

The Impact Of Management Information Systems On Administrative Control “A Field Study On Industrial Companies Operating In Syria”

Dr. Said Esber^{*}

Dr. Rami Mohammad^{}**

Yara Ryad Abad^{*}** 

(Received 25 /11 / 2024. Accepted 11 / 6 / 2025)

□ ABSTRACT □

The main objective of the research was to determine the extent of the impact of the use of management information systems on activating administrative control in a sample of food industry companies operating in Syria.

In order to achieve the objectives of the study, the researcher used the descriptive analytical approach, and the study tool was the questionnaire. The researchers distributed (240) questionnaires to a purposive sample of managers, workers, and human cadres responsible for using management information systems in activating the administrative control process in the following industrial companies operating in Syria: Mahrousa Food Industries Company in Latakia, Tanmiya Food Industries Company (Katakit) in Damascus, Sabbagh & Partners Food Industries Company in Damascus, Al-Rabie Food Industries Company in Damascus. (232) questionnaires were retrieved, and (7) questionnaires were excluded because their data were not complete. Thus, the number of completed questionnaires was (225). The researcher analyzed the data using the statistical analysis program (SPSS 28).

Keywords: Management Information Systems, Administrative Control, Industrial Companies.

Copyright



: Latakia University journal-Syria, The authors retain the copyright under a CC BY-NC-SA 04

^{*} Associate Professor - Department of Business Administration- Faculty of Economics- Latakia University- Latakia- Syria.

^{**} Associate Professor - Department of Business Administration- Faculty of Economics- Latakia University- Latakia- Syria.

^{***} Postgraduate Student- Department of Business Administration - Faculty of Economics - Latakia University- Latakia- Syria.

أثر نظم المعلومات الإدارية على الرقابة الإدارية "دراسة ميدانية في الشركات الصناعية العاملة في سورية"

د. سعيد إسبر*

د. رامي محمد**

يارا رياض عباد*^{ID}

(تاريخ الإيداع 25 / 11 / 2024. قُبِلَ للنشر في 11 / 6 / 2025)

□ ملخص □

تمثل الهدف الرئيس للبحث في دراسة وتحليل أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على الرقابة الإدارية في عينة من شركات صناعة الأغذية العاملة في سورية. من أجل تحقيق أهداف الدراسة استخدمت الباحثة المنهج الوصفي التحليلي، وتمثلت أداة الدراسة بالاستبانة، إذ قامت الباحثة بتوزيع (240) استبانة على عينة ميسرة من المدراء والعاملين والكوادر البشرية المسؤولة عن استخدام نظم المعلومات الإدارية في تفعيل عملية الرقابة الإدارية في الشركات الصناعية الآتية العاملة في سورية: شركة مهروسة للصناعات الغذائية في اللاذقية، شركة تنمية للصناعات الغذائية (كتاكيت) في دمشق، شركة صباغ وشركاه للصناعات الغذائية في دمشق، شركة الربيع للصناعات الغذائية في دمشق، تم استرداد (232) استبانة، واستبعاد (7) استبانات منها لعدم استكمال بياناتها، وبذلك يكون عدد الاستبانات التي تم تفرغها (225) استبانة. قامت الباحثة بتحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 28).

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات الإدارية، الرقابة الإدارية، الشركات الصناعية.

حقوق النشر : مجلة جامعة اللاذقية- سورية، يحتفظ المؤلفون بحقوق النشر بموجب الترخيص
04 CC BY-NC-SA



* أستاذ مساعد - قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة اللاذقية - اللاذقية - سورية.

** أستاذ مساعد - قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة اللاذقية - اللاذقية - سورية..

*** طالبة دكتوراه - قسم إدارة الأعمال - كلية الاقتصاد - جامعة اللاذقية - اللاذقية - سورية.

مقدمة:

تعددت الوسائل المتاحة لجمع البيانات ومعالجتها بصيغ مختلفة للحصول منها على المعلومات التي ساعدت الإنسان في التصدي لمشكلاته المختلفة، وتقدمه في شتى المجالات، وأسهم التطور الهائل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والحاسوب في توفيرها بمواصفات جيدة تلبي احتياجات الإدارة في المنظمات المختلفة لأداء مهامها ووظائفها، وأصبح لها نظامها وفلسفاتها ونظرياتها المتخصصة، الأمر الذي دفع إلى تنامي الإدراك بأهمية ودور نظم المعلومات في توفير المعلومات اللازمة لترشيد المهام الإدارية المختلفة، وصنع القرارات الرشيدة لمواجهة شتى المشكلات.

وقد أسهمت الاختراعات والاكتشافات المختلفة في بناء تكنولوجيايات متعددة، وظهور علوم حديثة منها علوم وتكنولوجيا نظم المعلومات الإدارية، حيث تركز هذه النظم على توفير الدعم المناسب لتحسين جودة القرارات وإدارة الأزمات، وتعمل على تحقيق هذا المطلب عن طريق دمج البيانات والنماذج والبرمجيات في نظام فعال لاتخاذ القرارات وإيجاد الحلول المناسبة.

وبما أن العالم عموماً، وسورية خصوصاً، يعيش اليوم في عالم من الأزمات المتتالية والمتغيرة على نطاق لم نشهده من قبل، فإن الأزمات تحدث في كل زمان ومكان، فهي قديمة وحديثة بحيث لم يعد هناك منظمة أعمال بمنأى عن تأثيراتها، وفي مقدمتها الشركات الصناعية. وبما أنه أيضاً ليس خفياً على أحد أن سوء وضعف الرقابة الإدارية تعد من أهم أسباب حدوث الأزمات ووقوع المشكلات في المنظمات الاقتصادية، وخاصة الشركات الصناعية منها، فقد جاءت فكرة الدراسة الحالية لدراسة وتحليل أثر نظم المعلومات الإدارية الفعالة على الرقابة الإدارية، وذلك في عينة من الشركات الصناعية العاملة في سورية.

مشكلة البحث:

بناءً على الدراسات السابقة التي اطلعت عليها الباحثة وعلى الدراسة الميدانية التي قامت بها في الشركات الصناعية الآتية العاملة في سورية: شركة مهروسة للصناعات الغذائية في اللاذقية، شركة تنمية للصناعات الغذائية (كتاكت) في دمشق، شركة صباغ وشركاه للصناعات الغذائية في دمشق، شركة الربيع للصناعات الغذائية في دمشق، أمكن تلخيص مشكلة البحث من خلال طرح التساؤل الرئيس الآتي:

ما أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على الرقابة الإدارية في الشركات الصناعية العاملة في سورية؟

ومن هذا التساؤل انبثقت التساؤلات الفرعية الأربع الآتية:

- 1- ما أثر **جودة نظام المعلومات** على الرقابة الإدارية في الشركات الصناعية محل الدراسة؟
- 2- ما أثر **جودة المعلومات** على الرقابة الإدارية في الشركات الصناعية محل الدراسة؟
- 3- ما أثر **جودة خدمات نظام المعلومات** على الرقابة الإدارية في الشركات الصناعية محل الدراسة؟
- 4- ما أثر **رضا مستخدم نظام المعلومات** على الرقابة الإدارية في الشركات الصناعية محل الدراسة؟

أهمية البحث و أهدافه:

أهمية البحث:

الأهمية النظرية: قد تسهم الدراسة الحالية في تقديم إطار نظري مبسط وتوضيحي لمتغيرات البحث (استخدام نظم المعلومات الإدارية، الرقابة الإدارية)، الأمر الذي يؤهلها لتكون مرجعاً نظرياً يمكن الاستفادة منه في إثراء المكتبة العربية والمحلية ومراكز البحث العلمي من جهة، وتشجيع الباحثين لإجراء العديد من الدراسات والأبحاث في هذا المجال من جهة ثانية.

الأهمية العملية: تستمد هذه الدراسة أهميتها العملية من أهمية نظم المعلومات الإدارية ذاتها من جهة، ومن أهمية الشركات الصناعية السورية من جهة ثانية، وذلك نظراً لأهميتها الكبيرة ومساهمتها الفعالة في دعم عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ولبنيتها التنظيمية التي تسمح باستخدام هذه النظم في عملية اتخاذ القرارات وتفعيل الرقابة الإدارية. بالإضافة إلى ذلك، قد تساعد نتائج هذه الدراسة في إيجاد مؤشرات موضوعية يعتمد عليها في بناء برامج لتدريب المديرين والعاملين على استخدام تقنيات نظم المعلومات الإدارية في المؤسسات الاقتصادية في سورية. كما قد تسهم التوصيات التي تم اقتراحها في إلقاء الضوء على بعض الإجراءات والممارسات الإدارية التي يمكن أن تقوم بها الإدارة من أجل تدعيم دور نظم المعلومات الإدارية في عملية الرقابة الإدارية في ظل البيئة السورية الحالية التي تتسم بيشدة التغير والتبدل.

أهداف البحث:

تتمثل الأهداف المراد الوصول إليها من هذا البحث في:

- 1- تقديم إطار نظري مناسب عن متغيرات البحث: استخدام نظم المعلومات الإدارية والرقابة الإدارية.
- 2- تسليط الضوء على واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية وأثرها على الرقابة الإدارية في الشركات الصناعية محل الدراسة.
- 3- تحديد أثر جودة نظام المعلومات على الرقابة الإدارية في الشركات الصناعية محل الدراسة.
- 4- تحديد أثر جودة المعلومات على الرقابة الإدارية في الشركات الصناعية محل الدراسة.
- 5- تحديد أثر جودة خدمات نظام المعلومات على الرقابة الإدارية في الشركات الصناعية محل الدراسة.
- 6- تحديد أثر رضا مستخدم نظام المعلومات على الرقابة الإدارية في الشركات الصناعية محل الدراسة.

فرضيات البحث:

تتمثل الفرضية الرئيسية للبحث بالآتي:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية على الرقابة الإدارية في الشركات الصناعية العاملة في سورية.

ومن هذه الفرضية الرئيسية تنبثق الفرضيات الفرعية الآتية:

- 1- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة نظام المعلومات على الرقابة الإدارية في الشركات الصناعية محل الدراسة.
- 2- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة المعلومات على الرقابة الإدارية في الشركات الصناعية محل الدراسة.

3- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة خدمات نظام المعلومات على الرقابة الإدارية في الشركات الصناعية محل الدراسة.

4- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرضا مستخدم نظام المعلومات على الرقابة الإدارية في الشركات الصناعية محل الدراسة.

منهجية البحث:

بغية الإلمام بجوانب الموضوع تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي عند عرض الجانب النظري ومختلف المفاهيم، وذلك بهدف الإحاطة بجوانب الموضوع وفهم كل مكوناته، حيث تم الاستعانة في ذلك بمجموع الدراسات والبحوث المتوفرة، سواء في شكل كتب، مذكرات ماجستير أو أطروحات دكتوراه، ومقالات منشورة في المجلات أو عبر مواقع الإنترنت، كما تم الاعتماد في الدراسة العملية على المنهج الوصفي التحليلي وذلك عن طريق القيام بتجميع ودراسة المعطيات الإحصائية الخاصة بأثر نظم المعلومات الإدارية على الرقابة الإدارية في الشركات الصناعية محل الدراسة، أما أداة الدراسة فتمثلت باستبانة قامت الباحثة بتطويرها وإعدادها وتوزيعها على الكوادر الإدارية في الشركات الصناعية محل الدراسة. كما تم استخدام مجموعة من الأساليب والأدوات التحليلية الإحصائية وذلك لوصف عينة البحث، واختبار فرضياته وتحقيق أهدافه، من خلال البرنامج الإحصائي (SPSS) في التحليل، وتمثلت الأساليب الإحصائية بالآتي:

- تحليل ألفا كرونباخ: للتحقق من مقدار التجانس والاتساق الداخلي لأداة القياس لبيان مدى ثباتها.
- التحليل الوصفي: التكرارات والنسب المئوية لتحديد عينة البحث وفق المتغيرات الديموغرافية للمشاركين.
- التحليل الوصفي: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والترتيب، لوصف اتجاهات عينة البحث حول متغيراتها، وتحديد أهميتها عباراتها.
- تحليل معامل الارتباط: للكشف عن الاتساق الداخلي لعبارة أبعاد متغيرات البحث، إضافة لتحديد العلاقة بين هذه الأبعاد.
- تحليل الانحدار المتعدد: لتحليل أثر مجموعة المتغيرات المستقلة على المتغير التابع.
- تحليل الانحدار البسيط: لاختبار أثر كل متغير مستقل على المتغير التابع.

مجتمع البحث وعينته:

تمثل مجتمع البحث بجميع المديرين والعاملين وأفراد الكوادر البشرية المسؤولة عن استخدام نظم المعلومات الإدارية في تفعيل عملية الرقابة الإدارية في جميع الشركات الصناعية العاملة في سورية. أما عينة البحث فتمثلت بعينة ميسرة من المدراء والعاملين والكوادر البشرية المسؤولة عن استخدام نظم المعلومات الإدارية في تفعيل عملية الرقابة الإدارية في الشركات الصناعية الآتية العاملة في سورية: شركة مهروسة للصناعات الغذائية في اللاذقية، شركة تنمية للصناعات الغذائية (كتاكيت) في دمشق، شركة صباغ وشركاه للصناعات الغذائية في دمشق، شركة الربيع للصناعات الغذائية في دمشق.

حدود البحث:

الحدود المكانية: شركة مهروسة للصناعات الغذائية في اللاذقية، شركة تنمية للصناعات الغذائية (كتاكت) في دمشق، شركة صباغ وشركاه للصناعات الغذائية في دمشق، شركة الربيع للصناعات الغذائية في دمشق.

الحدود الزمنية: الفترة الزمنية الممتدة من شهر 04-08 لعام 2024.

الدراسات السابقة:**أولاً: الدراسات العربية:**

1-دراسة [4] بعنوان: الأثر بين نظم المعلومات الإدارية والرّقابة الإدارية وفاعلية اتخاذ القرار - دراسة ميدانية في وزارة الخدمة المدنية بمملكة البحرين. هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى الأثر بين نظم المعلومات الإدارية والرّقابة الإدارية وفاعلية اتخاذ القرار في وزارة الخدمة المدنية البحرينية، وذلك من خلال معرفة العلاقة بين أبعاد الرّقابة الإدارية وأبعاد فاعلية اتخاذ القرار، وقياس الأثر المباشر بين متغيرات الدراسة والأثر غير المباشر لأبعاد الرّقابة الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار بوجود نظم المعلومات الإدارية. استخدم الباحث أداة الاستبانة في تحليل البيانات الأولية للدراسة، وتم الاعتماد على المراجع العربية والأجنبية من كتب ودراسات وأبحاث ودوريات في جمع البيانات الثانوية لها. وقد توصلت الدراسة إلى: وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الرّقابة الإدارية وأبعاد فاعلية اتخاذ القرار (سهولة تنفيذ القرار، جودة القرار، قبول القرار، وقت اتخاذ القرار)، وجود أثر ذي دلالة إحصائية لنظم المعلومات الإدارية على الرّقابة الإدارية في فاعلية اتخاذ القرار في وزارة الخدمة المدنية في مملكة البحرين.

2-دراسة [8] بعنوان: دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين الرّقابة الإدارية في المصارف - دراسة تطبيقية في بنك اليمن الدولي. تمثلت مشكلة الدراسة بالتساؤلات البحثية الآتية: ما هي اتجاهات المستخدمين في بنك اليمن الدولي إزاء كفاءة نظم المعلومات الإدارية؟ ما هي اتجاهات المستخدمين في بنك اليمن الدولي إزاء فاعلية عملية الرّقابة الإدارية؟ ما مدى تأثير كفاءة نظم المعلومات الإدارية في فاعلية عملية الرّقابة الإدارية في بنك اليمن الدولي؟ اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت على المصادر الثانوية للحصول على البيانات اللازمة لتحقيق أهدافها، وكصدر أولي تم تصميم استبيان كأداة رئيسة في جمع البيانات والذي وزع على كافة المستخدمين المصنفين تحت فئات المدراء، مدراء الفروع والأقسام والمستخدمين لنظم المعلومات الإدارية في بنك اليمن الدولي والبالغ عددهم 70/ عنصراً، تم تحليل البيانات عن طريق البرنامج الإحصائي (SPSS). من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة يمكن ذكر الآتي: جاءت تصورات المبحوثين لكفاءة نظم المعلومات الإدارية المطبقة في البنك مرتفعة، وجود أثر ذو دلالة إحصائية لكفاءة نظم المعلومات الإدارية في فاعلية الرّقابة الإدارية بدرجات متفاوتة في كافة مراحلها.

ثانياً: الدراسات الأجنبية:**1-دراسة [10] بعنوان:**

The Role of Contemporary Management Information Systems in Improving Administrative Control

"دور نظم المعلومات الإدارية المعاصرة في تحسين الرّقابة الإدارية"

تمركزت مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤل البحثي الآتي: هل هناك حاجة ملحة لاستخدام نظم المعلومات الإدارية الحديثة في اتخاذ القرارات الإدارية العصرية والقدرة على تحسين الرّقابة الإدارية الضرورية لمواجهة تعقيدات

الأسواق؟ اتبع الباحث المنهج الوصفي التحليلي، حيث قام بتصميم استبانة وتوزيعها على المديرين والعاملين في عدة مؤسسات حكومية ربحية وغير ربحية في مدينة (أوتار خاند- الهند)، ومن ثم تم تحليل البيانات عن طريق برنامج (SPSS). وفي نهاية البحث تم التوصل إلى العديد من النتائج وأهمها: أصبحت المؤسسات تعمل في بيئة شديدة التعقيد، لذلك وجب عليها تطبيق أساليب كمية إلى جانب الأساليب الكيفية في حالة رغبتها بالاستمرارية والريادة. كما أن لنظم المعلومات الإدارية القدرة على تطوير وتحسين عملية الرقابة الإدارية الفعالة في إدارة الأزمات وحل المشكلات من خلال تطبيق الأساليب الكمية المختلفة.

2-دراسة [11] بعنوان:

The Effect of Using Management Information Systems on Activating Administrative Control

"أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على تفعيل الرقابة الإدارية"

تمركزت مشكلة الدراسة في الإجابة على التساؤلات الآتية: ما مدى تأثير استخدام نظم المعلومات الإدارية على تفعيل الرقابة الإدارية؟ ما معنى نظم المعلومات الإدارية؟ ما هي مكونات نظم المعلومات الإدارية؟ وكيف يتم تصميم نظم المعلومات الإدارية؟ تم الاعتماد على المنهج الوصفي في توصيف متغيرات الدراسة، كما تم جمع البيانات الأولية عن طريق توزيع استبانات في بنك كينيا التجاري، ليتم أخيراً تحليل البيانات عن طريق برنامج (SPSS). أظهرت الدراسة العديد من النتائج، والتي كان أهمها: يتم استخدام نظم المعلومات الإدارية لحل أنواع مختلفة من الأزمات والقيام بالعديد من الأنشطة المختلفة، كالتنبؤ، التفسير، تشخيص الأعطال، التخطيط، المراقبة، التدريب والتعلم، ... إلخ. كما أن لاستخدام نظم المعلومات الإدارية بالمؤسسة المصرفية أثراً واسع المزايا، حيث تعمل هذه النظم على زيادة الإنتاجية وتقليل الأخطاء وتخفيض التكاليف، كما أن تكلفة هذه الأنظمة تكون أقل من تكلفة الاتصال الدائم بالمختصين مع رد فعل أكثر سرعة، وهذا يسمح بربح في الوقت والمال.

القسم النظري:

أولاً: مفهوم نظم المعلومات الإدارية:

لا يوجد اتفاق عام على تعريف محدد لدى الباحثين لنظم المعلومات الإدارية، فهناك أكثر من تعريف يعكس مراحل تطور تلك النظم، من أهم هذه التعريفات:

- النظام الشامل للمنظمة يهتم بعملية جمع البيانات المتعلقة بأنشطة المنظمة كافة، ومن ثم معالجتها وتحليلها والحصول على المعلومات المفيدة والمطلوبة، وإرسال هذه المعلومات إلى مراكز اتخاذ القرارات لاستخدامها في عملية اتخاذ القرارات وحل المشكلات التي تعترض المنظمة، ويجب أن تلبي هذه المعلومات حاجات متخذي القرار من حيث الشمول والنوعية والتوقيت المناسب. [1]
- هي إحدى تطبيقات نظم المعلومات المبنية على الحاسبات الآلية، والتي توفر المعلومات للإدارة بصفة دورية منتظمة في صورة تقارير مطبوعة أو معروضة أو في شكل استجابات تظهر على شاشة الحاسب الآلي مما يساهم في اتخاذ القرار وتتبع وعلاج المشكلات الإدارية لمنظمات الأعمال. [7]
- نظام منهجي محوسب قادر على تحقيق تكامل البيانات من مصادر مختلفة، ليشكل نظام معلومات متكاملًا بقصد توفير المعلومات الضرورية لتحقيق هدف إداري واتخاذ القرارات الإدارية. [5]

▪ مجموعة من العناصر المترابطة والتي تعمل معاً على جمع واسترجاع ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات لدعم عملية صنع القرارات والتنسيق والرقابة والتحليل والملاحظة في المنظمة. [12].

من خلال التعاريف السابقة لفعالية نظم المعلومات الإدارية ترى الباحثة بأنها تتفق جميعاً حول نقطة واحدة وهي تحقيق الهدف أو الأهداف المرغوبة بالطريقة الصحيحة وبأقل قدر من الموارد بحيث تحقق قيمة اقتصادية تتجاوز التكاليف التي تُدفع عليها، مع تحديد احتياجات مستخدمي النظام من المعلومات بدقة، وأن يتم تصميم هذا النظام لخدمة تلك الاحتياجات.

ثانياً: أهمية نظم المعلومات الإدارية:

تُعد المعلومات العصب المحرك للنظم والمنظمات بمختلف أنواعها، لهذا يستمد نظام المعلومات أهميته من المعلومات التي تمثل مورداً حيوياً تسعى المنظمات من خلالها إلى البقاء وتحقيق الأهداف والتفوق، وبهذا تحقق الاتصال بين أجزائها كما تحقق بواسطتها التواصل بينها من جهة وبين العاملين والمستفيدين من جهة أخرى. وهنا تجدر الإشارة إلى أنه لا يوجد شكلاً واحداً لنظم المعلومات، وإنما تختلف من منظمة إلى أخرى وذلك تبعاً لطبيعة عمل المنظمة والمستوى الإداري الذي تخدمه هذه النظم، وقد أسهمت مجموعة من العوامل في تطوير أجيال مختلفة من نظم المعلومات يواجه كل منها مشكلات محددة، ويمكن حصر النقاط التي تبرز أهمية نظم المعلومات الإدارية بالآتي: [13]

- 1- تقديم المعلومات لكافة المستويات الإدارية عند طلبها حتى يتمكنوا من صنع القرارات الرشيدة، وتحقيق الخطط قصيرة ومتوسطة وطويلة الأجل.
- 2- تحديد قنوات الاتصال بشكليها الأفقي (داخل الإدارة الواحدة)، والعمودي (بين الإدارات المختلفة).
- 3- تقييم الأنشطة وتحديد درجة الانحراف بغرض تصحيحه.
- 4- تهيئة الظروف المناسبة لصنع القرارات بالشكل المناسب والوقت المناسب.
- 5- المساعدة على التنبؤ لمستقبل المنظمة، والاحتمالات المتوقعة بهدف وضع الاحتياطات اللازمة في حالة وجود خلل في تحقيق الأهداف.
- 6- إصدار تقارير دورية يومية أو شهرية أو سنوية تفصيلية أو شاملة لغرض الاستفادة منها عند الحاجة.
- 7- حفظ البيانات والمعلومات وخاصة ما هو ضروري ويخدم المنظمة ويساهم في تطويرها.
- 8- البث الانتقالي للمعلومات وتزويد المستفيدين والباحثين بالمعلومات التي يرغبون بها بشكل فردي أسبوعياً وشهرياً.
- 9- الإحاطة المستمرة بالمعلومات التي تخدم المستفيدين عن التطورات الحديثة فيما يخص أنشطة المنظمة أو المستفيدين.
- 10- الرد على الاستفسارات عن طريق الحوار بين النظام والمستفيد.

ثالثاً: عوامل قياس فعالية نظم المعلومات الإدارية:

وُضع نموذج **Delone & Mclean** لنجاح نظم المعلومات (**Delone & Mclean IS Success Model**) عام 1992، إذ كان للباحثين **Delone & Mclean** الدور الحاسم والفعال في قياس مدى نجاح نظم المعلومات، فقد قاما بعملية مراجعة شاملة للأبحاث التي تأسست في الفترة الممتدة بين عامي 1981-1987، وبناءً على أبحاثهما المتتالية تم تعريف ستة متغيرات رئيسة لقياس نجاح أو فعالية النظام تندرج تحت المتغيرات الآتية: جودة النظام، جودة المعلومات، استخدام النظام، رضا المستخدم، الأثر الفردي، والأثر التنظيمي. وتم اعتماد تلك المتغيرات كمعايير لنجاح

أو فعالية النظام في تلك الفترة الزمنية، هذا وارتكز النموذج المذكور على مبدأ رئيس وهو: إن مقدار استخدام النظام يمكنه التأثير في درجة رضا المستخدم. في عام 2003 وُضع نموذج **Delone & Mclean المحدث (The Updated Delone & Mclean IS Success Model)**، فبعد نشر نموذج **(D&M)** عام 1992 قام **"Seddon"** بدراسة هذا النموذج، واقترح بناءً على دراساته تعديل متغير "الاستخدام" إلى متغير "الانتفاع أو الفائدة"، كما حاول أيضاً أن يبرهن بأن هذا النموذج يشوبه خطأ ما بسبب دمج أو توحيد العملية والمتغير معاً في نفس النموذج، هذا ولم يقتصر التعديل في النموذج على **"Seddon"**، بل اقترح العديد من الباحثين الآخرين (**Clemons, Kettinger, Li, Pitt & Whyte**) بأن يتم تضمين متغير "جودة الخدمة" في النموذج المذكور، واستبدال "الأثر التنظيمي" و "الأثر الفردي" بمتغير "المنافع النهائية الصافية" [15,14]

وفي إطار الدراسة الحالية قامت الباحثة بالاعتماد على نموذج **(The Updated D&M IS Success Model)** (2003)، أو المسمى باختصار **(D&M 2003)**، والذي يعتمد في قياس فعالية ونجاح نظم المعلومات الإدارية في أداء مهامه على الأبعاد الست الآتية: [17, 18]

1- جودة النظام (System Quality): لقد تم تصور جودة النظام من منظور مطوري النظام استناداً إلى السمات الجوهرية للبرنامج (**Software**). وفي الوقت نفسه فإن نموذج **(D&M 2003)** اقترح جودة النظام كبناء شامل يمثل المستوى الفني للنظام. ويمكن حصر أهم المقاييس شيوعاً لقياس جودة النظام بالآتي: الأمان، سهولة الاستخدام، الكفاءة. حيث تقيس سهولة الاستخدام المدى الذي يدرك فيه مستخدم النظام على أنه سهل الاستخدام (**User Friendly**)، بينما يعود الأمان إلى قدرة النظام على تأمين الخدمات التي تمنع الوصول غير المصرح به وهجمات الفيروسات على النظام، أما الكفاءة فإنها تهتم بالمدى الذي يدرك فيه مستخدم النظام على أنه مفيد ويسهل تحقيق الكفاءة.

2- جودة المعلومات (Information Quality): يلقي مؤشر جودة المعلومات اهتماماً أكبر بين الباحثين والعلماء في دراسات وأبحاث فعالية نظم المعلومات الإدارية، حيث يتم النظر إليها باعتبارها مؤشر هام للتطبيق الناجح لنظم المعلومات في منظمات الأعمال، كما تُعد المعلومات ذات الجودة العالية مورداً رئيسياً للمنظمة، إذ يمكنها استخدامها في تحقيق استمرارية المزايا التنافسية، وتقيس جودة المعلومات قدرة النظام على توفير مخرجات (في الوقت المناسب، دقيقة، ذات صلة وكاملة) للمستخدم لاتخاذ قرار فعال.

3- جودة الخدمة (Service Quality): تشير جودة الخدمة إلى جودة الدعم الذي يتلقاه مستخدمو النظام من قسم نظم المعلومات وموظفي دعم قسم تقنية المعلومات، إذ أن الأداء في الوقت المحدد والخالي من الأخطاء من قبل وحدة نظم المعلومات يسهم في تحسين الكفاءة التنظيمية، وبالتالي ستصبح خدمات قسم نظم المعلومات أكثر توافقاً مع الأهداف التنظيمية، الأمر الذي يؤدي إلى تحسين جودة صنع القرار وتحسين الربحية، تحقيق توقعات أفضل لمتطلبات العملاء من جهة، وتوقعات أكثر دقة للمبيعات من جهة ثانية. ولعل كان من أهم مؤشرات قياس جودة الخدمة والتي استُخدمت من قبل أغلب الباحثين: الثقة بالخدمة، التعاطف، مرونة الخدمة، الجودة الشخصية، الموثوقية والاستجابة، الاعتمادية والأمان.

4- استخدام النظام (System Use): ويشير هذا البُعد إلى الدرجة والأسلوب الذي يذهب إليه الموظفون والزبائن في استعمال مقدرات نظام المعلومات، مثل: مقدار الاستخدام، تكرار الاستخدام، طبيعة الاستخدام، تناسب الاستخدام، مدى الاستخدام والغرض من الاستخدام.

5-رضا المستخدم (User Satisfaction): ويعبر عن مستوى رضا المستخدمين عن التقارير، وقد بينت دراسة (D&M, 2003) أن الدراسات استخدمت طرقاً عدة لقياس رضا المستخدم، ومنها الرضا العام عن نظام المعلومات، والفرق بين كمية المعلومات المطلوبة والكمية التي تم الحصول عليها فعلياً، الرضا عن البرمجيات والتجهيزات. كما بينت الدراسة نفسها أن قناعة المستخدم النهائي تحدد مدى استجابته للاستخدام الفعال لنظام المعلومات.

6-المنافع الصافية (Net Benefits): وتعبّر عن المدى الذي تسهم فيه نظم المعلومات في نجاح الأفراد، المجموعات والمنظمات، الصناعات والأمم. على سبيل المثال: تحسين عملية صنع القرار، تحسين الإنتاجية، زيادة المبيعات، تخفيض التكاليف، تحسين الربحية، كفاءة السوق، رفاهية المستهلك، ابتكار الأعمال والوظائف وتطوير الاقتصاد.

رابعاً: مفهوم الرقابة الإدارية وأهميتها:

تُعَدُّ الرقابة أحد الدعائم الأساسية لتمكين المنظمة من القيام بواجباتها على أكمل وجه باعتبارها أحد الوظائف الرئيسية للإدارة الحديثة، وأحد أركانها الفاعلة في المحافظة على سلامة المنظمة وحماية موجوداتها من الهدر والضياع. ويمكن تعريف الرقابة بأشكال مختلفة في كل مرة بحسب الموقف أو وجهة نظر الباحث، ومن هذه التعريفات:

■ هي العملية التي يضمن المديرون من خلالها الحصول على الموارد واستخدامها بفعالية وكفاءة في تحقيق أهداف المنظمة [16].

■ هي وسيلة وليست غاية، فهي وسيلة بتحسين أداء المنظمة من خلال متابعة ومراقبة مستوى الأداء والإنجاز، ومقارنة هذا الإنجاز بالمعايير المستمدة من الأهداف، واكتشاف الاختلافات بين بين الإنجاز الفعلي والمعايير، ثم اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة لمنع تكرارها مستقبلاً، وكذلك معرفة النقاط الإيجابية وتدعيمها [3].

■ عملية تشخيص نقاط الضعف والأخطاء وتصحيحها ومنع حدوثها في المستقبل، وتمارس على الأشياء والناس، والإجراءات وغيرها [6]

■ هي عملية وضع المعايير، والإشراف على سلوك العاملين، وقياس مستوى النتائج مع تقييم وتحديد الانحرافات السلوكية الصحيحة من قبل المنظمة [18]

■ عملية قياس وتقييم الأداء لغرض التأكد من أن الخطط تنفذ بالشكل الصحيح من أجل الوصول إلى أهداف المنظمة، أي تحسين أداء الموظف للحيلولة دون الوقوع في الخطأ وذلك من خلال وضوح الأهداف والمعايير وأساليب العمل داخل المنظمة [9]

وترى الباحثة أنه يمكن تعريف الرقابة بأنها: عملية مستمرة في كل مرحلة من مراحل العمل التي يقوم بها فرد أو جماعة أو منظمة وذلك لتقويم النشاط الفعلي ومقارنته بالنشاط المخطط.

تنبع أهمية الرقابة الإدارية من خلال النقاط الآتية: [2,13] تحديد وتقييم نقاط القوة والضعف في المنظمة المعنية، والتي بدورها تقترح الحلول المناسبة لمعالجة نقاط الضعف، والاستفادة من نقاط القوة.

■ اكتشاف أي انحراف في الخطة في المراحل الأولى من التطبيق وتساهم في التقليل من زيادة المصروفات والتراخي والفساد الإداري.

■ وجود النظام الرقابي يساعد في تشجيع الرؤساء على تفويض سلطاتهم دون خوف من عدم قيام المفوض إليهم بالعمل كما هو مطلوب.

- تغيير وتعديل الخطط وذلك عن طريق تحديد الإجراءات اللازمة بوضع الأمور في طريقه الصحيح قبل أن تكبر دائرة الانحرافات.
 - ضمان مصداقية البيانات المالية وغير المالية، بالإضافة إلى حماية الموارد الملموسة وغير الملموسة، وزيادة موثوقية عملية تقييم وتعزيز الموظفين.
- وترى الباحثة** أنه للرقابة أهمية بالغة في ضمان حسن سير الأعمال والمساهمة في تغيير وتعديل جميع الخطط والبرامج، بالإضافة إلى أن الرقابة تعتبر وسيلة جيدة لتحقيق العدالة بين جميع العاملين حيث يتم من خلال نتائج العملية الرقابية مكافأة العاملين الذين يبذلون جهداً لنجاح المنظمة ومعرفة المصيرين منهم.

النتائج والمناقشة:

1- أداة الدراسة:

بعد إطلاع الباحثة على مجموعة من الدراسات والأبحاث العربية والأجنبية التي تناولت دراسة وتحليل أثر استخدام نظم المعلومات الإدارية على الرقابة الإدارية، وبناءً على نتائج الدراسة الاستطلاعية التي قامت بها في الشركات السورية الآتية للصناعات الغذائية: شركة مهروسة للصناعات الغذائية في اللاذقية، شركة تنمية للصناعات الغذائية (كتاكت) في دمشق، شركة صباغ وشركاه للصناعات الغذائية في دمشق، شركة الربيع للصناعات الغذائية في دمشق. قامت الباحثة بتصميم استبانة تضمنت مجموعة من الأسئلة المتعلقة بموضوع البحث.

قامت الباحثة بتوزيع (240) استبانة على عينة ميسرة من المدراء والعاملين والكوادر البشرية المسؤولة عن استخدام نظم المعلومات الإدارية في تفعيل عملية الرقابة الإدارية في الشركات الصناعية محل الدراسة، تم استرداد (232) استبانة، واستبعاد (7) استبانات منها لعدم استكمال بياناتها، وبذلك يكون عدد الاستبانات التي تم تفرغها (225) استبانة. قامت الباحثة بتحليل البيانات باستخدام برنامج التحليل الإحصائي (SPSS 28).

2- اختبار صدق وثبات الاستبانة:

تم التأكد من صدق الاستبانة بأن قامت الباحثة بعرضها على (4) من المحكمين المتخصصين في التسويق والإدارة والإحصاء. وفي ضوء الملاحظات والتوجيهات التي قدمها المحكمون قامت الباحثة بإجراء التعديلات التي تركزت معظمها في تحسين صياغة بعض العبارات وحذف بعض العبارات غير الملائمة.

تم التأكد من "ثبات الاستبانة" بأن قامت الباحثة بحساب معامل ثبات ألفا كرونباخ لكل محور من محاور الاستبانة من جهة، ولجميع فقرات الاستبانة من جهة ثانية. يتم حساب معامل ثبات ألفا كرونباخ عن طريق برنامج (SPSS)، وعادة ما تكون قيمته مقبولة إذا زادت عن (0.60)، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (1): معامل ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبانة

م	المحور	معامل ألفا كرونباخ
1	جودة نظام المعلومات	0.765
2	جودة المعلومات	0.831
3	جودة خدمات نظم المعلومات	0.842

0.869	رضا مستخدم نظام المعلومات	4
0.784	الرّقابة الإداريّة	5
0.816	جميع المحاور السابقة معاً	

المصدر: نتائج التّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 28)

يظهر من الجدول السابق أنّ قيمة معامل ألفا كرونباخ مرتفعة وأكبر من القيمة (0.60) لكل محور من محاور الاستبانة، فهي تتراوح بين (0.765) و (0.869)، أمّا قيمة هذا المعامل لجميع محاور الاستبانة مجتمعة فقد بلغت (0.816). وبذلك يمكن القول أنّ الاستبانة تتمتع بدرجة جيدة جداً من الصدق والثبات، مما يعني أنها قابلة للتوزيع على أفراد العيّنة وصالحة للحصول على البيانات المطلوبة.

3- اختبار فرضيّات البحث:

1/3- اختبار الفرضيّة الفرعيّة الأولى:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائيّة لجودة نظام المعلومات على الرّقابة الإداريّة في الشّركات الصناعيّة محلّ الدّراسة.

لاختبار هذه الفرضيّة قامت الباحثة أولاً بتحليل الارتباط بين المتغير المستقل الفرعي الأول (جودة نظام المعلومات) والمتغير التابع (الرّقابة الإداريّة)، وكانت النّتائج كما هي مبينة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (2): معامل الارتباط والتحديد بين جودة نظام المعلومات والرّقابة الإداريّة

Sig.	F	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.000 ^b	186.435	0.867	0.719	0.848 ^a	1

b. Predictors: (Constant), جودة نظام المعلومات

المصدر: نتائج التّحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 28)

يتبين من الجدول (2) أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.848)، وبالتالي فإن الارتباط بين جودة نظام المعلومات والرّقابة الإداريّة طردي ومتين. كما بلغت قيمة معامل التحديد (0.719)، مما يعني أن جودة نظام المعلومات تفسر فقط (72%) من التّغيّرات الحاصلة في الرّقابة الإداريّة في الشّركات محلّ الدّراسة. كما يبين الجدول أعلاه تحليل التّباين والذي يمكن من خلاله التّعرف على الدّلالة الإحصائيّة للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائيّة (F)، والتي بلغت قيمتها (186.435) عند معنويّة الدّلالة (Sig.=0.000)، وهي أصغر من معنويّة الدّلالة القياسيّة (Sig.=0.05)، مما يؤكّد الدّلالة الإحصائيّة لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائيّة، أي أن النموذج كله ذو دلالة معنويّة.

ومن ثمّ قامت الباحثة بإيجاد المؤشّرات الإحصائيّة لمعادلة أثر جودة نظام المعلومات على الرّقابة الإداريّة، وكانت النّتائج كما هي مبينة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (3): المؤشرات الإحصائية لمعادلة أثر جودة نظام المعلومات على الرقابة الإدارية

Coefficients ^a					
Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
0.000	14.84		0.228	3.382	(Constant)
0.000	12.015	0.848	0.065	0.781	جودة نظام المعلومات
					1

a. Dependent Variable: الرقابة الإدارية

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 28)

يشير الجدول (3) إلى أن قيمة أثر جودة نظام المعلومات على الرقابة الإدارية تعادل (0.781)، وهي دالة إحصائياً حسب قيمة (t) المحسوبة والتي تساوي (12.015)، عند معنوية الدلالة (Sig.=0.000)، وهي أصغر من معنوية الدلالة القياسية (Sig.=0.05)، وهذا يشير لوجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية.

كما وبناءً على الجدول (3) يمكن صياغة معادلة الانحدار على الشكل الآتي:

$$y = 3.382 + 0.781 x$$

تدل المعادلة السابقة على أن تغير تقييم جودة نظام المعلومات بنسبة (1%) سيؤدي إلى تغير في الرقابة الإدارية بنسبة تقارب (78%) وبالاتجاه الإيجابي. وعليه نرفض الفرضية الفرعية الأولى ونقول أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة نظام المعلومات على الرقابة الإدارية في الشركات الصناعية محل الدراسة.

2/3- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة المعلومات على الرقابة الإدارية في الشركات الصناعية محل الدراسة. لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة أولاً بتحليل الارتباط بين المتغير المستقل الفرعي الثاني (جودة المعلومات) والمتغير التابع (الرقابة الإدارية)، وكانت النتائج كالاتي:

الجدول رقم (4): معامل الارتباط والتحديد بين جودة المعلومات والرقابة الإدارية

Sig.	F	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.000 ^b	195.631	0.954	0.75	0.866 ^a	1

b. Predictors: (Constant); جودة المعلومات

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 28)

يتبين من الجدول (4) أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.866)، وبالتالي فإن الارتباط بين جودة المعلومات والرقابة الإدارية طردي ومتين. كما بلغت قيمة معامل التحديد (0.75)، مما يعني أن جودة المعلومات تفسر فقط (75%) من التغيرات الحاصلة في الرقابة الإدارية في الشركات محل الدراسة. كما يبين الجدول أعلاه تحليل التباين والذي يمكن من خلاله التعرف على الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائية (F)، والتي بلغت قيمتها (195.631) عند معنوية الدلالة (Sig.=0.000)، وهي أصغر من معنوية الدلالة القياسية (Sig.=0.05)، مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي أن النموذج كله ذو دلالة معنوية. ومن ثم قامت الباحثة بإيجاد المؤشرات الإحصائية لمعادلة أثر جودة المعلومات على الرقابة الإدارية، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (5): المؤشرات الإحصائية لمعادلة أثر جودة المعلومات على الرقابة الإدارية

Coefficients ^a					
Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
0.000	25.75		0.168	4.326	(Constant)
0.000	17.18	0.866	0.034	0.582	جودة المعلومات

a. Dependent Variable: الرقابة الإدارية

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 28)

يشير الجدول (5) إلى أن قيمة تأثير جودة المعلومات على الرقابة الإدارية تعادل (0.582)، وهي دالة إحصائياً حسب قيمة (t) المحسوبة والتي تساوي (17.18)، عند معنوية الدلالة (Sig.=0.000)، وهي أصغر من معنوية الدلالة القياسية (Sig.=0.05)، وهذا يشير لوجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية.

كما وبناءً على الجدول (5) يمكن صياغة معادلة الانحدار على الشكل الآتي:

$$y = 4.326 + 0.582 x$$

تدل المعادلة السابقة على أن تغير تقييم جودة المعلومات بنسبة (1%) سيؤدي إلى تغير في الرقابة الإدارية بنسبة تقارب (58%) وبالاتجاه الإيجابي. وعليه نرفض الفرضية الفرعية الثانية ونقول أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة المعلومات على الرقابة الإدارية في الشركات الصناعية محل الدراسة.

3/3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة خدمات نظم المعلومات على الرقابة الإدارية في الشركات الصناعية محل الدراسة.

لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة أولاً بتحليل الارتباط بين المتغير المستقل الفرعي الثالث (جودة خدمات نظم المعلومات) والمتغير التابع (الرقابة الإدارية)، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (6): معامل الارتباط والتحديد بين جودة خدمات نظم المعلومات والرقابة الإدارية

Sig.	F	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.000 ^b	131.374	0.542	0.546	0.739 ^a	1

b. Predictors: (Constant): جودة خدمات نظم المعلومات

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 28)

يتبين من الجدول (6) أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.739)، وبالتالي فإن الارتباط بين جودة خدمات نظم المعلومات والرقابة الإدارية طردي ومقبول. كما بلغت قيمة معامل التحديد (0.546)، مما يعني أن جودة خدمات نظم المعلومات تفسر فقط (54%) من التغيرات الحاصلة في الرقابة الإدارية في الشركات محل الدراسة. كما يبين الجدول أعلاه تحليل التباين والذي يمكن من خلاله التعرف على الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائية (F)، والتي بلغت قيمتها (131.374) عند معنوية الدلالة (Sig.=0.000)، وهي أصغر من معنوية الدلالة القياسية (Sig.=0.05)، مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي أن النموذج كله ذو دلالة معنوية.

ومن ثم قامت الباحثة بإيجاد المؤشرات الإحصائية لمعادلة أثر جودة خدمات نظم المعلومات على الرقابة الإدارية، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (7): المؤشرات الإحصائية لمعادلة أثر جودة خدمات نظم المعلومات على الرقابة الإدارية

Coefficients ^a					
Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
0.000	15.25		0.169	2.578	(Constant)
0.000	11.92	0.739	0.071	0.846	جودة خدمات نظم المعلومات

a. Dependent Variable: الرقابة الإدارية

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 28)

يشير الجدول (7) إلى أن قيمة تأثير جودة خدمات نظم المعلومات على الرقابة الإدارية تعادل (0.846)، وهي دالة إحصائياً حسب قيمة (t) المحسوبة والتي تساوي (11.92)، عند معنوية الدلالة (Sig.=0.000)، وهي أصغر من معنوية الدلالة القياسية (Sig.=0.05)، وهذا يشير لوجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية.

كما وبناءً على الجدول (7) يمكن صياغة معادلة الانحدار على الشكل الآتي:

$$y = 2.578 + 0.846 x$$

تدل المعادلة السابقة على أن تغير تقييم جودة خدمات نظم المعلومات بنسبة (1%) سيؤدي إلى تغير في الرقابة الإدارية بنسبة تقارب (85%) وبالاتجاه الإيجابي. وعليه نرفض الفرضية الفرعية الثالثة ونقول أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة خدمات نظام المعلومات على الرقابة الإدارية في الشركات الصناعية محل الدراسة.

4/3- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرضا مستخدم نظم المعلومات على الرقابة الإدارية في الشركات الصناعية محل الدراسة.

لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة أولاً بتحليل الارتباط بين المتغير المستقل الفرعي الرابع (رضا مستخدم نظام المعلومات) والمتغير التابع (الرقابة الإدارية)، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (8): معامل الارتباط والتحديد بين رضا مستخدم نظام المعلومات والرقابة الإدارية

Sig.	F	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.000 ^b	179.756	0.679	0.612	0.782 ^a	1

b. Predictors: (Constant) رضا مستخدم نظام المعلومات

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 28)

يتبين من الجدول (8) أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.782)، وبالتالي فإن الارتباط بين رضا مستخدم نظام المعلومات والرقابة الإدارية طردي ومقبول. كما بلغت قيمة معامل التحديد (0.612)، مما يعني أن رضا مستخدم نظام المعلومات تفسر فقط (61%) من التغيرات الحاصلة في الرقابة الإدارية في الشركات محل الدراسة. كما يبين الجدول

أعلاه تحليل التباين والذي يمكن من خلاله التعرف على الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائية (F)، والتي بلغت قيمتها (179.756) عند معنوية الدلالة (Sig.=0.000)، وهي أصغر من معنوية الدلالة القياسية (Sig.=0.05)، مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي أن النموذج كله ذو دلالة معنوية.

ومن ثم قامت الباحثة بإيجاد المؤشرات الإحصائية لمعادلة أثر رضا مستخدم نظام المعلومات على الرقابة الإدارية، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (9): المؤشرات الإحصائية لمعادلة أثر رضا مستخدم نظام المعلومات على الرقابة الإدارية

Coefficients ^a						
Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model	
		Beta	Std. Error	B		
0.000	11.31		0.264	2.986	(Constant)	1
0.000	27.55	0.782	0.029	0.799	رضا مستخدم نظام المعلومات	

a. Dependent Variable: الرقابة الإدارية

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 28)

يشير الجدول (9) إلى أن قيمة تأثير رضا مستخدم نظام المعلومات على الرقابة الإدارية تعادل (0.799)، وهي دالة إحصائية حسب قيمة (t) المحسوبة والتي تساوي (27.55)، عند معنوية الدلالة (Sig.=0.000)، وهي أصغر من معنوية الدلالة القياسية (Sig.=0.05)، وهذا يشير لوجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية.

كما وبناءً على الجدول (9) يمكن صياغة معادلة الانحدار على الشكل الآتي:

$$y = 2.986 + 0.799x$$

تدل المعادلة السابقة على أن تغير تقييم رضا مستخدم نظام المعلومات بنسبة (1%) سيؤدي إلى تغير في الرقابة الإدارية بنسبة تقارب (80%) وبالاتجاه الإيجابي. وعليه نرفض الفرضية الفرعية الرابعة ونقول أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرضا مستخدم نظام المعلومات على الرقابة الإدارية في الشركات الصناعية محل الدراسة.

3/5- اختبار الفرضية الرئيسية:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية على الرقابة الإدارية في الشركات الصناعية محل الدراسة.

لاختبار هذه الفرضية قامت الباحثة أولاً بتحليل الارتباط بين المتغير المستقل الرئيس في الدراسة (نظم المعلومات الإدارية) والمتغير التابع (الرقابة الإدارية)، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (10): معامل الارتباط والتحديد بين جميع نظم المعلومات الإدارية معاً (جودة نظام المعلومات، جودة المعلومات، جودة خدمات نظم المعلومات، رضا مستخدم نظام المعلومات) والرقابة الإدارية

Sig.	F	Adjusted R Square	R Square	R	Model
.000 ^b	154.117	0.621	0.576	0.759 ^a	1

b. Predictors: (Constant); جودة نظام المعلومات، جودة خدمات نظم المعلومات، رضا مستخدم نظام المعلومات

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 28)

يتبين من الجدول (10) أن قيمة معامل الارتباط تساوي (0.759)، وبالتالي فإن الارتباط بين جميع أبعاد نظم المعلومات الإدارية معاً (جودة نظام المعلومات، جودة المعلومات، جودة خدمات نظم المعلومات، رضا مستخدم نظام المعلومات) والرقابة الإدارية طردي ومقبول. كما بلغت قيمة معامل التحديد (0.576)، مما يعني أن جميع أبعاد نظم المعلومات الإدارية معاً (جودة نظام المعلومات، جودة المعلومات، جودة خدمات نظم المعلومات، رضا مستخدم نظام المعلومات) تفسر فقط (58%) من التغيرات الحاصلة في الرقابة الإدارية في الشركات محل الدراسة. كما يبين الجدول أعلاه تحليل التباين والذي يمكن من خلاله التعرف على الدلالة الإحصائية للقوة التفسيرية للنموذج عن طريق إحصائية (F)، والتي بلغت قيمتها (154.117) عند معنوية الدلالة (Sig.=0.000)، وهي أصغر من معنوية الدلالة القياسية (Sig.=0.05)، مما يؤكد الدلالة الإحصائية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية، أي أن النموذج كله ذو دلالة معنوية.

ومن ثم قامت الباحثة بإيجاد المؤشرات الإحصائية لمعادلة أثر جميع أبعاد نظم المعلومات الإدارية معاً (جودة نظام المعلومات، جودة المعلومات، جودة خدمات نظم المعلومات، رضا مستخدم نظام المعلومات) على الرقابة الإدارية، وكانت النتائج كما هي مبينة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (11): المؤشرات الإحصائية لمعادلة أثر جميع أبعاد نظم المعلومات الإدارية معاً (جودة نظام المعلومات، جودة المعلومات، جودة خدمات نظم المعلومات، رضا مستخدم نظام المعلومات) على الرقابة الإدارية

Sig.	t	Standardized Coefficients	Unstandardized Coefficients		Model
		Beta	Std. Error	B	
0.000	14.618		0.171	3.609	(Constant)
0.000	11.262	0.228	0.042	0.473	جودة نظام المعلومات
0.000	10.154	0.339	0.039	0.396	جودة المعلومات
0.000	13.345	0.192	0.029	0.387	جودة خدمات نظم المعلومات
0.000	16.5	0.278	0.016	0.264	رضا مستخدم نظام المعلومات

a. Dependent Variable: الرقابة الإدارية

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي باستخدام برنامج (SPSS 28)

يشير الجدول (11) إلى أن قيمة تأثير جميع أبعاد نظم المعلومات الإدارية معاً على الرقابة الإدارية هي على التوالي: جودة نظام المعلومات (0.473)، جودة المعلومات (0.396)، جودة خدمات نظم المعلومات (0.387)، رضا مستخدم نظام المعلومات (0.264)، وهي دالة إحصائياً حسب قيمة (t) المحسوبة والتي تساوي أيضاً على التوالي: جودة نظام المعلومات (11.262)، جودة المعلومات (10.154)، جودة خدمات نظم المعلومات (13.345)، رضا مستخدم نظام المعلومات (16.5)، عند معنوية الدلالة (Sig.=0.000)، وهي أصغر من معنوية الدلالة القياسية (Sig.=0.05)، وهذا يشير لوجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية.

كما وبناءً على الجدول (11) يمكن صياغة معادلة الانحدار على الشكل الآتي:

$$y = 3.609 + 0.473 x_1 + 0.396 x_2 + 0.387 x_3 + 0.264 x_4$$

تدل المعادلة السابقة على أن تغير تقييم جميع أبعاد نظم المعلومات الإدارية معاً بنسبة (1%) سيؤدي إلى تغير في الرقابة الإدارية وبالانتجاه الإيجابي. وعليه نرفض الفرضية الرئيسة التي تنص على أنه: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية على الرقابة الإدارية في الشركات الصناعية محل الدراسة. ونقول أنه: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية على الرقابة الإدارية في الشركات الصناعية محل الدراسة.

الاستنتاجات والتوصيات:

أسفر البحث عن التوصل إلى النتائج الآتية:

- 1- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة نظام المعلومات على الرقابة الإدارية في الشركات الصناعية محل الدراسة.
- 2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة المعلومات على الرقابة الإدارية في الشركات الصناعية محل الدراسة.
- 3- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة خدمات نظام المعلومات على الرقابة الإدارية في الشركات الصناعية محل الدراسة.
- 4- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرضا مستخدم نظام المعلومات على الرقابة الإدارية في الشركات الصناعية محل الدراسة.
- 5- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام نظم المعلومات الإدارية على الرقابة الإدارية في الشركات الصناعية محل الدراسة.
- 6- إن تحقيق رقابة إدارية فعالة في الشركات محل الدراسة مرهون بمستوى تطبيق نظم المعلومات الإدارية فيها، كون نظم المعلومات الإدارية العنصر الأساسي الذي يقوم بتوفير المعلومات والتقارير والإحصائيات لمختلف المستويات الإدارية في الشركة، وبناء على هذه التقارير والإحصائيات يتم وضع الخطط المناسبة والموازنات السنوية للشركة ومن ثم مقارنة النتائج الفعلية مع النتائج المخططة وهو ما يعرف بجوهر عملية الرقابة، أي أن تكنولوجيا المعلومات بشكل عام ونظم المعلومات الإدارية بشكل خاص هي البوابة الرئيسية للرفع من كفاءة الرقابة الإدارية.
- 7- إن الرقابة الإدارية بنوعها الداخلية والخارجية ساهمت بشكل مباشر في كشف مواطن الخلل والضعف في نشاط الشركات الصناعية محل الدراسة، وإيجاد الحلول المناسبة لها وذلك في الوقت المناسب، مما ساعد الشركات بشكل مباشر على تجنب خسائر كبيرة قد تهدد وجودها واستمراريتها.
- 8- إن نظم المعلومات الإدارية المتوفرة في الشركات محل الدراسة والبرامج المستخدمة فيها بشكل عام بحاجة إلى تحديث مستمر، وبالرغم من أن أغلب الشركات الصناعية في الجمهورية العربية السورية والتابعة للقطاع الخاص هي من أكثر المؤسسات الخاصة مواكبة للتكنولوجيا والتطور، إلا أن بعض هذه الشركات لا زالت تستخدم نظم معلومات وبرامج لم يتم تطويرها أو تحديثها منذ أكثر من 10 سنوات.

كما اقترحت الباحثة التوصيات الآتية:

- 1- ضرورة تنمية الوعي بأهمية ومزايا استخدام نظم المعلومات الإدارية في الشركات السورية عموماً، والشركات الصناعية محل الدراسة على وجه التحديد، وذلك عن طريق عقد الندوات واللقاءات والمحاضرات المفتوحة بين الأكاديميين ومتخذي القرارات في المؤسسات السورية، إذ يمكن في مثل هذه اللقاءات نشر الحالات العملية التي توضح كيفية ومزايا استخدام نظم المعلومات الإدارية.
- 2- الاهتمام بتدريب متخذي القرارات على استخدام أحدث ما توصل إليه العلم في مجال نظم المعلومات الإدارية وزيادة معارفهم بمجالات استخدام الحاسوب والبرامج ذات العلاقة.
- 3- العمل على زيادة أعداد المتخصصين بنظم المعلومات الإدارية في الشركات محل الدراسة وإحداث أقسام أو وحدات إدارية خاصة بهذه النظم للعمل كمجموعات تخطيطية ورقابية.
- 4- تطوير الأساليب الإدارية في الشركات الصناعية محل الدراسة والمتعلقة بتخفيض درجة مركزية وروتينية القرارات وتنظيم قنوات الاتصال من أجل توفير نظام متكامل للمعلومات يكون قادراً على تزويد متخذي القرارات بالمعلومات والبيانات الدقيقة واللازمة لاتخاذ القرارات في الوقت المناسب.
- 5- تنمية وعي إدارة الشركات محل الدراسة ببيئتها الخارجية المحيطة بها، وذلك لضمان قدرتها على التكيف والاستمرار، وخاصة في ظل الأزمة الحالية التي تمر بها سورية، ولا شك أن تحقيق ذلك يتطلب زيادة الوعي الإداري وتطوير الأساليب والإجراءات بشكل يزيد من سرعة وسهولة ودقة القرارات المتخذة.
- 6- يجب التوسع في استخدام نظم المعلومات الإدارية في الشركات الصناعية السورية بشكل أكبر، حيث تعد الإدارة العليا المفتاح الرئيس لاستخدام نظم المعلومات الإدارية في مختلف الشركات، لذلك يجب على الإدارة العليا أن تقوم باتخاذ القرارات المناسبة، والاستعانة بالجهات الخارجية التي تراها ضرورية لإنجاح استخدام نظم المعلومات الإدارية في المصارف بكفاءة وفعالية.
- 7- ضرورة تثقيف كافة العاملين في الشركات الصناعية في سورية بما فيهم مدراء الفروع ورؤساء الأقسام كافة، بأهمية ومبادئ نظم عمل نظم المعلومات بشكل عام، ونظم المعلومات الإدارية بشكل خاص، وذلك من خلال إخضاعهم لدورات تدريبية ومشاركتهم في المؤتمرات التي تعقد حول نظم المعلومات، هذا بالإضافة إلى تزويدهم بنسخ من المجلات العالمية المختصة بنظم المعلومات، وهذا الإجراء يساهم بشكل مباشر في زيادة الرضا عن نظم المعلومات الإدارية وزيادة استخدامها بالشكل الصحيح.
- 8- الاستفادة قدر الإمكان من المعلومات والخدمات التي توفرها نظم المعلومات الإدارية ورفع جودتها، لما قد تساهم به في حل المشكلات، وترشيد القرارات المتعلقة بإدارة الموارد والإمكانات المتاحة في الشركات وغيرها، ويمكن أن يتم ذلك من خلال تزويد موظفي نظم المعلومات الأدوات والبرامج المناسبة لتدقيق هذه المعلومات قبل استخدامها، وهذا الإجراء يعد في غاية الأهمية كون المعلومات التي يوفرها نظام المعلومات الإدارية تعد أساس أي قرار يتم اتخاذه.
- 9- ضرورة استمرار مواكبة آخر التطورات التكنولوجية والتحديثات المتوفرة في مجال نظم المعلومات الإدارية والحرص على استخدامها في كافة العمليات الإدارية، وذلك عن طريق التواصل والتعاون الوثيق مع الشركات ومختلف مؤسسات التكنولوجيا والاتصال في البلدان الصديقة بالإضافة إلى تعزيز الاتفاقيات مع البلدان الأخرى بهذا الشأن.

المراجع:

- [1] S. Albarhoum, "The Impact of Decision Support Systems, Information Quality, and Decision-Making Effectiveness: A Field Study at the Ministry of Civil Service in Oman," Master's thesis, Department of Business Administration, College of Business, (In Arabic) Middle East University, Jordan, 2020.
- [2] A. Alkubri, Administrative and Financial Control – Principles and Foundations, 1st ed., Al-Safa Publishing and Distribution, (In Arabic), Amman, 2024.
- [3] T. Hassoun, Administrative and Financial Control, 4th ed., Al-Safa Publishing and Distribution, (In Arabic) , Amman, 2015.
- [4] Z. Faqir, "The Impact of Management Information Systems and Administrative Control on Decision-Making Effectiveness: A Field Study at the Ministry of Civil Service in Bahrain," Unpublished Master's thesis, College of Administration and Economics, (In Arabic) , University of Bahrain, 2020.
- [5] K. Sultan, Information Management Systems, Cairo: Arab Organization for Administrative Development, (In Arabic) , 2022.
- [6] S. Abdel Latif, Information and Communication Technology and Administrative Control, Dar Al-Jami' Publishing, (In Arabic), Egypt, 2019.
- [7] B. Almaliki, Information and Its Role in Supporting and Making Strategic Decisions, 1st ed., Dar Al-Kitaba Al-Jami'ya, Ain, and Al-Arab Society for Publishing and Distribution, (In Arabic) , Amman, 2021.
- [8] I. Mahmud, The Role of Management Information Systems in Improving Administrative Control in Banks – An Applied Study at Yemen International Bank, Ph.D. dissertation, College of Economics and Management, University of Mosul, Mosul, (In Arabic), Iraq, 2022.
- [9] A. Nagem, Foundations of Administrative Control, Modern Library for Publishing, Mansoura, (In Arabic) , Egypt, 2021.
- [10] M. Boston, "The Role of Contemporary Management Information Systems in Improving Administrative Control," Journal of Marketing, vol. 65, no. 1, Jan. 2022.
- [11] C. Charlie, "The Effect of Using Management Information Systems on Activating Administrative Control," Int. J. Electronic Customer Relationship Management, vol. 11, no. 2, 2024.
- [12] A. Loudon, Information Systems: Success in the 21st Century, Prentice-Hall, Upper Saddle River, N.J., 2023; Amsterdam: Elsevier Ltd.
- [13] V. Kosta, "The Role of Contemporary Management Information Systems in Evaluating Loan Decisions," Journal of Strategic Information Systems, vol. 19, no. 4, 2023.
- [14] W. H. Delone and E. R. Mclean, "The Delone & Mclean Model of Information Systems Success: A Ten-Year Update," Journal of MIS, vol. 19, no. 4, 2003.
- [15] W. H. Delone and E. R. Mclean, "Information Systems Success: The Quest for the Dependent Variable," Information Systems Research, vol. 3, no. 1, 1992.
- [16] H. Finn, Management Information Systems, Prentice Hall, International ICN, USA, 1997.
- [17] V. Zily, "Evaluating Information Systems Effectiveness — Part 1: Comparing Evaluation Approaches," Yangon University of Economics, 2018.
- [18] F. Harding, Information Systems Concepts for Management, McMillan, New York, 2021.