



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر - بسكرة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



الموضوع

دور نظم المعلومات والاتصالات في تحسين الخدمات المالية

- دراسة حالة اتصالات الجزائر بسكرة -

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسة

الأستاذ المشرف:

❖ د/ نصيرة عقبة

إعداد الطالبة:

❖ كحول فريوس

لجنة المناقشة

الجامعة	الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
جامعة بسكرة	رئيسا	أستاذ محاضر -أ-	رفيعة دبابش
جامعة بسكرة	مشففا ومقررا	أستاذ	نصيرة عقبة
جامعة بسكرة	مناقشا	أستاذ محاضر -أ-	شناقر وردة

السنة الجامعية: 2024-2025



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد خيضر - بسكرة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



الموضوع

دور نظم المعلومات والاتصالات في تحسين الخدمات المالية

- دراسة حالة اتصالات الجزائر بسكرة -

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد وتسيير المؤسسة

الأستاذ المشرف:

❖ د/ نصيرة عقبة

إعداد الطالبة:

❖ كحول فريوس

لجنة المناقشة

الجامعة	الصفة	الرتبة	أعضاء اللجنة
جامعة بسكرة	رئيسا	أستاذ محاضر -أ-	رفيعة دبابش
جامعة بسكرة	مشففا ومقررا	أستاذ	نصيرة عقبة
جامعة بسكرة	مناقشا	أستاذ محاضر -أ-	شناقر وردة

السنة الجامعية: 2024-2025





شكر وعرفان

قال الله تعالى:

﴿وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرِي اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ﴾ [التوبه: 105]

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبفضله وتوفيقه أنجزنا هذا العمل العلمي المتواضع حول موضوع "دور نظم المعلومات والاتصالات في تحسين الخدمات المالية" فله الحمد أولاً وآخرأ، وظاهرأ وباطناً.

أتقدم بخالص الشكر وعظيم الامتنان إلى الأستاذ الفاضل "نصيرة عقبة"، المشرف على هذا البحث، لما بذله من جهدٍ وتوجيهٍ كريم، وما قدمه من ملاحظات قيمة كانت نبراساًً أستنير به في إنجاز هذا العمل، سائلاً المولى عز وجل أن يجعل ذلك في ميزان حسناته.

ولا أنسى أن أرفع أسمى عبارات الشكر لكل من مد لي يد العون أو أمدني بكلمة طيبة، أو دعا لي بظهر الغيب، وبفضل الله ثم بفضل دعمكم جميعاً، أكتمل هذا الجهد المتواضع.

قال تعالى:

﴿وَمَا تَوَفِّيَ إِلَّا بِاللَّهِ عَلَيْهِ تَوَكِّلْتُ وَإِلَيْهِ أُنِيبُ﴾ [هود: 88]

اللهم راء



ما أجمل أن يجود المرء بأقل ما لديه والأجمل أن يهدي الغالي للأقل.

هي ذي ثمرة جهدي أجنبها اليوه هي هدية أهديها اليه:

أمي العزيزة اطال الله عمرها

والدي الغالي رحمة الله.

زوجي رحمة الله

بناتي حفظهم الله

جميع أخوتي وأخواتي واصدقائي

والى من ساندني في إنجاز هذا العمل



ملخص الدراسة:

تتناول هذه الدراسة دور نظم المعلومات والاتصالات في تحسين جودة الخدمات المالية داخل المؤسسات العمومية، من خلال دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر – بسكرة، وذلك في ظل التحولات التكنولوجية المتسارعة التي تشهدها بيئة الأعمال الحديثة. وانطلقت الدراسة من تساؤل رئيسي حول مدى تأثير متطلبات نظم المعلومات – المادية، المالية، والبشرية – في تحقيق الفعالية وتحسين الأداء المالي. وللإجابة عن هذا التساؤل، تم اعتماد منهج وصفي تحليلي وأسلوب دراسة الحالة، إلى جانب استخدام أدوات إحصائية لتحليل البيانات الجموعة من خلال استبيان موجه إلى موظفي المؤسسة. أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين توفر متطلبات نظم المعلومات وفعاليتها في المؤسسة، حيث تبين أن المتطلبات البشرية تمثل العامل الأهم في نجاح النظام، تليها المتطلبات المالية، بينما كان تأثير المتطلبات المادية محدوداً. كما أكدت النتائج أن تحقيق فعالية نظم المعلومات يتطلب تكاملاً بين الجوانب الثلاثة، مع التركيز بشكل أكبر على تنمية الكفاءات البشرية وتوفير التمويل المستدام. وتوصي الدراسة بوضع استراتيجية شاملة لتطوير نظم المعلومات تراعي الجوانب التقنية والمالية والبشرية بما يعزز من جودة الخدمات المالية المقدمة للمواطنين.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات، الاتصالات، الخدمات المالية، الفعالية، الموارد البشرية، البنية التحتية، اتصالات الجزائر.

Abstract:

This study examines the role of information and communication systems in improving the quality of financial services within public institutions, through a case study of Algérie Télécom – Biskra, in light of the rapid technological transformations affecting modern business environments. The study was driven by a central question regarding the extent to which the requirements of information systems—material, financial, and human—impact their effectiveness and contribute to enhanced financial performance. To address this question, a descriptive-analytical approach and case study method were adopted, along with statistical tools used to analyze data collected through a questionnaire directed at the institution's employees. The results revealed a statistically significant positive relationship between the availability of information system requirements and their effectiveness within the institution. Human resources were found to be the most influential factor in the system's success, followed by financial requirements, while the impact of material requirements was relatively limited. The findings emphasized that achieving information system effectiveness requires an integrated approach that considers all three components, with a particular focus on developing human competencies and ensuring sustainable financial support. The study recommends the adoption of a comprehensive strategy for the development of information systems, taking into account technical, financial, and human dimensions to enhance the quality of financial services provided to citizens.

Keywords: Information systems, communication, financial services, effectiveness, human resources, infrastructure, Algérie Télécom.

فهرس المحتويات:

5	شكر وعرفان
6	h
7	ملخص الدراسة:
8	فهرس المحتويات:
11	قائمة الجداول:
12	قائمة الأشكال:
12	قائمة الملاحق:
أ	مقدمة
8	الفصل الأول: المتطلبات المادية لنظم المعلومات والاتصالات ودورها في تحسين الخدمات المالية
9	تمهيد:
10	المبحث الأول: ماهية نظم المعلومات
10	المطلب الأول: مفهوم نظم المعلومات والاتصالات
10	الفرع الأول: تعريف النظام والمعلومات
12	الفرع الثاني: تعريف نظام المعلومات والاتصالات
14	المطلب الثاني: خصائص نظم المعلومات والاتصالات
15	المطلب الثالث: أهمية وأهداف نظم المعلومات والاتصالات
15	الفرع الأول: أهمية نظم المعلومات والاتصالات
16	الفرع الثاني: أهداف نظم المعلومات والاتصالات
17	المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لنظم المعلومات المالية
17	المطلب الأول: مفهوم نظم المعلومات المالية
18	المطلب الثاني: أهمية استخدام نظم المعلومات المالية في المؤسسة
19	المطلب الثالث: أهداف ومشكلات نظم المعلومات المالية
19	الفرع الأول: أهداف نظم المعلومات المالية

20	الفرع الثاني: مشكلات نظم المعلومات المالية
22	المبحث الثالث: جودة الخدمات المالية
22	المطلب الأول: مفهوم الخدمات المالية وخصائصها
22	الفرع الأول: مفهوم الخدمات المالية
23	الفرع الثاني: خصائص الخدمات المالية.....
24	المطلب الثاني: عناصر استخدام الجودة في الخدمات المالية
25	المطلب الثالث: مخرجات نظم الخدمات المالية ومميزات النظام المالي.....
25	الفرع الأول: مخرجات نظم الخدمات المالية.....
26	الفرع الثاني: مميزات النظام المالي.....
27	المطلب الرابع: علاقة نظم المعلومات والاتصالات بالخدمات المالية.....
30	خلاصة الفصل:.....
31	الفصل الثاني:.....
31	الدراسة الميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر بسكرة.....
32	تمهيد:.....
33	المبحث الأول: تقديم عام المؤسسة اتصالات الجزائر بسكرة.....
33	المطلب الأول: التعريف بمؤسسة الأم لاتصالات الجزائر.....
33	الفرع الأول: نشأة وتطور اتصالات الجزائر
34	الفرع الثاني: تعريف اتصالات الجزائر
34	الفرع الثالث: فروع اتصالات الجزائر.....
35	المطلب الثاني: تقديم مديرية اتصالات الجزائر – بسكرة –.....
35	الفرع الأول: تعريف مديرية اتصالات الجزائر بسكرة.....
36	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي.....
38	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة
38	المطلب الأول: طرق جمع البيانات ومجتمع وعينة الدراسة.....

38	الفرع الأول: طرق جمع البيانات.....
39	الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات
40	المطلب الثاني: الثبات والاتساق الداخلي للاستبيان واختبار التوزيع الطبيعي.....
40	الفرع الأول: ثبات أدلة الدراسة:.....
76	المطلب الثاني: اختبار الفرضيات وتفسير النتائج
76	الفرع الأول: اختبار صلاحية النموذج:.....
81	مناقشة فرضيات الدراسة.....
81	الفرع الأول: مناقشة الفرضية الرئيسية.....
81	الفرع الثاني: مناقشة الفرضية الفرعية الأولى.....
82	الفرع الثالث: مناقشة الفرضية الفرعية الثانية.....
83	خلاصة الفصل:.....
85	الخاتمة
87	قائمة المصادر والمراجع.....
92	اللاحق

قائمة المداول:

جدول رقم (01): قياس ثبات الاستبيان ألفا كرونباخ	40
جدول رقم (02): التحقق من التوزيع الطبيعي (معامل الالتواء والتفلطح).....	41
الجدول رقم (03): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس.....	42
الجدول رقم (04): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية.....	42
الجدول رقم (05): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	43
الجدول رقم (06): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية.....	44
الجدول رقم (07): يوضح مدى توفر أجهزة الحاسوب الحديثة لتشغيل نظام المعلومات بكفاءة.....	46
الجدول رقم (08): يوضح سرعة واستقرار شبكة الإنترن特 في دعم تشغيل النظام المعلوماتي	47
الجدول رقم (09): يوضح كفاية مساحات التخزين لمعالجة وتخزين البيانات المالية.....	48
الجدول رقم (10): يوضح توفر الأجهزة المساعدة (الطابعات والمساحات) لتسهيل العمليات المالية.....	49
الجدول رقم (11): يوضح مدى تحديث النظام المعلوماتي لمواكبة التطورات التقنية.....	50
الجدول رقم (12): يوضح توفر البنية التحتية المعلوماتية لضمان استمرارية الخدمة	51
الجدول رقم (13): يوضح مدى توفر الصيانة الدورية لأجهزة النظام لضمان جاهزيتها	52
الجدول رقم (14): يوضح تكامل النظام المعلوماتي مع الأنظمة الأخرى داخل المؤسسة.....	53
الجدول رقم (16): يوضح مرونة النظام المعلوماتي في تلبية متطلبات العمل المالي المتغيرة.....	54
الجدول رقم (17): يوضح فعالية آليات الدفع الإلكتروني المتوفرة في النظام	56
الجدول رقم (18): يوضح دور نظم المعلومات في تسهيل تحويل الأموال بين الحسابات والمؤسسات.....	57
الجدول رقم (19): يوضح سهولة وشفافية تتبع الطلبات المالية عبر النظام.....	58
الجدول رقم (20): يوضح كفاءة إصدار الفواتير بشكل آلي ومنظم من خلال النظام	59
الجدول رقم (21): يوضح قدرة النظام على تسجيل المعاملات المالية بشكل لحظي	60
الجدول رقم (22): يوضح سرعة التتحقق من العمليات المالية وتأكد صحتها باستخدام النظام	61
الجدول رقم (23): يوضح توفر خاصية التنبهات والإشعارات للعملاء حول معاملاتهم المالية.....	62
الجدول رقم (24): يوضح مساهمة النظام في تقليل الأخطاء البشرية في الإجراءات المالية	63
الجدول رقم (25): يوضح سرعة إنجاز العمليات المالية مقارنة بالطرق التقليدية	64
الجدول رقم (26): يوضح دور النظام في إعداد تقارير مالية دورية تدعم اتخاذ القرار.....	65
الجدول رقم (27): يوضح مساهمة النظام في تحسين جودة تقديم الخدمات المالية للعملاء	67
الجدول رقم (28): يوضح دقة تنفيذ المعاملات المالية من خلال النظام المعلوماتي	68
الجدول رقم (29): يوضح مدى شفافية عرض تفاصيل العمليات المالية عبر النظام	69
الجدول رقم (30): يوضح سهولة وصول الموظفين المخولين إلى المعلومات المالية	70

الجدول رقم (31): يوضح تعزيز سرية المعلومات المالية للعملاء بفضل النظام.....	71
الجدول رقم (32): يوضح استجابة النظام السريعة لشكاوى واستفسارات العملاء.....	72
الجدول رقم (33): يوضح تقليل التدخل اليدوي في الخدمات المالية باستخدام النظام.....	73
الجدول رقم (34): يوضح أثر النظام على رفع كفاءة الموظفين في أداء المهام المالية.....	74
الجدول رقم (35): فعالية النظام في معالجة عدد كبير من العمليات المالية دون تأخير.....	74
الجدول رقم (36): فعالية انعكاس استخدام النظام على ثقة العملاء في المؤسسة	75
الجدول رقم (38): نتائج تحليل الإندرار لأثر متطلبات نظم المعلومات في تحسين الخدمات المالية بمؤسسة اتصالات الجزائر بسكرة.....	78
الجدول رقم (39): نتائج تحليل الإندرار لأثر المتطلبات المادية لنظام المعلومات في تحسين الخدمات المالية بمؤسسة اتصالات الجزائر بسكرة.....	79
الجدول رقم (40): نتائج تحليل الإندرار لأثر متطلبات الخدمة المالية في تحسين الخدمات المالية بمؤسسة اتصالات الجزائر بسكرة	80

قائمة الأشكال:

الشكل رقم (01): يمثل التنظيمي للمديرية العملية لاتصالات الجزائر - بسكرة -	37
---	----

قائمة الملاحق:

الملحق رقم (01): استبيان الدراسة.....	93
---------------------------------------	----

مقدمة

مقدمة

في العصر الحديث، أصبحت التكنولوجيا الرقمية ونظم المعلومات والاتصالات أحد أهم الأدوات التي تعتمد عليها المؤسسات في أداء مهامها اليومية وتطوير خدماتها. وقد شهد العالم تحولات جذرية في كيفية معالجة المعلومات وإدارتها، ما أتاح فرصاً كبيرة لتحسين الكفاءة والفعالية في مختلف القطاعات، وخصوصاً في القطاع المالي الذي يتطلب دقة وسرعة عالية في العمليات والتعامل مع كميات ضخمة من البيانات.

نظم المعلومات والاتصالات ليست مجرد أدوات تقنية، بل هي منظومات متكاملة تساهم في جمع، معالجة، تخزين، ونقل المعلومات بشكل دقيق ومنظم، مما يجعلها ركيزة أساسية لتحسين جودة الخدمات المالية المقدمة من المؤسسات. من خلال هذه النظم، يمكن تبسيط العمليات المالية المعقدة، تقليل الأخطاء البشرية، وتسريع إنجاز المعاملات المالية، مما يعكس إيجاباً على مستوى رضا العملاء وقدرة المؤسسة على المنافسة في بيئة الأعمال.

علاوة على ذلك، فإن تطور نظم المعلومات والاتصالات يرافقه تطور في المعايير المالية والرقابة، حيث تتيح هذه النظم مراقبة الأداء المالي بشكل لحظي ودقيق، مما يسهل عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية ويفيد من المخاطر المالية المحتملة. كما تتيح هذه النظم إمكانية التكامل بين مختلف وحدات المؤسسة، وتحسين التواصل الداخلي والخارجي، وهو ما يعد من العوامل الجوهرية في نجاح الخدمات المالية.

كما أن الاعتماد على نظم معلومات مالية متقدمة يلعب دوراً كبيراً في تعزيز الشفافية والمساءلة داخل المؤسسات المالية، وذلك من خلال توثيق العمليات وإمكانية تتبعها بدقة، مما يساعد في بناء ثقة أكبر بين المؤسسة وعملائها والمستثمرين على حد سواء.

في هذا السياق، يبرز دور نظم المعلومات والاتصالات كعامل محوري في إعادة هيكلة وتطوير الخدمات المالية، لا سيما في المؤسسات التي تتعامل مع عدد كبير من العمليات المعقدة والتي تتطلب سرعة وكفاءة عالية في الأداء. وينظر إلى هذه النظم اليوم على أنها عنصر أساسي في تطوير البنية التحتية المؤسسية التي تدعم تحقيق التكامل بين العمليات المالية والتقنية.

إن فهم طبيعة نظم المعلومات والاتصالات وخصائصها المختلفة، وكيفية تطبيقها في المجال المالي، هو أمر بالغ الأهمية في ظل التحديات المتزايدة التي تواجه المؤسسات المالية، لا سيما في بيئة تنافسية تتطلب ابتكاراً مستمراً وقدرة على التكيف مع التغيرات التقنية والتنظيمية. من هنا تتبّع أهمية دراسة العلاقة بين نظم المعلومات والاتصالات وتحسين الخدمات المالية، من أجل الإسهام في تحسين أداء المؤسسات وتعزيز دورها الاقتصادي والاجتماعي.

الإشكالية:

تتركز الإشكالية في التساؤل حول ما إذا كانت نظم المعلومات والاتصالات تحدث تأثيراً إيجابياً وملموساً على الخدمات المالية، وما مدى قوة العلاقة بين عناصر هذه النظم وفعاليتها في المؤسسة، وكيف يمكن أن تُستخدم هذه النظم لتحقيق أداء مالي أفضل يعزز رضا العملاء ويرفع من كفاءة العمليات.

ومنه يطرح التساؤل التالي: **كيف يمكن متطلبات نظم المعلومات من تحسين الخدمة المالية في مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة اتصالات الجزائر بسكرة نجوجا؟**

الأسئلة الفرعية:

1. هل توجد علاقة بين المتطلبات المادية لنظم المعلومات وفعاليتها في تحسين الخدمات المالية في المؤسسة؟
2. هل توجد علاقة بين متطلبات المادية لنظم المعلومات وفعاليتها في تحسين الخدمات المالية لمؤسسة اتصالات الجزائر بسكرة؟

فرضيات الدراسة:

1. توجد علاقة بين المتطلبات المادية لنظم المعلومات ودوره في تحسين الخدمات المالية في المؤسسة.
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات المادية لنظم المعلومات وفعاليتها في تحسين الخدمات المالية في اتصالات الجزائر - بسكرة.

أهمية الدراسة

تكتسب نظم المعلومات والاتصالات أهمية كبيرة في العصر الحالي، خاصة في المؤسسات التي تعتمد على تقديم خدمات مالية متغيرة وفعالة. فهذه النظم تلعب دوراً محورياً في تحسين جودة الخدمات المالية، من خلال تسريع العمليات، وضمان دقة البيانات، وتقليل الأخطاء، مما ينعكس إيجاباً على مستوى رضا العملاء وكفاءة العمل داخل المؤسسات.

كما أن فهم العلاقة بين متطلبات نظم المعلومات وفعاليتها يساعد المؤسسات على توجيه استثماراتها بشكل أفضل، من خلال تطوير البنية التحتية للنظم المادية والبرمجيات والخدمات المرتبطة بها. هذا يجعل من الدراسة أداة قيمة لصناع القرار لتحديد العوامل التي تؤثر في تحسين الأداء المالي وتقديم خدمات مالية ذات جودة عالية.

بالإضافة إلى ذلك، تبرز أهمية الدراسة في إبراز الدور الاستراتيجي لنظم المعلومات المالية في تعزيز قدرة المؤسسات على التكيف مع المتغيرات الاقتصادية والتكنولوجية، مما يساعدها على مواجهة التحديات المستقبلية بكفاءة أكبر. ومن خلال تحليل تأثير هذه النظم على العمليات المالية في مؤسسة اتصالات الجزائر بسكرة، تسهم الدراسة في تقديم توصيات علمية وعملية تسهم في تطوير وتحسين الخدمات المالية في المؤسسات المشابهة.

أسباب اختيار الموضوع

الأسباب الشخصية

يرجع اختياري لهذا الموضوع إلى اهتمامي الشخصي ب مجال نظم المعلومات والاتصالات، خاصة في كيفية توظيفها لتحسين الأداء داخل المؤسسات. كما أن تجربتي الأكademية والعملية في هذا المجال حفزتني على استكشاف الدور الحيوي الذي تلعبه هذه النظم في تطوير الخدمات المالية، خصوصاً في المؤسسات الكبرى مثل اتصالات الجزائر. هذا الموضوع يمنعني فرصة لتطبيق المعرفة النظرية على واقع عملي ملموس، مما يعزز من قدراتي البحثية والمهنية.

الأسباب الموضوعية

تبعد أهمية اختيار هذا الموضوع من التطور السريع الذي تشهده تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتأثيرها العميق على جميع مجالات العمل، وبالأخص على الخدمات المالية التي تشكل ركيزة أساسية في عمل المؤسسات الاقتصادية. فدراسة فعالية نظم المعلومات في تحسين الخدمات المالية بمؤسسة اتصالات الجزائر بسكرة تتيح فهماً دقيقاً لكيفية تحسين جودة الخدمات وتطوير الأداء المالي، مما يساهم في رفع مستوى الكفاءة التشغيلية وتحقيق رضا العملاء.

أهداف الدراسة:

1. تحليل دور نظم المعلومات والاتصالات في تحسين جودة الخدمات المالية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر – بسكرة.
2. تحديد مدى تأثير متطلبات نظم المعلومات المختلفة (المادية والخدمية) على فعالية الخدمات المالية المقدمة.
3. تقييم العلاقة بين عناصر نظم المعلومات ورضا العملاء وكفاءة العمليات المالية في المؤسسة.
4. تسلیط الضوء على نقاط القوة والضعف في تطبيق نظم المعلومات المالية بهدف تحسين الأداء المالي المؤسسي.

5. توفير إطار عملي يساعد إدارة المؤسسة على تطوير نظم المعلومات المالية بما يحقق تحسينات مستدامة في جودة الخدمات المالية.

الدراسات السابقة:

1-د. العربي عطية، د. محمد زرقون، (2008)، بعنوان دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية - دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار (ENSP) للفترة (2008-2012)

تناولت هذه الدراسة تحليل أثر استثمار المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة خلال الفترة ما بين 2008 و2012. اعتمد الباحثان على أسلوب تحليل الانحدار الخطي المتعدد للكشف عن مدى ارتباط تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمختلف مؤشرات الأداء المالي. كشفت النتائج عن وجود تأثير قوي وذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات والاتصال على تحسين الأداء المالي، مما يؤكد على أهمية الاستثمار في هذه التكنولوجيا باعتبارها عنصراً جوهرياً لتحسين الكفاءة المالية في المؤسسات الاقتصادية الجزائرية. وقد سلطت الدراسة الضوء على دور هذه النظم في تعزيز القدرة التنافسية وتحقيق استدامة مالية أفضل من خلال تحسين عمليات اتخاذ القرار المالي والتخطيط الاستراتيجي.

2- جلاي بوزكري (2021)، بعنوان دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الجبائية - دراسة ميدانية بمركز الضرائب بتيسمسيلت

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم أثر تطبيق الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات الجبائية في الجزائر، من خلال دراسة ميدانية أجريت في مركز الضرائب بتيسمسيلت. اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم توزيع استبيانه على عينة من موظفي المركز بهدف قياس تأثير الإدارة الإلكترونية على أداء وجودة الخدمات المقدمة. أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية للإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات، حيث ساهمت التكنولوجيا الرقمية في تسريع الإجراءات، تقليل الأخطاء، وتحسين مستوى الرضا لدى المواطنين. وعكست الدراسة أهمية التحول الرقمي في القطاع العام، لا سيما في مجال الضرائب، لما له من دور جوهري في تعزيز الشفافية، كفاءة الأداء، وتحسين التواصل بين الإدارة والجمهور.

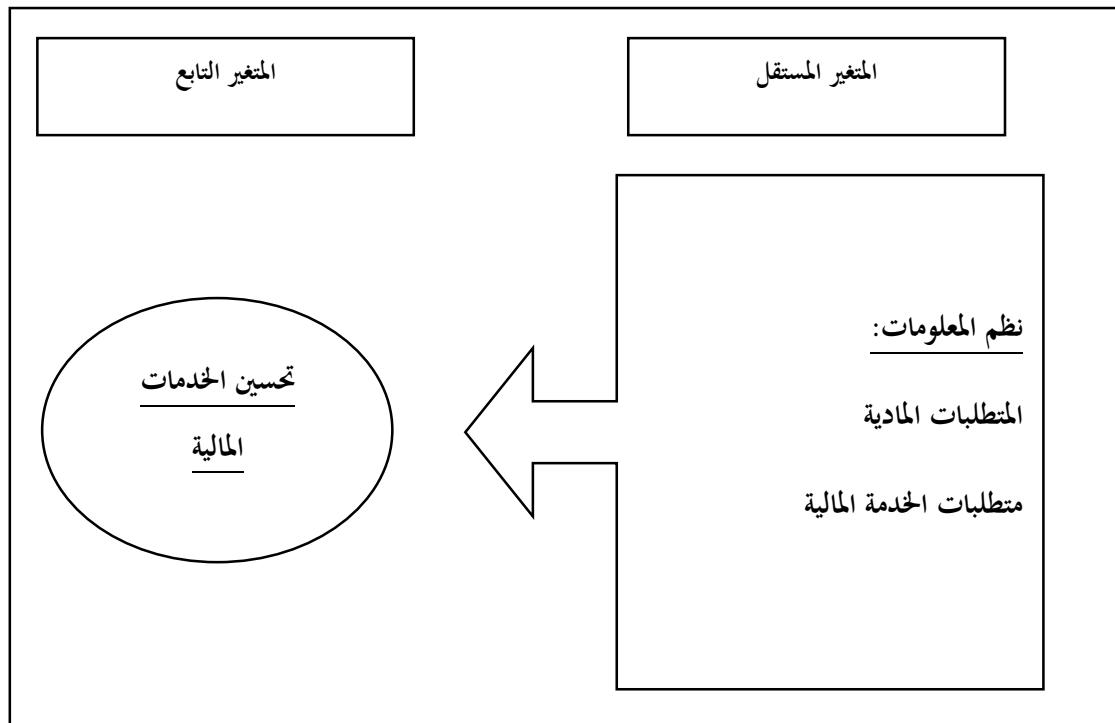
3-أمينة يوسفى، بن عيسى بن علية (2022)، بعنوان دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر

تناولت هذه الدراسة البحث في تأثير الإدارة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف الجزائرية، مع التركيز على كيفية مساهمة هذه النظم في تحسين الأداء البنكي وتلبية متطلبات العملاء. استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي عبر استبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم تحليل النتائج باستخدام الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS). أشارت النتائج إلى أن الإدارة الإلكترونية تلعب دوراً فعالاً في رفع مستوى جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال تسهيل العمليات البنكية، تعزيز الأمان المالي، وتحسين تجربة المستخدم. كما أبرزت الدراسة أن التحول الرقمي يشكل ركيزة أساسية لتعزيز التنافسية في القطاع المصرفي الجزائري، ويعزز من قدرته على التكيف مع المتغيرات التكنولوجية والاقتصادية الحديثة.

4-سفيان بوخالفة (2025)، بعنوان دور نظم معلومات إدارة الخزينة في ترشيد القرار الاستثماري – دراسة حالة: مجموعة لافارج هولسيم – الجزائر

ركزت هذه الدراسة على تسليط الضوء على مدى مساهمة نظم معلومات إدارة الخزينة في ترشيد القرار الاستثماري داخل مجموعة لافارج هولسيم في الجزائر. تم تناول الدراسة من خلال منهج وصفي نظري لتحديد المفاهيم الأساسية والمتغيرات المرتبطة بها، ثم تطبيق ميداني باستخدام البيانات الناتجة عن مخرجات نظم المعلومات بالإضافة إلى الملاحظة الميدانية وأداة المقابلات. وأظهرت النتائج اعتماد المؤسسة بشكل واضح على نظم المعلومات في التسيير اليومي للخزينة، حيث مكنت هذه النظم من توفير رؤى دقيقة وموثوقة حول الوضع المالي، مما ساعد في توجيه القرارات الاستثمارية بشكل رشيد، خصوصاً في إدارة الفوائض النقدية. ومن ثم، أبرمت الدراسة على أهمية نظم المعلومات كأداة فعالة لتعزيز الشفافية والكفاءة في اتخاذ القرارات المالية والاستثمارية ضمن المؤسسات الكبرى.

نموذج الدراسة:



التموضع الأستدلوجي ومنهجية الدراسة

التموضع الأستدلوجي

تهدف هذه الدراسة إلى تبيّن تموّل الأستدلوجي متعدد الأبعاد يتّيح فهمًا عميقًا لكيفية إسهام نظم المعلومات والاتصالات في تحسين جودة الخدمات المالية داخل مؤسسة خدمية جزائرية، وهي مؤسسة اتصالات الجزائر – فرع بسكرة كنموذج تطبيقي. ويُعد هذا التموّل مناسباً بالنظر إلى الطبيعة التقنية والوظيفية لمتغيري الدراسة، حيث يسمح بفهم التفاعل الدينامي بين مكونات النظام المعلوماتي والأداء الخدمي في بيئة تنظيمية واقعية.

تنطلق الدراسة من فرضية مركزية مفادها أن نظم المعلومات والاتصالات لا تمثّل مجرّد أدوات دعم تقني، بل تُعد مكوناً استراتيجياً يساهِم في تحسين الكفاءة التشغيلية والارتقاء بجودة الخدمات المالية، من خلال تسريع المعالجة، تقليل الأخطاء، وتحسين التواصل الداخلي والخارجي. وتسعى الدراسة إلى اختبار العلاقة بين فاعلية نظم المعلومات والاتصالات ومستوى جودة الخدمات المالية المقدمة، عبر جمع البيانات وتحليلها ضمن السياق المؤسسي لمؤسسة اتصالات الجزائر – بسكرة.

وتم اعتماد نموذج تفسيري يروم قياس أثر متغير نظم المعلومات والاتصالات على عناصر جودة الخدمات المالية مثل الدقة، السرعة، الكفاءة، والرضا الوظيفي والزيوني، بما يعكس الطابع العملي والوظيفي للدراسة في إطار بيئة مالية تنظيمية.

منهجية الدراسة

تُعد المنهجية أساساً ضرورياً في أي بحث علمي لبلوغ نتائج موضوعية وقابلة للتعميم، وتم في هذه الدراسة اعتماد منهجين متكاملين بما يتماشى مع طبيعة الموضوع وأهداف البحث.

المنهج الأول هو المنهج الوصفي التحليلي، والذي يهدف إلى توصيف واقع استخدام نظم المعلومات والاتصالات داخل المؤسسة المدروسة وتحليل أثرها في جودة الخدمات المالية. وقد ساعد هذا المنهج على تحديد خصائص النظام المعلوماتي المعتمد، ونطاق الاتصالات الإدارية، وربطها بالخرجات المالية المقدمة من حيث الجودة، السرعة، والدقة.

المنهج الثاني هو منهج دراسة الحالة، باعتباره الأنسب لتحليل مؤسسة محددة بشكل معمق وشامل، حيث تم اختيار مؤسسة اتصالات الجزائر – بسكرة كنموذج ميداني يسمح بتنقيص الواقع المعلوماتي والخدماتي فيها. ويسمح هذا المنهج بدمج التحليلين الكمي والنوعي، مما يعزّز شمولية النتائج ومصداقيتها.

هيكلة الدراسة:

تناول الفصل الأول من هذه الدراسة الجوانب النظرية المتعلقة بموضوع البحث، حيث ركز على توضيح المفاهيم الأساسية لنظم المعلومات والاتصالات من خلال التطرق إلى تعريفاتها، خصائصها، وأهدافها، إضافة إلى إبراز أهميتها في السياق المؤسسي. كما تم التوسيع في شرح نظم المعلومات المالية، من حيث ماهيتها، أهدافها، والمشكلات التي تواجهها، مع التركيز على مخرجات هذه النظم وأثرها في تحسين جودة الخدمات المالية.

أما الفصل الثاني، فقد خصص للدراسة الميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر – بسكرة، حيث تم تقديم المؤسسة محل الدراسة من خلال عرض نشأتها، هيكلها التنظيمي، وطبيعة نشاطها. كما تناول هذا الفصل الإطار المنهجي للدراسة، من خلال توضيح منهجية البحث، أدوات جمع البيانات، عينة الدراسة، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل المعطيات. وتم تحليل نتائج الاستبيان واختبار الفرضيات الأساسية والفرعية المتعلقة بتأثير متطلبات نظم المعلومات على فعاليتها في تحسين الأداء المالي، ليخلص الفصل إلى جملة من النتائج العملية التي تؤكد أهمية التكامل بين الموارد المادية، المالية، والبشرية، مع إبراز الدور الحاسم للعنصر البشري في إنجاح نظم المعلومات والاتصالات.

الفصل الأول:

المتطلبات المادية لنظم المعلومات
والاتصالات ودورها في تحسين الخدمات

المالية

تمهيد:

موضوع نظم المعلومات والاتصالات يعد أحد الركائز الأساسية في العصر الحديث، فأصبح يلعب دوراً محورياً في مختلف القطاعات، بما في ذلك الخدمات المالية، فبتطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات شهدت المؤسسات المالية تحولات رقمية تعتمد على التقنيات الحديثة من أجل تحسين جودة الخدمات المالية، فساهمت هذه النظم في تعزيز الكفاءة والشفافية والأمان في العمليات المالية، مما ساعد هذا في اتخاذ القرارات وإدارة المخاطر بشكل أفضل، فالتكامل بين نظم المعلومات والاتصالات يؤدي إلى تطوير وسائل الدفع الإلكتروني والخدمات المصرفية، مما سهل الوصول إلى الخدمات المالية، في هذا الفصل سوف نتطرق إلى المفاهيم الأساسية المتعلقة بهذه النظم والاتصالات ونظم المعلومات المالية ودورها في قطاع الخدمات المالية.

المبحث الأول: ماهية نظم المعلومات

نظم المعلومات والاتصالات هي مجموعة من التقنيات والأدوات المستخدمة لجمع البيانات ومعالجتها وتخزينها ونقلها بهدف دعم القرارات وتحسين العمليات في مختلف المجالات، تشمل هذه النظم الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات والشبكات التي تتيح تبادل المعلومات بكفاءة، تلعب دوراً أساسياً في المؤسسات من خلال تسهيل إدارة البيانات وتعزيز التواصل الداخلي والخارجي. كما تسهم في تحسين الإنتاجية واتخاذ القرارات المبنية على البيانات، بفضل التطور التكنولوجي، أصبحت نظم المعلومات والاتصالات محوراً رئيسياً في التحول الرقمي والابتكار.

المطلب الأول: مفهوم نظم المعلومات والاتصالات

الفرع الأول: تعريف النظام والمعلومات

تعد النظم والمعلومات من المفاهيم الأساسية في بيئة الأعمال المعاصرة خصوصاً في ظل التحول الرقمي المتتسارع.

1.تعريف النظام:

كلمة **system** مشتقة من الكلمة اليونانية **systema** والتي تعني الكل المركب من عدة أجزاء، وقد اكتسب هذا المفهوم بمرور الزمن معاني جديدة ودلائل متعددة لوصف مختلف الظواهر الاقتصادية والإدارية والعلمية (حافظ، 2014، صفحة 22).

يعرف النظام على أنه: "مجموعة من العناصر أو المكونات المرتبطة والمترادفة مع بعضها، والتي تعمل معاً ضمن بيئة تحقق هدف محدد، وتشمل هذه المكونات: الإجراءات، الموارد، الأجهزة، الأفراد، الخبرات، الأموال، والوقت وكل ما يحتاج له النظام من تسهيلات". (السالمي، 2003، صفحة 23)

كما يعرف النظام على أنه: "إطار متكامل له هدف واحد أو أكثر من هدف وهو يقوم بالتنسيق فيما بين الموارد المطلوبة لتحويل المدخلات إلى مخرجات، والمدخلات تكون خامات أو آلات أو طاقة وذلك بالاعتماد على نوع النظام (القباني، 2003، صفحة 9).

ويعرف النظام على أنه مجموعة من العناصر المرتبطة بصورة منتظمة ومتغيرة مع بعضها البعض ومع البيئة المحيطة، بحيث تشكل نظاماً متكاملاً يسعى لتحقيق الأهداف المرجو والنظام يكون محكماً بسياسات وإجراءات يتم إتباعها بشكل دائم وروتيني، سواءً كان النظام يدوياً أو محوسب، بالإضافة لذلك فإن السياسات والإجراءات تتم مراقبتها للتأكد من عدم مخالفة الإجراءات واحتراق للسياسات الموضعية (حسام عيسى، 2014، صفحة 14).

فالنظام هو مجموعة من العناصر المرتبطة بعضها البعض بعلاقة تبادل، أي أن النظم هو كينونة تتربّع من عنصرين على الأقل والعلاقة التي تصل بين أي من عناصرها، وواحد آخر من العناصر على الأقل في مجموعة، وكل عنصر في النظام متصل بعنصر آخر بطريقة مباشرة أو غير مباشرة، وأكثر من ذلك لا تتصل المجموعة الفرعية من العناصر بأي مجموعة فرعية أخرى (خشبة، 1987، صفحة 13).

من خلال التعريفات السابقة يتبيّن لنا أن النظم مجموعة من العناصر متكاملة مع بعضها البعض من أجل تحقيق هدف معين ووظيفة محددة، ومن خصائص النظام التكامل فتعمل العناصر بشكل متكامل والتفاعل من خلال تبادل عناصر المعلومات والموارد، ولذلك يمكن اعتبار النظام كآلة متكاملة تتطلّب تضافر الجهود والعناصر لتحقيق النجاح.

2.تعريف المعلومات

هي مجموعة من الحقائق والمفاهيم التي تخص أي موضوع من الموضوعات والتي تكون الغاية منها تنمية وزيادة معرفة الإنسان ويمكن أن تكون أماكن أو أشياء أو أنساناً والمعلومات يمكن الحصول عليها من خلال البحث أو القراءة أو الاتصال أو ما شابه ذلك من وسائل اكتساب المعلومات والحصول عليها ويجب أن تحمل المعلومات قيمة، وهي البيانات التي تمت معالجتها بحث أصبحت ذات دلالة معينة وذات معنى، والبيانات عبارة عن رموز مجردة من المعنى الظاهري وتعتبر المادة الخام التي يمكن أن تكون كمية يمكن قياسها أو حسابها رياضياً وأن تكون غير كمية وصفية مثل العادات والتقاليد...، وتتطلّب إجراء معالجات معينة من أجل تحويلها إلى نتائج معلومات بإمكان الاستفادة منها بشكل أفضل (الكيلاني، 2005، صفحة 15).

كما تعرف كذلك بأنها: "البيانات المنظمة والمعروضة بشكل يجعلها ذات معنى للشخص الذي يستلمها لذلك فإن للمعلومات قيمة حقيقية للمستخدم، وتقدم إضافة للمعرفة الموجودة لديه حول ظاهرة أو حدث أو مجال معين؛ فالمعلومات تخبر المستخدم بشيء ما لا يعرفه أو لا يمكن توقعه (مراد، 2010، صفحة 14)".

والمعلومات عبارة عن مجموعة من البيانات المنظمة ومنسقة أو هي مجموعة بيانات تمت معالجتها ثم تطبيقها وتحليلها وتنظيمها بشكل يسمح باستخدامها والاستفادة منها، حيث أصبحت ذات معنى لمستخدميها، مثال على ذلك معلومات عن مبيعات الشركة موزعة حسب السنوات ونسبة الأرباح والكلف (محمد، 2014، صفحة 24).

من أهم العناصر التي تتضمنها المعلومات ما يلي:

- يتم الحصول على المعلومات من خلال معالجة البيانات.

- تقلل المعلومات من عدم التأكد بشأن حدث أو موقف معين.
- تؤدي المعلومات إلى زيادة المعرفة لدى مستقبلها.
- تعد مورداً استراتيجياً إذ تساعد على تشخيص وتحليل الموقف والظروف (مراد، 2009-2010، صفحة 14).

فالمعلومات إذا هي مجموعة البيانات التي تتم معالجتها وتنظيمها من أجل أن تصبح ذات معنى وقيمة وتعتبر المعلومات أساسية في اتخاذ مختلف القرارات في مختلف المجالات وتساعد في تحسين النتائج المرجوة تحقيقها، ولذلك فهي تعتبر عامل مركزي من خلال تأثيرها على جميع المجالات.

الفرع الثاني: تعريف نظام المعلومات والاتصالات

تعد المعلومات والاتصالات من الركائز الأساسية في العصر الرقمي.

1. تعريف نظام المعلومات

يعرف نظام المعلومات بأنه بيئة أو كيان قائم بذاته تفصله عن الكيانات الأخرى أو عن الحيط الذي يعمل في حدوده، وفي معظم هذه الحالات لا تمتلك هذه الحدود صفة المادية أي أنها غير ملموسة، فهو بيئة تحتوي على عدد من العناصر التي تتفاعل فيما بينها ومع محیطها بهدف جمع البيانات ومعالجتها حاسوبياً وإنتاج وبث المعلومات لمن يحتاجها لصناعة القرارات (الصياغ، 2000، صفحة 11).

كما يعتبر نظام المعلومات المصدر الأساسي لتزويد الإدارة بالمعلومات المناسبة، ونظام المعلومات هو مجموعة من الموارد والمكونات المترابطة مع بعضها بشكل منتظم، من أجل إنتاج المعلومة المفيدة، تسمح بالحصول على معالجة تخزين، وإيصال المعلومات إلى المستخدمين بالشكل الملائم وفي الوقت المناسب من أجل مساعدتهم في أداء الوظائف الموكلة إليهم (حسام عيسى، 2014، صفحة 16).

وتتمثل مكونات (موارد) نظم المعلومات في:

1. موارد بشرية: تشمل الأفراد الذين يقومون بمعالجة المعلومات، مثل المستخدمين والخليلين والمبرمجين والمشغلين والإداريين.

2. موارد مادية: تشمل الأجهزة والمعدات المختلفة مثل الحواسيب ووسائل الاتصال ومكونات الأجهزة الأخرى.

3. **موارد البرمجيات:** تتضمن البرامج التي تعمل على تشغيل الأجهزة والأنظمة وتساعد في معالجة البيانات وتحليلها.

4. **موارد البيانات:** تشمل البيانات التي يتم جمعها والاحتفاظ بها داخل قواعد بيانات، وت تكون من مجموعة من الملفات والسجلات.

موارد الشبكات: تشمل شبكات الاتصال الحديثة التي تربط بين مختلف الأنظمة والأجهزة، مما يسهل نقل المعلومات والبيانات (مسرح، د.س، الصفحات 49-50) وبالتالي فنظام المعلومات يعتبر كيان متكامل يجمع بين مختلف العناصر من أجل تحويل البيانات الخام إلى معلومات ذات قيمة وهدف معين، و تعالج البيانات بواسطة تقنيات محددة لتعالج وتصبح معلومات مفيدة تساعده في اتخاذ القرارات.

2.تعريف نظام الاتصالات

تعتبر المؤسسة بيئة حيوية لمختلفة الأنشطة الاتصالية الرسمية والتي تعرف بأنها تبادل المعلومات أو نشر المعلومات الرسمية الخاصة بالمؤسسة، وهي مجموعة من الأنشطة الاتصالية التي تحدث داخل المؤسسة من خلال العلاقات الرسمية واللارسمية التي تحدث ضمن محيط المنظمة (خالد، سبتمبر 2015، صفحة 123).

هناك اتفاق تام على ضرورة وجود نظام اتصال فعال في المؤسسة، لكن هناك اختلافا في تحديد تعريف دقيق الاتصال فيمكن تعريفه أنه تفاعلات أو تعامل طرفين أو أكثر في موقف معين لتبادل المعلومات بهدف تحقيق تأثير معين لدى أي من الطرفين، أو هي تبادل رسائل بين أطراف مختلفين باستخدام وسائل أو قنوات للتوصيل فالاتصالات عمليات تأثير متبادل بين طرفين أو أكثر يهدف كل منهما للسيطرة على سلوك الآخر، ويعرف نظام الاتصال على انه مجموعة العناصر والعمليات الضرورية التي تعمل على تحقيق تبادل المعلومات بين المرسل والمستقبل وهو نظام لتبادل الأفكار بين الأفراد. (السلمي، 1996، صفحة 321)

ورد تعريفها في المعجم الإعلامي كما يلي: "مجمل المعرف والخبرات المترادفة والمترادفة والأدوات والوسائل المادية والإدارية والتنظيمية المستخدمة في جمع المعلومات ومعالجتها وإنتاجها وتخزينها واسترجاعها ونشرها وتبادلها، أي توصيلها إلى الأفراد والمجتمعات" (منير حجاب، 2010، صفحة 166).

وبالتالي فإن نظام الاتصالات يعتبر مجموعة من العمليات والتقنيات التي تسمح بنقل المعلومات بين الأفراد أو الأجهزة عبر وسائل مختلفة، يشمل النظام عناصر أساسية مثل المرسل، المستقبل، الرسالة، القناة، والتغذية الراجعة.

يعمل على تسهيل التفاعل وتبادل البيانات باستخدام وسائل مثل الصوت، النص، الصورة، والفيديو. يمكن أن يكون الاتصال مباشراً (وجهًأً) أو غير مباشر عبر وسائل مثل الإنترنت، الهاتف، والراديو. يهدف إلى تحقيق تواصل فعال يضمن وضوح المعلومات وتقليل التشويش والاضطرابات أثناء عملية النقل.

المطلب الثاني: خصائص نظم المعلومات والاتصالات

تتميز نظم المعلومات والاتصالات بقدرها على تسهيل تدفق البيانات بين الأفراد والمؤسسات، مما يعزز سرعة اتخاذ القرارات ودقة تنفيذ العمليات، تعتمد هذه النظم على المرونة، الترابط، والدقة لضمان تلبية احتياجات المستخدمين بكفاءة، ومن أهم الخصائص التي تتميز بها ما يلي:

- المرونة بحيث يمكن استيعاب أي تعديل على النظام.
- ترابط مكونات وعناصر النظام.
- استيعاب البيانات والمعلومات مهما بلغت كثافتها.
- مدى ميكنة النظام باستخدام أحدث التقنيات في مجال المعلومات.
- تنفيذ البرامج المتطورة في التقييم والتحليل.
- الدقة في مخرجات النظام.
- توفير وتوصيل المعلومات للمستفيدين بالشكل المناسب والوقت الملائم.
- أن تكون تكلفة النظام متساوية مع مدى الاستفادة منه.
- تلبية احتياجات الإدارات المعنية بالمعلومات المنتظرة أو الطارئة.
- أنه نظام اجتماعي ونظام إنساني.
- أنه نظام مفتوح: يتفاعل مع محيط العمل الخارجي.

أنه نظام فرعي (ثانوي) وذلك لأنه يمثل جزءاً من النظام الكلي للمنظمة (الرقيب، د.س، صفحة 7).

كما تتميز التكنولوجيا بخصائص عديدة نذكر منها: (إبراهيم، 2020، صفحة 100)

أ. الملائمة مع الظروف البيئية الطبيعية، ويقصد بها تكيف التكنولوجيا مع الظروف البيئية التي تستخدمها إذ يؤكّد علماء البيئة أن هناك علاقة انسجام ووحدة بين الكائنات التي تحتويها بيئه طبيعية ما ومحيطة المادي ويؤكّد هؤلاء العلماء بأن الإنسان وحده من الكائنات الذي يستطيع تغيير نظامه البيئي في بحثه عن أشياء حاجاته والتكنولوجيا وما يترتب عنها في حالة سوء استعمالها هي عامل لكسر الانسجام في النظام البيئي فكما هو معروف أن كثيراً من

أساليب الإنتاج الحديثة تلوث البيئة إلى الحد الذي يضر بالإنسان ومن ثم وجب التقطن إلى مثل هذه الآثار السلبية لنقل التكنولوجيا.

ب. الملائمة الهندسية أو الفنية والتي ترتبط بجملة الأساليب الفنية والتنظيمية والآلات والمعدات المستخدمة في عمل ما وأيضاً بالوصول إلى أعلى درجة في الدقة أو السيطرة في التشغيل والسرعة في إتمام العمل.

ج. الاختيار الملائم للتكنولوجيا، أو بمعنى آخر الاختيار التكنولوجي الأمثل والذي يمكن في الأخذ بالأساليب التكنولوجية المثلثة التي تستخدم عوامل الإنتاج في مختلف القطاعات حسب الوفرة النسبية لهذه العوامل، وعليه فإن الاختيار الأمثل للتكنولوجيا يجب أن يأخذ بعين الاعتبار مدى توفر النقد المادي وكذا الفترة الزمنية التي يتطلبها تنفيذ المشروع من لحظة البدء بإقامته إلى لحظة البدء في الإنتاج والتي تسمى بفترة التفريغ.

المطلب الثالث: أهمية وأهداف نظم المعلومات والاتصالات

الفرع الأول: أهمية نظم المعلومات والاتصالات

تلعب نظم المعلومات والاتصالات دوراً حيوياً في مختلف الجوانب، وأصبحت ضرورية من أجل تعزيز التواصل ودعم اتخاذ القرارات الاستراتيجية وذلك من خلال توفير معلومات دقيقة وسريعة، وتكون أهمية نظم المعلومات في المؤسسة فيما يلي:

1. تقديم المعلومات إلى المستويات الإدارية المختلفة.
2. تقديم المعلومات إلى الأقسام المختلفة، بغية إصدار التقارير عن نشاطات المنظمة المختلفة.
3. تجهيز المعلومات الملائمة بشكل مختصر وفي الوقت المناسب لتهيئة ظروف مناسبة لصنع القرار.
4. تقييم النتائج والنشاطات في المنظمة، لتصحيح أي اخرافات محتملة.
5. المساعدة على التنبؤ بمستقبل المنظمة والاحتمالات المختلفة التي تواجهها.
6. تحديد قنوات الاتصال الأفقية والعمودية بين الوحدات الإدارية المختلفة لتسهيل عملية استرجاع البيانات.
7. تزويد المستفيدين والباحثين بالمعلومات التي يرغبون بها.
8. الإحاطة المستمرة بالمعلومات الحديثة التي تخدم المستفيدين فيما يخص نشاط المنظمة.

تسهيل التحاور بين النظام المستفيد، للرد على الاستفسارات المختلفة. (الرشيد، 2023، صفحة 670) كما لنظم المعلومات فوائد عديدة وأهمها تعمل على تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين، كما أنها:

- تسمح بالتوارد في كل مكان.
- تحسين التوظيف الداخلي للمؤسسة.
- العمل على تقليل الأعمال الإدارية والتركيز على المهام الأساسية.
- تمثل أداة لتخفيض المصروفات وتحسين الإنتاجية والكفاءة وتطوير الخدمات والمنتجات.
- تعد الوسيلة الأمثل لإدارة المؤسسات الكبيرة ذات الفروع.
- تمنح فرصة توسيع التجارة الإلكترونية وكذا العمل مع فرق خارجية
- تسمح بتقديم الخدمة للزبون على أكمل وجه. (عبداوي، 2016، الصفحات 44-45)

الفرع الثاني: أهداف نظم المعلومات والاتصالات

تسعى نظم المعلومات والاتصالات إلى تحقيق أهداف استراتيجية متعددة، من أجل إدارة البيانات وتعزيز اتخاذ القرارات، ويمكن حصر الأهداف الأساسية لنظم المعلومات فيما يلي:

- السماح لقيادات المؤسسة بالتنبؤ بالأحداث المستقبلية واتخاذ القرارات المناسبة لمواجهتها؛
- تبادل المعلومات داخل المنظمة يخلق جوا من التفاهم بين أعضائها ويزيد من فعاليتها؛
- توفير المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات الاستراتيجية الصعبة غير المحددة؛
- الوصول إلى الفاعلية لاتخاذ القرارات ذات جودة أفضل وبطريقة سهلة، كجدولة أوامر الانتاج؛
- تحقيق الكفاءة والمقصود بها القيام بأداء المهام بطريقة أسرع وبتكلفة أقل، ويكون ذلك من خلال تحقيق أتوماتيكية العمل الروتيني بدلا من الطريقة اليدوية؛
- التعرف على الفرص واستغلالها، بحيث تعيش المؤسسات اليوم في مناخ سريع التغيير الأمر الذي يتطلب منها ضرورة الترصد لكل الفرص التي قد تناح لها؛

تحسين أداء المؤسسة، حيث يهدف نظام المعلومات إلى مساعدة المؤسسة في تقديم خدمات ذات مستوى أفضل (نجم، 2007، صفحة 24)

ما سبق نستنتج أن نظم المعلومات والاتصالات عبارة عن الأجهزة والبرمجيات، والعمليات هدفها جمع البيانات ومعالجتها وتنظيمها وتوزيعها ثم توزيعها للمساعدة في اتخاذ القرارات داخل المؤسسات، تلعب هذه النظم دورا أساسيا في تحسين الكفاءة التشغيلية وزيادة الإنتاجية عبر توفير المعلومات المهمة الوقت المناسب، كما أنها تساهم في تسهيل الاتصال بين الأفراد والمنظمات من خلال الشبكات والوسائط الرقمية.

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي لنظم المعلومات المالية

تعد نظم المعلومات المالية أحد الركائز الأساسية في نجاح المؤسسات، حيث تسهم في جمع ومعالجة وتحليل البيانات المالية لدعم عملية اتخاذ القرار، تعتمد هذه النظم على تكنولوجيا المعلومات لضمان الدقة والسرعة في إدارة الموارد المالية، مما يسهم في تحسين الأداء المالي وتقليل المخاطر، كما تساعد في تحقيق الشفافية والمساءلة من خلال توفير تقارير مالية دقيقة وفي الوقت المناسب. ومع التطور التكنولوجي، أصبحت هذه النظم أكثر تكاملاً وذكاءً، مما يعزز كفاءة العمليات المالية، في هذا الإطار، يهدف هذا المبحث إلى تقديم المفاهيم الأساسية لنظم المعلومات المالية وأهمية استخدامها في المؤسسة.

المطلب الأول: مفهوم نظم المعلومات المالية

تعتبر نظم المعلومات المالية من أهم وأكبر النظم الفرعية في نظم المعلومات الإدارية، تتصف بالشمول، حيث تمتد إلى نشاط المؤسسة وتوفير المعلومات المقيدة للمديرين في كل المستويات الإدارية وتتدخل نظام المعلومات المالية وتفاعل مع باقي نظم المعلومات الإدارية الفرعية كنظم التسويق والإنتاج. (محسن، 2011، صفحة 186)

في عصر العولمة والتطور التكنولوجي، شهد قطاع الخدمات المالية تحولاً كبيراً مع استخدام التقنيات الحديثة مثل بطاقات الائتمان وأجهزة الصراف الآلي، وقد أدى هذا التطور إلى ظهور تحديات وفرص جديدة للمؤسسات المالية، حيث أصبح للمنافسة تأثير واضح على جودة الخدمات المقدمة للعملاء، وفي ظل هذه التغيرات، برزت أهمية قواعد البيانات المالية باعتبارها أداة حيوية تسهم في تحسين عمليات التوزيع والخدمة، فضلاً عن تعزيز القدرة التنافسية للمصارف من خلال خفض تكاليف تقديم الخدمات. كما أثبتت المصارف التي تبنت تقنيات مستودعات البيانات قدرتها على زيادة ربحيتها، سواء على مستوى الشركة الأم أو فروعها، إلى جانب تحسين إدارة المخاطر بشكل أكثر كفاءة، ويمكن تعريف نظم المعلومات المالية على أنها "قواعد بيانات تضم معلومات متكاملة عن المتغيرات ذات العلاقة بالمواضيع المالية ومن مصادر مختلفة (الداخلية والخارجية) المستخدمة لمساعدة متعدد القرارات على اتخاذ القرارات الفاعلة" (حافظ ع.، مай 2022، صفحة 7).

وتعرف نظم المعلومات المالية بأنها نظم المعلومات الفرعية المبنية على الحاسوب الآلي الذي يوفر المعلومات المتعلقة بالمواضيع المالية للأعراض اتخاذ القرارات (محمد س.، يونيو 2023، صفحة 145).

ويعرف نظام المعلومات المالية في الفكر الإسلامي على أنه: نظام للمعلومات داخل المؤسسة يتكون من مجموعة من المقومات البشرية والمادية التي تعمل جميعها في إطار محاسبي متكمال وفقاً لمنهج إسلامي، وذلك بهدف مساعدة الإدارة في مزاولة وظائفها (بزقاري، 2011، صفحة 52).

من خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف نظم المعلومات المالية بأنها مجموعة من الأنظمة المتكمالة فيما بينها تسمح بجمع المعلومات المالية ومعالجتها وتحليل البيانات المالية الموجودة داخل المؤسسة، من أجل اتخاذ القرارات المالية ورصد الأداء المالي.

المطلب الثاني: أهمية استخدام نظم المعلومات المالية في المؤسسة

تكمّن أهمية استخدام نظم المعلومات المالية في المؤسسة في التبؤ بالاحتياجات المالية وتحديدها وتوفير البيانات والمعلومات المالية الالزمه لمعرفة مصادر الأموال وتقيمها، إضافة إلى مراقبة حركة الأموال وكيفية صرفها وإعطاء رؤية شاملة على الوضع المالي للمؤسسة، كذلك السرعة في الوصول إلى المعلومة عبر كافة المستويات الإدارية من طرف متخذي وصانعي القرار والتي لا تتمتع بها الطرق التقليدية في سيرورة المعلومات، إضافة إلى حماية البيانات (أيوب ، 2023، صفحة 243).

ولنظام المعلومات المالي أهمية بالغة في المؤسسة، وتمثل هذه الأهمية في:

- تزايد نفوذ المعرفة والمعلومات في المجتمعات الصناعية الحديثة، لذلك نجد أن إنتاجية المشتغلين بالمعلومات المالية أصبحت أحد الاهتمامات الرئيسية في المجتمعات الغربية، مما أدى إلى زيادة الطلب على المعلومات.
- تنمية وتطور شبكات الاتصال والمعالجة الدقيقة، فقد أدى ظهور نظم المعلومات المالية إلى زيادة الطلب على استخدامها لدرجة يمكن تواجد مؤسسات تعمل بالكامل بواسطة الحاسوب الآلي وشبكة معلومات واحدة.
- التغيرات التي طرأت على طلب المعلومات والأساليب الفنية الالزمه لتشغيلها إذ تعتبر مورداً استراتيجياً مهماً (رجم، ديسمبر 2018، صفحة 37).

المطلب الثالث: أهداف ومشكلات نظم المعلومات المالية

الفرع الأول: أهداف نظم المعلومات المالية

تتضمن أهم الأهداف الأساسية لنظم المعلومات المالية، وتمثل في:

- توفير معلومات نافعة للمستثمرين، والدائنين الحاليين، والمحتملين، وغيرهم من المستخدمين لأغراض اتخاذ قرارات الاستثمار، وإقراض القرارات المالية.
- توفير المعلومات الصادقة والعادلة لأجل صنع قرارات مالية سليمة.
- توفير المدير المالي بالمعلومات الضرورية لإدارة المالية (التدفقات الأموال، ومصادرها) وإجراء الرقابة عليها.
- الحافظة على أصول المنشأة، وحماية حقوقها لدى الغير، وذلك عن طريق وجود نظام رقابة داخلية فعال يتکفل بحماية البيانات والأصول الأخرى.
- إدارة المؤسسة وموظفيها، ومتطلبات سياسات حملة الأسهم، وغيرهم من أصحاب المصالح بمعلومات تفصيلية حول العمليات التي تحدث في المؤسسة وتاريخ وزن مخاطرها، والمبالغ النقدية الخاصة بها.
- توفير المعلومات الخاصة باتخاذ القرارات المناسبة مع إعطاء الوضع السليم للسيولة لتحقيق النفقات وزيادة الأرباح.
- تحديد مصادر الأموال، وأوجه استخدامها، وإجراء التقييم اللازم لأداء المنشأة، والتي تتضمن دراسة العوامل الاقتصادية، والتشريعية، والسياسية.
- إعداد الميزانيات المالية، مساندة وتحضير الخطط المالية، وتقييم الاستثمارات المالية ومصادر التمويل.

متابعة الممتلكات المالية للمؤسسة، وانسيابية التمويل (حليمي، 2019-2020، صفحة 19).

- التزويد بالمعلومات المساندة لعملية اتخاذ القرار.
- تحسين الكفاءة.
- رفع الإنتاجية.
- تكين المدراء من تخصيص وقت أكبر للمهام الاستراتيجية.
- تقوية الوضع التنافسي للمؤسسة.
- توفير إمكانية دراسة ومعالجة المشكلات الكبيرة.
- المساعدة في تنفيذ القرارات المالية.

- زيادة العائدات وتحفيض التكاليف.
- تحقيق نتائج مذهلة بأقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة (التونسي، 2021-2022، الصفحات 4-5)

الفرع الثاني: مشكلات نظم المعلومات المالية

يواجه مستخدمو نظم المعلومات المالية مجموعة من المشاكل عند استغلال هذا النظام وذلك لأسباب

عديد منها ما يلي:

- يعتبر التحليل القاصر سبباً رئيسياً في فشل العديد من نظم المعلومات المالية.
- الفشل في تصميم النظام وواجهة البرنامج. (توفيق، 2023-2024، صفحة 22)
- عدم دقة واقتدار البيانات المالية.
- عدم الدقة في الدراسة وال المتعلقة بنفقات وعوائد التي تتحققها نظم المعلومات المالية.
- عدم قناعة الإدارة باستخدام نظم المعلومات المالية.
- عدم وجود عناصر مدربة للتعامل مع هذه النظم.
- عدم التحديث المستمر للنظام.
- نقص في التخطيط حين انجاز هذه النظم.
- عمل النظام لمدة قصيرة مما لا يمكننا من التأكد من مدى نجاحه.
- من إحدى المشاكل التي تؤثر في فعالية نظم المعلومات تتمثل في عدم مرنة القوانين واللوائح والتعليمات المعمول بها في المؤسسات، حيث أن معظم هذه اللوائح قد صيغت في ظروف معينة وكانت مناسبة في ذلك الوقت وبالتالي فإنها لم تعد ملائمة للمستجدات التي ظهرت.

قد يتعرض النظام لبعض المشكلات في أوقات مختلفة نظراً لأسباب متعددة منها:

- أسباب متعلقة بالتصميم
- أسباب متعلقة بالبيانات
- أسباب متعلقة بالكلفة
- أسباب متعلقة بالأعمال والفعاليات (توفيق، 2023-2024، صفحة 23)

من خلال ما تقدم نوصل إلى أن نظم المعلومات المالية تعتبر أنظمة تقنية متخصصة في جمع ومعالجة وتخزين البيانات المالية لتوفير معلومات دقيقة تدعم القرارات الاقتصادية والإدارية داخل المؤسسات، حيث تساعد هذه النظم في إدارة الميزانيات وإعداد التقارير المالية، وتتبع الأداء المالي بدقة، وتعتمد على برمجيات متقدمة مثل المحاسبة الإلكترونية، التحليلات المالية، والذكاء الاصطناعي لتوقع الاتجاهات المستقبلية.

المبحث الثالث: جودة الخدمات المالية

تلعب جودة الخدمات المالية دوراً حيوياً في تعزيز الاستقرار الاقتصادي وتحقيق رضا العملاء، تعتمد هذه الجودة على عوامل مثل سرعة الاستجابة، الدقة، الشفافية، والأمان في التعاملات المالية، تسهم التكنولوجيا الحديثة في تحسين كفاءة الخدمات المالية من خلال الأتمتة والذكاء الاصطناعي، كما أن الامتثال للمعايير الدولية والقوانين المحلية يعزز الثقة بين العملاء والمؤسسات المالية، لذلك تسعى البنوك والشركات المالية إلى تطوير خدماتها باستمرار لضمان تجربة متميزة للعملاء.

المطلب الأول: مفهوم الخدمات المالية وخصائصها

تُعد الخدمات المالية من الركائز الأساسية في النشاط الاقتصادي الحديث، إذ تسهم في تحريك عجلة الاقتصاد من خلال تسهيل المعاملات وتوفير أدوات التمويل والاستثمار. ومع تطور الأسواق وتزايد متطلبات العملاء، أصبحت المؤسسات المالية مطالبة بتقديم خدمات متنوعة ذات جودة عالية، تواكب التغيرات التكنولوجية وتلبي احتياجات الزبائن المتزايدة. ويكتسي فهم طبيعة الخدمات المالية وخصائصها أهمية بالغة باعتبارها الأساس الذي تبني عليه العلاقة بين المؤسسة والزبون، وُثُستند عليه استراتيجيات التسويق المالي.

الفرع الأول: مفهوم الخدمات المالية

التعريف الذي قدمه Meidan سنة 1996، حيث يرى أن "الخدمات المالية هي الأنشطة، المنافع والرضا المرتبطة جيئها ببيع الأموال والتي تقدم للمستخدمين والعملاء قيمة متعلقة بالأموال" (رفيق، 2019-2020، صفحة 3).

الخدمات المالية هي أية مساعدة أو استشارة من شأنها أن تسهل من عمل المستفيد، لتحقيق أهدافه سواءً كانت تلك المساعدة نشاطات أو نتائج لتفاعلات مالية مختلفة (الرحمي، 2008، صفحة 82).

وتعرف أيضاً الخدمات المالية على أنها أي نشاط أو منفعة أو أداء له طبيعة مالية، يقدمه طرف إلى طرف آخر، ومحكوم بتشريعات أو أنظمة أو تعليمات أو سياسات صادرة من قبل جهة، أو من قبل مؤسسة عامة تمارس سلطة تنظيمية أو رقابية منحت لها بموجب القوانين المعمول بها في دولة معينة. (الجيوسي، 2009، صفحة 9)

إن تعريف الخدمة المالية لا يختلف في حقيقته عن باقي الخدمات حيث أن الخدمة المالية تتمثل في:

- نشاط يقدم إلى المستفيد من الأفراد والأجهزة.
- إن تقديمها يرتبط بالمنتج المالي مثل إن عملية استقبال الزبون وأسلوب المعاملة مرتبط بالشخص الذي

يقدمها، أو سحب زبون للنقد عن طريق الصراف الآلي يرتبط باستخدام هذا الصراف.

- تتصف الخدمة المالية بدرجة من النمطية كخدمة الحساب الجاري على سبيل المثال لا تختلف من حيث طبيعتها الإجرائية من بنك آخر، فهي تتضمن عملية إيداع وسحب سواء كانت هذه العملية نقدية أو بচكوك.

(جميل، 2015، صفحة 116)

من خلال التعريفات السابقة يتضح لنا أن الخدمات المالية مجموعة من الأنشطة والعمليات التي تقدمها المؤسسات المالية مثل البنوك، شركات التأمين، وشركات الاستثمار لتلبية احتياجات العملاء المالية، تشمل هذه الخدمات الإيداع، الإقراض، التحويلات المالية، وإدارة الأصول، يتم تقديمها وفق إجراءات قانونية وتنظيمية تضمن الشفافية والأمان. تهدف هذه الخدمات إلى تسهيل المعاملات المالية وتعزيز الاستقرار الاقتصادي، يعتمد تقييم جودة الخدمات المالية على مدى كفاءتها، سرعتها، ورضا العملاء عنها.

الفرع الثاني: خصائص الخدمات المالية

تمتاز الخدمات المالية بعدة خصائص و من بينها ما يلي:

1- الملموسة الإجتماعية ونقصد بها إلتزام مقدم الخدمة بإعطاء الإهتمام الكافي و العناية الالزمة بالعميل لتحقيق التوازن الصحيح بين مصالح مؤسسته و تحمل مسؤوليته الإجتماعية القائمة على الثقة.

2- الالاملموسة تمثل هذه الخاصية حقيقة الخدمة لكونها لا ترى ولا يمكن لمسها قبل شرائها، وهذه الصفة تجعل عامل المخاطرة ملزمه للمنتجات الخدمية، فقد لا يحصل المستفيد على الخدمة المطلوبة وفقا للوعد بتوفيرها حسب خصائص معينة، فمثلا ترغب بعض المصارف في إيصال معلومات إلى جمهورها المهم بخدمتها مفادها أن تقديم خدماتها يتسم بالسرعة والفعالية، وقد تضيف لمنتجاتها الخدمية، منتجات ملموسة تضفي المصداقية الالزمة للخدمة والتي تساعد على التقليل من عنصر المخاطرة مثل ذلك تهيئة المكان المناسب للعملاء الذي يتسم بالجمال والراحة لاستقبالهم و للمظهر العام دوره في عكس صورة السرعة والفاعلية للخدمات.

-الالالازمية (تكامل الخدمة المالية بمعنى عدم القدرة على الفصل بين وقت إنتاج الخدمة المصرفية ووقت إستهلاكها.

5-قابلية الخدمة المالية للنفاذ أو الإستخدام بسرعة: بمعنى تلاشي الخدمة بعد تقديمها، ومن ثم عدم إمكانية تخزينها للاستفادة من نتائجها مرة أخرى.

6-التأكد من تقديم ما يطلبه العميل.

7- الإعتماد على الودائع حيث تعتمد هذه المصارف في آداء أعمالها على جمع الودائع من أصحاب الفائض وإعادة إقراضها لأصحاب العجز.

8- عدم التجانس: يعني عدم إمكانية تقديم خدمات متجانسة لكل العملاء، حيث يختلف أداء مقدم الخدمة من فرد لآخر (دردور، 2015-2016، الصفحات 33-34)

المطلب الثاني: عناصر استخدام الجودة في الخدمات المالية
تشمل مجموعة من الأبعاد والعوامل التي تساهم في تحسين أداء المؤسسات المالية وتقديم خدمات تلبي توقعات العملاء. من أبرز هذه العناصر:

1. الإعتمادية

تشير إلى قدرة مزود الخدمة على إنجاز أو أداء الخدمة الموعود بها بشكل يعتمد عليه، بحيث يتم تقديم الخدمة بشكل دقيق في الموعد المحدد دون أي أخطاء.

2. الإستجابة

تعني مدى سرعة مزود الخدمة في تلبية احتياجات العملاء والاستجابة لطلباتهم بشكل فعال.

3. الجدارة

تمثل مدى استعداد مقدم الخدمة على تقديم المساعدة للمستفيد وحل مشاكله أولاً بأول.

4. المصداقية

حيث تلعب خبرات مقدم الخدمة ومستوى المعرفة لديه دوراً كبيراً في إعطاء الثقة للمستفيد، مما يجعله واثقاً من حصوله على الخدمة المطلوبة وفقاً لتوقعاته.

5. الأمان

يعد هذا العنصر مهماً لطلب الخدمة، حيث إن توفر الأمان والوثيقة يمثل نقطة أساسية بالنسبة للمستفيدين.

6. درجة فهم مورد الخدمة

يقصد بها مدى فهم مورد الخدمة لاحتياجات ومتطلبات المستفيد.

7. الإتصال

يشمل تبادل المعلومات المتعلقة بالخدمة بشكل مبسط وسهل، لضمان الشفافية وتحقيق الفعالية في التواصل.

(بوالعيش، 2022-2023، صفحة 21)

هذه العناصر تلعب دوراً حيوياً في تعزيز جودة الخدمات المالية وضمان رضا العملاء وثقتهم بمؤسسة المالية.

المطلب الثالث: مخرجات نظم الخدمات المالية ومميزات النظام المالي

الفرع الأول: مخرجات نظم الخدمات المالية

يتم إيصال المعلومات إلى المستفيدين وفق أشكال مختلفة مثل التقارير والقوائم والأشكال البيانية، وهذه المعلومات يطلق عليها مخرجات نظام المعلومات، إن الهدف الرئيسي لأي نظام معلومات هو إنتاج المعلومات المناسبة للمستخدمين النهائيين (علي، 2013، صفحة 104).

مخرجات نظم الخدمات المالية هي الأشكال المختلفة للمعلومات التي يعالجها النظام و يقدمها على شكل مخططات ورسومات ووثائق ومؤشرات عن الأوضاع المالية والأسواق العالمية، ومعالجة القوائم المالية والتفاعل مع استفسارات المستخدمين لمساعدتهم على اتخاذ القرار المالي بكفاءة وفعالية.

1. القوائم المالية

تتمثل المخرجات الرئيسية لنظم المعلومات والخدمات المالية في قوائم مالية (قائمة الدخل والميزانية العمومية، وقائمة تدفقات النقدية). والتي تمثل مجموعة التقارير والقوائم المالية ناتج العمل الحاسبي في كل وحدة اقتصادية وخلاصة لكل ما قامت به من عمليات ضمن نشاطاتها الجارية وغير الجارية، وهي تقدم إلى كافة الجهات التي لها علاقة مباشرة أو غير مباشرة بالوحدة الاقتصادية والتي يمكن أن تعتمد عليها في اتخاذ القرارات المختلفة سواء كانت الجهات من داخل الوحدة أو من خارجها. (روتال، د.س، صفحة 121)

- قائمة الدخل: يمثل جدول حسابات النتائج
- الميزانية العمومية: تتمثل الميزانية.
- قائمة التدفقات النقدية: جدول تدفقات الخزينة.
- جدول تغيرات رأس المال.
- الملحق
- تقرير محافظ الحسابات (توفيق، 2023-2024، الصفحات 27-28)

2. الكشف المالي

تنبع الاعتبارات الواجبأخذها في الحسبان لإعداد وتقديم الكشف المالي عن الإطار التصوري لنظام المحاسبة.

الكشف المالي تكون نتيجة إجراء معالجة العديد من المعلومات لأعمال التبسيط والتلخيص والميكلة، هذه المعلومات يتم جمعها وتحليلها وتفسيرها وتلخيصها وهيكلتها من خلال عملية تجميع تعرض في الكشف المالي في شكل فصول ومجاميع.

كل كيان يدخل في مجال تطبيق هذا النظام المحاسبي يتولى سنوياً إعداد كشوف مالية، والكشف المالي الخاصة بالكيانات غير الصغيرة تشمل على:

- الميزانية
- حساب النتائج
- جدول سيولة الخزينة
- جدول تغيرات الأموال الخاصة

ملحق الكشف المالي (مومني، 2021، صفحة 565)

الفرع الثاني: مميزات النظام المالي

للنظام المحاسبي عدة مميزات منها:

-إنجاز المهام بدقة وسرعة عالية، وذلك من خلال إدخال البيانات إلى النظام المحاسبي المحوسب عبر شاشات البرنامج المصنفة إلى عدة خانات.

-إعداد المستندات، ويمكن القيام بذلك في أقل وقت ممكن لإنشاء واستخراج المستندات المطلوبة كالقوائم المالية، وأوامر الشراء.

-الدقة في تسجيل التعاملات المالية اليومية.

-توفير المعلومات باستمرار الجميع أقسام وفروع المؤسسة.

-المعلومات الإدارية، ويستخدم غالباً لتوفير البيانات التي تحتاجها الإدارة لاتخاذ القرارات السليمة.

- تقليل الوقت والكلفة للمؤسسة (حربة، 2021-2022، صفحة 7).

ويتميز النظام المالي بجموعة من الخصائص كونه يستجيب لمختلف احتياجات المهنيين والمستثمرين، كما أنه يشكل خطوة هامة في تطبيق معايير المحاسبة الدولية، في إطار التوحيد الحاسبي العالمي و الذي يهدف إلى:

- تسهيل قراءة القوائم المالية بلغة محاسبية موحدة.

- فرض رقابة على الشركات التابعة والفروع للشركة الأم.

- تقليل التكاليف الناتجة عن عملية ترجمة أو تحويل القوائم المالية من النظام الحاسبي للبلد الذي تعمل به الشركات التابعة والفروع إلى النظام الحاسبي للشركة الأم.

- توحيد الطرق المحاسبية المعتمدة في عملية التقييم الخاصة بالمخزونات إعادة تقييم عناصر الميزانية، حساب الإهلاكات كيفية معالجة المؤونات وتوحيد الإجراءات المحاسبية بهدف الوصول إلى قوائم مالية موحدة.

- يسمح بتوفير معلومة مالية مفصلة و دقيقة تعكس الصورة الصادقة للوضعية المالية للمؤسسة.

- توضيح المبادئ المحاسبية الواجب مراعاتها عند التسجيل المحاسبي والتقييم، وكذا عند إعداد القوائم المالية، مما يقلص من حالات التلاعيب.

- يستجيب لاحتياجات المستثمرين الحالية والمستقبلية، كما أنه يسمح بإجراء المقارنة (الحميد، 2016-2017، صفحة 5).

المطلب الرابع: علاقة نظم المعلومات والاتصالات بالخدمات المالية

تلعب نظم المعلومات والاتصالات دورا حيويا في تحسين كفاءة وجودة الخدمات المالية من خلال توفير معلومات دقيقة وموثوقة تدعم عملية اتخاذ القرارات المالية. فيما يلي بعض الفقرات التي توضح هذه العلاقة.

1. المساعدة في اتخاذ القرارات المالية

يمكن النظر إلى قائمة المعلومات في المشروع على أنها وسيلة لاكتشاف الحقائق ذات الصلة بالواقع الحاسبي المشروع الفردي. فعملية اتخاذ القرارات قد تعتمد على المعلومات في ذاكرة مستخدمها الشخصية، فالقرارات تكون في هذه الحالة قد تحتاج إلى مدخلات ذات مقدرة ذاكرة الفرد محدودة، وكلما ازداد عدد ونوع الخبرات التي يود

متخذ القرارات أن يستند إليها يصعب اتخاذ القرارات، كلما ظهرت الحاجة إلى وسائل أخرى لاستكمال الاحتياجات (البحيصي، 2009، صفحة 38).

يقوم نظام المعلومات بلاحظة الأحداث الاقتصادية في المشروع، وإرسال إشارات عنها إلى ذاكرة الفرد الذي يتخذ القرار، فإذا كان الاحتمال ضئيلاً، فإن الإشارات أو وسائل جمع البيانات سوف تكون نفس الأثر في متخذ القرار، كما لو شاهد الأحداث بنفسه.

وفي دراسة أخيرة قدم لنا جيرمي وهيجيكي، ثبت تحليلياً عن العلاقة بين البيانات الحاسبية، وعملية اتخاذ القرارات في المشروع، ويقوم التحليل المذكور على تمييز عملية اتخاذ القرار، وبيان العوامل الرئيسية فيها:

1. مدخلات القرارات

2. مخرجات القرارات

3. نماذج اتخاذ القرارات

فمدخلات القرار عبارة عن العوامل التي تستند إليها متخذ القرار، لرصد اتخاذ القرار الإداري. أما مخرجات القرار فهي القرارات التي يتخذها بناءً على المعلومات المتاحة في المشروع، أما بالنسبة لنماذج اتخاذ القرارات، فهي تعتبر أداة رئيسية في عملية التحليل المالي لاتخاذ القرار، وتعتمد بشكل أساسي على توفير البيانات ذات الطابع الاقتصادي، ويمكن استخدامها في تقييم متخذ القرار لقيمة التغيرات في نماذج اتخاذ القرارات التي يقوم باتباعها في الاختيار من بين استعمالات الموارد الاقتصادية المحدودة لإدارة المشروع. (البحيصي، 2009، صفحة 39)

2. نظام المعلومات والاتصالات وديومة نظام الخدمة المالية وجودتها

إن نظام المعلومات المالي ونظراً لطبيعته المزنة، والتي تساهم في تقديم الخدمات بشكل مستمر وبدون انقطاع، والذي بدوره يؤدي إلى تعامل المستفيدين وهم مطمئنين إلى عدم ساعدهم مقوله إن: مواعيد العمل قد انتهت أو نحو ذلك، فيمكن للفرد أن يدخل إلى شبكة المعلومات في ولو منتصف الليل لمعرفة الإجراءات والمعلومات الخاصة بإنجاز معاملته لدى مقدمي الخدمات والمتعلقة بالأداءات تحديداً (عبيد، 2021).

3. دور نظم المعلومات المصرفية في تحقيق ميزة تنافسية

تعتبر نظم المعلومات في الوقت الراهن من أهم الموارد الرائدة والعامل الحاسم في اتخاذ قرارات فعالة وسليمة للمصرف، حيث تساعده على تحقيق العديد من المزايا مثل المرونة والسرعة، وتتلاءم مع حاجات وتوقعات الزبائن. كما تساعده في إبداع وابتكار أدوات وخدمات مالية وطرق جديدة ومتخصصة لأداء الأعمال داخل المصرف.

بالنظر إلى أهمية دور التكنولوجيا الحديثة ونظم المعلومات في المصارف، فإن المنافسة على تحقيق ميزة تنافسية مستدامة تضمن استمرار وبقاء المصرف في ظل بيئة تجديدية ومتلاحقة المنافسة، وهي في مستوى من الأداء الاقتصادي المتميز المستمر في المدى المتوسط والطويل الأجل (خيرة، 2019، صفحة 29).

وبالتالي، تعد نظم المعلومات والاتصالات عنصراً أساسياً في تطور الخدمات المالية، حيث تعزز الكفاءة، الأمان، والابتكار في القطاع المالي.

من خلال ما تم تقديمه حول نظم المعلومات والاتصالات والخدمات المالية تم التوصل إلى أن نظام المعلومات والاتصالات له دور كبير في التحسين من كفاءة الخدمات المالية والمساهمة في تسريع عمليات المعاملات المالية، والمساعدة في اتخاذ القرارات المالية المختلفة وتقديم جودة في الخدمات المالية بمختلف الأشكال، مما يساعد المؤسسات في تقديم خدمات مالية أخرى مثل الانترنت المصرفي، الدفع الالكتروني، وتحليل مختلف البيانات المالية من أجل تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة واتخاذ القرارات.

خلاصة الفصل:

تناول هذا الفصل الإطار النظري لموضوع الدراسة، حيث تم التطرق بداية إلى مفهوم نظم المعلومات والاتصالات، من خلال التعريف بالنظام والمعلومات، ثم توضيح مفهوم نظام المعلومات والاتصالات بوصفه أحد الركائز الأساسية في دعم المؤسسات وتعزيز كفاءتها التشغيلية. كما تم استعراض خصائص هذه النظم التي تميزها عن غيرها من الأنظمة، كالدقة والسرعة والتكامل والمونة.

بعد ذلك، تم التركيز على أهمية وأهداف نظم المعلومات والاتصالات، إذ تلعب دوراً محورياً في دعم اتخاذ القرار وتحقيق الفعالية الإدارية من خلال تسهيل تدفق المعلومات وتحسين الاتصال داخل المؤسسة.

وفي المبحث الثاني، تم التطرق إلى الإطار المفاهيمي لنظم المعلومات المالية، حيث تم تعريف هذه النظم وأهميتها في دعم العمليات المالية داخل المؤسسة. كما تم تسلیط الضوء على أهدافها مثل تحسين الرقابة المالية وترشيد النفقات، إلى جانب المشكلات التي قد تعرّض تطبيقها مثل ضعف البنية التحتية أو قلة الكفاءات المؤهلة.

أما المبحث الثالث فقد خصص لموضوع جودة الخدمات المالية، فتم توضيح مفهومها وخصائصها، مع التركيز على أهمية دمج عناصر الجودة في تقديم هذه الخدمات لتحقيق رضا العملاء ورفع الكفاءة المالية

الفصل الثاني:

الدراسة الميدانية بمؤسسة

اتصالات الجزائر بسكرة

تمهيد:

بعد التطرق في الفصل الأول إلى الإطار النظري الذي شمل المفاهيم العامة لنظم المعلومات والاتصالات ونظم المعلومات المالية، بالإضافة إلى جودة الخدمات المالية وأهميتها في تحسين أداء المؤسسات، يأتي هذا الفصل لتطبيق ما تم التطرق إليه نظرياً من خلال دراسة ميدانية على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر – فرع بسكرة، باعتبارها نموذجاً عملياً لقياس مدى تأثير نظم المعلومات المالية على جودة الخدمات المالية المقدمة.

يهدف هذا الفصل إلى التعرف على واقع تطبيق نظم المعلومات المالية والاتصالات في المؤسسة، وكيفية مساهمتها في تحسين الكفاءة التشغيلية وجودة الخدمات. ويتضمن الفصل عرضاً عاماً عن المؤسسة الأم وفروعها، مع تقديم خاص لمديرية بسكرة وهيكلها التنظيمي، ثم ينتقل إلى عرض المنهجية المعتمدة في الدراسة، بما يشمل أدوات جمع البيانات، مجتمع وعينة الدراسة، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل المعطيات.

كما يتناول الفصل اختبار فرضيات الدراسة وتحليل النتائج المتحصل عليها من خلال الاستبيان، وصولاً إلى مناقشة الفرضيات الأساسية والفرعية، وذلك بهدف الخروج باستنتاجات موضوعية حول العلاقة بين نظم المعلومات المالية وجودة الخدمات المالية داخل المؤسسة محل الدراسة.

المبحث الأول: تقديم عام المؤسسة اتصالات الجزائر بسكرة.

بعد قطاع الاتصالات الشريان الرئيسي والقلب النابض للاقتصاد في جميع دول العالم، وقد أدركت الحكومة الجزائرية مع بداية القرن الحالي أهمية مواكبة التطور العالمي في هذا القطاع من خلال سن قانون جديد في شهر أوت سنة 2000 حيث جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسخير الشبكات وتطبيقاً لهذا المبدأ تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إدارياً ومالياً ومتعملياً، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية متمثلة في مؤسسة بريد الجزائر وثانيهما بالاتصالات ممثلة في مديرية اتصالات الجزائر، وبالتالي سنحاول في هذا المبحث الإلماح قدر الإمكان بكل ما يتعلق بنشأة وتطور اتصالات الجزائر والمديرية العملية لاتصالات الجزائر - بسكرة، وكذا الهيكل التنظيمي لها.

المطلب الأول: التعريف بالمؤسسة الأم لاتصالات الجزائر

الفرع الأول: نشأة وتطور اتصالات الجزائر

في إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 بيع رخصة الإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال واستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة، ليشمل فروع أخرى إلى أن أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماماً في 2005م، وذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية والقواعد المنافسة أبن من إنشاؤها بمرحلتين:

قانون 3-2000-2000-03 وميلاد اتصالات الجزائر: نص القرار 2000-03 المؤرخ في: 05 أوت 2000 عن استقلالية البريد والمواصلات حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر والتي تكلفت بتسخير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر.

الانطلاق الرسمية لاتصالات الجزائر: كان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي 2003م لكي تبدأ المؤسسة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال، لكن بروءى مغايرة تماماً لما كانت عليه من قبل هذا التاريخ، حيث أصبحت مجبرة على إثبات وجودها في عالم لا يرحم تسوده المنافسة القوية والبقاء فيها للأقوى والأجدر.

الفرع الثاني: تعريف اتصالات الجزائر

هي مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي قدر بـ: 50.000.000.000 دج والمسجلة في مركز السجل التجاري يوم: 11 ماي 2002 تحت رقم: 02 0018083 مقسمة إلى 200000 مساحم موزعة على 10 ملايين سهم، مسجلة ومحررة ومسندة بكل خصوصياتها التي تثبت حقوق الملكية، مسيرة وموجهة بمجلس إدارة مكون من رئيس مجلس إدارة وثلاثة أشخاص معينين من أجل مهام المراقبة، وبسبعة أشخاص من أجل مجلس النواب العام، حيث أخذت بتسمية اتصالات الجزائر نسبة إلى الأعمال التي تمارسها، ويقع مقرها المركزي بالجزائر العاصمة الطريق الوطني رقم: 05 الديار الخمسة الحمدية، وقد كان شعارها كما يلي:

ـ سطرت إدارة مجمع اتصالات الجزائر في برنامجها منذ البداية ثلاثة أهداف أساسية، سمحت بقائمة في الزيادة وجعلها رقم واحد في سوق الاتصالات بالجزائر وتمثلت في جود الخدمات المردودية والفعالية من أهدافها أيضا تطوير الشبكة الوطنية لاتصالات الهاتفية ورفع نوعيتها وجودتها وتقليل احتلالات عملها، أيضا العمل على المحافظة وتطوير بعدها الدولي والمشاركة في ترقية المجتمع المعلوماتي في الجزائر ... الخ

الفرع الثالث: فروع اتصالات الجزائر

تعتبر اتصالات الجزائر مجمع حقيقي من خلال فروعها أنشأت لتساير التطورات الحاصلة في مجال الاتصالات فقد تم إنشاء الفروع التالية:

ـ فرع موبيليس مختص في الهاتف الخلوي حيث تعتبر موبيليس أهم متعامل في الهاتف النقال في الجزائر من خلال تغطيتها 98% وكذا عدد زبائنها الذي تعداد 10 ملايين مشترك.

ـ فرع جواب للأنترنت: مختص في تكنولوجيا الأنترنت حيث أوكلت له مهمة تطوير وتوفير الأنترنت ذات السرعة الفائقة.

ـ فرع اتصالات الجزائر الفضائية المختصة في تكنولوجيا السائل والأقمار الصناعية.

المطلب الثاني: تقديم مديرية اتصالات الجزائر - بسكرة -

الفرع الأول: تعريف مديرية اتصالات الجزائر بسكرة

مديرية اتصالات الجزائر - بسكرة - هي أحد الفروع وتابعة جهويّا لولاية باتنة، وهي مؤسسة عمومية ذات طابع اقتصادي، تقع في وسط مدينة بسكرة بمحيي المجاهدين، يحدها شمالاً مباني عمرانية ومن الشرق محطة النقل البري القديمة وجنوباً الوكالة التجارية وغرباً شارع.

تسهر المديرية العملية لاتصالات الجزائر على تسيير فروعها التابعة لها عبر الولاية وتمثل في:

- الوكالة التجارية بسكرة

- الوكالة التجارية سيدى عقبة

- الوكالة التجارية طولقة

- الوكالة التجارية القنطرة

الوكالة التجارية أولاد جلال

- الوكالة التجارية أورلال.

- الوكالة التجارية زريبة الواد

منذ بداية النشاط في سنة 2003 بالمديرية العملية لاتصالات الجزائر بسكرة وعدد عمالها في تزايد مستمر وذلك لزيادة نشاط المؤسسة واستعمال الآلات الحديثة والمتقدمة التي استلزمت الزيادة في اليد العاملة أو المكونات البشرية ويقدر عدد العاملين بالمديرية وفروعها المتواجدة عبر الولاية 301 عامل، من بينهم (116) إطار، والباقي بين عون متحكم وعون تنفيذ.

ثانياً: أهداف المؤسسة

إن الهدف الأساسي للمنظمة هو تحقيق الربح من خلال كسب أكبر عدد من الزبائن بالإضافة إلى ثلاثة أهداف أخرى تعتبر رئيسية تتمثل في الجودة والفعالية ونوعية الخدمات، وقد سمحت هذه الأهداف الثلاثة التي سطرتها اتصالات الجزائر ببقائها في الزيادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق الاتصالات بالجزائر.

ثالثا: الأنشطة والخدمات المقدمة

تتمحور نشاطات اتصالات الجزائر في:

- تقويم مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية.
- تطوير واستمرار وتسخير شبكات الاتصالات العامة والخاصة.
- إنشاء واستثمار وتسخير الاتصالات الداخلية مع كل متعامل في شبكة الاتصالات.

أما بالنسبة للخدمات المقدمة فهي تتتوفر على مجموعة من الخدمات تذكر منها:

- شبكة الهاتف الثابت السلكي تتألف من المعايير الدولية العمومية وتغطيتها الجغرافية تسع كامل التراب الوطني.
- بطاقات التعبئة IDOOM ADSL لتمكين الزبائن من تعبئة الحسابات مهما كان الاتصال.
- خدمات G4 للاستفادة من الانترنت على التدفق بدون استخدام الهاتف.
- خدمة الدفع الالكتروني تمكن من تعبئة الحساب IDOOM ADSL ودفع الفاتورة الهاتفية FIXE في أي وقت، وبكل أمان وهذا عن طريق الحساب البريدي الجاري.
- خدمة " خلاص هي عبارة عن وسيلة دفع جديدة تسمح للزبائن الحصول من تعبئة حسابهم ADSL والهاتف غير فضاء الزبون الاتصالات الجزائري .

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي

تحتوي المديرية العمومية للاتصالات الجزائر على خمس مصالح بالإضافة إلى مكتب المدير العملي كل مصلحة يترأسها رئيس أو قائم عليها، وهناك ثلث مصالح تتفرع منهم مجموعة من الأقسام وهي كالتالي:

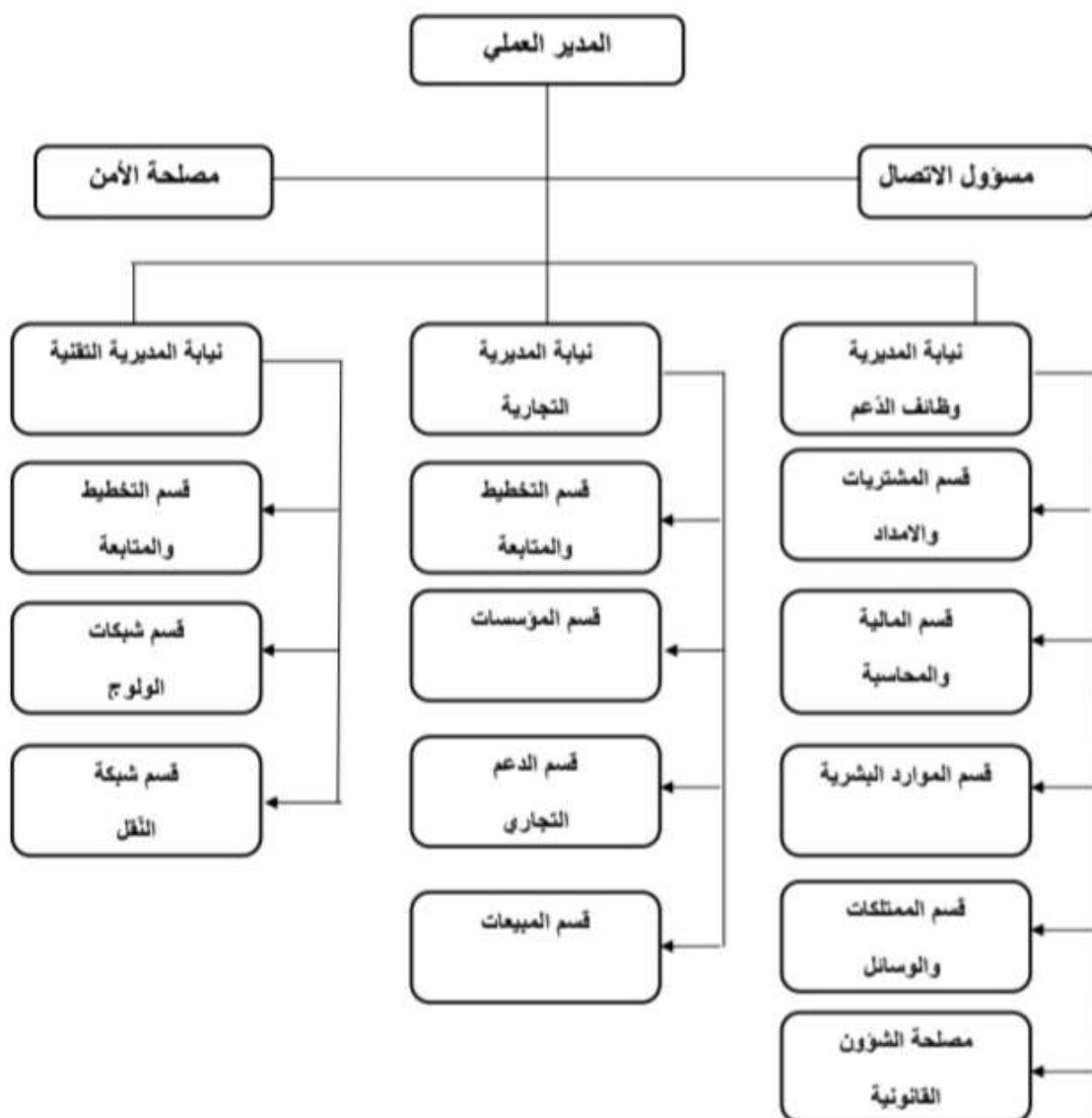
- مصلحة مسؤول الاتصال: وهي المصلحة المستقبلة تأتي تحت المدير فهي تقوم بالتعليمات التي تأتي مباشرة منه.
- مصلحة الأمن: وهي المصلحة الخاصة بالأمن في المؤسسة وتأتي تحت المدير أيضا وتتلقي التعليمات منه.
- مصلحة نيابة المديرية ووظائف الدعم: تتفرع هذه المصلحة إلى مجموعة من الأقسام المكملة لها وتمثل في:
 - قسم المشتريات قسم المالية والمحاسبة قسم الموارد البشرية، قسم الممتلكات والوسائل - مصلحة الشؤون القانونية
 - مصلحة دعم النظام المعلوماتي

-مصلحة نيابة المديرية التجارية: تتفرع منها أربع أقسام تمثل فيما يلي: قسم التخطيط والمتابعة، قسم المؤسسات، قسم الدعم التجاري، قسم المبيعات.

مصلحة نيابة المديرية التقنية: وتحتوي على ثلاثة أقسام كالتالي: قسم التخطيط والمتابعة، قسم شبكات الولوج، قسم شبكة النقل.

ويمثل الشكل المولى الهيكل التنظيمي للمديرية العمليمية لاتصالات الجزائر -بسكرة-.

الشكل رقم (01): يمثل التنظيمي للمديرية العمليه لاتصالات الجزائر -بسكرة-



المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

وسوف نطرق في هذا المبحث للإجراءات المنهجية للدراسة، حيث ستتناول فيه كل من التعريف بأداة الدراسة الميدانية (الاستبانة)، بالإضافة إلى الدراسة الميدانية التي تتضمن الإحصاءات الوصفية لعينة الدراسة وكذلك الأساليب المستخدمة في دراستنا.

المطلب الأول: طرق جمع البيانات ومجتمع وعينة الدراسة

الفرع الأول: طرق جمع البيانات

الاستبانة:

تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية في هذا البحث مما له من أهمية، من خلال جمع البيانات الأولية من العينة المدروسة، وذلك بصياغة مجموعة من العبارات التي يجبر عليها أفراد العينة بكل موضوعية، ويتم تحليل الإجابات المتوصل إليها باستخدام مجموعة من الأدوات الإحصائية، بعدها استخلاص النتائج والوصول إلى الإجابة عن إشكالية الدراسة.

قسم الاستبيان الموضح بالملحق رقم (01) إلى فرعين كما يلي:

القسم الأول: خاص بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة من: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية.

القسم الثاني: خاص بمحاور الاستبيان للدراسة والتي تتمثل في:

- **المحور الأول:** المتطلبات المادية لنظام المعلومات (10) عبارات
- **المحور الثاني:** متطلبات الخدمة المالية التي تدعمها المؤسسة (10) عبارات
- **المحور الثالث:** العلاقة بين فعالية نظام المعلومات في تقديم الخدمات المالية (10) عبارات

الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات المجمعة، تم استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية والذي يرمز له اختصارا SPSS V24، وهو برنامج يحتوي على مجموعة كبيرة من الاختبارات الإحصائية التي تدرج ضمن الإحصاء الوصفي مثل التكرارات، المتوسطات والانحرافات المعيارية... إلخ، وضمن الإحصاء الاستدلالي مثل معاملات الارتباط، التباين الأحادي... إلخ، وفيما يلي مجموعة الأساليب الإحصائية التي تم استخدامها في هذا

البحث:

- اختبار ألفا كرومباخ Cronbach alpha للتحقق من ثبات أداة القياس.
- المتوسطات الحسابية لمعرفة درجة أهمية إجابات عينة الدراسة وكذا ترتيب العبارات.
- الانحراف المعياري لمدى انحراف الإجابات بانسجام أو تشتت العبارة.
- معامل الارتباط بيرسون: لقياس الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان
- تحليل الانحدار البسيط وتحليل التباين: يعد تحليل الانحدار طريقة إحصائية تهدف إلى تحديد العلاقة بين المتغير التابع وبين المتغير المستقل.

المطلب الثاني: الثبات والاتساق الداخلي للاستبيان واختبار التوزيع الطبيعي

الفرع الأول: ثبات أداة الدراسة:

ثبات أداة الدراسة للتحقق من ثبات أداة الدراسة جرى حساب معامل كرونباخ ألفا Alpha والثبت من صدقها كما هو موضح في الجدول: Cronbach

جدول رقم (01): قياس ثبات الاستبيان ألفا كرونباخ

معامل الصدق	معامل الثبات "ألفا كرونباخ"	عدد العبارات لكل متغير	المحاور
0.914	0.837	10	الولاء
0.933	0.872	10	الجودة
0.921	0.850	10	القيمة المدركة
0.964	0.930	30	الاستبيان ككل

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات SPSS.V24

يبين الجدول أعلاه أن معامل الثبات الكلي لأداة البحث قد بلغ (0.930)، وهو ما يعد مؤشراً ممتازاً يدل على ثبات عالي لأداة القياس المستخدمة في الدراسة، مما يعزز موثوقية النتائج المستخلصة. كما تراوح معامل الثبات بين متغيرات الدراسة المختلفة ضمن نطاق جيد بين 0.837 و 0.872، مما يؤكد استقرار وثبات استبيان البحث عبر المحاور المتعددة. بناءً على ذلك، يمكن التأكد من صلاحية أداة البحث وثباتها، مما يضمن دقة وصحة تحليل البيانات والنتائج التي سُتستخلص منها.

ثانياً: اختبار التوزيع الطبيعي

تم التحقق من التوزيع الطبيعي من خلال حساب قيمة معامل الالتواء ومعامل التفلطح لمتغيرات الدراسة ويمكن توضيح النتائج في الجدول المولى:

جدول رقم (02): التحقق من التوزيع الطبيعي (معامل الالتواء والتفلطح)

معامل التفلطح	معامل الالتواء	المتغيرات
1.422	-0.480	المحور الأول: استراتيجية التسويق
1.907	-0.834	القيمة المدركة
1.771	-1.253	المحور الثاني: رضا الزبون

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات SPSS.V24

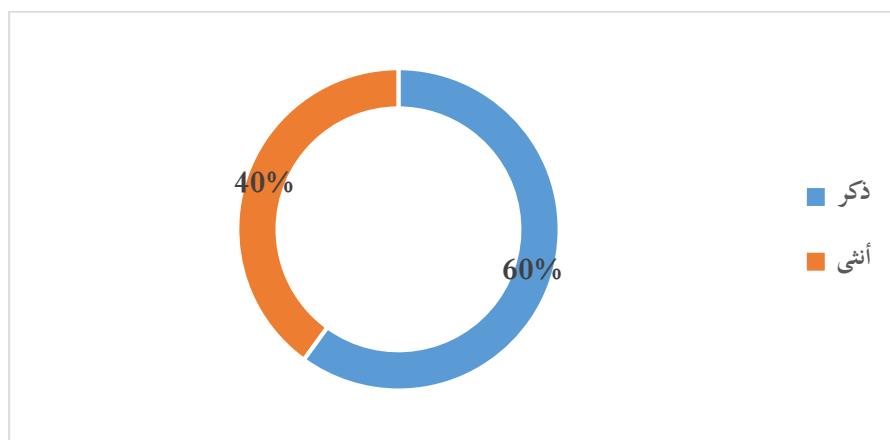
يتضح من الجدول أن قيم معامل الالتواء لجميع المتغيرات تقع بين -0.366 و 1.253، كما أن معاملات التفلطح تتراوح بين 0.485 و 1.907. هذه القيم تقع ضمن الحدود المقبولة لمعامل الالتواء (-3 إلى +3) ومعامل التفلطح (-10 إلى +10)، مما يدل على أن بيانات الدراسة تبع التوزيع الطبيعي. بناءً على ذلك، يمكن الاستنتاج بأن البيانات مناسبة لاستخدام الاختبارات الإحصائية الفرضية التي تفترض التوزيع الطبيعي، مما يتبع لنا الاستمرار في تحليل واختبار فرضيات الدراسة بشقة.

البيانات الشخصية:

الجدول رقم (03): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة المئوية	النكرار	الجنس
60	18	ذكر
40	12	أنثى
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV25



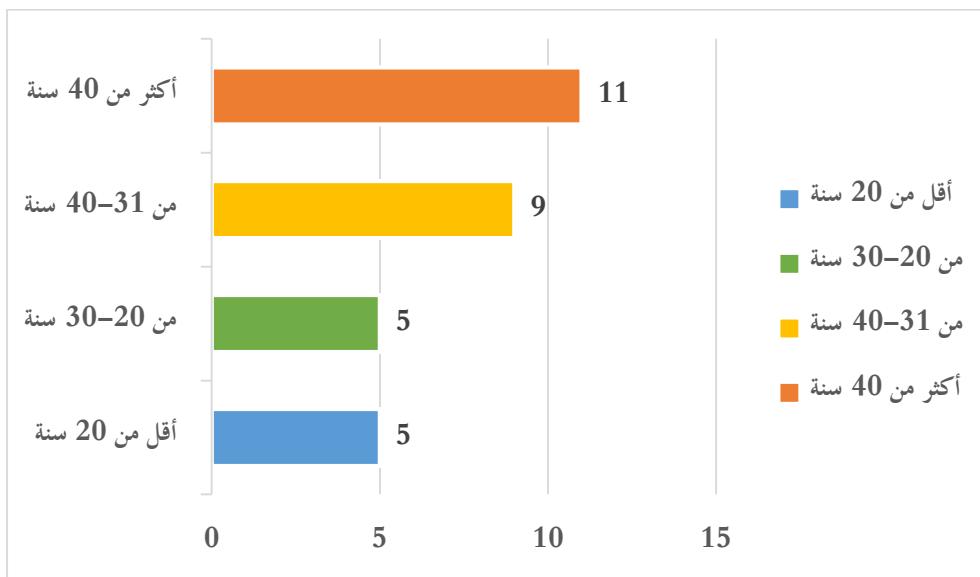
يتضح من خلال الجدول توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس، حيث بلغ عدد الذكور 18 مشاركاً بنسبة 60% من إجمالي العينة، في حين بلغ عدد الإناث 12 مشاركة بنسبة 40%. وتشير هذه المعطيات إلى أن الذكور يشكلون الأغلبية ضمن عينة الدراسة، وهو ما يعكس تركيبة القوى العاملة في المؤسسة محل الدراسة. وقد يكون لهذا التفاوت في التوزيع تأثير على وجهات النظر المتعلقة بتحسين الخدمات المالية عبر نظم المعلومات، بالنظر إلى اختلاف التجارب والممارسات المهنية بين الجنسين في بيئة العمل.

الجدول رقم (04): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

الفئة العمرية	النكرار	النسبة المئوية
أقل من 20 سنة	05	16.7
من 20-30 سنة	05	16.7
من 30-40 سنة	09	30

36.7	11	أكثر من 40 سنة
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV25

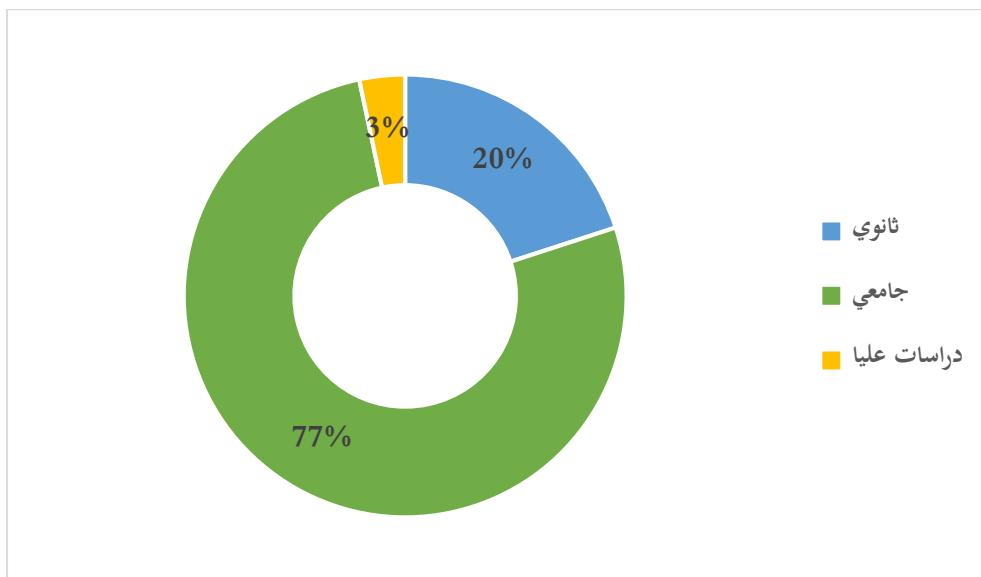


يوضح هذا الجدول توزيع أفراد عينة الدراسة وفقاً للفئة العمرية، حيث تشكل الفئة "أكثر من 40 سنة" النسبة الأكبر بواقع 36.7% (11 مشاركاً)، تليها الفئة "من 31 إلى 40 سنة" بنسبة 30% (9 مشاركين). أما الفئات "أقل من 20 سنة" و"من 20 إلى 30 سنة" فقد سجلتا نفس النسبة، وهي 16.7% لكل منهما (5 مشاركين لكل فئة). تعكس هذه النتائج أن غالبية أفراد العينة يتبعون إلى الفئات العمرية الأكبر سنًا، وهو ما قد يشير إلى أن آراءهم وتجاربهم في استخدام نظم المعلومات والاتصالات في الخدمات المالية تستند إلى خبرات مهنية طويلة، مما يعزز من موضوعية وتنوع التقييم.

المجدول رقم (05): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	النكرار	النسبة المئوية
ثانوي	06	20
جامعي	23	76.7
دراسات عليا	01	3.3
المجموع	30	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV25

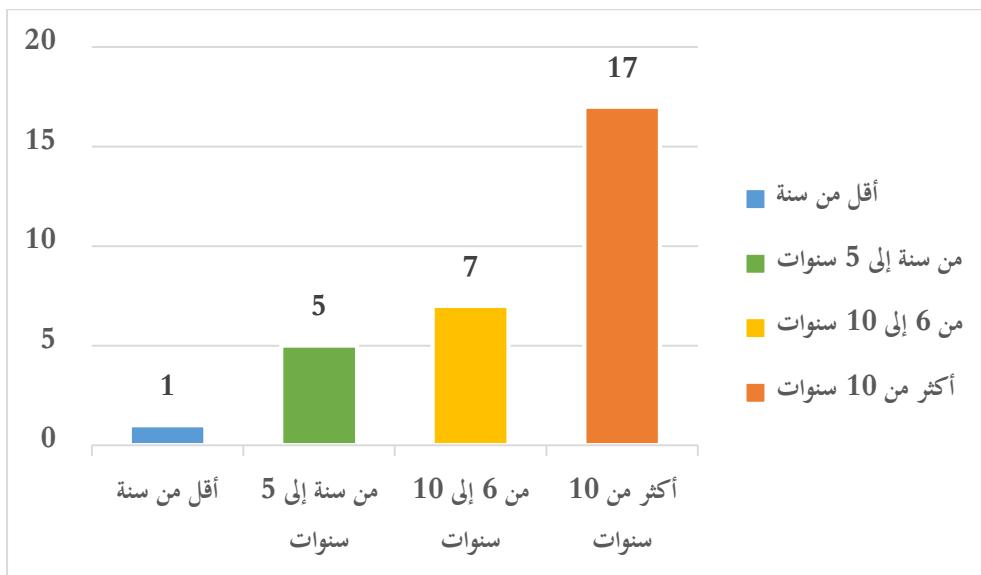


يشير هذا الجدول إلى توزيع أفراد عينة الدراسة بحسب المستوى التعليمي. يتبيّن أنّ أغلب المشاركين حاصلون على تعليم جامعي، حيث بلغ عددهم 23 مشارّكاً بنسبة 76.7%， تليهم فئة التعليم الثانوي بـ 6 مشاركين أي بنسبة 20%， بينما سُجلت أدنى نسبة لدى فئة الدراسات العليا بمشاركة واحد فقط أي بنسبة 3.3%. تشير هذه المعطيات إلى أنّ غالبية عينة الدراسة يتمتعون بمستوى تعليمي جامعي، وهو ما قد يعزّز من فهمهم لتقنيات نظم المعلومات والاتصالات ومدى تأثيرها على جودة الخدمات المالية داخل المؤسسة، كما يُضفي مصداقية على إجاباتهم بالنظر إلى وعيهم المعرفي والممارسات المهنية المرتبطة بال المجال.

الجدول رقم (06): يوضح توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

النسبة المئوية	النكرار	الخبرة المهنية
3.3	01	أقل من سنة
16.7	05	من سنة إلى 5 سنوات
23.3	07	من 6 إلى 10 سنوات
56.7	17	أكثر من 10 سنوات
100%	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV25



يشير الجدول إلى توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخبرة المهنية. وقد أظهرت النتائج أن الفئة التي تمتلك أكثر من 10 سنوات خبرة تمثل النسبة الأكبر بواقع 56.7% (17 مشارِكًا)، تليها فئة من 6 إلى 10 سنوات بنسبة 23.3% (7 مشارِكين)، ثم فئة من سنة إلى 5 سنوات بنسبة 16.7% (5 مشارِكين). في حين سجلت فئة "أقل من سنة" أدنى نسبة بـ 3.3% (مشارِك واحد فقط). تعكس هذه النتائج أن غالبية أفراد العينة يتمتعون بخبرة مهنية طويلة، مما يمنح مصداقية أكبر لآرائهم وتقييمهم لدور نظم المعلومات والاتصالات في تحسين الخدمات المالية، وذلك استنادًا إلى تجاربهم المتراكمة وملاحظاتهم العملية داخل المؤسسة.

المور الأول: المتطلبات المادية لنظام المعلومات

الجدول رقم (07): يوضح مدى توفر أجهزة الحاسوب الحديثة لتشغيل نظام المعلومات بكفاءة

مستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوسط الحسائي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	النكرار والنسبة
مرتفع جدا	0.651	4.30	12	15	03	00	00	النكرار
			40	50	10	00	00	النسبة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV25

يبين الجدول تقييم أفراد عينة الدراسة بشأن توفر أجهزة الحاسوب الحديثة الالزمة لتشغيل نظام المعلومات بكفاءة داخل المؤسسة. تُظهر النتائج أن جميع المشاركين تقريباً يرون أن أجهزة الحاسوب الحديثة متوفرة بشكل جيد، حيث بلغت نسبة الموافقة القوية (موافق بشدة) 40%， وبلغت نسبة الموافقة 50%， فيما عبر 10% فقط عن موقف محايد، ولم يسجل الجدول أي حالة رفض أو رفض شديد.

ويعكس المتوسط الحسائي 4.30 مستوى رضا عالياً جداً، مما يؤكد أن الموظفين يعتبرون هذه الأجهزة من العناصر الأساسية التي تدعم كفاءة النظام المعلوماتي. كذلك، فإن الانحراف المعياري المنخفض (0.651) يشير إلى تواافق نسبي في آراء المشاركين حول هذا الجانب، مما يعكس إدراًكاً جماعياً متفقاً على أهمية توافر أجهزة الحاسوب الحديثة.

يُعد توفر الحواسيب الحديثة عاملًّا جوهرياً في ضمان سرعة وكفاءة تشغيل نظام المعلومات، خاصة في المؤسسات التي تعتمد على معالجة البيانات المالية بشكل دقيق وسريع. غياب الردود السلبية يشير إلى أن المؤسسة قامت بخطوات فعالة ل توفير البنية التحتية المادية الالزمة، مما يعزز من قدرة النظام على تقديم خدمات مالية بجودة عالية. هذا بدوره يسهم في تحسين الأداء العام للمؤسسة وزيادة رضا الموظفين والعملاء على حد سواء.

الجدول رقم (08): يوضح سرعة واستقرار شبكة الإنترن特 في دعم تشغيل النظام المعلوماتي

مستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	النكرار والنسبة
مرتفع	0.413	4.03	03	25	02	00	00	النكرار
			10	83.3	6.7	00	00	النسبة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV25

يعرض الجدول رقم (08) تقييم عينة الدراسة لجودة سرعة واستقرار شبكة الإنترنط ودورها في دعم تشغيل النظام المعلوماتي داخل المؤسسة. تشير النتائج إلى أن أغلب المشاركين أبدوا رضاهم عن سرعة واستقرار الشبكة، حيث جاءت نسبة "موافق" بنسبة كبيرة بلغت 83.3% (25 مشاركاً)، بينما وافق بشدة 10% منهم (3 مشاركين). أما المشاركون الذين اتخذوا موقفاً محايداً فكانوا نسبة قليلة جداً وصلت إلى 6.7% (مشارك واحد أو اثنين)، ولم تسجل أي حالات رفض أو رفض شديد.

وتمثل القيمة المتوسطة 4.03 دلالة على قبول مرتفع لهذه الخاصية، مما يؤكد على مدى إسهام جودة شبكة الإنترنط في استمرارية وكفاءة عمل نظام المعلومات. كما أن الانحراف المعياري المنخفض جداً (0.413) يدل على اتفاق كبير بين أفراد العينة في تقديرهم لأداء الشبكة.

تُعد سرعة واستقرار شبكة الإنترنط من العوامل الحيوية في ضمان تشغيل سلس وفعال للنظام المعلوماتي، لا سيما في البيانات التي تتطلب اتصالاً دائمًا ومعالجة بيانات آنية، مثل الخدمات المالية. وهذا المستوى العالي من القبول يعكس التزام المؤسسة بتوفير بنية تحتية معلوماتية متقدمة تضمن استمرارية العمليات وعدم حدوث انقطاعات تؤثر على جودة الخدمات المقدمة. وبالتالي، فإن وجود شبكة إنترنط مستقرة وسريعة يسهم بشكل مباشر في تحسين الأداء الوظيفي وزيادة رضا المستخدمين داخل المؤسسة.

الجدول رقم (09): يوضح كفاية مساحات التخزين لمعالجة وتخزين البيانات المالية

مستوى القبول	الاخراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	النكرار والنسبة
مرتفع	0.980	3.73	07	12	07	04	00	النكرار
			23.3	40	23.3	13.3	00	النسبة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV25

يعرض الجدول رقم (09) تقييم أفراد عينة الدراسة حول كفاية مساحات التخزين المتاحة لمعالجة وتخزين البيانات المالية في نظام المعلومات بالمؤسسة. تظهر النتائج تفاوتاً في آراء المشاركين، حيث أعرب 40% منهم عن موافقتهم، و23.3% وافقوا بشدة على كفاية هذه المساحات، في حين كان 23.3% منهم محايدين، بينما أبدى 13.3% من المشاركين عدم الموافقة على ذلك.

وقد جاء المتوسط الحسابي للعبارة 3.73، مما يدل على مستوى قبول مرتفع، لكنه أقل مقارنةً بالجدول السابق، مع انحراف معياري نسبته 0.980، وهو ما يشير إلى وجود تباين ملحوظ في آراء أفراد العينة حول كفاية مساحات التخزين.

هذا التباين قد يعكس تحديات أو قيوداً في البنية التحتية الخاصة بالتخزين، حيث يشعر بعض الموظفين بأن المساحات المتاحة قد لا تكون كافية تماماً لمعالجة حجم البيانات المالية المتزايد أو لتلبية متطلبات التشغيل السلس للنظام. وفي ظل التوسيع المستمر في حجم البيانات وتطور الأنظمة، فإن توفير مساحات تخزين كافية يُعد أمراً حيوياً لضمان عدم تأثر أداء النظام أو فقدان المعلومات الهامة، مما يستوجب على المؤسسة الاهتمام بتحديث قدرات التخزين بانتظام لتلبية هذه الاحتياجات المتزايدة.

الجدول رقم (10): يوضح توفر الأجهزة المساعدة (الطابعات والمساحات) لتسهيل العمليات المالية

مستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	النكرار والنسبة
مرتفع	0.742	4.00	06	20	02	02	00	النكرار
			20	66.7	6.7	6.7	00	النسبة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV25

يعرض الجدول رقم (10) تقييم موظفي المؤسسة بشأن توفر الأجهزة المساعدة، مثل الطابعات والمساحات الضوئية، التي تُستخدم لتسهيل العمليات المالية المختلفة. تشير النتائج إلى أن غالبية المشاركين أقرّوا بوجود هذه الأجهزة بكفاءة، حيث أبدى 66.7% منهم موافقتهم، في حين أظهر 20% منهم موافقة شديدة، مما يعكس رضاً عالًّا تجاه توفر هذه الأدوات الحيوية.

في المقابل، كان هناك نسبة قليلة من المشاركين (6.7%) اتخذت موقفاً محايداً، ونفس النسبة أعربت عن عدم موافقة، ما يشير إلى وجود بعض القصور أو التحديات التي قد تواجه بعض الموظفين في الوصول أو استخدام هذه الأجهزة بشكل فعال.

المتوسط الحسابي للردد بلغ 4.00، مما يدل على مستوى قبول مرتفع يعكس الإيجابية تجاه توفر هذه الأجهزة. كما أن الانحراف المعياري البالغ 0.742 يشير إلى وجود تفاوت نسبي في الآراء، لكنه لا يقلل من إجماع غالبية على أهمية وجود هذه الأجهزة.

توفر أجهزة الطباعة والمساحات الضوئية يُعد جزءاً أساسياً من البنية التحتية للنظام المعلوماتي، إذ تسهل عمليات توثيق وتدقيق البيانات المالية، وتسرع إجراءات العمل، وتقلل الأخطاء الناتجة عن التعامل اليدوي مع الوثائق. هذا التوفّر يعزّز كفاءة الموظفين ويسهم في تقديم خدمات مالية أكثر دقة وسرعة، وهو ما ينعكس إيجاباً على مستوى جودة الأداء داخل المؤسسة

الجدول رقم (11): يوضح مدى تحديث النظام المعلوماتي لمواكبة التطورات التقنية

مستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	النكرار والنسبة
مرتفع	0.711	4.10	08	18	03	01	00	النكرار
			26.7	60	10	3.3	00	النسبة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV25

يعرض الجدول رقم (11) تقييم عينة الدراسة حول مدى تحديث النظام المعلوماتي في المؤسسة لمواكبة التطورات التقنية الحديثة. تشير النتائج إلى أن الغالبية العظمى من المشاركين يرون أن النظام يتم تحديثه بشكل دوري وفعال، حيث أظهر 60% منهم موافقة، بينما أعرب 26.7% عن موافقة شديدة على هذا الجانب، مما يعكس رضاً عالياً تجاه مستوى تحديث النظام.

في المقابل، كان هناك 10% من المشاركين موقفهم محايد، ونسبة صغيرة جداً تبلغ 3.3% أبدت عدم موافقة، مما يشير إلى وجود بعض الملاحظات أو التحديات التي قد تعيق التحديث المستمر للنظام.

بلغ المتوسط الحسابي 4.10، مما يدل على تقييم إيجابي مرتفع من قبل الموظفين تجاه تحديث النظام المعلوماتي، بينما يعكس الانحراف المعياري البالغ 0.711 وجود تفاوت محدود في آراء المشاركين، لكنه لا يقلل من وضوح التوجه العام نحو الرضا والثقة في هذه العملية.

تحديث النظام المعلوماتي بانتظام يعد عنصراً أساسياً لضمان استمرار كفاءته وفعاليته في تلبية متطلبات العمل المتغيرة والتقنيات الحديثة. هذا التحديث يسهم في تعزيز قدرة النظام على التعامل مع البيانات بكفاءة أعلى، ويوفر الحماية اللازمة ضد التهديدات الأمنية، ويضمن توافقه مع الأدوات والبرمجيات الجديدة.

المجدول رقم (12): يوضح توفر البنية التحتية المعلوماتية لضمان استمرارية الخدمة

مستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	النكرار والنسبة
مرتفع	0.614	3.96	04	22	03	01	00	النكرار
			13.3	73.3	10	3.3	00	النسبة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV25

يعرض الجدول رقم (12) تقييم موظفي المؤسسة بشأن توفر البنية التحتية المعلوماتية التي تضمن استمرارية الخدمة في النظام المعلوماتي. توضح النتائج أن الغالبية الساحقة من المشاركين ترى أن البنية التحتية متوفرة وتعمل بشكل جيد، حيث أبدى 73.3% منهم موافقتهم على ذلك، بينما أشار 13.3% منهم إلى موافقة شديدة، مما يعكس مستوى عالٍ من الرضا والثقة في استقرار وموثوقية النظام.

وعلى الجانب الآخر، عبر 10% من المشاركين عن موقف محايد، في حين أبدى 3.3% منهم عدم موافقة، مما قد يشير إلى وجود بعض التحديات أو التوافص التي قد تؤثر أحياناً على استمرارية الخدمة أو جودة البنية التحتية.

المتوسط الحسابي للردد بلغ 3.96، مما يشير إلى مستوى قبول مرتفع، ويعكس هذا التقييم إيجابية الموظفين تجاه جاهزية البنية التحتية ودورها في ضمان استمرار العمليات بشكل سلس. أما الانحراف المعياري، البالغ 0.614، فيدل على تشتت محدود في آراء أفراد العينة، مما يؤكد وجود اتفاق نسبي على أهمية هذا العنصر. بناءً على ذلك، يمكن القول إن المؤسسة قد نجحت في توفير بيئة تقنية مستقرة تدعم العمليات المالية وتضمن استمرارية الخدمة، إلا أن الاهتمام المستمر بصيانة هذه البنية وتحسينها يظل أمراً ضرورياً لمواكبة تطورات التكنولوجيا وضمان الأداء الأمثل للنظام.

الجدول رقم (13): يوضح مدى توفر الصيانة الدورية لأجهزة النظام لضمان جاهزيتها

مستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	النكرار والنسبة
مرتفع	0.727	3.76	03	19	06	02	00	النكرار
			10	63.3	20	6.7	00	النسبة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV25

يعرض الجدول رقم (13) تقييم عينة الدراسة بخصوص مدى توفر الصيانة الدورية لأجهزة النظام المعلوماتي لضمان جاهزيتها واستمرارية عملها بكفاءة. تظهر النتائج أن غالبية المشاركين يرون أن الصيانة الدورية متوفرة بشكل جيد، حيث وافق 63.3% منهم على ذلك، وأكد 10% منهم موافقتهم الشديدة، مما يدل على تقدير إيجابي لمستوى الصيانة المتبعة.

وفي المقابل، عبر 20% من المشاركين عن موقف محايد، مما قد يعكس بعض الشكوك أو عدم الوضوح حول انتظام الصيانة في جميع الأوقات. كما أبدى 6.7% منهم عدم الموافقة، مما يشير إلى وجود حالات أو فترات قد تكون فيها الصيانة غير كافية أو غير منتظمة، مما قد يؤثر على جاهزية الأجهزة.

بلغ المتوسط الحسابي 3.76، وهو ما يعكس مستوى قبول مرتفع من قبل أفراد العينة تجاه توفر الصيانة الدورية، بينما يشير الانحراف المعياري البالغ 0.727 إلى وجود تفاوت معتدل في الآراء، وهو أمر متوقع في مثل هذه السياقات. من هنا، يتضح أن المؤسسة تبذل جهوداً واضحة للحفاظ على جاهزية الأجهزة عبر صيانتها المنتظمة، لكن ينبغي متابعة هذه العملية بشكل مستمر لضمان استمراريتها وتعطية كافة الجوانب الفنية بشكل شامل، مما يعزز من استقرار النظام ويزيد من ثقة المستخدمين فيه.

الجدول رقم (14): يوضح تكامل النظام المعلوماتي مع الأنظمة الأخرى داخل المؤسسة

مستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	النكرار والنسبة
مرتفع	0.739	3.73	03	18	07	02	00	النكرار
			10	60	23.3	6.7	00	النسبة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV25

تشير نتائج الجدول رقم (14) إلى أن اتجاه أفراد عينة الدراسة كان إيجابياً نحو عبارة "تكامل النظام المعلوماتي مع الأنظمة الأخرى داخل المؤسسة"، حيث أن أغلب الإجابات كانت ضمن مستوى قبول مرتفع، بمتوسط حسابي بلغ 3.73 وانحراف معياري قدره 0.739، مما يدل على درجة من التوافق بين المستجيبين. ويتبين من الجدول أن نسبة 60% من أفراد العينة وافقوا على العبارة، و10% وافقوا بشدة، مقابل 6.7% فقط لم يوافقو، مما يؤكّد إدراك الموظفين لأهمية تكامل النظام المعلوماتي في تحسين فعالية الأداء داخل المؤسسة.

الجدول رقم (15): يوضح مستوى الأمان والحماية المعلوماتية في نظام المعلومات

مستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	النكرار والنسبة
مرتفع	0.727	3.76	05	13	12	00	00	النكرار
			16.7	43.3	40	00	00	النسبة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV25

يوضح الجدول رقم (15) تقييم أفراد عينة الدراسة حول مدى تكامل النظام المعلوماتي مع الأنظمة الأخرى داخل المؤسسة، وهو عنصر مهم يعكس مدى قدرة النظام على العمل بتناعماً وتناسقاً مع باقي الأنظمة المستخدمة لضمان سير العمليات بسلامة.

تشير النتائج إلى أن أغلب المشاركين يرون أن التكامل بين النظام المعلوماتي والأنظمة الأخرى داخل المؤسسة بدرجة جيدة، حيث وافق 60% منهم على وجود هذا التكامل، فيما أبدى 10% منهم موافقة شديدة، مما يعكس رضا واضح تجاه قدرة النظام على التفاعل والتواافق مع باقي الأنظمة.

من جهة أخرى، كان هناك 23.3% من المشاركين في موقف محايد، ما قد يدل على أن بعض المستخدمين لم يختبروا بشكل كامل هذا الجانب أو لديهم انطباعات متباعدة حوله. كما أبدى 6.7% عدم موافقتهم، مما يشير إلى وجود بعض الصعوبات أو العقبات في التكامل الفعلي بين الأنظمة في بعض الأحيان.

بلغ المتوسط الحساسي 3.73، وهو يعبر عن مستوى قبول مرتفع تجاه مدى تكامل النظام، بينما يعكس الانحراف المعياري 0.739 وجود تباين معتدل في الآراء بين أفراد العينة، مما يعد طبيعياً بسبب اختلاف الخبرات والتجارب الشخصية في استخدام النظام. بناءً على ذلك، يمكن الاستنتاج أن المؤسسة تحقق مستوى جيداً من التكامل بين أنظمتها، ولكن لا بد من الاستمرار في تحسين هذا الجانب لضمان استمرارية الانسياقية التشغيلية وتعزيز الكفاءة الشاملة.

الجدول رقم (16): يوضح مرونة النظام المعلوماتي في تلبية متطلبات العمل المالي المتغيرة

مستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوسط الحساسي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	النكرار والنسبة
مرتفع	0.819	4.13	11	13	05	01	00	النكرار
			36.7	43.3	16.7	3.3	00	النسبة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV25

يوضح الجدول رقم (16) تقييم أفراد عينة الدراسة لمرونة النظام المعلوماتي في تلبية متطلبات العمل المالي المتغيرة، وهو جانب مهم يعكس قدرة النظام على التكيف مع التغيرات المستمرة في بيئة العمل ومتطلبات المؤسسة المالية.

تُظهر النتائج أن الغالبية العظمى من المشاركين تقدّر هذه المرونة بشكل إيجابي، حيث وافق 43.3% منهم على مرونة النظام، فيما أبدى 36.7% منهم موافقة شديدة، مما يعكس ثقة واضحة في قدرة النظام على التعامل مع المتغيرات بكفاءة عالية.

من ناحية أخرى، كان 16.7% من المشاركين في موقف محايد، مما قد يشير إلى تحفظ أو عدم وضوح تام حول مدى مرونة النظام لديهم، وربما يعود ذلك لاختلاف الخبرات أو مستوى التعامل مع النظام في سياقات متعددة. نسبة ضئيلة جداً بلغت 3.3% فقط أعربت عن عدم موافقتها على مرونة النظام، وهو مؤشر جيد يدل على أن غالبية المستخدمين لا يواجهون صعوبات كبيرة في هذا الجانب.

بلغ المتوسط الحسابي 4.13، وهو يعبر عن مستوى قبول مرتفع جداً تجاه مرونة النظام المعلوماتي، مع انحراف معياري 0.819، مما يشير إلى وجود تباين معتدل في الآراء، وهو أمر متوقع في بيئة عمل متنوعة ومتغيرة. بناءً على ذلك، يمكن الاستنتاج أن النظام المعلوماتي المستخدم في المؤسسة يتمتع بمرونة عالية تلبي احتياجات العمل المالي المنظورة، مما يعزز من قدرته على مواكبة التغيرات وتحقيق أهداف المؤسسة بكفاءة.

وفي الأخير تشير نتائج هذا المحوّر إلى أن النظام المعلوماتي يمتلك القدرات التقنية الالازمة لضمان تسجيل المعاملات المالية بشكل لحظي ودقيق، مما يعكس جودة البنية التحتية المادية التي تدعم عمل النظام. السرعة في التتحقق من العمليات المالية وتأكد صحتها باستخدام النظام تؤكد على اعتمادية النظام في التعامل مع البيانات المالية بطريقة آمنة وفعالة. بالإضافة إلى ذلك، توفر خاصية التنبيهات والإشعارات للعملاء يعزز من التواصل ويزيد من شفافية المعاملات، في حين أن مساهمة النظام في تقليل الأخطاء البشرية تدل على مدى موثوقية النظام في تقليل المخاطر التشغيلية المرتبطة بالتدخل اليدوي. كل هذه العوامل تبرز أن المتطلبات المادية متوافرة بشكل جيد بما يضمن استقرار وكفاءة نظام المعلومات في المؤسسة.

المحور الثاني: متطلبات الخدمة المالية التي تدعمها المؤسسة

الجدول رقم (17): يوضح فعالية آليات الدفع الإلكتروني المتوفرة في النظام

مستوى القبول	الآخراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	النكرار والنسبة
مرتفع	0.850	3.96	08	15	05	02	00	النكرار
			26.7	50	16.7	6.7	00	النسبة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV25

يوضح الجدول رقم (17) تقييم عينة الدراسة لفعالية آليات الدفع الإلكتروني المتوفرة في النظام المعلوماتي بمؤسسة، وهو عنصر أساسي في تحسين الخدمات المالية وتسهيل العمليات المالية للعملاء والموظفين على حد سواء.

تبين النتائج أن أغلب المشاركين في الدراسة يرون أن آليات الدفع الإلكتروني فعالة إلى حد كبير، حيث أشار 50% منهم إلى موافقتهم على فعالية هذه الآليات، في حين أبدى 26.7% موافقة شديدة، مما يعكس رضاً واضحاً وثقة كبيرة في أداء نظام الدفع الإلكتروني.

مع ذلك، فإن 16.7% من العينة كان موقفهم محايداً، ما قد يشير إلى وجود بعض التردد أو الحيادية تجاه هذه الآليات، وربما يعود ذلك إلى اختلاف التجارب الشخصية أو درجة التعرض لاستخدام النظام الإلكتروني بين الموظفين.

أما نسبة الذين أعربوا عن عدم الموافقة فتبلغ 6.7% فقط، وهي نسبة منخفضة تشير إلى قلة المشاكل أو العوائق التي تواجه المستخدمين في التعامل مع آليات الدفع الإلكتروني.

بلغ المتوسط الحسابي 3.96، ما يدل على مستوى قبول مرتفع لهذه الخدمة ضمن النظام، مع انحراف معياري 0.850 يشير إلى وجود تفاوت معتدل في آراء المشاركين، وهو أمر طبيعي في بيئة عمل متعددة التجارب. بناءً على هذه النتائج، يمكن التأكيد على أن المؤسسة توفر آليات دفع إلكتروني فعالة تدعم العمليات المالية بشكل جيد، مما يعزز من كفاءة الأداء المالي ويواءكب التطورات التقنية في مجال الخدمات المالية.

الجدول رقم (18): يوضح دور نظم المعلومات في تسهيل تحويل الأموال بين الحسابات والمؤسسات

مستوى القبول	الاخراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	النكرار والنسبة
مرتفع	0.973	3.46	04	12	08	06	00	النكرار
			13.3	40	26.7	20	00	النسبة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV25

يعكس الجدول رقم (18) آراء عينة الدراسة حول دور نظم المعلومات في تسهيل عمليات تحويل الأموال بين الحسابات والمؤسسات، وهو جانب حيوي يؤثر بشكل مباشر على كفاءة الأداء المالي وسرعة إنجاز المعاملات.

تشير النتائج إلى أن 40% من المشاركين يوافقون على أن نظم المعلومات تسهم بفاعلية في تسهيل عمليات التحويل المالي، في حين أعرب 13.3% منهم عن موافقة شديدة، ما يعكس إجماعاً نسبياً على أهمية هذا الدور الحيوي للنظام في تسريع وتحسين هذه العمليات.

على الجانب الآخر، نجد أن 26.7% من العينة اتخذوا موقفاً محايداً، وهو ما قد يعكس وجود بعض الشكوك أو التجارب المختلطة بين الموظفين بشأن كفاءة النظام في هذا الجانب، ربما نتيجة اختلاف مستويات الاستخدام أو تعقيدات تقنية أحياناً.

ومع ذلك، أبدى 20% من المشاركين عدم موافقتهم على فعالية نظم المعلومات في تسهيل تحويل الأموال، وهي نسبة غير ضئيلة تدعو إلى الانتباه إلى وجود تحديات أو قصور في النظام قد تحتاج إلى تحسين أو تطوير لتلبية توقعات المستخدمين.

يبلغ المتوسط الحسابي 3.46، مما يعكس مستوى قبول مرتفع، لكن ليس مرتفعاً جداً، مع اخراج معياري 0.973 يدل على تباين واضح في وجهات النظر بين أفراد العينة، وهو ما يعكس التنوع في التجارب والانطباعات حول أداء النظام في هذا المجال. بناءً عليه، يمكن استنتاج أن النظام المعلوماتي يلعب دوراً مهماً في تسهيل تحويل الأموال بين الحسابات والمؤسسات، لكن هناك حاجة ملحة لمتابعة التحديثات والتطويرات لتعزيز مستوى الرضا وزيادة فاعلية الأداء.

الجدول رقم (19): يوضح سهولة وشفافية تتبع الطلبات المالية عبر النظام

مستوى القبول	الاخراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	النكرار والنسبة
مرتفع	0.681	3.86	04	19	06	01	00	النكرار
			13.3	63.3	20	3.3	00	النسبة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV25

يوضح الجدول رقم (19) آراء موظفي العينة حول سهولة وشفافية تتبع الطلبات المالية عبر النظام المعلوماتي، وهو جانب أساسي يعكس مدى قدرة النظام على دعم العمليات المالية بشكل فعال وواضح.

تُظهر النتائج أن نسبة كبيرة من المشاركين، بلغت 63.3%， أعربوا عن موافقتهم على أن النظام يسهل ويضمن شفافية تتبع الطلبات المالية، مع وجود 13.3% من المشاركين من وافقوا بشدة على هذه النقطة، ما يدل على وجود رضا عام حول مدى وضوح وكفاءة آليات التتبع في النظام.

في المقابل، 20% من أفراد العينة كانوا محايدين، مما قد يشير إلى وجود بعض الحيادية أو عدم وجود تجربة واضحة لديهم مع خاصية تتبع الطلبات، أو ربما بعض التحفظات حول مدى الفعالية أو سهولة الاستخدام.

أما من حيث المواقف السلبية، فقد أبدى 3.3% فقط عدم موافقتهم، وهو ما يعتبر نسبة منخفضة تعكس ثقة عامة في شفافية وسهولة استخدام النظام في تتبع الطلبات المالية.

بلغ المتوسط الحسابي 3.86، وهو ما يعكس مستوى قبول مرتفع، بينما أظهر الاخراف المعياري 0.681 تبايناً نسبياً منخفضاً بين آراء المشاركين، مما يشير إلى توافق نسبي في تقييم هذه الخاصية بين أفراد العينة.

تشير هذه النتائج إلى أن النظام المعلوماتي يقدم دعماً جيداً في عملية تتبع الطلبات المالية، مما يعزز من الشفافية ويقلل من فرص الأخطاء أو التأخير، وهو ما يسهم في تحسين الأداء المالي العام داخل المؤسسة.

المجدول رقم (20): يوضح كفاءة إصدار الفواتير بشكل آلي ومنظم من خلال النظام

مستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	النكرار والنسبة
مرتفع	1.061	3.66	06	14	05	04	01	النكرار
			20	46.7	16.7	13.3	3.3	النسبة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV25

يوضح الجدول رقم (20) تقييم عينة الدراسة لكتفاعة إصدار الفواتير بشكل آلي ومنظم عبر النظام المعلوماتي المستخدم في المؤسسة. تعتبر هذه الخاصية من الركائز الأساسية التي تعزز من دقة العمليات المالية وتساهم في تسريع الإجراءات وتجنب الأخطاء اليدوية.

تشير النتائج إلى أن غالبية الموظفين، بنسبة 46.7%， يرون أن النظام يُصدر الفواتير بشكل منظم وفعال، مع وجود 20% منهم يوافقون بشدة على هذه الفكرة، مما يعكس رضا واضح حول جودة وكفاءة هذه الوظيفة ضمن النظام.

في المقابل، وجدنا 16.7% من المشاركون في العينة في موقف محايد، وهو ما قد يدل على عدم وضوح كامل لديهم حول مستوى الكفاءة، أو عدم تفاعلهم المباشر مع خاصية إصدار الفواتير، وربما يفتح المجال لتحسينات أو توضيحات إضافية في هذا الجانب.

أما بالنسبة للمواقف السلبية، فقد بلغت نسبة عدم الموافقة بدرجاتها المختلفة 16.6% (3.3% غير موافق بشدة و13.3% غير موافق)، وهي نسبة ليست عالية ولكنها توضح وجود بعض التحديات أو الملاحظات لدى جزء من الموظفين، قد تكون متعلقة بمشاكل تقنية أو صعوبة في استخدام النظام أو تأخر في إصدار الفواتير.

أما المتوسط الحسابي بلغ 3.66، مما يشير إلى مستوى قبول مرتفع نسبياً، لكنه أقل مقارنة ببعض الجوانب الأخرى للنظام، كما أن الانحراف المعياري 1.061 يعكس تفاوتاً أكبر في آراء المشاركون، مما يشير إلى اختلاف في التجارب أو وجهات النظر حول كفاءة هذه الوظيفة. بناءً على هذه المعطيات، يمكن استنتاج أن النظام يقدم خدمة جيدة في إصدار الفواتير آلياً ومنظماً، لكنه يحتاج إلى تحسينات إضافية لتعزيز الثقة والفعالية وضمان رضا أكبر بين جميع الموظفين، خاصة من يعانون من بعض الصعوبات أو القصور في هذه العملية.

الجدول رقم (21): يوضح قدرة النظام على تسجيل المعاملات المالية بشكل لحظي

مستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	النكرار والنسبة
مرتفع	0.899	3.86	07	15	05	03	00	النكرار
			23.3	50	16.7	10	00	النسبة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV25

يوضح الجدول رقم (21) تقييم عينة الدراسة لقدرة النظام المعلوماتي على تسجيل المعاملات المالية بشكل لحظي، وهي خاصية مهمة جداً لضمان دقة البيانات المالية وتحديثها المستمر، مما يسهم في تحسين عملية اتخاذ القرار المالي داخل المؤسسة.

تشير النتائج إلى أن نصف المشاركين (50%) أعربوا عن موافقتهم على كفاءة النظام في تسجيل المعاملات المالية بشكل فوري، بالإضافة إلى 23.3% وافقوا بشدة على هذه الخاصية، وهو ما يعكس رضا كبير لدى غالبية الموظفين حول سرعة ودقة تسجيل المعاملات المالية في النظام.

ومن ناحية أخرى، كانت هناك نسبة 16.7% من المشاركين في موقف محايد، ما قد يعكس بعض الشكوك أو قلة التفاعل المباشر مع هذه الوظيفة، وربما أيضاً تدل على حاجتهم لمزيد من التدريب أو التعريف آلية عمل النظام.

أما نسبة عدم الموافقة (بدرجاتها المختلفة) فبلغت 10%， وهو مؤشر منخفض نسبياً، لكنه ينبع إلى وجود بعض المشكلات أو التحديات التي قد تواجه بعض المستخدمين في تسجيل المعاملات المالية اللحظية، ربما بسبب أعطال تقنية أو تأخيرات في النظام.

وقد بلغ المتوسط الحسابي 3.86، مما يشير إلى مستوى قبول مرتفع يعكس الثقة العامة في أداء النظام في هذا الجانب. أما الانحراف المعياري (0.899) فيدل على وجود تباين متوسط في آراء المشاركين، وهو ما يمكن تفسيره بوجود اختلاف في خبرات المستخدمين أو اختلاف في بيئة العمل والتعامل مع النظام. بناءً على هذه النتائج، يمكن استنتاج أن النظام يتمتع بكفاءة عالية في تسجيل المعاملات المالية بشكل لحظي، مما يدعم استمرارية العمل

المالي بكفاءة وشفافية، مع ضرورة التركيز على معالجة نقاط الضعف التي تؤثر على بعض المستخدمين لضمان تجربة متكاملة وفعالة للجميع.

الجدول رقم (22): يوضح سرعة التحقق من العمليات المالية وتأكيد صحتها باستخدام النظام

مستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	النكرار والنسبة
مرتفع	0.668	3.96	06	17	07	00	00	النكرار
			20	56.7	23.3	00	00	النسبة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV25

يوضح الجدول رقم (22) تقييم عينة الدراسة لسرعة التتحقق من العمليات المالية وتأكيد صحتها باستخدام النظام المعلوماتي، وهي خاصية حيوية تضمن دقة وسلامة البيانات المالية وتقليل الأخطاء المحتملة التي قد تؤثر على العمليات الإدارية والمالية.

تشير النتائج إلى أن غالبية المشاركون قد أبدوا رضاهم عن سرعة النظام في التتحقق من العمليات المالية، حيث بلغت نسبة الموافقة 56.7%， إضافة إلى 20% وافقوا بشدة على هذه الخاصية، مما يعكس ثقة كبيرة لدى المستخدمين في قدرة النظام على معالجة عمليات التتحقق بسرعة وفعالية.

كما نجد أن 23.3% من المشاركون كانوا محايدين في رأيهم، وهذا قد يشير إلى أن بعض المستخدمين لم يتفاعلوا بشكل كامل مع هذه الوظيفة، أو ربما لم يختبروا سرعة التتحقق بصورة واضحة، مما يستدعي تعزيز التدريب أو التوعية بآليات عمل النظام في هذا الجانب.

من جهة أخرى، لم يسجل الجدول أي نسبة للمعارضين (غير موافق أو غير موافق بشدة)، مما يدل على عدم وجود شكوك أو رفض واضح من قبل المشاركون تجاه أداء النظام في هذه الخاصية، وهذا يعزز من مصداقية وكفاءة النظام المستخدم.

وقد بلغ المتوسط الحسابي 3.96، مما يؤكد وجود مستوى قبول مرتفع يعكس رضا المستخدمين عن سرعة التتحقق من العمليات المالية. أما الانحراف المعياري فقد بلغ 0.668، وهو مؤشر على تباين معتدل في الآراء، ما قد يعود

إلى اختلاف الخبرات أو طبيعة الاستخدام بين أفراد العينة. بناءً على ذلك، يمكن القول إن النظام المعلوماتي يتمتع بفعالية كبيرة في التتحقق السريع من العمليات المالية وتأكيد صحتها، مما يسهم في تعزيز الموثوقية والدقة في البيانات المالية، ويعزز الثقة في النظام كأداة داعمة للعمليات المالية داخل المؤسسة.

الجدول رقم (23): يوضح توفر خاصية التنبهات والإشعارات للعملاء حول معاملاتهم المالية

مستوى القبول	الآخراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	النكرار والنسبة
مرتفع	0.952	3.70	05	16	04	05	00	النكرار
			16.7	53.3	13.3	16.7	00	النسبة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV25

يوضح الجدول رقم (23) مدى توفر خاصية التنبهات والإشعارات للعملاء حول معاملاتهم المالية عبر النظام المعلوماتي، وهي ميزة أساسية لتعزيز التواصل الفعال بين المؤسسة والعملاء، وضمان متابعة دقيقة وسريعة لمراحل المعاملات المالية.

تشير نتائج الدراسة إلى أن أكثر من نصف المشاركين (53.3%) أبدوا موافقتهم على توفر هذه الخاصية، بالإضافة إلى 16.7% وافقوا بشدة، مما يدل على رضا كبير من المستخدمين تجاه وجود آلية التنبهات والإشعارات، التي تسهم في تزويد العملاء بمعلومات فورية تساعد في تحسين مستوى الخدمة والثقة بين الطرفين.

من ناحية أخرى، بلغت نسبة المحايدين 13.3%， مما قد يشير إلى أن بعض الأفراد ربما لم يستخدمو هذه الخاصية بشكل مكثف أو لم يلاحظوا فاعليتها بشكل واضح، الأمر الذي يفتح المجال لتطوير هذه الميزة أو زيادة التوعية بها.

ومع ذلك، يوجد 16.7% من المشاركين أعربوا عن عدم موافقتهم، وهو رقم ليس كبيراً لكنه يشير إلى وجود بعض التحديات أو القصور في أداء النظام فيما يتعلق بإشعارات العملاء، وقد يعود ذلك إلى عوامل تقنية مثل تأثير التنبهات، أو نقص في تغطية كافة أنواع المعاملات، مما يستدعي مراجعة وتحسين مستمر.

المتوسط الحسابي للآراء بلغ 3.70، مما يعكس مستوى قبول مرتفع لكنه أقل قليلاً مقارنة بخصائص أخرى للنظام، في حين أن الانحراف المعياري وصل إلى 0.952، مما يدل على تباين نسبي في آراء العينة حول هذه الخاصية، ويرجع ذلك على الأرجح إلى التجارب المختلفة للمستخدمين وتأثير ذلك على تقييمهم. بناءً على ما سبق، يمكن استنتاج أن خاصية التنبيهات والإشعارات متوفرة بشكل جيد وتلبي احتياجات غالبية المستخدمين، لكنها تحتاج إلى المزيد من التحسينات لتعزيز فاعليتها وتوسيع نطاق استخدامها لضمان تحقيق أعلى درجات رضا العملاء.

الجدول رقم (24): يوضح مساهمة النظام في تقليل الأخطاء البشرية في الإجراءات المالية

مستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	النكرار والنسبة
مرتفع	0.980	3.73	06	15	04	05	00	النكرار
			20	50	13.3	16.7	00	النسبة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV25

يُبرز الجدول رقم (24) مدى مساهمة النظام المعلوماتي في تقليل الأخطاء البشرية خلال الإجراءات المالية، وهي نقطة مهمة تعكس جودة وكفاءة النظام في تحسين دقة العمليات وتقليل المخاطر المرتبطة بالتدخل البشري.

تشير النتائج إلى أن نصف المشاركين (50%) أبدوا موافقتهم على دور النظام في تقليل الأخطاء، إضافة إلى 20% وافقوا بشدة، مما يدل على تقدير كبير لقدرة النظام على دعم الإجراءات المالية بشكل دقيق ومنظم، وتقليل احتمال وقوع الأخطاء التي قد تنتج عن العمليات اليدوية أو التدخل البشري المباشر.

أما نسبة المحايدين فكانت 13.3%， وهو ما قد يعكس عدم وضوح تام لدى هؤلاء الأفراد بشأن مدى تأثير النظام في هذا الجانب، أو ربما اختبروا موقف مختلفة جعلتهم يحتفظون برأي محaid حول فعالية النظام في تقليل الأخطاء.

في المقابل، أعرب 16.7% من العينة عن عدم موافقتهم، وهو مؤشر على وجود بعض التجارب أو الحالات التي قد شهدت خالها وقوع أخطاء رغم وجود النظام، مما يسلط الضوء على أهمية مراجعة دور النظام وتأهيل المستخدمين بشكل أفضل لتفادي مثل هذه المشكلات.

المتوسط الحسابي للآراء بلغ 3.73، مما يشير إلى مستوى قبول مرتفع نسبياً لدور النظام في تقليل الأخطاء البشرية، بينما يعكس الانحراف المعياري 0.980 وجود تفاوت ملحوظ في وجهات نظر الأفراد، وهو أمر طبيعي في مثل هذه الدراسات التي تعتمد على تجرب شخصية مختلفة. يمكن الاستنتاج أن النظام المعلوماتي يلعب دوراً إيجابياً وفعلاً في تقليل الأخطاء البشرية ضمن الإجراءات المالية في المؤسسة، لكن هذا الدور يحتاج إلى دعم مستمر من خلال تحديات تقنية وتدريبات مخصصة للمستخدمين لضمان تعظيم الفائدة وتقليل الأخطاء المختللة إلى أدنى حد ممكن.

الجدول رقم (25): يوضح سرعة إنجاز العمليات المالية مقارنة بالطرق التقليدية

مستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	النكرار والنسبة
مرتفع	0.639	4.06	07	18	05	00	00	النكرار
			23.3	60	16.7	00	00	النسبة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV25

يوضح الجدول رقم (25) مدى سرعة إنجاز العمليات المالية باستخدام النظام المعلوماتي مقارنة بالطرق التقليدية، وهو عامل جوهري يعكس تأثير التقنية على تحسين كفاءة الأداء المالي في المؤسسة.

تشير النتائج إلى أن الغالبية العظمى من المشاركين أبدوا قبولاً مرتفعاً لهذه الخاصية، حيث وافق 60% منهم على سرعة النظام في إنجاز العمليات المالية، بينما وافق بشدة 23.3%， مما يدل على رضا كبير وإدراك واضح لديهم بأن النظام يوفر الوقت والجهد مقارنة بالأساليب التقليدية التي قد تستغرق وقتاً أطول وتعرض العمليات لتأخيرات غير مرغوبة.

وبالرغم من ذلك، وجدنا 16.7% من العينة كانوا محايدين، وهو ما قد يعكس عدم وضوح كافٍ لديهم في بعض الحالات أو ربما لم تكن لديهم تجربة كافية مع النظام للاحظة فرق ملحوظ في سرعة الإنجاز، أو قد تكون بعض العمليات المالية في الواقع لا تزال تتطلب تدخلات يدوية أو خطوات تقليدية تؤثر على سرعة الإنجاز.

لم تسجل الدراسة أي نسبة تعبّر عن عدم الموافقة أو عدم الموافقة الشديدة، مما يعزّز من صحة الاعتقاد بأنّ النّظام قد أحدث تحسيناً ملحوظاً في هذا الجانب.

المتوسط الحسابي بلغ 4.06، وهو معدل يعكس مستوى قبول مرتفع جداً، ويؤكّد على قدرة النّظام على تسريع العمليات المالية بشكل ملحوظ، مع انحراف معياري منخفض نسبياً (0.639) مما يدلّ على توافق كبير في آراء أفراد العينة حول هذه الخاصية. يمكن الاستنتاج أنّ النّظام المعلوماتي ساهم بشكل فعال في تحسين سرعة إنجاز العمليات المالية داخل المؤسسة مقارنة بالطرق التقليدية، وهذا الأمر يعزّز من كفاءة العمل ويسهم في تقليل الفترات الزمنية الالزامية لإنجاز الإجراءات المالية، مما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة المالية المقدمة.

الجدول رقم (26): يوضح دور النّظام في إعداد تقارير مالية دورية تدعم اتخاذ القرار

مستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	النّتائج والنسب
مرتفع	0.718	4.03	07	18	04	01	00	النّتائج
			23.3	60	13.3	3.3	00	النّسبة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV25

يبين الجدول رقم (26) مدى دور النّظام المعلوماتي في إعداد تقارير مالية دورية تدعم عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة، وهو جانب محوري يعكس جودة المعلومات المتاحة للمسؤولين ومدى فاعلية النّظام في توفير بيانات دقيقة وموثوقة في الوقت المناسب.

تشير النّتائج إلى أنّ غالبية أفراد العينة يرون أنّ النّظام يسهم بشكل فعال في هذه العملية، حيث وافق 60% منهم على أنّ النّظام يعد تقارير مالية دورية تساعده في اتخاذ القرار، بينما أبدى 23.3% منهم موافقة شديدة على هذا الدور، ما يعكس ثقة عالية بالنّظام وقدرته على توفير المعلومات المطلوبة بصورة منتظمة ومفيدة.

في المقابل، كان 13.3% من المشاركين محايدين، وهو ما قد يشير إلى عدم وضوح كافٍ لديهم في مدى فاعلية هذه التقارير، أو قد يعود ذلك إلى عدم الاعتماد الكلي على النّظام في بعض الأقسام أو المراحل المالية، وربما يحتاج هؤلاء المشاركون إلى مزيد من التدريب أو الاطلاع على كيفية استخدام هذه التقارير في دعم القرارات.

جدير بالذكر أن نسبة عدم الموافقة كانت منخفضة جداً حيث بلغت 3.3% فقط، ولم يكن هناك أي مشارك أعرب عن عدم موافقة شديدة، مما يعزز من ثقة العاملين في النظام ودوره الهام في دعم العمل المالي.

المتوسط الحسابي بلغ 4.03، وهو مؤشر على قبول مرتفع، مع انحراف معياري مقداره 0.718 مما يدل على وجود تباين معتدل في الآراء ولكنه يعكس توافقاً عاماً نحو إيجابية هذا الجانب. نستنتج أن النظام المعلوماتي يلعب دوراً رئيسياً في إعداد تقارير مالية دورية تسهم في تحسين عملية اتخاذ القرار الإداري داخل المؤسسة، وهذا يعزز من دقة وسرعة الاستجابة لمتطلبات العمل المالي ويسهم في رفع مستوى الأداء المالي المؤسسي.

يتضح من خلال هذا المخور مدى قدرة النظام المعلوماتي على تلبية حاجات الخدمات المالية بشكل فعال. تساعد إنجاز العمليات المالية مقارنة بالطرق التقليدية يعكس تحسينات ملموسة في الأداء المالي، مما يسهم في تحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء. قدرة النظام على إعداد تقارير مالية دورية تدعم اتخاذ القرارات تؤكد دوره في توفير معلومات دقيقة وموثوقة لصناع القرار، وهو ما يعزز من كفاءة الإدارة المالية للمؤسسة. كذلك، سهولة وصول الموظفين المخولين إلى المعلومات المالية وتعزيز سرية هذه البيانات يشكلان ركيزتين أساسيتين في ضمان حماية المعلومات وحفظ خصوصية العملاء. وأخيراً، الاستجابة السريعة لشكاوى العملاء والتقليل من التدخل اليدوي يوضحان كيف يسهم النظام في رفع مستوى رضا العملاء وتحسين تجربة التعامل مع المؤسسة.

المحور الثالث: العلاقة بين فعالية نظام المعلومات في تقديم الخدمات المالية

الجدول رقم (27): يوضح مساهمة النظام في تحسين جودة تقديم الخدمات المالية للعملاء

مستوى القبول	الآخراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	النكرار والنسبة
مرتفع	0.808	3.96	08	14	07	01	00	النكرار
			26.7	46.7	23.3	3.3	00	النسبة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV25

يوضح الجدول رقم (27) مدى مساهمة نظام المعلومات في تحسين جودة تقديم الخدمات المالية للعملاء، وهو محور هام يعكس كفاءة النظام في تلبية احتياجات المستفيدين وتحسين تجربتهم مع الخدمات المقدمة.

تُظهر النتائج أن غالبية أفراد العينة يرون أن النظام يلعب دوراً إيجابياً في تعزيز جودة الخدمات المالية، حيث وافق 46.7% منهم على فعالية النظام في هذا الجانب، بينما أبدى 26.7% منهم موافقة شديدة، مما يعكس ثقة كبيرة بالنظام وقدرته على تحسين مستوى الخدمة المقدمة للعملاء.

في المقابل، كان 23.3% من المشاركين في وضع محايد، وهو ما قد يدل على عدم وضوح تام لديهم في مدى التحسينات التي يقدمها النظام أو على احتمال وجود بعض التحديات أو القصور التي تعيق تحقيق الجودة المثلث في بعض الخدمات.

نسبة عدم الموافقة كانت منخفضة جداً، حيث لم يتجاوز غير الموافقين 3.3%， ولم يكن هناك أي مشارك أعرب عن عدم الموافقة الشديدة، ما يعزز من مدى قبول النظام بين مستخدميه وثقتهم في فعاليته.

المتوسط الحسابي بلغ 3.96، وهو مؤشر على مستوى قبول مرتفع، مع اخراف معياري مقداره 0.808، ما يشير إلى تباين معتدل في الآراء لكنه يؤكد التوجه الإيجابي العام تجاه مساهمة النظام في تحسين جودة الخدمات. استناداً إلى هذه النتائج، يمكن استنتاج أن نظام المعلومات المالي يلعب دوراً بارزاً في تطوير جودة الخدمات المقدمة للعملاء، مما يسهم في رفع كفاءة الأداء المالي للمؤسسة وتحقيق رضا العملاء، وهو أمر أساسي لتعزيز العلاقة بين المؤسسة ومتلقي الخدمات المالية.

الجدول رقم (28): يوضح دقة تنفيذ المعاملات المالية من خلال النظام المعلوماتي

مستوى القبول	الاخراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	النكرار والنسبة
مرتفع	0.664	3.80	03	19	07	001	00	النكرار
			10	63.3	23.3	3.3	00	النسبة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV25

يوضح الجدول رقم (28) مدى دقة تنفيذ المعاملات المالية عبر النظام المعلوماتي، وهو جانب مهم يعكس مدى موثوقية النظام في معالجة العمليات المالية بشكل صحيح ومنظماً.

تشير النتائج إلى أن أغلب أفراد العينة يوافقون على أن النظام يحقق دقة عالية في تنفيذ المعاملات المالية، حيث بلغت نسبة الموافقين 63.3%， في حين أعرب 10% منهم عن موافقة شديدة، ما يدل على مستوى عالٍ من الثقة في كفاءة النظام وقدرته على تنفيذ العمليات المالية بدقة متناهية.

أما نسبة المحايدين فبلغت 23.3%， وهو ما قد يشير إلى وجود بعض التردد أو عدم اليقين لدى هؤلاء المشاركون بشأن مدى دقة النظام، وربما يكون هذا مرتبطاً بتجارب شخصية أو ملاحظات على بعض الأخطاء الطفيفة التي قد تظهر أحياناً، لكنها لا تؤثر جوهرياً على الأداء العام.

كانت نسبة عدم الموافقة ضئيلة جداً، حيث لم تتجاوز 3.3% من أفراد العينة، ولم يكن هناك أي مشارك أعرب عن عدم موافقة شديدة، مما يعزز من الاعتقاد بأن النظام يحظى بشقة واسعة و يقدم أداء دقيق في تنفيذ المعاملات.

المتوسط الحسابي بلغ 3.80، مما يدل على مستوى قبول مرتفع، مع اخراج معياري مقداره 0.664، ما يدل على توافق كبير في آراء المشاركون حول دقة النظام، وهو مؤشر إيجابي يعكس جودة النظام المعلوماتي في هذا الجانب. بناءً على هذه النتائج، يمكن الاستنتاج بأن النظام المعلوماتي يساهم بشكل فعال في ضمان دقة المعاملات المالية، مما يقلل من احتمالات الخطأ ويعزز من موثوقية العمليات المالية، وهو ما يدعم تحقيق أهداف المؤسسة المالية في الكفاءة والجودة.

الجدول رقم (29): يوضح مدى شفافية عرض تفاصيل العمليات المالية عبر النظام

مستوى القبول	الاخراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق	النكرار والنسبة
مرتفع	1.048	3.73	04	20	03	03	00	النكرار
			13.3	66.7	10	10	00	النسبة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV25

يشير الجدول رقم (29) إلى مدى شفافية عرض تفاصيل العمليات المالية عبر النظام المعلوماتي، وهو عامل أساسى في بناء الثقة بين المؤسسة والعملاء وضمان وضوح المعاملات المالية.

توضح النتائج أن نسبة كبيرة من أفراد العينة قد أعربوا عن موافقتهم على شفافية النظام في عرض تفاصيل العمليات المالية، حيث بلغت نسبة الموافقين 66.7%， إضافة إلى 13.3% أبدوا موافقة شديدة، ما يعكس رضا واضح عن مستوى الشفافية المatta في النظام.

أما نسبة المحايدين فبلغت 10%， وهو ما قد يدل على وجود بعض عدم اليقين أو انعدام الخبرة الكافية لدى بعض المشاركين في تقييم هذه الخاصية، وربما يحتاجون إلى مزيد من الاطلاع أو التجربة العملية للنظام.

في المقابل، بلغت نسبة عدم الموافقة 10% أيضاً، مما يشير إلى وجود بعض الملاحظات أو التجارب السلبية المتعلقة بوضوح أو سهولة الوصول إلى تفاصيل العمليات المالية لدى فئة محدودة من المستخدمين.

المتوسط الحسابي 3.73 يعكس مستوى قبول مرتفع، مع انحراف معياري قدره 1.048، ما يشير إلى وجود تباين نسبي في آراء المشاركين، حيث تختلف خبراتهم أو تصوراتهم عن شفافية النظام. وبناءً على ما سبق، يمكن الاستنتاج أن النظام المعلوماتي يوفر شفافية جيدة في عرض تفاصيل العمليات المالية، وهو ما يسهم في تعزيز الثقة والوضوح لدى العملاء، رغم وجود بعض الآراء المتباعدة التي قد تحتاج إلى معالجة لتحسين هذه الخاصية.

الجدول رقم (30): يوضح سهولة وصول الموظفين المخولين إلى المعلومات المالية

مستوى القبول	الآخراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	النكرار والنسبة
مرتفع	1.176	3.83	08	16	02	01	03	النكرار
			26.7	53.3	6.7	3.3	10	النسبة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV25

يشير الجدول رقم (30) إلى سهولة وصول الموظفين المخولين إلى المعلومات المالية، وهي خاصية مهمة تضمن فعالية العمليات المالية وسرعة اتخاذ القرار داخل المؤسسة.

توضح النتائج أن غالبية أفراد العينة أبدوا موافقة على سهولة الوصول إلى المعلومات المالية، حيث بلغت نسبة الموافقين 53.3%， بالإضافة إلى 26.7% أبدوا موافقة شديدة، مما يعكس رضا كبير وثقة في قدرة النظام على توفير المعلومات للمخولين بسرعة ويسر.

بينما بلغت نسبة المحايدين 6.7%， وهو ما قد يعكس تحفظات أو عدم وضوح تام لدى شريحة صغيرة من المشاركين حول مدى سهولة الوصول.

أما نسبة عدم الموافقة فكانت 13.3% غير موافق بشدة، و3.3% غير موافق، ما يشير إلى وجود تحديات أو معوقات تواجه بعض الموظفين في الوصول إلى المعلومات المالية بشكل سلس، وهو ما قد يستدعي مراجعة آليات وصول المعلومات وتحسينها.

المتوسط الحسابي 3.83 يعكس مستوى قبول مرتفع، مع انحراف معياري قدره 1.176، مما يدل على وجود تفاوت نسبي في آراء المشاركين حول سهولة الوصول إلى المعلومات المالية. وبناءً على ما سبق، يمكن الاستنتاج أن النظام المعلوماتي يوفر سهولة وصول جيدة للموظفين المخولين إلى المعلومات المالية، ما يدعم الكفاءة التشغيلية، رغم وجود بعض الآراء المتباعدة التي قد تعكس تحديات في بعض الحالات أو لدى بعض المستخدمين.

الجدول رقم (31): يوضح تعزيز سرية المعلومات المالية للعملاء بفضل النظام

مستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	النكرار والنسبة
مرتفع	0.583	3.93	03	23	03	01	00	النكرار
			10	76.7	10	3.3	00	النسبة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV25

يشير الجدول رقم (31) إلى تعزيز سرية المعلومات المالية للعملاء بفضل النظام المعلوماتي، وهو جانب حيوي يضمن حماية البيانات ويعزز الثقة بين المؤسسة وعملائها.

توضح النتائج أن أغلبية أفراد العينة أبدوا موافقة قوية على سرية المعلومات، حيث بلغت نسبة الموافقين 76.7%， بالإضافة إلى 10% أبدوا موافقة شديدة، مما يعكس ثقة عالية في قدرة النظام على حماية البيانات المالية للعملاء.

في المقابل، بلغت نسبة المحايدين 10%， وهو ما قد يعكس تحفظاً أو شكوكاً طفيفة لدى شريحة صغيرة من المشاركين حول كفاءة سرية المعلومات.

أما نسبة عدم الموافقة فكانت ضئيلة جداً حيث بلغت 3.3% (غير موافق)، ولا توجد نسبة لغير موافق بشدة، مما يدل على قناعة عامة بفعالية النظام في هذا الجانب.

المتوسط الحسابي 3.93 يشير إلى مستوى قبول مرتفع، مع انحراف معياري منخفض قدره 0.583، ما يدل على توافق كبير في آراء المشاركين حول تعزيز سرية المعلومات المالية بفضل النظام. وبناءً على ما سبق، يمكن الاستنتاج أن النظام المعلوماتي يحقق درجة عالية من السرية في التعامل مع المعلومات المالية للعملاء، مما يسهم في بناء علاقة ثقة ودعم جودة الخدمات المالية المقدمة.

الجدول رقم (32): يوضح استجابة النظام السريعة لشكاوى واستفسارات العملاء

مستوى القبول	الآخراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	النكرار والنسبة
مرتفع	0.702	3.70	03	16	10	01	00	النكرار
			10	53.3	33.3	3.3	00	النسبة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV25

يشير الجدول رقم (32) إلى استجابة النظام السريعة لشكاوى واستفسارات العملاء، وهو عنصر مهم لتعزيز رضا العملاء وتحسين جودة الخدمات المالية المقدمة.

توضح النتائج أن نسبة 53.3% من أفراد العينة أبدوا موافقة على سرعة الاستجابة، في حين أبدى 10% منهم موافقة شديدة، مما يعكس تقديراً جيداً لأداء النظام في هذا الجانب.

كما كانت نسبة المحايدين مرتفعة نسبياً حيث بلغت 33.3%， مما قد يشير إلى وجود بعض التردد أو عدم التأكد الكامل لدى شريحة من المشاركين حول مدى سرعة استجابة النظام لشكاوى العملاء.

أما نسبة عدم الموافقة فكانت منخفضة، حيث لم تتجاوز 3.3% (غير موافق)، ولا توجد نسبة لغير موافق بشدة، مما يدل على قبول عام نسيي لفعالية النظام في معالجة شكاوى واستفسارات العملاء.

المتوسط الحسابي بلغ 3.70، مما يعكس مستوى قبول مرتفع، مع انحراف معياري مقداره 0.702، دلالة على توافق جيد في آراء أفراد العينة حول سرعة استجابة النظام. وبناءً على ما سبق، يمكن الاستنتاج أن النظام المعلوماتي يتمتع بفعالية جيدة في استجابة سريعة لشكاوى العملاء واستفساراتهم، وهو ما يسهم في تعزيز الثقة وتحسين تجربة المستخدمين.

الجدول رقم (33): يوضح تقليل التدخل اليدوي في الخدمات المالية باستخدام النظام

مستوى القبول	الآخراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	النكرار والنسبة
مرتفع	0.691	3.73	02	20	06	02	00	النكرار
			6.7	66.7	20	6.7	00	النسبة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV25

يشير الجدول رقم (33) إلى دور النظام في تقليل التدخل اليدوي في الخدمات المالية، مما يعكس مدى أتمتة العمليات المالية وتحسين دقتها وكفاءتها.

وتوضح النتائج أن نسبة 66.7% من أفراد العينة أبدوا موافقة على فعالية النظام في تقليل التدخل اليدوي، فيما أبدى 6.7% منهم موافقة شديدة، مما يشير إلى رضا كبير تجاه مستوى الأتمتة الذي يتيحه النظام.

كما بلغت نسبة المحايدين 20%， ما قد يعكس وجود بعض التردد أو عدم الوضوح لدى شريحة من المشاركين حول مدى تقليل التدخل اليدوي.

أما نسبة عدم الموافقة فكانت منخفضة، حيث بلغت 6.7% فقط (غير موافق)، ولا توجد أي نسبة لغير موافق بشدة، مما يدل على قبول عام جيد لتأثير النظام في هذا الجانب.

المتوسط الحسابي بلغ 3.73، ما يعكس مستوى قبول مرتفع، مع انحراف معياري مقداره 0.691، مما يدل على توافق جيد في آراء أفراد العينة حول قدرة النظام على تقليل التدخل اليدوي في الخدمات المالية. وبناءً على ما سبق، نستنتج أن النظام المعلوماتي يساهم بشكل فعال في تقليل التدخل اليدوي، مما يعزز دقة وسرعة العمليات المالية.

المجذول رقم (34): يوضح أثر النظام على رفع كفاءة الموظفين في أداء المهام المالية

مستوى القبول	الآخراف المعياري	المتوسط الحسائي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	النكرار والنسبة
مرتفع	0.520	4.06	05	22	03	00	00	النكرار
			16.7	73.3	10	00	00	النسبة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV25

يشير المجذول رقم (34) إلى أثر النظام في رفع كفاءة الموظفين في أداء المهام المالية، مما يعكس تأثير النظام على تحسين جودة العمل وزيادة الإنتاجية.

وتوضح النتائج أن غالبية أفراد العينة، بنسبة 73.3%， أبدوا موافقة على أن النظام ساهم في رفع كفاءة أدائهم المالي، فيما أبدى 16.7% منهم موافقة شديدة، مما يدل على رضا كبير وإيجابية عالية تجاه تأثير النظام.

كما بلغت نسبة المحايدين 10% فقط، بينما لم تُسجل أي نسب لعدم الموافقة أو عدم الموافقة الشديدة، مما يعكس اتفاقاً عاماً ووضوحاً في تقييم الأثر الإيجابي للنظام على كفاءة الموظفين.

المتوسط الحسائي بلغ 4.06، وهو ما يعبر عن مستوى قبول مرتفع جداً، مع اخراج معياري مقداره 0.520، مما يدل على تماسك وتوافق كبير في آراء أفراد العينة حول هذه النقطة. وبناءً على ما سبق، نستنتج أن النظام المعلوماتي يلعب دوراً فعالاً في تحسين كفاءة الموظفين في أداء مهامهم المالية، مما يسهم في رفع جودة الخدمات المالية المقدمة.

المجذول رقم (35): فعالية النظام في معالجة عدد كبير من العمليات المالية دون تأخير

مستوى القبول	الآخراف المعياري	المتوسط الحسائي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	النكرار والنسبة
مرتفع	0.742	4.00	05	22	02	01	00	النكرار
			16.7	73.3	6.7	3.3	00	النسبة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV25

يشير الجدول رقم (35) إلى فعالية النظام في معالجة عدد كبير من العمليات المالية دون تأخير، مما يعكس كفاءة النظام في التعامل مع حجم العمليات المالية المتزايد بسرعة ودقة.

وتوضح النتائج أن نسبة كبيرة من أفراد العينة، بلغت 73.3%， أبدوا موافقة على قدرة النظام على معالجة العمليات المالية بكفاءة، بينما بلغت نسبة الموافقة الشديدة 16.7%， مما يعكس مستوى رضى عالٍ تجاه أداء النظام.

أما نسبة المحايدين فكانت 6.7%， بينما سجلت نسبة قليلة جداً بلغت 3.3% عدم موافقة، مما يدل على قلة التحفظات أو الانتقادات على أداء النظام بهذا الجانب.

المتوسط الحسابي بلغ 4.00، مما يشير إلى مستوى قبول مرتفع، مع انحراف معياري قيمته 0.742، مما يدل على توافق جيد في آراء أفراد العينة بشأن فعالية النظام في معالجة العمليات المالية بدون تأخير. وبناءً على ما سبق، يمكن الاستنتاج بأن النظام يساهم بشكل فعال في تسريع وإنجاز العمليات المالية، مما يدعم استمرارية العمل ويعزز الثقة في جودة الخدمات المالية المقدمة.

الجدول رقم (36): فعالية انعكاس استخدام النظام على ثقة العملاء في المؤسسة

مستوى القبول	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة	النكرار والنسبة
مرتفع	0.607	4.10	07	19	04	00	00	النكرار
			23.3	63.3	13.3	00	00	النسبة

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSSV25

يشير الجدول رقم (36) إلى فعالية انعكاس استخدام النظام على ثقة العملاء في المؤسسة، حيث يبرز الدور الإيجابي للنظام في تعزيز مصداقية المؤسسة لدى العملاء.

وتوضح النتائج أن نسبة كبيرة من أفراد العينة، بلغت 63.3%， أبدوا موافقة على أثر النظام في رفع ثقة العملاء، في حين وصلت نسبة الموافقة الشديدة إلى 23.3%， مما يعكس درجة عالية من الاقتناع والتقدير لتأثير النظام على ثقة العملاء.

أما نسبة المحايدين فكانت 13.3%， ولم يُسجل أي رفض أو اعتراض، مما يدل على رضا عام وقبول واسع لفكرة تأثير النظام على ثقة العملاء.

المتوسط الحسابي بلغ 4.10، وهو ما يشير إلى مستوى قبول مرتفع، مع انحراف معياري مقداره 0.607، مما يدل على اتفاق كبير بين أفراد العينة حول هذه الفعالية. وبناءً على ما سبق، نستنتج أن استخدام النظام يسهم بشكل ملموس في تعزيز ثقة العملاء بالمؤسسة، مما يعزز العلاقة بين المؤسسة وعملائها و يؤدي إلى تحسين سمعة المؤسسة في السوق.

وفي الأخير يبين هذا المحور التأثير الإيجابي لنظام المعلومات على جودة وكفاءة الخدمات المالية التي تقدمها المؤسسة. دقة تنفيذ المعاملات المالية من خلال النظام تضمن تقليل الأخطاء وزيادة الاعتمادية، في حين أن قدرة النظام على معالجة عدد كبير من العمليات دون تأخير تعكس كفاءة عالية في الأداء التشغيلي. كما أن رفع كفاءة الموظفين في أداء مهامهم المالية يعكس دور النظام في تسهيل العمل وتحسين الإنتاجية. بالإضافة إلى ذلك، يساهم النظام في تعزيز ثقة العملاء من خلال شفافية عرض تفاصيل العمليات المالية وسرعة الاستجابة لشكواهم واستفساراتهم، مما يؤدي إلى تعزيز العلاقة بين المؤسسة وعملائها. هذه النتائج تؤكد أن فعالية النظام المعلوماتي تلعب دوراً محورياً في تحسين الخدمات المالية وتحقيق أهداف المؤسسة في بيئة تنافسية متغيرة.

المطلب الثاني: اختبار الفرضيات وتفسير النتائج

بعد التطرق لعرض وتحليل إجابات أفراد العينة على العبارات الواردة في محاور الاستبيان، وال المتعلقة بالبيانات الشخصية، وعبارات القياس، يأتي هذا المطلب للإجابة على الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية لها:

الفرع الأول: اختبار صلاحية النموذج:

قبل اختبار الفرضية الرئيسية والفرضيات الفرعية، يجب التأكد من صلاحية النموذج المستخدم في الاختبار، أي يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين متطلبات نظم المعلومات وفعاليته في مؤسسة اتصالات الجزائر بسكرة.

ستقوم باختبار صلاحية النموذج المقترن باستخدام تحليل التباين للإنحدار، ونتائجها موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (37): تحليل التباين للإنحدار للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضيات

مستوى دلالة F	قيمة المحسوبة	معامل التحديد R^2	معامل الإرتباط R	متوسط المربعات	درجات الحرية	مجموع المربعات	مصدر التباين
0.000	23.891	0.460	0.679	3.451	01	3.451	الإنحدار
				0.144	28	4.044	الخطأ
					29	7.495	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

يظهر من الجدول أن قيمة F المحسوبة بلغت 23.891، وهي قيمة أكبر من قيمة F الجدولية، كما أن مستوى دلالة F المحسوب يساوي 0.000، وهو أقل بكثير من مستوى الدلالة المعتمد 0.05. هذا يعني أن النموذج المقترن يتمتع بصلاحية إحصائية لاختبار الفرضية الرئيسية، ويؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات نظم المعلومات وفعاليتها في المؤسسة. بناءً على هذه النتائج، يمكن الانتقال بثقة لاختبار صحة الفرضيات الخاصة بالعلاقة بين متغيرات الدراسة في القسم التالي.

ثانياً: اختبار فرضيات الدراسة:

1-اختبار الفرضية الرئيسية:

من أجل اختبار الفرضية الرئيسية، التي تنص على:

"يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات نظم المعلومات وفعاليتها في مؤسسة اتصالات الجزائر بسكرة"

نلجم إلى أسلوب الإنحدار البسيط، وذلك لتحديد العلاقة بين المتغير المستقل (متطلبات نظم المعلومات)، والمتغير التابع (الخدمات المالية)، وهذا بحسب معامل الإرتباط ومعامل الإنحدار، وهو ما يوضحه الجدول المولى:

الجدول رقم (38): نتائج تحليل الإنحدار لأثر متطلبات نظم المعلومات في تحسين الخدمات المالية لمؤسسة اتصالات الجزائر بسكرة

معامل R^2	معامل الإرتباط R	مستوى دلالة T	قيمة T المحسوبة	معامل الإنحدار B	المتغير المستقل X
0.460	0.679	0.000	4.888	0.719	متطلبات نظم المعلومات

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

نلاحظ من الجدول السابق أن قيمة معامل الإنحدار (B) قد بلغت 0.719، ما يدل على وجود علاقة طردية بين المتغيرين. كما بلغت قيمة T المحسوبة 4.888، وهي قيمة ذات دلالة إحصائية قوية عند مستوى معنوية 0.000، أي أقل بكثير من الحد المعتمد 0.05. هذا يعكس أن متطلبات نظم المعلومات تؤثر تأثيراً معنوياً ومباسراً في فعالية الخدمات المالية.

من جهة أخرى، فإن معامل الارتباط (R) سجل قيمة مرتفعة نسبياً بلغت 0.679، ما يؤكد وجود علاقة قوية بين المتغيرين، في حين بلغ معامل التحديد (R^2) قيمة 0.460، مما يعني أن ما نسبته 46% من التغيرات الحاصلة في فعالية النظام المالي تعزى إلى متطلبات نظم المعلومات، في حين تعزى النسبة المتبقية إلى عوامل أخرى لم يشملها النموذج.

بناءً على هذه النتائج، يمكن رفض الفرضية الصفرية التي تفترض عدم وجود علاقة، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات نظم المعلومات وفعالية النظام في مؤسسة اتصالات الجزائر – بسكرة. وبالتالي، فإن تعزيز هذه المتطلبات من شأنه أن يسهم بفعالية في تحسين أداء المؤسسة وتقديم خدمات مالية أكثر كفاءة وجودة.

2-اختبار الفرضيات الفرعية:

بعد اختبار صحة الفرضية الرئيسية، سنقوم باختبار الفرضيات الفرعية لها، وذلك باستخدام الإنحدار الخطي البسيط من خلال حساب معامل الإنحدار ومعامل الإرتباط بين كل بعد في محور وسائل الدفع الإلكتروني، وبين محور التجارة الإلكترونية.

أ- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

تنص الفرضية الفرعية الأولى على: يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين المتطلبات المادية لنظام المعلومات وفعاليتها في مؤسسة اتصالات الجزائر بسكرة، ولاختبارها نستخدم الإنحدار الخطي البسيط كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (39): نتائج تحليل الإنحدار لأثر المتطلبات المادية لنظام المعلومات في تحسين الخدمات المالية

مؤسسة اتصالات الجزائر بسكرة

معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	مستوى دلالة	قيمة F المحسوبة	قيمة T المحسوبة	معامل الإنحدار B	المتغير المستقل X_1
0.226	0.476	0.008	8.190	2.862	0.523	المتطلبات المادية لنظام المعلومات

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

تشير النتائج إلى أن قيمة معامل الانحدار (B) قد بلغت 0.523، مما يشير إلى وجود علاقة طردية بين المتغيرين محل الدراسة. إلا أن قيمة T المحسوبة لم تتجاوز الحد المطلوب للدلالة الإحصائية، حيث بلغت 2.862 عند مستوى دلالة 0.008، وهي أقل من 0.05، مما يعكس أن هذه العلاقة ذات دلالة إحصائية.

كما بلغ معامل الارتباط (R) قيمة 0.476، وهي علاقة متوسطة تعكس وجود ارتباط بين المتطلبات المادية وفعالية النظام. أما معامل التحديد (R^2) فبلغ 0.226، مما يعني أن المتطلبات المادية تفسر حوالي 22.6% من التباين في فعالية النظام.

وبناءً على هذه المؤشرات، يمكن القول إن النتائج تدعم الفرضية البديلة، وبالتالي نرفض الفرضية الصفرية التي تفترض عدم وجود علاقة دالة، ونؤكّد وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات المادية لنظام المعلومات وفعالية النظام في تقديم الخدمات المالية بمؤسسة اتصالات الجزائر - بسكرة.

ب-اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

تنص الفرضية الفرعية الأولى على: يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين متطلبات الخدمة المالية وفعاليتها في مؤسسة اتصالات الجزائر بسكرة، ولاختبارها نستخدم الإنحدار الخطي البسيط كما في الجدول التالي:

الجدول رقم (40): نتائج تحليل الإنحدار لأثر متطلبات الخدمة المالية في تحسين الخدمات المالية لمؤسسة

اتصالات الجزائر بسكرة

معامل التحديد R^2	معامل الارتباط R	مستوى دلالة	قيمة F المحسوبة	قيمة T المحسوبة	معامل الإنحدار B	المتغير المستقل X_1
0.549	0.741	0.000	34.042	5.835	0.646	متطلبات الخدمة المالية

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS V25

تشير بيانات الجدول إلى أن معامل الانحدار (B) بلغ 0.646، ما يعكس وجود علاقة طردية قوية بين المتغيرين. كما أن قيمة T المحسوبة وصلت إلى 5.835، وهي قيمة مرتفعة وتعكس دلالة إحصائية قوية، خاصة مع مستوى دلالة مقدر بـ 0.000، وهو أقل بكثير من الحد المقبول وهو 0.05، مما يدل على أن التأثير حقيقي وليس ناتجاً عن الصدفة.

كذلك، يُظهر معامل الارتباط (R) قيمة 0.741، وهو ما يعكس وجود علاقة ارتباط قوية بين متطلبات الخدمة المالية وفعالية النظام. أما معامل التحديد (R^2) فقد بلغ 0.549، مما يعني أن متطلبات الخدمة المالية تفسر حوالي 54.9% من التباين في فعالية النظام المالي.

بناءً على هذه النتائج، يمكن رفض الفرضية الصفرية التي تنفي وجود علاقة ذات دلالة، وقبول الفرضية البديلة التي تؤكد وجود علاقة ذات دلالة إحصائياً بين متطلبات الخدمة المالية وفعالية نظام المعلومات لمؤسسة اتصالات الجزائر بسكرة.

مناقشة فرضيات الدراسة

الفرع الأول: مناقشة الفرضية الرئيسية

تنص الفرضية الرئيسية على أن:

"يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات نظم المعلومات وفعاليتها في مؤسسة اتصالات الجزائر - بسكرة".

النتائج المحصلة أظهرت أن معامل الانحدار بلغ ($B = 0.719$) ، وهي قيمة موجبة مرتفعة، مما يدل على أن كل ارتفاع بوحدة واحدة في متطلبات نظم المعلومات يقابل ارتفاع بمقدار 0.719 في فعالية النظام. كما أن قيمة T بلغت 4.888 عند مستوى دلالة 0.000، وهي أقل بكثير من 0.05، مما يدل على أن هذه العلاقة دالة إحصائياً.

بالإضافة إلى ذلك، بلغ معامل الارتباط $R = 0.679$ ، مما يشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية نسبياً بين المتغيرين. أما معامل التحديد $R^2 = 0.460$ فيعني أن متطلبات نظم المعلومات تفسر ما نسبته 46% من التغيرات في فعالية النظام المالي داخل المؤسسة.

تشير هذه النتائج إلى أن نجاح نظم المعلومات وفعاليتها داخل المؤسسة يعتمد بشكل كبير على مدى توفر وتكامل متطلباتها الأساسية (سواء كانت مادية أو وظيفية أو بشرية). إن النسبة الكبيرة للتفسير (46%) تعكس دوراً فعلياً لمتطلبات النظام في تحسين الأداء العام، مما يعزز فعالية الخدمات المقدمة ويقلل من الأخطاء ويزيد من كفاءة المعالجة المالية والإدارية.

الفرع الثاني: مناقشة الفرضية الفرعية الأولى

"يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات المادية لنظام المعلومات وفعاليتها في مؤسسة اتصالات الجزائر - بسكرة".

تشير نتائج التحليل إلى أن قيمة معامل الانحدار $B = 0.523$ ، وهي موجبة وتدل على وجود تأثير إيجابي. كما بلغت قيمة $T = 2.862$ ، بمستوى دلالة 0.008، مما يدل على دلالة إحصائية قوية. أما معامل الارتباط $R = 0.476$ ، فيعبر عن علاقة ارتباط متوسطة، ومعامل التحديد $R^2 = 0.226$ ، مما يشير إلى أن المتطلبات المادية تفسر 22.6% من التغير في فعالية النظام.

تعني هذه النتائج أن توفر البنية التحتية المادية، مثل الأجهزة والمعدات والشبكات الالازمة لتشغيل نظم المعلومات، يلعب دوراً مهماً في تعزيز كفاءة النظام داخل المؤسسة، لكنه ليس العامل الوحيد. النسبة المتوسطة لمعامل التحديد توضح أن هناك عوامل أخرى تكمل هذا الدور، مثل الموارد البشرية ونوعية البرمجيات. إلا أن الجاهزية التكنولوجية تظل أساساً لا يمكن إغفاله في بيئة تعتمد بشكل كبير على المعالجة الإلكترونية للخدمات.

الفرع الثالث: مناقشة الفرضية الفرعية الثانية

"يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين متطلبات الخدمة المالية وفعاليتها في مؤسسة اتصالات الجزائر - بسكرة".

أظهرت النتائج أن قيمة معامل الانحدار $B = 0.646$ ، وهي عالية نسبياً، وتدل على تأثير إيجابي كبير. كما أن قيمة T بلغت 5.835 و F بلغت 34.042 ، بمستوى دلالة 0.000 ، ما يدل على دلالة إحصائية قوية جداً. كذلك فإن معامل الارتباط $R = 0.741$ يعكس علاقة قوية بين المتغيرين، في حين أن معامل التحديد $R^2 = 0.549$ يعني أن متطلبات الخدمة المالية تفسر 54.9% من التباين في فعالية النظام.

تشير هذه النتيجة إلى أن متطلبات الخدمة المالية - مثل السرعة في معالجة العمليات، الدقة في المعطيات، وأمان المعاملات - تؤثر بشكل مباشر وكبير على فعالية نظم المعلومات في المؤسسة. النسبة المرتفعة (95.4%) توضح أن هذه المتطلبات هي المحرك الأساسي لنجاح النظام. هذا يعكس مدى أهمية كفاءة الخدمات المالية المقدمة إلكترونياً للمؤسسة في تعزيز الإنتاجية وتقليل التكاليف وضمان رضا الزبائن.

من خلال التحليل السابق، يتضح أن فعالية نظم المعلومات في مؤسسة اتصالات الجزائر - بسكرة ترتبط بشكل وثيق ب مدى توافر وتكامل متطلباتها، سواء كانت مادية (أجهزة، شبكات)، أو وظيفية (خدمات مالية). كما أن النتائج تؤكد أن متطلبات الخدمة المالية أكثر تأثيراً من المتطلبات المادية، إذ بلغت نسبة التفسير في الحالة الأولى 54.9% مقارنة ب 22.6% في الحالة الثانية.

وهذا يفسر أن المؤسسة يمكن أن تمتلك بنية تحتية جيدة، ولكن ما لم تكن الخدمات المالية مبرمجة ومنفذة بشكل فعال، فإن الأثر الإيجابي لن يظهر بشكل كافٍ.

بالتالي، توصي هذه النتائج بالتركيز المستمر على تطوير الخدمات المالية الرقمية، وتحديث البنية التحتية الداعمة لها، وضمان تكامل العمليات بين الجانب التقني والوظيفي لتحقيق أقصى فعالية ممكنة من نظم المعلومات.

خلاصة الفصل:

تم خلال هذا الفصل تحليل البيانات الميدانية المستخلصة من عينة الدراسة لاختبار مدى فعالية نظم المعلومات في تحسين الخدمات المالية داخل مؤسسة اتصالات الجزائر – بسكرة. وقد تم استخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، كتحليل الانحدار البسيط ومعاملات الارتباط، لاختبار الفرضية الرئيسية والفرعيات المرتبطة بها.

وقد أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية قوية بين متطلبات نظم المعلومات وفعالية المؤسسة، ما يعكس الدور الإيجابي الذي تلعبه هذه النظم في تحسين الأداء المالي والإداري. كما تبين أن بعض الأبعاد، كمتطلبات الخدمة المالية، تسهم بشكل كبير في تحقيق الفعالية، في حين لم تثبت المتطلبات المادية نفس الأثر بدرجة دالة إحصائياً.

الخاتمة

الخاتمة

تشكل نظم المعلومات والاتصالات حجر الزاوية في تطور وتحسين الأداء المؤسسي، لا سيما في مجال الخدمات المالية التي تعتمد بشكل متزايد على دقة وسرعة تبادل المعلومات. فقد تبين من خلال هذا البحث أن نظم المعلومات ليست مجرد أدوات تقنية، بل هي أنظمة متكاملة تجمع بين التكنولوجيا والعمليات والإدارة، بهدف تحقيق أهداف مؤسساتية استراتيجية تتمثل في تعزيز الكفاءة، ودقة اتخاذ القرار، وتحسين جودة الخدمات المقدمة.

كما أن خصائص نظم المعلومات والاتصالات وأهميتها في المؤسسات المالية تبرز الدور الحيوي الذي تلعبه هذه النظم في دعم الأداء المالي والتشغيلي، والتكيف مع المتغيرات المستمرة في البيئة الاقتصادية والتكنولوجية. وإن الإلام بالإطار المفاهيمي لنظم المعلومات المالية، وفهم أهدافها ومشاكلها، يعد أمراً ضرورياً لتحقيق تكامل متوازن بين النظم التقنية والموارد البشرية والتنظيمية.

بالإضافة إلى ذلك، تتسم الخدمات المالية بمجموعة من الخصائص الفريدة التي تتطلب اعتماد معايير جودة دقيقة، مما يجعل الاعتماد على نظم معلومات متطرفة ضرورة حتمية لضمان تحسين الأداء وتحقيق رضا المستفيدين. وتجدر العلامة الوثيقة بين نظم المعلومات والاتصالات والخدمات المالية أهمية تفعيل هذه النظم بشكل متكامل لتحقيق الأهداف المنشودة.

في النهاية، يمثل هذا الموضوع مدخلاً هاماً لفهم كيف يمكن لتطور نظم المعلومات والاتصالات أن يؤثر بشكل إيجابي على تحسين الخدمات المالية، وهو ما يفتح آفاقاً واسعة للدراسات المستقبلية التي يمكن أن تسلط الضوء على الجوانب التقنية والإدارية لهذه النظم، وتعزز من إمكانية استغلالها بفعالية أكبر في المؤسسات المالية المختلفة.

نتائج الدراسة:

- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين متطلبات نظم المعلومات وفعاليتها في المؤسسة، مما يشير إلى أن توفر هذه المتطلبات يساهم في تحسين الأداء العام.
- المتطلبات المادية (كالأجهزة والبنية التحتية) لها تأثير إيجابي، لكنه محدود على فعالية نظم المعلومات، ما يدل على أن توفر التجهيزات وحده لا يكفي لتحقيق الفعالية الكاملة.
- المتطلبات المالية (كالتمويل والدعم المالي لتطوير النظام) تلعب دوراً قوياً وفعالاً في تحسين أداء النظام، مما يعكس أهمية توفير الموارد المالية الالزمة لضمان استمراريتها.

- المتطلبات البشرية (مثل الكفاءة، التدريب، والخبرة التقنية للمستخدمين) تعد العامل الأكثر تأثيراً في تحقيق فعالية نظم المعلومات، حيث أظهرت النتائج أن جودة العنصر البشري لها دور محوري في نجاح النظام.
- تؤكد النتائج أن تحقيق فعالية نظم المعلومات يتطلب تكاملاً بين العناصر الثلاثة: المادية، المالية، والبشرية، مع التركيز بشكل أكبر على تطوير الكفاءات البشرية وتوفير الدعم المالي المناسب.

الوصيات:

- ضرورة تكثيف برامج التدريب والتكوين المستمر للموظفين على استخدام نظم المعلومات الحديثة، مع التركيز على رفع مستوى الكفاءة الرقمية والمهارات التقنية.
- توفير تجهيزات مادية حديثة ومواءمة للتطورات التكنولوجية، لضمان عمل النظام بكفاءة واستمرارية دون أعطال أو تأخير في المعالجة.
- تخصيص ميزانيات كافية لتطوير نظم المعلومات، بما يشمل التحديثات البرمجية، الحماية الإلكترونية، والصيانة الدورية للأجهزة.
- تعزيز ثقافة الاعتماد على نظم المعلومات في اتخاذ القرار وحل المشكلات التشغيلية، من خلال إدماجها في جميع العمليات الإدارية والمالية والفنية.
- تشجيع التنسيق بين الأقسام المختلفة داخل المؤسسة لتحقيق تكامل معلوماتي فعال، وضمان تدفق سلس للبيانات والمعلومات بين الإدارات.
- إجراء تقييمات دورية لنظم المعلومات المستخدمة، لقياس مدى فعاليتها وتحقيقها للأهداف المرجوة، مع إدخال التحسينات عند الحاجة.
- الاستثمار في أنظمة الحماية والأمن السيبراني لحماية البيانات الحساسة وضمان استمرارية الخدمات دون تهديدات خارجية.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع:

1- كتب

1. ثامر البكري، أحمد الرحومي. (2008). تسويق الخدمات المالية. عمان-الأردن: إثراء للنشر والتوزيع.
2. ثناء علي القباني. (2003). نظم المعلومات المحاسبية. الاسكندرية: الدار الجامعية.
3. جمال عبد الله محمد. (2014). نظم المعلومات الإدارية. عمان-الأردن: دار المعتر للنشر والتوزيع.
4. سليمان محمد الطائي الجيوسي. (2009). تسويق الخدمات المالية. مصر: الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات.
5. صباح رحيمة محسن. (2011). نظم المعلومات الإدارية المالية أساسها النظرية وبناء قواعد بياناتها. الأردن: مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع.
6. عبد الرزاق السالمي. (2003). نظم إدارة المعلومات. القاهرة: المنظمة العربية للتنمية الإدارية.
7. عبد الكريم أحمد جمیل. (2015). التسويق المصرفی. عمان-الأردن: دار الجنادرية للنشر والتوزيع.
8. عبد الناصر علک حسین ولید حسین علی حافظ. (2014). نظم المعلومات الإدارية بالتركيز على وظائف المنظمة. دار المنهل.
9. عثمان الكيلاني. (2005). أساسيات نظم المعلومات الإدارية. عمان: دار المناهج.
10. علي السلمي. (1996). إدارة الموارد البشرية. الفجالة: مكتبة الإدارة الجديدة.
- عماد الصباغ. (2000). نظم المعلومات ماهيتها ومكوناتها. عمان-الأردن: مكتبة دار الثقافة للنشر والتوزيع.
11. محمد السعيد خشبة. (1987). نظم المعلومات المفاهيم والتكنولوجيا. القاهرة: دار الإشعاع للطباعة.
12. نجم عبود نجم. (2007). إدارة المعرفة: المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات. عمان: مؤسسة الوراق، ط2.

2-مذكرة

13. ابراهيم القصور محمد بوعيش. (2022-2023). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المالية للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مديرية البريد وكالة ميرة. مذكرة ماستر، تخصص مالية المؤسسة. المركز الجامعي عبد الحميد بوالصوف ميلة.
14. أسماء دردور. (2015-2016). أثر التكنولوجيا المعلومات في ترقية تسويق الخدمات المصرفية والمالية دراسة مصرف سوسيتي جنال الجزائر وكالة قسنطينة. أطروحة دكتوراه، تخصص تسويق. جامعة العربي بن المهيدي -أم البوادي -.
15. بغداد عبد الحميد. (2016-2017). تسجيل وتقدير التثبيتات وفق النظام الحاسبي المالي دراسة حالة مكتب المحاسبة. مذكرة ماستر، تخصص التدقيق الحاسبي ومراقبة التسيير. جامعة عبد الحميد باديس مستغانم.
16. جليل بن قربة علاء توفيق. (2023-2024). دور نظام المعلومات المالي في تحسين الأداء المالي للمؤسسة دراسة حالة مديرية التوزيع سونلغاز ولاية ميلة للفترة (2018-2022). مذكرة ماستر، تخصص مالية المؤسسة. المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة.
17. خديجة مولا الشريف كلثوم حمرة. (2021-2022). مساهمة النظام الحاسبي المالي في تحسين الوضعية المالية للمؤسسة دراسة حالة مؤسسة الصندوق الجهوي للتعاون الفلاحي CRMA بأدرار. مذكرة ماستر، تخصص مالية مؤسسة. جامعة أحمد دراية أدرار.
18. خيرة دحماني سلطانة التونسي. (2021-2022). دور نظم المعلومات المالية في توحيد الخدمات المالية دراسة حالة صندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء CNAS وكالة المنية. مذكرة ماستر، تخصص مالية مؤسسة. جامعة غرداية.
19. سعدون رفيق. (2019-2020). دراسة أثر تسويق الخدمات المالية على رضا الزبائن دراسة حالة مؤسسة بريد الجزائر -المسلية-. أطروحة دكتوراه، تخصص تسويق العمليات المالية والمصرفية. جامعة الجزائر 3.
20. طارق جابر راشد فالح الرقيب. (د.س). دور نظم المعلومات الإدارية في تحسين أداء العاملين في المستشفيات العامة الكويتية. مذكرة دكتوراه، تخصص الإدارة البيئية. جامعة عين شمس.

21. عصام البحيصي. (2009). أثر استخدام نظم المعلومات الحاسوبية على جودة البيانات المالية في قطاع الخدمات في قطاع غزة - دراسة ميدانية-. أطروحة ماجستير، في المحاسبة والتمويل. الجامعة الإسلامية -غزة-.
22. مرعي مراد. (2009-2010). أهمية نظم المعلومات الإدارية كأداة للتحليل البيئي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية دراسة حالة -شركة profiplast chiali بسطيف. مذكرة ماجستير، تخصص اقتصاد وتنمية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. جامعة فرات عباس سطيف.
23. مصطفى مفید مصطفى عبيد. (2021). دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية. رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال. جامعة الأزهر -غزة-.
24. معطا الله عباد العالية خيرة. (2019). أثر كفاءة نظم المعلومات المصرفية في اكتساب ميزة تنافسية للبنوك الجزائرية دراسة ميدانية لعينة من البنوك التجارية BNA-BFA-BDL. مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد نقد وبنكى. جامعة غرداية.
25. نبيل حليمي. (2019-2020). نظم المعلومات المالية ودورها في عملية صناعة القرارات المالية -دراسة حالة المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ENSP-. أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة وتنمية المنظمات. جامعة غرداية.

3-مقالات علمية

26. أحمد عليان الرشيد. (2023). أهمية ونظم المعلومات في صحة اتخاذ القرارات دراسة ميدانية على إدارة شؤون أعضاء هيئة التدريس والتدريب بالهيئة العامة للتعليم التطبيقي في دولة الكويت. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، المجلد 37، العدد الأول.
27. بلال مسح. (د.س). نظم المعلومات الإدارية المساعدة على اتخاذ القرار. جامعة الجزائر 3، العدد الثاني والعشرون.
28. بن ثابت صلاح الدين سوالم علي. (2013). دور معايير المحاسبة الدولية في تطوير مخرجات نظم المعلومات الحاسوبية. مجلة الباحث الاقتصادي، العدد 01.
29. حمدي سائحي يوسف أيوب. (2023). نظم المعلومات المالية ودورها في اتخاذ القرار دراسة حالة مؤسسة سونلغاز بتمنراست. مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 13، العدد 01، 238-264.

30. خالد ذكار محمد يزيد رجم. (ديسمبر 2018). تقييم كفاءة نظام المعلومات الإلكتروني: دراسة مقارنة بين المؤسسة الوطنية للجيوفизياء ومؤسسة الشراكة HESS (أجنبية- سونطراك). مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، المجلد 18، العدد 01.
31. سهير مصطفى سيد محمود الخولي، أحمد محمد عبد العزيز محمد. (يونيو 2023). دور نظم المعلومات المالية والبيئية لتحسين أداء الموارد البشرية في ظل أهداف التنمية المستدامة - دراسة ميدانية على بعض الشركات الصناعية-. مجلة العلوم البيئية، المجلد الحادي والخمسون، العدد السادس، الجزء الثالث.
32. عبد القادر روتال. (د.س). جودة مخرجات نظام المعلومات الحاسبي وأثرها على ساق الأوراق المالية. مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، دراسات اقتصادية، جامعة تيارت.
33. عبد الكريم بن خالد. (سبتمبر 2015). فلسفة إدارة جودة الحياة الوظيفية في المجال المهني. مجلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، العدد 20.
34. عبد الناصر علّك حسين وليد حسين حافظ. (ماي 2022). نظم المعلومات المالية ودورها في توجيه القرارات المالية. مجلة الإدارة والاقتصاد، المجلد الرابع، العدد الثامن.
35. يوسف بوساحة محمد مومني. (2021). دور مخرجات النظام الحاسبي المالي في صنع القرارات في ظل المعايير IFRS دراسة عينة من المؤسسات الاقتصادية بولاية بشار 2010-2019. مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 6، العدد 1، 561-583.

الملاحق

الملاحق رقم (01): استبيان الدراسة



جامعة محمد خيضر بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية
وعلوم التسيير



السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

في إطار الإعداد مذكورة من أجل نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية تخصص: اقتصاد وتسيير مؤسسات. يرجى من سعادتكم قراءة العبارات والإجابة عنها بدقة وموضوعية، علماً أن هذه البيانات لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي وستشكل دقة إجابتكم مساهمة فعالة في موضوعية وجودة البحث.

الرجاء وضع إشارة (✓) في المربع الذي يعبر (من وجهة نظرك) عن مدى موافقتك عن كل عامل من هذه العوامل.

إشراف الأستاذ:

* أ.د/ نصيرة عقبة

من إعداد الطلبة:

* كحول فردوس

الموضوع:

دور نظم المعلومات والاتصالات في تحسين الخدمات المالية

- دراسة حالة اتصالات الجزائر بسكرة -

قائمة المحكمين:

محكما	أستاذ دكتور	قدوري طارق
محكما	أستاذ محاضر	صيفي وليد
محكما	أستاذ (ة) محاضر (ة)	رابحي مباركة

القسم الأول: البيانات الشخصية

1. الجنس: ذكر انثى

1. العمر: أقل من 20 بين 20 و30 بين 31 و40 أكثر من 40

2. المستوى التعليمي: متوسط ثانوي جامعي دراسات عليا

3. الخبرة المهنية: أقل من سنة من سنة إلى 5 سنوات من 6 سنوات إلى 10 أكثر من 10 سنوات

القسم الثاني : أبعاد الدراسة

الرقم	العبارة	موافق بشدة	محايد	موافق	غير موافق بشدة
المحور الأول: المتطلبات المادية لنظام المعلومات					
01	توفر المؤسسة أجهزة حاسوب حديثة تدعم تشغيل نظام المعلومات بكفاءة.				
02	توفر شبكة إنترنت ذات سرعة واستقرار مناسبين لتشغيل النظام دون انقطاع.				
03	توجد مساحات تخزين كافية لمعالجة وتخزين البيانات المالية.				
04	النظام مزود بأجهزة مساعدة مثل الطابعات والمساحات الضوئية لتسهيل العمليات.				
05	يُحدث النظام المعلوماتي بانتظام ليتوافق مع التطورات التقنية.				
06	توفر المؤسسة بنية تحتية معلوماتية تدعم استمرارية الخدمة.				
07	توفر صيانة دورية لأجهزة النظام لضمان جاهزيتها.				
08	يتتكامل النظام بسهولة مع الأنظمة الأخرى داخل المؤسسة.				
09	يتمتع نظام المعلومات بدرجة جيدة من الأمان المعلوماتي والحماية من الاختراقات.				
10	يتسم النظام بالمرنة الكافية لمواكبة التغيرات في متطلبات العمل المالي				

الملاحق

					يوفّر النظام آليات فعالة لتنفيذ عمليات الدفع الإلكتروني.	11
					تسهّل نظم المعلومات عمليات تحويل الأموال بين الحسابات والمؤسسات.	12
					يتيح النظام تتبع الطلبات المالية بسهولة وشفافية.	13
					يمكن من خلال النظام إصدار الفواتير بشكل آلي ومنظم.	14
					يدعم النظام تسجيل المعاملات المالية لحظة بلحظة.	15
					يسّمّح النظام بالتحقق السريع من العمليات المالية وتأكيد صحتها.	16
					يتوفر في النظام خاصية إرسال تنبّهات أو إشعارات للعميل بخصوص معاملاته.	17
					يساهم النظام في تقليل الأخطاء البشرية في الإجراءات المالية.	18
					تُنجذب العمليات المالية عبر النظام في وقت قياسي مقارنة بالطرق التقليدية.	19
					يدعم النظام إعداد تقارير مالية دورية تسهم في اتخاذ قرارات دقيقة	20

المحور الثالث: العلاقة بين فعالية نظم المعلومات في تقديم الخدمات المالية

					يساهم النظام في تحسين جودة تقديم الخدمات المالية للعملاء.	21
					يتم تنفيذ المعاملات المالية بدقة عالية دون أخطاء.	22
					يوفّر النظام شفافية كاملة في عرض تفاصيل العمليات المالية.	23
					يسهّل النظام الوصول إلى المعلومات المالية من قبل الموظفين المخولين.	24
					يعزز النظام من سرية المعلومات المالية للعملاء.	25
					يساعد النظام في الاستجابة السريعة لشكوى واستفسارات العملاء.	26
					يُقلّل استخدام النظام من الحاجة للتدخل اليدوي في الخدمات المالية.	27
					يرفع النظام من كفاءة الموظفين في أداء المهام المالية.	28
					النظام فعال في معالجة عدد كبير من العمليات المالية دون تأخير.	29
					ينعكس استخدام النظام على تحسين ثقة العملاء في المؤسسة.	30

➔ **Fiabilité**

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,930	30

➔ **Descriptives**

Statistiques descriptives

	N	Skewness		Kurtosis	
		Statistiques	Statistiques	Erreurs standard	Statistiques
x	30	-,090		,427	,023
y	30	,052		,427	-1,216
z	30	-,983		,427	,279
xy	30	,171		,427	-1,165
N valide (liste)	30				

➔ **Descriptives**

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
x	30	3,00	5,00	3,9533	,46218
y	30	2,90	4,80	3,8333	,58270
z	30	2,70	4,60	3,8867	,50837
xy	30	3,05	4,75	3,8933	,48007
N valide (liste)	30				

الملاحق

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreurs standard de l'estimation
1	,476 ^a	,226	,199	,45508

a. Prédicteurs : (Constante), x

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,696	1	1,696	8,190	,008 ^b
	de Student	5,799	28	,207		
	Total	7,495	29			

a. Variable dépendante : z

b. Prédicteurs : (Constante), x

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreurs standard	Bêta	t	
1	(Constante)	1,818	,728		2,499	,019
	x	,523	,183	,476	2,862	,008

a. Variable dépendante : z

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,741 ^a	,549	,533	,34756

a. Prédicteurs : (Constante), y

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	4,112	1	4,112	34,042	,000 ^b
	de Student	3,382	28	,121		
	Total	7,495	29			

a. Variable dépendante : z

b. Prédicteurs : (Constante), y

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	1,409	,429		3,283	,003
	y	,646	,111	,741	5,835	,000

a. Variable dépendante : z



الملحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

بسكرة في:..... 2025.05.23

جامعة محمد خضر - بسكرة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

إذن بایداع مذكرة التخرج - ماستر

أنا المعضي أسفه الأستاذ(ة): عقبة نصيرة.

الرتبة: أستاذ.

قسم الارتباط : قسم العلوم الاقتصادية

أستاذ مشرف على مذكرة ماستر - للطالب(ة): كحول فردوس.

العلوم الاقتصادية الشعبة

الشخص: اقتصاد وتسيير المؤسسة.

بعنوان: دور نظم المعلومات والاتصالات في تحسين الخدمات المالية دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر بسكرة
أشهد بأن المذكورة أنجزت وفقا للدليل المنهجي المعتمد من قبل المجلس العلمي للكلية. وارخص بایداع المذكرة
المذكورة أعلاه.

رئيس القسم

الأستاذ(ة) المشرف(ة)

أ. عقبة نصيرة

الملاحق

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

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



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

الرقم: 259 / ك.ع.ا.ت.ع/ 2025

إلى السيد مدير: مؤسسة اتصالات الجزائر LACTEL وكالة سكة

طلب مساعدة لاستكمال مذكرة التخرج

دعماً منكم للبحث العلمي، نرجو من سعادتكم تقديم التسهيلات الالامية للطالبة:

کحول فردوس // // -1 -2 -3

المسجلون بـ قسم العلوم الاقتصادية
بالسنة: ثانية ماستر اقتصاد و تسيير المؤسسات
وذلك لاستكمال الجانب الميداني لمذكرة التخرج المعنونة بـ
"دور نظم المعلومات والاتصالات في تحسين الخدمات المالية"***

وفي الأخير تقلعوا منها فانة الاحتفام والتقدير

مسکرة في: 2025/04/06

تأشير المؤسسة المستقبلة

