

أثر الرقابة الإلكترونية على سرعة انجاز المعاملات في البنك الإسلامي

The impact of electronic control on the speed of completion of transactions at Islamic Bank

حازم أحمد فروانة¹

الإيميل: atiaf_1998@hotmail.com

جامعة أبي بكر بلقايد

تلمسان

ملخص:

هدفت الدراسة إلى بيان أثر الرقابة الإلكترونية على سرعة انجاز المعاملات في البنك الإسلامي و محاولة تشجيع القائمين على باقي مؤسسات القطاع الخاص على إدخال نظم المعلومات الحديثة إلى أنظمتها الرقابية ومحاولة إيصال الفائدة إلى ذوي الاختصاص من تكنولوجيا والأنظمة الرقابية، وذلك ضمن الاستفادة من نتائج هذه الدراسة. وكانت أهم النتائج إن استخدام الأدوات الإلكترونية مثل جهاز (Code reader) وشبكات الحاسوب يساعد في تطبيق الرقابة الإلكترونية في البنوك وتزيد من فعاليتها، وتساعد في إعطاء تغذية عكسية ومعرفة أسباب المشكلات وبالتالي تلافيتها في المرات القادمة. إن الرقابة الإلكترونية تساعد في تطوير العمل وتطويره ومعرفة مكامن النقص والخلل فيه. وكانت أهم التوصيات لا بد أن يتم توعية لمواطنين بأن الرقابة عليهم هي من أجل تحسين العمل وتسهيله وليس سيفا مسلطا عليهم. لا بد أن يتم تعيين مراقبين وفقاً لمؤهلاتهم وخبراتهم في مجال الرقابة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: الرقابة الإلكترونية، الرقابة على المدخلات، الرقابة على المخرجات، المخرجات على الملفات، البنك الإسلامي.

Abstract:

The study aimed to show the impact of electronic control on the speed of completion of transactions at The Islamic Bank and to try to encourage those in charge of other private sector institutions to introduce modern information systems into their regulatory systems and try to deliver interest to specialists in technology and regulatory systems, in the benefit of the results of this study. In the coming times, electronic censorship helps to develop and develop the work and know the shortcomings and imbalances in it.

Keywords: Electronic censorship, input control, output control, file output, Islamic Bank

المقدمة :

وتختلف مكونات الإدارة كماً ونوعاً من منشأة إلى أخرى حسب حجمها. وعن طرق هذه المكونات تستطيع إدارة المنشأة الناجحة تقديم سلع وخدمات وأفكار اجتماعية واقتصادية للمستهلكين، كما وتعمل على تحقيق الربح، وتوفير معلومات ضرورية لعملية الاتصال، ولعملية اتخاذ القرارات وترشيدها (الدين، 2000، صفحة 287).

¹ - المؤلف المرسل: حازم احمد فروانة الإيميل: atiaf_1998@hotmail.com

أدى ظهور تكنولوجيا المعلومات إلى ثورة كبيرة في مجال تشغيل البيانات بحيث يصعب أن نتصور منشأة كبيرة ترغب في القضاء على الصعاب التي يواجهها نظام المعلومات التقليدي إلا استخدمت نظاماً يعتمد في المقام الأول على الحاسب الإلكتروني وهناك الكثير من الأسباب التي عجلت باستخدام الحاسب الإلكتروني في المجالات المحاسبية والإدارية، حيث النمو الهائل في أحجام المشروعات وعدم مناسبة الطرق اليدوية التقليدية في مسايرة الاتجاهات الحديثة لتشغيل البيانات بالسرعة والدقة المناسبة (جاموس، 1991، صفحة 10) .

كما يعتبر الحاسوب من أحدث الوسائل وأكثرها كفاءة وفعالية في معالجة البيانات، وتشغيل أنظمة المعلومات، وهذا الدور يمكن تحقيقه عن طريق تأسيس أنظمة للمعلومات المحاسبية يتم تشغيلها باستخدام الحاسوب، فالحاسوب بحد ذاته ليس الغاية وإنما هو أداة تستخدم بواسطة نظام معين هو نظام المعلومات المحاسبية لمعالجة البيانات وتخزينها وتحويلها إلى معلومات مفيدة تزود بها الإدارات المختلفة لتساعد في تنفيذ وتطوير أعمالها، فوجود الحاسوب دون توفر النظام المناسب لا يساوي شيئاً بل على العكس قد يؤدي إلى المزيد من الهدر في الموارد المالية والبشرية (خليل، الكحن، 1988، صفحة 3) .

ولا يمكن أن تؤدي الرقابة بشكل منفصل عن الوظائف الإدارية الأخرى من تخطيط وتنظيم وتوجيه وتنشيط لأداء الأفراد وتحفيزهم وتدريبهم وتنمية قدراتهم ومهاراتهم، كما أنه لا يمكن أن تؤدي الرقابة بمعزل عن المتغيرات المتنوعة المؤثرة على الأداء الإداري، باعتبارها جزءاً لا يتجزأ من العملية الإدارية، أي أن العملية الرقابية تتأثر بأسلوب الإدارة المطبقة عملياً في المنشأة ثم بالمتغيرات الخارجية المتمثلة بالعوامل الحكومية والثقافية والتعليمية والاجتماعية والاقتصادية والسياسية والتكنولوجية والقانونية والأخلاقية (الحبيبي، 1990، صفحة 229) .

مشكلة الدراسة:

لقد شهد استخدام الحاسوب تطوراً كبيراً في جميع مجالات الحياة، كما أنه يعتبر أداة إدارية مهمة وعنصراً هاماً من عناصر الإنتاج، وأصبح استخدام الحاسوب في مجال الرقابة أمراً ضرورياً للتقليل من حدوث الأخطاء والغش والتزوير، وتحقيق الدقة والسرعة في المؤسسات المختلفة، وهنا ظهرت الحاجة إلى دراسة أثر الرقابة الإلكترونية على سرعة انجاز المعاملات في البنك الإسلامي؟

أسئلة الدراسة:

من خلال صياغة مشكلة الدراسة، يستطيع الباحث صياغة السؤال الرئيس الذي تسعى هذه الدراسة إلى الإجابة عنه على النحو التالي:

ما أثر الرقابة الإلكترونية على سرعة انجاز المعاملات في البنك الإسلامي؟

كما وتسعى الدراسة إلى الإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية:

1. هل يختلف أثر الرقابة الإلكترونية على سرعة انجاز المعاملات في البنك الإسلامي باختلاف جنس

الموظف؟

2. هل أثر الرقابة الإلكترونية على سرعة انجاز المعاملات في البنك الإسلامي باختلاف خبرة الموظف؟

3. هل يختلف أثر الرقابة الإلكترونية على سرعة انجاز المعاملات في البنك الإسلامي باختلاف مكان سكن الموظف؟

أهمية الدراسة:

يمكن تحديد أهمية الدراسة في النقاط التالية:

1. تشكل هذه الدراسة محاولة لتقديم إطار للجوانب الرقابية لمختلف الأطراف التي تكون على تماس مع قسم معالجة البيانات مثل العاملين في هذا القسم أو المستفيدين المستخدمين له أو المختصين إلكترونياً.
2. أصبحت التكنولوجيا ضرورة في المؤسسات المتوسطة والكبيرة التي تهدف إلى تحقيق فعالية أكبر في أنشطتها، مما أبرز أهمية الرقابة في المؤسسات بسبب ظهور بيئة رقابية جديدة تختلف عن البيئة الرقابية التقليدية.

3. إن انتشار استخدام أجهزة الحاسوب في المنشآت المختلفة وتزايد اعتماد إدارات هذه المؤسسات يتطلب مراعاة السرية والمصادقية في استخدام الأجهزة بشكل كبير لتقديم الحماية والثقة في نظم الحاسوب ضد التلاعب وسوء استخدام البرمجيات والمعدات، وهذا يتطلب وضع ضوابط ونظم رقابية تحقق الدقة والثقة في هذه النظم.

أهداف الدراسة:

ترنو هذه الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

1. بيان أثر الرقابة الإلكترونية على سرعة انجاز المعاملات في البنك الإسلامي.
2. محاولة تشجيع القائمين على باقي مؤسسات القطاع الخاص على إدخال نظم المعلومات الحديثة إلى أنظمتها الرقابية.
3. محاولة إيصال الفائدة إلى ذوي الاختصاص من تكنولوجيا والأنظمة الرقابية، وذلك ضمن الاستفادة من نتائج هذه الدراسة.

متغيرات الدراسة:

المتغير التابع: سرعة انجاز المعاملات

المتغير المستقل: الرقابة الإلكترونية، جنس الموظف، خبرة الموظف، سكن الموظف.

فرضيات الدراسة:

1. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في أثر الرقابة الإلكترونية على سرعة انجاز المعاملات في البنك الإسلامي تعزى إلى متغير جنس الموظف.
2. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في أثر الرقابة الإلكترونية على سرعة انجاز المعاملات في البنك الإسلامي تعزى إلى متغير خبرة الموظف.
3. لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) في أثر الرقابة الإلكترونية على سرعة انجاز المعاملات في البنك الإسلامي تعزى إلى متغير مكان سكن الموظف.

حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: أثر الرقابة الإلكترونية على سرعة انجاز المعاملات في البنك الإسلامي

الحدود الزمانية: 2018-2019م

الحدود البشرية: موظفي البنك الإسلامي

الحدود المكانية: غزه

1. مصطلحات الدراسة:

الرقابة: هو النشاط الذي تمارسه الإدارة في المؤسسة للتأكد من أن العمل فيها يسير وفقاً للسياسات والخطط الموضوعية لتحقيق أهداف المؤسسة والكشف عن الانحرافات والعمل على إصلاحها (،الحبيبي، 1990، صفحة 231).

1.1 مفهوم الرقابة:

ربما يكون لفظ رقابة أكثر المصطلحات التي ينقصها التحديد في اللغة الإنجليزية وذلك لأنه يعبر عن معان كثيرة وهي ذات الوقت معان متباينة ولقد تعددت بعض المعاني لكلمة فهي (النميان، 2001، صفحة 16) 1. تحمل معنى مراجعة شيء أو فحصه للتأكد من حسن سيرة أو مقارنة شيء بما ورد في مصدر أو أصل.

2. هي تعني تنظيم أو ضبط أو تعديل.

3. كذلك تعبر عن المقارنة مع مستوى أو معيار.

4. تشير أيضاً إلى معنى الكبح أو الضبط أو التقييد.

ويشير تعريف آخر إلى أن الرقابة الإدارية بأنها عملية مستمرة تستهدف التأكد من قانونية الإدارة ومدى تطابقها للغاية المرسومة، في حدود الوقت المعين والتكاليف المقررة والنتيجة المرجوة. (حبش، 1991، صفحة 109) وفي تعريف آخر للرقابة الإدارية يشير إلى أنها عملية ترشيد علمي للقرارات التي يتخذها المسؤولون في دورة العمل الكاملة، والتي تبدأ بالتخطيط والتنظيم والتنسيق ثم تستمر مع التنفيذ، وتكتمل بالمتابعة والتقييم لتبدأ دورة جديدة. (الوقاد، 1980، صفحة 9)

2.1 خصائص الرقابة:

1. الرقابة المستمرة الفاعلة التي تعمل على سرعة اكتشاف الأخطاء والتعرف على أسبابها، والقيام بإبلاغ المسؤولين في المنشأة في الوقت المناسب لكي يتم التصحيح، أو التعديل.

2. الرقابة الاقتصادية الفعالة، أي ألا تكون تكلفة العملية الرقابية باهظة، إذ لا بد من الحرص على عملية التوازن الاقتصادي بين عائد الرقابة من جهة وتكلفتها من جهة أخرى.

3. على الرقابة الفعالة أن تتوقع-معتمدة على الخبرة وشيء من التنبؤ- حدوث الأخطاء. وتعمل على اتخاذ الاحتياطات اللازمة حرصاً منها على تجنب كل الأخطاء والانحرافات.

4. لا بد وان تتصف الرقابة بالقدرة على التمييز، بين الأخطاء الرئيسية والثانوية. وان تركز على معرفة أسباب تلك الأخطاء لاقتراح كيفية المعالجة بعدئذ.

5. أن تكون الرقابة مرنة، وسهلة الفهم بالنسبة للعاملين رؤساء ومروّسين. ويستوجب هذا الأمر أن تكون المعايير المستخدمة في الرقابة، مرنة ومفهومة بما فيه الكفاية. وإن تكون لها قدرة التكيف مع تغير ظروف التنفيذ. وهذا يعني أن تكون الرقابة واضحة وشفافة.
6. أن تضمن الرقابة التي من شأنها اقتراح البدائل والحلول، اتخاذ الإجراءات والقرارات التصحيحية المناسبة، وتحديد انسب الطرق لمعالجة الانحراف ومنع حدوثه مستقبلاً.
7. أن تتم الرقابة بطريقة يشعر معها العاملون أنها أداة لمساعدتهم على تحسين الأداء، وليس لتخويفهم وتصيد أخطائهم.
8. أن تكون الرقابة الإدارية موضوعية وواقعية في تأدية وظيفتها. ويتطلب هذا التوافق النظام الرقابي مع حجم المنظمة ومع طبيعة الأنشطة التي تؤديها تلك المنظمة.
9. ضمان الرقابة لسرعة استرجاع المعلومات، أي سرعة التعرف على النتائج وردود الفعل، وإبلاغها للإدارة العليا، لكي تتصرف على ضوء ذلك حسبما يمليه الموقف الإداري الراهن.
10. ضرورة تجانس النظام الرقابي مع هيكل الخطة المعدة للتنفيذ. فالخطة هي التي تمد النظام الرقابي بالمعايير المناسبة، والتي يلزم أن تكون مجددة بدقة (الرحمن، الصباح، 1996، صفحة 26)

1-3 أنواع الرقابة:

1-3-1 الرقابة من حيث التوقيت الزمني وتصنف إلى ثلاثة أنواع وهي:

1. رقابة تنبؤية أو تقديرية، حيث يمكن للإدارة التنبؤ باتجاهات أحداث مستقبلية ومن ثم اتخاذ الإجراءات على ضوء هذه التنبؤات.
2. الرقابة أثناء العمل، وهذا النوع من الرقابة يتم ممارسته بغرض القياس الفوري للانحرافات وفقاً لما تم تحديده من معايير.
3. الرقابة التاريخية، ويقصد بها ممارسة الرقابة الإدارية بعد حدوث الأداء، أو قياس النتائج بعد تحقيقها. وهذا النوع من الرقابة لا يعالج الأخطاء السابقة وإنما يمنح مؤشرات لتجنب الأخطاء في المستقبل (علاقي، 1985، صفحة 650).

1-3-2 الرقابة من حيث الكيفية وتصنف إلى نوعين هما:

1. الرقابة العامة: وهي الرقابة الخاصة بمتابعة العمل ككل وهي أهم أدوار القيادات في المنظمات ويعتمد نجاحها على قدراتهم وكفاءتهم في تقليل أخطاء الأداء.
2. الرقابة بالاستثناء: هي أسلوب يستخدم في المنظمات المتعددة النشاطات حيث تتم الرقابة بتحديد عمل معين ويتركز عليه رسم الخطط وتحديد الأهداف، ومن ثم التركيز على رقابة الانحرافات أثناء العمل (عشماوي، 1980، صفحة 274).

1-3-3 الرقابة من حيث الأهداف وهي نوعين:

1. الرقابة الإيجابية: وهي تسعى إلى ترشيد الأداء والتأكد من حسن سير النشاطات في ضوء العلاقات الإنسانية ومنع الأخطاء قبل حدوثها.

2. الرقابة السلبية: وهي تهدف إلى اكتشاف الأخطاء وتحديد المسؤولية الإدارية على من وقع فيها وتطبق العقوبات بحقهم (ياغي، 1987، صفحة 88).

1-3-4 الرقابة حسب المعايير وتصنف إلى نوعين هما:

1. الرقابة على أساس القواعد والإجراءات: حيث تتم مطابقة التصرفات التي تصدر عن المنظمات بمجموع من الأنظمة والقواعد والإجراءات المحددة مسبقاً.

2. الرقابة على أساس النتائج: حيث يتم قياس النتائج التي تحققها الأجهزة العامة وفق معايير يمكن قياسها موضوعياً ويكون التركيز هنا على النتائج التي تحققها المنظمات دون قياس مدى مشروعية التصرفات (عاشور، 1985، صفحة 382).

1-3-5 الرقابة حسب موقعها من الأداء وهي على صورتين:

1. الرقابة السابقة: تهدف إلى ضمان جميع القرارات والأنشطة التي سيتم ممارستها وفق ما نصت عليه أنظمة ولوائح قبل التنفيذ.

2. الرقابة اللاحقة: وتهدف إلى تقييم تصرفات وأنشطة الوحدات بعد حدوثها (عاشور، 1985، صفحة 384).

1-4 أغراض الرقابة:

1. إخضاع المنشأة، وما لها من سلطات وصلاحيات للرقابة الفعالة، لتبني المنشأة وما تمارسه من أنشطة ضمن القوانين المنصوص عليها.

2. مراقبة نشاطات وأعمال موظفي الإدارة. بحيث يكون المعيار هو الإجراءات القانونية المعمول بها في المنشأة، إلى جانب عنصري الجودة والإنتاجية.

3. التأكد من حسن استخدام الموارد المادية والبشرية في المنشأة، أي أن تقوم الرقابة بتحديد ما تم تنفيذه عن طريق تقييم الأداء واتخاذ الإجراءات العلاجية، حتى يتماشى الأداء مع الخطط الموضوعية.

4. العمل على تحقيق الوفرة المادي في عمليات التنفيذ، ومحاولة الحد من الإسراف، والعمل على مطابقة المسائل المالية مع حدود القواعد المقررة.

5. رفع مستوى فعالية وكفاءة الأنشطة الفنية حيث أن العمليات الفنية تؤدي وفقاً للأصول المقررة وعلى الوجه المطلوب.

6. توفير بدائل وأساليب حديثة لحل المشكلات، وتلافيها في المستقبل، تلك المشكلات التي تعترض انسياب العمل التنفيذي.

7. الكشف عن ميزات وإبداعات أفراد المنظمة لمكافأتهم وتحفيزهم، والتأكد من الحقوق والمزايا المقررة لهم، مع ضمان المساواة للجميع أمام القانون.

8. ضمان اتخاذ القرارات السليمة على مختلف المستويات الإدارية، وتنفيذ هذه القرارات بأفضل صورة.

9. التأكد من ارتباط أفراد التنظيم أداءً وولاءً مع المصلحة العامة للتنظيم.

10. التأكد من أن المستويات الإدارية العليا في المنظمة هي على إمام كاف بما يجري من أعمال في المستويات الإدارية الأخرى للمنظمة (العابدين، 1984، صفحة 249) (زين الدين، 1984: 249).

1-5 أهداف الرقابة:

هناك تطور ملحوظ على أهداف الرقابة فقد كانت مقتصرة على اكتشاف الأخطاء والغش والتزوير الموجودة في الدفاتر والسجلات وأن المراقب قد قصر نفسه على اكتشاف تلك الأخطاء كما كانت تهدف إلى التحقق من دقة الحسابات والسجلات إلا أننا نرى أن هناك تطوراً في مهمة المراقب بعدما كان يقتصر على اكتشاف تلك الأخطاء وإلى إبداء رأيه الفني المحايد في تقرير عن نتيجة فحصه وأن عليه أن يطمئن الطوائف العديدة التي تعتمد على البيانات المحاسبية عن صحة ودقة تلك البيانات ودرجة الاعتماد عليها، ومع تطور أهداف الرقابة فإننا نستطيع أن نوجز أهداف الرقابة بشكل عام من خلال النقاط التالية (عبير، محمود، 2012، صفحة 24) مراقبة الخطة ومتابعة وتنفيذها والتعرف إلى ما حققته من أهداف ودراسة الأسباب التي حالت دون الوصول إلى الهدف المنشود:

1. تقسيم نتائج الأعمال بالنسبة إلى ما كان مستهدفاً منها.

2. تحقيق أقصى كفاية إنتاجية ممكنة عن طريق محو الإسراف في جميع النشاطات.

3. تحقيق أقصى قدر من الرفاهية لأفراد المجتمع.

ومن جهة البنك الفيدرالي الأمريكي أن الرقابة على البنوك ما يلي:

1. حماية حقوق المودعين.

2. بث الثقة في الجهاز المصرفي والنظام المالي، ومن ثم التقليل من مخاطر الخسارة التي يمكن للمودعين وغيرهم من الدائنين أن يتعرضوا لها.

3. العمل على إيجاد نظام مالي يتسم بالكفاءة والتنافسية.

4. حماية المستهلكين

1-6 الرقابة الإلكترونية:

تتمثل الرقابة في نظام الحاسوب في الجوانب التالية:

أ. **الرقابة على المدخلات:** لأجل توفير تأكيد معقول من أن المعلومات التي تم استلامها للتشغيل هي معلومات مخولة من شخص مسئول وتم تحويلها إلى لغة الحاسوب بطريقة أصولية، ولم يتم تغييرها أو التلاعب بها وذلك من خلال طرق الرقابة العديدة المستعملة

ب. **الرقابة على التشغيل:** الرقابة على التشغيل تعتبر من أهم أنواع الرقابة على الحاسوب، وبدون هذا النوع من الرقابة فإن المؤسسة (الشركة) تتعرض لخسائر جسيمة نتيجة للتشغيل غير الصحيح، وصعوبة اكتشاف الفشل والانحرافات، ولهذا يجب التأكد من أن إجراءات التشغيل الموضوعة من قبل الإدارة قد تم تطبيقها بصورة كاملة

ج. الرقابة على المخرجات: الرقابة على المخرجات تمثل دقة ومعقولية المعلومات التي تم تشغيلها، وكذلك تشمل الحفاظ على سرية المعلومات وعدم توزيعها إلا إلى المسؤولين والمخولين باستلامها، والأخطاء في المخرجات تكون نتيجة منطقية للأخطاء أو الانحرافات في مرحلتي المدخلات والتشغيل

د. الرقابة على الملفات: هذه الرقابة هي لأجل التأكد من أن جميع الملفات قد تم وضع عالمات عليها لبيان: اسم الملف، وتاريخ ووقت إنشائه، واسم العملية (النشاط).

وهذه الرقابة صممت لتوفير تأكيد معقول من أن التسجيل والتشغيل والتقارير في الحاسوب قد تمت بصورة جيدة ولكل إقرار (تأكيد أو أرصدة) من إقرار الإدارة وعلى مدقق الحسابات أن يأخذ بعين الاعتبار الرقابة ولكل نشاط أو عملية اقتصادية، وعلى سبيل المثال، إرسال قوائم الذمم المدينة أو تحضير كشوفات الرواتب (قشطة، 2012، صفحة 33).

2- الدراسات السابقة:

1-2 دراسة قشطة (2013) بعنوان: علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة. (قشطة، 2012)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية-قطاع غزة، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واستخدم الباحث أسلوب الإستبانة لجمع البيانات، وقام الباحث باستخدام طريقة العينة الطبقية العشوائية وقد شملت الدراسة 6 مصارف وطنية، وتم توزيع 241 إستبانة على عينة من العاملين في المصارف الوطنية بمسميات وظيفية مختلفة، وقد أظهرت الدراسة نتائج أهمها: وجود علاقة طردية بين تكنولوجيا المعلومات وفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية العاملة بقطاع غزة، وكذلك أوضحت النتائج عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في آراء أفراد العينة حول علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية العاملة بقطاع غزة تعزى للمتغيرات الشخصية الجنس، المؤهل العلمي، التخصص العلمي، سنوات الخبرة باستثناء متغير المسمى الوظيفي الذي أظهر فروقات ذات دلالة إحصائية بين المشغلين وكل من مدراء الفروع والمراقبين.

2-2 دراسة الخالدي (2011) بعنوان: أثر تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية في المصارف الفلسطينية العاملة في الضفة الغربية وقطاع غزة (ناهض، الخالدي، 2011)

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أثر تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية في المصارف الفلسطينية العاملة في الضفة الغربية وقطاع غزة، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم عمل إستبانة مكونة من 5 أجزاء، 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 الموضوعية، ويؤدي إتباع أساليب الرقابة التنظيمية في المصارف الفلسطينية إلى رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات، ورغم الحصار المفروض على قطاع غزة، إلا أنه يتوفر لدى المصارف الفلسطينية في كل من قطاع غزة والضفة الغربية مقومات الرقابة الداخلية بمستوى يساعد هذه

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

2-3 دراسة مصلح (2007) بعنوان: أثر استخدام الحاسوب على أنظمة الرقابة الداخلية في المصارف العاملة في قطاع غزة (مصلح، 2007)

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

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

2-4 دراسة القضاة (2010) بعنوان أثر نظم المعلومات المحاسبية على فاعلية الرقابة الداخلية في البنوك التجارية الأردنية (مصطفى، قضاة، 2010)

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

2-5 دراسة فضيلة (2007) بعنوان دراسة وتقييم فاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك، دراسة حالة: الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي (فضيلة، 2007)

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح مدى فاعلية نظام الرقابة الداخلية في البنوك، ومن أجل ذلك وحسب تحديد معايير الفعالية لهذا النظام والمتمثلة في: الأهداف التشغيلية التي يجب تحقيقها، صدق المركز المالي المصرح به في التقارير المالية، ومدى التطابق مع القانون والأنظمة السارية المعمول بها ومدى احترامها، وانطلاقا من هذه القواعد الأساسية لنظام الرقابة الداخلية الفعال التي كانت محل دراسة وتحليل في الجانب النظري، ودراسة حالة متمثلة في الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي-بنك، وقد استخدمت الباحثة عدة مناهج علمية في البحوث والدراسات الاقتصادية والمالية، وبناءً عليه فقد استخدمت المنهج الوصفي عند التعرض لمفاهيم عامة خاصة

تلك المتعلقة بنظام الرقابة الداخلية، ومنهج التحليل من خلال تحليل المعطيات والأرقام والتعديلات، كما تم استخدام المنهج الإحصائي الاستقرائي من خلال الاستعانة ببعض الجداول والملاحق والاعتماد على بعض القوانين والأنظمة والأوامر، ومن بين الأدوات المنهجية المتبعة أيضا أسلوب دراسة الحالة عندما تناولت نموذج نظام الرقابة الداخلية للصندوق الوطني للتعاون الفلاحي-بنك وتقييمه على مستوى المقر الرئيسي للصندوق الوطني وعلى مستوى وكالة تنبئية-الصندوق الجهوي وكالة 827 التابعة له، وقد توصل الباحث إلى أهداف كان من أبرزها: أن نظام الرقابة الداخلية ضرورة حتمية في جميع المؤسسات المالية، وأن التصميم السليم لنظام الرقابة الداخلية من شأنه دعم الأهداف المتوخاة من هذا النظام، لأن فشله يرجع إلى وجود قصور في إجراءاته الرقابية لذا ينبغي على المؤسسات التي ترغب في بناء نظام فعال للرقابة الداخلية أن تجري تحليلا للتكاليف والمنافع لأنه مكلفا للغاية.

3- منهج الدراسة:

استخدم الباحث في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة في الوقت الحاضر وكما هي في الواقع، وهو المنهج المناسب والأفضل لمثل هذه الدراسات.

3-1 مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من العاملين في البنك الإسلامي.

3-2 عينة الدراسة :

تكونت عينة الدراسة من 42 موظف وموظفة من العاملين في البنك الإسلامي، والجدول رقم (1) يبين خصائص العينة الديموغرافية:

جدول رقم (1) : الخصائص الديموغرافية للعينة :

المتغيرات	العدد	النسبة المئوية	القيم الناقصة
الجنس			
ذكر	21	50.0	—
أنثى	21	50.0	
الخبرة العلمية			
1-5 سنوات	16	42.9	—
6-10	16	42.9	
أكثر من 10 سنوات	10	14.2	
مكان السكن			
مدينة	0	0.0	—
قرية	26	57.1	
مخيم	18	42.9	

يوضح الجدول السابق خصائص العينة الديموغرافية ، وهي كما يلي :

(1) توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس: وجد أن 50% من أفراد العينة هم ذكور، و 50% إناث.

(2) توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات الخبرة: 42.9% من 1-5 سنوات، 42.9% من 6-10 سنوات، وكان 14.2% أكثر من 10 سنوات.

(3) توزيع أفراد العينة حسب متغير مكان السكن: وجد أن 57.1% من سكان القرية، و 42.9% من سكان المخيم، ولم يكن هناك أحد من المدينة.

3-3 أداة الدراسة:

تم بناء أداة الدراسة على شكل إستبانة من خلال الاستفادة من مشرفين تربويين ودراسات سابقة، وقد كانت الإستبانة مكونة من قسمين الأول عبارة عن المعلومات العامة والقسم الثاني من فقرات الاستبيان.

3-4 صدق أداة الدراسة:

جدول رقم (2) : نتائج معامل الارتباط بيرسون (Pearson correlation) لمصفوفة ارتباط فقرات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية للأداة :

الرقم	الفقرة	قيمة (ر)	الدلالة الإحصائية
فعالية الرقابة الإلكترونية في سرعة إنجاز المعاملات			
1.	يتم حفظ المعلومات والملفات على وسائط تخزين الكترونية	0.605*	0.022
2.	هناك دليل مكتوب لنظم وإجراءات عمليات الحاسوب في البنك	0.429	0.126
3.	تساعد الرقابة الالكترونية على مراقبة الحاسوب المركزي مما يقلل من نسبة الخطأ	0.480	0.082
4.	الرقابة الالكترونية تساعد على معرفة النقص والحلل	0.243	0.403
5.	هناك تحديد للبرامج التي يستطيع كل مستخدم الوصول إليها	0.426	0.129
6.	تسرع الرقابة الإلكترونية من المصادقة النهائية من قبل الإدارة وقسم معالجة البيانات قبل التنفيذ	0.539*	0.047
7.	تنظم الرقابة الالكترونية المدخلات عن طريق نموذج معين والتأكد من وجود موافقة.	0.385	0.174
8.	يتم التأكد من مدى معقولية تقارير المخرجات وذلك بمقارنتها مع التقارير السابقة.	0.413	0.142
فعالية الرقابة الإلكترونية في بيئة العمل			
9	هناك تعديلات دورية مستمرة لتطوير النظام سعياً لمواكبة التطور التكنولوجي الرقابي	0.496	0.071
10	النظام قادر على إخراج التقارير المطلوبة في الوقت المناسب.	0.398	0.159
11	مخرجات الرقابة الالكترونية تعطي معلومات دقيقة وتعتبر عن واقع العمل.	0.316	0.271
12	هناك مصادقة على تطوير النظام التكنولوجي من قبل الإدارة المستفيدة.	0.559*	0.038
13	الرقابة الالكترونية تساعد على تطوير العمل	0.636*	0.015
14	توفر الرقابة الإلكترونية وسائل أمنية لحماية الحاسوب مثل الغرف المغلقة وكاميرات المراقبة.	0.733**	0.003
15	يتم استخدام برامج متطورة لحماية الحاسوب من الفيروسات	0.576*	0.031
16	يعمل الرقابة الالكترونية على تسجيل المحاولات غير الناجحة للوصول إلى النظام.	0.687**	0.007
فعالية الرقابة الإلكترونية على أداء العاملين			
17	تتيح الرقابة الالكترونية اتخاذ القرارات المناسبة	0.063	0.830
18	الرقابة الإلكترونية تحفز العاملين على في البنك	0.126	0.668

19	0.247	0.331	الرقابة الالكترونية تساعد الإدارة في معرفة الموظف المجتهد
20	0.059	0.516	هناك كلمات مرور محفوظة خاصة بالموظفين المختصين للوصول إلى النظام.
21	0.027	0.587*	تحتوي المخرجات على بيانات كافية لتتبع مصادر المعلومات من المستندات الأصلية.
22	0.000	0.850**	يتم مطابقة مجاميع المخرجات الناتجة من الحاسوب مع المجاميع المعدة يدوياً قبل المعالجة.
23	0.120	0.436	هناك مراجعة دورية لنظام الرقابة الإلكترونية من قبل قسم التدقيق الداخلي أو من قبل مدقق خارجي.
24	0.043	0.456*	توجد إجراءات كافية تضمن تصحيح وإعادة تشغيل البيانات التي رفضت البرامج تشغيلها.
25	0.049	0.535*	تم مقارنات بعد إجراء التعديلات على الملفات قبل تعديلها.

يتضح من الجدول السابق أن غالبية قيم مصفوفة ارتباط فقرات أداة الدراسة مع الدرجة الكلية للأداة كانت دالة إحصائياً، مما يشير إلى الاتساق الداخلي بين الفقرات وأنها تشترك معا في قياس أثر الرقابة الالكترونية على سرعة انجاز المعاملات في البنك الإسلامي، على ضوء الإطار النظري الذي بني المقياس على أساسه.

3-5 ثبات الأداة :

جدول رقم (3) : نتائج معامل كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لثبات أداة الدراسة :

البيان	عدد الحالات	عدد الفقرات	قيمة ألفا
ثبات أداة الدراسة	14	25	0.86

تم التحقق من ثبات أداة الدراسة بطريقة الاتساق الداخلي وبحساب معادلة الثبات كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha)، إذ بلغت قيمة الثبات (0.86)، وبذلك تتمتع الإستبانة بدرجة عالية (جيدة جدا) من الثبات.

3-6 المعالجة الإحصائية:

للمعالجة الإحصائية تم إيجاد المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والنسب المئوية لإجابات عينة الدراسة على فقرات الإستبانة، وكذلك استخدم اختبار (ت) واختبار تحليل التباين الأحادي (One way analysis of variance) لقياس دلالة الفروق في المتوسطات حسب المتغيرات المستقلة في الدراسة، كما تم حساب معامل الثبات كرونباخ ألفا للتحقق من صدق الأداة الإحصائية وثباتها وذلك ضمن برنامج الرزم الإحصائية (SPSS).

4- نتائج الدراسة

تضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصل إليها الدراسة، وفيما يلي عرضاً لتلك النتائج:

النتائج المتعلقة بالسؤال الأول:

ما أثر الرقابة الالكترونية على سرعة انجاز المعاملات في البنك الإسلامي؟

جدول رقم (4): الأعداد والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأثر الرقابة الالكترونية على سرعة انجاز المعاملات في البنك الإسلامي:

المتغير	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة
أثر الرقابة الالكترونية على سرعة انجاز المعاملات في البنك الإسلامي	14	3.76	0.46	كبيرة

فعالية الرقابة الإلكترونية في سرعة إنجاز المعاملات	14	3.83	0.51	كبيرة
فعالية الرقابة الإلكترونية في بيئة العمل	14	3.68	0.63	كبيرة
فعالية الرقابة الإلكترونية على أداء العاملين	14	3.75	0.46	كبيرة

تبين من الجدول السابق أن درجة أثر الرقابة الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات في البنك الإسلامي كانت (بدرجة كبيرة) حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الدرجة على الدرجة الكلية للقياس (3.76)، مع انحراف معياري (0.46). كما أنها كانت بدرجة كبيرة في كل محور على حدة، كما هو موضح في الجدول السابق.

أثر الرقابة الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات في البنك الإسلامي.

جدول رقم (5): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأثر الرقابة الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات في البنك الإسلامي ، مرتبة حسب الأهمية:

الرقم	الفقرة	قيمة (ر)	الدلالة الإحصائية	الدرجة
فعالية الرقابة الإلكترونية في سرعة إنجاز المعاملات				
1	يتم حفظ المعلومات والملفات على وسائط تخزين الكترونية	4.14	0.77	كبيرة
7	تنظم الرقابة الإلكترونية المدخلات عن طريق نموذج معين والتأكد من وجود موافقة.	4.00	0.78	كبيرة
2	هناك دليل مكتوب لنظم وإجراءات عمليات الحاسوب في البنك	3.92	1.07	كبيرة
4	الرقابة الإلكترونية تساعد على معرفة النقص والخلل	3.92	0.73	كبيرة
3	تساعد الرقابة الإلكترونية على مراقبة الحاسوب المركزي مما يقلل من نسبة الخطأ	3.92	0.99	كبيرة
5	هناك تحديد للبرامج التي يستطيع كل مستخدم الوصول إليها	3.78	0.80	كبيرة
6	تسرع الرقابة الإلكترونية من المصادقة النهائية من قبل الإدارة وقسم معالجة البيانات قبل التنفيذ	3.57	0.85	كبيرة
8	يتم التأكد من مدى معقولية تقارير المخرجات وذلك بمقارنتها مع التقارير السابقة.	3.42	1.22	كبيرة
فعالية الرقابة الإلكترونية في بيئة العمل				
17	تتيح الرقابة الإلكترونية اتخاذ القرارات المناسبة	4.07	0.82	كبيرة
13	الرقابة الإلكترونية تساعد على تطوير العمل	4.00	0.78	كبيرة
15	يتم استخدام برامج متطورة لحماية الحاسوب من الفيروسات	3.92	1.07	كبيرة
9	هناك تعديلات دورية مستمرة لتطوير النظام سعياً لمواكبة التطور التكنولوجي الرقابي	3.92	1.07	كبيرة
10	النظام قادر على إخراج التقارير المطلوبة في الوقت المناسب.	3.71	0.82	كبيرة
12	هناك مصادقة على تطوير النظام التكنولوجي من قبل الإدارة المستفيدة.	3.71	1.06	كبيرة
11	مخرجات الرقابة الإلكترونية تعطي معلومات دقيقة وتعبر عن واقع العمل.	3.71	1.20	كبيرة
14	توفر الرقابة الإلكترونية وسائل أمنية لحماية الحاسوب مثل الغرف المغلقة وكاميرات المراقبة.	3.28	0.99	متوسطة
16	يعمل الرقابة الإلكترونية على تسجيل المحاولات غير الناجحة للوصول إلى النظام.	3.21	1.25	متوسطة
فعالية الرقابة الإلكترونية على أداء العاملين				
25	تم مقارنات بعد إجراء التعديلات على الملفات قبل تعديلها.	4.14	0.66	كبيرة
18	الرقابة الإلكترونية تحفز العاملين على في البنك	4.07	0.73	كبيرة

20	هناك كلمات مرور محفوظة خاصة بالموظفين المختصين للوصول إلى النظام.	4.00	0.87	كبيرة
23	هناك مراجعة دورية لنظام الرقابة الإلكترونية من قبل قسم التدقيق الداخلي أو من قبل مدقق خارجي.	3.85	0.94	كبيرة
24	توجد إجراءات كافية تضمن تصحيح وإعادة تشغيل البيانات التي رفضت البرامج تشغيلها.	3.57	0.93	كبيرة
19	الرقابة الإلكترونية تساعد الإدارة في معرفة الموظف المجتهد	3.42	1.08	كبيرة
21	تحتوي المخرجات على بيانات كافية لتتبع مصادر المعلومات من المستندات الأصلية.	3.35	1.15	متوسطة
22	يتم مطابقة مجاميع المخرجات الناتجة من الحاسوب مع المجاميع المعدة يدوياً قبل المعالجة.	3.28	1.26	متوسطة

يبين الجدول السابق ترتيب الفقرات حسب الأهمية في أثر الرقابة الإلكترونية على سرعة انجاز المعاملات في البنك الإسلامي، وقد كانت الفقرات الأكثر أهمية للمجال الأول هي: يتم حفظ المعلومات والملفات على وسائط تخزين الكترونية، وكانت الفقرات الأقل أهمية هي: يتم التأكد من مدى معقولية تقارير المخرجات وذلك بمقارنتها مع التقارير السابقة.

وكانت الفقرات الأكثر أهمية للمجال الثاني هي: تتيح الرقابة الإلكترونية اتخاذ القرارات المناسبة، والفقرات الأقل أهمية هي: يعمل الرقابة الإلكترونية على تسجيل المحاولات غير الناجحة للوصول إلى النظام. وكانت الفقرات الأكثر أهمية للمجال الثالث هي: تتم مقارنات بعد إجراء التعديلات على الملفات قبل تعديلها، والفقرات الأقل أهمية هي: يتم مطابقة مجاميع المخرجات الناتجة من الحاسوب مع المجاميع المعدة يدوياً قبل المعالجة. اختبار الفرضيات

الفرضية الأولى: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha = 0.05$ في درجة أثر الرقابة الإلكترونية على سرعة انجاز المعاملات في البنك الإسلامي، تعزى لمتغير الجنس. جدول رقم (6): نتائج اختبار ت (t-test) للفروق في درجة أثر الرقابة الإلكترونية على سرعة انجاز المعاملات في البنك الإسلامي، تعزى لمتغير الجنس.

الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
ذكر	21	3.88	0.51	11.447	0.336
أنثى	21	3.63	0.41		

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha = 0.05$ في درجة أثر الرقابة الإلكترونية على سرعة انجاز المعاملات في البنك الإسلامي، تعزى لمتغير الجنس. الفرضية الثانية: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha = 0.05$ في درجة أثر الرقابة الإلكترونية على سرعة انجاز المعاملات في البنك الإسلامي، تعزى لمتغير مكان السكن. جدول رقم (7): نتائج اختبار ت (t-test) للفروق في درجة أثر الرقابة الإلكترونية على سرعة انجاز المعاملات في البنك الإسلامي، تعزى لمتغير مكان السكن.

مكان السكن	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجات الحرية	الدلالة الإحصائية
قرية	8	3.70	0.48	12	0.632

مخيم	6	3.83	0.47		
------	---	------	------	--	--

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha = 0.05$ في درجة أثر الرقابة الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات في البنك الإسلامي، تعزى لمتغير مكان السكن. الفرضية الثالثة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha = 0.05$ في درجة أثر الرقابة الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات في البنك الإسلامي، تعزى لمتغير الخبرة العملية. الجدول (8): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأثر الرقابة الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات في البنك الإسلامي، تعزى لمتغير الخبرة العملية.

الخبرة العملية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1-5 سنوات	16	3.75	0.48
6-10	16	3.63	0.32
أكثر من 10 سنوات	10	4.16	0.84

جدول رقم (9): نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي (One way analysis of variance) للفروق في درجة أثر الرقابة الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات في البنك الإسلامي، تعزى لمتغير الخبرة العملية.

مصدر التباين	درجات الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة ف المحسوبة	الدلالة الإحصائية
بين المجموعات	2	0.417	0.208	0.938	0.420
داخل المجموعات	11	2.441	0.222		
المجموع	13	2.858	—		

تشير المعطيات الواردة في الجدول السابق إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha = 0.05$ للفروق في درجة أثر الرقابة الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات في البنك الإسلامي، تعزى لمتغير الخبرة العملية.

5- النتائج والتوصيات:

5-1 النتائج:

هدفت هذه الدراسة التفسيرية الوصفية إلى التعريف على "أثر الرقابة الإلكترونية على سرعة إنجاز المعاملات في البنك الإسلامي"، كما هدفت التعرف إلى دور متغيرات الدراسة (الجنس، الموقع الوظيفي، وسنوات الخبرة) على ذلك.

وتكونت عينة الدراسة الحالية من (14) فرد من العاملين في البنك الإسلامي في محافظة غزه، وتم اختيارهم بالطريقة الطبقية العشوائية وتم استخدام الإستبانة لملائمة أغراض الدراسة، وتكونت الإستبانة من (25) فقرة،

وشمل التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام اختبار (ت) بالإضافة إلى اختبار (معامل التباين الأحادي) لتحليل البيانات الخاصة بالدراسة، بالإضافة إلى المتوسطات والانحرافات المعيارية لفقرات الاستبانة مرتبة تنازلياً. وبعد الإطلاع على الدراسات السابقة للدراسة وتحليل نتائج الإستبانة توصل الباحث إلى العديد من الاستنتاجات منها:

- إن استخدام الأدوات الالكترونية مثل جهاز (Code reader) وشبكات الحاسوب يساعد في تطبيق الرقابة الالكترونية في البنوك وتزويد من فعاليتها، وتساعد في إعطاء تغذية عكسية ومعرفة أسباب المشكلات وبالتالي تلافيها في المرات القادمة.
- إن الرقابة الإلكترونية تساعد في تطوير العمل وتطويره ومعرفة مكامن النقص والخلل فيه.
- الرقابة الالكترونية تساعد الإدارة في معرفة الموظف المجتهد والموظف المهمل، واتخاذ الإجراءات المناسبة بحكمة.
- إن الوظيفة الرقابية لرئيس القسم على عمل الموظفين من قبل رئيس القسم تعد من الأمور الهامة من أجل ضبط العمل.
- إن الرقابة الالكترونية تحفز العاملين في البنك على تقديم أفضل مستوى لهم وبشكل سريع.
- الرقابة الالكترونية تزيد من إنتاجية الموظفين في البنك، وذلك لخوفهم من فقدان مناصبهم في حال التراخي أو الإهمال.

5-2 التوصيات:

1. لا بد أن يتم توعية لمواطنين بأن الرقابة عليهم هي من أجل تحسين العمل وتسهيله وليس سيفاً مسلطاً عليهم.
 2. لا بد أن يتم تعيين مراقبين وفقاً لمؤهلاتهم وخبراتهم في مجال الرقابة الإلكترونية.
 3. ضرورة وجود تنظيم فعال من خلاله يعرف الموظف مهامه المتعلقة به على مدار العام.
- يجب أن تحتوي مقدمة المقال على تمهيد مناسب للموضوع، ثم طرح لإشكالية البحث ووضع الفرضيات المناسبة، بالإضافة إلى تحديد أهداف البحث ومنهجيته.

المراجع

- أحمد صقر ، عاشور. (1985). الإدارة العامة: مدخل بيئي مقارن. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- أحمد صقر ،عاشور. (1985). الإدارة العامة: مدخل بيئي مقارن. الإسكندرية: دار المعرفة الجامعية.
- بوطورة، فضيلة. (2007). دراسة وتقييم فعالية نظام الرقابة الداخلية في البنوك، دراسة حالة: الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي-بنك. المسيلة: كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.
- حسين رضا ،الوقاد. (1980). الرقابة المالية. الرياض: ديوان المراقبة العامة.
- دلال خليل،الكحن. (1988). الرقابة المحاسبية في ظل الأنظمة الإلكترونية وتطبيقاتها على البنك المركزي الأردني. عمان: الجامعة الأردنية، عمان.

- سامي ،زين العابدين. (1984). أصول علم الإدارة. جدة: دار العلم للطباعة والنشر.
- سعد الدين ، ع شماوي. (1980). الإدارة: الأسس وتطبيقاتها في الأنشطة الاقتصادية والأمنية. الرياض: أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.
- عبد الرحمن، الصباح. (1996). مبادئ الرقابة الإدارية: المعايير والتقييم والتصحيح. عمان: دار زهران.
- عبد الله عبد الرحمن ، النميان. (2001). الرقابة الإدارية وعلاقتها بالأداء الوظيفي في الأجهزة الأمنية. السعودية: أكاديمية نايف للعلوم الأمنية، السعودية.
- عبير، محمود. (2012). مدى كفاءة أنظمة الرقابة على أداء البنوك الإسلامية في فلسطين. نابلس: جامعة النجاح الوطنية، فلسطين.
- ع شماوي، سعد الدين. (2000). الإدارة: الأسس وتطبيقاتها في الأنشطة الاقتصادية والأمنية. الرياض: أكاديمية نايف العربية للعلوم الأمنية.
- عصام، قشطة. (2012). علاقة تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بفاعلية نظام الرقابة الداخلية في المصارف الوطنية في قطاع غزة. غزة: جامعة الأزهر، غزة.
- علي ،الحبيبي. (1990). الإدارة العامة. عين شمس: القاهرة: مكتبة عين شمس.
- عماد تكواشت. (2012). واقع و آفاق الطاقة المتجددة ودورها في التنمية والتنمية المستدامة في الجزائر. مذكره ماجستير ، 56-58. باتنة، الجزائر: جامعة باتنة.
- غسان مصطفى، قضاة. (2010). أثر نظم المعلومات المحاسبية على فاعلية الرقابة الداخلية في البنوك التجارية الأردنية: دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة. عمان: جامعة عمان للدراسات العليا، عمان، الأردن.
- فوزي .حبش. (1991). الإدارة العامة والتنظيم الإداري. بيروت: بيروت: دار النهضة العربية.
- محمد & علي جمعان الشكيل رأفت اسماعيل رمضان. (1988). الطاقة المتجددة (الإصدار 2). بيروت، لبنان: دار الشروق.
- محمد عبد الفتاح، ياغي. (1987). الرقابة في الإدارة العامة. الرياض: مطابع الفرزدق التجارية.
- مدني عبد القادر ،علاقي. (1985). الإدارة دراسة: تحليلية للوظائف والقرارات الإدارية. جدة: مكتبة تامة.
- ناصر عبد العزيز ،مصلح. (2007). أثر استخدام الحاسوب على أنظمة الرقابة الداخلية في المصارف العاملة في قطاع غزة. غزة: الجامعة الإسلامية، غزة.
- ناهض، الخالدي. (2011). أثر تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة الرقابة الداخلية في المصارف الفلسطينية العاملة في فلسطين (دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في الضفة الغربية وقطاع غزة. غزة: كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- ياسر ،جاموس. (1991). مراجعة الأنظمة المحاسبية التي تعتمد على استخدام الحاسوب. حلب: جامعة حلب، سوريا.