



جامعة قاصدي مرباح، ورقلة - الجزائر

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان : علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

فرع علوم التسيير، تخصص تدقيق ومراقبة التسيير

بعنوان:

دور التدقيق الداخلي في تعزيز نظام إدارة الجودة بالمؤسسة الاقتصادية "حالة ليند غاز - وحدة ورقلة"

من إعداد الطالب : أحلام خمقاني

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 2016/05/24

أمام اللجنة المكونة من السادة :

أ / دشاش عبد القادر..... (أستاذ، جامعة ورقلة) رئيسا

أ / الطاهر خامرة (أستاذ مساعد أ، جامعة ورقلة) مشرفا ومقررا

أ.د/ غوالي بشير (أستاذ، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2015/2016

إهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى مصباح الدجى ومنارة العلاء... سيد الخلق والمرسلين وإمام المتقين وقائد الغر المحجلين
المعلم الأول - سيد الأولين والآخريين - سيدنا محمد (صلى الله عليه وسلم).

إلى رمز المحبة والعطاء ، قمة التضحية والعطف والوفاء ، إلى من كانت الملاذ والمأوى، منبع الرق والحنان، إلى
من حملتني وهنا على وهن، إلى أحلى كلمة يرددها لساني، إلى من بفضلها بعد الله سبحانه وتعالى أنا في هذا
المستوى، أنت أُمي الغالية أطال الله عمرك.

إلى الذرع الواقي والكنز الباقي إلى من جعل العلم منبع اشتياقي إلى الذي جعل لحياتي معنى وزرع في قلبي
بسمة وبعث فيفؤادي بهجة، وسيرني شابة ناشئة على حب الله ورسوله أبي الغالي أطال الله عمرك .

إلى سندي وقوتي وملاذي إلى أخواتي، وإخواني أسأل الله أن يحفظهم لي جميعا .

إلى جميع الأهل والأقارب

إلى أغلى أخت وصديقة إلى من كانت خير عون لي في مشواري الدراسي للتي أسأل الله أن يبارك في عمرها كما
أسأله تبارك وتعالى كما جمعنا في الدنيا أن يجمعنا في الجنة الغالية توأم روحي " زينب صقر "

إلى أبناء فلسطين إلى المنارات الشامخة إلى الشهداء والمجاهدين المرابطين في أرض فلسطين إلى كل من
يساند القضية الفلسطينية وإلى أحلى أخوة عربية صديقاتي اللواتي وهبهم لي الله أسألك الله أن يجمعنا في الدنيا
و الآخرة.

لكل صديقاتي وإلى من هم خير عون لي في السير على طريق الله و منهج النبي صلى الله عليه وسلم ، إلى كل
من علمني حرفاً أصبح سنا برقه يضيء الطريق أمامي من أول أستاذ إلى آخر أستاذ .

إلى أغلى من عشت معهم مشواري الدراسي.

سائلة المولى أن ينفع به الإسلام والمسلمين . اللهم اجعل هذا العمل خالصاً لوجهك الكريم ، اللهم انفعنا بما
علمتنا و علمنا ما ينفعنا و زدنا علماً، وصلى الله على سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين و الحمد لله رب

شكرو وتقدير

" الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي هَدَانَا لِهَذَا وَمَا كُنَّا لِنَهْتَدِيَ لَوْلَا أَنْ هَدَانَا اللَّهُ "

اللهم لك الحمد حتى ترضى، أحمد الله حمداً كثيراً على نعمه أحمده تبارك وتعالى على أن أمدني بالقوة والصحة والعافية لإتمام هذا العمل راجية من الله أن تتحقق به بعض الفائدة العلمية فالشكر أولاً لله الذي زرع فيا القوة و الإصرار، والصلاة والسلام على الرحمة المهداة والنعمة المسداة سيدنا محمد وعلى آله وصحبه وبعد ...

وقبل أن أمضي أتقدم بأسمى آيات الشكر والامتنان والتقدير للأب المعلم للذي مهد لي طريق العلم والمعرفة وكان خير والمرافق لي في هذا المشوار الأستاذ " خامرة الطاهر " أشكره جزيل الشكر على قبوله للإشراف وكذلك نصائحه وتوجيهاته القيمة وعلى كل ما بذله من أجل أن نحقق تميز وفائدة في عملنا.

كما أتقدم بجزيل الشكر والعرفان كل من أشعل شمعة في درب عملي وأعطى من حصيلة فكره لينير دربي، شكرا لدعمكم ومساندتكُم لي، فقد كنتم خير معلمين وأنقى سحابة تعطي خبرتها دون تدمير.

كما أشكر لجنة المناقشة الموقرة التي تبنت مسؤولية مناقشة هذا البحث.

كما أشكر كل عمال مؤسسة ليند غاز الجزائر على تعاونهم معي وكل من كان لي نصيب في دعائه أشكركم جزيل الشكر.

وإلى كل عمال المكتبة والإدارة بقسم العلوم التسيير، كما أتقدم بالشكر الجزيل لكل من موقع خادم العلم والمعرفة و قرطبة للبحث العلمي على التسهيلات التي قدمها لي بخصوص المراجع التي كانت عوناً لي في إنجاز مذكرتي فلهم مني أسمى عبارات الشكر والتقدير.

كما أتقدم بالشكر إلى كل من وقف معي ودعمني من بعيد أو قريب بجهد ووقته وفكره وعلمه ودعائه

الملخص :

تهدف الدراسة لتعرف على وظيفة التدقيق الداخلي في المؤسسات الإقتصادية الحاصلة على شهادة الجودة، وذلك من خلال معالجة الإشكالية المتعلقة بمدى مساهمة التدقيق الداخلي في تعزيز نظام إدارة الجودة للمؤسسات الأقتصادية، ولهذا الغرض تم إستخدام أداة الأستبيان التي تم توزيعها على 40 عامل في مؤسسة ليند غاز (وحدة ورقلة).

توصلت الدراسة ان التدقيق الداخلي يعد مطلب هاماً في متطلبات نظام إدارة الجودة، وبذلك تعتبر مساهمة المدقق الداخلي مهمة لتفعيل نظام الجودة في المؤسسة.

الكلمات المفتاحية : نظام إدارة الجودة، تدقيق داخلي، مؤسسة إقتصادية، شهادة الايزو.

Abstract

Designed the study to find out the internal audit function in the economic institutions that obtained the quality certificate, so by addressing the problem relating to the extent of the contribution of internal audit in the promotion of quality management for institutions of economic system, and for this purpose questionnaire was used tool that was distributed to 40 workers in Lindh Gas Corporation (unit Ouargla).

The study concluded that the internal audit is an important requirement in the quality management system requirements, and thus is considered an important contribution to the internal auditor for activating the quality system in the organization.

Key word : quality management system, internal audit, economic institution, the ISO certificate.

الفهرس

الصفحة	العنوان
/	الإهداء
/	شكر وتقدير
/	الملخص
/	قائمة الجداول
/	قائمة الملاحق
أ	المقدمة
الفصل الأول: الادبيات النظرية والتطبيقية لمساهمة التدقيق الداخلي في نظام إدارة الجودة	
05	تمهيد
06	المبحث الأول : الادبيات النظرية لمساهمة التدقيق الداخلي في نظام إدارة الجودة
06	المطلب الاول : ماهية الايزو 9000
06	الفرع الأول : مفهوم نظام إدارة الجودة والايزو 9000
06	اولا : ماهي شهادة الايزو 9000
06	ثانيا : مفهوم المنظمة الدولية لمعايرة الايزو
06	ثالثا : مفهوم الايزو
07	الفرع الثاني : مبادئ نظام إدارة الجودة الايزو 9000 (2008)
07	اولا : التركيز على العميل
07	ثانيا : القيادة
07	ثالثا : مشاركة الأفراد
07	رابعا : مدخل العملية
08	خامسا : اعتماد مدخل النظام في الإدارة
08	سادسا : التحسين
08	سابعا : إتخاذ القرار المبني على الحقائق
08	ثامنا : العلاقة دات المصلحة المتبادلة مع المجهزين (الموردين)
08	الفرع الثالث : متطلبات المواصفة الايزو 9000

08	اولا : مسؤولية الإدارة
09	ثانيا : نظام الجودة
09	ثالثا : مراجعة العقد
10	رابعا : رقابة التصميم
10	خامسا : رقابة التوثيق والمستندات
10	سادسا : المشتريات / الشراء
10	سابعا : ضبط المورد مع العميل
10	ثامنا : تمييز المنتجات وتتبع اثارها
11	تاسعا : ضبط العمليات الرقابة
11	عاشرا : التفتيش والفحص والإختبارات
11	الحادى عشر : التفتيش على وقياس تجربة المعدات
11	الثاني عشر : وضع التفتيش والتجربة
12	الثالث عشر : الرقابة على المنتج الملائم / غير الملائم
12	الرابع عشر : الإجراءات التصحيحية / الوقائية
12	الخامس عشر : المناولة والتخزين والتعبئة والتسليم
12	السادس عشر : مراجعة السجلات الجودة
13	السابع عشر : مراجعة السجلات الجودة الداخلية
13	الثامن عشر : التدريب
13	التاسع عشر : الخدمات مابعد البيع
13	العشرون : الأساليب الأحصائية
14	الفرع الرابع : اهمية الايزو
14	المطلب الثاني : ماهية التدقيق الداخلي
14	الفرع الاول : نشأة نشأة وتعريف التدقيق الداخلي
14	اولا : نشأة التدقيق الداخلي
15	ثانيا : تعريف التدقيق الداخلي
16	الفرع الثاني : المعايير المهنية لتدقيق الداخلي
16	اولا : معايير الاستقلال
16	ثانيا :معايير الحرفية المهنية

17	ثالثا : معايير نطاق العمل (الفحص الميداني)
17	رابعا : معايير أداء وظيفة التدقيق الداخلي
17	خامسا : معايير إدارة قسم التدقيق الداخلي
18	الفرع الثالث : أنواع واهداف التدقيق الداخلي
18	اولا : انواع التدقيق الداخلي
18	ثانيا: اهداف التدقيق الداخلي
19	المطلب الثاني : علاقة الايزو والتدقيق الداخلي
20	المبحث الثاني : الادبيات التطبيقية لمساهمة التدقيق الداخلي في تعزيز نظام إدارة الجودة
20	المطلب الاول : عرض الأدبيات التطبيقية
20	الفرع الاول : الدراسات العربية
22	الفرع الثاني : الدراسات الأجنبية
24	المطلب الثاني : مايميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
25	خلاصة الفصل
الفصل الثاني : مساهمة التدقيق الداخلي في تعزيز نظام الجودة لمؤسسة ليند غاز	
27	تمهيد
28	المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
28	المطلب الأول : الطريقة المستخدمة في الدراسة
28	الفرع الاول : مجتمع الدراسة
28	الفرع الثاني : متغيرات الدراسة
28	اولا : المتغير المستقل
28	ثانيا : المتغير التابع
28	الفرع الثالث : ادوات الدراسة
29	المطلب الثاني: أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة
29	الفرع الاول : ادوات التحليل الإحصائي المستخدمة
30	اولا : مقياس التحليل الأحصائي
30	ثانيا : التحليلات الإحصائية الوصفية
30	الفرع الثاني : الطريقة المستخدمة في القياس

31	المطلب الثالث : أداة الدراسة
31	الفرع الاول : بناء أداة الاستبيان
32	الفرع الثاني : صدق محتوى الاستبيان
39	الفرع الثالث : تباث أداة الاستبيان
40	المبحث الثاني : نتائج الدراسة ومناقشتها
40	المطلب الأول: الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة
42	المطلب الثاني: مساهمة التدقيق الداخلي في تعزيز نظام إدارة الجودة - دراسة وصفية -
42	الفرع الاول : دراسة واقع نظام إدارة الجودة
42	اولا : بالنسبة لمبدأ التركيز على العميل
43	ثانيا : بالنسبة لمبدأ القيادة
44	ثالثا : بالنسبة لمبدأ اشراك العاملين
45	رابعا : بالنسبة لمبدأ اسلوب العملية
46	خامسا : بالنسبة لمبدأ اسلوب النظام في ادارة الجودة
46	سادسا : بالنسبة لمبدأ المستمر التحسين
47	سابعا : بالنسبة لمبدأ الاعتماد على الحقائق
48	ثامنا : بالنسبة لمبدأ المنفعة المتبادلة مع الموردين
49	الفرع الثاني : دراسة واقع التدقيق الداخلي لنظام ادارة الجودة في مؤسسة - ليند غاز -
49	اولا : بالنسبة لتدقيق الداخلي في نظام ادارة المؤسسة
50	المطلب الثالث : اختبار الفروق لمساهمة التدقيق الداخلي في نظام إدارة الجودة - دراسة مقارنة -
53	خلاصة الفصل
55	خاتمة
58	قائمة المصادر والمراجع
61	الملاحق

قائمة الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
29	جدول يوضح الاستبيانات الموزعة والمستردة من أفراد عينة الدراسة	1
31	جدول يوضح الأوزان المعطاة لخيارات الإجابة في قائمة الاستقصاء حسب ليكارت الثلاثي	2
31	جدول يوضح المتوسطات المرجحة والاتجاه الموافق لها	3
32	جدول يوضح توزيع الفقرات على أبعاد المتغير التابع	4
32	جدول يوضح توزيع الفقرات على أبعاد المتغير المستقل	5
33	جدول يوضح درجة ارتباط مبدأ تركيز العميل بنظام الجودة	6
34	جدول يوضح درجة ارتباط مبدأ القيادة بنظام الجودة	7
34	جدول يوضح درجة ارتباط مبدأ إشراك العاملين بنظام الجودة	8
35	جدول يوضح درجة ارتباط مبدأ أسلوب العملية بنظام الجودة	9
35	جدول يوضح درجة ارتباط مبدأ أسلوب النظام في الإدارة العملية بنظام الجودة	10
36	جدول يوضح درجة ارتباط مبدأ التحسين المستمر بنظام الجودة	11
37	جدول يوضح درجة ارتباط مبدأ أسلوب الاعتماد على الحقائق بنظام الجودة	12
37	جدول يوضح درجة ارتباط مبدأ علاقة المنفعة المتبادلة مع الموردين بنظام الجودة	13
38	جدول يوضح واقع التدقيق الداخلي في المؤسسة	14
39	جدول يوضح معاملات ثبات الأداة حسب معادلة (الفاكرونياخ)	15
40	جدول يوضح توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية	16
42	جدول يوضح نتائج الاتجاه العام لمبدأ تركيز العميل.	17
43	جدول يوضح نتائج الاتجاه العام لمبدأ القيادة	18
44	جدول يوضح نتائج الاتجاه العام لمبدأ إشراك العاملين	19
45	جدول يوضح نتائج الاتجاه العام لمبدأ أسلوب العملية	20
46	جدول يوضح نتائج الاتجاه العام لمبدأ أسلوب النظام في إدارة الجودة	21
46	جدول يوضح نتائج الاتجاه العام لمبدأ التحسين المستمر	22
47	جدول يوضح نتائج الاتجاه العام لمبدأ أسلوب الاعتماد على الحقائق	23
48	جدول يوضح نتائج الاتجاه العام لمبدأ علاقة المنفعة المتبادلة مع الموردين	24
49	جدول يوضح نتائج الاتجاه العام لتدقيق الداخلي في نظام إدارة الجودة في المؤسسة	25
50	جدول يوضح اختبار الفروق بين المتوسطات في تطبيق نظام الجودة في المؤسسة حسب المصلحة	26
51	جدول يوضح المقارنة البعدية في تطبيق نظام الجودة حسب المصلحة	27

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
62	الأستبيان	الملحق 1
64	اشمارة صدق المحكمين	الملحق 2
65	متوسط حسابي لمبدأ نظام الادارة حسب المصلحة	الملحق 3
65	متوسط حسابي لمبدأ التركيز على العميل حسب المصلحة	الملحق 4
66	متوسط حسابي لمبدأ اسلوب العملية حسب المصلحة	الملحق 5
66	متوسط حسابي لمبدأ اسلوب نظام في إدارة الجودة حسب المصلحة	الملحق 6
67	متوسط حسابي لمبدأ التحسن المستمر حسب المصلحة	الملحق 7
67	متوسط حسابي لمبدأ الاعتماد على الحقائق	الملحق 8

مقدمة

أ- توظفة :

لقد كانت لتحولات السياسية والاجتماعية والإقتصادية التي شهدتها العالم في الأونة الا خيرة، اثار مباشرة على المحيط الاقتصادي والاجتماعي للمؤسسات الاقتصادية، فالمؤسسة اليوم اصبحت مضطرة لإعطاء الضمانات الكافية لمتعاملها وتحقيق اهدافها المرغوبة بكفاءة وفعالية، حتى تضمن لنفسها البقاء والأستمرار في محيط تطعبه المخاطر الشديدة والخوف من المستقبل.

ولقد اضحى معلوما ان الهدف الأساسي في رسالة أي مؤسسة انتاجية او خدمية هو ارضاء زبائنها بما يضمن تحقيق الأهداف التي انشئت من اجلها، ونتيجة للمنافسة المتزايدة اصبحت الجودة من اهم العوامل التي تتحكم في قرار المستهلك لاختيار سلعة او خدمة دون غيرها، ل ذلك فأن فهم الجودة وتطوير انظمتها اصبحت احد المداخل الاساسية في تحديد استراتيجيات المؤسسة نحو تحقيق الرغبات المستهلك وتحسين موقعها التنافسي في الاسواق العالمية.

في ظل كل الظروف تبدو مهمة التدقيق الداخلي حتمية لا غنى عنها في تزويد مختلف الاطراف سواء كانت داخلية او خارجية، بمعلومات دقيقة وموثوقة ودات مصداقية، فالتدقيق الداخلي اصبح يحظى باهتمام كبير ومتزايد لدى كافة الاوساط المالية والاقتصادية والقانونية، لما لراي المدقق الداخلي من اثر ترشيد ادارة المؤسسة نحو اتخاذ القرارات المناسبة والصحيحة ، وادا كان للتدقيق الداخلي اهمية لمؤسسات عموما، فإن اهميته الخاصة فيما يتعلق بنظام ادارة الجودة كونه عاملا مساعدا في تخصيص الموارد المتاحة بأفضل كفاية ممكنة لإنتاج السلع والخدمات بجودة عالية حيث تؤكد مختلف انظمة الجودة على اهمية التدقيق الداخلي كأداة هامة للإدارة في مراقبة تطبيق معايير الجودة والتأكد من فعاليتها.

ب- طرح الإشكالية :

وعلى ضوء ما تقدم تتبلور إشكالية البحث التي يمكن صياغتها وتحديدها في التساؤل الرئيسي التالي :

مامدى مساهمة التدقيق الداخلي في تعزيز نظام ادارة الجودة للمؤسسة الاقتصادية ؟

وللإجابة على هذه الإشكالية يمكن صياغة التساؤلات الفرعية التالية :

- ما مدى توفر متطلبات تطبيق نظام ادارة الجودة في مؤسسة ليند غاز؟

- هل هناك فروق ذات دلالة احصائية في درجة اختلاف تطبيق نظام ادارة الجودة حسب مصالح مؤسسة ليند

غاز؟

- ما هو واقع التدقيق الداخلي لنظام ادارة الجودة في مؤسسة ليند غاز؟
- هل هناك فروق ذات دلالة احصائية في درجة اختلاف واقع التدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة حسب مصالح مؤسسة ليند غاز؟

ت- فرضيات الدراسة :

- تتوفر مؤسسة ليند غاز على جميع متطلبات تطبيق نظام إدارة الجودة؛
- هناك فروق ذات دلالة احصائية في درجة اختلاف تطبيق نظام ادارة الجودة حسب مصالح مؤسسة ليند غاز ترجع لصالح مصلحة إدارة المستخدمين؛
- يساهم التدقيق الداخلي في تعزيز نظام إدارة الجودة في المؤسسة ليند غاز؛
- هناك فروق ذات دلالة احصائية في واقع التدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة حسب مصالح مؤسسة ليند غاز ترجع لصالح مصلحة إدارة المستخدمين؛

ث- مبررات اختيار الموضوع :

- ملائمة هذا الموضوع مع تخصصنا الدراسي؛
- للتعرف أكثر على مجال عمل المدقق الداخلي خاصة فيما يتعلق بنظام ادارة الجودة ؛
- نظرا لما يكتسه موضوع نظام الجودة من اهمية بالغة وقدرة عالية في تحديد استراتيجيات المؤسسة نحو تحقيق اهدافها خاصة بعد التحولات الاقتصادية التي شهدتها المحيط الذي ينشط فيه .

ج- اهداف الدراسة واهميتها :

اهداف الدراسة :

- التعرف على مفهوم نظام الجودة ونشر ثقافة الجودة وتبسيط الضوء على مبادئ ومتطلبات نظام الجودة داخل المؤسسة؛
- الوقوف ميدانيا على دور المدقق الداخلي ومساهمته في نظام الجودة بما يعزز القدرة التنافسية للمؤسسة .

اهمية الدراسة :

تتبع اهمية البحث بمناقشته لموضوع نظام الجودة ودور التدقيق الداخلي في تفعيله، حيث تكتسي هذه العملية اهمية بالغة باعتبارها خطوة مهمة في أي مؤسسة ترغب الدخول الدولية ومواجهة المنافسة الشديدة الناتجة

عن زيادة التغيرات في بيئة الاعمال اذ عليها ان تواجه تلك التحديات عن طريق التحسين المستمر للعمليات والعمل على اتخاذ الإجراءات الكفيلة بمستويات الجودة المحددة لمنتجات المؤسسة.

ح- حدود الدراسة :

الإطار المكاني : تمت دراسة الموضوع على مؤسسة ليند غاز وحدة ورقلة حائزة على شهادة الايزو.
الإطار الزمني : تم تناول بسنة 2016.

خ- منهج البحث والأدوات المستخدمة

بهدف معالجة موضوع الدراسة استخدامنا المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري من خلال اعتمادنا على اهم الدراسات والمجلات والمقالات العلمية محاولة منا الإحاطة بأهم الإبعاد للإجابة على الإشكالية المطروحة، اما بالنسبة لجزء التطبيقي انتهجنا أسلوب دراسة الحالة في الدراسة ميدانية في مؤسسة ليند غاز الجزائر وحدة ورقلة من خلال المقابلة الشخصية والوثائق الرسمية والملاحظة العلمية واستمارة إستبائية ومعالجتها باستخدام برنامج المعالجة الإحصائية للبحوث الاجتماعية (SPSS) نسخة 19، بالإضافة لبرنامج معالج الجدوال EXCEL اصدار 2007.

د - صعوبات البحث :

- عدم التجانس والترابط في بعض الإجابات المقدمة وهذا حسب راينا لوجود تباين وتفاوت في درجات الاهتمام والأحاطة والفهم والإدراك الذي تحمله مختلف الأطراف اتجاه وظيفة التدقيق الداخلي ونظام الجودة؛
- مبدا التحفظ الذي اعتمده بعض الأطراف اثناء الأجابة عن بعض الأسئلة التي تتعلق بوجهات نظرهم ومواقفهم تجاه القضايا المرتبطة بمهنة التدقيق الداخلي محل الدراسة .

ر- هيكل الدراسة :

للإجابة على الإشكالية الرئيسة واختبار الفرضيات تم تقسيم الموضوع الى فصلين بعد تناولنا المقدمة وهي كالتالي :

الفصل الأول يتعلق بالأدبيات النظرية والتطبيقية لمساهمة التدقيق الداخلي في نظام إدارة الجودة وتضمن مبحثين تناولنا في المبحث الأول الأدبيات النظرية لمساهمة التدقيق الداخلي في نظام إدارة الجودة، اما المبحث الثاني تطرقنا فيه الى الأدبيات التطبيقية لمساهمة التدقيق الداخلي في نظام إدارة الجودة، اما الفصل الثاني تناولنا فيه دراسة حالة مؤسسة ليند غاز وحدة " ورقلة" ويشمل الفصل مبحثين المبحث الاول يتضمن طرق وأدوات الدراسة اما المبحث الثاني يتضمن تحليل النتائج ومناقشتها.

الفصل الأول : الادبيات النظرية والتطبيقية

لمساهمة التدقيق الداخلي في نظام إدارة

الجودة

تمهيد :

إن اهتمام الإدارة بمدى تطبيق نظام ادارة الجودة في المؤسسة بفعالية والتعرف على كفاءة العمليات وكفاءة اداء العاملين في تحقيق المنتج الذي يلبي حاجات ورغبات العملاء ويعزز رضاهم وعنها، ومحاولة من إدارة المؤسسة لتلافي الأخطاء في العمليات الإنتاجية وما ينتج عنه من تلف او معيب يؤدي الى تكاليف الأنتاج وبالتالي ارتفاع سعر المنتج من جهة او تدني جودة المنتج من جهة اخرى مما يؤثر على سمعة المؤسسة وموقفها التنافسي في السوق.

لذا ظهرت الحاجة لعملية التدقيق الداخلي حيث من خلالها تتمكن الإدارة العليا في المؤسسة من ضمان تنفيذ سياستها وخططها وتحقيق اهدافها بفعالية وكفاءة من جهة والبحث عن فرص التحسين في نظام جودتها من جهة اخرى وفي هذا الفصل سنتطرق الى :

المبحث الاول : الأدبيات النظرية لمساهمة التدقيق الداخلي في نظام إدارة الجودة.

المبحث الثاني : الأدبيات التطبيقية لمساهمة التدقيق الداخلي في نظام إدارة الجودة.

المبحث الأول : الأدبيات النظرية لمساهمة التدقيق الداخلي في نظام إدارة الجودة

سوف نحاول في هذا المبحث التطرق الى مفهوم الايزو 9000 ومبادئ نظام إدارة الجودة ايزو 9000 ومتطلبات الايزو 9000 واهمية الايزو في المطلب الأول، اما المطلب الثاني سنتطرق الى نشأة ومفهوم التدقيق الداخلي انواعه واهدافه.

المطلب الاول : ماهية الايزو 9000

سوف نتطرق في هذا المطلب مفهوم نظام إدارة الجودة واهم مبادئ نظام إدارة الجودة والى متطلبات واهمية نظام إدارة الجودة الايزو.

الفرع الأول : مفهوم نظام إدارة الجودة الايزو 9000اولاً- ما هي شهادة أيزو ISO :

في الحقيقة إن شهادة الجودة العالمية تعتبر الآن شرط للقيام بالعمل مع الكثير من الشركات الكبرى العالمية وللحصول على شهادة الجودة تخضع المنشأة للفحص داخلها لضمان أن مقاييس الجودة المحددة مطبقة تماماً وأن العاملين جميعهم داخل المنشأة يفهموا ويجيدوا استخدام هذه المقاييس، وعلى مديرين الإنتاج أن يجدوا هـ ذه الشهادة بصورة دورية، أن الآن حوالي ربع الشركات العالمية تطلب من الموردين والبائعين أن تكون لديهم مقاييس الجودة 9555.

ثانياً - مفهوم المنظمة الدولية للمعايير الايزو (ISO) :

هي منظمة غير حكومية لا تهدف للربح تعمل على رفع المستويات القياسية ووضع المعايير والأسس والاختبارات ومنح الشهادات المتعلقة بها من اجل تشجيع تجارة السلع والخدمات على مستوى عالمي في شتى المجالات، ما عدا الالكترونيات حيث توجد هيئة خاصة بهذا المجال سمي IEC، وتضم هذه المنظمة ممثلين من معظم دول العالم.¹

ثالثاً - مفهوم الأيزو :

هي كلمة مشتقة من الكلمة الإغريقية «FSOS» أي التساوي وليست اختصار التسمية International Organisation For Standard وفي مجال المواصفات تعني ISO تساوي الشيء

¹ - أحمد يوسف دودين، إدارة الجودة الشاملة، جامعة الزرقاي، الأكاديميون لنشر والتوزيع، الأردن 2014، ص 257.

بالمقارنة مع المواصفة، أو هي منظمة غير حكومية وليست جزءاً من الأمم المتحدة، مع أعضاء يمثلون أكثر من 120 بلداً.

أو هي كافة المواصفات الصادرة، عن المنظمة اختيارية مع أن الكثير من الدول تعتبرها مواصفات وطنية لها.

الفرع الثاني : مبادئ نظام إدارة الجودة ISO 9000 2008 :

ركز نظام إدارة الجودة ISO 9000 منذ إصدار سنة 2000 على مبادئ إدارة الجودة الشاملة من أجل تحسين الآراء الذي يؤدي إلى الوفاء بمتطلبات وتوقعات العميل وذلك في مختلف المؤسسات مهما كان حجمها أو طبيعة نشاطها، وهذه المبادئ الرئيسية عددها ثمانية وهي كما يلي :

اولا- التركيز على العميل : Customer focus

العميل هو أساس وجود المؤسسة ومصدر نجاحها وتطورها، وبالتالي فهو محصلة الأهداف و الاستراتيجيات التي تسعى إلى تحقيقها في ظل تقلبات البيئة المحيطة والظروف التنافسية الخانقة، لذلك يتطلب هنا القيام بدراسة احتياجات ومتطلبات هؤلاء العملاء والعمل على تلبيتها وتوفيرها بصفة مستدامة لكسب رضاهم وولائهم بل استمرار.

ثانيا - القيادة : Leadership

من أبرز مهمات القيادة قيامها بوضع أهداف المؤسسة وتوجيه أفرادها بالشكل الذي يضمن تحقيق تلك الأهداف، وهذا يتطلب من القيادة توفير المناخ التنظيمي الملائم وبيئة العمل المناسب بضمان تحقيق كل ذلك.

ثالثا - مشاركة الأفراد : Involvement into people

إن الأفراد العاملين في المؤسسة على اختلاف مستوياتهم التنظيمية يمثلون أساس نجاح أو فشل المؤسسة وبالتالي فإن مشاركتهم في قضايا العمل التي تسمى اختصاصاتهم من شأنها أن تمكنهم من إظهار قدراتهم ومواجهتهم، حيث يصب كل هذا في صالح المؤسسة.

رابعا - مدخل العملية : Process Approach

إن مسألة تحقيق النتائج المستهدفة يتوقف على مدى إدارة أنشطة وموارد المؤسسة من خلال نموذج العملية الذي يفسر كيفية تأدية مختلف العمليات بصورة أكثر كفاءة.

خامسا - اعتماد مدخل النظام في الإدارة : système approach to management
 إن إدارة مختلف الأنشطة و العمليات في المؤسسة وفق نظام متكامل و مترابط يمكن من تحقيق الأهداف بالفاعلية و الكفاءة المطلوبة.

سادسا - التحسين المستمر : conational improvemenet

إن جوانب التحسين المستمر في أداء مختلف الأنشطة بالمؤسسة يجب أن يكون هدف رئيسياً ودائماً.

سابعا - اتخاذ القرار المبني على الحقائق : factual apprach to décision making

حتى تكون القرارات فعالة ودقيقة من الضروري أن تعتمد على المعلومات والبيانات الصحيحة و الموثوق بها و بإتاحة الفرص أمام الجميع للمساهمة و المشاركة فيها و اثراتها.

ثامنا - العلاقة ذات المصلحة المتبادلة مع المجهزين (الموردين) : Mutually bencficial.supplien relation Rip

ترتبط المؤسسة و المجهزون (الموردون) علاقة مصالح مشتركة وان الاستغلال الجيد لهذه العلاقة والعمل على تفعيلها يضاعف من قدراتها أكثر.¹

الفرع الثالث : متطلبات المواصفة القياسية ISO 9000 :

تحدد هذه المواصفة متطلبات نظام الجودة للإستخدام عندما يتطلب عقد بين طرفين إظهار قدرة المورد بوضوح في ضبط العمليات التي تتحكم في قبول المنتج الذي تم توريده، وتهدف إلى منع وكشف أي حالة من حالات عدم المطابقة أثناء الإنتاج أو التركيب واتخاذ الإجراءات اللازمة لمنع تكرارها، وفيما يلي انجاز لهذه المتطلبات.

اولا - مسؤولية الإدارة : بعكس هذا العنصر بشكل واضح أهمية دور الإدارة و التزامها في قيادة حركة نظام الجودة والرقابة عليه، وقد أكد Philip Crosby هنا الاتجاه في بنود الأربعة عشر التي وضعها في كتابة عن الجودة الشاملة، وبدأها بالتزام الإدارة ويهدف هذا العنصر عند تطبيق للحيلولة دون ظهور انحراف للمؤسسة عن سياستها وأهدافها المتعلقة بالجودة، ومن النقاط الحاكمة التي تعكس مدى التزام الإدارة وقيادتها عملية التحول الآتي :

¹ أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة (TQM) الأسس النظرية والتطبيقية في المؤسسات السلعية والخدمية، دار الحامد للنشر والتوزيع الأردن، 2013، ص 97.

أ - سياسة الجودة : هي الاهتمامات الكلية للمنظمة وأهدافها في مجال الجودة، الموضوعة رسمياً من قبل الإدارة العليا وتشكل كل جزءا من السياسة الكلية المعتمدة وسياسة الجودة توضح نوايا المنظمة واتجاهها، وما تؤمن به وبصورة موثقة ومفهومة ومطبقة ومحافظ عليها على جميع مستويات المنظمة؛

ب - التنظيم : ينبغي ان يكون للمنظمة هيكل تنظيمي واضح، وتحديد للسلطة والمسؤولية، والعلاقة البيئية لجميع الأفراد، مما يعكس توفير في المواد البشرية مع ضرورة تخصيص ممثل للإدارة تكون لديه السلطة والصلاحيه لضمان تنفيذ وصيانة متطلبات هذه المواصفة ويمثل حلقة الاتصال مع الجهات التسجيل والتقييم الخارجية ويشير F.C rosby في كتاباته إلى (منسق الجودة) الذي يقع على عاتقه مسؤولية تنسيق حركة فرق العمل . وعلى إدارة المنظمة تحديد المتطلبات الداخلية لتحقيق والتوفير الموارد الكافية والأفراد المدربين، فضلاً عن مراجعة نظام الجودة المتبع على فترات دورية لتأمين ضمان استمرارية ملائمة النظام فاعليته؛¹

ثانياً- نظام الجودة : نظام الجودة هو أداة تمكن المؤسسة من تحقيق الجودة المطلوبة والحفاظ عليها وتحسينها ، ويتألف نظام الجودة بشكل أساسي من الأنشطة الرئيسية التالية :

- تأسيس نظام وتطويره؛

- تطبيق نظام الجودة؛

- تدقيق نظام الجودة ومراجعة الإدارة؛

- الحفاظ على نظام الجودة؛

تتطلب المواصفة توثيق كافة العمليات الشركة من خلال إجراءات مكتوبة ويتم تغطية ذلك من خلال:

➤ كتيب الجودة؛

➤ كتيب طرق العمل؛

➤ تعليمات العمل؛

➤ خطط الجودة؛

➤ سجلات الجودة.

ثالثاً : مراجعة العقد : وهي العقود التي تقوم المؤسسة بإبرامها مع زبائنها وتتم تغطية هذا البند من خلال:

أ. تحديد متطلبات العقد؛

ب. إجراءات مراجعة العقد؛

ج. الإجراءات التعاقدية فيما يتصل بتطوير منتج جديد؛

د. مدى ملائمة الإمكانيات المتاحة لتلبية متطلبات العقد؛

¹ حميد عبد النبي الطائي، رضا صاحب آل علي، سنان كاظم الموسوي، إدارة الجودة الشاملة TQM والايزو ISO، الوراق للنشر والتوزيع؛ الأردن 2014، صص 137-138.

هـ. أسلوب توزيع وتداول وثائق وصور العقد وفي حالة عدم وجود عقود كان تكون على شكل طلبيات أو معاملات، أو قد تكون شفوية، ويتم المراجعة والتأكد من العقد بحسب طريقة إنجازه، فمثلا اد كان عقد مكتوب يجب التحقق منه، أو اد كانت معاملات شفوية يتم التأكد من عدد العملاء بطريقة شفوية.

رابعا- رقابة التصميم : هذا البند ينطبق على المؤسسات التي تشتمل أعمالها على التصميم التطوير وتريد تحقيق المواصفة القياسية ايزو 9001، ومتطلبات هذا العنصر تطبق على المنتجات التي تزود الزبائن بقصد تلبية حاجاتهم، ويتم هذا البند من خلال :

- أ. تخطيط عمليات التصميم؛
- ب. مدخلات عملية التصميم وتوثيقها؛
- ج. مخرجات عمليات التصميم وتوثيقها؛
- د. تحقيق التصميم أي التأكد من ملائمته.

خامسا - رقابة التوثيق و المستندات : التوثيق هو احد الجوانب الهامة لنظام الجودة، و الوثيقة هي أي معلومات أو بيانات مسجلة على ورقة أو غير ذلك، ويتم ذلك من خلال إتباع الأساليب التالية:

- أ. أسلوب التصديق وأسلوب الإصدار؛
- ب. أسلوب التغيير في الوثائق.

سادسا - المشتريات / الشراء : المقصود بعمليات الشراء هنا هي المواد المشتراة التي تحتاجها عمليات تصنيع المنتجات أو تركيبها أو خدماتها، وما عدا ذلك من الأمور التي تحتاجها الشركة بشكل استهلاكي مثل القرطاسة والمفروشات ويتم ذلك بواسطة تحديد :

- أ. إجراءات الموردين؛
- ب. الوثائق المستندات المستخدمة في عمليات الشراء؛
- ج. أسلوب توصيف الاحتياجات.

سابعا - ضبط المورد من العميل : ويتضمن هذا

- أ. إجراءات استقبال الأصناف المورد والتأكد من مطابقتها للمواصفة المتعاقد عليها؛
- ب. إجراءات تخزين ونقل ومدولة هذه المواد بالإضافة إلى تعريفها؛
- ج. التصرف بشأن الأصناف التالفة أو غير المطابقة للمواصفات.

ثامنا - تمييز المنتجات وتتبع أثارها : وهو يعني إعطاء هوية لمنتج من خلال توصيفه بأرقام ورموز وأسماء و بطاقات وغيرها من التميز، ويمكن إيجاز متطلبات هذا لبند بما يلي :

أ. إجراءات تمييز الأجزاء في مراحل الإنتاج¹؛

ب. إجراءات تتبع الأثر، أي التعرف على سببان التلف من خلال علامات أو أرقام مميزة تمكن من الرجوع إلى البيانات الموثقة التي تحدد أسباب الانحراف أو التلف.

تاسعا - ضبط العمليات الرقابة : العمليات المقصودة هي التي تعطي ناتجاً، أي هي عمليات تنفيذ وتكرار تنفيذ التصميم المختلفة للمنتجات، ويتم تغطية هذا البند من خلال:

أ. تخطيط وجدولة الإنتاج؛

ب. إجراءات مراقبة وضبط العمليات العامة؛

ج. إجراءات مراقبة وضبط العمليات الخاصة؛

د. عمليات الصيانة.

عاشرا- التفتيش والفحص والاختبارات : التفتيش والاختبار هما طريقتان للتحقق من أن المنتج يطابق المتطلبات المحددة، وهي عملية مرافقة لكل مراحل الإنتاج وما بعد الإنتاج (التطوير و التعديل)، ويتضمن هذا البند:

أ. إجراءات فحص واختبار المواد عند استلامها؛

ب. إجراءات الفحص و الاختبار في مراحل التشغيل؛

ج. إجراءات الفحص و الاختبار النهائي؛

د. سجلات الفحص و الاختبار.

الحادي عشر - التفتيش على وقياس تجربة المعدات :

أ. تحديد المتطلبات العامة و الخاصة لهذه المعدات؛

ب. تحديد المسؤوليات بشأن هذه المعدات؛

ج. طريقة خزن هذه المعدات؛

د. طريقة معاييرها والتأكد من صلاحيتها.

الثاني عشر - وضع التفتيش والتجربة : يتعلق هذا العنصر بتمييز المنتجات المطابقة عن المنتجات غير المطابقة، وفي جميع مراحل الإنتاج، ويتطلب هذا البند إيضاح ما اذا كانت عملية الفحص قد تمت لكل مرحلة من مراحل الإنتاج، وبيان ما اذا كانت نتيجة الفحص جيدة ام لا.

¹ أحمد يوسف دودين، إدارة الجودة الشاملة، جامعة الزرقاي، الأكاديمون لنشر والتوزيع، الأردن 2014، ص 268.

الثالث عشر - الرقابة على المنتج الملائم / غير المطابق :¹

تعريف عدم المطابقة حسب مواصفة الايزو يعني عدم تلبية المتطلبات المحددة ويتضمن هذا البند :

أ- إجراءات تمييز وتجميع المنتجات غير المطابقة؛

ب- صلاحيات التصرف بالمنتجات غير المطابقة مثلاً إعادة تشغيله أو إصلاحه، تخصيصه لاستخدامات بديلة التخلص منه؛

ج - فتح السجلات الخاصة بالمنتجات غير المطابقة مثلاً من له صلاحية تقرير ما سيتم عمله بالمنتجات غير المطابقة، و الضوابط التي على أساسها تعتبر المنتجات مطابقة أم لا.

الرابع عشر - الإجراءات التصحيحية / الوقائية : الإجراءات التصحيحية هي الأنشطة ذات العلاقة بالبحث

عن الأسباب الحقيقية المؤدية إلى حدوث حالات عدم المطابقة ووضع الحلول المناسبة لمنع حدوثها مرة أخرى (الإجراءات الوقائية) :

✓ أسلوب البحث و التحليل لتعرف على أسباب المشكلة من خلال البحث في شكاوي العملاء

والتدقيق الداخلي و المراجعة الدورية؛

✓ تحديد الإجراءات التصحيحية المناسبة؛

✓ تسجيل الإجراءات ونتائجها للاستفادة منها مستقبلاً.

الخامس عشر - المناولة والتخزين والتعبئة والتسليم : لابد من تحديد الإجراءات التالية والقيام بها :

✓ إجراءات مناولة المواد والمنتجات مع المحافظة المطلقة على كل مواصفاتها؛

✓ إجراءات تخزين المواد والمنتجات دون تعرض لا تغيرات في مواصفاتها؛

✓ إجراءات التعبئة والتخليف التي تحافظ على خواص المنتج ومواصفاتها وتسهل عملية بيعه ونقله

وتداوله؛

✓ إجراءات شحن المنتجات لضمان وصولها سليمة إلى المستهلك.

السادس عشر - مراجعة السجلات الجودة :

✓ تحديد أنواع السجلات الجودة؛

✓ أساليب تنظيم وحفظ واسترجاع سجلات الجودة؛

✓ تحديد الجهات المسؤولة عن السجلات وفترات حفظها؛

¹ المرجع السابق، صص 268-269

السابع عشر- مراجعة سجلات الجودة الداخلية :

تطبق متطلبات التدقيق على عمليات تدقيق نظام الجودة، بما في ذلك السياسات والممارسات والمنتجات والخدمات التي يشملها هذا النظام¹:

- ✓ أسلوب تحديد جدول زمني للمراجعة؛
- ✓ الإجراءات الخاصة بتنفيذ المراجعة؛
- ✓ الإجراءات الخاصة بمعالجة نتائج المراجعة؛
- ✓ تدريب فريق على كفي إجراء المراجعة الداخلية.

الثامن عشر - التدريب : ان متطلبات الجودة وتحقيقها يتطلب وجود كادر كفؤ ومؤهل للقيام بالواجبات المطلوبة منه، لذا يجب التأكيد على ان جميع الموظفين على اختلاف مستوياتهم يجب ان يتلقوا التدريب الكافي على مهارات اللازمة :

- ✓ تحديد الاحتياجات التدريبية؛
- ✓ تحديد المسؤوليات عن التدريب؛
- ✓ السجلات الخاصة بالتدريب؛
- ✓ إعداد وتنفيذ البرامج التدريبية.

التاسع عشر - الخدمات ما بعد البيع : الخدمة هي نشاط ينطبق بشكل أساسي على المنتجات المصنعة، و الأنشطة المتعلقة بالخدمة بعد تسليم المنتج يمكن ان تشمل خدمات بعد البيع، والدعم الفني للمنتج، وخدمة الزبون:

- ✓ تحديد المسؤوليات في مجال ما بعد البيع؛
- ✓ السجلات الخاصة بخدمات ما بعد البيع.

العشرون - الأساليب الإحصائية : يمكن استخدام الأساليب الإحصائية لأسباب متعددة، مثل فحص المنتجات وضبط العمليات و المخزون، ولكن الأساليب الإحصائية المتعلقة بهذا المنتج هي المستخدمة فقط لتحديد قبول المنتج، ورفقته أو دراسة مقدرة العمليات الإنتاجية أو ضبطها، ومن الأساليب الشائعة مثل العينات.

- ✓ خطط الفحص؛
- ✓ الأساليب الإحصائية المستخدمة في الرقابة على الجودة؛
- التطبيقات الإحصائية.²

¹ المرجع السابق، ص 270

² المرجع السابق، ص 271.

الفرع الرابع : اهمية الايزو : 9000

عندما تصبح المؤسسات في انحاء العالم متساوية الحق في الأسواق فليس هناك احتكار او ميزة تقدم للمؤسسة عن الأخرى، والفوز يأتي من مقدرة المؤسسة على إرضاء المتعاملين معها، والخطوة الأولى لأرضاء المتعاملين هو الحصول على احدى شهادات الايزو 9000 ولذلك سوف يتوقع كل العملاء في النهاية ان المنشآت مهما كان نوعها او حجمها التي لم تحصل على الشهادة سوف تسعى للحصول عليها. ايضا ما يزيد اهميتها، انها تعتبر المدخل لدول الاتحاد الاوربي والولايات المتحدة الأمريكية وكندا، فالحصول على هذه الشهادة يمنح المؤسسة التي حصلت عليها الحق في دخول في هذه الأسواق الضخمة، فهي تعطي ميزة تنافسية للمؤسسات التي حصلت عليها.

تسهيل التبادل التجاري وتوحيد الأنماط والأسس المتبعة في ارجاء العالم، كما انها خطوة الأولى لتطبيق إدارة الجودة بالرغم من عجزها عن تطبيق مبادئ مثل التحسين المستمر، الا انها تساعد في توضيح الوضع الحالي للأداء فهي تقوم بتوثيق كامل لأداء المؤسسة وانشاء دليل الجودة، ومن هنا يمكن الأنطلاق نحو تطبيق إدارة الجودة الشاملة التي تمتلك الأدوات والأساليب تمكن من تحقيق هذا التحسين.¹

المطلب الثاني : التدقيق الداخلي

سوف نتطرق في هذا المطلب الى تعريف التدقيق الداخلي ومعايير واهداف وانواع واهداف التدقيق الداخلي

الفرع الأول : نشأة وتعريف التدقيق الداخلي**اولا : نشأة التدقيق الداخلي :**

يرجع ظهور التدقيق الداخلي كفكرة إلى الثلاثينات وذلك بالولايات المتحدة الأمريكية و السبب في ذلك هو رغبة المؤسسات الأمريكية في تخفيض ثقل المراجعة الخارجية خاصة إذا علمنا أن التشريعات الأمريكية كانت تفرض على كل المؤسسات التي تتعامل في الأسواق المالية إلى إخضاع حساباتها لمدقق خارجي يتولى المصادقة عليها وبقي دورا لتدقيق الداخلي مهماشا إلى أن انتظم المراجعون الداخليون في شكل تنظيم موحد في نيويورك سنة

¹ أحمد يوسف دودين، إدارة الجودة الشاملة، جامعة الزرقاي، الأكاديمون لنشر والتوزيع، الأردن 2014، ص 273

1941 وكونوا ما يسمى بمعهد المراجعين الداخليين الأمريكيين ،¹ IIA الذي عمل منذ إنشائه على تطوير هذه المهنة وتنظيمها.²

أما في الجزائر فيمكن القول ان هذه الوظيفة حديثة الاعتراف بها كنشاط لا يمكن الاستغناء عنه، فلم ينص عليها المشرع الجزائري إلا في نهاية الثمانينات في المادة 40 من القانون التوجيهي للمؤسسات رقم 01/88 الصادر بتاريخ 12 جانفي 1988 الذي ينص على أنه : " يتعين على المؤسسات العمومية الاقتصادية تنظيم هياكل خاصة بالمراقبة في المؤسسة وتحسين بصفة مستمرة أنماط سيرها وتسييرها"³

ثانيا : تعريف التدقيق الداخلي :

سنتناول فيما بعد تعاريف التدقيق الداخلي التي تتميز بالتنوع والتعدد المختصين والهيئات المهمة بمده المهنة ومن أهم هذه التعاريف نذكر :

التدقيق بصفة عامة هو عملية منتظمة للحصول على القرائن المرتبطة بالعناصر الدالة على الأحداث الاقتصادية وتقييمها بطريقة موضوعية لدرجة التأكد من درجة مسابرة هذه العناصر للمعايير الموضوعية ثم إيصال نتائج ذلك إلى الأطراف المعنية.

أما بالنسبة للتدقيق الداخلي هو وظيفة رقابية داخلية ومستقلة يقوم بها شخص أو أشخاص مؤهلة تابعون تنظيميا للإدارة العليا ومستقلون عن باقي الوظائف بما فيها المحاسبة والمالية ، فمن خلال التدقيق الداخلي يتم تدقيق مختلف الوظائف من اجل القيام بالتحسينات اللازمة للوصول لتطبيق جيد للسياسات و الإجراءات المتبعة في الشركة.

بينما يعرف معهد المدققين الداخليين في أمريكا في تعديل لمعايره لسنة 2004 التدقيق الداخلي بأنه نشاط مستقل وموضوعي ذو طبيعة استشارية مصمم لزيادة قيمة المنظمة وتحسين عملياتها، كما يساعدها على تحقيق أهدافها من خلال انتهاج مدخل موضوعي ومنظم وتحسين فعالية إدارة المخاطرة، الرقابة، وعلميات التحكم المؤسسي.⁴

¹ يعتبر معهد المراجعين الأمريكيين (Institute Internal Auditors) منظمة ماثلة للمعهد الأمريكي للمحاسبين الامريكيين المصرح لهم بوضع المعايير الأخلاقية ومعايير الممارسة المهنية فقد اصدر المعهد خمسة معايير للممارسة على خمسة فئات من أداء العمل التي تشمل كل من المراجعة المالية ومراجعة الأداء بهدف زيادة أهمية المراجعة الداخلية.

² شعبان لطفي، المراجعة الداخلية مهمتها ومساهمتها في تحسين تسيير المؤسسة ، مذكرة ماجستير غير منشورة في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، الجزائر، 2004، ص 69.

³ الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، رقم 02 المؤرخة في 12/01/1988، ص 08.

⁴ حسن عبد الكريم سلوم، التدقيق الداخلي والتغير الاستراتيجي، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 14، 2012، ص ص 93-94.

كما يشير المعيار الدولي ISO 19011 الخاص بتدقيق أنظمة إدارة الجودة و البيئة يعرف التدقيق الداخلي كالأتي : هو عملية منهجية مستقلة وموثوقة للحصول دليل التدقيق وتقييمه بموضوعية لتحديد مدى الإبقاء بمعايير التدقيق.¹

كما يشير المعيار الدولي ISO 19011 الخاص بتدقيق أنظمة إدارة الجودة والبيئة يعرف التدقيق الداخلي كالأتي: هي عملية منهجية مستقلة وموثوقة للحصول على دليل التدقيق وتقييمه بموضوعية لتحديد مدى الإبقاء بمعايير التدقيق.

وعلى ضوء ما سبق، نخلص إلى أن التدقيق الداخلي هي وظيفة داخلية تابعة لإدارة المؤسسة ومستقلة عن باقي الوظائف، يقوم بها شخص مؤهل حيث يقتصر عمله على الفحص الانتقادي للإجراءات والسياسات الإدارية و التقييم المستمر للخطط بهدف تطوير عمليات الإدارة ومساعدتها لأداء أعمالها بكفاءة وفعالية.

الفرع الثاني : المعايير المهنية للتدقيق الداخلي :

هي عبارة عن مجموعة من القواعد و المبادئ التي يجب مراعاتها عند تقييم عمليات وخدمات وأداء قسم التدقيق الداخلي في المؤسسات، وقد أصدر معهد المراجعين الداخليين خمسة معايير تحكم الممارسة المهنية للتدقيق الداخلي وهي كالأتي :²

اولا- معايير الاستقلال :

تشير هذه المعايير إلى استقلالية المدقق الداخلي عن أنشطة الوحدات التي يقوم بتدقيقها، كما تشمل هذه المعايير على عدد من المعايير الفرعية وهي الوضع التنظيمي والموضوعية، والمقصود بهما أن يعمل المدقق الداخلي ضمن وضع تنظيمي يتيح له هذه الاستقلالية وان يكون المدقق موضوعيا من خلال إبداء رأيه في أمور التدقيق دون تأثير احد على هذا الرأي، كما أن الموضوعية تتحقق من خلال تحديد اختصاصات العاملين في قسم التدقيق الداخلي وتغيير المهام بين أعضاء القسم من وقت لآخر، وعدم قيام المدقق بمهام وأعمال تخص إدارات وأقسام أخرى وتدقيق النتائج قبل كتابة التقرير.

ثانيا- معايير الحرفية المهنية :

يتحقق هذا المعيار من خلال العناصر الآتية :

- تحديد مواصفات وخبرات العاملين التي تتناسب مع مهام التدقيق الداخلي؛

¹ - أنيس سلمان علي، أنشطة التدقيق وفق المعيار الدولي، ISO 19011 – 2002، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 34، 2013، ص 304.

² - فداء عبد المجيد، إلتزام شعب الرقابة و التدقيق الداخلي في الجامعات الحكومية بالمعايير الحديثة، مجلة كلية المأمون، الجامعة المستنصرية بغداد، العدد 19، 2012، ص ص 76-77.

- وضع تدريب مستمر لرفع كفاءة العاملين في القسم وكذلك حتى يكون لهم إلمام بالتطورات الحاصلة في معايير وإجراءات وتقنيات التدقيق الداخلي؛
- التزام المدققين بدستور أخلاقيات مهنة التدقيق الداخلي الذي يشمل مجموعة من القيم الأخلاقية كالموضوعية و الأمانة والولاء وان يكون لهؤلاء مهارة التعامل والاتصال مع الأفراد العاملين في الوحدات التي يتم تدقيقها.

ثالثاً- معايير نطاق العمل (الفحص الميداني) :

يبين هذا المعيار ضرورة أن يتضمن نطاق عمل المدقق الداخلي على فحص وتقييم مدى دقة وفعالية نظام الرقابة الداخلية بالوحدات ومدى جودة الأداء في تنفيذ المهام المطلوبة، حيث يحدد هذا المعيار الأهداف الرئيسية لهيكل الرقابة الداخلية المتمثلة في توفير معلومات ذات درجة عالية من النزاهة ومدى الالتزام بالخطط والسياسات والقوانين و الحماية المادية للأصول و الاستخدام الفعال والكفاء للموارد الاقتصادية.

رابعاً - معايير أداء وظيفة التدقيق الداخلي

تتضمن هذه المعايير المراحل المختلفة لعملية التدقيق الداخلي التي تبدأ بعملية التخطيط وتنتهي بعملية المتابعة، حيث تبدأ عملية التخطيط بتحديد أهداف ونطاق عمل المدقق الداخلي والحصول على معلومات للأنشطة موضوع التدقيق، كما أُلزم هذا المعيار المدقق توصيل النتائج بواسطة التقارير الدورية والنهائية مبيناً أهم الاستنتاجات التي توصل إليها ومناقشتها مع إدارة المؤسسة، وعلى المدقق كذلك متابعة نتائج عملية التدقيق للتأكد من اتخاذ الإجراءات المناسبة بخصوص نتائج وتوصيات عملية التدقيق.

خامساً- معايير إدارة قسم التدقيق الداخلي

يبين هذا المعيار انه على مدير إدارة قسم التدقيق الداخلي القيام على تحقيق الأتي :

- أن يحقق الأهداف والمسؤوليات التي تريدها الإدارة العليا؛
 - الاستخدام الكفاء و الفعال للموارد الاقتصادية الخاصة بإدارته؛
 - يجب أن يكون عمل التدقيق الداخلي يتفق مع المعايير المهنية للتدقيق الداخلي ولسعي للتعارف والتنسيق مع الجهات الرقابية الخارجية.¹
- الهدف من وضع هذه المعايير هو :
- إزالة الغموض حول دور ومسؤولية التدقيق الداخلي من خلال تحديد مجال تدخلها وممارستها بالمؤسسة؛
 - وضع قوانين تنظيمية وتشغيلية لمصلحة التدقيق الداخلي.

¹مرجع سابق، ص 78.

الفرع الثالث : أنواع وأهداف التدقيق الداخلي

أولاً: أنواع التدقيق الداخلي :

أ- التدقيق الداخلي المالي:

هو الفحص المنظم للعمليات المالية و القوائم والسجلات المحاسبية لتحديد مدى الالتزام بالمبادئ المحاسبية لتحديد مدى الالتزام بالمبادئ المحاسبية المتعارف عليها والسياسات الإدارية وأي متطلبات أخرى، وبالتالي التدقيق المالي هو المجال التقليدي للتدقيق الداخلي الذي يهدف إلى إظهار البيانات المالية بصورة موضوعية كي يعكس الوضع الحقيقي للمؤسسة.

ب- التدقيق الداخلي التشغيلي :

نقصد به فحص وتقييم أعمال المؤسسة ككل لتحقيق الكفاية و الفعالية في استخدام الموارد المتاحة وذلك وفق خطة معدة مقدما ومتفق عليها مع الجهات العليا في المؤسسة، الهدف منه تقديم تقارير مفيدة للمديرين في مختلف المستويات الإدارية و التي من ضمنها :

تقييم أداء كل وحدة تشغيلية وفقا لأهداف الإدارة؛

+الاطمئنان على خطط الإدارة شاملة ومتجانسة ومفهومة من قبل المستويات التنفيذية؛

+الحصول على المعلومات المناسبة حول جوانب الضعف في الرقابة الإدارية.¹

ت- تدقيق المهام الخاصة :

هذا النوع من التدقيق يتعلق بالمهام التي يقوم بها المدقق الداخلي حسب ما يستجد من موضوعات تكلفه الإدارة العليا للقيام بها يتفق من حيث الأسلوب أو النطاق مع النوعين السابقين ولكنه يختلف من ناحية التوقيت إذ انه غالبا ما يكون فجائيا وغير مدرج ضمن خطة التدقيق الداخلي.²

ثانيا - أهداف التدقيق الداخلي :³

- التأكد من مدى ملائمة وفعالية السياسات وإجراءات الضبط الداخلي المعتمدة لبيئة وظروف العمل في المؤسسة والتحقق من تطبيقاتها؛

- التأكد من التزام الإدارات والدوائر في المؤسسة من خلال ممارسة أعمالها بتحقيق الأهداف والسياسات والإجراءات المعتمدة خلال فترة زمنية او مالية معينة؛

¹كمال محمد سعيد كامل النونو، مدى تطبيق معايير التدقيق الداخلي المتعارف عليها في البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة، مذكرة ماجستير تخصص محاسبة وتمويل الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2008، ص ص 22-23.

²مرجع سابق، ص 24.

³داود يوسف صبح، دليل التدقيق الداخلي وفق المعايير الدولية، مجلة اتحاد المصارف العربية، لبنان، ط1، 2008، ص ص، 42 43.

- اقتراح الإجراءات اللازمة لزيادة الكفاءة وفعالية الدوائر التنفيذية والأنشطة في المؤسسة تأكيداً للمحافظة على الممتلكات والموجودات؛
- التأكد من صحة البيانات المالية وغير المالية ومدى الاعتماد عليها من خلال مراجعة وفحص العمليات ودراسة الضبط الداخلي وتقييم إدارة المخاطر وتدقيق البيانات المالية؛
- التأكد من الالتزام بالقوانين والأنظمة المعمول بها؛
- إعداد تقارير مفصلة ودورية، على الأقل نصف سنوية بنتيجة التدقيق ورفعها إلى أعلى الإدارة العليا.

المطلب الثالث : علاقة الايزو بالتدقيق الداخلي

حدثت العديد من التطورات في بيئة الأعمال ، الامر الذي ادى الى المزيد من المتطلبات من التدقيق الداخلي حيث اصبح هناك ضرورة للالتزام بمعايير المواصفات القياسية ايزو 9001 للجودة وايزو 14000 لادارة البيئة وهو الامر الذي يشير الى زيادة التدقيق الداخلي في كافة التغيرات التي تحدث داخل المؤسسة. وينبغي الانتباه الى ان شهادة الجودة ايزو 9001 لم تتناول الجودة المتعلقة بالمنتج النهائي للمؤسسة او جودة الخدمات، ولكن هذه المعايير قد ركزت على الاجراءات ، وطرق التوثيق بالادارة التي تسمح بتحقيق معايير الجودة. ومن اهم المعايير التي سعت لتحقيقها :

اولا- تعريف وتحديد نظام الجودة الذي يناسب طبيعة المؤسسة؛

ثانيا- ان يتم التوضيح المستهلك، ماهي الالتزامات والتعهدات المطلوبة من المؤسسة وماهي الانظمة الادارية التي تحقق نظام الجودة؛

ثالثا - توفير اساس مناسب للتحسين المستمر مثل نظام ادارة الجودة الشاملة؛

رابعا - اشراك جميع العاملين في المؤسسة في برامج تحسين الجودة، وذلك من خلال اهمية انظمة الجودة، وتأثيرها على المؤسسة وعملائها؛

خامسا - تحقيق تكاليف التشغيل وتنفيذ برامج تحسين الجودة، وزيادة فاعليتها من زيادة النتائج الخاصة بمده البرامج؛

سادسا - التعامل مع الموردين على اهم شركاء في المؤسسة، وذلك لتخفيض التعامل مع الموردين على ادنى حد ممكن.

وبالرغم من عدم وجود اشتراك مباشر من المدقق الداخلي في الكثير من الحالات في وضع معايير الجودة، حيث ان المواصفات ومعايير الجودة هي مسؤولية وظيفة تأكيد الجودة في المؤسسة، الا انه يجب على المدقق الداخلي الامام بمتطلبات معايير الجودة وبتوثيقها ، حيث يلعب المدقق الداخلي دورا هاما بأعطاء درجة من الاستقلالية للمعايير الجودة عن المؤسسة.

من ناحية اخرى يمكن للمدقق الداخلي ان يساعد مؤسسته في اجراء الفحص الخارجي رسمي لنظام الجودة ،وذلك من خلال دوره في ادارة عملية الفحص واعطاء مقترحات حول كيفية تحسين هذه العملية.¹

المبحث الثاني : الدراسات التطبيقية لمساهمة التدقيق الداخلي في نظام إدارة الجودة

يعتبر التدقيق الداخلي من اهم المفاهيم الاقتصادية التي لقيت قدرا كبيرا من الاهتمام ،اذ يهتم الباحثون دراسة وتحليلا ويهتم به المسيرين للمؤسسات الاقتصادية قصد تطوير عمليات الإدارة والمساهمة في أداء بكفاءة وفعالية وعليه سنحاول عرض موجز لأهم الدراسات والأبحاث ذات الصلة بموضوع الدراسة وذلك حسب التسلسل التاريخي لهما من الأحداث الى أدم وتقسيمها حسب الدراسات العربية والدراسات الاجنبية .

المطلب الاول : عرض الدراسات السابقة

الفرع الأول : الدراسات العربية

اولا - دراسة امينة سعيدان بعنوان التدقيق الداخلي كأداة لضبط الجودة في المؤسسات الاقتصادية سنة 2014 هدفت الدراسة الى التعرف على مفهوم الجودة ونشر الثقافة إدارة الجودة الشاملة ، وتبسيط الضوء على أدوات ضبط الجودة في إزالة اسباب الأداء غير المرضي داخل المؤسسة والوقوف ميدانيا على دور المدقق الداخلي ومساهمته في ضبط الجودة بما يعزز القدرة التنافسية للمؤسسة وكانت اشكالية الدراسة كالأتي : **كيف يساهم التدقيق الداخلي في ضبط الجودة بالنسبة للمؤسسات الاقتصادية ؟** حيث استخدم المنهج الوصفي بالنسبة للجزء النظري من خلال الاعتماد على اهم الدراسات والكتب والمجلات والمقالات العلمية اما للجزء التطبيقي استخدم فيه امنهج دراسة حالة حيث تمت معالجته بأستبيان الذي تم استنتاج اسئلته حسب ماجاء في النظري للدراسة وقد تم الاعتماد في التحليل على بعض الطرق الإحصائية كبرنامج SPSS 19 بالإضافة لبرنامج معالج الجداول EXCEL اصدار 2007 استنادا الى النتائج التي توصلت اليها :

- وجود ادراك ووعي على مستوى الإدارة في المؤسسة بأهمية التدقيق الداخلي ؛
- إتخاذ القرار في المؤسسة يكون من طرف المديرية العامة ومسؤول تسيير الجودة بحيث قد يتأثر القرار المتخذ بتقارير المدقق الداخلي لكنه يعتمد دائما على نتائج التدقيق الداخلي ؛
- الموظفين بشكل غير مهتمين لمعايير ضبط الجودة التي تتعلق بوظيفتهم وغير مدربين حول ماهية الجودة ؛
- لا يوجد ضبط كاف للجودة من قبل المسؤولين والمشرفين على نظام الجودة في المؤسسة .

ثانيا - دراسة الطالب منصف ملوك ،بعنوان اثر إشهاد الجودة على اداء المؤسسات الجزائرية حالة المواصفة 2000 ISO 9000 ، دراسة إحصائية بالمؤسسة الوطنية لاجهزة القياس والمراقبة ،تخصص التقنيات الكمية في

¹ فلاق محمد ،التدقيق الداخلي وعلاقته في ضبط الجودة في المؤسسات العمومية والاقتصادية الحاصلة على شهادة الايزو 9000 ، مذكرة ماجستير تخصص تسويق،كلية العلوم التجارية جامعة الجزائر، الجزائر، 2005، ص 7-8.

التيسير مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير لسنة 2009-2010 بجامعة فرحات عباس - سطيف والتي عاجلت الإشكالية التالية : تحت أي طرف يؤدي إسهاد الجودة ايزو 9001 2000 الى تحسين اداء المؤسسة

الجزائرية ؟

وفي دراستنا النظرية لهذا الموضوع اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي وفي الجانب التطبيقي اتبعنا منهج الدراسة الحالة في وصف وتحليل نظام ادارة جودة المؤسسة الوطنية لاجهزة القياس والمراقبة وكذلك المقابلات مع بعض اطارات المؤسسة وعلى اراء افراد عينة من المؤسسة حول نتائج تطبيق اشهاد ايزو 9001 2000 على الاداء الداخلي لها مع الاعتماد على استبيان وفي عرض وتحليل البيانات تم الاعتماد على طرق الاحصاء الوصفي باستخدام برنامج spss الاحصائي وعلى اثر هذه الدراسة توصل الباحث الى اهم النتائج :

- مدى تأثير فعالية اشهاد الجودة بالتزام الإدارة وثقافة المؤسسة من النتائج بأن هدين العاملين يساعدان على التنبؤ بحجم التأثير الذي سيخلفه مستقبلا اشهاد الجودة ايزو 9001 2000 على اداء المؤسسة ، ان اشهاد الجودة وان كان يمنع في معظم الحالات تراجع اداء المؤسسة، فهو لا يشكل لوحده ضمانا على تحقيق اداء افضل بل تبقى فعاليته مقترنة بتوافر بعض العوامل؛

- وجود تحسين ضعيف في اداء المؤسسة بعد إسهادها، حيث سجل معظم المستجوبين على اختلاف وظائفهم واقسام تحسين ضعيفا في الاتصال الداخلي وبيئة العمل كما اكدوا على فعالية الافعال التصحيحية، الأفعال الوقائية والأفعال التحسينية.

ثالثا - دراسة من اعداد الطالبتين عمران حميدة ، سعدلي فطيمة بعنوان اثر ادارة الجودة الشاملة على تنافسية المؤسسة الاقتصادية حالة مؤسسة المطاحن الكبرى دحماني بأولاد موسى - بومرداس - م ذكره مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص ادارة الاعمال الاستراتيجية بالمركز الجامعي العقيد الكلي محمد او الحاج - البويرة - سنة 2011/2012 والذي عالج الاشكالية التالية : ما هو اثر تطبيق ادارة الجودة الشاملة في تعزيز القدرة

التنافسية للمؤسسة الاقتصادية وكيف يمكن تحقيق القدرة التنافسية للمؤسسة الاقتصادية وكيف يمكن

تحقيق ادارة الجودة الشاملة، وكذا العمل على تطويرها في ظل التحديات السوق ؟

ومن خلال سعيها الجاد للاجابة على الاشكالية المطروحة ،اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي في الجانب النظري، الفصل الاول الثاني والثالث من خلال المعلومات المتعلقة بالموضوع حيث استعنا بالمسح المكتبي (الكتب باللغة العربية الفرنسية رسائل ماجستير انترنت) اما الفصل الرابع الجانب التطبيقي اعتمد على المنهج التحليلي الاستبيان وفي الاخير توصل الباحث الى اهم النتائج والاهداف :

- محاولة حل المشاكل التي تواجهها المؤسسات والتي تتعلق بالانتاجية والجودة؛
- تحديد مفهوم ادارة الجودة الشاملة وايضاح مختلف الجوانب المتعلقة بها وتأثيرها على تنافسية المؤسسة الاقتصادية خاصة الجزائرية؛

- تحسين المؤسسات بضرورة الاستعداد للمنافسة خاصة العالمية عن طريق إكتساب مهارات وكفاءات جديدة؛
- تباين الأساليب التي تساعد المؤسسات الجزائرية في نجاح تطبيق مبادئ الادارة الجودة الشاملة؛
- جعل رضا الزبون قمة اولويات المؤسسة التي تهدف الى رفع ادائها وتحقيق التميز والتفوق؛
- ضرورة الأهتمام للموضوع تنافسة المؤسسات ودراسة مختلف العوامل المؤثرة عليها خصوصا جودة المنتجات والخدمات المقدمة.

رابعا - دراسة الطالب ربيعي مليود بعنوان: تأثير ثقافة المؤسسة على تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة، دراسة حالة مؤسسة الأنايب الناقلة بغرداية مدكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات بجامعة 20 اوت 55 سكيده لسنة 2006/2007 والذي يعالج الإشكالية التالية: مامدى تأثير

ثقافة المؤسسة على تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة؟

يعتمد البحث على المنهجين الوصفي والتحليلي في محاولة التعرف اثر ثقافة المؤسسة وكذا المنهج الدارسة الميدانية لاسقاط الأفكار النظرية على المؤسسة، وذلك من خلال دراسة الحالة لمؤسسة الأنايب الناقلة لغاز بغرداية وعلى اثر هذه الدارسة توصل الباحث الى اهم النتائج:

- محاولة تسليط الضوء على الدور الحيوي الذي تلعبه ثقافة المؤسسة في تطبيق مبادئ إدارة الجودة الشاملة؛
- التعرف على مدى ملائمة ثقافة المؤسسة الجزائرية لتطبيقها للجودة الشاملة؛
- تعميق الفهم بالموضوع؛
- القاء المزيد من الضوء على مستلزمات تطبيقها في المؤسسات كمدخل إداري في الأدارة المعاصرة.

الفرع الثاني: الدراسات الاجنبية

اولا - (دراسة Jan cattrysse) بعنوان مفاهيم حول الحوكمة المتكاملة ودور المدقق الداخلي، 2005 حيث هذه الدراسة إلى استخلاص مفاهيم حول الحوكمة العامة وذلك لفائدة المدقق الداخلي، لقد بدأت بشرح معنى الحوكمة العامة حيث قامت بتقديم لمحة تاريخية عنها وناقشت مختلف مفاهيمها ومكوناتها ثم تطرقت إلى التأثير المحتمل إلى الحوكمة على الاعلام لتخلص إلى استنباط عدد من المفاهيم حول العلاقة التي تربط الحوكمة بالمدقق الداخلي بطرح الاشكالية: ما هو دور المدقق الداخلي في المؤسسة بالنظر الى تأثيره الممكن في

الحوكمة؟ وذلك باتباعه المنهج التحليلي، حيث توصل الباحث الى عدة نتائج نذكر منها:

- أن بعض القوانين لا زالت تحمل توصيات مثل الأدوار التطوعية؛
- كلما كانت القواعد إلزامية كلما كان ذلك فب صالح المدقق الداخلي حيث أنها تساعد على إنجاز تدقيق داخلي محكم و منظم؛

- القواعد والقوانين لا توفر حماية مطلقة حيث أنها لا يمكن أن تحد بتاتا من بعض التجاوزات في المستقبل ولهذا يجب أن تتوفر اليقظة والحذر حيث أعطي للأشخاص أدوارا معينة سوف يجدون طريقة ما للالتفاف عليها أو تجاوزها؛

ثانيا - (دراسة Chrisfos D. dakkosn و Pr Admdres G . koutoupis) بعنوان الحوكمة العامة والتدقيق الداخلي في المؤسسات الحديثة (المصغرة) حالة اليونان، 2009

الهدف من هذه الدراسة هو تقييم ما إذا كان تحجيم أو تصغير المؤسسات يؤدي إلى التطبيق الأحسن إلى ممارسات أحسن للحوكمة العامة وكذلك القوانين والقواعد أو أنه يؤدي إلى مخاطر أكبر ، للإجابة على الاشكالية المطروحة : هل اللجوء إلى تصغير المؤسسات الذي اعتمد مؤخرا يؤثر على الضوابط الداخلية وعلى

المدققين وعلى أقسام التدقيق؟، حيث اعتمد الباحثان في هذه الدراسة على المنهج التحليلي لتحليل دراسات حالات واقعية باستخدام الاستبيان، كنتيجة لمبادرات تصغير المؤسسات فإن التدقيق الداخلي يجب أن يغير دوره داخل المؤسسات حيث يجب على المدققين الداخليين أن يكونوا ضمن مخططات تصغير المؤسسات وذلك من أجل ضمان أن الطرق الجديدة في الضبط الداخلي قد تم أخذها بعين الاعتبار في عملية تصغير المؤسسات يجب على المدققين الداخليين أن يكونوا مبادرين أكثر بحيث يدخلون في مشاريع تصغير المؤسسات في بدايتها وذلك من أجل تجنب الفشل و لكي يضمنوا إدخال تغييرات على خطة الاقسام التي يتبعونها.

ثالثا - (دراسة Gray , R) current development and trends in social and environmental , auditing international journal of auditing . N3 , 2000

هدفت هذه الدراسة الى إلقاء الضوء على مجموعة من التطورات الاخيرة فيما يخص مجال التدقيق البيئي والاجتماعي في الولايات المتحدة الامريكية ، بالاضافة الى التركيز على التصديق والتدقيق، باعتبارهما مجالين من الخدمات التي تقدمها مهنة التدقيق، وركزت الدراسة على اعتباران التقارير البيئية والاجتماعية في بلد متحضر يوجد فيه مجتمع بشري يسعى الى تحقيق العدالة الاجتماعية، من أجل ضمان مستقبل زاهر، وبالنتيجة هذه يؤدي الى وجود علاقة مع المحيط البيئي بعيد عن جو الاستثمار، حيث اعتمد الباحث في هذه الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي، وأهم ما توصلت إليه هذه الدراسة انه يجب الافصاح عن الامور البيئية والاجتماعية للمساهمين، وأن تزايد المصادقة والتدقيق، وإعادة النظر والتفكير الجوهرية بقيام ثقافة المحاسبة وخاصة في الجامعات، عن طريق هذه الاخيرة بانتاج خبراء يمتازون بالتفكير الناقد المستقل، ويجب النظر الى قضية المسؤولية البيئية والاجتماعية كقضية جوهرية مرتبطة بمفهوم الديمومة والاستمرارية.

المطلب الثاني : ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة :

من خلال عرض التعقيب على الدراسات و الابحاث السابقة، نلاحظ انه يوجد اختلاف واضح بين طريقة معالجة كل دراسة و نتائجها، و لكن يمكن القول ان كل دراسة من الدراسات السابقة اتسمت بخاصية معينة حيث ان كل واحدة منها تناولت الموضوع من زاوية او اكثر من زوايا موضوعنا، كما انه حاولنا الربط بين مختلف افكار و اهداف هذه الدراسات من اجل التوصيل الى وضع اشكالية بحثنا و التي تهدف الى معرفة دور التدقيق الداخلي في نظام إدارة الجودة، ويمكن تلخيص مميزات هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في النقاط التالية :

- ابراز اهمية و اهداف التدقيق الداخلي و دوره في نظام إدارة الجودة؛
- ابراز اهمية نظام إدارة الجودة من خلال عرض اهم المبادئ و الخصائص و الركائز و غيره من الامور التي يمكن لها تاثير بعملية التدقيق الداخلي؛
- التعرف على آراء عينة الدراسة و التي شملت آراء رؤساء مصالح، و مدققين و موظفي الشركة محل الدراسة محاولة تكوين نتيجة حوا دور التدقيق الداخلي في تعزيز نظام إدارة الجودة.

خلاصة الفصل :

حاولنا في هذا الفصل تحليل مفهوم نظام ادارة الجودة الايزو 9000 بصفة عامة مركزين على مفهوم الايزو 9000، المبادئ والمتطلبات الخاصة به إضافة الى ذكر اهمية الايزو 9000. هذا من جهة ومن جهة اخرى القينا الضوء على نشأة ومفهوم وانواع واهداف ومعايير التدقيق الداخلي بينما كانت احر نقطة تم تناولها توضيح العلاقة بين الايزو 9000 والتدقيق الداخلي وسنحاول من خلال الفصل الموالي اسقاط الجانب النظري على الدراسة الميدانية من اجل التحقق من دور التدقيق الداخلي في نظام ادارة الجودة وبدلك بدراسة المؤسسة ليند غاز الحاصلة على شهادة الايزو بمدينة ورقلة من خلال توزيع استبيان نسعى من خلاله الى الإجابة على اشكالية الدراسة واثبات فرضياتها.

الفصل الثاني : مساهمة التدقيق
الداخلي في تعزيز نظام ادارة الجودة
لهؤسسة ليند غاز

تمهيد :

بعد تحديد الإطار النظري العام لهذه الدراسة في الفصل الأول، سنحاول في الفصل الثاني إبراز مدى أهمية التدقيق الداخلي في نظام إدارة الجودة لمؤسسة ليند غاز الجزائر وحدة ورقلة، حيث تأتي أهمية هذا الفصل التطبيقي للربط بين الدراسة النظرية والواقع العلمي في المؤسسات الإقتصادية بالجزائر. ولدراسة هذا الجانب من البحث اعتمدنا على المعلومات المقدمة من خلال القيام بالمقابلات الشخصية مع مسؤول قسم الجودة للوحدة كما قمنا بتوزيع استبيان على العاملين في المؤسسة وتم تحليل النتائج عن طريق برنامج (SPSS) وفي الأخير تم تحليل أهم النتائج واستخلاص النتائج المتعلقة بالدراسة .

وسيتم في هذا الفصل التطرق إلى :

المبحث الأول : طرق وأدوات الدراسة .

المبحث الثاني : تحليل النتائج ومناقشتها .

المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية

سنحاول من هذا المبحث تحديد الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية لهذا الموضوع قصد تنظيم المعلومات من أجل الوصول إلى الحقائق والنتائج ، وسنتعرف على الطريقة والأدوات المستخدمة في دراستنا بغية التعريف بها.

المطلب الأول : الطريقة المستخدمة في الدراسة

الفرع الأول : مجتمع الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح العلاقة بين التدقيق الداخلي ونظام ادارة الجودة ومن أجل تطبيق هذه الدراسة قمنا بتحديد مجتمع الدراسة لمؤسسة ليند غاز وحدة ورقلة، وقد شملت العينة 40 عاملا من أصل 50 عامل في مؤسسة ليند غاز وحدة ورقلة .

الفرع الثاني : متغيرات الدراسة

المتغير المستقل : ويشمل المستقل نظام ادارة الجودة في المؤسسات الاقتصادية والذي يعكس مجموعة من الأبعاد نوجزها فيما يلي :

- مبدأ التركيز على العميل؛
- مبدأ القيادة؛
- مبدأ إشراك العاملين؛
- مبدأ اسلوب العملية ؛
- مبدأ الاسلوب في نظام إدارة الجودة؛
- مبدأ التحسين المستمر؛
- مبدأ الإعتماد على الحقائق؛
- مبدأ المنفعة المتبادلة مع الموردين؛

المتغير التابع : ويشمل التدقيق الداخلي في نظام إدارة الجودة.

الفرع الثالث : أدوات الدراسة

لوقوف على واقع السياسات الجودة بالمؤسسة محل الدراسة تم الاعتماد على العديد من الأدوات والمصادر الميدانية للحصول على المعلومات والبيانات المطلوبة والتي تمثلت في المقابلات الشخصية مع مسؤول القسم

الجودة وبعض إطارات مصلحة المالية للحصول على المعلومات اللازمة لإجراء هذه الدراسة، حيث اعتمدنا أيضا على الوثائق المعمول بها في المؤسسة محل الدراسة والتي لها علاقة بالنشاط الجودة للمؤسسة. كما قمنا في دراستنا هذه بالاستعانة بالاستبيان أو كما يشير إليه البعض بمصطلح الاستبانة، الاستقصاء وهي عبارة عن نموذج به مجموعة من الأسئلة توجه إلى أفراد العينة من أجل الحصول على معلومات حول الموضوع أو مشكلة أو موقف، وتم استخدامها كأداة أساسية لجمع المعلومات وذلك لما تنطوي عليه من أسئلة حددت من قبلنا حتى تتمكننا من الحصول على إجابات لهذه الأسئلة، وتشكل المعطيات الأساسية التي نطلق منه في تحليل الظاهرة موضوع الدراسة.

ولهذا العرض تم تصميم استبيان في دراستنا هذه بغرض جمع المعلومات .

- بعد توزيع الاستبيان كانت الاستبيانات المستردة والقابلة للتحليل كما يلي :

الجدول (01) : يوضح الاستبيانات الموزعة والمستردة من أفراد عينة الدراسة

الاستبيان		البيان
النسبة	العدد	
50%	50	عدد الاستثمارات الموزعة والمعلن عنها
40%	40	عدد الاستثمارات الصالحة
10%	10	عدد الاستثمارات المفقودة او المهملة

المصدر : من إعداد الطالبة

يتكون مجتمع الدراسة من مؤسسة اقتصادية جزائرية حاصلة على شهادة الايزو وهي ليند غاز المتواجدة

بورقلة حيث شملت العينة المختارة من مجتمع الدارسة في كل إطارات المؤسسة والسبب في استخدام اسلوب العينة لأنها احدى الطرق البحث لدارسة المتغيرات حيث بلغ عدد الاستبيانات الموزعة 50 استبيان وتم استرجاع 40 استبيان صالح اما الباقي الاستثمارات المقدره ب10 استبيان فقد اهملت.

المطلب الثاني : أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة

لتحقيق أهداف البحث وتحليل البيانات التي تم تجميعها، تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية، وهذا بالاستعانة بحزمة البرامج التطبيقية الإحصائية في مجال العلوم الاجتماعية والمعروفة تجاريا باسم : SPSS Win Version 20 (Statistical Package for Social Science)، كما تمت الاستعانة ببرنامج XLSTAT الإصدار 8.

الفرع الأول : أدوات التحليل الإحصائي المستخدمة

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة فرضياتها تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي وهي :

أولاً- مقياس التحليل الإحصائي الوصفي : تم استخدام جملة من معاملات التحليل الإحصائي تتمثل فيما يلي :

- 1 - التكرارات والنسب المئوية : للتعرف على الصفات الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة المستهدفة؛
- 2 - المتوسط الحسابي المرجح : وذلك لمعرفة اتجاهات أفراد الدراسة نحو كل فقرة أو بعد، مع العلم أنه يساعد في ترتيب الفقرات حسب أعلى متوسط مرجح؛
- 3 - الإنحراف المعياري : وذلك بغية التعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة نحو كل فقرة، ويلاحظ أيضاً أن الانحراف المعياري يوضح أيضاً التشتت في استجابات أفراد الدراسة، وكما هو معلوم كلما اقتربت قيمته من الصفر، فهذا يعني تركيز الإجابات وعدم تشتتها، أما إذا كانت قيمته تساوي الواحد أو أكبر، فذلك يعني عدم تركيز الإجابات وتشتتها.

ثانياً- التحليلات الإحصائية : أهم المعاملات الإحصائية التي تم استعمالها في الدراسة ما يلي :

- 1- معامل الثبات كرونباخ ألفا للتأكد من ثبات أداة الاستبيان، حيث يأخذ هذا المعامل قيمته بين الصفر والواحد، وكلما اقترب من الواحد فهذا يعني ثباتاً أكبر للأداة وفق ما يلي :
 - إذا كان معامل كرونباخ ألفا أقل من (0.6) فهذا يعني أن الدراسة تتمتع بثبات ضعيف، الأمر الذي يلزم إعادة النظر في بناء أداة الدراسة؛
 - إذا كان معامل كرونباخ ألفا يتراوح بين 0.6 و0.7 فهذا يعني أن الدراسة تتمتع بثبات مقبول؛
 - إذا كان معامل كرونباخ ألفا يتراوح بين 0.7 و0.8 فهذا يعني أن الدراسة تتمتع بثبات جيد؛
 - إذا كان معامل كرونباخ ألفا أكبر من (0.80) فهذا يعني أن الدراسة تتمتع بثبات ممتاز .
- 2- مصفوفة ارتباط بيرسون pearson لاختبار العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع؛
- 3- اختبار ANOVA الأحادي لمقارنة سلوك حماية البيئة في مختلف القطاعات الصناعية المدروسة.

الفرع الثاني : الطريقة المستخدمة في القياس

استخدمنا في هذه الدراسة قائمة الاستقصاء كأداة لجمع البيانات وزعت على عينة الدراسة، وجاءت الأسئلة أو الفقرات لكل الأبعاد (المتغير المستقل والتابع) مغلقة ومصممة وفقاً لمقياس ليكرت الثلاثي لتناسبه لمثل هذه الدراسات، وقد كانت الخيارات المتاحة أمام كل عبارة كما يلي : (غير موافق، محايد، موافق)، ومن أجل تحديد الاتجاه أعطينا لاحتمالات الإجابات الثلاثة السابقة أوزان محددة كما هو موضح في الجدول الآتي :

الجدول رقم (02) : يوضح الأوزان المعطاة لخيارات الإجابة في قائمة الاستقصاء حسب ليكارت الثلاثي

الأوزان	الرأي
1	غير موافق
2	محايد
3	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة

يتم بعد ذلك حساب المتوسط الحسابي المرجح لتحديد الاتجاه العام للإجابات، حيث يحدد بناء على مجال وقوع قيمة المتوسط المرجح كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول رقم (03) : يوضح المتوسطات المرجحة والاتجاه الموافق لها

الاتجاه	المتوسط المرجح
غير موافق	1.66-1
محايد	2.33-1.67
موافق	3-2.34

المصدر: من إعداد الطالبة

المطلب الثالث : أداة الدراسة

بناء على طبيعة البيانات التي يراد جمعها، وعلى المنهج المتبع في الدراسة، تم الاعتماد على الأداة الأكثر ملائمة لتحقيق أهداف هذه الدراسة والمتمثلة في قائمة الاستقصاء، وذلك لعدم توافر المعلومات الأساسية المرتبطة بالموضوع كبيانات منشورة، إضافة إلى صعوبة الحصول عليها عن طريق المقابلات الشخصية، أو الزيارات الميدانية، أو الملاحظة الشخصية، وعليه تم تصميم قائمة استقصاء بالاعتماد على الدراسات التي تناولت التدقيق الداخلي في المؤسسات الاقتصادية والدراسات المتعلقة بنظام ادارة الجودة بالإضافة إلى الدراسات المتعلقة بالمتغيرات المستقلة.

الفرع الأول : بناء أداة الاستبيان

تم تصميم قائمة استقصاء ذات علاقة بتحديد أبعاد المتغير التابع التدقيق الداخلي للتمكن من معرفة الأبعاد التي تتخذها المؤسسة الاقتصادية وتحقيقا لهذا الغرض قمنا بتحديد المجالات الرئيسية لمختلف المتغيرات وذلك بمراجعة العديد من الدراسات والأبحاث العلمية ذات الصلة بالموضوع فضلا عن مناقشة أصحاب التخصص، ويمكن إيجاز هذه المجالات فيما يلي :

أ- أبعاد المتغير المستقل والتي تهدف إلى تصنيف المؤسسة الاقتصادية حسب ابعاد نظام ادارة الجودة بالاعتماد على مجموعة من الابعاد الرئيسية وهي : مبدأ التركيز على العميل ومبدأ القيادة ومبدأ إشراك

العاملين مبدأ أسلوب العملية، مبدأ أسلوب النظام في إدارة الجودة، مبدأ التحسين المستمر، مبدأ أسلوب الإعتقاد على الحقائق، مبدأ علاقة المنفعة المتبادلة مع الموردين.

ب- بعد التدقيق الداخلي داخل المؤسسة

من أجل استفتاء جميع الأبعاد السابقة الذكر واختبار فرضيات الدراسة تم تصميم قائمة الاستقصاء المكونة من الأجزاء التالية :

الجزء الأول : ويشمل البيانات الشخصية عن أفراد العينة ممثلة في : الجنس، العمر، المؤهل العلمي، التخصص الخبرة المهنية، المركز الوظيفي، المصلحة.

الجزء الثاني : يركز على المقاييس الخاصة بالمتغير التابع (التدقيق الداخلي داخل المؤسسة)، وبموجب ذلك تم وضع أسئلة لكل منها على النحو التالي :

الجدول رقم (04) : يوضح توزيع الفقرات على أبعاد المتغير التابع

الرقم	واقع التدقيق الداخلي في المؤسسة	الفقرات
01	التدقيق الداخلي في المؤسسة	من 1 إلى 14

المصدر: من إعداد الطالبة

الجزء الثالث : يركز على تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع، والتي تم تقسيمها كما أسلفنا إلى متغيرات خارجية وأخرى داخلية، وتشمل هذه المتغيرات ثمانية أبعاد، وفيما يلي محتواها وفروعها :

الجدول رقم (05) : يوضح توزيع الفقرات على أبعاد المتغير المستقل

الرقم	واقع نظام ادارة الجودة في المؤسسة	الفقرات
01	مبدأ التركيز على العميل	من 1 إلى 04
02	مبدأ القيادة	من 05 إلى 07
03	مبدأ اشراك العاملين	من 08 إلى 10
04	مبدأ أسلوب العملية	من 11 إلى 12
05	مبدأ أسلوب النظام في الإدارة	من 13 إلى 14
06	مبدأ التحسين المستمر	من 15 إلى 17
07	مبدأ أسلوب الاعتماد على الحقائق في اتخاذ القرار	من 18 إلى 19
08	مبدأ المنفعة المتبدلة مع الموردين	من 20 إلى 21

المصدر: من إعداد الطالبة

الفرع الثاني : صدق محتوى الاستبيان

صدق قائمة الاستقصاء يعني التأكد من أنها سوف تقيس ما أعدت لقياسه، كما يقصد بالصدق شمول الاستمارة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من ناحية، ووضوح فقراتها ومفرداتها من ناحية ثانية بحيث تكون مفهومة لكل أفراد عينة الدراسة، وقد قمنا بالتأكد من صدق قائمة الاستقصاء كالتالي :

أولاً- الصدق الظاهري (صدق المحكمين) : ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذ المشرف وأساتذة متخصصين في هذا المجال، وبعد ذلك تم صياغة العبارات بشكل أكثر وضوحاً وبساطة لتظهر في شكلها النهائي

ثانياً- صدق الاتساق الداخلي لقائمة الاستقصاء : بعد التأكد من الصدق الظاهري لقائمة الاستقصاء، تم أيضاً اختبار الصدق البنائي أو الاتساق الداخلي لقائمة الاستقصاء، حيث تم حساب درجة ارتباط كل فقرة بالدرجة الكلية لجميع فقرات المحور الذي تنتمي إليه، وللقيام بهذا الاختبار قمنا بحساب معامل ارتباط بيرسون بين درجة كل فقرة من فقرات المحور والدرجة الكلية لجميع فقرات هذا المحور، وذلك لكل محور من محاور الدراسة على النحو التالي :

أ- الصدق الداخلي لفقرات المتغير المستقل : يتعلق المتغير المستقل بنظام إدارة الجودة في المؤسسة الاقتصادية وللقيام بتصنيف هذا البعد على مختلف الأبعاد تم الاعتماد على المعايير التي تطرقنا إليها سابقاً، وفيما يلي درجة ارتباط هذه المعايير مع مختلف الأبعاد :

الجدول رقم (06) : يوضح درجة ارتباط مبداء تركيز العميل بنظام الجودة

المبدأ	الرقم	الفقرات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
مبدأ التركيز على العميل	01	تنظر مؤسستنا لعملائهم أهم من أي شيء	0,66**	0,00
	02	تدرك مؤسستنا جيداً متطلبات وتطلعات عملائها	0,88	0,00
	03	تتلقى مؤسستكم شكاوي من قبل عملائها	0,58**	0,00
	04	تأخذ المؤسسة مقترحات عملائها بعين الاعتبار	0,83**	0,00
		درجة ارتباط مبداء تركيز العميل بنظام الجودة	0,78**	0,00

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral)

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (06) تحليل معاملات الارتباط في المتغير المستقل، مبدأ تركيز العميل حيث يبين ارتباط كل فقرة ببعدها من جهة، وارتباط كل عد بالمتغير المستقل (نظام إدارة الجودة) من جهة أخرى، والذي يظهر أن الفقرات الممثلة للمعايير المعتمدة في التصنيف بتمثيل جيد، تعكس أبعاد، كون معامل الارتباط لهذه الفقرة محصور بين 0.5 و 0.83، وبذلك تعتبر الفقرات التي تعكس أبعاد صادقة لما وضعت لقياسه، كما أن هذه الأبعاد تعكس المتغير المستقل كون معامل ارتباطها في أغلبها تفوق 0.5.

الجدول رقم (07) : يوضح درجة ارتباط مبدأ القيادة بنظام الجودة

المبدأ	الرقم	الفقرات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
مبدأ القيادة	01	ترى أن التحديد الحالي للمسؤوليات يخدم أهداف المؤسسة	0,86	0,00
	02	تحرص المؤسسة على أن يكون الرجل المناسب في المكان المناسب	**0,89	0,00
	03	حسنت شهادة ISO9001 في توزيع المسؤوليات في مؤسستكم	**0,81	0,00
		درجة ارتباط مبدأ القيادة بنظام الجودة	**0,87	0,00

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (07) تحليل معاملات الارتباط في المتغير المستقل، مبدأ القيادة حيث يبين ارتباط كل فقرة بعدها من جهة، وارتباط كل عد بالمتغير المستقل (نظام إدارة الجودة) من جهة أخرى، والذي يظهر أن الفقرات الممثلة للمعايير المعتمدة في التصنيف بتمثيل جيد، تعكس البعد، كون معامل الارتباط لهذه الفقرة محصور بين 0.81 و 0.89، وبذلك تعتبر الفقرات التي تعكس ابعاد صادقة لما وضعت لقياسه، كما أن هذا البعد يعكس المتغير التابع كون معامل ارتباطها في أغلبها يفوق 0.5.

الجدول رقم (08) : يوضح درجة ارتباط مبدأ اشراك العاملين بنظام الجودة

المبدأ	الرقم	الفقرات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
مبدأ إشراك العاملين	01	تبادر الإدارة العليا بالاستعانة بأراء العاملين للاستفادة منها في اتخاذ القرار	0,94	0,00
	02	حصلوكم على شهادة ISO9001 أعطى إضافة فيما يخص مشاركة العاملين	**0,88	0,00
	03	تشكل الإدارة فرق عمل تتعاون فيما بينها من أجل حل مشكلات العمل بالمؤسسة	**0,79	0,000
		درجة ارتباط مبدأ اشراك العاملين بنظام الجودة	0,86	0,000

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (08) تحليل معاملات الارتباط في المتغير المستقل، مبدأ اشراك العاملين حيث يبين ارتباط كل فقرة بعدها من جهة، وارتباط كل عد بالمتغير المستقل (نظام إدارة الجودة) من جهة أخرى، والذي يظهر أن الفقرات الممثلة للمعايير المعتمدة في التصنيف بتمثيل جيد، تعكس البعد، كون معامل الارتباط لهذه الفقرة

محصور بين 0.79 و 0.88، وبذلك تعتبر الفقرات التي تعكس ابعاد صادقة لما وضعت لقياسه، كما أن هذا البعد يعكس المتغير المستقل كون معامل ارتباطها في أغلبها يفوق 0,5

الجدول رقم (09) : يوضح درجة ارتباط مبدأ اسلوب العملية بنظام الجودة

المبدأ	الرقم	الفقرات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
مبدأ اسلوب العملية	01	هناك دراسة فعالية للعمليات قبل تنفيذها	**0,96	0,00
	02	تحسن مستوى أداء مؤسستكم بعد حصولها على شهادة ISO9001	*0,96	0,00
		درجة ارتباط مبدأ اسلوب العملية بنظام الجودة	**0,87	0,00

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (09) تحليل معاملات الارتباط في المتغير المستقل، مبدأ اسلوب العملية حيث يبين ارتباط كل فقرة بعدها من جهة، وارتباط كل بعد بالمتغير المستقل (نظام إدارة الجودة) من جهة أخرى، والذي يظهر أن الفقرات المثلة للمعايير المعتمدة في التصنيف بتمثيل جيد، تعكس البعد، كون معامل الارتباط لهذه الفقرة محصور بين 0.96 و 0.98، وبذلك تعتبر الفقرات التي تعكس ابعاد صادقة لما وضعت لقياسه، كما أن هذا البعد يعكس المتغير التابع (نظام ادارة الجودة) نكون معامل ارتباطها في أغلبها يفوق 0.5

الجدول رقم (10) : يوضح درجة ارتباط مبدأ اسلوب النظام في الادارة العملية بنظام الجودة

المبدأ	الرقم	الفقرات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
مبدأ اسلوب النظام في الادارة الجودة	01	تنتهج مؤسستكم خطط سنوية لتنمية قدرات العاملين	**0,98	0,00
	02	تنفذ البرامج التدريبية بناء على أسس ومعايير واضحة تخدم أهداف المؤسسة	**0,98	0,00
		درجة ارتباط مبدأ اسلوب النظام في الادارة الجودة بنظام الجودة	**0,90	0,00

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (10) تحليل معاملات الارتباط في المتغير المستقل، مبدأ اسلوب النظام في الإدارة بنظام الجودة حيث يبين ارتباط كل فقرة ببعدها من جهة، وارتباط كل بعد بالمتغير المستقل (نظام إدارة الجودة) من جهة أخرى، والذي يظهر أن الفقرات الممثلة للمعايير المعتمدة في التصنيف بتمثيل جيد، تعكس البعد، كون معامل الارتباط لهذه الفقرة محصور بين 0.96 و 0.98، وبذلك تعتبر الفقرات التي تعكس ابعاد صادقة لما وضعت لقياسه، كما أن هذا البعد يعكس المتغير التابع (نظام ادارة الجودة) تكون معامل ارتباطها في أغلبها يفوق 0.5

الجدول رقم (11) : يوضح درجة ارتباط مبدأ التحسين المستمر بنظام الجودة

المبدأ	الرقم	الفقرات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
مبدأ التحسين المستمر بنظام الجودة	01	تقارن المؤسسة دورياً مستوى أدائها مع المؤسسات المنافسة	0,91	0,00
	02	هل ترى أن هناك وظائف شملها التغيير ضمن العمل بنظام ISO9001	**0,83	0,00
	03	تشجع المؤسسة المبادرات الهادفة لتحسين الأداء	**0,94	0,00
		درجة ارتباط مبدأ التحسين المستمر بنظام الجودة	**0,96	0,00

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (11) تحليل معاملات الارتباط في المتغير المستقل، مبدأ اسلوب التحسن المستمر بنظام الجودة حيث يبين ارتباط كل فقرة ببعدها من جهة، وارتباط كل بعد بالمتغير المستقل (نظام إدارة الجودة) من جهة أخرى، والذي يظهر أن الفقرات الممثلة للمعايير المعتمدة في التصنيف بتمثيل جيد، تعكس البعد ، كون معامل الارتباط لهذه الفقرة محصور بين 0.91 و 0.94 ، وبذلك تعتبر الفقرات التي تعكس ابعاد صادقة لما وضعت لقياسه، كما أن هذا البعد يعكس المتغير التابع (نظام ادارة الجودة) نكون معامل ارتباطها في أغلبها يفوق 0.5

الجدول رقم (12) : يوضح درجة ارتباط مبدأ اسلوب الاعتماد على الحقائق بنظام الجودة بنظام الجودة

المبدأ	الرقم	الفقرات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
مبدأ اسلوب الاعتماد على الحقائق نظام الجودة	01	تعتمد مؤسستكم على الحقائق (البيانات، المعلومات) في اتخاذ القرار	**0,90	0,00
	02	أعطت شهادة ISO9001 إضافة فيما يتعلق باتخاذ القرار	**0,89	0,00
		درجة ارتباط مبدأ اسلوب الاعتماد على الحقائق بنظام الجودة بنظام الجودة	**0,83	0,00

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (12) تحليل معاملات الارتباط في المتغير المستقل، مبدأ اسلوب الإيعتماد على الحقائق بنظام الجودة حيث يبين ارتباط كل فقرة ببعدها من جهة، وارتباط كل بعد بالمتغير المستقل (نظام إدارة الجودة من جهة أخرى، والذي يظهر أن الفقرات الممثلة للمعايير المعتمدة في التصنيف بتمثيل جيد، تعكس البعد كون معامل الارتباط لهذه الفقرة محصور بين 0.90 و 0.83، وبذلك تعتبر الفقرات التي تعكس ابعاد صادقة لما وضعت لقياسه، كما أن هذا البعد يعكس المتغير التابع (نظام ادارة الجودة) نكون معامل ارتباطها في أغلبها يفوق 0.5

الجدول رقم (13) : يوضح درجة ارتباط مبدأ علاقة المنفعة المتبادلة مع الموردین بنظام الجودة

المبدأ	الرقم	الفقرات	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
مبدأ علاقة المنفعة المتبادلة مع الموردین بنظام الجودة	01	يتعاون مورديكم معكم اتجاه المنافسين	**0,98	0,00
	02	أعطت لكم شهادة ISO 9001 إضافة في جانب المنفعة المتبادلة مع الموردین	**0,98	0,00
		درجة ارتباط علاقة المنفعة المتبادلة مع الموردین بنظام الجودة	**0,82	0,00

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (13) تحليل معاملات الارتباط في المتغير المستقل، مبدأ علاقة المنفعة المتبادلة مع الموردین حيث يبين ارتباط كل فقرة ببعدها من جهة، وارتباط كل بعد بالمتغير المستقل (نظام إدارة الجودة) من

جهة أخرى، والذي يظهر أن الفقرات الممثلة للمعايير المعتمدة في التصنيف بتمثيل جيد، تعكس البعد ، كون معامل الارتباط لهذه الفقرة محصور بين 0.98 و 0.97 ، وبذلك تعتبر الفقرات التي تعكس ابعاد صادقة لما وضعت لقياسه، كما أن هذا البعد يعكس المتغير التابع (نظام ادارة الجودة) نكون معامل ارتباطها في أغلبها يفوق 0.5.

الصدق الداخلي لفقرات المتغير التابع التدقيق الداخلي في المؤسسة : يتعلق المتغير التابع التدقيق الداخلي في المؤسسة الاقتصادية، وللقيام بتصنيف هذا البعد على مختلف الابعاد تم الاعتماد على المعايير التي تطرقنا إليها سابقا، وفيما يلي درجة ارتباط هذه المعايير مع مختلف الابعاد :

جدول رقم (14) : يوضح واقع التدقيق الداخلي في المؤسسة

المحور	الرقم	الفقرة	معدل الإرتباط	مستوى المعنوية
واقع التدقيق الداخلي في المؤسسة	01	تقوم المؤسسة بالمراجعة الداخلية بشكل دوري	0,56**	0,003
	02	يوجد وعي لدى الإدارة بتحسين طرق جراءات القيام بمهامك	0,46**	0,000
	03	يتم توفير إمكانيات من أجل اداء العمل بشكل جيد	0,66	0,000
	04	تنجز الأعمال الموكلة إليك في الوقت المحدد و بكفاءة	0,65**	0,000
	05	لك حرية في اختيار الميادين والأنشطة التي يجب فحصها	0,72**	0,000
	06	تقوم بأداء مهامك بكل نزاهة وموضوعية	0,85**	0,000
	07	تحرص على تطوير مهارتك باستمرار	0,85**	0,000
	08	يوجد تحسين مستمر على طرق و إجراءات القيام بوظيفتك	0,72**	0,000
	09	يوجد تحسين مستمر على طرق و إجراءات القيام بوظيفتك	0,85**	0,000
	10	تتوفر لديك معرفة كافية لتحديد المؤشرات التي تدل على الغش التدلّيس	0,86*	0,000
	11	تتبع معايير مهنية واضحة و سليمة في اداء مهنتك	0,80*	0,000
	12	تقوم بتحقق من الالتزام بالأنظمة المطبقة داخل المؤسسة	0,76	0,00

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (14) تحليل معاملات الارتباط في المتغير التابع، حيث يبين ارتباط كل فقرة ب بعدها من جهة، وارتباط كل بعد بالمتغير التابع (نظام إدارة الجودة) من جهة أخرى، والذي يظهر أن الفقرات الممثلة للمعايير المعتمدة في التصنيف بتمثيل جيد، تعكس البعد، كون معامل الارتباط لهذه الفقرات محصور بين 0.46 و 0.86، وبذلك تعتبر الفقرات التي تعكس ابعاد صادقة لما وضعت لقياسه، كما أن هذا البعد يعكس المتغير التابع (التدقيق الداخلي داخل المؤسسة) يكون معامل ارتباطها في أغلبها يفوق 0.5.

• الصدق البنائي لأداة الدراسة (الاتساق الداخلي) وثباته .

يقصد بثبات أداة الدراسة التأكد من أن الإجابة ستكون واحدة تقريبا إذا تكرر تطبيقها على نفس الأفراد.

ومن اجل التأكد من ثبات أداة الدراسة (الاستبيان)، تم حساب معامل الفاكرونباخ (Alpha Cronbach)

الفرع الثالث : ثبات أداة الاستبيان

يقيس الثبات مدى استقرار أداة الدراسة وعدم تناقضها، حيث يوضح ما إذا كانت قائمة الاستقصاء ستعطي نفس النتائج باحتمال مساوي لقيمة المعامل المحسوب في حالة ما إذا تم إعادة توزيعها على نفس أفراد العينة، وهناك العديد من الاختبارات التي تسمح بقياس ثبات الاستبيان منها تقنية التجزئة النصفية، وتقنية الإشكالية البديلة، وتم الاعتماد في هذه الدراسة على معامل الثبات الداخلي الفا لصاحبه كرونباخ والذي يعتبر احد أهم وسائل قياس الثبات الداخلي ويعبر عنه بالصيغة :

حيث يمثل :

n : عدد فقرات الاستبيان

V_i : تباين نتيجة الفقرات

V_t : التباين الكلي للاستبيان

الجدول رقم (15) : يوضح معاملات ثبات الأداة حسب معادلة (الفاكرونباخ)

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
0,9650	35

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (15) نجد معامل الفاكرونباخ يساوي 0,965 مما يدل على نسبة ثبات جيدة وعالية وهذا

يعني انه في حالة ما إذا عدنا و استجوبنا نفس العينة من جديد و في نفس الظروف فإننا سوف نحصل على نفس النسبة

المبحث الثاني : نتائج الدراسة ومناقشتها

نرمي من خلال هذا المبحث إلي التعرف علي الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، ومن اجل الوصول إلي ذلك ينبغي علينا تفرغ وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول العبارات التي تضمنتها المحاور الثلاثة للاستبيان، والمتمثلة في محور البيانات الشخصية، و محور المسؤولية الاجتماعية للموارد البشرية الداخلية ومحور المسؤولية الاجتماعية للموارد البشرية الخارجية.

المطلب الأول : الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة

نرمي من خلال هذا المطلب إلي معرفة الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة وهي الجنس الخبرة العمر، المستوى التعليمي، الوظيفة، المصلحة، وكذا معلومات المؤسسات محل الدراسة .

جدول رقم(16): يوضح توزع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة
01	الجنس	الذكور	25	62,5%
		الإناث	15	37,5%
02	الخبرة	اقل من 5 سنوات	24	60,0%
		من 5 إلي 10 سنوات	5	12,5%
		من 11 سنة فأكثر	11	27,5%
03	العمر	اقل من 30 سنة	24	60%
		من 30 الى 50 سنة	10	25%
		اكثر من 51 سنة	6	15%
04	المستوى التعليمي	تكوين مهني	23	57,5%
		جامعي	14	35,0%
		دراسات سابقة	03	7,5%
05	الوظيفة	مدير	1	2,5%
		مدقق	2	5,0%
		موظف	17	42,5%
		اطار	20	50,0%

5	12,5%	المالية	المصلحة	06
8	42,5%	ادارة المستخدمين		
17	45,0%	الأستغلال		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يظهر من الجدول السابق أن غالبية أفراد العينة كانوا من الذكور (62.5%) في حين بلغت نسبة الإناث (37.5%) من مجموع أفراد العينة، ويعود ذلك بدرجة كبيرة إلى طبيعة قطاع النشاط وطبيعة نظام العمل في المؤسسات محل الدراسة.

وبالنسبة لمتغير الخبرة كانت النسب المئوية متفاوتة، حيث تحصلت فئة (اقل من 5 سنوات) أعلى نسبة بواقع (60,0%) فيما يلي ذلك فئة (من 11 فأكثر) بنسبة (27,5%) وكأقل فئة (من 5 الى سنوات 10) بنسبة (12,5%) من أفراد عينة الدراسة، وهي نتيجة منطقية لنمو المؤسسة المتزايد وتوظيفها للكفاءات الشابة والاستثمار فيها فمن خلال جهودها وطاقاتها تحقق المؤسسة المزيد التقدم والازدهار وفيما يتعلق بمتغير العمر فقد تحصلت الفئة العمرية (اقل من 30 سنة) أعلى نسبة بواقع (60.0%) فيما يلي ذلك الفئة العمرية (من 30 إلى 50 سنة) بنسبة (25%) من أفراد عينة الدراسة، وهي نتيجة منطقية لأن هاتين الفئتين العمريتين المتتاليتين تسعيان أكثر من غيرها للبحث عن المعرفة وإثبات الكفاءة من خلال التجارب الكبير في الإجابة على عبارات الاستبيان.

وفيما يتعلق بمتغير المستوى التعليمي لأفراد عينة الدراسة فقد وجد أن (57,5%) من الحاصلين على شهادات التكوين المهني ونسبة (35,0%) من مستوى جامعي، بينما بلغ عدد أفراد العينة الذين يملكون دراسات السابقة كأقل نسبة ب (7,5%)، ويلاحظ من هذه النتائج أن هنالك توازن نسبي بين غالبية أفراد العينة سواء أصحاب المستوى التكوين المهني وكذا المستوى والجامعي أو اقل، ويمكن إرجاع ذلك إلى أن طبيعة العمل في المؤسسات محل الدراسة يحتاج إلى جهد عضلي كما انه يحتاج إلى جهد فكري أو علمي.

وفيما يتعلق بمتغير بالوظيفة فقد وجد ان (50,0%) من العاملين بوظيفة إطار جاءت كأعلى نسبة بينما بلغ عدد الموظفين الذين يملكون وظيفة المدقق كأقل نسبة بـ (5%) ويلاحظ هذه النتائج أن هنالك توازن نسبي بين غالبية الموظفين.

وفيما يتعلق بمتغير المصلحة فقد وجد ان (45,0%) من بمصلحة الاستغلال جاءت كأعلى نسبة بينما بلغت اقل نسبة في مصلحة مالية بنسبة 12,5%.

المطلب الثاني : مساهمة التدقيق الداخلي في تعزيز نظام ادارة الجودة -دراسة وصفية-

الفرع الأول : دراسة واقع نظام إدارة الجودة في مؤسسة ليند غاز

يتم من خلال هذا الفرع دراسة اتجاهات عينة الدراسة والمتعلقة بتطبيق نظام إدارة الجودة كما هو موضح في الجداول التالية :

اولا : بالنسبة لمبدأ التركيز على العميل

الجدول رقم (17): يوضح نتائج الاتجاه العام لمبدأ تركيز العميل.

الدرجة	\bar{x}	δ	موافق	محايد	غير موافق	الفقرات		الرقم	
محايد	1,87	0,68	7	21	12	التكرار	تنظر مؤسستنا لعملائهم انهم اهم من أي شيء	1	
			%17,5	%52,5	%30,0	النسبة			
موافق	2,37	0,80	23	9	8	التكرار	تدرك مؤسستنا جيدا متطلبات وتطلعات عملائها	2	
			%57,5	%22,5	%20,0	النسبة			
موافق	2,62	0,58	27	11	2	التكرار	تتلقى مؤسستكم شكاوي من قبل عملائها	3	
			67,5	27,5	5,0	النسبة			
موافق	2,45	0,78	25	8	7	التكرار	تأخذ المؤسسة مقترحات عملائها بعين الاعتبار	4	
			%62,5	%20,0	%17,5	النسبة			
موافق	2,3	0,54	الاتجاه العام لمبدأ تركيز العميل.						

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لفقرات هذا المتغير المتعلق بمبدأ تركيز العميل بلغ (2,33) وهي متوسط يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكارت الثلاثي (من 2.34 إلى 3) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار " موافق" الذي يعبر عن المستوي المرتفع لمبدأ التركيز على العميل في المؤسسات محل الدراسة وانحراف معياري (0,54) وقد احتلت الفقرتين رقم 03 و04 على التوالي(تتلقى مؤسستكم شكاوي من قبل عملائها) ، تأخذ المؤسسة مقترحات عملائها بعين الاعتبار)المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2,62) وانحراف معياري (0,58)،(0,48) في حين جاءت الفقرة رقم (01)، (تنظر مؤسستنا لعملائهم انهم اهم من أي شيء) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (1,87) وانحراف معياري (0,80)، كما يظهر من

الجدول أن الاتجاه العام محور مبدأ تركيز العميل جاء بدرجة عالية مما يدل على أن المؤسسات محل الدراسة تركز على عملائها.

ثانيا : بالنسبة لمبدأ القيادة

الجدول رقم (18): يوضح نتائج الاتجاه العام لمبدأ القيادة

الرقم	الفقرات	غير موافق	محايد	موافق	\bar{x}	δ	الدرجة
1	ترى أن التحديد الحالي للمسؤوليات يخدم أهداف المؤسسة	5	7	28	2,57	0,71	موافق
		%12,5	%17,5	%70,0			
2	تحوص المؤسسة على أن يكون الرجل المناسب في المكان المناسب	6	8	26	2,50	0,75	موافق
		%15,0	%20,0	%65,0			
3	حسنت شهادة ISO9001 في توزيع المسؤوليات في مؤسستكم	4	11	25	2,52	0,67	موافق
		10,0	27,5	62,5			
	الاتجاه العام لمبدأ القيادة				2,53	0,61	موافق

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لفقرات هذا المتغير المتعلق بمبدأ القيادة بلغ (2,53) وهي متوسط يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكرت الثلاثي (من 2,34 إلى 3) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار " موافق" الذي يعبر عن المستوي المرتفع لمبدأ القيادة في المؤسسات محل الدراسة وانحراف معياري (0,61) وقد احتلت الفقرتين رقم 01 و 03 على التوالي (ترى أن التحديد الحالي للمسؤوليات يخدم أهداف المؤسسة) ،(حسنت شهادة ISO9001 في توزيع المسؤوليات في مؤسستكم) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2,57) وانحراف معياري (0,71)، (0,68) في حين جاءت الفقرة رقم (02) (تحوص المؤسسة على أن يكون الرجل المناسب في المكان المناسب) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2,50) وانحراف معياري (0,75) ، كما يظهر من الجدول أن الاتجاه العام محور مبدأ القيادة جاء بدرجة عالية مما يدل على أن المؤسسات محل الدراسة تركز على القيادة.

ثالثا : بالنسبة لمبدأ اشراك العاملين

الجدول رقم (19) : يوضح نتائج الاتجاه العام لمبدأ إشراك العاملين

الدرجة	δ	\bar{x}	موافق	محايد	غير موافق	الفقرات	الرقم
موافق	0,67	2,55	26	10	4	التكرار	1
			%65,0	%25,0	%10,0	النسبة	
موافق	0,70	2,62	30	5	5	التكرار	2
			%75,0	%12,5	%12,5	النسبة	
موافق	0,70	2,60	29	6	5	التكرار	3
			%72,5	%15,0	%12,5	النسبة	
موافق	0,61	2,59				الاتجاه العام لمبدأ إشراك العاملين	

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لفقرات هذا المتغير المتعلق بمبدأ اشراك العاملين بلغ (2,59) وهي متوسط يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكارت الثلاثي (من 2.34 إلي 3) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار " موافق" الذي يعبر عن المستوي المرتفع لمبدأ اشراك العاملين في المؤسسات محل الدراسة وانحراف معياري (0,610) وقد احتلت الفقرتين رقم 02 و03 على التوالي(حصولكم على شهادة ISO9001 أعطى إضافة فيما يخص مشاركة العاملين)، (تشكل الإدارة فرق عمل تتعاون فيما بينها من أجل حل مشكلات العمل بالمؤسسة)المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2,62) وانحراف معياري (0,70)و(0,70) في حين جاءت الفقرة رقم (01) (تبادر الإدارة العليا بالاستعانة بآراء العاملين للاستفادة منها في اتخاذ القرار) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2,55) وانحراف معياري (0,67)، كما يظهر من الجدول أن الاتجاه العام لمبدأ إشراك العاملين جاء بدرجة عالية مما يدل على أن المؤسسات محل الدراسة تقوم بأشراك عاملها في المؤسسة

رابعاً : بالنسبة لمبدأ اسلوب العملية

الجدول رقم (20) : يوضح نتائج الاتجاه العام لمبدأ أسلوب العملية

الدرجة	δ	\bar{x}	موافق	محايد	غير موافق	الفقرات		الرقم	
موافق	0,74	2,55	28	6	6	التكرار	هناك دراسة فعلية	1	
			%70,0	%15,0	%15,0	النسبة	للعمليات قبل تنفيذها		
موافق	0,69	2,65	31	4	5	التكرار	تحسن مستوى أداء	2	
			%77,5	%10,0	%12,5	النسبة	مؤسستكم بعد حصولها على شهادة ISO9001		
موافق	0,69	2,60	الاتجاه العام لمبدأ أسلوب العملية						

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لفقرات هذا المتغير المتعلق بمبدأ اسلوب العملية بلغ (2,60) وهي متوسط يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكرت الثلاثي (من 2.34 إلى 3) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار " موافق " الذي يعبر عن المستوي المرتفع لمبدأ اسلوب العملية في المؤسسات محل الدراسة وانحراف معياري (0,69) وقد احتلت الفقرة رقم (02) على التوالي(تحسن مستوى أداء مؤسستكم بعد حصولها على شهادة ISO9001) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2,65) وانحراف معياري (0,69)، في حين جاءت الفقرة رقم (02) (تحسن مستوى أداء مؤسستكم بعد حصولها على شهادة ISO9001) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2,60) وانحراف معياري (0,69) ، كما يظهر من الجدول أن الاتجاه العام لمحور مبدأ أسلوب العملية جاء بدرجة عالية مما يدل على أن المؤسسات محل الدراسة تقوم بمبدأ أسلوب العملية في المؤسسة.

خامسا : بالنسبة لمبدأ الاسلوب نظام في إدارة الجودة

الجدول رقم (21) : يوضح نتائج الاتجاه العام لمبدأ أسلوب النظام في إدارة الجودة

الدرجة	\bar{x}	δ	موافق	محايد	غير موافق	الفقرات		الرقم
موافق	2,57	0,71	28	7	5	التكرار	تنتهج مؤسستكم خطط سنوية لتنمية قدرات العاملين	1
			70.0%	17.5%	12.5%	النسبة		
موافق	2,55	0,71	27	8	5	التكرار	تنفذ البرامج التدريبية بناء على أسس ومعايير واضحة تخدم أهداف المؤسسة	2
			67.5%	20.5%	12.5%	النسبة		
موافق	2,56	0,69	الاتجاه العام لمبدأ أسلوب النظام في إدارة الجودة					

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لفقرات هذا المتغير المتعلق بمبدأ اسلوب النظام في الإدارة بلغ (2,56) وهي متوسط يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكارت الثلاثي (من 2.34 إلى 3) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار " موافق" الذي يعبر عن المستوي المرتفع لمبدأ التركيز على العميل في المؤسسات محل الدراسة وانحراف معياري (0,69) وقد احتلت الفقرة رقم (01) (تنتهج مؤسستكم خطط سنوية لتنمية قدرات العاملين) المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2,57) وانحراف معياري (0,71)، في حين جاءت الفقرة رقم (02) (تنفذ البرامج التدريبية بناء على أسس ومعايير واضحة تخدم أهداف المؤسسة) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2,55) وانحراف معياري (0,71)، كما يظهر من الجدول أن الاتجاه العام لمحور لمبدأ اسلوب النظام في الإدارة جاء بدرجة عالية مما يدل على أن المؤسسات محل الدراسة تقوم بمبدأ أسلوب النظام في الإدارة في المؤسسة.

سادسا : بالنسبة لمبدأ التحسين المستمر

جدول (22) : يوضح نتائج الاتجاه العام لمبدأ التحسين المستمر

الدرجة	\bar{x}	δ	موافق	محايد	غير موافق	الفقرات		الرقم
موافق	2,55	0,74	28	6	6	التكرار	تقارن المؤسسة دورياً مستوى أدائها مع المؤسسات المنافسة	1
			70.0%	15.5%	15.5%	النسبة		
موافق	2,55	0,71	27	8	5	التكرار	هل ترى أن هناك وظائف شملها التغيير ضمن العمل بنظام ISO9001	2
			67.5%	20.5%	12.5%	النسبة		
موافق	2,55	0,74	28	6	6	التكرار	تشجع المؤسسة المبادرات الهادفة لتحسين الأداء	3
			70.0%	15.5%	15.5%	النسبة		
	2,55	0,67	الاتجاه العام لمبدأ التحسين المستمر					

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لفقرات هذا المتغير المتعلق بمبدأ التحسين المستمر بلغ (2,55) وهي متوسط يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكارت الثلاثي (من 2.34 إلى 3) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار " موافق" الذي يعبر عن المستوي المرتفع لمبدأ التحسين المستمر في المؤسسات محل الدراسة وانحراف معياري (0,67) وقد احتلت الفقرات رقم 01 و02 و03 على التوالي(تقارن المؤسسة دورياً مستوى أدائها مع المؤسسات المنافسة) ،(هل ترى أن هناك وظائف شملها التغيير ضمن العمل بنظام ISO9001) (تشجع المؤسسة المبادرات الهادفة لتحسين الأداء) بمرتبة ثابتة بمتوسط حسابي بلغ (2,55) وانحراف معياري (0,74)، كما يظهر من الجدول أن الاتجاه العام لمحور لمبدأ التحسين المستمر جاء بدرجة عالية مما يدل على أن المؤسسات محل الدراسة تقوم بمبدأ التحسين المستمر في الإدارة في المؤسسة .

سابعا : بالنسبة لمبدأ الاعتماد على الحقائق

جدول (23) : يوضح نتائج الاتجاه العام لمبدأ أسلوب الاعتماد على الحقائق

الرقم	الفقرات	غير موافق	محايد	موافق	\bar{x}	δ	الدرجة
1	تعتمد مؤسستكم على الحقائق (البيانات، المعلومات) في اتخاذ القرار	4	6	30	2,65	0,66	موافق
	النسبة	%10.0	%15.0	%75.0			
2	أعطت شهادة ISO9001 إضافة فيما يتعلق باتخاذ القرار	3	8	29	2,65	0,62	موافق
	النسبة	%7,5	20,0%	72,5%			
	الاتجاه العام لمبدأ أسلوب الاعتماد على الحقائق				2,65	0,57	موافق

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لفقرات هذا المتغير المتعلق بمبدأ أسلوب الاعتماد على الحقائق في اتخاذ القرار بلغ (2,65) وهي متوسط يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكارت الثلاثي (من 2.34 إلى 3) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار " موافق" الذي يعبر عن المستوي المرتفع بمبدأ أسلوب الاعتماد على الحقائق في اتخاذ القرار في المؤسسات محل الدراسة وانحراف معياري (0,57) وقد احتلت الفقرتين رقم 01 و02 على التوالي(تعتمد مؤسستكم على الحقائق (البيانات، المعلومات) في اتخاذ القرار) ،(أعطت شهادة ISO9001 إضافة فيما يتعلق باتخاذ القرار) بمرتبة اثابثة بمتوسط حسابي بلغ (2,65) وانحراف معياري (0,66)، كما يظهر من الجدول أن الاتجاه العام لمحور المتعلق بمبدأ أسلوب الاعتماد على الحقائق في اتخاذ القرار جاء بدرجة عالية مما يدل على أن المؤسسات محل الدراسة تعتمد على الحقائق في اتخاذ القرار المؤسسة .

ثامنا : بالنسبة لمبدأ المنفعة المتبادلة مع الموردين

جدول (24) : يوضح نتائج الاتجاه العام لمبدأ علاقة المنفعة المتبادلة مع الموردين

الرقم	الفقرات	غير موافق	محايد	موافق	\bar{x}	σ	الدرجة
1	يتعاون مورديكم معكم اتجاه المنافسين	التكرار	6	7	26	2,51	0,75
		النسبة	%15,4	%17,9	%66,7		
2	أعطت لكم شهادة ISO 9001 إضافة في جانب المنفعة المتبادلة مع الموردين	التكرار	4	10	26	2,55	0,67
		النسبة	%10,0	%25,0	%65,0		
	الاتجاه العام لمبدأ علاقة المنفعة المتبادلة مع الموردين				2,53	0,70	موافق

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لفقرات هذا المتغير المتعلق بمبدأ علاقة المنفعة المتبادلة مع الموردين بلغ (2,53) وهي متوسط يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكرت الثلاثي (من 2.34 إلى 3) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار " موافق " الذي يعبر عن المستوي المرتفع بمبدأ علاقة المنفعة المتبادلة مع الموردين في المؤسسات محل الدراسة وانحراف معياري (0,70) وقد احتلت الفقرة رقم (02) (أعطت لكم شهادة ISO 9001 إضافة في جانب المنفعة المتبادلة مع الموردين) على المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2,55) وانحراف معياري (0,67)، (في حين جاءت الفقرة رقم (01) (يتعاون مورديكم معكم اتجاه المنافسين) في المرتبة الأخيرة بين فقرتين هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (2,51) وانحراف معياري (0,75) ، كما يظهر من الجدول أن الاتجاه العام لمحور بمبدأ علاقة المنفعة المتبادلة مع الموردين جاء بدرجة عالية مما يدل على أن المؤسسات محل الدراسة حيث تعتمد بمبدأ علاقة المنفعة المتبادلة مع الموردين في المؤسسة

الفرع الثاني: دراسة واقع التدقيق الداخلي لنظام ادارة الجودة في مؤسسة ليند غاز

اولا : بالنسبة لتدقيق الداخلي في نظام إدارة الجودة في المؤسسة

جدول (25) : يوضح نتائج الاتجاه العام لتدقيق الداخلي في نظام إدارة الجودة في المؤسسة

الرقم	الفقرات	غير موافق	محايد	موافق	\bar{x}	σ	الدرجة
1	تقوم المؤسسة بالمراجعة الداخلية بشكل دوري	7	28	5	1.95	0.55	محايد
		%17.5	%70.0	%12.5			
2	يوجد وعي لدى الإدارة بتحسين طرق و إجراءات القيام بمهامك	7	28	5	1.95	0.55	محايد
		%17.5	%70.0	%12.5			
3	يتم توفير إمكانيات من أجل اداء العمل بشكل جيد	7	8	25	2.45	0.78	موافق
		%17.55	%20.0	%62.5			
4	تنجز الأعمال الموكلة إليك في الوقت المحدد و بكفاءة	3	10	27	2.60	0.63	موافق
		%7.5	%25.0	%67.5			
5	لك حرية في اختيار الميادين والأنشطة التي يجب فحصها	5	9	26	2.52	0.71	موافق
		%12.5	%22.5	%65.0			
6	تقوم بأداء مهامك بكل نزاهة وموضوعية	1	8	31	2.75	0.49	موافق
		%2.5	%20.0	%77.0			
7	تحرص على تطوير مهاراتك باستمرار	2	4	34	2.80	0.51	موافق
		%5.0	%10.0	%85.5			
8	يوجد تحسّن مستمر على طرق و إجراءات القيام بوظيفتك	1	7	31	2.77	0.47	موافق
		%2.5	%17.5	%80.0			
9	تتوفر لديك معرفة كافية لتحديد المؤشرات التي تدل على الغش التدليس	2	6	32	2.75	0.54	موافق
		%5.05	%15.0	%80.0			
10	تتبع معايير مهنية واضحة وسليمة في اداء مهنتك	1	7	32	2.77	0.47	موافق
		%2.5	%17.5	%80.0			
11	تلتزم بالتعليمات والقواعد الداخلية للمؤسسة	2	5	33	2.80	0.56	موافق
		%7.5	%5.0	%87.0			
12	تقوم بتحقيق من الالتزام بالأنظمة المطبقة داخل المؤسسة	2	5	33	2.72	0.53048	موافق
		%5.0	%12.5	%82.5			
13	لديك إمكانية بالتأكد من فعالية الوسائل المستخدمة في حماية الأصول	2	7	31	2.72	0.55	موافق
		%5.0	%17.5	%73.5			
14	يوجد القدرات اتصالية تمكنك من الحصول على المعلومات المطلوبة	6	5	28	2.56	0.75	موافق
		%15.4	%12.8	%71.2			

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يظهر من الجدول السابق أن المتوسط العام لفقرات هذا المتغير المتعلق بالتدقيق الداخلي لنظام ادارة الجودة في المؤسسة بلغ (2,36) وهي متوسط يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكارت الثلاثي (من 2.34 إلى 3) وهي الفئة التي تشير إلى الخيار " موافق " الذي يعبر عن المستوي المرتفع لتدقيق الداخلي لنظام ادارة الجودة في المؤسسات محل الدراسة وانحراف معياري (0,67) وقد احتلت الفقرة رقم 07 و 11(تحرص على تطوير مهاراتك باستمرار)،(تلتزم بالتعليمات والقواعد الداخلية للمؤسسة)المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ (2,80) وانحراف معياري (0,51) في حين جاءت الفقرة رقم (01) (تقوم المؤسسة بالمراجعة الداخلية بشكل دوري) في المرتبة الأخيرة بين فقرات هذا البعد بمتوسط حسابي بلغ (1,95) وانحراف معياري (0,55)، كما يظهر من الجدول أن الاتجاه العام لمحور التدقيق الداخلي لنظام ادارة الجودة جاء بدرجة عالية مما يدل على أن المؤسسة محل الدراسة تقوم بالتدقيق الداخلي لنظام ادارة الجودة .

المطلب الثالث : اختبار الفروق لمساهمة التدقيق الداخلي في تعزيز نظام إدارة الجودة –دراسة مقارنة-

يهتم هذا العنصر بتحليل الفروق في اختلاف ابعاد طبيعة المصلحة، وهذا التحليل يفيد في فعالية العوامل المدروسة عند مختلف المصالح.

الجدول رقم (26): يوضح اختبار الفروق بين المتوسطات في تطبيق نظام الجودة في المؤسسة حسب المصلحة

العناصر	قيمة f	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
مبدأ التركيز على العميل	5,82	39	0,00
مبدأ القيادة	1,58	39	0,21
مبدأ اشراك العاملين	1,66	39	0,20
مبدأ اسلوب العملية	0,64	39	0,52
مبدأ اسلوب النظام بالادارة	4,55	39	0,01
مبدأ التحسين المستمر	4,52	39	0,01
مبدأ الاعتماد على الحقائق	4,36	39	0,02
مبدأ علاقة المنفعة المتبادلة	4,17	39	0,02
واقع تطبيق نظام الجودة	3,43	39	0,04

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يبين الجدول رقم (26) أثر متغير المصلحة في درجة تطبيق نظام الجودة في المؤسسة محل الدراسة، من خلال النتائج الخاصة بتحليل التباين أحادي الاتجاه ANOVA لدلالة الفروق بين العينات عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) كالتالي :

H_0 : لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق نظام إدارة الجودة ترجع لمصلحة المؤسسة.

H₁ : توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تطبيق نظام إدارة الجودة ترجع لمصلحة المؤسسة.

يبين الجدول رقم (26) أن قيم (F) دال إحصائياً عند مستوى الدلالة ($0.05 \geq \alpha$) على مستوى جميع أبعاد نظام ادارة الجودة وعليه نقبل الفرضية البديلة، مما يعني بأنه يختلف تطبيق نظام إدارة الجودة باختلاف المصالح المدروسة، وللتوضيح أكثر نستعين بالجدول التالي :

الجدول رقم (27) : المقارنة البعدية في تطبيق نظام الجودة حسب المصلحة

المبادئ	المصلحة	ليند غاز	الدلالة الإحصائية
مبدأ التركيز على العميل	الاستغلال	ادارة المستخدمين	0.002
مبدأ اسلوب العملية	الاستغلال	ادارة المستخدمين	0.006
مبدأ اسلوب النظام بالادارة	المالية	ادارة المستخدمين	0.006
مبدأ التحسين المستمر	المالية	ادارة الاستغلال	0.005
		ادارة المستخدمين	0.005
مبدأ الاعتماد على الحقائق	المالية	ادارة المستخدمين	0.006
واقع تطبيق نظام الجودة			0,043

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

- يبين الجدول رقم (27) أثر متغير طبيعة المصلحة في الابعاد المتعلقة بمبدأ التركيز على العميل، مبدأ اسلوب العملية، مبدأ اسلوب النظام بالادارة، مبدأ التحسين المستمر، مبدأ الاعتماد على الحقائق في المؤسسة محل الدراسة، والتي تظهر فروق على مستوى المؤسسة في المصلحة، ويرجع هذا الاختلاف لصالح المؤسسة في المصلحة الإستغلال باعتبار قيمة المتوسط الحسابي تفوق متوسطات إدارة المستخدمين، والأستغلال في مؤسسة "ليند غاز"، بينما ما يتعلق بالمحور بشكل عام والمتمثل في نظام ادارة الجودة فيتضح من خلال الجدول أعلاه أن النتيجة نفسها بمعنى أن المؤسسة "ليند غاز" في المصلحة تهتم بواقع تطبيق نظام الجودة أكثر، وهذا حسب الملحق رقم (03) الذي يبين قيمة المتوسط الحسابي في المصلحة ادارة المستخدمين اكبر من الاسغلال.

- بالنسبة لمبدأ التركيز على العميل بمتوسط حسابي 2.6، وتفسر هذه النتيجة كون أن المؤسسة "ليند غاز" تقوم بتطبيق نظام ادارة الجودة بشكل جيد وهذا راجع لخصوصية هذا مصلحة ادارة المستخدمين انظر الملحق رقم (04).

- بالنسبة لمبدأ اسلوب العملية حسب الملحق رقم (05) يبين قيمة المتوسط الحسابي في المصلحة ادارة المستخدمين أكبر من الاسغلال بالنسبة لمبدأ أسلوب العملية بمتوسط حسابي 2.7 وتفسر هذه النتيجة كون أن المؤسسة " ليند غاز" تقوم بتطبيق نظام ادارة الجودة بشكل جيد وهذا راجع لخصوصية هذا مصلحة ادارة المستخدمين.
- بالنسبة لمبدأ اسلوب النظام في الادارة حسب الملحق رقم (06) يبين قيمة المتوسط الحسابي في المصلحة ادارة المستخدمين أكبر من الاسغلال بالنسبة بالنسبة لمبدأ اسلوب النظام في الادارة بمتوسط حسابي 2.7 ، وتفسر هذه النتيجة كون أن المؤسسة ليند غاز تقوم بتطبيق نظام ادارة الجودة بشكل جيد وهذا راجع لخصوصية هذا مصلحة ادارة المستخدمين.
- بالنسبة لمبدأ التحسين المستمر حسب الملحق رقم (07) يبين قيمة المتوسط الحسابي في المصلحة ادارة المستخدمين أكبر من الاسغلال بالنسبة بالنسبة لمبدأ التحسين المستمر بمتوسط حسابي 2.8 ، وتفسر هذه النتيجة كون أن المؤسسة ليند غاز تقوم بتطبيق نظام ادارة الجودة بشكل جيد وهذا راجع لخصوصية هذا مصلحة ادارة المستخدمين.
- بالنسبة لمبدأ اسلوب الاعتماد على الحقائق في اتخاذ القرار حسب الملحق رقم (08) يبين قيمة المتوسط الحسابي في المصلحة ادارة المستخدمين أكبر من الاسغلال بالنسبة لمبدأ اسلوب الاعتماد على الحقائق في اتخاذ القرار بالنسبة بمتوسط حسابي 2.8 ، وتفسر هذه النتيجة كون أن المؤسسة "ليند غاز" تقوم بتطبيق نظام ادارة الجودة بشكل جيد وهذا راجع لخصوصية هذا مصلحة ادارة المستخدمين.

خلاصة الفصل

حاولنا من خلال هذا الفصل الإجابة على اشكالية الدراسة في مدى مساهمة التدقيق الداخلي في نظام

ادارة الجودة بالنسبة للمؤسسة الإقتصادية من خلال اعتمادنا على الدراسة حيث تناول هذا الفصل من خلال
مبحثين، المبحث الأول الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية، اما المبحث الثاني تطرقنا فيه الى عرض
نتائج الدراسة تحليلها ومنقاشتها.

من خلال مراجعة الدارسة نتائج هذه الدراسة يمكن الاشارة الى مايلي :

- هناك دورا ملموسا لوظيفة التدقيق الداخلي في سبيل الرقي بأداء المؤسسات الحائزة على شهادة الايزو وهذا
الدور يحتاج الى تعزيز وتنمية؛
- لا يوجد وعى كافي لنظام ادارة الجودة بجميع متطلبات نظام ادارة الجودة لدى جميع المصالح فالمؤسسة .

خاتمة

حاولنا من خلال تناولنا لموضوع التدقيق الداخلي في تعزيز نظام ادارة الجودة بالتطبيق على حالة المؤسسة الاقتصادية الحائزة على شهادة الايزو معالجة الإشكالية البحث التي تدور حول مدى مساهمة التدقيق الداخلي في نظام ادارة الجودة بالمؤسسة الاقتصادية من خلال الفصلين لهذه الدراسة انطلاقا من الفرضيات الأساسية باستخدام الاساليب والأدوات المشار اليها في المقدمة.

✚ اولا : اختبار الفرضيات

-فيما يخص الفرضية الأولى المتعلقة بتوفر مؤسسة ليند غاز على جميع متطلبات تطبيق نظام إدارة الجودة فقد توصلنا من خلال الاتجاه العام لواقع تطبيق نظام ادارة الجودة بدرجة موافق هذا مايعني ان مؤسسة ليند غاز تطبق نظام ادارة الجودة بجميع المتطلبات وعليه تقبل الفرضية.

-فيما يخص الفرضية الثانية المتعلقة بهناك فروق ذات دلالة احصائية في درجة اختلاف تطبيق نظام ادارة الجودة حسب مصالح مؤسسة ليند غاز ترجع لصالح مصلحة إدارة المستخدمين.

واستناد لتحليل الفرقات بأنه دال على مستوى المصلحة هذا مايعني ان المؤسسة تطبق نظام ادارة الجودة بجميع متطلبات نظام إدارة الجودة في جميع المصالح هذا مايعني ان تطبيق نظام إدارة لا يختلف باختلاف المصالح وعليه تقبل الفرضية الثانية.

-وبخصوص الفرضية الثالثة المتعلقة يساهم التدقيق الداخلي في تعزيز نظام إدارة الجودة في المؤسسة ليند غاز فقد توصلنا من خلال الاتجاه العام لمساهمة التدقيق الداخلي في تعزيز نظام ادارة الجودة بدرجة موافق هذا مايعني ان المؤسسة تقوم بمساهمة التدقيق الداخلي في تعزيز الجودة وعليه تقبل الفرضية.

- فيما يخص الفرضية الرابعة لا هناك فروق ذات دلالة احصائية في واقع التدقيق الداخلي لنظام إدارة الجودة حسب مصالح مؤسسة ليند غاز ترجع لصالح مصلحة إدارة المستخدمين واستناد لتحليل الفرقات بأنه غير دال على مستوى المصلحة هذا مايعني ان المؤسسة لا تقوم بمساهمة التدقيق الداخلي لتعزيز نظام ادارة الجودة في جميع المصالح وعليه لا تقبل الفرضية .

✚ نتائج الدراسة :

- تلتزم المؤسسة بمبدأ التركيز على العميل من خلال الدراسة توصلنا ان الاتجاه العام جاء بدرجة موافق ومتوسط حسابي كبير ومن خلال تحليل الفرقات كان دال احصائيا .
- بالنسبة لمبدأ القيادة حيث توصلنا من خلال الدراسة ان الاتجاه العام جاء بدرجة موافق ومتوسط حسابي كبير ومن خلال تحليل الفرقات كان منعما
- اما بالنسبة لمبدأ اشراك العاملين من خلال الدراسة توصلنا ان الاتجاه العام جاء بدرجة موافق ومتوسط حسابي كبير ومن خلال تحليل الفرقات كان منعما .

- بالنسبة لمبدأ اسلوب العملية من خلال الدراسة توصلنا ان الاتجاه العام جاء بدرجة موافق ومتوسط حسابي كبير ومن خلال تحليل الفروقات كان دال احصائيا.
- بالنسبة لمبدأ اسلوب النظام في الادارة من خلال الدراسة توصلنا ان الاتجاه العام جاء بدرجة موافق ومتوسط حسابي كبير ومن خلال تحليل الفروقات كان دال احصائيا .
- بالنسبة لمبدأ التحسين المستمر من خلال الدراسة توصلنا ان الاتجاه العام جاء بدرجة موافق ومتوسط حسابي كبير ومن خلال تحليل الفروقات كان دال احصائيا.
- بالنسبة لمبدأ اسلوب الاعتماد على الحقائق في اتخاذ القرار من خلال الدراسة توصلنا ان الاتجاه العام جاء بدرجة موافق ومتوسط حسابي كبير ومن خلال تحليل الفروقات كان دال احصائيا.
- بالنسبة لمبدأ المنفعة المتبادلة مع المورد من خلال الدراسة توصلنا ان الاتجاه العام جاء بدرجة موافق ومتوسط حسابي كبير ومن خلال تحليل الفروقات كان منعما .

✚ التوصيات :

- استناد للمراجعة النظرية لدراسة وبناء على النتائج الجانب العلمي منها والتحليل الاحصائي لاستبيان فقد تمت التوصية بما يلي :
- على المؤسسة تامين كل من مبادئ التركيز على العميل ومبدأ اسلوب العملية ومبدأ اسلوب نظام ادارة في الإدارة ومبدأ التحسين المستمر ومبدأ الاعتماد على الحقائق؛
 - على المؤسسة التركيز والأخذ بعين الاعتبار على كل من مبدأ القيادة ومبدأ اشراك العاملين ومبدأ المنفعة المتبادلة مع المورد؛
 - على المؤسسة دعم وتعزيز أنشطة انظمة الجودة بشكل اوسع من خلال منح الثقة للعاملين وتحفيزهم على الابداع ونشر ثقافة الجودة لديهم؛
 - على المؤسسة ان تنمي مهارات العاملين من خلال توفير وتسهيل التدريب والتكوين لهم؛
 - من الضروري تعزيز ادراك الجهات العليا بأهمية التدقيق الداخلي الذي يساعد على تطوير هذه الوظيفة ورفيها بأداء المؤسسة .

✚ افاق البحث :

- بعد الانتهاء من الدراسة نشير الى ان النتائج المتوصل اليها اثارت جل اهتمامتنا الا ان الدراسة تبقى مفتوحة من جوانب متعددة وبأبعاد مختلفة وفي هذا الصدد يقترح على الباحث عدد من المواضيع التي يعتقد انها وجديرة بالدراسة مستقبلا من اهمها :
- مراقبة الجودة في المؤسسة وفق المعايير الدولية للتدقيق؛
 - نظم واساليب السيطرة النوعية في المؤسسات الانتاجية؛
 - واقع تبني المؤسسات الجزائرية لنظام ادارة الجودة.

قائمة المصادر

والمراجع

بالغة العربية :

الكتب

- 1- أحمد بن عيشاوي، إدارة الجودة الشاملة (TQM) الأسس النظرية والتطبيقية في المؤسسات السلعية والخدمية، دار الحامد للنشر والتوزيع الأردن، عمان سنة 2013.
- 2- أحمد يوسف دودين، إدارة الجودة الشاملة، جامعة الزرقاي، الأكامون لنشر والتوزيع ، الأردن، سنة 2014.
- 3- حميد عبد النبي الطائي، رضا صاحب آل علي، سنان كاظم الموسوي، إدارة الجودة الشاملة TQM والايزو ISO، الوراق للنشر والتوزيع؛ الأردن، 2014.
- 4- داود يوسف صبح، دليل التدقيق الداخلي وفق المعايير الدولية ، اتحاد المصارف العربية، لبنان، ط 1، 2008

المدكرات :

- 5- شعبان لطفي ، المراجعة الداخلية مهمتها ومساهماتها في تحسين تسيير المؤسسة ، مذكرة ماجستير تخصص علوم اقتصادية، فرع إدارة أعمال غير منشورة، جامعة الجزائر، الجزائر، 2004.
- 6- دراسة امينة سعيدان بعنوان التدقيق الداخلي كأداة لضبط الجودة في المؤسسات الاقتصادية، مذكرة لنيل شهادة الماستر -جامعة ورقلة - ورقلة ، سنة 2014
- 7- دراسة الطالب منصف ملوك، بعنوان اثر إشهاد الجودة على اداء المؤسسات الجزائرية حالة المواصفة ISO 9000 2000، م ذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير م ذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير بجامعة فرحات عباس -سطييف ، لسنة 2009-2010
- 8- دراسة من اعداد الطالبتين عمران حميدة ، سعدلي فطيمة بعنوان اثر ادارة الجودة الشاملة على تنافسية المؤسسة الاقتصادية حالة مؤسسة المطاحن الكبرى دحماني بأولاد موسى - بومرداس - م ذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر تخصص ادارة الاعمال الاستراتيجية بالمركز الجامعي العقيد الكلي محمد او الحاج - البويرة - سنة 2011/2012
- 9- دراسة الطالب ربيعي مليود بعنوان : تأثير ثقافة المؤسسة على تطبيق نظام إدارة الجودة الشاملة، دراسة حالة مؤسسة الأنابيب الناقلة بغرداية مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير ، تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات بجامعة 20 اوت 55 سكيكدة لسنة 2006.

10- كمال محمد سعيد كامل النونو، مدى تطبيق معايير التدقيق الداخلي المتعارف عليها في البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة، مذكرة ماجستير تخصص محاسبة وتمويل الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، سنة 2008.

المجلات :

11- أنيس سلمان علي، أنشطة التدقيق وفق المعيار الدولي ، ISO 19011 – 2002 ، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد 34 ، 2013 .

12- حسن عبد الكريم سلوم، التدقيق الداخلي والتغير الاستراتيجي ، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 14 ، 2012

13- فداء عبد المجيد، إلتزام شعب الرقابة و التدقيق الداخلي في الجامعات الحكومية بالمعايير الحديثة ، مجلة كلية المأمون، الجامعة المستنصرية، بغداد، العدد 19، 2012.

14- الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، رقم 02 المؤرخة في 12/01/1988

الانترنت

15- فلاق محمد ، التدقيق الداخلي وعلاقته في ضبط الجودة في المؤسسات العمومية والاقتصادية الحاصلة على شهادة الايزو 9000، مداخلة بجامعة 20 اوت سكيكدة 2013/11/09 انظر للموقع ادناه، <https://www.univ-chlef.dz/ar/seminaires-skikda-mohamedfellague.pdf>

بالغة الاجنبية

16- (دراسة Jan cattrysse) بعنوان مفاهيم حول الحوكمة المتكاملة ودور المدقق الداخلي ، 2005

17- (دراسة Pr Admdres G . koutoupis و Chrisfos D. dakkosn) بعنوان الحوكمة العامة والتدقيق الداخلي في المؤسسات الحديثة (المصغرة) حالة اليونان ، 2009 .

18- دراسة (Gray , R) current development and trends in social and environmental , auditing international journal of auditing . N3 , 20

الملاحق

ملحق رقم (01)

جامعة قاصدي مرباح ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



تحت إشراف الأستاذ: خامرة الطاهر

دراسة للطالب: خمقاني احلام

إسـتـبـان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

بعد التحية :

أضع بين أيديكم هذا الاستبيان كجزء من الدراسة التي سيجريها الباحث للحصول على شهادة الماستر في تدقيق و مراقبة التسيير من خلال مذكرة بعنوان : التدقيق الداخلي في تعزيز نظام الجودة في المؤسسة الاقتصادية وهذه الاستمارة موجهة لإفراد مجتمع الدراسة والمتمثلين في مدققين الداخلين وعمال المؤسسة ، فأرجو من سيادتكم المحترمة الإجابة عن الأسئلة الواردة في الاستمارة بهدف اعتمادها كمصدر للبيانات اللازمة لإعداد البحث ، لدى أرجو التكرم بقراءة العبارات بدقة والإجابة عنها بموضوعية ، علمنا بأن هذه البيانات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي وستكون دقة إجاباتكم ومساهماتكم عوناً كبيراً لي في التوصل إلى نتائج موضوعية وعملية ، وفي الأخير تقبلوا مني فائق الاحترام والتقدير .

بيانات الشخصية:

- 1- الجنس: ذكر أنثى
- 2- الخبرة: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات من 11 سنة فأكثر
- 3- العمر: أقل من 30 من 30 إلى 50 أكثر من 51 سنة
- 4- المستوى التعليمي: تكوين مهني جامعي دراسات عليا
- 5- الوظيفة: مدير مدقق موظف طار
- 6- المصلحة: المالية ادارة المستخدمين التوزيع الأستغلال

المحور الاول : واقع تطبيق نظام الجودة في المؤسسة:

موافق	محايد	غير موافق	الفقرات	الرقم	الفقرة
			تنظر مؤسستنا لعملائها أنهم أهم من أي شيء	01	مبدأ التركيز على العميل
			تدرك مؤسستنا جيدا متطلبات وتطلعات عملائها	02	
			تتلقى مؤسستكم شكاوي من قبل عملائها	03	
			تأخذ المؤسسة مقترحات عملائها بعين الاعتبار	04	
			ترى أن التحديد الحالي للمسؤوليات يخدم أهداف المؤسسة	05	مبدأ القيادة
			تحرص المؤسسة على أن يكون الرجل المناسب في المكان المناسب	06	
			حسنت شهادة ISO9001 في توزيع المسؤوليات في مؤسستكم	07	
			تبادر الإدارة العليا بالاستعانة بآراء العاملين للاستفادة منها في اتخاذ القرار	08	مبدأ إشراك العاملين
			حصلوكم على شهادة ISO9001 أعطى إضافة فيما يخص مشاركة العاملين	09	
			تشكل الإدارة فرق عمل تتعاون فيما بينها من أجل حل مشكلات العمل بالمؤسسة	10	
			هناك دراسة فعلية للعمليات قبل تنفيذها	11	مبدأ أسلوب العلمية
			تحسن مستوى أداء مؤسستكم بعد حصولها على شهادة ISO9001	12	مبدأ أسلوب النظام افي الإدارة
			تنتهج مؤسستكم خطط سنوية لتنمية قدرات العاملين	13	
			تنفذ البرامج التدريبية بناء على أسس ومعايير واضحة تخدم أهداف المؤسسة	14	مبدأ التحسين المستمر
			تقارن المؤسسة دورياً مستوى أدائها مع المؤسسات المنافسة	15	
			هل ترى أن هناك وظائف شملها التغيير ضمن العمل بنظام ISO9001	16	
			تشجع المؤسسة المبادرات الهادفة لتحسين الأداء	17	مبدأ اسلوب الاعتماد على الحقائق في اتخاذ القرار
			تعتمد مؤسستكم على الحقائق (البيانات، المعلومات) في اتخاذ القرار	18	
			أعطت شهادة ISO9001 إضافة فيما يتعلق باتخاذ القرار	19	مبدأ علاقة المنفعة المتبادلة مع الموردین
			يتعاون مورديكم معكم اتجاه المنافسين	20	
			أعطت لكم شهادة ISO 9001 إضافة في جانب المنفعة المتبادلة مع الموردین	21	

المحور الثاني : واقع التدقيق الداخلي في المؤسسة

الرقم	العبرة	غير موافق	محايد	موافق
1	تقوم المؤسسة بالمراجعة الداخلية بشكل دوري.			
2	يوجد وعي لدى الإدارة بتحسين طرق و إجراءات القيام بمهامك.			
3	يتم توفير إمكانيات من أجل اداء العمل بشكل جيد.			
4	تنجز الأعمال الموكلة إليك في الوقت المحدد و بكفاءة.			
5	لك حرية في اختيار الميادين و الأنشطة التي يجب فحصها.			
6	تقوم بأداء مهامك بكل نزاهة و موضوعية .			
7	تحرص على تطوير مهارتك باستمرار.			
8	يوجد تحسين مستمر على طرق و إجراءات القيام بوظيفتك .			
9	تتوفر لديك معرفة كافية لتحديد المؤشرات التي تدل على الغش التدليس.			
10	تتبع معايير مهنية واضحة و سليمة في اداء مهنتك .			
11	تلتزم بالتعليمات و القواعد الداخلية للمؤسسة.			
12	تقوم بتحقيق من الالتزام بالأنظمة المطبقة داخل المؤسسة.			
13	لديك إمكانية بالتأكد من فعالية الوسائل المستخدمة في حماية الأصول.			
14	يوجد القدرات اتصالية تمكنك من الحصول على المعلومات المطلوبة.			

ملحق رقم (02)

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح ورقلة

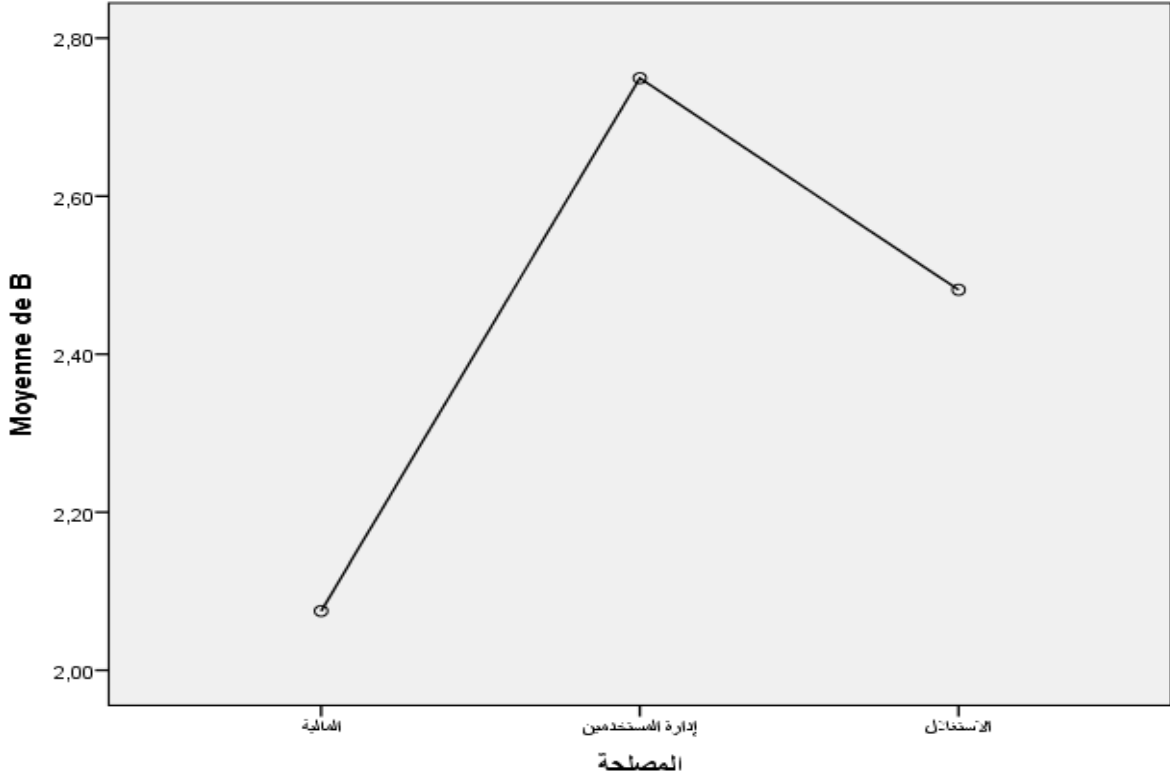
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم : العلوم التسيير

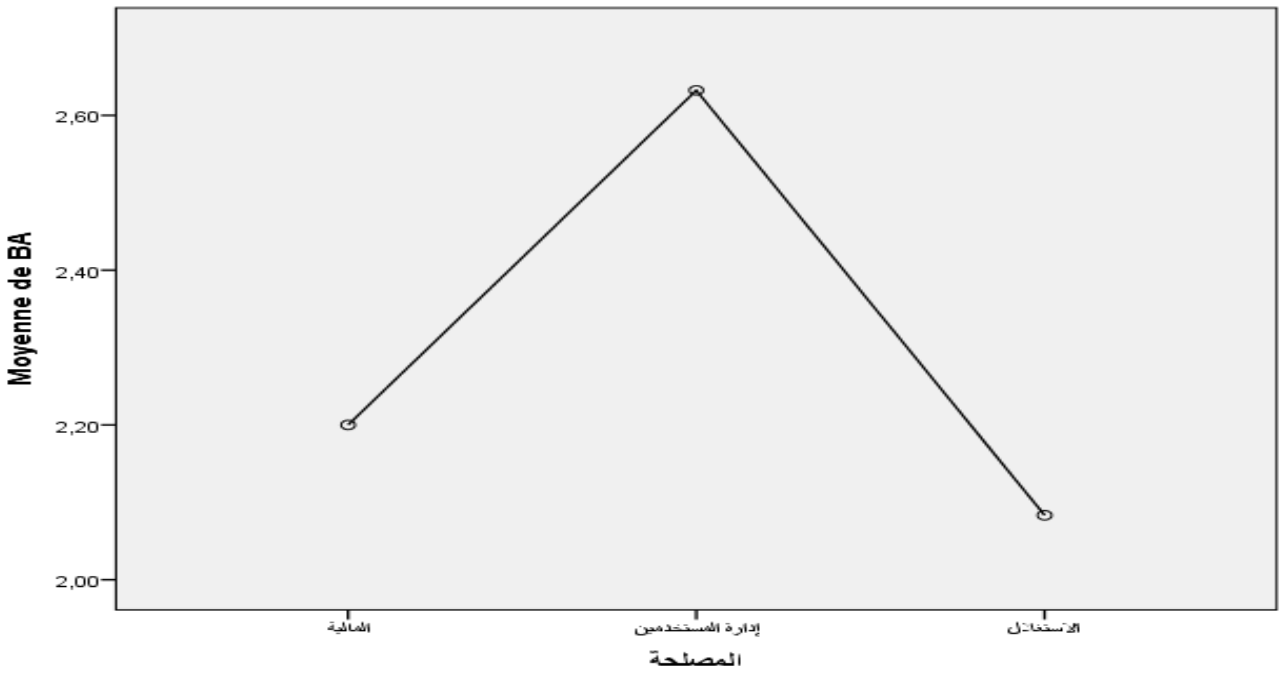
استمارة صدق المحكمين

الجامعة	القسم	الدرجة	المحكم	الرقم
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	العلوم التسيير	دكتور محاضر	بن عيشاوي احمد	01
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	العلوم التسيير	أستاذ محاضر	لمقدم خالد	02
جامعة قاصدي مرباح ورقلة	العلوم التسيير	أستاذ محاضر	مناصرية رشيد	03

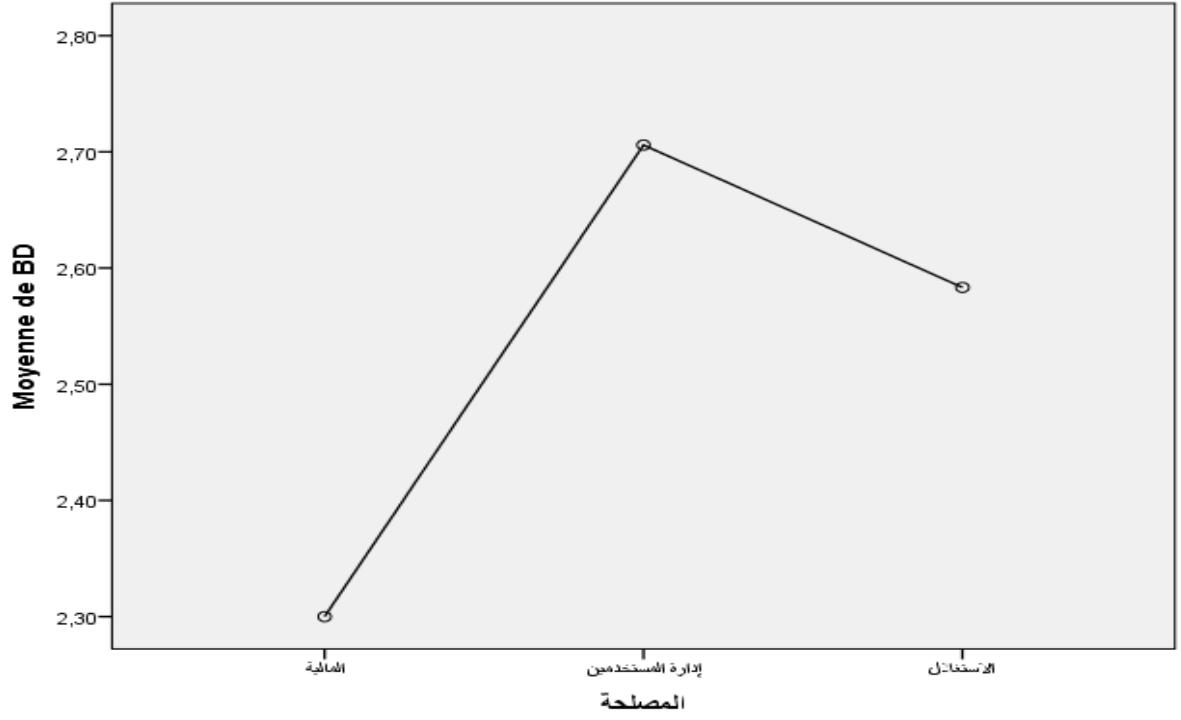
الملحق (03) متوسط الحسابي لواقع تطبيق الجودة في المؤسسة حسب المصلحة



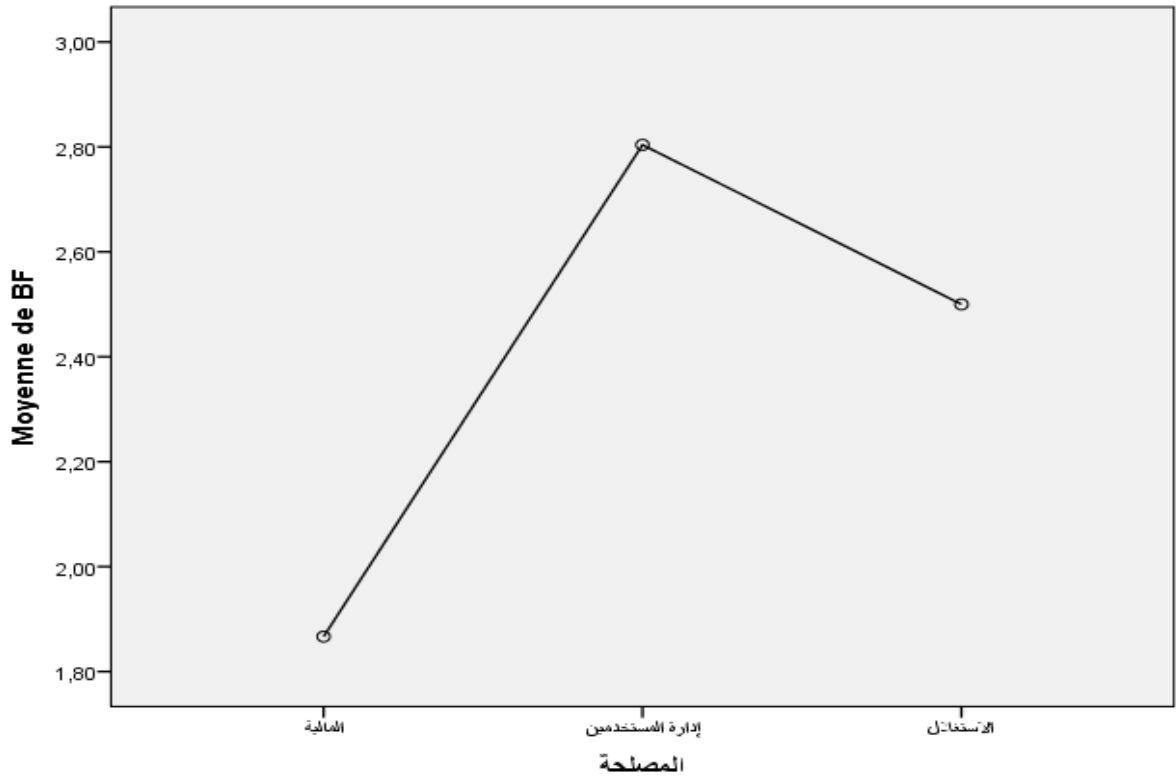
الملحق (04) متوسط الحسابي مبدأ التركيز على العميل حسب المصلحة



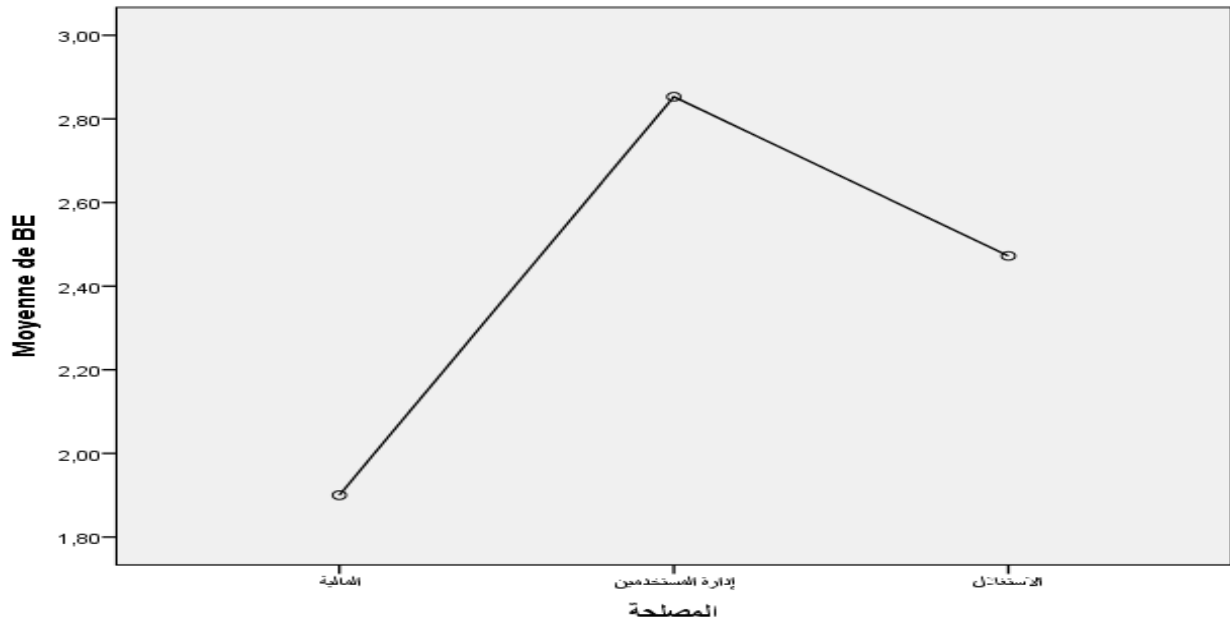
الملحق (05) متوسط الحسابي لمبدأ أسلوب العملية حسب المصلحة



الملحق (06) متوسط الحسابي لمبدأ التحسين المستمر حسب المصلحة



الملحق (07) متوسط الحسابي لمبدأ أسلوب النظام في الإدارة حسب المصلحة



الملحق (08) متوسط الحسابي لمبدأ أسلوب الاعتماد على الحقائق في إتخاذ القرار حسب المصلحة

