



جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة : علوم التسيير

قسم : العلوم المالية والمحاسبة

مخبر التنمية الإدارية للارتقاء بالمؤسسات الاقتصادية بولاية غرداية

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

التخصص: التدقيق ومراقبة التسيير

العنوان :

دور التدقيق الإلكتروني في تفعيل

الأداء الإداري

- دراسة حالة مديرية الضرائب بغرداية -

من إعداد الطالبة : مسعودة قرياتي

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2017/05/15

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ.د/عبد الحميد بوخاري (أستاذ محاضر - جامعة غرداية) رئيسا.

أ.د/ سليمان بلعور (أستاذ التعليم العالي - جامعة غرداية) مشرفا.

أ.د/ الشيخ صالح قاسم (أستاذ محاضر -جامعة غرداية) مناقشا.

الموسم الجامعي : 2017/2016

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

بعطر الورد وألوانه، بصفاء البحر ونقائه، بشعاع القمر وجماله

بدفء القلب وحنانه أهدي هذا العمل المتواضع إلى منهم كبسة

عيد، ولأنهم أعز أكيد، إلى من جعل الرب المجيد تحت

أقدمهم الخير المديد والدي الكريمين أطال الله في عمرهما.

إلى منهم كنسيم عليل وفرش نعيم إخوتي وأخواتي.

إلى كل من عائلة : قرباتي، لعور، بلعور، وكل من تربطه

صلة من أقارب وأحباب.

قرباتي مسعودة



كلمة شكر

الشكر لله في الأول والآخر الذي وفقني لإنجاز هذا العمل المتواضع.

كما أتقدم بالشكر الجزيل الموصول بأخلص التحيات لوالدي وكل عائلتي، ولكل من قدم لي يد المساعدة لإتمام هذه الدراسة وأخص بالذكر :

- الأستاذ المشرف السيد بلعور سليمان على المجهود الذي قام به لنصل إلى ما نحن عليه الآن.
- الأستاذ عزوي عمر الذي كان له كل الفضل في إنجاز هذه المذكرة من خلال توجيهاته المتواصلة.
- الأستاذ مصطفى عبد اللطيف الذي أخذنا من وقته الكثير للإجابة عن إستفساراتنا.
- الأستاذ أبوحفص رواني الذي كرس وقته لخدمة الطلبة وتقديم التسهيلات.
- الأستاذ بوخاري عبد الحميد الذي كانت توجيهاته مفيدة جدا فيما تعلق بالمنهجية.
- الأستاذ طالب أحمد نور الدين على الدعم المعنوي الذي لم ييخل به علينا.
- الأستاذ جديد عبد الحميد على المساعدة التي قدمها لنا.

كما أتقدم بالشكر لكل أساتذة كلية العلوم الإقتصادية، التجارة وعلوم التسيير بدون إستثناء، وإلى زملائي بالدفعة وأخص بالذكر : شحم مسعودة وزهواني عبد الله اللذاني ساعداني كثيرا في مساري الدراسي فلهما كل الشكر، دون أن أنسى الآنسة قرباتي كريمة والسيدة رودي الزهرة. وأتقدم بالشكر الجزيل لكل موظفي مديرية الضرائب وعلى رأسهم السيد حران محمد والسيد أحمد قوادر، وكل المدققين بالمديرية، دون أن ننسى رئيس مفتشية الضرائب السيد غشي العبد، وإلى كل أعوان الجمارك بغرداية وأخص بالذكر : السيد النظري الساسي، السيد بن خليف عبد العزيز، والسيد أولاد علي محمد.

كما أتقدم بالشكر لكل موظفي خزينة ولاية غرداية وعلى رأسهم الأمين الجهوي للخزينة السيد إيبوبزيان، السيد كيوص بلخير، والسيدة بهاز خيرة، زهية دربالي، دليلة رزاق، حدة شرع، رودي سعيدة، عمير فطيمة، عائشة حروزي.

كما أتقدم بالشكر للإخوة يسين وسعيد.

بقلم قرباتي مسعودة

من كل قلبي

الملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة علاقة التدقيق الإلكتروني بمستوى الأداء الإداري بمديرية الضرائب بغرداية حيث تعمل هذه الدراسة على بحث العلاقة بين التدقيق الإلكتروني مع كل من كفاءة، فعالية وجودة الأداء الإداري، وقد إعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي وأسلوب دراسة الحالة بإستخدام الإستبيان والمقابلة كأداة رئيسية للدراسة، ثم تحليل النتائج بإستعمال عدة أساليب وأدوات للإجابة على الإشكالية الرئيسية، وقد خلصت هذه الدراسة إلى عدة نتائج من بينها أن التدقيق الإلكتروني يمكن من التأكد من مدى تحقق النتائج ومدى توافقها مع مستوى الأداء، كما يساعد في الكشف عن مختلف المخاطر التي تواجه المؤسسة من خلال رأي المدقق للأعمال الإلكترونية حولها ليجنب المؤسسة الحسائر الناجمة عن تلك المخاطر والانحرافات مستقبلا بالإضافة إلى أنه يقدم الإرشادات لإدارة الجودة الشاملة ما يساعدها على خلق أفكار للإبداع والإبتكار ومن تم خلق فرص للتميز..، وفي الأخير تم تقديم مجموعة من التوصيات الرامية إلى تطوير وتفعيل أساليب التدقيق الإلكتروني بما يتماشى والتطورات التكنولوجية الحديثة والمتجددة بشكل يمكنها من التحسين المستمر لمستوى الأداء الإداري.

*الكلمات المفتاحية : تدقيق إلكتروني، أداء إداري، كفاءة، فعالية، جودة وتقييم.

Résumé :

cette étude vise à mettre en évidence la relation entre l'audit électronique et le niveau de la performance administrative à la direction des impôts de Ghardaia, en étudiant la relation entre l'audit électronique et l'efficacité, l'efficacite et la qualité de la performance administrative, pour ce fait, ou a adopté l'approche descriptive & analytique ainsi que l'étude de cas en adoptant le questionnaire et l'interview comme outils principaux pour cette étude. En suite on a procédé à l'analyse des résultats en utilisant plusieurs méthodes pour répondre à la question principale

L'étude a abouti à plusieurs résultats, parmi lesquelles : l'audit électronique permet de s'assurer de la réalisation des résultats et leur compatibilité avec le niveau de la performance ; en outre, il aide à détecter les différents risques qui menacent l'entreprise d'après l'auditeur des travaux électroniques pour éviter l'entreprise les pertes résultant de ces risques et les écarts dans l'avenir. En plus ; il présente les différents conseils pour la TQM ce qui aide à créer des idées innovantes, et par conséquent créer des chances de distinction.

En fin, on a proposé quelques recommandations pour mieux développer et activer les méthodes de l'audit électronique conformément au développements technologique de façon à assurer l'amélioration continue de la performance administrative.

* **Mots clés** : Audit électronique, Performance Administrative, Efficacité, Qualité et évaluation .

فهرس المحتويات

.....	البسمة
.....	الإهداء
.....	كلمة شكر
.....	الملخص
.....	فهرس المحتويات
I.....	قائمة الجداول
II	قائمة الأشكال
III	قائمة الملاحق
IV	قائمة المختصرات
أ.....	مقدمة

الفصل الأول: الدراسة النظرية للتدقيق الإلكتروني وتقييم الأداء الإداري

05	تمهيد
06	المبحث الأول: مفهوم التدقيق الإلكتروني وتقييم الأداء الإداري
06	المطلب الأول: التدقيق الإلكتروني
14	المطلب الثاني: تقييم الأداء الإداري
23	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
23	المطلب الأول : الدراسات السابقة المتعلقة بالتدقيق الإلكتروني
24	المطلب الثاني : الدراسات السابقة المتعلقة بالأداء الإداري
28	المطلب الثالث : القيمة المضافة للدراسة الحالية
30	خلاصة الفصل

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بمديرية الضرائب بغرداية

32	تمهيد
33	المبحث الأول: طرق وأدوات الدراسة
33	المطلب الأول: طرق الدراسة
34	المطلب الثاني : أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات
38	المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة

38	المطلب الأول : عرض وتحليل النتائج المتعلقة بخصائص عينة الدراسة
43	المطلب الثاني : عرض وتحليل النتائج المتعلقة بمحاور الإستبيان
56	المطلب الثالث : إختبار فرضيات الدراسة وإثباتها
59	خلاصة الفصل
61	خاتمة
65	قائمة المراجع
67	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	الجدول	الرقم
33	متغيرات الدراسة	01
36	معامل الثبات ألفا كرونباخ	02
37	معاملات الارتباط لكل المحاور والمعدل الكلي	03
38	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	04
39	توزيع أفراد العينة حسب العمر	05
40	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	06
41	توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي	07
42	توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة	08
43	نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الأول	09
45	نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الثاني	10
48	نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الثالث	11
50	نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الرابع	12
54	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل محور من محاور الإستبيان	13
55	دراسة العلاقة بين المحاور	14

قائمة الأشكال البيانية

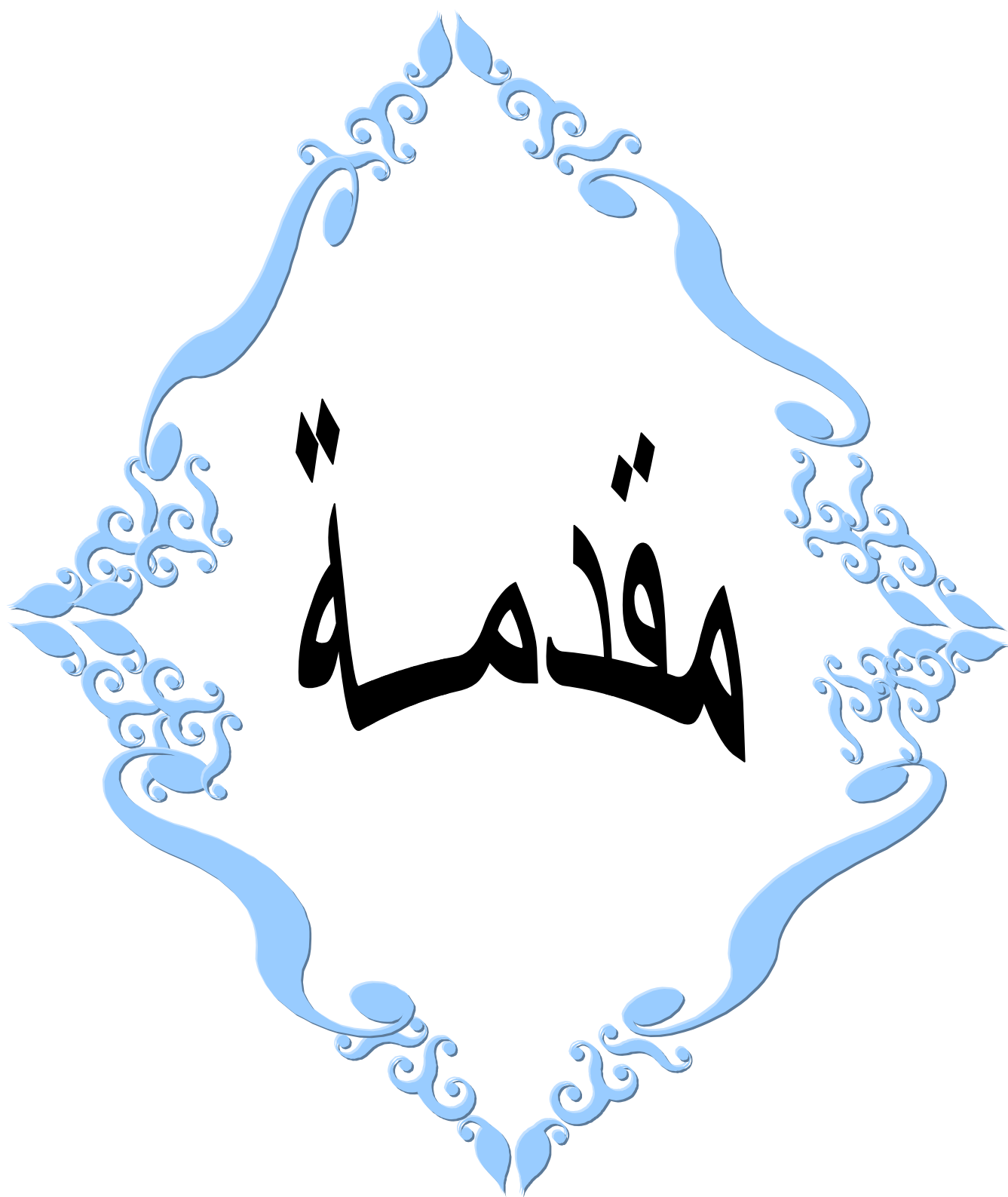
الصفحة	الأشكال	الرقم
ب	متغيرات الدراسة	01
15	أهداف تقييم الأداء الإداري	02
20	مؤشرات الأداء الإداري	03
38	النسب المئوية للجنس في عينة الدراسة	04
39	النسب المئوية للعمر في عينة الدراسة	05
40	النسب المئوية للمؤهل العلمي في عينة الدراسة	06
41	النسب المئوية للمسمى الوظيفي في عينة الدراسة	07
42	النسب المئوية لسنوات الخبرة في عينة الدراسة	08
55	دراسة العلاقة بين المحاور	09

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق
01	الإستبيان
02	أسئلة المقابلة
03	قائمة الأساتذة المحكمين
04	الهيكل التنظيمي الحالي لمديرية الضرائب بغرداية
05	الهيكل التنظيمي الجديد لمديرية الضرائب بغرداية
06	قائمة المختصرات خاصة بمديرية الضرائب بغرداية
07	التعليمة التي تلزم مديرية الضرائب بغرداية بإستخدام الإدارة الإلكترونية
08	مخرجات برنامج الحزم الإحصائية SPSS

قائمة المختصرات

البيان		الإختصار	الرقم
المجمع الأمريكي للمحاسبين القانونيين	American Institute of Certified Public Accountants	AICPA	01
مجلس معايير المحاسبة	Accounting Standard Board	ASB	02
المجمع الكندي للمحاسبين القانونيين	Canadian Institute of Chartered Accountants	CICPA	03
الإتحاد الدولي للمحاسبين	International Federation of Accountants	IFAC	04
الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية	Statistical Package for the Social Sciences	SPSS	05



توطئة :

فرضت التطورات التكنولوجية التي يشهدها العالم اليوم على المؤسسات اعتماد المعالجات الإلكترونية للبيانات بإستعمال ما يسمى أنظمة تكنولوجيا المعلومات من أجل تحديثها ومواكبتها لقاطرة التكنولوجيا، وكذا تحقيق أهدافها كتفعيل مستوى الأداء الإداري من خلال التحكم في مؤشرات المتتمثلة في : الكفاءة، الفعالية والجودة والمشكلة التي تواجه المؤسسات اليوم تكمن في كيفية القيام بذلك، ما جعلها تبحث عن أساليب ووسائل لتحقيق هذا الهدف.

ومن هذا المنطق ظهرت الضرورة لوضع أنظمة للرقابة على الأداء الإداري من أجل التعرف على مدى تفعيله ونجاعته بالإعتماد على التدقيق الإلكتروني في الرقابة على الأعمال الإلكترونية بشكل يمكنها من الكشف عن مواطن الضعف والمخاطر بإستغلال وسائلها الخاصة وبأقل التكاليف ما يضمن لها معلومات ذات جودة عالية، وهو الأمر الذي سنحاول التأكد منه بمديرية الضرائب بغرداية.

من خلال ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية :

- إلى أي مدى يساهم التدقيق الإلكتروني في تفعيل مستوى الأداء الإداري بمديرية الضرائب بغرداية ؟

ولمناقشة الإشكالية قمنا بطرح الأسئلة الفرعية التالية :

- ما هو واقع التدقيق الإلكتروني بالمؤسسة ؟

- هل توجد علاقة بين التدقيق الإلكتروني وكفاءة الأداء الإداري بالمؤسسة ؟

- هل توجد علاقة بين التدقيق الإلكتروني وفعالية الأداء الإداري بالمؤسسة ؟

- هل توجد علاقة بين التدقيق الإلكتروني وجودة الأداء الإداري بالمؤسسة ؟

* فرضيات الدراسة :

- الفرضية الرئيسية : تعتمد مديرية الضرائب بغرداية على التدقيق الإلكتروني لتحسين مستوى أدائها الإداري.

- الفرضية الأولى : تطبق مديرية الضرائب بغرداية التدقيق الإلكتروني بمستوى مقبول.

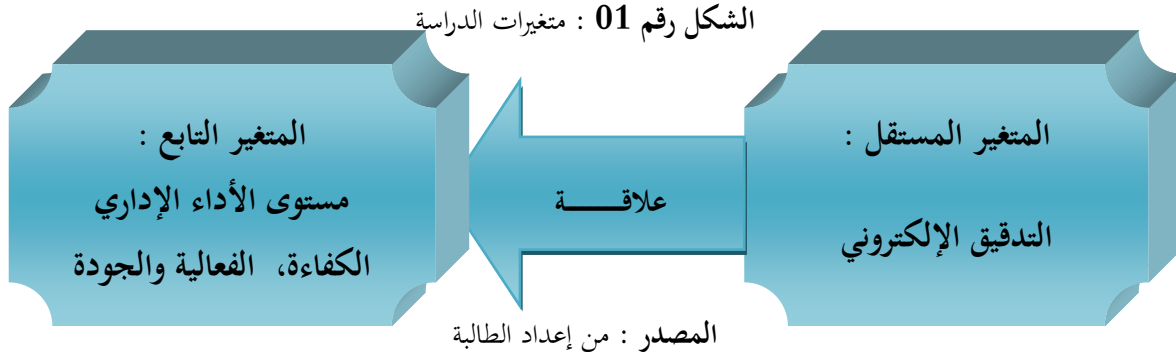
- الفرضية الثانية : هناك علاقة بين التدقيق الإلكتروني وكفاءة الأداء الإداري بالمؤسسة.

- الفرضية الثالثة : هناك علاقة بين التدقيق الإلكتروني وفعالية الأداء الإداري بالمؤسسة.

- الفرضية الرابعة : هناك علاقة بين التدقيق الإلكتروني وجودة الأداء الإداري بالمؤسسة.

*متغيرات الدراسة :

نبينها في الشكل التالي :



* أهداف الدراسة :

نلخصها في :

- التعرف على ماهية التدقيق الإلكتروني.
- التعرف على كيفية تقييم الأداء الإداري ومؤشراته.
- التعرف على العلاقة بين التدقيق الإلكتروني ومستوى الأداء الإداري.
- التعرف على واقع التدقيق الإلكتروني بمديرية الضرائب بغرداية.

* أهمية الدراسة :

تمثل أهمية البحث في حيوية وحدثة موضوع البحث، والندرة النسبية للكتب في مجال التدقيق للإلكتروني كما أنه يساهم في خلق روح المبادرة لتطبيقه بالمؤسسات الجزائرية وبيان أهميته بالنسبة للإدارات العامة. بالإضافة إلى أن البحث يعطي نظرة شاملة حول التدقيق الإلكتروني، إلى جانب إمكانية أن تكون هذه الدراسة إضافة لحقول المعرفة وقاعدة لبحوث بمتغيرات أخرى.

* مبررات اختيار الموضوع :

أ- المبررات ذاتية :

- الميل الشخصي للبحث في مجال التدقيق الإلكتروني.
- الموضوع يخدم تخصصي (تدقيق ومراقبة التسيير).
- حداثة الموضوع من حيث الطرح والدراسة.

ب- المبررات الموضوعية :

- إبراز أهمية الاعتماد على أنظمة تكنولوجيا المعلومات.
- لفت إنتباه المسؤولين لإعتماد التدقيق الإلكتروني كونه غير معتمد بالجزائر.
- نقص الدراسات المتعلقة بالتدقيق الإلكتروني على مستوى الوطني بشكل عام.
- التخلي على الأساليب التقليدية في مراقبة الأعمال الإلكترونية.

*** منهج الدراسة :**

للإجابة عن التساؤلات المطروحة وإختبار الفرضيات إعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، وأسلوب دراسة الحالة في الجانب الميداني بإستخدام أسلوب الإستبيان والمقابلة.

*** أدوات الدراسة ومصادر البيانات :**

إعتمدنا في إنجاز هذه الدراسة على بعض الأدوات بهدف تحقيق الغرض من الدراسة وإختبار الفرضيات على ما يلي :

- المراجع : الكتب التي صدرت في هذا المجال.

- المقالات والمجلات المتخصصة في هذا المجال.

- الإستبيان، المقابلة والملاحظة.

*** إطار الدراسة :**

تتمثل في الحدود المكانية، الزمانية، والموضوعية كالتالي :

- الحدود المكانية : تم إجراء الدراسة الميدانية بمديرية الضرائب بغرداية.

- الحدود الزمانية : قمنا بالدراسة الميدانية خلال شهر فيفري 2017.

- الحدود الموضوعية : تتحدد دراستنا في بحث دور التدقيق الإلكتروني في تفعيل مستوى الأداء الإداري بمديرية الضرائب بغرداية من خلال العلاقة بين التدقيق الإلكتروني ومؤشرات تقييم الأداء الإداري.

*** تقسيمات الدراسة :**

للإحاطة بالإشكالية المطروحة ومعالجتها تم تقسيم الدراسة إلى فصلين هما : الفصل الأول خاص بالدراسة النظرية للتدقيق الإلكتروني وتقييم الأداء الإداري، حيث تناولنا في المبحث الأول مفهوم التدقيق الإلكتروني وتقييم الأداء الإداري، وتطرقتنا في المبحث الثاني للدراسات السابقة، أما الفصل الثاني فقد تضمن الجانب الميداني للدراسة بمديرية الضرائب بغرداية من خلال تشخيص دور التدقيق الإلكتروني في تفعيل مستوى الأداء الإداري بها في الختام إستخلاص النتائج العامة للدراسة وتقديم التوصيات.

الفصل الأول : الدراسة

النظرية للتدقيق الإلكتروني

وتقييم الأداء الإداري

تمهيد:

في ظل بيئة المعالجة الإلكترونية للبيانات والتي أصبحت تعتمد على أغلب المؤسسات فإن التدقيق الإلكتروني أصبح حتمية فرضها إستخدام تكنولوجيا المعلومات في كافة المجالات نظرا للخصائص التي يتميز بها كتوفير الوقت والجهد...إلخ، بالإضافة إلى أنه أضحى وسيلة من وسائل تفعيل مستوى الأداء الإداري وأداء المؤسسة ككل بل ويساهم في خلق مزايا تمكن المؤسسة من الريادة في السوق ومنافسة نظيراتها في حالة التحكم الجيد فيه، ومن هذا المنطلق سنتطرق في هذا الفصل إلى مفهوم التدقيق الإلكتروني وتقييم الأداء الإداري، إلى جانب إبراز دور التدقيق الإلكتروني في تفعيل مستوى الأداء الإداري، وكذا التطرق للدراسات السابقة.

المبحث الأول : مفهوم التدقيق الإلكتروني وتقييم الأداء الإداري

المطلب الأول : التدقيق الإلكتروني

الفرع الأول : مفهوم التدقيق الإلكتروني، أهميته، وصعوبات تطبيقه

أولاً - مفهوم التدقيق الإلكتروني : تعددت تعاريف التدقيق الإلكتروني من أهمها ما يلي :

* التدقيق الإلكتروني : "هو تدقيق يتم بمساعدة الحاسوب بإستخدام السجلات الإلكترونية لإستكمال جميع أوجزء من التدقيق"¹.

* يقصد بالتدقيق الإلكتروني : "عملية تطبيق أي نوع من الأنظمة بإستخدام تكنولوجيا المعلومات لمساعدة المدقق في التخطيط، الرقابة وتوثيق أعمال التدقيق"، لذا فإن التدقيق الإلكتروني بالإضافة لأركان التدقيق التقليدية والإعتيادية المتمثلة في إستخدام تكنولوجيا المعلومات في عملية التدقيق لمساعدة المدقق عبر مراحل التدقيق المختلفة من تخطيط، رقابة وتوثيق².

مما سبق يمكن تعريف التدقيق الإلكتروني على أنه : تدقيق آلي يتم بواسطة الكمبيوتر بالإعتماد على أنظمة المعلومات والبرامج المتخصصة، وهو يحقق نفس أهداف التدقيق التقليدي لكن بسرعة وفي وقت أقل.

ثانياً- أهمية التدقيق الإلكتروني :

إعتماد المدقق للأعمال الإلكترونية على أنظمة تكنولوجيا المعلومات وعلى البرامج المتخصصة للتخزين التحليل، إسترجاع المعلومات وإجراء الإختبارات تمكنه من دعم القرارات وتسهيل وتسرع عملية التدقيق وبالتالي توفير الوقت والجهد وخفض التكاليف، بالإضافة إلى تحسين جودة عملية التدقيق والأداء للمؤسسة ككل.

ثالثاً- صعوبات تطبيق التدقيق الإلكتروني :

نلخص أهمها فيما يلي :

- فقدان الثقة بالأعمال الإلكترونية، وإرتفاع كلفة التطبيق.
- عدم الإهتمام بالتطور التكنولوجي وتكنولوجيا المعلومات .
- إنعدام الخبرة لدى المدققين للأعمال الإلكترونية.
- ندرة الكفاءات المتخصصة في مجال التدقيق الإلكتروني.
- عدم وجود الإطار القانوني وهيئات تشرف على التدقيق الإلكتروني.
- مقاومة تطبيقه من طرف العمال لأنه يؤدي إلى الإستغناء على خدماتهم.
- عدم الإهتمام بتطبيق التدقيق الإلكتروني لأنه يقتل الإبداع لدى المدققين.

¹Electronic Auditing (e-Auditing) and Stratified Statistical Sampling © 2002 by Florida Department of Revenue.

² أيمن محمد نمر الشنطي، دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير مهنة تدقيق الحسابات (دراسة تطبيقية على مكاتب التدقيق في المملكة الهاشمية الأردنية)، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 27، 2011، ص: 338.

الفصل الأول : الدراسة النظرية للتدقيق الإلكتروني وتقييم الأداء الإداري

- قد يتطلب التدقيق الإلكتروني برمجيات مكلفة.
- صعوبة المحافظة على سرية المعلومة في ظل مخاطر أمن وأمان المعلومات كالإختراقات والتجسس..

الفرع الثاني : الحاجة إلى تدقيق خاص للتطبيقات الإلكترونية

وجود تدقيق إلكتروني خاص بالتطبيقات المحاسبية يتخلله تغيرات تتمثل في¹ :

1- التغيرات التي حدثت في مسار التدقيق : وتتمثل هذه التغيرات فيما يلي:

- تقليل أو إلغاء العمل المعتمد على الأوراق.
- إلغاء أو تخفيض التعاقب في الأوراق .
- 2- التغيرات التي حدثت في طرق الرقابة الداخلية : وتتمثل هذه التغيرات في النقاط التالية:
 - أ - الرقابة على إدخال الجاميع للبيانات وتتم من خلال ما يلي:
 - الرقابة باستخدام توازن الجاميع من خلال تعدد وسائل التخزين.
 - الرقابة بالقيم الكلية للمجموعة (مجموعة الأصول)
 - الرقابة بإستخدام حرف التدقيق من خلال برنامج خاص لحساب حرف التدقيق، وهذا لكل رقم حساب في النظام المحاسبي الإلكتروني للمؤسسة.
 - ب- الرقابة على نظم الإدخال المباشرة وتتمثل في النقاط التالية:
 - الرقابة الأولية لمدخلات البيانات : وتشمل الرقابة بالنظر إلى وحدة العرض المرئي، الرقابة بإستخدام لوحة المفاتيح أو آلة التدقيق.
 - الرقابة على نظم الإدخال المباشر : وتتم هذه الرقابة من خلال تتبع البرامج التي تتيح عمليات التحويل والإدخال المباشر للبيانات.
- 3- التغيرات الناتجة عن إستخدام الحاسوب في التدقيق : حيث يؤدي إستخدام الحاسب الإلكتروني إلى السرعة في إنجاز الأعمال بالنسبة للتدقيق والتي يمكن التعبير عنها من خلال:
 - الإختبار العشوائي لعينات التدقيق.
 - طباعة المصادقات.
 - عمل مسح لملفات البنود الجوهرية بالقوائم المالية.
 - فحص وإختبار التحرك البطيء للمخزون.
 - فحص وإختبار حسابات المدينين التي أستحقت أو أعدمتم.

¹ مدونة أمن عبد الله محمد أبوبكر، المراجعة الإلكترونية، / المراجعة-الإلكترونية/2012/05/19/ <https://ay83m.wordpress.com/2012/05/19/>

أمسية السبت 2012/5/19، ص : 01.

الفصل الأول : الدراسة النظرية للتدقيق الإلكتروني وتقييم الأداء الإداري

- فحص النسب والإتجاهات، مقارنة بيانات السنة الحالية مع بيانات السنوات المالية السابقة، ومقارنة بيانات الموازنات التخطيطية والمعايير الرقابية ببيانات الأداء الفعلي.
- كما أنه يمكن إضافة التغيرات التالية إلى التغيرات السابقة كما يلي:
 - التغيرات الحادثة في حفظ البيانات.
 - التغيرات في كفاءة الأفراد الإحصائيين كجزء من فريق التدقيق.
 - التغيرات في تخطيط عملية التدقيق.
 - التغيرات في تحديد المخاطر.
 - التغيرات الحادثة في إجراءات التدقيق.

الفرع الثالث : مسؤولية المدقق في ظل إستخدام الحاسوب

تشمل مسؤولية المدقق في ظل إستخدام الحاسوب في المعالجة المحاسبية للبيانات جميع النواحي المتعلقة بهذه المعالجة من حيث المراحل، البرامج ومختلف الأطراف ذات التأثير المباشر على عملية المعالجة الإلكترونية للبيانات¹ :
أولاً- مسؤولية مدقق الحسابات في إختبار نظم معالجة البيانات المحاسبية الإلكترونية :

يقع على عاتق مدقق الحسابات مسؤولية إختبار نظم معالجة البيانات المحاسبية إلكترونياً، وقد أوصت بها نشرة معايير التدقيق رقم: 20، والصادرة عن الجمع الأمريكي للمحاسبين القانونيين (AICPA) والتي تختص بمسؤولية المدقق عن تحديد نقاط الضعف في نظام الرقابة الداخلية وكذا مسؤوليته عن التقرير عن ذلك إلى إدارة المؤسسة، إذ على مدقق الحسابات أن يقوم بتحليل نظام الرقابة الداخلية من خلال إستخدام أسلوب تحليل المخاطر والخسائر المحتملة، كما يتم إتخاذ القرار بمدى ضرورة إنشاء أساليب رقابة وقائية لكل نوع من المخاطر والتي تتمثل في :

- أخطاء الموظفين والمبرمجين (معد البرنامج، مشغل الأجهزة، مستخدم النظام).
- خلل الأجهزة والبرامج (البرامج، الصيانة، الأجهزة).
- الغش والتلاعب (إختلاس، مصادرة الملفات، التجسس، تعديل البرنامج).
- خلل في خطوط الإتصال (خطوط الكهرباء).
- الحرائق والتخريب المعتمد.
- الكوارث الطبيعية (الزلازل، الفيضان، البرق....).

¹ أيمن عبد الله محمد أبوبكر، مرجع سبق ذكره، ص: 02.

الفصل الأول : الدراسة النظرية للتدقيق الإلكتروني وتقييم الأداء الإداري

ثانيا- مسؤولية المدقق إتجاه برامج وأجهزة الحاسوب :

تتمثل مسؤولية المدقق في التحقق من وجود إجراءات سليمة لإعتماد البرامج والتعديل فيها، والتأكد من أن موظفي مصلحة المحاسبة يتبعون هذه الإجراءات خلال عمليات معالجة البيانات الحاسوبية وذلك وفقا للخطوات التالية:

* التأكد من إثبات كافة التعديلات في البرامج على نموذج طلب تعديل البرامج.
* التأكد من حساب تكلفة البرامج بدقة، وأنه تم إعتماد التعديلات المرتفعة التكلفة بواسطة لجنة متخصصة.
* التأكد من إعتماد كل من معدي البرامج ومستخدمي نظام الحاسوب نموذج مواصفات البرامج، والتي تعتبر بمثابة تصريح بإعداد البرامج أو تعديلها.
* مقارنة التعديلات في البرنامج مع البرنامج الجاري إستخدامه في معالجة البيانات والموجودة في مكتبة برامج الحاسوب.

* التأكد من مطابقة مستندات توثيق البرامج مع مستندات إعداد أو تعديل البرامج.
* تدقيق وظيفة المسؤول عن مكتبة الحاسوب، وخاصة المتعلقة بمستندات توثيق طلبات تعديل البرنامج.
ويعتبر قيام المراجع بهذه الخطوات أو الإجراءات نوعا من أنواع الرقابة الوقائية لضمان وسائل رقابية ملائمة في هذه المرحلة من مراحل معالجة البيانات الحاسوبية إلكترونيا.

الفرع الرابع : طرق التدقيق بمساعدة الحاسوب

أولاً- وصف طرق التدقيق بمساعدة الحاسوب : هناك نوعان من طرق التدقيق بمساعدة الحاسوب الأكثر شيوعا وهما¹:

أ- برمجة التدقيق : متكونة من برامج الحاسوب المستخدمة من قبل المدقق كجزء من إجراءاته في التدقيق لمعالجة البيانات ذات أهمية تدقيقية متعلقة بالنظام الحاسبي للمؤسسة، وهي تتضمن:
* برامج الرزم : وهي برامج حاسوب عامة مصممة لإجراء مهام معالجة البيانات وفق رغبة المدقق، حيث تتضمن : قراءة ملفات الحاسوب، إختيار المعلومات، إنجاز الإحتسابات، خلق ملفات البيانات وطبع التقارير.
ومن أهم برامج التدقيق الجاهزة على المستوى الدولي ما يلي²:

.AUDASSIST –

.AUDITAPE –

.AUDITRONICS 32 –

.STARTA –

.SYSTEM 2190 –

¹ البيان الدولي لمهنة التدقيق 1009، معايير التدقيق بمساعدة الحاسوب، الإتحاد الدولي للمحاسبين، 1992، ص : 441-442.

² أيمن عبد الله محمد أبوبكر، مرجع سابق، ص : 03.

الفصل الأول : الدراسة النظرية للتدقيق الإلكتروني وتقييم الأداء الإداري

* البرامج المكتوبة لأغراض محددة : هي برامج حاسوب مصممة لتنفيذ أعمال التدقيق في ظروف خاصة والمعدة من طرف المدقق، المؤسسة أو من قبل مبرمج خارجي يعينه المدقق.

* البرامج النفعية (المساعدة) : تستخدم هذه البرامج من طرف المؤسسة لتنفيذ مهام معالجة البيانات المشتركة أو العامة مثل التصنيف، الفرز، إحداث وطبع البيانات.

وبصفة عامة فإن هذه البرامج غير مصممة لأغراض التدقيق لذا فإنها قد لا تحتوي على خصائص معينة كسجل العد الآلي أو المراجع الرقابية.

ب- البيانات الإختبارية : تستعمل بيانات الإختبار في تنفيذ إجراءات التدقيق بإدخال البيانات كعينة من العمليات في نظام الحاسوب، ومقارنة النتائج بنتائج محددة مسبقا.

ثانيا- الإعتبارات المتخذة عند إستخدام طرق التدقيق بالحاسوب : على المدقق الأخذ في الإعتبار تركيبة مناسبة من طرق التدقيق اليدوية، وتلك التي تستعمل الحاسوب عند التخطيط لعملية التدقيق، وفي حالة ما إذا إستعمل المدقق طرق التدقيق بواسطة الحاسوب فعليه الأخذ في الإعتبار الأمور التالية¹ :

- المعرفة بالحاسوب، وخبرة وتجربة المدقق.

- توفر طرق التدقيق بمساعدة الحاسوب وتسهيلات الحاسوب الملائمة.

- صعوبة تطبيق الإختبارات اليدوية.

- الفعالية، الكفاءة والتوقيت.

الفرع الخامس : مداخل التدقيق الإلكتروني

هناك ثلاث طرق عند تدقيق الأنظمة الحاسوبية وهي² :

أولاً- التدقيق حول الحاسوب : يقوم هذا المدخل على إهتمام المدقق بالمدخلات والمخرجات دون الإهتمام بما يجري داخل الحاسوب من عمليات تشغيل، فهو يقوم بالتحقق من المدخلات بالرجوع إلى المستندات الأصلية والتحقق من صحتها، دقتها ومدة توفر الشروط القانونية فيها، ومن ثم إدخالها إلى الحاسوب، وكذا التحقق من إنسجام المخرجات مع المدخلات بإفتراض أن الأمور الرقابية العامة تساعد في ضبط المدخلات والمخرجات وعند إستخدام هذا المدخل لا بد من توفر المستندات الخاصة بالمدخلات والمخرجات في الوقت المناسب وبالكمية الكافية والتفصيل الذي يفني بغرض التدقيق، وأن يتم الإحتفاظ بما لفترة كافية من الزمن لغايات

¹ البيان الدولي لمهنة التدقيق 1009، مرجع سابق، ص : 442.

² نبيل ابراهيم اسماعيل سمور، دور التدقيق الإلكتروني في تحسين جودة خدمة التدقيق (دراسة ميدانية على مكاتب تدقيق الحسابات في قطاع غزة)، قدمت هذه الدراسة إستكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة 2014، ص : 26.

الفصل الأول : الدراسة النظرية للتدقيق الإلكتروني وتقييم الأداء الإداري

الرجوع إليها وإستخدامها، ويمتاز هذا المدخل بالسهولة، قلة التكلفة وعدم الحاجة إلى الخبرات والمهارات المتخصصة في الأنظمة المحوسبة، وعدم الإعتماد على بيانات إفتراضية في عملية التدقيق وأصبح هذا المدخل قليل الإستخدام في الوقت الحالي بسبب الأنظمة المعقدة التي هي بحاجة إلى خبرات في مجال الحاسوب وبحاجة إلى التحقق من صحة التشغيل، بالإضافة إلى أن هذا المدخل يعتبر مكلف للعميل لأنه يضيع على المدقق فوائد إستخدام الحاسوب في تنفيذ الإختبارات والتي تساعد في تحسين كفاءة وفعالية عملية التدقيق.

ثانيا- التدقيق من خلال الحاسوب : طبقا لهذا المدخل يقوم المدقق بإستخدام الجهاز الإلكتروني عند تطبيق إختبارات الرقابة والإختبارات الأساسية، فهو يقوم على مفهوم مفاده أنه إذا كانت بيانات المدخلات صحيحة وكانت عملية تشغيلها صحيحة فإن المخرجات بالضرورة تكون صحيحة، وأن هذا المفهوم يمكن أن يبرر لنا سبب إهتمام المدققين عند إتباع هذا المدخل على بيانات المدخلات وعلى عمليات تشغيلها.

هذا وتوجد عدة وسائل لإستخدام الجهاز الإلكتروني في عملية التدقيق، ففي كثير من الحالات يجد المدقق بأنه لا يمكن الإكتفاء بالتدقيق حول الحاسوب وأنه لابد من الإهتمام بالرقابة الداخلية داخل الأجهزة ولذلك لابد من تدقيق المدخلات و المخرجات، بالإضافة لعملية التشغيل، وبشكل عام فإن قيام المدقق بالتدقيق من خلال الحاسوب يصبح ضرورة بسبب الأمور التالية :

* جزء مهم من الرقابة الداخلية موجود في برنامج الحاسوب.

* وجود الفجوات ذات الأهمية في مسار التدقيق المرئي.

* حجم التعامل وحجم السجلات الكبير الذي يجعل عملية الإختبار بمدخل حول الحاسوب غير عملي.

عند إستعمال المدقق لهذا المدخل فإنه يعتمد على ما يسمى الطرق المساعدة بإستخدام الحاسوب (Computer Assisted Audit Techniques - CAATS) وهي مجموعة من الطرق التي تزود المدقق بوسائل فعالة في إختبار ورقابة تطبيقات الحاسوب، تتطلب معرفة ومهارة خاصة، ويحتمل تعطل النظام في الوقت الذي يكون المدقق يستخدم فيه الأجهزة في عملية الإختبار، ومن هذه الطرق : المحاكاة الموازية، البيانات الإختبارية، نموذج التدقيق المندمج مع نظام العميل وشبكة الإختبارات المتكاملة.

ثالثا- التدقيق بإستخدام الحاسوب Auditing with the Computer :

هذا المدخل يتعامل بإستخدام المدقق للحاسوب في عملية التدقيق، حيث يمكن إستخدام البرامج الحاسوبية في عمليات التدقيق المختلفة وفي كافة مراحل عملية التدقيق سواء كان ذلك في التخطيط أو تنفيذ إختبارات الرقابة والاختبارات التفصيلية، ويستعمل هذا البرامج في عملية التخطيط، التوثيق وتحديد أحجام العينات وإختيار مفرداتها وتقييم نتائجها، وهذه مجموعة من البرامج التي تستخدم لهذه الغايات :

الفصل الأول : الدراسة النظرية للتدقيق الإلكتروني وتقييم الأداء الإداري

- 1- برامج التدقيق الخاصة Custom –designed programs :** هذه البرامج مخصصة للقيام ببعض مهام التدقيق الخاصة وبما يتفق مع نظام العميل، وعند إعداد هذه البرامج قد يقوم المدقق بالاستعانة بمصممي برامج العميل أو الخبراء المتخصصين في هذه البرامج، وعند إعداد هذه البرامج لابد من مراعاة الأمور التالية :
- أن تتناسب هذه البرامج مع الهدف من مهمة التدقيق، وهذا يتطلب تحديد الأهداف قبل تصميم البرامج.
 - وصف إجرائي لكافة التفاصيل الخاصة بالمهمة أو العملية حتى يتم أخذ كافة التفاصيل عند تصميم البرنامج.
 - إعداد خريطة الإنسياب التي تبين تسلسل العمليات من مدخلات، تشغيل ومخرجات.
 - بناء على هذه الخطوات يقوم المدقق بتصميم البرنامج بالاستعانة بالخبراء في هذا المجال.
 - القيام بإختبار البرنامج والتحقق من مناسبتها لتحقيق الأهداف وخلوها من العيوب.
- 2- برامج التدقيق العامة Generalized Audit Software :** وهي برامج عامة لا تخص تطبيق معين أو عميل معين، وأنه يمكن إستعمالها على مدى واسع لعملاء مختلفين ولتطبيقات مختلفة، وتستعمل لإجراء إختبارات التحقق من صحة الأرصدة، المجاميع وعمليات الإحتساب لكثير من الحسابات والعمليات مثل الخصم إحتساب النسب المالية ومخزون إعادة الطلب وغيرها.

الفرع السادس : معايير التدقيق الإلكتروني

يمكن تجميع معايير التدقيق المتعارف عليها والصادرة عن الهيئات العلمية والمهنية في معظم دول العالم تحت ثلاثة مجموعات¹ :

- 1-المعايير الشخصية (العامة) :** تتعلق هذه المعايير بالتكوين الشخصي للقائم بعملية التدقيق، وتمثل في التأهيل الكافي للمدقق، إستقلاليته وبذل العناية المهنية اللازمة.
- 2- معايير العمل الميداني :** ترتبط هذه المعايير بخطوات تنفيذ عملية التدقيق تمثل مبادئ التدقيق التي تحكم طبيعة أدلة الإثبات الواجب الحصول عليها بواسطة إجراءات التدقيق المرتبطة بالأهداف الواجب تحقيقها من إستخدام هذه الإجراءات، وتمثل في : تخطيط عملية التدقيق والإشراف على المساعدين، دراسة وتقييم الرقابة الداخلية وأدلة الإثبات.
- ثالثا-معايير إعداد التقرير :** هو وثيقة يعدها المدقق في المرحلة الأخيرة من عملية التدقيق تتضمن أهم الملاحظات مكان الخطر، الإقتراحات والتوصيات مبديا رأيه بشكل واضح مراعيًا الشروط الشكلية والجوهرية لإعداد التقرير، فهي معايير مرتبطة بكيفية إعداد التقرير النهائي.

¹ أحمد حلمي جمعة، المدخل إلى التدقيق والتأكيد وفقا للمعايير الدولية للتدقيق، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2015، ص ص 53-55.

الفصل الأول : الدراسة النظرية للتدقيق الإلكتروني وتقييم الأداء الإداري

كما تنقسم حسب المعايير التكنولوجية سواء كانت محلية أو عالمية إلى ست (06) مجموعات هي¹:

1- المعايير المتصلة ببيئة تكنولوجيا المعلومات : صادرة عن لجنة معايير التدقيق الدولية المنبثقة من IFAC سنة 1993 والمتضمنة ما يلي :

- المعيار رقم 400 الخاص بتقدير المخاطر والرقابة الداخلية.

- المعيار رقم 401 الخاص بالتدقيق في بيئة أنظمة المعلومات التي تستعمل الحاسوب.

- المعيار رقم 402 الخاص بإجراءات التدقيق المتعلقة بالمؤسسات التي تستعمل مؤسسات خدمية.

- المعيار رقم 620 الخاص بالاستفادة من عمل الخبير.

2- البيانات المتعلقة ببيئة تكنولوجيا المعلومات : الصادرة عن لجنة تطبيقات التدقيق الدولية المتضمنة للمعايير التالية :

- البيان الدولي رقم 1001 المتعلق ببيئة أنظمة المعلومات التي تستعمل الحاسوب.

- البيان الدولي رقم 1002 المتعلق بأنظمة الحاسبات المباشرة.

- البيان الدولي رقم 1003 المتعلق ببيئة أنظمة المعلومات التي تستعمل الحاسوب - أنظمة قاعدة البيانات.

- البيان الدولي رقم 1008 المتعلق ببيئة أنظمة المعلومات التي تستعمل الحاسوب - خواص وإجراءات لأنظمة تستعمل الحاسوب.

- البيان الدولي رقم 1009 المتعلق بطرق وأساليب التدقيق بإستعمال الحاسوب.

- البيان الدولي رقم 1010 المتعلق بإجراءات الأمور البيئية عند تدقيق البيانات المالية.

3- المعايير المتعلقة بالإثبات في البيئة الإلكترونية والرقابة الداخلية : الصادرة عن مجلس معايير المحاسبة ASB التابع للمعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين والمتضمن الآتي :

- المعيار الدولي رقم 80 الخاص بالإثبات في البيئة الإلكترونية.

- المعيار الدولي رقم 94 الخاص بأثر تقنية المعلومات على دراسة المراقب والرقابة الداخلية عند تدقيق القوائم المالية.

4- المعايير المتعلقة بتقليل مخاطر التجارة الإلكترونية بين المستهلكين و وحدات الأعمال: الصادرة عن معهد المحاسبين القانونيين AICPA والمعهد الكندي للمحاسبين القانونيين CICPA والمتضمنة للمعايير التالية:

- معيار الإفصاح الكامل عن السلع والخدمات.

- معيار الخدمات والتمويل والتدعيم وشروط التمويل.

- معيار الإتصال بالزبائن.

- معايير الإفصاح عن تكامل الأعمال.

¹ مدونة صالح محمد القراء، مدونة العلوم المالية والإدارية على الورد بريس، www.wordpress.com

الفصل الأول : الدراسة النظرية للتدقيق الإلكتروني وتقييم الأداء الإداري

- معايير خصوصية المعلومات.

5- المعايير الإرشادية المتعلقة بتقنية المعلومات المحاسبية : الصادرة عن لجنة التعليم الدولية التابعة للإتحاد

الدولي للمحاسبين والمتضمنة للمعايير الرقابية الآتية :

- المعيار الإرشادي الدولي رقم 02 المتعلق بتقنية المعلومات في المناهج الدراسية المحاسبية.

- المعياران الإرشاديان رقم 09 و 11 يمثلان مسودة بعنوان المعلومات المحاسبية المهنية (التعليم والخبرة المهنية).

6- المعايير المتعلقة بإدارة المعلومات : الصادرة عن لجنة تقنية المعلومات المتضمنة ما يلي :

- المعيار الرقابي رقم 01 المتعلقة بإدارة أمن المعلومات.

- المعيار الرقابي رقم 02 المتعلقة بتخطيط تقنية المعلومات لتأثيرات الأعمال.

- المعيار الرقابي رقم 03 المتعلقة بتملك تقنية المعلومات.

- المعيار الرقابي رقم 04 المتعلقة بتطبيق حلول تقنية المعلومات.

- المعيار الرقابي رقم 05 المتعلق بخدمات تقنية المعلومات في التسليم والدعم.

- المعيار الرقابي رقم 06 المتعلق بإدارة إشراف ومراقبة تقنية المعلومات.

المطلب الثاني : تقييم الأداء الإداري

هناك مقولة تقول بأنه : "ما نستطيع قياسه نستطيع تعديله، تطويره والتحكم فيه"، ومن هذا المنطلق

أصبح تقييم الأداء الإداري بالنسبة للمؤسسة ضرورة لا بد منها من أجل التحسين المستمر وخلق فرص التميز.

الفرع الأول : مفهوم تقييم الأداء الإداري وأهدافه

أولاً- مفهوم الأداء الإداري: تعددت تعاريف الأداء الإداري ومن أهمها نذكر¹:

- **تعريف Denl :** " مجموعة السلوكيات الإدارية ذات العلاقة المعبر عن قيام الموقف بأداء مهمات وتحمل مسؤوليات".

- **تعريف Cillies :** " أنه أهمية القيام بعملية قياس الأداء، فهي تؤدي إلى معرفة واقع الممارسات الأدائية وتعمل على حفز ودفع الفرد للعمل، ومساعدته في معرفة مواطن القوة من أجل تطويرها أو تحديد جوانب الضعف والعمل على معالجتها بإستخدام الإستراتيجيات المناسبة".

- **تعريف الشامان :** " أنه إنجاز الفرد لما بسند إليه من مهمات بكفاءة وفعالية".

¹ منتهى عبد الزهرة محسن، واقع الأداء الإداري لدى رؤساء الأقسام في الكليات التربوية بجامعة بغداد من وجهة نظر التدريسيين، مجلة كلية التربية، الجامعة المستنصرية، العدد 04، المجلد 02، 2011، ص ص : 286-287.

الفصل الأول : الدراسة النظرية للتدقيق الإلكتروني وتقييم الأداء الإداري

مما سبق يمكن تعريف الأداء الإداري بأنه : سلوك إداري يعبر عن الأعمال الإدارية المنجزة ومدى تحقيقها للأهداف المسطرة.

ثانيا- مفهوم تقييم الأداء الإداري : من أهم التعاريف ما يلي :

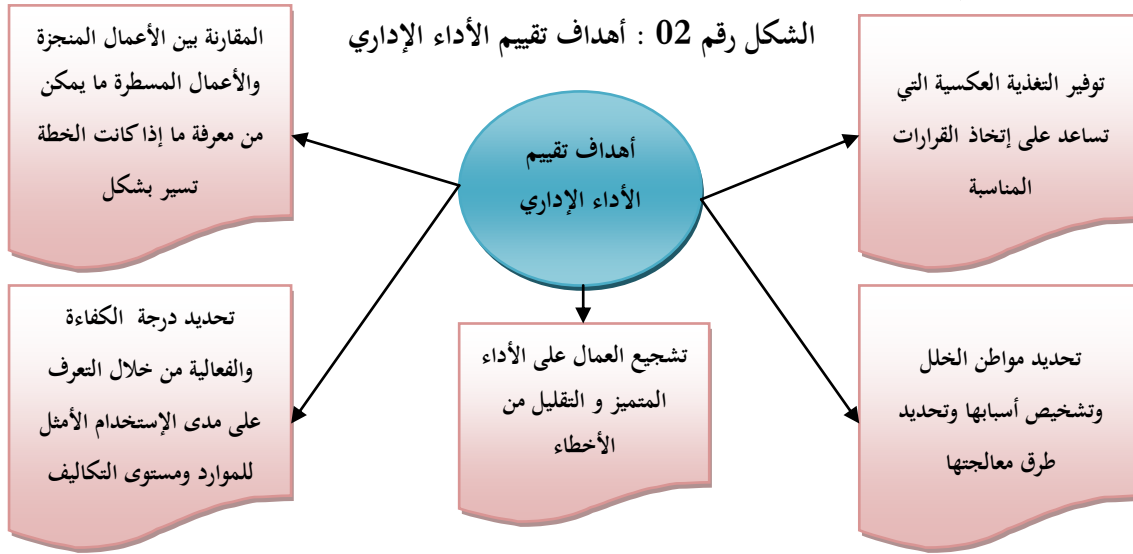
تعريف 1: " هو نظام الإدارة الرسمي الذي يوفر لتقييم جودة أداء الفرد في المؤسسة، وعادة ما يتم إعداد تقييم من قبل المشرف من خلال توزيع إستمارة التقييم على الأفراد ثم يناقش النتائج".¹

تعريف 2: وسيلة للحكم على الإنجازات المحققة للمؤسسة بعد تنفيذ السياسات والأنشطة المختلفة بهدف التأكد من أن ما تم إنجازه قد تم وفق الأهداف والخطط الموضوعة وبدرجة عالية من الكفاءة.²

تعريف 3: "تقييم الأداء الإداري يعني الفحص الدقيق، المستقل والمنتظم لكل أو جزء من العملية، النشاط أو البرنامج من أجل تقييم فعالية أربعة (04) عناصر أساسية وهي : الإلتزام، الإقتصاد، الفعالية والكفاءة".³

مما سبق يمكن تعريف تقييم الأداء الإداري بأنه : أداة لقياس مدى تحقيق ما تم إنجازه من الأعمال للأهداف المسطرة بكفاءة وفعالية.

ثالثا - أهداف تقييم الأداء الإداري : يمكن تلخيصها في الشكل التالي :



المصدر : من إعداد الطالبة.

¹ Dick Grote, **The PERFORMANCE APPRAISAL QUESTION and ANSWER BOOK (A SURVIVAL GUIDE FOR MANAGERS)**, AMACOM, p : 01

² محمد أحمد الأشقر، مجالات مساهمة المراجعة الإدارية في خدمة الإدارة وترشيد قراراتها في شركات المساهمة العامة الفلسطينية (دراسة تحليلية لأراء مدراء الشركات المساهمة، المراجعين الداخليين، المراجعين الخارجيين في الأراضي الفلسطينية) قدمت هذه الدراسة إستكمالا لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة، كلية التجارة، قسم المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008، ص : 44.

³ يوسف سعيد يوسف المدلل، دور وظيفة التدقيق الداخلي في ضبط الأداء المالي والإداري (دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية)، قدمت هذه الرسالة إستكمالا للحصول على درجة الماجستير في المحاسبة والتمويل، كلية التجارة الجامعة الإسلامية، غزة، 2007، ص : 126.

الفرع الثاني : أهمية قياس الأداء الإداري

يتجلى في :¹

- يوفر قياس الأداء الإداري مدخل واضح للتركيز على الخطة الإستراتيجية للبرامج.
- يوفر قياس الأداء الإداري آلية معينة لرفع التقارير حول أداء برنامج العمل إلى الإدارة العليا.
- يمكن قياس الأداء الإداري من تركيز الإهتمام على ما يجب إنجازه ويجفز المؤسسة على توفير الإمكانيات اللازمة لتحقيق الأهداف.
- يوفر قياس الأداء الإداري التغذية العكسية حول مجريات سير التقدم نحو الأهداف، ويساعد على التعرف على ما إذا كانت الأهداف تتوافق مع النتائج.
- يؤدي قياس الأداء الإداري إلى تحسين المنتجات والخدمات، وعملية إيصالها إلى العملاء.
- يحسن قياس الأداء الإداري الإتصالات الداخلية والخارجية، ويساعد على تبرير تنفيذ البرامج وتكالييفها.
- يمكن لقياس الأداء الإداري أن يبين مدى قيام المؤسسة بمعالجة إحتياجات المجتمع من خلال العمل على تحقيق الغايات.
- يشجع قياس الأداء الإداري على التوجه بشكل بناء نحو حل المشاكل من خلال توفير البيانات الحقيقية الملموسة التي تساعد على إتخاذ القرارات المناسبة حول عمليات المؤسسة.
- يساعد قياس الأداء الإداري على التعرف على المحاور التي تحتاج إلى الإهتمام والتركيز عليها، والمساعدة على تحقيق التأثير الإيجابي عليها ما يزيد من تأثير المؤسسة.
- يساعد قياس الأداء الإداري المؤسسة على معرفة موقعها الحالي لتتمكن من معرفة موقعها المستقبلي، فلا يمكن التحسين دون قياس.
- يعزز قياس الأداء الإداري المساءلة، ويجسّن عملية توصيل الخدمات.
- يمكن قياس الأداء الإداري من إيصال جهود المؤسسة للمتعاملين وإعلامهم.
- يمكن قياس الأداء الإداري من تحديد الغايات وإكتشاف المشاكل ومعالجتها.
- يمكن قياس الأداء الإداري من إدارة العمليات الإدارية وتحسينها، وتوثيق الإنجازات.
- يمكن قياس الأداء الإداري من الحصول على صورة واضحة حول كفاءة وفعالية البرامج، العمليات والأفراد.
- يمكن قياس الأداء الإداري من توفير نتائج قابلة للقياس بهدف إظهار سير التقدم نحو الأهداف والغايات.

¹ وائل محمد صبحي إدريس، طاهر محسن منصور الغالي، سلسلة إدارة الأداء الإستراتيجي (أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن)، دار وائل للنشر، الأردن، ط1، 2009، ص ص : 71-72.

الفرع الثالث : العوامل المؤثرة في قياس الأداء الإداري

هناك عدد من العوامل المؤثرة على قياس الأداء الإداري نذكر منها ¹:

1- غياب الأهداف المحددة: فالمؤسسة التي لا تمتلك خطط تفصيلية لعملها، أهدافها ومعدلات الإنتاج المطلوب أدائها لن تستطيع قياس ما تحقق من إنجاز أو محاسبة موظفيها على مستوى أدائهم لعدم وجود معيار محدد مسبقاً لذلك، فلا تملك المؤسسة معايير أو مؤشرات للإنتاج والأداء الجيد، فعندها يتساوى الموظف ذو الأداء الجيد مع الموظف ذو الأداء الضعيف.

2- عدم المشاركة في الإدارة: إن عدم مشاركة العاملين في المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات يساهم في وجود فجوة بين القيادة الإدارية والموظفين في المستويات الدنيا، وبالتالي يؤدي إلى ضعف الشعور بالمسؤولية والعمل الجماعي لتحقيق أهداف المؤسسة، وهذا يؤدي إلى تدني مستوى الأداء لدى هؤلاء الموظفين لشعورهم بأنهم لم يشاركوا في وضع الأهداف المطلوب إنجازها أو في الحلول للمشاكل التي يواجهونها في الأداء، وقد يعتبرون أنفسهم مهمشين في المؤسسة.

3- إختلاف مستويات الأداء: من العوامل المؤثرة على أداء الموظفين عدم نجاح الأساليب الإدارية التي تربط بين معدلات الأداء والمردود المادي والمعنوي الذي يحصلون عليه، فكلما ارتبط مستوى أداء الموظف بالترقيات العلاوات والحوافز التي يحصل عليها كلما كانت عوامل التحفيز غير مؤثرة بالعاملين، وهذا يتطلب نظاماً متميز لتقييم أداء الموظفين ليتم التمييز الفعلي بين الموظف المجتهد ذو الأداء العالي، الموظف المجتهد ذو الأداء المتوسط، الموظف الكسول والموظف غير المنتج.

4- مشكلات الرضا الوظيفي: من العوامل الأساسية المؤثرة على مستوى الأداء للموظفين، فعدم الرضا الوظيفي أو انخفاضه يؤدي إلى أداء ضعيف وإنتاجية أقل، والرضا الوظيفي يتأثر بعدد كبير من العوامل التنظيمية والشخصية للموظف، مثل العوامل الاجتماعية كالسن، المؤهل التعليمي، الجنس، العادات والتقاليد، والعوامل التنظيمية كالمسؤوليات والواجبات، نظام الترقيات والحوافز في المؤسسة.

5- التسبب الإداري: يعني ضياع ساعات العمل في أمور غير منتجة قد تكون مؤثرة بشكل سلبي على أداء الموظفين الآخرين، وقد ينشأ التسبب الإداري نتيجة لأسلوب القيادة، الإشراف، أو للثقافة التنظيمية السائدة في المؤسسة.

¹ أحمد السيد كردي، ماهية الأداء الوظيفي، <http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/123651>، 2010/05/05

الفصل الأول : الدراسة النظرية للتدقيق الإلكتروني وتقييم الأداء الإداري

الفرع الرابع : عوامل النجاح الحرجة لتحقيق الأداء الإداري المتميز

من أجل تحقيق الأداء الإداري المتميز لابد من توفير العوامل التالية :¹

* **التركيز على المتعاملين:** من خلال بناء برنامج إدارة الأداء على أساس إحتياجات المتعاملين الرئيسيين بالإجابة عن الأسئلة التالية :

. من هم المتعاملون ؟ وما هي إحتياجاتهم وتوقعاتهم ؟.

. ما هي أولوياتهم وأهم غاياتهم ؟.

ولابد من ترتيب أولويات المتعاملين من أجل توفير المعايير التي تساعد على إتخاذ القرارات ومسألة توزيع الموارد، وتحديد الغايات الإستراتيجية.

* **التركيز على أهم الغايات الإستراتيجية:** أي التركيز على أهم الغايات الإستراتيجية والضرورية من أجل تفادي هدر الموارد على عدة مبادرات التي قد تجعل المؤسسة غير قادرة على تلبية إحتياجات المتعاملين معها، كما أن التركيز على الغايات الإستراتيجية الضرورية يساعد على إختيار المبادرات ذات الصلة الوثيقة برسالة المؤسسة من حيث المساهمة في تحقيق الأهداف الأكثر أهمية.

* **القيادة من أعلى المستويات :** من خلال وجود إلتزام قوي وكبير من المستويات العليا بقيم ومبادئ إدارة الأداء التي تركز على فئة المتعاملين، بالإضافة إلى إلزامية وجود تأثير واضح من قبل الإدارة العليا للأهداف والمقاييس المناسبة.

* **بناء نظام إدارة للأداء مجدي للعاملين :** بواسطة بناء إطار شامل ومفهوم لعملية إدارة الأداء من شأنه أن يلعب دور كبير في ترسيخ واقع التحول الإستراتيجي مع وجود تبرير واضح وبسيط لتنفيذ التغييرات في إدارة الأداء وإيصال الغايات ومتابعة سير التقدم.

* **تحديد المسؤوليات:** فعالية إدارة الأداء تعتمد على العمل الجماعي لأطراف العملية، لذا لابد من وجود قبول بالمسؤولية عن المقاييس والمستويات المستهدفة من قبل المدراء والعاملين كجانب أساسي ومهم من عملية إدارة الأداء.

* **مكافأة الأداء المتميز:** إذ لابد من وجود نظام للمكافآت لقاء تلبية وتحقيق المستويات المستهدفة سواء كانت مادية أو معنوية، وبالمقابل لابد من وجود عقوبات على الأداء غير الجيد.

* **تحقيق القبول على أنظمة وعمليات الأداء :** إستحداث أنظمة وعمليات فعالة لا يكون مجدي إلا إذا حصلت على قبول واسع من خلال ضمان حالة الثبات بين الأساليب الرسمية وغير الرسمية لتكريم ومكافأة السلوك.

¹ وائل محمد صبحي إدريس، طاهر محسن منصور الغالي، سلسلة إدارة الأداء الإستراتيجي (توجيه الأداء الإستراتيجي الرصف والمحادة) دار وائل للنشر، الأردن، ط1، 2009، ص ص : 154-156.

* بناء منظور واضح بين الغايات الفردية والتنظيمية : لابد من معرفة الجميع بإحتياجات المؤسسة وأن يساهموا بفعالية بها، إذ لابد أن يكون هناك خط واضح يربط بين المستويات الإستراتيجية والتشغيلية بقدر تعلق الأمر بالأداء.

* جعل إدارة الأداء الأسلوب المعتمد الذي تدار على أساسه المؤسسة : من المحتمل أن ينظر للمبادرات الجديدة على أنها سطحية بالنسبة لواقع العمل الحقيقي للمؤسسة ما لم يعطى لها قيمتها الحقيقية، بالإضافة إلى أنه لابد من أن تكون هناك لقاءات دورية للإدارة حول تدقيق الأداء والتي من شأنها متابعة سير التقدم نحو تحقيق المستويات المستهدفة وتوفير المعلومات المفيدة لإتخاذ القرارات، وإعداد تقارير خاصة بالنتائج وتقديمها للمتعاملين الرئيسيين.

الفرع الخامس : مؤشرات تقييم الأداء الإداري

أولاً- مفهوم مؤشرات قياس الأداء: من أهم التعاريف نذكر :

* تعرف مؤشرات الأداء بأنها: "مقاييس مالية وغير مالية تستخدم للمساعدة في التأكد من أن المؤسسة نجحت في تحقيق أهدافها وعمل التقدم اللازم".¹

* تعرف مؤشرات الأداء بأنها: "مجموعة من التدابير التي تركز على جوانب الأداء التنظيمي الأكثر أهمية لنجاح المؤسسة في المستقبل".²

* وتعرف كذلك مؤشرات الأداء بأنها: "مقاييس أو غيرها من مصادر المعلومات التي تبين كيف يمكن قياس النتائج".³

من التعاريف السابقة يمكن إستنتاج التعريف التالي : مؤشرات الأداء هي أدوات أو وسائل يمكن من خلالها قياس وتقييم مختلف جوانب الأداء بما يساعد المؤسسة على تحقيق النجاح بشكل مستمر.

¹ ناصر محمد العديلي، كيف نقيس مؤشرات الأداء، http://www.aleqt.com/2009/05/25/article_232456.html:2009

العدد 5705، الاثنان 25 ماي 2009 .

²DAVID PARMENTER, *Key Performance Indicators (Developing,Implementing, andUsing Winning KPIs)*, John Wiley & Sons, Inc,2007, p: 3

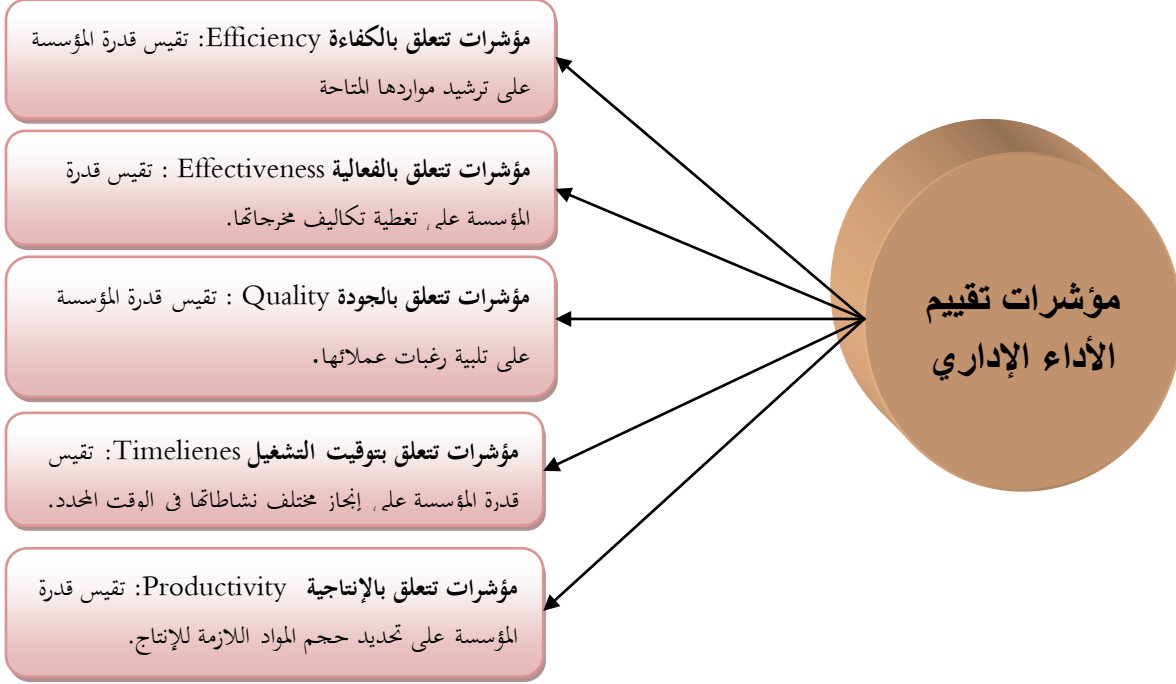
³ Michael Armstrong,*Armstrong's Handbook of Performance Management, An evidence-based guide to delivering high performance*, LONDON PHILADELPHIA NEW DELAI, www.koganpage.com

الفصل الأول : الدراسة النظرية للتدقيق الإلكتروني وتقييم الأداء الإداري

ثانيا- مؤشرات تقييم الأداء الإداري :

تصنف مؤشرات الأداء الإداري إلى خمس (05) أنواع وهي :¹

الشكل رقم 03: مؤشرات الأداء الإداري



المصدر : من إعداد الطالبة

وقد ركزنا في هذه الدراسة على المؤشرات الأولى المتمثلة في :

- أ- الكفاءة : " تشير إلى حسن إستخدام الموارد وعدم إهدارها، والموارد تشير إلى الأموال، الأفراد، المباني الآلات، الأراضي والخامات، وحسن إستخدامها يشير إلى إستثمارها فيما له عائد كبير".²
- كما تعرف الكفاءة بأنها : " القيام بالأشياء الصحيحة والقيام بالإختبار على أكمل وجه ممكن، الأمر الذي يتطلب أفضل الصفات عن المعرفة، التقنية، السلوكيات (المهارات) والاتصالات".³
- مما سبق يمكن تعريف الكفاءة : بأنها قدرة المؤسسة على ترشيد مواردها المتاحة وإستخدامها بشكل أمثل وبأقل التكاليف سواء كانت مادية، بشرية أو مالية.
- ب- الفعالية : " تعني تحقيق النتائج أو الوصول إلى الأهداف وحسن إختيار العناصر الملائمة لتحقيق النتائج المقررة، كذلك تشير الفعالية إلى إنجاز العمل المطلوب".⁴

¹ عبد الرحيم محمد، قياس الأداء المؤسسي بإستخدام بطاقة الأداء المتوازن، خبير تقييم الأداء : www.dr-ama.com

² أحمد ماهر، الإدارة (المبادئ والمهارات)، الدار الجامعية، دن، 2008/2007، ص : 22.

³ Jacques Renard, *Théorie et pratique de l'audit interne*, Préface de Louis GALLOIS, 2010, p : 50

⁴ مدحت محمد أبونصر، الأداء الإداري المتميز، المجموعة العربية للتدريب والنشر، دن، دن، 2014، ص : 74

وما سبق يمكن تعريف **الفعالية** بأنها : تحقيق الأهداف المسطرة باستخدام الموارد المتاحة وبأقل التكاليف.

ت- الجودة : " تعني خصائص المنتجات التي تلي إحتياجات ورضا الزبائن، وهي تختلف باختلاف نوع المنتجات والخدمات وطرق إستخدامها "، كما يعرفها معهد المعايير الوطنية الأمريكي، وجمعية ضبط الجودة الأمريكية على أنها: "المزايا والخصائص الكلية للسلعة أو الخدمة والتي تشتمل على قدرتها في تلبية الإحتياجات"¹.

مما سبق يمكن تعريف **الجودة** بأنها : مجموعة المواصفات الواجب توفرها في المنتج بما يحقق رغبة الزبون ويلبي حاجياته.

الفرع السادس: علاقة التدقيق الإلكتروني بمؤشرات تقييم الأداء الإداري

أولاً- علاقة التدقيق الإلكتروني بكفاءة الأداء الإداري :

عند تطبيق إجراءات المعاينة التحليلية فإن تفاصيل المعاملات والأرصدة التي يتم فحصها وطبع التقارير عن البنود غير العادية قد تجري بصفة كفؤة عند إستعمال الحاسوب بدلا من إستعمال الطرق اليدوية، والأمر نفسه بالنسبة للإجراءات الجوهرية الإضافية، دون أن ننسى الأمور المتعلقة بالكفاءة وهي :

- الوقت المحدد لتخطيط، تصميم، تنفيذ وتقييم طرق التدقيق بمساعدة الحاسوب.
- تصميم وطبع النماذج مثل المصادقات.
- إدخال وتقييم المدخلات.
- توفيق الحاسوب.²

ويتجلى دور التدقيق الإلكتروني في تفعيل مستوى كفاءة الأداء الإداري من خلال كفاءة التدقيق الإلكتروني نفسه من حيث إجراءاته التي تمكن من الحصول على أدلة الإثبات وتقييمها، كما يظهر هذا الدور من خلال تدقيق مدى كفاءة إستخدام الموارد وترشيدها وتحديد مواطن الخلل وإقتراح الحلول.

وعموما فإن التدقيق الإلكتروني يقوم بتقييم المدخلات والمخرجات اللذان يمثلان عناصر كفاءة الأداء الإداري.

¹محمد عبد العال النعيمي، راتب جليل صويص، غالب جليل صويص، إدارة الجودة الشاملة المعاصرة (مقدمة في إدارة الجودة الشاملة للإنتاج والعمليات والخدمات)، دار البازوري العلمية للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص : 31.

² الفقرة 13 و 14 من بيان المعيار الدولي لمهنة التدقيق 1009،، مرجع سابق، ص: 443- 444.

الفصل الأول : الدراسة النظرية للتدقيق الإلكتروني وتقييم الأداء الإداري

ثانيا- علاقة التدقيق الإلكتروني بفعالية الأداء الإداري

يساهم التدقيق الإلكتروني في تفعيل مستوى فعالية الأداء الإداري من خلال تسريع عملية التدقيق بإستعمال الحاسوب، توفير الوقت والجهد مما يقلل من التكاليف، كما أن التدقيق الإلكتروني قد يمكن من إختبار بعض المعاملات بفعالية أكبر وبنفس التكلفة بواسطة الحاسوب.¹

بالإضافة إلى أن التدقيق الإلكتروني يقوم بالتأكد من مدى تحقق النتائج المستهدفة والمتوقعة، ومدى توافقها مع المستوى المطلوب من الأداء ومستوى الكفاءة والفعالية، هذا إلى جانب أنه يعتمد على أساليب متطورة وحديثة تمكنه من إكتشاف الأخطاء، الغش، التزوير ومختلف المخاطر التي تهدد المؤسسة داخليا وإقتراح الحلول لمعالجتها والوقاية منها وبالتالي تحديث وسائل وطرق الرقابة لتجنب الإنحرافات مستقبلا مما يجنب المؤسسة الخسائر والتكاليف الناجمة عن ذلك، فالتدقيق وضع أساسا لتحسين أداء المؤسسة وإضافة القيمة (IIA2001) كونه يتأكد من مدى إلتزام المؤسسة بالمعايير الدولية والقوانين واللوائح التنظيمية. وعموما فإن التدقيق الإلكتروني يقوم بتقييم تكاليف المخرجات التي تمثل مكونات الفعالية.

ثالثا- علاقة التدقيق الإلكتروني بجودة الأداء الإداري :

يقوم التدقيق الإلكتروني بالتأكد من مدى الإمتثال لرغبات العملاء، كما أنه يقيس مدى نجاعة الخطة وإكتشاف الثغرات ومواطن الخطر بها، والتأكد من مدى مطابقتها للمعايير والقوانين واللوائح التنظيمية إلى جانب أنه وسيلة لتقييم نوعية العمل وتحسين مستوى كفاءة وفعالية الأداء الإداري، بالإضافة إلى أنه يساعد على الحصول على مخرجات ذات نوعية عالية من خلال المعلومات الدقيقة المتحصل عليها عن طريق التغذية العكسية بناء على تحليل وتقييم النتائج التي تساعد على إتخاذ القرارات الفورية والهامة لمعالجة أواقضاء على مكانم الخطر والنقص وبالتالي المساهمة في التحسين المستمر لمستوى الجودة وخلق التميز.

هذا ويقوم التدقيق الإلكتروني بتقييم وتدقيق عمليات إدارة الجودة الشاملة الأمر الذي ينتج عنه إقتراحات تمكن من إرشاد إدارة الجودة الشاملة، وأفكار تمكن من خلق فرص للتميز، إلى جانب أنه يقوم بتقييم مدى نجاعة الأساليب الكمية والنوعية التي تعتمد عليها إدارة الجودة الشاملة وبالتالي تحديد الأساليب الواجب التخلي عنها والأساليب الواجب إعتمادها الأمر الذي يزيد من فعالية النتائج.

وبوجه عام فإن التدقيق الإلكتروني يقيم مدى رضا العملاء بالنسبة للمخرجات من خلال تقييم سرعة إنجاز الأعمال، نوعيتها والتكاليف المطلوبة لإنجازها وهي عناصر تعبر عن جودة الأداء الإداري.

¹ الفقرة 13 من بيان المعيار الدولي لمهنة التدقيق 1009، مرجع سابق، ص: 443.

المبحث الثاني : الدراسات السابقة

المطلب الأول : الدراسات السابقة المتعلقة بالتدقيق الإلكتروني

أولاً- دراسة نبيل إبراهيم إسماعيل سمور بعنوان : " دور التدقيق الإلكتروني في تحسين جودة التدقيق - دراسة ميدانية على مكاتب تدقيق الحسابات في قطاع غزة "، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية غزة، 2014، تناولت الإشكالية التالية :

- ما دور التدقيق الإلكتروني في تحسين جودة التدقيق ؟

وكانت أهم نتائج هذه الدراسة كالتالي :

1- أظهرت نتائج اختبار المجال الأول أن استخدام التدقيق الإلكتروني في المرحلة الأولى من عملية التدقيق وهي عملية تخطيط عملية التدقيق يؤدي لتحسين جودة خدمات التدقيق في فلسطين بدرجة موافقة كبيرة وصلت (85.80%)، من خلال الإستفادة من مزايا تكنولوجيا المعلومات في عملية التدقيق والمساهمة في تطور وتقدم مهنة التدقيق ومواكبتها للتطورات التكنولوجية المتعلقة بالمهنة على مستوى الإقليمي والدولي.

2- يوجد إدراك لدى مدققي الحسابات في فلسطين لأهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة خدمات التدقيق، وذلك بسبب ما يوفره إستخدامها من إنجاز الأعمال بسرعة أكبر كون إستخدام التدقيق الإلكتروني يحسن من جودة الإجراءات الرقابية على البرامج والملفات الإلكترونية المستخدمة في المؤسسة موضع التدقيق، والتي يرى الباحث إستحالة تدقيقها دون الإستعانة بتكنولوجيا المعلومات، كما أن قيام المدقق بإستخدام تكنولوجيا المعلومات يخفض من تكاليف عمليات التدقيق ويزيد من دقتها.

3- يساعد إستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة مرحلة التخطيط لعملية التدقيق، وذلك من خلال حساب حجم العينة بشكل أدق، وإختيار مفرداتها، وأيضاً من خلال المساعدة في إعداد البرنامج الزمني لعملية التدقيق أو إعداد موازنة الوقت اللازم للقيام بعمليات ومراحل التدقيق بشكل أفضل وفي التحضير للبرنامج الزمني اللازم لإنهاء عملية التدقيق، ويرى الباحث أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في عملية التخطيط يجعل عملية إحتساب عينة التدقيق أكثر سهولة، ويساعد المدقق في إنجاز العمليات الحسابية بوقت أقل وأكثر سرعة، مما يمكن المدقق من إستغلال وقته بكفاءة أكبر في عمليات أخرى مثل التركيز في الإجراءات التحليلية مثلاً أو الإختبارات التفصيلية للأرصدة.

4- يستخدم مدققوا الحسابات بمكاتب التدقيق تكنولوجيا المعلومات في تنفيذ إختبارات الرقابة والإختبارات الأساسية للعمليات بدرجة كبيرة وصلت (84.01%) وذلك في فهم بيئة الرقابة الداخلية وفحص فعالية تصميم وتشغيل النظام ومدى إمكانية الإعتماد عليه خلال عملية التدقيق بالإضافة إلى تقدير خطر الرقابة وتنفيذ الإختبارات الأساسية للعمليات المتمثلة في التحقق من الحدوث، الإكتمال، الدقة، التوقيت والتصنيف، الترحيل والتلخيص.

الفصل الأول : الدراسة النظرية للتدقيق الإلكتروني وتقييم الأداء الإداري

ثانيا- دراسة ريم عقاب الخصاونة بعنوان : " دور التدقيق الإلكتروني في تحقيق المزايا التنافسية ودعم إستراتيجية التدقيق الخارجي في مكاتب تدقيق الحسابات في المملكة الأردنية الهاشمية " ، جامعة البلقاء التطبيقية، وقد تناولت الإشكالية التالية :

- العلاقة بين التدقيق الإلكتروني والمزايا التنافسية وتحقيق إستراتيجية التدقيق ؟

وقد خلصت هذه الدراسة إلى النتائج التالية :

- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدقيق الإلكتروني وتحقيق أبعاد الميزة التنافسية في مكاتب تدقيق الحسابات في المملكة الأردنية الهاشمية، حيث بينت إجابات عينة الدراسة إلى الموافقة على أن استخدام التدقيق الإلكتروني يسهم في تحقيق المزايا التنافسية التالية: ميزة تخفيض التكلفة، الجودة، الحصة السوقية، الإبداع والتميز.

- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التدقيق الإلكتروني ودعم إستراتيجية التدقيق في مكاتب تدقيق الحسابات في المملكة الأردنية الهاشمية.

- هنالك معوقات تحد من الاستفادة من استخدام التدقيق الإلكتروني في تحقيق المزايا التنافسية وإستراتيجية التدقيق في مكاتب الحسابات في المملكة الأردنية الهاشمية. ومنها كلفة البرمجيات الإلكترونية المتخصصة في التدقيق إضافة إلى الحاجة إلى تنظيم عمليات التدقيق الإلكتروني من حيث إصدار القوانين والمعايير المهنية التي تنظم استخدام التدقيق الإلكتروني في تقديم خدمات التدقيق.

- أن التقدم بإستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لدى منظمات الأعمال في الأردن بشكل كبير فرض على مكاتب التدقيق واقعا جديدا يتطلب من مدقق الحسابات مواكبة هذا التطور والتوجه نحو الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم خدمات التدقيق.

- من معوقات استخدام البرامج الإلكترونية في التدقيق تكلفة شراء أو تطوير وإستحداث البرمجيات الإلكترونية التي تتطلب أن يكون لدى مدقق الحسابات المعرفة العلمية في أهم البرمجيات والتطبيقات وهذا قد يزيد من كلفة خدمات التدقيق، حيث أن البرامج العامة قد تسهم في إنجاز بعض مهام التدقيق.

ثالثا- دراسة أيمن محمد نمر الشنطي بعنوان : " دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير مهنة تدقيق الحسابات - دراسة تطبيقية على مكاتب التدقيق في المملكة الأردنية الهاشمية " ، جامعة البلقاء التطبيقية، كلية عمان الجامعية للعلوم المالية والإدارية، حيث تطرقت للإشكالية التالية :

- دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير مهنة تدقيق الحسابات في الأردن ؟

وقد توصلت للنتائج التالية :

1- أن تكنولوجيا المعلومات ساهمت في تطوير مهنة تدقيق الحسابات.

2- أن تكنولوجيا المعلومات تساهم إيجابيا في عمليات التدقيق.

الفصل الأول : الدراسة النظرية للتدقيق الإلكتروني وتقييم الأداء الإداري

- 3- أن هناك مشاكل ومعوقات جراء إستخدام تكنولوجيا المعلومات في عملية التدقيق.
- 4- ضرورة أن يتمتع مدقق الحسابات بالخبرة والكفاءة العملية مما يؤدي إلى زيادة ورفع كفاءة مهنة التدقيق.
- 5- ضرورة أن يكون مدقق الحسابات ذو تأهيل وكفاءة علمية الأمر الذي يترتب عليه الإستخدام الأوسع والأشمل لتكنولوجيا المعلومات.

رابعاً- دراسة محمد أحمد الأشقر بعنوان: "مجالات مساهمة المراجعة الإدارية في خدمة الإدارة وترشيد قراراتها في الشركات المساهمة العامة الفلسطينية - دراسة تحليلية لأراء مدراء الشركات المساهمة المراجعين الداخليين، المراجعين الخارجيين في الأراضي الفلسطينية"، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في المحاسبة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008، إذ ناقشت الإشكالية التالية :

- ما مدى مساهمة المراجعة الإدارية في خدمة الإدارة وترشيد قراراتها ؟

وقد خلصت إلى النتائج التالية :

- الاستقلال مطلوب لمزاولة المراجعة الإدارية، ويدعم الاستقلال توفر الخبرة الفنية المطلوبة لتقييم الأداء الإداري وقد لا يكون ممكناً توفر كل الخبرات اللازمة في شخص المراجع نفسه بما يفرض دعم مكتب المراجع الخارجي وجهاز المراجعة الداخلية بتوفير مجموعة من الخبرات في المجالات الإدارية والرياضية والإحصائية والإقتصادية والهندسية، وهذا التوسع في مكتب المراجع ليس جديداً، فقيام المراجع بتقديم الخدمات الإستشارية جعل فريق المساعدين يضم بعض هذه الخبرات.

- تعتبر المراجعة الإدارية أسلوب يخدم ويعاون الإدارة على أداء عملها بصورة أفضل، وإذا كان العمل الإداري يتميز بأن جزءاً من مكوناته هو العمل في ظل عدم التأكد وإتخاذ القرارات، وتمثل مراجعة القرارات محور المراجعة الإدارية، فإذا كان مطلوباً ترشيد السياسات والخطط والإجراءات التي وضعتها الإدارة، فإن القرارات هي التي يتم ترشيدها.

- لم يتم حتى الآن وضع مجموعة من المبادئ والمعايير المتعارف عليها للمحاسبة والمراجعة الإدارية كما هو الحال في المحاسبة المالية، حيث من خلال هذه المبادئ يستطيع المحاسبين والمراجعين القيام بعملهم وفق مبادئ ومعايير متعارف عليها.

- بالرغم من وضوح الإيجابيات والمزايا العديدة في حال تطبيق وإستخدام المراجعة الإدارية في المنشآت والمجتمع بكافة شرائحه، وعلى الرغم من موضوعية هذه المزايا التي تتصف بها المراجعة الإدارية، إلا أنه لا يوجد إهتماماً كافياً بالمراجعة الإدارية.

الفصل الأول : الدراسة النظرية للتدقيق الإلكتروني وتقييم الأداء الإداري

المطلب الثاني : الدراسات السابقة المتعلقة الأداء الإداري

أولاً- دراسة موسى محمد أبو خطب بعنوان : " فعالية نظام تقييم الأداء وأثره على مستوى أداء العاملين حالة دراسية على جمعية أصدقاء المريض الخيرية"، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية بغزة، 2009، وقد تناولت الإشكالية التالية :

- ما مدى فعالية نظام تقييم أداء العاملين في جمعية أصدقاء المريض، وأثره على تحسين أداء العاملين ؟
وفيما يلي أهم النتائج التي خلصت إليها هذه الدراسة :

1- بينت الدراسة أن عملية التحليل الوظيفي المتبعة في جمعية أصدقاء المريض الخيرية مقبولة مما يعني وجود تحليل وظيفي يحدد الهدف من الوظيفة، الواجبات، المسؤوليات، المعرفة، الآليات والمهارات اللازمة للعمل مما شكل أساساً في تحسين أداء العاملين وإنجاز العمل بشكل أفضل ومتميز والذي بدوره يعود بالفائدة على كل من المؤسسة والعاملين ولا يكون ذلك إلا من خلال الإلتزام بتطبيق بنود التحليل الوظيفي كاملة.

2- بينت الدراسة أن عملية التحليل الوظيفي في الجمعية لا يتم مراجعتها بشكل دوري، وهذا مؤشر على الأثر السلبي الذي يمكن أن يؤثر على عملية تقييم الأداء وعلى النتائج التي قد تنتج عنها، وذلك لعدم وجود جهة مهنية تتولى عملية التحليل الوظيفي.

3- بينت الدراسة أن هناك خلل في وضع المعايير المستخدمة لتقييم الأداء في الجمعية، مما يدل على أن المعايير التي توضع غير واضحة ولا تمت للوصف الوظيفي بصلة وذلك بسبب أن المعايير لا يتم وضعها من قبل لجنة مهنية مختصة ولذلك لا تتم عملية تقييم الأداء بالشكل الصحيح والمطلوب، وهذا مؤشر على أثر سلبي الذي يمكن أن يؤثر على مستوى الأداء العاملين.

4- بينت الدراسة أن معايير تقييم الأداء المستخدمة في الجمعية غير موضوعية وتؤدي إلى تدخل العوامل الشخصية ويدل ذلك على وجود خلل في إستخدام معايير تقييم الأداء حيث يشعر العاملين أن هناك تحيز من قبل القائمين على عملية التقييم وأيضاً يدل على أن معايير الأداء المستخدمة لا تعبر عن المقومات الأساسية التي تستلزمها طبيعة العمل التي من الأفضل أن توضع من قبل لجنة مهنية مختصة حتى يشعر العاملين بأنه يوجد هناك حيز في العملية.

ثانياً- دراسة مزغيش عبد الحليم بعنوان : " تحسين أداء المؤسسة في ظل إدارة الجودة الشاملة"، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، تخصص تسويق، جامعة الجزائر 2011/2012، وقد تناولت الإشكالية التالية :

- إلى أي مدى يرتبط تحسين أداء المؤسسات بفلسفة إدارة الجودة الشاملة ؟

الفصل الأول : الدراسة النظرية للتدقيق الإلكتروني وتقييم الأداء الإداري

حيث خلصت هذه الدراسة للنتائج التالية :

- إن المؤسسة اليوم تهدف إلى إرضاء المجتمع أكثر من السابق كما أن الإهتمام بالزبائن إزداد بشكل ملحوظ من خلال التوصيات التي تلتزم بها المؤسسة في تقاريرها، رغم ذلك فهذا التوجه الجديد لم يقدم أي تأثيرات واضحة يمكن قراءتها من عمليات المؤسسة طيلة عشرية كاملة، فالمؤسسة ذات الأداء الجيد هي تلك المؤسسة التي تنعكس تعهداتها وإلتزاماتها على العمل الجاد الذي يحقق الأهداف، وهذا ما لا نجده في المؤسسة محل الدراسة، إذ لازال الإحساس بالخوف مسيطرا على المؤسسة، ما يناقض أول مبادئ دمينج سحب الخوف خارجا (drive out fear)، وسيقودنا هذا الإكتشاف إلى مراجعة مفهوم الأداء داخل المؤسسة، فبالنظر إلى النتيجة الصافية، الأرباح، ضغط التكاليف والإعتقاد بأن الأداء يتحسن بتحسن هذه المؤشرات فكرة خاطئة طالما إعتدتها القيادة العليا في الحكم على أداء الوحدة، كما أنها لا تمكن أبدا من رسم سياسة طويلة الأجل بل يجب وضع مفاهيم ومؤشرات أصح وأشمل تمكن المؤسسة من النظر إلى نفسها بشكل صحيح وتمكنها من مواجهة التهديدات المحتملة.

- إن إدارة الجودة الشاملة هي نظام يرتكز على العنصر البشري أساسا لضمان التحسين المستمر وخدمة الزبون وهي تتطلب تجنيدا شاملا لكل الطاقات، بل يستلزم تحقيق الجودة صب الجهود حتى على تلك العلاقات الخارجية مع الزبائن أو مع الموردين، ولإنجاح تطبيق إدارة الجودة الشاملة يجب توفير كل الشروط الضرورية من : توفر نظام للمعلومات قادر على مواجهة التعقيدات الموجودة في البيئة، تسيير جيد للعنصر البشري، غرس ثقافة الجودة داخل المؤسسة وتغييرها من المبادئ التي تدعو إليها هذه الفلسفة التي تتميز بالتكامل، فلا يمكن تطبيق مبدأ والتخلي عن آخر، ولعل أهم ما يجب التركيز عليه هو ضرورة إلتزام الإدارة العليا بهذا المنهج، إذ أن له أكبر الأثر في شحن الأفراد وتحفيزهم لإستغلال كل طاقاتهم وكفاءاتهم وخلق قيم المؤسسة نحو تحقيق أفضل أداء.

ثالثا- دراسة منتهى عبد الزهرة محسن بعنوان " واقع الأداء الإداري لدى رؤساء الأقسام في كليات التربية بجامعة بغداد من وجهة نظر التدريسيين "، مجلة كلية التربية، المجلد 02، العدد 04، 2011، وقد تطرقت للإشكالية التالية :

- ما هو واقع الأداء الإداري لدى رؤساء الأقسام في كليات التربية بجامعة بغداد من وجهة نظر التدريسيين ؟

وقد خلصت للنتائج التالية :

- 1- يتمتع رؤساء الأقسام في كليات التربية بجامعة بغداد بمستوى مرتفع من الأداء الإداري.
- 2- إن واقع الأداء الإداري لدى رؤساء الأقسام في كليات التربية بجامعة بغداد كان يعكس تصورا وإدراكا مرضيا لدى عينة التدريسيين في أقسامهم بشكل واضح ودقيق والذي عبروا عنه من خلال إجاباتهم على هذه الأداة.

الفصل الأول : الدراسة النظرية للتدقيق الإلكتروني وتقييم الأداء الإداري

3- من خلال النتائج تبين أن رؤساء الأقسام العلمية لهم معرفة ودراية بالمهام والمهارات الإدارية، وهو ما ظهر من خلال إجاباتهم في الأداة.

4- ليس لمتغير جنس التدريسي أثر في وصف واقع الأداء الإداري.

رابعا - دراسة Diana Marieta MIHAIU بعنوان " الكفاءة والفعالية و الأداء من جمهور القطاع العام "، Romanian Journal Of Economic Forecasting -4 /2010، حيث تطرقت للإشكالية التالية :

- دور الكفاءة والفعالية والأداء فيما يتعلق بالإدارة الاقتصادية باستخدام الموارد من قبل الإدارة العامة لتحقيق أهداف متوسطة وطويلة الأجل للإنتعاش الإقتصادي والتنمية المستدامة في الإقتصاديات الوطنية الإلتعاش الإقتصادي والتنمية المستدامة في الإقتصاديات الوطنية ؟
وفي ما يلي أهم النتائج التي خلصت إليها :

في الإقتصاد العالمي الجديد يتعين على واضعي السياسات الشروع في التفكير الجماعي في جميع التكاليف تحسبا في أداء القطاع العام، وينبغي على صناع القرار إنشاء برامج إقتصادية أكثر كفاءة لتوقع المستقبل والتغيرات الإجتماعية والإقتصادية.

بخصوص القطاع العام يجب على صناع القرار إيجاد وسيلة للتوصل إلى أفضل النتائج النهائية والتأثير الملموس على أداء القطاع العام من خلال إستخدام الأدوات المعقدة، من وجهة نظر أخرى فإن صانعي السياسة بحاجة إلى إيجاد سبل لزيادة أداء القطاع العام من خلال معالجة القضايا ذات الأولوية التالية:

1. زيادة الإستقرار الإقتصادي وتحسين نوعية البنية التحتية العامة.
3. تزايد الأداء الإداري من خلال مكافحة الفساد والحد من الدولة البيروقراطية، وزيادة نوعية العدالة والحد بشدة الظل الإقتصاد مع لا يقل عن 13 نقاط مئوية من الناتج المحلي الإجمالي.
4. زيادة الجودة وأداء التعليم.
5. توسيع توزيع الدخل والحد من التفاوت في الدخل بين فئات مختلفة من السكان في رومانيا، وتعزيز أداء النظام الصحي.
7. الحصول على نتائج ملموسة بشأن الأداء الإقتصادي.

المطلب الثالث: القيمة المضافة للدراسة الحالية

من خلال الإطلاع على الدراسات السابقة فقد تبين أن الدراسة الحالية تختلف عن هذه الأخيرة في الجوانب التالية:

أولاً- الجانب النظري:

- من حيث متغيرات الدراسة: تختلف متغيرات الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في كونها تدرس علاقة التدقيق الإلكتروني بمستوى الأداء الإداري بمديرية الضرائب بقرية، بينما تدرس أغلب الدراسات السابقة علاقة التدقيق الإلكتروني بعملية التدقيق في حد ذاتها.

- من حيث الإشكالية: تختلف إشكالية الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في كونها تبحث إمكانية وجود علاقة بين التدقيق الإلكتروني ومستوى الأداء الإداري بمديرية الضرائب بقرية، بينما تبحث إشكالية أغلب الدراسات السابقة في الإضافة التي يقدمها التدقيق الإلكتروني لعملية التدقيق.

- من حيث أهداف الدراسة: تمثلت أهداف الدراسة الحالية في التعرف على العلاقة التي تربط التدقيق الإلكتروني بمستوى الأداء الإداري بمديرية الضرائب بقرية من خلال تحليل التدقيق الإلكتروني ومؤشرات تقييم الأداء الإداري، بينما تمثلت أغلب أهداف الدراسات السابقة في تحليل التدقيق الإلكتروني وعملية التدقيق من خلال مؤشرات تقييم عملية التدقيق.

ثانياً- الجانب التطبيقي :

- من حيث عينة الدراسة : تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في كون عينة الدراسة تتمثل في مؤسسة مديرية الضرائب بقرية وهي مؤسسة إقتصادية جزائرية، أما أغلب مجتمعات الدراسات السابقة مؤسسات خدمية عربية فلسطينية أو أردنية.

- من حيث نتائج الدراسة: أكدت نتائج الدراسة الحالية أن للتدقيق الإلكتروني علاقة كبيرة في تحسين كفاءة، فعالية وجودة الأداء الإداري للمؤسسة ومن تم تحسين مستوى أداء المؤسسة ككل، أما أغلب نتائج الدراسة السابقة تمثلت في أنه لا بد من إستخدام التدقيق الإلكتروني من أجل تحسين عملية التدقيق نظراً لإعتماد التدقيق الإلكتروني على أنظمة وتكنولوجيا المعلومات وهو ما يمكن من تسريع عملية التدقيق، والحصول على أدلة الإثبات وبالتالي توفير الوقت والجهد والمال..

- من حيث التوصيات: تتمثل أهم توصيات الدراسة الحالية في ضرورة تعميم التدقيق الإلكتروني على كافة الأعمال الإدارية التي تقوم بها المؤسسة، وإستغلال وعي المدققين بأهمية التدقيق الإلكتروني وتوظيفها بما يخدم هذا المجال، وكذا ضرورة إيجاد حل لمشكل السلطة التقديرية التي تعيق تطبيق التدقيق الإلكتروني، أما توصيات أغلب الدراسات السابقة فتمثلت في تفعيل عملية التدقيق الإلكتروني والعمل على إزالة العقبات التي تقف دون تطبيقه بشكل أفضل وصحيح من أجل جودة عملية التدقيق.

خلاصة الفصل:

مما سبق يتضح لنا نظريا أن للتدقيق الإلكتروني علاقة كبيرة بمستوى الأداء الإداري للمؤسسة من خلال تفعيل كفاءة، فعالية وجودة الأداء الإداري ومن تم أداء المؤسسة ككل، عن طريق الأساليب والوسائل الحديثة التي يعتمد عليها التدقيق الإلكتروني والتي تسرع عملية التدقيق، تخفض التكاليف وتمكن من ترشيد الموارد وبالتالي الحصول على مخرجات دقيقة وقريبة بشكل كبير من الصحة مجسدة في المعلومات الدقيقة التي تساعد على إتخاذ القرارات ومن تم خلق فرص للتميز، ومن أجل التأكد من هذه العلاقة على أرض الواقع قمنا بدراسة حالة بمديرية الضرائب بغرداية في الفصل الثاني الذي يمثل الجانب الميداني من هذه الدراسة.

الفصل الثاني :

الدراسة الميدانية

بمديرية الضرائب

بغرداية

تمهيد:

بعد عرض الجانب النظري الخاص بالتدقيق الإلكتروني ودوره في تفعيل مستوى الأداء الإداري للمؤسسة سنتطرق في هذا الفصل للجانب التطبيقي لهذه الدراسة وذلك من خلال تناول وعرض منهج وعينة الدراسة، وكذا أداة الدراسة المستخدمة وطرق إعدادها، وصدقها وثباتها، كما يتضمن وصفا للإجراءات التي قمنا بها في تقنين الدراسة وتطبيقها، وأخيرا المعالجات الإحصائية التي إعتمدنا عليها في التحليل، ثم إبراز أهم النتائج والتوصيات التي خرجنا بها من هذه الدراسة.

لذلك فقد قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين:

- المبحث الأول: طرق وأدوات الدراسة.
- المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية بمديرية الضرائب يغرادية

المبحث الأول: طرق وأدوات الدراسة

سيتم من خلال هذا المبحث عرض منهجية الدراسة المستخدمة، عينة وأدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات، والمعالجات الإحصائية وفحص أداة الدراسة من حيث صدقها وثباتها.

المطلب الأول: طرق الدراسة

الفرع الأول : منهجية الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة إستخدمنا المنهج الوصفي التحليلي، لتحليل البيانات والمعلومات المحصل عليها ومن تم تحديد النتائج المتوصل إليها، حيث نهدف من خلال هذه الدراسة إلى بحث دور التدقيق الإلكتروني في تفعيل مستوى الأداء الإداري بمديرية الضرائب يغرادية، وسنقوم بتطبيق ذلك كله عليها، حيث إشمئل البحث في جانبه الميداني على الإستبيان، المقابلة والملاحظة، وقد تم توزيع إستمارات الإستبيان التي تتعلق بحصر وتجميع المعلومات اللازمة في موضوع البحث، ومن تم تفرغها وتحليلها بإستخدام برنامج الإختبارات الإحصائية SPSS (Portable IBM SPSS Statistics v19)، بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات ترجمت إلى نتائج وتوصيات تدعم موضوع الدراسة وتساهم في حل مشكلة الدراسة.

الفرع الثاني : عينة الدراسة

تتكون عينة الدراسة من 40 شخص تابعين للمصالح المختلفة لمديرية الضرائب يغرادية المتمثلة في: مصلحة المراقبة، مصلحة الإعلام الآلي، التحصيل، مصلحة المنازعات، حيث تم إختيار العينة من المستوى الإداري لأن التابع المستقل الذي ندرس تأثيره بالتدقيق الإلكتروني هو مستوى الأداء الإداري بالمؤسسة، وقد تم توزيع 40 إستبيانا على أفراد عينة الدراسة وذلك خلال شهر فيفري من سنة 2017، إذ تم إسترجاع 40 إستبيان أقصى منها 06 لعدم جدية الإجابة عليها، وخلص عدد الاستبيانات الخاضعة للتحليل إلى 34 إستبيان أي ما نسبته 90% من إجمالي عينة الدراسة.

الفرع الثالث : متغيرات الدراسة

تحتوي الدراسة على متغيرين مستقل وتابع، كما يوضح ذلك الجدول التالي:

الجدول رقم (01): متغيرات الدراسة

الاسم	المتغيرات
التدقيق الإلكتروني	المتغير المستقل
مستوى الأداء الإداري	المتغير التابع

المصدر: من إعداد الطالبة.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية بمديرية الضرائب يغرادية

المطلب الثاني: أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات

الفرع الأول: الأدوات الإحصائية

لدراسة الموضوع الحالي ومعالجة الجوانب التحليلية قمنا بإستعمال عدة طرق بعدما قمنا بتفريغ وتحليل الإستيبيان من خلال البرنامج الإحصائي SPSS نسخة رقم 19، وذلك بإستخدام الإختبارات الإحصائية التالية:

1- النسب المئوية والتكرارات.

2- المتوسط الحسابي: هو من الطرق التي تمكن من معرفة وجهات نظر العينة الدراسية في كل فقرة من فقرات المحور، وكذا الإتجاه العام الذي يتخذه المحور، وبالإعتماد على مقياس ليكارت الخماسي تزيد درجة موافقة العينة على الفقرات كلما زاد المتوسط الحسابي لها وتقل كلما قلت قيمته.

3- الإنحراف المعياري: كلما إقتربت قيمته من الصفر كلما قل التشتت وزاد تجانس الأفراد حول إستجاباتهم وإتفاقهم على قيمة المتوسط الحسابي، والقاعدة العامة المستخدمة في تفسير قيمة الإنحراف المعياري تعتمد على فترات الثقة للمتوسط الحسابي.

4- إختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.

5- معامل إرتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient) لقياس صدق المحاور، قوة الارتباط والعلاقة بين المتغيرين.

- فإذا كان المعامل قريب من (+1) فإن الإرتباط قوى وموجب.
- وإذا كان قريب من (-1) فإن الإرتباط قوى وسالب، وكلما قرب من (0) يضعف إلى أن ينعدم.

الفرع الثاني : أدوات جمع البيانات

أولاً- الاستبيان :

- إعتمدنا في موضوع بحثنا هذا على الاستبيان بشكل أساسي كوسيلة لجمع البيانات ودعمناه بالمقابلة مع المدققين في المؤسسة قصد جمع بيانات جديدة وإستخدامها عند بناء الإستبيان، بالإضافة للملاحظة العلمية والوثائق الرسمية، وقد تم إعداد الإستبيان مروراً بالمراحل التالية:
- إعداد إستبيان أولي لغرض جمع البيانات والمعلومات.
 - عرض الإستبيان على المشرف بغرض إختبار مدى ملاءمته لجمع البيانات.
 - تعديل الإستبيان حسب توجيهات المشرف.
 - عرض الإستبيان على مجموعة من المحكمين بغية أخذ آرائهم، حذف وإضافة ما يروونه ملائماً.
 - إجراء إختبار أولي للإستبيان وتعديله حسب ما يناسب.
 - توزيع الإستبيان على أفراد العينة من أجل جمع البيانات.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية بمديرية الضرائب بغرداية

وقد تم تقسيم الإستبيان إلى قسمين كالتالي:

أ- القسم الأول: يحتوى على الخصائص العامة لعينة الدراسة ويتكون من 05 فقرات.

ب- القسم الثاني: يتكون من أربع محاور تتناول علاقة التدقيق الإلكتروني بمستوى الأداء الإداري بمديرية الضرائب بغرداية كالتالي:

* المحور الأول: يوضح مدى تطبيق التدقيق الإلكتروني بالمؤسسة يتضمن 09 عبارات.

* المحور الثاني: يبين التدقيق الإلكتروني وكفاءة الأداء الإداري بالمؤسسة يتضمن 09 عبارات.

* المحور الثالث: يوضح التدقيق الإلكتروني وفعالية الأداء الإداري بالمؤسسة يتضمن 09 عبارات.

* المحور الثالث: يوضح التدقيق الإلكتروني وجودة الأداء الإداري بالمؤسسة يتضمن 09 عبارات.

ثانيا- المقابلة :

تعتبر المقابلة من الأدوات الرئيسية للحصول على المعلومات، حيث تم إجراء مقابلة مع المدققين بالمؤسسة محل الدراسة، وتمحور الحوار فيها حول تشخيص علاقة التدقيق الإلكتروني بمستوى الأداء الإداري بالمؤسسة من خلال التعرف على آرائهم فيما يخص الخدمات التي يقدمها المدقق للأعمال الإلكترونية من أجل تحسين مستوى الأداء الإداري للمؤسسة.

ثالثا- وثائق الدراسة :

حاولنا الوصول إلى مصادر المعلومات والوثائق المتاحة والضرورية للبحث، حيث تمثلت في بيانات حول الهيكل التنظيمي العام للمؤسسة بمختلف مصالحها، ووثيقة تتعلق بالتعليمة التي تلزم مديرية الضرائب بغرداية إستخدام الإدارة الإلكترونية.

رابعا- الملاحظة :

من خلال الزيارات الميدانية التي قمنا بها للمؤسسة محل الدراسة إستطعنا على العموم تسجيل بعض الملاحظات التي ساعدتنا في توجيه منهجية البحث والحصول على المعلومات من مصادر متعددة، وأهم ما نشير إليه في هذا الصدد أن :

* المؤسسة تسعى لمواكبة التطور من خلال تطبيقها لنظام الإدارة الإلكترونية إبتداء من سنة 2016.

* المؤسسة لديها نيابة المديرية الفرعية للرقابة الجبائية مكلفة بالتدقيق، وبالنسبة للتدقيق الإلكتروني فتقوم به في مجال البطاقات الإلكترونية عن طريق شريحة إلكترونية.

* فريق التدقيق على قدر كبير من الوعي بأهمية التدقيق الإلكتروني التي تتجلى في تسريع عملية الفحص، ربح الوقت، الجهد ورضا المتعاملين مع المؤسسة كما هو الحال بالنسبة للبطاقة الخاصة بالمقاولين.

* فريق التدقيق يؤكد على تعميم التدقيق الإلكتروني على كافة الأعمال الإدارية بالمؤسسة، بالإضافة إلى أنهم على دراية بالصعوبات التي سيواجهونها عند تطبيقهم للتدقيق الإلكتروني.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية بمديرية الضرائب يغرادية

الفرع الثالث: إختيار صدق وثبات الإستبيان

بغرض الوقوف على صدق وثبات الإستبيان إتبعنا الخطوات التالية:

أولاً-تحكيم الإستبيان :

عرضنا الإستبيان على مجموعة من المحكمين تألفت من 09 أعضاء في الهيئة التدريسية منهم متخصصين في مجال التدقيق، وقد إستجبنا لآرائهم وتوجيهاتهم فيما يتعلق بالحذف والتعديل حتى خرج الإستبيان في صورته النهائية.

ثانياً- ثبات الإستبيان **Reliability**:

أجرينا إختيار لقياس الثبات للإستبيان بإستعمال معامل ألفا كرومباخ (Cronbach's Alpha)، وكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم(02): معامل الثبات الفاكروناخ

موثوقية الإحصائيات	
معامل الفاكروناخ	العينة
0,902	36

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من خلال الجدول رقم (02) يتضح أن معاملات الثبات للإستبيان ككل بلغ 0,902 وهي قيمة جيدة من الناحية الإحصائية في مثل هذه الدراسات، كما أن معاملات ألفا كرومباخ لجميع المحاور مقبولة إحصائياً وبذلك نكون قد تأكدنا من صدق وثبات استبيان الدراسة والمتعلقة بعلاقة التدقيق الإلكتروني بمستوى الأداء الإداري بالمؤسسة محل الدراسة مما يكسب الإستبيان مصداقية كبيرة لتحقيق ما تتطلبه الدراسة.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية بمديرية الضرائب يغرداية

ثالثا- قياس صدق الإتساق الداخلي لمحاور الإستبيان :

وقد تم حساب الإتساق الداخلي لمحاور الإستبيان عن طريق معامل الارتباط "بيرسون" وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل المحاور والدرجات الكلية للمجال التابع لها كما يلي:

1- معاملات الارتباط بين كل المحاور والمعدل الكلي:

الجدول رقم (03): معاملات الارتباط بين كل المحاور والمعدل الكلي.

الدرجة	مستوى المعنوية	معامل الارتباط	المحاور	الرقم
1	0,01	0,703**	مدى تطبيق التدقيق الإلكتروني بالمؤسسة	01
1	0,01	0,879**	التدقيق الإلكتروني وكفاءة الأداء الإداري بالمؤسسة	02
1	0,01	0,858**	التدقيق الإلكتروني وفعالية الأداء الإداري بالمؤسسة	03
1	0,01	0,812**	التدقيق الإلكتروني جودة الأداء الإداري بالمؤسسة	04

** الارتباط دال إحصائيا عند مستوى 0.01

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من خلال الجدول رقم (03) نلاحظ أن معاملات الارتباط تتراوح بين 0,703 عند مستوى الدلالة 0.01 في المحور رقم 01 (مدى تطبيق التدقيق الإلكتروني بالمؤسسة) كأصغر قيمة، و 0,879 عند مستوى المعنوية 0.01 في المحور رقم 02 (التدقيق الإلكتروني وكفاءة الأداء الإداري بالمؤسسة) كأكبر قيمة، والارتباط قريب من الواحد و بالتالي فهو قوي و موجب، وبذلك تعتبر فقرات المحاور صادقة لما وضعت لقياسه.

المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة

سنحاول من خلال هذا المبحث التطرق للتحليل الإحصائي لبيانات الخاصة بالمجيب (الجنس، العمر، المؤهل العلمي والمسمى الوظيفي وسنوات الخبرة) والبيانات الخاصة بمحاور الدراسة ومعالجتها إحصائياً وإثبات صحة الفرضيات من خلال تحليلها.

المطلب الأول : عرض وتحليل النتائج المتعلقة بخصائص عينة الدراسة

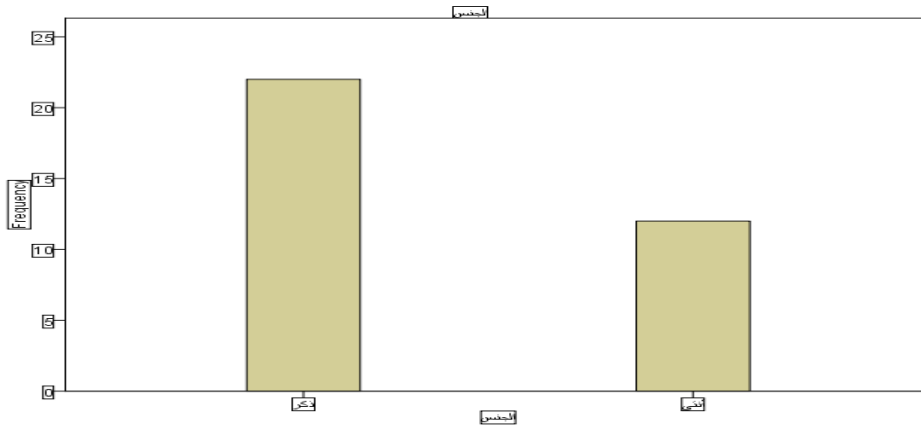
الفرع الأول : عرض وتحليل النتائج المتعلقة بخاصية الجنس

الجدول (04): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
64,7	64,7	ذكر
35,3	35,3	أنثى
% 100	% 100	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

الشكل رقم (04): النسبة المئوية للجنس في عينة الدراسة



المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات الجدول رقم : 04 .

تبين من خلال الجدول رقم (04) والشكل رقم (04) أن عدد ذكور عينة الدراسة يساوي 22 فرداً وهو ما يمثل نسبة 64,7 %، أما عدد الإناث فهو 12 أفراد ما يمثل نسبة 35,3 % هذا راجع طبيعة مهنة التدقيق حيث لا تجد الأنثى مديرية الضرائب بيئة مناسبة للعمل بها .

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية بمديرية الضرائب يغرادية

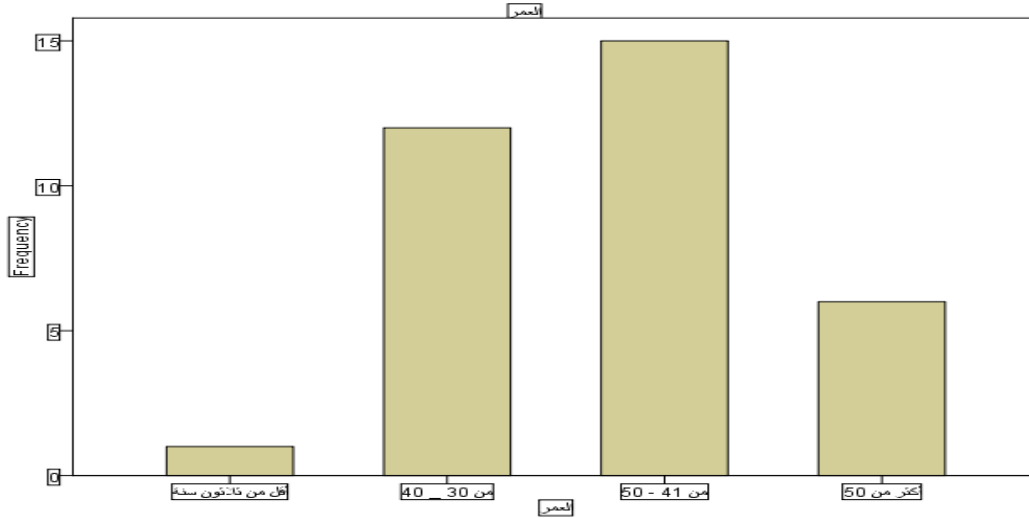
الفرع الثاني: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بخاصية العمر

الجدول رقم (05) : توزيع أفراد العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة %
أقل من 30 سنة	1	2,9
من 30 إلى 40 سنة	12	35,3
من 41 إلى 50 سنة	15	44,1
أكثر من 51 سنة	6	17,6
المجموع	34	% 100

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

الشكل رقم (05): النسبة المئوية للعمر في عينة الدراسة



المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات الجدول رقم 05.

يتبين من خلال الجدول رقم (05) والشكل رقم (05) أن 15 فردا من عينة الدراسة هم من الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة أي ما نسبته 44,1 %، وتليها الفئة العمرية من 30 إلى 40 سنة بتعداد 12 فردا بنسبة بلغت 35,3 %، ثم الفئة العمرية أكثر من 51 سنة بتعداد 06 أفراد بنسبة 17,6 %، وأخيرا الفئة العمرية أقل من 30 سنة بعدد 01 فرد ونسبة 2,9 % وهذا ما يعني أن معظم العاملين في المؤسسة من الفئة الشبابية، و هو يدل على أن المؤسسة تهتم بهذه الفئة من اجل التجديد و الحصول على أفكار جديدة بما يتناسب و طبيعة مهنة التدقيق الإلكتروني.

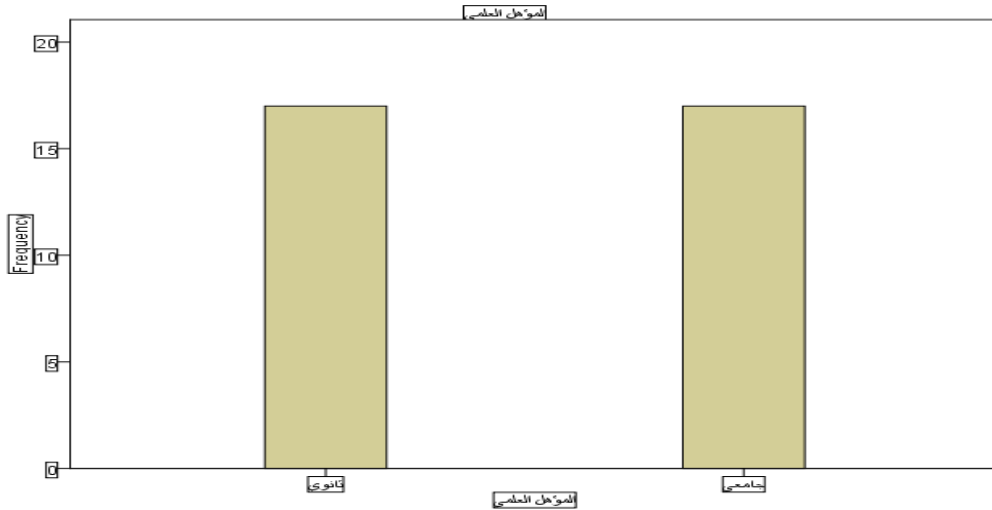
الفصل الثاني : الدراسة الميدانية بمديرية الضرائب بغدادية

الفرع الثالث: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالمؤهل العلمي

الجدول رقم (06) : توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة %
ثانوي	17	50 %
جامعي	17	50 %
المجموع	34	100 %

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS
الشكل رقم(06): النسبة المئوية للمؤهل العلمي في عينة الدراسة



المصدر : من إعداد الطالبة بناء على معطيات الجدول 06.

تبين من خلال الجدول رقم (06) والشكل رقم (06) أن عينة الدراسة هم جامعيين وثنائويين بنسب مئوية متساوية وهو ما يبرز أهمية المستوى العلمي لدى موظفي مديرية الضرائب بغدادية، ما ينعكس إيجابيا على نتائج الدراسة نظرا لثقافة ووعي المستجوبين للإستبيان، بالإضافة إلى أنها توظف أغلب عمالها بمستوى جامعي أو ثانوي على الأقل نظرا لطبيعة المهنة التي تحتاج إلى تكوين معرفي وتقنيات عمل و قوانين ، دون أن ننسى متطلبات تحقيق كفاءة ، فعالية وجودة الأداء الإداري والتي من أهمها درجة المستوى العلمي ، وكذا لغرض التكيف والتأقلم مع التغيرات التي تحصل في المحيط.

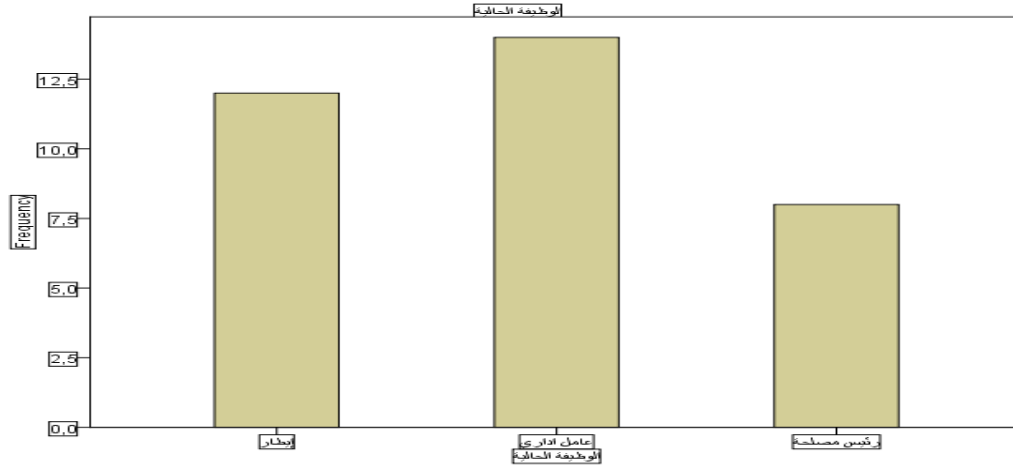
الفرع الرابع: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالمسمى الوظيفي

الجدول رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب المسمى الوظيفي

النسبة %	التكرار	المسمى الوظيفي
12	35,3	إطار
14	41,2	عامل إداري
8	23,5	رئيس مصلحة
34	% 100	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

الشكل رقم (07): النسبة المئوية للمسمى الوظيفي في عينة الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات الجدول رقم: 07.

يتضح من الجدول رقم (07) والشكل رقم (07) فئة العمال الإداريين بتعداد 14 إداري ونسبة % 41,2 وهم أصحاب أعلى نسبة، ثم تليها فئة الإطارات بتعداد 12 إطار ونسبة % 35,3 ، ويليهما 08 أفراد رؤساء مصالح بنسبة % 23,5 ، وهذا مؤشر واضح على أن المستوى الأكاديمي عالي نسبيا مما يوحي بفهم وإستعاب عبارات الإستبيان ما يعطيها مصداقية أكبر.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية بمديرية الضرائب يغرادية

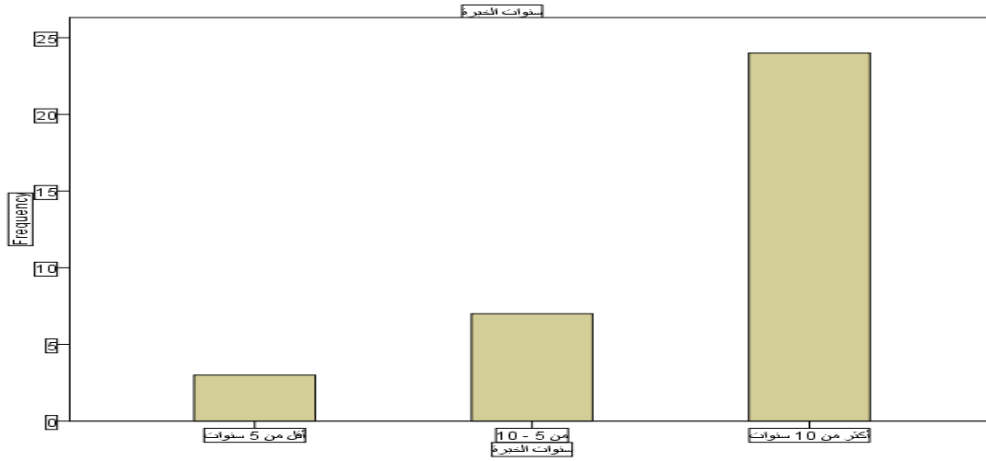
فرع الخامس: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بسنوات الخبرة

الجدول رقم (08): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	3	8,8
من 5 - 10 سنوات	7	20,6
أكثر من 10 سنوات	24	70,6
المجموع	34	% 100

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

الشكل رقم (08) : النسبة المئوية لسنوات الخبرة في عينة الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على الجدول رقم: 08.

يتبين من خلال الجدول رقم (08) والشكل رقم (08) أن 24 فردا من عينة الدراسة هم من أصحاب الخبرة أكثر من 10 سنوات أي ما بنسبة 70,6 % ، وتليها فئة أصحاب الخبرة من 05 - 10 سنوات بتعداد 07 فردا وبنسبة 20,6 % ، ثم الفئة أقل من 05 سنوات بتعداد 03 أفراد وبنسبة 8,8 % ، وهذا يعني أن أغلب مجتمع الدراسة له خبرة في مجال العمل ما يدل على أن المؤسسة تتوفر على الكفاءات التي لها خبرة في الإدارة، ما يضيفي على الدراسة نوع من الدقة.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية بمديرية الضرائب يغرداية

المطلب الثاني : عرض وتحليل النتائج المتعلقة بمحاور الإستبيان

الفرع الأول: عرض وتحليل وجهات نظر عينة الدراسة حول المحور الأول

الجدول رقم (09): نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الأول

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	النسبة %	عبارات المحور الأول : مدى تطبيق التدقيق الإلكتروني بالمؤسسة
موافق	0,717	3,97	00	2	3	23	6	التكرار	1- يمتلك المدقق للأعمال الإلكترونية المؤهلات الكافية للقيام بمهامه
			00	5,9	8,8	67,6	17,6	النسبة %	
موافق	0,699	3,76	00	03	04	25	02	التكرار	2- يعمل المدقق للأعمال الإلكترونية وفق برنامج واضح ومتكامل
			00	8,8	11,8	73,5	5,9	النسبة %	
موافق	0,699	3,94	00	3	1	25	05	التكرار	3- يقوم المدقق للأعمال الإلكترونية باستخدام برامج متخصصة
			00	8,8	2,9	73,5	14,7	النسبة %	
موافق	1,209	3,15	3	10	3	15	3	التكرار	4- تتوفر المؤسسة على الإمكانيات اللازمة لتسهيل عملية التدقيق الإلكتروني
			8,8	29,4	8,8	44,1	8,8	النسبة %	
موافق	0,834	4,03	00	2	5	17	10	التكرار	5- يساعد المدقق للأعمال الإلكترونية على الكشف عن الإختلالات
			00	5,9	14,7	50,0	29,4	النسبة %	
موافق	0,845	3,79	00	4	4	21	5	التكرار	6- يقوم المدقق للأعمال الإلكترونية بإعداد التقارير ورفعها للإدارة العليا
			00	11,8	11,8	61,8	14,7	النسبة %	
موافق	0,770	3,79	00	1	5	24	3	التكرار	7- يساعد المدقق للأعمال الإلكترونية الإدارة العليا في إتخاذ القرارات المناسبة
			00	2,9	14,7	70,6	8,8	النسبة %	
موافق	0,774	3,65	1	2	6	24	1	التكرار	8- تحتم الإدارة العليا بالتوصيات المقدمة في تقارير المدقق للأعمال الإلكترونية
			2,9	5,9	17,6	70,6	2,9	النسبة %	
موافق	1,357	3,09	5	8	6	9	6	التكرار	9- يتعرض المدقق للأعمال الإلكترونية للضغوط من المسؤولين لقرعة أداء مهامه
			14,7	23,5	17,6	26,5	17,6	النسبة %	
/	0,43291	3,6863	المحور رقم 01						

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من خلال الجدول رقم (09) نلاحظ ما يلي:

يتفق جميع أفراد العينة عموماً على جميع فقرات هذا المحور (مدى تطبيق التدقيق الإلكتروني بالمؤسسة)، حيث كانت آراؤهم كلها بإتجاه موافق، إذ يقع المتوسط الحسابي للمحور بين 4,03 و 3,09، وهذا مؤشر على أن المؤسسة تطبق التدقيق الإلكتروني.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية بمديرية الضرائب يغرادية

حيث يتفق أفراد عينة الدراسة على صحة الفقرة رقم 05 (يساعد المدقق للأعمال الإلكترونية على الكشف عن الإختلالات) بمتوسط حسابي يساوي 4,03 وانحراف معياري بقيمة 0,834، ما يعطيها درجة موافقة مقبولة حول دور المدقق للأعمال الإلكترونية في الكشف عن الإختلالات بالمؤسسة.

بينما يتفق أفراد العينة على صحة الفقرة 01 (يمتلك المدقق للأعمال الإلكترونية المؤهلات الكافية للقيام بمهامه) بمتوسط حسابي 3,97 وانحراف معياري بقيمة 0,717، ما يعطيها درجة موافقة مقبولة، وهو ما يثبت أن للمدقق للأعمال الإلكترونية المؤهلات الكافية للقيام بمهامه بمديرية الضرائب يغرادية.

كما يتفق أفراد العينة على صحة الفقرة 03 (يقوم المدقق للأعمال الإلكترونية باستخدام برامج متخصصة) بمتوسط حسابي 3,94 وانحراف معياري بقيمة 0,699، ما يعطيها درجة موافقة مقبولة، وهو ما يثبت أن المدقق للأعمال الإلكترونية يستخدم برامج متخصصة عند القيام بعملية التدقيق الإلكتروني.

ويتفق أفراد العينة على صحة الفقرتين: 06 (يقوم المدقق للأعمال الإلكترونية بإعداد التقارير ورفعها للإدارة العليا) بمتوسط حسابي 3,79 وانحراف معياري بقيمة 0,834، و 07 (يساعد المدقق للأعمال الإلكترونية الإدارة العليا في إتخاذ القرارات المناسبة) بمتوسط حسابي 3,79 وانحراف معياري بقيمة 0,770، ما يعطيها درجة موافقة مقبولة، ما يثبت أن المدقق للأعمال الإلكترونية يقوم بإعداد التقارير ورفعها للإدارة العليا ما يساعدها على إتخاذ القرارات المناسبة.

بينما يتفق أفراد العينة على صحة الفقرة 02 (يعمل المدقق للأعمال الإلكترونية وفق برنامج واضح ومتكامل) بمتوسط حسابي 3,76 وانحراف معياري بقيمة 0,699، ما يعطيها درجة موافقة مقبولة، هذا ما يثبت أن المدقق للأعمال الإلكترونية يعمل وفق برنامج واضح ومتكامل.

كما يتفق أفراد عينة الدراسة على صحة الفقرة 08 (تهتم الإدارة العليا بالتوصيات المقدمة في تقارير المدقق للأعمال الإلكترونية)، بمتوسط حسابي 3,65 وانحراف معياري بقيمة 0,774، ما يعطيها درجة موافقة مقبولة، وهو ما يثبت أن الإدارة العليا تهتم بالتوصيات المقدمة في تقارير المدقق للأعمال الإلكترونية.

ويتفق أفراد العينة على صحة الفقرة 04 (تتوفر المؤسسة على الإمكانيات اللازمة لتسهيل عملية التدقيق الإلكتروني) بمتوسط حسابي 3,15 وانحراف معياري بقيمة 1,209، ما يعطيها درجة موافقة مقبولة، وهو ما يثبت أن المؤسسة تتوفر على الإمكانيات اللازمة لتسهيل عملية التدقيق الإلكتروني.

بينما يتفق أفراد العينة على صحة الفقرة 09 (يتعرض المدقق للأعمال الإلكترونية للضغوط من المسؤولين لعرقلة أداء مهامه) بمتوسط حسابي 3,09 وانحراف معياري بقيمة 1,357، ما يعطيها درجة موافقة مقبولة، هذا ما يثبت أن المدقق للأعمال الإلكترونية يتعرض للضغوط من المسؤولين وهو ما يعرقل أداء مهامه.

وعموما فإن المتوسط الحسابي للمحور يساوي 3,6863 ما يبين أن مجتمع الدراسة يوافقون عليه بشكل عام درجة عالية.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية بمديرية الضرائب يغرادية

الفرع الثاني: عرض وتحليل وجهات نظر عينة الدراسة المحور الثاني

الجدول رقم (10): يوضح نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الثاني

الإتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المقياس	عبارات المحور الثاني : التدقيق الإلكتروني وكفاءة الأداء الإداري بالمؤسسة
موافق	0,769	4,12	00	2	2	20	10	التكرار	10- يساهم التدقيق الإلكتروني في ترشيد موارد المؤسسة من خلال دقة تحديد الاحتياجات
			00	5,9	5,9	58,8	29,4	النسبة%	
موافق	0,717	3,97	00	1	6	20	7	التكرار	11- يساهم التدقيق الإلكتروني في فهم البيئة الداخلية وإجراءاتها من خلال تحديد مواطن الخلل والضعف وإقتراح الحلول المتعلقة بمراقبة تنفيذ الخطط والسياسات
			00	2,9	17,6	58,8	20,6	النسبة%	
موافق	0,793	3,91	00	3	3	22	6	التكرار	12- يساهم التدقيق الإلكتروني في التخطيط الإستراتيجي لكل نشاطات المؤسسة
			00	8,8	8,8	64,7	17,6	النسبة%	
موافق	0,857	3,85	00	4	3	21	6	التكرار	13- يساهم التدقيق الإلكتروني في تحديد الوقت المناسب للتخطيط، التنفيذ وتقييم طرق التدقيق
			00	11,8	8,8	61,8	17,6	النسبة%	
موافق	0,649	4,06	00	1	3	23	7	التكرار	14- يساهم التدقيق الإلكتروني في الحصول على أدلة الإثبات وتقييمها من خلال إجراءاته
			00	2,9	8,8	67,6	20,6	النسبة%	
موافق	0,570	4,09	00	00	4	23	7	التكرار	15- يساهم التدقيق الإلكتروني في تقييم المدخلات والمخرجات
			00	00	11,8	67,6	20,6	النسبة%	
موافق	0,736	3,94	00	2	4	22	6	التكرار	16- يساعد التدقيق الإلكتروني الإدارة العليا على إتخاذ القرارات المناسبة والفورية أحيانا من خلال التوصيات الموجودة بالتقارير
			00	5,9	11,8	64,7	17,6	النسبة%	
موافق	0,870	3,97	00	3	4	18	9	التكرار	17- يساهم التدقيق الإلكتروني في توصيف الهياكل التنظيمي وتوزيع المهام والمسؤوليات من خلال تقييم نوعية العمل أوالنشاط
			00	8,8	11,8	52,9	26,5	النسبة%	
موافق	1,048	3,59	00	08	4	16	6	التكرار	18- يساهم التدقيق الإلكتروني في تحديد الكفاءات والمهارات التي تحتاجها المؤسسة من خلال تقييمه للمورد البشري
			00	23,5	11,8	47,1	17,6	النسبة%	
/	0,4739 7	3,9444	المحور رقم 02						

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية بمديرية الضرائب يغرادية

من خلال الجدول رقم (10) نلاحظ ما يلي:

يتفق جميع أفراد العينة عموماً على جميع فقرات هذا المحور (التدقيق الإلكتروني وكفاءة الأداء الإداري بالمؤسسة)، حيث كانت آراؤهم كلها بإتجاه موافق، ما يثبت أهمية التدقيق الإلكتروني التي تظهر من خلال تدقيق مدى كفاءة استخدام الموارد وترشيدها، وتحديد مواطن الخلل وإقتراح الحلول، ويقع المتوسط الحسابي للمحور بين 4,12 و3,59.

ويتفق أفراد عينة الدراسة على صحة الفقرة رقم 10 (يساهم التدقيق الإلكتروني في ترشيد موارد المؤسسة من خلال دقة تحديد الإحتياجات) بمتوسط حسابي 4,12 وإنحراف معياري 0,769، ما يعطيها درجة موافقة مقبولة ودلالة على أن المؤسسة تهتم بترشيد مواردها من خلال تحديد الجيد لإحتياجاتها. كما يتفق أفراد عينة الدراسة على صحة الفقرة رقم 15 (يساهم التدقيق الإلكتروني في تقييم المدخلات والمخرجات) بمتوسط حسابي 4,09 وإنحراف معياري 0,570 ما يعطيها درجة موافقة مقبولة ودلالة على أن المؤسسة تقوم بتقييم مدخلاتها ومخرجاتها عن طريق التدقيق الإلكتروني.

بينما يتفق أفراد العينة على صحة الفقرة رقم 14 (يساهم التدقيق الإلكتروني في الحصول على أدلة الإثبات وتقييمها من خلال إجراءاته) بمتوسط حسابي 4,06 وإنحراف معياري 0,570 ما يعطيها درجة موافقة مقبولة ودلالة على أن المؤسسة تعتمد على التدقيق الإلكتروني للحصول على أدلة الإثبات وتقييمها.

ويتفق أفراد عينة الدراسة على صحة الفقرة رقم 17 (يساهم التدقيق الإلكتروني في توصيف الهياكل التنظيمي وتوزيع المهام والمسؤوليات من خلال تقييم نوعية العمل أوالنشاط) بمتوسط حسابي 3,97 وإنحراف معياري 0,870 ما يعطيها درجة موافقة مقبولة ودلالة على أن التدقيق الإلكتروني له دوره في توصيف الهياكل التنظيمي وتوزيع المهام والمسؤوليات من خلال تقييم نوعية العمل أوالنشاط.

كما يتفق أفراد العينة على صحة الفقرة رقم 11 (يساهم التدقيق الإلكتروني في فهم البيئة الداخلية وإجراءاتها من خلال تحديد مواطن الخلل والضعف وإقتراح الحلول المتعلقة بمراقبة تنفيذ الخطط والسياسات) بمتوسط حسابي 3,97 وإنحراف معياري 0,717 ما يعطيها درجة موافقة مقبولة ودلالة على أن التدقيق الإلكتروني يساعد المؤسسة على فهم البيئة الداخلية وإجراءاتها من خلال تحديد مواطن الخلل والضعف وإقتراح الحلول المتعلقة بمراقبة تنفيذ الخطط والسياسات.

بينما يتفق أفراد العينة على صحة الفقرة رقم 16 (يساعد التدقيق الإلكتروني الإدارة العليا على إتخاذ القرارات المناسبة والفورية أحيانا من خلال التوصيات الموجودة بالتقارير) بمتوسط حسابي 3,94 وإنحراف معياري 0,736 ما يعطيها درجة موافقة مقبولة ودلالة على أن الإدارة العليا تستفيد من التوصيات الموجودة بالتقارير عن إتخاذ القرارات.

كما يتفق أفراد عينة الدراسة على صحة الفقرة رقم 12 (يساهم التدقيق الإلكتروني في التخطيط الإستراتيجي لكل نشاطات المؤسسة) بمتوسط حسابي 3,91 وإنحراف معياري 0,793 ما يعطيها درجة موافقة مقبولة ودلالة على أن الإدارة العليا تعطي أهمية للتدقيق الإلكتروني عند التخطيط الإستراتيجي لكل نشاطات.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية بمديرية الضرائب يغرادية

ويتفق أفراد العينة على صحة الفقرة رقم 13 (يساهم التدقيق الإلكتروني في تحديد الوقت المناسب للتخطيط التنفيذ وتقييم طرق التدقيق) بمتوسط حسابي 3,85 وانحراف معياري 0,857 ما يعطيها درجة موافقة مقبولة ودلالة على أن الإدارة العليا تعتمد على التدقيق الإلكتروني في تحديد الوقت المناسب للتخطيط، التنفيذ وتقييم طرق التدقيق.

ويتفق أفراد عينة الدراسة على صحة الفقرة رقم 18 (يساهم التدقيق الإلكتروني في تحديد الكفاءات والمهارات التي تحتاجها المؤسسة من خلال تقييمه للمورد البشري) بمتوسط حسابي 3,59 وانحراف معياري 1,048 ما يعطيها درجة موافقة مقبولة ودلالة على أن التدقيق الإلكتروني يساهم في تحديد الكفاءات والمهارات التي تحتاجها المؤسسة من خلال تقييمه للمورد البشري.

وعموماً فإن المتوسط الحسابي للمحور يساوي 3,9444 ما يبين أن مجتمع الدراسة يوافقون عليه بشكل عام بدرجة عالية.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية بمديرية الضرائب يغرادية

الفرع الثالث: عرض وتحليل وجهات نظر عينة الدراسة حول المحور الثالث

الجدول رقم (11): يوضح نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الثالث

الإتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المقياس	عبارات المحور الثالث : التدقيق الإلكتروني وفعالية الأداء الإداري بالمؤسسة
موافق	0,652	4,38	00	00	1	18	15	التكرار	19- يساهم التدقيق الإلكتروني في تسريع عملية التدقيق من خلال إستغلاله للوسائل التكنولوجية
			00	00	2,9	52,9	44,1	النسبة%	
موافق بشدة	0,663	4,50	00	00	1	14	19	التكرار	20- يساهم التدقيق الإلكتروني في توفير الوقت الجهد والمال وبالتالي تقليل التكاليف
			00	00	2,9	41,2	55,9	النسبة	
موافق	0,744	4,15	00	2	1	21	10	التكرار	21- يساهم التدقيق الإلكتروني في وضع سياسات فعالة وذات كفاءة تمكن المؤسسة من ضغط التكاليف
			00	5,9	2,9	61,8	29,4	النسبة%	
موافق	0,758	4,03	00	2	3	21	8	التكرار	22- يساهم التدقيق الإلكتروني في إختبار بعض المعاملات بفعالية أكبر وبنفس التكلفة عن طريق الحاسوب
			00	5,9	8,8	61,8	23,5	النسبة%	
موافق	0,686	4,12	00	1	3	21	9	التكرار	23- يساهم التدقيق الإلكتروني في التأكد من مدى تحقق النتائج المستهدفة والمتوقعة
			00	2,9	8,8	61,8	26,5	النسبة	
موافق	0,937	3,97	00	4	3	17	10	التكرار	24- يساهم التدقيق الإلكتروني في التأكد من مدى توافق النتائج مع مستوى الأداء الكفاءة والفعالية المطلوبة
			00	11,8	8,8	50,0	29,4	النسبة%	
موافق	0,969	3,97	00	4	4	15	11	التكرار	25- يساهم التدقيق الإلكتروني في إكتشاف الأخطاء والغش..ومختلف المخاطر التي تواجه المؤسسة
			00	11,8	11,8	44,1	32,4	النسبة	
موافق	0,776	3,94	00	2	5	20	7	التكرار	26- يقدم التدقيق الإلكتروني الإقتراحات والحلول للمعالجة والوقاية من مختلف الانحرافات وبالتالي يجنب المؤسسة الخسائر الناجمة عن ذلك مستقبلا
			00	5,9	14,7	58,8	20,6	النسبة%	
موافق	0,500	4,41	00	00	00	20	14	التكرار	27- يساعد التدقيق الإلكتروني المؤسسة على مواكبة التطور التكنولوجي في مجال التدقيق
			00	00	00	58,8	41,2	النسبة	
/	0,50008	4,1634	المحور رقم 03						

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية بمديرية الضرائب يغرادية

من خلال الجدول رقم (11) نلاحظ ما يلي :

يتفق جميع أفراد العينة عموماً على جميع فقرات هذا المحور (التدقيق الإلكتروني وفعالية الأداء الإداري بالمؤسسة) حيث كانت آراؤهم على الأغلب بإتجاه موافق ما عدا الفقرة رقم 20 (يساهم التدقيق الإلكتروني في توفير الوقت، الجهد والمال وبالتالي تقليل التكاليف)، حيث كانت آراؤهم موافق بشدة وهذا ما يعطيها درجة موافقة عالية ما يثبت أن التدقيق الإلكتروني يوفر الوقت الجهد والمال ومن تم تقليل التكاليف وبالتالي تحقيق فعالية الأداء الإداري الذي نسعى إلى إثباته أونفبه في هذه الدراسة، وعموماً فإن المتوسط الحسابي للمحور يقع بين 4,50 و3,94.

ويتفق أفراد عينة الدراسة على صحة الفقرة رقم 27 (يساعد التدقيق الإلكتروني المؤسسة على مواكبة التطور التكنولوجي في مجال التدقيق) بمتوسط حسابي يساوي 4,41 وإخلاف معياري بقيمة 0,500، وهو يعطيها درجة موافقة مقبولة، ودلالة على أن التدقيق الإلكتروني يساعد المؤسسة على مواكبة التطور التكنولوجي في مجال التدقيق.

بينما يتفق أفراد العينة على صحة الفقرة رقم 19 (يساهم التدقيق الإلكتروني في تسريع عملية التدقيق من خلال إستغلاله للوسائل التكنولوجية) بمتوسط حسابي يساوي 4,38 وإخلاف معياري بقيمة 0,652، هذا ما يعطيها درجة موافقة مقبولة، وهو يعني على أن للتدقيق الإلكتروني دور في تسريع عملية التدقيق من خلال إستغلاله للوسائل التكنولوجية.

ويتفق أفراد عينة الدراسة على صحة الفقرة رقم 21 (يساهم التدقيق الإلكتروني في وضع سياسات فعالة وذات كفاءة تمكن المؤسسة من ضغط التكاليف) بمتوسط حسابي يساوي 4,15 وإخلاف معياري بقيمة 0,744 هذا ما يعطيها درجة موافقة مقبولة، وهو مؤثر على أن التدقيق الإلكتروني يساعد المؤسسة على وضع سياسات فعالة وذات كفاءة تمكن ضغط التكاليف.

بينما يتفق أفراد العينة على صحة الفقرة رقم 23 (يساهم التدقيق الإلكتروني في التأكد من مدى تحقق النتائج المستهدفة والمتوقعة) بمتوسط حسابي يساوي 4,12 وإخلاف معياري بقيمة 0,686، هذا ما يعطيها درجة موافقة مقبولة، وهذا يدل على أن التدقيق الإلكتروني يساهم في التأكد من مدى تحقق النتائج المستهدفة والمتوقعة.

كما يتفق أفراد عينة الدراسة على صحة الفقرة رقم 22 (يساهم التدقيق الإلكتروني في إختبار بعض المعاملات بفعالية أكبر وبنفس التكلفة عن طريق الحاسوب) بمتوسط حسابي يساوي 4,03 وإخلاف معياري بقيمة 0,758، هذا ما يعطيها درجة موافقة مقبولة، وهو ما يدل على أن التدقيق الإلكتروني يساعد المؤسسة على إختبار بعض المعاملات بفعالية أكبر وبنفس التكلفة عن طريق الحاسوب

ويتفق أفراد العينة على صحة الفقرة رقم 25 (يساهم التدقيق الإلكتروني في إكتشاف الأخطاء والغش.. ومختلف المخاطر التي تواجه المؤسسة) بمتوسط حسابي يساوي 3,97 وإخلاف معياري بقيمة 0,969 هذا ما

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية بمديرية الضرائب يغرادية

يعطيها درجة موافقة مقبولة، ما يعني أن التدقيق الإلكتروني يلعب دور مهم في إكتشاف الأخطاء والغش...
ومختلف المخاطر التي تواجه المؤسسة.

بينما يتفق أفراد عينة لدراسة على صحة الفقرة رقم 24 (يساهم التدقيق الإلكتروني في التأكد من مدى توافق النتائج مع مستوى الأداء، الكفاءة والفعالية المطلوبة) بمتوسط حسابي يساوي 3,97 وإنحراف معياري بقيمة 0,937 هذا ما يعطيها درجة موافقة مقبولة، ما يدل على أن التدقيق الإلكتروني يساعد المؤسسة التأكد من مدى توافق النتائج مع مستوى الأداء، الكفاءة والفعالية المطلوبة.

ويتفق أفراد العينة على صحة الفقرة رقم 26 (يقدم التدقيق الإلكتروني الإقتراحات والحلول للمعالجة والوقاية من مختلف الإنحرافات وبالتالي يجنب المؤسسة الخسائر الناجمة عن ذلك مستقبلا) بمتوسط حسابي يساوي 3,94 وإنحراف معياري بقيمة 0,776، هذا ما يعطيها درجة موافقة مقبولة، وهو مؤشر على أن التدقيق الإلكتروني يقدم للمؤسسة الإقتراحات والحلول للمعالجة والوقاية من مختلف الإنحرافات وبالتالي يجنب المؤسسة الخسائر الناجمة عن ذلك مستقبلا.

وبشكل عام فإن المتوسط الحسابي للمحور يساوي 4,1634 ما يوضح أن مجتمع الدراسة يوافقون عليه بوجه عام بدرجة عالية.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية بمديرية الضرائب يغرادية

الفرع الرابع: عرض وتحليل وجهات نظر عينة الدراسة حول المحور الرابع

الجدول رقم (12): يوضح نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الرابع

الاتجاه	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	التقييم	عبارات المحور الرابع : التدقيق الإلكتروني وجودة الأداء الإداري بالمؤسسة
موافق	0,538	4,21	00	00	2	23	9	التكرار	28- يساهم التدقيق الإلكتروني في الحصول على معلومات دقيقة وذات نوعية عالية لإعتمادها في بناء القرارات الجيدة بعد تحليل نتائج التقييم
			00	00	5,9	67,6	26,5	النسبة%	
موافق	0,702	4,15	00	1	3	20	10	التكرار	29- يساهم التدقيق الإلكتروني في وضع برامج تحفيزية وتدريبية وتكوينية ملائمة للمورد البشري ما يزيد من ولائه وخلق روح المسؤولية لديه
			00	2,9	8,8	58,8	29,4	النسبة%	
موافق	0,758	4,03	00	2	3	21	8	التكرار	30- يساهم التدقيق الإلكتروني في تقييم عمليات إدارة الجودة الشاملة الأمر الذي ينتج عنه تقديم إرشادات لإدارة الجودة الشاملة وخلق أفكار للإبداع والابتكار وخلق فرص للتميز والتطوير
			00	5,9	8,8	61,8	23,5	النسبة%	
موافق	0,736	4,06	00	01	05	19	09	التكرار	31- يساهم التدقيق الإلكتروني في تقييم مدى نجاعة الأساليب الكمية والنوعية المعتمدة من طرف إدارة الجودة الشاملة وبالتالي تحديد الأساليب الواجب التخلي عنها والأساليب الواجب اعتمادها الأمر الذي يزيد من فعالية النتائج
			00	2,9	14,7	55,9	26,5	النسبة%	
موافق	0,668	4,09	00	1	3	22	8	التكرار	32- يساهم التدقيق الإلكتروني في معرفة مدى مصداقية ونوعية المؤشرات المعتمدة في التقييم والتي تعكس صورة المؤسسة
			00	2,9	8,8	64,7	23,5	النسبة%	
موافق	0,651	4,00	00	1	4	23	6	التكرار	33- يساهم التدقيق الإلكتروني في معرفة مدى الإمتثال لرغبات الزبائن هذا الأخير يعتبر أحد مؤشرات قياس الجودة
			00	2,9	11,8	67,6	17,6	النسبة%	
موافق	0,729	3,88	00	1	8	19	6	التكرار	34- يساهم التدقيق الإلكتروني في فهم المؤسسة لموقعها الحالي والمتوقع من خلال تحديد التهديدات التي تواجهها والفرص المتاحة لها
			00	2,9	23,5	55,9	17,6	النسبة%	

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية بمديرية الضرائب يغرداية

مؤلف	0,514	3,91	00	00	6	25	3	التكرار	35- يساهم التدقيق الإلكتروني في التأكد من مدى توافق الخطط والسياسات مع المعايير والقوانين واللوائح التنظيمية
			00	00	17,6	73,5	8,8	النسبة%	
مؤلف	0,577	4,03	00	00	05	23	6	التكرار	36- يساهم التدقيق الإلكتروني في توضيح الرؤية المستقبلية والتحقق من كفاءة وفعالية نظام الرقابة الداخلي
			00	00	14,7	67,6	17,6	النسبة%	
/	0,41833	4,0392	المحور رقم 04						

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي SPSS

من خلال الجدول رقم (12) نلاحظ ما يلي :

يتفق جميع أفراد العينة عموماً على جميع فقرات هذا المحور (التدقيق الإلكتروني وجودة الأداء الإداري بالمؤسسة) إذ كانت آراؤهم كلها بإتجاه موافق وهذا ما يعطيها درجة موافقة عالية، وبوجه عام فإن المتوسط الحسابي للمحور يقع بين 3,88 و 4,21.

كما يتفق أفراد العينة على صحة الفقرة رقم 28 (يساهم التدقيق الإلكتروني في الحصول على معلومات دقيقة وذات نوعية عالية لإعتمادها في بناء القرارات الجيدة بعد تحليل نتائج التقييم) بأعلى متوسط حسابي 4,21 وبإنحراف معياري قدر بـ : 0,538، وهو ما يعطيها درجة موافقة عالية ما يثبت أن التدقيق الإلكتروني مهم للحصول على معلومات دقيقة وذات نوعية عالية لإعتمادها في بناء القرارات الجيدة بعد تحليل نتائج التقييم. بالإضافة إلى أن أفراد عينة الدراسة يتفقون على صحة الفقرة رقم 29 (يساهم التدقيق الإلكتروني في وضع برامج تحفيزية، تدريبية وتكوينية ملائمة للمورد البشري ما يزيد من ولائه وخلق روح المسؤولية لديه) بمتوسط حسابي بقيمة 4,15 و إنحراف معياري بقيمة 0,702، وهو ما يعطيها درجة موافقة عالية، ما يعني أن التدقيق الإلكتروني يساعد المؤسسة على وضع برامج تحفيزية، تدريبية وتكوينية ملائمة للمورد البشري ما يزيد من ولائه وخلق روح المسؤولية لديه.

بينما يتفق أفراد العينة على صحة الفقرة رقم 32 (يساهم التدقيق الإلكتروني في معرفة مدى مصداقية ونوعية المؤشرات المعتمدة في التقييم والتي تعكس صورة المؤسسة) بمتوسط حسابي يقدر بـ : 4,09 مع إنحراف معياري بقيمة 0,668، ما يعطيها درجة موافقة عالية، وهذا مؤشر على التدقيق الإلكتروني يقدم المساعدة لمعرفة مدى مصداقية ونوعية المؤشرات المعتمدة في التقييم والتي تعكس صورة المؤسسة.

بالإضافة إلى أن أفراد عينة الدراسة يتفقون على صحة الفقرة رقم 31 (يساهم التدقيق الإلكتروني في تقييم مدى نجاعة الأساليب الكمية والنوعية المعتمدة من طرف إدارة الجودة الشاملة وبالتالي تحديد الأساليب الواجب التخلي عنها والأساليب الواجب إعتمادها الأمر الذي يزيد من فعالية النتائج) بمتوسط حسابي بقيمة 4,06 و إنحراف

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية بمديرية الضرائب يغرادية

معياري بقيمة 0,736، وهو ما يعطيها درجة موافقة عالية، ما يدل على أن التدقيق الإلكتروني مهم بالنسبة للمؤسسة في تقييم مدى نجاعة الأساليب الكمية والنوعية المعتمدة من طرف إدارة الجودة الشاملة وبالتالي تحديد الأساليب الواجب التخلي عنها والأساليب الواجب اعتمادها الأمر الذي يزيد من فعالية النتائج.

كما يتفق أفراد العينة على صحة الفقرة 30 (يساهم التدقيق الإلكتروني في تقييم عمليات إدارة الجودة الشاملة الأمر الذي ينتج عنه تقديم إرشادات لإدارة الجودة الشاملة وخلق أفكار للإبداع والابتكار وخلق فرص للتميز والتطوير) بمتوسط حسابي 4,03 وبانحراف معياري قدر بـ : 0,758، وهو ما يعطينا درجة موافقة عالية ما يثبت أنه للتدقيق الإلكتروني دور كبير في تقييم عمليات إدارة الجودة الشاملة الأمر الذي ينتج عنه تقديم إرشادات لإدارة الجودة الشاملة وخلق أفكار للإبداع والابتكار وخلق فرص للتميز والتطوير.

ويتفق أفراد العينة على صحة الفقرة 36 (يساهم التدقيق الإلكتروني في توضيح الرؤية المستقبلية والتحقق من كفاءة وفعالية نظام الرقابة الداخلي) بمتوسط حسابي 4,03 وبانحراف معياري قدر بـ : 0,577، وهو ما يعطينا درجة موافقة عالية، كما أنه مؤشر على أن التدقيق الإلكتروني يساعد المؤسسة على توضيح الرؤية المستقبلية والتحقق من كفاءة وفعالية نظام الرقابة الداخلي.

بينما يتفق أفراد عينة الدراسة على صحة الفقرة رقم 33 (يساهم التدقيق الإلكتروني في معرفة مدى الإمتثال لرغبات الزبائن هذا الأخير يعتبر أحد مؤشرات قياس الجودة) بمتوسط حسابي يقدر بـ : 4,00 مع انحراف معياري بقيمة 0,651، ما يعطيها درجة موافقة عالية، ما يعني أنه للتدقيق الإلكتروني له دور في معرفة مدى الإمتثال لرغبات الزبائن هذا الأخير يعتبر أحد مؤشرات قياس الجودة.

بالإضافة إلى أن أفراد عينة الدراسة يتفقون على صحة الفقرة رقم 35 (يساهم التدقيق الإلكتروني في التأكد من مدى توافق الخطط والسياسات مع المعايير، القوانين واللوائح التنظيمية) بمتوسط حسابي بقيمة 3,91 وانحراف معياري بقيمة 0,514، وهو ما يعطيها درجة موافقة عالية، ما يدل على أن التدقيق الإلكتروني مهم بالنسبة للمؤسسة في تقييم مدى نجاعة الأساليب الكمية والنوعية المعتمدة من طرف إدارة الجودة الشاملة وبالتالي تحديد الأساليب الواجب التخلي عنها والأساليب الواجب اعتمادها الأمر الذي يزيد من فعالية النتائج.

كما يتفق أفراد العينة على صحة الفقرة 34 (يساهم التدقيق الإلكتروني في فهم المؤسسة لموقعها الحالي والمتوقع من خلال تحديد التهديدات التي تواجهها والفرص المتاحة لها) بأقل متوسط حسابي 3,88 وبانحراف معياري قدر بـ : 0,729، وهو ما يعطينا درجة موافقة عالية ما يثبت أن التدقيق الإلكتروني مهم للحصول على معلومات دقيقة وذات نوعية عالية لإعتمادها في بناء القرارات الجيدة بعد تحليل نتائج التقييم.

وعموما فإن المتوسط الحسابي للمحور قدر بـ : 4,0392، ما يبين أن مجتمع الدراسة يوافقون عليه بشكل عام بدرجة عالية.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية بمديرية الضرائب يغرداية

الفرع الخامس: عرض وتحليل وجهات نظر عينة الدراسة حول محاور كل الإستبيان

الجدول رقم (13): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل محور من محاور الإستبيان.

المحاور	اليان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
المحور 1	مدى تطبيق التدقيق الإلكتروني بالمؤسسة	3,6863	0,43291	4
المحور 2	التدقيق الإلكتروني وكفاءة الأداء الإداري بالمؤسسة	3,9444	0,47397	3
المحور 3	التدقيق الإلكتروني وفعالية الأداء الإداري بالمؤسسة	4,1634	0,50008	1
المحور 4	التدقيق الإلكتروني وجودة الأداء الإداري بالمؤسسة	4,0392	0,41833	2

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على برنامج البرنامج الإحصائي SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم (13) أن المحور الثالث يحتل الريادة بمتوسط حسابي 4,1634 وبتباخراف معياري 0,50008، يليه المحور الرابع بمتوسط حسابي 4,0392 وبتباخراف معياري 0,41833، ثم المحور الثالث بمتوسط حسابي 3,9444 وبتباخراف معياري 0,47397، وفي الأخير المحور الأول بمتوسط حسابي 3,6863 وبتباخراف معياري 0,43291، مما يعطي درجة موافقة عالية لكل محور ودلالة على أن إجابات أفراد عينة الدراسة المبسوثة توافق إلى حد كبير على فقرات الإستبيان.

الفصل الثاني : الدراسة الميدانية بمديرية الضرائب يغرادية

الفرع السادس : دراسة العلاقة بين المحاور

الجدول رقم (14) : دراسة العلاقة بين محاور الإستبيان.

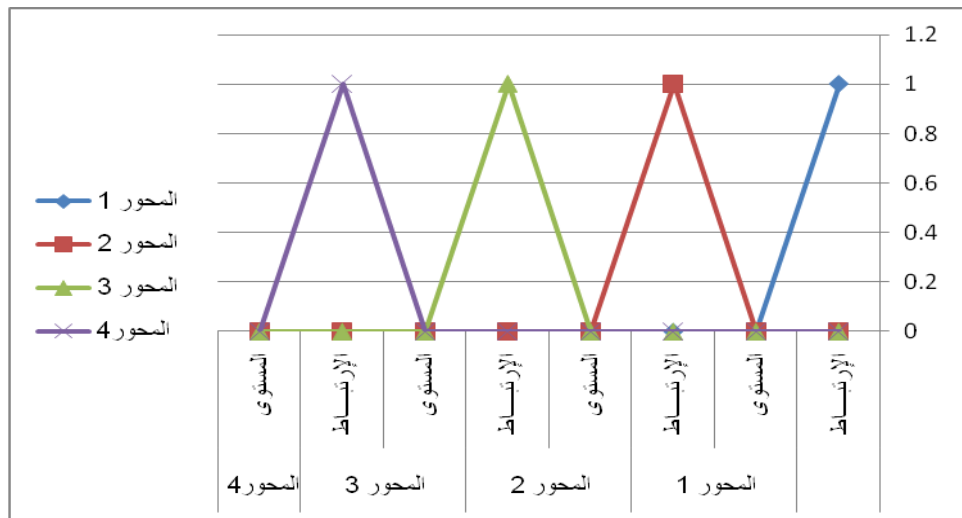
المحور 4	المحور 3	المحور 2	المحور 1	المحاور	
0,458**	0,441**	0,427*	1	الإرتباط	المحور 1
0,006	0,009	0,012	/	المستوى	
0,662**	0,748**	1	0,427*	الإرتباط	المحور 2
0,01	0,01	/	0,012	المستوى	
0,557**	1	0,748**	0,441**	الإرتباط	المحور 3
0,001	/	0,01	0,009	المستوى	
1	0,557**	0,662**	0,458**	الإرتباط	المحور 4
/	0,001	0,01	0,006	المستوى	

** الإرتباط دال إحصائيا عند مستوى 0.01

* الإرتباط دال إحصائيا عند مستوى 0.05

المصدر : من إعداد الطالبة بناء على برنامج الإحصائي SPSS

الشكل رقم (09) : دراسة العلاقة بين محاور الإستبيان



المصدر : من إعداد الطالبة بناء على الجدول رقم : 14.

من خلال الجدول رقم (14) والشكل رقم (09) نلاحظ أن المحور رقم 01 (مدى تطبيق التدقيق الإلكتروني بالمؤسسة) ذو إرتباط ($0,427^*$) مع المحور رقم 02 (التدقيق الإلكتروني وكفاءة الأداء الإداري بالمؤسسة) عند مستوى الدلالة 0.05، ومع المحور رقم 03 (التدقيق الإلكتروني وفعالية الأداء الإداري بالمؤسسة) عند مستوى الدلالة 0.01، حيث كان الإرتباط $0,441^{**}$ ، أما مع المحور رقم 04 (التدقيق الإلكتروني وجودة الأداء الإداري بالمؤسسة) عند مستوى الدلالة 0.01 حيث كان الإرتباط $0,458^{**}$ وهذا يدل أن للمحور الأول علاقة مع جميع محاور الإستبيان، كما أن المحور رقم 02 (التدقيق الإلكتروني وكفاءة الأداء الإداري بالمؤسسة) مرتبط ($0,748^{**}$) مع المحور رقم 03 (التدقيق الإلكتروني وفعالية الأداء الإداري بالمؤسسة) عند مستوى الدلالة 0.01، أما مع المحور رقم 04 (التدقيق الإلكتروني وجودة الأداء الإداري بالمؤسسة) عند مستوى الدلالة 0.01، حيث كان الإرتباط $0,662^{**}$ ، وهذا يدل أن للمحور الثاني علاقة مع جميع محاور الإستبيان بالإضافة إلى أن المحور رقم 03 (التدقيق الإلكتروني وفعالية الأداء الإداري بالمؤسسة) ذو إرتباط ($0,557^{**}$) مع المحور رقم 04 (التدقيق الإلكتروني وجودة الأداء الإداري بالمؤسسة) عند مستوى الدلالة 0.01، وبما أن المحاور السابقة لها علاقة مع كل المحاور فإن المحور رقم 04 (التدقيق الإلكتروني وجودة الأداء الإداري بالمؤسسة) مرتبط مع جميع محاور الإستبيان، وهو ما يعطي مصداقية أكبر للإستبيان.

المطلب الثالث: إختبار فرضيات الدراسة وإثباتها

من أجل إختبار صحة الفرضيات نعتمد على بعض الأساليب الإحصائية المناسبة ممثلة في المتوسطات الحسابية المجمعة لكل محور، وكذا معاملات الإرتباط لإختبار دور التدقيق الإلكتروني في تفعيل مستوى الأداء الإداري بمديرية الضرائب بغرداية.

***الفرضية العامة :** تعتمد مديرية الضرائب بغرداية على التدقيق الإلكتروني تفعيل مستوى الأداء الإداري.

- **الفرضية الأولى :** تطبق مديرية الضرائب بغرداية التدقيق الإلكتروني بمستوى مقبول.

- **الفرضية الثانية :** هناك علاقة بين التدقيق الإلكتروني وكفاءة الأداء الإداري بالمؤسسة.

- **الفرضية الثالثة:** هناك علاقة بين التدقيق الإلكتروني وفعالية الأداء بالمؤسسة.

- **الفرضية الرابعة :** هناك علاقة بين التدقيق الإلكتروني وجودة الأداء الإداري بالمؤسسة.

الفرع الأول: إختبار الفرضية الأولى

إختبار الفرضية الأولى التي تنص على أنه: " تطبق مديرية الضرائب بغرادية التدقيق الإلكتروني بمستوى مقبول". على أساس نتائج التحليل الإحصائي للمتغير المستقل المتمثل في التدقيق لإلكتروني والمتغير التابع الأداء الإداري، إعتدنا على برنامج (SPSS) لإختبار الفرضية الأولى. وإنطلاقاً من الجدول السابق رقم (09) يتبين لنا أن المحور الأول (مدى تطبيق التدقيق الإلكتروني بالمؤسسة) خلال فترة الدراسة بلغ متوسطه الحسابي 3,6863 وانحرافه المعياري 0,43291، وباتجاه عام موافق وهذا يدل على إتفاق وصدق أفراد العينة، ما يعني أن المؤسسة تطبق التدقيق الإلكتروني. ومن خلال ما سبق نقبل الفرضية الأولى.

الفرع الثاني: إختبار الفرضية الثانية

إختبار الفرضية الثانية التي تنص على أنه: "هناك علاقة بين التدقيق الإلكتروني وكفاءة الأداء الإداري بالمؤسسة". على أساس نتائج التحليل الإحصائي للمتغير المستقل المتمثل في التدقيق لإلكتروني والمتغير التابع الأداء الإداري، إعتدنا على برنامج (SPSS) لإختبار الفرضية الثانية. وإنطلاقاً من الجدول السابق رقم (10) يتبين لنا أن المحور الثاني (التدقيق الإلكتروني وكفاءة الأداء الإداري بالمؤسسة) خلال فترة الدراسة بلغ متوسطه الحسابي 3,9444 وانحرافه المعياري 0,47397 وباتجاه عام موافق وهذا يدل على إتفاق وصدق أفراد العينة، ما يعني أنه للتدقيق الإلكتروني دور في تفعيل كفاءة الأداء الإداري بالمؤسسة محل الدراسة، وأن المعلومات التي يقدمها المدقق للأعمال الإلكترونية في تقريره تساعد في إتخاذ القرارات المناسبة بالمؤسسة من خلال إكتشافه مواقع الخلل وتقديم الحلول في الوقت المناسب. ومما سبق نقبل الفرضية الثانية.

الفرع الثالث : إختبار الفرضية الثالثة

إختبار الفرضية الثالثة التي تنص على أنه : "هناك علاقة بين التدقيق الإلكتروني وفعالية الأداء الإداري بالمؤسسة".

على أساس نتائج التحليل الإحصائي للمتغير المستقل المتمثل في التدقيق الإلكتروني والمتغير التابع الأداء الإداري، إعتدنا على برنامج (SPSS) لإختبار الفرضية الثالثة. وإنطلاقاً من الجدول السابق رقم (11) يتبين لنا أن المحور الثالث الخاص بالتدقيق الإلكتروني وفعالية الأداء الإداري للمؤسسة خلال فترة الدراسة بلغ متوسطه الحسابي 4,1634 وإنحراف معياري 0,50008، وبإتجاه عام موافق وهذا يدل على إتفاق وصدق أفراد العينة، ما يعني أن المؤسسة محل الدراسة تهتم بتفعيل فعالية الأداء الإداري من خلال التغذية العكسية المبنية على مخرجات التدقيق الإلكتروني. ومن خلال ما سبق نقبل الفرضية الثالثة.

الفرع الرابع : إختبار الفرضية الرابعة

إختبار الفرضية الرابعة التي تنص على أنه : "هناك علاقة بين التدقيق الإلكتروني وجودة الأداء الإداري بالمؤسسة".

على أساس نتائج التحليل الإحصائي المستقل المتمثل في التدقيق الإلكتروني والمتغير التابع الأداء الإداري إعتدنا على برنامج (SPSS) لإختبار الفرضية الرابعة. وإنطلاقاً من الجدول السابق رقم (12) يتبين لنا أن المحور الرابع الخاص بالتدقيق الإلكتروني وجودة الأداء الإداري بالمؤسسة خلال فترة الدراسة قد بلغ متوسطه الحسابي 4,0392 وإنحرافه معياري 0,41833، وبإتجاه عام موافق وهذا يدل على إتفاق وصدق أفراد العينة، ما يعني أن التدقيق الإلكتروني حقق هدفه وهو تفعيل مستوى جودة الأداء الإداري.

وبالتالي نقبل الفرضية الرابعة

خلاصة الفصل :

تطرق هذا الفصل إلى دراسة ميدانية لمديرية الضرائب بغرداية حول دور التدقيق الإلكتروني في تفعيل مستوى الأداء الإداري، من خلال معرفة آراء كافة شرائح عمال المؤسسة من رؤساء ومروّسين حول واقع التدقيق الإلكتروني ومدى مساهمته في تفعيل مستوى الأداء الإداري بها، وتقييم البيئة الداخلية قصد الوقوف على الصعوبات والمشاكل التي تحيط بتطبيق هذا الأخير، وكذا تحديد الفجوة بين ما هو مخطط وما هو محقق وتقديم الحلول في الوقت المناسب وذلك بواسطة إحدى أدوات الرقابة المطبقة في المؤسسة لإكتشاف الخلل فيها ألا وهو التدقيق الإلكتروني الذي يعتبر إحدى الوسائل المعتمدة في تفعيل الأداء الإداري للمؤسسة محل الدراسة من خلال تحقيق الكفاءة، الفعالية والجودة في الأداء الإداري.

وبالتالي يمكن القول بأن مديرية الضرائب بغرداية تسعى إلى تطبيق جميع مكونات التدقيق الإلكتروني على كامل أعمالها الإدارية بأحسن شكل والعمل على تفعيل مستوى الكفاءة، الفعالية والجودة في الأداء الإداري ومن تم تفعيل مستوى أداء المؤسسة ككل.



حاولنا من خلال دراستنا هذه توضيح دور التدقيق الإلكتروني في تفعيل مستوى الأداء الإداري بمديرية الضرائب بغرداية، وإبراز مدى مساهمته في تفعيل مستوى الأداء الإداري بها، من خلال المؤشرات المتمثلة في الكفاءة، الفعالية والجودة.

ويظهر دور التدقيق الإلكتروني في تفعيل مستوى الأداء الإداري من خلال كفاءة التدقيق الإلكتروني نفسه وكذا عن طريق تدقيق مدى كفاءة إستخدام الموارد وترشيدها، تحديد مواطن الخلل وإقتراح الحلول، أي من خلال تقييم عناصر كفاءة الأداء الإداري، بالإضافة إلى تقييم تكاليف المخرجات للتعرف على مستوى الفعالية وتقييم مدى رضا العملاء من خلال تقييم سرعة إنجاز الأعمال ونوعيتها، والتكاليف المطلوبة لإنجازها وهي عناصر تعبر عن جودة الأداء الإداري.

أولاً- النتائج :

من خلال الدراسة التي قمنا بها في الجانب النظري والدراسة التي طبقت على مديرية الضرائب بغرداية، ثم التحليل الإحصائي لأراء عينة الدراسة خلصنا إلى النتائج التالية:

- 1- يمتلك المدقق للأعمال الإلكترونية المؤهلات الكافية للقيام بمهامه، وهو يعمل وفق برنامج واضح ومتكامل.
- 2- تهتم الإدارة العليا بالتقارير التي يقدمها المدقق للأعمال الإلكترونية المتضمنة الإقتراحات والتوصيات حول الإختلالات التي يكتشفها.
- 3- يساعد التدقيق الإلكتروني المؤسسة على ترشيد مواردها وفهم بيئتها الداخلية من خلال التحديد الجيد للإحتياجات ومكانم الخطر والمخاطر.
- 4- يساهم التدقيق الإلكتروني في تقييم المدخلات والمخرجات من خلال توفير أدلة الإثبات وهو ما يساعد المؤسسة على التخطيط الجيد لمختلف نشاطاتها وفي الوقت المناسب.
- 5- يمكن التدقيق الإلكتروني من التوصيف الجيد للهيكل التنظيمي وتوزيع المهام والمسؤوليات، بالإضافة إلى تحديد الكفاءات والمهارات المطلوبة من خلال تقييم المورد البشري ونوعية النشاط الذي يقوم به.
- 6- يوفر التدقيق الإلكتروني الوقت، الجهد والمال الأمر الذي يسرع عملية التدقيق وبالتالي تخفيض التكاليف.
- 7- يمكن التدقيق الإلكتروني من التأكد من مدى تحقق النتائج ومدى توافقها مع مستوى الأداء.
- 8- يساعد التدقيق الإلكتروني في الكشف عن مختلف المخاطر التي تواجه المؤسسة وتقديم رأيه حولها ليحجب المؤسسة الخسائر الناجمة عن تلك المخاطر والإنحرافات مستقبلا.
- 9- نظرا لإعتماد التدقيق الإلكتروني على الوسائل التكنولوجية فإنه يضمن للمؤسسة الإضطلاع المستمر على التطورات الحاصلة في المجال التكنولوجي في جانبه المتعلق بالتدقيق.

- 10- يوفر التدقيق الإلكتروني معلومات دقيقة وذات نوعية عالية تمكن المؤسسة من إتخاذ القرارات الجيدة بالإضافة إلى أنه يساعد في وضع البرامج التحفيزية والتدريبية وكذا التكوينية الملائمة للمورد البشري.
- 11- يقدم التدقيق الإلكتروني الإرشادات لإدارة الجودة الشاملة ما يساعدها على خلق أفكار للإبداع والإبتكار ومن تم خلق فرص للتميز.
- 12- يمكن التدقيق الإلكتروني المؤسسة من تحديد الأساليب الكمية والنوعية الواجب اعتمادها وتلك التي يجب التخلي عنها، بالإضافة إلى أنه يساعد على معرفة نوعية المؤشرات المعتمدة في التقييم والتي تعكس صورة المؤسسة.
- 13- يساعد التدقيق الإلكتروني على الإمثال لرغبات الزبائن وهو ما يحقق رضاهم على المؤسسة وولائهم لها.
- 14- يمكن التدقيق الإلكتروني المؤسسة على فهم موقعها الحالي والمتوقع، وكذا توضيح الرؤية المستقبلية من خلال التحقق من كفاءة النظام الداخلي إلى جانب تحديد الفرص والتهديدات.
- 15- تم قبول كل الفرضيات التي تعبر عن وجود علاقة بين كفاءة، فعالية وجودة الأداء الإداري بعد إختبارها بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS بناء على الإستبيان الذي وزع على موظفي مديرية الضرائب بغرداية والذي تضمن محاور بحث يمثل كل محور فرضية من الفرضيات.

ثانيا- التوصيات :

- بعد الاطلاع على أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، نقدم أهم التوصيات كالاتي :
- ضرورة تعميم التدقيق الإلكتروني على كافة الأعمال الإدارية التي تقوم بها مديرية الضرائب بغرداية.
 - ضرورة إستغلال واعي المدققين بمديرية الضرائب بغرداية بأهمية التدقيق الإلكتروني وتوظيفها بما يخدم هذا المجال.
 - ضرورة تكثيف البرامج التدريبية والتكوينية بصفة دورية ومستمرة للتمكن من الإضطلاع على الجديد في مجال التدقيق الإلكتروني بمديرية الضرائب بغرداية.
 - ضرورة توفير الوسائل الحديثة اللازمة التي تتماشى مع متطلبات تطبيق التدقيق الإلكتروني بمديرية الضرائب بغرداية.
 - ضرورة إيجاد حل لمشكل السلطة التقديرية التي تعيق تطبيق التدقيق الإلكتروني بمديرية الضرائب بغرداية.
 - ضرورة إيجاد حل لمشكل التدقيق الإلكتروني بمديرية الضرائب بغرداية من حيث الشكل والمضمون للملفات كالفواتير مثلا.
 - ضرورة فرض العمل الآلي بالنسبة للمتعاملين مع مديرية الضرائب بغرداية لأن الإختلاف(عمل يدوي وآخر آلي) يعيق تطبيق التدقيق الإلكتروني.
 - ضرورة الإهتمام أكثر برأي المدققين حول تطبيق التدقيق الإلكتروني بمديرية الضرائب بغرداية.

رابعاً- آفاق الدراسة :

إن هذه الدراسة ما هي إلا محاولة لتوضيح علاقة التدقيق الإلكتروني بمستوى الأداء الإداري بمديرية الضرائب ومن تم أداء المؤسسة ككل، لأنها غير ملمة بجميع جوانب الموضوع، لذا نقترح على زملائنا الطلبة بعض المواضيع للتوسع والبحث أكثر في هذا الموضوع من أجل تقديم الإضافة وإثراء حقل المعرفة:

- ✓ متطلبات تطبيق التدقيق الإلكتروني بالمؤسسات الجزائرية.
- ✓ معوقات تطبيق التدقيق الإلكتروني في المؤسسات الجزائرية.
- ✓ دور التدقيق الإلكتروني في تحسين الأداء الإنتاجي للمؤسسات الاقتصادية.
- ✓ دور التدقيق الإلكتروني في تحقيق الميزة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية.
- ✓ دراسة مقارنة بين التدقيق الإلكتروني في الجزائر ودولة أخرى.

وفي الأخير أرجو أن أكون قد وفقت بالإمام بمتطلبات هذا الموضوع وقدمت إضافة علمية لحقل المعرفة وما توفيقى إلا بالله والله المستعان.



✓ المراجع باللغة العربية :

أولاً- الكتب :

- 1- أحمد حلمي جمعة، المدخل إلى التدقيق والتأكيد وفقا للمعايير الدولية للتدقيق، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، ط2، 2015.
- 2- أحمد ماهر، الإدارة (المبادئ والمهارات)، الدار الجامعية، دن، 2008/2007.
- 3- وائل محمد صبحي إدريس، طاهر محسن منصور الغالي، سلسلة إدارة الأداء الإستراتيجي (أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن)، دار وائل للنشر، الأردن، ط1، 2009.
- 4- وائل محمد صبحي إدريس، طاهر محسن منصور الغالي، سلسلة إدارة الأداء الإستراتيجي (توجيه الأداء الإستراتيجي الرصف والمحاداة)، دار وائل للنشر، الأردن، ط1، 2009.

ثانياً-المذكرات:

- 1- محمد أحمد الأشقر، مجالات مساهمة المراجعة الإدارية في خدمة الإدارة وترشيد قراراتها في شركات المساهمة العامة الفلسطينية - دراسة تحليلية لأراء مدراء الشركات المساهمة، المراجعين الداخليين المراجعين الخارجيين في الأراضي)، قدمت هذه الدراسة إستكمالاً للحصول على درجة الماجستير في المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2008.
- 2- نبيل ابراهيم إسماعيل سمور، دور التدقيق الإلكتروني في تحسين جودة خدمة التدقيق (دراسة ميدانية على مكاتب تدقيق الحسابات في قطاع غزة)، قدمت هذه الدراسة إستكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2014.
- 3- يوسف سعيد يوسف المدلل، دور وظيفة التدقيق الداخلي في ضبط الأداء المالي والإداري (دراسة تطبيقية على الشركات المساهمة العامة المدرجة في سوق فلسطين للأوراق المالية)، قدمت هذه الدراسة إستكمالاً للحصول على درجة الماجستير في المحاسبة والتمويل، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، 2007.

ثالثاً- المجالات :

- 1- أيمن محمد نمر الشنطي، دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير مهنة تدقيق الحسابات - دراسة تطبيقية على مكاتب التدقيق في المملكة الهاشمية الأردنية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد 27، 2011.

2- منتهى عبد الزهرة محسن، واقع الأداء الإداري لدى رؤساء الأقسام في الكليات التربية بجامعة بغداد من وجهة نظر التدريسيين، مجلة كلية التربية، العدد 04، المجلد 02، 2011.

رابعاً - المدونات والمقالات :

1-مدونة أيمن عبد الله محمد أبو بكر،المراجعة الإلكترونية، <https://ay83m.wordpress.com/2012/05/19/>،
أمسية السبت 2012/5/19.

2- مدونة صالح محمد القرا، مدونة العلوم المالية والإدارية على الورد بريس: www.wordpress.com

3-أحمد السيد كردي، ماهية الأداء الوظيفي، <http://kenanaonline.com/users/ahmedkordy/posts/123651>،
2010/05/05.

4- عبد الرحيم محمد، قياس الأداء المؤسسي باستخدام بطاقة الأداء المتوازن، خبير تقييم الأداء :
www.dr-ama.com

5-ناصر محمد العديلي، كيف نقيس مؤشرات الأداء، http://www.aleqt.com/2009/05/25/article_232456.html،
العدد 5705، الاثنين 25 ماي 2009.

✓المراجع باللغة الأجنبية :

أولاً- الكتب :

1-Dick Grote ,**The PERFORMANCE APPRAISAL QUESTION and ANSWER BOOK (A SURVIVAL GUIDE FOR MANAGERS)**, AMACOM

2-DAVID PARMENTER, **Key Performance Indicators (Developing, Implementing, and Using Winning KPIs)** , 2007

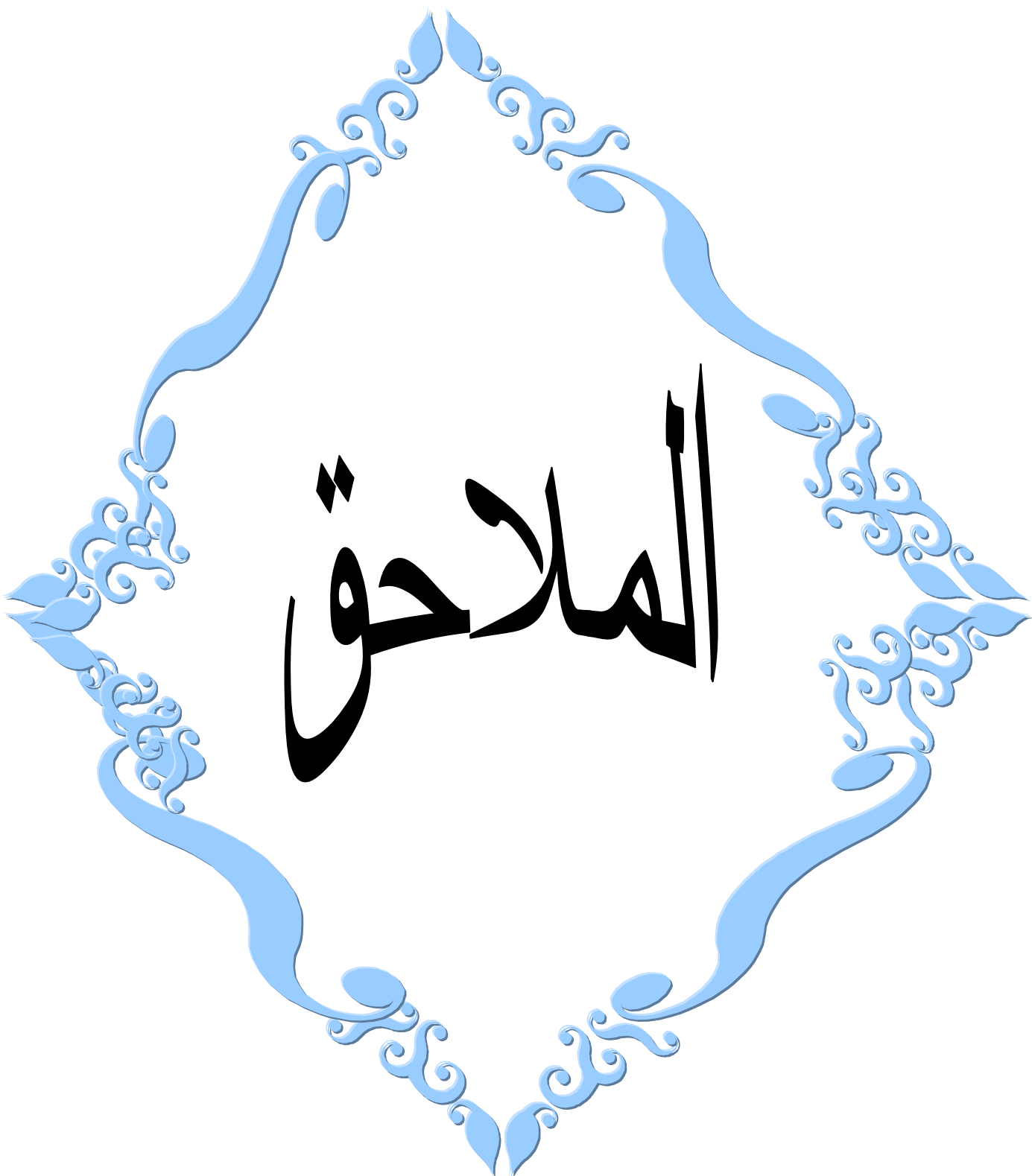
3-Jacques Renard, **Théorie et pratique de l'audit interne**, Préface de Louis GALLOIS ,2010

ثانياً- المجلات والمقالات :

1-Electronic Auditing (e-Auditing) and Stratified Statistical Sampling © 2002
by Florida Department of Revenue

2-Michael Armstrong, **Armstrong's Handbook of Performance Management An evidence-based guide to delivering high performance**, LONDON
PHILADELPHIA NEW DELAI ,www.koganpage.com

الملاحف



الملحق رقم (01):



جامعة غرداية



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الإستبيان

في إطار إنجاز مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر تخصص تدقيق ومراقبة التسيير بعنوان: " دور التدقيق الإلكتروني في تحسين الأداء الإداري للمؤسسات " ، نرجو من سيادتكم الإجابة على أسئلة الإستبيان وذلك بوضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة. ونحيطكم علما أن المعلومات المقدمة لن تستخدم إلا لأغراض علمية. نشكركم جزيل الشكر لتعاونكم معنا وجزاكم الله خيرا.

*المحور الأول : البيانات الشخصية والمهنية:

خصائص العينة	
*الجنس :	
<input type="checkbox"/> - ذكر	<input type="checkbox"/> - أنثى
*العمر :	
<input type="checkbox"/> - أقل من 30 سنة	<input type="checkbox"/> - من 30 إلى 40 سنة
<input type="checkbox"/> - من 41 إلى 50 سنة	<input type="checkbox"/> - أكثر من 50 سنة
*المؤهل العلمي :	
<input type="checkbox"/> - أقل من ثانوي	<input type="checkbox"/> - ثانوي
<input type="checkbox"/> - جامعي	<input type="checkbox"/> - شهادات أخرى
*الوظيفة الحالية :	
<input type="checkbox"/> - عامل مهني	<input type="checkbox"/> - إطار
<input type="checkbox"/> - عامل إداري	<input type="checkbox"/> - رئيس مصلحة
*سنوات الخبرة :	
<input type="checkbox"/> - أقل من 05 سنوات	<input type="checkbox"/> من 05 إلى 10 سنوات
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/> أكثر من 10 سنوات

*المحور الثاني : مدى تطبيق التدقيق الإلكتروني بالمؤسسة :

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يملك المدقق للأعمال الإلكترونية المؤهلات الكافية للقيام بمهامه					
02	يعمل المدقق للأعمال الإلكترونية وفق برنامج واضح ومتكامل					
03	يقوم المدقق للأعمال الإلكترونية باستخدام برامج متخصصة					
04	تتوفر المؤسسة على الإمكانيات اللازمة لتسهيل عملية التدقيق الإلكتروني					
05	يساعد المدقق للأعمال الإلكترونية على الكشف عن الإختلالات					
06	يقوم المدقق للأعمال الإلكترونية بإعداد التقارير ورفعها للإدارة العليا					
07	يساعد المدقق للأعمال الإلكترونية الإدارة العليا في إتخاذ القرارات المناسبة					
08	تهتم الإدارة العليا بالتوصيات المقدمة في تقارير المدقق للأعمال الإلكترونية					
09	يتعرض المدقق للأعمال الإلكترونية للضغوط من المسؤولين لعرقلة أداء مهامه					

* المحور الثالث : التدقيق الإلكتروني وكفاءة الأداء الإداري بالمؤسسة :

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يساهم التدقيق الإلكتروني في ترشيد موارد المؤسسة من خلال دقة تحديد الإحتياجات					
02	يساهم التدقيق الإلكتروني في فهم البيئة الداخلية وإجراءاتها من خلال تحديد مواطن الخلل والضعف وإقتراح الحلول المتعلقة بمراقبة تنفيذ الخطط والسياسات					
03	يساهم التدقيق الإلكتروني في التخطيط الإستراتيجي لكل نشاطات المؤسسة من.					
04	يساهم التدقيق الإلكتروني في تحديد الوقت المناسب للتخطيط، التنفيذ وتقييم طرق التدقيق					
05	يساهم التدقيق الإلكتروني في الحصول على أدلة الإثبات وتقييمها من خلال إجراءاته					
06	يساهم التدقيق الإلكتروني في تقييم المدخلات والمخرجات					
07	يساعد التدقيق الإلكتروني الإدارة العليا على إتخاذ القرارات المناسبة والفورية أحيانا من خلال توصيات الموجودة بالتقارير					
08	يساهم التدقيق الإلكتروني في توصيف الهياكل التنظيمي وتوزيع المهام والمسؤوليات من خلال تقييم نوعية العمل أوالنشاط					
09	يساهم التدقيق الإلكتروني في تحديد الكفاءات والمهارات التي تحتاجها المؤسسة من خلال تقييمه للمورد البشري					

* المحور الرابع : التدقيق الإلكتروني وفعالية الأداء الإداري بالمؤسسة :

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يساهم التدقيق الإلكتروني في تسريع عملية التدقيق من خلال إستغلاله للوسائل التكنولوجية					
02	يساهم التدقيق الإلكتروني في توفير الوقت، الجهد والمال وبالتالي تقليل التكاليف					
03	يساهم التدقيق الإلكتروني في وضع سياسات فعالة وذات كفاءة تمكن المؤسسة من ضغط التكاليف					
04	يساهم التدقيق الإلكتروني في إختبار بعض المعاملات بفعالية أكبر وبنفس التكلفة عن طريق الحاسوب					
05	يساهم التدقيق الإلكتروني في التأكد من مدى تحقق النتائج المستهدفة والمتوقعة					
06	يساهم التدقيق الإلكتروني في التأكد من مدى توافق النتائج مع مستوى الأداء، الكفاءة والفعالية المطلوبة					
07	يساهم التدقيق الإلكتروني في إكتشاف الأخطاء والغش... ومختلف المخاطر التي تواجه المؤسسة					
08	يقدم التدقيق الإلكتروني الإقتراحات والحلول للمعالجة والوقاية من مختلف الإنحرافات وبالتالي يجنب المؤسسة الخسائر الناجمة عن ذلك مستقبلا					
09	يساعد التدقيق الإلكتروني المؤسسة على مواكبة التطور التكنولوجي في مجال التدقيق					

*المحور الخامس : جودة الأداء الإداري بالمؤسسة :

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يساهم التدقيق الإلكتروني في الحصول على معلومات دقيقة وذات نوعية عالية لإ اعتمادها في بناء القرارات الجيدة بعد تحليل نتائج التقييم					
02	يساهم التدقيق الإلكتروني في وضع برامج تحفيزية وتدريبية وتكوينية ملائمة للمورد البشري ما يزيد من ولائه وخلق روح المسؤولية لديه					
03	يساهم التدقيق الإلكتروني في تقييم عمليات إدارة الجودة الشاملة الأمر الذي ينتج عنه تقديم إرشادات لإدارة الجودة الشاملة وخلق أفكار للإبداع والإبتكار وخلق فرص للتميز والتطوير					
04	يساهم التدقيق الإلكتروني في تقييم مدى نجاعة الأساليب الكمية والنوعية المعتمدة من طرف إدارة الجودة الشاملة وبالتالي تحديد الأساليب الواجب التخلي عنها والأساليب الواجب إ اعتمادها الأمر الذي يزيد من فعالية النتائج					
05	يساهم التدقيق الإلكتروني في معرفة مدى مصداقية ونوعية المؤشرات المعتمدة في التقييم والتي تعكس صورة المؤسسة					
06	يساهم التدقيق الإلكتروني في معرفة مدى الإمتثال لرغبات الزبائن هذا الأخير يعتبر أحد مؤشرات قياس الجودة					
07	يساهم التدقيق الإلكتروني في فهم المؤسسة لموقعها الحالي والمتوقع من خلال تحديد التهديدات التي تواجهها والفرص المتاحة لها					
08	يساهم التدقيق الإلكتروني في التأكد من مدى توافق الخطط والسياسات مع المعايير والقوانين واللوائح التنظيمية					
09	يساهم التدقيق الإلكتروني في توضيح الرؤية المستقبلية والتحقق من كفاءة وفعالية نظام الرقابة الداخلي					

تقبلوا تحياتنا الخالصة

وشكرا

الملحق رقم (02): أسئلة المقابلة

الطالبة : قرباتي مسعودة

* موضوع المذكرة : دور التدقيق الإلكتروني في تحسين الأداء الإداري للمؤسسات.

* الإشكالية الرئيسية : إلى أي مدى يساهم التدقيق الإلكتروني في تحسين الأداء الإداري بمديرية الجمارك

بغراداية ؟

* الأسئلة الفرعية :

- هل توجد دلالة إحصائية بين التدقيق الإلكتروني وكفاءة الأداء الإداري ؟
- هل توجد دلالة إحصائية بين التدقيق الإلكتروني وفاعلية الأداء الإداري ؟
- هل توجد دلالة إحصائية بين التدقيق الإلكتروني وجودة الأداء الإداري ؟

أسئلة المقابلة

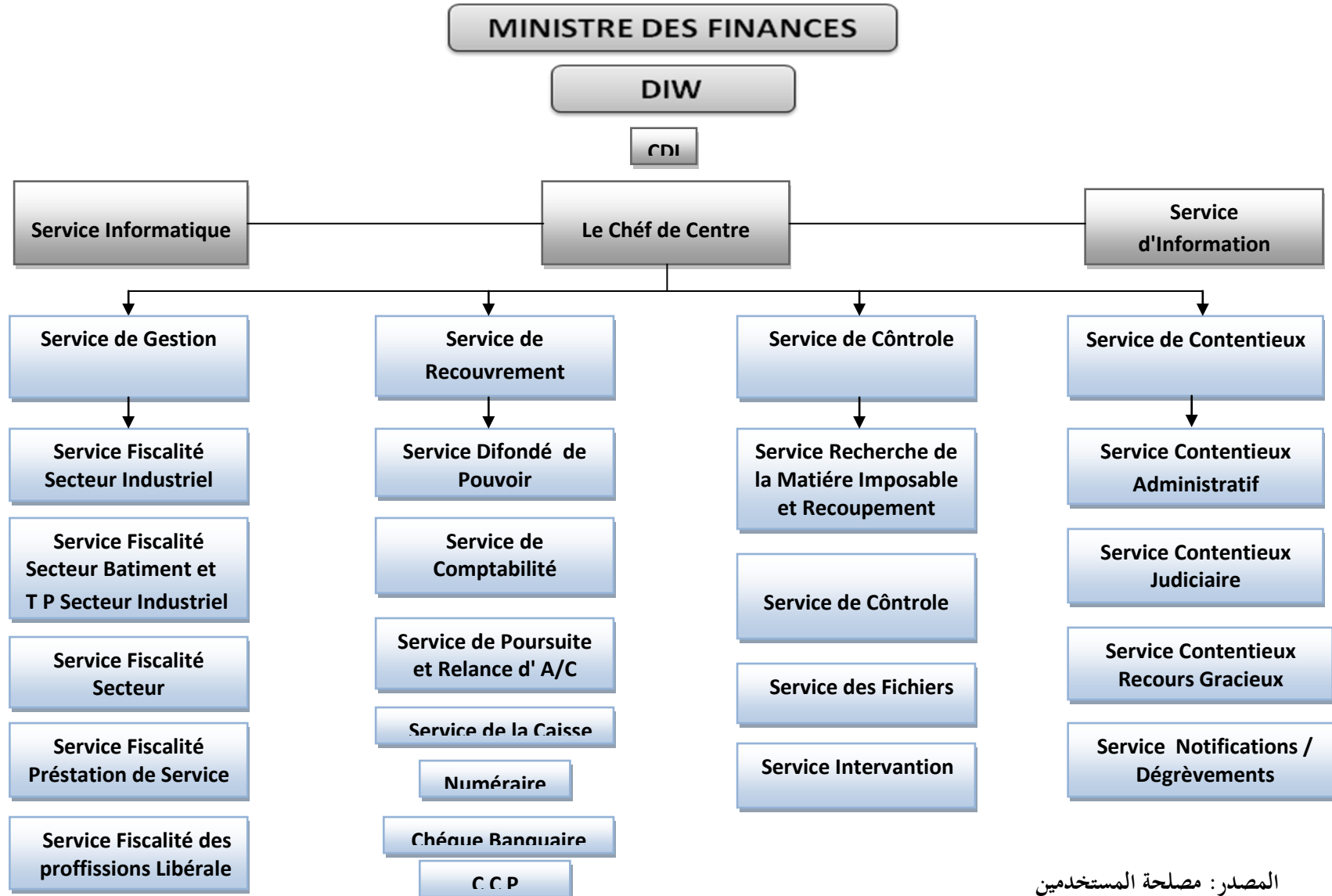
- 1- هل تقوم مديرية الضرائب غرداية بالتدقيق الإلكتروني ؟ وكيف ؟
- 2- هل يوجد قانون أو مرسوم تلزم الضرائب غرداية على استخدام التدقيق الإلكتروني أو الحكومة الإلكترونية ؟
- 3- هل توجد مصلحة خاصة بالتدقيق بصفة عامة والتدقيق الإلكتروني بصفة خاصة ؟
- 4- من المسؤول عن التدقيق الإلكتروني (المدقق داخلي أم خارجي) ؟ وإذا كان داخلي ما مدى إستقلاليته؟
- 5- كيف يساهم المدقق للأعمال الإلكترونية في تحسين كفاءة، فعالية وجودة الأداء الإداري للمديرية ؟
- 6- ما هي التوصيات التي قدمها المدقق للأعمال الإلكترونية لتحقيق كفاءة، فعالية وجودة الأداء الإداري ؟
- 7- ما هي مؤشرات تقييم الأداء الإداري بالمديرية ؟
- 8- ما هي الصيغ الإحصائية المعتمدة لقياس مؤشرات الأداء الإداري بالمديرية ؟
- 9- طلب مختلف الوثائق المتعلقة بهذا الجانب.

الملحق رقم (03): قائمة الأساتذة المحكمين

الإسم واللقب	الرتبة	المجال	الجامعة الأصلية
عمر عزاوي	أستاذ التعليم العالي	محاسبة وتدقيق	ورقلة
سليمان بلعور	أستاذ التعليم العالي	إدارة أعمال	غرداية
عبد اللطيف مصيطفي	أستاذ التعليم العالي	محاسبة وتدقيق	غرداية
أبو حفص الرواني	أستاذ محاضر	تدقيق	غرداية
كريم هندي	أستاذ مساعد	تدقيق	غرداية
نور الدين طالب أحمد	أستاذ محاضر	تدقيق	غرداية
ميلود غزيل	أستاذ محاضر	إدارة أعمال	غرداية
عبد الحميد بوخاري	أستاذ محاضر	المنهجية	غرداية
عائشة بوقليمينة	أستاذ مساعد	إدارة أعمال	غرداية

الملحق رقم (04): الهيكل التنظيمي الحالي لمديرية الضرائب بغرداية

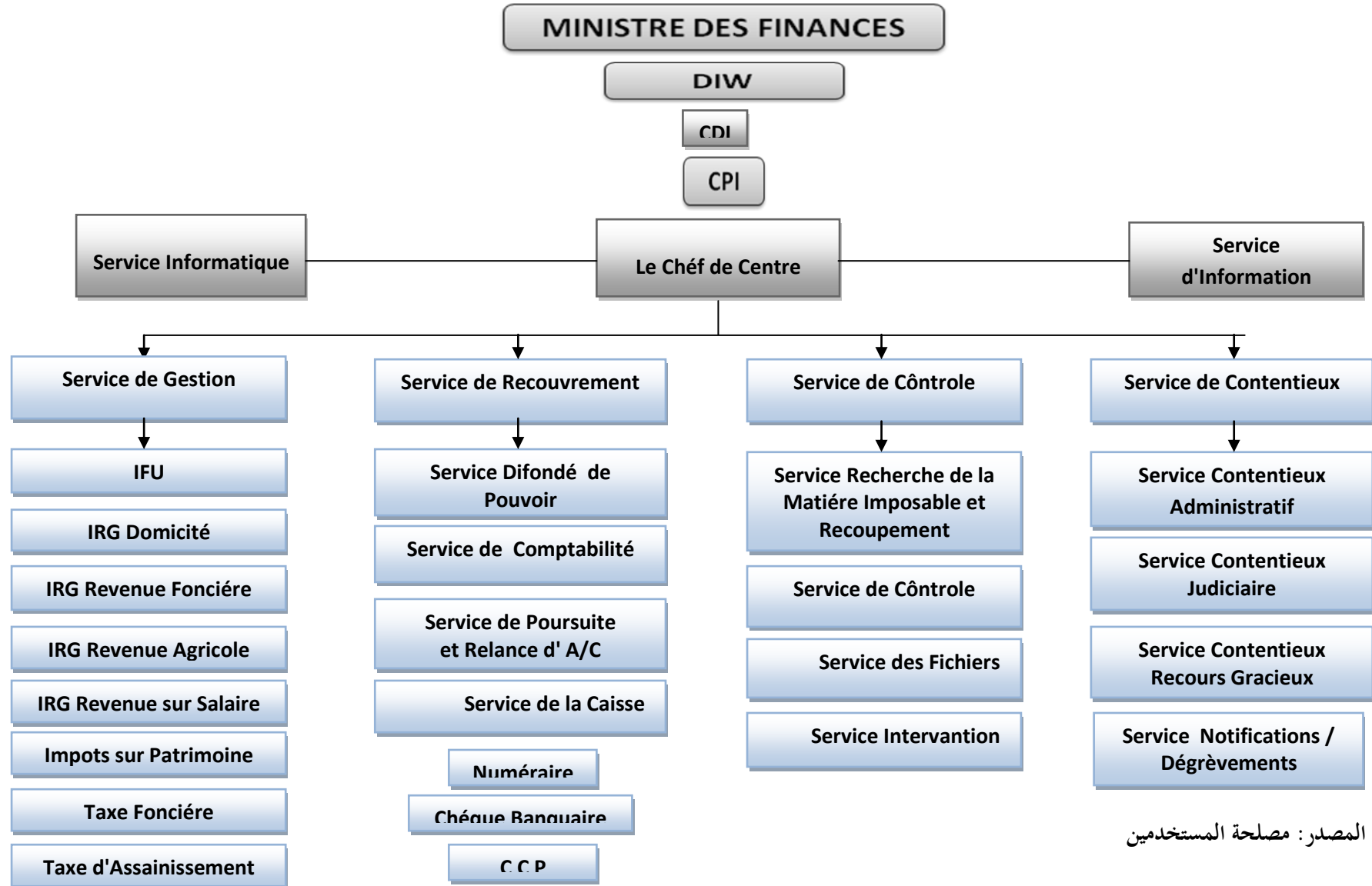
L'ORGANIGRAMME DE L'ADMINISTRATION FISCALE



المصدر: مصلحة المستخدمين

الملحق رقم (05): الهيكل التنظيمي الجديد لمديرية الضرائب بغرداية

L'ORGANIGRAMME DE L'ADMINISTRATION FISCALE



المصدر: مصلحة المستخدمين

الملحق رقم (06): قائمة المختصرات خاصة بمديرية الضرائب بغرداية

LES SERVICES CENTRALES

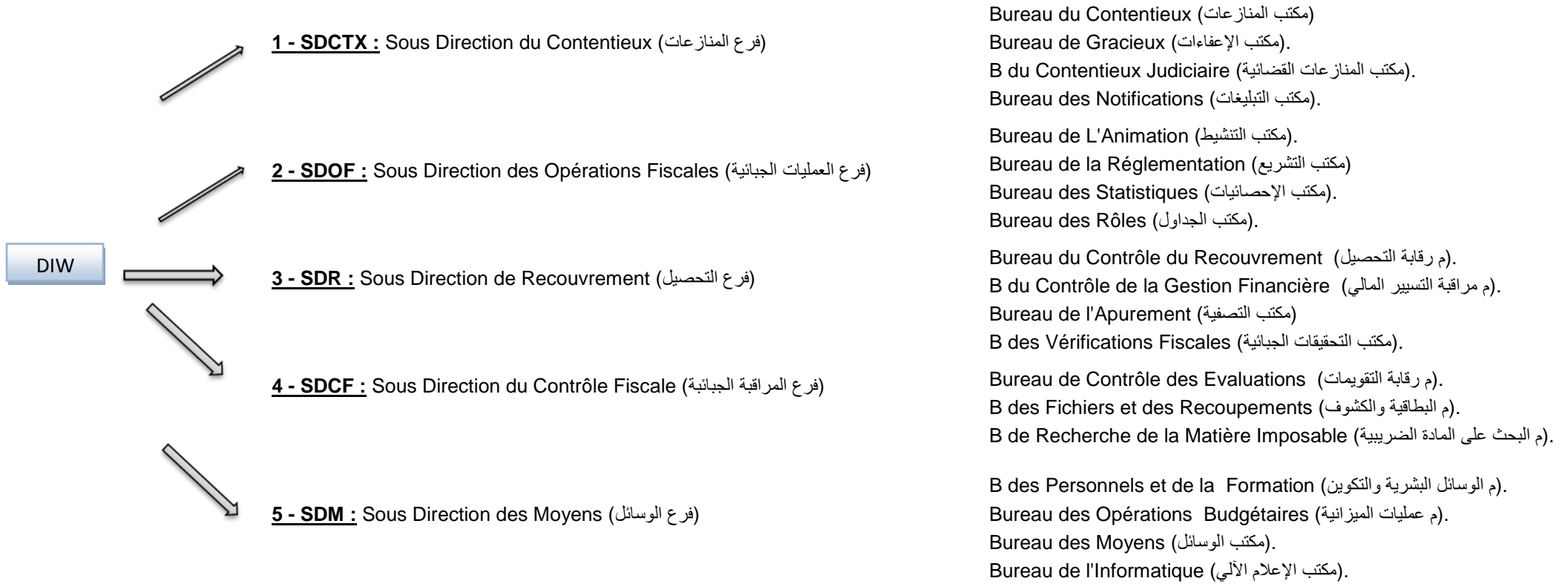
المصالح المركزية

- 1 - DAM :** La Direction Administratif et Moyen (مديرية الإدارة والوسائل).
- 2 - DCTX :** La Direction du Contentieux (مديرية المنازعات).
- 3 - DOFR :** La Direction des Opérations Fiscale et Recouvrement (مديرية العمليات الجبائية والتحصيل).
- 4 - DLF :** La Direction du Législation Fiscale (مديرية التشريع الجبائي).
- 5 - DRPC :** La Direction des Relations Publiques et des Communications (مديرية العلاقات العمومية والاتصال).
- 6 - DIO :** La Direction de l' Information et l'Organisation (مديرية الإعلام الآلي والتنظيم).
- 7 - DIDF :** La Direction de l'Information et des Documents Fiscaux (مديرية التكوين والوثائق الجبائية).
- 8 - DRV :** La Direction de la Recherche et de la Vérification (مديرية الأبحاث والتحقيقات).

LES SERVICES EXTERIEURES

المصالح الخارجية

- 1 - DRI :** La Direction Régionale des Impôts (المديرية الجهوية للضرائب).
- 2 - DIW :** La Direction des Impôts de la Wilaya (مديرية الضرائب الولائية).
- 3 - CPI :** Centre Proximité des Impôts (المركز الجواربي للضرائب).
- 4 - CDI :** Centre des Impôts (مركز الضرائب).
- 5 - DGE :** La Direction des Grandes Entreprises (مديرية كبريات المؤسسات).
- 6 - ENI :** Ecole National des Impôts (المدرسة الوطنية للضرائب).
- 7 - IGSF :** Inspection Générale des Services Fiscaux (المفتشية العامة للمصالح الجبائية).
- 8 - CRID :** Centre Régionale des Imprimés et des documents (المركز الجهوي للمطبوعات والوثائق).
- 9 - SRV :** Service de la Recherche et de la Vérification (مصلحة الأبحاث والتحقيقات).



LES SERVICES EXTERIEURES DE LA DIW

L'INPECTION

مصلحة الوعاء

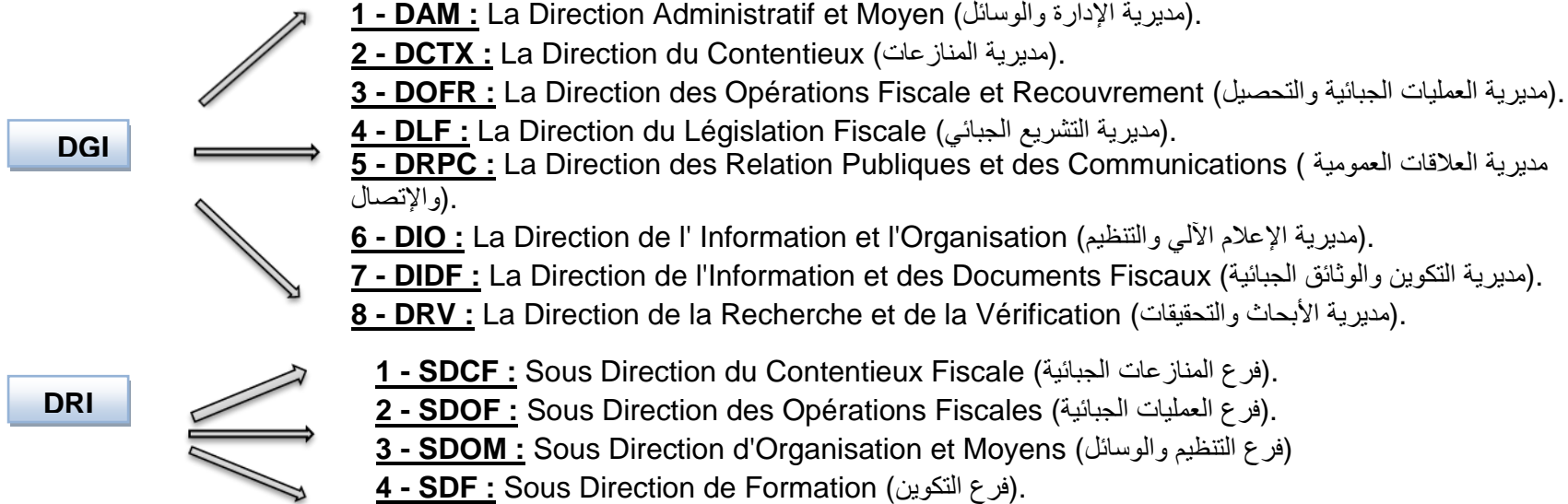
- 1 - Bureau d'Accueil (مكتب الإستقبال).
- 2 - Service des Interventions (مصلحة التدخلات).
- 3 - Service des Revenus personnels (مصلحة مداخيل (الأشخاص).
- 4 - Service des Impôts Immobilières (مصلحة الضرائب (العقارية).

RECETTE

مصلحة التحصيل

- 1 - Service de la comptabilité (مصلحة المحاسبية).
- 2 - Service des poursuites (مصلحة المتابعة).
- 3 - Service de la caisse (مصلحة الصندوق).

- Il ya 11 Inspections et 7 Recettes.



الملحق رقم 08 :مخرجات برنامج الحزم الإحصائية SPSS

1- تقسم عينة الدراسة :

Statistics

		الجنس	العمر	المؤهل العلمي	الوظيفة الحالية	سنوات الخبرة
N	Valid	34	34	34	34	34
	Missing	0	0	0	0	0
	Mean	1,35	2,76	2,50	2,88	2,62
	Std. Deviation	,485	,781	,508	,769	,652

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	22	64,7	64,7	64,7
	أنثى	12	35,3	35,3	100,0
Total		34	100,0	100,0	

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من ثلاثون سنة	1	2,9	2,9	2,9
	من 30 _ 40	12	35,3	35,3	38,2
	من 41 - 50	15	44,1	44,1	82,4
	أكثر من 50	6	17,6	17,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

المؤهل العلمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	17	50,0	50,0	50,0
	جامعي	17	50,0	50,0	100,0
Total		34	100,0	100,0	

الوظيفة الحالية

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	إيطار	12	35,3	35,3	35,3
	عامل اداري	14	41,2	41,2	76,5
	رئيس مصلحة	8	23,5	23,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

سنوات الخبرة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل من 5 سنوات	3	8,8	8,8	8,8
من 5 - 10	7	20,6	20,6	29,4
أكثر من 10 سنوات	24	70,6	70,6	100,0
Total	34	100,0	100,0	

2- ثبات الاختبار :

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
,902	,913	36

3- صدق الاتساق الداخلي :

Correlations

	دك	المحور 1	المحور 2	المحور 3	المحور 4
دك Pearson Correlation	1	,703**	,879**	,858**	,812**
Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000
N	34	34	34	34	34
المحور 1 Pearson Correlation	,703**	1	,427*	,441**	,458**
Sig. (2-tailed)	,000		,012	,009	,006
N	34	34	34	34	34
المحور 2 Pearson Correlation	,879**	,427*	1	,748**	,662**
Sig. (2-tailed)	,000	,012		,000	,000
N	34	34	34	34	34
المحور 3 Pearson Correlation	,858**	,441**	,748**	1	,557**
Sig. (2-tailed)	,000	,009	,000		,001
N	34	34	34	34	34
المحور 4 Pearson Correlation	,812**	,458**	,662**	,557**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,006	,000	,001	
N	34	34	34	34	34

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

4- عرض وتحليل وجهات نظر مجتمع الدراسة حول محاور الإستبيان :
 4-1- المحور الأول :

Statistics

		1	2	3	4	5	6	7	8	9	متوسط1
N	Valid	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mean	3,97	3,76	3,94	3,15	4,03	3,79	3,79	3,65	3,09	3,6863
	Std. Deviation	,717	,699	,736	1,209	,834	,845	,770	,774	1,357	,43291

1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	5,9	5,9	5,9
	محايد	3	8,8	8,8	14,7
	موافق	23	67,6	67,6	82,4
	موافق بشدة	6	17,6	17,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	3	8,8	8,8	8,8
	محايد	4	11,8	11,8	20,6
	موافق	25	73,5	73,5	94,1
	موافق بشدة	2	5,9	5,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	3	8,8	8,8	8,8
	محايد	1	2,9	2,9	11,8
	موافق	25	73,5	73,5	85,3
	موافق بشدة	5	14,7	14,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	3	8,8	8,8	8,8
	غير موافق	10	29,4	29,4	38,2
	محايد	3	8,8	8,8	47,1
	موافق	15	44,1	44,1	91,2
	موافق بشدة	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	5,9	5,9	5,9
	محايد	5	14,7	14,7	20,6
	موافق	17	50,0	50,0	70,6
	موافق بشدة	10	29,4	29,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	4	11,8	11,8	11,8
	محايد	4	11,8	11,8	23,5
	موافق	21	61,8	61,8	85,3
	موافق بشدة	5	14,7	14,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق بشدة	1	2,9	2,9	2,9
	غير موافق	1	2,9	2,9	5,9
	محايد	5	14,7	14,7	20,6
	موافق	24	70,6	70,6	91,2
	موافق بشدة	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

8

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	1	2,9	2,9	2,9
غير موافق	2	5,9	5,9	8,8
محايد	6	17,6	17,6	26,5
موافق	24	70,6	70,6	97,1
موافق بشدة	1	2,9	2,9	100,0
Total	34	100,0	100,0	

9

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق بشدة	5	14,7	14,7	14,7
غير موافق	8	23,5	23,5	38,2
محايد	6	17,6	17,6	55,9
موافق	9	26,5	26,5	82,4
موافق بشدة	6	17,6	17,6	100,0
Total	34	100,0	100,0	

2-4- المحور الثاني :

Statistics

	10	11	12	13	14	15	16	17	18	المحور2
N Valid	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4,12	3,97	3,91	3,85	4,06	4,09	3,94	3,97	3,59	3,9444
Std. Deviation	,769	,717	,793	,857	,649	,570	,736	,870	1,048	0,47397

10

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	2	5,9	5,9	5,9
محايد	2	5,9	5,9	11,8
موافق	20	58,8	58,8	70,6
موافق بشدة	10	29,4	29,4	100,0
Total	34	100,0	100,0	

11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	2,9	2,9	2,9
	محايد	6	17,6	17,6	20,6
	موافق	20	58,8	58,8	79,4
	موافق بشدة	7	20,6	20,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	3	8,8	8,8	8,8
	محايد	3	8,8	8,8	17,6
	موافق	22	64,7	64,7	82,4
	موافق بشدة	6	17,6	17,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

13

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	4	11,8	11,8	11,8
	محايد	3	8,8	8,8	20,6
	موافق	21	61,8	61,8	82,4
	موافق بشدة	6	17,6	17,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

14

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	2,9	2,9	2,9
	محايد	3	8,8	8,8	11,8
	موافق	23	67,6	67,6	79,4
	موافق بشدة	7	20,6	20,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

15

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	4	11,8	11,8	11,8
	موافق	23	67,6	67,6	79,4
	موافق بشدة	7	20,6	20,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

16

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	5,9	5,9	5,9
	محايد	4	11,8	11,8	17,6
	موافق	22	64,7	64,7	82,4
	موافق بشدة	6	17,6	17,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

17

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	3	8,8	8,8	8,8
	محايد	4	11,8	11,8	20,6
	موافق	18	52,9	52,9	73,5
	موافق بشدة	9	26,5	26,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

18

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	8	23,5	23,5	23,5
	محايد	4	11,8	11,8	35,3
	موافق	16	47,1	47,1	82,4
	موافق بشدة	6	17,6	17,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

4-3- المحور الثالث :

Statistics

	19	20	21	22	23	24	25	26	27	متوسط
Valid	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Mean	4,38	4,50	4,15	4,03	4,12	3,97	3,97	3,94	4,41	4,1634
Std. Deviation	,652	,663	,744	,758	,686	,937	,969	,776	,500	,50008

19

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	2,9	2,9	2,9
	موافق	18	52,9	52,9	55,9
	موافق بشدة	15	44,1	44,1	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

20

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	2,9	2,9	2,9
	موافق	14	41,2	41,2	44,1
	موافق بشدة	19	55,9	55,9	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

21

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	5,9	5,9	5,9
	محايد	1	2,9	2,9	8,8
	موافق	21	61,8	61,8	70,6
	موافق بشدة	10	29,4	29,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

22

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	5,9	5,9	5,9
	محايد	3	8,8	8,8	14,7
	موافق	21	61,8	61,8	76,5
	موافق بشدة	8	23,5	23,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

23

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	2,9	2,9	2,9
	محايد	3	8,8	8,8	11,8
	موافق	21	61,8	61,8	73,5
	موافق بشدة	9	26,5	26,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

24

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	4	11,8	11,8	11,8
	محايد	3	8,8	8,8	20,6
	موافق	17	50,0	50,0	70,6
	موافق بشدة	10	29,4	29,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

25

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	4	11,8	11,8	11,8
	محايد	4	11,8	11,8	23,5
	موافق	15	44,1	44,1	67,6
	موافق بشدة	11	32,4	32,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

26

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	5,9	5,9	5,9
	محايد	5	14,7	14,7	20,6
	موافق	20	58,8	58,8	79,4
	موافق بشدة	7	20,6	20,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

27

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	موافق	20	58,8	58,8	58,8
	موافق بشدة	14	41,2	41,2	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

4-4- المحور الرابع :

Statistics

		28	29	30	31	32	33	34	35	36	متوسط4
N	Valid	34	34	34	34	34	34	34	34	34	34
	Missing	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
	Mean	4,21	4,15	4,03	4,06	4,09	4,00	3,88	3,91	4,03	4,0392
	Std. Deviation	,538	,702	,758	,736	,668	,651	,729	,514	,577	,41833

28

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	محايد	2	5,9	5,9	5,9
	موافق	23	67,6	67,6	73,5
	موافق بشدة	9	26,5	26,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

29

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	2,9	2,9	2,9
	محايد	3	8,8	8,8	11,8
	موافق	20	58,8	58,8	70,6
	موافق بشدة	10	29,4	29,4	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

30

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	2	5,9	5,9	5,9
	محايد	3	8,8	8,8	14,7
	موافق	21	61,8	61,8	76,5
	موافق بشدة	8	23,5	23,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

31

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غير موافق	1	2,9	2,9	2,9
	محايد	5	14,7	14,7	17,6
	موافق	19	55,9	55,9	73,5
	موافق بشدة	9	26,5	26,5	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

32

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	1	2,9	2,9	2,9
محاييد	3	8,8	8,8	11,8
موافق	22	64,7	64,7	76,5
موافق بشدة	8	23,5	23,5	100,0
Total	34	100,0	100,0	

33

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	1	2,9	2,9	2,9
محاييد	4	11,8	11,8	14,7
موافق	23	67,6	67,6	82,4
موافق بشدة	6	17,6	17,6	100,0
Total	34	100,0	100,0	

34

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid غير موافق	1	2,9	2,9	2,9
محاييد	8	23,5	23,5	26,5
موافق	19	55,9	55,9	82,4
موافق بشدة	6	17,6	17,6	100,0
Total	34	100,0	100,0	

35

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محاييد	6	17,6	17,6	17,6
موافق	25	73,5	73,5	91,2
موافق بشدة	3	8,8	8,8	100,0
Total	34	100,0	100,0	

36

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محاييد	5	14,7	14,7	14,7
موافق	23	67,6	67,6	82,4
موافق بشدة	6	17,6	17,6	100,0
Total	34	100,0	100,0	

1- العلاقة بين كل المحاور :

		Correlations			
		المحور 1	المحور 2	المحور 3	المحور 4
المحور 1	Pearson Correlation	1	,427*	,441**	,458**
	Sig. (2-tailed)		,012	,009	,006
	N	34	34	34	34
المحور 2	Pearson Correlation	,427*	1	,748**	,662**
	Sig. (2-tailed)	,012		,000	,000
	N	34	34	34	34
المحور 3	Pearson Correlation	,441**	,748**	1	,557**
	Sig. (2-tailed)	,009	,000		,001
	N	34	34	34	34
المحور 4	Pearson Correlation	,458**	,662**	,557**	1
	Sig. (2-tailed)	,006	,000	,001	
	N	34	34	34	34

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).