

أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة نظام الرقابة الداخلية

دراسة حالة - الشركة الوطنية للتأمينات بورقلة -

The impact of the use of ICT on the quality of the internal control system
Case study - National Insurance Company SAA Ouargula -

د. خالد رجم*، جامعة ورقلة، الجزائر.

redjemkhaled@gmail.com

د. محمد الأمين شربي، جامعة ورقلة، الجزائر.

cherbilamine@gmail.com

أ. تركية تيجاني، جامعة ورقلة، الجزائر.

ttourkia13@gmail.com

تاريخ التسليم: (2018/08/14)، تاريخ التقييم: (2018/12/01)، تاريخ القبول: (2018/12/04)

Abstract :

ملخص :

The aim of this study was to evaluate the impact of the use of ICT on the quality of the internal control system of the National Assurance Company. In order to achieve this we used the interview in addition to the questionnaire, the study found that the use of information technology and communication in the company under study has led to a significant change in the methods and methods of internal control systems of flexibility in the face of the circumstances and led to a higher degree of integration and Interconnection between the components of the internal control system within the company and the speed of completion of operations and cost reduction.

The study concluded with a set of recommendations, the most important of which is that the management of the company should evaluate the control procedures periodically in order to identify the weaknesses and establish the appropriate procedures to deal with them and to continue and intensify the awareness among the employees by establishing the principle that control is the responsibility of all the members of the company.

Key words : information technology and communication, quality of the internal control system, components of the internal control system .

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة نظام الرقابة الداخلية في الشركة الوطنية للتأمينات.

ولتحقيق ذلك استخدمنا المقابلة إضافة إلى الاستبيان، قد توصلت الدراسة إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الشركة محل الدراسة قد أدى إلى تغيير ملحوظ في طرق وأساليب أنظمة الرقابة الداخلية من مرونة في مواجهة الظروف المحيطة و أدى إلى تحقيق درجة أعلى من التكامل و الترابط بين مكونات نظام الرقابة الداخلية داخل الشركة وسرعة انجاز العمليات وخفض التكلفة.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات أهمها على إدارة الشركة أن تقييم الإجراءات الرقابية بشكل دوري من أجل تحديد جوانب الضعف و وضع الإجراءات المناسبة لمعالجتها وأن تواصل و تكثف من نشر الوعي بين العاملين بإرساء مبدأ اعتبار أن الرقابة مسؤولية كافة أفراد الشركة.
الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، جودة نظام الرقابة الداخلية، مكونات نظام الرقابة الداخلية.

* المؤلف المراسل: د. خالد رجم، الإيميل: redjemkhaled@gmail.com

مقدمة:

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصال فرضت واقعا جديدا يؤدي إلى تسهيل مهام و أدوار الأجهزة الرقابية المختلفة على مستوى المؤسسة لقدرته القيام بكافة المهام بسرعة هائلة كما تمنح المديرين القدرة على ضبط عمليات الأعمال كافة و السيطرة عليها و مراقبتها، مما يؤثر ذلك في تسريع عمليات اتخاذ القرار المناسب و في الوقت المطلوب.

وعلى ضوء ما سبق تتجلى معالم إشكالية هذا البحث في السؤال المحوري التالي:

إشكالية البحث:

إلى أي مدى يمكن لاستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أن يؤثر في تحسين جودة نظام الرقابة الداخلية للشركة الوطنية للتأمينات SAA ؟
أهمية البحث:

يستمد البحث أهميته من أهمية الرقابة الداخلية في المؤسسات الحكومية نظراً للدور الفعال الذي تلعبه في تحقيق الأهداف التي تسعى إليها هذه المؤسسات من خلال إيجاد آلية تعمل على ضبط العمل، بالإضافة إلى أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الرقابة الداخلية الذي يؤدي إلى الدقة في الإدارة والى السرعة في إعداد التقارير وعرضها بشكل أفضل مما هو موجود في النظام اليدوي.

توفير الوقت والجهد وتحسين جودة الخدمات والارتقاء بصورة الشركة وزيادة قاعدة المشتركين، حيث تمثل تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات مصدرا رئيسيا لتغذية مختلف عمليات و أنشطة المؤسسة بالمعلومات، و التي تمكنها من جمع و تخزين وتبويب المعلومات ونشرها ، والاستفادة منها وفق أسس علمية موضوعية.

الدراسات السابقة:

1- دراسة ناصر عبد العزيز مصلح 2007 بعنوان "أثر استخدام الحاسوب على أنظمة الرقابة الداخلية في المصارف العاملة في قطاع غزة" : تناولت هذه الدراسة أثر استخدام الحاسوب على أنظمة الرقابة الداخلية في المصارف العاملة في قطاع غزة و ذلك من خلال تقييم مدى تطبيق هذه الإجراءات في ظل استخدام الحاسوب ، و لتحقيق أهداف الدراسة اتبع الباحث المنهج الوصفي ، و قد بينت نتائج الدراسة أن المصارف تقوم بتطبيق إجراءات الرقابة العامة إلا أنه هناك ضعف في

تطبيق بعض هذه الإجراءات كما أن هناك تطبيق بدرجة عالية لإجراءات رقابة التطبيقات كما أوصى الباحث بضرورة تأهيل مجموعة من المدققين الداخليين لتقييم الإجراءات الرقابية بشكل دوري بهدف تحديد جوانب الضعف ووضع الإجراءات المناسبة لمعالجتها - دعوة المصارف إلى عقد دورات للموظفين لمواكبه التطور السريع في مجال الحاسب - والخدمات الالكترونية التي تقدمها المصارف.

2- دراسة عطا الله الحسينان، 2007 "مدى مواكبة المدققين الداخليين لمتطلبات تكنولوجيا معلومات أنظمة الرقابة الداخلية في شركات المساهمة العامة الأردنية"، هدف هذا البحث إلى تحديد متطلبات تكنولوجيا المعلومات، لمكونات نظام الرقابة الداخلية التي تم تطبيقها على المدققين الداخليين في شركات المساهمة العامة كما يهدف إلى تحديد مدى مواكبة تلك الشركات لمتطلبات أدوات تكنولوجيا المعلومات في أنظمة الرقابة الداخلية فيها. تتكون عينة الدراسة من 135 مدققاً داخلياً في الشركات المساهمة العامة. وتتكون الاستبانة من ستة متغيرات متعددة الإجابة، وتوصل الباحث إلى عدد من النتائج منها:

- أن هناك تأثيراً لبيئة تكنولوجيا المعلومات على نظام الرقابة الداخلية في الشركات المساهمة العامة الأردنية و أنه عند تكوين بيئة الرقابة في ظل بيئة تكنولوجيا المعلومات يتم تعيين مجلس إدارة ولجنة تدقيق ذات خبرة ودراية بأنظمة بيئة تكنولوجيا الرقابة وأهميتها، كما يراعى تحديد الصلاحيات والمسؤوليات لكل موظف ذي علاقة ببيئة واستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات. و عند القيام بعملية تقييم المخاطر تراعى الشركة أهداف العمليات في أنظمة تكنولوجيا المعلومات، كما يراعى الأهداف الاستراتيجية للشركة. أوصى الباحث بضرورة عقد ندوات ودورات تدريبية لمديري التدقيق الداخلي ومديري أنظمة الرقابة الداخلية، للتعريف بالدور الذي يمكن أن تلعبه تكنولوجيا المعلومات في ترشيد القرارات الإدارية.

3- ناهض نمر محمد الخالدي 2010 بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية في المصارف الفلسطينية العاملة في فلسطين" دراسة تطبيقية على المصارف العاملة في الضفة الغربية وقطاع غزة، هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أثر تكنولوجيا المعلومات في رفع كفاءة نظام الرقابة الداخلية و لتحقيق ذلك تم عمل إستبانة مكونة من (5) أجزاء ، وزعت على المراجعين ، ورؤساء أقسام الرقابة ، ومدراء دوائر الرقابة ، والمراجعين القانونيين ، وعددهم (80) إستبانة صالحة للتحليل ، لقد استخدم الباحث البرنامج الإحصائي SPSS في الدراسة التطبيقية ،

كما استخدم المعالجات الإحصائية الملائمة لهذا الغرض، توصل الباحث الى النتائج التالية: -
يساعد الاهتمام بالتدريب المستمر والتطوير واستخدام التقنيات الحديثة والالتزام بالسياسات الإدارية
على تفعيل أنظمة الرقابة الداخلية في المصارف الفلسطينية - يؤدي إتباع أساليب الرقابة
التظيمية في المصارف الفلسطينية إلى رفع كفاءة نظم الرقابة الداخلية في ظل استخدام تكنولوجيا
المعلومات. - يتوفر لدى المصارف الفلسطينية في كل من قطاع غزة والضفة الغربية مقومات
الرقابة الداخلية بمستوى مناسب يساعد هذه المصارف على تعزيز الشفافية وتحقيق أهدافها.

4- دراسة **Tucker (2000) بعنوان: "IT And The Audit"** هدفت هذه الدراسة إلى بيان تأثير
التكنولوجيا على الرقابة الداخلية واعتبار أن المدقق جزءاً من تكنولوجيا المعلومات وأن السيطرة على
هذه التكنولوجيا أحد العوامل الهامة للتدقيق، وأن المدقق يستخدم الأشخاص ذوي المهارات
والمستوعبين تماماً لكيفية إعداد التقرير. ومن أهم نتائجها: أن النمو المتسارع في تكنولوجيا
المعلومات وقابلية المشاريع بمختلف أحجامها للتنافس على استعمال التقنيات الحديثة في المعالجة و
التخزين للبيانات، أدى إلى التأثير على عملية التدقيق من حيث مواكبة إجراءات وأساليب التدقيق لهذه
التكنولوجيا الحديثة، كما أن التكنولوجيا تؤثر على نظام الرقابة الداخلية وعلى الطرق المتبعة من قبل
المدقق في فحص نظام الرقابة الداخلية.

أولاً: الجانب النظري

1- نظام الرقابة الداخلية:

تُعرف لجنة رعاية المنظمات **COSO** الرقابة الداخلية كما يلي:

هي عمليات تتأثر بمجلس إدارة المؤسسة و الإدارة و الأفراد الآخرين في المؤسسة يتم تصميمها لتعطي
تأكيداً معقولاً حول تحقيق المؤسسة لأهدافها. (Jean,Emmanuelle ,Lydia, 2006, p95)
وقد عرف المعيار الدولي للتدقيق (400) في الفقرة الثامنة منه نظام الرقابة الداخلية بأنه كافة السياسات
و الإجراءات (الضوابط الداخلية) التي تتبناها إدارة الوحدة لمساعدتها قدر الإمكان في الوصول إلى
أهدافها في ضمان إدارة منظمة وكفاءة العمل والمتضمنة الالتزام م بسياسات الإدارة ، وحماية
الموجودات ومنع واكتشاف الغش والخطأ ودقة واكتمال السجلات المحاسبية، وتهيئة معلومات مالية
موثوقة في الوقت المناسب. (صالح، 2013، ص 85)

2- أهداف نظام الرقابة الداخلية

تتمثل الأهداف الرئيسية لنظام الرقابة الداخلية فيما يلي : (الحسبان، 2009، ص 47)

- تنظيم المشروع لتوضيح السلطات و المسؤوليات ؛
- تحقيق حماية أصول المشروع من الاختلاس و التلاعب و سوء الاستخدام؛
- تأكيد دقة البيانات المحاسبية حيث يمكن الاعتماد عليها في رسم السياسات و القرارات الإدارية؛
- توفير مستوى معين من الكفاية الإنتاجية لكافة عمليات المؤسسة لتحقيق أهدافها بأقل تكلفة ممكنة؛
- تحقيق المطابقة الدورية بين الموجودات المسجلة في الدفاتر و بين تلك التي لم يتم جردها؛
- تسجيل كافة العمليات بالسرعة المناسبة و بالقيم الصحيحة في الحسابات المناسبة و في الفترة المحاسبية التي تمت فيها هذه العمليات.

3- خصائص نظام الرقابة الداخلية الفعال:

يتطلب قيام نظام رقابة داخلية يتسم بالكفاءة والفاعلية توفر عدة خصائص أهمها: (عبد الله عوض، 2012، ص38)

- **الملاءمة**: يجب أن يكون النظام الرقابي متلائماً مع طبيعة ونوعية النشاط الذي يتم القيام به و حجمه، لأن لكل نشاط سمات وخصائص تميزه عن بقية الأنشطة؛
- **السهولة والبساطة والوضوح**: تستوجب هذه الخاصية عدم المبالغة في استخدام وسائل الرقابة منعا للتداخل والتعقيد؛
- **الدقة**: يجب أن يكون النظام الرقابي قادراً على الحصول على معلومات صحيحة ودقيقة وكاملة عن الأداء، والتأكد في نفس الوقت من مصدر المعلومات؛
- **الموضوعية**: يتيح النظام الرقابي الذي يتصف بالموضوعية تفاصيل كمية ومحددة، ويعتبر أفضل من النظام الرقابي الذي يقدم آراء عمومية وصفية وغير محددة كمياً؛
- **الاقتصادية والتكلفة المناسبة**: يتعين على المنشأة استخدام أنظمة الرقابة التي تتناسب مع إمكانياتها وأهدافها المرجوة من تطبيقها، سعياً إلى تحقيق مبدأ (الكلفة/المنفعة) أي أن تكون المنافع المتحققة من تطبيق الرقابة أكبر من التكاليف المصروفة؛
- **السرعة في اكتشاف الأخطاء**: يعتبر نظام الرقابة فعالاً عندما يتم التبليغ عن الانحرافات في الوقت المناسب، حتى يمكن عمل الإجراء التصحيحي المناسب؛
- **التوافق مع الهيكل التنظيمي**: يجب أن تمارس الرقابة من الأشخاص الذين تسمح سلطتهم بذلك، فالتنظيم باعتباره الأداة الرئيسة للتنسيق، يعتبر الأساس الذي تقوم عليه الرقابة.

4- مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

يعرفان " jane laudon " و " kenneth laudon " تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في ظل التغيرات الجديدة والعالم الرقمي على أنها : "أداة من الأدوات التسيير المستخدمة و التي تتكون من خمسة مكونات: (شاذلي، 2008، ص12)

- العتاد المعلوماتي : تتمثل في المعدات الفيزيائية للمعالجة؛
- البرمجيات؛

- **تكنولوجيات التخزين** : تتمثل في الحوامل الفيزيائية للتخزين المعطيات كالأقراص الصلبة والضوئية وبرمجيات لتنظيم المعطيات على الحوامل الفيزيائية؛

- **تكنولوجيا الاتصال** : و تكون من معدات و وسائط فيزيائية و برمجيات تربط مختلف لواحق العتاد و تعمل على نقل المعطيات من مكان إلى آخر بحيث يمكن وصول الحواسيب إلى معدات الاتصال لتشكيل شبكات التبادل، و تقاسم الأصوات و الصور و الفيديوهات؛
- **الشبكات** : ربط الحواسيب لتبادل المعلومات و المشاركة في الموارد.

5- متطلبات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على البيئة الرقابية:

من أجل الحصول على فهم بيئة الرقابة التي تؤثر على المعالجة الالكترونية للبيانات نركز على العوامل الآتية: (الحسبان، 2008، ص10)

- **فلسفة الإدارة وطريقة التشغيل**: و هي تتعلق باتجاهات الإدارة المتعلقة بالاستثمارات و منافع المعالجة الالكترونية للبيانات.

- **هيكل المنظمة**: وهو يتعلق بمركزية و لامركزية المعالجة الالكترونية للبيانات وتعتبر ذات أهمية للمدققين لفهم نظام الرقابة الداخلية.

- **طرق الرقابة الإدارية**: و هي تتعلق بالاهتمام ببيئة العمل الالكترونية باتجاهات وأفكار الإدارة التي تدور حول ما يلي:

- التغييرات التي تتم في أنظمة وسياسات وإجراءات الرقابة.

- الاحتفاظ بالبرامج والملفات.

- إمكانية العبور المصرح به لوثائق وسجلات الحاسوب.

- **السياسات والإجراءات المتعلقة بالأشخاص**: وهي تتعلق بسياسات و إجراءات الإدارة تجاه مكافآت الموظفين وتدريبهم وتقييمهم وتعويضهم المتعلقة بأعمال الحاسوب.

6-متطلبات تكنولوجيا المعلومات على الأنشطة الرقابية :

تحدث النشاطات الرقابية في كل مستويات وعمليات المؤسسة، فهي تضم مجموعة واسعة من النشاطات المختلفة مثل المصادقات أو التأكيدات، ومراجعة الأداء، والحفاظ على إجراءات الأمن، وإيجاد السجلات المناسبة والحفاظ عليها. وهذه الأنشطة يمكن تطبيقها في بيئة عمل الكترونية أو يدوية.

ومن أهم النشاطات ذات العلاقة ببيئة تكنولوجيا المعلومات والتي يجب التركيز عليها من قبل

الشركات الآتي:

- الرقابة على معالجة المعلومات؛
- الرقابة المادية على الأصول الحساسة؛
- الرقابة على فصل الصلاحيات؛
- الرقابة على التسجيل الصحيح للصفقات والأحداث في الوقت المناسب وتوفير المعلومات لها؛
- الرقابة على التوثيق المناسب للصفقات والرقابة الداخلية.

7- متطلبات تكنولوجيا المعلومات على عملية أنشطة المتابعة (المراقبة):

إن عملية المراقبة في بيئة العمل الالكتروني وتكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تتضمن استمرارية الإشراف على الآتي: (الحسبان، 2008، ص246)

7-1- الإشراف على عمل المستخدم أو نشاطه : يرغب المدراء و المدققون بالشركة في تحقيق الإشراف الفعال على نشاطات وأعمال الشركة، لذلك يتوجب عليهم؛ أولاً: تحديد المستخدم المصرح له الإنجاز والإطلاع على معلومات الشركة، وكما هو معلوم فإن الشركات الكبيرة يوجد فيها عدة نشاطات وعدة أقسام ودوائر، مما يعني ضرورة توفير الأشخاص المؤهلين للعمل في ظل بيئة تكنولوجيا المعلومات.

7-2- الإشراف على أعمال ونشاطات الشركة : يحتاج مالكو المشاريع وأصحاب المصالح إلى الإشراف على نشاطات الشركة وذلك على المستوى الكلي والمستوى الجزئي. في المستوى الكلي يحتاجون إلى الحصول على نظرة شاملة على عمليات ونشاطات الشركة ومدى جدوى البيئة الالكترونية في الشركة. أما فيما يتعلق بالمستوى الجزئي فإنهم يحتاجون إلى الإشراف على عمليات الموظفين والمستخدمين وكيفية إنجاز أعمالهم.

7-3- الإشراف على الرقابة على التطبيقات : تراقب هذه العملية أعمال الرقابة الداخلية والتي تبين كيف تستخدم التطبيقات المستخدمة في الشركة، وكيف تتم حماية معلومات الشركة.

إن مسؤولية الإدارة في عملية استمرار الإشراف في ظل بيئة تكنولوجيا المعلومات يتمحور حول وضع أسئلة بشكل مستمر حول العمل والموظفين مثل: ماذا يعمل الموظفون؟ هل يعمل الموظفون ما يجب فعله؟ من يعطي الموظفين التصريح لعمل ذلك؟

ثانيا: الجانب التطبيقي

1- عينة الدراسة: يتشكل مجتمع الدراسة في هذا البحث من موظفين بمستويات إدارية مختلفة على مستوى المديرية الجهوية للتأمين بورقلة و بعض الوكالات التجارية القريبة منها ، تم توزيع 42 استمارة استبيان على عينة المكونة من 42 موظف و تم استرجاع 39 منها و قمنا بإلغاء اثنين 02 منها لعدم صلاحيتهما وعليه تم الاعتماد على 37 استمارة صالحة للدراسة.

2- أدوات الدراسة

من أجل تحقيق أهداف بحثنا هذا اعتمدنا بالأساس على استمارة الاستبيان والمقابلة بالإضافة إلى الملاحظة وذلك من أجل الحصول على أكبر عدد ممكن من المعلومات التي تخدم موضوع البحث.

2-1- المقابلة : استخدمنا المقابلة كأداة مكملة للاستبيان من أجل الحصول على بيانات ومعلومات أوفر بغرض تدعيم الدراسة كون أن بعض الأسئلة لا يمكن الإجابة عنها بعمق عن طريق الاستبيان، وقد استهدفنا رؤساء المصالح.

2-2- الملاحظة : تم الاعتماد في دراستنا على ملاحظات تم تسجيلها لأجل استعمالها في التحليل، بالإضافة إلى فحص الوثائق و التقارير التي لها علاقة بالدراسة .

2-3- الاستبيان: تم توزيع 42 استمارة استبيان على عينة المكونة من 42 موظف ولقد تضمنت الاستمارة 58 سؤال، وقسمت على محورين:

- المحور الأول : جودة نظام الرقابة الداخلية

- المحور الثاني : تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المستخدمة المستخدمة في الشركة.

3- واقع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بالشركة الوطنية للتأمينات:

تستعمل المؤسسة نظام التأمينات أوراس ORASS لتسيير جميع النشاطات الخاصة بالتأمينات لإدخال البيانات وإجراء العمليات المختلفة في الوكالة من تسجيل العقود وتحصيلها إلى غاية تقييدها المحاسبي ، ينتج عن كل إدخال للبيانات مخرجات تكون مدخلات لقسم آخر .

- **ORASS** : هو نظام متكامل تم شراؤه من شركة ORSYS المختصة في تطوير البرامج الخاصة بالتأمينات أصلها من فرنسا ولها فرع في المغرب الذي تم التعاقد معه لشراء الحقوق والمتابعة لعمليات التطوير للنظام .

يستخدم النظام في ثلاث مستويات مختلفة :

- على مستوى الوكالات التجارية وهي أصل التصميم المعتمد من إدخال البيانات الخاصة بالعقود وتعويضات الحوادث؛
- على مستوى المديرية الجهوية لتجميع المعلومات من جميع الوكالات التجارية في قاعدة بيانات موحدة؛
- على مستوى المديرية العامة لتجميع كل البيانات القادمة من المديريات الجهوية المجمع.

4- نتائج الاستبيان

4-1- ثبات أداة الدراسة:

يهدف اختبار ثبات الأداء إلى التحقق من إمكانية الحصول على نفس البيانات في حالة توزيعها على نفس العينة وفي نفس الظروف و هناك العديد من الاختبارات التي تسمح بقياس ثبات الاستبيان من أهمها معامل الثبات الداخلي ألفا كرونباخ و الذي يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فان قيمة المعامل تكون مساوية للصفر وعلى العكس إذا كان هناك ثبات تام تكون قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح، وكلما اقتربت قيمة المعامل من الواحد كان الثبات مرتفعا و كلما اقتربت من الصفر كان الثبات منخفضا، و قد تم حساب ألفا كرونباخ باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS و الجدول الموالي يبين ذلك:

جدول رقم (01):معامل ثبات الأداة حسب معادلة ألفا كرونباخ

المحاور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
المعامل الكلي	58	0,950

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج SPSS

يشير الجدول(01) إلى أن معامل الثبات الكلي بلغ 0,950 و هذا يدل على تمتع أداة الدراسة بمعامل ثبات عال و بقدرتها على تحقيق أغراض الدراسة.

4-2- نتائج المحور الأول: جودة نظام الرقابة الداخلي

جدول رقم (02) : عرض نتائج استجواب إجابات أفراد العينة على فقرات بعد بيئة الرقابة

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	محايد	غير موافق	فقرات بعد بيئة الرقابة
موافق	0,765	2,57	27	4	6	1. يوجد فلسفة للإدارة بإرساء مبدأ اعتبار أن الرقابة مسؤولية كافة الأفراد
			73	10,8	16,2	النسبة
موافق	0,618	2,70	29	5	3	2. يتوافر في الشركة دليل عمل يتضمن وصفا وظيفيا محددًا لجميع العلاقات التنظيمية وقنوات الاتصال الرسمية بين الإدارات و الأقسام المختلفة.
			78,4	13,5	8,1	النسبة
موافق	0,731	2,51	24	8	5	3. يوجد هيكل تنظيمي واضح و مرن يتلاءم مع طبيعة عمل وحجم الشركة.
			64,9	21,6	13,5	النسبة
محايد	0,796	2,24	17	12	8	4. هناك دعم إداري لتحفيز الأفراد لأداء أنشطتهم وتحمل مسؤولياتهم الرقابية.
			45,9	32,4	21,6	النسبة
موافق	0,594	2,62	25	10	2	5. يوجد قيم أخلاقية محفزة للتعامل البناء بين الأفراد في إطار الفريق الواحد.
			67,6	27	5,4	النسبة
موافق	0,728	2,57	26	6	5	6. تقوم الإدارة بترويض مبدأ التعامل بالأخلاق الفاضلة و النزاهة سواء مع الموظفين بالشركة أو مع العملاء الخارجيين
			70,3	16,2	13,5	النسبة
موافق	0,571	2,70	28	7	2	7. تحرص الإدارة العليا في الشركة على رفع المستوى العلمي و العملي للعاملين في الشركة من خلال عمليات التدريب المستمر.
			75,7	18,9	5,4	النسبة
موافق	0,559	2,51	20	16	1	8. يقوم مجلس الإدارة بالتأكد من اتخاذ الخطوات الضرورية لتحديد و قياس و مراقبة الخدمات المقدمة للعملاء.
			54,1	43,2	2,7	النسبة
	2,670	2,55	المتوسط الكلي للبعد			

المصدر : من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم 02 أن معظم أفراد العينة موافقة على فقرات بعد بيئة الرقابة حيث

بلغ المتوسط الحسابي العام لفقرات البعد 2,49 بانحراف معياري قدره 0,670.

جدول رقم (03) : عرض نتائج استجواب إجابات أفراد العينة على فقرات بعد تقييم المخاطر

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	محايد	غير موافق	فقرات بعد تقييم المخاطر
موافق	0,26	2,68	28	6	3	9. تعمل الرقابة الداخلية على ضبط مستويات المخاطر في الشركة.
			75,7	16,2	8,1	النسبة
موافق	0,633	2,65	27	7	3	10. تقييم الإدارة المخاطر التي يمكن

		المتوسط الكلي للبعد				
		0,592	2,61			
				23	12	2
				62,2	32,4	5,4
موافق	0,603	2,57				
				27	6	4
				73	16,2	10,8
موافق	0,681	2,62				
				25	8	4
				67,6	21,6	10,8
موافق	0,689	2,57				
				25	8	4
				67,6	21,6	10,8
موافق	0,689	2,57				
				73	18,9	8,1
				73		

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم 03 أن معظم أفراد العينة موافقة على فقرات بعد تقييم المخاطر حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لفقرات البعد 2,61 بانحراف معياري قدره 0,592.

جدول رقم (04) : عرض نتائج استجواب إجابات أفراد العينة على فقرات بعد الأنشطة الرقابية

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	محايد	غير موافق	فقرات بعد الأنشطة الرقابية
موافق	0,767	2,46	23	8	6	15. يوجد فصل كاف بين المهام
			62,2	21,6	16,2	
موافق	0,767	2,46	23	8	6	16. وجود نظام مكتوب يبين وصفا للأعمال المناطة بالأفراد و بيان مسؤولياتهم.
			62,2	21,6	16,2	
محايد	0,796	2,24	17	12	8	17. تتعامل الإدارة بفاعلية مع صندوق الشكاوي بالشركة.
			45,9	32,4	21,6	
موافق	0,716	2,65	29	6	2	18. توجد رقابة فعالة على الأداء المالي و المحاسبي في الشركة.
			78,4	16,2	5,4	
موافق	0,716	2,65	29	3	5	19. تتوفر حماية مادية على أصول الشركة.
			78,4	8,1	13,5	
موافق	0,725	2,59	27	5	5	20. تتوفر حماية مادية و كافية على أجهزة الحاسوب و البرامج و ملفات البيانات الخاصة بالشركة
			73	13,5	13,5	

المتوسط الكلي للبعد	2,06	0,747
---------------------	------	-------

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم 04 أن معظم أفراد العينة موافقة على فقرات بعد الأنشطة الرقابية حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لفقرات البعد 2,06 بانحراف معياري قدره 0,747 مع ملاحظة أن الفقرة الثالثة كانت باتجاه عام محايد و بمتوسط حسابي قدره 2,24.

جدول رقم (05) : عرض نتائج استجواب إجابات أفراد العينة على فقرات بعد المعلومات و الاتصال

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	محايد	غير موافق	فقرات بعد المعلومات و الاتصال
موافق	0,728	2,57	26	6	5	21. يوجد نظام قوي و دقيق لنظم المعلومات داخل الشركة.
			70,3	16,2	13,5	النسبة
موافق	0,728	2,57	26	6	5	22. يوفر النظام معلومات دقيقة تلبي احتياجات الادارة العليا.
			70,3	16,2	13,5	النسبة
موافق	0,647	2,57	24	10	3	23. يتم إيصال المعلومات إلى المعنيين في الوقت المناسب.
			64,9	27	8,1	النسبة
موافق	0,462	2,81	31	5	1	24. يستخدم التوثيق الورقي إلى جانب الأعمال المحوسبة .
			83,8	13,5	2,7	النسبة
موافق	0,397	2,81	30	7	0	25. تعمل إدارة الشركة على تحديث و تطوير وسائل الاتصالات المستخدمة بالشركة.
			81,1	18,9	0	النسبة
موافق	0,728	2,57	26	6	5	26. تمنح الشركة خدمة الرسائل القصيرة مجانا لعملائها وحسب طلبهم.
			70,3	16,2	13,5	النسبة
المتوسط الكلي للبعد			0,615	2,65		

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم 05 أن معظم أفراد العينة موافقة على فقرات بعد المعلومات و الاتصال حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لفقرات البعد 2,65 بانحراف معياري قدره 0,615.

جدول رقم (06) : عرض نتائج استجواب إجابات أفراد العينة على فقرات بعد المراقبة

الاتجاه العام	الانحراف	المتوسط	موافق	محايد	غير موافق	فقرات بعد المراقبة
---------------	----------	---------	-------	-------	-----------	--------------------

	المعياري	الحسابي			موافق		
موافق	0,647	2,57	24	10	3	التكرار	27. تحرص الإدارة العليا في الشركة على
			64,9	27	8,1	النسبة	إنشاء الدوائر الرقابية المتخصصة وتفعيل دورها
موافق	0,580	2,46	22,0	10	5	التكرار	28. تتوفر معايير رقابية لمتابعة و تقييم الأداء
			59,5	27	13,5	النسبة	في الشركة.
موافق	0,580	2,68	27,0	8	2	التكرار	29. توجد متابعة وتقييم دوري و شامل للأداء
			73,0	21,6	5,4	النسبة	في الشركة.
موافق	0,692	2,51	23,0	10	4	التكرار	30. يتم تقييم فعالية الرقابة الداخلية في
			62,2	27	10,8	النسبة	الشركة.
موافق	0,689	2,57	25,0	8	4	التكرار	31. يتم تحسين أساليب العمل و تطوير الأداء
			67,6	21,6	10,8	النسبة	و الخدمات بشكل مستمر
	0,637	2,55	المتوسط الكلي للبعد				

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم 06 أن معظم أفراد العينة موافقة على فقرات بعد المراقبة حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لفقرات البعد 2,55 بانحراف معياري قدره 0,637.

4-3- نتائج المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

جدول رقم (07): عرض نتائج استجواب إجابات أفراد العينة على فقرات بعد البرمجيات

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	محايد	غير موافق		فقرات بعد البرمجيات
محايد	0,796	2,24	17	12	8	التكرار	32. يوجد دليل لوصف الوظائف يوضح
			45,9	32,4	21,6	النسبة	عمل كل موظف في قسم الحاسوب من مهندسين ومبرمجين و مشغلين.
محايد	0,812	2,30	19	10	8	التكرار	33. يوقع الموظف على تعهد للحفاظ
			51,4	27	21,6	النسبة	على سرية المعلومات و المحافظة على البرمجيات الخاصة بالشركة.
موافق	0,824	2,35	21	8	8	التكرار	34. تقوم إدارة الشركة باستخدام
			56,8	21,6	21,6	النسبة	البرمجيات و الاستفادة منها بشكل جيد.
محايد	0,852	2,32	21	7	9	التكرار	35. يتم حفظ نسخ احتياطية من

			56,8	18,9	24,3	النسبة	الملفات خارج الشركة أو في خزائن محصنة ضد الحرائق و المخاطر.
موافق	0,861	2,38	23	5	9	التكرار	36. يستخدم كل موظف كلمة سر password خاصة به للدخول لنظام المعلومات الالكتروني في الشركة
			62,5	13,5	24,3	النسبة	
موافق	0,794	2,38	21	9	7	التكرار	37. تصنف ملفات البيانات و البرامج إلى عدة مستويات من السرية.
			56,8	24,3	18,9	النسبة	
موافق	0,794	2,38	21	9	7	التكرار	38. يتم تحميل برامج متطورة لحماية الأجهزة و البرمجيات من الفيروسات من قبل أخصائي في مجال البرمجة
			56,8	24,3	18,9	النسبة	
موافق	0,758	2,38	20	11	6	التكرار	39. يضمن نظم تقنية المعلومات المطبقة في الشركة ضوابط رقابية كافية لتوفير الحماية المناسبة للبرامج و الملفات.
			54,1	29,7	16,2	النسبة	
موافق	0,758	2,38	20	11	6	التكرار	40. تعمل قاعدة البيانات على تخزين، استرجاع، حذف، عرض، طباعة و عدم تكرار البيانات المخزنة.
			54,1	29,7	16,2	النسبة	
	0,805	2,61	المتوسط الكلي للبعد				

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول رقم 07 أن الاتجاه العام لبعد البرمجيات ما بين محايد و موافق حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لفقرات البعد 2,66 بانحراف معياري قدره 0,805.

جدول رقم (08) : عرض نتائج استجواب إجابات أفراد العينة على فقرات بعد الأجهزة المادية

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	محايد	غير موافق	فقرات بعد الأجهزة المادية
موافق	0,835	2,43	24	5	8	التكرار
			64,9	13,5	21,6	النسبة
موافق	0,768	2,49	24	7	6	التكرار
			64,9	18,9	16,2	النسبة

تصميم و تشغيل نظام الرقابة الداخلية.							
موافق	0,804	2,51	26	4	7	التكرار	43. تتوفر بدائل كافية الاستمرار لتشغيل الأجهزة المادية المستخدمة في الشركة عند انقطاع التيار الكهربائي.
			70,3	10,8	18,9	النسبة	
محايد	0,941	2,05	17	5	15	التكرار	44. تتوفر وسائل أمنية لحماية الحاسوب مثل الغرف المغلقة و رجال الأمن و الوسائل الحساسة للحرارة و أجهزة التبريد.
			45,9	13,5	40,5	النسبة	
محايد	0,673	1,86	6	20	11	التكرار	45. استخدام أجهزة الإنذار المبكر لضبط الوصول إلى غرفة الحاسوب المركزي في الشركة.
			16,2	54,1	29,7	النسبة	
محايد	0,693	1,73	5	17	15	التكرار	46. يوجد كاميرات مراقبة لحماية غرفة الحاسوب المركزي.
			13,5	45,9	40,5	النسبة	
محايد	0,688	2,16	12	19	6	التكرار	47. تتسم المكونات المادية (لتكنولوجية) بالحدثة و يتم تطويرها بصورة مستمرة لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة.
			32,4	51,4	16,2	النسبة	
			المتوسط الكلي للبعد				
			0,771	2,17			

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم 08 أن معظم أفراد العينة محايدة لفقرات بعد الأجهزة المادية حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لفقرات البعد 2,17 بانحراف معياري قدره 0,771.

جدول رقم (09) : عرض نتائج استجواب إجابات أفراد العينة على فقرات بعد الشبكات

فقرات بعد الشبكات							
الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	محايد	غير موافق		
موافق	0,691	2,54	24	9	4	التكرار	48. يستخدم النظام الحالي لتبادل و نقل المعلومات شبكة اتصال محوسبة بين مختلف المصالح.
			64,9	24,3	10,8	النسبة	
موافق	0,692	2,51	23	10	4	التكرار	49. سرعة تدفق المعلومات في الشبكة والتي لها علاقة بالعتاد المستعمل من كوابل قوة الخادم (serveur) لها أثر في فعالية الاتصال
			62,2	27	10,8	النسبة	
موافق	0,765	2,43	22	9	6	التكرار	50. شبكة الاتصالات المستخدمة لنقل البيانات و المعلومات كافية لإنجاز الأعمال المطلوبة في الوقت المناسب.
			59,5	24,3	16,2	النسبة	
موافق	0,768	2,49	24	7	6	التكرار	51. يتم الاستناد إلى قاعدة بيانات مركزية

			64,9	18,9	16,2	النسبة	في الحصول على المعلومات.
	0,729	2,49	المتوسط الكلي للبعد				

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول رقم 09 يتضح أن معظم أفراد العينة موافقة على فقرات بعد الشبكات حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لفقرات البعد 2,49 بانحراف معياري قدره 0,729.

جدول رقم (10) : عرض نتائج استجابات أفراد العينة على فقرات بعد الاتصالات

الاتجاه العام	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	محايد	غير موافق	فقرات بعد الاتصالات	
موافق	0,789	2,35	20	10	7	52. يتم الاعتماد على مصادر المعلومات المختلفة الداخلية أو الخارجية من خلال شبكة الانترنت.	
			54,1	27	18,9	النسبة	
موافق	0,730	2,54	25	7	5	53. ترتبط الشركة بشبكة معلومات داخلية بين جميع الوحدات و الأقسام المختلفة.	
			67,6	18,9	13,5	النسبة	
موافق	0,691	2,54	24	9	4	54. تحتوي المخرجات على بيانات كافية لتتبع مصادر المعلومات من المستندات الأصلية.	
			64,9	24,3	10,8	النسبة	
موافق	0,651	2,49	21	13	3	55. يتم مراجعة تقارير المخرجات قبل توزيعها على الإدارات المستفيدة	
			56,8	35,1	8,1	النسبة	
موافق	0,756	2,43	22	9	6	56. يتوفر نظام اتصال فعال بين العملاء و الشركة من خلال أجهزة الاتصال المتوفرة لدى الشركة	
			59,5	24,3	16,2	النسبة	
موافق	0,692	2,49	22	11	4	57. يتم التأكد من وجود خطوط اتصال فعالة للتبليغ عن الأخطاء المشتبه بها في الشركة	
			59,5	29,7	10,8	النسبة	
موافق	0,689	2,57	25	8	4	58. يساهم استخدام جهاز الهاتف النقال و الثابت و الفاكس و البريد الالكتروني المستخدمة في الشركة على تسهيل عملية الاتصال و التواصل بين الموظفين في الشركة.	
			67,6	21,6	10,8	النسبة	
	0,714	2,48	المتوسط الكلي للبعد				

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من الجدول رقم 10 يتضح أن معظم أفراد العينة موافقة على فقرات بعد الاتصالات حيث بلغ المتوسط الحسابي العام لفقرات البعد 2,48 بانحراف معياري قدره 0,714.

5- مناقشة و تفسير النتائج**1-5- المحور الأول : جودة نظام الرقابة الداخلية:**

بالنظر إلى المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول البالغ 2,48 حيث يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكرت الثلاثي التي تشير إلى موافق يمكن القول بأن نظام الرقابة الداخلية بالشركة الوطنية للتأمينات يمتاز بالجودة لكن بتحفظ ، فبيئة الرقابة بالشركة تحتاج إلى التحسين و التطوير و خاصة فيما يتعلق بالصلاحيات و تفويضها و مبدأ اعتبار أن الرقابة مسؤولية كافة أفراد الشركة أنظر جدول رقم (2)، كما أن الأمر يحتاج كما ذكر لنا أحد المستجوبين إلى المزيد من الاهتمام بتطور العاملين ليرتقوا بشكل أفضل في تقديم الخدمات التأمينية. إن الإدارة تتخذ بعض الإجراءات السليمة لمواجهة المخاطر سواء المخاطر الداخلية خاصة الواقعة على مستوى البرامج التشغيلية أو المخاطر الخارجية ، و على ضوء المقابلة يفضل أن يكون هناك إشراك لفريق الرقابة الداخلية في التأمينات حول الرقابة الملائمة خاصة عند تطوير الخدمات و عند عملية تقدير المخاطر. من خلال نتائج الجدول رقم 4 و المقابلة تبين أن شركة التأمينات تقوم بإتباع السياسات و الإجراءات اللازمة لفاعلية نظام الرقابة الداخلية، إلا أنه على المستوى التفصيلي يظهر وجود ضعف في مجالين من مجالات الأنشطة الرقابية تمثلها في الضعف في وجود نظام مكتوب يبين وصفا للأعمال المناطة بالأفراد و بيان مسؤولياتهم و هذا ما لم تعبر عنه جيدا نتائج الاستبيان لكن ما صرح به أحد المسؤولين و اعتبره عيب، و كذلك وجود ضعف فيما يخص وجود صندوق الشكاوي بالشركة انظر الجدول 4، هذا ما قد يكون مرده حسب الباحثة إلى كون الشركة عمومية و ليست خاصة.

تتوفر في الشركة حسب جدول رقم 5 أنظمة اتصال و تدفق للمعلومات بنسبة عالية و ملائمة لأغراض الرقابة الداخلية وعلى الرغم من ذلك فقد وجد ضعف في قدرة أنظمة المعلومات على توفير معلومات دقيقة و وقتية للأطراف المسئولة، كما تقوم الشركة بتقييم جودة المراقبة على نظام الرقابة الداخلية فقد احتلت كل من الفقرات 39،38،37،36 و 40 نفس المرتبة من حيث المتوسط الحسابي الذي قدر بـ 2,38 و هو أقل من المتوسط الكلي الذي بلغ 2,61، و يمكننا القول هنا أن طبيعة العمل الالكتروني و خاصة في المؤسسات المالية و التي تتعامل بنظام الشبكات و قاعدة البيانات الموحدة كشركة التأمين هذه يجب عليها أن تفصل في الصلاحيات بين الموظفين في الأقسام المختلفة لكي يتحمل كل موظف مسؤولية الخطأ في حالة حدوثه و طبعاً هذا ما يحدث في الشركة محل الدراسة.

5-2- المحور الثاني : تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

بالنظر إلى المتوسط الحسابي لجميع فقرات المحور الأول البالغ 2,43 حيث يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكرت الثلاثي التي تشير إلى موافق و بانحراف معياري قدره 0,754 يمكن الحكم على توفر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بالشركة الوطنية للتأمينات، لكن هل يتم الاستغلال الأمثل لها؟ تنص الفقرة الثانية للمحور على وجود دليل لوصف الوظائف بوضع عمل كل موظف في قسم الحاسوب، من خلال المقابلة صرح المسؤول بوجود الدليل لكن لما بحث عنه لم يجده. الفقرة الخاصة بطرق الحفظ كانت باتجاه محايد لما اتصلنا بالمسؤول في قسم الإعلام الآلي و استفسرنا عن ذلك أبدى اهتماما كبيرا للحفظ و أهميته و لكن كان مقتصرًا فقط على حفظ الخوادم. تكون بعد الاتصالات من سبعة فقرات أجاب عليها أفراد العينة كلها بالموافقة، جاء في المرتبة الأولى من حيث المتوسط الحسابي الفقرة الأخيرة التي تنص على " يعمل جهاز الهاتف النقال و الثابت و الفاكس و البريد الإلكتروني المستخدمة في الشركة على تسهيل عملية التواصل بين الموظفين في نفس الشركة بالإضافة للموظفين في الفروع الأخرى " و بالفعل هذا ما يحدث في الشركة مع العلم أن البريد الإلكتروني يستعمل فقط على مستوى المدير و رؤساء المصالح، أما في المرتبة الأخيرة من حيث المتوسط الحسابي فكانت للفقرة التي تنص على " يتم الاعتماد على مصادر المعلومات المختلفة الداخلية أو الخارجية من خلال شبكة الانترنت " بمتوسط حسابي قدره 2,35 و هذا ما يحدث أيضا في الشركة فالانترنت غير متاحة للجميع. إن وجود درجة مرتفعة من الموافقة على فقرات بعد الاتصالات يدل على وجود مستوى مرتفع من تفعيل دور الاتصالات في الشركة لتسهيل الأعمال و توفير الوقت و تقديم الخدمات بأسرع وقت و أقل جهد. البعد الأخير لمحور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هو الشبكات حيث كانت إجابات العينة كلها بالموافقة جاءت في المرتبة الأولى الفقرة الأولى التي تنص على " يستخدم النظام الحالي لتبادل و نقل المعلومات شبكة اتصال محوسبة بين مختلف الأقسام و المصالح ". بمتوسط حسابي قدره 2,54 و هذا ما ثمنه أحد المسؤولين وقال الآن أصبح من المستحيل العمل دون وجود شبكة بين مختلف المصالح أو بين المديرية و الوكالات أو بين المديرية الجهوية و المديرية المركزية.

لقد أشارت النتائج و بمختلف الأدوات المستعملة إلى أن وسائل TIC المتنوعة التي توفرها الشركة و تستعملها تمتاز بالقدرة على إنجاز العمليات التأمينية بجهد و وقت أقل بكثير من العمل اليدوي سابقا و الذي يسمح بدوره للشركة و زبائننا الحصول على المعلومات اللازمة بأسرع

الطرق و أيسرها بالإضافة إلى أن متابعة آخر المستجدات في عالم التكنولوجيا المعلومات و الاتصال يعزز الميزة التنافسية التي تسعى إليها الشركة.

3-5- تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على فاعلية البيئة الرقابية: لم نلاحظ أي تأثير مباشر و ملموس لـ TIC في الرفع من النزاهة و توطيد القيم الأخلاقية ، غير أن شعور العاملين بالشركة بالرقابة المستمرة و المتعددة من كل الجهات و تحمل المسؤوليات الواضح خلق لديهم نوعا من الانضباط و الاندماج في الشركة بسهولة و هذا مما أدي إلى غرس الانتماء للشركة في أنفسهم و جعل من المحافظة على أصولها و استمرارية تطورها هدفا من أهدافهم الشخصية . و من جهة أخرى لاحظنا أن النظام المستخدم Orass زاد من دقة التحديد في الصلاحيات و المسؤوليات من خلال كلمات المرور التي تحدد المسؤوليات يدقه بالإضافة إلى إعطاء صلاحيات محددة للفرد دون سواه و تحمله مسؤوليتها كما يمكن سحبها منه في أي لحظة ، كما أن عمليات الإدخال تخضع للعديد من الأنماط منها الإدخال المباشر من طرف الموظف أو الإدخال عن طريق التأكيد من المسؤول الأعلى ، أما عن جلب العاملين الأكفاء و تكوينهم فكل هذا يتم بتحفظ و من طرف المديرية المركزية بالجزائر العاصمة .

4-5- تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الأنشطة الرقابية : توفر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و بالضبط Orass الرقابة الأولية على جميع الأنشطة و الإجراءات بمطابقة مدخلات مصلحة بمخرجات مصلحة أخرى بحيث يضمن عدم وقوع أخطاء مقصودة أو غير مقصودة ، كما لاحظنا أنه هناك مرونة في تحديد المهام أو تعديلها بالإضافة إلى إجراءات الرقابة المادية و التي تساعد في توفير الحماية المادية و الالكترونية لأصول المؤسسة فقد لاحظنا توفرها ، مثلا توفر عون أمن عند المدخل ، و موقع الشركة في حد ذاته مؤمنا نوعا ما من حيث الشكل الهندسي للمبنى، كما لاحظنا أنه يوجد فصل في المهام بحيث لا يسمح لموظف ما القيام بمهام تمكنه من القيام بعمليات السرقة و التلاعب أو إساءة استخدام أصول الشركة.

أما بالنسبة لعملية تفويض المهام في قسم الإعلام الآلي يستحيل أن يتغيب كلا المسؤولين في نفس الوقت بعطلة مرخصة.

5-5- تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في فاعلية المعلومات و الاتصال : بالاعتماد على الاستبيان و من خلال الملاحظة و المقابلة توصلنا إلى أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تؤثر بدرجة كبيرة في فعالية عنصر المعلومات و الاتصال فيما يخص نظام الرقابة الداخلية بالشركة

محل الدراسة فهو يوفر سرية و سرعة في نقل المعلومات في الوقت الحقيقي المحدد و للجهات المعنية كما يحافظ على قيمة المعلومة من أي تشويه فالوكالات التجارية المتواجدة بالجانب الشرقي تقوم شهريا بإرسال حصيلة عملها إلى المديرية باستخدام الانترنت ، و إذا تعطل لها أحد الحواسيب أو البرامج تتم عملية الصيانة عن بعد من طرف موظفي المديرية ، صرح لنا أحد المسؤولين القدماء المكلف بعملية الصيانة عن بعد بأنه قد انتهى عهد التنقل و تضييع الوقت لأبسط الأمور .

5-6- تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في فاعلية المراقبة: تؤثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بدرجة كبيرة في فعالية هذا العنصر بالشركة الوطنية للتأمينات حيث يضمن متابعة و مراقبة لنظام الرقابة الداخلية و هذا لقدرة الحاسوب الهائلة على توفير المعلومات بسرعة و دقة عالية و في أي وقت، و هذا الذي يؤدي بدوره إلى أن تصبح أنظمة الرقابة الداخلية أكثر فاعلية و جودة حيث تستخدم، تستخدم الشركة محل الدراسة الحاسوب في مجال الرقابة و المتابعة و وضع مؤشرات هامة تسمح بإمكانية التنبؤ و سرعة اكتشاف الانحرافات.

و بناء على ما سبق ترى الباحثة بأن استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الشركة الوطنية للتأمينات قد أدى إلى تغيير ملحوظ في طرق و أساليب أنظمة الرقابة الداخلية و هذا بشهادة جُل الموظفين - خاصة القدامى منهم - فلقد أدى إلى المزيد من المرونة في مواجهة الظروف المحيطة و أدى إلى تحقيق درجة على من التكامل و الترابط بين الأنشطة المختلفة داخل الشركة و سرعة انجاز العمليات و السيطرة عليها و خفض التكلفة.

الخاتمة:

حاولنا في هذه الدراسة تقييم مدى مساهمة استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في جودة الرقابة الداخلية، إذ اعتمدنا على المقابلة و الاستبيان و قد توصلنا الى ان المؤسسة لديها بنية تحتية تكنولوجية جيدة بما يتعلق بكل من الاجهزة و البرامج والشبكات، في حين لم تستغل بشكل أمثل لزيادة فعالية الرقابة الداخلية فلقد أدى إلى المزيد من المرونة في مواجهة الظروف المحيطة و أدى إلى تحقيق درجة على من التكامل و الترابط بين الأنشطة المختلفة داخل الشركة و سرعة انجاز العمليات و السيطرة عليها و خفض التكلفة.

و يمكن تلخيص أهم النتائج فيما يلي:

- توفر مكونات نظام الرقابة الداخلية في الشركة محل الدراسة بدرجة جيدة لكنها لا ترتقي إلى المستوى المطلوب؛
- تمتع الشركة محل الدراسة بمستوى عال من انسجام و تطبيق البرمجيات الالكترونية و حماية الملفات؛
- يتوفر نظام معلومات اتصال بدرجة جيدة و نظرا للأهمية البالغة له يحتاج إلى التعزيز و التطوير للوصول إلى أقصى مستوى ممكن؛
- تمتلك الشركة الوطنية للتأمين مكونات TIC من اجهزة مادية و برامج و شبكات؛
- تستخدم إدارات الشركة الأنشطة الرقابية بشكل جيد لمتابعة الأداء المالي و المحاسبي ولكن بحاجة إلى تعزيز بعض الفقرات خاصة فيما يتعلق بالفصل الكافي بين المهام و الوصف الكتابي الكافي لمهام موظفي الشركة.

الاقتراحات:

- على إدارة الشركة أن تواصل و تكثف من نشر الوعي بين العاملين بإرساء مبدأ اعتبار أن الرقابة مسؤولية كافة أفراد الشركة.
- العمل على زيادة تحسين مكونات الرقابة الداخلية .
- تقييم الإجراءات الرقابية بشكل دوري من أجل تحديد جوانب الضعف و وضع الإجراءات المناسبة لمعالجتها.
- التوصيف الدقيق للوظائف و تحديد المهام و الواجبات لكل موظف لتسهيل عملية الفصل بين الوظائف المتعارضة بحيث يمكن تحديد المسؤولية عند وقوع الخطأ.
- العمل على تحليل و تقدير المخاطر التي تشكل تهديدا لتحقيق أهداف الشركة خاصة مخاطر عدم الالتزام بالتعليمات و القوانين.
- ضرورة العمل على تعزيز أنشطة الرقابة و التي تمثل عمودا أساسيا لنظام الرقابة الداخلية و يتمثل ذلك في تفعيل استخدام الشكاوي كأداة رقابية فعالة لتعزيز ثقة العملاء و الوصول إلى جودة خدمات تلبي رغباتهم.
- صيانة الحاسبات بشكل دوري لتفادي حدوث مشكلات تؤدي إلى توقف مفاجئ للعمل.
- ضرورة وجود سياسة مكتوبة لحماية أجهزة الحاسوب و البرامج و البيانات مع ضرورة تحديثها تماشيا مع التطور التقني.

قائمة المراجع:

- صالح، جليل إبراهيم.(2013). أثر استخدام الحاسوب على نظام الرقابة الداخلية في المصارف العراقية، مجلة كركوك للعلوم الادارية والاقتصادية.(العدد 02)
- الحسين، عطا الله أحمد سويلم .(2009). الرقابة الداخلية و التدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات. عمان: دار الراية.
- عبد الله عوض، تامر توفيق.(2012). "العلاقة بين عناصر الرقابة الداخلية و جودة الخدمات المصرفية"، رسالة ماجستير غير منشورة في المحاسبة و التمويل من كلية التجارة بالجامعة الإسلامية .
- شاذلي، شوقي.(2008). أثر استخدام التكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة. جامعة قاصدي مرباح: مذكرة ماجستير،(غير منشورة.
- الحسين، عطا الله.(2008). مدى مواكبة المدققين الداخليين لمتطلبات تكنولوجيا معلومات أنظمة الرقابة الداخلية في شركات المساهمة الاردنية.مجلة المنارة. (العدد 14)
- Jean,Emmanuelle ,Lydia,(2006). *Le Contrôle interne bancaire et la fraude*, Paris : Dunod.