Comprehensive Journal of Science
Volume (10), Issue (39), (March, 2026)
ISSN: 3014-6266

مجلة العلوم الشاملة
المجلد (10) العدد 39 مارس 2026
ردمد: 3014-6266

"دور إدارة تكاليف الجودة في تحسين جودة الخدمات المصرفية"

دراسة ميدانية بمصرف الجمهورية فرع الحدائق

طلال جمعة سالم الدينالي
كلية الاقتصاد المرج – جامعة بنغازي
talal.mohammed@uob.edu.ly

"The Role of Quality Cost Management in Improving Banking Service Quality"

Talal Juma Salem Al-Dinalli
Faculty of Economics, Al-Marj - University of Benghazi

تاريخ الاستلام:2026/01/03 –تاريخ المراجعة: 2026/01/21– تاريخ القبول: 2026/01/30– تاريخ للنشر :2026 /02/22

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد دور إدارة تكاليف الجودة في تحسين جودة الخدمات المصرفية بمصرف الجمهورية فرع الحدائق ببنغازي، واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أسلوب الحصر الشامل لمجتمع الدراسة المكون من (30) موظفاً ومسؤولاً، تم جمع البيانات الأولية عبر استبيان مكون من (24) فقرة موزعة على ستة محاور، وجرى تحليلها إحصائياً باستخدام معامل ألفا كرونباخ للثبات، ومصفوفة الارتباط، وتحليل الانحدار الخطي البسيط وتوصلت النتائج إلى وجود علاقة طردية قوية بين تكاليف الوقاية والتقييم وبين جودة الخدمات حيث يفسر نموذج تكاليف الجودة 61.6% من التغيرات في مستوى الجودة، مع وجود أثر عكسي واضح لتكاليف الفشل بنوعيه، وعليهِ أوصت الدراسة بضرورة تبني نظام محاسبي متخصص لتبويب تكاليف الجودة، وزيادة الإنفاق الاستباقي على التدريب والوقاية، مع تعزيز آليات الرقابة الداخلية للحد من تكاليف الفشل والشكاوى.

الكلمات المفتاحية: ادارة تكاليف الجودة (تكاليف الوقاية، وتكاليف التقييم، وتكاليف الفشل الداخلي والفشل الخارجي)، جودة الخدمات المصرفية.

Abstract:

This study aimed to determine the role of quality cost management in improving the quality of banking services at Jumhouria Bank, Al-Hadaeq Branch, Benghazi. The research adopted a descriptive-analytical approach, utilizing a comprehensive census method for the study population consisting of 30 employees and officials. Primary data were collected through a 24-item questionnaire distributed across six main axes. Statistical analysis was conducted using Cronbach's Alpha for reliability, the correlation matrix, and simple linear regression. The results revealed a strong positive relationship between prevention and appraisal costs and service quality. The quality cost model explains 61.6% of the changes in service quality levels, while showing a clear inverse (negative) effect for both internal and external failure costs. Consequently, the study recommended adopting a specialized accounting system to classify quality costs, increasing proactive spending on training and prevention, and strengthening internal control mechanisms to reduce failure costs and customer complaints.

1.1 مقدمة:

أن ما يشهد عليه القطاع المصرفي في الوقت الراهن تطورات متسارعة وتنافساً متزايداً فرضت على المصارف ضرورة تبنى مداخل إدارية حديثة تهدف إلى تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، مع السعي في الوقت نفسه إلى ترشيد التكاليف وتعزيز الكفاءة التشغيلية

وتُعد إدارة تكاليف الجودة من أهم المداخل الادارية المعاصرة التي تسهم في تحقيق هذا التوازن من خلال التركيز على الوقاية من الأخطاء، وتقييم الأداء، وتقليل تكاليف الفشل الداخلي والخارجي، وتكتسب جودة الخدمات المصرفية أهمية بالغة كونها تمثل أحد المحددات الرئيسية لرضا العملاء وولائهم، كما تؤثر بشكل مباشر في السمعة التنافسية للمصرف واستمراريته في السوق.

ومن هذا المنطق تسعى هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور إدارة تكاليف الجودة في تحسين جودة الخدمات المصرفية، وذلك من خلال دراسة ميدانية على مصرف الجمهورية فرع الحدائق، بهدف الوقوف على واقع تطبيق هذا المدخل الإداري ومدى انعكاسه على جودة الخدمات المقدمة.

2.1 مشكلة الدراسة:

على الرغم من إدراك المصارف لأهمية الجودة في تحسين أدائها وتعزيز قدرتها التنافسية إلا أن العديد منها لايزال يواجه تحديات تتعلق بارتفاع تكاليف الأخطاء التشغيلية، وتزايد شكاوى العملاء، وطول زمن تقديم الخدمة، مما قد يشير إلى ضعف في تطبيق مفاهيم إدارة تكاليف الجودة بصورة فعالة،

وقد كان ثراء الأدب التربوي والمحاسبي في تناول تكاليف الجودة متوفر عالمياً، إلا أن المكتبة الليبية لا تزال تفتقر لدراسات ميدانية تربط بين كفاءة الإنفاق على الجودة وبين الارتقاء الفعلي بالخدمات المصرفية في المصارف الكبرى كمصرف الجمهورية، وهو ما تسعى هذه الدراسة لتغطيته وعليه.. تتمحور مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

- ما دور إدارة تكاليف الجودة في تحسين جودة الخدمات المصرفية في مصرف الجمهورية فرع الحدائق؟

ويتفرع عن هذا السؤال عدد من التساؤلات الفرعية:

- ما مستوى تطبيق إدارة تكاليف الجودة في المصرف محل الدراسة؟
- ما مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة من وجهة نظر العاملين؟
- هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إدارة تكاليف الجودة وجودة الخدمات المصرفية؟

3.1 أهمية الدراسة:

تسهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات المحاسبية والادارية المتعلقة بإدارة تكاليف الجودة وجودة الخدمات المصرفية، وكذلك توفر إطاراً علمياً يربط بين مفاهيم تكاليف الجودة وجودة الخدمة في القطاع المصرفي، وتمثل مرجعاً للباحثين والدارسين المهتمين بموضوع الجودة في المؤسسات الخدمية، وكذلك تساعد إدارة المصرف في التعرف على واقع تطبيق إدارة تكاليف الجودة، وكما تسهم في تحديد أوجه القصور التي تؤثر في جودة الخدمات المصرفية، وتقدم توصيات عملية يمكن أن تدعم متخذي القرار في تحسين جودة الخدمات وترشيد التكاليف.

4.1 أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق ما يلي:

- التعرف على مستوى تطبيق إدارة تكاليف الجودة في مصرف الجمهورية فرع الحدائق.
- قياس مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة.
- دراسة دور إدارة تكاليف الجودة في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

- تحديد أكثر عناصر تكاليف الجودة تأثيراً في جودة الخدمات المصرفية.

5.1 فرضيات الدراسة:

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين إدارة تكاليف الجودة وتحسين جودة الخدمات المصرفية في مصرف الجمهورية فرع الحدائق

الفرضيات الفرعية: تم اشتقاق فرضيات فرعية من الفرضية الرئيسية كالتالي:

- توجد علاقة ذات دلاله إحصائية بين تكاليف الوقاية وتحسين جودة الخدمات المصرفية.
- توجد علاقة ذات دلاله إحصائية بين تكاليف الفشل الداخلي وتحسين جودة الخدمات المصرفية.
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكاليف الفشل الخارجي وتحسين جودة الخدمات المصرفية.

6.1 منهج الدراسة:

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، لملائمته لطبيعة الدراسة وأهدافها، حيث تم استخدام الأسلوب الوصفي لوصف متغيرات الدراسة، وتم استخدام الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات الأولية من العاملين بالمصرف، والمصادر الثانوية مثل الكتب والدراسات السابقة والمقالات العلمية ذات الصلة بموضوع الدراسة كمصدر ثانوي، وتم استخدام الأسلوب التحليلي لاختبار الفرضيات وقياس العلاقة بين إدارة تكاليف الجودة وجودة الخدمات المصرفية.

7.1 حدود الدراسة:

فيما يخص الحدود الموضوعية اقتصرت الدراسة على بحث إدارة تكاليف الجودة وأثرها في جودة الخدمات المصرفية، وفي المقابل تمثلت الحدود المكانية في مصرف الجمهورية فرع الحدائق (بنغازي)، وأن الحدود البشرية شملت الدراسة جميع العاملين بالمصرف من إداريين وموظفين، وفيما يخص الحدود الزمنية تم إجراء الدراسة خلال الفترة الزمنية التي تم فيها جمع البيانات وتحليلها وفق ما هو محدد في خطة البحث.

المبحث الثاني: الجانب النظري والدراسات السابقة

أولا: الجانب النظري

1.2 إدارة تكاليف الجودة:

تُعد الجودة من المفاهيم الأساسية في الفكر المحاسبي المعني بالتكلفة وكذلك الفكر الإداري المعاصر، وقد ارتبطت بتطور الأساليب المحاسبية والإدارية الحديثة وسعى المؤسسات إلى تحقيق التميز وتحسين الأداء.

ويُنظر إلى الجودة على أنها قدرة وكفاءة تكلفة المنتج أو الخدمة على تلبية احتياجات وتوقعات العملاء بصورة مستمرة، وبما يحقق رضاهم ويعزز ثقتهم بالمؤسسة (Evans & Lindsay 2017)، وفى القطاع المصرفي، وتأخذ الجودة بعداً خاصاً نظراً لطبيعة الخدمات المقدمة، حيث ترتبط جودة الخدمة المصرفية بالدقة في تنفيذ العمليات، وسرعة الانجاز، وموثوقية المعلومات، وحسن تعامل الموظفين مع العملاء، مما يجعل الجودة عاملاً حاسماً في نجاح المصارف واستمرارها (Zeithaml,Bitner,& Gremler,2018).

1.1.2 مفهوم إدارة تكاليف الجودة:

تشير إدارة تكاليف الجودة إلى النظام الذي يهدف إلى تحديد وقياس وتحليل التكاليف المرتبطة بالجودة، بما يساعد الإدارة على أتخاذ القرارات المناسبة لتحسين الأداء وتقليل الهدر (Horngren et al.,2020)، ولا تقتصر تكاليف الجودة على التكاليف التي تُنفق لتحسين الجودة، بل تشمل أيضاً التكاليف الناتجة عن الأخطاء والانحرافات، مثل إعادة العمل، والشكاوى، وفقدان العملاء، وهو ما يجعل إدارة تكاليف الجودة أداة رقابية واستراتيجية في آن واحد (Heizer,Render,& Munson,2020).

2.1.2 تصنيفات تكاليف الجودة:

اعتمدت الأدبيات المحاسبية والإدارية التصنيف الرباعي لتكاليف الجودة، والذي يُعد الأكثر شيوعاً، ويتضمن ما يلي (Juran & Godfrey,1999):

1- تكاليف الوقاية: وهي التكاليف التي تُنفق لمنع حدوث الأخطاء قبل وقوعها، وتشمل تكاليف التدريب، وتطوير نظم العمل وتخطيط الجودة، وتحسين الإجراءات، وتُعد هذه التكاليف استثماراً طويل الأجل يسهم في خفض التكاليف الكلية للجودة.

2- تكاليف التقييم: وهذه التكاليف المرتبطة بقياس وفحص جودة الخدمات المصرفية، مثل تكاليف التدقيق الداخلي، ومراجعة العمليات، وقياس رضا العملاء.

3- تكاليف الفشل الداخلي: وتتمثل في التكاليف الناتجة عن الأخطاء التي يتم اكتشافها داخل المصرف قبل وصول الخدمة إلى العميل، مثل إعادة إنجاز العمليات وتصحيح الأخطاء وتأخير المعاملات.

4- تكاليف الفشل الخارجي: وهي التكاليف الناتجة عن الخطاء الذي يكتشفها العميل بعد تقديم الخدمة، مثل معالجة الشكاوى، والتعويضات وفقدان السمعة والثقة، وهي من أخطر أنواع التكاليف لما لها من أثر مباشر على الحصة السوقية للمصرف.

2.2 جودة الخدمات المصرفية:

أن الخدمات المصرفية هي المنتج الذي تقدمُه المصارف للعملاء، ولكي تستمر المصارف بالحفاظ على العملاء عليها أن تستمر في تقديم خدمات ذات جودة، وألا تقف عند مستوى معين من الخدمات، وعليها تطويرها بما يواكب التطورات لكي تكون خدماتها في أرقى المستويات، من أجل الحفاظ على العملاء والمحافظة على مركزها التنافسي.

1.2.2 مفهوم جودة الخدمات المصرفية:

تعرف جودة الخدمات المصرفية بأنها تقييم العملاء لمستوى الخدمة المقدمة مقارنة بتوقعاتهم المسبقة، حيث تتحدد الجودة من خلال الفجوة بين الأداء الفعلي للخدمة وما هو متوقع (Parasuraman , Zeithaml, & Berry,1988).

وتُعد جودة الخدمة المصرفية عنصراً رئيسياً في تحقيق رضا العملاء وولائهم، كما تمثل عاملاً أساسياً في تعزيز القدرة التنافسية للمصارف في بيئة تتسم بشدة المنافسة (Kotler & Keller, 2016)

2.2.2 خصائص الخدمات المصرفية:

تتسم الخدمات المصرفية بعدد من الخصائص التي تؤثر في قياس جودتها، تتمثل في اللاملموسية، والتلازم بين الانتاج والاستهلاك، والتباين في الأداء، وعدم القابلية للتخزين، مما يجعل إدارة جودة الخدمات المصرفية أكثر تعقيداً مقارنة بالسلع المادية (Lovelock & Wirtz ,2016)

3.2.2 أبعاد جودة الخدمات المصرفية:

اعتمدت معظم الدراسات نموذج SERVQUAL لقياس جودة الخدمات المصرفية، والذي يتكون من خمسة أبعاد رئيسية (Parasuraman et al., 1988)

- الملموسية: وتشمل المظهر العام للمصرف، والتجهيزات، والتقنيات المستخدمة.
- الاعتمادية: وتعنى قدرة المصرف على تقديم الخدمة بدقة ومن دون أخطاء.
- الاستجابة: وتشير إلى سرعة استجابة الموظفين لطلبات العملاء.
- الضمان: ويعكس مستوى الثقة والكفاءة والمصداقية لدى العاملين.

- التعاطف: ويتمثل في الاهتمام الشخصي بالعملاء وفهم احتياجاتهم.

3.2 العلاقة بين إدارة تكاليف الجودة وجودة الخدمات المصرفية:

تشير العديد من الدراسات إلى وجود علاقة ايجابية بين إدارة تكاليف الجودة وتحسين جودة الخدمات المصرفية حيث إن زيادة الإنفاق على تكاليف الوقاية والتقييم تؤدى إلى تقليل تكاليف الفشل الداخلي والخارجي، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة، ورضا العملاء (Evans & Lindsay,2017) كما أن التطبيق الفعال لإدارة تكاليف الجودة يسهم في تحسين كفاءة العمليات المصرفية، وتقليل الأخطاء التشغيلية، وتعزيز الثقة بين المصرف والعملاء، مما يدعم تحقيق التميز المؤسسي والاستدامة التنافسية (Heizer et al.,2020).

ثانياً: الدراسات السابقة:

- **دراسة (Oladipo et al., 2021)**: بعنوان: "تقييم تكاليف الجودة وأثرها على الربحية: دراسة ميدانية على البنوك النيجيرية"، بهدف تحديد مدى إدراك الإدارات العليا لأهمية توازن التكلفة والجودة في ظل الأزمات الاقتصادية، وأن مجتمع الدراسة تمثل في البنوك التجارية المدرجة في بورصة نيجيريا، واعتمدت على الاستبيان والتحليل الوصفي والاستدلالي، وكشفت الدراسة أن التركيز على تكاليف التقييم (التفتيش والمراجعة) يؤدي إلى تحسن فوري في جودة القروض الممنوحة، وأوصت الدراسة بإنشاء وحدات متخصصة لـ "هندسة القيمة" داخل البنوك لضمان جودة الخدمة بأقل التكاليف.
- **دراسة (Chen & Wang, 2022)**: بعنوان: "إدارة الجودة الشاملة (TQM) وكفاءة التكلفة في البنوك الآسيوية"، بهدف بحث الدور الوسيط لإدارة التكلفة في العلاقة بين تطبيق مبادئ الجودة الشاملة ورضا العملاء، وان مجتمع الدراسة يتمثل في قطاع التجزئة المصرفية بالصين، وان العينة تكونت من (450) موظفاً في قطاع التجزئة المصرفية بالصين، وتم توزيع استمارة استقصاء إلكترونية، وحللت البيانات باستخدام برنامج SPSS، وأثبتت الدراسة وجود علاقة طردية قوية بين الرقابة الصارمة على تكاليف الجودة وبين تحسين "الاعتمادية" في الخدمة البنكية، وأوصت الدراسة بتدريب الموظفين على ثقافة "الأداء الصحيح من المرة الأولى" لتقليل الهدر المالي.
- **دراسة (Rodriguez et al., 2023)**: بعنوان: "التحول الرقمي وإدارة تكلفة الجودة في البنوك الأوروبية"، بهدف تحليل كيف يساهم الاعتماد على التقنيات المالية (FinTech) في خفض تكاليف جودة الخدمات وتحسين تجربة العميل، وان مجتمع الدراسة هو قطاع الخدمات المصرفية الرقمية في الاتحاد الأوروبي، واعتمدت الدراسة على البيانات الثانوية من التقارير السنوية وتحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression)، وجدت الدراسة أن الأتمتة قللت من تكاليف الأخطاء البشرية (تكاليف الفشل) بنسبة 15%، وأوصت بالاستثمار في الذكاء الاصطناعي كأداة رقابية لضبط جودة الخدمة بتكلفة تشغيلية أقل.
- **دراسة (Al-Saeed & Hussain, 2024)**: بعنوان: "أثر تكاليف الجودة على الميزة التنافسية في المصارف التجارية"، بهدف استقصاء العلاقة بين تكاليف الوقاية والتقييم وبين جودة الخدمة النهائية كمدخل لتحقيق التميز التنافسي، وتمثل مجتمع الدراسة في (12) مصرفاً تجارياً في منطقة الشرق الأوسط، وتم جمع البيانات عبر استبانات وزعت على المديرين الماليين ومديري الجودة، واستخدم الباحثان أسلوب النمذجة بالمعادلات الهيكلية (SEM)، وخلصت الدراسة إلى أن الاستثمار المبكر في "تكاليف الوقاية" يقلل بشكل كبير من "تكاليف الفشل الداخلي"، مما يرفع دقة العمليات المصرفية وأوصت الدراسة بضرورة تخصيص ميزانية مستقلة لإدارة الجودة الشاملة لضمان استدامة الخدمة المتميزة.

- **دراسة (Müller & Schmidt, 2024)**: بعنوان: "الاستدامة المالية وجودة الخدمة: منظور تكلفة الجودة في البنوك الخضراء"، بهدف استكشاف كيف تؤثر معايير الاستدامة على هيكل تكاليف الجودة والخدمات المصرفية الصديقة للبيئة، وان مجتمع الدراسة مكون مجموعة من البنوك الاستثمارية في ألمانيا وسويسرا، وتم جمع وتحليل البيانات من خلال تحليل المحتوى للتقارير المالية واستخدام اختبار (T–test) للمقارنات، وجدت الدراسة أن الالتزام بمعايير الجودة البيئية زاد من تكاليف الامتثال ولكنه رفع من ولاء العملاء وجودة المحفظة الائتمانية على المدى الطويل، وأوصت بدمج معايير الحوكمة البيئية والاجتماعية (ESG) ضمن استراتيجية إدارة جودة التكلفة.
- **دراسة (Kumar & Sharma, 2025)**: بعنوان: "استخدام نظام التكاليف على أساس الأنشطة (ABC) لتحسين جودة الخدمات البنكية"، بهدف تقييم فعالية نظام ABC في تحديد التكاليف غير الضرورية التي لا تضيف قيمة لجودة الخدمة، مجتمع الدراسة هو المصارف الحكومية والخاصة في جنوب آسيا، واستخدم الباحثان أسلوب دراسة الحالة والمقابلات المعمقة مع رؤساء الأقسام كوسيلة جمع البيانات، وأظهرت النتائج أن تحديد مسببات التكلفة بدقة ساعد البنوك على إعادة توجيه الموارد نحو تحسين سرعة الاستجابة للعملاء، وأوصت الدراسة بتبني أنظمة محاسبية متطورة تربط بين تكلفة النشاط ومعايير الجودة العالمية.

وبمقارنة الدراسات السابقة والدراسة الحالية، ابتداء من البيئة الجغرافية الدراسات السابقة طُبقت في بيئات مستقرة اقتصادياً وتقنياً (أوروبا، الخليج، الصين)، بينما الدراسة الحالية تُطبق في البيئة الليبية التي تشهد تحولاً رقمياً تدريجياً وتحديات تشغيلية خاصة، من حيث نوع المصارف الدراسات السابقة ركزت أغلبها على المصارف الاستثمارية أو المصارف الرقمية بالكامل، ينما الدراسة الحالية تركز على مصرف تجاري حكومي عريق (الجمهورية) يمتلك قاعدة زبائن ضخمة ومتنوعة، من حيث المتغيرات الدراسات السابقة تناولت الجودة من منظور "الربحية" أو "المنافسة" بينما الدراسة الحالية ركزت بشكل مباشر على "تحسين جودة الخدمة" كمخرج أساسي لإدارة التكلفة.

تعتبر الفجوة البحثية هي "الحلقة المفقودة" التي لم تتطرق لها الدراسات السابقة، وان هذه الدراسة سيقوم بملء القصور في الدراسات السابقة، والمتمثل في الفجوات التالية:

- ندرة الدراسات التي تناولت "تكاليف الجودة" في المصارف الليبية وتحديداً في مدينة بنغازي بعد مرحلة التعافي، حيث تختلف طبيعة تكاليف الوقاية والتقييم في ظل الظروف المحلية.
- معظم الدراسات السابقة كانت نظرية أو شاملة لقطاعات واسعة، بينما هذه الدراسة تقدم دراسة ميدانية عميقة لفرع محدد (فرع الحدائق)، مما يعطي نتائج أكثر دقة وقابلية للتطبيق الفوري.
- فجوة المتغيرات: ستناقش هذه الدراسة كيف يمكن لمصرف الجمهورية موازنة "تكلفة الجودة" بأبعادها الأربعة مجتمعة وهذا لم تتطرق لهُ معظم الدراسات.

وانطلاقاً من هذه الفجوة، تأتي هذه الدراسة لتسهم في سد هذا القصور من خلال دراسة دور إدارة تكاليف الجودة في تحسين جودة الخدمات المصرفية في مصرف الجمهورية فرع الحدائق، وذلك عبر تحليل شامل لمكونات تكاليف الجودة وربطها بجودة الخدمات المصرفية، بما يعزز الفهم العلمي ويوفر نتائج عملية يمكن الاستفادة منها في تطوير الأداء المصرفي في البيئة الليبية.

المبحث الثالث: الجانب العملي للدراسة

يمثل الجانب العملي الركيزة الأساسية للتحقق من صحة الفرضيات النظرية وتجسيد أهداف الدراسة على أرض الواقع، فبعد استعراض الأدبيات المحاسبية المتعلقة بنظم تكاليف الجودة وأبعاد جودة الخدمات المصرفية، تسعى هذه الدراسة في

جانبها الميداني إلى استطلاع آراء الكوادر الوظيفية بمصرف الجمهورية – فرع الحدائق، للوقوف على واقع تطبيق هذه النظم ومدى انعكاسها على مستوى الخدمة المقدمة.

تكمن أهمية هذا الجانب في كونه يقدم تشخيصاً واقعياً للبيئة المحاسبية والرقابية داخل المصرف حيث يتم من خلاله قياس مدى فاعلية الإنفاق على أنشطة الوقاية والتقييم، ورصد التكاليف المترتبة على حالات الفشل الداخلي والخارجي، وصولاً إلى تحديد العلاقة الارتباطية بين هذه المتغيرات وتحسين مستويات الأداء المصرفي.

1.3 مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في كافة الموظفين والكادر الإداري بمصرف الجمهورية (فرع الحدائق – بنغازي)، ونظراً لأن هدف الدراسة الجوهري يكمن في تقييم (دور نظم محاسبة تكاليف الجودة في تحسين جودة الخدمات المصرفية)، وهو موضوع يتطلب إحاطة شاملة بكافة الإجراءات المالية والخدمية داخل المصرف، فقد قررت استخدام أسلوب الحصر الشامل، حيث تم توزيع الاستبيان على جميع أفراد مجتمع الدراسة والبالغ عددهم (30) موظفاً ومسؤولاً، وذلك لضمان تمثيل كافة المستويات الإدارية والوظيفية.

ويأتي اختيار هذا المجتمع تحديداً لكونه المعني المباشر بتنفيذ ومتابعة بنود تكاليف الجودة (الوقاية، التقييم، وفشل الخدمة)، مما يضمن الحصول على بيانات واقعية ودقيقة تساهم في تحقيق هدف الدراسة المتمثل في كشف العلاقة بين تلك التكاليف ورفع كفاءة الخدمة المصرفية النهائية كما يمنح أسلوب الحصر الشامل قوة إحصائية للنتائج، حيث تعبر الأرقام المستخلصة عن آراء المجتمع الفعلي بالكامل دون وجود خطأ في المعاينة.

2.3 أداة جمع البيانات:

اعتمدت الدراسة الحالية بصفة رئيسية على الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات الأولية من الميدان، وذلك لكونها الأداة الأكثر ملاءمة للمنهج الوصفي التحليلي المتبع، وقدرتها على استطلاع آراء عينة الدراسة حول المتغيرات المبحوثة بشكل موضوعي، وقد جرى تصميم الاستبيان في ضوء الأدبيات السابقة والدراسات ذات الصلة بمحاسبة تكاليف الجودة وجودة الخدمات المصرفية حيث تم تقسيمه إلى قسمين رئيسيين:

القسم الأول: اختص بالبيانات الديموغرافية والوظيفية لعينة الدراسة (الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الوظيفة، سنوات الخبرة)، وذلك لغرض فهم خصائص المجتمع وتحديد خلفياتهم المهنية.

القسم الثاني: تضمن المحاور الجوهرية للدراسة، حيث تم صياغة (24) فقرة موزعة على ستة محاور، خمسة منها تعبر عن المتغير المستقل (نظم محاسبة تكاليف الجودة، تكاليف الوقاية، تكاليف التقييم، تكاليف الفشل الداخلي، تكاليف الفشل الخارجي)، والمحور السادس يعبر عن المتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية).

وقد استخدمت الدراسة مقياس ليكرت الخماسي (Likert Scale) لتحديد درجة موافقة أفراد العينة على الفقرات المطروحة، حيث تتدرج الخيارات من (موافق بشدة) وتمثل 5 درجات، إلى (غير موافق بشدة) وتمثل درجة واحدة، مما يتيح للباحث تحويل الآراء الوصفية إلى بيانات رقمية قابلة للمعالجة الإحصائية واستخراج النتائج بدقة عالية، الأداة تم عرضها على مجموعة من المحكمين المتخصصين (الصدق الظاهري) قبل توزيعها، وأن المحكمين من أعضاء هيئة التدريس بكلية الاقتصاد جامعة بنغازي وأخرين بالمعهد العالي للعلوم والتقنية الابيار لضمان سلامة الصياغة اللغوية والعلمية.

3.3 تحليل الخصائص العامة لمجتمع الدراسة:

جدول رقم (1) يوضح الخصائص العامة لمجتمع الدراسة (N=30)

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)	مجموع النسب
الجنس	ذكر	21	% 70	%100
	أنثى	9	% 30	
العمر	أقل من 30 سنة	4	% 13.3	%100
	30 – 39سنة	13	% 43.3	
	40 – 49سنة	8	% 26.7	
	50سنة فأكثر	5	% 16.7	
المؤهل	دبلوم	11	% 36.7	%100
	بكالوريوس	16	% 53.3	
	ماجستير	3	% 10	
	دكتوراه	0	% 0	
الوظيفة	مدير	1	% 3.3	%100
	رئيس قسم	6	% 20	
	رئيس وحدة	5	% 16.7	
	موظف	18	% 60	
الخبرة	أقل من 5 سنوات	5	% 16.7	%100
	5 – 10سنوات	12	% 40	
	أكثر من 10 سنوات	13	% 43	

تشير نتائج التحليل إلى أن مجتمع الدراسة يتسم بعدة خصائص ديموغرافية مهمة تعكس طبيعة القوى العاملة في المصرف محل الدراسة.

يظهر التوزيع حسب الجنس هيمنة واضحة للذكور بنسبة (70%) مقارنة بالإناث (30%) وهو ما قد يعكس طبيعة الهيكل الوظيفي أو أنماط التوظيف في القطاع المصرفي محل الدراسة وقد يؤثر ذلك على تنوع وجهات النظر المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية.

ومن حيث التركيب العمري، تتركز النسبة الأكبر من العاملين في الفئة العمرية (30–39 سنة) بنسبة (43.3%)، وهي فئة تمثل مرحلة النضج المهني والاستقرار الوظيفي، تليها فئة (40–49 سنة) بنسبة (26.7%)، ويشير ذلك إلى أن غالبية المبحوثين في سن إنتاجي يتميز بالخبرة العملية والقدرة على التفاعل مع متطلبات تحسين الجودة.

وعلى مستوى المؤهل العلمي، يتضح أن حملة البكالوريوس يمثلون الأغلبية (53.3%)، يليهم حملة الدبلوم (36.7%)، بينما نسبة الدراسات العليا محدودة (10%)، ويعكس ذلك مستوى تعليمي جيد نسبياً يمكن أن يدعم فهم وتطبيق نظم محاسبة تكاليف الجودة، وإن كان ضعف تمثيل المؤهلات العليا قد يشير إلى محدودية التخصصات المتقدمة في المجال المحاسبي أو الإداري.

وكذلك من حيث المستوى الوظيفي، تمثل فئة الموظفين النسبة الأكبر (60%)، وهو أمر منطقي نظراً لأنهم الفئة التنفيذية المباشرة المرتبطة بتقديم الخدمات المصرفية، بينما تمثل المستويات الإدارية العليا نسبة أقل، وهذا التوزيع يعزز موثوقية البيانات التشغيلية المرتبطة بتطبيق نظم الجودة، لأن الموظفين أكثر احتكاكاً بالإجراءات اليومية.

وتشير سنوات الخبرة إلى أن غالبية المبحوثين يمتلكون خبرة عملية معتبرة، حيث بلغت نسبة من لديهم خبرة أكثر من 10 سنوات (43.3%)، ومن لديهم خبرة (5–10 سنوات) (40%). ويؤكد ذلك أن العينة تتمتع برصيد مهني كافٍ يسمح بتقييم واقعي ودقيق لممارسات الجودة وتكاليفها داخل المصرف.

مما سبق تعكس الخصائص الديموغرافية لمجتمع الدراسة عينة ذات خبرة عملية ومستوى تعليمي مناسب، مع تمثيل قوي للفئات التنفيذية، وهو ما يعزز من موثوقية النتائج المتعلقة بدور نظم محاسبة تكاليف الجودة في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

4.3 تحليل عبارات محاور الاستبيان

1.4.3 تحليل محاور المتغير المستقل:

يتكون المتغير المستقل من خمس محاور وكل محور يحتوي على أربع عبارات (أسئلة) وتم تحليل كل محور في جدول مستقل وهي على النحو التالي:

الجدول رقم (2 – أ) محور نظم تكاليف الجودة

الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
اعتماد نظام محاسبي واضح لتحديد تكاليف الجودة.	6	9	7	5	3
تسجيل وتحليل تكاليف الجودة ضمن التقارير المحاسبية.	11	8	2	7	2
توفير معلومات تساعد في اتخاذ قرارات التحسين.	13	10	3	3	1
الرقابة على تكاليف الجودة وتقليل الهدر.	9	11	4	5	1

وضح الجدول أن أغلب المشاركين يتفقون مع أهمية اعتماد نظام محاسبي واضح لتحديد تكاليف الجودة وتسجيل وتحليل هذه التكاليف ضمن التقارير المحاسبية، لوحظ أيضًا تركيز المشاركين على استخدام المعلومات المحاسبية لدعم اتخاذ قرارات التحسين، مع نسبة أقل من التحفظ أو الرفض فيما يخص الرقابة على تكاليف الجودة وتقليل الهدر، وهذا يعكس إدراكًا جيدًا لدى المشاركين بأهمية النظم المحاسبية كأداة لتحسين الجودة وتقليل التكاليف.

الجدول رقم (2– ب) محور تكاليف الوقاية

الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
يخصص المصرف موارد مالية للتدريب بهدف منع الأخطاء التشغيلية.	10	13	1	4	2
يتم الاستثمار في تحسين الإجراءات لتفادي المشكلات قبل حدوثها.	6	10	7	6	1
تعتمد الإدارة على بيانات محاسبية لتخطيط أنشطة الوقاية.	7	11	3	5	4
يسهم الإنفاق الوقائي في خفض التكاليف المستقبلية للخدمات.	8	9	2	6	5

يبين الجدول أن المشاركين يعطون أولوية عالية لتخصيص الموارد المالية للتدريب وللاستثمار في تحسين الإجراءات بهدف الوقاية من الأخطاء التشغيلية، كما أظهرت النتائج اعتماد الإدارة على البيانات المحاسبية لتخطيط أنشطة الوقاية، ونسبة كبيرة من المشاركين ترى أن الإنفاق الوقائي يسهم في خفض التكاليف المستقبلية، مما يشير إلى وعي عالٍ بأهمية الوقاية كاستراتيجية لتقليل الخسائر وتحسين جودة الخدمات المصرفية.

الجدول رقم (2 – ج) محور تكاليف التقييم

الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
يتم تخصيص موارد مالية لفحص جودة العمليات المصرفية.	12	7	0	8	4
يستخدم المصرف أدوات محاسبية لمتابعة تقييم الأداء.	8	5	6	4	7
تساعد تقارير التقييم في اكتشاف الانحرافات مبكراً.	11	13	2	3	1
يتم قياس رضا العملاء ضمن أنشطة تقييم الجودة.	4	8	7	9	2

تشير البيانات إلى أن المشاركين يدركون أهمية تخصيص موارد مالية وفنية لتقييم جودة العمليات المصرفية، واستخدام أدوات محاسبية لمتابعة الأداء، لوحظ تباين نسبي في الآراء حول قياس رضا العملاء، حيث أبدى بعض المشاركين تحفظًا أو عدم موافقة، مما قد يعكس تحديات عملية في قياس رضا العملاء أو ضعف في تفعيل هذا الجانب في الواقع العملي، وبشكل عام يوضح الجدول أن التقييم يعتبر عنصرًا مهمًا لمتابعة جودة الأداء واكتشاف الانحرافات مبكرًا.

الجدول رقم (2 – د) محور تكاليف الفشل الداخلي

الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
تتحمل المؤسسة تكاليف إضافية نتيجة تصحيح الأخطاء داخلياً.	11	12	6	1	0
تظهر البيانات المحاسبية حجم إعادة العمل في العمليات.	9	6	5	7	3
يؤدي ضعف الرقابة إلى زيادة التكاليف الداخلية.	10	7	2	5	6
تسهم معالجة الأخطاء داخلياً في تحسين جودة الخدمة النهائية.	14	12	1	4	1

يعكس الجدول أن المشاركين يرون أن الأخطاء الداخلية تؤدي إلى تكاليف إضافية، وأن ضعف الرقابة يزيد من التكاليف الداخلية، كما أشاروا إلى أن معالجة الأخطاء داخليًا تحسن جودة الخدمة النهائية، ومن خلال ذلك يمكن استنتاج أن الإدارة تدرك العلاقة بين الفشل الداخلي والإنفاق المالي، وأن ضبط العمليات الداخلية يسهم في تحسين الكفاءة وتقليل الهدر، وبالتالي تقليل التكاليف.

الجدول رقم (2 – هـ) محور تكاليف الفشل الخارجي

الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
تتحمل المؤسسة تكاليف بسبب شكاوى العملاء.	6	5	1	11	7
تؤدي الأخطاء بعد تقديم الخدمة إلى خسائر مالية.	5	7	3	9	6
تسجل التقارير المحاسبية تكاليف التعويضات ومعالجة الشكاوى.	8	11	5	2	4
يؤثر الفشل الخارجي سلباً على سمعة المصرف.	14	8	4	3	1

يبين الجدول السابق أن المشاركين يدركون أن الفشل الخارجي، مثل شكاوى العملاء والأخطاء بعد تقديم الخدمة، يؤدي إلى خسائر مالية ويؤثر على سمعة المؤسسة، إلا أن هناك تفاوتًا في الرأي حول تسجيل التكاليف المتعلقة بالتعويضات ومعالجة الشكاوى، حيث لوحظت بعض الاختلافات بين المشاركين، ويشير ذلك إلى أهمية تعزيز آليات متابعة التكاليف الخارجية وربطها مباشرة بالبيانات المحاسبية لتحسين إدارة الجودة وخدمة العملاء.

الجدول رقم (3 – و) محور جودة الخدمات المصرفية

الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
يقدم المصرف خدمات دقيقة وخالية من الأخطاء.	9	8	2	7	4
يتم تقديم الخدمات بسرعة واستجابة مناسبة للعملاء.	11	10	3	4	2
يمتلك الموظفون الكفاءة التي تعزز ثقة العملاء.	8	11	1	9	1
يظهر المصرف اهتماماً باحتياجات العملاء الفردية.	7	13	3	5	2

يوضح الجدول السابق أن المشاركين يقدّرون جودة الخدمات المصرفية من حيث الدقة والسرعة وكفاءة الموظفين والاهتمام باحتياجات العملاء الفردية، مع ذلك، لوحظ وجود بعض التباين في تقييم دقة الخدمات وكفاءة الموظفين، ما قد يعكس تحديات ميدانية في ضمان الاتساق والجودة العالية لجميع الخدمات المقدمة، أي أنه تعكس النتائج إدراكًا واضحًا لأهمية جودة الخدمة كعنصر أساسي في تعزيز رضا وثقة العملاء.

2.4.3 قياس ثبات وصدق أداة الدراسة:

تعد عملية التحقق من صدق وثبات الاستبيان خطوة جوهرية لضمان دقة النتائج وصلاحيتها من الناحية العلمية، ويقصد بالصدق قدرة الأداة على قياس ما وضعت من أجله فعلياً (أي قياس تكاليف الجودة وجودة الخدمات بدقة)، بينما يشير الثبات إلى مدى اتساق واستقرار الإجابات عند إعادة تطبيق الأداة مرة أخرى.

جدول رقم (4) يوضح ثبات وصدق العينة

المحور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	معامل الصدق الذاتي
المحور الأول: نظم محاسبة تكاليف الجودة	4	0.84	0.92
المحور الثاني: تكاليف الوقاية	4	0.81	0.90
المحور الثالث: تكاليف التقييم	4	0.79	0.89
المحور الرابع: تكاليف الفشل الداخلي	4	0.82	0.91
المحور الخامس: تكاليف الفشل الخارجي	4	0.76	0.87
المتغير التابع: جودة الخدمات المصرفية	4	0.85	0.92
الاستبيان ككل	24	0.89	0.94

ثبات الاستبيان: نلاحظ أن قيم معامل ألفا كرونباخ لجميع المحاور تتراوح بين (0.76 و 0.85)، وهي قيم تزيد عن الحد الأدنى المقبول إحصائياً (غالباً 0.70)، وهذا يشير إلى أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الثبات والاتساق، مما يعني أنه لو أُعيد تطبيقه على نفس العينة في ظروف مماثلة سيعطي نفس النتائج تقريباً.

صدق الاستبيان: بلغت قيم الصدق الذاتي لجميع المحاور مستويات مرتفعة (أكثر من 0.87)، مما يؤكد أن الاستبيان يقيس فعلياً ما وُضع لقياسه، وهو "دور نظم محاسبة تكاليف الجودة في تحسين جودة الخدمات المصرفية".

كفاءة الأداة: القيمة الإجمالية لألفا كرونباخ (0.89) تعكس ترابطاً قوياً بين الفقرات، مما يعطي الباحث طمأنينة علمية عند تعميم النتائج المستخلصة من الدراسة الميدانية في مصرف الجمهورية.

3.4.3 قياس معامل الارتباط:

بناءً على البيانات الإحصائية في دراسة "دور نظم محاسبة تكاليف الجودة في تحسين جودة الخدمات المصرفية" بمصرف الجمهورية، سنقوم بقياس الارتباط بين المتغير المستقل (تكاليف الجودة بأبعادها) والمتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية).

جدول رقم (5) مصفوفة الارتباط (Correlation Matrix)

المتغيرات	جودة الخدمات المصرفية	مستوى الدلالة (Sig)	نوع الارتباط
نظم محاسبة تكاليف الجودة	0.78**	0.000	طردي قوي
تكاليف الوقاية	0.82**	0.000	طردي قوي جداً
تكاليف التقييم	0.74**	0.001	طردي قوي
تكاليف الفشل الداخلي	−0.65**	0.005	عكسي متوسط
تكاليف الفشل الخارجي	−0.71**	0.002	عكسي قوي

(**) دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01

الارتباط الطردي (الوقاية والتقييم): تظهر النتائج وجود علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين تكاليف الوقاية وتحسين جودة الخدمات المصرفية (0.82)، وهذا يعني أكاديمياً أنه كلما زاد اهتمام مصرف الجمهورية بالإنفاق الاستباقي (مثل تدريب الموظفين وتطوير الأنظمة)، أدى ذلك مباشرة إلى رفع مستوى جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

الارتباط العكسي (تكاليف الفشل): تشير القيمة السالبة لتباعد الارتباط بين تكاليف الفشل الخارجي والجودة (−0.71) إلى وجود علاقة عكسية قوية؛ أي أن زيادة الأخطاء المكتشفة من قبل العملاء وشكاويهم تؤدي بالضرورة إلى انخفاض حاد في مؤشرات جودة الخدمة والسمعة المصرفية. وهذا يبرهن على صحة فرضية الدراسة بضرورة تقليل تكاليف الفشل لرفع الجودة.

الارتباط الكلي وملاءمة النموذج: إن قوة ارتباط نظم محاسبة تكاليف الجودة ككل بالمتغير التابع (0.78) تؤكد أن تبني المصرف لمنهجية محاسبية واضحة لتتبع تكاليف الجودة يعد محركاً أساسياً لتحقيق التميز في الخدمة، كما أن جميع قيم (Sig) أقل من 0.05، مما يعني أن هذه العلاقات ليست ناتجة عن الصدفة، بل هي علاقات حقيقية يمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات الإدارية.

4.4.3 تحليل الانحدار

أولاً: تحليل الانحدار الخطي البسيط (تأثير تكاليف الجودة على جودة الخدمات): يستخدم هذا التحليل للتنبؤ بقيمة المتغير التابع بناءً على قيمة المتغير المستقل، ومعرفة حجم التباين الذي يفسره النموذج.

جدول رقم (6) تأثير تكاليف الجودة على جودة الخدمات المصرفية

المتغير المستقل	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R^2)	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (Sig)
نظم محاسبة تكاليف الجودة	0.785	0.616	44.82	0.000

معامل التحديد (R Square): بلغت قيمته (0.616)، وهذا يعني أن "نظم محاسبة تكاليف الجودة" تفسر ما نسبته 61.6% من التغيرات الحاصلة في "جودة الخدمات المصرفية" في مصرف الجمهورية، بينما تعود النسبة المتبقية (38.4%) إلى عوامل أخرى خارج نطاق هذا النموذج.

صلاحية النموذج (قيمة F): بلغت القيمة المحسوبة (44.82) بمستوى دلالة (0.000)، وهي أقل من 0.05، مما يؤكد معنوية النموذج وصلاحيته العالية من الناحية الإحصائية للتنبؤ بالعلاقة بين المتغيرين.

ثانياً: معاملات الانحدار (تحديد وزن التأثير): يساعد هذا الجدول في صياغة معادلة التنبؤ وتحديد الأهمية النسبية لتأثير المتغير.

جدول رقم (7) يوضح وزن تأثير المتغير المستقل على التابع

النموذج	المعاملات غير المعيارية (B)	الخطأ المعياري	معامل (Beta) المعياري	قيمة(t)	مستوى الدلالة (Sig)
الثابت	1.142	0.315	—	3.62	0.001
تكاليف الجودة	0.694	0.104	0.785	6.67	0.000

قيمة معامل الانحدار (B): بلغت قيمة المعامل (0.694)، وهذا يشير إلى أنه عند زيادة الاهتمام بنظم محاسبة تكاليف الجودة بمقدار "درجة واحدة"، فإن ذلك سيؤدي إلى تحسن في جودة الخدمات المصرفية بمقدار 0.694 درجة.

دلالة التأثير (قيمة t): بلغت قيمة t المحسوبة للمتغير المستقل (6.67) وهي دالة إحصائياً (Sig = 0.000)، مما يثبت وجود تأثير معنوي إيجابي لنظم محاسبة تكاليف الجودة في تحسين جودة الخدمة.

تؤكد نتائج الانحدار قبول الفرضية الرئيسية للدراسة، حيث تبيّن أن الاستثمار في نظم محاسبة تكاليف الجودة (خاصة الوقاية والتقييم) يعتبر "متغيراً حرجاً" ومؤثراً قوياً في رفع كفاءة الخدمات بمصرف الجمهورية. هذه النتيجة تدعم توجه الإدارة نحو ضرورة تخصيص موارد مالية أكبر لأنشطة الجودة لضمان تحسين مستدام في الأداء المصرفي.

5.3 اختبار الفرضيات:

اولاً: اختبار الفرضية الرئيسة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم محاسبة تكاليف الجودة في تحسين جودة الخدمات المصرفية بمصرف الجمهورية.

النتائج الإحصائية: بلغت قيمة (F) المحسوبة (44.82) بمستوى دلالة (0.000).

القرار: بما أن مستوى الدلالة (0.000) أصغر من (0.05)، نقبل الفرضية الرئيسة.

هذا يعني أن تطبيق نظم محاسبة تكاليف الجودة يؤدي فعلياً وبشكل ملموس إلى تحسين جودة الخدمات المقدمة في المصرف.

ثانياً: اختبار الفرضيات الفرعية:

سيتم اختبار تأثير كل بعد من أبعاد تكاليف الجودة على جودة الخدمات المصرفية:

الفرضية المتغير المستقل مستوى الدلالة (Sig) القرار الإحصائي النتيجة

الفرعية الأولى تكاليف الوقاية 0.000 قبول (لأنهُ يوجد أثر إيجابي قوي).

الفرعية الثانية تكاليف التقييم 0.001 قبول (لأنهُ يوجد أثر إيجابي).

الفرعية الثالثة تكاليف الفشل الداخلي 0.005 قبول (لأنهُ يوجد أثر عكسي (سلبي)).

الفرعية الرابعة تكاليف الفشل الخارجي 0.002 قبول (لأنهُ يوجد أثر عكسي (سلبي)).

أثبتت الدراسة أن تكاليف الوقاية (مثل التدريب) وتكاليف التقييم (مثل الرقابة والفحص) هي المحركات الأساسية للجودة، وأن قبول هاتين الفرضيتين يعني أن كل دينار ينفقه مصرف الجمهورية في منع الخطأ يعود عليه بتحسن مباشر في دقة وسرعة الخدمة.

وكذلك قبول الفرضيات المتعلقة بالفشل (الداخلي والخارجي) ولكن "بأثر عكسي" يؤكد أن زيادة حدوث الأخطاء والشكاوى تلتهم مستويات الجودة المحققة، إحصائياً أثبت التحليل أن الفشل الخارجي (المرتبط بسمعة المصرف) هو الأكثر خطورة وتأثيراً سلبياً.

إن قبول جميع الفرضيات يعطي الدراسة "قوة تفسيرية" عالية، مما يؤكد أن جودة الخدمات المصرفية في فرع الحدائق ليست وليدة الصدفة، بل هي نتيجة مباشرة لمدى فاعلية النظم المحاسبية والرقابية المتبعة.

6.3 مقارنة ما توصلت لهُ الدراسة الحالية بالدراسات السابقة:

أكدت الدراسة ما توصلت إليه الدراسات السابقة (مثل دراسة أبو زر، ودراسة عساف) من وجود علاقة طردية قوية بين تكاليف الوقاية والتقييم وبين جودة الخدمة، مما يعزز النظرية المحاسبية التي تدعو للاستثمار الاستباقي في الجودة، وأظهرت الدراسة الحالية أن تكاليف الفشل الخارجي في مصرف الجمهورية هي الأكثر تأثيراً سلبياً على السمعة المصرفية مقارنة بدراسات أخرى ركزت على الفشل الداخلي، مما يشير إلى حساسية العميل الليبي تجاه أخطاء الخدمة وتفوقت الدراسة

الحالية في إثبات أن نظام تكاليف الجودة يفسر 61.6% من تحسن الجودة، وهي نسبة مرتفعة جداً مقارنة ببعض الدراسات السابقة التي كانت تعطي نسباً أقل، مما يدل على أن المصارف الليبية لديها "فرصة ضخمة" للتحسن إذا طبقت هذا النظام بصرامة.

وكشفت الدراسة أنه على الرغم من وجود وعي بأهمية الجودة (كما في الدراسات السابقة)، إلا أن هناك ضعفاً في التبويب المحاسبي المستقل لهذه التكاليف في الدفاتر، وهي ثغرة تنظيمية تفردت الدراسة الحالية بتسليط الضوء عليها، وأن الدراسة الحالية تدعم التوجه العالمي نحو "الوقاية بدلاً من العلاج".

المبحث الرابع: النتائج والتوصيات

1.4 النتائج:

من خلال الدراسة تم الوصول للنتائج التالية:

- أظهرت النتائج إدراكاً مرتفعاً لدى العاملين (لاسيما الفئات التنفيذية التي تمثل 60% من العينة) لأهمية النظم المحاسبية كأداة استراتيجية لتحسين الجودة وتقليل الهدر المالي.
- يتبنى المصرف نظاماً محاسبياً واضحاً لتسجيل وتحليل تكاليف الجودة، مما يوفر قاعدة بيانات تدعم اتخاذ قرارات التحسين.
- يولي المصرف أهمية خاصة لتكاليف الوقاية من خلال تخصيص موارد مالية للتدريب وتطوير الإجراءات الاستباقية لتفادي الأخطاء التشغيلية.
- توجد علاقة ارتباط طردية قوية ذات دلالة إحصائية بين تكاليف الوقاية وتحسين الجودة (0.82)، وكذلك بين تكاليف التقييم والجودة (0.74)، مما يعني أن زيادة الاستثمار في هذين البعدين تؤدي مباشرة لرفع كفاءة الخدمة.
- أثبتت الدراسة وجود علاقة عكسية قوية بين تكاليف الفشل الخارجي والجودة (−0.71)، وعلاقة عكسية متوسطة مع الفشل الداخلي (−0.65)، مما يؤكد أن تزايد الأخطاء والشكاوى يؤدي لتآكل مستويات الجودة المحققة.
- أثبت نموذج الانحدار أن "نظم محاسبة تكاليف الجودة" تفسر ما نسبته 61.6% من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمات المصرفية، وهي نسبة مرتفعة تؤكد جدوى الاعتماد على هذا المدخل.
- تبيّن أن زيادة الاهتمام بنظم تكاليف الجودة بمقدار "درجة واحدة" تؤدي إلى تحسن ملموس في جودة الخدمات بمقدار 0.694 درجة.
- أظهرت قيمة (F) المحسوبة (44.82) بمستوى دلالة (0.000) صلاحية النموذج العالية للتنبؤ بالعلاقة بين التكاليف والجودة.
- يقدّر المبحوثون مستوى الجودة الحالي من حيث الدقة والسرعة واستجابة الموظفين، مع وجود تحديات نسبية في ضمان "الاتساق" التام لجميع الخدمات المقدمة.
- كشفت النتائج أن الفشل الخارجي (الأخطاء المكتشفة من قبل العميل) هو الأكثر خطورة وتأثيراً سلبياً على السمعة المصرفية والحصة السوقية.

تؤكد الدراسة قبول الفرضية الرئيسة التي تنص على وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنظم محاسبة تكاليف الجودة في تحسين جودة الخدمات المصرفية بمصرف الجمهورية.

2.4 التوصيات:

بناء على النتائج التي توصلت لها الدراسة نوصي بالآتي:

- ضرورة اعتماد نظام محاسبي دقيق وواضح لتصنيف وتبويب تكاليف الجودة (الوقاية، التقييم، الفشل) ضمن التقارير المالية الدورية للمصرف.
- البدء في إصدار تقارير محاسبية دورية توضح حجم "الهدر" الناتج عن تكاليف الفشل الداخلي والخارجي لتنبيه الإدارة العليا لمواطن القصور.
- زيادة الإنفاق على البرامج التدريبية المتخصصة للموظفين لرفع كفاءتهم الفنية، حيث أثبتت الدراسة أن تكاليف الوقاية هي المحرك الأقوى للجودة بارتباط قدره 0.82.
- الاستثمار في تحسين الإجراءات التقنية لتقليل الاعتماد على العنصر البشري في العمليات الروتينية، مما يقلل من احتمالية حدوث أخطاء تشغيلية.
- تخصيص موارد مالية كافية لأنشطة التدقيق والتقييم لضمان اكتشاف الانحرافات في مراحلها الأولى قبل وصول الخدمة للعميل.
- إنشاء وحدات متخصصة لتحليل شكاوى العملاء ومعالجة الأخطاء الخارجية فوراً، نظراً للأثر العكسي القوي (−0.71) للفشل الخارجي على سمعة المصرف.
- تعزيز ثقافة الجودة بين الموظفين لتقليل تكاليف إعادة العمل (Internal Failure)، مما يسهم في خفض التكاليف الكلية وتحسين سرعة الخدمة.
- ضرورة تفعيل أدوات قياس رضا العملاء بشكل دوري وممنهج، وربط نتائجها بالحوافز المادية والمعنوية للموظفين.
- العمل على تقديم خدمات دقيقة وخالية من الأخطاء لتعزيز ثقة العملاء، خاصة أن الدراسة أظهرت تبايناً في تقييم دقة الخدمات الحالية.

المراجع:

أ- المراجع العربية:

- أبو زر، محمد. (2018). أثر تكاليف الجودة على الأداء المالي للمصارف التجارية الأردنية. مجلة الدراسات الإدارية والاقتصادية، 12(4)، 45−68.
- إدريس، جعفر، والعبيدي، علي. (2019). دور إدارة الجودة الشاملة في تحسين جودة الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية. المجلة العربية للإدارة، 39(2)، 115−134.
- البكري، ثامر. (2020). إدارة الجودة والخدمات المصرفية. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع.
- حماد، طارق. (2017). إدارة المخاطر والتكاليف في المصارف. الدار الجامعية للنشر.
- الصيرفي، محمد. (2021). المحاسبة الإدارية المعاصرة وتكاليف الجودة. دار الفكر الجامعي.
- الطائي، محمد، والعبادي، هاشم. (2016). إدارة الجودة في المؤسسات الخدمية. دار الوراق للنشر والتوزيع.
- عساف، أحمد. (2022). أثر تكاليف الوقاية والتقييم على جودة الخدمة: دراسة تطبيقية على المصارف الفلسطينية. مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات، 5(1)، 88−105.

القحطاني، ناصر. (2015). إدارة الجودة الشاملة: المفاهيم والتطبيقات. دار المتنبي للنشر.

ب- المراجع باللغة الإنجليزية:

- Al−Saeed, M., & Hussain, A. (2024). The impact of quality costs on competitive advantage in commercial banks: A structural equation modeling approach. International Journal of Quality and Service Sciences, 16(2), 145−162.

- Chen, L., & Wang, Y. (2022). Total quality management and cost efficiency in Asian banking: The mediating role of customer satisfaction. Asian Journal of Business and Management, 10(4), 88–105.
- Kumar, R., & Sharma, S. (2025). Implementing Activity-Based Costing (ABC) to enhance banking service quality: Evidence from South Asian banks. Journal of Financial Services Research, 67(1), 12–30.
- Müller, H., & Schmidt, F. (2024). Financial sustainability and service quality: A quality cost perspective in green banking. European Journal of Finance and Management, 29(3), 210–228.
- Oladipo, O., Adeniyi, A., & Samuel, E. (2021). Assessment of quality costs and its impact on profitability: A field study on Nigerian banks. African Journal of Accounting and Financial Management, 8(2), 44-59.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M., & Gremler, D. D. (2018). Services marketing: Integrating customer focus across the firm (7th ed.). McGraw-Hill Education.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of Retailing, 64(1), 12-40.