

دور مكونات الرقابة الداخلية وفقاً لإطار (COSO) في تعزيز

جودة الخدمات المصرفية

دراسة استطلاعية لآراء عينة من مديري الأقسام والشعب ومسؤولي الرقابة في بعض

المصارف الحكومية لمحافظة نينوى

م.م. علي عبدالقادر مجيد

المديرية العامة لتربية نينوى

ali_abdu82@yahoo.com

المستخلص:

يهدف البحث إلى التعرف على دور مكونات الرقابة الداخلية بإبعادها (بيئة الرقابة، تقدير المخاطر، الأنشطة الرقابية، المعلومات والاتصال، المراقبة) في تعزيز جودة الخدمات المصرفية لعينة من المصارف الحكومية والمتمثلة بمصرف الرافدين ومصرف الرشيد، وتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها، تم توزيع (٦٥) استبانة على عينة البحث متمثلة بمديري الأقسام والشعب ومسؤولي الرقابة في المصارف الحكومية عينة البحث وتم استرجاع (٥٥) استمارة صالحة للتحليل واستخدم الباحث برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) في تحليل البيانات واختبار الفرضيات إذ سعى البحث لاختبار عدد من الفرضيات الرئيسية تفرعت منها فرضيات فرعية لمعرفة علاقة الارتباط والتأثير بين متغيرات البحث، وتوصل البحث إلى مجموعة من الاستنتاجات كان أهمها وجود علاقة ارتباط بين مكونات الرقابة الداخلية وجودة الخدمات المصرفية، كما توصل البحث إلى وجود علاقة تأثير بين مكونات الرقابة الداخلية في جودة الخدمات المصرفية، واستناداً إلى ما توصل إليه البحث من نتائج فقد وضع مجموعة من التوصيات ومن أهمها ضرورة اهتمام المصارف الحكومية بنظام الرقابة الداخلية وفقاً لإطار (COSO) والاهتمام بتطبيق مكوناتها الخمسة من أجل تعزيز جودة الخدمات المصرفية والعمل على تعزيز أنشطة الرقابة والتي تمثل عمود أساسياً لنظام الرقابة الداخلية، من خلال تطبيق مبدأ الفصل في المهام وضرورة تقييم أداء الموظفين في كافة المستويات الإدارية، والعمل على تفعيل استخدام الشكاوى وذلك لتعزيز ثقة الزبائن والوصول إلى جودة خدمات تناسب احتياجاتهم وتطلعاتهم.

الكلمات المفتاحية: نظام الرقابة الداخلية، مكونات الرقابة الداخلية، الجودة، جودة الخدمات المصرفية.

The role of the internal control components in accordance with the COSO framework in enhancing the quality of banking services

A survey of the opinion of a sample of managers of sections and divisions and control officials in some government banks for the province of Nineveh

Assist. Lecturer Ali AbdulQader Majeed
General Directorate Of Education In Ninawa

Abstract:

The aimed of the research is to identify the role of the internal control components in their dimensions (environment control, risk assessment, monitoring activities,

information and communication, monitoring) in enhancing the quality of banking services for a sample of government banks, namely Rafidain Bank and Rasheed Bank. The sample of the research represented by (65) departmental managers and controls in government banks was the sample of the research. A valid questionnaire was retrieved (55). Researcher used the statistical analysis program (SPSS) to analyze the data and test the hypotheses. The research sought to test a number of basic hypotheses, including sub-hypotheses to find out the relationship of correlation and effect between the search variables. The research reached a number of conclusions, the study also found an impact relationship between the internal control components in the quality of banking services. Based on the findings of the research, a number of recommendations were made. Internal control system The COSO framework is concerned with the implementation of its five components in order to enhance the quality of banking services and to enhance oversight activities, which constitute a main pillar of the internal control system, through the application of the principle of separation of duties and the need to evaluate the performance of employees at all levels of administration. Customer confidence and access to quality services that suit their needs and aspirations.

Keywords: internal control system, internal control components, quality, quality of banking services.

المقدمة

يواجه القطاع المصرفي العديد من التحديات، ولعل أبرزها هو زيادة حدة المنافسة في ظل الانتشار الواسع للأسواق العالمية، وحرية التجارة. ولمواجهة هذه التحديات فقد اتجهت العديد من المصارف لتحسين خدماتها المقدمة لعملائها، إذا أصبحت فكرة اشباع رغبات العميل سر التميز والتفوق لمعظم المصارف في الوقت الحالي لزيادة وتطوير قدراتها التنافسية وتعزيز أوضاعها في الأسواق التي تنشط فيها. ولكي تتمكن المصارف من تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية تلبي تطلعات الزبائن، يستوجب عليها تعزيز دور انظمة الرقابة الداخلية على تلك الخدمات، حيث تعد انظمة الرقابة الداخلية إحدى الركائز الرئيسية التي تساعد المنظمات من القيام بواجبها على أكمل وجه باعتبارها ركناً رئيساً من أركان الإدارة الحديثة، وأحد الأذرع الفاعلة للإدارة في المحافظة على سلامة الوحدة الاقتصادية وحماية موجوداتها، كما تساعد في اتخاذ القرارات والتخطيط وتقويم الأداء وحسن الاستغلال والتوجيه الأمثل للموارد المتاحة، هذا وقد تطور مفهوم وأهمية الرقابة الداخلية مع تطور حجم الوحدات وتعقد أنشطتها.

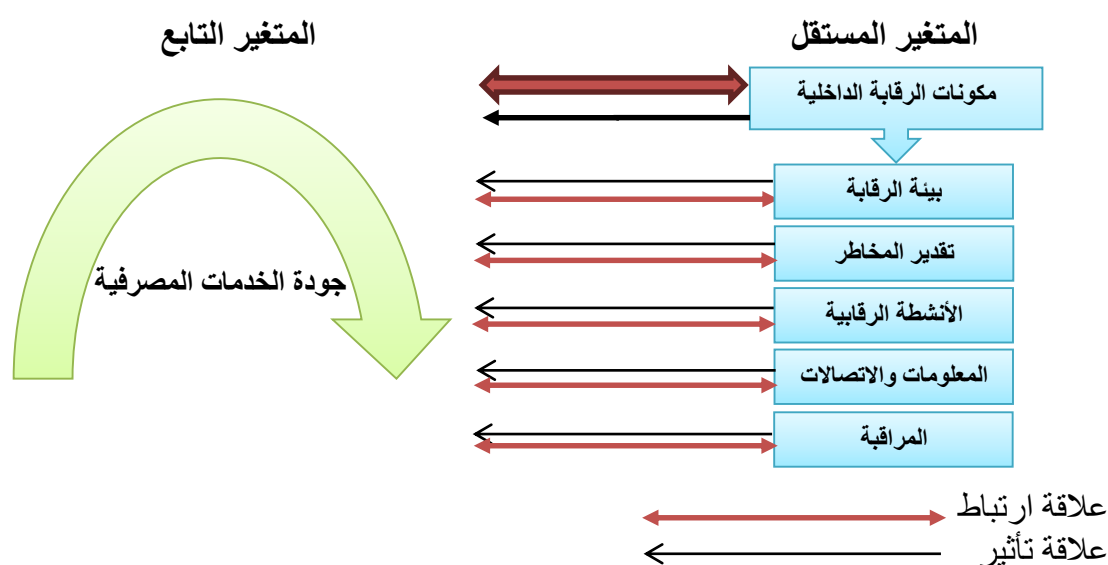
المحور الأول: منهجية البحث والدراسات السابقة

أولاً. مشكلة البحث: ان الرقابة الداخلية للمصارف لا تقتصر على مراقبة النواحي المالية والمحاسبية فقط، لكنها تطورت لتشمل أنشطة المنظمة ككل، فالواقع الحالي يتطلب وجود أنظمة رقابية داخلية تتلاءم مع أنشطة المصارف والغرض الذي ظهرت من اجله، وذلك من خلال القدرة على متابعة وتنفيذ الأعمال والواجبات المكلفة بها مع الاستمرارية في المحافظة على جودة الخدمات المقدمة من قبل المصارف، ومن هذا المنطلق يمكن ان نطرح مشكلة البحث بالتساؤلات الآتية:

١. ما درجة ممارسة الرقابة الداخلية في المصارف المبحوثة متمثلة بمصرف الرافدين والرشيدي؟

٢. ما مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة من المصارف الحكومية؟
 ٣. هل هناك علاقة بين مكونات الرقابة الداخلية وجودة الخدمات المصرفية؟
 ٤. هل هناك تأثير للرقابة الداخلية على جودة الخدمات المصرفية؟
- ثانياً. أهمية البحث:** تتميز أهمية البحث في جانبين هما الجانب النظري والآخر العملي وكما يأتي:

١. الجانب النظري:
 - أ. لنظام الرقابة الداخلية أهمية كبيرة خاصة بالنسبة للمصارف، من خلال الدور المهم الذي يلعبه مع البيئة التنافسية وثقافة جودة الخدمات المصرفية، الأمر الذي يساهم في تحسين وتطوير أداء القطاع المصرفي الحكومي، مما ينعكس إيجابياً على زيادة فاعلية المصارف الحكومية ودورها في تنمية المجتمع والاقتصاد بشكل عام.
 - ب. التركيز على مفهوم جودة الخدمة المصرفية، الأمر الذي جعل منها هدفاً استراتيجياً يحوز على قدر عالٍ من اهتمام المصارف.
 ٢. الجانب العملي: يعتبر هذا البحث مهماً للتطبيق في المصارف من خلال العمل بالنتائج وتوصيات الباحث، من أجل رفع مستوى الخدمات المقدمة في المصارف العراقية، مما سيعمل على تحسين أداء المصارف، وبالتالي تحسين الاقتصاد بشكل عام.
- ثالثاً. أهداف البحث:** يسعى البحث الى تحقيق الاهداف الآتية:
١. بيان دور مكونات نظام الرقابة الداخلية في تعزيز جودة الخدمات المصرفية.
 ٢. إبراز أهمية نظام الرقابة الداخلية في المصارف.
 ٣. تحسين آليات الوصول الى جودة الخدمات المصرفية.
- رابعاً. نموذج البحث:** يمكن تحديد متغيرات البحث فيما يلي:
١. المتغيرات المستقلة: تتمثل في مكونات نظام الرقابة الداخلية وفقاً لإطار (COSO) من خمس مكونات رئيسية كما تم اعتمادها من قبل الباحث (Arens, et al, 2014: 293) وهي: (بيئة الرقابة، تقدير المخاطر، الأنشطة الرقابية، المعلومات والاتصالات، المراقبة).
 ٢. المتغيرات التابعة: تتمثل في ابعاد جودة الخدمات المصرفية مجتمعةً.



الشكل (١) متغيرات البحث

المصدر: الشكل من اعداد الباحث.

خامساً. فرضيات البحث

تستند هذه الدراسة على الفرضيات الآتية:

١. الفرضية الرئيسة الأولى: توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين مكونات الرقابة الداخلية وجودة الخدمات المصرفية في المصارف الحكومية العراقية. ويتفرع عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:
 - توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين بعد بيئة الرقابة وجودة الخدمات المصرفية.
 - توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين بعد تقدير المخاطر وجودة الخدمات المصرفية.
 - توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين بعد الأنشطة الرقابية وجودة الخدمات المصرفية.
 - توجد علاقة ارتباط معنوية ذات دلالة إحصائية بين بعد المعلومات والاتصال وجودة الخدمات المصرفية.
٢. الفرضية الرئيسة الثانية: يوجد تأثير ذات دلالة معنوية إحصائية لمكونات الرقابة الداخلية على تعزيز جودة الخدمات المصرفية في المصارف الحكومية العراقية. ويتفرع عن هذه الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:
 - يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين بعد بيئة الرقابة في جودة الخدمات المصرفية.
 - يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين بعد تقدير المخاطر في جودة الخدمات المصرفية.
 - يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين بعد الأنشطة الرقابية في جودة الخدمات المصرفية.
 - يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين بعد المعلومات والاتصال في جودة الخدمات المصرفية.
 - يوجد تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين بعد المراقبة في جودة الخدمات المصرفية.

سادساً. أساليب الحصول على البيانات

تمثلت عملية جمع البيانات والمعلومات اللازمة للبحث في جانبين رئيسيين هما:

١. الجانب النظري: فقد اعتمد الباحث على المصادر العربية والاجنبية وبضمنها الرسائل والكتب والبحوث والدوريات، والمقالات، والمؤتمرات.
٢. الجانب العملي: تمثلت في جمع البيانات المتعلقة بأراء عينة الدراسة من خلال الاستبانة التي تكونت من قسمين الأول اختص بإبعاد مكونات الرقابة الداخلية، والقسم الآخر من الاستبانة فقد تناول أبعاد جودة الخدمات المصرفية مجتمعة.

وتم استخدام مقياس (LIKERT) خماسي الأبعاد، إذ تحصل بموجبه على أعلى الإجابات على خمس درجات، بينما تحصل أدنى الإجابات على درجة واحدة، وكما موضح في الجدول (١):

الجدول (١) مقياس (LIKERT) الخماسي

لاتفق تماماً	لا اتفق	محايد	اتفق	اتفق تماماً
1	2	3	4	5

سابعاً. أساليب التحليل الإحصائية

١. لغرض تحليل البيانات الإحصائية الخاصة بمتغيرات البحث واختبار فرضياته والتعرف على الفروقات المعنوية، تم استخدام عدد من الأساليب الإحصائية المناسبة تمثلت

- بالآتي: (البياتي، أبو شعير، ٢٠١٢: ٣٨-٤٣)، (كاظم وآخرون، ٢٠١٣: ٩١-١٥١) استخدمت من خلال الجداول التكرارية.
٢. الوسط الحسابي (X): ويستخدم لتحديد مستوى الإجابة عن الفقرات ومعرفة مستوى المتغيرات او متوسط تلك المجموعة.
٣. الانحراف المعياري (SD): يستخدم لقياس درجة التشتت لقيمة الإجابات عن الوسط الحسابي لها، إذ كلما قلت قيمته زادت درجة تركيز الإجابات حول الوسط الحسابي.
٤. مستوى الأهمية: يستخدم لقياس مدى أهمية كل متغير بالنسبة لعينة البحث.
٥. معامل الارتباط بيرسون (PEARSON): ويستخدم لقياس قوة العلاقة بين متغيرين.
٦. معامل الانحدار البسيط (B): يستخدم لقياس تأثير المتغير المستقل على المتغير المعتمد.
٧. معامل التحديد (R^2): استعمل لتوضيح مقدار التغيرات الحاصلة في المتغير المعتمد التي من الممكن تفسيرها من خلال المتغير المستقل).
٨. اختبار (F): استعمل في اختبار معنوية التأثير وقياسها بين متغيرات البحث.
- تم استخدام الوسائل الإحصائية المذكورة آنفا بواسطة الحاسوب وباستخدام برنامج (SPSS).

ثامناً. حدود البحث

تتمثل حدود البحث الحالية بما يأتي:

١. الحدود المكانية: وقع اختيار الباحث على عدد من المصارف الحكومية في محافظة نينوى متمثلة بمصرفي الرافدين والرشيد في برطلة والحمدانية.
٢. الحدود الزمانية: تجسد الوقت المستغرق في اعداد الجانب (النظري والعملي) والمجمل في (٩) أشهر بدءاً من شهر تموز (٢٠١٨) وانتهاءً في كانون الثاني (٢٠١٩) بما في ذلك اكمال جميع مستلزمات الإطار النظري للبحث واعداد منهجية ومن ثم تطبيقه في المنظمة المبحوثة، فضلاً عن جمع البيانات والمعلومات ذات العلاقة وتحليل معطياتها واستخلاص النتائج.
٣. الحدود البشرية: وشملت (مديري الاقسام والشعب ومسؤولي الرقابة والتدقيق) في مصرفي الرافدين والرشيد.

تاسعاً. مجتمع وعينة الدراسة

اعتمد الباحث موقع دراسته لعدد من المصارف الحكومية المتمثلة بمصرف الرافدين ومصرف الرشيد وذلك لاختبار فرضيات البحث حيث تم توزيع (٦٥) استبانة لكل من مديري ومسؤولي الرقابة والتدقيق ورؤساء الاقسام ومعاونيهم العاملين في المصرفين وتم استبعاد (١٠) استبانات لعدم صلاحيتها للتحليل الاحصائي فتبقى (٥٥) استبانة صالحة لتحليل الاحصائي.

المحور الثاني: الإطار النظري

أولاً. الرقابة الداخلية

١. مفهوم نظام الرقابة الداخلية: يعتبر نظام الرقابة الداخلية جزءاً أساسياً في عمل أي منظمة فهو نظام شامل ومتكامل ومتنوع لكل اجزاء المنظمة ويضم العديد من الأنظمة الفرعية المهمة المتمثلة بالنظام الرقابي المحاسبي والإداري، ظهرت الحاجة اليه بسبب كبر حجم المنشآت وتنوع أعمالها وتعدد نواحيها الإدارية والمالية والتنظيمية، كما أن الاتجاه إلى دمج الوحدات الاقتصادية استوجب عليها الاهتمام بالوظيفة الرقابية.

فقد نشأت أنظمة الرقابة الداخلية في بدايتها لغرض فحص شيء ملموس مثل المواد الخام او لغرض الحماية مثل الحفاظ على الاموال من السرقة، وقد توسع مفهوم نظام الرقابة الداخلية وتتعدد الآراء والمنظمات في توضيح هذا المفهوم والجدول (٢) يبين الآراء وكالاتي:

الجدول (٢): مفهوم الرقابة الداخلية وفقاً لآراء الباحثين

الباحث	المفهوم
COSO, 1992: 9	عملية تنفذ من قبل الادارة العليا والعاملين الآخرين مصممة لتعطي تأكيدا معقولا حول تحقيق المنظمة لأهدافها بكفاءة وفاعلية.
عبد الله، ٢٠١٢: ١٩٢	الخطة التنظيمية والأساليب المتبعة من قبل الإدارة في المؤسسة، بهدف حماية أصولها ومراجعة البيانات المحاسبية والتأكد من دقتها ومدى إمكانية الاعتماد عليها وزيادة الكفاءة الإنتاجية وتشجيع العاملين على التمسك بالسياسات الإدارية الموضوعية.
المطارنة، ٢٠٠٩: ٢٠٧	السياسات والإجراءات التي تتبناها المنشأة لمساعدتها قدر الإمكان في الوصول إلى أهدافها، مع ضمان إدارة منظمة وكفاءة عمل عالية بالإضافة إلى الالتزام بسياسات حماية الأصول، منع الغش، اكتشاف الأخطاء والتحقق من دقة واكتمال السجلات المحاسبية، وإعداد قوائم مالية موثوق بها.
Wilford, 2012: 5	الخطط والأساليب والتدابير المعتمدة والمنسقة التي تقوم المؤسسة بوضعها لحماية أصولها، والتأكد من دقة وموثوقية البيانات المحاسبية، وتعزيز الكفاءة التشغيلية، وتشجيع العاملين على اتباع القرارات والسياسات الادارية المنصوص عليها.
Pratique Boisselie, 2001: 4	عملية مراجعة للعمليات القائمة في المنظمة وتنفيذ الاوامر من قبل الادارة العليا مع تفادي الاخطاء التي يمكن الوقوع بها، ومعالجتها والعمل على تجنبها فيما بعد، وتطبيق على جميع المجالات سواء كانوا افراداً أم منظمات.

المصدر: الجدول من اعداد الباحث

ومن المفاهيم أعلاه لنظام الرقابة الداخلية يرى الباحث ان نظام الرقابة الداخلية عبارة عن عملية منظمة مكونة من مجموعة من الاجراءات والسياسيات والخطط الموضوعية من قبل الادارة العليا والافراد العاملين هدفها حماية اصول المؤسسة ورفع الكفاءة الانتاجية واصدار تقارير مالية موثوق بها وتشجيع العاملين على اتباع القرارات الادارية والالتزام بها.

٢. أهداف نظام الرقابة الداخلية: اجتمعت التعاريف السابقة لنظام الرقابة الداخلية على أن الاهداف المراد تحقيقها بالآتي: (عبد الله، ٢٠١٢: ١٩٢)

- تنظيم العمل لكي يتم توضيح الصلاحيات والسلطات والمسؤوليات.
- العمل على حماية أصول المؤسسة من الاختلاس والتلاعب، مع المحافظة على حقوق الغير فيها.

ج. التأكد من صحة البيانات المحاسبية حتى يمكن الاعتماد عليها في رسم السياسات والقرارات الإدارية.
د. العمل على رفع مستوى الكفاءة الانتاجية.

هـ. تشجيع العاملين على الالتزام بالسياسات والقرارات الإدارية الموضوعية.
٣. أنواع الرقابة الداخلية: نتيجة اختلاف الزاوية التي ينظر منها إلى نظام الرقابة الداخلية تم تقسيم انواع الرقابة الداخلية الى ما يأتي: (الوقاد وديان، ٢٠١٠: ١٧٢)، (علي وشحاتة، ٢٠٠٦: ٥٩)، (صالح، ٢٠١٣: ٨٧)، (Pickett and Spencer, 2010: 316)

أ. **الرقابة المحاسبية (Accounting Control):** يقصد بها الطرق والوسائل والإجراءات والأنظمة التي تضعها الإدارة بقصد حماية مواردها المختلفة، وضمان صحة التقارير والقوائم المالية، وتحقيق هذه الرقابة عن طريق وجود خطط رئيسية وفرعية تحدد عناصر النشاط، وكيفية القيام به بالنسبة لكافة المستويات الإدارية، كما تتطلب تحديد السياسات واللوائح التي يتم على أساسها تنفيذ العمليات والتصرفات المالية، وتحديد إطار السلطة والمسؤولية بصورة واضحة تقضي على أي تدخل أو تضارب في الاختصاصات، وتضمن تعاون جميع المستويات في فروع النشاطات الداخلية لتحقيق الأهداف المخططة المرغوب الوصول إليها.

ب. **الرقابة الإدارية (Administrative Control):** تتمثل الرقابة الإدارية في كافة الإجراءات والأساليب والطرق المتعلقة بالكفاءة التشغيلية، والالتزام بالسياسات الإدارية ويهدف هذا النوع من الرقابة إلى التحقق من كفاءة العمليات التشغيلية ومدى الالتزام بالقوانين واللوائح والسياسات.

ج. **الضبط الداخلي (Internal Check):** مجموعة من الوسائل والإجراءات تتبناها الوحدة الاقتصادية بهدف حماية أصول المؤسسة من الاختلاس والضياع أو سوء الاستعمال.

د. **التدقيق الداخلي (Internal audit):** وظيفة تأكيدية تقدم بشكل اساسي رأي مستقل وموضوعي للمؤسسة حول درجة دعم بيئة الرقابة الداخلية لتحقيق أهداف المنشأة، هذا بالإضافة إلى تقديم خدمات استشارية مستقلة وموضوعية لمساعدة الإدارة فيما يتعلق بتطوير نظام الرقابة الداخلية بالمؤسسة.

٤. **مكونات نظام الرقابة الداخلية:** تتضمن مكونات نظام الرقابة الداخلية على خمسة عناصر أساسية وفقاً لتقرير لجنة (COSO) وهو ما أشار اليه الباحثين (Arens et al., 2014: 293)، (البلداوي، ٢٠١١: ١٧٨)، (علي وشحاتة، ٢٠٠٦: ٨١)، (جمعة، ٢٠١٥: ٢١٢-٢١٥)، (احمد، ٢٠٠٩: ٤٤) وكالاتي:

أ. **بيئة الرقابة (Control Environment):** تعتبر بيئة الرقابة حجر الأساس لممارسة الرقابة الداخلية في المنشأة، فهي تتمثل في مجموعة من السياسات والمعايير والإجراءات التي تحدد اتجاه المنظمة ووجهة نظر الإدارة ومجلس الإدارة بخصوص أهمية الرقابة الداخلية وهناك عدة عوامل تؤثر في بيئة الرقابة وكالاتي: الهيكل التنظيمي، السياسات والممارسات الخاصة باستخدام وتدريب الموارد البشرية، تحديد السلطة والمسؤولية، فلسفة الإدارة في القيام بعملها ونمط التشغيل، سلامة واستقامة القيم الاخلاقية، مجلس الادارة ولجنة التدقيق، مدى الالتزام بالكفاءة والامانة.

ب. **تقييم المخاطر (Risk Assessment):** تتعرض أي منشأة عند القيام بأعمالها للعديد من المخاطر، مما يستوجب تحديد وتحليل تلك المخاطر من ناحية تحديد المخاطر المتعلقة بتحقيق أهداف المنشأة، والتعرف على احتمال حدوثها، والعمل على تخفيض حدة تأثيرها إلى مستويات مقبولة وفق الخطوات الآتية:

- تحديد الأهداف: يعتبر تحديد أهداف المنشأة أول خطوة لتقدير المخاطر، وتعتبر أهداف أي منشأة بمثابة معايير تستخدم لتقييم أداء الإدارة.
- تحديد الخطر واحتمال حدوثه: تتعرض أي منشأة للخطر الذي قد يؤثر على تحقيقها لأهدافها، وقد يحدث هذا الخطر بسبب عوامل داخلية أو خارجية. العوامل الداخلية للخطر: حدوث خلل في عمليات التشغيل وعدم كفاءة لجنة المراجعة أو مجلس الإدارة، وعدم مقدرة العاملين على السيطرة على أصول الشركة، مما يؤدي إلى إمكانية التلاعب فيها. ومن أمثلة العوامل الخارجية للخطر: ظروف المنافسة، وصدور تشريعات جديدة تتطلب تغييراً في أنشطة الشركة وفي سياساتها واستراتيجيتها، وكذلك الكوارث العارضة أو الطبيعية. وتجدر الإشارة إلى أن معظم المصادر الداخلية للخطر يمكن للإدارة معرفتها وتحديدها، وبعضها لا يمكن معرفتها إلا عن طريق الجهات الخارجية مثل عدم فاعلية مجلس الإدارة أو لجنة المراجعة.
- مواجهة الخطر الذي تواجهه المؤسسة: بعد التعرف على المخاطر الداخلية أو الخارجية التي يمكن أن تتعرض لها المؤسسة، ينبغي اتخاذ الإجراءات الملائمة لمواجهة تلك المخاطر المحتملة والسيطرة عليها.

ج. الأنشطة الرقابية (Control Activity): تعرف أنشطة الرقابة بأنها السياسات والإجراءات التي تساعد في ضمان تنفيذ إجراءات الإدارة، وعلى سبيل المثال اتخاذ الإجراءات اللازمة لتناول المخاطر التي تهدد تحقيق أهداف المؤسسة، لذلك فإن أنشطة الرقابة سواء ضمن أنظمة تكنولوجيا المعلومات أو الأنظمة اليدوية لها أهداف متنوعة، ويتم تطبيقها عند مختلف المستويات التنظيمية أو الوظيفية، وبشكل عام يمكن تصنيف أنشطة الرقابة التي قد تكون مناسبة لعملية المراجعة على أنها سياسات وإجراءات تخص ما يلي:

١. مراجعة الأداء: تشمل أنشطة الرقابة هنا على مراجعة وتحليل الأداء الفعلي مقارنة بالموازنات والتوقعات وأداء الفترات السابقة، ومختلف البيانات التشغيلية والمالية فيما بينها مع تحليل العلاقات وإجراءات استقصائية وتصحيح ومقارنة البيانات الداخلية مع الموارد الخارجية للمعلومات، ومراجعة الأداء الوظيفي أو أداء النشاط، مثل مراجعة مدير التقرير حول قروض استهلاكية مصرفية حسب الفرع والمنطقة ونوع القروض من أجل الموافقة على القرض وتحصيله.
٢. معالجة المعلومات: تعمل عناصر الرقابة على فحص دقة واكتمال المعلومات من خلال مجموعتين هما:

- عناصر رقابة التطبيق، وتطبق على معالجة التطبيقات الفردية لتساعد على ضمان الحصول على المعلومات وتقويضها، وأنها مسجلة ومعالجة بشكل كامل ودقيق.
- عناصر الرقابة العامة، وهي التي تتعلق بالعديد من التطبيقات وتدعم العمل الفعال لعناصر رقابة التطبيق، وذلك لضمان التشغيل الصحي والمستمر لنظم المعلومات.
- الرقابة الفعلية: تشمل هذه الأنشطة على توفير الحماية والاستغلال الأمثل للأصول، وتقديم التسهيلات للوصول إلى السجلات والبرامج والملفات المحاسبية، والقيام بالجرد والمقارنات الدورية.
- فصل الواجبات: إن توكيل أفراد مختلفين بمسؤوليات التصريح بالمعاملات وتسجيل المعلومات والاحتفاظ بالأصول في عهدهم يقصد به تقليل فرص السماح لأي شخص أن يكون في موقف يرتكب فيه الأخطاء أو يخفيها أثناء التنفيذ العادي لمهامه، وتشمل الأمثلة على فصل الواجبات في إعداد التقرير والمراجعة والموافقة على المطابقات والموافقة على مستندات الرقابة.

د. المعلومات والاتصال (Information & Communication): يهتم هذا المكون بتحديد المعلومات الملائمة لتحقيق أهداف المؤسسة وكيفية الحصول عليها وتحويلها من أنظمة معالجة المعلومات إلى أنظمة إعداد التقارير المالية، وعلى المراجع فهم الإجراءات التي تسير عليها المؤسسة لفهم طريقة سير المعلومات وخاصة تلك التي تستعمل في إعداد التقارير المالية، كما أن قنوات الاتصال المفتوحة تساعد على ضمان الإبلاغ عن الاستثناءات من أجل أخذها بعين الاعتبار وعلى المراجع أن يشمل فهمه أيضاً بأمور إعداد التقارير المالية والاتصالات بين الإدارة وأولئك المكلفين بالرقابة، والاتصالات الخارجية مثل الاتصالات مع السلطات التنظيمية ويمكن أن تكون هذه الاتصالات إلكترونية أو شفوية.

هـ. المراقبة (Monitoring): هي عملية تقييم جودة أداء نظام الرقابة الداخلية وتتم بصورة مستمرة يكون الهدف منها تحديد ما إذا كانت أنشطة الرقابة الداخلية تتم وفقاً لما هو مخطط له أو أنها بحاجة إلى تغيير نظراً لتغير في الظروف المحيطة من خلال دراسة نظم الرقابة الموجودة حالياً، وتقارير المدقق الداخلي الموجه إلى الإدارة، ولجنة المراجعة وتقارير الجهات الخارجية مثل المدقق الخارجي، وايضاً من خلال التغذية العكسية لعمليات التدقيق.

و. مقومات نظام الرقابة الداخلية: لكل نظام فعال وسليم مجموعة من المقومات والدعائم يعتمد عليها وكذلك فإن لنظام الرقابة الداخلية مجموعة من المقومات الرئيسية التي ترتبط بعضها ببعض، وبالتالي فإنه في حالة وجود أي قصور في تلك المقومات قد يترتب على ذلك الحد من فاعلية هذا النظام وتتمثل هذه المقومات فيما يأتي: (غنيمة وصيام، ٢٠١١: ٦٣٠)

١. الهيكل التنظيمي الإداري: يعتبر الهيكل التنظيمي الكفاء منطلق لتحقيق الرقابة المحاسبية والإدارية الفاعلة على عمليات المؤسسة.

٢. نظام محاسبي سليم: يتضمن النظام المحاسبي مجموعة من الإجراءات والخطوات التي تتبعها المؤسسة بهدف الاحتفاظ بسجلات محاسبية يتم بموجبها تسجيل وتبويب عملياتها وإعداد التقارير مالية عنها.

٣. إجراءات العمل التفصيلية لتنفيذ الواجبات: ويقصد بها توفر برنامج يتضمن جميع إجراءات العمل بشكل مفصل والتي يجب تنفيذها لكل دورة مستنديه وتحديد الجهة المسؤولة عن تنفيذ تلك الإجراءات.

٤. وجود مجموعة من العاملين المؤهلين بدرجة كافية: إن أهم مقومات نظام الرقابة الداخلية الفعال حسن اختيار الكفاءات التي تتلاءم مع أعباء المسؤوليات والسلطات الموكلة لها.

٥. مراقبة الأداء: وجود معايير لأداء المؤسسة يتم عن طريقها التأكد من مدى الالتزام بمستويات الأداء المخطط لها والعمل على معالجة الانحرافات عن هذه المستويات يعكس وجود بيئة رقابية فاعلة.

٦. الوسائل المستخدمة: ويقصد بها استعمال الوسائل المحوسبة في النواحي المالية والإدارية قدر الامكان لضمان دقة عمل المؤسسة وتوفير الضوابط الرقابية لحماية أصول المشروع من الاحتيال والاختلاس.

ثانياً. جودة الخدمات المصرفية

١. مفهوم الجودة: يرجع مفهوم الجودة (Quality) إلى الكلمة اللاتينية (Qualitas) والتي تعني طبيعة الشخص أو درجة صلاحيته، وقديماً كانت تعني الدقة والاتقان من خلال قيامهم بتصنيع الآثار والابواب التاريخية من تماثيل وقلاع وقصور لأغراض التفاخر بها أو لاستخدامها لأغراض الحماية، وحديثاً

تغير مفهوم الجودة بعد تطور علم الإدارة وظهور الإنتاج الكبير والثورة الصناعية والمؤسسات الكبرى وازدياد المنافسة، اذ بات لمفهوم الجودة ابعاد جديدة ومتشعبة (الدرادكة، ٢٠١٥: ١٦).

وعرفت الجمعية الأمريكية لضبط الجودة (American Society for Quality) والمنظمة الأوروبية لضبط الجودة (European Organization For Quality Control) بأنها: مجموعة من المزايا والخصائص التي تؤثر في قدرة المنتج أو الخدمة على تلبية حاجات محددة (العزاوي، ٢٠١٠: ١٥).

كما عرفت الجودة على انها مدى المطابقة مع المتطلبات فكلما كانت مواصفات المنتج مطابقة لمتطلبات الزبون كلما كان المنتج ذا نوعية جيدة (جودة، ٢٠١٤: ١٩)، وتعرف أيضاً بأنها تلبية رغبات الزبون وتقديم ما يفوق توقعاته (الحسيني واخرون، ٢٠١٣: ١٣١٩).

ويعرفها (Feigenbaum) بأنها: انها المجموع الكلي لخصائص المنتج أو الخدمة المتأتية من التسويق، والهندسة، والتصنيع، والصيانة الذي من خلاله سيلبي المنتج والخدمة في الاستعمال توقعات المستهلك (الوادي واخرون، ٢٠١٠: ٢٠). كما وتعرف من قبل المنظمة الدولية للتقييس ISO بأنها: الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة الخصائص الرئيسية المحددة مسبقاً (ISO ٩٠٠٠، ٢٠٠٨: ٧).

ويرى الباحث ان مفهوم الجودة هو عبارة عن مجموعة خصائص يتميز بها المنتج أو الخدمة تكون قادرة على تلبية رغبات العملاء.

٢. مفهوم جودة الخدمات المصرفية: يعتبر موضوع جودة الخدمة المصرفية حيواً بالنسبة للعملاء، وكذلك بالنسبة للمؤسسة، كونها تؤثر في سمعة المؤسسة وميزتها التنافسية في الاسواق، أن عملية توضيح مفهوم جودة الخدمة ومراقبتها في القطاع المصرفي تختلف عن القطاع الإنتاجي المتمثل بالسلع الملموسة، وذلك لأن الزبون أحكامه بشأن جودة الخدمة المصرفية على أساس جودة عملية تقديمها (احمد، ٢٠٠١: ١٠٥).

لقد تعددت وجهات نظر الباحثين حول تعريف جودة الخدمة المصرفية كما هو موضح لجزء منها حسب الجدول (٣) وكالاتي:

الجدول (٣): بعض وجهات نظر الباحثين حول مفهوم جودة الخدمة المصرفية

الباحث	المفهوم
معلا، ٢٠٠١: ٨١	الفرق بين ما يتوقعه العميل من الخدمة وبين ما يحصل عليه من الخدمة تراها الإدارة العليا، والاخرى خارجية كما يراها العملاء.
الردايدة، ٢٠١١: ٢١	مجموعة من العمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في مجموعة من العناصر الملموسة وغير الملموسة المدركة من قبل الافراد والمنشآت من خلال دلالتها وقيمتها النفعية التي تشكل مصدراً لا شباع حاجاتهم المالية والانتمائية الحالية والمستقبلية والتي تشكل مصدراً لربحية الخدمة المصرفية.
حجي، ٢٠١٧: ٣٦٥	ملاءمة ما يتوقعه العملاء من الخدمة المصرفية المقدمة إليهم مع ادراكهم الفعلي للمنفعة التي يحصل عليها العميل نتيجة حصولهم على الخدمة، لذا فان الخدمة الجيدة هي الخدمة التي تتفق مع متطلبات وحاجات العملاء في المصرف.
Khalidah Abu, 2004: 634	سمة تمتاز بها الخدمات تقابل احتياجات وتطلعات الزبائن.
احمد، ٢٠٠٩: ٦٨	تنفيذ مجموعة من الانشطة توجه في اتجاه مقابلة احتياجات ورغبات الزبائن.

- في ضوء ما تقدم من التعريفات السابقة للجودة المصرفية، يرى الباحث ان مفهوم جودة الخدمة المصرفية هو تقديم خدمة تفوق احتياجات وتوقعات العملاء في المصرف.
٣. **مستويات جودة الخدمات المصرفية:** هنالك خمس مستويات لجودة الخدمات المصرفية ويمكن تحديدها بما يأتي: (payne&Adrian, 1996: 181)
- أ. الجودة المتوقعة من العملاء: تمثل مستوى جودة الخدمات المصرفية التي يتوقع الزبائن الحصول عليها عند تعاملهم مع المصرف.
 - ب. الجودة الفعلية: تلك الجودة التي تؤدي بها الخدمة المصرفية فعلاً.
 - ج. الجودة الفنية: تلك الجودة التي تخضع للموصفات النوعية للخدمة المصرفية المقدمة.
 - د. الجودة المدركة: وهي الجودة المدركة من قبل ادارة المصرف ومجلس الادارة بانها ستشبع حاجات ورغبات العملاء.
 - هـ. الجودة المرجوة من العملاء: تتمثل في مدى الرضا والقبول التي يمكن المصرف الحصول عليها من العملاء عند تلقيهم الخدمات المصرفية.
٤. **ابعاد جودة الخدمات المصرفية:** تقاس جودة الخدمات المصرفية بالاعتماد على مجموعة من الابعاد التي تميزها عن غيرها، أهمها ما يلي (الصيرفي، ٢٠٠٣: ٢٨٧):
- أ. الدقة: يعني اتمام العمليات المصرفية بدقة وبدون أخطاء لتقدم خدمة متوافقة مع رغبات الزبون.
 - ب. السرعة: يعني تقديم الخدمة في الوقت الذي يحتاجه الزبون وفي أقصر وقت ممكن.
 - ج. الأمان: يعني ثقة الزبون في عدم تعرضهم لمخاطر أثناء تعاملهم مع المصرف.
 - د. الإشباع: يعني تقديم الخدمة المصرفية التي تتوافق مع تطلعات ورغبات الزبائن بل وتوقعها.
 - هـ. الاتصال: يعني اهتمام الموظفين بالزبائن ومحاولة فهم جميع متطلباتهم والعمل على تلبيتها.
 - و. الاستمرارية: يعني الاستمرار بتقديم الخدمة بنفس الكفاءة والفاعلية طوال الوقت.
- أما (عبود، ٢٠١٤: ١٠٩) فقد اورد في دراسته ابعاد الجودة التالية:
- الاعتمادية: قدرة المصرف على الالتزام بتقديم الخدمة المصرفية الموعودة بدقة يعتمد عليه وتتضمن خمسة متغيرات بقاء من خلالها وفاء المؤسسة بالتزاماتها التي وعدت بها زبائنهم.
 - الامان: خلو المعاملات التي تتم بين الزبون والمصرف من الخطورة، ويحتوي هذا البعد على اربعة متغيرات تقيس حرص الموظفين على زرع الثقة في نفوس الزبائن.
 - العناصر الملموسة: وتتضمن اربعة متغيرات تقيس توافر حداثة الشكل وتعني مظهر التسهيلات المادية مثل المعدات والاجهزة والافراد ووسائل الاتصال التابعة للمصرف.
 - سرعة الاستجابة: مدى استعداد ورغبة المصرف في تقديم المساعدة للزبائن والرد على استفساراتهم والسرعة في تقديم الخدمة التي يحتاجون إليها. ويتضمن هذا البعد اربعة متغيرات تقيس اهتمام المؤسسة بأعلام زبائنهم بوقت تأدية الخدمة.
 - الاهتمام: ويشمل هذا البعد على خمسة متغيرات تتعلق باهتمام موظفي المنظمة بالزبائن اهتماما شخصيا وتفهمهم لحاجات الزبائن وملائمة ساعات عمل المؤسسة لتناسب جميع الزبائن وحرص المؤسسة على مصلحة الزبائن العليا والدراية الكافية باحتياجاتهم.

المحور الثالث: الجانب العملي

وصف متغيرات الدراسة وتشخيصها:

اولاً. عرض النتائج وتحليلها في ضوء إجابات أفراد العينة

اعتمد البحث مقياس ليكرت (الخماسي) في اجابات افراد عينة البحث للاستبانة، اذ سيكون مستوى كل متغير ما بين (١-٥) بأربعة مستويات والجدول (٤) يوضح ذلك، ويشمل مستويين في حالة الزيادة عن الوسط الفرضي (٣) يكون جيد إذا ما ترواح ما بين (٣-٤) ويكون جيد جداً إذا زاد عن (٤) كذلك يتضمن مستويين إذا ما انخفض عن الوسط الفرضي (٣) فيكون ضعيف إذا اترواح بين (٢-٣) وضعيف جداً إذا ما انخفض عن (٢).

الجدول (٤) مقياس ليكرت

درجات القياس	جيد جداً	جيد	متوسط	ضعيف	ضعيف جداً
قيمة المتوسطات	5	4	3	2	1

الوسط الفرضي = (مجموع الاوزان ÷ عدد البدائل) $3 = 5 \div 1 + 2 + 3 + 4 + 5$
الجدول من اعداد الباحث.

١. التحليل الوصفي لمتغيرات البحث: تتضمن هذه الفقرة تحليل مستوى اهمية متغيرات البحث المتمثلة بمكونات الرقابة الداخلية بأبعادها الخمسة كمتغير مستقل وجودة خدمات المصرفية بأبعادها الخمسة مجتمعة كمتغير تابع، من خلال استخدام الاوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والاهمية النسبية وكانت النتائج كالاتي:

عرض وتحليل نتائج مكونات الرقابة الداخلية: سيتم في هذا المحور عرض وتحليل النتائج لمكونات الرقابة الداخلية واختبار العلاقات وكالاتي:

أ. بيئة الرقابة:

يؤشر الجدول (٥) ان قيمة الوسط الحسابي لمتغير مكونات الرقابة الداخلية والخاصة بالمكون بيئة الرقابة بلغ (٣,٥٦) وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ قيمته (٣) ليرسخ ذلك ان مستوى اهمية اجابات العينة على المكون اتجهت نحو الاتفاق ، وبانحراف معياري سجل (٠,٧٦)، والذي يبرهن مدى التجانس في اجابات العينة بخصوص فقرات هذا المتغير وشكلت الاهمية النسبية لمكون البيئة الرقابية (٧١,٢٧%) ومعامل اختلاف (٢١,٤٤%) هذا يوضح اتفاق اكثر من نصف افراد عينة البحث على فقرات هذا المكون اذ بلغت نسبة الاتفاق (٥٦,٣٦%)، ومنه نستدل ان الادارة في المصارف المبحوثة تحرص على توفير بيئة رقابية تساعد في ممارسات نشاطات المصرف، اذ توزعت مستويات اهمية المكون الخاص بالبيئة الرقابية بين اعلى مستوى اجابه حققته الفقرة (X3) بوسط حسابي بلغ (٤,٠٧) وبانحراف معياري (٠,٨١) وأهمية نسبية شكلت (٨١,٤٥%) ومعامل اختلاف بلغ (١٧,٩٧%) هذا يدل على ان الادارة تحرص على مراجعة الاستراتيجيات والسياسات المصرفية بما يخدم الزبائن، في حين بلغ ادنى مستوى اتفاق للفقرة (X4) بوسط حسابي يبلغ (٢,٧٨) وانحراف معياري (٠,٩٥) واهمية نسبية بلغت (٥٥,٦٤%) ومعامل اختلاف بلغ (٣٤,١٩%) مما يدل الى هناك ضعف في توفير فرص لتدريب الافراد العاملين واكسابهم خبرات ومهارات في انجاز المهام والواجبات خدمة للزبائن، وكما يظهر ذلك جليا في الجدول (٥).

الجدول (٥) اجابات عينة البحث والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات بيئة الرقابة

رمز الفقرة	الفقرة	قياس التأثير					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	معامل الاختلاف %
		اتفق بشدة %	اتفق %	محايد %	لا اتفق %	لا اتفق بشدة %				
X1	تحرص الإدارة على إرساء مبدأ أن الرقابة الداخلية مسئولية جميع الأفراد العاملين في المصرف	10,91	49,09	40	-	-	3,709	0,65	74,18	17,73
X2	تحقق الادارة نجاحات عالية في تطوير السياسات والعمليات المتعلقة بتحديد وقياس ومراقبة الخدمات المقدمة للعملاء	9,09	50,91	40	-	-	3,69	0,63	37,82	17,19
X3	تحرص الإدارة ومجلس الإدارة على مراجعة مدى ملائمة استراتيجية وسياسات المصرف لخدمات المقدمة للعملاء	36,36	34,55	29	-	-	4,07	0,81	81,45	17,97
X4	تلتزم إدارة المصرف بعقد دورات تدريبية لتهيئة موظفين ذو كفاءة عالية لإنجاز المهمات بأقل وقت وأقل تكلفة	12,73	16,36	20	38,18	12,72	2,78	0,95	55,64	34,19
		18,18	38,18	30,91	9,1	3,63	3,56	0,76	71,27	21,44
المجموع الكل		56,36	30,91	12,73						

المصدر: الجدول من اعداد الباحث وفق نتائج التحليل الاحصائي.

ب. تقدير المخاطر

يؤشر الجدول (٦) ان قيمة الوسط الحسابي لمتغير مكونات الرقابة الداخلية والخاصة بالمكون تقدير المخاطر بلغ (٣,٥٥) وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ قيمته (٣) ليرسخ ذلك ان مستوى اهمية اجابات العينة على المكون اتجهت نحو الاتفاق، وبانحراف معياري سجل (٠,٧١)، والذي يبرهن مدى التجانس في اجابات العينة بخصوص فقرات هذا المتغير وشكلت الاهمية النسبية لمكون تقدير المخاطر (٧١,٨١%) ومعامل اختلاف (٢٠,٢٣%) هذا يوضح اتفاق اكثر من نصف افراد عينة البحث على فقرات هذا المكون اذ بلغت نسبة الاتفاق (٥٤,٥٤%)، ومنه نستدل ان الادارة في المصارف المبحوثة تعمل مواجهة المخاطر والحد منها، اذ توزعت مستويات اهمية المكون الخاص بتقدير المخاطر بين اعلى مستوى اجابه حققته الفقرة (X7) بوسط حسابي بلغ (٣,٧٨)

وبانحراف معياري (٠,٦٥) وأهمية نسبية شكلت (٧٥,٦٤%) ومعامل اختلاف بلغ (١٧,٤٠%) هذا يدل على ان الإدارة تحرص على اشراك فريق الرقابة الداخلية في مواجهة المخاطر المتحمل وقوعها، في حين بلغ ادنى مستوى اتفاق للفقرة (X5) بوسط حسابي يبلغ (٢,٨٧) وانحراف معياري (٠,٧٣) وأهمية نسبية بلغت (٥٧,٤٥%) ومعامل اختلاف بلغ (٢٥,٤٢%) مما يوضح على عدم اهتمام الإدارة بالوسائل التقنية المستخدمة في مواجهة المخاطر، وكما يظهر ذلك في الجدول (٦).
الجدول (٦) إجابات عينة البحث والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات تقدير المخاطر

رمز الفقرة	الفقرة	قياس التأثير					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	معامل الاختلاف %
		اتفق بشدة %	اتفق %	محايد %	لا اتفق %	لا اتفق بشدة %				
X5	تعتمد الإدارة على الوسائل التقنية في عملية تقييم المخاطر	18,18	14,54	16,36	38,18	12,72	2,87	0,73	57,45	25,42
X6	يساهم نظام الرقابة الداخلية في ضبط مستويات المخاطر التي قد يواجهها المصرف	21,82	36,36	41,82	-	-	3,8	0,77	76,00	20,51
X7	يتم إشراك فريق الرقابة الداخلية مع مجلس الإدارة والإدارة في عملية تقييم المخاطر	12,73	52,73	34,55	-	-	3,78	0,65	75,64	17,40
X8	يتمتع الموظفون بالكفاءة والمهارة اللازمة سواء لتقييم أو وضع الاجراءات اللازمة لمواجهة المخاطر	16,36	45,45	38,18	-	-	3,78	0,71	75,64	18,83
		16,36	38,18	32,73	9,10	3,63	3,55	0,71	71,81	20,23
المجموع الكل		54,54	32,73	12,73						

المصدر: الجدول من اعداد الباحث وفق نتائج التحليل الاحصائي.

ج. الأنشطة الرقابية

يؤشر الجدول (٧) ان قيمة الوسط الحسابي لمتغير مكونات الرقابة الداخلية والخاصة بالمكون الأنشطة الرقابية بلغ (٣,٧٤) وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ قيمته (٣) ليرسخ ذلك ان مستوى اهمية اجابات العينة على المكون اتجهت نحو الاتفاق، وبانحراف معياري سجل (٠,٧٢)، والذي يبرهن مدى التجانس في اجابات العينة بخصوص فقرات هذا المتغير وشكلت الاهمية النسبية لمكون تقدير المخاطر (٧٤,٩١%) ومعامل اختلاف (١٩,٤٢%) هذا يوضح اتفاق اكثر من نصف افراد عينة البحث على فقرات هذا المكون اذ بلغت نسبة الاتفاق (٥٨,١٨%)، ومنه نستدل على

وجود دور للأنشطة الرقابية في مساعدة الإدارة في تحقيق أهداف المصرف، إذ توزعت مستويات أهمية المكون الخاص بالأنشطة الرقابية بين أعلى مستوى أجابه حقيقته الفقرة (X12) بوسط حسابي بلغ (٣,٩٦) وبانحراف معياري (٠,٨٨) وأهمية نسبية شكلت (٧٩,٢٧%) ومعامل اختلاف بلغ (٢٢,٢٣%) هذا يدل على أن الإدارة تطبيق مبدأ فصل المهام وعدم إيكال مهام متعارضة لموظف واحد، في حين بلغ أدنى مستوى اتفاق للفقرة (X11) بوسط حسابي يبلغ (٣,٥٤) وانحراف معياري (٠,٦٣) وأهمية نسبية بلغت (٧٠,٩١%) ومعامل اختلاف بلغ (١٧,٨٥%) مما يوضح على مساهمة التقارير الدورية المقدمة للإدارة في نجاح إجراءات الرقابة، وكما يظهر ذلك جليا في الجدول (٧).

الجدول (٧) إجابات عينة البحث والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية

لفقرات الأنشطة الرقابية

رمز الفقرة	الفقرة	قياس التأثير					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	معامل الاختلاف %
		اتفق بشدة %	اتفق %	محايد %	لا اتفق %	لا اتفق بشدة %				
X9	يساهم توزيع الصلاحيات في تحسين إجراءات الرقابة الداخلية	12,73	40,00	47,27	-	-	3,65	0,69	73,09	19,15
X10	يتم مراجعة الأداء الفعلي للمصرف مع المخطط	16,36	49,09	34,55	-	-	3,81	0,69	76,36	18,24
X11	تساهم التقارير الدورية المقدمة للإدارة في نجاح إجراءات الرقابة	7,27	40,00	52,73	-	-	3,54	0,63	70,91	17,85
X12	تحرص الإدارة على تطبيق مبدأ فصل المهام وعدم إيكال مهام متعارضة لموظف واحد	34,55	29,09	34,55	-	-	3,96	0,88	79,27	22,23
		18,18	40,00	41,82	-	-	3,74	0,72	74,91	19,42
المجموع الكلي		58,18		41,82						

المصدر: الجدول من اعداد الباحث وفق نتائج التحليل الاحصائي.

د. المعلومات والاتصالات

يؤشر الجدول (٨) أن قيمة الوسط الحسابي لمتغير مكونات الرقابة الداخلية والخاصة بالمكون المعلومات والاتصال بلغ (٣,٨٠) وهو أعلى من الوسط الفرضي البالغ قيمته (٣) ليرسخ ذلك أن مستوى أهمية إجابات العينة على المكون اتجهت نحو الاتفاق، وبانحراف معياري سجل (٠,٧١)، والذي يبرهن مدى التجانس في إجابات العينة بخصوص فقرات هذا المتغير وشكلت الأهمية النسبية لمكون المعلومات (٧٦,٠٩%) ومعامل اختلاف (١٨,٨٥%) هذا يوضح اتفاق أكثر من نصف أفراد عينة البحث على فقرات هذا المكون إذ بلغت نسبة الاتفاق (٦٢,٧٣%)، ومنه نستدل على وجود دور لنظام المعلومات بتزويد الإدارة بمعلومات وتقارير دقيقة تساعد على اتخاذ القرارات في المصرف، إذ توزعت مستويات أهمية المكون الخاص بالمعلومات والاتصال بين أعلى مستوى أجابه حقيقته الفقرة (X13) بوسط حسابي بلغ (٣,٨١) وبانحراف معياري (٠,٦٤) وأهمية

نسبية شكلت (٧٦,٣٦%) ومعامل اختلاف بلغ (١٦,٧٩%) هذا يدل على ان النظام يوفر معلومات دقيقة تلبي احتياجات الإدارة العليا، في حين بلغ ادنى مستوى اتفاق للفقرة (X15) بوسط حسابي يبلغ (٣,٧٠) وانحراف معياري (٠,٦٨) واهمية نسبية بلغت (٧٤,١٨%) ومعامل اختلاف بلغ (١٨,٤٧%) مما يدل على ان هنالك لدى المصرف نظام معلومات امن من الاختراق، وكما يظهر ذلك جليا في الجدول (٨).

الجدول (٨) إجابات عينة البحث والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات المعلومات والاتصال

رمز الفقرة	الفقرة	قياس التأثير					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	معامل الاختلاف %
		اتفق بشدة %	اتفق %	محايد %	لا اتفق %	لا اتفق بشدة %				
X13	يوفر النظام معلومات دقيقة تلبي احتياجات الإدارة العليا	12,73	56,36	30,91	-	-	3,81	0,64	76,36	16,79
X14	تشمل انظمة الرقابة وجود خطة طوارئ لضمان سير العمل وتقليل احتمالات عطل الاجهزة والانظمة الالكترونية	20,00	41,82	38,18	-	-	3,81	0,74	76,6	19,58
X15	يتوفر لدى المصرف نظام معلومات امن من الاختراق	12,73	45,45	41,82	-	-	3,70	0,68	74,18	18,47
X16	النظام المالي في المصرف محكم ودقيق	25,45	36,36	38,19	-	-	3,87	0,79	77,45	20,52
		17,73	45,00	37,27	-	-	3,80	0,71	76,09	18,85
المجموع الكلي		62,73	37,27							

المصدر: الجدول من اعداد الباحث وفق نتائج التحليل الاحصائي.

هـ. المراقبة

يؤشر الجدول (٩) ان قيمة الوسط الحسابي لمتغير مكونات الرقابة الداخلية والخاصة بالمكون المراقبة بلغ (٣,٨٥) وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ قيمته (٣) ليرسخ ذلك ان مستوى اهمية اجابات العينة على المكون اتجهت نحو الاتفاق، وبانحراف معياري سجل (٠,٧٧)، والذي يبرهن مدى التجانس في اجابات العينة بخصوص فقرات هذا المتغير وشكلت الاهمية النسبية لمكون المعلومات (٧٧,٠٩%) ومعامل اختلاف (٢٠,٠٦%) هذا يوضح اتفاق اغلبية افراد عينة البحث على فقرات هذا المكون اذ بلغت نسبة الاتفاق (٦١,٨٢%)، ومنه نستدل على وجود تقييم جودة اداء الرقابة الداخلية في المصرف بشكل مستمر، اذ توزعت مستويات اهمية المكون الخاص بالمراقبة بين اعلى مستوى اجابه حققته الفقرة (X18) بوسط حسابي بلغ (٣,٩٢) وبانحراف معياري (٠,٧١) وأهمية نسبية شكلت (٧٨,٥٥%) ومعامل اختلاف بلغ (١٨,٢٤%) هذا يدل على حرص الإدارة على تقييم ومراقبة مكونات الرقابة الداخلية للتأكد من أنها تعمل وفق المخطط له، في حين بلغ ادنى

مستوى اتفاق للفقرة (X20) بوسط حسابي يبلغ (٣,٧٢) وانحراف معياري (٠,٧٥) وأهمية نسبية بلغت (٧٤,٥٥%) ومعامل اختلاف بلغ (٢٠,٣٠%) مما يدل على تمتع العاملون في أجهزة المراقبة بالتأهيل العلمي والخبرة بشكل جيد، وكما يظهر ذلك جليا في الجدول (٩).

الجدول (٩) إجابات عينة البحث والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية ل فقرات المراقبة

رمز الفقرة	الفقرة	قياس التأثير					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	معامل الاختلاف %
		اتفق بشدة %	اتفق %	محايد %	لا اتفق %	لا اتفق بشدة %				
X17	تحرص الإدارة على تقييم الأداء بشكل دوري	27,27	27,27	45,45	-	-	3,81	0,84	76,36	22,02
X18	تحرص الإدارة على تقييم ومراقبة مكونات الرقابة الداخلية للتأكد من أنها تعمل وفق المخطط له	21,82	49,09	29,09	-	-	3,92	0,71	78,55	18,24
X19	تساهم نتائج تقارير الرقابة والأداء في تطوير العمل	27,27	40,00	32,73	-	-	3,94	0,77	78,91	19,76
X20	يتمتع العاملون في أجهزة المراقبة بالتأهيل العلمي والخبرة بشكل جيد	18,18	36,36	45,45	-	-	3,72	0,75	74,55	20,30
		23,64	38,18	38,18	-	-	3,85	0,77	77,09	20,06
المجموع الكلي		61,82	38,18							

المصدر: الجدول من اعداد الباحث وفق نتائج التحليل الاحصائي.

٢. عرض وتحليل نتائج جودة الخدمات المصرفية

سيتم في هذا المحور عرض وتحليل النتائج جودة الخدمات المصرفية واختبار العلاقات وكالاتي:

يؤشر الجدول (١٠) ان قيمة الوسط الحسابي لمتغير جودة الخدمات المصرفية (٣,٦٤) وهو اعلى من الوسط الفرضي البالغ قيمته (٣) ليرسخ ذلك ان مستوى اهمية اجابات العينة لمتغير المعتمد اتجهت نحو الاتفاق، وبانحراف معياري سجل (٠,٦٥)، والذي يبرهن مدى التجانس في اجابات العينة بخصوص فقرات هذا المتغير، وشكلت الأهمية النسبية لمتغير جودة الخدمة المصرفية (٧٢,٨٥%) هذا يوضح اتفاق اكثر من نصف افراد عينة البحث على فقرات المتغير المعتمد جودة الخدمة المصرفية اذ بلغت نسبة الاتفاق (٦٠%) ومنه نستدل ان الافراد العاملين في المصارف مهتمين بتقديم خدمات للزبائن ذات جودة عالية، اذ توزعت مستويات اهمية المحور الثاني من محاور الاستبانة جودة الخدمات المصرفية بين اعلى مستوى اجابه حققته الفقرة (X5) بوسط حسابي بلغ (٣,٩٤) وبانحراف معياري (٠,٧٠) وأهمية نسبية شكلت (٧٨,٩١%) ومعامل اختلاف بلغ (١٧,٨٨%) هذا يدل على حرص الموظفين بالمصرف على حل المشكلات التي تواجه الزبون، في حين بلغ ادنى مستوى اتفاق للفقرة (X1) (بوسط حسابي يبلغ (٢,٥٢) وانحراف معياري (٠,٣٤) وأهمية نسبية بلغت (٥٠,٥٥%) ومعامل اختلاف بلغ (١٣,٥١%) ويوضح هنالك ضعف في توفر

تجهيزات ومعدات واجهزة تقنية متطورة في المصرف. نلاحظ ترجح اجابات عينة البحث ان معظم افراد العينة تتفق على ان متغير جودة الخدمة المصرفية في المصرف ذو مستوى مقبول، وكما يظهر ذلك جليا في الجدول (١٠).

الجدول (١٠) إجابات عينة البحث والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية والأهمية النسبية لفقرات جودة الخدمة المصرفية

رمز الفقرة	الفقرة	قياس التأثير					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	معامل الاختلاف %
		اتفق بشدة %	اتفق %	محايد %	لا اتفق %	لا اتفق بشدة %				
X1	توفر تجهيزات ومعدات واجهزة تقنية متطورة	12,73	14,55	18,18	21,82	32,73	2,52	0,34	50,55	13,51
X2	الصالات ملائمة وصحية وجذابة	32,73	29,09	16,36	9,09	12,73	3,60	0,45	72,00	12,67
X3	تمتع العاملون بالنظافة وحسن الهندام والمظهر	18,18	32,73	40,00	1,82	7,27	3,52	0,73	70,55	20,72
X4	وفاء المصرف بتقديم الخدمة للزبون في الاوقات المحددة	32,73	29,09	18,18	14,55	5,45	3,69	0,65	73,82	17,78
X5	يحرص الموظفون بالمصرف على حل المشكلات التي تواجه الزبون	40,00	30,91	12,73	16,36	-	3,94	0,70	78,91	17,88
X6	الحرص على تقديم الخدمة بشكل صحيح من اول مرة	47,27	21,82	10,91	20,00	-	3,96	0,89	79,27	22,52
X7	تقدم الخدمة لعملاء المصرف بشكل فوري	27,27	34,55	20,00	16,36	1,82	3,69	0,38	73,82	10,38
X8	لا يمنع انشغال الموظفين عن تلبية الطلبات الفورية للعملاء	30,91	27,27	18,18	3,64	20,00	3,45	0,54	69,09	15,75
X9	سرعة الموظفين في المصرف في تقديم الخدمة للزبون	21,82	18,18	29,09	16,36	14,55	3,16	0,48	63,27	15,29
X10	سلوك العاملين في المصرف يشعر العملاء بالثقة	23,64	40,00	30,91	1,82	3,64	3,78	0,73	75,64	19,35
X11	يتمتع موظفو المصرف باللباقة والمجاملة عند تعاملهم مع العملاء	40,00	25,45	32,73	-	1,82	4,01	0,75	80,36	18,72
X12	توفر المعرفة الكافية للإجابة على اسئلة العملاء	41,82	21,82	30,91	1,82	3,64	3,96	0,81	79,27	20,55
X13	ملائمة ساعات العمل لجميع الزبائن	23,64	36,36	32,73	5,45	1,82	3,74	1,21	74,91	32,48
X14	وضع المصلحة العليا للزبائن نصب العين	36,36	27,27	20,00	16,36	-	3,83	0,47	76,73	12,40
X15	العلم والدراية باحتياجات الزبون	25,45	38,18	25,45	5,45	5,45	3,72	0,64	74,55	17,28
		30,91	29,09	21,82	10,91	7,27	3,64	0,65	72,85	17,99
المجموع الكلي		60	21,82	18,18						

المصدر: الجدول من اعداد الباحث وفق نتائج التحليل الاحصائي.

ثانيا. علاقة الارتباط والتأثير

- انسجاما مع اهداف البحث واختبار أنموذجه، يهدف هذا المبحث الى اختبار علاقات الارتباط والاثر لمتغيرات البحث في المنظمة المبحوثة من خلال الفقرات الآتية:
- علاقة ارتباط
 - اختبار الفرضية الرئيسية الاولى: اختبار علاقات الارتباط بين متغيرات البحث
 - التحقق من وجود علاقة ارتباط بين مكونات الرقابة الداخلية وجودة الخدمات المصرفية
- ويوضح الجدول (١١) العلاقة بين مكونات الرقابة الداخلية وجودة الخدمات المصرفية إذ اظهرت نتائج التحليل الاحصائي ما يأتي:
- تؤكد نتائج الفرضية الرئيسية الاولى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة ذات دلالة احصائية بين مكونات الرقابة الداخلية وجودة الخدمات المصرفية في مصرفي الرافدين والرشد إذ بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٦٤٤) فضلا عن ذلك فإن الجدول يبين قيمة اختبار (t Test) البالغة (٦,١٢٨) وهذا مؤشر على قوة العلاقة بين المتغيرين وبذلك تقبل الفرضية الرئيسية الاولى، وعلى مستوى الابعاد تبين الآتي:
١. ظهور علاقة ارتباط موجبة معنوية مقدارها (٠,٤٥١) عند مستوى معنوي (٠,٠٥) بين بعد بيئة الرقابة وجودة الخدمة المصرفية، فضلا عن ذلك يبين الجدول قيمة اختبار (t Test) البالغة (٣,٦٧٩) وهذا مؤشر على قوة العلاقة وبذلك تقبل الفرضية الفرعية الاولى من الفرضية الرئيسية الاولى.
 ٢. ظهرت علاقة ارتباط معنوية موجبة مقدارها (٠,٣٩٩) عند مستوى معنوي (٠,٠٥) بين بعد تقدير المخاطر وجودة الخدمات المصرفية، فضلا عن ذلك يبين الجدول قيمة اختبار (t Test) البالغة (٢,٦٢٣) وهذا ما يؤكد على قوة العلاقة وبذلك تقبل الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية الاولى.
 ٣. ظهرت علاقة ارتباط معنوية موجبة مقدارها (٠,٥٢٩) عند مستوى معنوي (٠,٠٥) بين بعد الانشطة الرقابية وجودة الخدمات المصرفية، فضلا عن ذلك يبين الجدول قيمة اختبار (t Test) البالغة (٤,٥٣٨) ما يدل على قوة العلاقة وبذلك تقبل الفرضية الرئيسية الثالثة من الفرضية الرئيسية الاولى.
 ٤. اظهرت نتائج التحليل الى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة مقدارها (٠,٥٦٢) عند مستوى معنوي (٠,٠٥) بين بعد نظم المعلومات والاتصال وجودة الخدمة المصرفية، فضلا عن ذلك يبين الجدول قيمة اختبار (t Test) والبالغة (٤,٩٤٦) وهذا يؤكد قوة العلاقة وبذلك تقبل الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية الاولى.
 ٥. اظهرت نتائج التحليل الى وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة مقدارها (٠,٤٧٤) عند مستوى معنوي (٠,٠٥) بين بعد المراقبة وجودة الخدمات المصرفية، فضلا عن ذلك يبين الجدول قيمة اختبار (t Test) والبالغة (٣,٩١٩) وهذا يؤكد قوة العلاقة وبذلك تقبل الفرضية الفرعية الخامسة من الفرضية الرئيسية الاولى.

تحقيق الفرضيات

الجدول (١١) علاقة الارتباط بين مكونات الرقابة الداخلية وجودة الخدمات المصرفية

عناصر الرقابة الداخلية	r	t
الدرجة الكلية	0,644	6,128
بيئة الرقابة	0,451	3,679
تقدير المخاطر	0,399	2,623
الأنشطة الرقابية	0,529	4,538
نظم المعلومات والاتصال	0,562	4,946
المراقبة	0,474	3,919

$$P \leq 0.05, N = 55, df = 53, (t = 2.007)$$

- علاقة التأثير.
- اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: علاقة التأثير بين مكونات الرقابة الداخلية وجودة الخدمات المصرفية.
- التحقق من تأثير ابعاد مكونات الرقابة الداخلية في جودة الخدمات المصرفية.

تشير النتائج الظاهرة في الجدول (١٢) الى وجود تأثير معنوي لأبعاد مكونات الرقابة في جودة الخدمة المصرفية وذلك من خلال قيمة (F) المحسوبة والبالغة (٥٨,٩٣٧) وهي اكبر من قيمتها الجدولية البالغة (٤,٠٢٨) عند درجة حرية (١,٥٣) عند مستوى معنوي (٠,٠٠٠) حيث بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) (٠,٤١٥) الذي يوضح قدرة المتغير المستقل (مكونات الرقابة الداخلية) على تفسير (٤١%) من التأثير الذي يطرأ على المتغير المعتمد (جودة الخدمة المصرفية) والذي يعزز علاقة التأثير قيمة (β_1) التي تعد (٠,٥٤٦) من التغير في مكونات الرقابة الداخلية بوصفه نتيجة لتغير وحدة واحدة من جودة الخدمة المصرفية، وبذلك تقبل الفرضية الرئيسية الثانية، وكما موضح ذلك في الجدول (١٩) وعلى النحو التالي:

اظهرت نتائج الجدول (١٢) للفقرة الاولى ان معامل التحديد (R^2) (٠,٢٠٣) امكانية تفسير (٢٠%) فقط من المتغيرات التي تطرأ على (جودة الخدمة المصرفية) اما باقي النسب والبالغة (٨٠%) فتفسرها الابعاد الاخرى، ومن ملاحظة قيمة (F) المحسوبة والبالغة (٣٨,٧٣٣) هي اعلى من القيمة الجدولية البالغة (٤,٠٢٨) عند درجة حرية (١,٥٣) وبمستوى معنوي (٠,٠٠٠) والذي يعزز علاقة التأثير قيمة (β_1) التي تعد (٠,١٤١) من التغير في مكونات الرقابة الداخلية بوصفه نتيجة لتغير وحدة واحدة من بعد بيئة الرقابة، الامر الذي يستدعي قبول الفرضية الفرعية الاولى من الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص (يوجد تأثير بين بعد بيئة الرقابة على جودة الخدمة المصرفية) ١. اظهرت نتائج الجدول (١٢) للفقرة الثانية ان معامل التحديد (R^2) (٠,١١٥) امكانية تفسير (١١%) فقط من المتغيرات التي تطرأ على (جودة الخدمة المصرفية) اما باقي النسبة والبالغة (٨٩%) فتفسرها الابعاد الاخرى، ومن ملاحظة قيمة (F) المحسوبة والبالغة (١٦,٥٦٣) وهي اعلى من القيمة الجدولية البالغة (٤,٠٢٨) عند درجة حرية (١,٥٣) وبمستوى معنوي (٠,٠٠٠) والذي يعزز علاقة التأثير قيمة (β_1) التي تعد (٠,٠٨٥) من التغير في مكونات الرقابة الداخلية بوصفه نتيجة لتغير وحدة واحدة من بعد تقدير المخاطر، الامر الذي يستدعي قبول الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية التي تنص (يوجد تأثير بين بعد تقدير المخاطر على جودة الخدمة المصرفية).

٢. اظهرت نتائج الجدول (١٢) للفقرة الثالثة ان معامل التحديد (R^2) (٠,٢٨٠) امكانية تفسير (٢٨%) فقط من المتغيرات التي تطرأ على (جودة الخدمة المصرفية) اما باقي النسبة البالغة (٧٢%) فتفسرها الابعاد الاخرى، ومن ملاحظة قيمة (F) المحسوبة والبالغة (٣١,٧٢٩) وهي اعلى من قيمة الجدولية البالغة (٤,٠٢٨) عند درجة حرية، (١,٥٣) وبمستوى معنوي (٠,٠٠٠) والذي يؤكد علاقة التأثير قيمة (β_1) التي تعد (٠,١٣٢) من التغير في مكونات الرقابة الداخلية بوصفه نتيجة لتغير وحدة واحدة من بعد الانشطة الرقابية، الامر الذي يستدعي قبول الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الثانية والتي تنص على (يوجد تأثير بين بعد الانشطة الرقابية على جودة الخدمة المصرفية)
٣. اظهرت نتائج الجدول (١٢) للفقرة الرابعة ان معامل التحديد (R^2) (٠,٣١٦) امكانية تفسير (٣١%) فقط من المتغيرات التي تطرأ على (جودة الخدمة المصرفية) اما باقي النسبة والبالغة (٦٩%)، ومن ملاحظة قيمة (F) المحسوبة والبالغة (٨,١٦٦) وهي اكبر من القيمة الجدولية البالغة (٤,٠٢٨) عند درجة الحرية (١,٥٣) وبمستوى معنوي (٠,٠٠٠) والذي يؤكد علاقة التأثير قيمة (β_1) التي تعد (٠,٠٦٧) من التغير في مكونات الرقابة الداخلية بوصفه نتيجة لتغير وحدة واحدة من بعد نظم المعلومات والاتصال، الامر الذي يستدعي قبول الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص (يوجد تأثير بين بعد المعلومات والاتصال و جودة الخدمة المصرفية).
٤. اظهرت نتائج الجدول (١٢) للفقرة الخامسة ان معامل التحديد (R^2) (٠,٢٢٥) امكانية تفسير (٢٢%) فقط من المتغيرات التي تطرأ على (جودة الخدمة المصرفية) اما باقي النسبة والبالغة (٧٨%)، ومن ملاحظة قيمة (F) المحسوبة والبالغة (٣٢,٣١٤) وهي اكبر من القيمة الجدولية البالغة (٤,٠٢٨) عند درجة الحرية (١,٥٣) وبمستوى معنوي (٠,٠٠٠) والذي يؤكد علاقة التأثير قيمة (β_1) التي تعد (٠,١٢١) من التغير في مكونات الرقابة الداخلية بوصفه نتيجة لتغير وحدة واحدة من بعد المراقبة، الامر الذي يستدعي قبول الفرضية الفرعية الخامسة من الفرضية الرئيسية الثانية التي تنص (يوجد تأثير بين بعد المراقبة و جودة الخدمة المصرفية).

الجدول (١٢) علاقات التأثير بين مكونات الرقابية الداخلية في تعزيز جودة الخدمات المصرفية

مستوى المعنوية	F		R^2	جودة الخدمات المصرفية		المتغير المعتمد المتغير المستقل
	الجدولية	المحسوبة		B1	B0	
0,000	4,028	58,937*	0,415	0,546 (7,677)*	12,927 (3,469)*	عناصر الرقابة الداخلية للدرجة الكلية
0,000	4,028	38,733*	0,203	0,141 (6,224)*	6,734 (2,618)*	بيئة الرقابة
0,000	4,028	16,563*	0,115	0,085 (4,070)*	5,737 (5,273)*	تقدير المخاطر
0,000	4,028	31,729*	0,280	0,132 (5,633)*	3,288 (4,234)*	الأنشطة الرقابية
0,000	4,028	8,166*	0,316	0,067 (2,858)*	65,589 (4,526)*	نظم المعلومات والاتصال
0,000	4,028	32,314*	0,225	0,121 (5,685)*	2,155 (3,039)*	المراقبة

$$P \leq 0.05, N = 55, +df = (1, 53)$$

الاستنتاجات والتوصيات

أولاً. الاستنتاجات

- توصلت الدراسة بعد تحليل البيانات إلى العديد من النتائج والتوصيات وكما يأتي:
١. أكد البحث على وجود دور لمكونات الرقابة الداخلية في المصارف الحكومية بدرجة جيدة، ولكنها ليست بالمستوى المطلوب، كون طبيعة عمل المصارف تحتاج إلى أنظمة رقابية بشكل أفضل.
 ٢. يؤكد البحث على توفر بيئة رقابية لدى المصارف بدرجة مناسبة، ولكنها تحتاج إلى التعزيز في بعض فقراتها وخاصة فيما يتعلق بالتزام إدارة المصرف بعقد دورات تدريبية لتهيئة موظفين ذو كفاءة عالية لإنجاز المهمات بأقل وقت وأقل تكلفة، وتطوير السياسات والعمليات المتعلقة بتحديد وقياس ومراقبة الخدمات المقدمة للعملاء.
 ٣. تتخذ إدارات المصارف بعض الإجراءات اللازمة لمواجهة المخاطر المصرفية، ويجب على الإدارة الاعتماد على الوسائل التقنية في عملية تقييم المخاطر.
 ٤. يتوفر نظم ومعلومات واتصال بدرجة جيدة، ونظراً إلى الأهمية البالغة لها تحتاج إلى التعزيز والتطوير نظام معلومات امن من الاختراق.
 ٥. تتوفر معايير رقابية لمتابعة وتقييم الأداء في المصرف بنسبة جيدة، ولكنها لا ترتقي إلى المستوى المطلوب خاصة فيما يتعلق يتمتع العاملون في أجهزة المراقبة بالتأهيل العلمي والخبرة بشكل جيد.
 ٦. هنالك اهتمام بجودة الخدمة المصرفية بدرجة جيدة ولكن ليس بالمستوى المطلوب في البيئة المصرفية الخدمية، خاصة فيما يتعلق توفر تجهيزات ومعدات وأجهزة تقنية متطورة.
 ٧. أكدت الفرضيات على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين مكونات الرقابة الداخلية بأبعادها (بيئة الرقابة، تقدير المخاطر، الأنشطة الرقابية، نظم المعلومات والاتصال، المراقبة) وجودة الخدمة المصرفية مما يشير إلى أن مكونات الرقابة الداخلية في المصارف الحكومية تسهم في تعزيز جودة الخدمات المصرفية.
 ٨. أوضح البحث على وجود علاقة تأثير ذات دلالة معنوية بين مكونات الرقابة الداخلية بأبعادها (بيئة الرقابة، تقدير المخاطر، الأنشطة الرقابية، نظم المعلومات والاتصال، المراقبة) على جودة الخدمة المصرفية مما يدل على أن مكونات الرقابة الداخلية في المصارف الحكومية تؤثر في تعزيز جودة الخدمات المصرفية.

ثانياً. التوصيات

- في ضوء النتائج التي توصل إليها البحث، فإن الباحث يوصي بما يأتي:
١. ضرورة تبني المصارف الحكومية لنظام الرقابة الداخلية وفقاً لإطار (COSO) والاهتمام بتطبيق مكوناته الخمسة من أجل تعزيز جودة الخدمات المصرفية.
 ٢. تعزيز وتحسين البيئة الرقابية لدى المصارف الحكومية باعتبارها الإطار العام للمصارف، لترتقي إلى المستوى المطلوب، وذلك من خلال اطلاع جميع الموظفين على أدوارهم الرقابية بطريقة واضحة ومكتوبة وترسيخ مبدأ التعامل بالأخلاق الفاضلة والنزاهة مع الموظفين ومع الزبائن.
 ٣. ضرورة اعتماد الإدارة على الوسائل التقنية التي تستخدم في عملية تقييم المخاطر، والعمل على مشاركة الإدارة ومجلس الإدارة لفريق الرقابة الداخلية في تحديد إجراءات الرقابة الملائمة في حال تطوير الخدمات المصرفية لمواجهة المخاطر التي قد تواجه المصارف.

٤. تعزيز أنشطة الرقابة والتي تمثل عموداً أساسياً لنظام الرقابة الداخلية، من خلال تطبيق مبدأ الفصل في المهام وضرورة تقييم أداء الموظفين في كافة المستويات الإدارية، والعمل على تفعيل استخدام الشكاوى وذلك لتعزيز ثقة الزبائن والوصول الى جودة خدمات تناسب احتياجاتهم وتطلعاتهم.
٥. الاهتمام بالمعلومات والاتصالات وتحديثها بصورة مستمرة على ضوء التغيرات التي قد تحدث، والحرص على وجود نظام قوي لنظم المعلومات الإلكترونية داخل المصرف، وذلك من خلال تعزيز إشراك فريق الرقابة الداخلية ضمن استراتيجية تطوير أنظمة المعلومات والاتصالات في المصارف، والعمل وتوفير نظم معلومات واتصالات تساعد على تقديم الخدمات المصرفية للعملاء بكفاءة وفعالية.
٦. الاهتمام بعنصر المراقبة حيث يلعب عنصر المراقبة دوراً مهماً في تحقيق أهداف الرقابة الداخلية وذلك من خلال توظيف مراقب أو مدقق داخلي في كل فرع من فروع المصرف.
٧. ضرورة اهتمام الإدارة بعقد دورات تدريبية لتهيئة موظفين ذو كفاءة عالية لإنجاز المهمات بأقل وقت وأقل تكلفة.
٨. يجب على الإدارة توفير تجهيزات ومعدات واجهزة تقنية متطورة في المصرف.
٩. ضرورة ترسيخ مفاهيم جودة الخدمة المصرفية لدى العاملين في مصرفي الرافدين والرشيد.

المصادر

أولاً. المصادر العربية

١. احمد، محمد سمير، (٢٠٠٩)، **الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة في البنوك التجارية**، الطبعة الاولى، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
٢. احمد، احمد محمود، (٢٠٠١)، **تسويق الخدمات المصرفية مدخل نظري**، دار البركة للنشر والتوزيع، عمان.
٣. البلداوي، جعفر عبدالكريم، (٢٠١١)، **مدى الالتزام بعناصر الرقابة الداخلية في هيئة التعليم التقني، مجلة الدراسات المحاسبية**، ٧ (١٧)، ١٧١-١٩٠.
٤. البياتي، محمود مهدي، ابو الشعير، محمود جواد، (٢٠١٢)، **برنامج SPSS تطبيق عملي لتحليل البيانات الاحصائية**، ط ١، بغداد، مكتب الجزيرة، للطباعة والنشر.
٥. جمعة، احمد حلمي، (٢٠١٥)، **مدخل إلى التدقيق والتأكد وفقاً للمعايير الدولية للتدقيق**، ط ٢، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
٦. جودة، محفوظ أحمد، (٢٠١٤)، **إدارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات**، دار وائل للنشر، عمان.
٧. حجي، ادريس رمضان، (٢٠١٧)، **تحليل العوامل المؤثرة في الطلب على جودة الخدمات المصرفية، دراسة تطبيقية في عينة من المصارف الاهلية في اربيل، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية**، المجلد ٩ العدد ٤٠.
٨. الحسيني، احمد والوطيفي، كامل والجبوري، عبدالخالق، (٢٠١٣)، **إدارة الجودة الشاملة وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية، مجلة جامعة بابل للعلوم الانسانية**، ٢١ (٤)، ١٣١٧-١٣٣٦.
٩. الدرادكة، مأمون سليمان، (٢٠١٥)، **إدارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء**، ط ٢، دار صفاء للنشر، عمان.
١٠. الردايدة، رمزي طلال حسن، (٢٠١١)، **أثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في تقوية العلاقة بين المصرف والزبون/دراسة مقارنة على عينة من زبائن المصارف الاردنية والمصارف الاجنبية في مدينة عمان، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الاوسط، عمان.**

١١. صالح، جليل إبراهيم، (٢٠١٣)، أثر استخدام الحاسوب على نظام الرقابة الداخلية في المصارف العراقية، *مجلة كركوك للعلوم الادارية والاقتصادية*، ٣(٢)، ٨٠-١٠٧.
١٢. الصيرفي، محمد عبد الفتاح، (٢٠٠٣)، الإدارة الرائدة، ط١، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.
١٣. عبد الله، خالد امين، (٢٠١٢)، التدقيق والرقابة في البنوك، ط١، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان.
١٤. عبود، سالم محمد، (٢٠١٤)، قياس ابعاد جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر الزبائن باستخدام مدخل الفجوات، *المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك*، المجلد ٦، العدد ١، ١٠٣-١٢٦.
١٥. العزاوي، محمد عبدالوهاب، (٢٠١٠)، إدارة الجودة الشاملة مدخل استراتيجي تطبيقي، ط١، دار وائل للنشر، عمان.
١٦. علي، عبدالوهاب وشحاته، السيد شحاته، (٢٠٠٦)، الرقابة والمراجعة الداخلية الحديثة في بيئة تكنولوجيا المعلومات وعولمة أسواق المال الواقع والمستقبل، *الدار الجامعية*، جامعة الإسكندرية، مصر.
١٧. غنيمات، عبد الله عقله، صيام، وليد زكريا، (٢٠١١)، العوامل المؤثرة في فاعلية أنظمة الرقابة الداخلية في الوزارات الأردنية، *المجلة الاردنية في ادارة الاعمال*، ٧(٤)، ٦٢٥-٦٤٦.
١٨. كاظم، اموري هادي، الطائي، خالد ضاري، الشكري، عبد المنعم كاظم، (٢٠١٣)، *الاحصاء التطبيقي اسلوب تحليلي باستخدام SPSS*، ط١، الذاكرة للنشر والتوزيع، بغداد.
١٩. المطارنة، غسان فلاح، (٢٠٠٩)، تدقيق الحسابات المعاصر الناحية النظرية، دار المسيرة، ط ٢، عمان.
٢٠. معلا، ناجي، (٢٠٠١)، *الأصول العلمية للتسويق المصرفي*، ط ٢، عمان، الاردن
٢١. الوادي، محمود ونزال، عبد الله وسمحان، حسين، (٢٠١٠)، إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية، ط ١، عمان: دار الصفاء للنشر.
٢٢. الوقاد، سامي محمد، ووديان، لؤي محمد، (٢٠١٠)، تدقيق الحسابات، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان.

ثانياً. المصادر الاجنبية

1. Adrian Payne, (1996), the Essence of Service Marketing, Prentice- Hall, New York
2. Arens; Alvin A & Randal J. Elder & Mark S. Beasley, (2014), Auditing and Assurance. Services, An itegrated Approach, 15 thed, Pearson Education Inc.,
3. Committee o Sponsoring Organizations of the Tredway Commission (COSO), (1992) Internal Control Integrated Framework: Framework, New Jersey.
4. ISO 9001 (2008), Quality Management Systems Requirements, Fourth Edition, ISO Copyright Office Geneva.
5. Khalidah Abu, Nor, (2004), Service Quality Dimensions: A Study On Various Sizes of Grocery Retailers a Conceptual Paper, Proceeding of IBBC.11. Arens, A.,
6. Pickett, K., and Spencer, H., (2010), the internal auditing handbook, 3ed, John Wily, USA.
7. Pratique Boisselier, (2001), Contrôle de Gestion: Court et Applications, Paris, P: 4
8. Wilford, A. L., (2012), Determining the Impact of Multiple Consecutive Years of Financial Reporting Quality Issues on Investment Efficiency.