وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique
Université Mohamed Boudiaf M'SILA
Faculté des Sciences Économiques,
Commerciales et des Sciences de Gestion
Département des Sciences commerciales

جامعة محمد بوضياف المسيلة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر (أكاديمي) في العلوم التجارية

تحت عنوان

الرقابة الداخلية وأثرها على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية

بالتطبيق على عينة من البنوك بالجزائر العاصمة

تخصص: بنوك

إعداد الطالبة:
ولد عروسي حياة

إشراف :
د/ عريوة محاد

الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
أ/عميش سميرة	جامعة المسيلة	رئيسا
د/عريوة محاد	جامعة المسيلة	مشرفا
أ/قرين علي	جامعة المسيلة	مناقشا

السنة الجامعية 2015/2014

إهـــــــــداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الى من منحتني القوة كل لحظة ضعف، الى من شعلت شموع الامل والتحدي...امي الغالية.

الى صاحب القلب الحنون، الى سندي في حياتي.... ابي شفاه الله واطال في عمره.

الي جدتي العزيزة شفاها الله واطال في عمرها

الى من قاسموني حلوة الحياة ومرها..اخوتي واخواتي.

الى من علموني معنى الحياة...صديقاتي

الى خالتي وعماتي وأخوالي وأعمامي.

الى أصدقاء العائلة.

الى جميع اساتذة وطلبة العلوم التجارية.

مقدمـــــة عامـــــة

مقدمـــــــة

شهدت السنوات الأخيرة اهتماما متزايدا من قبل المؤسسات في الدول المتقدمة بالتدقيق الداخلي وقد تمثل هذا الاهتمام في نواحي متعددة يأتي في مقدمتها انشاء ادارة مستقلة للتدقيق الداخلي مع العمل على دعمها بالكفاءات البشرية التي تمكنها من تحقيق الأهداف بالكفاءة والفعالية المطلوبة.

ولعل من أهم الأسباب التي أدت الى هذا الاهتمام هو فصل الادارة عن الملكية، وكبر حجم المؤسسات الدولية، التي تمتاز بتعدد مالكيها وتعقد عملياتها، لذلك كان على الادارة أن تضع انظمة للرقابة الداخلية تكفل سير العمل والالتزام بسياسات وتعليمات الادارة العليا أو المؤسسة الأم.

ولتقييم فعالية الرقابة الداخلية، يقتضي الأمر من المراجع تقييم مدى فاعلية سياسات واجراءات نظام الرقابة الداخلية في منع وكشف وتصحيح الأخطاء، فقد أظهرت الدراسات التحليلية أن الحالات المتعلقة بخسائر المصارف يمكن تجنبها اذا تم الالتزام بمتطلبات الرقابة الداخلية، لذا يتوجب على الادارة اقامة نظام سليم للرقابة الداخلية والتأكد من سلامة تطبيقه والمحافظة عليه.

يعتبر الجهاز المصرفي من اكثر القطاعات حساسية من حيث التأثر، ومع ظهور التجارة الالكترونية وانتشارها اصبح اعتماد وسائل حديثة لتسوية العمليات، وفي ظل هذه التطورات برزت الخدمات المصرفية الالكترونية ومنها المصرف الالكتروني، ومصارف الانترنت، وأجهزة الصراف الآلي، والرسائل الالكترونية عبر الهاتف والتي قدمت تسهيلات للزبائن في انجاز معاملاتهم.

وحتى تتمكن المصارف من تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية، يستدعي الأمر تدعيم دور واجراءات الرقابة الداخلية على تلك الوسائل، حيث أن تلك الرقابة تعد الركيزة الأساسية لدى المصارف في التأثير على جودة عملياتها المصرفية الالكترونية وأدائها المالي.

1 – اشكاليـــة الدراسة

رغم الدور الذي تلعبه الرقابة الداخلية على جميع جوانب الأداء المالي والاداري، الا أنه يوجد اختلاف في مستوى تأثير عناصر الرقابة الداخلية على المهام التي تقوم بها المؤسسات وفقا لطبيعة كل مؤسسة، وحيث أن المصارف تشهد تنافسا متزايدا في تقديم خدمات حديثة ومبتكرة، وهذا ما يستدعي وجوب توافر المصرف على نظام الرقابة الداخلية الفعال، جاءت هذه الدراسة والتي أردنا من خلالها الاجابة على الاشكالية التالية:

- **ما تأثير الرقابة الداخلية على جودة الخدمة المصرفية الالكترونية؟**

ويتفرع من الاشكالية الأسئلة الفرعية الآتية:

1 – هل تؤثر عناصر الرقابة الداخلية على فعالية نظام الرقابة الداخلية؟

2 – هل تؤثر مستويات جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على أداء المصارف التجارية الجزائرية؟

2- فرضيات الدراسة

تستند هذه الدراسة إلى فرضية رئيسية وهي:

" تؤثر الرقابة الداخلية على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف الجزائرية ".

ويتفرع من الفرضية الرئيسة الفرضيات الفرعية التالية:

1 – تؤثر عناصر الرقابة الداخلية على فعالية نظام الرقابة الداخلية.

2 – تؤثر مستويات جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على أداء المصارف التجارية الجزائرية.

3 – أهداف الدراسة

1 – الوقوف على مفاهيم وأنواع وأهداف الرقابة الداخلية.

2 – الوقوف على عناصر وخصائص ومقومات نظام الرقابة الداخلية.

3 – تحديد مفاهيم ومستويات وأبعاد جودة الخدمة المصرفية الالكترونية.

4 - معرفة تأثير الرقابة الداخلية على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية.

4 – أهمية الدراسة

تنبع أهمية هذه الدراسة من خلال:

ـ الدور المهم الذي تلعبه الرقابة الداخلية في تحقيق خدمات مصرفية الكترونية ذات جودة عالية وهذا ما ينعكس ايجابا على تطوير والنهوض بالقطاع المصرفي الجزائري.

ـ تقديم حلول علمية وعملية من أجل تحسين نظام الرقابة الداخلية في المصارف الجزائرية وبالتالي التحسين من مستوى أدائها في تقديم خدمات مصرفية الكترونية ذات جودة عالية.

5 – أسباب اختيار الموضوع

أ ـ الأسباب الموضوعية:

ـ الحاجة إلى التعمق في أهمية الرقابة الداخلية داخل المصارف الجزائرية.

ـ تدهور مستوى أداء المصارف الجزائرية والتأخر الذي تشهده في تقديم خدمات مصرفية الكترونية حديثة.

ب ـ الأسباب الذاتية:

ـ الميول الشخصي.

ـ علاقة الموضوع بمجال تخصصنا " بنوك ".

6 – الدراسات السابقة

1 – دراسة تامر توفيق عبد الله عوض، 2012، بعنوان: " العلاقة بين عناصر الرقابة الداخلية وجودة الخدمات المصرفية "، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في المحاسبة والتمويل، فلسطين.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين عناصر الرقابة الداخلية وجودة الخدمات المصرفية (دراسة ميدانية على المصارف العاملة في قطاع غزة من وجهة نظر العاملين)، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة واختبار فرضياتها، تم الاعتماد على البيانات الثانوية والدراسات السابقة التي شكلت الإطار النظري للدراسة، اما الاطار العملي فقد صممت الاستبانة لتناسب موضوع الدراسة وفرضياتها، وقد تم توزيع (150) استبانة على الموظفين الذين يتولون مناصب قيادية واشرافية ذات مهام تتعلق بأعمال الرقابة الداخلية وتم استرداد (140) استبانة.

وكان من أهم نتائج الدراسة: توفر بيئة لدى المصارف بدرجة لا ترقى إلى المستوى المطلوب خاصة فيما يتعلق بالصلاحيات وتفويضها بما يناسب العمل المصرفي، كما أن إدارات المصارف تتخذ الاجراءات اللازمة لمواجهة المخاطر المصرفية بصورة غير كافية، وان ادارات المصرف تستخدم الأنشطة الرقابية بشكل غير فعال لمتابعة الأداء المالي والمحاسبي في المصرف، كما أظهرت الدراسة أن أبعاد جودة الخدمة المصرفية متوفرة بدرجات متفاوتة في المصارف موضوع العينة، ولكنها ليست بالمستوى العالي والمطلوب في البيئة المصرفية الخدمية.

وقد أوردت الدراسة بعض التوصيات من أهمها: العمل على زيادة كفاءة وفعالية عناصر الرقابة الداخلية في المصارف العاملة في قطاع غزة وتعزيز دورها في الرقابة على جودة الخدمات المصرفية، إلى جانب ضرورة توفير بيئة رقابية لدى المصارف بدرجة ترتقي الى المستوى المطلوب بما يناسب متطلبات العمل المصرفي، كذلك ضرورة توفير تبني ادارة المصرف هدف تحقيق جودة الخدمة كاستراتيجية للتميز والمنافسة المتوقعة، فضلا عن ضرورة تعزيز وتحسين سلوك موظفي المصرف مع العملاء والرقابة عليها.

2 – دراسة رمزي طلال حسن الردايدة، دراسة بعنوان: " أثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في تقوية العلاقة بين المصرف والزبائن "، مقال، العدد الثالث عشر، جانفي 2012.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في تقوية علاقة الزبائن بالمصرف بالإضافة إلى معرفة مدى التشابه او الاختلاف في مستويات جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في المصارف الأردنية والمصارف الأجنبية العاملة في الأردن.

وقد شملت الدراسة عينة من 8 بنوك أردنية وأجنبية بواقع 4 بنوك أردنية و4 بنوك أجنبية، حيث تم توزيع (318) استبانة، وتم استبعاد (32) استبانة لعدم كفاءتها للتحليل الاحصائي، وبذلك أصبح عدد الاستبانات الصالحة والتي خضعت للتحليل الاحصائي (286) استبانة من مجموع الاستمارات المستردة، وتم استخدام المنهج الاحصائي الوصفي التحليلي، حيث تمت دراسة أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية بأبعاده على جودة العلاقة بأبعادها.

وبناء على ما تقدم، تم ادراج أهم الاستنتاجات بما يلي:

ـ الأثر المباشر لجودة الخدمة المصرفية الالكترونية على جودة العلاقة بين المصارف والزبائن في المصارف الأردنية أعلى مما هو عليه في المصارف الأجنبية.

ـ ثلاثة أبعاد فرعية من جودة الخدمة المصرفية الالكترونية أظهرت وجود أثر مباشر على جودة العلاقة بين المصارف والزبائن وهي الاعتمادية والكفاءة والاتصال عند دراستها للمصارف الأردنية بينما البعد الفرعي السرية من جودة الخدمة المصرفية الالكترونية ظهر له أثر على جودة العلاقات في المصارف الأجنبية.

وأوصت الدراسة بـــ :

ـ قيام البنوك بنشر ثقافة الخدمات المصرفية الالكترونية بين زبائنها وليس فقط بين الموظفين ذوي الاختصاص وبيان أهميتها ومزاياها في سرعة انجاز المعاملات وتلبية الرغبات.

ـ ضرورة قيام البنوك الأردنية بتطوير علاقتها مع الزبائن لتحقيق مستويات اعلى من الرضا والثقة لتكون قادرة على منافسة البنوك الأجنبية في هذا المجال.

ـ أن تعمل البنوك الأردنية على زيادة الاهتمام بموضوع السرية المصرفية للمحافظة على بيانات ومعلومات العملاء.

3 – دراسة بلبالي عبد النبي، بعنوان: دور التسويق الداخلي في تحقيق جودة الخدمات المصرفية ثم كسب رضا العميل "، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في التسويق، الجزائر.

تعالج هذه الدراسة في 3 فصول اشكالية " دور التسويق الداخلي في تحقيق جودة الخدمات المصرفية وكسب رضا الزبائن ".

وقد قام الباحث باختبار الوكالات البنكية (BDL، BNA، BADR) بأدرار للتعرف على مستوى تنفيذ أساليب التسويق الداخلي وجودة الخدمات المقدمة واثرها على رضا الزبائن.

ومن أجل معالجة مختلف جوانب الموضوع، تم استخدام عدة أدوات منها المسح المكتبي في الجانب النضري والتركيز على عملية استقصاء آراء عينة من الموظفين والزبائن في الجزء التطبيقي.

وقد سمح البحث باستخلاص نتائج هامة تم على ضوئها تقديم مجموعة من التوصيات والاقتراحات للوكالات البنكية المدروسة بغرض تحسين جودة خدماتها وكسب رضا زبائنها وبالتالي تحقيق أهدافها.

6 – المنهج المتبع في الدراسة

تم الاعتماد في دراستنا على المنهج الوصفي التحليلي، ففي الجانب التطبيقي تم الاستعانة بالاستبيان للوقوف على أثر الرقابة الداخلية على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية، وقد تم تحليل الاجابات عن طريق SPSS، أما في الجانب النظري فقد اعتمدنا على مصادر المعلومات المختلفة من كتب العربية والأجنبية، مقالات ومذكرات، ومواقع الانترنت.

7 – تقسيمات البحث

بهدف دراسة ومعالجة الموضوع قمنا بتقسيم البحث إلى 03 فصول، فصلين نظري وفصل تطبيقي، وذلك على النحو التالي:

الفصل الأول أساليب الرقابة الداخلية، تم تقسيمه إلى 03 مباحث وفي كل مبحث 04 مطالب، تطرقنا في المبحث الأول الى ماهية الرقابة الداخلية من حيث مفهومها، العوامل المساعدة على تطورها، أهدافها وأنواعها وخصائصها، أما في المبحث الثاني فكان عن اجراءات الرقابة الداخلية من حيث عناصر الرقابة الداخلية، العناصر الأساسية لنظام الرقابة الداخلية، خصائص نظام الرقابة الداخلية الفعال، وفي المبحث الثالث فتناولنا تقييم نظام الرقابة الداخلية من حيث التعرف على المدقق الداخلي، تقييم نظام الرقابة الداخلية بواسطة المدقق الداخلي والقيود على فاعلية الرقابة الداخلية.

الفصل الثاني بعنوان جودة الخدمات المصرفية الالكترونية، تناولنا في المبحث الأول ماهية الخدمات المصرفية الالكترونية من خلال مفهوم الخدمة البنكية الالكترونية، أهم الخدمات المصرفية الالكترونية، الجرائم الالكترونية ومخاطر المعاملات الالكترونية، والتحديات التي تواجه تطبيق الخدمات المصرفية الالكترونية، أما في المبحث الثاني فتطرقنا الى الرقابة على جودة الخدمات من حيث مفهوم الرقابة على الجودة، أهداف الرقابة على الجودة، وأساليب الرقابة الحديثة على الجودة، وفي المبحث الأخير جودة الخدمات المصرفية الالكترونية فتناولنا مفهوم جودة الخدمات المصرفية الالكترونية، مستويات وأبعاد جودة الخدمات المصرفية الالكترونية، نظرية الفجوة، وأخيرا التميز في جودة الخدمات المصرفية الالكترونية.

الفصل الثالث بعنوان الدراسة التطبيقية على مجموعة من البنوك التجارية، تناولنا في المبحث الأول منهجية الدراسة حيث تطرقنا أولا الى ماهية البنوك التجارية، مشكلة الدراسة وفرضياتها، أما في المبحث الثاني فتطرقنا الى وصف وتحليل نتائج الدراسة من خلال مجتمع الدراسة وحجم العينة، توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات، ثبات أداة الدراسة، وفي المبحث الأخير نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها وذلك من خلال تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة للمحور الأول والثاني لاستمارة الأسئلة واختبار الفرضيات.

الفصل الأول

تمهيـــــد:

أدى التوسع الكبير في الأنشطة الاقتصادية وازدياد حجم المنشآت وانتشارها جغرافيا إلى حاجة الإدارة العليا إلى تفويض صلاحياتها ومسؤولياتها إلى المستويات المختلفة داخل المنشأة، مما أدى إلى توفير الرقابة الكافية للتأكد من قيام المستويات الادارية المختلفة بواجبها وفقا للتعليمات الموضوعة.

وبهذا ظهرت الحاجة إلى وجود نظام للرقابة الداخلية فعال يهدف إلى مساعدة الإدارة للقيام بوظائفها بكفاءة وفعالية، ولا بد من تقييم هذا النظام حتى يتسنى للمراجع فحص الحسابات.

ولدراسة أعمق وأشمل لما تم ذكره، ارتأينا تقسيم الفصل الأول إلى 03 مباحث رئيسية كالآتي:

ـالمبحث الأول: ماهية الرقابة الداخلية.

ـالمبحث الثاني: اجراءات الرقابة الداخلية.

ـالمبحث الثالث: تقييم نظام الرقابة الداخلية.

المبحث الأول: ماهية الرقابة الداخلية.

تعتبر التغيرات السريعة التي شهدها العالم والتي نتج عنها كبر حجم المؤسسات وزيادة عدد المشاريع من العناصر الهامة التي أدت إلى الاهتمام بالرقابة الداخلية ووضع أقسام لها، كما أن المؤسسة تقوم بتصميم نظام رقابة يتضمن مجموعة من عمليات المراقبة المختلفة والتي تخص الجوانب المالية والتنظيمية والمحاسبية.

المطلبالأول: مفهوم الرقابة الداخلية

قبل التطرق لتعريف الرقابة الداخلية لابد من التعرف على مفهوم الرقابة وأنواعها.

اولا: تعريف الرقابة، أنواعها وخصائصها.

يمكن إيجاز تعريف الرقابة في التعاريف التالية:

1 – تشكل الرقابة أي عمل تقوم به الإدارة لتشجيع احتمال تحقيق الأهداف والغايات المحددة، وتنتج عن التخطيط والتوجيه والتنظيم الإداري.[1]

2 – تعتبر الرقابة جوهر عملية الإدارة تحتاجها كل المشروعات للتأكد أن الخطط قد نفذت وأن النتائج المرغوبة قد تحققت، فكل أنشطة المشروع التي تتراوح من صرف الأموال إلى إنتاج السلع إلى متابعة أداء الأفراد تخضع لعملية الرقابة.[2]

3 – تعرف الرقابة على أنها خطة المنشأة التنظيمية والنشاطات المتعلقة بعمليات معالجة البيانات الكترونيا مثل: التوثيق، والفحص، والمصادقة والتغيرات التي تتم عليها، وكذلك الرقابة المبنيةفي نفس الجهاز، والرقابة على الوصول إلى الأجهزة.[3]

من خلال التعاريف السابقة يمكن تقسيم الرقابة إلى الأنواع التالية:[4]

ـ من حيث طبيعة الرقابة:

أ –الرقابة الإدارية: تتكون الرقابة الإدارية من التنظيم والإجراءات والسجلات المعنية باتخاذ القرار الذي يؤدي إلى تصديق الإدارة للمعاملات المالية والإدارية، كما أن التصديق واجب إداري له علاقة مباشرة مع المسؤولية عن تحقيق أهداف المنشأة ويشكل نقطة البداية لوضع الرقابة المحاسبية للمعاملات، وكذلك تحقيق كفاءة العمليات وتنفيذ السياسات والإجراءات الإدارية.

---

[1] خلف عبد الله الواردات، **التدقيق الداخلي بين النظرية والتطبيق**، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2006، ص 28.

[2] محمد عبد الفتاح الصيرفي، **إدارة البنوك**، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان – الأردن، 2006، ص 240.

[3] عطا الله أحمد سويلم الحسبان، **الرقابة الداخلية والتدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات**، دار الراية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2009،ص67.

[4] خلف عبد الله الواردات، **مرجع سابق**، 2006، ص 123-126.

ب –الرقابة المالية: ويختص هذا الجانب بالتأكد من دقة البيانات المحاسبية المسجلة بالدفاتر والسجلات ومدى الاعتماد عليها، ويتضمن هذا الجانب كافة الأساليب والوسائل والإجراءات التي تحكم دقة البيانات المحاسبية.

جـ –الضبط الداخلي: ويختص هذا الجانب بالمحافظة على أصول وموجودات المنشأة من أي اختلاس أو سرقة أو سوء استعمال أو التزوير.

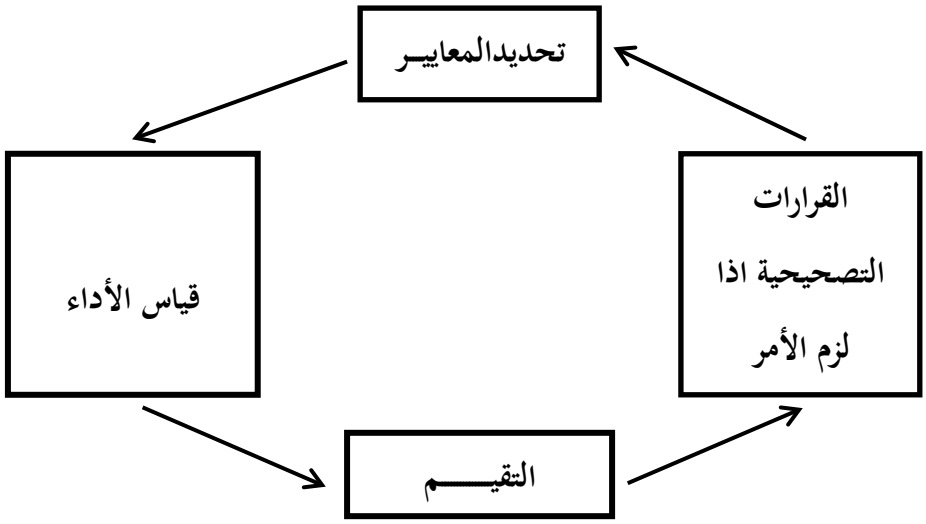
ـ من حيث الهيئة القائمة بالرقابة

أ –الرقابة الداخلية: وهي الدعامة الرئيسية لكل أعمال الرقابة لأنها تعني قيام وحدات الإدارة نفسها بالرقابة على أنشطتها وأدائها، وفضلا عن ذلك فإن للرقابة الذاتية ميزة هامة تتمثل في تمكين الأجهزة الإدارية أولا بأول من تفادي أسباب القصور والتغلب على نواحي الضعف.[1]

ب – الرقابة الخارجية: هي الرقابة التي تتم من أطراف خارج المنظمة، بحيث تتم هذه الرقابة عن طريق زيارات مفاجئة من طرف المراجعين الخارجيين لتفقد وثائق ودفاتر المنشأة وذلك بغرض اكتشاف الأخطاء والانحرافات وتصحيحها وفق معايير موضوعة.[2]

ونلخص مما سبق أنه يوجد أربعة عناصر أساسية للرقابة والمبينة حسب الشكل التالي:

الشكل رقم (1):عناصر الرقابة.



المصدر: من اعداد الطالبة بناء على التعاريف السابقة.

[1] الإدارة العامة لتطوير المناهج، **مبادئ إدارة الأعمال**، المؤسسة العامة لتصميم وتطوير المناهج، ص 83.

[2] فضيلةبوطرة ، **دراسة وتقييم فعالية نظام الرقابة الداخلية في البنوك**، مذكرة الماجستير، غير منشورة، جامعة المسيلة، 2006-2007.

نستخلص من الشكل أن عناصر الرقابة الداخلية تتمثل فيما يلي:

1 – تحدد الرقابة المعايير كالأهداف والخطط والسياسات التي تستخدم كمرشد للأداء.

2 – تقيس الرقابة النشاط الجاري كميا كلما أمكن ذلك.

3– تقيم الرقابة المدخلات والأداء الجاري حسب الأهداف والمخطط والسياسات كمعايير.

4 – تتخذ الرقابة الاجراءات التصحيحية في شكل قرارات تصحيحية فورية.

ثانيا: تعريف الرقابة الداخلية

لقد تعددت تعاريف الرقابة الداخلية وغالبا ما كان مصدرها المنظمات المهنية والمحاسبية الدولية نتيجة اهتمام المسيرين بها وفي شتى المجالات ويرجع ذلك الى:

أ ـالتعقيد المتزايد للمؤسسات.

ـ تشتت مراكز المسؤولية وتوزيع السلطة.

ـ تنامي المخاطر والفضائح المالية وهو ما يعكس فقدان الرقابة على التسيير.

ـ ظهور الحاجة إلى وضع قواعد أساسية تسمح بالتحكم العقلاني في نشاطات المؤسسة.

ب ـتوسيع نطاق المعايير والقوانين والقواعد والصعوبات المهنية الى ضرورة احترام المسيرين مجموعة من القواعد لتفادي المخالفات وتحقيق الأهداف.

وعليه يمكن تعريف الرقابة الداخلية كما يلي:

1 – عرفت لجنة إجراءات المراجعة التابعة لمجمع المحاسبين القانونيين الأمريكيين (AICPA) الرقابة الداخلية بأنها خطة التنظيم وكل الطرق، والإجراءات، والأساليب التي تضعها إدارة الشركة والتي تهدف إلى المحافظة على أصول الشركة وضمان دقة وصحة المعلومات المحاسبية وزيادة درجة الاعتماد عليها وتحقيق الكفاءة التشغيلية والتحقق من التزام العاملين بالسياسات الإدارية التي وضعتها الإدارة.[1]

2 – يمكن تعريف الرقابة الداخلية بأنها " أي أعمال تقوم به الإدارة لتشجيع تحقيق الأهداف والغايات المحددة يتولى نشاط التدقيق الداخلي تخطيط وتنظيم وتوجيه أعمال كافية لتوفير تأكيدات معقولة بأن الأهداف والغايات سوف تتحقق، ولذلك فإن الرقابة نتيجة حتمية للتخطيط والتنظيم والتوجيه السليم من قبل الإدارة.[2]

[1] محمد السيد سرايا وآخرون، **الرقابة والمراجعة الداخلية الحديثة**، دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع، الاسكندرية–مصر، 2013، ص 13.

[2] Andrew fight-measurement en Audit-2002-p8.35.

3 – الرقابة الداخلية هي تخطيط التنظيم الإداري للمشروع وما يرتبط به من وسائل أو مقاييس تستخدم داخل المشروع للمحافظة على الأصول، واختبار دقة البيانات المحاسبية ومدى الاعتماد عليها وتنمية الكفاية الإنتاجية وتشجيع السير بالسياسات الإدارية في طريقها المرسوم.[1]

4 – تشمل خطط التنظيم وكل الأساليب والإجراءات المنسقة والمستخدمة داخل المؤسسة قصد المحافظة على أصولها، وضمان دقة وسلامة المعلومات المحاسبية وتفعيل النجاعة العملياتية، واحترام السياسات المسطرة من طرف الإدارة العليا.[2]

5 – تعرف الرقابة الداخلية على الجهاز المصرفي بأنها تتولى أجهزة فنية تابعة للإدارة العليا للبنك وتشمل الرقابة الداخلية الهيكل التنظيمي للبنك وجميع الإجراءات والمقاييس المتبعة للتأكد من السرقة أو التلف أو الضياع ورفع الكفاءة الإنتاجية للعاملين، وتشجيعهم على التمسك بالسياسات الإدارية المرسومة أو الموضوعة.

وتمارس هذه الأجهزة المتخصصة أعمالها بوسائل عدة منها الجرد الفعلي المفاجئ، والزيارات الدورية (التفتيش) التدقيق المحاسبي، والتدقيق الإداري، وفحص الأنظمة المختلفة المالية والإدارية والمحاسبية للتأكد من أنها تضمن الرقابة الذاتية من خلال الرقابة الثنائية والضبط الداخلي.

أما نتيجة اعمال هذه الأجهزة فيتم رفعها تقارير مكتوبة إلى رئيس مجلس الإدارة أو المدير العام وفق الترتيب المعمول به من البنك المعني، ومن ثم متابعة هذه التقارير حيث تدعو الحاجه إلى ذلك.[3]

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الرقابة الداخلية بأنها الأساليب والاجراءات المتبعة من الادارة بهدف المحافظة على أصول المنشأة وتحقق من التزام العاملين بخطط الادارة، وكذا زيادة الكفاءة التشغيلية.

[1] عبد الفتاح صحن وأحمد نور، **الرقابة ومراجعة الحسابات**، مؤسسة شباب الجامعة للطباعة والنشر، الاسكندرية،ص 263.

[2] Rblrl et autres, Control interne et vérification, Edition preportaine INC, Canada, 1996, p 37 .

[3] خالد أمين عبد الله، **العمليات المصرفية والطرق المحاسبية الحديثة**، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر، عمان–الأردن، 1998، ص388.

ثالثا: المتعاملون مع الرقابة الداخلية

ان الرقابة الداخلية مهمة الجميع، من الادارة العليا إلى مجموعة المساعدين في المؤسسة، ومن أهم المتعاملين:[1]

أ – مجلس الإدارة أو المراقبة

يختلف مستوى مشاركة مجلس الإدارة أو المراقبة في الرقابة الداخلية من مؤسسة إلى أخرى وتقوم الإدارة العامة أو المديرية بإبلاغ المجلس (لجنة المراجعة) عن الخصائص الأساسية لنظام الرقابة الداخلية، وعند الحاجة يعتمد مجلس الإدارة على سلطته للقيام بالمراقبة والفحص التي يراها مناسبة او باتخاذ إجراءات أخرى، ويسمح وجود لجنة المراجعة بالقيام بمراقبة دقيقة ومنظمة لنظام الرقابة الداخلية وتحديد مسؤولياتهوتقوم لجنة المراجعة بالاستماع إلى رأي مسؤول المراجعة الداخلية عن تنظيم مصلحته واعلامهم بعمله وتقديم تقارير المراجعة الداخلية أو تلخيص دوري عنها.

ب – الإدارة العامة أو المديرية

الادارة العامة أو المديرية مكلفة بتعريف وتحديد النظام الأكثر تكيفا مع وضعيتها ومع نشاط المؤسسة، وفي هذا الاطار يتم اعلامها بشكل منظم على الخلل والنقائص، والصعوبات التنظيمية بهدف القيام بالأعمال التصحيحية الازمة.

ج – المراجعة الداخلية

من مسؤولية المراجعة الداخلية تقييم عمل الرقابة الداخلية وتقديم التوصيات اللازمة لتحسينه وتقوم عادة بالتحسيس والتأطير عن الرقابة الداخلية، ولكن لا تتدخل مباشرة في وضع النظام.

يقوم مسؤول المراجعة الداخلية بتبليغ الادارة العامة لكل مؤسسة عن النتائج الأساسية للمراجعة التي تم القيام بها.

د –أفراد المؤسسة

كل مساعد معني يجب أن يمتلك المعرفة والمعلومة اللازمة لتصميم وتشغيل ومراقبة نظام الرقابة الداخلية بالنظر إلى الأهداف المسؤول عن تحقيقها، وهي حالة المسؤول التشغيلي المرتبط مباشرة مع نظام الرقابة الداخلية وكذلك المراقبين الداخليين والاطارات المالية الذين يلعبون دورا مهما في القيادة والرقابة.

[1] عيادي محمد لمين، **مساهمة المراجعة الداخلية في تقييم نظام المعلومات المحاسبي للمؤسسة**، مذكرة الماجستير، غير منشورة، جامعة الجزائر، 2007-2008، ص 136.

المطلب الثاني: خصائص الرقابة الداخلية.

إن هذه الخصائص أساسية تساعد المراجع على تقييم الرقابة الداخلية بحيث يستطيع أن يحكم على سلامتها وبالتالي يتخذ قراره بتوسيع أو تضييق نطاق اختياراته، وغياب أي من هذه الخصائص تضع المراجع في موضع شك من ناحية التنظيم الداخلي للمؤسسة وبالتالي يحتاج إلى البحث على أدلة إثبات إضافية، هذه الخصائص تؤدي إلى فعالية نظام المراقبة الداخلية.

إن إعداد نظام سليم للمراقبة الداخلية يتطلب توافر مجموعة من الإجراءات والأساليب أهمها ما يلي:[1]

1- وجود خطة تنظيمية

تختلف الخطة التنظيمية من مؤسسة إلى أخرى، إلا أن المتفق عليه هو ضرورة أن تمتاز الخطة التنظيمية بالبساطة والوضوح والمرونة، كما أن العامل الهام في أي خطة تنظيمية هو الاستقلال التنظيمي لوظائف التنفيذ، وهذا يحتاج إلى تقسيم المسؤوليات وتحديد السلطات بطريقة تمكن من جعل الأنظمة ذاتها وسيلة للمراقبة.

وفي ما يلي الإجراءات التي تضع الخطة التنظيمية موضع التنفيذ:

أ ـ تحديداختصاصات الإدارات المختلفة بحيث تكون مكملة لبعضها البعض، بهدف إتمام عمليات المؤسسة بالسرعة والجودة المطلوبة وفي حدود التكلفة المناسبة.

ب ـ توزيع الواجبات بين الموظفين بحيث لا ينفرد أحدهم بعمل ما من أوله إلى آخره وبحيث يقع عمل كل موظف تحت المراقبة موظف آخر.

ج ـ تقسيم العمل بين الإدارات والأقسام والموظفين بحيث يتم الفصل بين المسؤوليات التالية:

- مسؤولية اتخاذ القرارات الخاصة بالموافقة على إجراءات العمليات.
- مسؤولية تنفيذ العمليات.
- مسؤولية الاحتفاظ بالأصول والأشياء ذات القيمة.
- مسؤولية المحاسبة عن العمليات.

د ـ ضرورة قيام كل موظف بإجازته السنوية وذلك لإعطاء الفرصة لمن يحل محله أثناء إجازته باكتشاف أي أخطاء أو تلاعب.

هـ ـ ضرورة توقيع المسئولين على المستندات في حدود اختصاصاتهم وذلك تحديدا للمسئولية.

[1] رضا خلاصي،**مرام المراجعة الداخلية للمؤسسة**، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2013، ص 140 - 143.

2- وجود نظام محاسبي متكامل

إن تحقيق أهداف الرقابة الداخلية تتطلب بالإضافة إلى وجود الخطة التنظيمية الملائمة، وجود نظام محاسبي متكامل الهدف منه تسجيل وتبويب وتخليص وعرض العمليات المالية والتأكد من الدقة المحاسبية للسجلات والقوائم المالية، وحتى يمكن وضع النظام المحاسبي الملائم موضوع التنفيذ، فإن الأمر يتطلب الالتزام بالإجراءات التالية:

ـ وجود كتيبات ولوائح مطبوعة تحدد الإجراءات المحاسبية التي يتعين إتباعها بحيث يمكن تطبيق هذه الإجراءات بصورة موحدة.

ـ إعداد نماذج مطبوعة للمستندات تغطي كافة العمليات مثل فواتير البيع والشراء والإيصالات والإشعارات وكذلك نماذج التقارير المحاسبية.

ـ إصدار تعليمات بضرورة إثبات العمليات في الدفاتر والسجلات بدون تأخير وبذلك تقل فرص ارتكاب الأخطاء والغش، بالإضافة إلى عدم قيد أي مستند ما لم يكن يحمل توقيعات المسئولين، وما لم يكن مرفقا به جميع الوثائق المؤيدة له.

ـ يتعين أن لا يشارك أي موظف في مراجعة العمل الذي قام بأدائه، وإنما تتم المراجعة بواسطة شخص آخر مسئول وذلك لإخضاع العمل للفحص الدقيق.

ـ إجراء الجرد الفعلي للأصول بصفة دورية وإجراء المطابقات الدورية للتأكد من مطابقة نتائج الجرد الفعلي مع الأرصدة الدفترية.

3- مجموعة من الاعتبارات العامة المكملة

بالإضافة إلى وجود خطة تنظيمية سليمة ونظام محاسبي متكامل يوضح نظاما سليما للمعلومات المحاسبيةويساعد على اتخاذ القرارات السليمة وفرض المراقبة الفعالة، فإن الأمر يتطلب أن نأخذ في الاعتبار كلا مما يلي:

ـ حسن اختيار العاملين وذلك من حيث الكفاءة والتأهيل مع التناسب ومتطلبات كل وظيفة، بالإضافة إلى حسن السيرة والسمعة.

ـ ضرورة إقناع المنفذين بأهمية استخدام وسائل المراقبة الداخلية.

ـ التأمين على ممتلكات المؤسسة ضد جميع الأخطار التي قد تتعرض لها حسب طبيعتها.

ـ استخدام وسائل المراقبة المزدوجة فيما يتعلق بالعمليات الهامة في المؤسسة كتوقيع الشيكات، وعهد الخزائن النقدية ...الخ.

ـ استخدام نظام التفتيش بمعرفة قسم خاص بالمؤسسة في حالات التي تستدعيها طبيعة الأصول ذلك بحيث لا تكون عرضة للتلاعب والاختلاس.

كما يمكن إضافة الخصائص التالية في النقاط التالية:[1]

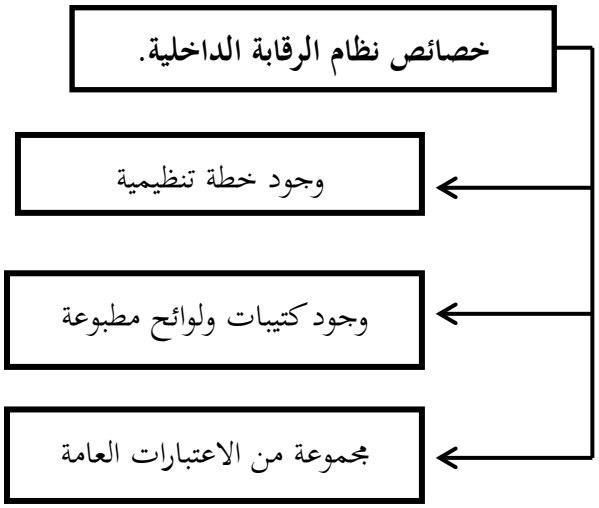
ـ خطة تنظيمية تكمل حسن سير العمل وانتظامه وذلك بتقسيم العمل وتحديد الاختصاصات والمسؤوليات الوظيفية.

ـ أن يتم مباشرة تحديد الاختصاصات والمسؤوليات في وضوح تام للقضاء على تداخل الاختصاص وتضاربه.

ـ وجود إجراءات تسجيلية مناسبة تتيح رقابة محاسبية فعالة الأصول والالتزامات وعلى الدخل والمصروفات.

ـوجود هيئة من العاملين على مستوى عال من الكفاءة.

الشكل رقم (3): خصائص نظام الرقابة الداخلية.



المصدر: من اعداد الطالبة بناء على التعاريف السابقة.

[1] *www.iefpedia.com*

المطلب الثالث: العوامل المساعدة على تطور نظام الرقابة الداخلية.

تسعى الأطراف الطالبة للمعلومات الناتجة عن نظام المعلومات المحاسبية داخل المؤسسة إلى الحصول على معلومات ذات مصداقية وتعبر عن وضعيتها الحقيقية، لذلك بات من الضروري ربط مصداقية هذه المعلومات ومتانة نظام الرقابة الداخلية المفروض على النموذج المحاسبي، والتي هي محل تقييم دائم من طرف المراجعة.لذا فحساسية وأهمية نظام الرقابة الداخلية أملت الاهتمام به في ظل العوامل العديدة والمساعدة على تطوره.

1 - الأصناف العديدة للمؤسسة

عرفت المؤسسة أصنافا عدة وتقسيمات، وهذه الأشكال كانت نتيجة لتنوع النشاطات التي يزداد الاستثمار فيها، لذلك أصبح من الضروري على المساهمين تكوين مجلس إدارة تناقش فيه كل الأمور المتعلقة بالمؤسسة ويقيّم فيه عمل الهيئة المسيرة لها، هذا التقييم يكون بمقارنة ما توصلت إليه الهيئة المسيرة من نتائج في شكل قوائم للمعلومات وكشوف تحليلية للموازنات تبرز بشكل مفصل كل أطوار النشاط داخل المؤسسة بما تم رسمه في الخطة التنظيمية التي هي من الوسائل الأساسية لنظام الرقابة الداخلية.

2 - تعدد العمليات

تقوم المؤسسة بعدة عمليات من حيث أنها تستثمر، تشتري، تحول، تنتج، تشغل وتبيع، وداخل كل وظيفة من هذه الوظائف تقوم المؤسسة بعدة عمليات تتفاوت من وظيفة إلى أخرى ومن مؤسسة إلى أخرى، وفي إطار هذه الوظائف يجب على الهيئة المشرفة على كل وظيفة أن تتقيد بما هو مرسوم في الخطة الخاصة بها والتي هي مثبتة في الخطة التنظيمية الإجمالية للمؤسسة. وهذا يظهر لنا جليا أن نظام الرقابة الداخلية مطالب بالتكييف مع التنوع في العلميات.

3 - توزيع السلطات والمسؤوليات

إن التوسع الجغرافي للمؤسسات سواء على التراب الوطني أو التوسع الذي تعرفه الشركات المتعددة الجنسيات يدعو إلى ضرورة توزيع السلطات والمسؤوليات على المديريات الفرعية بما يسمح بتنفيذ كل الأعمال واتخاذ القرارات في الوقت والمكان المناسبين، على أن تكون هذه المديريات الفرعية أو الوحدات المتواجدة في المناطق الأخرى مسؤولة أمام المديرية العامة، كون هذه الأخيرة مسؤولة على كل النشاطات التي تقوم بها المؤسسة أمام مجلس الإدارة الذي يقيم أداءها بما فيه أداء المديريات الفرعية مقارنة بما هو مرسوم في الخطة التنظيمية وباستعمال كل الوسائل والإجراءات التي تكفل الأهداف المتوخاة من نظام الرقابة الداخلية.

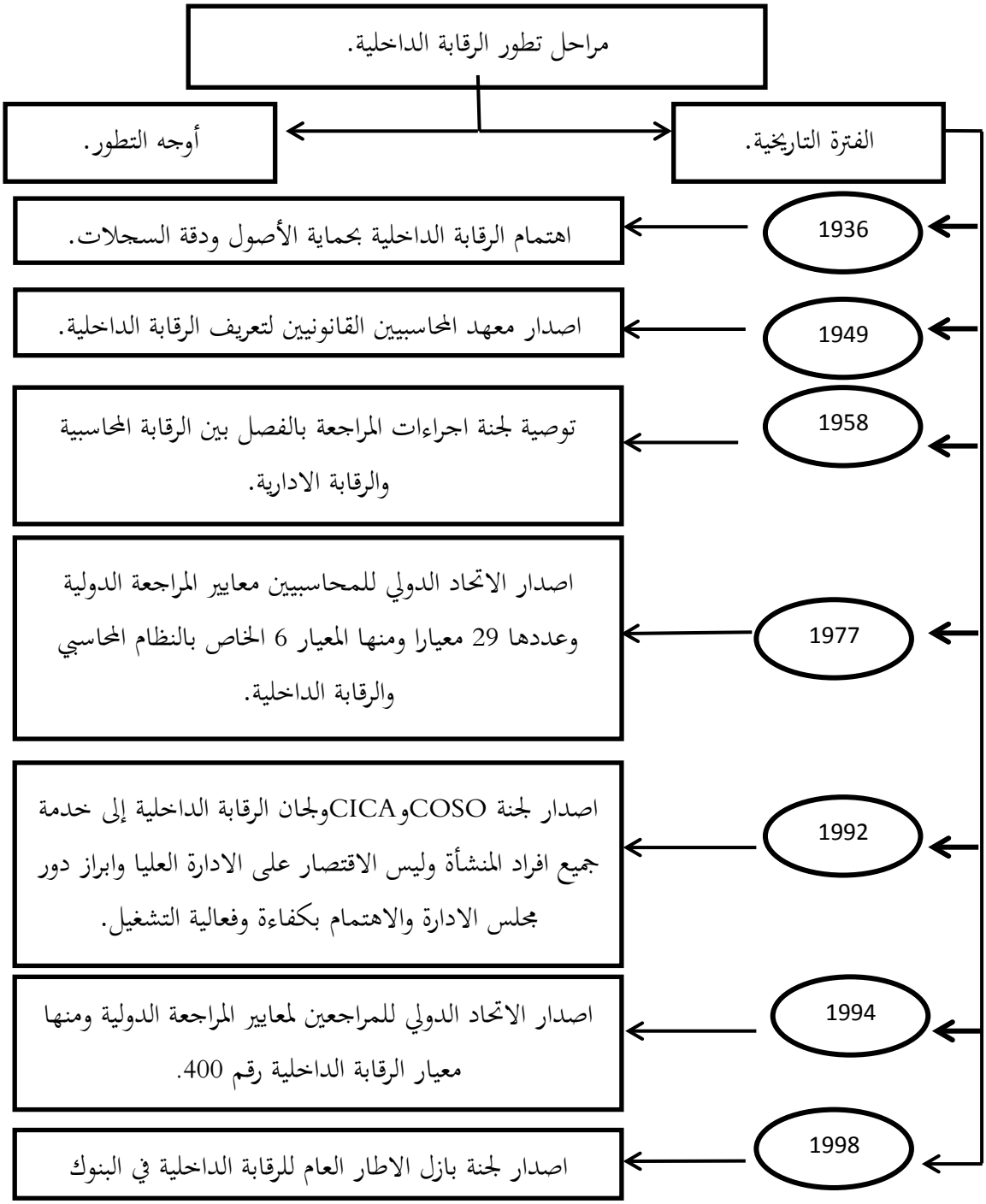
4 – اعتماد مراجعة اختيارية

يزيد الاعتماد على نظام الرقابة الداخلية في هذا النوع من المراجعة، كون المراجع يستند في النوع السابق من المراجعة على جزء معين من الكل (المجتمع) من حجم المفردات المقدمة، ويكون ذلك باستعمال طريقة العينات في اختيار بعض المفردات التي ستجرى عليها المراجعة، في الأخير تعمم نتائج هذا الفحص على مجموع المفردات التي تمثل الكل (المجتمع).

وتبعا لما سبق، يظهر لنا اعتماد هذا النوع من المراجعة كعامل أساسي في تطوير نظام الرقابة الداخلية، لأن متانته تتحكم في حجم العينة المختارة من طرف المراجع كما تجعله في اطمئنان تام في انجاز عمله.[1]

[1] أحمد حلمي جمعة، **دراسات وبحوث في التدقيق والتأكيد**، جامعة الزيتونة الأردنية الخاصة، 2009، ص 15.

الشكل رقم (2): مراحل تطور نظام الرقابة الداخلية وأهم ملامح كل مرحلة.



المصدر: محمد سمير احمد، **الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة في البنوك**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2009، عمان-الاردن، ص 24.

المطلب الرابع: أهداف الرقابة الداخلية وأنواعها.

أولا: أهداف الرقابة الداخلية.

من بين الأهداف التي تسعى اليها الرقابة الداخلية ما يلي:[1]

المحافظة على أصول الشركة، وضمان دقة وصحة المعلومات المحاسبية وزيادة درجة الاعتماد عليها، وتحقيق الكفاءة التشغيلية لكل جوانب النشاط في المؤسسة، والتأكد من التزام العاملين بالمنشأة بكافة السياسات والأهداف التي وضعتها الإدارة.

كما يمكن حصر أهداف الرقابة الداخلية في النقاط التالية: [2]

1- صحة ونزاهة المعلومات والبيانات الازمة لاتخاذ القرارات من قبل الإدارة

وتشمل المعلومات المالية والمعلومات التشغيلية سواء كانت يدوية أو مستخرجة من أجهزة الحاسب الآلي، وهذه المعلومات مفيدة للإدارة وتعتبر أساسا للقرارات المتخذة من قبل الإدارة.

2- الالتزام بالسياسات والخطط والإجراءات والقوانين والأنظمة

الإدارة مسؤولة عن وضع الأنظمة والتعليمات واللوائح، ودائرة التدقيق مسؤولة عن فحص وتقييم وقياس مدى الالتزام بتلك السياسات والخطط والإجراءات والقوانين ذات التأثير الهام على أعمال المنشأة والتقرير عن ما إذا كانت الأنظمة سارية وفعالة وان الالتزام يتحقق.

3- حماية الأصول والموجودات والممتلكات

وذلك من خلال قيام التدقيق الداخلي بفحص مدى كفاية وسائل المحافظة على الأصول وحمايتها من كافة أنواع الخسائر، وكجزء من هذه العملية ومن حين إلى آخر يجب على المدققين التأكد من صحة وجود هذه الموجودات والممتلكات للمساهمة في هذه الخطة، يقوم المدققون بعدد من عمليات الجرد لهذه الموجودات والممتلكات أثناء السنة والمشاركة في أعمال الجرد السنوي.

4- استخدام الموارد باقتصاد وفعالية

حيث تعتبر كل دائرة في المنشأة مسؤولة عن وضع المعايير المناسبة لقياس مدى الاقتصاد والفعالية في استخدام الموارد المتاحة وتحديد كفاية استخدام هذه الموارد والمساعدة في خفض التكاليف إلى حده الأدنى.

[1] عبد الفتاح صحن وأحمد سرايا،**المراجعة التشغيلية والرقابة الداخلية**،الدار الجامعية،الإسكندرية،2007،ص 13.

[2] خلف عبد الله الواردات،**مرجع سابق**،ص 144.

5- تقدير مدى تحقيق الأهداف المرجوة

من وضع البرامج والأنشطة الخاصة بالتنظيم وكذلك مدى انجاز الأهداف الموضوعة للعمليات التشغيلية حيث تعتبر الإدارة العليا مسؤولة عن وضع الأهداف والغايات وتطوير الإجراءات الرقابية المناسبة، ويجب على المدققين الداخليين قياس مدى تحقيقها وتمشيها مع الأهداف.[1]

6- الالتزام بالنظم والسياسات والتعليمات

يرتبط هذا الهدف بالسياسات التي تفرض بالنظم والقوانين والسياسات التي تفرض على المنشأة كما يرتبط أيضا بالنظم والسياسات التي تضعها الإدارة، ومن الأهداف الفرعية لهذا الهدف ما يلى:[2]

- الالتزام بالنظم السارية المنظمة للصناعة التي تعمل فيها المنشأة.
- الالتزام بالتعليمات الحكومية التي تصدرها جهات حكومية معنية بالإشراف على المنشأة.
- الالتزام بالنظم المعمول بها وفقا للنظام الأساسي للمنشأة.
- الالتزام بالسياسات والقرارات الإدارية المنظمة للعمل.

ثانيا: أنواع الرقابة الداخلية.

من تعريف المجمع الأمريكي للمحاسبين القانونيين سنة 1949م الذي أعطى التعريف الشامل لنظام المراقبة الداخلية يمكن التميز بين: المراقبة الداخلية المحاسبية والمراقبة الداخلية الإدارية.

1 – الرقابةالداخلية المحاسبية

تشمل المراقبة الداخلية المحاسبية إجراءات المراقبة التي تهدف إلى حماية الأصول والتأكد من مصداقية السجلات المحاسبية والقوائم المالية.[3]كما أن الرقابة المحاسبية تتمثل في الإجراءات التي تتعلق بحماية الأصول وضمان دقة وسلامة السجلات المحاسبية ومطابقة الأصول المدرجة بدفاتر وسجلات الشركة مع الأصول الموجودة بالفعل في أقسام الشركة المختلفة ومخازنها.

وتعتبر الإدارة المالية أو إدارة الحسابات بالشركة مسئولة عن وضع نظام سليم للرقابة المحاسبية بهدف حماية الأصول وزيادة الثقة في المعلومات المحاسبية وبالتالي زيادة درجة الاعتماد عليها.[4]

[1] عبد الفتاح الصحن وأحمد نور،**مرجع سابق**،ص 264.

[2] alphabeta.argaam.com

[3] أحمد حلمي جمعة، **المدخل الحديث لتدقيق الحسابات**، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص 80.

[4] عبد الفتاح الصحن ومحمد السيد سرايا، **مرجع سابق**، ص ص16-17.

2 –الرقابةالداخلية الإدارية

وهي تشمل خطة التنظيم والوسائل والإجراءات المختصة بصفة أساسية بتحقيق أكبر كفاية إنتاجية ممكنة وضمان تحقيق السياسات الإدارية، وترتبط عادة بالسجلات المالية، فهي تشمل الرقابة عن طريق التحليل الإحصائي ودراسة الزمن والحركة وتقارير الأداء وبرامج العاملين والرقابة على الجودة، وسيختلف بالطبع المدى الذي بمقتضاه يتم تبويب أو تقسيم الخطط التنظيمية الخاصة ووسائل وإجراءات الرقابة إلى رقابة محاسبية ورقابة إدارية وفقا للظروف الخاصة.

3 –الرقابة الذاتية أو الضبط الداخلي

يعرف نظام الضبط الداخلي بأنه " مجموعة من الوسائل والمقاييس والأساليب التي تضعها الإدارة بغرض ضبط عملياتها ومراقبتها بطريقة تلقائية ومستمرة لضمان حسن سير العمل، وعدم حدوث الأخطاء أو الغش أو التلاعب أو حتى الاختلاس في أصول المؤسسة وسجلاتها وحساباتها، ويتضح مما سبق أن هدف نظام الضبط الداخلي هو حماية أصول المؤسسةوسجلاتها ودفاترها من احتمالات الضياع أو سوء الاستخدام...الخ، كما يتطلب تطبيقه العديد من الموظفين.

كما يمكن الاستعانة بالوسائل التالية لتحقيق وتعميق في ارساء قواعد الضبط الداخلي:

ـ الاثبات في الدفاتر من واقع المستندات.

ـ استخدام حسابات المراقبة الاجمالية.

ـ اتباع اسلوب المصادقات والجرد الفعلي.

ـ وضع نظام سليم لمراقبة البريد الوارد والصادر وانشاء ملفات لها.

ـ استخدام الرقابة المزدوجة ونظام التفتيش.[1]

كما يوجد أنواع أخرى للرقابة الداخلية والتي يمكن إيجازها فيما يلي:[2]

1- **رقابة المنع**: تهدف إلى منع الخطأ أو الغش قبل حدوثه.

2- **رقابة الاكتشاف**: تهدف إلى اكتشاف الخطأ بعد حدوثه.

3- **رقابة التصحيح**: تهدف الى تصحيح الخطأ الذي اكتشف بواسطة رقابة الاكتشاف.

4- **رقابة التوجيه**: تهدف الى الحصول على نتائج ايجابية من برامج معينه وضعت لهذا الغرض.

[1] كمال الدين مصطفى الدهراوي ومحمد السيد سرايا، **المحاسبة والمراجعة**، الدار الجامعية، الاسكندرية–مصر، 2001، ص 239.

[2] عبد الله خالد أمين،**الاتجاهات الحديثة في التدقيق الداخلي**،الطبعة الأولى،دار وائل،عمان،1998، ص 29.

المبحث الثاني: إجراءات الرقابة الداخلية.

المطلبالأول: عناصر الرقابة الداخلية.

للمراقبة الداخلية خمسة عناصر هي: بيئة الرقابة، تقدير المخاطر، نشاطات المراقبة، المعلومات والاتصال والقيادة. وهذه العناصر مستقلة وداخلية في عمليات التسيير.

أولا: بيئة الرقابة الداخلية

هي الموقف الكلي لنظم المراقبة الداخلية والتي تتضمن النظام الموجود ودرجة تطبيقه وتصرفات الإدارة فيما يتعلق بنظم المراقبة الداخلية وأهميتها للمؤسسة وتشمل أسلوب الإدارة وطبيعة المؤسسة الثقافية وقيمتها وفلسفتها الخاصة بالإدارة ونظام التشغيل الخاص بالمؤسسة...وهي:[1]

1 – **عوامل بيئية** (الطرق المتعلقة بالإشراف والمتابعة)

المراجعة الداخلية وجودها ضروري لأي بيئة مراقبة فعالة، ولتحقيق الموضوعية لابد أن يتمكن المراجعين الداخلين من رفع تقاريرهم لأعلى المستويات الإدارية في المؤسسة.

2 – **تقدير الخطر**

يعتبر تقدير إدارة المؤسسة للمخاطر لأغراض التقارير المالية أحد مكونات نظام الرقابة الداخلية.

3 – **الأنشطة الرقابية**

هي السياسات والإجراءات التي تساعد في التأكد من أن تعليمات يتم تنفيذها وأن الأنشطة الرقابية المتعلقة بعملية المراجعة هي السياسات والإجراءات التي تتعلق بما يلي:

فحص أداء المؤسسة – معالجة المعلومات – الإجراءات الرقابية التي تعتمد على الوجود الفعلي – الفصل بين المسؤوليات، ويجب على المراجع فهم الأنشطة الرقابية المتعلقة بتخطيط المراجعة.

4 – **المعلومات والاتصال**

يتكون نظام المعلومات المتعلق بأهداف التقارير المالية بما في ذلك النظام المحاسبي من الطرق المحاسبية والسجلات التي أنشأت لتسجيل ومعالجة وتلخيص والتقرير عن عمليات المؤسسة والأحداث والظروف والاحتفاظ بمسئولية المحاسبة عن الأصول والخصوم وحقوق الملاك، ويتضمن الاتصال توفير فهم للأدوار والمسئوليات الفردية المتعلقة بالمراقبة على التقارير.

[1] رضا خلاصي، **مرجع سابق**، ص ص181 –183.

5 – مراقبة الأنشطة الرقابية

يجب أن يحصل المراجع على معرفة كافية بالسياسات والإجراءات الرئيسية التي تستخدمها المؤسسة لمراقبة الأنشطة المتعلقة بالتقارير المالية، وكيفية استخدامها، لاتخاذ إجراءات تصحيحية، وقد تشمل مراقبة الأنشطة الرقابة استخدام معلومات من مصادر خارجية مثل شكاوى العملاء.

ثانيا: تقدير الأخطار

ويقصد بذلك دراسة وتحليل المخاطر المتعلقة بتحقيق أهداف المؤسسة، من خلال تحديد احتمال حدوثها والعمل على تخفيض حدة تأثيرها إلى مستويات مقبولة.

إن تقييم الإدارة للمخاطر يختلف عن تقييم المدقق للمخاطر رغم الارتباط الوثيق بينهما، فالإدارة تقوم بتقييم المخاطر كجزء من تصميم وتشغيل نظام الرقابة الداخلية بينما يقوم المدققون بتقييم المخاطر لاتخاذ قرار بشأن دليل الإثبات الواجب استخدامه في عملية التدقيق وكذلك بغرض اقتراح تصحيحات لتفعيل نظام الرقابة الداخلية.[1]

ثالثا: نشاطات المراقبة

تعتبر أنشطة الرقابة ثالث عنصر تدخل في تكوين نظام الرقابة الداخلية للمؤسسة ويتخذه المراجع كأحد المعايير لتقييم فعالية نظام الرقابة الداخلية داخل المؤسسة محل المراجعة، وتتمثل أساسا في الأنشطة التي يمارسها كل فرد والتي تسمح له بتسيير أعماله، في إطار احترام المبادئ العامة لنظام الرقابة الداخلية القائم.[2]

رابعا: المعلومات والاتصال والقيادة:وتنقسم إلى:[3]

1- الإعلام والاتصال

يجب أن توضع أنظمة الإعلام الآلي والاتصال حول نشاطات المراقبة، تسمح هذه الأنظمة للموظفين بجلب وتبادل المعلومات للقيادة في التسيير ومراقبة الحسابات.

---

[1] هشام عبد الحي السيد، **نماذج الرقابة الداخلية الحديثة في المؤسسات**، الدورية العلمية للمحاسبين التي تصدرها عن جمعية المحاسبين والمراجعين الكويتيين، 2008، العدد 14، ص 13.

[2] عزوز ميلود، **دور المراجعة في تقييم أداء نظام الرقابة الداخلية للمؤسسة الاقتصادية**، مذكرة ماجستير، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، مذكرة منشورة، 2006_2007.

[3] رضا خلاصي، **مرجع سابق**، ص 185.

2- قيادة الأعمال

يجب على أنظمة المراقبة الداخلية أن تكون هي كذلك مراقبة، لكي تقيم النتائج بإتقان مع الوقت، لهذا يجب وضع نظام دائم لقيادة الأعمال والقيام بتقييم وتقدير دوري.

خامسا: الوسائل العملية لعملية الرقابة

يتضح من تعريف المراقبة الداخلية أنها تعتمد عل مجموعة من الوسائل والأساليب التي يمكن تبويبها على النحو التالي:[1]

1- وسائل تحقيق الهيكل التنظيمي

- وجود الخطة التنظيمية السليمة وإعداد الهياكل الوظيفية.
- تحديد السلطات والمسؤوليات وإعداد اللوائح المالية والإدارية.

2- وسائل تحقيق الأهداف

- استخدام أسلوب الموازنات التخطيطية والتكاليف المعيارية من أجل المتابعة والمراقبة المستمرة للتنفيذ الفعلي ومدى مطابقته للخطة، ودراسة الانحرافات والعمل على تصحيحها أولا بأول.
- استخدام نظام التقارير الدورية بهدف تقديم البيانات والمعلومات الضرورية لاستخدامات الإدارة.

3- وسائل تحقيق المراقبة الوقائية

- وجود نظام محاسبي ومستندي متكامل، يحقق الحصول على البيانات والمعلومات المحاسبية في الوقت المناسب وبالدقة المطلوبة.
- وجود نظام سليم للمراجعة الداخلية بحيث يتم مراجعة الأعمال أولا بأول بهدف التحقق من الدقة المحاسبية ومدى الالتزام باللوائح والسياسات الإدارية.
- نظام للضبط الداخلي، يحقق دقة البيانات والمعلومات المحاسبية والإدارية.

[1] نفس المرجع، ص 186.

المطلب الثاني: العناصر الأساسية لنظام الرقابة الداخلية.

يمكن ايجاز عناصر الأساسية لنظام الرقابة الداخلية في ما يلي: [1]

1- **الخريطة التنظيمية**

تحقق الرقابة بوجود هيكل تنظيمي داخل المؤسسة.

2- **عناصر بشرية ملائمة**

العنصر البشري هو أساس نجاح أي نظام رقابي لأن الفرد في مختلف المستويات الإدارية مسئولين مسئولية كاملة عن تنفيذ أساس وقواعد نظام الرقابة الداخلية داخل المؤسسة.

3- **نظام سجلات ومستندات متكامل**

النظام المحاسبي هو مصدر المعلومات اللازمة لمن يهمهم أمر المؤسسة ولكي يحقق النظام المحاسبي دوره في مجال الرقابة الداخلية يجب توفر فيه الخصائص التالية: بساطة توفير، الأفراد المختصين، خدمات متطلبات الرقابة والمراجعة، توضيح نتائج الأعمال والأنشطة، وضع دليل محاسبي موحد...الخ.

4 – **أدوات رقابة مناسبة**

هناك أدوات وأساليب رقابة يجب توفرها تتمثل هذه الأدوات في الضبط الداخلي والمراجعة الداخلية.

5 –**نظام متكامل للتقارير**

تمثل التقارير الناتج النهائي لأي نظام معلومات، ولذلك يجب أن نميز بصحة بياناتها وبدقة معلوماتهوإعدادها في الوقت المناسب حيث تهدف التقارير بصفة عامة إلى توفير سلامة البيانات اللازمة لاتخاذ القرارات سواء كان ذلك على مستوى إدارة المؤسسة أو على مستوى مستخدميها خارج نطاق المؤسسة.

كما ورد في المقال الذي نشرته لجنة إجراءات المراجعة التابعة لمجمع المحاسبيين الأمريكيين بعنوان " الرقابة الداخلية " بأن النظام السليم للرقابة الداخلية يشتمل على الأقل على الخصائص التالية:[2]

1 – خطة تنظيمية تقوم على الفصل بين الوظائف والمسؤوليات بحيث لا تتركزعملية بكاملها في قسم واحد ومن أهم النقاط التي يهتم بها نظام الرقابة الداخلية فيما يختص بتقسيم الوظائف هي أنه لا يجب أن يسيطر قسم ما على السجلات المحاسبية المتعلقة بالعمليات التي يقوم بها، ويجب أن تكون الخطة مرنه لمقابلة أي تطوير في

[1] سارة بن عثمان، **دور المراجعة الداخلية في تفعيل نظام الرقابة الداخلية في المؤسسة**، مذكرة ماستر أكاديمي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة مذكرة منشورة، 2012-2013.

[2] محمد سمير الصبان،**نظرية المراجعة وآليات التطبيق**،الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2002،ص ص239- 240.

المستقبل، كما يجب أن تكون بسيطة وواضحة حتى يتفهمها العاملين بالمشروع، ويجب أن تحقق هذه الخطة الاستقلال الوظيفي بين الإدارات المختلفة كإدارات الإنتاج والإدارات التي تقوم بالمحافظة على أصول المشروع وأمواله كإدارة المراجعة الداخلية والإدارات المحاسبية الأخرى.

2 – نظام لتحديد السلطات وكيفية إتمام تسجيل العمليات بحيث يكون من الممكن تحقيق رقابة محاسبية على الأصول والالتزامات والإيرادات والمصروفات، بحيث يتم تفويض السلطات للغير، فإنه يجب التحقق من أن الأعمال تتم بطريقة مرضية.

3 – قواعد ثابتة تتبع عند أداء الوظائف والمهام لكل قسم من الأقسام التنظيمية، فسلامة أداء الواجبات والوظائف في كل قسم تؤثر بدرجة كبيرة على فعالية الرقابة الداخلية وعلى كافة العمليات الناشئة عن هذا الأداء، فلكي تتجنب المنشأة الأسئلة والمحاولات التي تهدف إلى نقل عبء مسئولية التقصير في الأداء من قسم إلى آخر. فإن تفويض السلطات والإجراءات والسياسات يجب أن تكون في صورة كتابية، ويتم ذلك عن طريق خريطة التنظيم التي تضعها المنشأة لبيان خطوط المسئولية، وكذا التوصيف الكتابي للوظائف الذي يحدد الواجبات والمسئوليات لأفراد التنظيم داخل المنشأة (لموظفي المنشأة).

4 – مجموعة من الأفراد على درجة من التأهيل للقيام بالمسئوليات الملقاة ونود أن نشير هنا إلى أهمية العنصر البشري في نجاح نظام الرقابة الداخلية. ويتم ذلك عن طريق إعداد برامج تدريبية للموظفين الحاليين لرفع كفاءتهم وزيادة عدد الموظفين الصالحين لتحمل مسئولية أكبر، أما الموظفون الجدد فيجب اختيارهم بدقة بعد اختبارات جادة وذلك حتى لا يتم تعيين سوى الأشخاص المؤهلين تأهيلا يسمح لهم بتحمل مسئوليات وظائفهم.

المطلب الثالث: خصائص نظام الرقابة الداخلية الفعال.

من خصائص نظام الرقابة الداخلية الفعال ما يلي:

1- كفاءة الموظفين

تعتمد فعالية نظام الرقابة الداخلية على درجة كفاءة العاملين بالمؤسسة والذين تقع عليهم مسؤولية تنفيذه، فبرغم من وضوح خطوط السلطة المسئولة وصحة توزيع الوظائف طبقا لنظام الرقابة الداخلية، إلا أن هذا النظام قد لا ينجح في تحقيق أهدافه نظرا لعدم كفاءة أو أمانة العاملين بالمؤسسة في تأدية المسئوليات الموكلة لهم.[1]

2- السهولة والبساطة والوضوح

تستوجب هذه الخاصية عدم المبالغة في استخدام وسائل الرقابة منعا للتداخل والتعقيد والازدواجية، كما أن الفهم الواضح لأنظمة الرقابة يساعد المرؤوسين في تنفيذ متطلباتها بسهولة ووضوح.

3- الموضوعية

يتيح النظام الرقابي الذي يتصف بالموضوعية تفاصيل كمية ومحددة، ويعتبر أفضل من النظام الرقابي الذي يقدم آراء عمومية وصفية وغير محددة كميا.[2]

4- الاقتصادية والتكلفة المناسبة

يتعين على المنشأة استخدام أنظمة الرقابة التي تتناسب مع إمكانياتها وأهدافها المرجوة من تطبيقها، سعيا لمبدأ الكلفة على المنفعة أي أن تكون المنافع المتحققة من تطبيق الرقابة أكبر من التكاليف المصروفة.[3]

5- التوافق مع الهيكل التنظيمي

يجب أن تمارس الرقابة من الأشخاص الذين تسمح سلطتهم بذلك، فالتنظيم باعتباره الأداة الرئيسية للتنسيق، يعد الأساس الذي تقوم عليه الرقابة، والمدير في التنظيم الرسمي هو المركز الذي تتركز فيه وظيفة الرقابة على من يخضع له من المرؤوسين، أما التنظيم الغير رسمي فلا يجوز له ممارسة الرقابة، إذا فعل ذلك فإنه يؤدي إلى إخلال في نظام العمل وإساءة بالغة إليه.[4]

---

[1] وليام توماس وأمرسونهنكي، ترجمة أحمد حامد الحاج وكمال الدين سعيد، **المراجعة بين النظرية والتطبيق**، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية، ص 379.

[2] العامري صالح والغالبي طاهر، **الإدارة والأعمال**، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، الأردن، 2007، ص 245 .

[3] النعيمي صلاح، **الإدارة**، دار اليازوني للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص 156.

[4] العلاق البشير، **الإدارة الحديثة نظريات ومفاهيم**، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص ص247 – 248.

المطلب الرابع: مقوماتنظام الرقابة الداخلية.

إن وجود نظام قوي للرقابة الداخلية على النموذج المحاسبي من شأنه أن يسمح لنظام المعلومات المحاسبية من توليد معلومات ذات مصداقية ومعبرة عن وضعية المؤسسة من تحقيق أهدافها المرسومة في الخطة العامة لها، وبالتالي يستطيع هذا النظام تحقيق الأهداف المتوخاة منه.

تعتبر مقومات نظام الرقابة الداخلية كالأعمدة داخل المبنى فقوة هذه الأعمدة تعكس قوة وفعالية هذا النظام والعكس صحيح، لذلك سنتطرق إلى مقوماته في العناصر التالية:

1 – الهيكل التنظيمي

من أجل الوقوف على نظام للرقابة الداخلية يستطيع تحقيق أهدافه المتعلقة بالتحكم في المؤسسة، حماية الأصول ،ضمان نوعية المعلومات ،تشجيع العمل بكفاءة وتشجيع الالتزام بالسياسات الإدارية ينبغي أن يوجد في المؤسسة هيكل تنظيمي يجسد الوظائف والمديريات ويحدد سلطات كل منها بوضوح ودقة تامة مع إبراز العلاقات فيما بينهم.

وعليه تظهر حساسية ودور الهيكل التنظيمي في بسط نظام الرقابة الداخلية داخل المؤسسة، كون أن تصميم هذا الهيكل يراعى فيه العناصر الآتية:

ـ حجم المؤسسة – طبيعة النشاط – تسلسل الاختصاصات – تحديد المديريات – تحديد المسؤوليات وتقسيم العمل – البساطة والمرونة – مراعاة الاستقلالية بين المديريات.

2 – نظام المعلومات المحاسبي

يعتبر نظام المعلومات المحاسبة السليم أحد أهم المقومات الأساسية لنظام الرقابة الداخلية الفعال، فنظام المعلومات المحاسبية الذي يعمل وفق طرق واضحة منصوص عليها قانونا وتستجيب إلى وضعية وطبيعة نشاط المؤسسة، وضمن نمط المعالجة الآلية المتحكم فيها، ويعتمد على مجموعة متكاملة من الدفاتر والسجلات المحاسبية ودليل للحسابات يراعى في تصميمه تيسير إعداد القوائم المالية بأقل جهد ممكن وبأكثر دقة ممكنة يكون أحد المقومات المدعمة لنظام الرقابة الداخلية، يجب أن يتضمن هذا الدليل الحسابات اللازمة والكافية لتمكين الإدارة من أداء مهمتها الرقابية على العمليات، ولتمكين المحاسب من الفصل بين العناصر المتعلقة بالنفقات الاستثمارية والنفقات الاستهلاكية، انطلاقا مما سبق يجب أن يكون نظام المعلومات المحاسبية وسيلة لتحقيق ما يلي:

- الرقابة على سجلات التشغيل وتنفيذ العمليات، إذ أن هذه السجلات تمثل مصادر البيانات وتدفقاتها.
- تبويب البيانات ووضع دليل مبوب للحسابات.

- تصميم السجلات المحاسبية بطريقة مناسبة للرقابة.

3 – رقابة الأداء

تعمل إدارة المؤسسة من خلال تحديد أهدافها بوضوح في الخطة المرسومة على تحقيق هذه الأهداف بفعالية وبما يكفل الالتزام بسياساتها، غير أن الالتزام بمستويات الأداء قد لا يدوم طويلا مما ينتج انحرافات عن المستويات المرسومة لذلك ينبغي دراسة ووضع إجراءات كفيلة بتصحيحه وتتمثل فيما يلي:[1]

ـ الطريقة المباشرة: وتكون بالتدخل المباشر من المسئول على العمل الذي ينفذه أعوانه.

ـالطريقة غير المباشرة: وتكون باستعمال الأدوات المختلفة للرقابة /ميزانيات تقديرية، تكاليف معيارية /.

ويرى البعض أنه يجب توافر مجموعة من المقومات الأساسية في نظام الرقابة الداخلية يعمل من خلالها المراجع الداخلي وهي على النحو التالي:

ـ ضرورة وجود خطة تنظيمية لكل وحدة داخل الهيكل التنظيمي والتحديد الواضح للاختصاصات وبيان خطوط السلطة والمسؤولية بها.

ـ تحديد اختصاصات كل قسم واعداد دليل للإجراءات ليوضح الإجراءات التفصيلية لكل قسم ولكل نشاط.

ـ اختيار العمالة المناسبة والتدريب المناسب لتحقيق الأهداف المطلوبة من النظام.

كما أضاف آخرون بعض المحددات المهمة لمقومات نظام الرقابة الداخلية وهي كما يلي:

ـ عدم قصور الخطة التنظيمية على شكل وثائق ومستندات وسياسات واجراءات واجب اتباعها لتحقيق الهدف من الرقابة الداخلية، بل ينبغي أن تكون الخطة التنظيمية مناسبة للتطورات المستمرة.

ـ يجب أن تتناسب مقومات نظام الرقابة الداخلية مع حجم وطبيعة المنشأة حتى يستطيع نظام الرقابة الداخلية أن يفي بالأهداف المطلوبة منه.

[1] ظواهر محمد التهامي وصديقي مسعود،**المراجعة وتدقيق الحسابات الإطار النظري والممارسة التطبيقية**،ديوان المطبوعات الجامعية،الطبعة الثالثة،2006، الجزائر،ص ص98 –102.

وعلى ضوء مجموعة المقومات السابقة يمكن أن نلخص المقومات والمبادئ الأساسية لنظام الرقابة الداخلية فيما يلي:[1]

- إعداد خطة تنظيمية تتضمن خطوات التنفيذ والإجراءات والواجبات لكل قسم، ويجب أن يراعي الفصل بين الواجبات وتقسيم العمل حسب مراكز المسؤولية، كما يجب أيضا تطوير الخطة التنظيمية على فترات متقاربة لتتلاءم مع التطورات المستمرة في بيئة الأعمال ولتتناسب مع أي تغير في حجم وطبيعة المنشأة.
- الاهتمام بنوعية الموظفين داخل إدارة المراجعة واختيار المتقدمين لتلك الوظيفة بدقة وتوفير التدريب المستمر المناسب لهم.
- يجب توفير الاجراءات العامة للرقابة والتي تتضمن اجراءات الرقابة الداخلية المحاسبية مثل اجراءات تأمين أصول المنشأة ضد المخاطر، واجراءات الرقابة المزدوجة عن طريق إثبات كل عملية في أكثر من سجل، واجراءات الرقابة الداخلية الإدارية مثل الخطط التفصيلية والتقديرية المرتبطة بأهداف المنشأة.
- توفير نظام فعال للمعلومات والاتصالات يمد بالبيانات الدورية والمستمرة عن نشاط المنشأة وتوصيلها لجميع العاملين في جميع المستويات الوظيفية مما يحقق أهداف نظام الرقابة الداخلية.

[1] محمد سمير أحمد، **مرجع سابق**، ص 36-37.

المبحث الثالث: تقييم نظام الرقابة الداخلية

إن نظام الرقابة الداخلية عبارة عن مجموعة ضمانات في التحكم في المؤسسة، وعليه لابد من تقييم كل طرق العمل والاجراءات والتعليمات المعمول بها قصد الوقوف على آثارها على الحسابات والقوائم المالي، وينبغي التأكد هنا على ضرورة تقييم هذا النظام وذلك حتى يتسنى للمراقب فحص الحسابات.

المطلب الأول: المدقق الداخلي.

أولا: المدقق الداخلي

يقصد بالمدققين الداخليين الأفراد الذين يؤدون نشاطات وظيفة التدقيق الداخلي، ويمكن أن ينتمي المدققون الداخليون إلى دائرة التدقيق الداخلي أو دائرة مماثلة.[1]

إن المدققين الخارجيين يمارسون أعمال التدقيق الداخلي للجهات التي يعملون فيها، كما يمارس بعض المدققين الداخليين أعمال التدقيق المالي، في حين يمارس البعض الآخر منهم أيضا أعمال تدقيق الكفاءة، وحيث أن المدققين الداخليين غير مستقلين عن المؤسسة التي يعملون فيها فإنهم لا يستطيعون إصدار تقرير دقيق مالي على حسابات الشركة التي يعملون فيها.

وكما عرفهم قاموس المصطلحات المحاسبية الصادر عن جمعية المحاسبين والمراجعين بأنه موظف بالمنشأة ووظيفته التأكد من توافق التطبيق مع سياسات المنشأة ومن تطبيق نظام الرقابة الداخلية فعال ومنع واكتشاف الغش وتشجيع بكفاءة وهذا المراجع الخارجي.[2]

ثانيا: موضوعية وكفاءة المدقق الداخلي

وفقا لمعايير التدقيق الأمريكية رقم (9) والتي استبدلت بالقائمة رقم (65) يمكن تحديد بحث ودراسة موضوعية وكفاءة المدققين الداخليين كما يلي:[3]

1- خطوات بحث ودراسة موضوعية المدققين الداخليين

- تدقيق مسؤوليات ومستويات تقرير التدقيق.
- تدقيق محتويات ونوعية وتوزيع تقارير التدقيق الداخلي وبالتحديد التوصيات التي تضمنها.

---

[1] الاتحاد الدولي للمحاسبين، **إصدارات المعايير الدولية لرقابة الجودة والتدقيق والمراجعة وعمليات التأكيد الأخرى والخدمات ذات العلاقة**الطبعة الأولى، الجزء الأول، 2010،.ص 22.

[2] ثروت مشهور، **استراتيجيات التطوير الإداري**، الطبعة الأولى، دار أسامة للتوزيع والنشر، الأردن، 2010، ص 200.

[3] محمود عبد السلام محسن، **مدى اعتماد المدققين الخارجيين على المدققين الداخليين في تقييم نظام الرقابة الداخلية**، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة-فلسطين، 2011، ص 74.

ـ تدقيق المستوى التنظيمي لتقارير المدققين الداخليين الذي يشير إلى قدرتهم التصرف باستقلال وبعيدا عن سلطة المديرين المسؤولين الذين يباشرون الوظائف والأعمال التي يتم تدقيقها.

ـ تدقيق توصيات التدقيق الداخلي التي تم رفعها إلى ادارة المنشأة وردود الأفعال.

ـ ملاحظة الموقف المتعلق بالموضوعية من خلال المناقشات والمقابلات الشخصية مع المدققين الداخليين بالإضافة إلى بحث الموضوعية والوضع الخاص بها من خلال التقارير المكتوبة.

ـ تدقيق مدى تحرر التدقيق الداخلي من المسئوليات العملية وتقرير وظائفه كهيئة خاصة.

ـ تدقيق ما إذا كان المدققين الداخليين قد اشتركوا أو ساهموا في تصميم نظم الرقابة الداخلية.

ـ تدقيق نوعية وأهمية وكفاءة برامج التدقيق الداخلي والجوانب أو الأعمال التي تم تدقيقها.

2- خطوات بحث ودراسة كفاءة المدققين الداخليين

ـ تدقيق المؤهلات العلمية للمدققين الداخليين وسنوات الخبرة.

ـ تقييم أداء المدققين الداخليين عن طريق الأدلة والبيانات الموثقة في أوراق العمل والتقارير.

ـ تدقيق نوعية العمل عن طريق الاجراءات المتبعة في أداءه ومدى تغطيته اجراءات العمل وكيفية أداء الاجراءات وانجازها.

ـ تقييم الاتصالات الشخصية والخبرة السابقة للمدققين الداخليين.

ـ تدقيق الناحية المهنية التخصصية وتقسيم كل العوامل المؤدية إلى تطوير مهني مستمر.

ـ تدقيق تأكيدات المنشأة على دور ومكانة وظيفة التدقيق الداخلي حيث ينعكس ذلك على التشغيل والتدريب وسياسات الترقي.

ـ تدقيق موصفات الوظيفة وبرامج التدقيق وجدول العمل والخطط الزمنية للعمل.

ـ تدقيق الملفات الشخصية للمدققين الداخليين العاملين بإدارة التدقيق الداخلي.

ثانيا: المدقق الداخلي والمدقق الخارجي:

بالرغم من أن كليهما يهدفان إلى رفع الكفاية الإنتاجية في المشروع (بطرق مختلفة بالطبع) فإن الاختلاف بينهما واضح فيما يلي:[1]

1- درجة الاستقلال

فالمدقق الداخلي لا يعدو كونه موظفا بالمشروع خاضعا بالتبعية لإدارته، أما المدقق الخارجي فالاستقلال عن إدارة المشروع هو أهم صفاته المهنية بل أحد المعايير العامة الواجب توافرها فيه.

2- الفئات المخدومة

بينما يهتم المدقق الداخلي باحتياجات الإدارة ورغباتها، فإن المدقق الخارجي يخدم احتياجات طوائف عدة منها الإدارة،وجمهور المساهمين وفئات الشعب المختلفة،وأجهزة الدولة المتخصصة ... الخ.

3- نطاق العمل

لقد تطورت عملية التدقيق الخارجي من تفصيلية الى اختبارية تقوم على أسلوب العينة الاحصائية، وذلك لعدة عوامل منها ضيق الوقت وكثرة الجهد وضخامة التكلفة، ولكن بما أن المدقق الداخلي يعمل باستمرار طوال العام لدى المشروع فإن لديه من الوقت ما يكفي لإجراء فحص تفصيلي موسع للعمليات.

4- طبيعة العمل

ويأتي الاختلاف هنا بسبب الاختلاف في الفئات المخدومة،فبما أن المدقق الخارجي يهدف الى الخروج برأي محايد مستقل عن مدى دلالة القوائم المالية عن نتيجة الأعمال والمركز المالي تستفيد منه عدة طوائف عدا ادارة المشروع، فإنه يوجه اهتمامه الى العناصر التي تهتم بها تلك الفئات وهي عناصر المركز المالي ونتيجة الأعمال، أما المدقق الداخلي فإنه ادارة المشروع بصفة رئيسية ولذلك يوجه اهتمامه إلى التدقيق في النظم المستعملة والسياسات المرسومة بقصد التأكد من تنفيذها واكتشاف أي انحراف وتعديله.

وهكذا فإن عمل ونشاط المدقق الداخلي لا ينحصر في نطاق المحاسبة والقوائم المالية كالمدقق الخارجي وانما يتعداه الى جميع نشاطات الشركة.

[1] خالد أمين عبد الله، **علم تدقيق الحسابات الناحية النظرية والعملية**، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 1999، ص ص183-184.

5- النظرة إلى الرقابة الداخلية

يقوم المدقق الداخلي بدراسة وتقييم أنظمة الرقابة الداخلية بقصد العمل على تحسينها وإحكامها بينما يهدف المدقق الخارجي من وراء ذلك تقرير نطاق عملية التدقيق وحجم العينات وكمية الاختبارات الازمة طبقا لذلك.

المطلب الثاني: تقييم نظام الرقابة الداخلية بواسطة المدقق الداخلي.

تتكون الوظائف الادارية من التخطيط والتنظيم والتوجيه والتنسيق والرقابة، وتعتبر وظيفة الرقابة من الوظائف التي يقوم بها المدقق الداخلي داخل الوحدة الاقتصادية لخدمة الادارة ويشمل نشاط التدقيق الداخلية تدقيق ماليتدقيق مدى الالتزام بالسياسات واللوائح والقوانين الموضوعة، تدقيق تشغيلي للعمليات، تدقيق نظم المعلومات من حيث اكتمالها ودرجة الامان المصاحبة لها. ولذلك فإن قيام المدقق الداخلي بتلك المراجعات انما يعمل على تحقيق الادارة وأهدافها.[1]

ولتحقيق الرقابة الداخلية يهدف المدقق الداخلي بالنسبة للنواحي المحاسبية والمالية إلى تقييم ملائمة نظام الرقابة الداخلية من خلال:

- مدى ملائمة نظام الرقابة الداخلية.
- الكفاءة التي يعمل بها النظام عند التطبيق.

وعليهيقوم المراجع الداخلي بتقييم نظام الرقابة الداخلية من خلال ما يلي:[2]

1- التقييم المبدئي لنظام الرقابة الداخلية

حتى يتمكن المراجع من الإلمام وفهم المناخ الرقابي وتدفق المعلومات بالمؤسسة، فإنه يعتمد على خبرته السابقة بالمؤسسة تحت المراجعة، كما يقوم بعمل استفسارات أو مراقبة العمليات أو فحص أوراق المراجعة للأعوام السابقة، فضلا عن الاطلاع على الخريطة التنظيمية ودليل الإجراءات الخاص بالعميل، ويقوم المراجع بفحص دليل الإجراءات للتعرف على دقة العمليات ومسؤوليات كل من المختصين بحيازة الأصول وتنفيذ العمليات وامساك السجلات.

---

[1] السوافيري فتحي زرق ومحمد سمير كامل ومصطفى محمود مراد، **الاتجاهات الحديثة في الرقابة والمراجعة الداخلية**، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، 2002، ص 42.

[2] وليم توماس وأمرسونهنكي، **مرجع سابق**، ص ص388-391.

2- الدراسة والتقييم التفصيلي لنظام الرقابة الداخلية

إذا قرر المراجع أن يعتمد على نظام الرقابة الداخلية (بعد الانتهاء من فحصه المبدئي) في أداء مهمته، فعليه أن يواصل دراسته وتقييمه للنظام بتركيز اهتمامه على الأساليب الرقابية المصممة بهدف منع حدوث أو اكتشاف أو تصحيح الأخطاء والمخالفات، ويقوم المراجع خلال هذه المرحلة من مراحل فحص نظام الرقابة الداخلية بالاستقصاءات وخرائط التدفق والتي سنقوم بعرضها فيما يلي:

أ ـ استقصاءات الرقابة الداخلية

يستخدم المراجع الاستقصاءات المكتوبة كوسيلة لتوثيق إجابات العميل على الاستفسارات التي يوجهها المراجع إلى العاملين عن وسائل الرقابة التي تتبعها المؤسسة تحت المراجعة ويصمم نموذج الاستقصاء بحيث تشير الإجابة بكلمة "نعم" أو "لا" إلى مواطن ضعفه وبذلك يسهل على المراجع اكتشاف مواطن الضعف من خلال فحص الاستفسارات التي تقابل الاجابات بكلمة لاوغالبا ما يعزز المراجع إجابات العميل على نموذج الاستقصاء بمستندات أخرى مثل تقرير مكتوب بمواصفات النظام أو جداول قرارات أو خرائط تدفق النظم.

بـ ـ خرائط التدفق

يساعد استخدام خرائط التدفق بصفة خاصة في فهم تسلسل العلاقات بين أوجه النشاط المختلفة وما يتعلق بها من مستندات أخرى في نظام الرقابة الداخلية، وخريطة التدفق ما هي الا تعبير شكلي لنظام ما أو مجموعة من العمليات المتتالية، ويتم تصميمها لوصف تدفق العمل النظام مكون من مجموعة من العمليات المترابطة، ويستطيع المراجع من خلال تتبعه لتدفق العمل والمستندات أن يفهم بشكل جيد، لتحيد مواطن قوته وضعفه على ضوء الأخطاء الجوهرية الممكن حدوثها وما إذا كان في إمكان النظام اكتشافها أو تفاديها.وفيما يلي الخطوات اللازمة لإعداد خرائط التدفق:

- التعرف على الواجبات والمستندات ونمط تدفق هذه المستندات خلال مراحل استخدامها ومعالجتها.
- اعداد وصف مبدئي للنظام على ضوء الدراسة التي عملها المراجع في الخطوة السابقة.
- إعداد خريطة تدفق النظام على ضوء المعلومات الواردة في ملخص اختصاصات العاملين وإجابتهم على استفسارات المراجع عن نظام الرقابة الداخلية.

العوامل التي تساعد المراجع على فهم الرقابة الداخلية:[1]

- تجربته السابقة مع المنشأة.
- الاستفسارات.
- فحص المستندات والقيود المحاسبية.
- ملاحظة أنشطة المنشأة لفهم نظام الرقابة الداخلية.
- اعادة تطبيق اجراءات رقابية معينة، ويجب التفريق بين مفهوم تنفيذ نظام الرقابة الداخلية ومفهوم فعالية تنفيذ نظام الرقابة الداخلية، فعند تقييم فعالية تنفيذ نظام الرقابة الداخلية ينظر المراجع إلى كل من:

أسلوب تطبيق سياسات واجراءات الرقابة الداخلية – الثبات في تطبيق تلك السياسات والاجراءات- من الذي يقوم بتطبيق تلك السياسات والاجراءات.

- توثيق فهم المراجع لنظام الرقابة الداخلية: على المراجع أن يوثق تفاصيل الدراسة التي قام بها لنظام الرقابة الداخلية والنظام المحاسبي للمنشأة، ويتأثر ذلك بحجم ودرجة تعقيد المنشأة وطبيعتها، ففي المنشآت الصغيرة تكفي مذكرة التوثيق أما الكبيرة فقد يحتاج المراجع لاستخدام خرائط التدفق وقوائم الاستقصاء وجدول القرارات.

المطلبالثالث: تقييم فعالية نظام الرقابة الداخلية.

أولا: متطلبات تقييم نظام الرقابة الداخلية

قبل تواجد المراقب الداخلي في الإدارة المراد إجراء المسح الميداني الأول فيها يقتضي الأمر القيام بما يلي:[2]

1- دراسة كافة ما هو متوافر من بيانات ومعلومات (قوانين وأنظمة وتعليمات وكراسات وكتب عن الإدارة) بهدف تكوين فكرة واضحة قبل الاتصال بمنتسبي المنشأة.

2- استنادا إلى الفقرة أعلاه يتم استنباط الحلقات الرئيسية التي يسأل عنها المراقب.

3- إجراء عملية الاستقصاء من القاعدة الإدارية والتنظيمية أي ابتداء يكون من الشعب والأقسام والمديريات لغاية الوصول إلى مرحلة مناقشة المعلومات مع الإدارة العليا.

4- لغرض اختبار صحة المعلومات التي تم الحصول عليها على الرقيب خلق الفرص التي تكشف له دقة المعلومات، وذلك بإعادة توجيه نفس الأسئلة إلى أشخاص آخرين في نفس الشعبة أو القسم أو الحصول على أي شيء مكتوب عن تلك المعلومات.

[1] أحمد محمد مخلوف، **المراجعة الداخلية في ظل المعايير الدولية للمراجعة الداخلية**، مذكرة ماجستير، جامعة الجزائر، 2006-2007.

[2] زاهرة عاطف سواد، **مراجعة الحسابات والتدقيق**، الطبعة الأولى، دار الراية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص ص270-271.

5- على المراقب الداخلي التوجيه بلغة سلسة ومبسطة وواضحة وعدم افتراض أن الأشخاص الذين يقابلهم في عملية المسح هم بنفس المستوى المهني الذي هو عليه.

6- على المراقب الداخلي استصحاب مرافق أو مساعد له لغرض تثبيت أحداث المناقشة لكي يتم الاسترسال بالحديث ويتم إعادة صياغة ما كتب بعد الانتهاء من المناقشة بغية الحفاظ على أجواء المناقشة.

7- على المراقب الداخلي إيضاح الهدف من المسح لجميع الأشخاص الذين يتم الاستفسار منهم لغرض خلق الثقة بينه وبين موظفي المنشأة.

ثانيا: تقييم فعالية نظام الرقابة الداخلية

تقييم فعالية نظام الرقابة الداخلية في منع أو اكتشاف الأخطاء الجوهرية والغش والتحريف وسوء العرض في تأكيدات القوائم المالية خلال فترة معقولة من تاريخ وقوعها، ويتم تنظيم هذا التقييم من خلال تأكيدات القوائم المالية باستخدام دورات العمليات، ففي حالة السياسات والإجراءات الرقابية المعروفة بضعف فعاليتها في منع واكتشاف الأخطاء يتم تحديد المستوى المخطط لمخاطر الرقابة عند أعلى مستوى وهنا لا يقوم المراجع باختبارات رقابة على تلك السياسات والإجراءات الرقابة إذ لا جدوى منها، ولذا يلجأ المراجع لاختبارات التحقق التفصيلية أما في حالة السياسات والإجراءات الرقابية التي تبدو أنها فاعلة فإن المراجع قد يتخذ واحد من قرارين:[1]

- إذا كان المراجع يعتقد أن إجراء اختبارات التحقق التفصيلية لوحدها وبصورة مكثفة سيكون أقل تكلفة من الجمع بين اختبارات التحقق التفصيلية واختبارات الرقابة فإنه يحدد المستوى المخطط لمخاطر الرقابة عند الحد الأقصى ولا يقوم بأي اختبارات رقابة وإنما يقوم باختبارات التحقق التفصيلية.
- إذا كانت السياسات والإجراءات الرقابية تبدو فاعلة وكان المراجع يعتقد أن الجمع بين إجراء اختبارات الرقابة واختبارات التحقق التفصيلية في نطاق مخفض سيكون أقل تكلفة من إجراء اختبارات التحقق التفصيلية بصورة مكثفة فإنه يحدد مخاطر الرقابة الداخلية المخططة عند مستوى أقل من الحد الأقصى ويجمع بين اختبارات الرقابة واختبارات التحقق التفصيلية في نطاق مخفف.

[1] سارة بن عثمان، **مرجع سابق**، ص 48.

المطلب الرابع: القيود على فاعلية الرقابة الداخلية.

1 – حدود الرقابة الداخلية

هناك من القيود تحدد وتقلل من درجة اعتماد المراجع على نظام الرقابة الداخلية وذلك من خلال قيامه بعملية المراجعة واعداد تقريره، فقد تحدث نتيجة لعدم فهم الموظف للتعليمات مثلا أو عدم العناية على تأدية الوظيفة ونحوه.

كما أن الرقابة الداخلية لا تسمح بأن يتواطأ موظف أو أكثر بغرض التلاعب في السجلات المحاسبية، واذا وقع ذلك فلا يمكن للمراجع أن يعتمد على هذا النظام للتأكد من عدم وجود مخالفات والتحقق من صحة وصدق القيم المعروضة في القوائم المالية.

وقد تكون هذه القيود التي تقلل من درجة اعتماد المراجع على نظام الرقابة الداخلية اذا تعلق الأمر بالإدارة العليا عند التحايل وارتكاب هذه الأخطاء، ولهذا وجب على المراجع تسليط الضوء على هذه العراقيل التي يمكن أن تتعرض من خلال القيام بعملية المراجعة واعداد تقريره.[1]

الرقابة الداخلية تستطيع أن تساعد المنشأة في تحقيق أهداف الفاعلية والربحية، ويتجنب فقدان الموارد وتضمن الثقة في القوائم المالية وتؤكد على مدى اتباع المنشأة للقواعد والاجراءات الموضوعة وتجنب المنشأة خطر المفاجآت، وبمعنى آخر الرقابة الداخلية تستطيع أن توفر للمنشأة تأكيدا معقولا وليس مطلقا عن مدى قدرتها في تحقيق أهدافها، ولكن لا تستطيع أن تضمن تحقيق نجاح المنشأة أو تضمن تحقيق الأهداف الأساسية، فحتى الرقابة الداخلية الفعالة تضمن فقط مساعدة المنشأة في تحقيق الأهداف عن طريق امداد الادارة بالمعلومات اللازمة نحو مدى تحقيق الأهداف أو مدى البعد عنها، ولا تستطيع الرقابة الداخلية أن تغير من طبيعة المنشأة فإذا كانت الإدارة سيئة فهي لا تستطيع تحويل الإدارة إلى إدارة جيدة أو تبديل في سياسات وبرامج الحكومة أو تغيير في سياسات المنافسين، أي أنها لا تستطيع أن تضمن النجاح والبقاء.

[1] www.startimes.com/?t=18368828

2 – القيود التي تعوق فاعلية نظام الرقابة الداخلية

وهناك مجموعة من القيود تعوق فاعلية نظام الرقابة الداخلية وهي:[1]

أ- تجاوز الإدارة العليا لاعتبارات الرقابة الداخلية

يمكن أن تقوم الإدارة العليا ببعض التجاوزات في نظم الرقابة عن طريق ارغام صغار الموظفين لتنفيذ أو قيد بعض العمليات الغير فعلية أو الوهمية، ويعتبر تجاهل الإدارة العليا لإجراءات الرقابة من الأمور التي يصعب اكتشافها في ظل الاجراءات العادية للمراجعين الداخليين، ولذلك يجب على المراجعين الداخليين بذل اهتمام خاص عند حدوث أي من هذه الحالات، لأن هذا يطرح سؤالا هاما حول مدى سلامة واستقامة الإدارة.

ب- الأخطاء البشرية

نظام الرقابة يكون كفء بأداء الأشخاص الذين ينفذون الرقابة ويمكن حدوث الأخطاء البشرية بسبب بعض العوامل مثل الإجهاد، ولذلك يجب على المراجع الداخلي الاهتمام بجودة أداء الأفراد العاملين بالمنشأة.

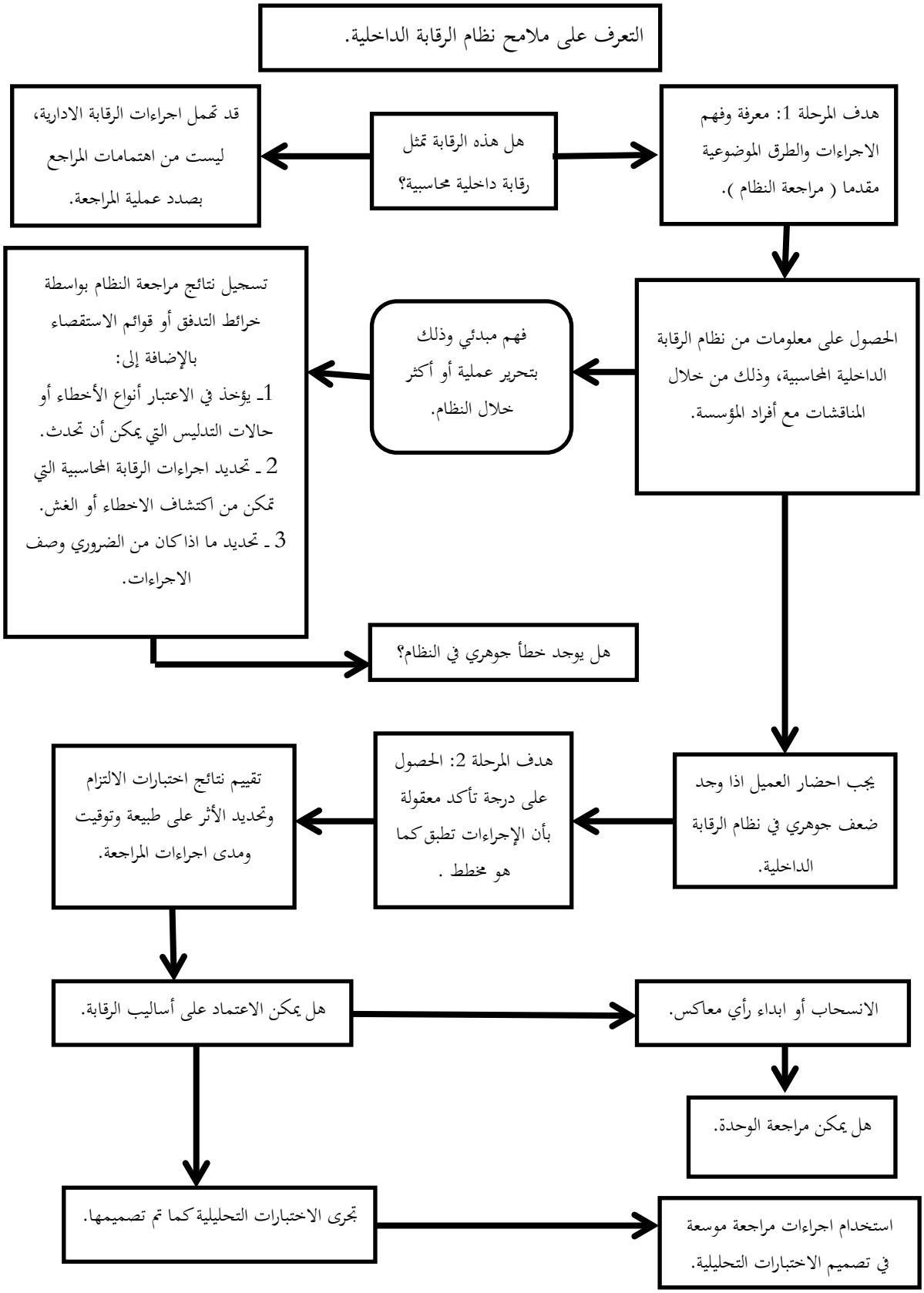
ج– التواطؤ

يجب فصل الوظائف عن بعضها، أي عدم قيام شخص واحد بالعمل من البداية إلى النهاية ولكن هذا المبدأ يمكن أن يهدم بسبب التواطؤ بين الموظفين.

ويجب الإشارة إلى أن فاعلية نظام الرقابة الداخلية من الأمور المهمة التي يدخل في تقييمها مجموعة من المؤشرات سواء كانت كمية أو غير كمية، إن قياس المنافع الناتجة من الرقابة الداخلية بمقاييس غير كمية يجعلها خاضعة لتقديرات الإدارة.

[1] محمد سمير أحمد، **الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة في البنوك التجارية**، الطبعة الأولى، دار المسيرة، عمان، 2009، ص ص55-56.

الشكل رقم (4): ملخص دراسة وتقييم نظام الرقابة الداخلية.



المصدر: عزوز ميلود، **دور المراجعة في تقييم أداء نظام الرقابة الداخلية للمؤسسة الاقتصادية**، مذكرة الماجستير، جامعة 20 اوت،سكيكدة، 2006-2007.

من خلال الجدول رقم (3): نلاحظ أن دراسة وتقييم نظام الرقابة الداخلية يتم لتحقيق هدفين:

الهدف الأول: معرفة وفهم الاجراءات والطرق الموضوعة مقدما وذلك بالحصول على مناقشات مع أفراد المؤسسة.

الهدف الثاني: الحصول على درجة تأكد معقولة بأن الاجراءات تطبق كما هو مخطط من خلال تقييم نتائج اختبارات الالتزام، وتحديد الأثر على طبيعة وتوقيت ومدى اجراءات المراقبة.

خلاصة الفصل:

شهدت السنوات الأخيرة اهتماما متزايدا بالرقابة الداخلية من قبل المنشآت نظرا لمساهمتها في المحافظة على أصول الشركة، وضمان دقة وصحة المعلومات المحاسبية وزيادة درجة الاعتماد عليها، وتحقيق الكفاءة التشغيلية لكل جوانب النشاط في المؤسسة، والتأكد من التزام العاملين بالمنشأة بكافة السياسات والأهداف التي وضعتها الإدارة، فوجود نظام رقابة سليم وفعال أصبح ضرورة حتمية لكل منشأة تهدف إلى الاستمرار في النشاط.

كما يتوجب على المدقق الداخلي من معرفة مدى الالتزام بالسياسات واللوائح والقوانين الموضوعةوالتدقيق التشغيلي للعمليات، وتدقيق نظم المعلومات من حيث اكتمالها ودرجة الامان المصاحبة لها، الا أن هناك قيود تحد وتقلل من درجة اعتماد المراجع على نظام الرقابة الداخلية وذلك خلال قيامه بعملية المراجعة واعداد تقريره، فقد تحدث نتيجة لعدم فهم الموظف للتعليمات مثلا أو عدم العناية على تأدية الوظيفة ونحوه.

الفصل الثاني

تمهيد:

في ظل التغيرات والتطورات في مجال تكنولوجيا المعلومات والأنترنت، توجب على البنوك مواكبة هذه التغيرات وذلك بتحسين خدماتها وتقديمها بطرق غير تقليدية، حيث أصبح تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية وبطرق مبتكرة الهدف الذي تسعى اليه البنوك لتحقيق التطور والنجاح الذي تسعى اليه.

ولذلك ارتأينا من خلال هذا الفصل التطرق الى ماهية جودة الخدمات المصرفية الالكترونية ومميزاتها، اضافة الى اهم الخدمات المصرفية الالكترونية المتاحة والتميز من خلالها، والاساليب الرقابة الحديثة على الجودة، وكذا ابعاد جودة الخدمة ونموذج الفجوة.

المبحث الاول: ماهيه الخدمات المصرفيةالالكترونية.

تشهد دول العالم اليوم ثورة متتابعة في العمل المصرفي، إذ تم الانتقال من المصارف التقليدية التي لها وجود مادي في شكل فروع ومعاملات تتبادل فيها المستندات والنقود المعدنية والورقية إلى المصارف الافتراضية التي تعتمد على الركائز أو الوسائط الالكترونية، وظهرت أنواع جديدة من النقود هي النقود الالكترونية، وكذلك المصارف الالكترونية، والخدمات المصرفية الالكترونية.

المطلب الأول:مفهوم الخدمة المصرفية الإلكترونية

أولا:مفهوم المصارف الالكترونية

1- تعريف المصارف الالكترونية

المصارف التجارية هي المصارف التي تتعامل بالائتمان وتسمى أحيانا بمصرف الودائع وأهم ما يميزها على غيره هو قبول الودائع تحت الطلب والحسابات الجارية وينتج على ذلك ما يسمى بخلق النقود.[1]

يستخدم تعبير أو اصطلاح البنوك الالكترونية (Electronic Banking)، أو بنوك الانترنت (InternetBanking) كتعبير متطور وشامل للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينيات كمفهوم الخدمات المالية عن بعد أو البنوك الالكترونية عن بعد (Remote Electronic Banking)،أو البنك المنزلي (Home Banking)،أو البنك على الخط (Online Banking)،أو الخدمات المالية الذاتية(Self-ServiceBanking)، وجميع تلك المصطلحات تعني أن زبون يتاح له أن كافة أعماله الخاصة بالبنك الذي يتعامل معه عن طريق أي مكان موجود به وذلك عن طريق خط خاص يوفره له البنك يتيح له من خلاله انجاز كافة معاملاته مع بنك من خلاله دون أن يضطر الى الذهاب بنفسه إلى مقر البنك لإنجاز تلك الأعمال، ومع تطور الخدمات التي يقدمها البنك لعملائه أصبح البنك يقوم بتقديم مجموعة البرامج اللازمة لكي يتمكن العميل من الدخول عبرها إلى الكمبيوتر الخاص بالبنك والقيام بما يريد من أعمال.

بمعنى أن البنك يزود جهاز العميل (الكمبيوتر الشخصي) بحزمة البرمجيات – اما مجانا أو لقاء رسوم مالية – وهذه تمكنه من تنفيذ عمليات معينة عن بعد (البنك المنزلي) أو كان العميل يحصل على حزمة البرمجيات اللازمة عبر شراءها من الجهات المزودة، وعرفت هذه الحزم باسم برمجيات الإدارة المالية الشخصية مثل حزمة (Microsoft's money)،وحزمة (Ntuits Quicken)،وحزمة(Meca'sManagingYour Money).

[1] زياد رمضان، محفوظ جودة، **الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك**، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، 2006، ص 10.

وهذا المفهوم للخدمات المالية عن بعد هو الذي يعبر عنه واقعيا ببنك الكمبيوتر الشخصي وهو مفهوم وشكل قائم ولا يزال الأكثر شيوعا في عالم العمل المصرفي الالكتروني.[1]

2- مراحل تطور المصارف الالكترونية

يمكن تقسيم تطور البنوك الالكترونية إلى ثلاث مراحل حسب التطور التكنولوجي لقنوات الخدمات المصرفية الالكترونية.

ـ المرحلة الأولى

وهي التي ظهرت بها آلات الصراف الآلي، ونقاط البيع، والحاسوب المنزلي والبنك المحمول والبنوك الهاتفية وقد حققت هذه المرحلة العديد من الأهداف للبنوك أهمها: خفض الضغط على الفروع، وتحسين الخدمة وتخفيض التكاليف وزيادة الأرباح.

ـ المرحلة الثانية

وهي مرحلة ظهور بنوك الأنترنت وهي أهم مرحلة من مراحل البنوك الالكترونية وبموجبها تم الانتقال من مرحلة البنوك التقليدية التي لها واقع مادي ممثلا في فروع ومستندات إلى وجود افتراضي على شبكة الانترنت.

ـ المرحلة الثالثة

وهي تلك المرحلة التي ظهرت بها توجهات الدمج ما بين قنوات تقديم الخدمة المصرفية المذكورة بالمرحلة الأولى، وتقنية الانترنت المذكورة بالمرحلة الثانية.

ثانيا: مفهوم الخدمة المصرفية

تعرف الخدمات بأنها بالأصل أنشطة أو فعاليات غير ملموسة ونسبيا سريعة الزوال، وهي تمثل نشاطا أو أداء يحدث من خلال عملية تفاعل هادفة إلى تلبية توقعات العملاء وارضاءهم، إلا أنها عند عملية الاستهلاك الفعلي ليس بالضرورة أن ينتج عنه نقل للملكية.[2]

إن مفهوم الخدمة لا يبتعد أو يختلف كثيرا عن مفهوم الخدمة بشكل عام، فالخدمة البنكية لا ترى بالعين المجردة، ولكن يمكن ملاحظة نتائجها بعد وضوح الحقائق عنها، وبالتالي فإن أثر ونتيجة الخدمة تكون ظاهرة وواضحة بمرور الوقت، وباعتبار أن العمل البنكي يندرج ضمن الأنشطة الخدمية التي يتمثل عملها الرئيسي في قبول الودائع

[1] منير الجنبيهي، ممدوح الجنبيهي، **البنوك الالكترونية**، دار الفكري الجامعي، الاسكندرية، 2005، ص ص10-11.

[2] هاني حامد الضمور، **تسويق الخدمات**، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، الأردن، 2005، ص 435.

المصرفية ثم منحها على شكل قروض، اضافة لتقديم خدمات مالية أخرى، فقد اقترح بعض الباحثين عدة تعريفات للخدمة البنكية من بينها:

ـ الخدمة المصرفية هي نشاط أو منفعة يقدمها البنك لطرف آخر، ولا يترتب على تقديمها أي نوع من أنواع الملكية، وهناك من يعرفها بأنها ذلك النشاط غير الملموس الذي يقدمه البنك ويهدف إلى اشباع حاجات العميل.[1]

ـ الخدمة المصرفية "عبارة عن مجموعة من الأنشطة والمنافع غير الملموسة التي يعرضها المصرف للبيع وتتضمن الحسابات الجارية والتوفير لأجل والتحويلات والقروض بأنواعها وتبديل العملات".[2]

وعليهيحمل تعبير الخدمة المصرفية مفهومين:

ـ الأول تسويقي كونها مصدرا لإشباع احتياجات ورغبات الزبائن.

ـ الثاني منفعي يتمثل في مجموعة المنافع التي يسعى الزبون لتحقيقها من جراء استخدامه للخدمة المصرفية

ويشترك هذان المفهومان لإظهار بعد هام في الخدمة المصرفية الا وهو جودة الخدمة، وتظهر أهمية هذا البعد باعتبار أن الزبون هو النقطة المركزية في الجهود المصرفية،وان الخدمات المصرفية تقدم بهدف اشباع احتياجاته ورغباته، وتحقيق المطابقة بين الخدمات المصرفية المقدمة وهذه الرغبات والاحتياجات.[3]

ثالثا: مفهوم الخدمة المصرفية الالكترونية

يقصد بالخدمات المصرفية الالكترونية التوصيل التلقائي للخدمات المصرفية التقليدية والجديدة مباشرة للعميل من خلال قنوات التواصل الالكترونية التفاعلية، وتتضمن هذه الخدمات النظم التي تمكن عملاء المؤسسات المالية والأفراد أو الشركات من الوصول للحسابات المصرفية أو الحصول على معلومات عن المنتجات المالية والخدمات من خلال شبكة خاصة أو عامة بما في ذلك شبكة الانترنت.

وكان اتحاد ستانفورد للائتمان الفيدرالي أول مؤسسة مالية تقدم الخدمات المصرفية الالكترونية وتطورت بصورة كبيرة، حتى باتت هناك العديد من البنوك التي لعا تواجد على الانترنت فقط، وليس لها مقرات فعلية بصورة كبيرة وتميز نفسها بتقديم معدلات فائدة أفضل ومزايا مصرفية الكترونية متعددة.[4]

[1] محمد محمود مصطفى، **التسويق الاستراتيجي للخدمات**، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2003، ص 51.

[2] جبر هشام، **التسويق المصرفي**، جامعة النجاح الفلسطينية، فلسطين، 2007، ص 80.

[3] رعد حسن الصرن، **عولمة جودة الخدمة المصرفية**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2007 ، ص 272 .

[4] . http://aitmag.ahram.org.eg/News/717

تعرف الخدمة المصرفية الالكترونية على أنها كافة العمليات أو النشاطات التي يتم عقدها أو تنفيذها أو الترويج لها من قبل المصارف والمؤسسات المالية بواسطة الوسائل الالكترونية او الضوئية مثل: الهاتف، والحاسوب والصراف الآلي، والانترنت، والتلفزيون الرقمي وغيرها، وإلى جانب العمليات التي يقوم بها مصدرو البطاقات الالكترونية، وكافة المؤسسات التي تتعامل بالتحويلات النقدية الكترونيا.

كما عرف (Ruts and Lemon) الخدمة المصرفية الالكترونية على أنها "تنطوي على تقديم الخدمة عبر وسائل وشبكات الكترونية مثل الأنترنت، ويتضمن هذا التصور ليس فقط الخدمات التي اعتادت مؤسسات الخدمة التقليدية على تقديمها، وإنما أيضا تلك الخدمات المقدمة من قبل الصناعيين ممن يعتمد نجاحهم على جودة هذه الخدمات، وعليه فإن مفهوم الخدمة الالكترونية واسع في اطاره ولا يقتصر على مزودي الخدمات فقط بل موجه للعميل أساسا".[1]

رابعا: خصائص الخدمة المصرفية الالكترونية

تتميز الخدمة المصرفية الالكترونية حسب عوض الحداد بالخصائص التالية:[2]

ـ لا يمكن انتاج الخدمة المصرفية مقدما وتخزينها، فهي تنتج وتستهلك في نفس اللحظة التي يتقدم فيها العميل لطلبها.

ـ لا يمكن لموظف البنك انتاج عينات من الخدمة وارسالها للعميل لفحصها والحصول على موافقته على جودتها قبل الشراء.

ـ الخدمات المصرفية غير قابلة للاستدعاء مرة أخرى في حالة وجود عيوب أو أخطاء عند تقديمها، ففي هذه الحالة الاعتذار والترضية هما البديل الوحيد أمام موظف البنك.

ـ جودة الخدمة المصرفية غير قابلة للفحص قبل تقديمها من طرف موظف البنك إلى العميل.

ـ تقديم الخدمات المصرفية لا يأخذ شكلا نمطيا محددا حيث تختلف طريقة تقديم الخدمة ودرجة تفاعل موظف البنك من عميل لآخر.

[1] بشير عباس العلاق، **الخدمات الالكترونية بين النظرية والتطبيق**، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، 2004، ص 64.

[2] عوض بدر الحداد، **تسويق الخدمات المصرفية**، البيان للطباعة والنشر، الطبعة الأولى، القاهرة – مصر، 1999، ص ص14-15.

المطلب الثاني: أهم الخدمات المصرفية الالكترونية.

هناك مجموعة واسعة ومتنوعة جدا من الخدمات المصرفية التي يمكن اعتبارها خدمات حديثة ادخلتها المصارف خلال السنوات الماضية واهم هذه الخدمات:

1- جهاز الصراف الألي (Automatic TellerMachin)

وهي أجهزة آلية للمصرف، والغرض منها تقديم خدمات السحب والايداع في حسابات عملاء المصرف وذلك بموجب ترتيب آلي يتبعه المصرف، حيث تمكن السحب والايداع بموجب بطاقات مصممة لهذا الغرض وفي كافة الأوقات.[1]

ويكون مكان تواجدها غالبا في البناء الخارجي للمصرف وتكون متصلة بشبكة حاسب المصرف، ليستفيد العميل من خدماتها على مدار 24 ساعة باستخدام بطاقة بلاستيكية أو بطاقة ذكية.

ففي فرنسا اخترع في نهاية سنة 2003 صراف آلي يسمح بإيداعات نقدية سواء أوراق نقدية أو قطعا معدنية أو حتى شيكات، حيث يقبل هذا الجهاز التعامل بحوالي 100 شيك و250 ورقة مالية ويستطيع حساب 500 قطعة نقدية في الدقيقة.[2]

2- نقاط البيع الالكترونية (Electronic Point Of Sale)

وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أنواعها وأنشطتها، ويمكن للعميل استخدام بطاقات بلاستيكية أو ذكية للقيام بأداء مدفوعات من خلال الخصم من حسابه الكترونيا بتمرير هذه البطاقات داخل هذه الآلات المصلة الكترونيا بحاسب المصرف.[3]

3- الصيرفة المنزلية (Home Banking)

وهو ذلك الحاسب الشخصي الموجود بالمنزل أو العمل أو أي مكان، والذي يتصل بحاسب البنك ليتمكن من خلال كلمة سر(**Password**)،أو رقم سري (PinNumber)،أو كليهما لإتمام العمليات المصرفية المطلوبة، وعرفت الخدمات المصرفية المنزلية لأول مرة في نيويورك عام 19981، والتي أضافت بعدا جديدا إلى الخدمات المصرفية الالكترونية، بحيث يتم ربط الحاسوب الشخصي الموجود بمنزل الزبون بالحاسوب الرئيسي الموجود بالبنك عن طريق خط هاتفي شرط أن تكون هذه الخدمة متاحة لدى البنك المفتوح لديه حساب الزبون.[4]

---

[1] زكي خليل المساعد، **تسويق الخدمات وتطبيقاته**، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان-الاردن، الطبعة الأولى، 2003، ص 326.

[2] Revue Banque stratégie , L'ATM 3000 ? Banque de France, N 18, janvier/février 2003, p 18 .

[3] ناظم محمد نوري الشمري، وعبد الفتاح زهير العبدلات،**الصيرفة الالكترونية**، الطبعة الاولى، دار وائل للنشر، 2008، ص ص30 –32.

[4] مدحت صادق، **أدوات وتقنيات مصرفية**، دار غريب للتوزيع والنشر، القاهرة-مصر، 2001، ص 308.

4- **الصيرفة الهاتفية** (Phone Banking)

وهي مراكز خدمة مصرفية هاتفية خاصة لتقديم خدمات التجزئة، وهي جزء من الاعمال المصرفية عن بعد ويحصل العميل على خدمة معرفة الرصيد وآخر حركات هذا الحساب بالإضافة الى اجراء تحويل من حساب الى آخر ويمكن فتح حساب جديد وتلقي طلبات اقتراض وتسديد الفواتير ولعل من اهم مزايا هذه الخدمة بالإضافة الى السرعة أنها تقدم على مدار الساعة.[1]

5- **البنك المحمول** (Mobile Bankin)

وتسمح الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول للزبائن بإتمام عملياتهم المصرفية حول العالم وفي أي وقت ويمكن للزبائن أن يتحققوا من رصيد حسابهم الجاري، وكذلك للخصم منه تنفيذا لأي من الخدمات المصرفية المطلوبة، وذلك باستخدام رقم سري للزبون الذي يتيح له الدخول الى حسابه والقيام بمختلف العمليات المصرفية.[2]

6- **التلفزيون الرقمي (Digital Télévision)**

وهو عبارة عن ربط عبر الأقمار الصناعية بين جهاز التلفزيون بالمنزل وبين حاسب البنك، وبالتالي يمكن الدخول من خلال رقم سري إلى حاسب البنك أو شبكة الأنترنت وتنفيذ العمليات المطلوبة، ويعد التلفزيون من أحدث القنوات التي تم ابتكارها، والتي تمكن المصارف من التعامل مع الزبائن في مواقعهم خصوصا في المنزل لاسيما في حالة عدم توفر جهاز الحاسب.[3]

7- **الخدمات المصرفية عبر شبكة الأنترنت (Internet Banking)**

وتسمى أيضا البنوك الافتراضية(**Virtual Banks**) وهي خدمات مصرفية متعددة وحوافز للعملاء مستخدمي الانترنت وتشمل تقديم تفاصيل الحسابات والودائع والأسواق المالية وتنفيذ أوامر العميل بالإيداع او السحب او المقاصة، وطلب كشف حساب مختصر واجراء تحويلات مالية وشراء الاسهم وحتى شراء العقارات وتغطية اصدارات الأسهم والسندات وادارة الاكتتابات. ولا شك أن هذا النوع من الخدمات ينطوي على مخاطر عالية حيث انه يسمح بنوع من الاتصال المحدود بأنظمة المعلومات الداخلية للمصرف بما يمكن من تأدية الخدمة المطلوبة وعليه فإن على المصرف اتخاذ كل ما يلزم لحماية انظمته الداخلية من حيث العبث والتغيير وكذلك الحماية من فيروسات الحاسوب المحتمل دخولها من خلال الفضاء الخارجي. وقد تم حديثا استحداث خدمة المصارف

[1] حازم نعيم الصمادي، **المسؤولية في العمليات المصرفية الالكترونية**، الطبعة الاولى، دار وائل للنشر، الاردن، 2003، ص 29.

[2] سليمة عبد الله، **دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي**، مذكرة الماجستير ، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2008-2009، ص 102.

[3] سليمة عبد الله، **مرجع نفسه**، ص 103.

الخلوية التي تقدم الخدمة المصرفية من خلال الهاتف المستقل بما يشمل الاستفسار عن رصيد الحساب، وآخر الحركات التي تمت على الحساب وطلب كشف حساب ودفتر الشيكات والتحويل الفوري والاستفسار عن أسعار العملات وغيرها.[1]

ووفقا للعديد من الدراسات العالمية (الأمريكية والأوربية) هناك ثلاث صور أساسية للبنوك الالكترونية على شبكة الأنترنت هي:[2]

أ ـ الموقع المعلوماتي (Informational Web Site)

وهو المستوى الأول أو الأساسي للبنوك الالكترونية والذي عن طريقه يقوم البنك بالإعلان عن منتجاته وخدماته ونشاطه بصورة عامة.

ب ـ الموقع التفاعلي أو الإتصالي (Communicative Web Site)

وهو المستوى الثاني والذي يسمح بنوع ما من التبادل الإتصالي بين البنك وعملائه.

ج ـ الموقع التبادلي (TransactionaWeb Site)

وهو المستوى الثالث، والذي يمكن القول فيه بأن البنك يمارس أنشطته في بيئة الكترونية، حيث تشمل هذه الصورة السماح للعميل بالتعامل مع البنك في نطاق عريض من الخدمات المصرفية عن بعد ومن خلال شبكة الأنترنت، وبالتالي يصبح موقع خدمات مصرفية فورية.

8- العمليات المصرفية عن طريق البريد(GIROS BANK)

إذ يقوم البريد مقام المصرف في انجاز العمليات التي يحتاجها الفرد،ولكن بحدود معينة، فيقدر عدد الوحدات التي تقدم هذه الخدمة في أوربا وحدها بحدود 90000 فرع، موزعين على 11 قطرا في وسط وغرب أوربا وفق بيانات 1992م، والغرض من هذا النظام التوزيعي: تقديم خدمة نوعية مضمونة، إذ تمكن الفوائد والمميزات من استخدام هذا النظام:

- تكوين واظهار منافذ توزيعية كثيرة العدد.
- حركة سريعة للنقد.
- السهولة في تحصيل للنقد في أي مكان سواء في القرية أو المدينة أو أية نقطة تتواجد فيها وحدة بريدية.

---

[1] حازم نعيم الصمادي، **مرجع سابق**، ص 30.

[2] وهاب نعمون، **النظم المعاصرة لتوزيع الخدمات كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية مع الاشارة الى حالة الجزائر**، العدد الرابع، ديسمبر 2008، ص 120-121، انظر الى:
WWW.*univ-biskra.dz/rem/n4/6*

- تكوين قاعدة كبيرة من الزبائن.

والبرنامج في توسع مستمر وبخاصة عند استخدام الآلية الجديدة وما تركته من جوانب ايجابية على العمليات المصرفية هذه.[1]

9- البطاقات (Cards)

تمثل البطاقات المصرفية أكثر القنوات المصرفية غير التقليدية في توزيع الخدمات المصرفية انتشارا في الوقت الحلي، حيث نشأت الحاجة إلى وجود وسيلة لا تتطلب السداد النقدي عند كل عملية تعامل، وتنقسم البطاقات المصرفية إلى نوعين هما:

أ ـ بطاقة الدفع (DebitCards)

وهي البطاقات التي تعتمد على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى البنك في صورة حسابات جارية تقابل المحسوبات المتوقعة للعميل صاحب البطاقة، يقتصر استخدامها خصما على حسابات دائنة للعملاء.

بـ ـالبطاقات الائتماني(CreditCards)

تشترك البطاقات الائتمانية في فكرة واحدة أساسية يمكن تلخيصها في أنها تمنح حد ائتماني متفق عليه مسبقا (Pre-set CreditLimit) بين البنك والعميل بحيث يمكنه أن يسحب نقدا من أي فرع من فروع البنك المصدر للبطاقة أو من البنوك الأخرى التي تتعامل في هذه البطاقة مبالغ مالية في حدود حد الائتمان المسموح به أو يشتري من أي محال (تقبل هذا النوع من البطاقات) دون الحاجة لدفع قيمة مشترياته نقدا وفورا، ومن أمثلة هذا النوع من البطاقات بطاقة فيزا (Visa)، بطاقة ماستر كارد(Mastercard)، وبطاقة أمريكـان اكسبريـــس American) Express).[2]

10- الرسائل البنكية القصيرة

تعد هذه الخدمات من أكثر الخدمات البنكية الالكترونية تطورا، حيث صممت لمواكبة تطلعات الزبائن وإدارة معاملاتهم المصرفية على مدار الساعة ودون الحاجة إلى زيارة فروع البنوك.

وتوفر هذه الخدمة المعلومات المتعلقة بالحساب المصرفي كنوع العملية البنكية وتاريخها بأسلوب آمن من خلال خدمة الرسائل القصيرة.ومن أهم مميزات هذه الخدمة أنها توفر ميزة الربط الدائم مع البنك من خلال الرسائل

[1] تيسير العجارمة، **التسويق المصرفي**، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان–الاردن، 2005، ص211.

[2] وهاب نعمون، **مرجع سابق**، ص 118.

القصيرة المرسلة أو المستقبلية لتمكن العملاء من إدارة حساباتهم بشكل آمن وسهل وسريع، وتنقسم خدمة الرسائل القصيرة إلى:[1]

أ ـ خدمة (Push SMS)

يتم ارسالها من البنك إلى العملاء وتتضمن إشعارات الحسابات، إشعارات بالتجاوز على الحسابات، إشعارات العمليات المالية على الحسابات، إشعارات العملات.

بـ ـ خدمة (Pull SMS)

يتم إرسالها من العملاء إلى البتك وتتضمن (SMS)الاستعلام عن الرصيد، الاستفسار عن آخر ثلاث حركات، وطلب كشف الحساب.

المطلب الثالث: الجرائم الالكترونية ومخاطر المعاملات الالكترونية.

ساهم ظهور وسائل الدفع الالكترونية عاملا في ظهور جرائم الأنترنت والتي يمكن أن نلخصها في الآتي:

1- **انتحال شخصية الفرد**

تتم عندما يستغل اللصوص البيانات (كالعنوان وتاريخ الميلاد ورقم الضمان الاجتماعي..) شخص ما على الشبكة الالكترونية أسوأ استغلال، من أجل الحصول على بطاقات بنكية ائتمانية، حيث أن تلك البيانات تمكنهم من التقدم بطلبات لاستخراج البطاقات البنكية عبر الأنترنت غالبا من خلال الهيئات التي لا تتخذ اجراءات أمنية صارمة عبر الشبكة.[2]

2- **غسيل الأموال باستخدام البطاقات البنكية**

غسيل الأموال هي عملية تحويل المصدر غير المشروع للأموال كالمخدرات إلى أموال مصدرها مشروع كالتجارة بالسيارات، وأبسط الطرق لهذه العملية هي القيام بسحب مبالغ كبيرة على دفعات من الصراف الآلي في بلد أجنبي من ثم يقوم فرع البنك الذي سحب المبلغ من جهازه بطلب تحويل المبلغ من الفرع الذي أصدر البطاقة، فتتم عملية التحويل بخصم المبلغ من رصيد الزبون الذي يكون قد تهرب من دفع رسوم التحويل واستطاع أن يغسل أمواله.[3]

[1] رمزي طلال حسن الردايدة، **أثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في تقوية العلاقة بين المصرف والزبائن**، مذكرة الماجستير، جامعة الشرق الأوسط، 2011، ص ص17-18.

[2] محمد جنبيهي وممدوح الجنبيهي، **جرائم الانترنت والحاسب الآلي ووسائل مكافحتها**، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية – مصر، 2004، ص 13.

[3] حجازي بيومي عبد الفتاح، **النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية**، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية – القاهرة، 2003، ص 426.

3- السلب بالقوة الالكترونية

حيث يتم استخدام الحاسب في التلاعب بالمعلومات، وذلك بإدخال بيانات زائفة من جانب المتحايل باختلاق دائنين كأجور يجب دفعها أو فواتير يجب سدادها، وذلك عن طريق اختلاق مدينين غير حقيقيين يجب عليهم سداد فواتير صادرة عن الحاسب، اما المدين المعتدى عليه فلن يتمكن من اثبات كونه غير مدين لوجود فواتير معلوماتية، وهكذا يستغل المتحايل طرق الدفع الآلية للحصول على أموال غير شرعية.[1]

4- استعمال البطاقات المسروقة أو المزورة من قبل الغير

إن سارق البطاقة أو من عثر عليها قد يستخدمها في سحب نقود من الموزع الآلي، وقد يستخدمها للحصول على السلع والخدمات من التجار وهناك عدة دول كفرنسا تطبق في مثل هذه الحالات عقوبة جريمة النصب.[2]

5- السحب ببطاقات الكترونية مزورة

قد يقوم الغير بتزوير بطاقات الدفع أو السحب عن طريق بطاقات ائتمان مسروقة، واستبدال بياناتها كما قد يتم ذلك بالتواطؤ مع صاحب البطاقة الذي يتركها للغير لاستعمالها في السحب وتزوير توقيعه، ثم يقوم بالاعتراض على السحب ويطعن على توقيعه حتى لا يخصم المبلغ المحسوب من حسابه الخاص.

ويلاحظ أن أكثر من نصف عمليات الاحتيال فيما يخص البطاقات تقع في الولايات المتحدة الأمريكية، أما الباقي فيوجد حوالي 30 بالمائة منها في أوربا خاصة بريطانيا، أما البطاقات المفقودة أو المسروقة تمثل أكبر من نصف الخسائر المترتبة على عملية الاحتيال، وتزوير هذه البطاقات يمثل الخطر الأكبر الذي يهدد التجارة الالكترونية.[3]

---

[1] هدى حامد قشقوش، **جرائم الحاسب الالكتروني في التشريع المقارن**، الدار الجامعية، مصر، 2003، ص 261.

[2] محمد توفيق السعودي، **بطاقات الائتمان**، دار الأمين للطبع، مصر، 2000، ص 130.

[3] سليمة عبد الله، **مرجع سابق**، ص 131.

المطلب الرابع : التحديات التي تواجه تطبيق الخدمات المصرفية الالكترونية

ان اهم التحديات التي تواجه العمل المصرفي الالكتروني بشكل عام، والعمل عبر شبكة الانترنت بشكل خاص ما يلي :[1]

1- البنية التحتية الازمة

لا يمكن تحقيق الانتشار لأي عمل الكتروني- من ضمنه العمليات عبر الانترنت – دون وجود بنية تحتية أساسية، وتتألف تلك البنية من المتطلبات الأتية :

أ- وجود الحاسبات الشخصية

وجود الحاسبات الشخصية لدى البنوك والمؤسسات المختلفة والمنازل والتي عن طريقها يتم اجراء الأعمال الالكترونية، وكلما زاد الانتشار للحاسبات قل التحدي أمام انتشار الخدمات الالكترونية.

ب ـ انتشار شبكات الاتصال بأنواعها

أي وجود شبكات الاتصال الهاتفية العادية المعتمدة تكنولوجيا الـ (Digital) والهواتف الخلوية (GSM) وكذلك شبكات الأقمار الصناعية لكونها قنوات ومسارات انتقال العمليات الالكترونية.

ج ـ توفر الحاسبات المضيفة (Hosts)

وهي تلك الحاسبات المضيفة المحلية التي تتصل بشبكة الانترنت الدولية، وتتيح من خلال خطوط اتصال محلية الدخول إلى الشبكة، ويكون لها عنوان رقمي على الانترنت (IP Address).

د ـ أمن البنية التحتية

طالما انه سيتم تبادل معلومات وبيانات خاصة بأعمال وعمليات مصرفية مما تحتوي عليه من معلومات سرية فائقة، فلا بد أن تكون كل من الخدمات او الحاسبات المضيفة آمنة، وأن تكون هناك بنية تحتية للاتصالات آمنة، وتقوم على تأمين خطوط الاتصال وعدم تداخلها، فضلا عن وجود طرف ثالث يضمن الجهات المتعاملة مع بعضها البعض على الانترنت، وهو ذلك الطرف الذي يمنح الأطراف الشهادات الضامنة لوسائل وبرمجيات الاتصال المشفرة، وتقدم خدمة التحقق من شخصية المتصل عبر الانترنت، وعملية التوقيع الالكتروني.

[1] ناظم محمد نوري الشمري وعبد الفتاح زهير العبداللات، **مرجع سابق**، ص ص247-249.

2- الموارد البشرية الازمة لانتشار العمليات المصرفية الالكترونية

إن العنصر البشري من العناصر الحاكمة في العمليات المصرفية الالكترونية، وكلما انتشر عدد مستخدمي القنوات الالكترونية ومنها الانترنت ازداد انتشار التعامل بالخدمات المصرفية، ويعتمد ذلك على مدى توفر الحاسبات بأسعار مناسبة، وحسن صيانتها، ورخص الحصول على الانترنت.

3- استمرار بحوث تطوير الخدمات المصرفية عبر الانترنت

والتي تعد لازمة لدعم وانتشار وتطوير الخدمات المصرفية الالكترونية.

4- البنية التشريعية

إن البنية التشريعية والقانونية ضرورة ملحة لتوفير المناخ الملائم للخدمات المصرفية الالكترونية وانتشارهافمثلا لانتشار التعامل مع التوقيع الالكتروني لابد أن يكون أن يكون له كامل الحجة القانونية.

5- توفر السياسات الضريبية والجمركية المشجعة

وهي تشمل ما يفرض على وسائل أداء الخدمات المصرفية الالكترونية وتتضمن مثلا: الحاسبات وملحقاتها أو الضرائب التي تفرض على المعاملات ذاتها.

6- الدعم الحكومي

ويلعب الدور الحكومي دورا كبيرا في انتشار تلك الخدمات فعلى سبيل المثال يتمثل دورها في توفير البنية الأساسية المطلوبة من حاسبات، شبكات اتصال آمنة، وايضا تشريعات وسياسات ضريبية داعمة لانتشار الخدمات الالكترونية.

المبحث الثاني: الرقابة على جودة الخدمات.

أصبحت الجودة في هذا العصر أساسا للاتصالات، وهي التي تقرر نجاح أو فشل المنظمات الانتاجية والخدمية، حيث إنها وسيلة لإرضاء المستهلك وزيادة الخدمة وتخفيض التكاليف وتحقيق الربح، ولذلك لابد من ادارتها بطريقة فعالة نظرا لأهميتها، ولهذا لابد من وجود نظام رقابة فعال ومستمر، وذلك من خلال تحديد واجبات الإدارة وتحديد المسؤوليات القياسية لجودة الخدمة، بحيث تكون واضحة ومحددة.

المطلب الاول: مفهوم الرقابة على الجودة.

يعتبر موضوع الرقابة على الجودة من الميادين الفكرية والتطبيقية البناءة والهادفة، فقد دأبت كافة المنظمات الاقتصادية على استثمار كافة المجالات القادرة على ارساء قواعد التطوير والتحسين المرحلي لمنتجاتها وخدماتها فقد تباينت الآراء والمفاهيم بشأن تحديد مفهوم شامل للرقابة على الجودة، الا أنها من حيث المضمون تكاد لا ترى اختلافا أو تباينا بين هذه المفاهيم والآراء، فقد عرفت رقابة الجودة بأنها "عملية تهدف إلى التأكد من أن المنتجات النهائية والخدمات مطابقة للمواصفات الموضوعة، وتعمل على محاولة منع الأخطاء قبل حدوثها".[1]

أولا: مفهـومالجـودة

يعرفها (Bank)2000م أنها الإشباع التام لاحتياجات المستهلك بأقل كلفة داخلية.[2]

أما (Awidl and Stanty) 1994فقد عرف الجودة على أنها: "حركة تحسن المنتجات والخدمات والأفراد والعمليات والبيئة لنتطابق مع توقعات الزبائن "، أما بالنسبة للمنظمة الأوروبية لضبط الجودة فترى أن الجودة هي " مجموعة من الصفات التي يتميز بها منتج أو خدمة معينة وتحدد قدراته لتلبية حاجات الزبائن".

وتعرف الجودة حسب الجامعة الأمريكية للجودة على أنها: "الهيئة والخصائص الكلية للمنتج (الخدمة) والتي تظهر قدرته على اشباع الحاجات الصريحة والضمنية للزبائن".[3]

كما عرف (Juran ,J .M & Frank M.Gryna) 1964 الجودة على أنها رضا الزبون أو الملائمةللاستعمال، وقد بدأ هذا التعريف بتحديد من هو الزبون معتبرا اياه أي فرد تأثر بالسلعة أو العملية، وقد ميزا من خلال هذا التعريف بين نوعين من الزبائن مها الداخليون والخارجيون واعتبرا أن المنتج الذي يعبر عن ناتج أي عملية يأخذ الأنواع التالية:

---

[1] تامر توفيق عبد الله عوض، **مرجع سابق**، ص 35.

[2] محمود حسين الوادي، عبد الله ابراهيم نزال، حسين محمد سمحان، **إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية**، الطبعة الأولى، دار صفاء للتوزيع والنشر، عمان، 2010، ص19.

[3] قاسم نايف علوان، **ادارة الجودة في الخدمات**، دار الشروق للنشر، الطبعة الأولى، عمان – الاردن، ص 25.

1- السلع: ومن أمثلتها السيارات والمواد الكيماوية وغيرها.

2- البرمجيات: ومن أمثلتها البرامج الحاسوبية والتقارير والتعليمات الحاسوبية وغيرها.

3- الخدمة: ومن أمثلتها الأعمال المصرفية والتأمين والنقل.

وتتضمن الخدمة أيضا أنشطة الدعم ضمن المنظمات مثل: منافع العمال وصيانة المصانع والدعم السكرتاري.[1]

ثانيـــا: مفهـوم الرقابـة على الجـودة

يمكـن تعريف الرقابـة على الجـودة بأنهـا مجموعة الخطوات المحددة مسبقا والتي تهدف الى التأكد من الانتاج المحقق متطابق مع المواصفات والخصائص الأساسيـة الموضوعة للمنتـج.

يتضح من التعريف من هذا التعريف مجموعة من العناصر والحقائق الأساسية لموضوع الرقابة على الجودة وهي:[2]

1 ـ ضرورة توفر خطوات محددة مسبقا تمثل مجموعة من الاجراءات الضرورية التي يمكن استخدامها للتأكد من جودة المنتجات، ومن هذه الاجراءات:

أ ـ اجراءات خاصة بالاختبارات التي يمكن اجرائها للوحدات المراد التأكد من جودتها.

ب ـ اجراءات فحص للنظام الانتاجي بشكل عام لمعرفة أسباب عدم المطابقة بين الوحدات المنتجة الفعلية والوحدات المنتجة المتوقعة.

جـ ـ اجراءات خاصة لتصحيح الأخطاء وضمان منع وقوعها مرة اخرى .

2 ـ هدف الرقابة على الجودة هو التأكيد من المطابقة للمواصفات وليس انتاج مستوى جوده مرتفع، لأن الانتاج بمستويات جودة مرتفعة هو جزء من نظام ادارة الجودة الشاملة وليس جزءا من نظام الرقابة على الجودة.

3 ـ ضرورة وجود مواصفات محدده للتعبير عن مستوى الجودة، ويقصد بالمواصفات بأنها مجموعة من الخصائص الأساسية للمنتج التي يمكن قياسها للمنتج ككل أو لبعض الأجزاء منه كل على حدا مثل الوزن، السمك، درجة الصلابة...

5 ـ وجود نظام للرقابة على الجودة لا يعني عدم وصول وحدات معيبة من السلعة إلى العميل، لأن الرقابة على قد تعتمد على العينات، كما أن نظام الرقابة قد لا يكون هدفه تحقيق الكمال دائما وانما تخفيض العيوب والأخطاء الى أقل حد ممكن.

[1] رعد حسن الصرن، **مرجع سابق**، ص39.

[2] مأمون سليمان الدرادكة، **ادارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2008،ص ص 102-103.

6 ـ تهتم الرقابة على الجودة بالرقابة على جودة المنتج النهائي إضافة إلى الاهتمام بالرقابة على جودة المدخلاتوالاهتمام بالرقابة على العملية الانتاجية أثناء مراحل التشغيل.

المطلب الثاني: اهداف الرقابة على الجودة.

إن الأهداف التي تتسم بها مراقبة الجودة تستدعي العديد من الجهود المثمرة في مجال تحسينها وتطويرها باستمرار بهدف تحقيق السبل المثلى لنجاح النظام الرقابي، ومن هذه الأهداف:[1]

1- تخفيض نسبة مردودات المبيعات بسبب انخفاض مستوى الجودة.

2- المحافظة على درجة تطابق المنتج النهائي مع مواصفات التصميم الأصلية التي تم وضعها لهذا المنتج.

3- تقليل حجم المعيب في المواد المشتراة حتى لا يؤثر ذلك على درجة جودة المنتجات النهائية.

4- تخفيض عدد شكاوي العملاء من مستوى الجودة (كأن تكون مثلا بنسبة 10 بالمائة).

5- تخفيض تكلفة الرقابة على الجودة والفحص للوحدات المنتجة كأن تكون مثلا بنسبة 10 بالمائة.

6- تخفيض نسبة المواد التي يعاد تشغيلها مرة أخرى بسبب انخفاض الجودة (كأن تكون مثلا بنسبة 5 بالمائة على الأكثر).

كما تكمن أهداف الرقابة على الجودة فيما يلي:[2]

1 – تحقيق الاشباع الأمثل للمستهلكين وتعزيز سبل الرضا لديهم على السلع والخدمات، من خلال ما تتسم به تلك السلع والخدمات من الملائمة للاستخدام الفردي أو العائلي لها، ويعتبر الهدف من أكثر الأهداف أهمية ودورا لاسيما في ظل التنافس بين المنظمات المختلفة.

2 – المحافظة على درجة تطابق المنتج أو الخدمة النهائية مع مواصفات التصميم الأساسية التي تم وضعها للمنتج أو الخدمة.

3 – تقليص شكاوي المستهلكين من خلال السعي باستمرار لتطوير وتحسين الجودة.

4 – الاسراع بتقديم الخدمات للمستهلكين والاستجابة السريعة للمتطلبات المستمرة من قبلهم لاسيما وأن رغباتهم وحاجاتهم تتطلب درجة من الاستجابة في ظل المنافسة الشديدة بين المنظمات.

5 – اعتبار الجودة مسؤولية كافة الأفراد العاملين في المنظمة واتاحة المجالات الواسعة أمامهم في اتخاذ القرارات التطويرية والتحسين المستمر في الخدمات.

[1] مأمون سليمان الدرادكة، **نفس المرجع** ،ص 103.

[2] تامر توفيق عبد الله العوض، **مرجع سابق**، ص 27.

6 – التركيز باستمرار على جودة الأداء المتحقق، اذ إن سبل المطابقة بين المعايير التصحيحية للمنتج أو الخدمة والأداء الفعلي لا يمكن أن يتحقق إلا من خلال مواصلة العمل في تحسين الأداء من خلال الدورات التدريبية والتطويرية وادخال التقنيات المتطورة في الأداء، وتعزيز سبل الدعم المتواصل للعاملين في المنظمة.

هذا وقد أضاف السلطي أهدافا أخرى للرقابة على الجودة وهي:[1]

1ـ تحديد فاعلية نظام الجودة المطبق من حيث مقدرته على تلبية أهداف الجودة المحددة للمؤسسة.

2 ـ تحقق إدارة المؤسسة بأنه يتم تطبيق نظام الجودة كما يجب، وأنه يستمر في تلبيته للمتطلبات المحددة.

3ـ تحديد اذا ما كانت هناك أي حالات عدم مطابقة في النظام، والكشف عن المشكلات المحتمل حدوثها فيه.

4 ـ التأكد من أنه تمت معالجة حالات المطابقة التي تم الكشف عنها أثناء عمليات الرقابة والتدقيق الداخلي.

5 ـ زيادة حجم الخدمات المقدمة والمطابقة للمواصفات، وهذا يؤدي إلى زيادة ربحية الشركة وتقوية وضعها التنافسي في السوق.

المطلب الثالث: أساليب الرقابة الحديثة على جودة الخدمة.

هناك بعض الأساليب المستخدمة للرقابة على الجودة، ومنها ما يركز على تحليل الخطر وتحليل العمليات لتحقيق أهداف المنشأة، ومن هذه الأساليب:[2]

أولا: أسلوب القياس المتوازن

يعتبر أسلوب القياس المتوازن أحد الاتجاهات المعاصرة في الرقابة الإدارية الحديثة، ويستخدم هذا الأسلوب لتقييم ورقابة الجوانب غير المالية مثل جودة الأداء والموارد البشرية والموقف التنافسي بالإضافة إلى الجوانب المالية الأخرى مثل الربحية والنمو والقيمة المضافة للمساهمين.

ثانيا: أسلوب تأكيد الجودة

هو أحد أدوات الرقابة لتوفير التأكيد اللازم للمساهمين بأن اهداف المنشأة قد تحقق في ظل مستوى معقول من الخطر بأقل تكلفة، وقد عرفت منظمة AICPAالتأكيد بأنه " خدمة متخصصة تعمل على تحسين جودة المعلومات ووسيلة لمتخذ القرار "، وهي تشمل جميع أنواع المعلومات (تأكيد جودة المعلومات المالية، تأكيد جودة المعلومات غير المالية وتأكيد جودة النظام مثل جودة نظام الرقابة الداخلية).

[1] خضير محمود، **ادارة الجودة وخدمة العملاء**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الثالثة، عمان–الأردن، 2010، ص 245–246.

[2] تامر توفيق عبد الله عوض، **مرجع سابق**، ص 30.

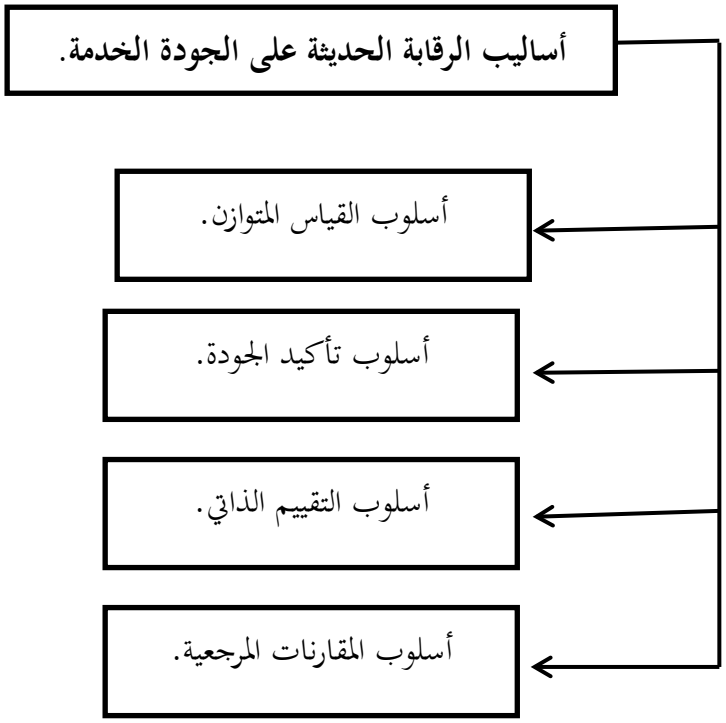
ثالثا: أسلوب التقييم الذاتي

يعد أسلوب التقييم الذاتي للرقابة أداة فعالة تستخدمها المنشآت لتحقيق التحسين المستمر لنظام الرقابة الداخلية وعمليات المنشأة، وهي مبنية على أساس مفاهيم الرقابة، وتستخدمها ادارة المراجعة الداخلية في تنفيذ أهدافها، وكما تستخدم أيضا كأداة للتأكيد على جودة الرقابة الداخلية، ويعتبر أسلوب التقييم الذاتي أحد مداخل تأكيد الجودة ويرتكز على تحليل الخطر والرقابة على العمليات التي تؤدي إلى تحقيق اهداف المنشأة.

رابعا: أسلوب المقارنات المرجعية

يعتبر أسلوب المقارنة المرجعية من الأدوات التي يمكن استخدامها بفعالية لإجراء تحسين وتطوير الخدمة.

الشكل رقم (5): أساليب الرقابة الحديثة على الجودة.



المصدر: من اعداد الطالبة بناء على التعاريف السابقة.

المبحث الثالث: جودة الخدمات المصرفيةالإلكترونية.

إن ظهور عصر الخدمة الالكترونية كان نتيجة التوسع الهائل والسريع في اقتصاد المعلومات والشبكات الالكترونية التي اعطت دفعا لمنظمات الاعمال عامة والبنوك على وجه الخصوص، كما وفرت لها فرصة تمكينهم من الوصول إلى العملاء وتقديمها لهم خدمات شخصية منفصلة على مقاساتهم وبمستويات من الجودة تتناسب وادراكاتهم وتفوق توقعاتهم أحيانا.

ويعد نموذج (SERVQUAL) لقياس جودة الخدمة أداة ملائمة لقياس الجودة في المنظمات الخدمية وذلك من خلال قياس رضا الزبون، إذ أصبحت فكرة إشباع رغبات العميل هي سر التميز والتفوق لمعظم الشركات في الوقت الحالي.

المطلب الاول: مفهوم جودة الخدمات المصرفيةالإلكترونية.

أولا: مفهوم جودة الخدمات المصرفية

إن الخدمة ذات الجودة العالية لا تعني تخفيض الجودة السلبية مثل الخدمة الرديئة أو غير المتماسكة، لكن يجب تعظيم الجودة الايجابية مثل اللباقة وحسن الاستماع والرد على الشكاوى، وعليه فإن جودة الخدمة تعني نوعية الخدمة التي تقدمها للعملاء، والجودة في نقلها وتسليمها.

وتتركز جودة الخدمة بالنسبة للعملاء حول:[1]

- تحقيق توقعات العميل وآماله والتفوق عليها.
- تجنب احتمال حدوث شكاوي بوضع الأمور في نصابها من الوهلة الأولى.
- عدم وجود أي عيوب بالمرة في المنتجات أو الخدمات.
- البحث المستمر والجاد عن أساليب لتحسين الجودة في مجال العمل والذي يكون كل عامل أو موظف مسؤولا عنها.

كما تعرف جودة الخدمة على أنها: "قياس لمدى تطابق مستوى الجودة المقدمة مع توقعات المستفيد، فتقديم خدمة ذات دودة يعني في المحصلة النهائية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات المستفيدين".[2]

تعرف جودة الخدمات المصرفية اجمالا بأنها: "الفجوة بين توقع زبون لمستوى الأداء في تقديم الخدمة المصرفية وبين ادراكه للأداء الفعلي الذي تم تلقينه أثناء تجربة الخدمة "، ويعد هذا التعريف الأكثر دقة ووضوحا والذي

[1] توني نيوباي ترجمة شويكار زكي، **التدريب على جودة الخدمة**، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية، مدينة النصر–القاهرة، 2003، ص ص28 – 29.

[2] بشير عباس العلاق، حميد عبد النبي الطائي، **تسويق الخدمات**، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2007، ص 257.

يدخل ضمن "مدخل تحليل الفجوة" الذي طوره (Berry et al1985)وذلك لمساعدة المديرين لقياس جودة خدماتهم وتحسينها".[1]

ثانيا: مفهوم جودة الخدمات المصرفية الالكترونية

عرف حسن الصرن جودة الخدمة المصرفية الالكترونية على أنها " مقياس درجة التي يرقى اليها مستوى الخدمة المقدمة للعملاء ليقابل توقعاتهم، وبالتالي فإن تقديم خدمة ذات جودة متميزة يعني تطابق مستوى الجودة الفعلي مع توقعات العملاء أو التفوق عليها في بعض الأحيان.

وتعرف أيضا على أنها " ارضاء لمتطلبات الزبائن ودراسة قدرة البنك على تحديد هذه المتطلبات والقدرة على التقائها، فإذا تبنى البنك عملية تقديم خدمات ذات جودة عالية يجب أن يسعى من خلالها التفوق على متطلبات الزبائن".[2]

كما تعرف جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على أنها: " ملائمة ما يتوقعه العملاء من الخدمة المصرفية المقدمة اليهم باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة مع ادراكهم الفعلي للمنفعة التي يحصلون عليها على الخدمة.[3]

المطلب الثاني: مستويات وأبعاد جودة الخدمة المصرفية الالكترونية.

أولا: مستويات جودة الخدمة المصرفية الالكترونية

كما هو الحال في السلع فإن لجودة الخدمة المصرفية التي تقدم إلى الزبائن مستويات وتتباين الآراء في مستوى هذه الجودة، وهناك امكانية لتمييز خمسة مستويات لجودة الخدمة المصرفية الالكترونية :[4]

1- **الجودة التي يتوقعها الزبائن:** وتمثل الجودة التي يرى الزبائن وجوب توفرها.

2- الجودة المدركة: من ادارة المصرف وترى انها مناسبة.

3- الجودة القياسية: وهي تلك الجودة التي تحدد بالمواصفات النوعية للخدمة.

4- الجودة الفعلية: وهي الجودة التي تؤدي به الخدمة فعلا.

5- الجودة المروجة للزبائن: وهي الجودة التي وعد بها الزبائن من خلال الحملات الترويجية.

[1] هاني حامد الضمور، **مرجع سابق**، ص 439.

[2] رعد حسن الصرن، **أهمية دراسة العلاقة بين شبكة الانترنت وجودة الخدمة المصرفية**، دراسة نظرية، مجلة العلوم الانسانية، العدد 2، ص 32.

[3] رمزي طلال حسن الردايدة، **مرجع سابق**، ص 56.

[4] تسيير العجارمة، **مرجع سابق**، ص 330-331.

وترى Payne أن جودة الخدمة المصرفية تتعلق بقدرة المصرف على ملاقاة توقعات الزبون أو التفوق عليها، ويمكن ملاحظة جودة الخدمة من خلال قياس الأداء، وأن جودة الخدمة المصرفية الالكترونية لها مكونان أساسيان:

أ ـ الجودة الفنية (التقنية) وهي نتائج عمليات الخدمة.

ب ـ الجودة الوظيفية (المهنية) البعد الاجرائي في شروط تفاعل الزبون مع مقدم الخدمة.

ولبيان ذلك فإن ادارة الوحدة المصرفية يفترض أن تتساءل مثلا عن كل حالة من الحالات التي تتعايش معها يوميافالزبون الذي يغادر المصرف هل أنه تلقى الخدمة المطلوبة؟ كم أمضى من الوقت؟

وهل كان مقتنعا فعلا بكل ما جرى؟ وهل أدى الموظف واجبه اتجاه الزبون في التعامل؟ وغير ذلك من التساؤلات المهمة الأخرى.

وهذا ما يعني أساسا العمل على تقييم الخدمة.

ثانيا: أبعاد (معايير) جودة الخدمة المصرفية الالكترونية

يمكن تمييز ثلاثة أبعاد مختلفة للجودة هي الجودة الفنية والتي يمكن التعبير عنها بالسؤال: ما الذي يتم تقديمه؟ والجودة الوظيفية والتي يمكن التعبير عنها بالسؤال: كيف تتم عملية تقديم الخدمة؟ أما الجانب الثالث والأخير فيطلق عليه الصورة الذهنية للبنك والذي يعكس انطباعات العملاء عن البنك والتي تتوقف بدورها على تقييم العملاء للجوانب الفنية والوظيفية للخدمة.

إن المعايير التي يبني عليها العملاء توقعاتهم وادراكاتهم وبالتالي حكمهم على جودة الخدمة المصرفية الالكترونية تحقق لتشمل عشرة أبعاد رئيسية هي :[1]

1- درجة الثقة والمصداقية في الأداء

وتعني الاتساق وانجاز الخدمة كما تم الوعد بذلك وأداء الخدمة بالطريقة الصحيحة من أول مرة.

2- سرعة الاستجابة

وتشير إلى المبادرة إلى مساعدة العملاء والرد السريع على استفساراتهم، والحساسية اتجاه حاجات العملاءوللسرعة في أداء الخدمة.

[1] سامي أحمد مراد، **تفعيل التسويق المصرفي لمواجهة آثار الجاتس**، الطبعة الأولى، المكتب العربي للمعارف، مصر، 2008، صص233- 236.

3- الكفاءة أو القدرة

وتعكس المهارة و القدرة على اداء الخدمة والتي تستمد من توافر المعلومات والالمام بظروف وطبيعة العمل وامتلاك كافة المهارات الضرورية لتحقيق الأداء السليم للخدمة.

4- الوصول للخدمة

لا يتضمن هذا الجانب سهولة الاتصال فحسب، ولكن كل ما من شأنه أن ييسر من الحصول على الخدمةمثلا ملاءمة ساعات العمل، وتوافر عدد كاف من منافذ الخدمة، وملاءمة موقع البنك، ووجود عدد كبير من آلات الصرف الآلي....الخ.

5- المصداقية

وتشمل الثقة والسمعة في كل من البنك ومقدم الخدمة.

6- الاتصال

ويعني دوام امداد العملاء بالمعلومات، ومخاطبة العميل باللغة التي يفهمها، والانصات وتأمين الحصول على المعلومات المرتدة.

7- الأمان

وينعكس ذلك بالدرجة الأولى خلو المعاملات مع المؤسسة الخدمية من الشك أو المخاطرة أو الخطورة.

8- الفهم

ويعكس الجهد المبذول للتعرف على احتياجات العميل، ومواءمة الخدمة في ضوء تلك المعرفة، كما يتضمن هذا الجانب توفير الاهتمام الشخصي للعميل وسهولة التعرف عليه.

9- اللباقة

وتعني أن يكون مقدم الخدمة على قدر من الاحترام والأدب، وأن يتسم بالمعاملة الودية مع العملاء ومن ثم فإن هذا الجانب يشير إلى الصداقة والاحترام والود بين مقدم الخدمة والعميل.

10 – النواحي المادية الملموسة

وتشير إلى مظهر التسهيلات المادية والمعدات والعاملين ومستوى التكنولوجيا وتصميم المباني ...الخ.

وتم دمج هذه الأبعاد العشرة في خمسة أبعاد هي:

1- الاعتمادية

القدرة على انجاز الخدمة المطلوبة باعتمادية ودقة وثبات (أي ثقة يعتمد عليها، وبأداء التصحيح).[1]

2- الكفاءة

القدرة على الدخول بسهولة إلى الموقع وسهولة الاستخدام والحصول على المعلومات المرتبطة بالخدمة المطلوبة وتتعلق بكفاءة وجدارة مقدمي الخدمة من حيث مهارتهم وقدرتهم على التحليل، الاستنتاج، والمعرفة التي تمكنهم من أداء مهمتهم بشكل جيد، فالعميل عادة ما يلجأ إلى الشهادات العلمية ومصادرها، والخبرات العلمية للتعامل مع مقدمي الخدمة لأنه يفضل تلقي الخدمة من أشخاص ذوي مستويات تعليمية عالية ومصادر معتمدة رسميا.[2]

3- السرية

المحافظة على معلومات المشتركين في خدمات الشركة، إن الخدمة المصرفية الالكترونية لا تسمح بإساءة استخدام المعلومات الشخصية لعملاء وزبائن المصارف، كذلك لا تسمح للآخرين بالاطلاع على المعلومات الشخصية، وتوفر الحماية العالية للمعلومات المتعلقة بالتعاملات المصرفية التي تتم بين العميل والمصرف، ويجب ان تتميز الخدمة المصرفية بالأمان في انجاز العمليات المصرفية.[3]

4- الاستجابة

وهي القدرة على الاجابة على الأسئلة التي يطرحها العميل عن الخدمات والتسليم الفوري للعميل، وترتكز تقليديا على قدرة الخدمة على الاستجابة للعملاء بصورة دقيقة وخالية من الأخطاء ومساعدة ومعززة عندما يتعلق الأمر بمتجر بيع التجزئة أو شركات أعمال أو الشركة على الشبكة، وتعتمد الاستجابة أيضا على الجوانب التقنية لتلك الشركة.

إن الاستجابة تعكس الرغبة أو الرضا بمساعدة الزبون وتقديم الخدمة السريعة، وفي مجال الخدمات المصرفية الالكترونية تعني مدى قدرة ورغبة واستعداد مقدم الخدمة بشكل دائم في تقديم الخدمة للمستفيدين عند احتياجهم اليها.[4]

[1] تيسير العجارمة، **مرجع سابق**، صص332-333.

[2] هاني حامد الضمور، **مرجع سابق**، ص 444.

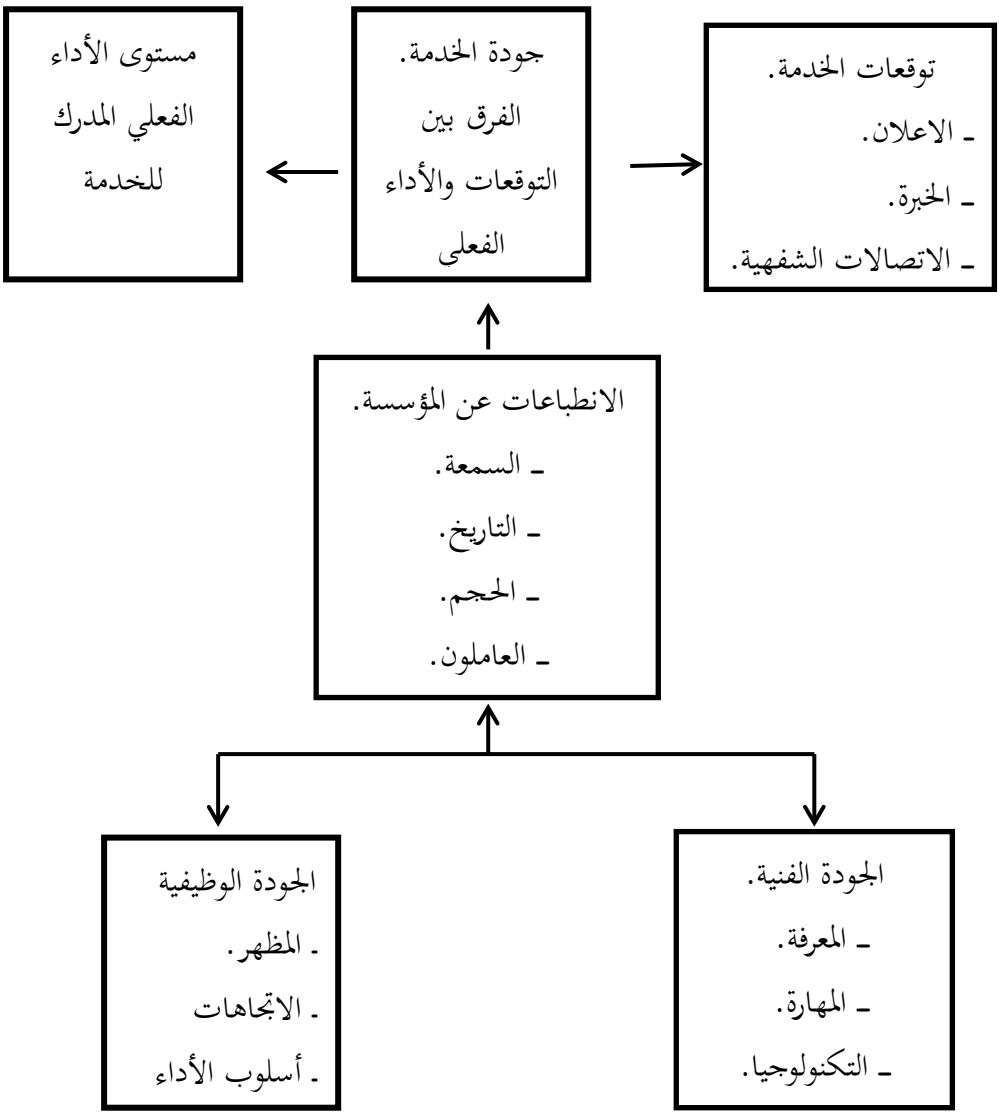
[3] رمزي طلال حسن الردايدة، **مرجع سابق**، ص 45.

[4] نفس المرجع، ص 46.

5 –الاتصال

ومحصلة هذه الاتصالات أن يكون العاملون على علم تام بالخطط التي تتبناها المنظمات لتقديم الخدمات لعملائها، والمشاكل التي تتعرض تقديم الخدمات بالمنظمة وتأثيرها على عملهم، والاحتفاظ بمستوى من التواصل الدائم مع العملاء من خلال وسائل وقنوات الاتصال المباشر المختلفة، مثل الهاتف والانترنت، واللقاءات الدورية مع العملاء، والأنشطة التفاعلية مع المجتمع والعملاء، اضافة إلى النشرات الاخبارية حول انشطة المنظمة وفعالياتها على المجالات التسويقية وذلك من خلال فترات متقطعة.[1]

شكل رقم (6): أبعاد جودة الخدمة المصرفية الالكترونية.



[1] حسن الهام فخري، **التسويق بالعلاقات**، الملتقى العربي الثاني، الدوحة، قطر، 2013، ص 412.

وقد ارتدى Kotler بأن الأهمية النسبية للأبعاد التي يحكم بها الزبون على جودة الخدمة هي كالآتي: الاعتمادية 32 % الاستجابية 22%، الثقة والتوكيد 19 % ، التقمص والاعتناق 16%، والملموسية 11%.

وكون طبيعة العديد من الخدمات تكون متعددة الوجوه، وغير ملموسة يكون من المجهد تقييم جودة الخدمة أكثر منها في السلع وذلك لأن الزبائن مرتبطون بإنتاج الخدمة إلى حد بعيد بمشاركتهم بالعمليات الشخصية (الفردية) للخدمة والتمييز للاحتياجات التي ستجري بين معاملات تسليم الخدمة (الجودة الوظيفية) والمخرجات الفعلية للخدمة (الجودة الفنية) وافترض (Gronroos) وآخرون أن الجودة المدركة للخدمة سوف تكون نتاجا لعملية التقييم التي وعاها الزبائن من ادراكاتهم للخدمة التي استلموها فعلا ومخرجاتها مقابل ما توقعوه.

المطلب الثالث: نظريه الفجوة ونموذج(SERVQUL).

عند التطرق لهذا الموضوع لابد من التطرق إلى مفهومين أساسيين يتقابلان لتحديد الفجوة في جودة الخدمة وهذان المفهومان يسهمان على نحو فاعل في تسويق الخدمة وهما:[1]

1 – توقعات الزبون

وهي المعايير أو النقطة المرجعية للأداء الناتجة عن خبرات التعامل مع الخدمة والقابلة للمقارنة، والتي إلى حد كبير ما تصاغ في شروط ما يعتقد الزبون أن تكون في الخدمة أو سوف يحصل عليها.

2 – ادراكات الزبون

وهي النقطة التي يدرك بها الزبون الخدمة فعليا كما قدمت له.

وصممت هذه النظرية نموذج قياس الخدمة (Servqual) بعد مدة طويلة من الأبحاث ظهرت بدايتها أوائل عام 1985م، وتم تطويره عام 1988م، ويوضح النموذج كيف تظهر جودة الخدمة، حيث يتعلق جزء منها بالعميل والجزء الآخر يختص بمقدم الخدمة.

وقدحددنموذجفجوةجودةالخدمة (Servqual) التي تسبب عدم النجاح في تقديم الخدمة المطلوبة في العناصر التالية:

1–فجوة بين توقعات العميل وإدراك إدارة المؤسسة:

نجد أن ادارة المؤسسة ترى توقعات الجودة غير صحيحة فقد لا تدرك دائما بدقة رغبات العملاء وكيفية حكم العميل على مكونات الخدمة، لأن المعلومات التي لديها غير صحيحة عن السوق وأنماط الطلب أو تم تفسيرها بصورة خاطئة.

[1] تسيير العجارمة، **مرجع سابق**، ص 344.

2- فجوة بين ادراك ادارة المؤسسة وتحديد مواصفات الجودة، وهذه تعني فجوة بين إدراك إدارة المؤسسة وتحديد درجة دقة مواصفات الجودة، وهذه تعني أن مواصفات الجودة لا تتطابق مع توقعات الإدارة، وقد يرجع السبب في ذلك لعدم قدرة المؤسسة على وضع مستويات واضحة للجودة أو أخطاء في إجراءات التخطيط أو قد تكون مستويات الجودة واضحة لكنها لا ترتقي لمستويات توقعات العملاء المستهدفين أو قد تكون واضحة وتروق للعملاء إلا أنها لاتصل إلى طموحات الإدارة.

3- فجوة بين تحديد مستوى جودة الخدمة والتسليم الفعلي للخدمة، حيث إن هناك كثيرا من العوامل التي تؤثر على أداء الخدمة، ومنها أن تكون المواصفات معقدة جدا وغير مرنة أو أن العاملين غير مقتنعين بالمواصفات المطلوبة أو أنهم غير مدربين بصورة كافية على أداء الخدمة أو لا يكون لديهم الحافز الكافي على أداء الخدمة أو وجود أنظمة تشغيل سيئة، مما يؤثر على مستوى جودة الخدمة المؤداة واختلافها عن المستوى المرغوب والمحدد مسبقا.

4 - فجوة بين أداء الخدمة والاتصال بالسوق، وهي تعني بأن الوعود المعطاة من خلال أنشطة الاتصال الترويجية لا تتطابق مع الأداءالفعليللخدمةوقديرجعالسببلعدمالتنسيقأوضعفهبينالعملياتوالتسويقالخارجيفيالمؤسسة.

5-

فجوةبينالخدمةالمؤداةوالمتوقعة،وهذايعنيأنالخدمةالمدركةلاتتطابقمعالخدمةالفعليةوقديكونذلكلحدوثأكثرمنفجوةفيآنواحد

.

الجدول رقم (1): وصف وأسباب الفجوة.

الفجـــوة	وصف الفجوة	أسباب الفجـوة
الفجوة الأولى: فجوة الزبون.	الفجوة بين توقعات العميل وإدراك إدارة المؤسسة.	1ـ الصورة النمطية للخدمة. 2 ـ عدم الوفاء بوعود الشركة. 3 ـ التسويق غير الملائم (عدم القدرة على تقليل فجوة التوقعات والتصورات). 4 ـ الأخطاء الآنية للعاملين أو الزبائن عند تقديم الخدمة.
الفجوة الثانية: فجوة إدراك الإدارة لتوقعات الزبائن.	فجوة بين إدراك إدارة المؤسسة وتحديد درجة دقة مواصفات الجودة.	1 ـ ضعف بحوث التسويق وعدم كفايتها. 2 ـنقص الاتصالات الصاعدة. 3 ـ عدم كفاية التركيز على العلاقات (التركيز على الصفقات بدلا من العلاقات). 4 ـ معالجة الخدمة غير الملائمة وعدم تدارك الاخفاقات.
الفجوة الثالثة: فجوة معايير الخدمة	السياسات والاجراءات التي تساعد على ضمان تنفيذ إجراءات الإدارة.	1 ـ تعميمات الخدمة الرديئة. 2 ـ الافتقار لمواصفات موجهة للزبون. 3 ـالاخفاق في تطويرات ملموسة ونطاق الخدمة المادية.
الفجوة الرابعة: فجوة الخدمة المقدمة.	فجوة بين أداء الخدمة والاتصال بالسوق.	1 ـ ضعف سياسات الموارد البشرية والاستقطاب غير الملائم وحوافز غير منسجمة. 2 ـعدم الاهتمام بأدوار الزبائن(تأثير الزبون السلبي، عدم معرفتهم بأدوارهم). 3 ـ المشكلات مع وسطاء الخدمة. 4 ـ الإخفاق في ملائمة العرض مع الطلب (فترة الذروة، التركيز على السعر).
الفجوة الخامسة فجوة الأداء والمتوقع.	فجوة بين الخدمة المؤداة والمتوقعة.	1 ـ ضعف تكامل اتصالات تسويق الخدمة. 2 ـالإدارة غير كفؤة لتوقعات الزبون. 3 ـالوعود المفرطة. 4 ـ الاتصالات الأفقية غير الملائمة (عدم كفاءة اتصال العمليات والخدمات والاعلان).

المصدر: نجم نجم، **إدارة الجدوة الشاملة في عصر الانترنت**، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2010، ص ص285- 286.

المطلب الرابع: التميز في جودة الخدمات المصرفية الالكترونية.

إن تبني استراتيجيات محددة للجودة يؤدي إلى تحقيق مجموعة من المزايا:

1 –تحقيق ميزة تنافسية فريدة عن بقية البنوك وبالتالي موجهة الضغوط التنافسية.

2 – تحمل تكاليف أقل بسبب قلة الأخطاء في العمليات البنكية.

3 – إن الخدمة المتميزة تتيح الفرصة أمام البنوك لتقاضي أسعار وعملات أكبر.

4 – إن الخدمة المتميزة تتيح الفرصة لبيع خدمات بنكية اضافية.

5 – إن قدرة المتميزة تزيد قدرة البنك على الاحتفاظ بالعملاء الحاليين وجذب عملاء جدد.

6 – إن الخدمة المتميزة تجعل من العملاء بمثابة مندوبي بيع للبنك في توجيه واقناع عملاء جدد من الأصدقاء والزملاء.

وتتحقق الميزة التنافسية من خلال امتلاك البنوك لتكنولوجيا متطورة وتحكم افضل في نظام المعلومات واساليب الاتصال من جهة والتميز في نوعية وجود الخدمة والسرعة في أداء تقديمها وفي أي وقت (24 سا/24 سا) والاتصال مع العملاء لتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم من جهة أخرى، فجودة الخدمة البنكية تعد سلاحا تنافسيا فاعلا نأخذ به البنوك كوسيلة لتمييز خدماتها عن منافسيها لتعظيم أرباحها، ويمكن تقييم مجالات المنافسة بين البنوك من ناحيتين:

أولا: الناحية الكمية

أي المادة الملموسة، وتؤثر على العملاء بدرجة كبيرة من حيث تشكيلة الخدمات البنكية وجودة المنتجات المقدمة.

ثانيا:الناحية الكيفية

وتؤثر على نفسية العملاء بدرجة ثانية وذلك ثانية وذلك بتمكين مستوى الخدمات البنكية المقدمة مع احتياجات العملاء ورغباتهم.[1]

[1]عوض بدير الحداد، **مرجع سابق**، ص 338.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم استعراضه في هذا الفصل، يمكننا القول ان الخدمات المصرفية الالكترونية هي التوصيل التلقائي للخدمات المصرفية التقليدية والجديدة مباشرة للعميل من خلال قنوات التواصل الالكترونية التفاعلية وتتضمن هذه الخدمات النظم التي تمكن عملاء المؤسسات المالية والأفراد أو الشركات من الوصول للحسابات المصرفية أو الحصول على معلومات عن المنتجات المالية والخدمات من خلال شبكة خاصة أو عامة بما في ذلك شبكة الانترنت.

إن المعايير التي يبني عليها العملاء توقعاتهم وادراكاتهم وبالتالي حكمهم على جودة الخدمة المصرفية الالكترونية تحقق لتشمل عشرة أبعاد رئيسية، وتم دمجها في خمسة ابعاد رئيسة هي: الاعتمادية، الكفاءة، السرية الاستجابة، الاتصال.

وقدحددنموذجفجوةجودةالخدمة (Servqual)

التيتسببعدمالنجاحفيتقديمالخدمةالمطلوبةفيالفجوةبينتوقعاتالعميلوإدراكإدارةالمؤسسة،

فجوةبينإدراكإدارةالمؤسسةوتحديددرجةدقةمواصفاتالجودة، الفجوةبينتحديدمستوىجودةالخدمةوالتسليمالفعليللخدمة، الفجوةبينأداءالخدمةوالاتصالبالسوق، الفجوةبينالخدمةالمؤداةوالمتوقعة.

الفصل الثالث

تمهيـــد

بعد التطرق في الفصلين الأول والثاني للأسس النظرية لموضوع الدراسة، سنتناول في هذا الفصل منهجية وإجراءات الدراسة الميدانية من خلال تحديد أثر الرقابة الداخلية على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية لعينة من البنوك التجارية بولاية الجزائر العاصمة بالاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع البيانات وفقا لفرضيتي الدراسة.

حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث، خصص المبحث الأول لمنهجية و إجراءات الدراسة التي اتبعناها، وفي المبحث الثاني وصف وتحليل نتائج الدراسة، أما في المبحث الثالث فخصص نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها.

المبحث الأول:منهجية الدراسة.

سنتناول في هذا المبحث مفهوم المصارف التجارية الجزائرية،المنهج العلمي المستخدم في الدراسة الميدانية والتعريف بمجتمع وعينة الدراسة المختارة والأدوات المستخدمة في جمع البيانات.

المطلب الأول: مفهوم البنوك التجارية الجزائرية.

ورثت الجزائر عقب الاستقلال عن الاستعمار الفرنسي نظاما مصرفيا يضم أكثر من 20 بنكا، وتمثلت السياسة المالية الجزائرية في تأميم الشبكة المصرفية وتأسيس نظام مصرفي وطني يساهم في التنمية الاقتصادية.

أولا: مفهوم المصارف التجارية

يطلق مصطلح المصرف التجاري على المؤسسة التي تقوم بعمليات الاقراض والاقتراض من خلال الحصول على ودائع الزبائن والتعهد بتسديد مبالغها عند الطلب ولأجل، كما يقوم بتقديم القروض للزبائن وذلك بعد دراسة وافية من طرف البنك.

ثانيا: مفهوم المصارف التجارية العمومية الجزائرية

شهد النظام المصرفي العمومي في الجزائر تطورا كبيرا نتيجة الجهود التي تبذلها الدولة قصد مواكبة التحولات الاقتصادية التي يشهدها العالم في ظل اقتصاد السوق، ومن أهم الاصلاحات التي عرفتها المنظومة المصرفية صدور قانون النقد والقرض 14/ 09 / 1990 بهدف تغطية وتسيير العملة والوظيفة المصرفية، كما لا ننسى القرارات الصادرة عن الجريدة الرسمية رقم 29الصادرة في 26 جوان 2003 والتي أقرها بنك الجزائر لتلزم المصارف العمومية على تقديم عدة خدمات مجانا وهي: فتح وغلق حسابات بالدينار، منح دفتر الشيكات، منح دفتر الادخار عمليات الدفع والسحب نقدا من الشباك، اعداد وارسال كشف حساب كل ثلاثة أشهر للعميل، وأخيرا عمليات التحويل من حساب الى حساب ما بين الخواص على مستوى نفس البنك.

احتلت المصارف العمومية الجزائرية تصنيف أحسن المصارف في افريقيا وفق تقرير نشرته المجلة الفرنسية "جون افريك"، وجاء **البنك الخارجي الجزائري** في المرتبة الثالثة افريقيا بإجمالي 29.548.000 مليار دولار، وانتاج بنكي صافي قدر بـ 570.000 مليار دولار، واحتل **البنك الوطني الجزائري** المرتبة 13 افريقيا بـ 25.792.198 مليار دولار وانتاج صافي بـ 803.164 مليار دولار، وجاء في المرتبة 20 افريقيا **الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط**بإجمالي 13.125.028 مليار دولار وانتاج صافي قدر بـ 138.862 مليار دولار، أما **القرض الشعبي الوطني** فجاء في المرتبة 21 عالميا بإجمالي 12.399.320 مليار دولار، وانتاج صافي بـ 337.489 مليار دولار، وأخيرا احتل **بنك الفلاحة والتنمية الريفية** المرتبة 22 عالميا بإجمالي قدره 12.074.310 مليار دولار.

ثالثا: تقديم المصارف التجارية BNA / CPA / BADR

1 – البنك الوطني الجزائر BNA

تأسس بموجب المرسوم الصادر في 13 جوان 1966، وبالتالي فهو أول البنوك التجارية التي ظهرت عقب الاصلاحات التي عرفتها المنظومة المصرفية في الجزائر، وتتمثل خدماته في فتح الحسابات البنكية بمختلف أنواعها، وتقديم البطاقات البنكية...الخ، بالإضافة إلى تمويل النشاط الزراعي واقراض المنشآت الخاصة والعامة، وخصم الأورق التجارية، وبذلك فهو بنك الودائع والاستثمارات، ويوجه نشاطه للداخل والخارج.

2–القرض الشعبي الجزائري CPA

تأسس بموجب الأمر رقم 366/ 66في 29 ديسمبر 1966، تكمن مهامه في ترقية قطاع البناء، قطاع الصحة وصناعة الأدوية، التجارة والتوزيع، الفندقة والسياحة، وسائل الاعلام الصناعات المتوسطة والصغيرة، وهو مؤهل لقبض الودائع بمختلف أنواعها وفتح الاعتمادات للغير، ولذلك فهو يعتبر بنك ذو نشاطات شاملة.

3 – بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR

هو مؤسسة مالية وطنية تأسس بموجب الأمر رقم 106/82 في 13 مارس 1982،يقوم BADR بكافة الأعمال البنكية بعد ان كان نشاطه يقتصر فقط على القطاع الفلاحي حيث أصبح يقدم بعض الخدمات المميزة لبعض كبار العملاء، كالتحويلات النقدية السريعة نتيجة اشتراكه في شبكة سويفت الدولية.

المطلب الثاني: مشكلة الدراسة وفرضياتها.

تكمن مشكلة الدراسة والفرضيات المصاحبة لها في:

1 –مشكلة الدراسة

إن الاشكالية الرئيسية للدراسة تتمثل في معرفة ما تأثير الرقابة الداخلية على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية، والتي تم من خلالها طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- هل تؤثر عناصر الرقابة الداخلية على فعالية نظام الرقابة الداخلية؟
- هل تؤثر مستويات جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على أداء المصارف التجارية الجزائرية؟

2 – الفرضيات

على ضوء ما تم طرحه في الأسئلة الفرعية لمشكلة الدراسة، يمكن اختبار الفرضيات التالية:

- تؤثر عناصر الرقابة الداخلية على فعالية نظام الرقابة الداخلية.
- تؤثر مستويات جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على أداء المصارف التجارية الجزائرية.

المطلب الثالث: منهجية الدراسة.

تقوم مصداقية الدراسة بشكل أساسي على مدى اعتمادها على منهجية بحث منظمة وصحيحة، للوصول الى نتائج تتعلق بموضوع الدراسة.

بالاستناد على الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع البحث، سعينا للوصول الى قياس أثر الرقابة الداخلية على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية، بدراسة عينة من البنوك التجارية بولاية الجزائر العاصمة، وهو ما يتوافق مع المنهج التحليلي الذي يهدف الى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع البحث لتفسيرها والوقوف على دلائلها، والوصول الى تصور ادق للظاهرة موضوع الدراسة.

بالإضافة إلى ذلك استخدمنا مصدرين أساسيين للبيانات هما:

ـ البيانات الأولية: تم الحصول على المصادر الاولية من خلال استمارة صممت خصيصا لهذا الغرض، حيث تم توزيعها على موظفي البنوك التجارية عينة الدراسة، ومن ثم تفريغ وتحليل معلومات الاستمارة بالاعتماد على برنامج SPSS الإحصائي.

البيانات الثانوية: تم الحصول على المصادر الثانوية أساسا من الكتب باللغة العربية والأجنبية، المقالات، الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة، بالإضافة الى مواقع الأنترنت.

المبحث الثاني: وصف وتحليل نتائج الدراسة.

المطلب الأول: مجتمع الدراسة وحجم العينة.

استهدفنا من خلال دراستنا موظفي المصارف التجارية، وبلغت البنوك عينة الدراسة 03مصارف تجاريةحيث تم توزيع 65 استمارة، استرجع منها 50 استمارة أي ما نسبته 77 %، في حين بلغ عدد الاستمارات الضائعة 15 استمارة أي بما نسبته 13% من عدد الاستمارات الموزعة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): عدد استمارات الأسئلة الموزعة و المسترجعة

البنك التجاري		الاستمارات الموزعة	الاستمارات المسترجعة	الاستمارات الضائعة
بنك الفلاحة والتنمية المحلية BADR	العدد	35	27	08
	النسبة %	53.85 %	77.14 %	22.86 %
BNAبنك الوطني الجزائري	العدد	11	10	01
	النسبة %	16.92 %	90.90 %	9.09 %
CPA القرض الشعبي الوطني	العدد	19	13	06
	النسبة %	29.23 %	68.42 %	31.58 %
المجموع	العدد	65	50	15
	النسبة %	100 %	77 %	23 %

المصدر: من اعداد الطالبة.

المطلب الثاني: توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات.

1 – توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس

نلاحظ من خلال الجدول رقم (03) أن 62 % من عينة الدراسة من الاناث، و38 %من الذكور، وهو ما يبين أن نسبة الموظفين من الاناث أعلى منها من الذكور.

الجدول رقم (03): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	19	38.0
أنثى	31	62.0
المجموع	**50**	**100.0**

من اعداد الطالبة.

2 – توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

نلاحظ من خلال الجدول رقم (04) أن 48 % من عينة الدراسة بلغت أعمارهم أقل من 30 سنة، ونسبة 46% لعينة الدراسة من "30-50 سنة"، في حين بلغت عينة الدراسة أكثر من 50 سنة نسبة 6 % فقط.

الجدول رقم (04): توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية
اقل من 30 سنة	24	48.0
من30 إلى 50 سنة	23	46.0
أكثر من 50 سنة	3	6.0
المجموع	**50**	**100.0**

من اعداد الطالبة.

3 – توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي

نلاحظ من خلال الجدول رقم (05) أن أفراد عينة حاملي الباكالوريا 10 %، ونسبة 60 % لأفراد العينة ذوي مستوى جامعي، ونسبة 16 % لحاملي شهادات مهنية، أما أفراد العينة من الدراسات العليا فبلغت 14%. وهذا ما يشير الى أن موظفي البنوك ذوي مستوى علمي مرتفع.

الجدول رقم (5): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية
بكالوريا	05	10.0
شهادة جامعية	30	60.0
شهادة مهنية	08	16.0
دراسات عليا	07	14.0
المجموع	50	100.0

من اعداد الطالبة.

4 – توزيع أفراد العينة حسب متغير التخصص

نلاحظ من الجدول رقم (06) أن 36 % من أفراد العينة تخصصهم محاسبة، و نسبة 40 % من عينة الدراسة تخصصهم بنوك، و10 %من عينة الدراسة تخصصهم ادارة أعمال، في عين بلغت نسبة عينة الدراسة ذوي التخصصات الأخرى 14%، وعليه نلاحظ أن موظفي البنوك من ذوي تخصصات مختلفة.

الجدول رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب متغير التخصص

التخصص	التكرار	النسبة المئوية
محاسبة	18	36.0
بنوك	20	40.0
ادارة الأعمال	05	10.0
أخرى	07	14.0
المجموع	**50**	**100.0**

من اعداد الطالبة.

5 – توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة

نلاحظ من خلال الشكل رقم (07) أن أفراد عينة الدراسة تتوزع حسب الوظيفة الى 4 % مدراء، و6 %صفتهم نواب مدراء، ونسبة 24 % من أفراد عينة الدراسة وظيفتهم رؤساء مصالح ونفس النسبة للمدقق الداخلي، ونسبة 42 % لأفراد عينة الدراسة لديهم وظائف أخرى.

الجدول رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة

الصفة الوظيفية	التكرار	النسبة المئوية
مدير	02	4.0
نائب مدير	03	6.0
رئيس مصلحة	12	24.0
مدقق داخلي	12	24.0
اخرى	21	42.0
المجموع	**50**	**100.0**

من اعداد الطالبة.

المطلب الثالث: ثبات أداة الدراسة

1 ـ ثبات الاستبيان: يقصد بثبات استمارة الأسئلة، أنها تعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف، وقد تم التحقق من ثبات استمارة أسئلة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم(08): قيمة معامل ألفا كرونباخ

عنوان المحور	عدد الفقرات	معامل الفا كرونباخ
المحور الأول: تؤثر عناصر الرقابة الداخلية على فاعلية نظام الرقابة الداخلية.	09	0.794
المحور الثاني: تؤثر مستويات جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على الأداء.	09	0.776
جميع فقرات الاستبيان	18	0.841

من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول رقم (08) نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخلمحوري الاستبيان تتراوح بين (0.794- 0.776) وهي معاملات مرتفعة، كما بلغ معامل ألفا لجميع فقرات الاستبيان0.841،وهذا يدل على أن قيمة الثبات مرتفعة، وتدل على أن أداة الدراسة ذات ثبات مما يجعلنا على ثقة بصحة استمارة الأسئلة وصلاحيتها لتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار فرضياتها.

- ومنه نستنتج أن أداة الدراسة التي أعددناها لمعالجة الموضوع هي صادقة وثابتة في جميع فقراتها وهي جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة.

2- صدق الاتساق الداخلي لفقرات استمارة الأسئلةالمحور الأول:

تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات استمارة الأسئلة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابع لها كما يلي:

الجدول رقم (09): يوضح الاتساق الداخلي لفقرات استمارة الأسئلةالمحور الأول.

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الإحتماليةSIG
1	تطلع الإدارة كافة الموظفين على أدوارهم في اطار عمليات الرقابة الداخلية بطريقة واضحة ومكتوبة.	0.604	0.000
2	يوجد لدى المصرف نظام محاسبي محدد ومكتوب.	0.670	0.000
3	يشترك فريق الرقابة الداخلية في المناقشات حول الرقابة الملائمة عند تقديم الخدمات المصرفية.	0.613	0.000
4	توجد رقابة فعالة على الأداء المالي والمحاسبي في المصرف.	0.557	0.000
5	تشمل أنظمة الرقابة وجود خطة طوارئ لضمان سير العمل وتقليل احتمالات تعطل الأجهزة والأنظمة الالكترونية.	0.560	0.000
6	توجد متابعة وتقييم دوري وشامل للأداء في المصرف.	0.373	0.008
7	يتمتع الموظفون في مجال التدقيق الداخلي بكامل الصلاحيات	0.722	0.000
8	يتمتع الموظفون في أجهزة الرقابة بالتأهيل العلمي والخبرة.	0.678	0.000
9	توجد عملية متابعة للتأكد من فاعلية الرقابة الداخلية.	0.783	0.000

من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول رقم (09) نجد أن معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقراتالمحور الأول تؤثر عناصر الرقابة الداخلية على فعالية نظام الرقابة الداخلية والمعدل الكلي لفقراته دالة إحصائيا، حيث أن قيمة معامل الارتباط تتراوح بين (0.378-0.783) عند مستوى دلالة 0.05.

3 – صدق الاتساق الداخلي لفقرات استمارة الأسئلةالمحور الثاني:

تم حساب الاتساق الداخلي لفقرات استمارة الأسئلة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بيرسون بين كل فقرة والدرجة الكلية للمحور التابع لها كما يلي:

جدول رقم (10) يوضح الاتساق الداخليلفقرات استمارة الأسئلة المحور الثاني.

الرقم	الفقرة	معامل الارتباط	القيمة الإحتمالية SIG
1	يقدم البنك بطاقات الكترونية لتلبية حاجات العملاء بدرجة عالية من الفعالية والكفاءة.	0.694	0.000
2	تتوفر الخدمات المصرفية الالكترونية على مدار 24 ساعة.	0.549	0.000
3	يعالج البنك أي مشكلات تواجه العميل عند استفادته من الخدمة المصرفية الالكترونية بسرعة فائقة.	0.608	0.000
4	يقدم البنك خدماته بأساليب حديثة ومتطورة بالدقة والسرعة والوقت المناسب.	0.673	0.000
5	يقوم البنك بالاستطلاع إن كان العميل راض عن الخدمة البنكية الالكترونية من حيث الوقت والجهد والملائمة والجودة.	0.648	0.000
6	يقوم البنك بدراسات وبحوث لتطوير خدماته الحالية واستحداث خدمات متطورة	0.552	0.000
7	يحرص البنك على تقديم جميع المعلومات المتعلقة بأي خدمات جديدة	0.449	0.001
8	يستخدم البنك نظم أمن للتحويلات المالية الالكترونية لتأمين المعاملات المالية والمصرفية الالكترونية.	0.529	0.000
9	يتوفر في البنك مجموعة أنظمة توفر سياسات أمنية بين الأنترنت وشبكة البنك الداخلية	0.661	0.000

من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول رقم (10) نجد معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات المحور الثاني تؤثر مستويات جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على الأداء والمعدل الكلي لفقراته دالة إحصائيا، حيث أن قيمة معامل الارتباط تتراوح بين (0.449-0.673) عند مستوى دلالة 0.05.

4 – اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف– سمرنوف)

سنعرض اختبار (كولمجروف– سمرنوف) لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات لأن معظم الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا، ومن خلال الجدول نجد أن القيمة الاحتمالية SIG اكبر من (0.05) لكل محور من محاور استمارة الأسئلة، مما يدل على إتباع البيانات التوزيع الطبيعي ومنه لاختبار الفرضيات نتبع الأساليب الإحصائية المعلمية.

الجدول رقم (11): اختبار التوزيع الطبيعي (sample Kolmogorov–Smirnov)

المحور	عنوان المحور	القيمة الإحصائية	قيمة مستوى الدلالة SIG
01	تؤثر عناصر الرقابة الداخلية على فعالية نظام الرقابة الداخلية	0.864	0.000
02	تؤثر عناصر الرقابة الداخلية على فعالية نظام الرقابة الداخلية	0.850	0.000

من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

المبحث الثالث: نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها.

المطلب الأول: تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة للمحور الأول لاستمارة الأسئلة

لتحليل فقرات استمارة الأسئلة تم استخدام اختبار(T testone sample) للعينة الواحدة ومستوى الدلالة لكل فقرة، وتكون الفقرة ايجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها (إذا كانت القيمة المطلقة لـ T المحسوبة أكبر من قيمة T الجدولية البالغة 1.684)، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها (إذا كانت القيمة المطلقة للمحسوبة اقل من قيمة T الجدولية)، وكذلك المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل فقرة، كما تم تحديد درجة الموافقة بالاعتماد على المتوسط الحسابي والمدى لتحديد طول الفئة (5-1)/5= 0.8.

مجال المتوسط الحسابي	من1 إلى 1.80	من 1.8 إلى 2.6	من 2.6 إلى 3.4	من 3.4 إلى 4.2	4.2 إلى 5
درجة الموافقة	ضعيفة جدا	ضعيفة	متوسطة	عالية	عالية جدا

الجدول رقم (12): تحليل اجابات عينة الدراسة للمحور الاول.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	القيمة الاحتمالية SIG	درجة الموافقة	الترتيب (الأهمية في المحور)
01	تطلع الإدارة كافة الموظفين على أدوارهم في اطار عمليات الرقابة الداخليةبطريقة واضحة ومكتوبة.	4.1600	1.03726	5.726	0.000	عالية	02
02	يوجد لدى المصرف نظام محاسبي محدد ومكتوب.	4.1600	0.99714	5.957	0.000	عالية	01
03	يشترك فريق الرقابة الداخلية في المناقشات حول الرقابة الملائمة عند تقديم الخدمات المصرفية.	3.8400	1.05676	7.762	0.000	عالية	07
04	توجد رقابة فعالة على الأداء المالي والمحاسبي في المصرف.	4.1000	0.97416	6.533	0.000	عالية	03
05	تشمل أنظمة الرقابة وجود خطة طوارئ لضمان سير العمل وتقليل	3.8000	1.17803	7.203	0.000	عالية	08

	احتمالات تعطل الأجهزة والأنظمة الالكترونية.						
06	توجد متابعة وتقييم دوري وشامل للأداء في المصرف.	4.0600	1.11410	5.966	0.000	عالية	04
07	يتمتع الموظفون في مجال التدقيق الداخلي بكامل الصلاحيات	3.6000	1.121218	8.167	0.000	عالية	09
08	يتمتع الموظفون في أجهزة الرقابة بالتأهيل العلمي والخبرة.	4.0400	0.98892	6.864	0.000	عالية	05
09	توجد عملية متابعة للتأكد من فاعلية الرقابة الداخلية.	3.8800	1.00285	7.897	0.000	عالية	06
الكلي		35.6400	5.89278	36.767	0.000		

من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نحاول من خلال الجدول معرفة آراء أفراد العينة وتحليلها بالترتيب التنازلي للعبارة حسب المتوسط الحسابي والموافقة أو عدم الموافقة على محتواها بالاستعانة بالدلالة للقيمة الاحصائية للاختبار T.

احتلت الفقرة رقم (02) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4.1600 وانحراف معياري 0.99714 وبلغت قيمة T المحسوبة 5.957 وهي أكبر من T الجدولية، مما يعني أن الفقرة الثانية ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أنه يوجد لدى المصرف نظام محاسبي محدد ومكتوب.

احتلت الفقرة رقم (01) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ4.1600 وانحراف معياري 1.03726 وبلغت قيمة T المحسوبة 5.726 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني أن الفقرة الثانية ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن الإدارة تطلع كافة الموظفين على أدوارهم في اطار عمليات الرقابة الداخليةبطريقة واضحة ومكتوبة.

احتلت الفقرة رقم (04) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 4.1000 وانحراف معياري 0.97416، وبلغت قيمة T المحسوبة 6.533، وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني أن الفقرة الرابعة ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أنه توجد رقابة فعالة على الأداء المالي والمحاسبي في المصرف.

احتلت الفقرة رقم (06) المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 4.0600 وانحراف معياري 1.11410، وبلغت قيمة T المحسوبة 5.966 وهي أكبر منه القيمة T الجدولية، مما يعني أن الفقرة السادسة ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أنهتوجد متابعة وتقييم دوري وشامل للأداء في المصرف.

احتلت الفقرة رقم (08) المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ 4.0400 وانحراف معياري 0.98892، وبلغت قيمة T المحسوبة 6.864 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني أن الفقرة الثامنة ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن الموظفون في أجهزة الرقابة يتمتعون بالتأهيل العلمي والخبرة.

احتلت الفقرة رقم(9) المرتبة السادسة بمتوسط حسابي بلغ 3.880 وانحراف معياري 1.00285، وبلغت قيمة T المحسوبة 7.897، وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني أن الفقرة التاسعة ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أنه توجد عملية متابعة للتأكد من فاعلية الرقابة الداخلية.

احتلت الفقرة رقم (03) المرتبة السابعة بمتوسط حسابي بلغ 3.8400، وانحراف معياري 1.05676، وبلغت قيمة T المحسوبة 7.762 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني أن الفقرة التاسعة ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن فريق الرقابة الداخلية يشترك في المناقشات حول الرقابة الملائمة عند تقديم الخدمات المصرفية.

احتلت الفقرة رقم (05) المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي بلغ 3.8000 وانحراف معياري 1.17803، وبلغت قيمة T المحسوبة 7.203 وهي أكبر من القيمةT الجدولية. مما يعني أن الفقرة الثانية ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن أنظمة الرقابة تشمل وجود خطة طوارئ لضمان سير العمل وتقليل احتمالات تعطل الأجهزة والأنظمة الالكترونية.

احتلت الفقرة رقم (07) المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي بلغ 3.6000 وانحراف معياري 1.21218، وبلغت قيمة T المحسوبة8.167 وهي أكبر من القيمةT الجدولية، مما يعني أن الفقرة الثامنة ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن الموظفون في مجال التدقيق الداخلي يتمتعون بكامل الصلاحيات.

وبصفة عامة فان المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول بلغ 35.6400، وانحراف معياري 5.89278، وبلغت القيمة T المحسوبة 36.767وهي أكبر بكثيرمنTالجدولية، هذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون وبدرجة عالية على جميع عبارات.

المطلب الثاني: تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة للمحور الأول لاستمارة الأسئلة

تكون الفقرة ايجابية بمعنى أن أفراد العينة يوافقون على محتواها (إذا كانت القيمة المطلقة لـ T المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية البالغة 1.684، وتكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد العينة لا يوافقون على محتواها (إذا كانت القيمة المطلقة للمحسوبة اقل من قيمة t الجدولية.

الجدول رقم (13): تحليل اجابات عينة الدراسة للمحور الثاني.

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	القيمة الاحتمالية SIG	درجة الموافقة	الترتيب (الأهمية في المحور)
01	يقدم البنك بطاقات الكترونية لتلبية حاجات العملاء بدرجة عالية من الفعالية والكفاءة.	4.000	1.06904	6.614	0.000	عالية	02
02	تتوفر الخدمات المصرفية الالكترونية على مدار24 ساعة.	3.9000	1.05463	7.375	0.000	عالية	03
03	يعالج البنك أي مشكلات تواجه العميل عند استفادته من الخدمة المصرفية الالكترونية بسرعة فائقة.	3.7800	1.01599	8.491	0.000	عالية	05
04	يقدم البنك خدماته بأساليب حديثة ومتطورة بالدقة والسرعة والوقت المناسب.	3.6000	1.04978	9.430	0.000	عالية	08
05	يقوم البنك بالاستطلاع إن كان العميل راض عن الخدمة البنكية الالكترونية من حيث الوقت والجهد والملائمة والجودة.	3.1400	1.16075	11.331	0.000	متوسطة	09
06	يقوم البنك بدراسات	3.8200	0.94091	8.86	0.000	عالية	04

	وبحوثلتطوير خدماته الحالية واستحداث خدمات متطورة			87			
07	يحرص البنك على تقديم جميع المعلومات المتعلقة بأي خدمات جديدة	4.0400	0.90260	7.521	0.000	عالية	1
08	يستخدم البنك نظم أمن للتحويلات المالية الالكترونية لتأمين المعاملات المالية والمصرفية الالكترونية.	3.6800	1.05830	8.820	0.000	عالية	06
09	يتوفر في البنك مجموعة أنظمة توفر سياسات أمنية بين الأنترنت وشبكة البنك الداخلية	3.6400	1.13856	8.446	0.000	عالية	07
الكلي		33.6000	5.63517	35.888	0.000		

من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نحاول من خلال الجدول معرفة آراء أفراد العينة وتحليلها بالترتيب التنازلي للعبارة حسب المتوسط الحسابي والموافقة أو عدم الموافقة على محتواها بالاستعانة بالدلالة للقيمة الاحصائية للاختبار T.

احتلت الفقرة رقم (07) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4.0400 وانحراف معياري 0.0260 وبلغت قيمة T المحسوبة 7.521 وهي أكبر من T الجدولية، مما يعني الفقرة السابعة ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أنيحرص البنك على تقديم جميع المعلومات المتعلقة بأي خدمات جديدة.

احتلت الفقرة رقم (01) المرتبة الثانية بمتوسط حسابي بلغ 4.000وانحراف معياري 1.06904 وبلغت قيمة T المحسوبة 6.614وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الاولى ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن البنك يقدم بطاقات الكترونية لتلبية حاجات العملاء بدرجة عالية من الفعالية والكفاءة.

احتلت الفقرة رقم (02) المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي بلغ 3.9000 وانحراف معياري 1.05463، وبلغت قيمة T المحسوبة 7.375، وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني أن الفقرة الثانية ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أنه تتوفر الخدمات المصرفية الالكترونية على مدار 24 ساعة..

احتلت الفقرة رقم (06) المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي بلغ 3.8200 وانحراف معياري0,94091وبلغت قيمة T المحسوبة 8,868 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة السادسة ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن البنكيقوم بدراسات وبحوث لتطوير خدماته الحالية واستحداث خدمات متطورة.

احتلت الفقرة رقم (03) المرتبة الخامسة بمتوسط حسابي بلغ 3.7800 وانحراف معياري 1.01599، وبلغت قيمة T المحسوبة 8.491 وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الثالثة ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أنالبنك يعالج أي مشكلات تواجه العميل عند استفادته من الخدمة المصرفية الالكترونية بسرعة فائقة.

احتلت الفقرة رقم(08) المرتبة السادسة بمتوسط حسابي بلغ 3.6800 وانحراف معياري 1,05830، وبلغت قيمة T المحسوبة 8,820وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الثامنة ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن البنك يستخدم نظم أمن للتحويلات المالية الالكترونية لتأمين المعاملات المالية والمصرفية الالكترونية.

احتلت الفقرة رقم (09) المرتبة السابعة بمتوسط حسابي بلغ 3.6400، وانحراف معياري 1.13856، وبلغت قيمة T المحسوبة 8.446، وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة التاسعة ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية علىأن البنك يتوفر مجموعة أنظمة توفر سياسات أمنية بين الأنترنت وشبكة البنك الداخلية

احتلت الفقرة رقم (04) المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي بلغ 3.6000 وانحراف معياري 1.04978، وبلغت قيمة T المحسوبة 9.430، وهي أكبر من القيمة T الجدولية، مما يعني الفقرة الرابعة ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أنيقدم البنك خدماته بأساليب حديثة ومتطورة بالدقة والسرعة والوقت المناسب.

احتلت الفقرة رقم(5) المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي بلغ 31400 وانحراف معياري 1.16075، وبلغت قيمةT المحسوبة11.331، وهي أكبر من القيمةT الجدولية، مما يعني الفقرة الثامنة ذات دلالة إحصائية وايجابية أي أن أفراد العينة يوافقون وبدرجة عالية على أن يقوم البنك بالاستطلاع إن كان العميل راض عن الخدمة البنكية الالكترونية من حيث الوقت والجهد والملائمة والجودة.

وبصفة عامة فان المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول بلغ 33.6000، وانحراف معياري 5.63517 وبلغت القيمة T المحسوبة 35.888، هذا يدل على أن أفراد عينة الدراسة يوافقون وبدرجة عالية على جميع العبارات.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات.

أولا: اختبار فرضية المحور الأول

الفرضية الصفرية H_0: لا تؤثر عناصر الرقابة الداخلية على فعالية نظام الرقابة الداخلية.

الفرضية البديلة H_1:تؤثر عناصر الرقابة الداخلية على فعالية نظام الرقابة الداخلية.

جدول رقم (14): يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالمحور الأول

البيان	T المحسوبة	Tالجدولية	(sig-t)	نتيجة اختبار الفرضية	
				H_0	H1
نتائج المحور الأول	36.767	1.684	0.000	رفض	قبول

من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (14) أن اختبار T المحسوبةللمحور الأول بلغ 36.767 وأكبر بكثير من T الجدولية والتي تقدر بـ 1.684، وهذا ما يدل على أن المحور الأول دال احصائيا عند مستوى الدلالة (0.05)حيث أن القيمة الاحتمالية (SIG) لمجموع فقرات المحور بلغت (0.000) وهي أقل من (0,05) وذلك ما يثبت أن هناك فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص فقرات المحور الأول، وعليه نرفض H_0 و نقبلH_1،أي تؤثر عناصر الرقابة الداخلية على فعالية نظام الرقابة الداخلية.

ثانيا: اختبار فرضية المحور الثاني

الفرضية الصفرية H_0: لا تؤثر مستويات جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على أداء البنوك التجارية الجزائرية.

الفرضية البديلة H_1:تؤثر مستويات جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على أداء البنوك التجارية الجزائرية.

جدول رقم (15): يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالمحور الثاني

البيان	T المحسوبة	Tالجدولية	(sig-t)	نتيجة اختبار الفرضية	
				H_0	H1
نتائج المحور الثاني	35.888	1.684	0.000	رفض	قبول

من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (15) أن اختبار T المحسوبةللمحور الثاني بلغ 35.888 وهو أكبر بكثير من T الجدولية والتي تقدر بـ 1.684، وهذا ما يدل على أن المحور الثاني دال احصائيا عند مستوى الدلالة (0.05)حيث أن القيمة الاحتمالية (SIG) لمجموع فقرات المحور بلغت (0.000) وهي أقل من (0,05) وذلك ما يثبت أن هناك

فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات أفراد عينة الدراسة فيما يخص فقرات المحور الثاني، وعليه نرفض H_0 و نقبلH_1،أي تؤثر مستويات جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على أداء البنوك التجارية الجزائرية.

ثالثا: اختبار الفرضية الثالثة.

الفرضية الصفرية H_0: لا تؤثر الرقابة الداخلية على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية.

الفرضية البديلة H_1:تؤثر الرقابة الداخلية على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية.

جدول رقم (16): يوضح نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

المحور	المحور الأول	المحور الثاني
المحور الأول	01	0.46
المحور الثاني	0.46	01

من اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (16) أن هناك علاقة ارتباط بين المحور الأول والمحور الثاني، حيث نجد أن معامل الارتباط 0.46 وهو ارتباط وسط، بينما علاقة الارتباط بين المحور الثاني والمحور الأول 0.46 وهو ارتباط وسط. وعليه نقبل H_1 ونرفض H_0 أي تؤثر الرقابة الداخلية على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية.

خلاصة الفصل

تم في هذا الفصل دراسة عينة من المصارف في الجزائر، حيث تم توضيح المنهج المتبع للتعريف بالمتغيرات الثابتة والمتغيرات المستقلة، ثم ابراز الادوات الاحصائية المناسبة لهذا التحليل، والحصول على نتائج منها ما هو مخالف. كما تم التوصل في هذه النتائج بعد اختبار الفرضيات، رفض الفرضية المعدومة وقبول الفرضية البديلة، والقيمة الاحتمالية اقل من 0.05.

ومنه نستخلص أن عناصر الرقابة الداخلية ذات تأثير على جودة الخدمة المصرفية

الخاتمـــــــــة

الخاتمة:

لقد هدفت هذه الدراسة للكشف عن أثر الرقابة الداخلية على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية، لما للمفهومين من أهمية بالغة في البنوك، خاصة في ظل التطورات التي يشهدها الاقتصاد العالمي، كما تم القيام بدراسة هذا الأثر في البنوك الجزائرية.

فمن خلال هذه الدراسة النظرية تم التوصل الى:

- مفهوم الرقابة الداخلية وتحديد مختلف شروطها.
- وجود ثلاث أنواع من الرقابة الداخلية هي: الرقابة الداخلية المحاسبية، والرقابة الادارية، والضبط الداخلي.
- تقييم فعالية الرقابة الداخلية من طرف المدقق الداخلي.
- تحديد مختلف القيود على فعالية نظام الرقابة الداخلية.
- تحديد مفهوم الخدمة البنكية الالكترونية وخصائصها ومن أهمها غير قابلية جودة الخدمة البنكية الالكترونية للفحص قبل تقديمها من طرف البنك الى العميل.
- الجرائم الالكترونية ومخاطر المعاملات مثل انتحال شخصية فرد، وغسيل الاموال باستخدام البطاقات البنكية.
- التحديات التي تواجه تطبيق الخدمات المصرفية الالكترونية.
- تحديد مفهوم جودة الخدمة المصرفية الالكترونية وابعادها ومستوياتها ونموذج SERQUUEL لنظرية الفجوة.

وقد سلطت الدراسة التطبيقية الضوء على تأثير الرقابة الداخلية على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك التجارية بالجزائر العاصمة، ومن أبرز النتائج المتوصل اليها:

- يوجد لدى المصرف نظام محاسبي محدد ومكتوب.
- تطلع الإدارة كافة الموظفين على أدوارهم في اطار عمليات الرقابة الداخلية بطريقة واضحة ومكتوبة.
- توجد رقابة فعالة على الأداء المالي والمحاسبي في المصرف.
- توجد متابعة وتقييم دوري وشامل للأداء في المصرف.
- الموظفون في أجهزة الرقابة يتمتعون بالتأهيل العلمي والخبرة.
- يحرص البنك على تقديم جميع المعلومات المتعلقة بأي خدمات جديدة.

- تتوفر الخدمات المصرفية الالكترونية على مدار 24 ساعة.

كما قدمت الدراسة مجموعة من الاقتراحات تمثلت فيمايلي:

- على الادارة منح صلاحيات اكبر للموظفين في مجال التدقيق الداخلي.
- على المصارف وضع خطة طوارئ فعالة لضمان سير العمل وتقليل احتمالات تعطل الأجهزة والأنظمة الالكترونية.
- على المصارف اعطاء اهمية بالاستطلاع إن كان العميل راض عن الخدمة البنكية الالكترونية من حيث الوقت والجهد والملائمة والجودة.
- على المصارف العمل التركيز على تقديم خدماتها بأساليب حديثة ومتطورة.

قائمة المراجع

المراجع

أ – الكتب باللغة العربية

1. الجنبيهي منير ، الجنبيهي ممدوح، **البنوك الالكترونية**، دار الفكري الجامعي، الاسكندرية، 2005.
2. الدهراوي كمال الدين مصطفى و سرايا محمد السيد ، **المحاسبة والمراجعة**، الدار الجامعية، الاسكندرية–مصر، 2001.
3. الدرادكة مأمون سليمان، **ادارة الجودة الشاملة وخدمة العملاء**، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2008.
4. الوادي محمود حسين، عبد الله ابراهيم نزال، حسين محمد سمحان، **إدارة الجودة الشاملة في الخدمات المصرفية**، الطبعة الأولى، دار صفاء للتوزيع والنشر، عمان، 2010.
5. الورداتخلف عبد الله،**التدقيق الداخلي بين النظرية والتطبيق**، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2006.
6. الحداد عوض بدر، **تسويق الخدمات المصرفية**، البيان للطباعة والنشر، الطبعة الأولى،مصر،1999.
7. الحسبان عطا الله أحمد سويلم ، **الرقابة الداخلية والتدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات**، دار الراية للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2009.
8. المساعد زكي خليل ، **تسويق الخدمات وتطبيقاته**، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان–الاردن، الطبعة الأولى، 2003.
9. النعيمي صلاح، **الإدارة**، دار اليازوني للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
10. السوافيري فتحي زرق ومحمد سمير كامل ومصطفى محمود مراد، **الاتجاهات الحديثة في الرقابة والمراجعة الداخلية**، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية، 2002.
11. العامري صالح والغالبي طاهر، **الإدارة والأعمال**، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة الثانية، الأردن، 2007.
12. العجارمةتيسير ، **التسويق المصرفي**، الطبعة الأولى، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان–الاردن، 2005.
13. العلاق البشير، **الإدارة الحديثة نظريات ومفاهيم**، دار اليازوري للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.
14. العلاق البشير عباس ، **الخدمات الالكترونية بين النظرية والتطبيق**، منشورات المنظمة العربية للتنمية الادارية، 2004.

15. العلاق البشير عباس ، الطائي حميد عبد النبي ، **تسويق الخدمات**، دار زهران للنشر والتوزيع، عمان، 2007.

16. الصبان محمد سمير ،**نظرية المراجعة وآليات التطبيق**، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2002.

17. الصحن عبد الفتاح و سرايا محمد ، **المراجعة التشغيلية والرقابة الداخلية**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2007.

18. الصيرفيمحمد عبد الفتاح ، **إدارة البنوك**، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان – الأردن، 2006.

19. الصحن عبد الفتاح و نور أحمد ، **الرقابة ومراجعة الحسابات**، مؤسسة شباب الجامعة للطباعة والنشر، الاسكندرية.

20. الصمادي حازم نعيم ، **المسؤولية في العمليات المصرفية الالكترونية**، الطبعة الاولى، دار وائل للنشر، الاردن، 2003.

21. الصرن رعد حسن ، **عولمة جودة الخدمة المصرفية**، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2007.

22. الشمري ناظم محمد نوري ، و العبدلات عبد الفتاح زهير ،**الصيرفة الالكترونية**، الطبعة الاولى، دار وائل للنشر، 2008.

23. الضمور هاني حامد ، **تسويق الخدمات**، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، الأردن، 2005.

24. جمعة أحمد حلمي ،**المدخل الحديث لتدقيق الحسابات**، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2000.

25. جمعة أحمد حلمي ،**دراسات وبحوث في التدقيق والتأكيد**، جامعة الزيتونة الأردنية الخاصة، 2009.

26. جنبيهي محمد و الجنبيهي ممدوح ، **جرائم الانترنت والحاسب الآلي ووسائل مكافحتها**، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية – مصر، 2004.

27. هشام جبر ، **التسويق المصرفي**، جامعة النجاح الفلسطينية، فلسطين، 2007.

28. زهرة عاطف سواد، **مراجعة الحسابات والتدقيق**، الطبعة الأولى، دار الراية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.

29. زياد رمضان، محفوظ جودة، **الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك**، الطبعة الثالثة، دار وائل للنشر، سنة 2006.

30. حجازي بيومي عبد الفتاح، **النظام القانوني لحماية الحكومة الالكترونية**، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية – القاهرة، 2003.

31. مصطفى محمد محمود ، **التسويق الاستراتيجي للخدمات**، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، 2003.
32. مشهور ثروت ، استراتيجيات **التطوير الإداري**، الطبعة الأولى، دار أسامة للتوزيع والنشر، الأردن،2010.
33. محمود خضير ، **ادارة الجودة وخدمة العملاء**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الثالثة، عمان-الأردن، 2010.
34. مراد سامي أحمد ، **تفعيل التسويق المصرفي لمواجهة آثار الجاتس**، الطبعة الأولى، المكتب العربي للمعارف، مصر، 2008.
35. نيوبايتوني ترجمة شويكار زكي، **التدريب على جودة الخدمة**، الطبعة الأولى، مجموعة النيل العربية، مدينة النصر-القاهرة.
36. سرايا محمد السيد وآخرون، **الرقابة والمراجعة الداخلية الحديثة**، دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع، الاسكندرية-مصر، 2013.
37. عبد الله خالد أمين ،**الاتجاهات الحديثة في التدقيق الداخلي**، الطبعة الأولى ،دار وائل ،عمان ،1998.
38. عبد اللهخالد أمين ،**العمليات المصرفية والطرق المحاسبية الحديثة**، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر.
39. عبد الله خالد أمين ،**علم تدقيق الحسابات الناحية النظرية والعملية**، دار وائل للنشر، الطبعة الأولى، 1999.
40. علوان قاسم نايف ، **ادارة الجودة في الخدمات**، دار الشروق للنشر، الطبعة الأولى، عمان – الاردن.
41. صادقمدحت ،**أدوات وتقنيات مصرفية**، دار غريب للتوزيع والنشر، القاهرة-مصر، 2001.
42. قشقوش هدى حامد ، **جرائم الحاسب الالكتروني في التشريع المقارن**، الدار الجامعية، مصر، 2003.
43. توفيق محمد ،**بطاقات الائتمان**، دار الأمين للطبع، مصر، 2000.
44. توماس وليامأمرسونهنكي، ترجمة حجاج أحمد حامد و سعيد كمال الدين ، **المراجعة بين النظرية والتطبيق**، دار المريخ للنشر، المملكة العربية السعودية، 1989.
45. خلاصي رضا ، **مرام المراجعة الداخلية للمؤسسة**، دار هومة للطباعة والنشر والتوزيع، الجزائر، 2013.
46. ظواهر محمد التهامي وصديقي مسعود، **المراجعة وتدقيق الحسابات الإطار النظري والممارسة التطبيقية**، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثالثة، الجزائر، 2006.
47.

ب – الكتب باللغة الفرنسية

1. Andrew,fight-measurement en Audit, 2002, p8.35.

2. L.F.A.C.I, base et pratiques courante de l'Audit Interne, p 47.

3. R.blrlet autres control interne et vérification Edition preportaine INC canada 1986 p 37

4. Revue Banque stratégie Banque de France, N 18, janvier/février 2003, p 18.

2 – الملتقيات والمجلات :

1 –الإدارة العامة لتطوير المناهج، **مبادئ إدارة الأعمال**، المؤسسة العامة لتصميم وتطوير المناهج.

2 – الاتحاد الدولي للمحاسبين، **إصدارات المعايير الدولية لرقابة الجودة والتدقيق والمراجعة وعمليات**.

3 – السيدهشام عبد الحي ،**نماذج الرقابة الداخلية الحديثة في المؤسسات**، الدورية العلمية للمحاسبين التي تصدرها عن جمعية المحاسبين والمراجعين الكويتيين، 2008، العدد 14.

4 – محمود عبد السلام محسن، **مدى اعتماد المدققين الخارجيين على المدققين الداخليين في تقييم نظام الرقابة الداخلية**، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة–فلسطين، 2011.

5 –نعمونوهاب ، **النظم المعاصرة لتوزيع الخدمات كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية مع الاشارة الى حالة الجزائر**، العدد الرابع، ديسمبر 2008.

6 –الصرنرعد حسن ، **أهمية دراسة العلاقة بين شبكة الانترنت وجودة الخدمة المصرفية**، دراسة نظرية، مجلة العلوم الانسانية، العدد 2.

7 – حسن الهام فخري، **التسويق بالعلاقات**، الملتقى العربي الثاني، الدوحة، قطر، 2013.

3 – المذكرات:

1 – الردايدةرمزي طلال حسن، **أثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في تقوية العلاقة بين المصرف والزبائن،** مذكرة الماجستير في الأعمال الالكترونية، جامعة الشرق الأوسط، 2011.

2 – بوطرة فضيلة، **دراسة وتقييم فعالية نظام الرقابة الداخلية في البنوك،** مذكرة مقدمة الماجستير، قسم علوم التسيير، جامعة المسيلة، 2006_2007

3 – بن عثمان سارة ، **دور المراجعة الداخلية في تفعيل نظام الرقابة الداخلية في المؤسسة،** مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، مذكرة منشورة، 2012_2013.

4 – مخلوف أحمد محمد ، **المراجعة الداخلية في ظل المعايير الدولية للمراجعة الداخلية،** مذكرة ماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006-2007.

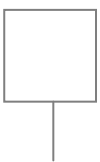
5 – عزوز ميلود، **دور المراجعة في تقييم أداء نظام الرقابة الداخلية للمؤسسة الاقتصادية،** مذكرة ماجستير، قسم علوم التسيير، كلية علوم التسيير والعلوم الاقتصادية، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، مذكرة منشورة، 2006_2007.

6 –عبد الله سليمة ، **دور تسويق الخدمات المصرفية الالكترونية في تفعيل النشاط البنكي،** مذكرة الماجستير في العلوم التجارية، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2008-2009.

7 – عيادي محمد لمين، **مساهمة المراجعة الداخلية في تقييم نظام المعلومات المحاسبي للمؤسسة،** مذكرة الماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2007-2008.

3 – مواقع الأنترنت:

1. alphabeta.argaam.com
2. www.iefpedia.com
3. www.startimes.com/?t=18368828
4. http://aitmag.ahram.org.eg/News/717



الفهـــــــــــرس

الفهــرس

الاهداء

الشكر

مقدمة عامة أ

الفصل الاول: اساليب الرقابة الداخلية

تمهيـــــد 8

المبحث الأول: ماهية الرقابة الداخلية 9

المطلب الأول: مفهوم الرقابة الداخلية 9

المطلب الثاني: خصائص الرقابة الداخلية 14

المطلب الثالث: أهداف الرقابة الداخلية وأنواعها 17

المطلب الرابع: العوامل المساعدة على تطور نظام الرقابة الداخلية 20

المبحث الثاني: إجراءات الرقابة الداخلية 23

المطلب الأول: عناصر الرقابة الداخلية 23

المطلب الثاني: العناصر الأساسية لنظام الرقابة الداخلية 23

المطلب الثالث: خصائص نظام الرقابة الداخلية الفعال 28

المطلب الرابع: مقومات نظام الرقابة الداخلية 29

المبحث الثالث: تقييم نظام الرقابة الداخلية 32

المطلب الأول: المدقق الداخلي 32

المطلب الثاني: تقييم نظام الرقابة الداخلية بواسطة المدقق الداخلي 35

المطلب الثالث: تقييم فعالية نظام الرقابة الداخلية 37

المطلب الرابع: القيود على فاعلية الرقابة الداخلية 39

خلاصة الفصل 43

الفصل الثاني: جودة الخدمات المصرفية الالكترونية

تمهيـــــد 45

المبحث الاول: ماهيه الخدمات البنكية الالكترونية 46

المطلب الأول: مفهوم الخدمة البنكية الإلكترونية 50

المطلب الثاني: أهم الخدمات المصرفية الالكترونية 54

المطلب الثالث: الجرائم الالكترونية ومخاطر المعاملات الالكترونية 56
المطلب الرابع : التحديات التي تواجه تطبيق الخدمات المصرفية الالكترونية 58
المبحث الثاني: الرقابة على جودة الخدمات 58
المطلب الاول: مفهوم الرقابة على الجودة 60
المطلب الثاني: اهداف الرقابة على الجودة 61
المطلب الثالث: أساليب الرقابة الحديثة على جودة الخدمة 62
المبحث الثالث: جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية 63
المطلب الاول: مفهوم جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية 63
المطلب الثاني: مستويات وأبعاد جودة الخدمة المصرفية الالكترونية 64
المطلب الثالث: نظريه الفجوة ونموذج (SERVQUL). 69
المطلب الرابع: التميز في جودة الخدمات المصرفية الالكترونية 72
خلاصة الفصل 73

الفصل الثالث دراسة تطبيقية على عينة من البنوك التجارية

تمهيـــــد 75
المبحث الأول: منهجية الدراسة 76
المطلب الأول: مفهوم البنوك التجارية الجزائرية 76
المطلب الثاني: مشكلة الدراسة وفرضياته 77
المطلب الثالث: منهجية الدراسة 78
المبحث الثاني: وصف وتحليل نتائج الدراسة 79
المطلب الأول: مجتمع الدراسة وحجم العينة. 79
المطلب الثاني: توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات 80
المطلب الثالث: ثبات أداة الدراسة 83
المبحث الثالث: نتائج الدراسة الميدانية وتفسيرها 87
المطلب الأول: تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة للمحور الأول لاستمارة الأسئلة 87
المطلب الثاني: تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة للمحور الأول لاستمارة الأسئلة 91
المطلب الثالث: اختبار الفرضيات 93
خلاصة الفصل 94
الخاتمة 96

99

المراجع

الملاحق

قائمة الأشكال

قائمة الجداول

الفهرس

قائمة الجداول

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(1)	وصف وأسباب الفجوة.	71
(2)	عدد استمارات الأسئلة الموزعة و المسترجعة	79
(3)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس.	80
(4)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	80
(5)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	81
(6)	توزيع أفراد العينة حسب متغير التخصص	81
(7)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة	82
(8)	قيمة معامل ألفا كرونباخ	83
(9)	الاتساق الداخلي لفقرات استمارة الأسئلة المحور الأول.	84
(10)	الاتساق الداخلي لفقرات استمارة الأسئلة المحور الثاني	85
(11)	اختبار التوزيع الطبيعي	86
(12)	تحليل اجابات عينة الدراسة للمحور الاول.	87
(13)	تحليل اجابات عينة الدراسة للمحور الثاني.	90
(14)	يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالمحور الأول	94
(15)	يوضح نتائج اختبار الفرضية المتعلقة بالمحور الثاني	94
(16)	يوضح نتائج اختبار الفرضية الرئيسية	95

قائمة الاشكال

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
(1)	عناصر الرقابة	10
(2)	مراحل تطور نظام الرقابة الداخلية وأهم ملامح كل مرحلة	16
(3)	خصائص نظام الرقابة الداخلية	22
(4)	ملخص دراسة وتقييم نظام الرقابة الداخلية	41
(5)	أساليب الرقابة الحديثة على الجودة	62
(**6**)	أبعاد جودة الخدمة المصرفية الالكترونية	68

الملخص

تهدف هذه الدراسة للتعرف على العلاقة بين الرقابة الداخلية وجودة الخدمات المصرفية الالكترونية، وللإجابة على الاشكالية المطروحة واختبار فرضيات الدراسة تم الاعتماد في الجانب النظري على الدراسات السابقة، والبيانات الثانوية، أما في الجانب التطبيقي فقد تم توزيع 65 استمارة على عينة من البنوك التجارية بالجزائر العاصمة حيث تم استرجاع 50 منها، وكان من بين النتائج المتوصل إليها أنه يوجد لدى المصرف نظام محاسبي محدد ومكتوب،تطلع الإدارة كافة الموظفين على أدوارهم في اطار عمليات الرقابة الداخلية بطريقة واضحة ومكتوبة.

وقد أوردت الدراسة بعض التوصيات من أهمها على الادارة منح صلاحيات اكبر للموظفين في مجال التدقيق الداخلي، على المصارف وضع خطة طوارئ فعالة لضمان سير العمل وتقليل احتمالات تعطل الأجهزة والأنظمة الالكترونية، على المصارف اعطاء اهمية بالاستطلاع إن كان العميل راض عن الخدمة البنكية الالكترونية من حيث الوقت والجهد والملائمة والجودة.

Résumé

Cette étude vise à identifier la relation entre les contrôles internes et la qualité des services bancaires électroniques, et la réponse au dilemma posé et tester des hypothèses de l'étude était de se fonder sur le côté théorique sur des etudes intérieures, les données secondaires, tandis que dans le côté pratique a été distribué à 65 sous forme d'un échantillon de banques commerciales à Alger où 50 d'entre eux ont été récupérés, et a étéparmi les résultats obtenus avec la banque qu'il ya une spécifique et système de comptabilité écrite, l'administration aspiration de tous les employés sur leurs rôles dans le cadre de contrôle interne et clair et écrit d'une manière opérations L'étude a indiqué quelques-unes des recommandations de la plus importante sur l'administration d'accorder plus de pouvoirs aux employés dans le domaine de l'audit interne, sur les rives élaborer un plan d'urgence efficace pour assurer l'avancement des travaux et de réduire le risque de dispositifs et systems électroniques accidents, les banque saccordent de l'importance aux répondants que le client est satisfait du service .de banque électronique en termes de temps et l'effort et de la qualité appropriée