



الموضوع

دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تقييم نظام الرقابة الداخلية
دراسة حالة مؤسسة لاتصالات الجزائر -بسكرة-

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في قسم علوم المالية و المحاسبة
تخصص: محاسبة وتدقيق

الأستاذة المشرفة:
العابدي دلال

إعداد الطلبة:

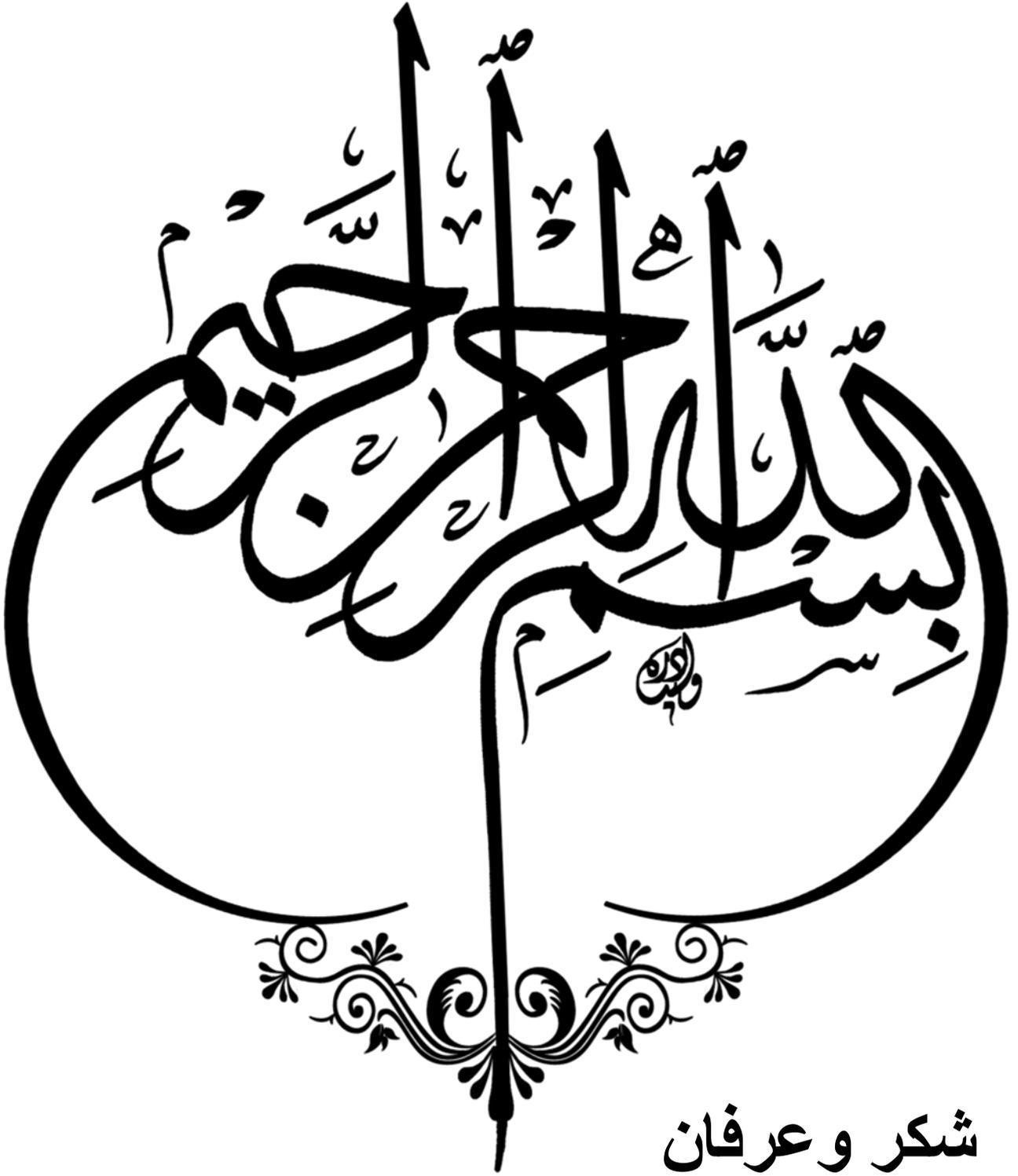
- حبه نهى

- بوراس حسبية

لجنة المناقشة

الجامعة	الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
بسكرة	رئيسا	أستاذ مساعد قسم ب-	مخلخل زوينة
بسكرة	مشرفا ومقررا	أستاذ مساعد قسم ب-	العابدي دلال
بسكرة	ممتحننا	أستاذ مساعد قسم ب-	مراوي رشيدة

الموسم الجامعي: 2024-2023



شكر و عرفان

الحمد لله الذي انعم علينا بنعمة العلم ووفقنا لانجاز هذا العمل و إتمامه ،
نتقدم بالشكر الجزيل و التقدير الخالص و الاحترام الفائق إلى كل من ساعدنا من
قريب أو بعيد في انجاز هذا العمل و نخص بالذكر الأستاذة المشرفة " لعابدي دلال "

التي تفضلت بالإشراف على هذا البحث منذ أن كان مجرد فكرة حتى اكتمل في صورته النهائية و لم تدخر جهدا في مساعدتنا بما قدمته من توجيهات و نصائح ثمينة زادت من قيمة الدراسة .

كما نتقدم باسمي معاني الشكر و العرفان إلى كل أعضاء لجنة المناقشة الموقرة على قبولهم مناقشة موضوع المذكرة و حضورهم للمشاركة في إثراء جوانبه كما لايفوتنا أن نتقدم بجزيل الشكر وخالص التقدير و الاحترام إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في انجاز هذا العمل و لو بشرط كلمة .
"جزاكم الله عنا كل خير "

الإهداء

ومن قال انا لها "نالها"

و أنا لها و إن أبت رغما عنها أتيت بها .

نلتها و عانقت اليوم مجدا عظيما، فعلتها بعد أن كانت شبه مستحيلة ، كانت دوروبا قاسية و شائكة بالنسبة لي و خسرت فيها الكثير و لكنني ها أنا ذا أقولها لقد " وصلت " .
أهدي هذا النجاح لنفسي أولا ثم الى كل من سعى معي لإتمام هذه المسيرة دتم لي سندا لا عمرا .
الى من دعمني بلا حدود و أعطاني بلا مقابل الى من أحمل إسمه في هذه الحياتي " والدي العزيز "

الى من جعل الله الجنة تحت قدميها ، الى من أفضلها عن نفسي يا
أعظم أسباب نجاحي ، يا كل الداعمين ، شكرا يا من لولا الله و
لولا دعائها لما وصلت

" بإمي إنتصرت، بإمي إستطعت ، بإمي نجحت "

الى تلك التي يفرحها نجاحي و يحزنها فشلي دمتي لنا الصديقة
الحبيبة " عمتي عقيلة "

الى سندي في الحياة ، الشموع التي تنير طريقي و انتظروا
هذه اللحظة كثيرا ليفخروا بي كما أفخر بوجودهم " إخوتي
و إخواني "

دمتم لي السند و الضلع الثابت الذي اذا مالت الدنيا لا
يميل.

الى من عشت معهم أجمل اللحظات صديقاتي و تقاسمنا مر الصعاب
و الشقاء

الى من يحملهم و يذكرهم القلب في دقاته شكرا

استاذتي و مشرفتي دلال العابدي التي لم تبخل علينا بشيء لك
جزيل الشكر

و في الختام أشكر الله فلولا الله لما إكتملت المسيرة و أسأل الله أن
يتقبله خالصا

(نهى حبه)

ملخص الدراسة:

تناولت هذه الدراسة الموضوع الموسوم بدور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تقييم نظام الرقابة الداخلية وذلك بالوكالة التجارية لاتصالات الجزائر، وهدفت الدراسة لضرورة استخدام تكنولوجيا المعلومات في تقييم نظام الرقابة الداخلية بالموسسة محل الدراسة، و هذا لما تحققه من دقة و سرعة في الأداء خاصة مع التطور التكنولوجي الذي يجب ان تواكبه جميع الإدارات في مختلف عملياتها من أجل تسهيل عملية المراقبة الداخلية

لتحقيق أهداف الدراسة استخدمت استبانة لجمع البيانات، وقد وزعت على عينة بلغ حجمها 37 موظف، وكاف عدد الاستبيانات المسترجعة والصالحة للتحليل 34 استبانة، تم تفريغها وتحليلها باستخدام برنامج الحزم الاحصائية (SPSS. V24) اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي في الجانب النظري، كما اعتمدت على أسلوب التحليل، وتوصلنا إلى عدة نتائج أهمها:

تعمل تكنولوجيا المعلومات على بناء نظام رقابة داخلية كفؤ و فعال في ظل تعدد العمليات و صعوبة مراقبتها، كما أنها أصبحت تؤثر بدرجة كبيرة على فعالية نظام الرقابة الداخلية من خلال ضمان و متابعة و مراقبة هذا الأخير بشكا مستمر مما يزيد في مصداقية و جودة البيانات.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، نظام الرقابة الداخلية، ، الرقابة الالكترونية ، تقييم نظام الرقابة الداخلية.

Abstract:

This study dealt with the issue of the role of the use of information technology in the evaluation of the internal control system by the Commercial Communications Agency of Algeria. The study aimed at the need to use information technology in the evaluation of the internal control system of the subject matter. This was due to the accuracy and speed of its performance, particularly in view of the technological development that must be accompanied by all departments in their various operations in order to facilitate the internal control process.

In order to achieve the objectives of the study, a data collection identification was used, distributed to a sample of 37 staff members, and the number of questionnaires recovered and valid for analysis was sufficient for 34, which were downloaded and analysed using the Statistical Package for Human Sciences (SPSS). V20

The study was based on the descriptive approach in theory, as well as on the method of analysis, and we have reached several conclusions, the most important of which are:

Information technology is building an efficient and effective internal control system in the light of the complexity of the processes and the difficulty of their monitoring, and is having a significant impact on the effectiveness of the internal control system by ensuring, following up and monitoring the latter with constant uncertainty, thus increasing the credibility and quality of the data.

Keywords: information technology, internal control system, electronic control, evaluation of the internal control system

قائمة المحتويات
والجداول والأشكال

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
-	الإهداءات
-	شكر و تقدير
-	الملخص
-	قائمة المحتويات
-	قائمة الجداول

-	قائمة الأشكال
-	قائمة الملاحق
أ-و	المقدمة
	الفصل النظري : الإطار النظري تكنولوجيا المعلومات و الرقابة الداخلية
08	تمهيد
09	المبحث الأول: الاطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات
09	المطلب الأول : ماهية تكنولوجيا المعلومات
09	الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات
10	الفرع الثاني: أهمية تكنولوجيا المعلومات
11	الفرع الثالث: خصائص تكنولوجيا المعلومات
12	المطلب الثاني : مكونات تكنولوجيا المعلومات و مجالات استخدامه
12	الفرع الأول: مكونات تكنولوجيا المعلومات
14	الفرع الثاني: مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات
15	المطلب الثالث : أثار و مخاطر تكنولوجيا المعلومات
15	الفرع الأول: أثار استخدام تكنولوجيا المعلومات
16	الفرع الثاني: مخاطر تكنولوجيا المعلومات
17	المبحث الثاني: عموميات حول الرقابة الداخلية
17	المطلب الأول: مفهوم نظام الرقابة الداخلية و أهدافه
17	الفرع الأول: تعريف نظام الرقابة الداخلية
18	الفرع الثاني: أهمية و أهداف نظام الرقابة الداخلية
20	الفرع الثالث: خصائص نظام الرقابة الداخلية
21	المطلب الثاني : مكونات الرقابة الداخلية و مقوماته
21	الفرع الأول: أنواع الرقابة الداخلية
23	الفرع الثاني: مكونات نظام الرقابة الداخلية
25	الفرع الثالث: مقومات نظام الرقابة الداخلية
27	المطلب الثالث: أساليب و مراحل تقييم نظام الرقابة الداخلية
27	الفرع الأول: أساليب تقييم نظام الرقابة الداخلية
28	الفرع الثاني: مراحل تقييم نظام الرقابة الداخلية
30	المبحث الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات في تقييم الرقابة الداخلية
30	المطلب الأول: مفهوم الرقابة الداخلية في ظل بيئة تكنولوجيا المعلومات
30	الفرع الأول: تعريف الرقابة الإلكترونية
30	الفرع الثاني: أهم متطلبات تكنولوجيا المعلومات على البيئة الرقابية
30	المطلب الثاني: أساليب نظام الرقابة الداخلية في ظل تكنولوجيا المعلومات
33	المطلب الثالث: تقييم نظام الرقابة الداخلية في ظل المعالجة الإلكترونية للبيانات
33	الفرع الأول: مراحل تقييم نظام الرقابة الداخلية في ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات
34	الفرع الثاني: أساليب تقييم نظام الرقابة أليا
	الفصل التطبيقي:دراسة ميدانية - مؤسسة اتصالات الجزائر -بسكرة-
38	تمهيد
39	المبحث الأول: تقديم لمؤسسة اتصالات الجزائر

39	المطلب الأول: التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر و الهيكل التنظيمي للمديرية العامة
39	الفرع الأول: التعريف بالمؤسسة
39	الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لاتصالات الجزائر
40	الفرع الثالث: أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر
41	المطلب الثاني: فروع مؤسسة اتصالات الجزائر و نشاطاته
41	الفرع الأول: نشاطات مؤسسة اتصالات الجزائر
41	الفرع الثاني: فروع اتصالات الجزائر
41	المطلب الثالث: تعريف باتصالات الجزائر فرع بسكرة
42	الفرع الأول: تعريف بالوكالة التجارية اتصالات الجزائر ACTEL بسكرة
42	الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة
47	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
47	المطلب الأول: مجتمع و عينة الدراسة و مصادر جمع البيانات
47	الفرع الأول: مجتمع و عينة الدراسة
47	الفرع الثاني: مصادر جميع البيانات
48	الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة
50	المطلب الثاني: صدق و ثبات أداة الدراسة
50	الفرع الأول: صدق المحتوى أو الصدق الظاهري
50	الفرع الثاني: صدق المحك
50	الفرع الثالث: ثبات أداة الدراسة
50	المطلب الثالث: تحليل الخصائص العامة لعينة الدراسة
55	المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة و اختبار الفرضيات
55	المطلب الأول: تحليل محاور الاتسببان
55	الفرع الأول: استخدام تكنولوجيا المعلومات
56	الفرع الثاني: مكاتة نظام الرقابة الداخلية
57	الفرع الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات في تقييم نظام الرقابة الداخلية
59	المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة و تحليل النتائج
	الخاتمة
	المراجع
	الملاحق

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
(1)	جدول استخدام تكنولوجيا المعلومات في قطاع المال والاقتصاد والهدف	15
(2)	جدول مكونات الرقابة الداخلية	25
(3)	جدول يوضح درجات مقياس سلم لكارث الخماسي	48
(4)	جدول يوضح طول الخلية لسلم ليكارت	49
(5)	جدول معامل الثبات ألفا كرونباخ ومعامل الصدق للاستبانة	49
(6)	جدول خاصية الوظيفية لعينة الدراسة	50
(7)	جدول المؤهل العلمي	51
(8)	جدول خاصية الخبرة المهنية لعينة الدراسة	52

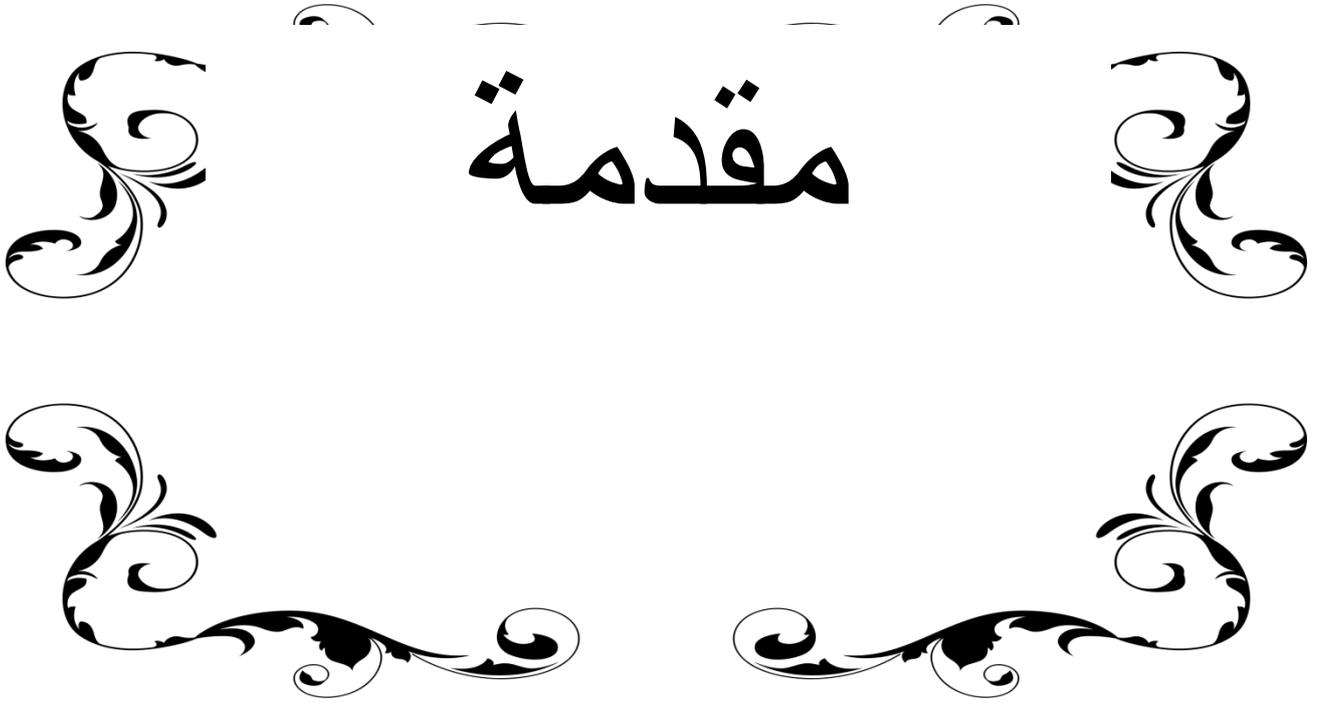
54	جدول خاصية السن	(9)
55	جدول لمتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و الأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات محور استخدام تكنولوجيا	(10)
56	جدول المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و الأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات محور نظام الرقابة الداخلية	(11)
56	جدول المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و الأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات محور دور تكنولوجيا المعلومات في تقييم نظام الرقابة الداخلية	(12)
58	جدول نتائج التأكد و اختبار الفرضية الأولى	(13)
59	جدول نتائج التأكد و اختبار الفرضية الأولى	(14)
61	جدول نج اختبار الفرضية الثانية	(15)
63	جدول نتائج التأكد من صلاحية الفرضية و لإختبار الفرضية الثالثة	(16)

قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
13	مكونات تكنولوجيا المعلومات	1
23	أنواع نظام الرقابة الداخلية	2
29	مراحل تقييم نظام الرقابة الداخلية	3
40	الهيكل التنظيمي للمديرية العام لاتصالات الجزائر	4
43	الهيكل التنظيمي العام لاتصالات الجزائر وحدة بسكرة	5
51	توزيع أفراد العينة حسب الوظيفة	6
52	توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي	7
53	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	8
54	توزيع أفراد العينة حسب السن	9

قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
	الاستبيان	1
	نتائج spss	2



في عصر تتسارع فيه وتيرة التطورات التكنولوجية بشكل مذهل، بات دور تكنولوجيا المعلومات محوريًا في تعزيز أنظمة الرقابة الداخلية في المؤسسات المختلفة. فمن خلال توفير أدوات دقيقة لجمع البيانات، تحليلها، وتقديم تقارير واضحة و شاملة، ساهمت تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة الرقابة الداخلية، مما يؤدي إلى تحسين آليات اتخاذ القرارات وإدارة المخاطر، و كما تعد تكنولوجيا المعلومات جزءًا لا يتجزأ من عالم الأعمال الحديثة، وتستخدم في مجموعة متنوعة من العمليات بدءًا من معالجة البيانات وحتى إدارة علاقات العملاء. دقة البيانات المالية ومنع الاحتيال.

إن تطبيق تكنولوجيا المعلومات في أنظمة الرقابة الداخلية يساعد على تحسين تقييم وكفاءة عمليات الرقابة. فعلى سبيل المثال، يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات لمراقبة المعاملات المتعلقة بالأنشطة غير العادية، وإنشاء تقارير الامتثال، وتوفير أدلة التدقيق الإلكترونية، كما يمكن أن تساعد تكنولوجيا.

المعلومات أيضًا في تحسين الاتصال بين الأجزاء المختلفة للمؤسسة، مما يسهل مشاركة المعلومات حول المخاطر والضوابط. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لتكنولوجيا المعلومات توفير التدريب على الضوابط الداخلية للموظفين، مما يمكن أن يساعد في ضمان فهمهم لدورهم في الحفاظ على نظام فعال للرقابة الداخلية ومع ذلك، هناك أيضًا بعض التحديات المرتبطة باستخدام تكنولوجيا المعلومات في أنظمة الرقابة الداخلية، والتي تتمثل في تكاليف تنفيذ

تكنولوجيا المعلومات الذي قد يكون مكلفًا، كما يمكن أن تكون أنظمة تكنولوجيا المعلومات معقدة وصعبة الإدارة. وبالإضافة إلى ذلك، فإن التغيرات السريعة في تكنولوجيا المعلومات قد تتطلب التحديث المستمر لأنظمة الرقابة الداخلية.

كذلك زاد اعتماد نظم الرقابة الداخلية على التقنيات الحديثة من إمكانية الدمج بين مختلف الأقسام والوحدات داخل المؤسسة، مما يمكنها من تحقيق تكامل أكبر في الأداء وتوحيد الجهود نحو تحقيق الأهداف الاستراتيجية والتشغيلية. إن التحول الرقمي ليس مجرد خيار بل ضرورة استراتيجية لضمان البقاء والنمو في سوق تتسم بالتنافسية الشديدة ولهذا يعتمد تقييم الرقابة الداخلية، بشكل متزايد، على النظم التكنولوجية للإشراف والتحقق من التزام العمليات التجارية بالمعايير والأنظمة الموضوعية. فالبرمجيات المتطورة قادرة على إجراء عمليات تدقيق مستمرة وفورية تقريبًا، مما يجعل من الممكن تحديد الانحرافات والأخطاء بسرعة ودقة، وبالتالي تمكين المؤسسات من معالجتها فور اكتشافها،

وعلى الرغم من هذه التحديات، فإن الفوائد المحتملة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في أنظمة الرقابة الداخلية تفوق المخاطر بكثير. يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تساعد المؤسسات على تحسين كفاءة عمليات الرقابة، وتعزيز الامتثال وتقليل مخاطر الاحتيال.

من خلال هذا النقاش، نسعى لاستكشاف كيفية استغلال تقنيات المعلومات الحديثة في تقييم وتحسين نظام الرقابة الداخلية، والتحديات التي قد تواجهها المؤسسات في هذا الطريق، وكيف يمكن لتكنولوجيا المعلومات أن تساهم في تجاوزها

و نظرا لأهمية تكنولوجيا المعلومات على نظام الرقابة الداخلية ، نجد انفسنا امام الإشكالية التالية :

إشكالية الدراسة

ما هو دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تقييم نظام الرقابة الداخلية مؤسسة اتصالات الجزائر - بسكرة-؟

وبناء على الطرح السابق يمكن صياغة الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر؟
- هل تتوفر متطلبات تطبيق نظام الرقابة في مؤسسة اتصالات الجزائر؟

- هل هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات ونظام الرقابة الداخلية، وتأثيرها في تقييم نظام الرقابة الداخلية في مؤسسة اتصالات الجزائر؟
- الفرضيات:**

- للإجابة على الإشكالية العامة السابقة، قمنا بصياغة مجموعة من الفرضيات المنسجمة مع طبيعة و عدد الأسئلة الفرعية و تتمثل هذه الفرضيات في ما يلي:
- استخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر.
- يتم يتوفر بالؤسسة محل الدراسة متطلبات تطبيق نظام الرقابة الداخلية.
- هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات و تطبيق نظام الرقابة الداخلية وتأثر في تقييم نظام الرقابة الداخلية.

أسباب اختيار الموضوع :

- تتجلى أسباب اختيارنا لهذا الموضوع في :
- الميول الشخصي لدراسة مواضيع التدقيق و المحاسبة ؛
- ادراك المؤسسات الجزائرية الأهمية البالغة لتكنولوجيا المعلومات في تحسين نظام الرقابة الداخلية ؛
- الوقوف على نجاعة في رفع و تطوير المؤسسات الاقتصادية.

أهداف الدراسة :

- تسعى هذه الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية :
- تسليط الضوء على الاطار النظري للرقابة الداخلية و تكنولوجيا المعلومات ؛
- تحديد الدور الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات ف تحسين و تقييم نظام الرقابة الداخلية ؛
- محاولة معرفة و تشخيص دور تقييم نظام الرقابة الداخلية على جودة المعلومات المحاسبية
- توضيح العلاقة التي تربط الرقابة الداخلية بتكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة ؛
- التعرف على واقع سير عملية الرقابة الداخلية و الالتزام بأجراءاتها داخل مؤسسة الاتصالات — بسكرة — في ظل تكنولوجيا المعلومات .

أهمية الدراسة :

يكتسي هذا الموضوع أهميته من خلال توضيح استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في كفاءة و تقييم نظام الرقابة الداخلية للمؤسسات الاقتصادية خاصة في ظل التطور الكبير و العولمة في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لأجل دعم نظام الرقابة الداخلية و تطويرها لتوفير الجهد و الوقت .

حدود البحث :

الحدود الزمنية : تمت الدراسة من شهر افريل الى شهر جوان 2024
الحدود المكانية : اقتصرت الدراسة على عينة من الموظفين بمؤسسة اتصالات الجزائر ولاية بسكرة

منهج البحث :

من اجل الالمام و تحقيق غاية وجوانب البحث و الإجابة على إشكالية البحث ، اعتمدنا في دراستنا الحالية بصورة أساسية على المناهج التالية الوصفي ، الاستقرائي و التحليلي .
حيث في الفصل النظري قمنا باتباع المنهج الوصفي من خلال تجميع ما توفره الكتب و المراجع العلمية و الرسائل الجامعية و المجالات و الدراسات السابقة ،

اما في الفصل التطبيقي للدراسة تم الاعتماد على المنهج الاستقرائي و التحليلي وذلك من خلال الاستبيان و الأساليب الإحصائية بغية التحقق من دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تقييم الرقابة الداخلية في مؤسسة اتصالات الجزائر.

هيكل البحث :

من اجل الإحاطة بجوانب الدراسة تم تجميع وتقسيم هذه الدراسة الى فصلين فصل نظري و فصل تطبيقي ندرجهما كما يلي :

الفصل النظري : الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات و نظام الرقابة الداخلية

الفصل التطبيقي: دراسة ميدانية من خلال استقصاء آراء بمؤسسة اتصالات الجزائر ولاية بسكرة.

الدراسات السابقة:

1. دراسة فضيلة بوطورة، نوفل سمايلي: واقع تطبيق الرقابة الداخلية في ظل بيئة تكنولوجيا المعلومات في البنوك التجارية، دراسة ميدانية لوكالات البنوك العمومية الجزائرية ولاية تبسة، مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية، جامعة تبسة، العدد 13، 2015.

يهدف هذا البحث الى دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أساليب الرقابة في البنوك العمومية الجزائرية لولاية تبسة، كما يهدف الى التعرف على أساسيات نظام الرقابة الداخلية في البنوك و أسباب التوجه الى تكنولوجيا المعلومات، وقسم البحث إجراءات الرقابة الى إجراءات عامة و رقابة تطبيقية، و تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي و أسلوب الإستبانة لجمع البيانات، و شملت الدراسة 06 بنوك عمومية ناشطة في ولاية تبسة، و تكونت أفراد العينة من 70 موظف بمسميات مختلفة (مدير الوكالة ، نائب مدير الوكالة، مراقب داخلي، مراجع داخلي، مبرمج ، مشغل)، و بعد الانتهاء من عملية جمع البيانات و استرداد الإستبانة التي تم توزيعها خلص الباحثان الى 54 إستبانة تعتبر صالحة للتحليل، أي بنسبة استرداد من جميع الوكالات مقدرة ب:(14,77).

و لقد بينت النتائج وجود تكييف لنظام الرقابة الداخلية مع التطور الحاصل في تكنولوجيا المعلومات، و لكن يبقى الكادر العلمي المؤهل في هذه البنوك لا يزال دون طموح المنشآت الكبرى ذات علاقة، سواء من حيث المبرمجين أو المراجعين الداخليين و مدى قدرتهم على استيعاب التطورات التكنولوجية السريعة بما يخدم نظام الرقابة الداخلي، غير ان وكالات البنوك تقوم بتطبيق إجراءات الرقابة العامة، إلا ان هناك ضعف في تطبيق بعض الإجراءات، أما إجراءات رقابة التطبيقات فتطبق بشكل جيد.

2. دراسة إلهام بروبوة 2016: تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على التدقيق المحاسبي بالمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل -بسكرة-ENICABرسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في العلوم التجارية تخصص محاسبة جامعة بسكرة 2016.

يهدف هذا البحث الى دراسة مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات على التدقيق بالمؤسسة الاقتصادية، تمثل في إجراء دراسة ميدانية بمؤسسة صناعة الكوابل ENICAB و هذا لمعرفة واقع تكنولوجيا المعلومات محل الدراسة و تأثيرها على التدقيق. و قد اعتمدت على منهج دراسة حالة للتعلمق و فهم مختلف جوانب الموضوع و كشف أبعاده من خلال الزيارات الميدانية و المقابلات و تحليل الوثائق، البيانات، المعطيات. و قد خلصت هذه الدراسة الى مجموعة من النتائج أهمها: مكنت تكنولوجيا المعلومات المدقق بالاستفادة من إمكانيات تنفيذ هذه الأعمال بسرعة ودقة أكبر كما أنها سهلت تكنولوجيا المعلومات للمدقق عملية التحقق من صحة العمليات و بتكلفة أقل من تكلفة الأداء اليدوي، لكن لا بد أن تكون لدى المدقق المحاسبي مهارات متخصصة و كفاءة عالية يمكن اكتسابها من خلال المعرفة العلمية و الدورات التدريبية للتمكن من التعامل مع هذه التكنولوجيا.

3. دراسة الرشيد، عيد عباد مناور: تقييم فعالية نظم الرقابة الداخلية في البنوك التجارية في الكويت، رسالة استكمال لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة .

هدفت الدراسة الى تقييم فاعلية نظم الرقابة الداخلية في البنوك التجارية في الكويت، بالإضافة الى بيان دور الرقابة الداخلية في العمل المصرفي للبنوك التجارية الكويتية. و تشخيص أهم المشكلات و المعوقات التي تحول دون تحقيق رقابة داخلية فاعلة في البنوك التجارية الكويتية. و لتحقيق أهداف الدراسة قام الباحث بتصميم استبانة شملت 61 فقرة و ذلك لجمع المعلومات الأولية من عينة الدراسة.

و في ضوء ذلك جرى جمع و تحليل البيانات و اختبار الفرضيات باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

تكونت عينة الدراسة من 173 و تم استخدام العديد من الأساليب الإحصائية لتحقيق أهداف الدراسة و بعد إجراء عملية التحليل لبيانات الدراسة و فرضياتها توصلت الدراسة الى عدد من النتائج كان أهمها:

- تتسم نظم الرقابة الداخلية في البنوك التجارية الكويتية و بشكل عام بمستوى متوسط من الفاعلية، و ذلك بمكوناتها الثلاثة الرقابة الإدارية و الرقابة المحاسبية و المالية و نظم الضبط الداخلي.
- كما أن مستوى التزام البنوك التجارية الكويتية بتطبيق معايير الرقابة الداخلية المقبولة و المتعارف عليها بشكل عام متوسط
- يتسم التدقيق الداخلي في البنوك التجارية الكويتية بالفاعلية
- أن مستوى المعوقات التي تواجهها نظم الرقابة الداخلية في البنوك التجارية الكويتية مرتفع ، و منها أن التكلفة المالية تعتبر عقبة أمام البنك لتبني و تطبيق مفهوم أنظمة الرقابة الداخلية، و هناك عدم وضوح بأهداف البنك و استراتيجيته مما يجعل من الصعب ترجمة هذه الأهداف و الاستراتيجيات في أنظمة الرقابة الداخلية القابلة للتطبيق في البنك.
- و قد أوصت الدراسة بما يلي :
- قيام الإدارة التنفيذية بالبنوك التجارية الكويتية بتحديد المخاطر التي يمكن السيطرة عليها و التي لا يمكن السيطرة عليها.
- الإستفادة من نتائج التغذية العكسية من مخرجات أنظمة الرقابة الداخلية.
- 4. دراسة أ.د.بن عيشي بشير و د.بن عيشي عمار:** أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية نظام الرقابة الداخلية في شركات المساهمة الجزائرية، دراسة ميدانية على شركات المساهمة لولاية بسكرة-الجزائر.-
- هدفت هذه الدراسة الى معرفة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية نظام الرقابة الداخلية في شركات المساهمة الجزائرية حالة ولاية بسكرة، و من أجل تحقيق ذلك قام الباحثان بإختيار عينة عشوائية من مجتمع الدراسة و البالغ عددها 40 فردا، حيث يبلغ عدد الشركات التي أجريت بها الدراسة بولاية بسكرة 13 شركة و توصلت الى النتائج التالية:
- يؤثر تكنولوجيا المعلومات على فعالية نظام الرقابة الداخلية من خلال :تفعيل أنظمة الرقابة في الشركات، و تحقيق الأهداف الموضوعة و ضبط العمل.
- 5. دراسة طويهري فاطمة:** أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية -دراسة حالة شركة إنتاج الكهرباء بتيارت-2015/2014.
- يهدف هذا البحث الى دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء الموارد البشرية لدى شركة إنتاج الكهرباء بتيارت ،و قد اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي ، ركزت الدراسة على 189 عاملا من أصل 230 عاملا في الشركة، بإستجابتهم على الاستبيان و توصلت الى النتائج التالية:
- يعد استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في شركة إنتاج الكهرباء بتيارت العامل المحفز في تنمية قدرات المورد البشري وتحسين أدائه.
- يوجد تباين في أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في أداء المورد البشري في الشركة وفقا لمتغيري الجنس و المستوى التعليمي،لصالح كل من الذكور و حاملي شهادة ليسانس و عدم وجود الأثر على الأداء بالنسبة للأقدمية و الدرجة الوظيفية.
- توجد علاقة وطيدة بين التدريب على استخدام تكنولوجيا و أداء المورد البشري في شركة إنتاج الكهرباء بتيارت.
- لشركة الكهرباء نظرة مستقبلية تحمل في طياتها جملة من التحديات و التطلعات في تعميق الطابع الإلكتروني على مستوى جميع إداراتها.

الفصل الأول
الإطار النظري: تكنولوجيا
المعلومات و نظام الرقابة
الداخلية

تمهيد

شهد العالم تطور متسارع في تكنولوجيا المعلومات مما جعل المؤسسات في محيط مليء بالتغيرات و التحولات و من ابرز هذه التحولات زيادة اعتماد المؤسسات على تكنولوجيا المعلومات في مختلف أنشطتها و معاملاتها ، لما لها من مميزات في إجراء حسابات معقدة و إمكانية تشغيل قدر هائل من المعاملات في وقت قصير و بجهد أقل ، زيادة على التقليل من الأخطاء التشغيلية و الحسابية الى حد كبير ذلك نتيجة الإستفادة من التطور التكنولوجي و انخفاض الاعتماد على العنصر البشري ، مما أدى الى زيادة الدقة و الجودة في المعلومات و ذلك من خلال وجود برامج سهلة التركيب و الاستعمال و قابلة للتكيف مما جعل المؤسسات تعتمد عليها بشكل أوسع.

فقد أصبحت لتكنولوجيا المعلومات أهمية كبيرة في تدعيم نظام الرقابي بالاعتماد على صيغ عمل مبتكرة، كما يعد نظام الرقابة الداخلية من اهم الأقسام التي تتطلب استخدام تكنولوجيا المعلومات و ذلك لما لها من أهمية في تزويد الإدارة بالمعلومات التي تحتاجها في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب الامر الذي دفع العديد من المؤسسات الى انشاء إدارات مستقلة للرقابة الداخلية و دعمها بالكفاءات البشرية المؤهلة التي تمكنها من تحقيق أهدافها.

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات

تُعدّ تكنولوجيا المعلومات، أو تقنية المعلومات، من أهم مجالات العصر الحديث، حيث تُستخدم في جميع جوانب الحياة، من الأعمال والتعليم والرعاية الصحية إلى الترفيه والتواصل وتشمل تكنولوجيا المعلومات مجموعة واسعة من الأدوات والتقنيات، مثل أجهزة الكمبيوتر والبرمجيات والشبكات وقواعد البيانات والإنترنت.

المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات

تعتبر التكنولوجيا من أحدث الأدوات المهمة للمؤسسة، واصبح مفهومها مرتبط بتطور و تقدم المجتمعات، فهي تعتبر من الوسائل الأكثر مساهمة و بطريقة مباشرة في بناء مجتمع جديد ينطوي على أساليب و تقنيات جديدة و في هذا المطلب سنتناول مختلف المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات .

الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات

أولاً: تعريف التكنولوجيا

"تعد كلمة تكنولوجيا من المصطلحات التي تواجه الكثير من الانتباه و التأويل، اذ يستخدمها البعض كمرادف للتقنية و في حين يرى اخرون اختلافا واضحا بينهما ،و يرجع أصل التكنولوجيا الي اليونانية، وهي تتكون من مقطعين هما الأول هو (technologie) و تعني التشغيل الصناعي ، و الثاني (logo) أي العلم او المنهج ، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي". (الصيرفي، 2009، صفحة 14)

و تعرف أيضا التكنولوجيا على انها: "الأدوات او الوسائل التي تستخدم لأغراض علمية و تطبيقية، والتي يستعين بها الانسان في عمله ، وتلبية لتلك الحاجات التي تظهر في اطار ظروفه الاجتماعية ، وكذا التاريخية". (سمير، 1980، صفحة 120)

كذلك هناك من يعرف التكنولوجيا على انها : "العمليات و التقنيات و الاعمال المستخدمة لتحويل المدخلات (المواد، المعلومات، والأفكار) الى مخرجات(المنتجات و الخدمات)". (الصيرفي، 2009، صفحة 14)

ثانياً: تعريف المعلومات

تعرف المعلومات بأنها "قيم مرتبة معدة للاستخدام في غرض معين بواسطة شخص معين و في وقت محدد". وبالتالي فهي قيم لها معنى تؤدي الى زيادة حصيلة المعرفة و تستخدم في اتخاذ القرارات الإدارية، حيث تؤدي الى تخفيض حالة عدم التأكد التي تلازم المستخدم في اتخاذ قراراته. (مصطفى، سليمان، عريبي، حلمي، و ناسة، 2019، صفحة 18)

كما تعرف المعلومات "انها صورة لاهداف و النتائج ، حيث تمثلها و تأتي بمعرفة المستلم ، او لا يستطيع التنبؤ بها، المعلومات تقلل من عدم التأكد و ليس لها قيمة إلا اذا كان لديها تأثيرا مفيدا على القرارات و الاعمال". (الشمري، العنكي، و الزبيدي، 2022، صفحة 428)

ثالثاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

بعد التطرق الى تعريف كل من التكنولوجيا و المعلومات على حد سواء، يمكن القول انه بإمكاننا ذكر أهم تعاريف التي تطرقت إليها:

حيث تعرف تكنولوجيا المعلومات " هي الأدوات و التقنيات التي تستخدمها نظم المعلومات لتنفيذ الأنشطة الحاسوبية على اختلاف أنواعها و تطبيقاتها و تشمل كل من عتاد الحاسوب، و المكونات المادية للحاسوب ، برامج الحاسوب ، حيث تتضمن برامج الحاسوب كل من نظم تشغيل و برامج تطبيقات و تكنولوجيا التخزين". (مهواه، 2018/2017، صفحة 5)

و تعرف أيضا "بأنها موردا رئيسيا في نظم المعلومات الإدارية و تعتبر من الأدوات التي تساعد في معالجة و تجهيز الافراد بالمعلومات". و من جهة أخرى تكنولوجيا المعلومات على حقيقة وجود علاقة بنيوية عضوية بين تكنولوجيا المعلومات و نظم المعلومات على مستوى المكونات و الوظائف و الأهداف و مع ذلك فان تكنولوجيا المعلومات ليست غاية في حد ذاتها و انما هي وسائل (tools) تستخدمها نظم المعلومات الحوسبة ضمن توليفة متكاملة و مترابطة لدعم الإدارة في عملياتها و أنشطتها و تلبية حاجياتها. (عجيلة، سعيداني، و محمد، 2019، صفحة 71)

و هي ايضا "عملية تحويل الفكرة العلمية من حالة نظرية معرفية الى حالة عملية، يستخدمها الانسان في أداء عمل ما او وظيفة ما بحيث تصبح تلك الألات و المعدات قادرة على ان تقدم خدمة للفرد او المجتمع و الدولة على حد سواء على صعيد الواقع العلمي". (نوال و لخضر، 2020/2019، صفحة 8) من خلال التعاريف السابقة يمكننا استخلاص ما يلي:
تكنولوجيا المعلومات هي استخدام الأجهزة و البرامج و تقنيات الشبكات لجمع المعلومات و معالجتها و تخزينها ونقلها و استرجاعها.

الفرع الثاني: أهمية تكنولوجيا المعلومات

تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات من كونها تساعد المؤسسات في الحصول على المعلومات المطلوبة لأداء اعمالها بشكل مميز، فالمؤسسة الناجحة التي تستطيع الموازنة ما بين كثرة المعلومات و ندرتها . (M.alfegh، 2017، صفحة 4)

و تنحصر الأهمية في مجال تكنولوجيا المعلومات في القضاء على جميع الحواجز في عالم الصناعة و التجارة و الاعمال... وغيرها، ففي ظل استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي هذا الى التوسع في استخدام شبكات الحاسب الالي التي من شأنها السماح بالاتصال المباشر بين الأجهزة الالكترونية بما يسمح بتبادل المعلومات . (المري ر.، 2023، صفحة 21)

حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات حافزا رئيسيا للنشاط التجاري في عالم اليوم و تحتل المركز الأول في قدرتها على التأثير في المجتمع و اقتصاده، حتى أنها قادرة على التدخل في القرارات الشخصية للأفراد نظرا لارتفاع احتمال تحقيق أهدافهم. و تكمن أهمية تكنولوجيا المعلومات في توفير الفرص لتطبيق أفضل للقوانين الاقتصادية و الوقت و الطاقة و المال مضافا إليها النقاط التالية:

- توفير المال عن طريق تحسين الكفاءة: و توفير المال يتحقق على المدى البعيد لان التكاليف الراسمالية الخاصة بمرحلة لانشاء تكاليف عالية؛
- خزن و استعادة المعلومات : فتكنولوجيا المعلومات لها القابلية على خزن كمية هائلة من البيانات يمكن الرجوع إليها و استعادتها في أي وقت؛
- الدقة: يمكن الاعتماد عليها بشكل كبير و الوثوق بالمعلومات المأخوذة منها من حيث الدقة؛
- تستطيع تكنولوجيا المعلومات تعويض الانسان عن الكثير من الاعمال الروتينية المتعبة و المملة؛
- إحصاء البيانات و تسجيلها و استرجاع البيانات و توصيلها خدمة للبحث و اتخاذ القرارات، لتحقيق نظام الرقابة الداخلية فعال له تأثير على دقة و مصداقية المعلومات؛

- الاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة: ان تطبيق مفهوم وأساليب تكنولوجيا المعلومات في المنظمات حتم على كل منظمة اللحاق بركب التطور تجنباً للاحتمالات العزلة و التخلف عن مواكبة عصر المعلوماتية و التنافس في تقديم السلع و الخدمات بناء على معايير الكفاءة و الفعالية. (المستوفي، صفحة 5).

الفرع الثالث: خصائص تكنولوجيا المعلومات

تتميز تكنولوجيا المعلومات بعدد من الخصائص التي تجعلها أداة قوية وفعالة في مختلف المجالات و تشمل هذه الخصائص ما يلي:

- تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن متجاورة إلكترونياً، ومكنت من الحصول على المعلومات في وقت قصير جداً؛

- تقليص المكان: حيث أتاحت وسائل التخزين استيعاب الحديثة حجماً هائلاً من المعلومات؛

- المخزنة والتي يمكن الوصول إليها ببسر وسهولة؛

- اقتسام المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام.

- قليلة الكلفة و السرعة في الوقت معاً: و تلك وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات؛

- الذكاء الاصطناعي: أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تدريب المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج؛

- تقريب شبكات الاتصال: تتوحد مجموعة من التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستخدمين و الصناعيين وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى؛

- التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح من التفاعل بين الأنشطة؛

- اللاتزامن: وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت؛

- اللامركزية: وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالانترنت مثلاً تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة ان تعطل الانترنت على مستوى العالم بأكمله؛.

- قابلية التوصيل: و تعني إمكانية الربط بين الأجهزة، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.

و (الناصر و محمد، 2017، صفحة 30) (العتيبي، 2010، صفحة 21) (محمد و محمد، 2011، صفحة

4) (جقريف، 2010، صفحة 42)

المطلب الثاني: مكونات تكنولوجيا المعلومات و مجالات استخدامها

تعد تكنولوجيا المعلومات نظاماً متكاملًا يتكون من مجموعة من العناصر.

الفرع الأول: مكونات تكنولوجيا المعلومات

تتأثر كفاءة وفاعلية نظام المعلومات بطبيعة المكونات التكنولوجية المستخدمة والقدرة على إدارتها وتشغيلها ... وتتضمن بشكل عام من خمسة مكونات أساسية هي: (الخنق، 2005، صفحة 240) (وهيبة د، 2020،

صفحة 4) (الهزام، صفحة 88)

أ – المكونات المادية (الأجهزة) :The Hardware

وتتضمن كافة المكونات المادية (الأجزاء الملموسة في النظام) والمستخدمة في إدخال ومعالجة وإخراج البيانات والمعلومات وتتكون من :

- وحدات الإدخال **input units**: هي حلقة الوصل بين الحاسوب وبين المستخدم وتقوم بتلقي البيانات من الوسط الخارجي إلى وحدة المعالجة المركزية وتتكون من وسائل الإدخال المباشرة مثل لوحة المفاتيح ، القلم الضوئي ، الصوت ، الفارة ، قارئ الحروف الضوئي ، عصام التحكم اليدوي. وغيرها .
- وحدة المعالجة المركزية: وتمثل هذه الوحدة الجزء الرئيس من منظومة الحاسوب التي يتم فيها معالجة جميع البيانات الداخلة لتوليد المخرجات المطلوبة والتي تتكون من وحدة الحساب والمنطق ، وحدة التحكم ، وحدة الذاكرة الرئيسية .
- وحدة الإخراج **(output units)** : تؤدي مهمة إيصال الحاسب للوسط الخارجي لنقل النتائج المتولدة عن عمليات المعالجة من وحدة المعالجة المركزية الى الجهات المستفيدة بصيغة يمكن منها واهم هذه الوسائل الشائع :.الشاشة المرئية ، الطابعة ، الأشكال البيانية ، الوسائل الممغنطة ، المصغرات الفيلمية والمخرجات الصوتية.
- وحدة الذاكرة الثانوية /المساعدة **(Auxiliary/ Backing storage)** : وتستخدم لأغراض خزن مخرجات نظام المعلومات لفترات طويلة بسبب محدودية الطاقة الاستيعابية الذي يحتم اضافة الذاكرة الثانوية ومن لهم الوسائط الشائعة هي الأشرطة المغناطيسي والأقراص المغناطيسية .

ب- البرمجيات: **The software**

هو عبارة عن جميع المجموعات التعليمات الخاصة بمعالجة المعلومات والتي يمكن تصنيفها الى :

- **نظام البرمجيات**: مثل برامج نظام التشغيل ، والذي يدير ويساند عمليات نظام الحاسوب .
- **تطبيقات البرمجيات**: وهي عبارة عن البرامج التي تقوم بالمعالجة المباشرة لأجل الاستخدام الشخصي (بواسطة المستخدم النهائي) مثل برنامج التخزين ، برنامج الرواتب وبرنامج معالجة الكلمات.

ج- الاتصالات: **Communications**

يرتبط مفهوم الاتصالات في الوقت الحاضر بوسائل نقل الاتصالات الحديثة المتطورة وظهور العديد من الشركات العملاقة التي تتعامل مع هذا المجال المهم ويتضمن مفهوم الاتصالات شبكات الاتصالات والمحطات ومعالجات الاتصالات وبعض الأجهزة المتصلة ببعضها البعض بواسطة وسائل اتصالات متعددة والبنية التحتية للاتصالات ويعرفها هي التركيبية التي تشمل التسهيلات للتقنيات والإجراءات القانونية التي تساند الاتصالات من خلال استخدام الأجهزة والبرمجيات والكوادر المتخصصة ووسائل الاتصال التي تربط بين هذه الأجهزة لنقل المعلومات بين مواقع ووحدات متفرقة وتشمل الاتصالات ، الأجهزة والمعدات مثل خطوط الهاتف ، المايكروويف ، الكابلات ، القمار الاصطناعية للاتصالات ، أجهزة التحكم بالاتصالات ، المحطات الطرفية ، أجهزة ربط الشبكات ، وتعد الشبكة العالمية للمعلومات (الانترنت) إحدى شبكات الاتصال العالمية.

د_ البيانات: **Data**

تشير إلى الأشياء ، الحوادث ، النشاطات والمبادلات التي يتم تسجيلها وتخزينها ، ولكنها تبقى غير مرتبة بحيث لا تصلح لتوصيل معنى معين، وتخزن في قاعدة للبيانات التي تحتوي على بيانات مرتبة بشكل معين بحيث يسهل الحصول عليها واسترجاعها ويمكن أن تأخذ البيانات عدة أشكال اهمها :

- البيانات العددية الهجائية: والتي تتكون من أرقام وحروف مثل المعاملات التجارية ؛

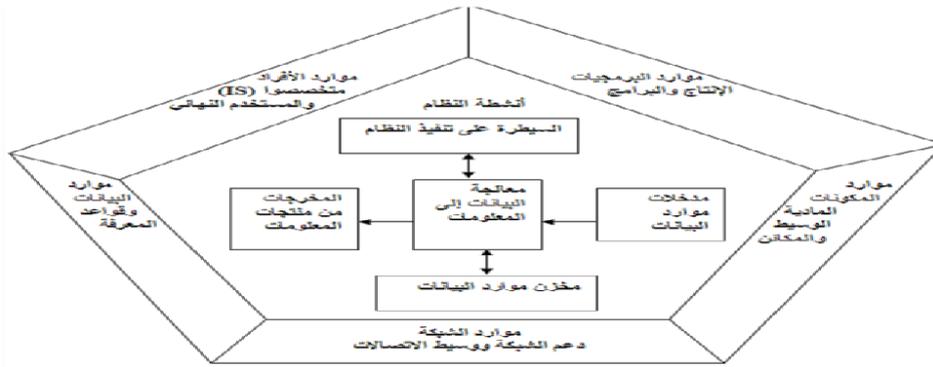
- البيانات النصية : والتي تستعمل في الاتصالات الكتابية؛
- البيانات البيانية: الصور والأشكال البيانية وما شابهها ؛
- الصوتية كصوت الإنسان.

و-الأفراد : people

وهم الأفراد الذين يقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات من إداريين ومتخصصين ومستخدمين نهائيين للنظام...ويكاد يتفق اغلب المتخصصين في مجال نظم المعلومات على اهمية العنصر البشري في إدارة وتشغيل نظام المعلومات تفوق اهمية المستلزمات المادية على نحو كبير ، وكذلك يعزى إليها أسباب اغلب حالات الفشل في النظام ويمكن تصنيفهم إلى:

- **المتخصصون :** من محللين ومصممي النظم ، المبرمجين،مخصصو تشغيل الأجهزة وصيانتها والمتخصصون في تقنيات الاتصالات وهؤلاء يطلق عليهم برأس المال الفكري في النظام .
 - **الإداريون :** يشارك في إدارة النظام ، سؤول قاعدة المعلومات ،الموظفون المستخدمون لأنظمة المعلومات كمتقيدين لمنتجات النظام (من محاسبين ، رجال بيع،مهندسين ، كتبة الحسابات ، مدراء ومستهلكين). (الخانق، 2005، صفحة 240) (وهيبة د.، 2020، صفحة 4) (الهزام، صفحة 88)
- الشكل التالي يلخص مكونات تكنولوجيا المعلومات: الشكل التالي يلخص مكونات تكنولوجيا المعلومات:

الشكل رقم (01): مكونات تكنولوجيا المعلومات.



Source:

O'Brien James

New York: McGraw، 9th ed.، "Management Information Systems"، George،A. and Marakas P29، 2008،Hall /Irwin

الفرع الثاني: مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

سمحت خاصية المعلومات بتعدد استعمالات و تطبيقات تكنولوجيا المعلومات ، فمست جميع الميادين و سنتطرق فيما يلي الى عدة مجالات منها:

أ. استخدام تكنولوجيا المعلومات في مجال التسيير: إن التدفق المتزايد للمعلومات والحاجات الماسة لمعالجتها داخل المنظمة من ناحية، وحجم مبادلة هذه المعلومات مع بقية المصالح من ناحية أخرى دفعت بالمنظمة بتطوير تكنولوجيا المعلومات بها، فكانت من بين الوسائل الناجعة والموجهة لحل مشاكل التسيير خاصة بالبلدان المتطورة، فمع تعقد المحيط وتطور تكنولوجيا المعلومات، احتل الحاسوب مكانة هامة في

الإدارة وتوسعت مجالات استعمالها خاصة بتسيير العمليات الروتينية، مثل: تسيير الأجور والمحاسبة، تسيير المخزونات.... إلخ. (مهاوه، 2018/2017، صفحة 8)

ب. **مجال الصناعة:** ان عبارة الرجل الآلي، و المرونة هي الكلمات الأكثر استعمالا عند الحديث عن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الإنتاج. فأمم التغييرات الكبيرة في المحيط و في ظل عولمة الاقتصاد و ازدياد شدة المنافسة و تحت هاجس الزوال، دفع المؤسسات الى استعمال و استخدام تقنيات جديدة لتكنولوجيا المعلومات حتى تحافظ على بقائها و استمرارها ، و منها: (منال، 2013/2012، صفحة 65) (الشمري، العنكي، و الزبيدي، 2022، صفحة 428) (الهزام، صفحة 85)

• **الآلية:** لقد فكر الإنسان منذ القدم في الآلية التي تعوضه في مختلف الميادين خاصة المتعبة والخطيرة منها و عمل الباحثون بجهد من اجل تحقيق هذا الحلم فكانت البداية مخففة لأنهم تمكنوا من تصميم الإنسان الآلي الحديدي الذي كان بعيد كل البعد عن السلوك الإنساني، فهو مجرد آلة ال يستطيع القيام ببعض الحركات البسيطة، ولكن مع التطور في التكنولوجيا و الإلكترونيات تمكن الباحثون من تطوير الرجل الآلي، الذي تكمن من القيام بالحركات المعقدة والسريعة للغاية يعجز الإنسان عن أدائها بنفس الكفاءة ولقد أصبحت تستعمل في عمليات عدة منها: الحرب، التجارب الفضائية، الإنتاج، والتصميم.... إلخ. (الشمري، العنكي، و الزبيدي، 2022، صفحة 428)

• **برامج المعلوماتية:** الذي يسمح بإنجاز نموذج أو مجسم صغير وبأقل التكاليف و اقل وقت ممكن ليعرض على شاشة بثلاثية الأبعاد، وهذا ما يسمى باقتصاديات التصميمات، ولقد أدخلت هذه التقنيات في عملية الإنتاج والمشاريع التي هي بصدد الإنجاز بحيث يمكن نموذج أو المجسم قبل أن ينجز مع إجراء التعديلات عليه بكل سهولة و اقل التكاليف. (الشمري، العنكي، و الزبيدي، 2022، صفحة 428)

• **الآلات الموجهة رقمياً:** هي أجهزة حلت محل العامل في الإنتاج، وحتى تتمكن هذه آلات من أداء مهامها فإنها تتلقى الأوامر بطريقة الكترونية من خلال أسالك، سواء كانت مسيرة بطريقة مركزية أو غير مركزية، إلى أن ظهور المعالجة الصغيرة سمحت ببرمجة أو أمر كل آلة على حدى. (الشمري، العنكي، و الزبيدي، 2022، صفحة 428)

ت - **استخدام تكنولوجيا المعلومات في قطاع المال والاقتصاد:** يمكن توضيح أهم استخدامات تكنولوجيا المعلومات في قطاعي المال والاقتصاد من خلال الجدول التالي: (الباسط، هاجرة، سعيدة، و هناء، 2022، صفحة 35)

الجدول رقم (01/01): استخدام تكنولوجيا المعلومات في قطاع المال والاقتصاد والهدف منها:

تطبيقات تكنولوجيا المعلومات	الاهداف
مساعدة البنوك	تحسين الخدمة، سرعة ضبط الحسابات، مساندة الرقابة المالية على البنوك
تحويل الأموال إلكترونياً	سرعة الخدمة، تقليل العمل الورقي للعمليات بين البنوك.
إقامة النماذج الاقتصادية	تحليل أداء النظم الاقتصادية وتقييم الاستراتيجيات.
إدارة الاستثمارات	تعظيم عائد الاستثمارات، وتحليل المخاطر.
التصميم بمساعدة الكمبيوتر	سرعة التعديل وتعدد تجارب التصميم وتوفير جهد ما بعد التصميم من خلال قيام النظام الآلي بتحديد قوائم المكونات والمواد الداخلة فيه.

نظم معلومات أسواق الأوراق المالية	فورية بث المعلومات للمتعاملين، استخراج إحصائيات السلاسل الزمنية لتغير أسعار الأسهم والسندات والمؤشرات الاقتصادية الأخرى.
-----------------------------------	--

المصدر: (زيتون ، 2002)

المطلب الثالث : أثار و مخاطر استخدام تكنولوجيا المعلومات

تعد تكنولوجيا المعلومات أداة قوية يمكن استخدامها لتحسين كفاءة وفعالية العمليات في مختلف المجالات. ومع ذلك، فإن استخدام تكنولوجيا المعلومات ينطوي أيضًا على بعض المخاطر التي يجب على المؤسسات والأفراد أخذها بعين الاعتبار.

الفرع الأول : اثار استخدام تكنولوجيا المعلومات

رغم ما تقدمه تكنولوجيا المعلومات من مزايا إلا أنها لا تخلو من المخاطر بل على العكس ، و هذا ما سنتطرق إليه في إطار الحديث عن الآثار الإيجابية و السلبية لاستخدامها:

أولاً:الآثار الإيجابية:

و تتمثل فيما يلي:

- تقدم تكنولوجيا المعلومات موارد غنية، و توفر المعلومات في مختلف المجالات التي تساهم في تشجيع التفاعل و التواصل؛
 - لها اثر كبير على النشاط التجاري لمختلف الشركات و المؤسسات التجارية، فتمت التجارة الالكترونية، ووفرت إتاحة السلع و الخدمات؛ (رايس، 2005، صفحة 42)
 - تحسيت الإنتاجية و الكفاءة و تطوير الخدمات و المنتجات؛
 - الابتكار و التجديد بدون الانقطاع للبقاء في الخدمة و المحافظة على الحصة السوقية؛
 - ركيزة الابداع و التنمية و خلق منتجات جديدة، أسواق جديدة؛
 - بناء علاقة وطيدة بين المؤسسة و زبائنها؛
 - انتشار و توسع التجارة الالكترونية. (فوزية، 2021، صفحة 5)
- ثانياً:الآثار السلبية.

و نذكر منها:

- أدخلت تكنولوجيا المعلومات في حياة البشر ما يسمى بالعالم الافتراضي ،مما يسمح من التلاعب بالحقائق؛
- يرى فيها البعض انها تهديدا للأمن القومي فضلا عن تدشينها نوع جديد من الحروب المعلوماتية ، حيث ظهر نوع جديد من الجرائم هي جرائم معلوماتية؛
- ساعدت على انتشار نشاطات هدامة و سلبية . (رايس، 2005، صفحة 42) (الرشيدي(20/21) p ,

الفرع الثاني: مخاطر تكنولوجيا المعلومات

لقد تزايدت أهمية وجود هيكل رقابة داخلية فعال في ظل الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات في معالجة البيانات الكترونيا و ذلك لوجود بعض المخاطر لمعالجة و تخزين بيانات العمليات نذكرها:

مخاطر مركزية: إن من مزايا استخدام الحاسوب في المحاسبة لاختصار عدد من الملفات ذات النسخ المتعددة الموجودة في الإدارات الأخرى المختلفة في ملف واحد يوجد في إدارة الحاسب الالى.

مخاطر التخزين: يتم تخزين البيانات في النظام الإلكتروني على وسائط ممغنطة كالأشرطة و الأسطوانات الممغنطة ، ولا يخفى على احد ان هذا الأسلوب في تخزين البيانات يختلف عن أساليب القيد في السجلات التقليدية، سواء كانت دفاتر يومية او دفاتر استلام ،فيمكن استخدام هذه الوسائل في نقل حساب او سجل معين من مكانه و إحلال حساب او سجل اخر؛

مخاطر البرامج: تعد البرامج بلغات خاصة بحسابات إلكترونية معينة، و هذه اللغات في تطور مستمر، فقد تمثل هذه اللغات عقبة امام المراجع الداخلي او الخارجي على حد سواء، و بذلك يبقى المراجع بحاجة الى خدمات المبرمج؛

كما انه يوجد بعض مخاطر أخرى و يتم حصرها في سبع فئات تغطي كل من البرمجيات و يقصد بها فساد البرامج، و الأصول المادية و تتمثل في الخسارة او تلف الحسابات الشخصية او الحاسبات الخادمة . (عجيلة، سعيداني، و محمد، 2019، صفحة 71) (نصر و شحاته)

المبحث الثاني: عموميات حول نظام الرقابة الداخلية

تعد الرقابة الداخلية واحدة من أدوات التصدي للمشكلات المختلفة التي تعاني منها المنظمات المحلية و الإقليمية و العالمية كونها تقوم بدور المتابع و المشرف على حسن سير العمل الداخلي في هذه المؤسسات و ذلك بهدف التقليل الى اكبر حد ممكن من الممارسات الغير أخلاقية و التي تؤثر سلبا على طبيعة العمل في المؤسسة، كما انها توفر الحماية لعملية انتاج معلومات محاسبية و زيادة درجة الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات و تحقيق الأهداف المرجوة .

المطلب الأول: ماهية نظام الرقابة الداخلية

الفرع الأول : مفهوم الرقابة الداخلية

أولاً: تعريف الرقابة:

للرقابة العديد من التعاريف نذكر منها :

"الرقابة هي عملية متابعة وضبط الأنشطة التنظيمية بطريقة تسهل تحقيق الأهداف التنظيمية " و عرفت أيضا انها عملية تقييم وتصحيح الانحرافات عن المعايير الموضوعية . اذ يتضح أن الرقابة لا تخرج عن كونها من الأنشطة الإدارية التقييمية التي تهدف إلى التأكد من أن الموارد المادية و البشرية يتم استخدامها بكفاءة و فاعلية ، وأن الانحرافات المكتشفة يتم تحليلها و تصحيحها و معرفة أسبابها، و تعمل أيضاً على التأكد من أن الأداء الفعلي المتطابق مع الاستراتيجيات و السياسات الموضوعية سابقاً من أجل تحقيق الأهداف التنظيمية). ناصر(22 p. ,

ثانياً: تعريف الرقابة الداخلية

تعددت التعاريف و اتسعت خلال مختلف مراحل تطور مفهوم نظام الرقابة الداخلية و يمكن ابراز أهمها في مايلي:

تعرف على انها ذلك الجزء من نظام الرقابة الذي يعني بتحقيق الغايات المحاسبية للمنظمة و هي عملية أساسية و مستمرة تمارسها الإدارة في كافة المستويات للتعرف على أداء العاملين و انجازاتهم و مدى

تحقيق الشركة لاهدافها و خططها و التأكد من سير عملية التنفيذ وفقا للسياسات المرسومة و ضمن الوقت والامكانيات والتكاليف المحددة في الخطة. (المطيري، 2013_2012، صفحة 43)

وعرفت طبقا لتقرير الرقابة الداخلية COSO باعتبارها عملية او مجموعة من العمليات يؤثر فيها مجلس الإدارة و الموظفون الاخرون ومصممة لتوفير و تأكيد معقول فيما يتعلق بتحقيق الأهداف في كل من المجموعات الثلاث التالية :

- فعالية و كفاءة العمليات ؛
 - إمكانية الاعتماد على التقارير المالية ؛
 - الالتزام بالقوانين و القواعد المنظمة للملائمة. (البديع، 2014، صفحة 52)
- و عرفه الاتحاد الدولي للمحاسبين(IFAC) على انها جزءا لا يتجزأ من حوكمة الشركة و ادارة المخاطر، الذي تعرفه وتؤثر فيه وتتابعه الهيئة الادارية بالشركة و الإدارة و الافراد الاخرون ، حيث يمكن الاستفادة من الفرص المتاحة بالشركة والتعامل، مع التحديات التي تواجهها، بما يتسق مع استراتيجية ادارة المخاطر وسياسة الرقابة الداخلية التي تضعها الهيئة الادارية، من اجل ، تحقيق اهداف الشركة.
- " انها مجموعة من الضمانات التي تساعد على OECCA كما عرفتها منظمة الخبراء المحاسبين المعتمدين الفرنسية "

التحكم في المؤسسة من اجل التحقيق الهدف المتعلق بضمان الحماية ، الإبقاء على الأصول و نوعية المعلومات و تطبيق تعليمات المديرية و تحسين النجاعة و يبرز ذلك بتنظيم و تطبيق إجراءات المؤسسة من اجل الإبقاء على دوام العناصر السابقة .

ومن جملة هذه التعريفات السابقة نستخلص ان نظام الرقابة الداخلية احد اهم الإجراءات التي تتخذها الشركة في مواجهة المخاطر والحد منها حيث اذا تم تطبيق النظام بكفاءة و فعالية من قبل الإدارة و الافراد قد يقلل من احتمالية تعرضها للمخاطر الى اقل حد ممكن كما يعتبر دراسة و تقييم نظام الرقابة الداخلية في الشركة بمثابة نقطة الارتكاز لحماية الشركة فكما كان نظام الرقابة قويا وفعالا و متماسكا كلما أدى الى نتائج افضل ، و تعتبر وظيفة الرقابة الداخلية عملية سلوكية نظرا لارتباطها بانماط السلوك الإنساني لان هدفها التأثير في هذا السلوك عن طريق خضوع الافراد او تصرفاتهم للفحص والتقييم و من هنا فان نجاح عملية الرقابة لا يتوقف على الاهتمام بخصائص العمل الذي يتم مراقبته فحسب بل خصائص الافراد الذي يقومون بتنفيذ هذا العمل .

الفرع الثاني: أهمية و اهداف الرقابة الداخلية

أولاً: أهداف الرقابة الداخلية

يهدف نظام الرقابة الداخلية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف يمكن التطرق إلى أهمها من خلال الآتي:

أ - التحكم في المؤسسة

إن التحكم في الشركة يكون من خلال التحكم في إنتاجية عناصر الإنتاج داخلها و في نفقاتها و تكاليفها و عوائدها و في مختلف السياسات التي وضعت بغية تحقيق ما ترمي إليه الشركة، ولن يكون ذلك إلا من خلال إرساء جملة من الأنظمة الفرعية المساعدة على تحقيق أهداف الشركة و المساعدة على خلق رقابة على مختلف العناصر المراد التحكم فيه ؛ (ناصر، صفحة 10)

ب- حماية أصول الشركة

ان أهم أهداف نظام الرقابة الداخلية هو حماية أصول الشركة من خلال فرض حماية مادية وحماية محاسبية لجميع عناصر الأصول (الاستثمارات، المخزونان، الحقوق)، والتي تمكن الشركة من البقاء و المحافظة على أصولها من كل الاخطار الممكنة وكذلك دفع عجلتها الإنتاجية بمساهمة الأصول الموجودة لتمكينها من تحقيق الأهداف المرسومة ؛ (سعودية، صفحة 3)

ج-ضمان نوعية المعلومات: بغية ضمان نوعية جيدة للمعلومات ينبغي اختيار دقة ودرجة الاعتماد على البيانات المحاسبية في ظل نظام معلوماتي يعالج البيانات من اجل الوصول الى نتائج معلوماتية صحيحة ودقيقة ؛

د- تشجيع العمل بكفاءة ان احكام نظام الرقابة الداخلية بكل وسائلها داخل الجمعية يمكن من ضمان الاستعمال الاحسن و الكفاء لموارد الجمعية ، ومن تحقيق فعالية نشاطاتها من خلال التحكم في التكاليف بتخفيضها عند حدودها الدنيا ؛

هـ-تشجيع الالتزام بالسياسات الإدارية : ان الالتزام بالسياسات الإدارية المرسومة من قبل الإدارة تقتضي تطبيق اوامرها لان جميع واحكام السياسات الإدارية من شأنه ان يكفل للجمعية أهدافها المرسومة بوضوح اطار الخطة التنظيمية من اجل التطبيق الأمثل للاوامر؛ (الشرعية، صفحة 3)

ومما سبق يمكن القول بان المؤسسات تهدف من خلال نظام الرقابة الداخلي الى تحقيق مجموعة من الأهداف الداخلي يمكن عرضها كالتالي :

- حماية أصول المنشأة من أي تلاعب او اختلاس او سوء استخدام ؛
- التأكد من دقة البيانات المحاسبية المسجلة بالدفاتر لامكان تحديد درجة الاعتماد عليها ؛
- الرقابة على استخدام الموارد المتاحة ؛
- زيادة الكفاءة الإنتاجية للمنشأة ؛
- وضع نظام للسلطات و المسؤوليات و تحديد الاختصاصات؛
- حسن اختيار الافراد للوظائف التي يشغلونها ؛
- تحديد الإجراءات التنفيذية بطريقة تضمن انسياب العمل. (فروانة، 2019، صفحة 32)

ثانيا: أهمية الرقابة الداخلية

لا تقتصر أهمية نظام الرقابة الداخلية على إدارة المنشأة بل ان المراجع الخارجي أيضا يعتمد على هذا النظام في تحديد حجم العينة التي يمكن الاعتماد عليها عند فحص الحسابات و توقيت اجراء هذا الفحص و بالإضافة الى ذلك فإن وجود هيئة للمراجعة الداخلية لدى الشركة يعتبر من العوامل التي تزيد من فعالية وتقييم نظام الرقابة الداخلية فإن الرقابة تلعب دوراً مهماً في مساعدة المدراء من خلال خمسة تحديات وهي :

- التغلب على المشكلات والمصاعب في حالات عدم التأكد عادة لا تتماشى الأشياء مع الخطة و الهدف التي سيتم تنفيذه وتحقيقه مستقبلاً لأن هناك الكثير من العوامل البيئية التي قد تحدث تغييرات مستمرة، ومن هنا نشأت حالات عدم التأكد مثل حالة الطلب على المنتج التكنولوجي، و مدى وفرة المواد الخام ؛ (محمد و الهواري، صفحة 92)

- **كشف الأشياء غير المنتظمة :** تتمثل في كشف الأشياء التي تتصف بالشذوذ في الشركة مثل عيوب المنتجات، ارتفاع التكاليف، ارتفاع معدل دوران العمل، وبذلك فإن الكشف المبكر للأشياء الغير عادية في الغالب قد يوفر للشركة الوقت والمال والجهد والتي قد تصبح أكثر تعقيداً لاحقاً؛ (ناصر، صفحة 8)

- **تحديد الفرص :** وتتمثل أهمية الرقابة في التركيز أو الإشارة إلى المواقف أو العمليات التي تؤدي بصورة جيدة وغير متوقعة والتي من شأنها أن تنبه وتوجه الإدارة إلى فرص مستقبلية محتملة؛
- **إدارة المواقف الصعبة :** قد ينمو ويتسع حجم الشركة وبالتالي لا بد من استخدام العملية الرقابية لتعزيز عملية التنسيق، فإن العمل في ظل القواعد الدولية غالباً ما يؤدي إلى زيادة درجة التعقيد مما يدعو إلى ضرورة وجود نظام رقابي جيد ؛
- **لا مركزية السلطة :** أن الرقابة تساعد الإدارة في تجاوز المحددات والقدرات الإنسانية، كما أنها تساعد في عملية التنظيم من خلال الحصول على المصادر المادية والبشرية وتوجيهها نحو تحقيق الهدف .
- وأخيراً تتمثل أهمية الرقابة إلى حد كبير في أغراضها وأهدافها من خلال عملية التقييم والمتابعة وبذلك نستطيع القول أن الشركات التي تتمتع بإدارة الأنظمة الرقابية تزود الشركة بقوة التوجيه والتكامل والتحفيز والتي من شأنها أن تعزز قدرتها على تنفيذ استراتيجيات. (متولي و المفتوحة، صفحة 114)

الفرع الثالث: خصائص الرقابة الداخلية

- هناك العديد من الخصائص والمتطلبات التي يجب أن تتوفر لأي نظام رقابي سليم، حتى يتسنى تحقيق الاستفادة المرجوة ومن ضمن هذه الخصائص، ما يأتي :
- **الفعالية :** يقصد بها استخدام نظام رقابة جيد ومتطور يقوم على اكتشاف الأخطاء و الانحرافات قبل وقوعها ومعالجتها بطريقة تضمن عدم وجودها في المستقبل ، باقل تكلفة ممكنة و اسرع وقت من طرف القائمين بهذا العمل من اجل تحقيق الهدف المرغوب فيه ؛
 - **الموضوعية:** لا شك أن الإدارة المالية تتضمن الكثير من العناصر البشرية، ولكن مسألة ما إذا كان المرؤوس يقوم بعمله بطريقة سليمة وجيدة ينبغي أن لا تكون خاضعة لمحددات واعتبارات شخصية، لان الأدوات و الأساليب الرقابية عندما تكون شخصية، لا موضوعية، يؤثر ذلك في الحكم على الاداء، مما يجعله غير سليما ، لان التقارير المقدمة من طرف مراجع الحسابات يجب أن تكون موضوعية و حيادية، ت تضمن بيانات لها معنى ومدلول كاف عن الوضعية المالية للمؤسسة؛
 - **الدقة:** يجب أن يكون النظام الرقابي قادرا على الحصول على معلومات صحيحة ودقيقة وكاملة عن الاداء، والتأكد في نفس الوقت من مصدر المعلومات من خلال البيانات المسجلة بالوثائق و السجلات المحاسبية ، و كذا المتابعة المستمرة في اكتشاف الاخطاء والانحرافات من أجل التعبير عن حقيقة المركز المالي للمؤسسة في نهاية الفترة المالية ؛ (اشراف، 2021، صفحة 28)
 - **المرونة:** أي التكيف مع المتغيرات المستجدة على التنظيم، فنادرا ما تتشابه المشاكل وأسباب الانحرافات مما يتطلب أن يكون التصرف مناسباً للموقف المتخذ، فإذا استجدت ظروفًا أملت تغييراً في الأهداف والخطط الموضوعية على المدير أن تتوافر لديه أساليب رقابية من أجل ضبط التصرفات المختلفة لجميع المشاكل داخل المؤسسة؛ (اشراف، 2021، صفحة 28)
 - **التوقيت المناسب:** البد من توافر نظام سليم لتلقي كافة المعلومات في الوقت المناسب، وعليه يجب على القائمين بمختلف الأنشطة الرقابية مراعاة الوقت خاصة القائمين بإعداد التقارير، عليهم إيصالها في الوقت المحدد حيث تفقد المعلومات المتأخرة معناها وفائدتها جزئياً أو كلياً، فمثال إذا تعلق الأمر

- بإحدى المناقصات وحصلت المؤسسة على معلومات صحيحة تتعلق بشروط دخولها في هذه المناقصات، فإنها تصبح أمر لا قيمة له إذا جاء بعد انقضاء الاجل و الموعد المحدد للدخول؛
- التوفير في المصاريف: الهدف من وجود نظام الرقابة هو الحد من الانحرافات عن الخطة، وبالتالي الحد من النفقات الضائعة أو الخسائر المرتبطة به، لذا يجب أن يكون مردود النظام أكبر من تكاليفه، فمثال شراء نظام إلكتروني شديد التطور من أجل عمليات رقابية يمكن ضبطها باستعمال أنظمة بسيطة بأقل التكاليف لا يعتبر اقتصادي ما دامت الفوائد المتحصل عليها لا توازي التكاليف؛ (وهيئة ض.، 01 ديسمبر 2020 ، صفحة 2)
 - الاستمرارية والملائمة: ونعني به اتفاق النظام الرقابي المقترح مع حجم وطبيعة النشاط الذي تتم الرقابة عليه، فعندما تكون المؤسسة صغيرة يفضل لها أسلوب رقابة بسيط، على عكس ذلك عندما يكون حجم المؤسسة كبير يتطلب نظام أكثر تعقيد و ملائم ؛
 - السرعة في اكتشاف الأخطاء :يعتبر نظام الرقابة فعالا عندما يتم التبليغ عن الانحرافات في الوقت المناسب حتى يمكن عمل الاجراء التصحيحي المناسب ؛ (وهيئة ض.، 01 ديسمبر 2020 ، صفحة 2)
 - التوافق مع الهيكل التنظيمي: يجب ان تمارس الرقابة من الأشخاص الذين تسمح لهم سلطتهم بذلك فالتنظيم باعتباره الأداة الرئيسية للتنسيق يعتبر الأساس الذي تقوم عليه الرقابة. (بواقي، صفحة 381)
- وبالتالي يمكن القول أنه لا يكون أي نظام رقابة داخلية فعالا ، الا إذا توافر على مجموعة من الخصائص التي يقوم عليها، والتي يجب أن تواكب التطورات السريعة الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات، ولنجاح نظام الرقابة الداخلية يجب توافر مقومات وأساليب رقابية مناسبة. (بواقي، صفحة 381)

المطلب الثاني : مكونات الرقابة الداخلية

تتمثل مكونات نظام الرقابة الداخلية في إعادة دمج و توزيع لعنصرين مهمين من الرقابة وهما الرقابة المادية و المعنوية و التي سيتم الاعتماد على هاتاه المكونات من خلال ربطها بانواع الرقابة الداخلية لتحديد وادراك أهميتها .

الفرع الأول أنواع الرقابة الداخلية

يمكن تقسيم أنواع الرقابة الداخلية الى الأنواع الاتية :

أولا الرقابة الادارية : وتهدف لتحقيق الكفاءة الانتاجية وتشجيع الالتزام بالسياسات الإدارية ، ومن إجراءاتها

- الموازنات التخطيطية؛
- نظام التكاليف المعيارية؛
- الاحصائيات والرسومات البيانية والخرائط والبيانات التحليلية؛
- دراسة الحركة والزمن ؛
- البرامج التدريبية للعاملين؛
- التقارير الدورية. (الزبيدي، عدد خاص 2023)

ثانيا: الرقابة المحاسبية : نظام كاف و فعال للمراجعة مصمم لتوفير تأكيدات معقولة و مناسبة ، يهدف الى اختبار دقة البيانات المحاسبية المسجلة في الدفاتر و السجلات و درجة الاعتماد عليها وتتبع صحة عمليات تسجيل البيانات المحاسبية و تبويبها و تحليلها و عرضها ومن أهم إجراءاتها ما يلي:

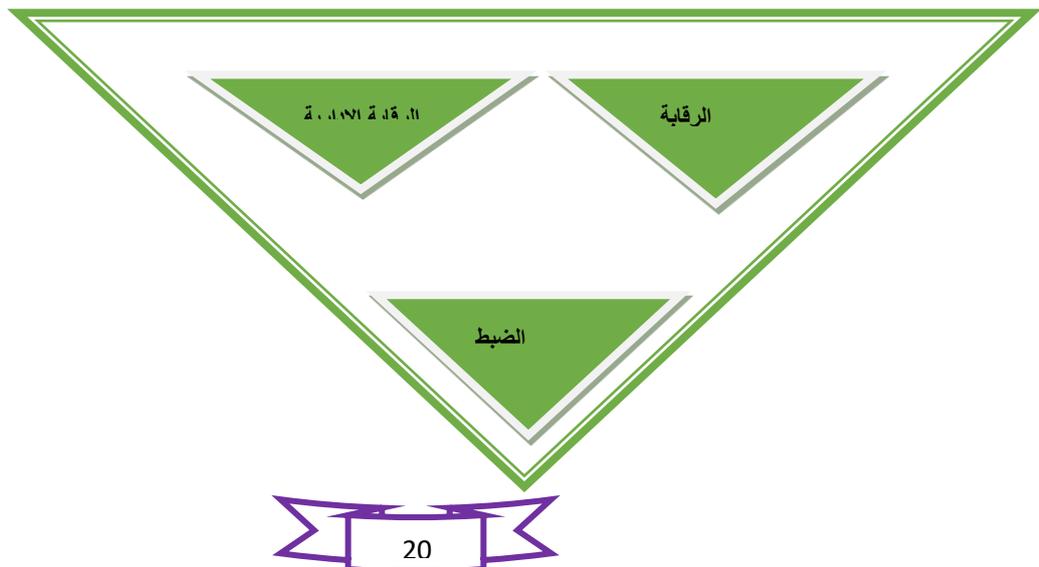
- استخدام نظام القيد المزدوج؛
- تحديد المسؤوليات المالية والفصل بين الوظائف المتعارضة في الأقسام المالية ؛
- عمل موازين مراجعة دورية ؛
- إعداد مذكرة تسوية البنك وبشكل دوري ومنتظم ولفترات قصيرة ؛
- استخدام نظام الجرد المستمر للمخزون ؛
- تكليف أشخاص بإعداد قيود التسوية وتصحيح الأخطاء خالف من يقوموا بعمل قيود اليومية. (متولي ع،، صفحة 134)

ثالثاً: نظام الضبط الداخلي : ان نظام الضبط الداخلي يشير الى ذلك النظام الذي يشمل خطة المنشأة و كافة الوسائل التنسيقية و الإجراءات العملية بهدف حماية الموجودات المنشأة وضمان دقة المعلومات المحاسبية و تشجيع الالتزام بالسياسات الإدارية ،

ويقصد الضبط الداخلي تقسيم العمل و المسؤوليات بحيث يتم تنفيذ العمل على التتالي أي لا ينفرد شخص واحد بعملية كاملة او اجراء محاسبي كامل ويمكن تحديد اهم الخصائص التي يتصف بها هذا النظام :

- يعتبر نظام الضبط الداخلي جزءا من نظام الرقابة الداخلية فهو يتعامل مع النظام الإداري و المحاسبي بل ويتداخل معهما؛
 - يجب ان يتصف نظام الضبط الداخلي بالمرونة و بالإمكان تعديل هذا النظام و بخاصة عند حصول تغيرات في المنشأة ؛
 - ليس بالإمكان تصميم نظام ضبط داخلي نموذجي يصلح تطبيقه في جميع المنشآت بل يختلف من منشأة الى أخرى وحسب طبيعة النشاط . (عثمان، صفحة 112)
- والشكل التالي يوضح اهم أنواع الرقابة الداخلية :

الشكل 02: أنواع نظام الرقابة الداخلية.



المصدر: أحمد سعيد الحسن، نظام الرقابة الداخلية، مركز المقتصد للتدريب المالي والمصرفي،
مصر، 2014،

الفرع الثاني : مكونات الرقابة الداخلية

يشتمل أي نظام رقابي على مكونات أساسية لا بد من الاهتمام بها أو دراستها بعناية عند تصميم أو تنفيذ أي نظام رقابي، حيث يمكن الوصول إلى ضمان معقول لتحقيق الاهداف الرقابية وتشتمل هذه المكونات الاساسية لنظام الرقابة على ما يلي :

أولاً: بيئة الرقابة.

تقوم البيئة الرقابية على تحديد أسلوب المنظمة والتأثير بالموظفين فيها و تنمية الوعي الرقابي لديهم ليكون الأساس الذي يجمع مكونات الرقابة الداخلية الخرى بما يوفر الانضباط و الهيكلية من خلال عناصر الكفاءة و الهيكل التنظيمي و النزاهة الشخصية و المهنية و القيم و الأخلاقية للإدارة و الموظف ، ونمط القيادة داخل المؤسسة وسياسات و ممارسات إدارة الموارد البشرية (المري م.، صفحة 6)

ثانياً: تقييم المخاطر

ان كافة مكونات الرقابة الداخلية بداية من بيئة الرقابية حتى المتابعة يجب ان تخضع الى تقييم المخاطر التي تتضمنها ، حيث ان تقييم الإدارة للمخاطر يختلف عن تقييم المراجع للمخاطر رغما عن الارتباطك الوثيق بهما ان الإدارة تقوم بتقييم المخاطر كجزء من تصميم و تشغيل نظام الرقابة الداخلية لتدني الأخطاء و المخالفات ، بينما يقوم المراجعون بتقييم المخاطر لاتخاذ قرار بشأن دليل الاثبات المطلوب في عملية المراجعة ان مدخلي تقييم المخاطر مرتبطان ببعضهما حيث اذا قامت الإدارة بتقييم المخاطر و الاستجابة لها بفعالية ، فان المراجع يحتاج نمطيا الى تجميع دليل اثبات مراجعة اقل مقارنة بالموقف الخاص و بذلك فان مخاطر الرقابة تكون عندئذ منخفضة.

ثالثاً: النشاطات الرقابية

هي سياسات وإجراءات موضوعة لمواجهة المخاطر التي توفر تأكيد معقول بخصوص اهداف الرقابة الداخلية بطريقة ملائمة و إدارة المخاطر بفعالية ، و تتعلق تلك الأنشطة بالرقابة على التشغيل ' و الرقابة على اعداد التقارير المالية و الرقابة على الالتزام .

وتهتم أنشطة الرقابة على التشغيل و إدارة و متابعة تشغيل المؤسسة ، بينما تهدف أنشطة الرقابة الى تأكيد اعداد تقارير مالية يمكن الوثوق بها، اما أنشطة الرقابة على الالتزام فانها تهدف الى التأكد من الالتزام بالقوانين التي تطبقها المؤسسة و هي السياسات و الإجراءات المستعملة بالموافقات ، الصلاحيات ، المراجعة ، التسويات ، المراقبة ، حماية الأصول و الفصل بين المهام ، فهي تساعد على التأكد من ان التصرفات الضرورية يتم اتخاذها لمقابلة المخاطر المتعلقة بتحقيق اهداف المنشأة ، و الأنشطة الرقابية لها اهداف عديدة و يتم تطبيقها عند مستويات تنظيمية وظيفية متعددة . (الله و عمر، 2020/2019، صفحة 13)

رابعاً: المعلومات و التواصل

يجب تسجيل المعلومات وإيصالها إلى الإدارة و إلى من يحتاجونها داخل الجمعية وذلك بشكل وإطار زمني يساعدهم على القيام بالرقابة الداخلية و المسؤوليات الأخرى وحتى تستطيع الجمعية أن تعمل وتراقب عملياتها وعلى أن تقوم باتصالات ملائمة يمكن الثقة بها في الوقت المناسب وذلك فيما يتعلق بالأحداث الداخلية و الخارجية، أما فيما يتعلق بالاتصال فإنه يكون فعالا عندما يشمل تدفق المعلومات من الأعلى الى الأسفل أو العكس بشكل أفقي إضافة إلى قيام الإدارة بالتأكد من وجود اتصال مناسب مع جهات أخرى

خارجية قد يكون لها أثر تحقيق الجمعية لاهدافها علاوة على حاجة الادارة الفعالة لتنقية المعلومات الهامة لتحقيق أحسن اتصال مهم وموثوق به ومستمر لهذه المعلومات .

خامساً: مراقبة النظام

تعمل مراقبة أنظمة الرقابة الداخلية على تقييم نوعية الاداء في فترة زمنية ما، وتضمن أن نتائج التدقيق والمراجعة الأخرى تم معالجتها مباشرة، ويجب تصميم أنظمة الرقابة الداخلية لضمان استمرار عمليات المراقبة كجزء من العمليات الداخلية، ويجب أن تشمل أنظمة الرقابة الداخلية على سياسات وإجراءات لضمان أن نتائج التدقيق تتم شل سريع ووفق أطار زمني محدد. (العقيق، 3322، صفحة 7) وسنوضح مختلف المكونات التي يشملها نظام الرقابة الداخلي في الجدول التالي :

الجدول (02): مكونات الرقابة الداخلية

المبادئ	مكونات الرقابة الداخلية
ابداء الالتزام بالنزاهة و القيم الأخلاقية ممارسة بمسؤولية الاشراف انشاء الهيكل و السلطة و المسؤولية ابداء الالتزام بالكفاءة	بيئة الرقابة
تحديد اهداف مناسبة تحديد المخاطر و تحليلها تقييم خطر الاحتيال تحديد التنغيعيرات المهمة و تحليلها	تقدير المخاطر
اختيار أنشطة رقابة و تطويرها اختيار أنشطة الرقابة العامة على تكنولوجيا المعلومات و تطويرها نشر السياسات و الإجراءات في المؤسسة .	الأنشطة الرقابية
استخدام معلومات ذات صلة التواصل الداخلي التواصل الخارجي	المعلومات و الاتصال
اجراء عمليات تقييم مستمرة او منفصلة تقييم أوجه القصور و الإبلاغ عنها	المتابعة

المصدر: إدارة تدقيق الداخلي ، شركة طلال أبو غزالة و شركاه المادة العلمية لورشة العمل بعنوان افضل الممارسات في الرقابة الداخلية اعداد وتقديم الأستاذ علاء عبد العزيز أبو نبعة

الفرع الثالث: مقومات نظام الرقابة الداخلية و الإجراءات الرقابية

أولاً: مقومات نظام الرقابة الداخلية

تعد الرقابة الداخلية في أي مؤسسة بمثابة الركيزة الأساسية للأنظمة و التعليمات و الإجراءات الموضوعية و هناك مقومات رئيسية لنظام الرقابة الداخلية السليم التي تصنفها و تتبعها الإدارة للحصول على تأكيد بان اهداف الرقابة سوف تتحقق و يجمع الباحثون على انه لابد من توفرها في نظام الرقابة الداخلية و تتمثل هذه المقومات كالآتي:

أ-الهيكل التنظيمي : يعرف الهيكل التنظيمي بانه عبارة عن تنسيق مخطط للأنشطة التي يقوم بها عدد من الافراد لانجاز بعض الأهداف العامة الواضحة المحددة و ذلك من خلال تقسيم العمل و الوظيفة بينهم و من خلال التسلسل الهرمي لصلاحيه و المسؤولية ، ان الاطار المتعارف عليه و الذي يحكم الهيكل التنظيمي يتمثل في النقاط الخمس الآتية:

- حصر الأهداف لبناء الهيكل التنظيمي؛
- تحديد الصلاحيات؛
- تحديد المسؤوليات؛
- تقسيم العمل؛

• بيان مركز اتخاذ القرارات . (عثمان، صفحة 89)

ب- ضرورة اعداد تنظيم داخلي لادارة التشغيل الالكتروني :

لتحقيق اهداف الرقابة الداخلية في النظام المحاسبي الذي يقوم على التشغيل الالكتروني للبيانات يجب ان يضمن مايلي

- انفصال واستقلالية محلل النظم مصمم البرنامج؛
- وظيفة التشغيل ؛

• مهمة الرقابة على البرامج وملفات البيانات ؛

• وجود قسم بالادارة للاشراف و الرقابة على المدخلات والمخرجات مع وجود إجراءات دقيقة وواضحة لمعالجة البيانات . (بشير و عمار، صفحة 66)

ج- اختيار موظفين الكفاء : مما لا شك فيه ان العامل الكفاء يلعب دورا هاما في إنجاح و تحقيق احتياجات المؤسسة ، لذلك يعتبر هذا العامل احد المقومات الأساسية التي يركز عليها نظام الرقابة الداخلية في تحقيق أهدافه فبدون العاملين المدربين و الحريصين على أداء أعمالهم وفق ما رسمته الخطة العامة للمؤسسة لا يمكن ان نحصل على نظام الرقابة الداخلية الفعالة

د- رقابة الأداء : تعمل إدارة المؤسسة من خلال تحديد أهدافها بوضوح في الخطة المرسومة على تحقيق هذه الأهداف بفعالية و بما يكفل الالتزام بسياستها غير ان الالتزام بمستويات الأداء قد لايدوم طويلا مما ينتج انحرافات عن المستويات المرسومة ، لذلك ينبغي دراسة ووضع إجراءات كفيلة بتصحيحه

هـ- استخدام كافة الوسائل الانية : ان استعمال الآلة الحاسبة و تانية العمل المحاسبي بإدخال الاعلام الالي من شأنه ان يدعم نظام الرقابة الداخلية من حيث هذه التالية توفر الاتي :

- دقة وسرعة المعالجة ؛
 - سهولة الحصول على المعلومات ؛
 - حماية الأصول بوجود برامج مساعدة (اشراف، 2021، صفحة 32)
- ثانيا: الإجراءات الرقابية اللازمة لتحقيق المقومات.

للحصول على معلومات مناسبة ومؤكدة من اجل تحقيق الأهداف التي ترغب المؤسسة في تحقيقها يجب استعمال عدة إجراءات و التي تتمثل في :

- الملاحظة يتطلب هذا الاجراء النظر و الاحتفاظ ذهنيا وملاحظة كيفية تطبيق الإجراءات وأداء العمل
 - التفتيش يتضمن فحص الأصول أي التأكد من الوجود الفعلي في المخازن
 - التأكيد من خلال الحصول على الوثائق بالقيم المسجلة و ذلك بالاشخاص الذين لهم علاقة تجارية مع المؤسسة
 - فحص الوثائق وذلك من خلال الفواتير الممولين او الزبائن و فواتير الميزانيات و بيانات البنوك كوثائق التقارب البنكي
 - التدقيق وهو اجراء لتقارب المعلومات المكتسبة و مقارنتها مع ما تم الحصول عليه من إشارات
 - المراقبة المحاسبية تركز على إعادة حساب العمليات الحسابية المدونة في الدفاتر و الوثائق الحسابية للتأكد من صحة الأرقام
 - التدقيق عبارة عن اجراء تقارب بين المعلومات المكتسبة من الوثائق المراقبة مع الإشارات المتحصل عليها (تسعديت، 2020/2019، صفحة 18)
- المطلب الثالث: أساليب و مراحل تقييم وفحص الرقابة الداخلية**

الفرع الأول: أساليب تقييم نظام الرقابة الداخلية

يتطلب التقييم السليم لنظام الرقابة الداخلية بالضرورة أن يقوم المراجع الخارجي المستقل بدراسة ومراجعة منتظمة وملائمة للنظام أثناء تشغيله الفعلي، وعلى الرغم من أن معظم المعلومات المتعلقة بالرقابة الداخلية سيتم الحصول عليها عن طريق طرح الأسئلة والحصول على أجوبة عليها أو عن طريق المشاهدة، وتتم دراسة وفحص نظام الرقابة الداخلية في شكل إحدى الأساليب والطرق التالية :

أولاً: الدراسة التقريرية أو الوصفية للرقابة الداخلية

يقوم المراجع أو مساعدة بتجهيز قائمة تحتوي على عناوين الأنظمة الفرعية للرقابة الداخلية؛ يوجه بعض الأسئلة إلى الموظفين المسؤولين عن أدى كل عملية توضح خطوات سير العمليات والإجراءات التي تمر بها والمستندات التي تعد من اجلها و الدفاتر التي تسجل بها .

في هذا الإطار يقوم المراجع أو مساعده بتسجيل الإجابات أو قد يترك لموظفي المنظمة أداء هذه المهمة، بعد ذلك يقوم بترتيب الإجابات، بحيث تظهر خطوات سير العملية من بدايتها إلى نهايتها، ويحدد ما إذا كان النظام يتضمن ثغرات أو ينقصه بعض الضوابط الرقابية، ويتميز هذا الأسلوب بالسهولة والبساطة، حيث يمكن ترك الأسئلة للموظفين ليقوموا بكتابة الشرح المطلوب.

ثانيا: الاستبيان

تتطلب هذه الوسيلة تصميم مجموعة من الاستفسارات أو الأسئلة تتناول جميع نواحي النشاط داخل المنشأة، وتوزع على العاملين لتلقي الردود عليها، ثم تحليل تلك الإجابات للوقوف على مدى كفاية نظام الرقابة الداخلية المطبقة داخل المنشأة، ومن الأفضل أن تقسم قائمة الأسئلة إلى عدة أجزاء يخصص كل جزء منها تتعلق بإحدى مجالات النشاط تعتبر هذه الوسيلة من أكثر الوسائل استخداما بين مراجعي الحسابات لما تحققه من مزايا مجالات النشاط، تعتبر هذه الوسيلة من أكثر الوسائل استخداما عديدة .
(الرشيدى، صفحة 21/20)

ثالثا: طريقة الملخص الكتابي

حسب هذه الطريقة يقوم المراجع بإعداد ملخص كتابي يحدد فيه بالتفصيل الإجراءات والوسائل الواجب توافرها في النظام السليم للرقابة الداخلية، بغية الاسترشاد به في تقييم نظام الرقابة الداخلية في المؤسسة، وهنا نشير إلى الخطوات الواجب إتباعها بغية تقييم نظام الرقابة الداخلية للمؤسسة :

- الخطوة الأول الفحص المبدئي؛
- الخطوة الثانية اختبار الالتزام بالإجراءات والسياسة؛
- الخطوة الثالثة الاختبارات الأساسية؛
- الخطوة الرابعة إعداد تقرير. (مهاوه، 2018/2017، صفحة 21)

رابعا: التقرير الوظيفي : هو ان يقوم المدقق بوصف الإجراءات المتبعة في المشروع و تحديد نقاط الضعف في المشروع ومحاسبتها ، وو يعاب عليه صعوبة تتبع الشرح المطول للنظام و صعوبة التأكد من تغطية جميع جوانب نظام الرقابة الداخلية .

خامسا : فحص النظام المحاسبي : وهو ان يقوم المدقق بفحص السجلات و المستندات و الدورة المستندية ثم يحكم على متانة هذا النظام. (زهير، 2023/2022، صفحة 7)

سادسا : خرائط التدفق : هي عرض بياني لنشاط معين او لدورة عمليات محددة ، ان هذه الإجراءات تمكن المدقق من تقويم إجراءات نظام الرقابة الداخلية بطريقة مختصرة وبفترة وجيزة نسبيا .
و تتميز خرائط التدفق عن طريقة التقرير الوصفي و عن طريقة الأسئلة بانها توضح خط سير العمليات بين أجهزة النظام بطريقة بسيطة ، ما توضح الوسائل المستعملة في ادخال البيانات و استخراجها يدويا ا ويا او الكترونيا ، وأجهزة الادخال والإخراج في حالة الأنظمة الآلية و الالكترونية و تستخدم في اعداد خرائط التدفق رموز تختلف عن الرموز المستخدمة لاعداد خرائط الإجراءات . (زهير، 2023/2022، صفحة 7)

الفرع الثاني : مراحل تقييم نظام الرقابة الداخلي

أن تقييم الرقابة الداخلية ذو أهمية بالغة بالنسبة للمراجع اذ على ضوء نتائج الفحص و التقييم يتمكن المراجع من تحديد نقاط القوة و الضعف بالنظام و للقيام بذلك عليه الاعتماد على مجموعة من المراحل أهمها :

• دراسة و فهم نظام الرقابة : على المراجع دراسة الإجراءات المكتوبة في المؤسسة ، الحصول على المعلومات اللازمة لفهم نظام الرقابة و تحديد نواحي القصور في الإجراءات الرقابية و التحريفات المحتملة التي قد تؤثر على القوائم المالية.

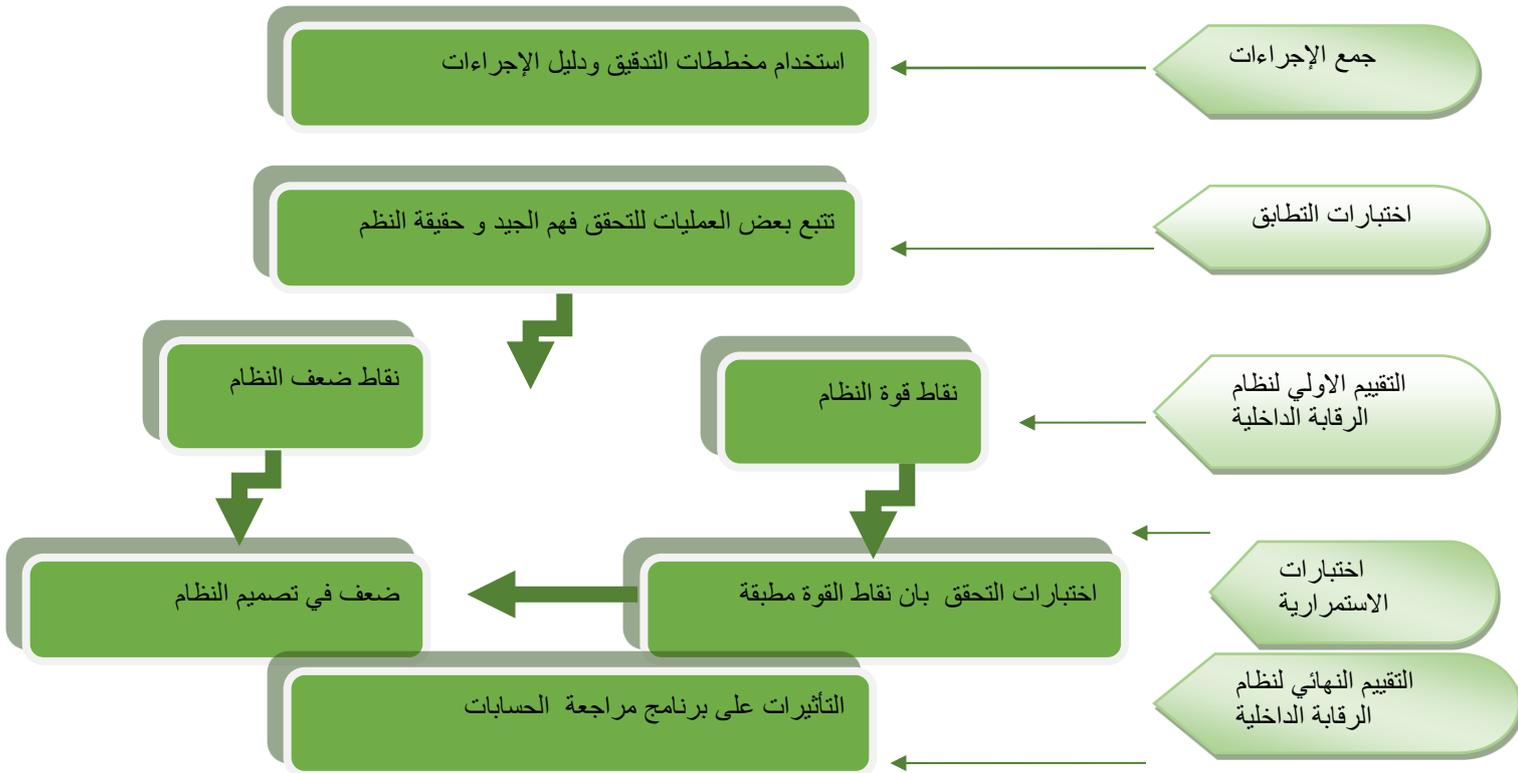
• التحقق من وجود نظام (اختبارات الوجود) : يجب ان يتأكد المراجع من صحة إجراءات نظام الرقابة الداخلية الموصوفة مع الواقع.

• التقييم الأولي لنظام الرقابة الداخلية : يستعمل في عملية التقييم هذه استبيانات حيث تقسم الى مجموعات تناسب التدفقات الأساسية للمعلومات و من هنا يتم تحديد اهداف الرقابة لكل مجموعة و يجب ان تتبع بأسئلة لمعرفة مدى تحققها ليقوم المراجع بتحديد نقاط القوة و الضعف في هذا النظام .

• التحقق من عمل النظام (اختبارات الاستمرارية) : يقوم المراجع بتحديد نقاط القوة التي يتميز بها نظام الرقابة الداخلية و التي سيعتمد عليها في تقليص نطاق رقابته ، ولكن قبل اتخاذ قراره في الاعتماد على هاته النقاط لابد من التأكد من ان نظام الرقابة يعمل بشكل صحيح في الواقع .

- تقييم تأثير نقاط الضعف : يجب تبليغ نقاط الضعف الى مسؤولي المؤسسة حتى يقومو بتحسين النظام سواء كانت لها تأثير على الحسابات السنوية او ليس لها وهذا النوع من نقاط الضعف يسجله في أوراق العمل .
- تحرير تقرير حول نظام الرقابة الداخلية : والهدف منه هو إعطاء نتائج تقييم الرقابة الداخلية في المؤسسة ويكون ذلك عن طريق اجراء نقاش جماعي مع مسؤولي المؤسسة ، تأكيد هذا النقاش كتابيا في تقرير نهائي يسمى تقرير حول نظام الرقابة الداخلية ، ومن الأفضل ارسال التقرير قبل نهاية السنة و ذلك لتمكين المؤسسة من القيام بالإجراءات التصحيحية . (تسديت، 2020/2019، صفحة 52) إن فحص وتقييم إجراءات نظام الرقابة الداخلية لأي مؤسسة يتضمن خمسة خطوات نستعرضها بإيجاز كما في الشكل التالي:

الشكل(03): مراحل تقييم نظام الرقابة الداخلي.



المصدر (لمين)

المبحث الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات في تقييم الرقابة الداخلية

لقد أثر التطور السريع لتكنولوجيا المعلومات على تقييم الأنظمة الإدارية والمحاسبية للمؤسسات والشركات وغيرها، مما أدى إلى تغييرات جوهرية في منهجية وطرق الرقابة الداخلية مقارنة بالمعالجة اليدوية التقليدية للبيانات، وقد أثر التعامل الإلكتروني على البيانات في أساليب والإجراءات والضوابط الداخلية، هذا ما سنتناوله في هذا المبحث.

المطلب الأول: مفهوم الرقابة الداخلية في ظل بيئة تكنولوجيا المعلومات

يشهد العالم اليوم ثورة تكنولوجية هائلة تؤثر على كافة مجالات الحياة، بما في ذلك مجال الأعمال، وتلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً هاماً في تحسين كفاءة وفعالية العمليات التجارية، إلا أنها تُطرح في نفس الوقت تحديات جديدة على أنظمة الرقابة الداخلية.

الفرع الأول: تعريف الرقابة الإلكترونية

عرفت الرقابة الإلكترونية بالعديد من التعريفات نذكر أهمها:

الرقابة الإلكترونية هي عبارة عن استخدام الأساليب والوسائل الإلكترونية الحديثة، لمراقبة الأنشطة و المعاملات داخل المنظمة ، بما يحقق الاقتصاد في الجهد والوقت والتكلفة للوصول الى النتائج المطلوبة بأقل ما يمكن من المخاطر. (الكساسبه، 2011، صفحة 17)

كما يمكن تعريفها على انها إلزام العاملين بقانون العمل من خلال مراقبة الأداء المخالف إلكترونيا و تهدف هذه العملية الى إيجاد بيئة رقابية يشعر فيها لموظف بأنه مراقب، حيث تلعب أجهزة البرامج التي يتم المراقبة من خلالها دورا رادعا في المؤسسة. (غزال و سعيد، صفحة 22)

و قد عرفت الرقابة الإلكترونية بأنها "توظيف التقنية الحديثة في انشاء نظام رقابي متكامل على أجهزة الحاسب الآلي وذلك لممارسة العملية الرقابية لتحقيق الأهداف و النتائج المرجوة بأقل وقت و جهد و تكلفة و بدقة عالية." (طلحان، 2020، صفحة 62)

و من جملة هذه التعريفات، نستخلص أن الرقابة الإلكترونية هي: عملية تهدف الى متابعة و ملاحظة الأنشطة والمعاملات، و أداء العاملين في المؤسسة، بهدف كشف الانحرافات، من خلال استخدام الحاسوب و الوسائل التكنولوجية الحديثة، لتحقيق الأهداف المنشودة، لإيجاد نظام عمل ذي ميزة تنافسية

الفرع الثاني : اهم متطلبات تكنولوجيا المعلومات على البيئة الرقابية

يركز المراجع على العوامل التالية من أجل فهم البيئة الرقابية :

أ. **فلسفة الإدارة و طريقة التشغيل:** و ترتبط بإتجاهات الإدارة المتعلقة بالاستثمارات و منافع المعالجة الإلكترونية للبيانات.

ب. **هيكل المنظمة:**يتعلق بمركزية ولامركزية المعالجة الإلكترونية للبيانات وتعتبر ذات أهمية للمدققين لفهم نظام الرقابة الداخلية.

ت. **طرق الرقابة الإدارية**

وتتمثل فيما يلي:

• إثبات المدقق للتغيرات التي تتم في أنظمة و إجراءات الرقابة.

• احتفاظ المدقق بالبرامج و الملفات.

• إمكانية العبور المصرح به لوثائق و سجلات الحاسوب.

ث. **السياسات و الإجراءات المتعلقة بالأشخاص:** وهي تتعلق بإجراءات الإدارة اتجاه الموظفين و

تدريبهم و تقييمهم . (السلام، 2019، صفحة 365)

المطلب الثاني: أساليب نظام الرقابة الداخلية في ظل تكنولوجيا المعلومات

في ظل التطورات المتسارعة في مجال تكنولوجيا المعلومات أصبحت أنظمة الرقابة الداخلية التقليدية غير كافية لمواكبة التحديات الجديدة، لذلك ظهرت الحاجة إلى تطوير أساليب جديدة للرقابة الداخلية تتناسب مع بيئة تكنولوجيا المعلومات.

أولاً: الرقابة الإدارية: وهي خطة المنظمة لتحقيق أهداف الرقابة الداخلية، و تتضمن هذه الخطة إجراءات رقابية في بيئة التشغيل الإلكتروني ما يلي: (لعماري، 2014، صفحة 21) (سنا و الحادم، صفحة 6)

- أ. الرقابة التنظيمية: وهي التي تهتم بالأمر الإداري، والإشراف و تنظيم الموارد البشرية، و بما يتعلق بإبرام العقود مع الموردين وإعداد الميزانيات و الخطط. (السلام، 2019، صفحة 365)
- الرقابة على إعداد و توثيق النظام: يسهم الإعداد و التوثيق الجدي لنظام التشغيل الإلكتروني للبيانات في تسهيل عملية مراجعته، حيث يقدم للمراجع المستندات التي تمثل سندا كافيا للمراجعة و تتمثل الرقابة على إعداد و توثيق النظام فيما يلي:
 - الرقابة على إعداد النظام: إنها تقوم ببناء نظام يتضمن إجراءات التحكم المناسبة في تطبيقات الكمبيوتر، و يعمل وفقاً لممارسات التشغيل القياسية، و يمكن اختباره و مراجعته بشكل مرضي.
 - الرقابة على توثيق النظام: تتضمن عملية التوثيق تسجيل السجلات، و إعداد التقارير و أوراق العمل، و وصف النظام و برامجه، و رسم المخططات الانسيابية، و إعداد تعليمات التشغيل، حيث تساعد هذه المستندات في وصف الأنظمة و العمليات المستخدمة لتنفيذ مهام معالجة البيانات. (لعماري، 2014، صفحة 21)

- ب. الرقابة التشغيلية: من أجل تحقيق أهداف الرقابة التشغيلية ، ينبغي ان تتضمن ما يلي:
- الرقابة من خلال الوحدات الآلية و البرامج: يلعب مطوروا البرامج دوراً هاماً في مراقبة المعالجة الإلكترونية للبيانات من خلال تقييم الوحدات و الإجراءات الآلية التي تؤدي هذا الدور من خلال مجموعة من إجراءات الرقابة التي يمكن تطبيقها على المعالجة الإلكترونية للبيانات.
 - الرقابة من خلال الوحدات الآلية: تشمل ما يلي:
 - فحص الحرف الزائد
 - فحص الأداء المزدوج
 - الفحص الإرتدادي
 - فحص الأجهزة
 - إجراءات الرقابة على الوصول للنظام
 - الرقابة من خلال البرامج: تتضمن هذه الرقابة جانبين هما:
 - التعامل مع الأخطاء
 - الحماية الذاتية (سنا و الحادم، صفحة 6)

الرقابة المحاسبية: بالرغم من استخدام الحسابات لمعالجة البيانات المحاسبية إلا أن أهداف الرقابة المحاسبية لم تتغير مما يتطلب وجود مجموعة من إجراءات الرقابة المحاسبية وهي: إجراءات الرقابة على إعداد البيانات: يقصد بإعداد البيانات تجهيز و فحص و التصديق على المستندات الأصلية للعمليات، و هذه هي وظيفة الأقسام المستفيدة ، و الهدف منها التحقق من الدقة قبل إدخالها الى النظام الحاسب، و ذلك لتفادي الوقوع في الأخطاء و المخالفات و تصحيحها في الوقت المناسب. (سنا و الحادم، صفحة 6)

ثانياً: الرقابة على التطبيقات:

وهي تنظم عمليات أو أحداث الشركة و تتضمن الدخول المصرح به للبيانات و الدقة، و تقوم على إكمال المعالجة للمدخلات من خلال معالجة المخرجات و الرقابة على التطبيقات المصممة لاكتشاف أو منع أو تصحيح الأخطاء و ذلك حسب ما يلي :

أ. **الرقابة على المدخلات:** و يتمثل ذلك في مراجعة الدورات المستندية و مراقبة او متابعة انسياب البيانات و استيفائها لكافة الشروط الشكلية و الموضوعية المتعارف عليها و طبقاً للنظم و اللوائح الداخلية و دليل الإجراءات ، و تهدف الى توفير درجة التأكيد المعقولة من صحة اعتماد البيانات التي يتسلمها قسم معالجة البيانات و من سلامة تحويلها بصورة تمكن الكمبيوتر من التعرف عليها و عدم فقدانها أو الإضافة إليها أو حذف جزء منها أو طبع صورة منها أو عمل تعديلات غير مشروعة في بيانات مرسله ، و تشمل أساليب الرقابة على المدخلات تلك الأساليب التي تتعلق برفض و تصحيح و إعادة البيانات السابقة و تتضمن أساليب الرقابة على المدخلات تأكيد و دقة و شمولية البيانات المستخدمة في نظام المعلومات المحاسبية حيث تتمثل الأساليب في حصر و تبويب المستندات التي تأخذ منها البيانات ، استخدام أسلوب الأرقام المسلسلة في إدخال البيانات، توثيق البيانات الداخلة و مراجعتها من قبل شخص مسؤول و بعد ذلك تحليل و عرض المعلومات. (بشير و عمار، صفحة 71/70)) إلهام(138) p.

ب. **الرقابة على معالجة البيانات:** تهدف الى توفير درجات تأكيد معقولة من تنفيذ عمليات معالجة البيانات إلكترونياً طبقاً للتطبيقات المحددة ، بمعنى معالجة كافة العمليات كما صرح بها و عدم إغفال أي منها. عندما تدخل البيانات الى الكمبيوتر فإنه يصعب التعديل فيها إلا بناء على برنامج جديد، و لا يكون هناك فرصة للتلاعب و يمكن للشخص المسؤول التأكيد من أن البيانات المخزنة داخل الكمبيوتر مطابقة للأصل و في هذه الحالة يركز المراجع علو وجود وسائل التحكم الذاتي داخل البرنامج، سلامة أوامر التشغيل من المنظور المحاسبي، صحة التعديلات على برامج الكمبيوتر، سلامة أداء الحاسوب. (بشير و عمار، صفحة 71/70)) إلهام(138) p.

ت. **الرقابة على المخرجات:** تهدف الى تأكيد صحة المخرجات و عمليات معالجة البيانات مثل قوائم الحسابات أو التقارير و تداول هذه المخرجات بواسطة الأشخاص المصرح لهم بذلك و يجب القيام بـ:

- التأكد من وجود نموذج ثابت لأشكال التقارير.
- التأكد من أن محتوى التقرير يعكس البيانات المخزونة في الملفات.
- التأكد من إيصال التقارير الى الأشخاص الذين يملكون حق الاطلاع .
- التأكد من صحة العمليات الحسابية.
- تحليل القوائم و التقارير المالية. (بشير و عمار، صفحة 71/70)) إلهام(138) p.

المطلب الثالث: تقييم نظام الرقابة الداخلية في ظل المعالجة الإلكترونية للبيانات

يُعدّ تقييم نظام الرقابة الداخلية في ظلّ بيئة التشغيل الإلكتروني للبيانات أمراً بالغ الأهمية لضمان فعالية هذا النظام في تحقيق أهدافه، خاصةً مع ازدياد اعتماد المؤسسات على أنظمة المعلومات في معالجة البيانات وإدارة العمليات.

الفرع الأول: مراحل تقييم نظام الرقابة الداخلية في ظل التشغيل الإلكتروني للبيانات

يتضمن تقييم نظام الرقابة الداخلية في ظلّ بيئة التشغيل الإلكتروني للبيانات خطوات منهجية تضمن فعالية هذا النظام في تحقيق أهدافه. وتشمل هذه المراحل ما يلي: (تسعديت، 2020/2019، صفحة 80)

- أ. **إعداد الفحص الأولي لنظام الرقابة الداخلية:** وبما أن الأنظمة المحاسبية تعتمد على عناصر الرقابة، يقوم المدققون بفحص البيانات المعالجة إلكترونياً و يدوياً في الأنظمة المحاسبية، وذلك باتباع الخطوات المتبعة عند فحص الأنظمة اليدوية كما يلي:
- من أجل الحصول على فهم للعمليات يقوم المدقق بما يلي: فحص بعض البيانات تحديد ادخال البيانات والملفات الرئيسية المستخدمة وكيفية تصحيح الاخطاء في النظام؛

- من أجل تحديد مدى الاعتماد على البيانات المعالجة إلكترونياً EDP في كل تطبيق محاسبي هام، يستطيع ضمن عدة أشياء أن يؤدي ما يلي: يلاحظ أشكال العمليات التي تم تشغيلها، ويحدد تدفق العمليات التي تشمل أنشطة تشغيل البيانات إلكترونياً أو العمليات المشغلة يدوياً ؛
 - من أجل الحصول على فهم للهيكل الأساسي لعناصر الرقابة الداخلية يقوم المدقق بتأدية ما يلي: تحديد عناصر الرقابة الموجودة في النظام، وتحديد العناصر الرقابية التي تكون يدوية والعناصر التي تكون ضمن تشغيل البيانات إلكترونياً، وخلال هذه المرحلة من الفحص يجب على المدقق أن يحدد العناصر الرقابية العامة والتطبيقية التي تعمل على تحقيق الهدف، كما يجب على المدقق أيضاً أن يحدد مدى اتساع توثيق النظام وتغييرات الكمبيوتر، والقيود على عمليات الوصول إلى ملفات وبرامج الكمبيوتر، فإذا كانت عناصر الرقابة العامة ليست كفاء على المدقق بالاستمرار في عملية الرقابة والفحص:
 - ب. **الفحص الأولي:** عند القيام بتحديد الفحص المبدئي فإن المدقق يقرر الاعتماد على عناصر الرقابة في معالجة البيانات إلكترونياً بهدف التقليل من اختبارات التحقق؛
 - ت. **اتمام الفحص في العناصر المنفردة "الرقابة العامة والتطبيقية":** يتم بناء الثقة في عناصر الرقابة وعلى أساسها يتم عمل الفحص التفصيلي بواسطة فحص المستندات والمقابلة الشخصية والملاحظات، مع إمكانية تقسيم عملية الفحص إلى فحص عناصر الرقابة العامة والتطبيقية؛
 - ث. **تقييم مبدئي لفعالية عناصر رقابة ومعالجة البيانات إلكترونياً:** لتحديد درجة الثقة في كل عنصر رقابي، ففي حالة ضعف عناصر الرقابة، تستبدل باختبارات التحقق؛
 - ج. **اتمام اختبارات التطابق في عناصر رقابة معالجة البيانات إلكترونياً:** تحتاج هذه المرحلة إلى الأسئلة والملاحظات للتأكد من مدى تتبع وتنفيذ الفصل بين الواجبات كما هو محدد من قبل؛
 - ح. **إعداد تقييم عناصر الرقابة:** إذا كانت اختبارات التطابق تعطي الثقة فإن إعادة التقييم يكون هو نفسه الذي يتم في نهاية عمل الفحص، أما إذا أوضحت الاختبارات أن بعض العناصر الرقابية لا تؤدي هدفها فقد تتغير عملية إعادة تقييم هذه الرقابة ولا يتم تقليل اختبارات التحقق؛
 - خ. **توثيق فحص وتقييم عناصر رقابة ومعالجة البيانات إلكترونياً:** تشمل عملية التوثيق بعض العناصر مثل الشرح المختصر، خرائط التدفق، شرح عناصر الرقابة في بيئة المعالجة الإلكترونية، الاستقصاءات، أما شكل هذه العناصر يعتمد على الحكم الشخصي للمدقق، بهدف تحديد تأثير ذلك على طبيعة وتوقيت إجراءات التدقيق. (تسديت، 2020/2019، صفحة 80)
- الفرع الثاني: أساليب تقييم نظام الرقابة الداخلية ألياً.**

مع ازدياد اعتماد المؤسسات على أنظمة المعلومات في معالجة البيانات وإدارة العمليات، أصبح من الضروري استخدام أساليب آلية لتقييم نظام الرقابة الداخلية بشكل فعال. (تسديت، 2020/2019، صفحة 82) (لعماري، 2014، صفحة 21)

أ. **جدول المخاطر وإجراءات الرقابة:** يعتبر هذا الأسلوب من الأساليب الفعالة في التحقق من مدى فعالية نظام الرقابة الداخلية، في منع أو اكتشاف الأخطاء والمخالفات، ووفقاً لهذا الأسلوب يتم تصميم

¹¹ EDP: ELECTRONIC DATA PROCESSING تعرف بأنها العملية التي يتم من خلالها معالجة البيانات بواسطة وسائل التكنولوجيا الحديثة إذ يقوم جهاز الحاسوب بتجميع البيانات ومعالجتها بدقة وسرعة ومن ثم يتم تسجيلها وتصنيفها حسب ما هو مطلوب من أجل التوصل إلى المعلومات المرجوة"

جدول يربط الإجراءات الرقابية و المخاطر، حيث يحدد المدقق المخاطر و يحدد مدى فعالية الإجراءات الرقابية. (تسديت، 2020/2019، صفحة 82) (لعماري، 2014، صفحة 21)

ب. نموذج الرقابة الداخلية: هو مجموعة من برامج الحاسبات التي تمكن المراجع من تصميم نموذج لنظام الرقابة الداخلية موضوعها التقييم، واستخدامه في تحليل و تقييم الرقابة الداخلية. و يتم هذا النموذج على مرحلتين:

- الأولى: تصميم او وصف نظام الرقابة الداخلية موضوع التقييم
 - الثانية: تقييم النموذج "نموذج الرقابة الداخلية" (تسديت، 2020/2019، صفحة 82) (لعماري، 2014، صفحة 21)
- ت. النموذج الحسابي: يتضمن هذا النموذج قاعدة معرفة تحتوي خبرة مجموعة من المراجعين في مجال تقييم الرقابة الداخلية و قد قام Meservy Bailey and Johnson من أجل تصميمه:
- ملاحظة عينة صغيرة من المدققين ذوي الخبرة عند تقييمهم لنظام الرقابة الداخلية،
 - إجراء مقابلات مكثفة مع أحد المدققين، بغرض زيادة مستوى فهم للعمليات التي يؤديها عند تقييمه لنظام الرقابة الداخلية.
- ث. محلل الرقابة الداخلية: هو نموذج أولي يساعد المراجع على تقييم إجراءات الرقابة الداخلية لدورة الإيراد، هدفه الرئيسي الحكم على جودة إجراءات الرقابة الداخلية.
- ج. نظام الخبرة الخاص بتدقيق في نظم تشغيل الإلكتروني للبيانات: يهدف هذا النظام على مساعدة مراجعي الحسابات، في بناء أحكامهم لأجل إمكانية الاعتماد على إجراءات الرقابة الداخلية ببيئة النظم ، و قد تم بناء هذا النظام الذي يتضمن أوراق مراجعة فعلية خاصة بتدقيق نظم المعالجة الإلكترونية للبيانات. (تسديت، 2020/2019، صفحة 82) (لعماري، 2014، صفحة 21)

خلاصة الفصل الأول:

لقد تطرقنا في هذا الفصل وذلك من خلال التعرض للجانب النظري من الدراسة إلى توضيح مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكيفية تأثيرها على أساليب تقييم نظام الرقابة الداخلية، بحيث تم التطرق بالتفصيل إلى تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال وخصائصها وأهم مكوناتها، وصولاً إلى الرقابة الداخلية من تعريفها وخصائصها وأهدافها ومكونات ومقومات، وطرق فحص وتقييم نظام الرقابة الداخلية. وهذا ما مكننا أن نستخلص نظرياً أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت بشكل كبير في تحسين وتقييم نظام الرقابة الداخلية، من خلال اختصار الجهد والوقت المبذول في عمليات الرقابة والتقليل من التكاليف، وهذا باستخدام أنظمة وبرامج الحواسيب التي تفيد إلى الوصول لنتائج ذات دقة وجودة عالية والتقليل من فرص ارتكاب الأخطاء، وسرعة توصيل المعلومات والمساهمة في عملية اتخاذ القرار.

الفصل الثاني

دراسة ميدانية - مؤسسة اتصالات
الجزائر - بسكرة-

تمهيد

بعد تطرقنا في الفصل السابقة للأدبيات النظرية من خلال التطرق لمواضيع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وكذلك مواضيع عن الرقابة الداخلية ، كما عرجنا على إستعمالات تكنولوجيا ونظم المعلومات في العمليات الإدارية و الرقابة الداخلية ومدى تقييمها ، وسنحاول في هذا الفصل إسقاط ما تم دراسته نظريا على الدراسة الميدانية.

حيث وقع الاختيار على قطاع يعتبر من أهم القطاعات الاقتصادية، ويعتمد بشكل أساسي على تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ألا وهو قطاع الاتصالات من خلال مؤسسة إتصالات الجزائر-بسكرة- وهذا بهدف الإجابة على إشكالية الدراسة و إختبار فرضياتها ومن خلال هذا الفصل سنسعى لتوضيح لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تقييم الرقابة الداخلية بناء على إجابات عينة الدراسة. وسنتطرق في هذا الفصل الى المواضيع التالية:

- تقديم لمؤسسة اتصالات الجزائر.
- الاطار المنهجي للدراسة الميدانية .
- التحليل الاحصائي و الوصفي لنتائج الدراسة .

المبحث الأول: تقديم لمؤسسة اتصالات الجزائر

سيتم تقديم مؤسسة اتصالات الجزائر التي تعتبر من المؤسسات العمومية الرائدة في قطاع الاتصالات والتي تلعب دورا فاعلا في الاقتصاد الوطني كما تحتل المؤسسة دورا هاما في الحياة الاقتصادية والاجتماعية.

المطلب الأول: التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر والهيكل التنظيمي للمديرية العامة

سنقوم من خلال هذا المطلب بتعريف مؤسسة اتصالات الجزائر وعرض هيكلها التنظيمي.

الفرع الأول: التعريف بالمؤسسة

هي مؤسسة عمومية ذات أسهم برأس مال تنشط في سوق الشبكات وخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر وتعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر هي امتداد لقطاع الموصلات السلكية واللاسلكية.

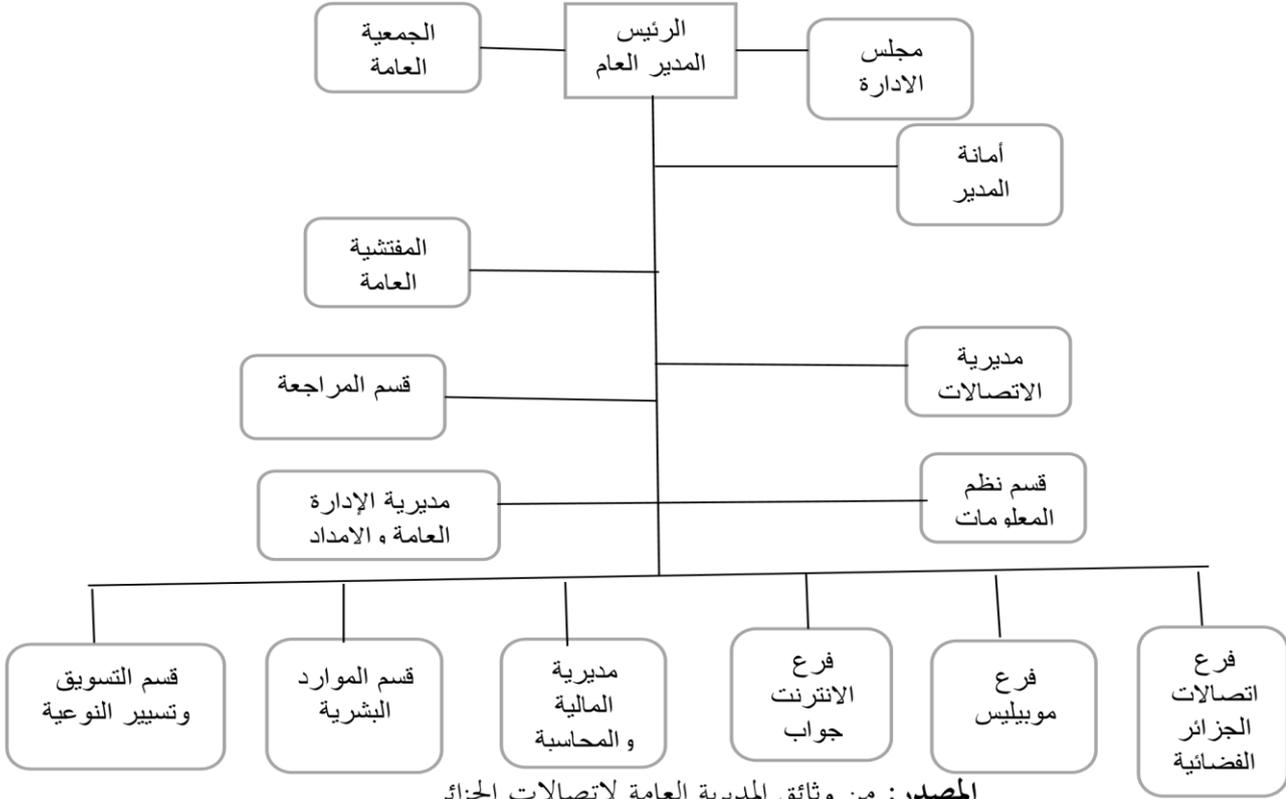
وتأسست وفق قانون 03/2000 المؤرخ في 05 أغسطس أوت سنة 2000 المحدد للقواعد العامة للبريد والموصلات، فضلا عن قرار المجلس الوطني لمساهمات الدولة (CNPE) بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها اسم " اتصالات الجزائر ". وفق هذا المرسوم الذي حدد نظام مؤسسة عمومية إقتصادية تحت صيغة قانونية لمؤسسة ذات أسهم برأسمال اجتماعي دينار جزائري والمسجلة في المركز السجل التجاري يوم 11 ماي 2002 المقدر ب 00,000.000.000.115 دج تحت رقم 001808302B، وتعتبر سنة 2003 كانطلاقة رسمية لمؤسسة اتصالات الجزائر حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد استقلالا إداريا وماليا لتجد نفسها مجبرة على المنافسة في سوق يمتاز بالتنافسية الشديدة لاسيما مع إنفتاح الأسواق ودخول متعاملين جدد.

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لاتصالات الجزائر

تعتبر المديرية العامة هي المشرفة على نشاطات المؤسسات التابعة لها عبر التراب الوطني، فهي من المؤسسات الأكثر انتشارا، لذلك تعتبر المديرية العامة أعلى سلطة ورأس الهيكل التنظيمي وتمارس من خلاله سلطتها وإشرافها حيث يعمل الرئيس المدير العام لمجمع اتصالات الجزائر على السهر لتطبيق البرامج والأهداف التي تسعى المؤسسة لتحقيقها، والعمل على الحفاظ على القيمة السوقية وتطوير ثقافة المؤسسة ومتابعة تنفيذ الخطط التنموية، وتضم المديرية العامة مجلس الإدارة ويتكون من مستشاري المدير العام كما تضم المفتشية العامة وكذلك مديرية الامداد وقسم المراجعة الداخلية وتعمل كل الأقسام والمديريات تحت سلطة مباشرة من المدير العام.

والشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر:

الشكل رقم (4-1) الهيكل التنظيمي للمديرية العامة لاتصالات الجزائر



الفرع الثالث: أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر

تعمل مؤسسة اتصالات الجزائر بعدة مهام عبر التراب الوطني بإستغلال وتسيير الشبكة العمومية وتركيب أجهزة الاتصال والمساهمة في تقديم منتجات وخدمات مناسبة لأذواق زبائنها لذلك تسعى لتحقيق الأهداف التالية:¹

الجودة: في ظل المنافسة الشديدة والتطور الهائل تعمل مؤسسة اتصالات الجزائر على تحقيق الجودة في خدماتها لتثبت وجودها في السوق وتقديم منتجات تستطيع المنافسة لذلك على اتصالات الجزائر السعي لتطوير منتجاتها.

الفعالية: ويظهر في قدرة المؤسسة على اثبات وجودها بين المؤسسات وتحقيق أهدافها.
نوعية الخدمة: وذلك من خلال عصرنه القطاع وتحسين الخدمات المقدمة.

المطلب الثاني: فروع مؤسسة اتصالات الجزائر ونشاطاته.

لمؤسسة اتصالات الجزائر العديد من الفروع والنشاطات

الفرع الأول: نشاطات مؤسسة اتصالات الجزائر.

- التكفل بخدمات الهاتف الثابت وارسالات الأقمار الصناعية وتوفير خدمات ارسال المعطيات مختلف أشكالها.

- تطوير وتسيير الاتصالات العمومية والخاصة.
- تسمح باستغلال الاتصالات المحلية مع جميع المتعاملين في الشبكة.
- تحسين والرفع من كفاءة الخدمة المقدمة في مجال الاتصالات.
- نقل البيانات باستخدام الاسلاك وبأنظمة الأقمار الصناعية.

الفرع الثاني : فروع اتصالات الجزائر

يضم مجمع اتصالات الجزائر الفروع التالية:

- اتصالات الجزائر فرع موبيليس: مجال اختصاصه في شبكة الهاتف النقال حيث تعتبر موبيليس أهم المتعاملين من حيث المساحة الجغرافية التي تغطيها شبكة موبيليس كما يشار الى أن موبيليس تحظى بعدد هائل من المشتركين.
- اتصالات الجزائر للإنترنت جواب: ومجال اختصاصها في تكنولوجيا الانترنت فهي تسعى لوفير خدمة الانترنت
- اتصالات الجزائر الفضائية: تم إنشاؤه في سنة 2004 ومجال اختصاصها تكنولوجيا الساتلايت والاقمار الصناعية .

المطلب الثالث: تعريف باتصالات الجزائر فرع بسكرة

مديرية بسكرة للاتصالات هي وحدة عملية خدمتية إدارية تجرية تضم ،16 فرع عبر الولاية، الى جانب 26 مهى انترنت معتمد و 5 وكالات تجارية عبر إقليم الولاية وهي: القنطرة، سيدي عقبة ،خنقة سيدي ناجي . و يقدر عدد العملاء في الهاتف الثابت ب 51275، أما عدد العملاء في الانترنت فإنه يقدر ب 31344.

و يعمل بهذه الوحدة 304 موظف موزع على مستوى الوحدة و الوكالات و مراكز الهواتف و الفروع التابعة للوحدة، تختلف مستوياتهم من إطارات و التقنيين الساميين في مجالات مختلفة كالاتصالات السلكية و اللاسلكية و المحاسبة و الإعلام الألي إضافة الى خريجي جامعيين و أعوان التنفيذ.

الفرع الأول:تعريف بالوكالة التجارية ACTEL بسكرة:

الوكالة التجارية هي مؤسسة تابعة لمديرية اتصالات الجزائر فرع بسكرة و هي عبارة عن مصلحة تجارية متخصصة في الهاتف الثابت و خدماته من إشتراك و فواتير و الانترنت جواب، فوري، ايزي، انيس، WIFI،

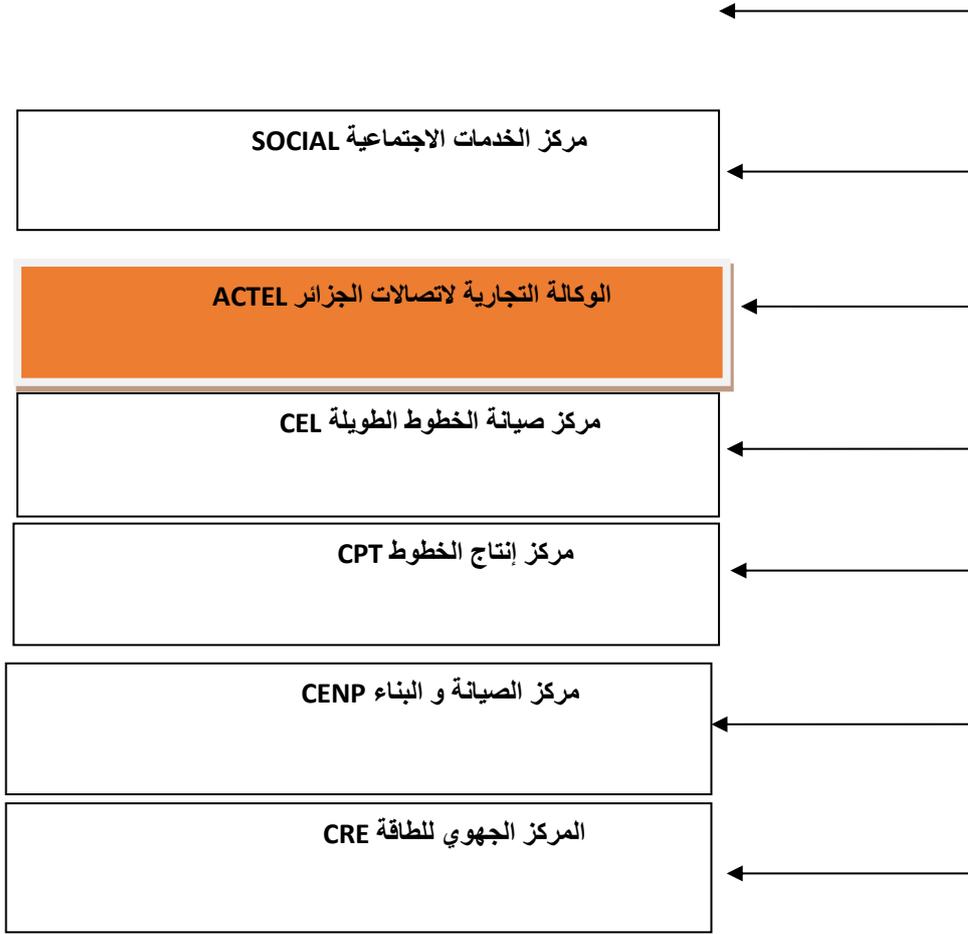
و تعتبر الوكالة التجارية الطريق الأول للزبون ووجهته الوحيدة في كل ما يخص الهاتف و الانترنت، تعمل الوكالة طوال أيام الأسبوع ما عدا الجمعة من الساعة الثامنة صباحا الى السادسة مساءا دون توقف، و في بعض الحالات تعمل الوكالة ساعات إضافية إستثنائية قد تصل الى الساعة تاسعة ليلا.

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة أ. الهيكل التنظيمي العام لاتصالات الجزائر وحدة بسكرة

تعتبر الوكالة التجارية لمؤسسة الوكالة التجارية لمؤسسة اتصالات الجزائر فرع من فروع مديرية الوحدة العملية لاتصالات الجزائر، و الشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي العام لاتصالات الجزائر فرع بسكرة و موقع الوكالة فيه.

الشكل (5): الهيكل التنظيمي العام لاتصالات الجزائر وحدة بسكرة





ب. الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر بسكرة:

- مدير الوكالة: هو المسؤول عن الوكالة و يديرها و تتمثل مهامه في:
 - يسهر على بلوغ أهداف المؤسسة
 - يسهر على تطبيق السياسة التجارية و الإجراءات على مستوى الوكالة
 - تكوین و تعليم الأعوان و تنظيم الاجتماعات أسبوعيا
 - إدارة التعدادات في إطار الروح الجماعية و التنسيق الجيد لإرضاء الزبائن.
- رئيس القسم الشامل: وهو تحت تصرف المدير و مهمته تتمثل في:
 - ينتج جدول الوكالة بإدراج الإحصائيات المالية و التجارية
 - تحليل و تطوير النتائج
 - يقترح تطوير الإجراءات الداخلية لتحسين نوعية الخدمات المقدمة للزبائن.
- الأمانة: و هي موظفة بالمؤسسة مخصصة لأعمال مكتب المدير، و لها دور يتمثل في مساعدة المدير في تأدية عمله، و يعتمد عملها على تجميع و تسجيل المعلومات سرية كانت أم عادية و توزيعها بطلب منه الى المصالح المعنية بالامر و من مهامها ما يلي:
 - تنفيذ قرارات المدير
 - إشرافها على المراسلات الصادرة و الواردة
 - عرض البريد على المدير للتأشير عليه.

- **المكاتب الأمامية (الوجه الخارجي):** وهي واجهة اتصالات الجزائر و نقطة الإستقبال الوحيدة للزبائن و ويتم على مستواها معرفة كل أنواع الطلبات التجارية، و الفواتير، و تسديد كل المستحقات المتعلقة به، كما تعمل كذلك على:
 - تسجيل طلبات الخطوط الهاتفية
 - الرد على الأسئلة حول الطلبات الجارية
 - توفير توضيحات اللازمة حول الفاتورة
 - تقديم معلومات حول منتجات الوكالة
 - تسليم نسخ عن الفواتير و تسديدها نقدا
 - بيع بطاقات الدفع المسبق
 - و يتكون الوجه الخارجي من:
 - رئيس قسم الزبائن: و يقوم بالمهام التالية:
 - ادارة جميع موظفي الاستقبال
 - ضمان انتقال المعلومة ضمن فريق العمل
 - احترام قوانين المؤسسة بين موظفي المكاتب الامامية
 - المشاركة مع مدير الوكالة و رئيس القسم في تحليل نتائج الوكالة
- كما يتفرع من قسم الزبائن عدة مكاتب لهم دور هام و وظائف تتمثل في:
 - الاستقبال : يفرض على الموظف القائم على الإستقبال إلقاء التحية على الزبون و وضع بطاقة تحمل اسمه، و يقوم بتقديم الإرشادات اللازمة حول الوكالة و منتجاتها و يعتبر هذا العامل المسؤول عن تحديث العروض التي تمثل الاتصال التجاري للزبائن، إضافة الى وجود سجل يستطيع الزبون كتابة أي ملاحظة لتطلع عليه الجهات المعنية،
 - الشبايبك: وهي عبارة عن شبايبك موجودة على مستوى قاعة الإستقبال و يقوم الموظفون فيها بالمهام التالية :
 - تسجيل العمليات التجارية (تغيير, توقيف, تحويل,...) و ذلك في نظام يسمى GAIA
 - تسجيل المبيعات المباشرة كالبطاقات و غير هت
 - وضع العقود
 - اعلام الزبائن بفواتيرهم و ترقية طلباتهم
 - قسم الانترنت: و يتم على مستواه فقط الحصول على معلومات عن الزبائن و عن مبيعات منتجاتها،
 - الصندوق: و يتم من خلاله التسديد النقدي للفواتير و غيرها.
 - المكاتب الخلفية(الوجه الداخلي): و يتكون من قسمين (تجاري و مالي) حيث يهتم بما يلي:
 - متابعة انجاز الطلبات الجارية
 - متابعة عدم السداد
 - متابعة مسار الجداول الزمنية
 - متابعة الأعطال
 - القسم التجاري:**
 - رئيس القسم التجاري: و يهتم بمعالجة الطلبات الخطية و متابعة تغيرات الطلبات و ضمان جودة الخدمة ، كما يقوم بمعالجة أي اختلال و تحديث معطيات الزبائن في GAIA كما انه يقوم بالمهام التالية:
 - ضمان انتقال المعلومة ضمن فريق العمل.

- إدارة الموظفين القسم التجاري.
 - دعم الموظفين بالبرامج التعليمية و التدريب و المقابلة
 - كما يتفرع من القسم التجاري، عدة مكاتب لهم أدوار تتمثل في:
 - تسيير طلبات الزبائن : و تتمثل مهامه في:
 - تسجيل الطلبات الخطية التجارية .
 - ارسال البريد الى الزبائن.
 - معالجة الطلبات التي تجاوزت المدة القانونية للسداد
 - الاكشاك المتعددة الخدمات: تتمثل في المهام التالية:
 - معالجة الأعطال قبل الفواتير
 - تحفيز الزبائن
 - تسيير الاتفاقيات مع KMS
 - الحسابات الكبرى: و تقوم بالمهام التالي:
 - معالجة أي خلل ملاحظ في نظام المعلومات
 - معالجة الخلل التجاري.
- القسم المالي:**
- رئيس القسم المالي: و يقوم بتحليل القوائم الغير مدفوعة و تأمين متابعة تحصيل الديون و ضمان متابعة التحقيقات حول النزاعات، و يقوم بالمهام التالية:
- إدارة موظفي القسم المالي
 - ضمان انتقال المعلومة ضمن فريق العمل
 - التعامل مع الحالات الخاصة(احتساب أخطاء الإيرادات ، المبالغ المسترجعة)
 - المشاركة في قرارات النزاعات
 - كما يتفرع القسم المالي عدة مكاتب لهم أدوار و تتمثل في :
 - التحصيل: تأمين الاتساق للاتصالات الموجود في البريد
 - متابعة الزبائن المدينين: و يقوم بالمهام التالية:
 - تحليل الإجراءات المقترحة في القوائم المدفوعة
 - معالجة الخلل المالي
 - التقسيط و جدول الدفعات الزمنية
- المحاسبة: و يقوم بالمهام التالية:**
- تسيير المنتجات و متابعة المخزونات
 - مراقبة الصندوق
 - معالجة الصكوك
 - متابعة رقم الاعمال(CA)للكالة
- ت. أهداف المؤسسة**
- حددت إدارة مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها ثلاثة أهداف أساسية تقوم عليها المؤسسة، و هي:
- الجودة، الفعالية و نوعية الخدمات.
- بالإضافة الى الأهداف السابقة، هناك اهداف أخرى ، و تتمثل في:
- مضاعفة عرض الخدمات الهاتفية و تسهيل الوصول الى خدمات الإتصال لأكبر عدد ممكن من المستفيدين و بالأخص المناطق الريفية

- مضاعفة نوعية الخدمات المقدمة ضمن إطار جديد "منافسة لخدمات الإتصال"
- تطوير مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة و الصوت و الرسائل المكتوبة و المعطيات الرقمية
- انشاء و استثمار و تسيير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملي شبكة الاتصالات.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

سوف نتطرق في هذا المبحث إلى الإجراءات المنهجية التي طبقتها في دراستي الميدانية سعياً مني إلى بلوغ الأهداف المرجوة من هاته الأخيرة، وذلك ابتداءً من تحديدي للمجتمع والعينة التي طبقت عليهما الدراسة إلى غاية وصولي إلى نتائج الدراسة، كما سأستعرض الأساليب الإحصائية التي استخدمت في معالجة البيانات التي تم جمعها من أفراد عينة الدراسة، وأخيراً توضيح كيفية بناء أداة الدراسة والإجراءات التي استخدمتها للتحقق من صدقها وثباتها.

المطلب الأول: مجتمع و عينة الدراسة و مصادر جمع البيانات

الفرع الأول: مجتمع و عينة الدراسة

تمثل مجتمع الدراسة من موظفين وكالة التجارية للاتصالات الجزائر -بسكرة- أين قمنا بأخذ عينة عشوائية تتكون من (37) ، و تم توزيع عليهم (37) استبيان وقد تم استرجاع ما مجمله (34) استبانة.

الفرع الثاني: مصادر جميع البيانات

تم اللجوء إلى استخدام عدة مصادر مختلفة من أجل جمع قدر كافي من البيانات والمعلومات حول موضوع الدراسة منها:

أولاً: مصادر أولية لجمع البيانات

تم الاعتماد على الاستبانة كأداة رئيسية في جمع البيانات اللازمة لموضوع الدراسة، والتي صممت في صورتها الأولية بعد الإطلاع على الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، وقد تم إعدادها على النحو التالي:

- إعداد استبانة أولية من أجل استخدامها في جمع البيانات والمعلومات بالاستعانة بدراسات وأبحاث تناولت هذا الموضوع.

- عرض الاستبانة على المشرفة والأساتذة المحكمين من أجل التأكد من ملاءمة العبارات للموضوع، وبالتالي ملاءمة الاستبانة لجمع البيانات.

- تعديل الاستبيان حسبما تراه المشرفة والمحكمين.

- وبعد موافقة الأساتذة المشرفة تم توزيعه على أفراد العينة من خلال التوزيع الشخصي له في المؤسسة. ولقد تم تقسيم الاستبانة إلى قسمين كما يلي:

- **القسم الأول:** يحتوي على البيانات الشخصية لعينة الدراسة، ويتكون من 4 فقرات.

- **القسم الثاني:** يحتوي على معلومات حول متغيرات الدراسة، وينقسم إلى محورين رئيسيين، وقد تم اعتبار ،وتضم الاستبانة ككل 33 عبارة تتعلق بدراسة استخدام تكنولوجيا المعلومات في تقييم

نظام الرقابة الداخلية ، وهي موضحة كما يلي:

القسم الأول: تقييم نظام الرقابة الداخلية ، ويضم 11 عبارة من رقم 1 إلى 11.

القسم الثاني: يتعلق دور تكنولوجيا المعلومات في تقييم نظام الرقابة الداخلية ، ويضم 11 عبارة من رقم 1 إلى 11.

القسم الثالث: يتعلق استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة ، ويضم 11 عبارة من رقم 1 إلى 11.

تم الحصول على البيانات الأولية من خلال تصميم استبانة وتوزيعها على عينة من مجتمع الدراسة، ومن ثم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج Spss (Statistical package for Social Science) و V.24 وباستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول إلى دلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم

موضوع البحث، إضافة إلى تسجيل الملاحظات التي صرح بها بعض أعضاء هيئة التدريس بخصوص موضوع الدراسة أثناء التوزيع الشخصي للاستبانة.

ثانيا: مصادر ثانوية لجمع البيانات

تم مراجعة العديد من المراجع المختلفة المتمثلة في الرسائل الجامعية، المجلات، الدوريات والبحوث، بالإضافة إلى الأبحاث المنشورة عبر مواقع الأنترنت التي لها علاقة بموضوع الدراسة سواء بشكل مباشر أو غير مباشر، والتي ساعدتنا في جميع مراحل البحث. والهدف من اللجوء للمصادر الثانوية في هذا البحث هو التعرف على الأسس النظرية والطرق السليمة في كتابة البحوث، وكذلك أخذ تصور عام عن آخر المستجدات التي حدثت وتحديث في مجال بحثنا الحالي.

الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم الإعتماد على سلم لكارتر (Likert) الخماسي والذي يتضمن 5 درجات (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (03): جدول يوضح درجات مقياس سلم لكارتر الخماسي

بدائل القياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة / 1	2	3	4	5	

وتم تحديد الحدود الدنيا و العليا لمقياس لكارتر (Likert) الخماسي و هذا من خلال تحديد طول فئات المقياس المستخدم في محاور الدراسة عن طريق حساب المدى (1-5=4)، ومن ثم تقسيمه على عدد فئات المقياس للحصول على طول الفئة الصحيح أي (0.8 = 5/4) بعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس و المتمثلة في الواحد الصحيح و ذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الفئة و هكذا أصبح طول الفئات كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول رقم (04): جدول يوضح طول الخلية لسلم ليكارت

الفئات	درجة المقياس	مستوى القبول
(1-1.80) درجة	غير موافق بشدة	منخفضة جدا
(1.80 - 2.60) درجة	غير موافق	منخفضة
(2.61 - 3.40) درجة	محايد	متوسطة

مرتفعة	موافق	درجة (3.41–4.20)
مرتفعة جدا	موافق بشدة	درجة (4.21–5)

المصدر: من إعداد الطالبان بالإعتماد على مقياس ليكرات الخماسي

- وللإجابة على أسئلة البحث وإختبار صحة فرضياته، تم إستخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، وذلك بإستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss.V24) والذي يتكوّن من:
- مقاييس الإحصاء الوصفي (Descriptive Statistic Measures): وذلك لوصف مجتمع البحث وإظهار خصائصه، بالإعتماد على النسب المئوية والتكرارات، والإجابة على أسئلة البحث وترتيب متغيرات البحث حسب أهميتها بالإعتماد على المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية.
 - تحليل التباين للانحدار (Analysis of variance): لقياس مدى مساهمة المتغيرات المستقلة المجتمعة في تفسير المتغير التابع.
 - تحليل الانحدار الخطي (Simple Regression): وذلك لإختبار أثر المتغيرات المستقلة الرئيسية على المتغير التابع.
 - معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Coefficient Alpha): وذلك لقياس ثبات أداة البحث.
 - معامل صدق المحك: وذلك لقياس صدق أداة البحث.

المطلب الثاني: صدق وثبات أداة الدراسة

يقصد بصدق الأداة قدرة الاستبانة على قياس المتغيرات التي صممت لقياسها، وللتحقق من صدق وثبات الاستبانة المستخدمة في البحث نعتمد على ما يلي:

الفرع الأول: صدق المحتوى أو الصدق الظاهري:

تم عرض الاستبانة المعتمدة في الدراسة على الأستاذة المشرفة وأساتذة التحكيم من أجل تصحيحها وإعطاء حكم ظاهري عن مدى ملاءمة عبارات الاستبانة لموضوع البحث، وقد تم الأخذ بعين الإعتبار ملاحظة الأستاذة المشرفة وأساتذة التحكيم وقمنا بإجراء التعديلات المطلوبة.

الفرع الثاني: صدق المحك:

يتم حساب معامل "صدق المحك" من خلال أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات "ألفا كرونباخ"، وذلك كما هو موضح في الجدول الموالي إذ أجد أن معامل الصدق الكلي لأداة البحث بلغ (0.66) وهو معامل مرتفع ومناسب لأغراض وأهداف هذا البحث، كما نلاحظ أيضا أن جميع معاملات الصدق لمحاور البحث وأبعادها كبيرة ومناسبة لأهداف هذا البحث. وبهذا يمكننا القول بأن جميع عبارات أداة البحث هي صادقة لما وضعت لقياسه.

الفرع الثالث: ثبات أداة الدراسة

ويقصد بها مدى الحصول على نفس النتائج أو نتائج متقاربة لو كرر البحث في ظروف متشابهة باستخدام الأداة نفسها. وفي هذا البحث تم قياس ثبات أداة البحث باستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ الذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمستوى (0.60) فأكثر، حيث كانت النتائج كما هي موضحة في الجدول الموالي :

الجدول رقم (05): معامل الثبات ألفا كرونباخ ومعامل الصدق للاستبانة

المتغيرات	عدد العب	معامل الثبات ألفا كرونباخ	معامل الصدق
الاستبانة ككل	33	0.66	0.812

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات V23 Spss

من خلال هذا الجدول يتضح أن معامل الثبات الكلي لأداة البحث بلغ (0.66) وهو معامل ثبات مرتفع ومناسب لأغراض البحث، كما تعتبر جميع معاملات الثبات لمتغيرات البحث وأبعادها المختلفة مرتفعة أيضا ومناسبة لأغراض هذا البحث، وبهذا نكون قد تأكدنا من ثبات أداة البحث، مما يجعلنا على ثقة بصحتها وصلاحياتها لتحليل النتائج.

المطلب الثالث: تحليل الخصائص العامة لعينة الدراسة

إن وصف الخصائص العامة لعينة الدراسة مثلتها في أربعة (4) أسئلة تهدف في مجملها لتوضيح بعض الأمور التي تساعد في تحليل النتائج فيما بعد، والجدول الموالي تبين تفصيل هذه الخصائص.

أ- الوظيفية:

الجدول رقم (06): خاصية الوظيفية لعينة الدراسة.

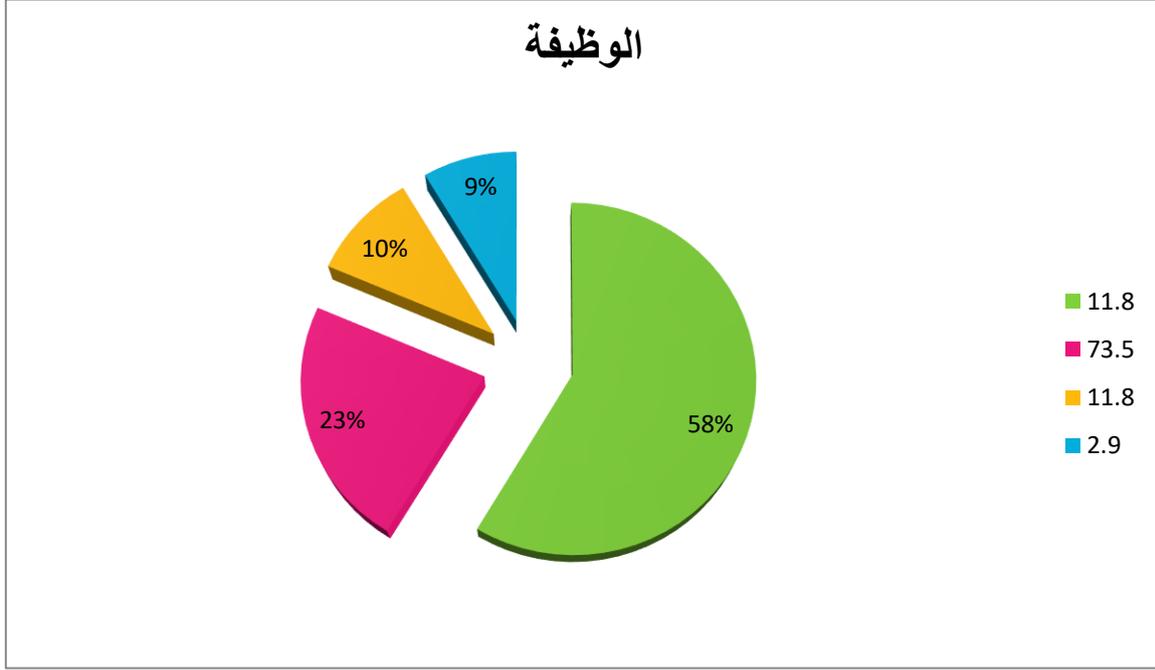
المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
مدقق داخلي	4	11.8
إداري	25	73.5
تقني	4	11.8
محاسب	1	2.9
المجموع	34	% 100

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات V24Spss

من خلال الجدول أعلاه يمكن أخذ لحمة عن الوظيفية في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر -بسكرة-، حيث نجد أن 73.5% منهم إداري و 11.8% وظيفة مدقق داخلي و تقني ، أما نسبة 2.9% وظيفة محاسبو يمكن القول بأن أغلبية الموظفين إداري بسبب يعود إلى السياسة التوظيفية في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر -بسكرة- ، كما يمكن إرجاعها للطريقة العشوائية التي أختيرت بها العينة.

و الشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب الوظيفية



المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات SPSS

- الجدول (07): المؤهل العلمي :

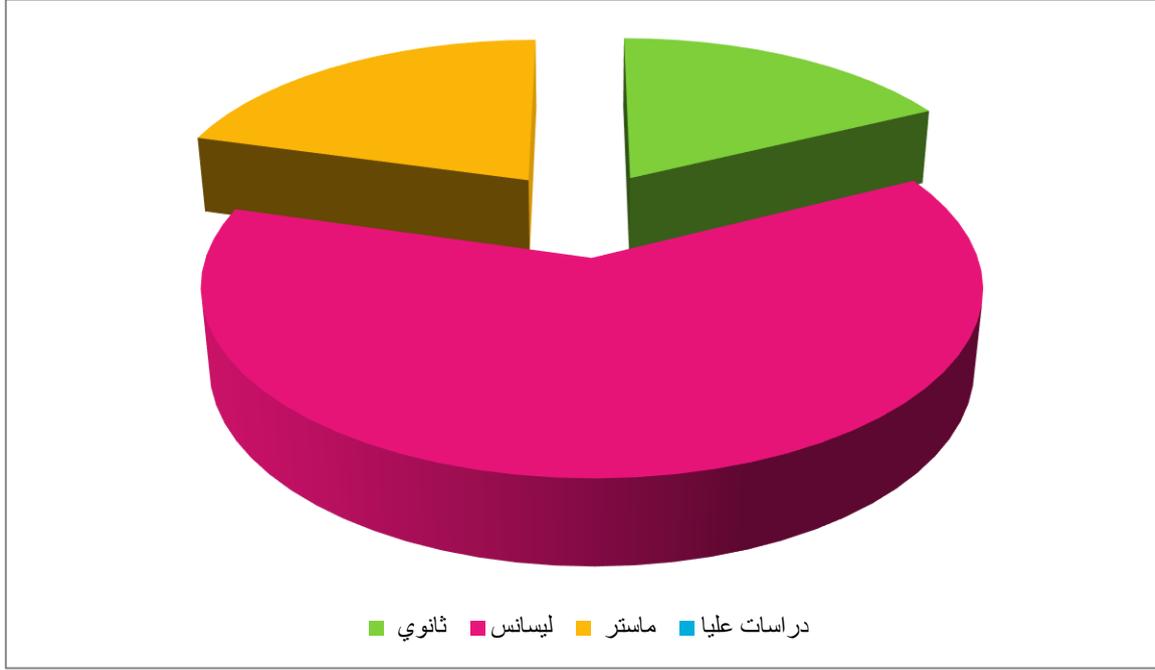
المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
ثانوي	6	17.6
ليسانس	21	61.8
ماستر	7	20.6
دراسات عليا	0	0
المجموع	34	% 100

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات V24Spss

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن أغلب المبحوثين لهم شهادة ليسانس بنسبة 61.8% ، و تمثل حوالي نصف عينة الدراسة، ليأتي بعدها الموظفين الذين يملكون شهادة ماستر بنسبة 20.6% و من ثم المبحوثين الذين يملكون شهادة ثانوي بنسبة 17.6%، ومن ثم المبحوثين الذين يملكون مستوى دراسات عليا منعدمة ، و عليه يمكن القول بأن أغلبية موظفي المؤسسة لهم مستوى تعليمي جيد و هو ما ينعكس على أدائهم بصفة عامة.

و الشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي.



المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات SPSS

- الخبرة المهنية:

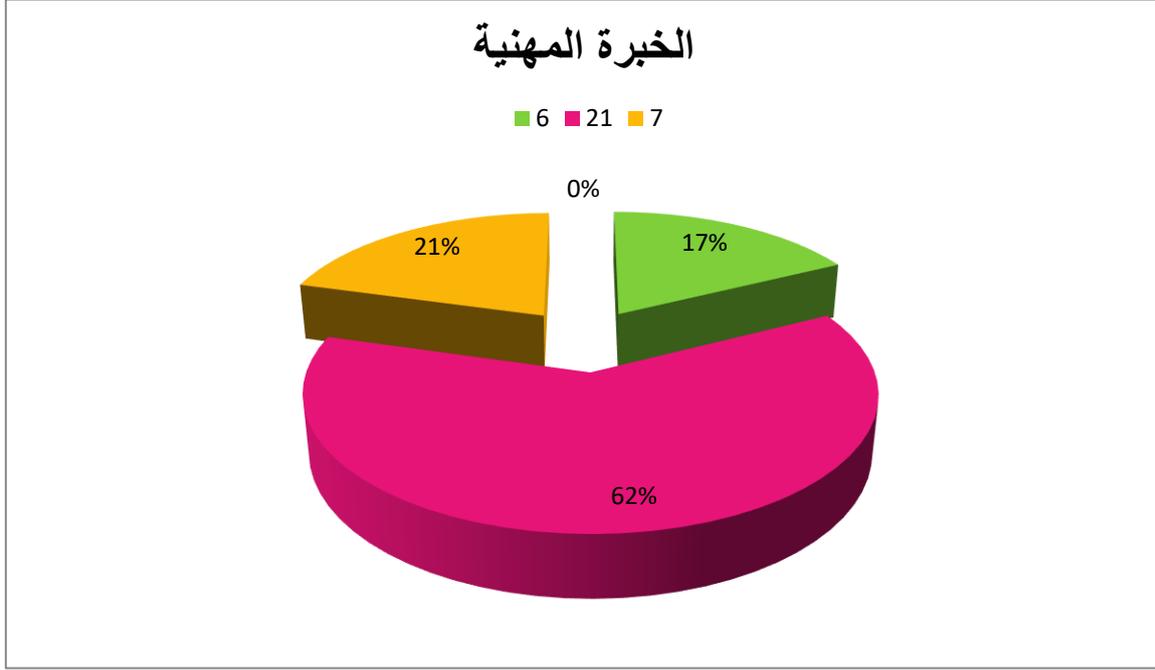
جدول رقم (08): خاصية الخبرة المهنية لعينة الدراسة

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من 5 سنوات	6	17.6
من خمس إلى عشر سنوات	21	61.8
أكثر من عشر سنوات	7	20.6
المجموع	34	%100

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات V24Spss

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن أغلب أفراد العينة لهم سنوات خبرة من خمس إلى عشر سنوات بنسبة 61.8%، أما الذين لهم خبرة من أكثر من عشر سنوات فقدرت نسبتهم بـ 20.6%، و كانت حوالي 17.6% نسبة الذين لهم خبرة أقل من 5 سنوات، ولذلك يجب عليهم الإهتمام بهم و محاولة الإستفادة منهم قدر الإمكان و نقل معارفهم للموظفين آخرون.
و الشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية.



المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات SPSS

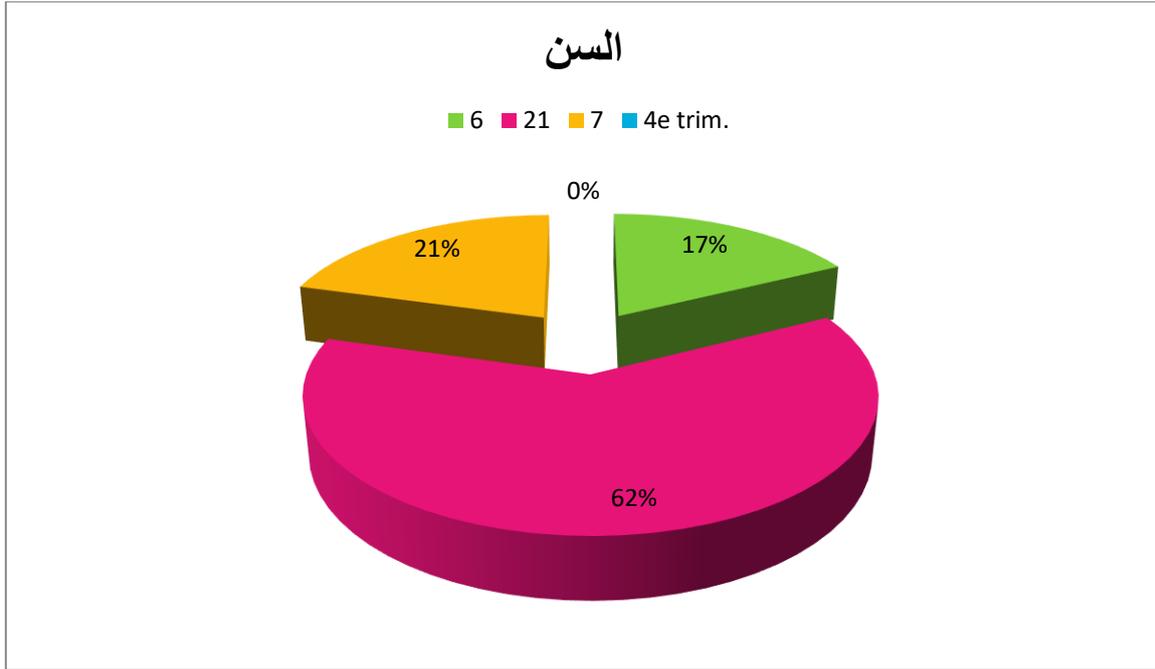
- السن:
جدول رقم (09): خاصية السن
لعينة الدراسة

المتغير	التكرارات	النسبة المئوية
أقل من ثلاثون سنة	6	17.6
بين ثلاثون وخمسون سنة	21	61.8
أكثر من خمسون سنة	7	20.6
المجموع	34	% 100

المصدر: من إعداد الطالبان اعتمادا على مخرجات V24Spss

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن أغلب أفراد العينة لهم سنوات بين ثلاثون وخمسون سنة نسبة 61.8 % ، أما الذين كثر من خمسون فقدرت نسبتهم بـ 20.6 % ، وكانت 17.6 % حوالينسبة الذين لهم السنأقل من ثلاثون سنة ، و هو ما يدل على أن المؤسسة تملك أفراد ذوي خبرة و مهارة كبيرة ولذلك يجب عليهم الإهتمام بهم و محاولة الإستفادة منهم قدر الإمكان و نقل معارفهم للموظفين.
و الشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.



المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة وإختبار الفرضيات

في هذا الجزء من البحث نتطرق إلى تحليل عبارات الدراسة التطبيقية بشيء من التفصيل من حيث طبيعة الإجابة عنها وكذا أهمية كل عبارة بالنسبة لكل بعد، وذلك بالإعتماد على سلم ليكارت الخماسي لتوضيح درجات الأهمية لكل عبارة من عبارات القياس الواردة في الاستبيان.

المطلب الأول: تحليل محاور الاستبيان

الفرع الأول: استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة

نتطرق في هذا الفرع إلى استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة.

من خلال الجدول الموالي يمكن قراءة مختلف المؤشرات الخاصة بمتغير استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة .

الجدول رقم (10): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و الأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة

البحث عن عبارات محور استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول	الأهمية النسبية
-	استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة	4.0561	.32893	الثاني	مرتفع
1	تمتلك مؤسستكم أجهزة تكنولوجيا متطورة	4.2059	.64099	1	مرتفع
2	توجد بمؤسستكم أجهزة ضرورية لمعالجة البيانات واعداد التقارير الخاصة بنظام الرقابة الداخلية	4.0588	.64860	5	مرتفع
3	تعتمد مؤسستكم على وسائل الدفع الالكتروني	4.0294	.83431	8	مرتفع

4	يحدد لكل مستخدم كلمة سر وبرامج محددة تسمح الوصول اليها من طرفكم	4.0588	.64860	6	مرتفع
5	توجد بمؤسستكم على برامج خاصة لانجاز و تصميم نظام الرقابة الداخلية في جميع اقسام المؤسسة	4.1765	.62622	2	مرتفع
6	للمؤسسة موقع الكتروني خاص بها	4.0588	.64860	7	مرتفع
7	يقدم الموقع الالكتروني لمؤسستكم خدمات مصرفية للعملاء	4.0294	.57658	10	مرتفع
8	توفر قاعدة بيانات مشتركة و المعلومات المطلوبة للعمليات المختلفة المتعلقة بنظام الرقابة الداخلية	4.0294	.67354	9	مرتفع
9	تساهم تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة الأنشطة الادارية	3.7941	.76986	11	مرتفع
10	تساهم تكنولوجيا المعلومات في استرجاع المعلومات والبيانات المخزنة بسرعة كبيرة	4.0882	.51450	4	مرتفع
11	التدريب عنصر أساسي لمواكبة التطورات الواقعة في تكنولوجيا المعلومات	4.0882	.66822	3	مرتفع

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات V24 Spss

يتضح من خلال الجدول السابق أن جل عبارات استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة كان مستوى القبول حولهم مرتفع ، وجاء ترتيبهم كما يلي:

- استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة : جاء بالترتيب الثاني من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (4.05) وبإنحراف معياري (0.32)، وفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد العينة على عبارات بعداستخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة على مستوى الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر -بسكرة- أنها تشكل قبولاً مرتفعاً حيث تراوحت متوسطاتها بين (3.79-4.20) بإنحرافات معيارية كانت محصورة بين (0.64-0.76). و هذا ما يدل على مساهمة تكنولوجيا المعلومات في استرجاع المعلومات والبيانات المخزنة بسرعة كبيرة ، ويقدم الموقع الالكتروني لمؤسستكم خدمات مصرفية للعملاء....

الفرع الثاني: مكانة نظام الرقابة الداخلية

نتطرق في هذا الفرع إلى مكانة نظام الرقابة الداخلية، من خلال الجدول الموالي يمكن قراءة مختلف المؤشرات الخاصة بمتغير نظام الرقابة الداخلية الجدول رقم (11): المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية والأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات محور نظام الرقابة الداخلية.

رقم العبارة	عبارات متغير	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول	الأهمية النسبية
-	نظام الرقابة الداخلية	3.8904	.34943	-	الثالث
01	تتعرض دورنظام الرقابة الداخلي على كفاءة الأنظمة المحاسبية	4.0294	.67354	3	مرتفع

02	يتسم نظام الرقابة الداخلية بتحديد المهام والمسؤوليات لكل وظيفة في الهيكل التنظيمي	4.0588	.48873	1	مرتفع
03	يحتوي نظام الرقابة الداخلية على وسائل اتصال فعالة وملائمة لتبادل المعلومات بين جميع المستويات الإدارية	3.8235	.57580	7	مرتفع
04	يشجع نظام الرقابة الداخلية في زيادة التزام المورد البشري بتطبيق السياسات و الإجراءات الإدارية للعمل	4.0588	.64860	2	مرتفع
05	يساعد نظام الرقابة الداخلية في التقييم المادي و المعنوي لاصول المؤسسة و حمايتها	4.0000	.69631	4	مرتفع
06	يلتزم نظام الرقابة الداخلي بتطوير الإجراءات الرقابية المناسبة بشكل دوري لضمان مواكبة التطورات في مجال الامن والسلامة	3.7647	.69887	9	مرتفع
7	يساعد نظام الرقابة الداخلية المسيرين على اتخاذ القرار وذلك من خلال امدادهم بالمعلومات اللازمة في الوقت المناسب	3.6471	.77391	11	مرتفع
8	يساهم نظام الرقابة الداخلية في اختبار الموظفين لاكتفاء	3.9706	.83431	6	مرتفع
9	يساهم نظام الرقابة الداخلية في تحقيق اهداف المؤسسة	3.6765	.91189	10	مرتفع
10	على المكلفين بالرقابة الداخلية الالمام الكافي بكل ما يخص إجراءات وقوانين المؤسسة	4.0000	.65134	5	مرتفع
11	تتمتع نظام اترقابة الداخلية بخاصية الموثوقية والمصادقية	3.7647	.85489	8	مرتفع

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات V24 Spss

يتضح من خلال الجدول السابق أن جل عبارات نظام الرقابة الداخلية كان مستوى القبول حولهم مرتفع ، وجاء ترتيبهم كما يلي:

- **نظام الرقابة الداخلية** : جاء بالترتيب الثامن حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (3.89) وبإنحراف معياري (0.34)، وفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد العينة على عبارات بعدنظام الرقابة الداخلية على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر -بسكرة- أنها تشكل قبولا مرتفع حيث تراوحت متوسطاتها بين (3.64-4.05) بإنحرافات معيارية كانت محصورة بين (0.48-0.77).

و هذا ما يدل على أن نظام الرقابة الداخلية المسيرين على اتخاذ القرار وذلك من خلال امدادهم بالمعلومات اللازمة في الوقت المناسب ، وعلى المكلفين بالرقابة الداخلية الالمام الكافي بكل ما يخص إجراءات وقوانين المؤسسة

الفرع الثاني: دور تكنولوجيا المعلومات في تقييم نظام الرقابة الداخلية.

نتطرق في هذا الفرع إلى دور تكنولوجيا المعلومات في تقييم نظام الرقابة الداخلية. من خلال الجدول الموالي يمكن قراءة مختلف المؤشرات الخاصة بمتغير دور تكنولوجيا المعلومات في تقييم نظام الرقابة الداخلية:

الجدول رقم (12): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية و الأهمية النسبية لإجابات أفراد عينة البحث عن عبارات محور دور تكنولوجيا المعلومات في تقييم نظام الرقابة الداخلية :

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول	الأهمية النسبية
-	دور تكنولوجيا المعلومات في تقييم نظام الرقابة الداخلية	4.3422	.26768	-	الأول
1	لاستخدام تكنولوجيا المعلومات دور مهم في تحسين إجراءات الرقابة الداخلية	4.2941	.71898	8	مرتفع
2	استخدام التكنولوجيا المعلومات في عملية الرقابة الداخلية يؤدي الى القدرة على مراقبة اكبر عدد ممكن من العمليات	4.1471	.50045	10	مرتفع
3	تساعد تكنولوجيا المعلومات في توفير المعلومات و الأدلة الكافية المستخدمة في الرقابة الداخلية	4.2353	.81868	7	مرتفع
4	تساعد تكنولوجيا المعلومات نظام الرقابة الداخلية في التقليل من فرص ارتكاب الاخطاء	4.3529	.77391	5	مرتفع
5	تساعد تكنولوجيا المعلومات نظام الرقابة الداخلية على تحديد أماكن الخطر التي تعيق اهداف المؤسسة	4.3529	.77391	6	مرتفع
6	تساعد تكنولوجيا المعلومات نظام الرقابة الداخلية في عملية اتخاذ القرار	4.5588	.66017	3	مرتفع
7	تساهم تكنولوجيا المعلومات على تصحيح الأخطاء والانحرافات في نظام الرقابة الداخلية	4.6176	.49327	2	مرتفع
8	تسمح تكنولوجيا المعلومات في ظل نظام الرقابة الداخلية للوصول الى نتائج ذات دقة وجودة عالية	4.5588	.61255	1	مرتفع
9	تساهم تكنولوجيا المعلومات في حماية برامج وتطبيقات نظام الداخلية من خطر الفيروسات و الهاكرز	4.2059	.53820	9	مرتفع
10	تساعد تكنولوجيا المعلومات في اختصار الجهد و الوقت المبذول في عمليات الرقابة الداخلية.	3.9706	.79717	11	مرتفع
11	المتوسط العام حول دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين فاعلية نظام الرقابة الداخلية	4.4706	.66220	4	مرتفع

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات V24 Spss

يتضح من خلال الجدول السابق أن جل عبارات نظام الرقابة الداخلية كان مستوى القبول حولهم مرتفع ، وجاء ترتيبهم كما يلي:

- نظام الرقابة الداخلية : جاء بالترتيب الأول من حيث الأهمية النسبية المعطاة له من قبل أفراد عينة البحث، إذ بلغ المتوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (4.34) وبانحراف معياري (0.26)، وفقا لمقياس الدراسة فإن هذا البعد يشير إلى نسبة قبول مرتفعة، كما نلاحظ من متوسط إجابات أفراد العينة على عبارات

بعد دور تكنولوجيا المعلومات في تقييم نظام الرقابة الداخلية على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر – بسكرة- أنها تشكل قبولاً مرتفعاً حيث تراوحت متوسطاتها بين (3.97-4.55) بإنحرافات معيارية كانت محصورة بين (0.61-0.53).

و هذا ما يدل على أن تكنولوجيا المعلومات تساعد في اختصار الجهد و الوقت المبذول في عمليات الرقابة الداخلية ، وتساعد تكنولوجيا المعلومات نظام الرقابة الداخلية على تحديد أماكن الخطر التي تعيق أهداف المؤسسة.

المطلب الثالث : إختبار فرضيات الدراسة وتحليل النتائج.

سيتم في هذا البحث إختبار الفرضية الرئيسية ثم الفرضيات الفرعية للدراسة وصولاً إلى النتائج وتحليلها وتفسيرها في ضوء النظرية والدراسات السابقة المتعلقة سواء بدور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تقييم نظام الرقابة الداخلية

أولاً: إختبار الفرضية الأولى

تنص الفرضية الفرعية على أنه: يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر.

الفرضية الصفرية H_0 : يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر.

الفرضية البديلة H_1 : لا يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر

تم استخدام نتائج التحليل T و **Tests non paramétriques** لإختبار هذه الفرضية والجدول الموالي بين ذلك:

الجدول رقم (13): نتائج التأكد و اختبار الفرضية الأولى

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

	N	Paramètres normaux ^{a,b}		Différences les plus extremes			Statistiques de test	Sig. asymptotique (bilatérale)
		Moyenne	Ecart type	Absolue	Positif	Négatif		
x1	34	4,0294	,67354	,282	,282	-,277	,282	,000 ^c
x2	34	4,0588	,48873	,401	,401	-,364	,401	,000 ^c
x3	34	3,8235	,57580	,356	,291	-,356	,356	,000 ^c
x4	34	4,0588	,64860	,346	,330	-,346	,346	,000 ^c
x5	34	4,0000	,69631	,265	,265	-,265	,265	,000 ^c
x6	34	3,7647	,69887	,367	,280	-,367	,367	,000 ^c
x7	34	3,6471	,77391	,264	,210	-,264	,264	,000 ^c
x8	34	3,9706	,83431	,220	,192	-,220	,220	,000 ^c
x9	34	3,6765	,91189	,315	,214	-,315	,315	,000 ^c
x10	34	4,0000	,65134	,353	,324	-,353	,353	,000 ^c
x11	34	3,7647	,85489	,226	,197	-,226	,226	,000 ^c
X	34	3,8904	,34943	,183	,155	-,183	,183	,005 ^c

a. La distribution du test est Normale.

b. Calculée à partir des données.

c. Correction de signification de Lilliefors.

95% Confidence interval مجالات الثقة		النتيجة عند مستوى الدلالة 0,05	Sig القيمة الإحتمالية	Df درجة الحرية	T-test القيمة الإحصائية للإختبار	Mean Difference	المتوسط الفرضي	Mean المتوسط الحقيقي
upper	Lower							
4,0123	3,7685	دال احصائيا	0,000	33	64,918	0,8904	TEST VALUE= 3	3,8904

قيمة T الجدولية = 2,093 و درجة الحرية = 33-1=33

من خلال اختبار T و اختبار **Tests non paramétriques** كولمروف يتبين لنا وجود علاقة و دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر -بسكرة-، حيث بلغت قيمة Sig مستوى الدلالة لكل العبارة عند مستوى دلالة (0.000)، و هي أقل من مستوى الدلالة المطلوب (0.05)، و هذا ما يثبت صلاحية النموذج لإختبار الفرضية .

وبالتالي كل ما :

Sig أقل من 0.05 فهي تختلف عن درجة الحياد.

وأن المتوسط الحسابي لاجابات أفراد العينة بلغت 3,8904 وهو ضمن مجال الموافقة العالية (3,41-4,20) وهو أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي Test Valeur=3 والفرق بينهما موجب بلغ $X-3=0,8904$ أي اتجاهات المستجوبين ذات اتجاهات ايجابية، وهذا يدل على أن المؤسسة تتوفر على متطلبات تطبيق نظام الرقابة الداخلية ووجدنا أن نظام الرقابة الداخلية المطبق بالمؤسسة يتمتع بدرجة عالية بخاصية الموثوقية والمصادقية.

ومن خلال هذا و بالتالي نقبل الفرضية الصفرية و نرفض الفرضية البديلة و هي : يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر.

ثانيا : إختبار الفرضية الثانية

تنص الفرضية الفرعية على أنه : يتوفر بالمؤسسة محل الدراسة متطلبات تطبيق نظام الرقابة الداخلية.

- الفرضية الصفرية **H0** : تتوفر متطلبات تطبيق نظام الرقابة في مؤسسة اتصالات الجزائر.
- الفرضية البديلة **H1** : لا تتوفر متطلبات تطبيق نظام الرقابة في مؤسسة اتصالات الجزائر.
- تم استخدام نتائج التحليل T و **Tests non paramétriques** لإختبار هذه الفرضية والجدول الموالي يبين ذلك:

الجدول رقم (14): يوضح نتائج اختبار الفرضية الثانية

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

	N	Paramètres normaux ^{a,b}		Différences les plus extrêmes			Statistiques de test	Sig. asymptotique (bilatérale)
		Moyenne	Ecart type	Absolue	Positif	Négatif		
Y1	34	4,2941	,71898	,253	,247	-,253	,253	,000 ^c
Y2	34	4,1471	,50045	,410	,410	-,326	,410	,000 ^c
Y3	34	4,2353	,81868	,295	,175	-,295	,295	,000 ^c
Y4	34	4,3529	,77391	,298	,202	-,298	,298	,000 ^c
Y5	34	4,3529	,77391	,328	,202	-,328	,328	,000 ^c
Y6	34	4,5588	,66017	,366	,252	-,366	,366	,000 ^c
Y7	34	4,6176	,49327	,399	,277	-,399	,399	,000 ^c
Y8	34	4,5588	,61255	,382	,236	-,382	,382	,000 ^c
Y9	34	4,2059	,53820	,384	,384	-,292	,384	,000 ^c
Y10	34	3,9706	,79717	,212	,212	-,196	,212	,000 ^c
Y11	34	4,4706	,66220	,347	,212	-,347	,347	,000 ^c
Y	34	4,3422	,26768	,132	,132	-,103	,132	,142 ^c

- a. La distribution du test est Normale.
b. Calculée à partir des données.
c. Correction de signification de Lilliefors.

95% Confidence interval		النتيجة عند مستوى الدلالة 0,05	Sig القيمة الاحتمالية	Df درجة الحرية	T-test القيمة الاحصائية للاختبار	Mean Difference	المتوسط الفرضي	Mean المتوسط الحقيقي
upper	lower							
4,4356	4,2488	دال احصائيا	0,000	33	94,587	1,34225	TEST VALUE= 3	4,34225

من خلال اختبار T و اختبار **Tests non paramétriques** كولمروف يتبين لنا وجود علاقة و دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر بسكرة، حيث بلغت قيمة Sig مستوى الدلالة لكل العبار تعند مستوى دلالة (0.000)، و هي أقل من مستوى الدلالة المطلوب (0.05)، و هذا ما يثبت صلاحية النموذج لإختبار الفرضية الثانية وبالتالي كل ما :

Sig أقل من 0.05 فهي تختلف عن درجة الحياد.

وأن المتوسط الحسابي لاجابات أفراد العينة بلغت **34225** 4. وهو ضمن مجال الموافقة العالية (4.21-5) وهو أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي $\text{Test Valeur}=3$ والفرق بينهما موجب بلغ $X-3=1.34225$ أي اتجاهات المستجوبين ذات اتجاهات ايجابية، وهذا يدل على أن المؤسسة تتوفر على متطلبات تطبيق نظام الرقابة الداخلية ووجدنا أن نظام الرقابة الداخلية المطبق بالمؤسسة يتمتع بدرجة عالية بخاصية الموثوقية والمصدقية، كم أن هناك توفر السائل لحماية أجهزة المؤسسة من السرقة وحالات انقطاع الكهرباء حيث يساهم نظام الرقابة الداخلية في الحد من الغش والتلاعب داخل المؤسسة، كما يبيم تقييم نظام الرقابة الداخلية بشكل دوري.

ومن خلال هذا و بالتالي نقبل الفرضية الصفرية و نرفض الفرضية البديلة و هي : تتوفر متطلبات تطبيق نظام الرقابة في مؤسسة اتصالات الجزائر بسكرة.

ثالثا: إختبار الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الرئيسية على أنه : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بيناستخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها في تقييم نظام الرقابة الداخلية.

الفرضية الصفرية H_0 : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على نظام الرقابة الداخلية.

لفرضية البديلة H_1 : لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على نظام الرقابة الداخلية.

تم إستخدام نتائج التحليل **Tests non paramétriques** لإختبار هذه الفرضية والجدول الموالي بين ذلك :

الجدول رقم (15): نتائج التأكد من صلاحية الفرضية و لإختبار الفرضية الثالثة

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

	N	Paramètres normaux ^{a,b}		Différences les plus extrêmes			Statistiques de test	Sig. asymptotique (bilatérale)
		Moyenne	Ecart type	Absolue	Positif	Négatif		
E1	34	4,2059	,64099	,302	,302	-,256	,302	,000 ^c
E2	34	4,0588	,64860	,346	,330	-,346	,346	,000 ^c
E3	34	4,0294	,83431	,280	,220	-,280	,280	,000 ^c
E4	34	4,0588	,64860	,301	,301	-,287	,301	,000 ^c

E5	34	4,1765	,62622	,317	,317	-,271	,317	,000°
E6	34	4,0588	,64860	,301	,301	-,287	,301	,000°
E7	34	4,0294	,57658	,391	,373	-,391	,391	,000°
E8	34	4,0294	,67354	,282	,282	-,277	,282	,000°
E9	34	3,7941	,76986	,311	,248	-,311	,311	,000°
E10	34	4,0882	,51450	,392	,392	-,344	,392	,000°
E11	34	4,0882	,66822	,288	,288	-,271	,288	,000°
E	34	4,0561	,32893	,185	,185	-,088	,185	,004°

- a. La distribution du test est Normale.
b. Calculée à partir des données.
c. Correction de signification de Lilliefors.

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات V24 Spss

من خلال اختبار **Tests non paramétriques** كولمروف يتبين لنا وجود علاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على نظام الرقابة الداخلية، حيث بلغت قيمة Sig مستوى الدلالة لكل العبارات عند مستوى دلالة (0.000)، و هي أقل من مستوى الدلالة المطلوب (0.05)، و هذا ما يثبت صلاحية النموذج لإختبار الفرضية الرئيسية، وبالتالي كل ما :

Sig أقل من 0.05 فهي لا تختلف عن درجة الحياد.

وأن المتوسط الحسابي لاجابات أفراد العينة بلغت **4,0561** وهو ضمن مجال الموافقة العالية (3,41-4,20)

95% Confidence interval		النتيجة عند مستوى الدلالة 0,05	Sig القيمة الاحتمالية	Df درجة الحرية	T-test القيمة الإحصائية للاختبار	Mean Difference	المتوسط الفرضي	Mean المتوسط الحقيقي
upper	lower							
4,1765	4,0882	دال احصائيا	0,000	33		1,0561	TEST VALU E= 3	4,0561

وهو أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي Test Valeur=3 والفرق بينهما موجب بلغ $X-3=1,0561$ أي اتجاهات المستجوبين ذات اتجاهات ايجابية، وهذا يدل على أن المؤسسة تتوفر على متطلبات تطبيق نظام الرقابة الداخلية ووجدنا أن نظام الرقابة الداخلية المطبق بالمؤسسة يتمتع بدرجة عالية بخاصية الموثوقية والمصدقية.

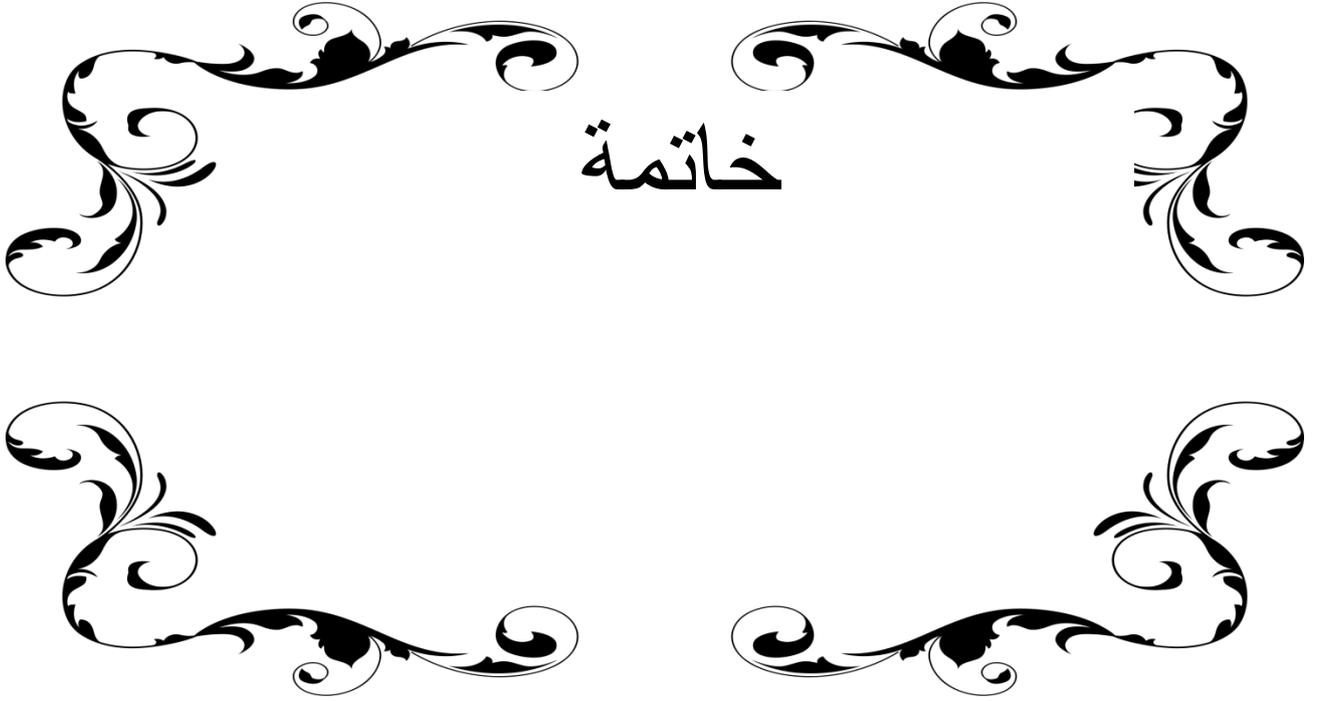
ومن خلال هذا ، و بالتالي نقبل الفرضية الصفرية و نرفض الفرضية البديلة و هي : هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على نظام الرقابة الداخلية.

خلاصة الفصل التطبيقي

تعرفنا في هذا الفصل على نشأة و مهام و الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر -بسكرة-، و قد إعتمدت على المصادر الأولية و الثانوية في جمع المعلومات بحيث تم توزيع أداة الاستبيان على الموظفين في المؤسسة ، و تحتوي على محورين أساسيين هما " تكنولوجيا المعلومات " كمتغير مستقل، و "تقييم نظام الرقابة الداخلية " كمتغير تابع، و هدفت الدراسة للإجابة على الإشكالية المطروحة، و بعد إسترجاع كافة الاستبيانات قمت بتفريغها و تحليل بياناتها بإستخدام أساليب إحصائية مختلفة كالنسب المئوية، المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري، إختبار ألفا كرومباخ و إختبار التوزيع الطبيعي (إختبار كولمروف-سمونوف)....

ثم قمنا بعرض و تحليل و تفسير نتائج الدراسة الميدانية و إختبار الفرضيات، و توصلت إلى صحة و قبول الفرضيات التي وضعتها حيث إستنتجت أن: مستوى تكنولوجيا المعلومات جاء مرتفع، و نظام الرقابة الداخلية جاءت مرتفعة هي الأخرى، و مستوددور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تقييم نظام الرقابة الداخلية جاءت مرتفعة. حيث توصلنا حسب **Tests non paramétriques** كذلك وجود دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تقييم نظام الرقابة الداخلية في الوكالة التجارية لاتصالات الجزائر -بسكرة-.

خاتمة



في الوقت الذي نختم فيه مناقشتنا حول دور تكنولوجيا المعلومات في تقييم نظام الرقابة الداخلية، يجب أن نؤكد على أهمية هذا الدور الذي أصبح حاسماً في تحديث الأطر والممارسات التنظيمية. تكنولوجيا المعلومات ليست مجرد أداة لتنفيذ العمليات بشكل أكثر كفاءة، بل هي أساس للكشف عن المخاطر وتقييم فعالية الرقابة الداخلية في مواجهة هذه المخاطر.

مع تزايد التعقيد في البيئات التنظيمية وما يرافقه من تحديات أمنية ومخاطر تقنية، لا بُدّ من التأكيد على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يمكنه أن يحدث ثورة في الآليات التي تُستخدم لمراقبة العمليات واختبار الضوابط. النظم الآلية للرقابة الداخلية والحلول المعتمدة على البيانات الكبيرة والذكاء الصناعي تساهم في التنبؤ بالأخطاء والتجاوزات قبل وقوعها، مما يعزز من قدرة المؤسسات على التصدي للمشكلات بشكل استباقي.

في ظل هذا السياق، يتجلى دور المدققين والقائمين على الرقابة في سعيهم لفهم التقنيات الجديدة ودمجها في إطار عملياتهم لتقييم الرقابة الداخلية. ويستلزم هذا تطوير القدرات والمهارات للتكيف مع الواقع الجديد، الذي يتميز بسرعة التغيرات التكنولوجية.

ختاماً، تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً محورياً في تعزيز نظام الرقابة الداخلية عبر تمكينه من المرونة والاستجابة السريعة، وتوفير مستوى عالٍ من الشفافية والمصداقية في عملياته وتقارير المؤسسات. والأهم من ذلك، أنها تساعد على تحقيق الثقة لدى متخذي القرار والمستفيدين من الخدمات، مما يساهم في بناء بيئة عمل متينة تصب في صالح الفاعلية والكفاءة التنظيمية.

1. نتائج اختبار الفرضيات:

انطلاقاً من طريقة المعالجة التي اعتمدت في الدراسة و التي جمعت بين الدراسة النظرية و من جهة أخرى دراسة دور تكنولوجيا المعلومات على تقييم نظام الرقابة الداخلية، و بفضل جهود أفراد عينة الدراسة توصلنا أثناء اختبار الفروض الى ما يلي :

- بخصوص الفرضية الأولى التي تنص على استخدام تكنولوجيا المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر، فقد تم اثبات صحتها يعني انه يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة محل الدراسة.
- بخصوص الفرضية الثانية التي تنص على توفر لمتطلبات تطبيق نظام الرقابة الداخلية في مؤسسة اتصالات الجزائر فقد تم قبولها ، مما يعني أن اتصالات الجزائر تتوفر فيها متطلبات نظام الرقابة الداخلية.
- بخصوص الفرضية الثالثة التي تنص على ان هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات ونظام الرقابة الداخلية، وتأثيرها في تقييم نظام الرقابة الداخلية في مؤسسة اتصالات الجزائر فقد تم اثبات صحتها و هذا من خلال الفصل التطبيقي عن طريق تحليل و تفسير نتائج الحور الثالث للاستبيان.

2. نتائج الدراسة:

- لتكنولوجيا المعلومات دور هام في توسع المؤسسة و تطورها من خلال الاعتماد على شبكات المعلومات على اختلاف أنواعها التي تسمح بوصول المعلومات في الوقت المناسب، مما يساهم ربح الوقت و تقليل التكاليف، كما انها تساهم في استرجاع البيانات المخزنة بسرعة.
- يعد نظام الرقابة الداخلية الركيزة الأساسية في أي إدارة و وجودها حتمي و ضروري.
- تعمل تكنولوجيا المعلومات على بناء نظام رقابة داخلية كفؤ و فعال في ظل تعقد العمليات و صعوبة مراقبتها.

- يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات بدرجة في فعالية نظام الرقابة الداخلية، من خلال ضمان متابعة و مراقبة هذا الأخير بشكل مستمر مما يزيد في مصداقيته و جودته عن طريق وضع مؤشرات هامة تسمح بالتنبؤ و سرعة اكتشاف الأخطاء و الانحرافات. و هذا يدل على ان نظام الرقابة الداخلية يساعد المسيرين على اتخاذ القرار و ذلك من خلال امدادهم بالمعلومات في الوقت المناسب.

3. توصيات الدراسة:

- يجب على المؤسسات الاستمرار في الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات لتحسين أنظمة الرقابة الداخلية لديها.
- من الضروري تدريب الموظفين تطوير مهاراتهم على استخدام الأنظمة التقنية بطريقة فعالة
- الإستخدام الأمثل للبيانات: التأكد من أن البيانات المستخدمة في الرقابة الداخلية دقيقة
- تطوير أدوات وإجراءات متخصصة لتقييم أنظمة الرقابة الداخلية: ينبغي تطوير أدوات وإجراءات متخصصة لتقييم أنظمة الرقابة الداخلية، مع الأخذ في الاعتبار الخصائص الفريدة لكل منظمة.

4. آفاق الدراسة:

- يمكن للأبحاث المستقبلية توسيع هذا المجال من خلال استكشاف كيفية تطبيق تكنولوجيا المعلومات في مجالات مختلفة من أنظمة الرقابة الداخلية مثل مكافحة الاحتيال وإدارة المخاطر والامتثال والحوكمة. كما يمكن دراسة تأثير التقنيات مثل الذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة على تطوير أنظمة الرقابة الداخلية وتحسين كفاءتها.
- بالإضافة إلى ذلك، يمكنك أيضًا استكشاف كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين الاتصال والتفاعل بين مختلف أقسام الشركة فيما يتعلق بنظام الرقابة الداخلية، مما سيساعد على تعزيز التعاون وتحقيق أهداف الشركة بشكل أكثر فعالية وكفاءة.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: الكتب.

1. د. اسماعيل عبد السلام. (2019). المراجعة الإلكترونية. اسكندرية: مؤسسة شباب المستقبل.
2. د. عبد العزيز السيد مصطفى، د. ايناس مصطفى سليمان، د. شهنده ممدوح عريبي، د. ايمان عباس حلمي، و د. تهاني سامي ناسة. (2019). نظم المعلومات الحاسوبية مدخل تطبيقي عملي.

3. د. عصام الدين متولي، و جامعة السودان المفتوحة. المراجعة و تدقيق الحسابات الجزء 1.
4. د. عطا الله احمد سويلم. (2009). الرقابة الداخلية و التدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات. عمان- الاردن: دار الراية للنشر و التوزيع.
5. د. فائق محمد سرحان/د. ابراهيم عبد الله عيدان. تكنولوجيا المعلومات في إدارة المشاريع الإنشائية. دار غيداء للنشر و التوزيع. 2016.
6. د. فرج عبد البديع. (2014). دليل المراقب المالي في أداء مهام و اختصاصات وظيفته (سيناريوهات الرقابة المالية).
7. د. كردودي صبرينة/د. سهام كردودي . تدقيق الحسابات في بيئة تكنولوجيا المعلومات. دتر جليس الزمان
8. شركة الخليج للتدريب و التعليم شركة مساهمة سعودية. لائحة نظام الرقابة الداخلية. 2017.
9. عبد الرزاق محمد عثمان. اصول التدقيق و الرقابة الداخلية للمرحلة الثالثة.
10. عبد الوهاب نصر، و شحاته سيد شحاته. الرقابة الداخلية و المراجعة الداخلية الحديثة في بيئة تكنولوجيا المعلومات و عولمة أسواق المال. الدار الجامعية 84ش زكرياء غنيم الإبراهيمية.
11. عبده سمير. (1980). العرب و التكنولوجيا. بيروت، الافاق الجديدة.
12. عصام الدين متولي. المراجعة و تدقيق الحسابات.
13. كمال عبد الحميد زيتون. تكنولوجيا التعليم في عصر المعلومات و الاتصال. عالم الكتب، القاهرة 2002
14. محمد الصيرفي. (2009). ادارة تكنولوجيا المعلومات. الاسكندرية، مصر: دار الفكر الجامعي.
15. محمد توفيق محمد، و محمد نصر الهوارى. أصول المراجعة و الرقابة الداخلية. كلية التجارة.

ثانيا: مقالات:

1. zinep mohames M.alfegh (2017). اهمية تكنولوجيا المعلومات في دعم التطوير التنظيمي. صفحة 4.
2. أ.د بن عيشي بشير، و د. بن عيشي عمار. (بلا تاريخ). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية نظام الرقابة الداخلية في شركات المساهمة الجزائرية دراسة ميدانية على شركات المساهمة لولاية بسكرة. صفحة 71/70.
3. اطرشي محمد، و ا.تقرورت محمد. (2011). اهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في تعزيز الميزة التنافسية في منظمات الاعمال العربية. صفحة 4.
4. أبغيدة فوزية. (01 07, 2021). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين أداء المؤسسات (دراسة حالة وكالت اتصالات الجزائر لولاية عين الدفلى). صفحة 05.
5. ا.م.د حيدر عبد الحسين حميد المستوفي. (بلا تاريخ). اثر تكنولوجيا المعلومات في تعزيز فعالية البيانات المحاسبية و كفاءتها. صفحة 50.
6. أحمد حسين سفر آل طلحان. (04 افريل, 2020). الرقابة الإلكترونية و عوامل جناحها من وجهة نظر العاملين في جوازات محافظة جدة. صفحة 62.
7. ايمان لعماري. (06 06, 2014). تقييم نظام الرقابة الداخلية في ظل المعالجة الإلكترونية لنظم البيانات المحاسبية. صفحة 21.
8. الرياض حي العقيق. (3322). نظام الرقابة الداخلية . جمعية هداة الخيرية لتعليم العلوم الشرعية .
9. عزيز عبد الرحمان العتيبي. (2010). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على الأكاديمية الدولية الاسترالية. صفحة 21.
10. محمد عجيلة، محمد السعيد سعيداني، و بكاي محمد. (02, 2019). منطلقات فعالية نظام الرقابة الداخلية الإلكترونية و تكنولوجيا المعلومات. صفحة 71.

ثالثا: المجالات:

1. اس حازم احمد فروانة. (09, 2019). الرقابة الداخلية في البنوك التجارية دراسة مقارنة بين بنك فلسطين في غزة و البنك الإسلامي الفلسطيني. المجلد 5 (17) . مجلة الأفق للعلوم.
2. راشد محمد المري. (2023). اثر التكنولوجيا المعلومات في النظام الامني و الرقابة الداخلية. صفحة 21.
3. ضامن وهيبية. (01 ديسمبر 2020). اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية نظام الرقابة الداخلي. مجلة العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، ص067.
4. عد ثامر جعفر الزبيدي. (عدد خاص 2023). اثر تكنولوجيا المعلومات على فعالية نظام الرقابة الداخلية. مجلة كلية المأمون .
5. مجلة العلوم الانسانية لجامعة ام بواقي لخالد رجم و اخرون بواقي. (بلا تاريخ). اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على جودة نظام الرقابة الداخلية دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمينات بورقلة. 5 (2).
6. ط.مالطي سناء، و ط.خيثري الحادم. (بلا تاريخ). تقييم نظام الرقابة الداخلية في ظل التشغيل الإلكتروني. صفحة 6.

رابعا: مذكرات و أطروحات و رسالات ماجيستر.

1. أ/ سناء عبد الكريم الخناق. (2005). دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في عمليات ادارة المعرفة. 240. بغداد/العراق.
2. بروبة إلهام. (بلا تاريخ). تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على تدقيق المحاسبي بالمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة صناعة الكوابل بسكرة ENICAB.
3. بكر اوي نوال، و شحمي لخضر. (2020/2019). دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تقييم نظام الرقابة الداخلية.
4. جمعية هداة الخيرية لتعليم العلوم الشرعية. (بلا تاريخ). نظام الرقابة الداخلية. حي العتيق طريق الإمام سعود بن فيصل.
5. ريقط منال. (2013/2012). دور تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الميزة التنافسية للمؤسسة الجزائرية في السوق المحلية. 65.
6. شعلال عبد الله، و قرقور عمر. (2020/2019). دور الرقابة الداخلية في تحسين المعلومة المحاسبية. جامعة قالمة.
7. علي جقريف. (2010). أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على اداء بورصة عمان للاوراق المالية.
8. عماد علي سلامة الكساسبه. (2011). اثر الرقابة الإلكترونية في جودة الخدمات الداخلية في المصارف الإسلامية العاملة في الاردن The Impact of Electronic Monitoring on the Internal.
- 17.
9. عيادي محمد لمين. (بلا تاريخ). مساهمة المراجعة الداخلية في تقييم نظام المعلومات المحاسبي للمؤسسة. جامعة الجزائر 2007-2008.

10. عيد عباد مناور الرشيدى. (بلا تاريخ). رسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة الماجستير في المحاسبة بعنوان تقييم فاعلية نظم الرقابة الداخلية في البنوك التجارية في الكويت م. 21/20. جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا كلية الاعمال قسم الحاسبة.
11. لشلح عبد الباسط، سايح هاجرة، باشي سعيدة، و سلطانة هناء. (2022). دور تكنولوجيا المعلومات المحاسبية في تحسين أداء التدقيق الخارجي دراسة ميدانية لعينة من الخبراء المحاسبين ومحافظي الحسابات. 35. الوادي.
12. محمد الهزام. (بلا تاريخ). تسيير الموارد البشرية في ظل تكنولوجيا المعلومات و اقتصاد المعرفة. اطروحة دكتورته في علوم التسيير جامعة تلمسان ، 85.
13. مراد رايس. (2005). اثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة دراسة حالة مديرية الصيانة لسونطراك الاغواط. 42.
14. مصباح غزال ، عمر السعيد ، صدام حسين مهاوه. (2018/2017). اثر تكنولوجيا المعلومات على فعالية نظام الرقابة الداخلية. محاسبة.
15. منصور علي احمد اشرف. (2021). دراسة مقدمة لاستكمال مقرر مشروع بحث في إدارة المصارف بعنوان { تقييم اثر الرقابة الداخلية في تحقيق جودة الخدمة المصرفية . صنعاء .
16. ناصر محمد خلف المطيري. (2012_2013). اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات علر فعالية نظام الرقابة الداخلية في شركات النفط الكويتية. اشرف الدكتور اسامة عمر عبد الجبار.
17. يعيشي عبد الناصر، و اولاد عمار محمد. (2017). اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين نظام المعلومات المحاسبي دراسة حالة سونلغاز ادرار. 30.

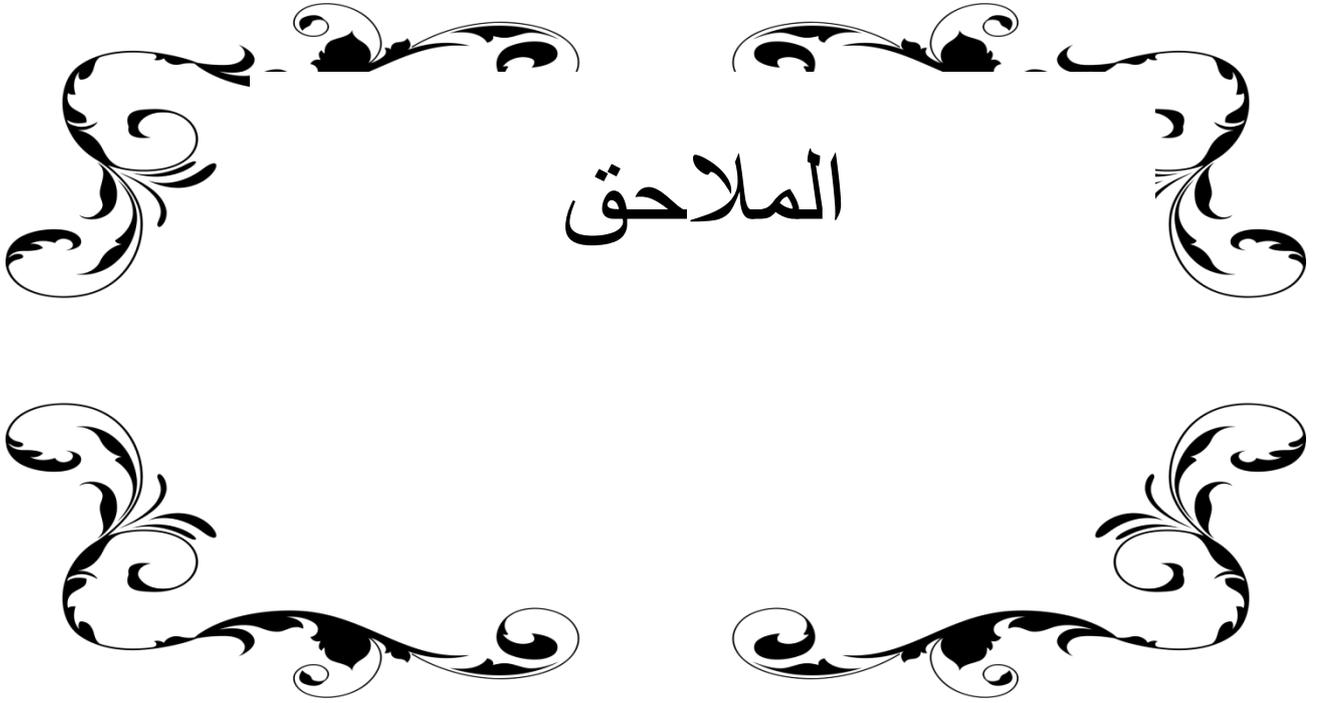
خامس : مطبوعات:

1. دبوسبعين تسعديت. (2020/2019). محاضرات في نظام الرقابة الداخلية.
2. دراريني ناصر. (2014-2015). مطبوعة بعنوان محاضرات واعمال موجهة في الرقابة و المراجعة الداخلية .

سادسا: المواقع الإلكترونية

1. 10-05-2021 تم الاطلاع بتاريخ-<https://www.algeriatelecom.dz/fr/page/le-groupe>

الملاحق



الملحق الرقم (1):

استمارة الاستبيان

في إطار التحضير لمذكرة التخرج المدرجة ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماجستير، تخصص محاسبة وتدقيق بكلية علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة بسكرة، ومن خلال موضوع الموسوم ب: دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تقييم نظام الرقابة الداخلية

يرجى التكرم بالاجابة على الأسئلة التالية بتمع بوضع الاشارة في الخانة التي تتفق مع رأيك كمساعدة منكم لانجاح الدراسة ونشكر لكم حسن تعاونكم وتقبلو منا فائق عبارات الاحترام والتقدير

الطالبان: حبة نهى بوراس حسبية

أولاً: معلومات عامة

اسم الوظيفة: مدقق داخ اداري تقني
محاسب

المؤهل العلمي: ثانوية ل ماجستير دراسات
عليا

الخبرة المهنية: أقل من خمس سن من خمس إلى سنوات ن
عشر سنوات

السن: أقل من ثلاثون سن بين ثلاثون ون سنة أك
خمسون

ثانياً: تكنولوجيا المعلومات

الرقم	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	تمتلك مؤسستكم أجهزة تكنولوجيا متطورة					
02	توجد بمؤسستكم أجهزة ضرورية لمعالجة البيانات واعداد التقارير الخاصة بنظام الرقابة الداخلية					
03	تعتمد مؤسستكم على وسائل الدفع الالكتروني					
04	يحدد لكل مستخدم كلمة سر وبرامج محددة تسمح الوصول اليها من طرفكم					
05	يتم الاحتفاظ بالبيانات والملفات الخاصة بمؤسستكم على أسطوانات أو أشرطة ممغنطة أو فلاش ديسك.					
06	توجد بمؤسستكم برامج خاصة بانجاز و تصميم نظام الرقابة الداخلية في جميع اقسام المؤسسة					
07	للمؤسسة موقع الكتروني خاص بها					
08	تتوفر قاعدة بيانات مشتركة و المعلومات المطلوبة للعمليات المختلفة المتعلقة بنظام الرقابة الداخلية					
09	تساهم تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة الأنشطة الادارية					
10	تساهم تكنولوجيا المعلومات في استرجاع المعلومات والبيانات المخزنة بسرعة كبيرة					
11	التدريب عنصر أساسي لمواكبة التطورات الواقعة في تكنولوجيا المعلومات					

الرقم	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	لاستخدام تكنولوجيا المعلومات دور مهم في تحسين إجراءات الرقابة الداخلية					
02	تتم الاستفادة من الأجهزة المادية التي توفرها تكنولوجيا المعلومات عند تصميم وتشغيل نظام الرقابة الداخلية					
03	تساعد تكنولوجيا المعلومات في توفير المعلومات و الأدلة الكافية المستخدمة في الرقابة الداخلية					
04	تساعد تكنولوجيا المعلومات نظام الرقابة الداخلية في التقليل من فرص ارتكاب الأخطاء					

					استخدام التكنولوجيا المعلومات في عملية الرقابة الداخلية يؤدي الى القدرة على مراقبة اكبر عدد ممكن من العمليات	05
					تساعد تكنولوجيا المعلومات نظام الرقابة الداخلية في عملية اتخاذ القرار	06
					تساهم تكنولوجيا المعلومات في تصحيح الأخطاء والانحرافات في نظام الرقابة الداخلية	07
					تساعد تكنولوجيا المعلومات المدقق الداخلي على تقليل ارتكاب الأخطاء عند فحص نظام الرقابة الداخلية	08
					تساهم تكنولوجيا المعلومات في حماية برامج وتطبيقات نظام الرقابة الداخلية من خطر الفيروسات و الهاكرز	09
					تساعد تكنولوجيا المعلومات في اختصار الجهد و الوقت المبذول في عمليات الرقابة الداخلية	10
					إدراج تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة يهدف إلى التقليل من التكاليف ويسهل عملية الرقابة من خلال الرقابة الالكترونية	11

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
République Algérienne Démocratique et Populaire
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique

Université Mohamed Khider – Biskra
Faculté des Sciences Economiques
Commerciales et des Sciences de gestion



جامعة محمد خيضر - بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
عمادة الكلية

الرقم : 00296 /ك.ع.إ.ت.ع.ت / 2024

إلى السيد مدير: شركة اتصالات الجزائر
ولاية بسكرة

طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

دعما منكم للبحث العلمي، نرجو من سيادتكم تقديم التسهيلات اللازمة للطلبة:

- 1- حبة نهى
- 2- حسيبة بوراس
- 3- /

المسجلون بـ قسم العلوم المالية والمحاسبية
بالسنة: ثانية ماستر محاسبة وتدقيق

وذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة التخرج المعنونة بـ:

"" دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تقييم نظام الرقابة الداخلية ""

وفي الأخير تقبلوا منا فائق الاحترام والتقدير.

بسكرة في: 2024-03-12

ع/ عميد الكلية

تأشير المؤسسة المستقبلة



Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	34	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	34	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.669	3

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X	8.3984	.233	.562	.459
Y	7.9465	.378	.289	.782
E	8.2326	.236	.631	.355

Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
12.2888	.545	.73837	3

السن FREQUENCIES VARIABLES=sexe age class

Statistics

السن	الخبرة المهنية	المؤهل العلمي	اسم الوظيفة
------	----------------	---------------	-------------

N	Valid	34	34	34	34
	Missing	0	0	0	0

Frequency Table

		اسمالوظيفية			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	مدققداخلي	4	11.8	11.8	11.8
	إدري	25	73.5	73.5	85.3
	تقني	4	11.8	11.8	97.1
	محاسب	1	2.9	2.9	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

		المؤهلالعلمي			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	6	17.6	17.6	17.6
	ليسانس	21	61.8	61.8	79.4
	ماسنر	7	20.6	20.6	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

		الخبرةالمهنية			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقلمنخمسسنوات	6	17.6	17.6	17.6
	منخمسإلىعشرسنوات	21	61.8	61.8	79.4
	أكثرمنعشرسنوات	7	20.6	20.6	100.0
	Total	34	100.0	100.0	

		السن			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقلمنثلاثونسنة	6	17.6	17.6	17.6

بينثلاثون وخمسون سنة	21	61.8	61.8	79.4
أكثر من خمسون	7	20.6	20.6	100.0
Total	34	100.0	100.0	

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

بسكرة

جامعة محمد خيضر-بسكرة

في: 2024 / 06 / 05.....

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة

إذن بالطبع

أنا الممضي أسفله الأستاذ (ة): العابدي دلال.

الرتبة: أستاذ مساعد قسم ب

قسم الارتباط: العلوم المالية والمحاسبية

أستاذ مشرف على مذكرة ماستر للطلبة:

1- حبة نهى

2 - بوراس حسبية

الشعبة: العلوم المالية والمحاسبة

التخصص: محاسبة وتدقيق

بعنوان: دور استخدام تكنولوجيا المعلومات في تقييم نظام الرقابة الداخلية-مؤسسة اتصالات

الجزائر- بسكرة-

أرخص بطبع مذكرة الماستر المذكور.

رئيس القسم

الأستاذ المشرف