دور التجارة الإلكترونية في تحسين جودة نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية (Jawwal) *

أ. أيمن هشام عزريل **
أ. مروان عبدالرحمن زهد ***

* تاريخ التسليم: 12/ 5/ 2015م، تاريخ القبول: 6/ 7/ 2015م.
** مديرية التربية والتعليم/ سلفيت.
*** وزارة التربية والتعليم العالي/ رام الله.

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف إلى دور التجارة الإلكترونية في تحسين جودة نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية (Jawwal) ، ولتحقيق أهداف الدراسة صمَّم الباحثان بتصميم استبانة، وُزِّعت على الموظفين العاملين في شركة جوال الفلسطينية في مدينة رام الله، حيث وُزِّعت (20) استبانة، وقد بلغ عدد الاستبانات المستردة (20) استبانة، أي ما نسبته (5%) من حجم مجتمع الدراسة، وقد استخدم البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) لتحليل بيانات الدراسة، **وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها**: ارتفاع فاعلية نظم المعلومات المحاسبية، وزيادة قدرتها على تحقيق الأهداف من خلال التجارة الإلكترونية لشركة جوال الفلسطينية، وزيادة كفاءة نظم المعلومات المحاسبية برفع نسبة مخرجاتها، وتمكن متخذي القرارات من الاعتماد عليها والثقة بها.

وقدمت الدراسة عدداً من التوصيات أبرزها: عمل نظام متكامل للمعلومات المحاسبية يعمل من خلال وجود قاعدة بيانات مركزية، يمكن من خلالها تحقيق أكبر فائدة في عمل النظام، وكذلك سرعة البيانات وتوصيل المعلومات الناتجة عنها، والاستفادة من الخدمات الناشئة من انتشار التجارة الإلكترونية، والبحث عن خدمات متطورة يمكن تقديمها بما يضمن لهذه النظم الاستمرار في محافظتها على فاعليتها وزيادة كفاءتها.

الكلمات المفتاحية: التجارة الإلكترونية، جودة، نظم المعلومات المحاسبية

The Role of Electronic Commerce in Improving the Quality of Acounting Information Systems in the Palestinian Mobile Company (Jawwal)

Abstract:

This study aims at identifying the role of electronic commerce in improving the quality of accounting information systems in the Palestinian mobile company (Jawwal) To achieve the study's objectives, the searchers have designed a questionnaire which was distributed among the employees in Jawwal/ Ramallah (20) copies were distributed and (20) were retrievedThat forms about (5%) of the study populationThe statistic system (SPSS) was used to analyze the data obtained, and the study came up with a number of results the most important among which, were that it has increased the effectiveness of accounting information systems and its ability to achieve the goals of Jawwal, it has led to a rise in the efficiency of accounting information with a rise of its outcomes, and it has also enabled the decision makers to trust this system and depend on itThe study has presented a number of recommendations the most prominent among which, were developing an integrated accounting information system depending on a central data base that can achieve the biggest benefit out of applying the system, achieving a remarkable speed in exchanging data, to benefit from the services emerging from the spread of electronic commerce and searching for developed services whose presentation to customers will guarantee the continuation of the systems efficiency and effectiveness.

Key words: *Electronic Commerce, Quality, Accounting Information Systems.*

مقدمة:

شهدت البشرية في السنوات الأخيرة طفرة هائلة في مجال تكنولوجيا المعلومات بدءاً بظهور الحسابات الآلية، والتشغيل الإلكتروني للبيانات، ثم ظهور شبكة المعلومات الدولية الإنترنت، التي أتاحت وسائل اتصال لم تكن متاحة من قبل، ونتج عن استخدامها ظهور نوع جديد من التجارة يطلق عليه «التجارة الإلكترونية»، بما لها من سمات وخصائص مميزة عن التجارة التقليدية، وكان لابد لمهنة المحاسبة أن تواكب هذا التطور المتسارع في بيئة الأعمال حيث نتج عن ظهور التجارة الإلكترونية ظهور نوع جديد من المنظمات ليس له موقع محدد، أو هيكل هرمي، أو كيان مادي ملموس إنما يعتمد وجوده على شبكة الاتصال والتبادل الإلكتروني للبيانات، وكان لهذا تأثير مباشر على نظم المعلومات المحاسبية من حيث تصميمها وإجراءات تشغيلها، (نخال، 2010، ص 5 – 6)

وتعدُّ المحاسبة من أهم نظم المعلومات وأقدمها ضمن المنظمة، حيث إنها أحد أهم مصادر المعلومات التي تحتاجها المستويات الإدارية كافة والمستخدمين الخارجين للاعتماد عليها أساساً لاتخاذ القرارات الرشيدة، ونتيجة لما شهدته نظم المعلومات المحاسبية من تطور هائل في السنوات الأخيرة كغيرها من نظم المعلومات المختلفة نتيجة لانتشار استخدام الحاسبات بشكل واسع في تشغيل هذه النظم، فقد أصبحت المعلومات أكثر أهمية وحيوية لإدارة المنشاة، وبذلك أصبحت عملية إدارة البيانات، وإعداد التقارير، وتوصيلها لمستخدميها أكثر تعقيداً وتنوعاً، ونتيجة لهذا التطور كان لزاماً على المحاسب أن يكون ملماً بأحدث التطورات في نظم المعلومات المحاسبية والعلاقات المتبادلة بينها وبين النظم الأخرى، فقد تطور دور المحاسب التقليدي ليشمل مجالات معالجة المعلومات واستخدامها، وتصميم نظم المعلومات، وتكنولوجيا المعلومات، (مطيع، وآخرون، 2007، ص 13) .

على الرغم من أن نظم المعلومات المحاسبية ذات أهمية حقيقية، فإن التجارة الإلكترونية تعد آلية لا يمكن الاستهانة بها، وبخاصة في العقدين الأخيرين، وذلك لقدرتها على اختراق الحدود وتحقيق إيرادات مرتفعة جداً لا يمكن تحقيقها في ظل التجارة التقليدية.

وشركة جوال للاتصالات ومنذ انطلاقة خدماتها تجارياً في عام 1997م، وهي شركة اتصالات متنقلة جديدة في فلسطين، تهدف إلى أن تكون خيار المشترك الأول في مجالات الاتصالات المتنقلة، وتعمل شركة جوال على تقديم مجموعة من الخدمات، حيث

تقدم برامج اتصالات بسيطة، وسهلة الاستخدام، إضافة إلى أفضل تغطية خدمات ذات جودة عالية، إضافة إلى بناء ثقافة تقوم على الأداء المثالي في بناء قدرات موظفيها من خلال الدورات التدريبية المناسبة، حيث قامت الشركة بوضع سياسات تسهل العمل، وتخلق بيئة عمل مريحة لموظفيها مما يساعد في إرضاء مشتركيها بأفضل الطرق، (مجموعة الاتصالات الفلسطينية) .

مشكلة الدراسة وأسئلتها:

لقد أدى التطور المذهل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في أواخر القرن العشرين، ومطلع القرن الحادي والعشرين إلى تغيير أنماط السلوك الاجتماعي وصور النشاط الاقتصادي، وأصبحت وسائل الاتصالات التي من أهمها الشبكة العنكبوتيه (WWW) قادرة على نقل المعلومات، والخدمات، والأموال، والسلع ليل نهار، أدى ذلك إلى ظهور ما يسمى بالتجارة الإلكترونية E – commerce، فقد قام الباحثان بالوقوف على طرق التجارة الإلكترونية ومعرفتها، وتحديد دور التجارة الإلكترونية في تحسين جودة نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية، لذلك فإن مشكلة الدراسة تدور حول السؤال الرئيس: **ما دور التجارة الإلكترونية في تحسين جودة نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية (Jawwal) ؟ ويبنى عن السؤال الرئيس الأسئلة الفرعية الآتية:**

1. ما مدى إسهام التجارة الإلكترونية في تقديم خدمات جديدة تعكس نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية؟
2. هل تسهم التجارة الإلكترونية في الرفع من فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية؟
3. هل تسهم التجارة الإلكترونية في زيادة كفاءة نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية؟
4. ما دور مخاطر استخدام التجارة الإلكترونية على أداء نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية؟

أهمية الدراسة:

مما لاشك فيه أن نظم المعلومات المحاسبية تتأقلم مع البنية المحيطة، ولهذا شهدت نظم المعلومات المحاسبية في المؤسسات والمنشآت نمواً متسارعاً في بيئة تقنية معقدة

ومتنوعة، لذا تكمن أهمية الدراسة في التعرف إلى مدى إسهام التجارة الالكترونية في تقديم خدمات جديدة تعكس نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية، ورفع فاعلية نظم المعلومات المحاسبية، بالإضافة إلى معرفة مدى إسهام التجارة الإلكترونية في زيادة كفاءة نظم المعلومات المحاسبية، والتعرف إلى دور مخاطر استخدام التجارة الإلكترونية على أداء نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية.

أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

1. التعرف إلى مدى إسهام التجارة الإلكترونية في تقديم خدمات جديدة تعكس نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية.

2. معرفة مدى إسهام التجارة الإلكترونية في رفع فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية.

3. معرفة مدى إسهام التجارة الإلكترونية في زيادة كفاءة نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية.

4. التعرف إلى دور مخاطر استخدام التجارة الإلكترونية على أداء نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية.

حدود الدراسة:

تشمل حدود الدراسة على ما يأتي:

- **الحدود الزمنية:** تم إجراء هذه الدراسة عام 2014/ 2015.
- **الحدود المكانية:** تم إجراء هذه الدراسة على شركة جوال الفلسطينية/ رام الله.
- **الحدود البشرية:** أجريت هذه الدراسة على موظفي شركة جوال الفلسطينية.

الإطار النظري:

◄ **مفهوم التجارة الإلكترونية:**

للتجارة الإلكترونية العديد من التعاريف التي لا تختلف كثيراً من ناحية الجوهر ومن هذه التعاريف:

التجارة الإلكترونية: هي استخدام شبكة المعلومات الدولية (الإنترنت) في عقد

صفقات تجارية سواء داخل الدولة، أو بين دول مختلفة عدة، وتستخدم شبكة المعلومات الدولية لتوفير معلومات عن الفرص التجارية وإجراء معاملات التسويق والترويج، وخدمات ما قبل البيع وبعده، والنقل، والصيانة، والشحن، والتفريغ وغيرها، (صابر، 2009، ص 169).

ويمكن تعريف التجارة الإلكترونية بأنها: عملية بيع، وشراء، ونقل، أو تبادل المنتجات: (السلع، والخدمات، والمعلومات) ، وغيرها من أنواع التعاملات التجارية (إبرام مختلف أنواع العقود والصفقات التجارية الإلكترونية)، والتي تتم إلكترونياً عبر شبكة المعلومات الدولية (باستخدام تكنولوجيا المعلومات الاتصالات) سواء بين المنظمات بعضها مع بعض، أم بين المنظمات وزبائنها، أو بين المنظمات والجهات الحكومية، (الطائي، 2010، ص 19).

أهمية التجارة الإلكترونية:

من خلال التعريفات السابقة لمفهوم التجارة الإلكترونية تتضح أهمية التجارة الإلكترونية، ومنها:

1. تسمح التجارة الإلكترونية بالتسوق عبر شبكة الإنترنت عن طريق الاتصال الإلكتروني المباشر بين المتعاملين، وبذلك فهي تستغني عن المستندات الورقية، وما تستلزمه من نفقات، كما تساهم في تبسيط وتنظيم عمليات المشروع وتحقيق أهدافها.

2. توفر في النفقات الإدارية ونفقات الاتصال وغيرها، حيث تعدُّ بديلاً عن تخصيص جزء كبير من رأس المال في إقامة علاقات مستمرة مع البائعين والمستثمرين، كما أنها تسمح بإتمام عملية التوزيع رأساً للمستهلك.

3. ترشيد القرارات التي يتخذها كل من البائعين والمشترين بما تتميز به من تدفق المعلومات بينهم في الوقت المناسب وبطريقة منسقة ودقيقة مما يسمح بسهولة المقارنة بين المنتجات سواء من ناحية الأسعار أو الجودة أو الدفع.

4. تعدُّ ذات أهمية خاصة لكل المنتجين والمستهلكين، خاصة في الدول النامية، حيث إنها تستطيع التغلب على الحواجز التقليدية للمسافة ونقص المعلومات عن الفرص التصديرية، (خليل، 2009، ص 40 – 41) .

حماية المستهلك في التجارة الإلكترونية:

من أهم المشكلات التي تواجه التجارة الإلكترونية كيفية حماية المستهلك نظراً لعدم

تواجد أطراف العقد والمبيع في مكان واحد، لذلك يرى جانب من الفقه أن عقد التجارة الإلكترونية إنما هو عقد إذعان بالنسبة للمستهلك، نظراً لظروفه الاقتصادية بوصفه الطرف الضعيف في هذه العلاقة أمام الطرف الآخر، والذي يكون غالباً شركات قوية عملاقة من الناحية الاقتصادية ولها قدرة هائلة على الإعلان والتسويق، ولذلك فإن اعتبارات العدالة تقتضي النظر إلى ذلك المستهلك بوصفه طرفاً في عقود التجارة الإلكترونية والمستهلك وفقاً لما يرى جانب من الفقه – هو كل من يبرم تصرفاً قانونياً بهدف إسباغ احتياجاته الشخصية والعائلية من السلع، والخدمات، وتوجد تعريفات أخرى تميل إلى التوسع في مفهوم المستهلك بحيث يشمل كل شخص يتعاقد بهدف استعمال سلعة، أو خدمة سواء لاستعماله الشخصي، أم لاستعماله المهني، (يوسف، 2009، ص 138 – 139)

عيوب التجارة الإلكترونية:

إن للتجارة الإلكترونية عيوباً عديدة منها:

1. بعض أنشطة الأعمال لا يمكن بحال أن تدخل في التجارة الإلكترونية، فمثلا الأغذية سريعة التلف والأصناف عالية التكلفة مثل المجوهرات والآثار فمن المستحيل معاينتها بدرجة كافية من مكان بعيد

2. كثير من المنتجات والخدمات تتطلب وجود عدد من المشترين المحتملين الجاهزين والمستعدين للشراء عبر الإنترنت، فمثلاً البقالة التي تعرض خدمات تسليمها فقط في المدن قليلة، فإذا ازداد عدد العملاء المحتملين المرتبطين بالإنترنت، والذين يشعرون بالراحة في الشراء المباشر، فإن ذلك يتطلب القدرة على التوسع في مناطق جغرافية أكثر.

3. غالباً تحسب الأعمال أرقام العائد على رأس المال قبل استخدامها لأي تكنولوجيا جديدة، وهذا صعب عمله بالنسبة للاستثمارات في التجارة الإلكترونية، لصعوبة تحديد التكاليف والمنافع كمياً.

4. هناك مشكلة أخرى تواجه الشركات التي تقوم بأنشطة أعمال على الإنترنت، وهي صعوبة إدماج قواعد البيانات الحالية والبرمجيات الخاصة لمعالجة الصفقات المصممة للتجارة التقليدية في البرمجيات التي يمكن من خلالها استخدام التجارة الإلكترونية.

5. بالإضافة إلى مسألتي التكنولوجيا والبرمجيات فإن كثيراً من شركات الأعمال واجهت مصاعب ثقافية وقانونية لإجراء التجارة الإلكترونية، فبعض المستهلكين ما زالوا خائفين من إرسال أرقام بطاقات ائتمانهم على الإنترنت، وآخرون مجرد مقاومين للتغيير ولا يرتاحون بأن تتم المتاجرة إلكترونياً بقوانين غير واضحة ومتعارضة، (يوسف، 2008، ص 26 – 28) .

نظم المعلومات المحاسبية:

حتى نتمكن من فهم نظم المعلومات المحاسبية، علينا فهم بعض المصطلحات، ومن أهمها:

♦ **النظام System**: وهو إطار متكامل له هدف واحد، أو أكثر من هدف، وهو يقوم بالتنسيق فيما بين الموارد المطلوبة لتحويل المدخلات إلى مخرجات، وهذه الموارد قد تكون آلات، أو خامات، أو طاقة، وذلك بالاعتماد على نوع النظام، (القباني، 2008، ص 9) .

♦ **المعلومات Information**: هي الحقائق القابلة للتعميم، والتي ينتهي إليها البحث العلمي بعد مراحل من التنقيب، والاستقصاء، والاستقراء، والتجارب العلمية المبنية على المنهج العلمي، (القباني، 2008، ص 9) .

♦ **نظم المعلومات Information System**: هي مجموعة من الأفراد، والتجهيزات، والإجراءات، والبرمجيات، وقواعد البيانات تعمل يدوياً، أو ميكانيكياً، أو آلياً على جمع المعلومات، وتخزينها، ومعالجتها، ومن ثم توصيلها للمستفيد، (الدلاهمة، 2008، ص 35) .

♦ **نظم المعلومات المحاسبية Accounting Information Systems**: الدلاهمة يعرف نظم المعلومات المحاسبية بأنها النظام الذي يقوم بتجميع، وتخزين البيانات المتعلقة بالأنشطة، والأحداث التجارية للمنشأة، ومعالجتها، وتحويلها إلى معلومات نافعة في عملية اتخاذ القرارات الإدارية، وكما يزود المنشأة بمراقبة ملائمة لحماية أصولها، (الدلاهمة، 2008، ص 96) ، أما مطيع، وآخرون فيعرفونها بأنها مجموعة من الأفراد، والمعدات، والمستندات، التي تتفاعل مع بعضها بعضاً داخل إطار معين، وذلك طبقاً لمجموعة من السياسات، والإجراءات من أجل معالجة بيانات معبرة عن أحداث اقتصادية بهدف إعداد معلومات تفي باحتياجات مجموعة مختلفة من المستخدمين، (مطيع، وآخرون، 2007، ص 15) .

جودة نظم المعلومات المحاسبية:

إن جودة نظم المعلومات المحاسبية هي تلك الخصائص الرئيسة التي يجب أن تتسم بها المعلومات المحاسبية وتشمل:

1. مستخدمي المعلومات المحاسبية (متخذي القرارات) : أي إن نفع المعلومات المحاسبية يتوقف على من يتخذ القرار ونوع القرار وطريقة متخذ القرار في تحليل هذه

المعلومات بصورة واعية والاستفادة منها، وهذا يتطلب بالطبع أن تكون المعلومات المحاسبية المعروضة مفهومة لمتخذ القرار حتى يتمكن الاستفادة منها.

2. الخصائص الأساسية للمعلومات: وهي الخصائص النوعية التي تجعل المعلومات المزودة في القوائم المالية مفيدة للمستخدمين، (جمعة وآخرون، 2013، ص 18) .

علاقة التجارة الإلكترونية بعمل نظم المعلومات المحاسبية:

إن نظم المعلومات المحاسبية التي تعمل تحت ظل التجارة الإلكترونية، تتطلب متطلبات جوهرية يتحتم توافرها لتحقيق الكفاءة والفاعلية لنظم المعلومات المحاسبية، **وتتمثل بالآتي**:

أ. تكامل المعلومات

ب. إمكانية تحقيق تبادل الخدمات والمعلومات بين مختلف نظم المعلومات في الشركات والهيئات المشاركة.

ت. إجراء هذا التبادل للخدمات والمعلومات في وقت يعد ملائماً للأطراف المشاركة كافة.

ث. إشراك أكبر عدد ممكن من المستخدمين من مختلف أنحاء العالم حتى يتحول الأمر في النهاية إلى ما يقترب من حالة السوق الكفء، (كردية، 2007، ص 72) .

الدراسات السابقة:

لقد تم الاطلاع على عدد من الدراسات السابقة، والمتعلقة بموضوع الدراسة، **وقد قسمت هذه الدراسات إلى دراسات عربية وأجنبية، مرتبة حسب السنة التي أجريت بها الدراسة**:

دراسة (**حلاسة، 2013**) بعنوان: «مدى ملاءمة مخرجات أنظمة المعلومات المحاسبية الإلكترونية لمتطلبات متخذي القرارات الإدارية، دراسة تطبيقية على الشركات المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية»: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى مدى مساهمة أنظمة المعلومات المحاسبية الإلكترونية في جعل مخرجاتها من المعلومات المحاسبية، والتقارير، والقوائم المالية، بحيث تتوافر فيها الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية لتلبي احتياجات متخذي القرارات، واعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي في إجراء دراسته، واستخدم الاستبانة أداةً لجمع المعلومات الأولية، حيث وُزِّعت استبانة لجميع أفراد

مجتمع الدراسة المتمثل في 48 شركة من الشركات المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية، وأهم ما توصلت له هذه الدراسة ما يأتي:

- تساهم أنظمة المعلومات المحاسبية الإلكترونية، في ملاءمة مخرجاتها مع المعلومات والتقارير، والقوائم المالية.

- تساهم أنظمة المعلومات المحاسبية الإلكترونية، في تقديم معلومات محاسبية واضحة، ومفهومة تساعد في ترشيد اتخاذ القرارات.

- تساهم أنظمة المعلومات المحاسبية الإلكترونية، في تقديم معلومات محاسبية تتسم بالحياد، وغير متحيزة، وتطابق الواقع الفعلي.

وأوصت الدراسة بما يأتي: ضرورة توفير المزيد من المتطلبات الأساسية لمخرجات أنظمة المعلومات المحاسبية الإلكترونية من المعلومات، والتقارير، والقوائم المالية لتساهم بشكل أكبر في توفير الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية، لتلبي حاجة متخذي القرارات الإدارية في الشركات المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية.

دراسة (**شاهين، 2012**) بعنوان: «العوامل المؤثرة في كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في المصارف التجارية العاملة في فلسطين»: هدفت الدراسة إلى تحليل، ومناقشة العوامل المؤثرة في مستوى كفاءة، وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة، وتقويم تأثيرها على تطبيقات تلك النظم في المصارف التجارية الفلسطينية، وقد جُمعت 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) استبانات لكل مصرف وبعدد (120) استبانة، واسترد منها (103) استبانات، وقد أظهرت الدراسة وجود تأثيرات عالية لكل من العوامل المتعلقة بالبيئة القانونية، والأنظمة، والضوابط المهنية التنظيمية، والتقنية، والثقافية، والاجتماعية، والعوامل الاقتصادية على مستوى كفاءة وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية، غير أن تأثير تلك المتغيرات يتفاوت أحياناً بدرجات مختلفة، وفقاً لمستوى الاهتمام والدعم الذي تلقاه من الإدارة المصرفية.

دراسة (**الخالدي، 2012**) بعنوان: «أثر تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة الرقابة الداخلية في المصارف الفلسطينية العاملة في فلسطين (دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في الضفة الغربية وقطاع غزة) »: هدفت 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 صُمِّمت استبانة مكونة من (5)

أجزاء، واعتماداً على الإطار النظري، والدراسات السابقة، وزعت على المراجعين، ورؤساء أقسام الرقابة، ومديري دوائر المراقبة، والمراجعين القانونيين، في ثماني مصارف في الضفة الغربية وقطاع غزة، وتم استرداد (80) استبانة صالحة للتحليل، أي بنسبة إرجاع قدرها (100%) ، واستخدم الباحث البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) في الدراسة التطبيقية، كما استخدم المعالجات الإحصائية الملائمة لهذا الغرض، وأظهرت نتائج البحث أن الاهتمام 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 الموضوعة، ويؤدي اتباع أساليب الرقابة التنظيمية في المصارف الفلسطينية إلى رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات، ورغم الحصار المفروض على قطاع غزة، فإنه يتوافر 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 ضمانة للاستثمارات المالية لدى المصارف في فلسطين.

دراسة (**البحيصي، والشريف، 2008**) بعنوان: «مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية، دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في قطاع غزة»: تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على طبيعة المخاطر التي تهدد أمن نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في بيئة المصارف العاملة في قطاع غزة، ومعدلات تكرارها وأسباب حدوثها، وكذلك إلى إجراءات الحماية، التي تتبعها المصارف العاملة في قطاع غزة للحد من المخاطر، التي تهدد نظم معلومات المحاسبية الإلكترونية، وقد شملت عينة مكونة من (200) فرد من المحاسبين في هذه المصارف، وقد كشفت الدراسة عن مجموعة من النتائج أهمها: أن مخاطر نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة، وإن كانت تحدث لدى البنوك العاملة في قطاع غزة، تتكرر بشكل غير كبير، كما تبين أن حدوث مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية ترجع إلى أسباب تتعلق بموظفي البنك، نتيجة قلة الخبرة، وقلة الوعي والتدريب، كما أن هذه الدراسة أوصت بضرورة وضع إجراءات تضمن استمرارية عمل نظم المعلومات وجاهزيتها للعمل في حالة الأزمات، من خلال استخدام تجهيزات منيعة أو مرتبة بحيث تستطيع اكتشاف المخاطر قبل حدوثها، كما أنها أوصت بوضع ضوابط أمن ورقابة المعلومات المتداولة بأشكالها كافة سواءً كانت ورقية، أم اتصالات سلكية، ولا سلكية، والإنترنت، والعمل على سن التشريعات اللازمة لأمن المعلومات والنظم والشبكات المعلوماتية.

رراسة (**YukcuSuleyman and Gonen seckin، 2012**) بعنوان: »– Fraud a diting in electronic accounting practice«: تهدف هذه الدراسة إلى تسليط

الضوء على ظاهرة التحايل المحاسبي باستخدام أنظمة المعلومات المحاسبية الإلكترونية الذي تمارسه إدارة منشآت الأعمال في تركيا، وهدفت أيضاً إلى إظهار التحديات الجديدة على مهنة مراجعة الحسابات في ظل التطور الهائل والمتسارع في تكنولوجيا المعلومات، وقد خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج والتوصيات كان أهمها:

- أنه ينبغي وضع البنية التحتية القانونية المتصلة بمهنة المحاسبة والمراجعة الإلكترونية.

- يجب على مدققي الحسابات أن يتمتعوا بمستوى معين من المعرفة والخبرة لأداء عمليات المراجعة في بيئة المعلومات الإلكترونية.

- سوف يكون من المفيد تدريس مساقات تتعلق بتكنولوجيا المعلومات لطلاب كليات المحاسبة مثل تعليم لغات البرمجة ذات الصلة مثل (ETA، LOGO، NETSIS) ، وما إلى ذلك، واعتماد تقنيات التدقيق المحاسبي لهذا البرنامج.

دراسة **(Alabood، 2012)** بعنوان: «The Effect of Using Computer on the Properties of the Accounting Information from the Investors' Point of View: Studying Amman's Financial Market situation»: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى نوعية المعلومات المحاسبية التي يسعى المستثمرون في سوق عمان المالي للحصول عليها، وذلك لدعم قراراتهم، وتحديد أهم خصائص المعلومات المحاسبية التي قد تحقق القرار السليم للمستثمرين، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: أن للحاسوب أثراً إيجابياً على خصائص المعلومات المحاسبية حيث يتوافر فيها الخصائص الآتية: (الملاءمة، والموثوقية، والثبات، والقابلية للمقارنة) .

وقد قدمت الدراسة عدداً من التوصيات أهمها: ضرورة تطبيق النظام المتكامل للمعلومات المحاسبية التي تحتاج إلى مجموعة من المتطلبات الأساسية تشمل كلاً من: نظام معلومات محاسبي، قاعدة بيانات مركزية، استخدام التقنيات الحديثة، ومجموعة من الأفراد المؤهلين من الناحيتين العلمية والعملية.

دراسة **(Salehi & Abdipour، 2011)** بعنوان: «A Study of the Barriers of Implementation of Accounting Information System: Case of Listed Companies in Tehran Stock Exchange»: هدفت هذه الدراسة إلى الكشف عن الحواجز، التي تحول دون تطبيق نظم المعلومات المحاسبية في طهران، تكون مجتمع الدراسة من (406) شركات من (36) قطاعاً صناعياً، أما عينة الدراسة، فقد تكونت من (100) شركة مدرجة في بورصة طهران، استخدمت الدراسة أسلوب الاستبانة.

وأظهرت نتائج الدراسة أن نظم المعلومات المحاسبية، هي واحدة من النظم الفرعية في نظام المعلومات الإدارية المهمة جداً في جميع الشركات، كما أظهرت عدداً من المعوقات، التي تحول دون تطبيق نظم المعلومات المحاسبية في بورصة طهران، وهي (الإدارة الوسطى، والموارد البشرية، والهيكل التنظيمي، والعوامل البيئية، والمسائل المالية، والثقافة التنظيمية)

دراسة (**Deborah and HJoseph Wen، 2007**) بعنوان: «Reducing the Threat Levels for Accounting Information Systems Challenges for Management، Accountants، Auditors، and Academicians»:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف إلى التهديدات، التي تواجه نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية، وأمن المعلومات، وتحديد العلاقة بين مستويات التهديد المختلفة، ودرجة قوة إدارة الشركة فضلاً عن درجة أمن المعلومات فيها، وقد حددت الدراسة أنه عند مستوى التهديد الحذر، يمكن اتخاذ مجموعة من القرارات المالية، والإدارية، والاستثمارية الرشيدة، لأنها تستند إلى معلومات ملائمة وشفافة وموثوق بها، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- إن تطبيق مستوى ملائم من الضوابط الرقابية يضمن إنتاج معلومات مالية، يمكن الاعتماد عليها إنما يقع على عاتق الإدارة في الشركة.

- إن إدراك خطر التهديد، التي تواجهه الشركات إنما يقع على عاتق المحاسبين، والإدارة، ومحللي النظم، وعليهم الإبلا غ عن الأخطار الناجمة عن التهديدات التي تواجهها أنظمة المعلومات في الشركة.

التعقيب على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، والتي عُرضت في هذا المجال، فكانت الدراسة الأولى هي التعرف إلى مدى مساهمة أنظمة المعلومات المحاسبية الإلكترونية في جعل مخرجاتها من المعلومات المحاسبية، والتقارير، والقوائم المالية، بحيث تتوافر فيها الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية لتلبي احتياجات متخذي القرارات، وتناولت الدراسة الثانية تحليل، ومناقشة العوامل المؤثرة في مستوى كفاءة، وفاعلية نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة، وتقويم تأثيرها على تطبيقات تلك النظم في المصارف التجارية الفلسطينية، وفي دراسة ثالثة كان الهدف منها توضيح أثر تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية في المصارف الفلسطينية العاملة في الضفة الغربية وقطاع غزة، حيث أشارت إلى الاهتمام بالتدريب

المستمر، والتطوير، واستخدام التقنيات الحديثة، والالتزام بالسياسات الإدارية على تفعيل أنظمة الرقابة الداخلية في المصارف الفلسطينية، أما الدراسة الرابعة فكان الهدف منها التعرف إلى طبيعة المخاطر التي تهدد أمن نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية في بيئة المصارف العاملة في قطاع غزة، وكانت نتائج الدراسة أن مخاطر نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة، وإن كانت تحدث لدى البنوك العاملة في قطاع غزة، تتكرر بشكل غير كبير.

أما الدراسات الأجنبية: ففي الدراسة الأولى سُلِّط الضوء على ظاهرة التحايل المحاسبي باستخدام أنظمة المعلومات المحاسبية الإلكترونية الذي تمارسه إدارة منشآت الأعمال في تركيا، وإظهار التحديات الجديدة على مهنة مراجعة الحسابات في ظل التطور الهائل والمتسارع في تكنولوجيا المعلومات، أما الدراسة الثانية فكان الهدف منها التعرف إلى نوعية المعلومات المحاسبية التي يسعى المستثمرون في سوق عمان المالي للحصول عليها، وذلك لدعم قراراتهم، وتحديد أهم خصائص المعلومات المحاسبية التي قد تحقق القرار السليم للمستثمرين، وفي دراسة أخرى حاولت الكشف عن الحواجز، التي تحول دون تطبيق نظم المعلومات المحاسبية في طهران، وهناك دراسة أخرى هدفت إلى التعرف إلى التهديدات، التي تواجه نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية، وأمن المعلومات، وتحديد العلاقة بين مستويات التهديد المختلفة، ودرجة قوة إدارة الشركة فضلاً عن درجة أمن المعلومات فيها.

فرضيات الدراسة:

بناءً على الإطار النظري والدراسات السابقة، وللإجابة على التساؤلات التي طُرحت في مشكلة الدراسة، **يمكن صياغة الفرضيات على النحو الآتي**:

- الفرضية الأولى: لا تسهم التجارة الإلكترونية في تقديم خدمات جديدة تعكس نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية.
- الفرضية الثانية: لا تسهم التجارة الإلكترونية في الرفع من فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية.
- الفرضية الثالثة: لا تسهم التجارة الإلكترونية في زيادة كفاءة نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية.
- الفرضية الرابعة: لا يوجد دور لمخاطر استخدام التجارة الإلكترونية على أداء نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية.

المصطلحات الإجرائية:

◄ **التجارة الإلكترونية Electronic Commerce**: هي عملية البيع، والشراء، والتسويق، والتسليم، والخدمات، والدفع للمنتجات، أو الخدمات، والمعلومات عبر الإنترنت، والإنترانت، والإكسترانت، وغيرها من شبكات الاتصال في المنظمة وزبائنها وموردیها وحلفاء الأعمال الآخرين، (Turban et al، 2006، p: 4)

◄ **الجودة Quality**: هي البيانات التي يمكن قياسها إيجاباً، ويُعتمد عليها مقياساً للجودة أو الإنجاز، (طعيمة، والبندري، 2004، ص431) ، وسيتبني الباحثان هذا التعريف.

◄ **نظم المعلومات المحاسبية Accounting Information Systems**: هو مجموعة من العاملين، والإجراءات، والموارد التي تقوم بتجميع البيانات ومعالجتها، ونقلها لتتحول إلى معلومات مفيدة، وإيصالها إلى المستخدمين بالشكل الملائم والوقت المناسب من أجل مساعدتهم في أداء الوظائف المسندة إليهم، (الرماحي، 2009، ص 35) .

الطريقة والإجراءات:

منهجية الدراسة:

اُستخدم المنهج الوصفي التحليلي، لمناسبته لطبيعة هذه الدراسة، **وفيما يأتي أهم الأساليب الإحصائية التي اُستخدمت في الدراسة:**

1. الإحصاء الوصفي.
2. اختبار (One Sample T – test).
3. اختبار كرونباخ ألفا للمصداقية (Cronbach Alpha).

مجتمع وعينة الدراسة:

تكون مجتمع الدراسة من الموظفين العاملين في شركة جوال في المبنى الرئيسي في مدينة رام الله، اختيرت عينة من هذا المجتمع عشوائياً، حيث بلغ حجم العينة (20) موظفاً من الموظفين العاملين في شركة جوال في مدينة رام الله، وقد استعيدت (20) استبانة، أي ما نسبته (5%) من حجم مجتمع الدراسة.

والجدول (1) الآتي يمثل وصفاً لعينة الدراسة موزعة على المتغيرات المستقلة التي ورد ذكرها في الاستبانة.

الجدول (1)

يمثل وصف لعينة الدراسة.

المتغير المستقل	المتغير	التكرار	النسبة المئوية %
المؤهل العلمي	دبلوم	1	5
	بكالوريوس	13	65
	ماجستير	6	30
	دكتوراه	0	0
التخصص العلمي	محاسبة	1	5
	علوم مالية ومصرفية	1	5
	إدارة أعمال	4	20
	اقتصاد	0	0
	أخرى	14	70
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	4	20
	من 5 - 10 سنوات	12	60
	من 11 - 15 سنة	4	20
	أكثر من 15 سنة	0	0
الدورات التي تم الالتحاق بها ذات الصلة بأمور التجارة الإلكترونية	لا يوجد	15	75
	3 دورات فأقل	3	15
	من 4 - 6 دورات	2	10
	أكثر من 6 دورات	0	0

يتضح من الجدول السابق، أن غالبية الموظفين يحملون درجة البكالوريوس، وبنسبة (65%) ، أما بالنسبة للتخصص العلمي، فنجد أن غالبية الموظفين يحملون تخصصات أخرى غير المذكورة، وبنسبة (70%) ، كما أن غالبية خبرات الموظفين من (5 – 10) سنوات، وبنسبة (60%) ، وأن (75%) ، من الموظفين لم يلتحقوا بأي من الدورات.

أداة الدراسة:

تتكون أداة الدراسة من (40) فقرة، موزعة على (4) مجالات هي:

- المجال الأول: تسهم التجارة الالكترونية في تقديم خدمات جديدة تعكس نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية من (1 – 7).
- المجال الثاني: تسهم التجارة الإلكترونية في الرفع من فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية من (8 – 18).
- المجال الثالث: تسهم التجارة الإلكترونية في زيادة كفاءة نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية من (19 – 30).
- المجال الرابع: دور مخاطر استخدام التجارة الإلكترونية على أداء نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية من (31 – 40).

وللتأكد من صدق الأداة (Validity) : عرضها الباحثان على مجموعة من الأساتذة الجامعيين ذوي الخبرة والاختصاص في جامعات فلسطين، لإبداء رأيهم في مضمون فقرات المقياس وفاعليته نحو الفئة المستهدفة، وعدِّلت بعض الفقرات، وأعيدت صياغتها بما يتناسب مع واقع مجتمعنا الفلسطيني.

ولقياس ثبات أداة الدراسة (Reliability): حُسب معامل الثبات للأداة عن طريق استخدام معادلة (كرونباخ ألفا) للاتساق الداخلي، حيث بلغت قيمة معامل الثبات للأداة (96%) ، وهي قيمة مقبولة إحصائياً في مجال هذه الدراسة.

تحليل نتائج الدراسة:

1. ما مدى إسهام التجارة الالكترونية في تقديم خدمات جديدة تعكس نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية؟

2. هل تسهم التجارة الإلكترونية في الرفع من فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية؟

3. هل تسهم التجارة الإلكترونية في زيادة كفاءة نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية؟

4. ما دور مخاطر استخدام التجارة الإلكترونية على أداء نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية؟

ولتفسير نتائج الدراسة: اعتمد الباحثان على معيار الحكم على درجة الموافقة بدرجة الموافقة: (1 – 1.80) درجة قليلة جداً، (أكثر من1.80 – 2.60) درجة قليلة، (أكثر من 2.60 – 3.40) درجة متوسطة، (أكثر من 3.40 – 4.20) درجة كبيرة، (أكثر من 4.20 – 5) درجة كبيرة جداً، ويوضح الجدول (2) الآتي المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لدور التجارة الإلكترونية في تحسين جودة نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية من وجهة نظر الموظفين، موزعة حسب المجالات والدرجة الكلية للأداة.

الجدول (2)

المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية لدور التجارة الإلكترونية في تحسين جودة نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية من وجهة نظر الموظفين، موزعة حسب المجالات والدرجة الكلية للأداة.

المجالات	الانحراف	المتوسط	قيمة الاختبار	القيمة الاحتمالية للاختبار	الترتيب	درجة الموافقة
مدى إسهام التجارة الالكترونية في تقديم خدمات جديدة تعكس نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية.	0.75	3.45	2.67	0.00	الرابع	كبيرة
تسهم التجارة الإلكترونية في الرفع من فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية.	0.68	3.78	5.14	0.00	الثاني	كبيرة
تسهم التجارة الإلكترونية في زيادة كفاءة نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية.	0.67	3.83	5.51	0.00	الأول	كبيرة
مخاطر استخدام التجارة الإلكترونية في شركة جوال الفلسطينية	0.70	3.70	4.45	0.00	الثالث	كبيرة
الدرجة الكلية.	0.63	3.72	5.12	0.00	كبيرة	

يتضح من خلال الجدول (2) ، أن درجة الموافقة للمجالات: مدى إسهام التجارة الالكترونية في تقديم خدمات جديدة تعكس نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية، فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية، كفاءة نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية، ومخاطر استخدام التجارة الإلكترونية في شركة جوال الفلسطينية، من وجهة نظر موظفي جوال كانت كبيرة لجميع المجالات، وعلى الدرجة الكلية لجميع فقرات الأداة، وذلك اعتماداً على معيار الحكم في الدراسة، وتعزى هذه النتيجة لإدراك الموظفين لأهمية التجارة الإلكترونية باعتبارها مورداُ مهماً، وعنصراً أساسياً في جودة نظم المعلومات المحاسبية، ويبدو ذلك جلياً من خلال المتوسطات

الحسابية لمجالات الأداة، بحيث حصل مجال كفاءة نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية على أعلى المتوسطات الحسابية، حيث بلغ (3.83) ، تلاه مجال فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية بحيث حصل على متوسط حسابي (3.78) ، تلاه مجال مخاطر استخدام التجارة الإلكترونية في شركة جوال الفلسطينية بمتوسط حسابي (3.70) ، مما يدلل أن الموظفين على قناعة بأن هناك مخاطر من استخدام التجارة الإلكترونية، والتي بدورها تؤثر على جودة نظم المعلومات المحاسبية، أما المجال الأخير مدى إسهام التجارة الالكترونية في تقديم خدمات جديدة تعكس نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية فقد حصل على متوسط حسابي بلغ (3.45) ، أما بالنسبة للمعدل العام لجميع فقرات الأداة، فيتضح أن درجة فاعليته كبيرة، وبمتوسط حسابي (3.72)

◄ وللإجابة عن السؤال الأول: **ما مدى إسهام التجارة الإلكترونية في تقديم خدمات جديدة تعكس نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية؟**

بهدف التعرف إلى مدى إسهام التجارة الإلكترونية في تقديم خدمات جديدة تعكس نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية، وضع القسم الثاني من الاستبانة، الذي تضمن بعض الخدمات المرتبطة بالتجارة الإلكترونية للتعرف إلى مدى إقبال العملاء على استخدامها، والاستفادة منها، يوضح الجدول (3) ، نتائج التحليل الإحصائي للأسئلة المتعلقة بمدى استخدام هذه الخدمات والاستفادة منها.

الجدول (3)

نتائج قياس مدى إسهام التجارة الإلكترونية في الاستفادة من الخدمات المقدمة من شركة جوال الفلسطينية، والتي تعكس معلوماتها النظم المحاسبية.

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
مدى إسهام التجارة الالكترونية في تقديم خدمات جديدة تعكس نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية:			
1	الخدمات المقدمة عبر الهاتف الخلوي مثل خدمة الاستفسار عن الرصيد، وطلب تحويل رصيد.	4.60	0.60
2	الخدمات المقدمة عبر الانترنت مثل تسديد الفواتير.	3.60	1.05
3	خدمات دفع المشتريات عبر بطاقات (مثل بطاقة الفيزا) .	2.85	1.35

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
4	فواتير الدفع المسبق.	3.30	1.38
5	الاستفادة من خدمة المعلومات؛ لمعرفة المخالفات المرورية على جوالك.	2.45	1.67
6	الاستفادة من الخدمات الإخبارية؛ للتعرف على أهم الأخبار الرياضية والسياسية وأحوال الطقس أولاً بأول.	3.65	1.18
7	الاستفادة من خدمة الإجابة عن استفساراتك فيما يتعلق بالبرامج الأسعار، الأجهزة، الخدمات، الحملات.	3.70	1.13
	جميع الخدمات معاً.	3.45	0.75

يبين الجدول (3) ، مدى إسهام التجارة الالكترونية في تقديم خدمات جديدة تعكس نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية، وتعكسها الخدمات المقدمة عبر الهاتف الخلوي مثل خدمة الاستفسار عن الرصيد، وطلب تحويل رصيد) ، إذ بلغ الوسط الحسابي لإجابات هذا السؤال (4.60) ، ويمكن تفسير ذلك، أن الخدمات المقدمة عبر الهاتف الخلوي تمكن حاملها من مخاطبة الأجهزة الخلوية، والاستفسار عن الرصيد، وطلب تحويل رصيد في أي وقت يشاء، وعلى مدار الساعة، علماً بأن هذه الأجهزة تمتلكها غالبية من الأفراد، وفي متناول أيديهم، ويسهل التعامل معها، لا سيما أن هذه الخدمة يمكن الحصول عليها من خلالها على إشعار من الشركة بعملياته التي قام بها كوسيلة إثبات، مما يعزز من القابلية للاستفادة من هذه الخدمة وانتشارها، يليه الاستفادة من خدمة الإجابة عن استفساراتك فيما يتعلق بالبرامج (الأسعار، والأجهزة، والخدمات، والحملات) إذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.70) ، كما أن الاستفادة من خدمات دفع المشتريات عبر بطاقات (مثل بطاقة الفيزا) ، بمتوسط حسابي بلغ (2.85) ، في حين كانت أقل الخدمات الاستفادة من خدمة المعلومات، لمعرفة المخالفات المرورية على جوالك، إذ بلغ الوسط الحسابي لها (2.45) ، وسبب ذلك أن هذه الخدمة ليست ضرورية للسائقين، ومستخدمي السيارات؛ لأن السائق يعلم مقدار مخالفته مباشرة، بسبب تحرير المخالفات الورقية التي يتم تسليمها للسائق، كما أنه لا يوجد أي وسيلة إلكترونية تضبط السائق المخالف لقواعد السير، وتحرر له مخالفة ترسل له فيما بعد، فالشرطي هو الوسيلة الوحيدة التي تحرر المخالفة، وتعلم السائق بقيمتها وأسبابها.

بالرجوع إلى الجدول (3) ، يتضح أن الوسط الحسابي للأسئلة، التي تقيس مدى إسهام التجارة الإلكترونية في انتشار استخدام الخدمات، التي تقدمها شركة جوال الفلسطينية لعملائها مجتمعة كانت كبيرة، إذ بلغ (3.45) ، في حين كان الانحراف المعياري (0.75)

، وهذا يدل بوضوح على مدى إسهام التجارة الإلكترونية في تقديم خدمات جديدة تعكس نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية.

كان لا بد من فحص الفرضية الصفرية، والتي تفيد.

الفرضية الصفرية الأولي (H0) : لا تسهم التجارة الإلكترونية في تقديم خدمات جديدة تعكس نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية.

وبهدف اختبار الفرضية أُستخدم (T – Test) لعينة واحدة، بحيث حُسب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري لمدى إسهام التجارة الإلكترونية في تقديم خدمات جديدة تعكس نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية لعينة واحدة، ويوضح الجدول (4) ، نتائج اختبار الفرضية الأولى.

الجدول (4)

نتائج اختبار الفرضية الأولى وفق اختبار (T - Test) لعينة واحدة

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار	(sig
1	مدى إسهام التجارة الإلكترونية في تقديم خدمات جديدة تعكس نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية.	3.45	0.75	2.67	0.00

يتضح من الجدول (4) ، أن المتوسط الحسابي لإجابات الأسئلة، التي تقيس مدى إسهام التجارة الإلكترونية في تقديم خدمات جديدة تعكس نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية إذ بلغ (3.45)، وبالتالي فهو أكبر من المتوسط الحسابي الافتراضي (3) ، كما بلغ مستوى الدلالة المعنوية عند مستوى ثقة 95% (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية، لذا رُفضت الفرضية العدمية، وُقبلت الفرضية البديلة، أي أن التجارة الإلكترونية أسهمت في تقديم خدمات جديدة تعكس نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية.

◄ وللإجابة عن السؤال الثاني: **هل تسهم التجارة الإلكترونية في الرفع من فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية؟**

بهدف التعرف إلى مدى إسهام التجارة الإلكترونية في الرفع من فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية، عند الحديث عن الفاعلية يتم التركيز على النتائج المتحققة، فيتم طرح التساؤل الآتي: هل تم الوصول إلى الأهداف المحددة المطلوبة؟

يوضح الجدول (5) ، نتائج التحليل الإحصائي للأسئلة المتعلقة بمدى إسهام التجارة الإلكترونية في الرفع من فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية.

الجدول (5)

نتائج قياس مدى إسهام التجارة الإلكترونية في الرفع من فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية.

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
تسهم التجارة الإلكترونية في الرفع من فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية، ويظهر ذلك من خلال:			
1	قوة ارتباط نظم المعلومات المحاسبية بالهيكل التنظيمي للشركة بما يوفر المعلومات اللازمة لتحقيق أهداف الإدارة من تخطيط ورقابة واتخاذ قرارات.	3.75	1.12
2	تظهر المعلومات المحاسبية علاقة الأنشطة الإدارية مع بعضها بعضاً، في شكل مجموعة من التقارير الدورية الملائمة، التي تفيد في تحقيق الأهداف الإدارية.	3.75	0.91
3	تسهم نظم المعلومات المحاسبية في تعزيز إمكانية إعداد خطط تحسين العمل، إذ يمكن تحقيق مساهمة فعالة وقابلة للقياس وفقاً لأهداف الشركة وعلى كافة المستويات الإدارية.	3.80	1.01
4	تمثل النظم مصدرا لتزويد الإدارة العليا بمعلومات وافية عن نتائج تنفيذ الخطط من خلال مقارنة النتائج الفعلية بالخطط والسياسات المرسومة مسبقاً، وعرضها للإدارة على شكل تقارير وافية.	3.70	0.87
5	توفير البيانات التحليلية والتفصيلية بالقدر الذي يفي باحتياجات صانع القرار.	3.90	0.91
6	يسمح بإمكانية تحليل الأثر الإيجابي والسلبي للقرار الواحد، وبشكل يمكن معه التمييز بين كفاية القرار وفاعليته.	3.75	0.79
7	قدرة النظام على التكيف مع التغير في الأهداف الاستراتيجية والعوامل البيئية المؤثرة.	3.60	0.88
8	يسمح بتحقيق التوازن بين درجة الدقة والتفصيل والتوقيت المناسب؛ لإعداد التقارير المحاسبية وبين تكلفة النظام بما يحافظ على اقتصاديات تشغيلية.	3.90	0.79
9	استخدام المعلومات الناتجة عن النظم المحاسبية؛ لخدمة إدارات مختلفة داخل الشركة مثل التسويق، والتمويل، والتدقيق، وغيرها.	4.05	0.83
10	تساهم المعلومات المستخرجة من هذه النظم في تحسين أداء الشركة.	4.05	0.89
11	المساعدة في نجاح النظم الفرعية كتلك الخاصة بالموازنات التخطيطية، إذ أن نظم المعلومات المحاسبية التي تتعامل مع التجارة الإلكترونية، التي توفر معلومات ملائمة تعد من الأركان الأساسية لنجاح تلك النظم.	3.53	0.84
جميع الخدمات معاً.		3.78	0.68

يبين الجدول (5) ، أن أكثر العوامل المؤثرة في إسهام التجارة الإلكترونية في الرفع من فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية، هي استخدام المعلومات الناتجة عن النظم المحاسبية، لخدمة إدارات مختلفة داخل الشركة مثل التسويق، والتمويل، والتدقيق، وغيرها، وإسهام المعلومات المستخرجة من هذه النظم في تحسين أداء الشركة، إذ بلغ الوسط الحسابي لإجابات هذين السؤالين (4.05) ، في حين كانت أقل المتوسطات هي قدرة النظام على التكيف مع التغير في الأهداف الاستراتيجية، والعوامل البيئية المؤثرة، إذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.60) ، ولعل ذلك يعود إلى أن نظم المعلومات المحاسبية يجب أن تتوافر فيها خاصية المرونة، والقابلية لمواكبة التطورات، واستيعاب وسائل التكنولوجيا المتطورة، ومستجدات المعاملات الإلكترونية، لا سيما في مجال عمل شركات الاتصالات التي تتسم بسرعة التطور، والتنوع لمواجهة تحديات العولمة ومستجداتها.

بالرجوع إلى الجدول (5) ، يتضح أن الوسط الحسابي للأسئلة، التي تقيس مدى إسهام التجارة الإلكترونية في الرفع من فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية مجتمعة كانت كبيرة إذ بلغ (3.78) ، في حين كان الانحراف المعياري (0.68) ، وهذا يدل بوضوح على مدى إسهام التجارة الإلكترونية في الرفع من فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية.

للإجابة عن السؤال السابق كان لا بد من فحص الفرضية الصفرية، والتي تفيد.

الفرضية الصفرية الثانية (H0) : لا تسهم التجارة الإلكترونية في الرفع من فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية.

وبهدف اختبار الفرضية أُستخدم (T – Test) لعينة واحدة، بحيث تم حساب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري لمدى إسهام التجارة الإلكترونية في الرفع من فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية لعينة واحدة، ويوضح الجدول (6) ، نتائج اختبار الفرضية الثانية.

الجدول (6)

نتائج اختبار الفرضية الثانية وفق اختبار(T - Test) لعينة واحدة

الرقم	المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار	(sig
1	مدى إسهام التجارة الإلكترونية في الرفع من فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية.	3.78	0.68	5.14	0.00

يتضح من الجدول (6) ، أن المتوسط الحسابي لإجابات الأسئلة، التي تقيس مدى

إسهام التجارة الإلكترونية في الرفع من فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية يبلغ (3.78) ، وبالتالي فهو أكبر من المتوسط الحسابي الافتراضي (3) ، كما بلغ مستوى الدلالة المعنوية عند مستوى ثقة 95% (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية، لذا رُفضت الفرضية العدمية، وقُبلت الفرضية البديلة، أي أن التجارة الإلكترونية أسهمت في الرفع من فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية.

◄ وللإجابة عن السؤال الثالث: **هل تسهم التجارة الإلكترونية في زيادة كفاءة نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية؟**

بهدف التعرف إلى مدى إسهام التجارة الإلكترونية في زيادة كفاءة نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية، عادة عند الحديث عن الكفاءة يتم التركيز على الوسائل المستخدمة لتحقيق الأهداف حين يطرح التساؤل الآتي: كيف تم أداء العمل المطلوب؟ يوضح الجدول (7) ، نتائج التحليل الإحصائي للأسئلة المتعلقة بمدى إسهام التجارة الإلكترونية في زيادة كفاءة نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية.

الجدول (7)

نتائج قياس مدى إسهام التجارة الإلكترونية في زيادة كفاءة نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية.

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
تسهم التجارة الإلكترونية في زيادة كفاءة نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية ويظهر ذلك من خلال:			
1	دقة المعلومات، التي يتم الحصول عليها من خلال هذه النظم.	3.95	0.83
2	أن المعلومات التي يتم الحصول عليها من هذه النظم يتم عرضها بطريقة جذابة، وملائمة.	3.65	0.75
3	تتسم المعلومات التي يتم الحصول عليها بأنها ذات قيمة مضافة تسهم في ترشيد القرارات المتخذة.	4.30	0.80
4	قابلية النظم لإجراء بعض التغييرات اللازمة مع تطور نشاط الشركة.	4.10	0.85
5	قدرة النظم على تغطية أكبر مساحة ممكنة من الوظائف الموجودة في الشركة.	3.70	0.80
6	إمكانية اسهام هذه النظم في التعامل مع الأنشطة المتطورة التي تظهر حديثاً.	3.80	0.95
7	قدرة هذه النظم على التكامل مع نظم المعلومات الأخرى في الشركة.	3.95	0.91
8	قدرة هذه النظم على استيعاب عدد أكبر من المتعاملين، ومن الأنشطة التي يغطيها.	3.70	0.98

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
9	يغلب على مخرجاتها سهولة فهمها.	3.75	0.91
10	تسهم في تقديم مخرجات تتسم بالسلاسة، والسهولة.	3.60	0.94
11	أن مخرجات نظم المعلومات المحاسبية تمكن متخذي القرارات من الاعتماد عليها، والثقة بها.	3.70	0.87
12	تمتلك نظم المعلومات المحاسبية القدرة على توفير الحماية اللازمة لمكوناتها.	3.90	0.97
	جميع الخدمات معاً.	3.83	0.67

يبين الجدول (7) ، أن أكثر العوامل المؤثرة في إسهام التجارة الإلكترونية في زيادة كفاءة نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية، هي أن المعلومات التي يتم الحصول عليها بأنها ذات قيمة مضافة تسهم في ترشيد القرارات المتخذة، إذ بلغ الوسط الحسابي لإجابات هذين السؤالين (4.30) ، يليها قابلية النظم لإجراء بعض التغييرات اللازمة، مع تطور نشاط الشركة بمتوسط حسابي (4.10) ، ويمكن تفسير ذلك، بأن نظم المعلومات المحاسبية، قابلة للتأقلم مع التغيرات المستمرة في بيئة عمل شركة جوال، واستجابتها للتطورات، والمستجدات على الصعيدين المحلي، والدولي، في حين كانت أقل المتوسطات للفقرة، تسهم التجارة الإلكترونية في زيادة كفاءة نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية، في تقديم مخرجات تتسم بالسلاسة، والسهولة، إذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.60) .

وبالرجوع إلى الجدول (7) ، يتضح أن الوسط الحسابي للأسئلة، التي تقيس مدى إسهام التجارة الإلكترونية في زيادة كفاءة نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية، مجتمعة كانت كبيرة، إذ بلغ (3.83) ، في حين كان الانحراف المعياري (0.67) ، وهذا يدل بوضوح على مدى إسهام التجارة الالكترونية في زيادة كفاءة نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية.

للإجابة عن السؤال السابق كان لا بد من فحص الفرضية الصفرية، التي تفيد.

الفرضية الصفرية الثالثة (H0) : لا تسهم التجارة الإلكترونية في زيادة كفاءة نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية.

وبهدف اختبار الفرضية أُستخدم (T – Test) لعينة واحدة، بحيث حُسب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري لمدى إسهام التجارة الإلكترونية في زيادة كفاءة نظم

المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية لعينة واحدة، ويوضح الجدول (8) ، نتائج اختبار الفرضية الثالثة.

الجدول (8)

نتائج اختبار الفرضية الثالثة وفق اختبار (T - Test) لعينة واحدة.

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار	(sig)
مدى إسهام التجارة الإلكترونية في زيادة كفاءة نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية.	3.83	0.67	5.51	0.00

يتضح من الجدول (8) ، أن المتوسط الحسابي لإجابات الأسئلة، التي تقيس مدى إسهام التجارة الإلكترونية في زيادة كفاءة نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية، بلغ (3.83)، وبالتالي فهو أكبر من المتوسط الحسابي الافتراضي (3) ، كما بلغ مستوى الدلالة المعنوية عند مستوى ثقة 95% (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية، لذا رُفضت الفرضية العدمية، وقُبلت الفرضية البديلة، أي أن التجارة الإلكترونية أسهمت في زيادة كفاءة نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية.

◄ وللإجابة عن السؤال الرابع: **ما دور مخاطر استخدام التجارة الإلكترونية على أداء نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية؟**

بهدف التعرف إلى دور مخاطر استخدام التجارة الإلكترونية على أداء نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية.

يوضح الجدول (9) ، نتائج التحليل الإحصائي للأسئلة المتعلقة بدور مخاطر استخدام التجارة الإلكترونية على أداء نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية

الجدول (9)

نتائج قياس دور مخاطر استخدام التجارة الإلكترونية على أداء نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية.

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
دور مخاطر استخدام التجارة الإلكترونية على أداء نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية من خلال:			
1	يمكن حماية بيانات العميل الداخلة عبر البريد الإلكتروني لطلب الشراء من السرقة والاختلاس عبر قراصنة الإنترنت.	4.05	1.00

رقم الفقرة	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
2	يؤدي الدفع عن طريق البطاقة الائتمانية في التجارة الإلكترونية إلى ظهور خلل في نظام الدفع المعتاد في الشركة.	3.05	1.28
3	يؤثر البريد الإلكتروني على نظام المعلومات المحاسبي في الشركة عند عمل فاتورة بيع في التجارة الإلكترونية وإرسالها عبر البريد الإلكتروني إلى العميل.	3.35	1.14
4	يمكن اكتشاف الأخطاء، عند تجميع البيانات الناتجة عن العمليات المالية بين الشركة وغيرها في التجارة الإلكترونية وادخالها للنظام، والتحقق من صحة البيانات.	3.55	1.15
5	توجد ثقة في أمن المعلومات لنظام المعلومات المحاسبية في بيئة التجارة الإلكترونية.	3.80	1.15
6	يؤثر الاعتماد على التشغيل الإلكتروني للبيانات في المكونات المادية في نظام المعلومات المحاسبي (الأجهزة، الاتصالات، قاعدة البيانات....) في الشركة.	3.65	0.93
7	يؤثر الاعتماد على التشغيل الإلكتروني للبيانات في مقومات نظم المعلومات المحاسبية (المجموعة الدفترية والمستندية والتقارير والقوائم المالية في تطويرها، وتعديلها إلكترونياً، وتحسين مستوى الدقة والسرعة) .	3.75	0.79
8	أثرت بيئة التجارة الإلكترونية على نظام المعلومات المحاسبي، في إعادة تصميمه، وتعديله، وتطويره.	4.15	0.81
9	تتحقق الرقابة على البيانات المدخلة في نظام المعلومات المحاسبي ومعالجتها وإخراجها (كمعلومات) في ظل التجارة الإلكترونية.	3.85	0.99
10	تتحقق خدمة تأكيد الثقة في مراجعة نظم المعلومات المحاسبية، في الشركة التي تستخدم التجارة الإلكترونية.	3.80	0.89
	جميع الخدمات معاً.	3.70	0.70

يبين الجدول (9) ، أن أكثر المخاطر الناتجة عن استخدام التجارة الإلكترونية على أداء نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية، هي أن بيئة التجارة الإلكترونية أثرت على نظم المعلومات المحاسبية في إعادة تصميمه، وتعديله، وتطويره، إذ بلغ الوسط الحسابي لهذه الفقرة (4.15) ، يليها حماية بيانات العميل الداخلة عبر البريد الإلكتروني لطلب الشراء من السرقة، والاختلاس عبر قراصنة الإنترنت، بمتوسط حسابي (4.05) ، ويمكن تفسير ذلك بأن استخدام التجارة الإلكترونية لها أثر إيجابي على نظم المعلومات المحاسبية من ناحية إعادة تصميمه، وتطويره، ليكون قابلاً للتأقلم مع التغيرات المستمرة في بيئة عمل شركة جوال الفلسطينية، واستجابتها للتطورات والمستجدات على الصعيدين المحلي، والدولي، أي أن استجابة الموظفين على هاتين الفقرتين، أكدت وجود دور لمخاطر

استخدام التجارة الإلكترونية على نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية، في حين كانت أقل المتوسطات هي: يؤدي الدفع عن طريق البطاقة الائتمانية في التجارة الإلكترونية إلى ظهور خلل في نظام الدفع المعتاد في الشركة، إذ بلغ الوسط الحسابي لها (3.05) ، وفي هده الفقرة لم يؤكد الموظفون إيجابية الفقرة أو سلبيتها، كما هو الحال بالنسبة للفقرة التي تتحدث عن تأثير البريد الإلكتروني على نظام المعلومات المحاسبي في الشركة، عند عمل فاتورة بيع في التجارة الإلكترونية، وإرسالها عبر البريد الإلكتروني إلى العميل.

بالرجوع إلى الجدول (9) ، يتضح أن الوسط الحسابي للأسئلة، التي تقيس دور مخاطر استخدام التجارة الإلكترونية على أداء نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية مجتمعة كانت كبيرة، إذ بلغ (3.70) ، في حين كان الانحراف المعياري (0.70) ، وهذا يدل بوضوح على وجود دور لمخاطر استخدام التجارة الإلكترونية على أداء نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية من وجهة نظر الموظفين.

للإجابة عن السؤال السابق كان لا بد من فحص الفرضية الصفرية، والتي تفيد

الفرضية الصفرية الرابعة (H0): لا يوجد دور لمخاطر استخدام التجارة الإلكترونية على أداء نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية.

وبهدف اختبار الفرضية اُستخدم (T – Test) لعينة واحدة، بحيث حُسب المتوسط الحسابي، والانحراف المعياري لدور مخاطر استخدام التجارة الإلكترونية على أداء نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية لعينة واحدة، ويوضح الجدول (10) ، نتائج اختبار الفرضية الرابعة.

الجدول (10)

نتائج اختبار الفرضية الرابعة وفق اختبار (T - Test) لعينة واحدة.

المجال	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة الاختبار	(sig)
يوجد دور لمخاطر استخدام التجارة الإلكترونية على أداء نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية.	3.70	0.70	4.45	0.00

يتضح من الجدول (10) ، أن المتوسط الحسابي لإجابات الأسئلة، التي تقيس دور مخاطر استخدام التجارة الإلكترونية على أداء نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية، بلغ (3.70) ، وبالتالي فهو أكبر من المتوسط الحسابي الافتراضي (3) ،

كما بلغ مستوى الدلالة المعنوية عند مستوى ثقة 95% (0.00) وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية، لذا رُفضت الفرضية العدمية، وقُبلت الفرضية البديلة، أي أنه يوجد دور لمخاطر استخدام التجارة الإلكترونية على أداء نظم المعلومات المحاسبية في شركة جوال الفلسطينية.

نتائج الدراسة:

في ضوء تحليل البيانات، واختبار الفرضيات، تم التوصل إلى النتائج الآتية:

1. أظهرت نتائج الدراسة إسهام التجارة الإلكترونية لشركة جوال الفلسطينية في تقديم العديد من الخدمات المقدمة عبر الهاتف الخلوي، أو الموقع الإلكتروني للشركة، مثل خدمة: الاستفسار عن الرصيد، وطلب تحويل رصيد، والخدمات المقدمة عبر الإنترنت، مثل: تسديد الفواتير، وفواتير الدفع المسبق، والاستفادة من الخدمات الإخبارية، للتعرف إلى أهم الأخبار الرياضية، والسياسية، وأحوال الطقس، أولاً بأول، والاستفادة من خدمة الإجابة عن استفساراتك فيما يتعلق، ببرامج الأسعار، والأجهزة، والخدمات، والحملات.

2. ارتفاع فاعلية نظم المعلومات المحاسبية، وزيادة قدرتها على تحقيق الأهداف من خلال التجارة الإلكترونية لشركة جوال الفلسطينية، ويتضح ذلك من خلال زيادة قوة ارتباط نظم المعلومات المحاسبية بالهيكل التنظيمي للشركة، بما يوفر المعلومات اللازمة لتحقيق أهداف الإدارة من تخطيط، ورقابة، واتخاذ قرارات، وقدرة النظام على التكيف مع التغير في الأهداف الاستراتيجية، والعوامل البيئية المؤثرة، كما يسمح النظام بتحقيق التوازن بين درجة الدقة، والتفصيل، والتوقيت المناسب، لإعداد التقارير المحاسبية وبين تكلفة النظام بما يحافظ على اقتصاديات تشغيلية، والمساعدة في نجاح النظم الفرعية، كتلك الخاصة بالموازنات التخطيطية، إذ إن نظم المعلومات المحاسبية، التي تتعامل مع التجارة الإلكترونية توفر معلومات ملائمة تعد من الأركان الأساسية لنجاح تلك النظم.

3. زيادة كفاءة نظم المعلومات المحاسبية برفع نسبة مخرجاتها، وتمكن متخذي القرارات من الاعتماد عليها والثقة بها، وإمكانية هذه النظم في التعامل مع الأنشطة المتطورة التي تظهر حديثاً، ويتضح ذلك جلياً في زيادة قدرة نظم المعلومات المحاسبية على تقديم مخرجات تتسم بالسلاسة، والسهولة، وقدرتها على توفير الحماية اللازمة لمكوناتها.

4. وعي شركة جوال الفلسطينية لمخاطر التجارة الإلكترونية، باتخاذها مجموعة من الإجراءات، لحماية بيانات العميل الداخلة عبر البريد الإلكتروني، لطلب الشراء من

السرقة والاختلاس عبر قراصنة الإنترنت، وإعادة تصميم، وتعديل، وتطوير هذا النظام بما يتلاءم مع متطلبات المرحلة من تطور تكنولوجي، وتأكيد الثقة في مراجعة نظم المعلومات المحاسبية في الشركة، هذا بالإضافة إلى اكتشاف الأخطاء، عند تجميع البيانات الناتجة عن العمليات المالية بين الشركة وغيرها في التجارة الإلكترونية وإدخالها للنظام، والتحقق من صحة البيانات.

توصيات الدراسة:

في ضوء النتائج السابقة، فإن الباحثين يوصيان:

1. تأهيل كل من المحاسبين والمدققين والمبرمجين وتثقيفهم بتكنولوجيا المعلومات بشكل عام، وبتعاملات التجارة الإلكترونية بشكل خاص.

2. العمل على توفير وسائل حماية حديثة فاعلة للحد من مخاطر التجارة الإلكترونية ومخاطر نظم المعلومات المحاسبية، وخاصة من عمليات الاختراق التي تتعرض لها من خلال استخدام البطاقات الائتمانية.

3. عمل نظام متكامل للمعلومات المحاسبية، يعمل من خلال وجود قاعدة بيانات مركزية، يمكن من خلالها تحقيق أكبر فائدة في عمل النظام، وكذلك سرعة البيانات وتوصيل المعلومات الناتجة عنها.

4. قيام الجهات الرسمية والمهنية بزيادة وعي المجتمع بنظام التجارة الإلكترونية لإيضاح كل الجوانب المحاسبية التي تتأثر بهذا النظام الجديد.

5. الاستفادة من الخدمات الناشئة من انتشار التجارة الإلكترونية، والبحث عن خدمات متطورة يمكن تقديمها بما يضمن لهذه النظم الاستمرار في محافظتها على فاعليتها وزيادة كفاءتها.

6. إجراء المزيد من البحوث حول سبل تطوير نظم المعلومات المحاسبية في قطاع الاتصالات والتجارة الإلكترونية، لتصبح نظم معلومات محاسبية استراتيجية موجهة من أجل تحقيق ميزة تنافسية.

7. تدريس نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية كمساق عملي في الجامعات الفلسطينية، من ضمن تخصص المحاسبة، والتي تتعلق بالتجارة الإلكترونية وبرامجها.

المصادر والمراجع:

أولاً ـ المراجع العربية:

1. البحيصي، عصام، الشريف، حرية، (2008) ، مخاطر نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية، دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في قطاع غزة، مجلة الجامعة الإسلامية، المجلد السادس عشر، العدد الثاني، غزة، فلسطين.
2. جمعة، أحمد حلمي، العربيد، عصام فهد، الزعبي، زياد أحمد، (2013) ، نظم المعلومات المحاسبية: مدخل تطبيقي معاصر، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
3. حلاسة، سمير رمضان عبد، (2013) ، مدى ملائمة مخرجات أنظمة المعلومات المحاسبية الإلكترونية لمتطلبات متخذي القرارات الإدارية، دراسة تطبيقية على الشركات المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين
4. الخالدي، ناهض، (2012) ، أثر تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة الرقابة الداخلية في المصارف الفلسطينية العاملة في فلسطين (دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في الضفة الغربية وقطاع غزة) ، مجلة جامعة فلسطين للأبحاث والدراسات، العدد الثاني، يناير، ص 12 – 42، فلسطين.
5. خليل، ناصر، (2009) ، التجارة والتسويق الإلكتروني، ط1، دار أسامة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن
6. الدلاهمة، سليمان مصطفي، (2008) ، أساسيات نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن
7. الرماحي، نواف محمد عباس، (2009) ، تصميم نظم المعلومات المحاسبية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.
8. شاهين، على عبدالله، (2012) ، العوامل المؤثرة في كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبية المحوسبة في المصارف التجارية العاملة في فلسطين، قسم المحاسبة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
9. صابر، محمد عبدالعليم، (2009) ، التسويق والتجارة الإلكترونية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر.

10. الطائي، محمد عبد حسين، (2010) ، التجارة الإلكترونية المستقبل الواعد للأجيال القادمة، الطبعة الأولي، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

11. طعيمة، رشدي، والبندري، محمد، (2004) ، التعليم الجامعي بين رصد الواقع ورؤى التطوير، الطبعة الأولى، دار الفكر العربي، القاهرة.

12. القباني، ثناء على، (2008) ، نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر.

13. كردية، رامية أحمد عزت، (2007) ، أثر التجارة الإلكترونية على تطوير أنظمة المعلومات المحاسبية في البنوك التجارية الأردنية دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، جامعة آل البيت، المفرق، الأردن

14. مجموعة الاتصالات الفلسطينية، http:// www.paltelgroup.ps.

15. مطيع، ياسر صادق، وأبوعقاب، طارق سعيد، والشوابكة، عبد الله أحمد، (2007) ، نظم المعلومات المحاسبية، الطبعة الأولى، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

16. نخال، أيمن محمد، (2010) ، مراجعة الحسابات في بيئة التجارة الإلكترونية، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، مصر.

17. يوسف، أمير فرج، (2008) ، التجارة الإلكترونية، دار المطبوعات الجامعية، الإسكندرية، مصر.

18. يوسف، أمير فرج، (2009) ، عالمية التجارة الإلكترونية وعقودها وأساليب مكافحة الغش التجاري الإلكتروني، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، مصر.

ثانياً ـ المراجع الأجنبية:

1. *Alabood, Enas Mahmoud (2012) , The Effect of Using Computer on the Properties of the Accounting Information from the Investors' Point of View: Studying Amman's Financial Market situation, Interdisciplinary Journal of Contemporary Research In business, vol 3, No 11, 330 - 353.*

2. *Deborah and HJoseph Wen, (2007) , Reducing the Threat Levels for Accounting Information Systems Challenges for Management,*

Accountants, Auditors, and Academicians, The CPA Journal Publication of the New York state society of CPA, online.

3. *Salehi M., & Abdipour A., (2011) , A Study of the Barriers of Implementation of Accounting Information System: Case of Listed Companies in Tehran Stock Exchange, Journal of Economics and Behavioral Studies, 2 (2) : 76 - 85.*
4. *Turban, E; Lee, J; Warkentin, M; Chung, H (2006) , Electronic commerce: A Managerial Perspective, Prentice - Hall*
5. *Yukcu, Suleyman and Gonen seckin, Seçkin, (2012) , Fraud Auditıng in Electronic Accounting Practices, African Journal of Business Management Vol6 (4) , pp1222 - 1233,1 February, 2012, Available online at http:// www.academicjournals.org/ AJBM*