

## وضح أشهر التقسيمات لفجوة التوقعات ؟

تنقسم مكونات فجوة التوقعات الى ما يلي :

- ( ١ ) - تقسيم فجوة التوقعات على أساس تعارض رغبات الطوائف المهمة بالمراجعة .
- ( ٢ ) - تقسيم فجوة التوقعات على أساس معقولية توقعات المستخدمين و الأداء المهني .
- ( ٣ ) - التقسيم المقترح لفجوة التوقعات .

### أولاً : تقسيم فجوة التوقعات على أساس تعارض رغبات الطوائف المهمة بالمراجعة :

- ترجع أسباب فجوة التوقعات في المراجعة إلى أن مهنة المراجعة غير قادرة على الرقابة و التحكم في كل الأشياء وكذلك التصورات التالى ذكرها وهذه الفجوة تحدث بين مهنة المراجعة و الأطراف الأخرى المهمة بالمراجعة .

- قدم هذا التقسيم كلا من " MARK&MILLS " و أوضحنا أن الادراكات من عملية المراجعة يمكن أن تختلف اعتمادا على التصورات و التوقعات و الاهتمامات الخاصة بالأفراد و المجموعات المهمة ويمكن أن تفسر عملية المراجعة و تقرير المراجع كالتالى :

- ( ١ ) - المنشأة التي تراجع في حالة مالية جيدة و سليمة . ( تصورات الدائنين و المستثمرين )
  - ( ٢ ) - المنشأة قد ألتمت بالمتطلبات النظامية و الرسمية . ( تصورات بورصة الأوراق المالية و الإدارة )
  - ( ٣ ) - المنشأة محل المراجعة لديها سنة مربحة . ( تصورات الشركاء )
  - ( ٤ ) - فريق العمل ينفذ العمل بفاعلية . ( تصورات المراجعين الجدد بمنشأة المراجعة )
  - ( ٥ ) - الخدمة المقدمة تتصف بالموضوعية و الكفاءة الفنية و الاستقلال . ( تصورات المهنة )
  - ( ٦ ) - منشأة المراجعة أخبرت المجتمع بالأنشطة المؤثرة عليه . ( تصورات اجتماعية )
- وبسبب هذه التصورات المختلفة فقد وجد أربعة فجوات كما يلي:

### الفجوة الأولى: فجوة التوقعات

" وهى الفجوة التي تتضمن الاختلافات المدركة بين منشآت

المراجعة و المجتمع أو العامة تجاه واجبات و مسئوليات المراجع " .  
وتعكس هذه الفجوة ثلاثة أنواع من التعارض وهم كما يأتي:

( ١ ) - الرغبة في توفير و عرض خدمات مراجعة عالية الجودة و بسعر معقول و التعارض هنا بين تعظيم المصلحة الذاتية لمنشأة المراجعة و طلب المجتمع معلومات موضوعية موثوق فيها .

( ٢ ) - التعارض الذي يحدث في إشباع اهتمامات المجتمع تجاه القضايا الاجتماعية و البيئية و السياسية و بين عملية التقرير التي تركز على الأحداث و المعلومات المالية .

( ٣ )- التعارض الذي يحدث بسبب تنظيم المهنة لنفسها أو إمكانية تنظيمها بواسطة المجتمع و افتراض أن التنظيم الحكومي يكون ضروريا من أجل توفير الحد الأدنى من الرقابة على أنشطة المهنة .

### الفجوة الثانية : فجوة نطاق الخدمات

" أي المسؤولية عن إبداء الرأي الفني المحايد و التصديق الذي

تتولاه المهنة للطرف الثالث و الخدمات الأخرى التي تقدمها منشأة المراجعة لتعظيم المصالح الشخصية للعميل - و مصالحها - مثل الخدمات الاستشارية و الضريبية . . . . . الخ

التعارض هنا في استقلال منشأة المراجعة ولكن مع تنوع و أتساع نطاق خدمات المهنة الأخرى المقدمة للعميل توجد صعوبة في المحافظة على وتأكيد هذا الاستقلال .

### الفجوة الثالثة: فجوة المنافسة المهنية

" أي توضيح التعارض الذي يمكن أن يحدث بسبب السلوك

التنافسي بين منشآت المراجعة .

### الفجوة الرابعة: فجوة الغموض

" أي التعارض الذي يحدث داخل المهنة أو داخل منشأة المراجعة

بين القيم و المعايير التي تريدها تلك المنشآت لموظفيها وبين إدراك الموظفين لهذه القيم والمعايير .

- كل هذه الفجوات الأربع تخص وتهم المجتمع ككل .

- الفجوة الثانية و الثالثة و الرابعة يمكن اعتبارها بمثابة مسببات للفجوة الأولى

ويرجع ذلك إلى أن استقلاليه المراجع و المنافسة و ما يمكن أن تؤديه من انخفاض الجودة من الأسباب المهمة المؤدية إلى فجوة التوقعات في المراجعة .

- مصطلح فجوة التوقعات هو مصطلح أعم و أشمل .

### ثانيا : تقسيم فجوة التوقعات على أساس معقولة توقعات المستخدمين و الأداء المهني :

- لا تحدث فجوة توقعات عندما تكون توقعات المستخدمين الداخليين و الخارجييين معقولة و الأداء المهني معقول و كاف .

- تحدث فجوة التوقعات عندما تكون توقعات المستخدمين مبالغاً فيها أو يكون الأداء المهني غير كاف بشكل معقول .

- فجوة التوقعات تحدث بين المستخدمين و مهنة و مكاتب المراجعة .

- فجوة التوقعات تنقسم إلى نوعين وذلك حسب تقسيم PORTER و هما:

( ١ )- فجوة المعقولة: " عبارة عن الاختلاف بين توقعات المستخدمين لأداء المراجع

وبين ما يستطيع المراجع تأديته بصورة معقولة و مناسبة " .

( فجوة اللامعقولية ) تعبر عن توقعات المستخدمين المبالغ فيها أو غير المعقولة .

( ٢ )- فجوة الأداء: " تعبر عن الاختلافات بين الواجبات التي يتوقعها المستخدمون

بشكل معقول من المرجح و بين أداء المراجع •

### ثالثاً : تقسيم مقترح لفجوة التوقعات

وضع هيكل و مكونات فجوة التوقعات فى المراجعة على أساس مسيبتها •  
الأسباب الرئيسية لفجوة التوقعات ( فى المستوى الأول الأساسى ) وتشمل :

( ١ )- التوقعات غير المعقولة من جانب المستخدمين أو المجتمع •

( ٢ )- عدم كفاية المعايير المهنية •

( ٣ )- القصور فى الأداء الفعلي للمراجع •

وبناء على الأسباب السابقة فإن فجوة التوقعات تتكون من:

( ١ )- فجوة اللامعقولة •

( ٢ )- فجوة الأداء و تشمل :

( أ )- فجوة المعايير المهنية • ( الأداء المخطط )

( ب )- فجوة الأداء الفعلي • ( الأداء المنفذ )

- توقعات المجتمع كلها يمكن تقسيمها إلى توقعات معقولة و أخرى غير معقولة •

- أداء المراجع يمكن تقسيمه إلى أداء معقول و كاف و أداء غير معقول و غير كاف •

- بمقارنة توقعات المجتمع ككل ( المعقولة و غير المعقولة ) مع أداء المراجع المعقول

الكاف فقط وهنا تنشأ فجوة اللامعقولة ويكون المرجع الأساسى التوقعات المبالغ فيها •

- وبمقارنة توقعات المجتمع المعقولة و المناسبة فقط بأداء المراجع كله ( كاف و

غير كاف ) وهنا تنشأ فجوة الأداء و يكون مرجعها الأساسى إما القصور فى

معايير الأداء أو القصور الفعلي للمراجع عن تلبية توقعات المستخدمين المعقولة •

- فجوة التوقعات فى المستوى الثانى التفصيلى تتكون من :

( ١ )- فجوة المسئولية: " وتنتج بسبب عدم وضوح دور و مسئوليات المراجع "

وتعرف بأنها الاختلاف بين إدراك المجتمع لواجبات و مسئوليات المراجع

الكافية و المعقولة وبين إدراك و أداء المراجع لتلك الواجبات و المسئوليات

( ٢ )- فجوة الاستقلالية: " تنتج بسبب شك المستخدم أو المجتمع فى استقلالية المراجع "

وتعرف بأنها الاختلاف فى وجهات النظر بين المستخدمين و المراجعين حول

الوضع السليم لاستقلالية المراجع و العوامل المؤثرة فيه •

( ٣ )- فجوة الجودة: " تنتج بسبب انخفاض الأداء الفعلي للمراجع عن معايير الجودة المتعارف عليها

وتعرف بأنها الاختلاف بين توقعات المستخدمين و المراجعين تجاه جودة خدمات

المراجعة المؤداة و عوامل تكوين و تشكيل تلك الجودة •

( ٤ )- فجوة التأهيل: " تنتج بسبب القصور فى تأهيل وكفاءة المراجع عن تلبية توقعات

المجتمع أو المستخدمين المعقولة " •

وتعرف بأنها الاختلاف بين درجة الكفاءة الفعلية للمراجع و درجة الكفاءة

المطلوبة من أجل الأداء الفعال للواجبات المعقولة و المناسبة •

( ٥ ) - فجوة التوصيل: " تنتج بسبب ضعف التوصيل و عدم الفهم السليم بين المراجعين و مستخدمي خدمات المراجعة" .

و تعرف بأنها الاختلاف بين ما يحتاجه و يتوقعه المستخدمون من معلومات المراجعة بشكل معقول و بين ما يتم توصيلة إليهم فعلا .

( ٦ ) - فجوة المعرفة: " تنتج بسبب عدم معرفة مستخدمي خدمات المراجعة لطبيعة

عمل المراجع من حيث القيود على هذا العمل و وواجبات و دور المراجع و هي تعكس في جانب كبير منها التوقعات غير المعقولة للمستخدمين" .

و تعرف بأنها إختلاف فهم المستخدمين لدور المراجع و طبيعة المراجعة عن الوضع الصحيح لها و قد يمتد هذا الإختلاف في الفهم إلى بعض المراجعين أنفسهم

- العبئ الأساسي في تضيق فجوة التوقعات يقع على عاتق مهنة المراجعة من خلال :

( ١ ) - العمل على ترشيد توقعات المجتمع .

( ٢ ) - العمل على تطوير معايير و أداء المراجع و الرقابة عليّة .

### فجوة التوقعات في المراجعة

