

العلاقة التفاعلية بين نظم معلومات دعم القرار ونظام الرقابة الداخلية في المؤسسات الخدمية – دراسة حالة مؤسسة موبيليس-

The interactive relationship between decision support systems (DSS) and the internal control system in service
institutions - a case study of Mobilis Corporation-

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحيى فارس – المدينة

د. سليمان زناقي

ط.د. طالب أحمد فيصل*

جامعة بلحاج بوشعيب - عين تيموشنت – الجزائر

مخبر التنمية المحلية المستدامة، جامعة يحيى فارس - المدينة – الجزائر

zenagui.slimani@univ-temouchent.edu.dz

taleb.ahmedfaycal@univ-medea.dz

تاريخ النشر: 2022/09/30

تاريخ القبول: 2022/09/23

تاريخ الإستلام: 2022/05/25

ملخص:

هدفت الدراسة إلى تحديد طبيعة العلاقة التفاعلية بين نظم معلومات دعم القرار ونظام الرقابة الداخلية في المؤسسات الخدمية بالتطبيق على مؤسسة موبيليس، حيث تم التوصل إلى أن هذه العلاقة ليست علاقة متغير تابع بمتغير مستقل ولكنها علاقة تأثير وتأثر في اتجاهين، حيث أن عملية التحسين في أي متغير من شأنها أن تساهم إيجابيا في تحسين أداء المتغير الآخر، على هذا الأساس تقترح الدراسة أن يتم التنسيق والتعاون بين مصممي النظم المختلفة بالمؤسسة، أي أن لا تكون عملية تصميم نظام دعم القرار بالمؤسسة بمعزل عن تصميم وبناء نظام رقابتها الداخلية. الكلمات المفتاحية: نظام المعلومات؛ نظم دعم القرار؛ الرقابة الداخلية؛ المؤسسات الخدمية. تصنيف JEL: D70؛ D83؛ L84؛ M15.

Abstract:

This study aimed to determine the form of the interactive relationship between decision support information systems and the internal control system in service institutions by applying to Mobilis Corporation. It was concluded that this relationship is not the relationship of a dependent variable to an independent variable, but it is an influence relationship in two directions, so that the process of improvement in any variable would contribute positively to improving the performance of the other variable, on this basis the study suggests that coordination and cooperation take place between the designers of different systems in the institution That is, the process of designing an organization's decision support system should not be in isolation from the design and construction of its internal control system.

Keywords: Information system; decision support systems; Internal Control; service institutions.

Jel Classification Codes: D70 ; D83 ; L84 ; M15.

* المؤلف المراسل.

1-مقدمة

تشهد البيئة الداخلية والخارجية لمختلف المؤسسات على اختلاف القطاع الذي تنتمي إليه تغيرات وتحولات هيكلية متسارعة تتزامن مع الثورة التكنولوجية التي مست الجوانب الاقتصادية والإدارية لهذه المؤسسات، وبالنظر لهذا التسارع فإنه أصبح لزاما على هذه المؤسسات أن تقوم باتخاذ قرارات في الوقت والمكان المناسبين وبالوتيرة المناسبة أخذا بالاعتبار مختلف العوامل التي من شأنها تحقيق الأهداف المرجوة. وإذا كانت عملية تحقيق أي هدف مرغوب في المستقبل ترتبط بالأساس بتنفيذ ما خطط له بالطريقة المناسبة فإن ضمان تحقيق هذا المسعى يرتبط بالمقابل بنظام الرقابة الداخلية على أداء مختلف الأقسام والأنشطة لاسيما إذا تعلق الأمر بالمؤسسات الخدمية، التي تعد أكثر المؤسسات التي تواجه تحديات تكنولوجية من جهة ومشاكل أخرى ترتبط بالتغير المتسارع لأذواق وميولات زبائنها الملازم لهذه التحديات من جهة أخرى.

وعليه أصبح من الضروري على هذه المؤسسات أن تبحث في سبل تحسين جودة قراراتها بالاعتماد على مختلف الأدوات والوسائل والطرق المعتمدة على التكنولوجيا الحديثة ونظم المعلومات بصفة عامة مع الأخذ بالاعتبار أن يخدم ذلك جودة مخرجات نظام رقابتها الداخلية.

1-1-الإشكالية: بالاستناد إلى ما سبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما علاقة نظم معلومات دعم القرار بنظام الرقابة الداخلية في المؤسسات الخدمية؟

1-2-التساؤلات الفرعية

- ❖ ما هو مستوى استخدام نظم دعم القرار بمؤسسة موبيليس؟
- ❖ ما تقييم أداء نظام الرقابة الداخلية بمؤسسة موبيليس؟
- ❖ هل يساهم نظم دعم القرار في تحسين أداء نظام الرقابة الداخلية؟
- ❖ هل يساهم نظام الرقابة الداخلية في تحسين أداء نظم دعم القرار؟

1-3-الفرضيات

❖ الفرضية الأولى: تعتمد مؤسسة موبيليس على نظم دعم القرار كأداة مساعدة لتقديم مبررات اقتصادية وإدارية للقرارات التي يتم اتخاذها.

❖ الفرضية الثانية: يوجد تقييم إيجابي لأداء نظام الرقابة الداخلية بمؤسسة موبيليس.

❖ الفرضية الثالثة: يساهم نظم دعم القرار إيجابيا في تحسين أداء نظام الرقابة الداخلية بمؤسسة موبيليس.

❖ الفرضية الرابعة: يساهم نظام الرقابة الداخلية إيجابيا في تحسين أداء نظم دعم القرار بمؤسسة موبيليس.

4-1-أهمية الدراسة: يعالج موضوع الدراسة متغيرين تتوقف عليهما ربحية واستمرارية المؤسسات بصفة عممة والمؤسسات الخدمية بصفة خاصة، ذلك أن تحليل العلاقة بين نظم دعم القرار ونظام الرقابة الداخلي يسمح بتحديد خصوصيات وجزئيات هذه العلاقة ومن ثمة معرفة لآليات التي يمكن من خلالها تدعيم هذه العلاقة وتوجيهها وفق ما يخدم أهداف المؤسسة الحالية والمستقبلية.

1-5-أهداف الدراسة: تسعى الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، من أهمها:

- ❖ تناول مختلف الجوانب النظرية المهمة ذات العلاقة بنظم دعم القرار ونظام الرقابة الداخلية؛
- ❖ تحديد طبيعة لعلاقة بين نظم المعلومات الإدارية من خلال نظم دعم القرار ومتغير نظام الرقابة الداخلية؛

❖ تحديد الآليات التي يمكن من خلالها توجيه العلاقة بين نظم دعم لقرار ونظام الرقابة الداخلية وفق ما يخدم أهداف المؤسسات الخدمية.

2-5- منهجية الدراسة

تعتمد في معالجتها لمتغيرات الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال وصف متغيرات الدراسة وصفا دقيقا قبل تحليل طبيعة العلاقة فيما بينها نظريا وميدانيا للوصول إلى نتائج الصورة الحقيقية لهذه المتغيرات على مستوى مؤسسة بريد الجزائر.

2-التأصيل النظري لنظم دعم القرار «DSS»

1-2- مفهوم نظم دعم القرار

عند دراسة موضوع نظم دعم القرار بوصفه أحد أهم مكونات نظم المعلومات الإدارية نجد أن هنالك العديد من المصطلحات ذات العلاقة التي تتقاطع مع هذا الموضوع، لذا وجب تحديد مدلولها قبل ضبط مفهوم شامل وواضح نظم دعم القرار، من أهمها ما يلي:

❖ النظام: يمكن تعريف النظام بأنه: مجموعة من العناصر المترابطة والمتكاملة والمتفاعلة لتحقيق هدف مشترك حيث تتحدد الطريقة التي يعمل بها النظام حسب هذه العناصر والعلاقات التي توجد بينها، وللنظام مدخلات، عمليات، مخرجات وتغذية عكسية (الحميدي، 2009، صفحة 26).

❖ المعلومات: هي عبارة عن بيانات تم تنسيقها وتنظيمها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها، حيث يُصبح لها معنى وتأثير في سلوكها المستقبلي، أي أن المعلومة تؤدي إلى تغيير السلوك والفكر واتخاذ القرارات (محمد، 2015، صفحة 20).

❖ نظام المعلومات: مجموعة من العناصر البشرية والآلية لجمع وتشغيل ومعالجة البيانات طبقا لقواعد واجراءات محددة بقصد تحويلها إلى معلومات مفيدة تساعد إدارة المؤسسة المعنية في أعمال التخطيط والرقابة وصناعة القرارات (غول، 2008، صفحة 175).

❖ الدعم: يتضمن تهيئة أساليب التحليل المناسبة للظاهرة المدروسة للمساعدة في عملية اتخاذ أي قرار (فضل باعمر، 2016، صفحة 27).

❖ القرار: وهو الطريقة التي بموجها يتم اختيار طريق أو مسلك أو الحل الأفضل من بين عدة طرق أو مسالك او مناهج أو حلول متكافئة (بلعجوز، 2008، صفحة 101).

يعرف نظام دعم القرار بأنه: "نظام معلومات تفاعلي ومرن وقابل للتكيف قائم على الكمبيوتر، تم تطويره خصيصاً لدعم حل مشكلة الإدارة غير المنظمة لتحسين عملية اتخاذ القرار. تستخدم البيانات، وتوفر واجهة مستخدم سهلة، وتتيح رؤى صانع القرار الخاصة" (Udo Richard, 2008, p. 26)، وهو "أداة مساعدة ذات قيمة تساعد في صنع القرارات على اختلاف أنواعها" (Bernus & Blazewicz, 2008, p. 30)، كما يعرف أيضا بوصفه: "منهج لحل مشكلة صنع القرار بالاعتماد على استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحقيق مبدأ الشفافية في اختيار البدائل المناسبة للأنشطة الصحيحة" (Chiang, 2010, p. 32)، واستنادا على مسبق يمكن تعريف نظم دعم القرار بأنها:

"ذلك النظام الذي يسمح باتخاذ القرارات المناسبة بين الوضعيات المختلفة مع تقديم مبررات مقبولة وموضوعية للأسباب التي أدت إلى اتخاذ هذه القرارات".

2-2- أهمية نظم دعم القرار

تبرر نظم دعم القرار موقف صانع القرار مما قد يسهل من عملية إحداث التوافق في الآراء بين المشاركين في صنع القرار، ويمكن توضيح فوائد استخدام نظم دعم القرار في النقاط التالية: (بن أم السعد، 2016، صفحة 121):

- ❖ توسيع قدرة صانع القرار على معالجة المعلومات والمعرفة.
- ❖ توسيع قدرة صانع القرار على معالجة المشاكل المعقدة والتي تستغرق وقتا طويلا.
- ❖ تقليص الوقت المخصص لعملية صنع القرار.
- ❖ تحسين مصداقية عملية القرار أو النتائج.
- ❖ تشجيع صانع القرار على البحث والاستكشاف.
- ❖ كشف أساليب تفكير جديدة حول مساحة المشكلة.
- ❖ توليد أدلة جديدة لدعم القرار أو البرهان على الافتراضات الجديدة.
- ❖ إيجاد ميزة استراتيجية أو تنافسية للمنظمة.

3-2- مكونات نظم دعم القرار

يرى (بسيوني، 2010) أنه يوجد خمسة مكونات أساسية في نظم دعم القرار من شأنها أن تسهل من عملية اتخاذ مختلف القرارات، وهي (فضل باعمر، 2016، صفحة 53):

- ❖ بناء النموذج: تسمح أدوات بناء النموذج لمتخذ القرار بتعريف غالبية النموذج المرغوب من أجل المشكلة، حيث تأخذ بالحسبان المتغيرات التي يتم إدخالها والعلاقات الداخلية بين هذه المتغيرات وافترضاات المشكلة والقيود.
- ❖ التحليلات الشرطية: هي عملية تخمين تأثير التغييرات على المتغيرات النموذج أو العلاقات بين المتغيرات.
- ❖ البحث عن متطلبات تحقيق الهدف: هي عملية تحديد المدخلات المطلوبة لتحقيق هدف معين.
- ❖ تحليل المخاطر: هي وظيفة من وظائف دعم القرار والتي يمكنها أن تسمح للمديرين بتخمين المخاطر المرتبطة بالبدائل المختلفة من الخيارات.
- ❖ التحليلات الرسومية: تساعد المديرين من أجل الاختيار السريع من بين الكميات الضخمة للبيانات وتصور التأثيرات

4-2- متطلبات عمل ونجاح نظم مساندة القرار

تواجه منظمات الأعمال أحداث تتطلب اتخاذ قرارات مبرمجة (روتينية أو شبه روتينية ثابتة نسبيا وتكن في ظل الظروف العادية) وأخرى غير مبرمجة (يغلب عليها الطابع الاستثنائي لارتباطها بأحداث غير متوقعة أو متوقعة بدرجة ضعيفة) وعليه فإنه من الضروري بناء وتشغيل نظام يساعد في ضمان التكيف الإيجابي للمنظمات مع هذه الأحداث (الشماع و خضير، 2000، صفحة 247)، لذا يُشترط توفر مجموعة من العوامل في نظم مساندة القرار حتى تكون ذات فعالية، من أهمها (الفتحي، 2012، صفحة 115):

- ❖ وجود نظام للحاسب الالكتروني مع توافر مجموعة من ملفات البيانات المرتبطة ببعضها والمخزنة على وسائط مختلفة لهذا الحاسب.
- ❖ توافر الأموال اللازمة لتطوير نظام الحاسب المستخدم.
- ❖ إقناع الإدارة بأهمية بناء ودعم هذا النظام في ظل توافر مجموعة من متخذي القرار على درجة من الكفاءة مع ضمان التفاعل الدائم بين المستويات الإدارية المختلفة.

❖ توافر مجموعة من المتخصصين في مجال الحاسبات الالكترونية والأعمال الإدارية.

❖ توافر نظام للتدريب المستمر حتى يتم التفاهم والتعاون بين متخذي القرارات.

3-التأصيل النظري لنظام الرقابة الداخلية

3-1- مفهوم نظام الرقابة الداخلية

تعرف الرقابة الداخلية بأنها: "عملية مصممة لتقديم تأكيد معقول فيما يتعلق بمدى تحقيق الأهداف (H. McCarthy, 2005, p. 457) & E. Shelmon, 2005, p. 457)، كم تعرف أيضا بأنها: "عملية يتم تنفيذها من قبل مجلس إدارة الكيان والإدارة والموظفين الآخرين، وهي مصممة لتوفير ضمان معقول لتحقيق الأهداف التنظيمية فيما يتعلق بفعالية وكفاءة العمليات، وموثوقية التقارير الداخلية والخارجية، والامتثال لما ينطبق القوانين واللوائح والسياسات الداخلية" (Jan, 2009, p. 22)، أما من منظور المالي فالرقابة الداخلية تعبر عن: "خطة تهدف إلى تنظيم الإجراءات اللازمة لحماية ممتلكات المؤسسة وحفظ سجلاتها ودفاترها المالية" (سرايا، 2010، صفحة 341)، مما سبق يتضح أن نظام الرقابة الداخلية ما هو إلا:

"نظام بموجبه يتم التأكد من سير مختلف العمليات والأنشطة الداخلية للكيان وفق ما تم التخطيط له وتزويد مختلف الأطراف ذات العلاقة بالبيانات والمعلومات عن مدى الالتزام بالإجراءات وتحديد أثر ذلك على الأهداف الحالية والمستقبلية للكيان".

3-2- أهمية وأهداف نظام الرقابة الداخلية

إن زيادة واتساع نطاق الأنشطة والبرامج الاقتصادية التي تمارسها الوحدات الاقتصادية على اختلاف أنواعها وأشكالها أدى إلى زيادة وإبراز الرغبة في الحصول على تقييم داخلي مستقل لفاعلية الإدارة داخل هذه الوحدات والتي تعتبر من أهم أدوات الرقابة حيث يتوقف على مدى نجاح وقوة نظام الرقابة الداخلية الذي من شأنه أن يساهم في المقابل في نجاح وكفاءة وفاعلية الرقابة ومتابعة وتقييم أداء ما تقوم به الوحدة من أنشطة وبرامج ومختلفة (سرايا، 2010، الصفحات 213-232)، ويهدف نظام الرقابة الداخلية لأي تنظيم بصورة عامة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، من أهمها (رشيد، 2015، صفحة 220):

- حماية أصول المؤسسة وطبيعة نشاطها؛
- التأكد من دقة البيانات وتحديد درجة الاعتماد عليها في رسم السياسات قبل اتخاذ أي قرارات
- الرقابة على استخدام الموارد المتاحة؛
- التأكد من حسن اختيار الأفراد للوظائف التي يشغلونها؛
- تحديد الإجراءات التنفيذية بطريقة تضمن انسياب العمل؛
- تشجيع التزام العاملين بتطبيق السياسات والإجراءات التي تتضمنها لوائح ونظم العمل؛
- رفع الكفاءة الإنتاجية لكافة عمليات المؤسسة بما يساعد على تحقيق أهدافها بأقل تكلفة ممكنة؛

3-3- مبادئ وعناصر نظام الرقابة الداخلية

لتطبيق نظام رقابة داخلية فعال فانه من الضروري الالتزام بمبادئ تحمل مجلس الإدارة مسؤوليته عن استراتيجيات الرقابة المعتمدة في ظل التحديد الواضح للعلاقة بين الإدارة العليا والرقابة الداخلية، وكذا ضبط المعايير الأخلاقية ومعايير تقسيم العمل والاتصال مع تقييم المخاطر أخذًا بالاعتبار فرضية استمرارية النشاط الرقابي (أحمد، 2009، الصفحات 21-23)، وعلى أن يشتمل نظام الرقابة الداخلية على العناصر التالية (سرايا، 2013، صفحة 13):

العلاقة التفاعلية بين نظم معلومات دعم القرار ونظام الرقابة الداخلية في المؤسسات الخدمية

-دراسة حالة مؤسسة موبيليس-

- الرقابة المحاسبية: تتمثل في الإجراءات التي تتعلق بحماية الأصول وضمان دقة وسلامة السجلات المحاسبية ومطابقة الأصول المدرجة بدفاتر المؤسسة مع الأصول الموجودة بالفعل في أقسام المؤسسة المختلفة ومخازنها، الهدف منها هو حماية الأصول وزيادة الثقة في المعلومات المحاسبية وبالتالي زيادة درجة الاعتماد عليها.
- الرقابة الإدارية: تتمثل في كافة الإجراءات والأساليب والطرق المتعلقة بالكفاءة التشغيلية والالتزام بالسياسات الإدارية، أي أن الهدف منها التحقق من كفاءة أداء العمليات التشغيلية في المؤسسة والتحقق من التزام بالقوانين واللوائح والسياسات التي وضعتها الإدارة.

4-علاقة نظم دعم القرار بنظام الرقابة الداخلية

ترتبط وظيفة التخطيط والرقابة ببعضها البعض ارتباطا قويا ومتداخلا إلى الحد الذي يصعب معه وضع حدود فاصلة بينهما، وإذا كان التخطيط يعد تقييما أوليا للبدائل المتاحة لاختبار أفضلها بغية تحقيق الأهداف فإن الرقابة بمظاهرها الرئيسية تعد الاختبار العملي والمحك الحقيقي للتحقق من سلامة وجود القرارات والبرامج المقررة لتحقيقه (جل، 2010). وعلى هذا الأساس يمكن دراسة العلاقة التفاعلية بين نظم دعم القرار بالنظام الرقابة الداخلي من خلال تجزئتها إلى قسمين أساسيين، هما:

1-4-مساهمة نظم دعم القرار في تحسين أداء نظام الرقابة الداخلية: حيث يسمح هذا النظام بتزويد الإدارة بمعايير تقييم نظام الرقابة الداخلية والتي على أساسها تحسين أداء هذا النظام في المستقبل، هذا من جهة، ومن جهة أخرى يعتبر نظام الرقابة الداخلية نتيجة قرارات سابقة تم اتخاذها بخصوص بناءه وتصميمه والعمل به.

2-4-مساهمة نظام الرقابة الداخلية في تحسين أداء نظم دعم القرار: يسمح نظام الرقابة الداخلية بتوفير مدخلات ضرورية عن سير الأعمال المخططة والاحداث المرافقة لعملية التنفيذ والتي يتم تقديمها كبيانات أولية لنظم دعم القرار والذي من المفترض أن يقوم باتخاذ القرارات المناسبة حسب درجة تنفيذ المهام.

5-دراسة العلاقة التفاعلية بين نظم دعم القرار ونظم الرقابة الداخلية بمؤسسة موبيليس

1-5-اجراءات الدراسة الميدانية

❖ مجتمع وعينة الدراسة: يشتمل مجتمع الدراسة على مختلف الإطارات ومتخذي القرار بمؤسسة موبيليس ممن لهم الاطلاع والدراسة والممارسة الكافية لاستخدام نظم دعم القرار وكذا وظيفة الرقابة الداخلية، ومن هذا المجتمع تم اختيار عينة عشوائية.

❖ تصميم الأداة : في سبيل دراسة العلاقة التفاعلية بين نظم معلومات دعم القرار ونظام الرقابة الداخلية في المؤسسات الخدمية بالتطبيق على مؤسسة موبيليس تم تصميم استبيان الكتروني مستندا على الجانب النظري في عملية الصياغة واختيار الفقرات ذات العلاقة بالموضوع، حيث تم ارسال ونشر الأداة إلكترونيا مم مكن من الحصول على 45 رد منها 41 رد صالح للدراسة بما نسبته 91.11% من اجمالي الاجابات المحصل عليها.

تتضمن الأداة محورين أساسيين محور البيانات الشخصية (الجنس، السن، الوظيفة)، في حين يتضمن المحور الثاني (نظم دعم القرار وأداء نظام الرقابة الداخلية) الأبعاد التالية: بعد نظم المعلومات، بعد أداء نظام الرقابة الداخلية، بعد مساهمة نظم دعم القرار في تحسين أداء نظام الرقابة الداخلية، بعد نظام الرقابة الداخلية في تحسين أداء نظم دعم القرار، بسلم ليكرت ثلاثي كم يلي:

- درجة لا أتفق (1) للمجال (1.00-1.66):

- درجة محايد (2) للمجال (1.67-2.33):

- درجة أتفق (3) للمجال (2.34-3.00).

❖ التحقق من صلاحية الأداة للدراسة: من أجل التحقق من ملائمة الأداة للدراسة فقد تم الاعتماد على:

- معامل الثبات: أظهر اختبار معامل الثبات ألفا كرومباخ النتائج المبينة بالجدول الموالي:

الجدول 01: نتائج اختبار معامل الثبات

أبعاد المحور الثاني				البيان
04	03	02	01	
0.701	0.697	0.820	0.745	الثبات

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26.

يتضح من الجدول أعلاه بلوغ قيم معامل الثبات مستوى 0.745 بالنسبة لبعدهم دعم القرار، 0.820 لبعدهم أداء نظام الرقابة الداخلية، 0.697 لبعدهم مساهمة نظم دعم القرار في تحسين أداء نظام الرقابة الداخلية، 0.701 لبعدهم نظام الرقابة الداخلية في تحسين أداء نظم دعم القرار، وهي مستويات تزيد عن النسبة المعيارية 0.65 وعليه ان الأداة تتوافر على خاصية الثبات.

- الاتساق الداخلي: لقياس مدى ارتباط كل فقرة بالبعد الذي تنتهي إليه تم استخدام معمل الارتباط بيرسون حسب ما يوضحه الجدول الموالي:

الجدول 02: نتائج اختبار الاتساق الداخلي

أبعاد المحور الثاني				البيان
04	03	02	01	
0.529	0.644	0.501	0.611	أقل ارتباط
0.789	0.781	0.908	0.821	أكبر ارتباط
كل القيم دالة احصائيا				المعنوية

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26.

تراوحت قيم الارتباط بين كل فقرة والبعدهم الذي تنتهي إليه بين (0.611-0.821) بالنسبة لبعدهم دعم القرار، وبين (0.501-0.908) بالنسبة لبعدهم أداء نظام الرقابة الداخلية، وبين (0.644-0.781) بالنسبة لبعدهم مساهمة نظم دعم القرار في تحسين أداء نظام الرقابة الداخلية، وبين (0.529-0.789) بالنسبة لبعدهم نظام الرقابة الداخلية في تحسين أداء نظم دعم القرار، وهي قيم تدل على وجود ارتباطات طردية تتراوح من الدرجة متوسطة القوة إلى القوية بمستوى معنوية يقل عن النسبة المعيارية 0.05 وعليه فان الأداة تتوافر على خاصية الاتساق الداخلي بين الأبعاد وال فقرات التي تنتهي إليها.

2-5- توصيف العينة محل الدراسة

يُظهر الجدول الموالي تحليل مفردات العينة محل الدراسة وفق الجنس، السن، الرتبة العلمية والوظيفة بالاعتماد على التكرار والنسب المؤوية:

العلاقة التفاعلية بين نظم معلومات دعم القرار ونظام الرقابة الداخلية في المؤسسات الخدمية
-دراسة حالة مؤسسة موبيليس-

الجدول 03: توصيف لعينة محل الدراسة

1. توزيع مفردات العينة حسب متغير الجنس		
النسبة (%)	التكرار	الجنس
70.7	29	ذكر
29.3	12	أنثى
100	41	المجموع
2. توزيع مفردات العينة حسب متغير السن		
النسبة (%)	التكرار	السن
34.1	14	أقل من 35 سنة
48.8	20	من 35 إلى 45 سنة
17.1	7	أكبر من 45 سنة
100	41	المجموع
3. توزيع مفردات العينة حسب متغير الوظيفة		
النسبة (%)	التكرار	الوظيفة
26.8	11	رئيس/ نائب رئيس مصلحة
25	6	مدير قسم/ فرع
48.2	24	مستشار تجاري
100	41	المجموع

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26.

من خلال الجدول أعلاه يمكن ملاحظة الآتي:

- بخصوص متغير الجنس: يشكل الذكور أغلبية مفردات العينة محل الدراسة بنسبة 70.7% وهو ما يتفق مع الواقع ذلك ان أغلبية العاملين بمؤسسة موبيليس هم ذكور.
 - بالنسبة بمتغير السن: تمثل الفئة من 35 إلى 45 سنة معظم المفردات بما نسبته 48.8% من تلمها الفئة الأقل من 35 سنة بنسبة 34.1%، أخير فئة الأكبر من 45 سنة بنسبة 17.1%، ذلك أن العمل في المؤسسات الخدمية يتطلب موظفين متوسطي العمر نسبيا وطاقت شبابية يتم الاستثمار فيها للأجل الطويل.
 - بالنسبة لمتغير الوظيفة: تتوزع مفردات العينة محل الدراسة وفق متغير الوظيفة إلى 48.2% مستشارين تجاريين، والنسبة المتبقية تتوزع بين رؤساء/نواب رؤساء المصالح وكذا المديرين، وهي نسب تتلاءم وحاجة الهيكل التنظيمي لمثل هذه الوظائف (كلما تجهنا إلى أعلى الهيكل التنظيمي قلّ معها عدد المفردات).
- 3-5- تحليل إجابات مفردات العينة محل الدراسة

نعتمد في تحليل معطيات هذا المحور على حسابات المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية فضلا عن تحديد اتجاه متوسط الفقرات والأبعاد التي تنتمي إليها حسب الجدول الموالي:

الجدول 04: تحليل إجابات مفردات العينة محل الدراسة

الاتجاه المتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	نظم دعم القرار وأداء نظام الرقابة الداخلية
←2→	σ^2	\bar{x}	نظم دعم القرار
محايد	0.85	2.17	1. يتم اللجوء إلى نظم اتخاذ القرار قبل اتخاذ أي قرار
أتفق	0.68	2.51	2. تسمح نظم اتخاذ القرار بتحقيق منافع للكيان
أتفق	0.97	2.57	3. تساهم نظم دعم القرار في تحقيق اهداف المؤسسة
←2→	σ^2	\bar{x}	أداء نظام الرقابة الداخلية
أتفق	0.85	2.89	4. النظام الرقابي الداخلي للمؤسسة يساعد في تحقيق أهدافها.
محايد	0.87	2.25	5. يتسم النظام الرقابي الداخلي بالمرونة
أتفق	0.75	2.78	6. يساعد النظام الرقابي الداخلي في تقويم الاداء
←2→	σ^2	\bar{x}	يساهم نظم دعم القرار في تحسين أداء نظام الرقابة الداخلية من خلال:
محايد	0.64	1.95	7. توفير معايير رقابية داخلية مناسبة
أتفق	0.86	2.77	8. توفير متطلبات أداء وظيفة الرقابة الداخلية
←2→	σ^2	\bar{x}	يساهم نظام الرقابة الداخلية في تحسين أداء نظم دعم القرار من خلال:
أتفق	0.67	2.63	9. توفير مدخلات اتخاذ القرار بالحجم المناسب
أتفق	0.81	2.61	10. توفير مدخلات اتخاذ القرار بالوقت المناسب
محايد	0.68	1.99	11. توفير مدخلات اتخاذ القرار بالوتيرة المناسبة

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26.

بالاستناد إلى الجدول أعلاه يمكن ملاحظة الآتي:

- بالنسبة لبعده نظم دعم القرار: تميل أغلبية مفردات العينة إلى درجة أتفق (فقرتين) مع تسجيل فقرة واحدة فقط عند درجة محايد وبانحرافات معيارية لا تتجاوز 0.97 في أقصى حالاتها وهو ما يعكس وجود انسجام وتوجه عام يحكم إجابات مفردات العينة حول هذا البعد.
- بالنسبة لبعده أداء نظام الرقابة الداخلية: تراوحت قيم المتوسط الحسابي للبعده بين 2.28 و2.89 عند درجتى أتفق (فقرتين) ومحايد (فقرة واحدة) وبانحرافات معيارية لا تتجاوز 0.87 في أقصى حالاتها وهو ما يعكس وجود انسجام بين توجهات إجابات إطارات مؤسسة موبيليس بخصوص بعد أداء نظام الرقابة الداخلية.
- بالنسبة لبعده مساهمة نظم دعم القرار في تحسين أداء نظام الرقابة الداخلية: توزعت إجابات مفردات العينة حسب هذا البعد بين درجتى أتفق ومحايد وبانحرافات معيارية لا تتجاوز 0.84 في أقصى حالاتها وهو ما يعكس وجود انسجام وتوجه عام يحكم إجابات مفردات العينة حول هذا البعد.
- بالنسبة لبعده مساهمة نظام الرقابة الداخلية في تحسين أداء نظم دعم القرار: سجلت الانحرافات المعيارية للبعده قيما غير نسبية وهو ما يعكس وجود توجه عام يحكم سلوك المفردات بخصوص هذا البعد، أما بالنسبة للمتوسطات الحسابية فقد تراوحت بين درجة أتفق (فقرتين) ودرجة محايد (فقرة واحدة).

لتحديد الاختبار الملائم لقبول أو عدم قبول الفرضيات عند هامش خطأ لا يزيد عن 5% وهامش ثقة لا يقل عن 95% نستعرض البيانات المبينة بالجدول أدناه:

الجدول 05: نتائج اختبار الطبيعية

Sig	Shapiro-Wilk	البعد
0.000	0.822	نظم دعم القرار
0.000	0.711	أداء نظام الرقابة الداخلية
0.000	0.820	مساهمة نظم دعم القرار في تحسين أداء نظام الرقابة الداخلية
0.000	0.820	نظام الرقابة الداخلية في تحسين أداء نظم دعم القرار

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26.

تم الاعتماد على اختبار شايرو-ويلك لاتخاذ القرار حول طبيعية البيانات لكونه الاختبار المناسب للعينات التي تقل عن 50 مفردة، حيث تظهر لبيانات الواردة أعلاه أن كل القيم كانت ذات دلالة إحصائية أقل 0.05 مما يعني أن الاختبار المناسب للفرضيات هي الاختبار اللامعلمي ولكوكسن Wilcoxon، حيث أظهرت نتائج هذا الاختبار البيانات الموضحة بالجدول الموالي:

الجدول 06: نتائج اختبار ولكوكسن (Wilcoxon) لفرضيات الدراسة

الدلالة Sig	قيمة Z	الانحراف المعياري	القيم مجال: أتفق	المتوسط الحسابي	الفرضيات
0.003	-3.001-	0.69	23	2.35	الأولى
0.000	-4.883-	0.52	32	2.64	الثانية
0.005	-2.812-	0.67	25	2.36	الثالثة
0.004	2.815-	0.54	19	2.41	الرابعة
المتوسط المعياري = 2					

المصدر: اعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V26.

يتضح من البيانات الواردة أعلاه أن:

- بخصوص الفرضية الأولى: بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي للبعد قدر بلغ 2.35 بدرجة أتفق وهي قيمة تفوق قيمة المتوسط المعيارية 2 ويدعم ذلك أن معظم الإجابات كانت عند هذه الدرجة حيث قدرت بـ 23 قيمة، في حين أن الانحراف المعياري الذي قدر بـ 0.69 يدل على ان البيانات غير متشعبة عن متوسطها الحسابي بسبب وجود تجانس في إجابات افراد العينة فيما يخص هذا البعد، أما مستوى دلالة اختبار ولكوكسن Wilcoxon فقد بلغ مستوى معنوية 0.003 أقل من القيمة المعيارية 0.05، وعليه يتم قبول الفرضية الأولى التي تنص على الآتي: "تعتمد مؤسسة موبيليس على نظم دعم القرار كأداة مساعدة لتقديم مبررات اقتصادية وإدارية للقرارات التي يتم اتخاذها".
- بخصوص الفرضية الثانية: سجل المتوسط الحسابي الإجمالي لبعد أداء نظام الرقابة الداخلية مستوى 2.64 عند أتفق وهي قيمة أكبر من قيمة المتوسط المعيارية 2، حيث أن معظم الإجابات كانت أكبر من هذا المستوى (32 قيمة)، بانحراف

المعياري عند 0.52 يُظهر تجانسا في إجابات افراد العينة، بالمقابل فان مستوى دلالة اختبار ولوكوكسن Wilcoxon بلغ مستوى معنوية 0.000 أقل من القيمة المعيارية 0.05، وعليه يتم قبول الفرضية الثانية التي تنص على الآتي: " يوجد تقييم إيجابي لأداء نظام الرقابة الداخلية بمؤسسة موبيليس "

- بخصوص الفرضية الثالثة: بلغ المتوسط الحسابي الإجمالي للبعد قدر بلغ 2.36 بدرجة أتفق بالمقارنة مع قيمة المتوسط المعيارية 2 ويدعم ذلك أن معظم الإجابات كانت عند هذه الدرجة حيث قدرت بـ 25 قيمة، في حين أن الانحراف المعياري الذي قدر بـ 0.67 يدل على ان البيانات غير متشعبة عن متوسطها الحسابي بسبب وجود تجانس في إجابات افراد العينة فيما يخص هذا البعد، أما مستوى دلالة اختبار ولوكوكسن Wilcoxon فقد بلغ مستوى معنوية 0.005 أقل من القيمة المعيارية 0.05، وعليه يتم قبول الفرضية الثالثة التي تنص على الآتي: " يساهم نظم دعم القرار إيجابيا في تحسين أداء نظام الرقابة الداخلية بمؤسسة موبيليس "
- بخصوص الفرضية الرابعة: يميل المتوسط الحسابي الإجمالي للبعد الرابع إلى درجة أتفق عند مستوى 2.41 أكبر من قيمة المتوسط المعيارية 2 ويدعم ذلك أن معظم الإجابات كانت عند هذه الدرجة حيث قدرت بـ 19 قيمة، في حين أن الانحراف المعياري الذي قدر بـ 0.54 يدل على ان البيانات غير متشعبة عن متوسطها الحسابي بسبب وجود تجانس في إجابات افراد العينة فيما يخص هذا البعد، أما مستوى دلالة اختبار ولوكوكسن Wilcoxon فقد بلغ مستوى معنوية 0.004 أقل من القيمة المعيارية 0.05، وعليه يتم قبول الفرضية الرابعة التي تنص على الآتي: " يساهم نظام الرقابة الداخلية إيجابيا في تحسين أداء نظم دعم القرار بمؤسسة موبيليس "

6-الخلاصة

تبين من خلال دراسة موضوع العلاقة التفاعلية بين نظم معلومات دعم القرار ونظام الرقابة الداخلية في المؤسسات الخدمية نظريا وميدانيا بالتطبيق على مؤسسة موبيليس وجود عدة أبعاد وجزئيات لهذه العلاقة، من منظور أن كل مدخلات وعمليات ومخرجات نظم معلومات دعم القرار تؤثر وتتأثر بالنظام الرقابة الداخلي المعتمد داخل المؤسسة، حيث يمكن الاصطلاح على هذا التفاعل بالعلاقة التبادلية بين أحد أهم مكونين لبيئة المؤسسة الداخلية التي تساعد في تحقيق أهدافها وربحيتها واستمراريتها في بيئة سريعة التغير.

6-1-نتائج الدراسة

سمحت الدراسة بالتوصل إلى جملة من النتائج من أهمها:

- أن توظيف نظم المعلومات الإدارية ومختلف التكنولوجيات الحديثة لا يعد خيارا للمؤسسات الخدمية ولكن أصبح لزاما عليها التكيف والتحكم في هذه التكنولوجيات والوسائل.
- أن نظام الرقابة الداخلية للمؤسسة يسمح للمؤسسة بالحصول على بيانات داخلية مهمة تمثل مدخلات ضرورية لنظم دعم القرار.
- أن نظام دعم القرار من شأنه أن يساعد نظام الرقابة الداخلية من خلال تزويده بقرارات في شكل مقاييس ومعايير انجاز مخطط لها مسبقا وأخرى مستحدثة مرتبطة بالتغيرات الفجائية التي تحدث للمؤسسة داخليا وخارجيا.
- أن المؤسسة محل الدراسة تتحكم نسبيا في توجيه العلاقة الإيجابية بين متغيري الدراسة وهذا ما سمح لها -إضافة لعوامل أخرى- بتحقيق نتائج إيجابية.

- ينبغي العمل على توجيه وتحفيز المؤسسات الخدمية على تبني وإدماج التكنولوجيات الحديثة في مختلف نشاطاتها وأعمالها.
- ينبغي عدم دراسة موضوع الرقابة الداخلية مهنياً أو أكاديمياً بمعزل عن دراسة نظم المعلومات الإدارية.
- الأخذ بالاعتبار العلاقة بين مدخلات وعمليات ومخرجات نظم دعم القرار وما يقابلها من مكونات نظام الرقابة الداخلية والعمل على الربط بينها أثناء القيام بإنشاء أو تطوير أو تعديل النظام الكلي للمؤسسة الخدمية.
- ضرورة دراسة تجارب الدول والمؤسسات الأجنبية الناجحة والعمل على الاستفادة الإيجابية من هذه التجارب.

7-المراجع

1. Bernus, P., & Blazewicz, J. (2008). International Handbook on Information Systems. (S.-V. B. Heidelberg, Éd.) USA.
2. Chiang, S. (2010). Decision Support Systems. Vukovar, Croatia: Published by Intech.
3. H. McCarthy, J., & E. Shelmon, N. (2005). Financial and Accounting Guide for Not-for-Profit Organizations. New Jersey, USA: John Wiley & Sons, Inc.
4. Jan, P. (2009). Managing Organizational From Practice to Theory. London, United Kingdom: Physica- Verlag.
5. Udo Richard, F. (2008). Decision-making support systems: Theory & practice. South Africa: bookboon.
6. إبراهيم سلطان. (200). نظم المعلومات الإدارية (مدخل إداري). ط 2000. ص 17. الدار الجامعية.
7. ايدموند جل. (2010). مدى فاعلية نظم المعلومات المحاسبية في المصاريف التجارية الأهلية العراقية من وجهة نظر الادارة. الأردن: جامعة الشرق الأوسط.
8. جمال عبد الله محمد. (2015). نظم المعلومات الادارية (المجلد 01). عمان، الأردن: دار المعترف للنشر والتوزيع.
9. حسين بلعجوز. (2008). نظرية القرار مدخل اداري وكفي. الاسكندرية، مصر: مؤسسة شباب الجامعة.
10. خليل حسن الشماغ، و محمود كاظم خضير. (2000). نظرية المنظمة. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر.
11. عبد الله الفقي. (2012). نظم المعلومات المحوسبة ودعم اتخاذ القرار. عمان، الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
12. عبد الله نجم الحميدي. (2009). نظم المعلومات الادارية. عمان، الأردن: دار وائل للنشر.
13. فتيحة بن أم السعد. (2016). دور نظم المعلومات في دعم اتخاذ القرارات بالمؤسسات الاقتصادية دراسة ميدانية بمؤسسة سونلغاز فرع شبكة توزيع الكهرباء والغاز قسنطينة (الإصدار أطروحة دكتوراه في علوم لتسيير، تخصص: تسيير المنظمات). كتي العلوم الاقتصادي والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة1.
14. فرحات غول. (2008). الوجيه في اقتصاد المؤسسة (المجلد 01). الجزائر، الجزائر: دار الخلدونية.
15. محسن بن حفيظ فضل باعمر. (2016). مصر: در العلوم العربية للنشر والتوزيع.
16. محمد السيد سرايا. (2010). تطوير مهنة المراجعة لمواجهة المشكلات المعاصرة وتحديات الألفية الثالثة. الاسكندرية، مصر: الدار الجامعية.
17. محمد السيد سرايا. (2013). الرقابة والمراجعة الداخلية الحديثة. الاسكندرية، مصر: دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع.
18. محمد سمير أحمد. (2009). الجودة الشاملة وتحقيق الرقابة في البنوك التجارية. عمان، الأردن: دار المسيرة للنشر.
19. مكي أرشد رشيد. (2015). أثر تكنولوجيا المعلومات في أداء نظام الرقابة الداخلية. مجلة القادسية للعلوم الادارية والاقتصادية.