

أثر بيئة الرقابة على جودة الخدمة المصرفية
بحث تطبيقي على عينة من المصارف العراقية الخاصة
**The impact of control environment on Quality
of Banking Service**
**An applied research in a sample of Iraqi
private banks**

أ.م.د. وفاء عبد الأمير حسن

علاء حسين عبد العامري

جامعة بغداد - المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية -

قسم الدراسات المالية

المستخلص:

في ظل المتغيرات المتسارعة وصعوبات وحدة المنافسة التي تواجه المصارف العراقية، صار لزاماً على المصارف التركيز على جانب هام من جوانب العمل الإداري وهو الرقابة الداخلية والدور الذي يؤديه في تحسين جودة الخدمة المصرفية التي برزت سلاحاً تنافسياً لتمييز الخدمات التي تقدمها المصارف عن بعضها البعض سعياً نحو زيادة الحصة السوقية للمصرف المعني ونموه واستمراره وزيادة أرباحه. إذ ينطلق البحث من المشكلة التي تركز على عدد من التساؤلات وهي: هل هناك أثر بين بيئة الرقابة وجودة الخدمة المصرفية؟ ما هي طبيعة الأثر بين بيئة الرقابة وجودة الخدمة المصرفية؟ ويهدف البحث إلى بيان مدى تأثير بيئة الرقابة على جودة الخدمة المصرفية في المصارف العراقية، كما يهدف إلى بيان الإجراءات التي يمكن أتباعها من أجل زيادة جودة الخدمة المصرفية، وبيان المزايا التنافسية التي يمكن تحقيقها عند تطبيق بيئة الرقابة وتحقيق جودة الخدمة المصرفية. وقد تناول البحث أثر بيئة الرقابة المتغير التفسيري على جودة الخدمة المصرفية المتغير الإستجابي وأبعادها الفرعية الخمسة (العناصر الملموسة والاستجابة والتعاطف والأمان والاعتمادية). ولغرض تحقيق أهداف البحث قام الباحث بإعداد استمارتي استبانة، وتم توزيعها على عينة عشوائية مكونة من (120) زبوناً و(120) موظفاً، في عينة من المصارف العراقية الخاصة، ولغرض الحصول على النتائج تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية وبما يتناسب مع طبيعة البيانات المتوفرة، إذ استخدم البرنامج (SPSS) لحساب المؤشرات الإحصائية. وتوصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات، كما خرج البحث بجملة من التوصيات.

Abstract

In light of the rapid changes and the difficulties of the competition unit facing the Iraqi banks, banks have had to focus on an important aspect of the administrative work, which is the internal control and the role it plays in improving the quality of banking service, which emerged as a competitive weapon to distinguish the services provided by banks to each other in an effort to increase the market share of the concerned bank, its growth, continuity, and increased profits.

The research begins with a problem that focuses on a number of questions: Is there an impact between control environment and quality of banking service? What is the impact between control environment and quality of banking service? The aim of the research is to determine the impact of internal control on the quality of banking services in Iraqi banks, to indicate the procedures that can be followed in order to increase the quality of banking service, and to indicate the

competitive advantages that can be achieved when applying internal control and achieving quality of banking service.

The research examined the impact of variable explanatory control environment on the quality of variable responsive banking service and its five sub-dimensions (tangibles, responsiveness, courtesy, security, and reliability).

In order to achieve the objectives of the research, the researcher prepared two questionnaires, which were distributed to a random sample of 120 customers and 120 employees in a sample of Iraqi private banks. In order to obtain the results, a number of statistical methods were used, , Using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) . The research reached a number of conclusions, and The research also came out with a number of recommendations.

المقدمة:

تعد الرقابة الداخلية وجودة الخدمة المصرفية من الموضوعات الهامة بالنسبة لإدارة المصارف ولملتقي الخدمة المصرفية (زبائن هذه المصارف) على حدٍ سواء، إذ أنهما يساهمان في تحقيق درجة عالية من الشفافية والأمان وتقليل المخاطر إلى أقصى ما يمكن لكلا الطرفين، وانطلاقاً من ذلك يحاول هذا البحث إيجاد مدى تأثير متغير بيئة الرقابة على متغير جودة الخدمة المصرفية والمتمثل بأبعاد جودة الخدمة وهي (العناصر الملموسة، الاستجابة، التعاطف، الأمان، الاعتمادية)

المبحث الأول منهجية البحث

1-1 مشكلة البحث:

أدى الانفتاح العالمي إلى ظهور شركات متعددة الجنسيات ومؤسسات عالمية ومنها المصارف العملاقة ورافق هذا الظهور التنافس الشديد والسعي الدائم وراء الإبتكار والتميز وهذا بدوره أدى إلى ضرورة استخدام الجودة في خدماتها إضافة لذلك لا بد من وجود بيئة رقابة فعالة عند إعداد القوائم المالية حتى تضمن إدارة هذه المصارف أن العمل يسير حسب ما هو مخطط ومعد مسبقاً، ومما سبق تتمثل مشكلة البحث من خلال الإجابة على التساؤلات الآتية:

- 1- هل هناك أثر بين بيئة الرقابة وجودة الخدمة المصرفية؟
- 2- ما هي طبيعة الأثر بين بيئة الرقابة وجودة الخدمة المصرفية؟

1-2 أهمية البحث:

- 1- تسليط الضوء على بيئة الرقابة وأبعاد جودة الخدمة المصرفية حيث هناك علاقة بين هذين المتغيرين.

2- أن توافر بيئة الرقابة بشكل جيد يؤدي إلى زيادة الثقة والأمان لدى الزبائن وهذا بدوره يؤدي إلى دعم جودة الخدمة المصرفية المقدمة.

1-3 أهداف البحث:

- 1- بيان مدى تأثير بيئة الرقابة على جودة الخدمة المصرفية في المصارف العراقية.
- 2- بيان الإجراءات التي يمكن أتباعها من أجل زيادة جودة الخدمة المصرفية.

1-4 فرضيات البحث:

أ- **فرضية البحث الرئيسية الأولى:** توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عنصر بيئة الرقابة وجودة الخدمة المصرفية.

ب- **فرضية البحث الرئيسية الثانية:** يوجد تأثير لعنصر بيئة الرقابة على جودة الخدمة المصرفية.

1-5 حدود البحث :

- 1- الحدود المكانية: تتمثل الحدود المكانية للبحث بمجموعة من المصارف العراقية الخاصة في محافظة بغداد، متمثلة بمصرف الاستثمار العراقي ومصرف المتحد للاستثمار ومصرف الاهلي العراقي ومصرف الشرق الأوسط للاستثمار ومصرف الخليج التجاري ومصرف المنصور للاستثمار.
- 2- الحدود الزمانية: تتمثل الحدود الزمانية للبحث بالمدة من (2016 - 2017).

1-6 منهج البحث:

يعتمد هذا البحث على وفق طبيعة متغيراته المنهج الوصفي والتحليلي، وهو المنهج الذي يتسم بوصف الحالة واستخلاص النتائج الخاصة بها بتحليل النتائج في المصارف عينة البحث.

1-7 مجتمع وعينة البحث:

يتألف مجتمع البحث الخاص ببيئة الرقابة العاملين في المصارف الخاصة عينة البحث وتم اختيار عينة تتألف من (20) موظفاً لكل مصرف، بمجموع (124) استمارة استبانة، استرجعت 120 استمارة وكانت جميعها صالحة للتحليل الإحصائي، كما مبين في الجدول (1-1)، في حين يتكون مجتمع البحث الخاص بجودة الخدمة المصرفية من زبائن المصارف عينة البحث، والتي تتألف من (20) زبوناً لكل مصرف، بمجموع (120) استمارة استبانة، استرجعت جميعها وكانت صالحة للتحليل الإحصائي.

جدول (1-1) عدد استمارات الموظفين الموزعة والمسترجعة والنسبة المئوية

النسبة المئوية	المسترجعة	الموزعة	المصرف
%100	20	20	مصرف الاستثمار العراقي
%95	20	21	مصرف الشرق الأوسط
%100	20	20	المصرف المتحد للاستثمار
%100	20	20	المصرف الأهلي العراقي
%90	20	22	مصرف الخليج التجاري
%95	20	21	مصرف المنصور للاستثمار

المبحث الثاني: الجانب النظري

2-1 مفهوم الرقابة الداخلية وأهدافها ومكوناتها :

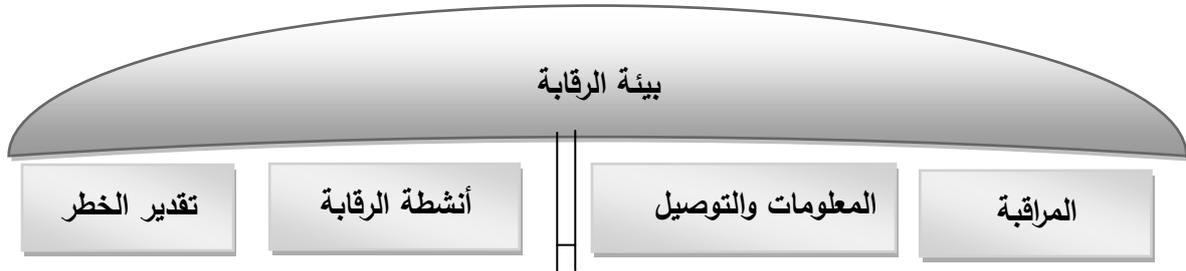
2-1-1 مفهوم الرقابة الداخلية

عرف معهد المحاسبين الأمريكيين الرقابة الداخلية بأنها "مجموعة الإجراءات والطرق المستخدمة في الوحدة الاقتصادية للمحافظة على النقدية والأصول الأخرى واكتشاف الأخطاء للمحافظة على دقة السجلات" (التميمي، 2014، 144)، وعرفت لجنة COSO المنبثقة عن لجنة (TREAD WAY) في سنة 1992 بأنها "عمليات تصمم وتنفذ بواسطة إدارة الوحدة لتوفير نظام رقابي يتسم بالكفاءة والفاعلية ويؤدي بالنتيجة إلى تحقيق الأهداف الآتية: (الاعتماد على القوائم المالية، الالتزام بتطبيق القوانين والتشريعات، كفاءة وفاعلية العمليات، وحماية الأصول)" (soltani, 2007: 303).

ومن مجمل التعاريف سابقة الذكر يرى الباحثان أن الرقابة الداخلية هي مجموعة (السياسات والإجراءات، المقاييس، الطرق) التي تمتاز بالحيوية والاستمرارية تتبناها وتنفذها الوحدة الاقتصادية عن طريق الإدارة العليا ومجلس الإدارة والأفراد العاملين في جميع المستويات الوظيفية العاملة في هذه الوحدة، بقصد تحقيق الأهداف الآتية (الاعتماد على القوائم المالية، الالتزام بتطبيق القوانين والتشريعات والامتثال لها، حماية الأصول والنقدية وغيرها من الموجودات، كفاءة وفاعلية العمليات، اكتشاف ومنع الأخطاء والغش).

2-1-2 مكونات الرقابة الداخلية:

تتألف من خمسة أجزاء مترابطة، وتشكل إطاراً لدرجة عالية من الكفاءة للتحقيق وتقييم نظام الرقابة الداخلية التي وضعت لاستخدامها في الأعمال التجارية وهي: (بيئة الرقابة، تقييم المخاطر، أنشطة الرقابة، الاتصالات والمعلومات، المراقبة) (الوردات، 2014، 350)، والشكل (2-2) يوضح هذه المكونات الخمسة.



شكل (2-2) مكونات الرقابة الداخلية

المصدر : Arens, Alvin A. ,Randal, J. Elder & Mark S. Beasley, **auditing and assurance services an integrated approach** ,London, 2012, p 315.

ويوضح الشكل (2-2) أن بيئة الرقابة تمثل المظلة للمكونات الأخرى. وبدون وجود بيئة رقابة فعالة، لن ينتج عن العناصر الأربعة الأخرى رقابة داخلية فعالة بغض النظر عن جودتها (ارينز و لوبك، 2009: 383).

1- بيئة الرقابة Control Environment:

أعطى تقرير لجنة COSO أهمية كبيرة لبيئة الرقابة بوصفها الأساس الذي تبنى عليه باقي مكونات هيكل الرقابة الداخلية، وتتكون بيئة الرقابة من العديد من العوامل بعضها ذات صلة مباشرة بالإدارة وبعضها ذات صلة بتنظيم الوحدة الاقتصادية ذاتها (سرايا وآخرون، 2013: 24) ويقصد بها السياسات والإجراءات التي تعكس فلسفة ووجهة نظر مجلس الإدارة، الإدارة العليا والموظفون اتجاه نظام الرقابة الداخلية ومدى أهمية هذا النظام للوحدة الاقتصادية. إذ تتضمن إطلاع الموظفين على معايير النزاهة والقيم الأخلاقية والسلوكية الخاصة بالوحدة الاقتصادية وذلك من خلال اتباع إجراءات تتعلق بإصدار تعليمات توضح قواعد السلوك المهني الواجب اتباعها للحد من المغريات التي تدفع الموظفين إلى اعتماد سبل غير أخلاقية وغير قانونية. فضلاً عن تحديد مستويات ومهارات الأفراد اللازمة لإشغال تلك الوظائف (التميمي، 2014: 146)، وفيما يلي بعض العناصر العامة لبيئة الرقابة (فلسفة الإدارة ونمط التشغيل، الإدارة وسلامة الموظفين والقيم الأخلاقية، الهيكل التنظيمي للمنظمة، عمل مجلس الإدارة، طرق تحديد السلطة والمسؤولية، وجود وظيفة التدقيق الداخلي للحسابات، سياسات وممارسات الموارد البشرية) (Louwers et. al, 2005: 143):

1- فلسفة الإدارة ونمط التشغيل: توفر الإدارة عبر الأنشطة التي تقوم بها إشارات واضحة للعاملين عن مدى أهمية الإدارة، وعلى سبيل المثال، هل تتحمل الإدارة المخاطر الكبيرة، أم هل تكره الإدارة المخاطر؟

هل تم وضع خطط الأرباح وبيانات الموازنة على أنها أفضل ما يمكن من خطط أم على أنها الأهداف الأكثر احتمالاً؟ كيف يمكن وصف الإدارة (هل هي إدارة بيروقراطية ومترهلة؟ أم هي إدارة هزيلة وضعيفة؟ أو هي إدارة ناجحة؟) أن فهم هذه الجوانب وما يماثلها من فلسفة الإدارة وأسلوب التشغيل يمكن المراجع من إدراك إتجاه الإدارة نحو الرقابة (أرينز ولوبك، 2009: 384).

2- **الإدارة وسلامة الموظفين والقيم الأخلاقية**: تعتبر النزاهة الشخصية والمهنية والقيم الأخلاقية للإدارة والموظفين هي التي تحدد أفضلويات وقيم الأحكام التقديرية التي تترجم إلى معايير سلوكية، ويجب على الإدارة والموظفين إظهار المواقف الداعمة للرقابة الداخلية في جميع الأوقات وفي كل أنحاء الوحدة الاقتصادية (الوردات، 2014: 351).

3- **الهيكل التنظيمي للمنظمة**: يمثل الهيكل التنظيمي لأي وحدة اقتصادية جزء هام من بيئتها الرقابية، لأنه يتم تخطيط وتنفيذ أعمال الوحدة الاقتصادية والرقابة عليها من خلال الهيكل التنظيمي، مع ضرورة دراسة الهيكل التنظيمي للوحدة الاقتصادية لمعرفة مزاياه وعيوبه (سرايا وآخرون، 2013: 26).

4- **عمل مجلس الإدارة**: يتمثل مجلس الإدارة الجيد بالمجلس الذي يعمل بشكل مستقل عن الإدارة ويقوم أفراد بمتابعة أنشطة الإدارة وفحصها، إضافةً إلى أن مجلس الإدارة الفعال والموضوعي غالباً ما يستطيع تقليل احتمال أن تقوم الإدارة بتجاهل الضوابط الموجودة، وذلك بهدف مساعدة المجلس على عملية وضع التقارير المالية في الوحدة الاقتصادية وتقوم بالاتصال باستمرار بكل من المراجعين الداخليين والخارجيين، وهذا يسمح للمراجعين وللمديرين بأن يناقشوا المسائل التي ترتبط بأشياء مثل أمانة الإدارة أو تصرفاتها (دحدوح والقاضي، 2009: 283-284).

5- **طرق تحديد السلطة والمسؤولية**: يتم تعزيز الوعي الرقابي عندما يتم تحديد السلطة والمسؤولية والأمور الأخرى المرتبطة بالرقابة وتوصيله بوضوح إلى كافة مستويات الإدارة والموظفين في الوحدة الاقتصادية، عادةً ما تُحقق الوحدات الاقتصادية تلك الأهداف من خلال خرائط التنظيم، وقوائم السياسة المرتبطة بتطبيقات الأعمال المقبولة، ودليل السلوك، وتوثيق نظم الحاسب الإلكتروني وغيرها.

6- **وجود وظيفة التدقيق الداخلي للحسابات**: كثيراً ما يُحدد مجلس الإدارة المسؤولية على الأشراف على عملية إعداد التقارير المالية إلى لجان المراجعة، وتتكون لجان المراجعة عادةً من ثلاث إلى خمسة مديرين لا يعتبرون أعضاء في مجلس إدارة الوحدة الاقتصادية بصفة عامة توفر لجان المراجعة خط اتصال مباشر بين مجلس الإدارة والمراجعين الداخليين والخارجيين (لطف، 2006: 387-389).

7- **سياسات وممارسات الموارد البشرية**: تتضمن تلك السياسات والممارسات طريقة توظيف العاملين وتدريبهم والتقييم المستمر لهم، وكذلك تحديد كيفية صرف رواتبهم، وكيفية ترقيتهم. ولا بد من وضع

سياسات تتعلق بتلك الجوانب تعمل على تحقيق الكفاءة والسلوك الأخلاقي في ممارسات الأفراد، وتعد تلك السياسات عنصراً هاماً من بيئة الرقابة (سرايا وآخرون، 2013: 26).

2- تقدير (تقويم) المخاطر Risk Assessment:

يتمثل تقدير المخاطر لأغراض إعداد التقارير المالية في تحديد وتحليل الوحدة الاقتصادية وإدارتها للمخاطر المتعلقة بإعداد القوائم المالية، على سبيل المثال فإن تقويم المخاطر يمكن أن يهتم بكيفية أخذ الوحدة الاقتصادية في حسابها لاحتمال وجود عمليات مالية غير مسجلة، أو تحديدها وتحليلها للتقديرات المسجلة في القوائم المالية. تنشأ المخاطر من كل الظروف الخارجية والداخلية التي يمكن أن تؤثر عكسياً على قدرة الوحدة الاقتصادية على تسجيل وتشغيل وتلخيص والتقارير عن البيانات المالية بشكل يتسق مع تأكيدات قوائمها المالية (لطي، 2006: 389) وتختلف المخاطر وتتنوع تبعاً للظروف الآتية (أحمد، 2009: 39):

- 1) أي تغيير في بيئة العمل يمكن أن ينتج عنه تغيير في المنافسة وبالتالي ينتج عنه مخاطر مختلفة.
- 2) يتولى المسؤولية أشخاص جدد لهم وجهة نظر مختلفة وفهم مختلف لطبيعة الرقابة الداخلية.
- 3) أي تغيير في نظام المعلومات يمكن أن يغير الخطر المرتبط بالرقابة الداخلية.
- 4) تغيير أو تبني نظم أو مبادئ محاسبية جديدة بما يؤثر على الخطر المرتبط بالقوائم المالية .

3- أنشطة الرقابة Control Activities:

تتمثل أنشطة الرقابة في السياسات والإجراءات، بالإضافة إلى تلك السياسات والإجراءات الخاصة بالمكونات الأربعة الأخرى، التي تساعد في التأكد من القيام بالتصرفات الضرورية للتعرف على الأخطار عند تحقيق أهداف الوحدة (أرينز ولوبك، 2009: 385).

4- المعلومات والتوصيل Information and Communication :

يُعد هذا المكون أحد المكونات الهامة للرقابة الداخلية، حيث يتضمن نظام معلومات الوحدة الاقتصادية وإجراءاتها لتوصيل الأمور المرتبطة بتشغيل البيانات المحاسبية، وتتوقف درجة تعقيد ذلك المكون على حجم المنظمة، وثقافة عملها واستخدام الإدارة للمعلومات في إدارة الوحدة الاقتصادية (لطي، 2006: 400). ويتم توصيل تلك المعلومات لمختلف المستويات الإدارية بالوحدة الاقتصادية إلى أعلى وإلى أسفل من خلال قنوات اتصال مفتوحة تسمح بتدفق تلك المعلومات وإعداد القوائم المالية. ولا شك أن هناك أهمية كبيرة لعملية توصيل المعلومات للحكم على كفاءة وفعالية هيكل الرقابة الداخلية (سرايا وآخرون، 2013: 29).

5- المراقبة Monitoring:

إن المراقبة هي المكون الأخير من نظام الرقابة الداخلية، وتستخدمها الوحدة لتقويم جدوى الرقابة الداخلية خلال الفترات الزمنية (عبد الله، 2010: 38) إذ تتعلق أنشطة المراقبة بالتقييم المستمر أو الدوري لجودة أداء الرقابة الداخلية من قبل الإدارة لتحديد فيما إذا كانت الرقابة تعمل على النحو المطلوب لها، وأن يجري تعديلها بما يتناسب مع تغير الظروف المحيطة، ويتم التوصل إلى المعلومات المتعلقة بالتقدير والتعديل من مصادر متنوعة (Arens & et. al, 2012: 321) من خلال دراسة نظم الرقابة الموجودة حالياً، وتقارير المراجع الداخلي الموجهة إلى الإدارة العليا، ولجنة المراجعة وتقارير الجهات الخارجية مثل المراجع الخارجي، وأيضاً من خلال التغذية العكسية لعمليات المراجعة (أحمد، 2009: 43-44).

2-2 جودة الخدمة المصرفية:**2-2-1 مفهوم جودة الخدمة المصرفية**

عرفت الجمعية الأمريكية للجودة ASQ جودة الخدمة بأنها "المجموع الكلي للخصائص التي تؤثر في قدرة سلعة أو خدمة معينة على تكييف حاجات ورغبات معينة" (النمر وآل مراد، 2011: 171)، وعرفها Pride and Ferrell (334: 2003) بأنها "نظرة الزبون لمدى مطابقة الخدمة لتوقعاته أو التفوق عليها، وتميل غالبية التعريفات الحديثة لجودة الخدمة على أنها "مقياس لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لهذه الخدمة" وتأسيساً لما سبق فإن جودة الخدمة المصرفية "هي الدرجة التي تزيد عندها احتمالية الحصول على النتائج المرغوب فيها بالشكل الذي يجعلها متطابقة مع توقعات الزبون أو تقترب منها" (الملا حسن، 2006: 62).

2-2-2 أهمية جودة الخدمة المصرفية:

تظهر أهمية جودة الخدمة المصرفية فيما يأتي (خنفر وآخرون، 2015: 157):

- 1- المحافظة على استمرار الزبائن الحاليين.
- 2- كسب زبائن جدد.
- 3- تحسين كلاً من سمعة الخدمة وسمعة المصرف.
- 4- تجنب شكاوي الزبائن في المستقبل.
- 5- كسب رضا الزبون عن الخدمة المصرفية.
- 6- تسهيل عمل فريق تسويق الخدمة المصرفية.
- 7- القدرة على التنافس.

2-2-3 أبعاد جودة الخدمة :

توصل مجموعة من الباحثين إلى أن الأبعاد التي تُبنى عليها الزبائن توقعاتهم وإدراكاتهم وبالتالي حكمهم على جودة الخدمة تشمل خمسة أبعاد رئيسية وكما يأتي:

1- الملموسية Tangibles: غالباً ما يقيم الزبون جودة الخدمة في ضوء مظهر التسهيلات المادية (مثل المعدات والأجهزة والأفراد ووسائل الاتصال) التابعة لمزود الخدمة، وبسبب عدم ملموسية الخدمة تجعل الرقابة على جودتها أصعب من الرقابة على جودة المنتج، ففي القطاع الخدمي يتم بيع وتسويق المهارة والحرفة المهنية والكفاءة وهذه كلها غير ملموسة، لذلك تسعى الإدارات لتقليل الفجوة بين الملموسية والملموسية (الطائي وآخرون، 2003: 103).

2- الاعتمادية Reliability: ينبغي أن تقدم المؤسسة خدماتها بصورة تعكس درجة عالية من الاعتمادية على هذه الخدمات، إن هذه الخدمات يجب أن توفر بصورة صحيحة وبدرجة عالية من الثبات تشير الاعتمادية إلى قدرة مزود الخدمة على إنجاز أو أداء الخدمة الموعودة بشكل دقيق يُعتمد عليه، فالمستفيد يتطلع إلى مزود الخدمة بأن يقدم له خدمة دقيقة، من حيث الوقت والإنجاز، تماماً مثلما وعده بذلك. وإن يعتمد على مزود الخدمة في هذا المجال بذاته (الطائي وآخرون، 2010: 230).

3- الإستجابة Responsiveness: يتعامل هذا البعد مع تصورات الزبائن حول رغبة مقدم الخدمة بمساعدة الزبائن وتحقيق حاجاتهم ورغباتهم المتغيرة ومحاولة مساعدتهم في الحصول على إشباعها (خنفر وآخرون، 2015: 159)، فمثلاً ما هو استعداد ورغبة المنظمة في تقديم المساعدة للزبون أو حل مشاكله المحددة؟ هل الإدارة قادرة ومستعدة وراغبة في لقاء زبون لديه مشكلة عاجلة تتطلب مساعدتها وتدخلها لتذليل هذه المشكلة؟ (المحياوي، 2006: 94).

4- الأمان Security: يتجه المستفيد (الزبون) إلى المؤسسات التي توفر له خدماتها بكفاية وجدارة وأمانة، والتي تتميز عن المؤسسات الأخرى في طرح وتقديم خدماتها، أن المؤسسة تستطيع أن تحقق هذا البعد وتعززه من خلال توفير المهارات والخبرات الفنية والإدارية التي تجعل المؤسسة قادرة على توفير وتقديم خدماتها المختلفة بمستوى مرتفع من الجودة والأمان، ولضمان جودة المؤسسة ينبغي التركيز على كفاية وجدارة العاملين بصورة أساسية (مجيد والزيادات، 2015: 49) ويمثل هذا بعداً أساسياً يعتمد عليه الزبون في الاختيار، الأمان هنا يعني خلو المعاملات التي تتم بين الزبون والمؤسسة من الخطأ أو الخطورة أو الشك (كافي، 2017: 175)، مثلاً، ما درجة الأمان المترتبة على قيام الزبون باستخدام الصراف الآلي (ATM)؟ (الزامل وآخرون، 2012: 134).

5- **التعاطف Courtesy:** تعني اهتمام المنظمة بالزبون وحسن التعامل معه واحترامه وإظهار مشاعر الأدب والود والصدقة للزبون، إذ يتأثر الزبون باللطافة وحسن المعاملة أكثر من الدعايات وإعلانات المنظمة واستراتيجياتها، ولهذا البعد تأثير كبير في الانطباع الذهني عن المنظمة لدى الزبون (النجار وجواد، 2010 : 58).

المبحث الثالث: الجانب العملي

3-1 وصف أفراد عينة البحث

لتغطية الجانب التطبيقي من البحث فقد تم توزيع الاستبيان على 120 موظف من موظفي المصارف المشمولة بعينة الدراسة وذلك للتعرف على آراء موظفي المصارف ببيئة الرقابة المتبعة في المصارف، كما تم توزيع استبيان خاص على 120 زبون من زبائن المصارف المدروسة للتعرف على مستوى الخدمة المصرفية التي تقدمها تلك المصارف، وكانت خصائص العينة كالآتي:

3-1-1 عينة الموظفين والتي تمثل متغير بيئة الرقابة

(أ)العمر:

اظهرت نتائج الاستبانة أن النسبة الأكبر من المبحوثين الذين تم اختيارهم هم من الفئة العمرية (40-31 سنة) والتي نسبتها (37.5)، تليهم الفئة العمرية (30-22 سنة) بنسبة (34.2)، ثم تليها الفئة العمرية (50-41 سنة) بنسبة (18.3%)، ثم تليها الفئة العمرية (أكثر من 50 سنة)، وبنسبة (10.0%)، وتظهر النتائج من خلال الجدول(3-1).

جدول (3-1) وصف لخصائص عينة الموظفين

ت	المتغير	الفئات	التكرار	النسبة
1	العمر	من 30-22 سنة	41	34.2%

من 31-40 سنة	45	37.5%	المؤهل العلمي	2
من 41-50 سنة	22	18.3%		
أكثر من 50 سنة	12	10.0%		
المجموع	120	100%		
بكالوريوس	96	80.0%		
دبلوم عالي	17	14.2%		
ماجستير أو ما يعادلها	7	5.8%	التخصص العلمي	3
دكتوراه أو ما يعادلها	0	0.0%		
المجموع	120	100%		
محاسبة	38	31.7%		
إدارة أعمال	31	25.8%		
علوم مالية ومصرفية	29	24.2%		
أخرى	22	18.3%	الموقع الوظيفي	4
المجموع	120	100%		
مدير فرع	2	1.7%		
مدير قسم	35	29.2%		
مساعد مدير قسم	22	18.3%		
مسؤول خدمة زبائن	2	1.7%		
مدقق داخلي	8	6.7%	عدد سنوات الخدمة في المصرف	5
أخرى	51	42.5%		
المجموع	120	100%		
5 سنوات فأقل	39	32.5%		
5-10 سنة	48	40.0%		
10-15 سنة	24	20.0%		
15-20 سنة	6	5.0%		
20 سنة فأكثر	3	2.5%	التدريب	6
المجموع	120	100%		
داخل العراق	58	79.5%		
خارج العراق	14	20.5%		
لا	48	40.0%	المجموع	
المجموع		100%		

ب) المؤهل العلمي:

أظهرت نتائج الاستبانة أن النسبة الأكبر من المبحوثين الذين تم اختيارهم بحسب المؤهل العلمي كانت للذين يحملون شهادة البكالوريوس وبنسبة (80%)، ثم يليهم الحاصلين على شهادة الدبلوم العالي بنسبة (14.2%) والذين يحملون شهادة الماجستير أو ما يعادلها بنسبة (5.8%)، أما الحاصلين على شهادة الدكتوراه أو ما يعادلها فكانت النسبة (0%) إذ لم يكن ضمن المبحوثين حاصل على هذه الشهادة، وتظهر النتائج من خلال الجدول (3-1).

ج) التخصص العلمي:

بينت نتائج البحث بحسب التخصص العلمي ان النسبة الأكبر من المبحوثين هم من أصحاب اختصاص المحاسبة بنسبة (31.7%)، ثم اختصاص إدارة الأعمال بنسبة (25.8%)، يليهم اختصاص علوم مالية ومصرفية بنسبة (24.2%)، يليهم أصحاب الاختصاص الأخرى بنسبة (18.3%)، ويلحظ التنوع في اختصاصات أفراد العينة، وتظهر النتائج من خلال الجدول (3-1).

د) الموقع الوظيفي:

أظهرت نتائج الاستبانة بحسب الموقع الوظيفي أن النسبة الأكبر من المبحوثين هم من أصحاب المواقع الوظيفية الأخرى بنسبة (42.5%)، ثم تليها نسبة مدراء الأقسام وبواقع (29.2%)، ثم مساعد مدير قسم بنسبة (18.3%)، تليها نسبة المدققين الداخليين بنسبة (6.7%)، تليها نسبة كل من مدراء الفروع ومسؤولي خدمة الزبائن إذ جاءت نسبة كلاهما (1.7%)، وتظهر النتائج من خلال الجدول (3-1).

هـ) عدد سنوات الخدمة في المصرف:

أظهرت نتائج الاستبانة أن الذين لديهم خدمة مصرفية لمدة (5-10) سنة شكلوا نسبة (40.0%)، يليهم من لديهم خدمة 5 سنوات فأقل بنسبة (32.5%)، ومن ثم الذين لديهم (10-15) سنة بنسبة (20.0%)، يليهم من لديهم (15-20) سنة بنسبة (5.0%)، وأخيراً من لديهم (20 سنة أكثر) سنة بنسبة (2.5%)، وتظهر النتائج من خلال الجدول (3-1).

و) التدريب:

أظهرت نتائج الاستبانة أن النسبة الأكبر هي من الذين حصلوا على دورات تدريب في تخصصات الرقابة أو الجودة وكانت النسبة (60.0%)، والذين لم يشاركوا في دورات تدريبية كانت نسبتهم (40.0%)، وتظهر النتائج من خلال الجدول (3-1).

ز) مكان التدريب:

أظهرت نتائج الاستبانة أن النسبة الأكبر هي من الذين حصلوا على دورات تدريب داخل العراق وكانت النسبة (79.5%)، والذين لم حصلوا على دورات تدريبية خارج العراق بنسبة (20.5%)، وتظهر النتائج من خلال الجدول (3-1).

3-1-2 عينة الزبائن والتي تمثل متغير جودة الخدمة المصرفية

أ) العمر:

اظهرت نتائج استبانة الزبائن أن الفئة العمرية (31-40) سنة هي الأكثر إذ بلغت نسبتها (29.2%)، تليها الفئة العمرية (41-50) سنة بنسبة (26.7%)، تليها الفئة العمرية (30 سنة فأقل) بنسبة (17.5%)، ثم تليها الفئة العمرية (51-60) سنة بنسبة (15.8%)، ثم الفئة العمرية (61 سنة فأكثر) بنسبة (10.8%)، وتظهر النتائج من خلال الجدول (2-3).

ب) التحصيل العلمي:

اظهرت نتائج الاستبانة أن فئة التحصيل العلمي للبكالوريوس هي الأكثر حيث بلغت نسبتها (50.0%)، ثم تليها كل من فئة الحاصلين على الدبلوم وفئة الحاصلين على شهادة الماجستير أو ما يعادلها بنسبة (11.7%) لكل منهما، ثم تليهما فئة الحاصلين على الثانوية فأقل بنسبة (10.8%)، تليها فئة الحاصلين على شهادة الدكتوراه أو ما يعادلها بنسبة (10.0%)، وجاءت فئة الحاصلين على الدبلوم العالي بأقل نسبة وهي (5.8%)، وتظهر النتائج من خلال الجدول (2-3).

ج) المهنة:

اظهرت نتائج الاستبانة أن نسبة الموظفين هي الأعلى بنسبة (66.7%)، في حين كانت نسبة غير الموظفين (33.3%)، وتظهر النتائج من خلال الجدول (2-3).

د) عدد سنوات التعامل مع المصرف:

اظهرت نتائج الاستبانة أن فئة المتعاملين مع المصرف لمدة (5 سنوات فأقل) هي الأعلى بنسبة (59.2%)، تليها فئة المتعاملين مع المصرف لمدة (6-10 سنوات) بنسبة (27.5%)، ثم تليها فئة المتعاملين مع المصرف لمدة (10 فأكثر) بنسبة (13.3%)، وتظهر النتائج من خلال الجدول (2-3).

جدول (2-3) وصف خصائص عينة الزبائن

ت	المتغير	الفئات	التكرار	النسبة
1	العمر	30 سنة فأقل	21	17.5%

		31-40 سنة	35	29.2%
		41-50 سنة	32	26.7%
		51-60 سنة	19	15.8%
		61 سنة فأكثر	13	10.8%
		المجموع	120	100%
2	التحصيل العلمي	ثانوية فأقل	13	10.8%
		دبلوم	14	11.7%
		بكالوريوس	60	50.0%
		دبلوم عالي	7	5.8%
		ماجستير أو ما يعادلها	14	11.7%
		دكتوراه أو ما يعادلها	12	10%
		المجموع	120	100%
3	المهنة	موظف	80	66.7%
		غير موظف	40	33.3%
		المجموع	120	100%
4	عدد سنوات التعامل مع المصرف	5 سنوات فأقل	71	59.2%
		6-10 سنوات	33	27.5%
		10 فأكثر	16	13.3%
		المجموع	120	100%

3-2 الوصف الإحصائي لمتغيرات البحث وتشخيصها

يتمثل هذا المبحث بإيجاد أهمية اجابات المبحوثين على متغيري البحث (بيئة الرقابة وجودة الخدمة المصرفية) بأبعادهما المتنوعة، وكالاتي:

3-2-1 بيئة الرقابة:

يتألف هذا العنصر من ستة أسئلة، وتوضح أهمية العنصر بشكل عام واسئلته بشكل خاص من خلال الجدول (3-3).

جدول (3-3) وصف لنتائج إجابات الموظفين عن أسئلة عنصر بيئة الرقابة

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق بشدة (1)		لا اتفق (2)		محايد (3)		اتفق (4)		اتفق بشدة (5)		السؤال	
				%	ن	%	ن	%	ن	%	ن	%	ن		
				1	13.93%	0.61	4.38	0.0	0	0.0	0	6.7	8		
2	18.72%	0.79	4.22	0.8	1	3.3	4	7.5	9	50.0	60	38.3	46	Q2	2
6	25.21%	0.88	3.49	3.3	4	7.5	9	34.2	41	46.7	56	8.3	10	Q3	3
3	20.53%	0.78	3.80	0.8	1	5.0	6	22.5	27	56.7	68	15.0	18	Q4	4
4	22.16%	0.86	3.88	2.5	3	6.7	8	8.3	10	65.0	78	17.5	21	Q5	5
5	24.40%	0.91	3.73	5.0	6	2.5	3	20.8	25	58.3	70	13.3	16	Q6	6
	21.94%	0.86	3.92	إجمالي مؤشرات بُعد بيئة الرقابة											

إذ يشير الجدول (3-3) إلى الأوساط الحسابية والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف المتعلقة بوجهة نظر العينة المبحوثة بخصوص عنصر بيئة الرقابة، كما يعكس وسطاً حسابياً عاماً للمتغير قدره (3.92) وهذه القيمة أعلى من قيمة الوسط الفرضي البالغة (3)، علماً أن الانحراف المعياري العام هو (0.86) وكذلك معامل الاختلاف (21.94%).

أما على مستوى الأسئلة فقد قيس هذا العنصر من خلال ستة أسئلة، وكما موضح في الجدول (3-3)، وتوزعت النتائج بين أعلى مستوى إجابة حققها السؤال الأول، إذ بلغت قيمة الوسط له (4.38) وهي

أعلى من قيمة الوسط الفرضي، وبخصوص التشتت فقد ظهر منخفضاً بين الإجابات ويؤكد الانحراف المعياري (0.61)، أما السؤال الثالث فقد حقق أدنى مستوى إجابة، إذ بلغت قيمة الوسط له (3.49) وهي أعلى من قيمة الوسط الفرضي، وبتشتت مرتفع يؤكد قيمة الانحراف المعياري (0.88)، أما ترتيب أسئلة عنصر بيئة الرقابة وبالاعتماد على قيمة معامل الاختلاف فيتمثل ذلك في العمود الأخير من الجدول (3-3)، إذ ظهر أن السؤال الأول هو الأول ترتيباً.

3-2-2 جودة الخدمة المصرفية

تم دراسة أهمية متغير جودة الخدمة المصرفية وفقاً لأبعاده الخمس وكالاتي:

أ) العناصر الملموسة

يتألف هذا البعد من خمسة أسئلة، وتوضح أهمية البعد بشكل عام وأسئلته بشكل خاص من خلال الجدول (4-3).

جدول (4-3) وصف لنتائج إجابات الزبائن عن أسئلة بُعد العناصر الملموسة

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق بشدة (1)		لا اتفق (2)		محايد (3)		اتفق (4)		اتفق بشدة (5)		السؤال	
				%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
5	23.81%	0.95	3.99	4.2	5	5.0	6	5.0	6	59.2	71	26.7	32	Q1	1
1	18.29%	0.75	4.10	0.0	0	5.0	6	8.3	10	58.3	70	28.3	34	Q2	2
4	23.79%	0.93	3.91	2.5	3	8.3	10	8.3	10	57.5	69	23.3	28	Q3	3
3	20.73%	0.80	3.86	0.8	1	6.7	8	15.0	18	60.8	73	16.7	20	Q4	4
2	19.85%	0.79	3.98	0.0	0	5.0	6	17.5	21	52.5	63	25.0	30	Q5	5
4	21.83%	0.86	3.94	إجمالي مؤشرات بُعد العناصر الملموسة											

إذ يشير الجدول (4-3) إلى الأوساط الحسابية والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف المتعلقة بوجهة نظر العينة المبحوثة بخصوص بُعد العناصر الملموسة، كما يعكس وسطاً حسابياً عاماً للمتغير

قدره (3.94) وهذه القيمة أعلى من قيمة الوسط الفرضي، علماً أن الانحراف المعياري العام هو (0.86) وكذلك معامل الاختلاف (21.83%).

أما على مستوى الأسئلة فقد قيس هذا البُعد من خلال خمسة أسئلة، وكما موضح في الجدول (3-4)، وتوزعت النتائج بين أعلى مستوى إجابة حققها السؤال الثاني، إذ بلغت قيمة الوسط له (4.10) وهي أعلى من قيمة الوسط الفرضي، وبتشتت منخفض بين الإجابات يؤكد الانحراف المعياري (0.75)، أما السؤال الرابع فقد حقق أدنى مستوى إجابة، إذ بلغت قيمة الوسط له (3.86) وهي أعلى من قيمة الوسط الفرضي، وبتشتت متوسط بين الإجابات يؤكد قيمة الانحراف المعياري (0.80)، أما ترتيب أسئلة بُعد العناصر الملموسة والمتمثل في العمود الأخير من الجدول (3-4)، إذ ظهر أن السؤال الثاني هو الأول ترتيباً.

ب) الاستجابة

يتألف هذا البُعد من خمسة أسئلة، وتوضح أهمية البُعد بشكل عام وأسئلته بشكل خاص من خلال الجدول (3-5).

جدول (3-5) وصف لنتائج إجابات الزبائن عن أسئلة بُعد الاستجابة

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة		السؤال	
				(1)		(2)		(3)		(4)		(5)			
				%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
4	24.01%	0.91	3.79	1.7	2	7.5	9	20.8	25	50.0	60	20.0	24	Q1	1
1	18.52%	0.75	4.05	0.8	1	2.5	3	13.3	16	57.5	69	25.8	31	Q2	2
5	24.72%	0.88	3.56	0.8	1	13.3	16	25.0	30	50.8	61	10.0	12	Q3	3
2	20.42%	0.70	3.73	0.8	1	5.0	6	24.2	29	56.7	68	13.3	16	Q4	4
3	23.91%	0.88	3.89	0.8	1	9.2	11	26.7	32	47.5	57	15.8	19	Q5	5
5	22.37%	0.85	3.80	إجمالي مؤشرات بُعد الاستجابة											

إذ يشير الجدول (3-5) إلى الأوساط الحسابية والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف المتعلقة بوجهة نظر العينة المبحوثة بخصوص بُعد الاستجابة، كما يعكس وسطاً حسابياً عاماً للمتغير قدره (3.80) وهذه القيمة أعلى من قيمة الوسط الفرضي، علماً أن الانحراف المعياري العام هو (0.85) وكذلك معامل الاختلاف (22.37%).

أما على مستوى الأسئلة فقد قيس هذا البعد من خلال خمسة أسئلة، وكما موضح في الجدول (3-5)، وتوزعت النتائج بين أعلى مستوى إجابة حققها السؤال الثاني، إذ بلغت قيمة الوسط له (4.05) وهي أعلى من قيمة الوسط الفرضي، وبتشتت منخفض بين الإجابات يؤكد الانحراف المعياري (0.75)، أما السؤال الثالث فقد حقق أدنى مستوى إجابة، إذ بلغت قيمة الوسط له (3.56) وهي أعلى من قيمة الوسط

الفرضي، وبتشتت متوسط بين الإجابات يؤكد قيمة الانحراف المعياري (0.88)، أما ترتيب أسئلة بُعد الاستجابة والمتمثل في العمود الأخير من الجدول (3-5)، إذ ظهر أن السؤال الأول هو الأول ترتيباً.

(ج) التعاطف

يتألف هذا البُعد من خمسة أسئلة، وتتضح أهمية البُعد بشكل عام وأسئلته بشكل خاص من خلال الجدول (3-6).

جدول (3-6) وصف لنتائج إجابات الزبائن عن أسئلة بُعد التعاطف

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق بشدة (1)		لا اتفق (2)		محايد (3)		اتفق (4)		اتفق بشدة (5)		السؤال	
				%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
4	19.00%	0.80	4.21	0.0	0	5.8	7	5.8	7	50.0	60	38.3	46	Q1	1
1	17.04%	0.68	3.99	0.0	0	4.2	5	10.8	13	66.7	80	18.3	22	Q2	2
2	17.34%	0.69	3.98	0.0	0	5.8	7	6.7	8	70.8	85	16.7	20	Q3	3
3	18.32%	0.72	3.93	0.0	0	5.0	6	15.0	18	62.5	75	17.5	21	Q4	4
5	21.35%	0.82	3.84	0.8	1	5.0	6	22.5	27	52.5	63	19.2	23	Q5	5
1	19.80%	0.78	3.94	إجمالي مؤشرات بُعد التعاطف											

إذ يشير الجدول (3-6) إلى الأوساط الحسابية والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف المتعلقة بوجهة نظر العينة المبحوثة بخصوص بُعد التعاطف، كما يعكس وسطاً حسابياً عاماً للمتغير قدره

(3.94) وهذه القيمة أعلى من قيمة الوسط الفرضي، علماً أن الانحراف المعياري العام هو (0.75) وكذلك معامل الاختلاف (19.80%).

أما على مستوى الأسئلة فقد قيس هذا البعد من خلال خمسة أسئلة، وكما موضح في الجدول (3-3) (6)، وتوزعت النتائج بين أعلى مستوى إجابة حققها السؤال الأول، إذ بلغت قيمة الوسط له (4.21) وهي أعلى من قيمة الوسط الفرضي، وبتشتت متوسط بين الإجابات يؤكد الانحراف المعياري (0.80)، أما السؤال الخامس فقد حقق أدنى مستوى إجابة، إذ بلغت قيمة الوسط له (3.84) وهي أعلى من قيمة الوسط الفرضي، وبتشتت مرتفع بين الإجابات يؤكد قيمة الانحراف المعياري (0.82)، أما ترتيب أسئلة بُعد التعاطف والمتمثل في العمود الأخير من الجدول (3-3)، إذ ظهر أن السؤال الثاني هو الأول ترتيباً.

د) الأمان

يتألف هذا البعد من خمسة أسئلة، وتتضح أهمية البعد بشكل عام وأسئلته بشكل خاص من خلال الجدول (3-7).

جدول (3-7) وصف لنتائج إجابات الزبائن عن أسئلة بُعد الأمان

السؤال	اتفق بشدة (5)	اتفق (4)	محايد (3)	لا اتفق (2)	لا اتفق بشدة (1)	الحساب الوسط المعياري الاختلاف معامل الترتيب

				%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
1	16.78%	0.76	4.53	0.0	0	2.5	3	8.3	10	23.3	28	65.8	79	Q1	1
2	18.33%	0.77	4.20	0.0	0	5.0	6	6.7	8	51.7	62	36.7	44	Q2	2
3	19.59%	0.76	3.88	0.8	1	5.8	7	13.3	16	65.0	78	15.0	18	Q3	3
5	20.95%	0.84	4.01	1.7	2	3.3	4	14.2	17	54.2	65	26.7	32	Q4	4
4	20.35%	0.81	3.98	1.7	2	2.5	3	15.8	19	55.8	67	24.2	29	Q5	5
2	20.15%	0.82	4.07	إجمالي مؤشرات بُعد الأمان											

إذ يشير الجدول (3-7) إلى الأوساط الحسابية والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف المتعلقة بوجهة نظر العينة المبحوثة بخصوص بُعد الأمان، كما يعكس وسطاً حسابياً عاماً للمتغير قدره (4.07) وهذه القيمة أعلى من قيمة الوسط الفرضي، علماً أن الانحراف المعياري العام هو (0.82) وكذلك معامل الاختلاف (20.15%).

أما على مستوى الأسئلة فقد قيس هذا البعد من خلال خمسة أسئلة، وكما موضح في الجدول (3-7)، وتوزعت النتائج بين أعلى مستوى إجابة حققها السؤال الأول، إذ بلغت قيمة الوسط له (4.53) وهي أعلى من قيمة الوسط الفرضي، وبتشتت منخفض بين الإجابات يؤكد الانحراف المعياري (0.76)، أما السؤال الثالث فقد حقق أدنى مستوى إجابة، إذ بلغت قيمة الوسط له (3.88) وهي أعلى من قيمة الوسط الفرضي، وبتشتت متوسط بين الإجابات يؤكد قيمة الانحراف المعياري (0.76)، أما ترتيب أسئلة بُعد الأمان والمتمثل في العمود الأخير من الجدول (3-7)، إذ ظهر أن السؤال الأول هو الأول ترتيبياً.

هـ) الاعتمادية

يتألف هذا البُعد من خمسة أسئلة، وتوضح أهمية البُعد بشكل عام واسئلته بشكل خاص من خلال الجدول (8-3).

جدول (8-3) وصف لنتائج إجابات الزبائن عن أسئلة بُعد الاعتمادية

الترتيب	معامل الاختلاف	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	لا اتفق بشدة (1)		لا اتفق (2)		محايد (3)		اتفق (4)		اتفق بشدة (5)		السؤال	
				%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
1	18.63%	0.76	4.08	0.0	0	5.0	6	10.0	12	57.5	69	27.5	33	Q1	1
5	22.63%	0.86	3.80	2.5	3	4.2	5	20.8	25	55.8	67	16.7	20	Q2	2
2	19.85%	0.77	3.88	0.8	1	5.0	6	16.7	20	60.8	73	16.7	20	Q3	3
4	22.52%	0.84	3.73	0.8	1	8.3	10	21.7	26	55.0	66	14.2	17	Q4	4
3	19.95%	0.79	3.96	1.7	2	2.5	3	15.8	19	58.3	70	21.7	26	Q5	5
3	20.77%	0.81	3.9	إجمالي مؤشرات بُعد الاعتمادية											

إذ يشير الجدول (8-3) إلى الأوساط الحسابية والانحراف المعياري ومعامل الاختلاف المتعلقة بوجهة نظر العينة المبحوثة بخصوص بُعد الاعتمادية، كما يعكس وسطاً حسابياً عاماً للمتغير قدره (4.08) وهذه القيمة أعلى من قيمة الوسط الفرضي، علماً أن الانحراف المعياري العام هو (0.81) وكذلك معامل الاختلاف (20.77%).

أما على مستوى الأسئلة فقد قيس هذا البُعد من خلال خمسة أسئلة، وكما موضح في الجدول (3-8)، وتوزعت النتائج بين أعلى مستوى إجابة حققها السؤال الأول، إذ بلغت قيمة الوسط له (4.08) وهي أعلى من قيمة الوسط الفرضي، وبتشتت منخفض بين الإجابات يؤكد الانحراف المعياري (0.76)، أما السؤال الرابع فقد حقق أدنى مستوى إجابة، إذ بلغت قيمة الوسط له (3.74) وهي أعلى من قيمة الوسط الفرضي، وبتشتت متوسط بين الإجابات يؤكد قيمة الانحراف المعياري (0.84)، أما ترتيب أسئلة بُعد الاعتمادية والتمثل في العمود الأخير من الجدول (3-8)، إذ ظهر أن السؤال الأول هو الأول ترتيباً.

3-3 تحليل علاقات الارتباط بين متغيرات البحث

لغرض تغطية هذا المبحث فقد تم قياس علاقة المتغير المستقل (بيئة الرقابة) مع المتغير التابع (جودة الخدمة المصرفية) من خلال الفرضية الرئيسية الآتية: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عنصر بيئة الرقابة وجودة الخدمة المصرفية. ولاختبار الفرضية السابقة فقد تم استخدام معامل الارتباط الخطي البسيط لبيرسون وتظهر النتائج في الجدول (3-9).

جدول (3-9) مصفوفة ارتباط بيرسون بين عنصر بيئة الرقابة وجودة الخدمة المصرفية

جودة الخدمة المصرفية	المتغير	
0.018	ارتباط بيرسون	عنصر بيئة الرقابة
0.848	Sig.(2-tailed)	

يظهر من الجدول (3-9) عدم وجود ارتباط بين عنصر بيئة الرقابة وجودة الخدمة المصرفية، إذ ظهرت قيمة الارتباط 0.018، كما ظهرت قيمة Sig. أكبر من 0.05 والذي يقود إلى عدم معنوية قيمة معامل الارتباط. وبذلك ترفض فرضية الاثبات وتقبل فرضية العدم وهي لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين عنصر بيئة الرقابة وجودة الخدمة المصرفية.

3-4 تحليل علاقات التأثير بين متغيرات البحث

لغرض تغطية هذا المبحث فقد تم قياس تأثير المتغير المستقل (بيئة الرقابة) على المتغير التابع (جودة الخدمة المصرفية) من خلال الفرضية الآتية: يوجد تأثير لعنصر بيئة الرقابة على جودة الخدمة المصرفية.

لاختبار الفرضية السابقة تم استخدام اختبار t وتظهر النتائج في الجدول (3-10) الآتي:

جدول (3-10) اختبار t لأنموذج الانحدار الخطي المتعدد لبيان مدى تأثير عنصر بيئة الرقابة على جودة الخدمة المصرفية

العنصر	B	الخطأ المعياري	T	Siq.
بيئة الرقابة	0.028	0.513	0.054	0.957

يلحظ من الجدول (3-10) عدم وجود تأثير معنوي لعنصر بيئة الرقابة على جودة الخدمة المصرفية، إذ ظهرت قيمة Siq. أكبر من 0.05، وبالتالي ترفض فرضية الاثبات وتقبل فرضية العدم وهي لا يوجد تأثير لعنصر بيئة الرقابة على جودة الخدمة المصرفية.

المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

1-4 الاستنتاجات

في ختام البحث توصل الباحثان إلى مجموعة من الاستنتاجات استناداً إلى نتائج البحث، وعلى النحو الآتي:

- 1- تسعى المصارف عينة البحث إلى تقديم خدماتها بأسرع وقت ممكن إلا أنها تفتقر إلى أجهزة تقنية حديثة تساعدها على إنجاز عملها بأسرع وقت ممكن وبأخطاء قليلة.
- 2- بعد بيئة الرقابة لم يلق المستوى اللازم وذلك لأسباب منها لا يبدي مسؤول الرقابة الداخلية رأيه بقرارات مجلس إدارة المصرف، ولا يتم ترقية موظفو المصارف عينة البحث ولا يتمتعون بإجازاتهم السنوية بشكل مستمر.
- 3- أظهرت النتائج وجود جودة للخدمات المصرفية في المصارف عينة البحث بشكل عام، ولكن تتفاوت أبعادها، إذ كان لبعد التعاطف أعلى مستوى بينما كان للاستجابة من وجهة نظر الزبائن المستوى الأقل، ويعود ذلك لعدم استجابة المصارف عينة البحث لمقترحات الزبائن والسعي لتنفيذها وعدم الاهتمام الجدي بالشكاوي المقدمة من قبل زبائن.
- 4- هناك تنوع بالفئات العمرية للمتعاملين مع المصارف عينة البحث والعاملين فيها.
- 5- أن إجراءات ووسائل الرقابة الداخلية تطبق من قبل جميع العاملين بالمصرف بصورة مباشرة أو غير مباشرة، إذ أن الجميع يشارك بذلك وكلاً من موقعه وصلاحياته.
- 6- كلفة تقديم الخدمات المصرفية التي تقدمها المصارف عينة البحث لا تناسب جميع فئات الزبائن.

2-4 التوصيات

في ضوء ما تقدم من استنتاجات يمكن وضع مجموعة من التوصيات وكالاتي:

- 1- ضرورة اهتمام المصارف عينة البحث والمصارف الأخرى بجميع أبعاد جودة الخدمة المصرفية بلا إهمال أي بُعد، إذ أظهرت نتائج البحث أن بعد الإستجابة جاء بالمرتبة الأخيرة من وجهة نظر الزبائن،

لذلك من الواجب على إدارة المصرف التأكد من حل جميع المشاكل التي تحدث بين الزبائن والمصرف والعمل على عدم حدوثها مستقبلاً، والاهتمام الجدي بالشكاوى المقدمة من الزبائن.

2- على إدارات المصارف العناية بالرقابة الداخلية والإرتقاء بمستواها من خلال اتخاذ الإجراءات الآتية:

أ- الإطلاع على تجارب الدول المتقدمة في مجال الرقابة الداخلية بغية الاستفادة منها ودراسة إمكانية نقلها وتطبيقها في المصارف المحلية مستقبلاً.

ب- توفير قاعدة بيانات ومعلومات فعالة، إذ أنّ نجاح الرقابة الداخلية يتوقف على توفير المعلومات في الوقت المناسب.

ت- إشراك جميع العاملين في جميع أقسام الإدارة العامة وفروع المصرف بعملية الرقابة الداخلية وإطلاعهم على كافة تفاصيلها، إذ أن اشراكهم بالرقابة الداخلية بصورة فعلية يرفع من مستوى مسؤوليتهم ورغبتهم بإنجاحها، ويخلق بيئة داخل المصرف تتمثل بالالتزام بالرقابة الداخلية حتى تصبح سلوكاً طبيعياً لدى الموظفين، فضلاً عن إن بعض الموظفين في تماس مباشر مع الزبائن بما يمكنهم من فهم رغباتهم واحتياجاتهم بصورة أفضل ونقلها للإدارة العليا للإفادة منها وبما يُسهم في تحسين جودة الخدمة المصرفية.

ث- يجب تعيين العاملين بالرقابة الداخلية من ذوي الاختصاص العلمي حتى يكونوا ملمين ألاماً كاملاً بعمل الرقابة الداخلية ومن ذوي الخبرة ليتناسب عملهم مع أهمية الرقابة الداخلية.

3- نقترح على إدارات المصارف اتخاذ الإجراءات الآتية لتحسين جودة الخدمة المصرفية:

أ- العمل على قياس جودة الخدمة المصرفية بصورة دورية من خلال وسائل قياس علمية مثلاً استخدام قياس ServQual أو ServPerf ومن خلال المقابلات الشخصية مع الزبائن أو عن طريق صندوق الشكاوي لإعطاء إدارات المصارف مؤشراً حول مستوى جودة الخدمة المقدمة لمعالجة مكامن الضعف فيها، فضلاً عن تحديد مدى التطور الحاصل في مستواها مقارنةً مع النتائج السابقة لها.

ب- تفعيل عمل قسم التوعية المصرفية وحماية الجمهور والعمل على تعريف الزبائن بأهمية هذه الوحدة ولما لها من أهمية في تحسين جودة الخدمة المصرفية.

ت- الإطلاع على عمل المصارف العاملة في الدول المتقدمة للوقوف على تجاربهم في تقديم الخدمة المصرفية والإستفادة منها في تطوير وتحسين جودة الخدمة المصرفية.

ث- إقامة دورات تدريبية (داخل العراق وخارجه) لموظفي المصرف جميعاً خصوصاً (موظفي الكاونتر) الذين يكونون في تماس مباشر مع زبائن المصرف لتحسين طريقة استقبال ومعاملة الزبائن وتنمية قدراتهم ومهاراتهم في تقديم الخدمة المصرفية لهم.

ج- استخدام التقنيات الحديثة والاستفادة من التطور التكنولوجي والتوقف عن استخدام النظم التقليدية في تقديم الخدمة المصرفية، إذ إن ذلك يزيد من كفاءة العمل المصرفي ويقلل من الجهد والوقت والتكاليف المبدولة، ومثال ذلك استخدام الإنترنت في تقديم الخدمة المصرفية والبطاقات الائتمانية والصراف الآلي.

ح- جعل كلفة الخدمة المصرفية المقدمة مناسبة لجميع فئات الزبائن وذلك كتشجيع لجذب زبائن جدد إلى المصارف.

المصادر

1- المصادر العربية :

- 1- أحمد، محمد سمير، الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة في البنوك التجارية، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009.
- 2- الفين أرينز و جيمس لوبك، المراجعة مدخل متكامل ، ترجمة د. محمد عبد القادر الديسبي، الطبعة الرابعة، دار المريخ للنشر، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2009.
- 3- التميمي، هادي، مدخل إلى التدقيق من الناحية النظرية والعملية، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
- 4- خنفر، إياد عبد الاله، والعساف، خالد توفيق، والعزام، عبد الفتاح، التسويق المصرفي مدخل معاصر، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
- 5- دحدوح، حسين أحمد، والقاضي، حسين يوسف، مراجعة الحسابات المتقدمة الإطار النظري والإجراءات العملية، الجزء الأول، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
- 6- الزامل، أحمد محمود، وجرادات، ناصر محمد سعود، وعريقات، أحمد يوسف، وفوطة، سحر محمد، تسويق الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012.
- 7- سرايا، محمد السيد، وشحاته، شحاته السيد، و راشد، محمد إبراهيم، الرقابة والمراجعة الداخلية الحديثة، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2013.
- 8- الطائي، حميد، والصميدعي، محمود، والعلاق، بشير، والقرم، إيهاب علي، التسويق الحديث مدخل شامل، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع ، عمان، الأردن، 2010.
- 9- الطائي حميد عبد النبي، و آل علي، رضا صاحب، الموسوي، سنان كاظم، إدارة الجودة الشاملة TQM والآيزو ISO، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2003.
- 10- عبد الله، خالد أمين، علم تدقيق الحسابات الناحية النظرية والعملية، الطبعة الخامسة، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
- 11- كافي، مصطفى يوسف، التسويق المصرفي، الطبعة الأولى، دار ألفا للوثائق للنشر والتوزيع، قسنطينة، الجزائر، 2017.

- 12- الكرخي، مجيد، إدارة الجودة الشاملة المفاهيم النظرية وأبعادها التطبيقية في مجال الخدمات، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
- 13- لطفي، أمين السيد أحمد، المراجعة بين النظرية والتطبيق، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر 2006.
- 14- مجيد، سوسن شاكر، والزيادات، محمد عواد، إدارة الجودة الشاملة تطبيقات في الصناعة والتعليم، الطبعة الثانية، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2015.
- 15- المحياوي، قاسم نايف علوان، إدارة الجودة في الخدمات، دار الشروق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
- 16- الملا حسن، ثائر طارق حامد محمد، التخطيط الاستراتيجي التسويقي وأثره في جودة الخدمة المصرفية دراسة استطلاعية في فروع مصرفي الرافدين والرشيد في مدينة الموصل، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل، 2006.
- 17- النمر، درمان سليمان صادق، وآل مراد، نجلة يونس محمد، تسويق الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، الدار النموذجية للطباعة والنشر، بيروت، لبنان، 2011.
- 18- النجار، صباح مجيد، وجواد، مها كامل، إدارة الجودة مبادئ وتطبيقات، الطبعة الأولى، مطبعة دار الإسكندرونة، بغداد العراق، 2010.
- 19- الوردات، خلف عبد الله، دليل التدقيق الداخلي وفق المعايير الدولية الصادرة عن IIA، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2014.

2- المصادر الإنكليزية:

- 1- Arens, Alvin A. ,Randal, J. Elder & Mark S. Beasley, **auditing and assurance services an integrated approach** ,London, 2012.
- 2- Louwers, Timothy J., Ramsay, Robert J., Sinason, David H., Strawser, Jerry R., **Auditing & Assurance Services**, , McGraw-Hill /Irwin, New York, 2005.
- 3- Pride, William m. & Ferrell, o. c., **Marketing, concept and strategies**, 12th ed, Houghton Mifflin Company, U.S.A., 2003.
- 4- Soltani, Bahram **Auditing: An International Approach**, 1st ed, Harlow, England, 2007.

الملحق (1) استمارة استبانة الموظفين

معلومات عامة

يرجى وضع إشارة (✓) أمام المربع المناسب لطفاً:

أكثر من 50 سنة	من 41- 50 سنة	من 31-40 سنة	من 22-30 سنة	العمر: 1-

-2 المؤهل العلمي:

بكالوريوس	دبلوم عالي	ماجستير أو ما يعادلها	دكتوراه أو ما يعادلها

-3 التخصص العلمي:

محاسبة	إدارة أعمال	علوم مالية ومصرفية	أخرى تذكر

-4 الموقع الوظيفي:

مدير فرع	مدير قسم	مساعد مدير قسم	مسؤول خدمة زبائن	مدقق داخلي	أخرى تذكر

-5 عدد سنوات الخدمة في المصرف:

سنوات فأقل 5	5-10 سنوات	10-15 سنة	15-20 سنة	20 سنة فأكثر

-6 التدريب: هل سبق وأن شاركت في دورات تدريبية متخصصة في إحدى التخصصات الآتية:

الرقابة، الجودة؟

نعم	لا	إذا كانت الإجابة نعم مكان الحصول على الدورة:	داخل العراق
			خارج العراق

بيئة الرقابة: ويقصد بها السياسات والإجراءات التي تعكس فلسفة ووجهة نظر مجلس الإدارة، الإدارة العليا والموظفون تجاه نظام الرقابة الداخلية ومدى أهمية هذا النظام للمصرف.

الملحق (2) استمارة الزبائن

معلومات عامة

ضع إشارة (✓) أمام المربع المناسب لطفاً:

1- العمر: 30 سنة فأقل	30-40 سنة	40-50 سنة	50-61 سنة
			61 سنة فأكثر
	51-60 سنة		

- 2- التحصيل العلمي: ثانوية فأقل دبلوم بكالوريوس
دبلوم عالي ماجستير أو ما يعادلها دكتوراه أو ما يعادلها
- 3- المهنة: موظف غير موظف
- 4- عدد سنوات التعامل مع المصرف: 5 سنوات فأقل من 6-10 سنوات
10 سنوات فأكثر

أبعاد (سمات) الخدمة المصرفية

- 1- العناصر الملموسة: ويقصد بها مظهر التسهيلات المادية مثل المعدات والأجهزة والأفراد التابعة للمصرف.

ت	البيانات	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
1	لدى المصرف نظام محدد ومكتوب يُظهر صلاحيات ومسؤوليات العاملين بالمصرف.					
2	لدى موظفو المصرف إعتقاد بأن الرقابة الداخلية لها أهمية خاصة لإدارة المصرف.					
3	يبيدي مسؤول الرقابة الداخلية رأيه بقرارات مجلس إدارة المصرف					
4	لدى موظفو المصرف إمام كامل بالهيكل التنظيمي للمصرف وأساليب تحديد الصلاحيات والمسؤوليات.					
5	هناك تقويم وتدريب لأداء موظفي المصرف.					
6	يتم ترقية موظفو المصرف وتمنح لهم المكافآت ويتمتعون بأجازاتهم السنوية بشكل مستمر.					

ت	البيانات	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق	لا أتفق بشدة
1	تمتاز الخدمة المصرفية بسرعة تقديمها.					
2	العاملون بالمصرف على إستعداد لمساعدة الزبائن بشكل دائم.					
3	مقترحات الزبائن مستجابة من قبل إدارة المصرف وتسعى لتنفيذها باستمرار.					
4	تأكد إدارة المصرف من حل جميع المشاكل التي تواجه زبائن المصرف.					
5	يُظهر المصرف اهتماماً جدياً بالشكاوى المقدمة من الزبائن.					

3- **التعاطف:** يقصد به أهتمام المصرف بالزبون وحسن التعامل معه وأحترامه وإظهار مشاعر الأذب والود للزبون.

ت	البيانات	أُتفق بشدة	أُتفق	محايد	لا أُتفق	لا أُتفق بشدة
1	يقابل العاملون بالمصرف الزبائن بأحترام وتقدير وأهتمام.					
2	تلائم ساعات العمل جميع زبائن المصرف.					
3	عند طلب الخدمة من قبل الزبائن يبدي العاملون بالمصرف الأهتمام الشخصي لهم.					
4	مصلحة الزبائن لها أولوية لدى إدارة المصرف.					
5	يدرك العاملون بالمصرف إحتياجات ورغبات الزبائن.					

4

ت	البيانات	أُتفق بشدة	أُتفق	محايد	لا أُتفق	لا أُتفق بشدة
1	يلتزم المصرف بالسرية المصرفية بجميع معلومات الزبائن.					
2	يمتاز المصرف بتملك وسائل الأمان والحماية اللازمة.					
3	تتوفر لدى العاملين في المصرف المعرفة الكافية للإجابة على جميع أسئلة الزبائن وأستفساراتهم.					
4	تتوفر لدى المصرف سجلات نظامية دقيقة ومرتبطة بطريقة يمكن الرجوع إليها دائماً.					
5	يؤكد العاملون بالمصرف على أشعار الزبائن بأن أموالهم بأيدي أمينة.					

5- الإعتدائية: يقصد بها قدرة مزود الخدمة المصرفية على إنجاز أو أداء الخدمة بشكل دقيق يعتمد عليه.

ت	البيانات	أتفق بشدة	أتفق	محايد	لا أتفق	لا بشدة
1	يسعى العاملون بالمصرف إلى تقديم الخدمة بالشكل الصحيح والمطلوب من أول مرة.					
2	يُجز العاملون بالمصرف أعمالهم في الوقت المناسب و مهما كانت الظروف.					
3	الخدمات التي يقدمها المصرف تلبي حاجات ورغبات الزبائن.					
4	يقدم المصرف خدماته بكلفة مناسبة لجميع فئات الزبائن.					
5	يتوفر لدى المصرف أنظمة توثيق وكشوفات حسابات دقيقة خالية من الأخطاء.					

