الرقابة على أنشطة التجارة الالكترونية بالتركيز على الرقابة الإدارية
في البنوك اليمنية بمحافظة الحديدة
دراسة ميدانية

د/ أنس عبد الباسط عباس
أستاذ إدارة الأعمال المشارك ،كلية التجارة والاقتصاد ، جامعة الحديدة

ملخص

تهدف الدراسة إلى استعراض متطلبات الرقابة على أنشطة التجارة الإلكترونية والتحقق من مدى التزام وحدات الرقابة والتدقيق في البنوك اليمنية بمحافظة الحديدة بمتطلبات الرقابة الإدارية على أنشطة التجارة الالكترونية، ويتضمن ذلك: المتطلبات القانونية والتشريعية، ومتطلبات الأمن والحماية، والمتطلبات التكنولوجية، والمتطلبات الإدارية.

وقد اعتمد الباحث على الأدبيات المتخصصة في مجال الرقابة الإدارية والتجارة الالكترونية لصياغة الإطار النظري للدراسة، كما تم جمع البيانات الأولية للدراسة من خلال استبانة أعدت لهذا الغرض تم توزيعها على المكاتب الرقابية في البنوك اليمنية قيد الدراسة بمحافظة الحديدة بواقع 60 استبانة، تم استرجاع واعتماد 55 استبانة صالحة في عملية التحليل، وبالتالي فإن نسبة الاستبانات المستردة التي تم اعتمادها تشكل 90٪. كما استعين بعدد من الأساليب الإحصائية لتحليل البيانات، وقد توصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات الرقابة الداخلية من حيث المتطلبات الإدارية والتكنولوجية ومتطلبات الأمن والحماية ومدى الالتزام بالرقابة على أنشطة التجارة الالكترونية. وأن المتطلبات التشريعية والقانونية لأنشطة التجارة الالكترونية في البنوك التجارية اليمنية بمحافظة الحديدة لا تزال غير كافية، ولا يوجد التزام متكامل بتلك المتطلبات، حيث تحتاج تلك القوانين إلى مواكبة التطورات في مجال تطور الأعمال الكترونياً.

و أوصى الباحث بضرورة أن تقوم البنوك اليمنية بمحافظة الحديدة بتطوير أنظمتها الرقابية لمواكبة التطورات المتسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات واستخداماتها المتنوعة في العمل المصرفي في المجالات القانونية والهيكلية والتقنية ومتطلبات الأمن والحماية المتعلقة بأنشطة التجارة الالكترونية

أولاً: الإطار العام للدراسة:

1- **مقدمة الدراسة :** يوصف العصر الحالي بأنه عصر تقنية المعلومات والاتصالات والتي تعتبر بحق أهم دعائم تقدم الدول وأسسها وتطورها. ولقد أثبتت الدراسات والتجارب أن هذه التقنية تستطيع أن توفر للإنسان خدمات كثيرة لم يكن يعهدها من قبل إن أجاد توظيفها في منظمات الأعمال، ولهذا فإن معظم

الدول دأبت على توظيف هذه التقنية ووضع الخطط الاستراتيجية لتطويرها واستثمارها في جميع المجالات، وذلك من خلال إرساء مفهوم الحكومة الالكترونية ونشر ثقافة التجارة الالكترونية في أغلب المنظمات القادرة على التطور واستغلال القدرات البشرية الخلاقة لما فيه خير البلاد والعباد.

ولقد أدى انتشار التجارة الإلكترونية وممارستها عملياً من قبل المنشآت ومنظمات الأعمال على اختلاف أشكالها، وظهور مجموعة من التحديات على العمليات والأنشطة الإدارية، خاصة إذا ما أخذ بعين الاعتبار مخاطر الأعمال الناجمة عن ممارستها، إضافة إلى تعزيز أساليب الثقة في النظم والمواقع الإلكترونية التي يكثر التعامل معها، سيما وأن الاقتناع بفكرة أمن المواقع الالكترونية المخصصة لتبادل المعلومات ذات العلاقة بالتجارة الالكترونية ما زال محاطاً بالشكوك والخوف من عدم كفاية احتياطات الأمن المتخذة والمصممة لحماية البيانات عبر الشبكة الالكترونية، حيث أنه في أغلب الأحيان قد لا تجاري الأنظمة الرقابة الإدارية وإجراءات الأمن المتبعة في هذه المنشآت التغيرات والتطورات في مجال التجارة الالكترونية.

وهذه الدارسة تعد محاولة لقياس مدى توافق أنظمة الرقابة المطبقة حالياً في البنوك اليمنية بمحافظة الحديدة مع متطلبات الرقابة الإدارية على أنشطة التجارة الإلكترونية.

2-**مشكلة الدراسة:** تحاول هذه الدراسة الإجابة على التساؤلات الآتية :

1-ما مدى التزام البنوك اليمنية بمحافظة الحديدة بالمتطلبات القانونية والتشريعية على أنشطة التجارة الالكترونية ؟

2- ما مدى التزام البنوك اليمنية بمحافظة الحديدة بمتطلبات الحماية والأمن للرقابة على أنشطة التجارة الالكترونية ؟

3-ما مدى التزام البنوك اليمنية بمحافظة الحديدة بالمتطلبات التكنولوجية للرقابة على أنشطة التجارة الالكترونية ؟

4-ما مدى التزام البنوك اليمنية بمحافظة الحديدة بالمتطلبات الإدارية للرقابة على أنشطة التجارة الالكترونية ؟

3- **أهداف الدراسة وأهميتها:** تهدف الدارسة بشكل عام إلى استعراض متطلبات الرقابة على أنشطة التجارة الإلكترونية للتحقق من مدى كفايتها بالشكل الذي يساعد على التحقق من سلامة الأداء وبلوغه لأهدافه، ويشمل ذلك : (المتطلبات التشريعية، ومتطلبات الحماية والأمن، والمتطلبات التكنولوجية، والمتطلبات الإدارية) وقياس مدى التزام البنوك اليمنية بمحافظة الحديدة بها. وتكتسب هذه الدراسة أهميتها من خلال:

1. توصيف المتطلبات الأساسية للرقابة مع التركيز على الرقابة الإدارية على أنشطة التجارة الالكترونية، ومدى التزام البنوك اليمنية بمحافظة الحديدة بها من وجهة نظر المراقب الإداري.

2. توصيف دور المدير الإداري في عملية الرقابة على عمل الرقابة الإدارية فيما يتعلق بالأنشطة الالكترونية داخل البنوك التجارية، وذلك لضمان الحيادية والاستقلالية. والتأكيد على ضرورة توفر كافة متطلبات الرقابة على أنشطة التجارية الالكترونية كمتطلبات الحماية والأمن والمتطلبات التشريعية والتكنولوجية والمتطلبات الإدارية.

4- فرضيات الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى اختبار الفرضيات الآتية:

1-لا تلتزم البنوك اليمنية بمحافظة الحديدة بالمتطلبات التشريعية للرقابة على أنشطة التجارة الالكترونية.

2-لا تلتزم البنوك اليمنية بمحافظة الحديدة بمتطلبات الحماية والأمن للرقابة على أنشطة التجارة الالكترونية.

3- لا تلتزم البنوك اليمنية بمحافظة الحديدة بالمتطلبات التكنولوجية للرقابة على أنشطة التجارة الالكترونية.

4-لا تلتزم البنوك اليمنية بمحافظة الحديدة بالمتطلبات الإدارية للرقابة على أنشطة التجارة الإلكترونية.

ثانياً: منهجية الدراسة:

1- مصادر البيانات: اعتمد الباحث نوعين من البيانات هما البيانات الثانوية من خلال الأدبيات المتخصصة في مجال إدارة الأعمال والتجارة الالكترونية لصياغة الإطار النظري، كما تم جمع البيانات الأولية للدراسة من خلال استبانة أعدت لهذا الغرض بحيث تغطي و تجيب الأسئلة المطروحة في مشكلة الدراسة وفرضياتها .

2- مجتمع وعينة الدراسة: يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العاملين بمكاتب الرقابة في البنوك قيد الدراسة ممن يرتبط عملهم بالأعمال ذات الصلة بموضوع الرقابة على أعمال التجارة الالكترونية، والتي تقوم على التدقيق على أنشطة البنوك اليمنية بمحافظة الحديدة وقد تم اختيار ثلاثة بنوك في محافظة الحديدة هي البنك اليمني للإنشاء والتعمير، وبنك اليمن الدولي، وبنك التضامن الإسلامي، كعينة قصدية كونها البنوك الأنشط تجارياً والأكثر سمعة حسب تصنيف مكتب التجارة والصناعة بمحافظة الحديدة، حيث تم توزيع 60 استبانة، تم استرجاع 57 منها واعتماد 55 استبانة صالحة في عملية التحليل. و بالتالي فان نسبة الاستبانات المستردة التي تم اعتمادها تشكل 90٪.

3- الأساليب الإحصائية المستخدمة: تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية المناسبة للقيام بعملية التحليل للبيانات التي تم جمعها في هذه الدراسة، والتوصل إلى الأهداف الموضوعية في إطار هذه الدراسة وتم اعتماد مستوى الدلالة (0.05) الذي يقابله مستوى ثقة (95٪) لتفسير نتائج الاختبارات التي أجراها الباحث، من الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها الإحصاء الوصفي Descriptive Statistic حيث تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية المتعلقة بمقاييس النزعة المركزية ومقاييس التشتت والنسب المئوية، ومن هذه الأساليب الإحصائية المستخدمة الوسط الحسابي Arithmetic Mean والانحراف المعياري Standard Deviation وتحليل التباين الأحادي The One-Way Analysis of Variance.

4-صدق وثبات الأداة: قام الباحث بعرض أداة الدراسة (الاستبانة) على خمسة محكمين من أعضاء هيئة

التدريس المتخصصين في العلوم الإدارية والتجارة الالكترونية ونظم المعلومات الإدارية والإحصاء ومن هم من درجات علمية متقدمة، للتأكد من مستوى صدق المحتوى، وقد استفاد الباحث من الأفكار والملاحظات التي تقدم بها الإخوة المحكمون وتم تعديل صياغة بعض الفقرات بحسب رؤاهم، كما تم استخدام معامل المصداقية ألفا Cronbach's Alpha Coefficient لقياس درجة مصداقية إجابات عينة الدراسة على أسئلة الاستبانة، ويعتمد هذا المعامل على قياس مدى الثبات لأسئلة الاستبانة في مقدرتها على إعطاء نتائج متوافقة لردود المجيبين تجاه أسئلة الاستبانة، وتُفسر ألفا على أنها معامل الارتباط بين الإجابات، وبالتالي فإن قيم ألفا يمكن أن تتراوح بين صفر وواحد، وقيمة ألفا المقبولة إحصائيا هي 60٪ على الأقل لتعميم النتائج، فكانت قيمة ألفا (86٪) واعتبرت من النسبة جيدة لهكذا دراسة.

5-أداة الدراسة:

لقد تم استخدام الاستبانة كأداة رئيسية لهذه الدراسة، حيث طور الباحث استبانة اشتملت على العديد من الأسئلة والمعلومات التي لها علاقة بموضوع الدراسة، وتضمنت الاستبانة جزأين، الجزء الأول منها يتعلق ببيانات عامة عن البنك تشمل (العمر السنوي للبنك – عدد سنوات تطبيق التجارة الالكترونية – معدل سنوات الخبرة للعاملين بقسم الرقابة الإدارية - مدى كفاءة العاملين بقسم الرقابة الإدارية – مدى استقلالية الرقابة الإدارية) بينما تضمن الجزء الثاني من الاستبانة جملة استفسارات ضمن محاور الدراسة الأربعة للرقابة على أعمال التجارة الالكترونية (المتطلبات التشريعية والقانونية – متطلبات الحماية والأمن – المتطلبات التكنولوجية – متطلبات الرقابة الإدارية)، كان الغرض منها تغطية محاور الدراسة، وكانت الأسئلة جميعها من النوع المغلق من أجل التيسير على العينة في اختيار الإجابة التي تبين رأيها، وليسهل كذلك عملية التحليل الإحصائي والاستدلال عليها. وتم وضع لكل استفسار خمسة اختيارات حسب مقياس ليكرت.Likert Scales الخماسي، وكانت اختياراتها تبدأ من أوافق تماماً، أوافق، أوافق قليلاً، لا أوافق، لاأوافق مطلقاً. وقد أعطيت الأوزان التالية لإجابات العينة : " 5 نقاط " على خيار (أوافق تماماً) "4 نقاط" (أوافق) "3 نقاط" (أوافق قليلاً) "نقطتين" (لا أوافق) " نقطة واحدة " (لاأوافق مطلقاً).

-تعريف المصطلحات العامة للبحث: نتيجة للتطور المستمر في مفهوم الأعمال ومفاهيم الرقابة الإدارية برزت العديد من المصطلحات التي لا بد من التمييز والفهم المطلق لها لارتباطها بموضوع البحث وفي هذا السياق يورد الباحث التعريفات الإجرائية للمفاهيم الآتية :-

- الأعمال الالكترونية E-Business : ظهر هذا المفهوم لأول مرة من خلال شركة IBM سنة 1977 وذلك للتمييز بين أنشطة الأعمال الالكترونية وبين أنشطة التجارة الالكترونية حيث عرفت شركة IBM الأعمال الالكترونية بأنها مدخل متكامل ومرن لتوزيع قيمة الأعمال المميزة من خلال ربط النظم بالعمليات التي تنفذ من خلال أنشطة الأعمال الجوهرية بطريقة مبسطة ومرنة وباستخدام تكنولوجيا الانترنت(

Amour, 2000). ويرتبط مفهوم الأعمال الالكترونية باستخدام تقنيات العمل بالانترنت والشبكات لتطوير أنشطة الأعمال الحالية أو لخلق أنشطة أعمال افتراضية جديدة(سالم، 2005).

- التجارة الالكترونية E-commerce : يشير مفهوم التجارة الالكترونية كما تم تعريفها من قبل جمعية رقابة ومراجعة نظم المعلومات ((Information Systems Auditing & Control Association- ISACA) بأنها – أي التجارة الالكترونية – " تلك العمليات التي تجري فيها المنظمات عملاً الكترونياً مع الزبائن أو الموردين أو مع عامة الناس الذين يستعملون الانترنت كتقنية تمكنهم من ذلك"(Tucker,2004).

- الحكومة الإلكترونية E-government : استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتطوير وتحسين الشؤون العامة، ويتمثل ذلك في إنجاز الخدمات الحكومية الرسمية سواءً بين الجهات الحكومية أو بين هذه الجهات والمتعاملين معها، بطريقة معلوماتية تعتمد على الإنترنت وتقنياتها، وذلك وفق ضمانات أمنية تحمي المستفيد والجهة صاحبة الخدمة (يحيى، 2006).

- تبادل البيانات الكترونياً Electronic Data Exchange : وتعني عملية نقل البيانات من وإلى النظام المعلوماتي بطرق الكترونية وذلك باستخدام تكنولوجيا الربط بين الوحدات الالكترونية المختلفة.

- الانترنت Enternet : وهي شبكة المعلومات العالمية المرتبطة باستخدام أجهزة الكمبيوتر على مستوى واسع حيث تزود المستخدم بكم هائل من المعلومات في كافة المواضيع والمجالات.

- التشفيرCryptography : عبارة عن عملية ترميز البيانات التي يتم تناقلها بين مختلف الأطراف من أجل حمايتها حيث تستخدم العديد من الشيفرات المعقدة التي يصعب فك ترميزها إلا من خلال البرامج الخاصة بذلك (Tucker,2004).

- صلاحية الدخول للشبكة: وهي عبارة عن مستوى السرية التي يتمتع بها المستخدم عند الدخول إلى شبكة البيانات الخاصة

ثالثاً : الدراسات السابقة والإطار النظري.

الدراسات السابقة:

لقد عمل الباحث جاهداً للوقوف على دراسات لها علاقة بموضوع دراسته للاستفادة مما وصلت إليه والبناء على أفكارها وكانت أغلب الدراسات في أمريكا والأردن، وأهم هذه الدراسات مايلي:

- دراسة (Nearon, 2000) تناول فيها رحلة تطور الإنترنت حتى أصبح يستعمل في مجال التجارة الإلكترونية، ثم نمو حجم هذه التجارة والاهتمام الإعلامي الكبير بهذا النمو، إلا أن عمليات الرقابة الإدارية والمحاسبية ومراجعة القوائم المالية للتجارة الإلكترونية وتطبيق معايير المراجعة العامة GAAS كان يواجه تحديات جوهرية للإداريين وكذلك للمحاسبين القانونيين الأمريكيين، مشككاً في درجة تطبيق معايير المراجعة الخاصة بالتخطيط، ودليل المراجعة، والتدريب الفني الكافي، والاستقلال والرقابة الداخلية، معتبراً أنها لا تطبق بالدرجة نفسها على التجارة الإلكترونية في ظل نقل البيانات إلكترونياً، كما يتم تطبيقها في

المراجعة التقليدية. وأوصى بتطوير هذه المعايير لتتناسب مع تكنولوجيا المعلومات.

- دراسة (Chen& Lee&Mayer 2001) وقد هدفت إلى بيان أثر تقنيات الرقابة على الأمن في التجارة الإلكترونية، من خلال دراسة تقنيات التحقق (Authentication) والتشفير (Encryption) وأنظمة الدفع الإلكترونية (Electronic Payment Systems) وإدارة الأمن الداخلي، وخيارات الدفع غير الإلكترونية (Non-Electronic Payment Options). وتمت الدراسة من خلال مسح لطلاب ثلاث جامعات في ولايات مختلفة في الولايات المتحدة الأمريكية، وقد توصلت الدراسة إلى أن الطلاب لديهم معرفة عامة حول تقنيات الأمن المستعملة من قبل الأعمال التجارية، لكنهم لم يألفوا أنظمة الدفع الالكترونية، وأنهم يفضلون إدخال معلومات بطاقة الائتمان على الإنترنت بعد أن يقرروا شراء منتج عن طريق الإنترنت.

- دراسة (أحمد، 2002) وهدفت للتعرف على الصعوبات التي تواجه التجارة الالكترونية العربية من وجهة نظر أصحاب المتاجر الالكترونية حيث توصلت نتائج الدراسة إلى أن ارتفاع تكاليف إقامة المواقع من أهم الصعوبات التي تواجه الكثيرين من عينة الدراسة، والتي كان الشعور بها متدنياً كونها تتعلق بعدم توافر الأمان في الدفع، وبطئ شبكة الانترنت مما يحول دون التنقل عبر المواقع التجارية الالكترونية بسرعة. وأوصت الدراسة بتلافي السلبيات وزيادة شبكة الآمان وخلق ثقافة الانترنت عبر زيادة الوعي المجتمعي.

- دراسة (الجبالي، 2002) وهدفت الدراسة لمعرفة الاتجاهات الحديثة في المراجعة في ظل المتغيرات التكنولوجية في نظم المعلومات الإدارية والمحاسبية وبيان ما إذا كانت هذه الاتجاهات إيجابية أو سلبية في ضوء التطورات الحديثة في متغيرات تكنولوجيا المعلومات، مركزًا في دراسته على جانب تأهيل المدير الإداري والمراجع. وتوصل إلى أن هناك رغبة أكيدة في التطوير تمثلت في رغبة الإداريين في تطوير مهاراتهم وقدراتهم لمواجهة التطورات التكنولوجية. وأوصى الباحث بضرورة تطوير المناهج الإدارية والمحاسبية بالجامعات، بما يتضمن الإشارة الوافية إلى الأساليب المختلفة لتكنولوجيا المعلومات ولنظم التجارة الإلكترونية، والتي سوف تمثل واقعاً ملموساً، وأوصى بضرورة القيام بالمزيد من البحوث والدراسات النظرية والتطبيقية المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات وتطورها.

- دراسة (قاحوش، 2002) وهدفت الدراسة للتعرف على المتطلبات القانونية للعمل المصرفي عبر الإنترنت، والتحديات التي تعترضه مما يتطلب نقل البيانات بوسائل إلكترونية، والجهود المبذولة على المستويين الدولي والمحلي للتغلب على تلك العقبات. كما بين الباحث أن هناك اهتماما دولياً في موضوع خصوصية انتقال البيانات بوسائل إلكترونية، وأن هناك دولاً مثل الإتحاد الأوروبي التي تعتبر موضوع خصوصية البيانات من المتطلبات الأساسية للتجارة الإلكترونية، وحيث لا يوجد تشريع قانوني يعني بسرية وخصوصية البيانات (خاصة البيانات المنقولة بوسائل إلكترونية) وقد توصل الباحث إلى أن التعاملات الإلكترونية آخذة بالتزايد من خلال غزو الإنترنت لكافة مجالات الحياة اليومية للأفراد والمؤسسات، وأوصى

بضرورة العمل على إيجاد قانون وطني يعنى بالسرية والخصوصية للبيانات المنقولة بوسائل إلكترونية.

- دراسة (سالم، ومحمد عواد 2005) في سوريا والتي هدفت لتحديد المعوقات المدركة لتبني تطبيقات التجارة الالكترونية في الشركات السورية من معوقات تنظيمية ومالية وبيئية وقانونية وسلوكية وتكنولوجية. وأظهرت النتائج أن مستوى تطبيقات التجارة الالكترونية بالشركات السورية كان متدنياً، وكان التركيز على الترويج أكثر من غيره، وقد قدمت الدراسة جملة من التوصيات كان أهمها ضرورة تبني الإدارات التسويقية العليا منح خصومات مجزية للشراء الالكتروني .

- دراسة (القدومي، وإيهاب نظمي 2008) في الأردن وقد جاءت كردة فعل على حاجة البنوك لوجود نظام شامل Comprehensive approach يمكنها من مواجهة تحديات صعبة خاصة بالرقابة ويوفر للبنوك وسيله مؤثره بشكل ايجابي على العمل المصرفي والعلاقات الإنسانية، وجدت هذه الدراسة موقفاً لها بين التساؤلات العديدة التي سبق إثارتها من قبل الباحثين حول مدى تطبيق البنوك العاملة في الأردن للمقررات الصادرة عنها . وأظهرت نتائجها أن جميع البنوك المتواجدة في الأردن سواءً كانت محلية أو عربية أو أجنبية تطبق مقررات لجنة بازل الثانية للرقابة الداخلية وبمستوى مرتفع، وفي الوقت نفسه لم تجد الدراسة أي فروقات ذات دلاله احصائيه تعود لهويه المصرف تؤثر في درجة تطبيقه لهذه المقررات.

- دراسة (العنزي، 2008) بالأردن أيضاً هدفت للتحقق من مدى التزام وحدات الرقابة الداخلية في البنوك التجارية الأردنية بمتطلبات الرقابة على التجارة الالكترونية، وتوصلت الدراسة إلى نتيجة تؤكد أن خبرة العاملين في قسم التدقيق الداخلي وكفاءتهم لها أثر كبير في رقابة وتدقيق الأنشطة الخاصة بالعمليات الالكترونية، وإن كفاءة العاملين في قسم الرقابة قوية بدرجة كافية تؤهلهم لإنجاز الأعمال المطلوبة منهم على أكمل وجه. وأوصت الدراسة بضرورة التدريب والتأهيل المستمر لكافة العاملين في البنوك وخاصة العاملين في وحدة التدقيق الداخلي فنياً وتقنياً لمواكبة التطور في مجال الأعمال الالكترونية من أجل مواكبة التطورات المتعلقة بعمل المدققين الداخليين وتوفير البيئة الملائمة لما يسمى بالتدقيق الالكتروني.

وسيعمل الباحث من خلال دراسته على الاستفادة من تلك الدراسات والتميز عنها بإضافة أبعاد جديدة أكثر واقعية وحداثة، وخاصة في الميدان المستهدف بمحافظة الحديدة حيث يعتقد الباحث وبحسب معلوماته أن هذه الدراسة الأولى التي تجري في مجال التجارة الالكترونية ضمن محور الرقابة على البنوك اليمنية.

الإطار النظري للدراسة:

مفهوم الرقابة : (Concept of Controlling) :

تمثل الرقابة إحدى الوظائف الإدارية الرئيسية وهي عبارة عن عملية تقييم النشاط الإداري الفعلي للتنظيم

ومقارنته بالنشاط الإداري المخطط، ومن ثم تحديد الانحرافات بطريقة وصفية أو كمية بغية اتخاذ ما يلزم لمعالجة الانحرافات. وذهب البعض إلى وضع اختصار شديد لمفهوم الرقابة بأنها " قياس الأداء وتصحيحه" (عباس، 2008).

2- مراحل الرقابة : (The Controlling Process)

تتكون عملية الرقابة من الخطوات الرئيسية التالية:

(أ) تحديد المعايير (Establishing standards) والمعيار هو رقم أو مستوى جودة يتم السعي لتحقيقه .

(ب) قياس الأداء (Measuring Performance) وهنا يقاس الأداء الفعلي بطريقة مستمرة لتقدير ما إذا كان الأداء متفقاً مع المعايير وقد يكون القياس شاملاً أو بالعينة.

(ج) مقارنة الأداء الفعلي بالمخطط (comparing performance against standards). وتتضمن هذه المرحلة مقارنة الأداء الفعلي بالمخطط وهنا نصل إما إلى توافق الأداء الفعلي مع المعياري (لا توجد انحرافات)، أو أن يكون الأداء جيداً ويفوق المعيار (الانحراف موجب)، أو أن يكون الأداء سلبي ودون المستوى المخطط (الانحراف سلبي).

(د) تحليل أسباب الانحرافات واتخاذ اللازم (Evaluation & actions). وهذه خطوة يبنى عليها للتعديل واتخاذ الإجراءات الإدارية في الثواب أو العقاب.

5- أهمية الرقابة الإدارية:

الرقابة الإدارية مهمة بل ضرورية لعدة أسباب منها:

(أ) منع حدوث الأخطاء. (ب) التأكد من حسن سير العمل. (ج) لتشجيع النجاح الإداري.

فالرقابة عملية تكاملية للنشاط الإداري المبرمج ومفهومها يتبلور في تقييم النشاط الفعلي ومقارنته بالمخطط وتحديد الانحرافات ومعالجتها، ومراحل الرقابة الإدارية هي: تحديد المعايير، قياس الأداء ، مقارنة الأداء الفعلي بالمخطط، تحليل أسباب الانحرافات ومعالجتها (عباس، 2005). وتصنف الرقابة حسب أسس متعددة منها : الأساس الزمني، والجهة التي تقوم بالرقابة، وشكل التنظيم الرقابي، وهناك أساليب أخرى منها: أساليب الرقابة بالاستثناء، والأساليب التقليدية في الرقابة، وأساليب الرقابة المتخصصة ثم أساليب الرقابة الشاملة.

3- تصنيف (أنواع) الرقابة الإدارية في منظمات الأعمال :

يمكن تصنيف الرقابة الإدارية حسب أسس عدة أهمها كما هو مبين في الجدول رقم (1) التالي :

جدول رقم (1) تصنيفات الرقابة الإدارية بالمنظمات

تصنيفات الرقابة	الأساس
1- الرقابة السابقة (وقائية/ إيجابية)	الزمـن

2- الرقابة الجارية (أثناء التنفيذ) 3- الرقابة اللاحقة (بعد التنفيذ) 4- نظام الرقابة المتعددة	
1- الرقابة الداخلية (قسم ضمن الهيكل التنظيمي للمنظمة) 2- الرقابة الخارجية (رقابة من جهة خارجية)	الجهة التي تقوم بها
1- الرقابة المفاجئة. 2- الرقابة الدورية 3- الرقابة المستمرة	التنظيم الرقابي
1- الرقابة البيروقراطية 2- الرقابة غير البيروقراطية 3- الرقابة الإستراتيجية	أشكال أخرى من الرقابة

وسنعمل في دراستنا التركيز على الرقابة الداخلية للنشاط الإداري للمدراء مستفيدين من أفكار لجنة بازل وتسخيرها لزيادة الضبط على أنشطة التجارة الالكترونية.

التجارة الالكترونية Electronic Commerce :

تعتبر التجارة الالكترونية الشكل الأولي لاستخدام الانترنت في المجالات المدنية بعد أن كان حكراً على الأجهزة العسكرية والأمنية، ويقصد بالتجارة الالكترونية البيع والشراء للسلع والخدمات الكترونياً وصفقات الأعمال المحوسبة باستخدام الانترنت واللشبكات والتكنلوجيا الرقمية الأخرى (نجم، 2004)، وتتم التجارة الالكترونية عبر الفضاء السوقي بدلاً من المكان السوقي في التجارة التقليدية كما توضح من خلال الشكل رقم (1) التالي :

شكل رقم (1) التجارة الالكترونية - مصدر الشكل (المرهضي، 2006)

ويمكن تناول الشكل السابق وباختصار على النحو الآتي :

B2E Business – to – Employees التعامل بين منظمات الأعمال وأعضائها بصفتهم

B2B

B2C

B2G

C2C

	مستهلكين.
Business –to – Business	عبارة عن عمليات التعامل بين منظمات الأعمال.
Business – to – Consumer	التعامل بين منظمات الأعمال والمستهلكين أفراداً ومنظمات التجزئة.
Business-to-Government	التعامل بين منظمات الأعمال والجهات الحكومية والعكس صحيح.
Consumer –to– Consumer	التعامل بين الأفراد عبر الانترنت أو WEB.
Government –to– Citizens	التعامل بين الجهات الحكومية المختلفة والمتعاملين معها كأفراد.

الرقابة على أنشطة التجارة الالكترونية:

هناك العديد من المتطلبات التي تحتاجها العملية الرقابية على التجارة الالكترونية وأهمها ما يأتي:

أولاً: المتطلبات التشريعية و القانونية على التجارة الالكترونية :

يتطلب الولوج إلى عالم التجارة الالكترونية مواكبة متواصلة وناجحة مع متغيرات العصر الالكتروني، لاسيما في الأعمال الإدارية والمالية والمصرفية، خاصة مع تطور احتياجات ومتطلبات الزبائن واتجاهها للاعتماد على الركائز التكنولوجية عموماً والالكترونية بشكل خاص (العموري، 2006). ويضع ذلك الإدارات المصرفية أمام تحديات قانونية على المستوى الدولي أمام العمل المصرفي عبر الانترنت، مما يتطلب إيجاد بنية قانونية مناسبة تعمل على حماية حقوق كافة الأطراف وتؤكد الهوية القانونية لهذه الأطراف وتعمل على إيجاد القوانين التي تشرع وتنظم وتحكم استخدام وسائل الإبلاغ وتبادل البيانات الالكتروني كبديل لأساليب الإبلاغ والتبادل المتركزة على أساس ورقي، والقوانين الخاصة بحماية العميل والسرية (الخطيب، 2002). وقد أقرت لجنة بازل مجموعة من المتطلبات لإدارة المخاطر القانونية ومخاطر السمعة الخاصة بالعمليات المصرفية الالكترونية منها:

1- يجب على المصارف أن تضمن تقديم المعلومات المناسبة في مواقعها على الانترنت للسماح للعملاء المحتملين بالتوصل إلى استنتاجات مدروسة حول هوية المصرف ومركزه القانوني وذلك قبل الدخول بمعاملات تنفذ من خلال العمليات المصرفية الالكترونية.

2- يجب على المصارف اتخاذ الإجراءات المناسبة للتأكد من الوفاء بمتطلبات سرية العميل بحسب الأقطار التي يقدم فيها المصرف منتجاته و خدماته المستندة إلى العمليات المصرفية الالكترونية.

3- يجب أن تكون للمصارف القدرة الفاعلة و استمرارية النشاط و عمليات التخطيط للطوارئ للمساعدة على ضمان توافر النظم والخدمات من خلال العمليات الالكترونية.

4- يجب على المصارف إعداد خطط مناسبة تتضمن الاستجابة للحوادث و الحد منها (السيطرة عليها) والحد من المشاكل الناشئة عن الحوادث غير المتوقعة بما في ذلك أنواع الهجوم الداخلي والخارجي التي قد تعيق تزويد النظم والخدمات المستندة للعمليات المصرفية الالكترونية (Tucker,2000).

ثانياً: متطلبات الحماية والأمن :

كردة فعل على حاجة البنوك لوجود نظام شامل Comprehensive approach يمكنها من مواجهة تحديات صعبة خاصة بالأصول ورأس المال والمنافسة والرقابة ويوفر للبنوك وسيله مؤثره بشكل ايجابي على العمل المصرفي والعلاقات الإنسانية، وقد طرحت مقررات جديدة اتفق على أنها تحوي فرصاً وتحديات وفيها مجموعة من المتطلبات الخاصة بالرقابة على أمان العمليات المصرفية الالكترونية ومن ذلك:

1- على المصارف اتخاذ الإجراءات المناسبة للتحقق من هوية العملاء الذين تقدم لهم الخدمات عبر الانترنت و طبيعة تخويلهم.

2- يجب على المصارف استخدام طرق التحقق من المعاملات وأن تتولى ترويج "عدم النقض" (Non-Repudiation) و أن تحدد المساءلة عن المعاملات المصرفية الالكترونية.

3- يجب أن تتأكد المصارف من توافر الضوابط المناسبة للتخويل و من صلاحيات الدخول للنظم المصرفية الالكترونية و إلى قواعد البيانات و التطبيقات.

4- يجب على المصارف أن تضمن توافر الإجراءات المناسبة لحماية مصداقية البيانات الخاصة بالعمليات المصرفية الالكترونية السجلات و المعلومات.

5- يجب اتخاذ الإجراءات المناسبة لحماية كتمان المعلومات الخاصة بالعمليات الالكترونية كما يجب أن تكون هذه الإجراءات متوافقة مع درجة حساسية المعلومات المطلوب نقلها و/أو خزنها في قواعد البيانات (القدومي، 2008).

وتشير الدراسة التي أعدتها لجنة تكنولوجية المعلومات Information Technology Committee التابعة للجنة معايير التدقيق الدولية IFAC في شباط 2002 بعنوان E-Business and the Accountant إلى أن مخاطر بيئة تكنولوجيا المعلومات تشمل:

1. مخاطر البنية التحتية وعدم كفاية الإجراءات المتعلقة بأمن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات .
2. عدم كفاية إجراءات الأمن الطبيعية لمنع حالات الوصول غير المشروع لمصادر المعلومات.

2. مخاطر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات عدم كفاية ضوابط الإدخال والمعالجة والإخراج المصممة بشأن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات (العنزي، 2008).

ثالثاً :المتطلبات التقنية والتكنولوجية:

وهي مجموعة البرامج والأجهزة والمعدات ومواقع الانترنت الخاصة بالأعمال الالكترونية

المصرفية. حيث أحدثت التطورات التكنولوجية مزيداً من الحاجة إلى الاستفادة من هذه التطورات المتسارعة لازدياد حدة المنافسة بين المصارف التي تواكب هذه التطورات لتحقيق ميزة تنافسية وتوظيف هذه التكنولوجيا والتقدم التقني في صالح خدمة العملاء (Watson, 2002)، بالتالي يجب دراسة المتطلبات التقنية والتكنولوجية من حيث مدى توفر البنية التحتية الملائمة لتطبيق أنشطة التجارة الالكترونية في البنوك.

وتحقق التجارة الالكترونية فوائد متعددة لكافة المستفيدين والمتعاملين وبالذات المنظمات القادرة على فهم التقنية الحديثة للأسواق، واستحداث التغيير المؤسسي الملازم لذلك التطور (الخطيب، 2002) كما أنه يجب تطبيق العديد من الإجراءات الرقابية على التكنولوجيا المستخدمة في العمل من أجل ضمان استمرارية عملها على الشكل الأمثل لتقليل احتمالية فشلها أو قصورها وذلك بإجراء عمليات الصيانة الوقائية المستمرة (عباس، 2005).

رابعا المتطلبات الإدارية:

وتتمثل في التخطيط الجيد والتنظيم الملائم، ولاسيما أن استخدام التجارة الالكترونية في الأعمال يلغي كثيراً من الوظائف التقليدية للفصل بين الواجبات، وتتضمن المتطلبات الإدارية توصيف الهيكل التنظيمي وتحديد السلطات والمسؤوليات وتحديد إجراءات العمل والفصل بين الوظائف المتعارضة في إدارة نظم المعلومات وصياغة آلية إشراف مجلس الإدارة و الإدارة العليا على العمليات المصرفية الإلكترونية (نجم، 2004). وتضمنت مقررات لجنة بازلII (Basle, 1998) إطاراً لتقييم نظام الرقابة لدى المصارف وذلك ضمن خمسة عناصر لعملية الرقابة الداخلية (العنزي، 2008) اشتملت على مجموعة من العناصر وهي:

أولاً: الإشراف الإداري وثقافة الرقابة. ويشمل ثلاثة مبادئ هي:

1- مسؤوليات مجلس الإدارة: وتعمل على التحقق من وجود واستمرار نظام رقابة داخلي فعال ومناسب، كما تضمنت المراجعة الدورية لاستراتيجيات العمل وسياساته، والمراجعة الدورية لمدى ملائمة إستراتيجية المصرف وحدود المخاطر، والتأكد من قيام الإدارة التنفيذية باتخاذ الخطوات الضرورية لتحديد وقياس ومراقبة المخاطر، والموافقة على الهيكل التنظيمي.

2- مسؤوليات الإدارة التنفيذية: وتهتم بتطبيق مختلف الاستراتيجيات والسياسات المعتمدة من مجلس الإدارة، وتطوير السياسات والعمليات المتعلقة بتحديد وقياس ومراقبة المخاطر التي يواجهها المصرف، ويشمل ذلك قيام الإدارة التنفيذية بصيانة الهيكل التنظيمي و التأكد من وضوح المسؤوليات وتفويض ومراقبة الصلاحيات، ووضع السياسات المناسبة لنظام الرقابة الداخلية ومراقبة مدى كفاءة وكفاية هذا النظام (Chen, 2001)، والتأكد من أن نشاطات المصرف تؤدى من قبل موظفين مؤهلين ومدربين، ووضع سياسات حوافز تكافئ العمل الجيد.

3- معايير الأخلاق العالية والنزاهة: وتهدف لتشجيع المعايير الأخلاقية وخلق ثقافة الرقابة الذاتية داخل

المؤسسة وتعتمد على الجهود المشتركة لكل من مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية المتمثلة في المدراء العامين ومساعديهم لتحقيق ذلك، من خلال إرساء مبدأ الرقابة الداخلية البناءة باعتبارها مسؤولية كافة الأفراد في المنظمة، وتعزيز معايير مثلى للنزاهة ومبادئ أخلاقية في إجراءات التعامل.

ثانياً: تعريف المخاطر وتقييمها: واشتمل على تحديد المخاطر وتقييمها بعد تحديد آثارها السلبية على الأهداف الموضوعة، ويتطلب ذلك التقييم الفعال لها وفق مبدأ الكلفة والمنفعة، وتصنيفها حسب إمكانية السيطرة عليها، واستمرارية تقييم أثرها على الأهداف، وشموليتها جميع خطوط العمل الدنيا صعوداً إلى الأنشطة العامة الإدارية في المصرف.

ثالثاً: أنشطة الرقابة وفصل المهام: وتتحدد وفق ما يتفق عليه مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية، وتشمل أنشطة الرقابة تقارير أداء دوائر وأقسام المصرف (Kalakota, 2005)، والرقابة المادية باستخدام الضوابط المختلفة التي تمنع الوصول إلى الموجودات، إضافة لوضع حدود خاصة لمجموعة المخاطر تحول دون حدوث خسائر ضخمة، واستخدام الأنشطة الرقابية الأخرى المرتبطة بنظام الموافقات والتفويضات أو التحقق والمطابقة.

رابعاً: أنظمة المعلومات والاتصال القادرة على الوصول إلى البيانات المالية والتشغيلية في الوقت المناسب وتشمل وجود أنظمة معلومات تخضع لأساليب الحماية المناسبة، ووجود قنوات اتصال فعالة تساهم في تنفيذ السياسات ومدعومة بهيكل تنظيمي يساعد على تدفق البيانات بشكل عمودي وأفقي داخل المصرف.

خامساً: متابعة العمليات وتصويب الخلل من خلال الإشراف المستمر على نظام التدقيق الداخلي لضمان فاعليته وكفاءته ومراقبة المخاطر الرئيسية و التقييم الدوري لهذه العمليات. وقد أشارت مقررات لجنة بازل إلى وجوب تمتع الرقابة الإدارية والتدقيق الداخلي بالاستقلالية والقدرة المهنية والكفاءة العالية بحيث يقوم بدور فعال في تقييم عمليات المصارف ورفع تقارير إلى مجلس الإدارة والإدارة التنفيذية. وتتضمن متابعة العمليات وتصويب الخلل وضرورة الإبلاغ عن الثغرات في نظام الرقابة الداخلية في الوقت المناسب (محمود، 2007)، كما أكدت على ضرورة إبلاغ المستوى الإداري المعني وفي الوقت المناسب عن أية ثغرات أو مشكلات في نظام الرقابة الداخلية وذلك حتى يتسنى معالجته السريعة.

تطور التجارة الإلكترونية كان تمهيداً لظهور الحكومات الإلكترونية:

لقد أسهم انتشار وتوسع الأنشطة وأعمال التجارة الإلكترونية إلى تبني فكرة الحكومات الالكترونية حيث أن الحكومة الإلكترونية أكثر من مجرد تجارة إلكترونية، فالتجارة الإلكترونية تعنى ببيع السلع أو الخدمات عبر استخدام التقنية الحديثة عبر شبكة الإنترنت. أما الحكومة الإلكترونية فتهتم في المقام الأول باستخدام التقنية لرفع مستوى الخدمات الحكومية للمواطنين وتسهيل الحصول عليها. والتنسيق بين الهيئات الحكومية المختلفة لتحقيق الفائدة للمواطن والشركات والحكومة ذاتها (Uma, 2003) وتشمل هذه الخدمات: المشتريات والمناقصات الحكومية للسلع والخدمات. تسجيل وتجديد الرخص والتصاريح. إيجاد الوظائف

وتسديد المستحقات...الخ. وبالتالي فإن الحكومة الإلكترونية تهدف إلى تحويل التعامل بين القطاعات الحكومية مع بعضها والمستفيدين منها إلى طريقة تتسم بالسهولة والراحة والشفافية والجدوى الاقتصادية. وتقع الحكومة الإلكترونية في محور التعاملات بين ثلاثة قطاعات حيوية : القطاعات الحكومية, قطاع الأعمال, والمواطنين. والأهم من ذلك أن للحكومة الإلكترونية دوراً أوسع وتأثيراً أشمل على الأمم, لأن الحكومات في معظم الدول تعتبر المناصر الأقوى لدعم الاقتصاد حيث أن لها دوراً رئيسياً في توظيف الكوادر البشرية, وتنفيذ المشتريات والمنافسات, وإعداد التشريعات, وتقديم الخدمات, وتحصيل الإيرادات. وفي الحقيقة إن وجود العديد من التعاملات الالكترونية كان محفزاً لظهور فكرة الحكومات الالكترونية، وإن مبادرات تنفيذ الحكومة الإلكترونية يمكن أن تكون حافزاً لنمو استخدام تقنية المعلومات في الدول، علاوة على ذلك فإن ترابط الحكومة الإلكترونية يحث على تبني تقنية المعلومات بجميع قطاعات الاقتصاد (نجم، 2004)، كما أن المعايير التي تصدر عن الحكومة عند تقديم الخدمات والتجاوب مع الراغبين في الحصول على تلك الخدمات وكفاءة الأداء يمكن اعتبارها نبراساً لتطوير خدمات التجارة الإلكترونية. ومن خلال الحكومة الإلكترونية ستتاح الفرصة للنشر والإعلان عبر شبكة الانترنت عن المناقصات الحكومية وفرص التعاقد لتنفيذ مشاريع تنموية مع القطاعات الحكومية المختلفة. كما أن المعلومات ستكون متاحة للجميع للإطلاع عليها مما يمكن أي شركة لديها اهتمام بالمشاريع المعلن عنها من التقدم بعروضها للتعاقد مع الحكومة بغض النظر عن حجم الشركة، وسيكون الحصول على الخدمات الحكومية أكثر سهولة ويتم إنجازها خلال فترات زمنية أقصر مع تكاليف مالية أقل (Brouthers, 2003). وسيصبح الوصول إلى معلومات دقيقة يجري تحديثها أولاً بأول أكثر يسراً. وبالتالي فإن هذه العناصر مجتمعة بإمكانها دعم الجهود الرامية لجذب الاستثمارات الأجنبية والارتقاء بقدرات قطاع الأعمال إلى المنافسة عالمياً، وهو ما ينعكس على تطور المواطن والوطن فأضحت المنفعة متبادلة وساهمت التجارة الالكترونية في نهضة الحكومة الالكترونية والتي انعكست بدورها على نهضة المجتمع وتطوره.

رابعاً : تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

وعند جمع البيانات وتحليلها أمكن للباحث أن يقدم من خلال الجدول رقم (2) التالي المعلومات العامة لعينة الدراسة .

جدول رقم (2) البيانات العامة لعينة الدراسة

المحور	الفقرات	النسبة المئوية
العمر السنوي للبنك.	**أقل من 10سنوات**	٪19
	10- 20 سنة	٪35
	20- 30 سنة	٪27
	أكبر من 30 سنة	٪25
عدد سنوات تطبيق التجارة الالكترونية.	**أقل من 3 سنوات**	٪15
	4- 6 **سنوات**	٪31
	7- 9 **سنوات**	٪25
	أكبر من 9 سنوات	٪29
معدل سنوات الخبرة للعاملين في قسم الرقابة الإدارية في البنك.	**أقل من 5 سنوات**	٪8
	5- 9 **سنوات**	٪53
	أكبر من 9 سنوات	٪39
مدى كفاءة العاملين في إدارة الرقابة الإدارية.	**ضعيف جداً**	٪5
	ضعيف	٪9
	متوسط	٪30
	قوي	٪40
	قوي جداً	٪16
مدى استقلالية إدارة الرقابة الإدارية.	**ضعيف جداً**	٪7
	ضعيف	٪20
	متوسط	٪30
	قوي	٪15
	قوي جداً	٪28

نلاحظ من الجدول أعلاه أن معظم البنوك التي كانت في العينة كان عمرها ما بين 10 وحتى 20 سنة حيث أن النسبة التقريبية لهذه البنوك هي 35٪ ، وأدنى نسبة كانت 19٪ وهي التي تخص البنوك الأقل من 10 سنوات. أما فيما يتعلق بعدد سنوات تطبيق التجارة الالكترونية في البنوك عينة الدراسة فيشير الجدول أعلاه إلى عدد سنوات تطبيق التجارة الالكترونية في البنك، حيث أن النسب متقاربة مما يعطي دقة أكثر للدراسة كون العينة شملت تقريباً جميع الدرجات وبنسب متقاربة إذ أن معظم البنوك في العينة طبقت التجارة الالكترونية في البنك من 5 وحتى 8 سنوات وهذا المؤشر واقعي نظراً لحداثة التجارة الالكترونية على مستوى البنوك التجارية اليمنية.

وبالنظر إلى معدل سنوات الخبرة للعاملين في قسم الرقابة الإدارية في البنوك عينة الدراسة وكما نلاحظ من

الجدول أعلاه أن معظم العاملين في قسم التدقيق الداخلي في البنك لديهم خبرة متوسطة أي ما بين 5- 10 سنوات، حيث وصلت نسبة العاملين متوسطي الخبرة إلى 53٪ مما يشير إلى أن نصف العينة تشير إلى أن العاملين ذوي خبرة متوسطة في مجال الأنشطة التي يمارسونها. وعند دراسة مدى كفاءة العاملين في إدارة الرقابة الإدارية والتدقيق الداخلي فنلاحظ أنها قوية حيث تشير البيانات إلى أن 40٪ من العاملين في إدارة الرقابة الإدارية والتدقيق الداخلي ذوو كفاءة قوية. وكما نلاحظ من الجدول أعلاه أن ما يقارب 30٪ من آراء العينة تقول أن مدى استقلالية المدقق الداخلي من وجهة نظر المدقق الخارجي متوسطة ثم ما يقارب 20٪ ضعيفة وما يقارب 28٪ قوية جداً وما يقارب 15٪ قوي وأخيراً ما يقارب 7٪ ضعيف جداً.

وفي ضوء ذلك وعند النظر إلى أسئلة الجزء الأول (المعلومات العامة) نلاحظ أن السؤال الثاني المختص بتحديد عدد سنوات تطبيق التجارة الإلكترونية في البنك و السؤال المختص بتحديد عدد سنوات التعاقد مع البنك بالنسبة للمدقق الخارجي ذوي علاقة قوية لملاحظة الإلتزام بالرقابة على أنشطة التجارة الإلكترونية، وسيظهر لاحقا تأثير الأجزاء الأخرى من الإستبانة على مدى الإلتزام بالرقابة على أنشطة التجارة الإلكترونية.

ب- البيانات الأولية لإستبانة الدراسة:

لقد تم تقسيم البيانات الأولية إلى عدة عوامل فبعض هذه العوامل مرتبط بمتطلبات قانونية وتشريعية، وبعضها مرتبط بمتطلبات الحماية والأمن، وبعضها مرتبط بمتطلبات تكنولوجية، وبعضها الآخر مرتبط بمتطلبات الرقابة الإدارية، وغيرها من عوامل أخرى قد تؤثر على مدى الالتزام بالرقابة على أنشطة التجارة الإلكترونية، وقد قام الباحث بوضع عدة أسئلة على كل عامل من العوامل السابقة الذكر. وفيما يلي النتائج الإجمالية والتفصيلية حيث تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لدرجات تطبيق البنوك العاملة في محافظة الحديدة لعناصر الرقابة، مع الأخذ بعين الاعتبار أن الفقرة ذات المتوسط الحسابي الذي يقل عن (3) تعني درجة موافقة ضعيفة، والفقرة ذات المتوسط الحسابي الذي يزيد عن (3) تعني درجة موافقة عالية، وذلك اعتماداً على مقياس الفقرات الذي تتراوح درجاته بين (1-5). وقد تم استخراج المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للفقرات التي تضمنتها الاستبانة ككل، ولكل بعد على حده كما هو موضح في الجدول رقم (3) التالي:

جدول رقم (3) المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأبعاد ومحاور الرقابة

رقم البعد	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
الأول	العوامل الخاصة بالمتطلبات القانونية والتشريعية	4.23	.570	عالية
الثاني	العوامل الخاصة بمتطلبات الحماية والأمن	4.19	.580	عالية
الثالث	العوامل الخاصة بالمتطلبات التكنولوجية	4.31	.300	عالية
الرابع	العوامل الخاصة بالمتطلبات الإدارية	4.34	.600	عالية

وفي تفصيل المحاور نتطرق إلى تحليل كل محور من محاور الدراسة وكما يلي :

أولا : العوامل الخاصة بالمتطلبات القانونية والتشريعية : كما يلاحظ من الجدول رقم (4) ملخص النتائج التي استنبطناها من آراء المدققين فقد أشرنا إلى ربط كل عامل بالوسط الحسابي والانحراف المعياري له، حيث قام الباحث بدراسة مدى درجة التأثير للعوامل الخاصة المرتبطة بجميع المتطلبات سواءً كانت قانونية أم تشريعية أم حماية وأمن ....الخ . الجدول رقم (4) – العوامل الخاصة بالمتطلبات القانونية و التشريعية.

الفقـــــــرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1- **يلتزم البنك بالتشريعات والقوانين اللازمة لتنفيذ الأعمال الإلكترونية ضمن نطاق القانون اليمني.**	2.39	1.14
2- **يلتزم البنك بالتشريعات والقوانين الدولية الخاصة بتطبيقات التجارة الإلكترونية في البنوك.**	2.29	0.96
3- **يواكب البنك التطورات المتسارعة في التشريعات القانونية المتعلقة بالتجارة الإلكترونية.**	2.77	0.97
4- **يتوفر لدى المدقق الداخلي دراية كافية في تحديد المعايير الأساسية التشريعية والقانونية فيما يتعلق بالأعمال المصرفية الإلكترونية.**	2.67	0.96
5- **يوفر البنك للعميل نصوص قانونية واضحة تحدد طبيعة التشريعات الخاصة بالأعمال الإلكترونية.**	2.70	0.86
6- **يلتزم البنك بإدامة السجلات الخاصة بالمعاملات الإلكترونية للمساعدة على تحديد مسارات واضحة للتدقيق تستخدم في حل النزاعات.**	2.75	1.03

كما نلاحظ من الجدول السابق أن آراء المدققين في الإجابة على العامل الأول وهو - يلتزم البنك بالتشريعات و القوانين اللازمة لتنفيذ الأعمال الالكترونية ضمن نطاق القانون اليمني، كان الوسط الحسابي لآراء المدققين 2.39 والانحراف المعياري 1.14 أي تتجه إلى أن درجة التأثير كبيرة دون وجود اختلاف كبير في توافق الآراء. أما بالنسبة إلى العامل الثاني وهو - يلتزم البنك بالتشريعات و القوانين الدولية الخاصة بتطبيقات التجارة الالكترونية في البنوك، كان الوسط الحسابي لآراء المدققين 2.29 والانحراف المعياري 0.96 أي تتجه إلى أن درجة التأثير كبيرة دون وجود اختلاف كبير في توافق الآراء. أما بالنسبة إلى العامل الثالث وهو - يواكب البنك التطورات المتسارعة في التشريعات القانونية المتعلقة بالتجارة الالكترونية، كان الوسط الحسابي لآراء المدققين 2.77 والانحراف المعياري 0.97 أي تتجه إلى أن درجة التأثير متوسطة دون وجود اختلاف كبير في توافق الآراء.أما بالنسبة إلى العامل الرابع وهو يتوفر لدى المدقق الداخلي دراية كافية في تحديد المعايير الأساسية التشريعية و القانونية فيما يتعلق بالأعمال المصرفية الالكترونية، كان الوسط الحسابي لآراء المدققين 2.67 والانحراف المعياري 0.96 أي تتجه إلى أن درجة التأثير متوسطة دون وجود اختلاف كبير في توافق الآراء. وعن العامل الخامس وهو - يوفر البنك للعميل نصوص قانونية واضحة تحدد

طبيعة التشريعات الخاصة بالأعمال الالكترونية، كان الوسط الحسابي لآراء المدققين 2.70 والانحراف المعياري 0.86 أي تتجه إلى أن درجة التأثير متوسطة دون وجود اختلاف كبير في توافق الآراء. وعن العامل الأخير في هذا المحور وهو - يلتزم البنك بإدامة السجلات الخاصة بالمعاملات الالكترونية للمساعدة على تحديد مسارات واضحة للتدقيق تستخدم في حل النزاعات، كان الوسط الحسابي لآراء المدققين 2.75 والانحراف المعياري 1.03 أي تتجه إلى أن درجة التأثير متوسطة ودون وجود اختلاف كبير في توافق الآراء.

ثانيا: العوامل الخاصة بمتطلبات الحماية والأمن: وبالنظر إلى الجدول رقم (5) حيث يبين نفس مكونات الجدول السابق ويمكن إتباع الأسلوب السابق الذكر لاستنباط القرارات الوصفية المتعلقة بالوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عامل من العوامل المذكورة في نفس الجدول

الجدول رقم (5) العوامل الخاصة بمتطلبات الحماية والأمن

الـفـقـــــــرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
7- **يوجد لدى البنك إجراءات مناسبة للتحقق من هوية العملاء الذين تقدم لهم الخدمات عبر الإنترنت ويتم الالتزام بها.**	2.27	1.17
8- **يستخدم البنك قواعد بيانات خاصة بالعمليات المصرفية الإلكترونية تتوفر فيها الضوابط الكافية التي تحميها من التلاعب والفساد الإداري.**	2.64	1.07
9- **يوفر البنك نظاماً خاصاً يحدد صلاحيات الدخول للنظم المصرفية الإلكترونية والبيانات والتطبيقات.**	2.45	0.97
10- **يلتزم البنك بتطوير الإجراءات والرقابة المناسبة بشكل دوري لضمان مواكبة التطورات الخاصة في مجال الأمن والحماية.**	2.42	1.03
11- **يلتزم البنك بتزويد العملاء بالمعلومات الخاصة بالأمان العام لحواسيبهم الشخصية بما في ذلك استخدام البرمجيات اللازمة للحماية من الفيروسات والجدران النارية.**	2.35	1.15
12- **يلتزم البنك بخطط الطوارئ الخاصة بضمان استمرارية سير العمليات إلكترونيًا.**	2.47	0.95
13- **لدى البنك قدرة فاعلة على استمرارية النشاط المصرفي ضمن خطة للطوارئ للعمليات الإلكترونية.**	2.64	0.99

يتبين من الجدول السابق أن آراء المدققين في الإجابة على العامل السابع وهو- يوجد لدى البنك إجراءات مناسبة للتحقق من هوية العملاء الذين تقدم لهم الخدمات عبر الانترنت ويتم الالتزام بها، كان الوسط الحسابي 2.27 والانحراف المعياري 1.17 أي تتجه إلى أن درجة التأثير كبيرة دون وجود اختلاف كبير في توافق الآراء. أما بالنسبة إلى العامل الثامن وهو - يستخدم البنك قواعد بيانات خاصة بالعمليات المصرفية الالكترونية تتوفر فيها الضوابط الكافية التي تحميها من التلاعب و الفساد الإداري، كان الوسط الحسابي لآراء المدققين 2.64 والانحراف المعياري 1.07 أي تتجه إلى أن درجة التأثير متوسطة دون وجود

اختلاف كبير في توافق الآراء.وعن العامل التاسع وهو - يوفر البنك نظاماً خاصاً يحدد صلاحيات الدخول للنظم المصرفية الالكترونية و البيانات و التطبيقات، كان الوسط الحسابي لآراء المدققين 2.45 والانحراف المعياري 0.97 أي تتجه إلى أن درجة التأثير كبيرة دون وجود اختلاف كبير في توافق الآراء. أما بالنسبة إلى العامل العاشر وهو - يلتزم البنك بتطوير الإجراءات والرقابة المناسبة بشكل دوري لضمان مواكبة التطورات الخاصة في مجال الأمن و الحماية، كان الوسط الحسابي لآراء المدققين 2.42 والانحراف المعياري 1.03 أي تتجه إلى أن درجة التأثير كبيرة دون وجود اختلاف كبير في توافق الآراء. وبالنسبة إلى العامل الحادي عشر وهو - يلتزم البنك بتزويد العملاء بالمعلومات الخاصة بالأمان العام لحواسيبهم الشخصية بما في ذلك استخدام البرمجيات اللازمة للحماية من الفيروسات و الجدران النارية، كان الوسط الحسابي لآراء المدققين 2.35 والانحراف المعياري 1.15 أي تتجه إلى أن درجة التأثير كبيرة دون وجود اختلاف كبير في توافق الآراء. وعن العامل الثاني عشر وهو - يلتزم البنك بخطط الطوارئ الخاصة بضمان استمرارية سير العمليات الكترونياً، كان الوسط الحسابي لآراء المدققين 2.47 والانحراف المعياري 0.95 أي تتجه إلى أن درجة التأثير كبيرة دون وجود اختلاف كبير في توافق الآراء. وفي العامل الثالث عشر والأخير بهذا المحور وهو - لدى البنك قدرة فاعلة على استمرارية النشاط المصرفي ضمن خطة للطوارئ للعمليات الالكترونية، كان الوسط الحسابي لآراء المدققين 2.64 والانحراف المعياري 0.99 أي تتجه إلى أن درجة التأثير متوسطة دون وجود اختلاف كبير في توافق الآراء.

ثالثا: العوامل الخاصة بالمتطلبات التكنولوجية: بالنظر إلى الجدول رقم (6) حيث يبين نفس مكونات الجداول السابقة ويمكن استنباط القرارات الوصفية المتعلقة بالوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عامل من العوامل المذكورة في نفس الجدول. الجدول رقم (6) العوامل الخاصة بالمتطلبات التكنولوجية

الفقـــــــرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
14- يتوفر لدى البنك البنية التحتية الملائمة لممارسة نشاطات التجارة الإلكترونية.	2.35	1.07
15- يستخدم البنك نظماً متطورة تتناسب مع أنشطة التجارة الإلكترونية.	2.42	1.02
16- يوفر النظام المصرفي سرعة عالية في الدخول إلى التطبيقات الخاصة بالعمليات الإلكترونية.	2.46	1.03
17- يتوفر لدى المدقق الداخلي دراية كافية في طبيعة عمل التطبيقات الإلكترونية ومدى جاهزيتها في البنك.	2.45	1.14
18- يلتزم البنك في متابعة التطورات التي تطرأ على المعدات والبرمجيات والتقنيات الخاصة بأعمال التجارة الإلكترونية.	2.66	1.14
19- تسمح البرمجيات المتوفرة حاليًا في إجراء عملية التدقيق بشكل دوري ومستمر.	2.52	1.13

فنلاحظ من الجدول السابق أن آراء المراقبين في الإجابة على العامل الرابع عشر وهو- يتوفر لدى البنك البنية التحتية الملائمة لممارسة نشاطات التجارة الالكترونية، كان الوسط الحسابي2.35 والانحراف المعياري 1.07أي تتجه إلى أن درجة التأثير كبيرة دون وجود اختلاف كبير في توافق الآراء. أما بالنسبة إلى العامل الخامس عشر وهو - يستخدم البنك نظما متطورة تتناسب مع أنشطة التجارة الالكترونية، كان الوسط الحسابي لآراء المدققين 2.42 والانحراف المعياري 1.02 أي تتجه إلى أن درجة التأثير كبيرة دون وجود اختلاف كبير في توافق الآراء. وعن العامل السادس عشر وهو - يوفر النظام المصرفي سرعة عالية في الدخول إلى التطبيقات الخاصة بالعمليات الالكترونية، كان الوسط الحسابي لآراء المدققين 2.46 والانحراف المعياري 1.03 أي تتجه إلى أن درجة التأثير كبيرة دون وجود اختلاف كبير في توافق الآراء. أما بالنسبة إلى العامل السابع عشر وهو - يتوفر لدى المدقق الداخلي دراية كافية في طبيعة عمل التطبيقات الالكترونية ومدى جاهزيتها في البنك، كان الوسط الحسابي لآراء المدققين 2.45 والانحراف المعياري 1.14 أي تتجه إلى أن درجة التأثير كبيرة دون وجود اختلاف كبير في توافق الآراء. وعن العامل الثامن عشر وهو يلتزم البنك في متابعة التطورات التي تطرأ على المعدات والبرمجيات والتقنيات الخاصة بأعمال التجارة الإلكترونية، كان الوسط الحسابي لآراء المدققين 2.66 والانحراف المعياري 1.14 أي تتجه إلى أن درجة التأثير متوسطة دون وجود اختلاف كبير في توافق الآراء. أما العامل التاسع عشر والأخير في هذا المحور وهو - تسمح البرمجيات المتوفرة حاليا في إجراء عملية التدقيق بشكل دوري ومستمر، كان الوسط الحسابي لآراء المدققين 2.52 والانحراف المعياري 1.13 أي تتجه إلى أن درجة التأثير متوسطة دون وجود اختلاف كبير في توافق الآراء.

رابعا: العوامل الخاصة بالمتطلبات الإدارية: بالنظر إلى الجدول رقم (7)، حيث يبين نفس مكونات الجداول السابقة ويمكن استنباط القرارات الوصفية المتعلقة بالوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عامل من العوامل المذكورة في نفس الجدول. الجدول رقم (7) العوامل الخاصة بالمتطلبات الإدارية

الفقـــــــرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
20- **تلتزم الإدارة العليا بتصميم وتحديد سياسات وأساليب للرقابة لإدارة المخاطر المتعلقة بأنشطة التجارة الإلكترونية.**	42.6	70.8
21- **تلتزم الإدارة العليا بتوفير خطط استراتيجية للرقابة على عمليات التجارة الإلكترونية.**	2.55	0.95
22- **يتوفر لدى البنك الخبرات والكفاءات الإدارية الكافية والملائمة لممارسة الأعمال الإلكترونية الجديدة أو انتهاج تقنيات جديدة.**	2.73	1.11
23- **توفر الإدارة العليا الدعم الكافي لتطوير العمل الرقابي واستغلال التقنيات الحديثة.**	2.53	1.16

الفقـــــــرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
24- تلتزم الإدارة العليا في عمليات المراجعة للجوانب الأساسية لعمليات رقابة أمان المصرف واعتمادها.	2.47	0.96
25- تلتزم الإدارة العليا بالتأكد من كفاية ضوابط الأمان والحماية لعمليات التجارة الإلكترونية.	2.32	0.93
26- تلتزم الإدارة العليا بتوفير الاستقلالية الكافية لعمل مدقق الحسابات الداخلي فيما يتعلق بتدقيق أنشطة التجارة الإلكترونية.	2.35	0.95
27- تلتزم الإدارة العليا بتدريب وتأهيل الكوادر البشرية لمواكبة التطورات التقنية المتسارعة فيما يتعلق بعمل المصرف إلكترونيا.	.253	.124
28- تساهم إجراءات حل المشاكل المفاجئة سواء ما يتعلق بالإبلاغ أو سرعة التدخل في تحسين إجراءات الرقابة .	2.37	0.95
29- تساهم التقارير الدورية المقدمة للإدارة التنفيذية في نجاح إجراءات الرقابة الإدارية.	2.37	0.92
30- تساهم عملية توزيع الصلاحيات على المستويات الإدارية المختلفة في تحسين إجراءات الرقابة الإدارية.	2.59	1.27

فنلاحظ من الجدول السابق أن آراء المدققين في الإجابة على العامل العشرون وهو- تلتزم الإدارة العليا بتصميم نظام للإشراف الإداري فيما يتعلق بأنشطة التجارة الالكترونية، كان الوسط الحسابي 2.64 والانحراف المعياري 0.87 أي تتجه إلى أن درجة التأثير متوسطة دون وجود اختلاف كبير في توافق الآراء. أما بالنسبة إلى العامل الحادي والعشرين وهو - تلتزم الإدارة العليا بتوفير خطط استراتيجية لعمليات التجارة الالكترونية، كان الوسط الحسابي لآراء المدققين 2.55 والانحراف المعياري 0.95 أي تتجه إلى أن درجة التأثير متوسطة دون وجود اختلاف كبير في توافق الآراء. وعن العامل الثاني والعشرين وهو - يتوفر لدى البنك الخبرات والكفاءات الإدارية الكافية و الملائمة لممارسة الأعمال الالكترونية الجديدة أو انتهاج تقنيات جديدة، كان الوسط الحسابي لآراء المدققين 2.73 والانحراف المعياري 1.11 أي تتجه إلى أن درجة التأثير متوسطة دون وجود اختلاف كبير في توافق الآراء. وبالنسبة للعامل الثالث والعشرين وهو - توفر الإدارة العليا الدعم الكافي لتطوير العمل الرقابي واستغلال التقنيات الحديثة، كان الوسط الحسابي لآراء المدققين 2.53 والانحراف 1.16 أي تتجه إلى أن درجة التأثير متوسطة دون وجود اختلاف كبير في توافق الآراء. أما بالنسبة إلى العامل الرابع والعشرين وهو - تلتزم الإدارة العليا في عمليات المراجعة للجوانب الأساسية لعمليات رقابة أمان المصرف و اعتمادها، كان الوسط الحسابي لآراء المدققين 2.47 والانحراف المعياري 0.96 أي تتجه إلى أن درجة التأثير كبيرة دون وجود اختلاف كبير في توافق الآراء. أما العامل الخامس والعشرين وهو - تلتزم الإدارة العليا بالتأكد من كفاية ضوابط الأمان والحماية لعمليات التجارة الالكترونية، كان الوسط الحسابي لآراء المدققين 2.32 والانحراف المعياري 0.93 أي تتجه إلى أن درجة

التأثير كبيرة دون وجود اختلاف كبير في توافق الآراء. وبالنسبة إلى العامل السادس والعشرين وهو - تلتزم الإدارة العليا بتوفير الاستقلالية الكافية لعمل مدقق الحسابات الداخلي فيما يتعلق بتدقيق أنشطة التجارة الالكترونية، كان الوسط الحسابي لآراء المدققين 2.35 والانحراف المعياري 0.95 أي تتجه إلى أن درجة التأثير كبيرة دون وجود اختلاف كبير في توافق الآراء. أما العامل السابع والعشرين وهو - تلتزم الإدارة العليا بتدريب و تأهيل الكوادر البشرية لمواكبة التطورات التقنية المتسارعة فيما يتعلق بعمل المصرف الكترونياً، كان الوسط الحسابي لآراء المدققين 2.53 والانحراف المعياري 1.24 أي تتجه إلى أن درجة التأثير متوسطة دون وجود اختلاف كبير في توافق الآراء. أما بالنسبة إلى العامل الثامن والعشرين وهو - تساهم إجراءات حل المشاكل المفاجئة سواء ما يتعلق بالإبلاغ أو سرعة التدخل في تحسين إجراءات الرقابة ، كان الوسط الحسابي لآراء المدققين 2.37 والانحراف المعياري 0.95 أي تتجه إلى أن درجة التأثير كبيرة دون وجود اختلاف كبير في توافق الآراء. أما العامل التاسع والعشرون وهو - تسهم التقارير الدورية المقدمة للإدارة التنفيذية في نجاح إجراءات الرقابة الإدارية، كان الوسط الحسابي لآراء المدققين 2.37 والانحراف المعياري 0.92 أي تتجه إلى أن درجة التأثير كبيرة دون وجود اختلاف كبير في توافق الآراء. وأخيراً العامل الثلاثون وهو - تسهم علمية توزيع الصلاحيات على المستويات الإدارية المختلفة في تحسين إجراءات الرقابة الإدارية.، كان الوسط الحسابي لآراء المدققين 2.59 والانحراف المعياري 1.27 أي تتجه إلى أن درجة التأثير متوسطة دون وجود اختلاف كبير في توافق الآراء.

2-5-1 الإحصاء الاستدلالي:

حيث أن هذا الجزء من البحث وضح اختبار الفرضيات البحثية وتحليلها. وكما لاحظنا من خلال استعراض العوامل المؤثرة في الالتزام بالرقابة على أنشطة التجارة الإلكترونية وتتبع آراء المدققين فإن هذه العوامل تشكل في مجموعها تأثيرا قد يكون له علاقة مباشرة بهذه الظاهرة، وحتى يقف الباحث على هذا التأثير ومدى توافق آراء المدققين بمدى تأثير العوامل المختلفة في ظاهرة الالتزام بالرقابة على أنشطة التجارة الإلكترونية فقد قام الباحث وبلغة الإحصاء الاستدلالي باختبار الفرضيات البحثية كما يلي:

الفرضية البحثية الأولى: وتصاغ بلغة الإحصاء كفرضية صفرية كما يلي: لا تلتزم البنوك اليمنية بمحافظة الحديدة بالمتطلبات التشريعية للرقابة على أنشطة التجارة الالكترونية.

واستنادا إلى البيانات المعطاة في الجدول رقم (8) وباستخدام تحليل الانحدار فقد قام الباحث باستخدام البيانات المرتبطة بالالتزام بالرقابة على أنشطة التجارة الالكترونية بالمتغير التابع والعوامل المرتبطة بالمتطلبات التشريعية كعامل مستقل وذلك لغرض اختبار مدى وجود تأثير للعوامل المرتبطة بالمتطلبات التشريعية على الالتزام بالرقابة على أنشطة التجارة الالكترونية، حيث أن قيمة الاختبار 2.454 وله مقدار خطأ 0.125، وهذا يفسر مبدئيا قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة لأن مقدار الخطأ اكبر من مستوى الدلالة 0.05 (قيمة ألفا المعيارية)، وهذا يدل على عدم التزام البنوك اليمنية بمحافظة الحديدة بالمتطلبات التشريعية

للرقابة على أنشطة التجارة الالكترونية.

جدول رقم (8) نتائج اختبار الفرضية الأولى

مجموع المربعات	متوسط المربعات	F المحسوبة	مستوى الدلالة	النتيجة
1.869	1.869	2.454	0.125	لا توجد فروقات
32.742	0.761	-	-	-
34.611	-	-	-	-

الفرضية البحثية الثانية: وتصاغ بلغة الإحصاء كفرضية صفرية كما يلي: لا تلتزم البنوك اليمنية بمحافظة الحديدة بمتطلبات الحماية والأمن للرقابة على أنشطة التجارة الالكترونية.

واستنادا إلى البيانات المعطاة في الجدول رقم (9) وباستخدام تحليل الانحدار بعد ما أن عمل البحث على استخدام البيانات المرتبطة بالالتزام بالرقابة على أنشطة التجارة الإلكترونية بالمتغير التابع والعوامل المرتبطة بمتطلبات الحماية والأمن كعامل مستقل وذلك لغرض اختبار مدى وجود تأثير للعوامل المرتبطة بمتطلبات الحماية والأمن على الالتزام بالرقابة على أنشطة التجارة الإلكترونية، حيث أن قيمة الاختبار 4.763 وله مقدار خطأ 0.035 وهذا يفسر مبدئيا رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة لأن مقدار الخطأ أقل من مستوى الدلالة 0.05 (قيمة ألفا المعيارية)، وهذا يدل على التزام البنوك اليمنية بمحافظة الحديدة بمتطلبات الحماية والأمن للرقابة على أنشطة التجارة الالكترونية.

جدول رقم (9) نتائج اختبار الفرضية الثانية

مجموع المربعات	متوسط المربعات	F المحسوبة	مستوى الدلالة	النتيجة
3.632	3.632	4.763	0.035	توجد فروقات
32.791	0.763	-	-	-
36.423	-	-	-	-

الفرضية البحثية الثالثة: وتصاغ بلغة الإحصاء كفرضية صفرية كما يلي: لا تلتزم البنوك اليمنية بمحافظة الحديدة بالمتطلبات التكنولوجية للرقابة على أنشطة التجارة الالكترونية.

واستنادا إلى البيانات المعطاة في الجدول رقم (10) وباستخدام تحليل الانحدار بعد ما إن عمل الباحث على استخدام البيانات المرتبطة بالالتزام بالرقابة على أنشطة التجارة الإلكترونية بالمتغير التابع والعوامل المرتبطة بالمتطلبات التكنولوجية كعامل مستقل وذلك لغرض اختبار مدى وجود تأثير للعوامل المرتبطة بالمتطلبات التكنولوجية على الالتزام بالرقابة على أنشطة التجارة الإلكترونية، حيث أن قيمة الاختبار 4.116 وله مقدار خطأ 0.049 وهذا يفسر مبدئيا رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة لأن مقدار الخطأ أقل من مستوى الدلالة 0.05 (قيمة ألفا المعيارية)، وهذا يدل على التزام البنوك اليمنية بمحافظة الحديدة

بالمتطلبات التكنولوجية للرقابة على أنشطة التجارة الالكترونية.

جدول رقم (10) نتائج اختبار الفرضية الثالثة

مجموع المربعات	متوسط المربعات	F المحسوبة	مستوى الدلالة	النتيجة
3.190	3.190	4.116	0.049	توجد فروقات
33.324	0.775	-	-	-
36.514	-	-	-	-

الفرضية البحثية الرابعة :

وتصاغ بلغة الإحصاء كفرضية صفرية كما يلي : لا تلتزم البنوك اليمنية بمحافظة الحديدة بالمتطلبات الإدارية للرقابة على أنشطة التجارة الالكترونية.

واستنادا إلى البيانات المعطاة في الجدول رقم (11) وباستخدام تحليل الانحدار بعد ما إن عمل الباحث على استخدام البيانات المرتبطة بالالتزام بالرقابة على أنشطة التجارة الإلكترونية بالمتغير التابع والعوامل المرتبطة بالمتطلبات الإدارية كعامل مستقل وذلك لغرض اختبار مدى وجود تأثير للعوامل المرتبطة بالمتطلبات الإدارية على الإلتزام بالرقابة على أنشطة التجارة الإلكترونية، حيث أن قيمة الإخبار 4.349 وله مقدار خطأ 0.043 وهذا يفسر مبدئيا رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة لأن مقدار الخطأ أقل من مستوى الدلالة 0.05 (قيمة ألفا المعيارية)، وهذا يدل على التزام البنوك اليمنية بمحافظة الحديدة بالمتطلبات الإدارية للرقابة على أنشطة التجارة الالكترونية.

جدول رقم (11) نتائج اختبار الفرضية الرابعة

مجموع المربعات	متوسط المربعات	F المحسوبة	مستوى الدلالة	النتيجة
3.312	3.312	4.349	0.043	توجد فروقات
32.750	0.762	-	-	-
36.062	-	-	-	-

النتائج والتوصيات

في ضوء ما تقدم من نتائج التحليل الإحصائي للبيانات الخاصة بالدراسة واعتماداً على المسح الأدبي للدراسات السابقة فقد توصل الباحث إلى النتائج الآتية :

1. يظهر أن خبرة العاملين في قسم التدقيق الداخلي وكفاءتهم لها أثر كبير في رقابة وتدقيق الأنشطة الخاصة بالعمليات الالكترونية، وأن كفاءة العاملين في إدارة التدقيق الداخلي قوية بدرجة مناسبة وتؤهلهم لإنجاز الأعمال المطلوبة منهم على الوجه الأنسب.

2. تبين أن استقلالية المدقق الداخلي متوسطة إلى ضعيفة، وهذا نتيجة تأثير الإدارة العليا على موضوعية واستقلالية المدقق الداخلي، ومدى الحاجة إلى وجود عملية تدقيق خارجي، وذلك لحيادية الرأي في

البيانات المالية وموضوعيتها، والتي تهم العديد من الأطراف ذات العلاقة في البنك كالمساهمين والعملاء ومتخذي القرارات على مستوى الإدارة العليا.

4. يلاحظ أن التزام البنوك بالعوامل الخاصة بالمتطلبات القانونية والتشريعية ضعيفة، وذلك نتيجة لعدم مواكبة التشريعات القانونية للنمو المتسارع في مجال الأعمال الالكترونية. حيث لا يوجد في التجارة الالكترونية حتى الآن إطار قانوني دولي شامل و بنية تحتية ذات كفاءة لتدعم مثل هذا الإطار.

5. وجد أن التزام البنوك قيد الدراسة بالعوامل الخاصة بالحماية والأمن كبيرة جداً، وذلك نتيجة حرص هذه البنوك على توفير أقصى درجات الحماية والأمن لتحقيق مزايا تنافسية والوقاية من المخاطر التي قد تفرضها الأنشطة المتعلقة بالتجارة الالكترونية، مثل هجمات الفيروسات واحتيال قراصنة المعلومات والموظفين والدخول غير المصرح به.

6. إن التزام البنوك بالمتطلبات التكنولوجية ومواكبة أية تكنولوجيا جديدة على مستوى المعدات و البرمجيات كانت كبيرة، وتلك المواكبة تعني استمرار تقديم خدمات الكترونية عالية الجودة وضمان ملاحقة التحديثات المتسارعة في ذلك المجال.

7. يظهر أن التزام البنوك بالمتطلبات الإدارية الخاصة بالأعمال الالكترونية كانت متوسطة، وذلك لعدم قدرة بعض الإدارات على مواكبة التطور التكنولوجي في مجال التجارة الالكترونية وضعف السياسات والإجراءات الإدارية المتعلقة بمراقبة الأعمال الكترونياً.

8. يبدو أن توفر أنظمه الرقابة الداخلية وإعطاءها حرية العمل لم يقتصر فقط على بنك دون غيره، وقد يكون لدرجة المنافسة العالية بين البنوك وتشابه طرق عملها فيما يخص الائتمان المصرفي واستخدام الأجهزة الالكترونية والعمليات الاشرافيه للبنك المركزي سبب عدم وجود مثل هذه الفرو قات.

وبناءا على ما تقدم من نتائج يوصي الباحث بما يلي:

1. العمل على تهيئة بنية تشريعية لمواكبة التشريعات القانونية المتعلقة بالأعمال الالكترونية سواءً ماله علاقة بالتشريعات المحلية أو التشريعات الدولية، وذلك لشدة المنافسة بين البنوك في ظل العولمة والتجارة الالكترونية.

2. يتوجب على إدارات البنوك اليمنية بمحافظة الحديدة ضرورة الاهتمام بوضع سياسات وأنظمة وإجراءات تتعلق بالعمل تواكب التطور المتسارع في مجال تكنولوجيا المعلومات والانترنت، وضرورة تغيير هيكلية عمل هذه البنوك لمواكبة تلك التطورات.

3. هناك ضرورة للاهتمام المستمر في توفير البنية التحتية الملائمة لتطبيق البرامج المتعلقة بالأعمال الالكترونية من حيث توفير البرمجيات والمعدات الملائمة للتطورات الحديثة.

4. يوصي الباحث بضرورة مواكبة البنوك وبشكل مستمر لمواضيع الأمن والحماية المتعلقة بأمن وسرية

المعلومات الخاصة بالأعمال الالكترونية، وذلك لحماية حقوق العملاء والعاملين والمساهمين وتحقيق ميزة تنافسية نظراً للحاجة الملحة في هذا المجال.

5. ضرورة العمل على توفير مخصصات مالية مناسبة لمتابعة التطورات التكنولوجية المتعلقة بالأعمال الالكترونية مع ضرورة وضع سياسة واضحة في إدخال أية تكنولوجيا جديدة.

6. العمل على التدريب والتأهيل المستمر لكافة العاملين في البنوك وخاصة العاملين في وحدة التدقيق الداخلي فنياً وتقنياً لمواكبة التطور في مجال الأعمال الالكترونية من أجل مواكبة التطورات المتعلقة بعمل المدققين الداخليين وتوفير البيئة الملائمة لما يسمى بالتدقيق الالكتروني.

7. العمل على تهيئة الكوادر البشرية بالبنوك عموماً بما يتوافق مع التطورات التكنولوجية، واستقطاب الكفاءات المتميزة في هذا المجال، تحقيقاً لمبدأ السبق والتميز.

8. - ضرورة الابتعاد عن استيراد القوالب الجاهزة للتجارة الإلكترونية وتطبيقها في مجتمعاتنا العربية بشكل مباشر، بل يجب إجراء الدراسات المناسبة والتي تجعل منظومة التجارة الإلكترونية متوافقة مع كل مجتمع وثقافته واحتياجاته على حده؛ بسبب الاختلاف في الظروف والعوامل التي تشكل كل منها مكون من مكونات التجارة الإلكترونية.

9. يقترح الباحث نتيجة لقلة الدراسات والبحوث المتخصصة بالمنطقة العربية في هذا المجال ضرورة استمرار الباحثين وبتركيز أكبر في البحث والدراسة المستفيضة فيما يتعلق بهذا الموضوع، والتأكيد على موضوع الرقابة الإدارية والتدقيق الالكتروني لما له من انعكاس على تطور وانتشار التجارة الالكترونية.

أهم المراجع:

- أحمد، مروة، 2002، الصعوبات التي تواجه التجارة الالكترونية العربية من وجهة نظر أصحاب المتاجر الالكترونية العربية، مجلة جامعة الملك سعود، مجلد 14، العلوم الإدارية، العدد 2، ص 291- 326.

- الجبالي، محمد مصطفى أحمد، 2002 "الاتجاهات الحديثة في المراجعة في ظل المتغيرات التكنولوجية في نظم المعلومات المحاسبية"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس، القاهرة، العدد 1، ص 267-336.

- الخطيب، فهد، وفلاح الحسيني، 2002، التجارة الالكترونية وأثرها على المركز الاستراتيجي للشركات، مجلة دراسات (العلوم الإدارية)، المجلد 29، العدد1 ص 163- 182.

- العموري، أحمد عبد الله، 2006، أثر التجارة الالكترونية على المراجعة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة دمشق، سوريا، ، ص 100.

- العنزي، سامية، 2008، مدى التزام البنوك التجارية الأردنية بمتطلبات الرقابة الداخلية على أنشطة التجارة الالكترونية من وجهة نظر المدقق الخارجي، مجلة علوم إنسانية، العدد، 36، ص، 232.

- القدومي، عبد الرحيم، وإيهاب نظمي، 2008، تطبيق المصارف لمقررات لجنة بازل الثانية المتعلقة بالرقابة الداخلية، مجلة علوم إنسانية، العدد، 36، ص 105.

المرهضي، سنان غالب، 2006 ،إدارة الأعمال وتأسيس الأعمال الصغيرة، مركز الأمين، ص 92-93.

- سالم، فؤاد الشيخ، ومحمد سليمان عواد، 2005، المعوقات المدركة لتبني تطبيقات التجارة الالكترونية في الشركات الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، الجامعة الأردنية، المجلد الأول، العدد 1، ص1-19.

- عباس، أنس عبد الباسط ، 2008، إدارة الأعمال وفق منظور معاصر، دار الصادق، صنعاء، ص 225.

- عباس، علي، 2005، الرقابة الإدارية على المال والأعمال، مكتبة الرائد، عمان، ص 31.

- قاحوش، نادر الفرد، 2002، العمل المصرفي عبر الإنترنت (الاعتبارات القانونية)، مؤتمر "عمليات البنوك بين النظرية والتطبيق"، كلية القانون بالتعاون مع كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية – جامعة اليرموك، ص 22-24.

- محمود، عنبر، 2007 ، التحول الناجح في الأعمال الالكترونية ، مجلة معلوماتي، العدد 93، سوريا، دمشق، 2006، ص 25-30.

- يحيى، صادق علي، 2006، الإدارة العصرية عبر الانترنت، دار الوفاء العصرية، الجزائر، ص 114.

- Amour, Daniel, (2000) the E-business revolution. Living and working in an Interconnected world, (NJ: Prentice-Hall, PTR Upper Saddle River, P75- 77.

- Brouthers, K. D. Andriessen, F. and Nicolaes, I (2003) Driving blind: strategic decision-making in small companies. Long Range Planning,41 (2) p 82 – 97.

- Chen Kuo Lane,& Huei Lee, (2001) Inhibitors The Systems Management Human to WDI W.Mayer, p 42- 63.

Information System Audit Vol. 12 Issue 5, p389-400. Chau P.(2000) - Nearon

- Tucker, George, (2004) "Electronic Commerce: Structures and Issues, International Journal of Electronic Commerce, 2 (3).p 182- 192.

- Kalakota, R. A. (2005) Frontiers of Electronic Commerce, Reading; Addison Wesley.

- Uma Sekaran, (2003) Research methods for business: A Skill-Building Approach, 4th edition , John Wiley and Sons Inc., New York, ,p 288.

- Watson, R., Berthon, P., (2002) Electronic Commerce, The Strategic Perspective, Harcourt Brace College Publishers, USA.

ABSTRACT

The study concerns on displaying administration supervision requirement on the Electronic Trading Activities as well as materialization on the extent supervision & Auditing Units of Yemen Banks, Hodeidah Gov., are committed to the above mentioned requirements. This also includes administration requirements, Legal requirements, Security & Protection Requirements and Technology Requirement.

The research makes use of the subject-matter references, in the field of Administration Supervision and Electronic Trading, to form & lay out Theoretical Study. In the mean time, the Tentative Study Collective Data was done through a well prepared questionnaire. A (60) set of questionnaire ware distributed to supervision offices on Yemen Banks located in Hod. Gov. However, (55) set were found to be applicable for analysis. Consequently, the percentage of recollected sets is 90%.

Research outcome results that there is a remarkable statistic relation between internal supervision requirements, in terms of Admin. & Tech. requirements, and Security & Protection as well as commitment extent that supervision may hold on the Electronic Trading Activities. On the other hand, legal requirements for the Electronic Trading Activities in commercial Yemen Banks, Hod. Gov. can not be considered enough, Moreover, there appears no commitment on those stated requirements. So, they have to update their law & legal mechanisms to match latest electronic development necessities.

The research notably recommended that Yemen Banks in Hod. Gov. have to further develop their supervision system to be able to convoying the latest and fastest international Technology of today. He also pointed out on the significance of handing its various use in banking dealing and in the field of Legality, framework & Technician as well as Security & Protection requirements.