

## دور المراجعة الداخلية في تحسين جودة الخدمات المالية في ظل التشغيل الإلكتروني دراسة تطبيقية على مصرف الجمهورية فروع منطقة الزاوية

أ. صالح المختار مبارك عمر ، أ. نصر عمر صالح المغربي  
كلية الاقتصاد العجيلات / جامعة الزاوية

### الملخص :

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على المراجعة الداخلية وأثرها في تحسين جودة الخدمات المالية في ظل التشغيل الإلكتروني، بالتطرق إلى مفهوم المراجعة الداخلية وتحديد أهميتها وأهدافها التي تصبو إليها، وكذلك التعرف على الأدوات المستعملة من طرف المراجع الداخلي أثناء أدائه لمهامه داخل المؤسسة، كما توضح علاقة التشغيل الإلكتروني بجودة عمليات المراجعة، ونبرز أهم هدف للمراجعة الداخلية والمتمثل في عرض الصورة الحقيقية والصادقة عن الوضعية المالية للمؤسسة، ولتحقيق أهداف البحث قمنا بإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي والذي تمثل في دراسة حالة مصرف الجمهورية فروع منطقة الزاوية من خلال توزيع الاستبانة التي عُولجت بياناتها باستخدام الوسائل الإحصائية المناسبة. وتوصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- استخدام النظام الإلكتروني في المراجعة يؤدي إلى وجود نظام مُحكم للرقابة لدى الشركة يسهم في تحسين الأداء الإداري والمالي.  
- التأهيل الفني والخلفية العلمية المناسبة لدى المراجع الداخلي تمكنه من تحسين كفاءة وفعالية النظام الإلكتروني الذي تستخدمه المؤسسة.

**وقد خلصت هذه الدراسة إلى مجموعة من التوصيات نذكر منها:**

- إدخال تحسينات بشكل مستمر على طرق المراجعة واستغلال المعالجة الآلية وتكنولوجيا المعلومات من أجل تحسين كفاءة وفعالية عملية المراجعة.  
- ضرورة إنشاء أنظمة إلكترونية لكل منشأة بشكل ينسجم مع طبيعة عملها، وذلك من خلال العمل على تحليل النظام الإلكتروني الذي تحتاج له المنشأة.

## المقدمة:

نظرًا لكبر حجم المشروعات الصناعية والتجارية وتعدد عملياتها، والتي يتطلب منها الدقة والسرعة والرقابة الدائمة على عملياتها الصناعية وتصريف منتجاتها أدى ذلك إلى حاجة الإدارة الماسة إلى استخدام النظام الإلكتروني في العمليات الإنتاجية والصناعية والخدمية والحرفية وتوريد المواد وتصريفها، بدلاً من النظام التقليدي وجعل هذه العمليات تتصف بأكثر كفاءة وفاعلية في استخدام تلك الموارد المتاحة.

ومع تطور الفكر الإداري حيث أسهمت المحاسبة في دعم الإدارة من خلال المراجعة الداخلية، والتي اهتمت باستخدام النظم الإلكترونية في التخطيط لعمليات البيع والشراء وغيرها والرقابة عليها، والتي تساعد الإدارة في اتخاذ القرارات الرشيدة كما ظهرت العديد من العوامل التي تتطلب من المراجعة تقديم الخدمات الاستشارية في حقل تنفيذ الأعمال، ومن هذه العوامل التطور التكنولوجي في عالم الاتصالات منها شبكة المعلومات الدولية وغيرها، حيث تقدم لرجال الأعمال خدمات من خلال متخصصين في مجال الاتصالات.

وبما أنّ المراجعة الداخلية هي أداة من أدوات الرقابة الداخلية فهي معنية بالدرجة الأولى في متابعة وضع السياسات والإجراءات التنظيمية، وتقديم التوصيات العملية والمناسبة للنظم الإلكترونية المستخدمة في الوحدة الاقتصادية وتحديد المشاكل ووضع المقترحات لعلاجها.

## مشكلة البحث:

تتلخص مشكلة البحث في ما مدى تطور وظيفة المراجعة الداخلية في المؤسسات الاقتصادية استناداً إلى التطورات التي تحدث في المجال سواء على المستوى الأكاديمي أو على المستوى المهني اتباعاً لمعايير واضحة في مجال المراجعة الداخلية ووجود أهداف وإجراءات محددة على أساسها يمكن القيام بتقييم الأداء المالي في العمليات التجارية والصناعية والخدمية، في ظل استخدام الأنظمة الإلكترونية المختلفة ممّا يجعلنا أمام عدة تساؤلات مهمة تتعلق بمهام المراجع الداخلي المنوط بها في ضبط الأداء المالي، والسؤال الرئيسي للمشكلة يتمثل في هل وظيفة المراجعة الداخلية تقوم بالدور المنوط بها في ضبط الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية عند استخدامها للأنظمة الإلكترونية المختلفة في عملياتها؟

### ومن هذا السؤال تتفرّع الأسئلة التالية:

- 1/ ما مدى تأثير تقييم المراجع الداخلي لنظام الرقابة الداخلية في تحسين كفاءة وفاعلية استخدام النظام الإلكتروني في العمليات المالية المختلفة؟
- 2/ ما مدى تأثير التزام المراجع الداخلي بقواعد سلوك المهنة وفق معايير المراجعة في تحسين كفاءة وفاعلية الاستخدام الإلكتروني في العمليات المالية المختلفة؟
- 3/ ما مدى تأثير الخبرة والمعرفة اللتين يتمتع بهما المراجع الداخلي في ضبط الأداء المالي على تحسين كفاءة وفاعلية الاستخدام الإلكتروني في العمليات المالية المختلفة؟
- 4/ ما مدى تأثير الاستقلالية والموضوعية اللتين يتمتع بهما المراجع الداخلي على تحسين كفاءة وفاعلية الاستخدام الإلكتروني في العمليات المالية المختلفة؟

### الدراسات السابقة:

**1- دراسة:** (جربوع 2005) بعنوان " دور المراجع الداخلي والمراجع الخارجي في قياس كفاءة والفاعلية وتقييم الأداء في المشروعات الاقتصادية ".  
هدفت الدراسة إلى التحديات التي واجهت مهنة المراجعة الداخلية منها إفلاس شركات مساهمة عالمية ممّا جعل تلك الشركات في حاجة ملحة لمراجعة كفاءة وفاعلية الأداء المالي والإداري لتلك الشركات بأقسامها المختلفة، والبحث عن المعوقات في العمليات التشغيلية ومنها الاتصال واقتراح الحلول المناسبة، وأشارت الدراسة إلى أنّ تنفيذ قرارات منظمة التجارة العالمية في عام 2005 سوف تفرض تحديات على الشركات المساهمة، فالصمود في وجه المنافسة العالمية يتطلب الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة، ومنها تكنولوجية الاتصال للوصول إلى الجودة الشاملة ورضا المستهلك، وهذا لا يتأتى إلا بمراجعة الكفاءة والفاعلية وتقييم الأداء في المشروعات الاقتصادية.

**2 - دراسة :** (العويسي 2002) بعنوان " دور المراجعة الداخلية في مراقبة وتحسين الأداء في المنشآت القطاع الخاص ، وهدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على مهنة المراجعة الداخلية في القطاع الخاص، والمساعدة في الحد من حرمان الكثير من المشروعات، ممّن ليس لديهم مراجع داخلي من الخدمات الجليّة والبناءة التي تقوم بها المراجعة الداخلية والبحث في أسباب عدم انتشار هذه المهنة في القطاع الخاص، وتوصّلت هذه الدراسة إلى وجوب مساعدة المراجع الداخلي في تسويق مهنته وأهمية عمله ودوره للأخرين، كذلك بيان دور المراجع الداخلي في مراجعة أنظمة الجودة كإحدى أهم المهام الحديثة التي أوكلت إليه.

3 - دراسة : (الغبارى 2000): بعنوان " الاتجاهات الحديثة للمراجعة الداخلية وأهميتها في تحديد الاتجاهات المستقبلية" ، وتهدف هذه الدراسة إلى إبراز الفكر المحاسبي المرتبط بعملية المراجعة الداخلية وتحديد المجالات التي يمكن من خلالها إضافة قيمة لعمل المراجعة، ووضع إطار يسهم في مواجهة التحديات وتحديد الاتجاهات المستقبلية لها ، وقد توصلت هذه الدراسة إلى وضع إطار يحدد الاتجاهات المستقبلية لإعمال المراجعة في ضوء تنامي حدة المنافسة، ممّا دفع تلك المؤسسات للاستفادة الفعالة للموارد المتاحة في تعظيم دور المراجعة لتشمل مجالات إضافية مهمة تؤثر في أعمال المؤسسة مثل التخطيط الاستراتيجي، والذي يتضمن استخدام الأنظمة الإلكترونية في العمليات التشغيلية المختلفة.

4- دراسة : (يوسف سعادة)، دور المراجعة الداخلية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة، 2009: هدفت الدراسة إلى التعرف على مستوى الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية والعوامل المتحكمة فيه، ولمحاولة تحديد الإطار النظري للمراجعة الداخلية لتحقيق الأهداف المالية للمؤسسة، خلصت الدراسة إلى أنّ للمراجعة الداخلية في المؤسسة دوراً فعّالاً، وذلك لتعقد العلاقات الاقتصادية المتعلقة ممّا يساعد على توفير مختلف البيانات وتقييم الإجراءات مع مقترح للحلول الممكنة.

### أهمية الدراسة:

- 1 - ترجع أهمية الدراسة إلى التأكيد على أهمية التوسع في وظيفة عمل المراجعة الداخلية ليشمل تقييم الأداء المالي للعمليات المالية في ظل استخدام الأنظمة الإلكترونية، والعمل على التحسين من كفاءة وفاعلية هذه الأنظمة في البيئة الاقتصادية الليبية، ممّا ينعكس بالإيجاب على تطوير الممارسة المحاسبية وتطوير مهنة المراجعة الداخلية.
- 2 - هذه الدراسة تبحث أثر دور المراجعة الداخلية في تحسين كفاءة وفاعلية استخدام النظام الإلكتروني في العمليات التجارية والصناعية والخدمية والحرفية وغيرها.
- 3 - ندرة البحوث التطبيقية التي أُجريت في مجال العلاقة بين دور المراجعة الداخلية ودورها في تحسين كفاءة وفاعلية استخدام النظام الإلكتروني في العمليات التجارية والصناعية وغيرها.

## أهداف الدراسة:

- تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على التأثير الذي تحدثه المراجعة الداخلية على كفاءة وفاعلية التشغيل الإلكتروني، والذي يتفرع منه عدة أهداف فرعية هي:
- 1/ دراسة وتقييم المراجع الداخلي لنظام الرقابة الداخلية وأهمية ذلك في تحسين كفاءة وفاعلية التشغيل الإلكتروني في الشركات المساهمة.
  - 2 / دراسة وتقييم تأثير التزام المراجع الداخلي بقواعد سلوك المهنة التي تقضي بها معايير المراجعة الداخلية وأهمية ذلك في تحسين كفاءة وفاعلية التشغيل الإلكتروني في الشركات المساهمة.
  - 3/ دراسة مدى تأثير خبرة ومعرفة المراجع الداخلي بالصناعة التي ينتمي إليها، وأهمية ذلك في تحسين كفاءة وفاعلية التشغيل الإلكتروني في الشركات المساهمة.
  - 4/ دراسة مدى استقلالية وموضوعية المراجع الداخلي، وأهمية ذلك في تحسين كفاءة وفاعلية التشغيل الإلكتروني في المؤسسات الاقتصادية.

## فرضية الدراسة:

اعتمد الباحثان في الإجابة عن مشكلة البحث من خلال الفرضية التالية "تستخدم المراجعة الداخلية في تقييم الأداء، وتحسين جودة خدمات النظم الإلكترونية في المؤسسات الاقتصادية".

- 1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقييم المراجع الداخلي لنظام الرقابة الداخلية وتحسين جودة الخدمات المالية في ظل التشغيل الإلكتروني في الشركات المساهمة والمحدودة.
- 2 - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التزام المراجع الداخلي بقواعد سلوك المهنة وتحسين جودة الخدمات المالية في ظل التشغيل الإلكتروني. في الشركات المساهمة والمحدودة.
- 3 - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين خبرة ومعرفة المراجع الداخلي للنشاط، وتحسين جودة الخدمات المالية في ظل التشغيل الإلكتروني في الشركات المساهمة والمحدودة.
- 4- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استقلالية المراجع الداخلي وتحسين جودة الخدمات المالية في ظل التشغيل الإلكتروني في الشركات المساهمة والمحدودة.

## منهجية الدراسة:

اعتمد الباحثان على المنهج التحليلي الوصفي وبمراجعة للأدبيات ذات العلاقة بالجانب النظري فيما يلجآن إلى الأسلوب التحليلي بالتعاطي مع نتائج الاستبانة بوصفها أداة لجمع البيانات للوصول إلى الإجابات عن الأسئلة.  
الإطار النظري للبحث:

### المبحث الأول - طبيعة المراجعة الداخلية:

**1- مفهوم المراجعة الداخلية :** ظهرت المراجعة الداخلية وتطورت تبعاً لتطور الحياة البشرية اقتصادياً واجتماعياً عبر التاريخ، تلبية لحاجة المجتمع المتزايدة من المعلومات والبيانات الموثوقة والعادلة، وقد أشارت معايير الأداء المهني التي أصدرها معهد المراجعين الداخليين الأمريكي (IIA) إلى ضرورة قيام وظيفة المراجعة الداخلية بتقييم المخاطر المرتبطة بنظام الرقابة الداخلية في المؤسسات وكفاءة نظم المعلومات وإمكانية الاعتماد عليها في سلامة المعلومات المالية والتشغيلية وحماية الأصول والالتزام بالقوانين واللوائح والعقود<sup>(1)</sup>.

وفي ضوء التطور التاريخي الذي عرفته المراجعة الداخلية ظهرت العديد من التعريفات تبين أهمية ووظيفة المراجعة الداخلية وأهدافها ونطاقها.

ولقد ورد أول تعريف للمراجعة الداخلية في إحدى المقالات التي نشرها معهد المراجعين الداخليين (IIA) في عام (1947)، حيث وصفها بأنها "نشاط مستقل للتقييم داخل المؤسسة، يهدف إلى مراجعة العمليات المالية والمحاسبية وغيرها من العمليات كأساس لخدمة الإدارة، بالإضافة إلى القيام بالرقابة الإدارية والخاصة بقياس فعالية الأدوات الرقابية المستخدمة"<sup>(2)</sup>.

وفي عام 2004 قدّم معهد المراجعين الداخليين الأمريكي (IIA) تعريفاً جديداً للمراجعة الداخلية بأنها "نشاط تأكيدي واستشاري موضوعي ومستقل يهدف إلى تحسين أعمال المؤسسة ويساعدها على تحقيق أهدافها من خلال اتباع مدخل منظم ومنضبط لتقييم وتحسين فاعلية آليات إدارة المخاطر والرقابة والحوكمة"<sup>(3)</sup>.

ومن خلال التعريفات السابقة للمراجعة الداخلية يمكن اعتبار المراجعة الداخلية بأنها نشاط مستقل بالمؤسسة ككل، والتحقق من الإجراءات المعمول بها كافة، وأنها توفر الضمانات الكافية، وأنّ التنظيمات فعّالة والهيكل واضحة ومناسبة، ويقوم بها أعضاء مكتب المراجعة بالمؤسسة الداخلية والخارجية.

بالإضافة إلى أنّ عمل المراجعة الداخلية اتسع ليشمل جميع أنشطة المؤسسة، ممّا يعني انتقال عمل المراجعة الداخلية من مراجعة العمليات المحاسبية والمالية، إلى تقييم متانة أنظمة الرقابة الداخلية بالمؤسسة، وقياس كفاءة إجراءات الموضوعة، وتقييم أداء التنظيمات الداخلية بالمؤسسة، وتقديم الخدمة الاستشارية للإدارة العليا لذا فعمل المراجعة الداخلية لا يقتصر على تحديد المشكلات ومسبباتها، بل امتد ليشمل تقديم الحلول والمقترحات بهدف تحسين الأداء الكلي للمؤسسة.

**2- أهداف المراجعة الداخلية :** يتمثل هدف المراجعة الداخلية في مساعدة جميع أطراف المؤسسة الداخلية على ممارسة سلطاتهم ومسؤولياتهم الملقاة على عاتقهم بشكلٍ فعّالٍ، وتمكين الإدارة من اتخاذ القرارات السليمة في ظل تحسين نوعية المعلومات ومساعدتهم في الوصول إلى الكفاءة الإنتاجية القصوى للمؤسسة، وتزويدها بالمعلومات عن الأنشطة التي تم فحصها، والتأكد من سلامة نظام الضبط الداخلي والنظام المحاسبي من حيث التصميم والتطبيق، والتحقق من الالتزام بالسياسات والإجراءات من قبل المستويات الإدارية المختلفة، ومن كفاءة وفعالية أدائها، وأيضًا المساعدة في اكتشاف نقاط الضعف أو النقص في النظم والإجراءات المستخدمة وتقديم الاستشارات والمقترحات لتعديل وتطوير تلك النظم والإجراءات لزيادة كفاءتها وفعاليتها، وكذلك توحيد تفسير وفهم السياسات والإجراءات واللوائح والقوانين من قبل العاملين بهدف تحسين الأداء.

وقد حدّد معهد المراجعين الداخليين الأمريكي (IIA) هدف المراجعة الداخلية بشكلٍ عامٍ بأنّه تحسين وإضافة القيمة لعمليات المؤسسة، وأنّ أصولها قد تمت المحاسبة عنها، وأنها مُحاطة بالحماية التامة، وقياس الكفاءة التي يتم بها تنفيذ المهام في كل وحدة وكل قسم من أقسام وإدارات المؤسسة، وكذلك التأكد من مسابرة العاملين بالمؤسسة للسياسات والخطط والإجراءات الموضوعة (4).

**3 - وظائف المراجعة الداخلية: تتلخص وظائف المراجعة الداخلية في الوظائف التالية** (5)، (6).

**أ - الفحص :** يمكن تعريف الفحص بأنّه نشاط يقوم به المراجع الداخلي للدفاتر والسجلات المحاسبية لمراقبة الأصول والتحقق من التقارير المالية، حيث يقوم المراجع الداخلي بفحص السجلات والرقابة على ممتلكات المؤسسة، وعلى المراجع الداخلي أن يتحقق من تماشي البيانات المسجلة مع ما هو موجود فعلاً من الأصول، ويمتد الفحص والتحقق إلى التقارير المستخرجة من سجلات المؤسسة، حيث إنّ الإدارة تعتمد إلى حدّ

كبير على المعلومات والبيانات الواردة في هذه التقارير، فمن خلالها يمكن الحكم على نشاط إدارة الائتمان وعلى تحصيل الديون المشكوك فيها، وتدقيق المراجع في عمر هذه الأرصدة يعطي الإدارة ثقة في التقارير المقدمة إليها عن هذه الأرصدة، والذي سيكون أساساً لقراراتها.

**ب - التقييم :** عملية التقدير الشخصي للمراجع الداخلي لكفاءة أنظمة الرقابة الداخلية بما فيها من رقابة إدارية ومحاسبية ونظم الضبط الداخلي، وكذلك تقييم الأداء لمختلف المستويات الإدارية، بهدف ترشيد وتطوير الأداء الكلي للمؤسسة، فيستطيع المراجع الداخلي أن يقيم الأنظمة المعمول بها، ويقترح التعديلات عليها من خلال كفاية ودقة المعلومات المختلفة التي يقدمها للإدارة العليا، فعند فحص السجلات المحاسبية والتقارير المالية، يمكن للمراجع الداخلي أن يقيم نظام المعلومات المحاسبية المتبع وملاءمته لنشاط المؤسسة مظهراً نقاط القوة والضعف فيه ليقترح التعديلات المناسبة له، كما يمكنه تقييم نظام الرقابة الداخلية من خلال إجراء الاختبارات اللازمة، لذلك محددًا قدرته في المحافظة على موارد المؤسسة من الضياع والسرقة ويمكنه تقييم العمل لجميع الإدارات التشغيلية بالمؤسسة، وكفاية العاملين، وتنفيذ السياسات الموضوعية، واتباع الإجراءات التنظيمية، ولهذا فتقييم المراجع شامل لجميع أنشطة المؤسسة المحاسبية والإدارية والفنية، وإذا واجه المراجع الداخلي مسائل تقنية خارج نطاق المعلومات، فبإمكانه الاستعانة بالمختصين.

**ج - مراقبة التنفيذ :** من بين الأنشطة التي يمارسها المراجع الداخلي نشاط التنفيذ ويعني مراقبة تطبيق النظم والسياسات المرسومة، ويكون ذلك بالملاحظة وفحص السجلات والتقارير المعدة، والتأكد من أن العمل أنجز كما خطط له، ولهذا فوضع الخطط ورسم السياسات والإجراءات التنظيمية لا يضمن نجاح المؤسسة إلا إذا تمت المراقبة أثناء التنفيذ، ففحص البنود مستندياً ليس كافياً لتحقيق أهداف المراجعة الداخلية بل يجب مقارنتها مع البنود المقابلة لها في الموازنات المخططة للتعرف على أسباب الانحرافات ومقاديرها، وتقديم الحلول والمقترحات لمعالجتها، ومن الأساليب المتبعة لمراقبة التنفيذ أسلوب الموازنات التخطيطية والتكاليف المعيارية والأرباح والخسائر المحتسبة مقدماً، ويسهم المراجع الداخلي في وضع السياسات المالية والخطط الإنتاجية لتحقيق أهداف المؤسسة، ويقدم تقريره لإظهار النتائج الفعلية مقارنة بالأرقام المخططة ومدى دقة هذه النتائج.

4. **أنواع المراجعة الداخلية** : أصبح مجال المراجعة الداخلية أكثر اتساعاً مع التطور المستمر في الحياة الاقتصادية والاجتماعية والقانونية للمؤسسة فشملت استراتيجية المؤسسة إلى غاية الفحص والتأكد من الالتزام بتطبيق القوانين واللوائح والإجراءات، وتنقسم المراجعة الداخلية في أي مؤسسة إلى ما يلي (7):

أ - **المراجعة المحاسبية والمالية**: تتمثل في الفحص الكامل والمنظم للسجلات والدفاتر المحاسبية للتحقق من سلامتها وتطابقها مع المبادئ المحاسبية المتعارف عليها، وذلك لتجنب وقوع أخطاء في التسجيل والتوجيه، واكتشاف الغش والأخطاء وتتبع القيود المحاسبية للعمليات الاقتصادية بالمؤسسة، ومراجعتها حسابياً ومستندياً كما تشمل فحص كل من النظامين المحاسبي والضبط الداخلي بغرض التأكد من سلامتهما وفعالتهما من حيث التصميم والتنفيذ.

ب - **مراجعة العمليات التشغيلية** : وهي نشاط يقوم به المراجع الداخلي لتقييم سير العمليات التشغيلية بالوحدات والأقسام والإدارات المختلفة، وتسمى بمراجعة الأعمال أو العمليات ومراجعة الأداء ومراجعة للوظائف وغيرها، وكلها تصب في مفهوم واحد وهو المراجعة التشغيلية، وقد ظهر هذا النوع من المراجعة الوظائف وغيرها وكلها تصب في مفهوم واحد وهو المراجعة التشغيلية، وقد ظهر هذا النوع من المراجعة الداخلية نتيجة التطور الذي عرفته المراجعة الداخلية، فهي امتداد طبيعي لها، وتشتمل على فحص منظم لأنشطة المؤسسة كافة، وللمراجع التشغيلي هدف عام وهو تقييم جودة نظام والرقابة الداخلية في كل جانب من جوانب المؤسسة، كما يعمل على تقييم الخطط والأهداف والإجراءات والهيكل التنظيمي، وفحص انعكاس الآثار غير المالية على أوجه النشاط بالمؤسسة، وتقييم جودة الإدارة في التنفيذ والمسؤوليات والمهام المخصصة، وإعطاء مقترحات حول التحسينات الممكنة والتأكد من الحماية المادية للأصول.

5 - **برنامج المراجعة الداخلية** : هناك منهجية متبعة لكل عملية، ويتوقف نجاح المراجع الداخلي على دقة الخطوات المتبعة التي يتبناها في إطار تنفيذ عملية المراجعة الداخلية، وتعدُّ مرحلة التخطيط المرحلة الأولى في عمل المراجعة الداخلية، وفيها يطلع المراجع الداخلي على جميع الجوانب بالمؤسسة من أجل الحصول على معلومات كاملة عنها حتى تكون لدى المراجع الداخلي خلاصة مبدئية عن المؤسسة تمكنه من البدء في التخطيط الأولى لعملية المراجعة، وعند بدء المراجع الداخلي بعمله الميداني يقوم بدراسة نشاط المؤسسة بهدف الحصول على المعلومات وبيانات إضافية عن العمليات المؤسسة عادة تكون في شكل مستندات ترفق بأوراق المراجعة مثل العقد التأسيسي

للمؤسسة وهيكلها التنظيمي وخطوات الإنتاج وأماكن المصانع والفروع والوحدات ونظام الرقابة الداخلية والسياسات والإجراءات المحاسبية.

ومن بين الجوانب المهمة في عملية التخطيط تحديد نقاط الضعف والقوة، ويشتمل برنامج المراجعة على خطة تفصيلية للعمل، بحيث يتضمن سير العمل اللازم بطريقة شفافة تظهر العلاقة بين كل إجراء والذي يليه، ويجب على المراجع أو أحد مساعديه التوقيع أمام كل عملية يتم إنجازها موضحاً الزمن الذي تمت فيه، كما أنه مطالب بإظهار نطاق العمل المطلوب في برنامج المراجعة حتى لا يضيع مساعده وقتهم في تفاصيل غير مطلوبة (8).

**6- تنفيذ المراجعة الداخلية:** تتمثل هذه الخطوات في تطبيق إجراءات المراجعة الداخلية، كما تم تحديدها في البرنامج وأي تعديلات أضيفت لها كمرحلة أولى، وتختلف طريقة أداء المراجع الداخلي تبعاً لاختلاف طبيعة نشاط المؤسسة ونوعية المشاكل التي تؤثر على أداء عملياتها والنظام الإداري المتبع، إلا أن هناك عناصر مشتركة في أداء المراجعة وهي (9):

**التحقق/ يختص بالعمليات والحسابات** ويكون تفصيلياً ومستمرّاً على مدار العام، فالمراجع الداخلي يستطيع مراجعة جميع العمليات البيع والشراء النقدية أولاً بأول مع مراجعة المخزون بصورة مستمرة، كما يهدف إلى التأكد من مدى صحة العمليات من حيث الدقة والمستندية وسلامة التوجيه وجمع الأدلة والقوانين التي تثبت صحة ما احتوته الدفاتر والسجلات بما يظهر صدق البيانات لإمكانية الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات، ويستلزم التحقق التفرقة بين الحقائق والآراء حيث إنَّ قوة أي استنتاج تعتمد على قوة اعتماده على الحقائق.

**التحليل :** ويقصد به الفحص الانتقادي للسياسات وإجراءات الرقابة الداخلية والحسابات والإجراءات المحاسبية والمستندات والسجلات والتقارير المالية، مثل الربط بين الاستثمار وعائده بنسبة إجمالي الربح إلى المبيعات، وكذلك التمعن أكثر في الحسابات والتركيز على حركتها بقصد الانتباه إلى الأمور الشاذة، الأمر الذي يتطلب من المراجع الداخلي التحقق منها وتحليلها عن طريق إجراء المقارنات، والربط بين العناصر المالية فيما بينها بهدف الوصول إلى نتائج محددة (10).

**الالتزام:** ويعني الالتزام بالسياسات الإدارية المرسومة وأداء العمليات وفقاً لطرق والنظم والقرارات الإدارية الصادرة بهدف تحقيق هذه الانضباط بالمؤسسة، فيمكن تحقيق نتائج مرضية للمؤسسة، ولكن ما يهم إدارتها هو تحقيق هذه النتائج وفق المصريح

به، وبما يتماشى مع السياسات التي وضعتها الإدارة وحتى يدرك المراجع مدى الالتزام المطلوب، عالية الانتقال بين المواقع المختلفة داخل المؤسسة.

**التقييم:** ويعني قيام المراجع الداخلي بتحديد نتائج الأنشطة المختلفة بالمؤسسة، وذلك بتقييم مدى كفاءة وفعالية السياسات والإجراءات المتبعة في تحقيق الأهداف، على أن يكون الهدف من هذا التقييم ترشيد استخدام الموارد المتاحة، وتطوير وتحسين مستوى الأداء بالمؤسسة ككل.

**التقرير:** يبرز التقرير الذي يقدمه المراجع الداخلي آراء فنية حول المشكلة وأهميتها وطريقة معالجتها، وما تمّ التوصل إليه من نتائج وتوصيات، ويفضل عرض التقرير على الإدارة محل الفحص لتجنب تشويه الحقائق، وتظهر قدرة المراجع الداخلي على العرض الواعي والواضح لما قام به من فحص وتقصى.

**7- مسؤولية المراجع الداخلي تجاه أنظمة الرقابة الداخلية:** يقول المراجع الداخلي بدراسة وتقييم أنظمة الرقابة الداخلية بقصد العمل على تحسينها وإحكامها، لقد نصّت معايير الممارسة المهنية للمراجعة الداخلية الصادرة من معهد المراجعين الداخليين في أمريكا على أنه يجب أن يتضمن مجال عمل المراجع الداخلي فحص وتقييم كفاءة وفعالية أنظمة الرقابة الداخلية في المنشأة والحكم على درجة متانتها.

أمّا بالنسبة لقيام المراجع الداخلي بتقييم الإجراءات فالمقصود منه تقييم نظام الرقابة بشكلٍ شاملٍ بهدف الحصول على تأكيد من أنّ النظام يعمل بشكل جيد وعرض تقييمه على الإدارة العليا أو لجنة المراجعة. وهذا الأمر يجعل المراجع مشاركا أساسيا في تطوير نظام الرقابة الداخلية وذلك كوظيفة استشارية، ولكن هنا ينبغي التأكيد على الدور الاستشاري للمراجع الداخلي بمعنى عدم مبادرته في الأساس لوضع الإجراءات الرقابية حتى يستطيع بموضوعية وحيادية القيام بعملية التقييم<sup>(11)</sup>، وتتم عملية تقييم نظام الرقابة الداخلية بعدة خطوات وهي:

**1- جمع الحقائق والمعلومات عن النظام:** ويُقصد به تكوين نظرة شاملة وعامة عن نواحي الرقابة الداخلية داخل الوحدة وأنظمة الرقابة التي يتم تصميمها لنواحي النشاط المختلفة، وما يجب أن تكون عليه عملية تشغيل هذه الأنظمة، وهذا يستلزم جمع المعلومات عن الدورة المستندية والخرائط التنظيمية والتوصيف الوظيفي، وخرائط المراجع داخل الوحدة ودليل الإجراءات.

2- **فحص النظام :** وتعني هذه الخطوة اختيار التنفيذ الفعلي لنظام الرقابة الداخلية والتحقق من أن تشغيله يتم وفقاً لما هو محدد مسبقاً ويتم ذلك بإجراء مجموعة من اختبارات مدى الالتزام، وذلك بمراعاة التوقيت المناسب لهذه الاختبارات.

3- **تقييم النظام:** وتمثل هذه الخطوات عملية دراسة وتقييم أنظمة الرقابة الداخلية، فبعد القيام بجمع المعلومات الكافية عن النظام وفحص الالتزام به يصبح المراجع الداخلي في وضع يمكنه من الحكم على فاعلية وكفاءة النظام ودرجة الاعتماد عليه، ومن ثمّ يتم اقتراح السبل الكفيلة بتقويم النظام وتلافي العثرات والثغرات وأوجه القصور والنقص فيه.

8- **المراجعة الداخلية في ظل المعالجة الإلكترونية للمعلومات المحاسبية :** تعتبر المراجعة الآلية من أهم الإجراءات التي تستخدمها المؤسسة وذلك لأهميتها البالغة ولأنها تقلص استغلال الوقت كما تسهم في التقليل من الأخطاء وسنتعرف على أهمية المراجعة الآلية وتأثير الحاسوب على هذه الوظيفة<sup>(12)</sup>.

- أهمية المراجعة الداخلية في ظل استخدام الحاسوب:  
- لا يمكن للمراجع الداخلي في الوقت الحالي أداء مهنته دون استخدام الحاسوب وهذا للأسباب التالية:

- التطور المستمر في مهام وإجراءات المراجعة الداخلية نتيجة التشغيل الإلكتروني للبيانات المحاسبية.

- توفير الوقت اللازم لأداء عملية المراجعة الداخلية.  
وبما أنّ المراجعة في ظل المعالجة الآلية للمعلومات تتطلب بأن يكون لدى المراجع معرفة ودراية بصفة النظام الإلكتروني فإنه من الأفضل مشاركة المراجع في تصميم النظام وهذا ما يساهم في تحقيق ما يلي:

- ضمان اكتشاف الأمور الشادة وتقليل احتمال التحايل والتلاعب بالمحاسب الإلكتروني، نظراً لإمكانية وضع نظم رقابية أفضل.

- تمكين المراجع من استخدام أساليب أفضل لجمع الأدلة والقرائن التي تزيد من احتمال اكتشاف الأخطاء والغش.

- معالجة المشكلات المختلفة بفقدان الدليل المستندي وعدم توافر مسار المراجعة.  
- تزويد المراجع بنسخ لكل البرامج المتعلقة بالتطبيقات المحاسبية المهمة والتعديلات فيها.

وبالتالي فإنَّ استخدام الحاسوب في مجالات المراجعة الداخلية المختلفة يساعد في تقليل الوقت المبذول استخدامه ويساعد الحاسوب المراجع الداخلي على تحقيق الأمور التالية :

- تحسين جودة عملية المراجعة بشكل عام.
  - إمكانية استخدام أساليب حديثة في المراجعة.
  - إمكانية إنجاز بعض عمليات المراجعة المعقدة بدرجة أكثر سهولة.
  - تسهيل عملية مراجعة أعمال المراجعين من قبل الشركاء أو المديرين (13).
- تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على المراجعة الداخلية : يختلف تأثير تكنولوجيا المعلومات خلال مهمة المراجعة باختلاف استخدامها، ويمكن إبراز أهم تأثيراتها من خلال ما يلي:

**أولا - تأثيرها على أهداف المراجعة الداخلية :** لا تختلف أهداف المراجعة الداخلية في ظل التشغيل الإلكتروني للبيانات عنها في ظل التشغيل اليدوي، والتي تتمثل فيما يلي: (14)

- الاطمئنان على سلامة ودقة البيانات والمعلومات الخارجية.
- سلامة النظم المحاسبية والمالية وكفاءتها في تشغيل البيانات.
- مدى فعالية نظم الضبط الداخلي.
- المحافظة على الموجودات بطريقة سليمة والاطمئنان عن كفاءة تشغيلها.
- مدى سلامة وفعالية الخطط وبيان الالتزام بالسياسات والبرامج لتحقيق أهداف المؤسسة.

- تقويم الإداء وتقديم التوصيات والإرشادات للتطوير إلى الأحسن.

**ثانيا- تأثيرها على إجراءات المراجعة الداخلية:** تتم عملية المراجعة الداخلية في ظل تكنولوجيا المعلومات وفقا للإجراءات التالية: (15)

**المراجعة المبدئية:** من خلالها يقوم المراجع بفهم وتكوين فكرة واضحة عن آلية تدفق العمليات داخل نظام المعلومات الآلي وإلقاء الضوء على سلامة استعمال الحاسوب في عمليات التشغيل وتحديد مدى اعتماد التطبيقات المحاسبية وفهم الهيكل الأساسي لنظام الرقابة الداخلية.

**اختبارات الالتزام:** من خلالها يقوم المراجع الداخلي بفحص وسائل الرقابة قبل تشغيل النظام الحاسوبي والأفضل أن يشارك في وضع أساليب الرقابة الخاصة بهذا النظام والهدف من هذا الإجراء تحديد مواقع القوة والضعف في نظام الرقابة الداخلية وبالتالي تحديد إمكانية الاعتماد عليه.

**الاختبارات التفصيلية:** بعد التحقق من إمكانية الاعتماد على إجراءات الرقابة والثقة بها يبدأ المراجع الداخلي بالإجراء للمراجعة والمتمثل في إجراء الاختبارات التفصيلية وفحص الثقة في تشغيل البيانات، وذلك عن طريق:  
اختيار أساليب المراجعة وتطبيقها.

- إجراء مراجعة فجائية أثناء تشغيل البرامج على الحاسوب.
- التحقق من أن مخرجات نظام المعلومات سليمة ودقيقة ومتكاملة.
- التأكد من أن البيانات الأولية التي تم تغذية الحاسوب بها هي بيانات حقيقية وموثوق بها.
- التأكد فيما إذا كان مخطط البرنامج لا علاقة له بتشغيل الآلات، وأن القائم بتشغيل الآلات لا صلة له بالملفات والنسخ المحفوظة.

### **المبحث الثاني - دور المراجعة الداخلية في تقييم الأداء:**

**أولاً - مفهوم الأداء:** يرتبط مفهوم الأداء بشكل وثيق بالإدارة الإستراتيجية، لأنه يعمل على تقييم أداء المؤسسة باستخدام مجموعة من المؤشرات المالية وغير المالية قصيرة وطويلة الأجل (16).

ويعرّف الأداء على أنه المخرجات والأهداف التي تسعى المنظمة إلى تحقيقها، لذا فهو مفهوم بعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، أي أنه مفهوم يربط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها داخل المؤسسة (17).

كما تمّ تعريف الأداء وفق معايير الكفاءة والفاعلية (الجودة، الوقت والتكلفة وهناك من يضيف المرونة وسرعة رد الفعل، الإبداع... إلخ) وقد تبين أنّ هذه المعايير لا يمكن تحقيقها معها؛ لأنّ من المحتمل أن يؤدي إلى تعظيم الجانب الاقتصادي إلى التقليل من الفعالية ولتحقيق الكفاءة الأعلى، وكذلك من المحتمل أن يكون هناك إنفاق أكبر (18).

**مكونات الأداء:** يتكون مفهوم الأداء من ثلاثة مكونات رئيسية هي الفعالية والكفاءة والإنتاجية، أي أنّ المؤسسة التي تتميز بأداء أفضل هي التي تجمع بين هذه العوامل وتسيرها بشكل جيد، وعليه سنتطرق لهذه العوامل:

**1- الفعالية:** ينظر الباحثون في علم الإدارة إلى مصطلح الفعالية على أنه أداة من أدوات مراقبة الإدارة في المؤسسة، وتعتبر الفاعلية هي معيار يعكس درجة تحقيق الأهداف المسيطرة، وتجدر الإشارة من جهة أخرى إلى أنّه توجد إسهامات كثيرة مختلفة حاولت تحديد ماهية هذا المصطلح، وسنتطرق إلى تحليل هذا المصطلح:

- تعرف الفعالية على أنها القدرة على تحقيق النشاط المرتقب والوصول إلى النتائج المرتقبة (19).

- يقصد بالفعالية مدى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها (20).  
من خلال التعريفيين السابقين نستنتج أن الفعالية تعبر عن درجة بلوغ المؤسسة لأهدافها المقررة، مما يدل على المقارنة بين عنصرين وهما: الأهداف المخططة التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها والأهداف المنجزة فعلياً.

**2- الكفاءة :** وتعرف الكفاءة على أنها القدرة على القيام بالعمل المطلوب بقليل من الإمكانيات والنشاط الكفاء وهو النشاط الأقل تكلفة (21).  
كما تُعرّف الكفاءة على أنها الاستخدام الأمثل للموارد المؤسساتية بأقل تكلفة ممكنة (22).  
من خلال التعريفيين السابقين يتضح لنا أن الكفاءة تعني استخدام المؤسسة لمدخلاتها من الموارد مقارنة بمخرجاتها.

ويتمثل جوهر الكفاءة في تعظيم الناتج وتدني التكاليف.

**3- الإنتاجية :** تُعرّف بأنها كفاءة استخدام الموارد من ناحية اعتبارها كميات، وهي تستعمل لتباين مدى نجاح المؤسسة في استخدام عناصر الإنتاج المختلفة (23).

- تعريف آخر للإنتاجية: تُعدّ الإنتاجية مقياساً للكفاءة التي تسمح بها المؤسسة في عملية تحويل المدخلات إلى مخرجات، وبالتالي هي تعبر عن كمية الإنتاج المنسوبة لعنصر أو عدة عناصر من الإنتاج خلال فترة زمنية محددة (24).

**العوامل المؤثرة في الأداء:** يتأثر الأداء بالعديد من العوامل المختلفة منها ما هو ذو طبيعة داخلية يمكن للمؤسسة التحكم فيها، ومنها ما هو صادر عن المحيط الخارجي يصعب التحكم فيه، وبالتالي على المؤسسة التكيف معها، ونفصل كل من العوامل الخارجية والداخلية فيما يلي:

**4- العوامل الخارجية:** (25) وتتمثل العوامل الخارجية المؤثرة في المؤسسة في مجموعة من المتغيرات والقيود التي تخرج عن نطاق التحكم في المؤسسة، وعليه فإن آثارها قد تكون في شكل فرص، كما تصنف العوامل الخارجية إلى عوامل اقتصادية، اجتماعية وثقافية وتكنولوجية وسياسية وقانونية.

**العوامل الاقتصادية:** تؤثر هذه العوامل بشكل كبير على المؤسسة الاقتصادية، خاصة الصناعية منها، ونظراً لطبيعة نشاط المؤسسة من جهة، ومن جهة ثانية لكون البيئة الاقتصادية هي مصدر لمختلف موارد المؤسسة والمستقبل لمختلف منتجاتها، وتنعكس آثارها على أداء المؤسسة في المدى القصير.

**العوامل الاجتماعية والثقافية:** تتضمن العوامل الاجتماعية والثقافية نماذج الحياة والقيم الأخلاقية والفنية والفكرية للمجتمع الذي تتواجد فيه المؤسسة، وقد تشكل هذه العوامل عائقاً أمام تحسين أدائها.

**العوامل السياسية والقانونية:** تظهر هذه العوامل عموماً في الاستقرار السياسي والأمني للدولة، العلاقات مع العالم الخارجي، وتشكل هذه العوامل فرصاً تستفيد منها المؤسسة لتحسين أدائها، كما يتأثر أداء المؤسسة بالسياسات الخارجية المتبعة من قبل الدولة والعلاقات الدولية ونوعيتها.

**العوامل التكنولوجية:** وتتمثل هذه العوامل في التغيرات والتطورات التي تحدثها التكنولوجيا كإيجاد طرق جديدة للإنتاج وكسب الوقت.

**5- العوامل الداخلية:** تنتج هذه العوامل عن تفاعل مختلف المتغيرات التي تؤثر على أداء المؤسسة سواء سلبياً أم إيجابياً وتصنف إلى عدة عناصر نذكر منها (26).

**العنصر البشري:** يشكل العنصر البشري أهم مورد في المؤسسة، فنمو وتطور المؤسسة مرهون بمدى استقطابها لعناصر بشرية متميزة في مهاراتها ومعارفها وقدراتها على الانسجام في جماعة.

**الإدارة:** إن للإدارة مسؤولية كبيرة في تخطيط وتنظيم وتنسيق وقيادة ورقابة جميع الموارد التي تقع ضمن نطاق مسؤولياتها وسيطرتها فهي بذلك تؤثر على جميع الأنشطة في المؤسسة، وبذلك فهي مسؤولة بنسبة كبيرة في زيادة معدلات الأداء داخل المؤسسة. **التنظيم:** يشمل التنظيم توزيع وتحديد المهام والمسؤوليات وفقاً للتخصصات على العمال داخل المؤسسة أي تقسيم العمل عليهم وفق مهاراتهم وإمكانياتهم الخاصة، كما أنّ درجة التنظيم تؤثر على أداء المؤسسة، لذا وجب أن تكون لأي مؤسسة مرونة ديناميكية في أي تنظيم بشكل تجعله قابلاً للتغيير وفق المستجدات الحالية.

**بيئة العمل:** وتشير إلى مدى أهمية العناصر المحيطة بالفرد أثناء تأديته لوظيفته، وأنّ عدم الانتظام في العمل والانسجام والغيابات يعد سبباً رئيساً في سلبية العمل.

**طبيعة العمل:** تشير إلى أهمية الوظيفة والمنصب الذي يشغله الفرد ومدى مقدار فرص النمو والترقية المتاحة أمامه، حيث كلما زادت درجة توافق الفرد ووظيفته أدى ذلك إلى زيادة دافعيته وحبه للعمل وولائه للمؤسسة.

**خطوات تقييم الأداء المالي:** تتضمن عملية تقييم الأداء المالي الخطوات الآتية (27):

- 1- الحصول على مجموعة القوائم المالية السنوية قائمة الدخل، ومن خطوات الأداء المالي إعداد الموازنات والقوائم المالية والتقارير السنوية المتعلقة بأداء الشركات خلال فترة زمنية معينة.
  - 2- حساب مقاييس مختلفة لتقييم الأداء مثل نسب الربحية والسيولة والنشاط المالي والتوزيعات، وتتم بإعداد واختيار الإدارات المالية التي ستستخدم من عملية تقييم الأداء المالي.
  - 3- دراسة وتقييم النسب وبعد استخراج النتائج يتم معرفة الانحرافات والخروقات، ونقاط الضعف عن الأداء المالي الفعلي عن طريق مقارنته بالأداء المتوقع أو مقارنته بأداء الشركات التي تعمل في نفس القطاع.
  - 4- وضع التوصيات الملائمة معتمدين على عملية تقييم الأداء المالي من خلال النسب، بعد معرفة أسباب هذه الخروقات وأثرها على الشركات للتعامل معها ومعالجتها.
- دور المراجعة الداخلية في تقييم الأداء:**

تتبع أهمية المراجعة الداخلية من الدور الذي تؤديه في دعم الوظيفة الرقابية بالشركة، وتوضح بصورة خاصة في ضرورة تحسين الأداء الرقابي كنتيجة لزيادة حالات فشل الشركات وإفلاسها، والتغيير في أنماط الملكية، والتغير في الوضع التنظيمي للشركات، كما أن أهميتها تتمثل في كونها رقابة فعّالة تساعد الإدارة وملاكها على رفع جودة الأعمال وتقييم الأداء والمحافظة على ممتلكات الشركة، وهي من أهم ما يعتمد عليه المراجع الخارجي عند قبوله العمل مع الشركة في تقدير حجم عمله بها واستمراره في العمل من عدمه باعتبارها تعكس واقع ما يحدث داخل الشركة، وأهم آليات التحكم المؤسسي.

**الأساليب الإحصائية المستخدمة:**

جدول (1) خصائص المستجيبين

المتغير	التكرار	النسبة المئوية	
التخصص العلمي	محاسبة	25	39%
	تمويل	15	24%
	اقتصاد	9	14%
	إدارة	15	23%
	المجموع	64	100%
المؤهل العلمي	ماجستير	2	3%
	بكالوريوس	24	38%
	دبلوم متوسط	38	59%
	المجموع	64	100%
المسمى الوظيفي	مدير إدارة	5	8%



رئيس قسم	14	22%	
مراجع داخلي	16	25%	
محاسب	29	45%	
المجموع	64	100%	
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	22	35%
	من 5 إلى 10 سنوات	22	35%
	من 11 إلى 20 سنة	20	30%
المجموع	64	100%	

### الدراسة التطبيقية واختبار فرضيات الدراسة مجتمع الدراسة وعينتها:

يتمثل مجتمع الدراسة في مصرف الجمهورية – فروع منطقة الزاوية والبالغ عددها 22 فرعاً، ولأغراض الدراسة فقد تضمنت عينة الدراسة من مدراء فروع المصارف والمحاسبين والمراجعين الداخليين، ورؤساء الأقسام بالمصارف حيث تم إرسال (55) استبانة إلكترونية بشكل عشوائي عن طريق البريد الإلكتروني، وبعد المتابعة تم استلام (49) رداً بمعدل استجابة بلغ (90%) ويوضح الجدول رقم (1)، أنَّ العينة المختارة تعتبر ممثلة للأطراف المعنية بتطبيق نظم الرقابة الداخلية بالمصرف، حيث يتضح من الجدول رقم (1) ذلك.

جدول رقم (1) : العينة المختارة من المشاركين في الدراسة

النسبة المئوية للمشاركين	عدد المشاركين	فئة المشاركين في الدراسة
8%	5	مدير إدارة
22%	14	رئيس قسم
25%	16	مراجع داخلي
45%	29	محاسب
100%	64	المجموع

### أداة الدراسة:

في ضوء أهداف وفروض الدراسة السابق الإشارة إليها، فقد تم تصميم استبانة الإلكترونية نظراً لظروف انتشار وباء كورونا وصعوبة التواصل بشكل مباشر، يتمثل هدفها الرئيسي في جمع البيانات، من أفراد مجتمع الدراسة لتحديد دور المراجعة الداخلية في تقييم وتحسين الأداء في ظل التشغيل الإلكتروني في الشركات المساهمة، وقد تم الإطلاع على العديد من الدراسات والأبحاث السابقة والاستفادة منها، حيث تألفت الاستبانة من الأجزاء التالية:

**1- توصيف عينة الدراسة :** يهتم الجزء الأول من الاستبانة بتوصيف العينة محل الدراسة، من خلال الحصول على بيانات شخصية خاصة بكل مشارك، حيث تمثلت المعلومات المطلوبة في الوظيفة التي يشغلها المشارك، والمؤهل العلمي الحاصل عليه والتخصص كذلك عدد سنوات الخبرة في المهنة.

**2- تقييم المراجع الداخلي لنظام الرقابة لداخلية لتحسين جودة الخدمات المالية الإلكترونية في الشركات المساهمة :** يركز الفرض الأول للدراسة (الجزء الثاني من الاستبانة)، على تحليل اتجاهات أفراد عينة الدراسة حول بتقييم المراجع الداخلي لنظام الرقابة لداخلية لتحسين جودة الخدمات المالية الإلكترونية في الشركات المساهمة.

**3- مدى التزام المراجع الداخلي بقواعد سلوك المهنة لتحسين جودة الخدمات المالية الإلكترونية:** يتعلق الفرض الثاني (الجزء الثالث من الاستبانة)، بوجهات نظر المشاركين حول مدى التزام المراجع الداخلي بقواعد سلوك المهنة لتحسين جودة الخدمات المالية الإلكترونية.

**4- مدى خبرة ومعرفة المراجع الداخلي والنشاط لتحسين جودة الخدمات المالية الإلكترونية :** يتعلق الفرض الثالث (الجزء الرابع من الاستبانة)، بوجهات نظر المشاركين حول مدى خبرة ومعرفة المراجع الداخلي والنشاط لتحسين جودة الخدمات المالية الإلكترونية.

**5- مدى استقلالية المراجع الداخلي لتحسين جودة الخدمات المالية الإلكترونية.** يتعلق الفرض الرابع (الجزء الخامس من الاستبانة)، بوجهات نظر المشاركين حول مدى استقلالية المراجع الداخلي لتحسين جودة الخدمات المالية الإلكترونية.

وقد تم تحديد أوزان فقرات الإستبانة على النحو التالي:  
خمس نقاط للإجابة (موافق بشدة)، وأربع نقاط للإجابة (موافق)، وثلاث نقاط للإجابة (محايد)، ونقطتان للإجابة (غير موافق)، ونقطة واحدة للإجابة (غير موافق بشدة).

### 3-3-4 : صدق استمارة الاستبانة وثباتها :

حيث تم إجراء ما يعرف بالاختبار الأول (Pretesting)، لاستمارة الاستبانة، وذلك عن طريق مراجعتها واختبارها، حيث تم القيام بدراسة استطلاعية، لعينة محدودة من مفردات مجتمع الدراسة، بهدف اختبار صلاحية استمارة الاستبانة، ومدى توفيرها للبيانات المطلوبة، ووضوح أسئلتها كافة، ومن واقع تقويم نتائج هذه الدراسة الاستطلاعية، فقد تم تعديل وإعادة صياغة بعض الأسئلة، واستبعاد البعض الآخر، وكذلك فقد تم دمج بعض الأسئلة في عدد أقل توفيراً للوقت والجهد، إلى أن توافرت

درجة معقولة، لإمكانية استخدام الاستبانة، في عملية جمع البيانات، على نحو يحقق الهدف العام من الدراسة التطبيقية، ومن ثم الهدف العام للدراسة. أما فيما يتعلق بثبات استمارة الاستبانة، فقد تم احتساب الاتساق الداخلي لمتغيرات الدراسة بالكامل باستخدام معادلة كرونباخ ألفا (0.9505) وهي نسبة ثبات عالية في العرف الإحصائي.

3-4 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة: للإجابة عن أسئلة الدراسة والتحقق من صحة فرضياتها تم استخدام أساليب التحليل الإحصائي الآتية، وذلك بالاعتماد على حزمة البرامج الإحصائية (SPSS.10):

- 1- اختبار مدى الاعتماد على البيانات ( Reliability Analysis ).
- 2- مقياس الإحصاء الوصفي Descriptive Statistic Measures وذلك لوصف خصائص عينة الدراسة بالاعتماد على المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري.
1. اختبار ONE SAMPLE Test (T) وذلك لاختبار معنوية الفروق بين متوسط آراء عينة الدراسة عن المجتمع المسحوبة منه، حيث يعتبر هذا الاختبار من الاختبارات المعلمية ويستخدم لاختبار معنوية الفروق بين متوسط آراء عينة الدراسة عن المجتمع المسحوبة منه حيث تتبع بيانات الدراسة التوزيع الطبيعي.

تحليل البيانات واختبار الفرضيات،،،،،، خصائص عينة الدراسة

#### جدول (2) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخصائص العامة

المتغير	الفئة	العدد	النسبة المئوية
	مدير إدارة	5	%8
	رئيس قسم	14	%22
	مراجع داخلي	16	%25
	محاسب	29	%45
المجموع	.....	64	%100
المؤهل العلمي	ماجستير	2	%3
	مؤهل جامعي	24	%38
	دبلوم متوسط	38	%59
المجموع	.....	64	%100
التخصص	محاسبة	25	%39
	إدارة	15	%24
	اقتصاد	9	%14
	مصارف	15	%23
المجموع	.....	64	%100
سنوات الخبرة	أكثر من 10 سنوات	22	%35

أكثر من 5 سنوات وأقل من 10 سنوات	22	35%
من سنة إلى 5 سنوات	20	30%
.....	64	100%
		المجموع

**الوظيفة:** يبين الجدول رقم (2) أنَّ نسبة المحاسبين بلغت 45% من مجموع المبحوثين في حين بلغت نسبة مدراء الإدارات 6% من مجموع المبحوثين ونسبة المراجعين الداخليين 25%، وبلغت نسبة رؤساء الأقسام 22%، وهذا يعني أنَّ أكثر المبحوثين هم من المحاسبين بالمصارف، وأنَّ عينات الدراسة غير متساوية.

**المؤهل العلمي:** يبين الجدول رقم (2) أنَّ نسبة الحاصلين على درجة الماجستير 3% أما نسبة الحاصلين على مؤهل جامعي 38% أما الحاصلين على دبلوم متوسط 59% من أفراد عينة الدراسة، وهذا يعني أنَّ أكثر المبحوثين هم من حملة الدبلوم المتوسط ممَّا يعطي مؤشراً على توافر المؤهلات المتوسطة في عينة الدراسة.

**التخصص:** يبين الجدول رقم (2) أنَّ نسبة 39% من المبحوثين كانت تخصصاتهم محاسبة، في حين كانت نسبة 24% من المبحوثين تخصصاتهم إدارة، أما نسبة تخصص المصارف لدى المبحوثين فقد بلغت 14%، الاقتصاد 9%، ممَّا يعطي مؤشراً على توافر عنصر التخصص في عينة الدراسة.

**سنوات الخبرة:** يبين الجدول رقم (2) أنَّ نسبة 35% من المبحوثين كانت خبرتهم العملية 10 سنوات فأكثر، في حين كانت نسبة المبحوثين الذين انحصرت سنوات خبرتهم بين 5-10 سنوات 35% أمَّا نسبة المبحوثين اللذين انحصرت سنوات خبرتهم بين 1-5 سنوات 30%، وهذا يعطي مؤشراً إيجابياً للباحثين في الحصول على إجابات دقيقة تخدم أهداف الدراسة.

#### اختبار الفرضيات:

تمَّ في هذا الجزء من الدراسة اختبار الفرضيات بحسب ترتيبها، حيث تم التحقق من أنَّ متوسط العينة يساوي متوسط المجتمع الذي سحبت منه أو أقل أو أكبر بدرجة معنوية من وسط أداة القياس (اعتمد الباحثان في هذه الدراسة الوسط الحسابي (3) يمثل نسبة 60%، ولهذا الغرض سيتم استخدام الاختبار الإحصائي

**sample T-test** وستكون قاعدة القرار وفقاً لهذا الاختبار على النحو التالي:

- قبول الفرضية الموجبة إذا كانت قيمة الوسط الحسابي أكبر وذات دلالة إحصائية من قيمة أداة القياس البالغة (3) درجات.
- رفض الفرضية الموجبة إذا كانت قيمة الوسط الحسابي أقل وذات دلالة إحصائية من قيمة أداة القياس البالغة (3) درجات.
- رفض الفرضية العدمية إذا كانت قيمة الوسط الحسابي أكبر وذات دلالة إحصائية من قيمة أداة القياس البالغة (3) درجات.
- قبول الفرضية العدمية إذا كانت قيمة الوسط الحسابي أقل وذات دلالة إحصائية من قيمة أداة القياس البالغة (3) درجات.
- ولتعميم نتائج إجابات أفراد العينة على مجتمع الدراسة تم إخضاعها لاختبار (One Sample T-test) وحساب مستوى الدلالة (T) ومقارنتها مع الدلالة الإحصائية (0.05) المعتمدة في هذا الدراسة كما يلي:
- تعميم نتائج إجابات أفراد العينة على مجتمع الدراسة إذا كان مستوى دلالة (T) أقل من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) المعتمدة، وذلك للفرضيات العدمية والموجبة.
- عدم تعميم نتائج إجابات أفراد العينة على مجتمع الدراسة إذا كان مستوى دلالة (T) أكبر من مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) المعتمدة، وذلك للفرضيات العدمية والموجبة.

#### تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها:

ثانياً - نتائج تحليل آراء عينة الدراسة بشأن تقييم المراجع الداخلي لنظام الرقابة لداخلية لتحسين جودة الخدمات المالية الإلكترونية في الشركات المساهمة.

اختبار T (sig)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرات	
.000	1.3858	3.0156	يوجد نظام محكم للرقابة لدى الشركة ممّا يسهم في تحسين الأداء الإداري والمالي باستخدام النظام الإلكتروني	1
.000	1.3190	3.5781	يتعاون مجلس الإدارة مع الإدارات التنفيذية في وضع نظام الرقابة الداخلية على وسائل الاتصال الإلكتروني	2
.000	.8930	3.8906	يتولى تنفيذ نظام الرقابة الداخلية إدارة المراجعة الداخلية في الشركات المساهمة	3
.000	1.1408	3.5156	يوجد في نظام الرقابة الداخلية إجراءات التأكد من القيام بمراجعة النظام الإلكتروني المستخدم في العمليات المالية	4

5	تقوم إدارة المراجعة بمناقشة نظام الرقابة الداخلية مع المراجع الخارجي لمعرفة مدى دقته ومناسبته للنظام الإلكتروني المستخدم	3.1406	1.2832	000
6	يتم فحص الإجراءات من قبل المراجع الداخلي للتأكد من مطابقته للسياسات والخطط والنظم والقوانين واللوائح ومدى إسهامها في تحسين كفاءة التشغيل الإلكتروني	3.8906	1.1425	000
	المجموع	3.505	1.19405	000

يُلاحظ من الجدول رقم (3) أنّ الوسط الحسابي لآراء عينة الدراسة بشأن تقييم المراجع الداخلي لنظام الرقابة لداخلية لتحسين جودة الخدمات المالية الإلكترونية في الشركات المساهمة أكبر من (3)، وقد كانت الفقرتان رقم (3،6) الأكثر توافقاً من وجهة نظر عينة الدراسة، حيث بلغ الوسط الحسابي لهما (3.8906). وكانت الفقرة رقم (1) الأقل توافقاً من وجهة نظر عينة الدراسة حيث بلغ الوسط الحسابي لها (3.0156). وقد كانت آراء عينة الدراسة أكثر اتفاقاً حول العبارة رقم (3)، إذ بلغ الانحراف المعياري له (0.8930).

وقد بلغ إجمالي الوسط الحسابي للفقرات (3.505) من وجهة نظر عينة الدراسة، وهو أكبر من (3)، ممّا يدل على وجود توافق بين عينة الدراسة بشأن تقييم المراجع الداخلي لنظام الرقابة لداخلية لتحسين جودة الخدمات المالية الإلكترونية في الشركات المساهمة. ثالثاً / نتائج تحليل آراء عينة الدراسة بشأن التزام المراجع الداخلي بقواعد سلوك المهنة لتحسين جودة الخدمات المالية الإلكترونية.

جدول رقم (4)

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار T (sig)
1 يمتلك المراجع الداخلي معرفة كافية بالمعايير المهنية الواجبة لتحسين كفاءة وفاعلية النظام الإلكتروني المستخدم	3.2188	1.3389	000
2 يتلقى المراجع الداخلي تدريب وتعليم مستمر على المعايير المهنية الواجبة وكيفية تحسين كفاءة وفاعلية النظام الإلكتروني المستخدم	2.3594	1.4295	000
3 يتوافر التأهيل الفني والخلفية العلمية المناسبة لدى المراجع الداخلي لتحسين كفاءة وفاعلية النظام الإلكتروني المستخدم	2.7031	1.4766	000



000	1.6616	2.9688	يقوم المراجع الداخلي باستمرار بزيادة كفاءة وفعالية وجودة خدماته والتي تمكنه من تحسين كفاءة وفاعلية النظام الإلكتروني المستخدم	4
000	1.4099	2.3906	يلتزم المراجع ببذل العناية المهنية الواجبة عند قيامه بإجراءات التحليل اللازمة في إطار تحسين كفاءة وفعالية النظام الإلكتروني المستخدم	5
000	1.1666	2.1406	يأخذ المراجع الداخلي في اعتباره المخاطر الجوهرية التي قد تؤثر على أهداف الشركة والتي لا يمكن اكتشافها من خلال إجراءات التأكد وحدها حتى لو استخدمت العناية المهنية اللازمة	6
000	1.1926	3.4219	يتم توفير فريق عمل متخصص من المراجعين الداخليين ممن يتوافر فيهم المهارة والمعرفة والتخصص التي تمكنهم من أداء أعمالهم بصورة صحيحة ومرضية.	7
000	1.5000	2.6875	يوجد دليل مكتوب للسياسات والإجراءات المتبعة في إدارة المراجعة كدليل لعمل الموظفين في القسم	8

يلاحظ من الجدول رقم (4) أن الوسط الحسابي لآراء عينة الدراسة بشأن التزام المراجع الداخلي بقواعد سلوك المهنة لتحسين جودة الخدمات المالية الإلكترونية كان أقل من (3) وقد كانت الفقرة رقم (7) الأكثر توافقاً من وجهة نظر عينة الدراسة، حيث بلغ الوسط الحسابي لها 3.4219 وقد كانت الفقرة رقم (6) الأقل توافقاً من وجهة نظر عينة الدراسة حيث بلغ الوسط الحسابي لها (2.1406). وقد كانت آراء عينة الدراسة أكثر اتفاقاً حول الفقرة رقم (6) إذ بلغ الانحراف المعياري لها (1.1666). وقد بلغ الوسط الحسابي للفقرات (2.7351) من وجهة نظر عينة الدراسة، وهو أقل من (3)، مما يدل على عدم وجود توافق بين عينة الدراسة بشأن التزام المراجع الداخلي بقواعد سلوك المهنة لتحسين جودة الخدمات المالية الإلكترونية.

رابعاً - نتائج تحليل آراء عينة الدراسة بشأن خبرة ومعرفة المراجع الداخلي والنشاط لتحسين جودة الخدمات المالية الإلكترونية

#### جدول رقم (5)

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اختبار T (sig)
1	3.1563	1.5142	000

000	1.4043	3.1094	تتوافر المؤهلات العلمية لدى المراجع الداخلي ممّا يسهم في تحسين كفاءة وفاعلية النظام الإلكتروني المستخدم	2
000	6.5130	3.8438	يملك المراجع الداخلي القدرة والكفاءة على فهم طبيعة عمل الشركة مما يساهم في تحسين كفاءة وفاعلية النظام الإلكتروني المستخدم	3
000	3.9721	3.2500	يتوفر لدى المراجع الداخلي فهم لهيكلية الشركة وطبيعة تمويلها ممّا يسهم في تحسين كفاءة وفاعلية النظام الإلكتروني المستخدم	4
000	1.5911	2.7656	يتوفر لدى المراجع الداخلي فهم خطوات الإجرائية والإستراتيجية للعمل بالشركة مما يسهم في تحسين كفاءة وفاعلية النظام الإلكتروني المستخدم	5
000	1.5883	2.7813	يتوفر لدى المراجع الداخلي فهم كافي لأهداف الشركة ممّا يسهم في تحسين النظام الإلكتروني المستخدم	6
000	2.7006	3.2344	يتوافر لدى المراجع الداخلي فهم طبيعة عمل الشركة	7

يلاحظ من الجدول رقم (5) أنّ الوسط الحسابي لآراء عينة الدراسة بشأن خبرة ومعرفة المراجع للنشاط لتحسين جودة الخدمات المالية الإلكترونية كان أقل من (3) وقد كانت الفقرة رقم (3) الأكثر توافقاً من وجهة نظر عينة الدراسة، حيث بلغ الوسط الحسابي لها 3.8438 وقد كانت الفقرة رقم (5) الأقل توافقاً من وجهة نظر عينة الدراسة حيث بلغ الوسط الحسابي لها (2.7656). وقد كانت آراء عينة الدراسة أكثر اتفاقاً حول الفقرة رقم (2) إذ بلغ الانحراف المعياري لها (1.4043). وقد بلغ الوسط الحسابي لل فقرات (2.7676) من وجهة نظر عينة الدراسة، وهو أقل من (3)، مما يدل على عدم وجود توافق بين عينة الدراسة بشأن خبرة ومعرفة المراجع الداخلي للنشاط لتحسين جودة الخدمات المالية الإلكترونية.

خامساً: نتائج تحليل آراء عينة الدراسة بشأن استقلالية المراجع الداخلي لتحسين جودة الخدمات المالية الإلكترونية

000	1.4725	2.9219	يؤخذ بتوصيات المراجع الداخلي في النواحي المالية والاقتصادية والفنية ذات العلاقة كافة	4
000	1.5085	2.2969	لا يوجد تعارض بين مصالح المراجع الداخلي ومصحة الشركة في تحسين كفاءة وفاعلية النظام الإلكتروني المستخدمة	5
000	1.4692	2.4844	يتم توفير كافة الإمكانيات اللازمة للمراجع الداخلي لكي يقوم بعمله بالشكل المطلوب	6
000	1.2263	3.3594	يمكن المراجع الداخلي من الوصول إلى السجلات والأشخاص المناسبين لأداء واجبه دون	7



			قيود مما يسهم في تحسين كفاءة وفاعلية النظام الالكتروني	
000	1.3555	3.4375	يوجد للمراجع الداخلي استقلال عن الأنشطة التي يقوم بمراجعتها	8

يلاحظ من الجدول رقم (6) أنّ الوسط الحسابي لآراء عينة الدراسة بشأن استقلالية المراجع الداخلي جدول رقم (6)

اختبار T (sig)	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبرة	
000	1.4092	2.8281	يوجد لمدير المراجعة الداخلية الصلاحيات الكاملة التي تمكنه من القيام بعمله على أكمل وجه	1
000	1.5235	2.8906	يتم إصدار وتحديد أهداف ومهام وصلاحيات إدارة المراجعة الداخلية بشكل واضح ومفصل ومكتوب من مجلس الإدارة	2
000	2.6947	2.7656	تتولى ادارة المراجعة الداخلية مسؤولية الاتصال المباشر مع رئيس مجلس الإدارة من خلال موظف مختص بذلك	3

لتحسين جودة الخدمات المالية الإلكترونية كان أقل من (3) وقد كانت الفقرة رقم (8) الأكثر توافقاً من وجهة نظر عينة الدراسة، حيث بلغ الوسط الحسابي لها 3.4375 وقد كانت الفقرة رقم (5) الأقل توافقاً من وجهة نظر عينة الدراسة حيث بلغ الوسط الحسابي لها (2.2969). وقد كانت آراء عينة الدراسة أكثر اتفاقاً حول الفقرة رقم (7) إذ بلغ الانحراف المعياري لها (1.2263) وقد بلغ الوسط الحسابي للفقرات (2.87305) من وجهة نظر عينة الدراسة، وهو أقل من (3)، ممّا يدل على عدم وجود توافق بين عينة الدراسة بشأن استقلالية المراجع الداخلي لتحسين جودة الخدمات المالية الإلكترونية.

### نتائج الدراسة الميدانية:

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين تقييم المراجع الداخلي لنظام الرقابة الداخلية وتحسين جودة الخدمات المالية في ظل التشغيل الإلكتروني.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين التزام المراجع الداخلي بقواعد سلوك المهنة وتحسين جودة الخدمات المالية في ظل التشغيل الإلكتروني.
- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين خبرة ومعرفة المراجع الداخلي للنشاط وتحسين جودة الخدمات المالية في ظل التشغيل الإلكتروني.

- توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين استقلالية المراجع الداخلي وتحسين جودة الخدمات المالية في ظل التشغيل الإلكتروني.

## النتائج والتوصيات:

### 1- النتائج:

خلصت دراسة هذا الموضوع إلى عدة نتائج، والتي يمكن صياغتها على النحو التالي:

- وجود نظام محكم للرقابة لدى المؤسسة يسهم في تحسين الأداء الإداري والمالي باستخدام النظام الإلكتروني

- للمراجعة الداخلية دور فعّال في المؤسسة وذلك لتعقد العلاقات الاقتصادية المتعلقة بالمؤسسة، مما يساعد في توفير مختلف البيانات وتقييم الإجراءات مع اقتراح الحلول الممكنة.

- التأهيل الفني والخلفية العلمية المناسبة لدى المراجع الداخلي تمكنه من تحسين كفاءة وفعالية النظام الإلكتروني المستخدم.

- إنّ جودة المراجعة هي ضمان قيام المراجع بعمله بدرجة عالية من الكفاءة وفق معايير الأداء المهني التي حددها المنظمات المهنية ذات الصلة بعملية المراجعة سواء تم استخدام المراجعة اليدوية أو الإلكترونية.

- استقلالية المراجع الداخلي تمكنه من تحسين جودة الخدمات المالية الإلكترونية في المؤسسة.

- فرضت بيئة التشغيل الإلكتروني توظيف أساليب وإجراءات جديدة تساهم في بيئة المراجعة.

- تتطلب المراجعة الإلكترونية من المراجع أن يكون مؤهلاً في مجال نظم المعلومات المحاسبية الإلكترونية حتى يتمكن من أداء عملية المراجعة بشكلٍ فعّالٍ.

### 2- التوصيات:

- إدخال تحسينات بشكل مستمر على المراجعة واستغلال المعالجة الآلية وتكنولوجيا المعلومات من أجل تحسين كفاءة وفعالية عملية المراجعة.

- ضرورة إنشاء أنظمة إلكترونية لكل منشأة بشكل ينسجم مع طبيعة عملها وذلك من خلال العمل على تحليل النظام الإلكتروني الذي تحتاج له المنشأة.

- ضرورة تطوير المناهج الدراسية وطرق التدريس والتركيز على تدريب الطلبة على استخدام الحاسوب في المحاسبة والمراجعة.
- يجب أن يكون قسم المراجعة الداخلية مستقلا عن الأقسام الأخرى، وذلك لضمان استقلالية المراجع الداخلي وعدم تعرضه لأي ضغوطات

### الهوامش:

- 1- بن شرودة، الحادة (2015)، "أثر التدقيق الداخلي على إدارة المخاطر في ضوء معايير التدقيق الدولية"، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر.
- 2- كاروس، أحمد (2011)، تصميم إدارة المراجعة الداخلية كأداة لتحسين أداء وفعالية المؤسسة، حالة المؤسسة الوطنية لأجهزة القياس والمراقبة ENAMC، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر.
- 3- حمد، مني كامل (2016)، دور الاتجاهات المعاصرة للتدقيق الداخلي في الحد من الفساد المالي والإداري، رسالة ماجستير منشورة، مجلة المحاسب، المجلد 23، العدد 45، كلبو اقتصاديات الأعمال، جامعة النهرين، العراق.
- 4- كافي، محمد، لقواق، خالد (2015)، مساهمة المراجعة الداخلية في تقييم نظام المعلومات المحاسبي دراسة حالة مديرية سونلغاز "وحدة البويرة"، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم المالية والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي مضد أولحاج، البويرة، الجزائر.
- 5- عبد الفتاح الصحن، أصول المراجعة الداخلية والخارجية، مؤسسة شباب الجامع، الاسكندرية، مصر، 1989، ص 19.
- 6- عدوان، ناصر داداي (2008)، دراسات حالة المحاسبة ومالية المؤسسة، دار المحمدية للنشر، الطبعة الأولى، الجزائر.
- 7- سعودي، حفصية (2015)، فعالية وأداء وظيفة المراجعة الداخلية في إدارة المخاطر بالمؤسسة الاقتصادية، دراسة ميدانية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي، الجزائر.
- 8- مرصاد، صالح (2012)، المراجعة الداخلية والتدقيق في البنوك التجارية – دراسة حالة حول التدقيق على عمليات التمويل في بنك البركة الجزائري، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، الجزائر.
- 9- رشام، نيسم (2013)، أهمية المراجعة الداخلية في المؤسسة – دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري "BEA" - وكالة البويرة (37)، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أكلي مضد أولحاج، البويرة، الجزائر.
- 10- كديدة، فارس (2015)، مدى تفعيل المراجعة الداخلية لنظام الرقابة الداخلية في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة مطاحن الواحات بتقوت، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، الجزائر.

- 11- الرجوبي (2011)، دور المراجعة الداخلية في تفعيل تطبيق حوكمة الشركات – دراسة ميدانية على الشركات الصناعية الليبية، رسالة ماجستير غير منشورة، قسم المحاسبة، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة طرابلس، ليبيا.
- 12- عايدة ديار (2019)، دور المراجعة الداخلية في تحسين جودة المعلومات المحاسبية، دراسة عينة من المؤسسات الاقتصادية لولاية أم البواقي، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في المحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامع العربي بن مهدي، أم البواقي، الجزائر.
- 13- بلواحد زكرياء (2011)، المراجعة الداخلية ودورها في اتخاذ القرار دراسة حالة المؤسسة العمومية للأشغال العمومية لقسنطينة، مذكرة مكملة لنيل شهادة ماستر، محاسبة ومالية، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر.
- 14- عيايسة شهرة (2016)، دور نظم المعلومات المحاسبية في تحسين عملية التدقيق الداخلي، دراسة حالة مؤسسة النسيج والتجهيز بسكرة، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، جامعة محمد خضير بسكرة، الجزائر.
- 15- عيايسة شهرة، المرجع نفسه، ص 68-69.
- 16- الشيخ الداوي (2009)، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، العدد السابع، الجزائر، ص 218.
- 17- توفيق محمد عبد المحسن، تقييم الأداء مدخل جديد لعالم جديد، دار الفكر العربي، مصر، 2004، ص 3.
- 18- فلاح حسن الحسني، مويد عبد الرحمان، إدارة البنوك، مدخل كمي واستراتيجي معاصر، دار وائل للنشر، الطبعة الثانية، 2006، عمان، ص 222.
- 19- الشيخ الداوي، مرجع سبق ذكره، ص 219.
- 20- الهام يحيوي، الجودة كمدخل لتحسين الأداء الانتاجي للمؤسسات الصناعية الجزائرية : دراسة ميدانية بشركة الاسمنت ( عين التوتة باتنة )، مجلة الباحث، العدد الخامس، ورقلة، 2007، ص 219.
- 21- الشيخ الداوي، مرجع سبق ذكره، ص 219.
- 22- المرجع السابق، ص 220.
- 23- عبد الله قويدر الواحد، ناصر دادي عدوان، مراقبة التسيير والاداء في المؤسسة الاقتصادية ) المؤسسة العمومية الجزائرية )، دار المحمدية، الجزائر، ص 16.
- 24- مجيد الكرخي، تقويم الاداء باستخدام النسب المالية، دار المناهج للنشر والتوزيع، الاردن، 2007، ص 32.
- 25- زهير ثابت، كيفية تقييم اداء الشركات والعاملين، دار النهضة العربية، مصر، 2001، ص 14.
- 26- المرجع السابق، ص 15.
- 27- فائزة عبد الكريم، تقويم الاداء المالي في شركات التامين العراقية (بغداد، جامعة بغداد، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد 8، العدد 22، (2013)، ص 296.