

خدمات التأجيل والتطبيق المستمر ومتطلبات تجسير فجوة التوقعات في بيئة التجارة الإلكترونية

د. فيان عبد الرحمن ياسين *

المسخلص:

ان اقتحام تكنولوجيا المعلومات لكافة مجالات الحياة ومنها الجوانب المالية والتي تمثلت في بيئة التجارة الإلكترونية وانعكاساتها على خصائص المعلومات المحاسبية والتغير في نشر القوائم المالية وتأثير ذلك على مهنة التدقيق بما يواكب التطور الحاصل لتلبية متطلبات مستخدمي هذه البيئة في أضعاف الثقة وبشكل مستمر والتقرير وبشكل متزايد عن مصداقية المعلومات النوعية وابداء رأي حول التقديم العادل للبيانات المالية من خلال النظام المحاسبي الفوري فكان لابد من توسيع نطاق الخدمات المقدمة لتمتد الى خدمات التأجيل التي تهدف الى تحسين جودة المعلومات ومحتواها لأغراض اتخاذ القرار والمتمثلة في خدمات الثقة في موقع الزبون Web Trust وخدمات الثقة في نظام الزبون Sys Trust فضلاً عن خدمات التدقيق المستمر Continuous Audit التي تساعد على تكوين قاعدة تساهم في ابداء الرأي حول التقديم العادل للبيانات المالية في ظل نظام محاسبي فوري.

ان المنظمات المهنية تعمل بشكل متزايد على تطوير وبناء ثقة في مهنة التدقيق والارتقاء بتقديم خدمات ذات قيمة مضافة الا ان المشاكل القضائية التي يتعرض لها مراقب الحسابات نتيجة لتقديم هذه الخدمات أكثر تعقيداً من البيئة التقليدية ويرجع ذلك الى فجوة التوقعات الناشئة بين ادراك الافراد للمسؤوليات الملقاة على عاتق مراقب الحسابات وما هو مسؤول عنه فعلا ، لذا من المهم دراسة أسباب هذه الفجوة ومحاولة تجسيروها وتلبية متطلبات مستخدميها.

Abstract:-

The Storming of The Information Technology for all areas of Life, including Financial Aspects, which were represented in The Environment of Electronic Commerce and Their Impact at The Characteristics of Accounting Information and The Change in The Deployment of Financial Statements and its Impact at The Auditing Profession to keep pace with The Evolution to meet The Requirements of The Users of This Environment in giving confidence, continuously and report, increasingly for the credibility of qualitative information And Express an opinion on the fair presentation of the financial statements by the accounting system Messaging so it was necessary to expand the range of services offered to extend to emphasize that aims to improve the quality of information and content for the purposes of decision-making and of trust services in the client site Web Trust and services confidence in the client system Sys Trust in addition to the services of ongoing audit Continuous Audit that help to form the base of contributing to express an opinion on the fair presentation of the financial statements under the immediate accounting system.

The professional organizations are working increasingly to develop and build confidence in the auditing profession and upgrading to provide value-added services, but the judicial problems that the external auditor is suffered from as a result of providing these services is more complex than the traditional environment due to the expectations emerging gap between the Realization of individuals for the responsibilities entrusted to responsibility of the external auditor and what is actually responsible for , so it is important to examine the reasons for this gap and try to bridge and meet the requirements of its users.

المقدمة :

لقد تمكن اختراع شبكة الاتصالات المعقدة الحديثة والمتمثل بشبكة الانترنت من إزالة الحدود بين جميع دول العالم ، وجعل العالم أشبه بالقرية الواحدة ، وظهر ضمن هذا الاختراع آليات وأدوات تعامل متعددة الأشكال والأغراض.

وتعد أداة أو آلية التجارة الإلكترونية إحدى الأدوات الحديثة التي أفرزتها شبكة الانترنت ، ورافق ظهورها تغير جوهرى بيئة الأعمال الخاصة بها ، فمن جهة هي أداة ذات طابع غير ملموس، ومن جهة أخرى ونظراً لطابعها الفريد من نوعه رافقها غياب التوثيق المستندي لأغلب مراحل العمليات التجارية التي تتم من خلالها لذا فإن المنظمات المهنية تتسارع لتطوير وبناء الثقة في مهنة التدقيق عن طريق وضع الأطر التنظيمية والارتقاء بتقديم خدمات مهنية تساهم في تقليل فجوة التوقعات الناشئة بين ادراك وفهم الأفراد لهذه المهنة ومسؤوليات مراقبي الحسابات والتي من المؤكد اتساع هذه الفجوة نتيجة للتقدم التكنولوجي لنظم المعلومات وتزايد الخدمات التي يطلبها متخذوا القرار ، وقد قام كل من معهد المحاسبين الأمريكيين AICPA والمجمع الكندي للمحاسبين القانونيين CICA بتقديم خدمات جديدة كخدمات تأكيد الثقة في موقع الزبون وخدمات الثقة في نظام الزبون فضلاً عن التدقيق المستمر وبما يساهم بشكل فاعل وسليم في تلبية احتياجات مستخدمي هذه المواقع.

المبحث الأول منهجية البحث

(أ) مشكلة البحث :

إن ما تواجهه مهنة التدقيق من تحديات مستمرة لمواكبة التطورات السريعة في استخدام تكنولوجيا المعلومات ونظم الاتصال ومنها التجارة عبر الإنترنت والتي جعلت العالم نظام مفتوح لا حدود له ، وما لهذا التطور من آثار على مهنة التدقيق وهنا تكمن مشكلة البحث في إن هناك فجوة توقع تواجه مهنة التدقيق في بيئة التجارة الإلكترونية والأثر السلبي المتميز لهذا الفجوة والتي أخذت في الاتساع نتيجة ازدياد متطلبات المستفيدين من مهنة التدقيق من جهة وتعاضم الصعوبات والتحديات التي تكتنفها من جهة أخرى .

(ب) أهمية البحث :

تنبع أهمية البحث من التعرف على أساس نشوء فجوة التوقعات في بيئة التجارة الإلكترونية في ضوء الخدمات المهنية التي تقدمها مهنة التدقيق وسبل تجسيرها وتضييقها والرقى بمستوى هذه المهنة في مواكبة التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات وتلبية متطلبات مستخدمي هذه المواقع .

(ج) هدف البحث :

يهدف هذا البحث إلى إثبات الوجود الفعلي والحقيقي لفجوة التوقعات في بيئة التجارة الإلكترونية وسبل تحجم و تجسير هذه الفجوة من خلال :

- أ- دراسة وتحليل الخدمات الإضافية التي يمكن لمراقب الحسابات تقديمها في ظل بيئة تكنولوجيا المعلومات.
- ب- دراسة وتحليل مفهوم فجوة التوقعات بصورة عامة وفي بيئة التجارة الإلكترونية بصورة خاصة.
- ج- تحديد مدى صحة فروض الدراسة والتي تتناول اختبار العلاقة ما بين خدمات التأكيد والتدقيق المستمر وفجوة التوقعات في بيئة التجارة الإلكترونية ومتطلبات تطبيقها .

د) فرضية البحث :

استندت فرضية البحث إلى الآتي :

- 1) إن تقديم الخدمات التقليدية في التدقيق في ظل المعايير المعتمدة حالياً يؤدي إلى تكوين فجوة بين الواقع والمتوقع في مهنة التدقيق والتي من المؤكد اتساعها نتيجة التقدم التكنولوجي لنظم المعلومات وتزايد وتنوع الخدمات التي يطلبها مستفيدوا القوائم المالية وخصوصاً في بيئة التجارة الإلكترونية .
 - 2) إن اعتماد خدمات التأكيد والتدقيق المستمر في ظل بيئة التجارة الإلكترونية يؤدي إلى تحجيم فجوة التوقعات وتجسيرها وعليه يمكن صياغة فرضية البحث إحصائياً كما يأتي:
- أ) فرضية العدم (H_0) : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقديم خدمات التأكيد والتدقيق المستمر وفجوة التوقعات في بيئة التجارة الإلكترونية.
- ب) الفرضية البديلة (H_1) : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تقديم خدمات التأكيد والتدقيق المستمر وفجوة التوقعات في بيئة التجارة الإلكترونية.

هـ) منهج البحث :

- تحقيقاً لأهداف البحث فإنه تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وهذا المنهج معمول به في كثير من البحوث والدراسات خاصة تلك التي تتناول ظواهر اجتماعية وإدارية وهي :
- 1) منهج وصفي نظري .
 - 2) منهج الدراسة الميدانية من خلال استمارة الاستبيان .

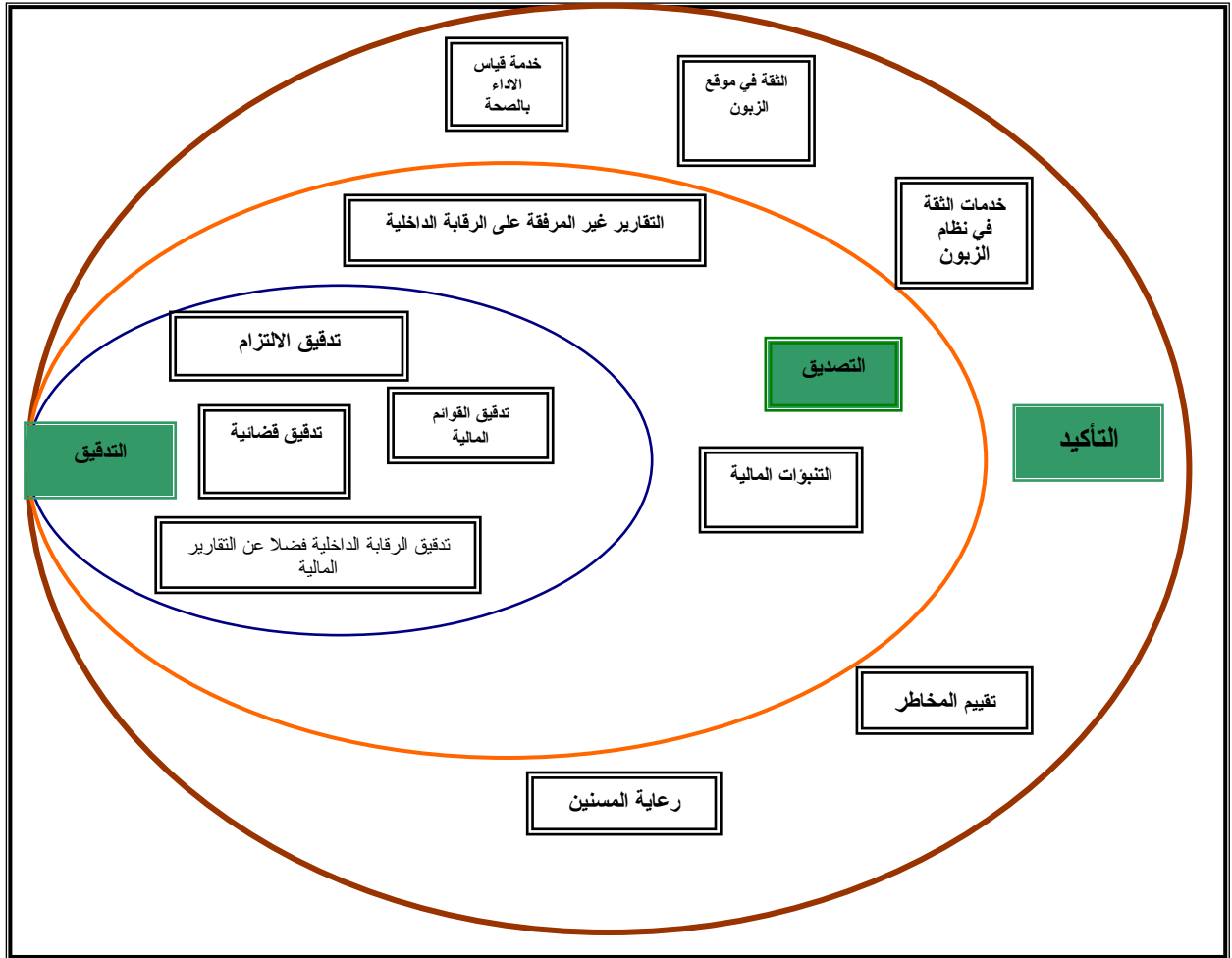
و) خطة البحث :

تم تقسيم البحث على خمسة مباحث وهي :

- المبحث الأول / منهجية البحث.
- المبحث الثاني / خدمات التأكيد والمراجعة المستمرة في ظل تكنولوجيا المعلومات المتقدمة.
- المبحث الثالث / فجوة التوقع في بيئة التجارة الإلكترونية ومتطلبات تجسيرها.
- المبحث الرابع / الجانب العملي.
- المبحث الخامس/ الاستنتاجات والتوصيات.

المبحث الثاني**خدمات التأكيد والتدقيق المستمر في ظل تكنولوجيا المعلومات****خدمات التأكيد والتدقيق المستمر وعلاقتها بالتدقيق والتصديق :**

لقد تم التوسع في مجال ونطاق الخدمات التي تقدمها مؤسسات المحاسبة والتدقيق القانونية حيث تعد الخدمات التقليدية التي تقدمها أقل ملائمة لمستخدمي القرارات في ظل عصر تكنولوجيا المعلومات فقد تطور مفهوم التدقيق خلال العقدين الأخيرين بشكل جوهري كاستجابة للطلب المتزايد من قبل الجمهور على الدور الواسع لخدمات منشأة المحاسبة القانونية والتي تطورت من التدقيق إلى خدمات التصديق والى خدمات التأكيد **Audition, Attestation and Assurance** حيث يتعين على المدققين على وجه الخصوص أن يقوموا بشكل متزايد بالتقرير عن مصداقية المعلومات النوعية **Credibility of Qualitative information** وان يوسعوا من نطاق خدماتهم لتمتد إلى التأكيد على مصداقية المعلومات في ظل تكنولوجيا المعلومات وتدقيق الأدوات المالية المشتقة وتقييم أصول منشأة الأعمال في ظل بيئة عالمية متغيرة بالإضافة إلى تدقيق نظم الرقابة غير المالية . وفي هذا الجزء يتم دراسة خدمات التأكيد **Assurance service** التي تعتبر امتداد لخدمات التدقيق وإبداء الرأي وهي خدمات تقدمها مؤسسات المحاسبة القانونية لتقييم جودة المعلومات (لطي، 2005 : 692) حيث تعد خدمة التدقيق **Auditing** بمثابة مجموعة فرعية من خدمات إبداء الرأي أو التصديق **Attestation** والتي تعد بدورها مجموعة فرعية من خدمات التأكيد **Assurance Services** حيث يبين الشكل رقم (1) هذه العلاقة



الشكل (1)

(Messier , 2008 : 742)

وفيما يلي استعراض لكل نوع من هذه الخدمات وعلاقتها ببعضها :

(1) خدمات التدقيق Auditing :

وضح الشكل رقم (1) نظرة عامة ومبسطة عن طبيعة تدقيق القوائم المالية، حيث يقوم المدقق بجمع أدلة المنشأة حيث يستخدم المدقق تلك الأدلة لمقارنة التأكيدات المتضمنة في القوائم المالية بالمعايير المختارة ويستخدم تقرير المدقق في توصيل مدى التوافق بين التأكيدات والمعايير وتتبع تدقيق الائتزام وتدقيق القوائم المالية فضلاً عن التدقيق القضائية نفس عملية مقارنة دليل الإثبات في تدقيق معايير معينة وإصدار تقرير عن ذلك التطابق (لطفى، 2005 : 694) ، وعليه يمكن ان نعرف التدقيق على إنها(عملية منهجية لجمع وتقييم موضوعي للأدلة الخاصة بمزاعم الإدارة بشأن نتائج الأحداث والإجراءات الاقتصادية للمشروع لتحديد مدى توافق هذه النتائج مع المعايير المحددة وتوصيل النتائج الى المستخدمين المهتمين بها) (Messier, 2008: 769)

((A systemic process of objectively obtaining and evaluating evidence regarding assertions about economic actions and events to ascertain the degree of correspondence between these assertions and established criteria and communicating the results on interested user)).

(2) خدمات ابداء الرأي والتصديق Attestation :

يستعمل مصطلح ابداء الرأي أو التصديق Attestation لوصف نفس الأنشطة بما فيها التدقيق وتلك المصطلحات عند المستوى العام تستخدم بشكل متبادل أو مترادف حيث إنها تتضمن تقييم أدلة إثبات موثوق بها للتأكد على درجة التطابق بين تأكيد معين ومعايير قابلة للقياس وإصدار تقرير يشير إلى درجة التطابق (لطفى، 2009 : 6). ويمكن تعريف خدمات ابداء الرأي على إنها (الخدمة التي يتعهد بها الممارس بإصدار تقرير عن موضوع أو التوكيد حول موضوع ما يكون مسؤولية إعداده من قبل طرف آخر)

Attestation ((A service when a practitioner is engaged to issue or does issue a report on subject matter, or on assertion about subject matter ,that is the responsibility of another party)) (Messier , 2008 : 769)

(3) خدمات التأكيد Assurance Services :

توسعت مهنة المحاسبة من خلال عمل لجنة خاصة عن خدمات التأكيد يشار إليها بلجنة اليوت (Audit Commission) في وظائف التدقيق وإبداء الرأي لنتضمن ما يشار إليه بخدمات التأكيد (لطي، 2009: 6) وتعتبر الخدمات التوكيدية إحدى الخدمات الجديدة التي استحدثتها تقنية المعلومات وأنشطة التجارة الإلكترونية وتهدف إلى تحسين جودة المعلومات ومحتواها لأغراض اتخاذ القرارات ومن خلال هذه الخدمات يضمن مراقب الحسابات جودة المعلومات ويساهم في إعدادها بدل من أن يصدر تقريره عن معلومات قائمة معدة من قبل إدارة المنشأة . ولقد واجهت معايير وإجراءات التدقيق تحديات كبيرة في ظل النشاط الإلكتروني لذلك قامت بعض المنظمات بتعديل هيكلها لتحقيق أهدافها ومواكبة التطورات الجديدة لتأخذ على عاتقها إصدار معايير مهنية للخدمات التوكيدية فضلاً عن تطوير معايير التدقيق وعلى أثر ذلك تعدل مسمى " لجنة معايير التدقيق الدولية إلى " مجلس معايير التدقيق وخدمات التأكيد الدولية " (International Auditing and Assurance Standers board) . ويمكن تعريف خدمات التأكيد على إنها " خدمات مهنية مستقلة تهدف إلى تحسين وضمان جودة المعلومات ومحتواها لأغراض اتخاذ القرارات " .

Assurance Services “ Professional services that improve the quality of information or its context for decision makers” . (whiting p , 2008 : 788)

وباستقرار تعريف خدمات التأكيد يتضح انه يتضمن أربعة عناصر رئيسية (Louwers, 2007 : 498)

1- الاستقلالية Independence :

مراقب الحسابات يريد الحفاظ على شهادة وسمعة التدقيق والميزة التنافسية من خلال الحفاظ على النزاهة والموضوعية عند أداء خدمات التأكيد (Louwers, 2007 : 498) ، حيث يحتاج مراقب الحسابات أن يكون مستقلاً فقط بالارتباط بنوعية المعلومات وصياغتها. (لطي ، 2009 : 11)

2- خدمات مهنية Professional Services :

يطبق مراقب الحسابات حكمه المهني على المعلومات التي تخضع لخدمة التأكيد (لطي ، 2009 : 11) ، والتي طالما تنطوي على بعض العناصر من الحكم المستندة على التعليم والخبرة (Louwers, 2007 : 498) .

3- تحسين نوعية المعلومات Improving the Quality of Information :

مهمة خدمة التأكيد تمكن مراقب الحسابات من تعزيز الجودة من خلال زيادة موثوقية وملاءمة المعلومات وهذه الميزتين ترتبطان ارتباطاً وثيقاً بإضفاء الثقة على خدمات التأكيد (Louwers, 2007 : 498) .

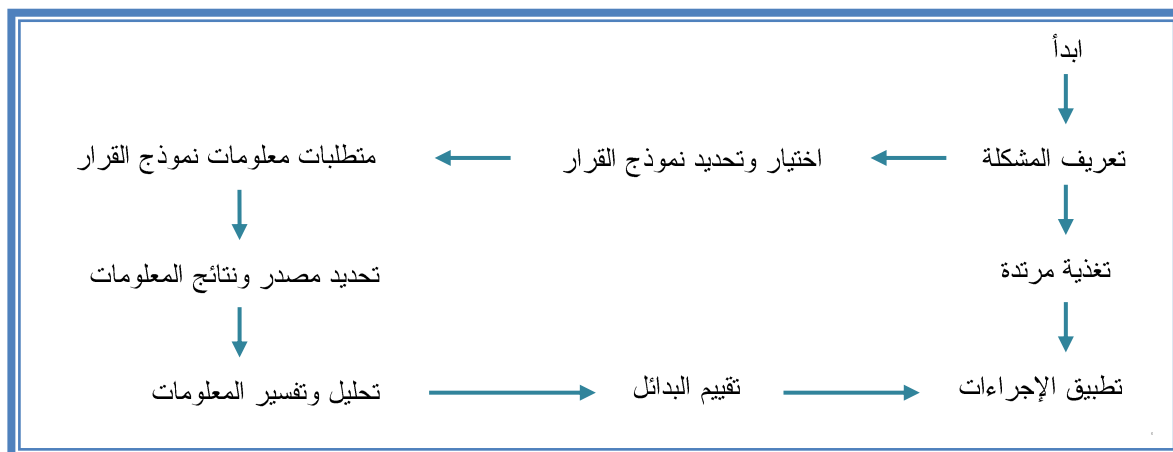
4- تحسين سياق المعلومات Improving the context of Information :

السياق (context) تحسين سياق المعلومات لضمان تحسين فائدتها عندما تستهدف صانعي القرار لمحيط خاص (Louwers, 2007 : 498) .

5- اتخاذ القرار Decision Making :

حيث يستلزم اتخاذ القرارات الجيدة بوجود معلومات نوعية سواء كانت مالية او غير مالية، حيث تشير لجنة اليوت بان هنالك ثلاثة أنواع من المعلومات تدخل ضمن مرحلة تعريف المشكلة في أنموذج القرار (شكل رقم 2) :

- | | |
|---|---|
| المعلومات البنينة | Environmental Information |
| (1) معلومات صيانة تقدم العملية وتشخيصها | Progress Maintaining and Diagnostic Information |
| (2) معلومات التغذية العكسية للنتائج | Outcome feedback Information |
| (3) | |



الشكل (2)

نموذج اتخاذ القرار ودور المعلومات (Messier , 2008 : 743)

ويمكن بعد ان استعرضنا كل من خدمات التدقيق و التصديق والتأكيد أن نلخص العلاقة ما بينها بالشكل (3) التالي:

وحدة اقتصادية	القيمة المضافة للمعلومات التي يتم التقرير عنها	الخدمة
تقرير عن اختيار القوائم المالية للزبون وعند تدقيق الوحدة الاقتصادية يتم التقرير عن نظام الرقابة الداخلية على التقرير المالي للوحدة الاقتصادية.	*امكانية الاعتماد *المصدقية	التدقيق
تقرير عن الموضوع محل الارتباط أو عن تأكيد على الموضوع الذي يعتبر مسؤولية طرف آخر.	*امكانية الاعتماد *المصدقية	التصديق
الخدمة المهنية التي تحسن جودة المعلومات أو سياقها لأغراض خدمة متخذي القرار.	*امكانية الاعتماد *المصدقية *الملائمة *التوقيت	التأكيد

الشكل (3)

(لطي، 2009 : 12)

خدمات التأكيد والتدقيق المستمر في بيئة التجارة الإلكترونية :

لقد اهتمت كثير من الهيئات المحاسبية العالمية وكذلك بعض الجامعات العريقة بموضوع التجارة الإلكترونية، وجعلت آلية السيطرة على العمليات المحاسبية التي تتم بواسطتها من صلب اختصاص علم المحاسبة والتدقيق ، وعلى رأس تلك الهيئات ، معهد المحاسبين القانونيين الأمريكي AICPA والذي أقر خمسة مبادئ تدقيق لمواقع التجارة الإلكترونية للشركات في مشروعه المشترك مع معهد المحاسبين القانونيين الكندي CICA . وكذلك اهتم معهد التدقيق الداخلي الأمريكي IIA بنفس الموضوع ولدرجة أنه أنشأ مجلة دورية باسم مجلة تدقيق تكنولوجيا المعلومات ، وأخذ يوهل منتسبيه من محاسبين ومدققين باليات تدقيق النظم المحاسبية المؤتمتة والتي تتعامل بالتجارة الإلكترونية .

ولقد ذكرت مجلة Business Wire في عددها الصادر في 2001/1/25 تحت عنوان " تتشارك هيئات المحاسبة العالمية بأفضل الممارسات التي تساعد أصحاب الأعمال على إدارة مخاطر التجارة الإلكترونية ." حيث ذكرت بأن معهد المحاسبين القانونيين الأمريكي وخمسة عشر معهداً محاسبياً محلياً من أوروبا وجنوب أمريكا وآسيا قد اجتمعوا في سان فرانسيسكو لتقييم المخاطر التي ظهرت نتيجة التعامل بالتجارة الإلكترونية وبالأخص خطر الاختراقات والتعدي على الخصوصية ، ولقد أوضح Alan Anderson (نائب رئيس معهد المحاسبين القانونيين الأمريكي) بأن عوائد التجارة الإلكترونية يتوقع أن تبلغ 6.4 تريليون دولار مطلع عام 2004 ، لكن هذا الرقم سيكون من الصعب تحقيقه بغياب مهنة تدقيق فاعلة على التعاملات الإلكترونية والتي إن وجدت ستقضي على فجوة الثقة (Trust Gap) وستؤمن للمتعاملين من الشركات بهذا النظام العالمي الجديد ثقة عالية جداً في تلك التعاملات . وفي نهاية المقالة تم نصح الشركات والمهتمين بالاطلاع على آخر ما توصل إليه معهد المحاسبين القانونيين الأمريكي من ممارسات كفيلة بحصر فجوة الثقة عبر موقعهم المجاني على الانترنت والممثل بالعنوان الإلكتروني www.aicpa.org/assurance/webtrust/princip.htm ، (دهمش، 2004 : 12)

كما أن هناك عدة تحديات تواجه مهنة التدقيق في ظل التجارة الإلكترونية تتمثل في تأثير نشر القوائم المالية عبر الإنترنت على المحاسبة والتدقيق ، ومدى الثقة في البيانات المالية التي تتضمنها هذه القوائم والوسائل التي تكفل ضمان هذه الثقة. حيث يتضح أن نشر القوائم المالية عبر الإنترنت سوف يؤدي إلى تأثيرات على أساليب المحاسبة والتدقيق، وسوف تكون محور الدراسات المحاسبية خلال العقد الحالي، وقد جرى مناقشتها عبر العديد من البحوث (Baldwin & Williams، 2001 م) وكذلك : والدراسات منها (توفيق، 1998) (Debreceeny & Gray، 1999) (Craven & Marston، 1999) والتي خرجت بنتائج تتلخص في أن نشر القوائم (Petravick & Gillett، 1996) المالية عبر الإنترنت سيحقق الكثير من المزايا منها: تخفيض تكاليف نشر المعلومات، كما أنه يعتبر

وسيلة اتصال بعدد لاتهامي من مستخدمي المعلومات المحاسبية؛ مما يؤدي إلى أن تصبح المعلومات المالية سلعة عامة، كما أن من شأن النشر عن طريق الإنترنت تسهيل عملية تخزين وحفظ واسترجاع المعلومات، وتحليلها بواسطة متخذي القرارات. (العميري، 2007 : 158)

في ظل وجود بيئة تكنولوجيا المعلومات وتطوراته السريعة ظهرت الحاجة الى تطوير خدمات المدقق، فضلاً عن حتمية واستحداث خدمات مهنية جديدة ، ولعل ابرز هذه الخدمات هي :

أولاً : خدمات تأكيد الثقة على موقع الأنترنت وتتضمن :-

أ - خدمات تأكيد الثقة في موقع الزبون Web Trust :

قدم كل من معهد المحاسبين الأمريكيين AICPA والمجمع الكندي للمحاسبين القانونيين CICA عام 1997 خدمة Web Trust لإضفاء الثقة على موقع الزبون على الأنترنت وما يحتويه ذلك الموقع من بيانات ومعلومات، وتضيف هذه الخدمة ضمانات لأمنية وسلامة الموقع الإلكتروني الموجودة فيه ولكن بدون إضافة إلى ضمانات لجودة السلعة أو الخدمة المعروضة. (الطفي، 2009 : 96)

ويمكن تعريف خدمة التأكيد على الثقة في موقع الزبون على إنها " عملية منظمة لتجميع وتقييم الأدلة الخاصة بمزاعم الإدارة بشأن موقع الشركة على الأنترنت لاختبار مدى تمثلي هذه المزاعم مع معايير الثقة في الموقع وبصفة خاصة الإدارة وزائري الموقع نفسه "

وبالنظر إلى هذا التعريف يتضح لنا ما يأتي :-

ان خدمة التأكيد على الثقة خدمة ثلاثية الأطراف حيث الإدارة طرف يفصح على معلومات الموقع وعن مزاعم بأنها استوفت معايير الثقة في الموقع .

أما الطرف الثاني فهو مراقب الحسابات الذي تكلفه الإدارة لاختبار مدى صدق مزاعمها وإبداء الرأي والختم على الموقع .

أما الطرف الثالث هنا سيكون من الشمول بحيث لا يقف فقط على الملاك والمقرضين والدائنين ونقابات العمال بل سوف يشمل كافة زائري الموقع نفسه .

إنها عملية منظمة لأنها تتكون من عدة مراحل وخطوات تبدأ عن قبول مراقب الحسابات للتكليف من الإدارة وتنتهي بإعداد التقرير وإبداء الرأي وختم الثقة على الموقع .

ان الأدلة التي يجمعها مراقب الحسابات القائم بالاختبار هي الأساس الذي سوف يبني عليه رأيه الفني من ناحية ومنح ختم التأكيد على الثقة على الموقع من ناحية أخرى .

إنها تقدم تأكيداً إيجابياً مثل المراجعة وليس تأكيداً سلبياً مثل الفحص المحدود حيث إنها تضيف لصدق إفصاح الإدارة عن مزاعمها بشأن الموقع .

ان مجال الاختبار في هذه الخدمة هو مزاعم الإدارة بشأن الثقة فيما تفصح عنه على موقعها مثل سلامة العمليات التجارية وسلامة إجراءات تنفيذ المعاملات التجارية وضمن خصوصية الزائرين وضمن أمن الموقع. (عبد الوهاب، 2004 : 130) .

يقدم مراقب الحسابات نتيجة فحصه في صورة ختم ثقة يرفق به تقرير الفحص يتضمن قواعد رقابية تتفق مع المبادئ والمعايير الصادرة عن طريق المجمع الأمريكي للمحاسبين القانونيين على أن ينشر التقرير عبر الشركة بحيث يمكن لمستخدمي الموقع الاطلاع عليه، (الطفي، 2005 : 786) .

مبادئ خدمة الثقة على موقع الزبون Web Trust Principles

طور المجمعان الأمريكي AICPA والكندي CICA مبادئ خدمات التأكيد في مجال التجارة الإلكترونية وهي :-

المبدأ	امتثال الوحدة لها
السرية Privacy	هي ممارسات لحماية التعرف على المعلومات الشخصية للزبون .
الحماية Security	هي ممارسات للتأكد من ان الوصول إلى بيانات وأنظمة التجارة الإلكترونية مقيدة فقط لأشخاص مخولين او مرخص لهم .
السلامة Business Practices النزاهة transaction integrity	هي ممارسات الأعمال للتأكد من ان عمليات التجارة الإلكترونية قد أنجزت باكتمال ودقة ومطابقة معالممارسات المفصح عنها .
الجاهزية Availability	هي ممارسات للتأكد من ان بيانات نظام التجارة الإلكترونية متاحة ومتوفرة عند الحاجة إليها .
الثقة confidentiality	هي ممارسات للتأكد من ان المعلومات المكتسبة من أنشطة التجارة الإلكترونية ذات طابع سري مقيد لأشخاص او وحدات اقتصادية مرخص لهم .
الاعتراف nonrepudiation	هي ممارسات لترسيخ أي من الأطراف المتعاملة بالتجارة الإلكترونية خاضع للمسؤولية القانونية .
الإفصاح الملائم Customized Disclosures	الإفصاح الملائم مع المعايير المهنية القابلة للتطبيق وبما يتلاءم مع أنشطة (التجارة الإلكترونية).

الشكل (4) (Arinz,2003 : 703)

خدمات الثقة في نظام الزبون Sys Trust :

وتعني إضفاء التأكيد لكل من الإدارة والزبائن والموردين والملاك والهيئات الحكومية والجهات الأخرى على ان نظام المعلومات الإلكتروني موثوق فيه يتضمن الأساليب الرقابية التي تضمن اكتشاف الأخطاء في الوقت المناسب كما انه يشمل إجراءات التصحيح الفوري للأخطاء كافة إذ يقوم مراقب الحسابات المؤهل بإصدار تقرير عن تلك العملية بتقدير تأكيد معقول يشير فيه الى مدى الثقة في النظم المالية الإلكترونية ومدى الاعتماد عليها وان هناك إمكانية لتشغيله دون عيوب أو أخطاء أو فشل مادي خلال مدة محدودة من الوقت وفي بيئة معينة (علي، 2001 : 67) .

لذا يمكن تعريف خدمة الثقة في نظام الزبون على إنها " خدمة مهنية تصديقية تقدم تأكيد إيجابي بشأن اختبار مدى صدق النظام وامنه لخدمة المسؤولين عن النظم ومستخدمي مخرجاته "

ويتضح من التعريف ما يأتي :-

- ان خدمات التأكيد على الثقة في النظم خدمة تصديقية ثلاثية الأطراف (الإدارة ، مراقب الحسابات ، مستخدمي مخرجات النظام).
- ان هذه الخدمة تقدم تأكيد إيجابي بشأن النظام تفسر سواء فيما يتعلق بإمكانية الاعتماد على النظام أو تصديقه أو يتعلق بأمن النظام .
- ان القائم بالخدمة هو مراقب الحسابات أو المحاسب المرخص له .
- ان مجال هذه الخدمة يشمل مزاعم الإدارة بشأن استيفاء النظام لاعتبارات الصدق والأمن .
- ان مستخدمي تقرير مراقب الحسابات عن خدمة التأكيد على الثقة يمكن ان يكون "الإدارة ، مجلس الإدارة ، عملاء الشركة ، المساهمون " .
- ان هذه الخدمة يمكن ان يطبق على نظام المعلومات ككل أو أحد مكون هذا النظام .
- ان خدمة التأكيد المهني هي عملية اختبار An examination وهي بذلك امتداد لخدمة مراجعة الحسابات .
- ان مدة الخدمة المهنية هنا تكون شهر أو ثلاثة أشهر أو ستة أشهر (عبد الوهاب ، 2004 : 162).

مبادئ خدمة الثقة في نظام الزبون Sys Trust Principles

عند أداء مراقب الحسابات لخدمة إضفاء الثقة على نظام الزبون فإنه يقيم نظام الزبون مستخدماً مبادئ الثقة في نظام الزبون والتي يمكن أجمالها بـ :

- (1) توافر النظام :- ان النظام مستمر بالعمل بكفاءة وتوفير المعلومات التي تتفق مع الأهداف المرجوة التي من أجلها تم تصميم النظام .
- (2) أمن النظام :- ان النظام محمي من الوصول المادي والمنطقي غير المصرح به .
- (3) تكامل النظام :- ان النظام العمليات مكتمل من حيث الدقة والوقتية .
- (4) القابلية للصيانة :- ان النظام يمكن ان يحدث كلما دعت الضرورة وبشكل دوري ليستمر بنزويد النظام بالموثوقية والأمن والنزاهة (Arinz ,2003 : 705) .

ثانياً : التدقيق المستمر :-

هو أحد أنواع التدقيق الذي تتم من خلاله عمليات الفحص وإجراء الاختبارات خلال السنة ككل وفقاً لبرنامج زمني محدد مسبقاً ، سواء كانت بطريقة منتظمة ، كان تتم بصفة أسبوعية أو شهرية أو بطريقة غير منتظمة ، وهذا النوع من التدقيق يتبعه المدقق في حالة :

- كبير حجم الوحدة الاقتصادية وتعدد عملياتها.
- عدم التمكن من تقييم نظام الرقابة الداخلية للحكم على مدى كفاءته.
- توافر عدد كبير من مساعدي المدقق ، ما يمكنهم من التردد على المؤسسة بصفة مستمرة. (مازن، 2011 : 12)

وقد ظهرت الحاجة الى التدقيق المستمر (الإلكتروني) نتيجة لظهور الأنترنت والاستخدام المتزايد للتجارة الإلكترونية . فمع التطور التقني في المعلومات تدرجت قطاعات الأعمال في استخدامها وتشغيلها ومعالجتها واحتفاظها للمعلومات والبيانات الخاصة بالعمليات التجارية ونتيجة للتقدم المستمر في تكنولوجيا الويب تدرجت اللغة المستخدمة في قطاع الأعمال الإلكتروني من تبادل البيانات الكترونياً Electronic Data Interchange حتى وصلت إلى لغة التقارير المالية الإلكترونية الموسعة Extensible Financial Reporting Markup Language

ولذا أصبح التدقيق الإلكتروني المستمر ضروري بسبب اعتماد الكثير من الوحدات الاقتصادية على اللغة العالمية للتقرير المالي ومن ثم نشر تقاريرها على الأنترنت . وفي الوقت الحاضر تحظى لغة XBRL على دعم من قبل هيئات المحاسبة العالمية لاكتسابها مزيداً من الانتشار في قطاع الأعمال وهي لغة الكترونية تستخدمها المنشأة لتسجيل وعرض المعلومات المالية وباستخدام هذه اللغة فإن البيانات يتم إدخالها مرة واحدة ويتم معالجتها لتظهر على أشكال عدة سواء لطباعة القوائم المالية أو تظهر بلغة (HTML) على موقع الشركة الإلكتروني أو لتعبئة النماذج المطلوبة من الجهات الرقابية أو يمكن إظهارها بأي شكل حسب الاحتياج وهذه المعالجات الإلكترونية للبيانات من شأنها ان تنتج معلومات مالية فورية Real Time account System(RTA) يتطلب إجراءات مراجعة تتماشى مع طبيعة النظم المحاسبية والمستندات الإلكترونية ويجب الإشارة إلى ان الهدف الرئيسي من مراجعة القوائم المالية ومعايير المحاسبية المتعارف عليها لا يتغير بسبب التحول من النظم المحاسبية من المعالجة التقليدية الى الكترونية ولكن إجراءات التدقيق هي التي تتغير بسبب اختفاء مسار التدقيق وهذا ما استلزم ظهور مشروع التدقيق المستمر .

ويمكن تعريف التدقيق المستمر على إنه "أحد المناهج التي تمكن مراقبي الحسابات المستقلين من توفير ضمانات مكتوبة (تأكيد) على أحد الموضوعات أو المزاعم باستخدام مجموعة من تقارير المراقبين التي أصدرها أنيا مع أو خلال فترة زمنية قصيرة بعد وقوع الأحداث المرتبطة بتلك الموضوعات. (نشوان، 2000 : 2)

كما يمكن تعريف التدقيق المستمر بأنه " عملية منظمة تساعد في جمع الأدلة من خلال التدقيق الإلكتروني وذلك لتكوين قاعدة تساعد على إبداء الرأي حول التقديم العادل لبيانات المالية من خلال النظام المحاسبي الفوري.(Krell, 2006 : 4)

ومن خلال ما تقدم يمكن تعريف التدقيق المستمر بأنه " عملية منظمة لتجميع وتقييم الأدلة لتحديد مدى كفاءة وفعالية نظام المعلومات المحاسبية الفوري بما يساعد على حماية الموجودات والحفاظ على سرية وسلامة البيانات والمعلومات ، وإعداد القوائم المالية التي يمكن الاعتماد عليها والوثوق بها (الحربي، 2011 : 92) .

ومن التعاريف السابقة للتدقيق المستمر يمكن ملاحظة الآتي :-

- ان التدقيق المستمر هو تدقيق خارجي وخدمة تصديقية ثلاثية الأطراف .
- ان التدقيق المستمر هو عملية تدقيق بمعنى انه ليس مجرد عملية فحص ولذلك يلزم أن تنتهي بأبداء رأي فني محايد بجانب ختم التصديق المستمر يظهر على موقع الشركة على الانترنت .
- ان التدقيق المستمر لكي ينتهي برأي فني محايد من قبل مراقب الحسابات فإنه ينطوي بالضرورة على تجميع وتقديم أدلة اثبات ملائمة وكافية .
- ان التدقيق المستمر عملية منظمة بمعنى انه يتكون من مراحل عدة متتابعة متكاملة ومنطقية وهذه المراحل تبدأ بقبول التكليف وتنتهي بالتقرير ورأي مراقب الحسابات .
- ان أدلة الإثبات التي يحتاجها التدقيق المستمر هي أدلة الكترونية غير ورقية متنسقة مع مجال ونطاق هذه الخدمة.
- ان المعلومات والتقارير المالية مجال هذا التدقيق هي معلومات مالية أنتجها نظام معلومات محاسبي فوري غير ورقي مما يعني إنها معلومات مالية فورية يتم نشرها من خلال شبكة المعلومات الدولية من خلال موقع الشركة على الأنترنت .
- ان جمع أدلة الإثبات الإلكترونية في ظل التدقيق المستمر سوف يتطلب بالضرورة تخطيط أذاع وإجراءات غير نمطية للتدقيق والسبب ان معظم المعلومات التي سيتم تدقيقها ستكون موجودة في صورة الكترونية فقط في ظل نظام المحاسبة الفورية والذي يتطلب من مراقب الحسابات تطبيق مدخل التدقيق المستمر. (الحربي، 2011 : 92)

مزايا التدقيق المستمر:

- نظراً للطبيعة المميزة للتدقيق المستمر ومقارنته بكل من النموذج التقليدي لتدقيق الحسابات من ناحية والخدمات المهنية المستحدثة في مواجهة تكنولوجيا المعلومات مثل الخدمات الاستشارية والتأكد والثقة في موقع الشركة على الانترنت من ناحية أخرى، فإن التدقيق المستمر تتميز بما يأتي:
- أن التدقيق المستمر تدقيق فورية مستمرة للنظم غير الورقية والتبادل الإلكتروني للبيانات.
 - التدقيق اليدوي أو التدقيق حول الحاسب غير مناسبة في ظل نظم المحاسبة الفورية حيث مستندات المعاملات أما لم تعد موجودة بالمرّة أو يتم تخزينها إلكترونياً.
 - يساعد التدقيق المستمر على تخفيض تكلفة أداء أعمال التدقيق.
 - تؤدي التدقيق المستمر إلى زيادة جودة تدقيق القوائم المالية لأنها تسمح لمراقب الحسابات بأن يولي اهتماماً أكبر لكل من الإلمام بطبيعة نشاط وأعمال وصناعة عميله من ناحية، وهيكّل الرقابة الداخلية لديه من ناحية أخرى.
 - التدقيق المستمر هي أفضل المداخل لتخطيط وتنفيذ برنامج تدقيق مستمر لمواقع الشركات على الانترنت، باعتبارها أهم أدوات تكنولوجيا المعلومات استخداماً في توصيل المعلومات المحاسبية الفورية في المستقبل المنظور. (زيدان، 2008: 22)

المبحث الثالث

متطلبات نجس فجوة التوقع في بيئة التجارة الإلكترونية

ظهرت تحديات كثيرة في أواخر القرن الماضي وبدايات القرن الحالي لمهنة التدقيق عموماً مراقبي الحسابات على وجه الخصوص ومن بين هذه التحديات كانت (فجوة التوقع) والتي ظهرت في أشكال مختلفة أبرزها عندما واجه مستخدمو القوائم المالية مدى مصداقية والثقة في مراقبي الحسابات نتيجة الأزمات المالية والاقتصادية مما أدى إلى تساؤلهم عن مدى مسؤوليتهم عند تعرض العديد من الشركات لفصاح مالية نتيجة العجز في تسديد التزاماتها وبالتالي كثرة الدعاوي القضائية ضد مراقبي الحسابات .

وقد بذلت الجهود والمسعى من قبل المنظمات المهنية للعمل على تطوير وبناء الثقة في مهنة التدقيق عن طريق وضع أطر تنظيمية تعتمد على الاستقلالية والمسائلة والشفافية بهدف الحرص على مصالح مستخدمي القوائم المالية بصورة خاصة ومصالح الجمهور بصورة عامة والارتقاء بتقديم خدمات مهنية ذات قيمة مضافة وتطوير وتدريب المهارات والعناية بالتعليم المهني المستمر .

أولاً : تعريف فجوة التوقع :-

لغوياً فإن فجوة التوقع هي الفرق أو الاتساع بين ما ينتظره أو يتوقعه طرفين من عمل أو موضوع معين أو يمكن أن نسنفه بالتباين فيما يتوقعه طرفين . (القرشي، 2011 : 329)

و في مجال مهنة التدقيق ان مصطلح فجوة التوقع يعني ان هناك فجوة بين ما يعتقده مستخدمي القوائم المالية أو ما يحتاجونه أو ما يمكن أن يتوقع من مراقب الحسابات ان يحققه بشكل معقول ، وقد أوضحت لجنة كوهين (الجنة

مسؤوليات مراقبي الحسابات) في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1974 انه " بالإثباتات المتيسرة والبحث فإن الفجوة بين أداء مراقبي الحسابات وتوقعات مستخدمي القوائم المالية المدققة مؤكدة الوجود وذلك لعدة أسباب). وبعد عام (1974 ، Liggo) أول من استخدم عبارة فجوة التوقعات في الدراسات الأولية حيث أرجع سبب تلك الفجوة إلى الاختلاف بين جودة ومستوى الأداء المهني للتدقيق عن المتوقع أن يحققه. (برير ، 2014 : 67) كما عرفت على أنها (فجوة تظهر بين ما يتوقعه حملة الأسهم من المدققين عمله وبين ما يقوم به المدقق ضمن القانون). (القضاة، 2013 : 26) بينما عرفها (Humphery , 1997) على أنها ((حالة الشعور بأن مدققي الحسابات يعملون بطريقة تتعارض مع اعتقادات ورغبات مستخدمي القوائم المالية). (الفرح، 2013 : 47) كما عرفت بأنها ((الاختلاف بين اعتقادات مراقبي الحسابات والجمهور حول الواجبات والمسؤوليات المفترضة من قبل مراقبي الحسابات والرسالة المنقولة عن طريق التدقيق)). (الجعفري، 2006 : 10) مما سبق يمكن تعريف الفجوة على إنها " التباين في كل ما يتوقعه المجتمع بكل مكوناته من مراقبي الحسابات وما يقدمه من جودة في الأداء والتقرير ". (القرشي، 2011 : 329) .

توقعات مستخدمي القوائم المالية :

يمكن تقسيم توقعات مستخدمي القوائم المالية على قسمين اساسين هما :-

(1) التوقعات المعقولة :-

- استقلالية مراقبي الحسابات ومدى التزامه بالعدالة تجاه الوحدة التي يدقق حسابها .
- مسؤولية مراقبي الحسابات عن اكتشاف التصرفات غير القانونية مثل :-
 - آثار مالية مباشرة (انتهاك القوانين الضريبية) .
 - حذف معلومات معينة عن قصد .
 - الاضرار بالبيئة .
 - الخروج عن مقتضيات التامين الصحي .
- الالتزام بمعايير التدقيق المعتمدة الدولية أو المحلية وان يبذل العناية المهنية الواجبة. (القرشي، 2011 : 333)
- مسؤولية مراقبي الحسابات عن اكتشاف الأخطاء والغش والتقرير عنها.
- هـ) التقرير عن الوحدة الاقتصادية محل التدقيق على الاستمرارية. (الجعفري، 2006 : 16)

(2) التوقعات غير معقولة:-

- مسؤولية مراقبي الحسابات عن إعداد القوائم المالية .
- اصدر ا قوائم مالية مضللة بالإتفاق مع إدارة الوحدة محل التدقيق .
- الأضرار المبكر بفشل وانتهيار الشركة .
- اكتشاف الغش والتقرير عنه. (محفوظ، 2011 : 39)
- عدم الالتزام بالمسؤوليات تجاه الزبائن .
- تقرير مراقبي الحسابات النظيف يضمن قدرة الوحدة الاقتصادية على الاستمرار .
- الاتصال غير الفعال في بيئة المراجعة .
- مدى مسؤولية المدقق عن اكتشاف الغش والخطأ. (برير، 2014 : 74)
- ضمان دقة القوائم المالية وصحتها بالدقة التامة والتأكيد المطلق .
- الاختبار والتقرير عن الكفاءة والفاعلية .
- تخفيف العبء الضريبي للمكلف به . (القرشي، 2011، 333)

اسباب نشوء فجوة التوقع في التدقيق

أولاً : أسباب لها الصلة بالمدقق :-

(أ) أسباب شخصية وتتمثل في :-

- فجوة أداء المدقق : عبارة عن الاختلاف بين الأداء المتوقع لمراقبي الحسابات طبقاً لمعايير التدقيق وبين الأداء الفعلي لهم عبر الأداء غير الكفاء. (محمد، 2012 : 35)
 - فجوة استقلالية المدقق : تعني انحراف السلوك الفعلي للمدقق عن مامتوقع منه وفقاً لقواعد السلوك المهني. (برير، 2014 : 70)
 - فجوة التأهيل : تزايد الشك في مدى حصول المدقق على التأهيل العلمي والخبرة الكافية. (برير، 2014 : 79)
 - تقرير مراقبي الحسابات (فجوة الاتصال) الثقة المطلقة لا يمكن تحقيقها . (القرشي، 2011 : 339)
- (ب) الأسباب البيئية :-
- فجوة المعقولة : هي الفجوة بين ما يتوقعه المجتمع من المدقق أن يحققه وبين ما يمكن أن ينجزه بشكل معقول. (القضاة، 2013 : 27)

- أسباب فجوة المعايير الناقصة (بدائل للاختيار، قصور بعض معايير التدقيق عن تحقيق بعض توقعات مستخدمي القوائم المالية).
- أسباب فجوة المسؤولية القانونية (قصور الاطار الفكري للتدقيق، مسؤولية تجاه الزبائن والشخص الثالث، مسؤوليته المهنية والمسؤولية الجنائية). (القريشي، 2011: 339)

وذكر (أحمد مفضل، 2004: 24) أن سبب هذه الفجوة يتضح ويتلخص في: " ضعف المراقبة (السيطرة)، ضعف نوعية التأكيد أو الضمان (Assurance)، ضعف الإجراءات الانضباطية، فقدان الاستقلالية، فقدان الجدارة والكفاءة " (رزوقي، 2005: 32).

ثانياً : أسباب لها صلة بمستخدمي القوائم المالية وتوقعاتهم :-

- يمكن حصر الأسباب التي ولدت فجوة التوقعات والظروف المحيطة بها في النقاط الآتية وفقاً للدراستين الميدانيتين اللتين قام بها كل من المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين (AICPA) والمعهد الكندي للمحاسبين القانونيين (CICA) كل على حدة في هذا المجال : (الدوري، 2010 : 127)
- (1) على الرغم من الاحترام الكبير الذي يكنه مستخدمو البيانات المالية لمراقب الحسابات، إلا أنهم يكونون عموماً على جهل كبير بحدود مسؤولياته، لذا فإن ثقتهم به قد تهتز تماماً في حال فشله في تلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم المشروعة.
 - (2) إن الاتجاه السائد في الأوساط القضائية ولدى رجال المال بأن شركات المراجعة ينبغي أن تتمكن من اكتشاف التلاعب إذ أنه من مبررات وجودها. (جربوع، 2004 : 380)
 - (3) مما لا شك فيه أن أحد أسباب فجوة التوقعات هو عدم معرفة مستخدمي البيانات المالية بمسؤوليات مراقب الحسابات، ويمكن تحسين مستوى هذه المعرفة عن طريق إعطاء الصورة واضحة لمستخدمي الخدمات المالية عن دور كل من الإدارة ومراقب الحسابات بشأن البيانات المالية.
 - (4) يتلخص دور مراقب الحسابات وفقاً لمعايير التدقيق - في إبداء الرأي بشأن البيانات المالية المعدة من قبل الإدارة. وعليه فإنه يلجأ إلى التحفظ في تقريره عند وجود اختلاف مع الإدارة بشأن هذه البيانات مما يتسبب في تعكير العلاقة بينه وبين الإدارة. لذا يكون لزاماً على مراقب الحسابات أن لا يفقد الجمهور ثقته به، وأن يتحلى بالموضوعية حتى لو أدى ذلك إلى خلاف مع الإدارة.
 - (5) يرى العديد من مستخدمي البيانات المالية بأنها قد لا تضم معلومات على قدر كبير من الأهمية في اتخاذ القرارات، لذا فإنه لا بد من تحسين أو تطوير مستوى معايير التدقيق.
 - (6) يتوقع البعض من مراقب الحسابات بأن يعطيهم إنذاراً مبكراً عن الملاءمة المالية للشركة أو أن يسلط الضوء على قرار مالي غير سليم متخذ من قبل الإدارة أو على عدم جدوى منتج.
 - (7) يرغب البعض في أن تتضمن البيانات المالية تحليلات إضافية لبعض المعلومات فضلاً عن التوقعات والتنبيهات المستقبلية فيما يتعلق بسير العمل، علماً بأن ذلك هو ليس من اختصاص مراقب الحسابات بل من اختصاص الإدارة التي تعد البيانات المالية.
 - (8) يرى بعض مستخدمي البيانات المالية بأنه ينبغي تحديد وتحليل المخاطر التي قد تواجه الشركة في المستقبل المنظور وتضمينها في تقرير مراقب الحسابات، هذا على الرغم من عدم التأكد الذي يكتنف المستقبل. (الدوري، 2010 : 127)
 - (9) نقص الثقافة عن المحاسبة والتدقيق لدى المستخدمين.
 - (10) التغير في توقعات المجتمع. (برير، 2014 : 75)

وهناك العديد من العوامل التي ساعدت على اتساع فجوة التوقع في التدقيق وبرزها :-

1. الشك في حياد مراقب الحسابات واستقلاله .
2. النقص في الكفاءة المهنية لبعض مراقبي الحسابات .
3. قصور نظام الرقابة التلقائية والذاتية لمهنة التدقيق .
4. انخفاض جودة الأداء في التدقيق .
5. عدم الالتزام بأداب سلوك المهنة .
6. عدم جمود فجوة التوقع إذ إنها تتغير باستمرار وعبر الزمن نظراً لتغير احتياجات مستخدمي القوائم المالية وتغير الأهداف المتوقعة من تلك القوائم ودور مراقب الحسابات في إشباع احتياجات مستخدمي القوائم المالية الفعلية . (القريشي 2011 : 339)
7. عدم التحديد الواضح لدور المدقق في المجتمع ومسؤولياته.
8. الاتصال غير الفعال في بيئة التدقيق. (القضاة، 2013 : 37)

فجوة التوقع في بيئة التجارة الالكترونية :

لقد ظهر العديد من الأسباب لوجود فجوة التوقعات في التدقيق على مر السنين حيث يرى (Ticker , 1982) إن سبب فجوة التوقعات يعود إلى التأخر الطبيعي لدى مهنة التدقيق في تحديد والاستجابة باستمرار في توقعات جمهور مستخدمي القوائم المالية. (الفرح، 2013 : 48)

ان خدمة إضفاء الثقة في الموقع يقدم تأكيدا إضافيا يتعلق بسلامة المعاملات التجارية ومدى وجود إجراءات محددة لحماية زائري ومستخدمي الموقع من الاستخدام غير المصرح به لبياناتهم الشخصية مقارنة بالمواقع التي لم تقدم لهم تلك الخدمة .

ان ختم الثقة في الموقع التجاري بالشبكة يؤثر إيجابياً على استعداد الأفراد لشراء السلع والخدمات عبر المواقع التجارية على شبكة المعلومات الدولية، وذلك عند مقارنة المواقع التي تعرض ختم الثقة في الموقع مع المواقع الذي تعرض فقط خلفية بسيطة عن طبيعة نشاط الشركة .

ينجم عن أداء تلك الخدمة وجود توقعات بين ادراك المستخدمين لخدمة إضفاء الثقة على المواقع التجارية وما ينتظرون من ورائها وبين حقيقة ما تتضمنه وتقدمه تلك الخدمة ويترتب على ذلك وجود تكلفة يتحملها مراقب الحسابات والموقع نفسه تنبع من عدم اقتناع الزبائن بجودة السلع المقدمة عبر الموقع والناشئ عن فهمهم الخاطئ للجوانب التي تغطيها تلك الخدمة .

حيث ان هذه الخدمات تغطي عناصر محددة هي اختيار الخصوصية وسلامة العمليات التجارية والأمن والإتاحة والإفصاح ، كما إنها لا تقدم ضمان لجودة السلعة أو الخدمة المباعة عبر الموقع .

لذا تتسم المشاكل القضائية التي يتعرض لها مراقب الحسابات نتيجة أداء خدمة التأكيد المرتبطة بإضفاء الثقة على المواقع في الشبكة بأنها أكثر تعقيدا من تلك التي يتعرض لها في ظل تقديم خدمات المراجعة التقليدية ويرجع ذلك بسبب فجوة التوقعات الناشئة عن وجود اختلافات بين ادراك الأفراد والمسؤوليات الملقاة على عاتق مراقب الحسابات وبين ما هو مسؤول عنه فعلاً. (أمين، 2005 : 7-95) .

متطلبات تجسير فجوة التوقع في بيئة التجارة الإلكترونية :-

يعد من أهم المتغيرات التي يجب على المهنة إدراكها والسعي نحو تجسير فجوة التوقعات في حالة حصولها في بيئة التجارة الإلكترونية وذلك عن طريق الموائمة بين توقعات المجتمع بما يقوم به مراقب الحسابات فعلاً وبين المعايير المهنية.

و لغرض تجسير فجوة التوقعات في بيئة التجارة الإلكترونية لابد ان تعالج الأسباب التي أدت إلى نشونها وهي :-

أولاً : معالجة الأسباب التي لها صلة بمراقب الحسابات

ويتم ذلك من خلال ممارسة تأكيد الجودة والتي يقصد بها (السياسات والإجراءات التي تبناها مراقب الحسابات في توفير الثقة في إجراءات التدقيق والتي تمت من قبل المكتب)

لقد كان لظهور العديد من المصطلحات المتعلقة بجودة الأداء المهني سببا في زيادة فاعلية الأداء المهني لمراقب الحسابات فضلا عن أن هناك جهود عديدة من لدن المنظمات المهنية المعنية بشؤون جودة الأداء المهني للمدققين في كل بيئات التدقيق المختلفة حيث سعت تلك المنظمات إلى تحسين تلك الجودة ووضع معايير لها.

كما أكد البعض بأن مفهوم الأداء المهني لمهنة مراقبة الحسابات ،يمكن الوصول اليه من خلال ادراك وفهم الأبعاد الأساسية الثلاثة بالاتي:

(1) دراسة توقعات المجتمع ومحاولة تلبيتها .

(2) ترجمة تلك الاحتياجات إلى معايير مهنية .

(3) الالتزام بالمعايير المهنية من قبل مراقبي الحسابات .

والآتي تفصيل لتلك الأبعاد الأساسية الثلاثة :

(1) البعد الأول : إن الخطوة الأولى لدراسة توقعات المستخدمين هي تحديد من هم المستفيدين من

القوائم المالية المدقق وتقرير المدقق والذين يحق لهم تحديد مطالبهم واحتياجاتهم من هذه التقارير ومن ثم تبدأ الخطوة الثانية المتمثلة بمحاولة تحديد مطالب واحتياجات هؤلاء المستفيدين وتوقعاتهم وأخيراً تأتي مرحلة اختيار التوقعات التي يمكن الوفاء بها. (القضاة ، 2013 : 41)

(2) البعد الثاني يتعلق بترجمة تلك الاحتياجات إلى معايير وعلى الأغلب تكون المعايير الخاصة بجودة الأداء المهني لمهنة مراقب الحسابات وهي على عدة أنواع أهمها:

(أ) المعايير المهنية المتعلقة بتقييم أداء مراقبي الحسابات.

(ب) معايير تقنية المعلومات (معايير تكنولوجيا المعلومات) .

(ت) معايير التدقيق المتعارف عليها (عامة ، ميدانية ، تقرير)

(ث) معايير الرقابة النوعية لمكتب مراقب الحسابات والمتعلقة بالنواحي الآتية:

(الاستقلال، الأمانة، الموضوعية ، أداء عملية التدقيق ، الشؤون الإدارية للأفراد ، الاستمرار في مراجعة

أعمال الزبون). (أحمد، 2011 : 189)

(3) البعد الثالث الالتزام بالمعايير المهنية من قبل مراقبي الحسابات:

يتوجب على المنظمات المهنية مراقبة الالتزام بالمعايير المهني وضرورة ومراقبة الالتزام لها من قبل المدققين من خلال برامج لمراقبة جودة الأداء المهني لمكاتب التدقيق، ووضع النظم الكفيلة لمعاقبة من يخرج عن

تطبيق هذه المعايير. (جربوع، 2004 : 383)

ثانياً : معالجة الأسباب التي تتعلق بزائري مواقع التجارة الإلكترونية:-

ينبغي على مراقب الحسابات ان يلفت نظر مستخدمي المواقع التجارية لحدود خدمة إضفاء الثقة على المواقع وحقيقة ما تتضمنه وتعلق تلك الخطوة بفجوة التوقعات فعلى سبيل المثال يتعين مراعاة ما يأتي:

- (1) ان خدمة إضفاء الثقة التي يقدمها المدقق لا تقدم ضماناً لجودة السلع أو الخدمات المقدمة عبر الموقع.
- (2) ان خدمة إضفاء الثقة على الموقع لا توفر ضماناً بأن السعر الذي سيتم على أساسه تنفيذ العملية التجارية هو السعر العادل للسلع والخدمات المقدمة عبر الموقع وينبغي عرض تلك الأمور على الموقع التجاري ذاته كما يجب أن ترفق بتقرير مراقب الحسابات. (لطي، 2005 : 7-97).
- كما يمكن ان نلخص الجوانب المتعلقة بتطوير أداء مراقب الحسابات في تقديم خدمة تأكيد الثقة في نظم المعلومات والتبادل الإلكتروني للبيانات والمعلومات بما يأتي :
- حتى يمكن مراقب الحسابات الخارجي القيام بأداء مهام التدقيق المتعلقة بخدمة تأكيد الثقة في نظم المعلومات ونظم التجارة الإلكترونية التي يتم من خلالها التبادل الإلكتروني للبيانات والمعلومات فان معايير التدقيق ينبغي أن تنص على حصول مراقب الحسابات على شهادة خاصة تعبر عن تأهيل مهني خاص وتؤكد إمكانية قيامه بتقديم خدمة التأكيد المستحدثة المتعلقة بتدقيق نظم المعلومات ونظم التجارة الإلكترونية بالإضافة إلى تطوير الجانب المعرفي له لكي يمكنه من اصدار الحكم المهني فيما يتعلق بالظروف الخاصة بنظم المعلومات ونظم التجارة الإلكترونية المتصلة بها عن طريق الأنترنت . (عبد الوهاب ، 2005 : 28)
- وحتى يمكن لمراقب الحسابات أداء مستوى مرتفع لخدمات الثقة في نظم المعلومات والتجارة الإلكترونية فان عليه :
- (1) استخدام تقنيات المراجعة بواسطة الكمبيوتر، والتي تعد أدوات مهمة لتنفيذ عملية مراجعة النظم الإلكترونية.
- (2) وضع خريطة أو خطة تتبع المسار باستخدام العديد من الإجراءات والأدوات والتقنيات والبرامج الجاهزة للمراجعة وتطبيقات البرامج الجاهزة ، وكذلك نظم الخبرة .
- (3) استخدام العديد من تطبيقات المراجعة بمساعدة الحاسب الإلكتروني في تشكيل العديد من إجراءات المراجعة بحيث تتضمن :
- أ / اختبارات وتفاصيل الصفقات والمعاملات والقوائم والتقارير المالية .
- ب / إجراءات التدقيق التحليلي.
- ج / اختبارات الاستجابة للرقابات العامة لنظم المعلومات .
- د / اختبارات الاستجابة لرقابات التطبيق الخاصة بنظم المعلومات .
- هـ / اختبارات الإدراك والحكم المهني .
- (4) تحقيق الكفاءة والفاعلية في استخدام تقنيات التدقيق باستخدام الحاسوب ، فضلاً عن استعمال الأساليب اليدوية ، والاستفادة أقصى ما يمكن من تقنيات التدقيق المناسب ، والتسهيلات المتعلقة بنظم المعلومات ، وينبغي أن يأخذ في الاعتبار الجوانب التالية التي قد تؤثر على تحقيق الكفاءة والفاعلية: (عبد الوهاب، 2005 : 28)
- * قيود الوقت المتاح لأداء مهام خدمات تأكيد الثقة في النظم المعلوماتية والتجارة الإلكترونية .
- * تكامل نظم المعلومات وبيئة تكنولوجيا المعلومات .
- * مستوى خطر التدقيق المتعلقة بالحكم المهني للمدقق .
- (5) استخدام برامج الوكلاء الأذكياء لتحقيق مزيد من الثقة لدى مستخدمي مواقع المنظمات الممنوحة ختم الثقة ، وهذا الاستخدام يتم فيه إبلاغ المستخدمين إمكانية الحصول على نسخ أخرى من التقارير المالية عن طريق شركات التدقيق بمجرد الاتصال بها بواسطة البريد الإلكتروني E-Mail للحصول على كلمة المرور password والتي يستطيع أن يستعملها المستخدم خلال مدة لا تزيد عن نصف ساعة للاطلاع على التقرير المالي والقوائم المالية التي يريد الاطلاع عليها ، ويعمل منها نسخة ان أراد ذلك عن طريق تحميلها للقرص الصلب في جهاز الحاسب الخاص به Download ويتولى برنامج الوكيل الذكي بالرد على استفسارات وطلبات المستخدمين في هذا الخصوص .
- (6) زيادة فاعلية الاتصال والاعلام عن دور المراجع ومسؤولياته في المجتمع.
- (7) ولتحديد مسؤولية المدقق عن القوائم المالية المنشورة عبر الأنترنت ووفقاً لمعايير التدقيق بالمملكة المتحدة (SAS , 150 , U.K. APBS) فان المدققين ملزمون بمراقبة عملائهم على الأقل حتى تاريخ صدور تقديره وربما بعد تاريخ صدوره (محفوظ ، 2011 : 71) .
- وفي الختام ، ينبغي على مراقب الحسابات من خلال منهج تدقيق نظم المعلومات والنظم المتعلقة بالتجارة الإلكترونية الحصول على الكفاية والمصدقية والتوافق لتحقيق أهداف التدقيق ، وبالتالي التخطيط لمهمة التدقيق المتعلقة بتأكيد الثقة تخطيطاً جيداً مع الأخذ في الاعتبار أن يتطابق التخطيط مع معايير تحقيق جودة التدقيق. (عبد الوهاب، 2005 : 28)

المبحث الرابع الجانب العملي

أولاً : تحليل مجتمع العينة :-

جدول (1)
تحليل مجتمع العينة

المعلومات التعريفية	البيان	تكرار	نسبة %
الفئة التي ينتمي إليها	محاسب	8	0.30
	مراقب حسابات	5	0.19
	زائر للمواقع الالكترونية	11	0.41
	أخرى تذكر	3	0.11
التحصيل العلمي	مراقب حسابات	2	0.07
	دكتوراه	20	0.74
	ماجستير	3	0.11
	بكالوريوس	2	0.07
مدة العمل (بالسنوات)	من 1 - 10 سنة	4	0.15
	من 11 - 20 سنة	6	0.22
	من 21 - 30 سنة	9	0.33
	من 31 فأكثر	8	0.30

يتكون مجتمع العينة من (27) استمارة استبيان ومن الجدول رقم (1) يتبين ما يأتي :

(أ) كانت الفئات التي ينتمي الي مجتمع العينة (41%) زائر المواقع الكترونية و (30%) محاسب و(19%) مراقب حسابات و(11%) اختصاصات اخرى .

(ب) ان التحصيل العلمي للفئات اعلاه (74%) دكتوراه و(11%) ماجستير و(7%) لكل من مراقب الحسابات والبكالوريوس .

(ت) مدة العمل فكانت (33%) من (21- 30) سنة و(30%) اكثر من (31)سنة و(22%) من (11- 20) سنة و (15%) من (1- 10) سنة وعليه فأن الجدول اعلاه يبين انه تم الاستعانة بأشخاص لهم صلة وثيقة بزيارة المواقع الالكترونية ومراقبي الحسابات والمحاسبين وممن تتوفر لديهم المستوى العلمي المناسب والمؤهلات التي تساعدهم على فهم اسئلة استمارة الاستبيان بشكل جيد والاجابة عنها كما ان الخبرة الطويلة في مجال العمل يعتبر مؤشر ايجابي يعزز القدرة على تدعيم الحكم على فرضية البحث .

ثانياً : دراسة معامل الصدق والثبات

جدول (2)
Reliability

Cronbach's Alpha	N of Items
0.859	27

وهنا نلاحظ ان معامل كورنباخ الفا يساوي 0.859 وهو مرتفع وموجب الإشارة وهذا يدل على ان معامل الصدق والثبات لاستمارة الاستبانة عالٍ .

ثالثاً : تحليل فرضية البحث باستخدام تحليل تباين خط الانحدار

جدول (3)
ANOVA^b

Model	Sum of Squares	df	Mean square	F	Sig.
Regression	1.018	1	1.018	6.561	0.017
Residual	3.880	25	0.155		
Total	4.898	26			

العدم (عدم وجود علاقة بين المتغيرين) H_0 , t_1 , Predictors:(Constant),
 البديلة (وجود علاقة بين المتغيرين) H_1 , t_2 , Dependent Variable:
 ان جدول ANOVA (جدول تحليل تباين خط الانحدار) يدرس مدى ملائمة خط انحدار البيانات وفرضيته الصفرية التي تنص على ((خط الانحدار لا يلائم البيانات المعطاة)) ومن الجدول (3) يتبين أن :
 1- مجموع مربعات الانحدار يساوي 1.018 ومجموع مربعات البواقي يساوي 3.88 والكل يساوي 4.898 .
 2- قيمة اختبار F لتحليل التباين هي 6.561 .
 3- مستوى دلالة الاختبار هي 0.017 وهي اقل من مستوى دلالة فرضية عدم 0.05 فنرفضها وبالتالي فإن خط الانحدار يلائم البيانات.

حيث إن قيمة F الجديدة هي $F(1,25) = 4.24$ عند مستوى معنوي 0.05 وعند مقارنة قيمة F_{tab} (الجدولية) مع قيمة المحسوبة نجد أن قيمة F المحسوبة أكبر من قيمة F الجدولية $F_{cal} > F_{tab}$. إذا نرفض فرضية العدم (H_0) وتقبل الفرضية البديلة (أي هناك علاقة بين تقديم خدمات التأكيد والمراجعة المستمرة وفجوة التوقعات في بيئة التجارة الإلكترونية).

رابعاً : دراسة معامل الارتباط البسيط بين المتغيرين :

يشير الجدول (4) إلى معامل الارتباط البسيط بين المتغيرين بوجود علاقة قوية طردية (0.769) وهذا يعني أن 56.8% من التذبذب الحاصل في المتغير الأول سببه المتغير الثاني أما المتبقي سببه متغيرات أخرى.

جدول (4)

Model Summary

Model	معامل الارتباط r	R ² R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.769 ^a	.591	.568	.36347

a. Predictors: (Constant), x

جدول (5)

Coefficients^a

Model	Un standardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.200	.881		1.363	.185
X	.736	.212	.570	3.466	.002

a. Dependent Variable: y

من جدول (5) Coefficients (قيم الميل ومقطع خط الانحدار) وقيم اختبار (t) التي تجيب على الفرضيات المتعلقة بميل ومقطع خط الانحدار يتبين أن :
1. مقطع خط الانحدار يساوي 1.200 والذي يمثل الفا من معادلة الخط المستقيم :

$$Y = \alpha + \beta X$$

2. ميل خط الانحدار يساوي $\beta = 0.736$ والذي يمثل بيتا في المعادلة السابقة للمتغير المستقل وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار :

$$Y = 1.200 + 0.736X$$

3. مخطط تحليل خط الانحدار : استخدمت الدراسة الحالية أسلوب تحليل الانحدار بهدف اختبار رفض أو قبول فروض الدراسة وقد كشفت نتائج التحليل الإحصائي عن رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة حيث أن قيمة t المحسوبة كانت $t = 3.466$ أما قيمة t الجدولية $t = 1.711$ أي إن قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية وهذا يعني رفض فرضية العدم (H_0) وقبول الفرضية البديلة (H_1) (توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 بين المتغير الأول والمتغير الثاني) ، ومما سبق نجد أن المتغير الأول يمثل عنصراً مهماً في التأثير على المتغير الثاني .

خامساً : التحليل الوصفي لنتائج الاستبانة :-

1- المحور الأول :

تحليل آراء العينة حول العوامل المؤثرة على المدقق في ممارسة خدمات التأكيد والمراجعة المستمرة ومن خلال تحليل الجدول رقم (6) نجد الآتي :

جدول (6)

المتغير الأول : العوامل المؤثرة على المدقق في ممارسة خدمات التأكيد والمراجعة المستمرة	المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط	الانحراف المعياري
1 ان يتمتع المدقق بالنزاهة والموضوعية عند اداءه لخدمات التأكيد حفاظا على استقلاليتته	تكرار	0	0	0	9	18	4.67	0.480
	نسبة	0.00	0.00	0.00	0.33	0.67		
2 ان يتمتع المدقق بالتعليم والخبرة اللازمة لممارسة حكمه المهني على المعلومات التي تخضع لخدمة التأكيد	تكرار	0	0	1	10	16	4.56	0.577
	نسبة	0.00	0.00	0.04	0.37	0.59		
3 اداء المدقق لخدمات التأكيد تعزيز لجودة و ملائمة المعلومات و اضعاف الثقة عليها بما يحسن فائدتها في اتخاذ القرار	تكرار	0	0	2	15	10	4.30	0.609
	نسبة	0.00	0.00	0.07	0.56	0.37		
4 ان خدمات اضعاف الثقة تضيق ضمان لامنيتها وسلامة الموقع الالكتروني بدون اضافة لضمان جودة السلعة	تكرار	0	3	7	12	5	3.70	0.912
	نسبة	0.00	0.11	0.26	0.44	0.19		
5 ان يتحقق من سرية المعلومات الشخصية للعميل عند استخدامه للموقع	تكرار	0	0	9	10	8	3.96	0.808
	نسبة	0.00	0.00	0.33	0.37	0.30		
6 ان يتحقق المدقق من ان بيانات وانظمة التجارة الالكترونية مقيدة فقط لاشخاص مرخص لهم	تكرار	0	1	4	16	6	4.00	0.703
	نسبة	0.00	0.04	0.15	0.59	0.22		

0.594	4.26	9	16	2	0	0	تكرار	ان يتحقق من سلامة ونزاهة عمليات التجارة الالكترونية	7
		0.33	0.59	0.07	0.00	0.00	نسبة		
0.622	4.19	8	16	3	0	0	تكرار	ان يتحقق من ان بيانات نظام التجارة الالكترونية متاحة ومتوفرة عند الحاجة اليها	8
		0.30	0.59	0.11	0.00	0.00	نسبة		
0.577	4.22	8	17	2	0	0	تكرار	ان يتحقق من ان الافصاح يتماشى مع المعايير المهنية وبما يتلاءم مع أنشطة التجارة الالكترونية	9
		0.30	0.63	0.07	0.00	0.00	نسبة		
0.641	4.11	7	16	4	0	0	تكرار	عند اداء المدقق لخدمة الثقة في نظام العميل يجب ان يقدم تأكيدات ايجابية عن مدى صدق النظام وامنه	10
		0.26	0.59	0.15	0.00	0.00	نسبة		
0.557	4.19	7	18	2	0	0	تكرار	ان يتحقق من ان النظام مستمر بالعمل بكفاءة ويوفر المعلومات التي تتفق مع الاهداف المرجوة	11
		0.26	0.67	0.07	0.00	0.00	نسبة		
0.557	4.19	7	18	2	0	0	تكرار	ان يتحقق من ان نظام العمليات مكتمل من حيث الدقة والوقتية	12
		0.26	0.67	0.07	0.00	0.00	نسبة		
0.565	4.37	11	15	1	0	0	تكرار	ان يتحقق من ان النظام محمي ماديا ومنطقيا من الوصول اليه لغير المخول لهم	13
		0.41	0.56	0.04	0.00	0.00	نسبة		
0.492	4.37	10	17	0	0	0	تكرار	ان يتحقق من ان النظام قابل للتحديث باستمرار ليتمتع بالموثوقية والامن والنزاهة	14
		0.37	0.63	0.00	0.00	0.00	نسبة		
0.662	4.15	8	15	4	0	0	تكرار	ان جمع ادلة الاثبات الالكترونية في ظل المراجعة المستمرة يتطلب تخطيط واداء واجراءات غير نمطية كون ان المعلومات تكون موجودة بصورة الكترونية فقط	15
		0.30	0.56	0.15	0.00	0.00	نسبة		
0.602	4.15	7	17	3	0	0	تكرار	ان يتحقق من مدى كفاءة وفاعلية نظام المعلومات المحاسبي الفوري مما يساعد على حماية الموجودات والحفاظ على السرية وسلامة البيانات والوثوق بها	16
		0.26	0.63	0.11	0.00	0.00	نسبة		
1.013	3.89	9	9	6	3	0	تكرار	تساعد المراجعة المستمرة على تخفيض اداء اعمال المراجعة	17
		0.33	0.33	0.22	0.11	0.00	نسبة		
1.023	3.74	6	12	6	2	1	تكرار	المراجعة المستمرة هي مراجعة فورية للنظم غير الورقية والتبادل الالكتروني للبيانات	18
		0.22	0.44	0.22	0.07	0.04	نسبة		
0.359	4.12	160	258	58	9	1	تكرار	نتيجة المحور الاول	
		5.93	9.56	2.15	0.33	0.04	نسبة		

المتوسط				
من	1.0	الى	1.79	غير موافق بشدة
من	1.8	الى	2.59	غير موافق
من	2.6	الى	3.39	محايد
من	3.4	الى	4.19	موافق
من	4.2	الى	5	موافق بشدة

يوضح الجدول ان اهم العوامل المؤثرة على مراقب الحسابات في ممارسة خدمات التأكيد والمراجعة المستمرة على اساس المتوسط والانحراف المعياري هي ان يتمتع المدقق بالنزاهة والموضوعية عند ادائه لخدمات التأكيد حفاظا على استقلالتيه ويؤكد ذلك (المتوسط الحسابي (4.67) والانحراف المعياري (0.480)).

تلبيها ان يتمتع مراقب الحسابات بالتعليم والخبرة اللازمة لممارسة حكمه المهني على المعلومات التي تخضع لخدمة التأكيد والمراجعة المستمرة (متوسط (4.56) وانحراف معياري (0.577)).

وبعدها تأتي انه على مراقب الحسابات ان يتحقق من ان النظام محمي ماديا ومنطقيا من الوصول اليه لغير المصرح لهم متوسط (4.37) انحراف معياري (0.565) وان يتحقق من ان النظام قابل للتحديث باستمرار ليتمتع بالموثوقية والامن والنزاهة (متوسط (4.37) وانحراف المعياري (0.492)).

تلبيها ان اداء مراقب الحسابات خدمات التأكيد تعزز جودة وملاءمة المعلومات وتضيف الثقة عليها بما يحسن فائدتها في اتخاذ القرار (متوسط (4.30) وانحراف معياري (0.609)).

ثم ان يتحقق من سلامة ونزاهة عمليات التجارة الالكترونية (متوسط (4.26) وانحراف معياري (0.594)).

وان عليه ان يتحقق من ان الافصاح يتماشى مع المعايير المهنية وبما يتلاءم مع أنشطة التجارة الالكترونية (متوسط (4.22) وانحراف معياري (0.577)).

كذلك ان عليه ان يتحقق من ان بيانات نظام التجارة الالكترونية متاحة ومتوفرة عند الحاجة اليها وان يتحقق من ان النظام مستمر بالعمل بالكفاءة ويوفر المعلومات التي تتفق مع الاهداف المرجوة وان يتحقق من ان نظام العمليات متكامل من حيث الدقة والوقتية (متوسط (4.19) وانحراف معياري (0.622 ، 0.557)).

كما أكدت الدراسة ان جمع ادلة الاثبات الالكترونية في ظل المراجعة المستمرة تتطلب تخطيط واداء واجراءات غير نمطية كون ان المعلومات توجد بصورة الكترونية فقط وعليه فان على مراقب الحسابات ان يتحقق من مدى كفاءة وفاعلية نظام المعلومات المحاسبي الفوري مما يساعد في حماية الموجودات والحفاظ على السرية وسلامة البيانات والوثوق بها (متوسط (4.15) وانحراف معياري (0.602 ، 0.662)).

وان من واجبات مراقب الحسابات عند أداءه لخدمة الثقة في نظام العمل ان يقدم تأكيدات ايجابية عن مدى صدق النظام وامنه (متوسط (4.11) وانحراف معياري (0.641)).
ثم ان على مراقب الحسابات ان يتحقق من ان البيانات في انظمة التجارة الالكترونية مفيدة فقط لاشخاص مرخص لهم (متوسط (4.00) وانحراف معياري (0.703)).
وان يتحقق من سرية المعلومات الشخصية للعميل عند استخدامه الموقع (3.96 ، 0.808) ، تساعد المراجعة المستمرة على تخفيض أداء أعمال المراجعة (3.89 ، 1.013) والتي هي عبارة عن مراجعة فورية للنظم غير الورقية والتبادل الالكتروني للبيانات (3.74 ، 1.023) .
بينما كانت اقل العوامل المؤثرة على مراقب الحسابات في ممارسة خدمات التاكيد هي عدم اضافة هذه الخدمات للثقة على جودة السلعة او الخدمة المقدمة (3.7 ، 0.912) .

2- المحور الثاني :

نتائج اراء المحور الثاني حول العوامل التي تساعد تجسير فجوة التوقعات في بيئة التجارة الالكترونية ويوضح الجدول رقم (7) نتائج هذه الدراسة وهي كالآتي :

جدول (7)

النتيجة	الانحراف المعياري	المتوسط	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	المقياس	المحور الثاني : العوامل التي تساعد على تجسير فجوة التوقعات في بيئة التجارة الالكترونية
1	0.501	4.59	16	11	0	0	0	تكرار	ضرورة وضع اطر تنظيمية لمهنة التدقيق تعتمد على الاستقلالية والمساندة والشفافية والارتقاء بتقديم خدمات مهنية ذات قيمة مضافة
			0.59	0.41	0.00	0.00	0.00	نسبة	
2	0.751	4.44	15	10	1	1	0	تكرار	ضرورة تطوير وتدريب المهارات والعناية بالتعليم المهني المستمر
			0.56	0.37	0.04	0.04	0.00	نسبة	
3	0.636	4.41	13	12	2	0	0	تكرار	الحفاظ على استقلالية المدقق ومدى تأثرها باجره او المنافسة او اداء الخدمات الاخرى
			0.48	0.44	0.07	0.00	0.00	نسبة	
4	0.759	4.04	8	12	7	0	0	تكرار	تطوير معايير التدقيق لغرض تحقيق بعض توقعات مستخدمي القوائم المالية
			0.30	0.44	0.26	0.00	0.00	نسبة	
5	0.832	4.00	6	17	3	0	1	تكرار	فجوة التوقع في بيئة التجارة الالكترونية اكثر تعقيدا من بيئة المراجعة التقليدية لذا يجب مواجعتها بتقديم خدمات مهنية ملائمة لمتطلباتها
			0.22	0.63	0.11	0.00	0.04	نسبة	
6	0.609	4.30	10	15	2	0	0	تكرار	ضرورة ممارسة تاكيد الجودة اي السياسات والاجراءات التي يتبناها المدقق في توفير الثقة في اجراءات التدقيق التي تمت من قبل المكتب
			0.37	0.56	0.07	0.00	0.00	نسبة	
7	0.641	4.22	9	15	3	0	0	تكرار	وضع معايير خاصة لجودة الاداء المهني لمهنة مراقب الحسابات
			0.33	0.56	0.11	0.00	0.00	نسبة	
8	0.829	3.93	6	15	4	2	0	تكرار	ينبغي على المدقق ان يلتزم بنظر مستخدمي مواقع التجارة الالكترونية لحدود خدمة اضافة الثقة على الموقع وحقيقة ما تتضمنه حيث انها لا تقدم ضمانا لجودة السلعة او الخدمة ولا ضمان لعدالة السعر
			0.22	0.56	0.15	0.07	0.00	نسبة	
9	0.746	4.26	11	13	2	1	0	تكرار	ضرورة حصول المدقق على شهادة خاصة تعبر عن تاهل مهني خاص للقيام بهذه الخدمات
			0.41	0.48	0.07	0.04	0.00	نسبة	
نتيجة المحور الثاني	0.434	4.24	94	120	24	4	1	تكرار	
			3.48	4.44	0.89	0.15	0.04	نسبة	

المتوسط			
من	1.0	الى	1.79
من	1.8	الى	2.59
من	2.6	الى	3.39
من	3.4	الى	4.19
من	4.2	الى	5

ان اكثر العوامل تأثيرا على تجسير فجوة التوقعات في بيئة التجارة الالكترونية هي ضرورة وضع اطر تنظيمية لمهنة التدقيق تعتمد على الاستقلالية والمساندة والشفافية والارتقاء بتقديم خدمات مهنية ذات قيمة مضافة (متوسط (4.59) ، وانحراف معياري (0.501)).

تليها ضرورة تطوير وتدريب المهارات والعناية بالتعليم المهني المستمر (4.44 ، 0.751) كما ان الحفاظ على استقلالية مراقب الحسابات ومدى تأثرها باجره او المنافسة على اداء خدمات اخرى (4.41 ، 0.636).

كما ان من العوامل المؤثرة هي ضرورة ممارسة تاكيد الجودة او السياسات والاجراءات التي يتبناها مراقب الحسابات في توفير الثقة في اجراءات التدقيق التي تمت من قبل المكتب (4.30 ، 0.609) .

كذلك ان من العوامل المهمة التي تجسر هذه الفجوة هي ضرورة حصول مراقب الحسابات على شهادة خاصة تعبر عن تاهل مهني خاص للقيام بأداء هذه الخدمات (4.26 ، 0.746) .

كذلك لابد من وجود معايير خاصة لجودة الاداء المهني لمهنة مراقب الحسابات (4.22 ، 0.641)، كما لابد من تطوير معايير التدقيق لغرض تحقيق توقعات مستخدمي القوائم المالية (4.04 ، 0.759) .

كما أكدت اراء المستجيبين لهذه الدراسة ان فجوة التوقع في بيئة التجارة الالكترونية اكثر تعقيدا من بيئة المراجعة التقليدية لذا يجب مواجعتها بتقديم خدمات مهنية ملائمة لمتطلباتها (4.00 ، 0.832).

اخيراً اكدت الدراسة ولغرض تجسير فجوة فانه على مراقب الحسابات ان يلفت نظر مستخدمي مواقع التجارة الالكترونية لحدود خدمة اضعاف الثقة على الموقع وحقيقة ما تتضمنته حيث انها لاتقدم ضمان لجودة السلعة او الخدمة ولاضماناً لعدالة السعر (3.93، 0.829) .

المبحث الخامس الاستنتاجات والتوصيات

أولاً : الاستنتاجات :-

1. ان فجوة التوقعات في بيئة التجارة الالكترونية اكثر تعقيداً من بيئة المراجعة التقليدية لذا يجب مواجهتها بتقديم خدمات مهنية ملائمة لهذه المتطلبات مثل خدمات التأكيد والثقة في موقع العميل Web Trust وخدمات الثقة في نظام العميل Sys Trust وكذلك المراجعة المستمرة Continuous Audit التي تقدم تأكيدا اضافيا يتعلق بسلامة المعاملات التجارية ومدى وجود اجراءات محددة لحماية زائري مواقع التجارة الالكترونية .
2. على الرغم من ان تقديم هذه الخدمات والتي هدفها هو تقديم تأكيد اضافي في بيئة التجارة الالكترونية الا ان هناك فجوة توقع بين ما يقدمه مراقب الحسابات وما ينتظره زائري هذه المواقع من هذه الخدمات مثل مسؤولية مراقب الحسابات عن جودة السلعة او الخدمة في تلك المواقع في حين ان هذه الخدمات تغطي عناصر محددة هي اختبار خصوصية وسلامة التجارية والامن والاتاحة والافصاح .
3. ان الركن الاساسي في عملية التدقيق سواء في المراجعة التقليدية او في بيئة المراجعة الالكترونية هي استقلالية مراقب الحسابات وذلك بتمتعه بالنزاهة والموضوعية اثناء ادائه لعمله المهني فضلاً عن تطوير كفاءته وخبرته اللازمة لممارسة حكمه المهني على المعلومات التي تخضع لهذه الخدمات والتي هي من الاسباب المهمة التي تؤثر بشكل كبير على حجم فجوة التوقعات .
4. من اسباب وجود فجوة التوقعات في بيئة التجارة الالكترونية هو عدم حصول مراقب الحسابات على شهادة خاصة تعبر عن تاهيل مهني خاص لتقديم هذه الخدمات .
5. كما ان عدم وجود معايير خاصة لجودة الاداء المهني على اداء مراقب الحسابات لخدمات التأكيد والمراجعة المستمرة .
6. يتوقع زائري المواقع الالكترونية بان يعطيهم مراقب الحسابات إنذاراً مبكراً عن الملائمة المالية للشركة فضلاً عن التوقعات بالتنبؤات المستقبلية فيما يتعلق بالموقع علماً بان ذلك ليس من اختصاصه بل من اختصاص الادارة.

ثانياً : التوصيات :

متطلبات تجسير فجوة التوقعات في بيئة التجارة الالكترونية :-

1. ان على مراقب الحسابات ان يتمتع بالاستقلال والنزاهة عند ادائه لخدمات التأكيد والمراجعة المستمرة .
2. ضرورة تطوير امكانات وخبرات مراقب الحسابات والعناية بالتعليم المهني المستمر والتواصل مع التطورات السريعة والهائلة في هذه البيئة ومواكبتها
3. ضرورة التعرف على احتياجات زائري المواقع الالكترونية وترجمتها الى معايير مهنية .
4. زيادة فاعلية الاداء المهني من خلال اصدار معايير خاصة لجودة الاداء المهني عند اداء خدمات التأكيد والمراجعة المستمرة في بيئة التجارة الالكترونية .
5. الفات نظر مراقب الحسابات لمستخدمي المواقع التجارية لحدود مسؤوليته عند ادائه لهذه الخدمات وما تتضمنته حيث ان مسؤوليته تتحدد في التحقق من مبادئ الثقة في موقع العميل وهي السرية والحماية والنزاهة والجاهزية والثقة والاعتراف والافصاح وبمبادئ الثقة في نظام العميل وهي توافر النظام وامن النظام وتكامله والقابلية للتحديث وان هذه الخدمات لاتتضمن تقدم ضمان لجودة السلعة او الخدمة ولا ضمان لعدالة السعر .
6. ضرورة حصول مراقب الحسابات على شهادة مهنية خاصة تؤهله لاداء هذه المهمة لاسيما انها تحتاج الى خبرة ومهارات خاصة لايد من استيفائها لتقديم هذه الخدمات وعليه فان على الجهات المهنية مراعاة ذلك بان تحدد اداء هذه المهمة فقط لمراقبي الحسابات الحاصلين على هذه الشهادة ضماناً لجودة الاداء .

المصادر

المصادر العربية

• الكتب العربية:

1. جمعة، أحمد حلمي، تطور معايير التدقيق والتأكيد الدولية وقواعد أخلاقيات المهنة، دار الصفاء، 2008..
2. جمعة، أحمد حلمي، دراسات وبحوث في التدقيق والتأكيد، دار الصفاء، 2009.
3. جمعة، أحمد حلمي، التدقيق ورقابة الجودة، دار الصفاء، 2011.
4. دحدوح والقاضي، حسين أحمد، حسين يوسف، مراجعة الحسابات المتقدمة، دار الثقافة، 2009.
5. الحسين، عطا الله أحمد سويلم، التدقيق والرقابة الداخلية في بيئة نظم المعلومات المحاسبية، دار الراجحة، 2009.
6. علي، عبد الوهاب نصر، مراجعة الحسابات بيئة الخصخصة وأسواق المال والتجارة الإلكترونية، دار الجامعية، 2004.

7. القريشي، أيد رشيد، التدقيق الخارجي منهج علمي نظريا وتطبيقيا، دار المغرب، 2011.
8. لطفي، أمين السيد أحمد، دراسات تطبيقية في المراجعة، الدار الجامعية، 2009.
9. لطفي، أمين السيد أحمد، مراجعة وتدقيق نظم المعلومات، الدار الجامعية، 2005.
10. لطفي، أمين السيد أحمد، مراجعات مختلفة لأغراض مختلفة، الدار الجامعية، 2005.

• الأطاريح :

1. أحمد، منهل مجيد، إعادة هندسة مهنة مراقبة الحسابات في ظل تكنولوجيا المعلومات، جامعة الموصل، 2011.
2. برير، أحمد، جودة المراجعة مدخلا لتضييق فجوة التوقعات بين مستخدمي القوائم المالية ومراجعي الحسابات، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرياح، 2014.
3. الجعفري، وسن عبد الصمد، دور مراقب الحسابات ومسؤولياته في تلبية احتياجات مستخدمي القوائم المالية، المعهد العربي للمحاسبين القانونيين، 2006.
4. الحربي، نشوان إبراهيم علي، أطار مقترح لتطوير خدمات مراقبي الحسابات، رسالة ماجستير، جامعة الموصل، 2011.
5. خضير، محمد حسن، مدى مسؤولية مراقب الحسابات عن اكتشاف الخطأ والغش في التجارة الإلكترونية وكيفية الحد منها، المعهد العالي للدراسات المالية والمحاسبية، جامعة بغداد، 2005.
6. رزوقي، أميرة متي، فجوة التوقعات بين مراقبي الحسابات ومستخدمي القوائم المالية وسبل تضييقها، المعهد العربي للمحاسبين القانونيين، 2005.
7. زيدان، رشا زيدان، دور استراتيجيات تخفيض كلفة المراجعة في الطلب على المراجعة المباشرة المستمرة، جامعة دمشق، 2008.
8. علي، رافد جاسم، تأثير التجارة الإلكترونية على جودة أداء مراقب الحسابات، المعهد العربي للمحاسبين القانونيين، 2001.
9. القضاة، محمد عبد الرحمن حسن، فجوة التوقعات وسبل تضييقها من وجهة نظر المدققين الخارجيين ووحدات الاستثمار في البنوك التجارية الأردنية، جامعة جرش، 2013، رسالة ماجستير.
10. مازون، محمد أمين، التدقيق المحاسبي من منظور المعايير الدولية وإمكانية تطبيقها في الجزائر، جامعة الجزائر، 2011، رسالة ماجستير.
11. محفوظ، اسلام عبد الفتاح، قياس أثر فجوة التوقعات في المراجعة عن قرارات المستثمرين في سوق الأوراق المالية في مصر، رسالة ماجستير، جامعة بنها، 2011.
12. محمد، مهدي خليل، فجوة التوقعات في بيئة المراجعة بين الطرف الثالث والمراجعين وخبراء الضرائب، رسالة ماجستير، جامعة السودان المفتوحة، 2012.

• المجلات :

1. جربوع، يونس محمود، فجوة التوقعات بين المجتمع الحالي ومراجعي الحسابات القانونيين وطرق معالجة تطبيق هذه الفجوة، مجلة الجامعة الإسلامية، غزة، المجلد الثاني عشر، العدد 2، 2004.
2. دهمش، د. نعيم دهمش ودينا القشي، مدى ملائمة مهنة المحاسبة لبيئة التجارة الإلكترونية مجلة أربد للبحوث العلمية، المجلد الثامن، العدد الثاني جامعة أربد الأهلية، 2004.
3. الدوري، د. عمر علي كامل، دور معايير التدقيق في تقليص فجوة التوقعات، مجلة المنصور، عدد 14، كلية المنصور الجامعة، 2010.
4. الحياي، صدام محمد، أثر التجارة الإلكترونية على جودة المعلومات المحاسبية، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، العدد 3، 2006.
5. عبد الوهاب، إبراهيم طه، تطوير دور وأداء المراجع الخارجي لتأكيد الثقة في المعلومات المتبادلة والتقارير المالية المنشورة على شبكة المعلومات العالمية، المؤتمر العلمي الرابع الريادة والإبداع كلية العلوم الإدارية والمالية جامعة فيلادلفيا، 2005.
6. العميري، محمد فواز وأحسان صالح المعتاز، أثر التجارة الإلكترونية على تخطيط أعمال المراجعة، مجلة جامعة الملك عبد العزيز، 2007.
7. الفرخ، عبد الرزاق محمد، العوامل المؤثرة على تضييق فجوة التوقعات في التدقيق، وجهات نظر مدققي الحسابات الخارجيين والمستثمرين في الأردن، المجلة العربية للمحاسبة، المجلد السادس عشر، العدد الأول، 2013.
8. يعقوب وعزاوي، فيحاء عبدالله ومحمد سلمان، أثر حوكمة الشركات على تضييق فجوة التوقعات في بيئة العمل التدقيقي (دراسة ميدانية) مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بغداد، المجلد 17، العدد 63، ايلول 2011.

المصادر الأجنبية:

1. Arens & Elder & Beasley, Alvin A. & Randal J. & Mark S., Auditing and Assurance services in integrated approach, Ninth Edition, 2003, U.S.A, by Pearson education, inc.
2. Louwers & Ramsay & Sinason & Strawser, Timothy J. & Robert J. & David H. & Jerry R. Auditing & Assurance services, 2007.
3. Messier, William F., Auditing & Assurance services a systematic approach. 2008.
4. Whittington & Kurt, O. Ray & Pany, Principles of Auditing & Other Assurance Services, Sixteenth edition, 2008, by M.C Graw - Hill Co.