

جامعة غرداية  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم المالية والمحاسبية



مذكرة ماستر مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي  
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم التسيير وعلوم تجارية  
الشعبة: علوم مالية ومحاسبية  
التخصص: تدقيق ومراقبة تسيير  
بعنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل الاداء الرقابي بالمؤسسة  
دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر (غرداية) "  
(2018-2022)"

من إعداد الطالبين:

- عجيبة محمد

- رزمة سارة

نوقشت وأجيزت بتاريخ أمام اللجنة المكونة من الاساتذة:

الصفة	الجامعة	الأستاذ
رئيس لجنة	غرداية	دواري ابراهيم
مشرف رئيسيا	غرداية	أ.د. رواني بوحفص
مشرف مساعد	غرداية	أ.د. عجيبة محمد
ممتحن 1	غرداية	عبادة عبد الرؤوف
ممتحن 2	غرداية	قراش عمر

السنة الجامعية 2021 / 2022

جامعة غرداية  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم المالية والمحاسبية



مذكرة ماستر مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي  
الميدان: علوم اقتصادية وعلوم التسيير وعلوم تجارية  
الشعبة: علوم مالية ومحاسبية  
التخصص: تدقيق ومراقبة تسيير  
بعنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل الاداء الرقابي  
بالمؤسسة  
دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر (غرداية) "  
(2018-2022)"

- عجيبة محمد

- رزمة سارة

السنة الجامعية 2021 / 2022



# الاهداء

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

" قل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون "

صدق الله العظيم

أهدي هذا العمل إلى أئمة الناس وأقرب إلى قلبي:

إلى أمي العزيزة وأبي العزيز

اللذان كان عونني وسندي وكان لخدماتهم المبارك أعظم أثر في تسير حياتي بعد  
الفضل الله تعالى وكذلك إلى من سندي في هذا الدراسة كل من زوجي وإخوتي

وأخواتي وأصدقائي من قريب أو بعيد

إلى كل هولائي أهدىهم هذا العمل المتواضع

أسأل من المولى عز وجل العلي القدير أن ينفعنا به ويمد لنا التوفيق

عجالة محمد



# الشكر والعرفان

أرفع شكري بداية وختاماً لله عز الله وجل على توفيقه لنا لإنجاز هذا العمل

فالحمد لله حمداً كثيراً مباركاً

كما أتقدم بالامتنان والتقدير إلى أساتذتي المشرفين ومساعدته الذين أحترمهم كثيراً

" الدكتور رواني بوحفص "

" الدكتور عجيلة محمد "

وأشكرهم على قبولهم الإشراف على هذا العمل، وعلى كل ما قدمه لي من

تصويبات وتوجيهات، فلا أملك له جزاءك إلا أحر الشكر والثناء أشكر كل من ساعدني

في إنجاز هذا البحث وعلى كل ما أبداه لي من نوايح وتوجيهات

دون أن أنسى زملائي في الدفعة التدقيق ومراقبة التسيير دفعة 2022

الذي ساهموا في إتمام هذا العمل المتواضع دون أن أنسى كل عمال الاتصالات الجزائر

محل الدراسة وأشكر كل من قدم لي النصيحة وأعانني ولو بكلمة من قريب أو من

بعيد.

## الملخص:

هدفت دراستنا الى ابراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل الأداء الرقابي في مؤسسة اتصالات الجزائر بولاية، ولتحقيق ذلك استخدمنا الاستبيان وزع على 80 موظف بها، قد توصلت الدراسة الى ان استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الشركة محل الدراسة قد أدى الى تغيير ملحوظ في طرق وأساليب أنظمة الرقابة الداخلية من مواجهة الظروف الراهنة -جائحة كورونا-وأدى الى ضمان فعالية الأداء الرقابي بها من خلال ضمان مرونة وسرعة تطبيق الإجراءات والعمليات اضافة الى تخفيض التكلفة. وقد خلصت الدراسة الى مجموعة من الاقتراحات أهمها انه على إدارة مؤسسة اتصالات تقييم الإجراءات الرقابية بشكل دوري كما عليها تحفيز العاملين بها على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال نظرا لفاعليتها ونجاعته .

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا، معلومات، اتصال، أداء، رقابة

## Résumé :

Notre étude visait à mettre en évidence le rôle des technologies de l'information et de la communication dans l'activation de la performance de supervision au sein d'Algérie Télécom dans la Wilayat, et pour y parvenir nous avons utilisé un questionnaire distribué à 80 employés en son sein. Cela a conduit à assurer l'efficacité de sa performance de surveillance en assurant la flexibilité et la rapidité d'application des procédures et des processus, en plus de réduire les coûts. L'étude s'est conclue par un ensemble de suggestions, dont la plus importante est que la direction d'Ebiselât Corporation devrait évaluer périodiquement les procédures de surveillance et motiver également ses employés à utiliser les technologies de l'information et de la communication en raison de leur efficacité et de leur efficacité.

**MOTES CLES : TECHNOLOGIE, INFORMATION, COMMUNICATION, PERFORMANCE, CONTROLE**

# قائمة الفهرس

الصفحة	العنوان
	إهداء
	شكر
	الملخص
	الفهرس
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال البيانية
	قائمة الملاحق
أ-هـ	المقدمة
الفصل الأول: الادبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والاداء الرقابي	
02	تمهيد
04	المبحث الاول: الادبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والاداء الرقابي
04	المطلب الاول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال
09	المطلب الثاني: ماهية أداء المؤسسة والأداء الرقابي
17	المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية
17	المطلب الأول: الدراسات العربية
20	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
21	المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية	
23	تمهيد
24	المبحث الأول: تقديم العام لمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية.
24	المطلب الأول: تعريف المؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية.
25	المطلب الثاني: أهداف المؤسسة مديرية العملية اتصالات الجزائر لولاية غرداية
32	المبحث الثاني: نتائج منهجية الدراسة واختبار الفرضيات
32	المطلب الأول: منهجية الدراسة وأدوتها
35	المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة

فهرس المحتويات

49	خلاصة الفصل الثاني
43	الخاتمة
52	المراجع
56	الملاحق

# قائمة الجداول والأشكال والملحق

الجدول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
29	يوضح مضمون الاستبيان	01
30	معاملات الثبات لمعدل محور الشخصية	02
30	معامل الارتباط بيرسون توافق النظام أداء الرقابي وتكنولوجيا المعلومات	03
30	معامل الارتباط بيرسون توافق بين تكنولوجيا المعلومات وزيادة كفاية النظام الرقابي	04
31	تقسيم العينة بحسب إسم الوظيفة	05
32	تقسيم العينة بحسب اسم الجنس	06
32	تقسيم العينة بحسب الحالة الاجتماعية	07
32	تقسيم العينة بحسب العمر	08
33	تقسيم العينة بحسب سنوات الخدمة	09
33	تقسيم العينة بحسب المستوى العلمي	10
34	تقسيم العينة بحسب مدى حصولكم على برامج تدريبية في نظام الرقابة وتكنولوجيا المعلومات	11
34	متوسطات والانحرافات المعيارية الخاصة متطلبات نظام الرقابة وأداء الرقابي بالمؤسسة	12
36	متوسطات والانحرافات المعيارية الخاصة بالمرتكزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة	13
37	متوسطات والانحرافات المعيارية الخاصة منطلقات نظام الرقابة وأداء الرقابي ودعائم تكنولوجيا المعلومات والاتصال	14
38	مناقشة فرضية الأولى	15
39	تقدير معاملات النموذج	16
	تقسيم العينة بحسب مدى حصولكم على برامج تدريبية في نظام الرقابة وتكنولوجيا المعلومات	17

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
25	الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر	01
32	تقسيم العينة بحسب اسم الوظيفة	02
33	تقسيم العينة بحسب اسم الجنس	03
34	تقسيم العينة بحسب الحالة الاجتماعية	04
34	تقسيم العينة بحسب العمر	05
35	تقسيم العينة بحسب سنوات الخدمة	06
36	تقسيم العينة بحسب المستوى العلمي	07



رقم الملحق	عنوان الملحق
01	قائمة المحكمين
02	الاستبيان
03	نتائج spas

مَقْدَمَةٌ

## توطئة

تحرص كل المنظمات والمنشآت على تحسين أدائها وتطويره للوصول إلى الأداء المتفوق، في ظل ما تواجهه من التغيرات والتحديات، فالمنشآت والمؤسسات تعيش في بيئة متغيرة تتسم بدرجة عالية من التعقيد وتتغير فيها الفرص المتاحة بالكامل، كما وتتأثر هذه المؤسسات بالتطور الهائل والمتسارع في عالمنا الذي نعيش فيه، مما يجعل مهمة الإدارة أصعب في تحقيق أهداف المنظمة، ويستوجب من المنظمات القدرة على التكيف والتأقلم مع بيئتها الداخلية والخارجية حتى تستطيع الاستمرار والنمو والبقاء، وإلا سيكون مصيرها الاختفاء والانزواء فهي مجموعة من العناصر والوسائل، وبرمجيات أو أفراد، مح بحيازة، ومعالجة، وتخزين وارسال المعلومات. فإن م المعلومات مجموعة منظمة من الأفراد والمعدات والبرامج وشبكات الاتصالات، وموارد والبيانات والتي تقوم بتجميع وتشغيل وتخزين وتوزيع المعلومات المساندة اتخاذ القرارات رقابة داخل المنظمة، في حين تعرف نظم المعلومات على أنها مجموعة من الأفراد والبيانات والإجراءات تتفاعل مع بعضها البعض لتزود متخذي القرار معلومات المطلوبة".

## أولا الإشكالية:

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمثابة نظام لقبول البيانات والمعلومات كمادة خام ومن خلال عملية تحويلية واحدة أو أكثر من خلال الطرح أعلاه ويمكن طرح سؤال الإشكالية:

- الى أي مدى يمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل الأداء بمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية غرداية؟

وقد تم تفكيك هذه الإشكالية الى إشكالات فرعية كالآتي:

- ماذا يقصد بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

■ هل وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر نظام المعلومات وأداء الرقابي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

■ هل يوجد تأثير برامج تدريبية على الرقابة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

ثانيا: فرضيات البحث:

■ وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر نظام المعلومات وأداء الرقابي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال

■ الفرضيات الفرعية.

■ تتوقف كفاءة وفاعلية نظام أداء الرقابي على مدى توافر مجموعة من الإجراءات واللوائح مسبقا  
تأثير برامج تدريبية على الرقابة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال

■ تأثير برامج تدريبية على الرقابة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال

ثالثا: مبررات الدراسة:

من الناحية الذاتية تطرقنا لهذه الدراسة لأنها تحظى بالاهتمام الكبير فهي تعكس الجانب المهاري على الجانب الأداء والرقابي للعاملين.

أما من الناحية الموضوعية فإنها دراسة قليلة التطرق إليها في البحوث السابقة أو بالأحرى فإن دراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل الاداء الرقابي لم يتم التطرق لها سابقا.

-المبررات الذاتية:

■ الميول الشخصي والاهتمام بدراسة موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتعمق فيه ودارسة جوانبه المختلفة.

■ الرغبة في معايشة الظاهرة عن قرب.

■ الرغبة في دراسة الموضوع كونه لم يتم التطرق له كثيرا في مواضيع سابقة.

-المبررات الموضوعية:

■ الرغبة في تقديم معلومات حول موضوع أخلاقيات الأعمال وأثرها في تحقيق الأداء المتميز في مؤسساتنا الوطنية.

- يعتبر أداء الرقابي ذو أهمية بالغة للمؤسسات بحيث تتمحور معظم سياسيات إدارة التدقيق والمراجعة في المؤسسات المختلفة حول الوسائل التي تحقق الأداء.
- تعسف الهيئات المستخدمة في تطبيق هذا النظام.
- أهمية الموضوع بالنسبة للتخصص (التدقيق ومراقبة التسيير).

رابعاً: أهداف الدراسة:

بناء على الإشكالية المطروحة يمكن تقديم أهدافها:

- الوقوف على واقع تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة المستخدمة في الاقتصاد العمومية
  - التعرف على أهم الوسائل المستخدمة في مجال الرقابة وبالأخص نظم المعلومات الحديثة
  - التعرف على الاستخدامات الرئيسية للتكنولوجيا الإعلام والاتصال في المجال
  - التعرف على العراقيل التي تواجه العمال عند استخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال
- إبراز مكانة تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في المؤسسات الاقتصادية في مجال التدقيق والمراجعة
- خامساً: الأهمية الدراسة:

بناء على الأهداف يمكن تقديم أهمية الدراسة:

أما الأهمية العملية فتساهم في تحقيق التوازن بين المتطلبات التي يفرضها محيط المؤسسة الذي يزيد تعقيداً من وقت لآخر في ظل الشروط الحالية والمتجددة من خلال تبنيها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

التي تتبوؤها تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في حقل الدراسات الإعلامية

حدثاً الموضوع نظراً لظهور وسائل وتقنيات جديدة في مجال الاتصال وتكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقته بالأداء الرقابي.

التعمق في دراسة الذي تلعبه تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة وعلاقتها بالأداء الرقابي

توفير البيانات والمعلومات الكافية المتعلقة بالموضوع محل الدراسة.

حاجة المكتبة مثل هذه الدراسات في تخصص الاتصال والعلاقات العامة.

سادسا: منهج الدراسة والأدوات المستعملة:

بناء على أهمية الدراسة يمكن تقديم منهج وأدوات المستعملة :

من خلال طبيعة الدراسة والأهداف التي نسعى للوصول إليها قمنا باستخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري حيث تم تقديم التعاريف وضبط المصطلحات والمفاهيم الخاصة لمفهوم الأداء بصفة عامة والأداء الرقابي والعلاقة بينهما أما الجانب التطبيقي استخدمنا أداة الاستبانة لجمع البيانات والبرنامج الاحصائي SPSS من أجل دراسة مختلف المؤشرات وتحليلها بغية التعرف على كيفية المؤسسة محل الدراسة

سابعا: مرجعية الدراسة:

تتمثل مختلف المراجع التي تمت الاستعانة بها على النحو الآتي:

- مذكرات الماجستير والماستر وأطروحات الدكتوراه المنشورة والغير منشورة.
- مقالات، ملتقيات ومجلات.

تامنا: حدود الدراسة:

- حدود الجغرافية: تمت الدراسة بمؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية.
- الحدود البشرية: اختيار عينة طبقية (الإطارات السامية، الإطارات، العمال التنفيذيين، العمال التقنيين) من موظفي مؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية.
- الحدود الزمنية: تمت الدراسة في حدود ما بين (14 فيفري 2022 – 14 أبريل 2022) .

تاسعا: تقسيمات البحث:

من أجل معالجة هذا الموضوع تم تقسيم البحث إلى فصلين كانت كالاتي:

الفصل الأول خصصناه للأدبيات النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الرقابي حيث تعرضنا لمفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها وكذا أشكالها ، كما تعرضنا لمفهوم الأداء

بصفة عامة والأداء الرقابي بشكل خاص وتعرضنا لمؤشرات قياسه واهمية قياسه في المؤسسة .واخيرا  
تعرفنا على مختلف دراسات الباحثين السابقة سواء العربية منها او الأجنبية .اما الفصل الثاني فقد  
خصصناه للدراسة الميدانية اين قمنا باختيار مؤسسة اتصالات الجزائر بغرداية وقمنا بتوزيع استبيانات  
على الموظفون لمعرفة رايهم فيما يخص إشكالية الدراسة وخلصنا الى نتائج عرضناها في الخاتمة .

عاشرا: صعوبات الدراسة:

اهم الصعوبات التي واجهتنا هي:

- انشغال الموظفون بالمؤسسة محل الدراسة بأداء مهامهم مما صعب التواصل معهم بشكل أحسن.
- صعوبة قياس الأداء الرقابي ومعرفة مستوياته وأسباب تدنيه في الفترة الأخيرة نظرا للظروف التي مرت بها المؤسسة من اثار جائحة كورونا.
- نقص المراجع في مجال موضوع دراستنا كون أنه لم يتم التطرق سابقا للعلاقة بين
- صعوبة توزيع الاستبيانات واسترجاعها وذلك بحجة ضغط العمل وعدم توفر الوقت اللازم لدى العاملين.

# الفصل الأول

الادبيات النظرية لتكنولوجيا

المعلومات والاتصال وأداء الرقابي

والدارسات السابقة



## تمهيد الفصل:

تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال كأداة من أدوات دعم العملية الإدارية واتخاذ القرارات من داخل المحيطة المؤسسة . أمام عمليات التوسع والانتشار الجغرافي والتنوع الإنتاجي، و التسويق والتمويل والحاجة للموارد البشرية وباقي الأنشطة، تجدد نفسها بحاجة إلى وضع هيكل مناسب لهذه الأنشطة بالشكل الذي يضمن تدفق المعلومات من الوحدات المختلفة وتحليل هذه المعلومات والاستفادة منها في تطوير أداء المنشأة بشكل عام وفي تطوير أدائها الإداري بشكل خاص. فالنشاط الإداري في منشآت الأعمال تربطه علاقة وثيقة جدة أداء المؤسسات

سنتطرق ثلاث مبحثين:

- المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الرقابي
- المبحث الثاني: الدراسات السابقة

## المبحث الأول: الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الرقابي

أصبحت تكنولوجيا المعلومات بمختلف أدواتها عنصرا ضروريا في نظام الرقابة الداخلية للمؤسسات، نظرا لما توفره هذه الأدوات من معلومات ملائمة وسريعة تساعد في إنجاز الأعمال في المؤسسات، وسنتناول في هذا المبحث ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء وظيفة الرقابة في المؤسسة.

### المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تعتبر التكنولوجيا من أحدث الأدوات المهمة للمؤسسة والإدارة، وأصبح مفهومها مرتبط بتطور وتقدم المجتمعات، فهي تعتبر من الوسائل الأكثر مساهمة وبطريقة مباشرة في بناء مجتمع جديد ينطوي على أساليب وتقنيات جديدة، وفي هذا المطلب سنتناول مختلف المفاهيم المتعلقة بالتكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذلك خصائصها وأهميتها.

#### أولا: أهم مصطلحات تكنولوجيا المعلومات.

سننظر في هذا الفرع إلى كل من تعريف التكنولوجيا، والمعلومات، والاتصال.

أ: تعريف التكنولوجيا: تعد كلمة التكنولوجيا من المصطلحات التي تواجه الكثير من الالتباس والتأويل، إذ يستخدمها البعض كمرادف للتقنية (TECHNOLOGIES) في حين يرى آخرون اختلافا واضحا بينهما، ويرجع أصل التكنولوجيا إلى اليونانية التي تتكون من مقطعين هما (TECHNO) تعني التشغيل الصناعي، والثاني (LOGIA) أي العلم أو المنهج، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي كذلك هناك من يعرف التكنولوجيا على أنها: " مجمل المعارف العلمية المستخدمة في المجال الصناعي، خاصة المكرسة لدراسة وتحقيق وإنتاج وتسويق الخدمات السلعية لاستبدال العمل اليدوي بالآلات حديثة ومتطورة."<sup>1</sup>

وتعرف تكنولوجيا على أنها: مجموعة من التقنيات المتسلسلة لإنتاج مصنع بطريقة آلية متطورة<sup>2</sup>

<sup>1</sup> فوضيل حكيمة، بوعلي فريدة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل

شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة أعلى محند أو لحاج، البويرة، 2014-2013، ص: 4

<sup>2</sup> محمد مسند، التسيير الاقتصادي للمؤسسات، منشورات الساحل، الجزائر، 2001، ص: 83

وتعرف على أنها: العمليات والتقنيات والأعمال المستخدمة لتحويل المدخلات (المواد، المعلومات، والأفكار) إلى مخرجات (المنتجات والخدمات)<sup>1</sup>

ومن خلال التعاريف السابقة نلاحظ أن تكنولوجيا المعلومات مفهوم شامل فهو عبارة عن دراية أو معرفة بطرق، الوسائل، العمليات والتقنيات التي تساهم في تحويل المدخلات إلى مخرجات وذلك بالتنسيق بين الجانب المادي والمعنوي لتكنولوجيا.

ب: تعريف المعلومات: هي مجموعة من البيانات ذات معنى يتم تجميعها لتصبح مهمة يمكن الاستفادة منها في اتخاذ القرارات وتعرف المعلومات ببساطة على أنها ترتيب البيانات ضمن نماذج مفيدة.<sup>2</sup> كما تعرف المعلومات على أنها صورة للأهداف والنتائج، حيث تمثلها وتأتي بمعرفة لا يملكها المستلم، أو لا يستطيع التنبؤ بها، المعلومات تقلل من عدم التأكد، وليس لها قيمة إلا إذا كان لديها تأثيرا مفيدا على القرارات والأعمال.<sup>3</sup>

وتعرف المعلومات أنها: "البيانات التي تم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعاً للفرد مستقبلها، والتي لها قيمة محركة في الاستخدام الحالي أو المتوقع أو في القرارات التي تم اتخاذها".<sup>4</sup> ومن هذه التعاريف يمكن القول إن المعلومات ما هي إلا بيانات عولجت وأصبح بالإمكان الاستفادة منها في جميع الحالات.

ج: تعريف الاتصال:

يعرف الاتصال على أنه أداة للتفاعل الاجتماعي حيث يساعد على فهم الواقع، لبقاء الناس على الاتصال مع الآخرين لفهم الحالات، وهو أيضا وسيلة يتم من خلالها الحصول على التقارب بطريقة مستمرة كما انه وسيلة يتم من خلالها إقامة العلاقات.<sup>5</sup>

<sup>1</sup> محمد سيد السلطان , تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتحقيق اقتصاد المعرفة , بحث تقارب المؤسسة العلمية , أسيوط مصر 2016 ص: 4- 14

<sup>2</sup>خلود عاصم, دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية, مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية العدد الخاص بمؤتمر الكلية, العراق, 2013, ص: 232.

<sup>3</sup>العياشي زرار, تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها في النشاط الاقتصادي وظهور الاقتصاد الرقمي مجلة الاقتصاد, سكيكدة, 2010, ص:

<sup>4</sup>إسماعيل محمد السيد, نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية, المكتب العربي الحديث, إسكندرية, مصر, بدون سنة النشر ص: 97.

<sup>5</sup>محمد سيد سلطان, تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتحقيق اقتصاد المعرفة, بحث مؤسسة تقارب العلمية, أسيوط, مصر 2016 ص: 7

أو هو وضع الأفكار في صياغات (رسالة) وفي وسيلة مناسبة بحيث يمكن أن يفهمها الطرف الآخر ويتسرف بالشكل المطلوب، أما علماء نظم المعلومات ينظرون إلى الاتصالات من وجهة النظر الرياضية الإحصائية. والهندسية أن الشيء الذي هو محل الاتصال هي المعلومات ويتم استقبالها أو إرسالها من خلال إشارة كهربائية، ويتم تخزين المعلومات وفقا لنظام محدد للتوثيق<sup>1</sup> كما يعرف الاتصال على أنه وسيلة رئيسة من الوسائل التي تستخدم لتحقيق أهداف المنظمة بشكل عام، حيث يتم من خلالها نقل المعلومات والبيانات والآراء والأفكار بين الأفراد لغرض تحقيق الأداء المستهدف للمنظمة<sup>2</sup>

ح: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

بعد التطرق إلى تعريف كل من التكنولوجيا والمعلومات والاتصال على حد سواء، يمكن القول بأن صياغة تعريف لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تبدو مسألة شاقة نظرا لتعدد التعريفات نوجز تعريفها فيما يلي:

- مجموع الطرق والتقنيات الحديثة المستخدمة بغرض تبسيط نشاط معين ورفع أدائه، وهي تضم مجموعة الأجهزة التي تعني بمعالجة المعلومات وتداولها مثل الحواسيب، البرامج ومعدات الحفظ والاسترجاع والنقل الإلكتروني السلكي واللاسلكي عبر وسائل الاتصال بكل أنواعها سواء مكتوبا او مسموعا أو مرئيا ... وغايتها الأساسية تسهيل التواصل الثنائي والجماعي عبر الشبكات المغلقة والمفتوحة.
- كما تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أنها مختلف أنواع الاكتشافات والمنتجات والاختراعات التي تأثرت بظهور تكنولوجيا الحواسيب والاتصالات الحديثة والتي تتعامل مع شتى أنواع المعلومات من حيث جمعها وترتيبها تنظيمها، وتخزينها، واسترجاعها في الوقت المناسب بطريقة مناسبة ومتاحة
- هي عبارة عن استخدام التقنيات الحديثة والتي توفر ميزة تنافسية للشركات في مجال المنافسة بالأسواق، وإيصال المعلومات وتخزينها ومعالجتها بهدف اتخاذ القرارات الرشيدة.<sup>1</sup>

<sup>1</sup>زلما مريم، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة أوبوكر بلقايد، تلمسان، 2010-2009، ص. 15

<sup>2</sup>خضير كاظم حمود، الاتصال الفعال في إدارة الأعمال، ط 1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص: 2

أما " LAUD ON JANE LINNET يعرفان تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ظل التغييرات الجديدة والعالم

الرقمي على انها أداة التسيير المستخدمة والتي تتكون من خمسة مكونات هي:

• المعتاد المعلوماتي.<sup>2</sup>

• البرمجيات

• تكنولوجيا التخزين: تتمثل في الحوامل التي تخزن فيها المعطيات والبرمجيات لتنظم

المعلومات.

• تكنولوجيا الاتصال: هي معدات ووسائط وبرمجيات تربط مختلف اللواحق لنقل المعطيات

• الشبكات: تربط بين الحواسيب لتبادل المعطيات او المواد.

ومن خلال التعاريف السابقة يمكن ان نعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال على انها استخدام اجهزة

الحاسوب والادوات ووسائل متطورة الاخرى في معالجة البيانات التي تم الحصول عليها وتحقيق

السرعة في معالجتها وتخزينها وتحويلها إلى معلومات موثوق بها ويمكن الاعتماد عليها في اتخاذ

القرارات في الوقت المناسب.

ثانيا: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخصائصها

أ : أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تبرز الأهمية الكبيرة لتكنولوجيا المعلومات باعتبارها أحد أهم المكونات في المؤسسات في عصرنا

الحالي، نظرا لما توفره من مزايا وتسهيلات ناتجة عن الخصائص التي تتميز بها، حيث تؤدي دورا كبيرا

في تحديث وتطوير المؤسسات والارتقاء بأدائها وتحسين ظروف العمل وتسهيل مختلف التعاملات

داخل المؤسسة لذلك فهي على درجة كبيرة من الأهمية وتبرز هذه الأهمية من خلال:

- تساعد على توفير قوة عمل فعلية داخل التنظيم

- تساعد على زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات

- تساعد على توفير الوقت خاصة للإدارة العليا والتفرغ لواجبات أكثر أهمية.

<sup>1</sup> عمار بن عياشي، بشير عياشي، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية نظام الرقابة الداخلية في شركات المساهمة الجزائرية دراسة ميدانية على شركات المساهمة لولاية بسكرة، مجلة الدراسات الاقتصادية، ص 64-80.

<sup>2</sup> شادلي شوقي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مذكرة استكمال متطلبات شهادة الماجستير العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 2008-2007، ص 13 .

-تساعد في تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية.<sup>1</sup>

هذا وبالإضافة إلى بعض المهام التي تساهم تكنولوجيا المعلومات فيها كخفض تكاليف الإنتاج، وجعل الاتصال أسرع وأكثر كفاءة وقل تكلفة، توفير المعلومات الدقيقة لدعم اتخاذ القرار والقضاء على هدر الوقت والجهد وزيادة كفاءة استغلال المخزون.

ب: خصائص تكنولوجيا المعلومات والاتصال: وتتمثل فيما يلي:<sup>2</sup>

\*التفاعلية: أي ان المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مرسل ومستقبل في نفس الوقت.

\*الاتهامية: أي أن استقبال الرسالة بأي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين في عملية الاتصال غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

\*اللامركزية: هذه التكنولوجيا تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فالإنترنت تتمتع بالاستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة تعطيل الانترنت على مستوى العالم بأسره.

\*قابلية التواصل: أي إمكانية الربط بين مختلف بين أجهزة الاتصال المختلفة. \*قابلية التحرك والحركة: أي يمكن للمستخدم الاستفادة من خدماتها أثناء تنقلاته، من أي مكان عن طريق وسائل كثيرة مثل الهاتف النقال.

\*قابلية التحول: بمعنى إمكانية نقل المعلومات من وسيط الى وسيط آخر، كتحويل الرسالة المسموعة الى رسالة مقروءة أو مطبوعة.

\*الجماهرية: إمكانية توجيه الرسالة الانتقالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة، بدل توجيهها بالضرورة الى الجماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج الى المستهلك كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات.

\*الشيوع والانتشار: بمعنى قابلية الشبكة للتوسع لتشمل أكثر مساحات غير محدودة من العالم.

\*العالمية والكونية: المقصود بها المحيط الذي تعمل فيه هذه التكنولوجيا حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة وتنشر عبر مختلف محيط عملها.

<sup>1</sup>علي السلمي، السياسات الادارية في العصر المعلومات، مكتبة الإدارة الجديدة، مصر، 1995، ص3.

<sup>2</sup>بومايلة سعاد، فارس بوباكور، أثر تكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد و المناجمت العدد 3 مارس 2004، ص ص205-206.

تخفيض الوقت: وذلك باختصارها للوقت والمكان

\*تقليص المكان: تتبع تكنولوجيا المعلومات وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات،

والتي يمكن الوصول إليها بيسر وسهولة.

\*المرونة: تعدد استعمالات تكنولوجيا المعلومات بتعدد الاحتياجات لها.<sup>1</sup>

\*المنمنة: ويقصد بها الأسرع والأصغر والأقل تكلفة، وهي من أهم مميزات تكنولوجيا المعلومات

والاتصال.

\*اقتسام المهام الفكرية مع الالة: نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام.

\*النمو والتطور: كلما تغير نظام تكنولوجيا المعلومات كلما تغير النظام الاقتصادي.

<sup>1</sup> يسع ياسمينية، دراسة قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة، مذكرة ماجستير، تخصص تسيير المنظمات، جامعة بومرداس، الجزائر، 2010-2011، ص65 .

## المطلب الثاني: ماهية أداء المؤسسة والأداء الرقابي

يعتبر الأداء من المفاهيم المعقدة لدى المؤسسة الاقتصادية، فهو يركز على ما تحققه المؤسسة من ربحية وقدرة المورد البشري على تحقيق أهداف المؤسسة من جهة، حيث يلعب الاستخدام الفعال لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من جهة أخرى، فالرفع من مستوى الأداء يكون بالاستجابة السريعة للفرص والتحديات

البيئية، خاصة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، فانتشار الانترنت رقمية مثل تحديا للمنظمات الاعمال من أجل بقائها واستمراريتها ولتحسين أدائها وجب القيام بالعديد من الخطوات بالاستعانة بهذه التكنولوجيا. فهذه الأخيرة تعتبر ميزة الاقتصاد الحالي المبني على المعرفة، حيث أصبحت المعلومات مورد استراتيجي تسعى المؤسسات لامتلاكه خاصة الراغبة في التفوق والمنافسة، فمكائنتها مرهونة بما تملكه من معلومات في الوقت المناسب وبأقل تكلفة، ما جعل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الأثر الكبير على أداء المؤسسة الاقتصادية من مختلف الجوانب خاصة المالي.

### أولاً : ماهية الأداء في المؤسسة:

يعبر الأداء عن نتائج أعمال المنظومة داخل المؤسسة، وذلك بالاستناد الى مجموع المتغيرات البيئية سواء الداخلية والخارجية، لأجل تحقيق مكانة في بيئة الاعمال، ذلك أنه يستدل بم على نجاح أو فشل المؤسسة في تحقيق أهدافها. لقد تعددت مفاهيم الأداء، بحسب الباحثين، ما جعلنا نتطرق الى عينة من هذه التعاريف لا الحصر عم الإحاطة بمكونات وابعاد الأداء.

### أ: تعريف الاداء في المؤسسة

تعريف الأول: الأداء لغة هو " إتمام، انجاز، تحقيق، تنفيذ، عمل، قيام وفاء، إن جملة هذه المعاني تستند في الأصل الى مسمى الأداء المستمد من الكلمة الإنجليزية PERFORM والذي أشتق بدوره من الكلمة الفرنسية PERFORMER واج لتي تعني تنفيذ مهمة وتأدية عمل.

تعريف الثاني: هو تحقيق أهداف المؤسسة بغض النظر عن طبيعة أو اختلاف هذه الأهداف و، الأداء على مستوى الفرد هو قيام المشتغل بتنفيذ أعماله وواجباته المكلف بها للمؤسسة، أي أنه يعنى النتائج التي يحققها الفرد للمؤسسة نتيجة العمل المؤدى



تعريف الثالث: يعرفه JEAN WAVES بأنه مجموعة من المعايير الملائمة للتمثيل والقياس التي يحددها الباحثون والتي تمكن من إعطاء حكم تقييمي على الأنشطة والنتائج المنتجة وعلى آثار المؤسسة على البنية الخارجية

تعريف الرابع: الجمع بين الكفاءة والفعالية، إذ تعني الفعالية: تحقيق النتائج في إطار الأهداف المسطرة وتتعلق الكفاءة بالتنسيق الأفضل والفعال للوسائل والعلاقات مع النتائج.

ب: أهمية الاداء المؤسسة: يمكننا ايجاز أوجه أهمية أداء المؤسسة فيما يلي:

➤ توفير معلومات مستندة الى حقائق علمية وموضوعية لمختلف المستويات الإدارية في المنظمة لأغراض التخطيط الرقابة واتخاذ القرار، فضلا عن أهمية تلك المعلومات للجهات الأخرى خارج المنظمة.

➤ إظهار التطور الذي حققته المنظمة في مسيرتها نحو الأفضل أو نحو الاسوء، وذلك عن طريق نتائج التنفيذ الفعلي للأداء زمانيا في المنظمة من مدة لأخرى ومكانيا بالمنظمات المماثلة.

➤ الكشف عن العناصر الكفاءة ووضعها في المواقع الأكثر إنتاجية.

➤ تعكس هذه العملية المركز الاستراتيجي للمنظمات ضمن القطاع الذي تنشط فيه، وبالتالي تحدد الاليات وحالات التغيير المطلوبة لتحسين المركز الاستراتيجي لها.

➤ تعكس هذه العملية درجة الملائمة والانسجام بين الأهداف والاستراتيجيات المعدة لتنفيذها ولعلاقتها بالبيئة التنافسية للمنظمة<sup>1</sup>

➤ الحصول على المعلومات اللازمة لسياسات الإدارة كاختيار الأكفاء للترقية ومنحهم مكافآت أو معرفة الأسوأ من أجل القيام بحملات تدريبية من أجل رفع مستوى الأداء.

➤ هذه العملية مهمة أيضا للأفراد لأنها تساعدهم على إتباع الحاجة لإثبات الذات واكتساب الاحترام الآخرين.

➤ أما بالنسبة للإدارة فهو مهم لأنه يساعد على تعرف بشكل دقيق على ذو الأداء المنخفض وكذا ذو الأداء الجيد حتى تتمكن من تحسين مستوى أداء الضعفاء واستفاد من أداء الجيدين، وأن تنمي المنافسة بين الأفراد ليحققوا نتائج أفضل باستمرار.

<sup>1</sup>حسني فلاح حسين الإدارة الاستراتيجية (مفاهيمها \_مدخلها \_عملياتها المعاصرة)، دار وائل لنشر، الاردن 2000، ص 423.

➤ كذلك التقييم الجيد والدقيق لأداء يسهل مهمة الرؤساء في رسم سياسات التدريب والتنمية  
تخطيط القوي العاملة الحوافز.

➤ يعد وسيلة لضمان عدالة الأحكام على كفاءة وفعالية الأفراد.

ج: أنواع الاداء في المؤسسة

وله عدة أنواع في المؤسسة، وتحديد ها فرض على الباحثين تحديد العديد من المعايير للتقسيم وهي  
كالآتي:

أ\_ معيار المصدر :

وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم أداء المؤسسة الي نوعين الأداء الذاتي أو الداخلي والأداء الخارجي.  
-الأداء الداخلي: كذلك يطلق عليه أداء الوحدة أي أنه ينتج بفضل ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو  
ينتج أساسا من التوليفة التالية:

• الأداء البشري: هو أداء أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارها مورد استراتيجي قادر على صنع

القيمة وتحقق الأفضلية

• التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.

• الأداء التقني: ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثماراتهم بشكل فعال.

• الاداء المالي: ويكمن في فعالية تعبئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

الأداء الداخلي هو أداء متأتي من مواردها الضرورية لسير نشاطها من موارد بشرية، مالية، مادية.

-الأداء الخارجي: وهو الأداء الناتج عن التغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة.

فالمؤسسة لا تتسبب في احداث هولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده فهذا النوع بصفة عامة يظهر

في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة كارتفاع رقم الأعمال نتيجة لارتفاع سعر البيع أو خروج

أحد المنافسين، أو ارتفاع القيمة المضافة مقارنة بالنسبة الماضية نتيجة لانخفاض أسعار الموارد

واللوازم والخدمات، فكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء بالإيجاب أو السلب<sup>1</sup>

ب-حسب معيار الشمول: حسب هذا المار يقسم الأداء داخل المنظمة إلى أداء كلي وأداء جزئي<sup>2</sup>

<sup>1</sup>BEMARD MARTORY .CONTROLE DE GESTATION SOCIALE LIBRAIRIE

VUIBERT.PARIS.1999.p236.

<sup>2</sup>عبد المليك مزهود، الأداء بين الكفاءة والفاعلية، مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، نوفمبر 2011، جامعة بسكرة، ص. 98

١-الأداء الكلي: ويتمثل الأداء الكلي للمؤسسة في النتائج التي ساهمت جميع عناصر المؤسسة أو الأنظمة التحتية في تكوينها دون انفراد جزء أو عنصر لوحده في تحقيقها، فالتعرض للأداء الكلي للمؤسسة يعني الحديث عن قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الرئيسية بأدنى التكاليف الممكنة.

ب-الأداء الجزئي: وعلى خلاف أداء الكلي، فإن الأداء الجزئي هو قدرة النظام التحتي على تحقيق أهدافه بأدنى التكاليف الممكن فالنظام التحتي يسعى إلى تحقيق أهدافه الخاصة به لا أهداف الأنظمة أخرى.

ويتحقق مجموع أداءات الأنظمة التحتية يتحقق الأداء الكلي للمنظمة.

ب\_ حسب المعيار الوظيفي: هذا الأخير يحدد الوظائف والنشاطات التي تمارسها المؤسسة و ينقسم إلى: وظيفة الإنتاج، وظيفة الافراد، وظيفة التسويق، التموين، ويضيف البعض.

ث-حسب المعيار الطبيعة و: ينقسم الى ما يلي<sup>1</sup>

الأداء الاقتصادي: يتمثل في الفوائد الاقتصادية التي تجنيها المؤسسة من وراء تعظيم نواتجها.

الأداء الاجتماعي: يتمثل في الأهداف التي ترسلها المؤسسة، وتحقيق هذه الأهداف يجب أن يتزامن مع تحقيق الأهداف الأخرى، خاصة الاقتصادية، وفي بعض الحالات لا يتحقق الأداء الاقتصادي إلا بتحقيق الأداء الاجتماعي.

- الأداء التكنولوجي: يكون للمؤسسة أداء تكنولوجي عندما تكون قد حددت أثناء عملية التخطيط أهداف تكنولوجية كالسيطرة على مجال تكنولوجيا معين، وفي أغلب الاحيان تكون الاهداف التكنولوجية التي ترسلها المؤسسة أهدافا استراتيجية نظرا لأهمية التكنولوجيا.

الأداء السياسي: يتجسد الأداء السياسي في بلوغ المؤسسة أهدافها السياسية، من بين الأهداف السياسية نذكر منها "تمويل الحملات الانتخابية من أجل إيصال أشخاص معينين الى الحكم أو مناصب سامية لاستغلالهم فيما بعد لصالح المؤسسة"<sup>2</sup>.

مما تقدم حول ما يمثل الأداء المؤسساتاتي يتضح لنا أنه مفهوم شامل يتضمن التفوق والتميز على كل المستويات، بينما تبقى بقية المصطلحات قريبة منه، فالمرادوية تتضمن تحقيق التفوق في المجال المالي

<sup>1</sup>عبد الملوك مزهود، مرجع سبق ذكره، ص 90.

<sup>2</sup> LORINO.PH ,LA PERFORMANCE ET SES INDICATEURS,ELEMENTS DE DEFINITION PARIS, 2002,p 25

والتنافسية تسعى للتفوق في المجال التجاري بينما الإنتاجية تعنى بالتفوق في المجال الإنتاجي، وغيرها من المفاهيم. (الكفاءة، الفعالية)، التي بتوفرها مجتمعة تصل المنظمة الى مستوى متميز، في البعدين الكمي) كمية الأداء(والكيفي) جودة الأداء (أي محاولة زيادة الإنتاجية وتحسين الجودة).

ح: مؤشرات قياس الاداء في المؤسسة:

يعرف مؤشر قياس الأداء على أنه معلومة تساعد المسير على توجيه مهمة معينة نحو تحقيق هدف معين وتسمح له بتقييم الإنجاز ومن ثمة تحقيقه، فتسمح بقياس الوضعية الحالية قصد تطويرها الى الأفضل.

أولاً: المؤشرات الكمية: وهي من أهم المؤشرات لسهولة ووضوحها في تحديد اتجاهات الأداء و، لتوفر البيانات الحسائية في المنظمة التي من خلالها يمكن قياس الأداء والحصول على معطيات رقمية ومن أهم هذه المؤشرات استخداما نجد <sup>1</sup>:

أ- الإنتاجية: وهي تعكس درجة الرشد في الأداء سواء كان العمل فنيا أو إداريا أو إداريا، وهي من المعايير الكمية في قياس الأداء والمقارنة للتعرف على مستوى الأداء في المنظمة بالنسبة لغيرها من المنظمات في فترات زمنية مختلفة، ويقصد بها الاستخدام الأمثل لعناصر الإنتاج، بما تتضمنه من موارد بشرية، معدات مواد خام، رأس المال، معلومات... الخ من أجل الحصول على أعظم وأفضل مخرجات من هذه المدخلات. لذلك ترتبط الإنتاجية بالأبعاد الثلاثة التالية: الكمية، القيمة، الجودة.

ب- القيمة المضافة: تعتبر القيمة المضافة بمثابة مؤشر أساسي لقياس أداء المنظمة، وتمثل الفرق بين الإنتاج والاستهلاكات قيمة مستلزمت الإنتاج (الوسطية فكلما تحسن هذا الفرق دل على تحسن أداء المؤسسة).<sup>2</sup>

ت- فائض الاستغلال الخام: يقيس الاستغلال الكلي الاقتصادي للمنظمة عن طريق استغلال م واردها البشرية والمادية و، هو يمثل الفائض.

الاقتصادي الناتج فقط عن عملية الاستغلال، وهو يحدد بذلك المردودية الحقيقية للاستغلال.

ج- النتيجة الصافية (ربح أو خسارة): محاسبيا تعتبر النتيجة الصافية المقياس النهائي لمردودية

المنظمة، الذي يسمح بقياس أدائها خصوصا من جانب

<sup>1</sup>صلاح محمد عبد الباقي، قضايا إدارية معاصرة، الدار الجامعة، مصر، ط 1، 2001، ص.15.

<sup>2</sup>عقيل جاسم عبد الله، مدخل في المشروعات، دار الحامد للنشر، الأردن، 1999، ص 212

المساهمين والمحللين الماليين

د\_ معيار العائد على رأس المال المستثمر: يكتسب هذا المعيار أهمية كبيرة في دراسة تقييم كفاءة أداء المنظمة

ويعبر عنه بالصيغة التالية: الربح / رأس المال

كلما كانت هذه نسبة هذا العامل مرتفعة كان الأداء الاقتصادي كفؤا، ويوضح هذا المؤشر السرعة او الكفاءة التي تجري بها عملية استخدام أصول المنظمة في العمليات التشغيلية.

ثانيا : المؤشرات النوعية لقياس الأداء : المحيط الحالي الذي تتواجد به المنظمة قد تغير كثيرا ، حيث

لا يتوقف الابداع التكنولوجي ما، جعل المقاييس الكمية لا تجدي نفعا كأدوات لقياس الأداء ، فهي

ترتبط بالمدى القصير، ما جعلها لا تتماشى مع المحيط التنافسي الحالي، حتى أنها يمكن أن تعرف

قدرة المنظمة على القيمة الاقتصادية المدى الطويل، فمثلا الاهتمام بالنتائج المالية على المدى القصير

يدفع بالمنظمات الى زيادة الاستثمار في هذه النتائج الأنية و إهمال الاستثمار في الأصول غير المادية

و الفكرية التي من شأنها أن ترفع النمو المستقبلي للمنظمة، و بالتالي تحسين الأداء .

لذا اجتهدت الأدبيات في وصف المؤشرات النوعية التي تقيس الأداء، لأن المنظمة حاليا وغدا يحكم

عليها وفق مدى تحقيقها للهدف الرباعي التالي:

القيمة للمساهمين بمنحهم سعر سهم وكذا حصة ربح السهم.

- القيمة للعمال بتوفير بيئة تحثهم على التقدم والتطور.

- القيمة للزبائن بأن تقدم لهم المنظمة منتجات وخدمات تلي احتياجاتهم وربما تفوق رغباتهم.

- القيمة للمجتمع من خلال تحقيق رقي وازدهار المجتمع

ثالثا: المؤشرات التكنولوجية لقياس الأداء: ونذكر من أهم المؤشرات ما يلي:

أ- مؤشرات الاستعداد الشبكي والرقمي: يعتمد حساب هذا المؤشر على قواعد رئيسية وهي كالتالي:

- توافر عناصر أساسية لبناء مجتمع المعلومات أو المجتمع الرقمي والاستفادة منه كالأفراد

والحكومات. درجة الاستعداد لدى تلك العناصر في المجتمع لاستخدام تطورات تكنولوجيا

المعلومات والاتصال

- وجود البنية الاقتصادية وأساسية مناسبة.

ب- مؤشر الرقم القياسي للنفاد الرقمي: يعتمد حساب هذا القياس على عوامل أو مؤشرات رئيسية تؤثر على قدرة بلد ما في النفاذ لتكنولوجيا المعلومات هي كالتالي: \*البنية التحتية \* القدرة المادية\* المعرفة. الاستعمال الفعلي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.<sup>1</sup>

ت- الفجوة الرقمية: ويقصد بها عدم المساواة في استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بين الدول المتقدمة والريفية، وتقاس الفجوة الرقمية بدرجة توافر أساس المعرفة بمكونات الاقتصاد الرقمي الذي يستند الى تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ودرجة الارتباط بشبكة المعلومات العلمية وتوافر طرق المعلومات

السريعة والهواتف النقالة وخدمات التبادل الرقمي<sup>2</sup> رغم كل ما قيل عن عدم قدر المؤشرات الكمية (المالية) لقياس الأداء في ظل المحيط التنافسي الحالي إلا أنه من الضروري احتواء لوحة القيادة في المنظمة على الصنفين معا (المؤشرات الكمية والنوعية) لان المسيرين بحاجة الى وجود عرض متوازن لهذه المؤشرات حتى تكون لهم رؤية متعددة الابعاد.

ثانيا: الرقابة الإدارية ماهيتها وخصائصها

أولا: تعاريف الرقابة الإدارية الأخرى هي كما يلي: يمكننا استعراض اهم التعاريف التي تناولت مفهوم الرقابة الإدارية كالاتي:

- تعريف الرقابة الإدارية هي تتحقق المراقبة من الأداء الحالي مقارنة بالمعايير المحددة مسبقاً والواردة في الخطط الموضوعة، بهدف ضمان تقدم كاف وأداء مرض.
- الرقابة الإدارية وفق لهارولد كونت: الرقابة هي قياس وتصحيح الأداء من أجل التأكد من تحقيق أهداف المؤسسة والخطط الموضوعة<sup>3</sup>.

ووفقا لروبرت ج. موكل: قام روبرت بإعطاء تعريف أكثر شمولاً للرقابة الإدارية اذ عرف الرقابة الإدارية أو بمعنى اخر "التحكم الإداري" باعتباره مجهوداً منهجياً من جانب إدارة الأعمال لمقارنة الأداء بالمعايير أو الخطط أو الأهداف المحددة مسبقاً من أجل تحديد ما إذا كان الأداء يتماشى مع هذه

<sup>1</sup> بن داودية و هبية ، واقع قطاع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي الثاني حول الاقتصاد الرقمي و مساهمتها في تكوين مزاي تنافسية للبلدان العربية ، جامعة شلف ، الجزائر ، ص . 4

<sup>2</sup> سميحة طاجين، مرجع سبق ذكره، ص. 3

<sup>3</sup> علي عباس، الرقابة الإدارية في منظمات الاعمال، دار اثراء للنشر والتوزيع، ب ب ، 2012، ص 76-80

المعايير، وذلك من أجل اتخاذ أي إجراء تصحيحي ضروري لرؤية ذلك الإنسان، بالإضافة إلى أنها تستخدم موارد الشركات الأخرى بأكثر الطرق فعالية وكفاءة في تحقيق أهداف الشركة. ومن خلال التعاريف السابقة الذكر نستنتج ان الرقابة الإدارية هي وظيفة يمكن من خلالها تتبع وقياس وتقييم الأداء الذي حققته المؤسسة وفقا لمعايير معروفة بهدف اتخاذ الإجراءات التصحيحية المناسبة. ثانيا: خصائص الرقابة الإدارية:

سنذكر فيما يلي خصائص وميزات الرقابة الإدارية لكل منظمة:<sup>1</sup>

1. الرقابة هي وظيفة نهائية: اذ تأتي بمجرد إجراء العروض في تأكيدات مع الخطط.
2. الرقابة هي وظيفة منتشرة: حيث إنها موجودة على جميع مستويات الإدارة وفي جميع أنواع الأعمال التجارية أو المنظمات غير التجارية أي ان المديرين يؤيدونها على جميع المستويات وفي جميع أنواع الاهتمامات
3. إن الرقابة تتطلع إلى الأمام: لأن التحكم الفعال غير ممكن بدون التحكم في الماضي. والتحكم دائما في التطلع إلى المستقبل بحيث يمكن إجراء المتابعة
4. كلما لزم الأمر. أيضا تسعى للحصول على النتائج المخططة من المرؤوسين مما يمكن المدير من السيطرة الفعالة على أنشطة المرؤوسين.
5. الرقابة عملية ديناميكية: بما أن الرقابة تتطلب اتخاذ طرق مراجعة، يجب إجراء التغييرات حيثما كان ذلك ممكنا.

1. ترتبط الرقابة بالتخطيط: التخطيط والرقابة هما وظيفتان لا يمكن فصلهما عن الإدارة. بدون تخطيط، يكون التحكم تمرينا لا معنى له وبدون التحكم أي الرقابة، سيكون التخطيط عديم الفائدة .
2. الرقابة عملية مستمرة: لأنها تكمل دورة عملية الإدارة وتوفر الأساس لتحسين التخطيط في الدورة التالية.

المطلب الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالأداء الرقابي

أولا: تأثير تكنولوجيا المعلومات على مفهوم نظام الرقابة الداخلية

<sup>1</sup> محمد الفاتح محمود البشير المغربي، السلوك التنظيمي، دار الجنان للنشر والتوزيع، العراق، 2018، ص86.

وضعت لجنة (COSO) تعريفا للرقابة الداخلية على أنه: عمليات تنفذ بواسطة مجلس إدارة الوحدة أو الإدارة وكل الموظفين وتصمم لتوفير ضمان معقول عن تحقيق الأهداف المتمثلة في: الاعتماد على القوائم المالية، والالتزام بتنفيذ القوانين والتطبيقات، وكفاية وفاعلية العمليات ".<sup>1</sup>

ونظرا لاعتماد تكنولوجيا المعلومات بكافة مراحلها على الموارد البشرية "الأفراد" فإننا نرى أنه ليس هناك تأثير لتكنولوجيا المعلومات على مفهوم الرقابة الداخلية، خاصة أن تكنولوجيا المعلومات تتكون من البرامج والأجهزة وقواعد البيانات، وأن من يقوم بتصميم وتحليل البرامج ووضع قواعد البيانات هم الأفراد، لذلك فإن هذا المفهوم يتفق مع المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات.<sup>1</sup>

ثانيا: تأثير تكنولوجيا المعلومات على اهداف الرقابة الداخلية

يعد الإطار المتكامل لنظام الرقابة الداخلية (COSO) إطاراً ملائماً لإنجاز أهداف الرقابة الداخلية في ثلاثة مجالات هي الأهداف التشغيلية، أهداف التقارير المالية، وأهداف الالتزام. ولتكنولوجيا المعلومات دور في اهداف الرقابة الداخلية.<sup>2</sup>

ثالثا: تأثير تكنولوجيا المعلومات على مكونات نظام الرقابة الداخلية

1-أثر تكنولوجيا المعلومات على البيئة الرقابية المدقق الداخلي يركز على العوامل التالية:

ا-فلسفة الإدارة وطريقة التشغيل: وهي تتعلق حول اتجاهات الإدارة المتعلقة بالاستثمارات ومنافع المعالجة الالكترونية للبيانات.

ب-هيكل الشركة: وهو يتعلق بمركزية ولامركزية المعالجة الالكترونية للبيانات وتعتبر ذات أهمية للمدققين لفهم نظام الرقابة الداخلية.

ج- طرق الرقابة الإدارية: وهي تتعلق باهتمام المدقق في بيئة العمل الالكترونية باتجاهات وأفكار الإدارة التي تدور حول إثبات المدقق للتغيرات التي تتم في أنظمة وسياسات وإجراءات الرقابة، واحتفاظه بالبرامج والملفات، وإمكانية العبور المصرح به لوثائق وسجلات الحاسوب.

<sup>1</sup> ناصر محمد خلف المطيري، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فاعلية نظام الرقابة الداخلية في شركات النفط الكويتية، مذكرة ماجستير، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، 2012-2013، ص43.  
<sup>2</sup> ناصر محمد خلف المطيري، المرجع السابق، ص44.



د-السياسات والإجراءات المتعلقة بالأشخاص: وهي تتعلق بسياسات وإجراءات الإدارة تجاه من اجل الحصول على فهم بيئة الرقابة التي تؤثر على بيئة تكنولوجيا المعلومات فإن مكافآت وتدريب وتقييم وتعويض الموظفين المتعلقة أعمالهم بالحاسوب.

2-أثر تكنولوجيا المعلومات على عملية المخاطر تقييم وتحليل المخاطر:

ينصب اهتمام الرقابة الداخلية بالمخاطر وعملية تقييم المخاطر وذلك لاحتمالية تغير الظروف المحيطة بالشركة والتطورات التكنولوجية التي تؤثر على النشاطات وطبيعة عمل الشركة، والمخاطرة من وجهة نظر الرقابة الداخلية هي ظروف عدم التأكد من حدوث أمور لها تأثير على تحقيق أهداف الشركة، وهذه المخاطر تقاس بصيغة التكرار أو الاحتمالية الكبيرة لحدوثها، وتعتبر الخطورة أكيدة الحدوث في ظل بيئة تكنولوجيا المعلومات عندما تكون المهارات الموجودة بالشركة لا تؤثر عليها، وعندما تحسب احتمالية حدوثها بالاعتماد على عدد من الملاحظات، وعندما يكون النظام الرقابي ضعيفا ، ومن اجل تكامل جهود المدققين والعاملين في مجال الرقابة الداخلية على تحديد مستويات الخطورة وتقدير الأهمية النسبية لها، فان ذلك يتطلب إتباع طريقة فعالة في تقييم تلك المخاطر، لان القدرة على تحديد درجة ومستوى الخطورة تؤثر على إجراءات عملية التدقيق، وأفضل الطرق لتحليل وتقدير الخطورة هو إتباع الإجراءات التحليلية التي تستعمل في مرحلة التخطيط والمراحل النهائية للتخطيط.<sup>1</sup>

3-أثر تكنولوجيا المعلومات على الأنشطة الرقابية

تحدث النشاطات الرقابية في كل مستويات وعمليات الشركة. فهي تضم مجموعة واسعة من النشاطات المختلفة مثل المصادقات أو التأكيدات، ومراجعة الأداء، والحفاظ على إجراءات الأمن، وإيجاد السجلات المناسبة والحفاظ عليها. وهذه الأنشطة يمكن تطبيقها في بيئة عمل الكترونية أو يدوية، ومن أهم النشاطات ذات العلاقة ببيئة تكنولوجيا المعلومات والتي يجب التركيز عليها من قبل الشركات ما يلي: (الاتحاد الدولي للمحاسبين، المجمع العربي للمحاسبين)<sup>2</sup>

أ-الرقابة على معالجة المعلومات

ب-الرقابة المادية على الأصول الحساسة.

<sup>1</sup> ناصر محمد خلف المطيري، المرجع السابق، ص45.  
<sup>2</sup> المرجع نفسه، ص47.

ج- الرقابة على فصل الصلاحيات.

د - الرقابة على التسجيل الصحيح للصفقات والأحداث في الوقت المناسب وتوفير المعلومات لها.

هـ- الرقابة على التوثيق المناسب للصفقات والرقابة الداخلية.

### المبحث الثاني: الدراسات السابقة

تناول مجموعة من الباحثين موضوع الرقابة الداخلية سواء كدراسات عربية او اجنبية.

#### المطلب الأول: الدراسات العربية

1\_دراسة دعة ايمان، عنان رحمة، بعنوان " دور التدقيق الداخلي في تفعيل نظام الرقابة الداخلية (دراسة حالة مؤسسة سونلغاز ورقلة)"، مذكرة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر اكايمي، علوم اقتصادية وعلوم التسيير وعلوم تجارية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2018\_2019

تكمن اهمية هذه الدراسة في الحاجة الماسة الى تطور نظام الرقابة الداخلية ورفع كفاءته والاهمية التي يحظاها التدقيق الداخلي في المؤسسة فهو يعمل على تحسين نظام الرقابة من خلال خدماتها الاستشارية والتأكيدية وايضا دراسة نظام الرقابة الداخلية في المؤسسات الاقتصادية تهدف هذه الدراسة الى معرفة دور التدقيق الداخلي في تفعيل نظام الرقابة الداخلية في المؤسسة من خلال الاشكالية التالية: ما مدى مساهمة التدقيق الداخلي في تفعيل نظام الرقابة الداخلية؟ حيث اعتمدتا الطالبتين على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام اداة البحث المتمثلة في المقابلة الشخصية والملاحظة وقد توصلت الطالبتين الى النتائج التالية: ان نظام الرقابة الداخلية في مؤسسة سونلغاز فعال وذلك يعود الى الاجراءات المتبعة داخل المؤسسة عن طريق الرقابة والفحص المستمر لجميع الانشطة والعمليات التي تتم داخل المؤسسة.

2\_دراسة محمد حامد مجيد السامرائي، بعنوان «اثر نظام الرقابة الداخلية على جودة التقارير المالية (دراسة تحليلية على شركات صناعة الادوية الاردنية المدرجة في بورصة عمان)»، رسالة ماجستير في المحاسبة، جامعة الشرق الاوسط، 2016.

تكمن اهمية هذا البحث في معرفة اهمية نظام الرقابة الداخلية في المؤسسة من خلال تحديد اثر الرقابة الداخلية على التقارير المالية في قطاع الصناعات الدوائية، ودعم التمثيل الصادق للتقارير المالية لتلك الشركات

تهدف هذه الدراسة الى بيان أثر نظام الرقابة الداخلية على جودة التقارير المالية في شركات صناعة الادوية الاردنية المدرجة في بورصة عمان سنة 2016 من اجل معالجة الاشكالية الرئيسية: ما أثر الرقابة الداخلية بأبعاده على جودة التقارير المالية بأبعاده في شركات صناعة الادوية الاردنية المدرجة في بورصة

عمان؟ اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة تم توزيعها على افراد عينة الدراسة

توصلت نتائج الدراسة الى: وجود تأثير ذي دلالة احصائية للبيئة الرقابية والمعلومات والاتصالات على جودة التقارير المالية في شركات صناعة الادوية الاردنية المدرجة في بورصة عمان من حيث الملاءمة والتمثيل الصادق.

3\_دراسة وجدان علي احمد، بعنوان " دور الرقابة الداخلية والمراجعة الخارجية في تحسين اداء المؤسسة"، اطروحة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية، جامعة الجزائر 3، 2010\_2009.

حاول الباحث معالجة الاشكالية المتمثلة في: ما مدى مساهمة الرقابة الداخلية والمراجعة الخارجية في تحسين أداء المؤسسة؟ وذلك من خلال ابراز الدور الذي تلعبه الرقابة الداخلية والمراجعة الخارجية في تحسين الأداء وذلك في ظل بيئة تنافسية شديدة تسعى كل مؤسسة إلى تحقيق أفضل أداء لها والذي يكفل لها السمعة الطيبة في بيئتها ويمكنها من الاستمرار في نشاطها استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي

وقد توصل البحث الى: تصميم نظام فعال للرقابة الداخلية يحافظ على أصول المؤسسة، ويشرف على عملياتها ويراقب مستوى الأداء ودرجة الالتزام بتنفيذ قراراتها وقات بتوصيات أهمها:

يجب على الإدارة تفعيل نظام الرقابة الداخلية للمؤسسة الذي يعتبر صمام امانها في كفاءة التشغيل والحفاظ على الاصول وحسن إدارتها واستغلال الموارد المتاحة بفاعلية للحصول على أفضل النتائج الممكنة وتحسين ادائها باستخدام أدوات الرقابة حتى تضمن المؤسسة مكانتها في السوق وتحفظ الإدارة مكانتها لدى المالك

– أن الاستعانة بخدمات الاستشارات الإدارية التي تقدمها مكاتب المراجعة الخارجية التي يتميز أعضائها بالخبرة الواسعة في عدة مجالات.

4. دراسة (ابتسام إسماعيل حنا بيداويد و آخرون، 2019)

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار تأثير إدارة التغيير بأبعادها في تحقيق الإبداع التقني ( إبداع المنتج، إبداع العملية في الشركة العامة لصناعة النسيج والجلود، وقد تكونت عينة الدراسة من 83 فردا شملت كل من الأفراد العاملين والمديرين ورؤساء الأقسام في المستويات الإدارية العليا والوسطى والدنيا، ولتحقيق أهداف الدراسة ثم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي لغرض جمع وتحليل البيانات واختبار الفرضيات، واستخدمت استمارة الاستبانة بوصفها أداة لجمع البيانات والمعلومات الخاصة بتفجرات الدراسة ، والتي تم تحليلها باستخدام العديد من الوسائل الإحصائية أهمها المتوسطات الحسابية

والانحرافات المعيارية ، و اختبار وتحليل الانحدار البسيط ويعد إجراء عملية تحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS ، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج - إن جوهر الإبداع الفني يتمحور حول تقاسيم منتجات جديدة ذات جودة عالية وتلبي متطلبات الزبائن من خلال التحسين في العمليات الإنتاجية؛ -وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية موجبة بين أبعاد إدارة التغيير والإبداع التقني على مستوى الشركة المبحوثة، وهذا ما تم تأشيرته من خلال نتائج التحليل الإحصائي التي توضح أنه كلما زاد اهتمام العمل بأبعاد إدارة التغيير زادت فرص تحقيق الإبداع التقني في المنتجات والعمليات - وجود تأثير معنوي لأبعاد إدارة التغيير في الإبداع التقني فضلا عن وجود تأثير معنوي لكل بعد من أبعاد إدارة التغيير في الإبداع التقني على مستوى الشركة المبحوثة.

5-دراسة ضامن وهيبة بعنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية نظام الرقابة الداخلية - دراسة ميدانية في بعض المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف، مقال في مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، العدد 20، 2020.

هدفت الدراسة إلى توضيح أثر تكنولوجيا المعلومات على فعالية نظام الرقابة الداخلية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية، وذلك من خلال إجراء دراسة ميدانية على مجموعة من المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف، ولتحقيق ذلك الهدف تم عمل استبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات وزع على الموظفين ذوي العلاقة بالوظيفة المحاسبية والمالية بالمؤسسة، وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج كان أهمها: أن هناك استخدام واسع لتكنولوجيا المعلومات في أنشطة هذه المؤسسات، كما أن نظام الرقابة الداخلية بها يتميز بالفعالية، وأن لتكنولوجيا المعلومات دور في فعالية نظام الرقابة الداخلية في المؤسسات الاقتصادية محل الدراسة الميدانية.

6-دراسة بابكر إبراهيم الصديق، عثمان الفاضل محمد بعنوان نظام الرقابة الداخلية في ظل بيئة تكنولوجيا المعلومات رسالة ماجستير، 2007.

تناولت هذه الدراسة موضوع الرقابة الداخلية في ظل بيئة تكنولوجيا المعلومات و اعتمد الباحث في الجانب النظري من البحث على المنهج الوصفي أما الدراسة الميدانية فقد اعتمد على المنهج التحليلي باستخدام أداة الاستبيان باعتبارها أداة بحثية مناسبة وتم وضع وتصميم الأسئلة بصورة جيدة لمحاولة التوصل لفرضيات البحث الموضوعية حيث قام الباحث باختيار نموذج لشركة من شركات القطاع الخاص وتم عمل دراسة تحليلية لنظام الرقابة الداخلية لها في ظل نظام المعلومات القائم لديها لمعرفة وسائل الضبط الداخلي وإجراءات وأساليب الرقابة المتبعة في ظل المعالجة الإلكترونية للمعلومات ومن أهم النتائج التي توصلت لها الدراسة وأبرزها ما يلي: تستطيع أنظمة الرقابة الجيدة في الحد والتقليل من مخاطر استخدام الأنظمة الإلكترونية..

## المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية WINDOW BEYOND AUDIT TECHNIQUES INTERNAR CONTRO

ستعرض في هذا المطلب الى اهم الدراسات التي تناولت موضوع الرقابة الإدارية بلغة اجنبية

### 1-دراسة (WINDOW BEYOND AUDIT TECNAI، 2000)

هدفت الدراسة إلى إبراز الدور الذي يمكن أن يلعبه المدقق الداخلي في تحقيق الأنشطة الرقابية، وأن المدقق الذي لا يعرف تقييم المخاطر يؤدي مهمات تقليدية، وركزت على ضرورة مواكبة التطور والاكتشافات الحديثة الخاصة بأنظمة الرقابة الداخلية للشركات الصناعية في هولندا ووضعت الدراسة بعض الأسئلة وحاولت الإجابة عنها باختصار شديد جدا: ماهي أفضل الممارسات التي من الممكن إتباعها من أجل تطوير المدقق الداخلي؟ وقد أجريت الدراسة في هولندا على عينة مكونة من (261) مدقق، واستخدمت الدراسة المنهج التحليلي. وأظهرت الدراسة أن أفضل الممارسات هي: التعرف على التغيرات التي طرأت على البيئة التي تعمل بها الشركة، وضرورة التنسيق مع الأطراف الأخرى في إدارة المخاطر وفهم الإجراءات والمتطلبات المتعلقة بنشاطات الشركة بشكل عام. وتوصل الباحث إلى عدد من النتائج من أهمها:

1- وضع مقارنة حول كيفية تحويل اتجاهات التحقيق التقليدي إلى اتجاهات التدقيق الحديث في ظل تكنولوجيا المعلومات.

2- ضرورة مواكبة المدقق الداخلي و الرقابة الداخلية المستجدات عملية التحقيق مع الأخذ بعين الاعتبار متطلبات التدقيق الداخلي السابقة.

### 2-دراسة (AL-TAWEEL ACCOUNTIN TECHNOLOGY IN، 2001)

#### DEVELOPING COUNTRIES : ACASE STUDY OF SYRIAT.

هدفت الدراسة إلى دراسة العلاقة بين عناصر النظرية الظرفية وتبني نظم المعلومات المحاسبية المؤتمتة، وذلك بهدف التوصل إلى تسهيل إجراءات نقل وتبني تكنولوجيا المعلومات، ومل، فجوة العلوم الاجتماعية فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات وبالأخص في الدول النامية بشكل عام وبالدول العربية بشكل خاص. وقد أجريت الدراسة في سوريا على عينة مكونة من (206) مستجيبا يعملون في مجال تكنولوجيا المعلومات. وخلصت الدراسة إلى النتائج التالية 1- تؤثر العوامل الثقافية بشكل بالغ في تبني تكنولوجيا المعلومات وخاصة في الدول العربية حيث ابن تركيبتها الثقافية تتميز بالتعقيد. 2- يمكن تصنيف العوامل الثقافية إلى ثوابت ومتغيرات ، حيث يمكن العمل على المتغيرات لتسهيل عملية تبني تكنولوجيا المعلومات.

- أظهرت الدراسة أن المتطلبات القانونية تتحكم بشكل كبير في تطوير النظم المحاسبية المستخدمة في الجمهورية العربية السورية، حيث إن تلك النظم صممت بشكل يتماشى مع الغايات الضريبية والمتطلبات القانونية للدولة.

### 3-دراسة

( EDWARDS ,DONALD ;KUSEL ,JIM -INTERNAL AUDITING IN THE BANKING INDUSTRY BANK ACCOUNTING & FINANCE PROCESS IN AMMAN JORDAN ,EUROMONEY PUBLICATIONS PLC ،2010)

عنوان الدراسة: التدقيق الداخلي في الصناعة المصرفية وحسابات تمويل المصارف.  
هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور نظام الرقابة الداخلية كأحد الأنظمة الفرعية المكونة للنظام المحاسبي في التأكد من صحة وسلامة مدخلات النظام المحاسبي وبيان أثر العوامل التنظيمية في كفاءة وفاعلية نظام الرقابة، كما ناقشت الدراسة أهمية التدقيق والرقابة الداخلية ودور المعلومات التي يقدمها المدقق الداخلي في تحقيق أهداف المنشأة، وكشف الأخطاء ومعالجتها ومنع عمليات الغش والاحتيال وتأمين الحماية المناسبة لأصول المنشأة، والتقليل من حجم المخاطر التي تتعرض لها الإدارة وذلك بالتركيز على مهمات وأعمال التدقيق، وممتلكا والرقابة الداخلية واختبار مدى كفاءة وفاعلية نظام الرقابة الداخلية بشقيه التنظيمي والتطبيقي. وقد توصل الباحث إلى عدة نتائج من أهمها: أن نظم الرقابة والتدقيق الداخلي المستخدمة في هذه المصارف.

### المطلب الثالث: مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

أجريت هذه الدراسات خلال الفترة (من 2000 الى 2019) في بيئات مختلفة عن بعضها البعض بيئات محلية بيئات أجنبية إضافة إلى أنها أجريت في منظمات مختلفة.  
فانقسمت هذه الدراسات إلى (6) دراسات عربية و(3) دراسات أجنبية وفي الجدول التالي نبين الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

### الجدول (1): أوجه التشابه والاختلافات الدراسات السابقة

الدراسة	اوجه التشابه	اوجه الاختلاف
دراسة دعة ايمان، عنان رحمة	المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أداة المقابلة الشخصية والملاحظة	-مذكرة ماستر أكاديمي -تناولت دور التدقيق الداخلي في تفعيل نظام الرقابة الداخلية -تمت على مستوى مؤسسة سونلغاز

<p>ورقلة تمت في سنة 2018_2019</p>		
<p>رسالة ماجستير تناولت اثر نظام الرقابة الداخلية على جودة التقارير المالية. تمت على مستوى شركات صناعة الأدوية الأردنية المدرجة في بورصة عمان. تمت في سنة 2016.</p>	<p>استخدمت المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أداة الاستبيان</p>	<p>دراسة محمد حامد مجيد السامرائي</p>
<p>مقال بمجلة علمية تناولت التعليم المحاسبي ودوره في ترسيخ الأخلاقيات الذهنية للمحاسبة والتدقيق حالة الجزائر. تمت الدراسة على مستوى جامعة غرداية.</p>	<p>اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>دراسة وجدان علي احمد</p>
<p>أطروحة دكتوراه تناولت دور الرقابة الداخلية والمراجعة الخارجية في تحسين اداء المؤسسة. تمت الدراسة على مستوى جامعة الجزائر 3. تمت الدراسة سنة 2010_2009.</p>	<p>تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>دراسة فاطمة الزهراء نواصر</p>
<p>مذكرة تمت الدراسة على مستوى الشركة العامة لصناعة النسيج والجلود. تمت الدراسة سنة 2019.</p>	<p>تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>دراسة ابتسام إسماعيل حنا بيداويد و آخرون</p>

<p>– مقال بمجلة علمية –أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية نظام الرقابة الداخلية. –تمت الدراسة على مستوى المؤسسات الاقتصادية بولاية سطيف. –تمت الدراسة سنة 2020.</p>	<p>اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي باستخدام أداة الاستبيان</p>	<p>دراسة ضامن وهيبة</p>
<p>–رسالة ماجستير –تناولت الدراسة نظام الرقابة الداخلية في ظل بيئة تكنولوجيا المعلومات. –أجريت الدراسة على مستوى 2007.</p>	<p>اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي باستخدام أداة الاستبيان</p>	<p>دراسة بابكر إبراهيم الصديق، عثمان الفاضل محمد</p>
<p>–مقال بمجلة علمية باللغة الإنجليزية. –تناولت الدراسة ما وراء تقنيات التدقيق الرقابة الداخلية –تمت الدراسة على مستوى أنظمة الرقابة الداخلية للشركات الصناعية في هولندا –تمت الدراسة سنة 2000.</p>	<p>اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي استخدام أداة الاستبيان</p>	<p>(WINDOW BEYOND ,2000 AUDIT TECHNIQUES INTERNAL CONTROL)</p>
<p>–مقال بمجلة علمية –تناولت الدراسة تكنولوجيا المحاسبة في البلدان النامية: دراسة حالة لسوريا –تمت الدراسة على مستوى النظم المحاسبية المستخدمة في الجمهورية العربية السورية –تمت لدراسة سنة 2001.</p>	<p>اعتمدت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>2-دراسة (2001، AI- TAWHEEL ACCOUNTING TECHNOLOGY IN DEVELOPING COUNTRIES : A CASE. STUDY OF SYRIA</p>
<p>–مقال بمجلة علمية –تناولت التدقيق الداخلي في عملية المحاسبة والتمويل المصرفي –تمت الدراسة على مستوى الصناعة المصرفية في عمان الأردن.</p>	<p>اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي</p>	<p>DONALD ;KUSEL ,EDWARDS JIM</p>



تمت الدراسة سنة 2010.

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على بينات من مؤسسة اتصالات الجزائر, غرداية 2022

بناء على ما سبق نرى أنه من الأهمية الإشارة إلى النقاط التالية:

- قلة الدراسات التي تربط المتغيرين مع بعض.
- أغلب الدراسات ركزت على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بمتغيرات أخرى. وأيضا الأداء الرقابي للمؤسسة وربطها بمتغيرات أخرى.
- الاستفادة من الدراسات السابقة التي تناولت تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الرقابي للمؤسسة والاستفادة منهم في تحديد مفاهيم تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء الرقابي للمؤسسة.
- ركزت الدراسة على التحليل الاحصائي لإظهار علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال كمتغير مستقل وبين الأداء الرقابي للمؤسسة كمتغير تابع وهو ما لم نجده في الدراسات السابقة.
- تناولت عدة دراسات الاستبيان لدراسة امكانية تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال بينما متغير الأداء الرقابي للمؤسسة لم يكن له الحظ في حين أن الدراسة الحالية تناولت أداة القياس الاستبيان لمتغير الأداء الرقابي للمؤسسة لتأكيد الدراسة وفق معلومات المؤسسة محل الدراسة , وبناءً عليه تحاول الدراسة الحالية تقديم شكل تطبيقي منهج يعكس وبشكل أكبر الواقع الاقتصادي للمؤسسات محل التطبيق بإجراء التعديلات اللازمة وفقاً للأداء الرقابي, حيث ذلك يعبر عن الفجوة البحثية, ويأمل الطلبة أن تمثل هذه الدراسة إضافة علمية.

## خلاصة الفصل الأول:

يمكن القول أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة (الحاسب الآلي، الهاتف النقال، الشبكات مختلف أنواعها) دورا حيويا في مختلف المنظمات المساهمات في تحقيق الأداء المتميز وتعزيز دعمه مراكزها التنافسية، مما يؤكد ضرورة مواكبة التغيرات التكنولوجية السريعة من خلال تطبيق نظم وتقنيات ملائمة تساهم في تعظيم مواردها، إذ أدى استعمال هذه التكنولوجيات إلى إدخال هذه المؤسسات في حركية شبكية جديدة، دعمت انفتاحها على المحيط الخارجي وعززت من تواصلها الداخلي نظرا لأهمية في تخزين، تنظيم، وعرض و ارسال واسترجاع المعلومات بالكفاءة والسرعة والدقة المطلوبة وفي الوقت المناسب. فالتقنيات الجديدة للتكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة تساهم بشكل كبير في تحقيق استراتيجية المنظمة وأهدافها، فكل تقنية تلعب دورا فعالا في المؤسسة كل حسب الخصائص والقدرات التي تميزها، وتعد شبكة الإنترنت من أكبر التكنولوجيات إبداعا نتيجة لقدراتها الواسعة التي أدت إلى تنوع المجالات التي تستخدم فيها، وخدماتها المتنوعة التي عادت على المؤسسة الاقتصادية بالفائدة القصوى خاصة في تنفيذ أعمالها وعملياتها التجارية، والحاسب الآلي لا يقل أهمية نظرا لإمكانات الهاتف في تخزين كم هائل من المعلومات مع مرونة استرجاعها بالدقة والسرعة المطلوبة، ولا يمكن إغفال الدور الذي يلعبه الهاتف النقال في تسويق منتجات المؤسسة بفضل الرسائل القصيرة وللتعمق أكثر في الدراسة في الفصل الآخر لواقع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المؤسسة قمنا بالدراسة الميدانية مديرية العملية الاتصالات الجزائرية

# الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

بالمؤسسة للاتصالات الجزائرية

## تمهيد

ان قطاع المواصلات، خدمة عمومية وخاصة تتميز بحيوية، وهي اهمية في حياة الفرد والمجتمعات، وهذا نتيجة لخصائصها تفرقتها عن غيرها وذلك لعدة خاصيات، أولها التكنولوجيا العالية التي وصل اليها الاتصال، والخاصية الثانية تتمثل في امكانية المستعمل في الاختيار بين المعاملين وبدون عناء كبير (مثل خدمات الهاتف الثابت) بالإضافة ان القطاع يشغل عدد كبير من العمال.

ولهذا فان الدولة تحاول توفيرها للمجتمع، ويعود هذا لأهمية خدمة الاتصال والمواصلات في حياة الافراد والامم في تحسين ظروف معيشتهم.

وعلى ضوء هذا اخترنا في دراستنا الميدانية دراسة شركة اتصالات الجزائر (مديرية اتصالات الجزائر بغرداية)، ولقد ركزنا في دراستنا على معرفة واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأيضا مستوى تفعيل الأداء الرقابي بها..

يتناول هذا الفصل ما يلي:

- المبحث الأول تقديم تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية.
- المبحث الثاني: نتائج منهجية الدراسة واختبار الفرضيات

المبحث الأول: تقديم عام لمؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية

المطلب الأول: تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية

1- نشأت مديرية البريد والمواصلات لولاية غرداية في أبريل 1984 وذلك بموجب القرار الوزاري كما أنها مرت بعدة تسميات:

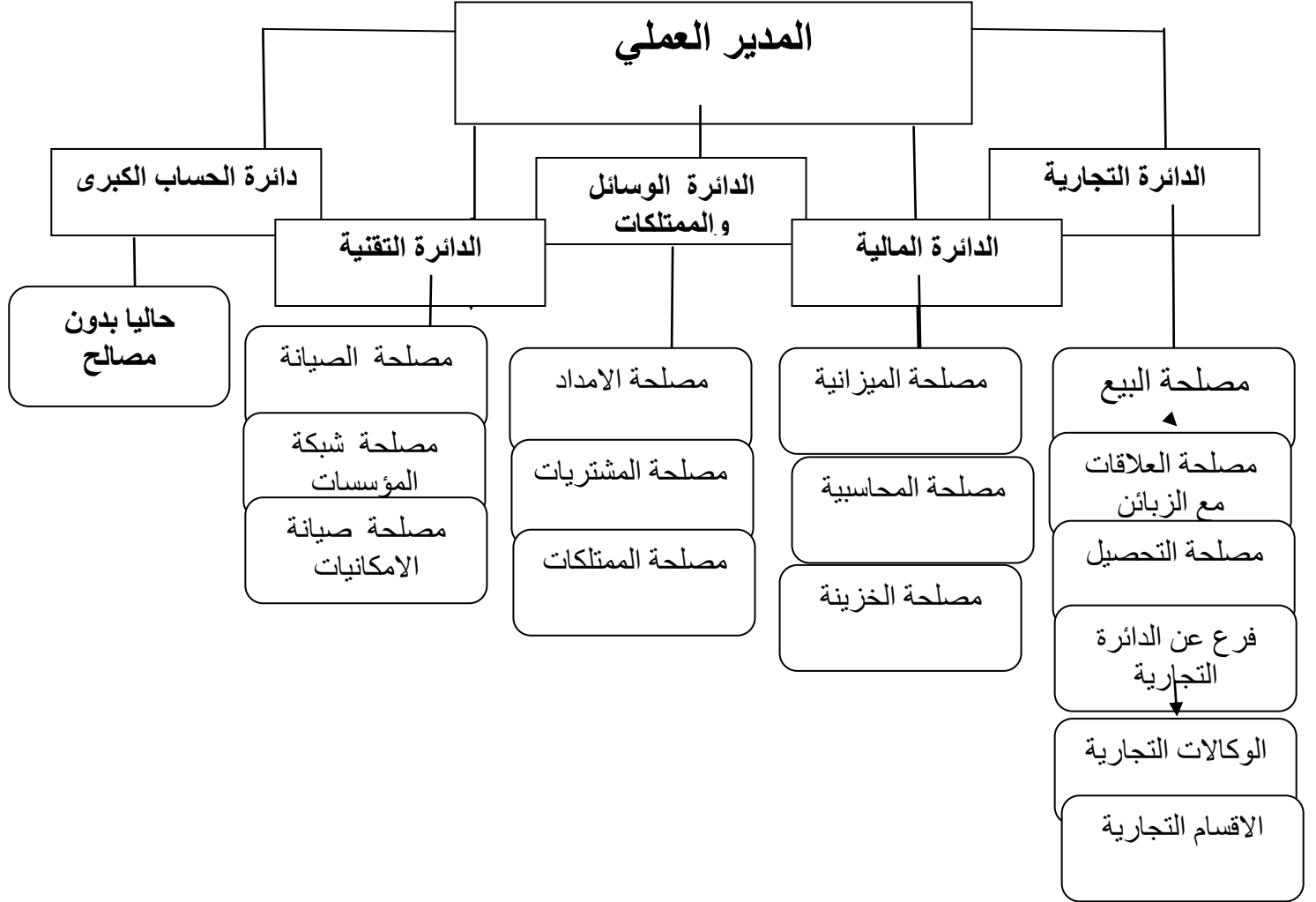
● في سنة 1987 المرسوم رقم 125/87 في 12/05/1987 تم إعطاء اسم المديرية العملية للبريد و في سنة 1993 تم ضبط الاسم الجديد للمديرية بالمديرية الولائية للبريد و المواصلات (DWPTT).

2- من أجل التأقلم مع المحيط الاقتصادي والذي يتميز حاليا بالتغيرات لجأت (DWPTT) إلى القيام بأعمال ونشاطات عديدة للوصول إلى استراتيجية تجعل من وكالاتها مؤسسات خدماتية كبرى تحظى بالاحترام من قبل المتعاملين معها سواء أفراد ومؤسسات فكانت الأهداف الأساسية المسطرة تتمثل في:

- تحسين نوعية وجودة الخدمات والعلاقات مع الزبائن.
- تحقيق مردودية أكبر عن طريق تطوير الجهود.
- توسيع وتنويع مجالات تقديم الخدمة.
- التطوير التجاري و ذلك بإدخال تحسينات في ميدان التسيير و كذا التسويق.

وحتى تصل إلى هذه الأهداف استعانت بتنظيمات وهيكل داخلية وكذا وسائل تقنية حديثة وتطوير أنظمتها المعلوماتية مثل نظام CLIPPER وبالإضافة إلى تكوين الموظفين وللتقرب أكثر من الزبائن فان المديرية قامت بفتح وكالات على مستوى التراب الولائي.

المطلب الثاني: هيكل التنظيمي لمديرية لاتصالات الجزائر وشرح اهم وظائفها.  
الشكل رقم(1): الهيكل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر



المصدر: من إعداد الطيبين بناء علي بينات من مؤسسة اتصالات الجزائر, غرداية 2022

ثانيا: شرح اهم وظائفها.

– مهام ومسؤوليات الدوائر والمصالح:

إن المديرية العملية للاتصالات هي وحدة عملية مستقلة ماليا تسيير الوحدات التقنية والتجارية التابعة لها وهي مقسمة إلى أربعة دوائر أساسية مرتبطة مباشرة بالمدير العملي للاتصالات ومهام ومسؤوليات هذه الدوائر كما يلي:

1. الدائرة التجارية: وتقسم إلى ثلاثة مصالح وهي:

– مصلحة العلاقة مع الزبائن ومهامها تتمثل في:

– السهر على إرضاء الزبون عن طريق الوحدات التقنية والتجارية التابعة لها

– المساهمة في الوصول إلى الأهداف التجارية للمؤسسة؛

- دراسة ومعالجة الشكاوى وطعون الزبائن والعمل على إرضائهم وإعطاء الحلول لمشاكلهم؛
- تكوين المستخدمين في المصلحة.
- مصلحة قوة البيع وشبكة الوكالات التجارية وتمثل مهامها في:
  - ضمان الوسائل اللازمة لتحقيق أهداف البيع المرجوة؛
  - القيام بدراسة تحليل سلوك الزبون اتجاه عملية البيع؛
  - إعداد مخطط عمل تجاري يحدد أهداف عملية البيع في كل وحدة تجارية (وكالة، قسم)؛
  - تكوين المستخدمين في المصلحة.
  - مصلحة الفواتير والتحصيل والمنازعات وتمثل مهامها في:
    - ضمان متابعة الفواتير الهاتفية وتحصيلها والمعالجة الودية للمستحقات مع الزبون؛
    - إعداد ميزانية الفواتير وإرسالها إلى المديرية الإقليمية والعمل على ضمان صحة المعلومة للمساهمة في إرضاء الزبون؛
    - تكوين المستخدمين في المصلحة.
- 2. الدائرة التقنية: وتقسّم هي الأخرى إلى ثلاثة مصالح وهي:
  - مصلحة شبكة البلوغ والحلقة المحلية: تتمثل مهمتها الأساسية في ضمان الاستغلال الحسن للشبكة وصيانتها.
  - مصلحة الهياكل القاعدية: مهمتها الأساسية هي دراسة تطوير شبكة المشتركين، توسيعها، وتهيئة المواقع (هندسة المدنية، توصيل الكهرباء، التهوية. الخ).
  - مصلحة شبكة المعطيات ومسؤوليتها الرئيسية صيانة شبكة المعطيات.
- 3. دائرة الموارد البشرية والوسائل: وتندرج تحتها المصالح التالية:
  - مصلحة التكوين وتمثل مسؤولياتها في:
    - إعداد مخطط للتكوين؛
    - متابعة الاتفاقيات مع مؤسسات التكوين؛
    - المتابعة البيداغوجية لحركة التكوين في المؤسسة؛
    - القيام بتقييم ميزانية التكوين والعمل على تنفيذها.
  - مصلحة تسيير المستخدمين والأجور وتمثل مهامها في النقاط التالية:
    - التسيير الإداري للمستخدمين ومتابعة أجورهم؛
    - تسيير نظام المعلومات الخاص بالأجور؛
    - العمل على فض الثغرات والأخطاء.

● مصلحة الوسائل ومسؤوليتها الأساسية هي متابعة تسيير المخزون وعملية التوزيع على مستوى الوحدات (أدوات مكتبية، أجهزة).

● مصلحة الممتلكات ومسؤوليتها الأساسية هي عملية الجرد للوسائل والمعدات والمركبات والمحافظات على الممتلكات.

4. دائرة المالية والمحاسبة: وتتكون من أربعة مصالح وهي الميزانية، الخزينة والمحاسبة ومهامهم مشتركة الهدف منها إعداد الميزانية والتسيير المالي والمحاسبي لأموال المؤسسة من خلال تسيير الحسابات البنكية والبريدية التابعة للمديرية العملية فضلا عن مصلحة التأمينات والقضايا القانونية التي تسهر على متابعة المنازعات بين المؤسسة وخصومها.

5. مهام الوكالات التجارية: مهامها الرئيسية تتمثل في:

– استقبال وتوجيه الزبائن؛

– عرض وبيع الخدمات؛

– عملية توزيع الفواتير وتحصيل مبالغتها؛

– متابعة شكاوى الزبائن.

6. مهام المراكز التقنية: مهمته هو جمع المراكز التقنية (مراكز إنتاج تضخيم) من أجل الاستغلال الأمثل لشبكة المشتركين وصيانتها، كما يقوم بدراسات مشاريع توسعة الشبكة وتقييمها.

7. الخلايا: وهي خلايا الأمن والوقاية، خلية التفتيش، خلية الاتصال والعلاقات الخارجية، وخطية تسيير النوعية وتوجد بجانب مكتب المدير العملي حيث تتبع له مباشرة وتتضح مسؤولياتها من خلال تسمياتها.

المطلب الثالث: أهداف المؤسسة مديريةية العملية اتصالات الجزائر لولاية غرداية.

سطرت إدارة مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية ثلاث أهداف أساسية تقوم عليها الشركة وهي المردودية، الجودة، والفعالية ونوعية الخدمات، وقد سمحت هذه الأهداف الثلاثة التي سطرته اتصالات الجزائر ببقائها في زيادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق الاتصالات بالجزائر.

– تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية.

– تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة.

– إنشاء واستثمار وتسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات.

– رفع مستوى تحصيل الاستحقاقات الهاتفية إلى نسبة تفوق 80 %؛

– إصلاح التعطلات التي تمس خطوط المشتركين فضلا عن المتابعة اليومية لشبكة الألياف البصرية الممتدة عبر الولاية؛



المبحث الثاني: نتائج منهجية الدراسة واختبار الفرضيات

المطلب الأول: منهجية الدراسة وأدوتها

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من إداري مؤسسة " اتصالات الجزائر " بولاية غرداية وقد تم اختيار عينة ميسرة من هذا المجتمع شملت 73 موظفًا في المؤسسة. وقد اقتضت هذه الدراسة على حجم هذه العينة بحكم أن أغلب الموظفين متواجدون في ميدان عملهم عن باقي العمال.

ثانياً: أدوات الدراسة:

للإجابة على أسئلة الدراسة واختيار فرضياتها تم تصميم الاستبيان تحت عنوان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل أداء الرقابي بالمؤسسة بهدف جمع البيانات من عينة الدراسة، ومناقشة الفرضيات

ثالثاً: هيكل الاستبيان ومجتمع الدراسة:

هيكل الاستبيان: تتضمن استمارة الاستبيان 31 سؤالاً موزعة محورين كما يلي:

- القسم الأول: يوضح البيانات الخاصة، واحتوت على خمس فقرات، (اسم الوظيفة، الحالة الاجتماعية، العمر، سنوات الخدمة، المستوى التعليمي، مدى حصولكم على برامج تدريبية في نظام الرقابة الداخلية وتكنولوجيا المعلومات "ندوات، مؤتمرات"، والتي يتوقع أن تساعد الباحث على تفسير النتائج.
- القسم الثاني: يوضح متطلبات نظام الرقابة وأداء الرقابي لدى المؤسسة التي تم اعتمادها في الدراسة، حيث يتكون من (7) فقرة
- القسم الثالث: متعلق بمرتكبات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة يتكون من (07) فقرة.
- القسم الرابع: متعلق بمتطلبات نظام الرقابة وأداء الرقابي ودعائم التكنولوجيا المعلومات والاتصال يتكون من (06) فقرة.

الجدول رقم (02): يوضح مضمون الاستبيان

رقم العبارات	المحاور
7	المحور الاول: متطلبات نظام الرقابة وأداء الرقابي لدى المؤسسة
7	المحور الثاني: متعلق بمرتكزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة
6	المحور الثالث: متعلق متطلبات نظام الرقابة وأداء الرقابي ودعائم التكنولوجيا المعلومات والاتصال

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS26

رابعا: المعالجة الإحصائية للدراسة.

بهدف الوصول إلى نتائج معتمدة تحقق أهداف الدراسة وتختبر فرضياتها، تم تفرغ البيانات الواردة بالاستبيان وتبويبها وجدولتها، ليسهل التعامل معها بواسطة جهاز الكمبيوتر، وتمت معالجة البيانات بغية اختبار نموذج الدراسة وفرضيتها وذلك باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاقتصادية والعلوم التجارية SPSS إصدار 26

لتحليل بيانات الاستبيان والحصول على أجوبة بغية التعرف على مدى موافقة أفراد العينة لها استخدمنا الأدوات والأساليب الإحصائية التالية:

- المتوسط الحسابي والانحراف المعياري: لتحديد أهمية الدراسة النسبية لاستجابات أفراد عينة الدراسة اتجاه محاور وأبعاد الدراسة.
- التكرارات والنسب المئوية: ذلك لوصف الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد العينة.
- معامل ألفا كرونباخ: (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.
- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient): لقياس صدق الفقرات وقياس قوة الارتباط والعلاقة بين المتغيرين: فإذا كان المعامل قريب من (+1) فإن الارتباط قوي وموجب (طردى)، وإذا كان قريب من (-1) فإن الارتباط قوي وسالب (عكسي)، وكلما قرب من (0) يضعف إلى أن ينعدم.

خامسا: معاملات الثبات الخاص بالمتغيرات الدراسة

الجدول رقم (03): معاملات الثبات لمعدل محور الشخصية

قيمة ألفا كرومباخ	متغيرات الدراسة
0.661	المحور الاول: متطلبات نظام الرقابة وأداء الرقابي لدى المؤسسة
0.754	المحور الثاني: متعلق بمرتكزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة
0.563	المحور الثالث: متعلق متطلبات نظام الرقابة وأداء الرقابي ودعائم التكنولوجيا المعلومات والاتصال

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS26

من خلال الجدول رقم أعلاه معامل الثبات العام للاستبيان عال حيث بلغ (0.754) كما تراوحت معاملات الثبات للمحاور أخرى بين حيث كانت أكبر من الحد الأدنى المقبول لمعامل الثبات (75%) وهذا يدل أن الاستبيان بجميع محاوره يتمتع بدرجة من الثبات قوي جدا يمكن الاعتماد عليها في التطبيق الميداني للدراسة.

2. قياس صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان: ويكون ذلك من خلال معامل ارتباط بيرسون وذلك بحساب معاملات الارتباط بين مصادر المحور الأول والثاني والثالث المتعلقة العلاقة بين توافق النظام أداء الرقابي وتكنولوجيا المعلومات

الجدول (04): معامل الارتباط بيرسون توافق النظام أداء الرقابي وتكنولوجيا المعلومات

العلاقة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
بيرسون توافق النظام أداء الرقابي وتكنولوجيا المعلومات	0.433**	0.01

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS26

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية هامة موجبة ومتوسطة بين توافق النظام أداء الرقابي وتكنولوجيا المعلومات حيث ظهرت العلاقة متوسطة في معامل الارتباط: أي كما زادت التوافق بين الأداء الرقابي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

\*\*العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وزيادة كفاية النظام الرقابي

2. معامل الارتباط بيرسون توافق تكنولوجيا المعلومات وزيادة كفاية النظام الرقابي

الجدول (05) معامل الارتباط بيرسون توافق بين تكنولوجيا المعلومات وزيادة كفاية النظام الرقابي

العلاقة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
	0.481**	0.01

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS26

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية هامة موجبة ومتوسطة بين توافق النظام أداء الرقابي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث ظهرت العلاقة متوسطة في معامل الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات وزيادة كفاية النظام الرقابي حيث بلغت قوة العلاقة 48% في معامل الارتباط: أي كما زادت التوافق بين الأداء الرقابي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

## المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة

أولاً: متغيرات الدراسة

1. تقسيم العينة بحسب اسم الوظيفة

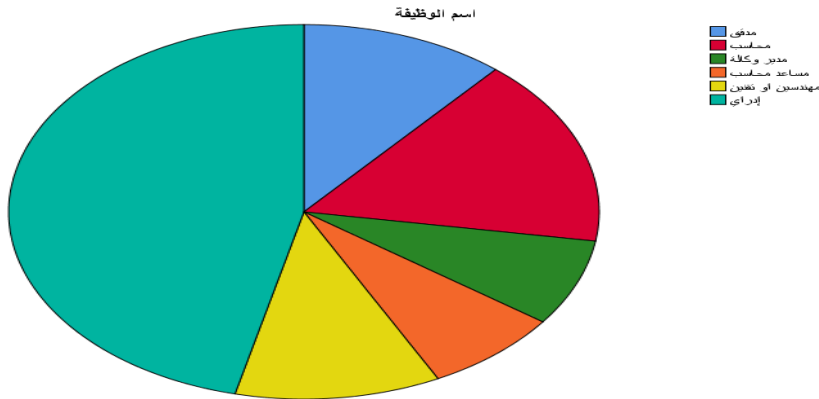
الجدول (06): تقسيم العينة بحسب اسم الوظيفة

النسبة %	التكرار	اسم الوظيفة
3,11	9	مدقق
3,16	13	محاسب
5,7	6	مدير وكالة
5,7	6	مساعد محاسب
3,11	9	مهندسين او تقنيين
3,46	37	إداري
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين حسب spss 26

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ وظيفة الكبيرة في مجمع الدراسة إداري حيث بلغ 37 بنسبة 46.30% تم تليها وظيفة المحاسب حيث بلغت 13 أي بنسبة 16.30% تم تليها وظيفة مدقق ومهندسين أو تقنيين بنسبة 11.30% وفي أخير نرى وظيفة مدير وكالة ومساعد محاسب بـ 7.5% وهذا ما يفسر ان العمال مجموع إداريين في مؤسسة اتصالات الجزائر لولاية غرداية

ولتقوية الدراسة قمنا باستجواب مدراء ومدققين ومحاسبين وتقنيين لزيادة آراء لتقوية المعنى ومناقشة الدراسة



الشكل رقم (3): تقسيم العينة بحسب اسم الوظيفة

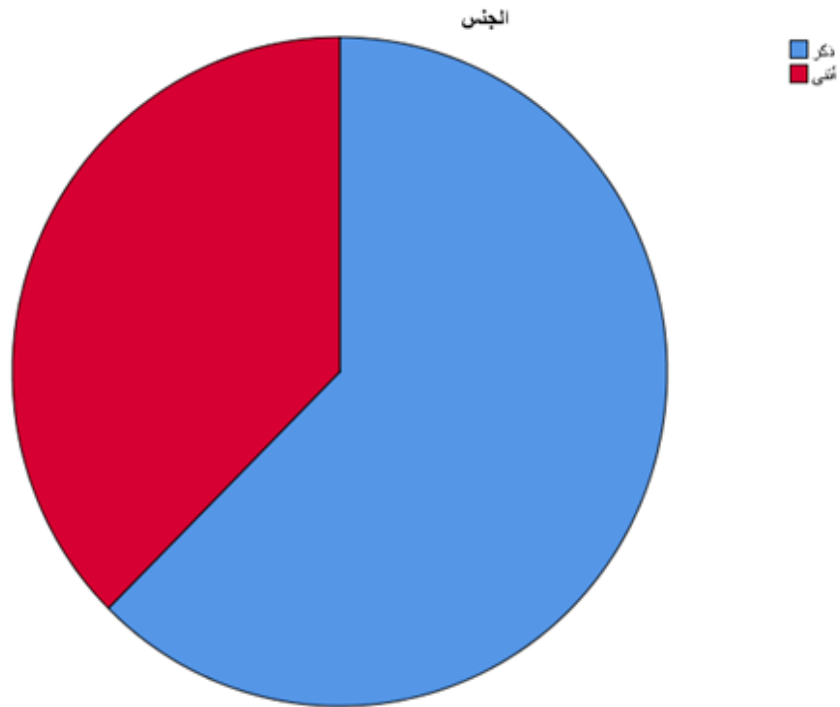
## 2. تقسيم العينة بحسب الجنس

الجدول (7): تقسيم العينة بحسب الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
62,5%	50	ذكر
37,5%	30	أنثى
100%	80	المجموع

المصدر من إعداد الطليبين حسب spss 26

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان ذكور بنسبة كبيرة بلغت 62.50% وتليها نسبة 30% هذا حسب طبيعة الباحث جنس الباحث وطبيعة الدراسة تتطلب الاتصال بذكور في مجال المحاسبة.



الشكل رقم (4): تقسيم العينة بحسب الجنس

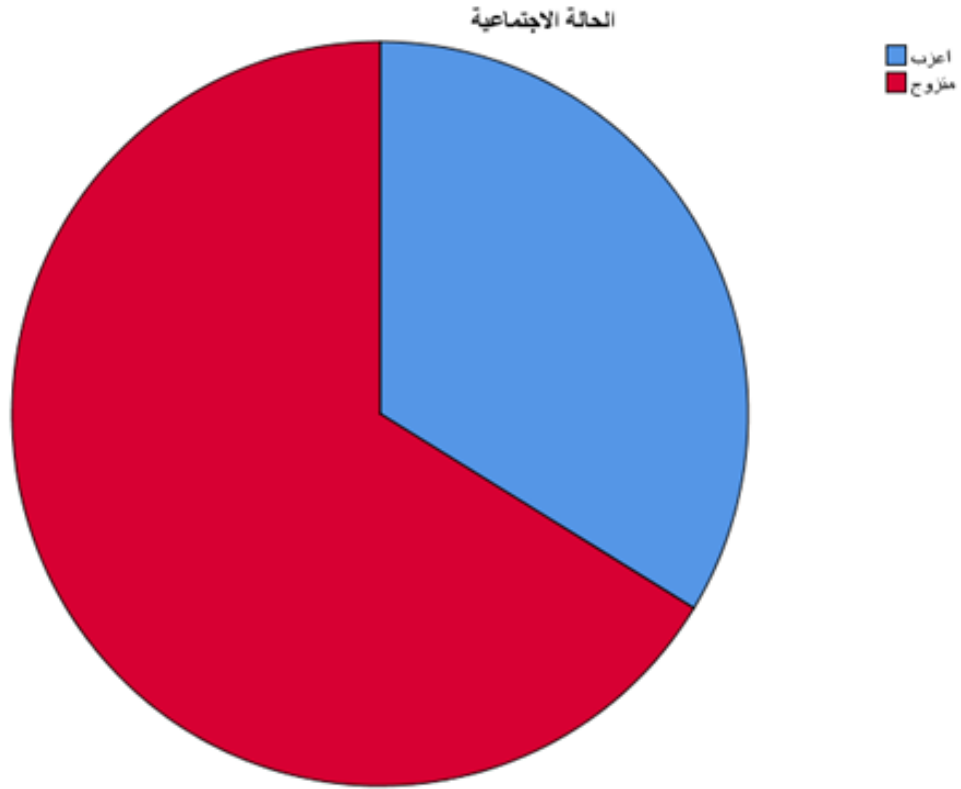
### 3. تقسيم العينة بحسب الحالة الاجتماعية

الجدول (8): تقسيم العينة بحسب الحالة الاجتماعية

النسبة %	التكرار	الحالة الاجتماعية
8%،33	27	أعزب
66.20%	53	متزوج
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين حسب spss 26

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان متزوج 66.30 % بنسبة كبيرة تم تليها أعزب بلغت 33.80%



الشكل رقم (5): تقسيم العينة بحسب الحالة الاجتماعية

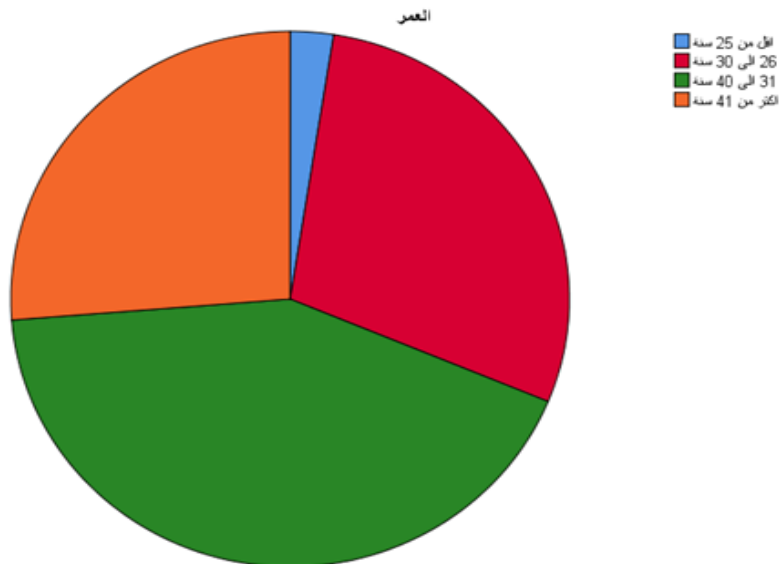
4. تقسيم العينة بحسب العمر

الجدول (9): تقسيم العينة بحسب العمر

النسبة %	التكرار	اسم العمر
5،%2	2	أقل من 25 سنة
7،%28	23	من 26 الى 30 سنة
5،%42	34	من 31 الى 40 سنة
3،%26	21	أكثر من 41 سنة
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين حسب spss 26

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان من فئة كبيرة من المستجوبة من 31-40 سنة بنسبة 42.5% تم تليها فئة من 26 إلى 30 سنة بنسبة 28.70% تم تليها أكثر من 41 سنة فأكثر بنسبة 26.30% وفي الاخير نر أقل من 25 ويرجع السبب المباشر لسياسة التوظيف المطبقة في المؤسسة والتي تبحث عن موظفين أكفاء وفئة كبيرة سن وليس من طاعنين في السن وشباب قادرين على تحمل المسؤوليات .



الشكل الرقم (6): تقسيم العينة بحسب العمر



5. تقسيم العينة بحسب سنوات الخدمة

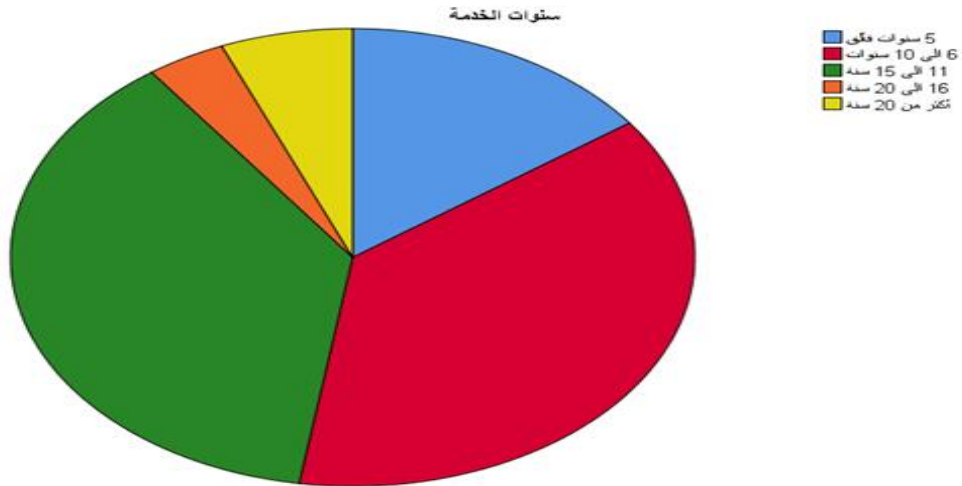
الجدول (10): تقسيم العينة بحسب سنوات الخدمة

النسبة %	التكرار	سنوات الخدمة
15%	12	أقل من 5 سنوات
37%	30	6 الى 10 سنوات
37%	30	11 الى 15 سنة
3%	3	16 الى 20 سنة
6%	5	أكثر من 20 سنة
100%	80	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين حسب مخرجات spss 26

نلاحظ من الجدول أعلاه أن فئة المستجوبة كانت خبرتها كبيرة في فئتين من 6 إلى ومن 10 إلى 15

سنوات وهذا ما يساعد في الدراسة وإعطاء المعلومات الدقيقة حول الدراسة.



شكل رقم (7) تقسيم العينة بحسب سنوات الخدمة

6. تقسيم العينة بحسب المستوى العلمي

الجدول (11): تقسيم العينة بحسب المستوى العلمي

النسبة %	التكرار	المستوى العلمي
10%	8	ثانوي فأقل
15%	12	بكالوريا
65%	52	جامعي
10%	8	دراسات عليا
100%	80	المجموع

المصدر من إعداد الطليبين حسب spss 26

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن المستوى التعليمي فئة المستجوبين كانت بالنسبة كبيرة مستوى الجامعي حيث بلغ 65% تم تليها مستوى بكالوريا بالنسبة 15% تم تليها دراسات عليا وأقل من ثانوي بنسبة متساوية بلغت 10%



الشكل رقم (8): تقسيم العينة بحسب المستوى العلمي

7. مدى حصولكم على برامج تدريبية في نظام الرقابة وتكنولوجيا المعلومات (ندوات، مؤتمرات)  
الجدول (12): تقسيم العينة بحسب مدى حصولكم على برامج تدريبية في نظام الرقابة وتكنولوجيا

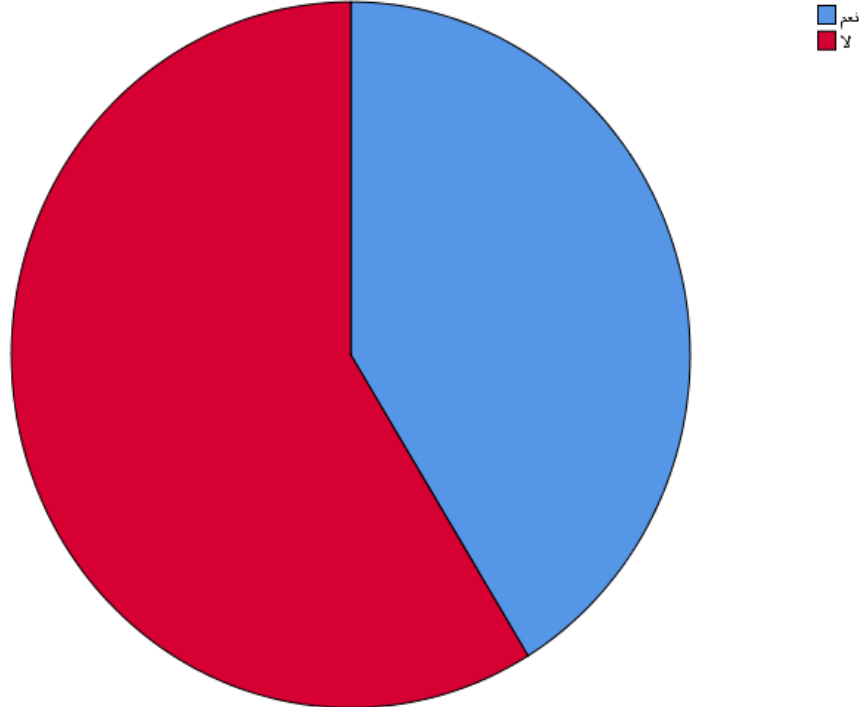
المعلومات

النسبة %	التكرار	اسم الوظيفة
3%,41	33	نعم
8%,58	47	لا
100%	80	المجموع

المصدر " من إعداد الطالبين حسب مخرجات spss 26

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان إجابات المستجوبين بلغت اجابة لا نسبة 58.80 تم تليها إجابات من اجابوا ب نعم بنسبة %41.30 أين نجد ان المؤسسة لا تراعي الجانب التدريبي لاسيما في برامج تدريبية في مجال نظام الرقابة وتكنولوجيا المعلومات.

مدى حصولكم على برامج في نظام الرقابة وتكنولوجيا المعلومات (ندوات و مؤتمرات)



الشكل (09): تقسيم العينة بحسب مدى حصولكم على برامج تدريبية في نظام الرقابة وتكنولوجيا  
المعلومات

انيا: متوسطات والانحرافات المعيارية الخاصة بالدراسة

متطلبات نظام الرقابة وأداء الرقابي بالمؤسسة

الجدول (13): متوسطات والانحرافات المعيارية الخاصة بمتطلبات نظام الرقابة وأداء الرقابي بالمؤسسة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
1	يدعم نظام الرقابة واداء الرقابي الظروف الملائمة لتحقيق أهداف المؤسسة	4.32	0.20	1
2	يعد عمل نظام الرقابة وأداء الرقابي اداة تفعيل الضبط الداخلي للإدارة والمحاسبة	4.27	0.78	2
3	يسمح نظام الرقابة وأداء الرقابي في معالجة وتقييم النهائي في اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة	4.05	0.80	4
4	تفعيل نظام الرقابة أداء الرقابي في المؤسسة وممارسة على مستوى كافة المصالح	4.032	0.77	5
5	يساعد نظام الرقابة وأداء الرقابي في تأكيد من دقة المعلومات في رسم السياسات واتخاذ القرار	4.18	0.70	3
6	يقوم المدقق بتقييم نظام الرقابة وأداء الرقابي بشكل دوري للحفاظ على سلامة النظام	4.01	0.75	6
7	يتدخل نظام الرقابة والأداء الرقابي في الوقت المناسب لكشف الاخطاء في تشغيل نظم المعلومات	3.95	0.04	7
	موافق	4.11	0.33	

المصدر من إعداد الطلبة حسب spss 26

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان المتوسطات والانحرافات الخاصة بمحور متطلبات نظام الرقابة وأداء الرقابي بالمؤسسة حيث نرى ان العبارة " يدعم نظام الرقابة واداء الرقابي الظروف الملائمة لتحقيق أهداف المؤسسة" بمتوسط حسابي (4.325) وانحراف معياري (0.63) تم تيهها العبارة " يدعم نظام الرقابة واداء الرقابي الظروف الملائمة لتحقيق أهداف المؤسسة"

في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4,275) وانحرافات معياري (0,5731).  
 تم تبيها العبارة "يساعد نظام الرقابة وأداء الرقابي في تأكيد من دقة المعلومات في رسم السياسات واتخاذ القرار"  
 بمتوسط حسابي (4,0187) وانحراف معياري (0,79).  
 تم تليها العبارة "يسمح نظام الرقابة وأداء الرقابي في معالجة وتقييم النهائي في اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة" (4,050) والانحراف (0,8404).  
 تم تبيها العبارة " تفعيل نظام الرقابة أداء الرقابي في المؤسسة وممارسة على مستوى كافة المصالح بمتوسط حسابي (4,038) وانحراف (0,7704).  
 تم تبيها العبارة «يقوم المدقق بتقييم نظام الرقابة وأداء الرقابي بشكل دوري للحفاظ على سلامة النظام بمتوسط حسابي (4,013) وانحراف (0,7875).  
 وفي المرتبة الاخيرة "يتدخل نظام الرقابة والأداء الرقابي في الوقت المناسب لكشف الاخطاء في تشغيل نظم المعلومات" بمتوسط حسابي (3,950) وانحراف معياري (0,8404)  
 ونلاحظ ان المتوسط الحسابي لمحور متطلبات نظام الرقابة وأداء الرقابي لإجابات المستجوبين بلغ (4.11) وانحراف المعيارية (0.43) ونفسر من نتائج أعلاه متطلبات الرقابة من خلال المستجوبين ان نظام الرقابة وأداء الرقابي ودو دور فعال قصد تحقيق أهداف الادارة مديرية العمية اتصالات الجزائرية  
 – المحور الثاني: مرتكزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة:

الجدول (14): متوسطات والانحرافات المعيارية الخاصة بالمرتكزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

بالمؤسسة

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
5	1.013	3.008	يتوفر لدى المؤسسة البنية التحتية الملائمة لممارسة أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	1
3	0.77	3.95	تلتزم المؤسسة في متابعة التطورات التي تطرأ على معدات والبرمجيات والتقنيات الخاصة بأعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.	2
1	0.72	4.02	تسعى المؤسسة بتحديد وتحديث أجهزة الإعلام الآلي وبرامج الاستغلال وفق الحاجة والضرورة	3
6	0.70	3.87	تتوفر المؤسسة على كوادر وإطارات مؤهلة لتطبيق العمل	4
2	0.82	3.96	استخدام المؤسسة لبرامج مختلفة تساعدها في تقديم خدمة	5

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
4	0.26	3.93	تستعمل المؤسسة صفحة على شبكة الانترنت في عرض إجراءات العمل وخطوات تقديم الخدمات	6
7	0.16	3.75	هناك اهمية لتطوير وتحديث البرامج بشكل مستمر	7
موافق	0.52	3.90		

المصدر: من إعداد الطالب حسب spss 26

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان المتوسطات الحسابية والانحرافات جاءت في المرتبة الأولى عبارة "تسعى المؤسسة بتحديد وتحديث أجهزة الإعلام الآلي وبرامج الاستغلال وفق الحاجة والضرورة" حيث بلغ متوسط الحسابي (4,025) والانحراف المعياري (0,7952) تم تليها العبارة "تلتزم المؤسسة في متابعة التطورات التي تطرأ على معدات والبرمجيات والتقنيات الخاصة بأعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال. تلتزم المؤسسة في متابعة التطورات التي تطرأ على معدات والبرمجيات والتقنيات الخاصة بأعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال." بمتوسط حسابي بلغ (3,950) أما الانحراف المعياري (0,7779) تم تليها العبارة "تلتزم المؤسسة في متابعة التطورات التي تطرأ على معدات والبرمجيات والتقنيات الخاصة بأعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال." بمتوسط حسابي بلغ (3,950) اما انحراف بلغ (0,7779) تم تليها العبارة "تستعمل المؤسسة صفحة على شبكة الانترنت في عرض إجراءات العمل وخطوات تقديم الخدمات) حيث بلغ متوسط الحسابي (3,913) والانحراف المعياري (0,7826) تم تليها العبارة " يتوفر لدى المؤسسة البنية التحتية الملائمة لممارسة أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث بلغ متوسط الحسابي (3,800) وانحرافات المعيارية (1,0113) تم تأتي في اختتام العبارة "هناك اهمية لتطوير وتحديث البرامج بشكل مستمر" حيث بلغ متوسط الحسابي المحور الخاص ب بالمرتكزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة من خلال أجوبة مستوجبين نلاحظ أن بدرجة موافق حيث بلغ متوسط (3.90) وانحراف معياري (0.52)

– المحور الثالث: منطلقات نظام الرقابة وأداء الرقابي ودعائم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الجدول (15): متوسطات والانحرافات المعيارية الخاصة منطلقات نظام الرقابة وأداء الرقابي ودعائم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة	الرقم
2	0.77	4.07	يشتمل نظام الرقابة الأداء الرقابي على خطة واضحة لضمان سير عمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال	1
4	0.71	4.02	اعتبار أساليب التكنولوجيا والاتصال في مجال الرقابة والأداء الرقابي في تحقق أهداف الرقابة أكثر من الأساليب اليدوية	2
3	0.72	4.05	انظمة المعلومات واتصال المستعملة تؤدي إلى رفع كفاءة نظام الرقابة والأداء الرقابي في المؤسسة	3

1	0.74	4.08	استخدام المعلومات والاتصال تساعد على تحسين المستمر لنظام الرقابة وأداء الرقابي	4
6	0.76	3.25	لا تختلف أهداف نظام الرقابة والأداء الرقابي في ظل التشغيل اليدوي وتكنولوجيا البيانات	5
5	0.79	3.56	تؤدي نظام الرقابة وأداء الرقابي على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأسلوب منطقي وتقييم مخاطر الرقابة	6
موافق	0.43	3.84		

المصدر من إعداد الطلبة حسب spss 26

نلاحظ من الجدول أعلاه أن متوسطات والانحرافات المعيارية الخاصة بالدراسة منطلقات نظام الرقابة وأداء الرقابي ودعائم تكنولوجيا المعلومات والاتصال حيث أن العبارة " استخدام المعلومات والاتصال تساعد على تحسين المستمر لنظام الرقابة وأداء الرقابي " جاءت في المرتبة اولى بمتوسط حسابي (4,087) وانحراف معياري (0,7496) تم تلها العبارة" يشتمل نظام الرقابة الأداء الرقابي على خطة واضحة لضمان سير عمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال" بمتوسط حسابي (4,075) بانحراف معياري (0,7758) تم تليها العبارة " انظمة المعلومات واتصال المستعملة تؤدي إلى رفع كفاءة نظام الرقابة والأداء الرقابي في المؤسسة" بمتوسط حسابي (4,050) بانحراف (0,7274) تم العبارة " اعتبار أساليب التكنولوجيا والاتصال في مجال الرقابة والأداء الرقابي في تحقق أهداف الرقابة أكثر من الأساليب اليدوية" حيث بلغ المتوسط الحسابي (4,025) والانحراف المعياري (0,7111) تم تليها العبارة " تؤدي نظام الرقابة وأداء الرقابي على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأسلوب منطقي وتقييم مخاطر الرقابة" بمتوسط حسابي (3.56) وانحراف معياري (0.43) تم في الاخير نجد العبارة " لا تختلف أهداف نظام الرقابة والأداء الرقابي في ظل التشغيل اليدوي وتكنولوجيا البيانات" بمتوسط حسابي (3.56) وانحراف معياري (0.89) وبناء على اجابات المستجوبين نلاحظ انا امحور الثالث جاء بدرجة موافق حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.84) وانحراف معياري (0.435).

المطلب الثاني: مناقشة الفرضيات الدراسة

الفرضيات الرئيسة:

وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر نظام المعلومات وأداء الرقابي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

0H: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر نظام المعلومات وأداء الرقابي وتكنولوجيا المعلومات

والاتصال

2H: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر نظام المعلومات وأداء الرقابي وتكنولوجيا المعلومات

والاتصال

الجدول(16) : مناقشة فرضية الأولى

الدلالة إحصائية	الارتباط برسون	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
0.00	0.481**	0.43	3.84	محور الثالث
		0.525	3.90	محور الثاني

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS26

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ ان معامل الارتباط قوي وموجب حيث بلغ(0.43\*) وعند مستوى دلالة بلغت 0.00 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05 وهو دال إحصائيا وهذا يدل على وجود علاقة طردية أي كل ما زادت مرتكزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة زادت منطلقا نظام الرقابة وأداء الرقابي ودعائم تكنولوجيا المعلومات والاتصال ولاحظنا متوسط حسابي بلغ (3.84) دو إنحراف معياري(0.43) لمحور الثالث بينما محور الثاني بلغ (3.90) وانحراف معياري (0.52) بدرجة موافق. الفرضيات الفرعية:

الفرضية الأولى: تتوقف كفاءة وفاعلية نظام أداء الرقابي على مدى توافر مجموعة من الإجراءات واللوائح مسبقا

H<sub>0</sub>: تتوقف كفاية وفعالية النظام واداء الرقابي على مدى توافر مجموعة من الإجراءات واللوائح المحدد مسبقا

H<sub>1</sub>: لا تتوقف كفاية وفعالية النظام واداء الرقابي على مدى توافر مجموعة من الإجراءات واللوائح المحدد مسبقا.

الجدول(17): تقدير معاملات النموذج

معلمات النموذج	معاملات الانحدار	اختبار (t)	القيمة الاحتمالية Sig
الحد الثابت B <sub>0</sub>	369،3	3.396	.0010
1M	958،2	2.95	.0040
M2	301،3	3.30	0.001
معامل الارتباط R	0.537a		



	0.310	معامل التحديد $R^2$
	17.29	اختبار F
	0، 000 <sup>b</sup>	مستوى الدلالة

نلاحظ من الجدول أعلاه والذي يوضح تحليل الانحدار البسيط على كفاءة وفاعلية نظام أداء الرقابي في مديرية العملية لاتصالات الجزائر بغرداية مجموعة من الإجراءات واللوائح مسبقا وكما أظهرت نتائج التحليل الاحصائي عن وجود تأثير ذو دلالة إحصائية تحليل ، إذ بلغ معامل الارتباط  $R$  يساوي 0.537 وأن معامل التحديد  $R^2$  يقدر بـ 0.310 أي ما قيمته من التغيرات في مجموعة من الإجراءات واللوائح مسبقا في المؤسسة محل الدراسة ناتج عن التغير في مستوى كفاءة وفاعلية نظام أداء الرقابي ، كما بلغت درجة التأثير (0.3.369) B، (2.958) وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في مستوى الاهتمام كفاءة وفاعلية نظام أداء الرقابي يؤدي إلى زيادة مجموعة من الإجراءات واللوائح مسبقا في المؤسسة محل الدراسة تؤكد معنوية هذا التأثير قيمة F التي بلغت 17.29 حيث بلغ مستوى الدلالة 0.00 وهي أقل من مستوى معنوية 0.05 وهذا ما يؤكد قبول الفرضية الصفرية التي تنص بتوقف كفاية وفعالية النظام واداء الرقابي على مدى توافر مجموعة من الإجراءات واللوائح المحدد مسبقا.

من خلال النتائج التي توضح تحليل الانحدار بين متغيرات الدراسة مما يعني تتوقف كفاية وفعالية النظام واداء الرقابي على مدى توافر مجموعة من الإجراءات واللوائح المحدد مسبقا لدى عمال مديرية العملية لاتصالات الجزائر بغرداية.

$$Y = 2.95.X1 + 3.301X2 - 3.669$$

حيث: Y: تمثل مجموعة من الإجراءات واللوائح مسبقا

1X: تمثل محور كفاءة وفاعلية نظام أداء الرقابي

2X: يمثل المحور الثالث

الفرضية الثانية : تأثير برامج تدريبية على الرقابة وتكنولوجيا المعلومات والاتصال

$H_0$ : لا يوجد تأثير حصولكم على برامج تدريبية في نظام الرقابة وتكنولوجيا المعلومات (ندوات ، مؤتمرات) ،

مؤتمرات) على أداء الرقابي عند مستوى دلالة & 0.05

$H_1$ : تأثير حصولكم على برامج تدريبية في نظام الرقابة وتكنولوجيا المعلومات (ندوات ، مؤتمرات) على أداء

الرقابي عند مستوى دلالة & 0.05

الجدول (18): تقسيم العينة بحسب مدى حصولكم على برامج تدريبية في نظام الرقابة وتكنولوجيا المعلومات

اسم الوظيفة	التكرار	النسبة %
نعم	33	41,3%
لا	47	58,8%
المجموع	80	100%

المصدر من إعداد الطالبين حسب مخرجات spss 26

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه ان إجابات المستجوبين حيث بلغت اجابة لا بلغت نسبة 58.80 تم

تليها إجابات نعم حيث بلغت 41.30% أين ان المؤسسة لا تراعي الجانب التدريبي واسيما في برامج تدريبية في نظام الرقابة وتكنولوجيا المعلومات. وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية اتي مفادها تأثير حصولكم على برامج تدريبية في نظام الرقابة وتكنولوجيا المعلومات (ندوات، مؤتمرات) على أداء الرقابي.

## خلاصة الفصل الثاني

قمنا في الفصل الثاني بالدراسة الميدانية واقع لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المؤسسة مديرية

العملية الاتصالات الجزائرية

بغرداية من خلال توزيع الاستبيانات على عينة الدراسة والمتمثلة في العاملين الإداريين على مستوى المؤسسة

ومن بعد تفريغ البيانات ووضع قاعدة المعطيات، ثم الاستعانة ببرنامج 26spss للتوصل إلى نتائج الدراسة

واختبار الفرضيات المقترحة على أفراد العينة كانت نتائجها

● وجود علاقة طردية أي كل ما زادت مرتكزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة زادت

منطلقات نظام الرقابة وأداء الرقابي ودعائم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

● من خلال النتائج التي توضح تحليل الانحدار بين متغيرات الدراسة مما يعني تتوقف كفاية وفعالية

النظام واداء الرقابي على مدى توافر مجموعة من الإجراءات واللوائح المحدد مسبقا لدى عمال

مديرية العملية لاتصالات الجزائر بغرداية.

● ان المؤسسة لا تراعي الجانب التدريبي واسيما في برامج تدريبية في نظام الرقابة وتكنولوجيا

المعلومات. وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية اتي مفادها تأثير حصولكم على برامج تدريبية في نظام

الرقابة وتكنولوجيا المعلومات (ندوات، مؤتمرات) على أداء الرقابي.

الخاتمة

## نتائج الدراسة :

أصبحت تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة في العصر الحالي تمثل سلاحا تنافيا قويا للمنظمات الأعمال، تستطيع استخدامه للتأثير على البيئة التنافسية بما يحقق أهدافها، حيث أدى التطور التكنولوجي السريع إلى ظهور أساليب جديدة تزيد من كفاءة وفعالية الأداء في المنظمات تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة من المصادر التكنولوجية التي خلقت فرصا غير مسبوقة في معظم منشآت الأعمال لمساهمتها في تحقيق الأداء المتميز، فهي تحاول الكشف عن أفضل السبل التي تمكن المؤسسات من القيام بعملية الإنتاج بشكل أفضل، والتعريف بطرق أكثر نجاعة في تصريف هذه المنتجات بالإضافة إلى اكتشاف طرق وأساليب جديدة في عملية الإنتاج ودورها في تحقيق التواصل والاتصال المباشر والآتي يصرف النظر عن تباعد المسافات من خلال ظهور شبكة الإنترنت التي حققت عملية الاتصال سريع وتوفير معلومات هائلة وسعة تخزين كبيرة،

وبالتالي يمكن القول إن تكنولوجيا الإعلام والاتصال الحديثة عملت على إيجاد حلول لمشاكل الوقت، الجهد، الاتصال والسرعة وغيرها في سبيل تحسين صورة المؤسسة سويقيا وتنافسيا وهذا ما يتطلبه الاقتصاد الحديث. في أداء الرقابة للمؤسسات الاقتصادية ومؤسسة الاتصالات الجزائرية خاصة.

## نتائج إختيار فرضيات

– وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر نظام المعلومات وأداء الرقابي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال.

وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية أنه توجد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين توفر نظام المعلومات وأداء الرقابي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال

– تتوقف كفاءة وفاعلية نظام أداء الرقابي على مدى توافر مجموعة من الإجراءات واللوائح مسبقا وهذا يدل على وجود علاقة طردية أي كل ما زادت مرتكزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة زادت منطلقات نظام الرقابة وأداء الرقابي ودعائم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال النتائج التي توضح تحليل الانحدار بين متغيرات الدراسة مما يعني تتوقف كفاية وفعالية النظام واداء الرقابي على مدى توافر مجموعة من الإجراءات واللوائح المحدد مسبقا لدى عمال مديرية العملية لاتصالات الجزائر بغرداية

– ان المؤسسة لا تراعي الجانب التدريبي واسيما في برامج تدريبية في نظام الرقابة وتكنولوجيا المعلومات. وبالتالي نقبل الفرضية الصفرية اتي مفادها تأثير حصولكم على برامج تدريبية في نظام الرقابة وتكنولوجيا المعلومات (ندوات، مؤتمرات) على أداء الرقابي.

## توصيات الدراسة:

بناءات على نتائج الدراسة يمكن تحديد التوصيات الآتية:

- توسيع البنية التحتية للاتصالات وتطويرها بشكل أكبر للتلائم ومتطلبات العصر، باعتبار أن دورة حياة
- تكنولوجيا المعلومات والاتصال قصيرة جدا.
- تعميم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في كمال المؤسسات بمختلف نشاطاتها على المستوى
- الوطني سواء الخدماتي منها أو التعليمي، وعدم الاكتفاء بالجانب الاقتصادي فحسب.
- إعطاء أولوية وأهمية التكنولوجيا المعلومات والاتصال وربطها بالاستراتيجية الكلية للمؤسسة حتى تلبي
- حاجات المؤسسة الداخلية.
- تفعيل وتوسيع استخدامات الشبكات واستغلالها بشكل كلي، خاصة في توعية العملاء بالخدمات المعقدة

## أفاق الدراسة

- إن إنهاء الدراسة لا يعني الإلمام بكل الجوانب المتعلقة بها، فهي لا تخلو من كثير من النقائص والقصور فيها بالنظر إلى الاهتمام بموضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على الأداء في المؤسسة، ولعل اقتراحنا لمجموعة من الجوانب التي لها صلة بالموضوع وتفتح آفاق علمية من بينها:
- أثر رأس المال الفكري على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية.
- الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيره على تطوير الأداء الرقابي للمؤسسات الاقتصادية.
- مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسير في مهمة محافظ الحسابات
- متطلبات تحسين الاداء الرقابي للشركات في ظل البيانات الضخمة

# قائمة المراجع

أولاً: المراجع بلغة العربية

أ- الكتب

1. أحمد سويلم الحسبان، التدقيق والرقابة الداخلية في بيئة نظم المعلومات المحاسبية، ط 01، الجزء الأول، دار الراية، عمان الأردن، 2009.
2. إسماعيل محمد السيد، نظم المعلومات لاتخاذ القرارات الإدارية، المكتب العربي الحديث، إسكندرية، مصر.
3. بن داودية وهيبة، واقع قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي الثاني حول الاقتصاد الرقمي ومساهماتها في تكوين مزايا تنافسية للبلدان العربية، جامعة شلف، الجزائر.
4. بو جميل أحمد، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية حول أداء الموارد البشرية، جامعة ورقلة، 10-09 مارس 2004.
5. حسني فلاح حسين الإدارة الاستراتيجية (مفاهيمها -مدخلها -عملياتها المعاصرة)، دار وائل لنشر، الاردن 2000.
6. شادلي شوقي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، صلاح عباس هادي، الجودة الشاملة مدخلا نحو الأداء المتميز للمنظمات، المؤشر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات 8-9 مارس 2015، جامعة ورقلة.
7. محمد سيد سلطان، تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتحقيق اقتصاد المعرفة، بحث مؤسسة تقارب العلمية، أسيوط، مصر 2016.
8. محمد مسند، التسيير الاقتصادي للمؤسسات، منشورات الساحل، الجزائر، 2001



ب - رسائل وأطروحات:

ماستر:

1. سميرة طاجين، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على المزيج الترويجي في المؤسسات الخدمية الجزائرية مذكرة ماستر لعلوم التجارية، تخصص تجارة دولية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2012 م
2. فضيل حكيمة، بوعلي فريدة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة أعلى محند أو لحاج، البويرة، 2014 - 2013.

ماجستير :

1. زلماط مريم، دور تكنولوجيا الإعلام والاتصال في إدارة المعرفة داخل المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة أبوبكر بلقايد، تلمسان، 2010-2009.
2. يسع ياسمين، دراسة قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة، مذكرة استكمال متطلبات شهادة الماجستير العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، 2008-2007.
3. مذكرة ماجستير، تخصص تسيير المنظمات، جامعة بومرداس، الجزائر، 2011-2010.

ج - المجالات العلمية:

3. بختي إبراهيم، شعوبي محمود فوزي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة، مجلة الباحث العدد 07، 2010-2009.
4. العياشي زرزرا، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأثرها في النشاط الاقتصادي وظهور الاقتصاد الرقمي مجلة الاقتصاد، سكيكدة، 2010.
5. عبد المليك مزهدو، الأداء بين الكفاءة والفاعلية، مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، العدد الأول، نوفمبر 2011، جامعة بسكرة.

6. عمار بن عياشي، بشير عيشي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية نظام الرقابة الداخلية في شركات المساهمة الجزائرية دراسة ميدانية على شركات المساهمة لولاية بسكرة، مجلة الدراسات الاقتصادية.

7. بممايلة سعاد، فارس بوبا كور، أثر تكنولوجيا الحديثة للإعلام والاتصال في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاد والمناجم ن ت العدد 3 مارس 2004.

8. خلود عاصم، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين جودة المعلومات وانعكاساته على التنمية الاقتصادية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية العدد الخاص بمؤتمر الكلية، العراق، 2013.

#### د-الملتقيات والمؤتمرات العلمية

9. بن داودية وهيبة، واقع قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي الثاني حول الاقتصاد الرقمي ومساهمتها في تكوين مزايا تنافسية للبلدان العربية، جامعة شلف، الجزائر.

10. بو جميل أحمد، الملتقى الدولي حول التنمية البشرية وفرص الاندماج في اقتصاد المعرفة والكفاءات البشرية حول أداء الموارد البشرية، جامعة ورقلة، 10- 09 مارس 2004.

ثانيا: مراجع باللغة الأجنبية

11. Bernard Martory. Controle de GESTATION SOCIALE. Librairie Vuibert. paris 1999.

12. Jean Yves Saul Quin, Gestion des ressources humaines et performance des services : les cas des Etablissements socio – sanitaire, Revue de gestion des Ressources Humaines n°36, Editions Esa, Paris, 2000.

13. Lorin. PH, La performance et ses indicateurs, éléments de définition, paris, 2002.

مواقع شبكة الأنترنت

14. <http://www.ouargla-univ.dz/docs/Guidetud2010.pd>

# قائمة الملاحق

قائمة المحكمين

01	الاستاد. الدكتور رواني بوحفص (جامعة غرداية)
02	الاستاد. الدكتور عجيبة محمد (جامعة غرداية)
03	الاستاد. الدكتور بهاز جيلالي (جامعة غرداية)
04	الاستاد. الدكتور شرع يوسف (جامعة غرداية)
05	الاستاد. الدكتور سعيدان محمد سعيد (جامعة الاغواط)
06	الاستاد. الدكتور هندي عبد الكريم (جامعة غرداية)
07	الدكتور بن يحي علي (جامعة غرداية)
08	الدكتور هندي عبد الكريم (جامعة غرداية)

جامعة غارداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، وعلوم التسيير

استبيان (استمارة)

الأخ الكريم، الأخت الكريمة

تحية طيبة وبعد

يقوم الطالب بإعداد مذكرة الماستر في العلوم الاقتصادية والتسيير

حول: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل أداء الرقابي بالمؤسسة

-دراسة ميدانية، يرجى التكرم بالإجابة على الأسئلة التالية بتمعن بوضع إشارة (X) في الخانة التي تتفق

مع رأيك كمساعدة منكم على إنجاح الدراسة.

علما بأن إجاباتكم ستعامل بشكل سري وجماعي ولغايات وأغراض البحث العلمي فقط وستوضع نتائج

الدراسة تحت تصرفكم في أي وقت وليس مطلوب منك ذكر اسمك أو عنوانك، شاكرا لكم سلفا

جهودكم المباركة وحسن تعاونكم.

الطالبين: عجيلة محمد - رزمة سارة

الدكتور: رواني بوحفص/الدكتور: عجيلة محمد

القسم الأول: لو تكلمت بذكر بعض المعلومات العامة الآتية من أجل استكمال البيانات الخاصة بالبحث وهي:

اسم الوظيفة: مدقق [ ] محاسب [ ] مدير وكالة [ ]

مساعد المحاسب [ ] مهندسين او تقنيين [ ] إداري [ ]

الجنس: ذكر [ ] أنثى [ ]

الحالة الاجتماعية: أعزب [ ] متزوج [ ]

العمر: اقل من 25 سنة [ ] 26-30 سنة [ ] 31-40 سنة [ ] 41 سنة من أكثر [ ]

سنوات الخدمة: 5 سنوات فأقل [ ] 6-10 سنوات [ ] 11-15 سنة [ ]

20.16 سنة [ ] 21 سنة فأكثر [ ]

المستوى التعليمي: ثانوي فأقل [ ] بكالوريا [ ] جامعي [ ] دراسات عليا [ ]

مدى حصولكم على برامج تدريبية في نظام الرقابة الداخلية وتكنولوجيا المعلومات (ندوات مؤتمرات) : نعم [ ] لا [ ]

## الملاحق

### القسم الثاني: متطلبات نظام الرقابة وأداء الرقابي لدى المؤسسة:

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يدعم نظام الرقابة وأداء الرقابي ظروف الملاءمة لتحقيق اهداف المؤسسة.					
2	يعد عمل نظام الرقابة وأداء الرقابي ادات تفعيل الضبط الداخلي للإدارة والمحاسبية					
3	يسمح نظام الرقابة وأداء الرقابي في معالجة وتقييم النهائي في اتخاذ الاجراءات التصحيحية اللازمة					
4	تفعيل نظام الرقابة وأداء الرقابي في المؤسسة وممارسته على مستوى كافة المصالح					
5	يساعد نظام الرقابة وأداء الرقابي في التأكد من دقة المعلومات في رسم السياسات واتخاذ القرار					
6	يقوم المدقق بتقييم نظام الرقابة وأداء الرقابي بشكل دوري للحفاظ علي سلامة النظام					
7	يتدخل نظام الرقابة وأداء الرقابي في الوقت المناسب لكشف الاخطاء في التشغيل نظم المعلومات					

### القسم الثالث: مرتكزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالمؤسسة

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يتوفر لدي المؤسسة البنية التحتية الملاءمة لممارسة أنشطة تكنولوجيا المعلومات والاتصال					
2	تلتزم المؤسسة في متابعة التطورات التي تطراً على المعدات والبرمجيات والتقنيات الخاصة بأعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال					
3	تسعي المؤسسة بتجديد وتحديث اجهزة الاعلام الالي وبرامج الاستغلال وفق الحاجة والضرورة					

## الملاحق

4					تتوفر المؤسسة على كوادرات واطارات مؤهلة لتطبيق العمل
5					استخدام المؤسسة لبرامج مختلفة تساعدها في تقديم خدمة متميزة
6					تستعمل المؤسسة صفحة علي شبكة الانترنت في عرض اجراءات العمل وخطوات تقديم الخدمات
7					هناك اهمية لتطوير وتحديث البرامج بشكل مستمر

### القسم الرابع: منطلقات نظام الرقابة وأداء الرقابي ودعائم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يشمل نظام الرقابة وأداء الرقابي على خطة واضحة لضمان سير عمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال					
2	اعتبار اساليب التكنولوجيا والاتصال في مجال الرقابة وأداء الرقابي في تحقق اهداف الرقابة. أكثر من الاساليب اليدوية					
3	انظمة المعلومات واتصال المستعملة تؤدي الي رفع كفاءة نظام الرقابة وأداء الرقابي في المؤسسة					
4	استخدام المعلومات والاتصال تساعد علي التحسين المستمر لنظام الرقابة وأداء الرقابي					
5	لا تختلف اهداف نظام الرقابة وأداء الرقابي في ظل التشغيل اليدوي وتكنولوجيا البيانات					
6	تؤثر نظام الرقابة وأداء الرقابي على تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأسلوب منطقي وتقييم مخاطر الرقابة					

## الملاحق

### الملحق 2: مخرجات برنامج spss26

Frequency Table

الوظيفة اسم

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
مدقق	9	11,3	11,3	11,3
معالج	13	16,3	16,3	27,5
مكاتب	6	7,5	7,5	35,0
مكتب	7	8,8	8,8	42,5
مكتب	7	8,8	8,8	51,3
مكتب	7	8,8	8,8	60,0
مكتب	7	8,8	8,8	68,8
مكتب	7	8,8	8,8	77,5
مكتب	7	8,8	8,8	86,3
مكتب	7	8,8	8,8	95,0
مكتب	7	8,8	8,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
ذكر	44	55,0	55,0	55,0
انثى	36	45,0	45,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

الاصناف

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
اخر	27	33,8	33,8	33,8
متوسط	53	66,3	66,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
من 25 الى 30	2	2,5	2,5	2,5
من 30 الى 35	13	16,3	16,3	18,8
من 35 الى 40	14	17,5	17,5	36,3
من 40 الى 45	21	26,3	26,3	62,6
من 45 الى 50	20	25,0	25,0	87,6
Total	80	100,0	100,0	

العدد سنوات

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
من 5 سنوات	12	15,0	15,0	15,0
من 6 الى 10 سنوات	30	37,5	37,5	52,5
من 11 الى 15 سنوات	30	37,5	37,5	90,0
من 16 الى 20 سنوات	7	8,8	8,8	98,8
من 20 سنوات او اكثر	3	3,8	3,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

الطبيعي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
فوق المتوسط	8	10,0	10,0	10,0
متوسط	12	15,0	15,0	25,0
جامعي	52	65,0	65,0	90,0
عليا دراسات	8	10,0	10,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

(مؤتمرات و ندوات ) المعلومات وتكنولوجيا الرقابة نظام في برامج على حصولكم مدى

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
نعم	33	41,3	41,3	41,3
لا	47	58,8	58,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

ألفا كرونباخ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,661	7

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,754	7

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,563	6



العلاقة بين درجات الفقرات والدرجة الكلية للمحور الاول

### Correlations

		النظام_متطلبات1	النظام_متطلبات2	النظام_متطلبات3	النظام_متطلبات4	النظام_متطلبات5	النظام_متطلبات6	النظام_متطلبات7	المحور1
النظام_متطلبات1	Pearson Correlation	1	,449**	,279*	,131	,053	,017	-,041	,411**
	Sig. (2-tailed)		,000	,012	,248	,638	,880	,721	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
النظام_متطلبات2	Pearson Correlation	,449**	1	,286**	,120	,191	,104	,081	,492**
	Sig. (2-tailed)	,000		,010	,290	,091	,356	,473	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
النظام_متطلبات3	Pearson Correlation	,279*	,286**	1	,290**	,383**	,305**	,380**	,748**
	Sig. (2-tailed)	,012	,010		,009	,000	,006	,001	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
النظام_متطلبات4	Pearson Correlation	,131	,120	,290**	1	,174	,020	,238*	,501**
	Sig. (2-tailed)	,248	,290	,009		,123	,860	,034	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
النظام_متطلبات5	Pearson Correlation	,053	,191	,383**	,174	1	,359**	,354**	,652**
	Sig. (2-tailed)	,638	,091	,000	,123		,001	,001	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
النظام_متطلبات6	Pearson Correlation	,017	,104	,305**	,020	,359**	1	,307**	,552**
	Sig. (2-tailed)	,880	,356	,006	,860	,001		,006	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
النظام_متطلبات7	Pearson Correlation	-,041	,081	,380**	,238*	,354**	,307**	1	,622**
	Sig. (2-tailed)	,721	,473	,001	,034	,001	,006		,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
المحور1	Pearson Correlation	,411**	,492**	,748**	,501**	,652**	,552**	,622**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80	80	80	80

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## الملاحق

العلاقة بين درجات الفقرات والدرجة الكلية للمحور الثاني

### Correlations

		1التكنولوجيا_مرتكرات	2التكنولوجيا_مرتكرات	3التكنولوجيا_مرتكرات	4التكنولوجيا_مرتكرات	5التكنولوجيا_مرتكرات	6التكنولوجيا_مرتكرات	7التكنولوجيا_مرتكرات	2المحور
1التكنولوجيا_مرتكرات	Pearson Correlation	1	,599**	,258*	-,071	,287**	,361**	,259*	,647**
	Sig. (2-tailed)		,000	,021	,529	,010	,001	,020	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
2التكنولوجيا_مرتكرات	Pearson Correlation	,599**	1	,473**	-,081	,342**	,450**	,408**	,732**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,473	,002	,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
3التكنولوجيا_مرتكرات	Pearson Correlation	,258*	,473**	1	-,017	,458**	,370**	,349**	,647**
	Sig. (2-tailed)	,021	,000		,881	,000	,001	,002	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
4التكنولوجيا_مرتكرات	Pearson Correlation	-,071	-,081	-,017	1	,172	,165	,295**	,292**
	Sig. (2-tailed)	,529	,473	,881		,128	,145	,008	,009
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
5التكنولوجيا_مرتكرات	Pearson Correlation	,287**	,342**	,458**	,172	1	,458**	,400**	,695**
	Sig. (2-tailed)	,010	,002	,000	,128		,000	,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
6التكنولوجيا_مرتكرات	Pearson Correlation	,361**	,450**	,370**	,165	,458**	1	,412**	,718**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,001	,145	,000		,000	,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
7التكنولوجيا_مرتكرات	Pearson Correlation	,259*	,408**	,349**	,295**	,400**	,412**	1	,698**
	Sig. (2-tailed)	,020	,000	,002	,008	,000	,000		,000
	N	80	80	80	80	80	80	80	80
2المحور	Pearson Correlation	,647**	,732**	,647**	,292**	,695**	,718**	,698**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,009	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80	80	80	80

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

\* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

## الملاحق

العلاقة بين درجات الفقرات والدرجة الكلية للمحور الثالث

### Correlations

	الرقابة_نظام1	الرقابة_نظام2	الرقابة_نظام3	الرقابة_نظام4	الرقابة_نظام5	الرقابة_نظام6	المحور3
الرقابة_نظام1							
Pearson Correlation	1	,226*	,375**	,076	,238*	,084	,585**
Sig. (2-tailed)		,044	,001	,505	,033	,459	,000
N	80	80	80	80	80	80	80
الرقابة_نظام2							
Pearson Correlation	,226*	1	,242*	,091	,079	-,121	,415**
Sig. (2-tailed)	,044		,030	,423	,485	,283	,000
N	80	80	80	80	80	80	80
الرقابة_نظام3							
Pearson Correlation	,375**	,242*	1	,387**	,331**	,150	,718**
Sig. (2-tailed)	,001	,030		,000	,003	,184	,000
N	80	80	80	80	80	80	80
الرقابة_نظام4							
Pearson Correlation	,076	,091	,387**	1	,241*	,058	,534**
Sig. (2-tailed)	,505	,423	,000		,031	,612	,000
N	80	80	80	80	80	80	80
الرقابة_نظام5							
Pearson Correlation	,238*	,079	,331**	,241*	1	,282*	,652**
Sig. (2-tailed)	,033	,485	,003	,031		,011	,000
N	80	80	80	80	80	80	80
الرقابة_نظام6							
Pearson Correlation	,084	-,121	,150	,058	,282*	1	,479**
Sig. (2-tailed)	,459	,283	,184	,612	,011		,000
N	80	80	80	80	80	80	80
المحور3							
Pearson Correlation	,585**	,415**	,718**	,534**	,652**	,479**	1
Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
N	80	80	80	80	80	80	80

\*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

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

## تحليل المحور 1

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
النظام_متطلبات1	80	4,325	,6320
النظام_متطلبات2	80	4,275	,5731
النظام_متطلبات3	80	4,050	,8404
النظام_متطلبات4	80	4,038	,7704
النظام_متطلبات5	80	4,187	,7970
النظام_متطلبات6	80	4,013	,7875
النظام_متطلبات7	80	3,950	,8404
الأول_محور	80	4,1196	,43333
Valid N (listwise)	80		

### Frequency Table

#### النظام\_متطلبات1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	1	1,3	1,3	1,3
محايد	4	5,0	5,0	6,3
موافق	43	53,8	53,8	60,0
بشدة موافق	32	40,0	40,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

#### النظام\_متطلبات2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محايد	5	6,3	6,3	6,3
موافق	48	60,0	60,0	66,3
بشدة موافق	27	33,8	33,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

#### النظام\_متطلبات3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	4	5,0	5,0	5,0
محايد	14	17,5	17,5	22,5
موافق	36	45,0	45,0	67,5
بشدة موافق	26	32,5	32,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

#### النظام\_متطلبات4

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	3	3,8	3,8	3,8
محايد	13	16,3	16,3	20,0
موافق	42	52,5	52,5	72,5
بشدة موافق	22	27,5	27,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

#### النظام\_متطلبات5

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	3	3,8	3,8	3,8
محايد	9	11,3	11,3	15,0
موافق	39	48,8	48,8	63,7
بشدة موافق	28	35,0	35,0	98,8
6,0	1	1,3	1,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

#### النظام\_متطلبات6

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid بشدة موافق غير	1	1,3	1,3	1,3
موافق غير	2	2,5	2,5	3,8
محايد	11	13,8	13,8	17,5
موافق	48	60,0	60,0	77,5
بشدة موافق	17	21,3	21,3	98,8
6,0	1	1,3	1,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

## الملاحق

النظام متطلبات 7

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	4	5,0	5,0	5,0
محايد	18	22,5	22,5	27,5
موافق	36	45,0	45,0	72,5
بشدة موافق	22	27,5	27,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

تحليل المحور الثاني

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
1التكنولوجيا_مرتكبات	80	3,800	1,0113
2التكنولوجيا_مرتكبات	80	3,950	,7779
3التكنولوجيا_مرتكبات	80	4,025	,7952
4التكنولوجيا_مرتكبات	80	3,875	,7004
5التكنولوجيا_مرتكبات	80	3,962	,8026
6التكنولوجيا_مرتكبات	80	3,913	,7826
7التكنولوجيا_مرتكبات	80	3,775	,8416
ثاني_محور	80	3,9000	,52151
Valid N (listwise)	80		

Frequency Table

1التكنولوجيا\_مرتكبات

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid بشدة موافق غير	3	3,8	3,8	3,8
موافق غير	5	6,3	6,3	10,0
محايد	17	21,3	21,3	31,3
موافق	35	43,8	43,8	75,0
بشدة موافق	20	25,0	25,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

2التكنولوجيا\_مرتكبات

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	3	3,8	3,8	3,8
محايد	17	21,3	21,3	25,0
موافق	41	51,2	51,2	76,3
بشدة موافق	19	23,8	23,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

3التكنولوجيا\_مرتكبات

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	3	3,8	3,8	3,8
محايد	15	18,8	18,8	22,5
موافق	39	48,8	48,8	71,3
بشدة موافق	23	28,7	28,7	100,0
Total	80	100,0	100,0	

4التكنولوجيا\_مرتكبات

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	3	3,8	3,8	3,8
محايد	16	20,0	20,0	23,8
موافق	49	61,3	61,3	85,0
بشدة موافق	12	15,0	15,0	100,0
Total	80	100,0	100,0	

5التكنولوجيا\_مرتكبات

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	3	3,8	3,8	3,8
محايد	17	21,3	21,3	25,0
موافق	41	51,2	51,2	76,3
بشدة موافق	18	22,5	22,5	98,8
6,0	1	1,3	1,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

## الملاحق

6التكنولوجيا مرتكبات

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	2	2,5	2,5	2,5
محايد	22	27,5	27,5	30,0
موافق	37	46,3	46,3	76,3
بشدة موافق	19	23,8	23,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

7التكنولوجيا مرتكبات

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid بشدة موافق غير	1	1,3	1,3	1,3
موافق غير	3	3,8	3,8	5,0
محايد	24	30,0	30,0	35,0
موافق	37	46,3	46,3	81,3
بشدة موافق	15	18,8	18,8	100,0
Total	80	100,0	100,0	

محور الثالث

### Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
1الرقابة نظام	80	4,075	,7758
2الرقابة نظام	80	4,025	,7111
3الرقابة نظام	80	4,050	,7274
4الرقابة نظام	80	4,087	,7496
5الرقابة نظام	80	3,250	,7876
6الرقابة نظام	80	3,562	,8979
ثالث محور	80	3,8417	,43566
Valid N (listwise)	80		

### Frequency Table

1الرقابة نظام

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	4	5,0	5,0	5,0
محايد	9	11,3	11,3	16,3
موافق	44	55,0	55,0	71,3
بشدة موافق	23	28,7	28,7	100,0
Total	80	100,0	100,0	

2الرقابة نظام

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid محايد	19	23,8	23,8	23,8
موافق	40	50,0	50,0	73,8
بشدة موافق	21	26,3	26,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

3الرقابة نظام

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	1	1,3	1,3	1,3
محايد	16	20,0	20,0	21,3
موافق	41	51,2	51,2	72,5
بشدة موافق	22	27,5	27,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

4الرقابة نظام

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موافق غير	4	5,0	5,0	5,0
محايد	7	8,8	8,8	13,8
موافق	47	58,8	58,8	72,5
بشدة موافق	22	27,5	27,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

## الملاحق

5 لرقابة نظام

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
بشدة موافق غير	1	1,3	1,3	1,3
موافق غير	8	10,0	10,0	11,3
محايد	47	58,8	58,8	70,0
موافق	18	22,5	22,5	92,5
بشدة موافق	6	7,5	7,5	100,0
Total	80	100,0	100,0	

6 لرقابة نظام

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid				
بشدة موافق غير	2	2,5	2,5	2,5
موافق غير	7	8,8	8,8	11,3
محايد	24	30,0	30,0	41,3
موافق	38	47,5	47,5	88,8
بشدة موافق	9	11,3	11,3	100,0
Total	80	100,0	100,0	

العلاقة بين محورين الأول والثاني والمحور الثالث

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
المحور1	28,838	3,0333	80
المحور2	27,300	3,6506	80
المحور3	23,050	2,6140	80

Correlations

		المحور1	المحور2	المحور3
المحور1	Pearson Correlation	1	.433**	.461**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	80	80	80
المحور2	Pearson Correlation	.433**	1	.481**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	80	80	80
المحور3	Pearson Correlation	.461**	.481**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	80	80	80

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

توقف كفاية وفعالية النظام واداء الرقابي على مدى توافر مجموعة من الإجراءات واللوائح المحدد مسبقا

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.557a	.310	.292	2,1994

a. Predictors: (Constant), المحور2, المحور1

ANOVAa

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	167,339	2	83,670	17,297	.000b
	Residual	372,461	77	4,837		
	Total	539,800	79			

a. Dependent Variable: المحور3

b. Predictors: (Constant), المحور2, المحور1

Coefficientsa

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.
		B	Std. Error	Beta	t	
1	(Constant)	8,553	2,539		3,369	.001
	المحور1	.268	.091	.311	2,958	.004
	المحور2	.248	.075	.347	3,301	.001

a. Dependent Variable: المحور3

## الملاحق

العلاقة بين توافق النظام أداء الرقابي وتكنولوجيا المعلومات

### Correlations

	المحور1	المحور2
المحور1		
Pearson Correlation	1	.433**
Sig. (2-tailed)		.000
N	80	80
المحور2		
Pearson Correlation	.433**	1
Sig. (2-tailed)	.000	
N	80	80

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

العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وزيادة كفاءة النظام الرقابي

### Correlations

	المحور2	المحور3
المحور2		
Pearson Correlation	1	.481**
Sig. (2-tailed)		.000
N	80	80
المحور3		
Pearson Correlation	.481**	1
Sig. (2-tailed)	.000	
N	80	80

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