

# كف التقييم وتأثيرها في تسعير الخدمات المصرفية / بحث تطبيقي في مصرف الرافدين

هديل هشام ادهام / باحثة .

أ.م.د. رحيم شراد عامر / الجامعة المستنصرية / كلية الادارة والاقتصاد .

P: ISSN : 1813-6729

<https://doi.org/10.31272/jae.i142.1036>

E : ISSN : 2707-1359

مقبول للنشر بتاريخ: 2023/9/14

تاريخ أستلام البحث : 2023/8/28

## المستخلص

ان التطورات التكنولوجية الحديثة التي تشهدها بيئة الاعمال وازدياد حدة المنافسة دفعت المصارف الى تبني اساليب حديثة تسهم في تحسين مستوى جودة الخدمة المصرفية من خلال تقديم افضل الخدمات المصرفية بمستوى جودة عالية تحقق رضا الزبائن ذلك يعزز الموقف التنافسي من خلال اهتمام المصارف بتدقيق العمليات المصرفية والبيانات وزيادة الوقت من قبل الموظفين لعمليات المطابقة اليومية والعمل على صيانة الاجهزة الداخلية لتقليل الاخطاء اليومية وتعمل على وضع سياسات و استراتيجيات مختلفة لتسعير خدماتها لتعظيم ارباح المصرف ، وتجسدت مشكلة الدراسة عدم وجود نظام فعال لقياس تكاليف التقييم في المنظمات المصرفية على الرغم من اهمية التكاليف المرتبطة بالجودة لكن قياس وتحديد تكاليف التقييم لا يتسم بالدقة وعدم تحديد سعر ملائم للخدمات المصرفية ، وتهدف الدراسة الى تحديد كلف التقييم وبيان تأثير كلف جودة الخدمات المصرفية في تسعير الخدمات ، اما عينة البحث تم اختيار مصرف الرافدين (الادارة العامة) للمدة الزمنية (2017-2021) واتجهت الباحثة الى اتباع المنهج الوصفي والمنهج التحليلي لدراسة الاطار النظري والعملية لكلف التقييم وتسعير الخدمات في المصرف ومن اهم الاستنتاجات التي توصلت اليها الباحثة اقل الكلف في كلف التقييم هي كلف المطابقة اي قلة وقت الموظفين للمطابقة المعاملات اليومية ولم يتم التسعير حسب التكلفة ، اما اهم التوصيات تسعير الخدمات وفق تكاليفها وزيادة الاهتمام بكلف المطابقة اي زيادة الوقت المخصص من قبل الموظفين .

**الكلمات المفتاحية :** كلف التقييم ، كلف المطابقة ، كلف التدقيق ، كلف الصيانة ، تسعير الخدمات .



مجلة الادارة والاقتصاد

مجلد 49 العدد 142 / آذار / 2024

الصفحات : 150 - 159

\* بحث مستل من رسالة ماجستير .

## المقدمة

ان التغييرات السريعة في بيئة الاعمال الحديثة وتغير حاجات ورغبات الزبائن وزيادة المنافسة العالمية دفعت الوحدات الاقتصادية نحو تدعيم قدراتها التنافسية ، حيث تعد كلف التقييم احد عوامل النجاح الهامة لتلك الوحدات لانها مرتبطة بالجودة تعد احدى عناصر الميزة التنافسية التي تسهم في تعزيز الموقف التنافسي للمنظمة الاقتصادية لتبقى في السوق فهي لا تستطيع ان تتجاهل حاجتها الى اعتماد الاساليب والانظمة الادارية الحديثة . بتقليل الاخطاء بتقديم الخدمات المصرفية بزيادة عمليات التدقيق والمطابقة اليومية للعمليات المصرفية كل ذلك يسهم في رفع مستوى جودة الخدمات المصرفية من خلال تقديم خدمات ذات جودة عالية وبكلفة اقل وبالتالي تخفيض سعر هذه الخدمة تلبي حاجات ورغبات الزبائن وتحقيق ميزة تنافسية ، وقد تجسدت مشكلة البحث هل كلف التقييم لها تأثير على تسعير الخدمات ، تتبعت الباحثة العلاقة بين متغير كلف التقييم ومتغير التسعير ، تم اختيار مصرف الرافدين عينة البحث لمدة (2017-2021) ، وهدفت الدراسة الى دور كلف التقييم في تسعير الخدمات المصرفية ، فقد قسم البحث الى ثلاث مباحث المبحث الاول كلف الجودة والمبحث الثاني التسعير اما المبحث الثالث واقع كلف التقييم في مصرف الرافدين وتم ختم البحث بالتوصيات والاستنتاجات .

## المبحث الاول منهجية البحث

### اولا: مشكلة الدراسة

تتمثل مشكلة البحث في انه على الرغم من اهمية التكاليف المرتبطة بالجودة الا ان قياس وتحديد هذه التكاليف لا يتسم بالدقة بسبب غياب نظام فعال لقياس التكاليف في المنظمات المصرفية مما يؤدي الى ضعف قدرة الادارة على اتخاذ القرارات المناسبة وخاصة فيما يتعلق بتحديث الخدمات المصرفية وتخفيض تكلفتها وتحقيق الربح غياب هذا النظام ينعكس سلبا على سعر الخدمة المصرفية وتقديرها بشكل عشوائي وعلى وفق هذا يمكن بلورة مشكلة البحث بالتساؤل البحثي التالي:

**هل كلف التقييم للمنظمات المصرفية لها تأثير في تحديد سعر ملائم للخدمات المصرفية.**

### ثانيا: اهمية الدراسة

تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال النقاط الآتية:

- 1\_ تحديد تكاليف التقييم وقياسها في مصرف الرافدين (الادارة العامة) واحد من اكبر واعرق المصارف العراقية .
- 2\_ تتضح اهمية الدراسة من حدائته في البيئة المصرفية العراقية ولأستنادة على بيانات فعلية لمصرف الرافدين ولسعية لوضع اسس علمية في تأثير كلف التقييم في تسعير الخدمات المصرفية.
- 3\_ حاجة المصارف العراقية الى مثل هذا النظام المقترح لانه قد يحقق الدقة في تحديد تكلفة الخدمات وبالتالي تقديم معلومات صحيحة ودقيقة تكون عوناً للادارة عند القيام بمهامها.

### ثالثا: فرضية الدراسة

ان التزام المصارف بتطبيق نظام كلف الجودة وتحديد كلف التقييم لها تأثير على تسعير الخدمات المصرفية اي وجود علاقة طردية بين كلف التقييم وتسعير الخدمات المصرفية.

### رابعا: اهداف الدراسة

يتمثل الهدف الرئيس للبحث عن دور كلف التقييم واثرها في تسعير الخدمات المصرفية.

### خامسا: منهج الدراسة

لتحقيق هدف الدراسة واختبار فرضيته اتجهت الباحثة الى اتباع المنهج الوصفي في عرض ودراسة مساهمات الباحثين المنشورة في (كتب ، الدراسات ، المقالات) والتي تهتم بموضوع الدراسة ، فضلا عن ذلك اعتماد المنهج التحليلي في دراسة البيانات التطبيقية لعينة الدراسة .

### سادسا: حدود الدراسة

- 1\_ **الحدود الزمانية :** حددت المدة الزمنية للدراسة بالمدة (2017-2021) من خلال تحليل البيانات المالية وذلك بالاعتماد على التقارير المالية السنوية لمصرف الرافدين ، اذ تم الحصول على التقارير المالية السنوية وبشكل مباشر من المصرف عينة الدراسة .
- 2\_ **الحدود المكانية :** جرى اختيار مصرف الرافدين(الادارة العامة) وذلك لتوافر البيانات المالية والتقارير المالية السنوية للمدة(2017-2021) .

### سابعاً: مجتمع وعينة الدراسة

تم اختيار المصارف العراقية مجتمع الدراسة ، اما عينة البحث تم اختيار مصرف الراجحي (الادارة العامة) عينة الدراسة وهي عينة قصدية كونها من اكبر المصارف العراقية الحكومية العريقة وهي الوحيدة التي ابدت استعدادها لتزويد الباحثة بالبيانات لأتمام الجانب العملي من الدراسة تم تزويد الباحثة بالتقارير السنوية للمصرف وجدول اسعار الخدمات .

### ثامناً: التعاريف الإجرائية

**كلف التقييم:** هي الكلف المرتبطة بقياس وتقييم وتدقيق المنتجات او الخدمات لضمان التوافق مع متطلبات الاداء ومعايير الجودة.  
**التسعير:** مجموع القيم التي يتم دفعها في مقابل الحصول على المنافع التي تحقق من امتلاك او استعمال المنتج.

## المبحث الثاني

### كلف الجودة: تأطير نظري

#### اولاً: تعريف تكاليف الجودة

لكي تقدم المنظمة الاقتصادية سلع وخدمات ذات جودة تلبى حاجات ورغبات وتوقعات الزبائن فإنها تتحمل نتيجة لذلك أنواع مختلفة من التكاليف التي تتعلق بتحقيق مستوى الجودة التي يوفر تلك الحاجات والتي تسمى بتكاليف الجودة وتقوم الإدارة بقياس وتحديد تكاليف الأنشطة اللازمة لضبط الجودة وكذلك تكاليف الإجراءات التي تتخذ لتصحيح الفشل في ضبط الجودة وذلك كجزء من جهودها من أجل إدارة جودة منتجاتها وخدماتها فقد تم تصنيف كلف الجودة الى اربع مؤشرات وهي(كلف المنع، كلف التقييم، كلف الفشل الداخلي، كلف الفشل الخارجي) سيتم التركيز على كلف التقييم موضوع البحث.(المسعودي،2008:30)وبرزت العديد من التعريفات والتفسيرات لتكاليف الجودة منها الاتي:

الباحث	التعريف	تركيز التعريف
(Aniza,2014:2014)	هي التكاليف التي ليست ثمن انشاء منتج او خدمة عالية الجودة انها تكلفة عدم انشاء منتج او خدمة عالية الجودة في كل مرة يتم العمل لزيادة جودة هذا المنتج.	عدم انشاء منتج عالي الجودة
(Lowe & smith,2022:22)	انها تكاليف عدم تلبية المتطلبات المحددة لعملاء المؤسسة الداخليين والخارجيين	عدم تلبية متطلبات الزبون
(فاطمة وملاتي،2022:21)	انها تكلفة ضمان الجودة وتوكيدها فضلاً عن الخسارة المتحققة عندما لا تتحقق الجودة.	تكاليف لضمان الجودة

#### ثانياً: كلف التقييم

تحدث هذه الكلف اذا كانت المنتجات أو الخدمات مطابقة للمواصفات او لاحتياجات الزبائن (Hansen&Mowen,2003:443) حيث عرفت بأنها الكلف المرتبطة بقياس وتقييم وتدقيق المنتجات او الخدمات لضمان التوافق مع متطلبات الاداء ومعايير الجودة وتختلف كلف التقييم في المنظمات الخدمية عن المنظمات الانتاجية حيث ان كلف التقييم تكون بنسب اعلى في المنظمات الخدمية مما هي عليه في الوحدات الانتاجية لان تدقيق العمليات المصرفية تكون شاملة ولا يصلح اسلوب التدقيق بأسلوب العينات حيث يطلق على تدقيق العمليات المصرفية بالتدقيق التشغيلي حيث يتضمن تدقيق جودة الخدمة من جميع الجوانب الادارية والفنية والمالية وتقديم نتائج التدقيق مع التوصيات الى الجهة المسؤولة وذلك لمعالجة الاخطاء قبل تقديم الخدمة الى الزبون وللتأكد من مطابقة الخدمة للمواصفات التي يطلبها الزبون(السلماني،2002:55).

وتتمثل كلف التقييم بالكلف التالية:

#### 1) كلف تدقيق العمليات والبيانات المصرفية :

ويمكن التعبير عن أنواع عمليات التدقيق بمصطلح التدقيق التشغيلي الذي يشمل تدقيق الجوانب الفنية والادارية والمالية للخدمات المصرفية ثم إعداد تقارير بنتائج التقييم وتقديمها الى الجهات المسؤولة لمعالجة الاخطاء قبل تقديم الخدمة للزبون(Boynton,et.al,2001:987).

#### 2) كلف صيانة الاجهزة :

اي كلف صيانة الاجهزة الخاصة بمنظومة الاتصال الداخلي .

#### 3) كلف المطابقة :

ويقصد بها كلف الوقت المخصص من قبل الموظفين الذين يقومون باعباء المطابقة في كل يوم بهدف ضمان تسجيل كل المعاملات التي تحدث في اليوم الواحد بشكل صحيح .

### ثالثاً: مفهوم وتعريف التسعير:

يعد السعر هو احد عناصر المزيج التسويقي وهو العنصر الوحيد الذي ينتج عائداً , كذلك السعر اكثر عناصر المزيج التسويقي مرونة حيث يمكن تغير الاسعار بسرعة في نفس الوقت. (Armstrong et al,2015:354) فالسعر المصرفي يشير إلى معدل الفوائد على الودائع والرسوم والقروض والعمولات والمصروفات الأخرى التي يتحملها المصرف بمقابل تقديم الخدمة فالزبون عند شرائه للخدمة المصرفية يقوم بعملية مطابقة سعر الخدمة مع العوائد او الفوائد التي تحققها تلك الخدمة في حالة شرائها وعليه يجب على المصرف وضع السعر الذي يعكس قيمة الخدمة الحقيقية لدى الزبون , ويعرف السعر بعدة تعاريف منها

السعر المصرفي هو معدل الفائدة على القروض والودائع والرسوم والمصروفات الأخرى التي يتحملها المصرف بمقابل تقديم الخدمات المصرفية او العمولات يتلقاها نتيجة تقديمه الخدمات للغير.	(عباس,2018:285)
يمثل القيمة المادية لمبادلة الخدمة او السلعة المعروضة للبيع لذلك فإن القيمة المدفوعة لشراء الخدمة يجب ان انعكاس لمجمل المنافع التي يحصل عليها المستفيد.	(بشبيشي وبوزغوت,2021:15)
انه تلك القيمة المحددة من قبل البائع ثمناً للخدمة والمنافع التي يحصل عليها متلقي الخدمة, وهذه القيمة التي يدفعها الزبون قد تكون نقوداً او تكون قيمة عينية مثلما هي الحال في عمليات المبادلة.	(نكة وعزيز,2022:193)
هو مؤشر يتم استخدامه كعنصر في اختيار المنتج او الخدمة من قبل العملاء حيث يكون السعر قادراً على كسب قلوب العملاء والعملاء المحتملين في اتخاذ القرار.	(Sutaguna& et al,2023:76).

### رابعاً: اشكال الاسعار في المصارف

مقابل تقديم الخدمة المصرفية للزبون يجب على المصرف وضع سعر الذي يعكس قيمة الخدمة ومن اشكال هذه الاسعار التي يضعها المصارف كالاتي : (الزامل و اخرون:2012)

أ\_ رسوما خاصة عن كل معاملة تجارية مثل انتمان ألي والحساب المدين والائتمان غير الالي والحساب المدين الغير الالي مع كافة الخدمات المساعدة التي تقدم بالمجان .

ب\_ معدل فائدة رمزي يدفع للعميل على الارصدة .

ج\_ معدلاً محدداً او مستويات دنيا من الرصيد اذا ما تم تجاوزه يتم إلغاء كافة الرسوم وفي السنوات القليلة الماضية صار التوجه نحو المزيد من التبسيط في انظمة التسعير ، مثل خدمات مصرفية مجانية في حالة كون الحساب داننا .

### خامساً: أهمية التسعير

التسعير يعرف بأنه قرار تحديد الاسعار الذي يتخذ من خلال عملية ادارية متكاملة مع مراعاة جملة امور تتداخل في مفهوم السعر (ابو عواد,2008:59) ، فالتسعير هو وضع اسعار مناسبة بما يكفي لتغطية التكاليف والحصول على الارباح من جانب واسعار مناسبة بما يكفي لاجتذاب الزبائن من جانب اخر . وتعد سياسة التسعير من اهم السياسات التسويقية اذ ان لها نتائج اقتصادية اجتماعية وتكون الاسعار اكثر تأثراً بالأنظمة والقوانين والتعليمات التي تصدرها الدولة . كذلك يلعب التسعير دوراً في اعطاء صورة عن جودة السلعة اذ يعتقد البعض ان رخص او ارتفاع سعر السلعة او الخدمة قد تؤثر على مقدار الجودة ، وان تسعير الخدمات المصرفية له خصوصية ترتبط ارتباطاً مباشراً بالأفصاح والشفافية وكذلك صعوبة تحديد طبيعة الخدمة المصرفية فضلاً عن ان الخدمة المصرفية من الصعب التعرف على قيمتها الا بعد الحصول عليها ذلك فضلاً عن عدم امكانية اعادةها والتخلي عنها .

### سادساً: أهداف التسعير

#### للتسعير اهداف متنوعة منها (Kotler&Armstrong,2002,216:217)

- 1- الاستمرارية (البقاء في السوق) : هذا الهدف قصير الامد وللوحدات التي تعاني من الطاقة المفرطة والمنافسة الشديدة فقط ، ولطالما أن السعر يغطي بعض التكاليف الثابتة والتكاليف المتغيرة فإن الوحدة سوف تكون قادرة على البقاء في بيئة الأعمال التجارية .
- 2- العديد من الوحدات يفضلون تحديد أسعار عالية (قسط السوق) ويكون هذا الهدف منطقياً في ظل الظروف الأتية :
  - أ. هناك عدد كافٍ من المشترين لديهم ارتفاع في الطلب الحالي .
  - ب. تكاليف وحدة إنتاج صغيرة الحجم ليست مرتفعة بحيث تلغي ميزة الشحن إلى الزبون .
  - ت. ارتفاع الأسعار الأولية لا يجذب المزيد من المنافسين إلى السوق .
  - ث. سعر عالي يوصل صورة عن منتج متفوق .
- 3- تحقيق أقصى حصة تسويقية : أن حجم مبيعات أعلى سوف يؤدي إلى انخفاض تكاليف الوحدة وهذا سيؤدي إلى انخفاض السعر وتحقيق أرباح أعلى .

## كلفة التقييم وتأثيرها في تسعير الخدمات المصرفية / بحث تطبيقي في مصرف الراجحي

4- إدارة جودة المنتج : تقديم منتجات ذات جودة عالية بأسعار مميزة , وتوفير أعلى جودة مع ميزات مبتكرة تقدم فوائد أكثر للمستهلك .

5- تعظيم الربح الحالي : تسعى الوحدات إلى تعظيم الربح الحالي ، مع الأخذ بالحسبان الإيرادات والتكاليف .

### خامساً: طرق تسعير الخدمات المصرفية

تنوعت طرق التسعير خاصة في ظل التطور الحاصل في التكنولوجيا واشتداد المنافسة فجد ان كل فتره من الزمن يكون هناك منهجاً جديداً ولكن سوف نتطرق الى اكثر طرق التسعير استخداما وهي كالتالي:-

أ- التسعير على اساس التكلفة:

يعتمد المصرف هنا في تسعير خدماته على التكلفة التي تحملها زائد هامش معين يمثل ربحا اذ يكون :

السعر = هامش الربح \_ (تكاليف الانتاج + تكاليف التسويق + المصروفات الادارية)

وبأتباع هذه الطريقة في التسعير يحدد البنك مستوى معين من الارباح ينبغي تحقيقه عند مستوى معين من المبيعات (kotler et al,2018:261)

ب- التسعير على اساس المنافسة:

تعتمد هذه الطريقة على ان المصرف يحدد اسعار خدماته بالاستناد على اسعار المنافسين الرئيسيين في السوق مع الانتباه البسيط للتكاليف الخاصة .

ج- التسعير على اساس الطلب:

تركز هذه الطريقة على مستوى الطلب حيث ترتفع الاسعار عند زيادة الطلب

(بشبيشي وبوزغوت, 2021:14).

د- التسعير حسب القيمة:

تعتمد هذه الطريقة على القيمة التي يتوقعها الزبون من الخدمة فالفائدة من الخدمة ليست الا جزءا من قيمة الخدمة او كلما استطاع المصرف اضافة مزايا ملموسة او غير ملموسة للخدمة ذات القيمة التي يشعر بها الزبون وبالتالي تزداد قدرة المصرف على طلب السعر الذي يريده .

## المبحث الثالث

### واقع كلف التقييم في المصرف عينة البحث

نظرا لاهتمام المصرف بتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن فان المصرف ينفق العديد من الكلف في سبيل ذلك ولكن قياس كلف التقييم والافصاح عنها لا يتم بصورة مستقلة انما تدمج ضمن باقي التكاليف التي يتم انفاقها وبالتالي فان المصرف لا يمتلك تقارير تفصيلية واضحة عن كلف التقييم ومدى مساهمتها في تحسين جودة الخدمة المصرفية بما يحقق التميز عن باقي المنافسين .... قامت الباحثة بدراسة وتحليل الكشوفات المالية للمصرف من الفترة (2017-2021) وتحديد كلف التقييم وبيان اثر ذلك في تسعير الخدمات المصرفية.

### كلف التقييم

تحدث هذه الكلف اذا كانت المنتجات او الخدمات مطابقة للمواصفات او لاحتياجات الزبائن حيث عرفت انها الكلف المرتبطة بقياس وتقييم وتدقيق المنتجات او الخدمات لضمان التوافق مع متطلبات الاداء ومعايير الجودة وتختلف كلف التقييم في الوحدات الخدمية عن الوحدات الانتاجية حيث كلف التقييم تكون بنسب اعلى في الوحدات الخدمية مما هي عليه في الوحدات الانتاجية ، وتتضمن كلف التقييم الاتي :-

أ- كلف تدقيق الحسابات : تتمثل برواتب المدققين الذين يقومون بتدقيق الجوانب الفنية والادارية والمالية في

المصرف بهدف اكتشاف الازخام قبل وصول المعاملة الى الزبون ، وغالبا ما تكون هذه الكلفة مرتفعة لان تدقيق العمليات المصرفية تكون شاملة ولا يصلح اسلوب التدقيق بأسلوب العينات ويطلق على تدقيق العمليات المصرفية بالتدقيق التشغيلي حيث يتضمن تدقيق جودة الخدمة من جميع الجوانب الادارية والفنية والمالية وتقديم نتائج التدقيق مع التوصيات الى الجهة المسؤولة وذلك لمعالجة الازخام قبل تقديم الخدمة او المعاملة الى الزبون ، حيث بلغت كلف تدقيق الحسابات لمصرف الراجحي للعام (2017-2021)

الجدول (1) كلف تدقيق الحسابات لعام (2017-2021)

السنة	الكلفة ادينار	معدل النمو
2017	157700433	
2018	236516890	49.0%
2019	165734894	-29.9%
2020	177590514	7.2%
2021	190093265	7%

المصدر: اعداد الباحثين اعتمادا على السجلات المحاسبية يوضح الجدول اعلاه:

**كلفة التقييم وتأثيرها في تسعير الخدمات المصرفية / بحث تطبيقي في  
مصرف الرافدين**

ان اعلاه كلف اجور تدقيق كانت سنة 2018 بلغت 236516890 بمعدل نمو عالي بلغ %49.9 اما في عام 2019 فهي اقل كلف اجور التدقيق مقارنة بسنوات بمدة البحث حيث بلغت 165734894 وهي اقل كلف اجور تدقيق بمعدل نمو منخفض جدا بلغ %29.9- هذا الانخفاض في هذا العام يدل على عدم اهتمام ادارة المصرف بكلف التدقيق ، اما عام 2020 بلغت كلف اجور التدقيق 177590514 بدأت بالارتفاع عن السنة السابقة بمعدل نمو بلغ %7.2 في هذه السنة اعاد ادارة مصرف الرافدين بزيادة رواتب المدققين ومن ثم زاد هذا الارتفاع بكلف اجور المدققين فأرتفعت وبلغت 190093265 في عام 2021 بمعدل نمو بلغ %7 هذا الارتفاع يدل على اهتمام ادارة مصرف الرافدين برواتب المدققين لتشجيعهم واكتشاف الاخطاء قبل وصولها الى الزبائن لكي تطابق الخدمة المواصفات التي يطلبها الزبون وخلوها من العيوب ومقارنتها مع معايير محددة مسبقا .

**ب- كلف صيانة الاجهزة :** وتتمثل بكلف صيانة الوحدات الداخلية لمنظومة الاتصال للمحافظة على مستوى جودة الخدمة .

وقد بلغت كلف صيانة الاجهزة لمصرف الرافدين لعام (2017-2021)

**(الجدول 2)**

السنة	كلفة ادينار	معدل النمو
2017	272047193	
2018	296666089	9%
2019	444302292	49.7%
2020	573715929	29.1%
2021	370305504	-35.4%

المصدر: اعداد الباحثين اعتمادا على السجلات المحاسبية  
يتضح من الجدول اعلاه:

ان كلف صيانة الاجهزة بدأت بالارتفاع حيث بلغت لعام 2017(272047193) وزادت هذه الكلف للسنة التي بعدها بلغت لعام 2018(296666089) بمعدل نمو بلغ %9 وهي كلفة اعلى من السنة السابقة واستمر الزيادة بكلف صيانة الاجهزة بلغت لعام 2019(444302292) زيادة واضحة بمعدل نمو عالي جدا بلغ %49.7 وهو معدل اعلى من السنتين السابقتين وهو ارتفاع كلف صيانة الحواسيب وشبكة المعلومات بهدف الارتقاء بمستوى الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن ذات جودة عالية تنافس المصارف الاخرى والمحافظة على العملاء الحاليين وكسب عملاء جديدين من خلال سمعة جودة خدمات المصرف واستمرت هذه الزيادة بالكلف لعام 2020 بلغت (573715929) بمعدل نمو بلغ %29.1 ومن ثم انخفضت كلف صيانة الاجهزة عام 2021 بلغت (370305504) بمعدل منخفض (%-35.4) وهو انخفاض قوي بالنسبة لسنتين السابقتين اي انخفاض صيانة اجهزة حواسيب وشبكة المعلومات في مصرف الرافدين قد يكون سبب الانخفاض شراء المصرف اجهزة حواسيب جديدة

**ج- كلف المطابقة :** ويقصد بها كلف الوقت المخصص من قبل الموظفين الذين يقومون بأعباء المطابقة في كل يوم بهدف ضمان تسجيل كل المعاملات التي تحدث في اليوم الواحد بشكل صحيح ومن واقع المعيشة الميدانية للباحث فان الموظفين الذين يقومون بأجراء المطابقة في المصرف في الفرع الواحد من فروع مصرف الرافدين هم ثلاثة موظفين ويشترك مع كل موظف مشغل حاسبة وموظف المكتب الامامي (الكاونتر) وان نسبة %20 من وقت الموظفين يقضونه لأغراض المطابقة اليومية حيث بلغت مجموع رواتب الشهرية للموظفين الذين يقومون بأجراء المطابقة لفرع من فروع مصرف الرافدين 9000000 ديناراً وعلية تحسب كلف المطابقة في المصرف كالآتي :

**146 فرعاً × 3 عدد موظفي المطابقة = 438 موظفاً .**

**438 موظفاً × 9000000 راتياً شهرياً لموظفين المطابقة = 3942000000 مليون ديناراً**

**كلفة العمل اليومي = (الرواتب الشهرية للموظفين ÷ عدد ايام العمل الفعلية شهريا)**

**3942000000 ÷ 26يوم = 151615385 ديناراً**

**كلفة العمل بالدقيقة = كلفة العمل اليومي ÷ (عدد الساعات × عدد الدقائق بالساعة)**

**151615385 ÷ 26يوم = 315865 ديناراً**

**60×8**

الوقت اللازم لأجراء المطابقة اليومية 8 ساعات × 60 دقيقة × %20 = 96 دقيقة

كلفة المطابقة اليومية = 315865 × 96 = 303230 ديناراً

كلفة المطابقة السنوية = 303230 × 26 يوم × 12 = 94607760 مليون ديناراً

اذا كلفة المطابقة للعام (2017-2021) هي 94607760 مليون ديناراً

تم تحديد كل هذه النسب من خلال المعيشة الميدانية للباحثة والمقابلات مع موظفي مصرف الرافدين .

**كف التقييم وتأثيرها في تسعير الخدمات المصرفية / بحث تطبيقي في  
مصرف الرافدين**

الجدول (3) كلف التقييم بالدينار العراقي (2017-2021)

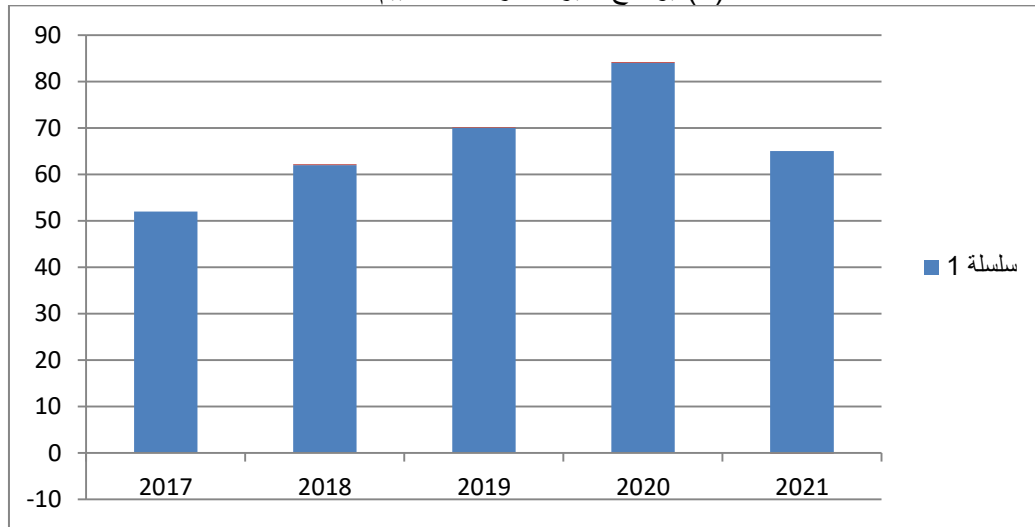
السنة					التفاصيل	ت
2021	2020	2019	2018	2017		
190093265	177590514	165734894	236516890	157700433	كلف التدقيق	1.
370305504	573715929	444302292	296666089	272047193	كلف الصيانة	2.
94607760	94607760	94607760	94607760	94607760	كلف المطابقة	3.
655006529	845914203	704644946	627790739	524355386	المجموع	
%22.5-	%20	%12.2	%19.7		معدل النمو	

المصدر: اعداد الباحثين اعتمادا على السجلات المحاسبية  
يوضح الجدول (3):

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ :

ازدياد كلف التقييم في كل سنة حيث بدأت في عام 2017 بكلف تقييم بلغت 524355386 ديناراً ومن ثم ازدادت في العام اللاحق حيث بلغت في عام 2018(627790739) بمعدل نمو بلغ %19.7 واستمرت هذه الزيادة في كلف التقييم في عام 2019 بلغت (704644946) بمعدل نمو بلغ %12.2 ووضوح الزيادة في كلف التقييم دليل على اهتمام ادارة مصرف الرافدين بقياس وتقييم وتدقيق الخدمات لضمان التوافق مع متطلبات الاداء ومعايير الجودة وخلو الخدمة من العيوب ومقارنتها مع معايير محددة مسبقا ، واستمر الزيادة لغاية عام 2020 حيث بلغت (845914203) بمعدل نمو بلغ %20 ومن ثم انخفضت هذه الكلف في عام 2021 حيث بلغت (655006529) بمعدل نمو منخفض بلغ %22.4- وعند مقارنة السنة الاخيرة (2021) بسنة الاساس (2017) نلاحظ زيادة كلف التقييم فقد بلغ معدل النمو 24.9%

الشكل (1) يوضح تغير مسار كلف التقييم خلال مدة البحث



المصدر: اعداد الباحثين اعتمادا على الجداول اعلاه

الجدول (4) تسعير الحساب الجاري لمصرف الرافدين لعام (2017-2021)

سعر الخدمة (بالدينار العراقي)	نوع الخدمة
5000	فتح حساب جاري
1000	كلفة صك خاص
1000	تزويد الزبون بدفاتر صكوك ممغنطة فئة (25) ورقة
3000	تصديق صكوك الحساب الجاري
5000	خدمات الاشراف والمتابعة على الحسابات الجارية غير المتحركة
1000	خدمات الاشراف والمتابعة على الحسابات الجارية المتحركة
5000	الغاء الصك المعتمد
10000	الموافقة على التجاوز الحاصل في الحساب الجاري المكشوف (صلاحية مدير الفرع)
25000	الموافقة على التجاوز الحاصل في الحساب الجاري المكشوف (صلاحية الإدارة العامة)
10000	تحريك الحسابات الغير المحركة بناء على طلب الزبون
25000	غلق حساب جاري بناء على طلب الزبون
25000	إعادة المبالغ الخاملة بناء على طلب الزبون
<b>116000</b>	

المصدر: اعداد الباحثين اعتمادا على بيانات المصرف

من الجدول ( 4 ) يلاحظ ان أسعار الخدمات التي يقدمها مصرف الرافدين خلال الفترة (2017-2021) هي أسعار ثابتة وغير متحركة مما يولد حالة من الاستقرار لدى الزبائن من خلال تعاملهم مع المصرف وان هذه الأسعار لا تخضع الى تغييرات كثيرة خلال فترة قصيرة بل ان التغييرات تكون فيها محدودة وخلال فترات زمنية متباعدة كون المصرف اعلاه مملوك من قبل الدولة ويخضع للسياسة العامة للدولة والمتمثلة بضرورة تقديم الخدمات الى المواطنين بأقل الاسعار . وان حالة ثبات الاسعار تزيد من ثقة الزبائن في هذا المصرف وتسمح بفتح مجالات اوسع للتعامل مع المصرف . وان مجموع كلفة خدمة الحسابات الجارية هو ( 116000 ) الف ديناراً عراقياً وهذا مؤشر على انخفاض تسعير الخدمات المصرفية في مصرف الرافدين فيما يتعلق بالحسابات الجارية.

## المبحث الرابع التوصيات والاستنتاجات

### اولاً: الاستنتاجات:

- 1- ضعف اعتماد ادارة مصرف (الرافدين) عينة الدراسة على اساليب جديدة وتقنيات المحاسبة الادارة الحديثة واعتمادها على الاساليب التقليدية في احتساب التكاليف بالاعتماد على النظام المحاسبي الموحد للمصارف .
- 2- من خلال الدراسة لمصرف الرافدين تبين عدم وجود قسم / شعبة للجودة تتولى مهام تصنيف تكاليف الجودة بالشكل المناسب الذي يعد احد المشاكل لأرتفاع التكاليف الجودة وبيان مسبباتها ويعود سبب ذلك الى وجود تقصير من قبل الادارة في انشاء قسم متخصص بالجودة يتولى المهام بالشكل المناسب .
- 3- بالرغم من انفاق المصرف للعديد من كلف الجودة الا ان ادارة المصرف لا تعتمد قياس منفصل لكلف الجودة او تبويبها حسب عناصرها او الافصاح عنها بتقارير منفصلة وبالتالي عدم التعرف على هذه الكلف والدرجة التي تسهم بها في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن وكيف يمكن لها ان تساعد الادارة في تحقيق استراتيجية التمايز عن المصارف .
- 4- لم يهتم المصرف(عينة الدراسة) بأهمية التسعير بالنسبة للتكاليف ، اذ يكون التسعير متركز على جانب المنافسة اكثر ، بالرغم من زيادة وانخفاض التكاليف لمدة الدراسة لكن تسعير خدماته ثابت لم يتغير .
- 5- ضعف الاهتمام بالتقنيات الحديثة في تسعير الخدمات المصرفية من قبل الادارات .
- 6- انخفاض كلف المطابقة لقلة وقت الموظفين في اليوم الواحد لعملية المطابقة ذلك يقلل من كلف التقييم في المصرف .

### ثانياً: التوصيات

- 1- الاهتمام بإنشاء قسم او شعبة متخصصة لتكاليف الجودة ضمن الهيكل التنظيمي للمصرف مجال الدراسة يتولى مهام القياس والتبويب والافصاح عن التكاليف التي ينفقها المصرف في مجال الجودة .
- 2- اعتماد المصارف تقنية كلف الجودة كونها تسهم بنشر ثقافة جديدة تؤدي الى الارتقاء بمستوى تحسين الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن وتخفيض التكاليف بالوقت نفسه وبالتالي تؤدي الى زيادة الانتاجية المعاملات المنجزة ومن ثم زيادة الإيرادات وبالتالي زيادة الارباح وتحسين الموقع التنافسي .
- 3- تسعير الخدمات المصرفية وفق تكاليفها المتغيرة في كل عام لتجنب خسائر المصرف وزيادة ارباحها .
- 4- زيادة الاهتمام بكلف المطابقة اي زيادة الوقت المخصص من قبل الموظفين الثلاثة الذين يقومون بأعباء المطابقة في كل يوم حيث تزداد كلف التقييم في المصرف بزيادة كلف المطابقة .
- 5- الاهتمام بتسعير الخدمة المصرفية عن طريق انشاء مركز تخصصي يعي متقلبات البيئة المصرفية العراقية جميعها مع الاهتمام برضا الزبون على التسعيرة في اثناء تقديم الخدمة له .

### المصادر والمراجع

#### اولاً: المصادر العربية

- 1- ابو عواد، محمد راجح، (2008)، " اهمية استخدام منهج التكلفة المستهدفة في تحسين كفاءة تسعير الخدمات المصرفية"، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا، كلية العلوم الادارية والمالية.
- 2- بشيبيشي، اسلام ويوزغوت، اسلام، (2021)، " اثر المزيج التسويقي الخدمي على الصورة الذهنية للزبون"، رسالة ماجستير، جامعة محمد الصديق بن يحيى، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
- 3- الزامل، أحمد محمود وآخرون، " تسويق الخدمات المصرفية"، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع، 2012
- 4- السلماي، منال حسين لفته، (2002)، "تصميم نظام معلومات نوعية الخدمة المصرفية واهميته في تقييم الاداء"، اطروحة دكتوراه، كلية الادارة والاقتصاد ، جامعة بغداد.
- 5- عباس، نيراس محمد، (2018)، " استعمال آلية منهج التكلفة المستهدفة في تسعير الخدمات المصرفية"، مجلة الادارة والاقتصاد، العدد مئة واربعون



**كفء التقييم وتأثيرها في تسعير الخدمات المصرفية / بحث تطبيقي في  
مصرف الراقدين**

- 6- فاطمة، ابالحبيب، ملاتي مولاي، (2022)، "دور الرقابة على تكاليف الجودة في تحسين الاداء المالي للمؤسسة دراسة حالة مؤسسة حليب ادارار"، رسالة ماجستير ، جامعة العقيد احمد ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
- 7- نكة ، ندى سلمان وعزيز، حيدر عبد المنعم ، (2022) ، " تخفيض كلفة الخدمة المصرفية وتطويرها وتحسين تسعيرها باستعمال تقنية ادارة التكلفة المستهدفة" ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، العدد التاسع والستين

**ثانياً: المصادر الاجنبية**

- 8-Arenas،patricia.D،(2014)،" **Quality cost analysis in the service sector :an empirical study of the Colombian Banking system** "Concordia institute for information system Engineering university degree of master.
- 9-Armstrong.G،Kotler.P،(2015)،"**Marketing Twelfth Edition**"، pearson Education Limited، USA
- 10-Boynton، William C.،Sohnson، Raymond N & Watter G،(2001)،" **Modern Auditing**"، 7<sup>th</sup> ed، New york :John wiley &sons.
- 11-Hansen ،Don R،& Mowen ،Maryanne M، (2003)،"**Management Accounting**"، 6<sup>th</sup> ed ،south-western، Thomson learning ، USA.
- 12-kotler & Armstrong،(2015)،" **MARKETING AN INTRODUCTION**"، published by pearson education، USA.
- 13-Lowe and smith،"**Quality Management and Accounting in service industries**" first published(2022)by Routledge ، New york.
- 14-Sutaguna.I،sumerli.A،Razali.G&yusuf،(20"**Hanan caterings Instagram promotions pricing and menu varety influence consumer purchasing decisions in bundung** "international Journal of Economics and management Research "، vol.2،No.1

## Evaluation costs and their impact on pricing banking services / applied research in Rafidain Bank

Hadeel Hisham Adham / Researcher.

A. P. Dr. Rahim Sharad Amer / Al-Mustansiriya University / College of Administration and Economics.

### Abstract

The modern technological developments taking place in the business environment and the increasing intensity of competition have prompted banks to adopt modern methods that contribute to improving the level of quality of banking service by providing the best banking services at a high-quality level that achieves customer satisfaction . This enhances the competitive position through banks' interest in auditing banking operations and data and increasing time . By employees for daily reconciliation processes working to maintain internal equipment to reduce daily errors and working to develop different policies and strategies to price their services to maximize the bank's profits . The problem of the study was embodied in the lack of an effective system for measuring evaluation costs in banking organizations despite the importance of costs associated with quality , measuring and determining the evaluation costs are not accurate and an appropriate price for banking services is not determined . The study aims to determine the evaluation costs and show the impact of the costs of the quality of banking services in pricing services . As for the research sample , Rafidain Bank (General Administration) was chosen for the period (2017-2021) , and the researcher tended to follow the descriptive approach and the analytical approach to study the theoretical and practical framework for evaluation costs and pricing services in the bank . Among the most important conclusions reached by the researcher , the lowest costs in evaluation costs are the matching costs , i.e. , the lack of staff time to match daily transactions , and pricing was not done according to cost. As for the most important recommendations , pricing services according to their costs and increasing Paying attention to the costs of compliance , i.e . increasing the time allocated by employees .

**Keywords :** evaluation costs , conformity costs , audit costs , maintenance costs , service pricing .

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*

\*\*\*\*\*