

أثر الرضا الوظيفي للمدققين الداخليين على جودة التدقيق الداخلي دراسة ميدانية لعينة من دوائر وزارتي التربية والتعليم العالي

م.م. رسول عبد الحسين غليم عكلة

معهد الإدارة/الرصافة

الجامعة التقنية الوسطى

66rasol@gmail.com

المستخلص:

يلخص البحث بأنه يتكون من متغيرين وهما، الرضا الوظيفي وجودة التدقيق الداخلي، لذا تضمن الإطار النظري للبحث مفهوم الرضا الوظيفي وأهميته والعوامل المؤثرة على درجة الرضا للعاملين والمدققين الداخليين بشكل خاص والوقوف على أهميته في تحسين أداء الموظفين، وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة التي تعتبر من أهم الأمور، والتطرق إلى أهم الأدوات التي تحقق الرضا الوظيفي، وفيما يتعلق بالمتغير التابع جودة التدقيق الداخلي تم تناوله من حيث المفهوم وأهم العوامل المؤثرة على تحقيقه، وفي النهاية تم اختبار فرضيات البحث من أجل توضيح العلاقة والتأثير بين متغيرات البحث، للوصول إلى نتائج وتوصيات من أجل حل مشكلة البحث، وكانت العينة المختارة من قبل الباحث تتمثل بموظفي شعب وأقسام التدقيق الداخلي العاملين في دوائر وزارتي التربية والتعليم العالي، وخلص البحث إلى مجموعة من النتائج أهمها:

١. ان هناك علاقة معنوية موجبة قوية جدا بين الرضا الوظيفي وجودة التدقيق الداخلي الخاصة بدوائر وزارتي التربية والتعليم العالي وهذا يعني أنه كلما كان هناك اهتمام بمحور الرضا الوظيفي كلما زاد من جودة التدقيق، كما يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي في جودة التدقيق.
٢. لا تمنح الترقية للمدققين الداخليين على أساس الأداء والكفاءة في كل من دوائر وزارتي التربية والتعليم حيث حصل السؤال بخصوص منح الترقية على اقل متوسط حسابي.

أما أهم التوصيات:

١. ينبغي ان يكون المدققين الداخليين من أصحاب الاختصاص وحاصلين على شهادة في مجال المحاسبة والتدقيق وعدم التجاوز على التخصص لما لذلك من أثر على جودة التدقيق الداخلي.
٢. ضرورة تحسين رواتب المدققين الداخليين العاملين في مجال القطاع العام لما للرواتب أثر كبير في بذل الجهد وبالنسبة لتحسين جودة التدقيق الداخلي.
٣. العمل على تحسين بيئة العمل الداخلية من إنارة وتبريد وتدفئة، ومنح الترقيات للمدققين الداخليين على أساس الكفاءة والأداء.

الكلمات المفتاحية: الرضا الوظيفي، جودة التدقيق، التدقيق الداخلي.

The impact of job satisfaction of internal auditors on the quality of internal audit/Field study for a sample of the departments of the Ministries of Education and Higher Education

Assist. Lecturer: Rasool Abdulhussein Ghaim Okla
Institute of Management/Rusafa
Middle Technical University

Abstract:

The research summarizes that it consists of two variables, namely, job satisfaction and the quality of internal auditing. therefore, the theoretical framework of

the research included the concept of job satisfaction and its importance and the factors affecting on degree of satisfaction for employees and internal auditors in particular, and stand on its importance in improving employee performance, thus achieving the goals of the institution, which is one of the most important matters, With regard to the dependent variable, the quality of internal auditing it was dealt with in terms of concept and the most important factors affecting its achievement ,and finally, the research hypotheses were tested for Clarify the relationship and influence between research variables, to reach results and recommendations to solve the research problem, the sample chosen by the researcher is the employees of the internal audit divisions and departments working in the departments of the Ministries of Education and Higher Education, the research reached a set of results, the most important of which are:

1. There is a very strong positive moral relationship between job satisfaction and the quality of the internal audit of the departments of the Ministries of Education and Higher Education, and this means that the more interest is in the axis of job satisfaction, the greater the quality of the audit, and there is also a statistically significant effect of job satisfaction on the quality of the audit.
2. The promotion is not granted to the internal auditors on the basis of performance and competence in each of the departments of the Ministries of Education, where the question regarding the granting of promotion was given at the lowest arithmetic average

The most important research recommendations:

1. The internal auditors should be specialists and hold a certificate in the field of accounting and auditing and not to encroachment on the specialization, as this has an impact on the quality of internal audit.
2. The necessity to improve the salaries of internal auditors working in the public sector, as salaries have a significant impact in exerting effort and ultimately improving the quality of internal auditing.
3. Working on improving the internal work environment of lighting, cooling and heating, and granting promotions to internal auditors on the basis of efficiency and performance.

المقدمة

أصبحت الجودة من المتطلبات الأساسية لأداء أي وظيفة، والتدقيق الداخلي أحد أهم الوظائف في القطاع الحكومي حيث يعد أحد وسائل الرقابة الداخلية الفعالة الذي تنشئه الإدارة من أجل خدمتها وحماية أصول وأموال المنشأة والحد من الفساد المالي والتحقق بشكل مستمر من إتباع الموظفين للخطط والسياسات والإجراءات الإدارية المرسومة لهم، ويشير الدليل الاسترشادي للتدقيق الداخلي إلى عدد من السلبيات التي يجب تجنبها في أسلوب عمل المدققين الداخليين من أجل زيادة جودة التدقيق الداخلي كأسلوب الاستعلاء، والدخول في الفرعيات على حساب الأساسيات وسوء المظهر وعدم احترام المدققين السابقين أصحاب الخبرة، وبما أن المدقق الداخلي في القطاع الحكومي يعامل كموظف فمن واجب الإدارة عدم استغلال هذا العنصر البشري المهم وتجريده من مشاعره الإنسانية ومعاملته كآلة، والعمل على توفير الحاجات الضرورية له التي من شأنها أن تحقق الرضا الوظيفي للمدقق الداخلي، ويعد الراتب والترقية وزملاء العمل ... الخ أهم العوامل

المؤثرة على مؤشر الرضا الوظيفي فكلما زاد مؤشر الرضا ازداد تمسك الموظف بعملة وتحسن أدائه وكلما انخفض أدى إلى كثرة الشكوى والتذمر وزيادة دوران العمل.

المبحث الأول: منهجية البحث

أولاً. مشكلة البحث: أصبح موضوع جودة التدقيق الداخلي يحظى باهتمام كبير لما له من دور كبير في دعم نظام الرقابة الداخلية من أجل حماية أصول المؤسسة والحد من ظاهرة الفساد المالي والإداري، ويعمل على إعادة النظر بالنظام المحاسبي وفحص مدى الالتزام بالقوانين والأنظمة والتعليمات الموضوعة من قبل الإدارة لمساعدة الإدارة في تحقيق أهدافها، وأصدر ديوان الرقابة المالية في العراق دليلاً استرشادياً لوحدة التدقيق الداخلي في القطاع الحكومي وفرض عليها الالتزام بذلك الدليل لتحسين جودة التدقيق الداخلي، وبما أن القائمين بمهام التدقيق الداخلي هم موظفين ومطالبين بأداء عملهم بجودة عالية لذا لابد على الإدارة من توفير متطلبات العيش الكريم وهذه المتطلبات يطلق عليها مجتمعة بالرضا الوظيفي، لا يمكن أن يطالب المدقق الداخلي بأداء عمله بجودة عالية دون توفير الدافع لإنجاز المهام الموكلة إليه، وعليه يمكن طرح مشكلة البحث على شكل تساؤل: ما هو أثر الرضا الوظيفي للمدقق الداخلي على جودة التدقيق الداخلي.

ثانياً. أهمية البحث: تتمثل أهمية البحث بما يلي:

١. تمكن دوائر القطاع الحكومي الاستفادة من البحث حيث يلقي الضوء على دور متغير إداري مهم كالرضا الوظيفي على جودة التدقيق الداخلي في القطاع الحكومي.
 ٢. معرفة وتوضيح أهمية الرضا الوظيفي بتوفير الدافعية للمدقق الداخلي لأداء عمله على أكمل وجه
 ٣. إمكانية الاستفادة من نتائج البحث لتشخيص نقاط الضعف في وحدات وأقسام التدقيق الداخلي في القطاع الحكومي والعمل على إصلاحها لتضمنه على نقاط تشخص بعض مناطق الخلل التي تؤثر على جودة التدقيق الداخلي.
 ٤. أن البحث يساير التطورات الحديثة في البحوث المحاسبية التي تبحث علاقة المحاسبة بالعلوم الأخرى كالإدارة وتوظيف هذه العلوم من أجل دعم وتطوير المحاسبة.
- ثالثاً. أهداف البحث:** أن الهدف الرئيسي من البحث يتركز على توضيح مدى تأثير الرضا الوظيفي للمدقق الداخلي على جودة التدقيق الداخلي في القطاع العام وبالتحديد في الدوائر التابعة لوزارتي التربية والتعليم في محافظة بغداد وتبلور الهدف الرئيسي إلى الأهداف الفرعية التالية:
١. التعرف على مفهوم الرضا الوظيفي ومدى تأثيره على أداء المدققين الداخليين في القطاع الحكومي، ومعرفة مستوى رضا المدققين الداخليين في بعض دوائر وزارتي التربية والتعليم في محافظة بغداد.
 ٢. التعرف على عوامل الرضا الوظيفي ومعرفة آراء أفراد العينة عن كل عامل من عوامل الرضا وتحديد أكثر وأقل العوامل تأثيراً على جودة التدقيق الداخلي.
 ٣. بيان مفهوم جودة التدقيق الداخلي وأهميته في مؤسسات القطاع العام.
 ٤. توضيح أهم العوامل المؤثرة على جودة التدقيق الداخلي كالعوامل السلوكية، والتنظيمية، والشخصية، وعوامل تتعلق بالأساسيات العلمية للتدقيق الداخلي المستخلصة من المعايير الدولية للتدقيق الداخلي الصادرة من (IIA).
 ٥. تناول المبادئ الأساسية للمدققين الداخليين كالنزاهة، والسرية، والكفاءة المهنية والموضوعية، والتعريف بمصادر السلوك الأخلاقي للمدقق وبيان دورها في زيادة جودة التدقيق الداخلي.

رابعاً. فرضيات البحث: يقوم البحث على فرضيتين مفادهما:

الفرضية الأولى: توجد علاقة ارتباط ايجابية ذات دلالة معنوية بين الرضا الوظيفي للمدققين الداخليين وجودة التدقيق الداخلي لكل من وزارتي التربية والتعليم العالي.

الفرضية الثانية: يؤثر الرضا الوظيفي للمدققين الداخليين في جودة التدقيق الداخلي تأثيراً ايجابياً ذي دلالة إحصائية لكل من وزارتي التربية والتعليم العالي.

خامساً. أسلوب البحث: اعتمد الباحث المنهج الوصفي في صياغة الجانب النظري من البحث بالاعتماد على الكتب والرسائل والأطاريح والدوريات العلمية أما في الجانب العملي (التطبيقي) اعتمد المنهج الاستنباطي التحليلي من خلال توزيع استبانة على عينة من المدققين الداخليين العاملين في وحدات وأقسام التدقيق الداخلي التابعة لوزارتي التربية والتعليم العالي، باعتبارهم يمثلون مصادر مهمة للحصول على المعلومات المتعلقة بموضوع البحث، أما التحليل قد استخدم برنامج SPSS لتحليل النتائج.

سادساً. وسائل جمع البيانات:

١. **الجانب النظري:** استند الجانب النظري في جمع البيانات على الرسائل والأطاريح والبحوث العلمية العربية والأجنبية التي تناولت الموضوع إضافة إلى شبكة الانترنت لرفد الجانب النظري.
 ٢. **الجانب العملي:** أعتمد الباحث بجمع المعلومات المتعلقة بالجانب العملي للبحث على استبيان تم تصميمها لتناسب موضوع البحث من أجل اختبار فرضيات البحث واستخدام برنامج SPSS لتحليل الاستبانة واستخراج نتائج البحث.
- سابعاً. الحدود المكانية الزمانية للبحث:**
١. **الحدود المكانية:** تتمثل الحدود المكانية للبحث بالمدققين الداخليين في وحدات وأقسام التدقيق الداخلي لوزارتي التربية والتعليم العالي في محافظة بغداد.
 ٢. **الحدود الزمانية:** تمثلت الحدود الزمانية للبحث في المدة الواقعة بين ١٩/٨/٢٠٢٠ لغاية ١٩/١٠/٢٠٢٠.

المبحث الثاني: الجانب النظري

الرضا الوظيفي وجودة التدقيق الداخلي:

المطلب الأول: الرضا الوظيفي

أولاً. مفهوم الرضا الوظيفي: نال موضوع الرضا الوظيفي منذ بداية الثلاثينات من القرن المنصرم اهتمام الباحثين في مجال الإدارة وعلم النفس الصناعي وعلم الاجتماع على اعتباره يتعلق بأهم مورد تمتلكه المؤسسات والذي له دور كبير في نجاح عملها واستمرارها لذلك تسعى المؤسسات إلى الاهتمام بمشاعره من أجل رفع مستوى الأداء وتخفيض حوادث العمل ومعدلات الغياب (الميلود، ٢٠١٧: ٤٥) وبما أن الوظيفة هي المصدر الأساسي التي من خلالها يستطيع الموظف الوفاء باحتياجاته الضرورية، فعليه قد يتولد لديه اليأس أن لم يتمكن من إشباع حاجاته لأنه يعتبر وظيفته هي المصدر الأساس لإشباع هذه الحاجات، لذلك أصبح الرضا الوظيفي أمراً مهماً لا يمكن التغاضي عنه، كما أن الشعور بالرضى الوظيفي يمكن أن يتعدى الحياة الشخصية للموظف ولا يبقى مقصوراً على بيئة العمل، ولتعريف الرضا الوظيفي فليس هنالك تعريف محدد له حيث كل باحث يطلق عليه تعريف من جانب عمله كما يعتبر مفهوم الرضا الوظيفي من المفاهيم التي يصعب قياسها لتعلقها بشعور الإنسان، فقد عرف فروم الرضا الوظيفي "هو شعور ايجابي من

الفرد اتجاه عمله" (سعد، ٢٠١٨: ١١)، أما Hoppock عرفه (بأنه مزيج من الظروف النفسية والفسولوجية والبيئية التي تجعل الشخص يقول بصدق أنني راض عن وظيفتي) ووفقا لهذا النهج على الرغم من ان الرضا الوظيفي يخضع لتأثير العديد من العوامل الخارجية، إلا انه بالأخر يبقى شيئا داخليا له علاقة بالطريقة التي يشعر بها الموظف (Brikend, 2011: 77)، وهناك من يعرف الرضا الوظيفي "هو عبارة عن مشاعر العاملين تجاه وظائفهم، وتتولد هذه المشاعر نتيجة إدراكهم لما تقدمه هذه الوظائف ولما ينبغي ان يحصلوا عليه منها، وكلما كان هناك تقارب بين الادراكين كلما ارتفعت درجة الرضا" (عويضة، ٢٠٠٨: ٢٢).

بينما عرفه Locke بأنه (حالة عاطفية ممتعة أو ايجابية ناتجة عن تقييم الفرد أو الخبرة الوظيفية). (Thiagaraj & Thangaswamy, 2017: 465)

وبناءً على التعريفات التي سبقت نستنتج أن الرضا الوظيفي عبارة عن مجموعة معقدة من المتغيرات التي تحكمها تصور الموظفين وتوقعاتهم عن عملهم داخل المؤسسة.

ثانيا. أهمية الرضا الوظيفي: يتناول مفهوم الرضا الوظيفي مشاعر الفرد العامل سواء كان، موظفا، مديرا أو عاملا صغيرا اتجاه العمل الذي يقوم به والظروف التي يعمل فيها والبيئة المحيطة به، وأن توفر الرضا الوظيفي لدى الأفراد العاملين يؤدي إلى: (الأمين، ٢٠١٦: ٢٢)

١. زيادة الروح المعنوية للعامل مما يؤدي إلى خفض معدلات ترك العمل والتغيب ومعدلات الشكاوى كذلك انخفاض مستوى الصراعات سواء بين الإدارة والعمال أو بين العمال أنفسهم، ويعتبر الرضا الوظيفي من العوامل المهمة التي تحافظ على مستوى عال من الأداء.

٢. يحقق الرضا الوظيفي الولاء التنظيمي للعاملين اتجاه المنظمة والذي هو عبارة عن سلوك المواطنة التي يرغب من خلالها الموظف بزيادة قيمة الشركة وصورتها وتطوير مكانتها في عقول الآخرين. (مداح، ٢٠١٥: ٤٥)

٣. يؤدي الرضا الوظيفي إلى زيادة معدلات الدافعية لدى الأفراد العاملين ويقصد بالدافعية بأنها القوة الداخلية التي تستثير حماس الفرد لتحقيق هدف معين أو منفعة لإشباع حاجة نفسية أو فسيولوجية. (عويضة، ٢٠٠٨: ٨)

٤. يحافظ الرضا الوظيفي على رأس المال الفكري للمنظمة والذي يعتبر من أهم الموجودات لأنه قوى علمية متمكنة من إجراء تعديلات جوهرية في أعمال المنظمات. (طالباي، ٢٠١٣: ٣)

٥. يؤدي الرضا الوظيفي في المؤسسات التي تأخذ على عاتقها مكافحة الفساد مثل هيئة النزاهة والحفاظ على المال العام. (رفش، الربيعي، ٢٠١٣: ٨)

يعتبر الرضا الوظيفي أحد العوامل الرئيسة لزيادة كفاءة وفاعلية مؤسسات الأعمال، وان النموذج الإداري الجديد يصر على معاملة الموظفين بشكل جيد واعتبارهم في المقام الأول من باب المنطق القائل ان الموظف الراض هو الموظف السعيد والموظف السعيد هو الموظف الناجح.

(Brikend, 2011: 79)

ثالثا. عوامل الرضا الوظيفي: هناك مجموعة من العوامل التي تؤثر على درجة الرضا للأفراد العاملين يمكن أجمالها بما يلي: (الأمين، ٢٠١٦: ٦)

١. الرضا عن الأجر: ويقصد به الثمن الذي يحصل عليه الفرد مقابل الجهود التي يبذلها سواء كانت هذه الجهود جسمية أو عقلية، وفي هذا الصدد اجريت العديد من الدراسات وما خلصت إليه هذه الدراسات هو وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل ومستوى الرضا الوظيفي. كما أن للسياسة

المالية للدولة دور في تحقيق الرضا الوظيفي حيث أن السياسة المالية هي برنامج عمل مالي تتبعه الدولة عن طريق استخدام الإيرادات والنفقات العامة لتحقيق أهداف معينة في مقدماتها النهوض بالاقتصاد الوطني ودفع عجلة التنمية وإشاعة الاستقرار الاقتصادي وتحقيق العدالة الاجتماعية وإتاحة فرص متكافئة للمواطنين، من أجل التقريب بين طبقات المجتمع وتقليل التفاوت بين الأفراد في توزيع الدخل والثروات وينتج عن التوزيع الغير عادل للدخل بين الأفراد ذات الدخل المحدود العاملين بالمؤسسات إلى شعورهم بعدم الرضا الوظيفي نتيجة نيل إقرانهم على أجور أعلى أو امتيازات أفضل بالمقارنة مع إقرانهم. (دراوسي، ٢٠٠٤: ٤٩).

ان انخفاض مستوى الراتب والأجور المدفوعة إلى العاملين في المؤسسات يعد من الأسباب الرئيسة لانتشار ظاهرة الفساد وخصوصاً إذا كان الراتب لا يمكنه من توفير العيش الكريم له ولأفراد عائلته، ذلك سيدفعه للبحث عن مصادر أخرى كاللجوء إلى الرشوة من أجل زيادة دخله لمواجهة متطلبات الحياة، هذا الحال إذا عانى الموظفين العاديين من تدني مستويات الأجر فكيف هو الحال إذا انخفض أجر المدقق وهم المؤتمن على المال (عبد اللطيف، ٢٠٠٦: ١٤)، إما في حالة دفع أجور عالية للمدقق والعمل لساعات قليلة قد يؤدي أيضاً إلى نتائج سلبية فأن الشعور بالرضا المفرط سيمنعه من ممارسة الشكوك المهنية من أجل اكتشاف الأخطاء المالية المحتملة وهذا الرأي ذهب إليه (Cortes et al) من خلال دراسة أجراها على مجموعة من المصارف وكان أهم استنتاج من هذه الدراسة هو ان المسؤولين عن منح القروض والذين يشعرون بالسعادة يكونون أكثر عرضة لمنح القروض لأشخاص متعثرين مالياً وقد لا يتمكنون من سداد قيمة القرض مستقبلاً (Phong, 2018: 1).

٢. الرضا عن الترقية: هي الفرص التي يحصل عليها الفرد العامل في المؤسسة والتي تمكنه من الانتقال من درجة وظيفية معينة إلى درجة أفضل حيث توفر له الجو المناسب لأداء واجباته بأفضل شكل ممكن. (سعد، ٢٠١٨: ١١) فالموظف الذي يحصل على ترقية يحقق تقدماً في حياته المهنية وذلك سيشعره بالرضا عن عمله والولاء للمؤسسة التي يعمل بها، ووفقاً لدراسة أعدها (Fogarty) عام ١٩٩٤ وجد ان المدققين بشكل عام يميلون أكثر للتمسك بوظائفهم حيث توجد فرصة للترقية في حياتهم المهنية، ولكن المهم في هذا الموضوع أن الترقية التي تمنح لمدقق الحسابات يجب ان لا تشير لتسلق السلم الوظيفي فقط بل تشير أيضاً إلى تعلم المهارات والتقنيات الحديثة التي يحتاجها مدقق الحسابات في مجال عمله مثل مهارات الاتصال ومهارات التعامل مع الآخرين ومهارات حل المشكلات ومهارة استخدام الكمبيوتر وتكنولوجيا المعلومات، حيث أصبحت هذه المهارات من متطلبات الشركات التي تفرض على مدقق الحسابات ان يمتلك العديد منها، وللتدريب الداخلي الذي هو كفيلاً بإعطاء هذه المهارات للمدققين الخاصين بالمؤسسة دور كبير في تحقيق الرضا الوظيفي خصوصاً لمدققي الحسابات المبتدئين عندما يساهم في إكسابهم الخبرة والمهارة في أداء عملهم. (lathe, et al., 2018: 10)

العلاقة بين زملاء العمل: ان العلاقات الجيدة بين زملاء العمل تجعلهم يتفاعلون مع بعضهم وبالتالي تحقيق أهداف المؤسسة أما إذا كان الخوف والحذر هو السائد بين زملاء العمل سيؤدي إلى التنافر والتخاصم (العجوري، ٢٠١٧: ٩٧)، وكلما كان مستوى العلاقة جيد بين زملاء العمل سيكون الموظفون أكثر ميلاً إلى الالتزام والبقاء في الشركة ويمكن تقسيم علاقة زملاء العمل إلى ثلاث أنواع: (lathe, et al., 2018: 11)

- أ. علاقة زملاء العمل المقتصرة على مشاركة المعلومات المتعلقة بالعمل فقط.
 - ب. علاقة الصداقة بين زملاء العمل حيث يؤدي هذا النوع من العلاقة إلى مناقشة مسائل تتعلق بأسرهم وغير مقتصرة على العمل والمؤسسة التي يعملون بها.
 - ج. العلاقات المقربة حيث يناقش زملاء العمل مسائلهم الشخصية ويتشاركون الآمال والأحلام، أي أن العلاقة الجيدة بين زملاء العمل يمكن أن تبقّهم متحمسين وراضين عن عملهم.
 ٣. أسلوب الإشراف: العلاقة بين الرئيس ومروؤسيه لها تأثير كبير في رضا العاملين ومدى استعدادهم للعمل بأوامر وتوجيهات الرئيس وتنفيذ قراراته على أحسن وجه.
 ٤. الرضا عن ظروف العمل: والمقصود بها الظروف البيئية المحيطة بمكان العمل وتشمل النظافة، التهوية، الضوضاء وسوء ظروف العمل له علاقة بشعور العامل بعدم الرضا والعكس.
- (العبيدي، ٢٠١٣: ١٠-١١)

٥. الاستقلالية: وهي الحرية التي يتمتع بها المختص في اتخاذ القرار مستخدماً معرفته، وتعتبر من أهم العوامل لتحقيق الرضا الوظيفي للمدققين، أي أن المدقق الذي يتمتع بمستوى عالي من الاستقلالية يكون أكثر مهنية ورضاً عن العمل ودافعية. (Nantika & Thongdee, 2015: 61)

رابعاً. أهم نظريات الرضا الوظيفي:

١. **نظرية الحاجات لإبراهيم ماسلو Abraham Maslow's Need Theory**: اقترح أبراهام ماسلو نظريته الهرمية المتمثلة في خمسة احتياجات مهمة منذ أكثر من ٧٦ عام في عام ١٩٤٣ واكتسبت قبولاً واسعاً لسنوات عدة بسبب منطقتها الفطري، وأصبحت مقبولة على نطاق واسع وجزءاً من القراءة الإلزامية لكل طالب إداري ومختص في مجال الموارد البشرية، وتم دراسة وتحليل النظرية من قبل مفكرين لاحقين واوجدوا بعض القصور في بعض النواحي لكنهم لم ينكروا المزايا الأساسية لها المتعلقة في فهم السلوك الإنساني والموظف في مكان العمل، وتعلق فرضيته الأساسية بتلبية الاحتياجات الإنسانية التي تتحرك تدريجياً في سلسلة القيمة مع تلبية الاحتياجات الأكثر بساطة وأكثر أساسية (Thiagaraj & Thangaswamy, 2017: 466)، وتعتبر نظرية أبراهام ماسلو أحد أهم النظريات في تفسير مفهوم الحاجة حيث افترض أن هنالك ترتيب هرمي لحاجات الإنسان وأنه كلما تم إشباع حاجة من هذه الحاجات تكون بمثابة دافع للفرد لانتقاله إلى الحاجة الغير مشبعة التي تليها في التنظيم الهرمي لسلم الحاجات، وصنف أبراهام هذه الحاجات إلى خمس مجموعات حسب الأهمية وهي كما يلي: (أ. الحاجات الفيزيولوجية، ب. الحاجة إلى الأمان، ج. الحاجة إلى الانتماء، د. الحاجة إلى الاحترام، هـ. الحاجة إلى تحقيق الذات).

ويؤكد ماسلو من أجل زيادة فاعلية أداء الأفراد في المؤسسات لا يتم ألا بتحقيق الرضا الوظيفي للعاملين حيث يتم تحقيق الرضا من خلال إشباع حاجاتهم. (كريمة، أمال، ٢٠١٢: ٢٠)

٢. **نظرية المقاومة**: قدمت هذه النظرية من قبل لاندي عام ١٩٧٨ وترى نظرية المقاومة أن الرضا الوظيفي لدى الفرد يتغير مع مرور الزمن على الرغم من ثبات الوظيفة التي يعمل بها، حيث يكون مستوى الرضا عالي في بداية الالتحاق بالوظيفة ثم يبدأ بالضعف شيئاً فشيئاً، ويرى لاندي أن الرضا الوظيفي يدخل في إطار المشاعر العاطفية، وهناك مجموعة من العوامل التي تؤدي إلى مقاومة هذه المشاعر العاطفية لدى الفرد من أجل حفظ التوازن ذاتياً وهذا يؤدي إلى مقاومة مشاعر عدم الرضا وبالتالي تحقيق الرضا، ويشير لاندي بأن العامل الذاتي يعد من الوظائف المركزية

للجهاز العصبي كما أن وظيفة الحماية هذه تعتبر مسؤولة عن تفاوت مستويات الرضا الوظيفي بين الأفراد. (مداح، ٢٠١٥: ٣٦)

٣. **نظرية التوقعات لفروم:** تعد نظرية التوقعات لفريكتور فروم من النظريات التي حظيت بقبول واسع بما يتعلق بتفسير الدافعية، حيث تشير نظرية التوقعات إلى أن كلما ارتفعت قوة توقع الموظف بأن جهده سيؤدي إلى الأداء المطلوب تؤدي إلى زيادة الرغبة بالعمل أي أن سلوك الفرد تحدده قوى داخلية متمثلة بـ (حاجاته ورغباته) وقوى خارجية متمثلة بـ (المكافآت والحوافز)، وبالتالي أن جهد الفرد في سلوكه وأدائه لعمله مبني على إدراكه بأن سلوكه وأدائه سيؤدي إلى نتائج مرغوبة. (اليقوبي، ٢٠١٦: ١٤)

خامسا. مؤشرات الرضا الوظيفي: حاز موضوع الرضا الوظيفي على اهتمام العديد من الباحثين وسببها الاهتمام لما للرضا من تأثير على سلوك الأفراد العاملين بالمؤسسات وأدائهم اتجاه المؤسسة، حيث تشير الدراسات إلى ارتباط الرضا الوظيفي بالعديد من نواتج العمل كالتغيب عن العمل حيث نجد دوران العمل يعبر عن ضغوط العمل وعدم الاستقرار وهو يؤثر بشكل مباشر وسريع على الرضا الوظيفي، ويمكن أجمال هذه المؤشرات بما يلي: (حنان، ٢٠١٥: ٦٦)

١. **دوران العمل:** يعرف دوران العمل بأنه نية عقلية أو سلوكية للأفراد للخروج من وظائفهم الحالية في غضون عام واحد (Andika & Imam, 2015: 5)، وتسهم العوامل التي تحقق الرضا الوظيفي لدى الفرد العامل في المؤسسة بشكل كبير في رغبة الموظف بتركه للعمل أم لا، ومن هذه العوامل سياسة الإدارة والإجراءات وفلسفتها التي تؤثر بشكل مباشر على الأفراد العاملين بترك المؤسسة، كما أن ضغوط العمل الكبيرة دور في زيادة معدل دوران العمل، وإن الحد من دوران الموظفين امر يقع على عاتق الإدارة. (هلسا، الصراف، ٢٠١٣: ٢٨)

٢. **حوادث العمل/الغياب عن العمل:** يقصد بالتغيب انقطاع الفرد عن عمله لمدة معينة سواء كان الانقطاع بعذر أو بدون عذر، وللتغيب عوامل وأسباب مختلفة التي تؤدي إلى عدم توافق الفرد نفسيا واجتماعيا مع مكونات المحيط وكرهه الشديد للمكونات المادية والبشرية التي تكون عمله، وهناك العديد من الدراسات التي أجريت في هذا الموضوع حيث كانت النتيجة لن هنالك ارتباطات مختلفة بين الرضا ومعدلات الغياب. (نبيلة، ٢٠٠٧: ٣٧)

٣. **ضغوط العمل:** إن للرضا الوظيفي أهمية كبيرة داخل المنظمة، فإذا كان الرضا الوظيفي مرتفعا لدى الفرد سينعكس ذلك بالإيجاب على المنظمة ويتمثل ذلك في حضور الفرد العامل وعدم تغيبه وتأدية المهام بكل يسر وكل مما ذكر لا يمكن تحقيقه إذا كان يعاني الفرد العامل داخل المؤسسة من ضغوط العمل حيث سيكون لتلك ضغوط انعكاسات سلبية على الناحيتين النفسية والجسمية كما أن هذه الانعكاسات سترهق كاهل المنظمة لذلك فالإدارة الواعية هي التي تهتم بشؤون عاملها وتحاول تخفيف الضغوط عن كاهلهم من خلال تطبيق نظام عادل للحوافز والمكافآت وفتح باب الحوار مع العاملين. (فاطمة، وآخرون، ٢٠١٦: ٣)، ومدققين الحسابات من بين الموظفين الأكثر عرضة إلى ضغوط العمل لارتباط عملية التدقيق بموازنة الوقت ويمكن أن يؤدي ذلك إلى تخفيض جودة التدقيق والتأثير على الصحة النفسية للمدقق وهناك من يخالف هذا الرأي حيث يرى ليس هنالك علاقة بين ضغوط العمل وجودة التدقيق بقولهم أن جودة التدقيق تعتمد على حالة المدقق فيما إذا كان في حالة توازن أم العكس (Huanmin & Shengwen, 2016: 4).

٤. **الإضراب:** يعبر الإضراب عن حالة التذمر التي يعيشها الفرد العامل داخل المؤسسة، وهو من أقوى مؤشرات عدم الرضا عن طريقة الإشراف، الأجر المنخفض، ضغوط العمل، والإضراب لا يسبب خسائر للمنظمة فقط بل يؤدي أيضا إلى حالة عدم استقرار اقتصاد البلد. (زين الدين، ٢٠١٥: ١٦)

٥. **التمارض:** يلجئ الفرد إلى التمارض ويعني إظهار الفرد نفسه دائما بحالة مرض ويبدأ بالتردد المستمر على عيادة المؤسسة والسبب من وراء التظاهر بالمرض هو التوتر والقلق الذي يسببه حالة عدم الرضا عن العمل من أجل التخلص من عمله الغير راض عنه.

سادسا. قياس الرضا الوظيفي: إن دراسة موضوع الرضا الوظيفي يعد غاية في الأهمية ويجب دراسته وفق أسس علمية لكونه أحد أهم العوامل المتعلقة بنجاح المؤسسة (الأمين، ٢٠١٦: ٢٧)، تعد عملية قياس الرضا الوظيفي أول خطوات لدراسة الرضا الوظيفي، ويقصد بعملية قياس الرضا الوظيفي هي عملية جمع البيانات التي تدل على مستوى رضا العاملين الموجودين في المؤسسة عن عناصر الرضا المختلفة (العجوري، ٢٠١٧: ١١٠)، أما طرق قياس الرضا الوظيفي فهي متعددة نوجز أهمها بما يلي:

١. **المقابلة:** وهي أحد أساليب قياس الرضا الوظيفي بموجب هذه الطريقة يتم اخذ المعلومات من العاملين ومعرفة درجة رضاهم عن عملهم وبموجب هذه الطريق يمكن الحصول على معلومات دقيقة، وأكثر عمقا عن اتجاهات العاملين نحو العمل على شرط اذا تمت إدارة المقابلات بكفاءة وتكون المقابلة أكثر فعالية كلما صغر حجم المؤسسة المراد قياس الرضا الوظيفي للعاملين بها. (بسيسو، ٢٠٠٩: ٢١)

٢. **الاستبيان:** ويسمى استبيان مينوستان للرضا الوظيفي وهي أحد أدوات قياس الرضا الوظيفي لدى العاملين حيث يطلب من العاملين ان يقدروا مستويات رضاهم الوظيفي أو عدمه لعشرين جانب من جوانب المهنة ويتراوح مقياس التقدير بين راض جدا إلى غير راض جداً. (حنان، ٢٠١٥: ٧٠) وهناك العديد من طرق قياس الرضا الوظيفي غير الطريقتين التي سبق ذكرهما.

٣. **مؤشر الوصف الوظيفي** الذي انشأ من قبل (Smith, Kendall & Hulin) عام ١٩٦٩ هو عبارة عن استبيان محدد للرضا الوظيفي والذي يستخدم على نطاق واسع حيث انه يقيس الرضا الوظيفي في خمسة جوانب وهي: الأجور، الترقيات، وفرص الترقية، وزملاء العمل، والإشراف، والعمل نفسه حيث ان المقياس بسيط ويتطلب من المشاركين الإجابة أما بنعم أو لا ومحايد أي بدون ان يقرر. (Mishra, 2013: 46)

المطلب الثاني: جودة التدقيق الداخلي

أولا. مفهوم التدقيق الداخلي: يرتبط ظهور التدقيق الداخلي بالأزمة الاقتصادية التي ظهرت في الولايات المتحدة عام ١٩٢٩، وما نتج عن الأزمة تأثير اقتصاد الشركات بالكامل ورغبة أصحاب العمل في تخفيض الرسوم والضرائب مما ساعد في ظهور التدقيق الداخلي، وتوالي الأزمات الاقتصادية منذ عام ١٩٢٩ ليومنا هذا أدى إلى زيادة الحاجة للتدقيق الداخلي، وقد شهدت وظيفة التدقيق الداخلي تطورا كبيرا، السبب في ذلك يعود ألي تطور أدوات الرقابة في المؤسسات المختلفة خاصة بعد تعقد عملياتها وزيادة اعتمادها على المعلومات، مما جعل التدقيق الداخلي من أهم الوظائف لا بل بمثابة العمود الفقري لمؤسسات الأعمال. (إبراهيم، ٢٠١٦: ١٧)

وقد عرف معهد المدققين الداخليين في الولايات المتحدة الأمريكية التدقيق الداخلي (بأنه وظيفة تقييم مستقل داخل الشركة من أجل فحص وتقييم أنشطتها كخدمة لهذه الشركة). (الزبيدي، وآخرون، ٢٠١٧: ١٢٧)

كما عرفه المجمع العربي للمحاسبين القانونيين "بأنه وظيفة داخلية تابعة لإدارة المؤسسة لتعبر عن نشاط داخلي مستقل لإقامة الرقابة الإدارية بما فيها المحاسبية لتقييم مدى تماشي النظام مع ما تتطلبه الإدارة أو للعمل على حسن استخدام الموارد بما يحقق الكفاية الإنتاجية القصوى" (الجبوري، ٢٠١٣: ٥). إما التعريف الحديث لـ (IIA) يشير إلى أن التدقيق الداخلي "نشاط مستقل وموضوعي واستشاري ومصمم لزيادة قيمة المنظمة وتحسين عملياتها، ويساعد التدقيق الداخلي المنظمة على تحقيق أهدافها من خلال انتهاز مدخل موضوعي ومنظم لتقييم وتحسين فعالية إدارة المخاطر، والرقابة، وعمليات التحكم". (IIA: 2009)

وفي ضوء ما سبق يتضح أن مفهوم التدقيق الداخلي تطور حيث أصبح يتسم بطابع استشاري، واخذ القضايا المتعلقة بإدارة المخاطر بنظر الاعتبار إضافة إلى مهامه المتمثلة بضمان دقة البيانات المحاسبية وحماية موجودات وأموال المنشأة والتحقق من أتباع الموظفين للخطط والسياسات والإجراءات الإدارية من أجل تحقيق أهداف المنشأة.

ثانياً. أهمية التدقيق الداخلي في القطاع الحكومي: أصبح لوظيفة التدقيق الداخلي أهمية كبيرة خاصة في القطاع الحكومي نتيجة لتشعب وتداخل القوانين والتعليمات وإتباع اللامركزية التي تعتمد على تفويض السلطات وتحديد الاختصاصات والمسؤوليات ورسم السياسات العامة، ولتحقيق الرقابة الفعالة على الدوائر فهي بحاجة إلى تدقيق داخلي كفوء وقادر على أداء المهام الموكلة إليه لتحقيق أهداف المؤسسة، ويمكن إجمال أهمية التدقيق الداخلي بما يلي: (شربة، ٢٠١٥: ٤٦)

١. مكافحة الفساد المالي والإداري أن للتدقيق الداخلي دور مهم في منع من تسول له نفسه للقيام بإعمال غير مشروعة، ولتحقيق هذا الهدف يجب أن يتمتع المدقق الداخلي بمهارة الشك والحذر عند أدائه لمهامه، ولا تتعلق الأهمية النسبية للتلاعب والاحتيال بحجم المبلغ لأنه إذا لم يتم منع حدوث التلاعب ستنتفيش أوجه التلاعب بسرعة كبيرة.
٢. يعتبر التدقيق الداخلي صمام أمان لحماية الموازنة العامة للدولة عن طريق رقابة الأداء لتحقيق الاستخدام الأمثل للتخصيصات المالية. (الجبوري، ٢٠١٣: ٦)
٣. حماية موجودات المؤسسة والتأكد من سلامتها وحفظها من الإهمال والضياع حيث فرض الدليل الاسترشادي للتدقيق الداخلي الصادر عن ديوان الرقابة المالية مجموعة من الإجراءات للحفاظ على الموجودات.

٤. توفير البيانات والمعلومات المهمة للإدارة لرسم السياسات والتخطيط واتخاذ القرارات.
٥. يوفر التدقيق الداخلي الجيد في مؤسسات القطاع الحكومي الوقت والجهد على المدقق الخارجي المتمثل بديوان الرقابة المالية. (بلعربي، ٢٠١٧: ١٨)

ثالثاً. العوامل المؤثرة على جودة التدقيق الداخلي: تعبر جودة التدقيق الداخلي عن "مدى المطابقة مع المتطلبات، حيث تسعى المؤسسات على مراقبة الأداء والأنشطة والإعمال اليومية للوصول لأعلى درجات الجودة، عن طريق تقليل الأخطاء وكشف الانحرافات بالشكل الذي يؤدي إلى تلبية احتياجات الإدارة فيما يتعلق بجودة التدقيق الداخلي التي تستند إلى الأداء الجيد لنظام الرقابة

الداخلية" (بلخدام، ٢٠١٦: ٣١) يمكن ان تصنف العوامل المؤثر على جودة التدقيق الداخلي كما يلي: (إبراهيم، ٢٧، ٢٠١٦-٢٩)

١. **عوامل سلوكية:** ويقصد بها التزام المدقق الداخلي بالاستقلالية والأمانة والتعاون مع زملاء العمل من أجل توفير عوامل الجودة في أداء التدقيق الداخلي (إبراهيم، ٢٧، ٢٠١٦-٢٩)، إضافة إلى المحافظة على سرية المعلومات وعدم الإفشاء عن الوثائق التي تصنف على أنها سرية والتي تؤدي إلى إيقاع الضرر بالمنشأة بسبب نشر هذه الوثائق، والمحافظة على سرية المعلومات تعد احد قواعد السلوك المهني التي تلزم جميع المدققين الداخليين الالتزام بها، ان التزام المدقق بالحفاظ على سرية المعلومات هي مسؤولية أخلاقية قبل ان تكون كتعليمات في اللوائح (راضي، ٢٠٠٧: ٧)، وتعد معايير الخواص الذي أصدرها معهد المدققين الداخليين (IIA) مقياسا هاما لجودة عملية التدقيق حيث تتعلق هذه المعايير بصفات الأفراد القائمين على عملية التدقيق الداخلي ومن هذه المعايير (الاستقلالية والموضوعية) إذ يجب ان يكون نشاط التدقيق الداخلي مستقلا، ويجب على المدققين الداخليين أداء إعمالهم بموضوعية". (IIA,1100)

أ. **الاستقلالية:** ان تمتع المدقق الداخلي بالاستقلالية والموضوعية لاشك يسهم في زيادة جودة التدقيق الداخلي وهناك العديد من الدراسات التي اجريت في هذا الصدد، ومن أجل تحقيق الاستقلالية يجب أن تكون المكانة التنظيمية للتدقيق الداخلي كافية من أجل أنجاز أعمالها كما هي معرفة في ميثاق التدقيق، كما يجب ان يتمتع بالوصول الحر لا المقيد إلى السجلات والموظفين والممتلكات، إما الرئيس التنفيذي للتدقيق الداخلي يجب ان يكون في مرتبة مساوية للإدارة العليا وهذا ما يسمى بـ (الاستقلالية التنظيمية) والتي تنص على "يجب ان يكون منصب الرئيس التنفيذي للتدقيق الداخلي تابعا لمستوى تنظيمي في المؤسسة يكفل أداء نشاط التدقيق الداخلي لمسؤولياته على أكمل وجه، كما يجب على الرئيس التنفيذي للتدقيق الداخلي ان يؤكد لمجلس الادارة الاستقلالية التنظيمية لنشاط التدقيق الداخلي، وذلك بصفة سنوية على الأقل". (IIA,1110)

ب. **الموضوعية:** تعني الموضوعية موقف ذهني غير متحيز يمكن المدقق الداخلي من أداء مهمات التدقيق الداخلي بشكل يجعلهم يؤمنون بسلامة إعمالهم دون التضحية بالجودة (IIA,1100). وتعد المهارة والعناية المهنية اللازمة أحد معايير الصفات حيث ينص المعيار الخاص بها على "يجب انجاز مهمات التدقيق الداخلي بمهارة ومع توخي العناية المهنية اللازمة" (IIA,1200)

ويقصد بالمهارة المعارف والمهارات والكفاءات الأخرى اللازم توفرها لدى المدققين الداخليين من أجل تنفيذ مسؤولياتهم المهنية بفعالية، ويثبت المدققين الداخليين مهاراتهم من خلال الحصول على الشهادات والمؤهلات المهنية المناسبة والتي تمنح من قبل جمعية المدققين الداخليين وغيرها من المؤسسات المهنية.

وما يتعلق بالعناية المهنية (يجب على المدققين الداخليين بذل مستوى العناية والمهارة المتوقع ان يكون عليه أي مدقق داخلي يتحلى بمستوى معقول من التبصر والاعتدال بيد ان بذل العناية المهنية اللازمة لا يعني العصمة عن الخطأ). (IIA,1220)

٢. **عوامل تنظيمية:** ويقصد بها تحديد إجراءات عملية التدقيق الداخلي وتحديد حجم العمل والوقت اللازم لإنجازه، أن التدقيق الداخلي متعدد الخطوات لذلك تتعدد الإجراءات التي يؤديها حيث يهدف التدقيق الداخلي إلى تحديد فيما إذا كانت الإجراءات تتسق مع المعايير الموضوعية أم هنالك انحراف

ويبدأ عمل المدققين بجمع الأدلة ومن ثم تحليلها وتقييمها، كما ان التخطيط الجيد وبذل الوقت والجهد والعناية المهنية اللازمة يؤثر على جودة التدقيق (إبراهيم، ٢٠١٦: ٢٨)، وفيما يتعلق بالتخطيط لعملية التدقيق الداخلي ينص المعيار على "يجب ان يقوم المدققين الداخليين بوضع وتوثيق خطة عمل لكل مهمة من مهام التدقيق تتضمن أهداف المهمة، نطاقها، توقيتها، والموارد المخصصة لها، ويجب أن تأخذ الخطة في الاعتبار استراتيجيات وأهداف ومخاطر المؤسسة ذات الصلة بالمهمة". (IIA, 2200)

٣. **عوامل تتعلق بالأساسيات العلمية للتدقيق الداخلي:** وتتمثل هذه العوامل في الالتزام بتطبيق مبادئ ومعايير التدقيق الداخلي، والاستغلال الفعال للموارد المتاحة عند ممارسة نشاط التدقيق الداخلي، ويعبر مدى الالتزام بمعايير التدقيق الداخلي بمثابة مقياس يمكن بواسطته الحكم على جودة التدقيق الداخلي، وذلك لأنها تم وضعها من قبل جهات مختصة بالعمل التدقيقي وبإطار نظري واضح لتمثل أدلة إرشادية متكاملة تساعد في ضمان أداء أنشطة التدقيق الداخلي بشكل فعال (الزبيدي وآخرون، ٢٠١٧: ١٢٦)

٤. **عوامل شخصية:** تعتبر عملية التحسين المستمر لخبرة المدقق الداخلي أمر ضروري من اجل زيادة جودة التدقيق الداخلي ويمكن تحقيق ذلك من خلال إشراك المدقق بالدورات التدريبية حيث وجد ما يتلقاه المدقق من تدريب مستمر عامل مهم في زيادة جودة خدمات التدقيق، ومن العوامل الشخصية الأخرى الخبرة العملية والتحصيل العلمي الذي يؤهله إلى ممارسة وظيفة التدقيق الداخلي كأن يكون حاصل على شهادة البكالوريوس أو على الأقل دبلوم في تخصص المحاسبة (التميمي، ٢٠١٢: ٢٠٨)، وقد أشار المعهد الأمريكي للمدققين الداخليين في النشرات الخاصة بالتأكد على الجودة إلى ضرورة أن يتمتع المدقق الداخلي بالعوامل الشخصية وخاصة متابعة التطوير المهني الذي يؤدي إلى التحسين المستمر في ممارسة نشاط التدقيق "يجب على المدققين الداخليين تعزيز معارفهم ومهاراتهم وكفاءاتهم الأخرى عن طريق التطوير المهني المستمر". (IIA, 1230) وبما يتعلق بتخصص المدقق الداخلي يجب ان يحصل على تخصص محاسبة بشكل عام ومن المفيد ان يكون المدقق الداخلي ملم في بعض النواحي الادارية والفنية من اجل تقليل الاستعانة بالتخصصات الأخرى داخل المؤسسة. (إبراهيم، ٢٠١٦: ٢٩)

رابعاً. **المبادئ الأساسية للمدققين الداخليين:** تعد أخلاقيات وظيفة التدقيق من العوامل المهمة مع معايير التدقيق من اجل زيادة جودة التدقيق لذا فرض معهد المدققين الداخليين (IIA) على من يقدم خدمات التدقيق الداخلي تطبيق مجموعة من المبادئ الأخلاقية والتمسك بها، وأوضح انه بالإمكان اتخاذ إجراءات تأديبية بحق المدقق الداخلي في حال إخلاله بهذه المبادئ:

١. **النزاهة:** تعني النزاهة امتثال المدقق للمعايير الأخلاقية والفنية، كما أنها تعني الجودة التي تقوم عليها الثقة في فحص جميع القرارات المتخذة، وتتطلب النزاهة من المدقق الداخلي ان يكون أميناً وذات موقف صادق وشجاع وحكيم ومسئول في إجراء عملية التدقيق فان تحليله بهذه الصفات سوف يبني الثقة ويوفر أساساً لاتخاذ قرارات موثوقة، والنزاهة لا تعني ان تكون نسبة الخطأ صفر على العكس حيث يمكنها ان تقبل الأخطاء والمخالفات الغير مقصودة بأمانة ولكنها في نفس الوقت لا تقبل الاحتيال والتظليل (Astro et al., 2019: 86).

٢. **الكفاءة المهنية والعناية اللازمة:** ويقصد بها تأدية المدقق الداخلي للمهام المكلف بها باجتهد وعناية وفقاً للمعايير المعمول بها، والكفاءة المهنية تتطلب ممارسة الحكم الصائب في تطبيق

المعرفة ولا تنتهي الكفاءة بالحصول عليها فقط بل يجب المحافظة عليها من خلال الاطلاع المستمر على التطورات في مجال التخصص وكل ماله صلة في مجال عمله. (سعيد، ٢٠١٤: ١٦٦)

٣. **السرية:** أصبحت المعلومات المحاسبية اليوم أحد الأصول الأكثر قيمة، كما أن استمرار الأعمال ومدى نجاحها بات يعتمد على توافر السرية للمعلومات المحاسبية، لذا يجب على المدققين الداخليين ان يحترموا ملكية وقيمة المعلومات التي يطلعون عليها ولا يفصحوا عنها بدون الحصول على الإذن أو التفويض. (2: 2009, IIA)

٤. **الموضوعية:** يجب على المدققين الداخليين مراعاة رفع مستويات الموضوعية في جمع وتقييم المعلومات المتعلقة بالعمل الذي يكونون بصدد فحصه، ومراعاة ألا يتأثروا في تكوينهم لآرائهم أو أحكامهم بمصالحهم الشخصية أو بآراء تأثيرات الآخرين (2: 2009, IIA)، ولتحقيق الموضوعية عند ممارسة المدقق الداخلي لعملية التدقيق يجب الالتزام بما يلي:

أ. يجب على المدقق الداخلي ممارسة عملة بأمانة وتجنب الشبهات خاصة فيما يتعلق بالمصالح المتعارضة.

ب. يجب على موظفي التدقيق الداخلي التناوب للمهمة الواحدة كلما كان ذلك ممكناً.

ج. يمنع المدقق الداخلي للقيام بأي أعمال تنفيذية.

د. يجب مراجعة نتائج عمل المدقق الداخلي قبل إصدار التقرير للتأكد من الموضوعية في أداء العمل.

هـ. لا يمكن للمدقق الداخلي من تدقيق نشاط سبق ان قام بأدائه قبل نقله إلى التدقيق الداخلي.

(الدليل الاسترشادي لوحدة التدقيق الداخلي: ٩)

المطلب الثالث: أثر الرضا على جودة التدقيق الداخلي

ان للعنصر البشري دور كبير في الوحدات الاقتصادية ويعد من أهم عناصر الإنتاج التي تساهم في تنفيذ أنشطة الوحدة وتحقيق أهدافها لذلك ان اغلب الوحدات الاقتصادية تحاول تسخير جهودها لتوفير اليد العاملة الجيدة والمؤهلة عند اختيارهم لشغل الوظائف والحرص على تدريبهم وإكسابهم مهارات مختلفة، ومن اجل تأهيل الطاقة الكامنة لدى اليد العاملة وتطوير العمل لابد من السعي إلى تحقيق رضاهم عن العمل من اجل تحسين العمل وتحقيق أهداف الوحدة الاقتصادية التي تروم إلى تحقيقها (الأمين، ٢٠١٦: ٤)، حيث يعتبر الرضا الوظيفي احد أهم مكونات السعادة والرضا عن الحياة والوظيفة كما له علاقة بالإنتاجية، ويشكل الرضا الوظيفي عاملاً مهماً للمدقق الداخلي إذ يوفر له الشعور بالسعادة والراحة النفسية، ومعظم الدراسات التي تناولت موضوع جوانب العمل والعاملين تشير إلى وجود علاقة ايجابية وثيقة بين الرضا عن العمل وبين جودة الأداء فالمدقق الراضي عن عمله يقبل بهمة ونشاط إلى عملة ويؤدي عمله بجودة وبعناية مهنية أما العكس سيؤدي إلى سوء تكيف المدقق في بيئة العمل ومع أعضاء فريق التدقيق ويكون غير مترننا ويظهر الكثير من الضجر والملل والاستياء، ان المدقق اليوم يعتبر من الشخصيات المهمة لان مخرجات عمله تتوقف عليه الكثير من مصائر مستخدمين المعلومات والقوائم المالية كذلك بالنسبة إلى الشركة العامل بها (الميلود، ٢٠١٧: ٥)، ان البحث في اثر الرضا الوظيفي على جودة التدقيق الداخلي يعني تحليل العلاقة بين معايير التدقيق الداخلي وأخلاقيات المدقق الداخلي المعبر عنها بالمبادئ الأخلاقية وقواعد السلوك المهني التي تفسر هذه المبادئ ويرى الباحث بأن قواعد السلوك المهني للمدققين الداخليين هي أيضا بمثابة معايير موضوعية لتحديد ما هو الصائب والخطأ، إذ

- يتأثر الرضا الوظيفي للمدققين سلباً وإيجاباً بعوامل كثيرة والتي تسهم بشكل مباشر في خلق الرضا الوظيفي وزيادة جودة التدقيق نذكر أهمها: (بسيسو، ٢٠٠٩: ٢٠).
١. علاقة المدققين برؤساء العمل: أي نمط الإشراف الذي يتبعه المدير فإن اقتصار أشراف المدير على الإنتاج واعتبار العاملين أدوات إنتاج يثير ذلك مشاعر عدم الرضا أما الذي يجعل العاملين محور اهتمامه ومتفهم لاحتياجاتهم سيكسب ولانهم يحققون رضا عالي عن العمل.
 ٢. زملاء العمل: لزملاء العمل أثر على رضا الفرد عن عمله أو النفور منه أي كلما كان تفاعل المدقق مع زملاء العمل بشكل يسمح بتبادل المنافع بينه وبين فريق التدقيق العاملين معه كلما كان زملاء العمل مصدراً للرضا أما إذا كان العكس سيخلق ذلك لديه توتراً ويكون زملاء العمل السبب لاستيائه من عمله وانخفاض إنتاجيته في العمل وولاءه اتجاه المؤسسة.
 ٣. الرواتب والمكافآت: ترجع أهمية الأجور والمكافآت التي يحصل عليها المدقق بأنها وسيلة لإشباع حاجاته الفسيولوجية وتحقيق الشعور بالأمان كما توفر له مكانة اجتماعية وينظر لها بأنها رمز لتقدير المؤسسة له، وعدالة الرواتب والمكافآت أيضاً لها دور في تحقيق الرضا الوظيفي للمدقق الداخلي حيث يجب أن تتناسب مع مقدار مهاراته وخبرته والمستوى التعليمي الحاصل عليه.
 ٤. ظروف العمل: ويقصد بها ظروف العمل الطبيعية التي تشمل الإضاءة التبريد الرطوبة وغيرها فإن الظروف البيئية الجيدة تؤدي إلى رضا العاملين عن العمل.
 ٥. الاستقلالية: تعد الاستقلالية نقطة مشتركة بين الرضا الوظيفي وجودة التدقيق الداخلي باعتبارها نتيجة لأسلوب الإشراف الذي يعد أحد أهم العوامل في زيادة الرضا الوظيفي لأي موظف، وتمثل الاستقلالية جزءاً مهماً من معايير التدقيق الداخلي من معايير الصفات الصادرة من قبل (IIA) والرامية إلى زيادة جودة التدقيق الداخلي.

المبحث الثالث: الجانب التطبيقي

أثر الرضا الوظيفي على جودة التدقيق الداخلي:

المعالجة الإحصائية: استخدم الباحث أدوات إحصائية متعددة وهي :

١. أسلوب الاحصاء الوصفي: وذلك لعرض خصائص افراد العينة ووصف اجاباتهم من خلال استخدام ما يلي:
 - النسبة المئوية: واستخدمت لقياس التوزيعات التكرارية النسبية لخصائص افراد العينة واجاباتهم على فقرات الاستبانة .
 - الوسط الحسابي: واستخدم لقياس متوسط اجابات افراد العينة على اسئلة الاستبانة.
 - الانحراف المعياري: واستخدم لقياس الانحراف في اجابات افراد العينة عن وسطها الحسابي.
 ٢. الاحصاء التحليلي : تم استخدام معامل الارتباط والانحدار الخطي البسيط لاختبار فرضية البحث.
- أولاً. وصف وتشخيص متغيرات البحث:**

١. خصائص وسمات عينة البحث: يبين الجدول (١) أن المستجيبين بدوائر وزارة التربية حسب مؤهلهم العلمي كانت ممن يحملون شهادة (الدبلوم التقني، البكالوريوس) بنسبة إجمالية (92.8%) أعلى من المستجيبين بدوائر وزارة التعليم بنسبة إجمالية (61.4%)، في حين ان نسبة الذين من حملة الشهادات العليا (دبلوم عالي، ماجستير، دكتوراه) بدوائر وزارة التعليم كانت بنسبة (38.6%)، بينما بدوائر وزارة التربية البالغة نسبتهم (7.2%).

الجدول (١)

المؤهل العلمي بدوائر وزارة التربية		المؤهل العلمي بدوائر وزارة التعليم العالي	
النسبة %	العدد	النسبة %	العدد
47.1	33	34.3	24
45.7	32	27.1	19
2.9	2	7.1	5
2.9	2	12.9	9
1.4	1	18.6	13
100	70	100	70

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي الجاهز (SPSS).
 يظهر الجدول (٢) أن أكثر المستجيبين حسب عنوانهم الوظيفي هم بنسبة (95.7%) كمدقق حسابات بدوائر وزارة التربية، وبلغت أعلى نسبة كمسؤول شعبة تدقيق (28.6%) ومدير قسم تدقيق بنسبة (7.1%) بدوائر وزارة التعليم، بينما كان العنوان الوظيفي كمدير قسم تدقيق بدوائر وزارة التربية بنسبة (4.3%).

الجدول (٢)

الوظيفة الحالية بدوائر وزارة التربية		الوظيفة الحالية بدوائر وزارة التعليم العالي	
النسبة %	العدد	النسبة %	العدد
95.7	67	64.3	45
		28.6	20
4.3	3	7.1	5
100	70	100	70

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي الجاهز (SPSS).
 يبين الجدول (٣) أن (67.1%) من العينة تخصصهم العلمي محاسبة، و (17.1%) من العينة تخصصهم العلمي تدقيق، وتخصص علوم مالية ومصرفية بنسبة (7.1%)، وأخيراً تخصصات (اقتصاد، إدارة أعمال، أخرى) بنسب متساوية لكل منهم (2.9%) بدوائر وزارة التعليم، بينما كان التخصص (للمحاسبة) كأعلى نسبة (57.1%) في حين أن أقل نسبة (2.9%) لتخصص (علوم مالية ومصرفية، تدقيق، الاقتصاد) بدوائر وزارة التربية، وهذا يدل على ارتفاع نسبة ذوي الاختصاصات المحاسبية وإدارة الأعمال إذ بلغ الإجمالي ب (77.1%) ويرجع هذا الارتفاع لطبيعة العمل وحاجته لمثل هذه التخصصات العلمية.

الجدول (٣)

التخصص بدوائر وزارة التربية		التخصص بدوائر وزارة التعليم العالي	
النسبة %	العدد	النسبة %	العدد
57.1	40	67.1	47
2.9	2	7.1	5
2.9	2	17.1	12

التخصص بدوائر وزارة التربية		التخصص بدوائر وزارة التعليم العالي		
اقتصاد	2	2.9	2	2.9
إدارة أعمال	14	2.9	2	20.0
أخرى	10	2.9	2	14.3
المجموع	70	100	70	100

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي الجاهز (SPSS).
 يظهر من الجدول (٤) أن أعلى نسبة كانت (45.7%) للذين تقل سنوات الخبرة في الوظيفة عن 5 سنوات بدوائر وزارة التربية، بينما كانت هذه النسبة (25.7%) بدوائر وزارة التعليم العالي، وأن أقل نسبة للذين لديهم سنوات خبرة في الوظيفة (٢٠ سنة فأكثر) بنسبة (14.3%) بدوائر وزارة التعليم العالي أي أكثر خبرة من البقية، في حين كانت بدوائر وزارة التربية بـ (5.7%).

الجدول (٤)

عدد سنوات الخبرة بدوائر وزارة التربية		عدد سنوات الخبرة بدوائر وزارة التعليم العالي		
النسبة %	العدد	النسبة %	العدد	سنوات الخبرة في الوظيفة
45.7	32	25.7	18	أقل من ٥ سنوات
25.7	18	21.4	15	٥ إلى أقل من ١٠ سنوات
8.6	6	21.4	15	١٠ إلى أقل من ١٥ سنة
14.3	10	17.1	12	١٥ إلى أقل من ٢٠ سنة
5.7	4	14.3	10	٢٠ سنة فأكثر
100	70	100	70	المجموع

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي الجاهز (SPSS).

٢. وصف وتشخيص متغيرات الرضا الوظيفي:

الجدول (٥): الأوساط الحسابية والانحراف المعياري لمتغير الرضا الوظيفي

الخاص بدوائر وزارة التربية		الخاص بدوائر وزارة التعليم العالي		فقرات متغير الرضا الوظيفي
الانحرافات المعيارية	الأوساط الحسابية	الانحرافات المعيارية	الأوساط الحسابية	
1.290	2.96	0.856	3.61	الراتب الذي أتقاضاه يسد احتياجاتي ويحقق لي العيش الكريم والاستقرار الأسري.
1.236	3.26	0.955	3.41	الراتب الذي أتقاضاه يتناسب مع الجهود التي ابذلها.
1.434	3.03	1.131	3.29	أنا راض عن آليات منح الترقّيات ووقت الحصول عليها.

الخاص بدوائر وزارة التربية		الخاص بدوائر وزارة التعليم العالي		فقرات متغير الرضا الوظيفي
الانحرافات المعيارية	الأوساط الحسابية	الانحرافات المعيارية	الأوساط الحسابية	
1.454	3.21	1.234	3.01	تمنح الترقية على أساس الأداء والكفاءة.
0.812	4.47	0.554	4.57	تتسم علاقتي مع زملاء العمل بالود والتعاون.
0.591	4.64	0.539	4.64	تتصف علاقتي برؤسائي في العمل بالاحترام والتقدير.
0.901	4.36	0.774	4.26	ينسجم عملي مع ميولي واهتماماتي.
1.097	3.89	0.864	3.49	أشعر بأن ظروف العمل المادية من تدفئة وتبريد وإنارة مناسبة لإنجاز المهام.
1.039	3.72	0.813	3.78	المؤشر العام

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي (SPSS).
يشير الجدول (٥) إلى الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لدور الرضا الوظيفي للمدققين الداخليين، إذ بلغ المتوسط العام (3.78) بانحراف معياري (0.819) بالنسبة لمستجوبي دوائر التعليم العالي، وهذا يعكس مستوى الموافقة، والذي يفسر النمط العام لميول المبحوثين (أي ان جميع المتوسطات الحسابية للفقرات أعلاه أكبر من متوسط أداة القياس وهي (3). وهذا يدل على ان أفراد العينة متفقون بإيجابية نحو فقرات دور الرضا الوظيفي للمدققين الداخليين، وتدل قيم الانحرافات المعيارية على عدم وجود تباين كبير في اتجاهات المستجوبين حول فقرات دور الرضا الوظيفي للمدققين الداخليين.

في حين بلغ المتوسط العام (3.72) بانحراف معياري (1.039) بالنسبة لمستجوبي دوائر وزارة التربية، وهذا يعكس مستوى الموافقة، أي ان جميع المتوسطات الحسابية للفقرات أعلاه أكبر من متوسط أداة القياس وهي (3)، مما يدل على ان أفراد العينة متفقون بإيجابية نحو فقرات دور الرضا الوظيفي للمدققين الداخليين، ما عدا الفقرة الأولى (الراتب الذي أتقاضاه يسد احتياجاتي ويحقق لي العيش الكريم والاستقرار الأسري) غير متفق عليها بمتوسط حسابي (2.96) وهي أقل من المتوسط الفرضي (3) وبانحراف معياري (1.290).

وتدل قيم الانحرافات المعيارية على عدم وجود تباين كبير في اتجاهات المستجوبين نحو فقرات دور الرضا الوظيفي للمدققين الداخليين.

٣. وصف وتشخيص متغيرات جودة التدقيق:

الجدول (٦): الأوساط الحسابية والانحراف المعياري لمتغير جودة التدقيق

الخاص بدوائر وزارة التربية		الخاص بدوائر وزارة التعليم العالي		فقرات متغير جودة التدقيق
الانحرافات المعيارية	الأوساط الحسابية	الانحرافات المعيارية	الأوساط الحسابية	
0.455	4.29	0.912	4.26	يقوم مدير التدقيق الداخلي بإبلاغ الإدارة العليا ومجلس الإدارة عن الاحتمالات الهامة للتعرض لمخاطر الاحتيال.
0.830	3.91	0.895	3.84	يتسم نشاط التدقيق الداخلي بالحيادية.
0.776	4.50	1.075	4.34	يرتبط مدير التدقيق الداخلي بالرئيس الأعلى في الدائرة من الناحية الإدارية.
1.174	3.69	1.175	3.44	يوجد تدخل من قبل الإدارة بعمل المدققين الداخليين.
1.076	4.13	1.231	3.86	يمتلك المدققون الداخليون تأهيل علمي وعلمي مناسب لتأدية أعمالهم بكفاءة وفاعلية.
1.159	3.93	1.244	3.40	يمتلك المدققين الداخليين في الدائرة خبرة كافية في قضايا الاحتيال التي تتعرض لها الدائرة وكيفية التخطيط لها بشكل فعال.
0.939	4.24	0.909	3.99	يبدل المدققون الداخليون في الدائرة المهارة والعناية المهنية اللازمة في أداء أعمالهم.
1.171	3.93	0.790	4.11	يتم تحديد غرض ومسؤولية وسلطة قسم التدقيق الداخلي رسمياً من الجهات ذات العلاقة كوزارة المالية وديوان الرقابة المالية.
0.859	4.07	0.958	3.90	المؤشر العام

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي الجاهز (SPSS).
يشير الجدول (٦) إلى الأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لجودة التدقيق الداخلي، إذ بلغ المتوسط العام (3.90) بانحراف معياري (0.958) بالنسبة لمستجوبي دوائر التعليم العالي، وهذا يعكس مستوى الموافقة، والذي يفسر النمط العام لميول المبحوثين بمعنى أن جميع المتوسطات الحسابية للفقرات أعلاه أكبر من متوسط أداة القياس وهي (3)، وهذا يدل على أن أفراد العينة متفقون بإيجابية نحو فقرات جودة التدقيق الداخلي، وتدل قيم الانحرافات المعيارية على عدم وجود تباين كبير في اتجاهات المستجوبين نحو فقرات جودة التدقيق الداخلي.

في حين بلغ المتوسط العام (4.07) بانحراف معياري (0.859) بالنسبة لمستجيب دوائر وزارة التربية، وهذا يعكس مستوى الموافقة، أي إن جميع المتوسطات الحسابية للفقرات أعلاه أكبر من متوسط أداة القياس وهي (3)، مما يدل على أن أفراد العينة متفقون بإيجابية نحو فقرات جودة التدقيق الداخلي، وتدل قيم الانحرافات المعيارية على عدم وجود تباين كبير في اتجاهات المستجوبين حول فقرات جودة التدقيق الداخلي.

الفرضية الأولى:

فرضية العدم: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وجودة التدقيق حسب آراء عينة البحث.

الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الرضا الوظيفي وجودة التدقيق حسب آراء عينة البحث.

الجدول (٧): معاملات الارتباط بين الرضا الوظيفي وجودة التدقيق

المتغير المستقل		المتغير المعتمد	
الرضا الوظيفي – بدوائر وزارة التربية		الرضا الوظيفي – بدوائر وزارة التعليم	
معامل الارتباط	مستوى الدلالة	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
		0.958**	0.000
0.971**	0.000		

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

يلاحظ من الجدول أعلاه أن هناك علاقة معنوية موجبة قوية جدا بين المتغير المستقل والمتمثل بـ (الرضا الوظيفي) وبين المتغير المعتمد والمتمثل بـ (جودة التدقيق) بقيمة (0.958**) الخاصة بدوائر وزارة التعليم، وأيضا أن هناك علاقة معنوية موجبة قوية جدا بين المتغير المستقل والمتمثل بـ (الرضا الوظيفي) وبين المتغير المعتمد والمتمثل بـ (جودة التدقيق) بقيمة (0.971**) والخاصة بدوائر وزارة التربية، وهذا يعني أنه كلما كان هناك اهتمام بمحور الرضا الوظيفي كلما زاد من جودة التدقيق.

الفرضية الثانية:

فرضية العدم: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي في جودة التدقيق حسب آراء العينة.

الفرضية البديلة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي في جودة التدقيق حسب آراء العينة.

الجدول (٨): علاقة تأثير دور الرضا الوظيفي في جودة التدقيق بدوائر وزارة التعليم

المتغير المستقل: الرضا الوظيفي						المتغير المعتمد
نتيجة الفرضية البديلة	مستوى الدلالة (Sig.)	قيمة (T) المحسوبة	قيمة (F) المحسوبة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	
قبول الفرضية	0.000	27.571	760.144	0.958	0.918	جودة التدقيق

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي الجاهز (SPSS).

من الجدول (٨) يلاحظ أن قيمة (F) المحسوبة (760.144) وقيمة (T) المحسوبة (27.571) عند مستوى دلالة (0.000) لمتغير الرضا الوظيفي الخاص بدوائر وزارة التعليم العالي والبحث العلمي وهي أقل من مستوى الدلالة (المعنوية) المعتمد في هذا البحث وهو (0.05)، وهذه النتيجة تعني وجود تأثير معنوي إحصائياً للرضا الوظيفي في المتغير المستجيب في **جودة التدقيق** ضمن عينة البحث. أما قيمة معامل التحديد (R^2) فقد بلغت أعلى قيمة تأثير للفقرة الثالثة بـ (0.918)، وهذا يعني أنها تفسر ما نسبته (91.8%) من التباين الحاصل في **جودة التدقيق**، والنسبة المتبقية (8.2%) تعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في البحث.

الفرضية الثالثة:

فرضية العدم: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي في جودة التدقيق حسب آراء عينة البحث.

الفرضية البديلة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي في جودة التدقيق حسب آراء عينة البحث.

الجدول (٩): علاقة تأثير دور الرضا الوظيفي في جودة التدقيق بدوائر وزارة التربية

المتغير المستقل: الرضا الوظيفي						المتغير المعتمد
نتيجة الفرضية البديلة	مستوى الدلالة (Sig.)	قيمة (T) المحسوبة	قيمة (F) المحسوبة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	
قبول الفرضية	0.000	33.342	1111.697	0.971	0.942	جودة التدقيق

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي الجاهز (SPSS).

من الجدول (٩) يلاحظ أن قيمة (F) المحسوبة (1111.697) وقيمة (T) المحسوبة (33.342) عند مستوى دلالة (0.000) لمتغير الرضا الوظيفي الخاص بدوائر وزارة التربية وهي أقل من مستوى الدلالة (المعنوية) المعتمد في هذا البحث وهو (0.05)، وهذه النتيجة تعني وجود تأثير معنوي إحصائياً للرضا الوظيفي في المتغير المستجيب في **جودة التدقيق** ضمن عينة البحث. أما قيمة معامل التحديد (R^2) فقد بلغت أعلى قيمة تأثير للفقرة الثالثة بـ (0.942)، وهذا يعني أنها تفسر ما نسبته (94.2%) من التباين الحاصل في **جودة التدقيق**، والنسبة المتبقية (5.8%) تعود لمتغيرات أخرى لم تدخل في البحث.

الفرضية الرابعة:

فرضية العدم: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لفقرات الرضا الوظيفي في جودة التدقيق حسب آراء عينة البحث.

الفرضية البديلة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لفقرات الرضا الوظيفي في جودة التدقيق حسب آراء عينة البحث.

الجدول (١٠): علاقة تأثير فقرات الرضا الوظيفي في جودة التدقيق بدوائر وزارة التعليم

المتغير المعتمد (التابع)	المتغير المستقل فقرات الرضا الوظيفي	معاملات الانحدار B	اختبار T	المعنوية	معامل التحديد R ²	اختبار F	المعنوية
جودة التدقيق	Q1	0.963	13.919	0.000	0.740	193.744	0.000
	Q2	0.925	19.670	0.000	0.851	386.925	0.000
	Q3	0.786	20.549	0.000	0.861	422.279	0.000
	Q4	0.718	19.933	0.000	0.854	397.339	0.000
	Q5	1.474	13.397	0.000	0.725	179.468	0.000
	Q6	1.545	14.535	0.000	0.757	211.268	0.000
	Q7	1.129	18.388	0.000	0.833	338.122	0.000
	Q8	1.002	17.390	0.000	0.816	302.395	0.000

يتضح من الجدول (١٠) أن قيمة (F) المحسوبة وقيمة (T) المحسوبة عند مستوى دلالة (0.000) لكل فقرة من فقرات متغير الرضا الوظيفي وهي أقل من مستوى الدلالة (المعنوية) المعتمد في هذا البحث وهو (0.05)، وهذه النتيجة تعني وجود تأثير معنوي إحصائياً لكل فقرة من فقرات الرضا الوظيفي في المتغير المستجيب في **جودة التدقيق** ضمن عينة البحث. أما قيمة معامل التحديد (R²) فقد بلغت أعلى قيمة تأثير للفقرة الثالثة بـ (0.861)، وهذا يعني أنها تفسر ما نسبته (86.1%) من التباين الحاصل في **جودة التدقيق**، يليه الفقرة الرابعة بنسبة تأثير (0.854) أي (85.4%).

الجدول (١١): علاقة تأثير فقرات الرضا الوظيفي في جودة التدقيق بدوائر وزارة التربية

المتغير المعتمد (التابع)	المتغير المستقل فقرات الرضا الوظيفي	معاملات الانحدار B	اختبار T	المعنوية	معامل التحديد R ²	اختبار F	المعنوية
جودة التدقيق	Q1	0.599	17.005	0.000	0.810	289.181	0.000
	Q2	0.649	21.348	0.000	0.870	455.721	0.000
	Q3	0.533	16.110	0.000	0.792	259.546	0.000
	Q4	0.536	17.642	0.000	0.821	311.256	0.000
	Q5	0.968	18.512	0.000	0.834	342.692	0.000
	Q6	1.305	16.727	0.000	0.804	279.802	0.000
	Q7	0.878	19.405	0.000	0.847	376.545	0.000
	Q8	0.758	31.736	0.000	0.937	1007.148	0.000

يتضح من الجدول (١١) أن قيمة (F) المحسوبة وقيمة (T) المحسوبة عند مستوى دلالة (0.000) لكل فقرة من فقرات متغير الرضا الوظيفي وهي أقل من مستوى الدلالة (المعنوية) المعتمد في هذا البحث وهو (0.05)، وهذه النتيجة تعني وجود تأثير معنوي إحصائياً لكل فقرة من فقرات الرضا الوظيفي في المتغير المستجيب في **جودة التدقيق** ضمن عينة البحث. أما قيمة معامل التحديد (R²) فقد بلغت أعلى قيمة تأثير للفقرة الثامنة بـ (0.937)، وهذا يعني أنها تفسر ما نسبته (93.7%) من التباين الحاصل في **جودة التدقيق**، يليها الفقرة الثانية بنسبة تأثير (0.870) أي (87%).

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً. الاستنتاجات:

١. تشير نتائج البحث بأن هناك علاقة معنوية موجبة قوية بين الرضا الوظيفي وبين جودة التدقيق، وهذا يعني أنه كلما كان هناك اهتمام بمحور الرضا الوظيفي كلما زاد من جودة التدقيق، كما يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للرضا الوظيفي في جودة التدقيق.
٢. توضح النتائج ان هنالك موظفين غير مختصين في مجال المحاسبة والتدقيق يمارسون أعمال التدقيق الداخلي وكانت نسبتهم كالتالي (37.2%) في دوائر وزارة التربية، (8.7%) في دوائر التعليم العالي، وبالتالي يمكن ان تؤثر هذه النسب على جودة التدقيق الداخلي خاصة في دوائر وزارة التربية لان النسبة أكبر مما هو عليه في وزارة التعليم
٣. أظهرت النتائج ان عدم الرضا عن الرواتب في دوائر التربية أكبر مما هو عليه في التعليم العالي حيث بلغ المتوسط للحسابي (2.96)، إما في التعليم (3.61) للسؤال الخاص عن الراتب فيما إذا كان يسد احتياجاتهم ويحقق لهم العيش الكريم والاستقرار الأسري، ويعود سبب الاختلاف ربما إلى ان نسبة كبيرة من المدققين في عينة التربية هم تعيينات جدد حيث بلغ نسبة من لديه خبرة أقل من خمس سنوات (45.7%) أما في التعليم العالي كانت (25.7%).
٤. ان الترقّيات للمدققين الداخليين لا تمنح على أساس الأداء والكفاءة في كل من التربية والتعليم حيث حصل السؤال بخصوص منح الترقية على اقل متوسط حسابي من بين الأسئلة الموجهة وكان عدم الرضا عن آليات منح الترقّيات في التربية أكبر مما هو عليه في التعليم.

ثانياً. التوصيات:

١. ينبغي ان يكون المدققين الداخليين من أصحاب الاختصاص وحاصلين على شهادة في مجال المحاسبة والتدقيق وعدم القفز على التخصص لما لذلك من أثر على جودة التدقيق الداخلي.
٢. ضرورة ان تكون علاقة موظفي التدقيق الداخلي بموظفي الحسابات جيدة وقائمة على التقدير لكثرة مشتركات العمل بينهما من اجل الارتقاء بجودة التدقيق الداخلي، والالتزام بالدليل الاسترشادي للتدقيق الداخلي وهذا الدليل ينبغي تحديثه ليتلاءم مع المعايير الدولية للتدقيق الداخلي (IAA).
٣. يقع على عاتق الادارة ومسؤول شعبة او قسم التدقيق إلزام المدققين الداخليين بالالتزام بقواعد وآداب سلوك المهنة لما له من أثر كبير على جودة التدقيق الداخلي.
٤. ضرورة تحسين رواتب المدققين الداخليين العاملين في مجال القطاع العام لما للرواتب أثر كبير في بذل الجهد وبالنهاية تحسين جودة التدقيق الداخلي، وتحسين بيئة العمل الداخلية من إنارة وتبريد وتدفئة.

المصادر

أولاً. المصادر العربية:

أ. الرسائل والأطاريح:

١. إبراهيم، فاطمة أحمد موسى، (٢٠١٦)، العوامل المؤثرة في جودة تقارير التدقيق الداخلي في الوزارات والمؤسسات الحكومية الفلسطينية العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير في المحاسبة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية في غزة.
٢. الأمين محمد برياح، يحيى موسوي، (٢٠١٦)، تأثير الرضا الوظيفي على أداء الموارد البشرية دراسة حالة المؤسسة العمومية الاستشفائية بمغنية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة أبي بكر بلقايد.

٣. العجوري سامية عدنان إبراهيم، (٢٠١٧)، العوامل المؤثرة على الرضا الوظيفي لدى الصحفيين الفلسطينيين دراسة ميدانية، رسالة ماجستير في الصحافة، كلية الآداب، الجامعة الإسلامية غزة.
٤. المطيري، عبد الرحمن مخد، (٢٠١٢)، قواعد سلوك وآداب مهنة التدقيق وأثرها على جودة عملية التدقيق في الشركات الصناعية الكويتية، رسالة ماجستير في المحاسبة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط.
٥. الميلود بن موفق، عبد الكريم بن صافي، (٢٠١٧)، الرضا الوظيفي وأثره على أداء المعلم دراسة مقارنة بين المعلم في المدرسة العمومية والمعلم في المدرسة الخاصة بولاية الجلفة، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور الجلفة.
٦. اليعقوبي عبد الله علي يوسف، (٢٠١٦)، أثر خصائص العمل على الدافعية والرضا الوظيفي للعاملين بشكل حر دراسة حالة على العاملين بشكل حر عبر الانترنت في مجال تكنولوجيا المعلومات في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية.
٧. بسيسو، شفا سالم السقا، (٢٠٠٩)، مدى الرضا الوظيفي لدى موظفي المؤسسات الحكومية بقطاع غزة عن نظام التعويضات المالية حالة دراسية وزارة الشؤون الاجتماعية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية في غزة.
٨. بلخادم، حنان، (٢٠١٦)، أثر جودة التدقيق الداخلي على حوكمة الشركات -دراسة حالة مؤسسة مطاحن الزيبان القنطرة، رسالة ماجستير في المحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة محمد خيضر الجزائر.
٩. بلعربي، سارة، (٢٠١٨)، التكامل الوظيفي بين التدقيق الداخلي والخارجي/دراسة حالة مؤسسة DAHRA VIP، رسالة ماجستير في المحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة عبد الحميد بن باديس.
١٠. دراوسي مسعود، (٢٠٠٤)، السياسة المالية ودورها في تحقيق التوازن الاقتصادي حالة الجزائر من ١٩٩٠-٢٠٠٤، رسالة ماجستير في الاقتصاد، جامعة الجزائر كلية العلوم الاقتصادية.
١١. زين الدين عدودة، (٢٠١٥)، علاقة الرضا الوظيفي بالالتزام التنظيمي دراسة حالة ملبنة الاوراس باتنة، رسالة ماجستير في إدارة الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة بسكرة.
١٢. سعد بكاي، (٢٠١٨)، الرضا الوظيفي وعلاقته بالقدرات الإبداعية لدى موظفي مديريات الشباب والرياضة دراسة ميدانية بمديريات الشباب والرياضة لكل من الجلفة، المسيلة، برج بوعريريج، أطروحة دكتوراه في علوم النشاطات البدنية والرياضية، جامعة محمد بوضياف.
١٣. شربة، علي هاتف عبد علي، (٢٠١٥)، تحسين جودة التدقيق الداخلي في الوحدات الحكومية باستخدام معايير تقنية six sigma، رسالة ماجستير في المحاسبة، كلية الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية.
١٤. عبدالله، هبه محمود حسين، (٢٠١٢)، مدى الالتزام بمنهج "six sigma" في ضبط جودة التدقيق الداخلي دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير في المحاسبة، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية في غزة.
١٥. عزيزو عبدالرحمن، (٢٠١٥)، الرضا الوظيفي لدى العمال الجزائريين بين القطاع العام والخاص دراسة ميدانية بمركب حليب الجزائر بئر خادم ومركب حليب الحضنة بالمسيلة، رسالة ماجستير في علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد خيضر بسكرة.

١٦. عويضة، أيهاب أحمد، (٢٠٠٨)، أثر الرضا الوظيفي على الولاء التنظيمي لدى العاملين في المنظمات الأهلية في غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية.
١٧. كريمة بن مبارك، أمال سلفاوي، (٢٠١٢)، محددات الرضا الوظيفي وأساليب تفعيلها لدى عمال مؤسسة البريد والمواصلات، رسالة ماجستير في علم النفس، جامعة قاصدي مرياح.
١٨. مداح كنان علم الدين، (٢٠١٥)، العوامل المؤثرة في الرضا الوظيفي لدى الموظفين الإداريين في شركة الجابر لخدمات التأجير، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، الجامعة الافتراضية السورية.
١٩. نبيلة بووذن، (٢٠٠٧)، محددات الرضا الوظيفي لدى العامل الجزائري في إطار نظرية دافيد ماكلياند للدافعية دراسة ميدانية بمؤسسة سونا ريك، رسالة ماجستير في علم النفس، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمود منتوري قسنطينة.

ب. البحوث والدوريات العلمية:

١. التميمي، جمانة حنظل، (٢٠١٢)، العوامل المؤثرة في جودة العملية التدقيقية دراسة ميدانية في الكليات والمراكز البحثية في جامعة البصرة، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد جامعة البصرة، المجلد ٥، العدد ١٠.
٢. الجبوري، نبيل عبد الحر تومان، (٢٠١٣)، أثر استقلالية أجهزة التدقيق الداخلي على تحقيق أهدافه الحديثة، ديوان رئاسة جمهورية العراق، الدائرة المالية-قسم التدقيق الداخلي.
٣. الدليل الاسترشادي لوحدة التدقيق الداخلي الصادر عن ديوان الرقابة المالية.
٤. الزبيدي، رغد منير، ججاوي، طلال محمد، العواد، أسعد محمد، (٢٠١٧)، مدى التزام المدققين الداخليين في القطاع العام العراقي بمعايير التدقيق الداخلية للحد من الغش والاحتيال بحث تطبيقي في عينة من مؤسسات القطاع العام العراقي، المجلة العراقية للعلوم الادارية، مجلد ١٣، العدد ٥٣.
٥. العاني، صفاء أحمد، القيسي، رائد فاضل، (٢٠١٦)، استراتيجية مخاطر الأعمال ودورها في جودة أعمال التدقيق بحث تحليلي على عينة من مراقبي الحسابات ومكاتب التدقيق الخارجي في بغداد، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد كلية الإدارة والاقتصاد، مجلد ٢٢، عدد ٨٧.
٦. العبيدي بشرى عبد العزيز، (٢٠١٣)، دور بيئة العمل في تعزيز الرضا الوظيفي دراسة تطبيقية في معمل بغداد للغازات، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد ٣٦، كلية بغداد للعلوم الاقتصادية.
٧. اللهبي، أسراء كاظم عبيد، خلف، صلاح نوري، (٢٠١٣)، أنموذج مقترح لتفعيل دور الهيئات المنظمة لمهنة التدقيق في تحقيق جودة التدقيق، مجلة الدراسات المحاسبية والمالية جامعة بغداد/المعهد العالي للدراسات المالية والمحاسبية، المجلد ٨، العدد ٢٣.
٨. خضير، بشرى فاضل، عبدالرزاق، عمار لؤي، (٢٠١٧)، تأثير خبرة المدقق على جودة التدقيق الداخلي، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد ٢٣، العدد ١٠٠.
٩. راضي، نوال حربي، (٢٠٠٧)، تحليل العوامل المؤثرة في جودة التدقيق دراسة تحليلية لآراء عينة من المدققين في جامعة القادسية، جامعة القادسية.
١٠. رفش شهاب الدين حمد، الربيعي محمد عباس، (٢٠١٣)، تأثير الرضا الوظيفي في نجاح المنظمات بحث تطبيقي في هيئة النزاهة مكاتب تحقيقات الفرات الأوسط.
١١. سعيد سوسن أحمد، محمد عبد الواحد غازي، (٢٠١٤)، دراسة مقارنة لأخلاقيات مهنة المحاسبة والتدقيق الدولية والإسلامية، مجلة جامعة كركوك للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد ٤ العدد ٢.

١٢. طالباني خوله عبد الحميد محمد، (٢٠١٣)، دور عوامل الرضا الوظيفي في المحافظة على رأس المال الفكري دراسة تحليلية في المعهد التقني بابل، مجلة العلوم الإنسانية، العدد ٣، المجلد ٢١، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة بابل.
١٣. عبد اللطيف أسار فخري، (٢٠٠٦)، أثر الأخلاقيات الوظيفية في تقليل فرص الفساد الإداري في الوظائف الحكومية، مجلة العلوم الإنسانية، العدد ٢٩.
١٤. عجيلة، محمد، زقيب، خيرة، (٢٠١٧)، متطلبات جودة خدمات التدقيق الداخلي-رؤيا شاملة، المجلة العالمية للعلوم الادارية والاقتصادية، المجلد ٢، العدد ٢.
١٥. فاطمة بلمقدم، بوراس حورية، خديجة عماش، (٢٠١٦)، الضغوط المهنية وعلاقتها بالرضا الوظيفي لدى عينة من أساتذة التعليم المتوسط بمدينة الاغواط، مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد ٢٦، جامعة الاغواط، الجزائر.
١٦. هلسا عوني، الصراف زكي، (٢٠١٣)، العوامل المؤثرة على دوران العمل لأعضاء هيئة التدريس في الجامعات الأردنية الخاصة، مجلة كلية الرافدين الجامعة للعلوم، العدد ٣٢، كلية الرافدين الجامعة.

ثانياً. المصادر الأجنبية:

1. Andika Pradana, Imam Salehudin, (2015), Work Overload and Turnover Intention of Junior Auditors in Greater Jakarta, Indonesia The South East Asian Journal of Management, october, Vol.9, No.2.
2. Astro Yudha, Taufic Marwa, Tertiarto Wahyudi, (2019), The Effect of Competence, Experience, Independence, Due Professional Care, and Auditor Integrity on Audit Quality with Auditor Ethics As Moderating Variable, Journal of Accounting, Finance and Auditing Studes, Vol.5, Issue.1.
3. Brikend Aziri. (2011), " job satisfaction : Literature Review "Management Research and Practice , Vol.3, Issue.4, pp:77-86.
4. Huanmin Yan, Shengwen, (2016), How does Auditors Work Stress affect Audit Quality-Empirical evidence from the Chinese Market, China Journal of Accounting Research.
5. Latha Rani, Lim Yet Mee, Lee Teck Heang, (2018), Intrinsic and Extrinsic Factors in Relation to Junior Auditors Job Satisfaction and Turnover Intention, International Academic Research Journal of Business and Technology, Vol.4, Issue.1, PP 8-20.
6. Mishra. P.K, (2013), Job Satisfaction, Journal of Humanities and Social Science, Sep-Oct, Vol. 14, Issue.5, PP 45-54.
7. Nantika Thamnajit, Thongdee Kijboonchoo, (2015), A Study of Factors Affecting Jobs Satisfaction of Employees In Accounting Firms In Bangkok, AU-GSB E-Journal , Vol.6, No. 2.
8. Phong Truong, (2018), the Impact of Employee Job Satisfaction on Audit Quality.
9. The Institute of Internal Auditors (IIA)
10. Thiagaraj, D., Thangaswamy.A, (2017), Theoretical Concept of Job Satisfaction International Journal of Research-Granthaalayah, June, Vol.5, issue 6, pp 464-470.