



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة أحمد دراية أدرار - الجزائر



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية

مذكرة تخرج مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبية
تخصص: تدقيق ومراقبة التسيير

موسومة بـ:

دور الرقابة المالية في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسات الخدمية

دراسة حالة (سونطراك للخدمات - أدرار)

إشراف الأستاذة:

نعماوي رشيدة

إعداد الطالب:

❖ رزوقي لحبيب

لجنة المناقشة

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
باحمو سمير	أستاذ محاضر (أ)	رئيسا
نعماوي رشيدة	أستاذ محاضر (ب)	مشرفا ومقرا
بن زبيدي عبد اللطيف	أستاذ محاضر (ب)	مناقشا

السنة الجامعية:
2020 - 2021م

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

République algérienne populaire et démocratique

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

Ministère de l'enseignement supérieur et de la recherche scientifique

UNIVERSITE AHMED DRAYA - ADRAR

BIBLIOTHÈQUE CENTRALE

Service de recherche bibliographique

N°.....B.C/S.R.B//U.A/2021



جامعة احمد دراية - ادرار

المكتبة المركزية

مصلحة البحث البليوغرافي

الرقم.....187 م.م/م.ب.ب/ج.أ/2021

شهادة الترخيص بالإيداع

انا الأستاذة(ة): نعاوي رستيدة

المشرف مذكرة الماستر.

الموسومة بـ: دور الرقابة الإلكترونية في تحقيق الأمدان الإلكتروني

للمؤسستين
.....

من إنجاز الطالب(ة): رزوقي حبيب

و الطالب(ة):

كلية: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

القسم: العلوم التجارية

التخصص: دة قديقي ومراة التسيير

تاريخ تقييم / مناقشة: 2021 / 06 / 10

أشهد ان الطلبة قد قاموا بالتعديلات والتصحيحات المطلوبة من طرف لجنة التقييم / المناقشة، وان المطابقة بين النسخة الورقية والإلكترونية استوفت جميع شروطها. و بإمكانهم إيداع النسخ الورقية (02) والأليكترونية (PDF).

- امضاء المشرف:

ادرار في: 2021 / 06 / 10

مساعد رئيس القسم:



د. قويدري عبد الرحمن

مساعد رئيس قسم العلوم التجارية

مكلف بما بعد الصلحة والبحث العلمي

ملاحظة: لا تقبل أي شهادة بدون التوقيع والمصادقة.

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

بسم المعز الذي أرسل من يخرجنا من الظلمات الى النور
أهدي ثمرة هذا العمل المتواضع الي من جعل الله الجنة تحبب قدميها
و تنفس علي جناها الفياض و تربعت علي عرشها المحضرم بألوان الرياض
فسرت بخطي ثابتة علي درج المعرفة والعلم و يلفتني و دعاؤها الميمون نبع الحنان "
أمي الحبيبة الغالية .

الي من وضعني علي حروف البداية وبسط لي طريقها و أحسن توجيهي و رعايتي
و تكبد عناء عيشي و تعليمي القلب الملائي رمز الطهر و الحنان و العطاء
" أبي العزيز "

الي من شاركوني رحمة أمي الاخوة و الأخوات كل بأسمه:
الي الطيبون الرئعون الذي تلقيت منهم أفضل الخير لكم تقديري و احترامي
الي الوجوه النبيرة التي التقيتها في مشواري الجامعي أصدقائي و صديقاتي
كل بأسمه دون إستثناء والي من ساعدني في إنجاز هذا العمل المتواضع.
واللي كل من نسيهم القلم ولم ينساهم قلبي عن ذكرهم.

طبيب



شكر و العرفان

الحمد لله رب العالمين واهب المقدره، و الشكر
له سبحانه قضي الأمر وقدره سبحانه زاد النعم على عبده.
نعمده عز وجل أنه وهبنا التوفيق و السداد
و منحنا الرشاد و الثبات لأعداد هذا البحث
و نرجو أن يكون في ميزان حسناتنا يوم القيامة.
و نشكر كل من تلقينا منه علماً صالحاً أو عملاً مفيداً
لمواصلة مشوارنا وكما نشكر الأستاذ المشرف
"....." على توجيهاته القيمة و نصائحه،
وكل من الأساتذة الذين درسنا على أيديهم.
وفي الختام نشكر كل من ساعدنا طيلة فترة المشوار الدراسي،
بالكثير أو القليل حتى و لو بكلمة طيبة، أو دعاء خالص
أو ابتسامة عطرة.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	شكر و عرفان
	فهرس المحتويات
	فهرس الجداول والأشكال
أ-ج	المقدمة
أ	توطئة
أ	إشكالية البحث
أ	فرضيات البحث
أ	أهداف البحث
أ	أهمية البحث
ب	دوافع اختيار موضوع البحث
ب	حدوث البحث
ب	منهج البحث
ب	صعوبات البحث
ج	تقسيمات البحث
	الفصل الأول : الإطار النظري للدراسة
05	تمهيد
06	المبحث الأول : الرقابة المالية
06	المطلب الأول : مفهوم الرقابة
06	أولاً. تعريف الرقابة
07	ثانياً. خطوات الرقابة
08	ثالثاً. أهداف الرقابة
09	المطلب الثاني : انواع وأساليب الرقابة

09	أولاً. أنواع الرقابة
10	ثانياً. أساليب الرقابة
13	المبحث الثاني : مفهوم الخدمات
13	تعريف الخدمات
13	أنواع الخدمات
14	المؤسسات الخدمية
16	الأهداف الإستراتيجية
الفصل الثاني الدراسات السابقة	
18	تمهيد
19	المبحث الأول: عرض الدراسات السابقة المتعلقة بمحاور الدراسة.
19	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة المتعلقة بالرقابة المالية
21	المطلب الثاني: عرض الدراسات السابقة المتعلقة بالمؤسسات الخدمية
24	المبحث الثاني: مناقشة الدراسات السابقة
24	المطلب الأول: أوجه الإتفاق و الإختلاف بين الدراسات السابقة
25	المطلب الثاني: الفجوة العلمية تعالجها الدراسة الحالية
26	خلاصة
الفصل الثالث : الدراسة الميدانية	
28	المبحث الأول: صلاحية اداة الدراسة
28	المطلب الاول: صلاحية مجتمع وعينة الدراسة
28	أولاً. صلاحية مجتمع الدراسة
29	ثانياً. صلاحية عينة الدراسة
29	المطلب الثاني: صلاحية إستبانة الدراسة
29	أولاً. تصميم الإستبيان
30	ثانياً. صدق الإستبيان
32	ثالثاً. ثبات فقرات الإستبيان
34	المبحث الثاني: التحليل الوصفي لبيانات عينة الدراسة
34	المطلب الأول: استكشاف إعتدالية التوزيع.
35	المطلب الثاني: التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة
38	المطلب الثالث: التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة حسب المتوسطات والانحرافات المعيارية.

41	المطلب الرابع: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة
43	المبحث الثالث: إختبار الفروض
43	المطلب الأول: الفرضية الرئيسية
50	المطلب الثاني: إختيار الفرضية الرئيسية الثانية
53	خلاصة الفصل الثالث
55	خاتمة.
58	قائمة المراجع.
	الملاحق
	الملخص

فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
31	الصدق الداخلي للعبارات	01
33	الثبات بطريقة الفا كرونباخ للإستبيان	02
34	إختبار كلولموغروف - سميرنوف للتوزيع الطبيعي	03
35	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	04
36	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي.	05
37	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة	06
39	خصائص عامل الجنس حسب تأثيره على الإجابات	07
39	خصائص عامل المؤهل العلمي حسب تأثيره على الإجابات.	08
40	خصائص عامل الخبرة حسب تأثيره على الإجابات	09
43	تحليل التبيان لاختبار الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية	10
44	تحليل التبيان لاختبار الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية	11
45	تحليل التبيان لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الأولى	12
46	تحليل التبيان لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية الأولى	13
47	تحليل التبيان لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة من الفرضية الرئيسية الأولى	14
48	تحليل التبيان لاختبار الفرضية الفرعية السادسة من الفرضية الرئيسية الأولى	15
49	تحليل التبيان لاختبار الفرضية الفرعية السابعة من الفرضية الرئيسية الأولى	16
50	تحليل التبيان لاختبار الفرضية الفرعية الثامنة من الفرضية الرئيسية الأولى	17

فهرس الأشكال البيانية.

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
36	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عامل الجنس	01
37	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عامل المؤهل العلمي.	02
38	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عامل الخبرة	03
32	توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة العملية في العمل المصرفي .	04

مقدمة

توطئة:

تمثل الرقابة مهمة إدارية منظمة تؤديها المصالح المعنية بها، حيث تتمثل في الملاحظة المستمرة للأداء وقياس طرقه ومقارنتها بالنماذج المحددة سلفاً لتحديد الفروقات وتفاذي الضعف والخطأ وتحديد أنجع الاساليب العلاجية والتصحيحية التي تحقق الاستعمال الأمثل للموارد المتاحة للمؤسسة وتحقيق أهدافها

إشكالية البحث:

مما سبق ذكره حول الرقابة المالية ومن أهمية القطاع الخدماتي واستنادا على دراسة حالة في مؤسسو سوناطراك لولاية أدرار لسنة 2021 فإن إشكالية هذا البحث يمكن صياغتها على النحو التالي: **فيما يتمثل الدور الذي للرقابة المالية في تحقيق الاهداف الاستراتيجية ؟**

فرضيات البحث:

بالاعتماد على الإشكالية المطروحة تأتي التساؤلات التالية:

- ✓ فيما تتمثل الأطر العامة لكل من الرقابة المالية ومن أهمية القطاع الخدماتي ؟
- ✓ فيما تكمن العلاقة بين الرقابة المالية ومن أهمية القطاع الخدماتي ؟
- ✓ هل يوجد تطبيق لمفاهيم الرقابة المالية ومن أهمية القطاع الخدماتي في أوساط المؤسسات الاقتصادية الجزائرية ذات الطابع الخدمي ؟

أهداف البحث:

من خلال العرض السابق لمشكلة البحث، تمثل هذه الدراسة محاولة نظرية وتطبيقية لمعرفة الدور الذي تلعبه الرقابة المالية ومن أهمية القطاع الخدماتي وعليه فإن هذه الدراسة تهدف لتحقيق ما يلي:

- ✓ تسليط الضوء على دور البارز الذي تلعبه الرقابة المالية في تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمؤسسات الخدمية.

✓ تبيان أهمية الرقابة المالية في تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمؤسسات الخدمية

✓ ضرورة الحرص على المؤسسات الخدمية وإعطاءها الأولوية.

أهمية البحث:

تأتي أهمية هذه الدراسة من أهمية جانب البحث، والذي يخص الرقابة المالية في تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمؤسسات الخدمية حيث شهد هذا المجال تراجعا كبيرا في الأداء نتيجة لحاجته إلى الرقابة المالية وبالتالي التأثير الكبير على القطاع، فلهذا أولت عناية خاصة لهذا المتغير.

دوافع اختيار موضوع البحث:

• الدوافع الذاتية:

- الميل الشخصي لمعرفة كيفية تأثير الرقابة المالية في تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمؤسسات الخدمية



• الدوافع الموضوعية:

- قلة الدراسات التي تناولت موضوع الرقابة المالية والاهداف الاستراتيجية للمؤسسات الخدمية
- إثراء المكتبة بهذا النوع من البحوث.

✓ حدود البحث:

• الحدود المكانية:

اقتصر البحث على مستوى مؤسسة سوناطراك لولاية ادرار بالتركيز على قطاع الخدمات
حيث تم اقتصاره على جانب الرقابة.

الحدود الزمنية:

جرى البحث نظريا ابتداء من شهر ماي من عام 2020 إلى غاية شهر يناير من عام
2021 أما الجانب الميداني فكان ابتداء من شهر يناير من عام 2021 الى غاية شهر ماي من
نفس السنة.

المنهج البحث.

من أجل تحقيق غاية البحث أستخدم كل من المنهج الوصفي والمنهج الاستقرائي، والمنهج
التحليلي، حيث تم اعتماد المنهج الوصفي في الفصل الاول من الدراسة لتوضيح الإطار النظري لـ الرقابة
المالية و الاهداف الاستراتيجية للمؤسسات الخدمية وذلك عن طريق تجميع المراجع العلمية المتعلقة
بالموضوع.

وفي الفصل الثاني تم الاعتماد على المنهج الاستقرائي من خلال الرجوع إلى عديد الدراسات
النظرية المتعلقة ب الرقابة المالية و الاهداف الاستراتيجية للمؤسسات الخدمية من اجل توضيح المفاهيم
المتعلقة بهم والعناصر المشكلة لهم.

أما الفصل الثالث فقد استخدم المنهج التحليلي بغية تحليل واستنتاج البيانات المأخوذة من واقع
الرقابة المالية في تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمؤسسات الخدمية بولاية أدرار.

صعوبات البحث:

اعترض الباحث مجموعة من المحددات عند إعدادهما لهذه الدراسة، ففي الجانب النظري كان
المحدد الأساسي هو قلة المصادر العلمية لموضوع الدراسة والرابطة بين المتغيرين والتي يمكن أن تفيد
في هذا الجانب.

أما الجانب التطبيقي فقد واجه الباحث محددتين أساسيين يكمن الأول في صعوبة الحصول على
مقياس ملائم ينسجم مع تطبيق هذه الدراسة في المؤسسات الاقتصادية ذات الطابع الخدمي نظرا
لاختلاف طبيعة الدراسة مع المفاهيم المكتسبة من طرف المؤسسة محل البحث. أما المحدد الثاني فهو
صعوبة تكييف المعلومات المأخوذة مع منهج الدراسة.

تقسيمات البحث:

من أجل الإلمام بجميع جوانب الموضوع تم تجميع المادة العلمية الضرورية وتقسيمها إلى ثلاث فصول يكمل بعضها بعضا ندرجها كما يلي:

• الفصل الأول:

في هذا الفصل تم التطرق للأدبيات النظرية الرقابة المالية و الاهداف الاستراتيجية للمؤسسات الخدمية من خلال مبحثين، يضم المبحث الأول الرقابة المالية ويليه المبحث الثاني حول الاهداف الاستراتيجية للمؤسسات الخدمية

• الفصل الثاني:

في الفصل الثاني تركز الدراسة على الأبحاث التي سلفت في الموضوع من خلال تركيز هذه الدراسات على كل أو احد متغيرات الدراسة، ومناقشتها وتحديد الفجوة العلمية.

• الفصل الثالث:

الفصل الثالث تتم فيه الدراسة الميدانية من خلال ثلاث مباحث، يحتوي المبحث الأول على اختبار اداة الدراسة ، أما المبحث الثاني فتناول اسقاط الجانب النظري على خصائص عينة الدراسة محل الدراسة. وانتهى المبحث الثالث إلى اختبار الفرضيات والاجابة على إشكالية الدراسة.

الفصل الأول

الإطار النظري للدراسة

تمهيد:

تعد الرقابة إحدى أهم الدعائم الأساسية في المؤسسة الاقتصادية فهي عملية ديناميكية مستمرة تتطلب إجراءات مدروسة من أجل ضمان التماشي مع الخطط والسياسات التي تعتمد عليها المؤسسات في سير أعمالها، فهي التي تحافظ على التوازن بين الوسائل والأهداف أو بين الجهود والنتائج بقصد التأكد والتحقق بأن هناك توافق بين الأداء الفعلي والأداء المقصود والمخطط له.

إن الرقابة كوظيفة إدارية أساسية في المؤسسة هي على العكس مما يتصور البعض من أنها تتبع التنفيذ فقط حيث تحاول كشف الأخطاء والانحرافات بل إنها عملية مستمرة منذ بدء التخطيط وحتى المرحلة الأخيرة من التنفيذ، فهي تضمن إنجاز العمليات الصحيحة وفي الوقت الصحيح وبالطريقة الصحيحة وعلى يد الأشخاص المناسبين.

المبحث الأول: الرقابة المالية

المطلب الأول: مفهوم الرقابة

أولاً: تعريف الرقابة:

"الرقابة هي التأكد من أن التنفيذ يتم طبقاً للخطة الموضوعة وأنه يؤدي إلى تحقيق الهدف المحدد في البداية والعمل على كشف مواطن الضعف لعلاجها وتقويمها"¹.

إن هذا التعريف يتشابه مع بعض التعاريف السابقة الذكر في أن عملية وظيفة الرقابة هي محاولة تحقيق الأهداف المحددة وفق الخطط المدروسة والموضوعة منذ البداية، وأنها تحاول كشف الأخطاء والانحرافات ومواطن النقص والضعف في الأعمال المنجزة هذا من جهة ومن جهة أخرى فقد أصناف هذا التعريف شيء آخر وهو أن الرقابة تحاول أن تعالج وتقوم الانحراف الموجود لكن الشيء الذي يعاب على هذا التعريف هو أن الرقابة تقترح العلاج والتقويم وليست هي التي تقوم به.

"الرقابة هي التحقق من أن التنفيذ يتم كما هو مقرر في الخطة وفي ضوء التعليمات والقواعد الموضوعية بقصد اكتشاف نقاط الضعف والأخطاء وعلاجها وتفادي تكرارها على أن تتناول كافة أوجه النشاط في المشروع العام والقائمين على إدارته"².

هذا التعريف ركز على دور ووظيفة الرقابة حيث ربطها بعملية التحقق من أن العمل يسير وفق الخطة والتعليمات والقواعد المحددة من قبل التنظيم أو المؤسسة بقصد اكتشاف كل مواطن الضعف والنقص والأخطاء والانحرافات لعلاجها وتفادي حدوثها في المستقبل.

يعرف إبراهيم درويش الرقابة بأنها: "أداة يمكن من خلالها التحقق من أن البرنامج والأهداف قد تحققت بالأسلوب المعين وبدرجة الكفاءة المحددة وفي الوقت المحدد للتنفيذ أي وفق الجدول الزمني لعملية التنفيذ"³.

"هي قياس وتقييم وتصحيح أساليب الأداء قبل وقوع الأخطاء وتوجيه النشاط لتحقيق أهداف الخطة ومن مهمة الرقابة تقييم الأعمال وتصحيح الانحرافات"⁴.

هذا التعريف هو جامع لكل وظائف الرقابة من قياس لأداء وتصحيح للأخطاء وتوجيه للنشاط بما يتفق مع الخطة فهو تعريف منطقي تطرق إلى الرقابة من كل جوانبها.

1- جودت عزت عطوي، "الإدارة التعليمية والإشراف التربوي أصولها وتطبيقاتها"، دار الثقافة، الطبعة الأولى، سنة 2004م، ص 23.

2- عبد السلام بدوي، "الرقابة على المؤسسة العامة"، مكتبة الأنجلوا المصرية، القاهرة، بدون تاريخ، ص 87.

3- الراحل محمد مهنا العلي، "الوجيز في الإدارة العامة"، الدار السعودية للنشر والتوزيع، ط1، سنة 1984م، ص 193-194.

4- قباري محمد إسماعيل، "علم الاجتماع الإداري ومشكلات التنظيم في المؤسسات البيروقراطية، منشأة المعارف، الإسكندرية، بدون تاريخ، ص 80.

من خلال التعاريف السابقة يكمن استنباط تعريف إجرائي للرقابة كما يلي: "الرقابة نشاط إداري منظم تقوم به الجهة المسؤولة يشمل على الملاحظة المستمرة للأداء وقياس أساليبه ومقارنتها بالمعايير الموضوعية مسبقاً لتحديد الانحرافات وتوخي الضعف والخطأ وتحديد أنسب لطرق العلاجية والتصحيحية التي تحقق الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة للمؤسسة لتحقيق أهدافها".

ثانياً: خطوات الرقابة:

إن خطوات عملية الرقابة لا تختلف باختلاف الشيء المرآق، فهي نفسها بالنسبة لإجراءات العمل أو جودة المنتجات أو أي شيء آخر وتحتوي عملية الرقابة على الخطوات التالية:

1) تحديد معايير الرقابة:

لكي يمكن مراقبة أداء المؤسسة لأعمالها بطريقة كفؤة فإنه يجب أن يكون هناك معايير موضوعية لمستويات الأداء تختلف بطبيعة الحال من مؤسسة إلى أخرى.

ومن أنواع معايير ومستويات الأداء ما يلي¹:

- 1(1) - معايير الربحية: والمتمثلة في معدل نمو الأرباح المستهدف، رقم الربح المطلوب... الخ.
- 1(2) - معايير تسويقية: مثل حصة المنظمة في السوق، حجم مبيعات معين، معدل نمو المبيعات.
- 1(3) - معايير تكنولوجية: ابتكار وتقديم منتج جديد، تطوير استخدامات السلعة.
- 1(4) - معايير زمنية: إنجاز مهمة أو إنتاج عدد معين من الوحدات خلال فترة زمنية.
- 1(5) - معايير مالية: مثل نسبة معينة للسيولة أو نشاط ورأس المال.
- 1(6) - معايير إنتاجية: مثل حجم معين من الإنتاج، نسبة استغلال الطاقة.
- 1(7) - معايير ترتبط بالقوة العاملة: مثل أنواع برامج التدريب المطلوبة لمختلف العاملين بالمؤسسة للرفع من كفاءتهم وقدراتهم ونظام الأجور والحوافز.

1(8) - معايير تكلفة: مثل قيمة تكلفة إنتاج وحدة واحدة من سلعة معينة.

2) قياس مستوى الأداء الفعلي وتحليل أسباب الانحرافات إن وجدت²:

تتم في هذه الخطوة مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المخطط في ضوء المعايير الموضوعية سالفاً وتحديد نوع وطبيعة الانحرافات والفرق بينهما، بمعنى ما إذا كانت هذه الانحرافات ملائمة أو غير ملائمة للمؤسسة.

عند الانتهاء من القياس تقوم المصلحة المعنية بتحديد وتحليل أسباب هذه الانحرافات.

1- عبد السلام أبو قحف، "أساسيات التنظيم والإدارة"، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، سنة 2002م، ص 253.

2- عبد السلام أبو قحف، مرجع سابق ص 475-476.

3) تصحيح الانحرافات:

بعد قياس مستوى الأداء الفعلي ومقارنته بالمعايير الموضوعية فإن الدور العام الذي تؤديه عملية الرقابة حينئذ يتمثل في تصحيح الانحرافات التي قد توجد في الأداء الفعلي كما تم رسمه أصلا في الأهداف، وعند محاولة تصحيح وإعادة الوضع إلى ما هو مطلوب وفق للمخطط فإنه قد يحدث أحد الأمور الثلاثة¹:

3)1- أن تستمر الانحرافات في الظهور، وإن كان ذلك في الحدود المسموح بها، إن استمرار تذبذب الأداء بشكل ملحوظ يجب النظر إليه بدقة وحذر حيث أنه قد يكون مؤشر الأخطاء جوهرياً في العملية الإدارية.

3)2- قد يعجز نظام الرقابة عن تصحيح الانحرافات، وبذلك يخرج مستوى الأداء عن الخط المرسوم له وأيضاً عن الحدود المسموح بها زيادة أو نقص ومثل هذا الوضع إذا استمر لفترة طويلة نسبياً يؤدي حتماً إلى تدمير النظام.

3)3- قد يكون نظام الرقابة دقيقاً ومحكماً وفي هذه الحالة فإنه سرعان ما تتم السيطرة على الانحرافات وإعادة الأمر إلى مساره المرسوم له.

ثالثاً: أهداف الرقابة:

إن المقصود بالرقابة هو ضرورة تأمين القيادة الناجحة في إدارة المؤسسة ومنه فإن الأهداف الأساسية للرقابة هي²:

- 1- معاونة الإدارة على تحقيق النجاح، وذلك بالتأكد من أن الخطة تتحرك في مسارها المرسوم.
- 2- التأكد من تنفيذ المهام المخططة ومعرفة مدى تنفيذ الواجبات.
- 3- اكتشاف الأخطاء فور وقوعها أو عندما تكون في طريق الوقوع، لكي تعالج فوراً أو يتخذ ما يستلزم لمنع حدوثها.
- 4- المحافظة على حقوق الأطراف ذات المصلحة في قيام المنشأة أو المنظمة مثل العاملين فيها والمتعاملين معها.
- 5- التأكد من أن القوانين مطبقة تماماً، وأن القرارات الصادرة محل احترام من طرف الجميع.

1- أبو بكر مصطفى بعبيرة، مرجع سابق، ص 11-10-09.

2- العريبي دحموش، مرجع سابق، ص 39-38.

المطلب الثاني: أنواع وأساليب الرقابة المالية

أولاً: أنواع الرقابة:

هناك أنواع عديدة للرقابة وذلك حسب أسس ومعايير مختلفة:

1) على أساس توقيت القيام بالرقابة:

هناك ثلاث أنواع للرقابة وهي:

1(1) - الرقابة السابقة: يهتم هذا النوع بالتحقيق من توفر جميع متطلبات ووسائل لإنجاز العمل، قبل البدء في التنفيذ أي قبل بدء الأداء، فهو يقلل من درجة الانحراف بين الأداء الفعلي والأداء المتوقع، كما أنها تعمل على التنبؤ بالمشاكل المتوقع حدوثها والاستعداد لمواجهتها وإيجاد الحلول المناسبة لها وبالتالي فإن هذه الرقابة تساعد في مواجهة المشاكل المستقبلية التي قد تعترض طريق التنفيذ الأحسن¹.

يمكن أن نستنتج مما سبق أن هدف الرقابة السابقة هو منع المشكلات التي يمكن أن تحدث من الانحرافات عن معايير الأداء وهي من أكثر أنواع الرقابة فاعلية في السيطرة على التكاليف.

1(2) - الرقابة المتزامنة (الجارية):

هي الرقابة أثناء تحويل المدخلات إلى مخرجات مثلاً تقوم المؤسسة بالقيام بعمليات تفتيش عند بداية كل مرحلة من مراحل العملية الصناعية، هذا للاكتشاف المشاكل قبل التطرق إلى المرحلة الموالية، ويهتم الشكل الرقابي هذا بالمعلومات التي تصل إلى المديرين من أحوال العمل ومستوى الإنجاز المتحقق وتكشف هذه الرقابة عن الانحرافات في الأداء أثناء تنفيذ النشاط أو العمل² ما يمكن أن نستنتج أن الرقابة المتزامنة هي رقابة آنية مصاحبة للأداء وتتابع الأنشطة خلال ممارستها حيث يلاحظ المشرف أو المدير الأداء ويحدد الانحرافات عن المعيار في موقع العمل ويهيئ في الحال التوصية المناسبة أو القرار المناسب.

1(3) - الرقابة اللاحقة: يطبق هذا النوع من الرقابة بعد انتهاء من تنفيذ الأنشطة وبالتالي التركيز على الأداء الماضي، حيث يتم إبلاغ الإدارة بنتائج التنفيذ بعد فترة زمنية معينة وتزويدها بنتائج المقارنة بين الأهداف الفعلية والأهداف الموضوعة سلفاً³.

في هذا النوع من الرقابة نتعامل مع مخرجات المؤسسة من السلع والخدمات من حيث الكم والكيف، إنها تقوم بالرقابة على السلع بعد الانتهاء من إنتاجها وقبل شحنها إلى الأسواق والعملاء، وتأخذ الخطوات التالية⁴:

- قياس الأداء بعد حدوث التنفيذ وتحديد الأهداف.

1- عبد السلام أبو الفحف، أساسيات التنظيم الإدارة، دار الجامعة الجديد لنشر، الإسكندرية، سنة 2002م، ص 476.

2- علي الشريف، الإدارة المعاصرة، الدار الجامعية، مصر، سنة 2002-2003م، ص 372-373.

3- محمد فريد الصحف، مرجع سابق الذكر، ص 350.

4- د. كامل بربر، "الإدارة عملية ونظام"، المؤسسة الجامعية لدراسات، مصر، ط1، سنة 1996م، ص 149.

- تصحيح الانحرافات.
 - تعديل الأداء الحالي وتحديد الخطوات العلاجية للأداء في المستقبل.
- و هذا الجدول يلخص خصائص وأساليب كل نوع من أنواع الرقابة المذكورة سابقا حسب توقيت القيام بها:

الجدول رقم (01): خصائص وأساليب أنواع الرقابة

توقيت الرقابة	خصائصها	أساليبها
رقابة سابقة	التنبؤ بالاختلافات عن الأداء قبل حدوثها.	التنبؤ المالي، بحوث السوق، أسلوب المسار الحرج.
رقابة متزامنة	تقيس الانحرافات عن معايير الأداء، كما تحدث في نفس وقت الأداء.	الرقابة على جودة العمليات، الرقابة على العمليات الإنتاجية.
رقابة لاحقة	تحديد الاختلافات عن الأداء المخطط بعد حدوثها.	القوائم المالية، الرقابة عن طريق الميزانيات.

ثانيا: أساليب الرقابة:

تستخدم الرقابة عدة أساليب ووسائل وأدوات رقابية وهذا كي ينجح نظام الرقابة في بلوغ الأهداف التي يرمي لها وفي مقدمتها قياس الأداء الفعلي ونتائجه وسوف تتم الإشارة بإيجاز إلى تلك الأساليب والأدوات الرقابية مع التعرض إلى كيفية تطبيقها واستخدامها في العملية الرقابية. ويمكن تقسيم أساليب الرقابة إلى نوعين¹:

1) الأساليب التقليدية:

1(1) - التقارير الإدارية: هو أسلوب معروف في جميع المنظمات وذلك من خلال تطبيقه والاعتماد عليه لأنه يعتبر وسيلة تهدف إلى إعطاء المعلومات اللازمة عن كيفية إجراء العمل ومدى كفاءة إنجازه، وهذا يسمح بمقارنة مستويات الأداء الفعلي بالمعايير الموضوعية للأداء المخطط، توجه التقارير بالدرجة الأولى إلى الجهة المسؤولة عن اتخاذ قرار تصحيح الانحراف واتخاذ الإجراءات اللازمة لذلك قد تكون هذه التقارير دورية أي تعد بانتظام، حيث تساعد في معالجة الانحرافات في وقتها، أو تكون نهائية أي بعد الانتهاء من إنجاز عمل أو مسؤولية معينة، هي تساعد في التقييم النهائي لأي عمل، ولكي تكون هذه التقارير هادفة يجب أن تعتمد على بيانات ومعلومات دقيقة، ويجب أن تعد بطريقة جيدة وواضحة².

و من أهم التقارير الإدارية ما يلي:

1- التقارير الدورية Periodical Reports.

2- تقارير سير الأعمال الإدارية ADM Work Report.

1- أبو بكر مصطفى بعيرو، الرقابة الإدارية في المنظمات (مفاهيم أساسية)، المنظمة العربية للعلوم الإدارية، جامعة الدول العربية، العدد 273، ص 27.

2- عبد الكريم مصطفى، الإدارة والتنظيم (المفاهيم-الوظائف-العمليات)، سنة 2001م، ص 251.

3- تقارير الفحص Inspection Reports.

4- تقارير قياس كفاءة الموظفين Measurement Reports Employee Efficiency.

5- المذكرات Memoronds.

6- تقارير التوصية Recom Mendation Reports.

7- التقارير الخاصة.

1(2)- الملاحظات الشخصية: إن أسلوب الملاحظة يتم أثناء الإنتاج الفعلي للسلع والخدمات أي أثناء إنجاز العمل فهو يكشف الأخطاء عند وقوعها وبالتالي يكون تصحيح الأخطاء أكثر فعالية إن الحاجة إلى استخدام أسلوب الملاحظة يتوقف على مستوى مهارة العاملين وكفاءتهم في أداء عملهم وعلى درجة مهارة المشرفين والمدراء وعلى النظام السائد في إنجاز الأعمال... الخ¹.

1(3)- الموازنات التقديرية والعمومية: وتسمى أيضا التخطيطية، وتهتم بتقدير الإيرادات والمصروفات سواء على صعيد منظمات الأعمال والدولة فهي خطة تفصيلية محددة مقدما للأعمال المرغوب تنفيذها لتكون مرشدا للمسؤولين يستخدمونها كأساس ومعيار لتقييم الأداء في المشروع، وتستخدم الميزانية التقديرية مع تكاليفها، كوسيلة رقابية ثم كوسيلة فعالة للتخطيط الإداري ثم للتنسيق بين أعمال المشروع المختلفة فهي أداة للتعبير عن الأهداف والسياسات والخطط والنتائج وتعد مقما بواسطة الإدارة العليا لكل قسم من أقسام المشروع باعتباره وحدة واحدة².

1(4)- الرقابة عن طريق نقطة التعادل: يمثل تحليل نقطة التعادل وسيلة تخطيطية مفيدة حيث أنه يبين النتائج التي يمكن أن تحققها المؤسسة عند مختلف العلاقة ما بين التكاليف التي تتكبدها المؤسسة وبين إيراداتها عند تلك النقطة، ويعمل هذا الأسلوب على تمثيل وضع المؤسسة في خطة معينة، ولهذا الأسلوب تطبيقات كثيرة تساعد الإدارة في التزويد بالأفكار عن مستوى نشاطها³.

1(5)- السجلات والمراجعة الداخلية: تستخدم السجلات كوسيلة رئيسية للرقابة الداخلية حيث تستخرج منها البيانات على الأداء الفعلي للأعمال، كما تقارن البيانات الواردة فيها بما هو مقرر إنجازه، وتكمن كذلك السجلات بالتعرف على التطور التاريخي للأعمال وما يتوقع أن تكون اتجاهاتها في المستقبل، وتعتبر المراجعة الداخلية (Audit un terne) التقييم المستمر للأعمال والعمليات المنجزة وأداة فعالة للتأكد من حسن التنفيذ والكشف عن الأخطاء والانحرافات في النواحي المالية⁴.

1- أبو بكر مصطفى بعيرة، مرجع سابق، ص 27.

2- ضيف خيرت، "الميزانيات التقديرية"، جامعة بيروت العربية، سنة 1975م، ص 06-07.

3- أبو بكر مصطفى بعيرة، مرجع سابق، ص 33.

4- العربي دخموش، مرجع سابق، ص 40.

(2) الأساليب المتخصصة:

وتتمثل فيما يلي¹:

1(2)- خرائط مراقبة الجودة: إن من أهم تطبيقات الرقابة هو الحفاظ على جودة المنتجات سواء من حيث الحجم، الشكل، الوزن، التركيبة... الخ، فمن أجل هذا تستخدم الرقابة أسلوب خرائط المراقبة المبنية على أساس المعلومات الإحصائية مثل الوسط الحسابي، مدى الانحراف المعياري... الخ.

2(2)- أسلوب تقييم و مراجعة المشروعات²:

يستخدم هذا الأسلوب في الأعمال الضخمة مثل: بناء سد كبير، بناء مشاريع سكنية، إنشاء مدينة كاملة... الخ، لأن هذا يعمل على التنسيق بين الأعمال المتداخلة فهو يقوم على فكرة تقسيم الأعمال إلى مجموعات تسمى بالنشاطات، و قد يشترك في تطبيق هذا الأسلوب أكثر من مؤسسة واحدة، والذين يشتركون في إنشاء أو إنجاز عمل واحد أي التعاون و المشاركة في تنفيذ المشروع.

1- أبو بكر مصطفى بعيرة، مرجع سابق، ص 39.

2- أبو بكر مصطفى بعيرة، مرجع سابق، ص 56.

المبحث الثاني: مفهوم الخدمات:

تعد جودة الخدمة سلاحاً تنافسياً مهماً، لذلك اتجهت معظم المؤسسات الخدمية إلى الاهتمام بالعمل على تحقيق الجودة في الخدمات، لضمان البقاء والاستمرارية في وسط المحيط التنافسي الذي تتشط فيه، ويعد موضوع جودة الخدمات من المواضيع التي تصدرت اهتمامات الباحثين الأكاديمين والممارسين على حد سواء وقيل التطرق إلى موضوع جودة الخدمات علينا تقديم مفاهيم أساسية حول الخدمات والمؤسسات الخدمية.

تعريف الخدمات:

عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمات على أنها: "النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة"¹.

أنواع الخدمات:

(1) حسب الزبون:

يمكن تصنيفها إلى²:

- **خدمات المستهلكين:** وهي الخدمات التي تقدم لإشباع حاجات شخصية مثل: السياحة والتأمين على الحياة وسميت هذه الخدمات بالخدمات الشخصية.
- **خدمات المنشآت:** هي الخدمات التي تقدم لتلبية حاجات منظمات الأعمال كما هو الحال في الاستثمارات الإدارية والمالية وصيانة المعدات والآلات.

(2) حسب درجة الاتصال بالمستفيد:

يمكن إيجازها فيما يلي³:

- **خدمات ذات اتصال شخصي عالي مثل:** خدمات الطبيب، المحامي، النقل الجوي، فحضور المستفيد من الخدم أمر ضروري.
- **خدمات ذات اتصال شخصي منخفض مثل:** خدمة الصراف الآلي والتسويق عبر الإنترنت.
- **خدمات ذات اتصال شخصي متوسط مثل:** خدمة المطاعم السريعة وخدمة الترفيه في المسرح.

(3) حسب أهمية حضور المستفيد:

- **ضرورة حضور المستفيد من الخدمة:** مثل العلاج الطبي، الحلاقة.
- **عدم ضرورة حضور المستفيد من الخدمة:** مثل خدمات غسل وتنظيف الملابس.

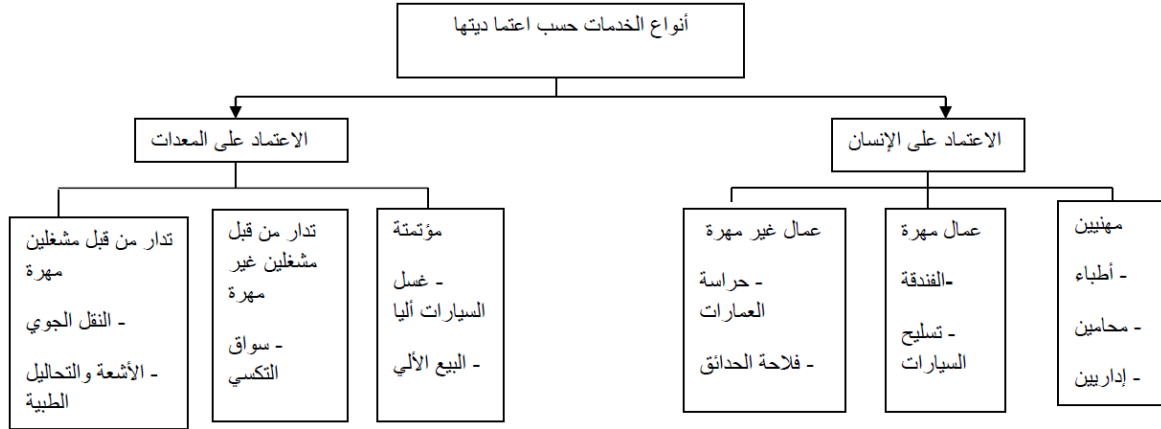
(4) من حيث الاعتمادية:

1- عبد الجبار مندبل، أسس التسويق الحديث، الدار العلمية الدولية ودار الثقافة للنشر والتوزيع، 2002م، ص 269.
 2- محمد صالح المؤذن، مبادئ التسويق، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2002م، ص 223.
 3- محمد صالح المؤذن، مبادئ التسويق الحديث، مدخل شامل، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، الطبعة الأولى، 2008م، ص 254.

حيث تتنوع الخدمات على أساس اعتمادها إما على المعدات (مثل خدمات غسيل السيارات آليا) أو اعتمادها على الأفراد (مثل خدمات تنظيف الشبايك). كما تتنوع الخدمات التي تعتمد على الأفراد حسب أداها من قبل عمال ماهرين أو غير ماهرين، أو من قبل محترفين أو مهنيين¹.

ويمكن تبيان ذلك من خلال الشكل التالي:

شكل رقم (01): أنواع الخدمات حسب اعتماديتها



المصدر: محمد صالح المؤذن، مبادئ التسويق، مرجع سبق ذكره، ص 212.

المؤسسات الخدمية:

تعرف المؤسسة الخدمية على أنها: "هيكل منظم لقدرات خاصة لتقديم خدمات مختلفة الأشكال والأنواع"²، فالشركات والمؤسسات العاملة في مجال الخدمات تقدم فعليا هيئات الأنواع المختلفة من الخدمات إلى المستهلكين سواء كانوا أفراد أو مؤسسات، فهي تستخدم أشخاص محترفين، وتقوم بتأجير مهاراتهم لإيصال الخدمة إلى الزبون، فهناك مؤسسات تؤدي خدماتها على سلع يملكها الزبون وأخرى تؤديها مباشرة مثل التأمينات، المستشفيات... الخ.

كما تعرف المؤسسة الخدمية على أنها منظمة تقوم على أساس أشخاص قادرين ومتمكنين من العملية الاقتصادية بوسائل خاصة تهدف إلى تحقيق أرباح، وذلك عن طريق اتساع حاجيات ورغبات الزبون، كما تسهر هذه المؤسسة على تقديم خدمات ذات مستوى مرغوب من الجودة³. تختلف طبيعة الخدمة عن طبيعة السلعة وبالتالي فإن المؤسسة التي تنتج سلعا مادية، هذا ما جعل المؤسسة الخدمية تتميز بمجموعة من الخصائص والهياكل التنظيمية.

1- محمد ناصر غياث ترجمان، تسويق الخدمات، منشورات جامعة دمشق، دمشق، 2006م، ص 26.

2- ريوقي سليمة، أساليب قياس رضا الزبائن عن جودة الخدمة مع دراسة حالة فندق المرسى، مذكرة ماجستير، تخصص تسويق، جامعة الجزائر 03، قسم العلوم التجارية، 2011-2012م، ص 07.

3- أبو قحف عبد السلام، التسويق وجهة نظر معاصرة، جامعة الإسكندرية، كلية التجارة، بدون سنة، ص 77.

1) خصائص المؤسسة الخدمية:

إن المؤسسة الخدمية تتميز بخصائص مختلفة عن المؤسسات الأخرى، ومن أهم الخصائص نذكر ما يلي¹:

- استعمال الخدمات: حيث أن المؤسسة الخدمية تقوم بإعطاء فرص، لزيائنها لاستعمال الخدمات التي تقدمها، والاستفادة منها، بذلك تجعل مختلف الأدوات المستعملة أو المتوفرة في المؤسسة، في متناول زبائنها حتى يتسنى لهم الاستفادة منها كاستعمال الهاتف، الفاكس، التلكس للاتصال... الخ.

- كراء الخدمات: تعتبر خاصية الكراء، والإيجار خاصة بالمؤسسة الخدمية وغير متوفرة في المؤسسة التجارية، الصناعية، فزيادة على منح المؤسسة الخدمية لزيائنها إمكانية استعمال أداة من أدواتها، فهي تمنح لها أيضا إمكانية استئجار خدمة معينة هذا لمدة قصيرة، متوسطة أو طويلة الأجل، هذا تبعا لرغبة زبائنها ككراء المنازل، المحلات، السيارات.

- صيانة الخدمات: إن مهمة المؤسسة الخدمية في مجال الخدمات، لا تتوقف في تأجير وكراء الخدمة، بل تقوم على ذلك بصيانتها، فهي تصون على الخدمة المقدمة من طرفها، مثلا تصليح الأجهزة التي هي في حالة عطل، إصلاح السيارات وإعادة تركيب الأجهزة... الخ.

- تقديم النصائح: حيث يقوم عمال المؤسسة الخدمية أو بعض من أعضائها بتقديم نصائح متباينة، ومتنوعة لصالح الزبون، ففي المؤسسة الخدمية القانونية مثل النصيحة التي يقدمها المحامي المعتمد عندها، فهو بذلك يقوم بإحاطة الزبون بالمعلومات التي تخص حقوقه، وواجباته، كذلك يمكن أن تتمثل في مختلف الاقتراحات، أو الاستشارات التي يقدمها الطبيب، لبعض مستخدمي الشركة أو المؤسسة.

جودة الخدمات:

تعرف جودة الخدمة بأنها: " تعتبر من المجالات الرئيسية التي يمكن لمؤسسات الخدمات أن تميز نفسها بها وهي تقديم نوعية عالية وبشكل مستمر وبصورة تفوق قدرة المنافسين الآخرين"².

وقد توصلت مجموعة من الباحثين إلى أن الأبعاد التي يبني عليها الزبائن توقعاتهم وادراكاتهم، وبالتالي الحكم على جودة الخدمة، تمتد لتشتمل عشرة أبعاد رئيسية كما يلي³:

1) الملموسية: وهي تشتمل على العناصر المادية للخدمة (المقاعد، الأضوية، الكراسي والمعدات والمكائن... الخ).

2) الاعتمادية: بمعنى درجة الاعتماد على مورد الخدمة ودقة انجازه للخدمة المطلوبة.

3) الاستجابة: بمعنى سرعة الانجاز ومستوى المساعدة المقدمة للمستفيد من قبل مورد الخدمة.

1- محمد دحماني، الخدمة التسويقية، مذكرة ماجستير، علوم التسويق، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسويق، جامعة الجزائر، 2008م، ص 53.

2- سعيد محمد المصري، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمية، الدار الجامعية، القاهرة، 2002م، ص 73-75.

3- هاني حامد الضمور، تسويق الخدمات، مرجع سبق ذكره، ص 444.

4) الضمان: ويشير إلى معلومات وقياسه القائمين على تقديم الخدمة، وقدرتهم على استلهاهم الثقة والالتزام.

5) التعاطف: ويشير إلى درجة العناية بالمستفيد ورعايته بشكل خاص، والاهتمام بمشاكله والعمل على إيجاد حلول لها بطرق إنسانية راقية وبكل ممنونية .

من خلال ما سبق، يمكننا الإشارة إلى الأسباب الأساسية لأهمية جودة الخدمات¹:

الأهداف الإستراتيجية:

- نمو مجال الخدمة.
- ازدياد المنافسة.
- فهم الزبائن.
- المدلول الاقتصادي لجودة خدمة الزبون.
- مقياس عدد الشكاوى.
- مقياس الرضا.
- مقياس الفجوة.
- توقعات الزبون.
- إدراكات الزبون.

1- بن أحسن نصر الدين، مكانة الجودة في المؤسسة الخدمية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، تخصص التسويق، جامعة باتنة، 2008-2009م، ص 78-79.

الفصل الثاني

الدراسات السابقة

تمهيد:

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تطرقت لموضوع الرقابة المالية ودورها في تحقيق الأهداف الإستراتيجية، وتناولته من زوايا مختلفة، وقد تنوعت هذه الدراسات.

وسوف تستعرض هذه الدراسة جملة من الدراسات التي تم الاستفادة منها مع الإشارة إلى أبرز ملامحها، مع تقديم تعليقا عليها يتضمن جوانب الاتفاق والاختلاف وبيان الفجوة العلمية التي تعالجها الدراسة الحالية.

ونود أن نشير إلى أن الدراسات التي سوف يتم استعراضها جاءت في الفترة الزمنية بين 2016 و2020، وشملت جملة من الأقطار والبلدان مما يشير إلى تنوعها الزمني والجغرافي.

المبحث الأول : عرض الدراسات السابقة المتعلقة بمحاور الدراسة

في هذا المبحث سنقدم عرضاً للدراسات السابقة، وهذا من خلال تقديم هدف كل دراسة والعينة التي درستها، والأداة المستخدمة، إضافة إلى أهم النتائج التي توصلت إليها.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة المتعلقة بالرقابة المالية

1. بعلي حمزة وآخرون (2019)¹ بعنوان "الرقابة المالية وفعاليتها في تشخيص الفساد المالي بالمؤسسات الاقتصادية".

هدفت هذه الدراسة لمعرفة المفاهيم الأساسية للرقابة المالية وللفساد المالي بالمؤسسات الاقتصادية، وتحديد فعالية الرقابة المالية في تشخيص ومحاربة حالات الفساد المالي بالمؤسسات الاقتصادية، حيث تم تقديم بعض الإجراءات التي يمكن أن تساهم في الحد من انتشار الفساد المالي، خاصة في المؤسسات الاقتصادية.

بناءً على ما تم التطرق إليه في الدراسة تم وضع بعض التوصيات من أهمها، ضرورة الاعتماد على العمل الإلكتروني في مختلف أعمال المؤسسات الاقتصادية، والعمل على توفير الإمكانيات المالية والبشرية لتعزيز قدرات الجهاز المسؤول على محاربة الفساد المالي داخل المؤسسات الاقتصادية.

2. دراسة براهيمية إبراهيم (2017)² بعنوان " الرقابة على التكاليف محاسبياً وإحصائياً في المؤسسة الاقتصادية "

هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على أهمية الرقابة على التكاليف من الناحيتين المحاسبية والإحصائية، لاسيما وأن وظيفة الرقابة لها دور مهم في عملية تسيير المؤسسة الاقتصادية، كونها تسمح بتحديد الانحرافات التي يمكن أن تحدث في هذا الصدد، ومن ثم تساعد على اتخاذ الإجراءات اللازمة للقضاء عليها، لاسيما وأن المؤسسات الاقتصادية أصبحت تعمل في ظل اقتصاد مفتوح ، والذي يتميز بالتغير المستمر في عناصره مثل التغيرات الاقتصادية والسياسية والاجتماعية وتصرفات المنافسين...إلخ.

¹ بعلي حمزة وآخرون، الرقابة المالية في تشخيص حالات الفساد المالي بالمؤسسات الاقتصادية، مقال بمجلة المقريري للدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد3، العدد2، جوان 2019. 1-17.

² براهيمية إبراهيم، الرقابة على التكاليف محاسبياً وإحصائياً في المؤسسة الاقتصادية، أستاذ محاضر جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف،

وأي تغيير في هذه العوامل قد يؤدي إلى تغيرات في النتائج المرغوبة؛ لذلك تعتبر الرقابة عملية مهمة ومنظمة يتأكد من خلالها المسيرين من مدى تنفيذ الخطط، وتحقيق الأهداف باستخدام طرق فعالة، وذات كفاءة عالية.

وخلال الفترة الأخيرة، ازداد الاهتمام بالرقابة على التكاليف، بعد أن أصبحت الرقابة من أبرز وظائف الإدارة الحديثة، وتقوم فكرة الرقابة على التكاليف على تقدير التكاليف أو التنبؤ بها، قبل البدء بعملية الإنتاج وضرورة مطابقة هذه التقديرات بالمتحقق في أعمال سابقة لإمكان اتخاذ القرارات المناسبة بشأنها، كما تتطلب عملية الرقابة على التكاليف ضرورة التأكد من حسن سير عمل هذه التكاليف وفقاً للأهداف والبرامج المحددة، وتصميم الإجراءات المرتبطة بكل عنصر من عناصر التكاليف وفقاً لتلك الأهداف والبرامج.

3. دراسة مقيح صبري (2019)¹ بعنوان "بطاقة الأداء المتوازن ودورها في تقييم الأداء بالمؤسسة الاقتصادية إطار الرقابة الاستراتيجية- دراسة حالة المؤسسة الوطنية لأشغال الطرق"

هدفت هذه الدراسة إلى تبيان مفهوم الرقابة الإستراتيجية وهذا بعد توضيح مصطلح الرقابة وأساليبها، بالإضافة إلى توضيح لعمليتي قياس وتقييم الأداء وكذا عرض أسلوب بطاقة الأداء المتوازن لقياس الأداء، ومحاولة تطبيقها على المؤسسة الوطنية لأشغال الطرق باعتبارها أداة إستراتيجية مهمة لقياس الأداء الشامل للمؤسسة.

تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في هذه الدراسة، لاختيار وتحليل الفرضيات والوصول إلى إبداء الاقتراحات بشأن الموقف أو الظاهرة موضوع الدراسة ، بالإضافة لأسلوب دراسة حالة عند تقييم أداء المؤسسة الوطنية لأشغال الطرق ALTRO خلال مدة زمنية تقدر بخمسة سنوات من سنة 2014 إلى غاية سنة 2018.

ولقد تم التوصل إلى أن الرقابة الإستراتيجية عملية مهمة تمكن المؤسسة من الوصول لأهدافها المخططة، وبطاقة الأداء المتوازن تساهم وبشكل كبير في تحسين ورفع الأداء الشامل للمؤسسة، كما تبين أن المؤسسة الوطنية لأشغال الطرق تمتلك كل المتطلبات الضرورية بإنشاء بطاقة الأداء المتوازن واستخدامها في تقييم أدائها.

¹ مقيح صبري، بطاقة الأداء المتوازن ودورها في تقييم الأداء بالمؤسسة الاقتصادية إطار الرقابة الاستراتيجية- دراسة حالة المؤسسة الوطنية لأشغال الطرق، مجلة الحقيقة للعلوم الإجتماعية والإنسانية المجلد 18، 2019.

4. دراسة محمد علي سلامي (2019)¹ : بعنوان مهام الرقابة المالية داخل المؤسسة- دراسة تطبيقية لفرع الرقابة بعين الباردة- عنابة.

هدفت هذه الدراسة إلى تأكيد دور الرقابة باعتبارها أحد أهم الدعام الأساسية في المؤسسة الاقتصادية فهي عملية ديناميكية مستمرة تتطلب إجراءات مدروسة من أجل ضمان التماشي مع الخطط والسياسات التي تعتمد عليها المؤسسات في سير أعمالها، فهي التي تحافظ على التوازن والأهداف أو بين الجهود والنتائج بقصد التأكد والتحقق لان هناك توافق بين الأداء الفعلي والأداء المقصود والمخطط له.

المطلب الثاني: عرض الدراسات السابقة المتعلقة بالمؤسسات الخدمية

1. دراسة هاجر شناي وزبيدة محسن (2016)² بعنوان " المراجعة التسويقية في تحسين الأداء التسويقي للمؤسسة الخدمية" دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر..

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح دور المراجعة التسويقية في تحسين الأداء التسويقي في المؤسسة الخدمية بالتطبيق على مؤسسة اتصالات الجزائر الوحدة العملية للاتصالات ورقلة، وذلك من خلال معالجة الإشكالية التالية: ما مدى تأثير المراجعة التسويقية على تحسين الأداء التسويقي للمؤسسة الخدمية، وبالضبط في مؤسسة اتصالات الجزائر الوحدة العملية للاتصالات ورقلة؟ ولهذا الغرض تم الاعتماد على الطرق العلمية لجمع البيانات متمثلة في الملاحظة العملية والوثائق الرسمية والمقابلات الشخصية مع المسؤولين، ثم التوزيع والمعالجة الإحصائية لاستمارة الاستبيان، وقد توصلت إلى الأهمية الجد البالغة التي يكسبها الأداء التسويقي في المؤسسة الخدمية، كما توصلت لعدم وجود تأثير كبير للمراجعة التسويقية على الأداء التسويقي للمؤسسة، بل توجد عوامل أخرى تساهم في ذلك مثل: عناصر المزيج التسويقي، نظام المعلومات التسويقي.

¹ محمد علي سلامي، مهام الرقابة المالية داخل المؤسسة- دراسة تطبيقية لفرع الرقابة بعين الباردة- عنابة، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 04، العدد02، ديسمبر 2019.

² هاجر شناي وزبيدة محسن، المراجعة التسويقية في تحسين الأداء التسويقي للمؤسسة الخدمية" دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - الوحدة العملية للاتصالات ورقلة.2016.

2. دراسة فاطمة الزهراء بوطورة ونوفل سمايلي (2020)¹: بعنوان تحقيق الرقابة الإستراتيجية من خلال استخدام بطاقة الأداء المتوازن في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة إسمنت تبسة)

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية بطاقة الأداء المتوازن كأداة إستراتيجية حديثة في تحقيق الرقابة الإستراتيجية بالمؤسسة الاقتصادية بالاعتماد على مؤشرات مالية وغير مالية، ومن خلال الدراسة الميدانية تبين أهمية تطبيق بطاقة الأداء المتوازن كنظام رقابي فعال يساهم في متابعة وتقييم ومتابعة الإستراتيجية من خلال المقارنة بين الأداء المستهدف والأداء المنجز واكتشاف مواطن الضعف في الأداء واتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة للوصول لتحقيق الأهداف الإستراتيجية ومن ثمة الوصول إلى تحقيق ميزة تنافسية مستدامة للمؤسسة محل الدراسة.

3. دراسة زياني زهرة وبودية فاطمة² بعنوان: "تقييم الاداء في المؤسسة الخدمية باستخدام أسلوب تحليل البيانات المغلقة، جامعة الشلف نموذجاً".

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية عملية تقييم الأداء في المنظمات بصفة عامة والمؤسسات الخدمية بصفة خاصة، حيث تمثل هذه العملية وسيلة لمعرفة مدى كفاءة المنظمة في إنجاز نشاطاتها وفعاليتها في تحقيق أهدافها، واستخدمت أسلوب تحليل البيانات المغلقة (DEA) الذي يعتبر من أهم الأساليب الكمية في تقييم أداء مجموعة من الوحدات المتماثلة، بناء على قياس مستوى كفاءتها باستعمال مجموعة من المدخلات والمخرجات، وقد تم التطبيق على جامعة الشلف كنموذج عن المؤسسات الخدمية، واستعملت بيانات الموسم 2017-2018..

تم توظيف نموذجي أسلوب DEA (CCR و BCC) بالتوجه المخرجي، وبينت النتائج أن من بين 10 كليات بجامعة الشلف استطاعت كليتين فقط تحقيق مستوى الكفاءة التام وهما: كلية الهندسة المدنية والمعمارية وكلية العلوم الإنسانية والاجتماعية مما يعكس مستوى الأداء الجيد لهما، وهذا ما يؤهلها لتكونا مرجعاً يتم الإقتداء به من طرف بقية الكليات لتحسين مستوى أدائها واستغلال مواردها أحسن استغلال.

¹ فاطمة الزهراء بوطورة و نوفل سمايلي، تحقيق الرقابة الاستراتيجية من خلال استخدام بطاقة الأداء المتوازن في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة إسمنت تبسة، المجلة الجزائرية للعلوم الإجتماعية والإنسانية، المجلد 08، العدد 02، 2020.

² زياني زهرة وبودية فاطمة، تقييم الاداء في المؤسسة الخدمية باستخدام أسلوب تحليل البيانات المغلقة، جامعة الشلف نموذجاً، مجلة بحوث الإدارة والإقتصاد، المجلد 01، العدد 02، جوان 2019.

4. دراسة بلبراهيم جمال (2017)¹ بعنوان " دور العلاقات العامة التسويقية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسات الخدمية- دراسة حالة شركة اتصالات الجزائر "Algérie Télécom"

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز الدور الذي تلعبه العلاقات العامة التسويقية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسات الخدمية، فانطلاقاً من كون العلاقات العامة نشاط اتصالي يضمن لمؤسسة التواصل مع مختلف الجماهير، بما يحقق الفهم الإيجابي بينهما، لذا يبرز الدور الذي يمكن تفعيله من طرف القائمون على نشاط التسويق والعلاقات العامة في إيصال صورة ذهنية جيدة عنها انطلاقاً من الأساليب الاتصالية الممارسة في العلاقات العامة التسويقية من هنا جاءت فكرة تقديم هذا البحث لمحاولة التنظير لعلاقة العلاقات العامة التسويقية بالصورة الذهنية للمؤسسات الخدمية، ومن ثم المضي في دراسة تشخيصية وتقييمية (دراسة إحصائية وصفية) لواقع العلاقات التسويقية، ومدى كفاية برامج هذه الأخيرة لتوصيل صورة ذهنية جيدة عنها لدى جمهور موظفيها باعتبارها الحلقة المهمة في نقل الصورة المرغوبة إلى الجماهير الخارجية للمؤسسة.

¹ بلبراهيم جمال، دور العلاقات العامة التسويقية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسات الخدمية- دراسة حالة شركة اتصالات الجزائر "Algérie Télécom"، مجلة الأكاديمية للدراسة الاجتماعية والإنسانية، العدد 18، جوان 2017.

المبحث الثاني: مناقشة الدراسات السابقة

من خلال مناقشة الدراسات السابقة سنقف على جوانب الاتفاق والاختلاف بينها، ثم نوضح الفجوة العلمية التي تعالجها الدراسة الحالية من خلال التعرف على اختلاف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة، وجوانب الاستفادة من الدراسات السابقة في الدراسة الحالية.

المطلب الأول: أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة

اتفقت الدراسات السابقة على هدف مشترك هو ضرورة إعطاء الأهمية اللازمة للرقابة المالية داخل المؤسسات الخدمية بغية تحقيق الأهداف الإستراتيجية، باستثناء دراسة هاجر شناي وزبيدة محسن بعنوان " المراجعة التسويقية في تحسين الأداء التسويقي للمؤسسة الخدمية حيث هدفت هذه الدراسة إلى توضيح دور المراجعة التسويقية في تحسين الأداء التسويقي في المؤسسة الخدمية بالتطبيق على مؤسسة اتصالات الجزائر الوحدة العملية للاتصالات ورقلة ، وأظهرت النتائج الأهمية الجد البالغة التي يكسبها الأداء التسويقي في المؤسسة الخدمية، كما توصلت لعدم وجود تأثير كبير للمراجعة التسويقية على الأداء التسويقي للمؤسسة، بل توجد عوامل أخرى تساهم في ذلك مثل: عناصر المزيج التسويقي، نظام المعلومات ، ودراسة براهمية إبراهيم (2017) بعنوان " الرقابة على التكاليف محاسبياً وإحصائياً في المؤسسة الاقتصادية " هدفت هذه الدراسة إلى الوقوف على أهمية الرقابة على التكاليف من الناحيتين المحاسبية والإحصائية، لاسيما وأن وظيفة الرقابة لها دور مهم في عملية تسيير المؤسسة الاقتصادية، كونها تسمح بتحديد الانحرافات التي يمكن أن تحدث في هذا الصدد، ومن ثم تساعد على اتخاذ الإجراءات اللازمة للقضاء عليها.

اتفقت الدراسات السابقة في عينتها من الدراسة على عينة المؤسسات الخدمية.

استخدمت أغلب الدراسات السابقة أداة استمارة الاستبيان لجمع البيانات ومعالجته باستخدام برنامج الحزم الإحصائي spss لتحليل البيانات واختيار الفروض باستثناء دراسة زياني زهرة وبودية فاطمة بعنوان: "تقييم الاداء في المؤسسة الخدمية باستخدام أسلوب تحليل البيانات المغلقة، جامعة الشلف نموذجاً" هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية عملية تقييم الأداء في المنظمات بصفة عامة والمؤسسات الخدمية بصفة خاصة، حيث تمثل هذه العملية وسيلة لمعرفة مدى كفاءة المنظمة في إنجاز نشاطاتها وفعاليتها في تحقيق أهدافها، واستخدمت أسلوب تحليل البيانات المغلقة(DEA) الذي يعتبر من أهم الأساليب الكمية في تقييم أداء مجموعة من الوحدات المتماثلة، بناء على قياس مستوى كفاءتها باستعمال مجموعة من المدخلات والمخرجات، وقد تم التطبيق على جامعة الشلف كنموذج عن المؤسسات الخدمية، واستعملت بيانات الموسم 2017-2018 .

وظفت الدراسات السابقة المنهج التحليلي والوصفي باستثناء دراسة بلبراهيم جمال (2017) بعنوان " دور العلاقات العامة التسويقية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسات الخدمية- دراسة حالة شركة اتصالات الجزائر "Algérie Télécom" والتي جاءت دراسة تشخيصية وتقييمية لواقع العلاقات التسويقية، ومدى كفاية برامج هذه الأخيرة لتوصيل صورة ذهنية جيدة عنها لدى جمهور موظفيها باعتبارها الحلقة المهمة في نقل الصورة المرغوبة إلى الجماهير الخارجية للمؤسسة.

المطلب الثاني: الفجوة العلمية تعالجها الدراسة الحالية

من خلال استعراض أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسات السابقة، نشير أن الدراسة الحالية تتفق مع الدراسات السابقة في موضوعها الرئيس وهدفها العام، إلا أنها تختلف عنها في عدة جوانب تمثل الفجوة العلمية التي تعالجها هذه الدراسة وهي كيف يمكن أن تؤثر الرقابة المالية على تحقيق الأهداف الإستراتيجية بالمؤسسة الخدمية.

1. منهج الدراسة:

تضمنت هذه الدراسة مدخلين بحثيين (المدخل الكمي / المدخل الكيفي) وذلك لتكوين فكرة دقيقة عن مشكلة الدراسة. كما تضمنت تنوعا في منهج الدراسة لتشمل المنهج الوصفي والتحليلي.

2. عينة الدراسة:

لم تقتصر هذه الدراسة على عينة واحدة فقط وإنما تضمنت مجموعة من العينات لضمان تشخيص الواقع بدقة، فشملت عدد من المؤسسات الخدمية من عدة قطاعات بولاية أدرار، إضافة للأساتذة الجامعيين المتخصصين في مجال التدقيق والرقابة.

3. أدوات الدراسة:

تعددت أدوات هذه الدراسة حيث شملت استمارة الاستبيان، وذلك من أجل جمع البيانات، وصياغة فقرات الاستبيان بدقة أكبر، تمكننا من الحصول على النتائج المرجوة.

من العرض السابق يتضح أن هذه الدراسة عالجت فجوة علمية متعددة الجوانب بتطرقها لموضوع الرقابة المالية ودورها في تحقيق الأهداف الإستراتيجية بالمؤسسات الخدمية، وشمول عينتها لمؤسسات خدمية من قطاعات متعددة، واستخدامها المنهج الوصفي والتحليلي.

خلاصة

لقد سمح لنا استعراض الدراسات السابقة المتعلقة بمحاور الدراسة بالوقوف على نقاط التشابه والاختلاف بين هاته الدراسات، كما تم الاستفادة من هذه الدراسات لتحديد الفجوة العلمية المراد معالجتها، واستخدام أداة المعالجة.

تميزت الدراسة بتوجيه الاستبيان للمستخدمين والمسيرين بالمؤسسات الخدمية في قطاعات مختلفة كالاتصال والمحروقات....إلخ.

الفصل الثالث

الدراسة الميدانية

المبحث الأول: صلاحية أداة الدراسة.

سيتم في هذا المبحث عرض وتحليل أداة الدراسة واختبار صلاحيتها ابتداء من صلاحية المجتمع للدراسة وصولاً إلى اختبار صلاحية الاستبيان ومروراً باختبار صلاحية العينة للدراسة.

المطلب الأول: صلاحية مجتمع وعينة الدراسة.

في هذا الجزء نقدم المتطلبات التي تستوجب تجليها في المجتمع والعينة حتى يكونان قابلان للدراسة، وحتى تكون نتائج الدراسة مؤهلة لاعتمادها كإجابة منطقية لإشكالية الدراسة.

أولاً: صلاحية مجتمع الدراسة.

تعتبر أرض الميدان مصدراً لجمع البيانات عن طريق الاستثمارات أو التعداد أو أخذ عينة من المجتمع الإحصائي ممثلة لكافة خصائص المجتمع، ولكي يكون المجتمع المدروس مؤهلاً لإجراء الدراسة الميدانية عليه يشترط أن يتسم بخاصيتين أساسيتين هما خاصية التحديد وخاصية التجانس.

1. خاصية التحديد:

يقصد بالتحديد أن يكون مجتمع الدراسة معروف ومحدد للقارئ بحيث يمكن التمييز بسهولة بين العناصر التي تنتمي لمجتمع الدراسة والعناصر التي لا تنتمي إليه، كما يعني أن مجتمع الدراسة هو من يستطيع تقديم إجابات عن موضوع الدراسة دون سواه، وفي دراستنا الحالية حددنا مجتمع الدراسة بناء على الأفراد التي تنتمي لمؤسسات سوناطراك وبالتالي يمكن القول ان مجتمع الدراسة هو محدد ومعروف ويمكنه الإجابة على مختلف النقاط التي تتعلق بدور الرقابة المالية في تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمؤسسات الخدمية.

1. خاصية التجانس:

يعني التجانس أن يكون كل عناصر المجتمع لهم نفس الفرصة في الإجابة على الأسئلة حسب كل الخيارات المتاحة للإجابة، بمعنى ان كل عنصر من المجتمع يجب الا يتم حصر اجابته في خيار معين ولأي سبب كان، وبالتالي تكون المقارنات في المتوسطات بكامل العدالة والحيادية.

وفي دراستنا الحالية يتجلى تجانس عناصر مجتمع الدراسة في كونهم جميعهم على دراية بمتغيرات الدراسة والمتمثلة في دور الرقابة المالية في تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمؤسسات الخدمية ، إضافة إلى امتلاكهم معرفة بالمؤسسات سوناطراك ومنه يمكن القول ان مجتمع الدراسة هو مجتمع متجانس ويمكنه الإجابة على مختلف النقاط التي تتعلق بدور الرقابة المالية في تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمؤسسات الخدمية بشكل عادل.

ثانيا: صلاحية عينة الدراسة.

نظرا لكبر حجم عناصر المجتمعات الإحصائية وتشتتها جغرافيا لاسيما بالنسبة للمواضيع ذات الطابع الخدمي، فإن الامام بإجابات كل هؤلاء العناصر يعد صعب جدا أو مستحيل، لا سيما ان كانت الإجابات تأخذ وقت معين. وعليه تم اختصار الإجابات على عينة محددة من هذا المجتمع يتم اختيارها وفق شروط وبكيفية دقيقة بغية التمثيل المنطقي والعاقل.

1. أساس تحديد عينة الدراسة:

في دراستنا هذه كان مجتمع الدراسة يشمل الافراد الذين على دراية بدور الرقابة المالية في تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمؤسسات الخدمية في مؤسسات سوناطراك، وقد بيننا فيما سبق تجانس المجتمع ومعلوماته، وعليه فإن عينة الدراسة يمكن تحديدها بالأسلوب العشوائي المنتظم أو العشوائي البسيط.

2. كيفية تحديد عينة الدراسة:

بعد حصر مجتمع الدراسة في ولاية أدرار تبين ان مجتمع الدراسة يشمل حوالي 50 عنصر، ولكون الدراسات الاقتصادية تتباين الآراء فيها حول عدد العينة اللازمة للدراسة فإن دراستنا لم تخرج عن المألوف في هذا الصدد واعتمدت على عينة تفوق 30 مفردة إضافة إلى اختبار الاعتدالية (اختبار التوزيع الطبيعي).

المطلب الثاني: صلاحية استبانة الدراسة.

سيتم في هذا الجزء عرض وتحليل أداة الدراسة والمتمثلة في الاستبيان، والتأكد من صلاحيتها للهدف المصممة من أجله، من خلال قياس الصدق والثبات.

أولاً: تصميم الاستبيان.

بعد ان قمنا بتحديد الهدف من الاستبيان وهو معرفة وجهات نظر افراد عينة الدراسة بخصوص دور الرقابة المالية في تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمؤسسات الخدمية قمنا بكتابة فقراته وأسئلته استنادا إلى نماذج معتمدة من استبيانات كثيرة سابقة للموضوع، وشمل الاستبيان على أنماط مختلفة من الأسئلة منها ما يشمل خيارات محددة ومنها ما يكون في فئات. كما ان هذه الأسئلة أيضا منها ما هو ذو طبيعة كمية، ترتيبية وإسمية.

الأسس المعتمدة في تصميم الاستبيان:

بعد مراجعة الدراسات العلمية ذات الصلة بموضوع الدراسة وجدت الباحث أن التقسيم الامثل لجمع المعلومات داخل الاستبيان هو وضع أربعة محاور أساسية مبينة كالتالي:

أ. المحور الأول: البيانات الشخصية.

تضمن هذا المحور البيانات الشخصية للمبحوثين وعددها 4، وتتمثل في:

- النوع، في فئتين إسميتين.
- المؤهل العلمي، في 3 فئات ترتيبية.
- الخبرة المكتسبة، في 3 فئات كمية.

ب. المحور الثاني: الرقابة المالية و الاهداف الاستراتيجية للمؤسسات الخدمية

تضمن هذا المحور مجموعة من الأسئلة للتعرف على الرقابة المالية و الاهداف الاستراتيجية للمؤسسات الخدمية وعددها 8 أسئلة.

ويعد تحديد محاور الاستبيان قمنا بصياغة العبارات المشكلة لكل محور وتم صياغتها بالمدلول

الإيجابي (جملة خبرية تفيد صحة الشيء)، وقمنا بمراعاة النقاط التالية:

- اختصار أسئلة الاستبيان.
- استخدام اللغة البسيطة المفهومة والمناسبة لمستويات افراد العينة.
- ابتعاد صيغة السؤال عن القابلية للتأويل.
- استخدام أشكال بسيطة للردود، مقياس ليكرت الخماسي.
- تجنب طرح الأسئلة الشخصية.
- تجنب طرح الأسئلة التي توحى إلى اختيار اجابة معينة.
- تجنب طرح الأسئلة التي تحتاج لإجراء حسابات ذهنية قد تخرج المبحوث.
- تجنب جعل صفحة الاستبيان تبدو فوضوية، أو غير منتظمة.
- طرح الأسئلة وفق ترتيب هادف.

ثانيا: صدق الاستبيان.

قامت الباحثة بإجراء عدد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته مستخدمة في

ذلك تحكيم الخبراء بالإضافة للاختبارات اللازمة للتحقق من الصدق كما يلي:

1. صدق التحكيم:

تم عرض الاستبيان بعد تصميمها بالاعتماد على مجموعة من الأبحاث والدراسات العلمية السابقة في مجالات الموضوع وعرضها على المحكمين للتحقق من خلوها من أي عيب أو خلل علمي أو

منهجي، ومن تم الأخذ بملاحظاتهم، وتعديلها بما يتلاءم والهدف المراد الوصول إليه من الدراسة (انظر الملحق رقم ...).

II. صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان:

بعد تحكيم الاستبيان من طرف المتخصصين في البحث العلمي واعداد الاستبيانات، تم حساب الاتساق الداخلي للاستبيان على عينة مكونة من 20 مفردة، وطلب منهم إبداء الرأي حول أية عبارة تبدو غير مفهومة أو غير محددة، ثم جمع الملاحظات وتفرغها، وعلى ضوء ذلك جرى تعديل العبارات التي أبدت الملاحظات بشأنها، كما تم حساب قيمة معامل الارتباط بيرسون Pearson Correlation Coefficient بين كل عبارة والقيمة الكلية للمحور.

ويقصد بصدق الاتساق الداخلي هو قدرة الاستبيان على قياس ما وضع من اجله، وبالتالي فهو يعني ان افراد العينة قد فهموا ما يصبو اليه. ويكون ذلك من خلال الدقة في تشكيل المحاور والفقرات وكذا الدقة في ترتيب العبارات بشكل يسهل على افراد العينة التفاعل مع الأسئلة الموجهة لهم.

1. الصدق الداخلي للعبارات:

يبين الجدول الموالي الصدق الداخلي للعبارات ما يلي:

الجدول رقم: 01 الصدق الداخلي للعبارات

الرمز	العبارة	معامل الارتباط	مستوى المعنوية
س1	ماهي نظرتك لمفهوم الرقابة	0.487	0.005
س2	ماهي أشكال الرقابة	0.298	0.097
س3	انواع الرقابة المطبقة في مؤسستكم	0.813	0.000
س4	فيما تتمت مجالات الرقابة داخل مؤسستكم	0.485	0.005
س5	فيما تكمن أهمية الرقابة	0.606	0.000
س6	الرقابة المالية تساهم في المحافظة على	0.286	0.113
س7	المدة الزمنية الي تتبعها مؤسستكم في تطبيق الرقابة بأنواعها المذكورة سابقا	0.724	0.000
س8	المواصفات الضرورية في الأشخاص القائمين على العملية الرقابية بأنواعها	0.714	0.000

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من الجدول السابق يتضح أن معامل الارتباط لجميع العبارات يتراوح ما بين 0.298 و 0.813 وهذا يعني وجود ارتباط مقبول بالمجموع الكلي للعبارات المتعلقة بالاستبيان. ويلاحظ أيضا أن مستوى المعنوية لأغلب العبارات أقل من 0.05 بمعنى أن العبارات دالة إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05، وبذلك فإن العبارات هي صادقة لما صممت لقياسه وبالتالي تسير المحاور في السياق الكلي للاستبيان.

ثالثا: ثبات فقرات الاستبيان.

يقصد بالثبات أنه لو أعيد تطبيق الأدوات على نفس العينة المدروسة وفي نفس ظروف التطبيق نحصل على نفس الردود، أو ردود قريبة من التطبيق الأول، ويرى علماء القياس أنه لو طبقت على عينة إحصائية أخرى مسحوبة من نفس المجتمع وبنفس شروط سحب العينة الأولى فإن الإجابات تكون نفسها، وبالتالي تطمئن الدراسة للنتائج التي نتحصل عليها ويمكن تشميلها أو تعميمها على المجتمع الإحصائي بأريحية تامة. وقد قام الباحث باختبار الثبات معامل الثبات ألفا كرونباخ cronbach's alpha.

1. طريقة ألفا كرونباخ cronbach's alpha:

ألفا كرونباخ هو ثبات اتجاهات العينة المدروسة نحو الظاهرة محل البحث، وهو قيمة تتراوح بين الصفر (0) والواحد الصحيح (1)، وكلما اقترب من الصفر كلما دل على عدم وجود ثبات، وكلما اقترب من الواحد الصحيح دل على وجود ثبات قوي جدا، ولا توجد قيمة ثابتة يمكن الاعتماد عليها في قياس الثبات في جميع أنواع الدراسات، إلا أنه يعتمد قبول القيمة حسب توطن ظاهرة القياس في مجتمع الدراسة وعدد العبارات التي تقيس الظاهرة محل البحث ويعتمد عليها الباحث في قبول درجة الثبات. وقامت الباحث بحساب معامل ألفا كرونباخ لكل فقرات محاور البحث التي تقيس متغيرات البحث وكل محور، بالإضافة إلى معامل ألفا كرونباخ الكلي، كما يلي:

أ. ثبات مقياس الاستبيان بطريقة ألفا كرونباخ:

تم قياس الاستبيان من خلال 08 عبارة، قيست معاملات ألفا كرونباخ للعبارات، والنتائج موضحة في الجدول الموالي كما يلي:

الجدول رقم 02: الثبات بطريقة ألفا كرونباخ للاستبيان

معامل ألفا	ترتيب العبارات	عبارات الاستبيان
0.276	5	ماهي نظرتك لمفهوم الرقابة
0.108	7	ماهي أشكال الرقابة
0.688	1	انواع الرقابة المطبقة في مؤسستكم
0.183	6	فيما تتمت مجالات الرقابة داخل مؤسستكم
0.443	4	فيما تكمن أهمية الرقابة
0.057	8	الرقابة المالية تساهم في المحافظة على
0.604	3	المدة الزمنية الي تتبعها مؤسستكم في تطبيق الرقابة بأنواعها المذكورة سابقا
0.618	2	المواصفات الضرورية في الأشخاص القائمين على العملية الرقابية بأنواعها
0.649		الاستبيان

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من الجدول السابق يتضح أن معاملات ألفا كرونباخ تراوحت بين 0.057 و 0.688 وجميعها تشير إلى ثبات مقبول، وتشير إلى جودة مقياس الاستبيان ، لتؤكد أيضا على صدق الأداة طبقا لقاعدة القياس "كل اختبار ثابت صادق، وليس كل اختبار صادق ثابت" مما يؤكد على جودة الاستبيان وحسن قياسه، والفهم المتساوي لعينة الدراسة، بحيث يكون فهم العينة هو الفهم الذي قصده الباحث.

المبحث الثاني: التحليل الوصفي لبيانات عينة الدراسة.

المطلب الاول: استكشاف اعتدالية التوزيع.

يقصد باعتدالية التوزيع هو ان البيانات المأخوذة للدراسة هي بيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وأنها تتمحور حول المتوسط الحسابي بشكل معتدل.

وفي دراستنا هذه قمنا بالاعتماد في هذا الاستكشاف على اختبار كولموغروف-سميرنوف، حيث يعتبر من أفضل الاختبارات في هذا المجال.

نضع فرضيات الاختبار بالشكل التالي:

- H_0 : البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي عند مستوى معنوية 5%.

- H_1 : البيانات تتبع التوزيع الطبيعي عند مستوى معنوية 5%.

1. استكشاف اعتدالية التوزيع:

في هذا الجزء نختبر ان كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وفيما يلي الجدول الذي يوضح القيمة Z وكذا مستوى المعنوية المقابل له:

الجدول رقم 03: اختبار كولموغروف-سميرنوف للتوزيع الطبيعي

كولموغروف-سميرنوف			الدالة
المعنوية	القيمة Z	التكرارات	دال
0.157	0.133	32	

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول السابق يتضح أن قيمة الاختبار هي 0.133 بمستوى معنوية 0.157 ، وبهذا نقبل الفرض البديل القائل بأن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ونرفض الفرض الصفري القائل بأن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي عند مستوى معنوية 5% ، وبالتالي يمكننا مواصلة إجراء الاختبارات الإحصائية على أساس أن البيانات تتمحور حول المتوسط الحسابي.

المطلب الثاني: التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة حسب النسب والتكرارات.

في هذا الجزء سوف نحاول التطرق لخصائص عينة الدراسة من خلال الوقوف على مختلف النسب والتكرارات ومحاولة تحليلها بما يتماشى وطبيعة العامل المدروس.

1. عرض توزيع العينة حسب عامل الجنس :

يوضح الجدول الموالي نتائج التحليل الوصفي لبيانات عينة الدراسة المتعلقة بعامل الجنس ما

يلي:

الجدول رقم 04: توزيع أفراد العينة حسب الجنس

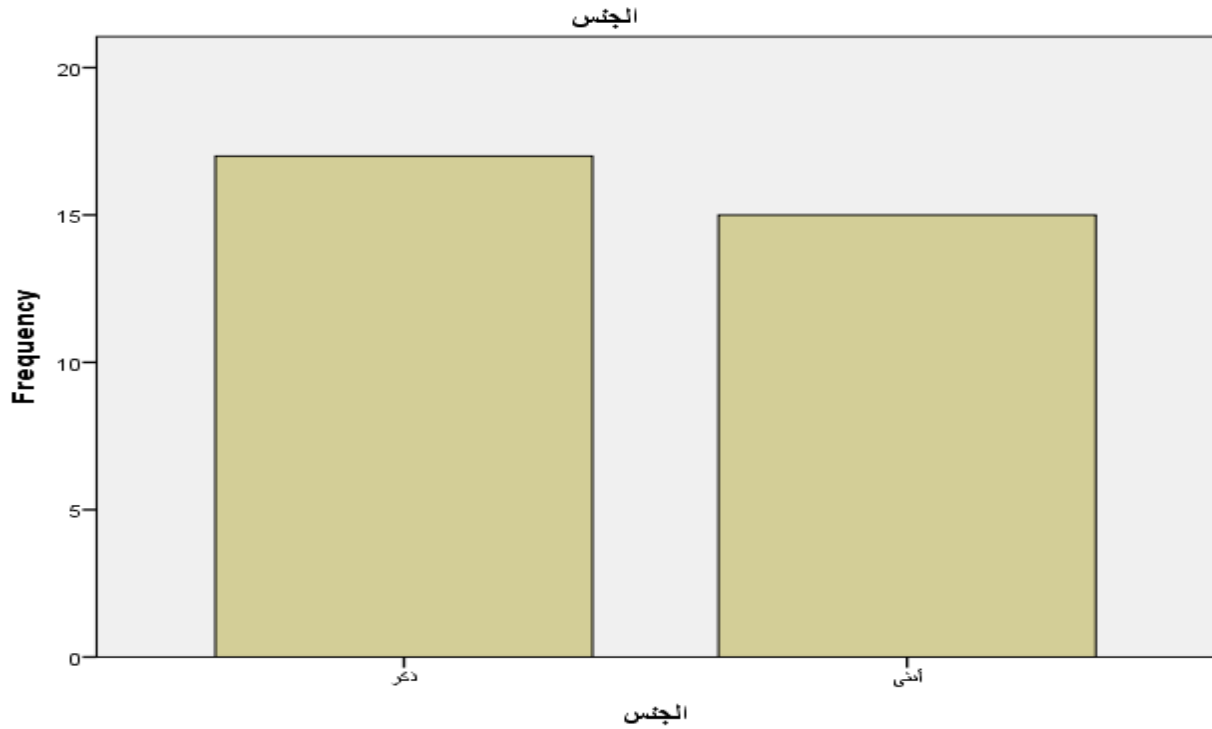
النسبة المئوية%	التكرار	فئات الجنس
53.10	17	ذكر
46.90	15	انثى
100	32	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول السابق يتضح أن أكثر الباحثين هم من فئة الذكور حيث بلغت نسبتهم 53.10 أما من هم من فئة الإناث. فهم يمثلون نسبة 46.90 ويلاحظ أن من هم من فئة الذكور هم أكثر بكثير ممن هم من فئة الإناث ذلك أن الفارق هو 2 مفردة من عينة الدراسة، وهذا راجع إلى طبيعة العمل داخل هذا النوع من المؤسسات.

والشكل الموالي يوضح طبيعة توزيع افراد عينة الدراسة حسب عامل الجنس :

الشكل رقم 01 : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عامل الجنس



2. عرض توزيع العينة حسب عامل المؤهل العلمي:

يوضح الجدول الموالي نتائج التحليل الوصفي لبيانات عينة الدراسة المتعلقة بعامل المؤهل

العلمي ما يلي:

الجدول رقم 05 : توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي

النسبة المئوية%	التكرار	فئات المؤهل العلمي
18.8	6	ليسانس
37.5	12	ماستر
31.3	10	ماجستير
12.5	4	دكتوراه
100	32	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

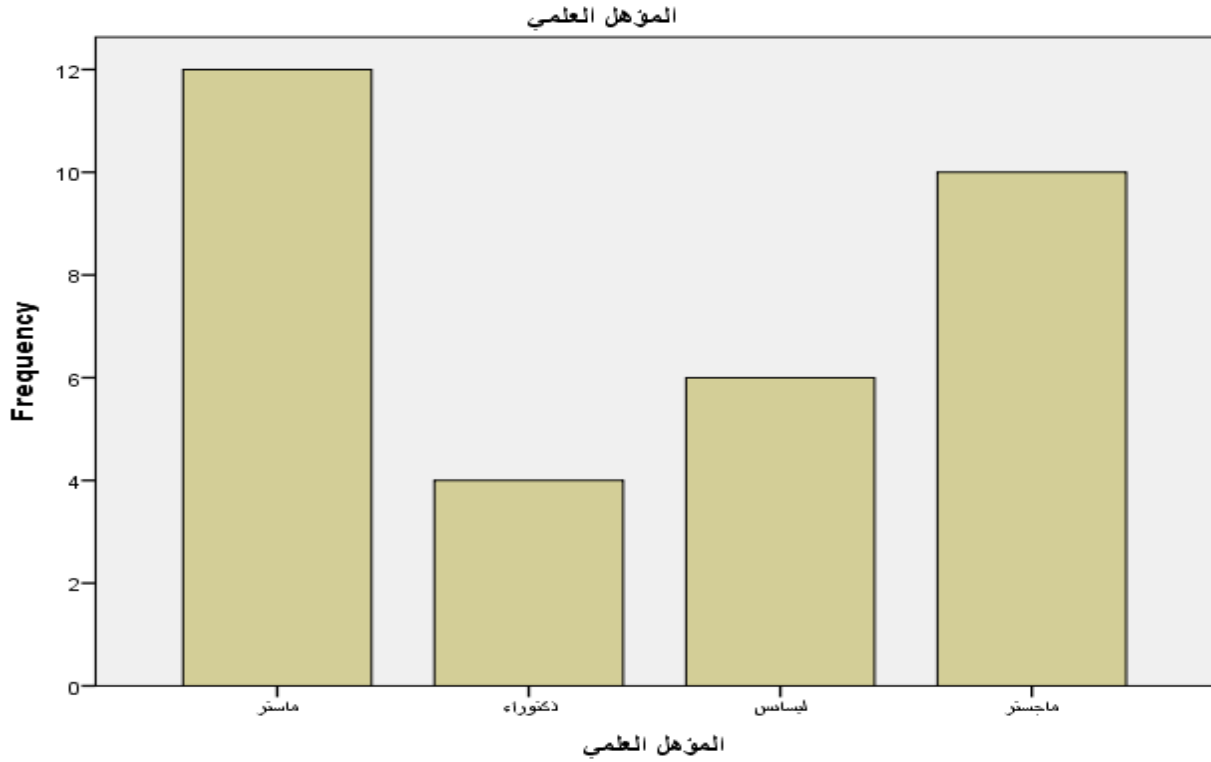
من خلال الجدول السابق يتضح أن الباحثين هم في كل من فئة ليسانس ، حيث بلغت نسبتهم

18.8 أما من هم من فئة ماجستير فهم يمثلون نسبة 31.3 ويلاحظ أن من هم من فئة ماستر هم أكثر

بكثر ممن هم من فئة دكتوراه ذلك أن الفارق هو 8 مفردة من عينة الدراسة، وهذا راجع إلى طبيعة العمل داخل هذا النوع من المؤسسات.

والشكل الموالي يوضح طبيعة توزيع افراد عينة الدراسة حسب عامل المؤهل العلمي:

الشكل رقم 02 : توزيع افراد عينة الدراسة حسب عامل المؤهل العلمي



3. عرض توزيع العينة حسب عامل الخبرة:

يوضح الجدول الموالي نتائج التحليل الوصفي لبيانات عينة الدراسة المتعلقة بعامل الخبرة ما يلي:

الجدول رقم 06: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

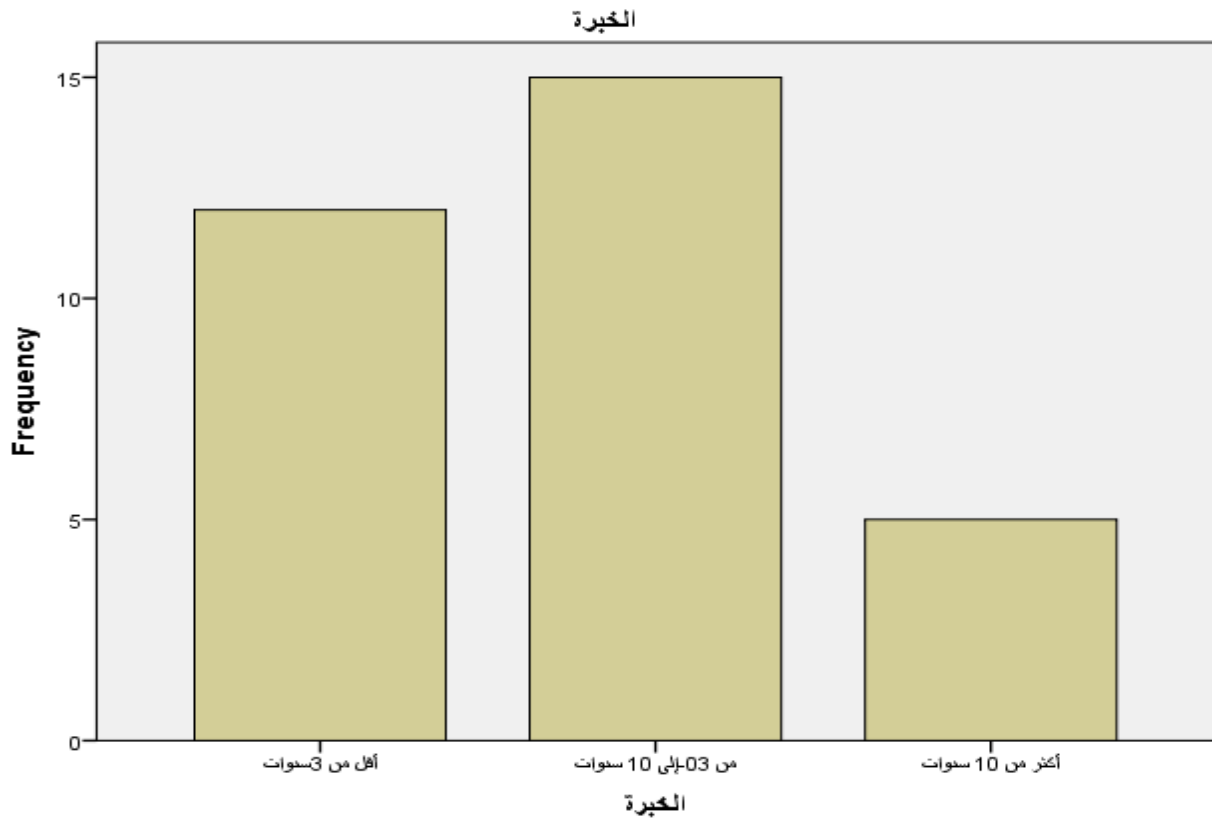
النسبة المئوية%	التكرار	فئات الخبرة
37.5	12	اقل من 3 سنوات
46.9	15	من 3 الى 10 سنوات
15.6	5	اكثر من 10 سنوات
100	32	المجموع

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

من خلال الجدول السابق يتضح أن أكثر المبحوثين هم من فئة من 3 إلى 10 سنوات ، حيث بلغت نسبتهم 46.9 أما من هم من فئة اقل من 3 سنوات فهم يمثلون نسبة 37.5 ويلاحظ أن من هم من فئة من 3 إلى 10 سنوات هم أكثر بكثير ممن هم من فئة اكثر من 10 سنوات ذلك أن الفارق هو 10 مفردة من عينة الدراسة، وهذا راجع إلى طبيعة العمل داخل هذا النوع من المؤسسات.

والشكل الموالي يوضح طبيعة توزيع افراد عينة الدراسة حسب عامل الخبرة:

الشكل رقم 03: توزيع افراد عينة الدراسة حسب عامل الخبرة



المطلب الثالث: التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة حسب المتوسطات والانحرافات المعيارية.

في هذا الجزء سوف نقوم بعرض خصائص عينة الدراسة بالتركيز على مساهمتها في صنع الفوارق في الإجابات على أسئلة الاستبيان، بحيث نعرض الفوارق في المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية حسب الفئات المدرجة لكل عامل.

1. حسب عامل الجنس :

ينقسم هذا العامل إلى فئتين، وبالتالي سوف تكون هناك مجموعتين من المؤشرات كما يلي:

الجدول رقم 07: خصائص عامل الجنس حسب تأثيره على الاجابات

العامل	الفئة	المدى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اعلى قيمة	ادنى قيمة
الجنس	ذكر	2.25	2.80	0.56	3.75	1.50
	انثى	2.25	2.45	0.62	3.38	1.13

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول السابق الاختلاف بين المتوسطات الحسابية لفئات أفراد العينة من حيث الجنس حيث جاء المتوسط الحسابي لفئة الاولى 2.80 في حين بلغ في فئة الثانية 2.45، ويدل هذا الاختلاف على ان فئة الذكور هي الأكثر اتفاقا مع أسئلة الاستبيان في حين ان فئة الاناث هي الأقل اتفاقا مع أسئلة الاستبيان، وتظهر الانحرافات المعيارية للفئات مختلفة بحيث تعتبر فئة الذكور هي الفئة الأقل تشتتا فيما بينها بانحراف معياري 0.56 في حين تعتبر فئة الاناث هي الفئة الأكثر تشتتا فيما بينها بقيمة 0.62

2. حسب عامل المؤهل العلمي:

ينقسم هذا العامل إلى ثلاث فئات، وبالتالي سوف تكون هناك ثلاث مجموعات من المؤشرات كما يلي:

الجدول رقم 08 : خصائص عامل المؤهل العلمي حسب تأثيره على الاجابات

العامل	الفئة	المدى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اعلى قيمة	ادنى قيمة
المؤهل العلمي	ماستر	1.38	2.51	0.42	3.38	2.00
	دكتوراه	2.00	2.93	0.96	3.50	1.50
	ليسانس	2.13	2.35	0.88	3.25	1.13
	ماجستير	1.38	2.85	0.40	3.75	2.38

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من خلال الجدول السابق الاختلاف بين المتوسطات الحسابية لفئات أفراد العينة من حيث المؤهل العلمي حيث جاء المتوسط الحسابي لفئة الاولى 2.51 في حين بلغ في فئة الثانية 2.93، والفئة الثالثة كان متوسطها 2.35، والفئة الرابعة كان متوسطها 2.85، ويدل هذا الاختلاف على ان فئة دكتوراه هي الأكثر اتفاقا مع أسئلة الاستبيان في حين ان فئة ليسانس هي الأقل اتفاقا مع أسئلة

الاستبيان، وتظهر الانحرافات المعيارية للفئات مختلفة بحيث تعتبر فئة ماجستير هي الفئة الأقل تشتتاً فيما بينها بانحراف معياري 2.85 في حين تعتبر فئة دكتوراه هي الفئة الأكثر تشتتاً فيما بينها بقيمة 0.96.

3. حسب عامل الخبرة:

ينقسم هذا العامل إلى ثلاث فئات، وبالتالي سوف تكون هناك ثلاث مجموعات من المؤشرات كما يلي:

الجدول رقم 09 : خصائص عامل الخبرة حسب تأثيره على الاجابات

العامل	الفئة	المدى	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اعلى قيمة	ادنى قيمة
الخبرة	أقل من 3 سنوات	1.88	2.43	0.46	3.38	1.50
	من 3 الى 10 سنوات	2.63	2.90	0.65	3.75	1.13
	أكثر من 10 سنوات	1.25	2.35	0.57	2.75	1.50

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح من خلال الجدول السابق الاختلاف بين المتوسطات الحسابية لفئات أفراد العينة من حيث الخبرة حيث جاء المتوسط الحسابي لفئة الاولى 2.43 في حين بلغ في فئة الثانية 2.90، والفئة الثالثة كان متوسطها 2.35، ويدل هذا الاختلاف على ان فئة من 3 الى 10 سنوات هي الأكثر اتفاقاً مع أسئلة الاستبيان في حين ان فئة أكثر من 10 سنوات هي الأقل اتفاقاً مع أسئلة الاستبيان، وتظهر الانحرافات المعيارية للفئات مختلفة بحيث تعتبر فئة أقل من 3 سنوات هي الفئة الأقل تشتتاً فيما بينها بانحراف معياري 0.46 في حين تعتبر فئة من 3 الى 10 سنوات هي الفئة الأكثر تشتتاً فيما بينها بقيمة 0.65.

المطلب الرابع: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة.

نقوم في هذا الجزء بالتحليل الوصفي لخصائص أسئلة الدراسة كما يلي:

يتكون الاستبيان من 8 عبارات، ويتم تحليلها وصفيًا من خلال: المتوسط الحسابي، الانحراف

المعياري والاتجاه، مبينة في الجداول الموالية:

الترميز	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
س1	ماهي نظرتك لمفهوم الرقابة	2.62	1.15	المراجعة التقنية للعمل في المؤسسة
س2	ماهي أشكال الرقابة	2.50	0.95	رقابة لاحقة
س3	انواع الرقابة المطبقة في مؤسستكم	2.98	1.28	رقابة أمنية
س4	فيما تتمثل مجالات الرقابة داخل مؤسستكم	2.81	1.57	الرقابة على الجودة
س5	فيما تكمن أهمية الرقابة	2.12	1.03	التأكد من تنفيذ المهام المخطط لها
س6	الرقابة المالية تساهم في المحافظة على	2.78	1.12	التقليل من ديون المؤسسة
س7	المدة الزمنية الي تتبعها مؤسستكم في تطبيق الرقابة بأنواعها المذكورة سابقا	3.06	0.98	رقابة سنوية
س8	المواصفات الضرورية في الأشخاص القائمين على العملية الرقابية بأنواعها	2.25	0.80	الأقدمية
	المتوسط العام للاستبيان	2.64	0.61	

يلاحظ من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لعبارات الاستبيان تراوحت بين 0.80 و 3,06 ، وجاءت الانحرافات المعيارية بين 1.57 و 0.80 وهي تشير بذلك إلى وجود تشتت كبير في

آراء افراد عينة الدراسة حول المتوسطات الحسابية، وسجلت العبارة المواصفات الضرورية في الأشخاص القائمين على العملية الرقابية بأنواعها أقل انحراف معياري بـ 0.80، مما يدل على انها العبارة الأكثر اتفاقا عليها بين افراد العينة، في حين سجلت العبارة فيما تتمثل مجالات الرقابة داخل مؤسستكم أكبر انحراف معياري بـ 1.57 مما يدل على انها العبارة الأقل اتفاقا عليها بين وجهات نظر افراد العينة. وعموما فإن المتوسط الحسابي للاستبيان ككل بلغ 2.64 مما يعني ان افراد عينة الدراسة متفقون مع عبارات هذا المحور بانحراف معياري قدره 0.61

المبحث الثالث: اختبار الفروض.

في هذا المبحث سوف يتم اختبار فرضيات الدراسة، بحيث يتم اختبار مدى قبول أو رفض الفرضيات، كما يلي:

المطلب الأول: اختبار الفرضية الرئيسية.

تم صياغة الفرضية الرئيسية الأولى كالآتي: لا توجد فروق ذات دلالة معنوية لأثر الرقابة المالية على تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسات الخدمية لدى أفراد عينة الدراسة عند مستوى معنوية 0.05، وتتجزأ منها الفرضيات الفرعية التالية:

1. الفرضية الفرعية الأولى: مفهوم الرقابة

لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في فهم أفراد العينة لمفهوم الرقابة عند مستوى معنوية 0.05 يتم استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد لاختبار هذه الفرضية، والذي يتطلب توافر شرط تساوي التباين ومن خلال اختبار تجانس التباين TEST OF HOMOGENEITY OF VARIANCES، من قيمة الإحصاء LEVENE STATISTIC بلغت القيمة الاحتمالية لهذا الإحصاء 0.052 وهي أكبر من مستوى المعنوية المستخدم لتحليل البيانات 0.05 ولهذا لا يمكن رفض فرض تساوي التباينات. وحيث أن التباينات والعينات التي تم سحبها هي عشوائية ومستقلة، فيمكن إكمال تحليل التباين، وفيما يلي جدول تحليل التباين التالي:

الجدول رقم 10 : تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية الأولى من الفرضية الرئيسية

ANOVA	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	المؤشر الإحصائي F	القيمة الاحتمالية SIG
بين المجموعات	3.56	2	1.78	1.36	0.272
داخل المجموعات	37.93	29	1.30		
الكلي	41.50	31			

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن $F=1.36$ وذلك بدرجات حرية للسط 2 ودرجات حرية للمقام 29 كما أن القيمة الاحتمالية المقابلة المحسوبة بلغت 0.272 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبهذا يتوافر

لدى الباحث دليل بقبول الفرض القائل: لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في فهم أفراد العينة لعملية الرقابة عند مستوى معنوية 0.05.

2. الفرضية الفرعية الثانية: اشكال الرقابة

لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في فهم أفراد العينة لأشكال الرقابة عند مستوى معنوية 0.05 يتم استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد لاختبار هذه الفرضية، والذي يتطلب توافر شرط تساوي التباين ومن خلال اختبار تجانس التباين TEST OF HOMOGENEITY OF VARIANCES، من قيمة الإحصاء LEVENE STATISTIC بلغت القيمة الاحتمالية لهذا الإحصاء 0.113 وهي أكبر من مستوى المعنوية المستخدم لتحليل البيانات 0.05 ولهذا لا يمكن رفض فرض تساوي التباينات. وحيث أن التباينات والعينات التي تم سحبها هي عشوائية ومستقلة، فيمكن إكمال تحليل التباين، وفيما يلي جدول تحليل التباين التالي:

الجدول رقم 11: تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية الثانية من الفرضية الرئيسية

ANOVA	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	المؤشر الإحصائي F	القيمة الاحتمالية SIG
بين المجموعات	0.80	2	0.40	0.426	0.657
داخل المجموعات	27.20	29	0.938		
الكلية	28.00	31			

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن $F = 0.426$ وذلك بدرجات حرية للسط 2 ودرجات حرية للمقام 29 كما أن القيمة الاحتمالية المقابلة المحسوبة بلغت 0.657 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبهذا يتوافر لدى الباحث دليل بقبول الفرض القائل: لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في فهم أفراد العينة لأشكال الرقابة عند مستوى معنوية 0.05.

3. الفرضية الفرعية الثالثة : أنواع الرقابة

لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في فهم أفراد العينة لأنواع الرقابة عند مستوى معنوية 0.05 يتم استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد لاختبار هذه الفرضية، والذي يتطلب توافر شرط تساوي التباين ومن خلال اختبار تجانس التباين TEST OF HOMOGENEITY OF VARIANCES، من

قيمة الإحصاء LEVENE STATISTIC بلغت القيمة الاحتمالية لهذا الإحصاء 0.285 وهي أكبر من مستوى المعنوية المستخدم لتحليل البيانات 0.05 ولهذا لا يمكن رفض فرض تساوي التباينات. وحيث أن التباينات والعينات التي تم سحبها هي عشوائية ومستقلة، فيمكن إكمال تحليل التباين، وفيما يلي جدول تحليل التباين التالي:

الجدول رقم 12: تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة من الفرضية الرئيسية الأولى

ANOVA	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	المؤشر الإحصائي F	القيمة الاحتمالية SIG
بين المجموعات	2.56	2	1.28	0.77	0.472
داخل المجموعات	48.40	29	1.66		
الكلي	50.96	31			

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن $F = 0.77$ وذلك بدرجات حرية للبسط 2 ودرجات حرية للمقام 29 كما أن القيمة الاحتمالية المقابلة المحسوبة بلغت 0.472 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبهذا يتوافر لدى الباحث دليل بقبول الفرض القائل: لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في فهم أفراد العينة لأنواع الرقابة عند مستوى معنوية 0.05.

4. الفرضية الفرعية الرابعة: مجالات الرقابة

لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في فهم أفراد العينة لمجالات الرقابة عند مستوى معنوية 0.05 يتم استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد لاختبار هذه الفرضية، والذي يتطلب توافر شرط تساوي التباين ومن خلال اختبار تجانس التباين TEST OF HOMOGENEITY OF VARIANCES، من قيمة الإحصاء LEVENE STATISTIC بلغت القيمة الاحتمالية لهذا الإحصاء 0.142 وهي أكبر من مستوى المعنوية المستخدم لتحليل البيانات 0.05 ولهذا لا يمكن رفض فرض تساوي التباينات. وحيث أن التباينات والعينات التي تم سحبها هي عشوائية ومستقلة، فيمكن إكمال تحليل التباين، وفيما يلي جدول تحليل التباين التالي:

الجدول رقم 13 : تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة من الفرضية الرئيسية الأولى

ANOVA	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	المؤشر الإحصائي F	القيمة الاحتمالية SIG
بين المجموعات	15.82	2	7.95	3.75	0.03
داخل المجموعات	61.05	29	2.10		
الكلية	76.87	31			

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن $F = 3.75$ وذلك بدرجات حرية للبسط 2 ودرجات حرية للمقام 29 كما أن القيمة الاحتمالية المقابلة المحسوبة بلغت 0.03 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبهذا يتوافر لدى الباحث دليل بقبول الفرض القائل: توجد فروق ذات دلالة معنوية في فهم أفراد العينة لمجالات الرقابة عند مستوى معنوية 0.05.

5. الفرضية الفرعية الخامسة: أهمية الرقابة

لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في فهم أفراد العينة لأهمية الرقابة عند مستوى معنوية 0.05 يتم استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد لاختبار هذه الفرضية، والذي يتطلب توافر شرط تساوي التباين ومن خلال اختبار تجانس التباين TEST OF HOMOGENEITY OF VARIANCES، من قيمة الإحصاء LEVENE STATISTIC بلغت القيمة الاحتمالية لهذا الإحصاء 8.484 وهي أكبر من مستوى المعنوية المستخدم لتحليل البيانات 0.05 ولهذا لا يمكن رفض فرض تساوي التباينات. وحيث أن التباينات والعينات التي تم سحبها هي عشوائية ومستقلة، فيمكن إكمال تحليل التباين، وفيما يلي جدول تحليل التباين التالي:

الجدول رقم 14: تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية الخامسة من الفرضية الرئيسية الأولى

ANOVA	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	المؤشر الإحصائي F	القيمة الاحتمالية SIG
بين المجموعات	9.70	2	4.85	5.91	0.007
داخل المجموعات	23.80	29	0.82		
الكلية	33.50	31			

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن $F = 5.91$ وذلك بدرجات حرية للسط 2 ودرجات حرية للمقام 29 كما أن القيمة الاحتمالية المقابلة المحسوبة بلغت 0.007 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبهذا يتوافر لدى الباحث دليل بقبول الفرض القائل: توجد فروق ذات دلالة معنوية في فهم أفراد العينة لأهمية الرقابة عند مستوى معنوية 0.05.

6. الفرضية الفرعية السادسة: مساهمة الرقابة

لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في فهم أفراد العينة لمساهمة الرقابة عند مستوى معنوية 0.05 يتم استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد لاختبار هذه الفرضية، والذي يتطلب توافر شرط تساوي التباين ومن خلال اختبار تجانس التباين TEST OF HOMOGENEITY OF VARIANCES، من قيمة الإحصاء LEVENE STATISTIC بلغت القيمة الاحتمالية لهذا الإحصاء 0.856 وهي أكبر من مستوى المعنوية المستخدم لتحليل البيانات 0.05 ولهذا لا يمكن رفض فرض تساوي التباينات. وحيث أن التباينات والعينات التي تم سحبها هي عشوائية ومستقلة، فيمكن إكمال تحليل التباين، وفيما يلي جدول تحليل التباين التالي:

الجدول رقم 15 : تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية السادسة من الفرضية الرئيسية الأولى

ANOVA	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	المؤشر الإحصائي F	القيمة الاحتمالية SIG
بين المجموعات	2.01	2	1.00	0.782	0.467
داخل المجموعات	37.45	29	1.29		
الكلي	39.46	31			

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن $F = 0.782$ وذلك بدرجات حرية للسط 2 ودرجات حرية للمقام 29 كما أن القيمة الاحتمالية المقابلة المحسوبة بلغت 0.467 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبهذا يتوافر لدى الباحث دليل بقبول الفرض القائل: لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في فهم أفراد العينة لمساهمة الرقابة عند مستوى معنوية 0.05.

7. الفرضية الفرعية السابعة: تطبيق الرقابة

لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في فهم أفراد العينة لتطبيق الرقابة عند مستوى معنوية 0.05 يتم استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد لاختبار هذه الفرضية، والذي يتطلب توافر شرط تساوي التباين ومن خلال اختبار تجانس التباين TEST OF HOMOGENEITY OF VARIANCES، من قيمة الإحصاء LEVENE STATISTIC بلغت القيمة الاحتمالية لهذا الإحصاء 0.365 وهي أكبر من مستوى المعنوية المستخدم لتحليل البيانات 0.05 ولهذا لا يمكن رفض فرض تساوي التباينات. وحيث أن التباينات والعينات التي تم سحبها هي عشوائية ومستقلة، فيمكن إكمال تحليل التباين، وفيما يلي جدول تحليل التباين التالي:

الجدول رقم 16 : تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية السابعة من الفرضية الرئيسية الأولى

ANOVA	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	المؤشر الإحصائي F	القيمة الاحتمالية SIG
بين المجموعات	7.35	2	3.679	4.739	0.01
داخل المجموعات	22.51	29	0.776		
الكلية	29.87	31			

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن $F = 4.739$ وذلك بدرجات حرية للبسط 2 ودرجات حرية للمقام 29 كما أن القيمة الاحتمالية المقابلة المحسوبة بلغت 0.01 وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبهذا يتوافر لدى الباحث دليل بقبول الفرض القائل: توجد فروق ذات دلالة معنوية في فهم أفراد العينة لتطبيق الرقابة عند مستوى معنوية 0.05.

8. الفرضية الفرعية الثامنة: العملية الرقابة

لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في فهم أفراد العينة العملية الرقابة عند مستوى معنوية 0.05 يتم استخدام تحليل التباين في اتجاه واحد لاختبار هذه الفرضية، والذي يتطلب توافر شرط تساوي التباين ومن خلال اختبار تجانس التباين TEST OF HOMOGENEITY OF VARIANCES، من قيمة الإحصاء LEVENE STATISTIC بلغت القيمة الاحتمالية لهذا الإحصاء 0.461 وهي أكبر من مستوى المعنوية المستخدم لتحليل البيانات 0.05 ولهذا لا يمكن رفض فرض تساوي التباينات. وحيث أن التباينات والعينات التي تم سحبها هي عشوائية ومستقلة، فيمكن إكمال تحليل التباين، وفيما يلي جدول تحليل التباين التالي:

الجدول رقم 17: تحليل التباين لاختبار الفرضية الفرعية الثامنة من الفرضية الرئيسية الأولى

ANOVA	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مجموع المربعات	المؤشر الإحصائي F	القيمة الاحتمالية SIG
بين المجموعات	2.81	2	1.40	2.37	0.111
داخل المجموعات	17.18	29	0.593		
الكلي	20.00	31			

المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نجد أن $F = 2.37$ وذلك بدرجات حرية للبسط 2 ودرجات حرية للمقام 29 كما أن القيمة الاحتمالية المقابلة المحسوبة بلغت 0.111 وهي أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وبهذا يتوافر لدى الباحث دليل بقبول الفرض القائل: لا توجد فروق ذات دلالة معنوية في فهم أفراد العينة لعملية الرقابة عند مستوى معنوية 0.05.

المطلب الثاني: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية.

تم صياغة الفرضية الرئيسية الثانية كالآتي: لا يوجد دور ذو دلالة معنوية للرقابة المالية في تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمؤسسات الخدمية لدى أفراد عينة الدراسة عند مستوى معنوية 0.05 لاختبار هذه الفرضية نقوم باستخدام اختبار تحليل الارتباط، كما هو موضح في الجدول الموالي:

مصفوفة الارتباط

		ماهي نظرتك لمفهوم الرقابة	ماهي أشكال الرقابة	انواع الرقابة في المطبقة مؤسستكم	تتمت فيما مجالات الرقابة داخل مؤسستكم	تكن فيما أهمية الرقابة	الرقابة المالية في تساهم المحافظة على	المدة الي الزمنية تتبعها مؤسستكم تطبيق في الرقابة بأنواعها المذكورة سابقا	المواصفات الضرورية في الأشخاص القائمين العملية على الرقابية بأنواعها
لمفهوم نظرتك ماهي الرقابة	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	1 .335 32	.176 .335 32	.318 .076 32	-.199 .274 32	.577** .001 32	-.263 .147 32	.362* .042 32	.382* .031 32
الرقابة أشكال ماهي	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.176 .335 32	1 .335 32	-.066 .719 32	.129 .481 32	.131 .476 32	-.286 .113 32	.380* .032 32	.000 1.000 32
المطبقة الرقابة انواع مؤسستكم في	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.318 .076 32	-.066 .719 32	1 .051 32	.348 .051 32	.463** .008 32	.396* .025 32	.412* .019 32	.634** .000 32
مجالات تتمت فيما داخل الرقابة مؤسستكم	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	-.199 .274 32	.129 .481 32	.348 .051 32	1 .051 32	.153 .404 32	.176 .336 32	.050 .788 32	.064 .729 32
أهمية تكن فيما الرقابة	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	.577** .001 32	.131 .476 32	.463** .008 32	.153 .404 32	1 .404 32	-.361* .042 32	.403* .022 32	.386* .029 32
تساهم المالية الرقابة على المحافظة في	Pearson Correlation Sig. (2- tailed) N	-.263 .147 32	-.286 .113 32	.396* .025 32	.176 .336 32	-.361* .042 32	1 .234 32	.217 .234 32	.276 .126 32

الي الزمنية المدة	Pearson	.362*	.380*	.412*	.050	.403*	.217	1	.634**
في مؤسستكم تتبعها	Correlation								
الرقابة تطبيق	Sig. (2-	.042	.032	.019	.788	.022	.234		.000
المذكورة بأنواعها	tailed)								
سابقا	N	32	32	32	32	32	32	32	32
المواصفات	Pearson	.382*	.000	.634**	.064	.386*	.276	.634**	1
في الضرورية	Correlation								
القائمين الأشخاص	Sig. (2-	.031	1.000	.000	.729	.029	.126	.000	
الرقابية العملية على	tailed)								
بأنواعها	N	32	32	32	32	32	32	32	32

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

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

من خلال الجدول اعلاه يتضح ان عبارات الاستبيان تعددت ارتباطاتها ببعضها، وكلها تصب في تقوية العلاقة الرياضية بين متغيرات الدراسة، فنلاحظ أن العبارة المتعلقة بأهمية الرقابة ارتبطت بشكل شرطي مع باقي العبارات باستثناء العبارة المتعلقة بأشكال الرقابة، وتراوحت باقي العبارات بين ارتباط وحيد وارتباط متعدد، اما عبارة أشكال الرقابة فتعتبر العبارة الوحيدة التي كان لها ارتباط وحيد مع عبارة تطبيق الرقابة، وتشير هاهـ الارقام الى تفاعل افراد عينة الدراسة حول عبارات الاستبيان وكلها تؤكد وجود دور للرقابة المالية في تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمؤسسات الخدمية

خلاصة الفصل الثالث:

تم في هذا الفصل التطرق مجتمع الدراسة من خلال مختلف الخصائص الاجتماعية والاقتصادية، وتم كذلك عرض أداة الدراسة وقياس مدى صدقها وثباتها، وفي الأخير تم تحليل واختبار فرضيات الدراسة.

وخلصت إلى أن مجتمع الدراسة جدير بإجراء الدراسة عليه، وخلصت أيضا إلى أن الأداة المستخدمة في الدراسة ثابتة وصادقة من خلال نتائج اختبار ألفا كرونباخ. وبعد اختبار الفرضيات توصلت الدراسة إلى أن الإطار المفاهيمي للمتغيرات لا تزال غير مستوعبة من طرف مجتمع الدراسة من خلال اختبار بيرسون للارتباط رغم وجود بعض الفروقات الجوهرية في إجابات فئات افراد العينة كالخبرة المكتسبة والمؤهل العلمي، وخلصت الدراسة أيضا إلى ان الرقابة المالية لها تأثير على تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمؤسسات الخدمية .

خاتمة

توطئة:

هدف هذا البحث إلى تبيان أهمية الرقابة المالية في تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمؤسسات الخدمية ، واستنادا لإشكالية البحث التي تمحورت حول مساهمة الرقابة المالية في تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمؤسسات الخدمية
ومما سبق تم استعراض الجوانب المشككة لموضوع البحث والمتمثلة في الرقابة المالية كمتغير مستقل، وأيضا الاهداف الاستراتيجية للمؤسسات الخدمية كمتغير تابع ، فإننا توصلنا إلى مايلي:
نتائج الدراسة:

أولا: النتائج العامة.

في ضوء مراجعة الأدبيات واستنادا إلى التراكم المعرفي الذي تم استقراؤه، نستنتج ما يلي:

- تعتبر الرقابة المالية عسرا فاعلا في نجاح اي إستراتيجية تتبناها المؤسسة
- تعتبر المؤسسات الخدمية بمثابة المؤسسات المرافقة للمؤسسات الصناعية والتجارية والتي تجعل من استمرارهما أمرا ممكنا.

ثانيا: نتائج دراسة الفرضيات.

من خلال دراسة المتغيرات المتعلقة بفروض الدراسة الميدانية يتبين لنا ما يلي:

- لا توجد فروق ذات دلالة معنوية لأثر الرقابة المالية على تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسات الخدمية لدى أفراد عينة الدراسة عند مستوى معنوية 0.05، ومن خلال الفرضيات الفرعية السابقة نجد أن الرقابة المالية عموما هناك تطبيق لمفاهيمها في عينة الدراسة.
- يوجد دور ذو دلالة معنوية للرقابة المالية على تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمؤسسات الخدمية لدى أفراد عينة الدراسة عند مستوى معنوية 0.05.

توصيات الدراسة:

في ضوء الاستنتاجات المتوصل إليها، تضع الدراسة التوصيات التالية:

- ضرورة توسيع نطاق تغلغل الرقابة المالية في السياسات الإستراتيجية التي تتبناها المؤسسات العمومية والخاصة.
- 1. ضرورة دعم وتقوية المؤسسات الخدمية في الوسط الاقتصادي من اجل توفير مختلف الحاجيات الضرورية لمزاولة الأنشطة الصناعية والتجارية.

أفاق الدراسة:

ختاماً، هذه الدراسة لا تقدم رؤية كاملة ونهائية عن موضوع دور المراقبة المالية في تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمؤسسات الخدمية وذلك باستخدام الاستبيان على عينة من موظفي مؤسسة سوناطراك بولاية أدرار، ويرجع هذا لحدائثة مفهوم المراقبة المالية ولتوسع مفهوم القطاع الخدماتي وإمكانية دراستهما من عدة جوانب وأبعاد مختلفة، وبالتالي فهذه الدراسة هي بحاجة إلى أبحاث ودراسات أخرى مكملة لتسد القصور في الجهد والفهم. ويرى الباحث أن من أهم الدراسات التي تكمل هذا البحث هي ما تعلقت بالمراقبة المالية كذلك الدراسات المتعلقة بالاهداف الاستراتيجية للمؤسسات الخدمية إضافة إلى الأبحاث التي تكون على المؤسسات العمومية ذات الطابع الخدماتي.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

1. براهيمة ابراهيم، الرقابة على التكاليف محاسبياً وإحصائياً في المؤسسة الاقتصادية، أستاذ محاضر جامعة حسيبة بن بوعلوي الشلف،
2. بعلي حمزة وآخرون، الرقابة المالية في تشخيص حالات الفساد المالي بالمؤسسات الاقتصادية، مقال بمجلة المقريري للدراسات الاقتصادية والمالية، المجلد 3، العدد 2، جوان 2019. 1-17.
3. بلبراهيم جمال، دور العلاقات العامة التسويقية في تحسين الصورة الذهنية للمؤسسات الخدمية- دراسة حالة شركة اتصالات الجزائر "Algérie Télécom"، مجلة الأكاديمية للدراسة الإجتماعية والإنسانية، العدد 18، جوان 2017.
4. زباني زهرة وبودية فاطمة، تقييم الاداء في المؤسسة الخدمية باستخدام اسلوب تحليل البيانات المغلقة، جامعة الشلف نموذجاً، مجلة بحوث الإدارة والإقتصاد، المجلد 01، العدد 02، جوان 2019.
5. فاطمة الزهراء بوطورة و نوفل سمايلي، تحقيق الرقابة الاستراتيجية من خلال استخدام بطاقة الأداء المتوازن في المؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مؤسسة إسمنت تبسة، المجلة الجزائرية للعلوم الإجتماعية والإنسانية، المجلد 08، العدد 02، 2020.
6. محمد علي سلامي، مهام الرقابة المالية داخل المؤسسة- دراسة تطبيقية لفرع الرقابة بعين الباردة- عنابة، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 04، العدد 02، ديسمبر 2019.
7. مقيح صبري، بطاقة الأداء المتوازن ودورها في تقييم الأداء بالمؤسسة الاقتصادية إطار الرقابة الاستراتيجية- دراسة حالة المؤسسة الوطنية لأشغال الطرق، مجلة الحقيقة للعلوم الإجتماعية والإنسانية المجلد 18، 2019.
8. هاجر شناي وزبيدة محسن، المراجعة التسويقية في تحسين الأداء التسويقي للمؤسسة الخدمية" دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - الوحدة العملية للإتصالات ورقلة. 2016.

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة أحمد دراية أدرار

كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

إستمارة بحث

في إطار انجاز مذكرة التخرج في الماستر في العلوم التجارية تخصص "تدقيق " التي تحمل

عنوان:

" دور الرقابة المالية في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمؤسسة الخدمية"

نلتمس من سيادتكم الموقرة أن تجيبوا لنا على هذه الأسئلة الماثلة أمامكم، بكل موضوعية ، وذلك بوضع علامة (X) في المكان المناسب والتعليق على الأسئلة المفتوحة، نعلمكم بان إجاباتكم ستحظى بالسرية ولاستخدم إلا لإغراض علمية، وفي الختام تقبلوا منا خالص الشكر والتقدير.

من اعداد الطالب:

*رزوقي لحبيب

الموسم الجامعي: 2021/2020

المحور الأول: بيانات شخصية

- 1- الجنس : ذكر أنثى
- 2- المؤهل العلمي : ماستر دكتوراه ليسانس ماجستير
- 3- الخبرة : أقل من 03 سنوات من 03 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

المحور الثاني: الرقابة وأنواعها.

1) ما هي نظرتك لمفهوم الرقابة؟

- أ. وظيفة إدارية من وظائف المؤسسة
- ب. هي الإشراف والتفتيش ومتابعة الأداء داخل المؤسسة
- ج. هي المراجعة التقنية للعمل في المؤسسة
- د. هي اتخاذ الإجراءات التصحيحية للانحرافات والأخطاء
- هـ. الكل معاً

2) ما هي أشكال الرقابة في مؤسساتكم؟

- أ. رقابة سابقة ب. رقابة جارية ج. رقابة لاحقة د. الكل معاً

3) ما هي أنواع الرقابة المطبقة في مؤسساتكم؟

- أ. رقابة على الموارد البشرية (إدارية)
- ب. رقابة مالية
- ج. رقابة أمنية
- د. الكل معاً

4) فيم تتمثل مجالات الرقابة داخل مؤسساتكم؟

- أ. الرقابة على الأداء المالي
- ب. الرقابة على الإنتاج
- ج. الرقابة على جودة المنتج
- د. الرقابة على التسويق
- هـ. الكل معاً

5) في اعتقادكم فيم تكمن أهمية الرقابة بأنواعها؟

- أ. معاونة الإدارة على تحقيق النجاح
- ب. التأكد من تنفيذ المهام المخطط لها
- ج. المحافظة على حقوق الأطراف داخل المؤسسة
- د. الكل معاً.

6) هل الرقابة المالية تساهم في في محافظة على؟

- أ. المحافظة على السيولة للمؤسسة ومنع التلاعب فيها وإتلافها.
- ب. في تحقيق الأرباح والفوائد
- ج. في التقليل من ديون المؤسسة
- د. الكل معاً

7) ما هي المدة الزمنية التي تتبعها مؤسستكم في تطبيق الرقابة بأنواعها المذكورة سابقاً؟

- أ. رقابة يومية
- ب. رقابة شهرية.
- ج. رقابة سنوية.
- د. الكل معاً

8) ما هي المواصفات الضرورية في الأشخاص القائمين على العملية الرقابية بأنواعها؟

- أ. الكفاءة والمؤهل العلمي
- ب. الأقدمية والخبرة المهنية
- ت. الكل معاً

المخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى تبيان أهمية الرقابة المالية في تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمؤسسات ذات الطابع الخدماتي، وبعد تقديم الإطار النظري للدراسة وعرض الدراسات السابقة للموضوع، تم اجراء الدراسة الميدانية على عينة من موظفي مؤسسة سوناطراك للخدمات الاجتماعية من خلال توزيع استبانة تحتوي على اسئلة استقصائية حول أهمية الرقابة المالية. وخلصت الدراسة إلى وجود دور بارز للرقابة المالية على تحقيق الاهداف الاستراتيجية للمؤسسات الخدمية لدى أفراد عينة الدراسة، كما اوصت الدراسة بضرورة دعم وتقوية المؤسسات الخدمية في الوسط الاقتصادي من اجل توفير مختلف الحاجيات الضرورية لمزاولة الأنشطة الصناعية والتجارية.

الكلمات المفتاحية: الرقابة المالية، الإستراتيجية، الخدمات.

Abstract :

This study aimed to demonstrate the importance of financial control in achieving the strategic goals of service-oriented institutions, and after presenting the theoretical framework for the study and presenting previous studies on the subject, the field study was conducted on a sample of Sonatrach Social Services employees by distributing a questionnaire containing survey questions about the importance of oversight Finance. The study concluded that there is a prominent role for financial control in achieving the strategic goals of service institutions among the study sample members, and the study also recommended the need to support and strengthen service institutions in the economic environment in order to provide the various needs necessary to engage in industrial and commercial activities.

Keywords: financial control, strategy, services.