

**تحليل مخاطر التكنولوجيا كمدخل لتقييم وبناء  
أنشطة الرقابة الداخلية  
في دوائر التسجيل في بعض  
الجامعات الأردنية الخاصة**

أعداد

أ . حكم الشوابكة

د.كريمة علي الجوهر

جامعة العلوم التطبيقية الخاصة

جامعة العلوم التطبيقية الخاصة

ملخص البحث

بعد حدوث الانهيارات للشركات في الدول المتقدمة شكل المعهد الأمريكي للمحاسبين القانونيين لجنة لحماية التنظيمات الادارية (COSO) (Committee of Sponsoring

Organization) و قامت هذه اللجنة بدراسة التقارير المالية المزورة لمنظمات الاعمال المالية الامريكية وتحديد اسبابها وتقديم التوصيات اللازمة، واصدرت هذه اللجنة العديد من التقارير منها تقرير عام 1999 بعنوان :

"Fraudulent Financial Reporting : 1987 – 1997 an Analysis of U.S Public Companies "

اكنت فيه على تطوير ادارة المخاطر لاستخدامها من قبل المدراء والمراقبين في تنفيذ اي اطار رقابي، وعادت هذه اللجنة في نهاية عام 2003 لتقديم اطار عمل يلبي احتياجات المنظمات , يقوم على اساس تحديد وتحليل المخاطر من منظور متكامل لجميع نواحي المنظمة والذي يستخدم من قبل مجلس الادارة لدراسة المخاطر خلال صياغة الاستراتيجية وبناء العلاقات المتداخلة عبر مكونات المنظمة وعند كل مستوى اداري فيها.لذا جاء اهتمام الباحثان بهذا الموضوع بهدف تحديد المخاطر المرتبطة باحد الانشطة الرئيسية للجامعة متمثلة بنشاط القبول والتسجيل وقياس وتحليل اثر تلك المخاطر على اهدافه وانتهج البحث منهج التحليل الوصفي من خلال استخدام الاستبانة المناسبة لهذا الغرض وتوصل البحث الى ان اجراءات الرقابة الداخلية العامة لكل الجامعات لنشاط القبول والتسجيل تتميز بالكفاءة حيث بلغت نسبتها 88.5% وكذلك بالنسبة لاجراءات الرقابة على التطبيقات حيث بلغت 89.56%.ومن الاجراءات التي تشكل جوانب القوة لانشطة الرقابة الداخلية للقبول والتسجيل تعلق باصدار الشهادات والوثائق وتبرئة ذممهم المالية ومن جوانب الضعف للرقابة الداخلية على مستوى جميع الجامعات لدائرة القبول والتسجيل ترتبط بعملية التوصيف الوظيفي لهذه الدائرة ، ومؤهلات موظفيها .

## Abstract

Internal control activities are operations influenced by management and other individuals in the organisation. They are designed to insure realizing the goals of control with its examination procedures influenced by the technological development, which has left impacts on operation results illustrated by facilitating mission's achievement, mailing less effort, and rising the quality of management. These positive impacts are accompanied with several risks, which require from management necessity of its determination and being aware of its consequences, the possibilities of its occurrence, and the way to deal with it by taking the right procedures. The researchers have found out through the adapted approach many results based on the related ethics and pursued to test major hypotheses related to private universities internal control activities being considered as the research community and also major departments, Admission and Registration,.

This department formed the research sample that used the questionnaire approach in realizing the goals which are related to auditing and evaluating the internal control activities and analyzing the risks related to these departments which are stated through several stages to test its creditability after the determination of ten risks which influence realizing and the goals of this department and the goals of universities. One of the most important results is that the general internal control procedures for admission and registration in all universities is distinguished since it percentage reached 88.5%. As related to the procedures of control on applications reached a percentage of 89.56% and a total of 89.03%.

تحليل مخاطر التكنولوجيا كمدخل لتقييم وبناء أنشطة الرقابة الداخلية في دوائر  
التسجيل في بعض الجامعات الاردنية الخاصة

## المقدمة

نعيش اليوم في عالم متسارع التغيير ، مستديم التطور وبالتالي اصبح لزاما على المنظمات ان تواكب التطور باستخدام تقنيات العصر . وعلى وجه الخصوص استخدام تكنولوجيا المعلومات في كافة اعمالها فقد مكن استخدام التكنولوجيا من التخلص من المشاكل المرافقة للمعالجة اليدوية والاستفادة من مزاياها التي نحققها كالسرعة والدقة والتماثل ، ومع هذه المزايا صاحب استخدام التكنولوجيا العديد من المخاطر ، مما يتطلب من الادارة الناجحة تحديد وتحليل هذه المخاطر من منظور متكامل لجميع أنشطة المنظمة لمحاولة ادارتها والتقليل من اثارها السلبية ، لذا سيحاول هذا البحث تسليط الضوء على مفهوم المخاطر وانواعها وكيفية ادارتها

### اولا: مشكلة البحث :

لقد غيرت البيئة التقنية الحديثة التي افرزتها الثورة التقنية بشكل جوهري كل من حياة الانسان ، وعالم الاعمال وحتى شكل ومضمون العملية الادارية وخلقت امام الجميع تحديات كبيرة واسهمت في ظهور فرص جديدة وتهديدات كثيرة ، لذا فان مشكلة البحث تتلخص بضعف الادراك لتلك التهديدات من قبل مستخدمي التكنولوجيا، وكيفية توظيف الفرص المتاحة للتقليل من خطرهما وذلك بتأسيس اجراءات رقابية كفوءة تساهم في تحسين الاداء الاقتصادي والاجتماعي للمنظمات الاقتصادية . لذا فان البحث يحاول الاجابة على التساؤلات الآتية بشكل خاص :-

س : ماهي انواع المخاطر المرتبطة بانشطة الرقابة الداخلية في دوائر القبول والتسجيل في الجامعات في ظل استخدام التكنولوجيا .  
س : ماهي الاجراءات الرقابية المناسبة للحد من تلك المخاطر .

### ثانيا : أهمية البحث :

ان التعليم العالي في الاردن يحتل مكانة عالية بين الدول العربية حيث يوجد في الاردن عدد كبير من مؤسسات التعليم الجامعي المتوسط في القطاعين العام والخاص ويوجد عدد كبير من الجامعات الاردنية العامة والخاصة ويلتحق بهذه الجامعات عدد كبير من الطلبة من كافة الدول العربية والاجنبية اضافة الى طلبة الاردن لما تتمتع به من سمعة جيدة بين الجامعات الموجودة في الدول العربية وقدترك التطور التكنولوجي في العقود القليلة الماضية بصمات جلية وواضحة على مجمل نتائج اعمالها، و تمثلت تلك البصمات في تسهيل انجاز المهام و

تقليل الجهد و زيادة كفاءة الأداء، و قد صاحب التطور التكنولوجي مخاطر عديدة تطلبت من الادارة ضرورة تصميم اجراءات رقابية تساهم في تسيير انشطتها بطريقة فعالة و سليمة، و تؤكد على الالتزام بسياساتها الادارية ، و تحافظ على اصولها، و تؤمن توفير معلومات صحيحة، و تقلل من المخاطر المرتبطة بتنفيذ تلك الأنشطة، و تساهم بالتالي في تحقيق أركان حوكمة فعالة .

ثالثا: اهداف البحث:

يسعى البحث الى تحقيق الاهداف الآتية :-

- 1- تحديد المخاطر المرتبطة باحد الانشطة الرئيسية للجامعة متمثلة بنشاط القبول والتسجيل
- 2- قياس وتحليل اثر تلك المخاطر على اهداف نشاط القبول والتسجيل .
- 3- تقديم التوصيات التي من شأنها تعزيز اجراءات الرقابة الداخلية

الدراسات السابقة والاطار النظري للبحث

أ- الدراسات العربية

1- دراسة الصفدي (2004) ، "استخدام تكنولوجيا المعلومات في الرقابة على جودة التعليم في المعاهد

والجامعات " .

كان لانتشار الحاسبات الإلكترونية وظهور النظم الإعلامية الجديدة وتطور شبكات المعلومات المحلية والعالمية دور فعال وأساسي في تطوير البرمجيات الحديثة الملائمة للرقابة على الجودة الإحصائية للأداء، وقد وضعت بعض الجامعات العريقة تصميمات مختلفة لنظم الرقابة على أداء أعضاء هيئة التدريس، إلا أن هذه النظم أصبحت قاصرة عن أداء مهمتها بالصورة السريعة والكافية بسبب اللجوء إلى العمل اليدوي المطول والممل، لأن عمليات توزيع الاستثمارات بالصورة التقليدية أصبحت عملية بطيئة وغير كافية للحصول على النتائج بالسرعة والدقة المطلوبة، حيث يتم الحصول على نتائج البحث والتقويم بعد عدد من الفصول الدراسية المتأخرة وفي أحسن الأحوال بعد فصل دراسي كامل بسبب عدم استكمال بيانات الاستبيان أو بسبب صعوبة الإجراءات الحسابية وإدخال البيانات، وكذلك نجد في كثير من الأحيان أن معايير القياس غير دقيقة أو منقولة من مجتمعات إحصائية أخرى تختلف في بيئة عملها ونوعية طلبتها واختصاصاتهم ومستوى تحصيلهم الأكاديمي، وهذا ما جعل هذه الدراسات تبحث عن فهم جديد لنظام معلوماتي متكامل يتم من خلاله قياس جودة الأداء لأعضاء هيئة

التدريس، مراعين في ذلك استخدام التطور الكبير الحاصل في تكنولوجيا المعلومات وشبكات الاتصال، إذ أن عمليات قياس الجودة لا تتوقف عند إجراء عمليات جمع البيانات بل تتعداه، إلى التصميم الصحيح للبحث بدءاً من تصميم أسئلة الاستبيان، الذي يتطلب مختصين في علم القياس لوضع الأسئلة المناسبة للاستنتاجات المطلوبة، وطريقة إدخال البيانات من خلال شاشات خاصة توضع على شبكات المعلومات، يليها وضع المقاييس والمعايير المثالية للقياس، ثم استخدام كامل أدوات القياس الإحصائي من متوسطات ومقاييس التشتت والتباين والتوزيعات الإحصائية وخرائط الرقابة على جودة الأداء.. وغيرها، ولابد هنا من الأخذ بمقاييس النزعة المركزية الخاصة بالمؤسسة التي تتم فيها الدراسة.

وقد تضمن البحث هذا تصميمًا كاملاً عن نظام الرقابة الإحصائية على أداء أعضاء هيئة التدريس مراعيًا في ذلك التطور المتزايد لتكنولوجيا المعلومات، وبقلب وصيغ جديدة تتناسب مع تطور شبكات المعلومات وأجهزة الاتصالات.

2. دراسة الرمحي (2004) ، "تطوير اسلوب للتدقيق المبني على المخاطر لدى المصارف الاردنية".

يعتبر اسلوب التدقيق المبني على المخاطر احد الاساليب الحديثة المستخدمة في عمليات التدقيق بحيث يتم من خلاله توجيه جهود التدقيق نحو المراكز والانشطة ذات المخاطر العالية في المؤسسات.

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على مفاهيم التدقيق المبني على المخاطر واجراءات تطبيقها والوقوف على مدى تطبيقه لدى المصارف الاردنية وتحديد المعوقات التي تحول دون تطبيق هذا الاسلوب لديها ، وذلك وصولاً الى نموذج مقترح للتدقيق المبني على المخاطر قابل للتطبيق لدى المصارف الاردنية .

وقد تم الاعتماد على اسلوب المنهج الوصفي لمفاهيم اسلوب التدقيق المبني على المخاطر اضافة الى عرض نموذج التقييم الذاتي للرقابة والمخاطر المعتمد لدى بعض المصارف المحلية العربية .

وبعد القيام بالدراسة والتحليل تم التوصل الى النتائج التالية :

- ان اسلوب التدقيق المبني على المخاطر غير مطبق لدى غالبية المصارف الاردنية .

- نظام التقييم الذاتي للرقابة غير مطبق لدى غالبية المصارف الاردنية .

- ان مفاهيم التدقيق المبني على المخاطر واساليب تطبيقه غير واضحة وغير مفهومة لدى ادارات المصارف ودوائر التدقيق لديها، لذلك لم يتم تطبيق هذا الاسلوب على الرغم من اقتناع مجالس ادارات المصارف ودوائر التدقيق بجدوى تطبيقه .

- لا تتوفر الكفاءات اللازمة لتطبيق اسلوب التدقيق المبني على المخاطر لدى المصارف الاردنية والكفاءات الحالية بحاجة الى تاهيل وتطوير .

- هناك توجهات حاليا لدى عدد من ادارات المصارف نحو تطبيق اسلوب التدقيق المبني على المخاطر .

هذا وقد خلصت الدراسة الى تطوير اسلوب للتدقيق المبني على المخاطر قابل للتطبيق لدى المصارف الاردنية ضمن نموذج مقترح تمت الاشارة اليه في الدراسة معززا بالامثلة التوضيحية التي تساعد في تطبيقه حيث تكون النموذج من خمسة اجزاء رئيسية تشمل كافة مراحل عمليات التدقيق وكمايلي :

- بناء خطة ادارة التدقيق السنوية .
- التخطيط لمهام التدقيق .
- تنفيذ مهام التدقيق .
- عرض نتائج التدقيق .
- تطبيق نظام للتقييم الذاتي للرقابة .

ب. الدراسات الأجنبية

1. دراسة Hannaford (1996) :

“can computer security really make a difference “

أشارت الدراسة إلى أن استخدام شبكات الحاسوب في تشغيل نظم المعلومات المحاسبية، قد أدى الى تحقيق مرونة في نقل البيانات إلا أنه أدى الى خلق العديد من المشاكل أهمها: التلاعب، تدمير بيانات وبرامج الحاسوب، الدخول غير المصرح به، وانتشار فيروسات الحاسوب.

ويمكن التغلب على عيوب الشبكات وتحسين أمن تكنولوجيا المعلومات من خلال: الأمن التنظيمي والإداري، أمن الافراد، أمن البرامج، وأمن العمليات.وقدمت الدراسة مجموعة من حالات جرائم الحاسوب الحقيقية والتي تم إرجاع معظمها إلى ضعف إجراءات الرقابة الداخلية.

2. دراسة Hartman et al. (1997) :

" On line database – information Available Electronically"

أشارت الدراسة إلى وجود تطور كبير في مجال صناعة واستخدام قواعد البيانات الفورية التي تؤدي إلى تحسين عملية إتخاذ القرارات ومساعدة الإدارة على تحقيق قيمة مضافة، وذلك بتقديم منتجات وخدمات جديدة من خلال تبادل وتشغيل المعلومات.

كما أشارت الدراسة إلى أن انتشار نظم قواعد البيانات الموزعة التي يتم تداول بياناتها آنياً عبر الشبكة والتي ترتبط ببعضها من خلال وسائل الاتصال عن بعد، أدى الى زيادة مرونة وسهولة وسرعة تداول البيانات إلا أنها قد أدت إلى اتساع رقعة حالات التلاعب وفيروسات الحاسبات، وهذا أدى الى ضرورة الاهتمام بأمن تلك القواعد، وذلك من خلال استخدام كلمات المرور.

3. دراسة Splettstoesser (1997) :

“Managing and Auditing Electronic Data Interchange“

أشارت الدراسة إلى أن تبادل البيانات إلكترونياً من خلال نظم شبكات الحاسوب قد أدى إلى تحقيق العديد من المزايا من أهمها: تخفيض تكاليف الورق، تدني تكاليف البريد تحسين دقة البيانات، زيادة سرعة تداول البيانات، وتحسين خدمة العملاء.

وأكدت الدراسة على أنه في ظل نظم تبادل البيانات إلكترونياً ينبغي أن يتوافر كبديل لمسار المراجعة الورقي الآتي: سجلات للأشطة، تصديق من المستلم والمرسل على العمليات وضرورة الترميز السري للرسائل الالكترونية المنقولة كافة عبر خطوط الاتصالات، وتحتاج الشبكة إلى إجراءات عامة للرقابة على تقنية المعلومات، لقد كانت هذه الدراسة هامة لأنها تناولت إجراءات الرقابة الداخلية في ظل بيئة نظم الحاسبات المتقدمة (نظم قواعد البيانات، نظم الحاسبات الموزعة، نظم التشغيل الفوري للبيانات) ، وما ميز دراسة الباحثة أنها درست مدى توافر إجراءات الرقابة الداخلية في النظم المحاسبية المؤتمتة (البرامج الجاهزة) .

4. دراسة Reading&Ratcliff (2002) :

**Information technology, Internal control, and "**

**Financial Statement Audit** أشارت هذه الدراسة إلى أن الأنظمة الالكترونية لا تحتاج إلا لعدد قليل من اجراءات الرقابة، التي تتم يدويا مثل التسويات التي تتم يدويا، و الفصل بين الوظائف.

و هذا يعني أن هناك عدد قليل من اجراءات الرقابة اليدوية متاحة للمراجع، و أن معظم أنشطة الرقابة يجب دمجها في تطبيقات الأنظمة الالكترونية مثل التحقق من

تفاصيل بطاقة الإئتمان الكترونيا و حماية الوصول إلى السجلات المحاسبية. مما يتطلب من المراجع تطوير أساليبه .

كما أشارت الدراسة إلى أن أكبر اختلاف بين أساليب و أدوات المراجعة التقليدية و الوسائل التي يستخدمها برنامج تحليل البيانات الكترونيا ، هي القدرة على الوصول و تحليل جميع البيانات فبدلا من تقييم الرقابة و الاعتماد على العينات يمكن للمراجع فحص 100% من البيانات.

ما يميز هذا البحث عن الدراسات السابقة من خلال الاستعراض لتلك الدراسات و جد أن أغلبها تطرقت إلى تكنولوجيا المعلومات و ما يرتبط بها من مخاطر و أثر ذلك على بعض اجراءات الرقابة الداخلية و تعتبر هذه الدراسة امتدادا لتلك الدراسات و لكنها تختلف من حيث استخدام اسلوب تحليل المخاطر كمدخل لتقييم و بناء أنشطة رقابة داخلية تتمتع بالكفاءة العالية، كما أن مجال التطبيق يختلف عن مجالات التطبيق للدراسات الأجنبية على وجه الخصوص حيث تم اختيار الجامعات باعتبارها منظمات ترفد المجتمع بعناصر تطويره ، و السباق في تطبيق الأساليب التكنولوجية الحديثة .

#### الاطار النظري للبحث :

##### أولا: مفهوم المخاطر وانواعها

"تتمثل المخاطر في حالات او متغيرات تمنع او تقلل من فرص تحقيق الاعمال لاهدافها الرقابية" (المجمع العربي للمحاسبين القانونيين،2001،ص50/5-51/5).  
و عرف معهد المدققين الداخليين الامريكيين (IIA) المخاطر بأنها: "مفهوم يستخدم لقياس حالات عدم التاكيد في عمليات التشغيل والتي تؤثر على قدرة المنظمة في تحقيق اهدافها". (David Mc Namee,1988,pp7-9) .

أما لجنة التنظيم المصرفي وادارة المخاطر المنبثقة عن هيئة قطاع المصارف في الولايات المتحدة الامريكية فقد عرفت المخاطر: "بأنها احتمال حصول الخسارة اما بشكل مباشر من خلال خسائر في نتائج الاعمال او خسائر في راس المال ، او بشكل غير مباشر من خلال وجود قيود تحدد قدرة المنظمة على الاستمرار في تقديم اعمالها وممارسة نشاطاتها من جهة، وتحدها من قدرتها على استغلال الفرص المتاحة في بيئة العمل من جهة اخرى"

(The Financial Service Roundtable,1999,p5)

وأكد الراوي بأن المخاطر احداث غير مرئية وغير مرغوبة في المستقبل.(الراوي،1999،ص8). أي أنها مزيج مركب من احتمال تحقق الحدث ونتائجه.

وأوضحت معايير التدقيق في المعيار رقم (400) والخاص بتقدير المخاطر والرقابة الداخلية والصادر عن مجلس معايير التدقيق والضمان الدولي (IAASB) International Auditing and Assurance standards Board على ان مخاطر التدقيق وهي المخاطر الناتجة عن فشل المدقق في إبداء رأي سليم في القوائم المالية وتتكون ممايلي:

1. المخاطر الملازمة (الجوهرية) :

وتعرف المخاطر الملازمة بأنها "قابلية رصيد لحساب معين أو لنوع معين من المعاملات للخطأ الذي يكون جوهريا إذا اجتمع مع أخطاء في أرصدة أخرى أو أنواع أخرى من المعاملات وذلك مع عدم وجود إجراءات للرقابة الداخلية تتعلق به " (AICPA, SAS No.47,1983)

ولتقدير المخاطر الملازمة يجب على مدقق الحسابات تقييم عوامل عديدة منها : (

المطارنة ، 2006،ص223-225) .

أ. على مستوى البيانات المالية :

- امانة الادارة .

- خبرة الادارة والمعرفة لديها والتغيرات الادارية .

- الضغوط التي تتعرض لها الادارة .

- طبيعة عمل المنظمة .

- العوامل المؤثرة على القطاع الذي تنتمي له المنظمة .

ب. فيما يخص رصيد الحسابات والمعاملات .

- قابلية البيانات المالية للتحريف .

- العمليات الاساسية المعقدة والاحداث التي يمكن ان تتطلب استخدام خبير .

- الاجتهاد الشخصي عند تحديد ارصدة الحسابات .

- احتمالية تعرض الاصول للخسارة او الاختلاس .

- اتمام عمليات غير عادية ومعقدة .

- عمليات لم تتم معالجتها بطريقة عادية .

2. مخاطر الرقابة :

خطر الرقابة هي الاخطاء التي يمكن ان تحدث في رصيد حساب معين او عمليات اما منفردة او مجتمعة مع اخطاء بيانات اخرى لعمليات او ارصدة ، وهذا النوع من الاخطاء لايمكن منعه او اكتشافه وتصحيحه في الوقت المناسب بواسطة الانظمة المحاسبية والرقابة الداخلية ، وفيما يخص مخاطر الرقابة فانه يجب على مدقق الحسابات اتخاذ الاجراءات التالية : (المطارنة،2006،ص224).

- ان يقوم بعملية التقدير الاولي لمخاطر الرقابة عن طريق تقييم فعالية النظام المحاسبي ونظام الرقابة الداخلية لمنع حدوث معلومات أساسية خاطئه.
- ان يقوم المدقق بتوثيق وفهم النظام المحاسبي ونظام الرقابة الداخلية الخاص بالمنظمة وان يقوم بتقدير مخاطر الرقابة .
- ان يقوم مدقق الحسابات باجراء اختبارات الرقابة للحصول على أدلة اثبات تخص فعالية النظام المحاسبي ونظام الرقابة الداخلية وذلك للتحقق من تصميم هذه الانظمة وهل تعمل على منع او اكتشاف وتصحيح المعلومات الخاطئة بشكل ملائم .
- ان يقوم مدقق الحسابات بتحديد نوعية ادلة الاثبات الملائمة وتوقيت الحصول عليها خاصة فيما يخص فصل الواجبات .
- ان يقوم مدقق الحسابات قبل ختام عملية التدقيق بتقدير مدى صحة مخاطر الرقابة .

### 3. مخاطر الاكتشاف :

لقد عرف مجلس معايير التدقيق مخاطر الاكتشاف بانها "المخاطر الناتجة عن خطأ في البيانات ولايمكن اكتشافها من قبل المدقق عند القيام بالاجراءات الجوهرية وقد تكون هذه الاخطاء موجودة في حساب معين او عملية او مجموعة عمليات وقد تكون مع اخطاء اخرى لبيانات او ارصدة".

هناك عدد من الاعتبارات يجب على مدقق الحسابات اخذها في الحسبان فيما يخص مخاطر الاكتشاف :

- طبيعة الاجراءات الجوهرية ، كاستخدام اختبارات موجهة الى اطراف مستقلة من خارج المنظمة بدلا من الاطراف داخل المنظمة .
- توقيت الاجراءات الجوهرية ، القيام بالاجراءات في نهاية الفترة بدلا من اجرائها في موعد مبكر .
- مدى الاجراءات الجوهرية ، كاستعمال عينة بحجم اكبر .

أن التصنيف السابق للمخاطر يرتبط بعملية التدقيق ولكن لو أخذنا وجهة نظر المنظمة والمخاطر التي تواجهها ياتي التعرض للمخاطر في منظمة ما من عوامل

عديدة والتي يمكن تقسيمها الى اربعة عوامل رئيسية: (المجمع العربي للمحاسبين القانونيين، 2001، ص50/5-51/5).

#### - الكوارث :

تحدث الكوارث المصحوبة بمخاطر نتيجة لاعمال الطبيعة مثل الحرائق ، الفيضانات ، والزلازل والاعاصير او نتيجة لاسباب سياسية . وتحتوي المخاطر السياسية على الحروب وما في حكمها .

#### - الافعال غير المقصودة .:

تشتمل الافعال غير المقصودة على الحوادث ، والاطء والحذف ، وفقد البيانات او سقوط جهاز الحاسب الالي . وعادة يتسبب الناس الذين يفشلون في اتباع اجراءات الرقابة المنشورة او الذين يتم تدريبهم او الاشراف عليهم بشكل ضعيف ، او الاهمال البشري البسيط في حدوث تهديدات في هذه الفئة وتقع اخطاء منطقية في برامج الحاسب الالي في هذه الفئة ايضا . وانسب مثال على الخطأ المنطقي واسع الانتشار في برمجة الحاسب الالي هو الخطأ المتمثل في العام 2000 بحيث كانت تصمم البرامج ، في محاولة لتوفير المال وكذلك توفير حيز على قرص التخزين ، بحيث تستخدم فقط اخر رقمين من الارقام الدالة على السنة في منطق البرمجة . وتم اكتشاف الخطأ في منطق البرمجة عندما حاول الحاسب الالي انجاز وظائف في تواريخ بعد 2000/1/1، مما ادى الى نتائج خاطئة والى تحطيم الانظمة . وعلى نحو بين تم تفادي الكوارث ولكن عن طريق انفاق المنظمات على مستوى العالم لبلايين الدولارات لتصحيح هذه الاخطاء المنطقية .

#### - الافعال المقصودة :

يصبح التهديد الناجم عن الافعال المقصودة ، والتي تكون عادة جرائم او تخريب ، اكثر اهمية كل يوم ، ويكون التدمير عبارة عن تهديد حيث تكون نية مرتكب الجريمة هي تدمير شيء ما . ويمكن ايضا ان تأخذ المخاطر في هذه الفئة شكل احتيال حيث تكون النية هي سرقة شيء ما ذو قيمة او الاختلاس حيث يسرق الموظف اصول المنظمة او يستعملها في غير موضعها . ويتم تحديد الاختلاس لانه عادة يتضمن تزيفاً للسجلات او محاولات اخرى لاختفاء السرقة . وتحتوي الاعمال المقصودة بصفة خاصة والمتعلقة بالتكنولوجيا على انكار الجانب الاكبر للهجوم على مواقع انترنت ذات حجم كبير حول العالم .

#### - الاخطاء في البرامج او المعدات :

وتكون الاخطاء الناتجة عن اعداد برامج الحاسب الالي وعطل النظام الناشيء عن خلل في مكونات الجهاز المادية او انقطاع التيار الكهربائي لفترات . ويمكن ان تنتج الاخطاء عن مخالفة مبادئ المحاسبة المقبولة عموما بواسطة منطق برمجة ضعيف او مصادر قدرة تم انشاؤها بطريقة غير صحيحة او رقائق ذاكرة عاطلة في اجهزة حاسب مكتبية .

وحدد المجمع العربي للمحاسبين القانونيين مخاطر استعمال الحاسب الالي بـ:

(المجمع العربي للمحاسبين القانونيين، 2001، ص104) :-

- مخاطر الاجهزة :

يمكن اتلاف او سرقة الاجهزة او ما يتصل بها من معدات ، لذا فإن اي نظام لايمتلك رقابات مادية يكون عرضة لمتل هذه المخاطر .

- مخاطر التشغيل غير المصرح : اذا لم يتوفر نظام رقابة يوفر السلامة والامن ، يمكن لاي مستخدم غير شرعي او غير مصرح له بتشغيل النظام ، والحصول على المعلومات الموجودة على الملف كما يمكنه ايضا احداث تغييرات متعددة في البرنامج .

- مخاطر عطل النظام ، اذا لم يتوفر في نظام الرقابة اجراءات استرجاع البيانات المفقودة ، يمكن خسارة البيانات الموجودة على ملف معين لاي سبب كان ، كتوقف التيار الكهربائي مثلا .

- مخاطر تلف الملفات : اذا لم يتوفر في نظام الرقابة اجراءات محددة لفحص واختبار الملفات ، يمكن لملفات المدخلات ان تتلف ، وبالتالي تؤثر على صحة المخرجات .

وقد صاحب الاستخدام الهائل للشبكات تنوع في المخاطر المصاحبة لها منها مايدخل في دائرة القابلية للتدقيق وحفظ السجلات والتأكد المرتبطة بالبيث والنقل وسلامة البيانات فضلا عن قضايا الامن ، وتشير الدراسة التي اعدتها لجنة تكنولوجيا المعلومات التابعة للجنة معايير التدقيق الدولية E-Business and the Accountant الى انه يمكن تصنيف المخاطر الى المجموعتين الاتيتين : (IFAC,2002,p3) .

1. مخاطر ناجمة عن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات :

- عدم مناسبة اجراءات الامن الطبيعية لمنع الوصول غير المشروع او الافصاح غير الملائم للمعلومات .

- التعرض لدرجة الحرارة العالية والماء والنار والكوارث الطبيعية الاخرى .

- عدم كفاية الاجراءات او عدم سلامة خطط الطوارئ .
- غياب اجراءات كافية للمساندة والدعم .
- عدم كفاية مكونات جدران النار والرقابة اللازمة ضد محاولات الوصول الى المعلومات .
- عدم كفاية التشفير .
- 2. مخاطر ناجمة عن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات مثل:
  - وجود مشاكل واطفاء في التطبيقات .
  - التغيرات غير المنسقة او غير الموثقة في البرامج .
  - عدم كفاية ضوابط الادخال والمعالجة والايخارج المصممة .
  - عدم كفاية اجراءات تأمين البرمجيات المتصلة بامن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات .

### ثانيا: إدارة المخاطر :

في بيئة الاعمال التقليدية كان الاعتقاد السائد بان المخاطر هي ذات طبيعة مالية من جهة وعدم الازعان للقوانين والتشريعات من جهة اخرى ولكن في بيئة الوقت الحاضر فان فكرة المخاطر اخذت اطار عمل اكبر، حيث تفهم الان بانها مخاطر العمل وليس مخاطر الازعان والمخاطر المالية ، لذا فان على المنظمات ان تعمل على ادارة مخاطر العمل وادارة المنظمة بفاعلية وكفاءة والافسوف تتعرض الى مخاطر عدم البقاء، والاستمرار .

ويلاحظ ان الكثير من الكوارث والانهيارات المؤسسية حصلت بسبب فشل الادارة في حماية حقوق اصحاب المصالح ، والخسارات في العمل وفي الفرص الضائعة ، وعدم اهتمام الادارة بالازمات التي تواجهها وكيفية التعامل معها بشكل سليم ، حيث يلاحظ ان منظمات اليوم تواجه حشدا كبيرا من المخاطر الجديدة مثل مخاطر التكنولوجيا ، مخاطر سرية معلومات الزبون ، المخاطر المتعلقة بجميع اشكال التجارة الالكترونية .

لذا يجب الاهتمام بإدارة المخاطر اذ أكد حماد على أن ادارة المخاطر " عبارة عن منهج او مدخل علمي للتعامل مع المخاطر البحتة عن طريق توقع الخسائر العارضة المحتملة وتصميم وتنفيذ اجراءات من شأنها ان تقلل امكانية حدوث الخسارة او الاثر المالي للخسائر التي تقع الى الحد الادنى ".(حماد،2007،ص51) .

أما الراوي فقد وصفها "بانها تحديد ، تحليل ، والسيطرة الاقتصادية على هذه المخاطر التي تهدد الأصول او القدرة الايرادية للمشروع".  
( الراوي،1999،ص10).

وعرف الوردات ادارة المخاطر "بانها مجال التوصل الى منع الخطر والتقليل من حجم الخسائر عند حدوث الخطر والعمل على عدم تكرار تلك الاخطار بدراسة اسباب حدوث كل خطر عند حدوثه لتلافيه مستقبلا كما تمتد ادارة المخاطر الى تدبير الاموال اللازمة للتعويض عن الخسائر التي تحدث حتى لايتوقف عن العمل"  
(الوردات،2006،ص200)، من خلال التعاريف السابقة يمكن التوصل إلى الخصائص التالية لإدارة المخاطر:

- ان إدارة المخاطر هي جزء أساسي من الإدارة الإستراتيجية لأي منظمة . وهي الإجراءات التي تتبعها المنظمات بشكل منظم لمواجهة الأخطار المصاحبة لأنشطتها ، بهدف تحقيق أهدافها.
- تساعد إدارة المخاطر على فهم الجوانب الأيجابية و السلبية المحتملة لكل العوامل التي قد تؤثر على المنظمة. فهي تزيد من احتمال النجاح وتخفض كلا من احتمال الفشل وعدم التأكد من تحقيق الأهداف العامة للمنظمة.
- يجب أن تكون إدارة المخاطر مستمرة ودائمة التطور وترتبط بإستراتيجية المنظمة وكيفية تطبيق تلك الإستراتيجية. ويجب أن تتعامل بطريقة منهجية مع جميع الأخطار التي تحيط بأنشطة المنظمة في الماضي والحاضر وفي المستقبل على وجه الخصوص.
- يجب أن تندمج إدارة المخاطر مع ثقافة المنظمة عن طريق سياسة فعالة وبرنامج يتم إدارته بواسطة أكثر المدراء خبرة. ويجب ترجمة الإستراتيجية إلى أهداف تكتيكية وعملية، وتحديد المسؤوليات داخل المنظمة لكل مدير وموظف مسؤول عن إدارة المخاطر كجزء من التوصيف الوظيفي لعملمهم.

ويوصي تقرير لجنة King (Walker&Barton,Op.Cit ,2003,p50) المنقح

- حول التحكم المؤسسي أن يكون من مسؤولية الإدارة العليا ومجلسها مايلي:
- تحديد المخاطر التي تنحدر من أنشطة واستراتيجيات العمل واعطائها الاولوية .
- وضع كل من الادارة والمجلس الحدود المقبولة لمخاطر العمل .
- ان استراتيجيات ادارة المخاطر تساعد في تحديد المستويات غير المقبولة لمخاطر العمل ، وثم وضع المخاطر الاضافية والمصادقة عليها من قبل المجلس .
- تطوير عملية ادارة المخاطر لضمان اعادة فحص فاعلية الرقابة .
- التحقق من استلام المجلس والادارة تقارير دورية حول نتائج ادارة المخاطر .

ويمكن ان يلعب كل من المدقق الداخلي والخارجي دورا حيويا في توفير تأكيد مستقل فيما يتعلق بفعالية عملية ادارة المخاطر . ولغرض ضمان تنسيق المعلومات والتعاون بين المدقق الداخلي والمدقق الخارجي الذي يبني العلاقة المباشرة بين الطرفين رغم ان المدققين الخارجيين ينفذون تدقيق التقارير المالية والمدققين الداخليين يساهموا بصورة كبيرة في اعطاء تأكيد واستشارة عن العمليات من خلال الاعمال اليومية الجارية ، فضلا عن الفهم العميق للمخاطر التي تواجه أنشطة المنظمة ، حيث يوفر المدقق الداخلي معلومات موثوقة الى المدققين الخارجيين ، وبهذه الحالة فان المدققين الخارجيين يمكن ان ينجزوا تدقيقهم بشكل كفوء وفعالية اكبر ويوفروا مستوى تأكيد اعلى .

وعليه فان ( Felix &Maletta ) وصفا العلاقة بين المدقق الداخلي والخارجي بالاتي : (Felix, Maletta, 1998, p5)

1. قيام كل من المدققين الداخليين والخارجيين بتطوير العمل وبشكل مستقل ثم المشاركة بتقديم المعلومات حول تحليل المخاطر .
2. تنسيق خطط التدقيق المشترك .

إن جودة الاتصال بين الطرفين يمكن ان تعزز وتساعد التدقيق الداخلي بالاسهام في دعم التقارير المالية بمستوى عال ، هذا التنسيق لوظائف التدقيق المختلفة (التدقيق الداخلي والخارجي ) يعرف بالتغطية الكلية للتدقيق حيث يمكن مراجعة عمليات بناء التحكم المؤسسي الحالي والوصول به الى المستوى المقبول او المرضي لفائدة جميع الاطراف المهتمة .

وقد يختلف دور المدقق الداخلي من منظمة لأخرى . وعمليا قد يتضمن دور المدقق الداخلي كل أو بعض ممايلي:

- تركيز عمل المدقق الداخلي على الأخطار الهامة، التي تم تحديدها بواسطة الإدارة، ومراجعة عمليات أداره المخاطر داخل المنظمة .
- منح الثقة في إدارة المخاطر .
- تقديم الدعم الفعال والمشاركة في عمليات إدارة المخاطر .
- تسهيل أنشطة تحديد وفحص الأخطار وتعليم العاملين بإداره المخاطر .
- تنسيق عملية إعداد تقرير المخاطر المقدم لمجلس الإدارة ولجنة المتابعة الداخلية .

ووفقا لمعهد المدققين الداخليين (IIA) فان ادارة المخاطر هي "احتمالية تنفيذ او عدم تنفيذ امر ما او عمل ما قد يؤثر بشكل سلبي على المنظمة او النشاط تحت التدقيق"

(Hearmanson&Rittenberg,2003,p35)، وبعبارة اخرى هي فرصة حدوث اي شيء سيء والمخاطر تتضمن كلفة الفرصة المرافقة للعمل ، اما في سياق التحكم المؤسسي فان النشاط الرئيسي للتدقيق الداخلي فيما يتعلق بالمخاطر هو مراقبتها ، آذا بنظر الاعتبار جميع الخطوات القانونية لغرض تحديد وتقويم التأثير المحتمل للمخاطر على لمنظمة ، وكذلك مراقبة استراتيجية المخاطر الحالية واجراءات الرقابة الملازمة لها ، ومن ثم تقرير استراتيجية المنظمة واخيرا مراقبة المحيط لمخاطر جديدة.

ويشير معيار التدقيق الداخلي الى انه ينبغي ان يساعد نشاط التدقيق الداخلي المنظمة عن طريق تقييم وتحديد التعرض الجوهرى للمخاطر، كما ينبغي ان يساهم ذلك في تحسين ادارة المخاطر وانظمة الرقابة مع مراعاة خدمات التاكيد والاستشارة (الوردات،2006،ص200-202)

وينبغي على مدير التدقيق الداخلي مناقشة الادارة التنفيذية حول قبول الادارة لمخاطر غير مقبولة من قبل المنشأة والتقرير عن ذلك لمجلس الإدارة لايجاد الحل .

كما يجب ان توضع خطة التدقيق الداخلي المبنية على اساس تقييم المخاطر، على الاقل مرة سنويا ، ويجب الاخذ بالإعتبار توجيهات الادارة العليا ومجلس الادارة في هذه العملية .

وعلى نشاط التدقيق الداخلي تقييم كفاءة وفعالية الرقابة شاملة انظمة التوجيه ، العمليات، والمعلومات ويجب ان يتضمن ذلك :

- صحة المعلومات المالية والتشغيلية وامكانية الاعتماد عليها .
- فعالية وكفاءة العمليات .
- حماية الاصول .
- الالتزام بالقوانين ، الانظمة والاتفاقيات .

ويتم ذلك من خلال المراحل التالية : (المصدر السابق،ص208-209)

أ. تعريف الخطر : ان تحديد الخطر يتضمن تعريف الانشطة وتعريف عوامل الخطر ذات العلاقة والاهمية النسبية لها، والتغيرات التي تحصل في النشاط الخاضع للتدقيق . فالخطر يعني عدم الوضوح من حدوث امر ما قد يكون له اثر على تحقيق الاهداف ويقاس الخطر بالترجيح والاحتمالات . ويمكن تحديد هذه المخاطر عن طريق التخطيط الجيد والاشراف والرقابة .

ب. تقييم وقياس المخاطر : ان تقييم الخطر هو تعريف وتحليل الاخطار ذات العلاقة بانجاز اهداف المنظمة بغرض تحديد كيفية مواجهة تلك الاخطار . فالاخطار ليست

متساوية فامكانية حدوث بعضها اكثر من الاخر، ويختلف الخطر الجوهري والخطر المرتبط بالمراقبة عن خطر الاكتشاف من حيث ان النوعين الاولين يتم تحديدهما داخل النشاط الخاضع للتدقيق ، اما الاخير فيمكن للمدقق ان يتحكم به من خلال اجراءاته .

ج.رقابة الخطر :

قد تتغير أهداف الجهة بمرور الزمن ، ومن المرجح أيضا أن تتغير حافضة المخاطر التي تواجهها وأهميتها النسبية بمرور الزمن. حيث أن الاستجابة للمخاطر التي كانت ذات فعالية في السابق قد تصبح غير فعالة أو يستحيل وقوعها في الوقت الحالي، و قد تصبح الأنشطة الرقابية اقل فعالية أو تزول أهميتها. لذا تحتاج الإدارة لمراقبة فعالية نظام إدارة المخاطر باستمرار من اجل تحديد مدى فعالية النظام ومدى ملاءمته.

وتختلف عملية تقييم فعالية إدارة المخاطر في النطاق والتكرار ، وهذا يتوقف على أهمية المخاطر وأهمية الاستجابة للمخاطر والرقابات ذات الصلة في إدارة تلك المخاطر. وعندما تتخذ الإدارة القرار لإجراء تقييم شامل لإطار إدارة المخاطر ، ينبغي توجيه الاهتمام لمعالجة كل جوانب هذه العملية بما فيها تحديد الإستراتيجية، تحديث سجلات إدارة المخاطر و"فحص سلامة" الإجراءات التنظيمية والتشغيلية وتستدعي اوجه القصور في نظام ادارة المخاطر ضرورة الابلاغ عنها الى المستوى الاداري المناسب بالاضافة الى الابلاغ عن الامور الجدية وتقديم التقارير عنها الى الادارة العليا او مجلس الادارة بهدف تحسين اداء الجهة .

واعتمادا على حجم المنظمة ، قد تتحمل وظيفة إدارة المخاطر من مدير للخطر يعمل جزءا من الوقت إلى قسم لأداره المخاطر يعمل طول الوقت الى توزيع المسؤولين على الادارات المختلفة بما يسمى التقييم الذاتي للمخاطر ويجب أن تتضمن وظيفة إدارة المخاطر ما يلي:

- وضع سياسة وأستراتيجية إدارة المخاطر .
- التعاون على المستوى الاستراتيجي والتشغيلي فيما يخص إدارة المخاطر.
- بناء الوعي الثقافي للخطر داخل المؤسسة ويشمل التعليم الملائم .
- إعداد سياسة وهيكل للخطر داخليا لوحدات العمل .
- تصميم ومراجعة عمليات إدارة المخاطر .
- التنسيق بين أنشطة مختلف الوظائف التي تقدم النصيحة فيما يخص نواحي إداره المخاطر داخل المنظمة .

- تطوير عمليات مواجهة المخاطر والتي تتضمن برامج الطوارئ واستمرارية النشاط.
- اعداد التقارير عن المخاطر وتقديمها لمجلس الإدارة وأصحاب المصلحة. ان تحقيق معظم النقاط السابقة يمكن ان يتم في صورة أنشطة الرقابة الداخلية التي تتبناها الادارة .

### الاطار العملي للبحث :

#### فرضيات البحث

- الفرضية العدمية H0: استخدام التكنولوجيا في تنفيذ أنشطة القبول والتسجيل يساهم في ايجاد رقابة داخلية غير كفؤة نتيجة زيادة المخاطر المصاحبة لها .
- الفرضية البديلة H1: استخدام التكنولوجيا في تنفيذ أنشطة القبول والتسجيل يساهم في ايجاد رقابة داخلية كفؤة قليلة المخاطر .

#### أساليب جمع المعلومات ومنهجية البحث

تم الاعتماد في الجانب النظري من البحث على الأدبيات المتعلقة بالموضوع و التي تم الحصول عليها عن طريق المكتبة و مواقع الانترنت. أما بالنسبة للجانب العملي فاستخدمت الاستبانة باعتبارها أكثر الوسائل شيوعا في فحص الرقابة الداخلية، وقد تم الاعتماد على المنهجية التالية للوصول الى الاستبانة النهائية لفحص الرقابة الداخلية :

اولا: تم تحديد الدائرة التي سيتناولها البحث وحددت بدائرة القبول والتسجيل باعتبارها العصب الرئيسي للجامعات. وقد تم الحصول على توصيف للمهام الرئيسية لهذه الدائرة، وفي ضوء ذلك ومن خلال المقابلات الشخصية التي اجريت مع بعض رؤساء تلك الدائرة حددت اهدافها وكما يلي :

1. الاشراف على تنفيذ تعليمات منح درجة البكالوريوس .
2. اعداد الاحصائيات المختلفة للطلبة واعضاء هيئة التدريس .
3. تسجيل الطلبة والاشراف على خططهم الدراسية ونتائجهم وتخرجهم .
4. اعداد ميزانية الدائرة .
5. اعداد الخطط المستقبلية لتطوير وتحديث الدائرة .

ثانيا: من خلال دراسة الأنشطة التفصيلية لتلك الدائرة والدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع وتحليل البيئة الحالية التي تعمل بها في ظل التكنولوجيا حددت المخاطر التالية التي يمكن ان تواجهها تلك الأنشطة:

1. اخطاء الاجراءات .
2. ضعف المتابعة .
3. تاخر تقديم الخدمة .
4. عدم جودة الخدمة .
5. خرق سرية المعلومات .
6. فشل انظمة الحاسوب .
7. الاهمال والتقصير المتعمد .
8. دوران الموظفين .
9. نقص الكفاءة .
10. المنافسة .

ثالثاً: لقياس اثر هذه المخاطر تم تصميم استبانة احتوت اسئلتها على اهم اجراءات الرقابة الداخلية التي يتم من خلالها السيطرة على تلك المخاطر . و صنفنا الى محورين هما اسئلة الرقابة العامة واسئلة التطبيقات واستخدم المقياس الثلاثي للاجابة .

#### تقييم كفاءة أنشطة الرقابة الداخلية في الجامعات المختارة واختبار الفرضيات

تعتبر دائرة القبول والتسجيل الحجر الاساسي للجامعات لان بدء العملية التشغيلية في هذه الجامعات تستند الى مدخلات هذه الدائرة من الطلبة حيث يبدأ الطالب في هذه الدائرة وينتهي منها . وبعد تخرجه تبقى له علاقات مع هذه الدائرة لكل مايلزم له من وثائق يحتاجها . وترتبط ارتباطا وثيقا مع الدوائر الاخرى التي توفر لها كل ماتحتاجه , وقد شملت العينة المختارة ستة جامعات واستخدمت في تحليل النتائج بعض الادوات الاحصائية الوصفية المناسبة.

1. درجة كفاءة الرقابة الداخلية لاجراءات الرقابة العامة ، وعلى التطبيقات ، والاجمالي لكل جامعة.

يبين الجدول رقم ( 1 ) درجة كفاءة أنشطة الرقابة الداخلية حيث حصلت جامعة عمان الاهلية على اعلى وسط حسابي في اجراءات الرقابة العامة بنسبة 90.86% ، ثم تلتها جامعة البتراء بنسبة 90.66% ، ثم تلتها جامعة الاسراء بنسبة 84.26% ثم جامعة فيلادلفيا بنسبة 85% ثم جامعة جرش بنسبة 82.42% واخيرا جامعة العلوم التطبيقية بنسبة 78% ، اما بالنسبة للمتوسط العام للجامعات فكان بنسبة 88.5% . وحصلت جامعة البتراء على اعلى وسط حسابي في اجراءات الرقابة على التطبيقات بنسبة 92% ثم جامعة عمان الاهلية بنسبة 91.66% ثم جامعة الاسراء بنسبة 90% أما جامعة فيلادلفيا فكانت نسبتها 89% ثم جامعة جرش بنسبة 82% واخيرا جامعة العلوم التطبيقية بنسبة 81% ، اما بالنسبة للمتوسط العام للجامعات فكان بنسبة 89.56% ، وعلى المستوى الاجمالي فاننا نجد ان اجراءات الرقابة الداخلية لجميع الجامعات تراوحت بين الممتازة والجيدة جداً . وبذلك يمكننا قبول الفرضية H1

: "استخدام التكنولوجيا في تنفيذ أنشطة القبول والتسجيل يساهم في ايجاد رقابة داخلية كفؤة قليلة المخاطر" . ورفض الفرضية العدمية "H0" استخدام التكنولوجيا في تنفيذ أنشطة القبول والتسجيل يساهم في ايجاد رقابة داخلية غير كفؤة نتيجة زيادة المخاطر". ومن خلال استخدام اختبار T لقياس معنوية الوسط الحسابي ظهرت نسبة المعنوية 0.00 وبالتالي فهي اقل من 0.05 وهذا يعزز قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية العدمية .

### جدول رقم ( 1 )

#### درجة كفاءة أنشطة الرقابة الداخلية لدائرة القبول والتسجيل

الجامعة	المتوسط لاجراءات الرقابة العامة	المتوسط لاجراءات الرقابة على التطبيقات	الإجمالي
جامعة الاسراء	%89.00	%90.00	%89.5
جامعة البتراء	%90.66	%92.00	%91.3
جامعة فيلادلفيا	%85.00	%84.26	%84.7
جامعة عمان الاهلية	%90.86	%91.66	%91.2
جامعة جرش	%82.42	%82.00	%82.4
جامعة العلوم التطبيقية	%79.00	%81.00	%80.2
مجموع الجامعات	%88.50	%89.56	%89.03

2. تحديد جوانب القوة للرقابة الداخلية على المستوى الاجمالي لجميع الجامعات من خلال مراجعة الاجابات يمكن تحديد جوانب القوة للرقابة الداخلية بالاستئذنة التالية التي حصلت على اعلى وسط حسابي والمدرجة بالجدول رقم ( 2 )

### جدول رقم ( 2 )

#### جوانب القوة لأشدة القبول والتسجيل

الرقم	السؤال	الوسط	النسبة	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
-------	--------	-------	--------	-------------------	----------------

0.026	0.162	%99.1	2.974	يتم إصدار الشهادات والوثائق التي يطلبها الطلبة بعد تبرئة ذممهم المالية	23
0.051	0.226	%98.2	2.947	يتم تدقيق أوراق الطلبة الخريجين قبل تسليمها لهم	22
0.129	0.359	%97.3	2.921	يتم إعداد الإحصائيات الخاصة بالطلبة في نهاية كل فصل دراسي بواسطة الحاسوب.	38
0.117	0.343	%95.6	2.868	يمكن لدائرة القبول والتسجيل أن تتكيف بشكل سريع مع أي تغيير في قوانين التعليم العالي أو تعليمات وقرارات الجامعة.	6
0.117	0.343	%95.6	2.868	لا يتم تعديل أية علامات أو بيانات تم إدخالها إلى الحاسوب إلا بموافقة مدير الدائرة وبعد التأكد من قانونية الإجراءات .	36
0.117	0.343	%95.6	2.868	اي تعديل على البرامج لا يتم إلا بموافقة مدير دائرة القبول والتسجيل	29

يلاحظ من الجدول السابق بان اعلى وسط حسابي يتمثل في السؤال رقم 23 والمتضمن " يتم إصدار الشهادات والوثائق التي يطلبها الطلبة بعد تبرئة ذممهم المالية " بنسبة %99.1 وبوسط حسابي 2.974 وهذا يمثل العلاقة والترابط بين الدوائر ككل ممثلا في دائرة القبول والتسجيل وهي التي تقوم بمنح الطلبة الشهادات والوثائق بعد التأكد من براءة الذمة من كل من محاسبة الطلبة ، والتدقيق الداخلي ، ومركز الحاسوب مما يوثق العلاقة بين تلك الدوائر ويحقق المرونة في اعتماد كل قسم على الآخر .

ثم يليه السؤال رقم 22 بنسبة %98.2 وبوسط حسابي 2.947 " يتم تدقيق أوراق الطلبة الخريجين قبل تسليمها لهم " لأن هذا السؤال ذو اهمية عالية كون هذه المخرجات لاترتبط بالطلبة فحسب بل والجهات الخارجية الاخرى مثل وزارة التعليم العالي، والسفارات والملحقيات ، والجامعات الاخرى وان هذه النسبة تؤكد بان جميع الجامعات تلتزم بالتدقيق بشكل كبير على مخرجاتها من الوثائق .

أما السؤال رقم 6 فكانت نسبته %95.6 ووسط حسابي 2.868 حيث يمكن لدائرة القبول والتسجيل أن تتكيف بشكل سريع مع أي تغيير في قوانين التعليم العالي أو تعليمات وقرارات الجامعة ان هذه النسبة تؤكد بان الجامعات على أهبة الاستعداد لاي تطورات او تعديلات جديدة سواء اكانت تعليمات داخلية من قبل الجامعة او من وزارة التعليم العالي مثل اسس القبول.

ثم يليه السؤال رقم 29 والمتضمن " اي تعديل على البرامج لا يتم إلا بموافقة مدير دائرة القبول والتسجيل بنسبة %95.6 وبوسط حسابي 2.868 ومن هنا نلاحظ قوة العلاقة في اجراء التعديلات بين مركز الحاسوب ودائرة القبول والتسجيل ممثلة بمديرها .

وبالنسبة للسؤال رقم 38 والمتضمن " يتم إعداد الإحصائيات الخاصة بالطلبة في نهاية كل فصل دراسي بواسطة الحاسوب " فكانت نسبته 97.3 % ووسط حسابي 2.921 ويرجع الاهتمام بذلك من قبل الجامعات لسرعة تزويد الجهات الداخلية والخارجية بجميع الإحصائيات المتعلقة بالطلبة من حيث العدد، والجنس والتخصص، والمستوى الدراسي والجنسية وايضا هامة للدائرة لتجنب الوقوع في زيادة عدد الطلبة في التخصصات والتي من الممكن ان تكون مخالفة للاعتماد في وزارة التعليم العالي ، وتفيد أيضا في تحديد اعداد الكوادر التعليمية والادارية والقاعات وعمل الجداول التي تلائم الطلبة .

ثم يليه السؤال رقم 36 والمتضمن " لا يتم تعديل أية علامات أو بيانات تم إدخالها إلى الحاسوب إلا بموافقة مدير الدائرة وبعد التأكد من قانونية الإجراءات " بنسبة 95.6% وبوسط حسابي 2.868 ان جميع الجامعات تعتبر اجراء التعديلات على العلامات مهمة خطيرة لايمكن ان تنفذ الا بعد التأكد من سلامتها من قبل مدير الدائرة لتجنب الوقوع في اخطاء والخطأ في العلامات يقلل من ثقة الطلبة او الجهات المرسله لهم سواء اكانت جامعات اخرى او ملحقيات اوسفارات او اولياء امور مما يركز جميع المدراء للقبول والتسجيل في الجامعات على هذا الجانب لاهمية مصداقيته ويتضح من الجدول السابق ان الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف ضئيل لجميع الاسئلة مما يؤكد على تمركز الاجابات حول الوسط الحسابي .

3. تحديد جوانب الضعف للرقابة الداخلية على المستوى الاجمالي لجميع الجامعات

على الرغم من ان النتائج تشير الى قوة انظمة الرقابة الداخلية في جميع الجامعات لأن الوسط الحسابي على الاسئلة قد تجاوز نسبة 70% الا ان رغبة منا في تحديد جوانب المخاطر وتحليل اثرها حددنا الاسئلة التي حصلت على اقل وسط حسابي كما في الجدول رقم (3) .

### جدول رقم ( 3 )

جوانب الضعف لأنشطة القبول والتسجيل

رقم	السؤال	الوسط	النسبة	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
10	يتولى مدير دائرة القبول والتسجيل دراسة وتحليل المشكلات التي تواجه الموظفين أثناء تنفيذ العمل	2.421	80.7%	0.793	0.629
4	يتوفر لدى دائرة القبول والتسجيل توصيف مكتوب لطبيعة المهام التي تتولاها.	2.395	79.8%	0.755	0.570
1	تلتزم الجامعة في تعيين مدير وموظفي إدارة القبول والتسجيل، بمدى توفر التأهيل العلمي المناسب.	2.395	79.8%	0.755	0.570
43	يتم ارسال نسخة من العلامات المدققة لكل فصل إلى العمدات لمطابقتها وملاحظة الإنحرافات عن ما تم تزويده من قبل العمدات	2.316	77.2%	0.842	0.708
3	تلتزم الجامعة في تعيين مدير وموظفي إدارة القبول والتسجيل بمدى توفر الخبرة المناسبة في مجال العمل	2.211	73.7%	0.875	0.765
5	يتوفر لدى دائرة القبول والتسجيل توصيف لمؤهلات الأشخاص الذين يتولون المهام فيها.	2.132	71.0%	0.811	0.658

يلاحظ من الجدول السابق بأنه يوجد ضعف في اجراءات الرقابة الداخلية والذي يتجلى في السؤال رقم (5) والمتضمن " يتوفر لدى دائرة القبول والتسجيل توصيف لمؤهلات الأشخاص الذين يتولون المهام فيها." بنسبة 71% وبوسط حسابي 2.1 ويلاحظ بانها تشكل اضعف المتوسطات لذا فمن الضروري ان تهتم الجامعات بتوصيف الوظائف وتحديد المؤهلات المناسبة لكل وظيفة باعتبارها احد الاجراءات الاساسية للرقابة الداخلية .

ويليه السؤال رقم (3) والمتضمن " تلتزم الجامعة بتعيين مدير وموظفي إدارة القبول والتسجيل بمدى توفر الخبرة المناسبة في مجال العمل " بنسبة 73.7% وبوسط حسابي 2.2 تعتبر هذه النسبة ايضا من النسب الضعيفة قياسا ببقية الاسئلة والمطلوب من ادارة الجامعة الاهتمام بتعيين الموظفين والمدراء في القبول والتسجيل ممن تتوفر لديهم الخبرة حتى يقوموا بالأعمال الموكولة لهم بالكفاءة اللازمة .

ثم يليه السؤال رقم (43) والذي يتضمن " يتم ارسال نسخة من العلامات المدققة لكل فصل إلى العمدات لمطابقتها وملاحظة الإنحرافات عن ما تم تزويده من قبل العمدات " بنسبة 77.2% وبوسط حسابي 2.316 ان هذا السؤال مهم لاجراء مزيدا من الرقابة على ادخال العلامات من قبل العمدات والاقسام المعنية وهذا البند اصبح يستعاض عنه من خلال الربط الالي بين العمدات والاقسام واعضاء الهيئة التدريسية ليتمكنوا من مشاهدة العلامات واطلاع الطلبة اليها.

اما السؤال رقم (4) والمتضمن " يتوفر لدى دائرة القبول والتسجيل توصيفا مكتوبا لطبيعة المهام التي تتولاها" فكانت نسبته 79.8% ووسط حسابي 2.395 فمن الضروري ان يكون هناك وصف مكتوب لطبيعة واعمال جميع الموظفين وذلك لضمان عدم التداخل في الاعمال بين الموظفين وتحديد المسؤوليات، وتقسيم الاعمال فيما بينهم ليسهل عملية الرقابة على انجازاتهم وتحديد الجهات المسؤولة عن الانحرافات بالاضافة الى ان التوصيف يعتبر وسيلة لارشاد وتدريب الموظفين الجدد ، وجاءت نتائج هذا السؤال مترابطة مع نتائج السؤال رقم (5).

ويليه السؤال رقم (1) والمتضمن " تلتزم الجامعة بتعيين مدير وموظفي إدارة القبول والتسجيل، بمدى توفر التأهيل العلمي المناسب." بنسبة 79.8% وبوسط حسابي 2.395 حيث يجب أن تلتزم ادارة الجامعة بتعيين المدراء والموظفين ممن يحملون تأهيلا علميا مناسباً لأن طبيعة عملهم تتطلب ذلك. وتتسجم نتيجة هذا السؤال مع نتائج الاسئلة رقم 3، 4، 5 . ولعل السبب في ذلك هو عدم وضوح التأهيل المناسب لهذه الدائرة لدى الادارات العليا . ثم السؤال رقم 10 والمتضمن " يتولى مدير دائرة القبول والتسجيل دراسة وتحليل المشكلات التي تواجه الموظفين أثناء تنفيذ العمل" بنسبة 80.7% وبوسط حسابي 2.421 ان هذه النسبة قليلة وبحاجة الى دراسة من قبل ادارة الجامعات التي لا يستطيع مديرها حل المشاكل التي تواجه موظفيه ويمكن ان يكون ذلك عائدا الى عامل عدم الاهتمام بالتأهيل العلمي والعملية التي ورد ذكرها في الاسئلة السابقة لان عدم حل المشكلات يشكل عائقا في سرعة تقديم الخدمة لطالبيها وفي تعطيل وتراكم العمل ويلاحظ ان الانحراف المعياري ومعامل الاختلاف ضئيل لجميع الاسئلة وذلك لتركز الاجابات حول الوسط الحسابي . في ضوء النتائج السابقة يمكن تحديد مصفوفة المخاطر من خلال تحديد اثر تلك الاسئلة على المخاطر المرتبطة باهداف دائرة القبول والتسجيل على الرغم من ان تاثيرها لم يكن كبيرا كما في الجدول رقم (4) .

#### جدول رقم ( 4 )

#### مصفوفة تحليل المخاطر لانشطة القبول والتسجيل

رقم السؤال	المخاطر المرتبطة باهداف دائرة القبول والتسجيل									
	الخطا الاجراءات	ضعف المتابعة	تاخير تقديم الخدمة	عدم جودة الخدمة	خرق سرية المعلومات	فشل انظمة الحاسوب	الاهمال والتقصير المتعمد	دوران الموظفين	نقص الكفاءة	المنافسة
1			✓	✓				✓	✓	✓
3			✓	✓				✓	✓	✓
4	✓	✓	✓	✓				✓		
5	✓	✓						✓		
10		✓	✓	✓			✓			
43	✓	✓								✓

من خلال ملاحظة المصفوفة السابقة نجد بالنسبة للسؤال رقم (1) والمتضمن " تلتزم الجامعة في تعيين مدير وموظفي إدارة القبول والتسجيل، بمدى توفر التأهيل العلمي المناسب " ان هذا الجانب ذو اهمية كبيرة وكما هو معروف ولاهمية دائرة القبول والتسجيل فانها اذا كانت ذات كفاءة عالية فان الجامعة تكون ذات قوة ومصداقية لان هذه الدائرة هي التي تستقبل الطالب

وتودعه ويبقى على اتصال معها على مدى الزمن فبتطبيق تعليمات منح درجة البكالوريوس واسس القبول والمحافظة على سرية المعلومات وسرعة الخدمة والدقة في العمل من اهم اعمال هذه الدائرة ، فبتعيين موظفين ومدير على قدر من التاهيل العلمي والخبرة العملية شرط رئيسي للنهوض بالدائرة والمقدرة على مواكبة التطورات التكنولوجية والتعليمات الجديدة والمهارة العالية في القيادة بالنسبة للمدير وسرعته في اتخاذ القرار . وان الضعف في هذا الاجراء يمكن ان يترتب عليه مخاطر نقص الكفاءة وبالتالي مخاطر عدم تقديم الخدمة بالجودة المطلوبة ، او تاخير الخدمة او يؤدي الى زيادة دوران العمل بين الموظفين وكذلك يمكن ان يؤثر على الوضع التنافسي للجامعة .

السؤال رقم (3) والمتضمن " تلتزم الجامعة في تعيين مدير وموظفي إدارة القبول والتسجيل بمدى توفر الخبرة المناسبة في مجال العمل " ان هذا السؤال يرتبط ارتباط كبير مع السؤال رقم (1) فان عمل القبول والتسجيل لا يستند فقط على مؤهل علمي مناسب بل الخبرة العملية لان غالبية عملها مستند على تعليمات واسس ومهارة وسرعة في الاداء واللباقة في التعامل مع الاخرين فيجب ان يكون مديرها وموظفوها من اصحاب الخبرة العملية حتى يتسنى لهم تقديم الاعمال المطلوبة منهم وتقديم الخدمات اللازمة . واي نقص في هذا الاجراء يمكن ان يترتب عليه نفس المخاطر الواردة في السؤال السابق .

السؤال رقم (4) والمتضمن " يتوفر لدى دائرة القبول والتسجيل توصيف مكتوب لطبيعة المهام التي تتولاها" للتقليل من الازدواجية في العمل والمراقبة وتوزيع المهام يجب ان يكون هناك توصيف مكتوب لطبيعة المهام التي يتولاها كل موظف حتى يقوم بعمله بشكل متكامل ودقة عالية وبالسرعة اللازمة لتقديم الخدمة وبذلك يستطيع مدير الدائرة متابعة عمل كل موظف وتوجيه المخطيء والثناء على المجتهد وايضا بذلك يستطيع المدير ان يقيم موظفيه بشكل عادل .

السؤال رقم (5) والمتضمن " يتوفر لدى دائرة القبول والتسجيل توصيف لمؤهلات الأشخاص الذين يتولون المهام فيها " بتوفير توصيف عن مؤهلات الاشخاص العاملين في دائرة القبول والتسجيل يسهل تحديد التعيينات الجديدة ، والترقيات للقدامى .

السؤال رقم (10) والمتضمن " يتولى مدير دائرة القبول والتسجيل دراسة وتحليل المشكلات التي تواجه الموظفين أثناء تنفيذ العمل " بخبرة المدير ومهارته فانه ينبغي عليه القيام بحل جميع الاشكالات التي تحصل اثناء تادية الموظفين لعملهم لان اعمال الدائرة لاتحتمل التاخير كون جميع الانعكاسات على الجامعة تكون من خلال دائرة القبول والتسجيل فجميع اعمال القبول والتسجيل لها علاقة بجميع دوائر الجامعة بدون استثناء فيجب على

المدير ان يحل جميع الاشكالات بالسرعة الممكنة ليتمكن الموظفون من تادية عملهم وتقديم الخدمة بكل يسر وبالسرعة اللازمة .

السؤال رقم (43) والمتضمن " يتم ارسال نسخة من العلامات المدققة لكل فصل إلى العمادات لمطابقتها وملاحظة الإنحرافات عن ما تم تزويده من قبل العمادات " ان هذا السؤال ذو اهمية عالية وكثرة اعمال دائرة القبول والتسجيل ولزيادة في الدقة تقوم الدائرة بارسال النتائج النهائية للعمادات والاقسام من اجل تدقيقها والتأكد من سلامة العلامات ، واصبح يستعاض عن ذلك في الوقت الحاضر لضمان السرعة والدقة بالتدقيق الالكتروني وذلك من خلال الموقع الالكتروني للجامعة حيث يقوم مدرس المادة بارسال علاماته بعد تدقيقها الى رئيس القسم المعني ومن ثم العميد وذلك الكترونيا وبعد مطابقتها ترسل الى دائرة القبول والتسجيل الكترونيا والتي بدورها تدقق عليها فاذا كان بها اخطاء تعاد الكترونيا الى العميد لتصويبها بنفس الاسلوب السابق ومن ثم تعاد الى دائرة القبول والتسجيل التي تقوم بتدقيقها وارسالها الى قاعدة البيانات الرئيسية الكترونيا.

## النتائج :

من خلال الجوانب النظرية والعملية يمكن تحديد النتائج التالية :

1. موضوع المخاطر من المواضيع التي تهم اطراف متعددة وبالتالي تعددت التصنيفات المرتبطة به حسب الجهات التي تناولته فبالنسبة لارتباط هذه المخاطر بعمل المدقق صنف الى مخاطر ملازمة (جوهرية)، ومخاطر رقابة، ومخاطر اكتشاف، ومن ناحية ارتباطها بالتكنولوجيا فالبعض صنفها الى مخاطر ناجمة عن البنية التحتية للتكنولوجيا وعن تطبيقات التكنولوجيا ، ومن خلال المزاجية بين مخاطر الرقابة ومخاطر التكنولوجيا يمكن ان تصنف هذه المخاطر حسب ارتباطها بالاعمال الى اخطاء الاجراءات ، ضعف المتابعة، تاخير تقديم الخدمة، عدم جودة الخدمة، خرق سرية المعلومات ، فشل انظمة الحاسوب ، الاهمال والتقصير المتعمد ، دوران الموظفين ، نقص الكفاءة ، المنافسة .
2. ان ادارة المخاطر تتطلب تحديد هذه المخاطر وتحليلها ومعرفة اسبابها ثم وضع الاجراءات المناسبة لرقابتها ويمكن ان يتولى هذه المهام كل من المدقق الداخلي ، او ادارة مستقلة داخل المنظمة ، ووفقا للاتجاهات الحديثة من الضروري اعتماد اسلوب التقييم الذاتي للمخاطر من قبل مختلف الادارات والاقسام داخل المنظمة .
3. من خلال الدراسة الميدانية ظهرت ان اجراءات الرقابة الداخلية العامة لكل الجامعات لنشاط القبول والتسجيل تتميز بالكفاءة حيث بلغت نسبتها 88.5% وكذلك بالنسبة لاجراءات الرقابة على التطبيقات حيث بلغت 89.56% وعلى مستوى اجمالي 89.03% واحتلت جامعة عمان الاهلية الترتيب الاول بين الجامعات وبالتالي تم قبول الفرضية البديلة .
- 4- من الاجراءات التي تشكل جوانب القوة لانشطة الرقابة الداخلية للقبول والتسجيل تعلقت باصدار الشهادات والوثائق وتبرئة ذممهم المالية حيث بلغت نسبة التمسك بهذا الاجراء من قبل جميع الجامعات 99.1% وهذا يعتبر طبيعيا لان سمعة الجامعة ترتبط بمصداقية هذه الشهادات والوثائق وكذلك وضعها التنافسي
- 5- من جوانب الضعف للرقابة الداخلية على مستوى جميع الجامعات لدائرة القبول والتسجيل لوحظ ان اغلبية الاسئلة التي حصلت على مستوى ادنى في الاجابات قياسا ببقية الاسئلة ترتبط بعملية التوصيف الوظيفي لهذه الدائرة ، ومؤهلات موظفيها ، ومديرها وكما هو معروف ان عدم الاهتمام بذلك سينعكس على اسلوب تنفيذ الانشطة وتزايد المخاطر المرتبطة بجودة الخدمة وتاخير تنفيذ

الخدمة ودوران العاملين واسلوب المتابعة وبالتالي انعكاس ذلك على الوضع التنافسي للجامعة .

### التوصيات :

في ضوء النتائج السابقة يمكن تقديم التوصيات التالية :

1. لضمان جودة العمل في الدوائر المبحوثة لابد من تعزيز اجراءات الرقابة الداخلية فيها واعتماد المداخل الحديثة في تقييم هذه الاجراءات ومنها مدخل تحليل المخاطر المرتبط بنشاط كل دائرة او قسم ومحاولة وضع الاجراءات الرقابية المناسبة للحد او مواجهة تلك المخاطر .
2. من الضروري تفعيل استخدام التكنولوجيا ليغطي كافة الانشطة ومحاولة وضع الاجراءات الرقابية التي تقلل من الجوانب المصاحبة له ، وذلك بعدم السماح باختراق الانظمة ووضع برامج لحماية الانظمة ، وشراء وترخيص كل البرامج حتى تكون قادرة على الحماية من الفيروسات او الاختراقات سواء من الداخل او الخارج .
3. تعزيز كفاءة الموظفين وادراكهم للمفاهيم الحديثة من خلال الدورات التدريبية التي تتناسب مع طبيعة اعمالهم وخاصة فيما يتعلق باستخدام التكنولوجيا او الرقابة الداخلية ، او تحليل المخاطر، ويمكن الاستفادة من مراكز الاستشارات الموجودة في الجامعات ، وبالتنسيق مع الدوائر المعنية من جهة والاقسام العلمية من جهة اخرى في توفير البرامج المناسبة والاساتذة المتخصصين .
4. من المبادئ الرقابية التي يجب الاهتمام بها ، التفويض ، وتحديد المسؤوليات ، ويجب ان يتم ذلك بشكل مكتوب وذلك لضمان فاعلية الرقابة الداخلية والحد من مخاطر ضعف المتابعة، والتاخير في تقديم الخدمات ، او عدم جودة الخدمة ، وزيادة دوران الموظفين .
5. من الضروري تعزيز الاجراءات الرقابية المتعلقة بالدخول الى قاعدة البيانات والتقليل من عدد الاشخاص المسموح لهم بذلك للحفاظ على سرية المعلومات والتقليل من مخاطر الاختراق غير المصرح به .
6. من الضروري ايجاد توصيف لمؤهلات الاشخاص الذين يشغلون كل وظيفة من حيث الشهادة او الخبرة ، او السمات الشخصية وبالاخص فيما يتعلق بنشاط القبول والتسجيل ، واعتماد ادارات شؤون الموظفين على ذلك في تحديد اجراءات التعيين .

7 . من الاجراءات الرقابية التي تؤدي الى ضبط داخلي كفو ، تدوير العمل وخاصة بالنسبة للوظائف التي تكون فيها مجالات الخطورة عالية ، لذا فمن الضروري اعتماد الادارة على هذا الاجراء لتقليل مجالات الخطأ من جهة ولتعزيز كفاءة الموظفين من جهة اخرى .

8. من وسائل ضبط سلوك الموظفين عند ممارستهم للمهام وتجنب مخاطر الاهمال والتقصير المتعمد او السلوك غير الصحيح في التعامل مع الاخرين ، تعزيز المبادئ او القيم الاخلاقية من خلال اصدار دستور يحدد الاخلاقيات الوظيفية وارتباط ذلك بنظام تقييم ادائه وترقيته .

## ثبت المراجع :

حسب تسلسل ورودها في البحث

1. الصفدي ، محمد، ( 2004 ) ، استخدام تكنولوجيا المعلومات في الرقابة على جودة التعليم في المعاهد والجامعات, المؤتمر العلمي الدولي الرابع , ادارة المعرفة في العالم العربي , الندوة الثالثة لآفاق البحث العلمي في العالم العربي .
- 2- الرمحي، زاهر عطا ، ( 2004 ) ، تطوير اسلوب للتدقيق المبني على المخاطر لدى المصارف الاردنية، اطروحة دكتوراة ،جامعة عمان العربية للدراسات العليا.
- 3- annaford, C.S, (1996), “Can Computer Security Really Make a Difference “, Managerial Auditing Journal. june .
- 4- Hartman, S.W., et al., (1997) “On line Database – Information Available Electronically ”,http://www.luca.com .
- 5- Spletstoeser, I.B. , (1997) “Managing and Auditing Electronic Data Interchange “,http://www.luca.com
- 6- Ratcliff,R.I. and reding (2002) , k.f information technology, internal control, and financial statement audit the institute of internal auditors,Attamonte springs florida,www.theiia.org
- 7- المجمع العربي للمحاسبين القانونيين ، (2001) ، تقنية المعلومات، مطابع الشمس، عمان ، الاردن
- 8- David Mc, Namee,(1988), Business Risk Assessment, The Institute of Internal Auditors (IIA) USA.
- 9- The Financial Services Roundtable, (1999),Guiding Principles In Risk Management For U.S Commercial Banks –Report of the Subcommittee and working Group on Risk Management Principles, june
- 10- الراوي،خالد،وهيب ، (1999) ، ادارة المخاطر المالية ، ط1،دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة،عمان.
- 11- American Institute of Certified Public Accountants., (1983), Audit Risk Conducting and Materiality in An Audit, SAS No.47
- 12-المطارنة، غسان،فلاح، (2006) ، تدقيق الحسابات المعاصر ، دار المسيرة ، عمان
- 13- المجمع العربي للمحاسبين القانونيين ، (2001) ، المبادئ الاساسية للتدقيق، مطابع الشمس، عمان ، الاردن.
- 14- FAC,ITC,(2002), IFAC,ITC,(2002) , E Business & the Accountant , march ,http://www.ifrc.org.
- 15- حماد،طارق عبدالعال، (2007) ، ادارة المخاطر ،الدار الجامعية، الاسكندرية

- 16- الراوي،خالد،وهيب ، (1999)، ادارة المخاطر المالية ، ط1،دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة،عمان.
- 17- الوردات ، خلف عبدالله، (2006) ، التدقيق الداخلي بين النظرية والتطبيق ، وفقا لمعايير التدقيق الداخلي الدولية، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن.

18- Walker, B.L., W.G.Shenkir, and T.L.Barton, ,2003, Interprise Risk Management: Pulling it AII Together ,Altamonte Springs ,FL: The Institute of Internal Auditor Research Foundation ,Univ. of Pretoria etd-De Le Rosa,S,www.theiia.org.

19- Felix, W.,A. Gramling , and Maletta, M. (1998), Coordinating Total Audit Coverage: The Relationship between Internal and External Auditors , Altamonte Springs , FL: The Institute of Internal Auditors Research Foundation ,.www.thiia.org

20- Hermanson, Dana R. Kennesaw State Univ.& Rittenberg, Larry E., (2003), Internal Audit and Organizational Governance The Institute of Internal Auditors Research Foundation Univ. of Wisconsin-Madison.

- 21- الوردات ، خلف عبدالله، (2006) ، التدقيق الداخلي بين النظرية والتطبيق ، وفقا لمعايير التدقيق الداخلي الدولية، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ، عمان ، الاردن.

## الملاحق : أسئلة الاستبانة

### القبول والتسجيل

ت	الأسئلة	نلتزم بها بشكل كبير	نلتزم بها أحيانا	لا نلتزم بها
1	تلتزم الجامعة في تعيين مدير وموظفي إدارة القبول والتسجيل، بمدى توفر التأهيل العلمي المناسب.			
2	تلتزم الجامعة في تعيين مدير وموظفي إدارة القبول والتسجيل بمدى توفر القدرة لديهم على التعامل مع الحاسوب.			
3	تلتزم الجامعة في تعيين مدير وموظفي إدارة القبول والتسجيل بمدى توفر الخبرة المناسبة في مجال العمل			
4	يتوفر لدى دائرة القبول والتسجيل توصيف مكتوب لطبيعة المهام التي تتولاها.			
5	يتوفر لدى دائرة القبول والتسجيل توصيف لمؤهلات الأشخاص الذين يتولون المهام فيها.			
6	يمكن لدائرة القبول والتسجيل أن تتكيف بشكل سريع مع أي تغيير في قوانين التعليم العالي أو تعليمات وقرارات الجامعة.			
7	تهتم دائرة القبول والتسجيل بسرية المعلومات الخاصة بالطلبة من خلال نظم معلوماتها.			
8	يتم وضع برامج العمل في دائرة القبول والتسجيل وفقا للسياسات العامة للجامعة ويتم متابعة التنفيذ.			
9	تصدر غالبا التعليمات من قبل مدير دائرة القبول والتسجيل إلى الموظفين بشكل خطي.			
10	يتولى مدير دائرة القبول والتسجيل دراسة وتحليل المشكلات التي تواجه الموظفين أثناء تنفيذ العمل			
11	يتم تنظيم الجداول ومواعيد المحاضرات لكل فصل وتحديد القاعات وأي تغيير فيها يتم وفق ضوابط خاصة .			
12	يقوم مدير دائرة القبول والتسجيل في بداية كل فصل بالتأكد من استيفاء كافة النماذج في التسجيل .			
13	يتم التحقق من استيفاء الطلبة المستجدين لوثائق ومستندات القبول والتسجيل			
14	يتم إعداد الموازنة الخاصة بالدائرة باستخدام الحاسوب .			
15	يتولى مدير دائرة القبول والتسجيل حل المشاكات المرتبطة ببرامج الحاسوب			
16	تتم مراجعة طلبات تحويل التخصص والتأكد من عدم مخالفتها للتعليمات قبل إجراء التغيير إلكترونيا .			

			17	تتم مراجعة طلبات الانسحاب أو التأجيل للدراسة من قبل مدير دائرة القبول والتسجيل.
			18	يتم إعداد قوائم الطلبة المتوقع تخرجهم من قبل موظفي الدائرة.
			19	تتم مراجعة الخطط الدراسية للطلبة في نهاية كل فصل .
			20	يتم تزويد السفارات بنتائج الطلبة المبعوثين على نفقتها .
			21	يتولى رئيس الدائرة تقييم العاملين في دائرته سنويا وبشكل موضوعي، ويساهم في وضع برامج التطوير المستمر .
			22	يتم تدقيق أوراق الطلبة الخريجين قبل تسليمها لهم
			23	يتم إصدار الشهادات والوثائق التي يطلبها الطلبة بعد تبرئة ذمهم المالية
			24	يتم منح الصلاحيات للموظفين وسحب الصلاحيات منهم حسب الحاجة والضرورة
			25	تتم المراقبة على التقويم الجامعي وتعديله وفق المستندات الرسمية
			26	يتم الاحتفاظ بنسخ من برامج التشغيل الالكتروني خارج دائرة القبول والتسجيل
			27	تتم عمليات صيانه الأجهزة بالتنسيق مع دائرة القبول والتسجيل
			28	لا تتم أية عمليات لصيانة الأجهزة الا بحضور موظفين من دائرة القبول والتسجيل
			29	اي تعديل على البرامج لا يتم إلا بموافقة مدير دائرة القبول والتسجيل
			30	تتم عمليات التشغيل التجريبي للتعديلات قبل اعتمادها بشكل نهائي
			31	تستخدم دائما أجهزة حاسوب حديثة تتوفر فيها التقنيات المتطورة التي تحافظ على عمليات تشغيل البرامج
			32	يلتزم موظفو الدائرة بإدخال علامات الطلبة الى الحاسوب وتدقيقها .
			33	يتولى مدير دائرة القبول والتسجيل الإشراف والتحقق من المعلومات الداخلة والخارجة إلى أجهزة الحاسوب بشكل يومي.
			34	يتم ارسال المخرجات الخاصة بدائرة القبول والتسجيل إلى الجهات المعنية فقط حسب طبيعة تلك المخرجات
			35	يقوم مدير دائرة القبول والتسجيل باستخدام الحاسوب بمتابعة مستمرة لعمليات التسجيل المتأخر والانسحاب والإضافة في ضوء القواعد والضوابط المعمول بها
			36	لايتم تعديل أية علامات أو بيانات تم إدخالها إلى الحاسوب إلا بموافقة مدير الدائرة وبعد التأكد من قانونية الإجراءات .
			37	يتم إعداد كشوفات علامات الطلبة بالعربية والانجليزية الكترونيا .
			38	يتم إعداد الإحصائيات الخاصة بالطلبة في نهاية كل فصل دراسي بواسطة الحاسوب.

			39	يتم إمداد الأقسام العلمية بالقاعات المطلوبة لأداء الامتحانات .
			40	يتم إعلان أسماء الطلبة المقبولين حسب الكليات والتخصصات خلال الأسبوع الأول من الفصل الدراسي.
			41	يتم اعتماد الشهادات ، وكشوفات العلامات بعد التأكد من صحتها من قبل مدير دائرة القبول والتسجيل.
			42	يتم التدقيق على تعديلات البيانات الأساسية بشكل يومي من قبل مدير الدائرة
			43	يتم ارسال نسخة من العلامات المدققة لكل فصل إلى العمادات لمطابقتها وملاحظة الإنحرافات عن ما تم تزويده من قبل العمادات
			44	يتم تزويد العمادات والأقسام بأسماء الطلبة المتوقع تخرجهم للمطابقة مع دائرة القبول والتسجيل
			45	يتم تدقيق علامات الطلبة الخريجين من واقع المستند الأصلي (كشف علامات المدرس للشعبة)
			46	تتم المراجعة على قرارات الإنذار والفصل الصادرة بحق الطلبة
			47	تتم المراقبة على قرارات الفصل والإنذارات المسلكية
			48	يتم تعديل الرقم السري لموظف الدائرة من قبله بين فترة وأخرى
			49	تتم المراقبة على تعديل العلامات واستكمالها بشكل يومي من قبل مدير الدائرة لملاحظة مدى قانونية تلك التعديلات والجهات التي قامت بها
			50	تتضمن برامج دائرة القبول والتسجيل ضوابط تقلل من مجالات الإدخال الخاطيء للبيانات
			51	يتم استخدام رمز خاص بكل موظف من موظفي التسجيل يتيح له إدخال البيانات إلى البرامج الخاصة بالطلبة المسؤول عنهم
			52	تستخدم دائرة القبول والتسجيل الحاسوب في أداء أغلب مهامها.