

أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية "دراسة ميدانية في البنوك العاملة باليمن"

الاستلام: 28/مايو/2023
التحكيم: 8/يونيو/2023
القبول: 15/يونيو/2023

د. عشاال الهيتمي⁽¹⁾
سعد فيصل فرحان^{(2)*}

© 2023 University of Science and Technology, Aden, Yemen. This article can be distributed under the terms of the [Creative Commons Attribution License](#), which permits unrestricted use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original author and source are credited.

© 2023 جامعة العلوم والتكنولوجيا، المركز الرئيس عدن، اليمن. يمكن إعادة استخدام المادة المنشورة حسب رخصة مؤسسة المشاع الإبداعي شريطة الاستشهاد بالمؤلف والمجلة.

¹ أستاذ المحاسبة المساعد - كلية العلوم الإدارية والإنسانية - جامعة العلوم والتكنولوجيا - جامعة عدن.
² باحث في المحاسبة - كلية العلوم الإدارية والإنسانية - جامعة العلوم والتكنولوجيا.
* عنوان المراسلة: accounting@aden.ust.edu

أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية "دراسة ميدانية في البنوك العاملة باليمن"

الملخص:

هدفت الدراسة إلى قياس أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية، من أبعادها المتمثلة في (الملاءمة، الموثوقية، القابلية للفهم، التوقيت المناسب، القابلية للتحقق، القابلية للمقارنة)، في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن، ولتحقيق هدف هذه الدراسة فقد اعتمدت الاستبانة أداة لجمع البيانات، وشمل مجتمع الدراسة (19) بنكاً عاملاً في اليمن؛ حيث أخذت منه عينة متمثلة بـ (13) بنكاً، وذلك بالمراكز الرئيسية الكائنة في أمانة العاصمة صنعاء، والعاصمة المؤقتة عدن، متمثلة بالإدارة المالية، والإدارات ذات العلاقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية في تلك البنوك، حيث شملت (200) مفردة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، واستخدم في تحليل البيانات برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، وخلصت الدراسة إلى عدد من النتائج منها: وجود أثر إيجابي ذي دلالة إحصائية للخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية المتمثلة بخاصية (الملاءمة، الموثوقية، القابلية للفهم، التوقيت المناسب، القابلية للتحقق، القابلية للمقارنة) في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن، وفي ضوء النتائج التي جرى التوصل إليها فقد أوصت الدراسة بتبني إجراءات قد تساعد البنوك العاملة في اليمن على تحقيق جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، ومن تلك الإجراءات ضرورة توفر (الملاءمة، الموثوقية، القابلية للفهم، التوقيت المناسب، القابلية للتحقق، القابلية للمقارنة) في المعلومات التي ينتجها نظام المعلومات، وذلك لمساعدة القائمين على إدارة الخدمات المصرفية الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية، جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، البنوك العاملة باليمن.

Impact of the qualitative characteristics of accounting information in the quality of electronic banking services: A field study in banks operating in Yemen

Abstract

The study aimed to measure the impact of the qualitative characteristics of accounting information through its dimensions (relevance, reliability, understandability, timeliness, verifiability, and comparability) on the quality of private electronic banking services in banks operating in Yemen. Reliance on the questionnaire as a tool for data collection, and the study population included (19) banks operating in Yemen, from which a sample was taken represented by (13) banks, in the main centers located in the capital Sana'a and the interim capital Aden, represented by the financial administration and departments related to electronic banking services In those banks, which included (200) employees, and the study used the descriptive analytical approach to achieve the objectives of the study and test its hypotheses.; The statistical package for social sciences (SPSS) program was used to analyze the data.. The study concluded with a number of results, including There is a statistically significant positive effect of the qualitative characteristics of accounting information represented by (relevance, reliability, understandability, timeliness, verifiability, and comparability) on the quality of electronic banking services in banks operating in Yemen. In the light of the results reached, the study recommended the adoption of procedures that may help banks operating in Yemen in achieving the quality of electronic banking services. Among those procedures is the need to provide (appropriateness, reliability, understandability, timeliness, verifiability, and comparability) in the information produced by the information system in order to assist those in charge of managing electronic banking services.

Keywords: Qualitative characteristics of accounting information, Quality of electronic banking services, Banks operating in Yemen

المقدمة:

نتيجة للتطورات السريعة والتغيرات الكبيرة، والتحولت العالمية، وخاصة مع ظهور العولمة أدى هذا الوضع إلى فرض منافسة حادة بين البنوك، فجميعها تقدم الخدمات نفسها، إلا أنها تختلف في مستوى جودة الخدمة المقدمة، الأمر الذي أدى بإدارتها إدراك أهمية جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في زيادة المنافسة بين البنوك، وجذب العملاء، وتحقيق ميزة تنافسية فريدة عن بقية البنوك التقليدية، وبالتالي امتلاك القدرة على مواجهة الضغوط التنافسية مع البنوك الأخرى.

وتشير الدراسات إلى أن العملاء يفضلون الخدمة الذاتية لإدارة أنشطتهم المالية، وبذلك فإن البنوك التي لم تواكب التطور التكنولوجي لخدمة عملائها ستواجه نتائج عكسية تؤثر في بقائها واستمرارها (الشميري، العبد اللات، 2008، 7).

واليمين ليست بمنأى عما يحصل في العالم الخارجي، حيث تعاني من قصور في جودة الخدمات المصرفية، حيث توصلت دراسة (محمد، المغربي، 2020، 226) إلى أنه يوجد ضعف لدى البنوك اليمنية في الخدمات المصرفية الإلكترونية.

وأكدت دراسة (عبد الله، الصهبي، 2020، 32) ودراسة (مهيب وآخرون، 2021، 96) أنه يجب على البنوك العاملة في اليمن مزامنة التكنولوجيا، لمواكبة السوق المصرفي لتعزيز وتحسين مستوى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يتطلبها العملاء، وعلى إدارات البنوك اليمنية مواكبة كل ما هو حديث في مجال تكنولوجيا المعلومات لتحسين خدماتها المصرفية الإلكترونية.

ولم تكن المحاسبة بعيدة عن التأثير بهذا التطور، وذلك أن عملية تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية تحتاج إلى إثباتها محاسبيا للتأكد من صحتها، الأمر الذي استوجب إحداث تطوير متسارع في نظم المعلومات المحاسبية (صيام، المهدي، 2007، 33).

وأكدت دراسة (Nurhayati et al, 2016, 47) أن جودة أنظمة المعلومات المحاسبية وجودة المعلومات المحاسبية وجودة الخدمة تؤثر تأثيراً كبيراً على رضا المستخدمين بنسبة (99.3%).

ولما كانت المعلومات لها دور أساسي ومهم في عملية اتخاذ القرار في البنوك، سواءً لعملائه أو للإدارة، والتي تتضمن تلك القرارات المتعلقة بتحسين جودة خدمات العمليات المصرفية المقدمة، فإن نوعية القرارات المتخذة تعتمد على نوعية وخصائص المعلومات المعتمد عليها.

ولذا فإن الهدف الرئيس لهذه الدراسة يتمثل بـ قياس أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن.

الإطار النظري والدراسات السابقة:

جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية:

1. مفهوم الخدمة المصرفية الإلكترونية:

عرّفت الخدمة المصرفية الإلكترونية أنها: "مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في العناصر الملموسة، وغير الملموسة المقدمة من البنك، والتي يدرکها المستفيدون من ملامحها وقيمتها المنفعية،

والتي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية، والانتمائية الحالية والمستقبلية، كما تشكل في الوقت ذاته مصدراً لأرباح البنك من العلاقة التبادلية بين الطرفين (عمران، شكشك، 2015، 159).

2. جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية؛

عُرفت جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية على أنها "ملاءمة ما يتوقعه العملاء من الخدمة المصرفية المقدمة إليهم باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة مع إدراكهم الفعلي للمنفعة التي يحصلون عليها نتيجة حصولهم على الخدمة، لذا فإن الخدمة الجيدة من وجهة نظر العملاء هي التي تتفق أو تتطابق مع توقعاتهم (الباهي، 2016، 9).

3. أهمية جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية؛

إن توفير الخدمات المصرفية في صورتها الإلكترونية مهمة ومفيدة للبنك وللعلاء على حد سواء، ويمكن إيجاز أهمية الخدمة المصرفية الإلكترونية بحسب ما يراها (باشير، الورفلي، 2022، 126) في النقاط الآتية:

1- تخفيض النفقات، التي يتحملها البنك لإجراء المعاملات.

2- زيادة ارتباط العملاء بالبنك.

3- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء.

4- تقديم خدمات مصرفية كاملة، وجديدة.

5- الصمود بوجه المؤسسات المصرفية الأخرى.

4. أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية؛

تمثل المتغير التابع لهذه الدراسة، وبالنظر إلى الدراسات السابقة التي تناولت جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية نجد أنها قدمت نماذج عديدة لتقييم جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، منها أنموذج (Loiacono) الذي قدم قياساً يسمى (WEBQAL)، يستند هذا النموذج إلى أساس فهم تصورات العملاء بشأن الخدمات المقدمة لهم، ويتكون من الأبعاد الآتية: سهولة الاستخدام، والتصميم، وجودة المعلومات، وتفاعلات الخدمة (Alshamayleh et al, 2015, 277)، كما استخدمت دراسة (عبيد، 2021، 136) أبعاداً أخرى لقياس جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية تتمثل في سهولة الاستخدام، والسرية والخصوصية، والأمان، وكفاءة الخدمات الإلكترونية وفعاليتها. في حين قدمت دراسة (محلوس وآخرون، 2021) الأبعاد الآتية: الاعتمادية، والاستجابة، والموقع، والأمان. كما استخدمت دراسة (الباهي، 2016، 8) الأبعاد الآتية: سهولة الاستخدام، وتوفير الوقت، والأمان، والسرية. بينما حددت دراسة (الرواش وآخرون، 2020) الأبعاد الآتية: الفائدة المتوقعة، والخصوصية والأمن، وسهولة الاستخدام، والثقة. أما دراسة (Mchomba, 2018) فقد حددت الأبعاد الآتية: سهولة الاستخدام، والأمان، وتوفير الوقت، وسهولة الوصول. في حين حددت دراسة (Namahoot, Laohavichien, 2015) الأبعاد الآتية: الدقة، والاستجابة، واستقرار النظام، وتوفير الوقت. أما دراسة (Shiffu Abrol, 2014) فقد حددت الأبعاد الآتية: سهولة الاستخدام، وتوفير الوقت، والثقة، والأمان.

وفيما يأتي تفصيل أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المستخدمة في هذه الدراسة:

- بُعد سهولة الاستخدام :

تشير سهولة الاستخدام إلى: سهولة الوصول، واستخدام موقع المصرف على الإنترنت من حيث البحث والتنقل والتعامل، وتعلق بسهولة استخدام الموقع، وتنظيمه، وهيكلته المحتوى على الإنترنت، التي تجعل من الموقع

سهل المتابعة مع أقل جهد، وبذلك فإن إمكانية التعلم وفهم واجهات المستخدم، تحتاج إلى النظر فيها من البنوك، بحيث يكون العملاء قادرين على استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بفعالية، وكفاءة، (الباهي، 2016، 45).

- بُعد توفير الوقت:

يُعدُّ توفير الوقت عاملاً مهماً، وهو رغبةٌ كثيرة من المنتفعين بالحصول على خدمات سريعة ومريحة؛ حيث تمكن العملاء من الوصول إلكترونياً في جميع الأوقات. (Mchomba, 2018, 24)

- بُعد السرية:

أشار (الباهي، 2016، 46) إلى أن السرية هي: المحافظة على معلومات العملاء في خدمات البنوك، وعدم إساءة استخدام المعلومات الشخصية، أو السماح للآخرين بالاطلاع عليها، وتوفير الحماية العالية للمعلومات المتعلقة بالتعاملات المصرفية بين العميل والبنك.

- بُعد الأمان :

يعبر عن درجة الاطمئنان التي يتمتع بها العملاء تجاه الخدمات المقدمة لهم، وخلوها من الخطأ والخطر، بحيث تشمل الاطمئنان النفسي والمادي (كروش، 2020، 6).

الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية

وتتمثل المتغير المستقل لهذه الدراسة، وبالنظر إلى الدراسات السابقة التي عرضت الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية نجد أن كل دراسة تستخدم الخصائص التي تتناسب مع أهدافها، ومحل الدراسة التي أجريت فيها، وقد أورد الباحثون أعداداً عديدة لخصائص المعلومات المحاسبية، كلٌ بحسب وجهة نظره، وبما يتناسب مع أهداف الدراسة، ومجتمع الدراسة محل البحث.

وقد عرضت العديد من الدراسات الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية؛ حيث قامت

دراسة (عمار وأيمن، 2021) بدراسة الخصائص الآتية: (الملاءمة، والموثوقية، والثبات، والقابلية للمقارنة) كما استخدمت دراسة (Abdelraheem, et al, 2021) الخصائص الآتية: (الملاءمة، الموثوقية، القابلية للفهم، الاتساق، القابلية للمقارنة)، واستخدمت دراسة (علي، وآخرون، 2020) الخصائص الآتية: (الملاءمة، العرض الصادق، القابلية للمقارنة، القابلية للتحقق، التوقيت المناسب، القابلية للفهم)، كما قامت دراسة (الشورة، 2020) بدراسة الخصائص الآتية: (الملاءمة، الموثوقية)، واستخدمت دراسة (الشفيع وآخرون، 2020) الخصائص الآتية: (الملاءمة، الموثوقية، القابلية للمقارنة، الثبات، القابلية للفهم) واستخدمت دراسة (Hachem, Sujud, 2019) الخصائص الآتية: (الملاءمة، الموثوقية، القابلية للمقارنة، الاتساق)، كما قامت دراسة (الهنيني وآخرون، 2018) بدراسة الخصائص الآتية: (الملائمة، الموثوقية، الاكتمال، القابلية للفهم، إمكانية الوصول إلى المعلومات بسهولة)، كما استخدمت دراسة (حلاسة، 2013) الخصائص الآتية: (الملاءمة، الموثوقية، والقابلية للمقارنة، الثبات، القابلية للفهم)، واستخدمت دراسة (kallob, 2013) الخصائص الآتية: (الملاءمة، الموثوقية، القابلية للفهم، القابلية للمقارنة، التوقيت المناسب)، كما قامت دراسة (الشامي، 2009) بدراسة الخصائص الآتية: (القابلية للفهم، الاستفادة، الملاءمة، الموثوقية، القابلية للمقارنة، الثبات)، كما قامت دراسة (رحلت، صيام، 2009) بدراسة الخصائص الآتية: (القابلية للفهم، الملاءمة، والمصادقية، القابلية للمقارنة).

ومن استعراض الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية نلاحظ أنها تعددت وتنوعت، فكل منهم حدد الخصائص التي تتناسب مع دراسته، وتخدم الأهداف التي يسعى لتحقيقها، وبحسب الإطار المفاهيمي المشترك بين (FASB)، (IASB) المعدل (2018) تصنف الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية إلى: الخصائص النوعية الأساسية؛ وتتمثل في (الملاءمة، الموثوقية).

الخصائص الداعمة (المعززة): وتتمثل في (القابلية للفهم، التوقيت المناسب، القابلية للتحقق، القابلية للمقارنة). (سيد، 2022، 236).

اختيرت هذه الخصائص في هذه الدراسة، وذلك بدراستها أثرها في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية؛ حيث أنه وبحسب علم الباحثين لم تدرس أثر هذه الخصائص مجتمعة على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة في اليمن.

1. خاصية الملاءمة:

تعد الملاءمة من أهم الخصائص الواجب توافرها في المعلومات التي يمكن تقديمها لمتخذي القرارات الاستثمارية، والإدارية على المستوى الداخلي والخارجي، وقد عرفت لجنة المعايير المحاسبية الملاءمة بأنها: "المعلومات التي يجب أن تكون ملائمة لحاجات صناع القرارات". وتمتلك المعلومات خاصية الملاءمة عندما تؤثر في القرارات الاقتصادية للمستخدمين، بمساعدتهم في تقييم الأحداث الماضية، والحاضرة، والمستقبلية، أو عندما تؤكد أو تصحح تقييماتهم الماضية (المعايير المحاسبية الدولية الصادرة عن لجنة المعايير الدولية، 2011، 45).

ولأجل أن تكون المعلومات المحاسبية ملائمة فلا بد أن تتوافر فيها ثلاث خصائص فرعية هي: القدرة على التنبؤ - القدرة التأكيدية - الأهمية النسبية (FASB، SFAC، NO.8).

2. خاصية العرض الصادق (الموثوقية)

بحسب البيان رقم (2) الصادر من (FASB) هي: "خاصية المعلومات في التأكيد بأن المعلومات خالية من الأخطاء، والتحيز بدرجات معقولة، وأنها تمثل بصدق ما تزعم تمثيله" (سالم وأحمد، 2019، 132). إن التمثيل الصادق هو العنصر الأكثر أهمية، ويتعلق بمسألة التماثل، أو التطابق بين قياس، أو وصف ما، وتندرج تحت خاصية العرض الصادق ثلاث خصائص فرعية هي: الاكتمال- الحيادية- الخلو من الأخطاء (علي وآخرون، 2020، 538).

3. خاصية القابلية للفهم:

أي إن المعلومات معروضة بطريقة سهلة الاستيعاب والفهم للمستخدم (السقا، 2016، 38). وحتى تكون المعلومات مفيدة لمستخدميها يجب احتوائها على حلقة ربط بين المستخدمين والقرارات التي يتخذونها، وتتمثل هذه الحلقة في القابلية للفهم، وهي إحدى خصائص المعلومات، التي تسمح للمستخدمين ذوي القدر المعقول من المعرفة المحاسبية بإدراك مغزى تلك المعلومات، لذلك فمهما كان التقرير على درجة عالية من الجودة إلا أنه في غياب عنصر قابلية الفهم يكون عديم النفع للمستخدمين، الذين لا يفهمونه (علي وآخرون، 2020، 538).

4. خاصية التوقيت المناسب:

أي توصيل المعلومات لمتخذي القرار في الوقت المناسب، الذي يمكنهم من تحقيق أكبر فائدة مرجوة من هذه المعلومات (الهنيني وآخرون، 2018، 163)

ويقصد بخاصية التوقيت المناسب توفير المعلومات في حينها، فمن البديهي أنه إذا لم تتوافر المعلومات عند الحاجة إليها، فإن يكون لها تأثير على الحدث أو القرار، لذلك يجب توفيرها في الوقت المطلوب للوصول إلى قرار ملائم؛ أي توفر المعلومات لدى متخذ القرار قبل أن تفقد قدرتها في التأثير على القرارات، إن عدم توفر المعلومات عند الحاجة إليها يفقدها عنصر الملاءمة (عمر، علي، 2019، 132).

5. خاصية القابلية للتحقق؛

يتحقق هذا المفهوم عندما تحدث درجة عالية من الاتفاق بين عدد من الأفراد القائمين بالقياس والذين يستخدمون طريقة القياس نفسها، فإذا وصلت أطراف خارجية باستخدام طريقة القياس نفسها إلى نتائج مختلفة فإن القوائم المالية تكون غير قابلة للتحقق منها، ولا يمكن للمدققين إبداء الرأي فيها. وتسمح هذه الخاصية للأفراد المؤهلين الذين يعملون بشكل مستقل عن بعضهم بتطوير قياسات، أو نتائج متشابهة، من تحليل الدليل نفسه، أو البيانات أو السجلات. فهي إذن تعني إجماع وخلق القياس من سمتة التحيز.

6. خاصية القابلية للمقارنة؛

جاء في دراسة (علي وآخرون، 2020، 538) تعني المقارنة أن المعلومات المحاسبية للمؤسسة تعد بطريقة تمكن من مقارنتها بمعلومات مؤسسات أخرى للمدة نفسها، كذلك ينبغي أن تكون متناسقة مع معلومات مماثلة للشركة نفسها لمدة سابقة.

دراسات سابقة:

1. دراسة (محمد، 2021) بعنوان: أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية على جودة التقارير المالية للبنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية".

هدفت الدراسة التعرف على الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية الأساسية (الملاءمة، التعبير الصادق) والخصائص النوعية المكملة للمعلومات المحاسبية (القابلية للفهم، القابلية للتحقق، القابلية للمقارنة، الوقيعية) ومن ثم دراسة وتقييم أثرها على جودة التقارير المالية الصادرة عن تلك البنوك. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وجرى ذلك عن طريق الاستبانة التي وزعت على عينة مكونة من (82) مضردة. وقد توصلت الدراسة إلى أن البنوك التجارية العاملة بالمملكة العربية السعودية تدرک أهمية توفير معلومات محاسبية ذات خصائص نوعية في تقاريرها المالية المنشورة، وأن الخصائص النوعية الأساسية والمكملة للمعلومات المحاسبية تؤثر على جودة التقارير المالية للبنوك التجارية العاملة بالمملكة العربية السعودية.

2. دراسة (عمار وأيمن، 2021) بعنوان: "أثر جودة المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرار الاستثماري". دراسة حالة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بسكيدة.

هدفت الدراسة إلى إبراز أثر جودة المعلومات المحاسبية من خصائصها النوعية (الملاءمة- الموثوقية- الثبات- القابلية للمقارنة) في اتخاذ القرار الاستثماري، ذلك لما لجودة المعلومات المحاسبية من أهمية في اتخاذ القرارات الصحيحة. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وجرى ذلك عن طريق الاستبانة التي وزعت على عينة مكونة من (60) من العاملين في المؤسسة. وقد توصلت الدراسة إلى أن جودة المعلومات المحاسبية لها أهمية

كبيرة في المؤسسة، وأن جودة المعلومات المحاسبية لها تأثير كبير وقوي على اتخاذ قراراتها عموماً، وعلى قرارها الاستثماري خصوصاً، كما أن موثوقية المعلومات المحاسبية أكثر الخصائص النوعية لجودة المعلومات المحاسبية تأثيراً في اتخاذ القرار الاستثماري.

3. دراسة (الشفيع وآخرون، 2020) بعنوان: "أثر الصيرفة الإلكترونية على جودة المعلومات المحاسبية في المصارف" دراسة ميدانية على المصارف العاملة بمدينة كوستي- السودان.

هدفت هذه الدراسة إلى إظهار أثر الصيرفة الإلكترونية على جودة المعلومات المحاسبية بالمصارف. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتم ذلك عن طريق الاستبانة التي وزعت على عينته من المحاسبين والمراجعين والإداريين في فروع المصارف، وتوصلت الدراسة إلى أن تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت يؤدي إلى تحقيق قيمة تنبؤية، وقيمة استرجاعية بالمعلومات المحاسبية، الصيرفة الإلكترونية تعزز من توقعات مستخدمي المعلومات المحاسبية، وملاءمة المعلومات المحاسبية، وصدقها وحيادتها وتحقيق موثوقيتها، تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت يؤدي إلى تحقيق قابلية المقارنة للمعلومات المحاسبية، وسهولتها فهما، تؤدي الصيرفة الإلكترونية إلى ثبات واتساق المعلومات المحاسبية ودقتها. وأوصت الدراسة بضرورة اللجوء إلى الصيرفة الإلكترونية؛ لأنها تعزز من توافر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية.

4. دراسة (الهنيني وآخرون، 2018) بعنوان: "أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية". دراسة ميدانية على المصارف العاملة في الأردن.

هدفت الدراسة إلى بيان أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية (الملاءمة، الموثوقية، الاكتمال، القابلية للفهم، إمكانية الوصول إلى المعلومات بسهولة) على جودة الخدمات المصرفية. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وبواسطة تصميم استبانة وزعت على عينته الدراسة البالغ عددهم (96) موظفاً من موظفي المصارف العاملة في الأردن من جميع المستويات الإدارية. توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذي دلالة إحصائية لأثر الخصائص النوعية جميعاً على جودة الخدمات المصرفية في الأردن. وأوصت الدراسة بـ: ضرورة اهتمام المصارف العاملة في الأردن بمواكبة تطورات ومستجدات نظم المعلومات المحاسبية، وتطوير نظمهم لتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.

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

هدفت الدراسة التعرف إلى أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بأبعادها (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية، الأمان) على رضا الزبائن. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بواسطة استبانة، واختيرت عينة ملائمة من زبائن فروع البنك الإسلامي الأردني في مدينة عمان لعدد (340) مفردة مثلت مجتمع الدراسة، وجمعت البيانات وحللت واختبرت الفرضيات باستخدام برنامج (SPSS). وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية مرتفع عموماً، وكذلك وجود أثر ذي دلالة إحصائية لجودة الخدمات

المصرفية الإلكترونية (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية، الأمان) كل على حدة، على رضا الزبائن في البنك الإسلامي الأردني.

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

هدفت الدراسة إلى قياس أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية (القابلية للفهم، الإفادة، الملاءمة، الموثوقية، القابلية للمقارنة، الثبات) على جودة التقارير المالية للبنوك التجارية العاملة في اليمن. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وذلك بواسطة عمل استبانة، استهدفت المديرين الماليين، والمدققين الداخليين والمحاسبين. وتوصلت الدراسة إلى أن هناك تأثيراً عالياً للخصائص الأساسية للمعلومات المحاسبية على جودة التقارير المالية؛ حيث بلغت نسبة التأثير (83%)، وأن الخصائص الثانوية للمعلومات المحاسبية تؤثر على جودة التقارير المالية للبنوك التجارية العاملة في اليمن وبنسبة تأثير عالية بلغت (85%).

وأوصت الدراسة بـ: ضرورة قيام البنوك التجارية العاملة في اليمن بزيادة الاهتمام باستخدام المعلومات ذات الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية، وضرورة تحسين جودة التقارير المالية الصادرة عن هذه البنوك.

7. دراسة (Abdelraheem, et al,2021) بعنوان: "تأثير تقنية المعلومات على جودة المعلومات المحاسبية".

(The effect of information technology on the quality of accounting information)

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى العلاقة بين تقنية المعلومات وجودة المعلومات المحاسبية في بنك النيل في السودان، وعلى تأثير استخدام تقنية المعلومات على جودة المعلومات المحاسبية (الملاءمة، الموثوقية، القابلية للفهم، الاتساق، القابلية للمقارنة). استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لإجراء الدراسة الميدانية. عملت (120) استبانة، ووزعت على عينة الدراسة بنك النيل في السودان، جُمع منها (104) استبانة. توصلت الدراسة إلى أن تقنية المعلومات تؤثر تأثيراً مباشراً على جودة المعلومات المحاسبية (الملاءمة، الموثوقية، القابلية للفهم، الاتساق، القابلية للمقارنة)، عن طريق جمع البيانات ومعالجتها وتخزينها، وإرسال المعلومات إلى مستخدميها، والبنك الذي يطبق الأبعاد الأربعة لتكنولوجيا المعلومات يمكن أن يساهم في تحقيق خاصية ملاءمة المعلومات المحاسبية وموثوقيتها، وامكانية فهمها واتساقها وقابليتها للمقارنة، والاتساق في المعالجة وعرض المعلومات المحاسبية.

8. دراسة (Hachem,Sujud,2019) بعنوان: "تأثير جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبية على رضا العملاء في البنوك التجارية اللبنانية".

(Effect of the Quality of the Accounting Information System Outputs on customer Satisfaction in Lebanese Commercial Banks).

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى تأثير جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبية على رضا عملاء البنوك التجارية اللبنانية. اعتمدت خصائص جودة الخدمة المصرفية (الملاءمة، الموثوقية، والقابلية للمقارنة، والاتساق). استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي لتحليل النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS). وتوصلت الدراسة إلى أن هناك أثراً ذا دلالة إحصائية لجودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبية على رضا العملاء

في البنوك التجارية اللبنانية. كما وجد أن خصائص جودة الخدمة المصرفية المذكورة في الأعلى لها تأثير كبير على رضا العملاء.

وأوصت الدراسة بضرورة مواكبة المصارف اللبنانية لتطورات نظام المعلومات المحاسبية لتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.

9. دراسة (Dandago، 2014) بعنوان: " تكنولوجيا المعلومات ونظام المعلومات المحاسبية في صناعة البنوك في نيجيريا"

(Information Technology and Accounting Information System in The Nigerian Banking Industry).

هدفت هذه الدراسة التعرف إلى تأثير تكنولوجيا المعلومات في إنتاج المعلومات المحاسبية في الصناعة المصرفية النيجيرية. استخدمت الدراسة تحليل التباين (ANOVA) لاختبار الفرضية. توصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات المحاسبية لها صلة بتبسيط القضايا، وتوفير المعلومات الجيدة في الصناعة المصرفية النيجيرية. كما توصلت الدراسة أن استخدام تكنولوجيا المعلومات المحاسبية في الصناعة المصرفية أدى إلى إعداد تقارير دقيقة وفي الوقت المناسب؛ حيث يتمتع العملاء بوصول غير محدود إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت. كما أن استخدام أجهزة الصراف الآلي من العملاء قد قلل من الانتظار ساعات طويلة في البنك. حيث يسمح استخدام أموال عد الماكينات بحساب مبلغ كبير من المال في مدة قصيرة، وهو ما لم يكن كذلك في الماضي. كما توصلت أيضاً إلى أن توفر النظام عبر الإنترنت يسهل عملية التواصل بين فروع المصارف، من دون الحاجة إلى زيارة فروع المصارف.

10. دراسة (kallob، 2013) بعنوان: " استخدام الخصائص النوعية للمعلومات في قياس جودة التقارير المالية للقطاع المصرفي الفلسطيني"

(Using the Information Qualitative Characteristics in Measuring the Quality of Financial Reporting of the Palestinian Banking Sector).

هدفت هذه الدراسة إلى قياس جودة التقارير المالية للقطاع المصرفي الفلسطيني، وذلك من تفعيل الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية (الملاءمة، الموثوقية، القابلية للفهم، القابلية للمقارنة، التوقيت المناسب). مجتمع الدراسة هو القطاع المصرفي الفلسطيني، وعينة الدراسة هي التقارير المالية للمدة (2006-2011). استخدمت الدراسة تحليل المحتوى. وقد توصلت الدراسة إلى أن الخصائص النوعية الأساسية (الملاءمة، الموثوقية) تنعكس بنسبة (66.1%) في التقارير المالية للقطاع المصرفي. وتنعكس الخصائص النوعية المعززة (القابلية للفهم، القابلية للمقارنة، التوقيت المناسب) بنسبة (70.8%) في التقارير المالية للقطاع المصرفي.

أوجه الشبه بين الدراسة الحالية، والدراسات السابقة:

1. تشابهت بعض الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في تحديد المتغير المستقل للخصائص النوعية

للمعلومات المحاسبية، كدراسة (محمد، 2021) (kallob، 2013).

2. تشابهت بعض الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بأبعاده: (سهولة الاستخدام، وتوفير الوقت، والسرية، والأمان)، كدراسة (Mchomba، 2018)، (الباهي، 2016).
3. اتفقت بعض الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في سعيها نحو تحقيق الهدف المتمثل في قياس أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف، كدراسة (الهنيني وآخرون، 2018).
4. اتفقت الدراسة الحالية مع بعض الدراسات السابقة في تحديد بعض أبعاد الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية، كذلك بعض أبعاد المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.
5. اتفقت الدراسة الحالية مع كثير من الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي كمنهج للدراسة.
6. اتفقت الدراسة الحالية مع كل الدراسات السابقة في مجتمع الدراسة في البنوك، ما عدا دراسة (عمار وأيمن، 2021).
7. اتفقت هذه الدراسة مع أغلب الدراسات السابقة في اعتماد الاستبانة وسيلة لجمع البيانات من عينة الدراسة.

ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

1. تتميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة، من دراسة الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية بأبعاده: (الملاءمة، الموثوقية، القابلية للفهم، التوقيت المناسب، القابلية للتحقق، القابلية للمقارنة)، فيما الدراسات السابقة عرضت بعض هذه الأبعاد.
2. إن الدراسات التي عرضت أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية لم تهتم بدراسة المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بشكل مباشر بأبعاده: (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية، الأمان) وهذا ما تتميز به الدراسة الحالية.
3. إن أغلب الدراسات التي عرضت موضوع الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية، وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، طبقت في بيئة لا تتشابه مع ظروف البيئة اليمنية، في حين أن الدراسة الحالية استهدفت القطاع المصرفي اليمني؛ إذ يعد هذا القطاع من القطاعات الاقتصادية المهمة.
4. تحاول هذه الدراسة بصفتها دراسة ميدانية، بما تتوصل إليه من نتائج وتوصيات تخدم البنوك العاملة باليمن، وتزيد من اهتمامها، وتحفيزها في تحسين الخدمات المصرفية الإلكترونية، لمواجهة المنافسة، والتكيف مع معطيات البيئة الجديدة.
5. تعد الدراسة الحالية الدراسة الأولى - بحسب علم الباحثين - على المستوى المحلي.

مشكلة الدراسة:

تعاني البيئة اليمنية من قصور في الخدمات المصرفية الإلكترونية؛ حيث ذكرت دراسة (محمد، المغربي، 2020، 208) مؤشر التنافسية العالمي، للعام (2017)، فقد حصلت اليمن على الترتيب الأخير من بين (127) دولة، وكذلك في العام (2018) حصلت اليمن على الترتيب (139) من بين (140) دولة، واستمر هذا المؤشر بالتراجع إلى

أن وصل العام (2019) إلى الترتيب (140) من بين (141) دولة، وكان ترتيبها الإقليمي آخر دولة عربية، من هذه المؤشرات التنافسية يتضح ضعف أداء البنوك باليمن في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية. وبالنظر إلى الظروف الاستثنائية التي تمرُّ بها اليمن في هذه الفترة، وعلى الرغم من الجهود المضنية التي بذلت ولا تزال تبذل على أكثر من مستوى في البنوك لمواكبة التطور التكنولوجي المتسارع، إلا أننا نلاحظ تدني مستوى جودة الخدمات المصرفية التي تقدمها البنوك العاملة باليمن.

مما سبق، ونتيجةً للقصور الواضح في الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن ستسعى هذه الدراسة لتحديد مدى توافر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية، وتأثيرها في تحقيق جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن، وهذا ما دفع إلى طرح التساؤل الرئيس الآتي:
ما أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن؟

وينبثق عن التساؤل الرئيس مجموعةً من التساؤلات الفرعية، التي توضح أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، وهي:

1. ما مدى تحقق جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن؟
2. ما مدى توفر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في البنوك العاملة باليمن؟
3. ما أثر خاصية الملاءمة للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن؟
4. ما أثر خاصية العرض الصادق (الموثوقية) للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن؟
5. ما أثر خاصية القابلية للفهم للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن؟
6. ما أثر خاصية التوقيت المناسب للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن؟
7. ما أثر خاصية القابلية للتحقق للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن؟
8. ما أثر خاصية القابلية للمقارنة للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن؟

أهمية الدراسة:

الأهمية النظرية:

1. معرفة جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في القطاع المصرفي باليمن؛ لما لها من أهمية ودور للتكيف مع التطورات المستقبلية ومواكبتها، بحيث يسهل على البنوك والعملاء التحول من التعامل بالأسلوب التقليدي إلى الأسلوب الإلكتروني الذي أضحى سبب الفجوة في فهم العملاء للتعاملات المصرفية الإلكترونية وكيفية الاستفادة منها.

2. تعدُّ هذه الدراسة ذات فائدة للبنوك على اختلاف أنواعها؛ وذلك لما تقدمه هذه الدراسة من شرح وتدعيم لأثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.
3. إثراء المكتبة العلمية إثراءً دورياً، وبسبب ندرة الدراسات السابقة على النطاق المحلي والعربي بشأن موضوع الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن.
4. تقديم نتائج علمية جديدة بشأن أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.

الأهمية العملية:

1. عرضت الدراسة مشكلة تتعلق بجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، لكونها أحد أهم الخدمات التنافسية بين البنوك التي يعتمد عليها من أجل رفع مستوى الخدمات المقدمة في البنوك العاملة باليمن، وهذا بدوره سيؤدي إلى تحسين جودة مخرجات الخدمات المصرفية الإلكترونية من تبني البنوك لنتائج وتوصيات الرسائل.
2. زيادة إدراك الإدارة، والعاملين في البنوك العاملة باليمن بأهمية الدور الذي تقدمه أنظمة المعلومات المحاسبية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية من تسهيل عملية إعداد وتجهيز المعلومات في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.
3. تعدُّ هذه الدراسة الأولى - بحسب علم الباحثين - التي تعرض الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية، وأثرها في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن.

أهداف الدراسة:

الهدف الرئيس:

قياس أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة باليمن.

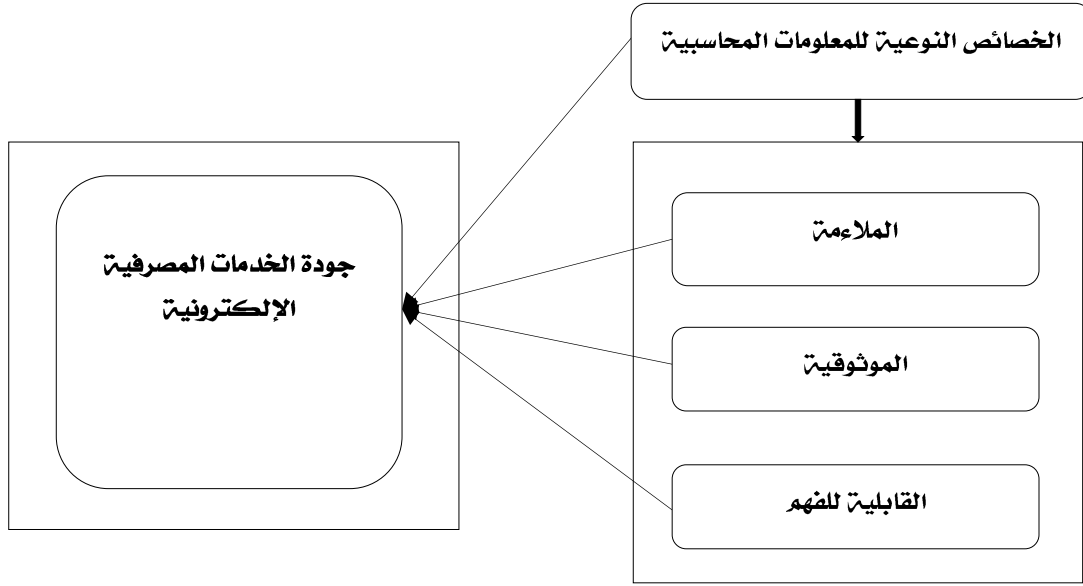
الأهداف الفرعية:

1. معرفة مدى تحقق جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية (سهولة الاستخدام - وتوفير الوقت - والسرية - والأمان) في البنوك العاملة باليمن.
2. تحديد مدى توفر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في البنوك العاملة باليمن.
3. قياس أثر خاصية الملاءمة للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن.
4. قياس أثر خاصية العرض الصادق (الموثوقية) للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن.
5. قياس أثر خاصية القابلية للفهم للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن.
6. قياس أثر خاصية التوقيت المناسب للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن.

7. قياس أثر خاصية القابلية للتحقق للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن.
8. قياس أثر خاصية القابلية للمقارنة للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن.

النموذج المعرفي:

شكل (1) أنموذج الدراسة



فرضيات الدراسة :

الفرضية الرئيسية

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخصائص نظم المعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن.

ويشتق من الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

1. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية الملاءمة للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن؟
2. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية المصدقية (الموثوقية) للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن؟
3. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية القابلية للفهم للمعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن؟

4. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية التوقيت المناسب للمعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن؟
5. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية القابلية للتحقق للمعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن؟
6. لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية القابلية للمقارنة للمعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن؟

حدود الدراسة:

1. الحدود المكانية / الميدانية:
تتمثل الحدود المكانية لهذه الدراسة بالبنوك العاملة باليمن.
2. الحدود البشرية:
تتمثل الحدود البشرية لهذه الدراسة بالأفراد العاملين في الإدارة المالية، والإدارات ذات العلاقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية.
3. الحدود الموضوعية:
تتمثل الحدود الموضوعية لهذه الدراسة بالمتغير المستقل (الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية) بأبعاده الستة: (الملاءمة، الموثوقية، القابلية للفهم، التوقيت المناسب، القابلية للتحقق، القابلية للمقارنة)، والمتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية) بأبعاده الأربعة: (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية، الأمان).

منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على تحديد أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة باليمن باستخدام التحليل الوصفي لعرض البيانات، والتحليل الاستدلالي لاختبار الفرضيات، كما اعتمدت الدراسة على المنهج الكمي لتحويل الدراسة إلى مقاييس رقمية يمكن تحليل النتائج، والوصول إلى الاستنتاجات والتوصيات لتحقيق أهداف الدراسة.

مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في البنوك العاملة باليمن، وعددها (19) بنكاً وفقاً لتقرير البنك المركزي للعام (2015). (المصدر: البنك المركزي اليمني، 2015، 98-99؛ جمعية البنوك اليمنية، 2019)

أما عينة الدراسة (Sample): لغرض جمع البيانات من وحدة التحليل أخذت الدراسة عينة قصديّة تلبية وتحقق أهداف الدراسة حيث أنه وفقاً للعينة القصديّة تم اختيار عدد (13) بنك من البنوك العاملة باليمن، ممثلة بمنتسبها من موظفي (الإدارة المالية- والإدارات ذات العلاقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية) في المراكز الرئيسية بأمانة العاصمة صنعاء، والعاصمة المؤقتة عدن، حيث استثنيت عدد من البنوك من عينة الدراسة وهي: البنك المركزي؛ وذلك لصعوبة توزيع الاستبانة فيه، كما جرى استثناء بنك التسليف للإسكان،

وبنك (يونا تيك) حيث إنهم تحت التصفية، وبنك اليمن والخليج؛ كونه شبه متوقف، كما جرى استثناء بنك قطر الوطني، والبنك العربي؛ لرفض توزيع الاستبانة فيه، وقد جاء اختيار العينة القصدية ليجري عبرها اختيار الأفراد أو المستجيبين، بناءً على الخبرة والمهارة، وتمتعهم بالمواصفات ذات الصلة بموضوع الرسالة، والتي لا تتوفر لدى غيرهم (الأديمي، 168، 2010)، لذلك جرى توزيع الاستبانة بشكل مباشر عن طريق النزول الميداني إلى البنوك، والاستفسار من المسؤولين في كل بنك عن أعداد الموظفين لديها من العينة المستهدفة، فقد وُزعت (200) استبانة، استعيد منها (173) استبانة، وبقية من هذه الاستبانات (27) استبانة، وبالتالي فإن معدل الاستجابة أتى بنسبة (87%) وهي تناسب الغرض من اختبار الفرضيات.

ووفقاً لـ (Sekaran, Bougie, 2010, 247) فإن حجم العينة المتمثلة بـ (200) مفردة يُعد ملائماً للاختيار والتحليل، ولأغراض جمع المعلومات، ويمكن توضيح عينة الدراسة، وتوزيع الاستبانة كما في الجدول الآتي:

جدول (1) ملخص عينة الدراسة وتوزيع الاستبانة ونسبة الاستجابة

م	اسم المصرف	عينة الدراسة	الاستبانات الموزعة	الاستبانات المعادة	الاستمارات المفقودة	الصالحات للاستعمال	نسبة الاستجابة
1	البنك اليمني للإنشاء والتعمير	10	10	8	2	8	80%
2	البنك الأهلي اليمني	30	30	30	0	30	100%
3	بنك اليمن الدولي	20	20	16	4	16	80%
4	بنك اليمن والكويت	15	15	10	5	10	67%
5	بنك التسليف التعاوني الزراعي	20	20	16	4	16	80%
6	مصرف الرافدين	5	5	5	0	5	100%
7	البنك التجاري اليمني	10	10	8	2	8	80%
8	البنك الإسلامي للتمويل	5	5	5	0	5	100%
9	بنك التضامن الإسلامي الدولي	20	20	15	5	15	75%
10	بنك سبأ الإسلامي	20	20	19	1	19	95%
11	بنك اليمن والبحرين الشامل	15	15	15	0	15	100%
12	بنك الأمل للتمويل الأصغر	15	15	13	2	13	87%
13	مصرف الكريمي للتمويل الأصغر الإسلامي	15	15	13	2	13	87%
	الإجمالي	200	200	173	27	173	87%

أدوات الدراسة ومصادر الحصول على البيانات:

اعتمد الباحثان على الاستبانة أداة لجمع البيانات الأولية في هذه الدراسة؛ لكونها من أنسب أدوات الدراسة العلمية التي تحقق أهداف الدراسة الميدانية من أجل الحصول على معلومات وحقائق ذات صلة بواقع معين، وُزعت الاستبانة بالنزول الميداني للبنوك والتوزيع على المستجيبين، وهو ما يطلق عليه الدراسة المسحية؛ حيث تساعد هذه الطريقة على توضيح أي استفسار يتعلق بالأسئلة غير الواضحة للمستجيبين، وإعطاء الفرصة للتواصل عن قرب مع المستجيبين، وبذلك جمع الإجابات التامة وزيادة مستوى الإجابة في الاستبانة (سيكاران، 2010)، وبعد الانتهاء من عملية جمع البيانات فرغت وحُللت باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية

(Statistical Package For Social Science-SPSS)، وجرى استخدام الاختبارات الإحصائية التي تناسب الموضوع بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة تدعم موضوع الدراسة.

وقد قسّمت الفقرات الخاصة بالمتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية)، وعددها (20) فقرة إلى أربعة محاور، كما هو موضح في الجدول (2):

جدول (2): مصادر فقرات أبعاد المتغير التابع

المتغير التابع	الأبعاد	عدد الفقرات	مصادر الفقرات
جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية	سهولة الاستخدام	7	(الباهي، 2016؛ الرواش وآخرون، 2020؛ سعدي، خديجة)
	توفير الوقت	5	(الباهي، 2016؛ الرواش وآخرون، 2020؛ (Mchomba, Doreen, 2018)
	السرية	4	(الباهي، 2016؛ الرواش وآخرون، 2020)
	الأمان	4	(الباهي، 2016؛ الرواش وآخرون، 2020)

كما قسّمت الفقرات الخاصة بالمتغير المستقل (الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية) وعددها (29) فقرة إلى ستة محاور، ويوضح الجدول (3) أبعاد المتغيرات المستقلة:

جدول (3) مصادر فقرات أبعاد المتغيرات المستقلة

المتغير المستقل	الأبعاد	عدد الفقرات	مصادر الفقرات
الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية	الملاءمة	6	(عمار، أيمن، 2021؛ الهاملي، عادل، 2019)
	الموثوقية	5	(عمار، أيمن، 2021؛ الهاملي، عادل، 2019)
	القابلية للضهر	5	(عمار، أيمن، 2021؛ السقا، مندر، 2016؛ سماح، الغربي، 2015)
	التوقيت المناسب	5	(عمار، أيمن، 2021؛ السقا، مندر، 2016؛ سماح، الغربي، 2015؛ فودة وآخرون، 2019)
	القابلية للتحقق	4	(عمار، أيمن، 2021؛ السقا، مندر، 2016؛ سماح، الغربي)
	القابلية للمقارنة	4	(عمار، أيمن، 2021؛ سماح، الغربي، 2015؛ فودة وآخرون، 2019)

وحدة التحليل:

تتكون وحدة التحليل للدراسة من البنوك العاملة باليمن، كمنظمات تقدم الخدمات المصرفية الإلكترونية، وجمعت بيانات المتغيرات المرتبطة بالخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية وجودة لخدمات المصرفية الإلكترونية - في البنوك العاملة باليمن من الأفراد العاملين في الإدارة المالية والإدارات ذات العلاقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية.

اختبار ثبات أداة الدراسة:

لمعرفة درجة ثبات متغيرات الاستبانة ومصداقية إجابات عينة الدراسة على فقرات الاستبانة أجري اختبار (كرونباخ ألفا) - (Cronbach's Alpha)، وذلك للتأكد من نسبة ثبات الاستبانة وصدق آراء العينة.

جدول (4): نتائج اختبار (ألفا كرونباخ لأداة الدراسة)

درجة المصدقية	درجة الثبات	عدد الفقرات	محاوير الاستبانة
$\sqrt{\text{Alpha}}$	Alpha		
90.26%	81.47%	7	سهولة الاستخدام
91.53%	83.78%	5	توفير الوقت
91.34%	83.43%	4	السرية
91.46%	83.64%	4	الأمان
96.14%	92.43%	20	إجمالي جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية
91.76%	84.20%	6	الملاءمة للمعلومات المحاسبية
92.53%	85.61%	5	الموثوقية للمعلومات المحاسبية
91.25%	83.27%	5	القابلية للفهم للمعلومات المحاسبية
93.13%	86.74%	5	التوقيت المناسب للمعلومات المحاسبية
91.96%	84.57%	4	القابلية للتحقق للمعلومات المحاسبية
91.88%	84.42%	4	القابلية للمقارنة للمعلومات المحاسبية
97.27%	94.62%	29	إجمالي الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية
98.03%	96.09%	49	الاستبانة عموماً

يتضح من الجدول (4) أن معامل الثبات لأبعاد المتغير التابع جاءت بدرجات ثبات تتراوح بين (81.47%) و(83.78%)، وبدرجات مصداقية تتراوح بين (90.26%) و(91.53%)، أما معامل الثبات لأبعاد المتغير المستقل جاءت بدرجات ثبات تتراوح بين (83.27%) و(86.74%)، وبدرجات مصداقية تتراوح بين (91.25%) و(93.13%)، وهذا يعني أنها جاءت بنسبة ثبات مرتفعة، ودرجة مصداقية مرتفعة أيضاً، وهذا يعني أن العينة متجانسة في الاستجابة على الاستبانة، ويمكن الاعتماد على النتائج في تعميمها على مجتمع الدراسة. فيما جاءت قيمة معامل الثبات لأداة جمع البيانات عموماً بنسبة (96.09%)، وهذا يعني أنها بنسبة ثبات مرتفعة جداً، وجاءت نسبة المصدقية لإجابات العينة (98.03%)، وهذا يعني أن درجة مصداقية الإجابات مرتفعة جداً، مما يؤهلها لتكون أداة قياس مناسبة، وفاعلة لهذه الدراسة، ويمكن الاعتماد على النتائج في تعميمها على مجتمع الدراسة بدرجات كبيرة.

اختبار الفرضيات

فقد اختبر الباحثان فرضيات الدراسة باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط والمتعدد، وفيما يأتي فرضيات الدراسة:

اختبار الفرضية الرئيسية

فرضية العدم: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخصائص النوعية لنظم المعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية لدى العاملين في البنوك العاملة باليمن عند مستوى (0.05).

الفرضية البديلة يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخصائص النوعية لنظم المعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية لدى العاملين في البنوك العاملة باليمن عند مستوى (0.05).

جدول (5): اختبار الفرضية الرئيسية باستخدام تحليل الانحدار المتعدد

جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية							
المعيار المقبول	معامل النموذج	الخطأ المعياري	اختبار (T)		معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	F
			المحسوبة	مستوى الدلالة			
ثابت الانحدار	α	.982	.228	4.305	.000		
الملاءمة للمعلومات المحاسبية	B ₁	.147	.068	2.173	.031		
الموثوقية للمعلومات المحاسبية	B ₂	.258	.064	4.019	.000		
القابلية للظهور للمعلومات المحاسبية	B ₃	-.028	.065	-4.29	.668	.000	33.289
التوقيت المناسب للمعلومات المحاسبية	B ₄	.189	.058	3.227	.002	.546	.739
القابلية للتحقق للمعلومات المحاسبية	B ₅	.183	.070	2.635	.009		
القابلية للمقارنة للمعلومات المحاسبية	B ₅	.020	.054	.370	.712		
معادلة الانحدار							
$y = 0.982 + 0.147x_1 + 0.258x_2 - 0.028x_3 + 0.189x_4 + 0.183x_5 - 0.020x_6$							

يتضح من الجدول (5) وجود علاقة ارتباطية قوية بين الخصائص النوعية (الملاءمة للمعلومات المحاسبية- الموثوقية للمعلومات المحاسبية- القابلية للظهور للمعلومات المحاسبية- التوقيت المناسب للمعلومات المحاسبية- القابلية للتحقق للمعلومات المحاسبية- القابلية للمقارنة للمعلومات المحاسبية) وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وهذا ما أوضحه معامل الارتباط لبيرسون، حيث بلغت قيمته (0.739)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) وهو ما تأكده معاملات الانحدار للخصائص النوعية (الملاءمة للمعلومات

المحاسبية- الموثوقية للمعلومات المحاسبية- القابلية للفهم للمعلومات المحاسبية- التوقيت المناسب للمعلومات المحاسبية- القابلية للتحقق للمعلومات المحاسبية- القابلية للمقارنة للمعلومات المحاسبية) التي بلغت (0.147، 0.258، -0.028، 0.183، 0.020) على التوالي، وجميعها تؤثر تأثيراً معنوياً في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية باستثناء بُعدي القابلية للفهم للمعلومات المحاسبية، والقابلية للمقارنة للمعلومات المحاسبية، وتأثيرهما غير معنوي، كما تؤثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية بأبعادها الستة مجتمعة على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بنسبة (0.546) أما ما نسبته (0.454) تعود لعوامل أخرى غير مدرجة في النموذج، وهي ذات دلالة إحصائية، وهذا ما أوضحه اختبار (F)، حيث بلغت قيمته (33.289) وبمستوى دلالة إحصائية (0.000) وهي أقل من المستوى المعتمد في المقارنة (0.05)، ولذا فقد رفضنا فرضية العدم الرئيسية، ونقبل الفرضية البديلة، التي تنص على: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية لدى العاملين في البنوك العاملة باليمن عند مستوى (0.05)". ويظهر الجدول التالي الوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة من فقرات الفرضية

جدول رقم (6) الوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات المتعلقة بالفرضية الرئيسية

رقم البعد	الأبعاد	المتوسط المرجح	الانحراف المعياري	الرتبة	الاتجاه النسبي	الوزن النسبي
جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية						
1	سهولة الاستخدام	4.00	0.15	4	موافق	80.03
2	توفير الوقت	4.10	0.22	3	موافق	82.08
3	السرية	4.24	0.05	1	موافق بشدة	84.87
4	الأمان	4.15	0.10	2	موافق	83.05
	المتوسط العام		4.13		موافق	82.51
	الانحراف المعياري العام		0.10			
الخصائص النوعية لنظم المعلومات المحاسبية						
1	الملاءمة لنظم المعلومات المحاسبية	3.93	0.09	6	موافق	78.64
2	الموثوقية لنظم المعلومات المحاسبية	4.15	0.06	1	موافق	82.96
3	القابلية للفهم لنظم المعلومات المحاسبية	3.95	0.13	5	موافق	79.08
4	التوقيت المناسب لنظم المعلومات المحاسبية	3.97	0.05	4	موافق	79.40
5	القابلية للتحقق لنظم المعلومات المحاسبية	4.14	0.09	2	موافق	82.85
6	القابلية للمقارنة لنظم المعلومات المحاسبية	4.00	0.09	3	موافق	80.05

80.02	موافق	4.00	المتوسط العام
	0.10		الانحراف المعياري العام

يتضح من الجدول رقم (6) أن المتوسط العام لأبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بلغ (4.13) وبتجاه عام موافق، وانحراف معياري (0.10) لم يتجاوز الواحد الصحيح، مما يدل على تجانس إجابات أفراد العينة تجاه محاور الدراسة، أما فيما يخص الأبعاد نجد أن بُعد السرية حصل على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (4.24) وانحراف معياري (0.05) وبتجاه موافق بشدة، فيما احتل المرتبة الثانية بُعد الأمان بمتوسط حسابي بلغ (4.15) وانحراف معياري (0.10) باتجاه موافق، أما بُعد توفير الوقت حصل على المرتبة الثالثة، وبمتوسط حسابي بلغ (4.10) وانحراف معياري وبتجاه موافق (0.22)، فيما حصل بُعد سهولة الاستخدام على المرتبة الرابعة بمتوسط (4.00) وانحراف معياري (0.15) وبتجاه موافق. إن المتوسط العام لأبعاد الخصائص النوعية لنظم المعلومات المحاسبية بلغ (4.00) وبتجاه عام موافق، وانحراف معياري (0.10) لم يتجاوز الواحد الصحيح، مما يدل على تجانس إجابات أفراد العينة تجاه أبعاد الدراسة، أما فيما يخص الأبعاد نجد أن بُعد الموثوقية لنظم المعلومات المحاسبية حصل على المرتبة الأولى، بمتوسط حسابي بلغ (4.15) وانحراف معياري (0.06) وبتجاه موافق، فيما احتل المرتبة الثانية بُعد القابلية للتحقق لنظم المعلومات المحاسبية بمتوسط حسابي بلغ (4.14) وانحراف معياري (0.09) باتجاه موافق، أما بُعد القابلية للمقارنة لنظم المعلومات المحاسبية حصل على المرتبة الثالثة، وبمتوسط حسابي بلغ (4.00) وانحراف معياري (0.09)، فيما حصل بُعد التوقيت المناسب لنظم المعلومات المحاسبية على المرتبة الرابعة، بمتوسط (3.97) وانحراف معياري (0.05) وبتجاه موافق، أما بُعد القابلية للفهم لنظم المعلومات المحاسبية حصل على المرتبة الخامسة، وبمتوسط حسابي بلغ (3.95) وانحراف معياري (0.13)، فيما حصل بُعد الملاءمة لنظم المعلومات المحاسبية على المرتبة السادسة، بمتوسط (3.93) وانحراف معياري (0.09) وبتجاه موافق، وبناءً على ما سبق فإن هناك موافقاً من المبحوثين تجاه أبعاد الدراسة، وهو ما تؤكد أهميته النسبية لأبعاد الدراسة، حيث حققت نسبة موافقة تجاوزت (68%) لكل الأبعاد.

اختبار الفرضيات الفرعية

اختبرت فرضيات الدراسة الفرعية باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط.

أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

فرضية العدم: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية الملاءمة للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية عند مستوى (0.05).

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية الملاءمة للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية عند مستوى (0.05).

جدول رقم (7): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

المتغير المستقل	معامل النموذج	الخطأ المعياري	اختبار (T)		معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	F	مستوى الدلالة
			المحسوبة	مستوى الدلالة				
ثابت الانحدار α	2.082	.224	9.285	.000				
الملاءمة للمعلومات المحاسبية β	.513	.056	9.143	.000	.573	.328	83.595	.000
معادلت الانحدار	$y = 2.082 + 0.513x_1$							

يتضح من الجدول رقم (7) وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين الملاءمة للمعلومات المحاسبية وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، وهذا ما أوضحه معامل الارتباط ل(بيرسون)، حيث بلغت قيمته (0.573)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) وهو أيضاً ما يؤكد ميل نموذج الانحدار البالغ (0.513) كما تؤثر الملاءمة للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بنسبة (0.328) أما ما نسبته (0.672) تعود لعوامل أخرى غير مدرجة في النموذج، وهي ذات دلالة إحصائية، وهذا ما أوضحه اختبار (F)، حيث بلغت قيمته (83.595) وبمستوى دلالة إحصائية (0.000)، وهي أقل من المستوى المعتمد في المقارنة (0.05).

ولذا نرفض فرضية العدم الأولى، ونقبل الفرضية البديلة؛ (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية الملاءمة للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية عند مستوى (0.05)).

وهذا يعني أن البنوك العاملة باليمن تعتمد على ملاءمة المعلومات المحاسبية المتوفرة لديها والتي نجمها؛ وذلك بغرض جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، وتتفق نتائج هذه الدراسة مع ما توصلت إليه دراسة (Hachem, Sujud, 2019) ودراسة (الشفيق وآخرون، 2020) ودراسة (الهنيني وآخرون، 2018) إلى أن هناك أثراً لملاءمة المعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، وذلك من القدرة التنبؤية لهذه المعلومات على الظروف الخاصة بالعميل، وعلى مواجهة التغيرات والأحداث بطريقة فعالة.

كما اتفقت هذه الدراسة مع دراسة (محمد، 2021) في أن لملاءمة المعلومات المحاسبية أثراً كبيراً في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية من حيث اختيار البديل الأمثل، مع القدرة على تقييم نتائج القرار المتخذ، مما يؤدي إلى تقديم خدمات مصرفية بشكل جيد في البنوك.

وبذلك يمكن القول إن البنوك العاملة باليمن تعتمد على المعلومات التي تتصف بخاصية الملاءمة، والتي توفر لهذه البنوك، مما يساعد في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، ويكون السبب في ذلك أن توفر خاصية الملاءمة المحاسبية التي يوفرها النظام بالبنوك للإدارة تتصف بالدورية، وتسهم في التنبؤ بالنتائج التي يمكن أن تترتب في اتخاذ القرارات، كما تساعد في اتخاذ القرارات المتعلقة باختيار البدائل المتاحة.

ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

فرضية العدم: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية الموثوقية للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية عند مستوى (0.05).

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية الموثوقية للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية عند مستوى (0.05).

جدول رقم (8): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

المتغير التابع/ جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية		المتغير المستقل	
F	معامل الارتباط R	الخطأ المعياري	معامل النموذج
مستوى الدلالة	معامل التحديد R2	مستوى الدلالة	مستوى الدلالة
			α
			β
			معادلة الانحدار
			$y = 1.869 + 0.541x_2$

يتضح من الجدول رقم (8) وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين الموثوقية للمعلومات المحاسبية وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، وهذا ما أوضحه معامل الارتباط لـ (بيرسون)، حيث بلغت قيمته (0.646)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)، وهو أيضاً ما يؤكد ميل نموذج الانحدار البالغ (0.541) كما يؤثر الموثوقية للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بنسبة (0.418)، أما ما نسبته (0.582) تعود لعوامل أخرى غير مدرجة في النموذج، وهي ذات دلالة إحصائية، وهذا ما أوضحه اختبار (F)، حيث بلغت قيمته (122.666) وبمستوى دلالة إحصائية (0.000)، وهي أقل من المستوى المعتمد في المقارنة (0.05).

ولذا نرفض فرضية العدم الثانية، ونقبل الفرضية البديلة: (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية الموثوقية للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية عند مستوى 0.05).

وهذا يتفق مع دراسة (أحمد، 2013) ودراسة (محمد، 2021)، التي أشارت أنه يوجد أثر لموثوقية المعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، فكلما كانت المعلومات موثوقة يمكن الاعتماد عليها، ذلك من الصدق في التعبير عن المشكلة التي تتعلق باتخاذ القرار الذي يؤدي إلى إحداث أثر إيجابي في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.

واتفقت نتائج هذه الدراسة مع دراسة (kallob، 2013) ودراسة (Hachem, Sujud, 2019) مما يعني أن أفراد العينة توافق على خاصية الموثوقية في الخصائص النوعية لنظم المحاسبية، والتي لها المقدرة في إحداث أثر إيجابي في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن، ويكون السبب في ذلك أن الالتزام بخاصية الموثوقية في المعلومات المحاسبية التي توفرها البنوك يؤدي إلى المساعدة في جودة الخدمات

المصرفية الإلكترونية من تميز هذه المعلومات بخصائص الموثوقية كالصدق في التعبير، وحيادية تلك المعلومات، مما يؤدي إلى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.

ثالثاً: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

فرضية العدم: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية القابلية للفهم للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية عند مستوى (0.05).

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية القابلية للفهم للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية عند مستوى (0.05).

جدول رقم (9): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

المتغير المستقل	معامل النموذج	الخطأ المعياري	اختبار T		معامل الارتباط R	معامل التحديد R2	F	مستوى الدلالة
			المحسوبية	مستوى الدلالة				
ثابت الانحدار	α	2.400	.209	11.478	.000			
القابلية للفهم للمعلومات المحاسبية	β	.434	.052	8.285	.000	.286	68.649	.000
معادلت الانحدار	$y = 2.40 + 0.434x_3$							

يتضح من الجدول رقم (9) وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين القابلية للفهم للمعلومات المحاسبية وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، وهذا ما أوضحه معامل الارتباط لـ (بيرسون)، حيث بلغت قيمته (0.535) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)، وهو أيضاً ما يؤكد ميل نموذج الانحدار البالغ (0.434)، كما يؤثر القابلية للفهم للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بنسبة (0.286)، أما ما نسبته (0.714) تعود لعوامل أخرى غير مدرجة في النموذج، وهي ذات دلالة إحصائية، وهذا ما أوضحه اختبار (F)، حيث بلغت قيمته (68.649) وبمستوى دلالة إحصائية (0.000)، وهي أقل من المستوى المعتمد في المقارنة (0.05).

ولذا نرفض فرضية العدم الثالثة، ونقبل الفرضية البديلة: (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية القابلية للفهم للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية عند مستوى (0.05)).

وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة كما في دراسة (kallab, 2013) ودراسة (Abdelraheem, et al, 2021) التي أشارت إلى أن هناك أثراً إيجابياً لخاصية القابلية للفهم، حيث إن هذه المعلومات سهلت الفهم، والاستيعاب، تساعد المديرين على اتخاذ أفضل القرارات.

واتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسات (الهينيني وآخرون، 2018)، ودراسة (أحمد، 2013)، التي توصلت إلى أن خاصية القابلية للفهم لنظم المعلومات المحاسبية قد أسهمت في تحقيق رضا العملاء، الذي ينشأ عادة عن جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.

وبذلك يمكن القول إن البنوك العاملة باليمن تعتمد على المعلومات التي تتصف بخاصية القابلية للفهم التي توفر لهذه البنوك، مما يساعد في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، ويكون السبب في ذلك أن يقوم النظام المحاسبي بالبنك بعرض القوائم المالية والإفصاحات اللازمة بصورة واضحة، وكذلك يعمل النظام المحاسبي بالبنك على عرض معلومات أرصدة العملاء بصورة واضحة، كما يقدم معلومات سهلة الفهم لمستخدمي المعلومات المالية.

رابعاً: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

فرضية العدم: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية التوقيت المناسب للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية عند مستوى (0.05).

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية التوقيت المناسب للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية عند مستوى (0.05).

جدول رقم (10): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

المتغير المستقل	المتغير التابع/ جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية					
	معامل النموذج	الخطأ المعياري	اختبار (T)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R2)	F
			المحسوبية	الدلالة	مستوى	الدلالة
ثابت الانحدار	α	2.252	11.337	.000		
التوقيت المناسب للمعلومات المحاسبية	β	.469	9.474	.049	.344	89.765
معادلت الانحدار		$y = 2.252 + 0.469x_4$				

يتضح من الجدول رقم (10) وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين التوقيت المناسب للمعلومات المحاسبية وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، وهذا ما أوضحه معامل الارتباط لـ (بيرسون)، حيث بلغت قيمته (0.587) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) وهو أيضاً ما يؤكد ميل نموذج الانحدار البالغ (0.469)، كما تؤثر التوقيت المناسب للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بنسبة (0.344) أما ما نسبته (0.656) تعود لعوامل أخرى غير مدرجة في النموذج، وهي ذات دلالة إحصائية، وهذا ما أوضحه اختبار (F)، حيث بلغت قيمته (89.765) وبمستوى دلالة إحصائية (0.000)، وهي أقل من المستوى المعتمد في المقارنة (0.05).

ولذا نرفض فرضية العدم الرابعة، ونقبل الفرضية البديلة: (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية التوقيت المناسب للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية عند مستوى (0.05))

واتفقت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج دراسات (الهنيني وآخرون، 2018)، دراسة (kallob، 2013) التي توصلت إلى أن خاصية التوقيت المناسب لنظم المعلومات المحاسبية تعمل للحصول على معلومات، وبيانات مالية ذات جودة عالية تساعد متخذي القرار في البنوك على اتخاذ القرارات السليمة، الذي ينشأ عادة عن جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.

وبذلك يمكن القول إن البنوك العاملة باليمن تعتمد على المعلومات التي تتصف بخاصية التوقيت المناسب، والتي توفر لهذه البنوك، مما يساعد في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، ويكون السبب في ذلك أن يقوم النظام بتزويد إدارة البنك بجميع احتياجاتها من المعلومات المحاسبية اللازمة في الوقت المناسب لاتخاذ القرار، وكذلك يساعد النظام المحاسبي في إعداد وإصدار التقارير المالية الدورية في المواعيد المحددة لها.

خامساً: اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

فرضية العدم: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية القابلية للتحقق للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية عند مستوى (0.05).

الفرضية البديلة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية القابلية للتحقق للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية عند مستوى (0.05).

جدول رقم (11): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

المتغير التابع/ جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية								المتغير المستقل
F	معامل التحديد R2	معامل الارتباط R	اختبار T		الخطأ المعياري	معامل النموذج	α	
مستوى الدلالة	المحسوبة		مستوى الدلالة	المحسوبة				
			.000	8.031	.234	1.882		ثابت الانحدار
.000	92.100	.350	.592					القابلية للتحقق للمعلومات المحاسبية
			.000	9.597	.056	.539	β	معادلة الانحدار
$y = 1.882 + 0.539x_5$								

يتضح من الجدول رقم (11) وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين القابلية للتحقق للمعلومات المحاسبية وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، وهذا ما أوضحه معامل الارتباط لـ (بيرسون)، حيث بلغت قيمته (0.592)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)، وهو أيضاً ما يؤكد ميل نموذج الانحدار البالغ (0.539) كما تؤثر القابلية للتحقق للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بنسبة (0.350) أما ما نسبته (0.650) تعود لعوامل أخرى غير مدرجة في النموذج، وهي ذات دلالة إحصائية، وهذا ما أوضحه اختبار (F)، حيث بلغت قيمته (92.100) وبمستوى دلالة إحصائية (0.000). وهي أقل من المستوى المعتمد في المقارنة (0.05).

ولذا نرفض فرضية العدم الخامسة، ونقبل الفرضية البديلة: (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية القابلية للتحقق للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية عند مستوى (0.05)).

وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة كما في دراسات كل من (الهنيني وآخرون، 2018) ودراسة (Alka Jain, Alsarayerh, 2018) من حيث الدور الإيجابي الذي تحققه الخصائص النوعية لنظم المعلومات المحاسبية بشكل محدد في المصارف، وهذا يؤدي إلى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية. وبذلك يمكن القول إن البنوك العاملة باليمن تعتمد على المعلومات التي تتصف بخاصية القابلية للتحقق، والتي توفرها لهذه البنوك، مما يساعد في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، ويكون السبب في ذلك أن يقوم النظام المحاسبي بالبنك على التحقق من صدق المعلومات الصادرة عنه، كما تسهم المعلومات المحاسبية في تصحيح القرارات، والتأكد من فاعليتها.

سادساً: اختبار الفرضية الفرعية السادسة:

فرضية العدم: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية القابلية للمقارنة للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية عند مستوى (0.05).

الفرضية البديلة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية القابلية للمقارنة للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية عند مستوى (0.05).

جدول رقم (12): نتائج اختبار الفرضية الفرعية السادسة

المتغير التابع/ جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية								المتغير المستقل
F		معامل التحدي	معامل الارتباط	اختبار (T)		الخطأ المعياري	معامل النموذج	
مستوى الدلالة	المحسوب	د (R2)	ر (R)	مستوى الدلالة	المحسوب	ي	α	
				.000	13.288	.199	2.639	ثابت الانحدار
.000	56.635	.249	.499	.000	7.526	.049	.369	القابلية للمقارنة للمعلومات المحاسبية
$y = 2.639 + 0.3690x_6$								معادلة الانحدار

يتضح من الجدول رقم (12) وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين القابلية للمقارنة للمعلومات المحاسبية وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، وهذا ما أوضحه معامل الارتباط لـ(بيرسون)، حيث بلغت قيمته (0.499)، وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05)، وهو أيضاً ما يؤكد ميل نموذج الانحدار البالغ (0.369) كما تؤثر القابلية للمقارنة للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بنسبة (0.249)، أما ما نسبته (0.751) تعود لعوامل أخرى غير مدرجة في النموذج، وهي ذات دلالة إحصائية، وهذا ما أوضحه اختبار (F)، حيث بلغت قيمته (56.635) وبمستوى دلالة إحصائية (0.000)، وهي أقل من المستوى المعتمد في المقارنة (0.05).

ولذا نرفض فرضية العدم السادسة، ونقبل الفرضية البديلة: (يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لخاصية القابلية للمقارنة للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية عند مستوى (0.05)).

وقد اتفقت هذه النتيجة مع نتائج الدراسات السابقة، كما في دراسات كل من دراسة (kallob, 2013)، ودراسة (حلاست، 2013) ودراسة (الشامي، 2009) في أن الخصائص النوعية لنظم المعلومات المحاسبية، وخاصة القابلية للمقارنة تعمل على عرض المعلومات بكفاءة، وتقديمها بجودة أعلى. وبذلك يمكن القول إن البنوك العاملة باليمن تعتمد على المعلومات التي تتصف بخاصية القابلية للمقارنة والتي توفر لهذه البنوك، مما يساعد في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، ويكون السبب في ذلك أن يقوم النظام المحاسبي بالبنك من إجراء المقارنات للبيانات المالية بين الفترات المالية، كما يقارن البنك النتائج الفعلية للأنشطة من فترة إلى أخرى.

الاستنتاجات:

1. هناك أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن.
2. يتمثل مصدر التأثير الإيجابي للخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بتوافر خاصية الموثوقية بدرجة أساسية، ثم خاصية القابلية للتحقق، تليها خاصية التوقيت المناسب، تليها خاصية الملاءمة، ثم خاصية القابلية للفهم، ثم خاصية القابلية للمقارنة.
3. تبين أن هناك علاقة ارتباطية طردية قوية بين الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية بأبعادها: (الملاءمة، الموثوقية، القابلية للفهم، التوقيت المناسب، القابلية للتحقق، القابلية للمقارنة) وجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، بلغت نسبة (0.739)، وأن الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية بأبعادها الستة تفسر (54.6%) من التغيرات في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.
4. تتوفر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية: (الملاءمة، الموثوقية، القابلية للفهم، التوقيت الزمني، القابلية للتحقق، القابلية للمقارنة)، بجميع أبعادها في البنوك العاملة باليمن بدرجة (80%).
5. بلغت درجة تحقق جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك العاملة باليمن بجميع أبعادها: (سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية، الأمان) درجة (82.51%)، على وفق وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، لذلك تبدي جميع البنوك مجتمع الدراسة اهتماماً كبيراً بتحقيق جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية.
6. إن أكثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية تتوافر على وفق أفراد العينة خاصية الموثوقية بنسبة (82.96%)، ثم خاصية القابلية للتحقق بنسبة (82.85%)، تليها خاصية القابلية للمقارنة بنسبة (80.05%)، ثم التوقيت المناسب بنسبة (79.40%)، تليها خاصية القابلية للفهم (79.08%)، ثم خاصية الملاءمة بنسبة (78.64%).
7. إن أكثر الأبعاد تحققاً في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وفقاً لأفراد عينة الدراسة وبحسب الأهمية كانت كالآتي: السرية بنسبة (84.87%)، الأمان بنسبة (83.05%)، توفير الوقت بنسبة (82.08%)، سهولة الاستخدام بنسبة (80.03%).

التوصيات:

- استناداً إلى الاستنتاجات التي أشارت إلى وجود أثر إيجابي للخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، توصي الدراسة البنوك العاملة باليمن بالآتي:
1. ضرورة تطبيق أنظمة المعلومات المحاسبية الحديثة للاستفادة من خصائصها الفريدة، وبما يحقق الاستغلال الأمثل لمواردها، وبذلك تحقيق رؤيتها الاستراتيجية، وتحقيق جودة عالية في الخدمات المصرفية الإلكترونية.
 2. ضرورة اهتمام البنوك العاملة باليمن بمواكبة آخر المستجدات، والتطورات التكنولوجية في مجال نظم المعلومات المحاسبية، وتعديل أنظمتها بحسب هذه التطورات للاستفادة، من ذلك في مجال تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية للعملاء في ظل أعلى جودة ممكنة.
 3. ضرورة قيام إدارات البنوك العاملة باليمن بوضع أهداف للارتقاء بالخدمات المصرفية الإلكترونية، ويكون هدفاً أساسياً تسعى لتحقيقه في جميع الأوقات وجميع الخدمات، والاستفادة من نظم المعلومات المحاسبية، وخصائصها في تحقيق الهدف بأكبر قدر ممكن.
 4. ضرورة توفير البنوك العاملة باليمن للموارد البشرية، والمالية، ومتطلبات البنية التحتية، وهيكلت إدارتها وأقسامها، بحيث تتمكن من الاستغلال الأمثل للمعلومات المحاسبية عند القيام بأي عمل من أعمالها، أو تقديم أي خدمة من خدماتها، وذلك من أجل الرقي بجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة للعملاء، وكسب رضا العملاء الحاليين، واستقطاب عملاء جدد آخرين.
 5. إقامة دورات تدريبية للعاملين في البنوك، ونشر ثقافة أهمية المعلومات المحاسبية.

قائمة المراجع:

المصادر والمراجع العربية

الكتب:

الأديمي، منصور. (2010). *منهج البحث العلمي وتطبيقاته في العلوم التجارية والاقتصادية*، الأمين للنشر والتوزيع، صنعاء، اليمن.

الشميري، ناظم، والعبد اللات، عبد الفتاح. (2008). *الصيرفة الإلكترونية، الأدوات والتطبيقات ومعيقات التوسع*، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.

سيكاران، أوما. (2010). *طرق البحث في الإدارة - مدخل بناء المهارات البحثية*، ترجمة إسماعيل بسيوني، وعبد الله العزاز، الرياض: دار المريخ للنشر.

الدوريات:

الرواش، حسن، وآخرون (2020). محددات استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في الأردن من وجهة نظر العملاء، *المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال*، 8 (3): (391-375).

الشفيع، خضر؛ وبابكر، موسى؛ ونور الهادي، محمد (2020). أثر الصيرفة الإلكترونية على جودة المعلومات المحاسبية في المصارف - دراسة ميدانية على المصارف العاملة بمدينة كوستي- السودان. *أبحاث اقتصادية معاصرة*، 3 (1): (155-140).

الهنيني، إيمان؛ وآخرون. (2018). أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية على جودة الخدمات المصرفية. دراسة ميدانية على المصارف العاملة في الأردن. *مجلة الجامعة الإسلامية للاقتصاد والادارية*، 26 (4): (182-159).

باشير، عبد الله محمد، والورفلي، آية يوسف. (2022). أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها على رضا الزبائن - دراسة ميدانية على عينت من زبائن مصرف التجارية والتنمية في مدينة بنغازي، *مجلة الدراسات والاقتصادية*، 4 (5) (126-120).

سالم، بدر الدين؛ وأحمد، نصر الدين (2019). دور الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية في رفع كفاءة التخطيط والرقابة في المؤسسات المالية السودانية، *مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة*، 04 (1): (142-127).

سيد، سيد عبد الفتاح (2022). أثر متطلبات المحاسبة عن الأصول البيولوجية طبقاً للمعيار (ISA 41) على تحسين الخصائص النوعية للمعلومات المالية المفيدة- دراسة ميدانية. *مجلة الدراسات التجارية المعاصرة*، 13 (8): (264-220).

شكشك، مصطفى، وعمران، أبو خريص (2015). التسويق الإلكتروني وأثره على جودة الخدمات المصرفية- دراسة ميدانية عن المصارف التجارية بمدينة زليتن، *المجلة الجامعة*، 2 (17): (186-151).

صيام، وليد زكريا، والمهني، محمد عبد الله. (2007). مدى إسهام التجارة الإلكترونية ووسائل الاتصال الحديثة في تطوير نظم المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية الأردنية، *دراسات العلوم الإدارية، الجامعة الأردنية*، 34 (1): (50-33).

- عبيد، شاهر محمد (2021). أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا والتزام عملاء البنك الإسلامي الفلسطيني، *مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية*، 29 (4): (133-157).
- عبد الله، بدر؛ الصهبي، إياد. (2020). أثر جودة الخدمات المصرفية في تحقيق رضا العميل من خلال بناء صورة ذهنية إيجابية -دراسة ميدانية في البنوك العاملة في صنعاء - اليمن- *المجلة العربية للعلوم ونشر الأبحاث - مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية*، 4 (6): (32-61).
- عمار، شلابي؛ وأيمن، تيريرات. (2021). أثر جودة المعلومات المحاسبية في اتخاذ القرار الاستثماري- دراسة حالة مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز بسكيكدة. *مجلة مجاميع المعرفة*، 07 (1): (652-669).
- عمر، قمان؛ وعلي، باكريّة. (2019). أهمية جودة الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية والمالية في ترشيد قرارات الأطراف الداخلية والخارجية للمؤسسة الاقتصادية - دراسة تحليلية. *مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة*، 2 (2): (127-142).
- علي، عبد الرحمن، وآخرون. (2020). دور التجارة الإلكترونية في تحقيق خصائص الجودة للمعلومات المحاسبية- دراسة ميدانية على عينات من المصارف العراقية، *مجلة الدنانير*، (18): (528-550).
- محوس، زكية، وآخرون (2021). مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الخدمات المصرفية- دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك وكالة الوادي، *مجلة التنمية الاقتصادية*، 6 (1): (116-126).
- محمد، السماني عطا (2021). أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية على جودة التقارير المالية للبنوك التجارية. - دراسة ميدانية على المصارف التجارية العاملة بالمملكة العربية السعودية. *المجلة الأكاديمية للأبحاث والنشر*، 25 (1): (104-130).
- محمد، عبد الفتاح؛ والمغربي، محمد. (2020). الواقع الاستراتيجي للخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها البنوك اليمنية. *مجلة جامعة البيضاء*، 4 (1): (205-228).
- مهيوب، أحمد، وآخرون (2021). أثر تكنولوجيا المعلومات في لإدارة المعرفة - دراسة ميدانية على البنوك اليمنية- *مجلة الدراسات الاجتماعية*، 27 (1): (95-123).
- كروش، نورالدين، وآخرون (2020). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمة المصرفية، *مجلة البحوث والدراسات العلمية*، 1 (14): (158-175).
- الرسائل الجامعية والمؤتمرات العلمية؛
أحمد، حنان حسن. (2013). أثر جودة مخرجات نظام المعلومات المحاسبي على رضا العملاء في البنوك التجارية الأردنية. [رسالة ماجستير غير منشورة]، جامعة عمان العربية، الأردن.
- الباهي، صلاح الدين. (2016). أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن، *دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان - الأردن*. [رسالة ماجستير غير منشورة]، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.
- السقا، منذر صبحي. (2016). تقييم جودة نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة، وأثرها في تحسين الأداء المالي لوزارة المالية الفلسطينية. [رسالة ماجستير غير منشورة]، الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين.

- الشورة، رهام خالد. (2020). أثر الخصائص النوعية للرئيسة للمعلومات المحاسبية في تطبيق فاعلية ذكاء الأعمال- دراسة حالة على شركة "فينكا" الأردن للتمويل الأصغر. [رسالة ماجستير غير منشورة]، جامعة الزرقاء، الأردن.
- الشامي، أكرم يحيى (2009). أثر الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية على جودة التقارير المالية للبنوك التجارية العاملة في الجمهورية اليمنية. [رسالة ماجستير غير منشورة]، جامعة الشرق الأوسط، عمان، الأردن.
- الهاملي، عادل. (2019) أثر خصائص المعلومات المحاسبية على كفاءة إدارة المخاط- دراسة ميدانية في شركات التأمين العاملة بالجمهورية اليمنية. [رسالة ماجستير غير منشورة]، جامعة العلوم والتكنولوجيا.
- حلاسة، سمير رمضان. (2013). مدى ملاءمة مخرجات أنظمة المعلومات المحاسبية الإلكترونية لمتطلبات متخذي القرارات الإدارية- دراسة تطبيقية على الشركات المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية. [رسالة ماجستير غير منشورة]، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- سعدى، خديجة (2021). دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين الأداء البنكي- دراسة حالة عينت من بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) أم البواقي، [رسالة ماجستير غير منشورة]، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

Books

Sekaran, U., & Bougie, R. (2010). *Research methods for business: A skill building approach* (5th ed.). Chichester: John Wiley & Sons

Periodical

Abdelraheem,A, et al., (2021). The effect of information technology on the quality of accounting information, *Accounting*,7, 191-196.

Abdullah, Akilah., M.S, Rafeah., Shagari, S.L (2017). "Accounting Information Systems Effectiveness Evidence From The Nigerian Banking Sector", *Interdisciplinary Journal of Information, Knowledge, and Management*,12, 309-335.

ALsarayerh, Ali., Alka, Jain (2018). "The Impact of the Accounting Information System on Performance of Jordanian Commercial Banks" *International Journal for Research in Applied Science & Engineering Technology (IJRASET)*, 6 (1) , 238-241.

Alshamayleh et al. (2015)," Measuring the quality of E-services and its impact on students satisfaction, *Journal of Theoretical and Applied Information Technology*, 74 (3), 274-285.

Sujud, Hiyam., Hachem, Boutheina. (2019) "Effect of the Quality of the Accounting Information System Outputs on Customer Satisfaction in Lebanese Commercial Banks", *International Research Journal of Finance and Economics*, (79), 27-39.

Dandago, Kabiru I. (2014) "Information Technology and Accounting Information System In The Nigerian Banking Industry", *AsianEconomic and Financial Review*, 4 (5), 655-670.

FASB, SFAC NO.8 , "Conceptual Framework for Financial Reporting " 2010.

- Namahoot, K.S, & Laohavichien, Tipparat. (2015), Quality Management and Trust of Internet Banking in Thailan. *INTERNATIONAL JOURNAL OF SCIENTIFIC & TECHNOLOGY RESEARCH*, 4 (9), 257-262.
- Nurhayati et al. (2016), Effects of The of Accounting System Quality, Accounting Information, and Service on User Satisfaction in Islamic Commercial Banks In Bandung. *International Journal of Multidisciplinary Research and Modern Education (IJMRME)*, 2 (2), 42-48.

Thesis and scientific conferences:

- Abrol, Sheffu. (2014), *Impact of Internet Banking on Customer Satisfaction and Business Performance*, [Doctor's unpublished Paper]. University of Jammu.
- Mchomba, Doreen Aknd., (2018). *The Impacts of Electronic Banking on Customer Satisfaction in Tanzania Banking Industry: A Case Study of NMB Bank*. [Master's Paper that **is not published**]. University Of Tanzania.
- Kallob, Dema. (2013). *Using the Information Qualitative Characteristics in Measuring the Quality of Financial Reporting of the Palestinian Banking Sector*. [Master's Paper that is not published]. Islamic University of Gaza.