



المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم العالي  
جامعة الملك سعود  
عمادة البحث العلمي

مركز بحوث كلية إدارة الأعمال

# تقييم حزم البرامج المحاسبية في الأردن

إعداد

د. زياد أحمد الزعبي  
أستاذ مساعد  
قسم المحاسبة  
جامعة الزيتونة الأردنية

د. سعد غالب ياسين  
أستاذ مشارك  
قسم نظم المعلومات الإدارية  
جامعة الزيتونة الأردنية

نشرة محكمة









المملكة العربية السعودية  
وزارة التعليم العالي  
جامعة الملك سعود  
مركز بحوث كلية إدارة الأعمال

## تقييم حزم البرامج المحاسبية في الأردن

إعداد

دكتور زياد أحمد الزعبي  
أستاذ مساعد  
قسم المحاسبة  
جامعة الزيتونة الأردنية

دكتور سعد غالب ياسين  
أستاذ مشارك  
قسم نظم المعلومات الإدارية  
جامعة الزيتونة الأردنية

نشرة محكمة

ح جامعة الملك سعود، ١٤٢٨هـ / (٢٠٠٧م)

فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر

ياسين ، سعد غالب

تقييم حزم البرامج المحاسبية في الأردن. / سعد غالب ياسين ؛ زياد

أحمد الزعبي - لرياض ، ١٤٢٩هـ

٤١، ١٧ × ٢٤ سم

ردمك: ٤- ٢٢٢ - ٥٥ - ٩٩٦٠ - ٩٧٨

١- المحاسبة - تعليم - الأردن أ.الزعبي ، زياد أحمد (مؤلف مشارك)

ب. العنوان

١٤٢٩/١١٢

ديوي ٦٥٧،٠٧

رقم الإيداع: ١٤٢٩/١١٢

ردمك: ٤- ٢٢٢ - ٥٥ - ٩٩٦٠ - ٩٧٨

مطابع جامعة الملك سعود ١٤٢٨هـ



رقم الصفحة	المحتويات
٧	الملخص.....
٩	المقدمة.....
١١	مشكلة الدراسة وعناصرها.....
١١	أهمية الدراسة.....
١٢	أهداف الدراسة.....
١٢	فرضيات الدراسة.....
١٢	منهجية الدراسة.....
١٣	مجتمع وعينة الدراسة.....
١٤	الإطار النظري للدراسة.....
١٤	معايير تقييم حزم البرامج المحاسبية الجاهزة.....
١٨	أهمية استخدام البرامج المحاسبية.....
٢٠	الإطار العملي للدراسة.....
٢٠	لمحة عن حزم البرامج المحاسبية المستخدمة في الأردن....
٣٠	أداة جمع البيانات.....
٣٠	خصائص أفراد العينة.....
٣٢	صدق وثبات الأداة.....
٣٣	تحليل النتائج واختبار الفرضيات.....

٣٦	.....الاستنتاجات
٣٦	.....الاستنتاجات
٣٧	.....التوصيات
٣٨	.....المراجع العربية
٣٩	.....المراجع الأجنبية



## الملخص

تناولت الدراسة تقييم مجموعة متنوعة من حزم البرامج الحاسوبية الجاهزة المستخدمة في الأردن من وجهة نظر المستخدمين في ضوء معايير محددة هي الجودة، الكفاءة، التكلفة، الاعتمادية، المرونة، والتعاقد. وقد اعتمد الباحثان على استبانة لجمع البيانات ومعرفة آراء أفراد العينة وتحليلها واختبار فرضيات الدراسة. وزعت الاستبانات على ٥٢ شركة أردنية مندمجة بصورة فعلية في أنشطة تطوير البرمجيات وخدمات تكنولوجيا المعلومات. وقد تم إختيار ٣٣ شركة كعينة لدراسة آراء المديرين في إدارات و أقسام المحاسبة والمالية في هذه الشركات. وقد انتهت الدراسة بنتائج أهمها وجود فروق معنوية ذات دلالة أحصائية للأهمية النسبية التي يوليها أفراد العينة لمعايير تقييم حزم البرامج الحاسوبية الجاهزة المستخدمة. كما توجد فروق معنوية ذات دلالة احصائية لاهمية العوامل المؤثرة في اختيار حزم البرامج الحاسوبية الجاهزة في شركات العينة. وقد أخذت العوامل التي تتصل بمعايير الجودة أعلى قيمة من حيث الأهمية تليها توفر أساليب الأمن والحماية، الإعتمادية، ومرونة البرنامج الحاسبي.

## المصطلحات الأساسية:

حزم البرامج الحاسوبية، معايير التقييم، تكنولوجيا المعلومات.



كان من نتائج ثورة تكنولوجيا المعلومات تشكل ظواهر جديدة أهمها إنشقاق تقنيات التصغير Miniaturization الرقمنة Digitization، تضاعف سرعة المعالجات حسب قانون Moore، المحمولة Portability وتزاوج الحوسبة والاتصالات Convergence of Communication and Computing التي قادت الى ظهور أعداد هائلة ومتنوعة من الحزم البرامج الحاسوبية الموجهة لتنفيذ أنشطة الأعمال ودعم وظائف الإدارة (٢٢:٢٠٠٢ Alter).

وقد أخذت حزم البرامج الحاسوبية الجاهزة أو برامج التطبيقات الحاسوبية مكان الصدارة في صناعة البرمجيات لأسباب جوهرية كثيرة أهمها تعاضم أهمية الوظيفة الحاسوبية ضمن توليفة الأنشطة الوظيفية لمنظمات الأعمال الحديثة، بالإضافة إلى دور وتأثير قوانين العرض والطلب في سوق تكنولوجيا المعلومات حيث يلاحظ وجود تزايد آسي في الطلب على شراء البرامج الحاسوبية وذلك بهدف تحسين كفاءة وفعالية الأداء الحاسبي في ظل المنافسة الشديدة والمعقدة في بيئة الأعمال.

أما فيما يخص صناعة تطوير البرامج الجاهزة بصفة عامة والبرامج الحاسوبية على وجه الخصوص فإن الفرص الثمينة التي تُتيحها هذه الصناعة لم يكن لها ان تظهر من دون التطور النوعي الذي طرأ على لغات البرامج وبصورة خاصة لغات الجيل الرابع، البرمجة الموجهة للكينونات، ولغات البرمجة المرئية. لذلك، تحاول هذه الدراسة وفي خضم الكم الهائل من حزم البرامج الحاسوبية الجاهزة أن تُقدم إطاراً علمياً لتقييم البرامج الحاسوبية المستخدمة حالياً وذلك في ضوء معايير محددة ومعروفة في أدب تكنولوجيا المعلومات.



## مشكلة الدراسة وعناصرها

يمكن تحديد مشكلة الدراسة بوجود حاجة موضوعية ملحة لتقييم حزم البرامج المحاسبية نظراً لتنوعها وتباين الشركات المنتجة لها وبالتالي إختلاف جودتها ومستوى تلبيتها لاحتياجات المستفيدين. وبعبارة أخرى، يمكن تحديد مشكلة الدراسة من خلال الإجابة على التساؤلات التالية:

١. ما أنواع حزم البرامج المحاسبية الجاهزة المتاحة في السوق؟ وما هي البرامج المستخدمة من قبل منظمات الأعمال الأردنية؟
٢. هل يوجد إختلاف في آراء المستفيدين حول الأهمية النسبية لمعايير تقييم حزم البرامج المحاسبية؟
٣. ما هي العوامل المؤثرة في اختيار حزم البرامج المحاسبية من وجهة نظر المستفيدين من أفراد العينة؟

## أهمية الدراسة

نظراً لوجود حزم متنوعة من البرامج المحاسبية الجاهزة والمتباينة في خصائصها ووظائفها ومستويات أدائها فإن من المهم دراسة وتقييم هذه البرامج بغية تقليل مخاطر شراء برامج محاسبية غير ضرورية للمنظمة. كما تظُر أهمية الدراسة في تركيزها على تحليل آراء المستفيدين في حزم البرامج المحاسبية المستخدمة بهدف تحديد أهم العوامل المؤثرة في اختيار هذه البرامج. فضلاً عن ذلك. تساهم هذه الدراسة في تطوير مداخل لتقييم حزم البرامج المحاسبية من خلال تسليط الضوء على أهم المعايير المستخدمة في تقييمها وفي إتخاذ قرار شرائها من الشركات المتخصصة في تطوير وإنتاج برامج التطبيقات الجاهزة.

## أهداف الدراسة

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق حزمة من الأهداف المتكاملة والتي يمكن تلخيصها بما يلي:

1. تقييم البرامج المحاسبية الجاهزة والمستخدمه في منظمات العينة من وجهة نظر المستخدمين من هذه البرامج.
2. تحليل الأهمية النسبية لمعايير تقييم حزم البرامج المحاسبية المستخدمة والعوامل المؤثرة في إختيارها.
3. تحديد البرامج المحاسبية المستخدمة على أساس الجهة المطورة أو المنتجة لها وتحديد أكثر البرامج استخداماً من قبل منظمات العينة.

## فرضيات الدراسة

الفرضيات الرئيسية التي تحاول هذه الدراسة اختبارها:

أ- الفرضية الأولى:

لا توجد فروق معنوية ذات دلالة احصائية للأهمية النسبية التي يوليها افراد العينة لمعايير تقييم حزم البرامج المحاسبية الجاهزة.

ب- الفرضية الثانية:

لا توجد فروق ذات دلالة احصائية لأهمية العوامل المؤثرة في إختيار حزم البرامج المحاسبية الجاهزة من وجهة نظر افراد العينة.

## منهجية الدراسة

يتكون هيكل الدراسة من اطار نظري وآخر ميداني تطبيقي. في الإطار النظري اعتمدت الدراسة على منهج التحليل الوصفي لمناقشة وتحليل المفاهيم الأساسية

لنظم الحاسوب ومعايير تقييم البرامج المحاسبية. أما في الجانب العملي والتطبيقي فقد تم الاعتماد على أسلوب الدراسة الميدانية لتقييم البرامج المحاسبية الجاهزة المستخدمة في منظمات العينة. ويفيد مدخل التقييم والتحليل المقارن للبرامج المحاسبية الجاهزة في تحديد المزايا النسبية لكل البرامج ومقارنتها بعناصر الضعف الوظيفية والتقنية والتشغيلية وبالتالي يمكن فهم المررات الموضوعية لنجاح بعض البرامج وفشل البعض الآخر في تلبية احتياجات السوق.

في ضوء ما تقدم، اعتمدت الدراسة على مصادر البيانات الأولية المتاحة في أدلة وأدبيات البرامج والوثائق التي تم الحصول عليها من ادارت منظمات العينة المستخدمة لحزم البرامج المحاسبية بالاضافة إلى جمع البيانات باستخدام الاستبانة والتي صممت لجمع بيانات عن منظمات العينة والمستفيدين.

### مجتمع وعينة الدراسة

تمثل شركات تطوير البرامج وخدمات تكنولوجيا المعلومات في الأردن الإطار العام لمجتمع الدراسة الذي يضم ٥٢ شركة تتولى تنفيذ أنشطة تطوير البرامج الحاسوبية وخدمات تكنولوجيا المعلومات. وقد تم اختيار عينة هدفية من (٣٣) شركة لدراسة آراء المديرين لادارات المحاسبة والمالية في شركات العينة المندمجة فعلياً في عملية تطوير برامج الحاسوب وحزم برامج تطبيقات استناداً الى دراسات المبادرة الاردنية لاستراتيجيات تنوع قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ([www.reach.com.jo](http://www.reach.com.jo)). وبلغت نسبة تمثيل العينة لمجتمع الدراسة ٦٣,٤% وهي نسبة مقبولة لهذا النوع في الدراسات.

## الإطار النظري للدراسة

### مكونات نظام الحاسوب

في مقدمة يتكون نظام الحاسوب من نظامين فرعيين متكاملين : النظام الفرعي لعتاد الحاسوب (اي مكوناته المادية وشبكاته وملحقاتها)، والنظام الفرعي للبرامج التي تتوزع على فئتين : برامج النظام Systems Software وبرامج التطبيقات Application Software (Alter, ٢٠٠٠:٣٥٠). تتكون برامج التطبيقات من فئة برامج التطبيق العام General purpose Application Software وفئة برامج التطبيق ذات التوجه الخاص specific Application Software. تُسمى برامج التطبيق العام برامج المستفيد النهائي مثل برامج معالجة النصوص، الجداول الالكترونية الممتدة، نظم إدارة قواعد البيانات DBMS ، نظم الدعم الجماعي Groupware ونظم التراسل الالكتروني. أما برامج التطبيق الخاص فهي بحكم طبيعتها ذات وظائف ومهام وظيفية محددة مثل البرامج المحاسبية، برامج التحليل المالي، إدارة المشروعات، البرامج الاحصائية، برامج إدارة المخزون وغيرها. وما يهنا في هذه الدراسة هو تقييم برامج التطبيقات أو حُزم برامج التطبيقات ذات الاهداف المحدودة التي تقوم بانجاز جانب من الوظائف المهمة لنظام المعلومات (O'Brien, ١٩٩٧:٨٨).

بمعنى آخر، أن حزم برامج التطبيقات يمكن أن تعمل كجزء من توليفة البرامج التي تستخدمها نظم المعلومات الإدارية لانتاج معلومات ذات قيمة مضافة ولدعم الأنشطة والعمليات الإدارية وها عملية إتخاذ القرارات.

### معايير تقييم حزم البرامج المحاسبية الجاهزة:

تم عملية تقييم البرامج الحاسوبية في ضوء معايير محددة معروفة في أدب تكنولوجيا المعلومات نذكر منها مثلا مجموعة المعايير التي اقترحها O'Brien لتقييم حزم البرامج



الجهازه المفاضلة بينها والتي تضم معايير الجودة Quality الكفاءة Efficiency المرونة Flexibility، الأمن Security، الارتباطية Connectivity، اللغة Language التوثيق Documentation، العتاد Hardware ومعايير أخرى مثل الاعتمادية Reliability، والأداء Performance (O'Brien, 1997:40). بينما يرى كل من Turban, McLean, and Wetherbe أن معايير حُزم البرامج التجارية هي معالجة البيانات Data Handling، التكلفة Cost، الأمن Security، قدرات عرض الرسوم Graphic presentation والعمل مع شبكة الانترنت (Turban, McLean, Wetherbe 2000:658). بالإضافة الى ما تقدم، تشير نتائج دراسة Obeidat, 2006 إلى أن العوامل الحرجة في تقييم تكنولوجيا البرامج الجديدة هي: الإعتماضية، أداء البرنامج، وتوافق البرنامج مع نظام التشغيل وعتاد الحاسوب (Obiedat, 2006).

بالإضافة الى ما تقدم، أخذت أبحاث أخرى منحى الإهتمام بتقييم وقياس جودة خدمات نظم المعلومات، البرامج الحاسوبية، ومواقع الإنترنت من خلال تطوير نموذج قياس جودة الخدمة ServQual (Loiacono, Watson, and Goodhue 2000; Barnes and Viden) (Sullion and Walstrom 2001; Yoo and Donthu 2002). وبالفعل فقد قدم تطوير نماذج كثيرة تربط عملية التقييم بقياس الجودة المدركة للخدمات التي يقدمها نظام المعلومات او البرنامج الحاسوبي وذلك من خلال تحديد أبعاد أساسية للجودة مثل Reliability، الاستجابة Responsiveness، التوكيد Assurance (Parasuraman, Zeithaml and Berry, 1985). أو ابعاد الكفاءة Efficiency والجودة Quality (Parasuraman, Zeithaml and 1995; Malhotra, 2005; Watson and Kavan, 1995) أو التركيز على الأداء كما يقترح (Cronin and Taylor, 1999).

في ضوء ما تقدم، تم اختيار المعايير التي تلقى بأكبر قدر من الاتفاق بين المختصين في حقل تكنولوجيا المعلومات آخذين بنظر الاعتبار خصوصية البرامج الحاسوبية وآراء المديرين في الشركات المحلية التي انتجت هذه المعايير على النحو التالي:

## معيار الجودة Quality

يشير هذا المعيار إلى الخصائص الوظيفية والتقنية للبرنامج المحاسبي وسلامة اللغة البرمجية المستخدمة في تطويره وعدم وجود أخطاء تؤثر على قدرات الأداء وتنفيذ وظائف المعالجة الحاسوبية المعقدة والمتنوعة. علاوة على ذلك، يتضمن معيار الجودة الفعالية الوظيفية للبرنامج والمستوى النوعي للمعالجة الحاسوبية ذات العلاقة بالوظائف المطلوبة حالياً أو التي يمكن تنفيذها مستقبلاً. أي جودة الخدمة التي يقدمها البرنامج (Jiang . Klein and Carr, ٢٠٠٢:١٤٦).

## معيار الكفاءة Efficiency

تقيس الكفاءة مستوى استخدام المدخلات (الموارد) لإنجاز الأهداف أو المخرجات (Turban, Aronson, and Liang, ٢٠٠٥:٤٥). كما تشير إلى نوع المعالجة الحاسوبية ودقة النتائج والقدرة على إنتاج تقارير محاسبية متنوعة في الوقت الحقيقي مع اقتصاد في استخدام موارد النظام. بالإضافة إلى وجود دعم لوظائف التحليل المالي وإمكانية العمل ضمن البيئة الشبكية ( الانترنت Internet شبكة الاتصال المحلي LAN ، شبكة المنظمة الداخلية Intranet وشبكة المنظمة الخارجية Extranet).

## معيار التكلفة Cost

يتضمن هذا المعيار مقارنة المنافع والمزايا المكتسبة من جراء استخدام حزم البرامج الحاسوبية مع إجمالي التكاليف المنظورة وغير المنظورة لهذه البرامج. ومن الطبيعي أن تكون قيمة المنافع والمزايا المكتسبة أكبر من إجمالي التكاليف المترتبة على شراء أو تطوير البرنامج المحاسبي. ويدخل ضمن هذا المعيار تكلفة تحديث البرنامج وترقيته في المستقبل.

## معيار الاعتمادية Reliability

يشير معيار الاعتمادية إلى درجة الاعتماد على حزم البرامج الحاسوبية في كل وقت ( Nelson and others, ٢٠٠٦: ٢٠٠٥). ويرتبط هذا المعيار بدرجة الثقة التي تُمنح للمخرجات وسهولة توثيق أنشطة البرنامج، وتوافق النظام مع بيئة العمل وإجراءات إدخال ومعالجة البيانات ضمن المعايير المستهدفة. وأخيرا يشير المعيار إلى مستوى اعتماد المستفيد على قدرات تحليل البيانات ودعم القرارات التي توفرها حزم البرامج الحاسوبية.

## معيار المرونة Flexibility

ترتبط المرونة بقدرة حزم البرامج الحاسوبية على تلبية الإحتياجات الجديدة للمستفيدين وتوفير تسهيلات تعديل وتحديث الوظائف في ضوء هذه الإحتياجات (Smith and Kumar, ٢٠٠٤: ٩٩٨).

كما تفيد خاصية المرونة للبرنامج الحاسبي في تحقيق مزايا متعددة أهمها توفير فرص عملية لاستيعاب النمو المتزايد في حجم الأعمال دون الحاجة إلى شراء برامج جديدة مما يساعد في ترشيد قرارات الإستثمار في نظم وادوات تكنولوجيا المعلومات والإتصالات.

## معيار التعاضد Synergy

عند شراء حزم البرامج الحاسوبية لا بد من الاهتمام بعنصر التعاضد الداخلي والخارجي لهذه الحزمة مع مكونات العتاد، برامج الحاسوب الأخرى و نظم التشغيل. يقصد بالتعاضد الداخلي درجة توافق وتكامل قدرات ووظائف المعالجة الحاسوبية بين حزم البرامج الحاسوبية والبرامج الأخرى المستخدمة في المنظمة. أما التعاضد الخارجي فيعني توافق وتكامل حزم البرامج الحاسوبية مع نظام التشغيل أو مع عتاد ونظام تشغيل

الشبكة الحاسوبية إن وجدت في المنظمة. فضلاً عن ذلك، يتطلب معيار التعاضد تقديم إجابات وافية للأسئلة التالية:

- ١ هل يتوافق البرنامج مع بيئة نظام التشغيل؟
- ٢ هل يمكن الاستفادة من كل وظائف البرنامج مع الإحتفاظ بنظام الحاسوب الحالي؟
- ٣ ما هي التكاليف المترتبة على إجراء التعديلات الضرورية من أجل تلبية متطلبات البرنامج؟
- ٤ هل يعمل البرنامج في بيئة شبكية وذلك من أجل تقديم الدعم لأنشطة الأعمال الإلكترونية والأنشطة الأخرى المُنتجة للقيمة والمرتبطة بالاقتصاد الشبكي (Oystein and Knut, ٢٠٠١:٢).

### معيار الامن والحماية Security

يشير معيار الأمن والحماية لحزم البرامج المحاسبية الى تقنيات امن المعلومات المتاحة في الحزمة ومستويات المحافظة على موارد البيانات المحاسبية كما يعني وجود إجراءات رقابة فعالة لكشف الاخطاء وتوفير نسخ احتياطية لملفات البيانات أو السماح بتطبيق أساليب وإجراءات فاعلة لحماية البيانات المحاسبية.

### أهمية استخدام البرامج المحاسبية

تقوم حزم البرامج المحاسبية بتنفيذ حزمة متكاملة ومتنوعة من الوظائف الداعمة لعمل الإدارة المحاسبية. ويمكن تلخيص أهم هذه الوظائف بما يلي: (الزرعي، ٢٠٠١: ٣٠)

- ١- دعم عمل المحاسب من خلال تنفيذ عمليات تسجيل القيود في دفتر اليومية وتنفيذ عمليات الترحيل التلقائي من دفتر اليومية إلى دفتر الأستاذ واستخراج التقارير والقوائم المالية الختامية.

- ٢- تحتوي البرامج المحاسبية على قدرات لتطوير العمل المحاسبي من خلال تقديمها للمعلومات التفصيلية والتحليلية خلال الفترة المالية بما يساعد على تحقيق أهداف رقابية، وزيادة السرعة والدقة واختصار الوقت.
- ٣- تقوم البرامج المحاسبية بتنفيذ التدقيق الداخلي عند تسجيل العملية، من حيث توازن القيد المحاسبي أو عدم قبول أية عملية غير متوازنة، ومطابقة مجموع الحركات عند التسجيل في دفتر اليومية للتأكد من أنه يساوي فعلاً مجموع خلاصة عمليات الترحيل في دفتر الأستاذ العام.
- ٤- تقوم البرامج المحاسبية بالتدقيق التلقائي عند تسجيل العملية من حيث منطقية التوجه المحاسبي المناسب، أي عدم قبول العمليات غير المنطقية. فمثلاً عند تسجيل عملية تتضمن سند صرف نقدي فإن الطرف الدائن لهذه العملية يجب أن يكون النقدية في الصندوق.
- ٥- تساعد البرامج المحاسبية على توفير قدرات حفظ واسترجاع المستندات والفواتير والقيود المحاسبية حسب التسلسل الزمني لعملية تسجيلها والتي تشكل الأساس في تسجيل العمليات المحاسبية.
- ٦- تتوفر في البرامج المحاسبية قدرات معالجة محوسبة للتحليل المالي وإجراء المقارنات المختلفة من خلال توفير المعلومات المالية التفصيلية للشركة عن السنوات المالية السابقة لسهولة حفظها واسترجاعها.
- ٧- تساهم البرامج المحاسبية في زيادة درجات الأمان والسرية والرقابة بالنسبة للبيانات المالية حيث يمكن تخصيص عمليات محددة لكل محاسب يستطيع القيام بها فقط وأخرى لا يستطيع دخولها وذلك بهدف تحقيق متطلبات الرقابة الداخلية من فصل اللواجبات وتحديد للمسؤوليات.

## الإطار العملي للدراسة

### لمحة عن حزم البرامج المحاسبية المستخدمة في الأردن:

للتعرف على البرامج المحاسبية في الأردن قام الباحثان دراسة سوق حزم البرامج المحاسبية الجاهزة من خلال الاعتماد على أسلوب المقابلة الشخصية والاتصال بالشركات الرائدة في مجال صناعة البرامج الجاهزة أو الشركات التي تملك حق توزيع وتسويق هذه البرامج وخصوصاً البرامج المحاسبية. وقد شملت الزيارة جميع الشركات المتخصصة في مجال إنتاج وتسويق أكثر من ١٦ برنامج محاسبي جاهز. وبعد تحديد الشركات التي شملتها الزيارة تم إجراء مقارنة تحليلية فيما بينها واستناداً على معايير محددة:

١- عمر البرنامج المحاسبي واللغة المستخدمة في تطويره.

٢- نظام التشغيل المستخدم.

٣- وسيلة إدخال البيانات.

٤- حجم الشركات المستهدفة.

٥- متوسط تكلفة البرنامج.

٦- عدد الشركات المستخدمة للبرامج حتى تاريخ إعداد هذه الدراسة

ويظهر الجدول (١) مقارنة مؤجزة لحزم البرامج المحاسبية في الأردن وحسب المعايير المذكورة آنفاً. وقد لوحظ أنه حتى بداية سنة ١٩٩٥ لم تكن هناك شركات متخصصة في إنتاج وتسويق البرامج المحاسبية الجاهزة باستثناء أربعة شركات فقط هي:

١- شركة البرمجيات المثالية (المحاسب المثالي).

٢- المؤسسة الدولية للحاسبات الالكترونية ( المحاسب العربي).

٣- شركة باك للانظمة (دلتا).

٤- شركة برمجيات الخراء العرب.

ولكن خلال سنة ١٩٩٥ بدأت العديد من الشركات المتخصصة في إنتاج وتسويق البرامج الجاهزة وخصوصا في مجال البرامج المحاسبية الدخول إلى السوق الأردني الامر الذي أدى إلى زيادة المنافسة بين هذه الشركات لتقدم خدماتها بجودة أفضل وبتكاليف قليلة. ويبلغ متوسط تكلفة البرامج المحاسبية في السوق الأردني ما يساوي ٥٠٠ دينار. أي ما يعادل ٧٠٠ دولار أمريكي إذا كان حجم الشركة من شركة صغيرة إلى متوسطة الحجم. أما إذا كان حجم الشركة كبير فان متوسط تكلفة البرنامج يساوي ٢٠٠٠ دينار أردني اي ما يعادل ٢٨٠٠ دولار أمريكي. وتعتبر الشركات التي لا يتجاوز عدد عملياتها خلال الفترة المالية الواحدة ٢٠ ألف عملية من الشركات صغيرة او متوسطة الحجم أما إذا زاد عدد العمليات المالية عن ٢٠ ألف عملية فتعتبر شركة كبيرة الحجم (الزعيبي، ٢٠٠١: ٨١-٨٥).

الجدول رقم (١) مقارنة حزم البرامج الحاسوبية في الأردن

تسلسل	اسم الشركة	اسم البرنامج	ممر البرمجيات	نظام التشغيل	نوع الجهاز	طريقة الاتصال	التكلفة بالوسط	مكونات البرنامج	لغمة البرنامج المستخدمة
١	شركة البرمجيات المتألية	الحاسب المتألي	٧	Windows	حاسوب شخصي مع IBM	Key BOARD +MOUSE	JD٤٥٠	الصفحة المتوسطة	عربي او انجليزي
٢	شركة البرمجيات المتألية	الحاسب المتألي	٧	Windows	حاسوب شخصي مع IBM	Key BOARD +MOUSE	٥٠٠ JD	الكمبيوتر	عربي او انجليزي
٣	شركة البرمجيات المتألية	الحاسب المتألي	٧	Apple Macintosh	حاسوب شخصي مع apple	Key BOARD +MOUSE	٤٥٠ JD	صفحة+متوسطة	عربي او انجليزي
٤	المؤسسة الدولية للحاسبات الالكترونية	الحاسب العربي	١١	DOS	حاسوب شخصي مع IBM	Key BOARD +MOUSE	٥٢٥ JD	صفحة+متوسطة	عربي او انجليزي
٥	شركة الراشد العربي للحاسبات الالكترونية	الحاسب الشامل	٢	Windows	حاسوب شخصي مع IBM	Key BOARD +MOUSE	JD٥٢٥	صفحة+متوسطة	عربي او انجليزي
٦	والاكترونيات للحاسبات	الحاسب الامين	٥	DOS	حاسوب شخصي مع IBM	Key BOARD +MOUSE	JD٥٥٠	صفحة+متوسطة	عربي او انجليزي



تاريخ الجدول رقم (١)	تسلسل	اسم الشركة	اسم البرنامج	عمر البرمجيات بالسنوات	نظام التشغيل	نوع الجهاز	طريقة ادخال البيانات	التكلفة بالعملة	مميزات البرنامج	لغة برمجة الشركة المستهدفة	عدد شركات المستهدفة
٧		شركة مجموعة الجيسلر الأولى للائتمنة	الخير الأول	٤	Windows	حاسوب شخصي متوافق مع IBM	Key BOARD +MOUSE	JD٣٥٠	صفحة+متوسطة	عربي او انجليزي	٥٥٠
٨		شركة كمسوفت	حميد	٥	Windows	حاسوب شخصي متوافق مع IBM	Key BOARD +MOUSE	٤٠٠ JD	صفحة+متوسطة	عربي او انجليزي	٥٥٠
٩		شركة بساك لائتمنة pac مصر	دنا	٧	Apple	حاسوب شخصي متوافق مع apple Macintosh	Key BOARD +MOUSE	٧٥٠ JD	ك+متوسطة	عربي او انجليزي	١٢٠
١٠		شركة اوفتاك للتجهيزات المكتبية	solomon	٥	Windows	حاسوب شخصي متوافق مع IBM	Key BOARD +MOUSE	٢٢٥٠ JD	ك+متوسطة	عربي او انجليزي	٢٢٠

تابع الجدول رقم (١)

تسلسل	اسم الشركة	اسم البرنامج	عمود البيانات	نظام التشغيل	نوع الجهاز	طريقة الاتصال بالبيانات	التكلفة بالبريط	مجموع الشركات المستهدف	لغمة التعامل المستخدمة	عدد عملاء الشركات المستخدمة
١١	شركة المائل الكنية	Plk	٥	Windows	حاسوب شخصي متوافق مع IBM	Key BOARD +MOUSE	١٥٠ JD	متوسطة + صغيرة	عربي او انجليزي	١٣٠
١٢	العامه للحاسبات والاكترونيات	Alpha system	٤	Windows	حاسوب شخصي متوافق مع IBM	Key BOARD +MOUSE	JDV٥٠٠	متوسطة + صغيرة	عربي او انجليزي	١٥٠
١٣	الدولية للحاسبات والبرمجيات	Accounting view	٥	Windows	حاسوب شخصي متوافق مع IBM	Key BOARD +MOUSE	١٥٠٠ JD	متوسطة + كبيرة	عربي او انجليزي	١٢٠
١٤	شركة برمجيات البراء العرب	Team	٧	Dos	حاسوب شخصي متوافق مع IBM	Key BOARD +MOUSE	٧٠٠٠ JD	متوسطة + كبيرة	عربي او انجليزي	١٧٥
١٥	مؤسسة الراقدا لتكنولوجيا الكمبيوتر	Stallion	٥	Dos	حاسوب شخصي متوافق مع IBM	Key BOARD +MOUSE	٨٥٠ JD	متوسطة + كبيرة	عربي او انجليزي	١٥٠

رقم الجرد رقم (١)	اسم الشركة	اسم البرنامج	عدد اجهزة	نظام التشغيل	نوع الجهاز	طريقة ادخال البيانات	التكلفة بالعملة المحلية	مجموع الشركات المشمولة	الفئة الضام	مصدر الشركة المستخدمة
١٦	Think soft	الناسخ	٢	Windows	حاسوب شخصي متوافق مع IBM	Key BOARD +MOUSE	٤٨٠ JD	منسوخة +صغيرة	عربي او انجليزي	١٥٠

المصدر: من إعداد الباحثين.

من ناحيه أخرى، لا بد من الإشارة إلى أن معظم الشركات المنتجة للبرامج المحاسبية في السوق الأردني تعمل على إعداد برامجها لمنظمات الأعمال الصغيرة وذلك لأسباب موضوعية مهمة نذكر منها ما يلي:

(١) يستند الإقتصاد الأردني على منظمات الأعمال الصغيرة ومتوسطة الحجم وبالتالي فإن من المنطقي أن تتوجه شركات تطوير البرامج المحاسبية نحو هذه المنظمات.  
 (٢) تحتاج الشركات كبيرة الحجم الى نظم معلومات محاسبية ذات بنية شبكية وموزعة مما يتطلب عملاً معقداً ومعارف ومهارات تقنية متنوعة غير متاحة في بعض الشركات المنتجة للبرامج المحاسبية.

ولهذا كان العامل الأساسي في اختيار عينة الدراسة هو استخدامها الفعلي للحزم البرمجية المحاسبية في العمل المحاسبي ولفتره زمنية معقولة، ولم يكن لحجم أعمال الشركة أهمية تذكر لأن شركات صناعة البرامج الحاسوبية هي منظمات أعمال صغيرة كما تشير كل الدراسات التي تناولت قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الأردن. ويوضح الجدول (٢) أنواع البرامج المحاسبية وعدد الشركات المستخدمة لها من عينة الدراسة :

جدول (٢) انواع البرامج المحاسبية المستخدمة في شركات العينة

الرقم	نوع البرامج	عدد الشركات المستخدمة للبرامج	النسبة المئوية
١.	المحاسب المتالي	٩	٢٧
٢.	المحاسب الشامل	١	٣
٣.	المحاسب العربي	١	٣
٤.	المحاسب الامين	١	٣
٥.	الخيار الأول	٢	٦
٦.	الاداري	٤	١٢
٧.	جھشيد	٢	٦

تابع جدول (٢)

الرقم	نوع البرامج	عدد الشركات المستخدمة للبرامج	النسبة المئوية
٨.	Solomon	١	٣
٩.	pik	٢	٦
١٠.	Alpha Systems	١	٣
١١.	Account View	١	٣
١٢.	Team	١	٣
١٣.	Stallion	٢	٦
١٤.	Simply Accounting	١	٣
١٥.	Pac	١	٣
١٦.	Fox	١	٣
١٧.	Quick Book	١	٣
١٨.	المعتمد الإداري	١	٣
	المجموع	٣٣	١٠٠

من الواضح أن برنامج المحاسب المثالي يستخدم من قبل تسعة شركات أي ما يعادل ٢٧% من شركات العينة بينما يُستخدم برنامج المحاسب الإداري من قبل ٤ شركات أي بنسبة ١٢% من شركات العينة ثم تأتي البرامج الأخرى. هذا يعني أن برنامج المحاسب المثالي هو أكثر البرامج استخداماً في منظمات العينة.

## أداة جمع البيانات

لتحقيق أهداف الدراسة تم اعداد استبانة تتكون من أربعة أقسام رئيسية. القسم الأول ضم معلومات شخصية عن أفراد العينة حيث تم اختيار مدراء إدارات المحاسبة والمالية لمعرفة آرائهم بالبرامج المحاسبية المستخدمة, أما القسم الثاني فقد تضمن معلومات عامة عن منظمات العينة. بينما اهتم القسم الثالث بجمع البيانات عن البرامج المحاسبية المستخدمة ومعلومات عن البرنامج المستخدم في المنظمة. أما القسم الرابع والأخير فيمثل معايير تقييم حزم البرامج المحاسبية وهي الجودة، الكفاءة، التكلفة، الإعتمادية، المرونة، التعاضد والامن والحماية. وقد وضعت ٣٤ عبارة لقياس كل المعايير السبعة من خلال إستطلاع آراء المستفيدين في منظمات العينة.

### خصائص أفراد العينة

ذكرنا ان أفراد العينة الذين تم استطلاع آرائهم في البرامج المحاسبية هم المديرين والعاملين في ادارت وأقسام المحاسبة والمالية في الشركات التي شملتها عينة الدراسة:

#### أولاً : المؤهل العلمي :

يحمل ٨١,٨% من أفراد العينة شهادة البكالوريوس بينما يحمل ١٨,٢% فقط شهادات أخرى دون الشهادات الأولية الجامعية كما واضح في الجدول (٣).

جدول (٣) توزيع افراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة	التكرار	المؤهل العلمي
٨١,٨	٢٧	البكالوريوس
١٨,٢	٦	الدبلوم والثانوية

## ثانياً: التخصص العلمي

ويظهر توزيع افراد العينة حسب التخصص العلمي في الجدول (٤).

جدول (٤) توزيع افراد العينة حسب التخصص العلمي

النسبة	التكرار	التخصص العلمي
٨١,٧	٢٧	المحاسبة
٦,١	٢	إدارة الأعمال
٦,١	٢	الاقتصاد
٦,١	٢	أخرى

ويلاحظ في الجدول (٤) أن معظم أفراد العينة هم من حملة المؤهل العلمي في تخصص المحاسبة بينما تأخذ تخصصات إدارة الأعمال والاقتصاد وتخصصات أخرى من خارج العلوم الادارية والاقتصادية نسب متساوية وتكرار قدره (٢) لكل تخصص علمي.

## ثالثاً: مدة الخدمة

أما فيما يخص توزيع أفراد العينة حسب الخبرة الوظيفية في العمل المحاسبي فيلاحظ أن ٣,٣% من أفراد العينة ممن لهم خبرة محاسبية ما بين (١-٥) سنوات. وأن ٣٩,٤ % من افراد العينة ممن لديهم خبرة وظيفية ما بين (٦-١٠) سنوات. بينما يبلغ عدد الافراد الذين لديهم خبرة ما بين (١١-١٥) سنة ٨ من المديرين لأقسام المحاسبة والمالية, أي بنسبة (٢٤,٢%) من حجم العينة. ولم تزد الخبرة الطويلة (١٥) سنة فأكثر عن تكرار (٢) وبنسبة ٦,١% كما هو واضح في الجدول رقم (٥).

جدول (٥) توزيع افراد العينة حسب سنوات الخبرة

النسبة	التكرار	سنوات الخبرة
٣٠,٣	١٠	٥ سنوات فأقل
٣٩,٤	١٣	٦- ١٠ سنوات
٢٤,٢	٨	١١- ١٥ سنة
٦,١	٢	١٥ سنة فأكثر

### صدق وثبات الاداة

للتأكد من صدق اداة القياس تم توزيع استبانة على عينة من المديرين لأقسام الحسابات في الشركات التي تستخدم حزم البرامج المحاسبية لمعرفة آرائهم بفقرات الاستبانة وبدرجة وضوح الأسئلة والعبارات الواردة فيها وقد سجل هؤلاء ملاحظاتهم والتي كانت مفيدة للدراسة. ويهدف قياس درجة توافق ردود أفراد العينة وخضوعها للتوزيع الطبيعي تم استخدام الاختبار Kolmogorov- Smirnov z وكانت نتائج الاختبار لمعايير تقييم البرامج المحاسبية كما يلي:

جدول (٦) اختبار (K-S)

الرقم	المعايير	اختبار K-S	التوزيع
١	الجودة	.٨٦٢	طبيعي
٢	التكلفة	.٧٤٠	طبيعي
٣	الكفاءة	.٧١١	طبيعي
٤	الاعتمادية	.٨٢٠	طبيعي
٥	المرونة	.٩٠٨	طبيعي
٦	الأمن	.٥٨٧	طبيعي
٧	التعاوض	.٦٩٠	طبيعي



فيما يخص إختبار ثبات الأداة فقد تم استخدام تحليل الاعتمادية Reliability  
 لاحتساب قيمة ألفا Alpha وكانت قيمة ألفا = ٠.٩٦٠٦٠ وهي قيمة عالية مما يؤكد ثبات  
 أداة القياس المستخدمة في البحث.

### تحليل النتائج واختبار الفرضيات

١- اختبار الفرضية الأولى: "لا توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية للأهمية  
 النسبية التي يوليها افراد العينة لمعايير تقييم البرامج الحاسوبية". لاختبار هذه الفرضية تم  
 احتساب المتوسطات الحاسوبية لإجابات أفراد العينة حول معايير تقييم البرامج الحاسوبية  
 كخطوة أولية لاستخدام الاختبار (t-test) لتحديد ما إذا كانت هناك فروق في  
 متوسطات إجابات أفراد العينة لكل معيار من معايير تقييم البرامج الحاسوبية وتظهر  
 نتائج احتساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري في الجدول (٧).

جدول (٧) معايير تقييم البرامج الحاسوبية

المعيار	المتوسط	الانحراف المعياري
الجودة	٣,٩٤٠٠	٠.٢١١١
الكفاءة	٣,٩٨٠	٠.٥٣٥٠
التكلفة	٣,٧٦٤٠	٠.٢٢٨٠
الاعتمادية	٣,٦٨٠٠	٠.٣٧٣٨
المرونة	٣,١١٠	٠.٥١٤٣
الأمن	٣,٣٨٠٠	٠.١٨٣٤
التعاقد	٣,١٣٧٥	٠.٢٣٤٤

ولما كانت t المحسوبة أكبر من t الجدولية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ وبدرجة حرية  
 ٤ بالنسبة لمعايير الجودة، والكفاءة، التكلفة، الاعتمادية، المرونة والأمن والحماية  
 والتعاقد أكبر من قيمة t الجدولية فإن قاعدة القرار هو رفض الفرضية الأولى وقبول

الفرضية البديلة، أي يوجد اختلاف في تقييم البرامج المحاسبية حسب معايير التقييم المحددة من وجهة نظر المستخدمين في المنظمات التي شملتها عينة البحث وتظهر نتائج الاختبار في الجدول (٨).

وكما هضية الأولى التو واضح في الجدول رقم (٨) فإن قيمة  $t$  مرتفعة وهذا يعني أن المساحة فوق قيمة  $t$  صغيرة فإذا كانت اقل  $0,05\%$  فإننا نرفض الفري تشير الى مساواة متوسط المتغير والقيمة المفترضة.

الجدول (٨) نتائج إختيار الفرضيه الأولى

المعيار	قيمة $t$ المحسوبة	درجات الحرية	المعتوية	نتيجة الفرضية
الجودة	٤١,٧٤٠	٤	.٠٠٠٠	رفض
الكفاءة	١٢,٩٨٤	٤	.٠٠٠٠	رفض
التكلفة	٣٦,٩١٦	٤	.٠٠٠٠	رفض
الاعتمادية	٢٢,٠٧٥	٤	.٠٠٠٠	رفض
المرونة	١٣,٥٢٢	٤	.٠٠٠٠	رفض
الأمن والحماية	٤١,٢٠١	٤	.٠٠٠٠	رفض
التعاقد	١٩,٣٤٤	٤	.٠٠٠٠	رفض

## ٢- اختيار الفرضية الثانية:

لا توجد فروق معنوية ذات دلالة احصائية للعوامل المؤثرة في اختيار البرامج المحاسبية الجاهزة من وجهة نظر أفراد العينة. ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام جميع العوامل مجتمعة وذلك باستخدام أسلوب تحليل العوامل و طريقة المكونات الأساسية Principal Components والتدوير Varimax لتحليل العوامل. ويوضح الجدول (٩) قيم

الجذر الكامن لأهم العوامل المؤثرة في إختيار البرامج الحاسبية. إن قيم الجذر الكامن التي تمثل مجموع مربعات تشبعت كل المتغيرات على كل عامل من عوامل المصفوفة تحدد ماهي العوامل (المكونات) التي تبقى في تحليل والتي تأخذ قيمة أكبر من (١). وفي الجدول رقم (٩) يلاحظ وجود ستة مكونات تأخذ قيمة أكبر من واحد وهذه العوامل والمكونات الستة تم إستخلاصها من أربعة وثلاثين متغيراً. ويلاحظ أن العوامل والمكونات الستة تأخذ ٨١,٤١٧% من التباين أي حوالي ٨٥% بالمقارنة مع جميع العوامل التي خضعت للتحليل وهذا يعني وجود فروق معنوية ذات دلالة إحصائية للأهمية النسبية التي يوليها أفراد العينة لمعايير تقييم حزم البرامج الحاسبية الجاهزة.

جدول رقم(٩) قيم الجذر الكامن حسب العوامل

Initial eigenvalues			
components	total	% of variance	%cumulative
١	١٧,١٦٣	٥٠,٤٧٨	٥٠,٤٧٨
٢	٤,٦٧٠	١٣,٧٣٤	٦٤,٢١٢
٣	١,٨٦٥	٥,٤٨٧	٦٩,٦٩٩
٤	١,٤٥٦	٤,٢٧٤	٧٣,٩٧٢
٥	١,٣٥٠	٣,٩٦٩	٧٧,٩٤١
٦	١,١٨٢	٣,٤٧٦	٨١,٤١٧

ونستنتج من الجدول (٩) أن من أهم العوامل التي اخذت قيم عالية من حيث الأهمية النسبية هي عامل الجودة المرتبط بالفاعلية الوظيفية للبرنامج الحاسبي وقدرته على تنفيذ حزمة كبيرة ومتنوعة من الوظائف الحاسبية. يليه وجود أساليب متعددة في البرنامج لحماية البيانات الحاسبية (الأمن والحماية). بينما إحتل عامل الإعتماد على البرنامج لأغراض دعم القرارات الحاسبية والادارية المرتبة الثالثة من حيث الأهمية

النسبية يليه القدرة على تعديل وتغيير طريقة تنفيذ وظائف المعالجة المحاسبية وتوفير مراقبات فعالة لكشف الأخطاء ودقة وسرعة تنفيذ المعالجة المحاسبية بالإضافة إلى عناصر تتعلق بسهولة ترقية البرنامج وخلوه من الأخطاء الفنية.

## الاستنتاجات والتوصيات

### الاستنتاجات

يمكن تلخيص أهم النتائج التي خرجت بها الدراسة ما يلي:

- ١- توجد فروق معنوية ذات دلالة إحصائية للأهمية النسبية التي يوليها أفراد العينة لمعايير تقييم حزم البرامج المحاسبية الجاهزة.
- ٢- توجد فروق ذات دلالة إحصائية لأهمية العوامل المؤثرة في إختيار حزم البرامج المحاسبية من وجهة نظر أفراد العينة. ومن العوامل التي أخذت قيم عالية من حيث الأهمية عند إختيار أو شراء هذه البرامج العوامل المرتبطة بمعايير الجودة وتوفير الأمن والحماية والأعتمادية والمرونة.
- ٣- تتوجّه معظم الشركات المنتجة للبرامج المحاسبية في السوق الأردني نحو الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم، كما تركز بصفة أساسية على تلبية الطلب المحلي.
- ٤- قلة عدد الشركات المنتجة والمطورة للبرامج المحاسبية لأسباب تعود إلى مشاكل هيكلية في قطاع صناعة البرمجيات وخدمات تكنولوجيا المعلومات في الأردن.

- ٥- تحتل الشركات الأردنية المطورة للبرامج المحاسبية مركز الصدارة من بين الشركات التي تستخدم برامجها على نطاق واسع إذا أخذنا بنظر الاعتبار الحصة السوقية لهذه الشركات بالمقارنة مع الشركات الأجنبية.
- ٦- يلاحظ ضعف أساليب الرقابة والحماية المتوفرة في البرامج الحالية ووجود ضعف واضح في خدمات الصيانة وقدرة الشركات المنتجة على تدريب العاملين على هذه البرامج (كما اتضح ذلك من المقابلات الشخصية التي اجراها الباحثان لافراد العينة).

### التوصيات

يمكن صياغة أهم التوصيات التي خرجت بها الدراسة بما يلي:

- ١- حث شركات تطوير البرمجيات وخدمات تكنولوجيا المعلومات على الإهتمام بالمواصفات القياسية العالمية لجودة البرامج وذلك بهدف تعزيز قدرتها التنافسية.
- ٢- دعوة شركات تطوير البرمجيات الحاسوب الى التركيز على مواصفات أمن وحماية موارد البرامج لتعزيز ثقة المستخدمين بالبرامج التي تقوم بتطويرها.
- ٣- توجيه الشركات المطورة لبرامج التطبيقات نحو الإهتمام بمداخل التطوير الحديثة في هندسة البرمجيات التي تركز على مفهوم إشراك المستخدمين في عملية تصميم برامج الحاسوب ويتطلب ذلك إستخدام جميع وسائل وتقنيات تحليل الإحتياجات ونمذجة أنشطة الأعمال.

- ٤- تقديم الدعم الحكومي المباشر لتمويل مشروعات تطوير برامج الحاسوب بما في ذلك حزم البرامج المحاسبية حيث تواجه معظم شركات انتاج البرامج مشكلة قلة الموارد المالية الضرورية لتنفيذ هذه المشروعات.
- ٥- تفعيل قوانين الملكية الفكرية لتشجيع الشركات المنتجة لبرامج الحاسوب على تطوير إمكاناتها وقدراتها التنافسية وللمحافظة على حقوقها وارباحها.

## المراجع العربية

- ١- ياسين، سعد غالب (٢٠٠٢). "صناعة تكنولوجيا المعلومات لمنظمات الأعمال الصغيرة: دراسة تحليلية مقارنة"، المؤتمر العلمي الخامس لجامعة الإمارات العربية المتحدة، ٢٤-٢٥ مارس، المجلد الأول.
- ٢- الزعبي، زياد (٢٠٠١)، "نظم المعلومات المحاسبية وتأثيرها على ملائمة وموضوعية المعلومات المحاسبية"، جامعة النيلين، أطروحة دكتوراه غير منشورة.

## المراجع الأجنبية

- ١- Alter Steven (٢٠٠٢). *Information system: The foundation of e-Business*, New Jersey: prentice – Hall, ٤<sup>th</sup> ed.
- ٢- O'Brien James A. (١٩٩٧). *Introduction to information Systems*. Chicago: Irwin. ٨<sup>th</sup> ed.
- ٣- Turban Efraim, Jay E. Aronson, and Ting –Peng Liang (٢٠٠٥). *Decision Support Systems and Intelligent Systems*, Pearson prentice-Hall, Pearson Education International ٧<sup>th</sup> ed.
- ٤- Turban, McLean, and Wetherbe (١٩٩٩). *Information Technology for Management: Making Connection for Strategic Advantage*, New York: John Wiley & sons, ٢<sup>nd</sup> ed.
- ٥- Nelson. R. Ryan, Todd Peter, and Wixom Barbara (٢٠٠٥) . “Antecedents of Information and System Quality: An Empirical Examination within the context of Data warehousing”, *Journal of Information Systems*, spring, Vol.٢١, No.٤.
- ٦-Loiacono Elecanor, Richard T. Watson, and Dale Goodhue(٢٠٠٥). “Web Qual: A website Quality Instrument, working paper”, *Worcester polytechnic Institute*.
- ٧-Smith Michael Alan and Ram L. Kumat. (٢٠٠٤). “A Theory of Application Service Provider (ASP): Use from a Client perspective”, *Information & Management*, vol ٤١, No. ٨.
- ٨- Oystien D. Fjeldstad and Knut Haanoes (٢٠٠١). “Strategy Tradeoffs in the knowledge and Network Economy”. *Business strategy Review*, ١٢ (١). EBSCO, Host Research Database, at <http://web٣٥٥opnet.com>
- ٩- Obeidat.A. (٢٠٠٦). “Evaluation of New Software Technology: An Empirical study”, *International Management Review*, Vol. ٢, No. ٣.



- ١٠- Jiang James J, Klein Gary and Carr, C.. (٢٠٠٢). "Measuring Information Systems Service Quality: Servqual from the Other side", *MIS Quarterly*, vol.٢٦. No. ٢.
- ١١-Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Malhotra A. (٢٠٠٥). "E.-S-Qual A Multiple Hem scale for Assessing Electronic service Quality", *Journal of service Research: JSP*: Feb, Volume ٧, No. ٩.
- ١٢- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L.L.(١٩٨٥). "A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research", *Journal of Marketing*.
- ١٣- Cornin, J.J. and Taylor, S.A.(١٩٩٤). "SERVPERF. Versus SERVQUAL: Reconciling performance-Based and perceptions-Minus- Exceptions Measurements of service Quality", *Journal of Mark* ٣٨ ١, No ١.
- ١٤-Sullivan, J.R. and Walstrom, K.A. Consumer perspectives on Service Quality of Electronic Commerce Websites", *Journal of computer Information Systems*, ٤١, ٣.
- ١٥- Pitt, L.F., Watson, R.T., and Kavan, C.B. (١٩٩٥). "Service Quality; A measure of Information Systems Effectiveness", *MIS Quarterly*, ١٩٩٢.
- ١٦- <http://www.reach.com.Jo>





