مقومات الرقابة الداخلية وأثرها على تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية (دراسة ميدانية)

Elements of Internal Control and its Impact on the Financialw Performance of Commercial Banks (A field study)

دكتور/ حسني خليل جميل الشطرات(*)

الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من مدى التزام البنوك التجارية بمتطلبات الرقابة الداخلية، ومدى تأثيرها على تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية، ومن اجل تحقيق أهداف الدراسة، تم تصميم استبانه لتجميع البيانات الأولية اللازمة، وزعت على البنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان، و تمت معالجة هذه البيانات باستخدام الإحصائيات الوصفية، كما تم استخدام اختبار **Multiple Regression** واختبار **One Sample T-test** لاختبار الفرضيات، أظهرت نتائج الدراسة عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى التزام البنوك التجارية الأردنية بمقومات الرقابة الداخلية وبين الأداء المالي مقاسا بنسب العائد على الأصول، والعائد على حقوق الملكية، والعائد رأس المال، ونسبة هامش صافي الربح.

كما بينت النتائج أن أكثر عناصر مكونات الرقابة الداخلية على تقييم الأداء المالي هما المعلومات والاتصالات؛ والمراقبة على التوالي، لما لهما أهمية كبرى لأنه لا بد من التركيز على عامل الوقت والسرعة والدقة في توفر المعلومة لعملية اتخاذ أو بناء قرار

(*) أستاذ مساعد، جامعة الزرقاء ـ الأردن.

عليها؛ أما المراقبة فهي تمثل الأداة الشاملة التي تعمل على ضبط كافة مقومات الرقابة، وعلى ضوء النتائج التي تم التوصل إليها، يوصي الباحث التركيز على أنظمة الرقابة الداخلية، بشكل متناسق مع القوانين والأنظمة الصادرة من الجهات ذات العلاقة، لان ذلك يؤثر في تفعيل أنشطة الرقابة الداخلية في البنوك التجارية، والعمل بشكل مستمر على مراقبة وتقويم نظام الرقابة الداخلية، بهدف تحديد نقاط الضعف والعمل على تصويبها، وخاصة تقويم المخاطر حيث حصل على المرتبة الخامسة بين مقومات أنظمة الرقابة.

الكلمات الدالة: الرقابة الداخلية، الأداء المالي، البيئة الرقابية، الأنشطة الرقابية، تقويم المخاطر، المعلومات والاتصالات، المراقبة.

ABSTRACT

This study aimed at examining elements of internal control and its impact on the financial performance of commercial banks. To achieve the objectives of the study, a questionnaire was designed and distributed to banks listed in Amman stock exchange. Descriptive statistics, T-test, and multiple regression were used to analyze the data and test the hypotheses. Results showed compliance with internal control systems requirements, but with no significant impact of the internal control system components on the financial performance of the Jordanian commercial banks measured by the ratios of ROA, ROE,ROIC, and NPM. Results also showed that there is no significant effect of the internal control systems on the financial performance of Jordanian commercial banks for the same mentioned financial ratios, The results also showed that more elements of internal control over financial performance evaluation components are Information and Communication, and monitoring, respectively, due to their great importance as it is necessary to focus on the time factor and the speed and accuracy in the availability of information for decision or upon the decision by; the observation they represent a comprehensive tool that is working to adjust all the elements of control. The study came

out with some recommendations including: Focus on the internal control systems, consistently with the laws and regulations issued by the relevant authorities, because it affects the activation of the internal control in commercial banks activities, work continuously to monitor and evaluate the internal control system in order to identify weaknesses and work to correct them, especially the risks calendar where earned a fifth place among the elements of control systems.

Keywords: Internal control, Financial Performance, Control Environment, Risk Assessment, Control Activities, Information and Communication, Monitoring.

المقدمة

يعتبر نظام الرقابة الداخلية في أية منشأة بمثابة الدعامة الأساسية التي من خلالها يمكن التأكد من تنفيذ الخطط وتطبيق الأنظمة والسياسات وتحقيق الأهداف المرسومة من قبل الإدارة، وبالتالي يُعد نظام الرقابة الداخلية من الأدوات التي تمكن الإدارة من حسن استخدام واستغلال وتوجيه مواردها الاقتصادية، الأمر الذي سوف ينعكس على تحسين وتعزيز أداء المنشأة، وقد بينت معايير التدقيق الدولية أهمية نظام الرقابة الداخلية ومقوماته التي ينبغي توفيرها من أجل تحقيق أهداف المنشأة. (ذنيبات،كفوس ،٢٠١٢)

إن عناصر الرقابة الداخلية وفقاً لإطار **Committee of Sponsoring Organizations of the Tradeway Commission(COSO)** تعتبر المقومات الأساسية التي تساعد على تحقيق أهداف الرقابة الداخلية، فقد أصبح هذا الإطار هو المعتمد في الولايات المتحدة الأمريكية، وخاصة بعد صدور قانون **Sarbans Oxley (Act)** في عام ٢٠٠٢، بسبب انهيار الشركات الكبرى نتيجة للتزوير والتلاعب

المحاسبي، جاء هذا القانون ليؤكد مسؤولية كل من الإدارة، ومدقق الحسابات عن تقويم كفاءة الرقابة الداخلية وفاعليتها.(ذنيبات،٢٠١٥)

أدركت المنظمات المهنية والدولية أهمية دور الرقابة الداخلية، متمثلة بعناصرها الخمسة، حيث إن أنشطة الرقابة الداخلية هي عناصر الرقابة الداخلية من مهامها، ملائمة عناصر الرقابة الداخلية الفعلية، وفصل المهام.(إصدارات المعايير الدولية لرقابة الجودة والتدقيق والمراجعة وعمليات التأكيد والخدمات ذات العلاقة، طبعة عام ٢٠١٢).

إن إمكانية تخفيض المخاطر تتم من خلال الضوابط الرقابية، التي تتبناها إدارة الشركات لذلك لابد من أن يكون هنالك تقييم مستمر لهذه المخاطر والضوابط الرقابية، إذ انه لا يمكن استبعاد المخاطر بشكل تام، فالتقييم لا بد من أن يكون شاملاً لاستراتيجيات البنوك والمؤسسات الأخرى.(البلداوي وآخرون،٢٠١١)

من هنا جاءت فكرة البحث والتي تتطرق إلى مقومات أنظمة الرقابة الداخلية وأثرها على تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان.

أهمية الدراسة

تنبع أهمية هذه الدراسة في أنها تقدم نتائج عملية تبين مدى تأثير أنظمة الرقابة الداخلية على الأداء المالي للبنوك التجارية، مما يسمح لهم بإعادة النظر بقراراتهم آخذين بعين الاعتبار دور الرقابة الداخلية وتأثيرها على أدائهم المهني كإداريين، وعلى أداء الشركة بشكل عام، وحيث أن معايير التدقيق الدولية أولت الرقابة الداخلية أهمية كبرى ضمن معاييرها، ولان أنظمة البنك المركزي الأردني أولت الرقابة

الداخلية أهمية وذكر مفصل لتطبيقها في البنوك، وأسباب وجودها، وأهمية دراسة أثر تلك الأنظمة على الأداء المالي البنوك التجارية.

أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مقومات أنظمة الرقابة الداخلية وأثرها على تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية، مع بيان الأهمية النسبية لكل نوع من أنواع أنظمة الرقابة الداخلية، والمتمثلة في بيئة الرقابة الداخلية، و تقييم المخاطر، و الأنشطة الرقابية، و المعلومات والاتصال، من حيث التأثير الجوهري على تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية، كما وتهدف الدراسة إلى الخروج بنتائج وتوصيات تُسهم في رفع كفاءة وتطوير هذه الأنظمة.

مشكله الدراسة

انطلاقاً من أهمية الدور الاقتصادي الهام الذي يلعبه قطاع البنوك بشكل عام ونتيجة إلى الأزمات المالية التي تمر بها الشركات العالمية، كان لابد من التركيز على دور مجالس الإدارة في الرقابة، والإشراف على إداراتها التنفيذية، بهدف تدعيم أنظمة الرقابة الداخلية من خلال إصدار عدد من القوانين والقرارات الهامة.

هنا تُثار تساؤلات مهمة: هل تلتزم البنوك التجارية بتطبيق مقومات أنظمة الرقابة الداخلية؟

هل لمقومات أنظمة الرقابة الداخلية تأثير على الأداء المالي للبنوك التجارية؟

فرضيات الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة وأهميتها وأهدافها وفي ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة فان هذه الدراسة تسعى لاختبار الفروض الإحصائية الآتية:

الفرضية الرئيسية الأولى :

H_{01}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لالتزام البنوك بتطبيق أنظمة مكونات الرقابة الداخلية على الأداء المالي في البنوك التجارية الأردنية.

الفرضية الرئيسية الثانية :

H_{02}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين مكونات أنظمة الرقابة على الأداء المالي في البنوك التجارية الأردنية.

ويتفرع من هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

H_{02-1}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين مكونات أنظمة الرقابة على الأداء المالي مقاساً بالعائد على حقوق الملكية في البنوك التجارية الأردنية.

H_{02-2}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين مكونات أنظمة الرقابة على الأداء المالي مقاساً بالعائد على الأصول في البنوك التجارية الأردنية.

H_{02-3}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين مكونات أنظمة الرقابة على الأداء المالي مقاساً بنسبة هامش صافي الربح في البنوك التجارية الأردنية.

H_{02-4}: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين مكونات أنظمة الرقابة على الأداء المالي مقاساً بالعائد على رأس المال المستثمر في البنوك التجارية الأردنية.

أنموذج الدراسة:

تم الربط بين متغيرات الدراسة بناءً على الإطار النظري، والدراسات السابقة، ومشكلة الدراسة، على النحو التالي:

المصدر: اعداد الباحث

الدراسات السابقة

من خلال مراجعة الدراسات السابقة التي تتعلق بموضوع الدراسة يمكن تصنيف هذه الدراسات إلى مجموعتين: تناولت المجموعة الأولى موضوع الرقابة الداخلية بمختلف جوانبه وعملية تقييمها، حيث حاولت معرفة واقع الرقابة الداخلية في منشآت الأعمال، وتطرقت المجموعة الثانية إلى موضوع الأداء المالي لمنشآت الأعمال، حيث حاولت تحديد طبيعة العلاقة بين بعض جوانب الرقابة الداخلية المطبقة في المنشآت والأداء المالي، ونجد من بين هذه الدراسات:

دراسة (ذنيبات، كفوس،٢٠١٢)، بعنوان «مدى التزام الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية بمتطلبات الرقابة الداخلية واثر ذلك على أدائها المالي»، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التحقق من مدى التزام الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية بمتطلبات الرقابة الداخلية الواردة في معيار التدقيق الدولي رقم (٣١٥)،

ومدى تأثير ذلك على الأداء المالي لهذه الشركات، تم تصميم استبانه لجمع البيانات الأولية اللازمة، وزعت على (٥٠) شركة صناعية مساهمة عامة مدرجة في بورصة عمان، تمت معالجة هذه البيانات باستخدام الإحصائيات الوصفية وتحليل الانحدار **One Sample T-test**، واختبار **Multiple Regression** لاختبار الفرضيات، أظهرت نتائج أن الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية تلتزم بتطبيق جميع مقومات الرقابة الداخلية الواردة في معيار التدقيق الدولي رقم (٣١٥)، كما بينت الدراسة عدم وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى التزام الشركات الصناعية الأردنية بمقومات الرقابة الداخلية وبين الأداء المالي مقاسا بنسب العائد على الأصول، والعائد على حقوق المساهمين، والعائد على المبيعات كل على حدة، بينما توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مدى الالتزام بمقومات الرقابة الداخلية وبين الأداء المالي مقاسا بنسبة مجمل الربح، و يوصي الباحثان بضرورة قيام الشركات الصناعية الأردنية بتقييم أنظمة الرقابة الداخلية المطبقة لديها بشكل مستمر، إضافة إلى العمل على إيجاد قسم خاص للرقابة على جودة أعمال دائرة التدقيق الداخلي.

دراسة (المزاري،٢٠١١)، بعنوان «تقييم الأداء المالي لبعض البنوك التجارية المختارة»، هدفت إلى قياس تقييم الأداء المالي لبعض البنوك التجارية المختارة للفترة ما بين (٢٠٠٥-٢٠٠٩) حيث تم تحليل الأداء المالي لسبعة بنوك تجارية مختارة، باستخدام نموذج الانحدار الطولي لقياس اثر المتغيرات المستقلة المتمثلة في حجم البنك، وإدارة الأصول، وكفاءة العمليات على متغير الأداء المالي المتمثل في العائد على الأصول وحجم عوائد الدخل، وتأتي أهمية الدراسة على القطاع المصرفي الأردني من خلال مساندة البنوك في المجال المصرفي، حيث تساعد صانعي القرار على التركيز

أكثر على أنشطة البنوك التي تساهم في تحسين أوضاع الأداء المالي، وترتيب مستوى البنك عند مقارنته مع بنوك أخرى، ووضع خطط العمل والاستراتيجيات المالية، وخلصت الدراسة إلى ضرورة توفير بُعد جديد في تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية.

أما الدراسة التي قام بها (الرشيدي،٢٠١٠)، التي هدفت إلى تقييم فاعلية نظم الرقابة الداخلية في البنوك التجارية في الكويت، وبيان دور الرقابة الداخلية في العمل المصرفي وتشخيص أهم المعوقات والمشكلات التي تحول دون تحقيق رقابة داخلية فاعلة في البنوك التجارية الكويتية، حيث تم إعداد استبانه، وتكونت من ٦١ فقرة، وتم استخدام التحليل الإحصائي **SPSS**، وتمثلت عينة الدراسة من ١٧٣ شخصاً وكانت أهم النتائج بان نظم الرقابة الداخلية في البنوك التجارية تتسم بمستوى متوسط من الفاعلية؛ وان مستوى المعوقات التي تواجهها نظم الرقابة الداخلية مرتفع بسبب ارتفاع التكلفة المالية، وبرزت أهم التوصيات المتمثلة في قيام الإدارة التنفيذية بتحديد المخاطر التي يمكن السيطرة عليها؛ والمخاطر التي لا يمكن السيطرة عليها، والاستفادة من نتائج التغذية العكسية من مخرجات أنظمة الرقابة الداخلية.

بينما تطرقت دراسة (دهيرب، ٢٠١٠)، بعنوان «تقييم أنظمة الرقابة الداخلية وفق مفهوم لجنة **COSO** » إلى مدى تطبيق أسلوب التقييم الذاتي للمخاطر الرقابية وفق نموذج **COSO** للشركات الخدمية والإنتاجية في العراق، حيث تم توزيع استبانة على ٧٨ موظف من يعملون في الأقسام الإدارية والمالية في ٢٢ مؤسسة، وبينت الدراسة أن اغلب المؤسسات التي خضعت للدراسة لا تعتمد على نموذج التقييم الذاتي للمخاطر الرقابية وفق نموذج **COSO** ، وأوصت الدراسة بضرورة اعتماد هذا

النموذج لما له من مزايا ايجابية للمؤسسات عن طريق بيان المخاطر وتحليلها ووضع الضوابط المناسبة لها.

ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات الأخرى:

تلتقي الدراسة الحالية مع الكثير من الدراسات السابقة في تناولها لموضوع حظي في السنوات الأخيرة باهتمام واسع من الباحثين والدارسين، وهو موضوع الرقابة الداخلية، لكن هناك ما يميز الدراسة الحالية في تطرقها إلى موضوع الرقابة الداخلية من حيث التركيز على مقومات نظام الرقابة الداخلية، واستخدام نسب مالية لقياس أثر مقومات أنظمة الرقابة الداخلية على الأداء المالي للبنوك مع ملاحظة أنه لم يتم استخدامها مجتمعة مسبقاً.

الإطار النظري

أولاً: مفهوم الرقابة الداخلية:

جاء في الفقرة ٤٢ من المعيار (٣١٥) من المعايير الدولية لممارسة أعمال التدقيق والتأكيد وقواعد أخلاقيات المهنة الصادرة عن الإتحاد الدولي للمحاسبين في تعريف الرقابة الداخلية:

«الرقابة الداخلية هي العملية المصمَّمة والمنفذة من قبل أولئك المكلفين بالرقابة والإدارة والموظفين الآخرين لتوفير تأكيد معقول بشأن تحقيق أهداف الشركة، فيما يتعلق بموثوقية تقديم التقارير المالية وفاعلية وكفاءة العمليات والامتثال للقوانين والأنظمة المطبَّقة، ويتبع ذلك أن الرقابة الداخلية يتم تصميمها وتنفيذها لتناول مخاطر العمل المحددة التي تهدِّد تحقيق هذه الأهداف».

كما أوضحت الجمعية الأمريكية للمحاسبين بان الرقابة الداخلية هي عبارة عن

«الإجراءات والطرق المستخدمة في المشروع من أجل الحفاظ على النقدية والأصول الأخرى بجانب التأكد من الدقة الكتابية لعملية مسك الدفاتر»؛ ومن ناحية أخرى فقد أشار (عوض،٢٠١٢) إلى مفهوم الرقابة الداخلية التي يتم تصميمها وتشغيلها من اجل معالجة الانحرافات ومخاطرها التي تحول دون تحقيق الأهداف المخطط لها من قِبل المؤسسة، وما هي إلا عبارة عن أداة ووسيلة لتحقيق غايات المؤسسة المرجوة، حيث تغطي الرقابة الداخلية كافة جوانب التنظيم والأنشطة الداخلية، وتشمل النظام المحاسبي والنظام الإداري والوظائف الأخرى المرتبطة به.

ثانياً: عناصر الرقابة الداخلية

جاء ضمن معايير التدقيق الدولية (معيار التدقيق الدولي ٣١٥)، بأن مكونات الرقابة الداخلية تتكون من خمسة مكونات أساسية، وفيما يلي شرح عناصر الرقابة الداخلية:

١- البيئة الرقابية Control Environment

تحدد البيئة الرقابة الإطار العام للشركة ولمكونات الرقابة الأخرى، وعلى المدقق أن يقوم بدراسة وفهم البيئة الرقابية، لأن نتيجة التقييم تنعكس على تصميم وفاعلية تطبيق مقومات الرقابة الداخلية، وتعتبر البيئة الرقابية المرتكز الرئيسي لمكونات نظام الرقابة الداخلية؛ حيث إن وجود هيكل تنظيمي واضح ومطبق في الشركة، وفلسفة إدارة واضحة، وهيئة تدقيق داخلية تشرف وتتابع المهام والإجراءات الموضوعة، يعتبر أساس قوي تعتمد عليه بقية مكونات النظام. (**Kimmel et. al., 2011**).

٢- تقييم المخاطر Risk Assessment

يتضمن تقييم المخاطر الداخلية الأخطاء المتعلقة في إدارة موارد الشركة، من

حيث سوء إدارة العمليات التشغيلية، وضمان جودة المنتجات، وأوقات التسليم، وتتمثل المخاطر الخارجية بالعوامل المرتبطة بأسعار صرف العملات، وأسعار الفوائد، والتقدم التكنولوجي الحاصل في نفس المجال، والقوانين التي تمس النشاط الرئيسي للشركة، وإن إجراء عملية تقييم لتلك المخاطر بشكل فعال يزيد من قدرة الشركة على إيجاد حلول قبل وقوع هذه المخاطر، مما يوفر ضمان معقول لقدرة الشركة على تحقيق أهدافها الرئيسية والحفاظ على أدائها العام كما هو مخطط له. (إصدارات المعايير الدولية،٢٠١٢).

٣- الأنشطة الرقابية Control Activities

تعرف على أنها السياسات، والإجراءات التي تساعد الشركة على ضمان اتخاذ الإجراءات اللازمة للتصدي للمخاطر، ومواجهتها من أجل تحقيق أهداف الشركة **(Arens et. al., 2002)**.

٤- المعلومات والاتصالات Information and Communication

يُعد عنصر المعلومات والاتصالات حلقة الوصل بين جميع مكونات الرقابة الداخلية من جهة، وبين الأطراف المشاركة في نظام الرقابة الداخلية؛ وبين الأنشطة والوظائف من جهة أخرى أيضاً، إذ تزداد فعالية الرقابة الداخلية إذا كان هنالك نظام يوفر المعلومات الملائمة والكافية وفي الوقت المناسب لمن يقوم بعملية الرقابة الداخلية في الشركة، كما يعتبر وجود نظام فعال لتوصيل المعلومات من أهم العوامل التي تؤثر على جودة الرقابة الداخلية.**(Knechel,et.al,2007)**

٥- مراقبة الأداء Monitoring

عند تصميم هذا المكون من الرقابة الداخلية لا بد أن يكون الأفراد القائمين

على عملية مراقبة مكونات وسير عمل نظام الرقابة الداخلية أفراد مستقلين، وغير خاضعين لسلطات من جانب الإدارة المباشرة التي يتم مسائلتها عن مدى تطبيق أنظمة الرقابة الداخلية، ويجب أن يكونوا على فهم كاف ودراية تامة بنظام الرقابة الداخلي المطبق، وذلك لمعرفة أوجه الخلل بشكل دقيق، وامتلاك القدرة لحل المشكلات التي قد تواجه سير أنظمة الرقابة؛ بالإضافة إلى توفير حوافز مادية ومعنوية لمنع أي اختراق للأفراد من الجوانب المادية أو المعنوية، بهذا نحصل على نظام رقابة فعال (**Bruynseels and Cardinals, 2014**).

التهديدات التي تواجه نظام الرقابة الداخلية

مهما بلغت قوة نظام الرقابة الذي تضعه الإدارة فإنها لن تستطيع الحصول على تأكيد مطلق على تحقيق أهدافها وتطبيق النظام بشكل كامل، وإنما تحصل على تأكيد معقول وذلك للأسباب التالية (ذنيبات،٢٠١٥):

١- وجود المحددات المتوارثة في أي نظام رقابي، ومن المتعارف عليه أن العنصر البشري يعاني من القصور في العديد من النواحي سواء كان ذلك يتعلق بارتكاب الأخطاء، أو عدم الكفاءة؛ أو التعرض للتعب وعدم القدرة على المتابعة، وبالتالي عدم فهم التعليمات بشكل مناسب، وكذلك يعد نقص المعلومات وعدم الالتزام بالوقت من المحددات المذكورة.

٢- إمكانية التواطؤ ما بين الموظفين الذين يقومون بوظائف متعارضة، مما يجعل أي نظام رقابي يعاني صعوبات في اكتشاف ومنع الحوادث، لأنه يرافقها أسلوب محكم في التغطية على مثل تلك الحوادث.

٣- عدم التزام الإدارة بالتعليمات التي قامت بوضعها، والقيام باختراق نظام الرقابة الداخلية مما قد يفتح المجال أمام الآخرين لعدم الالتزام بالتعليمات ما دام أن واضع التعليمات لا يلتزم بها.

٤- التغيرات والتحديثات التكنولوجية التي تحدث في بيئة العمل **k** والتي قد تجعل أي نظام رقابة داخلية غير مؤهل لتوفير الرقابة المناسبة ما لم يتم تطويره وتحديثه.

٥-التكلفة مقابل المنفعة، إن التصميم المناسب للنظام وشموليته قد يصعب تحقيقهما بسبب التكاليف التي قد تزيد عن المنافع، إن الفصل المناسب بين الوظائف المتعارضة يكلف الشركة تكاليف إضافية .

الأداء المالي

تمثل القوائم المالية المخرجات لنظام المحاسبة المالية، وتظهر نتيجة أعمال الوحدة من ربح أو خسارة، وتوضح المركز المالي للوحدة وحقوق أصحاب المشروع، نتيجة للتطورات الاقتصادية والتكنولوجية لم تعد النتائج التي تظهرها القوائم كافية لإغراض الاستثمار والتمويل وصناعة القرارات المختلفة، ولذلك كان لا بد من أن تخضع تلك البيانات للفحص والتدقيق والتحليل، للوقوف على حقيقة تلك القوائم وأسباب نجاحها أو فشلها على حد سواء، حيث أن التخطيط والرقابة وتقييم الأداء وتحديد الانحرافات تساعد بشكل كبير في اتخاذ القرارات.(خنفر والمطارنة،٢٠١١).

مفهوم تقييم الأداء المالي

إن عملية تقييم الأداء المالي تعني الحكم على إدارة استغلال موارد المؤسسة

وتوظيفها لخدمة الإطراف المهتمة جميعها، فالتقييم هو بمثابة قياس للنتائج المحققة وتعتبر عملية تقييم الأداء المالي للمؤسسة عملية بالغة الأهمية لأنها تخدم الأطراف التي لها علاقة بالمؤسسة، ولان الفاعلية تعني تحقيق الأهداف المرجوة وفقاً للموارد المتاحة، أما الكفاءة فهي الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة للوصول إلى الأهداف المرجوة (السعيد،٢٠٠٠).

العوامل المؤثرة على الأداء المالي

تواجه المؤسسات خلال قيامها بنشاطها العديد من الصعوبات التي تحول دون قيامها بأعمالها ووظائفها الأمر الذي بدوره يؤدي إلى البحث عن مصادر هذه الصعوبات والعمل على تحليلها واتخاذ القرارات المناسبة لها، وهذا ما تهدف إليه عملية التقييم المالي للمؤسسة، ومن العوامل المؤثرة على الأداء المالي:

١-العوامل الداخلية المؤثرة على الأداء المالي: وهي تلك العوامل التي تؤثر على أداء المؤسسة ويمكن للمؤسسة التحكم بها والسيطرة عليها بالشكل الذي يساعد على زيادة العوائد وتخفيض التكاليف من خلال الرقابة على التكاليف وكفاءة استخدام الموارد.

٢- العوامل الخارجية المؤثرة على الأداء المالي: تواجه المؤسسة مجموعة من التغيرات الخارجية التي تؤثر على أدائها المالي حيث لا يمكن لإدارة المؤسسة السيطرة عليها، وإنما يمكن توقع النتائج المستقبلية لهذه التغيرات، ومحاولة إعطاء خطط لمواجهتها والتقليل من تأثيرها، وتشمل التغيرات العلمية والتكنولوجية المؤثرة على نوعية الخدمات، والقوانين والتعليمات التي تطبق على المؤسسات من طرف الدولة والسياسات المالية والاقتصادية للدولة (الخلايلة ٢٠٠٥).

الأداء المالي والمصرفي

إن أهمية تقييم الأداء المالي المصرفي نابعة من أهمية المنشاة ودورها في العملية الاقتصادية، لذلك ينبغي أن تكون أنظمة تقييم الأداء شاملة لكل مقاييس إستراتيجية المنشاة، كما ازدادت أهمية تقييم الأداء في المصارف في السنوات الأخيرة، نتيجة خصوصية وضخامة الأموال التي تتعامل بها هذه المصارف، وسرعة دوران الأموال الخاصة والأموال المودعة، مما يتطلب من متخذي القرارات التحقق من كفاءة أداء هذه المنشات في استغلال هذه الموارد وتحقيق أفضل النتائج بأقل التكاليف، إذ أن الخطوة الأولى لتحليل الموقف وتقييم الأداء هو اتخاذ القرار بشان الأهداف التي على المصرف تحقيقها، والمتمثلة في تحقيق سمعة جيدة للمصرف؛ تحقيق الأهداف المالية؛ كفاءة الجهاز الإداري وفاعليته؛ وتحقيق أهداف الابتكار. (الهواري،١٩٩٩).

منهجية الدراسة

لقد تبنّت الدراسة منهجية البحث الوصفي، والميداني التحليلي، فقد تمّ الاعتماد على المصادر الثانوية، وذلك بالرجوع إلى الكتب والرسائل الجامعية والبحوث العلمية والتقارير والمقالات في الصحف والمجلات وذلك من اجل بناء الإطار النظري للبحث وتحقيق أهدافه؛ أما على صعيد البحث الميداني التحليلي، فقد تمّ إجراء المسح الميداني، فتم الحصول على البيانات الأولية اللازمة لهذه الدراسة من خلال المصادر الأولية، بالاعتماد على استبانه تم إعدادها لتحقيق أهداف الدراسة.

متغيرات الدراسة:

١ـ المتغيرات المستقلة: تتمثل المتغيرات المستقلة في هذه الدراسة بأنظمة الرقابة الداخلية. والمتمثلة في (البيئة الرقابية، تقويم المخاطر، الأنشطة الرقابية، المعلومات والاتصالات، مراقبة الأداء).

٢ـ المتغير التابع: يتمثل المتغير التابع في (تقييم الأداء المالي).

مجتمع الدراسة وعينتها:

يتشكل مجتمع وعينة الدراسة على النحو التالي:

١ـ مجتمع الدراسة: يتكون مجتمع الدراسة من كافة البنوك التجارية الأردنية المدرجة في سوق عمان.

٢ـ عينة الدراسة: بالنظر لصعوبة شمول جميع مجتمع الدراسة، لأسباب تتعلق بإجراءات وسياسات أنظمة البنوك، تم اختيار عينة من مجتمع الدراسة، من موظفين من دائرة الامتثال ودائرة التفتيش والرقابة الداخلية ودائرة تكنولوجيا المعلومات وباستخدام، طريقة (العينة الطبقية العشوائية)، حيث بلغت عينة الدراسة (٧٠) موظفاً. وبعد الانتهاء من تحديد عينة الدراسة، تم توزيع (٧٠) استمارة استبانه على أفراد العينة. وقد تم توزيع (٦١) استمارة، أي بنسبة بلغت (٨٧,١٤٪)، وتم استبعاد (٥) استمارات لعدم صلاحيتها لأغراض عملية التحليل الإحصائي بسبب نقص المعلومات الواردة فيها، وبالتالي تم اعتماد (٥٦) استمارة صالحة لأغراض المعالجة الإحصائية، حيث بلغت نسبة الاستمارات الصالحة للتحليل من العدد المسترجع (٩١,٨٠٪).

أسلوب جمع البيانات:

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، قام الباحث بإعداد استبانه لهذا الغرض، اعتماداً على الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع هذه الدراسة، وقد تناول الجزء الأول منها على الخصائص الديموغرافية، أما الجزء الثاني فقد تناول الفقرات التي تقيس المتغيرات المستقلة والمتغيرة، وتهدف فقرات الأداة بمجملها،

الوقوف على تقييم أفراد عينة الدراسة وتقديراتهم عن مقومات أنظمة الرقابة الداخلية وأثرها على تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية، واستخدم الباحث مقياس ليكرت الخماسي لمعرفة إجابات المستجيبين لفقرات الاستبانه.

تصميم أداة الدراسة:

بعد الانتهاء من تصميم أداة الدراسة، تم اختبار صدقها وثباتها، على النحو الآتي:

١ـ صدق أداة الدراسة: للتحقق من الصدق الظاهري **(Face Validity)**، والصدق المنطقي **(Logical Validity)** لمحتوى الاستبانة، تم عرضها على (٤) محكمين من ذوي الاختصاص بهدف الوقوف على آرائهم وملاحظاتهم عن مدى صلاحية فقرات الاستبانه، وملائمة الفقرات لمحاور الدراسة، حيث تم تعديل الصياغة في ضوء ملاحظات المحكمين المختصين ومقترحاتهم.

٢ـ ثبات أداة الدراسة:

استخدم اختبار كرونباخ (ألفا) **Alpha Cronbach's** لاختبار مدى درجة مصداقية إجابات عينة الدراسة على أسئلة الاستبانة، ويتراوح معامل (ألفا) ما بين (صفر-١)، علماً بأن المعامل عند مستوى دلالة أقل من ٥٪، وبالتالي إذا كان معامل ألفا (٠,٦) فأكثر تكون مصداقية المقياس جيدة ويمكن الاعتماد علية لتفسير وتعميم النتائج. (٢٠٠٣، **Sekaran**).

تحليل البيانات ومناقشة النتائج، وعلى النحو الآتي:

الجدول رقم (١) وصف الخصائص الشخصية أفراد عينة الدراسة

المتغير	الصفة	التكرار	٪	المتغير	الصفة	التكرار	٪
المؤهل العلمي	بكالوريوس	43	٪76.79	المسمى الوظيفي	موظف في دائرة الامتثال	15	٪26.79
	ماجستير	10	٪17.86		موظف في دائرة IT	9	٪16.07
	دكتوراه	3	٪5.35		موظف دائرة الرقابة الداخلية	20	٪35.71
التخصص	محاسبة	25	٪44.64		موظف بدائرة المالية	12	٪21.43
	إدارة أعمال	12	٪21.43	سنوات الخبرة	اقل من ٥سنة	9	٪16.07
	اقتصاد	8	٪14.29		٥سنوات أقل ١٠سنوات	20	٪35.71
	مالية ومصرفية	11	٪19.64		10سنوات اقل 15سنه	12	٪21.43
					15سنه اقل من 20سنة	8	٪14.29
					20 سنة فأكثر	7	٪12.5

تبين أن النسبة الأكبر من أفراد العينة هم من حمله شهادة البكالوريوس وبنسبة ٧٦,٧٩٪، وهذا يدل على أن أفراد العينة يمتلكون الثقافة والمعرفة الخاصة بموضوع الدراسة، خصوصاً إذا عرفنا أن أفراد العينة هم من اختصاص المحاسبة وبنسبه ٤٤,٦٤٪، إن هذه الخصائص تعزز قدرة المجيبين على فهم واستيعاب أسئلة الإستبانة

للإجابة عليها بكل موضوعية، وبالتالي زيادة درجة مصداقية هذه الإجابات وإمكانية الاعتماد عليها لدعم نتائج الدراسة، ومن جهة أخرى فإن هذه الخصائص تعكس اهتمام إدارات البنوك التجارية الأردنية بتوظيف الكفاءات، والأفراد ذوي التأهيل العلمي المناسب لشغل الوظائف الإدارية، وجاء هذا متناسب مع خبرتهم والتي كانت تتراوح مابين ٥-١٠ سنوات وبنسبة ٣٥,٧١٪.

الجدول رقم (٢) نتائج تحليل فقرات

(أثر البيئة الرقابية على تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية الأردنية)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
١	توجد لوائح لقواعد السلوك المهنية وسياسات البنك الداخلية	٣,٦٨	٠,٧٧	٥	مرتفعة
٢	توجد معايير واضحة للتعين ووصف مناسب لمهام الموظفين	٣,٥٥	٠,٦٣	٨	مرتفعة
٣	يوجد هنالك هيكل تنظيمي ملائم يضمن تدفق المعلومات	٣,٦٦	٠,٨٦	٦	مرتفعة
٤	تتم مقارنة الأهداف الموضوعة مع النتائج الفعلية الموضوعة مسبقا	٣,٩٩	٠,٨٩	١	مرتفعة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
٥	يتم اتخاذ الإجراءات المناسبة لمعالجة نقاط الضعف والانحرافات	٣,٧١	٠,٧٢	٤	مرتفعة
٦	تعمل الإدارة العليا على مقارنة الأداء السنوي مع أداء البنوك الأخرى .	٣,٩٥	٠,٨٥	٣	مرتفعة
٧	يوجد اهتمام من الإدارة بأنظمة المعلومات الداخلية	٣,٩٧	٠,٥٣	٢	مرتفعة
٨	يتم إجراء دورات تدريبية للموظفين بهدف الارتقاء ورفع كفاءة الموظفين.	٣,٦٤	٠,٨٤	٧	مرتفعة
جميع الفقرات		**٣,٧٧**	**٠,٦٥**	**-**	**مرتفعة**

يتضح من النتائج في الجدول رقم (٢)، بأن تقييم أفراد عينة الدراسة للعوامل المؤثرة لعنصر البيئة الرقابية على تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية الأردنية كانت مرتفعة، بمتوسطات حسابية تراوحت بين (٣,٩٩ـ ٣,٥٥)، وجاءت الفقرة (٤) بالمرتبة الأولى والتي تنص «تتم مقارنة الأهداف الموضوعة مع النتائج الفعلية الموضوعة مسبقا»، بمتوسط حسابي بلغ ٣,٩٩) وانحراف معياري قدره (٠,٨٩)، وهذا يدل على اهتمام البنوك بما تم وضعه من خطط واستراتيجيات بهدف تحقيق غايات وأهداف البنك بالواقع الفعلي، الأمر الذي يزيد الأعباء الوظيفية الموكلة

للموظفين ومدى قدرتهم على أدائها، وجاءت الفقرة (٢) بالمرتبة الثامنة وتنص «توجد معايير واضحة للتعين ووصف مناسب لمهام الموظفين»، بمتوسط حسابي بلغ (٣,٥٥) وانحراف معياري (٠,٦٣). مما يُشير على عدم اهتمام الإدارة في نوعية الموظفين المختارة للقيام بالأعمال الموكلة لهم وتطوير كفاءتهم وقدراتهم ومتابعة سلوكياتهم التي تعكس مدى رضاهم الوظيفي، مما يتوجب على إدارة البنك المركزي إعادة النظر في تطوير الأنظمة والتركيز على أن الرضا الوظيفي ينعكس على كفاءة عمل الموظفين.

الجدول رقم (٣) نتائج تحليل فقرات

(أثر تقييم المخاطر على تقييم الأداء المالي في البنوك التجارية الأردنية)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
١	يوجد لجان مستقلة لتقييم ودراسة المخاطر المؤثرة على البنك	٣,٧٥	٠,٨١	٢	مرتفعة
٢	قيام الإدارة بتحديد المستويات الأولية للهادية وتقدير مخاطر التدقيق التي قد يتعرض لها المدقق	٣,١٨	٠,٧٨	٣	مرتفعة
٣	تتم دراسة وفهم نظام الرقابة الداخلية لتحديد احتمالية وجود المخاطر وبأنواعها.	٤,٠٣	٠,٧١	١	مرتفعة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
٤	يتم تقييم مخاطر الرقابة لمواجهة التطورات التكنولوجية	٣,٦٣	٠,٨٤	٤	مرتفعة
٥	تعمل الإدارة على تقييم المخاطر كجزء من تصميم وتشغيل الرقابة الداخلية	٣,٨٧	٠,٦٩	٥	مرتفعة
٦	يتم إعلام الموظفين بحجم المخاطر الداخلية والخارجية	٣,٥٧	٠,٦٦	٧	مرتفعة
٧	يتم تقييم المخاطر لتحديد حجم الأدلة الضروري	٣,٦٦	٠,٦٤	٦	مرتفعة
جميع الفقرات		٣,٦٧	٠,٥١	-	مرتفعة

يتضح من الجدول رقم (٣)، بأن تقييم أفراد عينة الدراسة للعوامل المؤثرة لعنصر تقييم المخاطر على تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية الأردنية كانت مرتفعة، بمتوسطات حسابية تراوحت بين (٤,٠٣-٣,٥٧)، وجاءت الفقرة (٣) بالمرتبة الأولى وتنص «تتم دراسة وفهم نظام الرقابة الداخلية لتحديد احتمالية وجود المخاطر وبأنواعها»، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٠٣) وانحراف معياري (٠,٧١)، مما يؤكد على وجود خطط فعالة لمواجهة المخاطر الداخلية والخارجية مع وجود دائرة فعالة ومختصة بمراقبة العمليات التشغيلية، لذلك ألزم قانون البنك المركزي الأردني بإنشاء دائرة امتثال، وجاءت الفقرة (٦) بالمرتبة السابعة، وتنص «يتم إعلام الموظفين بحجم المخاطر الداخلية والخارجية»، بمتوسط حسابي بلغ (٣,٥٧) وانحراف معياري

(٠,٦٦). وهذا يُعني أن الإدارة في البنوك لا تهتم بإعلام الموظف عن المخاطر التي تواجه البنك حتى يستطيع العمل على مواجهة تلك المخاطر الداخلية والخارجية، ويعود ذلك إلى عدم فعالية قسم الرقابة الداخلي بإعطائه الجزء القليل من الاهتمام بالموظفين والواجبات الموكلة لهم.

الجدول رقم (٤) نتائج تحليل فقرات

(أثر الأنشطة الرقابية على تقييم الأداء المالي في البنوك التجارية الأردنية)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
١	يتم الفصل الملائم بين المهام للموظفين	٣,٨٧	٠,٩٣	٣	مرتفعة
٢	يوجد ترخيص ملائم لكل عملية مالية تحدد الموظف المعني	٣,٨٥	٠,٨٨	٤	مرتفعة
٣	يتم عمل جرد دوري للأصول ومطابقتها مع السجلات الرسمية	٣,٨٩	٠,٨٤	٢	مرتفعة
٤	توجد تدابير خاصة تمنع الوصول غير المصرح به للأصول والنقدية	٣,٨٣	٠,٩٢	٥	مرتفعة
٥	يتم حفظ السجلات والوثائق في أماكن مضادة للحريق والكوارث الطبيعية	٣,٩٥	٠,٧٧	١	مرتفعة
جميع الفقرات		٣,٨٨	٠,٦٠	–	مرتفعة

يتضح من الجدول رقم (٤)، بأن تقييم أفراد عينة الدراسة للعوامل المؤثرة لعنصر الأنشطة الرقابية على تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية الأردنية كانت مرتفعة، بمتوسطات حسابية تراوحت بين (٣,٩٥-٣,٨٣)، وجاءت الفقرة (٥) بالمرتبة الأولى وتنص «يتم حفظ السجلات والوثائق في أماكن مضادة للحريق والكوارث الطبيعية»، بمتوسط حسابي بلغ (٣,٩٥) وانحراف معياري (٠,٧٧)، ويعكس ذلك وجود اهتمام من قبل الإدارة في النواحي المادية التي تمس أصول البنك المادية وعلى رأسها النقدية، في حين جاءت الفقرة (٤) بالمرتبة الخامسة، وتنص «توجد تدابير خاصة تمنع الوصول غير المصرح به للأصول والنقدية»، بمتوسط حسابي بلغ (٣,٨٣) وانحراف معياري قدره (٠,٩٢). وهذا لا يعني أو يقلل الشأن من الاهتمام بالأمور المالية لدى البنك.

الجدول رقم (٥) نتائج تحليل فقرات

(أثر المعلومات والاتصالات على تقييم الأداء المالي في البنوك التجارية الأردنية)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
١	يتم تزويد الإدارة بالمعلومات وفي الوقت المناسب التي تحتاجها للقيام بمسؤولياتها وواجباتها	٤,١٥	١,٠١	١	مرتفعة
٢	توجد قنوات اتصال بين مختلف الإدارات والموظفين فيما بينهم لإيصال التقارير المناسبة	٣,٧٧	٠,٧٩	٥	مرتفعة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
٣	تتم مراجعة نظام المعلومات الخاص وتحديثه وبشكل دوري	٤,٠٥	١,٠٠	٢	مرتفعة
٤	يتم تلخيص المعلومات والتقارير بشكل يلاءم جميع الأطراف الداخلية والخارجية والمستفيدة	٤,٠١	٠,٩٦	٣	مرتفعة
٥	يتم خلال نظام المعلومات تجميع وتبويب وتحليل والتقرير عن العلميات المالية للوحدة	٣,٨٥	٠,٨٩	٤	مرتفعة
جميع الفقرات		**٣,٩٧**	**٠,٨٣**	**-**	**مرتفعة**

يتضح من الجدول رقم (٥)، بأن تقييم أفراد عينة الدراسة للعوامل المؤثرة لعنصر المعلومات والاتصالات على تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية الأردنية كانت مرتفعة، بمتوسطات حسابية تراوحت بين (٤,١٥-٣,٧٧)، وجاءت الفقرة (١) بالمرتبة الأولى والتي تنص «يتم تزويد الإدارة بالمعلومات وفي الوقت المناسب التي تحتاجها للقيام بمسؤولياتها وواجباتها»، بمتوسط حسابي بلغ (٤,١٥) وانحراف معياري (١,٠١)، مما يؤكد على أهمية وجود قواعد للبيانات المالية والإدارية ضمن أقصى أنواع الأمان والسرية والحفاظ عليها، وجاءت الفقرة (٢) بالمرتبة الخامسة والتي تنص «توجد قنوات اتصال بين مختلف الإدارات والموظفين فيما بينهم لإيصال التقارير المناسبة»، بمتوسط حسابي بلغ (٣,٧٧) وانحراف معياري قدره (٠,٧٩)، مما

يشير على أن تقوم الإدارة بزيادة الاهتمام والتركيز على إيجاد وسائل وقنوات اتصال فاعلة أكثر من المتوفر، كونه لا بد من التركيز في هذه النقطة على عامل الوقت والسرعة والدقة في توفر المعلومة لعملية اتخاذ أو بناء قرار عليها.

الجدول رقم (٦) نتائج تحليل فقرات

(أثر مراقبة مكونات نظام الرقابة الداخلية على تقييم الأداء المالي في البنوك التجارية الأردنية)

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	مستوي الموافقة
١	يتم تحديث الخطط لمواجهة المخاطر المالية المحتملة	٣,٥٣	٠,٧٩	٤	مرتفعة
٢	تقوم هيئة خاصة بمراقبة نظام الرقابة الداخلي بالكامل وتحديد مواطن الخلل	٤,٠٣	٠,٨١	١	مرتفعة
٣	يتم متابعة شكاوي العملاء من خلال قسم مختص بذلك	٣,٥١	٠,٨٧	٥	مرتفعة
٤	يتم التأكد من وجود توثيق لنظام لرقابة الداخلي المستخدم	٣,٦٨	٠,٨٤	٣	مرتفعة
٥	يوجد صلاحيات لقسم التدقيق للدخول إلى الأنظمة ومراجعة أي عمليات مالية.	٣,٨٧	٠,٩١	٢	مرتفعة
جميع الفقرات		**٣,٧٢**		**-**	**مرتفعة**

يتضح من الجدول رقم (٦)، بأن تقييم أفراد عينة الدراسة للعوامل المؤثرة

لعنصر. مراقبة مكونات نظام الرقابة الداخلية على تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية الأردنية كانت مرتفعة، بمتوسطات حسابية تراوحت بين (٤,٠٣-٣,٥١)، وقد جاءت الفقرة (٢) بالمرتبة الأولى والتي تنص «تقوم هيئة خاصة بمراقبة نظام الرقابة الداخلي بالكامل وتحديد مواطن الخلل»، بمتوسط حسابي بلغ (٤,٠٣) وانحراف معياري (٠,٨١)، وهذا يعكس اهتمام إدارة البنوك على وجود هيئة تدقيق مستقلة تراجع العمليات البنكية وأنظمتها الرقابية لتقديم تقارير دورية للإدارة العليا، وجاءت الفقرة (٣) بالمرتبة الخامسة، والتي تنص «يتم متابعة شكاوي العملاء من خلال قسم مختص بذلك»، بمتوسط حسابي بلغ (٣,٥١) وانحراف معياري (٠,٨٧)، الأمر الذي يدل على عدم الاهتمام الكافي من قبل إدارة البنك في معرفة أراء العملاء الذين يشكلون المرتكز الأساسي للبنوك حول معرفة تطلعاتهم ورغباتهم وأفضل الطرق والوسائل التي تهدف إلى تقديم خدمة أفضل، لذلك ينبغي على إدارة البنوك الاهتمام المتزايد بصندوق شكاوي العملاء والأفضل تسميته صندوق تطلعات ورغبات العملاء نحو خدمة أفضل.

عرض نتائج الدراسة

وفيما يلي عرض لنتائج الدراسة تبعاً لتسلسل الأسئلة والفرضيات الواردة فيها، وعلى النحو الآتي:

نتائج اختبار الفرضيات: الفرضية الرئيسة الأولى

H01: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لالتزام البنوك في تطبيق أنظمة مقومات الرقابة الداخلية على الأداء المالي في البنوك التجارية الأردنية.

يظهر الجدول رقم (٧) الذي يُعنى بقياس مدى التزام البنوك الأردنية بتطبيق

أنظمة الرقابة الداخلية، أن الوسط الحسابي لدرجة الالتزام الكلية للبنوك بمتطلبات أنظمة الرقابة الداخلية بلغ (٣,٨٢) وهو أعلى من (٣)، ويظهر من نتائج اختبار **one sample T-test** أن مستوى الدلالة لكل المتغيرات بلغ ٠,٠٠ وهو اقل من ٠,٠٥، مما يعني أن هناك التزام من قبل البنوك الأردنية في تطبيق أنظمة الرقابة الداخلية وبدرجة عالية، كما يلاحظ وجود تقارب في قيم **t** لمحاور أنظمة الرقابة الداخلية حيث تتراوح قيمة **t** بين ٥٢. لمحور تقييم المخاطر و٠,٦٤ لمحور المعلومات والاتصالات مما يدل على أن البنوك الأردنية لديها اهتمام عالي بجميع متطلبات الرقابة الداخلية.

ووفقًا لقاعدة القرار فإننا نرفض الفرضية العدمية التي تنص «لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لالتزام البنوك في تطبيق أنظمة الرقابة الداخلية على الأداء المالي في البنوك التجارية الأردنية» وعليه نقبل الفرضية البديلة التي تنص «يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لالتزام البنوك في تطبيق أنظمة الرقابة الداخلية على الأداء المالي في البنوك التجارية الأردنية»، وبذلك نستنتج أن البنوك التجارية في الأردن تلتزم بتطبيق مقومات الرقابة الداخلية .

الجدول رقم (٧) اختبار one sample T-test لفحص مدى التزام البنوك التجارية الأردنية بتطبيق أنظمة الرقابة الداخلية

المحور	عنوان المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة	الترتيب
الأول	البيئة الرقابية	**3.77**	**0.65**	**0.61**	**0.000**	**الثالث**
الثاني	تقويم المخاطر	**3.68**	**0.61**	**0.52**	**0.000**	**الخامس**
الثالث	الأنشطة الرقابية	**3.88**	**0.68**	**0.59**	**0.000**	**الثاني**

المحور	عنـــــوان المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة	الترتيب
الرابع	المعلومات والاتصالات	3.97	0.73	0.64	0.000	الأول
الخامس	مراقبة الأداء	3.72	0.77	0.62	0.000	الرابع
درجة الالتزام الكلي بمتطلبات الرقابة الداخلية		3.82	0.79	0.75		

نتائج اختبار الفرضيات: الفرضية الرئيسة الثانية / الفرضية الفرعية الأولى

جدول رقم (٨) تحليل الانحدار لأثر مكونات الرقابة الداخلية مجتمعه على نسبة العائد على حقوق الملكية

البيان	R^2	Adj R^2	قيمةβ	T	Sig.	VIF
قيمة الثابت	0.168	0.045		3.83	0.00	
البيئة الرقابية			0.28	0.67	0.68	3.19
تقييم المخاطر			0.26	0.29	0.69	3.06
الأنشطة الرقابية			0.37	0.91	0.26	2.11
المعلومات والاتصالات			0.54	0.61	0.62	2.52
المراقبة			0.48	1.04	0.39	2.63

يلاحظ من الجدول رقم (٨) إن نسبة R^2 بلغت (٠,١٦٨) في حين بلغت قيمة

R^2 Adj (٠,٠٤٥) مما يعني أن مكونات الرقابة الداخلية مجتمعة قادرة على تفسير تباين نسبة العائد على حقوق الملكية، ومن خلال قيمة **sig** فقد تبين أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين مكونات الرقابة الداخلية مجتمعة ونسبة العائد على حقوق الملكية إذ بلغ مستوى الدلالة لكل المتغيرات ما يزيد عن مستوى الدلالة المقبول (٠,٠٥)، وكان المتغير المستقل، المعلومات والاتصالات، هو المتغير الأكثر تأثيراً على نسبة العائد على حقوق الملكية بنسبة **Beta** بلغت (٠,٥٤)، وأن قيم (**VIF**) لجميع مقومات الرقابة الداخلية كانت أقل من (١٠)، وتراوحت بين (٢,١١-٣,١٩)، وبذلك يمكن القول أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أي من مقومات الرقابة الداخلية ونسبة العائد على حقوق، وبذلك فإنه يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى.

نتائج اختبار الفرضيات: الفرضية الرئيسة الثانية / الفرضية الفرعية الثانية

جدول رقم (٩) تحليل الانحدار

لأثر مكونات الرقابة الداخلية مجتمعه على نسبة العائد على الأصول

البيان	R^2	Adj R^2	قيمةβ	T	Sig.	VIF
قيمة الثابت				4.928	0.000	
البيئة الرقابية			0.178	0.289	0.632	3.19
تقييم المخاطر			0.216	0.579	0.512	3.06
الأنشطة الرقابية	0. 431	0.062	0.181	0.691	0.459	2.11
المعلومات والاتصالات			0.128	0.438	0.786	2.52
المراقبة			0.331	0.741	0.473	2.63

يلاحظ من الجدول رقم (٩) إن R^2 بلغ (٠,٤٣١) في حين بلغت قيمة $Adj\ R^2$ (٠,٠٦٢) مما يعني أن مكونات الرقابة الداخلية مجتمعة قادرة على تفسير التباين لنسبة العائد على الأصول، ومن خلال قيمة **sig** فقد تبين انه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين مكونات الرقابة الداخلية مجتمعة ونسبة العائد على الأصول، إذ بلغ مستوى الدلالة لكل المتغيرات ما يزيد عن مستوى الدلالة المقبول (٠,٠٥)، وكان المتغير المستقل المراقبة، هو أكثر المتغيرات المستقلة تأثيراً على نسبة العائد على الأصول بنسبة **Beta** (٠,٣٣١) وهي أعلى نسبة بين المتغيرات المستقلة، حيث انه لم يتوصل لعلاقة بين العائد على الأصول وتطبيق أنظمة الرقابة الداخلية، وأن قيم **(VIF)** لجميع مقومات الرقابة الداخلية كانت أقل من (١٠)، تراوحت بين (٢,١١-٣,١٩) وبذلك يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية.

نتائج اختبار الفرضيات: الفرضية الرئيسة الثانية/الفرضية الفرعية الثالثة

جدول رقم (١٠) تحليل الانحدار لأثر مكونات الرقابة الداخلية مجتمعه على نسبة هامش صافي الربح

البيان	R^2	$Adj\ R^2$	قيمةβ	T	Sig.	VIF
قيمة الثابت	0.35	0.65		0.39	0.68	
البيئة الرقابية			0.39	0.98	0.56	3.19
تقييم المخاطر			0.41	0.76	0.46	3.06
الأنشطة الرقابية			0.25	0.61	0.53	2.11
المعلومات والاتصالات			0.38	0.29	0.68	2.52
المراقبة			0.46	0.71	0.49	2.63

يلاحظ من الجدول رقم (١٠) إن R^2 للمتغيرات مجتمعة هو (٠,٣٥) وقيمة $Adj\ R^2$ (٠,٦٥) مما يعني أن مكونات الرقابة الداخلية مجتمعة قادرة على تفسير تباين نسبة هامش صافي الربح ، كما تظهر النتائج انه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمكونات الرقابة الداخلية مجتمعة على نسبة العائد على المبيعات، إذ بلغ مستوى t المحسوبة لكل المتغيرات ما يزيد عن مستوى الدلالة المقبول (٠,٠٥)، وكان المتغير المستقل، مراقبة أنظمة الرقابة، هو أكثر المتغيرات المستقلة تأثيراً على نسبة هامش صافي الربح بشكل ايجابي بنسبة Beta (٠,٣٨) وهي أعلى نسبة بين المتغيرات المستقلة، كما يلاحظ من الجدول رقم (١٣) أن قيم (VIF) لجميع مقومات الرقابة الداخلية كانت أقل من (١٠)، فقد تراوحت بين (٢,١١-٣,١٩) وبذلك يمكن القول أنه لا توجد مشكلة تتعلق بوجود ارتباط بين المتغيرات المستقلة في هذه الدراسة والتي من شأنها التأثير على نتائج التحليل، وبذلك يتم قبول الفرضية الفرعية الثالثة.

نتائج اختبار الفرضيات: الفرضية الرئيسة الثانية / الفرضية الفرعية الرابعة

جدول رقم (١١) تحليل الانحدار

لأثر مكونات الرقابة الداخلية مجتمعه على نسبة العائد على رأس المال

البيان	R^2	Adj R^2	قيمةβ	T	Sig.	VIF
قيمة الثابت	0.13	0.23		0.39	0.57	
البيئة الرقابية			0.19	0.45	0.89	3.19
تقييم المخاطر			0.11	0.33	0.79	3.06
الأنشطة الرقابية			0.21	0.67	0.71	2.11
المعلومات والاتصالات			0.56	0.56	0.73	2.52
المراقبة			0.37	1.47	0.18	2.63

يلاحظ من الجدول رقم (١١) إن R^2 للمتغيرات مجتمعة هو (٠,١٣) في حين بلغت قيمة Adj R^2 (٠,١٣) مما يعني أن مكونات الرقابة الداخلية مجتمعة قادرة على تفسير تباين نسبة العائد على رأس المال، كما تظهر النتائج أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمكونات الرقابة الداخلية مجتمعة على نسبة العائد على رأس المال، إذ بلغ مستوى t المحسوبة لكل المتغيرات ما يزيد عن مستوى الدلالة المقبول (٠,٠٥)، وكان المتغير المستقل، المعلومات والاتصالات، هو أكثر المتغيرات المستقلة تأثيراً على نسبة العائد على رأس المال بشكل ايجابي بنسبة β (٠,٥٦) وهي أعلى نسبة بين المتغيرات المستقلة، كما يلاحظ أن قيم (VIF) لجميع مقومات الرقابة الداخلية كانت أقل من (١٠)، تراوحت بين (٢,١١-٣,١٩) وبذلك يمكن القول أنه لا توجد

مشكلة تتعلق بوجود ارتباط بين المتغيرات المستقلة في هذه الدراسة والتي من شأنها التأثير على نتائج التحليل، وبذلك يتم قبول الفرضية الفرعية الرابعة.

النتائج والتوصيات

أولاً: النتائج:

بناءً على ما تم بيانه في الفقرات السابقة من تحليل لبيانات الدراسة واختبار فرضياتها فإنه يمكن تلخيص النتائج الهامة التي توصلت إليها هذه الدراسة بما يلي:

١- أظهرت نتائج الدراسة أن هناك التزام من قبل البنوك التجارية الأردنية في تطبيق أنظمة الرقابة الداخلية من خلال توفير مقومات ومكونات أنظمة الرقابة، والذي ألزم قانون البنك المركزي البنوك التجارية الأردنية بتطبيقه، بمتوسط حسابي (٣,٨٢) وانحراف معياري (٠,٧٩).

٢- أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مقومات أنظمة الرقابة على الأداء المالي مقاساً بالعائد على حقوق الملكية، والعائد على الأصول في البنوك التجارية الأردنية، حيث تتفق هذه النتيجة مع دراسة (ذنيبات وكفوس،٢٠١٢) مع اختلاف قطاع الدراسة.

٣- أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مقومات أنظمة الرقابة على الأداء المالي مقاساً بنسبة هامش صافي الربح في البنوك التجارية الأردنية.

٤- أظهرت نتائج الدراسة أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين مقومات أنظمة الرقابة على الأداء المالي مقاساً بالعائد على رأس المال في البنوك التجارية الأردنية، فقد كانت جميع مستويات الدلالة لهذه المقومات تزيد عن مستوى الدلالة المقبول.

٥- تبين أن أكثر عناصر مكونات الرقابة الداخلية على تقييم الأداء المالي هما المعلومات والاتصالات، والمراقبة على التوالي، لما لهما أهمية كبرى كونه لا بد من التركيز في هذه النقطة على عامل الوقت والسرعة والدقة في توفر المعلومة لاتخاذ القرار المناسب؛ أما المراقبة تمثل الأداة الشاملة التي تعمل على ضبط كافة مقومات الرقابة.

ثانياً: التوصيات

وفقاً للنتائج التي تم التوصل إليها؛ وبعد اختبار الفرضيات، فإنه يمكن تقديم التوصيات التالية:

١- التركيز على أنظمة الرقابة الداخلية، بشكل متناسق مع القوانين والأنظمة الصادرة من الجهات ذات العلاقة، لان ذلك يؤثر في تفعيل أنشطة الرقابة الداخلية في البنوك التجارية.

٢-ضرورة إلزام البنوك بالإفصاح عن المعلومات المرتبطة بأنظمة الرقابة الداخلية.

٣-العمل بشكل مستمر على مراقبة وتقويم نظام الرقابة الداخلية بهدف تحديد نقاط الضعف والعمل على تصويبها، وخاصة تقويم المخاطر حيث حصل على المرتبة الخامسة بين مقومات أنظمة الرقابة، لذلك ينبغي على البنوك التجارية الاهتمام بقسم إدارة المخاطر الهادف على اكتشاف المخاطر وتحديدها قبل حدوثها، والعمل على اتخاذ الإجراءات اللازمة بهدف منعها، أو التقليل من حدة تأثيرها .

٤- عقد دورات تدريبية وندوات تثقيفية في مجالات المحاسبة والأنظمة الرقابية للمدراء والموظفين في البنوك التجارية، باختلاف مناصبهم الوظيفية، تهدف إلى

توعيتهم بأهمية مقومات الأنظمة الرقابية لمعرفة أن أي تغيرات قد تحدث من يمكن أن تؤثر على كفاءة أنشطة الرقابة الداخلية وفعاليتها.

٥- إجراء المزيد من الدراسات المماثلة باستخدام متغيرات أخرى مرتبطة بقياس الأداء المالي، ودراسة أنظمة الرقابة الداخلية في القطاعات الأخرى مثل قطاعات التأمين، والخدمات.

المراجـع

أولاً: المصادر العربية

١- إصدارات المعايير الدولية لرقابة الجودة والتدقيق والمراجعة وعمليات التأكيد والخدمات ذات العلاقة، طبعة عام ٢٠١٢، **isbn** -٦-١٢٢-٦٠٥١٨٠٦-١-٩٧٨، المطابع المركزية، عمان، الأردن.

٢- ارينز، الفين، وجميس لوبك، (٢٠٠٢)، المراجعة مدخل متكامل، دار المريخ للنشر والتوزيع، السعودية.

٣- البلداوي، شاكر والرفاعي، خليل والبياتي، محمود (٢٠١١)، إدارة المخاطر في ظل التحكم المؤسسي، **www.eco.asu.edu.jo**

٤- الخلايله،محمود(٢٠٠٥)،التحليل المالي باستخدام البيانات المحاسبية، ط٣، دار وائل للنشر،عمان.

٥- خنفر، مؤيد والمطارنه، غسان (٢٠١١)، تحليل القوائم المالية مدخل نظري وتطبيقي، ط٢، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن

٦- دهيرب، محمد سمير (٢٠١٠)، تقييم أنظمة الرقابة الداخلية وفق مفهوم لجنة **COSO**: اعتماد أنموذج التقييم الذاتي للرقابة الداخلية وإمكانية تطبيقه في المؤسسات الإنتاجية والخدمية في القطاع العام، رسالة ماجستير غير منشورة، العراق، جامعة المثنى.

٧- الذنيبات، علي، (٢٠١٥) «تدقيق الحسابات في ضوء المعايير الدولية»، ط٥، دار وائل للنشر، الأردن.

٨- ذنيبات، علي، كفوس، نوال، (٢٠١٢)، «مدى التزام الشركات الصناعية المساهمة العامة الأردنية بمتطلبات الرقابة الداخلية وأثر ذلك على أدائها المالي»، دراسات العلوم الإدارية، المجلد ٣٩، ع١، ص ٣٠-٤٤.

٩- الرشيدي، عيد عباد مناور (٢٠١٠)، «تقييم فاعلية نظم الرقابة الداخلية في البنوك التجارية في الكويت»، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، ٢٠١٠.

١٠- السعيد، جمعة (٢٠٠٠)، الأداء المالي لمنظمات الأعمال، دار المريخ للنشر والتوزيع، السعودية.

١١- عوض، تامر، توفيق (٢٠١٢) العلاقة بين عناصر الرقابة الداخلية وجودة الخدمات المصرفية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجامعة الإسلامية.

١٢- المزاري، أحمد، ٢٠١١، تقييم الأداء المالي لبعض البنوك الأردنية التجارية، مجلة البحوث الدولية للمال والاقتصاد، ع ٧٧.

١٣- الهواري، سيد، ١٩٩٩ «إدارة البنوك»، ط ١، مكتبة عين شمس، القاهرة.

ثانياً: المصادر الأجنبية

- AICPA, (2007), "The Importance of internal control in financial reporting and safeguarding plan assets", plan advisory.

-Bruynseels, liesbeth and cardinaels, eddy, (2014),"The Audit committee: management watchdog or personal friend of the CEO?" The accounting review journal, Vol.89, No.1, 113-145.

-ISA 315 (Revised), 2004, Identifying and Assessing the Risks of Material Misstatement through Understanding the Entity and Its Environment

-Kimmel, P.D., Kieso, D.E., and Weygandt J. J., (2011), "Fraud, internal control, and cash. In Financial Accounting: IFRS", New York, NY: John Wiley &Sons 1-30.

-Knechle, W, Salterio,S& Ballou, B,(2007), Auditing: Assurance and Risk, 5th ed, Canada:Thomson South-Western.

-Sekaran Uma., 2003, Research Methods for Business, A Skill Building Approach, 5th edition.., John Wiley and Sons Inc., New York.