جامعة قاصدي مرباح -ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني
في ميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية
فرع علوم مالية ومحاسبة، تخصص مالية المؤسسات

بعنوان:

أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين أداء الإدارة المالية

"حالة المديرية العامة لاتصالات الجزائر"

من إعداد الطالب: محمد سبيعي

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2017/05/14

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ.د/ زينب شطيبة (استاذ، جامعة ورقلة) رئيسا
د/ غريب بولرباح (أستاذ محاضر "أ"، جامعة ورقلة) مشرفا ومقررا
د/ خير الدين قريشي (أستاذ محاضر "أ"، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2017/2016

جامعة قاصدي مرباح -ورقلة
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي، الطور الثاني
في ميدان : علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية
فرع علوم مالية ومحاسبة، تخصص مالية المؤسسات

بعنوان:

أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين أداء الإدارة المالية

"حالة المديرية العامة لاتصالات الجزائر"

من إعداد الطالب: محمد سبيعي

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2017/05/14

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ.د/ زينب شطيبة (استاذ، جامعة ورقلة) رئيسا
د/ غريب بولرباح (أستاذ محاضر "أ"، جامعة ورقلة) مشرفا ومقررا
د/ خير الدين قريشي (أستاذ محاضر "أ"، جامعة ورقلة) مناقشا

السنة الجامعية 2017/2016

الإهداء

إلى من قال فيهما الله تعالى:

﴿وَاخْفِضْ لَهُمَا جَنَاحَ الذُّلِّ مِنَ الرَّحْمَةِ وَقُلْ رَبِّ ارْحَمْهُمَا كَمَا رَبَّيَانِي صَغِيْرَاً﴾

(الإسراء:24)

إلى أول من نطقت باسمها إلى من غمرتني بالعطف والتحنان الى الغالية أمي أطال الله في عمرها

الى قدوتي ومشعل دربي ومنارتي في متاهات الحياة العظيم أبي رحمه الله في ثراه وجعل مثواه الجنة

إلى من زرعت في نفسي الأمل وشاطرتني لحظات الألم والفرح زهرة الحياة "نعيمة"

إلى من هم مهجة فؤادي وخير أنس لحياتي سندي في الصعاب إخوتي حفظهم الله ورعاهم

إلى رفقاء الدرب إلى كل أصدقائي دون استثناء إلى كل من ساهم في إنجاز العمل من قريب أو بعيد

اهدي هذا العمل المتواضع

محمد سبيعي

الشكـر

أشكر الله سبحانه وتعالى الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل فهو القائل

" لَئِنْ شَكَرْتُمْ لَأَزِدَنَّكُمْ "

ولقول رسول الله عليه الصلاة والسلام "من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

فإنني أتقدم بالشكر الجزيل والعرفان بالجميل لكل من مد لي يد العون والمساعدة، وفي مقدمته

المخلص الدكتور: بولرباح غريب الذي تشرف بإشرافه على هذا البحث، وعلى ما قدمه لي من النصح والتوجيه، وإلى أعضاء لجنة المناقشة التي تكرمت بتقبلها بمناقشة هذه المذكرة.

كما أشكر جميع عمال المديرية العامة لاتصالات الجزائر الذين أفادوني بمعلومات لإتمام هذا البحث خصوص عمال قسم المحاسبة والمالية.

وأخص بالشكر مدير فرع اتصالات الجزائر بآدرار برشيد الهاشمي الذي توسط لي من لإتمام الدراسة التطبيقية

أخيرا أشكر كل من ساهم في انجاز هذا العمل من قريب أو بعيد وأشكر كل من نسيهم قلمي وضمهم قلبي

محمد سبيعي

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الإدارة المالية، وقد اختير قسم المالية والمحاسبة بالمديرية العامة لاتصالات الجزائر بالعاصمة عينة لهذه الدراسة نظرا للأهمية الاقتصادية والاجتماعية لهذه المؤسسة، ولقد تم استخدام المنهج الوصفي والتجريبي للكشف عن أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الإدارة المالية، كما تم استخدام برنامج SPSS للتحليل الإحصائي كأداة للدراسة، حيث تم تصميم استبيان وزع على 25 عامل بقسم المالية والمحاسبة، وتم استرجاع 20 استبيان.

توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها أن نتيجة العلاقة بين متغيري البحث الرئيسين تكنولوجيا المعلومات وتحسين أداء الإدارة المالية كانت مرتفعة مما يعني أن استثمار هذه العلاقة يؤدي إلى رفع أداء الإدارة المالية كما توصي الدراسة لضرورة صياغة نموذج لتقييم أداء الإدارة المالية من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، الأداء، الإدارة المالية، المؤشرات المالية.

Résumé

L'objectif de cette étude est de montrer l'influence de l'informatique dans l'amélioration de la performance de la gestion financière. Le département de la finance et la comptabilité chez la direction général d'Algerie Telecom à Alger a été choisi comme une communauté pour cette étude à cause de l'importance économique et sociale de cette institution. A fin de découvrir cette influence, l'approche descriptive et l'expérimental ont été adoptées et à l'aide du programme SPSS pour les analyses statistiques (19.0 édition). Des vingt cinq questionnaires ont été distribués aux travailleurs chez ce département dont vingt ont été récupérés.

Parmi les résultats obtenus, le plus important est celui de l'augmentation de la relation entre deux variables de recherche ; l'informatique et l'amélioration de la performance de la gestion financière, c'est à dire que l'investissement de cette relation cause l'augmentation de cette performance, aussi que l'étude se recommandé l'importance d'effectuer un modèle pour évaluer la performance de la gestion financière à travers l'utilisation de l'informatique.

Mots clés : la technologie de l'information, la performance, l'administration des Finances, Indicateurs financière.

قائمة المحتويات

الإهداء..... I

الشكر..... II

الملخص..... III

قائمة المحتويات..... IV

قائمة الجداول..... VI

قائمة الأشكال..... VII

قائمة الملاحق..... VIII

المقدمة..... أ

الفصل الأول: أدبيات تكنولوجيا المعلومات وأداء الإدارة المالية

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات..... 3

المبحث الثاني: مفاهيم حول الأداء والإدارة المالية..... 7

المبحث الثالث: الدراسات السابقة..... 14

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الإدارة المالية

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة..... 20

المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج..... 23

الخاتمة..... 35

المراجع..... 38

الملاحق..... 41

الفهرس..... 47

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1-1	نسب السيولة	10
2-1	نسب النشاط	11
3-1	نسب الرافعة لمالية	12
4	نسب الربحية	12
5-2	بطاقة فنية لمؤسسة اتصالات الجزائر	20
6-2	مقياس ليكرت	22
7-2	معاملات ثبات أداة الدراسة	23
8-2	تقسيم المدى المتوسط	24
9-2	تحسين نوعية المعلومات المالية	24
10-2	رفع فعالية وكفاءة عمليات الإدارة المالية	26
11-2	تحسين الأداء المالي	28
12-2	محاور الاستبيان	29
13-2	نتائج اختبار المتوسط الحسابي لعلاقة تكنولوجيا المعلومات بتحسين نوعية المعلومات المالية في الإدارة محل الدراسة.	30
14-2	نتائج اختبار المتوسط الحسابي لعلاقة تكنولوجيا ورفع فعالية وكفاءة عمليات الإدارة المالية في الإدارة محل الدراسة.	31
15-2	نتائج اختبار المتوسط الحسابي لعلاقة تكنولوجيا المعلومات بتحسين الأداء المالي	31
16-2	نتائج اختبار المتوسط الحسابي لأثر لتكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء الإدارة المالية للمديرية العامة لاتصالات الجزائر.	31

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
2-1	متغيرات الدراسة	21

قائمة الملاحق

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
1	الاستمارة (الاستبيان)	41

مقدمة

مقدمة:

إن المؤسسات اليوم تشهد تقدما كبيرا وتحولات جذرية عميقة وسريعة لم يشهد لها التاريخ مثيلا على كل المستويات، سواء الصعيد الاقتصادي او التجاري الو التنظيمي أو التكنولوجي، وهذا ينعكس على المنظمة ويجعلها في صراع دائم مع محيط يتميز بمنافسة شديدة.

لقد أصبح من الضروري في ظل تكنولوجيا المعلومات والتطور التقني إعادة النظر في الوسائل المستخدمة بما يتماشى ومتطلبات المؤسسة، فالمؤسسة تعتمد بالدرجة الأولى على مدى تدفق المعلومات، خصوصا بعد اتساع دائرة المعرفة حيث أصبح عصرنا يسمى عصر المعلومات، فمن يمتلك المعلومة هو الذي يمتلك القوة، حيث ظهرة شبكات الأنترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي أحدثت تغيرات جذرية في كيفية جمع وتبادل المعلومات، بين الموظفين في مختلف المستويات الإدارة للمؤسسة مما يسهل العمليات، ولهذا فإن تكنولوجيا المعلومات والاتصال قد أصبحت موردا رئيسيا تعتمد عليه الإدارة في تفعيل وتدعيم القرارات والاستغلال الأفضل للمعلومات مما يساهم في تفعيل وتحسين الأداء.

1. إشكالية الدراسة:

تعد وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم العوامل المؤثرة على المؤسسة، من خلال الدقة والسرعة في توفير المعلومات وتحقيق درجة عالية من التكامل مما يسمح للمؤسسة بتحسين نشاطها وأدائها المالي، إلا أنه يلاحظ أن الكثير من المؤسسات الاقتصادية لا تهتم بجانب استخدام تكنولوجيا المعلومات بالإضافة إلى عدم إدراكها للدور الذي تؤديه، وفق هذا المنظور فإن الاشكالية الرئيسية للدراسة تقودنا الى إثارة التساؤل التالي:

ما أثر تكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء الإدارة المالية بالمديرية العامة لاتصالات الجزائر؟

هذه الإشكالية تدفعنا الى طرح التساؤلات الفرعية التالية:

- هل هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين نوعية المعلومات المالية في الادارة المالية محل الدراسة؟
- هل هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات ورفع فعالية وكفاءة عمليات الإدارة المالية في الإدارة محل الدراسة؟
- هل هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء المالي في الإدارة محل الدراسة؟

2. فرضيات الدراسة:

لتحقيق الغرض من الدراسة تمت صياغة الفرضية الرئيسية:

ليس هناك أثر لتكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء الإدارة المالية بالمديرية العامة لاتصالات الجزائر.

تنبثق عن الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

- ليس هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين نوعية المعلومات المالية في الإدارة محل الدارسة.
- ليس هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات ورفع فعالية وكفاءة عمليات الإدارة المالية في الإدارة محل الدراسة.
- ليس هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء المالي في الإدارة محل الدراسة.

3. مبررات اختيار الموضوع:

تعود دوفع اختيار هذا الموضوع إلى عدة اسباب:

- الدور المتزايد الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في جميع المجالات؛
- فتح آفاق جديدة لدراسة المشكلة من جوانب أخرى؛
- الميول الذاتي والاهتمام بمجال تكنولوجيا المعلومات.

4. أهمية الدراسة:

تظهر أهمية الدراسة من خلال حداثة الموضوع ومختلف عناصره، حيث تم الجمع بين متغيرات ذات أهمية بالغة في الوقت الراهن، بالنظر إلى المزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الحديث لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال مسايرة المنظمة للتطورات التكنولوجية من المهم التعرف على واقع المنظمات المحلية ومستواها في تكنولوجيا المعلومات الحديثة واستخداماتها الفعلية بهدف تحسين أدائها المالي.

5. أهداف الدراسة:

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

- التعرف على طبيعة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء الإدارة المالية؛
- محاولة الإجابة على التساؤلات الفرعية واختبار الفرضيات المقدمة لأثبات صحتها أو نفيها؛

- التوصل إلى بعض النتائج والاقتراحات التي من شأنها أن تساهم في تحسين أداء الإدارة المالية باستخدام تكنولوجيا المعلومات.

6. حدود الدراسة:

أ- الحدود الموضوعية: تمت الدراسة حول موضوع تكنولوجيا المعلومات، ولأن هذا الموضوع شاسع ستقتصر دراستنا على جانب تأثير تكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء الإدارة المالية دون أي جوانب اخرى.

ب- الحدود المكانية: تم إسقاط هذه الدراسة على واقع قسم المالية والمحاسبة بالمديرية العامة لاتصالات الجزائر بالعاصمة.

7. منهج الدراسة:

تم الإعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي والتجريبي بشكل يتطابق مع الموضوع باعتباره المنهج الملائم لتقرير الحقائق وفهم مكونات الموضوع، أما فيما يخص وسائل جمع المعلومات فقد تم الاعتماد على الاستبيان حيث تم توزيع الاستبيان على موظفي قسم المالية والمحاسبية للمديرية العامة لاتصالات الجزائر، وأما بخصوص الدراسة النظرية فقد تم الحرص من خلالها على الإلمام بمختلف الدراسات والبحوث التي لها علاقة بموضوع البحث، من خلال ما تناولناه من مراجع عربية وأجنبية.

أما الأدوات الاحصائية المستخدمة في تحليل البينات تتمثل في النسب المئوية، التكرارات، لوصف مجتمع الدراسة بالإضافة إلى المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لقياس مدى تشتت آراء مجتمع الدراسة وهذا باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS الطبعة 19.0.

8. هيكل البحث:

لدراسة الموضوع دراسة وفية من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة رأينا أن نقسم البحث إلى فصلين، فصل يتضن الجانب النظري للدراسة، وفصل تطبيقي يضم الجانب العملي حيث كانت التقسيمات كما يلي:

✓ الفصل الأول: أدبيات الدراسة

حيث قسمنا هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات

المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول الأداء والإدارة المالية

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

- ✓ الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية

تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة

المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج

الفصل الأول:

أدبيات تكنولوجيا المعلومات وأداء الإدارة المالية

تمهيد:

إن التطور التكنولوجي خاصة في مجال الاتصال أصبح حتمية يفرضها الانفتاح العالمي اليوم، ويعتبر هذا التقدم الركيزة الرئيسية التي تقود التقدم في عصرنا، فتكنولوجيا المعلومات شكلت بيئة ملائمة لمنظمات الأعمال، حيث وفرت أدوات اتصال سهلت من تبادل المعارف، والتواصل ونقل المعلومات، والمنظمات اليوم استغلت هذا التطور في تحسين انتاجيتها والارتقاء بطرق نشاطها بما يتماشى وتكنولوجيات الاتصال الحديثة.

من خلال هذا الفصل سنتطرق إلى المفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال إضافة إلى مفاهيم عامة حول الأداء والإدارة المالية وهذا من خلال:

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات

المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول الأداء والإدارة المالية

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات

نظرا للأهمية التي اكتسبتها تكنولوجيا المعلومات لشغلها حيزا واسعا حيث أصبحت تفرض وجودها ضمن شتى مجالات الحياة السياسية، الاقتصادية والاجتماعية، سنحاول من خلال هذا المبحث التعريج على أهم المفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات وأهميتها وكذا خصائصها، إضافة إلى البنية التحتية المكونة لها.

المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات وأهميتها وخصائصها

الفرع الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لقد مرة هذه التكنولوجيا على عدة مراحل لتصل الى المسمى الأخير فقد وصفت عند بداية ظهورها على أنها التكنولوجيا الحديثة للمعلومات والاتصال (NTIC)، بعدها حذف مصطلح الحديثة من اللفظ لتصبح تكنولوجيا المعلومات والاتصال (NTC)، وهذا لزوال الحداثة بعد ظهورها من منتصف السبعينيات للقرن العشرين انتاج أول حاسب عرف باسم "ALTAIR"، ثم ظهور الانترنت وبداية استخدامها في التسعينات ومن نفس القرن، ونشير إلى ظهور التسمية المختصر تكنولوجيا المعلومات من خلال بعض الادبيات المعاصرة[1].

أيا كان المصطلح فالمقصود واحد ومن هنا نتطرق لتعريف تكنولوجيا المعلومات التي تعددت تعاريفها نذكر منها:

"**أنها خليط من أجهزة الكمبيوتر ووسائل الاتصال ابتداء من الألياف الضوئية إلى الأقمار الصناعية وتقنيات المصغرات الفيلمية والاستنساخ وتمثل مجموعة كبيرة من الاختراعات والتكتيك الذي يستخدم المعلومات خارج العقل البشري**"[2].

هذا التعريف يشير إلى أن تكنو لوجيا المعلومات والاتصال هي عبارة عن التقنيات والاكتشافات لمختلف التجهيزات والمعدات الالكترونية التي تستخدم المعلومات آليا.

وتعرف أيضا بأنها: "**مزيج من المقومات المادية للحاسب الآلي والبرامج، والتي تستخدم لمعالجة البيانات بطريقة ما، والحصول على معلومات يمكننا استخدامها في أداء أعمالنا**"[3].

الفرع الثاني: أهمية وخصائص تكنولوجيا المعلومات

[1] Janod Véronique, "**L'Impacte des innovations technologiques et organisationnelles sur les performances des entreprises: une évaluation non paramétriques**", 2004, p2. Adresse Internet : http://atom.univ-paris1.fr/documents /janod_ATOM.pdf.

[2] محمد محمد الهادي، **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها**، الطبعة الأولى، دار الشروق، القاهرة، 1991، ص: 32

[3] بسام محمود المهيرات، **إدارة المعرفة في تكنولوجيا المعلومات**، الطبعة الأولى، دار جليس الزمان، عمان، الأردن، 2012، ص:103.

بفضل تكنولوجيا المعلومات استطاع الأنسان تذليل الكثير من الصعاب والعراقيل التي تواجهه في شتى المجالات، لذا صبحت لها أهمية بالغة ولها خائص وميزات خاصة.

1. الأهمية: نظرا للأهمية التي حظيت بها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف المجالات أصبح من الممكن القول إن انعدامها في منظمات الأعمال الحديثة يشكل قصورا او صعوبة في استمرارية النشاط في عصرنا وفي المستقبل كما أن غيابها قد يسبب في انخفاض الكفاءة والفعالية[4]، لذا فإن إدراج تكنولوجيا المعلومات يساهم في تحقيق الاتي:
   - توفير المعلومات اللازمة لكافة الأنشطة؛
   - تسهيل مواكبة الأحداث والتنبؤ بوقت حدوثها؛
   - تيسير تبادل المعلومات بين كافة الافراد والمؤسسات؛
   - رفع مستوى الدقة والإنتاجية لدى المديرين والعاملين؛
   - المساهمة في التنمية الاقتصادية والتفاعل الاجتماعي والاقتصادي.

تعتبر تكنولوجيا المعلومات سندا كبيرا لكافة أنواع المعارف وأغلب الأنشطة، باعتبارها تؤثر على المؤسسات وعلى العملية الإدارية، لقد غيرت طبيعة الممارسة الإدارية وهذا لإسهامها الكبير في ترقية هذه الممارسات من تخطيط وتنظيم ورقابة، وهذا من خلال مقدرتها على إتاحة المعلومات وإيصالها إلى مختلف المستويات الإدارية بسلاسة وسرعة.

قد أحدثت ثورة تكنولوجيا المعلومات قفزة في هيكل المؤسسات وخاصة في الدول المتقدمة فعلى سبيل المثال بلغت نسبة العمال المرتبطين بالمعارف والاتصالات والعمل المعلوماتي في الولايات المتحدة 53% من مجمل العاملين في مختلف القطاعات، وبدأ الأمر كما لو أن مصادر الثورة الأساسية قد انتقلت من رأس المال إلى مصادر المعلومات والمعارف[5].

إن تكنولوجيا المعلومات قد أزالت الكثير من الحواجز وجعلت من المؤسسة أكثر انفتاحا وشفافية في تعاملها مع مختلف الأطراف الخارجية وخاصة الزبائن والموردين، الأمر الذي جعل المؤسسات والعمال فيها في مختلف المستويات يتواصلون بسهولة ويتبادلون المعلومات بسرعة[6].

2. الخصائص:

[4] محمد أبو عون، **دور تقنية المعلومات في تنمية الموارد البشرية**، المنظمة العربية للتنمية الإدارية أعمال المؤتمرات، إدارة الموارد البشرية ودورها في التطوير الإداري، بحوث وأوراق عمل ندوة الاتجاهات الحديثة في التطوير الإداري وتحسين جودة الأداء المؤسسي، القاهرة مصر، 2010، ص:113

[5] زياد عبد الحليم الذبية، نضال محمود الرمحي، عمر عيد الجعيدي، **نظم المعلومات في الرقابة والتدقيق**، الطبعة الأولى، دار المسيرة عمان، الأردن، 2011، ص:17

[6] صالح مهدي، وآخرون، **الإدارة والأعمال**، دار وائل، عمان، الأردن، 2008، ص:299

تتسم تكنولوجيا المعلومات بمجموعة من الخصائص تميزها عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى نذكر أهمها[7]:

- تقليص الزمن: فبفضل التقنية الالكترونية أصبحت كل الأماكن متجاورة؛
- تقليص المكان: ان وسائل التخزين ذات القدرة الكبيرة على استيعاب المعلومات وتخزينها سهلت الوصول اليها؛
- تقاسم المهام الفكرية مع الآلة: نتيجة للتفاعل بين الباحثين وأنظمة الذكاء الاصطناعي، مما يجعل تكنولوجيا المعلومات تساهم في تطوير المعرفة، وتقوية فرص تكوين المستخدمين بهدف الشمولية والتحكم بالعملية الإنتاجية؛
- تكوين شبكات الاتصال: تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على التكنولوجيا من أجل تشكيل الاتصال، وهذا ما يزيد من سرعة وغزارة تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين وكذا منتجي الآلات؛
- التفاعلية: أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل ومرسل في نفس الوقت فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة؛
- اللا تزامنية: ويقصد بها قابلية استلام الرسائل في وقت، فالمستخدمين غير ملزمين باستعمال النظام في ذات الوقت؛
- اللا مركزية: أي ميزة تمكن من استقلالية تكنو لوجيا المعلومات والاتصالات، فعلا سبيل المثال شبكة الانترنت عملها متواصل ولا يمكن لأي جهة تعطيلها على مستوى العالم ككل؛
- قابلية التواصل: وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن البلد أو الشركة المصنعة؛
- قابلية التحويل: إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسال المسموعة الى مقروءة.
- قابلية التحرك والحركية: أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها خلال تنقله عبر مختلف الأماكن باستخدام وسائط الاتصال الكثيرة كالحواسيب المصغرة والهواتف الذكية وغيرها؛
- اللا جماهرية: يعني إمكانية التحكم في الرسائل حيث توجه مباشرة لهدفها بدل توجيهها لجماهير ضخمة؛
- الشيوع والانتشار: قابلية الشبكة للتوسع على نطاق واسع غير محدود في العالم مما يمنحها القوة بهذا الانتشار المنهجي ذي النمط المرن؛

[7] زرزار العياشي، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها في النشاط الاقتصادي وظهور الاقتصاد الرقمي**، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد 60 جامعة 20 أوت 55 سكيكدة، 2010 ص:219-220.

- العالمية والكونية: وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، فهي تسمح لرؤوس الأموال بالتدفق إلكترونيا.

المطلب الثاني: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

لا يمكن الحديث عن تكنولوجيا المعلومات من غير العناصر المكونة لها والتي هي عبارة عن معدات مترابطة فيما بينها وتتفاعل مع بعضها لتحقق هدف معين وهذه المعدات هي الحواسيب ومستلزماتها المادية والبرمجية والأفراد ووسائل الاتصالات وقواعد البيانات.

1. قواعد البيانات: تمثل الوعاء الذي يضم مجموعة الملفات المخزنة على الحاسوب بحيث تشكل المادة الأولية (البيانات الخام) التي تتم معالجتها وتحديثها واسترجاعها للوصول إلى المعلومات[8].
نستنتج من خلال هذا التعريف أن البيانات هي معلومات خام لم تخضع للمعالجة حيث لا يمكن الاستفادة منها بصيغتها الخام، فمن خلال الحواسيب تتم معالجتها لتصبح معلومات، وقد تكون نصوصا، أصوات، أو أرقام.
2. الحواسيب: هي عبارة عن أجهزة إلكترونية متنوعة ومختلفة الاحجام توجه بواسطة أوامر خاصة لمعالجة وإدارة البيانات بطريقة محددة ويتم هذا وفق ثلاث عمليات أساسية هي استلام البيانات المدخلة ثم معالجة البيانات إلى معلومات لتليها بعد ذلك إظهار المعلومات المخرجة إي النتائج[9].
3. البرمجيات: عبارة عن برامج تمكن الحواسيب من إدخال البيانات ومعالجتها بناء على أوامر محددة بطريقة تمكن من الوصول لنتائج دقيقة، ولا يمكن للمكونات المادية أن تقوم بالعمل بغير المكونات البرمجية فهي متكاملة فيما بينها[10]
4. الأفراد: وهم المستخدمين لتكنولوجيا المعلومات والمبرمجين ويتبرون حلقة بالغة الأهمية بالنسبة لإدارة نظام المعلومات وينقسمون إلى:
   - الأخصائيين: الأفراد الذين يقومون بتصميم وتشغيل المعلومات ويشمل ذلك محللي النظم والمبرمجين ومشغلي حواسيب لإدارة المعلومات[11].
   - المستخدمين النهائيين: وهم المستفيدون من نظم المعلومات.

[8] بسام محمود المهيرات، مرجع سبق ذكره، صك 121

[9] أكاديمية الفيصل العالمية، **أساسيات تكنولوجيا المعلومات**، زمزم ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2009، ص: 1

[10] نفس المرجع، ص:4

[11] عدنان عواد الشوابكة، **دور نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية**، الطبعة العربية، دار البازوري العلمية، عمان، الأردن، 2011، ص: 193

5. الإجراءات: من أجل ضمان أداء فعال وكفء للحواسيب يتوجب وضع إجراءات توضح تعامل الأفراد في المنظمة مع الحواسيب، حيث تتضمن الإجراءات وصف للأنشطة الاعتيادية التي يقوم بها الحاسوب، ومن هم المستخدمين المحتملين وماهي الخطوات المتبعة في حالة تعطل الحاسوب أو حالة أخطار أخرى[12].
6. الاتصالات والشبكات: تشمل مختلف المعدات المادية والبرمجية التي تضمن وتسهل عملية تبادل البيانات والمعلومات، فالشبكات والاتصالات متكاملين فيما بينهما حيث لا يمكن بناء شبكات دون بيئة جيدة للاتصال لخدمة الشبكات[13].

المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول الأداء والإدارة المالية

يعتبر العنصر المالي سببا رئيسيا لنجاح المؤسسة، والحفاظ عليه واستغلاله بطرق جيدة هدف لابد من السعي لتحقيقه من أجل الحفاظ على قوت المؤسسة، والأداء المالي يساهم بشكل جيد في تقديم معلومات مفيدة في مجال التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات.

المطلب الأول: مفهوم وأنواع الأداء

الفرع الأول: المفهوم

1. تعريف الأداء:

بالرغم من انتشار مصطلح الأداء في البحوث التي تحص المؤسسة إلا أن وجهات النظر حول مدلوله ماتزال متباينة، فالبعض يستعمله للتعبير عن مدى بلوغ الأهداف أو عن مدى الاقتصاد في استخدام الموارد، كما يستعمل أيضا للتعبير عن انجاز المهام[14] كما يقصد بمفهوم الأداء "**المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام إلى تحقيقها**"[15].

انطلاقا من التعريفان فإن الأداء هو انجاز مهام، بحيث لا يقتصر هذا الأخير على المورد البشري فقط وان كان هذا جزء من أداء المؤسسة ككل، وعليه يجب ادراج باقي الموارد لأن المؤسسة تحقق أهدافا خلال تفاعل مختلف مواردها لهذ اغلب الباحثين يربطون الأداء بمدى بلوغ المؤسسة أهدافها او بمدى الاقتصاد في استخدام مواردها التي تتسم بالندرة النسبية أي يمكن القول انه يعبر عن مستوى الكفاءة والفعالية التي تحققها المؤسسة.

---

[12] محمد أحمد حسان، **نظم المعلومات الإدارية**، الدار الجامعية، 2008، ص:161

[13] زياد عبد الحليم الذبية، نضال محمود الرمحي، عمر عيد الجعيدي، مرجع سبق ذكره، ص: 19

[14] عبد الملك مزهوده، **الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم**، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد الأول، 2001، ص: 86

[15] عبد المحسن توفيق محمد، **تقييم الأداء**، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1998، ص: 3

2. مكونات الأداء: يتكون من عنصرين اساسين هما الفعالية والكفاءة:

أ. الفعالية: تعرف على أنها: "**القدرة على الحصول على نتيجة**"[16]. كما تعرف الفعالية على أنها: "**القدرة على بلوغ الأهداف المسطرة وذلك مهما كانت الإمكانيات المستخدمة في ذلك**"[17].

من خلال التعريفين يتضح أن الفعالية تتعلق بدرجة بلوغ الأهداف والنتائج المنشودة حيث يمكن التعبير عنها بنسبة قيمة المخرجات الفعلية إلى المتوقعة وعليه فإن:

$$\text{الفعالية} = \frac{\text{قيمة المخرجات العلية}}{\text{قيمة المخرجات المتوقعة}} \times 100$$

ب. الكفاءة: تعرف بأنها " **القدرة على تدنية الموارد المستخدمة لنتيجة معطاة**"[18]. وتشير الكفاءة إلى العلاقة بين الموارد والنتائج وتقاس بحساب نسبة المخرجات إلى المدخلات المستغلة خلال سعي المؤسسة لتحقيق أهدافها.

الفرع الثاني: الأنواع

سنعتمد على تصنيف الأداء على معيارين هما معيار المصدر ومعيار الشمولية

1. حسب معيار الشمولية: حسب هذا المعيار فإن الأداء ينقسم إلى كلي وجزئي[19]:

أ. الأداء الكلي: يتجسد هذا الأداء عبر مساهمة جميع العناصر والأنظمة والوظائف الفرعية للمؤسسة في تجسيد الإنجازات التي سعت الى تحقيقها، بحيث لا يمكن استثناء أي عنصر عن باقي العناصر في مساهمته في الإنجاز.

ب. الأداء الجزئي: هذا الأداء يتجسد على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة وتفرع الى أنواع تتباين يتباين المعيار المعتمد في تقسيم عناصر المؤسسة على سبيل المثال التقسيم حسب المعيار الوظيفي: أداء الوظيفة المالية، أداء وظيفة الأفراد، أداء وظيفة الإنتاج، أداء وظيفة التسويق.

2. حسب معيار المصدر: تبعا لهذا المعيار فإننا نجد أنفسنا أمام نوعين من الأداء داخلي وخارجي:

أ. الأداء الداخلي: ينتج عن تفاعل مختلف الأداءات داخل المؤسسة وهو ينتج في الأساس مما يلي:

---

[16] عبد الرزاق بن حبيب، **اقتصاد وتسيير المؤسسة**، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2000 ، ص: 26

[17] Brigitte Doriath, christianGoujet: Gestion prévisionnelle et mesure de performance Dumod,3emedition , paris,2007.Pm172

[18] Brigitte Doriath, op, cit, p:.173

[19] عبد الملك مزهودة، مرجع سق ذكره، ص: 89

- الأداء البشري: ويقصد به أداء الأفراد داخل المؤسسة باعتبارهم مورد استراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق الميزة التنافسية من خلال تسيير مهارتهم[20].
- الأداء التقني: نعني مدى قدرة المؤسسة على الاستخدام الجيد لتجهيزات الإنتاج الداخلة ضمن العملية الإنتاجية.
- الأداء المالي: باعتبار أن الجانب المالي هو الداعم الرئيسي لمختلف الأعمال في المؤسسة إذا فهو يعبر عن أداء المؤسسة من خلال اتاحة الموارد المالية وتزويد المؤسسة بفرص استثمارية في مختلف الميادين، وهو أداة للحكم على كفاءة المؤسسة باستخدام مجموعة من المؤشرات المختلفة.

ب. الأداء الخارجي: هو الأداء الناتج عن تغيرات البيئة المحيطة بالمؤسسة وهذا الأداء قد يظهر في نتائج جيدة تحصل عليها المؤسسة مثلا قد يزداد حجم مبيعاتها نتيجة التحسن في الوضع الاقتصادي.

المطلب الثاني: مؤشرات تقييم الأداء

قبل البدء بسرد المؤشرات لابد من التعريج على مفهوم وأهمية تقيم الأداء:

الفرع الأول: التعريف والأهمية

1. تعريف: يقصد به تقدير حكما ذو قيمة على إدارة لموارد الطبيعية والمادية والمالية المتاحة لإدارة المؤسسة وعلى طريقة الاستجابة لإشباع رغبات أطرافها المختلفة، أي تقويم الأداء هو قياس للنتائج المحققة أو المنتظرة في ضوء معايير محددة سلفا لتحديد ما يمكن قياسه ومن ثم فهي تكشف عن أهميتها للإدارة وهذا الأسباب الأتية:
   - تحديد مستوى تحقيق الأهداف من خلال قياس ومقارنة النتائج مما يسمح بالحكم على الفعالية؛
   - تحديد الأهمية النسبية للنتائج والموارد المستخدمة مما يسمح بتحقيق أعلى كفاءة،
2. الأهمية: تكمن أهمية تقيم الأداء في المؤشرات المالية التي تستخدم كأداة في التقييم وهذه المؤشرات تهدف الى تقيم عدة جوانب منها[21]:
   - ✓ معاينة الاتجاه بين الفترات المالية لنفس المؤسسة؛
   - ✓ مقارنة المؤسسة مع المؤسسات الأخرى العاملة في نفس القطاع؛

[20] بوعيط جلال الدين، **الاتصال التنظيمي وعلاقته بالأداء الوظيفي**، دراسة ميدانية على المنفذين بمؤسسة سونلغاز عنابة، مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماجيستير، جامعة منتوري محمود قسنطينة، 2009، ص: 76

[21] دادان عبد الغني، **قياس وتقييم الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية نحو إرساء نموذج لإنذار المبكر باستعمال المحاكاة المالية (حالة بورصتي الجزائر وباريس)**، أطروحة دكتوراه غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير جامعة الجزائر، الجزائر، 2007، ص: 34

- ✓مقارنة مؤشرات المؤسسة ببعض المؤشرات المعيارية المحددة مسبقا؛
- ✓مقارنة البيانات الحالية مع تنبؤات المستقبلية.

الفرع الثاني: المؤشرات

لقيام بتقييم لأداء مؤسسة معينة يمكن الاستعانة بالعديد من الطرق والمؤشرات التي تساعد على ذلك نذكر أهمها:

1. الموازنات التخطيطية: تعتبر الموازنات التخطيطية من الأدوات الأساسية التي تستخدمها الإدارة في تقييم الأداء وذلك لما تقدمه من تحقيق رقابة فعالة على عمليات الوحدة الاقتصادية، فاستخدامها يتيح للإدارة معرفة مدى ملائمة الخطط والأهداف والسياسات الموضوعة مقدما ومتابعة الانحرافات التي قد تحدث نتيجة للتنفيذ الفعلي[22].
2. التحليل المالي: يعد من أهم الأساليب المعتمدة في تقييم أداء المؤسسات، والنسب المالية من أكثر أدوات التحليل المالي انتشارا لأنها تخول المحلل من تذليل مشكلة الحجم في المجال المحاسبي حيث تنقسم الى أنواع هي:

أ. نسب السيولة[23]:

الجدول رقم (1-1): نسب السيولة

النسبة	طريقة الحساب	شرح
صافي رأس المال العامل	الأصول المتداولة-الالتزامات المتداولة	يعتبر من المقاييس العامة التي تستخدم في مجال التغيرات في رأس المال العامل ومركز السيولة للمؤسسة
نسبة التداول	$\frac{\text{الأصول المتداولة}}{\text{الإلتزامات المتداولة}}$	تكشف عن مقدار تغطية الأصول المتداولة لكل دينار من الالتزامات المتداولة.
نسبة السيولة السريعة	$\frac{\text{الأصول المتداولة سهلة التحويل إلى نقدية}}{\text{الإلتزامات المتداولة}}$	تبين قدرة المؤسسة على سداد التزاماتها قصيرة الأجل من أصولها سهلة التحويل إلى نقدية (النقدية، الأوراق المالية، الذمم المدينة...)

[22] اللهدي مفتاح السريتي، **مدى إمكانية استخدام مؤشرات تقييم الأداء في بيئة التصنيع الحديثة في القطاع الصناعي الليبي**، المجلة الجامعية، العدد الخامس عشر، المجلد الثالث، 2013 ، ص: 193

[23] فايز سليم حداد، **الإدارة المالية**، الطبعة الثانية دار الحامد، عمان، الأردن، 2003، ص: 65-66-77

ب. نسب النشاط[24]:

الجدول رقم (1-2): نسب النشاط

النسبة	طريقة الحساب	شرح
معدل دوران المخزون	تكلفة المبيعات / متوسط المخزون	تقيس هذه النسبة السرعة التي بها تحويل المخزون إلى مبيعات أو مدى قدرة البضاعة في المخزن على توليد المبيعات.
متوسط فترة التخزين	360 / معدل دوران المخزون	تشير هذه النسبة إلى عدد الأيام بالمعدل التي يبقى فيها المخزون في المخازن قبل بيعه.
معدل دوران الذمم المدينة.	صافي المبيعات الأجلة / متوسط الذمم	تقيس هذه النسبة السرعة التي يتم فيها تحصيل ديون المؤسسة وتحويلها إلى نقدية.
متوسط فترة التحصيل	360 / معدل دوران الذمم المدينة	تقيس متوسط الفترة الزمنية التي تنتظرها المؤسسة من وقت عملية البيع إلى حين تحصيل ثمن البضاعة نقدا.
معدل دوران الذمم الدائنة.	تكلفة المبيعات / متوسط رصيد الذمم الدائنة	تمثل مصدر تمويل أساسي للنشطات التشغيلية
متوسط فترة السداد	360 / معدل دوران الذمم الدائنة	تعبر عن الوقت الذي يمر بين فترة السداد وفترة التحصيل.

[24] فايز سليم حداد، مرجع سابق، ص: 69-74

ج. نسب الرافعة المالية[25]:

الجدول رقم (1-3): نسب الرافعة المالية

النسبة	طريقة الحساب	شرح
اجمالي الديون إلى إجمالي الأصول	إجمالي الديون / إجمالي الأصول	تقيس درجة اعتماد المؤسسة على أموال الغير لتمويل أصولها.
الديون طويلة الأجل إلى مجموع الأصول	مجموع الديون طويلة الأجل / مجموع الأصول	تستخدم لتقيم قدرة المؤسسة على السداد في الأجل الطويل.
إجمالي الديون إلى حقوق الملكية	إجمالي الديون / حقوق الملكية	تبين درجة اعتماد المؤسسة على أموال الغير في تمويل أصولها مقارنة بأموال الملكية.

د. نسب الربحية[26]:

الجدول رقم (1-4): نسب الربحية

النسبة	طريقة الحساب	شرح
هامش الربح الإجمالي	إجمالي الربح / المبيعات	تبين العلاقة بين المبيعات وتكلفتها.
هامش الربح الصافي	صافي الأرباح بعد الفوائد والضرائب / المبيعات	يقيس حجم الأرباح الصافية بعد الفوائد والضرائب الناتجة عن كل دينار من صافي المبيعات.

[25] فايز سليم حداد، مرجع سبق ذكره، ص: 75-78

[26] نفس المرجع، ص: 79-84

العائد على الأصول	صافي الأرباح بعد الضرائب + الفوائد $(1 -$ الضريبة$)$ / متوسط الأصول	تبين مدى قدرة الدينار المستثمر في الأصول على توليد الأرباح التشغيلية.
العائد على حقوق المليكة	صافي الربح المتاح لحملة الأسهم العادية / متوسط حقوق المساهمين العاديين	تقيس العائد على كل دينار مستثمر من قبل حملة الأسهم العادية.

المطلب الثالث: مفهوم الإدارة المالية وأهميتها

1. تعريف الإدارة المالية:

تعددت التعاريف التي تبين مفهوم الإدارة المالية نذكر منها:

"**هي الوظيفة المختصة بقرارات التمويل والاستثمار والارباح**" كما تعرف على أنها "**عملية اتخاذ القرارات المتعلقة بالحصول على الأموال بالشكل الأمثل واستثمار هذه الأموال بكفاءة ما يكفل تعظيم القيمة السوقية للمؤسسة أو تعظيم ثروة المساهمين وبالتالي المساهمة في تحقيق الهدف الأساسي للمؤسسة وهو النمو والاستمرار**"[27].

2. الأهمية:

تنبع أهمية الوظيفة المالية من الدور المحوري لذا في عمل تلك المؤسسات، فالنشاط الأساسي للوظيفة المالية في أي مشروع إنتاجي أو خدمي هي إدارة المال فأي منها لا يستطيع أن يبدأ أو يعمل دون توفير الأموال اللازمة بالتكلفة الملائمة، من مصادر مختلفة؟ وأي منها لا يحتاج إلى تخصيص المال المتوفر له بين مختلف الاستخدامات بالشكل الأمثل؟ وأي منها لا يحتاج إلى الموازنة بين المخاطر والعائد في اختيار استثماراته؟ وأي منها لا يحتاج إلى موائمة تدفقات إيراداته مع نفقاته والمحافظة على مركز سيولة ملائم؟ كل هذه الأنشطة من اختصاص الوظيفة المالية.

إن الإدارة المالية تستخدم في اتخاذ جميع القرارات على المستويات الإدارية المختلفة واستخدامها الشامل هذا يأتي من كونها ترتبط بعلوم واختصاصات أخرى، حيث تتضمن الوظيفة المالية مجموعة من الوظائف كالتخطيط والرقابة المالية والتنظيم المالي والقرارات المالية، كل هذه الوظائف تساعد الإدارة العليا في ضمان التمويل اللازم لمختلف نشاطات المؤسسة ووضع الخطط والسياسات المالية ومراقبة التدفقات النقدية، وهذا ما يساهم في تحقيق الهدف الرئيسي للمؤسسة وهو البقاء والنمو والاستمرار.

[27] فايز سليم حداد، مرجع سبق ذكره، ص: 2

وتعتبر الوظيفة المالية من أهم الوظائف وذلك لأن معظم الأهداف والسياسات والقرارات والعمليات الإنتاجية والتسويقية يستحيل النظر إليها بمعزل عن الاعتبارات المالية، كونها تتعامل مع المورد المالي وقد ازدادت أهميتها نتيجة ارتفاع حدة المنافسة بين المؤسسات وظهور الأسواق المالية، فأصبحت الإدارة المالية المرآة التي يدكن من خلالها التعرف على المراكز المالية والتشغيلية للمؤسسات.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

بعد البحث عن المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة سنحاول من خلال هذا المبحث عرض الدراسات السابقة التي تناولت هذا الموضوع سواء عربية او أجنبية.

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

1. دراسة تومي يعقوب سنة 2013 كانت الدراسة بعنوان **"أثر استخدام تكنو لوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار (ENTP) خلال الفترة 2010-2012."**

كان الهدف من الدراسة توضيح أثر استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي لمجمع (ENTP) من خلال توضيح تأثيرها على الربحية وهيكل رأس المال.

قام الباحث بدراسة تحليلية لقوائم المؤسسة المالية خلال الفترة المذكورة، حيث استخدم أسلوب تحليل الانحدار الخطي المتعدد للكشف عن مدى تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة واستعانة بذلك على برنامج spss وتوصل من خلال دراسته إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود تأثير لتكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي وعلى ضوء النتائج التي توصل اليها أوصى الباحث بمجموعة من التوصيات من بينها قيام المؤسسة بمواكبة تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة والمتطورة.

2. دراسة بلقيدوم صباح (2013) تحت عنوان **"تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية"**

والذي يحاول فيه إبراز مدى تحقيق المؤسسة الاقتصادية للميزة التنافسية مرتبط بشكل رئيسي بالتسيير الاستراتيجي في ظل التنامي الواسع لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية والتطوير التنظيمي وتحقيق الجودة الشاملة وهندسة التحالفات الاستراتيجية تحت إشكالية "ما هو أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية"، إذ

تكمن أهمية الدراسة في ضرورة تغيير الأساليب الإدارية التقليدية في المؤسسة الجزائرية وذلك لضمان بقائها واستمرارها ويهدف إلى إثراء المجال المعرفي وتدعيم الباحثين والمهتمين للقيام بدراسات جديدة في مثل هذه المواضيع وبالرجوع إلى الإشكالية المطروحة والتساؤلات الفرعية الواردة تم تقسيم الدراسة إلى خمسة فصول، الفصل الأول جاء فيه الإطار النظري لاقتصاد المعرفة أما الفصل الثاني تناول موضوع التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، وقد جاء الفصل الثالث لدراسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتطرق إلى البيانات و لمعلومات وأهميتها، اما الفصل الرابع فقد عالج تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على التسيير الاستراتيجي للمنظمات وما صاحبه من تغير وتحول في الإدارة والأعمال، وكان الفصل الخامس عبارة عن دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر -Mobilis- وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها. أن عملية التحديث والتطوير الإداري تقتضي تعزيز عملية استيعاب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإتاحتها للاستخدام من قبل كل أعضاء المنظمة لهدف تحقيق التميز في الأداء، من خلال انتهاج أسلوب التسيير الاستراتيجي الذي يعكس استراتيجيات التحول نحو اقتصاد المعرفة، وأيضا خلق أقسام خاصة بالذكاء الاستراتيجي وإدارة الجودة الشاملة والبحث والتطوير وإعطائها المزيد من الحرية للإبداع والتطوير.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية

1. دراسة (Huand & Shi-Mind)[28] عام 2006 بعنوان: "**دراسة تجريبية للعلاقة بين الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وأداء الشركات : المنظور المبني على الموارد**".

بحثت هذه الدراسة في تأثير الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وعدد من المتغيرات على تقلب الإيرادات المستقبلية. ومن تم التوصل من خلال الدراسة إلى أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات يزيد بقوة من تقلب الإيرادات المستقبلية، وان هناك أربعة عوامل متوافقة وسيطة تؤثر على تقلب الإيرادات وهي: التركيز على الصناعة، نمو المبيعات، التنويع، الرفع. وتجدر الإشارة إلى انه عندما يكون التأثير الرئيسي للإنفاق على تكنولوجيا المعلومات على تقلب الإيرادات ويكون هذا الأثير إيجابيا وقويا فإن ذلك لا يعني أن كل العوامل الأخرى الوسيطة تدخل في هذا التأثير.

وتشير النتائج إلى أن هناك عوامل تندرج تحت ما يسمى العلاقة الإيجابية بين العائد والمخاطرة يمكن أن تظهر وتؤدي إلى عكس النتائج أو تؤدي إلى جعل النتائج أكثر توازنا.

[28] Huang, Shi-Ming, « An ampirical study of Relationship betwaan IT infestement and firm performance : A resource-based perspective », European Journal of Operational Research, Vol 173, Issue 3, 2006

2. دراسة (HITT & others)[29] عام 1992 **"الإنتاجية ورحية الأعمال وفائض المستهلكين: ثلاث مقاييس مختلفة لقيمة تكنولوجيا المعلومات"**

قام الباحث بدراسة مساهمة تكنولوجيا المعلومات في الإنتاجية والربحية وزيادة عدد المستهلكين وذلك من خلال استخدام بيانات الشركات التي تتعلق بالمبالغ التي صرفت على تكنولوجيا المعلومات ل 327 شركة كبيرة وقد توصل الباحث إلى استخدام الكمبيوتر أدى إلى زيادة الإنتاجية كما أنتجت قيمة إضافية وانطباع أفضل لدى المستهلكين.

لكن هذه المنافع التي حدثت لم تظهر من خلال مقاييس تحسين أداء العمل، لذلك استنتجوا أن طريقة أخذ العينات تحتاج إلى تطوير، وهذه النتائج كانت متفقة مع النظريات الاقتصادية وبالتالي لم يكن هناك أي تعارض بين زيادة الإنتاجية وزيادة عدد المستهلكين والأداء الثابت للعمل.

[29] Hitt, M., Brynjolfssin, E., " The productivity, business profitability and consumer surpus : Three different measures of information technology value" , MIS Quarterly, Vol20, Issue 2, 1996

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل قمنا بالتطرق إلى المفاهيم العامة حول كل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء والإدارة المالية للمؤسسة وذلك من حيث أهم مكونات ووظائف تكنولوجيا المعلومات والاتصال كذلك أهم المؤشرات التي تقيم الأداء، أيضا تناولنا في هذا الفصل أهم الدراسات العربية والأجنبية والتي تناولت موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء الإدارة المالية. ومن خلال هذا يطرح التساؤل: هل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال تأثير عل تحسين أداء الإدارة المالية للمؤسسة؟ هذا ما سندرسه في الفصل الموالي.

الفصل الثاني:

الدراسة التطبيقية لأثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الإدارة المالية

تمهيد:

بعد الإحاطة بالجانب النظري لدراستنا في الفصل الأول والمتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال و أداء الإدارة المالية للمؤسسة و انطلاقا من كل هذا سنحاول في هذا الفصل تناول الجانب التطبيقي وذلك من خلال تحديد تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على كل من تحسين نوعية المعلومات المالية، رفع فعالية وكفاءة عمليات الإدارة المالية، وتحسين الأداء المالي، وسنقوم بعرض النتائج اعتمادا على الفرضيات.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة

في هذا المبحث نتطرق الى مطلبين المطلب الأول الطريقة المتبعة في الدراسة انطلاقا من العينة ومجتمع الدراسة وصولا الى تقديم المؤسسة ثم يأتي المطلب الثاني ليضم الأدوات المستخدمة في الدراسة وهنا نذكر كيف تم بناء الاستبيان وخصائصه.

المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة

الفرع الأول: اختيار عينة ومجتمع الدراسة

استهدفت الدراسة قطاع الاتصالات وبالتحديد شركة اتصالات الجزائر (المديرية العامة الجزائر العاصمة) "Algérie Telecom"، وبالأخص قسم المالية والمحاسبة وتم الاعتماد في ذلك على أسلوب الحصر الشامل، حيث تم توزيع 25 استبيان على عينة الدراس المتمثلة في موظفين من أعوان منفذين وأعوان تحكم وإطارات ورؤساء المصالح ورئيس قسم، وتم استرداد 20 استبيان.

1. تقديم عام للمؤسسة محل الدراسة

مؤسسة الجزائر للاتصالات –اتصالات الجزائر– بالفرنسية: (Algérie Télécom) مؤسسة عمومية جزائرية تأسست عام 2003 تنشط في مجال الهاتف الثابت والنقال موبيليس وخدمات الإنترنت جواب والاتصالات الفضائية. نشأت بموجب قانون فبراير 2000 المرتبط بإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات لفصل قطاع البريد عن قطاع الاتصالات، وقد دخلت رسمياً في سوق العمل في 1 يناير 2003.

بلغت الحصة المالية الإجمالية المعدة لتطوير والتهيئة الاستثمارات ب 203976 مليون دينار جزائري. بلغ عدد مشتريكها في الهاتف حتى عام 2008 الى 5.128.262 مشترك منها 2.922.731 مشترك في الهاتف الثابت أما عدد مشتركي الهاتف النقال فبلغ أكثر من 11 مليون مشترك بموبيليس نهاية سنة 2010.[1]

2. بطاقة فنية لمؤسسة اتصالات الجزائر:

الجدول رقم (2–5): بطاقة فنية لمؤسسة اتصالات الجزائر

الشعار	
تاريخ التأسيس	2003

[1] 2017/04/10 https://www.algerietelecom.dz/AR/?p=presentation

النوع	شركة عمومية
النشاط	الاتصالات
المؤسس	وزارة البريد
المالك	الدولة الجزائرية
المقر الرئيسي	الجزائر العاصمة
الموقع الالكتروني	https://www.algerietelecom.dz/

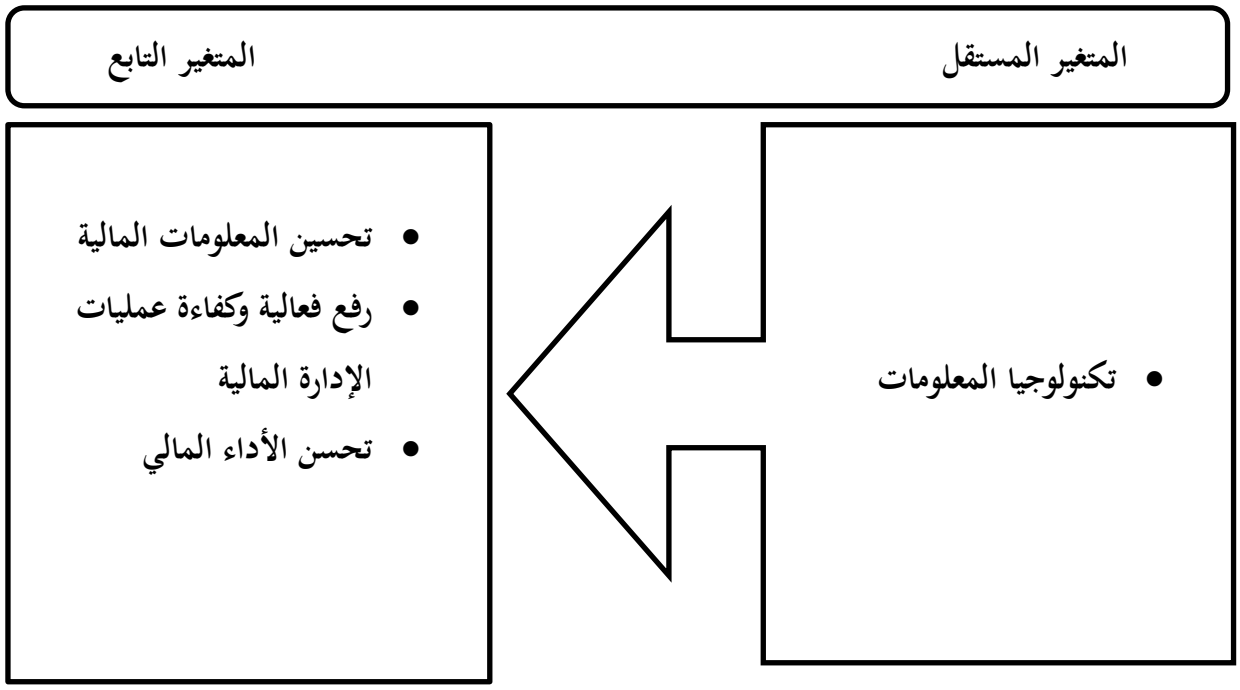
الفرع الثاني: تحديد متغيرات الدراسة

هناك متغيرين أساسيين في هذه الدراسة المتغير الأول تكنولوجيا المعلومات ويمثل المتغير المستقل والثاني تحسين أداء الإدارة المالية ويمثل المتغير التابع كما يلي:

1. المتغير المستقل تم تقسمه إلى ثلاثة متغيرات تتمثل في تحسين نوعية المعلومات المالية، رفع فعالية وكفاءة عمليات الإدارة المالية، تحسين الأداء المالي.
2. اما المتغير التابع فبقي على حاله والمتمثل تحسين أداء الإدارة المالية.

والشاكل الموالي يوضح متغيرات الدارة المستقلة والتابعة:

الشكل رقم:(2-1) متغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالب

المطلب الثاني الأدوات المستخدمة في الدراسة

1. تصميم الاستبيان

في الدراسة تم الاعتماد على الاستبيان والذي عبارة عن بطاقة تقييم تقيس دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الإدارة الدالية بالمديرية العامة لاتصالات الجزائر اعتمادا على مقياس ليكرت، حيث تم تقسيم الاستبيان إلى جزئين.

الجزء الأول ويشمل معلومات عامة عن المستقصي منو، ويضم الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية ومنصب العمل، الأسئلة: (1-5).

الجزء الثاني يضم ثلاثة أبعاد:

البعد الأول: ويشمل المحور الأول ويتعلق بعلاقة تكنولوجيا المعلومات بتحسين نوعية المعلومات المالية، الأسئلة: (1-9).

البعد الثاني: ويشمل المحور الثاني ويتعلق بعلاقة تكنولوجيا المعلومات برفع فعالية وكفاءة عمليات الإدارة الدالية الأسئلة: (1-8).

البعد الثالث: ويشمل المحور الثالث ويتعلق بعلاقة تكنولوجيا المعلومات بتحسين الأداء المالي، الأسئلة: (1-6).

2. مقياس ليكرت: تم الاعتماد على مقياس ليكرت الذي يحتوي على خمس درجات، وقد كانت إجابات معظم فقرات الاستبيان وفق مقياس ليكرت الخماسي. كما هو موضح في الجدول الموالي:

الجدول رقم (2-6): مقياس ليكرت

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالب.

3. صدق البحث: لقد تم اختبار الصدق الظاهري لأداة الدراسة عن طريق الاستبيان على عدد من الأساتذة المحكمين المختصين في مجال الإدارة المالية وتكنولوجيا المعلومات، حيث تم حذف بعض العبارات وإعادة ترتيب الباقي منها حتى استقر الاستبيان على وضعه النهائي.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج

في هذا المبحث سنحاول عرض ونتائج البيانات المستخرج من أداة الدراسة وبالاستعانة بالبرنامج الاحصائي SPSS ومحاولة تحليل النتائج المحصل عليها.

المطلب الأول: عرض النتائج المتوصل إليها

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

الجدول رقم: (2-7) معاملات ثبات أداة الدراسة

المحور	معدل الثبات
تحسين نوعية المعلومات المالية	0.62
رفع فعالية وكفاءة عمليات الإدارة المالية	0.62
تحسين الأداء المالي	0.70
المجموع الكلي	**0.71**

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على المعطيات التي جمعت بالاستبيان ونتائج SPSS.

يتضح من الجدول أعلاه أن معامل ثبات (0.62) كان من نصيب كل من محور تحسين نوعية المعلومات المالية ومحور رفع فعالية وكفاءة عمليات الإدارة المالية، ثم يليه معامل (0.70) معامل ثبات تحسين الأداء المالي هذه المعاملات على العموم معاملات مرتفعة وهذا ما يبينه معامل ثبات الاستبيان الكلي (0.71).

2. عرض بيانات الاستبيان:

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

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

$$5-1=4$$

- طول الفئة $= \frac{\text{المدى}}{\text{عدد الفئات}} = \mathbf{0.80} = \frac{\mathbf{4}}{\mathbf{5}}$

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

الجدول رقم (2-8): تقسيم المدى المتوسط

تقسيم المدى المتوسط	الاتجاه (درجة المواقة)
1-1.80	تميل الإجابات إلى (لا أوافق بشدة: منخفضة جدا)
1.81-2.60	تميل الإجابات إلى (لا أوافق: منخفضة)
2.61-3.40	تميل الإجابات إلى (محايد: متوسط)
3.41-4.20	تميل الإجابات إلى (أوافق: عالية)
4.21-5	تميل الإجابات إلى (أوافق بشدة: عالية جدا)

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على بيانات الدراسة

3. تحليل فقرات محاور الاستبيان:

أ- محور علاقة تكنولوجيا المعلومات بتحسين نوعية المعلومات المالية: للتعرف على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين نوعية المعلومات المالية في الإدارة محل الدراسة، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد مجتمع الدراسة على عبارات المحور الأول من الاستبيان وجاءت النتائج مبينة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (2-9): تحسين نوعية المعلومات المالية

الرقم	العبارة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	توفر تكنولوجيا المعلومات إمكانية الاستعلام عن أي معلومة مالية في أي وقت.	4	0.44	عالية
2	توفر تكنولوجيا المعلومات السرعة في تبادل المعلومات المالية.	5	0.51	عالية جدا
3	تساعد تكنولوجيا المعلومات على الحصول على أي معلومة مالية بشكل دقيق.	5	0.51	عالية جدا
4	توفر تكنولوجيا المعلومات مرجعية تاريخية على قاعدة بيانات موحدة.	5	0.50	عالية جدا
5	تساهم تكنولوجيا المعلومات في حفظ كافة المعلومات المالية التي تنتج من عمليات الإدارة المالية.	4.5	0.51	عالية جدا

6	توفر تكنولوجيا المعلومات معلومات مالية وإحصائية للمساهمة في عمليات التحليل واتخاذ القرارات الدالية.	4	0.58	عالية
7	تتوفر تكنولوجيا المعلومات على أجهزة مادية لحفظ المعلومات المالية.	4	0.50	عالية
8	تساهم تكنولوجيا المعلومات في توفير برمجيات لحماية المعلومات المالية.	4	0.51	عالية
9	تساعد تكنولوجيا المعلومات على الالتزام بمواعيد إصدار التقارير المالية.	4	0.51	عالية
المتوسط الحسابي العام		**4**	**0.51**	**عالية**

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على بيانات الدراسة

من خلال الجدول أعلاه نستخل ما يلي:

أن المتوسط الحسابي العام لتحسين نوعية المعلومات المالية بلغ (4.00) وهو متوسط يقع في الفئة الرابعة من مقياس ليكرت الخماسي وعي الفئة التي تشير إلى درجة موافقة عالية، وعموما يعني أن أفراد المجتمع بصفة عامة يوافقون بدرجة عالية على أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في تحسين نوعية المعلومات المالية.

كما يتضح أن المتوسطات الحسابة لعبارات تحسين نوعية المعلومات المالية تتراوح بين (4.00 و5.00) أي أن جميع أفراد المجتمع يوافقون بدرجة عالية على أن تكنو لوجيا المعلومات تساهم في تحسين نوعية المعلومات المالية.

جاءت العبارات بالترتيب على النحو التالي:

في المرتبة الأولى العبارات التالية: " توفر تكنولوجيا المعلومات السرعة في تبادل المعلومات المالية."، " تساعد تكنولوجيا المعلومات على الحصول على أي معلومة مالية بشكل دقيق."، " توفر تكنولوجيا المعلومات مرجعية تاريخية على قاعدة بيانات موحدة."، بمتوسط (5.00) وانحراف معياري على التوالي (0.51)، (0.51)، (0.50)، مما يدل على أن تكنولوجيا المعلومات توفل السرعة والدقة في الحصول على المعلومات وتخزينها لحين الحاجة إليها.

في المرتبة الثانية العبارة: " تساهم تكنولوجيا المعلومات في حفظ كافة المعلومات المالية التي تنتج من عمليات الإدارة المالية." بمتوسط (4.5) وانحراف معياري (0.51) مما يدل على تكنولوجيا المعلومات تسهل حفظ كافة المعلومات الناتجة من عمليات الإدارة المالية.

في المرتبة الثالثة العبارات التالية: " توفر تكنولوجيا المعلومات إمكانية الاستعلام عن أي معلومة مالية في أي وقت."، " توفر تكنولوجيا المعلومات معلومات مالية وإحصائية للمساهمة في عمليات التحليل واتخاذ القرارات الدالية."، " تتوفر تكنولوجيا المعلومات على أجهزة مادية لحفظ المعلومات المالية."، " تساهم تكنولوجيا المعلومات في توفير برمجيات لحماية المعلومات المالية."، " تساعد تكنولوجيا المعلومات على الالتزام بمواعيد إصدار التقارير المالية." بمتوسط حسابي (4.00) وانحراف معياري على التوالي (0.44)، (0.58)، (0.50)، (0.51)، (0.51)، مما يدل على أن تكنولوجيا المعلومات تساعد على تحليل المعلومات المالية من أجل الوصول إلى قرارات مالية كما تسهل حفظ هده المعلومات وحمايتها بغرض الرجوع إليها والاستفادة منها.

ب- تحليل عبارات محور علاقة تكنولوجيا المعلومات ورفع فعالية وكفاءة عمليات الإدارة المالية: للتعرف على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات ورفع فعالية وكفاءة عمليات الإدارة محل الدراسة، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد العينة على عبارات المحور الثاني للاستبيان وكانت النتائج الموضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (2-10): رفع فعالية وكفاءة عمليات الإدارة المالية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات يساهم في زيادة التنسيق بين العمليات المختلفة للإدارة المالية وتكاملها.	4.5	0.51	عالية جدا
2	تمتاز تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بالقدرة على انجاز العمليات المختلفة للإدارة المالية.	4	0.51	عالية
3	يوجد بالمؤسسة برنامج لتبسيط وتسهيل الإجراءات.	4	0.48	عالية
4	توفر تكنولوجيا المعلومات المرونة في الهيكل التنظيمي للإدارة المالية.	5	0.48	عالية جدا
5	تساهم تكنولوجيا المعلومات في تخطيط وإدارة العمليات بدقة.	5	0.50	عالية جدا
6	تساهم تكنولوجيا المعلومات في الإسراع في انجاز العمليات.	4	0.51	عالية
7	تساعد تكنولوجيا المعلومات عل الدقة وملائمة التوقيت للعمليات.	5	0.48	عالية جدا
8	تساهم تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الاستخدام الأمثل للموارد البشرية عن طريق	4	0.51	عالية

	توجيه قدراتهم وأوقاتهم لأعمال ذات قيمة مضافة.			
المتوسط الحسابي العام		**4.5**	**0.50**	**عالية جدا**

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على بيانات الدراسة

يتضح من الجدول أن المتوسط الحسابي العام لرفع الفعالية وكفاءة عمليات الإدارة المالية بلغ (4.50) وهو متوسط يقع في الفئة الخامس من مقياس ليكرت الخماسي، وهي فئة تشير الى درجة موافقة عالية جدا وهو ما يعني أن أفراد المجتمع بصفة عامة يوافقون بدرجة عالية على أن تكنولوجيا المعلومات ترفع من فعالية كفاءة عمليات الإدارة المالية.

كذلك نلاحظ أن المتوسطات الحسابية لعبارات رفع فعالية وكفاءة عمليات الإدارة المالية تتراوح بين (4.00 و5.00)، مما يعني أن اغلب أفراد المجتمع يوافقون بدرجة عالية على أن تكنولوجيا المعلومات تساعد في رفع فعالية وكفاءة عمليات الإدارة المالية، وهي مرتبة كالآتي:

المرتبة الأولى العبارات: " توفر تكنولوجيا المعلومات المرونة في الهيكل التنظيمي للإدارة المالية."، " تساهم تكنولوجيا المعلومات في تخطيط وإدارة العمليات بدقة."، " تساعد تكنولوجيا المعلومات عل الدقة وملائمة التوقيت للعمليات."، بمتوسط حسابي (5.00)، وانحراف معياري على التوالي (0.48)، (0.50)، و(0.48)، مما يدل على أن تكنو لوجيا المعلومات تضيف مرونة الى الهيكل التنظيمي ودقة في التخطيط مع ملائمة التوقيت.

المرتبة الثانية كانت العبارة: " الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات يساهم في زيادة التنسيق بين العمليات المختلفة للإدارة المالية وتكاملها." بمتوسط حسابي (4.50)، وانحراف معياري يقدر بـ (0.51) مما يدل على مساهمة تكنولوجيا المعلومات في زيادة النسيق في عمليات الإدارة المالية.

المرتبة الثالثة جاءت العبارات: " تمتاز تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بالقدرة على انجاز العمليات المختلفة للإدارة المالية."، "يوجد بالمؤسسة برنامج لتبسيط وتسهيل الإجراءات."، " تساهم تكنولوجيا المعلومات في الإسراع في انجاز العمليات."، " تساهم تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الاستخدام الأمثل للموارد البشرية عن طريق توجيه قدراتهم وأوقاتهم لأعمال ذات قيمة مضافة."، بمتوسط حسابي (4.00) وانعراف معياري على التوالي (0.51)، (0.48)، (0.51)، و(0.51)، مما يدل على أن تكنولوجيا المعلومات توفر برمجيات تساهم انجاز العمليات المالية بسرعة باستخدام أمثل للموارد البشرية.

ت- تحليل عبارات محور علاقة تكنولوجيا المعلومات بتحسين الأداء المالي: للتعرف على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء المالي في الإدارة محل الدراسة، تم حساب المتوسطات الحسابة والانحرافات المعيارية لاستجابة أفراد عينة الدراسة على عبارات المحور الثالث من الاستبيان، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول الآتي:

الجدول رقم (2-11): تحسين الأداء المالي

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة
1	تعمل تكنولوجيا المعلومات على خفض تكاليف المنتجات والخدمات والعمليات.	4.5	0.51	عالية جدا
2	تعمل تكنولوجيا المعلومات على زيادة المردودية عن طريق تسويق المنتجات والخدمات.	5	0.50	عالية جدا
3	تساعد تكنولوجيا المعلومات على تقوية الوضع الدالي خلال من تحقيق إنتاجية أعلى.	5	0.51	عالية جدا
4	تساهم تكنولوجيا المعلومات في خلق واكتشاف خدمات جديدة تزيد من سيولة المؤسسة.	5	0.51	عالية جدا
5	إعادة ترتيب أفكار العاملين وخبراتهم ومعارفهم باستخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى الاستقرار الوظيفي ورضا العاملين ومن ثم زيادة عوائد المؤسسة.	4	0.50	عالية
6	تحسين خدمة العملاء باستخدام تكنولوجيا المعلومات سيؤدي إلى رضا الزبون وشعوره بالولاء ومن ثم رفع العائد الدالي.	4.5	0.51	عالية جدا
المتوسط الحسابي العام		**4.66**	**0.50**	**عالية جدا**

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على بيانات الدراسة

يتضح من الجدول أن المتوسط الحسابي العام لرفع الفعالية وكفاءة عمليات الإدارة المالية بلغ (4.66) وهو متوسط يقع في الفئة الخامسة من مقياس ليكرت الخماسي، وهي فئة تشير الى درجة موافقة عالية وهو ما يعني أن أفراد المجتمع بصفة عامة يوافقون بدرجة عالية جدا على أن تكنولوجيا المعلومات تساعد على تحسين الأداء المالي.

وكانت العبارات مرتبة على النحو التالي:

المرتبة الأولى العبارات: " تعمل تكنولوجيا المعلومات على زيادة المردودية عن طريق تسويق المنتجات والخدمات."، " تساعد تكنولوجيا المعلومات على تقوية الوضع المالي خلال من تحقيق إنتاجية أعلى."، " تساهم تكنولوجيا المعلومات في خلق واكتشاف خدمات جديدة تزيد من سيولة المؤسسة."، بمتوسط حسابي (5.00) وانحراف معياري على التوالي (0.50)، (0.51)،

و(0.51)، مما يوضح أن تكنولوجيا المعلومات توفر برمجيات تساعد على تسويق المنتجات والخدمات وأخرى تساهم في جمع معلومات متعلقة بالمستهلكين من أجل خلق واكتشاف خدمات جديدة وبالتالي تحقيق إنتاجية وزيادة السيولة.

المرتبة الثانية جاءت العبارتين: " تعمل تكنولوجيا المعلومات على خفض تكاليف المنتجات والخدمات والعمليات."، " تحسين خدمة العملاء باستخدام تكنولوجيا المعلومات سيؤدي إلى رضا الزبون وشعوره بالولاء ومن ثم رفع العائد المالي." بمتوسط حسابي (4.5) وانحراف معياري (0.51)، وهذا يدل على أن تكنولوجيا المعلومات تساهم في خفض تكاليف الخدمات ورضى الزبائن وشعورهم بالولاء مما يزيد في العوائد المالية.

المرتبة الثالثة العبارة: " إعادة ترتيب أفكار العاملين وخبراتهم ومعارفهم باستخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى الاستقرار الوظيفي ورضا العاملين ومن ثم زيادة عوائد المؤسسة." بمتوسط حسابي (4.00) وانحراف معياري قدر بـ (0.50)، وهذا يدل على أن تكنولوجيا المعلومات توفر عتاد وبرمجيات سهل من عمل الموظفين وبالتالي استغلالهم بشكل امثل واستقرارهم ورضاهم وهذا يودي الى زيادة العوائد.

المطلب الثاني: مناقشة النتائج المتوصل إليها

من خلال تحليلنا لمختلف فقرات محاور الاستبيان خلصنا الى وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وكل محور من محاور الاستبيان وهذا ما أثبتته نتائج الممتحصل عليها بستخدام برنامج SPPSS الطبعة 19.0 حيث كانت النتائج كما يلخصها يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (2-12): محاور الاستبيان

الرقم	المحور	الوسط الحسابي	الا نحراف المعياري	درجة المواقة
1	تحسين نوعية المعلومات المالية	4	0.51	عالية
2	رفع فعالية وكفاءة عمليات الإدارة المالية	4.5	0.50	عالية جدا
3	تحسين الأداء المالي	4.66	0.50	عالية جدا

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على بيانات الدراسة

من خلال الجدول نلاحظ جليا أن افراد العينة المدروسة يميلون بدرجة عالية جدا إلى وجود علاقة بين تكنو لوجيا المعلومات وكل من: "تحسين نوعية المعلومات المالية"، " رفع فعالية وكفاءة عمليات الإدارة المالية"، " تحسين الأداء المالي" مما يدفعنا إلى اختبار الفرضيات الموضوعة للدراسة.

ولغرض اختبار الفرضيات تم استخدام المتوسط الحسابي، حيث تتمثل قاعدة قبول القرار بقبول أو رفض فرضيات الدراسة فيما يلي:

- ✓ إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي المحسوب أكبر من (3) فإننا نرفض الفرضية الأساسية ونقبل الفرضية البديلة؛
- ✓ إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي المحسوب أصغر من (3) فإننا نقبل الفرضية الأساسية ونرفض الفرضية البديلة.

بهدف اختبار الفرضية الرئيسة للدراسة قام الطالب باختبار كل متغير من متغيرات أداء الإدارة المالية وكانت الفرضية الرئيسية كما يلي:

H_0: ليس هناك أثر لتكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الإدارة المالية لمديرية اتصالات الجزائر

لاختبار صدق الفرضية الرئيسة سيتم اختبار كل فرضياتها الفرعية على حدى لنصل إلى الاختبار الكلي كما يلي:

1. نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

H_0: ليس هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنو لوجيا المعلومات وتحسين نوعية المعلومات المالية في الإدارة محل الدراسة.

كانت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (2-13): نتائج اختبار المتوسط الحسابي لعلاقة تكنولوجيا المعلومات بتحسين نوعية المعلومات المالية في الإدارة محل الدراسة.

الفقرة	المتوسط الحسابي العام	الانحراف المعياري	القرار
فقرات الفرضية الفرعية الأولى	4	0.51	توجد دلالة

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على بيانات الدراسة

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي العام المحسوب يساوي (4.00) وهو أكبر من (3.41)، وعليه وتبعا لقاعدة القرار فإننا نرفض الفرضية الأساسية ونقبل الفرضية البديلة، ويعني وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين نوعية المعلومات المالية في الإدارة محل الدراسة.

2. نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

H_0: ليس هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنو لوجيا المعلومات ورفع فعالية وكفاءة عمليات الإدارة المالية في الإدارة محل الدراسة.

كانت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (2–14): نتائج اختبار المتوسط الحسابي لعلاقة تكنولوجيا ورفع فعالية وكفاءة عمليات الإدارة المالية في الإدارة محل الدراسة.

الفقرة	المتوسط الحسابي العام	الانحراف المعياري	القرار
فقرات الفرضية الفرعية الثانية	4.50	0.50	توجد دلالة

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على بيانات الدراسة

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي العام المحسوب يساوي (4.50) وهو أكبر من (4.20)، وعليه وتبعا لنفس قاعدة القرار فإننا نرفض الفرضية الأساسية ونقبل الفرضية البديلة، ويعني وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات ورفع فعالية وكفاءة عمليات الإدارة المالية في الإدارة محل الدراسة.

3. اختبار نتائج الفرضية الفرعية الثالثة

H_0: ليس هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنو لوجيا المعلومات وتحسين الأداء المالي في الإدارة محل الدراسة.

كانت النتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (2–15): نتائج اختبار المتوسط الحسابي لعلاقة تكنولوجيا المعلومات بتحسين الأداء المالي

الفقرة	المتوسط الحسابي العام	الانحراف المعياري	القرار
فقرات الفرضية الفرعية الثالثة	4.66	0.51	توجد دلالة

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على بيانات الدراسة

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي العام المحسوب يساوي (4.66) وهو أكبر من (4.21)، وعليه وتبعا لنفس قاعدة القرار فإننا نرفض الفرضية الأساسية ونقبل الفرضية البديلة، ويعني وجود علاقة بين تكنولوجيا وتحسين الأداء المالي الإدارة محل الدراسة.

4. نتائج اختبار الفرضية الرئيسية:

H_0: ليس هناك أثر لتكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الإدارة المالية للمديرية العامة لاتصالات الجزائر.

الجدول رقم (2–16): نتائج اختبار المتوسط الحسابي لأثر لتكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء الإدارة المالية للمديرية العامة لاتصالات الجزائر.

الفقرة	المتوسط الحسابي العام	الانحراف المعياري	القرار
فقرات الفرضية الرئيسية	4.50	0.50	توجد دلالة

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على بيانات الدراسة.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي العام المحسوب يساوي (4.50) وهو أكبر من (4.21)، وعليه وتبعا لنفس قاعدة القرار فإننا نرفض الفرضية الأساسية ونقبل الفرضية البديلة، وهذا يعني أنه يوجد أثر لتكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء الإدارة المالية للمديرية العامة لاتصالات الجزائر.

انطلاقا من النتائج التي حصلنا عليها من اختبار الفرضيات الفرعية وصولا للفرضية الرئيسية خلصنا الى وجود علاقة وطيدة بين تكنولوجيا المعلومات و أداء الإدارة المالية مما يعني أن لاستثمار في هذا الأخير يظهر فرقا واضحا في تحسين أداء الإدارة المالية والرفع من مصداقيتها وكفاءتها، كما يسهم في زيادة القدرة على التحكم والتنبؤ واستحداث منتجات وخدمات تساعد على كسب رضى الزبون وولائه وبالتالي زيادة العوائد المالية.

خلاصة الفصل:

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

الخاتمة

الخاتمة:

يعتبر مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم الحقول التي نالت أهمية كبيرة في الآونة الأخيرة، هذه الأهمية أملتها الظروف الاقتصادية المعاشة والمنافسة الحادة التي يعرفها عالم الأعمال في وقتنا الحالي، والذي يوصف بأنه عصر التكنولوجيا، لذا فإن التحكم في هذه التكنولوجيا وحسن استغلالها أصبح أمرا ضروريا، ومؤشرا هاما لمدى تحسين أدائها، وبهدف الإجابة على الإشكالية الرئيسية والمتمثلة في أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين أداء الإدارة المالية في المؤسسة وقياسه، قمنا بدراسة شاملة وتناولت فصلين.

واستنادا لما أظهره التحليل العملي لبيانات الدراسة فقد توصلنا لمجموعة من النتائج حول أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين أداء الإدارة المالية في مؤسسة اتصالات الجزائر ويمكن تحديدها من خلال النقاط التالية:

نتائج الدراسة:

1. تعمل تكنولوجيا المعلومات على تقليص الوقت المستغرق في الحصول على المعلومة المالية، ورفع مستويات دقتها.
2. تعمل تكنولوجيا المعلومات على انجاز العمليات المختلفة للإدارة المالية بكفاءة وفعالية من تخطيط وإدارة العمليات بدقة، والإسراع في انجازها.
3. تعمل تكنولوجيا المعلومات على تحسين الأداء المالي من خلال خفض تكاليف المنتجات والخدمات والعمليات وتسويقها، وتحسين خدمة العملاء وشعوره بالرضا والولاء، وبالتالي زيادة سيولة المؤسسة ورفع العائد المالي ومن ثم زيادة الأرباح.
4. ا تضح أن تكنولوجيا المعلومات تؤدي إلى تحسين نوعية المعلومات الدالية من خلال ما أظهرته نتائج العلاقة فيما بينهما
5. اتضح كذلك أن تكنولوجيا المعلومات تؤدي إلى رفع فعالية وكفاءة عمليات الإدارة الدالية.

التوصيات:

في إطار هذه الدراسة والنتائج المتوصل إليها يمكن تقديم التوصيات التالية:

1. زيادة لاهتمام بتكنولوجيا المعلومات وأنظمتها إذ أن معظم الدول اليوم تحول عملها تدريجيا نحو الحاسوب وبرامجه؛
2. ا لاستثمار في التكوين من ناحية تكنولوجيا المعلومات والتعلم والبحث العلمي وتطوير المعارف من ناحية أخرى؛
3. خلق مناخ يربط بين أهداف العاملين والمؤسسة مما يؤدي إلى أعلى أداء ممكن.

آفاق الدراسة:

ما تبين لنا من خلال الدراسة هو أن موضوع تكنولوجيا المعلومات لا يزال واسعا يصعب حصره والإلمام بكل جوانب الموضوع، لذا يبقى باب الدراسة في هذا الموضوع مفتوح لمن أراد البحث فيه أكثر، وعليه يمكن طرح المواضيع التالية:

- أثر الاستثمار المفرط في تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للمؤسسة،
- آفاق تطبيق الإدارة التكنولوجية في البنوك الجزائرية.

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

المراجع

المراجع باللغة العربية:

- أكاديمية الفيصل العالمية، **أساسيات تكنولوجيا المعلومات**، زمزم ناشرون وموزعون، عمان، الأردن، 2009.
- بسام محمود المهيرات، **إدارة المعرفة في تكنولوجيا المعلومات**، الطبعة الأولى، دار جليس الزمان، عمان، الأردن، 2012.
- بوعيط جلال الدين، **الاتصال التنظيمي وعلاقته بالاداء الوظيفي**، دراسة ميدانية على المنفذين بمؤسسة سونالغاز عنابة، مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماجيستير، جامعة منتوري محمود قسنطينة، 2009.
- زرزار العياشي، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها في النشاط الاقتصادي وظهور الاقتصاد الرقمي**، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، العدد 60 جامعة 20 أوت 55 سكيكدة، 2010.
- زياد عبد الحليم الذيبة، نضال محمود الرمحي، عمر عيد الجعيدي، **نظم المعلومات في الرقابة والتدقيق**، الطبعة الأولى، دار المسيرة عمان، الأردن، 2011.
- صالح مهدي، وآخرون، **الإدارة والأعمال**، دار وائل، عمان، الأردن، 2008.
- عبد الملك مزهوده، **الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم**، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد الأول، 2001.
- عبد المحسن توفيق محمد، **تقييم الأداء**، دار النهضة العربية، القاهرة، مصر، 1998.
- عبد الرزاق بن حبيب، **اقتصاد وتسيير المؤسسة**، الجزائر، ديوان المطبوعات الجامعية، 2000
- محمد أبو عون، دور تقنية المعلومات في تنمية الموارد البشرية، المنظمة العربية للتنمية الإدارية أعمال المؤتمرات، إدارة الموارد البشرية ودورها في التطوير الإداري، بحوث وأوراق عمل ندوة الاتجاهات الحديثة في التطوير الإداري وتحسين جودة الأداء المؤسسي، القاهرة مصر، 2010.
- محمد أحمد حسان، نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، 2008.
- محمد محمد الهادي: تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها، الطبعة الأولى، دار الشروق، القاهرة، 1991.

المراجع باللغة الأجنبية:

- Brigitte Doriath, christianGoujet: Gestion prévisionnelle et mesure de performance Dumod,3emedition , paris,2007.
- Janod Véronique, "L'Impacte des innovations technologiques et organisationnelles sur les performances des entreprises: une evaluation non paramétriques", 2004.

المواقع الإلكترونية:

https://www.algerietelecom.dz/AR/?p=presentation

الملاحق

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة قاصدي مرباح -ورقلة

كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والتجارة

استمارة دراسة لغرض تحضير مذكرة ماستر حول:

أثر تكنولوجيا المعلومات على تحسين أداء الإدارة المالية

حالة المديرية العامة لاتصالات الجزائر

اعد هذا الاستبيان لغرض إتمام الدراسة لتحضير مذكرة ماستر ويهدف إلى التعرف على أهمية ودور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الإدارة المالية دراسة ميدانية بالمديرية العامة اتصالات الجزائر لذا لا يسعني إلا أن أتقدم إليكم بالتكرم للإجابة على الأسئلة المطروحة أدناه بتأني وتركيز بعد قراءتها بشكل جيد، مع العلم أن هذه المعلومات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط وبشكل سري.

السنة الجامعية

2017/2016

المعلومات الشخصية:

يرجى التعليم في الخانة المناسبة بوضع علامة X

1. الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2. السن:

أقل من 25 سنة ☐ 25 سنة إلى أقل من 35 سنة ☐

35 سنة إلى أقل من ☐ سنة 42 45 سنة إلى أقل من 55 سنة ☐

55 سنة فأكثر ☐

3. المستوى التعليمي:

ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ مهني ☐

جامعي ☐ ماجستير وأكثر ☐

4. الخبرة المهنية:

أقل من 5 سنوات ☐ 5-10 سنوات ☐

11-15 سنة ☐ 16 سنة فأكثر ☐

5. منصب العمل:

عون تحكم ☐ إطار ☐ رئيس مصلحة ☐ رئيس قسم ☐

أخرى (أكرها): .....

المحور الأول:(تحسين نوعية المعلومات المالية)

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
توفر تكنولوجيا المعلومات إمكانية الاستعلام عن أي معلومة مالية في أي وقت.					
توفر تكنولوجيا المعلومات السرعة في تبادل المعلومات المالية.					
تساعد تكنولوجيا المعلومات على الحصول على أي معلومة مالية بشكل دقيق.					
توفر تكنولوجيا المعلومات مرجعية تاريخية على قاعدة بيانات موحدة.					
تساهم تكنولوجيا المعلومات في حفظ كافة المعلومات المالية التي تنتج من عمليات الإدارة المالية.					
توفر تكنولوجيا المعلومات معلومات مالية وإحصائية للمساهمة في عمليات التحليل واتخاذ القرارات المالية.					
تتوفر تكنولوجيا المعلومات على أجهزة مادية لحفظ المعلومات المالية.					
تساهم تكنولوجيا المعلومات في توفير برمجيات لحماية المعلومات المالية.					
تساعد تكنولوجيا المعلومات على الالتزام بمواعيد إصدار التقارير الدملية.					

المحور الثاني: (رفع فعالية وكفاءة عمليات الإدارة المالية)

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات يساهم في زيادة التنسيق بين العمليات المختلفة للإدارة الدالية وتكاملها.					
تمتاز تكنولوجيا المعلومات المستخدمة بالقدرة على انجاز العمليات المختلفة للإدارة الدالية.					
يوجد بالمؤسسة برنامج لتبسيط وتسهيل الإجراءات.					
توفر تكنولوجيا المعلومات المرونة في الهيكل التنظيمي للإدارة الدالية.					
تساهم تكنولوجيا المعلومات في تخطيط وإدارة العمليات بدقة.					
تساهم تكنولوجيا المعلومات في الإسراع في انجاز العمليات.					
تساعد تكنولوجيا المعلومات عل الدقة وملائمة التوقيت للعمليات.					
تساهم تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الاستخدام الأمثل للموارد البشرية عن طريق توجيه قدراتهم وأوقاتهم لأعمال ذات قيمة مضافة.					

المحور الثالث (تحسين الأداء المالي)

العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
تعمل تكنولوجيا المعلومات على خفض تكاليف المنتجات والخدمات والعمليات.					
تعمل تكنولوجيا المعلومات على زيادة المردودية عن طريق تسويق المنتجات والخدمات.					
تساعد تكنولوجيا المعلومات على تقوية الوضع الدالي خلال من تحقيق إنتاجية أعلى.					
تساهم تكنولوجيا المعلومات في خلق واكتشاف خدمات جديدة تزيد من سيولة المؤسسة.					
إعادة ترتيب أفكار العاملين وخبراتهم ومعارفهم باستخدام تكنولوجيا المعلومات يؤدي إلى الاستقرار الوظيفي ورضا العاملين ومن ثم زيادة عوائد المؤسسة.					
تحسين خدمة العملاء باستخدام تكنولوجيا المعلومات سيؤدي إلى رضا الزبون وشعوره بالولاء ومن ثم رفع العائد الدالي.					

الفهرس

الفهرس

الإهداء.....	I
الشكر.....	II
الملخص.....	III
قائمة المحتويات.....	IV
قائمة الجداول.....	VI
قائمة الأشكال.....	VII
قائمة الملاحق.....	VIII
المقدمة.....	أ
الفصل الأول: أدبيات تكنولوجيا المعلومات وأداء الإدارة المالية	1
المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول تكنولوجيا المعلومات.....	3
المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات وأهميتها وخصائصها.....	3
المطلب الثاني: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.....	6
المبحث الثاني: مفاهيم عامة حول الأداء والإدارة المالية.....	7
المطلب الأول: مفهوم وأنواع الأداء.....	7
المطلب الثاني: مؤشرات تقييم الأداء.....	9
ا المطلب الثالث: مفهوم الإدارة المالية وأهميتها.....	13
المبحث الثالث: الدراسات السابقة.....	14
المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية.....	14
المطلب الثاني الدراسات باللغة الأجنبية.....	15
الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لأثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الإدارة المالية	19
المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة.....	20
المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة.....	20
المطلب الثاني الأدوات المستخدمة في الدراسة.....	22

المبحث الثاني: عرض ومناقشة النتائج.....	23
المطلب الأول: عرض النتائج المتوصل إليها.....	23
المطلب الثاني: مناقشة النتائج المتوصل إليها.....	29
الخاتمة.....	35
المراجع.....	38
الملاحق.....	41
الفهرس.....	47