



مجلة البحوث المحاسبية

[/https://abj.journals.ekb.eg](https://abj.journals.ekb.eg)
كلية التجارة – جامعة طنطا

العدد : الاول

مارس ٢٠٢٣

أثر استخدام بطاقة الأداء المتوازن لتقويم أداء الفاتورة الإلكترونية

دراسة ميدانية على البنوك التجارية بمصر

إعداد

د / إيمان السيد محمد عبدالله

مدرس المحاسبة المالية والمراجعة

المعهد العالي للعلوم الإدارية بالقظامية

٢٠٢٣ / ٢٠٢٢

ملخص البحث:

هدف هذا البحث الي التعرف على مستوى تطبيق البُعد المالي، ومستوى أثر تطبيقه على تحسين الأداء في البنوك التجارية، الى جانب التعرف على مستوى تطبيق بعد العملاء، ومستوى أثر تطبيقه على تحسين الأداء في البنوك التجارية، وقد تمثلت مشكلة البحث في محاولة إيجاد اسلوب من أساليب المحاسبة غير التقليدية يساعد استخدامه على ترشيد تكلفة الخدمات الفاتورة الالكترونية وحجم الانفاق على البنية التحتية والمعلوماتية لشبكة الكترونية لتقديم كافة الخدمات ، بالإضافة إلى تقويم تلك الخدمات بصورة تحقق التوازن في الأداء، والتعرف على ما إذا كانت قد ساهمت في تعظيم العوائد من الايرادات الضريبية كمقياس مالي.

وقد توصلت الباحثة الي أن تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات تمتلك عناصر قوة باستطاعتها فرض تغيير في أنماط العمل والإدارة في جميع المجالات، ونخص بالذكر البنوك التجارية، حيث تقوم برفع كفاءة الأداء بالنسبة للوقت والمال والجهد.

كما يوفر نظام الفاتورة الإلكترونية الحديث إمكانية إشراك العملاء والمجتمع المدني في مناقشة السياسات وذلك من خلال الحوار المباشر، كما يجب الاهتمام أيضا بكفاءة الإجراءات الضريبية وذلك من خلال التأكد من عمليات الفحص حيث أوصى البحث بضرورة الاهتمام ببرامج التدريب التي من شأنها العمل على تحسين معدلات كفاءة وفاعلية أداء العاملين بتلك الإدارة، فضلا عن توفير النظم المناسبة والتي تساهم في زيادة دافعية العاملين.

الكلمات المفتاحية: بطاقة الأداء المتوازن- الفاتورة الالكترونية- منظومة الضرائب الالكترونية-البنوك التجارية.

Abstract:

The aim of this research is to identify the level of application of the financial dimension, and the level of the impact of its application on improving performance in commercial banks, as well as to identify the level of application of the customer dimension, and the level of impact of its application on improving performance in commercial banks. Non-traditional accounting helps its use in rationalizing the cost of electronic tax services and the volume of spending on the infrastructure and information of an electronic network to provide all tax services, in addition to evaluating those services in a manner that achieves balance in performance, and to identify whether they have contributed to maximizing returns from tax revenues as a financial measure.

The study concluded that communication and information technology has elements of strength that can impose a change in work and management patterns in all fields, especially government departments, as it raises the efficiency of performance and saves time, money and effort.

The modern electronic boom provides the possibility of involving citizens and civil society in discussing policies, through direct dialogue, and there is an importance to raise the efficiency of the internal operations of tax procedures from examination and collection by reducing the time of internal procedures to implement tax operations from the moment of receiving tax returns until the submission of tax clearances.

The research recommended the need for permanent interest in developing employees in the tax administration and activating advanced systems for rewards and promotions for the growth of motivation and motivation among employees, and increasing the degree of job affiliation for them in a manner that requires permanent measurement and development of this motivation by providing psychological programs in universities and educational institutes and preparing studies through the National Institute for Social Studies.

Keywords: balanced scorecard - electronic invoice - commercial electronic tax system.

المقدمة:

لم تعد الأساليب المالية التقليدية قادرة بالشكل الكافي على إظهار صورة واضحة لمعدلات الأداء الاستراتيجي، حيث تواجه البنوك التجارية اليوم وفي ظل أساليب التقدم التكنولوجي العديد من التحديات والضغوط سواء كانت الداخلية أو الخارجية بالشكل الذي يؤثر بدرجة كبيرة على معدلات نموها وقدرتها على الاستمرارية في ظل الظروف البيئية سريعة التغيير، فضلا عن التحولات المالية التي يشهدها القطاع المالي اليوم.

ومن ثم تعد بطاقة الأداء المتوازن من أهم الأساليب الحديثة والمعاصرة في قياس الأداء نظرا لعكسها مختلف الأداء المالي والتشغيلي والجوانب الأخرى غير المالية، وتعتمد بطاقة الأداء المتوازن على أربعة أبعاد أساسية تتمثل في البعد المالي، بُعد العملاء، بُعد التعلم والنمو، وبُعد العمليات الداخلية. ويهدف هذا البحث إلى تطبيق أبعاد بطاقة الأداء المتوازن لتقويم الفاتورة الإلكترونية واثر ذلك علي تنشيط الاستثمارات في البنوك التجارية. ومن ثم يمكن تحديد نقاط القوة والضعف من خلال استخدام بطاقة الأداء المتوازن وتقويم الفاتورة الإلكترونية لتنشيط الاستثمارات في البنوك التجارية .

وفي اطار رؤية مصر لعام ٢٠٣٠ للتحول الرقمي ومن اهم محاورها تحسين وتطوير الخدمات البنكية فيعتبر التحول الرقمي للتعاملات التجارية والتعامل بأحدث الأساليب التقنية والتحقق من صحة بيانات مصدر الفاتورة وم تلقيها ومحتوياتها شكليا، الى جانب القضاء على السوق الموازي والاقتصاد غير الرسمي وتحديد حجمه الفعلي وكشفه وحثه على الدخول الى الاقتصاد الرسمي، وتحقيق مبدأ تكافؤ الفرص والعدالة بين البنوك العاملة في السوق المصري، وتحديد التعاملات المشتركة بين البنوك وكشف التعاملات الوهمية، واخيرا تسهيل وتسريع الاجراءات الضريبية .

مشكلة البحث:

تواجه البنوك التجارية المصرية كغيرها من البنوك العربية العديد من التحديات ومن أهم تلك التحديات تنامي وتنوع المخاطر التي تواجه طبيعة العمل المصرفي، فضلا عن زيادة الضغوط لتطبيق تقنيات العمل المصرفي والمالي الحديث بما يتناسب مع القواعد الدولية، لاسيما على صعيد الخدمات والمنتجات الجديدة وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات المتطورة، وزيادة المنافسة الأجنبية في السوق المصرفي، ومن ناحية أخرى تعيش البنوك التجارية المصرية تغييرات مهمة فرضتها التحديات الداخلية والخارجية التي تمر بها مصر في الأعوام الماضية خاصة مع بدايات الاصلاح الاقتصادي في عام ٢٠١٥ وحتى ٢٠٢٢، ولعل من أهمها الأوضاع السياسية والاقتصادية التي يمر بها العالم والتقلبات السريعة والكبيرة والتقلبات المستمرة في سوق الغاز والنفط وتأثيره المباشر على الإيرادات العامة وعلى ضغط الإنفاق الحكومي، وعلى الأنشطة الاقتصادية .

تتحدد مشكلة البحث في محاولة إيجاد اسلوب من أساليب المحاسبة غير التقليدية يساعد استخدامه على ترشيد تكلفة الخدمات الضريبية الالكترونية وحجم الإنفاق على البنية التحتية والمعلوماتية للشبكة الالكترونية لتقديم كافة الخدمات الضريبية، بالإضافة إلى تقويم تلك الخدمات بصورة تحقق التوازن في الأداء، والتعرف على ما إذا كانت قد ساهمت في تعظيم العوائد من الإيرادات الضريبية كميّاس مالي، أو ساهمت في ارتفاع درجات الرضا لدى الممولين وزيادة مؤشرات الثقة في التعامل الضريبي كمؤشرات غير مالية بالإضافة الى توحيد مفاهيم واجراءات التحاسب الضريبي ونشر الثقافة الضريبية، أم لا تزال الادارة الضريبية بحاجة الى المزيد من الاساليب الفعالة لقياس العائد من تلك الخدمات التي اصبحت جزءاً لا يتجزأ من منظومة خدمات الحكومة الالكترونية .

ويمكن صياغة المشكلة البحثية من خلال التساؤلات التالية:

- (١) كيف يمكن قياس الأداء المالي للبنوك بالاعتماد على استخدام بطاقات الاداء المالي والفاورة الالكترونية؟
- (٢) ما هي تأثيرات الاعتماد على بطاقة الأداء المتوازن واستخدام الفاورة الالكترونية على معدلات الاستثمار فى البنوك التجارية؟
- (٣) ما هو مفهوم تقييم الأداء المالي من خلال بطاقة الأداء المتوازن؟
- (٤) ما هو دور بطاقة الاداء المتوازن واستخدامات الفاورة الالكترونية فى تطوير معدلات الاستثمار فى البنوك التجارية؟

أهمية البحث:

ترجع أهمية هذا البحث إلى مايلي:

١. أهمية البنوك التجارية حيث تشكل محورًا مهمًا في الاستراتيجية الاقتصادية وفي خطط التنمية.
٢. أهمية نموذج بطاقة الأداء المتوازن لتقييم وتحسين الأداء في البنوك التجارية باعتبارها نظامًا يعمل على ترجمة استراتيجية ورؤية البنوك إلى أهداف ومقاييس أداء مالية وغير مالية، وتخفيض التكلفة، وتحقيق الميزة التنافسية، وكشف الانحرافات.
٣. يستمد هذا البحث أهميته من النتائج التي يتوقع أن تقدمها على المستويين العلمي والتطبيقي، فعلى المستوى العلمي يسعى البحث إلى تعميق الأساس الفكري لبطاقة الأداء المتوازن وتحسين أداء البنوك، ومن ثم إثراء المكتبة العربية بمثل هذه البحوث وإمكانية الاستفادة منها في البحوث المستقبلية، وخصوصًا معقلة الأبحاث العربية في هذا المجال، أما على الجانب التطبيقي فيستمد البحث أهميته من تزويد صانعي القرار في البنوك التجارية ببيانات ومعلومات عن العوامل المؤثرة على تطبيق بطاقة الأداء المتوازن، مما قد يساهم في عملية تحسين أدائها.

أهداف البحث:

يهدف البحث إلى تحديد أثر تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في ظل منظومة الفاتورة الإلكترونية في البنوك التجارية، وذلك من خلال ما يلي:

(١) التعرف على مستوى تطبيق البُعد المالي، ومستوى أثر تطبيقه على تحسين الأداء في البنوك التجارية.

(٢) التعرف على مستوى تطبيق بُعد العملاء، ومستوى أثر تطبيقه على تحسين الأداء في البنوك التجارية.

(٣) التعرف على مستوى تطبيق بُعد العمليات التشغيلية، ومستوى أثر تطبيقه على تحسين الأداء في البنوك التجارية.

(٤) التعرف على مستوى تطبيق بُعد التعلم والنمو، ومستوى أثر تطبيقه على تحسين الأداء في البنوك التجارية.

(٥) زيادة عوائد الإيرادات الضريبية من خلال تحسين جودة الخدمات الضريبية المقدمة عبر بوابة الحكومة الإلكترونية

فرضيات البحث:

الفرضية الرئيسة الأولى: " لا توجد علاقة إرتباط معنوية بين استخدام بطاقة الأداء المتوازن وأداء الفاتورة الإلكترونية بالتطبيق على البنوك التجارية، وينبثق منها عدة فرضيات فرعية:

- لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين المحور المالي كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن وأبعاد أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية.

- لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين محور العملاء كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن وأبعاد أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية.
- لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين محور العمليات التشغيلية الداخلية كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن وأبعاد أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية.
- لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين محور التعلم والنمو كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن وأبعاد أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية. د=

الفرضية الرئيسة الثانية: لا يوجد تأثير معنوي لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن على أداء

الفاتورة الإلكترونية بالتطبيق على البنوك التجارية ، وينبثق منها عدة فرضيات فرعية:

- لا يوجد تأثير معنوي للمحور المالي كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن على أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية.
- لا يوجد تأثير معنوي لمحور العملاء كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن على أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية.
- لا يوجد تأثير معنوي لمحور العمليات التشغيلية الداخلية كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن على أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية.
- لا يوجد تأثير معنوي لمحور التعلم والنمو كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن على أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية.

متغيرات البحث:

يعتمد البحث على نوعين من المتغيرات هما:

١. **المتغيرات المستقلة:** بطاقة الاداء المتوازن في البنوك التجارية.

٢. **المتغيرات التابعة:** تقويم أداء الفاتورة الألكترونية في البنوك التجارية.

منهجية البحث:

يعتمد البحث على استخدام المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على الوصف الدقيق لموضوع الدراسة، والتعبير عنه تعبيراً كیفياً ونوعياً حيث يعني التعبير الكيفي وصف الظاهرة موضوع البحث وتوضيح خصائصها، في حين يقدم التعبير الكمي وصفاً رقمياً يوضح مقدار الظاهرة و حجمها ودرجة ارتباطها مع العوامل الأخرى مجال الدراسة (عبيدات، ٢٠٠١)، كما تعتمد الدراسة أيضا على مجموعة من الأساليب التحليلية للمساهمة في تفسير وتحليل البيانات التي تم جمعها الأمر الذي يمكن من التأكد على مدى صحة الفروض التي بنيت عليها الدراسة أملا في تحقيق أهدافها والتوصل إلى مجموعة التوصيات والاستنتاجات التي تحسن من أداء الفاتورة الألكترونية داخل البنوك التجارية.

الدراسات السابقة:

(دراسة عبد الباقي ٢٠٢٢) بعنوان **العوامل المؤثرة على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الضريبية الألكترونية في مصر، دراسة ميدانية**

هدفت الدراسة إلى بيان العوامل المؤثرة على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الضريبية الألكترونية في مصر، كما تمثل مجتمع الدراسة في الممولين المسجلين في منظومة الفاتورة الألكترونية حيث تم توزيع قوائم الاستبيان على عينة مكونة من ٢٦٧ من مفردات مجتمع الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى أنه لا يوجد تأثير معنوي لجودة النظام وجودة المعلومات

على رضا الممولين عن المنظومة في حين توجد علاقة طردية قوية بين بعدي الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام ومتغير رضا الممولين عن تلك المنظومة، ومن ثم يوجد تأثير معنوي لكلا من الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام على رضا العملاء، بينما أوصت الدراسة بضرورة تطوير منظومة الفاتورة الالكترونية في ضوء المشكلات التي تواجه الممولين بما يمكن من سهولة استخدام المنظومة، كما ساهمت أيضا في بيان العوامل التي تؤثر على رضا الممولين عن المنظومة والطرق التي يمكن من خلالها تحسين كفاءة وفاعلية الفاتورة الالكترونية.

دراسة (بوجمعه ومومني، ٢٠٢١) بعنوان (دور بطاقة الأداء المتوازن في تقييم أداء الخدمات الضريبية):

استهدفت الدراسة تحديد مدى إمكانية الاعتماد على بطاقة الأداء المتوازن لتحسين أداء الخدمات الضريبية في مديرية الضرائب بتبسة، وذلك من خلال البحث عن مدة كفاية المعلومات التي تقدمها بطاقة القياس المتوازن لتحسين وتطوير الأداء الضريبي، مع العمل على وضع إطار لتقييم أداء الخدمات الضريبية والبحث في أهم المعوقات التي تحول دون تطبيقها في الإدارة الضريبية محل الدراسة، وقد توصلت الدراسة إلى ضرورة العمل على تطبيق نظام بطاقة الأداء المتوازن حيث تهتم بتوفير المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات بوضوح وسهولة مما يؤثر على الأداء الضريبي، هذا فضلا عن وجود علاقة قوية بين تطبيق نظام بطاقة الأداء المتوازن وتعزيز الأداء الضريبي، ومن أهم توصيات الدراسة ضرورة توسيع فكرة استخدام بطاقة الأداء المتوازن من قبل المحاسبين في جميع الإدارات الضريبية لنتائجها الفعالة في تحسين معدلات الأداء الضريبي.

دراسة (Huu et al., 2020) بعنوان (Determinants of E-invoice) (adaptation: Empirical Evidence from Vietnam):

هدفت الدراسة إلى تحديد الأبعاد الخاصة باستخدام منظومة الفاتورة الالكترونية من وجهة نظر الممولين، وقد توصلت الدراسة إلى أن أكثر الأبعاد تأثير على استخدام منظومة الفاتورة

الالكترونية هما بعدي الفائدة المدركة وسهولة الاستخدام ، كما أوضحت الدراسة أن هناك العديد من العوامل التي تؤثر على استخدام الفاتورة الالكترونية وتتمثل تلك العوامل في نموذج قبول التكنولوجيا ونظرية انتشار الابتكار ونظرية السلوك المخطط.

دراسة (TUAN, 2020) : The Impact of Balanced Scorecard on Performance: The Case of Vietnamese Commercial Banks

يؤكد البحث أن بطاقة الأداء المتوازن هي أحد المحتويات الأساسية للمحاسبة الإدارية حيث تساعد المدير على قياس وتقييم الأداء التشغيلي للمؤسسات، لذا فهي توفر أساسا علميا نظريا لطرق قياس الأداء، ويهدف البحث إلى تحديد مدى إمكانية تقييم أداء البنوك التجارية في فيتنام وفقا للمحاور الأربعة التي تعتمد عليها بطاقة الأداء المتوازن. وقد اعتمد البحث على عينة قوامها ١٠٩ من المديرين ورؤساء الأقسام داخل البنوك التجارية الفيتنامية حيث تم تحليل البيانات من خلال استخدام برنامج (SPSS 22)، وقد أظهرت النتائج مدى التأثير الفعال لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن من خلال محاورها الأساسية الأربعة المتمثلة في المحور المالي ومحور العملاء ومحور العمليات التشغيلية الداخلية ومحور التعلم والنمو على أداء البنوك التجارية في فيتنام.

دراسة (Nikmatul & Lesta, 2019) بعنوان (Effectiveness of E-Billing for taxpayers): (system in tax payments)

هدفت الدراسة إلى تحديد مدى فاعلية منظومة الفاتورة الالكترونية في المدفوعات الضريبية، فضلا عن بيان القيود التي فرضتها الحكومة الأندونيسية على تطبيق تلك المنظومة، وقد توصلت الدراسة إلى انخفاض فاعلية تطبيق منظومة الفاتورة الالكترونية في أندونيسيا وهذا يرجع للعديد من الأسباب تتمثل في الأخطاء في المعلومات وانخفاض درجة الوعي الضريبي لدى العملاء الممولين وضعف القدرات التكنولوجية، وقد أوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بجودة المعلومات التي يشتمل عليها النظام والتأكد من دقتها وصحتها، بالإضافة إلى رفع

درجة الوعي الضريبي لدى الممولين وذلك بالإشارة إلى تحسين جودة الخدمة وتخفيض الأوقات، هذا فضلا عن زيادة مستوى التكنولوجيا المعتمد وتدريب العاملين والعملاء على استخدامه.

(دراسة هلال ٢٠١٨) بعنوان آليات تحسين القدرة التنافسية لتقويم أداء الخدمات الضريبية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، دراسة ميدانية:

هدفت الدراسة إلى وضع إطار لتقويم أداء الخدمات الضريبية الالكترونية باستخدام القياس المتوازن للأداء لترشيد تكلفة الخدمات المقدمة للممولين الكترونيا وزيادة العوائد والايرادات من خلال تحسين جودتها المقدمة عبر بوابة الحكومة الالكترونية، وتوصلت الدراسة إلى أن بطاقة القياس المتوازن للأداء تعمل على تقويم أداء الخدمات الضريبية الالكترونية على النحو الذي يساهم في تعظيم الايرادات الضريبية وترشيد تكلفة تقديمها وتعظيم رضا الممول وتخفيض زمن تقديم الخدمة الضريبية وتنمية مهارات العاملين على النحو الذي ينعكس على رفع كفاءتهم وزيادة فاعليتهم، وبناء عليه فقد أوصت الدراسة بضرورة تقديم برامج تدريب تتفاعل مع البيئة الالكترونية للإدارة الضريبية وتفعيل نظم متطورة للمكافآت والترقيات وضرورة إصدار الميثاق المهني لمأمور الضرائب ووثيقة الدفاع عن حقوق الممول وتغيير مفهوم الرقابة الداخلية لجهاز التوجيه الفني بما يتناسب مع الفكر الالكتروني للإدارة الضريبية.

(دراسة أمل وأخرون ٢٠١٨) بعنوان أثر تطبيق بطاقة الأداء المتوازن على تحسين الأداء، دراسة تطبيقية على البنوك التجارية بمدينة جدة

هدفت الدراسة إلى تحديد مدى تأثير أبعاد بطاقة الأداء المتوازن والمتمثلة في البعد المالي، وبعد العمليات الداخلية، وبعد العملاء، والتعلم والنمو على تحسين الأداء في هذه البنوك، وتم استخدام أسلوب العينة العشوائية الطبقية لتحديد حجم العينة في فروع البنوك التجارية محل الدراسة في محافظة جدة، وبلغ حجم العينة المشاركة (٢٠٦) من مدراء فروع البنوك ونوابهم في فروع البنوك محل الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى تقارب متوسطات تطبيق جميع أبعاد

بطاقة الأداء المتوازن (مستوى مرتفع) ما عدا بعد النمو والتعلم (مستوى متوسط)، ووجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق أبعاد بطاقة الأداء المتوازن (البعد المالي، بعد العملاء، بعد العمليات الداخلية، بعد التعلم والنمو) وتحسين أداء البنك في البنوك التجارية بمدينة جدة، لكن تأثير هذه الأبعاد كان بنسب متفاوتة، حيث إن بعد العمليات الداخلية كان من أكثر الأبعاد تأثيراً في الأداء من وجهة نظر آراء العينة، يليه بعد العملاء، ثم بعد التعلم، والنمو وأخيراً البعد المالي، وعليه أوصت الدراسة بتطبيق نموذج مقترح لتطبيق أبعاد بطاقة الأداء المتوازن لتحسين الأداء في البنوك في مدينة جدة.

(دراسة نبيل عبدالرؤوف ابراهيم ٢٠١١) بعنوان استخدام بطاقة القياس المتوازن للأداء لتقويم أداء الخدمات الضريبية الالكترونية مع دراسة ميدانية

هدفت الدراسة إلي وضع إطار لتقويم أداء الخدمات الضريبية الالكترونية باستخدام بطاقة القياس المتوازن للأداء لترشيد تكلفة الخدمات المقدمة للممولين الكترونياً ، وزيادة العوائد من خلال تحسين جودتها المقدمة عبر بوابة الحكومة الالكترونية . وافترضت الدراسة فرضاً رئيسياً متضمناً أربعة فروض فرعية تتناسب مع الجوانب الأربعة للبطاقة والمتمثلة في المنظور المالي، ومنظور الممول، ومنظور العمليات الداخلية، ومنظور التعلم والنمو، وتوصلت الدراسة إلي أن التحليل الإحصائي لاختبار الفروض وفقاً لمخرجات برنامج SPSS خطأ صحة الفروض بما يفيد أن بطاقة القياس المتوازن للأداء تعمل على تقويم أداء الخدمات الضريبية الالكترونية على النحو الذى يساهم فى تعظيم الإيرادات الضريبية و ترشيد تكلفة تقديمها وتعظيم رضا الممول وتخفيض زمن تقديم الخدمة الضريبية وتنمية مهارات العاملين على النحو الذى ينعكس على رفع كفاءتهم وزيادة فاعليتهم.

وأوصت الدراسة تقديم برامج تدريبية تتفاعل مع البنية التحتية والمعلوماتية لشبكة الكترونية لتقديم كافة الخدمات الضريبية، بالإضافة إلى تقويم تلك الخدمات بصورة تحقق التوازن فى الأداء بالإضافة إلى مدى مساهمتها فى تعظيم العوائد من الإيرادات الضريبية كمقياس مالى. (دراسة الباز فوزي الباز ٢٠١١) بعنوان استخدام نهج القياس المتوازن في تطوير وتحسين أداء الفاحص الضريبي.

هدفت الدراسة الي قياس الأداء بمصلحة الضرائب بصفة عامة، وأداء شعبة الفحص الضريبي لضرائب الدخل بصفة خاصة وهي ارتباط نظام قياس الأداء الضريبي من مدة كبيرة بمقاييس الأداء التقليدية التي تتمثل في استخدام أسلوب موازنة البرامج والأداء المبنية على الوقت والمعتمدة بالدرجة الأولى على استخدام قياس الأداء المالي المرتكز على الحصيلة الضريبية ومدى تحقيق المخطط منها، وتوصلت الدراسة الي أن السبب في زيادة فجوة الأداء الضريبي وتراكم الملفات دون فحص ، وتراجع الربط الذاتي وزيادة المتأخرات الضريبية، وأوصت الدراسة إلى اقتراح نهج لقياس الأداء يقوم على القياس المتوازن بين المقاييس المالية والغير مالية للأداء والتمثلة في تدعيم رضا الممول، ورضا العامل، وتحديث أساليب التحاسب الضريبي، وضمان فاعلية البرامج التدريبية، ورفع طرق التحسين والتطوير المستمر بضمان تنفيذ الاستراتيجية العامة لمصلحة الضرائب حتى مستوى الفاحص الضريبي.

(دراسة نبيل عبد الرؤوف ابراهيم، ٢٠١٥) بعنوان استخدام بطاقة القياس المتوازن للأداء

BSC لتقويم أداء الخدمات الضريبية الإلكترونية

هدفت الدراسة إلي أن بطاقة القياس المتوازن للأداء من الأساليب المحاسبية الحديثة لتقويم الأداء باعتبارها أسلوب غير تقليدي (مالي وغير مالي) يساعد استخدامها على ترشيد التكلفة وخاصة تكلفة الخدمات الضريبية الإلكترونية. وتحدثت الدراسة عن مصلحة الضرائب المصرية التي بدأت في السنوات الأخيرة سلسلة من الإجراءات تهدف إلى تطوير وميكنة جميع أجهزة الإدارة الضريبية حتى تتوافق مع بدء العمل في إجراءات تنفيذ الحكومة الإلكترونية، وتوصلت الدراسة إلي فوائد تطبيق بطاقة القياس المتوازن للأداء في الإدارة الضريبية، فالبطاقة بمثابة الحجر الأساسي للنجاح الحالي والمستقبلي للإدارة الضريبية وذلك على عكس المقاييس المالية التقليدية التي تفيد بعرض ما حدث في الماضي دون الإشارة إلى كيفية الاستفادة منها في تحسين الأداء مستقبلا.

وأوصت الدراسة الي لابد من تطوير علاقة بطاقة القياس المتوازن للأداء باستراتيجية الإدارة الضريبية ومنها: الاستراتيجية المالية، الاستراتيجية الإنتاجية حتي يتم رضا العاملين ولولاؤهم للإدارة الضريبية لخلق النمو والتحسينات المطلوبة لتحقيق الأهداف في الأجل الطويل.

الإطار النظري لمتغيرات الدراسة:

١- بطاقة الأداء المتوازن كأسلوب للتقييم:

تعد بطاقة الأداء المتوازن من الأساليب المحاسبية الحديثة لتقويم الاداء باعتبارها اسلوب غير تقليدي (مالي وغير مالي) يساعد استخدامها على ترشيد التكلفة وخاصة تكلفة الخدمات الضريبية الالكترونية وحجم الانفاق على البنية التحتية والمعلوماتية لشبكة الكترونية لتقديم كافة الخدمات الضريبية (المحروق وأبو خريص، ٢٠٢٠)، بالإضافة إلى تقويم تلك الخدمات بصورة تحقق التوازن في الاداء. بالإضافة إلى مدى مساهمتها في تعظيم العوائد من الإيرادات الضريبية كمقياس مالي، أو ساهمت في ارتفاع درجات الرضا لدى الممولين وزيادة مؤشرات الثقة في التعامل الضريبي كمؤشرات غير مالية و توحيد مفاهيم واجراءات التحاسب الضريبي. وتطلق كلمة الأداء على عدة عبارات منها ما يشير إلى التزام الموظف بواجبات وظيفته وقيامه بالمهام المسندة إليه من خلال أدائه لمهام وظيفته وتحمله للأعباء والمسئوليات الوظيفية والالتزام بالأخلاق والآداب الحميدة داخل المنظمة التي يعمل فيها والالتزام بمواعيد العمل الرسمي في الحضور والانصراف(آل صليح، ٢٠٢٠).

ويعد موضوع الأداء من الموضوعات الأساسية في نظريات السلوك الإداري بشكل عام والتنظيم الإداري بشكل خاص لما يمثله من أهمية للوصول للأهداف المرجوة للمنظمات بكفاءة وفعالية، وعلى ذلك تعددت تعريفات الباحثين للأداء حيث عرف "المير" الأداء الوظيفي بأنه " نشاط يمكن الفرد من إنجاز المهمة أو الهدف المخصص له بنجاح ويتوقف ذلك على القيود العادية للاستخدام المعقول للموارد المتاحة.(Hameed. 2011).

والأداء لا يعتمد فقط على القدرات الشخصية وإنما يعتمد في ذات الوقت على ما لديهم من دافعيه وهذه الدافعية لا تعتمد بصفة عامة (إلا بنسبة بسيطة) على ظروف العمل المادية، وإنما تعتمد على الظروف الاجتماعية في التفاعل مع حاجات الأفراد فالحاجات المشبعة لا تدفع السلوك(Osman-Gani, A2013)

وهناك من يرى أن الأداء ينتج من تفاعل عامل القدرة والدوافع المرتبطة بالسلوك البشري ، ويمثل كل من القدرة والدوافع متغيرين رئيسيين من أجل الأداء الوظيفي ، فقد تتطوي مكونات الفرد على أعظم القدرات للعمل ، ولكن بدون توافر الدافع للعمل ستندم العلاقة بين القدرات والأداء الوظيفي ، والعكس صحيح فقد يتوافر لدى الفرد الدافع القوي للعمل ولكن دون قدرة على العمل ستندم العلاقة بين الدافع والأداء الوظيفي.(Boyne, G. A. 2010).

ونستنتج مما سبق أن هناك تقارب واضح بين الباحثين في تعريفهم للأداء وعلى الرغم من ذلك يبدو أنه من الصعب الوصول إلى تعريف محدد ومنطق عليه لمفهوم الأداء وأن تعدد التعاريف المتعلقة به يعود إلى تعدد الباحثين الذين تناولوه ورغبة كل واحد منهم في أن يدلي بدلوه في هذا الموضوع من وجهة نظره واهتماماته الخاصة، ومن جهة أخرى أن موضوع الأداء يعد من المواضيع الأكثر تشعبًا وعمومًا وأكثرها تعقيدًا بالنسبة للمنظمات لاختلاف نتائج الدراسات في هذا المجال بالإضافة إلى وجود عوامل متعددة وعدم وضوح دور علاقة كل عامل من هذه العوامل بمستوى الأداء(الصريرة، ٢٠١١).

ومن جانبنا نرى أن الاداء عبارة عن كذلك الأداء السياقي كجزء من الاداء الوظيفي والمهام التي يزاولها الموظف في المنظمة والنتائج الفعلية التي يحققها في مجال عمله بنجاح لتحقيق أهداف المنظمة بكفاءة وفاعلية وفقًا للموارد المتاحة والأنظمة الإدارية والقواعد والإجراءات والطرق المحددة للعمل.

كما يعرف تقييم الأداء بأنه قياس اداء أنشطة الوحدة الاقتصادية مجتمعة بالاستناد على النتائج التي حققتها في نهاية الفترة المحاسبية التي عادة ما تكون سنة تقويمية واحدة. فضلا عن معرفة الاسباب التي ادت الى تلك النتائج واقتراح الحلول اللازمة للتغلب على تلك النتائج السلبية بهدف الوصول الى اداء جيد في المستقبل(زغيب،بوشنقىر، ، ٢٠١٠)، في حين ينظر الى تقييم الأداء كونه جميع العمليات والدراسات التي ترمي لتحديد مستوى العلاقة التي تربط بين الموارد المتاحة وكفاءة استخدامها من قبل الوحدة الاقتصادية مع دراسة تطور العلاقة المذكورة خلال فترات زمنية متتابعة او فترة زمنية محددة عن طريق اجراء المقارنات بين المستهدف والمتحقق من الاهداف بالاستناد الى مقاييس ومعايير معينة (O'Brien, , 2007).

كما يركز الأداء المالي على استخدام العديد من المؤشرات المالية اللازمة لقياس مدى قدرة البنوك التجارية على انجاز الأهداف المحددة، بالإضافة إلى دوره الفعال في توفير الموارد المالية اللازمة بما يمكن من توفير فرص استثمارية متعددة تتناسب مع الموارد المالية المتاحة بما يمكن من تلبية احتياجات المستثمرين، ومن ثم تتعدد أهداف الأداء المالي لتشمل ما يلي:

- تدنية التكاليف وتعظيم الإيرادات الخاصة بالبنوك التجارية .
- الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة في المدى القصير والطويل.
- تزويد البنوك التجارية بالاستثمارات الملائمة.
- تلبية حاجات وأهداف أصحاب المصالح.
- أداة لتقييم الوضعية المالية للبنوك وكشف الصعوبات وتداركها في الوقت المناسب لها

أسباب اختيار بطاقة الأداء المتوازن كأسلوب لقياس وتقييم الأداء :

أوضحت الكثير من المنظمات التجارية والمالية أن الاعتماد على بطاقة الأداء المتوازن يحقق العديد من المزايا للإدارة، يتمثل أهمها في (عبد الحميد، ٢٠١٤):

- تساهم بطاقة الأداء المتوازن في توفير نموذج إداري متكامل يشمل مختلف المؤشرات التي تهم العملاء والتي يمكن الاستعانة بها للعمل على تحقيق معدلات عالية من رضا العملاء.
- تعمل بطاقة الأداء المتوازن على تحقيق التوازن بين الجوانب المالية والأخرى غير المالية بحيث تضمن أن لا يوجد محور يتقدم على حساب المحاور الأخرى.
- تعتبر بطاقة الأداء المتوازن انعكاساً لرؤية ورسالة واستراتيجية المنظمة مما يؤكد أن محاورها الأربعة تعكس أسس الاستراتيجية التي تتبناها الشركات في تحقيق أهدافها.
- تعد بطاقة الأداء المتوازن نظاماً للمعلومات ونموذجاً للتعلم وليس نظاماً تقليدياً لعمليات التقويم وقياس الأداء.

- تعكس نظام إدارة وقياس الأداء على مستوى المنظمة ككل وليس على مستوى الفرد فقط.
 - تعتبر بطاقة الأداء المتوازن كنظام يحسن ويسهل من سرعة وانسيابية تدفق المعلومات خلال مستويات المنظمة الثلاث.
 - تعد بطاقة الأداء المتوازن أساسا فعالا لاتخاذ القرارات وذلك نظرا لكونها نظاما يعمل على توفير المعلومات اللازمة.
 - تربط بطاقة الأداء المتوازن بين السبب والنتيجة.
- حيث اتفقت العديد من الدراسات على أن بطاقة الأداء المتوازن تتضمن أربعة منظورات أساسية تتمثل في:
١. منظور الأداء المالي Financial Perspective : و يهتم هذا المنظور بالإجابة عن التساؤل الخاص بكيف يجب أن تظهر المنظمة أمام المساهمين؟
 ٢. منظور العملاء Customer Perspective : و يهتم هذا المنظور بالإجابة عن التساؤل الخاص بكيف يجب أن تظهر المنظمة أمام العملاء؟
 ٣. منظور العمليات التشغيلية الداخلية Internal Business Processes Perspective : و يهتم هذا المنظور بالإجابة عن التساؤل الخاص بطبيعة العمليات التشغيلية التي تتم داخل المنظمة ؟ و كيف يمكن التفوق على المنافسين؟
- منظور التعلم والنمو Learning and Growth Perspective : و يهتم هذا المنظور بالإجابة عن التساؤل الخاص بمدى قدرة المنظمة على التغيير و التحسين؟

٢- الفاتورة الالكترونية:

يعد التقييم اصطلاحاً فهو عملية الهدف منها دراسة مدى نجاح الأهداف والوسائل والأساليب المستخدمة من أجل إعطاء القائمين على برنامج التقييم صورة واقعية تساعدهم في التطلع الى المستقبل ووضع الخطط والبرامج الجديدة أي أنه ينطوي على النقد و إبراز الإيجابيات والسلبيات أما التقييم عنده هو الإصلاح وهو عملية لاحقة للتقييم، وعلى ذلك فإن التقييم يعنى الحكم على الشئ وقد يساوى إعطاء درجة للشئ، وبالتالي يقف عند حد التشخيص دون الوقاية أو العلاج، أما التقييم فهو اكتشاف الأخطاء واصلاحها وهو عبارة عن تصحيح المسار وتحسين مستويات الأداء، ومن ثم تعرف الفاتورة الضريبية الالكترونية بأنها مستند تجاري يصدره البائع للعميل بالسعر والكمية المتفق عليها حيث يتضمن ذلك المستند الضرائب والمعلومات المتعلقة بكافة تفاصيل المعاملة التجارية، وهي تعد أحد أشكال المستندات الرقمية التي تم الاعتماد عليها لسرعة وسهولة أداء الخدمات الضريبية مثل الاقرارات الضريبية (عبد الباقي، ٢٠٢٢).

وتوجد أربعة نماذج للفاتورة الالكترونية (Nikmatul & Lesta, 2019):

١. نموذج المورد المباشر: حيث يقوم العميل بالدخول إلى بوابة المورد للإطلاع والتأكد من تنفيذ المورد للمعاملة التجارية، كما يمكنه الإطلاع بسهولة على الفاتورة وتحميلها إذا رغب، ويستخدم شركات الاتصالات السلكية واللاسلكية.
٢. نموذج المشتري المباشر: حيث يقوم المشتري بالتنفيذ وتلقى مختلف الفواتير الالكترونية، ويعتمد على هذا النموذج من قبل المشتريين الكبار مع الاعتماد على عدد قليل من الموردين.
٣. نموذج الشبكة: حيث يمتلك المشتري والمورد واجهة للتزويد بخدمات الفواتير الالكترونية.
٤. نموذج التلخيص: يتضمن سلطات ضريبية مرتبطة بجهتي التعامل المشتريين والموردين وخاصة في حالة ضريبة القيمة المضافة.

ويقاس أداء الفاتورة الالكترونية من خلال أربعة أبعاد أساسية تتمثل في (عبد الباقي، ٢٠٢٢):

١. جودة النظام: ويقصد به مدى جودة ومصداقية وموثوقية وقابلية النظام للفهم وقدرة الممولين على الوصول والاستجابة للنظام، حيث يسهل الاتصال بالفاتورة الإلكترونية عبر الهاتف والبريد الإلكتروني و يسهل الوصول إليها عبر الانترنت في الوقت المحدد وبالدفقة المطلوبة.
٢. جودة المعلومات: وتعني مدى ملائمة خصائص المعلومات للمستخدمين، حيث تتوفر معلومات الأدلة والوثائق المرتبطة بالفاتورة الإلكترونية بشكل كامل وفي التوقيت المناسب، حيث تتميز معلومات التشريعات واللوائح والقرارات المرتبطة بالفاتورة الإلكترونية بالجودة العالية و الموثوقية وتقدم أيضا مختلف المعلومات دون تحيز، وتوفر المعلومات الملائمة لاتخاذ القرار وسهولة الوصول إلى المعلومات المرتبطة بالفاتورة الإلكترونية.
٣. الفائدة المدركة: وهي عمليات تحسين الأداء التي تنتج عن استخدام النظام بما يمكن من سهولة وسرعة إتمام الاقرارات الضريبية ومعالجتها.
٤. سهولة الاستخدام المدركة: وتعني إمكانية استخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة بسهولة وبدرجة مرونة عالية من خلال تعلم كيفية استخدام الفاتورة الإلكترونية بسهولة حيث يمكن معالجة الفاتورة الإلكترونية بشكل واضح وسهل وكيفية تطبيقها يكون أمرا بسيطا.

٣- انعكاسات الاداء المتوازن وتقويم الفاتورة الالكترونية على معدلات الأداء في البنوك التجارية:

تعد البنوك مؤسسات مالية تلعب دور هاما وفعلا في النظام الاقتصادي، حيث تلعب كوسيط مالي في عملية التنمية الاقتصادية وذلك بتلقيها للودائع وتحويلها إلى قروض وتسهيلات ائتمانية متعددة فضلا عن تقديم خدمات أخري تقيد كافة قطاعات المجتمع الأخرى، كما تسعى كغيرها من المؤسسات لتحقيق الربح من خلال الفرق بينمعدلات الفائدة التي يتم فرضها على المقترضين ومعدلات العائد التي يتم توزيعها على المودعين، والبنوك التجارية المصرية ليست استثناء فهي تقوم بهذا الدور التقليدي للصناعة المصرفية وتسهم بشكل كبير في ادارة العجلة الاقتصادية من خلال مساهمتها في المشروعات التي تؤدي الي النمو الاقتصادي للبلاد.

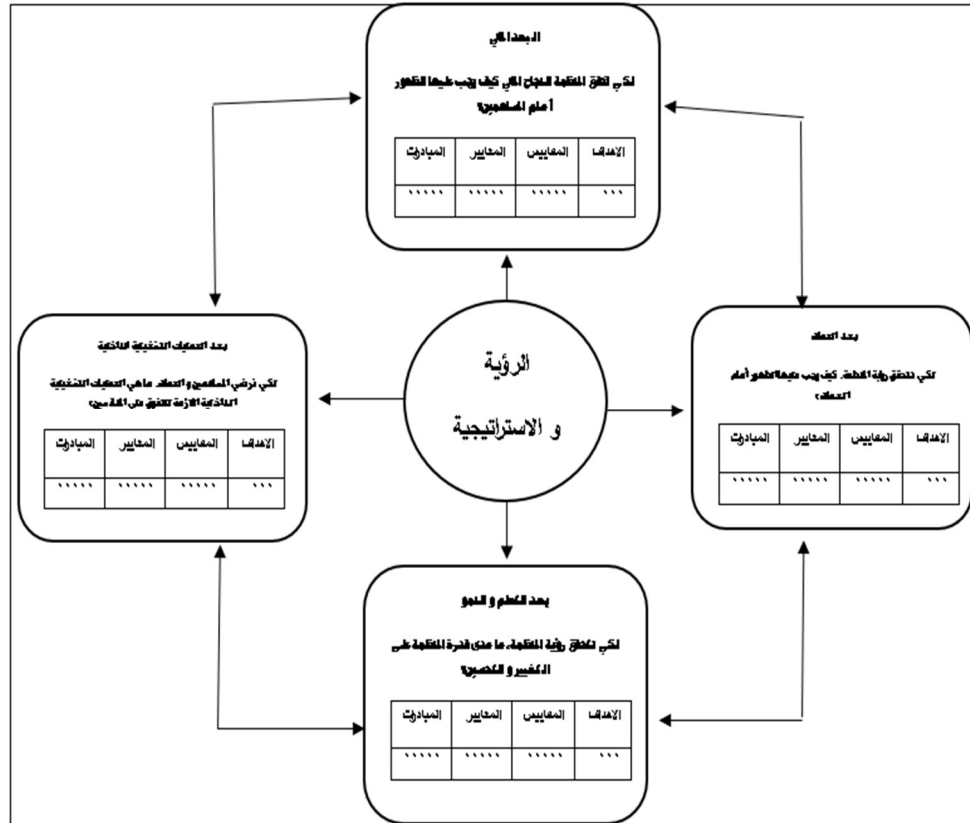
يعد الأداء المالي المحرك الأساسي لعمل البنوك التجارية حيث يقيس معدلات الربحية التي يحققها البنك، كما يعد عاملاً حاسماً للمحافظة على استمرارية الأنشطة الاستثمارية المتنوعة وتحقيق عوائد مرضية للمستثمرين وكذلك للجهات الرقابية وهو يضمن نسب ملائمة مرنة حتى في ظل بيئة تتسم بالمخاطرة ، لذلك فإن الاهتمام برقابة الأداء المالي سيكون مهماً لكافة الأطراف ذوي العلاقة (الداعور، ٢٠١٣).

حيث يقدم تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية بالاعتماد على بطاقة الاداء المتوازن مؤشرات مهمة لمختلف أنواع المستثمرين سواء من داخل أو خارج البنوك، فضلاً عن قدرة الجهات الرقابية اتخاذ قرارات فعالة، كما أن تدني الأداء هو أحد مسببات الفشل المالي، إضافة إلى ذلك فإن الأداء المتدني له تأثيره السلبي على مستوى المخاطر التي يواجهها البنك انطلاقاً من وجود ارتباط كبير بين الأداء المالي والمخاطر التي تتحملها البنوك التجارية ، لذلك فهناك حاجة ملحة لتحليل الأداء المالي للبنوك لأنه هو المحرك الأساسي للنتائج النهائية للبنوك.

تتعرض النظم المحاسبية في الوقت الحالي للكثير من الانتقادات التي تتمركز حول عدم ملائمتها لنظم التصنيع الحديثة، فضلاً عن التغييرات التي تشهدها الوحدات الاقتصادية وذلك فيما يتعلق بمتطلباتها ومواردها المتعددة، بالإضافة إلى الضغوط المتزايدة الناتجة عن شدة المنافسة وزيادة حدتها على المستوى المحلي والعالمي.

كما تعتبر بطاقة القياس المتوازن للأداء بمثابة عملية تقويم شاملة تقوم على تحويل رؤية واستراتيجية الإدارة الضريبية إلى أربع مجموعات أساسية من المقاييس، فضلاً عن ما تحققه من التوازن بينهما. فهي تقيم مقاييس المنظورات الخارجية متمثلة في الأشخاص المتعاملين مع الإدارة الضريبية وغيرهم ، والمنظورات الداخلية متمثلة في العمليات التي تتم داخل الإدارة الضريبية من حصر واستلام إقرارات ضريبية وفحص وربط ، فضلاً عن منظور التعلم والنمو من جهة والمنظورات المالية من جهة أخرى . كما انها تجمع بين مؤشرات ونتائج الماضي والحاضر والمؤشرات التي تقود الاداء المستقبلي للإدارة الضريبية من جهة أخرى.

ويوضح الشكل التالي رقم (١) بطاقة الأداء المتوازن كما يلي:



Source: Kaplan, Robert S. & Norton, David P. (1996b), “ Linking the Balanced Scorecard to Strategy ” , **California Management Review** , Vol. (39) , No. (1) , p. 54.

شكل رقم (١)

أبعاد بطاقة الأداء المتوازن

و يتضح من الشكل السابق ما يلي:

١. يعمل البنك على المحور المالي من خلال استغلال الموارد المالية بشكل يؤدي إلى تطوير أداء كادر البنك و الأداء الإداري حيث يقوم باستغلال الأصول وتخفيض النفقات لزيادة وتحسين الإيرادات مما يساعد على توفير مصادر تمويل تؤدي إلى تحسين الإيرادات وتطويرها و تكفي لتغطية نفقات البنك والعاملين به و زيادة الإيرادات بالشكل الذي يمكنه من تحقيق أهدافه و زيادة في إيرادات السنة الحالية عن السنوات السابقة كما يقدم البنك الخدمات المالية بأسعار ملائمة تتناسب مع مستوى الخدمة المقدمة و زيادة البرامج والخدمات المختلفة بما يحسن من الإيرادات.

٢. تشمل اهتمامات الممول في اربعة مجالات يتمثل اولها الوقت وثانيها النوعية والثالثة الاداء والخدمة واخيرا التكلفة ، (فالوقت القياسي (المعيارى) يقيس الوقت المطلوب من قبل الادارة الضريبية فى تقديم الخدمة الضريبية للممول، بينما تقيس النوعية مستوى جودة تقديم الخدمة. و تقيس تشكيلة الاداء والخدمة كيفية مساهمة الخدمات المقدمة فى تلبية كافة احتياجات الممول سواء كان شخص طبيعياً أو اعتبارياً. وفضلا عن قياسات الوقت والنوعية والاداء والخدمة يجب ان تبقى الادارة الضريبية حساسة لتكلفة منتجاتها بالنسبة لتكلفة المصلحة التى تقدم عبر الوسائط الالكترونية ، اذ ينظر الممولون لتكلفة الخدمة بالنسبة لهم التى يتحملونها عند تعاملهم بها (دوين، ٢٠٠٩)، (رامز، ٢٠١٥).

٣. كما يُقَوِّم هذا المنظور أداء الإدارة الضريبية باتجاه تحسين قدرات العاملين من خلال المقاييس الآتية رضا العاملين:

رضا العاملين يمكن ان يقاس عن طريق مقاييس خاصة تمثل استطلاع للرضا التي يمكن تبويبها في ستة مصادر رئيسية هي (الحوافز، فرص الترقية المتاحة للعاملين، نوعية المهام الوظيفية، نمط الاشراف، ظروف العمل واخيرا العلاقات مع مجموعة العمل).

- a. المحافظة على العاملين: يعد معدل دوران العمل من اهم مقاييس هذا الجانب اذ كلما ارتفع هذا المعدل دل ذلك على عدم رغبة العاملين في البقاء بالإدارة الضريبية.
- b. انتاجية العاملين: ان مقاييس انتاجية العاملين تتمثل بنسبة الحصيلة الضريبية الى عدد العاملين أو نسبة القيمة المضافة من الايرادات سنويا (الزيادة السنوية) الى عدد العاملين.

وفي إطار سعي الدراسة إلى تحقيق الهدف الأساسي المتمثل في تحديد أثر استخدام بطاقة الأداء المتوازن بمحاورها الأساسية الأربعة المتمثلة في المحور المالي ومحور العملاء ومحور العمليات التشغيلية الداخلية ومحور التعلم والنمو على أداء الفاتورة الإلكترونية المتمثلة في جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة.

الدراسة الميدانية

تناولت الدراسة الميدانية مناقشة نتائج التحليل الإحصائي التي أجريت لاختبار مدى صحة الفروض التي بنيت عليها الدراسة، ومن ثم يتضمن مناقشة نتائج الدراسة الميدانية على النحو التالي:

أولاً: اختبار صدق وثبات أداة الدراسة الميدانية.

ثانياً: تحديد العلاقة بين بطاقة الأداء المتوازن و تقويم أداء الفاتورة الإلكترونية في البنوك التجارية.

ثالثاً: تقييم تطبيق استخدام بطاقة الأداء المتوازن على تقييم أداء الفاتورة الإلكترونية في البنوك التجارية.

و فيما يلي توضيح مدى صحة فروض الدراسة كما يلي:

أولاً : اختبار صدق وثبات أداة الدراسة الميدانية:

فقد قامت الباحثة بالاعتماد على معامل ألفا كرونباخ لاختبار الصدق والثبات لقائمة الاستقصاء، وذلك على النحو التالي:

١- صدق الأداة: حيث قامت الباحثة بالتأكد من أن المقياس الذي تم استخدامه في هذه الدراسة يقيس فعلياً ما ينبغي قياسه وذلك للتأكد من صدق عبارات الاستقصاء سواء من المنظور العلمي والمنظور التطبيقي.

٢- ثبات الأداة: ويقصد به إمكانية الحصول على نفس النتائج عند إعادة الدراسة على نفس الأفراد بنفس الأداة تحت ظروف مماثلة، حيث تم الاعتماد على طريقة ألفا كرونباخ لقياس ثبات الأداة بالاعتماد على برنامج (SPSS V. 25)، حيث كلما اقتربت قيمة ألفا كرونباخ من الواحد الصحيح كلما كان المقياس أكثر ثباتاً، ويوضح الجدول رقم (١) معاملات الثبات والصدق للعبارات الخاصة بطاقة الأداء المتوازن وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (١)

معاملات الثبات والصدق لعبارات المتغير المستقل بطاقة الأداء المتوازن

معامل الصدق	معامل الثبات	عدد العبارات	بيان
٠.٩٥٤	٠.٩١٠	٩	المحور المالي
٠.٨٨٨	٠.٧٨٩	٧	محور العملاء
٠.٨١١	٠.٦٥٧	٥	العمليات التشغيلية الداخلية
٠.٩٤٨	٠.٨٩٨	٥	محور التعلم والنمو
٠.٩٧٥	٠.٩٥٠	٢٦	بطاقة الأداء المتوازن

المصدر: من إعداد الباحثه في ضوء نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من خلال بيانات الجدول السابق رقم (١) أن:

١. تراوحت قيم معاملات الثبات الخاصة بأبعاد المتغير المستقل المتمثلة في المحور المالي ومحور العملاء ومحور العمليات التشغيلية ومحور التعلم والنمو بين (٠.٦٥٧ : ٠.٩١٠)، كما بلغ معامل ثبات متغير بطاقة الأداء المتوازن (٠.٩٥٠) مما يؤكد ثبات أداة الدراسة الميدانية.

٢. تراوحت قيم معاملات الصدق الخاصة بأبعاد المتغير المستقل المتمثلة في المحور المالي ومحور العملاء ومحور العمليات التشغيلية ومحور التعلم والنمو بين (٠.٨١١ : ٠.٩٥٤)، كما بلغ معامل صدق متغير بطاقة الأداء المتوازن (٠.٩٧٥) مما يؤكد مصداقية أداة الدراسة الميدانية، وذلك باعتبار أن معامل ألفا الذي يصل إلى ٨٠٪ يعتبر ذو مستوى ممتاز من الثقة والثبات.

جدول رقم (٢)

معاملات الثبات والصدق لعبارات المتغير التابع تقويم أداء الفاتورة الإلكترونية

معامل الصدق	معامل الثبات	عدد العبارات	بيان
٠.٩٥٧	٠.٩١٧	٩	جودة النظام
٠.٩٠٦	٠.٨٢١	٦	جودة المعلومات
٠.٧٦٦	٠.٥٨٦	٩	الفائدة المدركة
٠.٩٤٨	٠.٨٩٨	٤	سهولة الاستخدام المدركة
٠.٩٥٤	٠.٩١١	٢٨	تقويم أداء الفاتورة الإلكترونية

المصدر: من إعداد الباحثه في ضوء نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من خلال بيانات الجدول السابق رقم (٢) أن:

٣. تراوحت قيم معاملات الثبات الخاصة بأبعاد المتغير التابع المتمثلة في جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الإستخدام المدركة بين (٠.٥٨٦ : ٠.٩١٧)، كما بلغ معامل ثبات متغير تقييم أداء الفاتورة الإلكترونية (٠.٩١١) مما يؤكد ثبات أداة الدراسة الميدانية.

٤. تراوحت قيم معاملات الصدق الخاصة بأبعاد المتغير التابع المتمثلة في جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الإستخدام المدركة بين (٠.٧٦٦ : ٠.٩٥٧)، كما بلغ معامل صدق متغير تقييم أداء الفاتورة الإلكترونية (٠.٩٥٤) مما يؤكد مصداقية أداة الدراسة الميدانية، وذلك بإعتبار أن معامل ألفا الذي يصل إلى ٨٠٪ يعتبر ذو مستوى ممتاز من الثقة والثبات.

ثانياً: اختبار الفروض

اختبار الفرض الأول:

١- اعتمدت الباحثة على Pearson's Correlation Coefficient لتحديد العلاقة بين

المتغير المستقل بين بطاقة الأداء المتوازن والمتغير التابع تقييم أداء الفاتورة الإلكترونية في البنوك التجارية ، حيث نص الفرض الأول من الدراسة على أنه

فرض العدم الرئيسي: "لا توجد علاقة إرتباط معنوية بين استخدام بطاقة الأداء المتوازن وأداء الفاتورة الإلكترونية بالتطبيق على البنوك التجارية

الفرض البديل الرئيسي: "توجد علاقة إرتباط معنوية بين استخدام بطاقة الأداء المتوازن وأداء الفاتورة الإلكترونية بالتطبيق على البنوك التجارية ،ويشتق من هذا الفرض الرئيسي الأول الفروض الفرعية التالية:

فرض العدم الفرعي الأول: لا توجد علاقة إرتباط معنوية بين المحور المالي كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن وأبعاد أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة

المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية.

الفرض البديل الفرعى الأول: توجد علاقة ارتباط معنوية بين المحور المالي كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن وأبعاد أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية.

الفرض العدم الفرعى الثانى: لاتوجد علاقة ارتباط معنوية بين محور العملاء كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن وأبعاد أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية.

الفرض البديل الفرعى الثانى: توجد علاقة ارتباط معنوية بين محور العملاء كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن وأبعاد أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية.

الفرض العدم الفرعى الثالث: لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين محور العمليات التشغيلية الداخلية كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن وأبعاد أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية.

الفرض البديل الفرعى الثالث: توجد علاقة ارتباط معنوية بين محور العمليات التشغيلية الداخلية كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن وأبعاد أداء الفاتورة الإلكترونية

(جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية.

الفرض العدم الفرعى الرابع : لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين محور التعلم والنمو كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن وأبعاد أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية.

الفرض البديل الفرعى الرابع : توجد علاقة ارتباط معنوية بين محور التعلم والنمو كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن وأبعاد أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية.

ويوضح الجدول رقم (٣) نتائج اختبار الفرض الأول:

جدول رقم (٣)

مصفوفة الارتباط بين المتغير المستقل وأبعاده والمتغير التابع تقويم أداء الفاتورة الإلكترونية

بيان	المحور المالي	محور العملاء	العمليات التشغيلية الداخلية	محور التعلم والنمو	اداء الفاتورة الإلكترونية
المحور المالي	١				
محور العملاء	**٠.٨٢٧ ٠.٠٠٠	١			
محور العمليات التشغيلية الداخلية	**٠.٦٦٥ ٠.٠٠٠	**٠.٧٣٨ ٠.٠٠٠	١		
محور التعلم والنمو	**٠.٨٢٧ ٠.٠٠٠	**٠.٧٨٥ ٠.٠٠٠	**٠.٦٩٩ ٠.٠٠٠	١	
تقويم أداء الفاتورة الإلكترونية	**٠.٩٢٤ ٠.٠٠٠	**٠.٨٩٢ ٠.٠٠٠	**٠.٧١٩ ٠.٠٠٠	**٠.٨٧١ ٠.٠٠٠	١

المصدر: من إعداد الباحثة وفقا لنتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من بيانات الجدول السابق رقم (٣) أن:

١. بلغ معامل الارتباط بين المحور المالي كأحد أبعاد المتغير المستقل بطاقة الأداء المتوازن والمتغير التابع أداء الفاتورة الإلكترونية (٠.٩٢٤) على التوالي عند مستوى معنوية (٠.٠٠٠) وهو أقل من مستوى معنوية ٥% مما يعني أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية وطردية بين المحور المالي كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن وأبعاد أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية ومن ثم يتم رفض الفرض العدم الفرعي الأول وقبول الفرض البديل حيث توجد علاقة ارتباط معنوية بين المحور المالي كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن وأبعاد أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية.

٢. بلغ معامل الارتباط بين محور العملاء كأحد أبعاد المتغير المستقل بطاقة الأداء المتوازن والمتغير التابع أداء الفاتورة الإلكترونية (٠.٨٩٢) على التوالي عند مستوى معنوية (٠.٠٠٠) وهو أقل من مستوى معنوية ٥% مما يعني أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية وطردية بين محور العملاء كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن وأبعاد أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية ومن ثم يتم رفض الفرض العدم الفرعي الثاني وقبول الفرض البديل حيث توجد علاقة ارتباط معنوية بين محور العملاء كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن وأبعاد أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية.

٣. بلغ معامل الارتباط بين محور العمليات التشغيلية الداخلية كأحد أبعاد المتغير المستقل بطاقة الأداء المتوازن والمتغير التابع أداء الفاتورة الإلكترونية (٠.٧٩١) على التوالي

عند مستوى معنوية (٠.٠٠٠) وهو أقل من مستوى معنوية ٥٪ مما يعني أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية وطردية بين محور العمليات التشغيلية الداخلية كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن وأبعاد أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية ومن ثم يتم رفض الفرض العدم الفرعي الثالث وقبول الفرض البديل حيث توجد علاقة ارتباط معنوية بين محور العمليات التشغيلية الداخلية كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن وأبعاد أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية.

٤. بلغ معامل الارتباط بين محور التعلم والنمو كأحد أبعاد المتغير المستقل بطاقة الأداء المتوازن والمتغير التابع أداء الفاتورة الإلكترونية (٠.٨٧١) على التوالي عند مستوى معنوية (٠.٠٠٠) وهو أقل من مستوى معنوية ٥٪ مما يعني أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية وطردية بين محور التعلم والنمو كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن وأبعاد أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية ومن ثم يتم رفض الفرض العدم الفرعي الرابع وقبول الفرض البديل حيث توجد علاقة ارتباط معنوية بين محور التعلم والنمو كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن وأبعاد أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية.

وبناء على ما سبق، يتضح رفض الفرض العدمي الرئيسي الأول للدراسة والفروض الفرعية المشتقة منه حيث "لا توجد علاقة ارتباط معنوية بين استخدام بطاقة الأداء المتوازن وأداء الفاتورة الإلكترونية بالتطبيق على البنوك التجارية" وقبول الفرض البديل توجد علاقة ارتباط

معنوية بين استخدام بطاقة الأداء المتوازن وأداء الفاتورة الإلكترونية بالتطبيق على البنوك التجارية ، فضلا عن قبول الفروض الفرعية الخاصة بالفرض الرئيسي الأول.

اختبار الفرض الثانى:

فقد اعتمدت الباحثة على أسلوب الانحدار البسيط لتحديد درجة تأثير المتغير المستقل بطاقة الأداء المتوازن على المتغير التابع أداء الفاتورة الإلكترونية ، حيث تمثل الفرض العدم الرئيسي الثانى من الدراسة على أنه "لا يوجد تأثير معنوي لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن على أداء الفاتورة الإلكترونية بالتطبيق على البنوك التجارية ".
الفرض البديل: يوجد تأثير معنوي لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن على أداء الفاتورة الإلكترونية بالتطبيق على البنوك التجارية "
وتتشق منه الفروض الفرعية التالية :

فرض العدم الفرعى الأول : لا يوجد تأثير معنوي للمحور المالي كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن على أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية.

الفرض البديل : يوجد تأثير معنوي للمحور المالي كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن على أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية.

فرض العدم الفرعى الثانى : لا يوجد تأثير معنوي لمحور العملاء كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن على أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية.

فرض البديل: يوجد تأثير معنوي لمحور العملاء كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن على أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية.

فرض العدم الفرعى الثالث : لا يوجد تأثير معنوي لمحور العمليات التشغيلية الداخلية كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن على أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية.

الفرض البديل: يوجد تأثير معنوي لمحور العمليات التشغيلية الداخلية كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن على أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية.

فرض العدم الفرعى الرابع : لا يوجد تأثير معنوي لمحور التعلم والنمو كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن على أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية.

الفرض البديل: يوجد تأثير معنوي لمحور التعلم والنمو كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن على أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية.

ومن ثم يوضح الجدول رقم (٤) نتائج هذا الاختبار كما يلي:

جدول رقم (٤)

أثر المتغير المستقل بطاقة الأداء المتوازن على تقويم أداء الفاتورة الإلكترونية

التقديرات			المتغير التابع	Sig.	F	R ²	المتغير المستقل
Sig.	T	β					
٠.٠٠٠٠	٣٣.١٢٣	٠.٤٦٠	تقويم أداء الفاتورة الإلكترونية	٠.٠٠٠٠	٢٢٠٣.٠٥٩	٠.٨٥٤	المحور المالى
٠.٠٠٠٠	١٥.٣٠٧	٠.٣١٩		٠.٠٠٠٠	١٤٦١.٨٩٩	٠.٧٩٥	محور العملاء

٠.٠٠٠	٢٠.١٠٦	٠.٧٩١		٠.٠٠٠	٤٠٤.٢٢٣	٠.٥١٧	محور العمليات التشغيلية
٠.٠٠٠	٧.٩٩٢	٠.٢٢٦		٠.٠٠٠	١١٨٥.١٠٨	٠.٧٥٩	محور التعلم والنمو

المصدر: من إعداد الباحثه في ضوء نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من بيانات الجدول السابق رقم (٤) أن:

١. بلغ قيمة معنوية نموذج الانحدار البسيط لتأثير المتغير المستقل المحور المالي كأحد أبعاد بطاقة الاداء المتوازن على تقويم أداء الفاتورة الإلكترونية (٠.٠٠٠)، وهي قيمة أقل من مستوى معنوية ٥٪ مما يعني معنوية النموذج وهذا يثبت أنه يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل بطاقة الاداء المتوازن على تقويم أداء الفاتورة الإلكترونية كمتغير تابع ، كما يفسر المتغير المستقل بطاقة الاداء المتوازن نحو (٨٥.٤٪) من التغيرات التي تحدث على تقويم أداء الفاتورة الإلكترونية حيث بلغ معامل التحديد (٠.٨٥٤)، ومن ثم يتم رفض الفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسي الثاني من فروض الدراسة وقبول الفرض البديل حيث يوجد تأثير معنوي للمحور المالي كأحد أبعاد بطاقة الاداء المتوازن على أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية.

٢. بلغ قيمة معنوية نموذج الانحدار البسيط لتأثير المتغير المستقل محور العملاء كأحد أبعاد بطاقة الاداء المتوازن على تقويم أداء الفاتورة الإلكترونية (٠.٠٠٠)، وهي قيمة أقل من مستوى معنوية ٥٪ مما يعني معنوية النموذج وهذا يثبت أنه يوجد تأثير

معنوي للمتغير المستقل بطاقة الاداء المتوازن على تقويم أداء الفاتورة الإلكترونية كمتغير تابع ، كما يفسر المتغير المستقل بطاقة الاداء المتوازن نحو (٧٩.٥%) من التغيرات التي تحدث على تقويم أداء الفاتورة الإلكترونية حيث بلغ معامل التحديد (٠.٧٩٥)، ومن ثم يتم رفض الفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيسي الثاني من فروض الدراسة وقبول الفرض البديل حيث يوجد تأثير معنوي لمحور العملاء كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن على أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية.

٣. بلغ قيمة معنوية نموذج الانحدار البسيط لتأثير المتغير المستقل محور العملاء كأحد أبعاد بطاقة الاداء المتوازن على تقويم أداء الفاتورة الإلكترونية (٠.٠٠٠)، وهي قيمة أقل من مستوى معنوية ٥% مما يعني معنوية النموذج وهذا يثبت أنه يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل بطاقة الاداء المتوازن على تقويم أداء الفاتورة الإلكترونية كمتغير تابع ، كما يفسر المتغير المستقل بطاقة الاداء المتوازن نحو (٥١.٧%) من التغيرات التي تحدث على تقويم أداء الفاتورة الإلكترونية حيث بلغ معامل التحديد (٠.٥١٧)، ومن ثم يتم رفض الفرض الفرعي الثالث من الفرض الرئيسي الثاني من فروض الدراسة وقبول الفرض البديل حيث يوجد تأثير معنوي لمحور العمليات التشغيلية الداخلية كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن على أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية.

٤. بلغ قيمة معنوية نموذج الانحدار البسيط لتأثير المتغير المستقل محور العملاء كأحد أبعاد بطاقة الاداء المتوازن على تقويم أداء الفاتورة الإلكترونية (٠.٠٠٠)، وهي قيمة أقل من مستوى معنوية ٥% مما يعني معنوية النموذج وهذا يثبت أنه يوجد تأثير معنوي للمتغير المستقل بطاقة الاداء المتوازن على تقويم أداء الفاتورة الإلكترونية

كمتغير تابع ، كما يفسر المتغير المستقل بطاقة الاداء المتوازن نحو (٧٥.٩%) من التغيرات التي تحدث على تقويم أداء الفاتورة الإلكترونية حيث بلغ معامل التحديد (٠.٧٥٩)، ومن ثم يتم رفض الفرض الفرعي الرابع من الفرض الرئيسي الثاني من فروض الدراسة وقبول الفرض البديل حيث يوجد تأثير معنوي لمحور التعلم والنمو كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن على أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية.

وبناء على ما سبق، يتضح رفض الفرض العدمي الرئيسي الثاني للدراسة والفروض الفرعية المشتقة منه حيث "لا يوجد تأثير معنوي لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن على أداء الفاتورة الإلكترونية بالتطبيق على البنوك التجارية" وقبول الفرض البديل حيث يوجد تأثير معنوي لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن على أداء الفاتورة الإلكترونية بالتطبيق على البنوك التجارية ، فضلا عن قبول الفروض الفرعية الخاصة بالفرض الرئيسي الثاني.

ويمكن تلخيص النتائج في الجدول التالي

جدول رقم (٥) يوضح نتائج الدراسة

الفرض	نص الفرض	فرض العدم	الفرض البديل
الرئيسي الأول	توجد علاقة ارتباط معنوية بين استخدام بطاقة الأداء المتوازن وأداء الفاتورة الإلكترونية بالتطبيق على البنوك التجارية	رفض	قبول
الفرعي الأول	توجد علاقة ارتباط معنوية بين المحور المالي كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن وأبعاد أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية.	رفض	قبول
الفرعي الثاني	توجد علاقة ارتباط معنوية بين محور العملاء كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن وأبعاد أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية.	رفض	قبول
الفرعي الثالث	توجد علاقة ارتباط معنوية بين محور العمليات التشغيلية الداخلية كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن وأبعاد أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة	رفض	قبول

		المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية	
قبول	رفض	توجد علاقة ارتباط معنوية بين محور التعلم والنمو كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن وأبعاد أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية.	الفرعي الرابع
قبول	رفض	يوجد تأثير معنوي لاستخدام بطاقة الأداء المتوازن على تقويم أداء الفاتورة الإلكترونية بالتطبيق على البنوك التجارية	الرئيسي الثاني
قبول	رفض	يوجد تأثير معنوي للمحور المالي كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن على أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية.	الفرعي الأول
قبول	رفض	يوجد تأثير معنوي لمحور العملاء كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن على أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية.	الفرعي الثاني
قبول	رفض	يوجد تأثير معنوي لمحور العمليات التشغيلية الداخلية كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن على أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية.	الفرعي الثالث
قبول	رفض	يوجد تأثير معنوي لمحور التعلم والنمو كأحد أبعاد بطاقة الأداء المتوازن على أداء الفاتورة الإلكترونية (جودة النظام وجودة المعلومات والفائدة المدركة وسهولة الاستخدام المدركة) بالتطبيق على البنوك التجارية.	الفرعي الرابع

المصدر: من إعداد الباحثة في ضوء نتائج التحليل الإحصائي.

النتائج:

من خلال ما سبق يمكن التوصل الى النتائج التالية:

- (١) تمتلك تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات عناصر قوة باستطاعتها فرض تغيير في أنماط العمل والإدارة في جميع المجالات، ونخص بالذكر الدوائر الحكومية ، حيث تقوم برفع كفاءة الأداء وكسب الوقت والمال والجهد. كما توفر الطفرة الإلكترونية الحديثة إمكانية إشراك المواطنين في مناقشة السياسات، من خلال الحوار المباشر.
- (٢) تساعد أهمية استخدام بطاقة القياس المتوازن للأداء في تقييم أداء الإدارة الضريبية بصفة عامة وفي مجال تقديم الخدمات الإلكترونية بصفة خاصة ، وخاصة بعد ما اثبتت البحث أهميتها في تقييم الأداء بهدف تعظيم العائد من تكاليف تلك الخدمة .
- (٣) أتضح لنا أن هناك ضرورة لرفع كفاءة العمليات الداخلية للإجراءات الضريبية من فحص وتحصيل من خلال تخفيض زمن الاجراءات الداخلية لتنفيذ العمليات الضريبية من لحظة استلام الاقرارات الضريبية حتى تقديم المخالصات الضريبية.
- (٤) ولقد تبين لنا من خلال البحث قلة التعامل مع المقاييس غير المالية حيث أن الإدارات في البنوك التجارية تنظر الى عدم وجود مؤشرات كتحفيز للعمال وذلك كون البنوك تهدف حتى وإن كانت تشكل في بداية الأمر عبء أو تكلفة، ولكن على المدى الطويل حتما تشكل دخلا اضافيا نتيجة لزيادة مردودية العامل من خلال رفع وتحسين اداءه في البنوك التجارية.
- (٥) اتضح لنا اهتمام البنوك بتطبيق البعد المالي حيث يتوفر بشكل عام بدرجة مرتفعة، وتعتبر هذه النتيجة متوقعة نظراً لما يحتويه هذا البعد من مقاييس ومستهدفات ملموسة تعد الأقدم والأكثر تقليدية في البنوك التجارية، إلا أن البعد المالي جاء كأخر الأبعاد المؤثرة إيجابياً على تحسين الأداء، وهذه النتيجة غير متوقعة، وذلك نظراً لان البعد

المالي يمثل المحور الرئيس في المدى القصير والطويل للعمل المصرفي؛ وقد يرجع ذلك إلى إن الأهداف والمقاييس في الأبعاد الأخرى للبطاقة هي التي تساهم في تحقيق هدف أو أكثر من أهداف البعد المالي وإلى وجود مقاييس مالية أخرى للبعد المالي يجب على البنوك الالتزام بها ، ومن ناحية أخرى يتمثل هذا البعد في عاملين رئيسين هما تعظيم الأرباح وتناسب حجم الأرباح، في حين استخدام آليات فعالة لزيادة التدفق النقدي المستقبلي بشكل يلبي متطلبات السياسة الاستثمارية للبنك تعد المتغير الأكثر تأثيرا على تحسين أداء البنك، وقد يعزى ذلك إلى أهمية الأرباح في كلا من استراتيجية وأهداف البنوك التجارية.

التوصيات :

- (١) ضرورة لاهتمام الدائم بتطوير العاملين بالإدارة الضريبية وتفعيل نظم متطورة للمكافآت والترقيات لنمو الدافعية والتحفيز لدى العاملين، وزيادة درجة الانتماء الوظيفي لهم على النحو الذي يتطلب قياسه بصفة دائمة وتنمية هذا الدافع بتقديم برامج وإعداد الدراسات.
- (٢) يجب التوسع في الاعتماد على بطاقة القياس المتوازن للأداء في تقييم أداء الإدارة الضريبية بصفة عامة وفي مجال تقديم الخدمات الضريبية الالكترونية بصفة خاصة، وخاصة بعد ما اثبتت الدراسة أهميتها في تقييم الأداء بهدف تعظيم العائد من وراء تكاليف تلك الخدمة .
- (٣) يجب تفعيل نظم المتابعة وبرامج الارشاد الضريبي، لأنها وبحق أحد الادوات التي تقلل حالات الخلافات وخاصة من خلال الانترنت كبرامج إعلانات ضريبية الكترونية.

قائمة المراجع

أولاً- المراجع باللغة العربية:

١. بن بوزيد، سليمان، وعامر، هوارى (٢٠١٨) صعوبات استخدام بطاقة الأداء المتوازن كأداة لقياس أداء البنوك التجارية: دراسة عينة من البنوك التجارية في الجزائر. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، مج ١١ ملحق ٤١١ - ٤٢٥.
٢. بوجمعه، أحمد أمين ومومني، محمد ٢٠٢١. دور بطاقة الأداء المتوازن في تقييم أداء الخدمات الضريبية: دراسة حالة مديرية الضرائب ولاية تبسة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي، تبسة.
٣. الجاسر، محمد بن سليمان، ٢٠٠٢، تطور القطاع المالي لتحقيق نمو اقتصادي أفضل، ورقة عمل مقدمة إلى ندوة الرؤية المستقبلية للاقتصاد السعودي حتى عام ١٤٤٠ هـ (٢٠٢٠) الفترة ١٣ - ٢٣ أكتوبر، الرياض، وزارة التخطيط
٤. حمودى، جنان على، ٢٠١٣، استخدام بطاقة الأداء المتوازن فى ترشيد القرار لزيادة فعالية المحاسبة الادارية: دراسة استطلاعية لآراء عينة من العاملين فى الشركات الصناعية، مجلة الإدارة والاقتصاد، السنة السادسة والثلاثون، العدد (٩٥).
٥. خالد احمد الصرايرة، الأداء الوظيفي لدى أعضاء الهيئات التدريسية في الجامعات الأردنية الرسمية من وجهة نظر رؤساء الأقسام فيها، مجلة جامعة دمشق، المجلد ٢٧(٢٠): ٢٠١١.
٦. خفاجي، نعمة؛ ياغى، إحسان، ٢٠١٤، استخدام بطاقة الأداء المتوازن في قياس أداء المصارف التجارية، عمان: دار الأيام للنشر.

٧. الداعور، جبر ابراهيم، ٢٠١٣، أثر تطبيق بطاقة الأداء المتوازن في الحد من إدارة الأرباح، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد (٢١)، العدد (٢).
٨. رامز، هشام. (٢٠١٥). «المصارف العربية تواجه تحديات ضخمة ورقة عمل مقدمة إلى الدورة التاسعة عشرة لمجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربي في الفترة ١٣ - ١٥ - سبتمبر، القاهرة: مؤسسة النقد العربي.
٩. زغلول، جودة عبد الرؤوف (٢٠٠٣). "استخدام مقياس الأداء المتوازن في بناء نظم لقياس الأداء الاستراتيجي في بيئة الأعمال المصرية"، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، العدد (١)، كلية التجارة، جامعة طنطا.
١٠. طلال زغبة، بطاقة الأداء المتوازن المستدام، القاهرة، المنظمة العربية للتنمية الادارية، ٢٠٢٠.
١١. عبد الباقي، حسين سيد حسن (٢٠٢٢)، العوامل المؤثرة على رضا الممولين عن منظومة الفاتورة الضريبية الالكترونية في مصر: دراسة ميدانية، مجلة الاسكندرية للبحوث المحاسبية، المجلد السادس، العدد الثالث، قسم المحاسبة والمراجعة، كلية التجارة، جامعة الاسكندرية.
١٢. عبد الحميد، معتصم فضل عبد الرحيم (٢٠١٤). "بطاقة الأداء المتوازن ودورها في تقويم الأداء بالصندوق القومي للمعاشات"، رسالة دكتوراة، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.
١٣. عبدالحميد، معتصم فضل عبد الرحيم؛ منصور، فتح الرحمن الحسن، ٢٠١٥، بطاقة الأداء المتوازن في تقويم الأداء بالصندوق القومي للمعاشات، مجلة العلوم الاقتصادية، مجلد (١٦) العدد (٢).

- ١٤.العزب، هاني عبدالحفيظ. (٢٠١٥).، تطبيق بطاقة الأداء المتوازن على شركات الوساطة المالية الاردنية مجلة الباحث، العدد (١٥)، ص ص ٩٥-٦٨.
- ١٥.الغالبى، طاهر محمد منصور & إدريس، وائل محمد صبيحي (٢٠٠٩) ، أساسيات الأداء و بطاقة الأداء المتوازن ، دار وائل للنشر ، عمان.
- ١٦.كتلو، حسن رضوان، ٢٠١٤، بطاقة الأداء المتوازن لقياس الأداء فى المنظمات الخدمية: دراسة تطبيقية، تنمية الرافدين، مجلد (٣٦)، العدد (١١٦)، ص - ص١٢٦-١٥١.
- ١٧.المحروق، عبد المنعم سالم محمد، وأبو خريص، ميلود رمضان خليفة. (٢٠٢٠) دور بطاقة الأداء المتوازن في تحقيق الميزة التنافسية: دراسو تطبيقيه في فروع مصارف الجمهورية بالمنطقة الغربية. مجلة الدراسات الاقتصادية مج ٣، ع ١٤ .
- ١٨.نبيل عبد الرؤوف ابراهيم، استخدام بطاقة القياس المتوازن للأداء BSC لتقويم أداء الخدمات الضريبية الإلكترونية، مجلة الاقتصاد والمحاسبة، العد ٦٦١، السنة ٢٠١٥.
- ١٩.النجار، جميل، ٢٠١٣، أثر تطبيق بطاقة الأداء المتوازن على تعزيز المركزالتنافسي الاستراتيجي: دراسة تطبيقية على قطاع المؤسسات المالية العاملة فى قطاع غزة»، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، المجلد الأول، العدد التاسع والعشرون، ص - ص ٣٤١-٣٨٢.
- ٢٠.نورة بنت حمد المشعل، تقييم أداء الاداريين في جامعة الأمير سطاتم بن عبدالعزيز :دراسة مقارنة، المجلة التربوية لكلية التربية بسوهاج، العدد ٧٢،ابريل ٢٠٢٠.
- ٢١.هلال، هدى أحمد إبراهيم ٢٠١٨، آليات تحسين القدرة التنافسية لتقويم أداء الخدمات الضريبية باستخدام بطاقة الأداء المتوازن: دراسة ميدانية، الفكر المحاسبي، العدد ٢٢.
- ٢٢.يوسف، محمد محمود (٢٠٠٤)، البعد الإستراتيجي لتقييم الأداء المتوازن ، المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، القاهرة.

1. Al-Hmawali, H. H., Zainuddin, Y., and Ali, N.N. 2010, Balanced Scorecard (BSC) Usage and Financial Performance of Branches in Jordanian Banking Industry, International Journal of Social, Behavioral, Educational, Economic, Business and Industrial Engineering, Vol. 4, No.6, pp. 1161-1168
2. Al-Najja, S. M., Kalaf, K. H. 2012, Designing a Balanced Scorecard to Measure a Bank's Performance: A Case Study», International Journal of Business Administration Vol. 3, No. 4, p.p 44-53.
3. basheer, m. f., khorrami, a. a. a., & hassan, s. g. patronage factors of islamic banking system in pakistan. academy of accounting and financial studies journal, 2018, pp99-112
4. Boyne, G. A. (2010). Performance management: Does it work. Public management and performance: Research directions, 2010, 207-226.
5. Campbell, Judith, , An Empirical Investigation of Implicit Incentives for No financial Performance Improvement ", Harvard Business School, Vol.32, 2006, No62
6. Hameed, A., & Waheed, A. (2011). Employee development and its effect on employee performance a conceptual framework. International journal of business and social science, 2(13).
7. Huu et al., 2020, Determinants of E-invoice adaptation: Empirical Evidence from Vietnam, Journal of Journal of Asian Finance, Economics and Business, Vol. 7, No. 7, pp. 311-321.
8. Javed Hassan Akhtar & Irum Iqbal, Impact of Motivation on Teachers' Job Performance: A Case Study of a Public Sector University, Journal of Educational Sciences & Research, Spring 2017, Volume 4 No.1
9. Kaplan, Robert S. & David P. Norton (1996b) , " Linking the Balanced Scorecard to Strategy " , **California Management Review** , Vol. (39) , No.(1).
10. Moghadam, S. M., MoeenAldin, M., and DehghanDehnavi, H. , 2013, A fuzzy Approach for evaluating Financial Institution performance based on Balanced Scorecard; Case study: Saderat

- Banks, *Interdisciplinary Journal Of Contemporary Research In Business*, Vol. 5, No. 6, pp. 560-578.
11. Nair, Mohan (2004), *Essentials of Balanced Scorecard* , New Jersey , John Wiley & Sons.
 12. Nikmatul Lailiyah and Lesta, 2019, Effectiveness of E-Billing system in tax payments for taxpayers, *Economics Development Analysis Journal*, Vol. 8, No. 4, pp. 267-280.
 13. O'Brien, R, A caution regarding rules of thumb for variance inflation factors. *Quality & Quantity*, 2007, 4: 673-690.
 14. Okaka, O. (2012)» Impact of balanced scorecard usage on the performance of Commercial banks«. *International Journal of Information Technology and Business Management* ,Vol. 10, No.1, pp. 40-48.
 15. Osman-Gani, A. M., Hashim, J., & Ismail, Y.. Establishing linkages between religiosity and spirituality on employee performance. *Employee relations*, (2013), 35(4), 360-376
 16. Pandey, M I. (2005), “ Balanced Scorecard: Myth and Reality ” , **VIKALPA** , Vol. (30) , No. (1) , January-March.
 17. S., Bose & K., Thomas (2007), “ Applying the balanced scorecard for better performance of intellectual capital ” , **Journal of Intellectual Capital** , Vol. (8) , No. (4).
 18. Safaa, H. (). The effect of administrative empowerment on job satisfaction among employees in the technical education authority. *Baghdad College of Economic Sciences Journal*.20 (2), 2004
 19. TUAN, Tran Trung . 2020, The Impact of Balanced Scorecard on Performance: The Case of Vietnamese Commercial Banks, *Journal of Asian Finance, Economics and Business*, Vol. 7, No. 1, pp. 71-79.
 20. Visalakshi, S., and Kasilingam, R.(2015). «Balanced Scorecard Approach to Measure the Performance of Banks», *NBR E-JOURNAL*, Volume 1, Issue 1 , p.p 1-8.

ملحق رقم ١

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.910	9

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.789	7

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.657	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.898	5

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.950	26

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.917	9

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.821	6

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.586	9

Correlations

	A	B	C	D	Y
A Pearson Correlation	1	.827**	.665**	.827**	.924**
Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000
N	379	379	379	379	379
B Pearson Correlation	.827**	1	.738**	.785**	.892**
Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000
N	379	379	379	379	379
C Pearson Correlation	.665**	.738**	1	.699**	.719**
Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000
N	379	379	379	379	379
D Pearson Correlation	.827**	.785**	.699**	1	.871**
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000
N	379	379	379	379	379
Y Pearson Correlation	.924**	.892**	.719**	.871**	1
Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	
N	379	379	379	379	379

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	39.764	1.200		33.123	.000
A	.892	.058	.460	15.307	.000
B	.970	.090	.319	10.810	.000
C	3.206	.159	.719	20.106	.000
D	.773	.097	.226	7.992	.000

a. Dependent Variable: Y

Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Sig. F Change	Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2		
1	.924 ^a	.854	.853	5.31278	.854	2203.059	1	377	.000	1.590
a. Predictors: (Constant), A										
b. Dependent Variable: Y										
Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Sig. F Change	Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2		
1	.892 ^a	.795	.794	6.29300	.795	1461.899	1	377	.000	1.844
a. Predictors: (Constant), B										
b. Dependent Variable: Y										
Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Sig. F Change	Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2		
1	.719 ^a	.517	.516	9.65486	.517	404.233	1	377	.000	1.524
a. Predictors: (Constant), C										
b. Dependent Variable: Y										
Model Summary ^b										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				Sig. F Change	Durbin-Watson
					R Square Change	F Change	df1	df2		
1	.871 ^a	.759	.758	6.82780	.759	1185.108	1	377	.000	1.770
a. Predictors: (Constant), D										
b. Dependent Variable: Y										

ملحق رقم (٢)

أثر استخدام بطاقة الأداء المتوازن على تقويم أداء الفاتورة الإلكترونية في البنوك التجارية

أولاً: العبارات الخاصة بالمتغير المستقل بطاقة الأداء المتوازن:

فيما يلي مجموعة من العبارات الرجاء قراءتها جيدا و وضع علامة (√) في الخانة التي تعبر عن درجة موافقتك:

م	العبرة	أوافق تماما	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق تماما
البعد الأول: المحور المالي						
١	يعمل البنك على استغلال الموارد المالية بشكل يؤدي إلى تطوير أداء كادر البنك.					
٢	يعمل البنك على استغلال الموارد المالية بشكل يؤدي إلى تطوير الأداء الإداري.					
٣	يقوم البنك باستغلال الأصول وتخفيض النفقات لزيادة وتحسين الإيرادات.					
٤	يتم العمل على توفير مصادر تمويل تؤدي إلى تحسين الإيرادات وتطويرها.					
٥	الإيرادات المحققة تكفي لتغطية نفقات البنك والعمالين به.					
٦	يسعى البنك إلى زيادة الإيرادات بالشكل الذي يمكنه من تحقيق أهدافه.					
٧	توجد زيادة في إيرادات السنة الحالية عن السنوات السابقة.					
٨	يقدم البنك الخدمات المالية بأسعار ملائمة تتناسب مع مستوى الخدمة المقدمة.					
٩	يعمل البنك على زيادة البرامج والخدمات المختلفة بما يحسن من الإيرادات.					
البعد الثاني: محور العملاء						
١٠	تسعى إدارة البنك إلى تحقيق أعلى درجة من الرضا لدى العملاء.					
١١	تقوم إدارة البنك بالاستجابة إلى شكاوى العملاء ومعالجة الخلل.					

					١٢	تقدم إدارة البنك أفضل الخدمات المصرفية.
					١٣	يقوم البنك باستخدام وسائل التكنولوجيا الحديثة.
					١٤	تعمل إدارة البنك على تطوير العلاقة مع العملاء ومتابعة أوضاعهم.
					١٥	تحاول إدارة البنك التعرف على آراء العملاء في الأداء الإداري للعاملين.
					١٦	تعمل إدارة البنك على تطوير نوعية الخدمات المصرفية المقدمة للجمهور.
البعد الثالث: محور العمليات التشغيلية الداخلية						
					١٧	تسعى إدارة البنك إلى تطوير خدمة العملاء.
					١٨	تعمل إدارة البنك على تحديد احتياجات العملاء والسوق المالي.
					١٩	تعمل إدارة البنك على تطوير أساليب الخدمات المصرفية المقدمة باستمرار.
					٢٠	تقوم إدارة البنك بالاحتياجات المختلفة للعملاء.
					٢١	تعمل إدارة البنك على تهيئة الإندماج في سوق العمل.
البعد الرابع: محور التعلم والنمو						
					٢٢	تقوم إدارة البنك بتطوير كفاءة الموظف العلمية والمهنية.
					٢٣	ترسيخ ثقافة المعرفة التقنية بالمستجدات الحديثة في سوق العمل.
					٢٤	تقوم إدارة البنك بتطوير الأنظمة التي تواكب التكنولوجيا.
					٢٥	تقوم إدارة البنك بتطوير قدرات ومهارات الإداريين لاتخاذ القرارات اللازمة.
					٢٦	تعمل إدارة البنك على دراسة وتحليل جودة الخدمات التي تقدمها للعملاء.

ثانيا: العبارات الخاصة بقياس أداء الفاتورة الإلكترونية:

فيما يلي مجموعة من العبارات الرجاء قراءتها جيدا و وضع علامة (√) في الخانة التي تعبر عن درجة موافقتك:

م	العبارة	أوافق تماما	أوافق	محايد	لا أوافق	لا أوافق تماما
البعد الأول: جودة النظام						
١	يسهل الاتصال بالفاتورة الإلكترونية عبر الهاتف والبريد الإلكتروني.					
٢	يسهل الوصول إلى الفاتورة الإلكترونية عبر الانترنت.					
٣	تقدم الفاتورة الإلكترونية الخدمات في الوقت المحدد وبالذقة المطلوبة.					
٤	يسهل استخدام الفاتورة الإلكترونية من قبل العملاء.					
٥	تتميز الفاتورة الإلكترونية بالمرونة.					
٦	تعتبر الفاتورة الإلكترونية بالبساطة.					
٧	يمكن للعملاء تحمل تكاليف الفاتورة الإلكترونية.					
٨	يمكن الامتثال للفاتورة الإلكترونية بسهولة.					
٩	تتميز الفاتورة الإلكترونية بالمصادقية والموثوقية.					
البعد الثاني: جودة المعلومات						
١٠	يسهل الوصول إلى المعلومات المرتبطة بالفاتورة الإلكترونية.					
١١	توفر الفاتورة الإلكترونية المعلومات الملائمة لاتخاذ القرار.					
١٢	تقدم الفاتورة الإلكترونية مختلف المعلومات دون تحيز.					
١٣	تتميز المعلومات التي توفرها الفاتورة الإلكترونية بالموثوقية.					
١٤	تتميز معلومات التشريعات واللوائح والقرارات المرتبطة بالفاتورة الإلكترونية بالجودة العالية.					

					١٥	تتوفر معلومات الأدلة والوثائق المرتبطة بالفاتورة الإلكترونية بشكل كامل وفي التوقيت المناسب.
البعد الثالث: الفائدة المدركة						
					١٦	تساهم الفاتورة الإلكترونية في تخفيض وقت معالجة البيانات مقارنة بالفاتورة الورقية.
					١٧	يتم تحسين كفاءة العمل باستخدام الفاتورة الإلكترونية.
					١٨	يؤدي استخدام الفاتورة الإلكترونية إلى سهولة المعاملات.
					١٩	يؤدي استخدام الفاتورة الإلكترونية إلى تخفيض تكاليف معالجة المعاملات.
					٢٠	يؤدي استخدام الفاتورة الإلكترونية إلى سهولة إجراءات رد الضريبة.
					٢١	يؤدي استخدام الفاتورة الإلكترونية إلى سهولة التعاقد مع الجهات الحكومية.
					٢٢	يؤدي استخدام الفاتورة الإلكترونية إلى سهولة صرف المستحقات المالية من الجهات الحكومية.
					٢٣	يؤدي استخدام الفاتورة الإلكترونية إلى سهولة إعداد الإقرارات الضريبية.
					٢٤	يؤدي استخدام الفاتورة الإلكترونية إلى سهولة الفحص الضريبي وإمكانية الفحص عن بعد.
البعد الرابع: سهولة الاستخدام المدركة						
					٢٥	يمكن تعلم كيفية استخدام الفاتورة الإلكترونية بسهولة.
					٢٦	يمكن معالجة الفاتورة الإلكترونية بشكل واضح وسهل.
					٢٧	يسهل تذكر كيفية استخدام الفاتورة الإلكترونية.
					٢٨	يعد تطبيق الفاتورة الإلكترونية أمراً بسيطاً.