



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة غرداية  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم المالية والمحاسبة

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي  
الميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التجارية  
شعبة: العلوم المالية والمحاسبة  
التخصص: مالية مؤسسة

## دور نظم المعلومات المالية في تجويد الخدمات المالية

دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء (CNAS) وكالة المنيعة

إشراف الأستاذ:

- زواويد لزهاري

إعداد الطالبين:

- التونسي خيرة

- دحماني سلطانة

### تم تقييم المذكرة أمام اللجنة المكونة من السادة:

الصفة	الجامعة	الرتبة العلمية	اسم الأستاذ ولقبه
رئيساً	جامعة غرداية	أستاذ محاضر "أ"	د/ عبادة عبد الرؤوف
مشرفاً ومقرراً	جامعة غرداية	أستاذ محاضر "ب"	د/ زواويد لزهاري
ممتحنا	جامعة غرداية	أستاذ مساعد "أ"	أ/ بن جواد مسعود
ممتحنا	جامعة غرداية	أستاذ مساعد "أ"	أ/ قراش عمر

السنة الجامعية: 2022/2021





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة غرداية  
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم المالية والمحاسبة

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي  
الميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التجارية  
شعبة: العلوم المالية والمحاسبة  
التخصص: مالية مؤسسة

## دور نظم المعلومات المالية في تجويد الخدمات المالية

دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء (CNAS) وكالة المنفعة

إشراف الأستاذ:

- زواويد لزهاري

إعداد الطالبين:

- التونسي خيرة

- دحماني سلطنة

تم تقييم المذكرة أمام اللجنة المكونة من السادة:

الصفة	الجامعة	الرتبة العلمية	اسم الأستاذ ولقبه
رئيساً	جامعة غرداية	أستاذ محاضر "أ"	د/ عبادة عبد الرؤوف
مشرفاً ومقرراً	جامعة غرداية	أستاذ محاضر "ب"	د/ زواويد لزهاري
ممتحنا	جامعة غرداية	أستاذ مساعد "أ"	أ/ بن جواد مسعود
ممتحنا	جامعة غرداية	أستاذ مساعد "أ"	أ/ قراش عمر

السنة الجامعية: 2022/2021



أَلَمْ نُشْرَحْ لَكَ صَدْرَكَ ①

وَوَضَعْنَا عَنكَ وِزْرَكَ ②

الَّذِي أَنْقَضَ ظَهْرَكَ ③ وَرَفَعْنَا لَكَ ذِكْرَكَ ④

فَإِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ⑤ إِنَّ مَعَ الْعُسْرِ يُسْرًا ⑥

فَإِذَا فَرَغْتَ فَانصَبْ ⑦ وَإِلَىٰ رَبِّكَ فَارْغَبْ ⑧



## الإهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى من وافته المنية وكان خير مثال لرب الأسرة  
إلى من غابت صورته وصوته وضحكته وغاب اسمه لكنه لا يزال حيا بذاكرتي  
"أبي الغالي" أسأل الله تعالى أن يرحمه ويجمعنا به في الفردوس الأعلى  
إلى من وضع المولى - سبحانه وتعالى - الجنة تحت قدميها، ووقرها في كتابه  
العزیز

أمي الغالية

إلى من كانوا السند والرفيق الدائم إخوتي وأخواتي  
إلى زوجي "شويطر بوعمامة" و أولادي "نبيل، جابر، عبد النور" حفظهم الله ورعاهم  
إلى كل عائلة ال "شويطر" و ال "دحمانی"  
إلى كل من تمنى لي الخير من قريب أو بعيد

سلطانة

## الإهداء

قال تعال "وقل اعملوا فسيرى الله عملكم ورسوله والمؤمنون " صدق الله العظيم  
أهدي هذا العمل المتواضع إلى .. رمز الحب والعطاء وسندي في هذه الحياة  
الذي تعب من أجل راحتي .... وأفنى حياته من أجل تعليمي ....أبي العزيز دمت  
فخرا لي وأتاك الله من فضله ما تمنيت  
إلى من وضع المولى - سبحانه وتعالى - الجنة تحت قدميها ووقرها في كتابه العزيز  
....أمي حبيبي  
إلى سندي ومن اعتمد عليهم في كل صغيرة وكبيرة إخوتي وزوجاتهم وأخواتي  
حفصة وفتيحة  
وإلى كل عائلة ال التونسي  
إلى كل بنات عمي وبنات خالاتي  
إلى صديقاتي خاصة زينب، فطيمة، صليحة، أحلام، هدى، نجاة، عزيزة، لبنة،  
سلطانة، تونس، جيهان وكل من جمعني بهم أيام الدراسة والجامعة خاصة  
إلى كل أعمامي وأخوالي وخالاتي وأبنائهم وأولادهم حفظهم الله  
إلى كل جيرانني وأخص بالذكر رميسة وسمية وثواب مروى حفظهم الله ورعاهم  
إلى كل أصدقائي وزملاء الدراسة  
إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في اتمام هذا العمل المتواضع

خيرة

## شكر وعرافان

نحمد الله سبحانه وتعالى الذي وفقنا لاستكمال هذا العمل المتواضع

حفظا للجميل والتقدير بالامتنان واعترافا بالود

أتقدم بجزيل الشكر وبأسمى عبارات التقدير والاحترام إلى الأستاذ المشرف

"لزهازي زواويد"

على المجهودات الجبارة التي قام بها في توجيهنا وإرشادنا خلال فترة إعداد

هذه المذكرة

كما أتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى جميع عمال وإطارات الصندوق الوطني

للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء

- فرع المنبعة

إلى كل أساتذة قسم المالية والمحاسبة

دون أن أنسى الأصدقاء الذي عرفتنا بهم الحياة الجامعية

سلطانة & خيرة

## الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور وأهمية نظم المعلومات المالية في تجويد الخدمات المالية، وللإجابة عن إشكالية الدراسة التي تتمحور أساساً حول دور نظم المعلومات المالية في تجويد الخدمات المتعلقة بالجانب المالي في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بالمنطقة، تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب لذلك. وتمثلت أداة الدراسة في الاستبانة، حيث تم توزيع 32 استمارة على عينة الدراسة المكونة من رؤساء المصالح ومسؤولي المكاتب وموظفو المكاتب المتعلقة بأقسام المحاسبة والمالية في المؤسسة محل الدراسة، وبعد عملية الفرز والتبويب تم الإبقاء على 30 استبانة صالحة للدراسة والتحليل، حيث تم استخدام برنامج SPSS 22 لإجراء التحليل الإحصائي المناسب لاختبار فرضيات الدراسة والوصول إلى الهدف المطلوب.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) لنظم المعلومات المالية على جودة الخدمات المالية من وجهة نظر مستخدميها؛
  - توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين كفاءة نظم المعلومات المالية وتجويد الخدمات المالية من وجهة نظر مستخدميها.
  - توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين ملائمة ووضوح نظم المعلومات المالية وتجويد الخدمات المالية من وجهة نظر مستخدميها.
- وأوصت الدراسة بضرورة الاهتمام بدقة المعلومات الصادرة من نظم المعلومات المالية والمتعلقة بخدمات الأداءات؛ وكذا العمل على تشخيص مواطن الضعف في أبعاد جودة الخدمة داخل الصندوق محل الدراسة وبشكل مستمر، بغية وضع إستراتيجية هادفة للوصول إلى أقصى مستويات ممكنة من جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين بواسطة نظم المعلومات المالية.
- الكلمات المفتاحية:** نظم المعلومات المالية، جودة الخدمات، الأداءات، الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بالمنطقة.



## **Abstract:**

This study aimed to highlight the role and importance of financial information systems in improving financial services, and to answer the problem of the study, which focuses mainly on the role of financial information systems in improving services related to the financial aspect of the National Social Insurance Fund in Al-MNIAA , the descriptive analytical approach was used as the most appropriate for this. The study tool was the questionnaire, where 32 forms were distributed to the sample of the study consisting of heads of interests, Office officials and office staff related to accounting and finance departments in the institution under study, and after the sorting and tabulation process was maintained 30 questionnaires valid for study and analysis, where the SPSS program was used to conduct the appropriate statistical analysis to test the hypotheses of the study and reach the desired goal.

The study reached a set of results, the most important of which:

- There is a statistically significant impact at the index level ( $\alpha=0.05$ ) of financial information systems on the quality of financial services from the point of view of their users.
- There is a statistically significant correlation at the semantic level ( $\alpha=0.05$ .) between the efficiency of financial information systems and the quality of financial services from the point of view of their users.
- There is a statistically significant correlation at the level of significance ( $\alpha=0.05$ ) between the relevance and clarity of financial information systems and the quality of financial services from the point of view of their users.

The study recommended that attention should be paid to the accuracy of information issued by financial information systems related to performance services; as well as work to diagnose weaknesses in the dimensions of the quality of service within the fund under study on an ongoing basis, in order to develop a targeted strategy to reach the maximum possible levels of quality of service provided to beneficiaries through financial information systems.

**Keywords:** Financial Information Systems, quality of services, performance, National fund for Social Insurance in Al- MNIAA

## قائمة المحتويات:

الصفحة	التعيين
II-III	الإهداء.....
IV	الشكر والعرفان.....
V-VI	الملخص.....
VII-VIII	قائمة المحتويات.....
IX-X	قائمة الجداول.....
IX	قائمة الأشكال البيانية.....
XII	قائمة الملاحق.....
XII	قائمة الاختصارات والرموز.....
أ - د	مقدمة.....
01	<b>الفصل الأول: الأدب النظري والدراسات السابقة</b>
02	تمهيد.....
03	<b>المبحث الأول: ماهية نظم المعلومات المالية وتجويد الخدمات.....</b>
03	المطلب الأول: مفهوم نظم المعلومات المالية
08	المطلب الثاني: مفهوم جودة الخدمات
12	المطلب الثالث: فاعلية نظم المعلومات المالية في تجويد الخدمات المالية
16	<b>المبحث الثاني: الدراسات السابقة.....</b>
16	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية.....
28	المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية.....
31	المطلب الثالث: التعقيب على الدراسات السابقة.....
39	<b>الفصل الثاني: الدراسة الميدانية</b>
40	تمهيد.....
41	<b>المبحث الأول: الطريقة والإجراءات المتبعة.....</b>
41	المطلب الأول: المنهجية المتبعة في الدراسة.....

44	المطلب الثاني: إجراءات الدراسة .....
47	المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة .....
47	المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص أفراد عينة الدراسة .....
54	المطلب الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة واختبار الفرضيات .....
63	المطلب الثالث: مناقشة النتائج .....
69	الخاتمة .....
74	المصادر والمراجع .....
78	الملاحق .....

## قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الترقيم
16	دراسة عبد الناصر علك حافظ وآخرون	1-1
17	دراسة جمعة عبد المجيد أماني	2-1
18	دراسة وهيبة طيب	3-1
19	دراسة بن طاطة عتيقة	4-1
20	دراسة حلومي نبيل، مصيطفى عبد اللطيف (01)	5-1
21	دراسة خاتم نوري كاكه حمه العطار	6-1
22	دراسة حلومي نبيل	7-1
24	دراسة حلومي نبيل، مصيطفى عبد اللطيف (02)	8-1
24	دراسة بوبعاية حسان، عبد الحفيظ حسام الدين	9-1
25	دراسة مصطفى مفيد مصطفى عبيد	10-1
26	دراسة سنوسي بن عومر، بوزاغو أسماء	11-1
28	دراسة Jerry Cha-Jan Chang & William R. King	12-1
29	دراسة Benbraika Abdelouaheb & Hammoudi Dalel	13-1
30	دراسة Saeed Rouhani & Mohammad Mahmodian	14-1
31	دراسة Anxing Li & Jinghai Wang	15-1
32	مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات العربية	16-1
34	مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات الأجنبية	17-1
43	نسبة الاستبيانات المسترجعة والمدروسة	1-2
44	معامل الثبات ألفا كرونباخ والصدق الذاتي	2-2
46	مقياس ليكارت الحماسي	3-2
47	توزيع أفراد العينة حسب خاصية الجنس	4-2
48	توزيع أفراد العينة حسب خاصية المؤهل العلمي	5-2
49	توزيع أفراد العينة حسب خاصية الخبرة المهنية	6-2
50	توزيع أفراد العينة حسب خاصية السن	7-2

52	توزيع أفراد العينة حسب خاصية الوظيفة	8-2
53	توزيع أفراد العينة حسب خاصية التخصص	9-2
54	نتائج اختبار طبيعة التوزيع لمتغيري الدراسة	10-2
55	مجال المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكارت الخماسي	11-2
55	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمحور نظم المعلومات المالية	12-2
57	لمتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمحور جودة الخدمات المالية	13-2
59	معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع	14-2
60	قيم تباين خط الانحدار لمتغيرات الدراسة: تحليل التباين الأحادي ANOVA <sup>a</sup>	15-2
62	قيم معاملات خط الانحدار المعاملات <sup>a</sup> Coefficients	16-2
63	مصفوفة الارتباطات بيرسون لأبعاد متغير نظم المعلومات المالية على جودة الخدمات المالية	17-2

## قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الترقيم
6	معايير نظام المعلومات المالي	1-1
42	الهيكل التنظيمي لوكالة المنفعة	1-2
45	نموذج الدراسة	2-2
48	توزيع أفراد العينة حسب خاصية الجنس	3-2
49	توزيع أفراد العينة حسب خاصية المؤهل العلمي	4-2
50	توزيع أفراد العينة حسب خاصية الخبرة المهنية	5-2
51	توزيع أفراد العينة حسب خاصية السن	6-2
52	توزيع أفراد العينة حسب خاصية الوظيفة	7-2
54	توزيع أفراد العينة حسب خاصية التخصص	8-2
61	الرسم البياني لمدى ملائمة خط الانحدار للعلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل	9-2

## قائمة الملاحق

الترقيم	العنوان	الصفحة
01	استبيان الدراسة	78
02	نتائج ألفاكرونباخ لمقياس نظم المعلومات المالية	81
03	نتائج ألفاكرونباخ لمقياس جودة الخدمات المالية	82
04	نتائج طبيعة التوزيع لمتغيري نظم المعلومات المالية وجودة الخدمات المالية	82
05	نتائج الفروق في نظم المعلومات المالية لعينة الدراسة	82
06	نتائج الفروق في جودة الخدمات المالية لعينة الدراسة	82
07	نتائج الارتباط والارتباط المفسر	83
08	نتائج ANOVA <sup>a</sup> للانحدار الخطي البسيط	83
09	نتائج معلمات نموذج الانحدار	83
10	نتائج مصفوفة الارتباط بين أبعاد نظم المعلومات المالية وجودة الخدمات المالية	84

## قائمة الاختصارات والرموز

الاختصار	الدلالة باللغة الأصلية	الدلالة باللغة الأجنبية
<b>Spss</b>	برنامج الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية	Statistical package for social sciences
<b>Cnas</b>	الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعاملين الأجراء	Caisse Nationale des Assurances Sociales de travailleurs salariés

# مقدمة عامة



### أ- توطئة

إن الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات المالية في المؤسسات يعمل على تقديم الخدمات بجودة عالية؛ لذا تسعى العديد من المؤسسات إلى الارتقاء بمستوى الخدمات حتى تصل إلى درجة التميز، الذي يُعد هدفاً يتاق إليه، حيث تقوم المؤسسات باستخدام العديد من الإستراتيجيات من أجل تحسين مستوى أدائها، ومن أهم تلك الإستراتيجيات الاهتمام بجودة الخدمات المقدمة للعملاء، كما أن مفهوم جودة الخدمة ينعكس من خلال تقييم العميل من الخدمة لدرجة الامتياز، حيث أصبحت الجودة وتحقيق رضا العميل هاجسا للمؤسسات ومحور اهتمامها، والتعرف إلى حاجاته وتقديم خدمات تحقق رضاه.

وبناءً عليه؛ تعد نظم المعلومات المالية اليوم محورا هاما في هياكل المؤسسات المعاصرة، لما لها من دور وعلاقة بتجويد الخدمات المقدمة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء. وبالتالي نجد أن هذا الموضوع من الموضوعات المهمة التي لا بد من إلقاء الضوء عليها؛ وذلك لأن الاستفادة والتوظيف الأمثل لمخرجات نظم المعلومات المالية لم يعد خياراً، بل بات حاجة ملحةً للتكيف مع متغيرات العصر، ومع عجلة التطور؛ وعليه وجدنا من الأهمية بمكان دراسة دور نظم المعلومات المالية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - فرع المنبعة، وعلاقتها بتحسين جودة الخدمات المقدمة، حيث تبلور إحساسنا بمشكلة الدراسة الحالية، في ضوء نتائج الدراسات السابقة التي تشير إلى أهمية الاهتمام بدور نظم المعلومات المالية، وكمثال في المؤسسة محل الدراسة.

ومن هذا المنطلق تبرز معالم إشكالية الدراسة حيث يمكن صياغتها على النحو التالي:

### ب - طرح الإشكالية

- إلى أي مدى يمكن أن تسهم نظم المعلومات المالية في تجويد الخدمات المالية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - فرع المنبعة؟

وتتفرع الإشكالية إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مستوى فهم نظم المعلومات المالية من وجهة نظر مستخدميها في المؤسسة محل الدراسة؟
- ما مستوى إدراك جودة الخدمات المالية من وجهة نظر مستخدميها في المؤسسة محل الدراسة؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) لنظم المعلومات المالية على جودة الخدمات المالية من وجهة نظر مستخدميها؟

## مقدمة عامة

- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين كفاءة نظم المعلومات المالية وتجويد الخدمات المالية من وجهة نظر مستخدميها؟

- هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين ملائمة ووضوح نظم المعلومات المالية وتجويد الخدمات المالية من وجهة نظر مستخدميها؟

### ج- فرضيات الدراسة.

بغية الإجابة عن التساؤلات السابقة قمنا بصياغة الفرضيات التالية:

- يوجد مستوى مرتفع لفهم نظم المعلومات المالية من وجهة نظر مستخدميها.
- يوجد مستوى مرتفع لإدراك جودة الخدمات المالية من وجهة نظر مستخدميها.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) لنظم المعلومات المالية على جودة الخدمات المالية من وجهة نظر مستخدميها.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين كفاءة نظم المعلومات المالية وتجويد الخدمات المالية من وجهة نظر مستخدميها.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين ملائمة ووضوح نظم المعلومات المالية وتجويد الخدمات المالية من وجهة نظر مستخدميها.

### د- أهداف الدراسة.

تهدف دراسة هذا الموضوع بالتحديد إلى:

- معرفة مستوى فهم نظم المعلومات المالية من وجهة نظر مستخدميها في المؤسسة محل الدراسة؛
- معرفة مستوى إدراك جودة الخدمات المالية من وجهة نظر مستخدميها في المؤسسة محل الدراسة؛
- معرفة نوع العلاقة والارتباط بين نظم المعلومات المالية وجودة الخدمات المالية من وجهة نظر مستخدميها؛
- الوقوف على مدى فاعلية نظم المعلومات المالية في تجويد الخدمات المالية.

### هـ- أهمية الدراسة.

تتمثل أهمية دراسة هذا الموضوع في:

## مقدمة عامة

- تزويد مكتبة جامعة غرداية بمرجع يتناول دراسة ميدانية حول دور نظم المعلومات المالية في تجويد الخدمات المالية المتعلقة بالأداءات؛

- لفت موضوع نظم المعلومات المالية انتباه العديد من الباحثين واحتل الصدارة في العديد من الأبحاث والمؤتمرات والدراسات، تساهم هذه الدراسة في تبيان ما يمكن أن تلعبه نظم المعلومات المالية من دور هام في تجويد الخدمات بقطاع مغاير عن باقي القطاعات التي تم فيها دراسة هذا الموضوع والتي أغلبها كان إما في القطاع البنكي أو المؤسسات الإنتاجية.

### و- مبررات ودوافع اختيار موضوع الدراسة:

#### 1- دوافع ذاتية:

- الميل الشخصي للمواضيع ذات الصلة بنظم المعلومات المالية؛
- محاولة إجراء إسقاط للجانب النظري من الدراسة على أرض الواقع؛
- إثراء مكتبة الجامعة بمواضيع حول نظم المعلومات المالية؛
- الرغبة في الزيادة المعرفية حول نظم المعلومات المالية.

#### 2- دوافع موضوعية:

- الموضوع ذو صلة مباشرة بتخصص مالية المؤسسة؛
- تدعيم التجربة الميدانية بالدراسة الأكاديمية؛
- إبراز فاعلية نظم المعلومات المالية في تجويد الخدمات؛
- قيمة الموضوع كونه يتطرق لأحد أهم المواضيع المتجددة في الجانب المالي؛
- ز- حدود الدراسة: وتمثلت حدود الدراسة في:

1- الحدود المكانية: كانت الدراسة الميدانية على مستوى بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - فرع المنيعه.

2- الحدود الزمنية: تم تطبيق هذه الدراسة خلال الفترة الزمنية: من جانفي 2022 إلى أفريل 2022.

ح - منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

على ضوء الإشكالية والأهمية والأهداف المحددة والمذكورة سابقاً، اعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي الذي يجمع بين الدراسة الميدانية والدراسة النظرية للوصول إلى معارف دقيقة حول موضوع الدراسة.

فيما يخص الأدوات المستعملة اعتمدنا على مذكرات الدراسات العليا والمقالات العلمية هذا فيما يخص الجانب النظري، أما دراسة الحالة فاعتمدنا على توزيع الاستبانة على عينة من الموظفين بالمؤسسة محل الدراسة في جمع البيانات، والقيام بتحليلها عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

### ط - تقسيمات البحث:

ينقسم هيكل البحث إلى مقدمة عامة يليها فصلان ثم خاتمة الدراسة، حيث تناولنا في الفصل الأول الأدبيات النظرية والدراسات السابقة لنظم المعلومات المالية وجودة الخدمات، وذلك من خلال مبحثين الأول تمثل في ماهية نظم المعلومات المالية وتوحيد الخدمات، أما المبحث الثاني تناولنا فيه الدراسات السابقة التي لها صلة بالموضوع وتعقيب على هاته الدراسات.

أما الفصل الثاني المتعلق بدراسة الحالة تم تقسيمه إلى مبحثين، المبحث الأول الطريقة والإجراءات المتبعة، أما المبحث الثاني تناولنا فيه عرض ومناقشة نتائج الدراسة، في ضوء اختبار الفرضيات ومعالجتها إحصائياً باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS.

### ي - صعوبات الدراسة:

خلال إعداد الدراسة واجهتنا العديد من الصعوبات والعراقيل والانشغالات على الجانبين النظري والتطبيقي التي كانت تحول دون إنجازها، حيث تمثلت فيما يلي:

- عدم توفر كتب حول هذا الموضوع في مكتبة الكلية، ما جعلنا نستعين بالرسائل العلمية في إعداد الجانب النظري؛
- عدم توفر معلومات كافية تتعلق بتقديم الفرع محل الدراسة (النشأة والتنظيم)، ما جعلنا نكتفي بذكر المؤسسة الأم بدله.

1

**الفصل الأول: الأدب  
النظري والدراسات  
السابقة**

تمهيد:

إن استخدام المؤسسات الاقتصادية لنظم معلومات مالية ذات كفاءة وفعالية من شأنه أن يحقق لها أهدافها، بحيث أن هذه النظم تعمل على تطوير المؤسسات في جانب تقديم الخدمات المختلفة، ولاسيما تلك المتعلقة بالجانب المالي، كما أنها توفر المعلومات الملائمة والواضحة في الوقت المناسب لمختلف المسؤولين والموظفين في الإدارة، كما تعمل هذه النظم على دعم جميع مهام الوظائف الإدارية، ضف إلى ذلك فإنها تعمل على تحسين وتطوير حركة الاتصالات ما بين مكاتب المؤسسة وفروعها وتسمح بتدفق المعلومات المالية اللازمة والضرورية بين تلك المستويات، وكل ذلك من شأنه أن ينعكس إيجابيا على تجويد الخدمات المقدمة إلى العملاء.

وللإمام أكثر بالدراسة قسمنا هذا الفصل إلى مبحثين كما يلي:

- المبحث الأول: ماهية نظم المعلومات المالية وتجويد الخدمات

- المبحث الثاني: الدراسات السابقة.

## المبحث الأول: ماهية نظم المعلومات المالية وتجويد الخدمات

باعتبار أن نظم المعلومات المالية ودورها في تجويد الخدمات هو محور دراستنا، وبغية التعرف على هذه المتغيرات في الموضوع، سنسلط الضوء في هذا المبحث على أهم المفاهيم التي من شأنها أن تخدم أهداف الدراسة، وعليه نستعرض في هذا المبحث المفاهيم المتعلقة بنظم المعلومات المالية وجودة الخدمات، بالإضافة إلى إبراز فاعلية نظم المعلومات المالية في تجويد الخدمات المالية.

## المطلب الأول: مفهوم نظم المعلومات المالية

## الفرع الأول: تعريف نظم المعلومات المالية

يمكن تعريف نظام المعلومات تقنيا كمجموعة من المكونات المترابطة تهدف إلى تجميع ومعالجة وتخزين وتوزيع المعلومات لدعم القرار والتحكم في المؤسسة. وبالإضافة إلى دعم عملية صنع القرار، والرقابة والتنسيق والسيطرة، فإن نظم المعلومات تساعد أيضا الإدارة العليا على تحليل المشاكل بتوفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب<sup>1</sup>.

في حين يُعرف نظام المعلومات المالية على أنه: "نظام فرعي من نظم المعلومات الوظيفية في المؤسسة يعتمد على الحاسب الآلي والعنصر البشري، الذي يختص بجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالأنظمة المالية للمنظمة من مصادرها الداخلية والخارجية ومعالجتها للحصول على المعلومات وتوفيرها، إلى مراكز صنع القرارات المالية والاستثمارية وفق حاجاتها وفي الوقت المناسب"<sup>2</sup>.

كما عرفت نظم المعلومات المالية على أنها: "عبارة عن قواعد بيانات تضم معلومات متكاملة عن المتغيرات ذات العلاقة بالمواضيع المالية ومن مصادر مختلفة (الداخلية والخارجية) والمستخدمة لمساعدة متخذ القرار على اتخاذ القرارات الفاعلة والكفؤة"<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> رجم خالد، تقييم أثر نظام معلومات الموارد البشرية على استراتيجيات الموارد البشرية في قطاع النفط، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص أنظمة المعلومات ومراقبة التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، غ منشورة، جامعة ورقلة، 2017، ص: 49.

<sup>2</sup> وهيبه طيب، دور نظام المعلومات المالية في إتخاذ القرارات المالية في المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء و الغاز بورقلة خلال الفترة 2015 – 2016، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص مالية مؤسسة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2017، ص: 07.

<sup>3</sup> حليمي نبيل، مصيطفى عبد اللطيف، تقييم مستوى نظم المعلومات المالية: حالة المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار Ensp، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، المجلد 13، العدد 1، 2020، ص: 555.

وتعرف أيضا على أنها: "تلك النظم التي تجمع، تسجل، تخزن البيانات لتقوم بمعالجتها بهدف توفير المعلومات لصانعي القرار وذلك من خلال الاستخدام المتقدم للتكنولوجيا أو نظام بسيط واحد أو بين الاثنين".<sup>1</sup>

كما يعرف النظام المعلوماتي المالي في إطار ربطه مع التكنولوجيا على أنه: "النظام المعلومات هو مجموعة من الأساليب، التقنيات والأدوات اللازمة لإعداد تشغيل تقنية الكمبيوتر التي يحتاجها المستخدمون وإستراتيجية العمل".<sup>2</sup>

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأن نظم المعلومات المالية عبارة عن مجموعة من الموارد والأدوات التي تتفاعل فيما بينها، حيث تهدف إلى تجميع ومعالجة وتخزين وتوزيع المعلومات المالية وتحويلها إلى معلومات مفيدة للمؤسسة ولتستفيد منها مراكز صنع القرارات المالية وفق احتياجاتها في الزمن المناسب لأجل اتخاذ القرارات المالية السليمة ولتجويد مخرجاتها المقدمة لمستخدميها.

### الفرع الثاني: أهمية وأهداف نظام المعلومات المالي في المؤسسة

لنظام المعلومات المالي أهمية بالغة في المؤسسة، وتمثل هذه الأهمية في:<sup>3</sup>

- تزايد نفوذ المعرفة والمعلومات في المجتمعات الصناعية الحديثة، لذلك نجد أن إنتاجية المشتغلين بالمعلومات المالية أصبحت أحد الاهتمامات الرئيسية في المجتمعات الغربية، مما أدى إلى زيادة الطلب على المعلومات.
- تنمية وتطور شبكات الاتصال والمعالجة الدقيقة، فقد أدى ظهور نظم المعلومات المالية إلى زيادة الطلب على استخدامها لدرجة يمكن تواجد مؤسسات تعمل بالكامل بواسطة الحاسب الآلي وشبكة معلومات واحدة.
- التغيرات التي طرأت على طلب المعلومات والأساليب الفنية اللازمة لتشغيلها إذ تعتبر موردا إستراتيجيا مهما.
- وبخصوص أهداف النظام المالي، يمكن تلخيصها في الآتي:<sup>4</sup>
- التزويد بالمعلومات المساندة لعملية اتخاذ القرار؛
- تحسين الكفاءة؛
- رفع الإنتاجية؛
- تمكين المدراء من تخصيص وقت أكبر للمهام الإستراتيجية؛

<sup>1</sup> - Ahmad Adel Jamil Abdallah, *The Impact OF Using Accounting Information Systems On The Quality Of Financial Statments Submittes To The Income And Sales Tax Department In JORDAN*. *European Scientific Journal*, 9(10),2014, 41-48.

<sup>2</sup> سنوسي بن عومر، بوزاغو أسماء، أثر النظام المعلوماتي المالي على أداء المؤسسة: دراسة حالة لمؤسسات جزائرية باستخدام SPSS، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 8، العدد 1، 2022، ص: 27.

<sup>3</sup> رجم خالد وآخرون، تقييم كفاءة نظام المعلومات الإلكتروني: دراسة مقارنة بين المؤسسة الوطنية للجبو فيزياء ومؤسسة الشراكة HESS (أجنبية سونطراك)، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، المجلد 18، العدد 01، 2018، ص: 37.

<sup>4</sup> وهيبة طيب، مرجع سبق ذكره، ص: 8-9.



- تقوية الوضع التنافسي للمؤسسة؛
- توفير إمكانية دراسة ومعالجة المشكلات الكبيرة؛
- المساعدة في تنفيذ القرارات المالية؛
- زيادة العائدات و تخفيض التكاليف؛
- تحقيق نتائج مذهلة بأقل وقت وجهد وتكلفة ممكنة.

#### الفرع الثالث: الوظائف الأساسية لنظم المعلومات المالية

تتمثل الوظائف الأساسية التي تقوم بها نظم المعلومات المالية في ما يلي:<sup>1</sup>

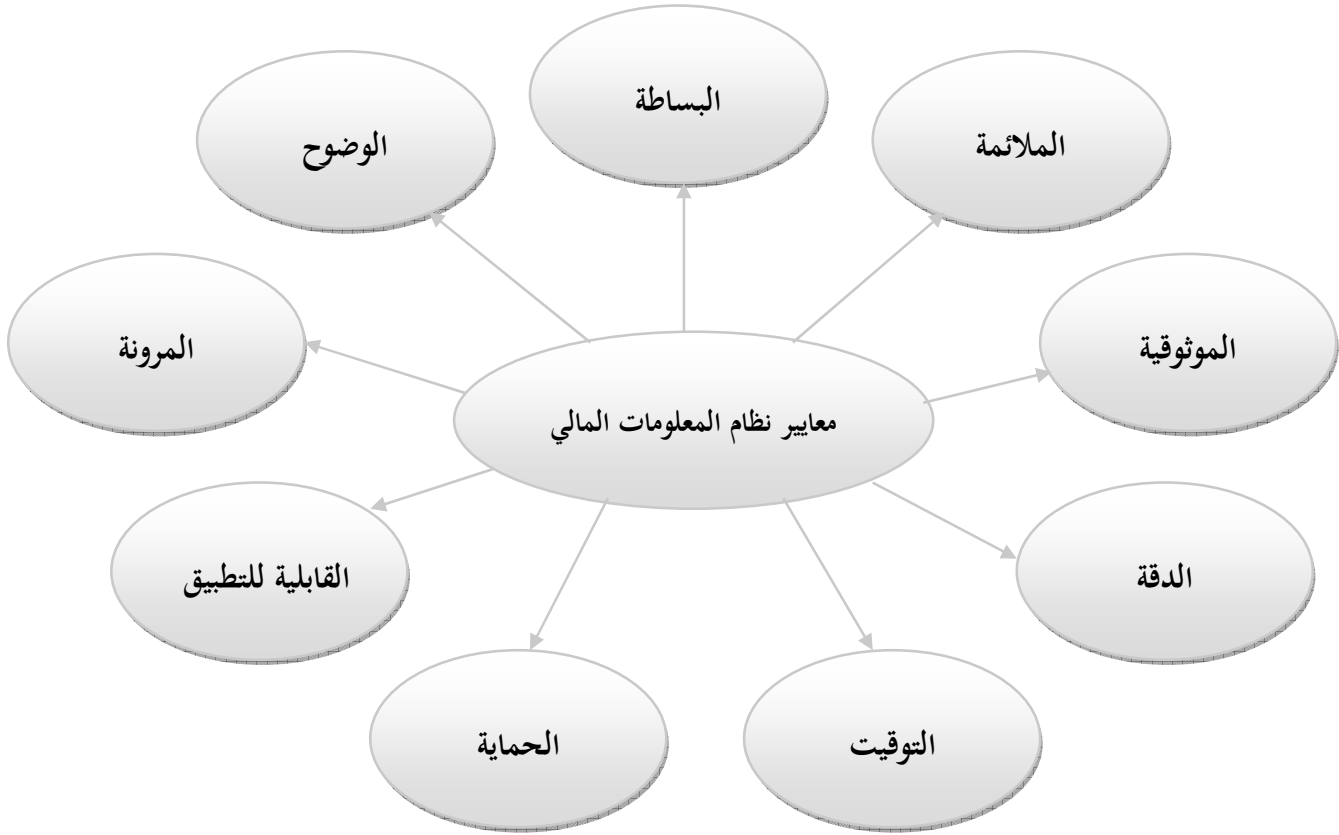
- تحديد وجمع البيانات والتي تعتبر المصادر الأساسية للنظم المالية حيث يتم تشغيل البيانات الخام عن طريق الفرز، إجراء العمليات الحسابية والمنطقية على البيانات لتحويلها فيما بعد إلى معلومات مالية؛
- توفير المعلومات للإدارة وغيرها من المستخدمين لمساعدتهم في اتخاذ القرارات وإنجاز المهام؛
- المحافظة على أصول المؤسسة وحمايتها لدى الغير وذلك عن طريق وجود نظام مراقبة داخلية فعال يكفل حماية البيانات والأصول الأخرى؛
- إنتاج المعلومات عن طريق تجميعها واسترجاعها أي نقلها وإعداد تقاريرها لكي تصل إلى الأشخاص المصرح عليهم بالحصول على هذه المعلومات.

#### الفرع الرابع: معايير نظام المعلومات المالي

هناك معايير متعلقة بالمعلومات المالية المستخرجة من نظم المعلومات المالية ويمكن توضيحها من خلال الشكل الآتي:

<sup>1</sup> حلبي نبيل، مصيطفى عبد اللطيف، مرجع سبق ذكره، ص ص: 555 - 556.

الشكل (1-1): معايير نظام المعلومات المالي



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على حليني نبيل، عبد اللطيف مصيطفى، مرجع سبق ذكره، ص: 557 – 558.

**الملائمة:** بمعنى أن تكون المعلومات المالية المعروضة على صلة بالقرار الذي سيتم اتخاذه، وبالتالي تأثيرها عليه من خلال تقييم المستخدمين للأحداث الماضية والحالية والمستقبلية أو تصحيح ما تم تقييمه سابقا واتخاذ القرارات بناء على ذلك.

**الموثوقية:** تعني قدرة المعلومات على خلق حالة الاطمئنان لدى متخذ القرار وهو يتخذ قراراته الاقتصادية المختلفة.

**الدقة:** ويعني أن تكون المعلومات في صورة صحيحة خالية من أخطاء التجميع والتسجيل ومعالجة البيانات.

**التوقيت:** بمعنى التوقيت المناسب للمعلومات، أي أن تكون المعلومة مناسبة زمنيا لاستخدامات المستخدمين خلال دورة المعالجة والحصول عليها، وهذه الخاصية ترتبط بالزمن الذي تسغرقه دورة المعالجة (إدخال، وعمليات المعالجة، إعداد التقارير عن طريق المخرجات للمستخدمين).

**الحماية:** بتقليل المخاطر التي تؤثر على توافر هذه المعلومات وسريتها وسلامتها بمستوى مقبول ومحدد وعدم وصول المعلومات إلا للجهات التي تملك الصلاحية في الحصول على تلك المعلومات.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> حليني نبيل، مصيطفى عبد اللطيف، مرجع سبق ذكره، ص: 558

القابلية للتطبيق: إتاحة الفرصة لدراسة مشروع النظام وتوافقه مع الامكانيات الموجودة بالمؤسسة.

المرونة: وجود جوانب غير ملزمة في النظام التي تترك للمؤسسة حرية الاختيار في تطبيقها.

الوضوح: الاهتمام بالشروح التفصيلية.

البساطة: تعني البساطة أن تكون مقدره كل من يستخدم النظام المالي أن يفهم بنوده والأسس والقواعد التي يركز عليها.<sup>1</sup>

بالإضافة إلى ما سبق، يمكن إضافة المعايير الآتية:

السرعة: أي إمكانية توفر المعلومات بفترة زمنية قصيرة مع مراعاة الوضوح والدقة، وكذا مقابلة الاحتياجات المنبثقة من داخل المؤسسة أو خارجها.<sup>2</sup>

رضا المستخدم: من خلال إسهام المستخدمين في وضع السياسات ودعم المشاريع ومشاركته الفاعلة في مشاريع النظم ومسئولية المستخدم عن النظام، وإذا أدرك متخذ القرار الفائدة التي تعود عليه عن وجود نظام المعلومات، فإن درجة الرضا عن هذه المعلومات إذا طلب معلومات معينة يجدها متاحة.<sup>3</sup>

#### الفرع الخامس: مشكلات نظام المعلومات المالي

يواجه مستخدمو نظم المعلومات المالية مجموعة من المشاكل عند استغلال هذا النظام وذلك لأسباب عديدة منها ما يلي:<sup>4</sup>

- يعتبر التحليل القاصر سببا رئيسيا في فشل العديد من نظم المعلومات المالية؛

- الفشل في تصميم النظام وواجهته البرنامج؛

- عدم دقة واكتمال البيانات المالية؛

- عدم الدقة في الدراسة والمتعلقة بالنفقات والعوائد التي تحققها نظم المعلومات المالية؛

- عدم قناعة الإدارة باستخدام نظم المعلومات المالية؛

- عدم وجود عناصر مدربة للتعامل مع هذه النظم؛

- عدم التحديث المستمر للنظام؛

- نقص في التخطيط عند إنجاز هذه النظم؛

<sup>1</sup> صباح رحيمة محسن، نظم المعلومات المالية: أسسها النظرية وبناء قواعد بياناتها، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2011، ص: 189. [بتصرف]

<sup>2</sup> حليني نبيل، مصيطفى عبد اللطيف، مرجع سبق ذكره، ص: 558

<sup>3</sup> حليني نبيل، نظم المعلومات المالية ودورها في عملية صناعة القرارات المالية: دراسة حالة المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ENSP، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة وتسيير المنظمات، جامعة غرداية، 2020، ص: 22.

<sup>4</sup> نفس المرجع، ص: 27.

– عمل النظام لمدة قصيرة، مما لا يمكننا من التأكد من مدى نجاحه.

## المطلب الثاني: مفهوم جودة الخدمات

### الفرع الأول: تعريف جودة الخدمات

تُعرف الخدمة على أنها نشاط أو عمل يُنجز من أجل غرض معين، وقد يكون هذا النشاط استشارة طبية أو محاضرة أو حل مشكلة فنية في الإنتاج أو عملاً محاسبيًا أو صيانة لآلة... الخ، لذا فإن الخدمة نشاط معنوي أو سلعة متغيرة وغير نمطية في الغالب، ولأنها تنتج وتستهلك في نفس الوقت، وتتطلب تفاعلاً واتصالاً بالعميل، وإن ملكيتها لا تتغير ولا تنتقل، ولا يمكن إعادة بيعها ولا تخزينها ولكن نظام تقديم الخدمة يمكن أن يُنقل أو يُصدر، وتتصف الخدمة المميزة بأنها غير ملموسة، عدم قابليتها للفصل، غير قابلة للتخزين، الاتصال بالمستفيد.<sup>1</sup>

يختلف الخبراء والباحثين في تعريف جودة الخدمات، ويرجع ذلك إلى اختلافهم في فهم:<sup>2</sup>

– طبيعة جودة الخدمة: أي معضلة ما إذا كانت الجودة هي توقعات أداء الخدمة أو غيره.

– أبعاد جودة الخدمة: من حيث مفهوم مع بعد واحد، أو اعتماد أبعاد جودة الخدمة.

تميل غالبية التعريفات الحديثة لجودة الخدمة على أنها: "مقياس لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات الزبائن لها أي الفرق بين توقعات وإدراكات الزبائن للأداء الفعلي لها".<sup>3</sup>

إن مفهوم جودة الخدمة يستخدم ليشير إلى أشياء عدة، حيث نجد بعض المديرين يستخدم المفهوم ليعني كيف يتم التعامل مع العميل، في حين ينظر إليها البعض الآخر كحصيلة كلية وليس كجزء يتعلق بنقاط الاتصال بالعميل.<sup>4</sup>

يمكن القول أن جودة الخدمات: تتمثل في مدى الاعتماد على النظام، ومدى تجاوب النظام في تقديم الخدمات المطلوبة، ومدى الثقة بالخدمات التي يقدمها النظام، ومدى قبول النظام من المستخدمين، وحدثته، وإمكانياته في توفير أمن المعلومات.<sup>5</sup> سنتبنى هذا التعريف لأنه الأقرب إلى موضوع الدراسة، ولأنه يشتمل على عناصر مهمة لجودة الخدمة في نظم المعلومات المالية وهي: الإعتماد على النظام، مدى تجاوب النظام مع الخدمات المطلوبة، مدى الثقة بالخدمات التي يقدمها النظام، حداثة النظام ومدى قبوله من المستخدمين.

<sup>1</sup> رائد جمال المجالي، أثر جودة خدمات الحكومة الإلكترونية في أجهزة الخدمة المدنية على رضا متلقي الخدمة، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، قسم الإدارة العامة، جامعة مؤتة - الأردن، 2009، ص: 18.

<sup>2</sup> محمد سميح جمعة عدوان، فاعلية نظم المعلومات الإدارية ودورها في تحسين إدارة الأزمات: دراسة تطبيقية على وزارتي التنمية الاجتماعية والعمل بقطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر - غزة، 2019، ص: 27.

<sup>3</sup> عيسى نبوية، خلوط عواطف، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الخدمية، مجلة الدراسات المالية، المحاسبية والإدارية، العدد 2، 2014، ص: 80.

<sup>4</sup> رائد جمال المجالي، مرجع سبق ذكره، ص: 21.

<sup>5</sup> محمد سميح جمعة عدوان، مرجع سبق ذكره، ص: 28.

من خلال هذه الدراسة، يمكننا تقديم تعريف إصطلاحي لجودة الخدمة، فهي عبارة عن تحقيق توقعات وآمال وتلبية احتياجات المستفيدين، وهي على صعيد مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بالمنوعة مدى قياس مستوى الخدمات المقدمة (لاسيما الخدمات المتعلقة بالأداءات) من قبلها للمستفيدين والمتوافقة مع توقعاتهم، فإذا توافقت إدراكات المستفيدين مع توقعاتهم، فإنهم سيكونون راضين عن الخدمة، أما إذا فاقت وتجاوزت التوقعات فتعتبر الخدمة متميزة للغاية، أما إذا لم تصل الخدمة وترتقي إلى مستوى التوقعات، فإن الخدمة ستكون سيئة ويكون المستفيد غير راض عنها.

### الفرع الثاني: أبعاد جودة الخدمات

تتضمن جودة الخدمة مجموعة من الأبعاد والخصائص، وتتمثل في الآتي:

- 1- **الملموسية:** العوامل المادية التي تؤثر على جودة الخدمة مثل (المعدات والأفراد والمواد والاتصالات) والتي تعتمد على تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر المستفيد.
- 2- **الموثوقية:** القدرة على أداء الخدمة الموعودة من قبل مزود الخدمة وإنجازها بالشكل الجيد والدقيق وبشكل يعتمد عليه، فالمستفيد ينظر إلى مقدم الخدمة بأنه يقدم له خدمة تتصف بالدقة والإنجاز العالي بالإضافة للوثوق والاعتماد عليه.
- 3- **المصدقية:** وهي درجة الثقة لدى العميل بمزودي الخدمة، وتتمثل في المصدقية لدى مقدم الخدمة وإلتزامه بالوعد التي يقدمها مثل ثقة المريض في الجراح بأنه لن يلحق به أضرار عند إجراء عملية جراحية معقدة.<sup>1</sup>
- 4- **الاستجابة:** هي القدرة والاستعداد والاستجابة بشكل سريع من قبل المزود، لمساعدة العملاء وتقديم خدمات سريعة لهم في الوقت المناسب والاستجابة للطلب الإلكتروني ووجود خدمة الدعم الفني تقدم على مدار الساعة.
- 5- **الجدارة:** هي عبارة عن كفاءة وجدارة القائمين على تقديم الخدمة من حيث المهارات والقدرات والمعرفة لتقديم الخدمة لمتلقي الخدمة بالشكل الأمثل.
- 6- **الأمان:** وهي درجة الأمان المترتبة جراء استخدام الزبون للخدمة، مثال ذلك ما هي درجة الأمان المترتبة على قيام المستخدم باستخدام بطاقة الدفع الإلكترونية عند الشراء.
- 7- **اللطف:** يشير إلى درجة العناية والرعاية، والإهتمام الفردي عند تقديم الخدمة للعملاء ورعايتهم بشكل خاص، وإهتمام بمشاكله والعمل على إيجاد الحلول المناسبة بشكل راقى.
- 8- **الإتصال:** هو قيام مزودي الخدمة على إبقاء الزبون على علم دائم بخصائص الخدمة، بالإضافة إلى توفر الخدمة والتخاطب معهم باللغة التي يستطيعون فهمها، والإنصات لهم من أجل الحضور على التغذية الراجعة. ويتضمن هذا البعد أيضا (شرح وتفاصيل الخدمة، تكلفة الخدمة، المفاضلة بين الخدمات، وطمأنة العميل لحل أي مشكلة ما والأخذ بعين الاعتبار المستويات المختلفة للزبائن من حيث درجة التثقيف).

<sup>1</sup> خيرة قرن، فاطمة بلقرع، تسيير جودة الخدمات، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 2، العدد 1، 2011، ص: 155 – 156.

- 9- سهولة الوصول والتواصل: وهي إمكانية الحصول على الخدمة في أي وقت يريده متلقي الخدمة.
- 10- الضمان: يشير بعد الضمان لجودة الخدمة إلى إمكانية وقدرات ومعلومات مقدم الخدمة والتي تزرع الثقة والأمان في ذهن الزبون.<sup>1</sup>

### الفرع الثالث: مستويات جودة الخدمات

يمكن التمييز بين خمسة مستويات لجودة الخدمة، وهي على النحو الآتي:<sup>2</sup>

- 1- الجودة التي يتوقعها المستفيد: والتي تمثل مستوى جودة الخدمات التي يرى المستفيدون وجوب توافرها.
- 2- الجودة المدركة: وهي ما تدركه إدارة المؤسسة في نوعية الخدمة التي تقدمها لمستفيديها، والتي تعتقد بأنها ستشبع حاجاتهم و رغباتهم بمستوى عالٍ.
- 3- الجودة الفعلية: وهي التي تؤدي بها الخدمة، وتعبّر عن مدى التوافق والقدرة في استخدام أساليب تقديم الخدمة بشكل جيد يرضي المستفيدين.
- 4- الجودة الفنية: وهي الطريقة التي تؤدي بها الخدمة من قبل مقدمي الخدمة، والتي تخضع للمواصفات النوعية للخدمة المقدمة.
- 5- الجودة المرجوة للمستفيدين: أي مدى الرضا والقبول الذي يمكن أن تحصل عليه المؤسسة من مستفيديها عند تلقيهم لتلك الخدمات.

### الفرع الرابع: طرق قياس جودة الخدمات

من الطرق الشائعة لقياس جودة الخدمات نجد:<sup>3</sup>

- 1- مقياس عدد الشكاوى: تمثل الشكاوى التي يتقدم بها المستفيدين خلال فترة زمنية معينة مقياساً هاماً يعبر على أن الخدمات المقدمة دون المستوى أو ما يقدم لهم من خدمات لا يتناسب مع إدراكهم لها والمستوى الذي يريدون الحصول عليه، ويمكن هذا المقياس المؤسسات الخدمية من إتخاذ الإجراءات المناسبة لتجنبها حدوث المشاكل وتحسين مستوى جودة ما تقدمه من خدمات لزيائنها.
- 2- مقياس الرضا: وهو أكثر المقاييس استخداماً لقياس اتجاهات الزبائن نحو جودة الخدمات المقدمة وخاصة بعد حصولهم على هذه الخدمات عن طريق توجيه الأسئلة التي تكشف للمؤسسات الخدمية طبيعة شعور الزبائن نحو الخدمة

<sup>1</sup> محمود ناجح ياسين، أثر جودة الخدمات الإلكترونية لدى مزودي خدمات الإنترنت على رضا الزبائن في دولة فلسطين، رسالة ماجستير في التسويق، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، 2017، ص: 18 - 19.

<sup>2</sup> مصطفى مفيد مصطفى عبيد، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة القاعد الفلسطينية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر- غزة، 2021، ص: 39.

<sup>3</sup> عيسى نبوية، خلوط عواطف، مرجع سبق ذكره، ص: 81 - 82.

المقدمة لهم وجوانب القوة والضعف بها، كما يمكن هذه المؤسسات من تبني إستراتيجية للجودة تتلاءم مع احتياجات الزبائن وتحقق لهم الرضا نحو ما يقدم لهم من خدمات.

**3- مقياس الفجوة:** لقد خلص (Parasuraman, 1985) عقب دراسة استطلاعية أجراها مع العديد من مؤسسات تقديم الخدمة في أمريكا في محاولة لوضع مقياس لجودة الخدمة يتسم بالصدق والثبات، واعتماداً على المقابلات المعمقة مع مجموعة من الزبائن حيث أستند إلى توقعاتهم لمستوى الخدمة وإدراكاً لهم لمستوى أداء الخدمة المقدمة بالفعل، ومن ثم تحديد الفجوة بين هذه التوقعات والإدراكات وذلك باستخدام الأبعاد الخمسة، الجانب الملموس من تقديم الخدمة والاعتمادية وكذا الاستجابة السريعة والثقة في التعامل والأمان.

من خلال ما ذكر يمكننا القول بأن مستوى جودة الخدمة يقاس بمدى التطابق بين مستوى الخدمة المقدمة فعلاً للزبائن وبين ما يتوقعه الزبائن، وبالتالي فإن جودة الخدمة تعني الدراسة والتحليل والتنبؤ بتوقعات الزبائن ومحاولة الارتقاء إليها بشكل مستمر.

#### الفرع الخامس: أهمية قياس جودة الخدمات

إن المؤسسات الخدمائية تحتاج إلى أداة أو معيار تستطيع على أساسها الحكم على فعالية الأنشطة والعمليات اللازمة لتحقيق الأهداف المنشودة، والتوصل إلى ما قد يكون من تباين بين النتائج المستهدفة وبين النتائج التي تحققت فعلاً، ومقارنة الحقق بالمستهدف، على أساس المعايير المحددة مسبقاً، لذا فإن وجود مقياس للجودة يتسم بالدقة والموضوعية يعتبر أمراً ضرورياً لتقييم الأداء، وتحليل الانحرافات عن المعايير الموضوعية، ومن ثم اتخاذ الإجراءات اللازمة لتحسين الجودة في الأجل القصير والطويل. وتشير الدراسات إلى صعوبة قياس أداء الجودة في بعض المؤسسات الخدمائية لصعوبة تحديد مكونات المدخلات والمخرجات في مثل هذه المؤسسات، كذلك تأثر الجودة المدركة للخدمات بالبيئة المحيطة، لأن أداء مقدمي الخدمة يساهم بدرجة كبيرة في تحديد جودة الخدمة، كذلك اختلاف مراحل الخدمة من صناعة خدمائية إلى أخرى، وبالتالي لا يمكن وضع معايير ثابتة لقياس جودة الخدمات، وتعميمها على جميع المؤسسات الخدمائية؛ لذا فإن هناك حاجة ماسة لأن يقوم كل قطاع من القطاعات الخدمائية كل على حدة بتطوير المقاييس المناسبة لقياس جودة الخدمة المقدمة، في ضوء الظروف البيئية والثقافية والتنظيمية التي يعمل من خلالها، على أن تضمن هذه المقاييس تحقيق نوع من التوازن بين أهداف طالب الخدمة ومقدم الخدمة والمؤسسة في نفس الوقت.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> مصطفى مفيد مصطفى عبيد، مرجع سبق ذكره، ص: 40.

## المطلب الثالث: فاعلية نظم المعلومات المالية في تجويد الخدمات المالية

## الفرع الأول: مفهوم فاعلية نظم المعلومات المالية

عُرِّفَت الفاعلية Effectiveness على أنها فعل الأشياء الصحيحة Doing Good Things، ولتحقيق الفاعلية يجب أن تتكامل ثلاثة عوامل رئيسية، هي الأفراد والهيكل والمعلومات.<sup>1</sup> وتحقيق الفاعلية يجب أن تتكامل ثلاثة عوامل رئيسية، هي الأفراد والهيكل والمعلومات. كما تُعرف الفاعلية على أنها: "القدرة على تحقيق الأهداف مهما كانت الإمكانيات المستخدمة في ذلك، فهي تمثل العلاقة بين الأهداف المحققة والأهداف المحددة، ويعبر عنها بالعلاقة التالية: الأهداف المحققة/ الأهداف المحددة."<sup>2</sup>

وبالنظر إلى نظم المعلومات نجدها أمراً مكلف الشراء والاستخدام، لذلك ففي عالم الأعمال الذي يسعى لتعظيم الفائدة، يفترض أن تحقق نظم المعلومات قيمةً اقتصادية تتجاوز التكاليف التي تدفع عليها، وهذا ما يدفع الباحثين إلى التركيز على فاعلية هذه النظم كأولية أساسية في عملية تركيبها وتشغيلها. وبناءً على مفهوم الفاعلية، فقد عرف الباحثون فاعلية نظم المعلومات على أنها مدى مساهمة نظام المعلومات في تحقيق الأهداف التنظيمية. وعُرفت أيضاً على أنها قياس مدى نجاح نظام المعلومات في إطار رضا المستخدمين، وأثر النظام على الأفراد وعلى المؤسسة.

وتأسيساً على ما سبق يمكن تعريف فاعلية نظام المعلومات المالي على أنها: "قدرة النظام على تحقيق أهدافه التي وجد من أجلها والتي من أهمها توفير المعلومات المالية لمتخذي القرارات، بحيث تتصف تلك المعلومات بالدقة والملائمة والموثوقية، ويكون لها أثر إيجابي على متخذي القرار، وتساهم في تجويد الخدمات المتعلقة بالجانب المالي من قبل المؤسسة."<sup>3</sup>

فنظم المعلومات المالية الفعّالة هي التي توفر المعلومات الصحيحة والمعاصرة، وبالوقت المناسب حول قرارات قيد اتخاذ، فهي القيام بالشئ السليم، ولتوفير نظم معلومات مالية فعّالة، يجب على مصممي النظم أن يعملوا عن كثب مع المديرين ومستخدمي النظام الآخرين لتحديد احتياجاتهم من المعلومات بدقة، لكي يتم تصميم النظام لخدمة تلك الاحتياجات.

ومن الضروري هنا التنويه إلى مفهوم الكفاءة لأنها ذات علاقة توافقية مع الفاعلية، فإذا كانت الفاعلية تركز على مدى تحقيق الأهداف، فإن الكفاءة تركز على كيفية تحقيق الأهداف وإنجازها بأقل التكاليف. وتعني كفاءة نظام

<sup>1</sup> Boddy David & et .al, *Managing Information Systems: Strategy and Organization*, 3<sup>rd</sup> Ed, prentice Hall, Financial Times Press, USA, 2009, P: 78.

<sup>2</sup> نجاة قريشي، القيم التنظيمية وعلاقتها بفاعلية التنظيم: دراسة لاتجاهات الإطارات المسؤولة بمؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية ENICAB بسكرة، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنمية الموارد البشرية، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة، 2007، ص: 48.

<sup>3</sup> جمعة عبد المجيد أماني، فاعلية نظم المعلومات المالية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية: بالتطبيق على عينة مختارة من المصارف الخاصة العاملة في السوق السورية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة حلب - سوريا، 2013، ص: 75.



المعلومات المالي نجاحه في توفير المعلومات المطلوبة بالدقة والملائمة والتوقيت والتكلفة المناسبة. ومما يجدر ذكره أن أهم الخصائص التي تؤهل نظام المعلومات المالي ليكون فعال وكفؤ هي: الدقة والسرعة في معالجة البيانات المالية، القدرة على تزويد الإدارة بالمعلومات الضرورية في الوقت الملائم لأداء وظائف الإدارة المختلفة، استرجاع المعلومات المخزنة عند الحاجة، البساطة والمرونة والقبول العام لدى العاملين، إضافة إلى الارتباط مع نظم المعلومات الأخرى في المؤسسة.<sup>1</sup>

**الفرع الثاني: نظام المعلومات المالي وتحسين جودة الخدمات في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية محل الدراسة**

يتجلى تأثير تطبيق واستخدام نظام المعلومات المالي في تحسين جودة الخدمات المقدمة في المؤسسة محل الدراسة على مبادئ عدة، والتي نرى أن من أهمها:

### 1- تأثير نظام المعلومات المالي على مبدأ سير وديمومة تقديم الخدمة:

إن نظام المعلومات المالي ونظرا لطبيعته المرنة، والتي تساهم في تقديم الخدمات بشكل مستمر وبدون إنقطاع، والذي بدوره يؤدي إلى تعامل المستفيدين وهم مطمئنين إلى عدم سماعهم مقولة: إن مواعيد العمل قد انتهت أو نحو ذلك، فيمكن للفرد أن يدخل إلى شبكة المعلومات ولو في منتصف الليل لمعرفة الإجراءات والمعلومات الخاصة بإنجاز معاملته لدى مقدمي الخدمات والمتعلقة بالأداءات تحديدا.

لذا يحرص الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية على توفير البوابة الإلكترونية التي من شأنها أن تؤثر إيجاباً على أوقات العمل، هذا ما يسمح للجمهور المستفيد أن يتخلص من كابوس الطابور والصفوف الطويلة والتي لطالما أعاقت العملية الإدارية المتعلقة بخدمات الأداءات (في الجانب المالي) لأجل أمور بسيطة كالحصول على بعض المعلومات مثلاً.

### 2- تأثير نظام المعلومات المالي على تكريس مبدأ المساواة بين المستفيدين:

إن نظام المعلومات المالي يجعل من جميع المواطنين متساوين أمام الفروع الخدمية للصندوق في اتباع إجراءات الحصول على الخدمات المتعلقة بالجانب المالي (الأداءات)، والمساواة المقصودة هنا ليست المساواة المطلقة والتامة بين كل الأفراد والتي يطلق عليها المساواة الرياضية أو الحسابية، فهذا لا يمكن تحقيقه لأن الناس متفاوتون في المواهب ومختلفون في القدرات، وإنما المراد من المساواة في هذه الحالة المساواة القانونية والتي تنص على وجود معاملة وانتفاع الفرد بصورة متساوية مع باقي أفراد جلدته، دون اللجوء إلى مراكز الأفراد أو قيمهم أو عاداتهم أو طوائفهم... إلخ.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> نفس المرجع، نفس الصفحة.

<sup>2</sup> مصطفى مفيد مصطفى عبيد، مرجع سبق ذكره، ص: 51. [بتصرف]

### 3- تأثير نظام المعلومات المالي على الهيكل التنظيمي:

إن نظام المعلومات المالي يعمل على تغيير النظام المتبع لإدارة الصندوق من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني، وإن من حق إدارة الصندوق التعديل أو التحسين على النظام المتبع. لذا يحرص الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية على العمل في أي وقت لأجل تعديل بعض الوظائف أو تحسين بعض البرامج وفق ما تمليه الظروف المختلفة، فإذا تغيرت الظروف أو ظهرت مستجدات تسمح بزيادة جودة أداء خدماته؛ فإن إدارته تتدخل وتغلب المصلحة العامة إذا اقتضى الأمر دون أن يأخذ ذلك وقتاً أو جهداً.

### 4- تأثير نظام المعلومات المالي على تسهيل عمل موظف الخدمات:

إن نظام المعلومات المالي يساعد في تكريس الشفافية وحب العمل، وذلك بتقسيم العمل والرقابة الإدارية، بالإضافة إلى عنصر التنظيم الذي تفتقده معظم الإدارات اليوم. لذا يحرص الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية على تبسيط وتسهيل عمل موظف الخدمات بشكل يسمح له من نسخ وتدوين وتوقيع وختم الوثائق الإدارية إلكترونياً.

### 5- تأثير نظام المعلومات المالي على تسهيل المعاملات اليومية للأفراد:

إن نظام المعلومات المالي يساعد في إنجاز وإيصال الخدمات إلى المواطنين والمستفيدين كافة، ويساعد الموظفين على تسهيل معاملات الأفراد وحسن سيرها، من خلال التغلب على مشاكل البيروقراطية، والتخفيف من الروتين المتبع بالاستغناء عن المستندات الورقية واستبدالها بالمستندات الإلكترونية، دون الحاجة إلى استقبال الكم الهائل من المستندات من طرف المستفيدين.

لذا يحرص الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية العمل على تسهيل حصول المستفيدين على الخدمات دون تكبد لمشقة انتقاهم إلى مقر الصندوق، والوقوف في طوابير أو صفوف، ومواجهة أكثر من موقع لمتابعة معاملته مما يوفر لديه الوقت والجهد.<sup>1</sup>

الفرع الثالث: متطلبات نظام المعلومات المالي من أجل تجويد الخدمات في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية

حتى ينجح نظام المعلومات المالي في تجويد الخدمات، لابدّ من توفيرة متطلبات متكامل مع بعضها البعض في التأثير على نجاح النظام، وتمثل هذه المتطلبات في:<sup>2</sup>

### 1- المتطلبات الإدارية: وتمثل في النواحي المتعلقة بالإدارة وأنشطتها المختلفة ومنها:

<sup>1</sup> نفس المرجع، ص: 52. [بتصرف]

<sup>2</sup> جمعة عبد المجيد أماني، مرجع سبق ذكره، ص: 76 - 77. [بتصرف]

- تحديد أهداف وغايات الإدارة في الصندوق بشكل واضح، ومن ثم بيان الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها نظام المعلومات المالي؛
- التخطيط الفعّال لاحتياجات النظام من الموارد، مما يتطلب بدوره اقتناع وتأييد الإدارة العليا في الصندوق بأهمية نظام المعلومات المالي، وتقديم الدعم المادي والمعنوي لذلك؛
- مشاركة المصالح الرئيسية في الصندوق مع مصلحة المالية والمحاسبة في إعداد وتصميم النظام؛
- مراعاة احتياجات المستخدمين من مخرجات ومعلومات النظام سواء من داخل الصندوق أو خارجه؛
- الرقابة والمتابعة المستمرة على كافة عناصر نظام المعلومات المالي لضمان كفاءة وفاعلية أداءه؛
- التعاون المستمر بين مصلحة المالية والمحاسبة وكافة الإدارات الأخرى في الصندوق لضمان الإمدادات بالمعلومات لتلك الإدارات والحصول منها على البيانات والحقائق.

## 2- المتطلبات التكنولوجية (الفنية): وتمثل في عدة متطلبات، أهمها:

- توفير الأجهزة والآلات اللازمة لتشغيل النظام مع مراعاة إمكانيات واحتياجات الصندوق؛
- توفير الأفراد ذوي المهارات والخبرات الفنية اللازمة لتشغيل الأجهزة والآلات والحواسب الآلية أو الاستعانة بمجموعة من الاستشاريين في هذا المجال؛
- تصميم نظام متكامل للصيانة والسلامة، وسرية البيانات والمعلومات التي يتعامل معها النظام؛
- تكامل البيانات - الملفات والسجلات والوثائق - من أجل استخدامات أكثر فاعلية.

## 3- المتطلبات الاقتصادية: ومن أهمها:

- توفير وقت كافٍ لعملية إعداد وتصميم النظام، بما يسهم في إيجاد نظام مبني على أساس واضح وسليم؛
- العمل على تخفيض التكاليف؛
- الاستخدام الأمثل للأفراد العاملين على تشغيل النظام؛
- توفير الجهد المبذول في جميع مراحل عمل النظام، مما يتطلب تدريب العاملين على النظام لزيادة مهاراتهم في التشغيل واستخراج المعلومات.

## 4- المتطلبات الاجتماعية: ومن أهمها:

- الاتصال الجيد بين العاملين في مصلحة المالية والمحاسبة ومجموعة العاملين بالحواسب الآلي، وضرورة وجود تفاهم متبادل بين الطرفين؛
- توفر روح المساعدة من قبل مصممي النظام للمستخدمين منه؛
- سهولة استخدام مخرجات النظام مما يتطلب دعم السلوك الإيجابي لدى العاملين والمستخدمين من النظام.

### المبحث الثاني: الدراسات السابقة

سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى عرض أهم الدراسات السابقة التي لها علاقة بموضوع نظام المعلومات المالي وجودة الخدمات من خلال دراسة المتغيرات ذات الصلة بالموضوع الحالي، بحيث اختلفت وتباينت الدراسات في معالجة مواضيعها بغية التوصل إلى النتائج المرجوة، ومنه فتعتبر هذه الدراسة كمحاولة تكملة أو تطرق إلى بعض الجوانب التي لم يتم التوصل إليها من خلال الدراسات السابقة.

### المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

سعت العديد من الدراسات إلى تبيان مدى أهمية نظام المعلومات المالي في المؤسسات ووجدت هدفا من دراسة هذا الموضوع في مختلف جوانبه ومتغيراته، وهذا ما تناولته مجموع الدراسات متقاربة العنوان ومختلفة المحتوى والتي شملت عديد الجوانب، وسيركز هذا المطلب على أهم الدراسات العربية والمحلية التي لها علاقة بنظام المعلومات المالي، والموضحة وفق الجداول التالية:

#### الجدول رقم (01-01): دراسة عبد الناصر علك حافظ وآخرون

الدراسة/السنة	دراسة عبد الناصر علك حافظ وآخرون، 2011.
عنوان الدراسة	نظم المعلومات المالية ودورها في توجيه القرارات المالية
نوع ومكان	مقال علمي / مجلة جامعة البصرة، كلية الإدارة والاقتصاد، المجلد 4، العدد 8.
إشكالية الدراسة	<ul style="list-style-type: none"> <li>- هل قواعد البيانات المالية المعتمدة في المنظمات كافية لدعم القرارات الإدارية المالية فيما يتعلق بوضع الميزانية الخاصة بها، وبالتالي القدرة على تحديد ربحية الشركة؟</li> <li>- في ظل ضعف تلبية الحاجة الإدارية المالية من المعلومات هل تكون المنظمات قادرة على اتخاذ القرارات المتعلقة بالميزانية الخاصة وبالأرباح المستقبلية بسبب قلة استخدام التقنيات الحديثة في مجال قواعد البيانات المالية؟</li> </ul>
أهداف الدراسة	<ul style="list-style-type: none"> <li>- بيان مدى تأثير قواعد البيانات المالية الإلكترونية وكيفية مساعدتها للإدارة المالية في توجيه القرارات المختلفة التي تقوم بها من خلال وضع نموذج مقترح لبرنامج يتضمن ميزانية المنظمة.</li> <li>- بيان مدى تأثير قواعد البيانات المالية على ترشيد القرارات المتخذة من قبل الإدارة المالية في المنظمة.</li> <li>- تقديم بعض الاستنتاجات والتوصيات التي من شأنها تعزيز المعرفة في هذا المجال.</li> </ul>
منهج وأدوات الدراسة	المنهج الوصفي التحليلي الذي يجمع بين الدراسة الميدانية والدراسة النظرية للوصول إلى

<p>معارف دقيقة حول موضوع الدراسة، وبخصوص أداة الدراسة فقد تم تصميم نظام مقترح باستخدام البرنامج الحاسوبي (Microsoft Access) وذلك للمساعدة في ترشيد القرارات المالية وتوفير المعلومات المطلوبة لاتخاذها في الوقت والمكان المناسب، كما تم إعداد استبانة وذلك لمعرفة مدى كفاءة النظام وقدرته على العمل من وجهة نظر المستخدمين له في الشركة العامة للسكك الحديدية العراقية التابعة لوزارة النقل.</p>	
<p>نتائج الدراسة</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- نظم المعلومات وقواعد البيانات المالية تؤثر وبشكل كبير في القرارات المالية، وبالتالي على نجاح الشركة وقدرتها على تنفيذ خططها وبرامجها وتحقيق أهدافها وغاياتها النهائية بكفاءة وفاعلية.</li> <li>- تطبيق نظم المعلومات وقواعد البيانات المالية في الشركة المبحوثة لا تواكب التطورات والمتطلبات الكبيرة التي يشهدها العالم وخاصة بالدول المتقدمة.</li> <li>- تتباين مستويات استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل الشركات المبحوثة وذلك حسب المستوى التنظيمي على مستوى الشركة ككل.</li> <li>- تساعد نظم المعلومات على زيادة قدرة الإدارة في السيطرة على أداء الأفراد العاملين فيها وتوجيههم بشكل أكثر كفاءة.</li> <li>- تساعد نظم المعلومات وقواعد البيانات المالية على تحديد احتياجات الشركة من برامج التدريب وتطوير القوى العاملة.</li> <li>- هناك العديد من العوامل التي تؤثر على فاعلية استخدام نظم المعلومات وقدرتها على دعم القرارات المالية في الشركة.</li> </ul>	

المصدر: من إعداد الطالبين بناء على معطيات دراسة عبد الناصر علك حافظ وآخرون.

الجدول رقم (01-02): دراسة جمعة عبد المجيد أماني

<p>دراسة جمعة عبد المجيد أماني، 2013</p>	<p>الدراسة/السنة</p>
<p>فاعلية نظم المعلومات المالية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية: بالتطبيق على عينة مختارة من المصارف الخاصة العاملة في السوق السورية</p>	<p>عنوان الدراسة</p>
<p>رسالة ماجستير في إدارة الأعمال/ كلية الاقتصاد، جامعة حلب - سوريا</p>	<p>نوع ومكان</p>
<p>- ما أثر فاعلية نظم المعلومات المالية وعناصرها الأربعة (جودة النظام، جودة المعلومات، رضا المستخدم، أمن المعلومات) على كل من تخفيض تكاليف المصرف،</p>	<p>إشكالية الدراسة</p>

<p>جودة الخدمة المصرفية، الإبداع والابتكار المالي.</p>	
<p>- هدفت هذه الدراسة الإطلاع وعن قرب على واقع نظم المعلومات المالية في القطاع المصرفي، ومدى توفر البنية التحتية لنظم المعلومات المالية وقياس فاعليتها، وتقديم توصيات من شأنها رفع سوية العمل والمنافسة بين المصارف الخاصة في سورية.</p>	<p>أهداف الدراسة</p>
<p>المنهج الوصفي التحليلي الذي يجمع بين الدراسة الميدانية والدراسة النظرية للوصول إلى معارف دقيقة حول موضوع الدراسة، وشملت عينة الدراسة كافة البنوك التقليدية العاملة في السوق السورية، مع العلم أن وحدة التحليل تكونت من جميع المداير في مختلف المستويات الإدارية في تلك البنوك، وقد تم جمع البيانات الثانوية من مصادرها، من خلال تصميم استمارة استبانة تم توزيعها على جميع الوحدات التي تم اختيارها لتمثل المجتمع محل الدراسة، وفق أسلوب العينة الميسرة.</p>	<p>منهج وأدوات الدراسة</p>
<p>- وجود أثر معنوي لرضا المستخدم وأمن المعلومات في تخفيض التكاليف كمؤشر للميزة التنافسية، بينما كان الأثر غير معنوي لجودة النظام وجودة المعلومات في تخفيض التكاليف.</p> <p>- وجود أثر معنوي لرضا المستخدم وأمن المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية كمؤشر للميزة التنافسية، بينما كان الأثر غير معنوي لجودة النظام وجودة المعلومات.</p> <p>- وجود أثر معنوي لرضا المستخدم وأمن المعلومات وجودة المعلومات في الإبداع المالي كمؤشر للميزة التنافسية، بينما كان الأثر غير معنوي لجودة النظام.</p>	<p>نتائج الدراسة</p>

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات دراسة جمعة عبد المجيد أماني.

**الجدول رقم (01-03): دراسة وهيبة طيب**

<p>دراسة وهيبة طيب، 2016</p>	<p>الدراسة/السنة</p>
<p>دور نظام المعلومات المالية في إتخاذ القرارات المالية في المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة خلال الفترة 2015 - 2016</p>	<p>عنوان الدراسة</p>
<p>مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص مالية مؤسسة/ كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة</p>	<p>نوع ومكان</p>
<p>- ما مدى مساهمة نظام المعلومات المالية في تحسين القرارات المالية في المؤسسة الاقتصادية الجزائرية؟</p>	<p>إشكالية الدراسة</p>

<p>- التعرف على جودة المعلومات المالية الداخلية للمؤسسة. - إبراز أهمية المعلومات الواردة في نظام المعلومات في اتخاذ القرار المالي للمؤسسة. - إبراز أهمية المعلومات المالية ودورها في إمداد المسيرين في المؤسسة بمعلومات تمكنهم من اتخاذ القرارات المتعلقة بها.</p>	<p>أهداف الدراسة</p>
<p>استخدمت الدراسة المنهج الوصفي في الجانب النظري، أما في الجانب التطبيقي فاستخدمت منهج دراسة حالة، واعتمدت الدراسة في أدواتها على أسلوب المقابلة الشخصية مع رئيس مصلحة الموازنة ومراقبة التسيير بالمؤسسة محل الدراسة، والملاحظة كوسيلة ثانية بغرض التأكد من فرضيات البحث، وتشخيص ووضع المؤسسة محل الدراسة.</p>	<p>منهج وأدوات الدراسة</p>
<p>- غالبية المؤشرات الموجودة بلوحة القيادة شهرية، أي مؤشرات رقابية وليست مؤشرات قيادية على الرغم من أن أهداف لوحة القيادة سنوية والإنجازات فصلية وهذا ما يجعل تحليل الانحرافات غير دقيق. - تسمح لوحة القيادة للمسير بتحليل الوضعيات وتوقع التطورات والإستجابة لها في الوقت المطلوب ومنه اتخاذ القرارات المناسبة. - يكمن أثر لوحة القيادة في اتخاذ القرارات المالية في التنبؤ المبكر بالانحرافات الحاصلة.</p>	<p>نتائج الدراسة</p>

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات دراسة وهيبة طبيب.

الجدول رقم (01-04): دراسة بن طاطة عتيقة

<p>دراسة بن طاطة عتيقة، 2018</p>	<p>الدراسة/السنة</p>
<p>أثر نظام المعلومات على تحسين جودة الخدمات: دراسة ميدانية في البنوك الجزائرية.</p>	<p>عنوان الدراسة</p>
<p>مقال علمي/ مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 4، العدد 2 - جامعة الشلف</p>	<p>نوع ومكان</p>
<p>- ما مدى مساهمة نظام المعلومات المالية في تحسين القرارات المالية في المؤسسة الإقتصادية الجزائرية؟</p>	<p>إشكالية الدراسة</p>
<p>- التعرف على المفاهيم النظرية المتعلقة بكل من نظم المعلومات وجودة الخدمات البنكية. - تحليل علاقة الارتباط والتأثير بين نظم المعلومات وجودة الخدمات البنكية. - تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات للبنوك الجزائرية فيما يتعلق بأثر نظام</p>	<p>أهداف الدراسة</p>

المعلومات على جودة الخدمات البنكية.	
استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، واعتمدت الدراسة في أدواتها على الاستبانة، حيث تم توزيعها على مستوى كل من مدراء الإدارة العليا والوسطى في البنوك الجزائرية (72) وكذا عملائها من الجزائريين بنفس العدد (72).	منهج وأدوات الدراسة
- نظام المعلومات المالي يرتبط بعلاقة معنوية موجبة مع تحسين جودة الخدمة البنكية عند مستوى معنوية (0.01). - توجد علاقة ارتباط معنوية موجبة بين متطلبات نظام المعلومات (الفنية، البشرية والإدارية) وتحسين جودة الخدمة البنكية عند مستوى معنوية (0.05). - لا توجد علاقة ارتباط بين متغيرات المتطلبات المادية والمالية وجودة الخدمات البنكية عند مستوى معنوية (0.05). - أقوى علاقات الارتباط كانت فيما بين (المتطلبات البشرية - جودة الخدمة)، وأقلها كانت فيما بين (المتطلبات الإدارية - جودة الخدمة).	نتائج الدراسة

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات دراسة بن طاطة عتيقة.

الجدول رقم (01-05): دراسة حلومي نبيل، مصطفى عبد اللطيف (01)

دراسة حلومي نبيل، مصطفى عبد اللطيف (01)، 2019	الدراسة/السنة
مساهمة نظم المعلومات المالية في تفعيل التحصيل المالي: حالة الوكالات التجارية لمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة.	عنوان الدراسة
مقال علمي/ مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 08، العدد 01 - جامعة تامنغست	نوع ومكان
- إلى أي مدى يمكن أن تساهم نظم المعلومات المالية في تفعيل التحصيل المالي بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بورقلة؟	إشكالية الدراسة
- هدفت الدراسة إلى تحقيق أهداف رئيسية تتمثل في إبراز مفهوم وواقع نظم المعلومات المالية وأهميتها في المؤسسة الاقتصادية، والتعرف على مفهوم التحصيل المالي ومميزاته، وتوضيح أثر استخدام نظم المعلومات على الأداء المالي، وإبراز أهم النتائج المتحصل عليها عند الاستخدام الأمثل لنظم المعلومات المالية في المؤسسة الاقتصادية.	أهداف الدراسة
استخدمت الدراسة المنهج الوصفي في الجانب النظري، أما في الجانب التطبيقي	منهج وأدوات الدراسة



<p>فاستخدمت منهج دراسة الحالة، واعتمدت الدراسة في أدواتها على الأسلوب الاستقصائي باختيار عينة عشوائية مكونة من 25 مستخدم لهم علاقة بعملية التحصيل المالي على مستوى الوكالات التجارية التابعة لمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة خلال الفترة 2015 إلى شهر جانفي 2018، وتم الاستعانة باستمارة الاستبانة لجمع البيانات وتحليلها باستعمال الأساليب الإحصائية، حيث تمت معالجة البيانات بواسطة البرنامج الإحصائي (SPSS).</p>	
<p>نتائج الدراسة</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- تمتاز نظم المعلومات المالية بالشركة الجزائرية لتوزيع الكهرباء والغاز بورقلة بالجودة.</li> <li>- نظم معلومات التحصيل تعطي لنا مؤشرات بواسطتها نتخذ القرارات السليمة والمتعلقة بالتحصيل المالي بالمؤسسة.</li> <li>- اهتمام الشركة الوطنية لتوزيع الكهرباء والغاز بنشاط التحصيل بحيث كان من أولوياتها.</li> <li>- تمتاز نظم المعلومات المالية بالدقة والسهولة والسرعة في التنفيذ.</li> <li>- تصدر نظم المعلومات المالية معلومات ملائمة وبشكل دوي وفي أوقات متقاربة.</li> <li>- تقدم نظم المعلومات المالية تقارير تخص الوضعية المالية للمؤسسة اتجاه الزبائن كما تتيح لنا معرفة مؤشرات التحصيل المالي.</li> </ul>	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات دراسة حليمي نبيل، مصيطفى عبد اللطيف (01).

**الجدول رقم (01-06): دراسة خانم نوري كاكه حمه العطار**

<p>دراسة خانم نوري كاكه حمه العطار، 2019</p>	<p>الدراسة/السنة</p>
<p>نظم المعلومات المالية المستندة على مدخل تنقيب البيانات وأثرها على نجاح القرارات المالية: دراسة حالة في شركة اسيا سيل للاتصالات.</p>	<p>عنوان الدراسة</p>
<p>مقال علمي / مجلة الميدان للدراسات الرياضية والاجتماعية والانسانية، المجلد 02، العدد 07 - جامعة الجلفة.</p>	<p>نوع ومكان</p>
<p>- إلى أي مدى تسهم تنقيب البيانات في نظم المعلومات المالية لإنجاح القرارات المالية؟</p>	<p>إشكالية الدراسة</p>
<p>- التعرف على بعض المفاهيم المتعلقة بنظم المعلومات المالية من خلال عمل النظام وتوفير المعلومات في الوقت المناسب وبالجودة المناسبة، باعتماده على مدخل تنقيب البيانات لتسهم في تحقيق نجاح القرارات المالية للشركة.</p>	<p>أهداف الدراسة</p>

<p>- تأطير مفاهيمي للقرار المالي واستخدام أسلوب التحليل لغرض التوصل إلى حقائق علمية حول مدى نجاح القرارات المالية (التمويل، الاستثمار، توزيع الأرباح) في الشركات بهدف تعظيم قيمتها السوقية.</p> <p>- إبراز أهمية مكونات نظم المعلومات المالية وتنقيب البيانات ودورها في مساعدة المديرين في الشركة بمعلومات ودراسة مشكلة تراكم البيانات وغرلة ما بين كميات من البيانات لإيجاد المعلومات المفيدة لاتخاذ القرار.</p>	
<p>استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للإجابة على إشكالياتها، كما تم الاعتماد في هذه الدراسة على استمارة الاستبانة (الاستبيان الإلكتروني) كأداة للبحث، والاعتماد عليها كأداة لقياس المتغيرات التي أعدت لهذا الغرض وفق مقياس ليكارت الخماسي، وقد وجهت للموظفين العاملين في شركة آسيا سيل بالعراق ككل، وشملت 100 استمارة، وقد تم معالجة وتحليل النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي (SPSS).</p>	<p>منهج وأدوات الدراسة</p>
<p>- نظم المعلومات المالية المستندة على تنقيب البيانات لها دور وأثر كبير في أي من القرارات المالية التي تتخذها الشركة وتحديد قرارات التمويل، حيث توصلت الدراسة إلى أن الشركة لم تعتمد كثيرا على التمويل الخارجي.</p> <p>- يتم تعزيز دور نظم المعلومات المالية من خلال الكشف التاريخي للبيانات المتضمنة عملية الفحص والتنقيب لها، ولذلك فلتنقيب البيانات الأثر الكبير في تحسين نظم المعلومات المالية وبالتالي ترشيد القرارات المالية.</p> <p>- توفر نظم المعلومات المالية المستندة على تنقيب البيانات قيمة للأعمال والتي أسهمت في تقييم مدى حاجة الإدارة المالية لتوسيع أنشطتها الاستثمارية.</p> <p>- احتوى نظم المعلومات المالية المستندة على تنقيب البيانات لمؤشرات مالية تساعد متخذ القرار في تشخيص قرار توزيع الأرباح السليم للشركة محل الدراسة.</p>	<p>نتائج الدراسة</p>

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات دراسة خانم نوري كاكه حمه العطار.

الجدول رقم (01-07): دراسة حلومي نبيل

<p>دراسة حلومي نبيل، 2020</p>	<p>الدراسة/السنة</p>
<p>نظم المعلومات المالية ودورها في عملية صناعة القرارات المالية: دراسة حالة المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ENSP.</p>	<p>عنوان الدراسة</p>

<p>أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة وتسيير المنظمات/ جامعة غرداية</p>	<p>نوع ومكان</p>
<p>- كيف تساهم نظم المعلومات المالية في عملية صنع القرارات المالية في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار بحاسي مسعود (ENSP)؟</p>	<p>إشكالية الدراسة</p>
<p>- معرفة واقع نظم المعلومات المالية بالمؤسسة الوطنية لخدمات الآبار. - التعرف على عملية صنع القرارات المالية بالمؤسسة، ومتطلباتها من المعلومات المالية. - معرفة العلاقة بين نظم المعلومات المالية وصناعة القرارات المالية. - تحليل مدى فعالية نظم المعلومات المالية ومدى دعمها لعملية صنع القرارات المالية. - معرفة مدى توظيف نظم المعلومات المالية في صنع القرارات المالية بالمؤسسة الوطنية لخدمات الآبار. - توضيح الحاجة لنظم المعلومات المالية في عملية صنع القرارات المالية بمؤسسة خدمات الآبار بحاسي مسعود.</p>	<p>أهداف الدراسة</p>
<p>استخدام المنهج الوصفي في الجانب النظري، أما الجانب التطبيقي فاعتمدت على أسلوب دراسة الحالة - دراسة ميدانية في المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار (ENSP)، أما أدوات البحث والدراسة فاستخدمت الاستبيان بصفة أساسية والمقابلة، حيث تم اختيار عينة الدراسة بطريقة قصدية، تكونت من 42 مسؤولاً على مستوى المديرية الفرعية بالمؤسسة محل الدراسة، بما فيها المديرية العامة والذين يساهمون في صناعة القرارات المالية، في حين تمت معالجة البيانات بواسطة برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS).</p>	<p>منهج وأدوات الدراسة</p>
<p>- نظم المعلومات المالية بالمؤسسة الوطنية لخدمات الآبار تتميز بالمستوى المطلوب من المرونة، السرعة، الدقة، الملائمة والحماية. - عملية صنع القرارات المالية تمتاز بالكفاءة المطلوبة في المؤسسة محل الدراسة. - توجد علاقة طردية قوية ذات دلالة إحصائية لنظم المعلومات المالية وصنع القرارات المالية بالمؤسسة الوطنية لخدمات الآبار (ENSP).</p>	<p>نتائج الدراسة</p>

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات دراسة حللمي نبيل.

الجدول رقم (01-08): دراسة حلومي نبيل، مصيطفى عبد اللطيف (02)

الدراسة/السنة	دراسة حلومي نبيل، مصيطفى عبد اللطيف (02)، 2020
عنوان الدراسة	تقييم مستوى نظم المعلومات المالية: حالة المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار Ensp
نوع ومكان	مقال علمي / مجلة الواحات للبحوث والدراسات، المجلد 13، العدد 01 - جامعة غرداية
إشكالية الدراسة	- ما مستوى فعالية نظم المعلومات المالية بالمؤسسة الوطنية لخدمات الآبار (ENSP)؟
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف تتمثل في إبراز مفهوم نظم المعلومات المالية ومعرفة مستوى فعاليتها بمؤسسة بترولية جزائرية وإبراز أهم النتائج المتحصل عليها والتي تتعلق بمستوى فاعلية نظم المعلومات المالية بالمؤسسة محل الدراسة.
منهج وأدوات الدراسة	استخدمت الدراسة المنهج الوصفي للإجابة عن إشكالياتها، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات. أما عينة الدراسة فتم اختيارها بطريقة قصدية وتتكون من (42) مسؤولاً على الإدارة المالية من مختلف المديریات التابعة للمؤسسة محل الدراسة وتم التحليل بالاعتماد على بعض الأساليب الإحصائية.
نتائج الدراسة	- نظم المعلومات بالمؤسسة الوطنية لخدمات الآبار (ENSP) ذات مستوى من الفعالية مقبول من خلال مرونتها والقيام بتحديثها بصفة دوية؛ السرعة في الأداء؛ ودقة في معالجة البيانات؛ تقديم المؤشرات المالية الدقيقة؛ المسابرة للقواعد المحاسبية؛ الملائمة والوضوح؛ حماية قاعدة البيانات من القرصنة والفيروسات؛ استرجاع البيانات أثناء فقدانها؛ تقديم اخطار مبكر في حالة وقوع طارئ يعيق عمل النظام.

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات دراسة حلومي نبيل، مصيطفى عبد اللطيف (02).

الجدول رقم (01-09): دراسة بوعباية حسان، عبد الحفيظ حسام الدين

الدراسة/السنة	دراسة بوعباية حسان، عبد الحفيظ حسام الدين، 2020
عنوان الدراسة	فاعلية نظام المعلومات المالي والمحاسبي في إدارة المخاطر في منظمات الأعمال: دراسة ميدانية على عينة من منظمات الأعمال بولاية المسيلة.
نوع ومكان	مقال علمي / مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 04، العدد 02 (خاص) - جامعة الوادي

إشكالية الدراسة	- ما مدى مساهمة نظام المعلومات المالي والمحاسبي في إدارة المخاطر في منظمات الأعمال؟ وما واقع ذلك في عينة من منظمات الأعمال بولاية المسيلة؟
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى التعريف بنظام المعلومات المالي والمحاسبي وإبراز أهميته، وتوضيح مفهوم إدارة المخاطر وأهم أهدافها وإظهار أبرز خطواتها لتحاول في الأخير الوصول إلى معرفة مدى مساهمة نظم المعلومات المالي والمحاسبي في إدارة المخاطر في منظمات الأعمال الجزائرية بالتطبيق على عينة منها في ولاية المسيلة.
منهج وأدوات الدراسة	استخدمت الدراسة المنهج الوصفي في الجانب النظري ومنهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي للإجابة عن إشكالياتها، واستخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات. أما عينة الدراسة فتم اختيارها بطريقة عشوائية تتمثل في 65 إداري عامل في مجموعة من منظمات الأعمال بولاية المسيلة. وتم التحليل بالاعتماد على بعض الأساليب الإحصائية.
نتائج الدراسة	- نظام المعلومات المالي والمحاسبي يساهم بشكل كبير في إدارة المخاطر في منظمات الأعمال من خلال توفير معايير ومؤشرات تساعد في اكتشاف الانحرافات والأخطاء وتصحيحها في الوقت المناسب ومساعدة متخذ القرار في مواجهة المخاطر المحتملة.

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات دراسة بوبعاية حسان، عبد الحفيظ حسام الدين.

الجدول رقم (01-10): دراسة مصطفى مفيد مصطفى عبيد

الدراسة/السنة	دراسة مصطفى مفيد مصطفى عبيد، 2021
عنوان الدراسة	دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية.
نوع ومكان	رسالة ماجستير في إدارة الأعمال / كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر - غزة
إشكالية الدراسة	- ما دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية؟
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة التعرف إلى دور الإدارة الإلكترونية بأبعادها المتنوعة التي تشمل (إدارة التخطيط الإلكترونية، إدارة المعرفة الإلكترونية، إدارة الوثائق الإلكترونية، إدارة الاجتماعات الإلكترونية، إدارة الخدمات الإلكترونية) في تحسين جودة الخدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية.
منهج وأدوات الدراسة	استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، حيث اعتمدت على الاستبانة كأداة

<p>لجمع البيانات من مصادرها الأولية، في حين تمثل مجتمع الدراسة في العاملين من ذوي الاختصاص وذوي المستويات الإشرافية والإدارية بهيئة التقاعد الفلسطينية، والبالغ عددهم (142) موظفًا، حيث اعتمدت الدراسة أسلوب الحصر الشامل؛ وذلك لقلّة حجم مجتمع الدراسة المتاح، وقد تم توزيع الاستبانات على مجتمع الدراسة، حيث تم استرداد (129) استبانة، بنسبة بلغت (90.84%) استُخدمت لأغراض التحليل.</p>	
<p>وجود تقييم إيجابي مرتفع لمستوى تطبيق الإدارة الإلكترونية بهيئة التقاعد الفلسطينية؛ حيث بلغ الوزن النسبي الخاص بهذا المستوى (76.21%)، في حين احتلت إدارة الوثائق الإلكترونية المرتبة الأولى من حيث مستوى تقييم المستجيبين لمستوى توافرها في إطار عمل هيئة التقاعد الفلسطينية، حيث بلغ الوزن النسبي لمستوى توافرها (82.97%)، تلاها من حيث الترتيب إدارة التخطيط الإلكترونية وبوزن نسبي بلغ (78.76%)، ومن ثم جاءت إدارة الخدمات الإلكترونية بوزن نسبي بلغ (75.31%)، ومن ثم إدارة الاجتماعات الإلكترونية بوزن نسبي بلغ (72.98%)، بينما احتلت إدارة المعرفة الإلكترونية الوزن النسبي الأخير بنسبة (71.03%)، كما أشارت النتائج أيضا إلى ارتفاع مستوى جودة الخدمات المقدمة من قبل هيئة التقاعد الفلسطينية، حيث بلغ الوزن النسبي الخاص بهذا المستوى (74.93%)، وقد أشارت النتائج أيضا إلى وجود أثر معنوي إيجابي ذي دلالة إحصائية لكل من إدارة المعرفة الإلكترونية، وإدارة الوثائق الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل هيئة التقاعد الفلسطينية، بينما لم يكن لكل من إدارة الاجتماعات الإلكترونية، وإدارة التخطيط الإلكترونية، وإدارة الخدمات الإلكترونية أي أثرٍ معنوي في تحسين جودة الخدمة المقدمة من قبل الهيئة.</p>	<p>نتائج الدراسة</p>

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات دراسة مصطفى مفيد مصطفى عبيد.

الجدول رقم (01-11): دراسة سنوسي بن عومر، بوزاغو أسماء

<p>دراسة سنوسي بن عومر، بوزاغو أسماء، 2022</p>	<p>الدراسة/السنة</p>
<p>أثر النظام المعلوماتي المالي على أداء المؤسسة: دراسة حالة لمؤسسات جزائرية باستخدام SPSS.</p>	<p>عنوان الدراسة</p>
<p>مقال علمي / مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 08، العدد 01 - المركز الجامعي تندوف</p>	<p>نوع ومكان</p>

<p>- إلى أي مدى يساهم النظام المعلوماتي المالي في تحسين الأداء في المؤسسة؟</p>	<p>إشكالية الدراسة</p>
<p>- التعرف على المفاهيم ذات الصلة بالنظام المعلوماتي المالي من خلال عمل النظام وتوفير المعلومات في الوقت المناسب وبالجودة المناسبة مما يهدف عملية تقييم الأداء في المؤسسة. - محاولة تسليط الضوء على أكثر من مؤسسة على واقع المعلومة المالية ومدى اعتمادها عمليا على اتخاذ القرارات وبالتالي تأثيرها على الأداء.</p>	<p>أهداف الدراسة</p>
<p>استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي من أجل وصف المفاهيم المتعلقة بكل من النظام المعلوماتي المالي والأداء. أما دراسة الحالة فتتمثل في دراسة ثلاثة مؤسسات وطنية بولاية تيارت: مؤسسة توزيع الكهرباء والغاز، وحدة لإنتاج أغذية الدواجن والنعام ONAB بالإضافة إلى مؤسسة Naftal؛ واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مصادرها الأولية، تم توزيعها على العينة سألقة الذكر بهدف تحليل النتائج اعتمادا على بعض الأساليب الإحصائية التي يتيحها برنامج الحزمة الإحصائية (SPSS).</p>	<p>منهج وأدوات الدراسة</p>
<p>- نظام معلومات المالي يسمح للمديرين بالحصول على المعلومات التي يحتاجونها بشكل مباشر وسريع ومنسق مع احتياجاتهم؛ و كلما زادت التطورات التكنولوجية المرتبطة بها، زادت اقتصادية تشغيلها وزادت أيضا فعاليتها في صنع القرار. - نظم المعلومات المعمول بها في المؤسسة لها أهمية كبيرة في التوصل إلى القرارات الصائبة حيث لا يمكن الاستغناء عنها، فهي التي تعطي متخذ القرار المؤشرات الصحيحة والدقيقة وبأقل تكلفة لمواصلة العمل بشكل جيد والوصول إلى الأهداف المسطرة. - تساهم أنظمة المعلومات في دعم اتخاذ القرار في كافة مراحله، وهي تعد ذات أهمية من خلال أثرها الفاعل في إيصال المعلومات وتسهيل الإلمام بمكونات الواقع.</p>	<p>نتائج الدراسة</p>

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات دراسة سنوسي بن عومر، بوزاغو أسماء.

المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

يركز هذا المطلب على عرض أهم الدراسات الأجنبية ذات الصلة بنظم المعلومات المالية، والتي يمكن أن نلخصها في الجداول التالية:

الجدول رقم (01-12): دراسة *Jerry Cha-Jan Chang & William R. King*

الدراسة/السنة	دراسة <i>Jerry Cha-Jan Chang &amp; William R. King</i> ، 2005
عنوان الدراسة	قياس أداء نظم المعلومات: بطاقة الأداء الوظيفي
نوع ومكان	مقال علمي/ مجلة نظم المعلومات الإدارية، المجلد 22، العدد 01.
إشكالية الدراسة	- كيف يمكن قياس أداء نظم المعلومات باستخدام بطاقة الأداء الوظيفي؟
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى تطوير أداة يمكن استخدامها كبطاقة أداء وظيفية لأنظمة المعلومات (ISFS). وهي نموذج لقياس أداء نظام المعلومات، يحتوي على ثلاث مخرجات واتجاهات للتقييم، وهي كفاءة النظام وفاعلية المعلومات وكفاءة الخدمة.
منهج وأدوات الدراسة	استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للإجابة على إشكالياتها؛ واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مصادرها الأولية، وتم إجراء التحقق من صحة إنشاء الأداة باستخدام ردود من 346 مستخدمًا للأنظمة في 149 مؤسسة من خلال مزيج من تحليل العوامل الاستكشافية ونمذجة المعادلة الهيكلية باستخدام LISREL. وأسفرت العملية عن أداة تقيس 18 عاملاً أحادي البعد ضمن أبعاد نظم المعلومات. علاوة على ذلك، تم استخدام عينة من 120 إجابة متطابقة من CIO منفصلة واستجابات المستخدمين للتحقق من صحة الأداة.
نتائج الدراسة	طورت هذه الدراسة نموذج لقياس أداء نظام المعلومات، يحتوي على ثلاث مخرجات واتجاهات للتقييم، وهي كفاءة النظام وفاعلية المعلومات وكفاءة الخدمة؛ حيث أن كفاءة النظام تتمثل في سهولة استخدامه والاستجابة السريعة للمتغيرات المستجدة... الخ. وأثر ذلك على أداء العاملين، وفاعلية المعلومات تتمثل في جودة التصميم والاستعمال والقيمة وأثرها على أداء العاملين، وكفاءة الخدمة المتمثلة في جميع الأنشطة التي تمتد بداية من تطوير النظام وحتى استخدامه في دعم الاستشارات المطلوبة.

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات دراسة *Jerry Cha-Jan Chang & William R. King*.



الجدول رقم (01-13): دراسة *Benbraika Abdelouaheb & Hammoudi Dalel*

الدراسة/السنة	دراسة <i>Benbraika Abdelouaheb &amp; Hammoudi Dalel</i> ، 2012
عنوان الدراسة	فاعلية نظم المعلومات المالية والمحاسبية المحوسبة في القطاع المصرفي الأردني: دراسة تطبيقية.
نوع ومكان	مقال علمي / أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 06، العدد 01 - جامعة بسكرة
إشكالية الدراسة	- هل تتميز النظم المالية والمحاسبية المحوسبة بالفاعلية في الأداء وتحقيق الأهداف؟ - هل تتمتع مخرجات الأنظمة المالية والمحاسبية المحوسبة (بما في ذلك المعلومات والتقارير) بجودة عالية فيما يتعلق بتنسيق المحتوى وملائمة توقيته.
أهداف الدراسة	هدفت الدراسة إلى تقييم أداء نظم المعلومات المالية والمحاسبية المعتمدة على الحاسوب في قطاع المصارف الأردنية خلال سنة 2011، وذلك من خلال التركيز على الفاعلية في أداء المهام.
منهج وأدوات الدراسة	استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للإجابة على إشكالياتها؛ واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مصادرها الأولية حيث وزعت على مستخدمي النظم المالية والمحاسبية المعتمدة على الحاسوب (من محاسبين ومدراء ماليين) في كل البنوك التجارية الرئيسية الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي والتي بلغت (15) بنكا تجاريا؛ وقد بلغت عدد الاستبيانات الموزعة على المستخدمين (من مدراء ماليين ومحاسبين) 164 استبانة استرد منها 140 استبانة مكتملة الإجابات أي بنسبة استرجاع (85.36%) وقد تم تحليل البيانات المجمعة باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية.
نتائج الدراسة	أظهرت نتائج الدراسة بأن كل من أنواع تكنولوجيا المعلومات، وأنواع نظم المعلومات المالية والمحاسبية المعتمدة على الحاسوب يتوفر بشكل واسع في البنوك التجارية الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي، وأن هذه النظم تتمتع بدرجة كبيرة من الفاعلية في تحقيق أهدافها، حيث أنها تتميز بسهولة استخدامها والتعامل معها والسرعة والدقة في إدخال ومعالجة البيانات؛ وتتمتع بالمرونة بحيث يمكن إدخال التعديلات والتحسينات عليها لتتلاءم مع البيئة المحيطة واحتياجات المستخدمين، وهذا يجعلها قادرة على أداء الوظائف المطلوبة والمحافظة على مستوى أدائها في الظروف المختلفة. وكذلك تتمتع هذه النظم

<p>بالتكامل داخليا (بين وظائفها المختلفة) ومع النظم الأخرى بما يكفل توفير متطلبات الوظائف والنظم المختلفة داخل البنك وخارجه بالمواصفات المطلوبة لكل منها، وأخيرا فإنها تتميز بوجود مجموعة من القواعد والإجراءات الرقابية التي تدعم دقتها وتزيد من إمكانية الاعتماد عليها.</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات دراسة *Benbraika Abdelouaheb & Hammoudi Dalel*.

الجدول رقم (01-14): دراسة *Saeed Rouhani & Mohammad Mahmodian*

الدراسة/السنة	دراسة <i>Saeed Rouhani &amp; Mohammad Mahmodian</i> ، 2012
عنوان الدراسة	نظم المعلومات المالية: وجهات نظر ذكاء الأعمال (دراسة حالة في الشركات الإيرانية المدرجة في البورصة)
نوع ومكان	مقال علمي / مجلة علوم الكمبيوتر المتقدمة وبحوث التكنولوجيا، المجلد 2 ، العدد 2.
إشكالية الدراسة	- ما هي منظورات ذكاء الأعمال المهمة حول أنظمة المعلومات المالية (FIS)؟
أهداف الدراسة	تهدف الدراسة إلى البحث عن عوامل دعم القرار ومنظورات ذكاء الأعمال المهمة في الشركات الإيرانية المدرجة في البورصة، بحيث يمكن لعوامل منظورات ذكاء الأعمال المهمة المقترحة تقييم المعلومات التي تتيحها نظم المعلومات المالية لتحقيق دعم معزز في اتخاذ القرارات في المنظمات محل الدراسة.
منهج وأدوات الدراسة	استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للإجابة على إشكالياتها؛ واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة لجمع البيانات من مصادرها الأولية حيث وزعت على مديرون ماليون للشركات الإيرانية المدرجة في البورصة الخاضعة لسيطرة كبار المسؤولين الاقتصاديين والذي بلغ عددهم (25) مديرا؛ وقد تم تحليل البيانات المجمعة باستخدام الأساليب الإحصائية الوصفية.
نتائج الدراسة	تعمل أنظمة معلومات الأعمال مثل أنظمة المعلومات المالية (FIS) على تحويل البيانات وتخزينها. لذلك ، من المهم دمج دعم القرار في هذه الأنظمة. كما يمكن لوجهات نظر ذكاء الأعمال المطلوبة من FIS أن تساعد كمبادئ توجيهية للترويج لهذه الأنظمة والحصول على مزايا تنافسية.

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات دراسة *Saeed Rouhani & Mohammad Mahmodian*

الجدول رقم (01-15): دراسة *Anxing Li & Jinghai Wang* 2021

الدراسة/السنة	دراسة <i>Anxing Li &amp; Jinghai Wang</i> ، 2021
عنوان الدراسة	تقييم أثر جودة نظام المعلومات على النية المستمرة تجاه نظام المعلومات المالية السحابية
نوع ومكان	مقال علمي / <a href="https://doi.org/10.3389/fpsyg.2021.713353">doi: 10.3389/fpsyg.2021.713353</a>
إشكالية الدراسة	- ما هي منظورات ذكاء الأعمال المهمة حول أنظمة المعلومات المالية (FIS)؟
أهداف الدراسة	تهدف الدراسة واستنادا لنموذج نجاح نظام المعلومات الخاص بـ DeLone و McLean، ومن خلال التفسير النظري والاشتقاق، إلى دمج الرضا والثقة في جودة العلاقة لقياس تأثير نية المستخدمين في الاستمرار في استخدام نظام المحاسبة المالية السحابية.
منهج وأدوات الدراسة	استخدمت الدراسة المنهج الوصفي الكمي للإجابة على إشكالياتها؛ تم استخدام عينة مكونة من 289 فردا من أعضاء هيئة التدريس والموظفين الماليين من ذوي الخبرة في استخدام أنظمة المحاسبة المالية السحابية لاختبار الفرضيات باستخدام المربعات الصغرى الجزئية (PLS).
نتائج الدراسة	- مشاركة المستخدم كان لها تأثير إيجابي كبير على الرضا عن جودة النظام وجودة المعلومات وجودة الخدمة لنظام المحاسبة المالية السحابية. - كان لجودة النظام وجودة الخدمة لنظام المحاسبة المالية السحابية تأثير إيجابي كبير على ثقة المستخدم. - كان لجودة نظام المحاسبة المالية السحابية تأثير وسيط على نية الاستمرار في استخدام النظام من خلال الرضا والثقة.

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات دراسة *Anxing Li & Jinghai Wang*

## المطلب الثالث: التعقيب على الدراسات السابقة

يركز هذا المطلب على عرض المقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من خلال ذكر أهم أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بين دراستنا والدراسات السابقة التي تم ذكرها سابقا.

## الفرع الأول: المقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات باللغة العربية

يمكن تلخيص أهم الفروقات بين دراستنا والدراسات باللغة العربية في الجدول التالي:

الجدول رقم (01-16): مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات العربية

المقارنة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
الدراسة الحالية مع دراسة عبد الناصر علك حافظ وآخرون	<ul style="list-style-type: none"> <li>- أبرزت دور وأهمية نظم المعلومات المالية في المؤسسة.</li> <li>- استخدمت المنهج الوصفي التحليلي للإجابة عن إشكالياتها.</li> <li>- استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة وجمع البيانات.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ركزت الدراسة الحالية على إبراز دور نظام المعلومات في تجويد خدمات المتعلقة بالجانب المالي للمستخدمين من الأداءات وليس في توجيه القرارات المالية داخل المؤسسة والتي تناولتها دراسة عبد الناصر علك حافظ وآخرون.</li> </ul>
الدراسة الحالية مع دراسة جمعة عبد المجيد أماني	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تطرقت إلى المفاهيم النظرية اللازمة لنظم المعلومات المالية.</li> <li>- استخدمت المنهج الوصفي التحليلي للإجابة عن إشكالياتها.</li> <li>- استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة وجمع البيانات.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- اختلفت دراستنا عن هذه الدراسة في أبعاد المتغير المستقل والقطاع المستهدف</li> </ul>
الدراسة الحالية مع دراسة وهيبه طيب	<ul style="list-style-type: none"> <li>- تشابهت مع دراستنا في بعض المفاهيم المتعلقة بتعريف نظم المعلومات المالية.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ركزت تلك الدراسة على إبراز جودة المعلومة واختبرت في المضمون فرضيات تتعلق بلوحة القيادة، وعليه فهي تختلف بشكل كبير عن دراستنا هذه، واعتمدت على أسلوب الملاحظة والمقابلة، بينما في دراستنا استخدمنا الاستبانة.</li> </ul>
الدراسة الحالية مع دراسة بن طاعة عتيقة	<ul style="list-style-type: none"> <li>- أبرزت دور نظام المعلومات في تحسين جودة الخدمات.</li> <li>- استخدمت المنهج الوصفي التحليلي للإجابة عن إشكالياتها.</li> <li>- استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- أبرزت تلك الدراسة دور نظام المعلومات في تحسين جودة الخدمات البنكية، بينما دراستنا هذه فأبرزت دور نظام المعلومات في تحسين جودة الخدمات بالصندوق الوطني للتأمينات</li> </ul>

<p>الاجتماعية.</p> <p>- سعت تلك الدراسة إلى توضيح أثر استخدام نظم المعلومات على الأداء المالي، بينما دراستنا هذه فسعت لإبراز أهمية نظم المعلومات في تحسين جودة الخدمة للعملاء.</p>	<p>وجمع البيانات.</p> <p>- تطرقت إلى المفاهيم النظرية اللازمة لنظم المعلومات المالية.</p> <p>- استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة وجمع البيانات.</p>	<p>الدراسة الحالية مع دراسة حليمي نبيل، مصيطفى عبد اللطيف (01)</p>
<p>- تطرقت تلك الدراسة إلى تنقيب البيانات في نظم المعلومات المالية، بينما في دراستنا هذه لم نتطرق إلى جانب تنقيب البيانات لاختلاف زاوية المعالجة في هذا الموضوع.</p>	<p>- تشابهت مع دراستنا في بعض المفاهيم المتعلقة بتعريف نظم المعلومات المالية.</p> <p>- استخدمت المنهج الوصفي التحليلي للإجابة عن إشكالياتها.</p> <p>- استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة وجمع البيانات.</p>	<p>الدراسة الحالية مع دراسة خانم نوري كاكه حمه العطار</p>
<p>- استعانت تلك الدراسة بالمقابلة إلى جانب الاستبانة، بينما في دراستنا هذه اكتفينا بالاستبانة وفقاً لمتطلبات الموضوع وجواب دراسته.</p>	<p>- تطرقت إلى المفاهيم النظرية اللازمة لنظم المعلومات المالية.</p> <p>- استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة وجمع البيانات.</p>	<p>الدراسة الحالية مع دراسة حليمي نبيل</p>
<p>- سعت تلك الدراسة إلى إبراز مستوى فعالية نظم المعلومات في المؤسسة محل الدراسة، بينما دراستنا هذه فسعت لإبراز كفاءة، ملائمة ووضوح نظم المعلومات في تجويد الخدمات المالية من وجهة نظر العاملين بالصدوق المدروس.</p>	<p>- تطرقت إلى المفاهيم النظرية اللازمة لنظم المعلومات المالية.</p> <p>- استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة وجمع البيانات.</p>	<p>الدراسة الحالية مع دراسة حليمي نبيل، مصيطفى عبد اللطيف (02)</p>
<p>- عاجلت تلك الدراسة فاعلية نظام المعلومات المالي والمحاسبي في إدارة المخاطر في منظمات الأعمال، بينما دراستنا هذه فعاجلت فاعلية النظام في</p>	<p>- استخدمت الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتطرقت إلى بعض المفاهيم النظرية المتعلقة بالمتغير المستقل نظم المعلومات المالية.</p>	<p>الدراسة الحالية مع دراسة بوبعاية حسان، عبد الحفيظ حسام الدين</p>

تحسين الخدمات المقدمة للعملاء.		
- عاجلت تلك الدراسة دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة، بينما دراستنا هذه فعاجلت فاعلية نظام المعلومات المالي في تحسين الخدمات المقدمة للعملاء.	- استخدمت المنهج الوصفي التحليلي واعتمدت على الاستبانة كأداة لجمع البيانات وتطرت إلى بعض المفاهيم النظرية المتعلقة بالمتغير التابع جودة الخدمات.	الدراسة الحالية مع دراسة مصطفى مفيد مصطفى عبيد
- سعت تلك الدراسة لإبراز مساهمة النظام المعلوماتي المالي في تحسين الأداء في المؤسسة، بينما في دراستنا هذه فسعينا إلى إبراز دوره في تجويد الخدمات المتعلقة بالأداءات.	- استخدمت المنهج الوصفي التحليلي واعتمدت على الاستبانة كأداة لجمع البيانات.	الدراسة الحالية مع دراسة سنوسي بن عومر، بوزاغو أسماء

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات الدراسات السابقة

الفرع الثاني: المقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات باللغة الأجنبية

يمكن تلخيص أهم الفروقات بين الدراسة الحالية والدراسات باللغة الأجنبية من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (01-17): مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات الأجنبية

أوجه الاختلاف	أوجه التشابه	المقارنة
- هدفت تلك الدراسة إلى تطوير أداة يمكن استخدامها كبطاقة أداء وظيفية لأنظمة المعلومات (ISFS). وهي نموذج لقياس أداء نظام المعلومات، بينما دراستنا هذه فهدفت لمعرفة وجهات نظر العاملين بالصندوق بخصوص دور نظام المعلومات المالي في تجويد الخدمات.	- تشابهت مع دراستنا في بعض المفاهيم المتعلقة بتعريف نظم المعلومات المالية. - استخدمت المنهج الوصفي التحليلي للإجابة عن إشكالياتها. - استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة وجمع البيانات.	الدراسة الحالية مع دراسة Jerry Cha- Jan Chang & William R. King
- هدفت تلك الدراسة إلى إبراز فاعلية نظم المعلومات المالية والمحاسبية المحوسبة في القطاع المصرفي الأردني، بينما دراستنا	- استخدمت المنهج الوصفي التحليلي للإجابة عن إشكالياتها.	الدراسة الحالية مع دراسة Benbraika

<p>هذه فهدفت بالأساس إلى إبراز دور نظم المعلومات المالية في تحسين الخدمات المقدمة للعملاء المتعاملين مع الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية.</p>	<p>- استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة وجمع البيانات.</p>	<p><b>Abdelouaheb &amp; Hammoudi Dalel</b></p>
<p>- اختلفت تلك الدراسة عن دراستنا هذه في أسلوب معالجة البيانات، كما أنها ربطت ذكاء الأعمال بنظم المعلومات المالية في المؤسسات المدرجة في السوق المالي، وعليه فالاختلاف يتجاوز القطاع وحتى الزمان والمكان.</p>	<p>- استخدمت المنهج الوصفي التحليلي للإجابة عن إشكالياتها. - استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة وجمع البيانات.</p>	<p>الدراسة الحالية مع دراسة <b>Saeed Rouhani &amp; Mohammad Mahmodian</b></p>
<p>- اختلفت تلك الدراسة عن دراستنا من حيث المنهج المستخدم، وكذا الأسلوب الإحصائي لمعالجة البيانات، كما أنها تطرقت للموضوع من زاوية غير التي عالجنا بها موضوعنا وربطته بنظام المحاسبة المالية السحابية.</p>	<p>- أبرزت دور نظام المعلومات وتشابحت مع دراستنا في بعض المفاهيم المتعلقة بتعريف نظم المعلومات. - استخدمت الاستبانة كأداة للدراسة وجمع البيانات.</p>	<p>الدراسة الحالية مع دراسة <b>Anxing Li &amp; Jinghai Wang</b></p>

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على معطيات الدراسات السابقة

- من خلال استعراض النتائج الفكرية للدراسات السابقة المتعلقة بنظم المعلومات المالية وكذا جودة الخدمات المقدمة، اتضح وجود اهتماما معتبرا بهذا الموضوع وزوايا تطبيقاته في مختلف الدول وبيئات الأعمال.
- اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في استخدام المنهج الوصفي التحليلي لمناسبتها لطبيعة الدراسة؛
  - اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في التأكيد على أهمية ودور نظام المعلومات المالية في تحسين الأداء، اتخاذ القرارات وتحسين الخدمات المقدمة للعملاء؛
  - اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أداة الاستبانة كأداة لجمع البيانات؛
  - اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تطبيقها على البيئة الجزائرية، فلا توجد دراسة عن دور نظم المعلومات المالية في تجويد الخدمات المتعلقة بالجانب المالي (منظور الأداءات) - على حد علم الطالبتين - ويمكن إرجاع

ذلك إلى نمطية التفكير في إجراء الدراسة على قطاعات معينة دون غيرها مثل قطاع البنوك، وما تم استعراضه في هذا المبحث لخير دليل على ذلك؛

- اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في العينة المستهدفة من المجتمع المدروس، فالدراسات السابقة استهدفت موظفي البنوك، المدراء الماليين، المسؤولين الكبار والعاملين بالمؤسسات الاقتصادية، بينما الدراسة الحالية استهدفت العاملين بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية كعينة لبلوغ الهدف من الدراسة؛

- اختلفت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في أبعاد متغيرات الدراسة تلك المتعلقة بالمتغير المستقل نظم المعلومات المالية وكذا المتعلقة بالمتغير التابع جودة الخدمات؛

- استفادت الدراسة الحالية بشكل معتبر من الدراسات السابقة في بناء التصور العام للدراسة وبلورة مشكلة الدراسة، وبناء محاور الاستبانة واختيار الأساليب الإحصائية المناسبة، وتفسير نتائج الدراسة.

من خلال ما سبق يمكن القول أن ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة هو تسليطها الضوء على قطاع مغاير لما تم دراسته في البحوث السابقة، فعلى غير العادة تطرقنا في هذه الدراسة إلى معرفة دور نظم المعلومات المالية في تجويد الخدمات المتعلقة بالجانب المالي التي يستفيد منها المشتركون في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية من وجهة نظر العاملين به والمدركين لمفهوم نظم المعلومات المالية جيدا، ضف إلى ذلك فإن هذه الدراسة تناولت أبعاد مغايرة لما تم تناوله في البحوث المحلية السابقة، حيث تم بناء أداة الدراسة وفق بعدين للمتغير المستقل هما كفاءة نظم المعلومات المالية، وملائمة ووضوح نظم المعلومات المالية.



## خلاصة:

في الفصل الأول من دراستنا هذه تناولنا الإطار النظري لنظم المعلومات المالية وجودة الخدمات، وكذا الدراسات السابقة، حيث تطرقنا فيه لتعريف نظري لنظم المعلومات المالية، أهميته وأهدافه في المؤسسة، الوظائف الأساسية له والمعايير التي يركز عليها ومشكلاته، وكذلك تناولنا مفهوم جودة الخدمات، أبعادها ومستوياتها، وطرق قياسها، بالإضافة لفاعلية نظم المعلومات المالية في تجويد الخدمات المالية، وكذلك عرض أهم الدراسات السابقة التي تناولت متغير أو عدة متغيرات من موضوعنا ومقارنتها بدراستنا.

مما سبق نستنتج أن:

- تهدف نظم المعلومات المالية إلى تجميع ومعالجة وتخزين وتوزيع المعلومات المالية وتحويلها إلى معلومات مفيدة للمؤسسة ولتستفيد منها مراكز صنع القرارات المالية وفق احتياجاتها في الزمن المناسب لأجل اتخاذ القرارات المالية السليمة ولتجويد مخرجاتها المقدمة لمستخدميها؛

- تتمثل جودة الخدمات في مدى الاعتماد على النظام، ومدى تجاوب النظام في تقديم الخدمات المطلوبة، ومدى الثقة بالخدمات التي يقدمها النظام، ومدى قبول النظام من المستخدمين، وحدثته، وإمكانياته في توفير أمن المعلومات؛

- حتى ينجح نظام المعلومات المالي في تجويد الخدمات، لابد من توفيرة متطلبات متكامل مع بعضها البعض في التأثير على نجاح النظام، وتتمثل هذه المتطلبات في: المتطلبات الإدارية، المتطلبات التكنولوجية (الفنية)، المتطلبات الاقتصادية، المتطلبات الاجتماعية.

# الفصل الثاني

## الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعد أن تناولنا في الفصل الأول الإطار النظري لدور نظم المعلومات المالية في تجويد الخدمات المالية والدراسات السابقة؛ سنتناول في هذا الفصل الجانب التطبيقي للدراسة، والمتمثل في إبراز أهمية نظم المعلومات المالية في تجويد الخدمات المتعلقة بالجانب المالي بالصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء - فرع المنيعه. وسنتطرق في هذا الفصل إلى عرض الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة، من خلال عرض المنهجية المتبعة في الدراسة، وإجراءات الدراسة، ثم نقوم بعرض ومناقشة نتائج الدراسة، ونستعرض التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة واختبار فرضياتها، لنصل إلى مناقشة وتفسير نتائج الدراسة الميدانية، بغية الوصول إلى النتائج النهائية وتقديم التوصيات اللازمة التي تصب في مضمون الموضوع. وعليه قمنا بتقسيم هذا الفصل إلى مبحثين، وفق الآتي:

- المبحث الأول: الطريقة والإجراءات المتبعة.
- المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها.

## المبحث الأول: الطريقة والإجراءات المتبعة

تتمحور الدراسة الميدانية بشكل أساسي حول دور نظم المعلومات المالية في تجويد الخدمات المالية، حيث يشتمل هذا المبحث على مؤسسة محل الدراسة وأدوات ومنهج الدراسة.

### المطلب الأول: المنهجية المتبعة في الدراسة

من خلال هد المطلب سنتطرق إلى المنهج المستخدم والمؤسسة محل الدراسة والأداة المستعملة.

#### الفرع الأول: المنهج المستخدم في الدراسة

انطلاقاً من طبيعة الدراسة سوف نتبع المنهج العلمي المناسب الذي يجيب عن الإشكالية ويحقق الأهداف، ولأجل ذلك فقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، بهدف التعبير عن المتغيرات المدروسة نظرياً وتطبيقياً. فبعد استعراض الأدبيات النظرية، وجب إسقاط ما تم عرضه على الواقع العملي، وعليه تتطلب الدراسة الوقوف على دراسة الحالة كون الأداة المستخدمة هي الاستبانة، ما يستدعي وصفها وتحليلها واستخلاص النتائج ومن ثم مناقشتها.

#### الفرع الثاني: المؤسسة محل الدراسة

**1- تعريفها:** الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء هو مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص، طبقاً للمادة 49 من القانون رقم 88-01 المؤرخ في 12 يناير 1988 المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية والانتساب إليه إجباري، يرمز له اختصاراً (ص و ت إ ع أ / CNAS)، حيث يقوم هذا الصندوق بالتأمين على نوعين من المخاطر، النوع الأول: يتمثل في المخاطر ذات الصفة الإنسانية، أما النوع الثاني: فيتمثل في المخاطر التي تتعلق بممارسة المهنة وهي حوادث العمل والأمراض المهنية، أما المستفيدون من خدمات **CNAS** فيتمثلون في:

- العمال الأجراء، مهما كان قطاع النشاط وكذا ذوي الحقوق لديهم؛
- الطلبة والمهنيين (المتربصين) في مجال التكوين المهني؛
- المستفيدون من امتيازات الضمان الاجتماعي.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> بن حكوم علي، تشخيص مدى مساهمة تنمية الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مذكرة ماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية، 2017، ص: 57.

2 - الهيكل التنظيمي لوكالة CNAS بالمنية

تنظم الوكالة الولائية للصندوق الوطني للتأمينات الإجتماعية للعمال الأجراء في 07 مديريات فرعية، و08 خلايا تابعة مباشرة لمدير الوكالة، وهي موضحة كما يلي:

الشكل (2-1): الهيكل التنظيمي لوكالة المنية



المصدر: من إعداد الطالبتين بناءً على المعلومات المقدمة من طرف الوكالة

الفرع الثالث: أداة الدراسة

اعتمدنا في جمع المعلومات المتعلقة بموضوع الدراسة على الاستبانة (استمارة الاستبيان) كأداة للاستقصاء وجمع آراء وإجابات أفراد العينة حتى يتسنى لنا إبراز وجهات نظرهم حول دور نظم المعلومات المالية في تجويد الخدمات المالية.

تضمن الاستبيان جزئين، حيث يشتمل الجزء الأول على البيانات الشخصية، بينما الجزء الثاني فتضمن 25 سؤالاً مقسمة إلى محورين، وفق الآتي:

المحور الأول: نظم المعلومات المالية وفيه بعدين، البعد الأول كفاءة نظم المعلومات المالية (تضمن 08 أسئلة)، بينما البعد الثاني ملائمة ووضوح نظم المعلومات المالية (تضمن 07 أسئلة).

المحور الثاني: جودة الخدمات المالية (تضمن 10 أسئلة).

ومن أجل إنجاز الدراسة، قمنا بتوزيع 32 استبيان وقد اعتمدنا طريقة التسليم والاستلام المباشر لمفردات العينة. بعد عملية الفرز والتبويب والتنظيم لأسئلة الاستبيان، تقرر الإبقاء على 30 استبيان من المجموع الأول، وهو ما يمثل عينة الدراسة، بعدما قمنا باستبعاد 02 استمارات لم تسترجع، والجدول التالي يبين نسبة الاستبيانات المسترجعة والمدروسة.

الجدول (1-2): نسبة الاستبيانات المسترجعة والمدروسة

النسبة المئوية	العدد	الاستبيانات
100.0	32	الاستبيانات الموزعة
93.75	30	الاستبيانات المسترجعة
00.0	00	الاستبيانات الملقاة
93.75	30	الاستبيانات القابلة للدراسة

المصدر: من إعداد الطالبتين

نلاحظ من خلال الجدول رقم (1-2) أن عدد الاستمارات الموزعة بلغت 32 استمارة، كما تم استبعاد 02 استمارات لأنها لم تسترجع، تم الإبقاء على 30 استمارة صالحة للتحليل أي ما يعادل 93.75%.

### المطلب الثاني: إجراءات الدراسة

نحاول من خلال هذا المطلب بيان صدق وثبات أداة الدراسة ونموذج الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة واختبار فرضياتها.

### الفرع الأول: صدق وثبات أداة الدراسة

تم تصميم أسئلة الاستبيان بهدف شرح الفكرة وتسهيل استخراج البيانات، حيث تكون هذه الأسئلة سهلة الفهم من قبل المستجوبين وعادة ما يكونون على اطلاع واسع بموضوع الدراسة، وقد تم إعداد الاستبيان عبر المراحل التالية:

- جمع المعلومات من الدراسات والبحوث العلمية والجامعية السابقة؛
- إعداد مجموعة من التساؤلات المبدئية وبناء استبيان أولي؛
- تعديل الاستبيانات الأولية بالتشاور مع المشرف؛
- عرض الاستبيان للتحكيم على مجموعة من الأساتذة الأكاديميين؛
- إخراج الاستبيان في شكله النهائي؛
- الطباعة الورقية للاستبيان بعدد معتبر؛
- توزيع الاستبيان على أفراد العينة المدروسة.

**صدق المحكمين:** لمعرفة مدى وضوح وملائمة عبارات الاستبيان الأولي تم عرضه على بعض الأساتذة المتخصصين في المجال المالي من جامعتي غرداية وورقلة، وبعدها قاموا بتصويب الاستبيان ظهر في شكله النهائي (انظر الملحق رقم 01).

**ثبات الاستبيان:** تم فحص عبارات الاستبيان من خلال معامل ألفا كرونباخ الذي يعتبر نسبته مقبولة عند القيمة (0.62) لكي نعتمد النتائج المتوصل إليها، والجدول التالي يمثل قيمة معامل ألفا كرونباخ لإجابات أفراد العينة كما يلي:

الجدول (2-2): معامل الثبات ألفا كرونباخ والصدق الذاتي

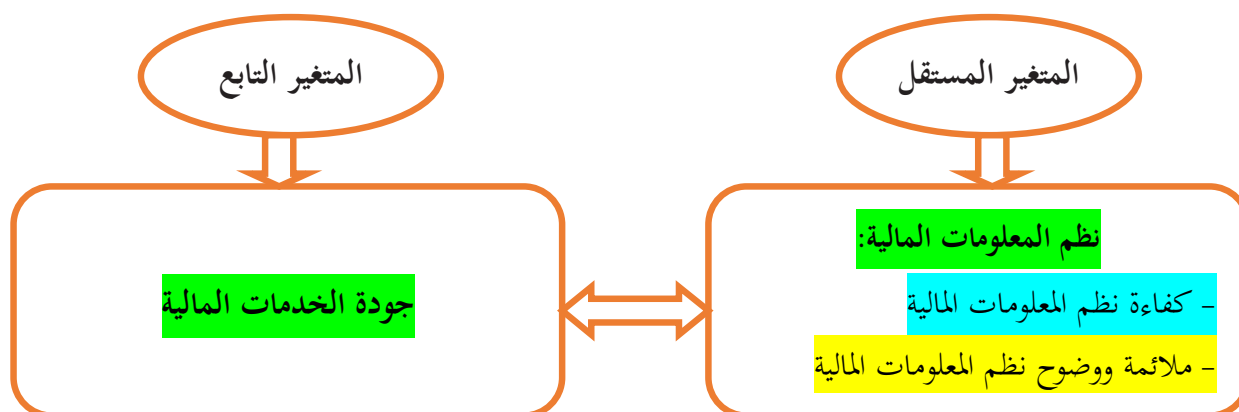
المقياس	عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ	الصدق الذاتي
نظم المعلومات المالية	15	0.887	0.942
جودة الخدمات المالية	10	0.924	0.961

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ لمقياس نظم المعلومات المالية قدر بـ 0.887 أي أن 88.7 بالمائة من المبحوثين سيكونون ثابتين في إجاباتهم في حالة إعادة القياس وهو ما يشير إلى ثبات المقياس، ووصل معامل ألفا كرونباخ لمقياس جودة الخدمات المالية إلى 0.924 أي أن 92.4 بالمائة من المبحوثين سيكونون ثابتين في إجاباتهم في حالة إعادة القياس وهو ما يشير إلى ثبات المقياس، وقدر معامل الصدق الذاتي بـ 0.942 لمقياس نظم المعلومات المالية و 0.961 لمقياس جودة الخدمات المالية وتعبر النتائج عن مستوى ممتاز من الثقة والثبات، وهذا يعني أن هناك استقرار بدرجة عالية في نتائج الاستبيان.

الفرع الثاني: نموذج الدراسة

الشكل (2-2): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال الشكل أعلاه نلاحظ أن نموذج الدراسة يتكون من متغيرين اثنين، المتغير الأول هو المتغير المستقل "نظم المعلومات المالية" ويضم بعدين هما: كفاءة نظم المعلومات المالية، وملائمة ووضوح نظم المعلومات المالية. بينما المتغير الثاني هو المتغير التابع "جودة الخدمات المالية".

الفرع الثالث: الأساليب الإحصائية

للإجابة عن أسئلة الدراسة واختبار صحة الفرضيات، تم استخدام أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، حيث تم ترميز وإدخال المعطيات إلى الحاسوب باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) نسخة 22 للتوصل إلى ما يلي:



- معامل "ألفا كرونباخ" لقياس الثبات ومعامل الارتباط لقياس الصدق؛
  - اختبار "كولموغروف - سميرونوف" للتأكد من طبيعة التوزيع؛
  - مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها، وهذه الأساليب هي التكرارات والنسب المئوية والمتوسط الحسابي والانحرافات المعيارية للإجابة عن أسئلة الدراسة وترتيب عبارات كل متغير تنازلياً؛
  - مصفوفة الارتباطات لمعرفة العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة؛
  - تحليل الانحدار المتعدد لاختبار صلاحية نموذج الدراسة وتأثير المتغيرات المستقلة على المتغير التابع؛
  - تحليل اختبار تي تاست (T-test) وتحليل التباين الأحادي (One Way ANOVA) لاختبار تأثيرات المتغيرات الشخصية على المتغير التابع.
- وقد تم إعداد الأسئلة على أساس مقياس "ليكات الخماسي" الذي يشمل خمسة إجابات، وهذا من أجل إبراز آراء أفراد العينة في مختلف الأسئلة الموجودة في الاستبيان ومن أجل تسهيل ترميز الإجابات كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول (2-3): مقياس ليكات الخماسي

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

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على المعارف المكتسبة والدراسات السابقة

## المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

نستعرض في هذا المبحث وصف وتحليل الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة وكذا أبعاد الاستبيان التي تم التوصل إليها من خلال جمع البيانات من الاستبيان وتحليلها ومناقشتها، بغية الوصول إلى نفي أو إثبات الفرضيات من خلال نتائج الدراسة.

### المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص أفراد عينة الدراسة

قصد التعرف على الخصائص الديموغرافية لأفراد عينة الدراسة، سيتم استعراضها وتحليلها كما يلي:

#### الفرع الأول: توزيع أفراد العينة بالنسبة لخاصية الجنس:

توزع أفراد عينة الدراسة حسب هذه الخاصية كما يلي:

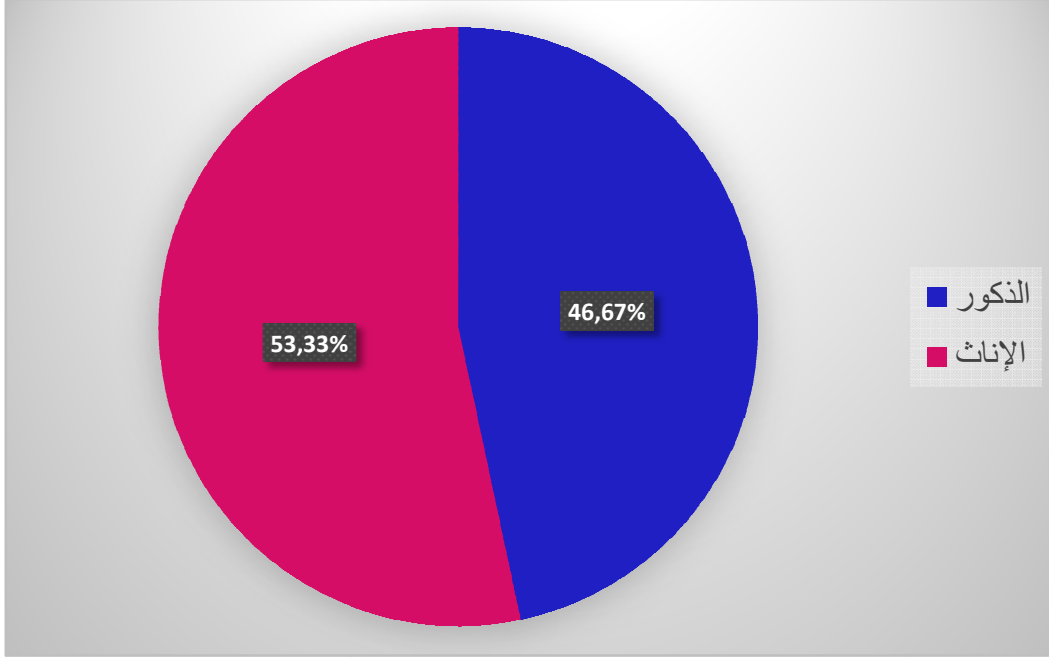
الجدول (2-4): توزيع أفراد العينة حسب خاصية الجنس

الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
1	الجنس	الذكور	14	46.7
		الإناث	16	53.3
المجموع الكلي			30	100

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات SPSS

يظهر من خلال الجدول الموضح أعلاه أن غالبية أفراد العينة كانوا من الإناث بنسبة (53.3%)، في حين بلغت نسبة الذكور (46.7%) من مجموع أفراد العينة. وفيما يلي التمثيل البياني لأفراد العينة حسب هذه الخاصية:

الشكل رقم (2-3): توزيع أفراد العينة حسب خاصية الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات SPSS

الفرع الثاني: توزيع أفراد العينة بالنسبة لمتغير المؤهل العلمي:

توزع أفراد عينة الدراسة حسب هذه الخاصية كما يلي:

الجدول رقم (2-5): توزيع أفراد العينة حسب خاصية المؤهل العلمي

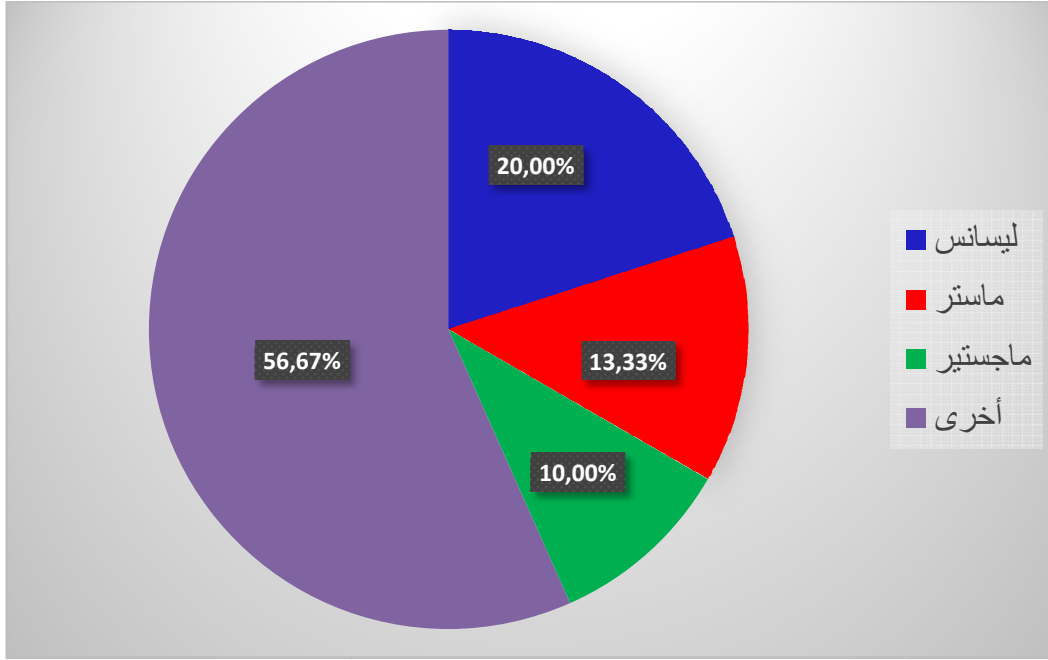
الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
2	المؤهل العلمي	ليسانس	6	20.0
		ماستر	4	13.3
		ماجستير	3	10.0
		أخرى	17	56.7
المجموع الكلي			30	100

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن غالبية أفراد العينة يجوزون على مؤهلات أخرى بنسبة (56.7%) وفي الغالب هي مؤهلات مهنية تقنية تمنح من طرف قطاعات أخرى غير قطاع التعليم العالي، على غرار وزارة التكوين المهني؛ في حين بلغت نسبة الحائزين على شهادة الليسانس (20%) وهذا ما يدعونا للقول بأن فهم نظام المعلومات المالي يتطلب وجود

الكفاءة والخبرة اللازمة من أجل استغلال ذلك في تحسين الخدمات المقدمة، وهذا ما يتيح التكوين التقني والمهني، والنسبة الأعلى في الجدول أعلاه لخير دليل على ذلك. وفيما يلي التمثيل البياني لأفراد العينة حسب هذه الخاصية:

الشكل رقم (2-4): توزيع أفراد العينة حسب خاصية المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات SPSS

الفرع الثالث: توزع أفراد العينة بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية:

توزع أفراد عينة الدراسة حسب هذه الخاصية، كما يلي:

الجدول رقم (2-6): توزيع أفراد العينة حسب خاصية الخبرة المهنية

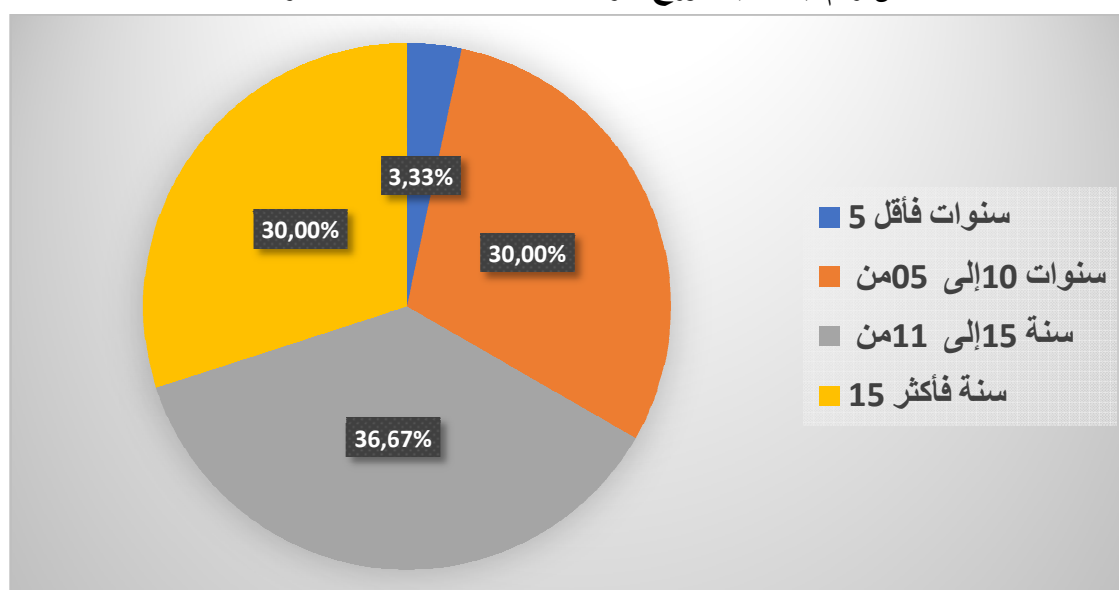
الرقم	المتغير	الفئة	التكرار	النسبة (%)
3	الخبرة المهنية	5 سنوات فأقل	1	3.3
		من 05 إلى 10 سنوات	9	30.0
		من 11 إلى 15 سنة	11	36.7
		15 سنة فأكثر	9	30.0
	المجموع الكلي		30	100

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه المتعلق بتوزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة، أن ما نسبته (36.7%) من أفراد العينة ذوي الخبرة من (11 إلى 15 سنة)، ويليهما أصحاب الخبرة (من 05 إلى 10 سنوات) و (15 سنة فأكثر) بنسبة 30%، واحتل المرتبة الأخيرة أصحاب الخبرة (5 سنوات فأقل) بنسبة (3.3%)، وما نلاحظه من خلال هذا التوزيع أن غالبية أفراد العينة يجوزون على خبرة كبيرة نوعاً ما، وهذا ما يجعلهم أكثر فهماً لاسئلة الاستبيان ومضمونه، وممارستهم المعتبرة في هذا الجانب لخير دليل على ذلك.

وفيما يلي التمثيل البياني لأفراد العينة حسب هذه الخاصية:

الشكل رقم (2-5): توزيع أفراد العينة حسب خاصية الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات SPSS

الفرع الرابع: توزيع أفراد العينة بالنسبة لمتغير السن

توزع أفراد عينة الدراسة حسب هذه الخاصية، كما يلي:

الجدول (2-7): توزيع أفراد العينة حسب خاصية السن

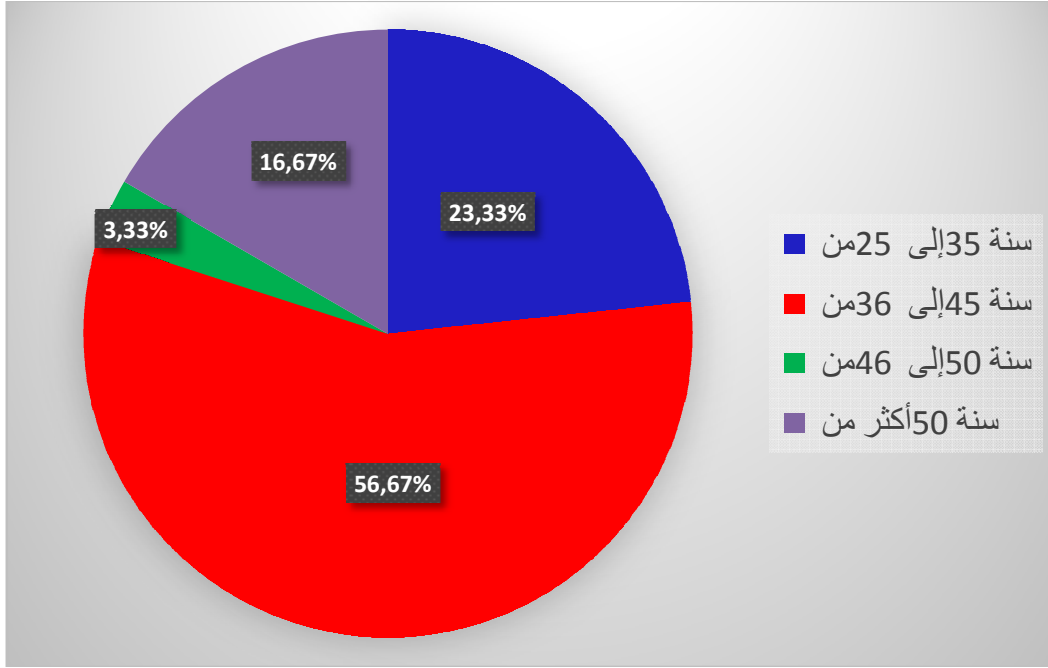
النسبة (%)	التكرار	الفئة	المتغير	الرقم
23.3	7	من 25 إلى 35 سنة	السن	4
56.7	17	من 36 إلى 45 سنة		
3.3	1	من 46 إلى 50 سنة		
16.7	5	أكثر من 50 سنة		
100	30	المجموع الكلي		

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة المستجوبين الذين يتراوح سنهم من 36 إلى 45 سنة بلغت (56.7%)، وتليها نسبة الذين سنهم من 25 إلى 35 سنة (23.3%)، ثم تليها أكثر من 50 سنة بنسبة (16.7%)، وأخيراً من 46 إلى 50 سنة بنسبة (3.3%)؛ إن ارتفاع نسبة السن للعامل قد يكون مؤشراً جيداً في دراستنا هذه، بحيث نعتبر أن غالبيتهم تتوافر فيهم مجموعة من الصفات التي تمكنهم من تقديم إجابات صحيحة وواضحة، نتيجة اكتسابهم للخبرات والمهارات السابقة، فهم على علم بأهمية نظم المعلومات المالية في المؤسسة محل الدراسة، وعليه سيتم ترجمة هذا العامل إلى الحصول على إجابات تتسم بالدقة من طرف هؤلاء العاملين والتي تُخدم أهداف الدراسة.

وفيما يلي التمثيل البياني لأفراد العينة حسب هذه الخاصية

الشكل رقم (2-6): توزيع أفراد العينة حسب خاصية السن



المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات SPSS

الفرع الخامس: توزيع أفراد العينة بالنسبة لمتغير الوظيفة

توزع أفراد عينة الدراسة حسب هذه الخاصية كما يلي:

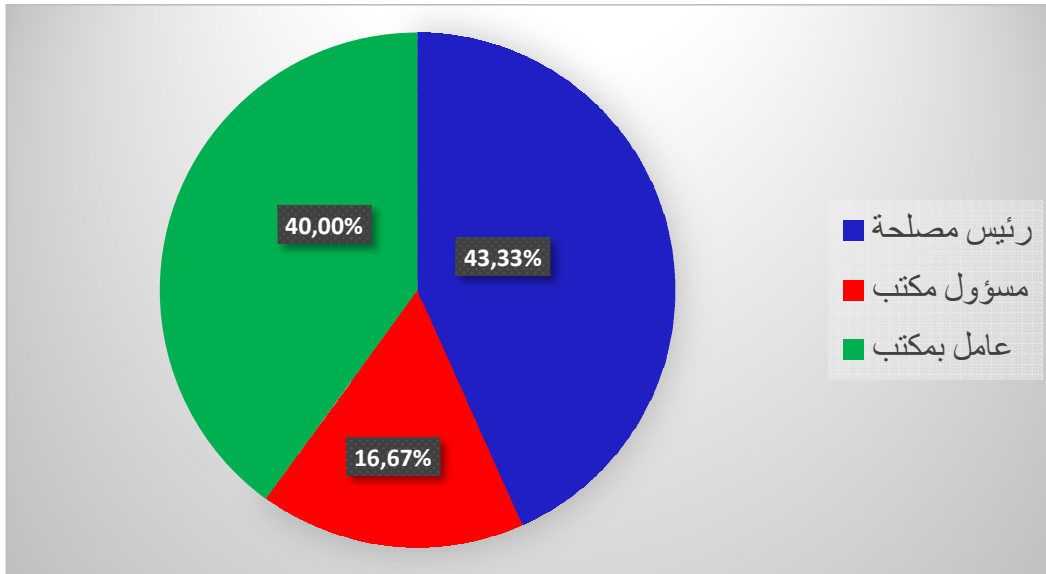
الجدول (2-8): توزيع أفراد العينة حسب خاصية الوظيفة

النسبة (%)	التكرار	الفئة	المتغير	الرقم
43.3	13	رئيس مصلحة	الوظيفة	5
16.7	5	مسؤول مكتب		
40.0	12	عامل بمكتب		
<b>100</b>	<b>30</b>	<b>المجموع الكلي</b>		

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن غالبية أفراد عينة الدراسة هم رؤساء مصالح وعمال المكاتب، ويشكلون ما نسبته (43.3%) و (40%) على التوالي من عينة الدراسة، مما يعني أن غالبية المستجوبين تتوافر فيهم مجموعة من المهارات والصفات التي تمكنهم من تقديم إجابات دقيقة حول موضوع نظم المعلومات وعلاقته بجودة الخدمات المالية المتعلقة بالأداءات نظراً لارتباطاتهم الدائمة مع هذا النظام، مما يكسبهم مهارات الممارسة واستخدام هذه النظم والتمرن عليها، وقد لا نجد ذلك عند مسؤولي المكاتب الذين بلغت نسبتهم (16.7%) من العينة الكلية. وفيما يلي التمثيل البياني لأفراد العينة حسب هذه الخاصية:

الشكل رقم (2-7): توزيع أفراد العينة حسب خاصية الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات SPSS

الفرع السادس: توزيع أفراد العينة بالنسبة لمتغير التخصص

توزع أفراد عينة الدراسة حسب هذه الخاصية كما يلي:

الجدول (2-9): توزيع أفراد العينة حسب خاصية التخصص

النسبة (%)	التكرار	الفئة	المتغير	الرقم
30.0	9	محاسبة	التخصص	6
23.3	7	مالية		
3.3	1	تدقيق		
10.0	3	اقتصاد		
33.3	10	أخرى		
<b>100</b>	<b>30</b>	<b>المجموع الكلي</b>		

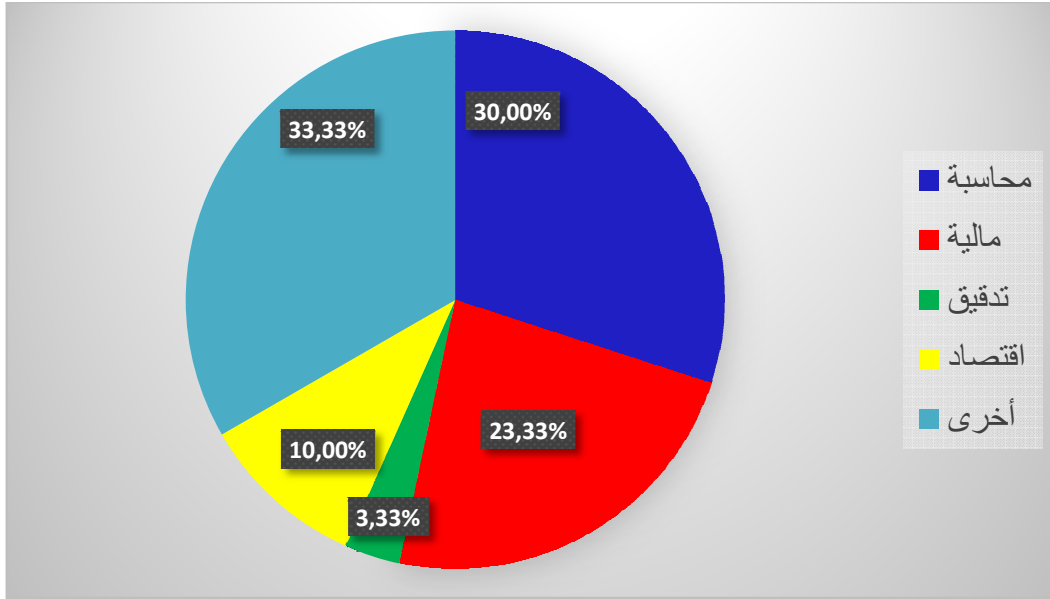
المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن غالبية أفراد العينة حسب خاصية التخصص، والذين تقدر نسبتهم بـ (33.3%) من عينة الدراسة يجوزون على شهادات في تخصصات أخرى و(30%) يجوزون على شهادات في تخصص المحاسبة، و(3.3%) وهي أقل نسبة ممن يجوزون على شهادات في تخصص التدقيق، أما الذين يجوزون على شهادات في تخصص المالية فكانت بنسبتهم (23.3%)، بينما نسبة (10%) فهي ضمن تخصصات الاقتصاد بصفة عامة باستثناء العلوم المالية والمحاسبية، وعليه فإن ارتفاع نسبة حاملي الشهادات من التخصصات المالية والمحاسبية يعتبر مؤشراً جيداً ينم عن فهم المستجوبين لطبيعة الموضوع ومتغيراته.

وفيما يلي التمثيل البياني لأفراد العينة حسب هذه الخاصية:



الشكل رقم (2-8): توزيع أفراد العينة حسب خاصية التخصص



المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات SPSS

### المطلب الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة واختبار الفرضيات

الفرع الأول: التحقق من اعتدالية التوزيع:

لاختبار الفرضيات يجب أولاً معرفة طبيعة التوزيع لمتغيري (نظم المعلومات المالية، جودة الخدمات المالية)، وعليه قمنا بحساب اختبار "كولمغروف - سميرونوف"، والنتائج مبينة في الجدول التالي:

الجدول (2-10): نتائج اختبار طبيعة التوزيع لمتغيري الدراسة

المقياس	قيمة اختبار كولموغروف	درجة الحرية	الدلالة الإحصائية
نظم المعلومات المالية	0.949	30	0.200
جودة الخدمات المالية	0.967	30	0.200

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نجد أن الدلالة الإحصائية في الحالتين أكبر من 0.05 وعليه فإن متغيري نظم المعلومات المالية وجودة الخدمات المالية يتبعان التوزيع الطبيعي، فهما إذن يحققان شرط الاعتدالية، وعليه يمكننا حساب الفروق باستخدام الاختبارات المعلمية (اختبار T test واختبار تحليل التباين الأحادي ANOVA) وكذا الانحدار.

الفرع الثاني: تحليل نتائج محاور الاستبيان واختبار الفرضيات  
نتائج المقياس

الجدول (2-11): مجال المتوسط الحسابي المرجح لمقياس ليكارت الخماسي

المستوى الموافق له	مجال المتوسط الحسابي المرجح
منخفض	من 1 إلى 2.33
متوسط	من 2.34 إلى 3.67
مرتفع	من 3.68 إلى 5

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على المعارف المكتسبة والدراسات السابقة

وعليه قمنا بحساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والترتيب لكل عبارة، وهذا ما توضحه الجداول التالية.

أولاً: عرض وتحليل نتائج المحور الأول واختبار الفرضية الأول

الجدول رقم (2-12): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والترتبة لمحور نظم المعلومات المالية

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع	0.47	4.30	1	تعمل نظم المعلومات المالية على تبسيط وتسهيل خدمات الأداءات بالصندوق
مرتفع	0.57	4.13	2	تساهم نظم المعلومات المالية المعتمدة بالصندوق على تحسين أداء العاملين
مرتفع	0.52	4.07	4	تساهم برامج نظم المعلومات المالية في تخفيض التكاليف
مرتفع	0.57	4.13	3	تعمل نظم المعلومات المالية على تقليل الجهد المبذول من قبل العاملين
مرتفع	1.02	4.00	6	تقوم برامج نظم المعلومات المالية بتنفيذ كافة العمليات الرياضية المحددة بكفاءة
مرتفع	0.87	3.93	7	تساعد نظم المعلومات المالية في تطوير مهارات المتعاملين معها
مرتفع	0.81	4.03	5	تساعد نظم المعلومات المالية في الحفظ السريع والسهل للمعلومات
متوسط	1.07	3.43	8	نظم المعلومات المالية المستخدمة من قبل الصندوق تعكس التطورات التي يشهدها العالم في هذا المجال

مرتفع	0.47	4.00	كفاءة نظم المعلومات المالية	
مرتفع	1.21	3.83	6	تساعد نظم المعلومات المالية في توفير معلومات تناسب الغرض الذي أعدت من أجلها والمتعلقة بالخدمات المقدمة
مرتفع	1.12	3.70	7	تتلاءم مخرجات نظم المعلومات المالية مع القواعد والمبادئ المالية والمحاسبية
مرتفع	0.83	4.00	3	العمليات المنجزة وفق نظم المعلومات المالية تتسم بالوضوح من قبل مستخدميها
مرتفع	0.91	3.83	5	تعمل نظم المعلومات المالية على إتاحة بيانات ومؤشرات دقيقة لمستخدميها
مرتفع	0.74	4.07	1	تعمل نظم المعلومات المالية على تمكين المستخدمين من الإدخال والمعالجة السريعة لبياناتهم المتعلقة بالأداءات
مرتفع	1.16	3.90	4	تتيح نظم المعلومات المالية للمستخدمين القدرة على استرجاع البيانات المالية
مرتفع	0.45	4.00	2	يتم وصول المعلومات المتعلقة بجميع الخدمات التي تتيحها نظم المعلومات المالية للجهات التي تمتلك الصلاحية في الحصول على تلك المعلومات
مرتفع	0.66	3.90	ملائمة ووضوح نظم المعلومات المالية	
مرتفع	0.54	3.96	نظم المعلومات المالية	
0.000		الدلالة الإحصائية =		قيمة ت = 9.745
		درجة الحرية = 29		

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول أعلاه وضمن عبارات البُعد الأول: كفاءة نظم المعلومات المالية أن العبارة رقم 01 احتلت المرتبة الأولى التي تنص على "تعمل نظم المعلومات المالية على تبسيط وتسهيل خدمات الأداءات بالصندوق" بمتوسط حسابي 4.30 وانحراف معياري قدر ب 0.47 بدرجة مرتفعة، في حين جاءت العبارة رقم 02 التي تنص على "تساهم نظم المعلومات المالية المعتمدة بالصندوق على تحسين أداء العاملين" والعبارة رقم 04 التي تنص على "تعمل نظم المعلومات المالية على تقليل الجهد المبذول من قبل العاملين" في المرتبتين الثانية والثالثة توالياً بمتوسط حسابي نفسه 4.13 وانحراف معياري مماثل ب 0.57 بدرجة مرتفعة، بينما جاءت العبارة رقم 08 التي تنص على "نظم المعلومات المالية

المستخدمة من قبل الصندوق تعكس التطورات التي يشهدها العالم في هذا المجال" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3.43 وانحراف معياري 1.07 بدرجة متوسطة.

كما يتضح أيضا من خلال الجدول أعلاه وضمن عبارات البُعد الثاني: ملائمة ووضوح نظم المعلومات المالية أن العبارة رقم 05 احتلت المرتبة الأولى التي تنص على "تعمل نظم المعلومات المالية على تمكين المستخدمين من الإدخال والمعالجة السريعة لبياناتهم المتعلقة بالأداءات" بمتوسط حسابي 4.07 وانحراف معياري قدر ب 0.74 بدرجة مرتفعة، في حين جاءت العبارة رقم 07 التي تنص على "يتم وصول المعلومات المتعلقة بجميع الخدمات التي تتيحها نظم المعلومات المالية للجهات التي تمتلك الصلاحية في الحصول على تلك المعلومات" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4.00 وانحراف معياري قدر ب 0.45 بدرجة مرتفعة، بينما جاءت العبارة رقم 02 التي تنص على "تتلاءم مخرجات نظم المعلومات المالية مع القواعد والمبادئ المالية والمحاسبية" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3.70 وانحراف معياري 1.12 بدرجة مرتفعة.

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة ت قدرت ب 9.745 عند درجة حرية قدرها 29 وكانت الدلالة الإحصائية SIG أقل من 0.05 وعليه نقول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى نظم المعلومات المالية لصالح عينة الدراسة حيث قدر متوسط عينة الدراسة ب 3.96 وانحراف معياري قدره 0.54 وهذا يثبت وجود فهم لنظم المعلومات المالية بدرجة مرتفعة لدى عينة الدراسة، وهو ما يؤكد صحة الفرضية الأولى.

ثانيا: عرض نتائج المحور الثاني واختبار الفرضية الثانية

الجدول رقم (2-13): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والدرجة والرتبة لمحور جودة الخدمات المالية

الدرجة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الرتبة	العبارة
مرتفع	0.38	4.17	1	الخدمات المالية التي تتيحها نظم المعلومات المالية والمقدمة للعملاء موثوقة
مرتفع	0.58	4.07	3	الخدمات المالية المتعلقة بالأداءات والمقدمة من قبل الصندوق تتسم بالدقة
متوسط	0.97	3.53	10	الخدمات المالية المتعلقة بالأداءات والمقدمة من قبل الصندوق تتسم بالملائمة
متوسط	0.99	3.67	8	الخدمات المالية المتعلقة بالأداءات والمقدمة من قبل الصندوق يتم تنفيذها في وقتها

مرتفع	0.95	4.00	4	الخدمات المالية المتعلقة بالأداءات والمقدمة من قبل الصندوق ساهمت في قصر فترة الانتظار
مرتفع	0.95	4.00	5	تتيح نظم المعلومات المالية المعرفة الكافية للعاملين للإجابة على أسئلة العملاء حول الخدمات المالية المتعلقة بالأداءات
مرتفع	1.02	4.00	6	تتيح نظم المعلومات المالية للعاملين القيام بتنفيذ جميع الخدمات المالية للصندوق بشكل دائم
متوسط	1.04	3.57	9	تسمح نظم المعلومات المالية للعاملين بمعالجة المشاكل التي تواجههم أثناء تقديمهم للخدمات المالية على وجه السرعة
مرتفع	0.59	4.17	2	الخدمات المالية التي تتيحها نظام المعلومات المالية للعملاء تتوفر بطريقة سهلة ومفهومة لهم
مرتفع	0.92	3.70	7	يوفر الصندوق من خلال نظم المعلومات المالية نشرات إرشادية (بروشورات) لتأدية الخدمات المالية المتعلقة بالأداءات للعملاء
مرتفع	0.67	3.89	جودة الخدمات المالية	
الدلالة الإحصائية = 0.000			درجة الحرية = 29	قيمة ت = 7.205

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن العبارة رقم 01 احتلت المرتبة الأولى التي تنص "الخدمات المالية التي تتيحها نظم المعلومات المالية والمقدمة للعملاء موثوقة" بمتوسط حسابي 4.17 وانحراف معياري قدر ب 0.38 بدرجة مرتفعة، في حين جاءت العبارة رقم 09 التي تنص على "الخدمات المالية التي تتيحها نظام المعلومات المالية للعملاء تتوفر بطريقة سهلة ومفهومة لهم" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4.17 وانحراف معياري قدر ب 0.59 بدرجة مرتفعة، بينما جاءت العبارة رقم 03 التي تنص على "الخدمات المالية المتعلقة بالأداءات والمقدمة من قبل الصندوق تتسم بالملائمة" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي 3.53 وانحراف معياري 0.97 بدرجة متوسطة.

من خلال الجدول نجد أن قيمة ت قدرت ب 7.205 عند درجة حرية قدرها 29 وكانت الدلالة الإحصائية SIG أقل من 0.05 وعليه نقول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى جودة الخدمات المالية لصالح متوسط عينة الدراسة والذي قدر ب 3.89 وانحراف معياري قدره 0.67 وهذا يثبت وجود إدراك لجودة الخدمات المالية بدرجة مرتفعة لدى عينة الدراسة، وهو ما يؤكد صحة الفرضية الثانية.

ثالثاً: الإجابة الإحصائية عن السؤال الثالث

1- اختبار الفرضية الثالثة الخاصة بالعلاقة الارتباطية: ويمكن ذلك من خلال تحليل الانحدار الخطي باستخدام طريقة المربعات الصغرى عند مستوى دلالة 0.05 حيث المتغير المستقل هو نظم المعلومات المالية والمتغير التابع هو جودة الخدمات المالية، والجدول الموالي يوضح الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع:

الجدول (2-14): معامل الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع

معامل التحديد (R-deux)	معامل الارتباط (R)	النموذج
0.779	0.883	أ- المتغير المستقل: نظم المعلومات المالية ب- المتغير التابع: جودة الخدمات المالية

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات SPSS

من الجدول أعلاه نلاحظ أن معامل الارتباط الخطي بين نظم المعلومات المالية وجودة الخدمات المالية هو (0.883) أي هناك ارتباط طردي قوي بين المتغيرين، ومدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو (0.779)، بمعنى أن (77.9) بالمائة من جودة الخدمات المالية يعود لممارسة نظم المعلومات المالية والنسبة المتبقية (22.1) بالمائة ترجع للعوامل الأخرى المؤثرة في جودة الخدمات المالية والتي لم تتناولها هذه الدراسة. وعليه: "توجد علاقة طردية قوية بين نظم المعلومات المالية وجودة الخدمات المالية".

2 - تباين خط الانحدار للمتغير التابع والمستقل: يوضح الجدول أدناه تحليل خط الانحدار حيث يدرس مدى ملائمة خط انحدار المعطيات وفرضيته الصفرية التي تنص على أن خط الانحدار لا يلائم المعطيات المقدمة.

الجدول (2-15): قيم تباين خط الانحدار لمتغيرات الدراسة: تحليل التباين الأحادي ANOVA<sup>a</sup>

النموذج	مجموع مربعات الانحدار	درجة حرية الانحدار	معدل مربعات الانحدار	قيمة اختبار تحليل التباين	مستوى الدلالة
الانحدار Régression	10.269	1	10.269	98.936	<sup>b</sup> 0.000
البقايا Résidu	2.906	28	0.104		
المجموع Total	13.175	29			

a. المتغير التابع جودة الخدمات المالية

b. المتغير المستقل نظم المعلومات المالية

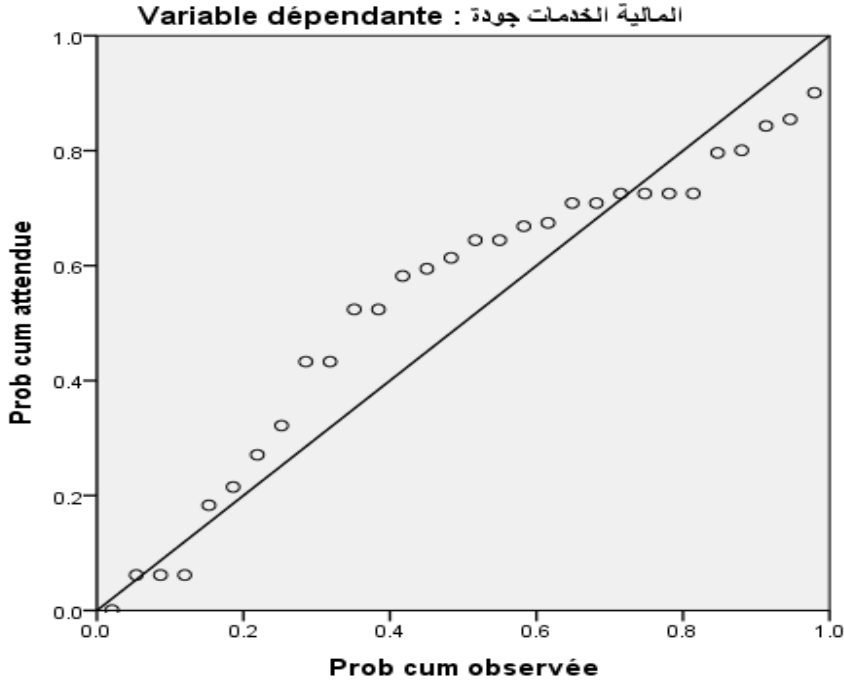
المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نجد ما يلي:

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 10.269 ومجموع مربعات البواقي هو 2.906 ومجموع المربعات الكلي يساوي 13.175؛
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي هي 28؛
- معدل مربعات الانحدار هو 10.269 ومعدل مربعات البواقي هو 0.104؛
- قيمة اختبار تحليل التباين لخط الانحدار هو 98.936؛
- مستوى دلالة الاختبار 0.000 وهي أقل من مستوى دلالة الفرضية الصفرية 0.05 فنرفض فرضية العدم، وتقبل الفرض البديل، وبالتالي فإن خط الانحدار يلائم المعطيات والشكل الموالي يوضح ذلك:

الشكل رقم (2-9): الرسم البياني لمدى ملائمة خط الانحدار للعلاقة بين المتغير التابع والمتغير المستقل

Tracé P-P normal de régression Résidus standardisés



المصدر: مخرجات التحليل الاحصائي SPSS

نلاحظ من خلال الرسم البياني أعلاه أن النتائج تتجمع حول خط مستقيم، مما يدل أن الدالة تأخذ شكل خطي وهو ما يتوافق مع الانحدار الخطي البسيط.

### 3 - دراسة معاملات خط الانحدار:

يمثل الجدول أدناه قيم معاملات خط الانحدار للعلاقة بين نظم المعلومات المالية وجودة الخدمات المالية



الجدول (2-16): قيم معاملات خط الانحدار المعاملات<sup>a</sup> Coefficients

مستوى الدلالة Sig.	قيمة t	معاملات قياسية Coefficients standardisés	معاملات غير قياسية Coefficients non standardizes		النموذج
		Bêta	Erreur standard	B	
0.028	3.244		0.444	0.877	الثابت (Constante)
0.000	9.947	0.883	0.111	1.105	المتغير المستقل نظم المعلومات المالية

a. المتغير التابع جودة الخدمات المالية

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نجد أن ثابت خط الانحدار يساوي 0.877 والذي يمثل قيمة B بالجدول، وبلغت الدلالة الإحصائية Sig (0.028) وهي مقبولة لأنها أقل من 0.05 فتصبح معادل خط الانحدار مبدئياً هي:

$$Y=a+bX$$

وبتعويض القيم نجد المعادلة التالية:

حيث أن X يمثل المتغير المستقل نظم المعلومات المالية و Y يمثل المتغير التابع جودة الخدمات المالية نستنتج من معادلة خط الانحدار أن زيادة نظم المعلومات المالية ولو بقيمة 1 سيزيد من جودة الخدمات المالية بقيمة 1.105.

وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الثالثة القائلة بوجود أثر لنظم المعلومات المالية على جودة الخدمات المالية.

رابعاً: الإجابة الإحصائية عن الفرضيتين الرابعة والخامسة

الجدول (2-17): مصفوفة الارتباطات بيرسون لأبعاد متغير نظم المعلومات المالية على جودة الخدمات المالية

حجم العينة (n)	الدلالة الاحصائية (Sig)	معامل الارتباط	الأبعاد
30	0.000	**0.812	كفاءة نظم المعلومات المالية
30	0.000	**0.882	ملائمة ووضوح نظم المعلومات المالية
30	0.000	**0.883	المتغير المستقل: نظم المعلومات المالية

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات SPSS

يبين الجدول أعلاه أن أقوى العلاقات الارتباطية كانت مع البعد الثاني ملائمة ووضوح نظم المعلومات المالية بقيمة (0.882)، يليه البعد الأول كفاءة نظم المعلومات المالية بقيمة (0.812)، وهذا ما يعكس النتائج المتحصل عليها من الاستبيان الموزع على العينة. وترتبط الأبعاد حسب نتائج المصفوفة مع المتغير التابع جودة الخدمات المالية كما يلي:

- كفاءة نظم المعلومات المالية: يوجد تأثير طردي قوي على جودة الخدمات المالية.

- ملائمة ووضوح نظم المعلومات المالية: يوجد تأثير طردي قوي على جودة الخدمات المالية.

وهذا ما يثبت الفرضيتين الرابعة والخامسة القائلتين: بوجود ارتباط دال إحصائياً عند مستوى 0.05 بين كل من كفاءة نظم المعلومات المالية، وملائمة ووضوح نظم المعلومات المالية من جهة وجودة الخدمات المالية من جهة أخرى.

### المطلب الثالث: مناقشة النتائج

من خلال ما تم دراسته وتناوله في هذه الدراسة التي تمحورت حول إبراز دور نظم المعلومات المالية في تجويد الخدمات المتعلقة بالجانب المالي في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية فرع المنبعة، لاسيما خدمات الأداءات. ووفق ما تم اختباره من فرضيات وبعد إثباتها إحصائياً جميعاً؛ نحاول في هذا المطلب مناقشة هذه النتائج وتحليلها اقتصادياً، بهدف الخروج بنتائج تخدم أهداف الدراسة، وهي وفق الآتي:

- بخصوص المحور الأول وضمن البُعد الأول المعنون بـ **كفاءة نظم المعلومات المالية**، نجد أن اتجاهات أفراد العينة جاءت بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي قدره 4.00 وانحراف معياري 0.47، وهذا إن دلّ على شيء إنما يدل على فهم المستخدمين عينة الدراسة لكفاءة نظم المعلومات المالية، وبأنه يعمل على تبسيط وتسهيل خدمات الأداءات بالصندوق، وهذا ما أثبتته العبارة الأولى من عبارات هذا البُعد، وبالنظر إلى وظائف المستهدفين من العينة المدروسة تؤكد النتيجة المتوصل إليها كونهم على دراية تامة باستخدامات نظم المعلومات المالية في المؤسسة محل الدراسة، والتي تعتمد عليه بشكل أساسي في عملها. ضف إلى ذلك فإن أفراد العينة يرون أن نظم المعلومات المالية المعتمدة بالصندوق تساهم في تحسين أداء العاملين، وهذا ما نراه يتوافق مع الواقع المعاش، فطبيعة ومهام الصندوق تتطلب إمكانيات مادية وتقنية معتبرة إلى جانب كادر وطاقم بشري مؤهل يستطيع التعامل مع هذا النظام والخوارزميات التي يتطلبها في التشغيل، وفي هذا الاتجاه أيضاً نجد أن أفراد العينة المدروسة يؤيدون بأن هذه النظم تعمل على تقليل الجهد المبذول من قبلهم، وهذا راجع في نظرنا إلى استخدام أجهزة الإعلام الآلي دائماً وفق ما تقتضيه المهنة، ولكون نظم المعلومات المالية مترابطة الشبكة داخل المؤسسة المدروسة وتقلل من الجهد حتى ذلك المتعلق بالتنقل ما بين المكاتب. في نفس السياق فإن نظم المعلومات المالية تخفف من التكاليف وتساعد في الحفظ السريع والسهل للمعلومات من وجهة نظر المستخدمين (الموظفين) عينة الدراسة. علاوة على ذلك، فإن هذه النظم تساعد أيضاً في تطوير مهارات المتعاملين معها، وهذا في رأينا يعود إلى الممارسة والخبرة المكتسبة جراء الاستخدام اليومي والمكثف لهذه المعلومات، ولأن الخدمات التي يقدمها الصندوق متكررة ومتزايدة، ما يجعل تخزين المعلومات والرجوع إليها أمر روتيني تم التعود عليه من قبل الموظفين؛ وما لاحظناه في هذا البُعد أيضاً أن درجة الموافقة حول أن نظم المعلومات المالية المستخدمة من قبل الصندوق تعكس التطورات التي شهدتها العالم في هذا المجال، قد جاءت بدرجة متوسطة، وهي العبارة الأقل بين عبارات البُعد، ما يعني أن أفراد العينة على اطلاع بمستجدات هذا الأمر خارج البلاد فيما يتعلق بتجويد الخدمات باستخدام نظم المعلومات المالية، وعليه يرون بأنه يحتاج إلى مسايرة وتحديث رغم التقدم الحاصل في هذا المجال على مستوى الصندوق، لاسيما في السنوات الأخيرة، وما يوفره موقع الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية على الانترنت اليوم لخير دليل على ذلك.

وما نخلص إليه ونتيجة لهذه المناقشة الخاصة بهذا البُعد، نجد أن أفراد العينة يحوزون على مستوى فهم جيد لكفاءة نظم المعلومات المالية.

- بخصوص المحور الأول وضمن البُعد الثاني المعنون بـ **ملائمة ووضوح نظم المعلومات المالية**، نجد أن اتجاهات أفراد العينة جاءت بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي قدره 3.90 وانحراف معياري 0.66، وهذا إن دلّ على شيء إنما يدل على إدراك المستخدمين عينة الدراسة لملائمة ووضوح نظم المعلومات المالية، وبأنه يعمل على تمكين المستخدمين من الإدخال والمعالجة السريعة لبياناتهم المتعلقة بالأداءات، وهذا ما أثبتته العبارة الخامسة من عبارات هذا البُعد، وبالنظر إلى الواقع

المعاش نجد ذلك أمرا طبيعيا، كون أن معالجة الأداءات تتطلب توفر نظاما للمعلومات يتسم بالدقة والسرعة في المعالجة لأن الموظفون عينة الدراسة يتعاملون مع مجموعة متنوعة ومختلفة من الأداءات التي تتطلب معالجتها توفر وثائق وملفات ثبوتية في نسخ ورقية أو إلكترونية، ولا يمكن بأي حال معالجة هذه الملفات إلا بتوفر نظام معلومات مالي كفاء يتوفر على قاعدة بيانات تضم جميع الحالات التي تم معالجتها داخل المؤسسة محل الدراسة وعلى مدار الأيام والسنوات. وفي نفس السياق يرى أفراد العينة المدروسة أنه يتم وصول المعلومات المتعلقة بجميع الخدمات التي تتيحها نظم المعلومات المالية للجهات التي تمتلك الصلاحية في الحصول على تلك المعلومات، وهذا نظرا لخصوصية ومهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية، باعتباره مؤسسة عمومية اقتصادية هامة في النظام الاقتصادي للدولة، وعليه فوصول هذه المعلومات إلى الأطراف المسؤولة بالصندوق يبقى أمرا ضروريا يدخل ضمن باب المراقبة وتتبع مسار المؤسسة العمومية فيما يتعلق بجانب التحصيلات والنفقات؛ ويرى أفراد العينة أيضا أن العمليات المنجزة وفق نظم المعلومات المالية تتسم بالوضوح من قبل مستخدميها، وهذا راجع لصرامة الإجراءات المتبعة في معالجة الملفات داخل المصالح والمكاتب. كما أن أفراد العينة يوافقون على أن مخرجات نظم المعلومات المالية تتلاءم مع القواعد والمبادئ المالية والمحاسبية، والملائمة هنا وفق خصوصية المؤسسة وطابعها الاقتصادي الخدمي الذي يختلف عن باقي المؤسسات الإنتاجية، بمعنى ملائمتها لمبادئ المحاسبة العمومية.

وما نخلص إليه ونتيجة لهذه المناقشة الخاصة بهذا البعد، نجد أن أفراد العينة يجوزون على مستوى فهم جيد لملائمة ووضوح نظم المعلومات المالية.

- بخصوص المحور الثاني المعنون ب **جودة الخدمات المالية**، نجد أن اتجاهات أفراد العينة جاءت بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي قدره 3.89 وانحراف معياري 0.67، وهذا إن دلّ على شيء إنما يدل على إدراك المستخدمين عينة الدراسة لجودة الخدمات المالية المقدمة من طرف مؤسستهم، وبأن الخدمات المالية التي تتيحها نظم المعلومات المالية والمقدمة للعملاء موثوقة، وهذه الثقة التي يراها المستجوبين هي نتيجة ثقتهم في نظام المعلومات المالي ولأدائهم الاحترافي في التعامل مع معالجة الملفات المتعلقة بخدمات الأداءات، وفي نظرنا كمتقياس لهذه الثقة هو مدى رضا المستفيدين عن هذه الخدمات المقدمة وكذا عدد الشكاوي التي يتم رفعها ضد الصندوق محل الدراسة من قبل هؤلاء المستفيدين، ضف إلى ذلك فإن الخدمات المالية التي تتيحها نظم المعلومات المالية للعملاء تتوفر بطريقة سهلة ومفهومة لهم، وهذا يعود في نظرنا إلى مخرجات هذه النظم وتوفر تفاصيل العمليات المنجزة والمقدمة في كشوفات العملاء، ما يغنيهم أو يقلل عنهم الاستفسار لدى مصالح الصندوق؛ في نفس السياق يرى أفراد العينة أن نظم المعلومات المالية تتيح المعرفة الكافية للعاملين للإجابة عن أسئلة العملاء حول الخدمات المالية المتعلقة بالأداءات، وهذا أيضا يعود في نظرنا إلى كفاءة هذه النظم واتسامها بالسرعة في معالجة البيانات، ما يتيح للموظفين الخبرة والمهارة اللازمتين للإجابة عن أسئلة العملاء حول الخدمات المالية المقدمة لهم والمتعلقة بالأداءات في أي وقت. كما أن أفراد العينة يوافقون على أن الصندوق محل الدراسة يوفر من خلال

نظم المعلومات المالية نشرات إرشادية (بروشورات) لتأدية الخدمات المالية المتعلقة بالأداءات للعملاء، وهذا ما يسهل الأمر لهؤلاء ويجنبهم عناء التنقل والسؤال، ويعتبر هذا الأمر في نظرنا ميزة يختص بها الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية عن غيره، ضف إلى ذلك فإن نظم المعلومات المالية تتيح للعاملين القيام بتنفيذ جميع الخدمات المالية للصندوق بشكل دائم، وهذا ما يتفق عليه أفراد العينة في إجاباتهم، فطبيعة المهام المنوط بها الصندوق لا تقتضي انقطاع هذه الخدمات أو تأخيرها لوقت طويل، وهذا راجع لهدف الصندوق في حد ذاته، الذي يسعى إلى تحقيق الربح كغيره من المؤسسات الاقتصادية التي تعتمد على بيع السلع أو الخدمات في تحصيل إيراداتها.

وما نخلص إليه ونتيجة لهذه المناقشة الخاصة بهذا المحور، نجد أن أفراد العينة يدركون جيدا أن الخدمات المتعلقة بالجانب المالي التي يقدمها الصندوق تتسم بالجودة اللازمة.

## خلاصة:

من خلال هذا الفصل تمكنا من الإجابة على إشكالية الموضوع المتمثلة في: إلى أي مدى يمكن أن تسهم نظم المعلومات المالية في تجويد الخدمات المالية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية محل الدراسة؟ . حيث قمنا بالإجابة عليها من خلال الاستبيان الموزع على عينة الدراسة المكونة من رؤساء المصالح ومسؤولي المكاتب وموظفو المكاتب المتعلقة بأقسام المحاسبة والمالية في المؤسسة محل الدراسة. وتناولنا هذا الفصل من خلال مبحثين؛ المبحث الأول تعرضنا فيه إلى الطريقة والإجراءات المتبعة في الدراسة الميدانية، والمبحث الثاني تطرقنا فيه إلى عرض نتائج الدراسة واختبار الفرضيات ومناقشتها، ولقد تبين لنا من خلال نتائج الاستبيان أن هناك وجود لنظم المعلومات المالية بدرجة مرتفعة لدى عينة الدراسة، ووجود جودة الخدمات المالية بدرجة مرتفعة لدى عينة الدراسة، كما توجد علاقة طردية قوية بين نظم المعلومات المالية وجودة الخدمات المالية، ووجود أثر لنظم المعلومات المالية على جودة الخدمات المالية في المؤسسة محل الدراسة، ووجود ارتباط دال إحصائياً عند مستوى 0.05 بين كل من كفاءة نظم المعلومات المالية، وملائمة ووضوح نظم المعلومات المالية من جهة وجودة الخدمات المالية من جهة أخرى في المؤسسة محل الدراسة.

# الخاتمة

حاولنا من خلال هذه الدراسة إبراز دور نظم المعلومات المالية في تجويد الخدمات المالية بالتطبيق على الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية، ولتحقيق هذا الهدف تم استعراض الإطار النظري والمفاهيمي للموضوع، قصد الوقوف على خلفيته النظرية وتمحيص الدراسات السابقة بشأنه والاستفادة منها في تحديد المتغيرات المؤثرة في إشكالية الدراسة بوضوح، ثم صياغتها في سؤال جوهري، "إلى أي مدى يمكن أن تسهم نظم المعلومات المالية في تجويد الخدمات المالية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية محل الدراسة؟" وخمسة فرضيات رئيسية، حينها استعرضنا الدراسة الميدانية والتي تُعد تجسيدا للإطار النظري على أرض الواقع، حيث تم في هذا الصدد تصميم استبيان لغرض جمع البيانات والمعلومات وتوزيعها على عينة الدراسة والمتمثلة في آرائهم واتجاهاتهم وباستخدام الأساليب الإحصائية، ثم تحليل بيانات الاستبيان الذي يمكننا من اختبار الفرضيات واستخلاص النتائج وتقديم اقتراحات بشأن الموضوع.

ومن خلال الفصلين النظري والتطبيقي وانطلاقا من الفرضيات الأساسية نعرض نتائج اختبار الفرضيات، نتائج هذه الدراسة، الاقتراحات المقدمة وأفاق الدراسة، كما يلي:

### أ- نتائج اختبار الفرضيات:

بعد استعراضنا لمختلف جوانب الموضوع، ومن خلال الدراسة التفصيلية التي تطرقنا إليها في الفصل التطبيقي، توصلنا أثناء اختبار الفرضيات إلى النتائج التالية:

- الفرضية الأولى: يوجد مستوى مرتفع لفهم نظم المعلومات المالية من وجهة نظر مستخدميها، وعليه نقول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى فهم نظم المعلومات المالية لصالح متوسط عينة الدراسة والذي قدر بـ 3.96 وانحراف معياري قدره 0.54، ومن خلال هذه النتائج نستنتج وجود فهم لنظم المعلومات المالية لدى عينة الدراسة.

- الفرضية الثانية: يوجد مستوى مرتفع لإدراك جودة الخدمات المالية من وجهة نظر مستخدميها، وعليه نقول بأنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية في مستوى إدراك جودة الخدمات المالية لصالح متوسط عينة الدراسة والذي قدر بـ 3.89 وانحراف معياري قدره 0.67، ومن خلال هذه النتائج نستنتج وجود إدراك لجودة الخدمات المالية لدى عينة الدراسة.

- الفرضية الثالثة: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) لنظم المعلومات المالية على جودة الخدمات المالية من وجهة نظر مستخدميها، بحيث وجدنا أن معامل الارتباط الخطي بين نظم المعلومات المالية وجودة الخدمات المالية هو (0.883) أي هناك ارتباط طردي قوي بين المتغيرين، ومدى الدقة في تقدير المتغير التابع هو



(0.779)، بمعنى أن (77.9) بالمائة من جودة الخدمات المالية يعود لممارسة نظم المعلومات المالية والنسبة المتبقية (22.1) بالمائة ترجع للعوامل الأخرى المؤثرة في جودة الخدمات المالية والتي لم تتناولها هذه الدراسة.

وعليه نستنتج من خلال النتائج المتحصل عليها أنه توجد علاقة طردية قوية بين نظم المعلومات المالية وجودة الخدمات المالية، ومن خلال الاختبارات الإحصائية اللازمة تم تأكيد صحة الفرضية الثالثة القائلة بوجود أثر لنظم المعلومات المالية على جودة الخدمات المالية.

– الفرضية الرابعة: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين كفاءة نظم المعلومات المالية وتجويد الخدمات المالية من وجهة نظر مستخدميها، بحيث وجدنا أن العلاقة الارتباطية مع هذا البعد "كفاءة نظم المعلومات المالية" بقيمة (0.882) وهو ما يؤكد صحة الفرضية الرابعة بوجود تأثير طردي قوي دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 على جودة الخدمات المالية.

– الفرضية الخامسة: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين ملائمة ووضوح نظم المعلومات المالية وتجويد الخدمات المالية من وجهة نظر مستخدميها، بحيث وجدنا أن العلاقة الارتباطية مع هذا البعد "ملائمة ووضوح نظم المعلومات المالية" بقيمة (0.882) وهو ما يؤكد صحة الفرضية الرابعة بوجود تأثير طردي قوي دال إحصائياً عند مستوى الدلالة 0.05 على جودة الخدمات المالية.

ب – أهم النتائج المتحصل عليها:

من خلال استعراض الجانب النظري والتطبيقي لموضوع الدراسة، تم التوصل لمجموعة من النتائج أهمها:

– تهدف نظم المعلومات المالية إلى تجميع ومعالجة وتخزين وتوزيع المعلومات المالية وتحويلها إلى معلومات مفيدة للمؤسسة ولتستفيد منها مراكز صنع القرارات المالية وفق احتياجاتها في الزمن المناسب لأجل اتخاذ القرارات المالية السليمة ولتجويد مخرجاتها المقدمة لمستخدميها؛

– تتمثل جودة الخدمات في مدى الاعتماد على النظام، ومدى تجاوب النظام في تقديم الخدمات المطلوبة، ومدى الثقة بالخدمات التي يقدمها النظام، ومدى قبول النظام من المستخدمين، وحدائته، وإمكانياته في توفير أمن المعلومات؛

– حتى ينجح نظام المعلومات المالي في تجويد الخدمات، لا بدّ من توفّر عدة متطلبات تتكامل مع بعضها البعض في التأثير على نجاح النظام، وتتمثل هذه المتطلبات في: المتطلبات الإدارية، المتطلبات التكنولوجية (الفنية)، المتطلبات الاقتصادية، المتطلبات الاجتماعية؛

## الخاتمة

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) لنظم المعلومات المالية على جودة الخدمات المالية من وجهة نظر مستخدميها؛
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين كفاءة نظم المعلومات المالية وتجويد الخدمات المالية من وجهة نظر مستخدميها.
- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ( $\alpha = 0.05$ ) بين ملائمة ووضوح نظم المعلومات المالية وتجويد الخدمات المالية من وجهة نظر مستخدميها.

### ج- التوصيات:

رغم الدور المهم الذي تلعبه نظم المعلومات المالية في تجويد الخدمات المالية، إلا أن هناك بعض النقائص التي تعرقل هذا الدور في المؤسسة محل الدراسة وغيرها من المؤسسات الاقتصادية، وعلى هذا الأساس يمكن تقديم بعض الاقتراحات والتوصيات، والتي قد تساهم في تفعيل دور نظم المعلومات المالية في تجويد الخدمات المتعلقة بالجانب المالي (الأداءات) بالمؤسسة محل الدراسة، وذلك كما يلي:

- ضرورة الاهتمام بدقة المعلومات الصادرة من نظم المعلومات المالية والمتعلقة بخدمات الأداءات؛
- العمل على تشخيص مواطن الضعف في أبعاد جودة الخدمة داخل الصندوق محل الدراسة وبشكل مستمر، بغية وضع إستراتيجية هادفة للوصول إلى أقصى مستويات ممكنة من جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين بواسطة نظم المعلومات المالية؛
- ضرورة تطوير المعارف الخاصة بالموظفين في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية في مجال مستجدات نظم المعلومات المالية الحديثة، وذلك عبر تكثيف التدريب المتخصص لتلك الطواقم على استخدام تلك النظم العالمية، ودمجها في الإطار العملي بشكل مستمر؛
- ضرورة العمل على تشخيص مواطن الضعف في أبعاد جودة الخدمة داخل الصندوق محل الدراسة، وبشكل مستمر؛ بغية وضع حلول إستراتيجية هادفة للوصول إلى أقصى مستويات ممكنة من جودة الخدمة المقدمة للمستفيدين؛
- ضرورة تفعيل أنظمة الثواب والعقاب للكوادر البشرية العاملة داخل الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية، وربط هذا النظام بقدرة هذه الطواقم على تحقيق رضا المستفيدين، والتميز في حسن المعاملة واللباقة والتعاطف مع متطلباتهم؛
- ضرورة إجراء تقييم لدرجة جودة الخدمة بصورة مستمرة ودورية؛ للتعرف إلى الاحتياجات اللازمة، وتجنب أية إشكاليات قد تعيق الوصول إليها؛ بغية تحقيق التميز المؤسسي للصندوق.

### د- أفاق الدراسة:

بعد دراستنا لهذا الموضوع، ارتأينا إمكانية مواصلة البحث فيه مستقبلا من جوانب أخرى تعزز العمل المكتبي والواقع العملي، رغم الجهد المبذول والسعي نحو الإلمام بكل جوانب الدراسة إلا أن أي عمل لا يخلو من نقائص ونقاط لم تشملها الدراسة، لأن نظم المعلومات المالية وجودة الخدمات من بين المواضيع الواسعة التي يمكن أن تكون محل إشكاليات لبحوث مستقبلية، ومن بين المواضيع المقترحة:

- دور نظم المعلومات المالية في دعم وتعزيز القرارات المالية في المؤسسات الاقتصادية ذات الطابع الخدماتي؛
- أثر نظم المعلومات المالية على تفعيل الرقابة المالية في المؤسسات الاقتصادية.

# قائمة المراجع

### ➤ الكتب

01- صباح رحيمة محسن، نظم المعلومات المالية: أسسها النظرية وبناء قواعد بياناتها، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2011.

### ➤ الأطروحات، الرسائل والمذكرات العلمية

01- بن حكوم علي، تشخيص مدى مساهمة تنمية الموارد البشرية في تحسين جودة الخدمة العمومية، مذكرة ماستر في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية، 2017.

02- جمعة عبد المجيد أماني، فاعلية نظم المعلومات المالية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية: بالتطبيق على عينة مختارة من المصارف الخاصة العاملة في السوق السورية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد، جامعة حلب - سوريا، 2013.

03- حلومي نبيل، نظم المعلومات المالية ودورها في عملية صناعة القرارات المالية: دراسة حالة المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار **ENSP**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة وتسيير المنظمات، جامعة غرداية، 2020.

04- رائد جمال المجالي، أثر جودة خدمات الحكومة الإلكترونية في أجهزة الخدمة المدنية على رضا متلقي الخدمة، رسالة ماجستير في الإدارة العامة، قسم الإدارة العامة، جامعة مؤتة - الأردن، 2009.

05- رجم خالد، تقييم أثر نظام معلومات الموارد البشرية على إستراتيجيات الموارد البشرية في قطاع النفط، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص أنظمة المعلومات ومراقبة التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، غ منشورة، جامعة ورقلة، 2017.

06- محمد سميح جمعة عدوان، فاعلية نظم المعلومات الإدارية ودورها في تحسين إدارة الأزمات: دراسة تطبيقية على وزارتي التنمية الاجتماعية والعمل بقطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر - غزة، 2019.

07- محمود ناجح ياسين، أثر جودة الخدمات الإلكترونية لدى مزودي خدمات الإنترنت على رضا الزبائن في دولة فلسطين، رسالة ماجستير في التسويق، كلية الأعمال، جامعة عمان العربية، 2017.

08- مصطفى مفيد مصطفى عبيد، دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر - غزة، 2021.

09- نجاة قريشي، القيم التنظيمية وعلاقتها بفعالية التنظيم: دراسة لاتجاهات الإطارات المسؤولة بمؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية ENICAB بسكرة، رسالة ماجستير في علم الاجتماع، تخصص تنمية الموارد البشرية، كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة، 2007.

10- وهيبة طبيب، دور نظام المعلومات المالية في إتخاذ القرارات المالية في المؤسسة الاقتصادية: دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة خلال الفترة 2015 – 2016، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص مالية مؤسسة، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2017.

### ➤ المقالات العلمية

01- بن طاطة عتيقة، أثر نظام المعلومات على تحسين جودة الخدمات: دراسة ميدانية في البنوك الجزائرية، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 4، العدد 2، 2018، الصفحات 233 – 244.

02- بوبعابة حسان، عبد الحفيظ حسام الدين، فاعلية نظام المعلومات المالي والمحاسبي في إدارة المخاطر في منظمات الأعمال: دراسة ميدانية على عينة من منظمات الأعمال بولاية المسيلة، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 04، العدد 02 (خاص)، 2020، الصفحات 47 – 65.

03- حلومي نبيل، مصيطفى عبد اللطيف، تقييم مستوى نظم المعلومات المالية: حالة المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار Ensp، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، المجلد 13، العدد 1، 2020، الصفحات 549-571.

04- حلومي نبيل، مصيطفى عبد اللطيف، مساهمة نظم المعلومات المالية في تفعيل التحصيل المالي: حالة الوكالات التجارية لمديرية توزيع الكهرباء والغاز بورقلة، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 08، العدد 01، 2019، الصفحات 627 – 647.

05- خانم نوري كاكه حمه العطار، نظم المعلومات المالية المستندة على مدخل تنقيب البيانات وأثرها على نجاح القرارات المالية: دراسة حالة في شركة اسيا سيل للاتصالات، مجلة الميدان للدراسات الرياضية والاجتماعية والانسانية، المجلد 02، العدد 07، 2019، الصفحات 01 – 24.

06- خيرة قرن، فاطنة بلقرع، تسيير جودة الخدمات، مجلة دفاتر اقتصادية، المجلد 2، العدد 1، 2011، الصفحات 159 – 176.

- 07- رجم خالد وآخرون، تقييم كفاءة نظام المعلومات الإلكتروني: دراسة مقارنة بين المؤسسة الوطنية للجيو فيزياء ومؤسسة الشراكة HESS (أجنبية سونطراك)، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، المجلد 18، العدد 01، 2018، الصفحات 35 – 54.
- 08- سنوسي بن عومر، بوزاغو أسماء، أثر النظام المعلوماتي المالي على أداء المؤسسة: دراسة حالة لمؤسسات جزائرية باستخدام SPSS، مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 08، العدد 01، 2022، الصفحات 25 – 43.
- 09- عبد الناصر علك حافظ وآخرون، نظم المعلومات المالية ودورها في توجيه القرارات المالية، مجلة جامعة البصرة، كلية الإدارة والاقتصاد، المجلد 4، العدد 8، 2012، الصفحات 1 – 24.
- 10- عيسى نبوية، خلوط عواطف، إدارة الجودة الشاملة في المؤسسة الخدمية، مجلة الدراسات المالية، المحاسبية والإدارية، العدد 2، 2014، الصفحات 73 – 86.

### ➤ المراجع باللغة الأجنبية

- 01- Ahmad Adel Jamil Abdallah, *The Impact OF Using Accounting Information Systems On The Quality Of Financial Statements Submittes To The Income And Sales Tax Department In JORDAN*. *European Scientific Journal*, 9(10),2014, 41-48.
- 02- Anxing Li & Jinghai Wang, *Evaluating the Impact of Information System Quality on Continuance Intention Toward Cloud Financial Information System*, 2021. (ORIGINAL RESEARCH article) doi: 10.3389/fpsyg.2021.713353
- 03- Benbraika Abdelouaheb & Hammoudi Dalel, *The effectiveness of the Financial and Accounting Computerized Information Systems in the Jordanian Banking Sector: An Empirical Study*, *Recherches économiques et managériales*, Vol 06, N°01, 2012, PP: 1- 10.
- 04- Boddy David & et .al, *Managing Information Systems: Strategy and Organization*, 3<sup>rd</sup> Ed, prentice Hall, Financial Times Press, USA, 2009.
- 05- Jerry Cha-Jan Chang & William R. King, *Measuring the Performance of Information Systems: A Functional Scorecard*, *Journal of Management Information Systems*, Vol. 22, No. 1, 2005, PP: 85-115.
- 06- Saeed Rouhani & Mohammad Mahmodian, *Financial Information Systems: Business Intelligence Perspectives (Iranian Companies listed on Stock Exchange Case Study)*, *Journal of Advanced Computer Science and Technology Research* Vol.2 N°.2, 2012, PP: 66-78.

الملاحق



الملحق (01): الاستبيان

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته

يسرني أن أضع بين أيديكم هذه الإستبانة للإجابة عليها، والتي تعالج موضوع دور نظم المعلومات المالية في تجويد الخدمات المالية: دراسة تطبيقية بالصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية بالمنية، والمتعلقة بمذكرة نيل شهادة الماستر تخصص مالية المؤسسة، نرجو منكم التعاون والمساهمة بالإجابة عليها بكل دقة وموضوعية بوضع (X) في المكان المخصص لذلك مع العلم أن البيانات المقدمة من قبلكم ستستغل لأغراض علمية فقط، مع المحافظة على السرية والخصوصية، مقدرين إسهامكم في هذا الاستبيان وشاكرين تعاونكم سلفًا.  
وتقبلوا أسمى عبارات التقدير والاحترام

القسم الأول : الخصائص الديمغرافية لأفراد العينة

ضع علامة (X) أمام الإجابة المناسبة:

الجنس: ذكر ( ) الأنثى ( )

العمر: أقل من 25 ( ) من 25 إلى 35 سنة ( ) من 36 إلى 45 سنة ( ) من 46 إلى 50 سنة ( ) أكثر من 50 ( )

التخصص: محاسبة ( ) مالية ( ) تدقيق ( ) اقتصاد ( ) أخرى ( )

المؤهل العلمي: الليسانس ( ) ماستر ( ) ماجستير ( ) دكتوراه ( ) أخرى ( )

الوظيفة: مدير ( ) نائب مدير ( ) رئيس قسم ( ) رئيس مصلحة ( ) مسؤول مكتب ( ) عامل بمكتب ( )

عدد سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات ( ) من 5 إلى 10 سنوات ( ) من 11 إلى 15 سنة ( ) أكثر من 15 سنة ( )

## الملاحق

القسم الثاني:

المحور الأول: نظم المعلومات المالية

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
<b>كفاءة نظم المعلومات المالية</b>						
01	تعمل نظم المعلومات المالية على تبسيط وتسهيل خدمات الأداءات بالصندوق					
02	تساهم نظم المعلومات المالية المعتمدة بالصندوق على تحسين أداء العاملين عليها					
03	تساهم برامج نظم المعلومات المالية في تخفيض التكاليف					
04	تعمل نظم المعلومات المالية على تقليل الجهد المبذول من قبل العاملين					
05	تقوم برامج نظم المعلومات المالية بتنفيذ كافة العمليات الرياضية المحددة لها وبكفاءة عالية					
06	تساعد نظم المعلومات المالية في تطوير مهارات المتعاملين معها					
07	تساعد نظم المعلومات المالية في الحفظ السريع والسهل للمعلومات					
08	نظم المعلومات المالية المستخدمة من قبل الصندوق تعكس التطورات التي يشهدها العالم في هذا المجال					
<b>ملائمة ووضوح نظم المعلومات المالية</b>						
09	تساهم نظم المعلومات المالية في توفير معلومات تناسب الغرض الذي أعدت من أجلها والمتعلقة بالخدمات المقدمة					
10	تتلاءم مخرجات نظم المعلومات المالية مع القواعد					

## الملاحق

					والمبادئ المالية والمحاسبية المتعارف عليها	
					العمليات المنجزة وفق برامج نظم المعلومات المالية تتسم بالوضوح من قبل مستخدميها	11
					تعمل نظم المعلومات المالية على إتاحة بيانات ومؤشرات دقيقة لمستخدميها	12
					تعمل نظم المعلومات المالية على تمكين المستخدمين من الإدخال والمعالجة السريعة لبياناتهم المتعلقة بالأداءات	13
					تتيح نظم المعلومات المالية للمستخدمين القدرة على استرجاع البيانات المالية عند فقدانها	14
					يتم وصول المعلومات المتعلقة بجميع الخدمات التي تتيحها نظم المعلومات المالية للجهات التي تملك الصلاحية في الحصول على تلك المعلومات	15

### المحور الثاني: جودة الخدمات المالية

الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	الخدمات المالية التي تتيحها نظم المعلومات المالية والمقدمة من قبل الصندوق للعملاء موثوقة					
02	الخدمات المالية المتعلقة بالأداءات والمقدمة من قبل الصندوق تتسم بالدقة					
03	الخدمات المالية المتعلقة بالأداءات التي تتيحها نظم المعلومات المالية والمقدمة من قبل الصندوق تتسم بالملائمة					
04	الخدمات المالية المتعلقة بالأداءات التي تتيحها نظم المعلومات المالية والمقدمة من قبل الصندوق يتم					

## الملاحق

					تنفيذها في وقتها المحدد
					05 الخدمات المالية المتعلقة بالأداءات التي تتيحها نظم المعلومات المالية والمقدمة من قبل الصندوق ساهمت في قصر فترة الانتظار
					06 تتيح نظم المعلومات المالية المعرفة الكافية للعاملين للإجابة على أسئلة العملاء حول الخدمات المالية المتعلقة بالأداءات
					07 تتيح نظم المعلومات المالية للعاملين القيام بتنفيذ جميع الخدمات المالية للصندوق بشكل دائم
					08 تسمح نظم المعلومات المالية للعاملين بمعالجة المشاكل التي تواجههم أثناء تقديمهم للخدمات المالية على وجه السرعة
					09 الخدمات المالية التي تتيحها نظام المعلومات المالية للعملاء تتوفر بطريقة سهلة ومفهومة لهم
					10 يوفر الصندوق من خلال نظم المعلومات المالية نشرات إرشادية (بروشورات) لتأدية الخدمات المالية المتعلقة بالأداءات للعملاء

الملحق (02): نتائج ألفا كرونباخ لمقياس نظم المعلومات المالية

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.887	15

الملحق (03): نتائج آلفا كرونباخ لمقياس جودة الخدمات المالية

### Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
.924	10

الملحق (04): طبيعة نتائج التوزيع لمتغيري نظم المعلومات المالية وجودة الخدمات المالية

### Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
المالية المعلومات نظم	.949	30	.200	.836	30	.124
المالية الخدمات جوده	.967	30	.200	.821	30	.136

a. Correction de signification de Lilliefors

الملحق (05): نتائج الفروق في نظم المعلومات المالية لعينة الدراسة

### Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
المالية المعلومات نظم	30	3.9578	.53833	.09829

### Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
المالية المعلومات نظم	9.745	29	.000	.95778	.7568	1.1588

الملحق (06): نتائج الفروق في جودة الخدمات المالية لعينة الدراسة

### Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
المالية الخدمات جوده	30	3.8867	.67402	.12306

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 3					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
المالية الخدمات جودة	7.205	29	.000	.88667	.6350	1.1383

الملحق (07): نتائج الارتباط والارتباط المفسر

Récapitulatif des modèles<sup>b</sup>

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	.883 <sup>a</sup>	.779	.772	.32216

a. Prédicteurs : (Constante), نظم المعلومات المالية

b. Variable dépendante : جودة الخدمات المالية

الملحق (08): نتائج أنوفا للانحدار الخطي البسيط

ANOVA<sup>a</sup>

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	10.269	1	10.269	98.936	.000 <sup>b</sup>
	Résidus	2.906	28	.104		
	Total	13.175	29			

a. Variable dépendante : جودة الخدمات المالية

b. Prédicteurs : (Constante), نظم المعلومات المالية

الملحق (09): نتائج معاملات نموذج الانحدار

Coefficients<sup>a</sup>

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Ecart standard	Bêta		
1	(Constante)	.877	.444		3.244	.028
	المالية المعلومات نظم	1.105	.111	.883	9.947	.000

a. Variable dépendante : جودة الخدمات المالية

الملحق (10): نتائج مصفوفة الارتباط بين أبعاد نظم المعلومات المالية وجودة الخدمات المالية

Corrélations

		المالية الخدمات جودة
المالية المعلومات نظم	Corrélation de Pearson	.883**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	30
x1	Corrélation de Pearson	.812**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	30
x2	Corrélation de Pearson	.882**
	Sig. (bilatérale)	.000
	N	30

\*\* . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).