

علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية - قطاع غزة

Relationship of Information Technology Used with the Effectivity of Internal Control System in National Banks - Gaza Strip

د. محمد جودت فارس

د. رامز عزمي بدير

أ. عصام صبحي قشطة

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الباحث أسلوب الاستبانة لجمع البيانات، وقام الباحثون باستخدام طريقة العينة الطبقية العشوائية وقد شملت الدراسة (6) مصارف وطنية، وتم توزيع (240) استبانة على عينة من العاملين في المصارف الوطنية بمسميات وظيفية مختلفة، وقد تم استرداد (206) استبانة بنسبة استرداد (86%).

وقد أظهرت الدراسة نتائج أهمها: وجود علاقة طردية بين تكنولوجيا المعلومات وفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية العاملة بقطاع غزة، كما خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها: التواصل مع التطورات العملية الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات من خلال الإشتراك في المؤتمرات والندوات والدورات المتخصصة ومتابعة ما يستجد في مجال تكنولوجيا المعلومات، وتقييم الإجراءات الرقابية بشكل دوري من أجل تحديد جوانب الضعف ووضع الإجراءات المناسبة لمعالجتها، ضرورة التواصل مع المؤسسات المصرفية في العالم الخارجي للتزود بالخبرات والمعرفة اللازمة لتطوير العمل المصرفي الفلسطيني.

Abstract

This study aimed to identify the relationship of information technology used with the effectivity of internal control system in the national banks in Gaza Strip. The study used the descriptive analytical approach and a questionnaire for collecting data. The researcher used the method of stratified random sample. The study include (6) national banks, (240) questionnaires were distributed to a sample of national banks workers with different functional titles, (206) questionnaires were answered which equals 86% of the total distributed questionnaires.

The study shows the following main results: there is a positive relationship between information technology and the effectivity of internal control system in the working national banks in Gaza Strip.

The study concluded the following important recommendations: following the recent scientific developments in IT field through participation on conferences, seminars and special courses. Evaluating control procedures periodically to determine the weaknesses and providing the suitable procedures to tackle them, and supporting its competitive place in the banking institutions for providing experiences and the necessary knowledge in developing Palestinian banking.

مقدمة:

أصبح نجاح النظام الاقتصادي في الوقت الحاضر مرهوناً بمدى فعالية ونجاعة الجهاز المصرفي للدولة، ومدى قدرته على تمويل التنمية الاقتصادية الشاملة، وقدرته على تجميع فوائض دخول مختلف القطاعات والتنوع الآلي للخدمات المصرفية المتعددة التي أصبحت البنوك الحديثة تتنافس لتوفيرها لعملائها، مما جعل القطاع المصرفي من أهم القطاعات الاقتصادية، فتطوره يتبع تطور الشكل والنظام الاقتصادي المنتهج (فضيلة، 2007).

ومن ناحية أخرى يشكل الجهاز المصرفي مركزاً أساسياً من مراكز النظام الاقتصادي للدولة، وقد أسهم الإبداع التكنولوجي المتواصل والمنافسة المحترمة بين مكونات القطاع المصرفي في إحداث تطورات متسارعة في الصناعات المصرفية وبرزت أشكال جديدة من المنتجات والخدمات المصرفية في مختلف مجالات العمل المصرفي كعمليات الصيرفة الإلكترونية وبطاقات الائتمان المصرفية وخدمات الصراف الآلي وتقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت... وغيرها (القطناني، 2004: ص 11).

إننا اليوم نعيش في عالم يتحدث عن عصر المعلومات وعن الجيل الثالث من تكنولوجيا المعلومات، فإن الاتجاه يسير نحو تطوير علاقة المنشأة بالسوق من أجل الحصول على فرص جديدة تعتمد على الاستخدام الأمثل للمعلومات المتاحة عن المورد والعملاء والمنافسين وكل ذوي علاقة بالمنشأة، الأمر الذي يضيف صفة الإستراتيجية على نظم المعلومات كأداة قادرة على خلق وتعظيم القدرة التنافسية وتحقيق الأهداف (البحيبي، 2006: ص 4).

وإن من أهم العوامل التي تؤثر على تطور المصارف البيئة التقنية الداعمة والتي تتضمن الأجهزة ومكوناتها المادية والعناصر القادرة على جمع وتخزين البيانات ومعالجتها وتوصيل المعلومات اللازمة إلى مستخدميها حيث أن القطاع المصرفي هو الأكثر استفادة من التطورات المتسارعة وذلك نتيجة لارتفاع حدة المنافسة بين مفردات ومكونات الجهاز المصرفي والتي تستدعي مساندة هذا التطور والتوسع في استخدام أدوات العصر الحديث (صيام، 2002).

وانعكست آثار هذا التطور على حياة المنظمات بأنواعها حيث فرض التطور على المنظمات الناشئة أن تسخر متطلبات وآليات متعددة لتصريف أعمالها وفي مقدمتها العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات (عاني وجواد، 2008).

مشكلة الدراسة:

البيئة التقنية يمكن قياسها من خلال معرفة مدى توفرها وارتكاز نظام المعلومات الخاص بالمصرف واللازم لتحقيق الرقابة على مكوناته المادية والبرمجية ومخرجاته المعلوماتية، وفي تحقيق الترابط والتناسق والتكامل اللازم بين أقسام البنك المختلفة التي تدعم أنشطة المصرف وتوفر نظام فعال من المعلومات، بالإضافة إلى مساهمة الوسائل التقنية الحديثة التي توفرها تكنولوجيا المعلومات في تطوير وظائف الإدارة من تخطيط ورقابة واتخاذ القرارات والتي بدورها تنعكس على نمو المصارف ومواكبة التطورات الحديثة من أجل البقاء والاستمرارية (شاهين، 2012: ص 11).

وعلاصعبد المحلي، فقد واصل اقتصاد الفلسطينيين تحقيق معدلات نمو مرتفعة مدعوماً بالتعافى الاقتصادي القوي في قطاع غزة، عقب تخفيف بعض القيود الإسرائيلية على استيراد السلع الاستهلاكية وعلمدخلا لإنتاجا خاصة بالمشاريع الاستثمارية الخاضعة للإشراف الدولي، فضلاً عن تزايد الاستثمارات من مصر، في حين شهد النشاط الاقتصادي في الضفة الغربية تباطؤاً واضحاً على خلفية استمرار الحكومة في سياسة التقشف المالي، وتراجع المعونة الخارجية، وتباطؤ النشاط الاقتصادي العالمي، وبقاء القيود على حرية الحركة والمرور على حاليها (سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي، 2011: ص 1).

وبالرغم من ذلك، لا تزال هناك الكثير من الشكوك حول قدرة الاقتصاد الفلسطيني على تحقيق معدلات نمو مستدامة، فمن ناحية لا يزال هذا الاقتصاد رهيناً لأحداث التغييرات الدولية، خاصة الإسرائيلية منها، وتبعيته شبه الكاملة للاقتصاد الإسرائيلي، ومن ناحية أخرى، لا تزال هناك الكثير من المعوقات التي تحد من فعالية المحاولات الرامية

لتحسين أداء القطاع الخاص وتفعيل دورها، باعتبارها المحرك الأساسي لعملية التنمية المستدامة (سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي، 2011: ص1).

وبالنسبة للأرباح والخسائر في القطاع المصرفي الفلسطيني فإن المصارف العاملة في الأراضي الفلسطينية تحقق باستمرار أرباحاً صافية عبر السنوات وإن اختلفت نسب النمو في تلك الأرباح من عام لآخر، ولا يعتبر العام 2011 استثناءً عن ذلك، حيث حققت المصارف العاملة في فلسطين أرباحاً صافية بلغت حوالي 128.9 مليون دولار، متراجعة بنحو 7.9% وبقيمة 11.1 مليون دولار عن مستواها المتحقق خلال العام 2010، وهو ما يمكن تفسيره بالنظر إلى صافي الدخل من غير الفوائد، وخصوصاً على محفظة أوراق الدين والاستثمار بالأسهم التي شهدت انخفاضاً في نهاية العام 2011 وصل إلى 27.5% (سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي، 2011: ص94).

وعلى ضوء ما سبق تبلورت مشكلة الدراسة التي قادت إلى الإطلاع على العديد من الدراسات المتعلقة بمشكلة الدراسة واستجابة لتوصيات الدراسات السابقة كان من الضروري إجراء الدراسة الحالية.

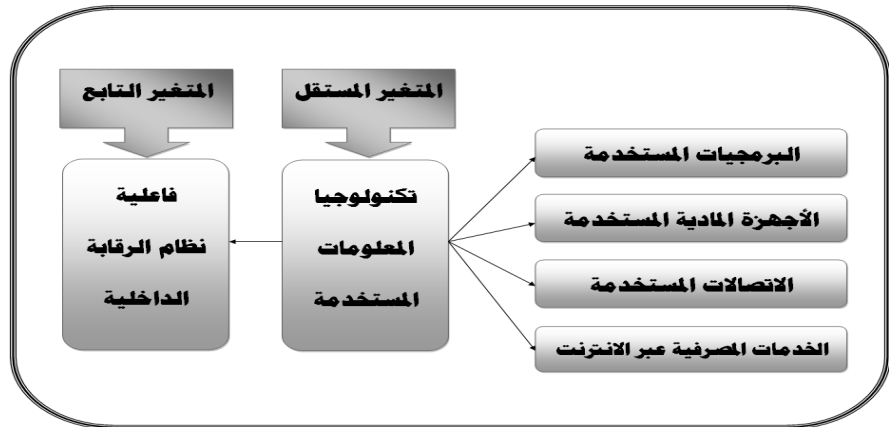
وبناء عليه فإن مشكلة الدراسة تمثلت في السؤال الرئيس التالي:

ما علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية - قطاع غزة؟
متغيرات الدراسة:

المتغير التابع: فاعلية نظام الرقابة الداخلية.

المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات المستخدمة ويتفرع منه:

1. البرمجيات المستخدمة.
2. الأجهزة المادية المستخدمة.
3. الاتصالات المستخدمة.
4. الخدمات المصرفية عبر الانترنت.



شكل رقم (1): متغيرات الدراسة المصدر: جرد بواسطة الباحثون

الفرضية الرئيسة للدراسة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تكنولوجيا المعلومات المستخدمة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة.

ويتفرع منها الفرضيات التالية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين البرمجيات المستخدمة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة.

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الأجهزة المادية المستخدمة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاتصالات المستخدمة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الخدمات المصرفية عبر الانترنت وفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة.

أهداف الدراسة:

1. التعرف على علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة.
2. بيان علاقة البرمجيات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة.
3. معرفة علاقة الأجهزة المادية المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة.
4. فحص علاقة الاتصالات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة.
5. الكشف عن علاقة الخدمات المصرفية عبر الانترنت بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة.
6. التعرف على مدى فاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية بقطاع غزة.
7. التعرف على مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في المصارف الوطنية بقطاع غزة وكيفية توظيفها في عملية نقل البيانات والمعلومات.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في ثلاث جوانب:

1. الأهمية العلمية: جاءت أهمية الدراسة العلمية متزامنة مع التوصيات الواردة في الدراسات السابقة حول إجراء البحوث والدراسات في البيئة الفلسطينية وخاصة في مجال تطبيق واستخدام تكنولوجيا المعلومات ودورها في رفع فاعلية أنظمة الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية في قطاع غزة، وكذلك تقدير مدى علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة، وكذلك تمثل هذه الدراسة منطلقاً علمياً لدراسات أخرى في نفس المجال، وتعد إضافة علمية أيضاً للدراسات المحلية التي تناولت موضوع المصارف الوطنية في قطاع غزة.
2. الأهمية التطبيقية: مساعدة المعنيين بتطوير عمل أنظمة الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية في قطاع غزة في التخطيط المستقبلي نحو استخدام تكنولوجيا المعلومات كحل لبعض المشكلات التي تواجه عمل الجهاز المصرفي في قطاع غزة، وكذلك الأثر الفعال في تحقيق ميزة تنافسية وتخفيض التكاليف وتوفير الوقت والجهد، والمرونة العالية في تحديث وتطوير الأداء المصرفي الفلسطيني.

تكنولوجيا المعلومات:

تكنولوجيا المعلومات هي تعريف لكلمة Technology والمشتقة من الكلمة اليونانية Techné وتعني فناً أو مهارات، أما الجزء الثاني من الكلمة Logy والتي تعني علماً أو دراسة (عسقول، 2003: ص6).

ويعرف الجاسم (2005: ص49) تكنولوجيا المعلومات على أنها "تلك الأجهزة والمعدات والأساليب والوسائل التي استخدمها الإنسان ويمكن أن يستخدمها مستقبلاً في الحصول على المعلومات الصوتية والمصورة والرقمية، وكذلك معالجة تلك المعلومات من حيث تسجيلها وتنظيمها وترتيبها وتخزينها وحياتها واسترجاعها وبثها وتوصيلها في الوقت المناسب لطالبيها، وتشمل على تكنولوجيا التخزين والاسترجاع وتكنولوجيا الاتصالات".

ويعرف إدريس (2005) تكنولوجيا المعلومات "على أنها تلك الأدوات التي تستخدم لبناء نظام المعلومات التي تعاون الإدارة على استخدام المعلومات لدعم احتياجاتها في مجال اتخاذ القرارات والعمليات التشغيلية في المنظمة، وتتضمن تكنولوجيا المعلومات البرامج الفنية، البرامج الجاهزة، قواعد البيانات، وشبكات الربط بين العديد من الحاسبات".

تكنولوجيا المعلومات ليست غاية في حد ذاتها وإنما هي وسائل Tools تستخدمها نظم المعلومات المحوسبة ونظم المعلومات الإدارية ضمن إطار توليفة كاملة ومتراصة لدعم الإدارة في عملياتها وأنشطتها ولتلبية احتياجاتها من المعلومات ذات القيمة المضافة التي يتم تقديمها للمستفيدين في الوقت المناسب، وبالتالي فإن لتكنولوجيا المعلومات تأثيراً جوهرياً مباشراً على تدفق العمل، وحجم القوى العاملة، وأنماط واتجاهات الاستثمار في الوقت الذي تعتبر تكنولوجيا المعلومات استثماراً رأسمالياً في حد ذاته (ياسين، 2006: ص290).

أبعاد تكنولوجيا المعلومات:

البعد الأول: برمجيات الحاسوب

تلعب الحواسيب دوراً مفيداً في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في المصارف، وهذه الحواسيب تحتاج لبرمجيات لكي تؤدي عملها المطلوب، ويعرفها العلي وآخرون (2006: ص218) بأنها: "عبارة عن المكونات غير المادية للحاسوب، وهي تعليمات منظمة خطوة بخطوة، تخبر المكونات المادية للحاسوب ما ينبغي عمله وكيفية انجاز الوظائف المختلفة". والبرمجيات هو اصطلاح يطلق على جميع البرامج اللازمة لتشغيل الحاسوب وتنظيم عمل وحداته وتنسيق العلاقة بين هذه الوحدات، ويشمل هذا التعريف برمجيات النظم والبرمجيات التطبيقية (العقيلي والبلشنة، 2000: ص31).

وصنف الحسنية (2002: ص57) البرمجيات إلى نوعين رئيسيين وهما:

1. برمجيات النظم System software: وهي البرامج التي تشغل الحاسوب وتجعله قادراً على تنفيذ العمليات،

مثل ترتيب البيانات واسترجاعها من الذاكرة ويتم الحصول عليها عن طريق موردي الأجهزة.

2. برمجيات التطبيق Application software: وهي البرامج التي تقوم بتشغيل بيانات المنظمة، مثل برامج

الأجور، المحاسبة، برامج التصنيع، والتنبؤ، ويمكن إعداد برامج التطبيق بواسطة العاملين في البرمجة

بالمنظمة نفسها أو الحصول عليها جاهزة.

البعد الثاني: الأجهزة المادية للحاسوب

وهي عبارة عن مجموعة من الأجهزة المادية لكل منها وظيفة محددة، وتتصل هذه الأجهزة المادية ببعضها البعض بشكل يجعلها تعمل كنظام متكامل لإنجاز عمل الحاسوب، وتتكون هذه الأجزاء من وحدات ادخال البيانات ووحدة المعالجة المركزية ووحدات الإخراج (خصاونة، 2002: ص27).

وتتميز إدارات المصارف بحرصها الشديد على توفير كل أنواع الحماية الممكنة لمبانها مستعينة بذلك بأحدث ما أنتجته التكنولوجيا من أنظمة حماية ومراقبة، إضافة إلى موظفي الأمن والحراسة، ولكن هناك عدو قاتل للأجهزة الإلكترونية والكهربائية وهذا العدو هو زيادة كبيرة ومفاجئة في فرق الجهد الكهربائي تستمر لفترة زمنية قصيرة جداً، ولكن هذه الزيادة تعتبر قاتلة للأجهزة الإلكترونية والكهربائية، وقد ثبت من خلال دراسات ميدانية متعددة أجريت في العديد من دول العالم مدى تأثير هذا العدو القاتل على الأجهزة الكهربائية حيث أن التعرض المستمر يؤدي إلى الإضعاف التدريجي المستمر لهذه الأجهزة وبالتالي تعطلها، ولكون الأجهزة الإلكترونية أجهزة حساسة وتعمل بفولتية

منخفضة فإنها غالباً ما تكون هي الضحية الأولى، وحيث أن قطاع المصارف يعتمد بشكل كامل على أجهزة وشبكات الكمبيوتر والأجهزة الكهربائية كالفاكس والمودم تجعل من إدامة عمل هذه الأجهزة هدفاً بحد ذاته لما لها من انعكاس على استمرارية العمل ورضاء العملاء وسمعة المصرف والتوظيف الأمثل للموارد البشرية (الرمحي، 2002: ص34).

البعد الثالث: شبكات الاتصالات المستخدمة في المصارف

توفر شبكة الاتصالات سهولة وسرعة في الاتصال بين المستخدمين بواسطة الرسائل الالكترونية مما يعنى تسهيل وتسريع عملية تبادل المعلومات بين أقسام الشبكة وبالتالي تسهيل وتسريع عملية اتخاذ القرارات ونشر المعلومات في جميع أنحاء الشبكة عند الحاجة، وهناك أنواع من شبكات الحاسوب يمكنها تصنيفها في مجموعتين:

1. شبكات الاتصالات Communication Network: وهي التي تستخدم في نقل البيانات والمعلومات والأصوات والصور المرئية، وتعتمد تلك الشبكات على تكنولوجيا الحاسبات المساعدة في عملية النقل (سلطان، 2000: ص215).

2. شبكات التشغيل الموزعة Distributed Processing Network: وتنشأ تلك الشبكة لخدمة عملية المشاركة في مجموعة من الموارد، حيث تسمح تلك الشبكات للمستخدمين في المشاركة في جميع موارد الشبكة من قواعد بيانات وبرامج وطابعات وغيرها (سلطان، 2000: ص220).

البعد الرابع: الخدمات المصرفية عبر الانترنت

لا شك أن أهم ما يميز العمل المصرفي في عصر العولمة هو تعاظم دور التكنولوجيا المصرفية والعمل على تحقيق الاستفادة القصوى من ثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بهدف تطوير نظم ووسائل تقديم الخدمة المصرفية وابتكار تطبيقات جديدة في مجال الميزة التنافسية تتسم بالكفاءة والجودة والسرعة في الأداء بما يتواءم مع الإيقاع المتسارع للصناعة المصرفية في القرن الحادي والعشرين (عاشور، 2003).

كما أوضح السلمي (2002) أن تطوير الخدمات المصرفية أصبح ضرورة وليس ترفاً، وأن هذه الضرورة تنبع من الظروف المتغيرة التي يشهدها العالم الآن وعلى رأسها المنافسة الشرسة من جانب البنوك والكيانات المالية العالمية التي تدخل إلى الأسواق في تطبيق اتفاقية تحرير التجارة في الخدمات المالية، بالإضافة إلى وجود العديد من محفزات التطوير الأخرى كالفرض والتهديدات المرتبطة بالتطور الهائل في مجال الاتصالات والمعلومات وارتفاع تطلعات العملاء حيث صارت جودة الخدمة وليس ولاء العميل للبنك هي معيار الاختيار بين البنوك بالنسبة للعملاء. وتهتم المصارف بإدارة علاقات الزبون الخارجية واستثمار التكنولوجيا المستخدمة في نظم المعلومات بغرض توحيد إجراءات إدارة الأعمال المحيطة بتفاعل المصارف مع عملائها في المبيعات، التسويق والخدمات وبالتالي خلق الولاء لدى العميل تجاه المصرف (قنديلجي وجناي، 2007).

وتعد المصارف من المنشآت الحيوية التي تلعب دوراً هاماً في إقتصاديات الدول، فنبتت الحاجة إلى رقابة دائمة ومستمرة على الأموال التي تحتويها المصارف وكيفية تحريكها دون المساس بها ولا بقيمتها، في حين أصبح تقييم الأداء فيها يحتل مكانة متميزة لما له من أهمية في تحديد كفاءة المصرف ومدى تحقيقه لأهدافه، لاسيما وأن المصارف حالياً وجدت نفسها أمام منافسة قوية تفرض عليها إثبات وجودها وذلك من خلال تحسين أدائها، وزيادة عوائدها والتخفيف من المخاطر التي تواجهها، لذلك بات من الأجدر وضع نظام رقابة داخلية للتقليل من الأخطاء والمخالفات (فضيلة، 2007: ص43).

الرقابة الداخلية:

عرف كفاوي (2010: ص25) الرقابة الداخلية "بأنها تلك الإجراءات التي تقوم بها الجهة ذات الاختصاص والمخولة قانوناً بهدف التأكد من مدى تحقيق الأهداف الموضوعية مسبقاً، وكذلك التأكد من سلامة وشرعية الأعمال التي تم إنجازها لتحقيق هذه الأهداف ومن ثم اتخاذ الإجراءات اللازمة لمعالجة الانحرافات".

كما عرفت الرقابة الداخلية من قبل معهد المدققون الداخليون: "على أنها الخطة التنفيذية والسجلات والإجراءات التي تهدف للمحافظة على موجودات الشركة وضمان كفاية استخدامها والتأكد من سلامة ودقة السجلات المحاسبية بحيث تسمح بإعداد بيانات مالية يعتمد عليها ومحضرة طبقاً للمبادئ المحاسبية المتعارف عليها" (التميمي، 2004: ص81).

وقد ذكر جربوع (2002: ص164) أن الرقابة الداخلية "هي كافة السبل والوسائل والإجراءات التي تستخدمها إدارة المنشأة لحماية أصولها وممتلكاتها من العبث والسرقة والاختلاس، وإمداد المنشأة بالبيانات المحاسبية الدقيقة والتي يمكن الاعتماد عليها في عمليتي التخطيط واتخاذ القرارات، وكذلك تشجيع الكفاية الإنتاجية ومحو الإسراف والعدم في الصناعة والإنتاج بأقل تكلفة ممكنة، بالإضافة إلى التأكد من أن جميع العاملين بالمنشأة ملتزمين بتنفيذ السياسات التي وضعتها إدارة المنشأة".

أهمية الرقابة الداخلية في المصارف:

للرقابة الداخلية في المصارف أهمية كبرى وذلك بسبب عملياتها التي تتصف بما يلي (خوري، 1996: ص6):

1. أن المصارف تقترض الأموال بشكل ودائع مختلفة لتقوم بدورها بإقراضها، وهناك حركة مستمرة على حسابات المودعين والمقترضين مما يستدعي معرفة أرصدهم بعد كل عملية إيداع أو سحب وذلك للوقوف على مراكزهم المالية.
2. أن حجم العمليات التي تنفذها المصارف كبيرة جداً سواءً بقياس العدد أو القيمة كما أن عملياتها متنوعة، لذلك يجب إحكام الرقابة عليها.
3. تتم عمليات المصارف بشكل مستمر وعلى نطاق واسع مما يستوجب الحرص على صحة القيود من أجل تقديم المعلومات الدقيقة للعملاء.
4. تلعب المصارف دوراً هاماً في الحياة الاقتصادية للبلد إذ أنها تعتبر حلقة الوصل بين المودعين والمقترضين، وتقوم باستخدام الأموال في القطاعات الاقتصادية المختلفة، وتعكس حالة المصارف مدى استقرار الوضع الاقتصادي وانتظام السياسة المصرفية.
5. أن قيمة حقوق المودعين في المصارف تتجاوز بأضعاف عديدة قيمة حقوق المساهمين، بمعنى أن ملكية موجودات البنك هي في غالبيتها للمودعين.

تكنولوجيا المعلومات والرقابة الداخلية:

إن استخدام الحاسوب في مجال الرقابة والمتابعة أدى إلى التوسع في تحليل النتائج ووضع مؤشرات هامة تسمح بإمكانية التنبؤ وسرعة إكتشاف الانحرافات الفعلية، كما أن معايير الرقابة أصبحت أكثر دقة وشمولية، بالإضافة إلى أنها أصبحت آنية نظراً لتقليص الفارق الزمني بين التنفيذ والرقابة (أحمد، 2006).

ولقد شهد مفهوم الرقابة الداخلية تطوراً تدريجياً ومهماً متكيفاً مع التطورات السريعة والمتلاحقة في الحياة الاقتصادية، فالرقابة الداخلية لم تعد مجرد وسائل تكفل المحافظة على النقدية، وإنما تطورت لتصبح مجموعة من العناصر والمكونات المترابطة التي تضعها الإدارة العليا لضمان تحقيق أهداف الوحدة الاقتصادية، وقد جاء هذا

التطور في مفاهيم الرقابة الداخلية بوصفها نتيجة طبيعية لعوامل وظروف عديدة، لعل من أبرزها التوسع المضطرد في حجم الوحدات الاقتصادية وأهدافها التي أصبحت أكثر تعقيداً وشمولية وتفصيلاً، فضلاً عن كونها تمثل الأساس لعمل مراقبي الحسابات لعدم تناسب قيامهم بعملية المراجعة بشكل تفصيلي لجميع عمليات الوحدة الاقتصادية (ججاوي، 2006: ص35).

إن الرقابة الداخلية تعتبر نقطة الانطلاق الذي يركز عليها مراجع الحسابات الخارجي المستقل عند إعداده لبرنامج المراجعة، وتحديد الاختبارات التي سيقوم بفحصها، فإذا وجد المراجع أن نظام الرقابة الداخلية قوي وفعال ويمكن الاعتماد عليه فإنه يحد من الاختبارات ويتوسع في الإجراءات، ويكون لديه أساس معقول لاستخدام أسلوب العينة الإحصائية لأن فحص العمليات المالية بالكامل مكلف ويحتاج إلى وقت طويل ولا داعي له مادام نظام الرقابة الداخلية يمكن الاعتماد عليه (جربوع، 2003: ص97).

الدراسات السابقة:

1.دراسة (شاهين، 2012)

عنوان الدراسة: العوامل المؤثرة في كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في المصارف التجارية العاملة في فلسطين.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل ومناقشة العوامل المؤثرة في مستوى كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة، وتقييم تأثيرها على تطبيقات تلك النظم في المصارف التجارية الفلسطينية، وقد تم جمع البيانات اللازمة للدراسة من خلال قائمة استقصاء وتوزيعها على عينة من العاملين في كل من دوائر المحاسبة والتدقيق ونظم المعلومات والحاسوب في المصارف بواقع (10) استبانة لكل مصرف وبعدد 120 استبانة وأسترد منها 103 استبانة. وقد أظهرت الدراسة وجود تأثيرات عالية لكل من العوامل المتعلقة بالبيئة القانونية والأنظمة والضوابط المهنية التنظيمية والتقنية، والثقافية والإجتماعية، والعوامل الاقتصادية على مستوى كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية، غير أن تأثير تلك المتغيرات تفاوتت أحياناً بدرجات مختلفة وفقاً لمستوى الإهتمام والدعم الذي تلقاه من الإدارة المصرفية.

2.دراسة (الخالدي، 2011)

عنوان الدراسة: أثر تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية في المصارف الفلسطينية العاملة في فلسطين (دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في الضفة الغربية وقطاع غزة 2010).

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أثر تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية في المصارف الفلسطينية العاملة في الضفة الغربية وقطاع غزة، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم عمل استبانة مكونة من (5) أجزاء، واعتماداً على الإطار النظري والدراسات السابقة وزعت على المراجعين ورؤساء أقسام الرقابة ومدراء دوائر المراقبة والمراجعين القانونيين وعددهم (80) استبانة صالحة للتحليل أي بنسبة إرجاع قدرها (100%)، ولقد استخدم الباحث البرنامج الإحصائي (SPSS) في الدراسة التطبيقية، كما استخدم المعالجات الإحصائية الملائمة لهذا الغرض، وأظهرت نتائج البحث أن الإهتمام بالتدريب المستمر والتطوير واستخدام التقنيات الحديثة والالتزام بالسياسات الإدارية على تفعيل أنظمة الرقابة الداخلية في المصارف الفلسطينية، وعلى ضبط العمل، كما يقلل من فرص التلاعب وعلى تحقيق الأهداف الموضوعية، ويؤدي إتباع أساليب الرقابة التنظيمية في المصارف الفلسطينية إلى رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات، ورغم الحصار المفروض على قطاع غزة، إلا أنه يتوفر لدى المصارف الفلسطينية في كل من قطاع غزة والضفة الغربية مقومات الرقابة الداخلية بمستوى يساعد

هذه المصارف على تعزيز الشفافية وتحقيق أهدافها، وهو ما يشكل ضماناً للاستثمارات المالية لدى المصارف في فلسطين.

3.دراسة (أبو كميل، 2011)

عنوان الدراسة: تطوير أدوات الرقابة الداخلية لهدف حماية البيانات المعدة إلكترونياً

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى تطور أدوات الرقابة الداخلية بهدف حماية البيانات المعدة إلكترونياً في المصارف العاملة في قطاع غزة، والتعرف على أهم المشكلات والمخاطر التي أوجدها استخدام النظم الالكترونية، وأهم أنواع تلك النظم المطبقة في المصارف الفلسطينية، واستخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي في الوصول لنتائج الدراسة، حيث تم توزيع استبانة على المصارف العاملة في قطاع غزة، وتم استخدام برنامج التحليل الاحصائي (SPSS)، وقد توصل الباحث إلى مجموعة من النتائج تمثلت بقلّة عدد المراقبين الداخليين العاملين في المصارف نتيجة أن معظم المصارف في قطاع غزة هي فروع وليست مراكز رئيسية، وكذلك تتحدد أهم المخاطر التي تواجه نظم الرقابة الداخلية في النظم الالكترونية في اشتراك أكثر من موظف في كلمة السر والسماح للعاملين بنقل برامج الملفات خارج النظام بعد الدوام الرسمي لأداء مهمات معينة، وأيضاً أن ادارة المصارف تطبق اجراءات رقابية صارمة ومشددة في عملية ادخال وتشغيل واستخراج البيانات والمعلومات في ظل النظم الالكترونية، وأخيراً أن معظم نظم المعلومات الالكترونية المطبقة في مصارف قطاع غزة تمثل نظم معلومات مستوردة من الخارج.

4.دراسة (الطويل، 2009)

عنوان الدراسة: مدى فاعلية أجهزة التدقيق الداخلي في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة في ظل معايير التدقيق الداخلي الدولية-دراسة تطبيقية.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى فاعلية أداء أجهزة التدقيق الداخلي في الجامعات الفلسطينية، وذلك من خلال التعرف على مدى التزام أجهزة التدقيق الداخلي في الجامعات بالمعايير الصادرة عن مجلس المدققين الداخليين، ولتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها فقد اعتمدت الدراسة على البيانات الأولية والثانوية، وصممت استبانة تتناسب مع موضوع الدراسة وأهدافها وقد وزعت (16) نسخة منها على جميع العاملين في وحدات التدقيق الداخلي في الجامعات الفلسطينية في قطاع غزة وتم استرداد عدد (15) استبانة أي ما نسبته (94%)، وقد اعتمدت الدراسة على أسلوب التحليل الاحصائي الوصفي لوصف وتحليل متغيرات الدراسة واختبار فرضياتها، وقد توصلت النتائج إلى أن المدققين الداخليين يمتلكون بصورة متوسطة المعرفة الكافية بمعايير التدقيق الداخلي الدولية الصادرة عن مجلس المدققين الداخليين، وكذلك وجود خطة تنظيمية بالجامعات الفلسطينية توضح موقع دائرة التدقيق على الهيكل التنظيمي وأن وثيقة التدقيق الداخلي في الجامعات محددة بدقة (الأهداف، الصلاحيات، والمسؤوليات)، ويساهم وجود مؤهل علمي متخصص في مجال الرقابة والتدقيق في زيادة فاعلية العاملين بالتدقيق الداخلي.

5.دراسة (مصلح، 2007)

عنوان الدراسة: أثر استخدام الحاسوب على أنظمة الرقابة الداخلية في المصارف العاملة في قطاع غزة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام الحاسوب على أنظمة الرقابة الداخلية في المصارف العاملة في قطاع غزة، وذلك من خلال تقييم مدى تطبيق هذه الإجراءات في ظل استخدام الحاسوب، وقد قسم البحث إجراءات الرقابة إلى الرقابة التنظيمية والرقابة على إعداد وتطوير النظام والرقابة لمنع الوصول إلى الحاسوب والبيانات والملفات والرقابة على أمن البيانات والملفات، وتشمل رقابة التطبيقات رقابة المدخلات ورقابة التشغيل ورقابة المخرجات، واستخدم الباحث المنهج التحليلي الوصفي لدراسة الجوانب النظرية، وقد بينت نتائج الدراسة أن

المصارف تقوم بتطبيق إجراءات الرقابة العامة إلا أن هناك ضعف في تطبيق بعض هذه الإجراءات، كما أن هناك تطبيق بدرجة عالية لإجراءات رقابة التطبيقات.

6.دراسة (الرشيدي، 2012)

عنوان الدراسة: مدى قدرة أنظمة المعلومات المحاسبية المحوسبة على التوافق مع قواعد الإفصاح والقياس المتعلقة بالقيمة العادلة للأدوات المالية (دراسة ميدانية في الشركات المساهمة العامة الكويتية).

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى قدرة أنظمة المعلومات المحاسبية المحوسبة على التوافق مع قواعد الإفصاح والقياس المتعلقة بالقيمة العادلة للأدوات المالية من وجهة نظر المديرين الماليين في الشركات المساهمة العامة الكويتية، وكذلك مدققي الحسابات العاملين في مكاتب التدقيق العاملة في دولة الكويت. ولتحقيق هذا الهدف فإن الباحث تعامل مع نوعين من البيانات هما البيانات الثانوية والبيانات الأولية، وتم استخدام استبانة خطية تم توزيعها على عينة شملت (89) مديراً مالياً و(66) مدققاً، وتوصلت الدراسة إلى أن الأنظمة المحاسبية المحوسبة المطبقة في الشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق الكويت للأوراق المالية قادرة على التوافق مع قواعد القياس المتعلقة بالقيمة العادلة وفقاً لمعايير التقارير المحاسبية الدولية من وجهة نظر مدققي الحسابات العاملين في مكاتب التدقيق العاملة في دولة الكويت، وكذلك من وجهة نظر المديرين الماليين في الشركات المساهمة العامة.

7.دراسة (كريم وآخرون، 2011)

عنوان الدراسة: تأثير تكنولوجيا المعلومات على مصفوفة تحسين الأداء المصرفي: دراسة حالة البنوك الأردنية. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير تكنولوجيا المعلومات على الجهاز المصرفي الأردني للفترة من 2003-2007، والبحث فحص مستوى استخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل البنوك الأردنية لمدة خمس سنوات، ثم استكشاف الانطباع على تحسين أداء شكلين من المصفوفة، الأول: هو مصفوفة الأداء المالي الذي يضم السوق على القيمة المضافة (MVA)، العائد على الاستثمار (ROI) والتشغيل عائد السهم الواحد (ERP)، والثاني: هو مصفوفة الأداء التشغيلي والذي يتضمن هامش الربح الصافي (NPM)، العائد على الموجودات (ORA)، وربحية الموظف (PE)، وسوف يقاس باستخدام تكنولوجيا المعلومات من قبل البنوك الأردنية من خلال اختبار مستوى الاستثمار في الأجهزة والبرامج والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، الهاتف المصرفي، عدد أجهزة الصراف الآلي، واستخدام الفروع، والخدمات المصرفية عبر SMS، وقد أشارت نتائج القياسات إلى أن هناك تأثيراً على استخدام نظم المعلومات الإدارية في البنوك الأردنية في القيمة المضافة (MVA)، ربحية السهم (EPS)، العائد على الموجودات (ROA)، هامش صافي الربح (NMP).

8.دراسة (قضاة، 2010)

عنوان الدراسة: أثر نظم المعلومات المحاسبية على فاعلية الرقابة الداخلية في البنوك التجارية الأردنية: دراسة ميدانية.

هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر نظم المعلومات المحاسبية على فاعلية الرقابة الداخلية في البنوك التجارية الأردنية، وذلك من خلال بيان أثرها على فاعلية الرقابة المحاسبية، وفاعلية الرقابة الإدارية، وفاعلية الضبط الداخلي، وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها: أن تطوير وتحسين النظام المحاسبي المعمول به حالياً في البنوك التجارية الأردنية يلبى احتياجات كافة الأطراف المعنية بالعملية الرقابية من المعلومات، وضرورة قيام مديري الإدارات المختلفة في البنك بالتنسيق والتعاون مع دائرة الرقابة الداخلية الموجودة وخصوصاً عند وجود نشاط أو عملية مصرفية يقوم بها البنك لأول مرة وذات أثر مالي كبير، وأن يتم التعاون والتنسيق ما بين المختصين بالنظم المحاسبية ودائرة الرقابة الداخلية الموجودة في البنك لتذليل المشاكل التي قد تواجه المدققين.

9.دراسة (Agbolade, 2011)

عنوان الدراسة: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبنوك الربحية في نيجيريا.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة العلاقة القائمة بين البنوك الربحية واعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تلك البنوك في نيجيريا، وأظهرت التحليلات أنه يوجد علاقة ايجابية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبنوك الربحية في نيجيريا، وهذا يعني أن تغييراً هامشياً في مستوى الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات سوف يؤدي إلى صناعة زيادة مناسبة في مستوى الأرباح، وهذا ما يؤكد مستوى معامل الانحدار وكذلك تحليل العوامل التي تدل على أن حجم الأرباح ضئيلة للغاية من دون وجود إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتم الحصول على مصادر البيانات الأولية من خلال استبيانات تم توزيعها على بنوك مختارة في جنوب غرب نيجيريا.

10.دراسة (Tucker, 2011)

عنوان الدراسة: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على مهنة المراجعة في ظل اهتمام معهد المدققين الداخليين. هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على مهنة المراجعة في ضوء اهتمام المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين (AICPA)، وأجريت الدراسة على عينة عشوائية من الشركات الصناعية في الولايات المتحدة، وخلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أبرزها: أن تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الشركات تؤثر على كل مكون من مكونات الرقابة الداخلية الخمسة، من بيئة الرقابة وتقدير الخطر وأنشطة الرقابة والمعلومات والاتصالات والمراقبة، وأن نظام تكنولوجيا المعلومات يتضمن رقابة داخلية خاص بالحسابات المهمة، وعلى المراجع ضرورة القيام بوصف خصائص الرقابة العامة والتطبيقية لما لها من أهمية في تنفيذ مهمات عملية المراجعة، وعند تصميم اختبارات الرقابة الإلكترونية قد يحتاج المراجع الحصول على أدلة إثبات عن مدى كفاءة الرقابة المتعلقة بشكل مباشر وأخرى بشكل غير مباشر كما في الرقابة العامة.

11.دراسة (Burtuon, 2007)

عنوان الدراسة: دراسة تكنولوجيا المعلومات والأنشطة ذات الصلة بالمدققين الداخليين.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم نظم وتكنولوجيا المعلومات المتعلقة بنشاطات التدقيق والرقابة الداخلية والتحقق من مدى كفاءتها وفعاليتها وتقديم المقترحات اللازمة لتطويرها وصيانتها وتطوير البرمجيات التطبيقية المستخدمة، كما سعت الدراسة إلى تقييم دور الرقابة الداخلية في التقليل من مخاطر تكنولوجيا المعلومات ومعالجة المشكلات الإدارية والتطبيقية التي أحدثتها التطورات المستمرة في مجال تكنولوجيا المعلومات ومدى توافر إجراءات وضوابط الأمن والحماية المناسبة في النظام المحاسبي، بالإضافة إلى التأكد من مدى سلامة وموضوعية مدخلات النظام المحاسبي وصحة البيانات، وتقييم العمليات التشغيلية للنظام المحاسبي والتأكد من سلامتها وتقييم مخرجات النظام المحاسبي ومدى ملاءمتها من حيث دقتها وشمولها وإمكانية الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات، أي أنها تسعى إلى تقييم نظم وتكنولوجيا المعلومات من حيث الكفاءة Efficiency والفاعلية Effectiveness واقتصاديات نظم المعلومات Economies، وسعت الدراسة أيضاً إلى تقييم مدى تطابق إجراءات وضوابط الرقابة الداخلية مع السياسات العامة للمنشأة والقوانين المنظمة للعمل، وقد أجرى الباحث دراسته على عينة شملت (379) مدققاً داخلياً في الولايات المتحدة وباستخدام استبانة الدراسة التي أعيد منها (102) استبانة أي ما نسبته (27%) من مجموع الاستبيانات الموزعة، وتوصل الباحث إلى تأكيد عينة الدراسة واتفق إجاباتهم حول دور نظم وتكنولوجيا المعلومات المحاسبية في حماية الممتلكات من خلال توفير إجراءات وضوابط الأمن والحماية المناسبة، وتأكيد عينة الدراسة واتفق إجاباتهم حول ضرورة رفع مستوى كفاءة نظم وتكنولوجيا المعلومات المحاسبية وإجراء عمليات الصيانة والتطوير المستمرة

للتجهيزات الآلية والبرامج التطبيقية لتحقيق مستوى أفضل من إنجاز الأعمال والمهام، وكذلك تأكيد عينة الدراسة واتفاق إجاباتهم حول توافق إجراءات وضوابط الرقابة في نظم وتكنولوجيا المعلومات المحاسبية مع السياسات والأهداف العامة والقوانين المختصة.

12.دراسة (Ho and etc, 2006)

عنوان الدراسة: أثر تكنولوجيا المعلومات على الصناعة المصرفية: نظري وتجريبي

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تطور واختبار نموذج لدراسة آثار تكنولوجيا المعلومات في القطاع المصرفي في الولايات المتحدة الأمريكية، حيث يعتقد بأن تكنولوجيا المعلومات يمكن أن تحسن الأداء بطريقتين وهما، أولاً: تقليل التكلفة التشغيلية (تأثير التكلفة)، ثانياً: تيسير المعاملات بين العملاء داخل نفس الشبكة (شبكة الأثر)، وقد استخدم في هذه الدراسة البحث التجريبي، والذي أظهر عدم تناسق هذه الفرضية مع بعض الدراسات والتي أتفق مع بعضها واختلف مع أخرى منها، حيث أن معظم الدراسات التجريبية اعتمدت على نهج وظيفة الإنتاج مما يؤدي إلى صعوبة تحديد التأثير الواقع، ومن هنا كانت أسباب التباين في منهجية الاقتصاد القياسي والقياس، وتسعى هذه الورقة إلى توضيح عدم التنسيق وعدم التجانس في الخدمات المصرفية، وفي نموذج الآثار المتباينة مع الشبكة، وقد تم تمييز الشروط لتحديد هذه الآثار سواء إيجابية أو سلبية في حالة التوازن، وقد تم اختبار النتائج باستخدام عينة من البنوك الأمريكية وعددها (68) خلال 20 عام، حيث وجد أن أرباح البنوك تنخفض بسبب الاستثمار في اعتماد ونشر تكنولوجيا المعلومات مما يعكس الآثار السلبية في هذه الشبكة الصناعية.

منهج الدراسة:

بعد الإطلاع على المناهج البحثية المختلفة والدراسات السابقة، تم تحديد مشكلة الدراسة وبناءً عليه يمكن القول بأن المنهج المناسب للدراسة الحالية هو المنهج الوصفي التحليلي وذلك للملائمة هذا المنهج لطبيعة الدراسة وأهدافها.

وسوف يُعتمد على نوعين من المصادر لجمع المعلومات وهي:

** المصادر الثانوية: وذلك من خلال مراجعة الرسائل العلمية والكتب والمجلات العلمية والمواقع الالكترونية على شبكة الانترنت ذات العلاقة بموضوع الدراسة وأية مراجع أخرى يُتوقع بأن تسهم في إثراء الدراسة.

** المصادر الأولية: نظراً لأن الدراسة الحالية تهدف إلى التعرف على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأنظمة الإدارية في المصارف الوطنية في قطاع غزة، ولإتباع الدراسة المنهج الوصفي التحليلي فسوف يُعتمد استخدام الاستبانة كأداة لهذه الدراسة وذلك بالإستعانة بالدراسات السابقة.

مجتمع الدراسة:

يذكر (عبيدات وآخرون، 2007) بأن مجتمع الدراسة هم "جميع مفردات الظاهرة التي يدرسها الباحث أو جميع الأفراد أو الأشخاص أو الأشياء الذين يكونون موضوع مشكلة البحث".

ويتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين العاملين بمختلف المسميات الوظيفية (مدير عام، نائب مدير، مدير فرع، رئيس قسم، رئيس دائرة، مدقق، مراقب، مهندس، مبرمج، مشغل) في المصارف الوطنية في قطاع غزة والبالغ عددها (6) مصارف وتضم (640) موظف في مختلف المسميات الوظيفية (سلطة النقد الفلسطينية، 2011).

عينة الدراسة:

تم اختيار عينة من مجتمع الدراسة وفق أساس العينة العشوائية التطبيقية، وبلغ حجمها (240) مفردة من مختلف المصارف الوطنية، على اعتبار أنه تم تقسيم مجتمع الدراسة إلى (6) طبقات كل مفردة تمثل طبقة، وبناءً على ذلك تم اختيار هذه العينة من كل طبقة وتعتبر جميع العينات الجزئية الناتجة في مجموعها عينة واحدة تسمى بالعينة التطبيقية الممثلة لها في المجتمع الكلي، فحجم العينة الجزئية من كل طبقة يكون متناسباً طردياً مع حجم هذه العينة

في المجتمع، ويكون حجم العينة الجزئية من كل طبقة مساوياً لحاصل ضرب حجم العينة الكلية في نسبة هذه الطبقة في المجتمع الكلي (عكاشة، 1999: ص20) والجدول رقم (1) يوضح اختيار العينات الجزئية من كل مصرف.

جدول رقم (1): توزيع عينة الدراسة وفق أساس طبقي على المصارف الوطنية

الرقم	اسم المصرف (الطبقة)	الإجمالي في كل طبقة	نسبة حجم العينة أو نسبة الطبقة	حجم العينة
1	بنك فلسطين المحدود	413	%64	153
2	البنك التجاري الفلسطيني	11	%2	5
3	بنك الاستثمار الفلسطيني	20	%3	7
4	البنك الإسلامي العربي	24	%4	10
5	البنك الإسلامي الفلسطيني	153	%24	58
6	بنك القدس	19	%3	7
المجموع		640	%100	240

نسبة حجم العينة أو نسبة الطبقة في المجتمع = (العدد / حجم المجتمع) * 100%

وبعد الانتهاء من عملية جمع البيانات واسترداد الاستبانة التي تم توزيعها خلص الباحثون إلى 206 استبانة تعتبر صالحة للتحليل، وبذلك تكون نسبة الاسترداد من جميع المصارف ككل 86% تقريباً، وتعتبر هذه النسبة جيدة وممثلة لمجتمع الدراسة ويمكن الاعتماد عليها في استكمال إجراءات الدراسة.

أداة الدراسة:

قام الباحثون بإعداد استبانة لدراسة علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية في قطاع غزة.

وقد تم تصميم الاستبانة وفق مقياس ليكرت (Likert Scale) الخماسي، حيث تعرض فقرات الاستبانة على المبحوثين ومقابل كل فقرة خمس إجابات تحدد مستوى موافقته عليها وتُعطى فيه الإجابات أوزاناً رقمية تمثل درجة الإجابة على الفقرة، كما هو موضح بالجدول رقم (2).

جدول رقم (2): سلم المقياس المستخدم في الدراسة

مستوى الموافقة	منخفض جداً	منخفض	متوسط	مرتفع	مرتفع جداً
1	2	3	4	5	
أقل من 1.80	1.80 إلى 2.59	2.60 إلى 3.39	3.40 إلى 4.19	أكبر من 4.20	
أقل من 36%	36% إلى 51.9%	52% إلى 67.9%	68% إلى 83.9%	أكبر من 84%	

صدق أداة الدراسة:

1. صدق المحكمين:

تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من مختلف الجامعات والتخصصات، حيث قدم السادة المحكمين العديد من التعديلات الجوهرية على أداة الدراسة، واستجاب الباحثون لهذه التعديلات، وتم إعادة صياغة الاستبانة في ضوء الملاحظات التي قدمها المحكمون.

2. صدق الاتساق الداخلي: Internal Consistency

يقصد بالاتساق الداخلي مدى اتساق كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المحور الذي تنتمي إليه هذه الفقرة، ويتم التحقق من وجود صدق الاتساق الداخلي من خلال حساب معاملات الارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، وذلك بهدف التحقق من مدى صدق الاستبانة ككل، وفيما يلي عرض لنتائج التحقق من صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة وفق ما هو موضح بالجدولين رقم (3) ورقم (4) على التوالي.

جدول رقم (3): معامل الارتباط لكل فقرة مع الدرجة الكلية لكل محور من الثلاث محاور الأولى

المحور	رقم الفقرة	معامل الارتباط	م.الدلالة	المحور	رقم الفقرة	معامل الارتباط	م.الدلالة
فاعلية نظام الرقابة الداخلية	1	.650**	.000	البرمجيات	1	.639**	.000
	2	.524**	.000		2	.661**	.000
	3	.628**	.000		3	.663**	.000
	4	.651**	.000		4	.742**	.000
	5	.787**	.000		5	.626**	.000
	6	.680**	.000		6	.602**	.000
	7	.740**	.000		7	.732**	.000
	8	.715**	.000		8	.733**	.000
	9	.693**	.000		9	.748**	.000
	10	.630**	.000		10	.685**	.000
	11	.708**	.000		11	.750**	.000
	12	.756**	.000	الأجهزة المادية	1	.531**	.000
	13	.769**	.000		2	.658**	.000
	14	.687**	.000		3	.711**	.000
	15	.735**	.000		4	.677**	.000
	16	.535**	.000		5	.735**	.000
	17	.586**	.000		6	.682**	.000
	18	.724**	.000		7	.633**	.000
	19	.673**	.000		8	.717**	.000
	20	.721**	.000		9	.716**	.000
					10	.742**	.000
					11	.686**	.000
					12	.727**	.000

**دالة إحصائية عند مستوى 0.05.

جدول رقم (4): معامل الارتباط لكل فقرة مع الدرجة الكلية للمحور الرابع والخامس

المحور	رقم الفقرة	معامل الارتباط	م.الدلالة	المحور	رقم الفقرة	معامل الارتباط	م.الدلالة
الاتصالات	1	.694**	.000	الخدمات المصرفية عبر الأنترنت	1	.684**	.000
	2	.636**	.000		2	.739**	.000
	3	.691**	.000		3	.786**	.000
	4	.760**	.000		4	.759**	.000
	5	.742**	.000		5	.777**	.000
	6	.721**	.000		6	.809**	.000
	7	.723**	.000		7	.695**	.000
	8	.760**	.000		8	.659**	.000
	9	.669**	.000		9	.719**	.000
	10	.668**	.000		10	.697**	.000
	11	.685**	.000		11	.773**	.000
	12	.680**	.000		12	.701**	.000
	13	.599**	.000		13	.729**	.000
					14	.680**	.000
					15	.668**	.000
					16	.630**	.000

من خلال ما سبق نستنتج أن أدنى معامل صدق لفقرات الاستبانة بلغ قيمته 0.524 للفقرة الثانية من المحور الأول "فاعلية نظام الرقابة الداخلية"، بينما أعلى معامل صدق بلغت قيمته 0.809 وذلك للفقرة السادسة من المحور الخامس "الخدمات المصرفية عبر الأنترنت"، حيث تراوحت معاملات الصدق لجميع فقرات الاستبانة في جميع المحاور بين القيمتين السابقتين وكانت جميع هذه المعاملات ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.05%، بالإضافة إلى أن جميع قيمها تعتبر كبيرة نسبياً وتدل على وجود درجة عالية من ارتباط الفقرات بالمحاور التي تنتمي لها ويدل ذلك على وجود درجة عالية من صدق الاتساق الداخلي في بيانات الدراسة التي تم جمعها من خلال أداة الدراسة (الاستبانة).

ثبات أداة الدراسة Reliability

طريقة ألفا كرونباخ :

لمزيد من الدقة في التحقق من ثبات البيانات التي تم جمعها من أفراد العينة، تم أيضاً استخدام معامل ألفا كرونباخ ، وكانت النتائج كما هو موضح بالجدول رقم (5).

جدول رقم (5): معاملات ثبات أداة الدراسة بطريقة ألفا كرونباخ

المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
فاعلية نظام الرقابة الداخلية	20	0.941
البرمجيات	11	0.888
الأجهزة المادية	12	0.897
الاتصالات	13	0.909
الخدمات المصرفية عبر الأنترنت	16	0.934
الاستبانة ككل	72	0.979

النتائج في الجدول رقم (5) جاءت تأكيداً ودعمًا للنتائج السابقة التي أشارت بأن أداة الدراسة تتمتع بدرجة عالية من الثبات، وعليه يلاحظ أن معاملات ألفا كرونباخ لقياس الثبات تراوحت بين 0.888 لمحور "البرمجيات" و 0.941 لمحور "فاعلية نظام الرقابة الداخلية"، كما وبلغت قيمة معامل ألفا كرونباخ للاستبانة ككل 0.979 وتشير هذه القيمة لمتىع أداة الدراسة بدرجة كبيرة جداً من الثبات في البيانات التي تم جمعها.

اختبار ومناقشة فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تكنولوجيا المعلومات المستخدمة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة.

ويتفرع منها الفرضيات التالية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين البرمجيات المستخدمة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الأجهزة المادية المستخدمة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة.
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاتصالات المستخدمة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الخدمات المصرفية عبر الانترنت وفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة.

وللتحقق من صحة الفرضيات السابقة تم حساب معامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين متغيرات الدراسة، واختبار الفرضية العدمية (H_0) التي تفترض إحصائياً عدم وجود علاقة مقابل الفرضية البديلة (H_1) التي تفترض إحصائياً وجود علاقة، ويتم الحكم على نتيجة الاختبار بناءً على قيمة مستوى الدلالة المحسوبة للاختبار (Sig) حيث يتم رفض الفرضية العدمية والتوصل لصحة الفرضية البديلة في حال كانت قيمة (Sig) أقل من مستوى 0.05 ويقال عندها أن الاختبار معنوي ويعني ذلك وجود علاقة حقيقية وذات دلالة إحصائية، ويتم قبول الفرضية العدمية في حال كانت قيمة (Sig) أعلى من 0.05 ونستنج عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية.

أولاً: اختبار الفرضية الرئيسة الأولى

فيما يلي الجدول رقم (6) يوضح نتائج اختبار وجود علاقة بين المتغير المستقل "تكنولوجيا المعلومات المستخدمة" والمتغير التابع المتمثل في "فاعلية نظام الرقابة الداخلية".

جدول رقم (6): نتائج اختبار الفرضية الرئيسة الأولى

المتغير	فاعلية نظام الرقابة الداخلية
تكنولوجيا المعلومات المستخدمة (المتغيرات ككل)	معامل ارتباط بيرسون
	0.809*
	مستوى الدلالة (Sig)
	0.000
	عدد الاستجابات (N)
	206

*معنوي عند مستوى 0.05.

بشكل عام يمكن ملاحظة أن قيمة معامل الارتباط بين متغير تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المصارف الوطنية بقطاع غزة، قد بلغت ($r = 0.809$) وكان ارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 ويشير ذلك لوجود علاقة طردية قوية بين متغير تكنولوجيا المعلومات ومتغير فاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية العاملة بقطاع غزة،

بحيث أنه كلما ارتفع المستوى العام لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في المصارف أدى ذلك لرفع المستوى العام لفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية العاملة بقطاع غزة. ويعزو الباحثون هذه النتيجة إلى أن الاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع المصرفي يؤدي إلى تحسين العملية الرقابية وزيادة فاعليتها.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (الخالدي، 2011) والتي أظهرت أن استخدام التقنية الحديثة والاهتمام بالتدريب والتطوير يساعد على تفعيل أنظمة الرقابة الداخلية في المصارف الفلسطينية، كما اتفقت مع دراسة (مصلح، 2007) والتي أظهرت أن المصارف تقوم بتطبيق إجراءات الرقابة العامة إلا أنه هناك ضعف في تطبيق بعض هذه الإجراءات، وكذلك اتفقت مع دراسة (قضاة، 2010) والتي أظهرت نتائجها بأن تطوير وتحسين النظام المحاسبي واستخدام تكنولوجيا المعلومات يلي كافة الأطراف المعنية بالعملية الرقابية من المعلومات في القطاع المصرفي، كما واتفقت مع نتائج دراسة (Tucker, 2011) التي خلصت إلى أن تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في الشركات تؤثر على كل مكون من مكونات الرقابة الداخلية الخمسة، من بيئة الرقابة وتقدير الخطر وأنشطة الرقابة والمعلومات والاتصالات والمراقبة، وأن نظام تكنولوجيا المعلومات يتضمن رقابة داخلية خاص بالحسابات المهمة. ومن خلال ما سبق يمكن التوصل لصحة فرضية الدراسة والتي تفترض "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين تكنولوجيا المعلومات المستخدمة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة".

ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

فيما يلي الجدول رقم (7) يوضح نتائج اختبار وجود علاقة بين المتغير المستقل "البرمجيات المستخدمة" والمتغير التابع المتمثل في "فاعلية نظام الرقابة الداخلية".

جدول رقم (7): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

المتغير	فاعلية نظام الرقابة الداخلية	
البرمجيات المستخدمة	معامل ارتباط بيرسون	0.696*
	مستوى الدلالة (Sig)	0.000
	عدد الاستجابات (N)	206

*معنوي عند مستوى 0.05.

بلغ معامل ارتباط بيرسون بين المتغير المستقل "البرمجيات المستخدمة" والمتغير التابع "فاعلية نظام الرقابة الداخلية"، ($r = 0.696$) وكان هذا الارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ($Sig = 0.000$). ويشير ذلك لوجود علاقة طردية قوية وجوهرية بين البرمجيات المستخدمة في المصارف الوطنية العاملة في قطاع غزة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية بحيث أنه كلما ارتفع المستوى العام للبرمجيات المستخدمة في المصارف أدى ذلك لرفع فاعلية نظام الرقابة الداخلية.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Burtuon, 2007) والتي أظهرت بأن رفع مستوى كفاءة نظم وتكنولوجيا المعلومات المحاسبية وإجراء عمليات الصيانة والتطوير المستمرة للبرامج التطبيقية يحقق مستوى أفضل في إنجاز الأعمال والمهام المصرفية والذي ينعكس بدوره على نشاطات التدقيق والرقابة الداخلية مما يرفع من مستوى ضوابط الأمن والحماية المناسبة في النظام المحاسبي.

وبذلك نستنتج رفض الفرضية العدمية (H_0) والتوصل لصحة الفرضية البديلة التي تفترض "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين البرمجيات المستخدمة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة"، ويتفق ذلك مع فرضية البحث.

ثالثاً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

فيما يلي الجدول رقم (8) يوضح نتائج اختبار وجود علاقة بين المتغير المستقل "الأجهزة المادية المستخدمة" والمتغير التابع المتمثل في "فاعلية نظام الرقابة الداخلية".

جدول رقم (8): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

المتغير	فاعلية نظام الرقابة الداخلية	
الأجهزة المادية المستخدمة	معامل ارتباط بيرسون	0.703*
	مستوى الدلالة (Sig)	0.000
	عدد الاستجابات (N)	206

*معنوي عند مستوى 0.05.

بلغ معامل ارتباط بيرسون بين المتغير المستقل "الأجهزة المادية المستخدمة" والمتغير التابع "فاعلية نظام الرقابة الداخلية"، ($r = 0.703$) وكان هذا الارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ($Sig = 0.000$)، ويشير ذلك لوجود علاقة طردية قوية وجوهريّة بين الأجهزة المادية المستخدمة في المصارف الوطنية العاملة في قطاع غزة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية بحيث أنه كلما ارتفع المستوى العام للأجهزة المادية المستخدمة في المصارف وكانت أكثر تطوراً أدى ذلك لرفع فاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Burtuon, 2007) والتي أظهرت بأن إجراء عمليات الصيانة والتطوير المستمرة للتجهيزات الآلية والأجهزة المادية المستخدمة يعمل على زيادة توافق إجراءات وضوابط الرقابة المستخدمة.

وبذلك يتم رفض الفرضية العدمية (H_0) والاستنتاج بصحة الفرضية البديلة التي تفترض "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الأجهزة المادية المستخدمة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة"، وهذا يتفق مع فرضية البحث.

رابعاً: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

فيما يلي الجدول رقم (9) يوضح نتائج اختبار وجود علاقة بين المتغير المستقل "الاتصالات المستخدمة" والمتغير التابع المتمثل في "فاعلية نظام الرقابة الداخلية".

جدول رقم (9): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

المتغير	فاعلية نظام الرقابة الداخلية	
الاتصالات المستخدمة	معامل ارتباط بيرسون	0.786*
	مستوى الدلالة (Sig)	0.000
	عدد الاستجابات (N)	206

*معنوي عند مستوى 0.05.

بلغ معامل ارتباط بيرسون بين المتغير المستقل "الاتصالات المستخدمة" والمتغير التابع "فاعلية نظام الرقابة الداخلية"، ($r = 0.786$) وكان هذا الارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ($Sig = 0.000$)، ويشير ذلك لوجود علاقة طردية قوية وجوهريّة بين وسائل الاتصال المستخدمة في المصارف الوطنية العاملة في قطاع غزة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية بحيث أنه كلما ارتفع المستوى العام لوسائل الاتصال المستخدمة في المصارف وكانت أكثر تطوراً وجوداً أدى ذلك لرفع فاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف.

واتفقت هذه النتيجة مع دراسة (Agbolade, 2011) والتي أظهرت نتائجها بأنه توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والبنوك الريفية والتي تأتي نتيجة طبيعية لفاعلية نظام الرقابة الداخلية المستخدم والذي يؤكد مستوى معامل الانحدار في نتائج الدراسة.

وبذلك نتوصل لرفض الفرضية العدمية (H_0) والاستنتاج بصحة الفرضية البديلة التي تفترض "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الاتصالات المستخدمة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة"، وهذا يتفق مع فرضية البحث.

خامساً: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

فيما يلي الجدول رقم (10) يوضح نتائج اختبار وجود علاقة بين المتغير المستقل "الخدمات المصرفية عبر الانترنت" والمتغير التابع المتمثل في "فاعلية نظام الرقابة الداخلية".

جدول رقم (10): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

فاعلية نظام الرقابة الداخلية		المتغير
0.730*	معامل ارتباط بيرسون	الخدمات المصرفية عبر الانترنت
0.000	مستوى الدلالة (Sig)	
206	عدد الاستجابات (N)	

*معنوي عند مستوى 0.05.

بلغ معامل ارتباط بيرسون بين المتغير المستقل الذي يعبر عن "الخدمات المصرفية عبر الانترنت" والمتغير التابع "فاعلية نظام الرقابة الداخلية" في المصارف الوطنية العاملة بقطاع غزة، ($r = 0.730$) وكان هذا الارتباط ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05 حيث بلغت قيمة الدلالة المحسوبة ($Sig = 0.000$)، ويشير ذلك لوجود علاقة طردية قوية وجوهرية بين الخدمات المصرفية التي تقدم عبر الانترنت في المصارف الوطنية العاملة في قطاع غزة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية بحيث أنه كلما ارتفع المستوى العام للخدمات المقدمة عبر الانترنت في المصارف أدى ذلك لرفع فاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف.

وقد اتفقت هذه النتيجة مع دراسة (شاهين، 2010) والتي خلصت إلى أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يؤدي إلى رفع مستوى الخدمة المقدمة للزبائن، وإظهارها بشكل لائق، مما ينعكس بدوره على فاعلية نظام الرقابة الداخلية المستخدم في القطاع المصرفي، وكما اتفقت مع دراسة (أبوكميل، 2011) والتي أظهرت أن المصارف تأخذ في الاعتبار جميع المخاطر المحتملة قبل تطبيق أي نظام للخدمات الالكترونية وذلك لحماية عملائها من خطر السرقة عن طريق الوسائل الالكترونية والذي يعكس بدوره مدى فاعلية نظام الرقابة الداخلية المطبق. وبذلك نتوصل لرفض الفرضية العدمية (H_0) والاستنتاج بصحة الفرضية البديلة التي تفترض "وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الخدمات المصرفية عبر الانترنت وفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة"، وهذا يتفق مع فرضية البحث.

النتائج:

بناءً على الدراسة الميدانية التي قام بها الباحثون حول علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية في قطاع غزة، فقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج، وبعد عرض وتفسير النتائج وربطها بالدراسات السابقة ذات العلاقة فقد توصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

1. وجود علاقة طردية قوية بين متغير تكنولوجيا المعلومات ومتغير فاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية العاملة بقطاع غزة، بحيث أنه كلما ارتفع المستوى العام لاستخدام التكنولوجيا الحديثة في المصارف أدى ذلك لرفع المستوى العام لفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية العاملة بقطاع غزة.
2. وجود علاقة طردية قوية وجوهرية بين البرمجيات المستخدمة في المصارف الوطنية العاملة في قطاع غزة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية بحيث أنه كلما ارتفع المستوى العام للبرمجيات المستخدمة في المصارف أدى ذلك لرفع فاعلية نظام الرقابة الداخلية.
3. وجود علاقة طردية قوية وجوهرية بين الأجهزة المادية المستخدمة في المصارف الوطنية العاملة في قطاع غزة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية بحيث أنه كلما ارتفع المستوى العام للأجهزة المادية المستخدمة في المصارف وكانت أكثر تطوراً أدى ذلك لرفع فاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف.
4. وجود علاقة طردية قوية وجوهرية بين وسائل الاتصال المستخدمة في المصارف الوطنية العاملة في قطاع غزة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية بحيث أنه كلما ارتفع المستوى العام لوسائل الاتصال المستخدمة في المصارف وكانت أكثر تطوراً وجودة أدى ذلك لرفع فاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف.
5. وجود علاقة طردية قوية وجوهرية بين الخدمات المصرفية التي تقدم عبر الانترنت في المصارف الوطنية العاملة في قطاع غزة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية بحيث أنه كلما ارتفع المستوى العام للخدمات المقدمة عبر الانترنت في المصارف أدى ذلك لرفع فاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف.
6. تتعامل إدارة المصرف مع شركات استشارية توفر له معلومات حول آخر ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات في مجال الرقابة الداخلية ولكن بنسبة لا تتوافق مع التطورات الحديثة.
7. تستفيد إدارة المصرف من خبرة البنوك العالمية في مجال الرقابة الداخلية ولكن بنسبة لا تلي احتياجات مواكبة التطور في مجال الرقابة الداخلية في العالم الخارجي.

التوصيات:

- بناء على النتائج السابقة يقترح الباحثون مجموعة من التوصيات التي يمكن أن تؤدي إلى توضيح علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية في قطاع غزة وهي :
1. التواصل مع التطورات العلمية الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات من خلال الاشتراك في المؤتمرات والندوات والدورات المتخصصة ومتابعة ما يستجد في مجال تكنولوجيا المعلومات.
 2. الاستغلال الأمثل للإمكانيات المتاحة في جهاز الحاسب الآلي والبرامج الخاصة في تطبيق أنظمة الرقابة الداخلية بحيث يمكن توفير بيئة رقابية جيدة.
 3. تقييم الإجراءات الرقابية بشكل دوري من أجل تحديد جوانب الضعف ووضع الإجراءات المناسبة لمعالجتها.
 4. تقييم مدى فاعلية الإجراءات الرقابية المطبقة في المصارف بشكل دوري للحد من المخاطر المحتملة التي تتعرض لها المصارف.
 5. ضرورة الاهتمام بالتدريب المستمر والتطوير واستخدام التقنيات الحديثة في مجال تكنولوجيا المعلومات والالتزام بالسياسات الإدارية في المصارف الوطنية الفلسطينية.
 6. ضرورة التواصل مع المؤسسات المصرفية في العالم الخارجي للتزود بالخبرات والمعرفة اللازمة لتطوير العمل المصرفي الفلسطيني.
 7. ضرورة توفير مركز للدعم الفني في حالة الأعطال التي تحدث نتيجة استخدام العملاء الخدمات المصرفية عبر الانترنت.
 8. أن تقوم إدارة المصرف بالفحص الدوري لوظائف الأنشطة الرقابية الداخلية وتعديلها عند الحاجة لمقابلة احتياجات التغيير.

* الدراسات المستقبلية

1. علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بالإبداع والتطوير في المصارف الوطنية بقطاع غزة.

2. علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بالأداء المالي في المصارف الوطنية بقطاع غزة.
3. علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بكفاءة العمليات في المصارف الوطنية بقطاع غزة.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع العربية

- إدريس، ثابت (2005): نظم معلومات إدارية في المنظمات المعاصرة، الدار الجامعية، الاسكندرية، مصر.
- التميمي، هادي (2004): مدخل إلى التدقيق من الناحية النظرية والعملية، داروائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، عمان، الأردن.
- الجاسم، جعفر (2005): تكنولوجيا المعلومات، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- السلمي، علي (2002): الإدارة بالمعرفة، دار قباء للطباعة والنشر، القاهرة، مصر.
- العقيلي، صالح والبلشنة، خالد (2000): الحاسوب البرمجيات والمعدات، دار الشروق، عمان، الأردن.
- العلي، عبد الستار وقنديلي، عامر وآخرون (2006): المدخل إلى إدارة المعرفة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الأردن.
- جربوع، يوسف محمود (2002): مراجعة الحسابات المتقدمة وفقاً لمعايير المراجعة الدولية، الطبعة الأولى، غزة، فلسطين.
- جربوع، يوسف محمود (2003): أساسيات الإطار النظري في مراجعة الحسابات، الطبعة الثانية، غزة، فلسطين.
- الحسنية، سليم إبراهيم (2002): مبادئ نظم المعلومات الإدارية، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- سلطان، إبراهيم إسماعيل (2000): نظم المعلومات الإدارية (مدخل النظم)، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر.
- عاني، مزهر، وجواد، شوقي (2008): العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، إثناء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.
- عبيدات، ذوقان، وعبد الحق، كايد، وعدس، عبد الرحمن (2007): البحث العلمي مفهومه وأدواته وأساليبه، دار الفكر، عمان، الأردن.
- عكاشة، محمود (1999): مبادئ الإحصاء، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين.
- قنديلي، عامر، وجنابي، علاء (2007): نظم معلومات إدارية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، ص33-50، عمان، الأردن.
- كفراوي، عوف (2010): الرقابة المالية: بين النظرية والتطبيق، مطبعة الانتصار، الإسكندرية، مصر.
- ياسين، سعد غالب (2006): أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
- أبو كميل، سعد (2011): تطوير أدوات الرقابة الداخلية لهدف حماية البيانات المعدة إلكترونياً "دراسة تطبيقية"، رسالة ماجستير، قسم المحاسبة، كلية التجارة، جامعة القاهرة، جمهورية مصر العربية.
- أحمد، بسام محمود (2006): دور نظم المعلومات المحاسبية في ترشيد القرارات الإدارية في منشآت الأعمال الفلسطينية "دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة الخصوصية المحدودة في قطاع غزة"، رسالة ماجستير، قسم المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- الرشيد، ثامر (2012): مدى قدرة أنظمة المعلومات المحاسبية المحوسبة على التوافق مع قواعد الإفصاح والقياس المتعلقة بالقيمة العادلة للأدوات المالية (دراسة ميدانية في الشركات المساهمة الكويتية)، رسالة ماجستير، قسم المحاسبة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، الكويت.
- الطويل، عصام (2009): مدى فاعلية التدقيق الداخلي في الجامعات الفلسطينية بقطاع غزة في ظل معايير التدقيق الداخلي الدولية "دراسة تطبيقية"، رسالة ماجستير، قسم المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- خصاونة، ريم عقاب (2002): أثر تطور المعالجة الإلكترونية للبيانات على أنظمة الرقابة الداخلية في المصارف التجارية الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، الأردن.
- فضيلة، بوطورة (2007): دراسة وتقييم فعالية نظام الرقابة الداخلية في البنوك، دراسة حالة: الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي-بنك، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.
- قضاة، غسان مصطفى (2010): أثر نظم المعلومات المحاسبية على فاعلية الرقابة الداخلية في البنوك التجارية الأردنية: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة عمان للدراسات العليا، عمان، الأردن.
- مصلح، ناصر عبد العزيز (2007): أثر استخدام الحاسوب على أنظمة الرقابة الداخلية في المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، قسم المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- البحصي، عصام (2005): تكنولوجيا المعلومات الحديثة وأثرها على القرارات الإدارية في منظمات الأعمال: دراسة إستطلاعية للواقع الفلسطيني، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- الخالدي، ناهض (2011): أثر تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة الرقابة الداخلية في المصارف الفلسطينية العاملة في فلسطين (دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في الضفة الغربية وقطاع غزة)، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- الرمعي، وليد (2002): حماية أجهزة وشبكات الكمبيوتر في المصارف، مجلة المصارف في الأردن، العدد الخامس، المجلد 21، الأردن.

- القطناني، خالد محمود (2004): أثر خصائص البيئة التقنية وتكنولوجيا المعلومات في مخاطر الرقابة التشغيلية (دراسة تحليلية في المصارف الأردنية). قسم المحاسبة، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزرقاء الأهلية، الأردن.
- ججاوي، طلال (2006): تحليل أهمية عناصر الرقابة الداخلية لمراقبي الحسابات بالعراق، المجلة العربية للإدارة، كلية العلوم الإدارية والمالية، جامعة الإسراء، الأردن، المجلد 26، العدد الأول.
- خوري، نعيم (1996): الرقابة الداخلية في المصارف والمؤسسات المالية، مجلة المدقق، العدد 29، تشرين الأول.
- سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي، 2011.
- شاهين، على عبد الله (2012): العوامل المؤثرة في كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في المصارف التجارية العاملة في فلسطين. قسم المحاسبة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- صيام، وليد زكريا (2002): كفاءة نظم المعلومات في القطاع المصرفي في ظل تكنولوجيا المعلومات، مجلة البنوك في الأردن، العدد 9، المجلد 21.
- عاشور، يوسف حسين (2003): أفاق النظام المصرفي الفلسطيني، غزة، فلسطين.
- كريم جلال، أكرم، وحمدان، علام (2011): تأثير تكنولوجيا المعلومات على مصفوفة تحسين الأداء المصرفي: دراسة حالة البنوك الأردنية، الجامعة الأهلية، المنامة، ممكلة البحرين.
- ثانياً: المراجع الأجنبية

- Agbolade, Obasan, (2011): "Information and Communication Technology and banks Profitability in Nigeria", Department of Business Administration, Olabisi Onabanjo University, Nigeria.
- Burtuon, Richad N, (2007): "Discussion of Information Technology, Related Activities of Internal Auditors", Jornal of Information Systems, Supplement, p57, 4p, United States.
- Ho, Shirley, and Malllick, Sushanta, (2006): "The Impact of Information Technology on Banking Industry: Theory and Empirics", United States.
- Tucker, X.L, (2011), An E-Risk Primer (Altamonte Springs, FL: The Institute of Internal Auditors, Research Foundation, www.ifac.com.