العلاقة بين أسلوب القياس المرجعي والرقابة على التكاليف وانعكاسها على ترشيد القرارات الإدارية (دراسة تطبيقية على البنوك الالكترونية)

سامي معمر المختار اللافي

الملخص:

يسهم القياس المرجعي في تحقيق العديد من الأهداف منها التحسين المستمر في أداء المنشأة بشكل عام والعمليات التشغيلية بشكل خاص من خلال تحديد أفضل الممارسات في مجال عمل المنشأة وتحديد فجوة الأداء بين المنشأة والمنافسين وطرح مقترحات النمو والتطوير، وأشارت دراسة (Cadez, Guilding, 2007) أن مدخل القياس المرجعي يوفر المعلومات اللازمة بالاعتماد على التكامل مع مدخل التحليل الإستراتيجي SWOT - والذي يوفر المعلومات عن البيئة الخارجية – لإجراء ما يلي:

١- **تقييم التكاليف للمنافسين**: من خلال الدراسة والتركيز على هياكل التكاليف للمنافسين ومقارنتها بالهيكل التكاليفي للمنشأة وتحديد الفجوة التكاليفية بهدف التحسين والتطوير وترشيد التكاليف.

٢- **تقييم أداء المنافسين**: يمكن دراسة الأداء الإستراتيجي ومصادر أسس النجاح لدى البنوك التجارية من خلال دراسة القوائم المالية الخاصة بها بهدف المقارنة والتحسين.

٣- **تحليل التغذية العكسية**: حيث يتم دراسة وتحليل آراء العملاء عن منتجات وخدمات المنشأة بالمقارنة مع تلك الآراء بالنسبة للمنافسين لتحديد رغبات العملاء ومحاولة تنسيق تلك الرغبات مع إمكانيات المنشأة.

Abstract:

Benchmarking contributes to achieving several objectives including the continuous improvement of firm performance, in general, and the operational processes, in particular. This is achieved by determining the best practices in the field of firm activity, determining the performance gap between the organization and its competitors, and presenting proposals for growth and development. Cadez, Guilding (2007) showed that benchmarking provides the required information by relying on the integration with the strategic analysis approach (SWOT) which provides information on the external environment to perform the following:

1. Evaluating costs for competitors: by studying and focusing on the cost structures of competitors and comparing them with firm cost structures and determining cost gap for the purpose of growth and development and cost rationalization.
2. Evaluating performance of competitors: it is possible to study the strategic performance and the sources of success of competitors by studying their financial statements for the purpose of comparison and improvement.
3. Analyzing the feedback: where the views of customers on firm services and products are studied and analyzed in comparison with those views for competitors to determine customer desires and try to adapt those desires with firm capabilities.

أولاً: مقدمة ومشكلة البحث:

يعتبر القطاع المصرفي من أهم القطاعات التي تتطلب وجود نظام معلومات محاسبي شامل وأمن يكفل حماية التعاملات خلال الشبكة الإلكترونية من الأخطاء التي تواجهها اضافة الى حماية حقوق الأفراد والشركات التي تتعامل مع التقنية الحديثة وحماية الاقتصاد بشكل عام، حيث تستخدم البنوك تكنولوجيا الانترنت كسلاح استراتيجي لإحداث تغيرات في الطريقة التي تعمل بها وتقدم الخدمات لعملائها وتنافس بعضها البعض.

ويرى الباحث أن تحسين وتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية هو التميز وتحسين الخدمات البنكية من وجهة نظر العملاء في ظل إدارة التكلفة والرقابة عليها، والتعرف على احتياجاتهم ومتطلبات السوق من الخدمات المصرفية. وتوفير ها بأعلى جودة وأقل تكلفة ممكنة وتقديمها للعملاء بأسعار تنافسية، وبالتالي فإن الأساليب الحديثة للمحاسبة الإدارية هي أحد المقومات الداعمة للقدرة التنافسية وإدارة التكلفة وترشيد القرارات الإدارية التي يجب أن تبناها المصارف التجارية.

لذا أهتم البحث باستخدام أحد الأساليب الاستراتيجية للمحاسبة الادارية، وهو أسلوب القياس المرجعي، لتحديد تكاليف الانشطة المصرفية الإلكترونية و احكام الرقابة عليها.

مما سبق ذكره يمكن للباحث صياغة مشكلة البحث في السؤال الرئيس التالي:

هل توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين أسلوب القياس المرجعي والرقابة على التكاليف، وما أثرها على ترشيد القرارات الإدارية بالبنوك الالكترونية؟

ثانياً: أهمية البحث:

١- مواكبة الاهتمام والتطورات الحديثة بشأن مدى إمكانية تطبيق أحد أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة كنظام معلومات متكامل يساهم في الرقابة وتقييم الأداء على البنوك التجارية التي تقدم خدمات مصرفية إلكترونية.

٢- استخدام **أسلوب القياس المرجعي** لتدعيم أغراض الرقابة وترشيد القرارات الإدارية في البنوك الالكترونية.

ثالثاً: أهداف البحث:

١- التعرف على آليات عمل **أسلوب القياس المرجعي** لتدعيم أغراض الرقابة وترشيد القرارات الإدارية المستخدمة في البنوك الإلكترونية.

٢- تحديد مستوى الرقابة على التكاليف في البنوك الإلكترونية، والتعرف على واقع

ترشيد القرارات الإدارية في البنوك الإلكترونية.

رابعاً: فرض البحث:

لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين أسلوب القياس المرجعي والرقابة على التكاليف، وترشيد القرارات الإدارية بالبنوك الالكترونية.

القسم الاول: الدراسات السابقة والاطار النظري

الدراسات السابقة:

١- دراسة (Dragolea & Laris, 2009) بعنوان:

"Benchmarking – A Valid strategy for the long term?"

استهدفت الدراسة التعرف على أشكال أسلوب القياس المرجعي، وتحديد خطوات وآليات تحليل أسلوب القياس المرجعي، والكشف عن المزايا والمنافع نتيجة استخدام أسلوب القياس المرجعي وكذلك التعرف على المخاطر الناتجة عنها. واعتمدت الدراسة على كل من المنهج الاستقرائي من خلال دراسة وتحليل الأبحاث التي تناولت موضوع البحث في السنوات الأخيرة، وكذلك قامت بالتطبيق لأسلوب القياس المرجعي كأحد ابتكارات المحاسبة الإدارية على إحدى الشركات الصناعية الكبرى بهدف التعرف على مدى تحسن معدلات الأداء بشكل عام وتحسن معدلات الربحية بشكل خاص.

وكان من أهم نتائج هذه الدراسة أن أسلوب القياس المرجعي يساعد صناع القرار في وضع رؤية إستراتيجية للتحسين. كما يساعد أسلوب القياس المرجعي في إدخال التحسينات في الجودة والإنتاجية والنتائج المالية. كما يمكن استخدام أسلوب القياس المرجعي كإستراتيجية طويلة الأجل. وكذلك يعزز أسلوب القياس المرجعي التحول من الأداء المتعسر إلى قيادة الأداء. بالإضافة إلى أنه يعزز من ثقافة التعلم التي تمثل مفتاح جودة التحسين المستمر ومن ثم القدرة على المنافسة.

٢- دراسة (Maged & Hesham,2011) بعنوان:

"Best practice through benchmarking in Egyptian Organizations: An empirical analysis"

يتمثل الهدف الرئيسي للدراسة في فحص أسلوب القياس المرجعي ومدى تطبيقه في عدد من المنظمات الصناعية والخدمية بمصر سعيا نحو تحقيق مجموعة من الأهداف منها تحديد القوى المحركة والمنافع الناتجة عن استخدام أسلوب القياس المرجعي، والتعرف على الأسباب التي تحد من استخدام أسلوب القياس المرجعي للأداء، وفحص

أهم العوامل المؤثرة على فاعلية أسلوب القياس المرجعي للمنظمات. ركزت الدراسة على تقديم تأصيل نظري بشأن محددات استخدام أسلوب القياس المرجعي للأداء بالمنظمات الصناعية والخدمية في مصر وأهم المنافع والمزايا الناتجة عن تطبيقه. كما اعتمدت الدراسة على المنهج التطبيقي من خلال التطبيق على عدد من المنظمات الصناعية والخدمية وتمثلت نسبة الاستجابة ٤٥% من قوائم الاستقصاء التي تم توزيعها.

وكان من أهم النتائج التي تم التوصل إليها أن تطبيق القياس المرجعي يؤدي إلى زيادة الميزة التنافسية، وزيادة الربحية، وتحقيق التحسين المستمر، كما يؤدي التطبيق الفعال لأنشطة القياس المرجعي إلى تحسين رضا العملاء وكذلك تحسين الجودة وتحسين العمليات. وترجع الأسباب الرئيسية لعدم استخدام أنشطة القياس المرجعي في بعض منشآت الأعمال المصرية إلى نقص قابلية البيانات للمقارنة ونقص الموارد، كما أوصت الدراسة بضرورة التنفيذ الفعال لأسلوب القياس المرجعي بما يدعم التزام الإدارة العليا ومشاركة العاملين في وضع الخطط ورسم السياسات وتحقيق الأهداف المنشودة.

٣- دراسة (الصعفاني، ٢٠١١) بعنوان:

"استخدام أسلوب القياس المرجعي في تدعيم بطاقة الأداء المتوازن لتعظيم قيمة المنشأة – دراسة ميدانية علي قطاع الصناعة في الجمهورية اليمنية"

استهدفت الدراسة الكشف عن دور استخدام أسلوب القياس المرجعي في تدعيم وتحسين عملية قياس وتقييم الأداء وخلق القيمة ببطاقة الأداء المتوازن علي مستوي كل منظور.

وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن استخدام أسلوب القياس المرجعي سوف يسهم بدرجة كبيرة في تحسين عملية قياس وتقييم الأداء وخلق القيمة بكل منظور من مناظير بطاقة الأداء المتوازن الأربعة، وذلك من خلال وضع قيم مستهدفة موضوعية لمقاييس الأداء وتوفير مجموعة مقاييس مرجعية هامة. وتحديد الأنشطة التي تحقق المنشاة فيها أداء غير مرضي مقارنة بالمنافسين مع توفير مقترحات تحسين الأداء وخلق القيمة في تلك الأنشطة بالمعرفة والتعلم ونقل وتكييف أفضل الممارسات.

٤- دراسة (كوسة، ٢٠١٢) بعنوان:

"التكامل بين أسلوب القياس المرجعي وأسلوب التكلفة على أساس النشاط بهدف تحسين الأداء " دراسة نظرية""

استهدفت الدراسة إمكانية تحقيق التكامل بين أسلوبي التكلفة على أساس النشاط والقياس المرجعي من خلال العلاقة التبادلية بينهما، وذلك باستخدام إستراتيجية التحسين المستمر بهدف تحسين الأداء الكلي وتحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنشأة من خلال دراسة وتحليل الدراسات التي تناولت استخدام أسلوب القياس المرجعي للأداء كأحد ابتكارات المحاسبة الإدارية الحديثة، وكذلك الدراسات التي تناولت استخدام أسلوب التكلفة على أساس النشاط بهدف ترشيد التكاليف وإحكام الرقابة عليها.

وقد أوضحت الدراسة أن استخدام القياس المرجعي يساهم في وضع مقاييس مرجعية مالية وغير مالية ترتبط بالأهداف الإستراتيجية للمنشأة من زيادة الحصة السوقية. وأن تطبيق أسلوب التكلفة على أساس النشاط ينتج عنة العديد من الإيجابيات للمنشأة مثل التحديد الدقيق للتكاليف مما يساعد في تخفيضها وتوفير معلومات ملائمة تساهم في ترشيد التكاليف، كما يساعد الربط بين أسلوب القياس المرجعي للأداء وأسلوب التكلفة على أساس النشاط، المنشأة على تحقيق البقاء والنمو والاستمرار في مواجهة المنافسة الحادة، والسعي لتحسين الأداء الكلي للمنشأة.

أسلوب القياس المرجعي Benchmarking:

يعبر هذا الأسلوب عن الاهتمام بإيجاد وتنفيذ أفضل الممارسات لعمليات المنظمة وذلك من خلال إجراء المقارنات الخارجية مع الأطراف المتخصصة والمتميزة في تلك العمليات مع المقارنات الداخلية ومؤشرات الأداء الخاصة بالأقسام المتميزة داخل نفس المنظمة. وتتعدد أنواع المقاييس المرجعية ومن أهمها المقاييس المرجعية الداخلية، والمقاييس المرجعية التنافسية، والمقاييس المرجعية الوظيفية، والمقاييس المرجعية الشاملة (العامة)، والمقاييس المرجعية للأداء، والمقاييس المرجعية الإستراتيجية، والمقاييس المرجعية للعمليات.

كما أشارت دراسة (شاهين، ٢٠١٤) أن نظام القياس المرجعي يوفر المعلومات عن المنافسين وعقد المقارنات بين التكاليف المستهدفة للمنشأة والمنافسين لتحديد فجوة التكاليف والعمل على تخفيض التكاليف المستهدفة بهدف ريادة التكاليف، وقد تناولت الدراسة عدة منافع لهذا الأسلوب كما يلي:

- تحسين التخطيط الإستراتيجي كجزء أساسي من نظام الإدارة الإستراتيجية للمنشأة.
- المساعدة على تمييز واختيار أفضل الممارسات والأساليب لإنجاز العمليات.

- تحقيق خفض التكاليف وبناء هيكل للتطوير المستمر للمنتجات من خلال عقد المقارنات مع المنافسين.
- إمكانية الاستفادة من عملية التعلم المستمر في تحسين المنتجات وتطوير المنشأة في شتى النواحي.
- المساعدة في وضع الأهداف الإستراتيجية للمنشأة بهدف دعم الأداء وتطويره.

وأضافت دراسة (كوسة، ٢٠١٢) أن تطبيق أسلوب القياس المرجعي يستند لعدة مقومات كما يلي:

١. أن تكون عملية القياس المرجعي عملية مستمرة ومنتظمة وأن يكون الهدف النهائي للقياس هو تحديد المجالات التي تنطوي على مواطن الضعف ومعالجتها.
٢. أن تقوم الإدارة بتوصيل رؤيتها وأهدافها الإستراتيجية إلى كافة المستويات.
٣. دراسة وبحث عملية وضع المقاييس المرجعية، واختيار شركاء عملية القياس المرجعي المرتقبين.
٤. تحديد الأداء الأفضل عن طريق تحليل البيانات المتاحة.
٥. اعتبار التغير في بيئة العمل أمر ضروري لإحداث تغيير في عمليات وأنشطة المنشأة.
٦. انعكاس تكلفة عملية القياس المرجعي على المنشأة في شكل عائد ملموس مثل جذب العملاء وتطوير المنتجات وزيادة الأرباح.

ويلاحظ أن القياس المرجعي يختلف عن تقييم الأداء بمفهومه التقليدي، حيث يركز تقييم الأداء على ما تم من عمل ومقارنة نتائجه المحققة بالمستهدف، بينما يركز القياس المرجعي على العمليات والممارسات وتوضيح الفجوة في الأداء بأفضل المنافسين (أي الفرق بين الأداء الموجود بين أنشطة المنظمة والمنظمات ذات الأداء المشابه والأفضل).

آليات تطبيق أداة القياس المرجعي:

تتضمن آليات تطبيق أداة القياس المرجعي في الخطوات التالية: (أحمد،٢٠١٣)، (E. Blocher et al, 2005)

١- تحديد مجالات التطبيق والقياس المرجعي التي سيتم عليها عمليات قياس أولي بهدف التطوير.
٢- إنشاء فرق عمل رئيسية وفرعية لتولي مسئولية القياس المرجعي بالمؤسسة

والخبرات التي قد يحتاجون اليها من خارج المؤسسة بشكل مؤقت أو دائم.

٣- الدراسة الداخلية والتحليل المبدئي التنافسي من خلال تحديد احتياجات ورغبات العملاء مع تحديد المنتجات والخدمات التي تفي بتلك الحاجات.

٤- تحديد الالتزام طويل الأجل للمشروع المطبق عليه هذه الأداة وتوافقه مع فرق القياس المرجعي.

٥- تحديد شركاء القياس المرجعي من حيث الحجم والعدد وموقعهم في المجال الصناعي ودرجة الثقة المتبادلة بين الشركاء.

٦- تجميع المعلومات وطرق المشاركة من خلال نوعية المعلومات التي تستخدم في أسلوب القياس المرجعي وطرق جمعها وتحديد النموذج القياسي والقيم المرجعية التي سيتم المقارنة بها. وتجهيز كافة المعلومات والبيانات والنماذج اللازمة.

٧- التهيئة التنظيمية والإدارية والاجرائية اللازمة للبدء في أعمال القياس والمراجعات.

٨- البدء في تنفيذ أعمال المراجعات والقياس المرجعي بصورة دورية مستمرة مع التواصل الإداري اللازم للمتابعة الاستراتيجية بحسب مستوى القياس المرجعي الذي تم إقراره.

٩- اتخاذ الاجراءات لتحقيق او تجاوز اسلوب القياس المرجعي بإدخال التحسينات لسد الفجوة بعد إدخال التحسينات ومتابعتها وتطويرها.

يمكن للمنشأة الإستفادة من هذه الأداة لتحديد تكاليف وأسعار منتجاتها وخدماتها بطريقة تمكنها من المنافسة على كافة المستويات والعمل على تحديث هذه الأسعار والعمل على تحقيقها مستفيدة من تجارب وخبرات الآخرين.

القسم الثاني: الدراسة التطبيقية

مقدمة:

تتمثل منهجية الدراسة التطبيقية في تحديد كل من مجتمع وعينة البحث للبنوك التجارية الإلكترونية محل البحث وكذلك تحديد أدوات التحليل الإحصائي المناسبة لأغراض التحليل واختبار الفروض في ضوء طبيعة وأنواع بيانات البحث، وذلك لتحليل العلاقة بين أسلوب التكلفة على أساس النشاط الموجه بالوقت والرقابة على التكاليف، وأثر ذلك على ترشيد القرارات الإدارية بالبنوك الالكترونية.، ومن ثم يتناول هذا الفصل ما يلي:

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية.
المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار فرض البحث.

المبحث الأول: منهجية البحث التطبيقية

مقدمة:

يتناول الباحث في هذا المبحث الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية الذي يُعد مخطط تفصيلي يستخدمه الباحث كمرشد نحو تحقيق أهداف البحث، واختبار فرضها وكذلك طبيعة البيانات التي يتم جمعها للإجابة على تساؤلات البحث وتحقيق أهدافها. ويسلط هذا المبحث الضوء على تصميم البحث ومنهجيتها متضمنة مجتمع وعينة البحث، ومتغيرات البحث، والمقاييس المستخدمة لقياس هذه المتغيرات، وطرق جمع البيانات، فضلاً عن الأساليب الإحصائية المستخدمة لاختبار فرض البحث. ومن ثم يتناول الباحث في هذا المبحث ما يلي:

- **مجتمع وعينة البحث.**
- **خطة جمع بيانات البحث.**
- **الأساليب الإحصائية المستخدمة.**
- **تجهيز البيانات لأغراض التحليل الإحصائي.**

١- مجتمع وعينة البحث:

حيث أن هذا البحث يهدف إلى التعرف على تحليل العلاقة بين القياس المرجعي والرقابة على التكاليف، وترشيد القرارات الإدارية بالبنوك الإلكترونية محل البحث، ويتمثل مجتمع البحث في مسئولي الإدارات التالية (الإدارة العليا، إدارة التكاليف، إدارة الانترنت، إدارة أمن المعلومات).

وتقتصر البحث على المراكز الرئيسية للبنوك التجارية محل البحث (البنك الأهلي المصري، بنك مصر، البنك التجاري الدولي CIB، البنك الأهلي القطري QNB) وقد وقع الاختيار على هذه البنوك، لكونها تتصدر قائمة البنوك المصرية من حيث رأس المال، وإجمالي الأصول، والعائد على الأصول (ملحق رقم ١) واستبعد الباحث الفروع لقيود الوقت والتكلفة، والجدول التالي يشير إلى أعداد الفئات التي سيركز عليها الباحث في البنوك التجارية محل البحث:

جدول رقم (١) بيان بأعداد العاملين بالبنوك التجارية (المراكز الرئيسية) محل البحث.

الفئة / البنوك التجارية	الإدارة العليا	إدارة التكاليف	إدارة أمن المعلومات	إدارة الانترنت	الإجمالي
البنك الأهلي المصري	٧١	٦٤	٣١	١٢	١٧٨
بنك مصر	٥٩	٣٨	٢٢	١١	١٣٠
البنك التجاري الدولي CIB	٤١	٢٩	١٩	٩	٩٨
البنك الأهلي القطري QNB	٣٣	٢٨	١٥	١٠	٨٦
الإجمالي	**٢٠٤**	**١٥٩**	**٨٧**	**٤٢**	**٤٩٢**

المصدر: قطاع الموارد البشرية بالمراكز الرئيسية بالبنوك محل البحث.

ونظراً لما يتسم به مجتمع البحث بكبر الحجم وأنه غير محدود، لذا يعتمد الباحث على أسلوب العينة بدلاً من أسلوب الحصر الشامل، وقد مر اختيار عينة الدراسة من هذا المجتمع بالمراحل التالية:

أ- وحدة المعاينة: تتمثل وحدة المعاينة في مسئولي الإدارات التالية (الإدارة العليا، إدارة التكاليف، إدارة الانترنت، إدارة أمن المعلومات).

ب- عينة الدراسة: تتمثل عينة البحث في مجموعة المفردات المختارة عشوائياً من مجتمع البحث.

ج- حجم العينة: نظراً لكبر حجم مجتمع البحث (٤٩٢ مفردة) وتعذر تطبيق أسلوب الحصر الشامل لاعتبارات الوقت والجهد والتكلفة، اعتمد الباحث على استخدام أسلوب العينات "العينة العشوائية البسيطة" وذلك لتجانس الأنشطة المصرفية التي تمارسها البنوك التجارية. وبذلك تتمثل عينة البحث في مجموعة المفردات المختارة عشوائيا من مجتمع البحث والتي تم تحديدها وفقاً للقانون التالي (John Wiley& Sons, Inc., 1996):

$$n = \frac{N\,(Z^{2}.\ p \times (1-p))}{Ne^{2} + Z^{2}.\ p\,(1-p)}$$

$$\text{حجم العينة} = \frac{٤٩٢ \times \{(١.٩٦)^{٢} \times ٠.٥ \times (١-٠.٥)\}}{\{٤٩٢ \times (٠.٠٥)^{٢} + (١.٩٦)^{٢} \times ٠.٥ \times (١-٠.٥)\}} = ٢١٦ \text{ مفردة}$$

حيث إن:

n: حجم العينة المراد تحديدها.

N: حجم مجتمع البحث.

Z: حدود الخطأ المعياري ١.٩٦ وذلك عند درجة ثقة ٩٥%.

P: نسبة الذين تتوافر فيهم الخاصية موضوع البحث في المجتمع (٥٠%).

(1-p): نسبة الذين لا تتوافر فيهم الخاصية موضوع البحث في المجتمع.

e: مقدار الخطأ المسموح به عند التقدير (٥%).

٢- خطة جمع بيانات البحث:

تم جمع البيانات المطلوبة لخدمة أغراض البحث من المصادر الثانوية والأولية ويمكن تناولها فيما يلي:

أ- البيانات الثانوية:

اعتمد الباحث على الكتب والدوريات والدراسات العلمية التي تناولت موضوعات أساليب المحاسبة الإدارية الاستراتيجية، وطبيعة البنوك التجارية التي تقدم الخدمات الإلكترونية، بالإضافة إلى الدوريات والمجلات العلمية المتخصصة والكتب العربية والأجنبية التي تناولت موضوع البحث أو أحد جوانبه، وشبكة المعلومات العالمية (الإنترنت).

ب- البيانات الأولية:

اعتمد الباحث في الحصول على البيانات الأولية على تصميم قائمة استقصاء وتوجيهها إلى عينة البحث من العاملين بالبنوك التجارية محل البحث لمسئولي الإدارات التالية (الإدارة العليا، إدارة التكاليف، إدارة الانترنت، إدارة أمن المعلومات).

ج- أداة البحث:

تتمثل أداة البحث وطريقة جمع البيانات في قائمة الاستقصاء بالإضافة إلى استخدام المقابلة الشخصية مع بعض المستقصي منهم، وتم تصميم استمارة الاستقصاء التي تضمنت مجموعة من العبارات لقياس اتجاهات أفراد عينة البحث تجاه متغيرات البحث المختلفة، ولتصميم هذه الاستمارة قام الباحث بالاطلاع على الكثير من الدراسات السابقة في محور موضوع البحث.

٣- الأساليب الاحصائية المستخدمة:

تم الاعتماد على أساليب الإحصاء الوصفي والإحصاء التحليلي كالآتي:

أ- الإحصاء الوصفي:

اعتمد الباحث في الإحصاء الوصفي على كل من الوسط الحسابي والانحراف

المعياري لتوصيف متغيرات البحث من خلال البيانات التي تم جمعها وكذلك تم الاعتماد على معامل ألفا كرونباخ (Cron Bach's Alpha) والذي يستخدم لقياس مدى الصدق والثبات للأسئلة الموجودة في الاستقصاء وكذلك التأكد من مدى أهمية هذه الأسئلة بالإضافة إلى استخدام معامل الثبات وذلك لقياس ثبات أداة البحث بطريقة الجذر التربيعي لمعامل ألفا.

ب- الإحصاء الاستدلالي:

اعتمد الباحث على تحليل بيانات البحث باستخدام أساليب الإحصاء التحليلي للتحقق من مدى صحة الفروض وهذه الأساليب كما يلي:

تحليل الانحدار الخطي المتعدد بطريقة: Multiple linear regression analysis

هو أسلوب إحصائي يستخدم لاختبار أثر اكثر من متغير مستقل على متغير تابع واحد بطريقة المربعات الصغرى OLS والذي يحتوي على اختبار معاملات الانحدار (t) واختبار النموذج الكلي (F) وبعض اختبارات التحقق من افتراضات المربعات الصغرى

تحليل التغاير: Analysis of Covariance (ANCOVA).

يستخدم تحليل التغاير ANCOVA لبيان مدى وجود فروق الأثر لمتغير مستقل أو أكثر على متغير تابع بين عينتين أو أكثر في حالة وجود متغير وسيط.

٤- تجهيز البيانات لأغراض التحليل الإحصائي:

جدول رقم (٢)

بيان بنسب الاستجابة للعاملين بالبنوك التجارية (المراكز الرئيسية) محل البحث.

الفئة / البنوك التجارية	نسبة التوزيع	الاستمارات الموزعة	القوائم المستلمة	القوائم الصحيحة	ملاحظات
البنك الأهلي المصري	%٣٦	٧٨	٧٨	٦٩	
بنك مصر	%٢٦	٥٦	٥٧	٥٠	
البنك التجاري الدولي CIB	%٢٠	٤٣	٤٣	٤٠	
البنك المركزي المصري	%١٨	٣٩	٣٨	٣٥	
الإجمالي	**%١٠٠**	**٢١٦**	**٢١٦**	**١٩٤**	

ويتضح من الجدول السابق أن عدد القوائم المستلمة بلغت ٢١٦ قائمة استقصاء

بنسبة ١٠٠% وتم استبعاد عدد ٢٢ قائمة استقصاء لعدم اكتمالها ومن ثم بلغت القوائم الصحيحة والصالحة للتحليل الإحصائي ١٩٤ قائمة استقصاء بنسبة ٨٩.٨% من عينة العاملين بالبنوك التجارية محل البحث.

المبحث الثاني: تحليل البيانات واختبار الفروض

بعد الانتهاء من جمع البيانات تم الاستعانة بالحاسب الآلي بالاعتماد على برنامج Statistical package for social science SPSS22 لتفريغ البيانات وجدولتها وإجراء التحليل الإحصائي المناسب لتحليل البيانات ولاختبار صحة فروض البحث، يتطلب ذلك تطبيق التحليل الإحصائي لنتائج البحث الميدانية، وفقًا لما يلي:

١- معامل الصدق والثبات (ألفا كرونباخ):

تم حساب معاملي الصدق و الثبات (Cronbach Alpha) لأسئلة الاستقصاء في كل فئة من فئات البحث، وذلك لبحث مدى ثبات أسئلة الاستبيان و لبحث مدى إمكانية الاعتماد على هذه الأسئلة في التحليل وكانت قيم معاملي الصدق والثبات في الجدول التالي:

جدول (٣) معاملات الصدق والثبات لعينة البحث

اسم المحور	عدد العبارات	معامل الصدق ألفاكرونباخ	معامل الثبات
١- أسلوب القياس المرجعي	٥٠	٠.٩٤١	٠.٩٧
٢- الرقابة على التكاليف	٢٦	٠.٩٦	٠.٩٧٩
٣- ترشيد القرارات الإدارية	١٤	٠.٩٤٥	٠.٩٧٤

من الجدول السابق يتضح للباحث أن معاملات الصدق والثبات مقبولة لعينة البحث، لأن جميع قيمة معاملي الصدق والثبات تجاوزت (٠.٦) حيث تراوحت قيم معامل الصدق بين (٠.٩٤١، ٠.٩٦٠) كما تراوحت قيم معامل الثبات بين (٠.٩٧٠، ٠.٩٧٠) وبالتالي يمكن القول أنها معاملات ذات دلالة جيدة لأغراض البحث، وبالتالي يمكن الاعتماد عليها في التحليل مع عدم استبعاد أي عنصر من عناصر المتغيرات محل البحث.

٢- الإحصاء الوصفي لنتائج البحث:

ويعرض الجدول التالي عناصر تقييم أهمية أسلوب القياس المرجعي في توفير مقاييس ترشيد القرارات الإدارية.

جدول رقم (٤) المحور الأول: أسلوب القياس المرجعي

فقرات أسلوب القياس المرجعي:	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف %	الأهمية النسبية %	ترتيب الأهمية النسبية
١- توفير متطلبات العميل النهائي بشكل واف في ظل تحسين الأعمال.	٣.٨٨	٠.٨٥	%٢١.٨١	%٧٧.٦٣	الأول
٢- تحديد مقاييس موثوق منها لإنتاج الخدمات.	٣.٧	٠.٧٧	%٢٠.٧١	%٧٣.٩٢	الثامن
٣- المساعدة في تحسين نماذج الخدمات في البنك.	٣.٧٣	٠.٧٤	%١٩.٩٣	%٧٤.٥٤	الخامس
٤- تدعيم عوامل المركز التنافسي للبنك.	٣.٧٤	٠.٧٩	%٢١.٠٦	%٧٤.٧٤	الثالث
٥- خلق الوعي لممارسات خدمية جيدة ومميزة.	٣.٧	٠.٨	%٢١.٧٢	%٧٤.٠٢	السابع
٦-توفير مميزات ذات أهمية للأداء قد تكون غير منفذة بصورة دائمة من قبل المستويات الادارة الأخرى.	٣.٦٦	٠.٨٢	%٢٢.٥٠	%٧٣.٣٠	الثالث عشر
٧- يوضح الطرق الجديدة والمبتكرة لإدارة العمليات.	٣.٦٨	٠.٧٩	%٢١.٥٠	%٧٣.٥١	الحادي عشر
٨- هو أداة لبناء فريق عمل فعال.	٣.٦٣	٠.٨٣	%٢٢.٩٠	%٧٢.٥٨	الخامس عشر
٩- زيادة الوعي العام المتعلق بالتكلفة وأداء المنتجات والخدمات وعلاقاتها بالمنظمات المنافسة.	٣.٧٢	٠.٨	%٢١.٤٥	%٧٤.٤٣	السادس
١٠- تتوفر بعض الخصائص الجيدة لتطبيقه تتمثل في الوضوح، والمرونة، والابداع، والتطور، وبناء فريق العمل.	٣.٦٩	٠.٨٤	%٢٢.٧٦	%٧٣.٧١	التاسع
١١- التأكيد على أهمية إشراك الموظف مثل :التشجيع على تمييز الجهود سواء بالنسبة للفرد أو للفريق.	٣.٧	٠.٧٩	%٢١.٤٣	%٧٣.٩٢	الثامن
١٢- الفهم الجيد للعوامل التي توفر النجاح الكامل للمنشأة.	٣.٦٧	٠.٧٦	%٢٠.٨٤	%٧٣.٤٠	الثاني عشر

١٣- تحديد مجالات المشكلة المطروحة أمام المنشأة.	٣.٧٣	٠.٧٦	%٢٠.٤٢	%٧٤.٦٤	الرابع
١٤- تحديد مواطن الخدمات البنكية التي تحسنت.	٣.٧١	٠.٨٢	%٢٢.١٧	%٧٤.١٢	التاسع
١٥- تحديد أفضل الممارسات التي من الممكن الاستفادة منها وتبينها وتنفذها من خلال المنشأة، في ظل الهدف الأساسي لتحسين الاداء العام للمنشاة.	٣.٦٩	٠.٨٥	%٢٢.٩٣	%٧٣.٧١	التاسع
١٦- تقديم أساس جيد لتدريب العاملين من خلال مقارنة أدائهم الفعلي بالأداء الأفضل.	٣.٧	٠.٨٣	%٢٢.٤٠	%٧٤.٠٢	السابع
١٧- توفير معلومات عن العمليات التشغيلية ومستويات الجودة وانظمة التكاليف المتعلقة بالمنافسين الخارجيين.	٣.٧٥	٠.٨٧	%٢٣.١٩	%٧٥.٠٥	الثاني
١٨- تقييم مواطن الضعف في الأداء الحالي للمؤسسة وتحديد المجالات الحرجية التي تظهر فيها المؤسسة بأداء غير مرضياً مقارنة بالأداء المتميز للمنافسين.	٣.٧٣	٠.٨٣	%٢٢.٣٣	%٧٤.٦٤	الرابع
١٩- تحقيق وفورات في التكاليف واداخل تحسينات جوهرية على المنتجات والعمليات والخدمات.	٣.٧٤	٠.٨	%٢١.٤١	%٧٤.٧٤	الثالث
٢٠- قياس وتقييم الأداء المالي والتشغيلي والاستراتيجي للمؤسسة.	٣.٦٥	٠.٨٣	%٢٢.٨٥	%٧٢.٩٩	الرابع عشر
٢١- يسهم في القياس الدقيق للخدمات التي يقدمها البنك.	٣.٧	٠.٨٤	%٢٢.٦٣	%٧٣.٩٢	الثامن
٢٢- توفير أساس سليم لتسعير الخدمات البنكية.	٣.٥٨	٠.٧٩	%٢١.٩٨	%٧١.٥٥	الثالث عشر
٢٣- يساهم في تحسين الأداء المالي للبنك.	٣.٦٨	٠.٧٤	%٢٠.١٥	%٧٣.٦١	العاشر

جاء في ترتيب الأهمية النسبية في الترتيب الأول توفير متطلبات العميل النهائي بشكل واف في ظل تحسين الأعمال بأهمية نسبية بلغت ٧٧.٦٣% وانحراف معياري ٠.٨٥ وجاء في الترتيب الثاني العنصر توفير معلومات عن العمليات التشغيلية ومستويات الجودة وأنظمة التكاليف المتعلقة بالمنافسين الخارجيين بأهمية نسبية بلغت ٧٥.٠٥% وانحراف معياري ٠.٨٧ وجاء في الترتيب الثالث العنصر تدعيم عوامل

المركز التنافسي للبنك بأهمية نسبية بلغت ٧٤.٧٤% وانحراف معياري ٠.٧٩ وجاء في الترتيب قبل الأخير العنصر قياس وتقييم الأداء المالي والتشغيلي والاستراتيجي للمؤسسة بأهمية نسبية بلغت ٧٢.٩٩% وانحراف معياري ٠.٨٣ بينما جاء في الترتيب الأخير العنصر هو توفير أساس سليم لتسعير الخدمات البنكية بأهمية نسبية بلغت ٧١.٥٥% وانحراف معياري ٠.٧٩.

٣- اختبار فرض البحث:

ينص الفرض على أنه " **لا توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين أسلوب القياس المرجعي والرقابة على التكاليف، وترشيد القرارات الإدارية بالبنوك الالكترونية"**

يهدف هذا الفرض تحليل العلاقة بين كل من أسلوب القياس المرجعي مع الرقابة على التكاليف وترشيد القرارات الإدارية بالبنوك الالكترونية محل الدراسة.

وحتى يتمكن الباحث من اختبار هذا الفرض قام الباحث باستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد Multiple linear regression Analysis، وذلك بطريقة المربعات الصغرى (OLS) بالإضافة لاختبار مقدرات الانحدار (t) والنموذج الكلي(f). وأسفرت نتائج التحليل الإحصائي في الفرض على ما يلي:

جدول (٥) اختبار معاملات الانحدار للمتغيرات لفرض البحث

المتغير المستقل	معامل الانحدار	قيمة t	مستوى الدلالة	القرار عند α=0.05	قيمة VIF	معامل الارتباط الإجمالي	قيمة ديربن واتسون Dw
القياس المرجعي	٠.٢١٧	٣١.٨	٠.٠٠٢	معنوي	١.٩٦٢	٠.٨١٢	٢.١٧٢
الرقابة على التكاليف	٠.٧٣٧	١١.٢٥	٠.٠٠٠	معنوي	١.٩٦٢		

جدول (٦) تحليل التباين ANOVA لفرض البحث

مصادر الاختلاف	درجات الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة	القرار عند α=0.05	معامل التحديد الكلي المعدل R^2
الانحدار البواقي	٢ ١٩٠	١٨٣.٢	٠.٠٠٠	معنوي	٦٥.٥%

قيم جدولية مستخرجة من جداول ديربن واتسون DW :Du=1.683 , Dl =1.643

من تحليل الجدولان السابقان يتضح ما يلي:

أ- من جدول اختبارات معاملات الانحدار:

١- كانت قيمة مستوى الدلالة الخاصة بمتغير القياس المرجعي وعلاقته مع متغير ترشيد القرارات الإدارية اقل من قيمة مستوى المعنوية $\alpha=0.05$ وهذا يعنى وجود علاقة ذو دلالة إحصائية بين القياس المرجعي وترشيد القرارات الإدارية بالبنوك الالكترونية.

٢- كانت إشارة معامل الانحدار الخاصة بمتغير القياس المرجعي إشارة موجبة وهذا يعنى أنه كلما زاد الاعتماد على أسلوب القياس المرجعي أدى ذلك لزيادة ترشيد القرارات الإدارية بالبنوك الالكترونية.

٣- كانت قيمة مستوى الدلالة الخاص بمتغير الرقابة على التكاليف اقل من قيمة مستوى المعنوية $\alpha=0.05$ وهذا يعنى الدلالة الإحصائية لمتغير الرقابة على التكاليف في النموذج محل الدراسة وهذا يعنى أنه توجد علاقة ذو دلالة إحصائية لأسلوب القياس المرجعي بغرض الرقابة على التكاليف وترشيد القرارات الإدارية بالبنوك الإلكترونية.

ب- من جدول تحليل التباين ANOVA لاختبار النموذج الإجمالي:

١- كانت قيمة مستوي الدلالة باختبار معنوية النموذج الإجمالي محل الدراسة (F) اقل من قيمة مستوى المعنوية $\alpha=0.05$ وهذا يعنى أن الباحث يمكنه الاعتماد على النتائج التقديرية كما أن الباحث يمكنه تعميم نتائج العينة على المجتمع محل الدراسة إحصائيا.

٢- كانت قيمة معامل الارتباط الكلي لبيرسون ٠.٨١٢، وهذا يدل على وجود علاقة قوية بين المتغيرات وكانت قيمة معامل التحديد لقياس القدرة التفسيرية للنموذج ٦٥.٥%= R^2 وهذا يعنى أن التي تحدث في كل من العلاقة بين القياس المرجعي والرقابة على التكاليف مسئولة عن تفسير ما نسبته ٦٥.٥% من التغيرات التي تحدث في ترشيد القرارات الإدارية وهناك ما نسبته ٣٤.٥% ترجع لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى كان من المفروض إدراجها ضمن النموذج، أو لاختلاف طبيعة نموذج الانحدار عن النموذج الخطي أو الخطأ العشوائي Random error.

مما سبق يمكن للباحث رفض فرض البحث في صورته العدمية وقبول الفرض في الصورة البديلة التي نصت علي أنه **" توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين أسلوب القياس المرجعي والرقابة على التكاليف، وترشيد القرارات الإدارية بالبنوك الالكترونية"**.

النتائج

- **أسلوب القياس المرجعي:**
  - يوجد إجماع بين الفئات المستهدفة على اعتبار فقرة" توفير متطلبات العميل النهائي بشكل واف في ظل تحسين الأعمال" هي الأكثر أهمية نسبية بمتوسط (٧٧.٦٣%).
  - يوجد اتفاق بين الفئات المستهدفة على اعتبار فقرة " توفير أساس سليم لتسعير الخدمات البنكية " هي الأقل أهمية نسبية بلغت (٧١.٥٥%).
  - يلاحظ أن الفقرتين الأكثر والأقل أهمية نسبية تتراوح بين (٧٧.٦٣%-٧١.٥٥%)، وهي أهمية نسبية معتبرة.
- **نتيجة اختبار الفرض:**

"توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بين أسلوب القياس المرجعي والرقابة على التكاليف، وترشيد القرارات الإدارية بالبنوك الالكترونية"، لذلك يقبل.

التوصيات:

بناءً على النتائج التي توصل إليها البحث، أمكن للباحث صياغة مجموعة من التوصيات وهي كالتالي:

١. تطوير قياس وتقييم الأداء المالي والتشغيلي والاستراتيجي للمؤسسة.
٢. تفعيل وجود أداة لبناء فريق عمل فعال.
٣. عمل دراسات لمقارنة التكاليف الفعلية المتعلقة بالفترة الحالية بتكاليف فترة أو عدة فترات سابقة.
٤. تعزيز وتطوير عوامل أسلوب القياس المرجعي لكي يؤثر إيجابياً على رقابة التكاليف بالبنوك الإلكترونية.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

١. التميمي، علاء **"التنظيم القانوني للبنك الإلكتروني على شبكة الانترنت"**، الإسكندرية، دار الجامعة الجديدة، ٢٠١٢.
٢. رحيل، خالد محمد، "تقييم فعالية أسلوب القياس المرجعي بهدف احتواء الخطر الإستراتيجي"، **رسالة دكتوراه في المحاسبة**، جامعة قناة السويس، كلية التجارة، ٢٠١٤.
٣. صبري، ثائر وشاكر، نادية، التكامل بين تقنيتي بطاقة لعلامات المتوازنة والمقارنة المرجعية لأغراض

تقويم الأداء الاستراتيجي في الوحدات الاقتصادية: دراسة تطبيقية في شركتي الصناعات الكهربائية في الوزيرية وديالي، **مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة**، العدد الثاني والعشرون، ٢٠٠٩.

٤. الصعفاني، عبد السلام أحمد، "استخدام أسلوب القياس المرجعي في تدعيم بطاقة الأداء المتوازن لتعظيم قيمة المنشأة – دراسة ميدانية علي قطاع الصناعة في الجمهورية اليمنية"، **المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية**، كلية التجارة، جامعة حلوان، العدد الرابع، الجزء الأول، ٢٠١١.

٥. عبد الله، فارس، "مشكلات تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية في العراق وعلاقتها برضا الزبائن: دراسة تطبيقية"، **مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة**، العدد الخاص بمؤتمر الجامعة، ٢٠١٣.

٦. عبدالدايم، صفاء محمد، دراسة تحليلية لمدخل المقارنة المرجعية كأحد الاتجاهات الحديثة لإدارة التكاليف والقدرة التنافسية للمنشأة: دراسة تطبيقية، **مجلة المحاسبة والإدارة والتأمين**، كلية التجارة، جامعة القاهرة، العدد السادس والسبعون، ٢٠١٠.

٧. عطية، أسامة نشأت، "إطار تكامل أساليب المحاسبة الإدارية الحديثة وتكنولوجيا المعلومات والمعرفة لدعم اتخاذ القرارات في المنظمات الصناعية"، **مجلة البحوث المالية والتجارية**، كلية التجارة ببور سعيد، جامعة قناة السويس، العدد الثاني، ٢٠٠٩.

٨. كوسة، خديجة محمد، "التكامل بين أسلوب القياس المرجعي وأسلوب التكلفة على أساس النشاط بهدف تحسين الأداء – دراسة نظرية"، **المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة**، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد الرابع، أكتوبر، ٢٠١٢.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

1. Abadi, Nematizadeh, "An Empirical investigation of the level of user's Acceptance of E-Banking among some Customers of banks in Iran", **international journal of academic research and social sciences**, 2012.
2. Askarany, Davood, and Alexander William Franklin-Smith. "**Cost Benefit Analyses of Organic Waste Composting Systems through the Lens of Time Driven Activity-Based Costing**." Journal of Applied Management Accounting Research 12.2 (2014).
3. Dragolea, Larisa; Cotirlea, Denisa, "**Benchmarking – A Valid strategy for The Long Term**", annals Universitatis Apulensis series Oeconomica , 2009.
4. John Wiley& Sons, Inc. "**Sampling Methods For Applied Research-Text And Cases**", Peter Tryfos, York University , 1996.
5. Maged & Hesham,2011," **Best practice through benchmarking in Egyptian Organizations: An empirical analysis**".
6. Rani, M. Usha, et.al, "Customer Loyalty Towards E-Banking services" **Journal of Business and Management**, Vol.2, 2013.