

الفصل ٣ عام ٢٠٢٤
الباحثة منال محمد ناصر محمد صالح
إشراف د. هبة الحداد

دراسات نقدية المهمة (6) بعنوان
مقارنة بين رسالتين دكتوراه و ايجاد
أوجه الشبه والإختلاف

الدراسات التي تم اختيارها..

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة زيدان عاشور الجلفة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه
الطور الثالث
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة المنظمات

العنوان
تطبيق الإدارة الإلكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمات المصرفية
(دراسة ميدانية)
من إعداد:
بوعكاز عامر

المناقشة بتاريخ: 2021/02/04 من طرف اللجنة المكونة من:

رئيسا	جامعة الجلفة	أستاذ محاضر - أ.	د. مسلم إبراهيم
مشرفا ومقررا	جامعة الجلفة	أستاذ التعليم العالي	أ.د. كسنة محمد
مشرفا مساعدا	جامعة الجلفة	أستاذ محاضر - أ.	د. صولي علي
ممتحنا	جامعة الجلفة	أستاذ محاضر - أ.	د. مخلوف عز الدين
ممتحنا	جامعة الجلفة	أستاذ محاضر - أ.	د. بن موسى محمد
ممتحنا	جامعة المسيلة	أستاذ محاضر - أ.	د. بركاتي حسين
ممتحنا	جامعة تيسة	أستاذ محاضر - أ.	د. بوطورة فضيلة

السنة الجامعية: 2020/2019

الجمهورية العربية السورية
جامعة دمشق
كلية الاقتصاد
قسم المحاسبة

دور الإجراءات التحليلية المتقدمة في تحسين فعالية عملية التدقيق ورفع
كفاءتها لتعزيز الثقة بالتقارير المالية
(دراسة تطبيقية)
أطروحة مقدمة لنيل درجة الدكتوراه في مراجعة الحسابات

إعداد
محمد معاذ محمد أديب الدوس
إشراف
الدكتور طالب العلي

2023

دور الإجراءات التحليلية المتقدمة في تحسين فعالية عملية التدقيق ورفع

كفاءتها لتعزيز الثقة بالتقارير المالية

حيث تم تحليلها بمقاييس النزعة المركزية واختبارات

الارتباط حيث تم استخدام اختبار ألفا كرونباخ للتأكد من ثبات أداة الدراسة والنسب المئوية لدراسة خصائص عينة الدراسة كما تم استخدام المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لفقرات الاستبانة للوصول إلى الأهمية النسبية لكل منها ولمعالجة فرضيات الدراسة فقد تم استخدام اختبار T-Test لمعرفة الفروق بين متوسط إجابات العينة ومقارنته بالمتوسط النظري باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

وقد خلصت الدراسة إلى النتائج التالية: يوجد دور إيجابي للإجراءات التحليلية المتقدمة والمتمثلة بكل من التقنيات الإحصائية والاستكشافية وتقنيات التحليل الفوري للبيانات وتقنيات تنقيب المعرفة أو تعدين البيانات في تحسين فعالية عملية التدقيق ورفع كفاءتها لتعزيز الثقة بالتقارير المالية.

الكلمات المفتاحية: التدقيق الخارجي، الإجراءات التحليلية المتقدمة، التقنيات الإحصائية والاستكشافية، تقنيات التحليل الفوري للبيانات، تقنيات تنقيب المعرفة أو تعدين البيانات، فعالية التدقيق، كفاءة التدقيق، الثقة بالتقارير المالية. القسم الأول: الإطار العام للدراسة:

هدفت الدراسة إلى معرفة دور الإجراءات التحليلية المتقدمة في تحسين فعالية عملية التدقيق ورفع كفاءتها لتعزيز الثقة بالتقارير المالية، ولتحقيق أهداف الدراسة تم جمع البيانات من ثلاث شركات بمجالات مختلفة وبحجم إدخالات يومي كبير نسبياً وقد اعتمدت الدراسة على نماذج حديثة في مجال تدقيق البيانات باستخدام أربعة برامج مختلفة لتحليل البيانات كما تم أداء عمليات تدقيق تقليدي بشكل مواز لعملية التدقيق باستخدام الإجراءات التحليلية المتقدمة لغرض المقارنة الحقيقية وتسجيل النتائج ومن ثم اختبار دور الإجراءات التحليلية المتقدمة في تحسين فعالية عملية التدقيق ورفع كفاءتها من خلال برنامج مغلف البيانات حيث أظهرت النتائج ازدياد الكفاءة وتحسن الفعالية بمقدار 52% عند استخدام الإجراءات التحليلية المتقدمة، تم عرض هذه النتائج على عينة من المبحوثين لبيان رأيهم حول تعزيز الثقة بالتقارير المالية بعد تحسين فعالية عملية التدقيق ورفع كفاءتها من خلال استخدام الإجراءات التحليلية المتقدمة من خلال استبانة أعدت خصيصاً لهذا الغرض وتم توزيعها على عينة الدراسة المكونة من المستفيدين من القوائم المالية من حملة الأسهم والمستثمرين فقد تم توزيع 50 استبانة على عينة الدراسة وقد تم استرجاعها بنسبة 100%.

تطبيق الإدارة الالكترونية كآلية لتحسين جودة الخدمات المصرفية (دراسة ميدانية)

- توصلت نتائج الدراسة إلى وجود ارتباط قوي وموجب بين أبعاد الإدارة الالكترونية مجتمعة وجودة الخدمات المصرفية، وتبين أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد تطبيق الإدارة الالكترونية مجتمعة على تحسين جودة الخدمات المصرفية بالمجمع عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) ما عدا بعد عتاد الحاسوب والقوى البشرية فقد تبين بعدم وجود أثر لهما على جودة الخدمات المصرفية؛

كما قد تمخض عن هذه الدراسة جملة من الاقتراحات والتوصيات أهمها ضرورة الاهتمام بتطبيق الإدارة الالكترونية التي تحقق للمؤسسات عامة والقطاع البنكي خاصة أعلى مستوى من الجودة، وإلى ضرورة تكوين وتدريب الموارد البشرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في انجاز مهامهم الإدارية على مستوى البنوك، كونها تساعد على تحسين أدائهم وبالتالي ينعكس ذلك إيجاباً على تحسين جودة الخدمة التي يقدمها البنوك، بالإضافة إلى أنه على القطاع المصرفي عامة وبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR خاصة النظر مستقبلاً في التوسع في العمل بالخدمة الالكترونية وبالنقود الالكترونية لما في ذلك من انعكاسات ايجابية على العمل المصرفي وبالتالي تحقيق كفاءته وفعاليته وتحسين جودة خدماته

الكلمات المفتاحية: الإدارة الالكترونية، إدارة بلا أوراق، جودة الخدمات المصرفية، الصيرفة الالكترونية، المجمع الجهوي للاستغلال (G.R.E) لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بالجللفة.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر تطبيق الإدارة الالكترونية بأبعادها (عتاد الحاسوب، البرامج، شبكة الاتصال، والقوى البشرية) على تحسين جودة الخدمات المصرفية بأبعادها المتمثلة في (الاعتمادية، الاستجابة، الثقة والتوكيد، التقمص والاعتناق، وبعد الملموسية) في المجمع الجهوي للاستغلال (G.R.E) لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR بالجللفة (وكالات ولاية الجللفة) ولتحقيق الأهداف المرجوة أحررت هذه الدراسة على عينة قوامها (101) موظف من مقر المجمع، وقد استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، كما تم الاعتماد على أداة الاستبانة والتي شملت (45) عبارة كوسيلة لجمع البيانات اللازمة لهذه الدراسة، وبعد القيام بتحليل البيانات واختبار الفرضيات، باستعمال برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)، توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج كان أهمها:

- مستوى إدراك كل من (تطبيق الإدارة الالكترونية وجودة الخدمات المصرفية) من وجهة نظر موظفي المجمع كان مرتفعاً؛

- توصلت نتائج الدراسة إلى وجود ارتباط قوي وموجب بين كل بعد من أبعاد الإدارة الالكترونية بصفة منفردة وجودة الخدمات المصرفية، كما توصلت الدراسة إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية كل بعد من أبعاد الإدارة الالكترونية بصفة منفردة على تحسين جودة الخدمات المصرفية في المجمع عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)؛

الأوجه التشابه	دراسة (تطبيق الإدارة الالكترونية)	دراسة (دور الإجراءات التحليلية المتقدمة)
إطار الدراسة	معرفة أثر تطبيق الإدارة الالكترونية بأبعادها (عتاد الحاسوب، البرامج، شبكة الاتصال، والقوى البشرية) على تحسين جودة الخدمات المصرفية بأبعادها المتمثلة في (الاعتمادية، الاستجابة، الثقة والتوكيد، التقمص والاعتناق، وبعد الملموسية)	معرفة دور الإجراءات التحليلية المتقدمة (وتدخل فيها الإلكترونية) بأبعادها التي تضم تحسين عملية التدقيق لتعزيز الثقة بالتقارير المالية وتقنيات التحليل الفروري (الإلكتروني) وتحسين الفعالية
أدوات الدراسة	الإستبانة وشمّت ٤٥ عبارة	الإستبانة وشمّت ٥٠ عبارة
عينة الدراسة	المستفيدين من موظفي البنوك	المستفيدين من القوائم البنوك المالية والمستثمرين
منهجية الدراسة	المنهج الوصفي التحليلي	المنهج الوصفي التحليلي
نتائج الدراسة	توافقت مع أغلب الفرضيات مع وجود مقترحات	توافقت ايجابياً مع جميع الفرضيات مع وجود مقترحات

أوجه الاختلاف بين الدراستين للدكتوراه..

٥

الأوجه التشابه	دراسة (تطبيق الإدارة الالكترونية)	دراسة (دور الإجراءات التحليلية المتقدمة)
إطار الدراسة	العوامل المستقلة في إطار الدراسة كانت واضحة ومتناسقة ومتناغمة مع العوامل التابعة ودقيقة	العوامل المستقلة في إطار الدراسة لم تكن مفصلة ولم يتضح كيفية التأثير من قبل العوامل التابعة لها مما أوضح الاختلاف مع الدراسة الأخرى
أدوات الدراسة	الإستبانات والعبارات لم يتضح فيها مدى الإستبعاد مما يعطى مصداقية في النتائج	أوضحت الدراسة أن نسبة ١٠٠% من الإستبانات في أدوات الدراسة كانت صحيحة وهذا يعطى شي من الاختلاف مع الدراسة الأخرى
عينة الدراسة	ركزت العينة على جانب واحد وهم المستفيدين من الموظفين وتجاهلت الجانب الآخر من العملاء	ركزت الدراسة على الجانبين في العينة من (المستفيدين والعملاء) مما يعطي دقه في النتائج شي من الاختلاف مع الدراسة الأخرى
منهجية الدراسة	استخدمت في التحليل أكثر من معيار للمقارنة بالمتوسط النظري من خلال SPSS وهذا يعطى شي من الاختلاف مع الدراسة الأخرى	استخدمت في التحليل T-test للمقارنة بالمتوسط النظري من خلال SPSS فقط بإداء واحدة
نتائج الدراسة	توافقت مع إطار الدراسة كان (ايجابي وسلبي) مما يعطى الفرصة أكثر للتحسين ومزيد من البحث العلمي	توافقت مع إطار الدراسة كان (فقط ايجابي) مما يجعل فرصة الفرصة التحسين وعمل دراسة اخرى أقل



مجموعة جامعة
الجميع الذكية
للتعليم القابضة

MIDOCEAN
UNIVERSITY

شكراً لكم