

## ارائه الگوی سیستم کنترل داخلی بعنوان مکانیزمی برای ارتقا کنترل کیفیت خدمات نظام بانکی

علیرضا مزجات

دانشجوی دکتری حسابداری، واحد بین الملل بندرانزلی، دانشگاه آزاد اسلامی، بندر انزلی، ایران.  
Alireza\_mozjat@yahoo.com

محمد رضا وطن پرست

استادیار گروه حسابداری، واحد رشت، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران. (نویسنده مسئول)  
vatanparast@alumni.ut.ac.ir

مهدی مشکی میاوقی

دانشیار مالی، دانشگاه پیام نور، رشت، ایران  
mhd.meshki.pnu@gmail

کیهان آزادی

استادیار گروه حسابداری، واحد رشت، دانشگاه آزاد اسلامی، رشت، ایران.  
ka.cpa2012@yahoo.com

تاریخ دریافت: ۹۸/۱۱/۱۹ تاریخ پذیرش: ۹۸/۱۲/۰۵

### چکیده

هدف از این مطالعه ارائه الگوی سیستم کنترل داخلی بعنوان مکانیزمی برای ارتقا کنترل کیفیت بانکها است. کنترل داخلی فرایندی بنیادی و پویاست که خود را به طور مداوم با تغییرات رو در روی سازمان هماهنگ و منطبق می‌سازد. شرایط و چالش‌های جدید بانک و موسسات مالی را ملزم به داشتن سیستم کنترل داخلی می‌کند. در این مطالعه تلاش شد تا مدلی بومی مناسب بانکهای خصوصی ایران طراحی گردد. این پژوهش توصیفی و در زمره تحقیقات ترکیبی (کیفی و کمی) است که در بخش کیفی با بهره‌گیری از تکنیک دلفی در تفسیر مصاحبه‌ها، به کشف عوامل مورد نظر پرداخته شد و تجزیه و تحلیل نهایی روی ۳۵ ماتریس بازگشتی که مبتنی بر مؤلفه‌های استخراجی طراحی شده بود، انجام شد و داده‌های گردآوری شده با استفاده از ماتریس اثرات متقابل و نرم افزار میک مک تحلیل شد. جامعه آماری این تحقیق را در بخش کیفی پنل خبرگان شامل اساتید دانشگاه و کارشناسان خبره به مباحث کنترل داخلی و در فاز کمی کارمندان بانک‌های خصوصی تشکیل می‌دهند. یافته‌های مطالعه نشان می‌دهد برای بعد کنترل داخلی، هفت مؤلفه فرایند کنترل، نظارت، فعالیت‌های کنترلی، کانال‌های اطلاعاتی، فرهنگ، کاهش ریسک و اعتماد و برای بعد خدمات چهار مؤلفه انجام تعهدات، تامین امنیت، پرستیژ بانک و رضایت مشتری شناسایی شد. از سوی دیگر بر اساس تحلیل میک مک طبقه بندی جدیدی مبتنی بر متغیرهای تاثیرگذار؛ متغیرهای ریسک؛ متغیرهای ثانویه؛ متغیرهای مستقل و متغیرهای تنظیمی معرفی شد که برای اولین بار این طبقه بندی ارائه می‌گردد.

واژه‌های کلیدی: سیستم کنترل داخلی، کیفیت خدمات نظام بانکی، پیشرانهای مؤثر، روش میک مک، تحلیل مسیر.

## ۱- مقدمه

کیفیت کنترل های داخلی بر گزارشگری مالی (ICFR) برای بنگاه های غیر مالی با عملکرد بنگاه و کارایی سرمایه گذاری وابسته خواهد بود (Feng et al. 2015; Skaife et al. 2013; Cheng et al. 2013)، که نشان می دهد ICFR باعث بهبود محیط کلی اطلاعات در دسترس تصمیم گیرندگان داخلی می شود. به همین ترتیب، تئوری تحلیلی نشان می دهد که کیفیت ICFR و نه فقط گزارشگری مالی بر تصمیمات حقیقی مدیریت تأثیر می گذارد (Lambert et al. 2007). سرانجام، تحقیقات قبلی بانکداری نشان می دهد که کنترل های داخلی مربوط به ریسک عملیاتی و ریسک اعتباری بسیار وابسته است و یک مکانیزم احتمالی را برای بهبود عملکرد فعالیت های مهم بانکی مانند وام پیشنهاد می کند (Chernobai et al. 2011).

## کنترل های داخلی

ادبیات دانشگاهی به طور کلی نشان می دهد که کنترل های داخلی با کیفیت بالا منجر به نتایج مثبتی برای بنگاه های غیر مالی می شود. به عنوان مثال، نقاط ضعف در ICFR با کیفیت ضعیف ارقام تعهدی همراه است و اصلاح نقاط ضعف در ICFR با بهبود کیفیت ارقام تعهدی همراه است (Ashbaugh-Skaife et al. 2008; Doyle et al. 2007a). ضعف ICFR همچنین با کلاهبرداری های نهفته (Donelson et al. 2017)، هزینه سهام (Ashbaugh-Skaife et al. 2009) و هزینه بدهی (Dhaliwal et al. 2011) وابسته است. ادبیات نشان می دهد که نتایج عملیاتی مثبت کنترل های داخلی با کیفیت بالا غالباً ناشی از افزایش کیفیت اطلاعات در دسترس مدیران است و شواهد سازگار با این را با استفاده از نقاط ضعف در ICFR به عنوان یک پروکسی برای کنترل های داخلی که بر محیط اطلاعات تأثیر می گذارد، معرفی می-کند (Bushman and Williams, 2012).

## عملکرد بانک

برای اندازه گیری عملکرد بانک، ادبیات موجود هم به حسابداری و هم به بازاریابی متکی است (Seelanatha, 2007). عملکرد بازار منعکس کننده انتظارات از چشم انداز شرکت و توانایی انطباق با تغییرات احتمالی است (Belkhaoui, Lakhali, & Slaheddine Hellara, 2014). که شامل ارزش فعلی سودهای مورد انتظار توسط بازار مالی است.

برخی از مطالعات از انواع مختلفی از شاخصها برای اندازه گیری عملکرد شرکت استفاده کرده اند. به عنوان مثال، (Murphy, Trailer, & Hill, 1996) ۷۱ پارامتر را برای اندازه

در این مطالعه این هدف مورد بررسی قرار گرفته است که چگونه کیفیت کنترل داخلی بانک بر کیفیت خدمات بانک تأثیر میگذارد. این مطالعه از آن جهت حائز اهمیت است که تا کنون مطالعه ای این رابطه را مورد بررسی قرار نداده است. انگیزه لازم برای کنترل داخلی، بهبود مقررات بانکی و به حداقل رساندن ریسک مشتریان و بهبود کیفیت خدمات بانک به لطف برقراری این سیستم است. همچنین سیستم های کنترل داخلی قوی می توانند برای جلوگیری از شیوه های بانکی ناامن و ناعادلانه مورد استفاده قرار گیرند. به علاوه، ادبیات بانکداری قبیل نشان می دهد که کنترل های داخلی ضعیف منجر به پایین آمدن ضمانت های از دست دادن وام، افزایش ریسک پذیری و افزایش احتمال ضرر و زیان عملیاتی می شوند (Altamuro and Beatty 2010; Chernobai et al. 2011; Jin et al. 2013a, b).

اما با این حال بسیاری از آیین نامه ها به دلیل محدود کردن بیش از حد و مجبور کردن بانک ها برای جلوگیری از ریسک های ارزش افزوده، مورد انتقاد قرار گرفته اند (Anderson 2015; Olters 2015). ریسک و پاداش بانکی معمولاً به هم مرتبطند (Martynova et al. 2015). یعنی بانکها برای حداکثر کردن عملکرد ریسک را می پذیرند، بنابراین کاهش ریسک پذیری می تواند منجر به کاهش عملکرد شود (Blum 1999; Hellmann et al. 2000). این شواهد در استلاز (۲۰۱۴) خلاصه شده است که می گوید "وقتی مدیریت ریسک بانک انعطاف پذیر نیست، ارزشش از بین می رود زیرا موسسه توانایی سرمایه گذاری در فرصتهای با ارزش را از دست می دهد و همچنین اطمینان مناسبی از میزان درست ریسک خود نخواهد داشت". با فرض اینکه بسیاری از مدیران معتقدند کنترل های داخلی "فزاینده و ساختارها ایستا و انعطاف ناپذیری" برای آنها ایجاد می کند، کنترل های داخلی ممکن است توانایی بانک ها برای شرکت در فعالیت های ارزش افزوده را محدود کند. بنابراین، در حالی که کنترل های داخلی قوی بانک با کاهش ریسک پذیری و شکست همراه هستند، ممکن است همچنین با کاهش احتمال عملکرد مثبت نیز همراه باشد. در نتیجه، کنترل های داخلی ممکن است برای سرمایه گذاران چندان مهم نباشد (Baugh et al, 2018).

به عبارت دیگر، اگر کنترل های داخلی کیفیت کلی محیط اطلاعات را بهتر کنند، ممکن است بانکی با کنترل های داخلی قوی، وام با کیفیت و سایر تصمیمات را بهبود بخشند، در نتیجه کاهش ریسک پذیری و همچنین بهبود کیفیت کنترل را به همراه خواهد داشت. مطابق با این دیدگاه،

شبکه ممکن است به طور موثر توسط یک سرویس پشتیبانی فنی مربوطه انجام شود. مطالعات بیشتر بیان می کند که سرویس پشتیبانی می تواند برای خود سیستم امن باشد که یکی از مهم ترین پیشنهادهای تأثیرگذار بر استفاده از سیستم اطلاعات بازاریابی است (دلون و مک لین<sup>۷</sup>، ۲۰۰۳؛ پیت و همکاران<sup>۸</sup>، ۱۹۹۵). در سازمان های متمرکز بر کیفیت، اثربخشی سازمانی هدف رابطه بین سیستم درون سازمان و اثرات آنها بر کیفیت خدمات و محصولات به مشتریان نهایی است (روبرتز و همکاران<sup>۹</sup>، ۲۰۰۰). در راستای این تفکر، لیود واکر<sup>۱۰</sup>، (۱۹۹۸) استدلال می کند که کل برنامه های مدیریت کیفیت در صنعت بانکداری نیازمند خدمات پشتیبان IT و بهبود کیفیت محصول است.

## ۲- پیشینه پژوهش

در زمینه مطالعه حاضر چندین مطالعه را می توان معرفی کرد از جمله پرنیتیس و همکاران (۲۰۱۹) "تأثیر تجارب برند و کیفیت خدمات بر روی مشارکت مشتری" را ارائه دادند. این مطالعه بر پایه یک مدل مفهومی موجود برای تعامل با مشتری طراحی شده است و با تمرکز بر صنعت هواپیمایی بررسی می کند که چگونه مشتریان و شرکت بر اساس عواملی به درگیری مشتری مرتبط می شود. عوامل مبتنی بر مشتری در این مطالعه شامل تجربه برند و عشق برند است. در حالی که عوامل مبتنی بر شرکت کیفیت، کیفیت خدمات هوایی است. داده ها از یکی از فرودگاه های اروپا جمع آوری شده است. نتایج نشان می دهد که عوامل مبتنی بر مشتری به طور قابل توجهی با مشارکت مشتری ارتباط دارد. در تجربه برند خاص، اثرات مستقیم و غیرمستقیم بر روی مشارکت مشتری تأثیر می گذارد. در حالی که این تجربه تجربه برند مسافران را افزایش می دهد، به ویژه خدمات توسط ستاد پرواز، کیفیت خدمات هوایی تأثیر حداقلی بر مشارکت مشتری می گذارد (Catherine Xuequn Wang, Sandra Maria Prentice, CorreiraLoureiro, 2019).

زالتر (۲۰۱۹) تأثیرات جنسیتی مشتریان در درک کیفیت خدمات از بانک های تجاری فیلیپین را مورد مطالعه قرار داد. نتایج نظرسنجی و آزمون های آماری حاکی از این است که تفاوت های جنسیتی بر اهمیت نسبی پنج بعد و همچنین انتظارات مشتریان و ادراکات کیفیت خدمات در بانک ها تأثیر می گذارد. این تحقیق در ایجاد راهبردهای مربوط به مشتری مفید است که ادراک مشتریان از کیفیت خدمات بانکی را افزایش می دهد (Willy F. Zalatar, 2019).

گیری عملکرد معرفی کردند که توسط محققان برای سنجش عملکرد مالی و غیر مالی مورد استفاده قرار گرفته است. در بیشتر حالات، محققان عملکرد مالی را برای توضیح عملکرد بانک استفاده می کنند. به عنوان مثال، معیارهایی مانند بازده سرمایه گذاری، بازده فروش و بازده سهام برخی از پارامترهای متداول برای اندازه گیری عملکرد هستند (Saeidi et al., 2014). بنابراین، برای ارزیابی جامع تر، سازمانها از هر دو عملکرد مالی و غیر مالی استفاده می کنند. به عنوان مثال جاج، نائوموا و کاتزول<sup>۳</sup> (۲۰۰۳)، از شاخص های مالی و غیر مالی مانند بهبود فرآیند، رضایت مشتری، استفاده از ظرفیت و خدمات محصول استفاده کرده اند. کیفیت برای اندازه گیری عملکرد شرکت (یعنی، سودآوری مالی، رشد در اندازه / دارایی ها، رضایت مشتری، کیفیت محصول / خدمات، استفاده از ظرفیت ها، پیشرفت فرآیند، ثبات اشتغال و آموزش کارمندان) مورد استفاده قرار می گیرد. بانک بخشی ویژه در اقتصاد است که روزانه حجم گسترده ای از معاملات وجوه را کنترل می کند و انواع مختلفی از خدمات را به مشتریان ارائه می دهد. کلیه فعالیت های اقتصادی به ثبات و قدرت بخش بانکی بستگی دارد (Gamage, Lock, & Fernando, 2014).

سیستمی از کنترل های داخلی سخت می تواند برای اطمینان از تحقق اهداف و دستیابی به اهداف بانک ها برای سودآوری بلند مدت حفظ و نگهداری گزارشهای مالی مورد استفاده قرار گیرد (Gamage et al., 2014). این نوع سیستم می تواند به این اطمینان کمک کند که بانک با پروسیجرها، قوانین داخلی، برنامه ها و قوانین و مقررات و همچنین کاهش خطر ریسک به اعتبار بانکی یا خسارات غیر منتظره به بانک کمک خواهد کرد. این امر به مدیریت و هیئت مدیره بانک کمک می کند تا قوانین و مقررات را رعایت کنند، به گزارش های مالی اعتماد کنند و از منابع بانک محافظت کنند (Umar and Dikko, 2018). در این مطالعه کیفیت خدمات بعنوان معیاری برای سنجش عملکرد بانک مطرح است.

کیفیت خدمات به عنوان یک مسئله مهم در صنعت بانکی مورد توجه قرار گرفته است (استفورد<sup>۴</sup>، ۱۹۹۴). مطالعات قبلی نشان می دهد که حمایت مدیریتی، درجه ای که یک فرد معتقد است که مدیریت متعهد به اجرای موفق و استفاده از یک سیستم است، می تواند بر سودمندی درک شده یک فرد از سیستم تأثیر بگذارد (Venkatesh and Bala, 2008). اسمیتسون و همکاران<sup>۴</sup> (۱۹۹۹)، نتیجه می گیرند خدمات پشتیبانی تحت شرایطی مربوط به چالش رضایتمندی است. هایکو<sup>۵</sup> (۲۰۰۹) دریافت که ارکستراسیون<sup>۶</sup> مجموعه بازیگران

داوطلبانه توضیح داده شود. تفاوت در هزینه بدهی زمانی مشخص تر می شود که بنگاه ها در صنایع با ریسک دعوی قضایی و رقابت فشرده صنایع فعالیت می کنند یا هنگامی که محیط اطلاعاتی بنگاه ها ضعیف است یا صاحبان سهام تقاضای بالایی برای اطلاعات ICR دارند.

باسلپ و همکاران<sup>۱۴</sup> (۲۰۱۹) طبقه بندی نادرست هزینه های مربوط به حسابرسی به عنوان معیار کیفیت کنترل داخلی را مورد بررسی قرار دارند بر این اساس ادبیات زیادی وجود دارد که تأثیرات یک سیستم کنترل داخلی ضعیف بر کیفیت گزارشگری مالی، تصمیم گیری و حسابرسی را بررسی می کند. اما متداول ترین استفاده از این پروکسی برای کیفیت کنترل داخلی (یعنی ضعف مادی در کنترل های داخلی بر گزارشگری مالی) به ندرت اتفاق می افتد و در یک دهه گذشته کاهش نیز داشته است. آنها تلاش می کنند با استفاده از اطلاعات گزارش شده در بخش SK یک شرکت اقدامی جایگزین برای کیفیت کنترل داخلی تهیه کنند. آنها پیشنهاد می کنند که طبقه بندی نادرست از هزینه های مربوط به افشای حسابرسی نشده سالانه نماینده ای برای کیفیت کنترل داخلی پایین باشد. سازگار با کیفیت کنترل داخلی پایین تر، می دانیم که بنگاه های متخلف طبقه بندی کننده هزینه های مربوط به حسابرسی احتمالاً ضعف مواد را گزارش می دهند، فیلترهای به موقع کمتری دارند (تأخیر طولانی تر گزارش) و هزینه های حسابرسی بالاتری را پرداخت می کنند. یافته های آنها نشان می دهد که طبقه بندی نادرست از هزینه های مربوط به حسابرسی با عدم کیفیت کنترل داخلی، ضعیف است.

### ۳- روش شناسی پژوهش

در این پژوهش از روش ترکیبی یا آمیخته از طریق تلفیق روشهای کیفی و کمی استفاده شده است. استفاده از استراتژی پژوهش مبتنی بر کاربرد روشهای کیفی و کمی در یک مطالعه بیانگر کاربرد روش پژوهش آمیخته است و مبتنی بر تقدم و توالی اطلاعات است (کرسول و پلانولارک، 2011). در روشهای پژوهش ترکیبی با بررسی جنبه های مختلف روشهای کیفی و کمی و ترکیب این دو امکان پاسخ گویی به سؤالیهای پژوهشی در حیطه های مختلف فراهم می شود. کرسول و پلانولارک (۲۰۱۱) در پژوهش ترکیبی، طرح اکتشافی را از همه برجسته تر میدانند و بیان میکنند که در طرح آمیخته اکتشافی، پژوهشگر درصدد زمینه یابی درباره موقعیت نامعین بوده و به بررسی فرآیند (شامل یک توالی از فعالیتها) میپردازد. در این تحقیق، در بخش کیفی با مرور نظریه های و پیشینه تحقیق و مصاحبه با صاحب نظران و خبرگان بانکی، مؤلفه های مؤثر بر

روی و همکاران (۲۰۱۹) کیفیت خدمات در مقابل تجربه خدمات: بررسی تجربی از اثرات مرتبط در خدمات B2B را ارائه کردند. در این تحقیق، نقش تجربه خدمات در خدمات B2B در برابر کیفیت خدمات بررسی شده است. به طور خاص، این مطالعه به این سوال پاسخ می دهد: چگونه اثرات نسبی کیفیت خدمات در برابر تجربه خدمات در یک B2B موجب رضایت آبی (رضایت و درک) و رضایت بعدی (وفاداری و توصیه به دیگران) می شود؟ یافته های اصلی نشان دهنده تأثیر بیشتر تجربه خدمات بر رضایت و ارزش درک شده نسبت به کیفیت خدمات است. نتایج همچنین نشان دهنده یک اثر غیر مستقیم تأثیر تجربه خدمات در مورد وفاداری و توصیه به دیگران (از طریق رضایت) نسبت به کیفیت خدمات ارائه می دهد. (S.Sreejesh and SandhyaBhatia(2019)Subhadip Roy).

وی شو و همکاران<sup>۱۱</sup> (۲۰۱۸) به این سوال پاسخ دادند که آیا یکپارچگی شرکت باعث افزایش کیفیت کنترل داخلی می شود؟

با استفاده از بررسی داده های منحصر به فرد برای اندازه گیری یکپارچگی شرکت، آنها رابطه بین یکپارچگی شرکت و کیفیت کنترل داخلی را بررسی کردند. نتایج نشان می دهد که یکپارچگی شرکت با نقاط ضعف کنترل داخلی رابطه ای معنی دار و منفی دارد. آنها یک اثر جایگزینی بین مؤسسات غیر رسمی و رسمی برای بهبود کیفیت کنترل داخلی یافتند. به عبارت دیگر، ارتباط منفی بین یکپارچگی شرکتها و ضعف کنترل داخلی در صورت ضعیف تر شدن توسعه قانونی یا رقابت در بازار معنی دارتر می شود. علاوه بر این، دریافتند که حاکمیت راهبری مؤثر شرکت می تواند رابطه بین یکپارچگی شرکت و کیفیت کنترل داخلی را تقویت کند. این یافته ها نشان می دهد که یکپارچگی شرکت می تواند کیفیت کنترل داخلی را بهبود بخشد. یافته های آنها همچنین شواهد تجربی برای ساخت کنترل های داخلی قوی تر ارائه می دهد.

گزارش کنترل داخلی و هزینه تأمین اعتبار اوراق بهادار: شواهدی از چین عنوان پژوهش وانگ و همکاران<sup>۱۲</sup> (۲۰۱۹) است آنها با استفاده از نمونه ای از بنگاه های چینی و طرح تحقیقی تفاوت ها، به این مطلب پرداختند که چگونه گزارش کنترل داخلی (ICR<sup>۱۳</sup>) بر هزینه اوراق بهادار بنگاهها تأثیر می گذارد. می دانیم که در دوره ICR داوطلبانه، سهامداران اوراق قرضه فقط تصور می کنند که افشای داوطلبانه دارای کیفیت بالاتری از ICR و سیستم های کنترل داخلی است. علاوه بر این، در دوره اجباری ICR، افشای داوطلبانه هزینه بدهی قابل توجهی، پایین تر از افشاگری غیر داوطلبانه را تجربه می کنند، که ممکن است توسط کیفیت بیشتر کنترل داخلی افشای

#### ۴- یافته ها

##### ۴-۱- تحلیل بخش کیفی

جهت شناسایی متغیرهای دخیل در کنترل داخلی بانک های خصولتی ضمن مطالعه کتب، اسناد، مدارک، مقالات، پیشینه های مرتبط و مصاحبه با برخی از کارشناسان موضوع، کلیه محورها و متغیرها مورد بررسی قرار گرفته تا ادعای نمود که جامع و هم پوشانی لازم را دارند. در این قسمت از بین متغیرهای متعدد، حدود 100 پیشران به دست آمد که پس از بررسی و حذف موارد مشابه به 60 متغیر در این حوزه رسیدیم که در قالب پرسشنامه به نخبگان موضوع جهت بررسی و سنجش معیار و ارزش هر کدام از این پیشرانها، ارائه گردید (روش دلفی). با بهره گیری از مدل فریدمن، در مرحله اول، بر اساس مبنای معدل گیری ۰-۳ میانگین ۱,۳۵۲ بدست آمد که از مجموع 50 پیشران، کلیه پیشرانهایی که کمتر از میانگین مشخص شده، نمره اخذ نمودند، حذف و برخی از محورهایی که بنابر نظر اساتید و کارشناسان موضوع، مشابهت داشتند نیز با یکدیگر ادغام گردیدند. پس از حذف پیشران هایی که نمره کمتر کسب کرده بودند تعداد نهایی و مورد قبول به ۳۲ پیشران رسید که در نگاره ۲ این پیشران ها نشان داده شده‌اند.

سیستم کنترل داخلی که در ارتقا سطح کیفیت خدمات نقش دارند شناسایی گردید سپس این شاخصها در اختیار پنل دلفی قرار گرفت. به اعتقاد هلمر (۱۹۹۷) دلفی ابزار ارتباطی سودمندی بین گروهی از خبرگان است که فرموله کردن آرای اعضای گروه را تسهیل می کند. در این مطالعه شاخص های شناسایی شده در اختیار پنل دلفی قرار گرفت و پس از سه دور قضاوت اعضاء پنل و حصول مقدار مناسب حدکفایت ضریب هماهنگی کندال، شاخص های نهایی تعیین گردیدند. پس از یافتن شاخص های کیفی و تعیین موقعیت آن ها بر اساس تحلیل میک مک، پرسش نامه تدوین شده برای بخش کمتی مورد استفاده قرار گرفت. در جدول 1 خلاصه روش شناسی پژوهش ارائه شده است.

##### نگاره ۱: روش شناسی پژوهش در دو فاز کمتی و کیفی

اقدامات	فاز کیفی	فاز کمتی
جامعه آماری	استادان و متخصصان	بانکداران
نمونه آماری	۱۵ نفر خبره	۲۷۰ پرسش نامه براساس جدول مورگان
روش نمونه گیری	دلفی	طبقه ای
ابزار	مصاحبه	پرسش نامه
روش تجزیه و تحلیل	تحلیل میک مک	تحلیل معادلات ساختاری
نرم افزار تجزیه و تحلیل	Mic mac	Phonix

##### نگاره ۲: پیشران هایی نهایی کنترل داخلی بانک های خصولتی

ردیف	عنوان پیشران	ردیف	عنوان پیشران
1	ایجاد اطلاعات مکفی و ارتباطات اثربخش	۱۷	باید به صورت مستمر جریان داشته باشد
2	شناسایی زمینه های بالقوه تضاد منافع	۱۸	اعتماد سازی بین مدیران و مشتریان
3	کاهش هزینه های حسابرسی	۱۹	صحت اطلاعات در ارائه خدمات
4	دسترسی دقیق و محدود به اطلاعات کارکنان	۲۰	دلیل شناسایی درآمدهای پنهان
5	حسابرس مستقل دقیق تر و در زمان کمتر با اثر بخشی بیشتر	۲۱	افزایش امنیت و اعتماد سازی
6	مانع کارهای تکراری و کاهش هزینه	۲۲	گزارش ها دقیقتر به هنگام، معتبر و مرتبط و شفاف تر بسته شوند
7	تسریع و دقت حسابرسی	۲۳	دسترسی به اسناد با کدهای رمز
8	اهمیت برند بانک	۲۴	مانع اشتباهات عمدی و سهوی
9	برطرف کردن نقاط ضعف حسابرسی می شود	۲۵	مانع ناشناخته ماندن درآمدها چندگانه
10	خدمات سریعتر و دقیقتر	۲۶	کانال های اطلاعاتی موثر
11	خدمات بهتر و شفافتر و در نهایت رضایت مشتریان	۲۷	رعایت قوانین و بخشنامه ها
12	کشف سریع نواقص	۲۸	تامین دستیابی به اهداف مالی
13	اطمینان از صحت و سلامت عملیات بانکی	۲۹	فرهنگ کنترلی توانمند
14	کانال های اطلاعاتی	۳۰	کاهش انواع ریسک
15	بهبود نظات و راحتی کار	۳۱	افزایش اثربخشی و کارایی
16	تقویت فعالیت های بانک و امکان انجام پیش بینی دقیق	۳۲	عدم کنترل داخلی منجر به کم شدن سود دهی و حضور آن موجب رضایت سهامداران می شود

مجموع ۹۲۱ رابطه ارزیابی در این ماتریس، ۱۰۳ رابطه عدد ۰ بوده و بدین معناست که عوامل بر همدیگر تأثیر نداشته، یا از همدیگر تأثیر نپذیرفته اند. از طرف دیگر، ماتریس براساس شاخص آماری با ۲ بار چرخش داده ای از مطلوبیت و بهینه شدگی ۱۰۰ درصد برخوردار بوده که حاکی از روایی بالای پرسشنامه و پاسخهای آن است.

کلیه ۳۲ پیشران استخراجی از روش دلفی را در قالب پنل تأثیرات متغیرها، درج و تأثیر هر یک از متغیر ستون عمودی بر ستون افقی توسط جامعه آماری مورد بررسی قرار گرفته و با دامنه ۰ تا ۳ ارزشگذاری میشوند. پس از تجزیه و تحلیل، سیستم گزارش خود را در خصوص میزان ارزش گذاری و دسته بندی متغیرها اعلام مینماید. از

	1:C1	2:C2	3:C3	4:C4	5:C5	6:C6	7:C7	8:C8	9:C9	10:C10	11:C11	12:C12	13:C13	14:C14	15:C15	16:C16	17:C17	18:C18	19:C19	20:C20	21:C21	22:C22	23:C23	24:C24	25:C25	26:C26	27:C27	28:C28	29:C29	30:C30	31:C31	32:C32
1:C1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2:C2	3	1	1	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3:C3	3	2	1	3	3	3	3	3	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4:C4	3	2	3	1	0	2	2	3	1	1	0	0	3	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
5:C5	3	3	3	0	1	1	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6:C6	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7:C7	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
8:C8	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	3	3	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
9:C9	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
10:C10	3	1	3	0	0	3	1	2	0	1	1	3	0	3	1	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11:C11	3	2	3	1	1	3	3	3	3	0	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12:C12	3	2	3	0	0	0	2	1	1	3	3	1	0	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13:C13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14:C14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15:C15	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16:C16	3	3	3	0	0	3	1	1	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17:C17	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18:C18	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
19:C19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
20:C20	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
21:C21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
22:C22	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
23:C23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
24:C24	3	2	3	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
25:C25	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
26:C26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
27:C27	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
28:C28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
29:C29	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
30:C30	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
31:C31	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	0	0	1
32:C32	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	1

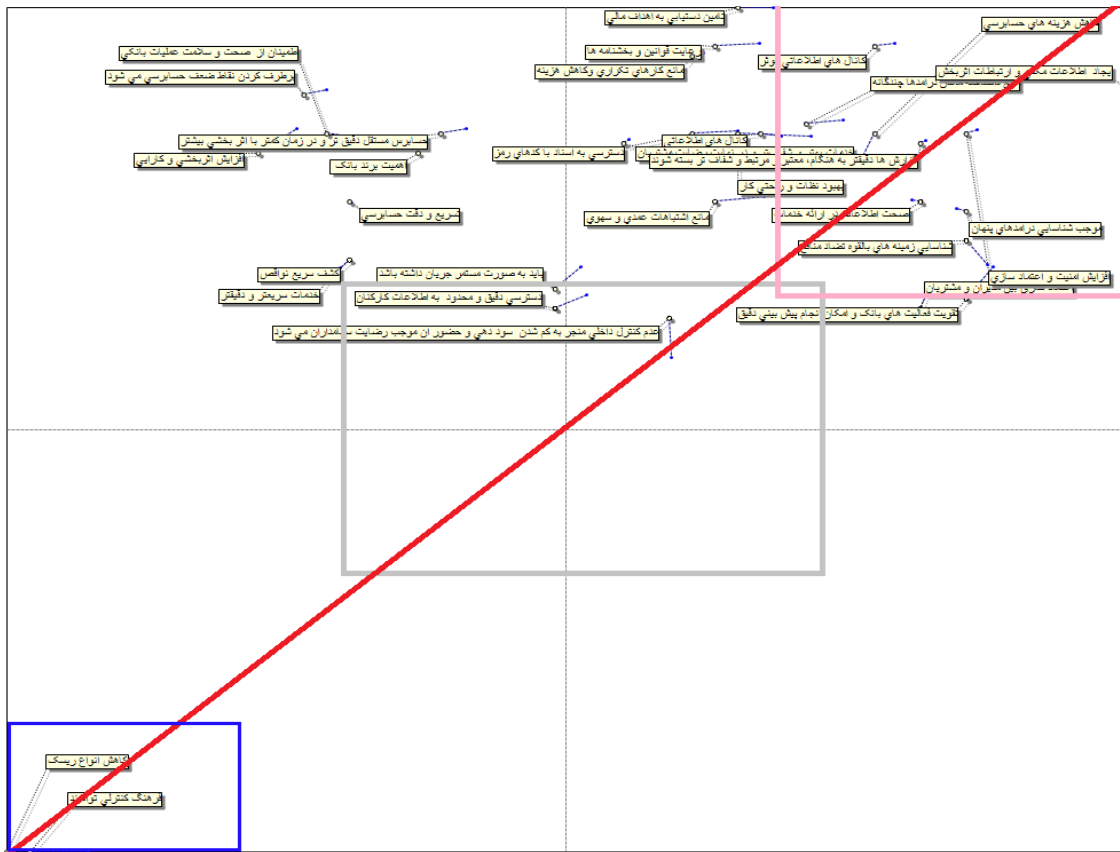
شکل ۱: تأثیرات متقابل متغیرها، براساس نظرات پانل همکاران

نگاره ۳: تحلیل اولیه ی داده های ماتریس و تاثیرهای متقاطع

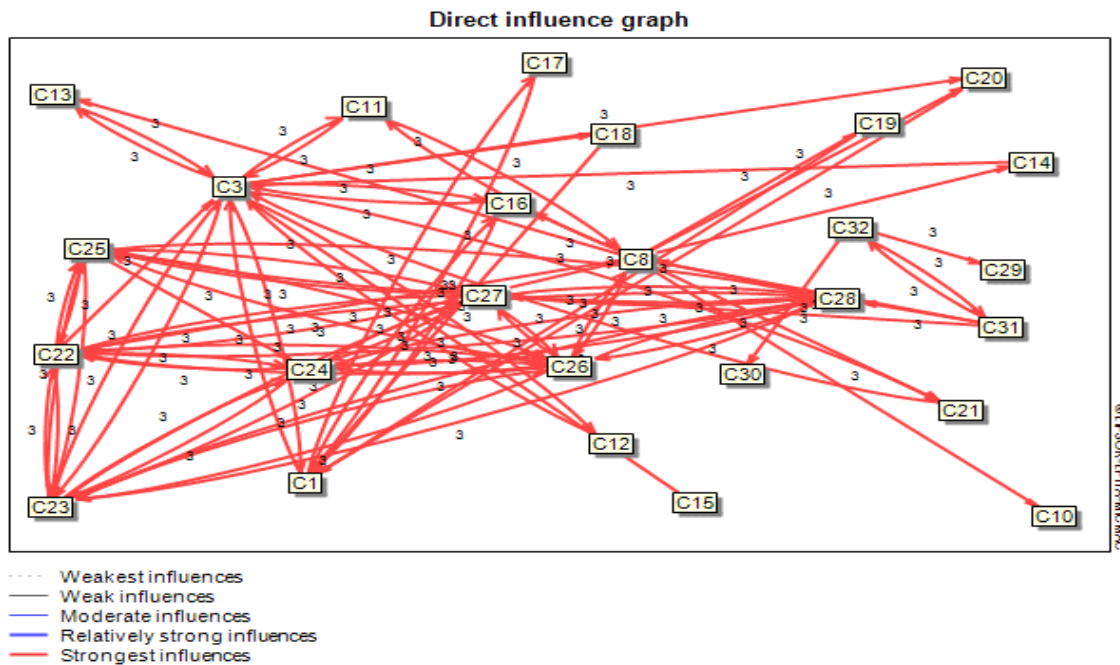
ابعاد ماتریس	تعداد تکرار	تعداد صفرها	تعداد یکها	تعداد دوها	تعداد سه ها	درجه پرشدگی	جمع
32	2	103	196	232	493	89/94141%	921

جایگاه هر یک از عوامل به طور کامل مشخص و نقش آن به وضوح قابل ارائه است. در این مدل ضمن مشخص شدن پراکندگی متغیرها، متغیرهایی که دارای تاثیرگذاری بالایی دارند نیز نمایان میگردند. سیستم در ادامه گرافهای متعددی براساس چرخشهای اعلامی را ارائه میدهد.

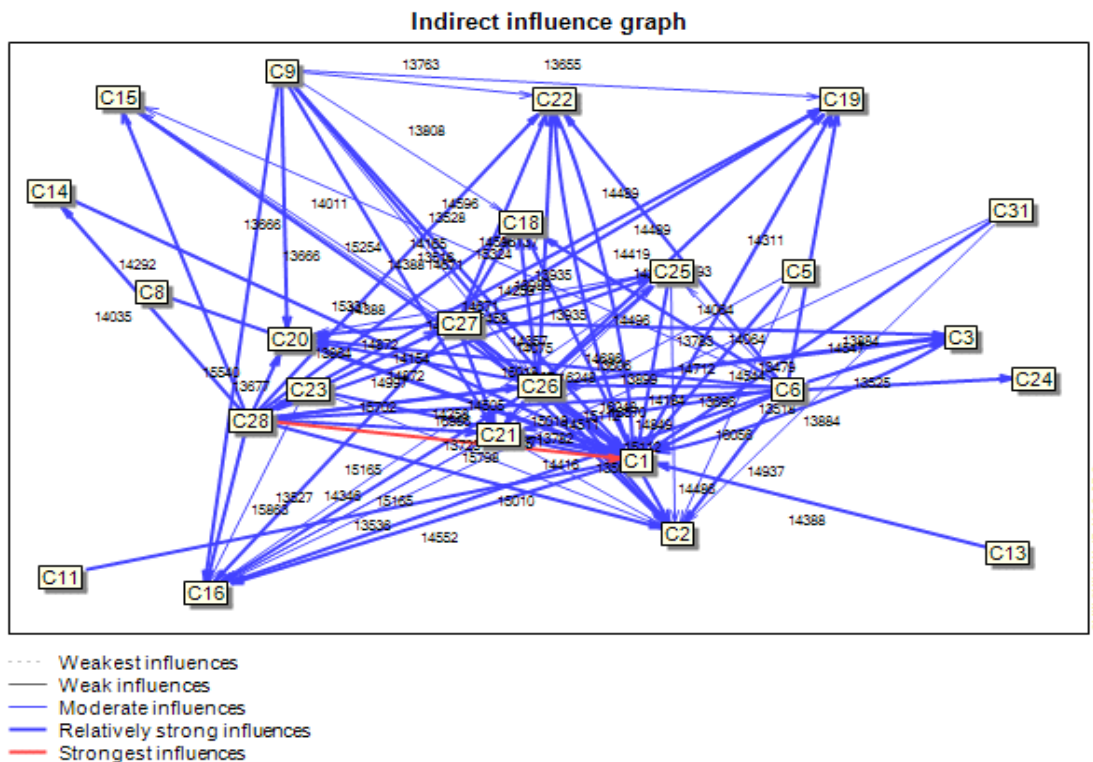
در ماتریس، اثرهای متقابل جمع اعداد سطرهای هر متغیر به عنوان میزان تأثیرپذیری و جمع ستونی هرمتغیر میزان تاثیرگذاری آن را از متغیرهای دیگر نشان میدهد. از وضعیت صفحه پراکندگی متغیرهای تاثیرگذار بر سیستم کنترل داخلی بانک های خصولتی مشاهده میشود که سیستم ناپایدار است. اکثر متغیرها در اطراف محور قطری صفحه، پراکنده هستند. در پایان سیستم پس از تجزیه و تحلیل داده ها،



شکل ۲: محل قرارگیری عوامل مختلف را در نقشه پراکندگی متغیرها نشان میدهد که از روی آن جایگاه متغیرهای کلیدی قابل تشخیص است

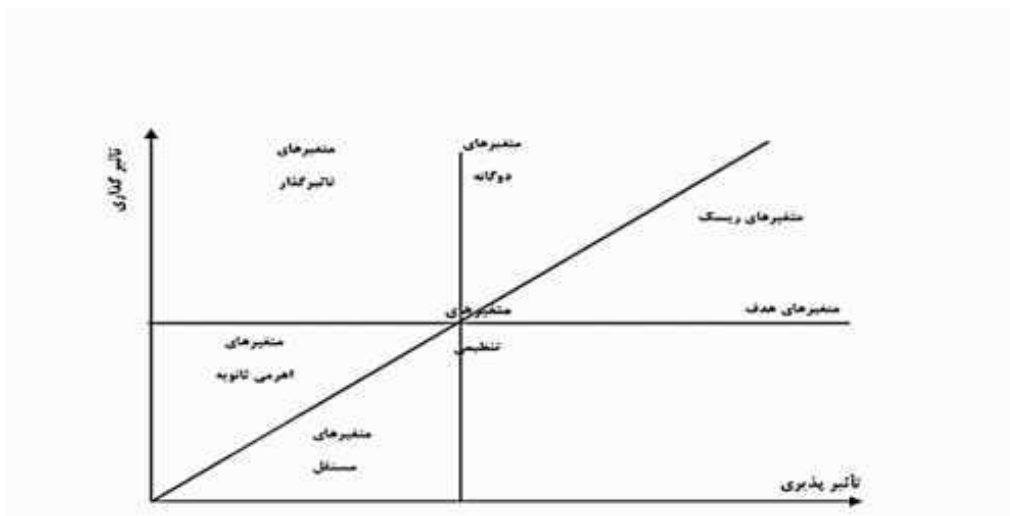


شکل ۳: نمودار تاثیر مستقیم متغیرها و عناصر کلیدی



شکل 4: نمودار ترسیم تاثیر نامستقیم متغیرها و عناصر کلیدی

- خروجی این نرم افزار، عوامل کلیدی مؤثر را برای تعیین نبود قطعیتها به منظور ترسیم سناریوهای مورد نظر ایجاد میکند (Godet, 2006). در مجموع، متغیرها دارای دو نوع تأثیر مستقیم و غیرمستقیم هستند که در ادامه به آن پرداخته میشود. همان طور که در شکل ۵ نشان داده شد در تحلیل صفحه پراکندگی متغیرها میتوان 5 دسته از متغیرها را در سیستم شناسایی کرد:
- متغیرهای تاثیر گذار؛
- متغیرهای ریسک؛
- متغیرهای ثانویه؛
- متغیرهای مستقل؛
- متغیرهای تنظیمی.



شکل ۵: جایگاه متغیرها



متغیرهای "دسترسی دقیق و محدود به اطلاعات کارکنان، باید به صورت مستمر جریان داشته باشد و عدم کنترل داخلی منجر به کم شدن سوددهی و حضور آن موجب رضایت سهامداران می شود" نیز جزو متغیرهای تنظیمی هستند که در مرکز نمودار واقع شده‌اند.

هر چه میزان تاثیرگذاری و تأثیرپذیری بیشتر باشد، عامل در منطقه ریسک و متغیرهای هدف، قرار میگیرد؛ بنابراین عامل کلیدی موفقیت محسوب میشود. بر این اساس متغیرهای ریسک و مستقل مربوط به مولفه های سیستم کنترل داخلی و متغیرهای تاثیر گذار مربوط به ابعاد کیفیت خدمات می باشند. بر این اساس برای هر یک از این ابعاد مولفه های تعریف شده است که در نگاره ۴ مولفه های هر بعد را می توان ملاحظه کرد.

نگاره ۴: مولفه های مطالعه

بعد	نوع متغیر		مولفه شناسایی شده
سیستم کنترل داخلی	ریسک		فرايند کنترل
			نظارت
			فعاليت های كنترلی
			كانال های اطلاعاتی
			كاهش ریسك
کیفیت خدمات	دووجهی	مستقل	فرهنگ
		هدف	اعتماد و امنیت
	تأثیر گذار		انجام تعهدات
			تامین امنیت
تنظیمی		پرستیژ بانک	
			رضایت مشتری

این متغیرها و مولفه ها ورودی تحلیل مسیر مطالعه هستند. بر این اساس برای هر یک از مولفه ها گویه‌هایی مطرح شد و توسط تحلیل مسیر سهم آنها در توضیح متغیرهای مکنون تشریح شد.

#### ۴-۲- یافته های کمی

براساس آمار موجود تعداد بانک های حصولتی ۱۶ بانک است که در این مطالعه از شعب مرکزی آن‌ها برای جمع آوری اطلاعات استفاده شد. بطور میانگین تعداد بانکداران ۱۴ نفر می باشد که بر این اساس جامعه آماری پژوهش حدود ۵۰۰۰ نفر خواهد بود که بر اساس جدول مورگان تعداد ۳۸۱ نفر بعنوان نمونه باید انتخاب می شدند که با توجه به پست های مختلف

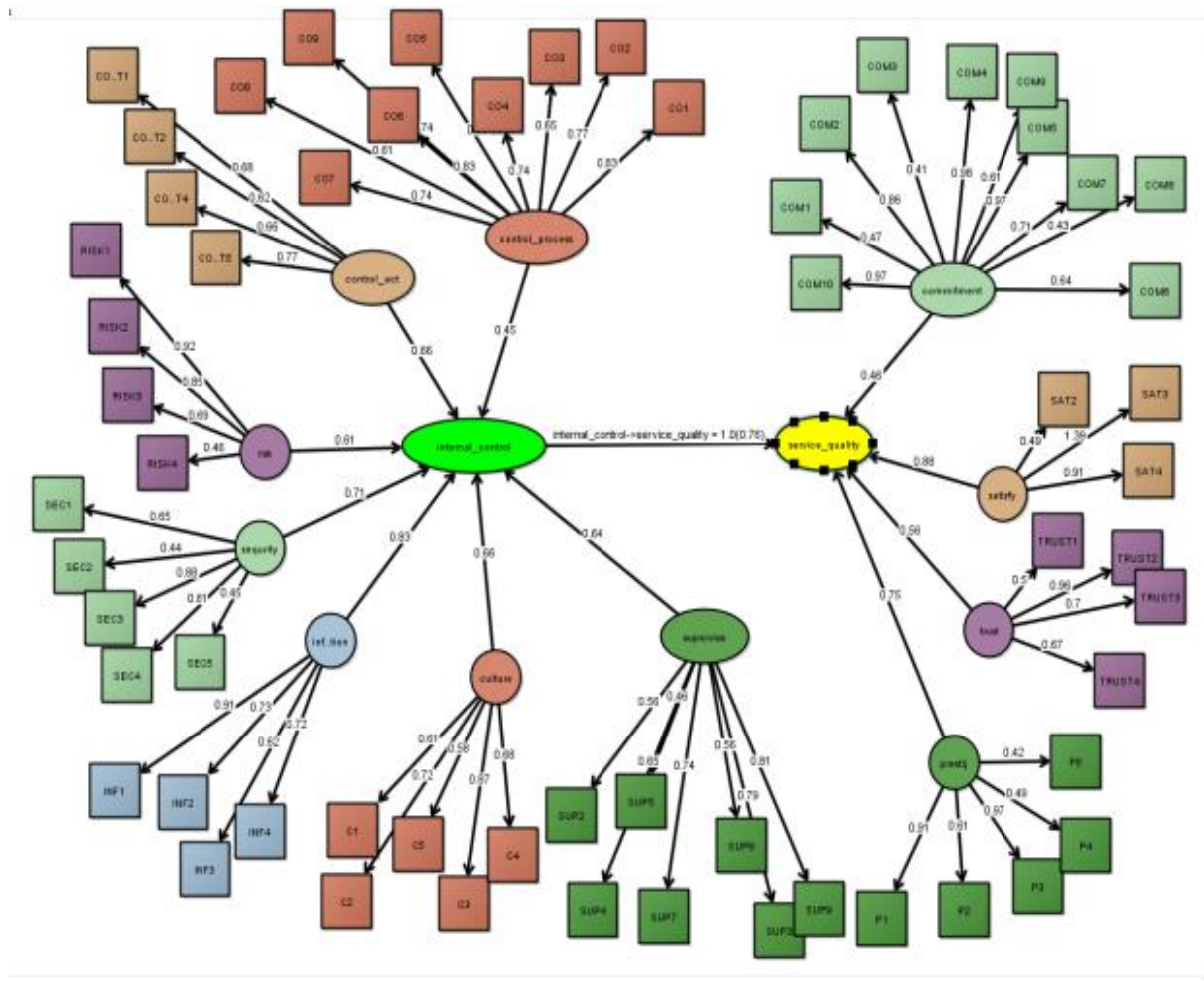
متغیرهای ریسک در این شکل، همان عوامل کلیدی موفقیت هستند. تحلیل متغیرهای این شکل از نظر اعمال شرایط و تعیین ناسازگارها و حذف متغیرهای غیر مؤثر، توسط نرم افزار میک مک انجام میشود. با توجه به اینکه خروجی سیستم به شکل L نیست می توان سیستم را به عنوان سیستم ناپایدار در نظر گرفت، وجود عوامل تاثیرگذار با درجه بالا در منتها الیه نمودار در سمت شمال غربی، بعید به نظر میرسد؛ زیرا این محل، بیشتر در سیستمهای پایدار دارای متغیراست. با اینحال در این مطالعه چهار مولفه اهمیت برند بانک، برطرف کردن نقاط ضعف حسابرسی، کانال های اطلاعاتی و تقویت فعالیت های بانک و امکان انجام پیش بینی دقیق که دارای تاثیرگذاری بالایی هستند، در این ناحیه قرار دارد.

از مجموع ۳۸ متغیر ۱۹ متغیر جزء متغیرهای ریسک هستند و شامل متغیرهای " ایجاد اطلاعات مکفی و ارتباطات اثربخش، شناسایی زمینه های بالقوه تضاد منافع، کاهش هزینه های حسابرسی، مانع کارهای تکراری و کاهش هزینه، خدمات بهتر و شفاف تر و در نهایت رضایت مشتریان، کانال های اطلاعاتی، بهبود نظارت و راحتی کار، تقویت فعالیت های بانک و امکان انجام پیش بینی دقیق، اعتماد سازی بین مدیران و مشتریان، صحت اطلاعات در ارائه خدمات، دلیل شناسایی درآمدهای پنهان، افزایش امنیت و اعتماد سازی، گزارش ها دقیقتر به هنگام، معتبر و مرتبط و شفاف تر بسته شوند، دسترسی به اسناد با کدهای رمز، مانع اشتباهات عمدی و سهوی، مانع ناشناخته ماندن درآمدها چندگانه، کانال های اطلاعاتی مؤثر، رعایت قوانین و بخشنامه ها و تامین دستیابی به اهداف مالی " می باشد.

متغیرهای تأثیرگذار یا به بیان بهتر متغیرهای نتیجه، شامل ۸ متغیر است " تسریع و دقت حسابرسی، اهمیت برند بانک، برطرف کردن نقاط ضعف حسابرسی می شود، خدمات سریعتر و دقیقتر، کشف سریع نواقص، اطمینان از صحت و سلامت عملیات بانکی، حسابرس مستقل دقیق تر و در زمان کمتر با اثر بخشی بیشتر، افزایش اثربخشی و کارایی " متغیرهای که تاثیرگذاری پایین و تأثیرپذیری بسیار بالایی دارند؛ بنابراین نسبت به تکامل متغیرهای تاثیرگذار و دو وجهی، بسیار حساس میباشند. متغیرهای "فرهنگ کنترلی توانمند و کاهش انواع ریسک" جزو متغیرهای مستقل هستند که از تاثیرگذاری و تأثیرپذیری پائینی برخوردارند. این متغیرها در قسمت جنوب غربی نمودار قرار دارند. با توجه به ماهیت ناپایداری سیستم، به نظر میرسد بخشی از این متغیرها در این قسمت از صفحه، دارای ماهیت خروجی سیستم باشند که باید به نوعی آنها را متغیرهای خروجی مستقل نامید.

رضایت پنج سنجه وتامین امنیت پنج سنجه معرفی شد. برای بررسی برازش مدل از شاخصهایی که گیفن، اشتراپ و بودروئو<sup>۱۵</sup> (۲۰۰۰) مطرح نموده‌اند، استفاده شد. این شاخصها شامل موارد زیر هستند. شاخص نیکویی برازش (GFI)، شاخص برازش تطبیقی (CFI)<sup>۱۶</sup>، که مقادیر بیشتر از ۰/۹ نشانگر برازش مناسب الگو هستند، شاخص نیکویی برازش تعدیل یافته (AGFI) که مقادیر بیشتر از ۰/۸ قابل پذیرش هستند، شاخص برازش ایجاز (PNFI) که مقادیر بیشتر از ۰/۶ نشانگر برازش مناسب الگو هستند و مجذور میانگین مربعات خطای تقریب (RMSEA) که مقادیر کمتر از ۰/۰۸ نشانگر برازش مناسب الگو هستند. پس از بررسی سنجه های هر مولفه، آن مواردی که از روایی سازه برخوردار نبودند حذف و در نهایت الگوی نهایی پژوهش مبتنی بر ارائه الگوی سیستم کنترل داخلی بعنوان مکانیزمی برای ارتقا کنترل کیفیت بانکها بصورت نمودار ۱ ارائه شد.

هر شعبه پس از انتخاب شعب به شیوه خوشه‌ای، از هر خوشه بین طبقات رئیس صندوق، رئیس شعبه، معاون شعبه و کارشناس دایره اعتبارات به صورت نسبتی اشخاصی انتخاب و پرسشنامه ها بین ایشان توزیع گردید. در این مطالعه برای بررسی قدرت نشانگر صفت‌های مکنون یعنی سیستم کنترل داخلی و کیفیت خدمات بانک از مدل تحلیل عاملی تأییدی استفاده شد. به منظور اعتبارسنجی مدل مفهومی، پس از بررسی وضعیت هر یک از سازه ها به صورت مجزا، همان طور که در فاز کیفی بیان شد، با استفاده از نظرات خبرگان و کارشناسان برای هر یک از مؤلفه های مکنون ابعادی تعریف شد که در آن سیستم کنترل داخلی هفت مولفه تعریف شدند که در آن فرایند کنترل و نظارت با نه سنجه، فعالیت های کنترل پنج سنجه، کانال های اطاعتی چهار سنجه، فرهنگ پنج سنجه، کاهش ریسک، چهار سنجه، اعتماد پنج سنجه و در بعد کیفیت خدمات انجام تعهدات نه سنجه، پرستیژ بانک پنج سنجه،



نمودار ۱: برازش مدل نهایی با استفاده از نرم افزار فونیکس

## نگاره ۵: شاخص های نیکویی برازش

کای دو	DF	GFI	CFI	AGFI	RMSEA	(PNFI)	IFI	NFI	NNFI
8251	1741	> ۰/۹	> ۰/۹	> ۰/۹	۰,۰۹۵	> ۰/۹	> ۰/۹	> ۰/۹	> ۰/۹

است که تقلب امری است که همیشه هست و میتواند وجود داشته باشد و احتمال بروز آن هنگامی کاهش مییابد که همه عوامل موجود در سازمان (مدیریت، حسابرِس داخلی و خارجی، کمیته حسابرسی و کارکنان) در مبارزه با این مورد ضد ارزشی و اخلاقی همسو شوند (چالاکى، ۱۳۹۴). یکی از اقدامات پیشگیرانه درون سازمانی که مدیران شرکتهای موظف به استقرار و اجرای آن هستند، کنترلهای داخلی است که جهت تأمین اطمینان نسبی از اجرای صحیح امور و مطابقت آن با مقررات و سیاستهای وضع شده، آن را انجام میدهند تا کارایی و سودمندی عملیات را بالا برده و به هدفهای از قبل تعیین شده دست یابند. کنترلهای داخلی شامل طرح سازمان و تمامی رویه های هماهنگ پذیرفته شده در سازمان است که برای حفاظت از داراییها، رسیدگی به درستی و اتکاپذیری داده های حسابداری، ارتقای کارآمدی عملیات و تشویق جهت پیروی از رویه های مدیریتی تجویز شده است (بکلو و محمودی، ۱۳۹۵). به همین دلیل است که بعد فعالیت های کنترلی بر اساس ضرایب مسیر غیر مستقیم (۰,۶۶\*۰,۷۶) ۵۱ درصد منجر به بهبود کیفیت خدمات نظام بانکی می شود

کانال های اطلاعاتی نیز بر اساس ضریب تحلیل مسیر ۸۳ درصد در سیستم کنترل داخلی نقش دارد. ارتباطات در ذات سیستمهای اطلاعاتی نهفته اند و سیستمهای اطلاعاتی باید اطلاعاتی را به کارکنان بدهد که آنها را در انجام مسئولیتهای عملیاتی، مالی و رعایتی، کمک کنند. کارکنان واحدهای اقتصادی باید از چگونگی ارتباط فعالیتهای خود با دیگران آگاه باشند. برای گزارش این اطلاعات به مراتب بالاتر، باید کانالهای ارتباطی باز و گوش شنوا وجود داشته باشد (زرگر، ۱۳۹۱). تحت کنترل داخلی، ما فعالیتهایی را انجام می دهیم که در آن کار یک شخص تست می شود و توسط شخص دیگری نیز مورد آزمایش قرار می گیرد. برای هر توسعه ای در سازمان، لازم است که تمام کارهایی که توسط وی انجام شده است در سطح اولیه انجام شود. کنترل داخلی برای همه سازمانها ضروری است و می تواند برای انواع مختلفی از افراد به کار گیرد. بنابراین حمایت چشمگیری از توسعه همه کارمندان فراهم می سازد. کنترل داخلی دانشی را برای انگیزه هماهنگی مستقیم با کارکنان و دانش لازم برای پیشرفت آنها را فراهم می کند. در نهایت میزان تاثیر بعد کانال اطلاعاتی در کنترل داخلی به اندازه (۰,۶۶\*۰,۷۶) ۵,۵ درصد منجر به افزایش

مقدار آماره  $\chi^2/df$  که مقداری برابر ۴,۷ دارد، در بازه مورد قبول واقع است، مقدار خطای نیز با توجه به (MacCallum et al, 1996) در بازه ۰,۰۵ تا ۰,۱ مدل برازش خوبی را نشان می دهد و اگر مقدار خطا بیشتر از ۰,۱ باشد، برازش نامناسب گزارش می شود. با توجه به این یافته ها می توان گفت که مدل پیشنهادی از برازش مناسبی برخوردار است.

## ۵- نتیجه گیری و بحث

فرایند کنترل اولین بعد از کنترل داخلی محسوب می شود که بر اساس ضریب تحلیل مسیر ۴۵ درصد در سیستم کنترل داخلی نقش دارد. انتظار می رود اجرای کنترل های داخلی از یک طرف باعث افزایش کارآمدی سرمایه گذاری منابع بکار رفته شده و از طرف دیگر ناکارآمدی ناشی از بیش سرمایه گذاری و کم سرمایه گذاری با بهبود وضعیت کنترل داخلی تعدیل گردد. همین عوامل خود موجب افزایش کیفیت خدمات نظام بانکی می شوند که بر اساس ضریب مسیر غیر مستقیم فرایندهای کنترلی (۰,۴۵\*۰,۷۶) به اندازه ۳۲ درصد در افزایش کیفیت خدمات نظام بانکی نقش دارند. در بعد نظارت که دومین بعد کنترل داخلی است ۶۴ درصد در کنترل داخلی سهم دارد. در اکثر کشورها شیوه اعمال نظارت مستقیم بصورت برنامه از پیش تعیین شده صورت می پذیرد و گذشته از آن، اعمال نظارت مستقیم بصورت اتفاقی و انتخاب شعب بصورت موردی نیز رایج می باشد. اغلب نظارت های مستقیم در برگزیده مراحل از قبیل ارزیابی مدیریت بانک به کمک دریافت اطلاعات مربوط به آن، بررسی وضعیت مالی بانک در پرداخت دیون و ایفای تعهدات، بررسی کیفیت عملیات بانکی، بررسی عملکرد بانک در رویارویی با انواع ریسک ها و بررسی کیفیت دارائی ها می باشد (بانک ژاپن<sup>۱۷</sup>، ۱۹۹۲). به همین دلیل است که بعد نظارت بر اساس ضرایب مسیر غیر مستقیم (۰,۶۴\*۰,۷۶) ۸۴ درصد منجر به بهبود کیفیت خدمات نظام بانکی می شود. در بعد سوم فعالیت های کنترلی مولفه های کنترل داخلی مانعی برای جلوگیری از تقلب نیست (۰,۶۸)، بهبود قابلیت اطمینان گزارش مالی (۰,۵۱)، افزایش بهره-وری (۰,۵۸) و کنترل داخلی موجب شناسایی درآمدهای پنهان می شود (۰,۹۷) مولفه های هستند که در فعالیت های کنترلی سهم دارند. بررسیهای انجام شده حاکی از این مطلب

کیفیت خدمات نظام بانکی بانک می‌شود. فرهنگ با ضریب مسیر ۰,۶۶ درصد در سیستم کنترل داخلی نقش دارد. اگر یک محیط اخلاقی درست در شرکتها ایجاد شود باعث ایجاد جو اخلاقی و پایبندی به اخلاق می‌گردد و در نهایت بر تصمیمات فرد و رفتار آن تأثیر می‌گذارد. تا زمانی که اعتقاد به اخلاق و رعایت آن نباشد همه چیز بی اثر است، قوانین، آیین رفتار حرفه ای و کنترل‌های داخلی. میزان تاثیر فرهنگ بر کیفیت خدمات نظام بانکی بر اساس ضرایب مستقیم و غیر مستقیم برابر (۰,۶۶\*۰,۷۶) ۰,۵ به دست آمده است. بعد ششم از کنترل داخلی کاهش ریسک است که سهمی برابر ۶۱ درصد دارد. ارزیابی ریسک به عنوان شناسایی خطاهای بالقوه تعریف می شود و اجرای کنترل، سیاست ها و رویه ها برای نشان دادن این اشتباهات و جلوگیری از آنهاست. شرکت ها اساسا یک سیستم هشدار دهنده زود هنگام برای تعیین ریسک های پرت یا ریسک های با احتمال کم ایجاد می کند و اقدامات لازم برای حذف یا به حداقل رساندن چنین ریسک هایی را در نظر می گیرد. عملیات کنترل شامل طیف وسیعی از فعالیت ها می شود (فرازیر و همکاران<sup>۱۸</sup>، ۱۹۹۶، ۴۰). میزان تاثیر ریسک در بهبود کیفیت خدمات نظام بانکی بر اساس ضرایب مستقیم و غیر مستقیم (۰,۶۱\*۰,۷۶) ۰,۴۶ می باشد. تامین امنیت بعد دیگری از سیستم کنترل داخلی است که ضریب مسیری برابر ۰,۷۱ دارد. نبود امنیت باعث ایجاد نگرانی عمده برای سازمانها و واحدهای تجاری و غیر تجاری شده است. بنابراین حسابداران و مدیران باید با انواع خطرات و تهدیدات امنیتی به منظور محافظت و نگهداری از برنامه های کاربردی و اطلاعات موجود در کامپیوترهای مورد استفاده آشنا باشند (دیلی، ۲۰۰۰). برقراری امنیت قابل قبول در سیستمهای اطلاعاتی حسابداری باعث افزایش قابلیت اتکاء و قابلیت اعتماد گزارشهای مالی میشود که این امر منجر به مفید بودن اطلاعات مندرج در گزارشهای مالی برای تصمیم گیری استفاده کنندگان درون سازمانی و برون سازمانی خواهد شد. در نهایت نیز میزان تاثیر تامین امنیت بر کیفیت خدمات نظام بانکی بر اساس ضرایب مستقیم و غیر مستقیم (۰,۷۱\*۰,۷۶) برابر ۰,۵۴ است. در بعد خدمات نیز چهار مولفه حضور داشت: انجام تعهدات اولین بعد از خدمات است که ضریبی برابر ۴۶ درصد دارد. کاهش تامین مالی تروریسم و پولشویی (۰,۹)، دریافت دقیق خدمات و سپرده ها (۰,۸۳)، اهمیت برند بانک (۰,۹۳)، برطرف کردن نقاط ضعف حسابرسی می شود (۰,۹۵)، ضرورت دوره های آموزشی رسمی و غیر رسمی (۰,۸۶)، خدمات سریعتر و دقیقتر (۰,۹۶)، خدمات بهتر و شفافتر و در نهایت رضایت مشتریان (۰,۹۶)، اطلاعات بیشتر، تصمیمات صحیح تر (۰,۹۳)،

کشف سریع نواقص (۰,۹۴) و کارمندان شایسته (۰,۹۵) مولفه های بعد خدمات هستند که انتظار می‌رود سیستم کنترل داخلی آنها را بهبود بخشد. اعتماد دومین مولفه خدمات است که ضریبی برابر ۵۶ درصد دارد و مولفه های آن امکان ناشناس ماندن گزارش دهنده وجود داشته باشد (۰,۵)، محرک های لازم برای دریافت گزارش در بانک موجود باشد (۰,۷۱)، بازخورهای لازم پس از دریافت گزارش ها به گزارش دهنده اعلام شود (۰,۵۸) و مشوق های لازم به گزارش دهنده ارائه شود (۰,۶۸) می باشند. موفقیت سیستم کنترل داخلی در ارائه خدمات خوب منوط به استفاده از سازوکارهای مناسب برای گزارش دهندگان سیستم کنترلی است. بعد رضایت که ضریبی برابر ۸۸ درصد دارد و مولفه های آن تغییرات رضایت مصرف کننده می تواند منجر به بهبود روابط مشتری و بانک شود (۰,۴۶)، وقتی کنترل ها بدرستی تعریف شده باشند رضایت مشتری را به همراه خواهد داشت (۰,۹۶) و نظارت بیشتر بر امور بانکی منجر به رضایت بیشتر مشتری می شود (۰,۵۸) می باشد. امروزه کیفیت خدمات و رضایت مشتری، از مباحث استراتژیک برای سازمان های خدماتی هستند. در نهایت نیز بعد پرستیژ بانک است که ضریبی برابر ۷۵ درصد دارد و مولفه های آن مانع اشتباهات عمدی و سهوی (۰,۹۱)، مانع ناشناخته ماندن درآمدها چندگانه (۰,۶۲) و تامین وجهه خوب بانک (۰,۹۷)، توصیه ترغیبی دیگران به اعتماد و استفاده از خدمات بانک (۰,۴۹) و کیفیت خدمات برای بانک اعتبار می آورد (۰,۴۲) می باشند. این عنصر داخلی کنترل عامل مهمی هم برای احزاب داخلی و هم برای ذینفعان خارجی است. به موقع به عنوان ستون ارتباط با اطلاعات گزارشگری مالی فعالیت می کند (Ohaka and Aka.ni, 2017). بهنگام گزارشگری مالی راهی برای تأیید میزان شفافیت و کیفیت گزارش است (Adebayo and Adebisi, 2016). بنابراین، به راحتی این واقعیت قابل درک است که می تواند به راحتی شهرت بانک را برای سودآوری، ریسک و اعتماد سرپرستان تحت تأثیر قرار دهد. در صورتی که کنترل داخلی منجر به افزایش عملکرد بانک گردد، مزایای آن واضح است. کنترل های داخلی، بانک را متقاعد می‌سازد که منابع آنها تنها برای اهداف بانک و حداقل کردن ریسک سوء استفاده از منابع صرف شود. کنترل های داخلی همچنین با کشف سریع مسائل مانع بی نظمی های مالی می شوند. علاوه بر این وجود کنترل های داخلی قوی می تواند مانع از متهم شدن کارمندان بانک در مورد هرگونه بی نظمی یا سوء استفاده از بودجه شود. همچنین کنترل داخلی معیایی نیز دارد. اگر کنترل های داخلی به گونه ای بد برنامه ریزی یا اجرا شوند، ممکن است

- institutions. *Journal of Financial and Quantitative Analysis* 46 (6): 1683–1725.
- \* DeLone, W.H.. and McLean, E.R. Information systems success: The quest for the dependent variable. *Informalional 5v.v/cm.v Research*. 3. 1 (1992). 60-95.
  - \* Dhaliwal, D., C. Hogan, R. Trezevant, and M. Wilkins. 2011. Internal control disclosures, monitoring, and the cost of debt. *The Accounting Review* 86 (4): 1131–1156.
  - \* Gamage CT, Lock KL, Fernando AA. A Proposed Reaserch Framework : Effectiveness of Internal Control System in State Commercial Banks in Sri Lanka. *International Journal of Scientific Research and Innovative Technology* 2014; 1(5): 25–44.
  - \* Hellman, T. F., K. C. Murdock, and J. E. Stiglitz. 2000. Liberalization, moral hazard in banking, and prudential regulation: Are capital requirements enough? *American Economic Review* 90 (1): 147–165.
  - \* Helmer, O., (1977). Problems in futures research: Delphi and causal cross-impact analysis. *Futures*, February 1977, pp. 17-31.
  - \* Jin, J. Y., K. Kanagaretnam, and G. J. Lobo. 2013a. Unintended consequences of the increased asset threshold for FDICIA internal controls: Evidence from U.S. private banks. *Journal of Banking & Finance* 37 (12): 4879–4892.
  - \* Kun TracyWang, YueWu, Kin-YipHo(2019)" Internal control reporting and cost of bond financing: Evidence from China" *International Review of Economics & Finance* Available online 21 November 2019. <https://doi.org/10.1016/j.iref.2019.11.016>
  - \* [Lloyd-Walker, B.](#) and [Ping Cheung, Y.](#) (1998), "IT to support service quality excellence in the Australian banking industry", [Managing Service Quality: An International Journal](#), Vol. 8 No. 5, pp. 350-358. <https://doi.org/10.1108/09604529810235808>
  - \* Martynova, N., L. Ratnovski, and R. Vlahu. 2015. Bank profitability and risk taking. IMF Unpublished Result.
  - \* Murphy G, Trailer J, Hill R. Measuring research performance in entrepreneurship. *Journal of Business Research* 1996; 36(1): 15–23. [https://doi.org/10.1016/0148-2963\(95\)00159-X](https://doi.org/10.1016/0148-2963(95)00159-X)
  - \* Matthew and Ege, Matthew and Yust, Christopher G., Internal Control Quality and Bank Performance During the Financial Crisis (December 17, 2018). Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=3302936> or <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3302936>
  - \* Olters, J. P. 2015. Are Banks Being Too Risk Averse. The World Bank. 21 January. Available at: <http://www.worldbank.org/en/news/opinion/2015/01/21/are-banks-being-too-risk-averse>
  - \* Pitt. L.F.; Watson, R.T.; and Kavan. C.B. Service quality: A tiieasure of infomiation systems effectiveness. *MIS Quarterly* 19. 2 (1995). 173-188.
  - \* Roberts, K., Varki, S., Brodie, R.(2003). Measuring the quality of relationships in consumer services: An

منجر به سرخوردگی یا بی علاقه‌گی کارکنان شود. علاوه بر این ، یک سیستم کنترل داخلی که خیلی سفت و سخت طراحی شده باشد به سختی می تواند منجر به توسعه و پایداری سیستم بانک شود. شاید بزرگترین نقطه ضعف در کنترل داخلی این باشد که ممکن است حسابرسان بانک به سیستم کنترل داخلی بیش از حد وابسته شوند چون ایشان را از کنترل خطاها و تقلب ها راحت می کند. هر بانکی خصوصی یا دولتی می تواند از کنترل های داخلی بهره مند شود. با این حال ، بانک های خصولتی در برابر کلاهبرداری ها آسیب پذیرتر هستند و نسبت به بانک های بزرگ ضرر بیشتری را تجربه می کنند. فساد ، سرقت کارمندان و حذف اطلاعات از سوابق مالی از اتفاقات رایج است. به همین دلیل ، صاحبان بانک های خصولتی برای انجام کنترل داخلی باید بیش از حد مراقب باشند.

#### فهرست منابع

- \* Anderson, J. 2015. UBS CEO urges bankers to take more risks. *Quartz*. 23 September. Available at: <http://qz.com/509270/ubs-ceo-urges-bankers-to-take-more-risks/>.
- \* Altamuro, J., and A. Beatty. 2010. How does internal control regulation affect financial reporting? *Journal of Accounting and Economics* 49: 58–74.
- \* Ashbaugh-Skaife, H., D. W. Collins, W. R. Kinney, and R. LaFond. 2008. The effect of SOX internal control deficiencies and their remediation on accrual quality. *The Accounting Review* 83 (1): 217–250.
- \* Ashbaugh-Skaife, H., D. W. Collins, W. R. Kinney, and R. LaFond. 2009. The effect of SOX internal control deficiencies on firm risk and cost of equity. *Journal of Accounting Research* 47 (1): 1–43.
- \* Belkhaoui S, Lakhel L, Lakhel F, Slaheddine Hellara. Market structure, strategic choices and bank performance: A path model. *Managerial Finance* 2014; 40(6): 538–564. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1108/VINE-10-2013-0063>
- \* Blum, J. 1999. Do capital adequacy requirements reduce risks in banking? *Journal of Banking & Finance* 23: 755–771.
- \* Bushman, R. M., and C. D. Williams. 2012. Accounting discretion, loan loss provisioning, and discipline of banks' risk-taking. *Journal of Accounting and Economics* 54 (1): 1–18.
- \* Catherine Prentice, Xuequn Wang, Sandra Maria CorreiaLoureiro(2019) " The influence of brand experience and service quality on customer engagement" *Journal of Retailing and Consumer Services* Volume 50, September 2019, Pages 50-59
- \* Creswell, J. W., & Plano Clark, V. L. (2011). *Designing and conducting mixed methods research* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: Sage.
- \* Chernobai, A., P. Jorion, and F. Yu. 2011. The determinants of operational risk in U.S. financial

## یادداشت‌ها

<sup>1</sup> Stulz<sup>2</sup> Judge, Naoumova, and Koutzevol<sup>3</sup> Stafford<sup>4</sup> Smithson et al<sup>5</sup> Heiko<sup>6</sup> orchestration<sup>7</sup> Delone and Mclean<sup>8</sup> Pitt et al.<sup>9</sup> Roberts et al.<sup>10</sup> Lloyd-Walker, B<sup>11</sup> Wei Shu et al.<sup>12</sup> Kun Tracy Wang<sup>13</sup> internal control reporting<sup>14</sup> William Buslepp<sup>15</sup> Gefen, Straub, & Boudreau<sup>16</sup> Comparative Fit Index<sup>17</sup> Bank of Japan<sup>18</sup> Frazier et al.

empirical study. *European Journal of Marketing* 37 (1 / 2), pp.169 –197.

- \* S.Sreejesh and SandhyaBhatia(2019) "Service quality versus service experience: An empirical examination of the consequential effects in B2B services"*Industrial Marketing Management*Volume 82, October 2019, Pages 52-69
- \* Saeidi P, Sofian S, Siti Zaleha AR. A proposed model of the relationship between enterprise risk management and firm performance. *International Journal of Information Processing and Management* 2014; 5(2): 70–80.
- \* Seelanatha L. Market structure, efficiency and performance of banking industry in Sri Lanka. *Banks and Bank Systems* 2007; 5(1): 20–31.
- \* Smithson. S., and Hirschheim, R. Analysing information system evaluation: Another look at an old problem. *European Journal of Information Systems*, 7. 3 (1999). 158-174.
- \* Stafford, M.R. (1994).How customers perceive service quality.*Journal of Retail Banking*.Vol. XVII No. 2, summe
- \* Stulz, R. M. 2014. Governance, risk management, and risk-taking in banks. Unpublished Result.
- \* Thimm, Heiko(2009)" Orchestration support for request management in collaborative company networks" *International Journal of Computer Applications in Technology*September 2009 <https://doi.org/10.1504/IJCAT.2009.028044>
- \* Umar Hussaini, Dikko Muhammed Umar(2018) " THE EFFECT OF INTERNAL CONTROL ON PERFORMANCE OF COMMERCIAL BANKS IN NIGERIA" *International Journal of Management Research & Review*. ISSN: 2249-7196 IJMRR/June 2018/ Volume 8/Issue 6/Article No-2/13-32
- \* Venkatesh, V. and H. Bala, 2008. Technology acceptance model 3 and a research agenda on interventions. *Decision Sci.*, 39: 273-315. 11. DOI:10.1111/j.1540-5915.2008.00192.x
- \* Wei Shu, YingChen, BinLin, YingChen(2018) " Does corporate integrity improve the quality of internal control?" *China Journal of Accounting Research*. Volume 11, Issue 4, December 2018, Pages 407-427. <https://doi.org/10.1016/j.cjar.2018.09.002>
- \* William Buslepp, Joseph Legoria ,ReginaRosa and DanShaw(2019)" Misclassification of audit-related fees as a measure of internal control quality" *Advances in Accounting* Volume 46, September 2019, 100425. <https://doi.org/10.1016/j.adiac.2019.100425>
- \* Willy F.Zalatar(2019)" Quantifying Customers' Gender Effects on Service Quality Perceptions of Philippine Commercial Banks"*Procedia - Social and Behavioral Sciences* Volume 57, 9 October 2012, Pages 268-274