasan Zaki

Prepered by:
Imad Moustafa Al-Baali

The problem of this study manifested itself in the need for developing the performance of Process systems in the banking sector (Industrial Bank), in accordance with the requirements of using modern accounting information systems in light of the current competitive reality, as well as under the obligations and interpretations surrounding the Syrian economy.

The study aims basically to display the role that modern accounting information systems can play in developing the banking Process systems, in accordance with the modern management thinking (business Process re-engineering).

The study adopted a method based upon gathering necessary information about modern accounting information systems, developing Process systems from a re-engineering perspective and gathering some required information form the Industrial Bank in order to design a questionnaire, distribute it over the study sample, survey their opinion and analyze their data in relation to the subject of this study in the purpose of testing the premises and generalizing the results of the study.

The researcher came up with several results, the most important of which were that the banking system lagged behind and couldn't accompany the rapid international technological developments in bank accounting information systems, and also lacked response to technological requirements of the systems with its active influential role in developing the Process system of the Industrial Bank of Syria and re-engineering it.

Damascus university

Economic college

Accounting department

The Role Of Accounting Information Systems In Developing Process Systems

Practical Example from the Industrial Bank of Syria

Research made to acquire a Master degree in Accounting

Supervised by:

Professor. Hasan Zaki

Presented by:

Imad Moustafa Al-Baali

2008 – 2009