

أثر تطبيق نظم المعلومات المحاسبية على رضا العملاء
"دراسة ميدانية على البنوك التجارية في محافظة الكرك"

The impact of the application of accounting information systems
on customer satisfaction
"Field study on commercial banks in AL-Karak Governorate"

اعدت من قبل الطالبة
عبير عصمت سمير الطلالة
الرقم الجامعي / AA0007

أشرف عليها
الدكتور هيثم المبيضين

قدمت هذه الرسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة
كلية الأعمال - قسم المحاسبة

عمان - الأردن

الفصل الثاني 2018/2019

ب

آية قرآنية

بسم الله الرحمن الرحيم

(وَقُلْ اَعْمَلُوا فَسَيَرَى اللّٰهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ) صدق الله العظيم

"التوبة 106"

تفويض

أنا الطالبة عبير عصمت سمير الطلالة أفاض جامعة الإسراء بتزويد نسخ رسالتي " أثر تطبيق نظم المعلومات المحاسبية على رضا العملاء: دراسة ميدانية على البنوك التجارية" للمكتبات أو المنظمات أو الهيئات والمؤسسات المعنية بالأبحاث والدراسات العلمية عند طلبها.

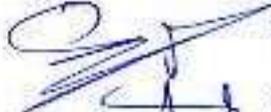
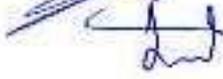
التوقيع: 

التاريخ: ١١/٦/٢٠١٩

قرار لجنة المناقشة

نوقشت هذه الرسالة وعنوانها أثر تطبيق نظم المعلومات المحاسبية على رضا العملاء: "دراسة ميدانية على البنوك

التجارية" وقد أجيّزت بتاريخ: ٢٧ / ٥ / ٢٠١٩

التوقيع	الاسم
 مشرفاً د -	الدكتور هشام الميذين
 عضواً داخلياً	الدكتور صاخ السيد
 عضواً خارجياً	الأستاذ الدكتور محمد رحاحلة

نموذج إقرار السلامة اللغوية

لقد قمت بمراجعة رسالة الطالبة عيبر عصمت سمير الطالبة بعنوان: أثر تطبيق نظم المعلومات المحاسبية على رضا العملاء: دراسة ميدانية على البنوك التجارية" وأصبحت سليمة من الناحية اللغوية.

الاسم : د. علي محمد سالم الصرايرة
الرتبة الأكاديمية: محاضر غير متفرغ
الجامعة : جامعة مؤتة
التوقيع : 
التاريخ : 8/5/2019:

الإهداء

إلى من علمني حب العلم والحياة...
إلى من كان لي القدوة في الصبر والعطاء... إلى والدي الحبيب.
إلى والدتي التي ما فتئت تغمرني بدعواتها وبركاتها.
إلى رفيق دربي الذي شجعني وشد من أزرعي لإكمال دراستي
إلى من سلحوني بالهمة والعزيمة "أخواني" حفظهم الله.
وإلى جميع من ساعدني وساهم في إنجازي هذا العمل.
إليهم جميعاً أهدي هذا الجهد المتواضع

الباحثة

عبير عصمت الطالعة

الشكر والتقدير

أتقدم بالشكر الجزيل لجامعة الإسراء ممثلة بهيئتها الإدارية والأكاديمية، وكلية إدارة الأعمال وأعضاء الهيئة التدريسية، والشكر لقسم المحاسبة ممثلاً برئيس القسم وأعضاء الهيئة التدريسية فيه لما قدموه لنا طوال فترة الدراسة، وما لقينه من دعمٍ مستمرٍ وجهد متقانٍ معنا.

ويطيب لي في هذا المقام أن أقدم شكري وعرفاني وتقديري لأستاذي الفاضل الدكتور هيثم المبيضين الذي منحني جلاً ووقته وجهده طوال فترة إشرافه على هذه الرسالة، فنصحتني وأرشدني، فله مني الاحترام والتقدير ما حييت.

كما أتقدم بالشكر والتقدير لأعضاء لجنة المناقشة؛ على تفضلهم بقبول مناقشة هذه الرسالة، وتحملهم عناء قراءتها ومراجعتها، وتصحيح أخطائها، وإبداء آرائهم وملاحظاتهم التي سيكون لها الدور الأكبر في إثراء هذا العمل وإخراجه على أحسن وجه.

وكل الشكر لكل من ساعد وساهم في إنجاز هذا العمل.

الباحثة

عبير عصمت الطالعة

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
	العنوان
ب	آية قرآنية
ج	تفويض
د	قرار لجنة المناقشة
هـ	نموذج إقرار السلامة اللغوية
و	الإهداء
ز	الشكر والتقدير
ح	قائمة المحتويات
ي	قائمة الجداول
ك	قائمة الملاحق
ل	الملخص باللغة العربية
الفصل الأول	
الإطار العام للدراسة	
2	1.1 المقدمة
3	2.1 مشكلة الدراسة وأسئلتها
3	3.1 أهمية الدراسة
4	4.1 أهداف الدراسة
4	5.1 حدود الدراسة
4	7.1 فرضيات الدراسة
5	8.1 إنموذج الدراسة
6	9.1 مصطلحات الدراسة
الفصل الثاني	
الإطار النظري والدراسات السابقة	
9	1.2 التمهيد
9	1.1.2 نظم المعلومات المحاسبية
17	2.1.2 رضا العملاء

25	2.2 الدراسات السابقة
	الفصل الثالث الطريقة والإجراءات
37	1.3 منهج الدراسة
37	2.3 مجتمع الدراسة وعينتها
38	3.3 أداة الدراسة
40	4.3 صدق الأداة
40	5.3 ثبات الأداة
41	6.3 مصادر جمع البيانات
41	7.3 تصحيح الأداة
42	8.3 إجراءات الدراسة
43	8.3 المعالجة الإحصائية
	الفصل الرابع نتائج التحليل واختبار الفرضيات
45	1.4 التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة
45	1.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الأول
51	2.1.4 النتائج المتعلقة بالسؤال الثاني
54	2.4 اختبار الفرضيات
	الفصل الخامس مناقشة النتائج والتوصيات
61	1.5 نتائج الدراسة
63	2.5 مناقشة نتائج الدراسة
66	2.5 التوصيات
67	المراجع
73	الملاحق
88	الملخص باللغة الإنجليزية

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
38	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الديمغرافية	(1-3)
40	معامل الثبات باستخدام كرونباخ ألفا (Cronbach Alpha) لأبعاد أداة الدراسة	(2-3)
45	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى تطبيق نظم المعلومات المحاسبية المستخدمة في البنوك التجارية	(1-4)
46	المتوسطات الحسابية والانحرافات ل فقرات بعد العاملون	(2-4)
47	المتوسطات الحسابية والانحرافات ل فقرات بعد الاجراءات	(3-4)
48	المتوسطات الحسابية والانحرافات ل فقرات بعد البيانات	(4-4)
49	المتوسطات الحسابية والانحرافات ل فقرات بعد البرمجيات	(5-4)
50	المتوسطات الحسابية والانحرافات ل فقرات بعد البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	(6-4)
51	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمستوى رضا العملاء عن الخدمات التي تقدمها لهم البنوك التجارية	(7-4)
52	المتوسطات الحسابية والانحرافات ل فقرات بعد جودة الخدمة	(8-4)
53	المتوسطات الحسابية والانحرافات ل فقرات بعد سرعة الخدمة	(9-4)
54	نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار اثر تطبيق نظم المعلومات المحاسبية بأبعادها على رضا العملاء(جودة الخدمة، سرعة الخدمة) في البنوك التجارية	(10-4)
55	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار اثر الأشخاص كأحد مكونات نظم المعلومات المحاسبية على رضا العملاء(جودة الخدمة، سرعة الخدمة) في البنوك التجارية	(11-4)
56	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار اثر الاجراءات كأحد مكونات نظم المعلومات المحاسبية على رضا العملاء(جودة الخدمة، سرعة الخدمة) في البنوك التجارية	(12-4)
57	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار اثر البيانات كأحد مكونات نظم المعلومات المحاسبية على رضا العملاء(جودة الخدمة، سرعة الخدمة) في البنوك التجارية	(13-4)
58	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر البرمجيات كأحد مكونات نظم المعلومات المحاسبية على رضا العملاء(جودة الخدمة، سرعة الخدمة) في البنوك التجارية	(14-4)
59	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاختبار اثر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات كأحد مكونات نظم المعلومات المحاسبية على رضا العملاء(جودة الخدمة، سرعة الخدمة) في البنوك التجارية	(15-4)

قائمة الملاحق

الصفحة	الملحق	الرقم
74	أداة الدراسة بصورتها الأولية	1
80	أداة الدراسة بصورتها النهائية	2
87	قائمة المحكمين	3

المُلخَص

أثر تطبيق نظم المعلومات المحاسبية على رضا العملاء

"دراسة ميدانية على البنوك التجارية "

إعداد الطالبة: عبير عصمت سمير الطلالة

إشراف الدكتور هيثم المبيضين

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق نظم المعلومات المحاسبية على رضا العملاء في البنوك التجارية. ولتحقيق هذا الهدف تم إعداد أداة الدراسة (الاستبانة) لجمع البيانات اللازمة.

وقد اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي المسحي حيث كان مجتمع الدراسة مكون من عملاء البنوك التجارية في الأردن، أما عينة الدراسة فقد تم اختيار عينة قصدية لعملاء البنوك التجارية في محافظة وعدها خمسة فروع تم توزيع (340) استبانة استرجع منها (310) استبانة ووجدت (10) استبانات غير صالحة للتحليل الإحصائي وبذلك تكونت عينة الدراسة من (300) عميل.

وباستخدام أساليب التحليل الإحصائي: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، واستخدام تحليل الانحدار المتعدد، وتحليل الانحدار البسيط، بينت نتائج التحليل الإحصائي أن مستوى تطبيق نظم المعلومات المحاسبية المستخدمة في البنوك التجارية جاء متوسطا واحتل بعد (الاجراءات) المرتبة الأولى بمستوى متوسط في حين حل بعد (الأشخاص) في المرتبة الأخيرة بمستوى متوسط. كما بينت النتائج أن مستوى رضا العملاء عن الخدمات التي تقدمها لهم البنوك التجارية جاء متوسطا، واحتل بعد (سرعة الخدمة) المرتبة الأولى بمستوى متوسط، في حين حل بعد (جودة الخدمة) في المرتبة الثانية بمستوى متوسط أيضا. وبينت نتائج الدراسة أن أبعاد المتغير المستقل تطبيق نظم المعلومات المحاسبية (الأشخاص، الإجراءات، البيانات، البرمجيات، البنية التحتية) كان لها أثر في رضا العملاء (جودة الخدمة، سرعة الخدمة) في البنوك التجارية. وبناء على نتائج الدراسة تمت التوصية العمل على تطوير نظم المعلومات المحاسبية لرفع مستوى تطبيقها في البنوك التجارية لتصل إلى المستوى المرتفع. والاهتمام بتطوير طواقم العاملين لدى البنوك التجارية في التعامل مع أنظمة المعلومات المحاسبية.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات المحاسبية - رضا العملاء - البنوك