جامعـة يحي فارس بالمديـة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

الموضـوع:

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة المعلومة المالية في المؤسسة الاقتصادية

-دراسة حالة مؤسسة سونلغاز فرع المدية-

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية

تخصص: مالية مؤسسة

إعداد الطالبتين:

- زروقي صليحة
- معسكري ليلى

الأستاذة المشرفة في الجامعة :

- شريفي خيرة

السنة الجامعية: 2019-2020

شكر و تقدير

" ربي أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي و على والدي و أن أعمل صالحا ترضاه و أدخلني برحمتك في عبادك الصالحين " النمل 19

نحمد الله على نعمه علينا و نشكره على

عونه و توفيقه لنا لإنجاز هذا العمل.

نوجه عبارات الشكر و التقدير إلى الأستاذة المشرفة " **شريفي خيرة** "

لقبولها الإشراف على هذه المذكرة .

نوجه عبارات الشكر و التقدير

لكل الأساتذة الكرام عبر كل الأطوار.

كما نتقدم بالشكر إلى كل إطارات مؤسسة سونلغاز فرع المدية

على دعمهم ومساعدتهم رغم الإجراءات المفروضة

و المشددة في ظل تفشي وباء كوفيد 19.

إلى كل من ساعدنا في إنجاز هذا العمل و لو بكلمة طيبة.



إهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى من شاءت الأقدار أن تأخذه عني بعيدا دون أن يرى فرحتي بهذا العمل أبي الغالي" رحمه الله"

إلى أمي العزيزة "حفظها الله"

إلى رفيق دربي خير الدين و عائلته

إلى فلذات كبدي ماريا، سرين

إلى جميع إخوتي و أخواتي

إلى زملائي و زميلاتي في العمل

إلى من شاطرتني هذا البحث صديقتي ليلى

إلى كل من نساهم قلمي و لم ينساهم قلبي

صليحة



إهداء

أهدي هذا العمل إلى من علمني العطاء دون انتظار إلى من أحمل اسمه بكل افتخار "أبي الغالي " رحمه الله

إلى من كان دعاؤها سر نجاحي إلى أغلى حبيبة "أمي الغالية " حفظها الله

إلى سندي في الحياة إخوتي و أخواتي

إلى جميع براعم العائلة الصغار

إلى جميع صديقاتي و كافة الأهل و الأقارب

إلى من شاطرتني في هذا البحث صديقتي صليحة

إلى كل من نساهم قلمي و لم ينساهم قلبي

ليلى

الفهارس

فهرس المحتويات

شكر و تقدير	
اهداءات	
فهرس المحتويات	I
قائمة الجداول	V
قائمة الأشكال	VI
مستخلص	VII
المقدمة العامة	أ- و
الفصل الأول : الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال	
تمهيد	02
المبحث الأول: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	03
المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا	03
المطلب الثاني: ماهية تكنولوجيا المعلومات	07
المطلب الثالث: ماهية تكنولوجيا الاتصال	16
المبحث الثاني : مدخل لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال	21
المطلب الأول : التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و أسبابه	22
المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و خصائصه	24
المطلب الثالث: أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	26
المبحث الثالث: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	26
المطلب الأول : متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال	27

المطلب الثاني: تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و استعمالاتها	35
خلاصة الفصل	39
الفصل الثاني: الإطار النظري للمعلومة المالية و جودتها	
تمهيد	41
المبحث الأول: ماهية المعلومة المالية	42
المطلب الأول: مفهوم المعلومة المالية	42
المطلب الثاني: الخصائص النوعية للمعلومة المالية	44
المطلب الثالث: تصنيف المعلومة المالية	53
المبحث الثاني: جودة المعلومة المالية و قياسها و أهم المحددات الأساسية لها	56
المطلب الأول: جودة المعلومة المالية و قياسها	56
المطلب الثاني: أبعاد مهمة لتحقيق الجودة في المعلومة المالية	58
المطلب الثالث: المحددات الأساسية لجودة المعلومة المالية و أهم العوامل المؤثرة فيها	58
المبحث الثالث: أساسيات حول نظم المعلومات المالية	60
المطلب الأول: مفهوم و خصائص نظم المعلومات المالية	60
المطلب الثاني: مصادر ومكونات نظم المعلومات المالية	62
المطلب الثالث: أهمية و أهداف نظام المعلومات المالي	65
المطلب الرابع: أنواع نظم المعلومات المالية و قياس فعاليته	67
خلاصة الفصل	69
الفصل الثالث : دراسة ميدانية لدور تكنولوجيا المعلومات الاتصال في تحسين جودة المعلومة المالية حالة مؤسسة سونلغاز فرع المدية	
تمهيد	71
المبحث الأول : نبذة عامة عن مؤسسة سونلغاز فرع المدية	72
المطلب الأول: لمحة تاريخية عن المؤسسة الأم	72

المطلب الثاني: ماهية المؤسسة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز للوسط	76
المطلب الثالث: تقديم المديرية الفرعية بالمدية	78
المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية	85
المطلب الأول: منهج و مجتمع الدراسة	85
المطلب الثاني: أدوات الدراسة	86
المطلب الثالث: ثبات و صدق أداة الدراسة	87
المطلب الرابع: اختبار التوزيع الطبيعي و تقييم صحة و ثبات أداة الدراسة	93
المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة الميدانية	94
المطلب الأول: وصف البيانات الشخصية و الوظيفية لعينة الدراسة	94
المطلب الثاني : التحليل الوصفي لإجابات موظفي عينة الدراسة	101
المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة الميدانية	107
خلاصة الفصل	113
الخاتمة العامة	115
قائمة المراجع	120
الملاحق	127

فهرس الجداول والأشكال

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	الصفحة
(1-1)	أهم الفروقات بين الإنترنت و الإنترانت	29
(2-1)	العلاقة بين الإنترنت و الإنترانت و الإكسترانت	33
(3-1)	تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	38
(1-3)	معاملات الارتباط سبيرمان بين درجات عبارات متغير تكنولوجيا المعلومات مع الدرجة الكلية للمتغير نفسه	89
(2-3)	معاملات الارتباط سبيرمان بين درجات عبارات متغير جودة المعلومة المالية مع الدرجة الكلية للمتغير نفسه.	91
(3-3)	معاملات الارتباط سبيرمان بين كل متغير من متغيرات الدراسة والدرجة الكلية للاستبيان.	92
(4-3)	معامل الثبات ألفا كرونباخ لقياس ثبات المتغيرات والدرجة الكلية للاستبيان	93
(5-3)	لتحقق من التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة (k-s) اختبار كالمجروف-سمير نوف	95
(6-3)	توزيع أفراد العيّنة حسب متغير الجنس	96
(7-3)	توزيع أفراد العيّنة حسب متغير العمر	97
(8-3)	توزيع أفراد العيّنة حسب متغير المستوى التعليمي	98
(9-3)	توزيع أفراد العيّنة حسب متغير الوضعية الوظيفة	100
(10-3)	توزيع أفراد العيّنة حسب متغير عدد سنوات الخبرة	101
(11-3)	المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال	103
(12-3)	المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات محور جودة المعلومة المالية	106
(13-3)	نموذج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة المعلومة المالية	109
(14-3)	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متغير تكنولوجيا المعلومات تعزى إلى البيانات الشخصية والوظيفية	111
(15-3)	نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية في متغير جودة المعلومة المالية تعزى إلى البيانات الشخصية والوظيفية.	112

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
(1-1)	العلاقة بين البيانات و المعلومات	10
(2-1)	النموذج العام للاتصال	20
(1-2)	مكونات نظام التمويل	65
(1-3)	الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز بولاية المدية	81
(2-3)	الهيكل التنظيمي لقسم المالية و المحاسبة لمديرية التوزيع المدية.	84
(3-3)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	96
(4-3)	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	98
(5-3)	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي	99
(6-3)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة	100
(7-3)	توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية	102

مستخلص :

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز العلاقة الوطيدة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال و جودة المعلومة المالية والدور الذي تلعبه هذه التكنولوجيا في تحسين جودة المعلومة المالية من الناحية النظرية.

أما تطبيقيا فقد تم إسقاط هذه العلاقة وهذا الدور على مؤسسة سونلغاز فرع المدية ثم حاولنا قياس جودة المعلومة المالية وأثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من وجهة نظر عينة من عمال المؤسسة وفي الأخير توصلنا إلى أن هناك علاقة وطيدة بين جودة المعلومة المالية و الاستغلال الأمثل لهذه التكنولوجيات.

الكلمات المفتاحية :تكنولوجيا المعلومات و الاتصال،الانترنت ،جودة المعلومة المالية.

Résumé :

Cette étude vise à mettre en évidence la relation étroite entre les technologies de l'information et de la communication et la qualité de l'information financière et le rôle que cette technologie joue dans l'amélioration de la qualité de l'information financière en théorie.

Dans la pratique, cette relation et ce rôle ont été abandonnés sur Sonelgaz Corporation, branche Medea, puis nous avons essayé de mesurer la qualité de l'information financière et l'impact de l'utilisation des technologies de l'information et de la communication du point de vue d'un échantillon de travailleurs de l'institution, et au final nous avons conclu qu'il existe une relation forte entre la qualité de l'information financière et l'utilisation optimale de ces technologies.

Mots clés: technologies de l'information et de la communication, internet, qualité de l'information financière.

المقدمة العامة

"من حاز على المعلومة فقد حاز على القوة" هذه العبارة أصبحت الأكثر شيوعا في وقتنا الحالي ، و قد مست شتى المجالات بما في ذلك المجال الاقتصادي ، و التي تحمل في مدلولها معاني كثيرة أهمها أن القوة لم تعد مرتبطة بالمال فقط ، بقدر ما هي مرتبطة بيد من يحمل المعلومة.

جاء انتشار هذه المقولة تزامنا مع ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و التي أدت إلى زيادة الاهتمام بإنتاج المعلومات و توصيلها إلى متخذي القرارات في الوقت المناسب لاتخاذ قرارات رشيدة،و بالتالي فإن نظم المعلومات التقليدية فقدت بريقها الذي رافقها لسنوات مضت و حلت مكانها نظم معلومات جديدة تحاكي التطور الحاصل و تتلاءم مع البيئة الحاضنة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ، و هذا أدى إلى خلق نوع جديد من المنافسة لم يكن معروفا من قبل.

فامتلاك تكنولوجيا المعلومات و الاتصال أصبح أمرا لا بد منه،و عدم التحكم في هذه الأخيرة يفقدها معناها التي وجدت من أجله، لأن هدف أي مسير دقة المعلومة و صدقها ووصولها في الوقت المناسب، و إذا اختل شرط من هذه الشروط تصبح المعلومة بلا قيمة للمؤسسة و العكس صحيح.

هذه الثورة الرقمية و المعلوماتية تمثل فرصة أمام المؤسسات لتحقيق قفزة مهمة و نوعية لتطوير خدماتها و طاقتها الإنتاجية و الإبداعية و الاندماج في الاقتصاد الافتراضي، ونذكر على سبيل المثال لا الحصر مؤسسة سونلغاز و التي استغلت الفرصة و طورت كثيرا من نفسها و هذا ما سنتطرق له من خلال هذه الدراسة.

من خلال ما سبق ذكره تبرز معالم إشكاليتنا وفق السؤال الرئيسي التالي:

"ما هو الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة المعلومة المالية في مؤسسة سونلغاز فرع المدية" ؟

و للإجابة عن السؤال الرئيسي للإشكالية نقوم بالإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال؟
- ما المقصود بالمعلومة المالية ومتى نقول بأنها ذات جودة ؟
- ما هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مؤسسة سونلغاز فرع المدية ؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية في إجابات عمال سونلغاز فرع المدية حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة المعلومة المالية من وجهة نظرهم بحسب خصائصهم الوظيفية والشخصية

الفرضيات:

محاولة منا الإجابة على الأسئلة الفرعية السابقة سننطلق من الفرضيات الآتية:

- تعتبر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مدخلا إستراتيجيا تسعى المؤسسات من خلاله إلى تحسين وظائفها فهو دمج الحواسيب بالخطوط الهاتفية.

- جودة المعلومات المالية هي الخصائص التي تتسم بها المعلومات المالية والقواعد الواجب استخدامها لتقييم نوعيتها

- تقوم الإدارة المالية في مؤسسة سونلغاز فرع المدية بأداء وظائفها بفعالية من خلال امتلاكها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (α =0.05) في تقديرات عمال سونلغاز فرع المدية حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة المعلومة المالية .

دوافع اختيار الموضوع:

يعود اختيارنا لهذا البحث دون غيره إلى أسباب شخصية وأخرى موضوعية.

أما الشخصية فهو الميول للأبحاث المعلوماتية ، بالإضافة إلى حب التطلع على كل ماهو جديد في ميدان الإنترنت و استعمالاته و التكنولوجيا الرقمية و تطبيقاتها .

أما الموضوعية فهي تعود لحداثة هذا الموضوع أي مايتعلق بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و ما أصبحت تمثله من رهان حقيقي بالنسبة للمؤسسة التي تبحث عن إيجاد موقع تنافسي يضمن لها البقاء و الاستمرارية .

أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

-تقديم إطار نظري ومفاهيمي عن متغيرات البحث والمتمثلة في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، والمعلومات المالية

- التعرف على مدى تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة سونلغاز للوسط فرع المدية من خلال المكونات المادية و البرمجيات و شبكات الاتصال و قواعد البيانات.

- تحليل العلاقة بين مكونات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة المعلومات المالية.

أهمية الدراسة:

تندرج أهمية هذا البحث فيما يلي:

-التعرف على واقع هذه المؤسسات محليا و مستواها في تطبيق تكنولوجيا المعلومات و مدى وعي مسيريها بدور هذه التكنولوجيات الحديثة و استخداماتها الفعلية من أجل تحسين جودة المعلومة المالية داخلها و التي تعطي لمتخذي القرار القدرة على التنبؤ بشكل أفضل لاتخاذ قرارات حاسمة لمستقبل المؤسسة .

-يعتبر البحث من متطلبات العصر الحديث لما لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من دور فعال في الإدارة المالية وتحسين جودة المعلومة المالية، ولأسباب علمية فالبحث يندرج تحت مجالين علميين هما التسيير و المعلوماتية.

-نأمل أن تثري هذه الدراسة مكتبات مؤسسة التعليم العالي بمادة متنوعة حول مفهومي تكنولوجيا المعلومات والاتصال ،وجودة المعلومة المالية ، ومعرفة العلاقة بينهما ،وبالتالي محاولة التقريب بين هذين الموضوعين.

الدراسات السابقة:

1. أسمهان عامر "تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وأثرها على الخدمات البنكية الالكترونية ،مذكرة ماستر،غير منشورة،جامعة قاصدي مرباح، ورقلة،تخصص مالية مؤسسة،سنة 2010.

تناولت هذه الدراسة مدى مساهمة التكنولوجيا في الخدمة البنكية،و توصلت فيها إلى أن الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى إنتاج معلومات ذات قيمة مضافة في الوقت المناسب ، و بالتالي تحقيق ميزة تنافسية .

2. لمين علوطي "تكنولوجية المعلومات و الاتصالات و تأثيرها على تحسين الأداء الاقتصادي للمؤسسة" رسالة ماجستير غير منشورة،جامعة الجزائر،كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير،تخصص إدارة أعمال ، سنة 2004/2003،تطرق فيه إلى التطبيقات المتنوعة لتكنولوجية المعلومات و الاتصالات في عالم الأعمال،و كيف أن معظم الأنشطة أصبحت تؤدي على الشبكة مشيرا إلى فعاليتها و ضرورة تبنيها من قبل جميع المؤسسات من أجل اتخاذ أفضل القرارات .
3. سميرة كرامة"دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة "،رسالة ماجستير منشورة جامعة ورقلة كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ،تخصص تسويق خدمي،2010-2011.

تناولت هذه الدراسة العلاقة الوطيدة بين تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و جودة الخدمة و قياسها من وجهة نظر الزبون و كذلك من وجهة نظر الموظفين.

و خلصت في النهاية إلى أن الاستغلال الأمثل لهذه التكنولوجيات يساعد في تحسين جودة الخدمة لكل من متلقي الخدمة و مقدمها.

حدود الدراسة:

نظرا لاتساع البحث و كبر حجم الموضوع لابد من وضع حدود للدراسة لتفادي التشعب فيه،هذا من خلال جانبين أولهما المكاني:حيث تم حصر حدود الدراسة المكانية في مؤسسة سونلغاز بدائرة المدية ولاية المدية،و الثاني الجانب الزمني و المتمثل في الفترة من : مارس 2020 إلى أوت 2020.

منهج البحث و أدوات الدراسة:

بحكم طبيعة الموضوع فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي في شقه النظري من خلال القيام بدراسة بحثية استقرائية في مراجع تكنولوجيا المعلومات والاتصال ، و المعلومات المالية بغية فهم هذه المتغيرات وتحليل عناصرها.

أما في الجانب التطبيقي تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة من أجل إسقاط الدراسة النظرية على واقع مؤسسة سونلغاز فرع المدية، و قد استخدمنا مجموعة من الأدوات أهمها:

-طريقة المسح المكتبي: وذلك باعتماد على الكتب،المجالات،رسائل الماجستير، بالإضافة إلى استخدام الاستبيان لاختبار الفرضيات،ومن ثم تقديمه إلى عينة من عمال سونلغاز فرع المدية، مع استخدام برنامج SSPS.16 في المعالجة الإحصائية ، و برنامج EXCEL الإصدار 2007 لرسم الأشكال البيانية.

صعوبات الدراسة:

تتمثل أهم الصعوبات التي واجهتنا أثناء القيام بهذه الدراسة في الحجر الصحي المفروض على كامل التراب الوطني نظرا لجائحة كورونا التي يشهدها العالم،و صعوبة إيجاد المراجع بل استحالة إيجادها في الكثير من الأحيان رغم لجوئنا إلى شبكة الإنترنت إلا أن الطلب المتزايد عليها في هذه الفترة حالة دون ذلك مما زاد الطين بله.

كذلك صعوبة إجراء الدراسة التطبيقية في مؤسسة سونلغاز و التي اتخذت جميع إجراءات الوقاية و اكتفت بتقديم الحد الأدنى من الخدمات،و علقت جميع دراسات البحث العلمي فيها إلى وقت لاحق.

هيكلة البحث:

لتغطية موضوع الدراسة قمنا بتقسيم هذا البحث إلى جانب نظري وآخر تطبيقي،حيث تم تقسيم الجانب النظري إلى فصلين نبرز فيهما الجوانب المختلفة للموضوع محل الدراسة ،أما الجانب التطبيقي فكان في فصل واحد .

فيما يخص **الفصل الأول** بعنوان" الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال "يحتوي على ثلاث مباحث رئيسية نركز في المبحث الأول على أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال،حيث نستعرض المفاهيم و التعاريف التي لها علاقة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال بهدف وضع أسس نظرية تفيد في فهم موضوع الدراسة ، وفي المبحث الثاني نتطرق إلى مدخل لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ،نتناول فيه التطور التاريخي لهذا الأخير مع ذكر أهمية و الخصائص ،كما نخصص المبحث الثالث و الأخير لهذا الفصل إلى متطلبات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، حيث نتعرف فيه على البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهم تطبيقاتها و استعمالاتها .

أما **الفصل الثاني** بعنوان" الإطار النظري للمعلومة المالية وجودتها " يحتوي على ثلاث مباحث رئيسية ، أولها المعلومة المالية حيث نستعرض مفهومها و أهم خصائصها ،وفي المبحث الثاني نتطرق إلى جودة المعلومة المالية حيث نستعرض مفهوم هذه الأخيرة و قياسها و أهم محدداتها، كما نخصص المبحث الثالث و الأخير لهذا الفصل لنظم المعلومات المالية حيث نستعرض في هذا الأخير مفهوم و خصائص نظم المعلومات وأنواعها و أهميتها

أما في **الفصل الثالث** بعنوان " *دراسة ميدانية لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة المعلومة المالية في مؤسسة سونلغاز فرع المدية* " يحتوي على ثلاث مباحث رئيسية ، أولها تقديم عام للمؤسسة الأم الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز نتطرق فيه إلى لمحة تاريخية عن المؤسسة و هيكلها التنظيمي ، أما في المبحث الثاني نتناول منهجية الدراسة الميدانية بحيث نتعرف على منهج ، مجتمع وأدوات الدراسة ، و كما نخصص المبحث الثالث لتحليل نتائج الدراسة الميدانية لعرض الاستبيان التي تم اعتماده في الدراسة التطبيقية و من ثم تقييم و تحليل ما جاء فيه .

لنصل في النهاية إلى خاتمة البحث التي تتضمن أهم النتائج مع التأكيد على صحة الفرضيات أو نفيها، متبوعة بجملة من التوصيات ، و أخيرا اقتراح آفاق البحث المستقبلية التي يمكن أن تدفع بالباحثين للمزيد من البحوث العلمية.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تمهيد:

لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال محل اهتمام كل المؤسسات الاقتصادية، ورهانا أساسيا لها، حيث أصبحت المعلومات بمثابة أحد عناصر العملية الإنتاجية التي لا يمكن الاستغناء عنها في المؤسسات الاقتصادية ،كما يلعب الاتصال دورا متكاملا مع الوظائف الإدارية الأخرى ، فهو ينطوي على تدفق المعلومات الذي يعتبر عنصر حيوي في إدارة أعمال المؤسسة ، و من العوامل الأساسية لتحقيق التكامل بين أجزاء المؤسسة أن تكون هناك شبكة للاتصال ، مما يؤدي إلى التحفيز نحو العمل داخلها، وزيادة التنسيق بين هذه الأجزاء، فتطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يحدث تغيرات أساسية في المؤسسة و يساعد بشكل خاص على اتخاذ القرار المناسب و السريع المبني على الحقائق و المعلومات.

بناءا على ما سبق سنتطرق في هذا الفصل إلى العناصر الآتية:

المبحث الأول: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

المبحث الثاني: مدخل لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

المبحث الثالث: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

المبحث الأول: أساسيات حول تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

إن التعرف على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال يتطلب مناقشة المصطلحات البسيطة المشكلة له و التي تتمثل في : التكنولوجيا ، المعلومات و الاتصال كل على حدى بشي من التفصيل قبل التعرض عليها كمفهوم واحد رغم ارتباطها الوثيق ببعضها البعض ، وهذا ما سوف بتم التطرق إليه من خلال هذا المبحث .

المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا

أصبحت المؤسسات اليوم تتناسق على امتلاك و استخدام التكنولوجيا التي يتم الحصول عليها كمادة أولية في شكل معلومة ليتم إيصالها بالشكل و الوسيلة و الوقت المناسب من أجل استخدام أمثل لها .

1- مفهوم التكنولوجيا :

لقد تعددت المفاهيم و اختلف العلماء حول وضع تعريف شامل و متكامل للتكنولوجيا ، لذلك نوجز بعض هذه التعاريف – على سبيل المثال لا الحصر كما يلي:

التعريف الأول: تم تعريفها على أنها :"التطبيق العلمي للاكتشافات و الاختراعات العلمية المختلفة التي تم التوصل إليها من خلال البحث العلمي ،كما أنها مجموعة المعارف و الخبرات المتراكمة و الأدوات و الوسائل المادية و الإدارية التي يستخدمها الإنسان في أداء عمل أو وظيفة معينة في مجال حياته اليومية لإشباع حاجته المادية"[1] .

و الواضح من التعريف أعلاه أن التكنولوجيا هي كل ما يستخدمه الإنسان و يعتمد عليه في أداء مهامه ووظائفه من معارف و خبرات و أدوات ووسائل المادي

التعريف الثاني: عرفت أيضا من قبل المهتمين بنظرية المؤسسة بأنها "الفن و العلم المستخدم في إنتاج وتوزيع السلع و الخدمات إذ تعد التكنولوجيا علما لأنها تركز من الأساليب و البحوث و الأمور العلمية

[1] ليلى حسام الدين، «أثر **التقدم في تكنولوجيا المعلومات على الخصائص النوعية و الكمية للموارد البشرية**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية مصر، 2011، ص8

وتعتبر فنا لأن الخبرات والمهارات الفنية تستخدم للتأكد من خدمة التكنولوجيا لحاجات المنظمة و المجتمع".[1]

بمعنى آخر فالتكنولوجيا هي كل ما يستخدم في إنتاج و توزيع السلع و الخدمات بطريقة فنية و علمية.

التعريف الثالث: كما يمكن تعريفها بأنها "وضع أساليب و تصميم معدات ووسائل الاتصال و التنقل و الكتابة و الحساب، و زيادة فاعلية المؤسسات و إمكانيات السيطرة و التكامل، و من ثم تطبيق للمعرفة بنوعياتها المختلفة.[2]

التعريف الرابع: التكنولوجيا هي الأساليب و العمليات الفنية التي تستخدمها المؤسسة لتغير المدخلات (مثل المواد و المعرفة و الطاقة و رأس المال) إلى مخرجات تتمثل في السلع و الخدمات"[3].

2- خصائص التكنولوجيا :

يمكن إدراج خصائص التكنولوجيا على النحو التالي:[4]

- أن تكون سليمة من الناحية البيئية.
- تتكيف حسب حاجات الإنسان.
- معقولة التكلفة.
- تنمي الاعتماد على الذات.
- تعتمد على المواد المحلية إن وجدت.
- يمكن تصنيعها محليا ،و امتلاكها من قبل المستهلكين

[1] غسان قاسم للامي **"إدارة التكنولوجيا مفاهيم و مدا خيل تقنيات علمية"** دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2007، ص22.

[2] مجد الهاشمي، «**تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري**"دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2012، ص15.

[3] محمد الصيرفي **"ادارة تكنولوجيا المعلومات"** دار الفكر الجامعي للنشر و التوزيع،مصر،الطبعة الأولى،2008 ،ص14.

[4] نزار الريس **"التعايش مع التكنولوجيا ،الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات"** مصر،2008،ص101.100

- تخلق فرص للعمل.

- تتميز بالمرونة لتتكيف مع ظروف الاستخدام.

3- أهمية التكنولوجيا :

للتكنولوجيا أهمية كبيرة و دور فعال في المؤسسة و هذا من خلال.[1]

- تقليل تكاليف العمل.

- زيادة مبيعات المؤسسة.

- المساهمة في تحسين الجودة.

- تسريع أوقات تسليم المنتوجات من خلال تقليل أوقات العمل و التأخيرات في العمل.

- تحسين الظروف البيئية إذ تساهم في القضاء على الضوضاء فضلا عن تقليل نسب التلوث البيئي بشكل كبير.

- الإبداع التكنولوجي الذي يساهم بالتحول من الإنتاج الواسع إلى الإنتاج وفق طلبات الزبائن و التي تتطلب الاعتماد على نظم إنتاج ذات مرونة عالية تساعد في تقديم منتجات متميزة.

- تساعد على تحقيق الميزة التنافسية و كذا المحافظة على البقاء و الاستمرارية.

- تساعد على الاختراعات و التحديات و الإبداعات في السلع و الخدمات و الوسائل و العمليات لإشباع الحاجات و الرغبات التي هي في تطور دائم.

4- أنواع التكنولوجيا :

هناك عدة تقسيمات للتكنولوجيا نذكر منها ما يلي:[2]

[1] بشير كاوجة،"دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية "،رسالة ماجستير ،كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة ورقلة،2013،ص7.

[2] وليد بن تركي «دور **نقل التكنولوجيا في تحسين القدرة التنافسية** "مكتبة الوفاء القانونية، مصر، الطبعة الأولى، 2016، ص19.

4-1 أنواع التكنولوجيا حسب المؤسسة:هناك أربعة أنواع من التكنولوجيا داخل أي مؤسسة كما يلي:

4-1-1 تكنولوجيا أساسية:و هي تلك التي ترتكز المؤسسة عليها و تتخصص فيها و لا تستأجر من الخارج.

4-1-2 تكنولوجيا مساعدة: و هي التي لا تتخصص فيها المؤسسة و لكنها تستأجرها أو تشتريها من الخارج.

4-1-3 تكنولوجيا الربط: و هي تلك التي تعمل على ربط التكنولوجيا الأساسية بالتكنولوجيا المساعدة و تتمثل أساسا في المواد البشرية الماهرة لاستعمال التكنولوجيا المستوردة.

4-1-4 تكنولوجيا الرؤيا: و هي التي يجب أن يتمتع بها المدير العام، و هي القدرة على استشراف مستقبل التكنولوجيا الأساسية، و تحويل المؤسسة إلى إصدار منتجات تكنولوجيا جديدة إذا وصلت المنتجات الأساسية إلى مرحلة النضج.

4-2 حسب طبيعة التكنولوجيا: هناك نوعين[1]:

4-2-1 تكنولوجيا خشنة و مجسدة: تتجسد في الآلات و المعدات و التجهيزات الرأسمالية بل و حتى في السلع الاستهلاكية المعمرة (السيارات، التلفزيون...الخ)

4-2-2 تكنولوجيا ناعمة أو غير مجسدة: و تتمثل في المعرفة و تحويل خلاصة البحوث العلمية المبتكرة إلى تطبيقات علمية و عملية مفيدة في النشاط الاقتصادي.

4-3 أنواع التكنولوجيا حسب استخدامها لعناصر الإنتاج:و نجد هناك:

4-3-1 تكنولوجيا متقدمة كثيفة رأس المال:و هي التكنولوجيا التي تستخدم أسلوبا إنتاجي متميز باستخدام كمية رأس المال أكبر نسبيا من كمية العمل، و تعمل على زيادة الإنتاجية الحديثة بمعدل أكبر من معدل زيادتها للعمل.

[1]وليد بن تركي، مرجع سبق ذكره، ص21.

4-3-2 تكنولوجيا تقليدية كثيفة العمالة: و هي التكنولوجيا التي تستخدم أسلوب إنتاجي متميز باستخدام كمية العمل أكبر نسبيا من كمية رأس المال، و يعمل على زيادة الإنتاجية الحديثة بمعدل أكبر من معدل زيادتها لرأس المال.

4-3-3 تكنولوجيا متوسطة: هي التكنولوجيا التي تستخدم أساليب إنتاج مصممة لتشغيل أعداد كبيرة من العمل، و استخدام كمية أقل من رأس المال كما تستخدمه التكنولوجيا كثيفة رأس المال، و تمثل وسط بين وسائل الإنتاج كثيفة رأس المال و كثيفة العمل.

4-4 أنواع التكنولوجيا حسب مراحل التطور: و تقسم إلى أربعة أنواع:

4-4-1 التكنولوجيا القاعدية: ممارسة و موجودة بالتساوي عند كل المنافسين، و لكنها ضرورية لتواجد المؤسسة في السوق.

4-4-2 التكنولوجيا المفتاحية: و هي التي تكون درجة ممارستها محدودة من طرف بعض المنافسين (التكلفة أو الجودة).

4-4-3 التكنولوجيا البارزة: و هي التكنولوجيا الجديدة في مرحلة التطور (هامشية) قابلة أن تصبح تكنولوجيا.

4-4-4 التكنولوجيا الجنينية: و هي تكنولوجيا لا زالت في ميدان البحث و تمارس من طرف القليل من المؤسسات و هي خطيرة.

المطلب الثاني: ماهية تكنولوجيا المعلومات.

مصطلح المعلومات مرتبط بمصطلح البيانات من جهة و بمصطلح المعرفة من جهة أخرى، و إن المعرفة هي حصيلة مهمة و نهائية لاستخدام و استثمار المعلومات من قبل صناع القرار و المستخدمين الآخرين، الذين يحولون المعلومات إلى معرفة و عمل مثمر يخدمهم و يخدم مجتمعاتهم .

كما تعتبر المعلومات عنصرا ضروريا في تسيير مؤسسة إذ لا يمكن لهذه الأخيرة اتخاذ قرار ما دون الاستناد إلى معلومات أولية مفيدة .

1- مفهوم المعلومات :

تشكل المعلومة العصب المحرك لأي نشاط يقوم به الإنسان في ممارساته اليومية على اختلاف مجالات استخدامها،فنظرا للتداخل بين مفهوم كل من المعلومات و البيانات لا يمكن التحدث عن تعريف المعلومات دون الحديث عن البيانات ،فبالرغم من أن البعض يستخدمها على أساس أنهما مترادفين لمعنى واحد،إلا أنه توجد العديد من المفاهيم التي بواسطتها يمكن من خلال التفريق بينهما.

1-1 البيانات:

تعرف البيانات بكونها :"المادة الخام اللازمة لإنتاج المعلومات و ذلك طبقا لمفهوم النظام ،بحيث تمثل البيانات المدخلات و المعلومات المخرجات و هذا بعد المعالجة"[1].

كما أنها:"هي عبارة عن تعبيرات لغوية أو رياضية أو رمزية أو مجموعة منها ، و يتم التعارف على استخدامها لتمثل الأفراد و الأشياء و الأحداث و المفاهيم، أي تشير البيانات لأي حقائق خام أو مشاهدات ،و التي تصف ظاهرة معينة، إذن فالمعلومات هي عبارة عن بيانات وضعت في محتوى ذات معنى و دلالة لمتلقيها بحيث يخصص لها قيمة لأنه يتأثر بها أو لأنها تحقق له منفعة"[2].

من خلال هذين التعريفين، يتضح أن البيانات تشكل المادة الخام الأساسية الذي تنتج منها المعلومة.

1-2 المعلومات:

" هي مجموعة من البيانات المنظمة و المنسقة بطريقة مناسبة، بحيث تعطي معنى خاصا ،و تركيبة متجانسة من الأفكار و المفاهيم ، تمكن الإنسان من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة و اكتشافها" [3].

---

[1] ابراهيم بختي ،م**حاضرات مقياس تكنولوجيا و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة**،ماجستير تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة،قسم العلوم الاقتصادية،كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة،الجزائر،2004-2005،ص18.

[2] ثابت عبد الرحمان ادريس ،"**نظم المعلومات الادارية في المنظمات المعاصرة** "الدار الجامعية الاسكندرية،2005،ص ص68-69.

[3] عامر ابراهيم قنديلجي،علاء الدين عبدالقادر الجنابي،نظم المعلومات الإدارية،دار المسيرة للنشر و التوزيع،الطبعة الأولى،الأردن،2005،ص30

و عرفها البعض "بأنها بيانات تمت معالجتها، و تحليلها و تحويلها إلى صورة يعتمد عليها في الرقابة و اتخاذ القرارات الإدارية"[1].

أو هي:**"عبارة عن بيانات منسقة و منظمة و مرتبة، و التي تفيد الجهة التي تملكها الإدارة لاتخاذ قرار معين"**[2].

1-3 الفرق بين المعلومات و البيانات:

تختلف البيانات عن المعلومات في عدة جوانب،أهمها ما يلي[3].

- يبدأ أي نظام للمعلومات بالبيانات(DATA) و ينتهي بالمعلومات (INFORMATION) .

- **البيانات هي** حقائق تم تسجيلها،أو سيتم تسجيلها مستقبلا بشأن أحداث معينة،و قد تكون هذه الحقائق مستقلة و غير مرتبطة ببعضها و غير محددة العدد ، و تعرف أيضا بالمدخلات ، **أما المعلومات** فهي ناتج تشغيل البيانات و هي تمثل المخرجات في نظام المعلومات و لها تأثير في اتخاذ القرارات المختلفة.

- يقوم المستخدم بإدخال البيانات للحاسب ثم يقوم بتشغيلها و ترتيبها، ثم يجرى عليها بعض العمليات ليحصل على معلومة ذات قيمة و فائدة، و كل مجموعة من المعلومات تشكل معرفة ما و هذه هي وظيفتها النهائية.

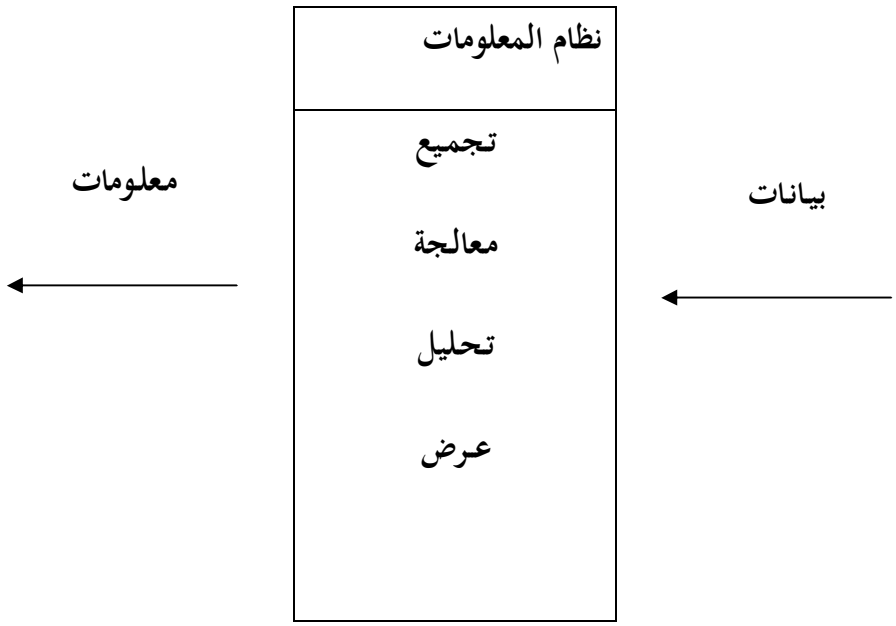
و يمكن التعبير عن العلاقة بين البيانات و المعلومات كما في الشكل التالي:

[1].رياض سلطان علي موسي،نظم المعلومات الإدارية و تطبيقاتها في الصناعة التنظيم و التكنولوجيا،دار زهران للنشر و التوزيع،الطبعة الأولى،الأردن،2012،ص 61

[2]محمد مصطفى الخشروم، نبيل محمد مرسي**"ادارة الأعمال (مبادئ و مهارات ووظائف)"**،الطبعة الثانية، دار الأمل لنشر و التوزيع،عمان،1999،ص454.

[3]هاشم أحمد عطية، محمد محمود عبد ربه **"مدخل إلى نظم المعلومات المحاسبية "**الدار الجامعية للنشر،الاسكندرية،2000 ، ص9.

الشكل (1-1): العلاقة بين البيانات و المعلومات



المصدر: هاشم أحمد عطية،محمد محمود عبد ربه،مرجع سبق ذكره،ص10.

و يمكن أن نستنتج ما يلي[1]:

-إن المعلومات تستخدم في تأكيد أو تصحيح معلومات سابقة، أو في إضافة حقائق أو أفكار جديدة لمستقبل أو مستخدم المعلومات.

-إن المعلومات لها قيمة عند اتخاذ القرارات ،حيث أنها تغير من الاحتمالات الخاصة بالنتائج المتوقعة في الموقف الذي يتخذ فيه القرار.

-إن للمعلومات تكلفة عند إنتاجها، كما أن لها عائد عند استخدامها.

-إن الوظيفة أو الهدف النهائي للمعلومات هو زيادة المعرفة أو تخفيض حالة عدم التأكد لدى مستخدمي هذه المعلومات، مما يساعدهم في اتخاذ القرارات.

[1] حسين ذيب ،**فعالية نظام المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الانتماندراسة حالة عينة من البنوك التجارية**،رسالة ماجستير تخصص اقتصاد و تسيير المؤسسة ، كلية العلوم التجارية،جامعة ورقلة الجزائر ، 2011-2012،ص7.

إذن فالمعلومات هي:"بيانات تم تشغيلها بطريقة معينة أدت إلى الحصول على نتائج ذات معنى مفيد لمستخدميها".

2- خصائص المعلومات:

مهما اختلف نوع المعلومات إلا أن هناك مجموعة من السمات و الخصائص التي يجب أن تتميز بها حتى تكون ذات جودة و قابلة للاستعمال، من أهم هذه السمات نذكر[1]:

2-1 الملائمة: بمعنى أن تتلاءم مع الغرض الذي أعدت من أجله، يمكن الحكم على مدى ملائمة أو عدم ملائمة المعلومات بكيفية تأثير هذه المعلومات على سلوك مستخدميها. فالمعلومات الملائمة هي التي ستؤثر على سلوك متخذ القرار و تجعله يعطى قرار يختلف عن ذلك القرار الذي كان يمكن اتخاذه في حالة غياب هذه المعلومات.

2-2 الوقتية: بمعنى تقديم المعلومات في الوقت المناسب، بحث تكون متوافرة وقت موعدها،إليها حتى تكون مفيدة و مؤثرة.و بطبيعة الحال لن تكون المعلومات المقدمة لمتخذ القرارات متأخرة جدا عن موعدها، أي قيمة أو تأثير على سلوكه مهما كانت درجة أهميتها و حيويتها لهذا القرار.

2-3 السهولة والوضوح: بمعنى أن تكون المعلومات واضحة و مفهومة لمستخدمها، فلا يجب أن تتضمن المعلومات أي ألفاظ أو رموز أو مصطلحات أو تغيرات رياضية و معدلات غير معروفة، و لا يستطيع مستخدم هذه المعلومات أن يفهمها.

فالمعلومات الغامضة غير المفهومة لن تكون لها أي قيمة حتى و لو كانت ملائمة و تم تقديمها في الوقت المناسب لمتخذ القرار.

2-4 الصحـة و الدقـة: يقصد بالمعلومات الصحيحة أن تـكون معلومات حقيقية عن الشيء الذي تعبر عنه، و دقيقة بمعنى عدم وجود أخطاء أثناء إنتاج و تجميع و التقرير عن هذه المعلومات.

[1] ثابت عبد الرحمان ادريس/مرجع سبق ذكره،ص80.

2-5 الشمول: بمعنى أن تكون المعلومات مقدمة معلومات كاملة تغطي كافة جوانب اهتمامات مستخدميها أو جوانب المشكلة المراد أن يتخذ بشأنها القرار،كما يجب أن تكون هذه المعلومات في شكلها النهائي ،بمعنى أن لا يضطر مستخدمها إلى إجراء بعض عمليات تشغيل إضافية حتى يحصل على المعلومات المطلوبة.[1]

2-6 القبول: بمعنى أن تقدم المعلومات في الصورة و بالوسيلة التي يقبلها المستخدم هذه المعلومات من حيث الشكل و من حيث المضمون، فمن حيث الشكل يمكن أن تكون المعلومات في شكل تقرير مكتوب بلغة سهلة وواضحة و مفهومة أو في شكل جداول أو إحصائيات أو رسومات بيانية، و ما إلى ذلك.

أما من حيث المضمون، فيتعلق بدرجة التفاصيل المطلوبة، فلا تكون منحصرة بأكثر من اللازم مما قد يفقدها معناها، و بالتالي عدم قدرته على التركيز للحصول على المعلومة المطلوبة.

3- مصادر المعلومات:

تختلف المعلومات المطلوبة تبعا لأهداف الموضوعة و كيفية تحقيقها ، و تتفاوت الحاجة إلى المعلومات طبقا لتباين أحجام المؤسسات ، و طبيعة مشكلاتها ، فالمؤسسات الكبرى تحتاج بطبيعة الحال إلى كمية معلومات أوفر من المؤسسات الصغرى ، و هذه المعلومات يمكن الحصول عليها داخل أو خارج المؤسسة[2].

3-1 المصادر الداخلية: تتكون المصادر الداخلية من أشخاص أو إدارات داخل المؤسسة مثل:المشرفين و رؤساء الأقسام و المديرين بمختلف مستوياتهم ، و هذه المصادر تغطى حقائق عن أساسيات مخططة و منظمة (أي على أساس رسمي)لتدعيم القرارات إذا كان المستفيد المنتظر مدركا للحقائق المتاحة، و يتم تجميع البيانات الداخلية على أساس رسمي طبقا للأحداث التي وقعت بالفعل، و غالبا ما تمثل عملية استرجاع هذه المعلومات للمديرين الفعالية للخطط المسبقة و من هذه المصادر الداخلية:

3-1-1 معلومات متعلقة بقسم الإنتاج(العمليات): و هي معلومات تختص بالتدفق المادي للسلع أو الإنتاج من السلع و الخدمات ،كما يوفر نظام الإنتاج كميات كبيرة من البيانات، ذلك لأن هذا النظام يميل إلى أن يكون آليا بدرجة كبيرة، كما أن توقيت توفير البيانات يكون مناسبا .

[1] محمد القيومي ،أحمد حسين،**"تصميم و تشغيل نظام المعلومات "**، كلية التجارة،الاسكندرية،ب،ت،ص16

[2] علي محمد منصور،**"مبادئ الادارة (أسس و مفاهيم)"**،الطبعة الأولى،مجموعة النيل العربية،القاهرة،1999 ،ص90.

الأمر الذي يؤدي إلى تحقيق مزايا كبيرة نتيجة لاستخدام تلك البيانات في مجالات عديدة[1].

3-1-2 معلومات متعلقة بقسم الموارد البشرية(الأفراد): تتعلق هذه المعلومات بالعاملين بالمؤسسة، و كذلك الاحتياجات المستقبلية من العمالة، و تهتم هذه المعلومات بتوفير البيانات اللازمة للحصول على العمالة و التدريب، و مكافأة القوى العاملة.

3-1-3 معلومات متعلقة بقسم المحاسبة و المالية: تعتبر المحاسبة جزء من نظام المعلومات العام للمؤسسة كما تعتبر أيضا جزء أساسيا من المجال الذي يعطيه مفهوم المعلومات، و يوفر نظام التكاليف الذي يعتبر جزء رئيسيا من النظام المحاسبي في المؤسسة، قدرا كبيرا من المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات، لهذا ينبغي على محاسبي التكاليف أن يركزوا على هذه المهمة و ذلك بغية تحديد نوعية المعلومات التي تحتاج إليها المستويات الإدارية المختلفة للقيام بهذه الوظيفة.

3-1-4 معلومات متعلقة بقسم التسويق(التوزيع) : إن المجالات الأساسية للوظيفة التسويقية التي تؤدي إلى تحسين النتائج،من خلال أنظمة المعلومات هي : التخطيط،التنبؤ بالمبيعات، بحوث السوق ،الإعلان، معلومات التشغيل و الرقابة المطلوبة لإدارة الوظيفة التسويقية، و مثال ذلك تقارير البيع،و تقارير تكلفة التوزيع ....إلخ.

3-2 المصادر الخارجية: تتم من خلال علاقات المؤسسة المستمرة مع محيطها الخارجي، الذي تنقل لها المعلومات دون انقطاع و لها مصادر مختلفة و متعددة العامة منها والخاصة ومنها الوطنية و منها الدولية و الموضحة كالآتي [2] :

- شركاء مباشرين من موردين و مقاولين و بنوك.
- مختلف أنواع الإعلان المكتوبة و المسموعة و المرئية.
- جميع المؤسسات العمومية إدارات و وزارات .
- مؤسسات و مكتبات متخصصة في تزويد المعلومات المختلفة .

[1] أحمد نور،فتحي السوافيري،المحاسبة الادارية(**اتخاذ القرارات ،بحوث العمليات،تقييم الأداء**)،الدار الجامعية،الاسكندرية،1998،ص44.

[2] يمينة فوزية فاضل،أثر نظام المعلومات على القابلية التنافسية للمؤسسة(حالة المجمع الصناعي صيدال)،مذكرة ماجستير،غير منشورة،كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير،تخصص إدارة الأعمال،جامعة الجزائر،2001،ص77.

- الدراسات و البحوث و التقارير العلمية.
- المشاركة في الجمعيات العامة للمساهمين .
- المشاركة في المعارض المحلية و الوطنية و الدولية .

4- تكنولوجيا المعلومات:

بعد أن تطرقنا إلى مفهوم التكنولوجيا و كذا مفهوم المعلومات لا بد أن نتعرف على مفهوم تكنولوجيا المعلومات و أهم خصائصها:

4-1 مفهوم تكنولوجيا المعلومات:

يتضمن مفهوم تكنولوجيا المعلومات كل نظم و أدوات الحاسوب التي تتعامل مع انسياق الرمزية المعقدة من المعرفة أو مع القدرات الإدراكية الذهنية ، و في حقول التعليم و الذكاء ، بذلك تشكل تكنولوجيا المعلومات مظلة شاملة لكل علاقات التكنولوجيا بمعطيات الفكر الإنساني ، و من هذا نجد عدة تعاريف لتكنولوجيا المعلومات نذكر منها:

يعرف روجر كارتر تكنولوجيا المعلومات بأنها "الأنشطة و الأدوات المستخدمة لتلقى ،تخزين، تحليل، تواصل المعلومات في كل أشكالها، تطبيقها لكل جوانب حياتنا شاملة، المكتب، المصنع و المنزل" و يميز روجركاتر بين ثلاث جوانب رئيسية لتكنولوجيا المعلومات:

-الجانب الأول: تكنولوجيا تسجيل البيانات و تخزينها.

-الجانب الثاني: تكنولوجيا تحليل البيانات.

-الجانب الثالث: تكنولوجيا توصيل البيانات(الاتصال) [1].

[1] محمود علم الدين ،مقياس تكنولوجيات و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة،كلية العلوم و الحقوق الاقتصادية،جامعة قاصدي مرباح ورقلة،أكتوبر 2005،ص27.

و تعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها "خليط من أجهزة الكمبيوتر ووسائل الاتصال ابتدأ من الألياف الضوئية إلى الأقمار الصناعية و التقنيات المصغرات و العلمية و الاستنساخ ،تمثل مجموعة كبيرة من الاختراعات الذي يستخدم المعلومات خارج العقل البشري[1].

كما عرفتـــها وزارة التجـارة و الصناعـة البريطانيـة تعريفـا شاملا هـي:"الحصـول على البيـانات و معالجتها و تخزينها و توصيلها و إرسالها في مصورة أو صوتية أو مكتوبة أو في صورة رقمية، ذلك بواسطة توليفة من الآلات الالكترونية و طرق المواصلات السلكية و اللاسلكية[2].

و من خلال هذه التعريفات يتضح لنا أن تكنولوجيا المعلومات تتمثل في مختلف الوظائف من تجميع للبيانات و تحليلها و تخزينها و استرجاع المعلومات و ذلك عن طريق التكامل بين الآلات الالكترونية و نظم الاتصالات الحديثة.

4-2 خصائص تكنولوجيا المعلومات: تتميز تكنولوجيا المعلومات بمجموعة من الخصائص أهمها:

4-2-1 تقليص الوقت: فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن الالكترونية متجاورة مثال على ذلك، شبكة الانترنت التي تسمح لكل واحد منها بالحصول على ما يلزمه من معلومات و معطيات في وقت قصير مهما كان موقعه الجغرافي.

4-2-2 رفع الإنتاجية: تعمل تكنولوجيا المعلومات على رفع الإنتاجية حيث يتم استعمالها بشكل جيد و فعال.

4-2-3 المرونة: تعددت استعمالات تكنولوجيا المعلومات لتعدد احتياجاتنا لها ،أبسط مثال على ذلك: الحاسوب الذي نستعمله في حياتنا اليومية و العملية ،فهو أداة للكتابة و القيام بمختلف العمليات المعقدة مثل الاتصال عن البعد أو القرب.....الخ، كما أنها تمنح للإنتاج كفاءة عالية و هذا بكسب تكنولوجيا المعلومات مرونة كبيرة بالمقارنة مع آلية محدودة الاستعمال.

[1] محمد الهادي "تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها"دار الشروق،القاهرة،1989،ص32.

[2] بوحنية قوي"**الاتصالات الادارية داخل المنظمات المعاصرة**"،ديوان المطبوعاتالجامعية،الجزائر،2010،ص86.

4-2-4 النمنمة: ويقصد بها الأسرع و الأصغر و الأقل تكلفة و هي من أهم مميزات تكنولوجيا المعلومات فهي تتميز بالتحسن الدائم في سرعتها وسعة ذاكرتها[1].

المطلب الثالث: ماهية تكنولوجيا الاتصال.

تلعب وظيفة الاتصال دورا هاما في المؤسسة على كافة المستويات ،حيث تزداد أهميتها يوما بعد يوم نتيجة للتطور المذهل لوسائلها التي أصبحت تؤثر مباشرة على كفاءة و مردودية المؤسسة.

1- مفهوم الاتصال:

هناك تعاريف عديدة و مختلفة للاتصال، و إن دل ذلك في النهاية على نفس المفهوم و نفس الهدف، و من هذه التعاريف نذكر ما يلي:

التعريـف الأول: "إن كلمة الاتصال (communication) مأخوذة من الأصل اللاتيني لكلمة communes و تعني "عام" أو "مشترك" و لهذا فهي تكون قاعدة مشتركة عامة ، و للاتصال وظيفة دقيقة و محددة ألا و هي المشاركة في تبادل الحقائق و الأفكار و الآراء ، أي الترويج لفكرة ، أو موضوع، أو سلعة، أو خدمة ،أو قضية أو فرد.....الخ عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو المواقف من شخص(فرد) أو جماعة إلى أشخاص أو جماعات باستخدام رموز ذات معنى موحد و مفهوم لدى الطرفين المرسل و المستقبل"[2]

التعريف الثاني: يعرف الاتصال على أنه"بث رسائل واقعية أو خيالية تتصل بموضوعات معينة على أعداد كبيرة من الناس مختلفين فيما بينهم في النواحي الاقتصادية، و الاجتماعية، الثقافية و السياسية ويوجدون في مناطق متفرقة "[3]

من التعريف نجد أن الاتصال عملية تتم عبر مناطق مختلفة و في جميع النواحي و المجالات بين مختلف الأشخاص بواسطة رسائل قد تكون واقعية أو خيالية.

---

[1] غنية لالوش،**دور المعلومات في توجيه استراتيجية المؤسسة(دراسة حالة مجمع صيدال)**،مذكرة ماجستير،كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير،تخصص إدارة أعمال،جامعة الجزائر،2001-2002،صص98-99

[2] حميد الطائي ،بشير العلاق،"اساسيات الاتصال نماذج و مهارات"،دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ،الاردن،2009،ص ص17-18.

[3] مي العبد الله "نظريات الاتصال" ،دار النهظة العربية ،لبنان،الطبعة الاولى،2006،ص ص26-27.

بناءا على ما سبق ،نستنتج بأن الاتصال عبارة عن"عملية نقل المعلومات و المعاني و الأفكار من شخص إلى آخر بغرض تحقيق الأهداف المنشودة في المؤسسة ،فمن غير الممكن تصور جماعة أيا كان نشاطها دون أن تتصور في نفس الوقت عملية الاتصال التي تحدث بين أقسامها و بين أفرادها و تجعل منها وحدة عضوية.

2- خصائص الاتصال :

يمكن عرض أهم خصائص الاتصال على النحو التالي[1]:

2-1 الاتصال عملية ديناميكية: الاتصال هنا عملية تفاعل اجتماعي يتم فيها تبادل المعلومات و الأفكار بين الناس فنحن نتأثر بالرسائل الاتصالية الواصلة إلينا من الناس ،فنغير معلوماتنا و سلوكنا ، و في المقابل فإننا نؤثر في الناس بالاستجابة لهم و الاتصال معهم بهدف التأثير على معلوماتهم و اتجاهاتهم و سلوكهم.

2-2 الاتصال عملية مستمرة: الاتصال حقيقة من حقائق الكون المستمرة إلى الأبد لها بداية أو نهاية فنحن في اتصال دائم مع أنفسنا و مجتمعنا أو الكون المحيط ،فالاتصال يستمر ما استمرت الحياة.

2-3 الاتصال عملية دائرية:لا تسير عملية الاتصال في خط واحد من شخص لآخر فقط، بل تسير بشكل دائري حيث يشترك الناس جميعا في الاتصال في نسق دائري فيه إرسال و استقبال و أخذ و عطاء و تأثير وتأثر يعتمد على استجابات المرسل و المستقبل.

2-4 الاتصال عملية لا تعاد: تتغير الرسالة الاتصالية بتغير الأزمان و الأوقات و الجمهور المستقبل وكذلك معناها فرسائل الأمس الاتصالية ليست كرسائل اليوم أو الغد.

2-5 لا يمكن إلغاء الاتصال: ليس من السهل إلغاء التأثير الذي حصل من الرسالة الاتصالية و إن كان غير مقصود كزلة اللسان، أو الخطأ في اختيار الزمان أو المكان،أو الموقف الاجتماعي و هذا يبدأ بالأسف أو الاعتذار ،و لكن من الصعب سحب الكلام أو الرسالة إذ تم توزيعها.

[1] مجد الهاشمي ،مرجع سبق ذكره،ص ص 41-42.

2-6 الاتصال عملية معقدة: إضافة إلى أن الاتصال عملية تفاعل اجتماعي تحدث في أوقات و أماكن و مستويات مختلفة،فهي معقدة أيضا لما تحويه من أشكال و عناصر و أنواع و شروط يجب اختيارها بدقة عند الاتصال و إلا ستفشل العملية الاتصالية[1].

3 - أهمية الاتصال:

سنتطرق إلى أهمية الاتصال من خلال ما يلي[2].

ترجع أهمية الاتصال إلى أن المقدرة على المشاركة و التفاعل مع الآخرين و تبادل الآراء و الأفكار،كما أن المعلومات تزيد من فرص الفرد في البقاء و النجاح و التحكم في الظروف المختلفة المحيطة به،في حين أن عدم القدرة على الاتصال مع الغير يعد نقصا اجتماعيا و سيكولوجيا خطيرة.

3-1 أهمية الاتصال من وجهة نظر المرسل:

3-1-1 الإعلام: أي نقل المعلومات إلى المستقبل أو الجمهور المستقبلين و إعلامهم عما يدور حولهم من أحداث.

3-1-2 التعليم: أي تدريب و تطوير أفراد المجتمع عن طريق تزويدهم بالمعلومات و المهارات التي تؤهلهم للقيام بوظيفة معينة و تطوير إمكانيتهم العملية.

3-1-3 الترفيه: و ذلك بالترويح عن النفوس أفراد المجتمع، و تسليتهم.

3-1-4 الإقناع:أي إحداث تحولات في وجهات نظر الآخرين.

3-2 أهمية الاتصال من وجهة نظر المستقبل:

-فهم ما يحيط به من ظروف و أحداث.
-تعلم مهارات و خبرات جديدة.
-الراحة و المتعة و التسلية.

[1] محمد الصيرفي **"الاتصالات الادارية"**مؤسسة حورس الدولية للنشر و التوزيع،مصر،2008ص23.
[2] مصطفى يوسف كافي**"الاتصال و الصراع التنظيمي"**،دار حامد للنشر و التوزيع،الاردن،الطبعة الاولى،2017 ص ص 24-27.

-الحصول على المعلومات الجديدة التي تساعده في اتخاذ القرار و التصرف بشكل مقبول اجتماعيا.

3-3 أهمية الاتصال لإدارة المؤسسات:

تتمثل أهمية الاتصال فيما يلي:

-يتم من خلال الاتصال نقل المعلومات و البيانات و الإحصاءات و المفاهيم عبر القنوات المختلفة مما يسهم بشكل أو بآخر في اتخاذ القرارات الإدارية و تحقيق نجاح المؤسسة و نموها و تطورها.

-تساهم الاتصالات في أحكام المتابعة والسيطرة على الأعمال التي يمارسها أعضاء المؤسسة من خلال المقابلات والتقارير التي تنتقل باستمرار بين الأفراد عبر المستويات المختلفة.

-الاتصالات هي المفتاح المؤدي للإدارة، فتنسيق الجهود يعد أساسا للنظام التعاوني .

-تعد عملية الاتصال بين الأفراد ضرورة أساسية في توجيه وتغيير السلوك الفردي والجماعي للعاملين في المؤسسة.

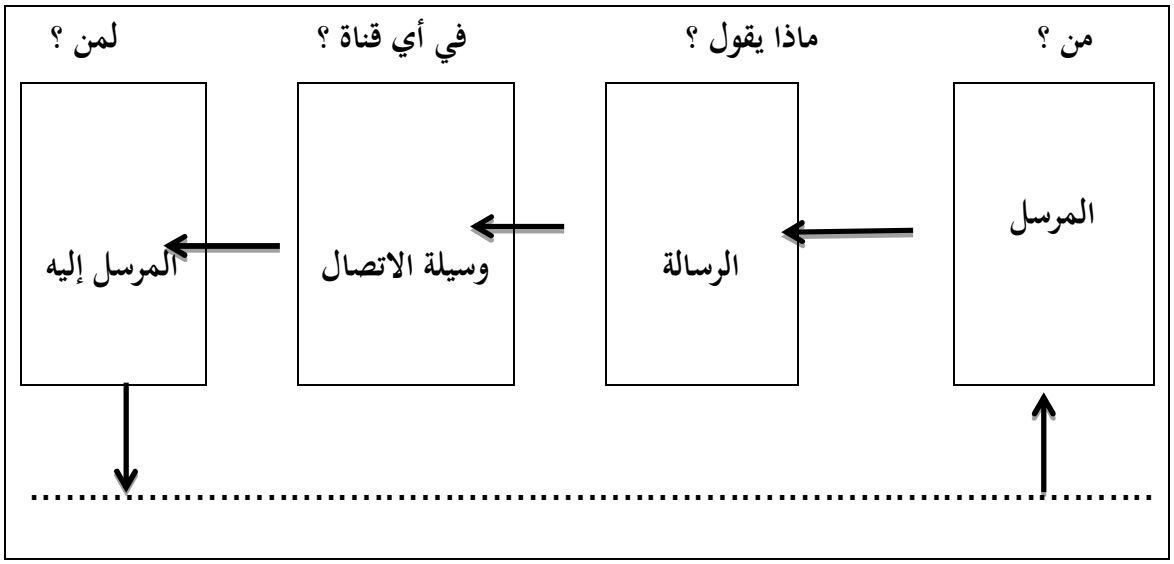
-يتم من خلال عملية الاتصال اطلاع الرئيس على نشاط مرؤوسيه ، فهو يمثل وسيلة رقابية وإرشادية لنشاطات المدير في مجال توجيه فعاليات المرؤوسين.

-تعد عملية الاتصال على درجة كبيرة من الأهمية بالنسبة للعاملين في المؤسسة وبخاصة في الإدارة العليا حيث يقضي المدير أغلب وقته في الاتصالات.

4- عناصر عملية الاتصال .

بصفة عامة يمكن التعبير عن عناصر عملية الاتصال في شكل نموذج عام ، وذلك بالإجابة على عدة أسئلة وهي من يقوم بالاتصال ، وماذا يريد أن يقوله وما هي الطرق الملائمة للاتصال ومن هو الشخص الذي سيتم الاتصال به ، والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (1- 2) : النموذج العام للاتصال.



المصدر : محمد فريد الصحن ، العلاقات العامة ، الدار الجامعية للنشر ، الإسكندرية ، 2004،ص 226.

ويتكون نموذج الاتصال من أربعة عناصر رئيسية [1]:

4-1 **المرسل** : وهو مصدر الرسالة المطلوب نقلها إلى المرسل إليه.

4-2 **الرسالة** : وهي مجموعة المعاني المطلوب إرسالها أو تسليمها للمرسل إليه.

4-3 **المرسل إليه** : وهو متلقي الرسالة أو الطرف المطلوب أن تصل إليه.

4-5 **الوسيلة** : هناك العديد من الوسائل السمعية والكتابية والبصرية تستخدم في عملية الاتصال فيما يتعلق بالوسائل الشفهية فهي تشمل المقابلات الشخصية والاتصال الهاتفي والمقابلات الجماعية أما الوسائل الكتابية فتشمل التقارير ، المذكرات والأوامر والتعليمات بالإضافة إلى بعض الوسائل البصرية.

ويمكن إضافة الهدف من الاتصال، توقيت الاتصال، ومكان الاتصال إلا أن وسائل الاتصالات الحديثة يمكنها التغلب على البعد الأخير (البعد الجغرافي).

5- **تكنولوجيا الاتصال.:** لقد شهد العالم في السنوات الأخير تطورا مذهلا في وسائل وتكنولوجيا الاتصالات وأصبح من الصعب متابعة المخترعات الجديدة في هذا المجال ، لقد تطور الهاتف إلى التيلكس والفيديو إلى الفيديو تكلس ، ودخلنا عصر الأقمار الصناعية وعصر الانترنيت والبريد الإلكتروني ولا يزال

[1] محمد فريد الصحن ، **مرجع سابق** ، ص 226

التطور يستمر في مجال تكنولوجيا الاتصالات بشكل جعل العالم قرية صغيرة فجديد اليوم هو قديم الغد فأصبح الآن يتناول مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة (NTIC).

يعبر عنها بأنها مجموعة من الأدوات التي تساعدنا في استقبال المعلومة ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وطباعتها ونقلها بشكل إلكتروني سواء أكانت بشكل نص أو صورة أو فيديو وذلك باستخدام الحاسوب[1]، وهناك من يعرفها على أنها الجانب التكنولوجي من نظام المعلومات الذي يشمل المكونات المادية ، البرمجيات، قاعدة البيانات ، الشبكات[2].

من ذلك نجد أن تكنولوجيا الاتصال لا يمكن فصلها بشكل بشكل نهائي عن تكنولوجيا المعلومات فهما وجهان لعملة واحدة ، وعليه فتكنولوجيا المعلومات والاتصال تعبر عن مجموعة من المكونات المادية ، البرمجيات ، الاتصالات ، البيانات والأفراد التي تستخدمها المنظمة استقبال البيانات والمعلومات وخزنها ومعالجتها واسترجاعها باستخدام برمجيات متعددة الوسائط (السمعية ، البصرية والنصية).

المبحث الثاني: مدخل لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال.

يعتبر ميدان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من أكثر الميادين تسارعا في التطور ، و قد ارتبط مصطلح تكنولوجيا المعلومات بتكنولوجيا الاتصال بدرجة وثيقة بثورة المعلومات و ثورة الاتصالات على التوالي، و يعود ارتباطها اندماجها باستخدام الحاسوب و الانترنت و برمجتها و الذي يصعب الفصل بينهما،و أدى هذا الارتباط دورا هاما في اقتصاد المعرفة و في معظم النشاطات الاقتصادية بالإضافة إلى كافة المجالات الحياة الأخرى.

[1] سناء عبد الكريم الحناق ،**مرجع سبق** ،ص 50.

[2] سناء عبد الكريم الحناق،**المرجع نفسه**،ص 53.

المطلب الأول: التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و أسبابه.

1- التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال :

مما لا شك فيه أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هي ثمرة تطورات عبر الزمن يمكن اختصارها فيما يلي[1]:

1-1 مرحلة ثورة المعلومات و الاتصالات الأولى: منذ حوالي 3600 قبل الميلاد،تم اختراع الكتابة و مختلف وسائط حفظ المعلومات فاستطاع السومريون الكتابة على الطين اللين،مما أنتج إنهاء المعلومات الشفهية التي تندثر بمجرد وفاة الإنسان أو ضعف قدراته الذهنية إلا أنها كانت باهظة الثمن و حكر فقط على فئة الأغنياء و رجال الدين.

1-2 مرحلة ثورة المعلومات و الاتصالات الثانية: عصر ظهور الطباعة إذ يعد الألماني **غوتنبرغ (*)** بطل هذه الفترة في القرن 16 م و الفاعل الأساسي في نشر المعلومات و الاتصالات و ذلك بكثرة مطبوعاته و نشرها من جهة و ظهور عصر التنوير من جهة أخرى ما أعطى لأوروبا حق الأسبقية في التقدم على العالم بثلاث قرون.

1-3 مرحلة ثورة المعلومات و الاتصالات الثالثة: لقد كان اكتشاف مركوني اللاسلكي في 1896 م ،هي المرة الأولى التي ينتقل فيها الصوت إلى مسافات بعيدة نسبيا بدون استخدام الأسلاك،وانتشرت خدمات الراديو 1919 م ثم بثت خدمات التلفزيون التجاري و كان اكتشاف التلغراف في 1937م ردة فعل حتمية لنظم الاتصال بغية توفير فعالية أكبر في تبادل المعلومات و ذلك إبان ظهور الثورة الصناعية ،ثم اكتشف **جراهم بال(**)** الهاتف من خلال قوة و سرعة التيار الكهربائي في نقل الصوت عبر الأسلاك النحاسية،و توالت الاختراعات في مجال الاتصال كجهاز الفوطوغراف في القرن التاسع عشر .

1-4 مرحلة ثورة المعلومات و الاتصالات الـرابعة:صاحبت بدايات الثورة العلمية و التكنولوجية و إطلاق الأقمار الصناعية للاتصالات،و قد استخدمت شبكات الانترنت مع منظومة من شبكات الأقمار الصناعية الخاصة بالاتصالات،و استخدمت في تطورات أخرى مواد جديدة كالألياف البصرية لنقل

[1] عبد الناصر علك حافظ،حسين وليد عباس"نظم المعلومات الادارية بالتركيز على وظائف المنظمة"دار غيداء للنشر و التوزيع،الاردن،2004،ص ص 41-42

الاتصالات في شبكات الاتصال الأرضية وزاد استخدام شبكات الميكروويف لنقل الاتصالات بتكلفة أقل و هناك تطورات أخرى أدت إلى ما يعرف بالتزاوج بين عالم الاتصالات و عالم المعلومات مما ولد تطورا كبيرا في تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بشكل سريع و متباين .

2- أسباب تسارع التطور التكنولوجي: [1]

2-1 ظهور و تطور اقتصاد المعرفة : و يتمثل بظهور اقتصاديات أساسها المعلومات و المعرفة و تسارع موجات توالدها و تراكمها بوحدات زمنية غير ملموسة تعجز كل القدرات الإنسانية على ضبطها أو الإلمام بها، و يعبر عن ثورة المعلومات و انفجار المعرفة النمو المستمر في تكنولوجيا المعلومات و شبكات الاتصالات و تحولها المتزايد إلى الرقمنة التصغير،السرعة،المرونة.

2-2 تطور شبكة الانترنت المتلاحقة و تفاعلاتها التكنولوجيا: يمكن القول بأننا في منتصف تحولات جذرية يطلق عليها ثورة في مجال شبكات المعلومات المحسوبة و الاتصالات محورها الانترنت و التكنولوجيا التي تعتمد عليها الانترنت،فالتفاعلات و التداخلات التكنولوجية أو الرقمية في العقد الماضي أصبحت حقيقة واضحة ،فهناك أربع صناعات واسعة

تسير نحو بناء منصات و قواعد مشتركة في الأجهزة و البرمجيات، و الصناعات الالكترونية الاستهلاكية و الصناعات الخاصة بالاتصالات المتعلقة بالاتصالات السلكية و اللاسلكية، و صناعة المحتوى كصناعة النصوص و الموسيقى و البحث و غيرها.

2-3 التحولات في مشاريع الأعمال و النمو في الاقتصاد:و الذي يطلق عليه مجازا مصطلح العولمة فهناك إدارة و سيطرة لمواقع الأسواق العالمية الالكترونية ، و هنالك منافسة في أسواق العالم و هناك مجاميع عمل موزعة عالميا و نظم توزيع و اتصال عالمية.

---

[1] عامر ابراهيم قنديجلي،علاء الدين عبد القادر الجنابي"**نظم المعلومات الادارية**،دار المسيرة للنشر و التوزيع،الاردن،الطبعة الرابعة،2009 ، ص ص33-35.

(*) غوتنبورغ: هو مخترع ولد في 1395/04/24 م عاش 72 سنة توفي في 1940/02/03م.

(**) جراهم بال:ولد في 03 مارس 1847 عاش 75 سنة،الجنسية بريطاني أمريكي،أستاذ جامعي لجامعة بوسطن،و معلم للصم و مخترع عالم، و مهندس.

4-2 ظهور ما يسمى بالشركة الرقمية: و هي الشركة التي تكون مجمل علاقات الأعمال المهمة فيها تقريبا،سواء مع الزبائن،أو المجهزين أو العاملين،يتم تكييفها الكترونيا،أو أنها متمكنة رقميا،فإجراءات الأعمال الرئيسية تنجز من خلال الشبكات الممتدة في كل مؤسسة،أو أنها تربط عدة مؤسسات ،و عن طريق التمكين الرقمي و التكيف الالكتروني تتم انسيابية العمل فيها،و يكون لديها مستويات من الإنجاز غير المسبوقة على مستوى الأرباح و المنافسات.

المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و خصائصها

يعد مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال متداخلا بعض الشئ نظرا للتطور الذي شهدته ، فمعظم هذه التكنولوجيا كانت موجودة منذ سنوات الثلاثين الماضية أو أكثر، و ما يمكن اعتباره جديد بدرجة كبيرة هي العمل الشبكي و خاصة الانترنت .

1- مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

مما لاشك فيه أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تعد الركيزة الأساسية لمعظم القطاعات الخدمية و الإنتاجية لذلك فهي تحتل المرتبة الأولى لدى مختلف الدول،و لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال عدة تعاريف نذكر منها على سبيل المثال لا الحصر ما يلي:

التعريف الأول: تعرف على أنها "تلك الأجهزة و المعدات و المواد التي تستخدم في عمليات خزن المعلومات و استرجاعها و معالجتها و بثها،و تشمل الحاسب و المصغرات و الأجهزة المستخدمة في إنتاجها و الوسائل السمعية البصرية و الأقراص الممغنطة ، و البرمجيات و أقراص الليزر، و أجهزة الاتصالات و غيرها من التقنيات التي تستخدم في هذا المجال"[1]

بمعنى آخر فإن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هي كل ما يستخدم في عمليات خزن المعلومات، و استرجاعها و معالجاتها و بثها، من تقنيات و معدات و أجهزة.

[1] جعفر حسن الطائي"**تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها**"،دار البداية للنشر و التوزيع،الأردن،الطبعة الأولى،2013،ص 59.

التعريف الثاني: تعرف أيضا بأنها "الحصول على المعلومات الصوتية و الرقمية،و التي في نص مدون و تجهيزها و اختزانها و بثها و ذلك باستخدام توليفة من المعدات الميكرو الكترونية الحاسبة و الاتصالية عن بعد"[1].

نستخلص من التعريف أعلاه أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هي عملية للحصول على المعلومات و تخزينها و معالجتها باستخدام مختلف الأجهزة الالكترونية و الاتصالية.

التعريف الثالث:"تعتبر بمثابة إدخال تطبيق الأدوات أو التقنيات المتصلة بعلم المعلومات في حل مشكلات النظم: الحاسوب الالكتروني،و سائل الاتصال و الوسائل المصغرة.[2]

2- خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال:تتمثل أهم خصائصها فيما يلي:[3]

2-1 التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مرسل و مستقبل في نفس الوقت.

2-2 الالتزامية: يعني بذلك استقبال الرسالة بأي وقت يناسب المستخدم ، فالمشاركين في عملية الاتصال غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

2-3 اللامركزية: هذه الخاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، فالانترنيت تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الانترنيت على مستوى العالم بأسر

2-4 قابلية التواصل: أي إمكانية الربط بين أجهزة الاتصال المختلفة.

2-5 قابلية التحويل: بمعنى إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مقروءة أو مطبوعة.

2-6 اللاجماهرية: الإمكانية توجيه الرسالة الانتقالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة، بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، و هذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهل كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات.

---

[1] جعفر الجاسم،**"تكنولوجيا المعلومات"**،دار أسامة للنشر و التوزيع،الاردن،ص **51.**

[2] لامية صابر،محمد غزالي،**"دراسات في الإعلام الجديد"**،دار الإعصار العلمي و مكتبة المجمع العربي للنشر و التوزيع،الاردن،2017، ص**31.**

[3] سعاد،فارس بوباكور**"أثر التكنولوجيات الحديثة للاعلام و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية"**مجلة الاقتصاد الناجمنت،العدد 3 مارس 2004 ، ص ص 205-206

2-7 **تخفيض الوقت:** تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تمكنت من اختصار الوقت و المكان.

2-8 **المرونة:** تعددت استعمالات تكنولوجيا المعلومات بتعدد الاحتياجات لها.

المطلب الثالث: أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات:

تبرز أهمية تطبيقات تكنولوجيا و الاتصالات في الربط بين الأفراد و المؤسسات أو الهيئات من حيث الزمان و المكان و عملت على إعادة تشكيل الكثير من طرق الحياة الاعتيادية للأفراد و المؤسسات ،حيث أصبحت تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات تمثل أحد أهم أعمدة المؤسسات أنها تعمل على اختصار الوقت و المسافات و ترشيد الجهود و الموارد و إزالة المعوقات المكانية و ارتفاع أهمية المعلومات في مختلف النشاطات حيث تتيح للمؤسسات إمكانية الوصول إلى نتائج هامة جدا من حيث التواجد في أسواق جديدة و تعزيز جودتها ، إدارة أكثر فعالية للموارد البشرية و الزبائن ، تحسين الإنتاج و التحكم في التكاليف.

لكل ذلك فقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال تمثل الثورة المعرفية الثالثة أي "الثورة التكنولوجية" و سيساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات العديد من المؤسسات على ترك قواعد العمل القديمة و استخدام أساليب و عمليات جديدة[1].

المبحث الثالث: متطلبات تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

تشمل البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال على المكونات المادية (الأجهزة) و المكونات البرمجية و الخدمات التي تقدم عن طريقيهما ، و هناك تعريفان للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، الأول تعريف تقني و يعني بأنها "مجموعة من الوسائل المادية و التطبيقات البرمجية المطلوبة لتشغيل المؤسسة بكل أقسامها و مرافقها"، أما التعريف الفني فيعني بأنها "مجمل الخدمات و اليد العاملة و القدرات التطبيقية التي

[1] زرزار العياشي،غياد كريمة **"استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية و دورها في دعم الميزة التنافسية"**،دار الصفاء للنشر و التوزيع ،عمان2016م،ص ص32-33.

تقدم بواسطة الأجهزة و البرمجيات إلى المنظمة و التي هي ممولة من قبل الإدارة ، و تقدم الخدمات عادة إلى الزبائن بالإضافة إلى العاملين[1].

المطلب الأول: متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و التحديات.

سوف نتطرق في هذا الجزء إلى مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و أهم الخدمات التي تقدمها:

1- متطلبات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال :

تتكون تكنولوجيا المعلومات و الاتصال من مجموعة من العناصر المترابطة التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق الهدف المنشود، و الذي يتمثل في إيجاد مجموعة أنظمة المعلومات، و الآتي تساعد المستويات الاقتصادية و الإدارية المختلفة و هذه المكونات هي[2]:

1-1 الحاسوب و مكوناته (Ordinateur et composants) :و يمثل المكونات المادية من الأجهزة وملحقاتها مثل الشاشة،لوحة المفاتيح و غيرها.

2-1 البرمجيات. (programmations) : و هي مكونات اللامركزية التي تتولى إدارة موارد الحاسوب و معالجة و تخزين و استرجاع و نقل البيانات.

3-1 الأفراد (Les peuples) : إن أثمن مورد في نظم المعلومات هو ما لديها من ثورة معرفية و فكرية متمثلين في العاملين لها .

4-1 الإجراءات . (procédures): ينظر إليها على أنها جزء من الأجزاء المادية للنظام لأنها عادة ما تكون مطبوعة في كتيبات يطلق عليها (بدليل التشغيل)، و عادة ما يوجد نوعين من الإجراءات أحدهما لمستخدمي النظام،و الثاني خاص بالعاملين في مركز الحسي الإلكتروني أنفسهم الذين يقومون بتشغيل النظام.

---

[1] بوعلي فريدة ،فوضيل حكيمة **دورت م و إ في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة**،مذكرة ماستر،منشورة،كلية العلوم و الاتصال و علوم التسيير، جامعة البويرة، 2013، ص 51.

[2] عدنان عواد الشوابكة،**دور نظم و تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الادارية**،دار البازوري للنشر و التوزيع، عمان ، 2011.

1-5 البيانات (Bases de données):هي حزمة منظمة من البيانات المترابطة منطقيا، و بالتالي هي ترتيب منظم من ملفات الأعمال المتكاملة.

و من أهم هذه المتطلبات تكنولوجيا الشبكات الخاصة (الإنترانت و الإكسترنت) و تكنولوجيا الشبكات العامة (الإنترنت) و التي سنتطرق إليها بالتفصيل.

1-6 شبكات الإنترانت و الإكسترنت: تستخدم الانترنت في تأدية عمل المؤسسة، كما تسمح بإنشاء شبكات خاصة للاستعمال الحصري من قبل المؤسسة تدعى بالشبكات الداخلية (الإنترانت) و شبكات خاصة بالزبائن و موردي و شركاء المؤسسة و التي تسمى بالشبكات الخارجية (الإكسترنت).

1-6-1 تعريف الإنترانت وأسباب استخدامها:

يرى j.n.yolin أن الإنترانت " عبارة عن شبكة داخلية ، تستعمل تكنولوجيا الإنترانت و تكون فيها المعلومات في متناول العاملين بالمؤسسة فقط"[1].

فالإنترانت هي: "شبكة خاصة لمؤسسة تمكن المستخدمين الموجودين فيها فقط من الاستفادة من خدمات الشبكة و لا تسمح لأي مستخدم من خارج المؤسسة أو الشركة من الاستفادة من خدمات هذه الشبكة ، و الإنترانت هي في الواقع نسخة مصغرة من شبكة الانترنت تعمل داخل مؤسسة يستطيع العاملون في هذه المؤسسة وحدهم الوصول إلى المعلومات الموجودة فيها "[2] .

و من أسباب استخدام الإنترانت مايلي :

- تخفيض التكاليف بحيث يعمل جهاز الخادم في شبكة الانترنت على تقليل الحاجة بوجود نسخ متعددة من البرامج و قواعد البيانات.
- توفير الوقت ،بحيث تساهم الإنترانت في التقليل الكثير من الوقت الضائع في الاتصال بين أقسام و إدارات المؤسسة الواحدة ، كما يعد وسيلة ضمان لدقة سير الاتصالات و عدم تكرارها.

[1] نوفل حديدي ، **تكنولوجيا الأنترنت و تأهيل المؤسسة للإندماج في الاقتصاد العالمي**،أطروحة دكتوراه دولة غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر 2007-2006 ، ص ص 51-52.

[2] سلوى محمد شرف ، **دورة إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايات التنافسية في المصارف العامة في قطاع غزة** ، مذكرة ماجستر ، الجامعة الاسلامية ،غزة، 2008، ص 64.

- الاستقلالية و المرونة بحيث توفر الإنترانت إمكانية النفاذ إلى موارد المعلومات و الولوج إلى محتويات الجهاز الخادم[1] .

و لكن هناك عدة فروقات بين الإنترنت و الإنترانت يمكن توضيح ذلك في الجدول التالي:

الجدول رقم (1- 1): أهم الفروقات الإنترنت و الإنترانت

الـمعيار	الإنترنت	الإنترانت
الملكيـة	غير مـملوكة لأحـــد	هو ملك للمؤسسة التي تستضيفه
إمكانية النفوذ	أي شخص يمكنه الوصول إليه	لا يمكن لأي شخص الوصول إليه إلا الذين سمح لهم بذلك.
حجم المواضيع	يحتوى على العديد من المواقع أو الصفحات و التي يمكن أن تكون مفيدة للمؤسسة	يحتوى على المواضيع و المعلومات التي توافق عليها المؤسسة

الـمصـدر : نوفل حديد ، مرجع سبق ذكره ، ص 121.

من خلال الجدول يتضح لنا أن الإنترانت ماهية إلا شبكة محلية تستخدم نفس التقنيات المستعملة في الإنترنت لكنها مصغرة و تكون ملك للمؤسسة بحيث تسمح فقط للأعضاء المسجلين فيها بالدخول إليها لأنها تحتوي على مواضيع و معلومات خاصة بالمؤسسة عكس الإنترنت التي تكون مفتوحة أمام الجميع .

1-6-2 تعريف الإكسترنت:

تعرف شبكة الإكسترنت على أنها "نتائج تزاوج كل من الإنترنت و الإنترانت فهي شبكة إنترنت مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسة المتعاونة معها و التي لها علاقة بطبيعة نشاطها بحيث تسمح لشركاء أعمال المؤسسة المرور عبر جدران نارية التي تمنح و لوج الدخلاء و الوصول لبيانات المؤسسة ، و قد

[1] بشير عباس العلاق، سعد غالب ياسين ، **الأعمال الالكترونية**، دار المناهج، عمان، 2006 ، ص ص 59-60.

يكون هؤلاء الشركاء موردين ،موزعين، شركاء ، عملاء، أو مراكز بحث تجمع بينهما شراكة عمل في مشروع واحد."[1]

كما تعرف على أنها :"المشاركة بين الإنترانت الخاص بالشركة و شركائها التجاريين"[2].

والواقع أن شبكة الإكسترنت تساهم في زيادة فعالية الأعمال من خلال تحسين جودة الأنشطة و مرونة عالية للاتصال الفوري مع اللاعبين الرئيسيين و مع مختلف فئات المستهدفين ، كما تساهم شبكة الإكسترنت في تحقيق الميزة التنافسية من

خلال دورها المباشر في إنجاز أنشطة القيمة المنظمة بمستوى تكلفة منخفض بالمقارنة مع المنافسين أو بطريقة تقدم للمشتري (أو المستفيد) قيمة مضافة.

و شبكات الإكسترنت أنواع نجد تطبيقاتها اليوم في مجالات عديدة مثل: نظم التعليم ، نظم تدريب العملاء ، نظم التشارك على قواعد البيانات التابعة لمنظمات أو مراكز مختلفة و شبكات منظمات الخدمات المصرفية و نظم إدارة الموارد البشرية و الموارد الأخرى الخاصة بالشركات العالمية[3] .

1-6- 3خدمات الإكسترنت:

لقد حققت عديد من المؤسسات فوائد من تطبيق شبكة الإكسترنت ، نذكر فيما يلي:بعض المجالات التي يمكن أن تستخدم فيها الإكسترنت لتحسين العمل و نقله خطوة عن طريق الانتقال إلى الأعمال الالكترونية و ذلك من خلال:

- تسهيل عمليات الشراء في المؤسسات بحيث ينمن للمؤسسة أن تقوم بإرسال طلب شراء عبر الإكسترنت و تلغي الحاجة إلى المراسلات بكل أنواعها.

[1].مراد رايس ،**أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة دراسة حالة مديرية الصيانة لسوناطراك بالأغواط« DML »** مذكرة ماجستير (غير منشورة) ، **كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير**،تخصص إدارة أعمال ، جامعة الجزائر ، 2006-2005، ص 47.

[2] محمد الصالح الحناوي ،**الأعمال في عصر التكنولوجيا** ،دار الجامعية ، الاسكندرية ، 2004، ص 293.

[3]بشير عباس علاق ، **مرجع سبق ذكره** ، ص 23.

- متابعة الفواتير: تسهل هذه الخدمة عملية توقيع الفواتير من مديري الفروع المنتشرين في مناطق مختلفة كما تسمح لهم بمتابعة إجراء الصرف أو القبض و وضع العلامات التي تشير إلى كل عملية تجري على الفاتورة أثناء تناقلها بين الفروع و الأقسام.
- خدمة التوظيف: تستخدم الإكسترنت لربط مصادر الموارد البشرية المؤهلة مع سوق العمل المتخصصة بغرض تقديم خدمة متعددة لكلا الطرفين.
- تواصل شبكات توزيع السلع :تسمح شبكة إكسترنت بربط الموزعين المحليين بالمزود الرئيسي و ذلك لتسريع عمليات الطلب و الشحن و تسوية الحسابات ، كما يمكن أن تبنى التطبيقات المستندة إلى مفهوم نقطة الطلب لإتمام كامل عمليات التوزيع و تسوية الحسابات المتعلقة بها[1].

1-7 شبكات الإنترنت:

لقد أصبح اهتمام المؤسسات ينصب أكثر فأكثر على إيجاد الطرق الأكثر فعالية للاتصال بالمستهلكين و تلبية حاجاتهم و رغباتهم و هو ما حصل بفعل عامل التقدم التكنولوجي ، مما أدى إلى ظهور ما يسمى بمراكز الاتصال الافتراضية و المتمثلة في الإنترنت.

1-7-1 تعريف الإنترنت:

كلمة إنترنت internet هي اختصار الكلمة الإنجليزية International Network ومعناها شبكة المعلومات العالمية ، و التي يتم فيها ربط مجموعة شبكات مع بعضها البعض في العديد من الدول عن طريق الهاتف أو الأقمار الصناعية ، حيث يكون لها القدرة على تبادل معلومات بينها من خلال أجهزة كمبيوتر مركزية تسمى باسم أجهزة

الخادم serveur ، التي تستطيع تخزين المعلومات الأساسية فيها و التحكم بالشبكة بصورة عامة ، كما تسمى أجهزة الكمبيوتر التي يستخدمها الفرد باسم أجهزة المستفيدين Utilisateurs [2] .

---

[1] سميرة كرامة ، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة ،مذكرة ماجستير ، منشورة،كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير،تخصص تسويق خدمي،جامعة ورقلة،2010-2011، ص 30

[2] كريم عياد، **مفهوم الإنترنت** (17/04/2011) http://www.Kutub.info/downloads/6533.doc

1-7-2 خدمات الإنترنت:

- تسمح الإنترانت باستعمال الخدمات التي توفرها الانترنت مع الفرق في كون هذه الخدمات تتم على مستوى المؤسسة و هي تسير من خلال ما يسمى بخادم الإنترانت و من أهم هذه الخدمات:

-خدمة البريد الإلكتروني.

-خدمة الدراسة عبر الواب.

-خدمة منتديات الحوار على الويب .

-الخدمة الهاتفية عبر الإنترنت على مستوى المؤسسة.

-خدمة البريد الفوري.

-خدمة البحث عن المعلومات.

-خدمة قوائم النشر[1].

1-8 العلاقة بين الإنترنت و الإنترانت و الإكسترنت

انطلاقا مما ذكر يمكن توضيح العلاقة بين الإنترنت و الإنترانت و الإكسترنت من خلال الجدول التالي:

[1] نوفل حديد ،**مرجع سبق ذكره** ، ص 123.

الجدول رقم(1- 2) : العلاقة بين الإنترنت و الإنترانت و الإكسترنت

نوع الشبكة	المستخدمين	الوصول	نوع المعلومات
الإنترنت	أي شخص عن طريق الهاتف أو شبكة العمل	عدد غير محدود من العامة بدون قيود.	عامة ، شعبية ، تسويقية
الإنترانت	العاملون المرخص لهم فقط	خاص م مقيد ومحضور على العاملين	خاص بالمؤسسة وبما يرتبط بالعمل
الإكسترنت	مجموعات خاصة من شركاء العمل	خاص ومحضور على شركاء العمل المرخص لهم	مشتركة بين مجموعات الشركاء

المصدر: خالد ممدوح إبراهيم، الإدارة الالكترونية، الطبعة1، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2010، ص 96.

إن العلاقة بين هاته الشبكات الثلاث هي علاقة احتوائية بحيث كل شبكة محتواة في شبكة أخرى، فالإنترنت يمثل الدائرة الأكبر بحيث يمكن لأي شخص الولوج إليه دون قيود ، و تأتي بعدها دائرة الإكسترنت و يمكن لهؤلاء الشركاء من أجل معرفة معلومات مشتركة بينهم ، ثم تأتي الدائرة الأصغر و هي الإنترانت و التي تسمح فقط لعمال المؤسسة باستخدامها دون غيرهم .

2- تحديات إدارة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال:

عند التنفيذ الفعلي للعمل الشبكي و البنية التحتية الجديدة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ينبغي على المؤسسات مواجهة مجموعة من التحديات لكي تبقى في وضع تنافس جيد،و تتمثل هده التحديات فيما يلي:[1].

2-1 فقدان سيطرة الإدارة على النظم: حيث تشير التجارب و التطبيقات الميدانية تنامي و تعقد الصعوبات المتعلقة أو الناتجة عن إدارة تكنولوجيا نظم المعلومات و بيانات المؤسسة في بنية موزعة ، و ذلك يسبب الافتقار إلى إدارة مركزة موحدة بمفردها على تسيير جميع قضايا هذا الفرع من التكنولوجيا.

2-2 تكامل عملية النهاية للنهاية: مع التطبيقات يعد في غاية الصعوبة و تعجز العديد من المؤسسات عن بلوغه.

[1] بشير العلاق،**تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تطبيقاتها في مجال التجارة النقالة**،مرجع سبق ذكره ، ص ص 138-140.

2- 3 متطلبات التغير التنظيمي: حيث تعتبر الحوسبة الشاملة فرصة لإعادة هندسة المؤسسة لتصبح بمثابة وحدة فاعلة، لكن مثل هذا العمل يخلق العديد من المشكلات أو الفوضى في حالة عدم معالجة بعض القضايا التنظيمية ، وعليه تحتاج المؤسسة إلى هندسة جذرية في الفكر الإداري و الأداء و الرسالة أيضا.

2-4 التكاليف الضمنية لحوسبة المشروع: لقد أدركت مؤسسات عديدة أن العوائد التي نتوقعها من عملية حوسبة عملياتها الموزعة لم تتحقق بسبب التكاليف الضمنية فالزفرات المستحقة نتيجة تملك الأجهزة قد تبددت بفعل التكاليف التشغيلية السنوية المترتبة على الحصول على قوى عاملة ووقت إضافي مطلوب ،حيث الوقت يمثل مالا أيضا.

2-5 التوسع الاعتمادية و الأمن: حيث ينبغي على المنظمات أن تكون قادرة و مؤهلة لتكوين بنية تحتية متجددة لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال ،تكون فاعلة و ذو طاقة إستعابية كافية لبث و إدامة جميع أنواع البيانات الناتجة عن عملياتها ،أما الاعتمادية فتعني أنه على المؤسسة البحث عن بنية تحتية خاصة بها ،أو طبقا لمواصفات محددة تتلاءم مع رسالتها و أهدافها ، و هذا أمر صعب يتطلب موارد مالية و بشرية و فنية هائلة،أما مسألة الأمن فهي غاية في الأهمية و الخطورة ،خصوصا بالنسبة للمؤسسات التي تتعامل مع عدد كبير من الأفراد و المؤسسات خارج حدودها الإقليمية و عليه قد يشكل هذا خطر على مؤسسة .

3- مواجهة تحديات إدارة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال :

هناك عدد من التحديات التي ينبغي مواجهتها في محاولة لتغلب عليها أو التقليل من آثارها السلبية، و من أبرز الحلول ما يلي:[1]

3-1 إدارة التغيير:للحصول على أكبر عائد ممكن من التكنولوجيا الجديدة ، ينبغي على المؤسسات أن تخطط بشكل دقيق للتغيير ،فقد تحتاج لإعادة الهندسة لتتلاءم مع التغيرات.

3-2 التعليم و التدريب: باستطاعة المؤسسة انتهاج نظام أو برنامج تدريب و رسكلة لمساعدة المستخدمين على تجاوز المشكلات الناتجة عن الافتقار للدعم و الفهم الإداري لعالم الشبكات و أساليب تشغيلها

[1] بشير العلاق،**تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تطبيقاتها في مجال التجارة النقالة**،مرجع سبق ذكره، ص ص 140-143.

3-3 ضوابـط لإدارة البـيانات: يصبـح دور إدارة البيانـات أكثر أهـمية عنـدما تكون الشبكات مرتبطة بتطبيقات مختلفة ، و مجالات عمل متنوعة ، و أجهزة الحاسوب عديدة.

3-4 التخطيط لتكامل الإدارة و الإرتباطية: ينبغي أن تكون نظرة الإدارة العليا للهيكل البنائي للمعلومات و البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال إستراتيجية بعيدة المدى ، و التأكد من أن هذا الهيكل البنائي و البنية التحتية يدعمان بشكل كامل مستوى تكامل العملية و المعلومات و بما يحقق الحاجات المالية و المستقبلية.

المطلب الثاني: تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و استعمالاتها:

في هذا المطلب سنتناول تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و مجالات تطبيقها.

1- تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسات:

تتعدد حاجات المؤسسات إلى إدخال تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، كما تتعدد استعمالات هذه الأخيرة في المؤسسات، فيمكن أن نجد هذا الاستعمال ضمن المجال الداخلي أو ضمن المجال الخارجي للمؤسسة كما يلي:

1-1 تطبيق و استعمال داخلي: من أهم استعمالاتها على مستوى الداخلي للمؤسسة ما يلي:[1]

-تستعمل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كمصدر مركزي لكل معلومات المؤسسة في بطاقة تعرض فيها كللا من التعريف بالمؤسسة، نشاطها، هيكلها التنظيمي، أهدافها، معلومات عن المنتج...الخ.

-وضع دليل العاملين الذي يساعد في حصر كل معلومات الشخصية ، الوظيفية، الترقيات.....الخ.

-الاستعمال الالكتروني لبطاقات الدوام لتسهيل معالجة البيانات و الاستفادة منها، و كذلك سرعة الوصول إليها.

- الانتقـال السهل و السريع في المؤسسة، و ربط كل أجزاء المؤسسة مع بعضها البعض حتى و إن كانت في مواقع مختلفة.

[1] بوعلي فريدة ،فوضيل حكيمة، **دورت م و إ في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة**، مرجع سابق ، ص 54.

-النقل السريع و الاقتصادي للمستندات لتوفير التكاليف البريدية و الوقت المستغرق في ذلك.

2-1 تطبيق واستعمال خارجي:من أهم الاستعمالات الخارجية لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال للمؤسسة ما يلي:[1]

-نشر الإعلانات و الإشهار الخاص بمنتجات المؤسسة على شبكة الإنترنت ، حتى تجلب أكبر عدد من الزبائن.

-الحصول على معرفة خارجية من خبراء أو مستشارين في مجال عملها لحل بعض المشاكل دون دفع تكاليف الاستشارة في بعض الأحيان.

-الإطلاع الدائم على سوق العمالة من أجل اختيار متطلباتها من الموظفين عند الحاجة .

-السماح للزبائن الشراء و التسوق عبر الإنترنت و تحقيق التجارة الالكترونية.

-متابعة مدى تطور المؤسسة بالمقارنة مع المؤسسات الأخرى في نفس قطاع نشاطها أو القطاعات ذات العلاقة، و ذلك عن طريق الاتصال الدائم بالعالم من أجل الحصول على معلومات كزيارة مواقع هذه المؤسسات.

2- تطبيق تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مجالات أخرى: لقد مست تكنولوجيا المعلومات و الاتصال جميع المجالات، و التي نوجزها فيما يلي:[2]

2-1 الآلات الموجهة رقميا: هي أجهزة حلت محل العامل في الإنتاج ، ظهرت في بداية الحرب العالمية الثانية ، و لكنها لم تعرف تطورها الحقيقي إلا حين ارتبطت نهائيا بالإلكترونيك.

2-2 الآلية: مع تطور الإلكترونيك و ظهور رقائق السيلكون تطورت هذه الآلات إلى رجال آليين يقومون بتنفيذ حركات معقدة و سريعة للغاية يعجز الإنسان عن أدائها بنفس الكفاءة.

---

[1] بشير كاوجة ،**دورت م و إ في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية** ،رسالة ماجستير (غير منشورة)،كلية الحقوقو العلوم الاقتصادية ، جامعة ورقلة 2012-2013، ص 58.

[2] كريمة بن صالح ،**دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية**،رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير،جامعة 08 ماي 1945،قالمة،2010، ص ص 23-24.

2-3 التصميم المساعد من خلال الحاسوب : لقد استطاعت هذه التقنية أن تحدث ثورة في مكاتب الدراسات ، حيث أصبح بالإمكان رؤية نموذج المجسم قبل أن ينجز، هذه التقنية سمحت بما يعرف باقتصاد التصميمات ، إذ يتم إنجاز العديد من التصميمات في أقل وقت ممكن و بأقل التكاليف.

2-4 الذكاء الاصطناعي: استطاع الإنسان إلى حد ما تحقيق حلمه، فما هو الحاسوب يقرأ و يتعرف على الأشياء ،بل و يستطيع أن يتحدث و يعطي لكل مشكلة حل، و لم يكن الإنسان ليتمكن من الوصول إلى هذه النتيجة لولا تطور البرمجيات ، مما سمح بظهور أنظمة الخبيرة.

2-5 التعليم الافتراضي: حيث تعتبر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال كإحدى البني الأساسية و كأداة لدعم التعليم الافتراضي، و عملت على تسهيل النفاذ إليه و بتكلفة معقولة، كما أفادت المناطق المعزولة في توصيل التعليم لها

2-6 الإعلام الالكتروني: الإعلام الذي يعتمد على وسائط الاتصال التكنولوجية في اتصال و تزويد الجماهير بالأخبار و المعلومات ، فهو يشترك مع الإعلام العام في المبادئ و الأهداف العامة

2-7 الصحة و الطب: تم توظيف تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مجال الصحة و التطبيب عن بعد، بهدف الرفع من المستوى الصحي لسكان الأرياف و المناطق النائية، مما يقلل نفقات العلاج و السفر، و كذا التبادل المعرفي بين المراكز الصحية المنتشرة في العالم.

2-8 المجال العسكري : حيث كان لها دور كبير في توصيل الرسائل بشكل سري بينت القيادة و الميدان، و كذا أغراض التجسس ، كما تم بواسطتها التحكم في الصواريخ الموجهة بالحاسوب و القنابل الذكية و غيرها، مما أثر على أداء الجنود في المعركة و توجد تطبيقات أخرى لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال يمكن أن نوضحها من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (1- 3): تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

الميدان	التطبيقات	أمثلة عامة	أمثلة عن التسيير
الحساب	-الحساب العلمي -التصميمات	-علم الذرة، البحث -مكاتب الدراسات	-بحوث العمليات -المسعدة في اتخاذ القرارات
التعليم	-التعليم المساعد من طرف الحاسوب -الألعاب الالكترونية	-علم الفضاء	-الألعاب الإستراتيجية
التوثيق	-المعلومات القانونية	-قواعد المعطيات	-تسيير براءات الاختراع -قواعد المعطيات الاقتصادية.
التحدث	-التعرف على الأصوات	-الرجل الآلي الموجه	-التسويق الالكتروني
الصورة	-المركبات الأوتوماتيكية للجزائر. -تحرك العين. -إنشاء صورة أوتوماتيكية	-الإشهار -الرسوم المتحركة	-المخططات الخاصة بإنجاز التقارير

المصدر: كريمة بن صالح، مرجع سبق ذكره، ص 24.

من خلال الجدول يتبين لنا أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال قد غزت جميع المجالات دون استثناء فكل ميدان مست إلا و أحدثت طفرة نوعية فيه ، فبفضله غزى الإنسان الفضاء و تمكن من اختراع الرجل الآلي ، بالإضافة إلى اكتشافات أخرى عديدة لا يمكن حصرها و كل هذا الفضل يرجع إلى تكنولوجيا المعلومات و الاتصال .

خلاصـــة الفـــصـــل:

إن ظهور الحاجة إلى ضرورة تحقيق أقصى سيطرة ممكنة على التدفق الهائل من المعلومات ، و إتاحتها للباحثين و متخذي القرارات بأسرع وقت و بأقل جهد حتم عليهم استحداث أساليب جديدة في تنظيم المعلومات و التي تعتمد بالدرجة الأولى على الكمبيوتر و استخدام تكنولوجيا الاتصال ، و قد جمع النظام الرقمي بين تكنولوجيا المعلومات و تكنولوجيا الاتصالات فترابطت شبكات الاتصالات مع شبكات المعلومات ، مما أدى إلى ظهور مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات كمفهوم موحد بسبب العلاقة الترابطية و التفاعلية التي نمت و تعقدت بينهما و بين سائر المجالات و القطاعات .

و تظهر أهمية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في قدرتها على الوصل بين مختلف التجهيزات المتفرقة و ذلك عن طريق وسائل الاتصالات عن بعد، كما يمكن الربط بين المستعملين و الموردين و هو ما يساعد المؤسسة على رفع مستوى الجودة و المرونة في الإنتاج.

وهذا ما سوف نتطرق إليه في الفصل الموالي.

الفصل الثاني

الإطار النظري للمعلومة المالية وجودتها

تمهيد:

لقد أصبحت المعلومات عنصرا هاما في تحديد كفاءة و فعالية المؤسسة الاقتصادية، لذلك اتجهت هذه الأخيرة لتصميم و بناء أنظمة من أجل السيطرة على الكم الهائل من المعلومات الضرورية لإدارة المؤسسة، و ذلك لضمان وصول معلومات موثوقة و صحيحة لمختلف المستويات الإدارية حتى تستطيع إدارة مهامها على أسس سليمة بما يحقق مصالح المؤسسة ، وهذا ما اصطلح عليه لاحقا بجودة المعلومة .

وتعتبر المعلومات المالية مصدرا رئيسيا في تزويد المؤسسة بالمعلومات التي تمكنها من استقراء مستقبلها و تحديد مصيرها و لهذا كلما اتسمت المعلومة المالية بالجودة كلما أدى هذا إلى زيادة قدرتها على إعطاء قرارات لا تتعارض مع أهداف المؤسسة.

وللإلمام بهذا الموضوع سوف نتطرق إلى ما يلي:

المبحث الأول : ماهية المعلومة المالية

المبحث الثاني : جودة المعلومة المالية و قياسها و أهم المحددات الأساسية لها

المبحث الثالث : أساسيات حول نظم المعلومات المالية

المبحث الأول: ماهية المعلومة المالية:

لقد أصبحت المعلومة المالية ضرورة ملحة بالنسبة لأي منظمة اقتصادية و ذلك من أجل استقراء الوضع المستقبلي للمؤسسة من حيث قدرتها على الاستمرار و ربحيتها و قدرتها على الوفاء بديونها و التعرف على خططها التوسعية في المستقبل .

فالمعلومات المالية اليوم في ظل عصر التطور التكنولوجي و المعرفي الهائل و كذلك الثورة الهائلة في وسائل الاتصال تشكل حجر الزاوية في تحقيق الجدارة التنافسية للمنظمة الاقتصادية و بالتالي إمكانية بقائها في المنافسة. و نتيجة للكم الهائل من البيانات و المعلومات التي يمكن الحصول عليها و إمكانية عدم الاستفادة منها أو أن تتسبب في تضليل متخذ القرار، نشأت الحاجة إلى تحديد خصائص نوعية للمعلومات المالية و لا سيما المستقبلية منها نتيجة أثرها الفعال في تسهيل عملية اتخاذ القرار و تخفيف حالة عدم التأكد المصاحبة له.

وسوف نتناول في هذا السياق أهم النقاط التي توضح ماهية المعلومات المالية و خصائصها النوعية .

المطلب الأول: مفهوم المعلومة المالية:

تعد المعلومة العنصر الأساسي في مختلف الأنشطة التي تمارسها الإدارة سواء كانت تخطيطا ،أو تنظيما ، أو توجيها، أو رقابة و هي أيضا ذات أهمية و حيوية في عملية الإتصال و عملية اتخاذ القرارات.

إن مصطلح المعلومات رغم شيوعه يتصف بالغموض و التباين، و هذا يبدو إلى حد ما طبيعيا بسبب حداثة الإطار، إذ لا يزال الاختلاف في الرأي حول المفهوم العلمي لهذا المصطلح و علاقته بمدخلات نظام المعلومات قائما، و تبعا لذلك تعددت التعريفات الخاصة بالمعلومات.

ففي المعجم الموسعي لمصطلحات المكتبات و المعلومات جاء أن المعلومات هي:"البيانات التي تمت معالجتها لتحقيق هدف معين أو لاستعمال محدد لأعراض اتخاذ القرارات،أي البيانات التي أصبح

لـها قيمة بعد تـحليلها أو تفسيرها أو تجميعها في شكل ذي معنى، و التي يمكن تداولها و تسجيلها و نشرها و توزيعها في صورة رسمية أو غير رسمية أو في أي شكل [1].

وتعرف المعلومات على أنها البيانات التي تم معالجتها بحيث أصبحت ذات دلالة مبينة و ذات معنى[2].

و تعـرف الـمعلومات الـمحاسبية بأنها نتاج نظام المعلومات المحاسبي الذي تم تغذيته بالبيانات و تسجيلها لمعالجتها و إخراجها في شكل تقارير مالية،تكون الغاية منها بمثابة المحرك للإدارة لاستخدامها في إدارة مشاريعها،كما تتوقف فعالية الإدارة على مدى توفر هذه المعلومات المحاسبية اللازمة للتخطيط و التوجيه و الرقابة[3].

أما المعلومات المالية فتعرف بأنها المعلومات التي تتعلق بالوضع المالي للمنظمات [4].

ويرى هندريكسن أن المعلومات المالية هي البيانات التي يتكون لها صدى لدى مستقبلها،و تؤدي إلى تخفيض عدم التأكد، و توصل رسالة إلى متخذ القرار تكون قيمتها أعلى من تكلفتها، و من المحتمل أنها تستدعي استجابة متخذ القرار[5].

من خلال استعراض التعاريف المختلفة للمعلومات المالية يتبين أن معظمها يتفق على أن المعلومات في الأصل بيانات تمت معالجتها لتكون في صورتها الحالية،تتمتع بقيمة عالية،و تزيد من معرفة متخذ القرار و تؤثر فيه و تقلل من حالة عدم التأكد المصاحبة لعملية اتخاذ القرار و التنبؤ بالمستقبل ، الأمر الذي ينعكس إيجابا على دقة و صحة القرارات المتخذة، وبالتالي على جدارة المنظمة التنافسية.

[1] المقابلة، محمد قاسم ، نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بوظائف العملية الإدارية وتطبيقاتها التربوية،عالم الكتب الحديث، الطبعة الأولى، الأردن، عام 2004،ص 9

[2] الكيلاني،عثمان وآخرون، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية ، دار المناهج للنشر و التوزيع عمان ، الأردن عام 2000،ص 15

[3] زيد، عبد المالك عمر، المحاسبة المالية في المجتمع الإسلامي –الجزء الأول: الإطار التاريخي للمحاسبة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، عام 1987 ، ص 1

[4] ملكاوي، نازم محمود و حمادنة،عبد الرؤوف، دور المعلومات المالية في الحد من آثار الأزمة المالية العالمية على الأسواق المالية للدول النامية "دراسة في سوق عمان المالي"، بحث مقدم لمؤتمر الأزمة العالمية، جامعة الإسراء، عام 2009،ص 7 .

[5] هندريكسون، الدون س ، . نظرية المحاسبة، ترجمة كمال خليفة أبو زيد، الطبعة الأولى، المؤلف،عام 1990،ص123 .

انطلاقا من مبدأ نفعية المعلومات، وأثرها على متخذ القرار ،فإنه ليس من الضروري أن تتم معالجة البيانات حتى نحصل على معلومات،حيث أن مجرد معالجة البيانات لا يحولها إلى معلومات،فقد يكون البيان على صورته الحالية هو معلومة،و بالتالي لا ضرورة لإجراء أي معالجة لهذا البيان .

المطلب الثاني: الخصائص النوعية للمعلومات المالية:

إن أبرز أهداف التقارير المالية هو توفير المعلومات المفيدة التي تلبي مختلف احتياجات مستخدمي تلك التقارير سواء كان ذلك داخل المنشأة أو خارجها، ولكي تكون المعلومات المالية ذات كفاءة وفاعلية في تحقيق أهدافها، لا بد أن تتوافر فيها الخصائص النوعية للمعلومات المالية، التي تشكل معايير أساسية للاسترشاد بها في الحكم على مدى كفاءة وفاعلية تلك المعلومات وجودتها في تحقيق الأهداف المرجوة منها في أداء دورها في اتخاذ القرارات.

وحتى يتم اختيار الطريقة والأسلوب والمعيار المحاسبي المقبول قبولا عاما لمعالجة وعرض المعلومات المحاسبية، وتحديد نوعية المعلومات التي يتم الإفصاح عنها والصيغة التي يتم عرض المعلومات بواسطتها فإن الأمر يلزم دائما تحديد واختيار البدائل المحاسبية التي تقدم المعلومات الأكثر إفادة لأغراض اتخاذ القرار[1].

ولما كانت الاختيارات بين البدائل المحاسبية الخاصة بالطرق التي تتبع وأسلوب المعالجة، تتم على مستويين:[2]

المستوى الأول: الهيئة أو الجهة المنوط بها وضع معايير المحاسبة ، حيث يكون بإمكانها إلزام منظمات الأعمال بإعداد تقاريرها المالية بصورة محددة، أو تمنع استخدام طريقة يمكن أن تعتبر غير مرغوب فيها.

المستوى الثاني: منظمات الأعمال التي تعد التقارير المالية.

كان من الضروري وجود الخصائص النوعية للمعلومات المالية، التي تعنى بتحديد وتعريف الخصائص التي تجعل المعلومات المالية مفيدة، عن طريق توصيف عدد من التعميمات والخطوط المرشدة لإجراء الاختيار

[1] كيسو،دونالد،ووبجانت،جيري،المحاسبة المتوسطة،الجزء الأول، ترجمة أحمد حامد حجاج، دار المريخ للنشر،الرياض، المملكة العربية السعودية،عام 2005 ،ص68 .

[2] ملكاوي نازم محمود و حمادنة عبدالرؤوف،مرجع سبق ذكره،ص12

بين البدائل المحاسبية على المستويين، مستوى الهيئة المنوط بها وضع معايير للمحاسبة، ومستوى منظمة الأعمال التي تقوم بإعداد التقارير المالية[1] .

بناء على ذلك، نستطيع القول بأن الخصائص النوعية للمعلومات المالية هي التي تميز المعلومات الأفضل والأكثر نفعا وفائدة، عن تلك المعلومات الأقل نفعا لغرض اتخاذ القرارات، وتأكيدا لهذا المفهوم فقد أصدر مجلس معايير المحاسبة المالية (FASB) البيان رقم (2) لمفاهيم معايير جودة المعلومات المالية يحدد فيه الخصائص النوعية للمعلومات المالية،

وفيما يلي عرض لهذه الخصائص.

1- الخصائص الأساسية للمعلومات المالية : إن خاصية الفائدة في اتخاذ القرارات تأتي على قائمة الخصائص النوعية للمعلومات المالية، باعتبارها القاعدة العامة، وأن تحقيق ذلك يتطلب توافر خاصيتين أساسيتين هما خاصية الملائمة وخاصية الموثوقية حتى يتسنى لمتخذ القرار الاعتماد على المعلومات، فإذا فقدت المعلومات المالية أي من الخاصيتين الرئيسيتين تكون غير مفيدة بالنسبة لمستخدميها الرئيسيين [2].

ويشير مجلس معايير المحاسبة المالية (FASB) إلى أن الملائمة و الموثوقية هما الخاصيتان الأساسيتان اللتان تجعلان المعلومات مفيدة لاتخاذ القرار، حيث ورد في قائمة المفاهيم رقم (2)أن " الخواص التي تفرق المعلومات الأفضل (الأكثر فائدة) عن المعلومات الأدنى (الأقل فائدة) هما الملائمة و الموثوقية، إضافة إلى بعض الخواص الأخرى المتفرعة منها" [3].

1-1 خاصية الملائمة :

تعرف الملائمة على أنها القدرة على إحداث اختلاف في القرار سواء بالمساعدة على تكوين التنبؤ أو تأكيد التوقعات الصحيحة [4] .

[1] حجازي، محمد عباس، نظرية المحاسبة، مطابع الدار الهندسية، مصر، عام 2000،ص 31

[2] الشيرازي،عباس مهدي، نظرية المحاسبة، ذات السلاسل للطباعة والنشر، الكويت، عام 1990 ،ص196.

[3] كيسو، دونالد و، ويجانت، جيري، مرجع سبق ذكره، ص .69

[4] الناغي، محمود السيد، اتجاهات معاصرة في نظرية المحاسبة، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، عام 2007 ،ص 89

وعرفها حسين بأنها تلك المعلومات التي ستؤثر على سلوك متخذ القرار، وتجعله يتخذ قرار يختلف عن ذلك القرار، الذي كان يمكن اتخاذه في حالة غياب هذه المعلومات [1] .

وعرفها مجلس معايير المحاسبة المالية (FASB) بأنها تلك المعلومات القادرة على إحداث فروق في القرارات من خلال مساعدة المستخدمين للمعلومات على تكوين تنبؤات عن النتائج المستقبلية أو تغيير التنبؤات السابقة و تصحيحها 2 .

ويرى عاشور أن الملائمة تعبر عن مدى قدرة المعلومات على خدمة اتخاذ قرار معين، إما من خلال تخفيض حالة عدم المعرفة لدى متخذي القرار أو زيادة المعرفة لدى متخذي القرار بخصوص الموقف الذي يتخذ القرار بشأنه [3] .

نستنبط أن المعلومات الملائمة هي المعلومات التي تكون لها قيمة تنبؤية، تؤثر في اتجاه سلوك متخذي القرار و تؤثر فيه لتغير القرار نحو الموقف الذي يتخذ بشأنه عند تقديمها في الوقت الملائم له، من قبل أن تفقد قدرتها على التأثير في ذلك القرار فخاصية الملائمة بناء على ما تقدم ذكره تعتمد على كل من:

- ✓ مستخدم المعلومات المالية وقدرته على التعامل مع تلك المعلومات.
- ✓ الأثر الذي يمكن أن تحدثه تلك المعلومات على اتخاذ القرار عند المقارنة بين البدائل.
- ✓ الإدراك المتكامل لمعدي المعلومات المالية لطبيعة احتياجات المستخدمين لهذه المعلومات

وحتى تكون المعلومات المالية ملائمة يلزم توفر ثلاث خصائص فرعية هي:

- ✓ القيمة خاصية التنبؤية .
- ✓ خاصية القيمة الإسترجاعية.
- ✓ التوقيت المناسب.

[1] حسين، أحمد حسين علي، نظم المعلومات المحاسبية –الإطار الفكري والنظم التطبيقية، القاهرة، مصر،عام 1997،ص 26.

[2] FASB, Statement Of Financial Accounting Concepts No.2 (SFAC No.2), "Quantitative CharacteristicOf Accounting Information", 1980

[3] عاشور، عصفت سيد أحمد، دراسات في نظم المعلومات المحاسبية، دار النهضة للطباعة والنشر، بيروت، عام 1996 ، ص11

و فيما يلي عرضا لهذه الخصائص النوعية الفرعية لخاصية الملائمة:

1-1-1 خاصية القيمة التنبؤية للمعلومات المالية

إن مقدرة المعلومات المالية في تحسين مقدرة متخذ القرار على التنبؤ بنتائج التوقعات المستقبلية في ضوء نتائج الماضي والحاضر هي أحد الخصائص الفرعية للمعلومات الملائمة. فالمعلومات الملائمة هي التي تساعد على التنبؤ بالعوائد المرتبطة بالنشاط المستقبلي، فبدون معرفة الأحداث الماضية يصعب التنبؤ بما ستكون عليه في المستقبل، كما أن معرفة نتائج الأحداث الماضية دون اهتمام بالمستقبل يعتبر عملا غير هادف[1].

وبهذا نصل إلى أن القصد من خاصية القيمة التنبؤية للمعلومات هو إمكانية الاعتماد عليها كأساس لعمل التنبؤ في المستقبل من قبل متخذ القرار، وليس أن تكون للمعلومات قيمة تنبؤية في حد ذاتها.

1-1-2 خاصية القيمة الاسترجاعية (القدرة على إمكانية التحقق من صحة التنبؤات

تمتلك المعلومات المالية قيمة استرجاعية عندما يكون لها قدرة على تغيير أو تصحيح التوقعات الحالية أو المستقبلية، ويطلق على خاصية القيمة الاسترجاعية للمعلومات أيضا التغذية الاسترجاعية، وهي لا تقل أهمية عن خاصية القيمة التنبؤية للمعلومات، وتساعد مستخدم المعلومات في تقييم مدى صحة توقعاته السابقة، وبالتالي يستخدم المعلومات في تقييم نتائج القرارات التي تبنى على هذه التوقعات.

وعادة ما تقوم هذه المعلومات بهذا الدور المزدوج – القيمة الاسترجاعية والقيمة التنبؤية-في نفس الوقت، ذلك لأنه بدون معرفة نتائج الأحداث الماضية يصعب التنبؤ بما سوف يكون عليه المستقبل، كما أن معرفة نتائج الأحداث التي تمت في الماضي دون أن يكون هناك اهتمام بالمستقبل يعتبر عملا غير هادف. أي أنه لا يكفي لكي تكون المعلومات ملائمة أن يكون لها قدرة تنبؤية لعمل اختيارات مستقبلية بل يستحسن أن يكون لها أيضا القدرة على تقييم نتائج الاختيارات السابقة. ومن أمثلة المعلومات المالية التي تتميز بالقدرة على التقييم الارتدادي لنتائج القرارات الماضية وفي نفس الوقت لها قدرة تنبؤية عالية بالنسبة للمستقبل،نجدها في التقارير المرحلة و التقارير القطاعية[2].

---

[1] الصيح، عبد الحميد مانع، أهمية الملائمة والثقة في التقارير المالية المنشورة لأغراض اتخاذ القرارات وتقييم الأداء، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد ج، امعة المستنصرة، بغداد، العراق، عام 1995،ص .56

[2] الشيرازي،عباس مهدي،مرجع سبق ذكره،ص 201

إن القيمة الاسترجاعية للمعلومات المالية تؤدي إلى تخفيض درجة عدم التأكد لمتخذي القرارات، كما تؤدي إلى تعديل وتقييم توقعاتهم السابقة بالنسبة لنتائج القرارات الماضية .

1-1-3 خاصية التوقيت المناسب (التزامن):

إن حصول متخذ القرار على المعلومات قبل أن تفقد قدرتها على التأثير في القرارات، يعد جانبا مساعدا في زيادة الملائمة. فإذا لم تكن المعلومات متاحة عند الحاجة إليها، أو أصبحت متاحة بعد فترة طويلة من الأحداث المقرر عنها، بحيث يكون لا قيمة لها مستقبلا، عندئذ تكون غير ملائمة.[1]

إن خاصية التوقيت المناسب تعني توفير المعلومات في حينها .[2]

فخاصية الملائمة تعتمد على توفير المعلومات المالية في الوقت المناسب لمتخذي القرارات لاستخدامها قبل أن تفقد أهميتها في اتخاذ القرار. وينبغي الإشارة إلى أنه لا يمكن للتوقيت المناسب للمعلومات في حد ذاته أن يجعل المعلومات ملائمة، ولكن افتقاد التوقيت المناسب قد يسلب المعلومات ملائمتها التي كان من الممكن أن تتوفر في المعلومات لو تم مراعاة التوقيت الصحيح.[3]

فتوفير المعلومات في الوقت المناسب يساعد على معالجة الخلل وأوجه القصور في الوقت المناسب، ويعزز من إمكانية اتخاذ القرارات الصحيحة بأقل جهد و أدنى مستوى من التكاليف والخسائر التي يمكن أن تنجم جراء عدم اتخاذ القرار المناسب.

ويمكن القول بأن كفاءة الكادر المالي والنظام المحاسبي القائم تعتبر حجر الزاوية في سبيل الإسراع بتقديم المعلومات المالية في فترات قصيرة نسبيا للاستفادة منها في اتخاذ القرارات.

و بما أن عملية اتخاذ القرارات هي محصورة دائما بمجال معين من الزمن، فإنه أحيانا يكون من الأنسب التضحية بشيء من الدقة الحسابية ودرجة عدم التأكد من أجل تقديم هذه المعلومات في التوقيت المناسب لمحتاجيها .

[1] شرويدر، ريتشار، وآخرون، نظرية المحاسبة، ترجمة خالد كاجيجي وابراهيم ولد محمد فال، دار المريخ للنشر، الرياض، عام 2006، ص87

[2] الشيرازي،عباس مهدي، مرجع سبق ذكره،ص201.

[3] حجازي، محمد عباس،مرجع سبق ذكره، ص .36

2-1 خاصية الموثوقية :

تعتبر خاصية الموثوقية أحد الخصائص النوعية الرئيسية للمعلومات، وتتوافر هذه الخاصية في المعلومات عندما تكون خالية من الأخطاء وحيادية وتتصف بأمانة التعبير، أي أنها خاصية تتعلق بأمانة المعلومات المحاسبية وإمكانية الاعتماد عليها [1] .

فالموثوقية حسب قائمة المفاهيم رقم (2) الصادر عن مجلس معايير المحاسبة المالية (FASB)هي " خاصية المعلومات في التأكيد بأن المعلومات خالية من الأخطاء و التحيز بدرجة معقولة، وأنها تمثل بصدق ما تزعم تمثيله".[2]

فحتى تكون المعلومات مفيدة لا يكفي أن تكون ملائمة فقط، وإنما يجب أن تتمتع بالموثوقية، وحتى تكون كذلك يجب أن تتوافر فيها خاصيتي القابلية للتحقق ومصداقية التعبير. وينبغي الاعتراف بوجود تفاوت بدرجات الموثوقية.

إذا من أجل تحقيق خاصية الوثوق بالمعلومات، لا بد من توافر الخصائص الفرعية التالية :

- ✓ الصدق في التعبير .
- ✓ القابلية للتحقق.
- ✓ الحياد .

1-2-1 خاصية الصدق في التعبير:

يقصد بخاصية الصدق في التعبير وجود درجة عالية من التطابق بين المقاييس (المعلومات) و بين الظواهر المراد التقرير عنها، والعبرة هنا بصدق تمثيل المضمون أو الجوهر، وليس مجرد الشكل[3].

[1] الشيرازي،عباس مهدي، مرجع سبق ذكره،ص201

[2] FASB, Statement Of Financial Accounting Concepts No.2 (SFAC No.2), "Quantitative Characteristic Of Accounting Information", 1980.

[3] الشيرازي،عباس مهدي، مرجع سبق ذكره، ص202

حيث تعبر خاصية الصدق في التعبير عن ضرورة وجود مطابقة أو اتفاق بين الأرقام والأوصاف المحاسبية من ناحية، والموارد والأحداث التي تنتجها هذه الأرقام والأوصاف في التقارير المالية من ناحية أخرى، بمعنى آخر تمثل الأرقام ما حدث بالفعل، فعندما تبين التقارير المالية الواقع الاقتصادي للمؤسسة نتيجة المعاملات والأحداث الفعلية ، فإن هذه التقارير تكون صادقة في التعبير .

وخاصية الصدق في التعبير تتطلب مراعاة تجنب نوعين من أنواع التحيز، وهما:

- ✓ التحيز في عملية القياس.
- ✓ التحيز من قبل القائم بعملية القياس.

ويمكن القول أن عدم التوافق بين الموارد أو الأحداث التي يعبر عنها القياس والعرض المحاسبي، يؤدي إلى معلومات مضللة أو معلومات لا يمكن الاعتماد عليها، لأنها لا تعبر بصورة صادقة وعادلة عن الوضع القائم .

1-2-2 خاصية القابلية للتحقق :

إن خاصية القابلية للتحقق تتجلى عند حدوث درجة عالية من الاتفاق بين عدد من الأفراد القائمين بالقيام، والذين يستخدمون نفس طرق القياس، كأن يتوصل عدد من المراجعين المستقلين إلى نفس النتائج بخصوص فحص القوائم المالية. وإذا توصلت أطراف خارجية تستخدم نفس طرق القياس إلى نتائج مختلفة، فإن القوائم المالية تكون غير قابلة للتحقق، ولا يمكن للمراجع إبداء رأي فيها.[1]

وبالتالي فان خاصية القابلية للتحقق تمثل أحد الأسس المحاسبية التي يمكن الاعتماد عليها في الاختيار بين الطرق المحاسبية المختلفة كونها تزيد من الثقة في المعلومات المالية المقدمة الواردة في التقارير المالية .

1-2-3 خاصية الحياد:

يقصد بحياد المعلومات بشكل عام تجنب ذلك العمل المقصود من التحيز الذي قد يمارسه القائم بإعداد وعرض المعلومات المحاسبية بهدف التوصل إلى نتائج مسبقة، أو بهدف التأثير على سلوك مستخدم هذه المعلومات في اتجاه معين.

[1] مرجع سبق ذكره، ص3202 .

فعندما لا تتوافر في المعلومات خاصية الحياد، لا يمكن اعتبارها معلومات أمينة ولا يمكن الوثوق بها أو الاعتماد عليها كأساس لعملية اتخاذ القرارات. ويمكن القول بأن خلو المعلومات من التحيز يحقق لنا بصور ة تلقائية حيادية هذه المعلومات. إلا أنه لا يمكن القول أن العكس دائما صحيح، ذلك لأن المعلومات قد تأتي منحازة نحو اتجاه معين دون أن يكون ذلك مقصودا من قبل القائم بعملية القياس. و بالتالي فإن حسن النوايا لا يعتبر كافيا لضمان حيدة المعلومات، وبالتالي إمكانية الاعتماد عليها.[1]

ولكي يكون اختيار البدائل المحاسبية محايدا، يجب أن يكون الاختيار خاليا وبعيدا عن أي تحيز إلى أي نتائج محددة مسبقا، فأهداف التقرير المالي تخدم العديد من مستخدمي المعلومات الذين لهم مصالح متباينة، وليست هناك نتائج محددة مسبقا تناسب كل هذه المصالح .، وكذلك ينبغي توجيه الاهتمام بشكل رئيسي عند وضع وإصدار المعايير المحاسبية بخاصيتي الملائمة و الموثوقية في المعلومات الناتجة، وليس بأثر القواعد الجديدة التي ينطوي عليها المعيار المحاسبي على مصالح فئات معينة من الفئات المختلفة التي تستخدم المعلومات المالية .

2 - الخصائص الثانوية للمعلومات المالية:

بالإضافة إلى الخصائص النوعية الرئيسية يوجد خصائص أخرى ذات أهمية كبيرة لا تقل عن سابقتها، أوصى مجلس معايير المحاسبة المالية (FASB) بضرورة توافرها في المعلومات المالية إلى جانب الخصائص النوعية الرئيسية، والتي تتمثل في الخصائص النوعية الثانوية كالقابلية للمقارنة والثبات، والتي تساهم بالتوازي مع الخصائص النوعية الأساسية في جودة المعلومات التي تتضمنها التقارير المالية.

2-1 خاصية القابلية للمقارنة:

تعتبر المعلومات التي يتم قياسها والتقرير عنها بصورة متماثلة في المنظمات الاقتصادية المختلفة قابلة للمقارنة. حيث تمكن خاصية القابلية للمقارنة المستخدمين من تحديد جوانب الاتفاق والاختلاف الأساسية في الظواهر الاقتصادية، طالما أنه لم يتم إخفاء هذه الجوانب باستخدام طرق محاسبية متماثلة.[2]

[1] كيسو، دونالد و، ويجانت، جيري، مرجع سبق ذكره، ص 70.

[2] كيسو، دونالد و، ويجانت، جيري، مرجع سبق ذكره، ص 72.ش

ويقصد بخاصية القابلية للمقارنة استخدام نفس طرق القياس السائدة في المؤسسة الأخرى التي تمارس نفس النشاط الاقتصادي حتى يتيح لمستخدميها اتخاذ القرار بعد إجراء مقارنات مع المؤسسات المماثلة الأمر الذي يزيد من فاعلية اتخاذ القرار.[1]

فمن البديهي القول أن استخدام أساليب محاسبية مختلفة، يجعل القوائم المالية التي تصدرها المنظمات الاقتصادية غير قابلة للمقارنة، فالمعلومات المالية الخاصة بمنظمة اقتصادية معينة تكون مفيدة، إذا أمكن مقارنتها بالمعلومات الخاصة بالمنظمات الأخرى، ولذلك فإن خاصية القابلية للمقارنة تعني أن المعلومات المالية تصبح أكثر فائدة لمستخدميها، عندما يتم عرضها بالشكل الذي سيجعلها قابلة للمقارنة مع المنظمات الاقتصادية المماثلة، أو مابين الفترات المالية المختلفة لنفس المنظمة.[2]

إن فاعلية المعلومات المالية وإمكانية استخدامها في عقد المقاربات والمقارنات يعتبر أمرا حيويا، وذلك نظرا لعدم توفر مقياس مطلق لتقييم الأداء، وبالتالي تعتبر المدخل الأساسي والمنهج العملي لإجراء التحليل المالي. فالهدف من إجراء المقارنات هو تحديد وتفسير أوجه التشابه والاختلاف في المعلومات المالية، وذلك عن طريق إيجاد علاقة بين نوعين أو أكثر من المعلومات أو الأرقام .

ولكي تكون المعلومات المالية قابلة للمقارنة يجب أن يتوفر فيها الشرطين التاليين :[3]

- ✓ سهولة العرض واستخدام أسلوب واحد للقياس المحاسبي يسهل إجراء تقييم تلك المعلومات .
- ✓ الثبات في القياس والعرض للمعلومات من فترة زمنية لأخرى.

إن إجراء المقارنات تواجه صعوبات في التطبيق العملي نتيجة الاختلاف في تطبيق الطرق والمبادئ المحاسبية من منظمة لأخرى ومن مجتمع لآخر. لذا يتوجب مراعاة الاختلاف في السياسات المحاسبية المتبعة من بلد إلى آخر عند إجراء مقارنات التقارير المالية لمنشآت البلدان المختلفة .

---

[1] عاشور، عصفت سيد أحمد، مرجع سبق ذكره، ص 11.

[2] التميمي،محفوظ صا و ،لح باشراحيل، عوض محمد، "أهمية المعلومات المحاسبية في اتخاذ قرارات الموازنة الرأسمالية –دراسة ميدانية في عينة من المنظمات الصناعية اليمنية في محافظة عدن"، مجلة عدن للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد السابع، العدد الخامس عشر، عام 2004 ،ص 119 .

3 الصعيد إبراهيم أحمد، نظم المعلومات المحاسبية، دار الفكر المعاصر للنشر، دمشق،الجمهورية العربية السورية، عام 1996 ص 35

2-2 خاصية الثبات:

إن خاصية الثبات تقتضي أن تطبق المنظمة نفس الأساليب والطرق لنفس الأحداث المحاسبية من فترة محاسبية لأخرى.

إن خاصية الثبات لا تعني بشكل مطلق أن الوحدة المحاسبية لا يمكنها التحول من طريقة محاسبية معينة إلى أخرى، بل يمكنها التغيير في الطرق المحاسبية التي تستخدمها وذلك في الحالات التي يثبت فيها أن الطريقة الجديدة تعد أفضل من القديمة. وفي هذه الحالة يلزم الإفصاح عن طبيعة وأثر هذا التغير المحاسبي ومبرر إجراءه وذلك في القوائم المالية الخاصة بالفترة التي حدث فيها التغير.

إن حدوث تغير في الظروف أو المبادئ المحاسبية المستخدمة، يلزم الإفصاح عن طبيعة وأثر هذا التغير المحاسبي ومبرر إجراءه، وذلك في القوائم المالية الخاصة بالفترة التي حدث فيها التغيير. كما أن حدوث تغير في المبادئ المحاسبية المستخدمة، يجب أن يشير إليه المراجع في فقرة توضيحية لتقرير المراجع. حيث تقوم هذه الفقرة بتحديد طبيعة التغيير ء وإرشاد القارئ إلى الملاحظة الواردة في التقارير المالية التي حدث فيها هذا التغيير.[1]

وبصفة عامة، فإن التقارير المالية لأي سنة تكون مفيدة في حد ذاتها، ولكنها تكون أكثر فائدة إذا ما أتيح مقارنتها مع تقارير شركات أخرى أو مع التقارير السابقة لنفس الشركة.

المطلب الثالث : تصنيف المعلومات المالية.

يختلف تصنيف المعلومات المالية وتبويبها تبعا لاعتبارات عديدة، ويمكن تصنيف المعلومات المالية كما يلي :

1- من حيث دلالتها: و تنقسم إلى: [2]

1_1 معلومات مالية تاريخية :

[1] لطفي، أمين السيد، نظرية المحاسبة (منظور التوافق الدولي)، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية،ص197

[2] حسنين ،عمر، تصميم النظام المحاسبي مع دراسة تطبيقية على البنوك التجارية وشركات التأمين، الإسكندرية، مصر، عام 1999 ص 25.

وهي معلومات تتعلق بقياس الأحداث والعمليات التي تمت في الزمن الماضي كالقوائم المالية (الميزانية العمومية، قائمة الدخل...الخ)، وتستخدم هذه التقارير في تقييم كفاءة المنظمة في تحقيق أهدافها، وبيان حقيقة المركز المالي للمنظمة وكذلك تستخدم للأغراض الضريبية، وعلى الرغم من أهميتها في معرفة وقياس الأداء فإنها لا تصلح كأداة للرقابة على الأداء الجاري واتخاذ القرارات المستقبلية.

1-2 معلومات مالية حالية :

وهي معلومات يتم إعدادها لأغراض الرقابة الداخلية، وتتعلق بالأنظمة التشغيلية للمنظمة، وتتوفر فيها الميزات التالية :

- ✓ تتعلق بالنشاط الجاري فقط .
- ✓ يتم تقديمها بصورة دورية منتظمة
- ✓ تقديمها يتم بصورة فورية وفي الوقت المناسب .
- ✓ ذات طابع تحليلي بحيث يتم مقارنة الأداء الفعلي مع الخطط المرسومة .

1-3 معلومات مالية مستقبلية:

وهي معلومات تقديرية يتم إعدادها لأغراض التخطيط والتنبؤ بالمستقبل ومساعدة الإدارة في اتخاذ القرارات السليمة، واختيار البدائل المتاحة، وبحيث تصبح هذه المعلومات معيارا وأساسا للحكم على الأداء في المستقبل، وتتمثل هذه المعلومات في الموازنات التخطيطية والتكاليف المعيارية وغيرها .

2 - من حيث درجة تكرارها: و تنقسم إلى :

2-1 معلومات دورية: وهي معلومات يتم إعدادها وتقديمها لمحتاجيها على فترات دورية منتظمة (سنويا، شهريا، أسبوعيا).

2-2 معلومات غير دورية: وتتمثل في المعلومات التي تستخدم لأغراض خاصة وتكون الحاجة إليها محددة كدراسات الجدوى الاقتصادية.

3- من حيث مصدرها: و تنقسم إلى :[1]

3 -1 معلومات مالية داخلية :

وهي معلومات تعبر عن أحداث ووقائع تمت داخل المنظمة، ويتم الحصول عليها من الأفراد والأقسام الداخلية، وتتمثل هذه المعلومات في التقارير والكشوفات اليومية والموازنات التخطيطية وتقارير الأداء وكل ما يتعلق بالعمليات الاعتيادية للمنظمة.

3-2 معلومات مالية خارجية:

وهي معلومات يتم الحصول عليها من مصادر خارجية كالعملاء والممولين والجهات الحكومية والمنظمات المهنية وغيرها، وتتضمن معلومات عن البيئة المحيطة وظروف السوق، وتحتوي على مؤشرات تنبؤية تمكن مستخدميها من اتخاذ الاحتياطيات اللازمة والتخطيط لمواجهة الأحداث قبل وقوعها، وغالبا ما تكون هذه المعلومات على شكل نشرات إحصائية تفسر الجوانب الاجتماعية والاقتصادية للبيئة المحيطة.

4- من حيث توقيت الحصول عليها: و تنقسم إلى :

4-1 معلومات مالية متوفرة (جاهزة) : وهي تلك المعلومات التي يتم الحصول عليها بشكل سريع ومباشر عند الحاجة إليها، وتكون معدة ومجهزة مسبقا، وهي بالتالي مفيدة وبدرجة كبيرة في اتخاذ القرارات التشغيلية.

4-2 معلومات مالية غير متوفرة (غير جاهزة) : وهي معلومات غير متوفرة عند الحاجة إليها ، مما يتطلب وقتا أطول في إعدادها وتجهيزها، وترتبط عادة بالقرارات الإستراتيجية للمنظمة .

5- من حيث ارتباطها بالعملية الإدارية : و تنقسم إلى :

5-1 معلومات مالية خاصة بالتخطيط : وهي المعلومات التي تساهم في دراسة وتحليل البدائل المختلفة لمجموع الأهداف المراد تحقيقها، والمفاضلة بينها في صورة مالية كمية ووصفية .

5-2 معلومات مالية خاصة بالرقابة : وهي معلومات تتعلق بمتابعة التنفيذ الفعلي و مقارنته بالأداء المخطط ، للتأكد من أي الأداء الفعلي يتم وفقا للخطط المرسومة والسياسات والمعايير الموضوعة واكتشاف

[1] الصبان، سمير و، جمعة، إسماعيل، تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، عام 1997ص 7.8.

الانحرافات و تحليلها ، للتعرف على الأسباب التي أدت لحدوثها و إرسالها التقارير حولها للمستويات الإدارية المعنية لاتخاذ القرارات التصحيحية بشأنها .

3-5 معلومات مالية خاصة باتخاذ القرارات : وهـي المعلومات الـمالية الـمتعلقة بترشيد و مساندة القرارات الإدارية ، من حيث تحديد البدائل المقترحة للقرار و تقييمها.

6- من حيث ارتباطها بالزمن: و تنقسم إلى:[1]

6-1 معلومات مالية جامدة: هي المعلومات المالية التي تعبر عن قيمة حدث معين في لحظة زمنية محددة.

6-2 معلومات مالية ديناميكية:وهي المعلومات التي تعبر عن حالة التغير التي حدثت في قيمة الحدث خلال فترة زمنية.

7- من حيث متطلباتها العملية:و تنقسم إلى :

7-1 معلومات مالية إجرائية: وهي معلومات تتطلب من متلقيها إجراءات معينة على الفور أو في وقت لاحق.

7-2 معلومات مالية غير إجرائية:وهي معلومات خبرية توضح أحداث و عمليات تمت في وقت سابق و لا يتطلب من متلقيها اتخاذ أي إجراء.

المبحث الثاني: جودة المعلومة المالية و قياسها و أهم محددات الأساسية لها

يكتسي موضوع جودة المعلومات المالية أهمية بالنسبة لأي مؤسسة، فهي سلاح لدى متخذي القرار من أجل لاتخاذ قرارات مصيرية بالنسبة للمؤسسة، و لا يمكن القول عن أي معلومة أنها ذات جودة إلا إذا خضعت لجملة من المعايير.

المطلب الأول: جودة المعلومة المالية و قياسها:

نظرا للأهمية التي تكتسيها المعلومة المالية داخل المؤسسة وجب معرفة ماهية المعلومة المالية و قياس جودتها .

[1] مطر، محمد عطية وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص127

1- تعريف جودة المعلومة المالية

هي الخصائص التي تتسم بها المعلومات المالية و كذا القواعد الواجب استخدامها لتقييم نوعية المعلومة المالية[1].

ويؤدي تحديد هذه الخصائص إلى مساعدة المسؤولين عند وضع المعايير المحاسبية و المالية ،كما ساعد المسؤولين عند إعداد القوائم المالية في تقييم المعلومات المحاسبية التي تنتج من تطبيق طرف محاسبية بديلة.

2- قياس جودة المعلومات المالية:

إن قياس جودة المعلومات يبقى نسبي لكن أن تكون المعلومة بجودة عالية أفضل من لاجودة و هذه بعض المعايير لقياس الجودة وهي[2]:

2-1. المنفعة:

هي استخدام المعلومة من أجل منفعة معينة و تكلف جودة المنفعة في كمية المعلومات و سهولة الحصول عليها كما يمكن التمييز بين عدة أشكال للمنفعة:

2-1-1 **منفعة شكلية:** تجانس الشكل مع احتياجات المستخدم.

2 -1-2**منفعة زمنية:** الحصول عليها وقت الحاجة.

2 -1-3 **منفعة مكانية:** سهولة الحصول عليها.

2-1-4**منفعة التقييم (تصحيحية):** أهميتها في تقييم القرارات المتخذة.

2-2. **الدقة:** إن المعلومات الدقيقة تكون مهمة في التقييم الدقيق للأحداث سواء في المستقبل أو الحاضر أو الماضي.

2-3. **التنبؤ:** كلما كانت المعلومة مساعدة على التنبؤ كلما كانت أكثر جودة لأن من بين أهم أهداف المعلومة استخدام معلومات حقيقية عن الماضي في التنبؤ بمعلومات متوقعة عن المستقبل.

---

[1] ناصر محمد علي الجهلي، خصائص المعلومات المحاسبية و إثرها في إتخاذ القرارات،مذكرة ماجستير ، جامعة باتنة،2009/2008 ص72

[2] مصطفى يوسف كافي،نظم المعلومات المالية،دار المناهج للنشر،الأردن،2001،ص ص97 98

2 -4 **الفعالية:** هي العلاقة بين الأهداف و النتائج ،أي مدى تحقيق المعلومة للأهداف المسطرة لأجلها و ذلك بمقارنتها من نتائج استخدامها.

2-5 **الكفاءة:** هي العلاقة بين الاستخدام و النتائج،أي أن تكون المعلومة بأقل التكاليف و بأكثر منفعة من ورائها.

المطلب الثاني: أبعاد مهمة لتحقيق الجودة في المعلومة المالية:

إن احترام أبعاد معينة في معالجة و إعداد المعلومات المالية يؤثر بالإيجاب على جودتها ، وهذه الأبعاد هي:[1]

- ✓ **التجديد:** أي أن تكون المعلومة محددة بدقة.
- ✓ **السرعة:** إن سرعة الإيصال للمعلومات لها دور في تكافؤ الفرص لاستخدام المعلومة.
- ✓ **شمولية المعلومة:** يجب أن تكون المعلومة مترابطة فيما بينها و شاملة في وصف الأحداث المعبرة عنها.
- ✓ **الملائمة:** ملائمة المعلومة هي المقياس الأساسي لجودة المعلومات.
- ✓ **التوافق في التصوير أو التمثيل:** يجب أن يتطابق شكل المعلومة مع وصفها للحدث.
- ✓ **التأكد:** يجب أن تكون المعلومة المعدة من أطراف مختلفة تؤدي إلى نتيجة واحدة.

المطلب الثالث: المحددات الأساسية لجودة المعلومة المالية و أهم العوامل المؤثرة فيها:

حسب الدراسة التي أجراها النظام المحاسبي المالي LA SCF، هناك قيدين أساسيين لتحديد محتوى المعلومات المالية وهي:

1- الأهمية النسبية.

2- تكلفة المعلومة.

[1] مرجع سبق ذكره، ص 71

1- الأهـمية النسبية: تكمن أهمية المعلومة من خلال تقدير انعكاس مدى إهمالها أو عدم الدقة فيها على متخذ القرار، حيث أن المعلومة المهمة نسبيا هي التي يؤدي نسيانها أو إهمالها إلى تحريف القرار و العكس، و من خلال هذا نجد أن المعلومات المالية تنقسم إلى قسمين هامة نسبيا و غير هامة نسبيا و هذا نتيجة لوضعيتها من عتبة الاعتراف، أي المعلومة الهامة نسبيا يجب إدراجها و معالجتها بشكل دقيق، أما المعلومة غير الهامة نسبيا فالعكس.

إن اختيار درجة الأهمية بالنسبة للمعلومات تكون من خلال العناصر التالية:[1]

- ✓ البيانات الكمية المرتبطة بالقوائم المالية.
- ✓ حدود التجميع أو التفصيل للبيانات الكمية الواردة في القوائم المالية.
- ✓ البيانات الكمية التي يمكن تقديرها بدقة كافية لإدراجها في القوائم المالية.
- ✓ الخصائص التي يجب الإفصاح عنها بعبارات و جمل وصفية.
- ✓ العلاقة الخاصة بين الوحدات و الأفراد أو الجماعات المعنية، والتي تعبر عن حقوق و مصالح أشخاص آخرين أو جماعات أخرى
- ✓ الخطة و التوقعات الملائمة للإدارة.

إن صعوبة التعامل مع كل المعلومات المالية من طرف المستخدمين أوجب أن يكون:

- عملية إعداد القوائم المالية تحمل تلخيصا للكم الكبير من المعلومات بطريقة تجعلها ذات معنى لمستخدمي تلك القوائم.
- عدم عرض بيانات غزيرة تكون مظللة و وكذا عند عرض بيانات ملخصة .
- عدم التوسع في العرض للمعلومات المالية غير الملائمة.

[1]- International acconting standars commutée foundation

لجنة أسس المعايير الدولية المحسبية.

مر محمد الخطيب،صديقي فؤاد، المؤتمر العلمي الدولي حول"الإصلاح المحاسبي في الجزائر"،مدى إنعكاس الإصلاح المحاسبي على جودة المعلومات المحاسبية و المالية،تجربة الجزائر (نظام المحاسبي المالي SCF) يومي 29-30 نوفمبر 2011

2- تكلفـة الـمعلومة:

يسعى المستخدم للمعلومة المالية إلى تحقيق فائدة أو منفعة لاتخاذ القرار لكن المستخدم يكون أمام قيد و هو تكلفة الحصول عليها مقابل الفائدة التي يجنيها من استخدامها،و بالرغم من أن المؤسسة هي التي تتحمل تكاليف عملية المعالجة و العرض للبيانات لتصبح عبارة عن معلومة جاهزة للاستعمال ،إلا أن الأطراف الخارجين هم الذين يقررون منفعتهم منها،إن العلاقة بين المنفعة و التكلفة تظهر إشكالية ارتفاع التكاليف الخاصة بمعالجة و نشر المعلومات،وكذا مصاريف المراجعة و التدقيق التي تتحملها المؤسسة ،إلا أن المؤسسة و خاصة الشركات المدرجة في البورصة تسعى لإظهار صورة راقية عن وضعيتها المالية من أجل كسب ثقة المساهمين و أصحاب المصلحة الآخرين.

المبحث الثالث :أساسيات حول نظم المعلومات المالية

تعد نظم المعلومات المالية من أهم النظم الفرعية التي تتكون منها نظم المعلومات الإدارية، كما أن استخدامها قد يسبق استخدام العديد من الأنظمة الفرعية الأخرى، حيث أن واقع حال أغلب المنظمات خاصة الصناعية يشير إلى ذلك.

المطلب الأول :مفهوم و خصائص نظم المعلومات المالية

لقد تعددت التعاريف التي قدمها الكتاب و الباحثين بخصوص مصطلح "نظم المعلومات المالية " و لكن بالرغم من ذلك فإن هذه التعاريف تصب كلها باتجاه ربط العمليات و الوظائف المالية بتكنولوجيا المعلومات و تطبيقات الحاسوب و استخداماتها في معالجة البيانات و توفير المعلومات ، و ضرورة وصل نشاطات المؤسسة الداخلية و الخارجية .

1- تعريف نظم المعلومات المالية:

تم تعريف نظم المعلومات المالية من زوايا مختلفة، و فيما يلي عرض مبسط لبعض هذه المفاهيم و هي كالآتي:

"هو نظام فرعي للمعلومات الإدارية الذي يختص بتحديد احتياجات متخذي القرارات سواء في مستوى الإدارة العليا أو الإدارة المالية من البيانات و المعلومات المالية ".[1]

عبارة عن قواعد بيانات تضم معلومات متكاملة عن المتغيرات كافة ذات علاقة بالمواضيع المالية ومن مصادر مختلفة (الداخلية و الخارجية) و المستخدمة لمساعدة متخذ القرار على اتخاذ القرارات الفاعلة و الكفؤة.

جاء تعريف Jerry Carter و آخرون بأن نظام معلومات الإدارة المالية تمثل أداة تساعد مدراء الأقسام بالمؤسسة في تفسير النتائج المالية لعملية صنع القرار التشغيلي،يساعد المديرين على تقرير ما إذا كانت برامجهم الخاصة بنشاط المؤسسة أفضل أو أسوأ من الفترات المحاسبية السابقة ، وسيسمح نظام إدارة المعلومات المالية أيضا للمسؤولين بمقارنة عملياتهم بعمليات مماثلة .[2]

" هو أحد نظم المعلومات المبنية على الحسابات الآلية التي تقوم بدعم عملية اتخاذ المديرين الماليين لقراراتهم المختلفة المتعلقة بالأنشطة التمويلية ،و تحديد المخصصات المالية و الرقابة على الموارد المالية للمنظمة".[3]

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأن نظم المعلومات المالية هي عبارة عن تفاعل مجموعة من الموارد المالية للمؤسسة في ما بينها عن طريق جمع و معالجة وتخزين ونقل معلومات و تحويلها إلى معلومات مفيدة للمؤسسة و توفيرها إلى مراكز صنع القرارات المالية وفق احتياجاتها في الزمن المناسب كما تساهم في اتخاذ قرارات مالية.

[1] صباح رحيمة محسن،نظم المعلومات المالية أسسها النظرية و بناء قواعد بياناتها،الطبعة الأولى،دار الوراق للنشر والتوزيع،2010،ص179

[2] نبيل حليمي، مساهمة نظم المعلومات المالية في تفعيلالتحصيل المالي، مجلة الاجتهاد والدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 08، العدد 01، 2019، جامعة غرداية.

[3] مصطفى يوسف كافي،مرجع سبق ذكره ،ص52

2- خصائص نظم المعلومات المالية :

تمثل نظم المعلومات المالية أساس العمل الإداري لأي منظمة أعمال، فمن خلالها يتم تحديد الحالة المالية للمنظمة و هي تؤثر بشكل ملحوظ في نجاح المنظمات المختلفة ،و يمكن سرد خصائص هذه النظم في الآتي [1]:

- ✓ موجهة أساسا للتعامل مع النقود، حيث تترجم جميع العمليات إلى مبالغ نقدية، و لذلك فهي تقتصر على معالجة العمليات ذات التأثير المالي المباشر على المنظمة.
- ✓ يتم تسجيل العمليات المالية بطريقة القيد المزدوج المعروفة في مسك الدفاتر و السجلات المالية و المحاسبية التي يجرى من خلالها موازنة المبالغ الدائنة و المدينة في كل قيد.
- ✓ يتم تسجيل العمليات المالية و المحاسبية للتأكد من دقتها و صحتها من خلال ما يسمى ميزان المراجعة، و هو عبارة عن سجل خاص لكل عملية، يتم الاحتفاظ به في النظام، لبيان تفاصيل العملية.
- ✓ يستخدم دليل الحسابات لسرد جميع أنواع الحسابات المستخدمة في المنظمة، وتتم تسميتها بحيث تعبر عن نتائج الأحداث المتعلقة بمجال معين من مجالات المنظمة، و يتم تجميع الحسابات في هذا الدليل حسب أنواعها و إعطائها أرقاما و رموزا تعريفية يطلق عليها أرقام الحسابات.
- ✓ تعتبر النظم المالية ذات طبيعة دورية حيث تتم موازنة العمليات على أساس دوري .
- ✓ تتصف النظم المالية بالنمطية حيث يتم تسجيل تفاصيل العمليات المالية وفقا لإجراءات روتينية محددة لا يمكن تغييرها ،ثم يتبع ذلك إجراءات نمطية و روتينية أيضا لفحص هذه التفاصيل و التأكد من دقتها ثم يتم ترحيل هذه البيانات إلى الحسابات الخاصة بها خلال أو في نهاية الفترة المالية وفق طريقة معروفة و محددة مسبقا ، و أخيرا يتم إعداد التقارير المالية و التلخيصية لإعطاء فكرة عامة عن العمليات التي تمت خلال الفترة الماضية و انعكاساتها على المنظمة .
- ✓ تهتم النظم المالية و المحاسبية بالبيانات التاريخية، حيث تعالج و تلخص الأحداث التي تمت فعلا كعمليات البيع و الشراء، و لذلك فهي لا تقدم أي معلومات عن المستقبل.
- ✓ تعمل على توفير معلومات مالية يمكن الوثوق بها عن الموارد الاقتصادية و الالتزامات الخاصة بمنظمات الأعمال التي تعكس المركز المالي للمنظمات المختلفة.

[1] صباح رحيمة محسن،مرجع سبق ذكره،ص ص 181 182

المطلب الثاني: مصادر ومكونات نظم المعلومات المالية

تتنوع مصادر و مكونات نظم المعلومات المالية إلى عدة فروع حسب الجهة الصادرة منه وكذلك من حيث مدخلات ومخرجات هذا النظام وفي ما يلي عرض مفصل لذلك.

1- مصادر بيانات المعلومات المالية

تتكون مصادر بيانات التمويل من مصادر أساسية هي:[1]

1_1 نظام معالجة المعلومات إن نظام معالجة المعلومات أو نظام المعلومات المحاسبية إن كان ذا فائدة بالنسبة للتدقيق و الرقابة المالية ،إلا أنه يعد أساس للمجالات الوظيفية الأخرى، كما يعد في المجال المالي مرادفا لنظام المحاسبة المالية ، الذي يهدف في الأصل إلى حفظ وتحديث سجلات المؤسسة وفق إجراءات وعمليات نمطية يهتم بالبيانات التفصيلية و التاريخية.

1_2 المراجعة و التدقيق تشمل عمليات المراجعة و التدقيق الداخلية و الخارجية مراجعة سجلات الشركة ،و التأكد من فعاليات الإجراءات المتبعة في أداء الوظائف المالية ، وقد تكون هذه المراجعة سابقة أو متزامنة أو تالية للنشاط المالي.

1_3 الاستخبارات المالية هي المصدر الذي يؤمن البيانات والمعلومات الرسمية و غير الرسمية الشفوية و الموثقة لتحديد أفضل مصادر التمويل ،وتحديد أفضل أوجه الاستثمار لذلك يهتم هذا المصدر بجمع البيانات و المعلومات عن أوضاع المساهمين و المؤسسات المالية و الأجهزة الحكومية المختلفة للتعرف على العوامل المختلفة المؤثرة في التدفقات المالية للمؤسسة.

لايهتم نظام الاستخبارات المالية بجمع البيانات عن السوق المالي فقط بل يهتم أيضا بالبيانات و المعلومات لبيان المركز المالي الحقيقي للمؤسسة ، وتقوية صورتها المالية في نظر المساهمين أو الأطراف المالية المتعاملة مع المؤسسة .

1_4 مصادر التمويل تتضمن بيانات مصادر التمويل البيانات الخاصة بالجهات التي يمكن أن تمول استثمارات الشركة ، وتوضح كل ما يتعلق بمعدل الفائدة ،وشروط الدفع و الضمانات،وتختلف مصادر التمويل

[1] سليم حسينية، نظم المعلومات الإدارية، عمان، الطبعة 03، 2006، ص 398.

عن معلومات الاستخبارات المالية بأن الأخيرة هي معلومات غالبا ما تكون سرية و غير رسمية على عكس الثانية التي تجمع معلومات رسمية معلنة .

2_مكونات نظم المعلومات المالية

يمكن التعبير عن مكونات هذا النظام من حيث المدخلات و المخرجات على النحو التالي:[1]

2_1 **المدخلات** تتكون مصادر مدخلات نظم معلومات التمويل من البيانات ونظام معالجة البيانات ، التي تمثل مخرجات نظام المعلومات المحاسبية ،ونظام المراجعة الداخلية ،و الخطة الإستراتيجية للمؤسسة ، وتقديم التقارير للإدارة العليا بشأنها.

***النظام الفرعي للمراجعة الداخلية** يخصص مدققين لمراجعة السجلات وتقديم تقارير مفصلة عن الوضعية السائدة بالمؤسسة.

***نظام مخابرات التمويل** يتولى مهمة جمع البيانات البيئية عن المؤسسات المالية خارج المؤسسة وكذلك رصد المتغيرات الاقتصادية العامة التي يمكن أن تؤثر على أداء المؤسسة.

2_2 **العمليات** إجراء مجموعة من عمليات المعالجة على المستندات التي تم الحصول عليها،فعند استلام المستندات الأساسية من نظم المعلومات تجرى عمليات فرز وتصنيف لهذه المستندات .

2_3 **المخرجات** تتضمن المخرجات ثلاثة مجالات رئيسية وهي التنبؤ المالي و إدارة التمويل و الرقابة المالية مثلا تقرير تدفق الحسابات ،بالإضافة إلى تقارير الموازنة العامة وخطط وبرامج التدفقات المالية ،وهذه النظم الفرعية للمخرجات كما يلي:

***النظام الفرعي للتنبؤ المالي** يستخدم في التعرف على الاحتياجات المالية المستقبلية للمؤسسة ،بما يمكن من اتخاذ الإجراءات اللازمة لتفادي المخاطر المتوقعة واستغلال الفرص المتاحة.

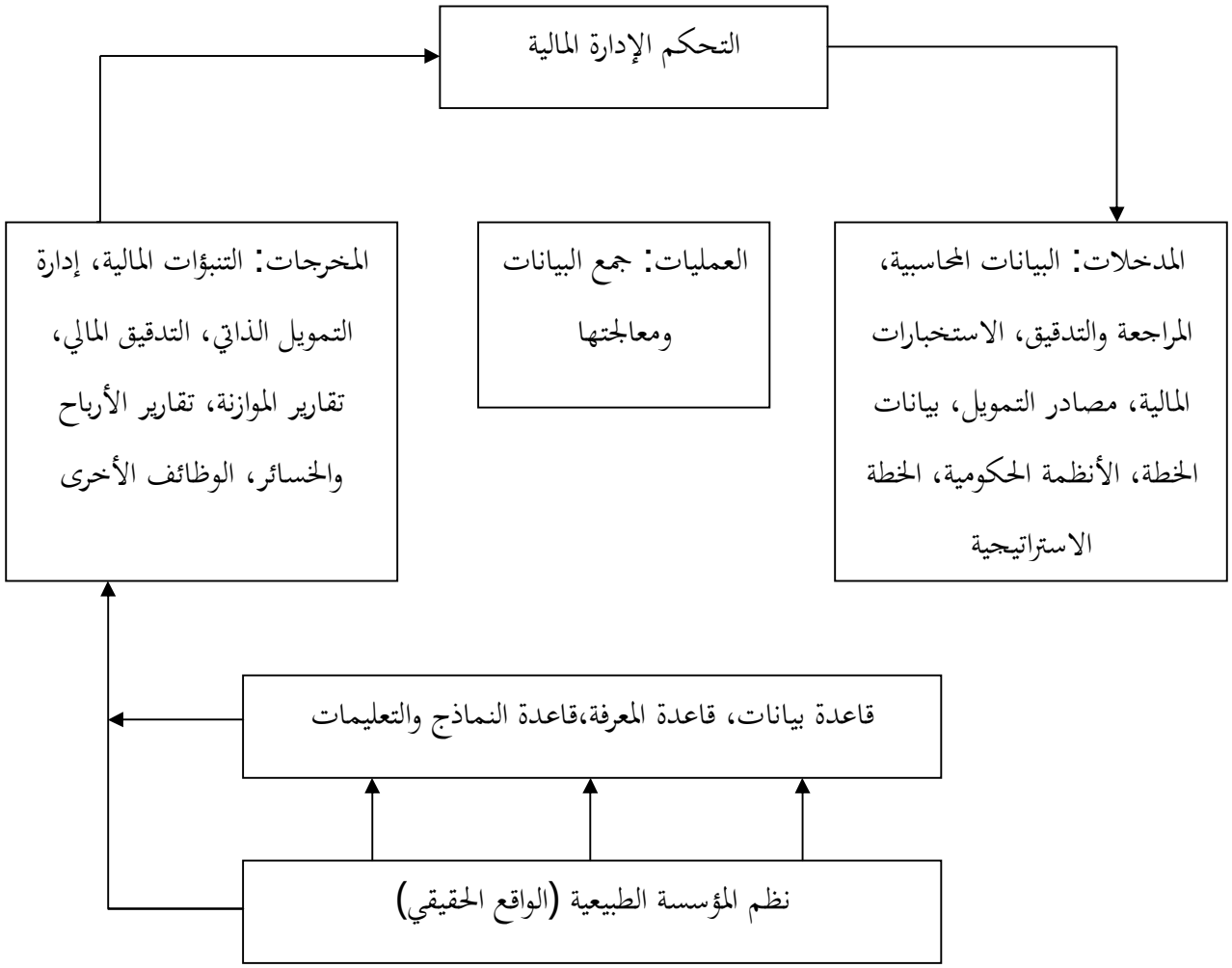
[1] سليم حسينية، المرجع السابق، ص 399.

***النظام الفرعي لإدارة التمويل** هذا النظام يعتبر جزء من النظام الوظيفي المالي الذي يهتم بمسار التدفقات النقدية من و إلى المؤسسة، ويعتمد هذا النظام إلى حد كبير على النظم الخبيرة لمساندة المديرين في اتخاذ قرارات الإئتمان .

***النظام الفرعي للرقابة المالية** هذا النظام لايهتم فقط بمدى تحقيق الأهداف بشكل عام ،وإنما يهتم أيضا بمدى تحقيق الأهداف في حدود الموازنة الموضوعية للإدارة.

والشكل التالي يوضح مكونات نظام معلومات التمويل كما يلي:

الشكل رقم (2-1) مكونات نظام التمويل



المصدر: سليم حسينية، نظم إدارة المعلومات في عصر المنظمات الرقمية، عمان، طبعة 3، 2006، ص 297.

المطلب الثالث : أهمية و أهداف نظام المعلومات المالي

أصبحت نظم المعلومات المالية في الآونة الأخيرة تحتل أهمية كبيرة بالنسبة لأي مؤسسة وهذا نظرا للدور الذي تعلبه في مساعدة أرباب العمل على إتخاذ قراراتهم الحاسمة تهم مستقبل المؤسسة.

1- أهمية نظام المعلومات المالي:

يمكن أن نحدد أهمية نظام المعلومات المالي فيما يلي [1]:

1-1 **التنبؤ بالاحتياجات المالية** :حيث يعتمد المدير المالي في ذلك التقارير المحاسبية التي يعدها المحاسب ، كما أنه يضع بيانات إضافية و بعد دراستها و تحليلها يمكنه التنبؤ بالاحتياجات المستقبلية للمؤسسة .

1-2 **تقييم مصادر الأموال**:حيث تسعى الإدارة المالية للبحث و الحصول على مصادر الأموال بأقل تكلفة و أقل درجة خطر و أكبر عائد ممكن.

1-3 **الرقابة على استخدام الأموال** : حيث يوفر للمؤسسة تمكنها من معرفة إمكاناتها و حجم عملياتها و مدى توافقها مع حاجاتها و ذلك لمحاولة الحفاظ على الاستقرار المالي مما يجنبها الوقوع في مشاكل مالية .

1-4 توفير مجموعات ضخمة من المعلومات الدورية و الاستثنائية عن مختلف الأنشطة المالية في المؤسسة وهذا ما يساعد الإدارة في تحديد السياسات و استشراف المستقبل .

1-5 يعطي رؤية شمولية عن الوضع المالي في المؤسسة .

2- أهداف نظام المعلومات المالي:

يمكن أن نحدد أهداف النظام المعلومات المالية فيما يلي [2]:

- ✓ التزويد بالمعلومات المساندة لعملية اتخاذ القرار.
- ✓ تحسين الكفاءة.
- ✓ رفع الإنتاجية.

[1] يوسف المثاني،أثار نظام المعلومات الماليي في تحسين كفاءة و فعالية المصاريف التجارية الأردنية،رسالة ماجستير غير منشورة،كلية العلوم الإدارية و علوم التسيير،جامعة أل البيت،الاردن،2004،ص35

[2] يوسف المثاني،مرجع سبق ذكره،ص36

- ✓ تمكين المدراء من تخصيص وقت أكبر للمهام الإستراتيجية .
- ✓ تقوية الوضع التنافسي للمؤسسة .
- ✓ توفير إمكانية دراسة و معالجة المشكلات الكبيرة.
- ✓ المساعدة في تنفيذ القرارات المالية .
- ✓ زيادة العائدات و تخفيض التكاليف .
- ✓ تحقيق نتائج مذهلة بأقل وقت و جهد و تكلفة ممكنة .

المطلب الرابع : أنواع نظم المعلومات المالية وقياس فعاليته

1- أنواع نظم المعلومات المالية :

تتعدد و تتنوع نظم المعلومات المالية من منظمة لأخرى حسب درجة تطورها و حجمها و طبيعة عملها، و يمكن ذكر النظم في النقاط التالية [1]:

- ✓ نظام المعلومات المحاسبية :يقوم هذا النظام بتدقيق حسابات القبض و الدفع و الحسابات العامة .
- ✓ نظام إدارة الأرصدة المالية (المدينة و الدائنة) : الذي يهتم بإدارة تدفقات الأموال من و إلى المنظمة .
- ✓ نظام الرقابة المالية:و يقوم بإعداد ميزانية التشغيل و توفير معلومات التغذية العكسية للمديرين لتمكينهم من ضبط النفقات الفعلية و مقارنتها مع الميزانية المخصصة.
- ✓ نظام التنبؤات المالية : و يتم من خلاله الحصول على توقعات بعيدة المدى تساعد في التخطيط الاستراتيجي للمنظمة .
- ✓ نظام المراجعة الداخلية: يقوم هذا النظام بتدقيق السجلات المحاسبية للتأكد من دقتها و تقييم عمليات الشركة من وجهة النظر المالية.
- ✓ نظام الاستخبارات المالية: يقوم بتجميع المعلومات المتعلقة بعناصر البيئة التي تعمل ضمنها المنظمة و التي لها تأثير مباشر على تدفق الأموال من و إلى المنظمة، و يشمل هذا المؤسسات المالية و حملة الأسهم و المالكين و الجهات الحكومية ذات العلاقة.

[1] مصطفى يوسف كافي ، مرجع سبق ذكره ، ص 52

2- قياس فعالية نظم المعلومات المالية :

المقصود بفعالية نظم المعلومات المالية مدى قدرة هذا النظام على تحقيق أهدافه، و عند تقييم فعالية نظام المعلومات المالية يجب أن نميز بين نوعين من التقييم على النحو التالي [1]:

التقييم العام: حيث يهتم بالتعرف على المستوى الحالي لأداء النظام.

التقييم الدقيق : حيث يهتم بتقييم المستوى الحالي لأداء النظام ، و تحديد أسباب بلوغ هذا المستوى ، و اتخاذ الإجراءات التي من شأنها الارتفاع بمستوى أداء النظام مستقبلا .

يمكن أن نميز معيارين من معايير قياس نظام المعلومات المالية للتقييم الدقيق هما :

المعيار الأول: مدى مساهمة نظام المعلومات المالية في توفير المعلومات التي تفي باحتياجات القائمين بتخطيط و مراقبة العمليات المالية بالمؤسسة.

المعيار الثاني: مدى إدراك المديرين و مستخدمي المعلومات المالية لأهمية نظام المعلومات المالية و بالتالي زيادة إقبالهم و اعتمادهم على هذه المعلومات.

[1] مصطفى يوسف كافي ، مرجع سبق ذكره،ص57

خلاصة الفصل :

من خلال استعراضنا لهذا الفصل خلصنا إلى مايلي : تعد المعلومة المالية التي يتم عرضها في التقارير المالية بمختلف أنواعها ذات دلالة واضحة على الوضعية المالية للمؤسسة .

نظم المعلومات هو عبارة عن مجموعة من العناصر المتفاعلة فيما بينها في شكل نظام لتقوم بتحويل مدخلات هذا النظام من بيانات خام إلى معلومات يمكن الاستفادة منها .

تعتبر الجودة في المعلومة المالية من أهم الخصائص التي يطلبها المسيرون من أجل اغتنام أي فرصة تسمح للمؤسسة من زيادة قدراتها و كذلك من أجل إعطاء قرارات لا تتعارض و أهداف المؤسسة.

الفصل الثالث

دراسة ميدانية لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة المعلومة المالية حالة مؤسسة سونلغار فرع المدية

تمهيد:

لقد استفادت المؤسسات الاقتصادية الجزائرية من الفرص التي أتاحتها تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة في ميدان التسيير و المحاسبة و المالية .... و منها مؤسسة سونلغاز فرع المدية، حيث أحدثت هذه التكنولوجيا تغيرات عميقة في الممارسات الاتصالية ، و أدى إلى تحول جل أعمالها من شكلها التقليدي إلى الشكل الإلكتروني ، أين أصبح من السهل الحصول على معلومات دقيقة بجودة عالية في وقت وجيز .

لقد تم اختيار شركة سونلغاز موضوع للدراسة نظرا لأهميتها في السوق الوطنية،حيث تعد من المؤسسات الرائدة في مجال الطاقة،فهي ثاني أهم شركة في الجزائر بعد مؤسسة سونطراك من حيث التطور و التنظيم،و هي تسعى لأن تصبح مؤسسة تنافسية وأن تكون في المستقبل من بين أفضل المتعاملين الخمسة التابعين للقطاع في حوض البحر الأبيض المتوسط .

ولهذا سنحاول في هذه الدراسة معرفة الواقع الفعلي لاستخدامات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال الحديثة في مؤسسة سونلغاز فرع المدية كميدان للدراسة بحيث نركز فيه على :

المبحث الأول : نبذة عامة عن مؤسسة سونلغاز فرع المدية

المبحث الثاني :منهجية الدراسة الميدانية

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة

المبحث الأول: نبذة عامة عن مؤسسة سونلغاز فرع المدية

يعتبر قطاع الطاقة عصب الاقتصاد الجزائري لا سيما قطاع الكهرباء و الغاز متمثلا في المؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز تحت المسمى (مجمع سونلغاز) ، حيث تعد هذه الشركة المستثمر الوحيد للطاقة بالجزائر، انتاجا وتوزيعا إضافة إلى اختصاصها في شراء وبيع الغاز الطبيعي،وهذا لإشباع حاجات مختلف زبائنها للأغراض المنزلية أو الصناعية،وسنتناول في هذا المبحث لمحة تاريخية عن المؤسسة، وتنظيمها الهيكلي إضافة إلى دراسة المديرية الجهوية لتوزيع الكهرباء و الغاز بالمدية.

المطلب الأول:لمحة تاريخية عن المؤسسة:

طرأت على مؤسسة سونلغاز منذ نشأتها عدة تغيرات تبلورت في عدة مراحل كان الهدف منها القيام بمهامها على أكمل وجه من أجل تحقيق رضا زبائنها بالدرجة الأولى و الوصول بالمؤسسة إلى مصاف الشركات الكبرى .

1. النشأة و التطور التاريخي:

مرت نشأة و تطور مؤسسة سونلغاز حتى يومنا هذا بعدة مراحل نلخصها فيما يلي[1]:

- ✓ بداية القرن العشرين اشتركت 16 شركة في امتيازات كهربائية في الجزائر و مجموعة ليبون (المؤسسة المركزية للإضاءة الغاز) و مؤسسة الإضاءة و القوة الجزائرية (SAEF) في الوسط والغرب compagnie du Bourbonnais الشرق ومصانع Lévy في قسنطينة.
- ✓ 1947 تم نقل شركات الامتياز إلى 16 مؤسسة تحت المسمى شركة الكهرباء و الغاز الجزائرية EGA كلفت بإنتاج و نقل و توزيع الطاقة الكهربائية و الغاز.
- ✓ 1962 الاحتفاظ بالإطار القانوني لشركة EGA ، و ذلك بمقتضى القانون رقم 62/157 الصادر ب1962/12/31 .

[1] وثائق مقدمة من طرف المؤسسة

- ✓ 1969 حل مؤسسة الكهرباء و الغاز الجزائرية EGA و إنشاء المؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز تحت المسمى "SONELGAZ " ، و ذلك بمقتضى القانون رقم 69/059 الصادر بـ 1969/07/26 مع إبقاء نفس المهام .
- ✓ 1983 إعادة الهيكلة الأولى : ميلاد 05 مؤسسات تابعة متخصصة في الأشغال بالإضافة إلى مؤسسة تصنيع AMC
- ✓ 1991 تغير الإطار القانوني للمؤسسة لتصبح مؤسسة عمومية ذات الطابع الصناعي والتجاري (SONELGAZ EPIC) و ذلك بمقتضى المرسوم التنفيذي رقم 91/457 الصادر ب 1962/12/14.
- ✓ 1995 التمتع بشخصية قانونية و الاستغلال المالي ، و يؤكد المرسوم التنفيذي رقم 95-280 المؤرخ 1995/09/17 على طبيعة سونلغاز كمؤسسة صناعية و تجارية عامة توضع تحت إشراف وزير الطاقة والمناجم .
- ✓ 1998 إنشاء فروع خدمات منها (MPV, CAMEG, SAT INFO).
- ✓ 2002 تم تغيير الإطار القانوني للمؤسسة لتصبح مؤسسة ذات أسهم SPA، بعد صدور القانون رقم 01/02 المؤرخ في 2002/02/05.
- ✓ 2004 الإعلان عن إعادة هيكلة و برنامج توسعي لأنشطة الإنتاج ،النقل و التوزيع و تغير الإطار القانوني لتصبح مجموعة صناعية.
- ✓ وكذا أصبحت SONELGAZ مؤسسة قابضة ،تم إنشاء بعض الكيانات المسؤولة عن أعمالها الأساسية،كمؤسسات تابعة تضمن هذه الأنشطة:

- المؤسسة الجزائرية لإنتاج الكهرباء (SPE) .
- المؤسسة الجزائرية لإدارة شبكة نقل الكهرباء (GRTE) .

- مؤسسة إدارة شبكة نقل الغاز الجزائرية (GRTG) .

✓ 2006 توسيع و تطوير مهام المجمع و إنشاء فروع للتوزيع جديدة و دمج شركات الأشغال و الخدمات إلى المجمع من أهمها:

- مشغل النظام الكهربائي (OS) المسؤول عن التحكم في نظام إنتاج نقل الكهرباء .
- المؤسسة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز في الجزائر (SDA) .
- المؤسسة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز الشرق(SDE) .
- مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز الغرب (SDO) .

✓ 2009 الانتهاء من إعادة الهيكلة: ليصبح المجمع يضم 39 فرعا ينقسم لخمسة أنواع من الشركات: المؤسسات المهنية و التجارية « Societies Métiers » تعتبر هاته المؤسسات العمود الفقري للمجمع، ويضم 07 مؤسسات وهي مؤسسة إنتاج الكهرباء SPE ، مؤسسة نقل الكهرباء GRTE ، مؤسسة نقل الغاز GRTG ،04 مؤسسات التوزيع SDE،SDO ،مؤسسات مسير المنظومة الكهربائية OS.

✓ مؤسسات الإنتاج و هي مؤسسة متخصصة في إنتاج الكهرباء برأس مال مختلط مع مؤسسات دولية و تظم 04مؤسسات و هي مؤسسة إنتاج الكهرباء ترقة SKT ،كودية الدراوش SKD ، برواقية SKB، سكيكدة SKS .

✓ مؤسسات الأشغال:يظم 06 شركات KAHRIF _ KAHRAKI_ETTAKRKI INERGA_ CEEGKANAGHAZ

✓ المؤسسات المساعدة : هي مؤسسات تقدم خدمات حسب الاختصاص في شتى المجالات مثل خدمات الإعلام الآلي ، خدمات السيارات ، التجهيزات الصناعية ، المحولات الكهربائية.....، و تضم 15 مؤسسة.

- ✓ مؤسسات مشاركة مع سونلغاز:و هي مؤسسات مختلفة مختلطة مع مؤسسات أخرى و لها تخصص في رأس المال و تظم 06 مؤسسات .
- ✓ 2011 إعادة هيكلة بتجميع عدة مؤسسات في مؤسسة واحدة و تنقسم أنواع المؤسسات كما يلي:
- ✓ المؤسسات الخاضعة: يكون رأسمالها 100% من المجمع ، و تظم 13مؤسسة (06 مؤسسات مهنية و 07 مؤسسات أشغال) .
- ✓ المؤسسات المختلطة: يكون رأسمالها 51% من المجمع ، و تظم 07 مؤسسات (مؤسسات الإنتاج المختلطة + 03 مؤسسات جديدة) _مؤسسات مشاركة مع مؤسسات مجمع سونلغاز: و هي المؤسسات المساعدة حسب هيكلة 2009 و تظم 20مؤسسة.
- ✓ مؤسسات مشاركة مع مؤسسات أخرى: و هي مؤسسات مشاركة مع سونلغاز حسب هيكلة 2009 و تظم 05 مؤسسات.

و من أهم المؤسسات الموحدة هي مؤسسات التوزيع في مؤسسة واحدة تحت المسمى : المؤسسة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز التي ضمت SDO_SDE_ SDC مع إضافة SDA كفرع .

2.مهام المجمع:

منذ نشأة المؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز تركزت أهم مهامها فيما يلي[1]:

- ضمان إنتاج نقل و توزيع الكهرباء و الغاز لجميع المواطنين بأقل التكاليف في الإطار القانوني.
- تركيب و صيانة و إعادة تحديد مراكز الإنتاج و النقل و التوزيع للطاقة.
- تخطيط ووضع برنامج إستراتيجية لضمان توفير الطاقة و تقديم أحسن الخدمات.
- ضمان التمويل اللازم لتحقيق و تنفيذ البرامج المسطرة.
- تحديد السياسة التجارية و التعريف بالإمكانيات المتعلقة بالتطبيق و كذلك بأجهزة الحساب و القياس .
- تطوير الهياكل الكهربائية و الغازية التماشي متطلبات السوق.
- عصرنة قطاع الطاقة و المساهمة في تحديث آليات العمل.

[1] وثائق مقدمة من طرف المؤسسة

3.أهداف المجمع:

تتمثل أهداف المؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز فيما يلي[1]:

- البحث عن الفعالية في كافة الميادين ، و بأقل تكلفة ممكنة للطاقة الموزعة و الحصول على موارد
- توسيع النشاط و فتح باب المنافسة لجميع القطاعات التابعة للمجمع حسب إستراتيجيات التنموية
- إستقلالية التسيير و مسايرة قوانين التجارة العالمية.
- الوصول لاستقلالية مالية في تمويل الاستثمارات و المساهمة في خلق فرص العمل.
- الرفع من الأداء الإجتماعي للخدمات المقدمة لمختلف أنواع الزبائن.

المطلب الثاني : ماهية المؤسسة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز للوسط (فرع مجمع سونلغاز).

1- تعريف المؤسسة:

أقر المخطط التنظيمي الجديد المعد من طرف السلطات العمومية إنشاء المؤسسة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز المسماة اختصارا SDC مؤسسة ذات أسهم ، كنتيجة لضم مؤسسات التوزيع للشرق و الوسط و الغرب من جهة و إلحاق مؤسسة التوزيع للجزائر كفرع من جهة أخرى ،حيث أنشئت المؤسسة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز "SDC ش ذ أ " مؤسسة ذات أسهم بتاريخ 2017/04/04 برأس مال يفوق مليار دينار جزائري يتواجد مقرها الاجتماعي بـ 20 نهج محمد بوضياف بالبليدة تسير عبر 52 مديرية التوزيع لـ 48 ولاية[2].

تطور المؤسسة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز مجموعة من النشاطات تمس مجال شراء الطاقتين (الكهرباء و الغاز) و بيعهما للزبائن النهائيين (توتر عالي، متوسط و منخفض و ضغط عالي، متوسط و منخفض)، كما تسير المؤسسة نمو و تطور الشبكات و التركيبات الكهربائية و الغازية و تضمن معها تلبية

[1] وثائق مقدمة من طرف المؤسسة

[2] http//:www.sdc.dz تاريخ الإطلاع: 2020/08/27

كافة طلبات الربط بالتوتر المتوسط و المنخفض و الضغط المتوسط و المنخفض في إطار دفاتر الشروط و النظام ساري المفعول.

اعتمدت مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز للوسط ميثاق خطي جديد لتحديد هويتها و موقعها بالنسبة للمؤسسة القابضة و بالنسبة لمؤسسة التوزيع الأخرى.

2- مهام المؤسسة :

تتمحور مهام المؤسسة حول[1]:

- تكييف الشبكات الحالية مع التكنولوجيات الحديثة من أ\جل البقاء دوما على استعداد لتلبية حاجيات الزبائن.
- تأمين الهياكل و البنيات الأساسية لمواجهة تزايد الاستهلاك و خاصة استهلاك الطاقة الكهربائية (قدرات الشبكات و المحولات الرئيسية ، تأمين الخطوط من العوامل المناخية من جهة ، و التزايد المستمر في الإنتاج و الحوادث واسعة النطاق.
- المساهمة في بناء السياسة الاجتماعية انسجاما مع قيم و أهداف المؤسسة.
- التماشي مع سياسة الحكومة في إطار برامج الدولة مرافقة و إنجاز مشاريع وفقا لمهام المؤسسة .
- توزيع الطاقة الكهربائية و الغازية عبر القنوات و ضمان احتياجات الزبائن مع توفر الشروط المطلوبة من حيث التكلفة ، نوعية الخدمة و الأمن.
- ضمان نوعية و استمرارية الخدمة و استغلال وصاية شبكات توزيع الكهرباء و الغاز.
- تطوير شبكات الكهرباء و الغاز من أجل ربط زبائن الجدد و كذا ضمان أمن و فعالية الشبكات .
- ضمان التوازن بين العرض و الطلب على الطاقة و تسويق الكهرباء و الغاز.

[1] http//:www.sdc.dz تاريخ الإطلاع: 2020/08/27

3.إحصائيات مؤسسة سونلغاز لسنة 2018:

مؤسسة توزيع الكهرباء و الغاز للوسط تضمن و تطور مجموعة من النشاطات التجارية و كذا الاستغلال و صيانة المؤسسات الكهربائية و الغازية بغرض تموين زبائنها في أحسن الظروف الممكنة[1].

- عدد الزبائن (الكهرباء و الغاز) : تحصى المؤسسة 8312810 زبون في الكهرباء و 4911959 زبون في الغاز.
- تطور الشبكات الكهربائية و الغازية: تحصى المؤسسة بتسيير 1333316 كلم للشبكة الكهربائية و 92108 كلم لشبكة الغاز.
- عدد العمال: تسيير المؤسسة بتعداد إجمالي للعمال يفوق 30600 عامل معظمهم من الموارد الشابة و المؤهلة.
- تسيير المؤسسة عبر 52 مديرية للتوزيع لـ 48 ولاية موزعة عبر التراب الوطني منها مديرية المدية لتوزيع الكهرباء و الغاز.

المطلب الثالث : تقديم المديرية الفرعية بالمدية.

يعد أحد فروع المؤسسة الأم ، و لقد أنشأ لتغطية احتياجات سكان منطقة المدية بالغاز الطبيعي .

1- تعريف المديرية و أهدافها:

1-1 تعريف المديرية و التغطية الإقليمية :

بدأت المديرية سنة 1947 لتوزيع الطاقة الكهربائية و الغاز ، و بقية حاجيات الزبائن على مستوى إقليم التيطري (ولاية المدية) مع الأخذ بعين الاعتبار التكلفة و نوعية الخدمة و الأمان و تعتبر الوحدة المسماة بمديرية التنمية لتوزيع الكهرباء و الغاز ، فرع من المؤسسة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز إحدى (المؤسسة المهنية التجارية الخاضعة لمجمع سونلغاز) و الواقع مقرها الاجتماعي بالبليدة و تعمل المديرية على ضمان

[1] http//:www.sdc.dz تاريخ الإطلاع: 2020/08/27

التسيير الإداري و استغلال الكهرباء من نوع الضغط العالي و الضغط المتوسط و الضغط المنخفض ، و توكل إليها مهمة تطوير الشبكات و صيانتها.

تقع مديرية التوزيع وسط مدينة المدية بشارع بن عياد الطاهر يقابلها مستشفى محمد بوضياف تغطي 64بلدية بـ 08 وكالات تجارية لعدد الزبائن الموصولون بالكهرباء :156219 زبون ، عدد الزبائن الموصولون بالغاز 899 67 زبون ، موزعة على (المدية و البرواقية ، قصر البخاري ، بني سليمان ، عين بوسيف ، تابلاط، الشهبونية) و 6 وكالات تقنية في مجال الكهرباء تغطي شبكة كهربائية بـ 67899 كم و 05 وكالات تقنية في مجال الغاز تغطي شبكة غازية تقدر بـ 3296كم[1].

1_2 أهداف المديرية:

تتمثل أهداف المديرية في النقاط التالية[2] :

_السهر على تقديم و تطوير و تحديث أحسن الخدمات لمختلف أنواع الزبائن.

_تطوير و تعزيز شبكة التوزيع بإقليم الولاية و تفعيل كل نشاط له علاقة بالصناعات الكهربائية و الغازية .

_إنجاز المخططات الاستثمارية في أجالها المحددة.

_توفير بيئة عمل على تحصيل ديونها مع مختلف زبائنها في الآجال المتفق عليها و تحقيق أكبر أرباح ممكنة.

_مراعاة الجانب الاجتماعي تماشيا مع أهداف المؤسسة الأم.

_الحفاظ على مناصب الشغل و تحسين مستوى العمال.

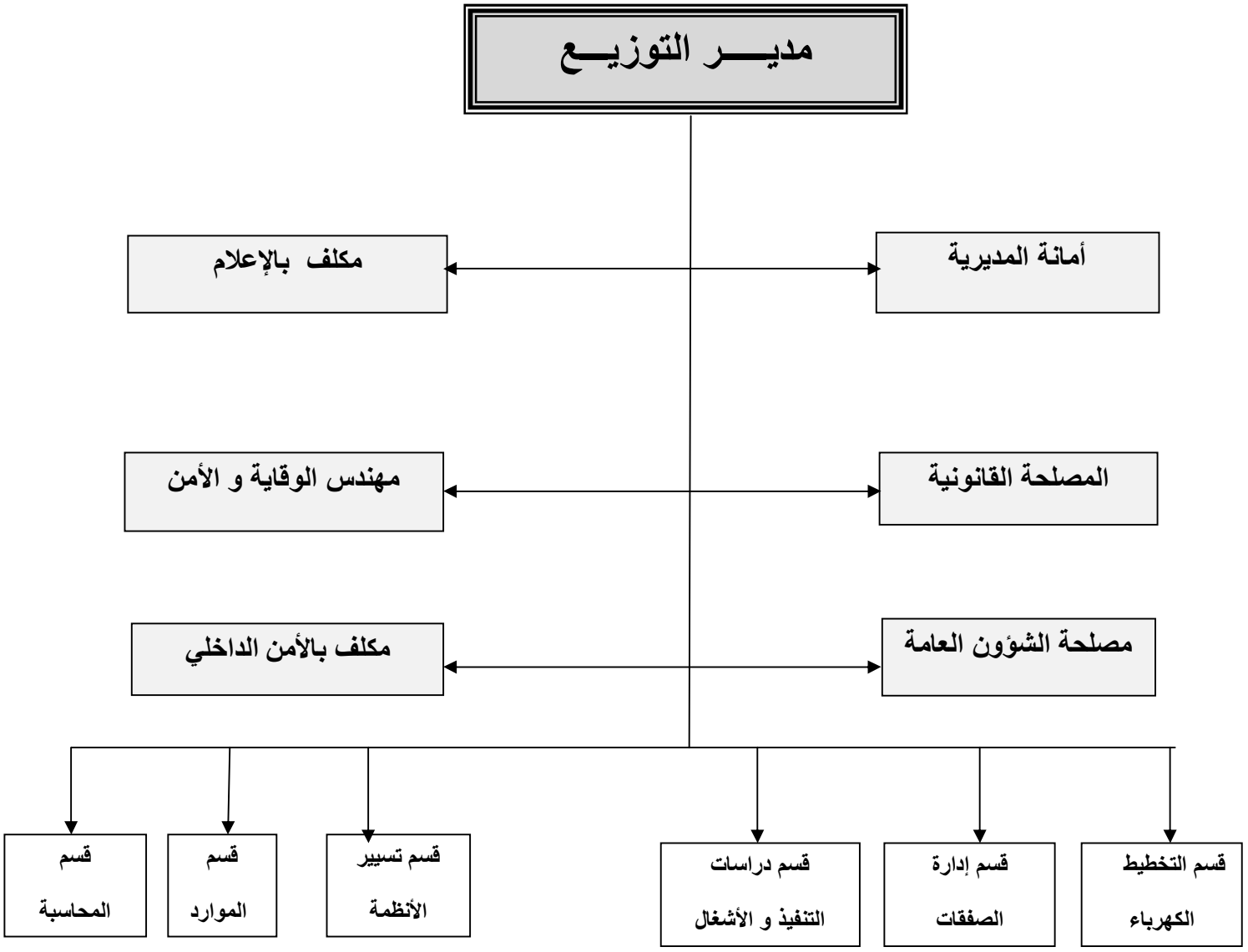
2- الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز بولاية المدية:

ويشمل هذا الهيكل فروع مديرية الكهرباء و الغاز بولاية المدية وهي موضحة في الشكل الموالي:

[1] مقابلة مع السيد فرحات رفيق ، مكلف بالإعلام و الاتصال بمديرية التوزيع للمدية بتاريخ 2020/09/01

[2] http//:www.sdc.dz تاريخ الإطلاع: 2020/08/27

الشكل رقم (3_1) : الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز بولاية المدية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق مقدمة من طرف المؤسسة .

تحليل الهيكل التنظيمي[1]:

ويتكون الهيكل التنظيمي العام للفرع من :

- **المدير العام:** يترأس الهيكل التنظيمي لشركة سونلغاز،ويعد المسؤول الأول على الوحدة وعلى القرارات المتعلقة سواء بمراكز الدعم أو مراكز التخزين.
- **قسم الموارد البشرية:** تعد نشأة سياسة الموارد البشرية و تؤمن مراقبة تخطيط و تطوير الموارد البشرية و تسهر على تنفيذها، و كذا تطوير الإصغاء و التركيز في ميدان العلاقات الاجتماعية المهنية و ظروف العمل.
- **قسم التنمية و الإستراتجية حول أشغال الكهرباء و الغاز:** مكلف بإعداد الدراسات و التحاليل المستقبلية التي هي نفسها تعود إلى تزويد سونلغاز برؤية أفضل للمخاطر و الفرص على المدى المتوسط و الطويل و هي المكلفة بتحديد استراتجيات التنمية و التوزيع في عدة مجالات.
- **قسم الإدارة العامة:** تعد و تقوم بتطبيق السياسة و التنظيم المتعلق بميدان وسائل البنية التحتية السيارات و الوثائق التقنية و العلمية و تقوم بدور الرقابة التنفيذية.
- **قسم التسيير و المعلوماتية:** تحدد سياسة تنظيم و إدارة المنظمة و ذلك بتأمين مباشر العملية و انجاز الدراسات المتعلقة لهيكل و نظم التسيير بالإضافة إلى إعداد و اقتراح المخطط الإداري للنظم الإعلانية و الخطة المعلوماتية المناسبة.
- **قسم الاتصال :** مهمته تجسيد و تنفيذ العملية الاتصالية الضرورية لتبادل المعلومات فيما بين الموظفين و الأقسام داخل المديرية ، و ذلك بتوفير الوسائل و الأساليب الاتصالية المناسبة لهذه العملية.
- **قسم استغلال الكهرباء:** مديرية نقل الكهرباء مكلفة بتسيير شبكة نقل الكهرباء و ذلك لتأمين مناسبة مقارنة باحتياجات النقل و الاحتياط.

[1] http//:www.sdc.dz تاريخ الإطلاع: 2020/08/27

- **قسم استغلال الغاز:** تموين المحطات الكهربائية ووحدات التوزيع و الزبائن الصناعيين بالغاز الطبيعي الضروري لتلبية احتياجاتهم في أفضل ظروف التسيير نوعية الخدمة الأمن التكلفة.

- **قسم العلاقات التجارية:** تعد السياسة التجارية للمنظمة تتابع و تقيم تطبيقها ، كما تقوم بتنشيط الشبكة التجارية بعد قواعد و نظم المعلومات المتعلقة بالعلاقات بتسيير الزبائن الصناعيين و الحسابات الكبيرة للزبائن و تساهم في انجاز دراسات التعريفات و الأسعار.

- **قسم البحث و التطوير:** مكلف بالدراسات و البحوث التطبيقية و الخبرات من أجل تحسين قابلية الفعالية و الأمنية للمنشآت و البيئة ، و كذلك تقوم بانجاز الدراسات للاستعمال العقلاني للطاقة.

- **قسم الأمن الداخلي:** مسؤول عن توفير الأمن الداخلي للمؤسسة كما لها مسؤول عن هذا القسم يسهر على ضمان الأمن و الاستقرار في العمل.

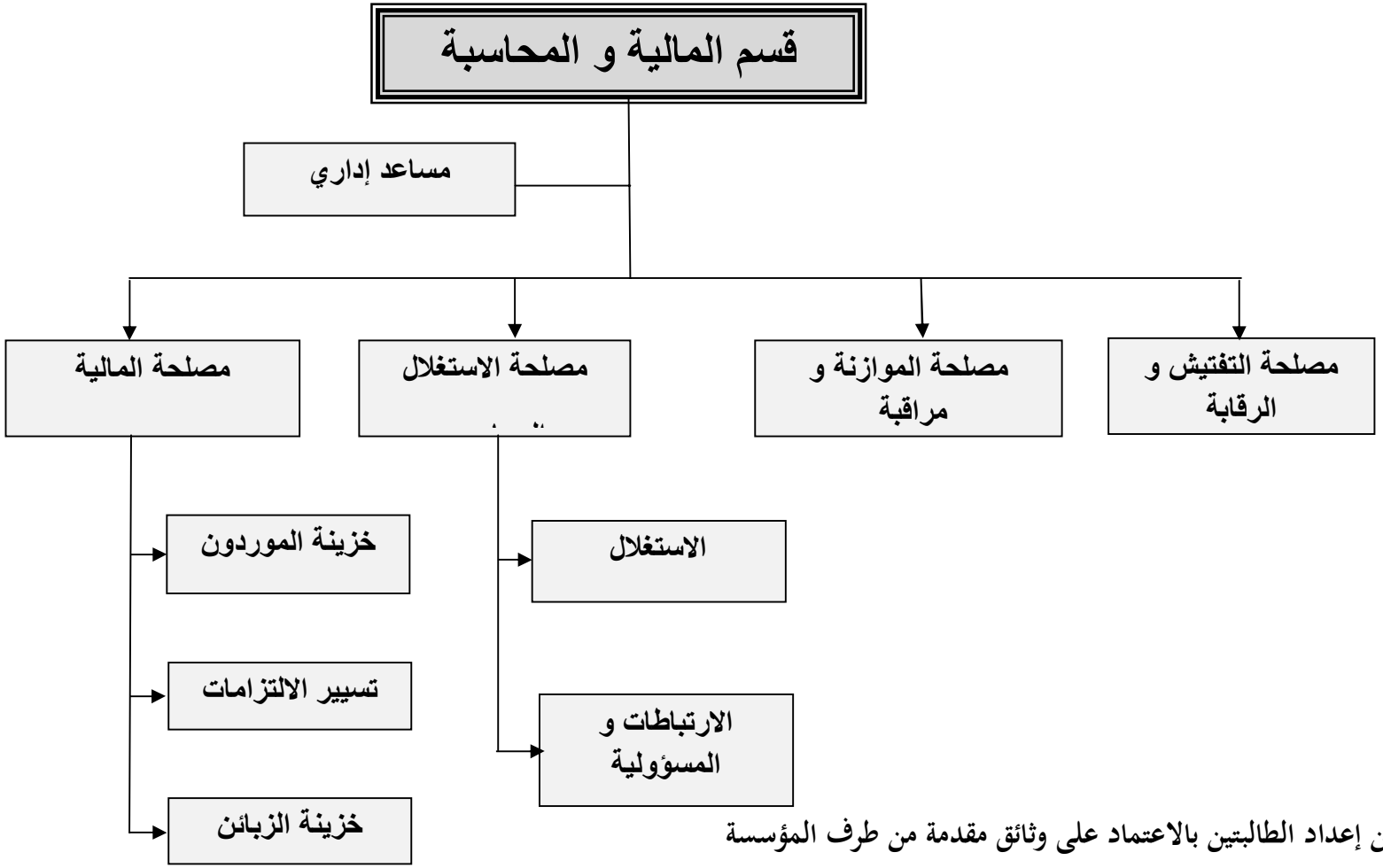
- **قسم التخطيط:** مهامه إعداد الخطط و الاستراتيجيات الطويلة المدى و القصيرة كالتخطيط للشؤون التي تعني بالبيع ، و شبكات الغاز و الكهرباء ، و شبكة التوزيع.

- **قسم دراسة الصفقات:** يعني هذا القسم بدراسة كل الصفقات و التعاملات الخاصة بالمديرية و يعد القسم و يدرس كل الأشغال و صفقات و تعاملات المديرية التجارية مع زبائنها.

3- الهيكل التنظيمي لقسم المالية و المحاسبة لمديرية التوزيع المدية

ويشمل هذا الهيكل الفروع التابعة لقسم المالية و المحاسبة لمديرية التوزيع بالمدية موضحة في الشكل الموالي:

الشكل رقم (3_2) : الهيكل التنظيمي لقسم المالية و المحاسبة لمديرية التوزيع المدية.



المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق مقدمة من طرف المؤسسة

2_ تقديم قسم الملية و المحاسبة[1]:

قسم المالية و المحاسبة يهتم بتسجيل العمليات المحاسبية و القيام بأعمال نهاية السنة بالإضافة إلى إعداد القوائم المالية و الجداول الملحقة حساب الضرائب و تقديم التصريحات و كذا الضمان الاجتماعي، إعداد الموازنات المديرية ، إعداد جدول التقارب البنكي و القيام بالمراقبة الدورية لمختلف الأقسام ، و يتفرع قسم المالية و المحاسبة إلى المصالح التالية:

❖ المصالح المالية:

المهام الأساسية لهذه المصلحة هي متابعة حركة الأموال سواء كانت بغرض استثماري أو استغلالي بحيث تخص كل عمليات الدفع أي التدفقات المالية التي تتعلق بالمؤسسة مع البنوك و مصالح البريد.

❖ مصلحة الاستغلال المحاسبي:

تقوم هاته المصلحة بجمع كل المعلومات و معالجتها محاسبيا مع مراعاة النظام المحاسبي و مبادئه ، بإتباع جميع مراحل التسجيل المحاسبي (بما فيها تسجيل عمليات المحاسبة التحليلية)للوصول إلى القوائم المالية و تحديد النتيجة

❖ مصلحة الموازنة و مراقبة التسيير:

تنقسم أعمالها إلى قسمين:

أ_الموازنات التقديرية: تسهر على إ\عداد موازنة تقديرية خلال فترة معينة ،سواء على المدى الطويل أو القصير من ناحية التدفقات و مقارنتها مع الموازنات الفعلية لحساب الانحراف و لتقييم أداء المؤسسة.

ب_مراقبة التسيير: مراقبة جميع العمليات و تحليل الوضعية للمؤسسة من خلال الجدول التحليلي و دراسة الحلول الممكنة ، و تحديد مراكز المسؤولية و تحسين المردودية في المؤسسة و تحليل الانحرافات و اكتشاف أسبابها و اتخاذ الإجراءات التصحيحية اللازمة.

[1] مقابلة مع السيد محمد ساسان ، رئيس قسم المالية و المحاسبة بمديرية التوزيع المدية بتاريخ 2020/09/02

❖ **مصلحة الفحص و المراقبة:**

تقوم هذه المصلحة بمراقبة عمليات التسيير لمختلف الأقسام و مدى احترام الإطار القانوني و المبادئ الأساسية لأدوات التسيير لكل قسم.

المبحث الثاني:منهجية الدراسة الميدانية

تسعى دراسة حالة للوصول إلى الحقيقة العلمية من خلال تحديد المنهج المناسب للموضوع و تحديد المجتمع الملائم و الأداة المناسبة لجمع البيانات مع التحقق من صلاحيتها عبر الأدوات الإحصائية المتاحة.

المطلب الأول : منهج و مجتمع الدراسة

سنتناول من خلال هذا المطلب تحديد المنهج المعتمد و كيفية تحديد المجتمع و طريقة اختيار العينة في الدراسة .

1- منهج الدراسة :

تعتبر هذه الدراسة من الدراسات الميدانية ، حيث اتبعنا فيها الأسلوب الوصفي التحليلي ، بهدف التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة المعلومة المالية في الشركة الوطنية للكهرباء و الغاز فرع المدية، إذ تم دراسة و تحليل البيانات و مقارنة متغيرات الدراسة من خلال تحويل المتغيرات الكمية إلى متغيرات كمية قابلة للقياس و ذلك بهدف التعامل معها باختبار الفرضيات و بيان نتائج الدراسة .

2- مجتمع الدراسة :

يتمثل مجتمع الدراسة من عمال مؤسسة سونلغاز فرع المدية و البالغ عددهم 700 موظف ، حيث قمنا باختيار عينة عشوائية من مجموع العمال و المقدرة ب 35 عامل ووزعنا عليهم استمارات الاستبيان . و عليه كانت الاستمارات المسترجعة تقدر ب 30 استمارة و الاستمارات التي لم يتم استرجاعها تقدر ب 05 استمارات .

3- عينة الدراسة :

تعرف عينة الدراسة بأنها : "عبارة عن جزء من مجتمع الدراسة ، يتم اختبارها بطرق معينة تضمن تمثيل المجتمع تمثيل صادقا لكي نستخلص منها حقائق يمكن تعميمها على مجتمع الدراسة " .

المطلب الثاني : أدوات الدراسة

إن اختلاف البيانات يفرض عدة أدوات منهجية ، و التي من الضروري أن تتناسب و اشكالية البحث و المعلومات المراد الحصول عليها ، هذه الأدوات تعد الواسطة المنهجية بين الباحث و العينة المدروسة ، و لقد تم الاعتماد في هذا البحث على مقياس لوصف و تحليل دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لتحسين جودة المعلومة المالية و هو الاستبيان .

1-مضمون الاستبيان :

يتكون هذا الإستبيان من جزئين هما :

الجزء الأول يتعلق بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة ، و باعتبارها فئة الموظفين ، قمنا بأخذ بعض المواصفات الضرورية ، كالجنس و العمر و المؤهل العلمي و سنوات الخبرة ، و هذا من أجل الوصف .

كما قمنا بتخصيص الجزء الثاني إلى محورين :

المحور الأول متعلق بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال (المتغير المستقل) ، أين نستخلص العناصر التي تعتبر كمعايير للقياس و من ثم بناء عبارات الدراسة ، حيث اشتمل (16) عبارة .

المحور الثاني متعلق بتحسين جودة المعلومة المالية (المتغير التابع) ، أين نستخلص العناصر التي تعتبر كمعايير للقياس و من ثم بناء عبارات الدراسة ، حيث اشتمل (13) عبارة .

واشتمل الاستبيان ككل على (29) عبارة ، تم صياغتها بالأسلوب الثابت الإيجابي ، وهذا حتى يمكن معالجتها وفقا الأساليب الإحصائية و السلم المستخدم .

2-الأساليب الإحصائية المستخدمة :

قمنا بإدخال البيانات التي تم الحصول عليها من خلال استبيان الدراسة ضمن برنامج الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) و تمت بعدها معالجتها و تحليلها وفق الاختبارات التي تحقق غرض الدراسة، و قد حددت هذه الاختبارات وبالاعتماد على الأساليب التالية :

2-1 قياس الثبات بالاعتماد على Alpha de crombch .

2-2 قياس الاتساق الداخلي و الصدق البنائي بالاعتماد على معامل Spearman.

2-3 اختبار التوزيع الطبيعي بالاعتماد على Explorer .

2-4التحليل الوصفي للبيانات الشخصية Histogrqmmes و هذا عن طريق الوصف بالرسوم البيانية.

2_5 التحليل الوصفي للمتغيرات المستقلة و التابعة Statistiques descriptives.

2-6تحليل معامل الانحدار الخطي البسيط بالاعتماد على Regression.

2-7 تحليل التباين الأحادي

المطلب الثالث : ثبات و صدق أداة الدراسة.

للحكم على صدق الاستبيان إحصائيا استخدمنا أدوات إحصائية لقياس الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان والصدق البنائي لمحوري الاستبيان ككل .

1-صدق الاستبيان إحصائيا:

يمثل الصدق في البحث العلمي درجة دقة البحث على قياس الغرض المصمم من أجله، أي مدى تزويد أداة البحث بمعلومات تتعلق بمشكلة البحث من مجتمع الدراسة نفسه، وقد يفهم البعض الصدق كمقابل لعدم الصدق ولكن هذا مفهوم خاطئ؛ فالصدق يرتبط بهدف بعينه. وفي هذه الدراسة اعتمدت الطالبتين على ثلاث أنواع من اختبارات الصدق هي: الصدق الظاهري، صدق الاتساق الداخلي والصدق التمييزي. وفيما يلي تفصيل لذلك:

1-1 الصدق الظاهري:

للتحقق من الصدق الظاهري للمقياس تم عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين من أعضاء الهيئة التدريسية المنتمين إلى كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير من جامعة المدية، وقد استجابت الطالبتين لآراء السادة المحكمين وقامتا بإجراء التعديلات اللازمة في ضوء مقترحاتهم، وبلغت نسبة الاستجابة الكلية (100%) مما زدا في الاطمئنان إلى صحة النتائج التي تم التوصل إليها.

2-1 صدق الاتساق الداخلي

يقصد بصدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان :مدى اتساق جميع فقرات الاستبيان مع المحور الذي تنتمي إليه أي أن العبارة تقيس ما وضعت لقياسه ولا تقيس شيء أخر. وعلى هذا قامت الطالبتين بحساب معامل الارتباط سبيرمان (Spearman) بين درجة كل عبارة من عبارات المحور والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه هذه العبارة وقد تحصلنا على النتائج الملخصة في الجدولين التاليين.

1-2-1 الاتساق الداخلي لمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

نوضح ذلك من خلال عرض الجداول رقم (3-1)

الجدول رقم: (3-1) معاملات الارتباط سبيرمان بين درجات عبارات محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع الدرجة الكلية للمحور نفسه.

رمز العبارة	العبارة	معامل الارتباط *SP*	مستوى الدلالة *P*
X1	تتوفر المؤسسة على عدد من الأجهزة والحواسيب بشكل كاف.	0.726***	<0.001
X2	الأجهزة المتوفرة تساعد في على العمل الجيد	0.730***	<0.001
X3	الأجهزة المتوفرة في المؤسسة تسمح بمعالجة سريعة ودقيقة للبيانات	0.695***	<0.001
X4	تتوفر المؤسسة على آلات وأجهزة حديثة تسمح بإرسال البيانات المعالجة مكتوبة أو رقمية أو في شكل صور	0.811***	<0.001
X5	البرمجيات المتوفرة في العمل تساعد على معالجة المعلومات وتخزينها واسترجاعها	0.762***	<0.001
X6	كل مصلحة تمتلك برنامج خاص بها	0.692***	<0.001
X7	تعمل المؤسسة على التحديث المستمر للبرامج التي تستخدمها	0.770***	<0.001
X8	يتم متابعة وتقييم وصول البيانات في المؤسسة	0.639***	<0.001

X9	تحتوي نظم معلومات المؤسسة على المعلومات والبيانات المالية التفصيلية والضرورية	0.806***	<0.001
X10	تعمل المؤسسة على تحديث بياناتها باستمرار	0.749***	<0.001
X11	شبكة الاتصال الحديثة المتوفرة داخل المؤسسة تتصف بدرجة تدفق عالية.	0.576***	<0.001
X12	الاتصالات داخل المؤسسة تتم باستخدام عدة وسائل حديثة (البريد الإلكتروني، الفاكس، البريد الفوري).	0.619***	<0.001
X13	وسائل الاتصال المتوفرة داخل المؤسسة تضمن سرعة نقل المعلومة.	0.498**	0.002
X14	وسائل الاتصال المتوفرة داخل المؤسسة تضمن الدقة والأمن في نقل المعلومة.	0.601***	<0.001
X15	تستخدم المؤسسة الشبكة الداخلية الانترانت للربط بين الأقسام والمصالح حيث تكون المعلومات الخاصة بالمؤسسة في متناول العاملين فقط.	0.462**	0.008
X16	تستخدم المؤسسة شبكة الاكسترنيت للربط بين المؤسسة ومحيطها الخارجي (شركاء، مراكز بحث، عملاء، موردين، موزعين)	0.549***	<0.001
مستويات الدلالة الإحصائية: ***:P<0.001 **:P<0.01			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تبين نتائج الواردة في الجدول رقم (3-1) أن جميع المعاملات الإرتباط كانت من متوسطة إلى مرتفعة ودالة إحصائيا حيث تراوحت من ($SP = 0.462, P = 0.008$) للعبارة (X15) إلى ($SP = 0.811, P < 0.001$) للعبارة (X4) بدرجة معنوية أقل من 0.05 وهي دلالة إحصائية قوية ،مما يعني وجود علاقة طردية بين العبارات والمحور الذي تنتمي إليه (تكنولوجيا المعلومات والاتصال)، وبتالي توافر الاتساق الداخلي ولا نستبعد أي عبارة من عبارات المحور الخاص بتكنولوجيا المعلومات والاتصال من التحليل وبذلك تعتبر عبارات هذا المحور صادقة.

1-2-2 الاتساق الداخلي لعبارات محور جودة المعلومة المالية

نوضح ذلك من خلال عرض الجداول رقم (3-2)

الجدول رقم: (3-2) معاملات الارتباط سبيرمان بين درجات عبارات محور جودة المعلومة المالية مع الدرجة الكلية للمحور نفسه.

رمز العبارة	العبارة	معامل الارتباط SP	مستوى الدلالة P
Y1	تقوم إدارة المالية بتدقيق حسابات القبض والدفع الهامة بطريقة دقيقة ومنظمة	0.422*	0.020
Y2	يتم إرسال إخطار مكتوب للدائن لأجل السداد بصفة دورية	0.436*	0.016
Y3	يتم إصدار فاتورة سهلة القراءة والفهم لتقليص مدة التحصيل	0.555**	0.001
Y4	يمكن جدولة الديون لتسهيل عملية الدفع بالتدريج	0.558**	0.001
Y5	تستطيع إدارة المالية تجميع المعلومات المتعلقة بمحيط المؤسسة (الزبائن، الجهات الحكومية) والتي لها تأثير مباشر على تدفق الأموال من وإلى المؤسسة	0.624***	<0.001
Y6	تستطيع إدارة المالية تقييم الفرص الرئيسية التي تقابلها	0.606**	0.002
Y7	تستطيع إدارة المالية تحديد الفواتير غير المحصلة وتسجيلها للشؤون القانونية	0.560**	0.001
Y8	تستطيع إدارة المالية مواجهة التهديدات التي تتعرض لها	0.641***	<0.001
Y9	تستطيع إدارة المالية تقييم أداء المؤسسة لتحديد جوانب القوة والضعف	0.710***	<0.001
Y10	تستطيع إدارة المالية التعرف على الوضع المالي للمؤسسة في لحظة معينة أو جانب معين من أداء الشركة	0.700***	<0.001
Y11	تستطيع إدارة المالية تقييم تطور حجم الشركة	0.550***	0.002
Y12	تستطيع إدارة المالية تقييم مديونية الشركة	0.366*	0.047
Y13	معلومات التغذية العكسية متوفرة وفي متناول متخذي القرار لتمكنهم من ضبط النفقات المحددة ومقارنتها مع الميزانية المخصصة	0.549**	0.002
مستويات الدلالة الإحصائية: ***:P<0.001 **:P<0.01 **:P<0.05			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تبين نتائج الواردة في الجدول رقم (3-2) أن جميع المعاملات الإرتباط كانت من متوسطة إلى مرتفعة ودالة إحصائيا حيث تراوحت من ($SP = 0.366, P = 0.047$) للعبارة (Y12) إلى ($SP = 0.710, P < 0.001$) للعبارة (Y9) بدرجة معنوية أقل من 0.05 وهي دلالة إحصائية قوية ،مما يعني وجود علاقة طردية بين العبارات والمحور الذي تنتمي إليه (جودة المعلومة المالية)، وبتالي توافر الاتساق الداخلي ولا نستبعد أي عبارة من عبارات المحور الخاص بجودة المعلومة المالية من التحليل وبذلك تعتبر عبارات هذا المحور صادقة.

3-1 الصدق البنائي:

يعتبر صدق الاتساق البنائي أحد مقاييس صدق أداة الدراسة، حيث يقيس مدى تحقق الأهداف التي تسعى الأداة الوصول إليها، ويبين صدق الاتساق البنائي مدى ارتباط كل محور من محاور أداة الدراسة بالدرجة الكلية لعبارات الاستبيان مجتمعة.

ومن هذا المنطلق قمنا بحساب معامل الارتباط سبيرمان (Spearman) بين درجة كل متغير مع الدرجة الكلية الاستبيان، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم: (3-3) معاملات الارتباط سبيرمان بين كل محور من محاور الدراسة والدرجة الكلية للاستبيان.

المحور	تكنولوجيا المعلومات والاتصال	جودة المعلومة المالية	الدرجة الكلية للاستبيان
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	1	-	-
جودة المعلومة المالية	0.760***	1	-
الدرجة الكلية للاستبيان	0.789***	0.955***	1
مستوى الدلالة الإحصائية	***: $P<0.001$		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول رقم (3-3) الذي يبين معاملات ارتباط المحور الأول (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) مع المحور الثاني (جودة المعلومة المالية)، ثم مع الدرجة الكلية للمقياس (جميع عبارات الاستبيان)، أن هناك

علاقة قوية بين محوري الدراسة مع أداة الدراسة (ارتباط قوي محصور بين 0.760 و0.955)، وبذلك تعتبر عبارات المحورين صادقة لما وضعت لقياس.

تأسيسا على ما سبق وانطلاقا من نتائج الاتساق الداخلي والصدق البنائي يمكننا القول بأن أداة الدراسة تتمتع بمصداقية عالية وصلاحية كبيرة للتطبيق الميداني، وبذلك يكون الاستبيان بشكله النهائي يتضمن المحورين بجميع عباراتهما.

2- ثبات الاستبيان

يعرف بأنه مدى قدرة الاستبيان على إعطاء نتائج مماثلة إذا ما طبقت تحت نفس الشروط، ويعتمد قياسه على تطبيق الاستبيان مرة واحدة على مجموع المستقصيين ومن ثم تقدر العلاقة بين عباراته لتحديد قيمة الثبات.

من أشهر مقاييس الثبات الداخلي مقياس ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach) ويستخدم في حالة وجود أكثر من بديلين للإجابة، وهذا لمعالجة عبارات الاستبيان والتأكد من ثباتها وبعدها الحصول على معامل الثبات الكلي، فإذا وجدنا قيمة معامل الثبات ألفا أكبر من 0.75 يمكننا القول أن المقياس يتمتع بالثبات. والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (3-4) معامل الثبات ألفا كرونباخ لقياس ثبات المحاور والدرجة الكلية للاستبيان

المحور	معامل ألفا كرونباخ α
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0.891
جودة المعلومة المالية	0.924
الدرجة الكلية للاستبيان	0.905

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول الرقم (3-4) أن معامل الثبات ألفا كرونباخ تراوحت قيمه بين (α= 0.924;α= 0.891) لمحوري الدراسة وهي قيم تفوق 0.75 وقريبة من 1.

أما معامل الثبات للدراسة ككل فقد كانت قيمته (α= 0.905) وهي قيمة تدل على ثبات عال تتمتع به أداة الدراسة ككل، أي أننا متأكدون بنسبة (90.5 %) من الحصول على نفس النتائج في حالة إعادة توزيع أداة الدراسة على نفس عينة البحث بالاعتماد على النتائج السابقة وخاصة بقياس الاتساق الداخلي، الصدق البنائي، و ثبات الاستبيان نكون قد تأكدنا من صدق وثبات الاستبيان مما يجعلنا على ثقة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل النتائج، واختبار فرضيات الدراسة، وبذلك يكون الاستبيان في صورته النهائية كما هو في **الملحق** رقم(3) قابلا للتوزيع.

المطلب الرابع: اختبار التوزيع الطبيعي، وتقييم صحة وثبات أداة الدراسة

قبل إجراء التحليل الإحصائي فإنه لابد من التحقيق من بعض المسائل المتعلقة بجمع البيانات. ومن أهم هذه المسائل :

1- التحقق من التوزيع الطبيعي

يعد اختبار التوزيع الطبيعي واحد من أهم الفرضيات الأساسية التي لابد من أن يتحقق لإجراء بعض الاختبارات الإحصائية مثل: تحليل الانحدار وتحليل التباين وغيرها من الاختبارات الإحصائية، ومن هذا المنطلق قمنا باستخدام اختبار كولمجروف-سميرنوف (Kolmogorov-smirnov test (K-S) للتحقق من أن بينات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، وحتى تكون البيانات تتبع التوزيع الطبيعي حسب هذا الاختبار فلابد أن تكون مستوى الدلالة الحقيقي لمتغيرات الدراسة أكبر من مستوى الدلالة الاسمي(0.05). والجدول التالي يوضح نتائج الاختبار.

الجدول رقم (3-5): اختبار كلمجروف-سميرنوف (*K-S*) لتحقق من التوزيع الطبيعي لمحاور الدراسة

المحور	قيمة الاختبار *K-S*	درجة الحرية *df*	مستوى الدلالة *P*
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0.115	30	0.107
جودة المعلومة المالية	0.075	30	0.196

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من نتائج الجدول رقم (3-5) أن قيمة اختبار كلمجروف-سميرنوف للمحور الأول (تكنولوجيا المعلومات والاتصال) والمحور الثاني (جودة المعلومة المالية) كان مستوى الدلالة الحقيقي أكبر من مستوى الدلالة الاسمي (P>0.05) مما يعني أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وهذا ما يعطي مؤشرا لإمكانية استخدام الاختبارات الإحصائية المعلمية لهذه الدراسة.

المبحث الثالث: تحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة

يتضمن هذا المبحث عرضاً لتحليل النتائج واختبار فرضيات الدراسة باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (Spss)، حيث نقوم أولا بوصف المتغيرات الشخصية والوظيفية لموظفي عينة الدراسة، وبعد هذا يتم إجراء تحليل وصفي لإجابات موظفي عينة الدراسة، وبعد ذلك نقوم باختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: الخصائص الشخصية و الوظيفية لأفراد عينة الدراسة

اشتملت البيانات الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة كما جاء في الاستبيان المرفق في الملحق رقم(4) على ما يلي: (الجنس، العمر، المستوى الدراسي، الوضعية الوظيفية، عدد سنوات الخبرة)، وعلى هذا ستقوم الطالبتين بالاعتماد على التكرارات، النسب المئوية والرسومات البيانية في التعبير عن خصائص موظفي عينة الدراسة وتحليلها.

1- وصف خصائص العينة من حيث متغير الجنس

يمثل الجدول التالي تلخيصا للنتائج المتعلقة بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس

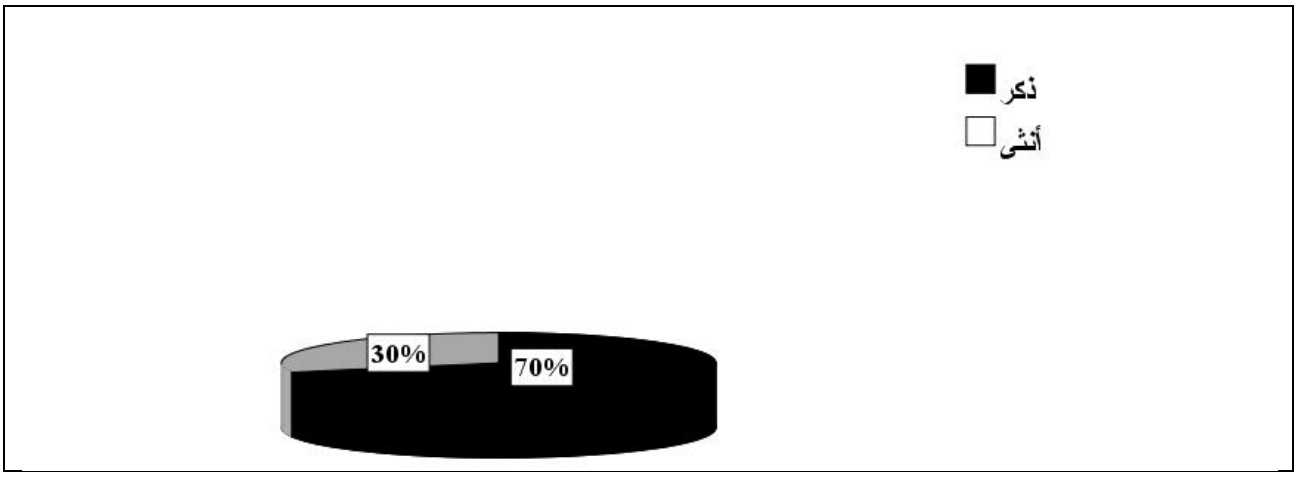
الجدول رقم (3-6) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير الجنس

المتغير	الفئات	التكرار F	النسبة المئوية %
الجنس	ذكر	21	70
	أنثى	09	30
	المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول رقم (3-6): أن نسبة تمثيل الموظفين الذكور بلغت (70%) من إجمالي عينة الدراسة، في حين بلغت نسبة الموظفين الإناث (30%)، وهذا يدل على أن غالبية موظفي عينة الدراسة في مؤسسة سونلغاز هم من فئة الذكور والشكل الموالي يوضح ذلك.

الشكل رقم (3-3) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

2- وصف خصائص العينة من حيث متغير العمر

يوضح الجدول أدناه، توزيع أفراد العيّنة حسب متغير العمر.

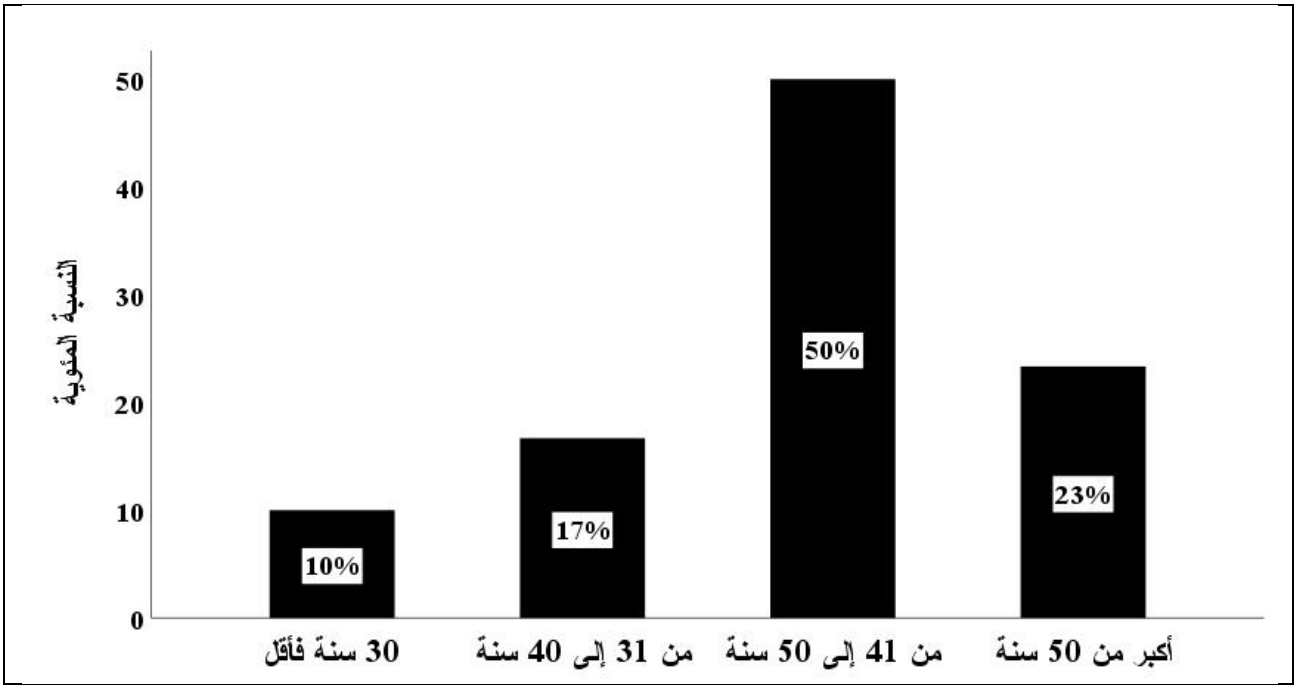
الجدول رقم (3-7) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير العمر

المتغير	الفئات	التكرار F	النسبة المئوية %
العمر	30 سنة فأقل	03	10
	من 31 إلى 40 سنة	05	17
	من 41 إلى 50 سنة	15	50
	أكبر من 50 سنة	07	23
	المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول أعلاه، أنّ معظم الموظفين في عينة الدراسة هم من الفئة العمرية [من 41 إلى 50 سنة]، حيث بلغ عددهم (15) موظف وبنسبة مقدارها (50%)، تليها الفئة العمرية [أكبر من 50 سنة]، حيث بلغ عددهم (7) موظفين وبنسبة (23%)، ثم الفئة العمرية [من 31 إلى 40 سنة]، حيث بلغ عددهم (5) موظفين وبنسبة (17%)، في حين لم يتعدى مجموع الموظفين الذين ينتمون إلى من الفئة العمرية [30 سنة فأقل] سوى (3) موظفين وبنسبة مقدارها (10%). وبشكل عام يمكن القول أن غالبية موظفي عينة الدراسة في مؤسسة سونلغاز هم من الفئات الشبابية بنسبة (77%) التي تتميز بالنشاط والحيوية، والشكل التالي يبين ذلك:

الشكل رقم (3-4) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

3- : وصف خصائص عينة الدراسة من حيث متغير المستوى التعليمي

يوضح الجدول أدناه، توزيع أفراد العيّنة حسب متغير المستوى التعليمي:

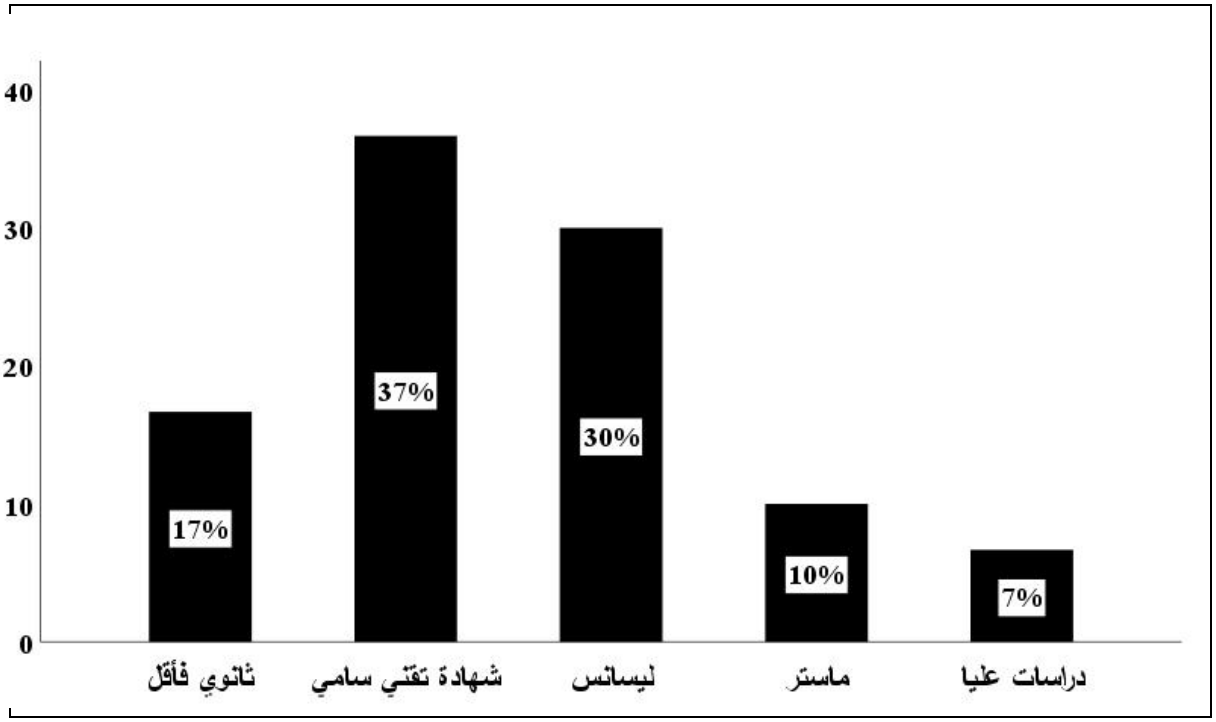
الجدول رقم (3-8) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير المستوى التعليمي

المتغير	الفئات	التكرارات *F*	النسبة المئوية *%*
المستوى التعليمي	ثانوي فأقل	05	17
	تقني سامي	11	37
	ليسانس	09	30
	ماستر	03	10
	دراسات عليا	02	07
	المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول السابق أن الموظفين الذين لديهم شهادة تقني سامي يمثلون المستوى التعليمي الغالب في عينة الدراسة حيث بلغ عددهم (11) موظف وبنسبة مئوية بلغت (37%)، يليهم الموظفين الحاملين لشهادة ليسانس بمجموع (9) موظفين وبنسبة بلغت (30%)، ثم الموظفين الذي لديهم شهادة ثانوي فأقل بمجموع (05) موظفين وبنسبة بلغت (17%)، في حين لم يتعدى عدد الموظفين من حملة شهادة الدراسات العليا سوى موظفين اثنين وبنسبة مقدارها (07%). وعليه نستنتج أن غالبية الموظفين يحملون شهادة تقني سامي وليسانس وهذا نظرا لكون هذه الشهادات الأكثر طلبا لشغل منصب عمل في مؤسسة سونلغاز، والشكل التالي يبين ذلك:

الشكل رقم (3-5) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

4- : وصف خصائص عينة الدراسة من حيث متغير المركز الوظيفي

يوضح الجدول أدناه، توزيع أفراد العيّنة حسب متغير المركز الوظيفي:

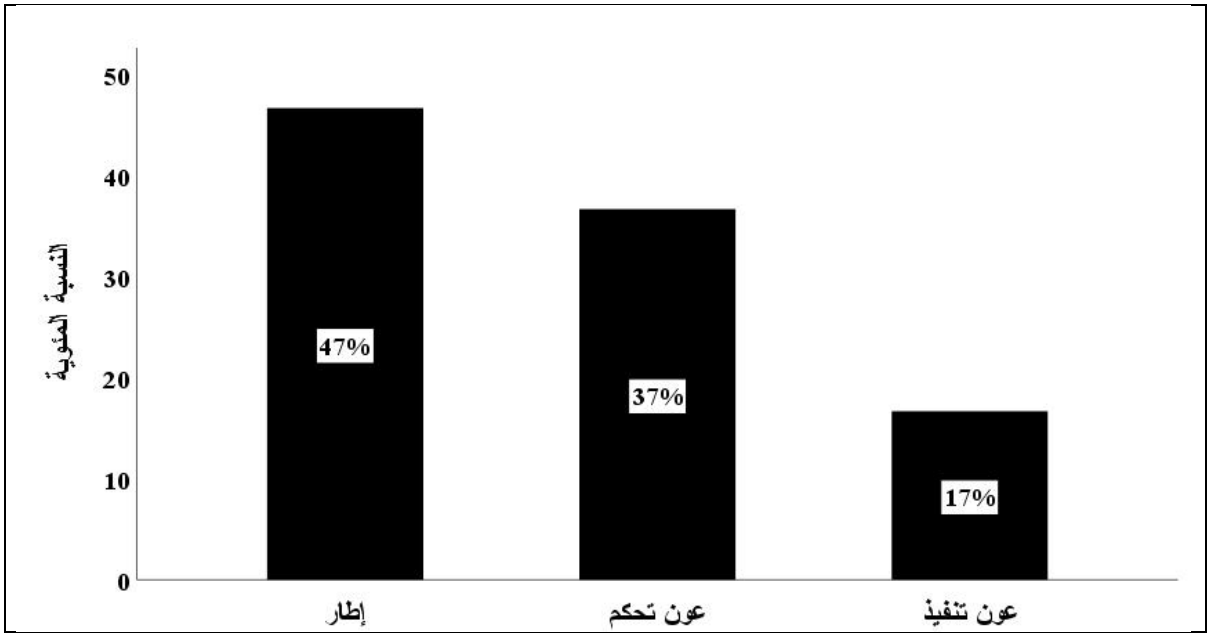
الجدول رقم (3-9) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير المركز الوظيفي

المتغير	الفئات	التكرارات F	النسبة المئوية %
المركز الوظيفي	إطار	14	47
	عون تحكم	11	37
	عون تنفيذ	05	17
	المجموع	30	100

المصدر: المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول السابق أن الموظفين من فئة إطار يمثلون الرتبة الغالبة في عينة الدراسة حيث بلغ عددهم (14) موظف وبنسبة مئوية بلغت (47%)، يليهم الموظفين من فئة عون تحكم بمجموع (11) موظف وبنسبة بلغت (37%)، أما أدنى نسبة فكانت للموظفين الذين ينتمون إلى فئة عون تنفيذ حيث بلغ عددهم (5) موظفين وبنسبة (17%). وعليه نستنتج أن الغالبية العظمى من موظفي عينة الدراسة في مؤسسة سونلغاز هم من فئة إطار، والشكل التالي يبين ذلك:

الشكل رقم (3-6) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير المركز الوظيفي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

5- : وصف خصائص عينة الدراسة من حيث متغير عدد سنوات الخبرة

يوضح الجدول التالي، توزيع أفراد العيّنة حسب متغير عدد سنوات الخبرة:

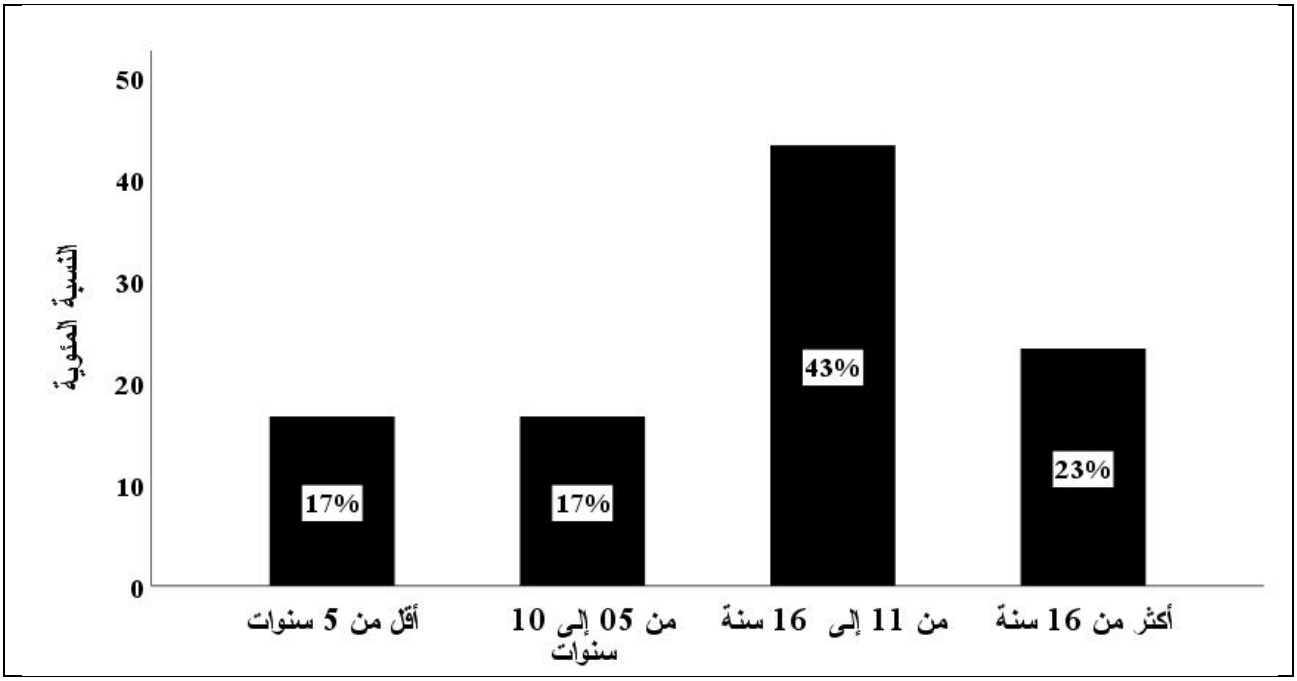
الجدول رقم (3-10) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير عدد سنوات الخبرة

المتغير	الفئات	التكرار *F*	النسبة المئوية *%*
عدد سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	05	17
	من 05 إلى 10 سنوات	05	17
	من 11 إلى 16 سنة	13	13
	أكثر من 16 سنة	07	23
	المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يلاحظ من الجدول أعلاه، أنّ غالبية الموظفين في عينة الدراسة لديهم خبرة مهنية [من 11 إلى 16 سنة]، حيث بلغ عددهم (13) موظف وبنسبة مقدارها (43%)، يليهم الموظفين الذين لديهم خبرة مهنية [أكثر من 16 سنة]، حيث بلغ عددهم (7) موظفين وبنسبة مقدارها (23%)، في حين لم يشكل الموظفين الذين لديهم خبرة [أقل من 5 سنوات] و[من 05 إلى 10 سنوات] سوى (05) موظفين وبنسبة مقدارها (17%) من حجم العينة لكل فئة. وتشير هذه النتائج إلى أن معظم موظفي عينة الدراسة لديهم خبرة مهنة كبيرة وهذا يدل على وجود استقرار وظيفي داخل مؤسسة سونلغاز، والشكل التالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (3-7) توزيع أفراد العيّنة حسب متغير الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

المطلب الثاني: التحليل الوصفي لإجابات موظفي عينة الدراسة

تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للعبارات المكونة لكل محور من محاور الدراسة وكانت النتائج كما يلي:

1- التحليل الوصفي لمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

يوضح الجدول رقم (3-11)، **المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال**

الجدول رقم (3-11) المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

رمز العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي *M*	الانحراف المعياري *SD*	ترتيب العبارة	درجة الموافقة
X1	تتوفر المؤسسة على عدد من الأجهزة والحواسيب بشكل كاف.	3.93	0.82	08	موافق
X2	الأجهزة المتوفرة تساعد في على العمل الجيد	3.56	0.77	12	موافق
X3	الأجهزة المتوفرة في المؤسسة تسمح بمعالجة سريعة ودقيقة للبيانات	3.40	0.96	15	موافق
X4	تتوفر المؤسسة على آلات وأجهزة حديثة تسمح بإرسال البيانات المعالجة مكتوبة أو رقمية أو في شكل صور	4.33	0.99	03	موافق بشدة
X5	البرمجيات المتوفرة في العمل تساعد على معالجة المعلومات وتخزينها واسترجاعها	3.66	0.84	11	موافق
X6	كل مصلحة تمتلك برنامج خاص بها	3.86	0.97	09	موافق
X7	تعمل المؤسسة على التحديث المستمر للبرامج التي تستخدمها	4.40	0.93	01	موافق بشدة
X8	يتم متابعة وتقييم وصول البيانات في المؤسسة	4.10	0.88	05	موافق
X9	تحتوي نظم معلومات المؤسسة على المعلومات والبيانات المالية التفصيلية والضرورية	4.26	0.98	04	موافق بشدة

X10	تعمل المؤسسة على تحديث بياناتها باستمرار	3.76	0.81	10	موافق
X11	شبكة الإتصال الحديثة المتوفرة داخل المؤسسة تتصف بدرجة تدفق عالية.	2.97	0.85	16	محايد
X12	الاتصالات داخل المؤسسة تتم باستخدام عدة وسائل حديثة (البريد الإلكتروني، الفاكس، البريد الفوري).	3.53	1	13	موافق
X13	وسائل الاتصال المتوفرة داخل المؤسسة تضمن سرعة نقل المعلومة.	3.97	0.71	07	موافق
X14	وسائل الاتصال المتوفرة داخل المؤسسة تضمن الدقة والأمن في نقل المعلومة.	3.50	1	14	موافق
X15	تستخدم المؤسسة الشبكة الداخلية الانترانت للربط بين الأقسام والمصالح حيث تكون المعلومات الخاصة بالمؤسسة في متناول العاملين فقط.	4.03	0.85	06	موافق
X16	تستخدم المؤسسة شبكة الاكسترنيت للربط بين المؤسسة ومحيطها الخارجي (شركاء، مراكز بحث، عملاء، موردين، موزعين)	4.37	0.66	02	موافق بشدة
	الدرجة الكلية	3.85	0.47	-	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يُلاحظ من الجدول رقم (3-11) أن المتوسط العام لمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال جاء بدرجة موافق وفقا لمقياس ليكارت، حيث بلغ المتوسط الحسابي قيمة (M=3.85) وهو أكبر من المتوسط الحسابي المعتمد 3 وهذا إشارة لتوفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل مؤسسة سونلغاز فرع المدية بشكل مرتفع وهذا ما

تثبته جميع العبارات 1-2-3-4-5-6-7-8-9-10-12-13-14-15-16 ماعدا العبارة 11 ، أما الانحراف المعياري للمحور كان قدره(*SD*=0.47) يشير إلى تجانس في أراء م وظفي عينة الدراسة اتجاه هذا المحور.

أما على مستوى العبارات، فنجد أن العبارة (X7) التي نصت على " **تعمل المؤسسة على التحديث المستمر للبرامج التي تستخدمها.**" كانت أكثر العبارات مساهمةً في إثراء محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث حازت على أعلى متوسط حسابي بقيمة (*M*=4.40) وبانحراف معياري قدره (*SD*=0.93) معبرا عن عدم وجود تشتت في إجابات موظفي عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة، تليها العبارة (X16) الخاصة ب " **تستخدم المؤسسة شبكة الاكسترنيت للربط بين المؤسسة ومحيطها الخارجي (شركاء، مراكز بحث، عملاء، موردين، موزعين).** " بمتوسط حسابي (*M*=4.37) وانحراف معياري قدره (*SD*=0.66) معبرًا عن عدم وجود اختلاف في إجابات موظفي عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة، بينما حصلت العبارة (X11) المتعلقة ب " **شبكة الاتصال الحديثة المتوفرة داخل المؤسسة تتصف بدرجة تدفق عالية.**" على أدنى متوسط حسابي (*M*=2.97) وبانحراف معياري بلغ (*SD*= 0.85) ما يدل على وجود تجانس في إجابات موظفي عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة.

وبشكل عام يمكن القول أن نتائج إجابات موظفي عينة الدراسة انحصرت بين درجة الموافق بشدة ودرجة المحايد وفقا لترتيب مقياس (Likert)، وهذا يدل على انطباع ايجابي لدى موظفي عينة الدراسة اتجاه عبارات محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل مؤسسة سونلغاز.

1- التحليل الوصفي لمحور جودة المعلومة المالية.

يوضح الجدول رقم (3-12)، **المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات محور جودة المعلومة المالية**

الجدول رقم (3-12) المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات محور جودة المعلومة المالية

رمز العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي *M*	الانحراف المعياري *SD*	ترتيب العبارة	درجة الموافقة
Y1	تقوم إدارة المالية بتدقيق حسابات القبض والدفع الهامة بطريقة دقيقة ومنظمة	3.53	0.81	11	موافق
Y2	يتم إرسال إخطار مكتوب للدائن لأجل السداد بصفة دورية	3.13	0.57	13	محايد
Y3	يتم إصدار فاتورة سهلة القراءة والفهم لتقليص مدة التحصيل	4.43	0.97	01	موافق بشدة
Y4	يمكن جدولة الديون لتسهيل عملية الدفع بالتدريج	3.60	0.89	10	موافق
Y5	تستطيع إدارة المالية تجميع المعلومات المتعلقة بمحيط المؤسسة (الزبائن، الجهات الحكومية) والتي لها تأثير مباشر على تدفق الأموال من وإلى المؤسسة	4.33	1.12	02	موافق بشدة
Y6	تستطيع إدارة المالية تقييم الفرص الرئيسية التي تقابلها	3.33	0.80	12	محايد
Y7	تستطيع إدارة المالية تحديد الفواتير غير المحصلة وتسجيلها للشؤون القانونية	3.83	1.08	06	موافق
Y8	تستطيع إدارة المالية مواجهة التهديدات التي تتعرض لها	4.03	0.96	04	موافق
Y9	تستطيع إدارة المالية تقييم أداء المؤسسة	3.73	0.86	08	موافق

	لتحديد جوانب القوة والضعف				
Y10	تستطيع إدارة المالية التعرف على الوضع المالي للمؤسسة في لحظة معينة أو جانب معين من أداء الشركة	3.90	0.84	05	موافق
Y11	تستطيع إدارة المالية تقييم تطور حجم الشركة	3.66	0.92	09	موافق
Y12	تستطيع إدارة المالية تقييم مديونية الشركة	4.10	0.95	03	موافق
Y13	معلومات التغذية العكسية متوفرة وفي متناول متخذي القرار لتمكنهم من ضبط النفقات المحددة ومقارنتها مع الميزانية المخصصة	3.76	1	07	موافق
الدرجة الكلية		3.80	0.66	-	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول رقم (3-12) أن المتوسط العام لمحور جودة المعلومة المالية جاء بدرجة موافق وفقا لمقياس ليكارت، حيث بلغ المتوسط الحسابي قيمة (*M*=3.80) وهذا إشارة إلى أن مؤسسة سونلغاز فرع المدية بامتلاكها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال فإن معلوماتها المالية أصبحت ذات جودة الأمر الذي يؤثر إيجابا على أداء الأنشطة المالية بالمؤسسة، وبانحراف معياري قدره(*SD*=0.66) يشير إلى تجانس في أراء موظفي عينة الدراسة وعدم تشتت تقديراتهم اتجاه هذا المحور.

أما على مستوى العبارات، فنجد أن العبارة (Y3) التي نصت على " **يتم إصدار فاتورة سهلة القراءة والفهم لتقليص مدة التحصيل.**" كانت أكثر العبارات مساهمةً في إثراء محور جودة المعلومة المالية، حيث حازت على أعلى متوسط حسابي بقيمة (*M*=4.43) وبانحراف معياري قدره (*SD*=0.97) يدل على عدم وجود تشتت في إجابات موظفي عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة، تليها العبارة (Y5) الخاصة ب " **تستطيع إدارة المالية تجميع المعلومات المتعلقة بمحيط المؤسسة (الزبائن، الجهات الحكومية) والتي لها تأثير مباشر على تدفق الأموال من وإلى المؤسسة.**" بمتوسط حسابي (*M*=4.33)

وانحراف معياري قدره (*SD*=1.12) معبرًا عن وجود اختلاف في إجابات موظفي عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة، بينما حصلت العبارة (Y2) المتعلقة ب " **يتم إرسال إخطار مكتوب للدائن لأجل السداد بصفة دورية.**" على أدنى متوسط حسابي (*M*=3.13) وبانحراف معياري (*SD*= 0.57) يشير إلى عدم وجود تجانس في إجابات موظفي عينة الدراسة حول متوسط هذه العبارة.

وبشكل عام يمكن القول أن نتائج إجابات موظفي عينة الدراسة انحصرت بين درجة الموافق بشدة ودرجة المحايد وفقا لترتيب مقياس (Likert)، وهذا يدل على انطباع ايجابي لدى موظفي عينة الدراسة حول عبارات محور جودة المعلومة المالية في مؤسسة سونلغاز.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة الميدانية

بعد الانتهاء من مناقشة نتائج التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة، ننتقل الآن إلى اختبار مدى قبول أو رفض فرضيات الدراسة الميدانية باستخدام كلٍ من تحليل الانحدار البسيط، وتحليل التباين الأحادي.

1- الفرضية الأولى

تنص الفرضية الأولى للدراسة الحالية على مايلي:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة المعلومة المالية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) داخل مؤسسة سونلغاز فرع المدية.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير تكنولوجيا المعلومات على جودة المعلومة المالية عند مستوى (0.05 = α) داخل مؤسسة سونلغاز فرع المدية.

وللتحقق من هذه الفرضية نقوم باستخدام تحليل الانحدار البسيط والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (3-13) نموذج تحليل الانحدار البسيط لاختبار أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة المعلومة المالية

النموذج	المتغير التابع (Y) (جودة المعلومة المالية)		
المتغير المستقل (X)	أوزان الانحدار B	الخطأ المعياري SE	مستوى الدلالة P
تكنولوجيا المعلومات والاتصال	0.684^{***}	0.111	<0.001
الثابت (i)	1.435^{**}	0.391	0.001
$R^2 = 0.577$ $F_{(1,29)} = 38.237, P < 0.001$			
مستوى دلالة الإحصائية	***:P<0.001		**:P<0.01

ملاحظة: تم اعتماد قيمة بيتا غير المعيارية (B) بدلاً من قيمة بيتا المعيارية (β) وذلك لأن المتغيرات لها نفس وحدة القياس (تم اعتماد على مقياس ليكارت الخماسي).

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

تبين النتائج الواردة في الجدول السابق أن المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) له القدرة على التنبؤ بالمتغير التابع (جودة المعلومة المالية)، حيث بلغت قيمة مربع معامل الارتباط ($R^2 = 0.577$) ما يعني أن متغير تكنولوجيا المعلومات قام بتفسير حوالي (60%) من تباين الحاصل في متغير جودة المعلومة المالية كذلك تشير نتائج اختبار التباين ($F_{(1,29)} = 38.237, P < 0.001$) إلى معنوية معامل الانحدار، وعليه يمكن كتابة معادلة خط الانحدار الغير معيارية بالشكل التالي:

$$(0.684) \times X + (1.435) i = Y$$

حيث: Y : جودة المعلومة المالية ; i: الثابت ; X: تكنولوجيا المعلومات والاتصال

ومن خلال المعادلة السابقة والمستخرجة من النتائج الموضحة في الجدول رقم (3-13) نجد أن قيمة معامل الانحدار غير المعياري دالة إحصائيا؛ حيث بلغت ($B = 0.684, P < 0.001$)، وتترجم هذه النتائج

على أن الزيادة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال بوحدة واحدة يؤدي إلى زيادة في جودة المعلومة المالية داخل مؤسسة سونلغاز بحوالي (68%).

وبناءً على ما تقدم فإننا نرفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أنه: **يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير تكنولوجيا المعلومات على جودة المعلومة المالية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) داخل مؤسسة سونلغاز فرع المدية.**

2- الفرضية الثانية

تنص الفرضية الثانية للدراسة الحالية على ما يلي:

H0:لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) لمحور تكنولوجيا المعلومات تعزى إلى البيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي ، عدد سنوات الخبرة).

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى ($\alpha = 0.05$) لمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزى إلى البيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي، عدد سنوات الخبرة).

وللتحقق من هذه الفرضية نقوم بإجراء تحليل التباين الأحادي، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (3-14) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية في محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزى إلى البيانات الشخصية والوظيفية.

مصدر التباين	قيمة *F*	درجات الحرية *Df*	مجموع المربعات	متوسط المربعات	مستوى الدلالة *p*
الجنس	0.735	1	0.345	0.345	0.402
العمر	3.560	2	3.344	1.672	0.059
المستوى التعليمي	0.382	2	0.359	0.179	0.688
المركز الوظيفي	-	0	0	-	-
عدد سنوات الخبرة	0.885	2	0.832	0.416	0.429
الخطأ	-	19	8.923	0.470	-
المجموع	-	30	374.664	-	-
(Lvene test):$_{(18,11)}$ = 2.301, *P*= 0.080					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

توضح النتائج الواردة في الجدول رقم (3-14) أن قيمة اختبار التجانس محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال غير دال إحصائيا (Lvene test = 2.301, *P*=0.080) ما يعني أن تباين المجموعات متساوي، كما أن شرط التوزيع الطبيعي محقق مسبقا، وعليه فإن افتراضات تحليل التباين الأحادي محققة، وبالتالي يمكن مواصلة التحليل. حيث بينت النتائج الواردة في الجدول السابق أن مستوى الدلالة لقيمة F أكبر من (0.05) وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزى إلى البيانات الشخصية والوظيفية.

وبناءً على ما تقدم فإننا نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α =0.05) لمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال تعزى إلى البيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي، عدد سنوات الخبرة).

3- الفرضية الثالثة

تنص الفرضية الثانية للدراسة الحالية على ما يلي:

H0:لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α =0.05) في متغير جودة المعلومة المالية تعزى إلى البيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي، عدد سنوات الخبرة).

H1: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α =0.05) في متغير جودة المعلومة المالية تعزى إلى البيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المركز الوظيفي، عدد سنوات الخبرة).

وللتحقق من هذه الفرضية نقوم بإجراء تحليل التباين الأحادي، والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (3-15) نتائج اختبار تحليل التباين الأحادي لتحقق من وجود فروق ذات دلالة إحصائية في محور جودة المعلومة المالية تعزى إلى البيانات الشخصية والوظيفية.

مصدر التباين	قيمة *F*	درجات الحرية *df*	مجموع المربعات	متوسط المربعات	مستوى الدلالة *P*
الجنس	1.239	1	0.574	0.574	0.280
العمر	1.944	2	1.803	0.901	0.171
المستوى التعليمي	0.666	2	0.618	0.309	0.525
المركز الوظيفي	-	0	0	-	-
عدد سنوات الخبرة	0.487	2	0.452	0.226	0.622
الخطأ	-	19	8.810	0.464	-
المجموع	-	30	446.047	-	-
(Lvene test):$_{(18,11)}$ = 1.979, *P*= 0.115					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

توضح النتائج الواردة في الجدول رقم (3-15) أن قيمة اختبار التجانس لمحور جودة المعلومة المالية غير دال إحصائيا (Lvene test = 1.979, *P*=0.115) ما يعني أن تباين المجموعات متساوي، كما أن شرط التوزيع الطبيعي محقق مسبقا، وعليه فإن افتراضات تحليل التباين الأحادي محققة، وبالتالي يمكن مواصلة التحليل. حيث بينت النتائج الواردة في الجدول السابق أن مستوى الدلالة لقيمة F أكبر من (0.05) وهذا يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في محور جودة المعلومة المالية تعزى إلى البيانات الشخصية والوظيفية.

وبناءً على ما تقدم فإننا نقبل الفرضية الصفرية التي تنص على عدم **وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى (α =0.05) في متغير جودة المعلومة المالية تعزى إلى البيانات الشخصية والوظيفية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، الوضعية الوظيفية، عدد سنوات الخبرة).**

خلاصة الفصل :

لقد تطرقنا في هذا الفصل الذي تمحور حول دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تحسين جودة المعلومة المالية في المؤسسة الجزائرية لتوزيع الكهرباء و الغاز للوسط فرع المدية ،حيث قدمنا لمحة عن المؤسسة و الإحصائيات اللازمة لعدد الموظفين الذين يمثلون مجتمع الدراسة، تم وضحنا المنهج و الأدوات المستخدمة المتمثلة في الاستبيان وفقا لمقياس ليكارت ،وقمنا بإختبار جودة أداة الدراسة من خلال صدقها الظاهري،كما دعمناالدراسة بإختبار ألفا كرونباخ لقياس ثباتها الذي بلغت قيمته للدراسة ككل 96% ، ثم اعتمدنا على وصف تحليل متغيرات الدراسة ثم التحقق من الفرضيات ومنه خلصنا الى النتائج التالية :

*غالبية موظفي عينة الدراسة في مؤسسة سونلغاز هم من فئة الذكور.

* أن غالبية موظفي عينة الدراسة في مؤسسة سونلغاز هم من الفئات الشبانية .

* أن الموظفين الذين لديهم شهادة تقني سامي يمثلون المستوى التعليمي الغالب في عينة الدراسة .

* الغالبية العظمى من موظفي عينة الدراسة في مؤسسة سونلغاز هم من فئة إطار.

* معظم موظفي عينة الدراسة لديهم خبرة مهنة كبيرة وهذا يدل على وجود استقرار وظيفي داخل مؤسسة سونلغاز.

* توفر تكنولوجيا المعلومات والاتصال داخل مؤسسةسونلغاز فرع المدية بشكل مرتفع .

*اهتمام موظفي مؤسسة سونلغاز بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال وهذا مرتجم في الاستعمال الواسع لها في مختلف مهامهم.

* إن مؤسسة سونلغاز فرع المدية بإمتلاكها لتكنولوجيا المعلومات والإتصال فإن معلوماتها المالية أصبحت ذات جودة الامر الذي يؤثر ايجابا على اداء الانشطة المالية بالمؤسسة.

* وجود انطباع ايجابي لدى موظفي عينة الدراسة حول جودة المعلومة المالية في مؤسسة سونلغاز.

الخاتمة العامة

يعد تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات من أبرز التحديات الراهنة التي تواجه المؤسسات الاقتصادية نظرا لأهمية تطوير هذا القطاع بما يتلائم مع متطلبات عصرنا الحالي الذي يتسم بالتطور التكنولوجي المتسارع و بالمنافسة الشديدة بين المؤسسات الاقتصادية .

وقد حاولنا في دراستنا هاته تحديد ودراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة المعلومة المالية وذلك عبر الإجابة عن تساؤلات تمثل إشكالية الدراسة, وللإجابة عليها قمنا بتقسيم دراستنا إلى جزأين جزء نظري و جزء تطبيقي.

في الجزء النظري حاولنا الإحاطة بإشكالية البحث من وجهتها النظرية فبدأنا في الفصل الأول منه بمحاولة بلورة مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و تحديد خصائصها و مصادرها, بالإضافة إلى معرفة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهم تطبيقاتها ، أما في الفصل الثاني فحاولنا إبراز مفهوم المعلومة المالية وقياس جودتها و أهم المحددات الأساسية لها ،كما تطرقنا إلى أساسيات حول نظم المعلومات المالية .

وبعد عرض أهم الجوانب النظرية لموضوع " تكنولوجيا المعلومات و الاتصال و دورها في تحسين جودة المعلومة المالية في المؤسسة الاقتصادية " تم دعم كيان هذه الدراسة والتعمق في إشكاليتها والإحاطة بها من جوانبها المختلفة من خلال دراسة ميدانية، وقد وقع اختيارنا على مؤسسة سونلغاز فرع المدية لتكون حالة الدراسة في هذا الجانب،وفي الأخير تم الانتقال إلى النتائج المتوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية، وتفسير النتائج والفرضيات،وتقديم الاقتراحات .

وانطلاقا من تعرضنا لهذين الجزئين يمكن عرض النتائج التالية:

الجانب النظري :

_ تتمثل تكنولوجيا المعلومات في مجمل المعارف و الأسس النظرية و العلمية التي تسخر للإنسان الوقت والجهد و الراحة.

_تعد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال عاملا مهما في تطور جميع المؤسسات بصفة عامة والمؤسسات الاقتصادية بصفة أخص.

_شملت تكنولوجيا المعلومات و الاتصال عديد من المجالات منها المجال الطبي ، مجال التعليم ، مجال السياحة.....إلخ.

_المعلومات ماهية إلا بيانات تمت معالجتها.

-تعد الجودة عاملا مهما ورئيسا لنجاح المؤسسات الاقتصادية.

-تعتبر جودة المعلومات في وقتنا الحاضر ثروة هامة إذ أن التحكم و الاستغلال الجيد لها يحقق أرباحا ونجاحا للخطط المستقبلية.

-تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة المعلومات المالية من خلال المعالجة الدقيقة و السريعة للمعلومات لتسهيل عملية اتخاذ القرار.

-إن المعلومات المالية هي التي تمكن من تقييم المؤسسات من حيث أدائها ووضعها المالي وصب هذه المعلومات في التقارير المالية بصفة عامة و القوائم المالية بصفة خاصة و التي يجب أن تكون ملائمة و موثوقة حتى يمكن الاستناد إليها في القرارات المتعلقة بالمؤسسة.

الجانب التطبيقي:

-تمتلك مؤسسة سونلغاز التجهيزات المادية من حواسيب وقواعد بيانات وشبكة محلية وبرامج معلوماتية مختلفة.

-توظف مؤسسة سونلغاز تكنولوجيا المعلومات و الاتصال لتفعيل عملية الاتصال بفروعها.

-تعمل مؤسسة سونلغاز على تحسين جودة معلوماتها المالية وزيادة إنتاجيتها بفضل مزايا تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

إثبات أو نفي الفرضيات:

_تتمثل تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في مجمل المعدات و الأدوات المستخدمة في بث وتخزين و معالجة المعلومات وبثها باستخدام وسائل الاتصال مثل البريد الالكتروني، الانترنت ، ومنه يمكننا القول أن تكنولوجيا

المعلومات و الاتصال تتمثل في مجمل المعدات ذات علاقة أو صلة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والتي تسعى من خلاله إلى تحسين وظائفها وهذا مايثبت صحة الفرضية الأولى.

-جودة المعلومة المالية تتحدد من خلال التقييم الصحيح للمؤسسة من حيث أدائها ووضعها المالي والتي يجب أن تكون ملائمة و موثوقة حتى تمكن أرباب العمل من اتخاذ قرارات حاسمة بالنسبة للمؤسسة وعليه فالفرضية الثانية صحيحة.

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (α =0.05) في تقديرات عمال سونلغاز فرع المدية حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على جودة المعلومة المالية تعزى لخصائصهم الوظيفية والشخصية .

التوصيات و الاقتراحات:

بناءا على المعلومات التي تحصلنا عليها من خلال الدراسة المتعلقة بدور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة المعلومة المالية في المؤسسة الاقتصادية تمكنا من وضع مجموعة من التوصيات نوجزها فيما يلي:

-ضرورة البحث الدائم عن سبل للاستفادة أكثر من تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتجددة ومواكبة التطورات العلمية.

- ضرورة تنظيم دورات تدريبية للموظفين خاصة بكيفية التجاوب مع التكنولوجيات الجديدة.

- التشجيع على الاستخدام الأمثل للأنترنيت.

- توظيف الإطارات والكفاءات المتخصصة في الإعلام الآلي.

أفاق الدراسة:

في ختام هذه الدراسة تبين لنا أن هناك بعض المحاور التي تستحق المزيد من البحث والدراسة نذكر منها:

-دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية.

- دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات واتصال على الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية.

- دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين جودة الخدمة.

-تأثير جودة المعلومة المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة واتخاذ القرار.

-دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين تنافسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

-دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة.

-أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على إنتاجية المؤسسة.

-دور تكنولوجيا تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الشبكية.

-دراسة مقارنة لواقع تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الأوروبية والعربية.

قائمة المراجع

أولاً: مراجع باللغة العربية

1/ الكتب:

1. أحمد نور،فتحي السوافيري،المحاسبة الادارية(**اتخاذ القرارات ،بحوث العمليات،تقييم الأداء**)،الدار الجامعية،الاسكندرية،1998.
2. بشير عباس العلاق، سعد غالب ياسين ، **الأعمال الالكترونية**، دار المناهج، عمان، 2006 .
3. بوحنية قوي"**الاتصالات الادارية داخل المنظمات المعاصرة**"،ديوان المطبوعاتالجامعية،الجزائر،2010.
4. ثابت عبد الرحمان ادريس ،"**نظم المعلومات الادارية في المنظمات المعاصرة** "الدار الجامعية الاسكندرية،2005.
5. جعفر حسن الطائي"**تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها**"،دار البداية للنشر و التوزيع،الأردن،الطبعة الأولى،2013.
6. حجازي، محمد عباس، نظرية المحاسبة، مطابع الدار الهندسية، مصر، عام 2000.
7. حسنين ،عمر، تصميم النظام المحاسبي مع دراسة تطبيقية على البنوك التجارية وشركات التأمين، الإسكندرية، مصر، عام 1999.
8. حسين، أحمد حسين علي، نظم المعلومات المحاسبية –الإطار الفكري والنظم التطبيقية، القاهرة، مصر،عام 1997.
9. حميد الطائي ،بشير العلاق،"اساسيات الاتصال نماذج و مهارات"،دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع ،الاردن،2009.
10. رياض سلطان علي موسي،نظم المعلومات الإدارية و تطبيقاتها في الصناعة التنظيم و التكنولوجيا،دار زهران للنشر و التوزيع،الطبعة الأولى،الأردن،2012.
11. زرزار العياشي،غياد كريمة "**استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية و دورها في دعم الميزة النتافسية**"،دار الصفاء للنشر و التوزيع ،عمان2016م.
12. زيد، عبد المالك عمر، المحاسبة المالية في المجتمع الإسلامي –الجزء الأول: الإطار التاريخي للمحاسبة، الطبعة الأولى، عمان، الأردن، عام 1987 .
13. سليم حسينية، نظم المعلومات الإدارية، عمان، الطبعة 03، 2006.
14. شرويدر، ريتشار، وآخرون، نظرية المحاسبة، ترجمة خالد كاجيجي وابراهيم ولد محمد فال، دار المريخ للنشر، الرياض، عام 2006.
15. الشيرازي،عباس مهدي، نظرية المحاسبة، ذات السلاسل للطباعة والنشر، الكويت، عام 1990 .

16. صباح رحيمة محسن،نظم المعلومات المالية أسسها النظرية و بناء قواعد بياناتها،الطبعة الأولى،دار الوراق للنشر والتوزيع،2010.
17. الصبان، سمير و، جمعة، إسماعيل، تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، عام 1997.
18. الصعيد إبراهيم أحمد، نظم المعلومات المحاسبية، دار الفكر المعاصر للنشر، دمشق،الجمهورية العربية السورية، عام 1996 .
19. عاشور، عصفت سيد أحمد، دراسات في نظم المعلومات المحاسبية، دار النهضة للطباعة والنشر، بيروت، عام 1996 .
20. عامر ابراهيم قنديجلي،علاء الدين عبد القادر الجنابي**"نظم المعلومات الادارية**،دار المسيرة للنشر و التوزيع،الاردن،الطبعة الرابعة،2009 .
21. عامر ابراهيم قنديلجي،علاء الدين عبدالقادر الجنابي،نظم المعلومات الإدارية،دار المسيرة للنشر و التوزيع،الطبعة الأولى،الأردن،2005.
22. عبد الناصر علك حافظ،حسين وليد عباس"نظم المعلومات الادارية بالتركيز على وظائف المنظمة"دار غيداء للنشر و التوزيع،الاردن،2004.
23. عدنان عواد الشوابكة،**دور نظم و تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الادارية**،دار البازوري للنشر و التوزيع، عمان ، 2011.
24. علي محمد منصور،**"مبادئ الادارة (أسس و مفاهيم)"**،الطبعة الأولى،مجموعة النيل العربية،القاهرة،1999 .
25. غسان قاسم للامي **"إدارة التكنولوجيا مفاهيم و مدا خيل تقنيات علمية"** دار المناهج للنشر و التوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2007.
26. كيسو،دونالد،وويجانت،جيري،المحاسبة المتوسطة،الجزء الأول، ترجمة أحمد حامد حجاج، دار المريخ للنشر،الرياض، المملكة العربية السعودية،عام 2005.
27. الكيلاني،عثمان وآخرون، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية ، دار المناهج للنشر و التوزيع عمان ، الأردن عام 2000.
28. لامية صابر،محمد غزالي،**"دراسات في الإعلام الجديد"**،دار الإعصار العلمي و مكتبة المجمع العربي للنشر و التوزيع،الاردن،2017.
29. لطفي، أمين السيد، نظرية المحاسبة (منظور التوافق الدولي)، الدار الجامعية للنشر والتوزيع، الإسكندرية.
30. ليلى حسام الدين، «أثر **التقدم في تكنولوجيا المعلومات على الخصائص النوعية و الكمية للموارد البشرية**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية مصر، 2011.

31. مجد الهاشمي، «**تكنولوجيا وسائل الاتصال الجماهيري**"دار أسامة للنشر و التوزيع، الأردن، الطبعة الأولى، 2012.

32. محمد الصالح الحناوي ،**الأعمال في عصر التكنولوجيا** ،دار الجامعية ، الاسكندرية ، **2004.**

33. محمد الصيرفي "**ادارة تكنولوجيا المعلومات**" دار الفكر الجامعي للنشر و التوزيع،مصر،الطبعة الأولى،2008 .

34. محمد الصيرفي "**الاتصالات الادارية**"مؤسسة حورس الدولية للنشر و التوزيع،مصر،**2008.**

35. محمد القيومي ،أحمد حسين،"**تصميم و تشغيل نظام المعلومات** "، كلية التجارة،الاسكندرية،ب،ت**.**

36. محمد الهادي "تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها"دار الشروق،القاهرة،**1989.**

37. محمد مصطفى الخشروم، نبيل محمد مرسي"**ادارة الأعمال (مبادئ و مهارات ووظائف)**"،الطبعة الثانية، دار الأمل لنشر و التوزيع،عمان،**1999.**

38. مصطفى يوسف كافي"**الاتصال و الصراع التنظيمي**"،دار حامد للنشر و التوزيع،الاردن،الطبعة الاولى،2017.

39. مصطفى يوسف كافي،نظم المعلومات المالية،دار المناهج للنشر،الأردن،**2001.**

40. مي العبد الله "نظريات الاتصال" ،دار النهظة العربية ،لبنان،الطبعة الاولى،**2006.**

41. الناغي، محمود السيد، اتجاهات معاصرة في نظرية المحاسبة، المكتبة العصرية، المنصورة، مصر، عام 2007 .

42. نزار الريس "**التعايش مع التكنولوجيا ،الشركة العربية المتحدة للتسويق و التوريدات**" مصر،**2008.**

43. هاشم أحمد عطية، محمد محمود عبد ربه "**مدخل إلى نظم المعلومات المحاسبية** "الدار الجامعية للنشر،الاسكندرية،**2000.**

44. هندريكسون، الدون س ، . نظرية المحاسبة، ترجمة كمال خليفة أبو زيد، الطبعة الأولى، المؤلف،عام 1990.

45. وليد بن تركي «دور **نقل التكنولوجيا في تحسين القدرة التنافسية** "مكتبة الوفاء القانونية، مصر، الطبعة الأولى، 2016.

2/ الرسائل والأطروحات

1. ابراهيم بختي ،م**حاضرات مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**،ماجستير تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة،قسم العلوم الاقتصادية،كلية الحقوق و العلوم الاقتصادية، جامعة ورقلة،الجزائر،2004-2005.

2. بشير كاوجة ،**دورت م و إ في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية** ،رسالة ماجستير (غير منشورة)،كلية الحقوقو العلوم الاقتصادية ، جامعة ورقلة 2012-2013.

3. بشير كاوجة،"دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين الاتصال الداخلي في المؤسسات الاستشفائية العمومية الجزائرية "،رسالة ماجستير ،كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة ورقلة،2013.

4. بوعلي فريدة ،فوضيل حكيمة **دورت م و إ في تحسين الاتصال الداخلي بالمؤسسة**،مذكرة ماستر،منشورة،كلية العلوم و الاتصال و علوم التسيير، جامعة البويرة، 2013.

5. حسين ذيب ،**فعالية نظام المعلومات المصرفية في تسيير حالات فشل الانتماندراسة حالة عينة من البنوك التجارية**،رسالة ماجستير تخصص اقتصاد و تسيير المؤسسة ، كلية العلوم التجارية،جامعة ورقلة الجزائر ، 2011-2012.

6. سلوى محمد شرف ، **دورة إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايات التنافسية في المصارف العامة في قطاع غزة** ، مذكرة ماجستر ، الجامعة الاسلامية ،غزة، 2008.

7. سميرة كرامة ، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة الخدمة ،مذكرة ماجستير ، منشورة،كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير،تخصص تسويق خدمي،جامعة ورقلة،2010-2011 .

8. الصيح، عبد الحميد مانع، أهمية الملائمة والثقة في التقارير المالية المنشورة لأغراض اتخاذ القرارات وتقييم الأداء، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد ج، امعة المستنصرة، بغداد، العراق، عام 1995.

9. غنية لالوش،**دور المعلومات في توجيه استراتيجية المؤسسة(دراسة حالة مجمع صيدال)**،مذكرة ماجستير،كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير،تخصص إدارة أعمال،جامعة الجزائر،2001-2002.

10. كريمة بن صالح ،**دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية**،رسالة ماجستير (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير،جامعة 08 ماي 1945،قالمة،2010.

11. محمود علم الدين ،مقياس تكنولوجيات و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة،كلية العلوم و الحقوق الاقتصادية،جامعة قاصدي مرباح ورقلة،أكتوبر 2005.

12. مراد رايس ،**أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة دراسة حالة مديرية الصيانة لسوناطراك بالأغواط« DML »** مذكرة ماجستير (غير منشورة) ، **كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير**،تخصص إدارة أعمال ، جامعة الجزائر ، 2005-2006.

13. ناصر محمد علي المجهلي، خصائص المعلومات المحاسبية و إثرها في إتخاذ القرارات،مذكرة ماجستير ، جامعة باتنة،2009/2008.

14. نوفل حديدي ، **تكنولوجيا الأنترنت و تأهيل المؤسسة للإندماج في الاقتصاد العالمي**،أطروحة دكتوراه دولة غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر 2007-2006 .

15. يمينة فوزية فاضل،أثر نظام المعلومات على القابلية التنافسية للمؤسسة(حالة المجمع الصناعي صيدال)،مذكرة ماجستير،غير منشورة،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير،تخصص إدارة الأعمال،جامعة الجزائر،2001.

16. يوسف المثاني،أثار نظام المعلومات الماليي في تحسين كفاءة و فعالية المصاريف التجارية الأردنية،رسالة ماجستير غير منشورة،كلية العلوم الإدارية و علوم التسيير،جامعة أل البيت،الاردن،2004.

3/ المجلات

1. سعاد،فارس بوباكور"**أثر التكنولوجيات الحديثة للاعلام و الاتصال في المؤسسة الاقتصادية**"مجلة الاقتصاد الناجمنت،العدد 3 مارس 2004 ، ص ص 205-206

2. لتميمي،محفوظ صا و ،لح باشراحيل، عوض محمد، "أهمية المعلومات المحاسبية في اتخاذ قرارات الموازنة الرأسمالية –دراسة ميدانية في عينة من المنظمات الصناعية اليمنية في محافظة عدن"، مجلة عدن للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد السابع، العدد الخامس عشر، عام 2004 .

3. نبيل حليمي، مساهمة نظم المعلومات المالية في تفعيلالتحصيل المالي، مجلة الاجتهاد والدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 08، العدد 01، 2019، جامعة غرداية.

4/ المقابلات

1. مقابلة مع السيد فرحات رفيق ، مكلف بالإعلام و الاتصال بمديرية التوزيع للمدية.

2. مقابلة مع السيد محمد ساسان ، رئيس قسم المالية و المحاسبة بمديرية التوزيع المدية .

3. المقابلة، محمد قاسم ، نظم المعلومات الإدارية وعلاقتها بوظائف العملية الإدارية وتطبيقاتها التربوية،عالم الكتب الحديث، الطبعة الأولى، الأردن، عام 2004.

5/ المؤتمرات والندوات

1. مر محمد الخطيب،صديقي فؤاد، المؤتمر العلمي الدولي حول"الإصلاح المحاسبي في الجزائر"،مدى إنعكاس الإصلاح المحاسبي على جودة المعلومات المحاسبية و المالية،تجربة الجزائر (نظام المحاسبي المالي SCF.

2. ملكاوي، نازم محمود و حمادنة،عبد الرؤوف، دور المعلومات المالية في الحد من آثار الأزمة المالية العالمية على الأسواق المالية للدول النامية "دراسة في سوق عمان المالي"، بحث مقدم لمؤتمر الأزمة العالمية، جامعة الإسراء، عام 2009.

6/ المواقع الإلكترونية

1. www.sdc.dz://http
2. http://www.Kutub.info/downloads/6533.doc

ثانياً: مراجع باللغة الفرنسية:

1. FASB, Statement Of Financial Accounting Concepts No.2 (SFAC No.2), “Quantitative CharacteristicOf Accounting Information”, 1980
2. -International acconting standars commutée foundation

الملاحق

الملحق رقم 01

جامعة المدية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

استبانة

سيدي الموظف، سيدتي الموظفة...

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته،

نضع بين أيديكم الاستبانة لدراسة **دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحسين جودة المعلومة المالية** ، راجين التفضل بالاطلاع وبيان الرأي بتأشير الإجابة المناسبة من وجهة نظركم. حيث أن استكمال الإجابة عن كافة عبارات الاستبانة والدقة في الإجابة ستنعكس بالتأكيد على دقة النتائج التي سيتم التوصل لها، علماً بأن كافة المعلومات الواردة في الاستبيان لن تستخدم إلا لأغراض البحث العملي.

ولكم جزيل الشكر والامتنان على مساهمتكم القيمة في إثراء هذا الموضوع.

من إعداد الطالبتين:

-ليلى معسكري

- زروقي صليحة

تحت إشراف الأستاذ:

شريفي خيرة

ملاحظة: يرجى وضع عبارة (X) في الخانة التي تعبر عن رأيكم.

المحور الأول:**البيانات الشخصية والوظيفية**

الجنس:

ذكر ☐ **أنثى** ☐

العمر:

أقل من 30 سنة ☐ **من 31سنة إلى 40** ☐ **من 41 سنة إلى 50سنة** ☐

أكبر من 50 سنة ☐

المستوى التعليمي:

ثانوي فأقل ☐ **تقني سامي** ☐ **ماستر** ☐ **ليسانس** ☐

دراسات عليا ☐

المركز الوظيفي:

إطار ☐ **عون تحكم** ☐ **عون تنفيذ** ☐

عدد سنوات الخبرة:

أقل من 5 سنوات ☐ **من 5 إلى10سنوات** ☐ **من 11إلى 16سنة** ☐

أكثر من 16 سنة ☐

المحور الثاني:تكنولوجيا المعلومات والاتصال

	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	تتوفر المؤسسة على عدد من الأجهزة والحواسيب بشكل كاف.					
2	الأجهزة المتوفرة تساعد في على العمل الجيد					
3	الأجهزة المتوفرة في المؤسسة تسمح بمعالجة سريعة ودقيقة للبيانات					
4	تتوفر المؤسسة على آلات وأجهزة حديثة تسمح بإرسال البيانات المعالجة مكتوبة أو رقمية أو في شكل صور					
5	البرمجيات المتوفرة في العمل تساعد على معالجة المعلومات وتخزينها واسترجاعها					
6	كل مصلحة تمتلك برنامج خاص بها					
7	تعمل المؤسسة على التحديث المستمر للبرامج التي تستخدمها					
8	يتم متابعة وتقييم وصول البيانات في المؤسسة					
9	تحتوي نظم معلومات المؤسسة على المعلومات والبيانات المالية التفصيلية والضرورية					
10	تعمل المؤسسة على تحديث بياناتها باستمرار					
11	شبكة الإتصال الحديثة المتوفرة داخل المؤسسة تتصف بدرجة تدفق عالية.					
12	الاتصالات داخل المؤسسة تتم باستخدام عدة وسائل حديثة (البريد الإلكتروني، الفاكس، البريد الفوري).					
13	وسائل الاتصال المتوفرة داخل المؤسسة تضمن سرعة نقل المعلومة.					
14	وسائل الاتصال المتوفرة داخل المؤسسة تضمن الدقة والأمن في نقل المعلومة.					
15	تستخدم المؤسسة الشبكة الداخلية الانترانت للربط بين الأقسام والمصالح حيث تكون المعلومات الخاصة بالمؤسسة في متناول العاملين فقط.					
16	تستخدم المؤسسة شبكة الاكسترنيت للربط بين المؤسسة ومحيطها الخارجي (شركاء، مراكز بحث، عملاء، موردين، موزعين)					

المحور الثالث: جودة المعلومة المالية

	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	تقوم إدارة المالية بتدقيق حسابات القبض والدفع الهامة بطريقة دقيقة ومنظمة					
2	يتم إرسال إخطار مكتوب للدائن لأجل السداد بصفة دورية					
3	يتم إصدار فاتورة سهلة القراءة والفهم لتقليص مدة التحصيل					
4	يمكن جدولة الديون لتسهيل عملية الدفع بالتدريج					
5	تستطيع إدارة المالية تجميع المعلومات المتعلقة بمحيط المؤسسة (الزبائن، الجهات الحكومية) والتي لها تأثير مباشر على تدفق الأموال من وإلى المؤسسة					
6	تستطيع إدارة المالية تقييم الفرص الرئيسية التي تقابلها					
7	تستطيع إدارة المالية تحديد الفواتير غير المحصلة وتسجيلها للشؤون القانونية					
8	تستطيع إدارة المالية مواجهة التهديدات التي تتعرض لها					
9	تستطيع إدارة المالية تقييم أداء المؤسسة لتحديد جوانب القوة والضعف					
10	تستطيع إدارة المالية التعرف على الوضع المالي للمؤسسة في لحظة معينة أو جانب معين من أداء الشركة					
11	تستطيع إدارة المالية تقييم تطور حجم الشركة					
12	تستطيع إدارة المالية تقييم مديونية الشركة					
13	معلومات التغذية العكسية متوفرة وفي متناول متخذي القرار لتمكنهم من ضبط النفقات المحددة ومقارنتها مع الميزانية المخصصة					

الملحق رقم 02:معامل الارتباط سبيرمان

- **العلاقة بين عبارات متغير تكنولوجيات المعلومات والاتصال والمتغير نفسه**

Corrélations

			X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X11	X12	X13	X14	X15	X16	تكنولوجيا المعلومات والإتصال
Rho de Spearman	X1	Coefficient de corrélation	1,000	,707**	,719**	,568**	,596**	,528**	,655**	,377*	,577**	,240	-,006	-,145	,061	,216	-,075	-,032	,726**
		Sig. (bilatéral)	.	,000	,000	,001	,001	,003	,000	,040	,001	,201	,975	,444	,750	,251	,694	,865	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	X2	Coefficient de corrélation	,707**	1,000	,664**	,545**	,340	,428*	,510**	,405*	,483**	,326	-,030	-,001	-,295	,111	-,181	-,004	,730**
		Sig. (bilatéral)	,000	.	,000	,002	,066	,018	,004	,027	,007	,079	,875	,997	,114	,560	,339	,985	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	X3	Coefficient de corrélation	,719**	,664**	1,000	,470**	,669**	,492**	,590**	,439*	,474**	,374*	-,075	-,233	-,180	,152	-,128	,000	,695**
		Sig. (bilatéral)	,000	,000	.	,009	,000	,006	,001	,015	,008	,042	,695	,215	,341	,422	,502	,999	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	X4	Coefficient de corrélation	,568**	,545**	,470**	1,000	,376*	,581**	,850**	,731**	,920**	,427*	-,065	-,066	,085	,305	-,422*	-,218	,811**
		Sig. (bilatéral)	,001	,002	,009	.	,040	,001	,000	,000	,000	,019	,733	,730	,655	,101	,020	,247	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	X5	Coefficient de corrélation	,596**	,340	,669**	,376*	1,000	,368*	,389*	,436*	,483**	,437*	-,086	-,163	,223	,370*	-,088	-,144	,762**
		Sig. (bilatéral)	,001	,066	,000	,040	.	,045	,033	,016	,007	,016	,652	,390	,237	,044	,643	,448	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	X6	Coefficient de corrélation	,528**	,428*	,492**	,581**	,368*	1,000	,669**	,567**	,640**	,667**	-,062	-,032	,104	,582**	,000	-,282	,692**
		Sig. (bilatéral)	,003	,018	,006	,001	,045	.	,000	,001	,000	,000	,745	,868	,584	,001	,999	,132	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	X7	Coefficient de corrélation	,655**	,510**	,590**	,850**	,389*	,669**	1,000	,613**	,779**	,350	-,036	-,192	,120	,263	-,432*	-,148	,770**

	Sig. (bilatéral)	,000	,004	,001	,000	,033	,000	.	,000	,000	,058	,851	,310	,526	,161	,017	,436	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X8	Coefficient de corrélation	,377*	,405*	,439*	,731**	,436*	,567**	,613**	1,000	,779**	,670**	,010	-,110	,040	,403*	-,434*	-,206	,639**
	Sig. (bilatéral)	,040	,027	,015	,000	,016	,001	,000	.	,000	,000	,958	,563	,832	,027	,017	,274	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X9	Coefficient de corrélation	,577**	,483**	,474**	,920**	,483**	,640**	,779**	,779**	1,000	,573**	-,003	-,064	,145	,353	-,360	-,245	,806**
	Sig. (bilatéral)	,001	,007	,008	,000	,007	,000	,000	,000	.	,001	,986	,735	,443	,055	,051	,193	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X10	Coefficient de corrélation	,240	,326	,374*	,427*	,437*	,667**	,350	,670**	,573**	1,000	-,169	-,203	-,080	,453*	-,209	-,229	,749**
	Sig. (bilatéral)	,201	,079	,042	,019	,016	,000	,058	,000	,001	.	,371	,281	,676	,012	,267	,223	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X11	Coefficient de corrélation	-,006	-,030	-,075	-,065	-,086	-,062	-,036	,010	-,003	-,169	1,000	,095	,143	,142	-,031	,093	,576**
	Sig. (bilatéral)	,975	,875	,695	,733	,652	,745	,851	,958	,986	,371	.	,617	,451	,453	,872	,624	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X12	Coefficient de corrélation	-,145	-,001	-,233	-,066	-,163	-,032	-,192	-,110	-,064	-,203	,095	1,000	-,051	,051	,282	-,439*	,619**
	Sig. (bilatéral)	,444	,997	,215	,730	,390	,868	,310	,563	,735	,281	,617	.	,790	,788	,131	,015	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X13	Coefficient de corrélation	,061	-,295	-,180	,085	,223	,104	,120	,040	,145	-,080	,143	-,051	1,000	,177	,006	,000	,498*
	Sig. (bilatéral)	,750	,114	,341	,655	,237	,584	,526	,832	,443	,676	,451	,790	.	,350	,975	,998	,002
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X14	Coefficient de corrélation	,216	,111	,152	,305	,370*	,582**	,263	,403*	,353	,453*	,142	,051	,177	1,000	,210	-,237	,462*
	Sig. (bilatéral)	,251	,560	,422	,101	,044	,001	,161	,027	,055	,012	,453	,788	,350	.	,265	,207	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X15	Coefficient de corrélation	-,075	-,181	-,128	-,422*	-,088	,000	-,432*	-,434*	-,360	-,209	-,031	,282	,006	,210	1,000	-,334	,549**
	Sig. (bilatéral)	,694	,339	,502	,020	,643	,999	,017	,017	,051	,267	,872	,131	,975	,265	.	,071	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
X16	Coefficient de corrélation	-,032	-,004	,000	-,218	-,144	-,282	-,148	-,206	-,245	-,229	,093	-,439*	,000	-,237	-,334	1,000	,719**
	Sig. (bilatéral)	,865	,985	,999	,247	,448	,132	,436	,274	,193	,223	,624	,015	,998	,207	,071	.	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

تكنلوجيا المعلومات والإتصال	Coefficient de corrélation	,726**	,730**	,695**	,811**	,762**	,692**	,770**	,639**	,806**	,749**	,576**	,619**	,498*	,601**	,462*	,549**	1.000
	Sig. (bilatéral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,002	,000	,008	,000	,000
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).
*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

- **العلاقة بين عبارات متغير جودة المعلومة المالية والمتغير نفسه**

Corrélations

			Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y6	Y7	Y8	Y9	Y10	Y11	Y12	Y13	جودة المعلومات المالية
Rho de Spearman	Y1	Coefficient de corrélation	1,000	,623**	,406*	,181	,504**	,147	,158	,052	,230	,119	,159	,284	,188	,422*
		Sig. (bilatéral)	.	,000	,026	,338	,005	,438	,404	,784	,221	,532	,402	,128	,319	,020
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Y2	Coefficient de corrélation	,623**	1,000	,472**	,306	,635**	,407*	,260	,267	,247	,279	,084	,172	,083	,436*
		Sig. (bilatéral)	,000	.	,009	,101	,000	,025	,165	,154	,188	,135	,660	,364	,664	,016
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Y3	Coefficient de corrélation	,406*	,472**	1,000	,553**	,825**	,628**	,170	,324	,156	,344	,198	,203	,161	,555**
		Sig. (bilatéral)	,026	,009	.	,002	,000	,000	,369	,081	,411	,063	,293	,282	,396	,001
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

	Y4	Coefficient de corrélation	,181	,306	,553**	1,000	,535**	,592**	,189	,324	,360	,316	,381*	,188	,402*	,558**
		Sig. (bilatéral)	,338	,101	,002	.	,002	,001	,317	,081	,051	,089	,038	,321	,027	,001
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Y5	Coefficient de corrélation	,504**	,635**	,825**	,535**	1,000	,684**	,205	,284	,272	,372*	,231	,287	,188	,624**
		Sig. (bilatéral)	,005	,000	,000	,002	.	,000	,278	,128	,145	,043	,220	,124	,319	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Y6	Coefficient de corrélation	,147	,407*	,628**	,592**	,684**	1,000	,240	,420*	,240	,381*	,226	,379*	,248	,606**
		Sig. (bilatéral)	,438	,025	,000	,001	,000	.	,202	,021	,202	,038	,229	,039	,187	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Y7	Coefficient de corrélation	,158	,260	,170	,189	,205	,240	1,000	,811**	,567**	,681**	,022	,138	,070	,560**
		Sig. (bilatéral)	,404	,165	,369	,317	,278	,202	.	,000	,001	,000	,908	,468	,711	,001
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Y8	Coefficient de corrélation	,052	,267	,324	,324	,284	,420*	,811**	1,000	,549**	,721**	,164	,161	,181	,641**
		Sig. (bilatéral)	,784	,154	,081	,081	,128	,021	,000	.	,002	,000	,386	,395	,337	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Y9	Coefficient de corrélation	,230	,247	,156	,360	,272	,240	,567**	,549**	1,000	,652**	,443*	,376*	,302	,710**
		Sig. (bilatéral)	,221	,188	,411	,051	,145	,202	,001	,002	.	,000	,014	,040	,105	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Y10	Coefficient de corrélation	,119	,279	,344	,316	,372*	,381*	,681**	,721**	,652**	1,000	,274	,286	,273	,700**

		Sig. (bilatéral)	,532	,135	,063	,089	,043	,038	,000	,000	,000	.	,143	,126	,144	,000
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Y11	Coefficient de corrélation	,159	,084	,198	,381*	,231	,226	,022	,164	,443*	,274	1,000	,339	,895**	,550**
		Sig. (bilatéral)	,402	,660	,293	,038	,220	,229	,908	,386	,014	,143	.	,067	,000	,002
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Y12	Coefficient de corrélation	,284	,172	,203	,188	,287	,379*	,138	,161	,376*	,286	,339	1,000	,284	,366*
		Sig. (bilatéral)	,128	,364	,282	,321	,124	,039	,468	,395	,040	,126	,067	.	,128	,047
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	Y13	Coefficient de corrélation	,188	,083	,161	,402*	,188	,248	,070	,181	,302	,273	,895**	,284	1,000	,549**
		Sig. (bilatéral)	,319	,664	,396	,027	,319	,187	,711	,337	,105	,144	,000	,128	.	,002
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
	المعلومات جودة المالية	Coefficient de corrélation	,422*	,436*	,555**	,558**	,624**	,606**	,560**	,641**	,710**	,700**	,550**	,366*	,549**	1,000
		Sig. (bilatéral)	,020	,016	,001	,001	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,002	,047	,002	.
		N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).																
*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).																

الملحق رقم 03: ثبات الاستبيان

- تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,891	16

- جودة المعلومة المالية:

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,924	13

- الدرجة الكلية للاستبيان

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,905	29

الملحق رقم 04: جدول اختبار التوزيع الطبيعي:

Tests de normalité						
	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	Ddl	Sig.
تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	,115	30	,107	,912	30	,248
جودة المعلومة المالية	,075	30	,196	,795	30	,297
a. Correction de signification de Lilliefors						

الملحق رقم 05: البيانات الشخصية والوظيفية

Table de fréquences

الجنس متغير حسب الدراسة عينة أفراد توزيع					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumuli
Valide	ذكر	21	70,0	70,0	70,0
	أنثى	9	30,0	30,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

العمر متغير حسب الدراسة عينة أفراد توزيع					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	فأقل سنة 30	3	10,0	10,0	10,0
	سنة 40 إلى 31 من	5	16,7	16,7	26,7
	سنة 50 إلى 41 من	15	50,0	50,0	76,7
	سنة 50 من أكبر	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

التعليمي المستوى متغير حسب الدراسة عينة أفراد توزيع					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	فأقل ثانوي	5	16,7	16,7	16,7
	سامي تقني شهادة	11	36,7	36,7	53,3
	ليسانس	9	30,0	30,0	83,3
	ماستر	3	10,0	10,0	93,3
	عليا دراسات	2	6,7	6,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

المركز الوظيفي متغير حسب الدراسة عينة أفراد توزيع					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	إطار	14	46,7	46,7	46,7
	تحكم عون	11	36,7	36,7	83,3
	تنفيذ عون	5	16,7	16,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الخبرة سنوات عدد متغير حسب الدراسة عينة أفراد توزيع					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنوات 5 من أقل	5	16,7	16,7	16,7
	سنوات 10 إلى 05 من	5	16,7	16,7	33,3
	سنة 16 إلى 11 من	13	43,3	43,3	76,7
	سنة 16 من أكثر	7	23,3	23,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الملحق رقم 06: المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات محور تكنولوجيا المعلومات والاتصال:

MVA

Statistiques univariées

	N	Moyenne	Ecart type	Manquant		Nombre d'extrêmes[a,b]	
				Effectif	Pourcentage	Faible	Elevée
X1	30	3,93	,828	0	,0	.	.
X2	30	3,57	,774	0	,0	0	0
X3	30	3,40	,968	0	,0	1	0
X4	30	4,33	,994	0	,0	3	0
X5	30	3,67	,844	0	,0	0	0
X6	30	3,87	,973	0	,0	0	0
X7	30	4,40	,932	0	,0	2	0
X8	30	4,10	,885	0	,0	3	0
X9	30	4,27	,980	0	,0	3	0
X10	30	3,77	,817	0	,0	0	0
X11	30	2,97	,850	0	,0	0	1
X12	30	3,53	1,008	0	,0	1	0
X13	30	3,97	,718	0	,0	0	0
X14	30	3,50	1,009	0	,0	1	0
X15	30	4,03	,850	0	,0	0	0
X16	30	4,37	,669	0	,0	1	0
المستقل_المتغير	30	3,85	,474	0	,0	2	0

a. Nombre d'observations en dehors de la plage autorisée (Q1 - 1.5*IQR, Q3 + 1.5*IQR).

b. . indique que la plage interquartile (IQR) est égale à 0.

الملحق رقم 07: المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات محور جودة المعلومة المالية

MVA

Statistiques univariées							
				Manquant		Nombre d'extrêmes[a]	
	N	Moyenne	Ecart type	Effectif	Pourcentage	Faible	Elevée
Y1	30	3,5333	,81931	0	,0	0	0
Y2	30	3,1333	,57135	0	,0	.	.
Y3	30	4,4333	,97143	0	,0	2	0
Y4	30	3,6000	,89443	0	,0	1	0
Y5	30	4,3333	1,12444	0	,0	3	0
Y6	30	3,3333	,80230	0	,0	1	0
Y7	30	3,8333	1,08543	0	,0	0	0
Y8	30	4,0333	,96431	0	,0	2	0
Y9	30	3,7333	,86834	0	,0	1	0
Y10	30	3,9000	,84486	0	,0	.	.
Y11	30	3,6667	,92227	0	,0	1	0
Y12	30	4,1000	,95953	0	,0	2	0
Y13	30	3,7667	1,00630	0	,0	2	0
التابع_المتغير	30	3,8000	,66559	0	,0	3	0

a. Nombre d'observations en dehors de la plage autorisée (Q1 - 1.5*IQR, Q3 + 1.5*IQR).

الملحق رقم 08: تحليل الانحدار البسيط :

Régression

Variables introduites/éliminées[a]			
Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	والاتصال المعلومات تكنولوجيا[b]	.	Introduire

a. Variable dépendante : المالية المعلومات جودة

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,760[a]	,577	,562	,440

a. Prédicteurs : (Constante), والاتصال المعلومات تكنولوجيا

ANOVA[a]						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	7,416	1	7,416	38,237	,000[b]
	de Student	5,431	28	,194		
	Total	12,847	29			
a. Variable dépendante : المالية المعلومات جودة						
b. Prédicteurs : (Constante), والاتصال المعلومات تكنولوجيا						

Coefficients[a]						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,435	,391		3,673	,001
	والإتصال المعلومات تكنلوجيا	,684	,111	,760	6,184	,000
a. Variable dépendante : المالية المعلومات جودة						

الملحق رقم 09: اختبار التجانس:

✓ تكنولوجيا المعلومات والاتصال

Test d'égalité des variances des erreurs de Levene[a]			
Variable dépendante: والاتصال المعلومات تكنولوجيا			
F	ddl1	ddl2	Signification
2,301	18	11	,080
Teste l'hypothèse nulle selon laquelle la variance des erreurs de la variable dépendante est égale sur les différents groupes.			
a. Plan : Constante + الجنس + العمر + المستوى_التعليمي + المركز_الوظيفي + عدد_سنوات_الخبرة			

✓ جودة المعلومة المالية

Test d'égalité des variances des erreurs de Levene[a]			
Variable dépendante: المالية المعلومات جودة			
F	ddl1	ddl2	Signification
7,979	18	11	,001
Teste l'hypothèse nulle selon laquelle la variance des erreurs de la variable dépendante est égale sur les différents groupes.			
a. Plan : Constante + الجنس + العمر + المستوى_التعليمي + المركز_الوظيفي + عدد_سنوات_الخبرة			

الملحق رقم 10: جدول تحليل التباين الأحادي لمحور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

Tests des effets intersujets					
Variable dépendante: والاتصال المعلومات تكنولوجيا					
Source	Somme des carrés de type III	ddl	Carré moyen	F	Signification
Modèle corrigé	6,939[a]	10	,694	1,477	,223
Constante	92,368	1	92,368	196,677	,000
الجنس	,345	1	,345	,735	,402
العمر	3,344	2	1,672	3,560	,059
التعليمي_المستوى	,359	2	,179	,382	,688
الوظيفي_المركز	,000	0	.	.	.
الخبرة_سنوات_عدد	,832	2	,416	,885	,429
Erreur	8,923	19	,470		
Total	374,664	30			
Total corrigé	15,862	29			
a. R-deux = ,437 (R-deux ajusté = ,141)					

الملحق رقم 11: جداول تحليل التباين الأحادي لمحور جودة المعلومة المالية

Tests des effets intersujets					
Variable dépendante: المالية المعلومات جودة					
Source	Somme des carrés de type III	ddl	Carré moyen	F	Signification
Modèle corrigé	4,038[a]	10	,404	,871	,574
Constante	119,324	1	119,324	257,344	,000
الجنس	,574	1	,574	1,239	,280
العمر	1,803	2	,901	1,944	,171
التعليمي_المستوى	,618	2	,309	,666	,525
الوظيفي_المركز	,000	0	.	.	.
الخبرة_سنوات_عدد	,452	2	,226	,487	,622
Erreur	8,810	19	,464		
Total	446,047	30			
Total corrigé	12,847	29			
a. R-deux = ,314 (R-deux ajusté = -,047)					