



الجامعة الافتراضية السورية
SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY

الجمهورية العربية السورية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الجامعة الافتراضية السورية
ماجستير إدارة الأعمال MBA

أثر التدقيق الداخلي في تحسين عملية ضبط الجودة

دراسة ميدانية على بنك سورية والخليج

The Impact of Internal Audit in Improving Quality Control Process

A field study on Syria Gulf Bank

بحث مقدم لنيل درجة ماجستير التأهيل والتخصص في إدارة الأعمال MBA

إعداد

الطالبة ربا صالح عبد المجيد

Ruba_148185

إشراف

الدكتور رعد الصّرن

F21- ٢٠٢٢

الإهداء

نبدأ بشكر الله فله الحمد كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه

إلى من قال الحقّ تعالى فيهما: {وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيرًا}

إلى من كان لدعائهما أعظم الأثر..

إلى من أحمل اسمه بكل فخر.. إلى استقامة ظهري.. أمني وأماني.. أبي صالح عبد المجيد

إلى من نجاحي يُرضيها ورضاها ينجحني.. أُمي بشيرة صبح

إلى من جعله الله لي كما أحبّ وأرضى.. إلى من جعله عوناً وِعوضاً.. أمنأً وسكنأً

هدية القدر لي.. زوجي الدكتور قصي شعبان

إلى صنيعة الحياة الأجل ابني.. ورد

إلى من وجودها يصقل شغفي وفرحي بالحياة.. شغف

إلى الوردة التي بعبائها ورقّتها تفوح عطراً على الجميع.. أختي علا

إلى جود الرفقة وطيب الأخت إلى شريكة الضحكات والدمعات.. أختي شذا

إلى العون والسند والضلع الثابت الذي لا يميل.. أخي محمد

إلى من بضحكتهم يُرسم الفرح.. زهرات عائلتنا أولاد أخوتي

رياض، فارس، طارق، جوري، ماسة، صالح

إلى من كان شمساً ينثر أشعته ودفئه أينما حلّ..

أكاد أرى طيف ابتسامتك فخوراً وأنت الذي كنت خير قدوة.. خالي محمد صبح رحمك الله

إلى من علّمني كيف أبتلع الحياة بعبوره القدر دون انحناء.. والد زوجي الأستاذ عاطف شعبان

إلى الغالية على قلبي.. إلى من كانت خير معين.. والدة زوجي نجوى السعدي

إلى كل صديقاتي اللواتي لم يكنّ انتقاءً بل هدية القدر لي..

لكلّ من أحسن لنا وأضاف رصيماً من الحب والفرح

لكل من مدّ يد العون ولم يدخر جهداً في مساعدتي

كلمة شكر وتقدير

يطيب لي عرفاناً بالجميل أن أتقدم بكل الشكر والامتنان إلى كل من وقف بجانبي خلال فترة إتمام هذا البحث وأخص بالشكر الأستاذ الدكتور رعد الصّرن على كل الدعم والتوجيه والإرشاد حتى أنهيت هذا البحث...

كما أتقدم بالشكر والتقدير لكافة السادة أعضاء هيئة التدريس في الجامعة الافتراضية السورية متمثلة بالسيد الدكتور رئيس الجامعة خليل العجمي، والدكتور إياد زوكار مدير برنامج ماجستير التأهيل والتخصص MBA في الجامعة الافتراضية السورية.

وأخص بالشكر زملائي الإدارة والعاملين في بنك سورية والخليج على لطف تعاملهم وتعاونهم معي في إنجاز هذا البحث.

شكراً جزيلاً لكم

الباحثة

ربا صالح عبد المجيد

فهرس البحث

رقم الصفحة	الموضوع
أ	الإهداء
ب	كلمة شكر وتقدير
ج	قائمة المحتويات
د	قائمة الأشكال
و	قائمة الجداول
ز	قائمة الملاحق
ح	ملخص البحث
ط	Abstract
١	الفصل الأول: الإطار العام للبحث
٢	١. مقدمة
٣	٢. الدراسات السابقة:
٣	١- استعراض الدراسات السابقة
٦	٢- التعقيب على الدراسات السابقة
٨	٣- أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة
٨	٣. مشكلة البحث
٩	٤. أهمية البحث:
٩	١- الأهمية العلمية
٩	٢- الأهمية العملية
١٠	٥. أهداف البحث
١٠	٦. فرضيات البحث
١١	٧. منهجية البحث
١١	٨. متغيرات البحث
١١	٩. نموذج البحث
١٢	١٠. مجتمع البحث وعينته
١٢	١١. حدود البحث
١٣	١٢. مصطلحات البحث
١٤	الفصل الثاني: الإطار النظري
١٥	المبحث الأول: مفهوم التدقيق الداخلي ومرتكزاته
١٥	١-١- مفهوم التدقيق الداخلي
١٦	٢-١- أهمية التدقيق الداخلي
١٧	٣-١- أهداف التدقيق الداخلي
١٩	٤-١- أنواع التدقيق الداخلي
٢٠	٥-١- منهجية التدقيق الداخلي
٢٣	٦-١- أدوات التدقيق الداخلي
٢٦	المبحث الثاني: أهمية التدقيق الداخلي في البنوك
٢٦	١-٢- مبررات وجود التدقيق الداخلي في البنوك
٢٧	٢-٢- مهام التدقيق الداخلي في البنوك
٢٧	٣-٢- أهداف التدقيق الداخلي في البنوك
٢٩	٤-٢- مقومات التدقيق الداخلي في البنوك

٣٠	المبحث الثالث: الإطار المعرفي لضبط الجودة وأهميته في القطاع المصرفي
٣٠	١-٣- التطور التاريخي لمفهوم الجودة وإدارتها
٣١	٢-٣- مفهوم ضبط الجودة
٣٣	٣-٣- أهداف ضبط الجودة
٣٤	٤-٣- فوائد ضبط الجودة
٣٤	٥-٣- الخطوات العملية لضبط الجودة
٣٥	٦-٣- عناصر لضبط المتكامل للجودة
٣٥	٧-٣- دور التدقيق الداخلي في ضبط الجودة
٣٧	الفصل الثالث: الإطار العملي
٣٧	١- لمحة عن بنك سورية والخليج
٣٨	١-١- تأسيسه
٣٨	٢-١- أعماله
٣٩	٣-١- الهيكل التنظيمي للبنك
٤٠	٤-١- التدقيق الداخلي في البنك
٤١	٥-١- ضبط الجودة في البنك
٤١	٢- أداة الدراسة
٤٢	٣- جمع البيانات وتحليلها
٤٢	١-٣- مواصفات العينة
٤٥	٢-٣- قياس درجة ثبات المقياس
٤٦	٣-٣- اختبار الاتساق الداخلي (صدق البناء) لأداة البحث
٤٨	٤-٣- التحليل الوصفي لمتغيرات البحث
٥٤	٥-٣- اختبار الفرضيات
٦٠	الفصل الرابع: النتائج والتوصيات
٦١	١- النتائج
٦١	٢- التوصيات
٦٢	٣- محددات البحث وأفاقه المستقبلية
٦٤	المراجع
٦٤	أولاً: المراجع العربية
٦٦	ثانياً: المراجع الأجنبية
٦٧	الملاحق

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	اسم الشكل	رقم الشكل
١١	نموذج البحث	1
١٨	أهداف التدقيق الداخلي	٢
٤٠	الهيكل التنظيمي لبنك سورية والخليج	٣
٤٢	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	٤
٤٣	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	٥
٤٣	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	٦
٤٤	توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات العمل في البنك	٧
٤٥	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المركز الوظيفي	٨

قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
٧	اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة	١
٣١	مقارنة بين المناهج المختلفة لإدارة الجودة	٢
٤١	جدول بناء أداة الدراسة	٣
٤٥	اختبار ثبات المقياس	٤
٤٦	معاملات الارتباط بين البعد الأول (استقلالية التدقيق) من المتغير المستقل والعبارات التي تقيسه	٥
٤٦	معاملات الارتباط بين البعد الثاني (معايير التدقيق) من المتغير المستقل والعبارات التي تقيسه	٦
٤٧	معاملات الارتباط بين البعد الثالث (وظائف التدقيق) من المتغير المستقل والعبارات التي تقيسه	٧
٤٧	معاملات الارتباط بين البعد الرابع (أهداف التدقيق) من المتغير المستقل والعبارات التي تقيسه	٨
٤٨	معاملات الارتباط بين المتغير التابع (ضبط الجودة) والعبارات التي تقيسه	٩
٤٩	الوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة الاحتمال (.sig) لإجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات الخاصة ببعد استقلالية التدقيق	١٠
٥٠	الوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة الاحتمال (.sig) لإجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات الخاصة ببعد معايير التدقيق	١١
٥١	الوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة الاحتمال (.sig) لإجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات الخاصة ببعد وظائف التدقيق	١٢
٥٢	الوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة الاحتمال (.sig) لإجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات الخاصة ببعد أهداف التدقيق	١٣
٥٣	الوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة الاحتمال (.sig) لإجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات الخاصة بالمتغير التابع (ضبط الجودة)	١٤
٥٥	تحليل الانحدار البسيط لأثر استقلالية التدقيق الداخلي على ضبط الجودة	١٥
٥٦	تحليل الانحدار البسيط لأثر معايير التدقيق الداخلي على ضبط الجودة	١٦
٥٦	تحليل الانحدار البسيط لأثر وظائف التدقيق الداخلي على ضبط الجودة	١٧
٥٧	تحليل الانحدار البسيط لأثر أهداف التدقيق الداخلي على ضبط الجودة	١٨
٥٨	تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمتغيرات البحث بطريقة Enter	١٩
٥٩	تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمتغيرات البحث بطريقة Stepwise	٢٠

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	اسم الملحق	رقم الملحق
٦٧	الاستبيان	١
٦٩	جدول تحديد حجم العينة	٢

ملخص البحث

يهدف هذا البحث إلى معرفة أثر أبعاد التدقيق الداخلي المتمثلة بـ (استقلالية التدقيق – معايير التدقيق – وظائف التدقيق – أهداف التدقيق) في عملية ضبط الجودة في بنك سورية والخليج.

ولتحقيق أهداف الدراسة فقد تم اعتماد المنهج الوصفي في الدراسة وتوزيع استبانة على عينة مناسبة من العاملين في المراكز الوظيفية العليا في بنك سورية والخليج بلغ عددها (٦٣) مفردة، تم استرداد (58) استبانة منها صالحة للتحليل بنسبة استرداد (92%)، وفي ضوء ذلك جرى جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها وجود مستوى تطبيق مرتفع لكل من التدقيق الداخلي وعملية ضبط الجودة في بنك سورية والخليج، إضافة إلى وجود أثر إيجابي متوسط ذو دلالة إحصائية للتدقيق الداخلي بكافة أبعاده (استقلالية التدقيق – معايير التدقيق – وظائف التدقيق – أهداف التدقيق) في تحسين عملية ضبط الجودة في بنك سورية والخليج، حيث يشرح التدقيق الداخلي 24.7% من التغيرات في ضبط الجودة.

وانتهت الدراسة بمجموعة من التوصيات والمقترحات أهمها: ضرورة تعزيز أعمال التدقيق الداخلي في بنك سورية والخليج بحيث يقوم على استقلالية عمل فريق التدقيق الداخلي للبنك ووفقاً للمعايير العالمية، مع العمل على دعم جهود ووظائف عملية التدقيق الداخلي والقيام بها بشكل كامل، بما يضمن تحقيق أهداف التدقيق الداخلي حيث يعتبر التدقيق الداخلي أحد مداخل تحسين ضبط الجودة في البنك.

الكلمات المفتاحية: التدقيق الداخلي – ضبط الجودة – بنك سورية والخليج

Abstract

This research aims to know the impact of internal audit dimensions (audit independence - audit standards - audit functions - audit objectives) in quality control process in Syria Gulf Bank.

To achieve the objectives of the study, the descriptive approach was adopted in the study and a questionnaire was distributed to an appropriate sample of workers in senior positions in Syria Gulf Bank, which numbered (63) individuals, and (58) questionnaires were retrieved, of which are valid for analysis, with a recovery rate of (92%). The data were collected and analyzed, and hypotheses were tested using the SPSS statistical package for social sciences. The study reached a number of results, the most important of which is the existence of a high level of application for both internal auditing and the quality control process in Syria Gulf Bank. In addition to the presence of a medium positive impact with statistical significance for internal audit in all its dimensions (audit independence - audit standards - audit functions - audit objectives) in improving the quality control process in Syria Gulf Bank, as the internal audit explains 24.7% of the changes in quality control.

The study ended with a set of recommendations and proposals such as: The necessity of strengthening the internal audit work in Syria Gulf Bank, and the internal audit is one of the approaches to improving quality control in the bank.

Keywords: Internal Audit - Quality Control - Syria Gulf Bank

الفصل الأول

الإطار العام للبحث

مقدمة:

تعتمد سلامة الاقتصاد الوطني وفعالية السياسة النقدية لأي بلد على مدى سلامة النظام المصرفي وعلى وجه التحديد سلامة البنوك، وباعتبار أن هذه البنوك هي المسؤول الأول عن تمويل الأنشطة الاقتصادية وجب الاهتمام بهذا القطاع من أجل كفاءة أحسن. فالتطورات المتسارعة على أصعدة تحرر الخدمات المالية وازدياد عملية التطوير في التكنولوجيا وزيادة حجم المعاملات المصرفية والحاجة إلى بنوك ذات الأحجام كبيرة، جعلت نشاطات البنوك أكثر تنوعاً وتعقيداً وتعرضاً لكم هائل من المخاطر مما يميزها عن غيرها من القطاعات الاقتصادية.

ولقد أضحى معلوماً أن الهدف الأساسي في رسالة أي مصرف هو إرضاء زبائنه بما يضمن تحقيق الأهداف التي أنشئ لأجله، ونتيجةً للمنافسة المتزايدة أصبحت الجودة من أهم العوامل التي تتحكم في قرار العميل لاختيار مصرف دون غيره، لذلك فإن فهم الجودة وتطوير أنظمتها أصبحت أحد المداخل الأساسية في تحديد استراتيجيات هذا المصرف نحو تحقيق رغبات العملاء وتحسين موقعه التنافسي.

وفي ظل هذه الظروف تبدو الحاجة إلى مهمة التدقيق الداخلي حتمية لا غنى عنها في تزايد مختلف الأطراف سواء كانت داخلية أو خارجية بمعلومات دقيقة وموثوقة وذات مصداقية، فالتدقيق الداخلي أصبح يحظى باهتمام كبير ومنتزاد لدى كافة الأوساط المالية والاقتصادية والقانونية لما لرأي المدقق الداخلي من أثر على ترشيد إدارة المنظمات بشكل عام والمصارف بشكل خاص نحو اتخاذ القرارات المناسبة والصحيحة، إضافةً إلى أهميته في ضبط الجودة كونه عامل مهم ومساعد في تخصيص الموارد المتاحة بأفضل كفاية ممكنة لتقديم الخدمات المصرفية بجودة عالية حيث تؤكد مختلف أنظمة الجودة على أهمية التدقيق الداخلي كأداة هامة للإدارة في مراقبة تطبيق معايير الجودة والتأكد من فعاليتها.

لذلك فقد أصبح التركيز على موضوع تحسين عملية ضبط الجودة في صناعة وتقديم الخدمات من المواضيع الهامة التي تهتم المنظمات بشكل عام والمصارف بشكل خاص لضمان حق العميل وحمايته من الغش، وأصبح التوصل إلى مستويات جودة عالية من العناصر الضرورية لنجاح أي مصرف والسعي إلى تحقيق أهدافه في البقاء والاستمرار وتحقيق المزايا التنافسية.

في ضوء ما سبق عمدت الباحثة في البحث الحالي إلى البحث عن أهمية مدى التدقيق الداخلي في المصارف من خلال تناولها لبنك سورية والخليج ومدى مساهمته في تحسين عملية ضبط الجودة في المصرف المذكور.

الدراسات السابقة:

١ - استعراض الدراسة السابقة:

اطّلت الباحثة في دراستها للتدقيق الداخلية وضبط الجودة على مجموعة من الدراسات السابقة العربية والأجنبية المتعلقة بموضوع البحث، وقد وجدت الباحثة صعوبة في الحصول على دراسات تجمع بين المتغيرين معاً، لذلك فقد اجتهدت الباحثة في الحصول على مجموعة من الدراسات الحديثة ذات العلاقة النسبية بموضوع البحث والمطبقة في مجالات أخرى ساعدتها على تحديد مشكلة البحث وبناء وتطوير الفرضيات:

١-١ - الدراسات العربية:

دراسة شيخي ورياض (٢٠٢١) بعنوان:

" التدقيق الداخلي كأداة لتحسين جودة القوائم المالية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية: دراسة حالة الشركة ذات المسؤولية المحدودة (س- س)"

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور التدقيق الداخلي في تحسين جودة القوائم المالية كونها أداة رئيسية في اتخاذ القرارات المختلفة من طرف مستخدميها. حيث وجدت الشركات الاقتصادية نفسها تعاني من مشاكل الإفصاح السليم عن المعلومات المحاسبية، وهو ما دفعها للبحث عن طرق فعالة تضمن لها الحصول على قوائم مالية تتمتع بالمصداقية والجودة. وقد خلصت هذه الدراسة إلى قدرة المدقق الداخلي للشركة ذات المسؤولية المحدودة "س س" من خلال مهمة التدقيق الداخلي للثبوتات على المساعدة في تحسين جودة القوائم المالية بتحديد مواطن القوة والضعف التي يتميز بها نظام الرقابة الداخلية، مع تقديم توصيات لتصحيح النفاثات الناتجة عن بعض الإجراءات الإدارية وكذا الأخطاء المحاسبية المتعلقة بالثبوتات.

دراسة داود وأبو فارس (٢٠٢١) بعنوان:

"أثر التدقيق الداخلي على أداء شركات التأمين الجزائرية: دراسة حالة وكالة برج بوعريرج للشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين"

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مهنة التدقيق الداخلي وأثرها الإيجابي على المؤسسات الاقتصادية خاصة منها الشركات الكبيرة في تحسين أدائها، وقد استخدمت هذه الدراسة المنهج الاستنباطي المقارن من خلال الانتقال مما هو عام إلى ما هو خاص ومقارنته مع ما هو موجود على أرض الواقع عبر اعتماد الشركات الجزائرية للتأمين أنموذجاً، وتوصلت عدد من النتائج أهمها أن التدقيق الداخلي يلعب دوراً هاماً في استعراض

فعالية الرقابة الداخلية في التأكد مما إذا كان النظام تتوفر في تطبيق القوانين والسياسات المطلوبة، كما أن التدقيق الداخلي يلعب دوراً هاماً في إضافة قيمة مضافة لتحسين الأداء في الشركات المدروسة.

دراسة بلال و بوشنه (٢٠٢١) بعنوان:

"تقييم دور التدقيق الداخلي في نظام الرقابة الداخلية: دراسة حالة بنك الخليج وكالة أدرار"

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور التدقيق الداخلي في نظام الرقابة الداخلية في المؤسسات الاقتصادية، وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي ومنهج دراسة الحالة على مستوى وكالة بنك الخليج بأدرار – الجزائر.

وقد خلصت نتائج الدراسة إلى أن التدقيق الداخلي يعد نشاطاً أساسياً في المؤسسة الاقتصادية يمتد نشاطه إلى جميع أنواع الرقابات الإدارية ولا ينحصر في الرقابة الإدارية فقط بل يغطي الرقابة المحاسبية والضبط الداخلي، كما يكسب التدقيق الداخلي وظيفة مهمة لتفعيل نظام الرقابة الداخلي.

دراسة ضيف (٢٠٢٠) بعنوان:

"أهمية التدقيق الداخلي في جودة المعلومات المحاسبية في البنوك: دراسة حالة بنوك بسكرة"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى مساهمة التدقيق الداخلي في تحقيق جودة المعلومات المحاسبية في البنوك، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي من خلال تصميم استبانة وزعت على عينة من العاملين في البنك المركزي والبنوك التجارية العاملة في ولاية بسكرة في الجزائر والتي بلغ عددها ثمانية بنوك إضافة إلى المدققين الداخليين المتواجدين على مستوى المديرية العامة والجهوية، وقد تم تحليل بياناتها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS. توصلت الدراسة إلى أن التدقيق الداخلي يساهم في تحقيق جودة المعلومات المحاسبية على مستوى البنوك بولاية بسكرة، وذلك من خلال توفره على محددات الجودة (الاستقلالية والموضوعية، الكفاءة المهنية)، بالإضافة إلى دوره في تقييم وتحسين نظامي الرقابة الداخلية، كما أنه يساهم في الحد من عدم تماثل المعلومات المحاسبية.

دراسة عمرون وزيان (٢٠١٩) بعنوان:

"دور التدقيق الداخلي في تحسين جودة المعلومات المحاسبية: دراسة عينة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة"

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح دور التدقيق الداخلي في تحسين جودة المعلومات المحاسبية، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة تم عرض الإطار النظري لكل من التدقيق الداخلي وجودة المعلومات المحاسبية وإبراز العلاقة

بينهما، كما تم تصميم استبيان وجه لعينة من المؤسسة وتحليل آراء وإجابات المستجوبين باستخدام اختبارات ومعالجات إحصائية مناسبة بهدف الوصول إلى نتائج تدعم موضوع البحث، وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها وجود دور هام للتدقيق الداخلي في إضفاء الخصائص النوعية على المعلومات المحاسبية لتناسب مع كافة مستخدميها فبالنالي فهو يساهم في تحسين جودتها وضمان مصداقيتها.

٢-١ - الدراسات الأجنبية:

دراسة (2022) Al Fayi بعنوان:

"Internal audit quality and resistance to pressure"

"جودة التدقيق الداخلي ومقاومة الضغوط"

هدفت هذه الدراسة إلى فحص تأثير عوامل جودة وظائف التدقيق الداخلي (IAF) على قدرة المديرين التنفيذيين للتدقيق (CAE) على عدم تعديل تقرير التدقيق الداخلي، ولتحقيق أهداف الدراسة فقد استخدم الباحث بيانات من الهيئة العامة للمعرفة العالمية للتدقيق الداخلي لبنك البحرين والكويت للتحقيق في العلاقة بين جودة IAF ومقاومة المدقق للضغط المرتبط بالتغييرات في تقارير التدقيق الداخلي. وقد تم حساب جودة IAF باستخدام مقياس مركب يشتمل على أربعة مكونات جودة IAF. كما تم قياس مقاومة المدققين باستخدام المدى الذي واجه فيه المدققون الداخليون موقفاً تم فيه توجيههم لتعديل نتيجة تدقيق صحيحة في تقرير ما. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن خبرة رؤساء التدقيق الداخلي المعتمدين وشهاداتهم وتدريبهم وموضوعيتهم كانت جميعها مرتبطة بشكل كبير بمقاومة الضغط. بعبارة أخرى، تؤدي الجودة الأعلى لـ IAF إلى قدرة أكبر على مقاومة الضغط لتغيير تقاريرهم.

دراسة (2021) Dsouza & Jain بعنوان:

"Impact of Internal Audit Quality on Financial Stability"

"تأثير جودة التدقيق الداخلي على الاستقرار المالي"

هدفت هذه الدراسة إلى فحص تأثير جودة التدقيق الداخلي كأداة أساسية لإدارة واستقرار ماليين يتسمان بالكفاءة والفعالية، مما يحقق الأهداف المالية للشركة. تم جمع البيانات من خلال المقابلات واستبيانات وزعت على عينة مكونة من ٢٠٠ مفردة من مهنيي التدقيق والتمويل والمصارف وتم تحليل هذه البيانات باستخدام الارتباط والانحدار البسيط. تقيم النتائج وتقرح وجود علاقة إيجابية بين جودة التدقيق والاستقرار المالي. كما يكشف

البحث عن الدور الهام لجودة التدقيق الداخلي على البيانات المالية بحيث تؤثر جودة التدقيق العالية بشكل مباشر على مستوى الاستقرار المالي للشركة.

دراسة (2021) Al Awaqleh بعنوان:

"The Effect of Internal Control on Employee Performance of Small and Medium-Sized Enterprises in Jordan: The Role of Accounting Information System"

"أثر التدقيق والرقابة الداخلية على أداء الموظفين في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الأردن: دور نظام المعلومات المحاسبية"

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير الرقابة الداخلية ونظام المعلومات المحاسبية على أداء الموظفين في المؤسسات الصناعية الصغيرة والمتوسطة الحجم (SMEs) في الأردن، تم تصميم استبيان لجمع البيانات. وتم استخدام نهج أخذ العينات العشوائية لمسح المستجيبين حيث تم توزيع ما مجموعه ٢٧٠ استبياناً واسترداد ٢٠٣ استبيان، بمعدل استجابة 75%، ثم تم تحليل البيانات باستخدام AMOS و SPSS. أسفرت نتائج الدراسة إلى أن الرقابة الداخلية لها علاقة إيجابية قوية مع أداء الموظف وعلاقة إيجابية مع نظام المعلومات المحاسبية، كما وجدت الدراسة أن نظام المعلومات المحاسبية له علاقة إيجابية بأداء الموظف، ويتوسط نظام المعلومات المحاسبية العلاقة بين الرقابة الداخلية وأداء الموظف.

دراسة (2019) Sumito et al بعنوان:

"Influence of Internal Audit and Internal Control System on Quality of the Financial Statement"

"تأثير التدقيق الداخلي ونظام الرقابة الداخلية على جودة البيانات المالية"

هدفت هذه الدراسة إلى الحصول على أدلة تجريبية لأسباب جودة التقارير المالية من خلال تنفيذ عمليات التدقيق الداخلي التي يتم الإشراف عليها من خلال فعالية نظام الرقابة الداخلية في وزارة الشؤون البحرية والثروة السمكية في اندونيسيا. تم تطوير العملية من خلال مسوحات مرتكزة على النظريات الموجودة إلى نموذج مصمم لفحص جودة التقارير المالية التي تم الحصول عليها من نظام الرقابة الداخلية وتنفيذ عمليات

التدقيق الداخلي حيث تم توزيعها على عينة مكونة من ٤١١ مفردة. وتشير نتائج هذه الدراسة إلى أن تنفيذ التدقيق الداخلي لا يؤثر على جودة البيانات المالية من خلال فعالية نظام الرقابة الداخلية كمتغير وسيط.

٢- التعقيب على الدراسات السابقة:

- يتفق البحث الحالي مع عدد قليل في تناوله لموضوعي التدقيق الداخلي وعملية ضبط الجودة معاً والذي تمثل في دراسة (شيخي ورياض، ٢٠٢١) ودراسة (ضيف، ٢٠٢٠) ودراسة (عمرون وزيان، ٢٠١٩) ودراسة (Sumito et al, 2019).
- يتفق البحث الحالي مع عدد من الدراسات السابقة في تناولها للتدقيق الداخلي كمتغير مستقل فيما يختلف عنها في المتغير التابع حيث تناولت دراسة (AIFayi, 2022) مقاومة الضغوط، وتناولت كل من دراسة (داود وأبو فارس، ٢٠٢١) ودراسة (AIAwaqleh, 2021) الأداء، فيما تناولت دراسة (بلال وبوشنه، ٢٠٢١) نظام الرقابة الداخلية، فيما بحثت دراسة (Dsouza & Jain, 2021) في تأثير التدقيق الداخلي على الاستقرار المالي.
- يتناول البحث الحالي مجال التطبيق في قطاع البنوك ويتفق في ذلك مع كل من دراسة (AIFayi, 2022) ودراسة (بلال وبوشنه، ٢٠٢١) ودراسة (ضيف، ٢٠٢٠)، فيما يختلف عن باقي الدراسات في مجال التطبيق حيث طبقت دراسة (شيخي ورياض، ٢٠٢١) في مجال الشركات ذات المسؤولية المحدودة، ودراسة (داود وأبو فارس، ٢٠٢١) على شركات التأمين، وكل من دراسة (AIAwaqleh, 2021) ودراسة (عمرون وزيان، ٢٠١٩) على المؤسسات الاقتصادية، فيما
- يختلف البحث الحالي عن الدراسات السابقة في تحديد أبعاد متغيرات البحث حيث تعتمد هذه الدراسة أربع أبعاد للتدقيق الداخلي هي (استقلالية التدقيق – معايير التدقيق – وظائف التدقيق).
- كما يمكن تفصيل اختلاف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة وفق التالي:

الجدول (١) – اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

أدوات الدراسة	البيئة	متغيرات الدراسة			الهدف	الدراسة
		المتغير التابع	المتغير الوسيط	المتغير المستقل		
الاستبانة	بنك سورية والخليج	ضبط الجودة	-	التدقيق الداخلي	دراسة أثر التدقيق الداخلي في تحسين عملية ضبط الجودة	الدراسة الحالية
تقارير وبيانات مالية	بنك البحرين والكويت	مقاومة الضغوط	-	جودة التدقيق الداخلي	دراسة تأثير جودة التدقيق الداخلي على مقاومة الضغوط	(Al Fayi, 2022)
قوائم مالية	الشركة ذات المسؤولية	جودة القوائم المالية	-	التدقيق الداخلي	إبراز دور التدقيق الداخلي في تحسين جودة القوائم المالية	(شيخي ورياض، ٢٠٢١)

	المحدودة (س- س)					
المقابلة - الاستبانة	الشركات المالية	الاستقرار المالي	-	جودة التدقيق الداخلي	فحص تأثير جودة التدقيق الداخلي على الاستقرار المالي	(Dsouza & Jain, 2021)
الاستبانة	شركات التأمين الجزائرية	الأداء	-	التدقيق الداخلي	تسليط الضوء على مهنة التدقيق الداخلي وأثرها على تحسين الأداء	(داود وأبو فارس، ٢٠٢١)
الاستبانة	المؤسسات الصناعية الصغيرة والمتوسطة الحجم (SMEs) في الأردن	أداء الموظفين	نظام المعلومات المحاسبية	الرقابة الداخلية	تأثير الرقابة الداخلية ونظام المعلومات المحاسبية على أداء الموظفين	(Al Awaqleh, 2021)
الاستبانة	وكالة بنك الخليج بأدرار - الجزائر	نظام الرقابة الداخلية	-	التدقيق الداخلي	إبراز دور التدقيق الداخلي في نظام الرقابة الداخلية	(بلال وبوشنه، ٢٠٢١)
الاستبانة	البنك المركزي والبنوك التجارية العاملة في ولاية بسكرة في الجزائر	جودة المعلومات المحاسبية	-	التدقيق الداخلي	تحديد مدى مساهمة التدقيق الداخلي في تحقيق جودة المعلومات المحاسبية	(ضيف، ٢٠٢٠)
الاستبانة	وزارة الشؤون البحرية والثروة السكية في اندونيسيا.	جودة البيانات المالية	نظام الرقابة الداخلية	التدقيق الداخلي	التعرف على تأثير التدقيق الداخلي ونظام الرقابة الداخلية على جودة البيانات المالية	(Sumito, et al, 2019)
الاستبانة	المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة	جودة المعلومات المحاسبية	-	التدقيق الداخلي	توضيح دور التدقيق الداخلي في تحسين جودة المعلومات المحاسبية	(عمرون وزيان، ٢٠١٩)

المصدر - من إعداد (الباحثة، ٢٠٢٢)

٣- أوجه التشابه والاختلاف بين البحث الحالي السابقة:

بعد الاطلاع على الدراسات السابقة والاطلاع على أهم الاتجاهات الحديثة حول مفاهيم التدقيق الداخلي وضبط الجودة يمكن أن تُدرج الباحثة إفادتها للدراسة الحالية في النقاط الآتية:

- ساعدت في صياغة الأهداف وإشكالية البحث والتساؤلات والفروض وتحديد متغيرات الدراسة حيث تم قياس بناء التدقيق الداخلي من خلال أربع أبعاد أساسية هي (استقلالية التدقيق - معايير التدقيق - وظائف التدقيق - أهداف التدقيق) وذلك بالاعتماد على دراسة (عوماري، ٢٠١٨)، كما تم قياس ضبط الجودة بالاعتماد على دراسة (بجاي، ٢٠١٣).
- ساعدت في تكوين الإطار النظري.

- ساعدت في بناء أدوات الدراسة ومقاييسها.
- ساعدت في الانطلاق من زاوية جديدة لم تتم دراستها من خلال تناول تأثير التدقيق الداخلي على عملية ضبط الجودة لاسيما وأن الدراسات التي تناولت العلاقة بين هذين المتغيرين هي دراسات قليلة جداً.

مشكلة البحث:

تعتبر السوق البنكية سوق غير مستقرة نظراً لارتباطها بالسياسة الاقتصادية والمالية للدولة، وهذا ما يجعل البنوك عرضةً لمخاطر عديدة تزداد في ظل التغيرات الراهنة، مما يزيد من فرصة هذه البنوك للبحث عن البدائل لمواجهة هذه المتغيرات والاحتفاظ بمكانتها السوقية من خلال ضبط وتحسين جودة خدماتها الأمر الذي يلبي حاجة عملائها، فأصبحت البنوك تعتمد بشكل كبير على وظيفة التدقيق الداخلي لتقييم وتحسين وضبط جودة خدماتها، حيث أصبح التدقيق الداخلي يحتل مكانة مرموقة داخل الهيكل التنظيمي في البنك، ومن خلال عمل الباحثة في بنك سورية والخليج لفت انتباهها اعتماد هذا البنك إلى حد ما على التدقيق الداخلي، كما وقفت عند نتائج ذلك وأثره على الخدمات التي يقدمها البنك لعملائه من خلال تحسين جودة هذه الخدمات وضبطها، الأمر الذي دفعها إلى التفكير في البحث والربط بين واقع التدقيق الداخلي في بنك سورية والخليج وأثره على عملية ضبط الجودة فيه، وعليه يمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي التالي:

ما أثر التدقيق الداخلي في عملية ضبط الجودة في بنك سورية والخليج؟

ويتفرع عن هذا التساؤل التساؤلات التالية:

- ما هو واقع التدقيق الداخلي في بنك سورية والخليج؟
- ما هو واقع عملية ضبط جودة الخدمات التي يقدمها بنك سورية والخليج؟
- ما هو أثر التدقيق الداخلي في عملية ضبط وتحسين الجودة في بنك سورية والخليج؟
- ما هو أثر استقلالية التدقيق الداخلي في عملية ضبط الجودة في بنك سورية والخليج؟
- ما هو أثر معايير التدقيق الداخلي في عملية ضبط الجودة في بنك سورية والخليج؟
- ما هو أثر وظائف التدقيق الداخلي في عملية ضبط الجودة في بنك سورية والخليج؟
- ما هو أثر أهداف التدقيق الداخلي في عملية ضبط الجودة في بنك سورية والخليج؟

أهمية البحث:

تتمثل أهمية البحث في أهمية علمية وأهمية عملية يمكن بيانها فيما يلي:

١. الأهمية العلمية:

- يتناول البحث اثنين من المتغيرات الحديثة والهامة في الفكر الإداري والمالي هما التدقيق الداخلي وضبط الجودة لتكتسب أهميتها باعتبارها خطوة مهمة في أي مؤسسة ترغب الدخول في الأسواق الدولية أو تواجه منافسة شديدة نتيجة التغيرات في بيئة الأعمال حيث يتحتم عليها مواجهتها عبر التحسين المستمر للعمليات والعمل على اتخاذ الإجراءات الكفيلة للالتزام بمستويات الجودة المحددة.
- يقوم البحث الحالي بالربط بين التدقيق الداخلي وعملية ضبط الجودة من أجل اكتشاف مدى وجود علاقة بين المتغيرين واتجاهها.
- يشكل هذا البحث قاعدة نظرية متينة للدراسات المستقبلية التي ستتناول بالبحث في التدقيق الداخلي وضبط الجودة.

٢. الأهمية النظرية:

- يقدم البحث الحالي محاولات للربط والتفاعل بين التدقيق الداخلي وضبط الجودة، من أجل اكتشاف نوع العلاقة ومستوى معنوياتها من الناحية الإحصائية.
- من المتوقع أن يساعد البحث الحالي أصحاب القرار في بنك سورية والخليج في معرفة مستوى التدقيق الداخلي وضبط جودة الخدمات لديها، ومدى تأثير التدقيق الداخلي على عملية ضبط جودة الخدمات البنكية في البنك.
- يقدم البحث الحالي توصيات من المتوقع أن تفيد أصحاب القرار في بنك سورية والخليج في تعزيز فعالية التدقيق الداخلي بما يساهم في تحسين عملية ضبط جودة الخدمات فيه.

أهداف البحث:

تتمثل أهداف البحث في النقاط التالية:

- معرفة مستوى التدقيق الداخلي في بنك سورية والخليج.
- تقصي مستوى ضبط الجودة في بنك سورية والخليج.
- التعرف على تأثير أبعاد التدقيق الداخلي على عملية ضبط الجودة في سورية والخليج.
- تقديم مجموعة من الاقتراحات والتوصيات على ضوء الدراسة التطبيقية تساهم في تطوير مقومات التدقيق الداخلي في بنك سورية والخليج وتحسين عملية ضبط جودة الخدمات فيه.

فرضيات البحث:

بناءً على مشكلة البحث وأهداف البحث ومراجعة الدراسات السابقة يمكن صياغة فرضيات البحث على الشكل التالي:

H- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتدقيق الداخلي على عملية ضبط الجودة في بنك سورية والخليج،
وينفرد عنها الفرضيات الفرعية التالية:

H1- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستقلالية التدقيق الداخلي على عملية ضبط الجودة في
بنك سورية والخليج.

H2- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمعايير التدقيق الداخلي على عملية ضبط الجودة في بنك
سورية والخليج.

H3- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لوظائف التدقيق الداخلي على عملية ضبط الجودة في
بنك سورية والخليج.

H4- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأهداف التدقيق الداخلي على عملية ضبط الجودة في
بنك سورية والخليج.

منهاج البحث:

اعتمدت الباحثة في دراستها على منهج الوصف التحليلي الذي يعتبر بمثابة مظلة واسعة ومرنة تتضمن عدداً من المناهج والأساليب الفرعية مثل المسوح الاجتماعية والميدانية، كما أن هذا المنهج من أكثر المناهج استخداماً في دراسة الظواهر الاجتماعية والإنسانية وهو يناسب الظاهرة موضوع الدراسة، حيث أن المنهج الوصفي يركز على أساس تحديد خصائص الظاهرة ووصف طبيعتها ونوعية العلاقة بين متغيراتها وأسبابها واتجاهاتها وما إلى ذلك من جوانب تدور حول مشكلة أو ظاهرة معينة بهدف فهم مضمونها والتعرف على حقيقتها على أرض الواقع.

وقد استخدمت الباحثة مصدرين أساسيين للمعلومات:

- **المصادر الثانوية:** حيث اتجهت الباحثة لتكوين الإطار النظري من خلال مراجعة مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة والدوريات والمقالات والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة والبحث والمطالعة في مواقع الانترنت.
- **المصادر الأولية:** لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث لجأت الباحثة إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، صُممت خصيصاً لهذا الغرض باستخدام مقياس لا يكرت الخماسي.

موافق جداً	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق أبداً
٥ درجات	٤ درجات	٣ درجات	٢ درجة	١ درجة

وتم تحليل بياناتها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي IBM SPSS Statistic Ver. 26 وذلك للتحقق من صحة الفروض.

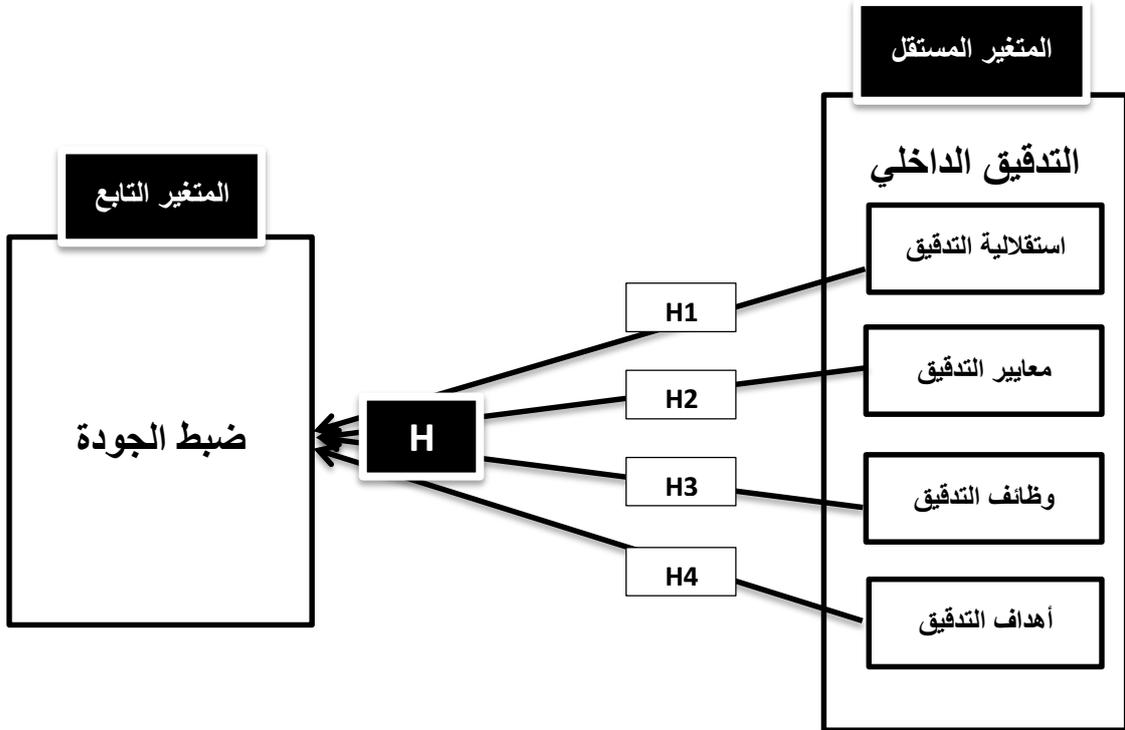
نموذج البحث ومتغيراته:

المتغير المستقل: التدقيق الداخلي، أبعاده:

- استقلالية التدقيق الداخلي
- معايير التدقيق الداخلي
- وظائف التدقيق الداخلي
- أهداف التدقيق الداخلي

المتغير التابع: ضبط الجودة

يبين الشكل رقم (١) أبعاد كل من المتغيرات المدروسة والعلاقة بينها.



الشكل (١) - نموذج البحث

مجتمع البحث وعينته:

يتكون مجتمع البحث من العاملين في المراكز الوظيفية العليا في بنك سورية والخليج- سورية المكون من (٧٦) عامل، حيث تم تحديد حجم العينة بـ (٦٣) مفردة وذلك بالاعتماد على جدول (Krejcie & Morgan, 1970) لتحديد حجم العينات في حال كان مجتمع البحث معروف، وتم توزيع الاستبانة عليها، وتم استرداد (٥٨) استبانة صالحة للتحليل بنسبة (92%) من إجمالي الاستبانات الموزعة.

حدود البحث:

- **الحدود المكانية:** تم تحديد ميدان الدراسة في بنك سورية والخليج.
- **الحدود الزمانية:** المدة الزمنية التي استغرقت لإنجاز لدراسة، وهي الفترة من ٢٠٢٢/٣/١ ولغاية ٢٠٢٢/٠٥/٣١.
- **الحدود الموضوعية:** ركزت الباحثة على دراسة تأثير التدقيق الداخلي من خلال أبعاده استقلالية التدقيق – معايير التدقيق – وظائف التدقيق – أهداف التدقيق) على عملية ضبط الجودة.
- **الحدود البشرية:** العاملين في المراكز الوظيفية العليا في بنك سورية والخليج في بنك سورية والخليج.

مصطلحات البحث:

التدقيق الداخلي: وهو عملية منتظمة وموضوعية للحصول على أدلة إثبات وتقديمها فيما يتعلق بحقائق حول وقائع وأحداث اقتصادية وذلك للتحقق من درجة التطابق بين تلك الحقائق والمعايير المحددة، وإيصال النتائج إلى مستخدمي المعلومات المهتمين بذلك التحقق (جمعة، ٢٠١٥) نقلاً عن جمعية المحاسبين الأمريكيين - (AAA).

ضبط الجودة: وهو الأساليب والأنشطة العملية المستخدمة لتلبية متطلبات الجودة والهادفة إلى مراقبة العمليات والحد من أسباب الأداء غير المقبول في جميع مراحل تحقيق المنتج للوصول إلى الفعالية الاقتصادية المرجوة، وينظر عادة إلى ضبط الجودة على أنه وسيلة للكشف عن العيوب وليس لمنع حدوثها فهو يعتمد بشكل أساسي على التفتيش الذي يعتمد بدوره على المفتشين الذين يقومون بفحص عينات من المنتج، إما بشكل دوري أو بعد تصنيع دفعة منه بهدف الكشف عن الوحدات المعيبة (الخطيب والخطيب، ٢٠٠٨)

الفصل الثاني الإطار النظري

المبحث الأول

مفهوم التدقيق الداخلي ومرتكزاته

يعتبر التطور الذي حدث على وظيفة التدقيق الداخلي استجابة للتطورات التي حدثت في بيئة الأعمال بشكل عام، حيث أن التدقيق الداخلي نشأ كوظيفة رقابية هامة داخل المؤسسات وبدأ تركيزه على النواحي المالية والمحاسبية، لكن التطور الذي حدث في بيئة الأعمال المصرفية أوجب على وظيفة التدقيق الداخلي أن تتطور لتشمل جوانب التدقيق التشغيلي وتقاسيم الاستشارات الإدارية والفنية العالية، مما رفع أهمية ومساهمة هذه الوظيفة في تحسين الأداء الإداري والمالي من خلال دعم المؤسسات المصرفية، وتصميم وتطوير نظام فعال للرقابة الداخلية وجودة إدارة المخاطر داخل البنوك.

تستعرض الباحثة في هذا المبحث بعض العموميات المتعلقة بالتدقيق الداخلي بعرض جوانبه المختلفة من خلال استعراض: مفهوم التدقيق الداخلي، وأهميته، وأهدافه، وأنواعه، ومنهجيته، وأخيراً أهم أدواته.

١-١ - مفهوم التدقيق الداخلي:

تعددت الجوانب التي تم التطرق إليها في مفهوم التدقيق الداخلي وهذا باختلاف الهيئات والباحثين الصادرة عنها ورغم الاختلاف الشكلي بين هذه المفاهيم إلا أنها تصب في نفس الهدف، فقد عرفه المجمع العربي للمحاسبين (٢٠٠١) بأنه وظيفة داخلية تابعة لإدارة المؤسسة لتعبر عن نشاط داخلي مستقل لإقامة الرقابة الإدارية بما فيها المحاسبية لتقييم مدى تماشي النظام مع ما تتطلبه الإدارة أو للعمل على حسن استخدام الموارد بما يحقق الكفاية الإنتاجية القصوى (فلاق، ٢٠٠٨).

كما عرفه الاتحاد الدولي للمحاسبين بأنه فعالية تقييمية مقامة ضمن المؤسسة لغرض خدمتها ومن ضمن وظائفها اختبار وتقييم ومراقبة ملاءمة النظام المحاسبي ونظام الضبط الداخلي وفعاليتها (Moller, 2004).

وحسب تعريف مجمع المدققين الداخليين بإنجلترا فهو عملية تقييم مستمرة تنشأ داخل التنظيم تهدف إلى خدمته وذلك عن طريق فحص وتقييم الأنشطة المختلفة وتوصيل نتائج هذا التدقيق (جمعة، ٢٠١٥).

فيما عرفه المعهد الفرنسي للتدقيق والرقابة الداخلية IFACI بأنه نشاط مستقل وموضوعي يعطي تأكيد للمؤسسة حول درجة سيطرتها على عملياتها ويقدم مشورته لتحسينها ويساهم في خلق قيمة مضافة، كما أنه يساعد المؤسسة على تحقيق أهدافها من خلال التقييم بواسطة نهج منظم ومنهجي، عمليات إدارة المخاطر، الرقابة، حوكمة الشركات ويقدم اقتراحات لتعزيز فعاليتها (IFACI, 2013).

وعرفه خلاصي (٢٠١٥) بأنه مجموعة من أوجه النشاط المستقلة داخل المؤسسة تُنشئها الإدارة للقيام بخدماتها في تحقيق العمليات والقيود بشكل مستمر لضمان دقة البيانات المحاسبية والإحصائية وفي التأكد من كفاية الاحتياطات المتخذة لحماية أصول وممتلكات المؤسسة وفي التحقق من إتباع موظفي المؤسسة للسياسات والخطط والإجراءات الإدارية المرسومة لهم، وفي قياس صلاحية تلك الخطط والسياسات وجميع وسائل الرقابة الأخرى في أداء أغراضها واقتراح التحسينات اللازم إدخالها عليها وذلك حتى تصل المؤسسة إلى درجة الكفاية الإنتاجية القصوى.

وترى ابراهيم (٢٠١٦) أن المفهوم الحديث للتدقيق الداخلي يتضمن بأنه نشاط تقييمي مستقل داخل المنشأة، ووظيفة استشارية، بالإضافة إلى امتداد نشاطه إلى جميع أنواع الرقابات الإدارية وبالتالي فوظيفة التدقيق الداخلي لا تقتصر على الرقابة الإدارية فقط بل تشمل الرقابة المحاسبية والضبط الداخلي، وهي وظيفة استشارية أكثر من كونها تنفيذية.

يلاحظ من خلال استعراض التعريفات السابقة للتدقيق الداخلي النقاط الآتية:

- التدقيق الداخلي نشاط داخلي مستقل في المنشأة.
- التدقيق الداخلي أداة رقابية بغرض انتقاد و تقييم جميع الرقبات الأخرى التي تكونها الإدارة.
- التدقيق الداخلي وظيفة استشارية أكثر منها وظيفية تنفيذية.
- التدقيق الداخلي يمتد نشاطها إلى جميع الرقابات الإدارية، بما فيها الرقابة المحاسبية، و الضبط الداخلي.
- التدقيق الداخلي تعمل على تقييم الرقابة المحاسبية.
- المدقق الداخلي لا يجب أن يقوم بأي عمل من أعمال التنفيذ أو يشترك في أداء عمل سوف يقوم بتدقيقه.

٢-١- أهمية التدقيق الداخلي:

تكمن أهمية التدقيق الداخلي كونه أداة رقابية تعمل على مساعدة الجهات التي تستخدم القوائم المالية لمساعدتها في اتخاذ القرارات المالية ووضع الخطط والسياسات، حيث يرى (الجربوع، ٢٠٠٤) أن أهمية التدقيق الداخلي تتمثل فيما يلي:

- رقابة فعالة تساعد إدارة المؤسسة وملاكها على رفع جودة الأعمال وتقييم الأداء المالي للمؤسسة.
- المحافظة على ممتلكات والأصول الخاصة بالمؤسسة.
- تسهيل عملية المدقق الخارجي الذي قد يستعين ببعض تقارير المدقق الداخلي.
- تساعد في التحكم في سير عمل المؤسسة وتحسين الأداء

فيما يرى زين وعوادي (٢٠١١) أن التدقيق الداخلي يتميز بأهمية كبيرة داخل المؤسسات باعتباره أداة مهمة تهدف إلى تقييم نظام الرقابة وتقييم الأداء داخل المؤسسة، وتكمن أهميته في:

- مساعدة مسؤولي المؤسسة والمدراء على تسيير شؤون المؤسسة من خلال ضمان سلامة أنظمة الرقابة داخل المؤسسة وتقييم نتائج المؤسسة في ضوء الخطط الموضوعة.
- التحقق من دقة وصحة المعلومات والبيانات المحاسبية المتبقية في الدفاتر والسجلات وأنه تم إعدادها وفق المبادئ المحاسبية المتعارف عليها والتحقق من مدى الاعتماد على المعلومات المقدمة للإدارة في مختلف التقارير المرفوعة إليها.
- الاهتمام بمختلف جوانب الرقابة الداخلية سواء المالية الإدارية أو الاقتصادية وضمان كفاءة وسلامة وفعالية نظام الرقابة في مختلف تلك الجوانب.
- مساعدة المديرين والمسؤولين للمؤسسة في تسيير شؤون المؤسسة من خلال توفير ضمانات حول آلية الرقابة ومدى سلامتها والتأكيد لهم بأنها تعمل بشكل صحيح من أجل تحقيق الأهداف المسطرة.
- التأكد من سلامة وصحة البيانات والمعلومات المثبتة في مختلف الدفاتر وأنه تم تسجيلها وفق المبادئ المحاسبية المتعارف عليها بالإضافة إلى التأكد من مدى الاعتماد على تلك المعلومات في اتخاذ القرارات.

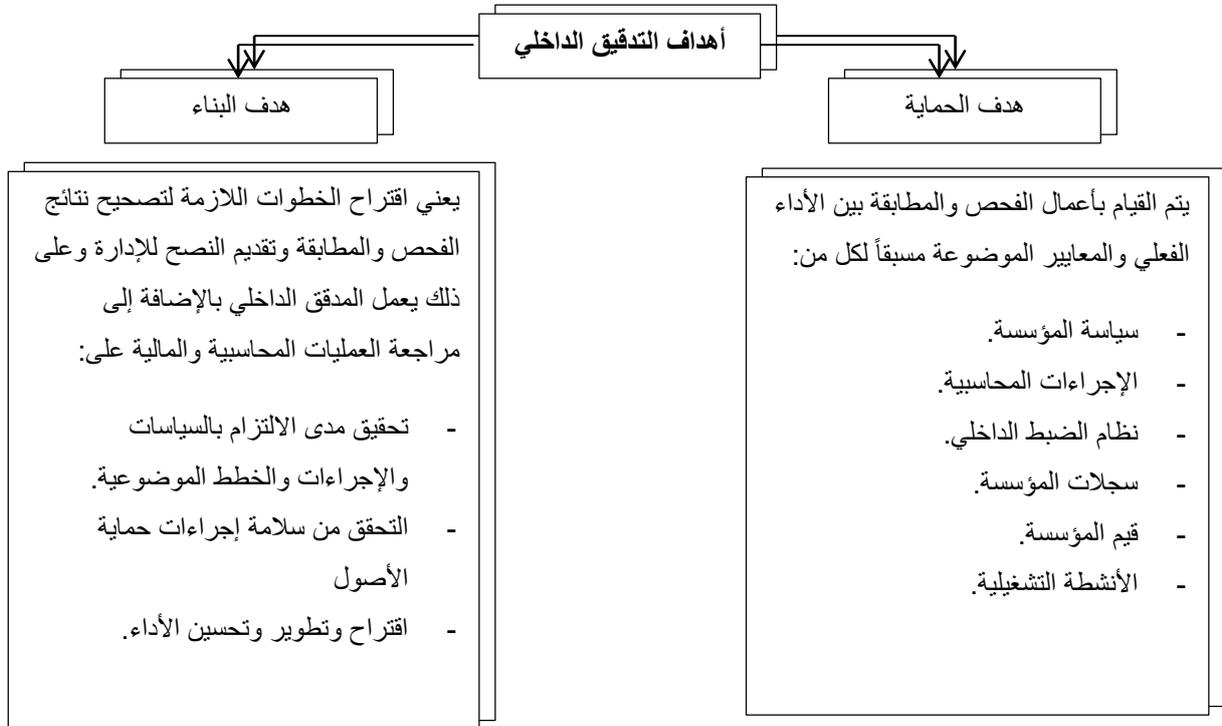
٣-١- أهداف التدقيق الداخلي:

إن الهدف الأساسي للتدقيق الداخلي طبقاً لما جاء في بيان مسؤوليات التدقيق الداخلي الذي أصدره معهد المدققين الداخليين الأمريكي (IIA) هو: "مساعدة جميع أعضاء الإدارة العليا في الإبراء الفعلي لمسؤولياتهم عن طريق تزويدهم بتحليلات وتقديم وملاحظات وتوصيات مرتبطة بالأنشطة التي يتناولها التدقيق الداخلي" (ضيف، ٢٠٢٠)

ويمكن تقسيم أهداف التدقيق الداخلي بحسب (عيادي، ٢٠٠٨) إلى ما يلي:

- **هدف الحماية:** يسعى المدقق الداخلي إلى حماية مصالح المؤسسة وممتلكاتها من الغش والأخطاء والضياع والانحراف باستخدام إجراءات ملائمة، كما أنه يسعى إلى إظهار نواحي الضعف عن طريق فحص دقة البيانات المحاسبية، ويعتمد لتحقيق هذا الهدف على برنامج لتدقيق النواحي المالية والمحاسبية عن طريق التدقيق المالي وتتضمن فحص كل من النظام المحاسبي والرقابة الداخلية للتأكد من سلامتها وفعاليتها من حيث التصميم والتنفيذ واختيار السجلات المناسبة والقوائم المالية وتحقيق عناصر المركز المالي.

- **هدف البناء والإصلاح:** يتمثل هذا الهدف في وظيفة التدقيق التي تعد وظيفة رقابية علاجية وإرشادية، إذ يتم اقتراح الخطوات اللازمة لتصحيح نتائج الفحص والمطابقة وتقديم النصح للإدارة، من أجل اتخاذ قرارات سلمية وفعالة، وعلى ذلك يعمل المدقق الداخلي على فحص وتدقيق وتتبع وتحديد وتحليل النتائج الإيجابية والسلبية، ووضع الحلول لها والقيام بعملية التشخيص الممكنة، أي يتم تحديد نقاط القوى والضعف ورفع كل هذا بتوصيات ومقترحات إلى الإدارة. وهو ما يوضحه الشكل الموالي:



الشكل (٢) – أهداف التدقيق الداخلي

المصدر – (عيادي، ٢٠٠٨)

فيما يلخص الصحن والصحن (٢٠٠٤) أهداف التدقيق الداخلي في:

- التأكد من دقة الأنظمة الرقابية وذلك من خلال تحقق من مدى الالتزام بالسياسات والإجراءات والمسائل الرقابية المصرح بها مختلف المستويات الإدارية.
- التحقق من مدى الكفاءة التي يتم بها التنفيذ الفعلي للمهام داخل كل قسم من أقسام المؤسسة.
- كفاءة الطريقة التي يعمل بها النظام المحاسبي، وذلك كمؤشر يعكس بصدق نتائج العمليات والمركز المالي.

بينما تتمثل أهداف التدقيق الداخلي بحسب (حسن، ٢٠١٢) في:

- فحص وتقييم وكفاية نظم الرقابة المحاسبية والإدارية والعمل على الارتقاء بكفاءتها.
- التأكد من الالتزام بالخطط والسياسات الموضوعية.

- التأكد من حماية أصول المؤسسة من السرقة والاختلاس والتلاعب.
- تقديم التوصيات اللازمة لتطوير النظم والسياسات وأساليب العمل.

٤-١- أنواع التدقيق الداخلي:

يمكن تقسيم أنواع التدقيق الداخلي الى عدة أنواع وهذا حسب طبيعة العمليات التي تقوم بها المؤسسة، والتي تؤدي بدورها إلى ضمان إتمام خدماتها على أكمل وجه لتحقيق أهدافها. حيث يميز شيخي ورياض (٢٠٢١) بين ثلاث أنواع للتدقيق الداخلي وهي:

١. **التدقيق الداخلي المالي:** يعبر عن المدخل التقليدي في التدقيق الداخلي ويشمل نوعين هما التدقيق الداخلي المالي قبل الصرف، والتدقيق الداخلي المالي بعد الصرف حيث يشير النوع الأول إلى إحدى مراحل الرقابة الداخلية الذاتية وذلك بتكليف موظف معين بمراجعة عمل موظف آخر للتحقق من سلامة الإجراءات واكتمال المستندات وموافقة السلطة المختصة على التنفيذ، أما التدقيق بعد الصرف فينفذ حسب خطة التدقيق الداخلي باختيار عينات وفحصها من خلال قسم التدقيق الداخلي وذلك لتتأكد الإدارة العليا من أن العمليات المالية تسير وفق القوانين واللوائح والأنظمة المعمول بها وبما يضمن تحقيق الأهداف، ويعتبر التدقيق الداخلي المالي أداة هامة تمكن الإدارة العليا من الاطمئنان على دقة البيانات المالية وحفظ الأصول والوجود المادي لها وحمايتها من عمليات التلاعب أو الضياع أو الاختلاس.
٢. **التدقيق الداخلي التشغيلي:** عكس التدقيق الداخلي المالي، يعتبر التدقيق الداخلي التشغيلي المجال غير التقليدي للتدقيق الداخلي، حيث نشأ كوليد للتطورات التي حدثت في مجال التدقيق الداخلي، ويسعى إلى فحص وتقييم أعمال الشركة ككل لتحقيق الكفاية والفعالية في استخدام الموارد المتاحة وذلك وفق خطة معدة مقدماً ومتفق عليها مع الجهات العليا في الشركة.
٣. **التدقيق الداخلي لأغراض خاصة:** يتعلق بالتدقيق الذي يقوم به المدقق الداخلي حسب ما يستجد من موضوعات تكلفه الإدارة العليا للقيام بها ويتفق من حيث الأسلوب أو النطاق مع النوعين السابقين ولكنه يختلف من ناحية التوقيت إذ أنه غالباً ما يكون فجائياً وغير مدرج ضمن خطة التدقيق الداخلي ويشمل عمليات التفتيش الفجائية الهادفة لاكتشاف الغش أو الفساد وإجراء التحقيقات المتعلقة بهذا الموضوع.

ويضيف ضيف (٢٠٢٠) نوعاً رابعاً لأنواع التدقيق الداخلي وهو **التدقيق الإداري** ويسمى أيضاً تدقيق الأداء أو التنفيذ، ويهدف إلى تدقيق ومراجعة مدى تقييد والتزام الأقسام أو الوحدات بالمعايير المقررة وبأداء السياسات والإجراءات الإدارية الرسمية المكتوبة للمؤسسة. حيث يقوم المدقق في هذه الحالة بكتابة

تقرير عما إذا كان قد تم إتباع تلك السياسات والإجراءات أم لا، ويتضمن التوجه الإداري للتدقيق الداخلي المهام التالية أيضاً:

- البحث عن طرق إضافية لتحقيق الغاية والأهداف القصوى للمؤسسة.
- يطبق المدققون مبادئ الإدارة العلمية والحوكمة والاستفادة من الخبرات العلمية.
- تحديد التجاوزات التي حصلت على المبادئ الإدارية وعلى القوانين والتنظيمات والتعليمات .
- يساعد في رفع أداء الإدارة فهو يمثل محركاً أساسياً للتغيير والتطوير وتحسين الأداء.

١-٥- منهجية التدقيق الداخلي:

تتميز مهمة التدقيق الداخلي بكونها تتبع منهجية موحدة مهما كان الهدف المسطر لها، حيث يعتمد المدقق الداخلي على مجموعة من التقنيات والأساليب من أجل الوصول إلى عمل واضح وفعال (عوماري، ٢٠١٨). وتتكون منهجية التدقيق الداخلي من ثلاث مراحل، سنتطرق إليها الباحثة بالتفصيل:

١) مرحلة التحضير والتخطيط للمهمة:

تعتبر مرحلة التخطيط مرحلة مهمة في منهجية التدقيق الداخلي باعتباره الأساس الذي تبنى عليه المنهجية، وتقع هذه المهمة على عاتق مدير التدقيق الداخلي بالدرجة الأولى وتتطلب منه القدرة على الفهم الجيد للتوصل إلى المعرفة الجيدة للمؤسسة وتحديد الأطراف التي تساعد على تقديم المعلومات الجيدة، وتتم هذه المرحلة بعدة خطوات (Renard, 2010):

١. الأمر بالمهمة: والمقصود به منح تفويض من قبل إدارة المؤسسة إل مصلحة التدقيق الداخلي بهدف إعلام المسؤولين عن عملية المراجعة، ويخضع هذا الأمر إلى ثلاثة مبادئ رئيسية:
 - أن يكون الأمر بالمهمة صادر عن سلطة مؤهلة (الإدارة العامة).
 - يقيد الأمر بالمهمة مهمة المدقق وإلزامه بالنقد التام التي تطلبها منه الغدارة العامة.
 - يسمح هذا الأمر بإعلام كافة المسؤولين الذين لديهم علاقة بمهنة التدقيق الداخلي.

وفي هذه المرحلة تتاح الفرصة للمدققين الداخليين فرصة التحديد الواضح للعمليات والأنشطة التي تشملها عملية الفحص والتدقيق، بالإضافة إلى فرصة وضع محكم لكافة الإجراءات اللازمة لتنفيذ أعمالهم، وهذا ما يجعل هذه المرحلة في بعض الأحيان تأخذ وقت طويل قد يصل إلى أشهر في المؤسسات الكبرى باعتبار عملية التخطيط للبنية الأساسية التي تسير عليها مصلحة التدقيق الداخلي.

٢. **مرحلة التعود:** تتطلب هذه الخطوة من المدقق الداخلي أن يقوم بالاطلاع على الوثائق وجمع المعلومات الكافية واللازمة التي تساعد في فهم الموضوع الذي هو بصدد مراجعته وذلك بهدف (عوماري، ٢٠١٨):

- معرفة الأهداف المطلوب تحقيقها من هذه المهمة.
- امتلاك نظرة حول نظم الرقابة الإدارية المطبق في النشاط أو القسم محل التدقيق.
- تحديد المشاكل الأساسية المتعلقة بالوظيفة أو النشاط.

٣. **خطة التقارب:** بعد قيام المدقق الداخلي بالاطلاع والفهم للمهمة المكلف بها من خلال جمع المعلومات والبيانات المطلوبة يقوم المدقق بإعداد خطة التقارب والتي تعرف بأنها وثيقة تظهر في شكل جدول يقوم بتقسيم النشاط محل التدقيق إلى مجموعة أعمال أولية سهلة الملاحظة بحيث يشمل الجدول على عمودين الأول مخصص لتقسيمات الأعمال أو العمليات الأولية، والثاني لأهداف تلك الأعمال (عيادي، ٢٠٠٨).

٤. **تحديد مواقع الخطر:** على المدقق أن يقوم بتقييم إدارة المخاطر من خلال تحديد مواقع الخطر وتقييم الوسائل والتحكم في المخاطر، والكشف عن المشاكل والنقائص وتقديم التوصيات اللازمة لمعالجتها، وفي نهاية هذه الخطوة فإن المدقق يقوم بإكمال جدول خطة التقارب.

٥. **التقرير التوجيهي:** وهو عبارة عن وثيقة يعتمد عليها المدقق الداخلي في تحديد الأهداف التي يريد تحقيقها، ويتضمن التقرير التوجيهي تعريف مواقع الخطر المحددة مسبقاً ضمن خطة التقارب والتي على ضوءها يتم تحديد نطاق المهمة والتركيز على المجالات التي أظهرت درجة خطر كبيرة كما يعرض مقترح المدققون مجالات تدخلاتهم من حيث مجال العمل الوظيفي، ومجال العمل الجغرافي.

(٢) **مرحلة تنفيذ المهمة:**

بعد عملية التحضير والتخطيط لمهمة التدقيق تأتي خطوات مرحلة التنفيذ التي يقوم بها المدقق بجمع المعلومات وأدلة الإثبات من أجل إعداد تقريره النهائي ووصوله إلى الهدف المنشود، وتتم هذه المرحلة بست خطوات (Vendeville, 2012):

١. **الاجتماع الافتتاحي:** وهو أول اجتماع يجمع بين المدققين والأطراف التي سوف تخضع للتدقيق بهدف مراجعة مخطط عملية التدقيق، ويتم إرسال جدول الأعمال مرفقاً بتقرير توجيهي يشرح محتوى هذا الأخير ويتضمن:

- التعريف بفريق المدققين الداخليين.
- التذكير بأهداف التدقيق الداخلي.
- دراسة وتحليل محتوى التقرير التوجيهي ومناقشتها مع الطرف الآخر.

- تحديد المواعيد والأشخاص الذين يحتاجهم المدقق لجمع الأدلة والمعلومات.
- تحديد الشروط المادية لمهمة التدقيق (احتياجات المدققين).

٢. **برنامج العمل (مخطط التنفيذ):** وهو عبارة عن وثيقة مكتوبة تربط بين مصلحة التدقيق والإدارة، فهو بمثابة قائمة تفصيلية تبين مختلف الإجراءات الواجب اتباعها لتحقيق الأهداف المرجوة حيث يقوم هذا البرنامج بتقسيم أعمال التدقيق بين مختلف أعضاء فريق التدقيق كل حسب خبرته ومؤهلاته وحسب الزمن، كذلك يتم تنظيم تنقلات الأعضاء وبرمجة اللقاءات والاستجوابات في المكان والوقت المحددين، كما يساعد على تتبع عمل المدققين بسهولة، فهو يعمل كموجه أو مرشد للأداء الفعلي.

٣. **العمل الميداني:** يبدأ المدقق في العمل مباشرة بعد إعداد برنامج التدقيق واعتماده من طرف مدير مصلحة التدقيق على أرض الواقع من خلال قيامه بالاختبارات وغيرها من أدوات وتقنيات التدقيق وإعداد قائمة استقصاء خاصة بكل فحص لنشاط معين، كما يقوم بعملية الملاحظة المادية وغير المادية.

٤. **قوائم استقصاء الرقابة الداخلية:** وهي عبارة عن وثيقة تتضمن استفسارات كتابية تحتوي على الأسس السليمة لما يجب أن تكون عليه الرقابة الداخلية، وتقدم قائمة الاستقصاء إلى موظفي المؤسسة المختصين للإجابة عليها ثم ردها إلى المدقق الذي يقوم بالتأكد وتحليل الإجابات عن طريق اختيار العينات وذلك للحكم على درجة متانة النظام المستعمل حيث تعرض هذه القوائم النقاط التي يجب فحصها عن طريق استخدام الأسئلة المغلقة أو المفتوحة وتأخذ خمس صيغ: من؟ ماذا؟ أين؟ متى؟ كيف؟

٥. **ورقة إبراز تحليل المشاكل FRAP:** هي وثيقة يستعملها المدقق كلما كان في مواجهة مشكلة ما أو خطأ أو ملاحظة نقائص، وهي تكون من أربعة أجزاء هي المشكلة، الملاحظة، الأسباب، النتائج.

٦. **التوصيات والملاحظات:** بعد القيام بكل الخطوات والمراحل السابقة الذكر يقوم المدقق بتقديم التوصيات اللازمة من أجل تفادي تكرار المشاكل مستقبلاً وهذا من خلال تعديل عناصر الرقابة الداخلية التي كانت سبب في تلك المشاكل وبالتالي الوصول إلى فعالية إجراءات الرقابة لداخلية مستقبلاً.

(٣) **المرحلة النهائية:**

تعتبر هذه المرحلة أهم مرحلة في عملية التدقيق الداخلي وتشتمل على ثلاث خطوات (عوماري، ٢٠١٨):

١. **مشروع تقرير التدقيق:** وهي وثيقة تتضمن كل أوراق إبراز وتحليل المشاكل التي تم إعدادها أثناء تنفيذ برنامج التدقيق والتي تكون مرفقة بتلخيص عن كافة المشاكل والانحرافات مع عرض مختلف الملاحظات، الأسباب، والنتائج من أجل التحضير للخطوة الموالية.
٢. **الاجتماع النهائي:** يتم عقد اجتماع أخير بين فريق التدقيق الذي قام بعمله بتنفيذ مهمة التدقيق والشخص التي دقت أعمالهم من أجل عرض الملاحظات والنتائج التي توصلوا إليها مع عرض كافة الوثائق

وأدلة الإثبات المبررة لتلك الملاحظات، بالإضافة إلى تقديم التوصيات المقترحة بشأنها وكنقطة أخيرة في هذا الاجتماع فإن الأشخاص الذين تم تدقيق أعمالهم لهم حق الرد على تلك الملاحظات والنتائج من خلال تقديم توضيحات وتبريرات وقد يؤدي ذلك إلى نزاعات بين الطرفين ولا يفض هذه النزاعات إلا في حالتين:

- إما أن يقدم المدقق أدلة إثبات قوية وبالتالي ينتهي النزاع.

- أو يتنازل المدقق على نقطة النزاع بسبب ضعف أو عدم قدرته على تقديم أدلة كافية.

٣. **تقرير التدقيق الداخلي (التقرير النهائي):** يتم إعداد تقرير التدقيق في صورته النهائية ويتم إرساله لأهم المسؤولين المعنيين والإدارة لإعلامهم بنتائج مهمة التدقيق والتوصيات المقترحة.

٦-١- أدوات التدقيق الداخلي:

يعتمد المدقق الداخلي على مجموعة من الأدوات والتقنيات من أجل القيام بمهمته، إذ عليه أن يختار الأدوات التي تساعده على تحقيق الأهداف المرجوة من عملية التدقيق وتتمثل هذه الأدوات في (IFACI, 2013):

١-٦-١-١- المقابلة:

وهي عبارة عن استجواب يقوم به المدقق مع الأطراف المدققة أعمالهم وذلك بعد الاحترام الهرم السلمي للمسؤولية بحيث يقوم المدقق بالاستماع إلى المستجوب مع تجنب الأسئلة الشخصية بمعنى البقاء دائماً في إطار مهمة التدقيق، وفي آخر المقابلة يقوم الشخص المستجوب بالمصادقة على نتائج الاستجواب، وتتم عملية الاستجواب وفق مراحل هي: تحضير الاستجواب، بداية الاستجواب، نتيجة الاستجواب.

١-٦-١-٢- العينة الإحصائية:

وهي طريقة تستخدم للوصول إلى آراء مجتمع ما وذلك عن طريق سحب عينة منه بطريقة عشوائية من أجل إجراء اختبارات التدقيق والوصول إلى النتائج وتعميمها على كامل المجتمع، ولاستخدام هذه الأداة لا بد من اتباع خطوتين هما:

تصور السر: على المدقق تحقيق الأهداف المراد الوصول إليها وهو ما يسمح بتحديد الرقابة التي يجب القيام بها بهدف تحديد نوع الخطأ الذي يريد المدقق التحقق منه، فيقوم بتحديد المجتمع بدقة مع تحديد درجة الثقة المرغوب فيها وتحديد معل خطأ المقبول وبالتالي الوصول إلى الأهداف المنشودة.

اختيار العينة: وهي نوعين:

- عينات غير إحصائية: وهي العينات التي لا تأخذ بالاعتبار اشتراطات أثناء اختبار مفردات العينة أو تستخدم طرق فنية في تحليل أو تقييم نتائج العينة، حيث يعتمد فيها المدقق على حدسه الشخصي بناءً على خبرته ومهارته.
- العينات الإحصائية: وهي العينات التي يتم اختيارها باللجوء إلى قواعد الاحتمالات الإحصائية وهي عدة أنواع: العشوائية، المقصودة، الميسرة... الخ

١-١-٦-٣- الفحوصات:

يستخدمها المدقق لضمان صحة العمليات واكتشاف الانحرافات من خلال المقارنة، وهي عديدة منها الفحوصات الحسابية والنتائج المتحصل عليها مع ما هو مسطر له.

١-١-٦-٤- الملاحظة المادية:

أو ما يعرف بالملاحظة الملموسة المباشرة، ويستخدمها المدقق للتحقق من تطابق ما هو مدون على الوثائق مع ما هو موجود فعلاً في الواقع.

١-١-٦-٥- المخطط الوظيفي:

يتضمن هذا المخطط مختلف الوظائف في المؤسسة والأشخاص المسؤولين عن تلك الوظائف فهو يهدف إلى تحديد نقاط الضعف المرتبطة بالهيكل التنظيمي للمؤسسة.

١-١-٦-٦- خرائط التدقيق:

يعبر عن مجموعة من العمليات المتتالية بين مختلف الوظائف في شكل بياني لما يجب أن يتم من أعمال في سبيل إنجاز عملية التدقيق بشكل واضح وملائم، فهي تعطي نظرة شاملة وواقية عن سير المعلومات في النظام، ومن مزايا خرائط التدفق:

- وثيقة مبسطة تسمح بفهم سريع لكافة العمليات والإجراءات في المؤسسة.
- يتم من خلالها تحديد مواطن القوة والضعف وكذلك مدى قدرة النظام على اكتشاف أو تفادي الأخطاء الممكن حدوثها.
- تعمل خرائط التدفق على كشف كل الوثائق والنسخ المستعملة ما يجعل خطر الإهمال أو الحذف ضعيف جداً.
- تساعد المدقق في إعداد اقتراحات لتحسين الأوضاع في المؤسسة.

وتتكون خريطة التدفق من جدول به أعمدة يمثل كل منها الوظيفة أو الوظائف والمستندات التي تعد وتتناول بين تلك الوظائف، كما يتم استخدام رموز عديدة والتي تعتبر رموز متعارف عليها دولياً.

١-١-٦-٧- الاستقصاء:

هو عبارة عن مجموعة من أسئلة في شكل نموذج منظم يوزع على الموظفين للإجابة عنها والهدف الأساسي من قوائم الاستقصاء هو تقييم إجراءات المؤسسة والتأكد من فعالية نظام الرقابة الداخلية، وهي:

- ماذا؟ : سؤال حول العمل
- من؟ : سؤال حول المنفذ
- أين؟ : سؤال حول مكان التنفيذ
- متى؟ : سؤال حول الفترة الزمنية المناسبة للتنفيذ
- كيف؟ : سؤال عن طريقة العمل

المبحث الثاني

أهمية التدقيق الداخلي في البنوك

شهدت السنوات الأخيرة اهتماماً متزايداً بالتدقيق الداخلي، وذلك بإنشاء إدارات مستقلة له، وكما هو معروف بأن البنوك تعد بمثابة العمود الفقري الذي يرتكز عليه الاقتصاد في جميع الدول، وأصبحت وظيفة التدقيق الداخلي من أهم الوظائف داخل البنوك، لما لها من أثر كبير على سير العمل داخل البنك، حيث تعمل كنشاط رقابي مستقل يساعد الإدارة في القيام بوظيفتها الرقابية بفاعلية وكفاءة، وذلك من خلال تقييم مدى الالتزام بالسياسات والإجراءات الموضوعية، وحماية الأصول والتحقق من دقة واكتمال السجلات المحاسبية، سنتناول الباحثة فيما يلي مبررات وجود التدقيق الداخلي في البنوك ومهامه وأهدافه ومقوماته:

١-٢ - مبررات وجود التدقيق الداخلي في البنوك:

تم تناول العديد من العوامل التي تبرر وجود التدقيق الداخلي في البنوك وأهميته، ويمكن تلخيص أهم هذه العوامل أو المبررات في النقاط التالية (عبد الله، ٢٠١٢):

- التنوع في العمليات البنكية يولد الحاجة الملحة إلى وجود التدقيق الداخلي، إذ أن البنوك تقوم بالعديد من المعاملات ضمن الأقسام العديدة فيها، ابتداءً بالودائع ومروراً بالكمبيالات والاعتمادات والتسهيلات الائتمانية وما يتبع ذلك من المعاملات المختلفة.
- عدد المتعاملين مع البنك كبير جداً، لا يأتون صدفة وإنما هناك ما يسمى بالعميل الدائم أو المستقر، لذلك كان لزاماً على البنك أن يوفر الثقة لهذا العميل بالحفاظ على سمعته من خلال إدراك العميل بعدم وجود أي تلاعبات أو اختلاسات في هذا البنك كنتيجة حتمية لتوفير جهاز رقابة وضبط فعال .
- وجود إمكانية التلاعب في العمليات البنكية خاصة بعد حدوث ظاهرة المكننة في البنوك، مما أتاح المجال المناسب لحدوث تلك التجاوزات .
- علاقة الرقابة الداخلية والتدقيق بسياسات التوظيف والتي تبدو في تشجيع الموظف الدقيق والصادق بعمله ومعاقبة الموظف المقصر بالاعتماد على تقارير المدقق الداخلي.
- بالإضافة إلى أن التدقيق الداخلي يمنح العميل الثقة بالبنك، فإنه كذلك يعطي المساهمين في المشروع الصورة الواضحة عن سير العمليات فيه.

٢-٢ - مهام التدقيق الداخلي في البنوك:

يعتبر التدقيق الداخلي إدارة مستقلة عن الإدارة التنفيذية، ومسؤولياته تتمثل في مراجعة وتحليل طبيعة وفعالية الضوابط الرقابية داخل البنك، والتأكد من مدى كفاءتها في ضبط وإدارة المخاطر وحماية أصول البنك، ومن مهامه (Simpson, 2005):

- تقديم نصائح وتوصيات للإدارة عن الأمور التي تتطلب اهتمام داخل البنك.
- إعداد خطة عمل سنوية للسير عليها مع التركيز على البنود ذات المخاطرة العالية.
- تصميم جداول زمنية وبرامج عملية لكل مهمة تدقيق.
- إعداد تقرير التدقيق ورفعها للإدارة العليا في البنك.
- القيام بمهام مخصصة بناءً على طلب الإدارة العليا بخصوص مشاكل ومخالفات تتطلب مزيداً من التحقيق.
- المساعدة في تطوير النظم، وحل المشكلات في بداياتها قبل أن تتفاقم.

وما يلاحظ على مهام التدقيق الداخلي في البنوك أنها تطورت، واتسع نطاقها ليشمل ما يلي (العمودي وبن كليب، ٢٠١٥):

- تقييم أنشطة البنك وأنظمة الرقابة الداخلية، وتحليل المخاطر بشكل موضوعي ومستقل.
- مراجعة مدى إمكانية الاعتماد على المعلومات المالية والتشغيلية.
- التأكد من الالتزام بالسياسات والإجراءات والخطط والنظم واللوائح.
- مراجعة وسائل الحفاظ على الأصول والتحقق من وجود تلك الأصول.
- تقييم كفاءة استخدام الموارد المتاحة.
- مراجعة البرامج والعمليات للتأكد من أن النتائج تتماشى والأهداف الموضوعية، ومن أن العمليات والبرامج تنفذ كما خطط لها.
- تقديم الاستشارات للجهات المختلفة داخل البنك، بما يحسن من إدارة المخاطر وكفاءة وفاعلية العمليات التشغيلية.

٢-٣ - أهداف التدقيق الداخلي في البنوك:

إن أهداف التدقيق الداخلي في البنوك تتلخص في التقييم الحقيقي للنظام ككل (المحاسبة المالية، التنظيم،... الخ) بقصد الكشف عن مواطن الضعف التي تؤثر سلباً على عوائد البنوك، وذلك من خلال (RMS Astute Consulting, 2008):

- تيسير تحقيق أهداف العمل في البنك.
- الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة في البنك.
- تقييم نظام الرقابة الداخلية والنظم والإجراءات .
- حماية أصول البنك.
- تحديد وتقييم ومراقبة المخاطر.
- تيسير الامتثال لقوانين حوكمة الشركات وتقديم التقارير بشكل مستقل للجنة التدقيق.
- استعراض ومراجعة الالتزام بالسياسات والإجراءات والقوانين واللوائح داخل البنك.
- زيادة الموثوقية بالقوائم المالي.

ولتحقيق الأهداف المذكورة أعلاه، لابد من توافر ما يلي (العمودي وبن كليب، ٢٠١٥):

١. يجب على إدارة التدقيق الداخلي أداء ما يلي:

- أعمال التدقيق الداخلي.
- أعمال تقييم وتحسين إدارة المخاطر.
- أعمال مراجعة الغش والاحتيال.
- أعمال رقابة نظام الجودة.
- فحص دراسات جدوى المشاريع الجديدة والدخول في الاندماجات وشراء الشركات.
- الاستشارات والعمليات الخاصة للإدارة العليا.

٢. أن يكون لإدارة التدقيق الداخلي الوضع التنظيمي الآتي:

- الاستقلال التام عن الوحدات التي تقوم بتدقيقها.
- اعتماد السياسات الخاصة بالتدقيق الداخلي عن طريق لجنة التدقيق أو مجلس الإدارة.
- اعتماد لجنة التدقيق ميثاق التدقيق الداخلي الذي يحدد هدف ونطاق ومهام ومسؤوليات وصلاحيات التدقيق الداخلي.
- عدم تقييد نطاق التدقيق الداخلي.
- يجب ألا يكون للمدققين الداخليين أي سلطة أو مسؤولية عن الأنشطة التي يقومون بتدقيقها، وعند مشاركة التدقيق الداخلي في إدارة المخاطر يؤخذ بعين الاعتبار عدم تأثير الاستقلالية والموضوعية ومدى الفائدة والتطوير لنظام إدارة المخاطر.

٢-٤ - مقومات التدقيق الداخلي في البنوك:

تتلخص مقومات التدقيق الداخلي في النقاط التالية (القباني والسواح، ٢٠٠٦):

١. **قسم مستقل للتدقيق الداخلي:** يجب تواجد قسم مستقل للتدقيق الداخلي في البنك يقوم بتدقيق جميع أعمال إدارته، ولضمان الاستقلالية الكاملة لابد من تبعيته في الهيكل التنظيمي للبنك إلى مجلس الإدارة أو لجنة التدقيق.

٢. **أفراد مؤهلون للقيام بالتدقيق الداخلي:** يجب تزويد أقسام التدقيق الداخلي في البنوك بأفراد من ذوي الكفاءة والخبرة في أعمالها، مع مراعاة توفير عنصر اللباقة ومتانة الخلق لأن عملهم يستلزم الاتصال بجميع العاملين في البنك وفروعه.

٣. **نظام جيد للرقابة الداخلية:** نصت معايير الأداء المهني للتدقيق الداخلي على أن نطاق التدقيق الداخلي يجب أن يشمل فحص وتقييم مدى كفاءة نظام الرقابة الداخلية للبنك، ومدى كفاءة أداء المهام المحددة ويتم ذلك من خلال:

- دراسة مدى صحة المعلومات المالية والتشغيلية ومصداقيتها وإمكانية الوثوق بها.

- التحقق من الالتزام بالسياسات والخطط والإجراءات والقوانين والقواعد من جانب الموظفين.

- دراسة وتقييم طرق حماية الأصول والتحقق من وجودها.

- تقييم مدى اقتصادية وفعالية استخدام الموارد.

- التأكد من تحقيق أهداف العمليات والبرامج وفقاً لما هو مخطط لها.

٤. **نظام جيد للتقارير:** حيث تتميز التقارير الجيدة بأربع خصائص تؤثر في تصميمها وهي:

- المنفعة: يجب أن يكون للتقرير هدف معين في خدمة الإدارة، وقد أدى استخدام الكمبيوتر إلى إعداد

تقارير قد لا يكون لها منفعة لما تحتويه من معلومات زائدة عن احتياجات مستخدميها، لذلك يجب أن

تعرض المعلومات في التقارير بشكل مختصر ومفيد يحث المدراء على اتخاذ القرارات .

- الشكل الملائم: يجب أن تكون التقارير واضحة يسهل قراءتها وفهم ما تحتويه من معلومات، ويجب أن

يحدد الشكل الملائم للتقرير على أساس كل حالة على حده.

- محددة الهوية: التقرير الجيد يجب أن يشتمل معلومات أساسية تحدد هويته مثل العناوين (اسم البنك،

اسم القسم أو الإدارة... إلخ) وأرقام الصفحات وتاريخ التقرير.

- الثبات: يجب أن تعد التقارير على أسس ثابتة وفترات زمنية ثابتة.

المبحث الثالث

الإطار المعرفي لضبط الجودة وأهميته في القطاع المصرفي

حظيت الجودة باهتمام كبير من الباحثين وخاصةً بعد الثورة الصناعية بحيث أصبحت الجودة شيء ضروري وليست فقط ميزة تنافسية، فمصطلح الجودة موجود منذ القدم والذي كان يقصد به التفاني والإخلاص في العمل وإتقانه.

وفي خضم التطورات التي شهدها قطاع الخدمات خاصةً البنوك، أصبحت جودة الخدمات تحظى بأهمية بالغة في القطاع البنكي من أجل مواكبة التطورات التكنولوجية في مجال تقديم الخدمات.

ستتناول الباحثة في هذا المبحث دراسة ضبط الجودة من خلال البحث في:

- التطور التاريخي لمفهوم الجودة وإدارتها
- مفهوم ضبط الجودة.
- أهداف ضبط الجودة.
- فوائد ضبط الجودة.
- الخطوات العملية لضبط الجودة وأدواتها.
- عناصر الضبط المتكامل للجودة
- دور التدقيق الداخلي في ضبط الجودة.

٣-١- التطور التاريخي لمفهوم الجودة وإدارتها:

إن تطور مفهوم الجودة قد مر منذ عشرينيات القرن الماضي بأربعة مراحل أساسية، كل واحدة تجسد الفلسفة التي تمت إدارة الجودة من خلالها، وهذه المراحل التاريخية هي:

- مرحلة التفتيش عن الجودة **Inspection**.
- مرحلة استخدام الأساليب الإحصائية لمراقبة العمليات **Statistical Process Control** وضبط الجودة **Quality Control**، والتي تعرف بأنها الأساليب والأنشطة التشغيلية المستخدمة لتحقيق متطلبات الجودة، وهي ذلك الجزء من إدارة الجودة الذي يهدف إلى تحقيق متطلبات الجودة وذلك من خلال مراقبة العملية التصنيعية باستعمال الطرق والأساليب الإحصائية والمصطلحين ضبط الجودة والضبط الإحصائي للجودة يمكن استعمالهم للدلالة على نفس المفهوم.

- **مرحلة ضمان الجودة Quality Assurance** وهي مجموع الأفعال المخططة أو المنظمة الضرورية لإعطاء الثقة المناسبة للمستهلك والعميل بأن المنتج أو الخدمة سوف يحقق متطلبات الجودة، وضمن الجودة يمثل ذلك الجزء من إدارة الجودة الذي يهدف إلى منح الثقة إلى العميل بأن متطلبات الجودة سوف تتحقق في المنتج أو الخدمة المقدمة له وذلك تستعمل عملية ضمان الجودة كأداة إدارية في المؤسسات و المنشآت الخدمية والصناعية.

- **مرحلة إدارة الجودة الشاملة Total Quality Management** وهي الوظيفة الشاملة للإدارة التي يمكن من خلالها تحديد وتنفيذ سياسة الجودة، وهي مجموع النشاطات المتناسقة بشكل تعاوني لإدارة ومراقبة أداء المنظمة بهدف تحقيق الجودة، فإدارة الجودة الشاملة هي استراتيجية تنظيمية ومجموع من الأساليب الإدارية تهدف إلى تقديم منتجات أو خدمات ذات جودة عالية إلى العملاء والمستهلكين.

ويبين الجدول التالي الاختلاف بين المفاهيم المشار إليها أعلاه:

الجدول (٢) - مقارنة بين المناهج المختلفة لإدارة الجودة

المنهج	الهدف الأساسي	النظرة إلى الجودة	التركيز على	الطرق والأساليب
التفتيش	كشف المعيب	مشكلة يجب حلها	تمائل وحدات الإنتاج	الفحص والقياس
ضبط الجودة	الضبط والمراقبة	مشكلة يمكن التعامل معها عن طريق مراقبة العمليات	تمائل وحدات المنتج مع التقليل من الفحص والتفتيش	الأساليب الإحصائية
توكيد الجودة	التنسيق	حل المشاكل قبل وقوعها	تصميم خطوط الإنتاج والعمليات لتفادي حدوث الإخفاقات	البرامج والنظم
إدارة الجودة الشاملة	الوقوع الاستراتيجي للجودة	الفرص التنافسية	رغبات ومتطلبات العميل	التخطيط الاستراتيجي وتحديد الأهداف

المصدر - (عيشوني، ٢٠١٤)

٣-٢ - مفهوم ضبط الجودة:

قبل الخوض في مفهوم ضبط الجودة تجدر الإشارة إلى أن تعريف الجودة لا يزال يعرف بعض الاختلافات من باحث لآخر حسب الزاوية التي يرى منها، فمنهم من ينظر إليها من زاوية العميل، ومنهم من ينظر إليها من ناحية المنتج، ومنهم من ينظر إليها من ناحية التصنيع، ولذا لا بد من فهم العلاقة بين هذه التعاريف، فقد قام العالم (Garven, 1988) بتحليل تعاريف الجودة وتصنيفها إلى خمسة مجموعات أساسية هي (اسماعيل، ٢٠٠٦):

- **التعريف غير المحدد:** تعرف الجودة بعبارات مثالية وجميلة كأن تقول "جودة هذا المنتج فائقة" أو "تعرف الجودة عندما تراها".
- **التعريف القائم على المنتج:** وفقاً لهذا التعريف فإن الجودة هي مجموعة من صفات وخصائص المنتج أو الخدمة التي يمكن قياسها وتحديدها ودراسة الاختلافات والتغيرات الموجودة فيها.
- **التعريف القائم على العميل:** وتعني ملاءمة الاستخدام، أي قدرة المنتج أو الخدمة على تحقيق رغبات ومتطلبات العميل.
- **التعريف القائم على التصنيع:** وتعني هنا الجودة التوافق والمطابقة مع المواصفات ومتطلبات العميل.
- **التعريف القائم على القيمة:** من هذا المنظور فإن المنتج أو الخدمة ذا الجودة العالية هو المنتج أو الخدمة الذي يعطي العميل أقصى ما يمكن مقابل ما يدفعه من تكاليف، أي الذي يفي باحتياجات ومتطلبات العميل بالسعر والتكلفة الأقل.

وبالعودة إلى مفهوم ضبط الجودة فقد اختلف الباحثون في إيجاد تعريف موحد لها، فيرى عيشوني (٢٠١٤) أن ضبط الجودة يعني تحديد خصائص المنتج أو الخدمة، وإجراء القياس على هذه الخصائص وتحديد مقاييس الأداء ثم مقارنة هذه الأخيرة مع مواصفات المنتج أو الخدمة، واتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة في حالة الانحرافات.

ويرى علك (٢٠١١) أن ضبط الجودة هي الرقابة النوعية التي يتم خلالها مراقبة المواصفات الفنية للعمل المنجز ومقارنتها بالمواصفات المطلوبة والمثبتة أصلاً في الوثائق الفنية والهندسية للمشروع وتحديد الانحرافات إن وجدت والتوصية بتقارير ضبط الجودة إلى الإدارة العليا باتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة فالهدف من ضبط الجودة هو التأكد من أن الأداء الفعلي يتم حسب الخطط والقواعد الموضوعية، وأن الأهداف يمكن تحقيقها وذلك بالاستعانة بمجموعة المعايير القياسية.

ويمكن تعريف ضبط الجودة أيضاً بأنه الأساليب والأنشطة العملية المستخدمة لتلبية متطلبات الجودة والهادفة إلى مراقبة العمليات والحد من أسباب الأداء غير المقبول في جميع مراحل تحقيق المنتج للوصول إلى الفعالية الاقتصادية المرجوة، وينظر عادة إلى ضبط الجودة على أنه وسيلة للكشف عن العيوب وليس لمنع حدوثها فهو يعتمد بشكل أساسي على التفتيش الذي يعتمد بدوره على المفتشين الذين يقومون بفحص عينات من المنتج، إما بشكل دوري أو بعد تصنيع دفعة منه بهدف الكشف عن الوحدات المعيبة (الخطيب والخطيب، ٢٠١٠).

وعلى ذلك يمكن تعريف ضبط الجودة بأنها جميع الأنشطة والجهود التي يبذلها جميع العاملين بالمؤسسة والتي تتضافر لتحقيق المستويات القياسية المنشودة للجودة.

أما بالنسبة لضبط جودة الخدمات البنكية فلا يوجد تعريف محدد له على حد علم الباحثة لذلك يمكن أن تعرفه على ضوء التعريفات السابقة بأنه فحص منظم ومستقل لتحديد فيما إذا كانت الخدمات البنكية تتطابق مع ما هو مخطط له، وأن تقديمها بشكل فاعل يحقق الأهداف الموضوعية لها والذي لا يمكن إنجازه بدون توثيق وتحديد الوضع الذي ينبغي أن يكون عليه من خلال دليل جودة الخدمات البنكية.

ويعود ظهور مفهوم ضبط الجودة إلى ثلاث عوامل وهي^١:

- التكلفة المرتفعة لتقنيات لإنتاج الحديثة، حيث إذا حدث أي خطأ في الإنتاج يترتب عنه هدر كبير في الأموال.
- المنافسة الحادة بين المؤسسات المنتجة لا السلعة مما يصعب كسب ثقة المستفيد وتلبية احتياجاته.
- اعتماد المؤسسات على المعايير الخاصة والدولية ISO للتأكد من جودة منتجاتها ومطابقتها للمواصفات العالمية والمحلية وجذب العديد من المستفيدين.

من التعاريف السابقة لضبط الجودة يمكن القول إلى أنه ليس المقصود بضبط الجودة إنتاج سلعة أو تقديم خدمة خالية من العيوب بل وفاءها بمتطلبات ورغبات المستهلك وتوصيلها إليه بدرجة الجودة المطلوبة حتى تؤدي وظيفتها على الوجه الأكمل، وبناءً على ذلك يمكن القول أن ضبط الجودة هو مجموعة من العمليات الخاصة بالتفتيش على الإنتاج في جميع مراحلها وتسجيل بيانات عنه، ثم تحليل هذه البيانات بقصد تحديد الاختلاف عن المواصفات الموضوعية وبالتالي استبعاد الوحدات المعيبة والتفكير في أسبابها لوضع برنامج لمعالجتها.

٣-٣- أهداف ضبط الجودة:

تكمّن الأهداف الرئيسية للرقابة على الجودة فيما يلي (كحيلة، ٢٠٠٧):

- تحقيق الإشباع الأمثل للمستهلكين وتعزيز سبل الرضا لديهم على السلع والخدمات من خلال ما تتسم به تلك السلع من الملاءمة للاستخدام الفردي أو العائلي، ويعتبر هذا الهدف من أكثر الأهداف أهمية ودوراً سيما في ظل التنافس السائد.
- تقليص المردودات من المبيعات من خلال تحسين الجودة باستمرار واعتبار عمليات التطوير والتحسين دائمة ومستمرة للمؤسسة.
- تقليص شكاوى المستهلكين من خلال السعي باستمرار في تطوير وتحسين الجودة وتقديم الخدمات التعاقدية للمستهلكين كالضمان، الصيانة، الاستبدال...

^١ الجودة والاعتماد المدرسي بإدارة التربية والتعليم الوازعية، ضبط الجودة في التعليم:

- تخفيض تكاليف الفحص والرقابة على الجودة من خلال استخدام الأدوات الإحصائية أو أسلوب الفحص بالعينات توفيراً للجهد، الوقت والتكاليف...
- اعتبار الجودة مسؤولية جميع الأفراد العاملين في المنظمة و إتاحة المجالات الواسعة أمامهم في اتخاذ القرارات التطويرية والتحسين المستمر في الإنجاز.
- التركيز باستمرار على جودة الأداء المحقق، إذ أن سبل المطابق بين الأداء الفعلي والمعايير المحددة سلفاً لا يمكن أن تتحقق إلا من خلال مواصلة العمل في تحسين الأداء من خلال: الدورات التدريبية التطويرية، إدخال التقنيات المتطورة في الأداء وتعزيز سبل الدعم المتواصل للعاملين في المنظمة.

٣-٤- فوائد ضبط الجودة:

تتعدد الفوائد التي تحصل عليها المنظمات (البنوك خاصةً) من جراء تنفيذ نظام ضبط الجودة فتنحس جودة المنتجات والخدمات، ويكون لها التأثير الفعال على زيادة الإنتاجية وتحقيق رضا العميل وزيادة أرباح المنظمة، وتنقسم هذه الفوائد إلى داخلية على مستوى المنظمة، وفوائد تتعدى حدودها إلى الخارج وضمن السوق (بوشناق، ٢٠١٧):

٣-٤-١- الفوائد الداخلية لضبط الجودة:

- تحسين جودة المنتجات والخدمات.
- انخفاض أسعار المنتجات وتصبح منافسة في السوق.
- زيادة إنتاجية المنظمة.
- زيادة حصة المنظمة في السوق.
- زيادة الأرباح التي تحققها المنظمة من ومن جهة أخرى فإن تقليل التكاليف يؤدي إلى زيادة مباشرة في الأرباح.

٣-٤-٢- الفوائد الخارجية لضبط الجودة:

- زيادة رضا العميل عن منتجات وخدمات المنظمة.
- زيادة ولاء العميل لمنتجات المنظمة.
- الإقبال المتكرر على شراء منتجات وخدمات المنظمة.
- زيادة حصة المنظمة في السوق.
- زيادة الأرباح التي تحققها المنظمة.

٣-٥- الخطوات العملية لضبط الجودة:

توجد خمس خطوات لضبط الجودة ذات أهمية قصوى في منع عيوب الإنتاج وهي (بجاي، ٢٠١٣):

- **تحديد مستويات الجودة المطلوبة (تصميم المنتج):** أي وضع المواصفات التي تخص المنتج نوعاً وقيمةً والتي تتفق مع التصميم الذي تم وضعه، وفي هذه الحالة يجب أولاً تحديد نوع الخواص الموجودة بالمنتج وتحديد أهم الخواص التي تتأثر جودة السلعة بها بدرجة كبيرة.
- **قياس خصائص الجودة للمنتج:** هذا الأمر يحتاج إلى أخذ عينات بانتظام من خط الإنتاج، حيث تلعب طريقة سحب العينات دوراً هاماً في هذه الحالة ثم القيام بالقياسات المطلوبة.
- **مقارنة القياسات الفعلية بمثلاتها المحدد بالمواصفات:** عن طريق الأساليب المختلفة لضبط الجودة الإحصائي.
- **تقييم وتحليل الاختلافات بين المواصفات والنتائج الفعلية:** بمعرفة الأسباب التي أدت إلى الانحرافات في نتائج القياسات (أي حدوث عدم المطابقة للمواصفات).
- **اتخاذ الإجراءات التصحيحية والوقائية لعدم المطابقة الحادثة:** وذلك عن طريق اتخاذ الإجراءات الفورية لتصحيح عدم المطابقة للمواصفات ثم معالجة الأسباب الجذرية لمنع حدوث عدم المطابقة مرة أخرى على المدى البعيد.

٣-٦- عناصر الضبط المتكامل للجودة:

تشمل عناصر الضبط المتكامل للجودة حسب (عشاوي، ٢٠١٤) مايلي:

- وضع مواصفات المنتج أو الخدمة ويدخل فيها رغبات العميل ومواصفات التصميم والتطوير والأبحاث.
- ضبط جودة المواد المدخلة.
- ضبط جودة المنتج أو الخدمة أثناء التشغيل أو التقديم.
- ضبط جودة المنتج أو الخدمة ما بعد البيع أو تنفيذ الخدمة.
- إدارة الجودة وتمثل كل النواحي الإدارية المتصلة برفع مستوى تحسين الجودة (مسؤولية الجودة، التدريب، الحوافز وغير ذلك).

٣-٧- دور التدقيق الداخلي في ضبط الجودة:

إن الاهتمام بضبط الجودة في بيئة الأعمال اليوم أصبح مطلب أساسي لإضفاء الثقة في التعامل بين المؤسسات من ناحية وبين المؤسسات والأطراف الأخرى كالمزبائن والموردين والموظفين والمساهمين من ناحية أخرى، لأن الهدف الرئيسي للجودة هو الوصول إلى رضا الزبون بتوفير منتجات وخدمات ذات جودة عالية وتحقيق أفضل ربحية للمؤسسة هذا من جهة ومن جهة أخرى، فإن وجود مدققين داخليين على قدر كبير من المهارة والتعليم والتدريب يؤثر تأثيراً كبيراً على مستوى الجودة والارتقاء بالمنتج مع العلم أن المدقق الداخلي ليس

مسؤولاً عن إنجاز السلع والخدمات ولا يشرف على الشخص الذي ينجزها وإنما يجب عليه التعاون الكامل مع إدارة ضبط الجودة في سبيل الوصول إلى الغاية المرجوة، وقد أضحي معلوماً أن التدقيق الداخلي يعتبر أداة من أدوات ضبط الجودة، إذ لا بد للمدقق الداخلي الإلمام بمعايير الجودة وتوثيقها من خلال إعطاء درجة من الاستقلالية لمعايير الجودة عن الوحدات، وعليه فإن نطاق عمل التدقيق الداخلي توسع ليشمل تدقيق مدى التزام الوحدات بالموصفات والشروط اللازمة للحصول على شهادة الجودة وإعداد تقرير بنتائج هذا التدقيق ورفعها إلى الإدارة العليا لاتخاذ الإجراءات اللازمة للمحافظة على تطبيق متطلبات الجودة (سعيدان، ٢٠١٤).

كما أنه وبحسب الارشادات التوجيهية الصادرة من معهد المدققين الداخليين في المملكة المتحدة (II-UK, 2004) الارشاد رقم ٤٤ الفقرة ٣-٤ "حيثما يوجد خيار لتطبيق الايزو أو المعايير البريطانية فإن قسم التدقيق الداخلي يجب أن ينفذ ما يسمى بالتدقيق ما قبل التصديق Pre-certification Audit وهذا يعني:

- يمكن للتدقيق الداخلي أن يدقق عمليات إدارة الجودة الشاملة.
- تبادل الأفكار مع أعضاء التدقيق الداخلي قد يخلق فرصاً للتحسين المستمر.
- يمكن لنظام الجودة أن يوفر مدخلات للتدقيق الداخلي.
- يمكن للتدقيق الداخلي أن يقوم بدور الناصح والمرشد لإدارة الجودة.

أما بالنسبة لتفعيل العلاقة بين التدقيق لداخلي وضبط الجودة فيمكن أن يتم من خلال (فلاق، ٢٠١٠):

١. **الاتصال، التعاون والتنسيق:** حيث يتضمن الاتصال تبادل المعلومات وهذا سوف يحدد نوع العلاقة التي ستكون ذات فائدة بالنسبة للطرفين، وحتى يتم الاتصال بشكل فاعل، يجب أن يكون لدى كل طرف فهم أساسي بطريقة عمل الطرف الآخر.

٢. **الاعتماد والتقييم:** لتأسيس علاقة تعاونية قوية بين التدقيق الداخلي وضبط الجودة، لا بد للتدقيق أن يحدد درجة اعتماده على نتائج أعمال ضبط الجودة، وحتى يستطيع ذلك لا بد أن يأخذ بعين الاعتبار:

- هل يركز تدقيق الجودة الداخلي على نواحي الرقابة؟
- هل تم تحقيق المنافع المرجوة من نظام الجودة؟
- هل شهادة الجودة ٩٠٠١ تتعلق بكل أنشطة المؤسسة أم بأنشطة معينة؟

٣. **المواجهة:** ان المواجهة بين التدقيق الداخلي وضبط الجودة قد تحدث عندما يشير التدقيق الداخلي الى وجود نقاط ضعف رقابية، مرتبطة بمخاطر عمل (Business Risk) عند مراجعته لتطبيق نظام ادارة الجودة، وهذا ما قد يرفضه فريق عمل ضبط الجودة ولكن يمكن تجنب حدوث هذه المواجهة من خلال تفعيل الاتصال بين الطرفين.

٤. **التكامل التنظيمي:** بمعنى أن يكون المدقق الداخلي ومدقق الجودة الداخلي يعملان تحت ادارة واحدة، وهذا يعتمد على مدى التعاون والتنسيق بينهما والمشار اليه سابقاً.

الفصل الثالث

الإطار العملي

بعد دراسة موضوع البحث من الناحية النظرية لابد من التعريف بلمحة بسيطة عن الحالة العملية المدروسة من خلال استعراض لأهم ما يتعلق بعمل بنك سورية والخليج في سورية، وذلك تمهيداً لتطبيق البحث على العاملين في المراكز الوظيفية العليا في البنك لكي يتم استخلاص النتائج التي ستساعد في إثبات فرضيات البحث أو نفيها وفق أصول البحث العلمي، وقد تم تنفيذ التطبيق العملي من خلال توزيع استبانة على عينة بحثية مناسبة من العاملين في المراكز الوظيفية العليا في بنك سورية والخليج في البنك المدروس بهدف إجراء القياس الكمي والاختبارات الإحصائية الضرورية لاستخلاص النتائج.

١- لمحة عن بنك سورية والخليج:



بنك سورية و الخليج Syria Gulf Bank

١-١- تأسيسه:

بنك سورية والخليج ش.م.م هو شركة مساهمة مغفلة سورية خاصة تم الترخيص لها بموجب قرار رئاسة مجلس الوزراء رقم (32/م.و) الصادر بتاريخ 13 نيسان 2006 وقرار لجنة إدارة مصرف سورية المركزي رقم ١٠٥/أ الصادر بتاريخ ١٠ شباط ٢٠٠٧، مسجلة بالسجل التجاري رقم ١٤٧٦٥ بتاريخ ٢١ تشرين الثاني لعام ٢٠٠٦ وتخضع لأحكام قانون النقد الأساسي رقم 23 لعام 2002 والقانون رقم 28 لعام 2001 وتعليماته التنفيذية وقانون التجارة رقم ٣٣ لعام ٢٠٠٧ وقانون مصرف سورية المركزي وللأنظمة التي يضعها مجلس النقد والتسليف. تم تسجيل البنك لدى مفوضية الحكومة لدى المصارف تحت رقم ١٤ تاريخ ١٠ شباط ٢٠٠٧ وهو سابع بنك خاص يتم تأسيسه في سورية، حيث تم تأسيسه من قبل مجموعة من المؤسسات المالية الكويتية والبحرينية واللبنانية الهامة إلى جانب عدد من رجال الأعمال السوريين البارزين.

٢-١- أعماله:

يقوم البنك بتقديم جميع الأعمال المصرفية والمالية وفق قانون النقد الأساسي ٢٣ للعام ٢٠٠٢ من خلال مركزه الرئيسي في دمشق وفروعه داخل الجمهورية العربية السورية وعددها ١٢ فرع مرخص كما في 31 كانون الأول 2015 موزعة في دمشق وريف دمشق وحلب وطرطوس وحماه وحمص واللاذقية ودير الزور مع الأخذ بعين الاعتبار إيقاف العمل مؤقتاً في ثلاثة فروع للبنك خلال عام ٢٠١٢ هي التل وحمص ودير الزور يقدم بنك سورية والخليج خدمات ومنتجات مصرفية متكاملة وفق التالي:

• الخدمات المصرفية للأفراد:

- الحسابات البنكية بأنواعها: (الرواتب، جارية، توفير وودائع لأجل)
- الصرافات الآلي.
- الخدمة المصرفية عبر الانترنت.
- تحصيل الشيكات.
- الحوالات.
- صناديق الأمانات.
- صرف العملات الأجنبية.
- الخدمات المصرفية الالكترونية.

• الخدمات التجارية:

- الاعتمادات المستندية للاستيراد والتصدير.
- بوالص التحصيل بكافة أنواعها.
- الكفالات المصرفية المحلية والخارجية.
- خطابات الضمان.

• التسهيلات الائتمانية:

- قروض تجارية طويلة الأجل.
- التسهيلات الائتمانية المباشرة وغير المباشرة.
- تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة.
- قروض إنتاجية بشروط ميسرة.

٣-١- الهيكل التنظيمي للبنك:

كما تلتزم إدارة التدقيق الداخلي بالإطار الدولي للممارسات المهنية الذي أصدره معهد المدققين الداخليين، حيث يشمل الإطار الدولي للممارسات المهنية وأخلاقيات العمل، والمعايير الدولية للممارسات المهنية للتدقيق الداخلي، والمشورات العملية، والأدلة الإرشادية للممارسة، إذ تقوم الإدارة بتنفيذ خطط المهام المصادق عليها من قبل لجنة التدقيق بما يتفق مع أفضل الممارسات الحالية التي تستند إلى منهجية تقييم المخاطر، والتي تشمل جميع إدارات وعمليات وأنشطة وأنظمة البنك، مع التركيز على فاعلية نظم الرقابة الداخلية وإدارة المخاطر والحوكمة، وترفع النتائج إلى لجنة التدقيق لاتخاذ الإجراءات والقرارات اللازمة بما يصب في مصلحة البنك العامة.

يتم تحديد الاستراتيجيات العامة لإدارة التدقيق الداخلي بما ينسجم مع استراتيجية البنك والأهداف والخطط والسياسات المرسومة حيث تسعى إدارة التدقيق الداخلي لتعزيز الثقافة السائدة للتدقيق الداخلي وتعزيز الانطباق عنه، باعتباره من الضوابط الرقابية ووسيلة لتمكين الإدارة من تحقيق الإشراف والرقابة والمتابعة على كامل أوجه النشاطات وفرض رقابة على أعمال موظفي البنك بكافة مستوياتهم الوظيفية للتحقق من قيامهم بأعمالهم وواجباتهم طبقاً للسياسات والتعليمات الموضوعية

٥-١ - ضبط الجودة في البنك:

يسعى بنك سورية والخليج بشكل دائم إلى تحسين جودة ونوعية الخدمة المقدمة في البنك وفق أفضل الممارسات في هذا الإطار، إضافة إلى ابتكار خدمات ومنتجات مصرفية متميزة تلبي احتياجات كافة فئات المتعاملين وصولاً إلى أفضل مستويات رضا العملاء

حيث يقوم بتحديد مواصفات وخصائص الخدمات البنكية المفترض تقديمها بدقة وتوثيقها واعتمادها أصولاً من الجهات المخولة، والقيام بالدراسة التحليلية المستمرة بمقارنة وضع البنك مع المصارف السورية لا سيما التقليدية منها، إضافة لدراسة مستويات رضا العملاء من خلال التغذية الراجعة ومراجعة الشكاوي الواردة من الزبائن سواء من خلال الموقع الإلكتروني أو صناديق الشكاوي المنتشرة في كافة فروع البنك

٢ - أداة الدراسة:

بناء على طبيعة البيانات المراد جمعها، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، وجدت الباحثة أن الأداة الأكثر ملاءمة لتحقيق أهداف البحث هي الاستبانة، حيث تم تصميم الاستبانة المناسبة لقياس المتغيرات المدروسة وذلك بالرجوع إلى الأدب النظري والدراسات السابقة والاستناد إلى عدد من المقاييس مع إدخال بعض التعديلات عليها بما يتناسب الحالة العملية المدروسة، ليتم إخراج الاستبانة بصيغتها النهائية وبحيث تتضمن (٢٢) عبارة إضافة إلى الأسئلة الديمغرافية وفق الجدول التالي:

الجدول رقم (٣) - جدول بناء أداة الدراسة

مصدر المقياس	عدد العبارات	الأبعاد	المتغير	
(عوماري، ٢٠١٨)	٤	استقلالية التدقيق الداخلي	التدقيق الداخلي	المتغير المستقل
	٤	معايير التدقيق الداخلي		
	٤	وظائف التدقيق الداخلي		
	٤	أهداف التدقيق الداخلي		
(بجاي، ٢٠١٣)	٦	-	ضبط الجودة	المتغير التابع

المصدر- من إعداد (الباحثة، ٢٠٢٢)

٣- جمع البيانات وتحليلها:

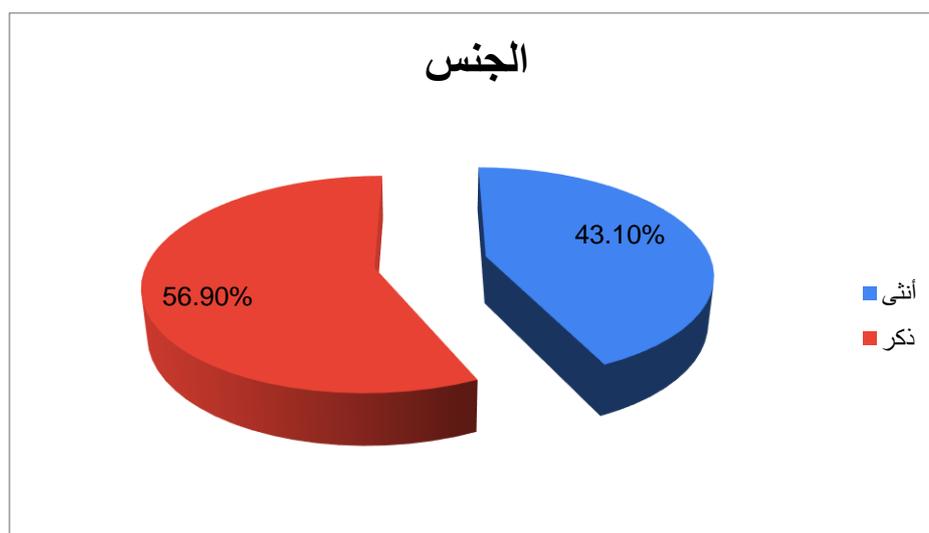
قامت الباحثة بتوزيع الاستبيان على عينة البحث المتمثلة بالعاملين في المراكز الوظيفية العليا في بنك سورية والخليج- سورية والتي بلغت (٦٣) مفردة، تم استرداد (٥٨) استبانة صالحة للتحليل بنسبة 92% من إجمالي عدد الاستبانات الموزعة وهي نسبة جيدة، ثم تم تفرغ البيانات وترميزها على برنامج Microsoft Excel ثم تصديرها إلى برنامج التحليل الإحصائي SPSS الإصدار رقم ٢٦ ليتم قياس درجة ثبات وصدق المقياس واتساقه وتحليل البيانات واختبار الفرضيات.

٣-١- مواصفات العينة:

تكونت عينة الدراسة من ٥٨ مفردة من العاملين في بنك سورية والخليج، ونبين فيما يلي توزيع أفراد مجتمع الدراسة حسب خصائصهم الديموغرافية والمتمثلة في (الجنس، العمر، سنوات العمل في البنك، المؤهل العلمي، المركز الوظيفي):

• الجنس:

يبين الشكل التالي توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس:



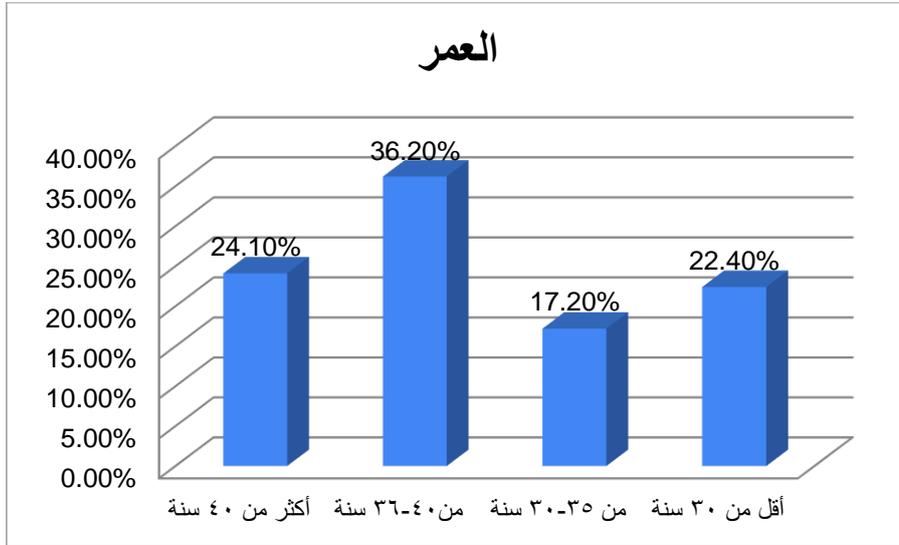
الشكل (٤) – توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

المصدر – من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات SPSS

يبين الشكل رقم (٤) أن نسبة عدد الذكور أكبر من عدد الإناث بقليل في العينة، حيث بلغت نسبة الذكور 56.90% من مجموع المستجوبين، فيما بلغت نسبة الإناث 43.10% من أفراد العينة.

• العمر:

يبين الشكل التالي توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر:



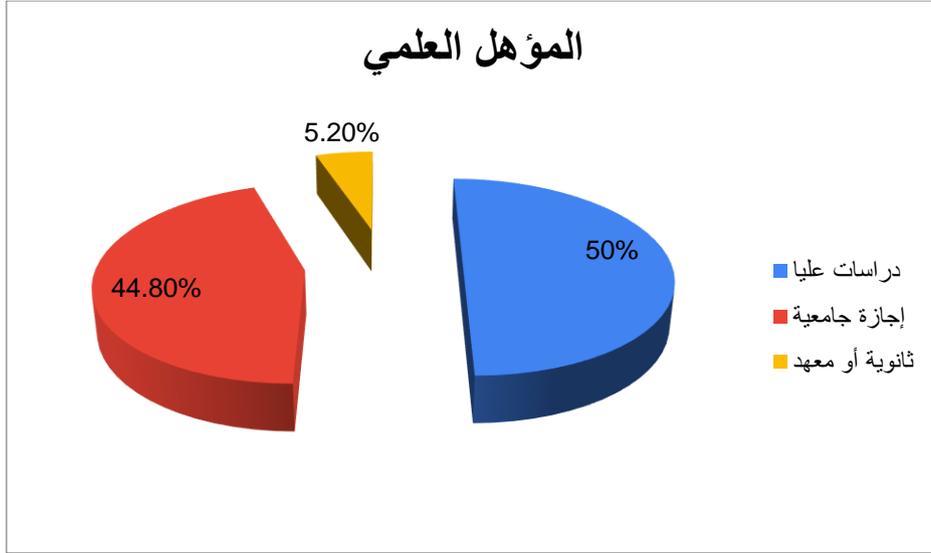
الشكل (٥) – توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

المصدر – من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات SPSS

يبين الشكل رقم (٥) أن النسبة الأكبر للمستجوبين تتراوح أعمارهم بين ٣٦-٤٠ سنة، يليهم العاملون في المراكز الوظيفية العليا في البنك الذين تتجاوز أعمارهم ٤٠ سنة، ثم الذين تقل أعمارهم عن ٣٠ سنة، وأخيراً العاملون الذين تتراوح أعمارهم بين ٣٠-٣٥ سنة.

• المؤهل العلمي:

يبين الشكل التالي توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي:



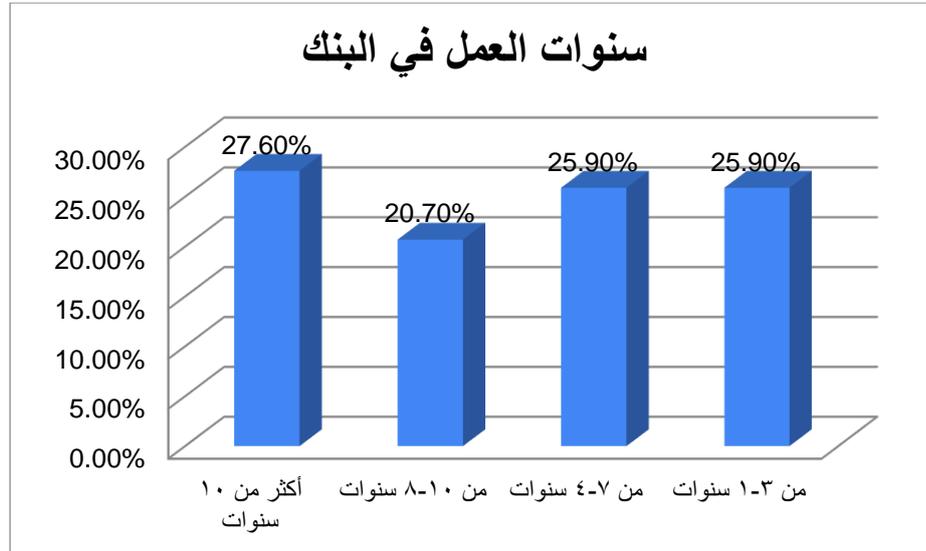
الشكل (٦) – توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المصدر – من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات SPSS

يبين الشكل رقم (٦) أن غالبية أفرا العينة هم إما من حملة شهادات الدراسات العليا أو الإجازة الجامعية حيث كانت نسبتها متقاربة، فقد بلغت نسبة المستجوبين حاملي شهادات الدراسات العليا 50% من مجموع المبحوثين، وكانت نسبة حملة الإجازة الجامعية 44.80% من أفراد العينة، فيما كانت نسبة المستجوبين الذين يحملون الشهادة الثانوية أو المعهد المتوسط 5.20% من مجموع المبحوثين فقط.

• سنوات العمل في البنك:

يبين الشكل التالي توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات العمل في البنك:



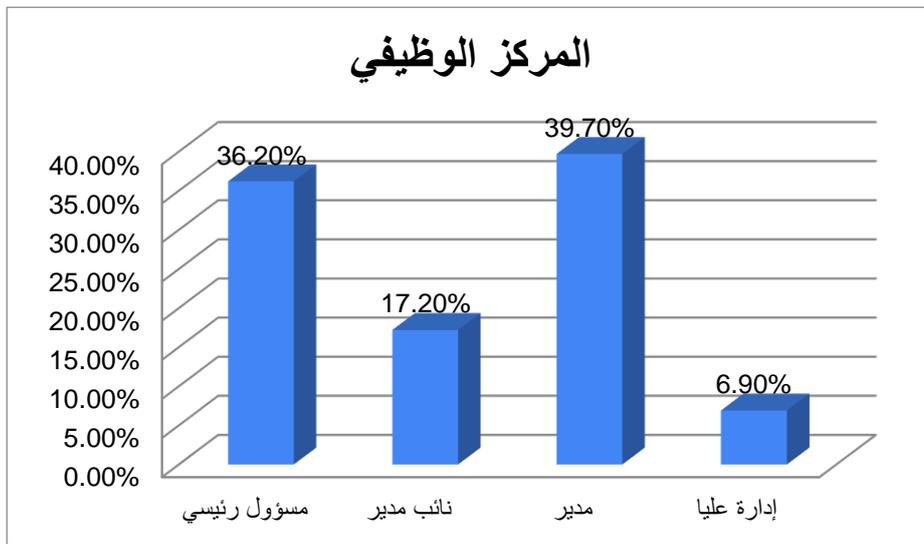
الشكل (٧) – توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات العمل في البنك

المصدر – من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات SPSS

يبين الشكل السابق توزيع أفراد العينة بحسب سنوات عملهم في بنك سورية والخليج، حيث أن كانت نسب فئات سنوات العمل متقاربة كانت نسب فئات سنوات العمل متقاربة إلى حد ما، وكانت نسبة العاملين الذين تتجاوز سنوات عملهم في البنك ١٠ سنوات هي الأكبر حيث بلغت 27.60%، تليها بنفس النسبة العاملون الذين تتراوح سنوات عملهم بين ٣-١ سنوات و ٧-٤ سنوات وبنسبة 25.90%، فيما كانت النسبة الأقل للعاملين الذين تتراوح سنوات عملهم في البنك بين ٨-١٠ سنوات بنسبة 20.70%.

• المركز الوظيفي:

يبين الشكل التالي توزيع أفراد العينة حسب متغير المركز الوظيفي:



الشكل (٨) – توزيع عينة الدراسة حسب متغير المركز الوظيفي

المصدر – من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات SPSS

يبين الشكل السابق أن النسبة الأكبر من أفراد العينة هم بمركز مدير بنسبة 39.70% من مجموع المستجوبين، يليهم المسؤولون الرئيسيون في البنك بنسبة 36.20%، ثم نواب المديرون بنسبة 17.20%، وأخيراً شاغلو المناصب الوظيفية في الإدارة العليا (رئيس تنفيذي - نائب - مساعدين) بنسبة 6.90% من مجموع أفراد العينة.

٣-٢ - قياس درجة ثبات المقياس:

قامت الباحثة بفحص الثبات الداخلي لمقاييس الاستبيان باستخدام اختبار الثبات (كرونباخ ألفا)، وتم فحص عبارات كل مقياس على حدى، حيث يبين الجدول رقم (٤) نتائج معاملات كرونباخ ألفا لكل متغير من متغيرات الدراسة:

الجدول (٤) – اختبار ثبات المقياس

المقياس	معامل الثبات (ألفا كرونباخ)
استقلالية التدقيق	0.885
معايير التدقيق	0.864
وظائف التدقيق	0.669
أهداف التدقيق	0.883
ضبط الجودة	0.900

المصدر – من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات SPSS

يُلاحظ من الجدول رقم (٤) أن قيم كرونباخ ألفا لأبعاد المتغير المستقل تتراوح بين 0.669 و0.885، فيما تبلغ قيمة معامل الثبات للمتغير التابع 0.900 وجميع هذه المقاييس أكبر من المقبول 0.6 وتدل على جودة أسئلة الاستبيان وبالتالي يمكن القول أن اعتمادية المقياس محققة (Mamahit & Worng, 2016:133-144).

٣-٣- اختبار الاتساق الداخلي (صدق البناء) لأداة البحث:

لقياس الاتساق الداخلي تم استخدام معامل ارتباط بيرسون بين عبارات كل بعد من محاور المقياس ومحورها الكلي وفق التالي:

- (استقلالية التدقيق) البعد الأول من أبعاد المتغير المستقل (التدقيق الداخلي):

يبين الجدول التالي معاملات الارتباط بين البعد الأول (استقلالية التدقيق) والعبارات التي تقيسه:

الجدول (٥)- معاملات الارتباط بين البعد الأول (استقلالية التدقيق) من المتغير المستقل والعبارات التي تقيسه

قيمة الدلالة	معامل الارتباط	فقرات البعد
٠,٠٠٠	0.567	لدى قسم التدقيق الداخلي بالبنك حرية اختيار الأنشطة التي يتم فحصها
٠,٠٠٠	0.567	يقوم قسم التدقيق الداخلي بعملية التدقيق داخل أقسام البنك وفروعه بحرية
٠,٠٠٠	1.000	لا تؤثر العلاقات الشخصية بين موظفي البنك والمدققين الداخليين على عملية التدقيق الداخلي
٠,٠٠٠	0.567	يؤخذ بتوصيات قسم التدقيق الداخلي في كافة النواحي المحاسبية، الإدارية، التسويقية

المصدر – من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات SPSS

يتبين من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين البعد الأول من المتغير المستقل (استقلالية التدقيق) والفقرات التي تقيسه كانت متوسطة إلى مرتفعة وذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01)، مما يؤكد وجود اتساق داخلي مقبول إحصائياً داخل البعد الأول من أبعاد ومحاور المتغير المستقل وبالتالي صلاحيتها للتطبيق.

- (معايير التدقيق) البعد الثاني من أبعاد المتغير المستقل (التدقيق الداخلي):

يبين الجدول التالي معاملات الارتباط بين البعد الثاني (معايير التدقيق) والعبارات التي تقيسه:

الجدول (٦)- معاملات الارتباط بين البعد الثاني (معايير التدقيق) من المتغير المستقل والعبارات التي تقيسه

قيمة الدلالة	معامل الارتباط	فقرات البعد
٠,٠٠٠	0.567	يتسم أداء المدققين الداخليين بالموضوعية
٠,٠٠٠	0.487	يأخذ المدققون الداخليون كافة المخاطر الجوهرية بعين الاعتبار أثناء عملية التدقيق الداخلي
٠,٠٠٠	0.360	يلتزم المدققون الداخليون بمعايير التدقيق الداخلي المعتمدة دولياً
٠,٠٠٠	1.000	يلتزم المدققون الداخليون بإيصال النتائج من خلال التقارير للإدارة العليا

المصدر - من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات SPSS

يتبين من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين البعد الثاني من المتغير المستقل (معايير التدقيق) والفقرات التي تقيسه كانت متوسطة إلى مرتفعة وذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01)، مما يؤكد وجود اتساق داخلي مقبول إحصائياً داخل البعد الثاني من أبعاد ومحاور المتغير المستقل وبالتالي صلاحيتها للتطبيق.

- (وظائف التدقيق) البعد الثالث من أبعاد المتغير المستقل (التدقيق الداخلي):

يبين الجدول التالي معاملات الارتباط بين البعد الثالث (وظائف التدقيق) والعبارات التي تقيسه:

الجدول (٧) - معاملات الارتباط بين البعد الثالث (وظائف التدقيق) من المتغير المستقل والعبارات التي تقيسه

قيمة الدلالة	معامل الارتباط	فقرات البعد
٠,٠٠٠	1.000	يسعى قسم التدقيق الداخلي في البنك لتخطيط أعمال التدقيق وفقاً لاحتياجات الإدارة والبنك
٠,٠٠٠	0.259	يقوم المدققون الداخليون بفحص الحسابات والتأكد من أن جميع العمليات أثبتت في الدفاتر والسجلات وفقاً للقواعد المحاسبية العلمية الصحيحة
٠,٠٠٠	0.701	يتأكد المدققون الداخليون من مدى الالتزام بالسياسات والإجراءات والخطط والنظم واللوائح
٠,٠٠٠	0.695	يتحقق المدققون الداخليون من جودة الأنشطة والعمليات في البنك بما فيها الخدمات المقدمة للزبائن

المصدر - من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات SPSS

يتبين من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين البعد الثالث من المتغير المستقل (وظائف التدقيق) والفقرات التي تقيسه كانت متوسطة إلى مرتفعة وذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01)، مما يؤكد وجود اتساق داخلي مقبول إحصائياً داخل البعد الثالث من أبعاد ومحاور المتغير المستقل وبالتالي صلاحيتها للتطبيق.

- (أهداف التدقيق) البعد الرابع من أبعاد المتغير المستقل (التدقيق الداخلي):

يبين الجدول التالي معاملات الارتباط بين البعد الرابع (أهداف التدقيق) والعبارات التي تقيسه:

الجدول (٨) - معاملات الارتباط بين البعد الرابع (أهداف التدقيق) من المتغير المستقل والعبارات التي تقيسه

قيمة الدلالة	معامل الارتباط	فقرات البعد
٠,٠٠٠	0.766	يساهم التدقيق الداخلي في البنك في تحسين أنظمة الرقابة الداخلية

٠,٠٠٠	0.486	يعمل التدقيق الداخلي في البنك على تقييم المخاطر المحتملة والمتعلقة بالخدمات التي يقدمها للعملاء
٠,٠٠٠	0.990	يقوم قسم التدقيق الداخلي بتدقيق العمليات والخدمات البنكية بهدف التأكد من أن نظام الجودة يعمل كما هو مخطط له
٠,٠٠٠	0.942	يتأكد قسم التدقيق الداخلي من وجود سياسات داخل البنك تهتم بمقاييس جودة الخدمات البنكية

المصدر - من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات SPSS

يتبين من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين البعد الرابع من المتغير المستقل (أهداف التدقيق) والفقرات التي تقيسه كانت متوسطة إلى مرتفعة وذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01)، مما يؤكد وجود اتساق داخلي مقبول إحصائياً داخل البعد الرابع من أبعاد ومحاور المتغير المستقل وبالتالي صلاحيتها للتطبيق.

- المتغير التابع (ضبط الجودة):

يبين الجدول التالي معاملات الارتباط بين المتغير التابع (ضبط الجودة) والعبارات التي تقيسه:

الجدول (٩) - معاملات الارتباط بين المتغير التابع (ضبط الجودة) والعبارات التي تقيسه

قيمة الدلالة	معامل الارتباط	فقرات البعد
٠,٠٠٠	0.639	يتم تحديد مواصفات الخدمات البنكية المفترض تقديمها بدقة
٠,٠٠٠	0.668	يتم قياس خصائص الخدمات المقدمة في البنك بانتظام
٠,٠٠٠	0.676	يتم مقارنة مواصفات الخدمات المقدمة في البنك بمثيلاتها في باقي البنوك
٠,٠٠٠	0.841	يتم تقييم وتحليل الاختلافات بين مواصفات الخدمات البنكية المقدمة والنتائج الفعلية
٠,٠٠٠	0.902	يتم اتخاذ الإجراءات الفورية لتصحيح عدم مطابقة الخدمات للمواصفات
٠,٠٠٠	0.823	يتم معالجة الأسباب الجذرية لمنع حدوث عدم المطابقة مرة أخرى على المدى البعيد

المصدر - من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات SPSS

يتبين من الجدول السابق أن معاملات الارتباط بين المتغير التابع (ضبط الجودة) والفقرات التي تقيسه كانت متوسطة إلى مرتفعة وذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.01)، مما يؤكد وجود اتساق داخلي مقبول إحصائياً داخل المتغير التابع وبالتالي صلاحيتها للتطبيق.

٣-٤ - التحليل الوصفي لمتغيرات البحث:

لوصف متغيرات البحث استخدمت الباحثة تحليل One-Sample T-Test ولمعرفة إذا ما كان المتوسط الحسابي لدرجة الاستجابة على كل فقرة من فقرات محاور الدراسة قد وصلت إلى درجة الموافقة المتوسطة (المحايد) وهي (3.4) أم تختلف عنها جوهرياً.

ونبين فيما يلي نتائج التحليل وفقاً لكل متغير من متغيرات الدراسة على حدى:

• **استقلالية التدقيق:**

يبين الجدول التالي قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري ونتائج تحليل One-Sample T-Test للفقرات الخاصة بالمتغير الأول (استقلالية التدقيق):

الجدول (١٠) – الوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة الاحتمال (sig.) لإجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات الخاصة ببعد استقلالية التدقيق

المرتبة	النتيجة	القيمة الاحتمالية (sig)	قيمة (t)	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	استقلالية التدقيق
٢	يوجد فرق معنوي	0.000	52.780	0.223	4.94	١. لدى قسم التدقيق الداخلي بالبنك حرية اختيار الأنشطة التي يتم فحصها
٢	يوجد فرق معنوي	0.000	52.780	0.223	4.94	٢. يقوم قسم التدقيق الداخلي بعملية التدقيق داخل أقسام البنك وفروعه بحرية
١	يوجد فرق معنوي	0.000	91.800	0.131	4.98	٣. لا تؤثر العلاقات الشخصية بين موظفي البنك والمدققين الداخليين على عملية التدقيق الداخلي
٢	يوجد فرق معنوي	0.000	52.780	0.223	4.94	٤. يؤخذ بتوصيات قسم التدقيق الداخلي في كافة النواحي المحاسبية، الإدارية، التسويقية
	يوجد فرق معنوي	0.000	٩١,٨٠٠	0.131	4.98	النتيجة الإجمالية لاستقلالية التدقيق

المصدر – من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات SPSS

يظهر من الجدول رقم (١٠) أن المتوسط العام لإجابات عينة البحث حول متغير استقلالية التدقيق يبلغ (4.98) وبانحراف معياري يبلغ (0.131) ومع وجود فرق معنوي بناء على نتائج تحليل T للعينة الواحدة حيث $sig < 0.05$ ، مما يدل على موافقة أفراد العينة بشدة على مستوى استقلالية التدقيق الداخلي في بنك سورية والخليج.

وتبين نتائج تحليل T للعينة الواحدة من الجدول السابق أيضاً أن جميع العبارات التي تم فيها قياس بُعد استقلالية التدقيق اتجهت إجابات أفراد العينة فيها إلى الموافقة، وقد احتلت العبارة ٣/ المرتبة الأولى من بين العبارات التي تقيس استقلالية التدقيق والتي تشير إلى عدم وجود تأثير للعلاقات الشخصية بين موظفي البنك والمدققين الداخليين على عملية التدقيق الداخلي، فيما نالت باقي العبارات التي تقيس هذا البعد نفس المرتبة نتيجة تساويها في مستوى الوسط الحسابي وهذا يشير إلى وجود حرية اختيار الأنشطة التي يتم فحصها من قسم التدقيق الداخلي بالبنك، إضافة إلى قيامه بعملية التدقيق داخل أقسام البنك وفروعه بحرية، ويتم الأخذ بتوصياته في كافة النواحي المحاسبية، الإدارية، التسويقية.

• معايير التدقيق:

يبين الجدول التالي قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري ونتائج تحليل One-Sample T-Test للفقرات الخاصة بالمتغير الثاني (معايير التدقيق):

الجدول (١١) – الوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة الاحتمال (sig.) لإجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات الخاصة ببعده معايير التدقيق

المرتبة	النتيجة	القيمة الاحتمالية (sig)	قيمة (t)	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	معايير التدقيق
٢	يوجد فرق معنوي	0.000	52.780	0.223	4.94	٥. يتسم أداء المدققين الداخليين بالموضوعية
٣	يوجد فرق معنوي	0.000	45.617	0.255	4.93	٦. يأخذ المدققون الداخليون كافة المخاطر الجوهرية بعين الاعتبار أثناء عملية التدقيق الداخلي
٤	يوجد فرق معنوي	0.000	33.960	0.339	4.91	٧. يلتزم المدققون الداخليون بمعايير التدقيق الداخلي المعتمدة دولياً
١	يوجد فرق معنوي	0.000	91.800	0.131	4.98	٨. يلتزم المدققون الداخليون بإيصال النتائج من خلال التقارير للإدارة العليا
	يوجد فرق معنوي	0.000	٩١,٨٠٠	0.131	4.98	النتيجة الإجمالية لمعايير التدقيق

المصدر – من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات SPSS

يظهر من الجدول رقم (١١) أن المتوسط العام لإجابات عينة البحث حول متغير معايير التدقيق يبلغ (4.98) وبانحراف معياري يبلغ (0.131) ومع وجود فرق معنوي بناء على نتائج تحليل T للعينة الواحدة حيث $sig < 0.05$ ، مما يدل على موافقة أفراد العينة بشدة على مستوى معايير التدقيق الداخلي في بنك سورية والخليج.

وتبين نتائج تحليل T للعينة الواحدة من الجدول السابق أيضاً أن جميع العبارات التي تم فيها قياس بُعد معايير التدقيق اتجهت إجابات أفراد العينة فيها إلى الموافقة، وقد احتلت العبارة /٨/ المرتبة الأولى من بين العبارات التي تقيس معايير التدقيق والتي تشير إلى التزام المدققين الداخليين بإيصال النتائج من خلال التقارير للإدارة العليا، فيما نالت العبارة /٧/ التقييم الأقل من بين العبارات التي تقيس هذا المتغير والتي تشير إلى التزام المدققين الداخليين بمعايير التدقيق الداخلي المعتمدة دولياً.

ودلت نتائج باقي العبارات حسب ترتيب مستوى أهميتها وفقاً لآراء أفراد العينة على تكامل الأدوار في فرق العمل يمكن كل عضو من إنجاز مهامه في الوقت المطلوب، إضافةً إلى قبول كل عضو في فريق العمل بدوره.

• وظائف التدقيق:

يبين الجدول التالي قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري ونتائج تحليل One-Sample T-Test للفقرات الخاصة بالمتغير الثالث (وظائف التدقيق):

الجدول (١٢) – الوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة الاحتمال (sig.) لإجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات الخاصة ببعد وظائف التدقيق

المرتبة	النتيجة	القيمة الاحتمالية (sig)	قيمة (t)	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	وظائف التدقيق
٤	يوجد فرق معنوي	0.000	20.641	0.552	4.89	٩. يسعى قسم التدقيق الداخلي في البنك لتخطيط أعمال التدقيق وفقاً لاحتياجات الإدارة والبنك
٢	يوجد فرق معنوي	0.000	36.794	0.316	4.93	١٠. يقوم المدققون الداخليون بفحص الحسابات والتأكد من أن جميع العمليات أثبتت في الدفاتر والسجلات وفقاً للقواعد المحاسبية العلمية الصحيحة
١	يوجد فرق معنوي	0.000	91.800	0.131	4.98	١١. يتأكد المدققون الداخليون من مدى الالتزام بالسياسات والإجراءات والخطط والنظم واللوائح
٣	يوجد فرق معنوي	0.000	29.734	0.387	4.91	١٢. يتحقق المدققون الداخليون من جودة الأنشطة والعمليات في البنك بما فيها الخدمات المقدمة للزبائن
	يوجد فرق معنوي	0.000	64.776	0.184	4.96	النتيجة الإجمالية لوظائف التدقيق

المصدر – من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات SPSS

يظهر من الجدول رقم (١٢) أن المتوسط العام لإجابات عينة البحث حول متغير وظائف التدقيق يبلغ (4.96) وبانحراف معياري يبلغ (0.184) ومع وجود فرق معنوي بناء على نتائج تحليل T للعينة الواحدة حيث $sig < 0.05$ ، مما يدل على موافقة أفراد العينة بشدة على مستوى وظائف التدقيق الداخلي في بنك سورية والخليج.

وتبين نتائج تحليل T للعينة الواحدة من الجدول السابق أيضاً أن جميع العبارات التي تم فيها قياس بُعد وظائف التدقيق اتجهت إجابات أفراد العينة فيها إلى الموافقة، وقد احتلت العبارة /١١/ المرتبة الأولى من بين العبارات التي تقيس وظائف التدقيق والتي تشير إلى قيام المدققين الداخليين بالتأكد من مدى الالتزام بالسياسات والإجراءات والخطط والنظم واللوائح، فيما نالت العبارة /٩/ التقييم الأقل من بين العبارات التي تقيس هذا المتغير والتي تشير إلى سعي قسم التدقيق الداخلي في البنك لتخطيط أعمال التدقيق وفقاً لاحتياجات الإدارة والبنك

ودلت نتائج باقي العبارات حسب ترتيب مستوى أهميتها وفقاً لآراء أفراد العينة على قيام المدققين الداخليين بفحص الحسابات والتأكد من أن جميع العمليات أثبتت في الدفاتر والسجلات وفقاً للقواعد المحاسبية العلمية الصحيحة، كما أنهم يتحققون من جودة الأنشطة والعمليات في البنك بما فيها الخدمات المقدمة للزبائن.

• أهداف التدقيق:

يبين الجدول التالي قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري ونتائج تحليل One-Sample T-Test للفقرات الخاصة بالمتغير الرابع (أهداف التدقيق):

الجدول (١٣) – الوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة الاحتمال (sig.) لإجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات الخاصة ببعدها أهداف التدقيق

المرتبّة	النتيجة	القيمة الاحتمالية (sig)	قيمة (t)	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	أهداف التدقيق
1	يوجد فرق معنوي	0.000	52.780	0.223	4.94	١٣. يساهم التدقيق الداخلي في البنك في تحسين أنظمة الرقابة الداخلية
٣	يوجد فرق معنوي	0.000	33.960	0.339	4.91	١٤. يعمل التدقيق الداخلي في البنك على تقييم المخاطر المحتملة والمتعلقة بالخدمات التي يقدمها للعملاء
٢	يوجد فرق معنوي	0.000	28.230	0.413	4.93	١٥. يقوم قسم التدقيق الداخلي بتدقيق العمليات والخدمات البنكية بهدف التأكد من أن نظام الجودة يعمل كما هو مخطط له
٣	يوجد فرق معنوي	0.000	26.773	0.430	4.91	١٦. يتأكد قسم التدقيق الداخلي من وجود سياسات داخل البنك تهتم بمقاييس جودة الخدمات البنكية
	يوجد فرق معنوي	0.000	40.445	0.291	4.94	النتيجة الإجمالية أهداف التدقيق

المصدر – من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات SPSS

يظهر من الجدول رقم (١٣) أن المتوسط العام لإجابات عينة البحث حول متغير أهداف التدقيق يبلغ (4.94) وبانحراف معياري يبلغ (0.291) ومع وجود فرق معنوي بناء على نتائج تحليل T للعينة الواحدة حيث $sig < 0.05$ ، مما يدل على موافقة أفراد العينة بشدة على مستوى أهداف التدقيق الداخلي في بنك سورية والخليج.

وتبين نتائج تحليل T للعينة الواحدة من الجدول السابق أيضاً أن جميع العبارات التي تم فيها قياس بُعد أهداف التدقيق اتجهت إجابات أفراد العينة فيها إلى الموافقة، وقد احتلت العبارة /١٣/ المرتبة الأولى من بين العبارات التي تقيس أهداف التدقيق والتي تشير إلى مساهمة التدقيق الداخلي في البنك في تحسين أنظمة الرقابة الداخلية، فيما نالت العبارتان /١٤/ و /١٦/ التقييم الأقل من بين العبارات اللتان تشيران إلى قيام قسم التدقيق الداخلي في البنك بتقييم المخاطر المحتملة والمتعلقة بالخدمات التي يقدمها للعملاء، والتأكد من وجود سياسات داخل البنك تهتم بمقاييس جودة الخدمات البنكية.

ودلت نتيجة العبارة ١٥/ التي احتلت المرتبة الثانية في ترتيب العبارات التي تقيس هذا البعد بقياس قسم التدقيق الداخلي بتدقيق العمليات والخدمات البنكية بهدف التأكد من أن نظام الجودة يعمل كما هو مخطط له.

• المتغير التابع (ضبط الجودة):

يبين الجدول التالي قيمة الوسط الحسابي والانحراف المعياري ونتائج تحليل One-Sample T-Test للفقرات الخاصة بالمتغير التابع (ضبط الجودة):

الجدول (١٤) – الوسط الحسابي والانحراف المعياري وقيمة الاحتمال (sig.) لإجابات أفراد عينة الدراسة على الفقرات الخاصة بالمتغير التابع (ضبط الجودة)

المرتبة	النتيجة	القيمة الاحتمالية (sig)	قيمة (t)	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	ضبط الجودة
٥	يوجد فرق معنوي	0.000	6.385	0.674	3.96	١٧. يتم تحديد مواصفات الخدمات البنكية المقترض تقديمها بدقة
٦	يوجد فرق معنوي	0.000	5.799	0.697	3.93	١٨. يتم قياس خصائص الخدمات المقدمة في البنك بانتظام
٤	يوجد فرق معنوي	0.000	9.741	0.738	4.34	١٩. يتم مقارنة مواصفات الخدمات المقدمة في البنك بمثيلاتها في باقي البنوك
٣	يوجد فرق معنوي	0.000	14.404	0.663	4.65	٢٠. يتم تقييم وتحليل الاختلافات بين مواصفات الخدمات البنكية المقدمة والنتائج الفعلية
٢	يوجد فرق معنوي	0.000	15.333	0.649	4.70	٢١. يتم اتخاذ الإجراءات الفورية لتصحيح عدم مطابقة الخدمات للمواصفات
١	يوجد فرق معنوي	0.000	16.040	0.636	4.74	٢٢. يتم معالجة الأسباب الجذرية لمنع حدوث عدم المطابقة مرة أخرى على المدى البعيد
	يوجد فرق معنوي	0.000	14.404	0.663	4.65	النتيجة الإجمالية لضبط الجودة

المصدر – من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات SPSS

يظهر من الجدول رقم (١٤) أن المتوسط العام لإجابات عينة البحث حول متغير ضبط الجودة يبلغ (4.65) وبانحراف معياري يبلغ (0.663) ومع وجود فرق معنوي بناء على نتائج تحليل T للعينة الواحدة حيث $sig < 0.05$ ، مما يدل على موافقة أفراد العينة بشدة على مستوى ضبط الجودة في بنك سورية والخليج. وتبين نتائج تحليل T للعينة الواحدة من الجدول السابق أيضاً أن جميع العبارات التي تم فيها قياس متغير ضبط الجودة اتجهت إجابات أفراد العينة فيها إلى الموافقة، وقد احتلت العبارة ٢٢/ المرتبة الأولى من بين العبارات التي تقيس وظائف التدقيق والتي تشير إلى القيام بمعالجة الأسباب الجذرية لمنع حدوث عدم المطابقة مرة أخرى

على المدى البعيد، فيما نالت العبارة ١٨/ التقييم الأقل من بين العبارات التي تقيس هذا المتغير والتي تشير إلى قياس خصائص الخدمات المقدمة في البنك بانتظام.

ودلت نتائج باقي العبارات حسب ترتيب مستوى أهميتها وفقاً لآراء أفراد العينة على أنه يتم اتخاذ الإجراءات الفورية لتصحيح عدم مطابقة الخدمات للمواصفات، كما يتم تقييم وتحليل الاختلافات بين مواصفات الخدمات البنكية المقدمة والنتائج الفعلية، إضافةً إلى مقارنة مواصفات الخدمات المقدمة في البنك بمثيلاتها في باقي البنوك، كما يتم تحديد مواصفات الخدمات البنكية المفترض تقديمها بدقة وقياس خصائص الخدمات المقدمة في البنك بانتظام.

٣-٥- اختبار الفرضيات:

الفرضية الرئيسية:

H- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتدقيق الداخلي على عملية ضبط الجودة في بنك سورية والخليج، ويتفرع عنها الفرضيات الفرعية التالية:

H1- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستقلالية التدقيق الداخلي على عملية ضبط الجودة في بنك سورية والخليج.

H2- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمعايير التدقيق الداخلي على عملية ضبط الجودة في بنك سورية والخليج.

H3- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لوظائف التدقيق الداخلي على عملية ضبط الجودة في بنك سورية والخليج.

H4- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأهداف التدقيق الداخلي على عملية ضبط الجودة في بنك سورية والخليج.

لتحديد وتوضيح التأثيرات بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع لجأت الباحثة إلى تحليل الانحدار الخطي الذي يستخدم للتنبؤ بقيمة المتغير التابع (ضبط الجودة) بدلالة المتغير المستقل التدقيق الداخلي بأبعاده (استقلالية التدقيق - معايير التدقيق - وظائف التدقيق - أهداف التدقيق) وذلك بعد إيجاد معادلة الانحدار الخطية وهي من الشكل:

$$(Y= B0 + B1X)$$

حيث يمثل Y ضبط الجودة، ويمثل X أبعاد التدقيق الداخلي.

الفرضية الفرعية الأولى:

H1- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لاستقلالية التدقيق الداخلي على عملية ضبط الجودة في بنك سورية والخليج.

يبين الجدول التالي تحليل الانحدار البسيط لأثر استقلالية التدقيق الداخلي على ضبط الجودة:

الجدول (١٥) – تحليل الانحدار البسيط لأثر استقلالية التدقيق الداخلي على ضبط الجودة

المتغير التابع	قيمة p-value لمعامل الميل B1	قيمة p-value لاختبار ANOVA	معادلة الانحدار في حال وجود أثر	R	R ²	النسبة المئوية للنموذج التفسيري للنموذج
ضبط الجودة	0.011	0.011	$Y = 3.737 + 1.684X$	0.333	0.111	11.1%

المصدر – من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم (١٥) أن قيمة p-value لمعلمة الميل B1 في علاقة المتغير المستقل (استقلالية التدقيق الداخلي) بالمتغير التابع (ضبط الجودة) هي أصغر من 0.05 وهذا يدعو إلى قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم، وبالتالي يؤثر المتغير المستقل (استقلالية التدقيق الداخلي) على المتغير التابع (ضبط الجودة) بشكل كاف، كما أن قيمة p-value لاختبار ANOVA في العلاقة بين المتغيرات المذكورة أصغر من 0.05 مما يعني أن الانحدار معنوي وبالتالي نستطيع استخدام نموذج الانحدار المتمثل بمتغير (استقلالية التدقيق الداخلي) لشرح تغيرات المتغير التابع.

وبالتالي تكون معادلة الانحدار الخطي البسيط لعلاقة استقلالية التدقيق الداخلي بضبط الجودة كما يلي:

$$Y = 3.737 + 1.684X$$

أي أن زيادة X (استقلالية التدقيق الداخلي) بمقدار ١ ستواكبها زيادة Y (ضبط الجودة) بمقدار 0.684.

كما أن معامل ارتباط بيرسون للانحدار البسيط في هذا المتغير موجب وأقل من ١ مما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، ويشرح المتغير المستقل وفقاً لمعامل التحديد 11.1% من التغيرات في ضبط الجودة "كما هو واضح من الجدول ١٥"

الفرضية الفرعية الثانية:

H2- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لمعايير التدقيق الداخلي على عملية ضبط الجودة في بنك سورية والخليج.

يبين الجدول التالي تحليل الانحدار البسيط لأثر معايير التدقيق الداخلي على ضبط الجودة:

الجدول (١٦) – تحليل الانحدار البسيط لأثر معايير التدقيق الداخلي على ضبط الجودة

المتغير التابع	قيمة p-value لمعامل الميل B1	قيمة p-value لاختبار ANOVA	معادلة الانحدار في حال وجود أثر	R	R ²	النسبة المئوية للقوة التفسيرية للنموذج
ضبط الجودة	0.011	0.011	$Y = 3.737 + 1.684X$	0.333	0.111	11.1%

المصدر – من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم (١٦) أن قيمة p-value لمعلمة الميل B1 في علاقة المتغير المستقل (معايير التدقيق الداخلي) بالمتغير التابع (ضبط الجودة) هي أصغر من 0.05 وهذا يدعو إلى قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم، وبالتالي يؤثر المتغير المستقل (معايير التدقيق الداخلي) على المتغير التابع (ضبط الجودة) بشكل كاف، كما أن قيمة p-value لاختبار ANOVA في العلاقة بين المتغيرات المذكورة أصغر من 0.05 مما يعني أن الانحدار معنوي وبالتالي نستطيع استخدام نموذج الانحدار المتمثل بمتغير (معايير التدقيق الداخلي) لشرح تغيرات المتغير التابع.

وبالتالي تكون معادلة الانحدار الخطي البسيط لعلاقة معايير التدقيق الداخلي بضبط الجودة كما يلي:

$$Y = 3.737 + 1.684X$$

أي أن زيادة X (معايير التدقيق الداخلي) بمقدار ١ ستواكبها زيادة Y (ضبط الجودة) بمقدار 0.684.

كما أن معامل ارتباط بيرسون للانحدار البسيط في هذا المتغير موجب وأقل من ١ مما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، ويشرح المتغير المستقل وفقاً لمعامل التحديد 11.1% من التغيرات في ضبط الجودة "كما هو واضح من الجدول ١٦"

الفرضية الفرعية الثالثة:

H3- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لوظائف التدقيق الداخلي على عملية ضبط الجودة في بنك سورية والخليج.

يبين الجدول التالي تحليل الانحدار البسيط لأثر وظائف التدقيق الداخلي على ضبط الجودة:

الجدول (١٧) – تحليل الانحدار البسيط لأثر وظائف التدقيق الداخلي على ضبط الجودة

المتغير التابع	قيمة p-value لمعامل الميل B1	قيمة p-value لاختبار ANOVA	معادلة الانحدار في حال وجود أثر	R	R ²	النسبة المئوية للقوة التفسيرية للنموذج
ضبط الجودة	0.000	0.000	$Y = 3.857 + 1.714X$	0.475	0.226	22.6%

المصدر – من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم (١٧) أن قيمة p-value لمعلمة الميل B1 في علاقة المتغير المستقل (وظائف التدقيق الداخلي) بالمتغير التابع (ضبط الجودة) هي أصغر من 0.05 وهذا يدعو إلى قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم، وبالتالي يؤثر المتغير المستقل (وظائف التدقيق الداخلي) على المتغير التابع (ضبط الجودة) بشكل كاف، كما أن قيمة p-value لاختبار ANOVA في العلاقة بين المتغيرات المذكورة أصغر من 0.05 مما يعني أن الانحدار معنوي وبالتالي نستطيع استخدام نموذج الانحدار المتمثل بمتغير (وظائف التدقيق الداخلي) لشرح تغيرات المتغير التابع.

وبالتالي تكون معادلة الانحدار الخطي البسيط لعلاقة وظائف التدقيق الداخلي بضبط الجودة كما يلي:

$$Y = 3.857 + 1.714X$$

أي أن زيادة X (وظائف التدقيق الداخلي) بمقدار ١ ستواكبها زيادة Y (ضبط الجودة) بمقدار 0.714.

كما أن معامل ارتباط بيرسون للانحدار البسيط في هذا المتغير موجب وأقل من ١ مما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، ويشرح المتغير المستقل وفقاً لمعامل التحديد 22.6% من التغيرات في ضبط الجودة "كما هو واضح من الجدول 17"

الفرضية الفرعية الرابعة:

H4- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لأهداف التدقيق الداخلي على عملية ضبط الجودة في بنك سورية والخليج.

يبين الجدول التالي تحليل الانحدار البسيط لأثر أهداف التدقيق الداخلي على ضبط الجودة:

الجدول (١٨) – تحليل الانحدار البسيط لأثر أهداف التدقيق الداخلي على ضبط الجودة

المتغير التابع	قيمة p-value لمعامل الميل B1	قيمة p-value لاختبار ANOVA	معادلة الانحدار في حال وجود أثر	R	R ²	النسبة المئوية للقوة التفسيرية للنموذج
ضبط الجودة	0.006	0.006	$Y = 0.605 + 0.819X$	0.360	0.129	12.9%

المصدر – من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم (١٨) أن قيمة p-value لمعلمة الميل B1 في علاقة المتغير المستقل (أهداف التدقيق الداخلي) بالمتغير التابع (ضبط الجودة) هي أصغر من 0.05 وهذا يدعو إلى قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم، وبالتالي يؤثر المتغير المستقل (أهداف التدقيق الداخلي) على المتغير التابع (ضبط الجودة) بشكل كاف، كما أن قيمة p-value لاختبار ANOVA في العلاقة بين المتغيرات المذكورة أصغر

من 0.05 مما يعني أن الانحدار معنوي وبالتالي نستطيع استخدام نموذج الانحدار المتمثل بمتغير (أهداف التدقيق الداخلي) لشرح تغيرات المتغير التابع.

وبالتالي تكون معادلة الانحدار الخطي البسيط لعلاقة أهداف التدقيق الداخلي بضبط الجودة كما يلي:

$$Y = 0.605 + 0.819X$$

أي أن زيادة X (أهداف التدقيق الداخلي) بمقدار ١ ستواكبها زيادة Y (ضبط الجودة) بمقدار 0.819.

كما أن معامل ارتباط بيرسون للانحدار البسيط في هذا المتغير موجب وأقل من ١ مما يدل على وجود علاقة ارتباط طردية متوسطة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، ويشرح المتغير المستقل وفقاً لمعامل التحديد 12.9% من التغيرات في ضبط الجودة "كما هو واضح من الجدول ١٨"

وبالعودة إلى اختبار الفرضية الرئيسية، وللتنبؤ بقيمة ضبط الجودة من خلال المتغيرات المستقلة مجتمعة، لجأت الباحثة إلى تحليل الانحدار الخطي المتعدد بطريقة Enter، و يبين الجدول التالي تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمتغيرات البحث بطريقة Enter:

الجدول (١٩) - تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمتغيرات البحث بطريقة Enter

النسبة المئوية للقوة التفسيرية للنموذج	R ²	R	قيمة F معنوية	قيمة p-value لاختبار ANOVA	قيمة p-value لمعامل الميل B1
24.7%	0.247	0.497	5.897	0.001	0.001

المصدر - من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات SPSS

يتبين من الجدول السابق أن قيمة p-value لمعلمة الميل B في علاقة التدقيق الداخلي بأبعاده مجتمعة بضبط الجودة هي أصغر من ٠,٠٥ وهذا يدعو إلى قبول الفرضية البديلة ورفض فرضية العدم، وبالتالي يؤثر المتغير المستقل التدقيق الداخلي بأبعاده (استقلالية التدقيق الداخلي - معايير التدقيق الداخلي - وظائف التدقيق الداخلي - أهداف التدقيق الداخلي) مجتمعة على المتغير التابع بشكل كاف بمعامل ارتباط يبلغ (٠,٤٩٧)، كما أن قيمة p-value لاختبار ANOVA في العلاقة بين المتغيرات المذكورة أصغر من ٠,٠٥ مما يعني أن الانحدار معنوي وبالتالي نستطيع استخدام نموذج الانحدار المتمثل بالمتغيرات المستقلة لشرح تغيرات المتغير التابع حيث يفسر التدقيق الداخلي بأبعاده مجتمعة ما نسبته 24.7% من ضبط الجودة، حيث كانت قيمة R Square = 0.497 وقيمة F= 5.897.

ولمعرفة أبعاد التدقيق الداخلي التي كان لها تأثير على المتغير التابع عند اجتماعها مع باقي الأبعاد لجأت الباحثة إلى تحليل الانحدار الخطي المتعدد بطريقة Stepwise، حيث تبين من خلال الجدول استبعاد متغيرات

(استقلالية التدقيق – معايير التدقيق – أهداف التدقيق) حيث كانت الأبعاد الأكثر تأثيراً هي (وظائف التدقيق) كما يظهر في قيم الجدول رقم (١٩) التالي:

الجدول رقم (٢٠) - تحليل الانحدار الخطي المتعدد لمتغيرات البحث بطريقة Stepwise

المتغير التابع (الاندماج الوظيفي)					المتغيرات المستقلة
Coefficients sig	ANOVA		Model		
	sig	sig	F	R Square	R
٠,٠٠٥	0.001	5.897	0.247	0.497	وظائف التدقيق
0.072	استقلالية التدقيق		الأبعاد المستبعدة		
0.323	معايير التدقيق				
0.229	أهداف التدقيق				

المصدر – من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج تحليل البيانات SPSS

توضح نتائج الجدول السابق لاسيما تحليل التباين ANOVA لاختبار معنوية الانحدار أن قيمة sig أصغر من 0.05 وبالتالي نقبل الفرضية البديلة ونرفض فرضية العدم أي أن الانحدار معنوي لا يساوي الصفر، وبالتالي يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتدقيق الداخلي من خلال متغير (وظائف التدقيق الداخلي) والذي أضاف تفسيراً جوهرياً للمتغير التابع، حيث كان المتغير المستقل الوحيد الذي له دلالة إحصائية عند اجتماعه مع باقي المتغيرات المستقلة كما هو واضح من مستوى الدلالة واستبعاد باقي المتغيرات (استقلالية التدقيق – معايير التدقيق – أهداف التدقيق)، وبالتالي تكون معاملة خط الانحدار:

$$Y = 0.273 + 1.727X$$

وتفسر الباحثة نتائج اختبار فرضيات البحث بأن التدقيق الداخلي يعتبر أداة إدارية تستخدم لتحديد فعالية النظام الخاص بالجودة لدى إدارة المؤسسة فننتج التدقيق الداخلي توفر تقيماً لكفاءة البرنامج الحالي لضبط الجودة، كما تكتشف عن الحالات والمواطن التي يتطلب الأمر تحسينها أو تطويرها إثباتاً موضوعياً بخصوص الملاءمة المطابقة للمعايير وفاعلية العناصر المختلفة لنظام الجودة.

وتنسجم نتائج اختبار الفرضية الرئيسية في البحث مع نتيجة دراسة (فلاق، ٢٠١٠) التي أشارت إلى وجود علاقة ارتباط بين أعمال التدقيق الداخلي وأعمال ضبط الجودة في المؤسسات الاقتصادية العمومية الجزائرية الحاصلة على شهادة الايزو ٩٠٠١. كما تتفق مع نتيجة دراسة (سعيدان، ٢٠١٤) التي توصلت إلى أن هناك علاقة إيجابية بين التدقيق الداخلي وضبط الجودة في المؤسسات الاقتصادية المدروسة، كما تنسجم مع نتيجة دراسة (عوماري، ٢٠١٨) التي توصلت إلى وجود تأثير مباشر وغير مباشر لعناصر التدقيق الداخلي على أبعاد جودة الخدمات البنكية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR.

الفصل الرابع النتائج والتوصيات

بعد إجراء الدراسة الميدانية على بنك سورية والخليج محل الدراسة وتحليل البيانات إحصائياً، ستقوم الباحثة في هذا الفصل بتلخيص نتائج هذه الدراسة الميدانية وتقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات بناءً على هذه النتائج، إضافةً إلى الإشارة إلى محددات الدراسة والدراسات المستقبلية التي تقترح الباحثة العمل عليها من قبل الباحثين في ذات السياق:

١. النتائج:

في ضوء الدراسة الميدانية، توصل البحث إلى النتائج التالية:

- يوجد مستوى تطبيق مرتفع للتدقيق الداخلي في بنك سورية والخليج، حيث يتسم التدقيق الداخلي في بنك سورية والخليج بالاستقلالية، كما يتم مراعاة معايير التدقيق الداخلي فيه، ويتم تطبيق جميع وظائف التدقيق الداخلي فيه، كما أنه يتم تحقيق أهداف التدقيق الداخلي في البنك المدروس.
- كان مستوى استقلالية التدقيق الداخلي ومعايير الأعلى تطبيقاً بين أبعاد التدقيق الداخلي من وجهة نظر أفراد العينة، يليه وظائف التدقيق الداخلي، فأهدافه.
- يتم العمل على ضبط مستوى الجودة في بنك سورية والخليج وفقاً لآراء أفراد العينة من خلال تحديد مواصفات الخدمات البنكية وقياس خصائصها ومقارنتها بمثيلاتها بالبنوك الأخرى وتقييم وتحليل الاختلافات مع النتائج الفعلية، إضافةً إلى اتخاذ الإجراءات الفورية لتصحيح عدم المطابقة ومعالجة الأسباب الجذرية لمنع حدوث عدم المطابقة مرة أخرى.
- يساهم التدقيق الداخلي في تحسين عملية ضبط الجودة في بنك سورية والخليج، حيث بينت النتائج وجود تأثير إيجابي متوسط لأبعاد التدقيق الداخلي مجتمعةً في تعزيز ضبط الجودة والتي تفسر ما نسبته 24.7% من التغيرات في ضبط الجودة أما باقي التغيرات فتعود إلى متغيرات أخرى لم يتضمنها النموذج.
- يعتبر تطبيق وظائف التدقيق الداخلي بشكل مثالي من أهم عناصر التدقيق الداخلي التي تعزز مستوى ضبط الجودة في بنك سورية والخليج والذي يفسر 22.6% من التغيرات في المتغير التابع، يليه أهداف التدقيق الداخلي بنسبة تفسير 12.9%، ثم استقلالية التدقيق الداخلي ومعايير وبنفس نسبة التفسير التي بلغت 11.1% من التغيرات في ضبط الجودة.

٢. التوصيات:

بناءً على نتائج البحث والتي توصلت إلى وجود تأثير إيجابي متوسط للتدقيق الداخلي في تحقيق ضبط الجودة، توصي الباحثة بضرورة تعزيز أعمال التدقيق الداخلي في بنك سورية والخليج بحيث يقوم على استقلالية عمل فريق التدقيق الداخلي للبنك ووفقاً للمعايير العالمية، مع العمل على دعم جهود ووظائف عملية التدقيق الداخلي

والقيام بها بشكل كامل، بما يضمن تحقيق أهداف التدقيق الداخلي حيث يعتبر التدقيق الداخلي أحد مداخل تحسين ضبط الجودة في البنك، ويمكن تحقيق ذلك بشكل أكثر تفصيلاً من خلال:

١-٢- التوصيات الموجهة إلى إدارة بنك سورية والخليج:

- إعطاء وظيفة التدقيق الداخلي الاهتمام الأكبر على مستوى بنك سورية والخليج كأداة رقابية فعالية تنعكس إيجاباً على تحسين عملية ضبط جودة الخدمات البنكية.
- دعم أعمال التدقيق الداخلي في البنك من خلال توفير البيئة المناسبة لعمل قسم التدقيق الداخلي لتمكينه من إنجاز مهامه في أحسن الظروف.
- تدعيم استقلالية التدقيق الداخلي في بنك سورية والخليج والتأكد من عدم وجود أي علاقات أو ضغوطات أو تأثيرات من شأنها أن تؤثر على استقلالية المدققين الداخليين وأدائهم لمهامهم بشفافية وموضوعية.
- توجيه جميع أقسام البنك للتعاون والتنسيق مع قسم التدقيق الداخلي في بنك سورية والخليج لزيادة فعالية عملية التدقيق وتخفيض التكاليف التي تتكبدها الإدارة.
- الأخذ بتوصيات فريق التدقيق الداخلي في البنك من قبل الإدارة العليا في البنك وتعميمه على جميع الأقسام والعاملين والتأكد من تطبيقه.
- تعزيز المعارف المتعلقة بالتدقيق الداخلي للمدققين الداخليين من خلال ترشيحهم لدورات تدريبية احترافية بهدف إكسابهم إبقائهم على اطلاع مستمر بكافة التقنيات الحديثة في مجال التدقيق وتبنيها في أعمالهم في البنك.

٢-٢- التوصيات الموجهة إلى إدارة التدقيق الداخلي في بنك سورية والخليج:

- يجب على القائمين على التدقيق الداخلي في بنك سورية والخليج تعزيز متابعة التطورات الفنية التي تطرأ على معايير التدقيق الدولية وعلاقتها بتحسين عملية ضبط جودة الخدمات البنكية.
- وضع خطة عمل لمهام التدقيق الداخلي في البنك تشمل جميع الاعتبارات وأهداف ونطاق وتخصيص الموارد اللازمة وتنفيذها.
- التركيز على الأمور المالية والإدارية في عملية التدقيق الداخلي بنفس السوية.
- استخدام التقارير الدورية كأداة رقابية مستمرة على كل قسم محل التدقيق.

٣. محددات البحث وآفاقه المستقبلية:

اقتصر تطبيق هذا البحث على بنك سورية والخليج، وهذا يرجع لضيق الفترة الزمنية اللازمة لإنجاز البحث، مما يحد من القدرة على تعميم النتائج على جميع البنوك الخاصة في سورية، وعليه تقترح الباحثة تكرار هذه الدراسة على جميع البنوك الخاصة في سورية وأيضاً على المؤسسات الاقتصادية والبنوك العامة في سورية،

ومما يجدر ذكره أيضاً أنه تم جمع البيانات عند نقطة زمنية واحدة (Cross-Sectional)، وبالتالي يُقترح جمع البيانات من المستجيبين عند أكثر من نقطة زمنية (Longitudinal study) حيث من المتوقع أن يُساعد استخدام هذه الطريقة على فهم أكبر لطبيعة العلاقة بين متغيري الدراسة.

وتقترح الباحثة إجراء بحوث مستقبلية تضم كل بعد من أبعاد التدقيق الداخلي على حدى وتأثيرها على ضبط الجودة أو متغيرات مستقلة أخرى مثل (التدقيق الخارجي، نظم المعلومات، ...) وذلك من أجل دراسة تأثيرها على ضبط الجودة، مما قد يفسر التباين في المتغير التابع بشكل أفضل مما توصلت إليه الدراسة والتي بلغت (24.7%)، كما توصي الباحثة القيام بدراسة تربط التدقيق الداخلي بمتغيرات تابعة أخرى ليكتمل الفهم والممارسة لهذا الموضوع، وهي:

- أثر التدقيق الداخلي في تحسين الأداء الإداري.
- أثر تطبيق معايير التدقيق الداخلي في الكشف عن أوجه القصور في الأداء المالي.
- دور التدقيق الداخلي في تحسين عملية اتخاذ القرارات.
- دراسة مقارنة بين منهجية التدقيق الداخلي في البنوك العامة والخاصة.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

ابراهيم، فاطمة أحمد. (٢٠١٦) "العوامل المؤثرة في جودة تقارير التدقيق الداخلي في الوزارات والمؤسسات الحكومية الفلسطينية العاملة في قطاع غزة"، رسالة ماجستير، قسم المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية غزة.

اسماعيل، محمد عبد الرحمن. (٢٠٠٦) "الرقابة الإحصائية على العمليات"، معهد الإدارة العامة بالرياض.

بجاي، امتثال رشيد. (٢٠١٣) "الرقابة الإحصائية على جودة إنتاج الاسمنت في الشركة العامة العراقية"، مجلة الكوت للعلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد، العدد ١٢.

بلال أيوب، بوشنه شعيب. (٢٠٢١) "تقييم دور التدقيق الداخلي في نظام الرقابة الداخلية: دراسة حالة بنك الخليج وكالة أدرار"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر.

بن عيشاوي، أحمد. (٢٠٠٨) "إدارة الجودة الشاملة T.Q.M في المؤسسات الفندقية في الجزائر"، أطروحة دكتوراه تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر.

بوشناق، حنان. (٢٠١٧) "أدوات ضبط الجودة: دراسة حالة المعمل الجزائري الجديد للمصبرات NCA"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة بومرداس، الجزائر.

الجربوع، يوسف محمود. (٢٠٠٤) "مراجعة الحسابات بين النظرية والتدقيق"، مؤسسة الوراق، الأردن.

جمعة، أحمد حلمي. (٢٠١٥) "المدخل إلى التدقيق التأكيد وفقاً للمعايير الدولية للتدقيق"، دار صفاء للنشر والتوزيع، ط٢، الأردن.

حسن، إياد. (٢٠١٢) "واقع التدقيق الداخلي في بلديات قطاع غزة: دراسة ميدانية تحليلية"، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.

الخطيب أحمد، الخطيب رداح. (٢٠١٠) "الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية"، عالم الكتب الحديث، الأردن.

الخطيب أحمد. (٢٠٠٨) "الاعتماد وضبط الجودة في الجامعات العربية"، عالم الكتب الحديث، الأردن.

خلاصي، رضا. (٢٠١٣) "المراجعة الداخلية للمؤسسة"، دار هومة، الجزائر.

داود محمد، أبو فارس سوسن. (٢٠٢١) "أثر التدقيق الداخلي على أداء شركات التأمين الجزائري: دراسة حالة وكالة برج بوعريرج للشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر.

ديب، حيان. (٢٠٢٢) "تحليل البيانات باستخدام الكمبيوتر: مقرر جامعي"، الجامعة الافتراضية السورية، دمشق، سورية.

زين يونس، عوادي مصطفى. (٢٠١١) "المراجعة الداخلية وتكنولوجيا المعلومات وفق معايير المراجعة الدولية"، مطبعة سخري، الوادي، الجزائر.

شيخي سلمة، رياض مريم. (٢٠٢١) "التدقيق الداخلي كأداة لتحسين جودة القوائم المالية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية: دراسة حالة شركة ذات المسؤولية المحدودة (س-س)"، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد ٦، العدد ١، الجزائر.

الصحن عبد الفتاح، الصحن محمد سمير. (٢٠٠٤) "أسس المراجعة: الأسس العلمية والعملية"، الدار الجامعية، مصر.

ضيف، أيمن. (٢٠٢٠) "أهمية التدقيق الداخلي في جودة المعلومات المحاسبية في البنوك: دراسة حالة بنوك بسكرة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر-بسكرة، الجزائر.

فلاق، محمد. (٢٠١٠) "التدقيق الداخلي وعلاقته بضبط الجودة في المؤسسات العمومية الاقتصادية الحاصلة على شهادة الايزو ٩٠٠١"، الملتقى الوطني الثامن حول مهنة التدقيق الداخلي في الجزائر، سكيكدة، الجزائر.

القباني ثناء علي، و السواح نادر شعبان ابراهيم. (٢٠٠٦) "النقود البلاستيكية وأثر المعاملات الإلكترونية على المراجعة الداخلية في البنوك التجارية"، الإسكندرية، مصر: الدار الجامعية.

عبد الله، خالد أمين. (٢٠١٢) "التدقيق والرقابة في البنوك"، دار وائل للنشر، المجلد الأول، الطبعة الأولى، عمان، الأردن.

علك، دنيا صاحب. (٢٠١١) "ضبط الجودة لتنفيذ أعمال الصرف للطرق الداخلية ذات التبليط المرن"، مجلة جامعة كربلاء العلمية، الجامعة المستنصرية، المجلد ٩، العدد ٤.

عمرون سماح، زيان جوهر. (٢٠١٩) "دور التدقيق الداخلي في تحسين جودة المعلومات المحاسبية: دراسة عينة من المؤسسات الاقتصادية بولاية المسيلة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، الجزائر.

العمودي أحمد عبد الله، بن كليب سالم عبد الله. (٢٠١٥) "العوامل المؤثرة على دور المراجع الداخلي اتجاه المخاطر"، مجلة الأندلس للعلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد الخامس.

عوماري، عائشة. (٢٠١٨) "دور التدقيق الداخلي في تحسين جودة الخدمة البنكية من وجهة نظر موظفي البنك: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه LMD في علوم التسيير، جامعة أحمد دراية – أدرار، الجزائر.

عيشوني، محمد أحمد. (٢٠١٤) "ضبط الجودة: التقنيات الأساسية في المجالات الإنتاجية والخدمية"، دار الأصحاب للنشر والتوزيع، ط٢، الرياض، المملكة العربية السعودية.

كحيلة، أمال. (٢٠٠٧) "استخدام الأدوات الإحصائية في الرقابة على جودة المنتجات"، مذكرة ماجستير تخصص تسيير واقتصاد، مؤسسة جامعة ٢٠ أوت ١٩٥٥، سكيكدة.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

Al Awaqleh, Qasim Ahmad. (2021) "*The Effect of Internal Control on Employee Performance of Small and Medium-Sized Enterprises in Jordan: The Role of Accounting Information System*", Journal of Asian Finance, Economics and Business Vol 8 No 3.

Al Fayi, Salem M. (2022) "*Internal audit quality and resistance to pressure*", Journal of Business Emerald Publishing Limited.

Dsouzan Suzan, Jain Ajay Kumar. (2021) "*Impact of Internal Audit Quality on Financial Stability*", Journal of Commerce & Accounting Research, 10 (4).

Garvin, D A, (1988), "*Managing Quality: The Strategic and Competitive Edge*", The free Press, A Division of McMillan Inc, New York.

L'Institut Français de l'Audit et du Contrôle Internes (IFACI). (2013). "*Cadre de Référence International des Pratiques Professionnelles de l'Audit Interne*". Cadre de Référence International des Pratiques Professionnelles de l'Audit Interne 15°. Paris.

Mamahit, C. and Worang, F. (2016) "*The Comparative Study of Employee Performance Before and After Training*", Journal Berkala Ilmiah Efisiensi, Vol. 16, No. 04.

Moller , Robert (2004) , "*Sarbanes-Oxley and the New Internal Audit Roles*", John Wiley and Sons.

Renard, Jacques. (2010) "*Théorie Et Pratique De L'audit Interne*", Op.Cit, 2010, PP : 218-22.

RMS Astute Consulting. (2008) "*Internal Audit and Risk Management*" .

Simpson, B. (2005). "*An introduction to Internal Auditing in Banking*". USA .

Sumito Nagli, Setiyawati Hari, Mappanyukki. (2019) "*Influence of Internal Audit and Internal Control System on Quality of the Financial Statement*", Advances in Economics, Business and Management Research, volume 161, Proceedings of the Conference on International Issues in Business and Economics Research.

Vandeville, Pierre. (2012) "*L'audit Qualite –Securite-, Environnement*", Op. Cit, P : 28

ملحق (١) – الاستبيان



زملائي في بنك سورية والخليج:

أرجو المساعدة في ملء الاستبيان التالي الذي يندرج في إطار دراسة ميدانية لاستكمال متطلبات الحصول على ماجستير إدارة الأعمال MBA والتي تحمل عنوان:

" أثر التدقيق الداخلي في تحسين عملية ضبط الجودة - دراسة ميدانية على بنك سورية والخليج "

علماً أن الإجابات ستحاط بالسرية التامة وسيتم استخدامها لأغراض البحث العلمي فقط.

الباحثة

القسم الأول: المعلومات الديموغرافية:

١	النوع الاجتماعي	<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> أنثى		
٢	العمر	<input type="checkbox"/> أقل من ٣٠ سنة	<input type="checkbox"/> من ٣٠-٣٥ سنة	<input type="checkbox"/> من ٣٦-٤٠ سنة	<input type="checkbox"/> أكثر من ٤٠ سنة
٣	المؤهل العلمي	<input type="checkbox"/> ثانوية أو معهد	<input type="checkbox"/> إجازة جامعية	<input type="checkbox"/> دراسات عليا	
٤	سنوات العمل في البنك	<input type="checkbox"/> ٣-١ سنة	<input type="checkbox"/> ٧-٤ سنة	<input type="checkbox"/> ١٠-٨ سنة	<input type="checkbox"/> أكثر من ١٠ سنوات
٥	المركز الوظيفي	<input type="checkbox"/> مدير <input type="checkbox"/> نائب مدير <input type="checkbox"/> (رئيس تنفيذي - نائب - مساعدين)	<input type="checkbox"/> مدير <input type="checkbox"/> نائب مدير	<input type="checkbox"/> مسؤول رئيسي	

القسم الثاني: التدقيق الداخلي:

الرقم	العبرة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أولاً: استقلالية التدقيق الداخلي:						
٦	لدى قسم التدقيق الداخلي بالبنك حرية اختيار الأنشطة التي يتم فحصها					

					٧	يقوم قسم التدقيق الداخلي بعملية التدقيق داخل أقسام البنك وفروعه بحرية
					٨	لا تؤثر العلاقات الشخصية بين موظفي البنك والمدققين الداخليين على عملية التدقيق الداخلي
					٩	يؤخذ بتوصيات قسم التدقيق الداخلي في كافة النواحي المحاسبية، الإدارية، التسويقية
ثانياً: معايير التدقيق الداخلي:						
					١٠	يتسم أداء المدققين الداخليين بالموضوعية
					١١	يأخذ المدققون الداخليون كافة المخاطر الجوهرية بعين الاعتبار أثناء عملية التدقيق الداخلي
					١٢	يلتزم المدققون الداخليون بمعايير التدقيق الداخلي المعتمدة دولياً
					١٣	يلتزم المدققون الداخليون بإيصال النتائج من خلال التقارير للإدارة العليا
ثالثاً: وظائف التدقيق الداخلي:						
					١٤	يسعى قسم التدقيق الداخلي في البنك لتخطيط أعمال التدقيق وفقاً لاحتياجات الإدارة والبنك
					١٥	يقوم المدققون الداخليون بفحص الحسابات والتأكد من أن جميع العمليات أثبتت في الدفاتر والسجلات وفقاً للقواعد المحاسبية العلمية الصحيحة
					١٦	يتأكد المدققون الداخليون من مدى الالتزام بالسياسات والإجراءات والخطط والنظم واللوائح
					١٧	يتحقق المدققون الداخليون من جودة الأنشطة والعمليات في البنك بما فيها الخدمات المقدمة للزبائن
رابعاً: أهداف التدقيق الداخلي:						
					١٨	يساهم التدقيق الداخلي في البنك في تحسين أنظمة الرقابة الداخلية
					١٩	يعمل التدقيق الداخلي في البنك على تقييم المخاطر المحتملة والمتعلقة بالخدمات التي يقدمها للعملاء
					٢٠	يقوم قسم التدقيق الداخلي بتدقيق العمليات والخدمات البنكية بهدف التأكد من أن نظام الجودة يعمل كما هو مخطط له
					٢١	يتأكد قسم التدقيق الداخلي من وجود سياسات داخل البنك تهتم بمقاييس جودة الخدمات البنكية

القسم الثالث: ضبط الجودة:

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
٢٢	يتم تحديد مواصفات الخدمات البنكية المفترض تقديمها بدقة					
٢٣	يتم قياس خصائص الخدمات المقدمة في البنك بانتظام					
٢٤	يتم مقارنة مواصفات الخدمات المقدمة في البنك بمثيلاتها في باقي البنوك					
٢٥	يتم تقييم وتحليل الاختلافات بين مواصفات الخدمات البنكية المقدمة والنتائج الفعلية					
٢٦	يتم اتخاذ الإجراءات الفورية لتصحيح عدم مطابقة الخدمات للمواصفات					
٢٧	يتم معالجة الأسباب الجذرية لمنع حدوث عدم المطابقة مرة أخرى على المدى البعيد					

ملحق (٢) – جدول تحديد حجم العينة

تَحْدِيدِ حِجْمِ العِنة

العينة	حجم المجتمع	العينة	حجم المجتمع	العينة	حجم المجتمع
٢٩١	١٢٠٠	١٤٠	٢٢٠	١٠	١٠
٢٩٧	١٣٠٠	١٤٤	٢٣٠	١٤	١٥
٣٠٢	١٤٠٠	١٤٨	٢٤٠	١٩	٢٠
٣٠٦	١٥٠٠	١٥٢	٢٥٠	٢٤	٢٥
٣١٠	١٦٠٠	١٥٥	٢٦٠	٢٨	٣٠
٣١٣	١٧٠٠	١٥٩	٢٧٠	٣٢	٣٥
٣١٧	١٨٠٠	١٦٢	٢٨٠	٣٦	٤٠
٣٢٠	١٩٠٠	١٦٥	٢٩٠	٤٠	٤٥
٣٢٢	٢٠٠٠	١٦٩	٣٠٠	٤٤	٥٠
٣٢٧	٢٢٠٠	١٧٥	٣٢٠	٤٨	٥٥
٣٣١	٢٤٠٠	١٨١	٣٤٠	٥٢	٦٠
٣٣٥	٢٦٠٠	١٨٦	٣٦٠	٥٦	٦٥
٣٣٨	٢٨٠٠	١٩١	٣٨٠	٥٦	٧٠
٣٤١	٣٠٠٠	١٩٦	٤٠٠	٦٣	٧٥
٣٤٦	٣٥٠٠	٢٠١	٤٢٠	٦٦	٨٠
٣٥١	٤٠٠٠	٢٠٥	٤٤٠	٧٠	٨٥
٣٥٤	٤٥٠٠	٢١٠	٤٦٠	٧٣	٩٠
٣٥٧	٥٠٠٠	٢١٤	٤٨٠	٧٦	٩٥
٣٦١	٦٠٠٠	٢١٧	٥٠٠	٨٠	١٠٠
٣٦٤	٧٠٠٠	٢٢٦	٥٥٠	٨٦	١١٠
٣٦٧	٨٠٠٠	٢٣٤	٦٠٠	٩٢	١٢٠
٣٦٨	٩٠٠٠	٢٤٢	٦٥٠	٩٧	١٣٠
٣٧٠	١٠٠٠٠	٢٤٨	٧٠٠	١٠٣	١٤٠
٣٧٥	١٥٠٠٠	٢٥٤	٧٥٠	١٠٨	١٥٠
٣٧٧	٢٠٠٠٠	٢٦٠	٨٠٠	١١٣	١٦٠
٣٧٩	٣٠٠٠٠	٢٦٥	٨٥٠	١١٨	١٧٠
٣٨٠	٤٠٠٠٠	٢٦٩	٩٠٠	١٢٣	١٨٠
٣٨١	٥٠٠٠٠	٢٧٤	٩٥٠	١٢٧	١٩٠
٣٨٢	٧٥٠٠٠	٢٧٨	١٠٠٠	١٣٢	٢٠٠
٣٨٤	١٠٠٠٠٠	٢٨٥	١١٠٠	١٣٦	٢١٠

مرجع:

Krejcie , R & Morgan, D.(1970), Determining sample size for research activities . *Educational and Psychological Measurement* ,30 , 607-610.



الجامعة الافتراضية السورية
SYRIAN VIRTUAL UNIVERSITY

الجمهورية العربية السورية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
الجامعة الافتراضية السورية
ماجستير إدارة الأعمال MBA

The Impact of Internal Audit in Improving Quality Control Process

A field study on Syria Gulf Bank

Prepared by

Student Ruba Saleh Abdulmajid

Ruba_148185

Dr. Raad Alsern

F21- ٢٠٢٢