

جامعة قاصدي مرباح، ورقلة-الجزائر

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني

في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

فرع علوم مالية ومحاسبية، تخصص مالية المؤسسة

بـعـنـوان:

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الإدارة المالية في المؤسسة الاقتصادية

- دراسة حالة مؤسسة اتصالات الحناؤ بـورقـلة -

من إعداد الطالبة: مديحة جدي

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 26/05/2016

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ./هتهات السعيد (أستاذ محاضر "أ"، جامعة ورقلة) رئيسا

د/ شربي محمد الأمين..... (أستاذ محاضر "أ"، جامعة ورقلة) مشرفا ومقررا

أ/شماخي بوكري..... (أستاذ ، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية: 2016/2015

الاهداء

أهدي ثمرة جهدي و تعبي إلي من غمرتني بحبها وسقتني بعطفها وحنانها، إليكي يا أعز الناس "أمي

الغالية"

إلى من وقف أمام الصعاب و العقبات ولازال صامدا "أبي العزيز"

إلى سندي في الحياة و نورها إخوتي و أخواتي "عامر، بدر الدين، وهيبة، يعقوب، عماد، نجوى، تقي

الدين"

إلى زهور حياتي أبناء إخوتي و أخواتي "محمد ريان، هند، رشا، شهاب، رماس، ملك، دنيال، عبد

الكريم"

إلى زوجات إخوتي "سميحة، أسماء، وفاء"

ولا أنسى الأخ الذي وهبه الله لي "محمود بوعامر"

إلى الأخت الرائعة و الصديقة الوفية التي لا تكفي الكلمات لوصفها زروال "سعاد تنهينان"

إليكم جميعا أحبائي.

مديحة...

شكر و عرفان

نشكر الله عز وجل على جزيل نعمه، فالحمد لله الكريم الوهاب الذي وفقنا لإتمام هذا العمل.

أوجه عبارات الشكر والتقدير والامتنان إلى الأستاذ المشرف "شربي محمد الأمين" الذي لم يبخل علينا بالتوجيهات و النصائح حفظه الله.

كما أشكر جميع عمال مؤسسة اتصالات الجزائر الذين أفادوني بمعلومات لإتمام هذا البحث، خاصة قسم المالية

إلى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد ولو بكلمة طيبة

إلى كل أعضاء اللجنة التي ستناقش هذا العمل.

مديحة...

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الإدارة المالية، وقد اختير قسم المالية بمؤسسة اتصالات الجزائر مجتمعا لهذه الدراسة نظرا للأهمية الاقتصادية والاجتماعية لهذه المؤسسة، ولقد تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي للكشف عن دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الإدارة المالية، كما تم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS طبعة 19 كأداة للدراسة، حيث تم تصميم استبيان وزع على 20 عامل بقسم المالية، وتم استرجاع 18 استبيان توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن ناتج العلاقة بين متغيري البحث الرئيسيين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين أداء الإدارة المالية كان مرتفعا مما يعني أن استثمار هذه العلاقة يؤدي إلى رفع أداء الإدارة المالية كما توصي الدراسة لضرورة صياغة نموذج لتقييم أداء الإدارة المالية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الأداء، الإدارة المالية

Résumé:

L'objectif visé par cette étude est la mise en valeur du rôle de la technologie de l'information et de la communication dans l'amélioration de la performance de l'administration des finances.

le département des finances de la entreprise Algérie Télécom de ouargla a été choisi comme société pour cette étude déterminant l'importance socio-économique de l'entreprise, il a été utilisé le procédé descriptif et analytique pour découvrir le rôle de la technologie de l'information et de la communication dans l'amélioration de la performance de l'administration des finances, a également été utilisée le programme d'analyse statistique SPSS(Statistique Package for the Social Sciences)version 19.0,comme un outils pour cette étude, d'où la confection d'un questionnaire et sa distribution a 20 travailleurs du département des finances et la récupération de 18 questionnaires.

Cette étude à révélé un certain nombre de résultats, le plus important est que la relation entre les principales variables de la recherche, a savoir la technologie de l'information et de la communication et l'amélioration de la performance de l'administration des finances a donné un résultat très positif de manière élevée. Donc a partir de cette étude il est confirme que l'investissement dans cette relation aura pour conséquence une évolution et un progrès dans la performance de l'administration des finances.

Cette étude recommande aussi la nécessité d'élaborer un modèle pour évaluer la performance de l'administration des finances grâce à l'utilisation de la Technologie de l'information et de la communication.

Mots clés: la technologie de l'information, la performance, l'administration des finances.

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
III	الاهداء.....
IV	الشكر.....
V	الملخص.....
VI	قائمة المحتويات.....
VII	قائمة الجداول.....
VIII	قائمة الاشكال.....
IX	قائمة الملاحق.....
X	قائمة الأشكال والرموز.....
أ	مقدمة.....
	الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الادارة المالية في المؤسسة الاقتصادية.....
13	تمهيد.....
14	المبحث الأول: مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات و الإتصال والإدارة المالية.....
25	المبحث الثاني: دراسات سابقة حول الموضوع.....
28	خلاصة.....
	الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة.....
29	تمهيد.....
30	المبحث الأول: تقديم عام حول المؤسسة.....
35	المبحث الثاني: الاجراءات المنهجية للدراسة و تحليل بيانات الاستبيان.....
50	خلاصة.....
	خاتمة.....
	المراجع.....
	الملاحق.....
	الفهرس.....

قائمة الجداول

الصفحة	المحتوى	الرقم
--------	---------	-------

34	يمثل مقياس ليكارت الثلاثي المعتمد في الدراسة	(1.2)
35	معاملات ثبات أداة الدراسة لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الادارة المالية	(2.2)
36	تقييم مدى المتوسط لاجابات أفراد مجتمع الدراسة	(3.2)
36	توزيع أفراد المجتمع حسب الجنس	(4.2)
37	توزيع أفراد المجتمع حسب السن	(5.2)
38	توزيع أفراد المجتمع حسب المستوى التعليمي	(6.3)
38	توزيع أفراد المجتمع حسب الخبرة المهنية	(7.2)
39	توزيع أفراد المجتمع حسب منصب العمل	(8.2)
41	تحسين نوعية المعلومات المالية	(9.2)
43	رفع فعالية و كفاءة عمليات الادارة المالية	(10.2)
45	تحسين الاداء المالي للادارة المالية	(11.2)
47	نتائج إختبار المتوسط الحسابي للعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين نوعية المعلومة المالية	(12.2)
47	نتائج إختبار المتوسط الحسابي للعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع وفعالية و كفاءة عمليات الادارة المالية	(13.2)
48	نتائج إختبار المتوسط الحسابي لعلاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الاداء المالي للادارة المالية	(14.2)
48	نتائج اختبار المتوسط الحسابي لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الإدارة المالية لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة	(15.2)

قائمة الأشكال:

الصفحة	المحتوى	الرقم
22	التقارب التكنولوجي لتكنولوجيا المعلومات و تكنولوجيا الاتصال	(1.1)
24	إستراتيجية الادارة المالية	(2.1)
30	المديريات الإقليمية لاتصالات الجزائر	(1.2)
32	الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة	(2.2)
33	الهيكل التنظيمي لقسم الادارة المالية	(3.2)
37	دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد المجتمع حسب الجنس	(4.2)
38	دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد المجتمع حسب السن	(6.2)
39	دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد المجتمع حسب المستوى التعليمي	(7.2)
40	دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد المجتمع حسب الخبرة المهنية	(8.2)
41	دائرة نسبية تمثل توزيع أفراد المجتمع حسب منصب العمل	(9.2)

قائمة الملاحق:

مخرجات SPSS جدول معامل ثبات الدراسة	الملحق رقم 1
مخرجات SPSS المتغيرات الشخصية	الملحق رقم 2
مخرجات SPSS جداول معامل ثبات للمحاور الثلاثة	الملحق رقم 3
الهيكل البياني الجديد لعلم 2016 لمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة	الملحق رقم 4
مصنوفة المشاهدات	الملحق رقم 5
الاستبيان	الملحق رقم 6

قائمة الاختصارات والرموز:

الترجمة	الرمز
علم أو منهج	Logos
التشغيل الصناعي	Techno
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	TIC
التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال	NTIC
أول حاسوب	ALTAIR
منظمة التعاون و التنمية الاقتصادية	OCDE
برنامج التحليل الاحصائي	SPSS
تطبيق تستخدمه المؤسسة في مختلف عملياتها	Oracle

تمهيد:

في الآونة الأخيرة زاد اهتمام المؤسسات بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال, و ذلك لدورها الناجح و الكبير في الجوانب الإدارية المختلفة، حيث أسهمت هذه التكنولوجيا في إحداث تغيرات كبيرة و هامة تمثلت في تخفيض تكاليف العمليات الإنتاجية، وتحسن مستويات الأسعار وزيادة السرعة في العمليات وتحسين الجودة، مما أسهم في زيادة القدرة التنافسية لهذه المؤسسات وتحقيق أهدافها في البقاء والنمو والتوسع في أداء أعمالها، بالاعتماد على ما توفره هذه التكنولوجيا من وسائل وأدوات مناسبة. لقد أصبح من الضروري في ظل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال والتغير المتلاحق إعادة النظر في وسائل الاتصال المستخدمة بما يتماشى ومتطلبات المؤسسة، فالمؤسسات تعتمد بالدرجة الأولى على مدى تدفق المعلومات، خصوصا بعد اتساع دائرة المعرفة وتطور وسائل الاتصال حيث أصبح عصرنا يسمى عصر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، فمن يمتلك المعلومة هو الذي يمتلك القوة، حيث ظهرت تكنولوجيا الاتصال وتكنولوجيا المعلومات التي أحدثت تغيرات جذرية في كيفية نقل المعلومات، ومشاركة المعلومات بين الموظفين في مختلف المستويات الإدارية للمؤسسة مما يسهل العمليات، ولهذا فإن تكنولوجيا المعلومات قد أضحت موردا أساسيا تعتمد عليه الإدارة في تفعيل العمليات وتدعيم القرارات و توفر المعلومة والاستغلال الأفضل لها مما يساهم في تفعيل الأداء.

وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم العوامل المؤثرة على المؤسسة، من خلال الدقة والسرعة في توفير المعلومات وتحقيق درجة التكامل مما يسمح للمؤسسة بتحسين نشاطها وأدائها المالي، وإن إدخال تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في الإدارة المالية يكون له أثر كبير على أدائها، لأنها ستتحول من الطرق التقليدية إلى الطرق الحديثة، إلا أنه يلاحظ أن المؤسسات الاقتصادية لا تهتم باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالإضافة إلى عدم إدراكها للدور الذي تؤديه مما قد يؤثر على فعالية أداء الإدارة بما بصفة عامة وأداء الإدارة المالية بصفة خاصة.

إشكالية الدراسة :

وفق هذا المنظور تتمحور إشكالية الدراسة في إثارة السؤال الرئيسي التالي:

إلى أي مدى يمكن أن تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الإدارة المالية في مؤسسة اتصالات الجزائر

بورقلة ؟

وهذه الإشكالية تقودنا إلى طرح التساؤلات الفرعية التالية:

✓ إلى أي مدى يمكن أن تحسن تكنولوجيا المعلومات والاتصال نوعية المعلومات المالية في الإدارة المالية محل الدراسة؟

✓ إلى أي مدى يمكن أن ترفع تكنولوجيا المعلومات والاتصال فعالية وكفاءة عمليات الإدارة المالية محل الدراسة؟

✓ إلى أي مدى يمكن أن تحسن تكنولوجيا المعلومات والاتصال أداء الإدارة المالية محل الدراسة؟

فرضيات الدراسة:

لتحقيق الهدف من الدراسة تمت صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

❖ ليس هناك دور لتكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الإدارة المالية بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.

تنبثق عن الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

✓ يمكن أن تحسن تكنولوجيا المعلومات والاتصال نوعية المعلومات المالية في الإدارة المالية محل الدراسة.

✓ يمكن أن ترفع تكنولوجيا المعلومات والاتصال فعالية وكفاءة عمليات الإدارة المالية محل الدراسة.

✓ يمكن أن تحسن تكنولوجيا المعلومات والاتصال الأداء المالي في الإدارة المالية محل الدراسة.

مبررات اختيار الموضوع:

دوافع اختيار هذا الموضوع له عدة أسباب:

- ✓ الدور المتزايد الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جميع المجالات.
- ✓ فتح آفاق جديدة لدراسة المشكلة من جوانب أخرى.
- ✓ الرغبة الذاتية في معالجة هذا الموضوع.

أهداف الدراسة:

في ضوء تحديد مشكلة الدراسة وأهميتها تتحد الأهداف وفقا لما يلي:

- التعرف على طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الإدارة المالية.
- إعطاء صورة عن واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قسم المالية بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة
- التوصل إلى بعض النتائج والاقتراحات التي من شأنها أن تساهم في تحسين أداء الإدارة المالية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من اعتبارات عديدة نذكرها فيما يلي:

- دراسة موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال تقديم إطار نظري يحدد طبيعة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وأداء الإدارة المالية.
- إبراز دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الإدارة المالية
- المساهمة في وضع خطوة للباحثين والدارسين لإجراء المزيد من البحوث في الجوانب التي سوف لن يتعرض لها البحث أو الدراسة.

حدود الدراسة:

الحدود المكانية:

تم إسقاط الجانب النظري لهذه الدراسة على واقع قسم المالية بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.

الحدود الزمانية:

امتداد فترة الدراسة ما بين 2016/04/10 – 2016/04/21

الحدود البشرية:

تتمثل الحدود البشرية في موظفي قسم المالية بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

منهج الدراسة:

لقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي والتحليلي بشكل يتطابق مع الموضوع وباعتباره المنهج الملائم لتقرير الحقائق وفهم مكونات الموضوع، أما فيما يخص وسائل جمع المعلومات فقد تم الاعتماد على المقابلة والملاحظة بالإضافة إلى الاستبيان، حيث تم تقديم الاستبيان لموظفي قسم المالية بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة ، وأما فيما يخص الدراسة النظرية فقد تم الحرص من خلالها على الإطلاع على مختلف الدراسات والبحوث والمجالات والمقالات التي لها علاقة بموضوع البحث ،من خلال ما تناولته المراجع العربية والأجنبية.

أما الأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات تتمثل في النسب المئوية، التكرارات، لوصف مجتمع الدراسة ولإعطاء متغيرات الدراسة أهميتها تم الاعتماد على المتوسطات الحسابية، بالإضافة إلى استخدام الانحراف المعياري لقياس مدى تشتت آراء مجتمع

الدراسة حول الوسط الحسابي، وذلك عن طريق استخدام البرنامج الإحصائي SPSS طبعة 19

صعبات البحث :

- أهم الصعوبات التي واجهتنا أثناء إعداد هذا البحث هي قياس حجم استخدام تكنولوجيا المعلومات.

والاتصال في المؤسسة مجال الدراسة.
- عدم القدرة على توظيف بعض المعلومات.

هيكل البحث:

انطلاقا من طبيعة الموضوع والأهداف المنوطة به، ومن أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة تم تقسيم موضوع البحث إلى فصلين بعد المقدمة؛ فصل يتضمن الجانب النظري للدراسة وفصل تطبيقي يتضمن الجانب العملي والميداني للبحث كما يلي:

- الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الإدارة المالية في المؤسسة.
- الفصل الثاني: دراسة ميدانية في مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.
- الخاتمة: سنقدم ملخصا عاما عن الموضوع وأهم النتائج المتوصل إليها، فضلا عن مجموعة من الاقتراحات والتوصيات التي نأمل من خلالها أن تكون دراسات في المستقبل.

تمهيد:

إن كبر حجم المؤسسات وحجم المعلومات وتطور وسائل الاتصال، وتعدد النشاطات وتنوعها أدى إلى اعتماد المؤسسات على تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتحسن من أدائها والرفع من إنتاجيتها، حيث أصبحت هذه الأخيرة موردا رئيسيا وأساسيا وخاصة في ظل الثورة المعلوماتية، حيث تعتبر المعلومات الركيزة الأساسية لاتخاذ القرارات المختلفة باستخدام نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات، بالإضافة إلى وسائل الاتصالات المختلفة التي أصبحت من متطلبات الحياة الضرورية لنقل هذه المعلومات.

ولالإلمام بالموضوع سنتطرق في هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: سنتطرق إلى مفهوم كل من تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال و أيضا تعريفها للأداء و الإدارة المالية.

المبحث الثاني: سنتطرق فيه إلى الدراسات السابقة المرتبطة بهذه الدراسة من دراسات باللغة العربية و الأجنبية و كذا نقاط الاختلاف والتشابه، وكل هذا سيكون على مستوى ثلاث مطالب.

المبحث الأول: مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال والإدارة المالية

ازداد في الآونة الأخيرة اهتمام المؤسسات بالمعلومات وكذا وسائل الاتصال، وذلك نظرا لدورها الإيجابي في كل المجالات وأنشطة المؤسسة، هذا ما يستدعي على المؤسسات البحث عن المعلومات التي تكون لها قيمة وفائدة من أجل الاعتماد عليها ومواكبة التطور المستمر في وسائل الاتصال، وذلك باستخدام مختلف نظم المعلومات التي تساعد على توفير معلومات ذات جودة ووسائل اتصال متطورة لتسهيل مختلف عمليات المؤسسة، ولهذا سوف نتطرق في هذا المبحث إلى تعريف كل من تكنولوجيا المعلومات و تكنولوجيا الاتصال و الإدارة المالية.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

تمثل تكنولوجيا المعلومات أحد الركائز الأساسية لقيام الإدارة المالية بوظائفها المختلفة و هذا ما يفرضه وقتنا هذا، وعليه من خلال هذا سيتم التطرق الى تعريف المعلومات وتكنولوجيا المعلومات.

الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات

أولا : تعريف المعلومات :

يشير مصطلح المعلومات إلى البيانات التي تم تحويلها أو معالجتها من أجل الاستفادة منها، وعليه يمكن إسناد لهذا المصطلح العديد من التعاريف :

التعريف الأول :

يرى "مسلم" أن التعريف المفيد والنافع للمعلومات من زاوية نظم المعلومات أن المعلومات هي: هي عبارة عن البيانات التي يتم إعدادها لتصبح في شكل أكثر نفعاً للفرد مستقبلاً والتي لها قيمة مدركة في الاستخدام الحالي أو المتوقع أو في القرارات التي يتم اتخاذها¹.

التعريف الثاني :

تعرف أيضا على أنها: بيانات تمت معالجتها بطريقة محددة حيث يتم تلقي البيانات من مصادرها المختلفة ثم تحليلها وتبويبها وتطبيقها حتى يتم إرسالها إلى الجهات المعنية².

ثانيا : مفهوم تكنولوجيا المعلومات :

إن جوهر تكنولوجيا المعلومات يتركز في استخدام الحاسبات الالكترونية والاتصالات من بعد (السلكية واللاسلكية) لخلق وتشكيل وتوزيع، والترقية، وهي أكثر تقنية في حصاد الوسائل الموظفة لكي تجمع بشكل منظم وتعالج وتخزن وتعرض وتبادل المعلومات دعما للأنشطة الفكرية للإنسان³.

- تعريف تكنولوجيا المعلومات :

¹ عدنان عواد الشوابكة، دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية، عمان، الأردن، 2011، ص : 86.

² شريف أحمد العاصي، نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2004، ص 28.

³ محمد الصبري، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009، ص 19.

إن أصل تكنولوجيا المعلومات بالمعنى الحالي للكلمة يعود إلى ظهور أولى أجهزة الكمبيوتر في المؤسسات، في السنوات الستينات، انطلاقاً من المبدأ التقني لمعالجة الالكترونية للمعلومات، ومنذ ذلك الوقت، ونظراً للتطورات الكبيرة الحاصلة في هذا المجال فقد توسع المفهوم ليشمل العديد من الأمور المرتبطة بهذا المجال والتي سنذكرها في هذه التعاريف :

يعرف المجلس الاستشاري للبحوث والتطوير التطبيقي تكنولوجيا المعلومات TI على أنها:

الجوانب العلمية والفنية والهندسية والأساليب الإدارية المستخدمة في تناول ومعالجة المعلومات، وتطبيقاتها والحوسيب وتفاعلها مع الإنسان، والآلات والقضايا الاجتماعية والاقتصادية والثقافية المرتبطة بها".
أما معجم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، فيرى أنه:

وبالمعنى العام للمصطلح فإن تكنولوجيا المعلومات تشمل كل عمليات جمع تخزين، معالجة، وبث البيانات (نصوص، صور، صوت...) وهي تتكون من عدة عناصر، كالعتاد والبرامج وقواعد البيانات وشبكات الاتصالات.
ومن خلال التعاريف نلاحظ، أن تكنولوجيا المعلومات ركزت على جانبيين هما الفكري والمادي، فالجانب الفكري أو المعرفي يتمثل في علم المعلومات الذي يهتم بضبط السلوك وخواص المعلومات ويهتم بأنشطة تجهيز المعلومات وإنتاجها وبثها وتنظيمها وتخزينها واسترجاعها وتفسيرها والاستفادة منها والجانب المادي هو الذي يتمثل في التطبيق العملي للاكتشافات الاختراعات والتجارب في مجال معالجة المعلومات وعليه لا بد من تكامل الجانبين للحصول على التقنيات المتطورة التي تستخدم من قبل المستفيدين منها في كافة مجالات الحياة⁴.

الفرع الثاني : الفوائد والمزايا المتحققة من استخدام تكنولوجيا المعلومات :

يترتب على تطبيق واستخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات العديد من المزايا والفوائد أهمها :

- 1- رفع مستوى الأداء والإنتاجية في المنظمات : حيث يؤثر تطبيق تكنولوجيا المعلومات تأثيراً إيجابياً على مستويات الأداء والإنتاجية في المنظمات بشرط وجود درجة من التوافق بين ظروف المنظمة واستراتيجيات تطبيق تكنولوجيا المعلومات؛
- 2- زيادة قيمة المنظمة : يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات إلى خلق القيمة للمنظمة هذا بالإضافة إلى معاونتها في تنفيذ استراتيجياتها وخاصة في ظل زيادة حدة المنافسة بين المنظمات؛
- 3- فعالية اتخاذ القرارات : تبسط تكنولوجيا المعلومات مهمة المديرين في اتخاذ القرارات التنظيمية وذلك من خلال توفير البيانات والمعلومات الدقيقة والملائمة في التوقيت الملائم والشروط المطلوبة؛
- 4- تنمية العمل : حيث تعمل تكنولوجيا المعلومات على توفير النظام والانضباط بالوحدات الإدارية و تهتم بتعريف الأفراد بما يدور حولهم وإمدادهم بصورة مستمرة بالتطورات التي تحيط بهم؛
- 5- إعادة هندسة عمليات التشغيل: تعد تكنولوجيا المعلومات عنصراً جوهرياً لإنجاح إعادة هندسة عمليات التشغيل سواء قبل تصميم عمليات التشغيل بما تقدمه من مقترحات لأفضل التصميمات أو بعد عمليات التصميم من خلال دورها في مراحل التطبيق المختلفة؛
- 6- تدعيم نجاح المنظمات في المجالات الإدارية والتنظيمية المعقدة: يعتمد المديرين في مختلف المستويات والوحدات الإدارية على استخدام تكنولوجيا المعلومات في النواحي الإدارية والتنظيمية المعقدة والتي يصعب فيها استخدام النظم التقليدية؛
- 7- تنمية السلوك الإيجابي لأفراد المنظمة: حيث تؤثر تكنولوجيا المعلومات على تدعيم عمليات الاتصال داخل وخارج المنظمة هذا إلى جانب مساعدتها على إدارة الوقت بكفاءة وتقليل درجة الغموض المحيط بمناخ العمل؛

⁴ فوضيل حكيم، بوعلي فريدة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، مذكرة ماستر منشورة، جامعة البويرة، 2014 ص20.

- 8- **تحسين إدارة الجودة الشاملة:** تساعد تكنولوجيا المعلومات في عملية تحسين إدارة الجودة الشاملة من خلال جمع ومراقبة البيانات وتلخيصها وتحليلها والتقرير عنها، كما تساعد تكنولوجيا المعلومات في زيادة سرعة عمليات المراقبة والتفتيش وتحسين نوعية الاختبارات وتخفيض تكلفة القيام بمختلف نشاطات المراقبة وتساعد تكنولوجيا المعلومات أيضا في اكتشاف الأخطاء قبل ظهورها؛
- 9- **تحسين إدارة المعلومات والمعارف:** حيث يتم استخدام الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات التي تسهل عمليات جمع ومعالجة وتخزين واسترجاع المعلومات والبيانات كما تعمل على تطوير معارف فنية وتسويقية ومالية وتكنولوجية وتشغيلية يمكن استخدامها في خلق ميزة تنافسية مقارنة بالمنظمات الأخرى؛
- 10- **تحسين و تطوير الخدمات المقدمة للعملاء :** حيث تؤدي تكنولوجيا المعلومات دورا هاما في دعم وخدمة العملاء من خلال استخدام التجارة الإلكترونية وعمليات إعادة هندسة العمليات للوفاء باحتياجات العملاء ونيل رضاهم وسرعة تأدية الخدمات المقدمة لهم⁵.

المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا الاتصال :

تعتبر المعلومات إحدى ركائز مجتمعنا المعاصر، ولكن هذه المعلومات تصبح بلا فائدة أو قيمة إذا لم تصل إلى مرديها في الوقت المناسب وبالقدر المناسب، ولقد أحدثت ثورة الاتصالات تغييرا جذريا في أنماط حياتنا العادية، ودخلت وسائل الاتصال الحديثة مختلف جوانب الحياة، وفي هذا المطلب سنتطرق الى تعريف الاتصال وتكنولوجيا الاتصال.

الفرع الأول : تعريف الاتصال و تكنولوجيا الاتصال

لقد عرفت وسائل الاتصال تطورات معينة، هذه التطورات قسمت إلى خمس ثورات، الثورة الأولى كانت عندما استطاع الإنسان أن يتكلم، أما الثورة الثانية هي الأخرى عندما اخترع السومريون أقدم طريقة للكتابة، حيث استطاعوا الكتابة على الطين اللين، وذلك منذ حوالي 3600 سنة قبل الميلاد، لكن ما يعاب على هذه الطريقة هي التكلفة الباهظة واحتكارها من طرف رجال الدين والأغنياء⁶ ثم بعد ذلك ظهرت الطباعة مشكلة الثورة الثالثة في مجال الاتصال، في القرن 15 بفضل "يوحنا جوتنبرج"⁷.

أولا: تعريف الاتصال:

ظهرت تعاريف عديدة لمفهوم الاتصال لا يمكن حصرها من قبل الباحثين والمختصين في علوم المعلومات والاتصال عبر الزمن عكست في معظمها أهميته ودوره في الحياة الإنسانية أو العناصر الأساسية لعملية الاتصال ومن بين هذه التعاريف :

التعريف الأول :

مصطلح الاتصال في اللغة العربية : الوصول إلى الشيء أو بلوغه والانتهاة إليه⁸.

التعريف الثاني :

الاتصال هو : عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار ومعلومات معينة إلى رسالة شفوية أو مكتوبة، تنقل من خلال وسيله اتصال إلى الطرف الآخر.

⁵ تومي يعقوب، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ليسانس، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2013، ص 9-10-11.

⁶ حسن عماد مكاي، تكنولوجيا الاتصال في العصر المعلومات، الطبعة الثالثة، القاهرة، 2003، ص 4.

⁷ بوعلي فريدة، فوضيل حكيم، مرجع سبق ذكره، ص 44.

⁸ مصطفى عليان رنجي، عدنان محمود الطباسي، الاتصال و العلاقات العامة، الطبعة الأولى، دار صفاء، عمان، 2004، ص 12.

التعريف الثالث :

ويعرفه "كارل هوفلاند" : الاتصال على أنه العملية التي ينتقل بموجبها الفرد (المرسل) منبهات (رموز لغوية، رسالة) بقصد تعديل أو تغيير سلوك الأفراد الآخرين.

التعريف الرابع :

وفي قاموس أكسفورد عرف الاتصال على أنه : نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو بالكتابة أو بالإشارات. ومن خلال هذه التعاريف تبين لنا أن الاتصال هو عبارة عن عملية أو فن نقل وتوصيل وتبادل الأفكار بين الطرفين باستخدام مختلف الأساليب مثل الكلام، الكتابة، الإشارات الخ⁹.

ويرى البعض أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة اعتمدت على مجموعة من التقنيات المعلوماتية والاتصالية أهمها مايلي :

- الأقمار الصناعية وخاصة أقمار الاتصالات بنمطها، وهما نمط أقمار التوزيع ونمط أقمار البث المباشر؛
- شبكات الكابل؛
- أقمار الاتصال المرتبطة بشبكات الكابل؛
- نظم توزيع الترددات متعددة الاتجاه؛
- الألياف البصرية (الضوئية)؛
- التلفزيون فائق الجودة؛
- نظم البث الإذاعي فائقة القدرة¹⁰.

تقنيات المعلومات المتطورة، وتشمل جميع الأجهزة والنظم والبرمجيات المتعلقة بتداول المعلومات أليا، كذلك بثها عبر مسافات بعيدة أو استنتاجها وعرضها المناسب مرئية أو مصورة أو مسموعة.

ثانيا: تعريف تكنولوجيا الاتصال:

التعريف الأول :

هي البنية التحتية التي تمكن التواصل الاجتماعي وتؤمن انتقال الرسالة من مرسل إلى متلقي¹¹.

التعريف الثاني:

تم تعريف تكنولوجيا الاتصال من قبل الباحثين والدارسين على أنها : تكنولوجيا الاتصال تمكننا من نقل المعلومات من أي مكان في العالم إلى أي مكان آخر بفعالية و بسرعة عالية، وتعرف كذلك بأنها : التكنولوجيا التي تعمل على تسهيل الاتصال بين الأفراد أو الجماعات الذين يتواجدون في أماكن مختلفة، وتندرج تحتها مجموعة أنظمة مثل الهاتف، والتلكس، والفاكس، والراديو، والتلفزيون، والفيديو... بالإضافة إلى تقنيات الحاسب بما في ذلك تبادل البيانات الالكترونية والبريد الالكتروني¹².

ثالثا : عملية الاتصال :

الاتصال ليس عملية سهلة وبسيطة بل هي معقدة وصعبة وتتضمن عدد من الخطوات والعناصر التي سنناقشها باختصار

⁹ صحراوي دنيا، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على جودة الخدمات المصرفية، جامعة سكيكدة، 2015، ص 11.

¹⁰ بوعللي فريدة، فوضيل حكيمة، مرجع سبق ذكره، ص 44.

¹¹ تومي يعقوب، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ليسانس، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، 2012، ص 6.

¹² بوعللي فريدة، فوضيل حكيمة، مرجع سبق ذكره، ص 43.

- تبدأ عملية الاتصال بوجود شخص (مرسل) يرغب في إبلاغ طرف آخر (مستقبل) بمعلومات معينة من أجل التأثير في سلوكه على نحو ما؛
- يقوم المرسل بتطوير فكرة ذهنية (في عقل المرسل) حول موضوع معين يود إبلاغه لشخص؛
- بعد إتمام المرسل بلورة الفكرة الذهنية، يقوم بتحويل هذه الفكرة إلى رموز أي لغة يستطيع المستقبل فهمها؛
- ينتج عن عملية الترميز "الرسالة" التي يود المرسل إرسالها إلى المستقبل؛
- بعد إتمام الترميز يختار المرسل وسيلة لنقل هذه الرسالة وقد تكون هذه الوسائل إما كتابية أو شفوية؛
- يتسلم المستقبل الرسالة؛
- يقوم المستخدم بتحليل الرموز وتفسير الرسالة؛
- نتيجة لتفسير و تحليل الرسالة، يتوصل المستقبل إلى المعنى؛
- بناء على ما توصل إليه المستقبل من معاني يقوم بقبول الرسالة أو رفضها؛
- التغذية الرجعية : حيث يقوم المستقبل بالرد على الرسالة وبالتالي يتحول المستقبل إلى مرسل حيث يقوم ببلورة رده و تحويله إلى رسالة و اختيار وسيلة لتوصيلها(الرسالة) إلى المرسل؛
- المعوقات و التشويش و الضوضاء و تتمثل في كل ما يمكن أن يتدخل ويعيق عملية الاتصال عند كل خطوة من الخطوات السابقة¹³.

الفرع الثاني: طبيعة الاتصال في المؤسسة

يمكن تقسيم الاتصالات (تدفق البيانات والمعلومات) في المنظمة تبعاً لأسس مختلفة هي اتجاه أسلوب الاتصال، القناة و فيما يلي يأتي توضيح لهذه الأسس:

أولاً: أساس اتجاه الاتصالات : تصنيف الاتصالات بموجبه كمايلي:

- 1- **الاتصال باتجاه واحد (بسيط)** : يتم نقل البيانات والمعلومات باتجاه واحد فقط أما بالإرسال البيانات والمعلومات فقط كالجهاز المايكروف الصوتي، ولاستقبالها فقط كالجهاز التلفاز.
- 2- **الاتصال نصف المزدوج** : يتم نقل البيانات والمعلومات باتجاهين ولكن ليس بنفس الوقت أي وجود فاصل زمني بين إرسال المعلومات والبيانات واستقبالها¹⁴.
- 3- **الاتصال كامل الازدواجية**: يتم نقل البيانات والمعلومات بكلتي الاتجاهين في آن واحد أي إرسال البيانات والمعلومات واستقبالها يتم في آن واحد أما هو الحال بالنسبة لأنظمة الاتصال الهاتفية أو عملية الاتصال بين حاسبين.

ثانياً : شبكات الاتصال

تعرف الشبكة على أنها : عبارة عن مجموعة من التجهيزات (أو المعدات أو الأشياء الملموسة لصورة عامة) المرتبطة فيما بينها عن طريق قنوات اتصال، بحيث تسمح بمرور عناصر معينة فيما بينها حسب قواعد محددة وتتكون الشبكة من قسمين رئيسيين : ناقل و منقول فالقسم الناقل ضروري ويشمل على التجهيزات وقنوات الاتصال، أما القسم المنقول أي وقع عليه فعل النقل¹⁵.

¹³ حسين حرم، مهارات الاتصال في عالم الاقتصاد و إدارة الأعمال، دار حامد، عمان، 2009، ص 16، 17.

¹⁴ محمد آل فرج الطائي، المدخل إلى نظم المعلومات، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان، 2005، ص : 93 .

¹⁵ إبراهيم بختي، مقياس المعلوماتية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر ، 2004 ، ص : 5.

المطلب الثالث : مفهوم التكنولوجيا المعلومات والاتصال:

لقد سبق و تطرقنا الي تعريف تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال، لذلك سنعرف في هذا المطلب تكنولوجيا المعلومات والاتصال معا.

الفرع الأول : نشأة تكنولوجيا المعلومات والاتصال و دورها الاستراتيجي في المؤسسة

أولا : نشأة تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقد أصبحت التكنولوجيا تلعب دورا مهما في النهوض باقتصاديات الكثير من الدول، حيث يرجع أصل التكنولوجيا إلى الكلمة يونانية التي تتكون من مقطعين هما (Techno) تعني التشغيل الصناعي، والثاني (Logos) أي العلم أو المنهج، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي¹⁶.

ولقد مرت على هذه التكنولوجيا عدة تسميات، فقد وصفت في أول ظهور لها على أنها التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال (NTIC) ثم حذفت كلمة الحديثة من التسمية لتصبح تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) نظرا لزوال الحدائة عنها بعد ظهورها من منتصف السبعينات للقرن العشرين من خلال تسويق أول حاسوب عرف باسم "ALTAIR" ثم بداية استعمال الانترنت في التسعينات من نفس القرن، وقد ظهرت مؤخرا بعض الأدبيات يستخدم مؤلفوها التسمية المختصرة تكنولوجيا المعلومات¹⁷.

وأيا كانت التسمية فهي تعني كل ما يتعلق بالتقنيات المستخدمة في معالجة وتحويل المعلومات خاصة المعلوماتية (الإعلام الآلي) الانترنت والاتصالات بعيدة المدى وكل الوسائل التكنولوجية التي تستخدم من أجل تبادل، معالجة، استغلال وأيضا إعادة تشكيل المعطيات الرقمية القادرة على السير عبر الشبكات¹⁸.

و يمكن تعريف التكنولوجيا على إنها : تطبيق الإجراءات المستمدة من البحث العلمي والخبرات العلمية لحل المشكلات الواقعية، ولا تعني التكنولوجيا هنا الأدوات والمكائن فقط بل أنها الأسس النظرية والعلمية التي ترمي إلى تحسين الأداء البشري في الحركة التي تتناولها¹⁹.

كذلك هناك من يعرف التكنولوجيا على أنه: "مجملة المعارف العلمية المستخدمة في المجال الصناعي، خاصة المكرسة لدراسة وتحقيق وإنتاج وتسويق السلع والخدمات السلعية لاستبدال العمل اليدوي بآلات حديثة ومتطورة"²⁰.
من هذا التعريف يمكن تحديد المكونات الثلاثة التالية للتكنولوجيا:

- المدخلات : وتشمل جميع العناصر والمكونات اللازمة لتطوير المنتج، من أفراد، نظريات وبحوث، أهداف، آلات، مواد وخدمات، أموال، تنظيمات إدارية، أساليب عمل، تسهيلات؛
- العمليات: وهي الطريقة المنهجية المنظمة التي تعالج بها المدخلات لتشكيل المنتج؛
- المخرجات: وهي المنتج النهائي في شكل نظام كامل وجاهز للاستخدام كحلول للمشكلات²¹.

ثانيا: الدور الإستراتيجي للتكنولوجيا في المؤسسة:

¹⁶ غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم و مدا خيل تقنيات تطبيقات علمية)، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان، 2006، ص : 24 .

¹⁷ Janod Véronique, **L'Impacte des innovations technologiques et organisationnelles sur les performances des entreprises: une évaluation non paramétriques**, 2004, p2.

¹⁸ Alain Berduguo, Robert Mahl, Gérard Jean, **Guide du management des systèmes d'informations: thèmes et Termes essentiels**, Herme-Sciences publications, Paris, 2002. P : 389.

¹⁹ عبد البارئ إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس النظرية و دلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003، ص : 26.

²⁰ محمد الصيرفي، مرجع سبق ذكره، ص 41 - 42 .

²¹ نصيرة بوجعة سعدي، عقود نقل التكنولوجيا في مجال التبادل الدولي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992، ص 18.

تحتل التكنولوجيا دورا حيويا في مختلف المؤسسات لمساهمتها في تحقيق الأداء المتميز، ولدورها الفعال في تحسين وتعزيز ديمومة مراكزها التنافسية، مما يؤكد مواكبة المؤسسات للتغيرات التكنولوجية السريعة في ميادين العمليات، وقد حققت التكنولوجيا عدة مزايا، نذكر منها على سبيل المثال لا للحصر مايلي :

- تقليل تكاليف العمل، وزيادة المبيعات؛
- المساهمة في تحسين الجودة، وتسريع أوقات تسليم المنتجات من خلال تقليل أوقات العمل والتأخيرات في العمل؛
- تحسين الظروف البيئية، إذ تساهم في القضاء على الضوضاء، فضلا عن تقليل نسب التلوث البيئي بشكل كبير؛
- تساعد على الاختراعات والتجديدات والإبداعات في السلع والخدمات والوسائل والعمليات لإشباع الحاجيات والرغبات التي هي في تطور دائم؛
- تساعد على تحقيق الميزة التنافسية، وكذا المحافظة على البقاء والاستمرارية.

الفرع الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال :

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحاضر، وهي بمثابة القلب النابض لمختلف المؤسسات، كما أنها الأداة التي من شأنها تسريع التنمية وإعادة هيكلتها عبر تأمين منافذ أكثر تناسقا للمعلومات، ومن خلال البحث نجد أن تكنولوجيا المعلومات لا يمكن فصلها بشكل نهائي عن تكنولوجيا الاتصال، فهما وجهان لعملة واحدة، وعليه تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعبر عن مجموعة من المكونات المادية، البرمجيات، الاتصالات، متفاعلة معا.

أولا: تعريف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

وقد عرفها البعض على أنها: مجموع التقنيات والأدوات أو الوسائل أو النظم المختلفة التي يتم توظيفها لمعالجة المضمون أو المحتوى الذي يراد توصيله من خلال عملية الاتصال الجماهيري أو الشخصي أو التنظيمي، والتي يتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات المسموعة أو المكتوبة أو المصورة أو المرسومة أو المرئية أو المطبوعة أو الرقمية من خلال الحاسبات (الالكترونية)، ثم تخزين هذه البيانات والمعلومات، ثم استرجاعها في الوقت المناسب، ثم عملية نشر هذه المواد الاتصالية أو الرسائل أو المضامين مسموعة أو مسموعة ومرئية أو مطبوعة أو رقمية، ونقلها من مكان إلى آخر، ومبادلتها، وقد تكون تلك التقنية يدوية أو آلية أو الكترونية أو كهربائية حسب مرحلة التطور التاريخي لوسائل الاتصال والمجالات التي يشملها هذا التطور²².

وحسب منظمة التعاون و التنمية الاقتصادية (OCDE)، تشمل مجموعة التكنولوجيا التي تسمح بجمع، تخزين، معالجة، نقل المعلومات في شكل أصوات، بيانات وصور، فهي تشمل الإلكترونيك الدقيق، علم البعديات الالكترونية، والتكنولوجيات الملحقه²³.

أما "Jane laudon" و "Kenneth laudon" فيعرفان تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ظل التغيرات الجديدة والعالم الرقمي على أنها: أداة من أدوات التسيير المستخدمة، والتي تتكون من خمسة مكونات، وهي:

- العتاد ألعوماتي؛
- البرمجيات؛
- تكنولوجيايات التخزين: تتمثل في الحوامل التي تخزن فيها المعطيات والبرمجيات لتنظيم المعطيات؛

²² محي محمد مسعى، ظاهرة العولمة (الأوهام والحقائق)، مطبعة الشعاع، القاهرة، 1999، ص 2.

²³ بشير كارجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، مذكرة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق

والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر، ص 24.

- تكنولوجيايات الاتصال: هي معدات ووسائط و برمجيات تربط مختلف اللواحق لنقل المعطيات؛

- الشبكات: تربط بين الحواسيب لتبادل المعطيات أو الموارد²⁴.

من خلال ما جاء من التعاريف، يمكن أن نحاول الجمع بينها ونعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال وصفها بأنها: مجمل الأدوات المادية والمعرفية المستخدمة في الجمع بين الكلمة المكتوبة والمنطوقة والصورة الساكنة والمتحركة وبين الاتصالات السلكية واللاسلكية، أرضية كانت أو فضائية، ثم تخزين المعطيات وتحليل مضمونها واتجاهاتها بالشكل المرغوب، وفي الوقت المناسب وبالسرعة اللازمة."

كما يمكن أن يحقق استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال مزايا عديدة لمختلف القطاعات الحكومية منها والخاصة في مجال رفع مستوى الأداء والاستخدام الأمثل للطاقات داخل المؤسسة، وعلى هذا الأساس من أهدافه²⁵

- خفض تكاليف تعقيد الإنتاج وإزالة الميزة التنافسية الناجمة عن اقتصاديات الحجم؛
- جعل الاتصال أسرع وأكثر كفاءة وأداء وأقل تكلفة، وتوفير المعلومات الدقيقة والحديثة لدعم اتخاذ القرار؛
- توفير عمليات منظمة وإجراءات مبسطة لإدارة الموارد، وبالتالي فعالية أكبر وأفضل؛
- تعزيز الشفافية، مما يؤدي إلى تقليل الأخطاء والتزوير؛
- تقديم خدمات أفضل للموظفين والمراجعين، مما ينعكس إيجاباً على التنظيم؛
- القضاء على هدر الوقت والجهد والموارد، وزيادة كفاءة استغلال المخزون.

ثانياً: مميزات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

تميزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوقت الحاضر بعدد من السمات والخصائص عن غيرها من التكنولوجيايات، من أبرزها:

- 1- الفاعلية: وهي إمكانية تبادل الأدوار بين المرسل والمستقبل، أي هناك أدوار مشتركة بينهما في العملية الاتصالية ما يسمح بخلق نوع من التفاعل؛
- 2- تحديد المستفيد: أي أنه ستم عملية تبادل المعلومات بدرجة كبيرة من التحكم في معرفة المستفيد الحقيقي من معلومات معينة دون غيرها، وعادة يستخدم في هذه الحالة شخص يدعى المنسق الذي يقوم بترتيب هذه العملية عن طريق معرفة رغبات المستفيدين وحاجاتهم من المعلومات، وتجهيزهم بما لقاء مقابل لخدماته؛
- 3- اللاتزامية: تعني إمكانية تراسل المعلومات بين أطراف العملية الاتصالية من دون شرط تواجدها في وقت إرسالها، بمعنى استقبالها في الجهاز وتفحصها واستعمالها في وقت الحاجة؛
- 4- قابلية التحرك والحركة: بمعنى إمكانية بث معلومات واستقبالها من أي مكان إلى آخر أثناء حركة المرسل والمستقبل.
- 5- قابلية التحويل: إمكانية نقل المعلومات من وسيط لأخر باستعمال تقنيات كجمع بالتحويل، مثل تحويل رسالة مسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة؛
- 6- قابلية التوصل: إمكانية استعمال أجهزة مصنعة من طرف شركات مختلفة والتوصيل فيما بينها بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه التصنيع؛
- 7- الشيوع والانتشار: قابلية التوسع أكثر لوسائل الاتصال حول العالم وفي الطبقات المختلفة للمجتمع؛
- 8- العالمية والكونية: إمكانية تناقل المعلومات بين المستفيدين من مختلف دول العالم ودون عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية²⁶.

²⁴ شاذلي شوقي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر 2007-2008، ص 12.

²⁵ بشير كاجوجة، مرجع سبق ذكره، ص 25 - 26.

²⁶ بشير كاجوجة، مرجع سبق ذكره، ص 26.

ثالثا: مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

- ✓ تشغيل المعلومات: يشمل هذا النوع الوظائف التي تتناول المعالجة والتوزيع الآلي للمعلومات، وتعتبر الأساس في انجاز عمليات التشغيل في المؤسسات وتدعيم قدرة الإدارة على اتخاذ القرارات، ويتمثل المحور المركزي لهذا الفرع في تطبيقات الإعلام الآلي في أشكاله المختلفة.
 - ✓ نقل وإيصال المعلومات: يمثل هذا الفرع عملية نقل وإيصال المعلومات التي تم تشغيلها بين المواقع المتباعدة للحواسيب، ووحداتها الطرفية البعيدة وذلك باستخدام تسهيلات الاتصالات عن بعد.
- وعليه فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ناتجة عن التقارب أو التلاحم التكنولوجي بين تكنولوجيا معالجة المعلومات (المعلوماتية) وتكنولوجيا الاتصال (أقمار صناعية، فاكس، هاتف، شبكات...) ويمكن التعبير عنها بالعلاقة التالية أو تلخيصها في الشكل الموالي:

الشكل رقم (1.1): التقارب التكنولوجي بين تكنولوجيا المعلومات وتكنولوجيا الاتصال



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مقابلة مع موظفي الإدارة المالية، 2016/04/15، 9:30.

وفيما يلي توضيح لمكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

- الأجهزة (Hardware): وتعرف على أنها الجزء المادي لتكنولوجيا المعلومات المتمثل بالحواسيب والأجهزة الملحقة بها لتنفيذ المهام المطلوبة.
- البرمجيات (Software): هي عبارة عن مجموعة من المكونات المعنوية لنظام الحاسب من تعليمات وإجراءات وبرامج وأنظمة التشغيل ولغات برمجة وتقوم هذه البرمجيات بعدة وظائف أساسية أهمها إدارة عمليات الحاسوب واسترجاع البيانات ودعم تطبيقات الأعمال²⁷.

المطلب الرابع: الإدارة المالية

في هذا المطلب سنتطرق إلى تعريف الأداء والأداء المالي وتعريف الإدارة المالية.

الفرع الأول: تعريف الأداء

أولا: تعريف الأداء:

الأداء هو إنجاز مهام، وهذا الانجاز لا يقتصر على المورد البشري فقط وإن كان هذا المورد جزء لا يتجزأ من أداء المؤسسة ككل، وعليه يجب إدراج باقي الموارد لأن المؤسسة تحقق أهدافها خلال تفاعل مختلف مواردها، لهذا يربط الباحثون الأداء بمدى بلوغ المؤسسة أهدافها أحيانا وأحيانا أخرى بمدى الاقتصاد في استخدام مواردها المتميزة بالندرة النسبية وبعبارة أخرى يستخدم التعبير عن مستويات الكفاءة والفعالية التي تحققها المؤسسة²⁸.

على هذا الأساس فإن الأداء هو قدرة المؤسسة على بلوغ أهدافها لاستغلال مختلف مواردها المتوفرة والمتاحة.

²⁷ James A, O' Brine, Management Information system, Managing Information Technology in the Internet worked Enterprise, 1999, p :

190.

²⁸ عبد الملك مزهود، الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد الأول، 2001، ص 87.

ثانيا : الأداء المالي : يعبر الأداء المالي عن أداء المؤسسات حيث أنه الداعم الأساسي للأعمال المختلفة التي تمارسها المؤسسة، ويساهم في إتاحة الموارد المالية وتزويد المؤسسة بفرص استثمارية في ميادين الأداء المختلفة²⁹، وهو أداة للحكم على كفاءة المؤسسة باستخدام مجموعة من المؤشرات مثل الربحية، السيولة، النشاط ، الرفع المالي... إلخ.

الفرع الثاني : مكونات الأداء :

يتكون أداء من عنصرين رئيسيين هما الفعالية والكفاءة:

أولا: الفعالية : تعرف الفعالية على أنها: "القدرة على الحصول على نتيجة"³⁰

كما تعرف الفعالية ببساطة على أنها: "القدرة على بلوغ الأهداف المسطرة و ذلك مهما كانت الإمكانيات المستخدمة في ذلك "

وتعرف الفعالية حسب "Walker et Rui Bert" بأنها : قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الإستراتيجية من نمو مبيعات وتعظيم حصتها السوقية مقارنة بالمنافسة... إلخ" ،

يتبين أن الفعالية تتعلق بدرجة بلوغ الأهداف والنتائج المسطرة مسبقا من طرف المؤسسة، حيث يمكن التعبير عنها بنسبة قيمة المخرجات الفعلية إلى المخرجات المتوقعة أو المخططة، وعليه فإن:

الفعالية = قيمة المخرجات الفعلية / قيمة المخرجات المتوقعة

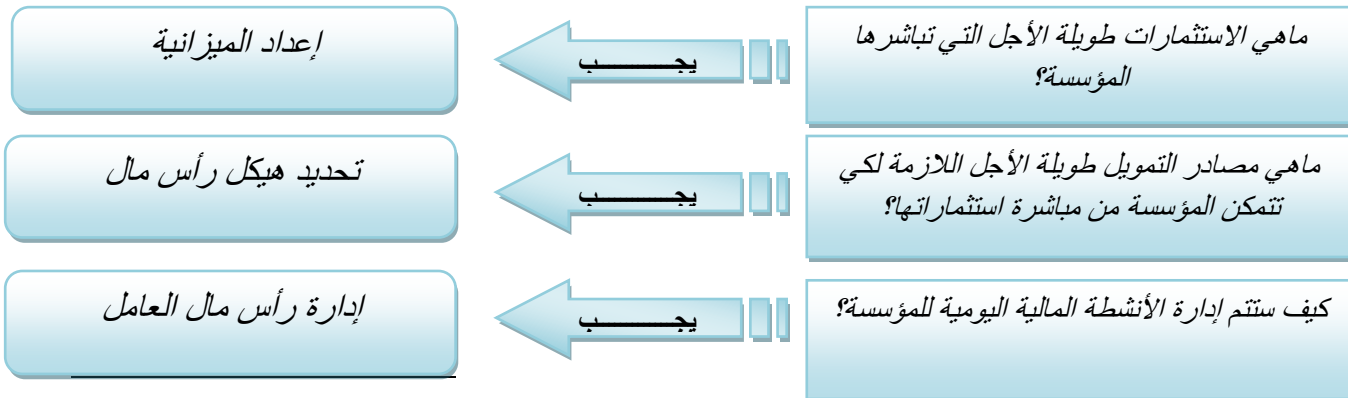
ثانيا: الكفاءة: تعرف الكفاءة بأنها: "القدرة على تلبية الموارد المستخدمة لنتيجة معطاة"³¹ وتشير الكفاءة إلى العلاقة بين الموارد و النتائج، وتقاس الكفاءة باحتساب نسبة المخرجات إلى المدخلات المستغلة أثناء سعي المؤسسة لتحقيق أهدافها، وترتبط الكفاءة بمسألة ما هو مقدار المدخلات من الموارد الخام والأموال والأفراد اللازمة لتحقيق مستوى معين من المخرجات أو هدف معين³² من هذا التعريف يتضح أن الكفاءة تهتم بمختلف الموارد المستعملة من طرف المؤسسة لبلوغ أهدافها المسطرة مسبقا، وحيث يمكن التعبير عن الكفاءة بالعلاقة التالية:

الكفاءة = المخرجات // المدخلات * 100

الفرع الثالث: مفهوم الإدارة المالية

هي النشاط الذهني الذي يختص بوضع الخطط الحكيمة و التنظيم و المتابعة لدخول و خروج رؤوس الأموال من إلى المؤسسة ويتضح ذلك من خلال معرفة أن فلسفة الأوراق المالية تقوم على تعظيم تدفق رؤوس الأموال إلى داخل المؤسسة بحيث يكون أكبر من حجم رؤوس الأموال المتدفقة لخارج المؤسسة³³، و لكي تمارس الإدارة المالية دورها على أكمل وجه يجب أن تجيب على الأسئلة التالية:

الشكل رقم: (2.1) إستراتيجية الإدارة المالية



²⁹ محمد محمود الخطيب، الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات، الطبعة الأولى، الحامد، الأردن، عمان، 2010، ص 45.

³⁰ Brigitte Doriath, christian Goujet : **Gestion prévisionnelle et mesure de performance Dumod**, 3eme dition paris, 2007., p:172.

³¹ Brigitte Doriath, Christian Goujet : op.cit, p:173.

³² حسين حريم، إدارة المنظمات منظور كلي، الطبعة الأولى، دار الحامد، عمان، الأردن، 2003، ص 96.

³³ الماجستير التخصصي في الإدارة المالية، الموقع الإلكتروني : www.abahe.co.uk/html-ماجستير-الإدارة-المالية-من-بريطانيا.

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معلومات متوفرة على الموقع الإلكتروني التالي: www.abahe.co.uk -بريطانيا/ html-ماجستير-الإدارة-المالية-من-

المبحث الثاني: الدراسات السابقة حول الموضوع

سنترك في هذا المبحث إلى أهم الدراسات السابقة التي تطرقت إلى موضوع تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و الأداء المالي للإدارة المالية في المؤسسة الاقتصادية.

المطلب الأول: دراسات سابقة باللغة العربية

أولاً: دراسة (توامي يعقوب) 2013 بعنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية ، دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP خلا فترة 2010-2012

وكان الهدف الرئيسي للدراسة بيان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي لمجمع المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP وذلك من خلال بيان أثرها على الربحية وهيكل رأس المال.

أجرى الباحث دراسة تحليلية للقوائم المالية الخاصة بالمؤسسة خلال الفترة 2010-2012، وكانت عينة الدراسة هي مجمع المؤسسة ، حيث استخدم الباحث أسلوب تحليل الانحدار الخطي المتعدد للكشف عن تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة وذلك باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود تأثير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعض مؤثرات الأداء المالي، وفي ضوء هذه النتائج قد أوصى الباحث بمجموعة من التوصيات أهمها قيام المؤسسة بمواكبة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة والمتطورة في العالم.

ثانياً: دراسة شوقي الشاذلي 2008 بعنوان: " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة" حالة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بولاية الجزائر .

من خلال هذه الدراسة حاول الباحث تقييم كثافة وطرق استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وبالأخص التكنولوجيات المرتبطة بالإنترنت من قبل المؤسسة الصغيرة والمتوسطة الجزائرية، ومعرفة أثر هذه التكنولوجيات على مستويات أداء هذه المؤسسات المعنية من خلال عدة مؤشرات.

وتبين من خلال هذه الدراسة العديد من النتائج، فجل المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الجزائرية المستجوبة تستخدم وسائل الاتصال من : الهاتف الثابت، الفاكس، الهاتف النقال، والبريد الإلكتروني بمستويات مرتفعة تفوق مثيلاتها في الدول الأوروبية، بينما لم تسجل هذه المستويات بالنسبة لاستخدام المؤسسات للإنترنت ومواقع الويب، ناهيك عن استغلالها الضعيف للأغراض التجارية كالترويج . أما فيما يخص الدفع الإلكتروني فسجلنا انعدامه لحد الساعة، بالإضافة إلى أن المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المستجوبة المالكة لموقع إلكتروني تستخدم هذه المواقع كواجهات لعرض معلومات عن المؤسسة، وعن مختلف السلع والخدمات، إذ لا تزيد عن صفحات اشهارية للمؤسسة³⁴.

ثالثاً: دراسة محمد التميمي 2005 بعنوان " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الإبلاغ المالي للشركات" حالة الشركات الصناعية الأردنية"

³⁴ شوقي الشاذلي، " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة (حالة المؤسسات الصغيرة و المتوسطة بولاية الجزائر"، رسالة ماجستير،

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في الشركات الصناعية الأردنية واختبار تأثير هذا الاستخدام على الإبلاغ المالي بشكل عملي حيث تم افتراض أن تأثير تكنولوجيا المعلومات معتمد على بعض العوامل المحتملة، وقام الباحث بإعداد استبيانات وتوزيعها على الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان. وتبين من خلال هذه الدراسة أن الشركات الصناعية الأردنية المدرجة في بورصة عمان تستخدم تكنولوجيا المعلومات إلى حد متوسط وتوافقا مع هذا المستوى من الاستخدام كان التطور في الإبلاغ المالي قليلا، وأظهرت نتائج اختبار الفرضيات أيضا أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يرتبط مع التغيير في الإبلاغ المالي الداخلي أكثر من ارتباطه مع التغيير في الإبلاغ المالي الخارجي وأظهرت النتائج أيضا أن العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والتغيير في الإبلاغ المالي الداخلي كان اقوي لدى الشركات الصناعية الصغيرة منها لدى الشركات الأكبر. وأظهرت نتائج هذه الدراسة أيضا أن العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والتغيير في الإبلاغ المالي الخارجي ليست معتمدة على نسبة المديونية بالرغم من وجود علاقة ايجابية بينهما لدى الشركات ذات نسبة المديونية بين 0,5 و 11، كما تبين أن العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والتغيير في الإبلاغ.

رابعا: دراسة صحراوي دنيا 2014، بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على جودة الخدمة الوطنية" دراسة حالة " بنك القرض الشعبي الجزائري"

هدفت الدراسة إلى :

- التعرف على أهم الخدمات التي تقدمها المؤسسات المصرفية لزبائنها؛
 - التعرف على مختلف التكنولوجيات المستخدمة في المؤسسات المصرفية من أجل الارتقاء بخدماتها المقدمة؛
 - التأكد من أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تتبنى لتحسين جودة الخدمة المقدمة؛
- و قامت الباحثة بحكم طبيعة الموضوع الذي قامت بدراسته و نوع المعلومات المتوفرة عنه اعتمدت على المنهج الوصفي حيث قامت بجمع المعلومات عن تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمة المصرفية والعلاقة التي تربطهما، إلى جانب تحليلها لنتائج الاستبيان وقد استخدمت مجموعة من الأدوات أهمها:
- طريقة المسح المكتبي: و ذلك بالاعتماد على الكتب، المجالات، رسائل الماجستير و الدكتوراه، بالإضافة إلى بعض المواقع المتوفرة على شبكة الإنترنت.
- الاستبيان والملاحظة والمقابلة: و ذلك لغرض الحصول على المعلومات الميدانية، بالإضافة إلى استخدام برنامج Excel الإصدار 2007 في المعالجة الإحصائية و رسم الأشكال البيانية، وكانت نتائج الدراسة كالتالي:
- ✓ تعد الجودة الهدف الرئيسي للمصرف الذي من خلاله يتمكن المصرف من الوصول إلى الموقع الذي يسعى إليه.
 - ✓ تؤدي تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى رفع مستوى جودة الخدمات المصرفية، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الأولى.³⁵

خامسا: دراسة العربي عطية بعنوان " أثر إستخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية"، (دراسة ميدانية في جامعة ورقلة) الجزائر

سعى الباحث في هذا المقال إلى دراسة أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية وذلك من خلال البحث في حجم الأداء، ونوعية الأداء وكفاءة الأداء وسرعة الانجاز وتبسيط العمل، إذ اختيرت جامعة ورقلة لتشخيص واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات ومدى أثره على الأداء الوظيفي للعاملين وذلك من خلال اتجاهات وآراء موظفيها، ومن ثم الخروج بجملة من المقترحات تساهم في رفع وتحسين أداء موظفيها وبالتالي يعود على أدائها العام، ولقد تم

³⁵ مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، صحراوي دنيا 2014، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على جودة الخدمة الوطنية، دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة عنابه 216.

تحليل البيانات ومعالجتها بواسطة البرنامج (SPSS) واعتمدت عملية التحليل على تحليل الاعتمادية للتأكد من مدى ثبات أداة الدراسة من خلال معامل كرونباخ ألفا و مقاييس الإحصاء الوصفي (التكرار، المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية) لبيان خصائص العينة و تحليل الانحدار البسيط ومعامل ارتباط بيرسون لقياس العلاقة بين المتغير المستقل والتابع واختبار (F-TEST) و (T-TEST) التي استخدمت في اختبار الفرضيات و تحليل التباين الأحادي ONE WAY ANOVA .
النتائج : من خلال الدراسة تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أهمها :
- أظهرت الدراسة وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الوظيفي للعاملين مما يؤكد على أن جامعة ورقلة تدرك هذه الأهمية وتسير بخطوات إيجابية في الاستثمار والتطوير في هذه الأداة³⁶.

المطلب الثاني: دراسات سابقة باللغة الأجنبية

دراسة shin عام 2001 بعنوان: "تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي وأهمية الخيار الاستراتيجي"
يرى الباحث أن تكنولوجيا المعلومات لا تحسن بشكل تلقائي أرباح الشركات ولكنها تعتبر أداة أساسية لذلك، ويرى الباحث أيضا أن تكنولوجيا المعلومات ليست كافية وحدها لتحسن أرباح الشركات لذلك يجب ربطها مع عوامل أخرى مثل استراتيجيات الأعمال ، وبين الباحث أن الشركات تستطيع تعظيم العوائد المتحققة من الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات من خلال الربط بينهما وبين استراتيجيات الأعمال لأن تكنولوجيا المعلومات تحسن الأهداف الاقتصادية و التنسيق.
وهذه الدراسة تختبر بشكل تجريبي اثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي مقاسا بصافي الربح والعائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية مع التركيز على الربط بين تكنولوجيا المعلومات واستراتيجيات الأعمال مثل عدم التكامل العمودي التنوع وغيرها .
ومن خلال التحليل التجريبي تبين أن تكنولوجيا³⁷.

المطلب الثالث: نقاط التشابه والاختلاف

من خلال الدراسات السابقة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي من الرغم من تباين نتائجها إلا أنها ركزت علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الأداء بصفة عامة و خاصة، حيث أن الدراسات السابقة تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها مع مختلف المتغيرات و كان هدفها الوصول إلى نتيجة للفرضية التي تجيب عن سؤال الإشكالية المطروحة للموضوع.

أما فيما يخص المنهج المعتمد في الدراسات فهو نفس المنهج من حيث منهجية البحث أما في ما يخص الأدوات و التطبيقات فهي تختلف من باحث إلى آخر على حسب متطلبات الدراسة و أيضا السلسلة الزمنية لهذه المواضيع متباينة و متباينة الشيء الذي يسمح بالإلمام بموضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل جيد و أيضا متابعة تطوره عبر فترات زمنية معينة.

خلاصة الفصل الأول:

تناولنا في هذا الفصل أهم الدراسات العربية والأجنبية التي تناولت الموضوع موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء المالي للإدارة المالية في المؤسسة الاقتصادية للمؤسسة، وبعدها تم التطرق إلى مفاهيم عامة حول

³⁶ دراسة العربي عطية بعنوان " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية"، دراسة ميدانية في جامعة ورقلة، الجزائر.

³⁷ Shin, "The impact of information Technology on Financial performance : The Important of Strategic Choice", European Journal of Information System", 2001, P: 227-236.

تكنولوجيا المعلومات والاتصال وحول الأداء المالي للإدارة المالية للمؤسسة من حيث مكونات ووظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال
ومن خلال هذا يطرح التساؤل: هل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تحسين أداء الإدارة المالية للمؤسسة الاقتصادية؟ هذا ما سوف نتطرق إليه في الفصل الموالي.

تمهيد:

يشتمل هذا الفصل على عرض نتائج الدراسة والتي تهدف إلى تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الإدارة المالية بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة، وذلك من خلال تحديد علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال

بتحسين نوعية المعلومات المالية ورفع فعالية وكفاءة عمليات الإدارة المالية وتحسين الأداء المالي، وسيتم عرض النتائج اعتمادا على الفرضيات، حيث تم استخدام منهجية متعارف عليها في مثل هذا النوع من الدراسات، كما سيتم تحديد مجتمع الدراسة وتصميم الاستبيان وتحليل بياناته.

المبحث الأول : تقديم عام حول المؤسسة

المطلب الأول :تقديم عام للمؤسسة الأم" اتصالات الجزائر"

سنتطرق من خلال هذا المطلب إلى تقديم لمحة تاريخية عن مؤسسة اتصالات الجزائر، وكذلك أهم النشاطات التي تقوم بتقديمها وهيكلها التنظيمي.

الفرع الاول : لمحة تاريخية عن مؤسسة اتصالات الجزائر

نتناول من خلال هذا الفرع تقديم نظرة شاملة لمؤسسة اتصالات الجزائر³⁸.

أولاً: تاريخ اتصالات الجزائر:

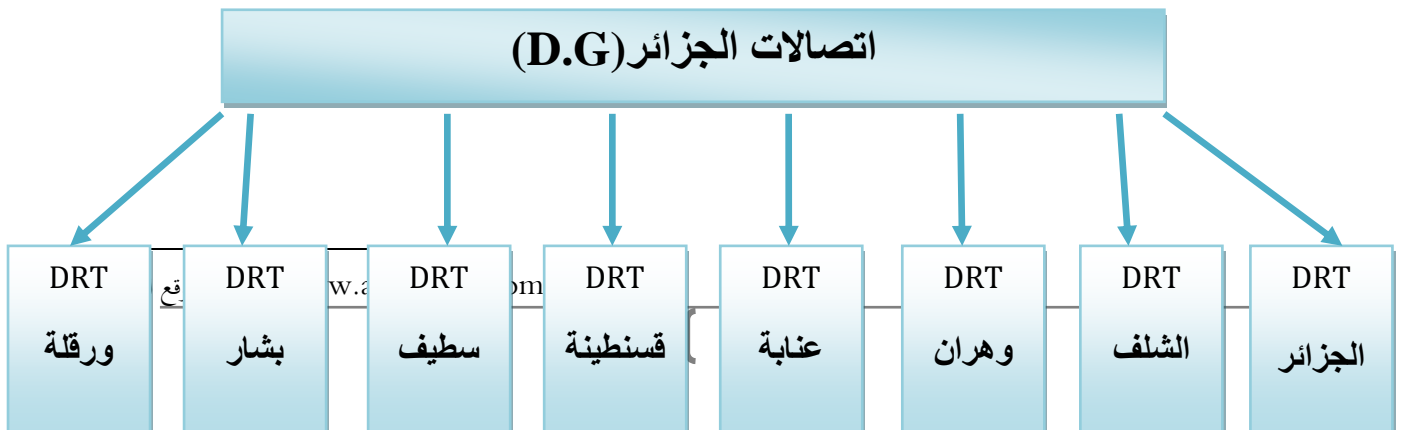
باشرت الدولة الجزائرية منذ سنة 1999 م بإصلاحات عميقة في قطاع البريد والمواصلات، وقد تجسدت هذه الإصلاحات في سن قانون جديد للقطاع في شهر أوت 2000 م، بحيث جاء هذا القانون لإنهاء احتكار الدولة على نشاطات البريد والمواصلات وكرس الفصل بين نشاطي التنظيم واستغلال وتسيير الشبكات، وتطبيقاً لهذا المبدأ، تم إنشاء سلطة ضبط مستقلة إدارياً ومالياً ومتعاملين، أحدهما يتكفل بالنشاطات البريدية والخدمات المالية البريدية المتمثلة في مؤسسة "بريد الجزائر"، وثانيهما بالاتصالات ممثلة في "اتصالات الجزائر".

وفي إطار فتح سوق الاتصالات للمنافسة تم في شهر جوان 2001 م بيع رخصة لإقامة واستغلال شبكة للهاتف النقال، واستمر تنفيذ برنامج فتح السوق للمنافسة ليشمل فروع أخرى، حيث تم بيع رخص تتعلق بشبكات "VSAT" وشبكة الربط المحلي في المناطق الريفية، كما شمل فتح السوق كذلك الدراسات الدولية في 2003 م، والربط المحلي في المناطق الحضرية في 2004 م، وبالتالي أصبحت سوق الاتصالات مفتوحة تماماً في 2005 م، وذلك في ظل احترام دقيق لمبدأ الشفافية ولقواعد المنافسة، وفي نفس الوقت، تم الشروع في برنامج واسع النطاق يرمي على تأهيل مستوى المنشآت الأساسية اعتماداً على تدارك التأخر المتراكم.

الفرع الثاني: ميلاد مؤسسة اتصالات الجزائر:

نص القرار 03/ 2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 م عن استقلالية قطاع البريد والمواصلات، حيث تم بموجب هذا القرار إنشاء مؤسسة بريد الجزائر، والتي تكفلت بتسيير قطاع البريد، وكذلك مؤسسة اتصالات الجزائر التي حملت على عاتقها مسؤولية تطوير شبكة الاتصالات في الجزائر، إذ وبعد هذا القرار أصبحت اتصالات الجزائر مستقلة في تسييرها عن وزارة البريد هذه الأخيرة أوكلت لها مهمة المراقبة. لتصبح بعدها اتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية ذات أسهم برأس مال اجتماعي تنشط في مجال الاتصالات، فبعد أزيد من عامين وبعد دراسات قامت بها وزارة البريد وتكنولوجيات الإعلام والاتصال تبعت القرار 200/03، أضحت اتصالات الجزائر حقيقة جسدت سنة 2003 م. 01 جانفي 2003 م، كانت الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر، حيث كان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى الفتح من جانفي سنة 2003 م لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته منذ الاستقلال.

الشكل رقم : (1.2) المديرية الإقليمية لاتصالات الجزائر (DTT)



المصدر: وثائق مقدمة من طرف المؤسسة

المطلب الثاني : اتصالات الجزائر مديرية ورقلة

في هذا المطلب سوف نتطرق إلى تقديم اتصالات الجزائر بورقلة، فيما يخص نشأتها وهيكلها التنظيمي، وكذا منتجاتها وأهدافها.

الفرع الأول: الهيكل التنظيمي للمديرية اتصالات الجزائر - ورقلة -

يهدف السير الحسن في المؤسسة لمختلف المصالح لجأت المؤسسة إلى التوزيع الأمثل للوظائف من أجل تنظيم أعمالها بما يسمح بترقية خدماتها، من خلال وضع هيكل تنظيمي يرأسه المدير العام للمديرية³⁹.

أولاً: نشأة المديرية (اتصالات الجزائر بورقلة):

وفق قرار المديرية العامة رقم 02 /15 بتاريخ 11 نوفمبر 2002 الخاص بتنظيم المديرية العامة للاتصالات الجزائر تم تأسيس مديرية الاتصالات بورقلة، وكانت الانطلاقة الرسمية لهذه المديرية في 1 جانفي 2003، أي بعد تقسيم قطاع البريد والمواصلات إلى مؤسستين، بريد الجزائر واتصالات الجزائر كشركة عمومية ذات أسهم، وقد كانت تسمى في بداية 2003 بالوحدة العملية للاتصالات إلى غاية جوان 2010، أين تم تغيير الاسم من وحدة عملية إلى المديرية العملية. ثانيا : الهيكل التنظيمي :

الجزائر. للاتصالات الإقليمية الهياكل ومسؤوليات بمهام بتاريخ 2016/01/06، المتعلقة الصادرة مصلحية، تعليمية³⁹

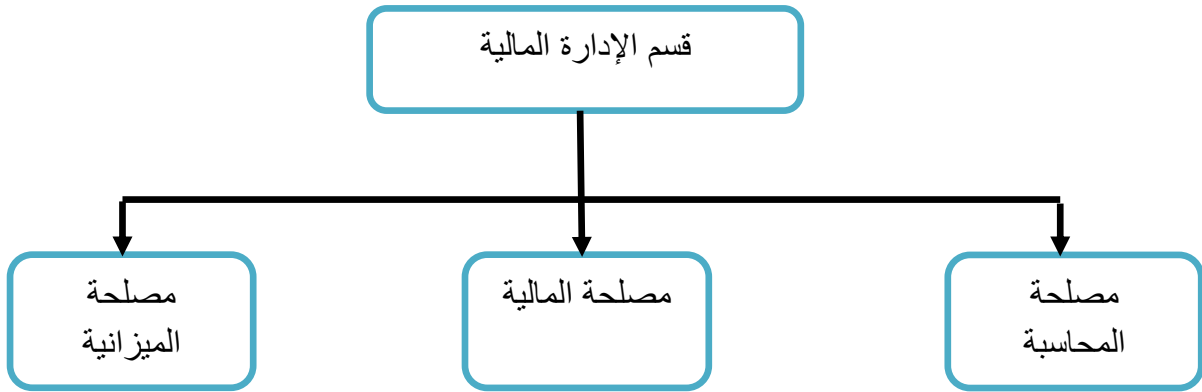
الفرع الثاني: مهام المديرية للاتصالات بورقلة:

المهام الرئيسية: يمكن حصر المهام الرئيسية للمديرية العملية للاتصالات بورقلة في النقاط التالية

- ✓ رفع مستوى التحصيل الاستحقاقات الهاتفية إلى نسبة تفوق 80% ؛
- ✓ ترتيب وتوسيع الشبكة الهاتفية في الولاية، وزيادة عدد المشتركين في الهاتف الثابت بنوعيه الخطي واللاسلكي، وزيادة عدد المشتركين في الانترنت عالي التدفق ADSL ؛
- ✓ إصلاح التعطلات التي تمس خطوط المشتركين، فضلا عن المتابعة اليومية لشبكة الألياف البصرية الممتدة عبر الولاية؛
- ✓ تزويد المؤسسات العمومية والشركات بالخدمات المختلفة للاتصالات كإنشاء شبكات محلية (انترانيت) وتزويدها بالتحضيرات التي تستخدم في نقل المعطيات (استقبال وإرسال)، مثل الخطوط الخاصة؛
- ✓ تزويد المديرية الإقليمية والجهوية بالإحصائيات الأسبوعية والشهرية والسنوية، وبالمعطيات والمعلومات التي تتعلق بالمشاريع المستقبلية.

الإدارة المالية: وتتكون من ثلاث مصالح، وهي الميزانية، المالية والمحاسبية، ومهامها مشتركة الهدف، منها إعداد الميزانية والتسيير المالي والمحاسبي لأموال المؤسسة من خلال تسيير الحسابات البنكية والبريد التابعة للمديرية العملية، فضلا عن مصلحة الشؤون القانونية والتأمين التي تسهر على متابعة المنازعات بين المؤسسة وخصومها.

الشكل رقم: (2.2) الهيكل التنظيمي لقسم الإدارة المالية



المصدر: من اعداد الطالبة بناء على وثائق مقدمة من طرف المؤسسة

المطلب الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قسم الإدارة المالية محل الدراسة:

تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم الأساليب الفعالة في تسهيل وتحسين الأداء، ولهذا فإن قسم الإدارة المالية لمؤسسة اتصالات الجزائر، مديرية ورقلة يستخدم مجموعة من الوسائل والتطبيقات أهمها:

أولا : الأجهزة المادية :

تتوفر الإدارة المالية بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة على الأجهزة المادية التالية:

1- **الهاتف الثابت :** الهاتف الثابت وسيلة من وسائل الاتصال في الإدارة المالية سواء بين العاملين داخل القسم أو بين مختلف الأقسام على مستوى المديرية، ويستعمل أيضا الهاتف الثابت للاتصال مع مختلف الأطراف الخارجية، و يتوفر هذا القسم على: 7 هواتف ثابتة و 2 فاكس و 1 PABX.

2- **الحاسوب:** تم تجهيز الإدارة المالية بأحدث التجهيزات الإلكترونية من الحواسيب، حيث تغطي

مختلف المصالح على مستوى قسم الإدارة المالية ، وتقدر عدد الحواسيب في هذا القسم بـ 14 حاسوب وأنواعها كالتالي: CMS, TOC, DELL, FUJITSU, HP .

3- **الطابعات :** يتوفر داخل الإدارة المالية 9 طابعات فهي تغطي مجمل المصالح الموجودة بهذا القسم و أنواعها كالتالي:

ECOSYS,CANON

ثانيا: الشبكات و التطبيقات الوهمية

1- **التطبيقات :** اتصالات الجزائر بورقلة سايرت التطور التكنولوجي في مجال التطبيقات التي تساعد على تحسين أداء قسم

الإدارة المالية ومن أهم هذه التطبيقات الموجودة في هذا القسم والذي تعتمد عليه المؤسسة في مختلف معاملاتها وتعامل به مع مختلف الأطراف نجد : Systeme Oracle Financé ولقد تم البدء في استخدام هذا البرنامج سنة 2003، الي يومنا هذا حيث يتم تحديث البرنامج كل ما استلزم الامر و لحد الان تم تحديثه مرتين، المرة الاولى سنة 2005 و السنة الثانية 2016⁴⁰.

و يتضمن Oracle مجموعة كبيرة من التطبيقات و لقد ذكرنا أهمها فيما سبق، حيث أن قسم الإدارة المالية بمؤسسة اتصالات الجزائر يعتمد في جميع عملياته على هذا البرنامج.

2- الشبكات:

-**شبكة الانترنت :** شبكة الانترنت من الشبكات المحلية وهي عبارة عن مجموعة من الحاسبات الآلية التي تتقاسم نفس البرمجيات والبيانات.

يوجد في الإدارة المالية شبكة الانترنت لكي يتمكن الأفراد والعاملين في هذا القسم الاتصال ببعض البعض والوصول إلى المعلومات بطريقة أسرع وأفضل وبأكثر كفاءة وأقل تكلفة.

- **شبكة الانترنت :** قسم الإدارة المالية مجهز أيضا بهذه الشبكة، و هذا ما يسهل القيام بالكثير من العمليات و يساهم في رفع أداء الإدارة المالية⁴¹.

مقابلة مع رئيس مصلحة المالية "بن ربيعة الطاهر" يوم 2016/04/17، 14:00 - 15:30.

نفس المصدر السابق.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة وتحليل بيانات الاستبيان

بغرض معرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الإدارة المالية في المؤسسة الاقتصادية، تم توجيه الاستبيان لموظفي قسم الإدارة المالية بمؤسسة اتصالات الجزائر - ورقلة.

المطلب الأول: تصميم الاستبيان

سنتطرق في هذا المطلب إلى خطوات تصميم الاستبيان

الفرع الأول: مجتمع الدراسة

استهدفت الدراسة قسم الإدارة المالية وتم الاعتماد في ذلك على أسلوب العينات، حيث تم توزيع 20 استبيان على مجتمع الدراسة المتمثلة في موظفين من أعوان منفذين وأعوان تحكم وإطارات ورؤساء المصالح ورئيس قسم، حيث استردت 18 استبيان.

الفرع الثاني: كيفية تصميم الاستبيان

الاستبيان هو بطاقة تقييم تقيس دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الإدارة المالية بمؤسسة اتصالات الجزائر اعتمادا على مقياس ليكرت الثلاثي، حيث تم تقسيم الاستبيان إلى جزئين.

الجزء الأول: ويشمل معلومات عامة عن المستقصى منه، ويضم الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية ومنصب العمل الأسئلة من 1 إلى 5.

الجزء الثاني يضم ثلاثة أبعاد:

البعد الأول: ويشمل المحور الأول ويتعلق بعلاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتحسين نوعية المعلومات المالية، الأسئلة من 1 إلى 13.

البعد الثاني: ويشمل المحور الثاني ويتعلق بعلاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال برفع فعالية وكفاءة عمليات الإدارة المالية الأسئلة من 1 إلى 11

البعد الثالث: ويشمل المحور الثالث ويتعلق بعلاقة تكنولوجيا المعلومات بتحسين الأداء المالي للإدارة المالية، الأسئلة من 1 إلى 7.

الفرع الثالث: مقياس ليكرت

تم الاعتماد على مقياس ليكرت الذي يحتوي على ثلاث درجات، وقد كانت إجابات معظم فقرات الاستبيان وفق مقياس ليكرت الثلاثي كما هو مبين الجدول الموالي:

الجدول رقم: (1.2) يمثل مقياس ليكرت الثلاثي المعتمد في هذا الاستبيان

التصنيف	غير موافق	محايد	موافق
الدرجة	1	2	3

المصدر: من إعداد الطالبة من خلال المعطيات التي جمعت بالاستبيان وبالاعتماد على نتائج SPSS

الفرع الرابع: ثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات الاستبيان أن هذا الأخير يعطي نفس النتائج في حالة ما تم إعادة توزيعه أكثر من مرة تحت ظروف مماثلة، ومن أكثر الطرق استخداما في تقدير ثبات المقياس هي طريقة معادلة ألفا كرونباخ، وفي هذه الدراسة تم التحقق من الثبات من خلال استخدام معامل ألفا كرونباخ والذي يأخذ قيم تتراوح بين الصفر والواحد.

الجدول رقم: (2.2) معاملات ثبات أداة الدراسة لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الإدارة المالية

المحور	معدل الثبات
تحسين نوعية المعلومات المالية	0.64
رفع فعالية وكفاءة عمليات الإدارة المالية	0.68
تحسين الأداء المالي	0.79
المجموع الكلي	0.85

المصدر: من إعداد الطالب من خلال المعطيات التي جمعت بالاستبيان وبالاعتماد على نتائج SPSS

يتضح من الجدول أعلاه أن أعلى معامل ثبات والذي يقدر بـ 0.79 كان من نصيب محور تحسين الأداء المالي وكفاءة ، ويليه معامل ثبات محور رفع فعالية و كفاءة عمليات الإدارة المالية 0.68، ثم يليه معامل ثبات لزور تحسين نوعية المعلومات المالية 0.64 ، هذه المعاملات على العموم معاملات ثبات مرتفعة وهذا ما يعكسه معامل الثبات الكلي للاستبيان وهو ما يعتبر ملائم لتحقيق أهداف الدراسة، وعلى ذلك يتسم المقياس بدرجة عالية من الثبات، مما يمكن تطبيق الاستبيان على مجتمع الدراسة بقدر كبير من الثقة، وإمكانية استخدامها كأداة الدراسة الميدانية، وهذا يدل أيضا على أنه لو وزع الاستبيان مرة أخرى على عينة الدراسة لكانت الاجابات تمثل 85 % .

الفرع السادس: متغيرات الدراسة

هناك متغيرين أساسيين في هذه الدراسة المتغير الأول تكنولوجيا المعلومات والاتصال ويمثل المتغير المستقل والثاني تحسين أداء الإدارة المالية ويمثل المتغير التابع كما يلي:
أولا: المتغيرات المستقلة : تتمثل في تحسين نوعية المعلومات المالية، رفع فعالية وكفاءة عمليات الإدارة المالية، تحسين الأداء المالي.
ثانيا: المتغير التابع: يتمثل في تحسين أداء الإدارة المالية.

المطلب الثاني: تحليل بيانات الاستبيان

يعتمد تفسير نتائج أسئلة الدراسة للمعلومات الشخصية على التكرارات والنسب المئوية، أما تفسير نتائج باقي الأسئلة على المتوسط الحسابي، حيث تم تحديد معيار عند مناقشة النتائج وفقا للدرجات المعطاة لفئات الإجابة وبطريقة رياضية على النحو التالي:

✓ المدى = أكبر قيمة لفئات الإجابة - أصغر قيمة لفئات الإجابة

$$2 = 1 - 3 =$$

✓ طول الفئة = المدى / عدد الفئات = $3/2 = 1.5$

بناء عليه يكون الحكم بالنسبة لباقي الأسئلة كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (3.2) : تقسيم مدى المتوسط لإجابات أفراد المجتمع من أسئلة الدراسة

الاتجاه (درجة الموافقة)	تقسيم مدى المتوسط
تميل الإجابات إلى لا أوافق: (منخفضة)	1 – 1.67
تميل الإجابات إلى محايد: (متوسطة)	1.68 – 2.35
تميل الإجابات إلى أوافق: (مرتفعة)	2.36 – 3.00

المصدر : من إعداد الطالبة.

الفرع الأول: تحليل البيانات الشخصية

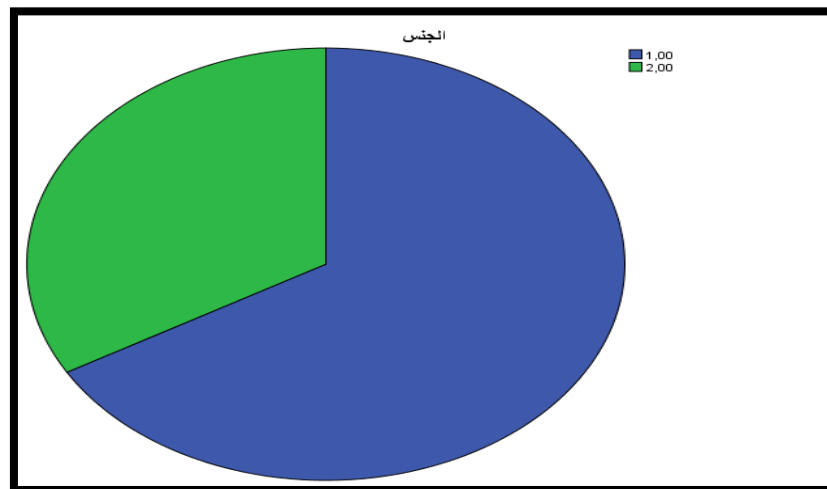
تضمن تحليل خصائص مجتمع الدراسة خمسة متغيرات أساسية تتمثل في متغير الجنس، متغير السن، متغير المستوى التعليمي، متغير الخبرة المهنية، متغير منصب العمل، وللتحليل تم حساب التكرارات والنسب المئوية.

الجدول : (4.2) توزيع أفراد المجتمع حسب الجنس

النسبة المئوية%	التكرار	الجنس
66.7 %	12	ذكور
33.3 %	6	إناث
100 %	18	المجموع

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على البيانات التي جمعت بالاستبيان وبالاعتماد على نتائج SPSS

الشكل رقم: (4.2) توزيع مجتمع الدراسة حسب الجنس



المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على البيانات التي جمعت بالاستبيان وبالاعتماد على نتائج SPSS

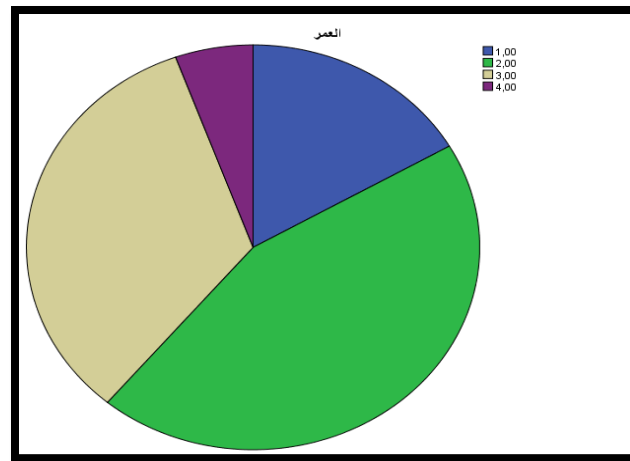
يتضح من الجدول أعلاه أن معظم أفراد المجتمع بنسبة 66.7% من الذكور بعدد يقدر بـ 12 موظف وبنسبة تقدر بـ 33.3% من الإناث وبعدد يقدر بـ 6 موظفات، فالنسبتين متقاربتين ويرجع ذلك إلى أن طبيعة التخصص لا يشترط فيها الجنس.

الجدول رقم.: (5.2) توزيع أفراد المجتمع حسب السن

النسبة المئوية%	التكرار	السن
16.7%	3	أقل من 25 سنة
44.4%	8	25 سنة إلى أقل من 35 سنة
33.3%	6	45 سنة إلى أقل من 55
5.6%	1	أكثر من 55 سنة
100%	18	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على البيانات التي جمعت بالاستبيان وبالاعتماد على نتائج SPSS

الشكل رقم.: (5.2) توزيع مجتمع الدراسة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على البيانات التي جمعت بالاستبيان وبالاعتماد على نتائج SPSS

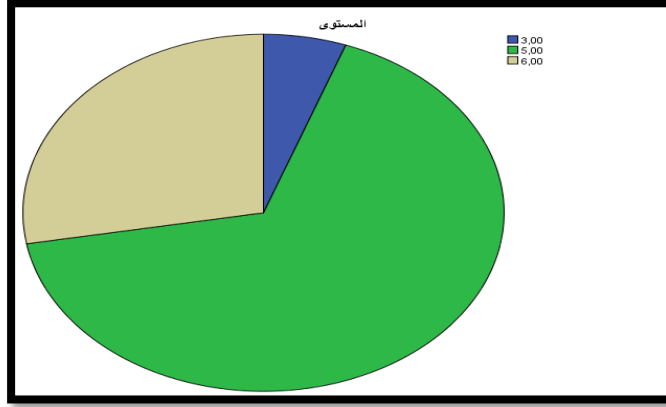
نلاحظ أن فئة العمر أقل من 25 سنة بلغت نسبتها 16.7% بعدد يقدر بـ 3 موظفين و نلاحظ أيضا أن أكبر نسبة من الموظفين تنحصر في فئة العمر 25 - 35 ، حيث بلغت نسبتهم 44.4% بعدد يقدر بـ (8 موظفين)، وهي أعلى فئة لأفراد مجتمع الدراسة، تليها مباشرة فئة العمر 45 - 55 بنسبة 33.3% وبعدد يقدر بـ (6 موظفين)، بينما فئة العمر أكثر من 55 سنة فبلغت نسبتها 5.6% بعدد يقدر (بموظف واحد) يعود استحواذ فئة العمر على أكبر عدد من الموظفين هذا راجع إلى عدم حداثة مؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة ، وهذا ما ينعكس على قسم المالية بالمؤسسة.

الجدول رقم : (6.2) توزيع أفراد المجتمع حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية%	التكرار	المستوى التعليمي
5.6%	1	ثانوي
66.7%	12	جامعي (الليسانس)
27.8%	5	ماستر
100%	18	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على البيانات التي جمعت بالاستبيان وبالاعتماد على نتائج SPSS

الشكل رقم: (6.2) توزيع أفراد المجتمع حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على البيانات التي جمعت بالاستبيان وبالاعتماد على نتائج SPSS

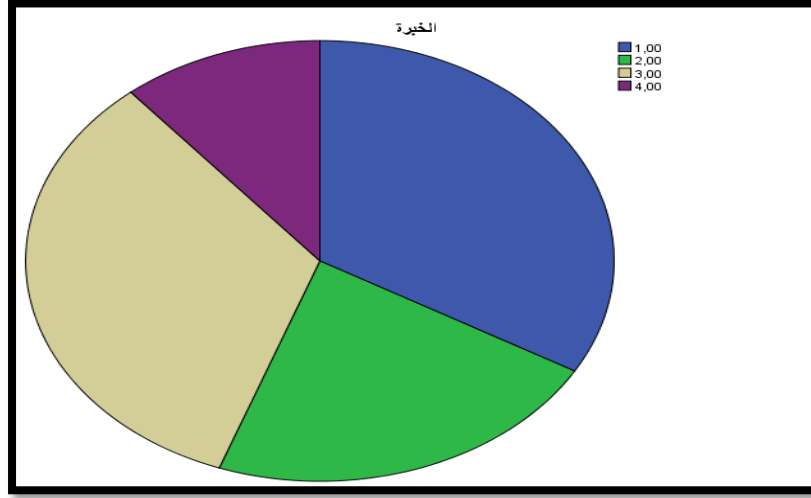
من خلال الجدول يتضح ارتفاع المستوى التعليمي للموظفين، حيث يلاحظ أن أكبر نسبة من الموظفين ينحصر في فئة المستوى الجامعي بنسبة 66.7% ويعدد يقدر ب 12 موظف، تليه فئة المستوى ماستر بنسبة 27.8% ويعدد يقدر ب 5 موظفين، تليه فئة المستوى الثانوي بنسبة تقدر ب 5.6% ويعدد يقدر ب 1 موظف.

مما سبق يمكن اعتبار مجتمع الدراسة فئة متعلمة وواعية، يتوقع أن تشجع التطور التكنولوجي المستمر لتحسين أداء قسم المالية لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة.

الجدول رقم : (7.2) توزيع أفراد المجتمع حسب الخبرة المهنية

النسبة المئوية%	التكرار	
33.3%	6	أقل من 5 سنوات
22.2%	4	5-10 سنوات
33.3%	6	10-15 سنوات
11.1%	2	15 سنة فأكثر
100%	18	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على البيانات التي جمعت بالاستبيان وبالاعتماد على نتائج SPSS
الشكل رقم: (7.2) توزيع مجتمع الدراسة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على البيانات التي جمعت بالاستبيان وبالاعتماد على نتائج SPSS

يوضح الجدول أعلاه ارتفاع مستوى الخبرة المهنية لدى الموظفين في مجتمع البحث بشكل ملحوظ، حيث بلغت نسبة الموظفين الذين تقدر مدة عملهم 33.3% بعدد يقدر بـ 6 موظفين تليها فئة أقل من خمس سنوات بنسبة 33.3% بعدد يقدر بـ 6 موظفين ثم تليها فئة 5-10 بنسبة 22.2% بعدد يقدر بـ 4 موظفين ثم تليها فئة 15 سنة فأكثر بنسبة 11.1% بعدد يقدر بـ 2 موظف.

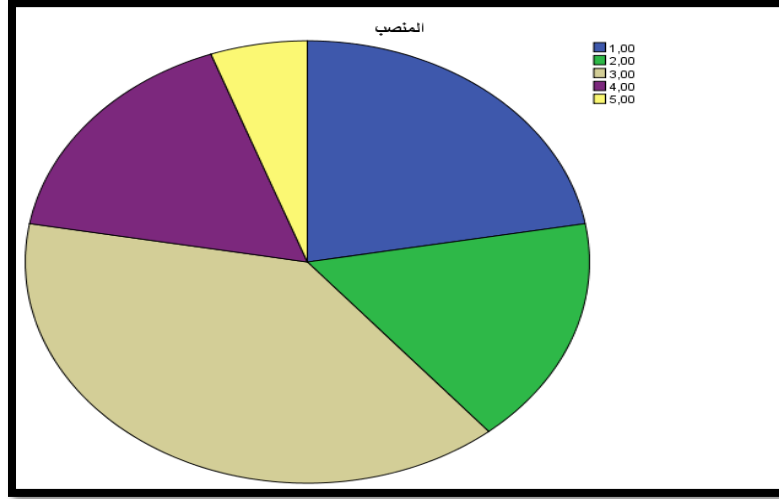
كما سبق يتضح أن أفراد مجتمع الدراسة لديه الخبرة الكافية وهذا ما يؤكد الجدول السابق لتوزيع أفراد العينة حسب السن.

الجدول رقم: (8.2) توزيع أفراد المجتمع حسب منصب العمل

منصب العمل	التكرار	النسبة المئوية
عون منفذ	4	22.2%
عون تحكم	3	16.7%
إطار	7	38.9%
رئيس مصلحة	3	16.7%
رئيس قسم	1	5.6%
المجموع	18	100%

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على البيانات التي جمعت بالاستبيان وبالاعتماد على نتائج SPSS

الشكل رقم: (8.2) يمثل توزيع مجتمع الدراسة حسب المنصب



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على البيانات التي جمعت بالاستبيان وبالاعتماد على نتائج SPSS

يتضح من الجدول أعلاه أن أعلى نسبة لفئة أفراد المجتمع هي فئة الإطارات يقدر ب 38.9 بعدد يقدر ب 7 موظفين ، تليها فئة عون منفذ بنسبة 22.2 وبعدد يقدر ب 4موظفين، تليها فئة عون تحكم و رؤساء المصالح بنسبة 16.7 لكل منهما وبعدد يقدر ب 3 موظفين لكل منهما على التوالي تليها فئة رئيس قسم بنسبة 5.6 بعدد يقدر بموظف واحد يعود استحواذ منصب عمل الإطارات على أكبر نسبة إلى المستوى التعليمي السائد في قسم المالية.

الفرع الثاني: تحليل فقرات محور علاقة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بتحسين نوعية المعلومات المالية

للتعرف على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين نوعية المعلومات المالية في الإدارة محل الدراسة، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على عبارات المحور الأول من الاستبيان، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم: (9.2) قياس دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين نوعية المعلومة المالية

الرقم	العبارات	التكرار			الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
		موافق	غير موافق	محايد			
1	توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال إمكانية الاستعلام عن أي معلومة مالية في أي وقت.	16	-	2	0.05	عالية	
2	توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال السرعة في تبادل	18	-	-	00	عالية	

						المعلومات المالية.	
عالية	0.11	2.38	3	4	11	تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الحصول على أي معلومة مالية بشكل دقيق	3
عالية	0.98	2.77	4	-	14	توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال مرجعية تاريخية على قاعدة بيانات موحدة.	4
عالية	0.57	2.94	1	-	17	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في حفظ كافة المعلومات المالية التي تنتج من عمليات الإدارة المالية.	5
عالية	0.11	2.88	2	-	16	توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال معلومات مالية وإحصائية للمساهمة في عمليات التحليل واتخاذ القرارات المالية.	6
عالية	0.86	2.83	1	1	16	تتوفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أجهزة مادية لحفظ المعلومات المالية.	7
عالية	0.03	2.66	6	-	12	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في توفير برمجيات لحماية المعلومات المالية.	8
عالية	0.06	2.72	5	-	13	تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الالتزام بمواعيد إصدار التقارير المالية.	9
عالية	0.67	2.94	1	-	17	تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسهيل إجراء عملية الاتصال في المؤسسة	10
عالية	0.13	2.72	3	1	14	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الحصول على المعلومة المناسبة في الوقت المناسب	11
عالية	0.20	2.50	1	4	13	هل استفدت من دورة تدريبية للتعامل مع الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال	12
عالية	0.20	2.44	2	4	12	إذا استفدت من دورة تكوينية، هل كان لها اثر في تحسين مهاراتك في استعمال الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال	13
عالية	0.30	2.74				المتوسط الحسابي العام	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على البيانات التي جمعت بالاستبيان والاعتماد على نتائج SPSS

يتضح من الجدول رقم (9.2) أن المتوسط الحسابي العام لتحسين نوعية المعلومات المالية بلغ 2.74، وهو المتوسط الواقع في مجال الفئة الثالثة من مقياس الثلاثي (2.36 – 3.00) وهي الفئة التي تشير إلى درجة موافقة عالية وعموما يعني أن أفراد المجتمع وبصفة عامة يوافقون بدرجة عالية على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في تحسين نوعية المعلومات المالية، ويتضح كذلك من الجدول رقم (9.2) أن المتوسطات الحسابية لتحسين نوعية المعلومات المالية تتراوح بين 2.38 و 3 أي أن جميع أفراد المجتمع يوافقون بدرجة عالية على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في تحسين نوعية المعلومات المالية، وهي مرتبة كما يلي :

جاءت في المرتبة الأولى كل من العبارة التالية : " توفر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال السرعة في تبادل المعلومات المالية " بمتوسط حسابي 3 والانحراف المعياري 0، مما يدل على أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أداة للقضاء على قيود الوقت الذي يستغرق عادة في تشغيل وتبادل المعلومات، وهو ما يزيد من قيمتها، و جاء في المرتبة الثانية العبارات التالية: " تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في حفظ كافة المعلومات المالية التي تنتج عن عمليات الادارة المالية"، " تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسهيل إجراء عملية الاتصال في المؤسسة"، " توفر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال معلومات مالية وإحصائية للمساهمة في عمليات التحليل واتخاذ القرارات المالية". بمتوسط 2.94، 2.94، 2.88 والانحراف المعياري على التوالي 0.57، 0.67، 0.11 مما يدل على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال توفر المعلومات المالية والإحصائية في أي وقت، مما تسهل في عملية اتخاذ القرارات المالية وتخزينها حين الحاجة إليها.

في المرتبة الثالثة نجد العبارة التالية " توفر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال إمكانية الاستعلام عن أي معلومة مالية في أي وقت". بمتوسط حسابي 2.88 والانحراف المعياري 0.05 هذا يدل على أن الإدارة المالية تتوافر على أجهزة وبرمجيات متطورة توفر معلومات عالية الدقة لاتخاذ القرار.

يليه في المرتبة الرابعة العبارات التالية: " توفر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مرجعية تاريخية على قاعدة بيانات موحدة." " تتوفر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أجهزة مادية لحفظ المعلومات المالية." بمتوسط حسابي 2.77 و 2.83 والانحراف المعياري 0.98 و 0.86، يدل على أن تكنولوجيا المعلومات تتوافر على قاعدة بيانات تتضمن شرح تفصيلي عن الفترات الزمنية التي مرت بها المعلومات المالية، مما يساهم في توفير معلومات تاريخية الناتجة عن عمليات الإدارة المالية عن ما يحتاجه العمل لاتخاذ القرارات.

نجد في المرتبة الخامسة العبارتين التاليتين " تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في توفير برمجيات لحماية المعلومات المالية." " تساعد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الالتزام بمواعيد إصدار التقارير المالية." بمتوسط حسابي 2.72 ، 2.66 و الانحراف المعياري 0.03، 0.06 يدل على أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الإدارة المالية محل الدراسة تتوفر على برمجيات تساهم في عملية حماية المعلومات التي تساعد على إعداد التقارير المالية في مواعيدها.

يليه في المرتبة السادسة العبارتين التاليتين: " هل استفدت من دورة تدريبية للتعامل مع الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال"، " إذا استفدت من دورة تكوينية، هل كان لها اثر في تحسين مهارتك في استعمال الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال " بمتوسط حسابي على التوالي 2.50، 2.44 والانحراف المعياري علي التوالي: 0.20، 0.20 هذا يدل على أن المؤسسة تحرص على الرفع من مستوى موظفيها و بالتالي زيادة أداء كل موظف.

الفرع الثالث: تحليل فقرات محور علاقة تكنولوجيا المعلومات ورفع فعالية وكفاءة عمليات الإدارة المالية

للتعرف على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ورفع فعالية وكفاءة عمليات الإدارة المالية في الإدارة محل الدراسة، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على عبارات المحور الثاني من الاستبيان، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم: (10.2) قياس دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع فعالية وكفاءة عمليات الإدارة المالية

الرقم	العبارات	التكرار			الانحراف المعياري	الدرجة الموافقة
		موافق	غير موافق	محايد		

1	الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال يساهم في زيادة التنسيق بين العمليات المختلفة للإدارة المالية وتكاملها.	16	-	2	2.88	0.87	عالية
2	تمتاز تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المستخدمة بالقدرة على إنجاز العمليات المختلفة للإدارة المالية.	13	-	5	2.72	0.06	عالية
3	يوجد بالمؤسسة برنامج لتبسيط وتسهيل الإجراءات.	11	1	6	2.55	0.14	عالية
4	توفر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال المرنة في الهيكل التنظيمي للإدارة المالية.	12	-	6	2.66	0.11	عالية
5	تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تخطيط و إدارة العمليات بدقة.	11	2	5	2.50	0.01	عالية
6	تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الإسراع في إنجاز العمليات.	16	-	2	2.88	0.87	عالية
7	تساعد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الدقة وملائمة التوقيت للعمليات.	12	1	5	2.61	0.75	عالية
8	تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تعزيز الاستخدام الأمثل للموارد البشرية عن طريق توجيه قدراتهم وأوقاتهم لأعمال ذات قيمة مضافة.	10	2	6	2.44	0.01	عالية
9	تتوفر المؤسسة على جميع طرق الاتصال (الهاتف، الفاكس، الانترنت، الملصقات، التعليمات المكتوبة، إجتماعات، شفها.... الخ)	16	-	2	2.88	0.87	عالية
10	جميع الحواسيب مرتبطة بشبكة الانترنت	13	3	2	2.55	0.75	عالية
11	لا توجد صعوبة في إجراء اتصال بوسائل الاتصال الحديثة	13	2	3	2.61	0.16	عالية
	المتوسط الحسابي العام				2.66	0.41	عالية

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على البيانات التي جمعت بالاستبيان وبالاعتماد على نتائج SPSS

يتبين من الجدول رقم (10.2) أن المتوسط الحسابي العام لرفع الفعالية وكفاءة عمليات الإدارة المالية بلغ 2.66، وهو متوسط يقع في مجال الفئة الثالثة (2.36 - 3)، وهي الفئة التي تشير إلى درجة موافقة عالية، وهو ما يعني أن أفراد المجتمع وبصفة عامة يوافقون بدرجة عالية على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ترفع من فعالية وكفاءة عمليات الإدارة المالية. ويتضح كذلك من الجدول أن المتوسطات الحسابية لرفع فعالية وكفاءة عمليات الإدارة المالية تتراوح بين 2.44 و 2.88 أي أن جميع أفراد المجتمع يوافقون بدرجة عالية على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساعد في رفع فعالية وكفاءة عمليات الإدارة المالية، وهي مرتبة كما يلي:

جاءت في المرتبة الأولى العبارات التالية " الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال يساهم في زيادة التنسيق بين العمليات المختلفة للإدارة المالية وتكاملها"، " تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الإسراع في إنجاز العمليات"، "تتوفر المؤسسة على جميع طرق الاتصال (الهاتف، الفاكس، الانترنت، الملصقات، التعليمات المكتوبة، اجتماعات، ...)" بمتوسط حسابي 2.88 للعبارات الثلاث والانحراف المعياري يقدر ب 0.87 للعبارات الثلاث، مما يدل على أن تكنولوجيا

المعلومات تعمل على إزالة الحواجز والربط بين مختلف عمليات الإدارة المالية من خلال شبكات الاتصالات، وبالنسبة للعبارة الثانية تدل على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تحقق السرعة لإيصال عمليات قسم المالية. ويليه في المرتبة الثانية العبارة التالية " تمتاز تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة بالقدرة على إنجاز العمليات المختلفة للإدارة المالية." بمتوسط حسابي 2.72 و الانحراف المعياري يقدر بـ 0.06، مما يدل على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتوفرة لدى قسم المالية محل الدراسة تعمل على إنجاز مختلف عمليات هذا القسم كالتقييد والمعالجة المحاسبية، تسيير ومتابعة حركة التدفقات المالية... الخ.

و يليه في المرتبة الثالثة نجد العبارة التالية " توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال المرنة في الهيكل التنظيمي للإدارة المالية." بمتوسط حسابي 2.66 والانحراف معياري 0.11 مما يدل على استخدام تكنولوجيا المعلومات في قسم المالية والمحاسبة يعمل على تقليص المسافة بين مختلف المصالح مما يترتب عليه توفير في عدد العاملين من خلال أتمتة المكاتب، وهذا الأخير يعمل على تبسيط وتقليل في الهيكل التنظيمي لقسم المالية والمحاسبة، وبالتالي توفر المرونة لهذا القسم. ونجد في المرتبة الرابعة العبارتين التاليتين: "تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الدقة وملائمة التوقيت للعمليات " "لا توجد صعوبة في إجراء اتصال بوسائل الاتصال الحديثة" بمتوسط حسابي 2.61 لكلاهما والانحراف المعياري يقدر بـ 0.75، لكلاهما، ويقصد بذلك النوعية والسرعة التي تتصف بها تكنولوجيا المعلومات والاتصال لإنجاز عمليات الإدارة المالية. وتليها في المرتبة الخامسة العبارات التالية " يوجد بالمؤسسة برنامج لتبسيط وتسهيل الإجراءات " " جميع الحواسيب مرتبطة بشبكة الانترنت " " تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تخطيط وإدارة العمليات بدقة." " تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز الاستخدام الأمثل للموارد البشرية عن طريق توجيه قدراتهم وأوقاتهم لأعمال ذات قيمة مضافة" بمتوسطات حسابية كالتالي: 2.55، 2.55، 2.50، 2.40 و انحرافات معيارية كالتالي: 0.14، 0.18، 0.16، 0.16، مما يدل على أن قسم المالية يستعمل برنامج Oracle في مختلف مصالحه وهذا ما يسهل العمليات ويساهم في التخطيط، بالإضافة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في الاستغلال الفعال للعنصر البشري، أي تمكين العاملين من الأداء العالي وتخفيف العبء.

الفرع الرابع: تحليل فقرات محور علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتحسين الأداء المالي

للتعرف على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء المالي في الإدارة محل الدراسة، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابات أفراد مجتمع الدراسة على عبارات المحور الثالث من الاستبيان، وجاءت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم: (11.2) قياس دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المالي

الرقم	العبارات	التكرار			الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
		موافق	غير موافق	محايد			

1	تعمل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على خفض تكاليف المنتجات و الخدمات والعمليات.	10	1	7	2.50	0.14	عالية
2	تعمل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على زيادة المردودية عن طريق تسويق المنتجات والخدمات.	13	-	5	2.72	0.39	عالية
3	تساعد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تقوية الوضع المالي خلال من تحقيق إنتاجية أعلى.	11	1	6	2.55	0.16	عالية
4	تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في خلق واكتشاف خدمات جديدة تزيد من سيولة المؤسسة.	13	-	5	2.72	0.18	عالية
5	إعادة ترتيب أفكار العاملين وخبراتهم ومعارفهم باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يؤدي إلى الاستقرار الوظيفي ورضا العاملين ومن ثم زيادة عوائد المؤسسة.	12	2	4	2.55	0.16	عالية
6	تحسين خدمة العملاء باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال سيؤدي إلى رضا الزبون وشعوره بالولاء ومن ثم رفع العائد المالي.	15	-	3	2.83	0.35	عالية
7	تعمل الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال على تقليل الوقت المطلوب لإنجاز الأعمال	14	-	4	2.77	1	عالية
	المتوسط الحسابي العام				2.66	1.52	عالية

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على البيانات التي جمعت بالاستبيان وبالاعتماد على نتائج SPSS

يتضح من الجدول رقم (11.2) أن المتوسط الحسابي العام لتحسين الأداء المالي يقدر بـ 2.66، وهو متوسط يقع في مجال الفئة الثالثة من المقياس الثلاثي (2.36 - 3)، وهي الفئة التي تشير على درجة موافقة عالية، وهو ما يعني أن أفراد المجتمع بصفة عامة يوافقون بدرجة عالية على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في تحسين الأداء المالي ويتضح كذلك من الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لتحسين الأداء المالي تتراوح بين 2.50 - 2.83 أي أن جميع أفراد المجتمع يوافقون بدرجة عالية على أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في تحسين الأداء المالي وهي مرتبة كمايلي:

جاءت في المرتبة الأولى العبارة التالية "تحسين خدمة العملاء باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال سيؤدي إلى رضا الزبون وشعوره بالولاء ومن ثم رفع العائد المالي". بمتوسط حسابي 2.83 وانحراف معياري 0.35، مما يدل على أن التطور التكنولوجي المتسارع يؤدي إلى رفع مستوى الرضا عند المتعاملين وجذب متعاملين جدد، وبالتالي زيادة نصيب وحصة المؤسسة هذا ما يؤدي إلى زيادة إيراداتها.

وتليها العبارة التالية: " تعمل الوسائل الحديثة للإعلام والاتصال على تقليل الوقت المطلوب لانجاز الأعمال " بمتوسط حسابي 2.77 وانحراف معياري 1 مما يسمح بانجاز الأعمال في وقتها الشيء الذي يؤدي إلي خفض التكاليف.

و جاءت في المرتبة الثالثة العبارتين التاليتين: "تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على زيادة المردودية عن طريق تسويق المنتجات والخدمات" " تساهم تكنولوجيا المعلومات في خلق واكتشاف خدمات جديدة تزيد من سيولة المؤسسة" بمتوسط حسابي 2.72 لكلاهما و انحراف معياري 0.39 لكلاهما هذا يدل على أن المؤسسة تعمل على تلبية مطالب السوق المتغيرة والسيطرة عليها باستخدام وسائل تكنولوجيا وشبكات اتصالات متطورة، مما ينعكس على زيادة مردودية الإدارة المالية، ويدل أيضا على أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لها دور فعال في تقليل التكاليف واكتشاف خدمات جديدة، و جاء في المرتبة الرابعة العبارة التالية: "إعادة ترتيب أفكار العاملين وخبراتهم ومعارفهم باستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يؤدي إلى الاستقرار الوظيفي ورضا العاملين ومن ثم زيادة عوائد المؤسسة" " تساعد تكنولوجيا المعلومات على تقوية الوضع المالي من خلال تحقيق إنتاجية أعلى" بمتوسط حسابي 2.55 لكلاهما و انحراف معياري 0.16 لكلاهما.

هذا يدل على أن استخدام تكنولوجيا المعلومات يساهم في تطوير قدرات ومهارات العاملين، مما يؤدي إلى الإبداع والنمو وبالتالي زيادة عوائد المؤسسة.

وجاء في المرتبة الخامسة كل من العبارة التالية: " تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على خفض تكاليف

المنتجات والخدمات والعمليات"، بمتوسط حسابي 2.50 و انحراف معياري 0.14.

حيث توفر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال معرفة قيمة وتفصيلية بتكاليف الخدمات والعمليات والإيرادات والعوائد المحققة، وهذا ما يؤدي إلي تقوية الوضع المالي للمؤسسة من خلال تحقيق إنتاجية أعلى.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

لغرض اختبار هذه الفرضيات تم استخدام المتوسط الحسابي، حيث تتمثل قاعدة القرار بقبول أو رفض فرضيات الدراسة

فيما يلي:

✓ إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي المحسوب أكبر من " 2 " فإننا نرفض الفرضية الأساسية ونقبل الفرضية

البديلة.

✓ إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي المحسوب أصغر من " 2 " فإننا نقبل الفرضية الأساسية ونرفض الفرضية

البديلة.

– اختبار الفرضية الرئيسية:

تم القيام باختبار هذه الفرضية الرئيسية من خلال اختبار كل متغير من متغيرات أداء الإدارة المالية، وكانت الفرضية

الرئيسية على التوالي:

الفرضية الرئيسية: ليس هناك دور لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الإدارة المالية لمؤسسة اتصالات الجزائر –

ورقلة

لاختبار الفرضية الرئيسية سيتم اختبار كل فرضياتها الفرعية لنصل إلي الاختبار الكلي لهذه الفرضية كما يلي:

1- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى: تنص الفرضية الفرعية الأولى على ما يلي:

الفرضية الفرعية الأولى: ليس هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين نوعية المعلومات المالية في الإدارة المالية محل الدراسة.

نتائج اختبار هذه الفرضية موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم: (12.2) نتائج اختبار المتوسط الحسابي لعلاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتحسين نوعية المعلومات المالية في الإدارة المالية محل الدراسة

الفقرة	قيمة المتوسط الحسابي العام	قيمة الانحراف المعياري	النتيجة
الفرضية الفرعية الأولى (فقرات المحور الأول)	2.74	0.30	لها دلالة إحصائية

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على البيانات التي جمعت بالاستبيان وبالاعتماد على نتائج SPSS

يتبين من الجدول أعلاه أن قيمة المتوسط الحسابي العام المحسوب يساوي 2.74 وهي أكبر من 2 و عليه تبعاً لنفس قاعدة القرار فإننا نرفض الفرضية الأساسية ونقبل الفرضية البديلة، يعني أن هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين نوعية المعلومات المالية في الإدارة المالية محل الدراسة.

2- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية: تنص الفرضية الفرعية الثانية على ما يلي:

الفرضية الفرعية الثانية: ليس هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ورفع فعالية وكفاءة عمليات الإدارة المالية محل الدراسة.

نتائج اختبار هذه الفرضية موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم: (13.2) نتائج اختبار المتوسط الحسابي لعلاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع فعالية وكفاءة عمليات الإدارة المالية محل الدراسة

الفقرة	قيمة المتوسط الحسابي العام	الانحراف المعياري	النتيجة
الفرضية الفرعية الثانية (المحور الثاني)	2.66	0.41	لها دلالة إحصائية

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على البيانات التي جمعت بالاستبيان وبالاعتماد على نتائج SPSS

يبين الجدول رقم (13.2) أن قيمة المتوسط الحسابي المحسوب يساوي 2.66 وهي أكبر من 2 و عليه تبعاً لنفس قاعدة القرار فإننا نرفض الفرضية الأساسية ونقبل الفرضية البديلة، يعني أن هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ورفع فعالية وكفاءة عمليات الإدارة المالية محل الدراسة.

3- نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: تنص الفرضية الفرعية الثالثة على ما يلي:

الفرضية الفرعية الثانية: ليس هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء المالي في الإدارة محل الدراسة.

نتائج اختبار هذه الفرضية موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم: (14.2) نتائج اختبار المتوسط الحسابي لعلاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المالي في الإدارة المالية محل الدراسة

الفقرة	المتوسط الحسابي العام	الانحراف المعياري	النتيجة
الفرضية الثالثة (المحور الثالث)	2.66	1.52	لها دلالة احصائية

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على البيانات التي جمعت بالاستبيان وبالاعتماد على نتائج SPSS

يبين الجدول رقم (14.2) أن قيمة المتوسط الحسابي المحسوب يساوي 2.66 وهي أكبر من 2 وعليه تبعا لنفس قاعدة القرار فإننا نرفض الفرضية الأساسية ونقبل الفرضية البديلة، يعني أن هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسين الأداء المالي في الإدارة المالية محل الدراسة.

4- نتائج اختبار الفرضية الرئيسية:

الفرضية الرئيسية : ليس هناك دور لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الإدارة المالية في مؤسسة اتصالات الجزائر - ورقلة

نتائج اختبار هذه الفرضية موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم: (15.2) نتائج اختبار المتوسط الحسابي لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الإدارة المالية لمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة

الفقرة	المتوسط الحسابي العام	الانحراف المعياري	النتيجة
الفرضية العامة	2.68	0.06	لها دلالة احصائية

المصدر : من إعداد الطالبة بالاعتماد على البيانات التي جمعت بالاستبيان وبالاعتماد على نتائج SPSS

يبين الجدول السابق أن قيمة المتوسط الحسابي المحسوب تساوي 2.68 وهي أكبر من 2 وعليه و تبعا لنفس قاعدة القرار فإننا نرفض الفرضية الأساسية ونقبل الفرضية البديلة، يعني أن هناك دور لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الإدارة المالية لمؤسسة اتصالات الجزائر-ورقلة.

خلاصة:

من خلال الدراسة الميدانية تبين لنا أن استخدامات قسم المالية بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة لها أثر على أداء الإدارة المالية، وهذا ما عاد عليها بالنفع وتأثير على بعض المؤشرات الرئيسية منها تحسين نوعية المعلومات المالية ورفع فعالية وكفاءة عمليات الإدارة المالية وتحسين الأداء المالي إلا أنه يمكن أن تكون هناك مؤشرات أخرى لم تتأثر بحجم هذه الاستخدامات الكبيرة، وهذا ما يمكن أن تثبته دراسات أخرى في هذا المجال.

الخاتمة:

شهد العالم تطورات كثيرة في التكنولوجيا وأهمها تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وبدخول هذه الأخيرة إلى المؤسسات نتج عنها نقلة علمية وتكنولوجية واسعة، حيث تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم المجالات التي نالت أهمية كبيرة واقتحمت كافة الأنشطة.

وإن حاجة المؤسسات في رفع مستوى أدائها وتعزيز علاقاتها وتقوية وضعيتها التنافسية وتحقيق أهدافها الأساسية المتمثلة في الاستقرار والنمو والبقاء، يؤدي بها إلى دعم أنشطتها وعملياتها بتكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة. وقصد استطلاع دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الإدارة المالية بمؤسسة اتصالات الجزائر تم ذلك من خلال اعتماد استبيان الدراسة، حيث تم توزيع 20 استبيان بقسم المالية واستردت منها 20 و تم التوصل إلى مجموعة من النتائج كما يلي:

نتائج نظرية:

- 1- يطبق قسم المالية بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة تكنولوجيا المعلومات والاتصال، وتحرص على ضرورة الاستفادة من استخدامها.
- 2- تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تقليص الوقت المستغرق في الحصول على المعلومة المالية، ورفع مستويات دقتها.
- 3- تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إنجاز العمليات المختلفة للإدارة المالية بكفاءة وفعالية من تخطيط وإدارة العمليات بدقة، والإسراع في إنجازها.
- 4- تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الأداء المالي من خلال خفض تكاليف المنتجات والخدمات والعمليات وتسويقها، وتحسين خدمة العملاء وشعوره بالرضا والولاء، وبالتالي زيادة سيولة المؤسسة ورفع العائد المالي ومن ثم زيادة الأرباح.
- 5- اتضح أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تؤدي إلى تحسين نوعية المعلومات المالية من خلال ما أظهرته نتائج العلاقة فيما بينها.

6- اتضح كذلك أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تؤدي إلى رفع فعالية وكفاءة عمليات الإدارة المالية من خلال ما أظهرته العلاقة فيما بينها.

نتائج تطبيقية:

- 1- أظهرت نتائج البحث وجود علاقة ارتباط ذات دلالة قوية بين متغيري تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتحسن الأداء المالي، مما يؤكد على أن المؤسسة تسعى لاستثمار ما لديها من الأجهزة والمعدات من أجل تحسين أداء المؤسسة.
- 2- أظهرت النتائج ارتفاع قيم المتوسط الحسابي لكل من الأسئلة التي تتعلق بتحسين نوعية المعلومات المالية ورفع فعالية وكفاءة عملية الإدارة المالية بالإضافة إلى تحسين الأداء المالي، مما يدل على أن هناك دور إيجابي لتكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الإدارة المالية.

التوصيات:

- في إطار هذه الدراسة والنتائج المتوصل إليها يمكن تقديم التوصيات التالية:
- 1- ضرورة تعميق وعي وإدراك المسؤولين بقسم المالية بمؤسسة اتصالات الجزائر بورقلة بأهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المالي، من خلال تحقيق رضا الزبائن وزيادة أرباح المؤسسة فضلا عن رفع فعالية المعلومات وإدارة العمليات، ومن ثم رفع فعالية أداء الإدارة المالية.
 - 2- خلق مناخ يربط بين أهداف العاملين والمؤسسة مما يؤدي إلى أعلى أداء ممكن.
 - 3- قيام الإدارة العليا بتطوير الهيكل التنظيمي، مما يؤدي إلى الاستفادة مما هو موجود من تكنولوجيا المعلومات والاتصال ولكافة مستويات الهياكل التنظيمية.
 - 4- الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأنظمتها إذ أن معظم الدول اليوم تحول عملها تدريجيا نحو الحاسوب وبرامجه لغرض الاستثمار في الوقت ورفع الأداء.
 - 5- تجنيد الأفراد داخل المؤسسة لاستعمال هذه التكنولوجيا بشكل منهجي.
 - 6- ضرورة مواكبة المؤسسة للتطورات المتواصلة الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل مستمر.
 - 7- الوصول إلى شبكات الإنترنت في جميع مستويات التسيير في المؤسسة وخاصة قسم المالية.
 - 8- الاستثمار في التكوين من ناحية تكنولوجيا المعلومات والاتصال والتعلم والبحث العلمي وتطوير المعارف من ناحية أخرى.

آفاق الدراسة:

- ما تبين لنا خلال الدراسة هو أن موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال لا يزال واسعاً يصعب حصره وإمام بكل جوانب الموضوع، لذا يبقى باب الدراسة في هذا الموضوع مفتوح لمن أراد البحث فيه أكثر، لذلك نقترح المواضيع التالية :
- ✓ دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء الإدارة المالية في المؤسسة الانتاجية.
 - ✓ آفاق تطبيق التكنولوجيا في البنوك الجزائرية.
 - ✓ أثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي في المؤسسات.

بهذا نرجو أن نكون قد ساهمنا من خلال هذه الدراسة ولو بقدر ضئيل في تكملة جهود من سبقنا في هذا المجال ونتمنى التوفيق للمهتمين بهذا الموضوع ونسأل الله عز وجل أن نكون قد وفقنا إلى ما كنا نسعى إليه.

✓ أولاً: باللغة العربية

1. إبراهيم يختي، مقياس المعلوماتية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2004
2. عبر الرزاق بن حبيب، اقتصاد وتسيير المؤسسة، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2000
3. نصيرة بوجمعة سعدي، عقود نقل التكنولوجيا في مجال التبادل الدولي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1992
4. بوعلي فريدة، فوضيل حكيمة، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة، جامعة البويرة، 2014/2013
5. تومي يعقوب، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ليسانس، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2012-2013
6. حسين حريم، مهارات الاتصال في عالم الاقتصاد و إدارة الأعمال، دار حامد، عمان، 2009
7. محمد محمود الخطيب: الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات، الطبعة الأولى، الحامد، الأردن، عمان، 2010
8. عبد الباري، إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس النظرية و دلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003
9. شادلي شوقي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر 2008-2007
10. عدنان عواد الشوابكة : دور نظم وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، الطبعة العربية، دار اليازوري العلمية، عمان، الأردن، 2011
11. صحراوي دنيا، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على جودة الخدمات المصرفية، جامعة سكيكدة، 2015/2014
12. محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009
13. محمد آل فرج الطائي، المدخل إلى نظم المعلومات، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان، 2005
14. شريف أحمد العاصي، نظم المعلومات الإدارية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2004
- دراسة العربي عطية بعنوان " أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء الوظيفي للعاملين في الأجهزة الحكومية المحلية"، دراسة ميدانية في جامعة ورقلة، الجزائر
15. مصطفى عليان ربحي، عدنان محمود الطباسي، الاتصال و العلاقات العامة، الطبعة الأولى، دار صفاء، عمان، 2004

16. بشير كاوجة، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة، الجزائر
17. غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم و مدا خيل تقنيات تطبيقات علمية)، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان، 2006
18. عبد المليك مزهوده: الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد الأول، 2001
19. محي محمد مسعى، ظاهرة العولمة (الأوهام والحقائق)، مطبعة الشعاع، القاهرة، 1999
20. حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال في العصر المعلومات، الطبعة الثالثة، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 2003

✓ ثانيا: مراجع باللغة الأجنبية

1. Alain Berduguo, Robert Mahl, Gérard Jean, "Guide du management des systèmes d'informations: thèmes et Termes essentiels", Herme-Sciences publications, Paris, 2002
2. James A, O' Brine, Management Information system, Managing Information Technology in the Internet worked Enterprise, 1999
3. Brigitte Doriath, christianGoujet: Gestion prévisionnelle et mesure de performance Dumod,3emedition , paris,2007.
4. Shin, "The impact of information Technology on Financial performance : The Important of Strategic Choice" ,European Journal of Information System"2010
5. Janod Véronique, "L'Impacte des innovations technologiques et organisationnelles sur les performances des Entreprises: une évaluation non paramétriques", 2004

✓ مواقع الكترونية

1. الماجستير التخصصي في الإدارة المالية: متوفر في الموقع التالي: html-ماجستير-الإدارة-المالية-من-

بريطانيا/www.abahe.co.uk

2. <https://www.algeriatelecom.dz/ar>

الملحق رقم 1: معامل ثبات الدراسة

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	18	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	18	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,853	31

الملحق رقم 2: المتغيرات الشخصية

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	12	66,7	66,7	66,7
	2,00	6	33,3	33,3	100,0
Total		18	100,0	100,0	

العمر

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	3	16,7	16,7	16,7
	2,00	8	44,4	44,4	61,1
	3,00	6	33,3	33,3	94,4
	4,00	1	5,6	5,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

المستوى

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	3,00	1	5,6	5,6	5,6
	5,00	12	66,7	66,7	72,2
	6,00	5	27,8	27,8	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

المنصب

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	4	22,2	22,2	22,2
	2,00	3	16,7	16,7	38,9
	3,00	7	38,9	38,9	77,8
	4,00	3	16,7	16,7	94,4
	5,00	1	5,6	5,6	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

الخبرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	1,00	6	33,3	33,3	33,3
	2,00	4	22,2	22,2	55,6
	3,00	6	33,3	33,3	88,9
	4,00	2	11,1	11,1	100,0
	Total	18	100,0	100,0	

الملحق رقم 3: ألفا كرونباخ للمحاور الثلاث
المحور الأول: تحسين نوعية المعلومة المالية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,641	13

المحور الثاني: رفع فعالية وكفاءة أداء الإدارة المالية

Statistiques de fiabilité

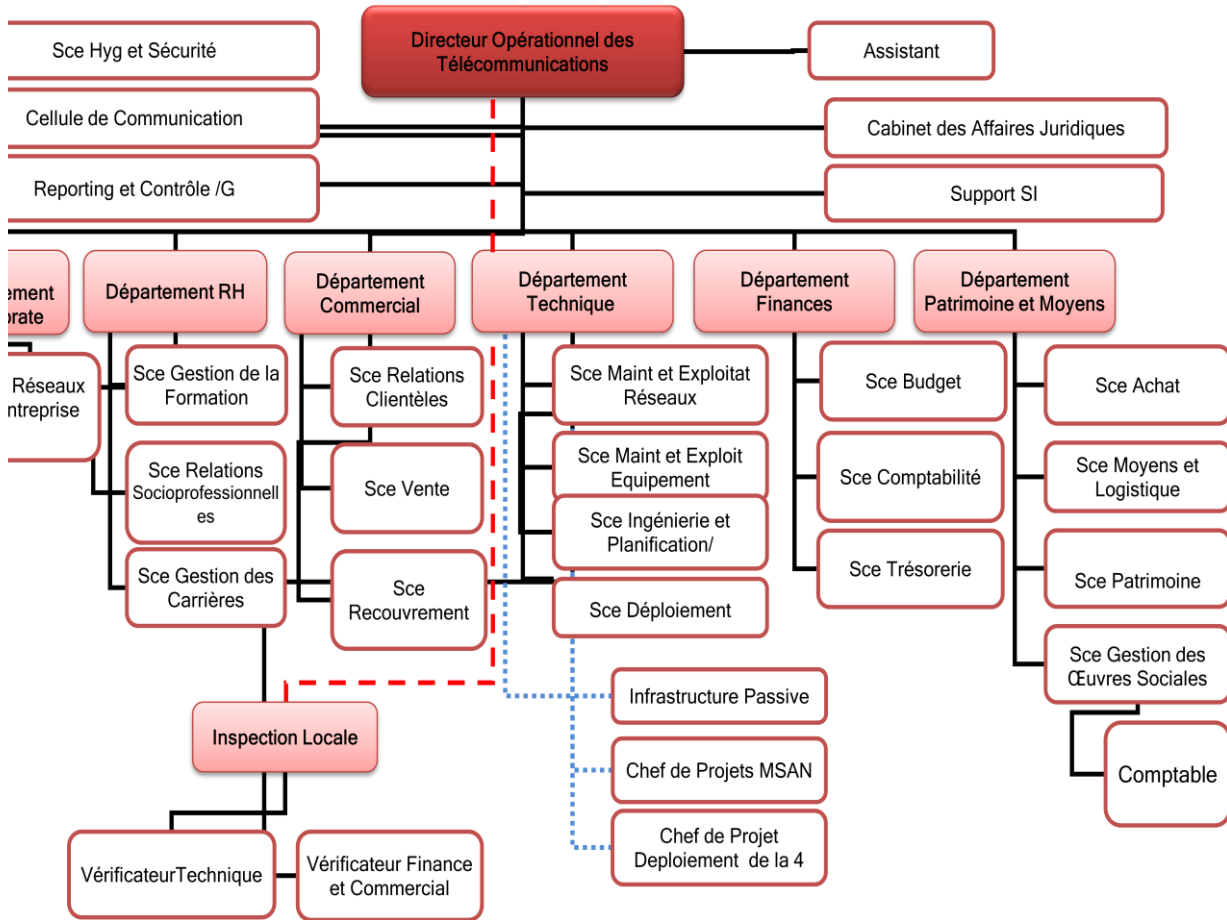
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,689	11

المحور الثالث: تحسين الأداء المالي للإدارة المالية

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,797	7

الملحق رقم 4: الهيكل البياني



الملحق رقم 5: مصفوفة المشاهدات

	A	B	C	D	E	F	G	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	AD	AE	AF	AG	AH	AI	AJ	AK	
1	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9	A10	A11	A12	A13	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9	B10	B11	C1	C2	C3	C4	C5	C6	C7	s	a	n	e	p	
2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	6	2	3	
3	2	3	1	3	3	3	3	2	3	3	1	1	1	3	2	3	2	1	3	1	2	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	6	2	5
4	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	5	3	4	
5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	4	5	4	3	
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	5	3	3	
7	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	6	3	4	
8	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	2	
9	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	2	1	1	3	2	2	2	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	6	3	3
10	3	3	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	5	1	1	
11	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	3	2	1	2	5	3	4	
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	1	2	5	1	3	
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	2	5	1	3	3	
14	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	5	1	2	2	
15	3	3	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	6	2	3	3	
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	3	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	5	1	1	1	
17	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	1	3	3	1	2	3	3	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	5	4	1	1
18	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	3	3	3	2	2	1	5	1	1
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	5	3	3	3	

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
III	الاهداء.....
IV	الشكر.....
V	الملخص.....
VI	قائمة المحتويات.....
VII	قائمة الجداول.....
VIII	قائمة الاشكال.....
IX	قائمة الملاحق.....
X	قائمة الأشكال والرموز.....
أ	مقدمة.....
	الفصل الأول: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الادارة المالية في المؤسسة الاقتصادية.....
13	تمهيد.....
14	المبحث الأول: مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات و الإتصال والإدارة المالية.....
14	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات.....
15	الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات.....
15	الفرع الثاني: الفوائد و المزايا المحققة من استخدام تكنولوجيا المعلومات.....
16	المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا الاتصال.....
17	الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا الاتصال.....
18	الفرع الثاني: طبيعة الاتصال في المؤسسة.....
19	المطلب الثالث: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
20	الفرع الاول: نشأة تكنولوجيا المعلومات والاتصال و دورها الاستراتيجي في المؤسسة.....
20	الفرع الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال.....
23	المطلب الرابع: الادارة المالية.....
23	الفرع الأول: تعريف الأداء و الادارة المالية.....
23	مكونات الأداء.....
25	المبحث الثاني: دراسات سابقة حول الموضوع.....
25	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية.....
27	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية.....
27	المطلب الثالث:نقاط التشابه و الاختلاف.....

28 خلاصة.
 الفصل الثاني: دراسة ميدانية بمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة.
29 تمهيد.
30 المبحث الأول: تقديم عام حول المؤسسة.
30 المطلب الأول: تقديم عام للمؤسسة الأم "اتصالات الجزائر".
30 الفرع الأول: لمحة تاريخية عن مؤسسة اتصالات الجزائر.
30 الفرع الثاني: ميلاد مؤسسة اتصالات الجزائر.
31 المطلب الثاني: اتصالات الجزائر ورقلة.
32 الفرع الأول: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر ورقلة.
33 الفرع الثاني: مهام مديرية اتصالات الجزائر ورقلة.
34 المطلب الثالث: واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في قسم الادارة المالية.
35 المبحث الثاني: الاجراءات المنهجية للدراسة و تحليل بيانات الاستبيان.
35 المطلب الأول: تصميم الاستبيان.
35 الفرع الأول: مجتمع الدراسة.
35 الفرع الثاني: كيفية تصميم الاستبيان.
35 الفرع الثالث: مقياس ليكارت الثلاثي.
36 المطلب الثاني تحليل بيانات الاستبيان.
37 الفرع الأول: تحليل البيانات الشخصية.
41 الفرع الثاني: تحليل فقرات محور علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتحسين نوعية المعلومة المالية.
43 الفرع الثالث: تحليل فقرات محور علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال برفع فعالية وكفاءة عمليات الادارة المالية.
46 الفرع الرابع: تحليل فقرات محور علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بتحسين الاداء المالي.
47 المطلب الثالث: إختبار الفرضيات.
 خلاصة.
 الخاتمة.
 المصادر والمراجع.
 الملاحق.
 الفهرس.

