متاحة على الانترنت من خلال marciledu.com

مجلة مارسيل للعلوم الاجتماعية

الإصدار 4، العدد 6، رقم الصفحة 1-26

E-ISSN: 2785-8294

JOURNAL OF MARCIL FOR SOCIAL SCIENCE

دور الرقابة الإلكترونية في تحسين إدارة المخاطر المصرفية في فلسطين: دراسة تطبيقية

علي حسن الجدبة[1]، ناهض رسمي أبو عوض[2]

The Role of Electronic Monitoring in Improving Banking Risk Management in Palestine: An Empirical Study

Ali H. I. Aljadba[1], Nahed R. A. Abo-Awad[2]

[1,2]Department of Accounting, Faculty of Administration and Finance, Al-Aqsa University, Palestine

تاريخ المقالة
الارسال: ٠١-٠٦-٢٠٢٥
المراجعة: ١٦-٠٧-٢٠٢٥
القبول: ١٤-٠٨-٢٠٢٥

كلمات مفتاحية
الرقابة الإلكترونية، إدارة المخاطر المصرفية، فلسطين.

مختصر البحث

هدفت الدراسة إلى التحقق من دور الرقابة الإلكترونية في تحسين إدارة المخاطر المصرفية للبنوك العاملة في فلسطين، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وقد شملت الدراسة مجتمعا يتكون من 640 موظفا يعملون في البنوك المدرجة في بورصة فلسطين والتي تعمل في قطاع غزة وتم اختيار عينة فعلية بلغت (240) موظف، كما تم استخدام برنامج التحليل الاحصائي (SPSS, version 28) لإجراء التحليل الإحصائي وتوصلت الدراسة إلى نتائج مهمة أبرزها وجود علاقة قوية ذات دلالة إحصائية بين الرقابة الإلكترونية وتحسين إدارة المخاطر المصرفية بأبعادها المالية والتشغيلية والاعمال، مما يشير إلى الدور البارز للرقابة الإلكترونية في تحسين إدارة المخاطر مما يؤثر إيجاباً على أداء البنوك الفلسطينية محل الدراسة. كما أظهرت النتائج ارتباطا إيجابيا قويا بين الرقابة الإلكترونية وحماية العملاء، حيث بلغ معامل الارتباط (0.92)، مما يعكس قدرة الرقابة الإلكترونية على حماية الأنظمة والعمليات التشغيلية من التهديدات والهجمات السيبرانية وضمان استمرارية العمل بفعالية وأمان. كما قدمت الدراسة مجموعة من التوصيات شملت ضرورة التركيز على تطوير قدرات العاملين التقنية من خلال تنظيم برامج تدريبية مكثفة تتيح لهم التعامل بكفاءة مع الأنظمة الإلكترونية، مما يعزز من جودة الرقابة وفعاليتها. كما أوصت بإجراء دراسات جدوى اقتصادية لتحليل تكاليف الحماية الإلكترونية بهدف خفضها دون التأثير على مستوى الأمان، بجانب تقوية الأنظمة الدفاعية الإلكترونية عبر تبني تقنيات متطورة تضمن حماية الأنظمة التشغيلية من الهجمات والأعطال التقنية. وأكدت الدراسة أيضاً على أهمية تحسين أنظمة المراقبة والتحقق الآلي لتشمل جميع المعاملات المالية، بما يساهم في تقليل الأخطاء وضمان سلامة الإجراءات المصرفية.

Article history
Received: 01-06-2025
Revised: 16-07-2025
Accepted: 14-08-2025

Keywords:

Abstract

The study aimed to explore the role of electronic monitoring in improving banking risk management (an applied study). It adopted a descriptive-analytical approach and included a population of 640 employees working in banks listed on the Palestine Stock Exchange, active in the Gaza Strip. A real sample of 240 valid questionnaires was selected. The study utilized statistical analysis software (SPSS, version 28) for conducting statistical procedures.

Electronic monitoring, banks risk management, Palestine.	The study found significant results, notably a strong statistically significant relationship (0.85 correlation coefficient) between electronic monitoring and improved risk management, indicating the prominent role of electronic monitoring in enhancing risk management efficiency and its positive impact on the performance of Palestinian banks under study. The results also demonstrated a strong positive correlation (correlation coefficient of 0.92) between electronic monitoring and customer protection, reflecting the ability of electronic monitoring to safeguard systems and operational processes from cyber threats and ensure effective and secure continuity of operations. The study presented a set of recommendations to enhance the role of electronic monitoring, including the necessity to focus on enhancing technical capabilities of staff through organizing intensive training programs enabling them to proficiently handle electronic systems, thereby enhancing the quality and effectiveness of monitoring. It also recommended conducting economic feasibility studies to analyse the costs of electronic protection with the aim of reducing them without compromising security levels, alongside strengthening electronic defence systems through adopting advanced technologies to ensure the protection of operational systems from attacks and technical failures. The study further emphasized the importance of enhancing monitoring and automated verification systems to encompass all financial transactions, contributing to error reduction, and ensuring the safety of banking procedures.

1 المقدمة

أحدثت تقنيات المعلومات المحاسبية تحولاً جذرياً في المؤسسات من خلال استخدام أنظمة الحاسوب والبرمجيات المتخصصة لمعالجة البيانات المالية، مما يحسن دقة وكفاءة العمليات المحاسبية ويدعم اتخاذ القرارات. تتميز هذه التقنيات بقدرتها على إنتاج تقارير مالية دقيقة في وقت قياسي، وتعزيز الشفافية، وتقليل الأخطاء اليدوية، كما تسهل الامتثال للمعايير المحاسبية والقوانين الضريبية.

مع تطور تكامل هذه الأنظمة مع تقنيات البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي، أصبحت المؤسسات قادرة على التنبؤ بالتحديات المالية وتحليل الاتجاهات المستقبلية بفعالية. وقد أدى الاعتماد المتزايد على الحواسيب في المجالات الإدارية إلى تحسين الأداء المؤسسي عبر تبسيط إعداد التقارير واتخاذ القرارات. لذلك يعد تطبيق البرامج المحاسبية الإلكترونية واستخدام التقنيات الحديثة أمراً ضرورياً لتعزيز كفاءة الموظفين وتحسين دقة التحليلات المالية، حيث توفر هذه الأنظمة أدوات فعالة لمعالجة البيانات واتخاذ قرارات أكثر كفاءة (علي، 2023).

يشكل القطاع المصرفي عنصراً أساسياً في الاقتصاد لدوره المحوري في تنفيذ المعاملات المالية ودعم الأنشطة الاقتصادية المختلفة. ومع التطور التكنولوجي السريع، خاصة في مجال المعاملات الدولية، أصبح على البنوك تبني التحولات الرقمية لضمان استمرار فعاليتها. وقد أدى ظهور المصرفية الإلكترونية في منتصف التسعينيات إلى خفض كبير في تكاليف العمليات المصرفية (حرز الله وآخرون، 2024). وتمثل الخدمات الإلكترونية كالصراف الآلي والبنك المنزلي نماذج عملية لهذا التحول، حيث تساهم في تقليل الحاجة إلى الفروع التقليدية وتوفير الوقت والجهد للعملاء والبنوك. كما مكنت المصرفية الإلكترونية من تصميم خدمات مخصصة تلبي احتياجات العملاء بدقة أكبر (عوض، 2020).

يعود هذا التحول للتكنولوجيا لعدة أسباب، أبرزها التوسع السريع في حجم المشاريع وعجز الأساليب التقليدية عن تلبية متطلبات معالجة البيانات الحديثة. حيث تسهم التكنولوجيا المتقدمة في تعزيز كفاءة المؤسسات وتمكينها من مواجهة التحديات التنافسية، وفي

السياق الفلسطيني، يواجه القطاع المصرفي في غزة تحديات جسيمة بسبب الحصار الاقتصادي والعزلة السياسية، مما يعوق تطوره ويحد من قدرته على تقديم الخدمات المصرفية بكفاءة. كما يعاني من نقص التمويل المستدام وصعوبات في توفير السيولة المالية (عزمي، 2020، ص 252).

وتعد الرقابة الإلكترونية أداة حيوية لتحسين إدارة المخاطر المصرفية في قطاع غزة، حيث يمكن للتقنيات الحديثة تعزيز كفاءة وأمان الخدمات المصرفية، مما يدعم النمو الاقتصادي والاستقرار المالي في المنطقة. ويشكل قطاع الخدمات، وخاصة البنوك والاتصالات، ركيزة أساسية للاقتصاد الفلسطيني الذي يعتمد بشكل كبير على هذا القطاع في توليد الناتج المحلي الإجمالي وتوفير متطلبات التنمية (حرز الله وآخرون، 2024، ص 22). ومن هذا المنطلق، تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور الرقابة الإلكترونية في تحسين إدارة المخاطر المالية والتشغيلية في البنوك المحلية بغزة، من خلال دراسة تطبيقية تقيّم واقع تطبيق هذه الأنظمة الرقابية.

2 مشكلة الدراسة

بات استخدام الحاسوب في مجال الرقابة ضرورة ملحة لما له من دور فعّال في منع الأخطاء والتزوير، فضلًا عن تحقيق الدقة والسرعة في أداء المهام داخل المؤسسات المختلفة. وقد أشارت إحدى الدراسات إلى تأثير الرقابة باستخدام الحاسوب، مما يبرز أهميته كوسيلة أساسية لتعزيز كفاءة العمليات الرقابية وضمان موثوقية النتائج (فروانة، 2022). وعليه، فإن البنوك تواجه العديد من المخاطر أثناء ممارسة النشاط المصرفي، ويتزايد مستوى هذه المخاطر مع زيادة حجمها، وانتشارها الجغرافي، وتطور نشاطها، وانفتاح الأسواق على بعضها البعض، وشدة المنافسة. هذا الواقع يحتم علينا التركيز على الأساليب والطرق التي تمكننا من تجاوز هذه المخاطر والتغلب على تأثيراتها السلبية. فالمخاطر لا تتجزأ من نشاط البنوك، والبنك الذي لا يتقن إدارة ورقابة هذه المخاطر لا يحقق الشروط الأساسية لكي يُعتبر بنكًا.

يواجه القطاع المصرفي الفلسطيني تحديات كبيرة جراء الظروف السياسية والاقتصادية المضطربة، حيث تؤثر التقلبات المالية وتذبذب أسعار الفائدة سلباً على استقرار النظام المصرفي، كما يشكل انخفاض قيمة الأصول الاستثمارية خطراً إضافياً يهدد كفاءة الأداء المصرفي. وفي مواجهة هذه التحديات، تبرز الرقابة الإلكترونية كأداة حيوية لتعزيز القدرة على إدارة المخاطر المصرفية بكفاءة وفعالية (الزبيدي وآخرون، 2023). ومن هذا المنطلق، تركز الدراسة على تقييم مدى فعالية النظم الإلكترونية في تحسين آليات الرقابة المصرفية، وسبل تطويرها لمواكبة التحديات المتغيرة في بيئة الأعمال المصرفية، ومن هنا تتمحور مشكلة الدراسة في التالي: (**ما دور الرقابة الإلكترونية في تحسين إدارة المخاطر المصرفية بقطاع غزة**). **ويتفرع من السؤال الرئيسي الاسئلة الفرعية التالية:**

1 هل يوجد دور الرقابة الإلكترونية في تحسين إدارة المخاطر المالية؟
2 هل يوجد دور الرقابة الإلكترونية في تحسين إدارة المخاطر التشغيلية؟
3 هل يوجد الرقابة الإلكترونية في تحسين إدارة مخاطر الأعمال؟

4 أهداف الدراسة

تهدف الدراسة لتحقيق الاهداف التالية:

1. التعرف على دور الرقابة الإلكترونية في تحسين إدارة المخاطر المالية.
2. بيان دور الرقابة الإلكترونية في تحسين إدارة المخاطر التشغيلية.

3. معرفة دور الرقابة الإلكترونية في تحسين إدارة مخاطر الأعمال.

5 أهميـة الدراسة:

تتمثل الأهمية الدراسية في الجانب النظري والعملي وهي حسب الاتي:

أولاً: الأهمية النظرية:

إثراء الجانب النظري في الأدبيات المصرفية من خلال دراسة تأثير الرقابة الإلكترونية على إدارة المخاطر المالية.

تطوير إطار مفاهيمي يربط بين التقنيات الرقمية الحديثة وكفاءة إدارة المخاطر المصرفية.

توفير أساس علمي لبحوث مستقبلية حول التحول الرقمي في القطاع المصرفي الفلسطيني.

ثانياً: الأهمية العملية:

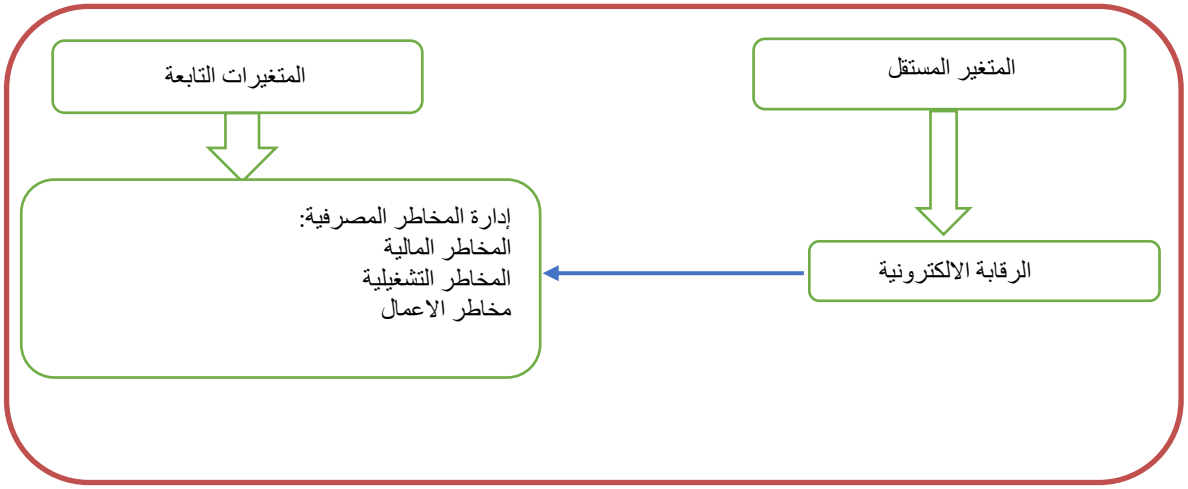
تقديم حلول عملية لتعزيز أنظمة الرقابة الإلكترونية ورفع كفاءتها في البنوك.

دعم متخذي القرار في تطوير آليات رقابية فعالة لمواجهة التحديات المالية والأمنية.

تعزيز الشفافية المالية وبناء الثقة من خلال تحسين نظم الرقابة ومكافحة الفساد.

6 أنموذج الدراسة:

يتكون أنموذج الدراسة من جانبين، الجانب الأول يضم المتغير المستقل، ويتمثل في (الرقابة الإلكترونية). والجانب الثاني يضم المتغيرات التابعة وهي أبعاد المخاطر المصرفية حسب المخطط التالي:



شكل 1: أنموذج الدراسة

7 فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين دور الرقابة الإلكترونية وتحسين إدارة المخاطر المالية في القطاع المصرفي الفلسطيني". **ويتفرع من الفرضية الرئيسة الفرضيات الفرعية:**

الفرضية الفرعية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين دور الرقابة الإلكترونية وتحسين إدارة المخاطر المالية في القطاع المصرفي الفلسطيني.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الرقابة الإلكترونية وتحسين إدارة المخاطر التشغيلية في القطاع المصرفي الفلسطيني.

الفرضية الثالثة: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الرقابة الإلكترونية وبين تحسين إدارة مخاطر الأعمال في القطاع المصرفي الفلسطيني.

8 حدود الدراسة

أولاً: الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على دور الرقابة الإلكترونية في إدارة المخاطر المصرفية (المالية والتشغيلية والأعمال) وذلك للتركيز على البعد المحاسبي والمالي في المخاطر قدر الإمكان وبالتالي الدارسات المستقبلية بإمكانها دراسة باقي المخاطر المصرفية كالمخاطر والسياسية والقانونية والسوقية.

ثانياً: الحدود المكانية: اقتصرت على البنوك المدرجة في بورصة فلسطين محافظات قطاع غزة ونوصي الباحثين بدراسة البنوك الناشطة في الضفة الغربية في حال أمكن لهم ذلك.

ثالثاً: الحدود البشرية: اقتصرت الدراسة على رؤساء الاقسام العامين في الفروع والمشرفون وموظفي أقسام الخدمات المالية والإلكترونية في بنوك قطاع غزة وبعد الرجوع الى دائرة الموارد البشرية بالبنوك المذكورة.
الحدود الزمنية: 2023م.

9 الدراسات السابقة

تناولت الدراسات المحلية، أثر الرقابة الإلكترونية في البنوك الفلسطينية. فعلى سبيل المثال، ركزت دراسة فروانة (2022) على تأثير الرقابة الإلكترونية في تسريع المعاملات في البنك الإسلامي، مشيرة إلى أهميتها في تطوير العمل وتحديد النواقص، مع توصيات بتوعية المواطنين وتأهيل المراقبين. كما بحثت دراسة أبو عمرة (2015) تأثير الرقابة الإلكترونية على جودة أداء العاملين في بنك فلسطين، مؤكدة تحسين سرعة الإنجاز وزيادة فاعلية العاملين. وتناولت دراسة شاهين (2010) نظم الدفع الإلكترونية ومخاطرها، مشيرة إلى ضرورة تعزيز الضوابط الرقابية لضمان سلامة العمليات المصرفية.

أما الدراسات العربية تضمنت جوانب متنوعة من الرقابة الإلكترونية. فقد ركزت دراسة الإبراهيمي (2022) على مفهوم الرقابة الإلكترونية في الوزارات العراقية، مؤكدة إسهامها في تحسين الأداء ورفع الإنتاجية. كما تناولت دراسة شنشول وثابت (2022) تطبيق إطار COSO للحد من المخاطر المصرفية الإلكترونية، مشيرة إلى الحاجة لتطوير نظم الرقابة الداخلية. وأوضحت دراسة حسن وآخرون (2021) أن الموائمة بين الرقابة الداخلية والمعالجة الإلكترونية تدعم اتخاذ القرارات الإدارية بدقة. وأشارت دراسة الزبيدي والغانمي (2020) إلى دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين الأداء المصرفي مع أهمية الرقابة الداخلية لتقليل المخاطر.

كما تناولت الدراسات الأجنبية، تأثير الرقابة الإلكترونية على الأداء المؤسسي. فقد أظهرت دراسة Akaa (2022) في نيجيريا أن الرقابة الإلكترونية عبر البرمجيات والمراقبة بالفيديو تعزز أداء الموظفين. كما ركزت دراسة Akbari (2012) في إيران على العوامل المؤثرة على المخاطر التشغيلية للخدمات المصرفية الإلكترونية، مؤكدة أهمية الأمان والبنية التحتية.

تتفق الدراسات السابقة على أهمية الرقابة الإلكترونية في تحسين الأداء المؤسسي وزيادة الكفاءة، مع التركيز على منهجيات وصفية تحليلية واستخدام الاستبانات. لكنها اختلفت في التركيز، حيث تناولت بعضها سرعة المعاملات أو جودة الأرباح، بينما ركزت أخرى على المخاطر أو الأداء العام. الفجوة البحثية تكمن في قلة التركيز على أدوات رقابية محددة مثل المراقبة بالفيديو والتكنولوجيا البيومترية وتأثيرها المباشر على أداء الموظفين في بيئة قطاع غزة المصرفية. جاءت الدراسة الحالية لسد هذه الفجوة من خلال تحليل تأثير هذه الأدوات بدقة، مستخدمة معادلة ستيفن ثامبوسن لاختيار العينات، مع تقديم توصيات عملية تدعم التطوير المستمر للرقابة الإلكترونية.

10 الإطار النظري للدراسة

أولاً: نظرة عامة على البنوك الفلسطينية

تعد البنوك الفلسطينية ركيزة أساسية في الاقتصاد الفلسطيني وتلعب دورًا مهمًا في تمويل المشاريع وتعزيز الاستقرار المالي. وبناء عليه تواجه البنوك في فلسطين مجموعة من التحديات المعقدة التي تؤثر على قدرتها على النمو وتقديم تلك الخدمات المالية بشكل فعال. من أبرز هذه التحديات هي القيود التي تفرضها سلطات الاحتلال الإسرائيلي، والتي تعرقل التنقل وحرية حركة الأموال بين المدن الفلسطينية وخارجها، مما يحد من إمكانية توسيع شبكة الفروع أو جذب استثمارات أجنبية. كما تتأثر البنوك الفلسطينية بالقيود المفروضة على نقل النقد والسيولة، ما يعوق الاقتراض والتمويل، ويؤدي إلى ارتفاع نسب الفائدة مقارنة بالدول الأخرى، وهو ما يُضعف من جاذبية القروض البنكية للأفراد والشركات كما تعاني البنوك من نقص في البنية التحتية التكنولوجية وضعف الوصول إلى الأسواق العالمية بسبب عدم وجود نظام مصرفي مركزي متكامل يتمتع باستقلالية تامة. وعلى الرغم من هذه التحديات، تسعى البنوك الفلسطينية إلى تبني أنظمة حديثة لتحسين خدماتها وتطوير المنتجات المصرفية لجذب العملاء وزيادة الثقة. شهدت السنوات الأخيرة توسعًا ملحوظًا في تلك الخدمات الرقمية، مثل التطبيقات المصرفية عبر الهواتف الذكية، لتحسين الوصول للخدمات البنكية، خاصة في المناطق التي يصعب الوصول إليها بسبب الحواجز الجغرافية والسياسية. من جانب آخر، تلعب سلطة النقد الفلسطينية دورًا رئيسيًا في دعم القطاع المصرفي عبر تعزيز السياسات المالية التي تساعد في استقرار الاقتصاد (الخفاجي، 2019).

كما تُعد نسبة الاعتماد على الخدمات المصرفية الرقمية من المؤشرات الحديثة في فلسطين، حيث لا يتجاوز استخدامها 30% من إجمالي العملاء، مما يشير إلى ضرورة تطوير البنية التحتية الرقمية وتوسيع نطاق الخدمات الإلكترونية المتاحة. من ناحية أخرى، يقدّر معدل النمو السنوي في إجمالي الأصول المصرفية بنحو 5%، مما يعكس وتيرة نمو محدودة في ظل التحديات الاقتصادية والسياسية القائمة. بوجه عام، تعكس هذه المؤشرات قدرة البنوك الفلسطينية على التكيف والصمود في بيئة اقتصادية معقدة، مع إبراز الحاجة إلى تحسين فرص الوصول إلى التمويل والاستثمار في التكنولوجيا المالية لتعزيز كفاءة القطاع المصرفي (عوض، 2020). هذا وتُعد الرقابة الإلكترونية في البنوك الفلسطينية جزءًا أساسيًا من جهودها لتحسين الأمن المالي وضمان الامتثال للمعايير الدولية في ظل التحديات المتزايدة. حيث تسعى سلطة النقد الفلسطينية إلى تطبيق نظم رقابة إلكترونية حديثة لمراقبة أداء البنوك وضمان سلامة العمليات المالية. تقوم هذه الرقابة على استخدام أنظمة إلكترونية متقدمة لرصد العمليات المصرفية اليومية، مثل التحويلات المالية، وإدارة حسابات العملاء، والائتمان، بهدف الحد من المخاطر المتعلقة بالاحتيال وغسل الأموال وتعزيز

الامتثال للأنظمة القانونية وعليه تعتمد البنوك الفلسطينية على مجموعة من التقنيات الرقمية التي تشمل أنظمة إدارة المخاطر، وبرامج مكافحة غسل الأموال، ونظم إدارة قواعد البيانات الإلكترونية لتحليل البيانات المالية والتحقق من دقتها مما يسمح للفرق الرقابية باتخاذ إجراءات فورية عند الحاجة (حرز الله اخرون، 2024). وتعكس المؤشرات المالية لأداء البنوك الفلسطينية جهودها في تحقيق استقرار نسبي في السوق المالي. فوفقا لأحدث البيانات، بلغ إجمالي أصول البنوك الفلسطينية حوالي 18 مليار دولار، مع نمو سنوي يبلغ نحو 5%، مما يعكس توسعًا محدودًا ولكنه ثابت في الأصول المصرفية. يقدر معدل كفاية رأس المال في البنوك الفلسطينية بنحو 14%، وهو ما يتماشى مع المعايير الدولية ويعكس قدرة البنوك على مواجهة المخاطر المحتملة (حرز الله اخرون، 2024). وعليه تبلغ نسبة القروض إلى الودائع حوالي 55%، مما يشير إلى توازن محدود بين الإقراض وجمع الودائع، لكن القيود السياسية والتحديات السيولة تحد من قدرة البنوك على التوسع في التمويل. فيما يتعلق بالقروض المتعثرة، فإنها تشكل حوالي 4.2% من إجمالي القروض، وهي نسبة مرتفعة نسبيا تعكس التحديات الاقتصادية التي يواجهها المقترضون، خاصةً في قطاع غزة. كذلك، ولكن النمو المطرد في حجم الودائع يعكس ثقة العملاء بقدرة النظام المصرفي الفلسطيني على حماية مدخراتهم. أما من ناحية التطور التكنولوجي، فقد بدأت البنوك بتوسيع استخدام الخدمات الرقمية في مؤشر إيجابي للتوجه نحو التحول الرقمي والمشار اليها في التقارير الدورية الصادرة عن سلطة النقد الفلسطينية.

ثانياً مفهوم الرقابة الإلكترونية

الرقابة الإلكترونية تشير إلى تطبيق التكنولوجيا الحديثة، وبالتحديد أنظمة الحواسيب وشبكات الاتصال، بهدف متابعة وتقييم أداء المؤسسات وضمان الالتزام بالسياسات والإجراءات المعتمدة، وعليه تتيح هذه الرقابة مراقبة العمليات الإدارية والمالية باستخدام أنظمة محوسبة تعتمد على تقنيات الذكاء الاصطناعي والبرمجيات المتخصصة، مما يعزز دقة المتابعة وفعالية الأداء المؤسسي، كما وتساهم مفهوم الرقابة الإلكترونية في تقليل التكاليف الزمنية والمالية مقارنة بالطرق التقليدية وتحسين جودة القرارات الإدارية من خلال توفير تقارير تحليلية دقيقة وفي الوقت المناسب. بالإضافة إلى ذلك، تقلل الرقابة الإلكترونية من الزمن الفاصل بين اكتشاف الانحرافات وتصحيحها، مما يعزز مرونة وكفاءة العمليات. ومع ذلك، يتم الإشارة إلى التحديات المرتبطة بها، مثل خطر انتهاك الخصوصية، وكذلك ضرورة تدريب الموظفين على استخدام الأنظمة بشكل فعال، ما يبرز أهمية وضع سياسات واضحة لضمان توازن فعالية التقنية مع احترام حقوق الأفراد داخل المؤسسة. مع ازدياد الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في إدارة الأنشطة (علاونة، 2014). وتعمل الرقابة الإلكترونية على تحفيز العاملين للالتزام بقوانين العمل من خلال مراقبة الأداء والتصرفات غير المطابقة إلكترونياً، وبناء عليه فان مفهوم الرقابة يؤدي الى خلق بيئة رقابية تُلزِم الموظفين بالالتزام، وتعزز الأجهزة والبرمجيات المستخدمة في هذا السياق من هذا التأثير حسب ما اشارت دراسة (المشهداني، 2024).

ثالثاً: مفهوم الرقابة على البنوك (الرقابة المصرفية)

تعد الرقابة المصرفية أمرًا بالغ الأهمية في ضمان سلامة عمل البنوك الإلكترونية وتقديم خدماتها بثقة وأمان. تظهر فعاليتها في البيئة التفاعلية بين المصرف وعملائه، حيث تعتبر الرقابة المصرفية الإلكترونية من أبرز خصائص العصر التكنولوجي الحديث. تشمل هذه الرقابة متابعة وإشراف الدول على البنوك والعمليات التي تنفذها عبر الوسائط الإلكترونية، وتنظيم هذه العمليات من خلال التشريعات المعمول بها، لا بد أولًا من الإشارة إلى تعريف الرقابة التقليدية، والتي تُعرف بأنها عملية متابعة العمل، وقياس الأداء الفعلي، ومقارنته بالمخططات الموضوعة، باستخدام معايير رقابية تحدد الإنجازات الإيجابية التي يجب تعزيزها، وتُظهر الانحرافات السلبية التي ينبغي معالجتها وتجنبها مستقبلاً لتحقيق الأهداف المنشودة حسب ما اشارت دراسة حسين، 2017، والتي تهدف إلى تجنب أي مفاجآت غير مرغوبة في المستقبل، بحيث يكون المدير أو المسؤول عن التخطيط على أهبة الاستعداد للاستجابة لأي تغييرات طارئة في

الوقت المناسب ومن أبرز السمات التي تُميز الرقابة التقليدية أنها موجهة إلى الماضي، إذ تعتبر مرحلة تأتي بعد التخطيط والتنفيذ، ويتم من خلالها تصحيح الانحرافات بين المخطط والفعلي بعد انتهاء التنفيذ. إضافة إلى ذلك، غالبًا ما تتم الرقابة التقليدية بشكل دوري وتعتمد على نظام تقارير يستند إلى جمع البيانات والمعلومات من مصادر متعددة، ثم جدولتها وتحليلها وإعداد تقارير نهائية تُرفع للمدير الأعلى. هذه الإجراءات تؤدي عادةً إلى تأخر إصدار التقارير عن توقيت الحدث نفسه، مما يخلق فجوة زمنية تُعد من أبرز عيوب الرقابة التقليدية، إذ تُساهم في تعزيز فرص الفساد بين الموظفين في المؤسسات العامة حسب ما اشارت دراسة (مريم، 2015).

رابعاً متطلبات البنية التحتية للرقابة الإلكترونية

متطلبات البنية التحتية للرقابة الإلكترونية تتلخص في عدة متطلبات حسب دراسة (المشهداني، 2024):

1. المتطلبات التنظيمية وتشمل: إقامة هيكل تنظيمي ملائم حيث يتعيّن إنشاء تقسيمات إدارية تعين حدود السلطة والمسؤولية، وتتوافق مع عمليات العمل الإلكتروني. يجب أن يكون التقسيم مناسبًا للتحقق من فوائد الأنظمة الإلكترونية وضمان تحقيق النجاح المأمول. وتنمية ثقافة تنظيمية فعّالة تشمل تحديد نظام من القيم الأساسية التي تتبناها المنظمة، وتوجيه سياستها تجاه الموظفين والعملاء. تضمن هذه الثقافة الإيمان المشترك والالتزام بالمعايير، وتشجيع التكامل بين أفراد التنظيم لضمان تفعيل نجاح الرقابة الإلكترونية. توجيه وتوعية المستفيدين: يشكل التوجيه المبكر والتوعية للمستفيدين عاملًا أساسيًا في نجاح الرقابة الإلكترونية. يجب تحقيق التواصل معهم وتوجيههم بشأن العمليات المطلوبة قبل تنفيذ النهج، مما يسهم في تحقيق فعالية الرقابة الإلكترونية. تحديد وضوح أهداف المنظمة: ينبغي توضيح الأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقها والتي تشكل الدافع لتبني الرقابة الإلكترونية. من خلال تحديد هذه الأهداف بوضوح، يصبح بالإمكان تطوير الأداء في المنظمة وتحسين عمليات الرقابة بفاعلية.
2. المتطلبات التقنية وهي عبارة عن توفير بنية تقنية مناسبة لتحقيق أهداف الرقابة الإلكترونية، مع التركيز على تطوير الشبكات، البرامج، والتقنيات اللازمة لضمان التمثيل الفعّال ونقل المعلومات بشكل آمن. وتتطلب هذه المتطلبات التقنية تنسيقاً وتكاملاً بين مختلف العناصر لتحقيق تأثير إيجابي على فعالية الرقابة وأداء المنظومة، وتشمل (السالم، 2006 وحسين، 2017):
   - أ- الشبكة الداخلية للمنظمة :(Intranet) تمثل هذه الشبكة بنية تحتية داخلية تعمل داخل المنظمة، تمكّن من تبادل البيانات بين مكونات المنظومة. تُضمن هذه الشبكة الوصول السهل والآمن إلى البيانات، وتستخدم مكونات شبكة الإنترنت لدعم هذه البنية
   - ب- الشبكة الخارجية للمنظمة :(Externet) هذه البنية تتيح الربط بين أجهزة الرقابة والتنفيذ داخل المنظمة والمستخدمين الخارجيين. تُسهم في تقديم وصول محدد.
   - ج- الشبكة العالمية :(Internet) تعد الإنترنت وسيلة لتوصيل الحواسيب والشبكات على مستوى عالمي، وتمكّن من تبادل البيانات داخل المنظمة ومع المنظمات الأخرى، مما يُسهم في التعاون وتقديم البيانات بفعالية.
   - د- عملية التخزين :تعتبر التخزين الإلكتروني وسيلة للحفاظ على معلومات الأجهزة الرقابية، حيث سيتم تحويل الملفات الورقية إلى ملفات إلكترونية صغيرة. تُمكّن هذه العملية من توفير البيانات عند الحاجة.
   - هـ- عملية النقل :تُسهم في الوصول السريع للمعلومات المخزنة والقدرة على اتخاذ القرارات بشكل سريع وفعال في إطار الرقابة. تمكّن هذه العملية من تحديد الانحرافات واتخاذ الإجراءات المطلوبة
   - و- برامج الرقابة :تُمثل هذه البرامج الأساس لمعالجة المعلومات وتنفيذ العمليات الرقابية. تُبنى هذه البرامج لتلبية احتياجات الرقابة وتحقيق أهدافها.

ز- الاتصال السلكي واللاسلكي :تُستخدم هذه التقنيات لنقل المعلومات باستخدام تقنيات ترددات الراديو، مما يزيل الحاجة إلى الاتصالات السلكية ويسهل الوصول إلى تلك المعلومات في أماكن متعددة.

11 المخاطر المصرفية:

1. المخاطر المالية" المصرفية: المخاطر المصرفية هي التحديات أو العوامل المحتملة التي قد تؤثر على قدرة البنوك في تحقيق أهدافها أو الوفاء بالتزاماتها المالية نتيجة لتعرضها لعوامل داخلية أو خارجية. وتتنوع هذه المخاطر لتشمل أنواعًا مختلفة، أبرزها المخاطر الائتمانية، والتي تمثل جزءًا أساسيًا من المخاطر المصرفية. تتعلق المخاطر الائتمانية باحتمالية عدم تمكن المصرف من تحصيل التدفقات النقدية المتوقعة، مما قد يؤثر بشكل مباشر على استقراره المالي (Dubil, 2004).
3. مخاطر التشغيل: هي نقاط الضعف التي قد تواجهها المنشآت في عملياتها اليومية. وتشمل هذه المخاطر مجالات متعددة مثل: الائتمان والإقراض، والاحتيال والتدليس والاختلاس، بالإضافة إلى المخاطر المتعلقة بعدم الكفاءة، وقضايا الأمان (المجموعة الاستشارية لمجموعة الفقراء: 2003).
4. مخاطر الأعمال: هي عبارة عن توفر عدة عوامل تهدد قدرة الشركة على تحقيق أهدافها ما يؤدي إلى انخفاض الأرباح أو حتى الخروج من السوق، وتشمل مخاطر الأعمال أي شيء يعيق الشركة عن تحقيق أهدافها (العاني والقيسي، 2016).
5. المخاطر السوقية: هي عبارة عن أي جزء الحديثة. إذا كنت مستثمرًا، فمن المهم أن تكون على دراية بهذه المخاطر وتستخدم استراتيجيات تحوط فعالة للحفاظ على استثماراتك (الخفاجي واخرون، 2019).
6. المخاطر الائتمانية: احتمال عجز المقترض عن الوفاء بالتزاماته المالية، مثل سداد القروض أو السندات، مما قد يتسبب في خسائر مالية للمقرضين أو المستثمرين. وتعد هذه المخاطر من أبرز التحديات التي تواجه البنوك والمؤسسات المالية، حيث قد تسهم في تفاقم الأزمات المالية إذا لم يتم التعامل معها بفعالية (كتلو وحزوري، 2013).
7. مخاطر السيولة: هي عبارة عن أي نوع من المخاطر التي تتعرض لها المؤسسات المالية والشركات عند عدم قدرتها على تلبية احتياجاتها المالية الفورية دون تكبد خسائر كبيرة. وتحدث هذه المخاطر عندما لا تستطيع المؤسسة بيع أصولها أو الحصول على التمويل اللازم في الوقت المناسب وبالشروط المناسبة، مما يؤثر على قدرتها على الوفاء بالالتزامات المالية.
8. مخاطر الامتثال: مخاطر الامتثال هي المخاطر التي تواجهها المؤسسات بسبب عدم الامتثال للقوانين واللوائح والأنظمة المعمول بها، سواء كانت محلية أو دولية. تشمل هذه المخاطر التعرّض للعقوبات القانونية والمالية، وتضرر السمعة، وزيادة التكاليف نتيجة التحقيقات أو القضايا القانونية.
9. المخاطر السياسية والقانونية: المخاطر السياسية هي المخاطر التي تنشأ بسبب التغيرات السياسية أو الاستقرار السياسي في دولة معينة، مثل التغيرات في الحكومة، السياسات الاقتصادية، أو الحروب والصراعات. بينما المخاطر القانونية هي المخاطر التي تنشأ من التغيرات في القوانين أو الأنظمة القانونية، مثل التعديلات القانونية أو السياسات الحكومية التي قد تؤثر على العمليات التجارية أو الاستثمار.
10. مخاطر السمعة: مخاطر السمعة في البنوك هي المخاطر التي تنشأ عندما يتأثر سمعة البنك بسبب تصرفات أو قرارات سلبية قد تؤدي إلى فقدان ثقة العملاء والمستثمرين والجهات التنظيمية. وتشمل هذه المخاطر الأزمات المالية، أو الفساد، أو سوء إدارة العلاقات مع العملاء، أو انتهاكات القوانين والأنظمة (العراقي، 2018). وفي هذه الدراسة سيتم التركيز على المخاطر المالية والمخاطر التشغيلية ومخاطر الاعمال لدراسة علاقة الرقابة الالكترونية في تحسين وكفاءة إدارتها لتحسين أداء البنوك المالي والتشغيلي.

12 منهجية الدراسة

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يعد منهجًا مرنًا وشاملًا يتضمن مجموعة من الأساليب الفرعية مثل المسوح الاجتماعية والميدانية. يعتمد هذا المنهج بشكل أساسي على تحديد خصائص الظاهرة محل الدراسة، ووصف طبيعتها، وتحليل العلاقة بين متغيراتها وأسبابها واتجاهاتها. يهدف المنهج الوصفي التحليلي إلى فهم الظاهرة والتعرف على حقيقتها في الواقع، من خلال جمع وتحليل البيانات المتوفرة. كما يعتمد هذا المنهج على استخدام معلومات دقيقة وكافية عن الموضوع المحدد خلال فترة زمنية معينة، بهدف الوصول إلى نتائج عملية يمكن تفسيرها بموضوعية (مليح والعسولي، 2020).

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

بلغ مجتمع الدراسة (640) مفردة وعليه تعد عينة الدراسة جزء من المجتمع وبلغت العينة (240) موظفاً حيث اختيار العينة بالطريقة العشوائية البسيطة، كما تم استيفاؤهم بالكامل بعد الرجوع الى معادلة ستيفن ثامبسون وبلغ عدد البنوك الفلسطينية محل الدراسة (4) بنوك وهي (بنك فلسطين، -البنك الإسلامي الفلسطيني- بنك القدس - بنك القاهرة عمان) حيث تم اختيار البنوك نظراً لعدد العاملين فيها بقطاع غزة بالترتيب وذلك حسب تصنيف سلطة النقد الفلسطينية.

ثانياً: مصادر جمع البيانات

1. المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث والدراسة الميدانية، وذلك من خلال الاستبانة التي تم توزيعها على البنوك المختلفة العاملة في قطاع غزة.
2. المصادر الثانوية: تم اللجوء الى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة والدوريات والرسائل العلمية السابقة التي تناولت موضوع الدراسة وكذلك مواقع الإنترنت

ثالثاً: أداة الدراسة

بناءً على أهداف الدراسة وأسئلتها، تعتبر الاستبانة الأداة المناسبة لتحقيق الأهداف المحددة. حيث يعرفها بأنها أداة تحتوي على مجموعة من الأسئلة أو العبارات المكتوبة مع إجابات أو آراء محتملة، تهدف إلى جمع إجابات أفراد العينة على أسئلة الدراسة. سيتم تصميم استبانة تهدف إلى دراسة دور الرقابة الإلكترونية في تحسين إدارة المخاطر المصرفية، استنادًا إلى الأدب النظري والدراسات السابقة المتعلقة بهذا الموضوع. وستركز الاستبانة على قياس المحاور والمتغيرات التالية.

المتغير المستقل: الرقابة الإلكترونية (18 عبارة)

المتغير التابع: إدارة المخاطر المصرفية (21 عبارة) موزعة على الأبعاد التالية:

البعد الأول: المخاطر المالية (7 عبارات)

البعد الثاني: المخاطر التشغيلية (7 عبارات)

المتغير التابع: مخاطر الأعمال (7 عبارات)

المتغيرات الديموغرافية: فئة العمر، النوع، التخصص، مستوى الخبرة، البنوك.

13 الأساليب الإحصائيـة الـمستخدمة فـي الدراسة

اعتمد الباحث في هذه الدراسة بشكل رئيسي على استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS V.28) لتحليل البيانات التي تم جمعها عبر أداة الدراسة. فيما يلي أهم الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية التي تم استخدامها في معالجة بيانات هذه الدراسة:

1. الاتساق الداخلي: لحساب صدق الاتساق بين الفقرات والأبعاد التي تنتمي إليها.
2. معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha): للتحقق من ثبات أداة الدراسة.
3. معامل التجزئة النصفية (Split-Half Coefficient): للتحقق من ثبات أداة الدراسة.
4. معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation): للتحقق من صدق الاتساق الداخلي.
5. الوسط الحسابي (Mean): لقياس مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات مفردات الدراسة على الفقرات والأبعاد الرئيسية للاستبانة.
6. الانحراف المعياري (Standard Deviation): لتحديد مدى انحراف استجابات مفردات الدراسة لكل فقرة من الفقرات عن وسطها الحسابي، مما يتيح معرفة مدى تركز الاستجابات أو تشتتها.
7. اختبار (One Sample T-test): لاختبار متوسطات الإجابات على فقرات وأبعاد الاستبانة حول القيمة (3) التي تعبر عن الدرجة الحيادية.
8. اختبار لتحديد الفروق بين المتغيرات الشخصية.

14 صدق وثبات أداة الدراسة (الاستبانـة)

يشير صدق أداة الدراسة إلى التأكد من أنها تقيس ما تم إعدادها لقياسه. ويعني أيضًا أن الاستبانة تشمل جميع العناصر الضرورية للتحليل من جهة، وتتميز بوضوح عباراتها من جهة أخرى، بحيث تكون مفهومة لجميع من يستخدمها. وقد قام الباحث بالتحقق من صدق أداة الدراسة لضمان دقة نتائجها من خلال:

1. الصدق الظاهري (صدق الـمحكمين)

تم اعتماد أسلوب الصدق الظاهري للتحقق من ملاءمة الاستبانة وأصالتها بالنسبة لأهداف البحث. حيث تم تقديم الاستبانة إلى خمسة من المحكمين المتخصصين في المجال الأكاديمي، وطلب منهم تقييم مدى توافق كل فقرة مع الهدف المخصص لها وملاءمتها لقياس المتغيرات المقصودة. كما طُلب منهم تقديم ملاحظاتهم حول أي تعديلات قد تكون ضرورية، سواء بإضافة أو حذف أو إعادة صياغة الفقرات. بناءً على هذه الملاحظات، تم إدخال التعديلات التي تم التوافق عليها من قبل معظم المحكمين، ومن ثم تم اعتماد الاستبانة بصيغتها المعدلة نهائيًا.

2. صدق الاتساق الداخلي

يتم من خلال اختبار الاتساق الداخلي تقييم مدى توافق كل فقرة في الاستبانة مع المحور أو البعد الذي تنتمي إليه. ولحساب صدق الاتساق الداخلي لأداة الدراسة، تم استخدام معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient)، الذي يتيح حساب معاملات الارتباط بين درجة كل فقرة والدرجة الكلية للمحور أو البعد الذي تنتمي إليه (والذي يتم تحديده من خلال متوسط درجات فقرات ذلك البعد). الجداول التالية توضح نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي.

جدول (1): صدق الاتساق الداخلي لعبارات المتغير المستقل: الرقابة الإلكترونية (ن= 240)

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
	المتغير المستقل: الرقابة الإلكترونية		
1	تعمل الرقابة الإلكترونية على حماية العملاء.	.924**	.000
2	تساعد على ضمان المعاملة المتكافئة لجميع العملاء	.959**	.000
3	تساعد الرقابة الإلكترونية على حماية حقوق اصحاب المصالح وتضمن فرصة حصولهم على المعلومات المتصلة بذلك	.967**	.000
4	تدعم ادارة المصرف من أجل تحقيق أفضل استخدام للموارد الاقتصادية.	.963**	.000
5	تفحص اجراءات الرقابة الإلكترونية وتتأكد من فاعليتها وجودتها وملائمتها.	.940**	.000
6	تساعد الرقابة الإلكترونية في رفع كفاءة وفعالية الانشطة والبرامج	.956**	.000
7	الرقابة الإلكترونية تساعد في جنب التمويل والاستثمار الاجنبي	.967**	.000
8	الرقابة الإلكترونية تقدم خدمة الاطمئنان للإدارة العليا	.942**	.000
9	الرقابة الإلكترونية تعمل على اكتشاف نقاط الضعف او النقص في النظم والاجراءات وتقديم التعديلات والتحسينات اللازمة	.953**	.000
10	الرقابة الإلكترونية تعمل على حماية اموال الشركة من التلاعب او الاختلاس وتفادي الخسائر الناشئة عن الاهمال.	.947**	.000
11	الرقابة الإلكترونية تعمل على تقييم ملاءمة المعلومات والبيانات للأغراض التي تستخدم فيها	.943**	.000
12	الرقابة الإلكترونية تخدم ادارة الشركة في ادارة تدريب الموظفين الجدد أو القدامى.	.958**	.000
13	الرقابة الإلكترونية تساعد على قيام جميع الموظفين المصرف بواجبتهم بكل دقة وعناية.	.905**	.000
14	الرقابة الإلكترونية تساعد لجنة المراجعة في تقييم مدى ملائمة الرقابة الداخلية للمحاسبية.	.965**	.000
15	الرقابة الإلكترونية تساعد لجنة المراجعة بتقارير حول الانحرافات والمخالفات المترتبة في المصرف.	.925**	.000
16	الرقابة الإلكترونية تعمل على تأمين موثوقية عالية في التقارير المالية.	.935**	.000
17	الرقابة الإلكترونية تساهم في تقديم مستخدمو التقارير المالية بنتائج المصرف التي يتواجد فيها إدارة الرقابة الإلكترونية.	.955**	.000
18	الرقابة الإلكترونية تساعد لجنة المراجعة بدور هام زيادة ممارسات إدارة الأرباح.	.905**	.000

يبين الجدول (1) أن معاملات ارتباط بيرسون لكل فقرة من فقرات المحورين مع الدرجة الإجمالية للمحور كانت إيجابية وذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01). وقد تراوحت قيم الارتباط ما بين (0.905) كأدنى قيمة و(0.967) كأعلى قيمة. وهذا يعكس تحقق صدق الاتساق الداخلي لفقرات الدراسة، مما يؤكد قدرتها على قياس الأهداف المحددة بكفاءة وفاعلية.

جدول (2): صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الاول: المخاطر المالية (ن= 240)

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
	البعد الاول: المخاطر المالية		
1	تؤثر الرقابة الإلكترونية بتحديد أهمية ا لمخاطر واشكالياتها	.795**	.000
2	تعمل المخاطر المالية في الدوائر المحاسبية على كشف الضعف ونقاط الأخطاء بالمؤسسة	.870**	.000
3	تكاليف الحماية الإلكترونية :تعتبر الاستثمارات اللازمة لتأمين الأنظمة والشبكات الإلكترونية مكلفة وقد تؤثر على الميزانية العامة للمؤسسة	.710**	.000
4	أهمية المخاطر تنبع من تحديد الخطر المحدق بالمؤسسة	.542**	.000
5	المخاطر المالية تساهم في الكشف عن المساهمات المالية	.795**	.000
6	الاختراقات الأمنية وسرقة البيانات :تعد من أبرز المخاطر التي تواجه المؤسسات بسبب تزايد الهجمات السيبرانية وسرقة المعلومات الحساسة مثل بيانات العملاء والمعلومات الاستراتيجية.	.870**	.000
7	الاختراقات الداخلية :يمكن أن تنشأ المخاطر من موظفين داخل المؤسسة سواء كان ذلك عن قصد أو بسبب الافتقار للوعي الكافي بالإجراءات الأمنية.	.967**	.000

**دال عند مستوى الدلالة 0.01 فأقل

يظهر من الجدول (2) أن قيم معامل ارتباط بيرسون لكل فقرة من فقرات المحورين مع الدرجة الكلية للمحور كانت إيجابية وذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01). وقد تراوحت قيم الارتباط بين (0.542) كأدنى قيمة و(0.967) كأعلى قيمة. وتدل هذه النتائج على تحقق صدق الاتساق الداخلي لفقرات محاور الدراسة، مما يؤكد ملاءمتها ودقتها في قياس الأهداف التي صممت من أجلها.

جدول (3): صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثاني: المخاطر التشغيلية (ن= 240)

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
	المتغير التابع: المخاطر التشغيلية		
1	الرقابة الإلكترونية تُعنى بحماية الأنظمة والعمليات التشغيلية من أي هجمات أو تدخلات خارجية. مع زيادة استخدام التكنولوجيا الرقمية، أصبح تأمين الأنظمة جزءًا لا يتجزأ من تقليل المخاطر التشغيلية التي قد تعطل سير الأعمال.	.677*	.000
2	تتمثل المخاطر التشغيلية بالأعطال التقنية أو الهجمات السيبرانية	.574**	.000

3	تعزز الرقابة الإلكترونية الامتثال للمعايير الرقابية والقوانين المحلية والدولية المتعلقة بالأمن السيبراني.	.729**	.000
4	عدم الامتثال للرقابة الإلكترونية قد يؤدي إلى عقوبات مالية وخسائر تشغيلية بسبب توقف الأنشطة أو التعرض لسمعة سلبية.	.815**	.000
5	الرقابة الإلكترونية تعتمد بشكل كبير على استخدام الأنظمة المؤتمتة، مما يقلل من الأخطاء البشرية	.877*	.000
6	تعتمد المؤسسات على الرقابة الإلكترونية بشكل متزايد لحماية عملياتها التشغيلية، مما يستلزم استثمارات كبيرة في تحديث الأنظمة والتقنيات المستخدمة.	.704**	.000
7	الفهم الجيد للعلاقة بين الرقابة الإلكترونية والمخاطر التشغيلية، تستطيع المؤسسات تطوير استراتيجيات شاملة لتقليل هذه المخاطر وتحقيق أعلى مستويات الكفاءة التشغيلية والأمان الإلكتروني	.947**	.000

يظهر من الجدول (3) أن قيم معامل ارتباط بيرسون لكل فقرة من فقرات المحورين مع الدرجة الكلية للمحور جاءت إيجابية وذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01). وقد تراوحت معاملات الارتباط بين (0.574) كأدنى قيمة و(0.947) كأعلى قيمة. تعكس هذه النتائج تحقق صدق الاتساق الداخلي لفقرات محاور الدراسة، مما يدل على قدرتها على قياس ما صُممت من أجله بفعالية ودقة

جدول (4): صدق الاتساق الداخلي لعبارات المتغير التابع: مخاطر الأعمال (ن= 240)

م	الفقرة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
	المتغير التابع: مخاطر الأعمال		
1	الرقابة الإلكترونية تعمل على تعزيز أنظمة المراقبة والتحقق الآلي للمعاملات المالية، مما يحد من فرص التلاعب أو الاحتيال. هذا يحمي المؤسسة من الخسائر المالية ويحافظ على سمعتها التجارية.	.544**	.000
2	بفضل تقنيات الرقابة الإلكترونية المتقدمة، تتمكن المؤسسات من اكتشاف التهديدات المحتملة بشكل أسرع والتعامل معها بكفاءة أكبر، مما يقلل من آثار المخاطر على الأعمال ويضمن استمرارية العمليات دون انقطاع.	.594**	.000
3	الرقابة الإلكترونية تساعد المؤسسات في الالتزام باللوائح التنظيمية والمعايير المحاسبية، مثل معايير الأمان السيبراني وحماية البيانات، مما يقلل من مخاطر العقوبات والغرامات ويضمن بيئة عمل قانونية وآمنة.	.799**	.000
4	تساعد الرقابة الإلكترونية على تأمين البيانات الحساسة للعملاء والمعلومات التجارية المهمة من التهديدات السيبرانية، ما يعزز الثقة بين المؤسسة وعملائها ويقلل من المخاطر المرتبطة بفقدان البيانات أو سرقتها.	.892**	.000
5	الرقابة الإلكترونية تساهم في مراقبة الأنشطة التشغيلية بشكل دقيق وتحديد نقاط الضعف في العمليات. هذا يعزز من كفاءة العمل ويقلل من احتمالية وقوع الأخطاء التي قد تؤدي إلى تعطيل سير الأعمال.	.855**	.000

6	بفضل استخدام أنظمة الرقابة الإلكترونية، يمكن للمؤسسات تقليل التكاليف المتعلقة بإصلاح الأضرار الناجمة عن الهجمات السيبرانية أو الانقطاعات التشغيلية. توفر الأنظمة المتقدمة إجراءات وقائية تساعد في تجنب الأضرار الباهظة.	.731**	.000
7	تتيح الرقابة الإلكترونية للمحاسبين إجراء عمليات المحاسبة بشكل أسرع وأكثر كفاءة، حيث يتم تجميع البيانات وإعداد التقارير المالية بشكل آلي، مما يقلل من الوقت المستغرق في إعداد التقارير الدورية.	.847**	.000

يوضح الجدول (4) أن قيم معامل ارتباط بيرسون لكل فقرة من فقرات المحورين مع الدرجة الكلية للمحور كانت إيجابية وذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.01). وقد تراوحت معاملات الارتباط بين (0.544) كحد أدنى و(0.892) كحد أعلى، مما يشير إلى وجود صدق اتساق داخلي لفقرات الدراسة، ويؤكد ملاءمتها لقياس الأهداف التي وضعت من أجلها. ويرى الباحثان أن النتائج التي أظهرتها معاملات ارتباط بيرسون تعكس مستوى مرتفعًا من الصدق والاتساق الداخلي لفقرات الدراسة، مما يعزز من موثوقية الأداة المستخدمة ويثبت قدرتها على قياس الظاهرة موضوع البحث بدقة وفعالية.

3. الصدق البنائي

يُعد الصدق البنائي أحد مقاييس صدق الأداة، حيث يُستخدم لقياس مدى تحقيق الأداة للأهداف التي صُممت من أجلها، كما يوضح درجة ارتباط كل مجال من مجالات الدراسة بالدرجة الكلية لفقرات الاستبانة. ويُظهر الجدول (5) أن جميع معاملات الارتباط في مجالات الاستبانة كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية أقل من 0.05، مما يشير إلى أن جميع مجالات الاستبانة تتمتع بمستوى عالٍ من الصدق وتُعد مناسبة لقياس ما وُضعت لتحقيقه.

جدول (5): الصدق البنائي

المجالات	معامل الارتباط	قيمة المعنوية
المخاطر المالية	**0.729**	**.000**
المخاطر التشغيلية	**0.790**	**.000**
مخاطر الأعمال	**0.935**	**.000**
الرقابة الإلكترونية	**0.876**	**.000**
المحاور مجتمعة	**0.982**	**.000**

4. دراسة ثبات اداة الاستبانة

يقصد بثبات الاستبانة قدرتها على إعطاء نتائج متقاربة عند تكرار تطبيقها أكثر من مرة على نفس الأفراد وفي ظروف مشابهة. ولتحقيق ذلك، تم قياس ثبات الاستبانة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) وأسلوب التجزئة النصفية المعدل. يوضح الجدول التالي قيم الثبات الخاصة بأداة الدراسة.

جدول (6): معامل الثبات

المجالات	كرونباخ ألفا	التجزئة النصفية بالمعدل
المخاطر المالية	**0.829**	**0.829**
المخاطر التشغيلية	**0.890**	**0.890**

مخاطر الأعمال	**0.925**	**0.925**
الرقابة الإلكترونية	**0.896**	**0.896**
الاستبيان ككل	**0.962**	**0.962**

يظهر من الجدول (6) أن معامل الثبات الكلي للاستبانة باستخدام طريقتي ألفا كرونباخ والتجزئة النصفية قد بلغ 0.962، وهي قيمة مرتفعة تعكس مستوى عالٍ من الثبات. يشير ذلك إلى أن أداة الدراسة موثوقة ويمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني. كما يُعد هذا مؤشرًا إيجابيًا على أن فقرات الاستبانة قادرة على تقديم نتائج متسقة ومستقرة عند إعادة تطبيقها على نفس العينة، مما يعزز الثقة في دقة تحليل بيانات الدراسة ومصداقية النتائج المستخلصة.

5. المحك المعتمد في الدراسة

لتحديد نطاق خلايا المقياس الرباعي المستخدم في محاور الدراسة، تم أولاً حساب المدى بطرح أقل قيمة من أعلى قيمة في المقياس (5-1=4). ثم قُسّم المدى على عدد خلايا المقياس للحصول على الطول الدقيق لكل خلية (4/5=0.80). بعد ذلك، أُضيفت هذه القيمة إلى أدنى قيمة في المقياس (وهي 1) لتحديد الحد الأعلى لكل خلية. وبهذه الطريقة تم تحديد طول الخلايا وفق القيم الموضحة في الجدول التالي:

جدول (7): توزيع مدى المتوسطات وفق التدرج المستخدم في أداة الدراسة

الفئة	مدى المتوسطات	الوزن النسبي	درجة الموافقة
الأولى	من 1.00 إلى 1.8	%20 - %36	منخفضة جدا
الثانية	من 1.8 إلى 2.6	%36- %52	منخفضة
الثالثة	من 2.6 إلى 3.4	%52-%68	متوسطة
الرابعة	من 3.4 إلى 4.2	%68- %84	مرتفعة
الخامسة	من 4.2 الى 5	%84- %100	مرتفعة جدا

الجدول (7) يوضح تقسيم درجات الموافقة وفقا للمتوسطات التي تتراوح بين 1.00 و5.0، حيث تعكس الفئة الأولى (من 1.00 إلى 1.8) درجة موافقة منخفضة جدًا بنسبة 20% - 36%، بينما تعكس الفئة الخامسة (من 4.2 إلى 5) موافقة مرتفعة جدًا بنسبة 84% - 100%. الفئات الوسطى تُظهر درجات موافقة تتراوح بين منخفضة ومتوسطة، مع زيادة الوزن النسبي في الفئات الأعلى من وجهة نظر الباحث، يشير هذا التصنيف إلى أن تحقيق درجات عالية من الموافقة يتطلب تحسين العوامل المؤثرة في الأداء. الفئة الخامسة تشير إلى رضا مرتفع، مما يتطلب استمرار تحسين الأنظمة لتحقيق هذه المستويات العالية.

15 تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة

1. الوصف الإحصائي لعينة الدراسة وفقا للمتغيرات الشخصية وتوزيع عينة الدراسة حسب الجدول التالي:

جدول (8): خصائص افراد العينة–المتغيرات الديموغرافية

البيان		العدد	النسبة %
الجنس	انثى	110	46
	ذكر	130	54

العمر	اقل من 25 سنة	36	15
	26-35 سنة	170	50
	36سنة فأكثر	44	35
التخصص العلمي	محاسبة	30	12.5
	علوم مصرفية	144	60
	إدارة اعمال	30	12.5
	علاقات عامة والتسويق	36	15
الخبرة العملية	اقل من 5 سنوات	36	15
	من 6- 10 سنوات	144	60
	أكثر من 10 سنوات	60	25
التوزيع حسب البنك	بنك فلسطين	60	25
	البنك الإسلامي الفلسطيني	60	25
	بنك القدس	60	25
	بنك القاهرة عمان	60	25

بلغ حجم العينة 240 شخصًا، كما يظهر في الجدول (8)، حيث تم توزيعها على 130 ذكور بنسبة 54% و110 إناث بنسبة 46%. تتوزع العينة عمريًا لتُظهر أن الفئة الأكبر كانت من 36–45 سنة، ما يعكس استقرارًا مهنيًا وعائليًا. كما يتبين أن معظم أفراد العينة يحملون مؤهلًا ثانويًا ويعملون في القطاع الحكومي، مما يشير إلى أنهم من ذوي الدخل المتوسط، وهو ما قد يؤثر في نتائج الدراسة تبعًا للمتغيرات الاقتصادية والاجتماعية. وتُفسر نسبة الذكور المرتفعة بطبيعة الأعمال البنكية التي تتطلب جهدًا وساعات عمل طويلة، خاصة خلال الظروف الطارئة كالحرب. من حيث الفئة العمرية، كانت النسبة الأعلى لفئة 26–35 سنة بنسبة 50%، تليها فئة 36 سنة فأكثر بنسبة 35%، ثم أقل من 25 سنة بنسبة 15%، ما يدل على توافر خبرات مهنية ملحوظة في البنوك الفلسطينية. أما التخصصات العلمية، فقد شكّل تخصص العلوم المصرفية النسبة الأكبر بنسبة 60%، تليه المحاسبة وإدارة الأعمال بنسبة 12.5% لكل منهما، ثم العلاقات العامة والتسويق بنسبة 15%. هذا التوزيع يشير إلى تركيز الدراسة على الجوانب المصرفية والمالية، ما يجعل آراء هذه الفئة الأكثر تأثيرًا في النتائج. وفيما يتعلق بالخبرة، فإن 60% من العينة تتراوح خبرتهم بين 6–10 سنوات، و25% لديهم خبرة تزيد عن 10 سنوات، بينما 15% فقط لديهم خبرة أقل من 5 سنوات، ما يضفي على الدراسة مصداقية نظرًا لاعتمادها على مشاركين ذوي خبرة عملية. وأخيرًا، توزعت العينة بالتساوي على أربعة مصارف: بنك فلسطين، بنك القدس، البنك الإسلامي الفلسطيني، وبنك القاهرة عمان، بعدد 60 مشاركًا لكل بنك بنسبة 25%. هذا التوزيع المتوازن يعزز حياد الدراسة وشمولية النتائج دون تحيز لأي مؤسسة مالية.

2. الوصف الاحصائي لمحاور الدراسة

قام الباحثان بحساب الوسط الحسابي والانحراف المعياري والوزن النسبي ومستوى الموافقة والترتيب لكل فقرة من فقرات محاور الدراسة " الرقابة الإلكترونية، وأبعاد إدارة المخاطر المصرفية" وفق ما يلي:

أولاً: تحليل فقرات البعد الاول: المخاطر المالية

جدول (9): المخاطر المالية

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
تؤثر الرقابة الإلكترونية بتحديد أهمية المخاطر واشكالياتها	3.713	0.899	74.250	7
تعمل المخاطر المالية في الدوائر المحاسبية على كشف الضعف ونقاط الأخطاء بالمؤسسة	3.779	1.025	75.583	6
تكاليف الحماية الإلكترونية :تعتبر الاستثمارات اللازمة لتأمين الأنظمة والشبكات الإلكترونية مكلفة وقد تؤثر على الميزانية العامة للمؤسسة	3.825	1.056	76.500	5
أهمية المخاطر تنبع من تحديد الخطر المحدق بالمؤسسة	4.046	1.036	80.917	3
المخاطر المالية تساهم في الكشف عن المساهمات المالية	4.217	0.999	84.333	1
الاختراقات الأمنية وسرقة البيانات :تعد من أبرز المخاطر التي تواجه المؤسسات بسبب تزايد الهجمات السيبرانية وسرقة المعلومات الحساسة مثل بيانات العملاء والمعلومات الاستراتيجية.	4.138	0.960	82.750	2
الاختراقات الداخلية :يمكن أن تنشأ المخاطر من موظفين داخل المؤسسة سواء كان ذلك عن قصد أو بسبب الافتقار للوعي الكافي بالإجراءات الأمنية.	3.946	1.023	78.917	4
الدرجة الكلية للمحور	3.805	0.963	76.105	

حسب نتائج الجدول (9) بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على بُعد "المخاطر المالية" (3.805 من 5) وبنسبة وزن نسبية بلغت 76.105%، مما يشير إلى مستوى كبير من الموافقة من قبل أفراد العينة على هذا المحور. وقد حصلت الفقرة التي تنص على "المخاطر المالية تساهم في الكشف عن المساهمات المالية" على أعلى درجة تأييد من أفراد العينة، حيث تبوأت المرتبة الأولى من حيث الموافقة، وبلغت نسبة الوزن النسبي لها 84.333%، بينما كانت أقل فقرة نالت على أدنى درجة تأييد من قبل أفراد العينة، هي الفقرة التي تنص على " تؤثر الرقابة الإلكترونية بتحديد أهمية ا لمخاطر واشكالياتها "وحسب الوزن النسبي 74.2%. ربط نتائج الدراسات المذكورة مع نتيجة البحث "تؤثر الرقابة الإلكترونية في تحديد أهمية المخاطر وإشكالياتها" والتي بلغت نسبة تأثيرها 74.2%، يُظهر أن هذا المفهوم تم تناوله بطرق مختلفة ومتكاملة كما في دراسة أبو عمرة (2015): أوضحت دور الرقابة الإلكترونية في تحسين جودة أداء العاملين من خلال تعزيز سرعة الإنجاز والمرونة، مما يُساهم في تحديد المخاطر وإدارتها بشكل فعال، وهو ما يتماشى مع نتيجة البحث بأن الرقابة الإلكترونية تساعد في تحديد أهمية المخاطر. أما دراسة فروانة (2022): أظهرت أن الرقابة الإلكترونية تُحسن سرعة إنجاز المعاملات وتوفر تغذية عكسية، مما يُعزز اكتشاف الإشكاليات والمخاطر. هذا ينسجم مع النسبة التي تشير إلى أهمية دور الرقابة الإلكترونية في تحديد الإشكاليات بدقة. ويُؤكد الباحثان أن الرقابة الإلكترونية تُعدّ أداة استراتيجية لرفع كفاءة المؤسسات المصرفية، حيث تسهم بشكل مباشر في تحديد المخاطر وإشكالياتها بدقة، مما يُعزز اتخاذ قرارات مبنية على بيانات دقيقة لتحقيق الاستقرار المالي والتنموي.

ثانياً: تحليل فقرات البعد الثاني: المخاطر التشغيلية

جدول (10): المخاطر التشغيلية

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
الرقابة الإلكترونية تُعنى بحماية الأنظمة والعمليات التشغيلية من أي هجمات أو تدخلات خارجية. مع زيادة استخدام التكنولوجيا الرقمية، أصبح تأمين الأنظمة جزءًا لا يتجزأ من تقليل المخاطر التشغيلية التي قد تعطل سير الأعمال.	3.8	0.714	76	7
تتمثل المخاطر التشغيلية بالأعطال التقنية أو الهجمات السيبرانية	3.9	0.813	78	6
تعزز الرقابة الإلكترونية الامتثال للمعايير الرقابية والقوانين المحلية والدولية المتعلقة بالأمن السيبراني.	4.1	0.742	82	3
عدم الامتثال للرقابة الإلكترونية قد يؤدي إلى عقوبات مالية وخسائر تشغيلية بسبب توقف الأنشطة أو التعرض لسمعة سلبية.	4.29	.739	85.8	1
الرقابة الإلكترونية تعتمد بشكل كبير على استخدام الأنظمة المؤتمتة، مما يقلل من الأخطاء البشرية	3.90	1.012	78.1	5
تعتمد المؤسسات على الرقابة الإلكترونية بشكل متزايد لحماية عملياتها التشغيلية، مما يستلزم استثمارات كبيرة في تحديث الأنظمة والتقنيات المستخدمة.	3.94	1.181	78.7	4
الفهم الجيد للعلاقة بين الرقابة الإلكترونية والمخاطر التشغيلية، تستطيع المؤسسات تطوير استراتيجيات شاملة لتقليل هذه المخاطر وتحقيق أعلى مستويات الكفاءة التشغيلية والأمان الإلكتروني	4.19	.980	83.9	2
الدرجة الكلية للمحور	4.07	.71283	81.4	

حسب نتائج الجدول (10) فإن العبارة "عدم الامتثال للرقابة الإلكترونية قد يؤدي إلى عقوبات مالية وخسائر تشغيلية بسبب توقف الأنشطة أو التعرض لسمعة سلبية" حصلت –حسب النتائج الظاهرة في الجدول (10) – على أعلى متوسط (4.29) وأعلى نسبة مئوية (85.8%)، مما يعكس وعيًا عميقا بأهمية الامتثال للرقابة الإلكترونية لتجنب العواقب السلبية. وفي سياق مشابه فإن العبارة "الفهم الجيد للعلاقة بين الرقابة الإلكترونية والمخاطر التشغيلية يمكن المؤسسات من تطوير استراتيجيات شاملة لتقليل المخاطر وتحقيق الكفاءة التشغيلية" جاءت في المرتبة الثانية بمتوسط (4.19) ونسبة مئوية (83.9%)، مما يشير إلى أهمية التخطيط الاستراتيجي المبني على فهم العلاقة بين الرقابة الإلكترونية والمخاطر. وفي المقابل فإن العبارة "الرقابة الإلكترونية تُعنى بحماية الأنظمة والعمليات التشغيلية من أي هجمات أو تدخلات خارجية" حصلت على أقل متوسط (3.8) وأقل نسبة مئوية (76%)، مما يعكس وجود فرصة لتحسين الفهم أو تعزيز الثقة بدور الرقابة الإلكترونية في هذا الجانب. أما بخصوص الدرجة الكلية للمحور فقد بلغت (4.07) ونسبة (81.4%)، مما يعكس اتفاقا عامًا قويًا على أهمية الرقابة الإلكترونية في تحسين إدارة المخاطر التشغيلية. لذلك يرى الباحثان أن النتائج الواردة في الجدول (10) تجعل الرقابة الإلكترونية عنصرا أساسيًا في تحسين الكفاءة التشغيلية وتقليل المخاطر، خاصة في ظل تزايد الهجمات السيبرانية واعتماد المؤسسات على التكنولوجيا. ومع ذلك، ينبغي تعزيز الوعي بدور الرقابة الإلكترونية في حماية الأنظمة التشغيلية ودعم المؤسسات لتطوير أنظمة مؤتمتة أكثر كفاءة. يوصى كذلك بزيادة الاستثمار في تحديث الأنظمة والالتزام بالمعايير الدولية لتعزيز الأمان السيبراني وتحقيق الامتثال التنظيمي.

تشير نتائج الدراسة الحالية إلى انسجام واضح مع ما توصلت إليه الدراسات السابقة. فقد أوضحت دراسة الإبراهيمي (2022) أهمية استخدام التكنولوجيا في تعزيز كفاءة العمليات الرقابية، حيث بيّنت أن تطبيق الرقابة الإلكترونية يُسهم في رفع مستوى الأداء وتحليل المخاطر بشكل فوري وفعّال. وبالمثل، تناولت دراسة فروانة (2022) دور الأدوات الإلكترونية مثل البرامج وشبكات الحاسوب في تحسين عملية التغذية العكسية والكشف عن مواطن الخلل بسرعة وفعالية، مما يُعزز من قدرة المؤسسات على تحديد المخاطر واقتراح الحلول بكفاءة أكبر. وفي ضوء ذلك، يرى الباحثان أن الرقابة الإلكترونية ليست مجرد وسيلة لتطوير الأداء، بل تُعد أداة استراتيجية لتحليل وتصنيف المخاطر. هذا التكامل بين سرعة الإنجاز ودقة تحديد الإشكاليات يُعزز من قدرة المؤسسات المصرفية على مواجهة تحديات البيئة الرقمية المتغيرة باستمرار.

ثالثاً: تحليل فقرات البعد الثالث: مخاطر الأعمال

جدول (11): مخاطر الأعمال

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
الرقابة الإلكترونية تعمل على تعزيز أنظمة المراقبة والتحقق الآلي للمعاملات المالية، مما يحد من فرص التلاعب أو الاحتيال. هذا يحمي المؤسسة من الخسائر المالية ويحافظ على سمعتها التجارية.	4.39	.615	87.7	2
بفضل تقنيات الرقابة الإلكترونية المتقدمة، تتمكن المؤسسات من اكتشاف التهديدات المحتملة بشكل أسرع والتعامل معها بكفاءة أكبر، مما يقلل من آثار المخاطر على الأعمال ويضمن استمرارية العمليات دون انقطاع.	3.77	1.203	75.5	6
الرقابة الإلكترونية تساعد المؤسسات في الالتزام باللوائح التنظيمية والمعايير المحاسبية، مثل معايير الأمان السيبراني وحماية البيانات، مما يقلل من مخاطر العقوبات والغرامات ويضمن بيئة عمل قانونية وآمنة.	4.06	.998	81.3	5
تساعد الرقابة الإلكترونية على تأمين البيانات الحساسة للعملاء والمعلومات التجارية المهمة من التهديدات السيبرانية، ما يعزز الثقة بين المؤسسة وعملائها ويقلل من المخاطر المرتبطة بفقدان البيانات أو سرقتها.	4.38	.625	87.6	3
الرقابة الإلكترونية تساهم في مراقبة الأنشطة التشغيلية بشكل دقيق وتحديد نقاط الضعف في العمليات. هذا يعزز من كفاءة العمل ويقلل من احتمالية وقوع الأخطاء التي قد تؤدي إلى تعطيل سير الأعمال.	4.4	.615	87.8	1
بفضل استخدام أنظمة الرقابة الإلكترونية، يمكن للمؤسسات تقليل التكاليف المتعلقة بإصلاح الأضرار الناجمة عن الهجمات السيبرانية أو الانقطاعات التشغيلية. توفر الأنظمة المتقدمة إجراءات وقائية تساعد في تجنب الأضرار الباهظة.	3.76	1.403	75.2	7

تتيح الرقابة الإلكترونية للمحاسبين إجراء عمليات المحاسبة بشكل أسرع وأكثر كفاءة، حيث يتم تجميع البيانات وإعداد التقارير المالية بشكل آلي، مما يقلل من الوقت المستغرق في إعداد التقارير الدورية.	4.15	.998	83	4
الدرجة الكلية للمحور	3.90	1.106	78.1	

طبقاً لنتائج الجدول (11) بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على بُعد "المخاطر المالية" (3.9 من 5)، مما يعكس نسبة وزن نسبية قدرها 78.1%، وهو ما يشير إلى مستوى عالٍ من الموافقة من قبل أفراد العينة على هذا المحور. وكانت الفقرة التي حصلت على أعلى درجة تأييد هي "الرقابة الإلكترونية تساهم في مراقبة الأنشطة التشغيلية بدقة وتحديد نقاط الضعف في العمليات، مما يعزز من كفاءة العمل ويقلل من احتمالية الأخطاء التي قد تؤدي إلى تعطيل سير الأعمال." وقد حصلت هذه الفقرة على أعلى درجة من الموافقة، مع وزن نسبي بلغ 87.8%. وفي المقابل، كانت الفقرة التي نالت أدنى تأييد هي "بفضل استخدام أنظمة الرقابة الإلكترونية، يمكن للمؤسسات تقليل التكاليف الناتجة عن إصلاح الأضرار الناتجة عن الهجمات السيبرانية أو الانقطاعات التشغيلية، حيث توفر الأنظمة المتقدمة إجراءات وقائية تساعد في تفادي الأضرار الباهظة." وقد حصلت هذه الفقرة على نسبة وزن نسبي قدرها 75.2% تتوافق نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسات سابقة، مثل دراسة Tan & Teo (2000)، بينما تختلف مع نتائج دراسة Ming-Chi Lee (2008). ويؤكد الباحثان أن هذه النتائج تدعم الدور الحيوي للرقابة الإلكترونية كأداة استراتيجية، حيث تساهم في تقليل التكاليف التشغيلية وحماية المؤسسات من التهديدات السيبرانية، مما يساهم في تعزيز استمرارية العمليات وزيادة كفاءة الأداء المؤسسي.

رابعاً: تحليل فقرات المتغير المستقل: دور الرقابة الإلكترونية:

جدول (12): دور الرقابة الإلكترونية

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
تعمل الرقابة الإلكترونية على حماية العملاء.	3.60	1.44	72.05	13
تساعد على ضمان المعاملة المتكافئة لجميع العملاء	3.36	1.53	67.18	10
تساعد الرقابة الإلكترونية على حماية حقوق اصحاب المصالح وتضمن فرصة حصولهم على المعلومات المتصلة بذلك	3.79	1.20	75.90	17
تدعم ادارة المصرف من أجل تحقيق أفضل استخدام للموارد الاقتصادية.	3.55	1.39	71.03	18
تفحص اجراءات الرقابة الإلكترونية وتتأكد من فاعليتها وجودتها وملائمتها.	3.78	1.35	75.64	16
تساعد الرقابة الإلكترونية في رفع كفاءة وفعالية الانشطة والبرامج	3.78	1.25	75.64	15
الرقابة الإلكترونية تساعد في جنب التمويل والاستثمار الاجنبي	4.60	0.81	92.05	6
الرقابة الإلكترونية تقدم خدمة الاطمئنان للإدارة العليا	4.56	0.85	91.28	8

الرقابة الإلكترونية تعمل على اكتشاف نقاط الضعف او النقص في النظم والاجراءات وتقديم التعديلات والتحسينات اللازمة	4.26	1.18	85.13	12
الرقابة الإلكترونية تعمل على حماية اموال الشركة من التلاعب او الاختلاس وتفادي الخسائر الناشئة عن الاهمال.	4.53	0.75	90.51	10
الرقابة الإلكترونية تعمل على تقييم ملاءمة المعلومات والبيانات للأغراض التي تستخدم فيها	4.64	0.70	92.82	2
الرقابة الإلكترونية تخدم ادارة الشركة في ادارة تدريب الموظفين الجدد أو القدامى.	4.62	0.71	92.31	4
الرقابة الإلكترونية تساعد على قيام جميع موظفي المصرف بواجبتهم بكل دقة وعناية.	4.62	0.71	92.31	5
الرقابة الإلكترونية تساعد لجنة المراجعة في تقييم مدى ملائمة الرقابة الداخلية للمحاسبية.	4.63	0.69	92.56	3
الرقابة الإلكترونية تساعد لجنة المراجعة بتقارير حول الانحرافات والمخالفات المترتبة في المصرف.	4.69	0.67	93.85	1
الرقابة الإلكترونية تعمل على تأمين موثوقية عالية في التقارير المالية.	4.54	0.86	90.77	9
الرقابة الإلكترونية تساهم في تقديم مستخدمو التقارير المالية بنتائج المصرف التي يتواجد فيها إدارة الرقابة الإلكترونية.	4.60	0.81	92.05	7
الرقابة الإلكترونية تساعد لجنة المراجعة بدور هام زيادة ممارسات إدارة الأرباح.	4.46	0.85	89.23	11
الدرجة الكلية للمحور	4.56	0.65	91.24	9

وفقاً لنتائج الجدول (12) بلغ متوسط إجابات أفراد العينة على محور "دور الرقابة الإلكترونية" (4.56 من 5)، وبنسبة وزن نسبية بلغت 91.2%، مما يشير إلى موافقة كبيرة من قبل أفراد العينة على هذا المحور. وكانت الفقرة التي حصلت على أعلى درجة تأييد هي "الرقابة الإلكترونية تساعد لجنة المراجعة في تقديم تقارير حول الانحرافات المخالفات المترتبة في المصرف"، حيث جاءت في المرتبة الأولى من حيث موافقة أفراد العينة، وبلغت نسبة الوزن النسبي لها 93.8%. أما الفقرة التي حصلت على أدنى درجة تأييد فكانت "تدعم إدارة المصرف من أجل تحقيق أفضل استخدام للموارد الاقتصادية"، حيث حصلت على نسبة وزن نسبية قدرها 71.3%.

جدول (13): ملخص الإحصاء الوصفي لمحاور الدراسة مجتمعة

الفقرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب
البعد الأول: المخاطر المالية	3.805	0.963	76.105	3
البعد الثاني: المخاطر التشغيلية	4.07	.71283	81.4	1
البعد الثالث: مخاطر الأعمال	3.90	1.106	80.917	2

المتغير التابع: إدارة المخاطر المصرفية	3.9	0.971	78	-

يوضح الجدول (13) أن بُعد المخاطر التشغيلية جاء في المرتبة الأولى بأعلى وزن نسبي (81.4%)، يليه مخاطر الأعمال (80.9%)، ثم المخاطر المالية (76.1%)، مما يعكس وعيًا مرتفعًا بأهمية الجوانب التشغيلية في إدارة المخاطر المصرفية.

3. اختبار فرضيات الدراسة وفق معامل الارتباط

الفرضية الفرعية الأولى: هنالك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين دور الرقابة الإلكترونية وتحسين إدارة المخاطر المالية في القطاع المصرفي الفلسطيني للتحقق من هذه الفرضية تم حساب معامل الارتباط بين المحورين

جدول (14): مصفوفة الارتباط

المتغيرات	دور الرقابة الإلكترونية	إدارة المخاطر المالية	إدارة المخاطر التشغيلية	إدارة مخاطر الاعمال
دور الرقابة الإلكترونية	1	0.852	0.863	0.921
إدارة المخاطر المالية	0.852	1	-	-
إدارة المخاطر التشغيلية	0.863	-	1	-
إدارة مخاطر الاعمال	0.921	-	-	1

فيما يخص دور الرقابة الإلكترونية في تحسين إدارة المخاطر المالية يتضح من الجدول (14) وجود علاقة معنوية قوية وطردية بين دور الرقابة الإلكترونية في تحسين إدارة المخاطر المالية حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.852 وبمستوى معنوية اقل من 0.05 مما يعني أن العلاقة ذات دلالة إحصائية. وكانت هذه النتيجة متوافقة مع العديد من الدراسات السابقة حيث أكدت دراسة Akaa Samuel Terzungwe (2022) أن الرقابة الإلكترونية من خلال تقنيات مثل مراقبة البرمجيات والتكنولوجيا البيومترية تحسن أداء الموظفين وتزيد من كفاءة العمليات البنكية، وهو ما يتماشى مع النتيجة الحالية التي تشير إلى دور الرقابة الإلكترونية في تحسين إدارة المخاطر المالية من خلال تقليل الأخطاء وتعزيز الكفاءة التشغيلية. كما توصلت دراسة Tan & Teo (2000) إلى أهمية العوامل التكنولوجية والتحكم السلوكي المدرك في تعزيز الثقة بالنظم الإلكترونية، وهو ما يتفق مع تأثير الرقابة الإلكترونية في تقليل احتمالية وقوع المخاطر المالية.

وبناءً على النتائج والتحليل، يرى الباحثان أن الرقابة الإلكترونية تُعد عنصرا محوريًا في تحسين إدارة المخاطر المالية من خلال تعزيز كفاءة المراقبة وتقليل الأخطاء المحتملة، وهو ما يتماشى مع الاتجاه العام للدراسات السابقة. ومع ذلك، تبرز الدراسة الحالية بتركيزها على دور الرقابة الإلكترونية في السياق المالي تحديدًا، مما يضيف بُعدًا جديدًا.

أما بخصوص دور الرقابة الالكترونية في تحسين إدارة المخاطر التشغيلية يتبين من الجدول (14) أن هناك علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الرقابة الإلكترونية وتحسين إدارة المخاطر التشغيلية في القطاع المصرفي الفلسطيني حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.863 وبمستوى معنوية اقل من 0.05. واتفقت نتائج هذه الدراسة مع نتائج دراسة Akaa Samuel Terzungwe (2022) حيث أكدت أن الرقابة الإلكترونية مثل المراقبة بالفيديو والمراقبة بالبرمجيات لها تأثير إيجابي على تحسين الأداء في المؤسسات، حيث إن الرقابة الإلكترونية تساهم في تحسين الإدارة التشغيلية من خلال تعزيز أمان الأنظمة وتقليل المخاطر المرتبطة بالأداء التشغيلي.

ويتضح من الجدول (14) وجود علاقة معنوية قوية وطردية بين دور الرقابة الإلكترونية في تحسين إدارة مخاطر الأعمال حيث بلغت قيمة معامل الارتباط 0.921 وبمستوى معنوية اقل من 0.05 وفقا للجدول (14)، اتفقت مع هذا البعد دراسة Ming-Chi Lee (2008)، وما يراه الباحثان بانه بناءً على نتائج التحليل، يمكن القول بأن الرقابة الإلكترونية لها تأثير إيجابي كبير في تحسين إدارة مخاطر الأعمال .تؤكد نتائج هذه الدراسة على الدور الحيوي الذي تلعبه الرقابة الإلكترونية في تقليل المخاطر وتحسين استراتيجيات الإدارة في المؤسسات، وهو ما يتوافق مع العديد من الدراسات السابقة التي أظهرت تأثير الرقابة الإلكترونية في تقليل المخاطر في الأعمال التجارية. يُعتبر هذا تطورًا مهمًا في تعزيز إدارة المخاطر بشكل شامل، حيث تساهم الرقابة الإلكترونية في تعزيز الأمان وتقليل المخاطر المرتبطة بالعمليات التجارية في مختلف القطاعات.

16 الخاتمة

أولاً: النتائج:

أظهرت النتائج أن الرقابة الإلكترونية تؤدي دورًا مهمًا في حماية العملاء (92%) وضمان المعاملة المتكافئة بينهم (95%)، وتساعد في حماية حقوق أصحاب المصالح وتوفير المعلومات لهم (96%). كما تدعم الإدارة المصرفية لتحقيق الاستخدام الأمثل للموارد الاقتصادية (96%)، وتفحص فعالية وجودة الإجراءات الرقابية (94%)

فيما يتعلق بالمخاطر المالية، تبين أن الرقابة الإلكترونية تسهم في تحديد أهمية المخاطر وإشكالياتها (79%)، وتساعد الدوائر المحاسبية في كشف مواطن الضعف (87%)، في حين أن تكاليف الحماية الإلكترونية تُعد مرتفعة (71%). كما أن تحديد الخطر المحيط بالمؤسسة ما زال ضعيفًا (54%)، بينما تسهم هذه الرقابة في كشف المساهمات المالية.(79%)

أما المخاطر التشغيلية، فتظهر الرقابة الإلكترونية كوسيلة لحماية الأنظمة من الهجمات أو الأعطال (67%)، وتتمثل هذه المخاطر غالبًا في الأعطال التقنية أو الهجمات السيبرانية (57%). كما تعزز الرقابة الامتثال للمعايير المحلية والدولية (72%)، ويؤدي عدم الالتزام بها إلى خسائر مالية وتشغيلية (81%)، في حين أن الاعتماد على الأتمتة يحد من الأخطاء البشرية (82%).

وفيما يخص مخاطر الأعمال، تعزز الرقابة أنظمة المراقبة والتحقق الآلي (54%)، وتُمكّن من اكتشاف التهديدات مبكرًا (59%)، وتدعم الامتثال للمعايير التنظيمية (79%)، كما تسهم في تأمين البيانات الحساسة وتعزيز ثقة العملاء (89%) .

ثانياً: التوصيات:

أوصت الدراسة بتعزيز قدرات موظفي البنوك من خلال برامج تدريب تقنية، وتطوير البنية التحتية للأنظمة الإلكترونية لضمان حماية فعالة للعملاء وأصحاب المصالح. كما دعت إلى تبني أدوات رقابية ذكية كتحليل البيانات والذكاء الاصطناعي، مع إجراء مراجعات دورية للأنظمة الرقابية لضمان توافقها مع الأهداف الاستراتيجية. وفيما يخص إدارة المخاطر المالية، أوصت بتحليل كلفة الحماية الإلكترونية لتقليل الأعباء دون المساس بالأمان، وتطوير نماذج دقيقة لتقييم المخاطر، وتعزيز التعاون بين الأقسام المالية والتقنية. كما أكدت أهمية الاستثمار في الحماية السيبرانية لضمان استدامة الأعمال. أما في المخاطر التشغيلية، فقد دعت إلى تقوية الأنظمة الدفاعية، وإعداد خطط طوارئ مرنة، والالتزام بالمعايير الدولية، وتوسيع الأتمتة لتقليل الأخطاء البشرية. وفي جانب مخاطر الأعمال، أوصت بتحسين أنظمة المراقبة والتحقق الآلي، وتسريع اكتشاف التهديدات، وتعزيز الوعي الأمني، وتطبيق سياسات صارمة لحماية البيانات الحساسة، بما يدعم بيئة عمل آمنة ويعزز ثقة العملاء.

المعوقات الاقتراحات المستقبلية:

اقتصرت الدراسة على دور الرقابة الإلكترونية في إدارة المخاطر المصرفية (المالية والتشغيلية والأعمال) وذلك للتركيز على البعد المحاسبي والمالي في المخاطر قدر الإمكان وبالتالي الدارسات المستقبلية بإمكانها دراسة باقي المخاطر المصرفية كالمخاطر والسياسية والقانونية والسوقية كما تم الاعتماد في الدراسة على البنوك المدرجة في بورصة فلسطين والعاملة في محافظات قطاع غزة وذلك نتيجة للفصل الجغرافي بين قطاع غزة والضفة الغربية بسبب القيود المفروضة من طرف الاحتلال الإسرائيلي، لذلك نوصي الباحثين بدراسة البنوك الناشطة في الضفة الغربية في حال أمكن لهم ذلك حتى يكون هناك تعمم اكبر للنتائج على مستوى الوطن والدول المجاورة.

المراجع

أبو عمرة، هشام. (2015). **أثر الرقابة الإلكترونية على جودة أداء العاملين في البنوك التجارية العاملة في فلسطين: دراسة تطبيقية على بنك فلسطين المحدود**. جمعية إدارة الأعمال العربية، (149)، 73-85.

الإبراهيمي، خالد كاظم عودة. (2022). مفهوم الإدارة. مجلة رسالة الحقوق، المجلد (العدد الخاص بمؤتمر المثنى)، 135-141.

حرز الله، أحمد، نادي، حمزة، البرغوثي، سلمى، وعبد الوهاب، ياسمين. (2024). **جودة الخدمات المصرفية وعلاقتها برضا العملاء في البنك الإسلامي العربي في فلسطين**. المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، 14(1)، 13-28.

حسن، رائد، عاصي نعيمة، نوار، فالح ناصر، جعفر. (2021). **الموائمة بين نظم الرقابة الداخلية والمعالجة الالكترونية للبيانات ودورها في ترشيد القرارات الادارية: دراسة تحليلية لعينة من المصارف العراقية المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية**. مجلة المثنى للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد 11، العدد 3، 36-47.

الخفاجي، مريم حفظي حمزة، والبناء، زينب مكي. (2019). **تأثير المخاطرة السوقية على معدلات التعثر في السداد**. المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 15، العدد 62، 160-180.

الزبيدي، حمزة فائق وهيب، والغانمي، منار حيدر علي. (2020). **تطور الصيرفة الإلكترونية وأثر الرقابة الداخلية على العمليات المصرفية الإلكترونية: بحث تطبيقي على عينة من المصارف العراقية الخاصة**. *المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية / جامعة بغداد، العدد 12، المجلد 8*، 45.

سلطة النقد الفلسطينية. (2023). **التقرير السنوي، دائرة الأبحاث والسياسة النقدية**. تموز 2024، رام الله، البيرة، ص **vii**.

سلطة النقد الفلسطينية. (بدون تاريخ). تقرير سلطة النقد الفلسطينية. متاح عبر الرابط:
https://www.pma.ps/ar/FinancialStability//PaymentSystems//MembersinNationalClearingRooms

العراقي، محمد. (2018). **مخاطر السمعة في المصارف: التحليل والتقييم**. مجلة البحوث المصرفية، المجلد 12، دار النشر الاقتصادية، 56-73.

المشهداني، سراج رزوقي عباس. (2024). **أثر ركائز الداخلية على عمل المحاسبين في الشركات الصناعية المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية**. مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، 400-417.

المجموعة الاستشارية لمجموعة الفقراء. (2003). **دليل شبكة التمويل الأصغر في البلدان العربية**. مؤسسة سنابل ومؤسسة روكديل. متاح عبر الرابط: **www.cgap.org/html/mfis_skills_microfinance_manag.html**

مليح، يونس، والعسولي، عبد الصمد. (2020). **المنهج الوصفي التحليلي في مجال البحث العلمي**. مجلة المنارة للدراسات القانونية والإدارية، (29)، 36.

مهدي، ماريا صفاء، وداود، سلمان هزاع. (2024). **المخاطر التشغيلية وأثرها في ربحية المصارف التجارية**. مجلة الدراسات الاقتصادية والإدارية (مجلة الدنانير سابقًا)، المجلد 3، العدد 1، 60-78.

الهواوي، سلمان. (2013). **تحليل مختصر لنتائج قطاع المصارف للربع الثاني من 2013**. مجلة الرياض الاقتصادي، (16492).

المراجع الأجنبية

Akaa, S. T. (2022). Electronic monitoring and employees' performance of deposit money banks in Calabar Metropolis, Cross-River State-Nigeria. International Journal of Management, Social Sciences, Peace and Conflict Studies (IJMSSPCS), 5(3), 415–429.

Akbari, A. (2012). A study on factors affecting operational electronic banking risks in Iran banking industry (Case study: Kermanshah Melli Bank). Department of Business Management, Young Researchers Club, Kermanshah Branch, Islamic Azad University (IAU), Kermanshah, Iran, 2(2), 123–135.

Dubil, R. (2004). A guide to financial markets arbitrage. Chichester, UK: John Wiley & Sons Ltd.

Lee, M. C. (2009). Electronic commerce research and applications. Electronic Commerce Research and Applications, 8, 130–141.

Ming, C. L. (2009). Factors influencing the adoption of internet banking: An integration of TAM and TPB with perceived risk and perceived benefit. Electronic Commerce Research and Applications, 8, 130–141.

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

Tan, M., & Teo, T. S. H. (2000). Factors influencing the adoption of internet banking. Journal of the Association for Information Systems, 1.(1)