



جامعة غرداية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم مالية ومحاسبة

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
ميدان العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
تخصص: محاسبة مالية
من إعداد الطالبين: بوزيد موسى ، رزاق أكرم أمين

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاداء المالي للمؤسسات الخدمائية
دراسة حالة : مؤسسة موبيليس – غرداية نموذجاً

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:

أمام اللجنة المكونة من:

رئيسا	جامعة غرداية	د. شرع مريم
مشرفا ومقررا	جامعة غرداية	د. عبادة عبد الرؤوف
مناقشا وممتحنا	جامعة غرداية	د. أولاد إبراهيم ليلي

الموسم الجامعي: 2024/2023

بِسْمِ اللّٰهِ الرَّحْمٰنِ الرَّحِیْمِ ۝

قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الْضَالِمُونَ وَالضَّالِمَاتُ لَا يَعْلَمُونَ ۚ إِنَّمَا

يَتَذَكَّرُ أُولُو الْأَلْبَابِ، سورة الزمر الآية 9-

لَقَدْ خَلَقْنَا الْإِنْسَانَ فِي كَبَدٍ سورة البلد الآية 4-

صَدَقَ اللّٰهُ الْعَظِیْمُ

الإهداء

(الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات)

"أهدي ثمرة جهدي إلى معلم البشرية أجمعين الهادي الأمين محمد صل الله عليه وسلم"

كما أهدي تخرجي إلى من تعجز الكلمات إلى إيفاء حقها إلى صاحبة القلب الصابر الحنون إلى من أثار لي دعاؤها حياتي إلى من أزرنتني في دربي وضحت من أجلى وسهرت على خدمتي وكانت بي جنبي بكل مراحل الدراسة التي مضت، إلى تاج رأسي وفخري التي علمتني الإرادة ومعني التحدي والنجاح

"أمي الحبيبة أطل الله في عمرها"

كما أهدي هذا الإنجاز إلى أبي الغالي وأخوتي وأخواتي اللذان سانداني وكانا خير عون لي لما قدماه لي من دعم مادي ومعنوي ووقوفها بجاني كما أهدي عملي إلى من ترعرعت بينهم وتعلمت معنى الأخوة وتمنو لي النجاح والتوفيق

أهدي هذا العمل إلى زوجتي العزيزة، شريكة حياتي ورفيقة دربي، التي وقفت بجاني في السراء والضراء، ودعمتني بكل حب وصبر، فبفضل تشجيعها المستمر وإيمانها بي، استطعت أن أحقق أحلامي وطموحاتي، فيها مصدر إلهامي وقوتي، ونور حياتي الذي يضيء دربي.

وأهديه أيضاً إلى أبنائي الأعتاء، الذين ملؤوا حياتي بالحب والفرح، فهم مصدر فخري وسر سعادتي. فبفضل دعمهم اللامحدود وحبهم، استطعت أن أوصل طريقي نحو النجاح والإنجاز، أهدي إليكم هذا العمل بكل حب وامتنان، وأتمنى أن يكون مصدر فخر وفرح لكم أيضاً.

شكر و عرفان

بكل فخر واعتزاز، أتقدم بخالص الشكر والعرفان إلى الأستاذ المشرف الفاضل، الذي كان نعم المرشد لي خلال رحلتي الأكاديمية، فبفضل توجيهاته السديدة، ودعمه اللامحدود، وصبره وتفانيه، استطعت أن أكمل بحثي وأصل إلى ما أنا عليه اليوم، فشكراً لك أستاذي الفاضل على كل ما قدمته لي من عون ومساعدة، فلن أنسى فضلك وجميلك ما حييت.

كما أتوجه بخالص الشكر والتقدير إلى بقية الأساتذة الجامعيين في جامعة غرداية، الذين أمدوني بالعلم والمعرفة، ووجهوني نحو الطريق الصحيح، فقد كان لكل أستاذ منكم بصمته الخاصة في رحلتي الأكاديمية، وزرع في نفسي حب المعرفة والرغبة في التعلم، فشكراً لكم على تفانيكم وإخلاصكم في أداء رسالتكم النبيلة.

إن فضلكم عليّ كبير، وكلماتي تعجز عن التعبير عن مدى امتناني وعرفاني، فأتم مشاعل النور التي تنير دربنا، ومعين العلم الذي لا ينضب، فجزاكم الله عنا خير الجزاء، وجعل ما تقدمونه في ميزان حسناتكم، وبارك في جهودكم وجعلها في خدمة هذا الوطن العزيز.

ملخص باللغة العربية :

● ملخص باللغة العربية :

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء موضوعين رئيسيين وهامين في مجال العمل والتوظيف، وهما تكنولوجيا المعلومات، حيث تم التطرق إليهم لنظرة شاملة ومتعمقة لكل منها، مع تسليط الضوء على يتناول الفصل الأول كل من تكنولوجيا المعلومات، حيث يغطي تعريفها ومراحل تطورها المختلفة وخصائصها وأقسامها، كما تم التطرق أبعاد تكنولوجيا المعلومات، وأهميتها، وأهدافها، وآثارها على المنظمات ، وتم التطرق أيضا نظرة عامة حول الأداء المالي ، تعريفه، وتم تسليط الضوء على أهميته وأهدافه ومؤثراته وعوامل تأثيره وأثر تقييمه على الفرد والمؤسسة.

وتكون مجتمع الدراسة من الموظفين داخل قطاع وكالة شركة موبيليس، وقد تم اختيار 45 عينة منهم بطريقة عشوائية كعينة، وقد بلغ عدد الاستثمارات الموزعة 50 استمارة بما نسبته 100% ، وتم إلغاء 05 من الاستبيانات نظرا لعدم الإجابة عليها، أي بما نسبته 05%، وتم استرجاع 45 استبيان صالح لتحليل ، أي بما نسبته 95.00% . وتم استخدام المنهج الوصفي في الجزء النظري والتحليلي في الجزء التطبيقي، والتأكد من مدى وجود علاقة تؤثر من خلالها العناصر المشكلة لتكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للعينة محل الدراسة .

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج المهمة، أبرزها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي من وجهة نظر موظفي قطاع شركة موبيليس ، كما أظهرت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي بنفس السياق ، كما تبين أن هناك أثراً ذو دلالة إحصائية لمساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي من وجهة نظر موظفي شركة موبيليس في غرداية، سواء عند النظر إلى تكنولوجيا المعلومات كمجمل أو عند تحليل أبعادها المختلفة.

وكشفت الدراسة عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية حول مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي تعزى إلى المتغيرات الشخصية مثل الجنس، العمر، المستوى التعليمي، وسنوات الأقدمية لدى موظفي شركة موبيليس في غرداية.

، بناء على النتائج التي توصلت إليها الدراسة، توصي بضرورة تعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات في شركة موبيليس، خاصة في قطاع غرداية، لتحسين الأداء المالي.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا معلومات - أجهزة وبرمجيات - قواعد البيانات- موارد بشرية - شبكة معلومات وإتصال- خدمات - أداء مالي .

● abstract:

This study sheds light on two crucial topics in the realm of employment and human resources: Information Technology and Financial Performance. The first chapter offers a comprehensive and in-depth overview of Information Technology, covering its definition, evolutionary stages, characteristics, and components. It also delves into the dimensions, significance, objectives, and organizational impacts of Information Technology. The chapter further provides a general perspective on Financial Performance, including its definition, importance, objectives, indicators, influencing factors, and the implications of performance evaluation on both individuals and the institution.

The study's population comprised employees from the Mobilis Company Agency sector, with a randomly selected sample of 45 individuals. A total of 50 questionnaires were distributed, representing a 100% response rate. However, 5 surveys were excluded due to incomplete responses, resulting in a 5% exclusion rate. Consequently, 45 valid surveys were retrieved for analysis, reflecting a 95.00% valid response rate.

The descriptive approach was employed in the theoretical aspect, while the analytical method was utilized in the applied portion of the study. This allowed for an examination of the extent to which the elements comprising Information Technology influence the financial performance of the study's subject matter.

The study yielded significant findings, notably revealing a statistically significant relationship between Information Technology and financial performance from the perspective of Mobilis Company employees. Additionally, the results indicated a statistically significant relationship between the dimensions of Information Technology and financial performance within the same context. The findings further highlighted a statistically significant impact of Information Technology on enhancing financial performance, as perceived by Mobilis Company employees in Ghardaia. This impact holds true when considering both Information Technology as a whole and when analyzing its various dimensions.

The study also uncovered statistically significant differences in perceptions regarding the contribution of Information Technology, which could be attributed to personal variables such as gender, age, educational level, and seniority among Mobilis Company employees in Ghardaia.

Based on the study's findings, it is recommended to reinforce the utilization of Information Technology within Mobilis Company, particularly in the Ghardaia sector, to enhance financial performance.

Keywords: Information Technology, Hardware and Software, Databases, Human Resources, Information and Communication Network, Services, Financial Performance.

فهرس الجداول والأشكال والملاحق

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	ص
01	يوضح أهم المحطات تطور شركة موبيليس في السوق الجزائرية	38
02	يوضح الإحصائية الخاصة بإستمارة الإستبيان	44
03	يوضح محمول الدراسة وعدد فقرات كل مجال	45
04	يوضح مضمون فقرات محور المستقل - تكنولوجيا المعلومات	46
05	يوضح متغيرات المتعلقة بمجال الدراسة	47
06	يوضح درجة أهمية بنود الإستبيان لمجال الدراسة	48
07	يوضح مقياس تحديد الأهمية النسبية	49
08	يوضح إختبار معامل الثبات ألفا كرونباخ	49
09	يوضح صدق الإتساق الداخلي لعبارات المقياس أبعاد المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات)	51
10	يوضح صدق الإتساق الداخلي للمقياس المتغير (الأداء المالي)	53
11	يوضح نتائج إختبار كولمنجروف سمرنوف - شاييرو - ويلك في توزيع البيانات	55
12	يوضح تقسيم أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	56
13	يوضح تقسيم أفراد عينة الدراسة حسب السن	57
14	يوضح تقسيم أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي	58
15	يوضح تقسيم أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة	59
16	يوضح نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور المستقل تكنولوجيا المعلومات	60
17	يوضح نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور التابع الأداء المالي	63
18	يوضح إختبار معامل الارتباط R بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي	65
19	يوضح إختبار معامل الارتباط R بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي	66
20	يوضح إختبار linare الإنحدار الخطي لمعرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي	67
21	يوضح إختبار linare الإنحدار الخطي لمعرفة تأثير أبعاد تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي	68
22	يوضح إختبار T لفروق تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي تعزى إلى المتغيرين المستقلين (الجنس)	69
23	يوضح إختبار التباين الأحادي ANOVA لفروق تكنولوجيا المعلومات تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية (العمر - المستوى التعليمي - سنوات الأقدمية)	70

فهرس الأشكال

ص	عنوان الشكل	الرقم
42	الهيكل التنظيمي لمؤسسة موبيليس	01
56	أعمدة بيانية توضح تقسيم أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	02
57	أعمدة بيانية توضح تقسيم أفراد عينة الدراسة حسب السن	03
58	يوضح تقسيم أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي	04
59	يوضح تقسيم أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة	05

فهرس الملاحق

ص	عنوان الملحق	الرقم
86	وثيقة الإستبيان	01
89	مخرجات spss	02

مقدمة

أ. توطئة :

في عالم اليوم المتسارع، أصبحت التكنولوجيا المعلومات قوة دافعة للتغيير والابتكار، خاصة في قطاع المؤسسات الخدمائية، حيث أصبحت تطبيقات الهاتف المحمول، والذكاء الاصطناعي، والبلوك تشين، وغيرها من الأدوات الرقمية، قادرة على تقديم خدمات أسرع، وأكثر كفاءة، وأقل تكلفة.

هذا التحول الرقمي إنعكس إيجاباً على الأداء المالي للمؤسسات، حيث ساهم في زيادة الإيرادات، وتخفيض التكاليف، وتحسين رضا العملاء ، ولم تعد المؤسسات الخدمائية مجرد مقدمي خدمات تقليدية، بل أصبحت منصات ذكية توظف التكنولوجيا المالية لتحقيق النمو والازدهار في بيئة تنافسية متغيرة.

ولعبت تكنولوجيا المعلومات دوراً حاسماً في تحسين الأداء المالي لشركة إتصالات الجزائر (موبيليس)، وذلك من خلال توظيفها للتكنولوجيا والأدوات الرقمية في عملياتها المالية وتقديم خدماتها، حيث مكنت لموبيليس توفير واجهة سهلة الاستخدام لعملائها لإدارة حساباتهم وإجراء المعاملات المالية ، ومكنت للعملاء من دفع الفواتير وشحن الرصيد والاستفسار عن الرصيد وغيرها من الخدمات بسهولة عبر التطبيق المحمول ، وهذا ما وفر للعملاء راحة ومرونة في إدارة أمورهم المالية ويسهم في زيادة استخدام الخدمات المقدمة من موبيليس.

وعليه وإنطلاقاً من هذه المقدمة البسيطة سوف نتعرف على عناصر المنهجية التالية :

ب. إشكالية الدراسة :

تستند هذه الإشكالية إلى الفكرة العامة لدور التكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي في المؤسسات الخدمائية بصفة عامة ، وبشكل خاص مجال دراستنا الميدانية في شركة موبيليس - غرداية - ، حيث سنتعرف بشكل خاص على أبعاد التكنولوجيا المعلومات ودورها في تحسين الأداء المالي في شركة موبيليس كأمثلة على التكنولوجيا المعلومات الحديثة ، وتم استخدام هذه الإشكالية كنقطة انطلاق لمناقشة تأثير التكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي والتحدث عن الفوائد والتحديات المرتبطة بهذا الجانب التكنولوجي في سياق شركة موبيليس ، وعليه يتمحور إشكالية التساؤل التالي للدراسة على النحو الآتي :

كـ ما مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الاداء المالي للمؤسسات الخدمائية.

ومن خلال الإشكالية يمكن طرح الأسئلة الفرعية التالية :

كـ ما هي أبرز أبعاد تكنولوجيا المعلومات الشائعة في شركة موبيليس من وجهة نظر موظفي عينة الدراسة ؟

كـ ما هو واقع الأداء المالي من وجهة نظر موظفي عينة الدراسة في شركة موبيليس ؟

كـ هل يوجد علاقة تأثير لمساهمة تكنولوجيا المعلومات في شركة موبيليس في تحسين الأداء المالي من وجهة نظر

موظفي عينة الدراسة.

ت. فرضيات الدراسة :

كـ الفرضية الرئيسية الأولى : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي من وجهة موظفي قطاع شركة موبليس .

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية :

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين شبكة المعلومات والاتصال والأداء المالي من وجهة نظر موظفي شركة موبليس غرداية.

2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأجهزة والبرمجيات والأداء المالي من وجهة نظر موظفي شركة موبليس غرداية .

3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين قواعد البيانات والأداء المالي من وجهة نظر موظفي شركة موبليس غرداية.

4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الموارد البشرية والأداء المالي من وجهة نظر موظفي شركة موبليس غرداية.

كـ الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المالي من وجهة موظفي شركة موبليس -غرداية.

ويتفرع منها الفرضيات الفرعية التالية:

1. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين شبكة المعلومات والاتصال والأداء المالي من وجهة نظر موظفي شركة موبليس - غرداية.

2. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الأجهزة والبرمجيات والأداء المالي من وجهة نظر موظفي شركة موبليس غرداية.

3. يوجد أثر ذات دلالة إحصائية بين قواعد البيانات والأداء المالي من وجهة نظر موظفي شركة موبليس غرداية.

4. يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الموارد البشرية والأداء المالي من وجهة نظر أساتذة جامعة غرداية.

كـ الفرضية الرئيسية الثالثة : توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات من

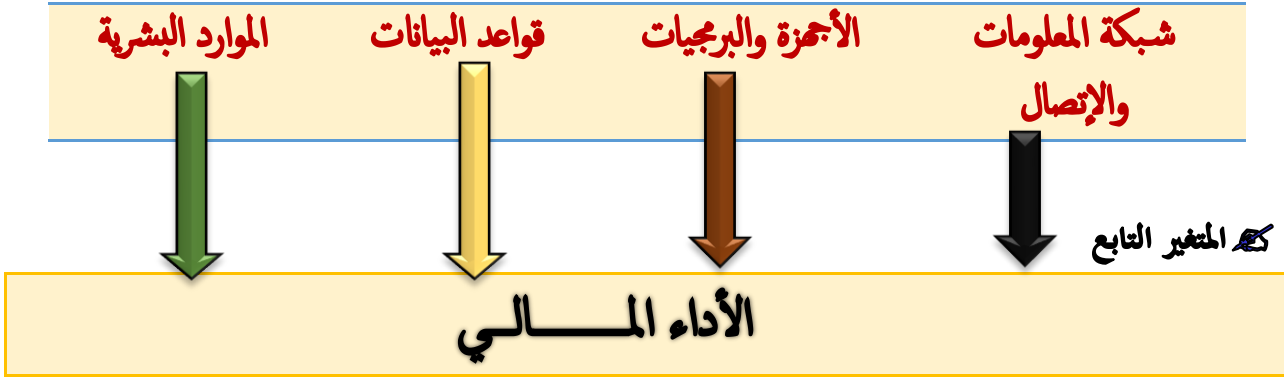
وجهة نظر موظفي شركة موبليس -غرداية- تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس - العمر - المستوى

التعليمي - سنوات الأقدمية) .

ث. مخطط الدراسة:

ك. المتغير المستقل

تكنولوجيا المعلومات



ج. أهداف الدراسة :

تتمثل أهداف الدراسة في ما يلي :

- تقييم البحوث السابقة المتعلقة بتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي، وتحليل أهم النتائج التي توصلت إليها.
- فحص العلاقة بين مختلف أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء المالي لشركة موبيليس - غرداية -
- استخلاص مجموعة من النتائج والتوصيات القابلة للتطبيق لتحسين أداء شركة موبيليس بولاية غرداية من خلال الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

ح. مبررات اختيار الموضوع :

تتمحور أسباب اختيار الموضوع في ما يلي :

- الرغبة في معرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي في قطاع الاتصالات موبيليس - غرداية -.
- الرغبة في معرفة مدى توجهات إدارة موبيليس في اتخاذ قرارات استراتيجية فعالة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- الرغبة أيضا في معرفة العلاقة الوطيدة بين تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بالأداء المالي في قطاع مؤسسة وكالة موبيليس - غرداية -

خ. أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي :

تكتسب هذه الدراسة أهميتها من معالجتها لموضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الذي يشهد اهتماماً متزايداً من الأكاديميين والمهنيين، وقد برزت أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل جلي خلال في المؤسسات الخدمية، حيث أصبحت أداة أساسية لاستمرارية الأعمال في مختلف المؤسسات، بغض النظر عن طبيعتها، حيث يساهم اعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسهيل وتسريع العمليات، مما يؤثر إيجاباً على الأداء العام للمؤسسات، وخاصة الأداء المالي.

د. حدود الدراسة

تم رسم حدود الدراسة في :

- **الحدود الموضوعية:** اقتصرت الدراسة على معرفة علاقة وتأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي .
- **الحدود البشرية:** اقتصرت الدراسة على عينة من موظفي التجاريين في قطاع موبيليس - غارداية -
- **الحدود المكانية:** اقتصرت الدراسة في وكالة التجارية - موبيليس - غرداية .
- **الحدود الزمانية:** تم تطبيق الدراسة خلال 2024 /01/01 إلى غاية 2024 /01/01. في قطاع مؤسسة موبيليس - فرع غرداية.

ذ. منهج الدراسة والأدوات المستخدمة :

- من أجل الوصول إلى إجابات واضحة على الأسئلة المطروحة في إشكالية البحث ، واختبار مدى صحة أو خطأ الفرضيات، استخدمنا المنهج الوصفي من أجل إلمام بكل جوانب الموضوع من خلال الخطوات التالية:
- تم تحليل إشكالية الدراسة بطريقة علمية ومنهجية وهذا من أجل الحصول على نتائج دقيقة وموثوقة، وعليه فقد استخدمنا في الدراسة المنهج الوصفي في الجزء النظري من الدراسة، حيث تم استخلاص المعلومات والمفاهيم الأساسية من الدراسات السابقة والكتب والمقالات العلمية ذات الصلة، وتم تلخيص المعرفة المتاحة حول ضغوط العمل والاحتراق الوظيفي لدى أساتذة الجامعة.
 - أما في الجزء التطبيقي، وتم استخدام المنهج التحليلي، وتم جمع البيانات من خلال استمارة استبيان تم تصميمها استناداً إلى الدراسات السابقة التي جرت في هذا الموضوع بالذات، إضافة إلى استخدام برنامج SPSS لتحليل البيانات المجمعة باستخدام أدوات الإحصاء الوصفي، حيث يتيح هذا البرنامج إجراء تحليلات إحصائية مفصلة واستنتاجات دقيقة من البيانات المجمعة.

ر. هيكل الدراسة :

لتحليل الإشكالية المطروحة، واختبار الفرضيات، صممنا خطة بحث تتكون من فصلين.

● الفصل الأول: الأدبيات النظرية والدراسات السابقة

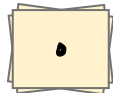
يتضمن هذا الفصل المبحث الأول حول الأدبيات النظرية، مقسما إلى مبحثين: تكنولوجيا المعلومات- الأداء المالي، يغطي الفصل أيضا المبحث الثاني حول الدراسات السابقة ذات الصلة، مقسما إلى أربعة أقسام: الدراسات المحلية، والدراسات العربية، والدراسات الأجنبية، والمقارنة بين الدراسات السابقة ودراستنا الحالية.

● الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية:

- ينصب هذا الفصل على الدراسة التطبيقية التي أجريت لدى عينة من موظفي قطاع شركة موبيليس-غرداية .
- يتضمن مبحثين: المبحث الأول حول المنهجية المستخدمة، والمبحث الثاني حول تحليل ومناقشة نتائج الدراسة.

ز. صعوبات البحث :

- رغم أهمية الموضوع، قد يواجه الباحث عدة صعوبات عند دراسة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي لشركة موبيليس، منها:
- تعتبر البيانات المالية والتكنولوجية لشركة موبيليس سرية، مما يصعب علينا الحصول على المعلومات اللازمة لإجراء التحليل بشكل دقيق وشامل.
 - واجهتني صعوبة في الوصول إلى المعلومات الداخلية حول استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والبنية التحتية، والعمليات الداخلية لموبيليس.
 - تتضمن تكنولوجيا المعلومات والاتصال العديد من الأبعاد، مثل البنية التحتية، البرمجيات، الأجهزة، الأمن السيبراني، وغيرها، يصعب قياس وتقييم تأثير كل بعد على حدة، بالإضافة إلى تأثيرها المتبادل على الأداء المالي.
 - صعوبة اختيار المنهجية البحثية الأنسب لدراسة هذا الموضوع المعقد، والذي يتطلب تحليلاً كمياً ونوعياً.
 - تتطلب دراسة هذا الموضوع وقتاً وجهداً كبيراً لجمع وتحليل البيانات، وتفسير النتائج، وكتابة التقرير النهائي.



الفصل الأول :

الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والأداء المالي

تمهيد:

شهد العصر الحديث تطوراً هائلاً في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، مما أثر بشكل كبير على مختلف جوانب الحياة، بما في ذلك قطاع الخدمات، فلم تعد المؤسسات الخدمية تعتمد على الأساليب التقليدية في تقديم خدماتها وإدارة عملياتها، بل أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات جزءاً لا يتجزأ من استراتيجياتها لتحقيق النجاح والتميز.

يعد الأداء المالي من أهم المؤشرات التي تستخدم لتقييم نجاح المؤسسات الخدمية، ويشير إلى مدى كفاءتها في استخدام مواردها لتحقيق أهدافها المالية، وفي هذا السياق تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات دوراً محورياً في تحسين الأداء المالي للمؤسسات الخدمية عبر عدة محاور من خلال توفير بيانات دقيقة وتحليلات متقدمة. سنتناول في هذا البحث العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والأداء المالي في المؤسسات الخدمية، مع التركيز على دراسات سابقة وأمثلة عملية توضح تأثير هذه التكنولوجيا على مختلف جوانب الأداء المالي، من خلال المبحثن:

- **المبحث الأول : مدخل عام حول تكنولوجيا المعلومات .**
- **المبحث الثاني : عموميات حول الأداء المالي.**

المبحث الأول : مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات .

تكنولوجيا المعلومات تعتبر حجر الأساس الذي تبنى عليه المؤسسات الخدمية الحديثة، فهي تمثل القوة الدافعة وراء التحول والتميز في تقديم الخدمات، من خلال تبسيط العمليات، وتعزيز تجربة العملاء، ودفع عجلة الابتكار، وتساهم تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الكفاءة والإنتاجية، وتحسين جودة الخدمات، وزيادة القدرة التنافسية، سواء كان ذلك من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، أو منصات التعليم الإلكتروني، أو السجلات الطبية الإلكترونية، وعليه إنطلاقاً من هذا المبحث سوف نتعرف تفصيلاً من خلاله في (المطلب الأول : تعريف تكنولوجيا المعلومات ، المطلب الثاني : خصائص وأقسام تكنولوجيا المعلومات، وفي المطلب الثالث: أبعاد تكنولوجيا المعلومات ، وفي المطلب الرابع : أهمية وأهداف تكنولوجيا المعلومات، وفي المطلب الخامس: آثار تكنولوجيا المعلومات) .

المطلب الأول : تعريف تكنولوجيا المعلومات ومراحل تطورها .

سوف نتعرف من خلال هذا المطلب في الفرع الأول على تعريف تكنولوجيا المعلومات، في حيث سنستعرض في الفرع الثاني على مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات.

كـ الفرع الأول : تعريف تكنولوجيا المعلومات .

التعريف الكلاسيكي: هي مجموعة الأدوات والتقنيات المستخدمة لتخزين ومعالجة ونقل المعلومات بشكل إلكتروني ، وتشمل هذه الأدوات أجهزة الحاسوب، والبرمجيات، وشبكات الاتصالات، وقواعد البيانات¹ .
التعريف الوظيفي: هي الوسيلة التي تمكن المؤسسات من إدارة المعلومات بكفاءة وفعالية، وتحقيق أهدافها الاستراتيجية² .

التعريف الاجتماعي: هي القوة التي تغير طريقة تواصلنا وتفاعلنا و عملنا وحياتنا بشكل عام³ .

التعريف التقني: هي مجموعة من الأنظمة المترابطة التي تتضمن الأجهزة والبرامج والشبكات والبيانات، والتي تعمل معاً لتقديم خدمات وحلول للمستخدمين⁴ .

¹ - شادلي شوقي، اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، رسالة ماجستير بعنوان -جامعة قاصدي مراح- ، تخصص علوم اقتصادية ، ورقة ، 2007-2008، ص12.

² - محمود حسين الوادي، بلال محمود الوادي، المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة، دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، الاردن ، 2011، ص 270.

³ - ثامر كامل محمد ، العولمة من منظور ثورة المعلومات وتكنولوجيا الاتصال وآليات حراكها في الوطن العربي، مجلة العلوم السياسية ، العدد37، ص 228.

⁴ - Bekkali Meriem , **comment améliorer la gestion des ressources humaines à travers l'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication, cas de l'Office National Des Aéroports , mastère en management des services publics .maroc. 2003 ,p 37.**

التعريف المبتكر: هي البوابة إلى عالم من الإمكانيات غير المحدودة، حيث يمكن للخيال أن يصبح حقيقة، ويمكن للمستحيل أن يصبح ممكناً.¹

هاوارد توروف (**Howard Rheingold**) يرى أن تكنولوجيا المعلومات هي " مجموعة الأدوات التي تستخدم لتخزين، استرجاع، معالجة، ونقل المعلومات. " ويؤكد على تأثيرها الكبير على المجتمع والثقافة.²

لوشيان فلوريدي (**Luciano Floridi**) يقدم مفهوم "المجال المعلوماتي (**Infosphere**)" الذي يمثل البيئة الجديدة التي نعيش فيها، والتي تتكون من المعلومات والعمليات المعلوماتية.³

دانييل بل (**Daniel Bell**) يصف مجتمع المعلومات بأنه مجتمع يقوم على إنتاج وتوزيع واستخدام المعلومات والمعرفة.⁴

نبيل علي: يعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها " مجموعة متكاملة من الموارد البشرية والبرمجيات والمعدات والبيانات والاتصالات التي تستخدم لجمع ومعالجة وتخزين ونشر المعلومات."⁵

محمد فتحي صقر: يرى أنها " العلم الذي يهتم بتصميم وتطوير واستخدام وتقييم النظم القائمة على الحاسوب لتخزين ومعالجة ونقل المعلومات."⁶

علي الصاوي: يؤكد على دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين كفاءة وفعالية العمليات الإدارية والاقتصادية والاجتماعية.⁷

وعليه تتنوع تعريفات تكنولوجيا المعلومات حسب السياق والمنظور الذي ينطلق منه الباحث، ولكنها تتفق جميعها على أهمية هذه التكنولوجيا في عصرنا الحالي.

¹ - بلعلاء خديجة ، معموري صورية، دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في اكتساب مزايا تنافسية في منظمات الأعمال، الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الاعمال العربية في ظل الاقتصادات الحديثة ،جامعة حسنية بن بوعلي ،الشلف، ص 7.

² - بختي ابراهيم، شعوي محمود فوزي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة، مجلة الباحث، العدد 07، 2010 ص 275.

³ - علاء عبد الرزاق السالمي ، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، ب ط ، الاردن ، 2010، ص 19

⁴ - إبراهيم بختي، مقياس تكنولوجيايات و نظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرياح ورقلة، أكتوبر 2005 ص 27.

⁵ - محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات و صناعة و الإتصال الجماهيري، دار العربي للنشر و التوزيع بدون مكان النشر، 1990 ص 39.

⁶ - محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها، دار الشروق، القاهرة، 1989 ص 32.

⁷ - شاهر فلاح العرود وطلال حمدون شكر، جودة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في كفاءة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية والخدمية المساهمة العامة الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 5، العدد 4، 2009، ص 478.

الفرع الثاني : تطور تكنولوجيا المعلومات

مرت تكنولوجيا المعلومات بمراحل مختلفة، كل مرحلة منها تمهد الطريق للمرحلة التي تليها، مما أدى إلى التطور الهائل الذي نشهده اليوم في عالم المعلومات والاتصالات ومنها¹:

(1) مرحلة الكتابة: في هذه المرحلة، تم اختراع الكتابة قبل آلاف السنين، وقد ساهمت في حفظ ونقل المعلومات بشكل دقيق ومنظم. تمكن البشر من توثيق المعرفة ونقلها عبر الأجيال، مما ساهم في تطور الحضارات وتبادل المعرفة بين الشعوب.

(2) مرحلة الطباعة:

في القرن السادس عشر، تم اختراع طباعة غوتنبرغ، وهي تقنية ثورية في نشر المعرفة، أصبح بإمكان الناس طباعة الكتب والمطبوعات بكميات كبيرة، مما جعل المعرفة متاحة لشرائح أوسع من الناس وساهم في انتشار الثقافة والتعليم.

(3) مرحلة الاتصالات السلكية واللاسلكية:

شهد القرن التاسع عشر تطورات هائلة في مجال الاتصالات، تم اختراع التلغراف والهاتف، مما سمح بنقل المعلومات على مسافات بعيدة بشكل سريع وفعال، فيما بعد تم اختراع الراديو والتلفزيون، مما ساهم في توسيع نطاق الاتصالات وتسهيل التواصل بين البشر في أنحاء العالم.

(4) مرحلة الحاسوب:

في القرن العشرين، تم اختراع الحاسوب، وهو اختراع ثوري في مجال المعلومات والاتصالات. أصبح بإمكان البشر معالجة وتخزين المعلومات بشكل أسرع وأكثر دقة، مما أحدث ثورة في مختلف المجالات مثل العلوم والصناعة والتجارة والترفيه.

(5) مرحلة الإنترنت والأقمار الصناعية:

في النصف الثاني من القرن العشرين، ظهرت شبكة الإنترنت والأقمار الصناعية، مما أدى إلى ثورة في نقل وتبادل المعلومات، أصبح بإمكان الناس الوصول إلى مصادر المعرفة والمعلومات بسهولة، وتواصلوا مع بعضهم البعض عبر الحدود والمسافات، حيث تسهم هذه التقنيات في تدفق هائل للمعلومات وربط العالم.²

¹ - شوقي شاذلي، أثر استخدام التكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، مذكرة ماجستير،(غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2008، ص3

² - نفس المرجع والصفحة .

المطلب الثاني : خصائص وأقسام تكنولوجيا المعلومات

تتميز تكنولوجيا المعلومات بقدرتها على معالجة وتخزين ونقل المعلومات بشكل سريع وفعال، وذلك باستخدام مجموعة من الأدوات والتقنيات مثل الحواسيب، والبرمجيات، وشبكات الاتصالات، تنقسم تكنولوجيا المعلومات إلى عدة أقسام رئيسية، بما في ذلك علوم الحاسوب التي تركز على الجوانب النظرية والعملية للحوسبة، ونظم المعلومات التي تهتم بتصميم وتطوير وإدارة أنظمة المعلومات، وهندسة الحاسوب التي تركز على تصميم وبناء الأجهزة والبرامج، وعليه وإنطلاقاً من هذا المطلب سوف نتعرف في الفرع الأول على خصائص تكنولوجيا المعلومات وفي الفرع الثاني سوف نتطرق في طياته على أقسام تكنولوجيا المعلومات.

الفرع الأول : خصائص تكنولوجيا المعلومات .

(1) توفير الوقت:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات أداة قوية لتوفير الوقت وتقليل الجهد في إنجاز المهام كاستخدام الإنترنت وتطبيقات الهواتف المحمولة، حيث يمكن للأفراد الوصول إلى المعلومات والتواصل مع الآخرين في أي وقت ومن أي مكان، كمثال يمكن للأشخاص إجراء المعاملات المصرفية عبر الإنترنت بدلاً من الذهاب إلى البنك شخصياً، مما يوفر الوقت والجهد¹.

(2) زيادة الإنتاجية:

تساهم تكنولوجيا المعلومات في زيادة الإنتاجية ورفع الكفاءة في مختلف المجالات كمثال استخدام البرمجيات والأنظمة المتكاملة لتتبع وتحليل البيانات وإدارة العمليات اليومية في الشركات، مما يسهل اتخاذ القرارات الأكثر فاعلية ويقلل من الأخطاء البشرية، وتتيح أدوات التشغيل الآلي والروبوتات الذكية تحسين سرعة ودقة العمليات في الصناعات التصنيعية والخدمية.

(3) المرونة: تتميز تكنولوجيا المعلومات بمرونة عالية وقدرة على التكيف مع مختلف الاحتياجات والمتطلبات ، ويتم

استخدام الحواسيب والأجهزة الذكية في مجموعة متنوعة من المهام، مثل الكتابة والتصميم والتواصل وإدارة الأعمال، بفضل البرمجيات المتطورة، يمكن تخصيص الأنظمة وتعديلها وفقاً لاحتياجات المستخدمين، مما يجعلها أداة مرنة وقابلة للتطوير.

¹ - غنية لالوش، دور المعلومات في توجيه إستراتيجية المؤسسة (دراسة حالة مجمع صيدال)، مذكرة ماجستير، (رسالة غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2002/2001 ص ص 89-99.

4) التصغير:

تشهد تكنولوجيا المعلومات تطورا مستمرا نحو التصغير، حيث تصبح الأجهزة أصغر حجما وأكثر كفاءة وأقل تكلفة على سبيل المثال، شهدت الأجهزة الحاسوبية تطورا من الحواسيب الضخمة إلى الأجهزة المحمولة مثل اللابتوب والهواتف الذكية والأجهزة اللوحية، وهذا التقدم في التصغير يسهل حمل واستخدام التكنولوجيا المعلومات في الحياة اليومية والأعمال¹.

كـ الفرع الثاني : أقسام تكنولوجيا المعلومات:

تتمحور أقسام تكنولوجيا المعلومات في ما يلي²:

1) صناعة المحتوى المعلوماتي:

تتعمق هذه الصناعة بإنتاج وتطوير المحتوى الرقمي في أشكاله المختلفة، مثل النصوص والصور والفيديوهات، وتعمل الشركات والمبدعون في هذا القسم على إنشاء محتوى مفيد وجذاب للمستخدمين، سواء في المجالات التعليمية، الترفيهية، أو التسويقية، وتشمل هذه الصناعة الكتاب، والمحررين، والمصممين الجرافيك، والمصورين، والمطورين الويب، والمحترفين في مجالات إنتاج الفيديو والصوت.

2) صناعة بث المعلومات:

تتركز هذه الصناعة على نقل المعلومات والمحتوى إلى جمهور المستخدمين، وتشمل وسائل الاتصال المستخدمة في هذا القسم شبكات الاتصالات السلكية واللاسلكية، ومنصات البث الرقمي، ويمكن استخدام هذه الوسائل لنقل المعلومات المتنوعة، مثل الأخبار والبرامج التلفزيونية والأفلام والمحتوى الترفيهي والموسيقى، وتشمل هذه الصناعة الشبكات التلفزيونية والإذاعية، وشركات البث الرقمي، ومقدمي خدمات الاتصالات.

3) صناعة معالجة المعلومات:

تتضمن هذه الصناعة الشركات التي تنتج أجهزة الحاسوب والبرمجيات والأنظمة المتعلقة بها. تلعب هذه الشركات دورا أساسيا في تطوير تكنولوجيا المعلومات وتوفير الأدوات اللازمة لمعالجة وتخزين ونقل المعلومات، وتتضمن هذه الصناعة شركات تصنيع الحواسيب والأجهزة اللوحية والهواتف الذكية، وشركات تطوير البرمجيات والتطبيقات، وشركات تقديم الخدمات السحابية وحلول تكنولوجيا المعلومات للشركات.

تلك هي بعض الخصائص والأقسام المهمة في تكنولوجيا المعلومات، وينبغي أن هذه المجالات تتطور وتتغير مع مرور الوقت، مع تقدم التكنولوجيا وظهور اتجاهات جديدة في المجال.

¹ - غنية لالوش، مرجع سبق ذكره، ص ص 89-99.

² - حاج عيسى آمال، هواري معراج، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الجزائرية، الملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الجديد، جامعة عمار ثليجي الأغواط، 22-23 أبريل 2003 ص 110.

المطلب الثالث : أبعاد تكنولوجيا المعلومات

تجاوزت تكنولوجيا المعلومات دورها كأداة تقنية بحتة، لتصبح قوة مؤثرة في تشكيل مختلف جوانب حياتنا، سواء على المستوى الفردي أو المؤسسي أو المجتمعي، ولفهم تأثير تكنولوجيا المعلومات بشكل أعمق، يتعين علينا النظر إلى أبعادها المتعددة، سواء على المستوى التنظيمي أو الإداري أو التسويقي أو المالي، فكل بعد من هذه الأبعاد يكشف لنا جانباً من جوانب تأثير تكنولوجيا المعلومات على المؤسسات والأفراد والمجتمع ككل، وسنحاول في هذا المطلب استكشاف هذه الأبعاد بشكل تفصيلي، مع تسليط الضوء على الدور المحوري الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في عالمنا المعاصر.

● الفرع الأول : البعد التنظيمي:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات بمثابة المحرك الذي يعيد تشكيل الهياكل والعمليات داخل المؤسسات الخدمائية ، من خلال أتمتة المهام وتبسيط الإجراءات، تتيح تكنولوجيا المعلومات للمؤسسات إعادة هندسة عملياتها الداخلية، مما يجعلها أكثر كفاءة ومرونة ، كما تساهم في تغيير الهياكل التنظيمية، حيث تسهل التواصل والتعاون بين مختلف الأقسام، وتدعم العمل الجماعي، ولا يقتصر تأثير تكنولوجيا المعلومات على الهياكل والعمليات، بل يمتد أيضاً إلى ثقافة المؤسسة، حيث تشجع على الابتكار والتغيير والتكيف مع التطورات التكنولوجية المستمرة¹.

● الفرع الثاني : البعد الإداري

تعتبر تكنولوجيا المعلومات حليفاً قوياً للإدارة في المؤسسات الخدمائية ، فهي توفر البيانات والمعلومات اللازمة لاتخاذ قرارات مدروسة وفعالة، وتسهل عمليات التخطيط والرقابة على أداء المؤسسة ، كما تساهم في تحسين إدارة الموارد البشرية، من خلال تسهيل عمليات التوظيف والتدريب والتقييم، وتوفير أدوات لإدارة الأداء والتواصل مع الموظفين. وبفضل تكنولوجيا المعلومات، أصبحت الإدارة أكثر كفاءة وشفافية وقدرة على الاستجابة للتحديات المتغيرة².

● الفرع الثالث : البعد التسويقي:

لقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات ثورة في عالم التسويق، حيث فتحت آفاقاً جديدة أمام المؤسسات الخدمائية للوصول إلى العملاء والترويج لخدماتها، من خلال التسويق الإلكتروني، يمكن للمؤسسات استهداف شرائح محددة من العملاء والتواصل معهم بشكل مباشر ، كما تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين خدمة العملاء، من خلال توفير

¹ الهواسي، محمود حسن، والبرنجي، حيدر شاكر، تكنولوجيا وأنظمة المعلومات في المنظمات المعاصرة، ، السيسان للطباعة والنشر والتوزيع، بغداد- العراق، الطبعة الثانية، 2017، ص 95.

² نفس المرجع والصفحة .

قنوات اتصال متعددة وخدمات ذاتية، وتسهل إدارة علاقات العملاء، من خلال توفير أدوات لجمع البيانات وتحليلها وفهم احتياجات العملاء¹.

• الفرع الرابع : البعد المالي:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات استثماراً ذكياً للمؤسسات الخدمائية، حيث تساهم في تخفيض التكاليف التشغيلية وزيادة الإيرادات وتحسين الأداء المالي بشكل عام، من خلال أتمتة المهام وتحسين الكفاءة، يمكن للمؤسسات تخفيض تكاليف العمالة والوقت والموارد، كما تتيح تكنولوجيا المعلومات للمؤسسات تطوير خدمات جديدة وزيادة مبيعاتها، وتوفير أدوات لقياس ومراقبة الأداء المالي واتخاذ قرارات استثمارية سليمة.

وعليه تلعب تكنولوجيا المعلومات دوراً حيوياً في تطوير وتحسين أداء المؤسسات الخدمائية، وذلك من خلال تأثيرها على مختلف جوانب عمل المؤسسة، سواء على المستوى التنظيمي أو الإداري أو التسويقي أو المالي.²

المطلب الرابع : أهمية وأهداف تكنولوجيا المعلومات.

تعتبر تكنولوجيا المعلومات القوة الدافعة للنمو الاقتصادي، ومحرك الابتكار، وأداة لتعزيز التواصل والتعاون، ومصدر للمعلومات والمعرفة، كما أنها تلعب دوراً حيوياً في تحقيق التنمية المستدامة، وتعزيز الشفافية والمساءلة، وتحسين جودة الحياة للجميع، في هذا المدخل سوف نستكشف أهمية وأهداف تكنولوجيا المعلومات، ونسلط الضوء على تأثيرها الإيجابي.

الفرع الأول : أهمية تكنولوجيا المعلومات:

1. جسر لتجاوز الفجوة الرقمية:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي المفتاح لسد الفجوة الرقمية بين الدول المتقدمة والدول النامية، فمن خلال توفير الوصول إلى الإنترنت والأجهزة الرقمية، يمكن للمجتمعات المهمشة الاندماج في الاقتصاد العالمي والاستفادة من الفرص التعليمية والاقتصادية المتاحة، وتخيل قرية نائية تتحول إلى مركز للتعليم عن بعد بفضل الإنترنت، أو مزارع يستخدم تطبيقاً ذكياً لزيادة إنتاجية محاصيله، تكنولوجيا المعلومات والاتصال تفتح أبواباً جديدة للتنمية والتقدم، وتساهم في تحسين حياة الملايين حول العالم.³

¹ - الهواسي، محمود حسن، والبرزنجي، حيدر شاكر، مرجع سبق ذكره، 2017، ص 96

² - نفس المرجع والصفحة

³ - شريف، أثير أنور، عودة، دور تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي، بحث منشور في مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، جامعة بغداد كلية الإدارة و

الاقتصاد، العدد 91 لسنة 2016، ص 174.

2. محرك للنمو الاقتصادي:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي المحرك الذي يدفع عجلة النمو الاقتصادي في القرن الحادي والعشرين ، فمن خلال زيادة الإنتاجية، وتسهيل التجارة الإلكترونية، وتوفير فرص عمل جديدة في قطاع التكنولوجيا، تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز النمو الاقتصادي وخلق مجتمعات مزدهرة ، كمثال شركة ناشئة تستخدم منصة رقمية للوصول إلى عملاء جدد في جميع أنحاء العالم، أو مصنع يستخدم الروبوتات لزيادة كفاءة الإنتاج، تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي الوقود الذي يغذي اقتصاد المعرفة، ويفتح آفاقاً جديدة للابتكار والنمو¹.

3. أداة لتعزيز التواصل والتعاون:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي الأداة التي تربط الناس من جميع أنحاء العالم، وتسهل التواصل والتعاون بينهم، فمن خلال وسائل التواصل الاجتماعي ومنصات التعاون عبر الإنترنت، يمكن للأفراد والمجتمعات تبادل الأفكار والخبرات، والعمل معاً على تحقيق أهداف مشتركة ، كمثال فريق عمل متعدد الجنسيات يتعاون على مشروع مشترك عبر الإنترنت، أو مجموعة من الناشطين تستخدم وسائل التواصل الاجتماعي لتنظيم حملة للتغيير الاجتماعي. تكنولوجيا المعلومات والاتصال تجعل العالم قرية صغيرة، وتعزز التعاون والتضامن بين الشعوب².

4. وسيلة لتمكين الفئات المهمشة:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي وسيلة لتمكين الفئات المهمشة وإعطائهم صوتاً، خلال الوصول إلى الإنترنت ووسائل التواصل الاجتماعي، يمكن للأفراد المهمشين التعبير عن آرائهم والمشاركة في صنع القرار ، كمثال امرأة في منطقة ريفية تستخدم هاتفها الذكي للوصول إلى المعلومات الصحية، أو شخص من ذوي الإعاقة يستخدم التكنولوجيا المساعدة للتواصل مع الآخرين ، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في تعزيز الديمقراطية وحقوق الإنسان، وتمنح الجميع فرصة للمشاركة في بناء مجتمع أكثر عدلاً وشمولاً³.

5. مصدر للمعلومات والمعرفة:

تكنولوجيا المعلومات والاتصال هي بوابة إلى عالم لا حدود له من المعلومات والمعرفة، فمن خلال الإنترنت والمنصات التعليمية الرقمية، يمكن للأفراد الوصول إلى المعرفة في أي وقت ومن أي مكان، كمثال طالب يستخدم

¹ - منير، نوري ونعيمة ، بارك ، " تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها في اقتصاديات الدول العربية لمسايرة تحديات الاقتصاد العالمي الجديد-

التوصيات والمتطلبات - " ، بكلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة حسيبة بن بوعلوي الشلف، 2005. ، ص 02.

² - منير، نوري ونعيمة ، بارك مرجع سبق ذكره، ص03.

³ - نفس المرجع والصفحة .

الإنترنت للبحث عن معلومات لمشروعه المدرسي، أو شخص بالغ يتعلم مهارات جديدة عبر الإنترنت، وتكنولوجيا المعلومات والاتصال تجعل التعليم والتعلم مدى الحياة في متناول الجميع، وتساهم في بناء مجتمع المعرفة.¹

الفرع الثاني : أهداف تكنولوجيا المعلومات:

1. تحسين الكفاءة والإنتاجية:

تكنولوجيا المعلومات هي بمثابة عصا سحرية تعزز الكفاءة والإنتاجية في مختلف المجالات، فمن خلال أتمتة المهام الروتينية وتبسيط العمليات، تتيح تكنولوجيا المعلومات للأفراد والمؤسسات إنجاز المزيد في وقت أقل ، كمثال موظف يستخدم برنامجاً ذكياً لإدارة جدول أعماله وإرسال رسائل البريد الإلكتروني تلقائياً، أو مصنع يستخدم الروبوتات لتنفيذ مهام خطيرة أو متكررة ، حيث تكنولوجيا المعلومات تجعل حياتنا أسهل وأكثر إنتاجية، وتوفر لنا الوقت للتركيز على المهام الأكثر أهمية.²

2. تعزيز الابتكار والتطوير:

تكنولوجيا المعلومات هي المحرك الذي يدفع عجلة الابتكار والتطوير في عالم اليوم، فهي توفر أدوات جديدة للبحث والتطوير، وتسهل التعاون بين الباحثين والمبتكرين من جميع أنحاء العالم ، كمثال فريق من العلماء يستخدم محاكاة حاسوبية لتطوير دواء جديد، أو شركة ناشئة تستخدم الذكاء الاصطناعي لإنشاء منتج ثوري، إضافة إلى أن تكنولوجيا المعلومات تفتح آفاقاً جديدة للابتكار، وتساعدنا على حل المشكلات المعقدة وبناء مستقبل أفضل.³

3. تحسين جودة الحياة:

تكنولوجيا المعلومات هي أداة قوية لتحسين جودة الحياة للجميع، فهي تسهل الوصول إلى الخدمات الأساسية، مثل الرعاية الصحية والتعليم، وتعزز التواصل الاجتماعي والتفاعل بين الأفراد ، كمثال مريض يستخدم تطبيقاً للهاتف المحمول لحجز موعد مع الطبيب، أو طالب يتعلم لغة جديدة عبر الإنترنت ، وتكنولوجيا المعلومات تجعل حياتنا أسهل وأكثر راحة، وتساعدنا على التواصل مع العالم من حولنا.⁴

4. تحقيق التنمية المستدامة:

تكنولوجيا المعلومات هي أداة أساسية لتحقيق التنمية المستدامة ، فهي تساهم في حماية البيئة، وتحسين إدارة الموارد الطبيعية، ودعم جهود الإغاثة الإنسانية ، كمثال مزارع يستخدم أجهزة استشعار ذكية لمراقبة استهلاك المياه، أو

¹ - منير، نوري ونعيمة ، بارك مرجع سبق ذكره، ص04

² - النعواشي، قاسم، " استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم"، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2010، ص 148.

³ - الصوفي ، عبدالله اسماعيل، " التكنولوجيا الحديثة ومراكز المعلومات والمكتبة المدرسية"، دار الميسرة، عمان ، 2000، ص69.

⁴ -عبد الله حسن مسلم ، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات ، دار المعترف للنشر والتوزيع ، الأردن ، 2015 ، ص 131.

منظمة إغاثة تستخدم طائرات بدون طيار لتقديم المساعدات للمناطق المنكوبة، وعليه فإن تكنولوجيا المعلومات تساعدنا على بناء مستقبل أكثر استدامة وعدلاً للجميع¹.

5. تعزيز الشفافية والمساءلة:

تكنولوجيا المعلومات هي أداة قوية لتعزيز الشفافية والمساءلة في المجتمع، فهي تسهل الوصول إلى المعلومات الحكومية والبيانات العامة، وتعزز مشاركة المواطنين في صنع القرار، كمثال مواطن يستخدم منصة إلكترونية لتقديم شكوى إلى الحكومة، أو صحفي يستخدم البيانات المفتوحة للتحقيق في قضية فساد، وعليه فإن تكنولوجيا المعلومات تجعل الحكومات أكثر شفافية ومساءلة، وتساهم في بناء مجتمعات ديمقراطية.²

المطلب الخامس : آثار تكنولوجيا المعلومات.

لقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات ثورة في حياة الأفراد، مما أتاح لهم التواصل بسهولة مع الآخرين في جميع أنحاء العالم، والوصول إلى كم هائل من المعلومات، والاستمتاع بخيارات ترفيهية لا حصر لها، كما فتحت التكنولوجيا أبواباً جديدة للتعليم والتطوير، مما يمكن الأفراد من اكتساب مهارات جديدة وتحسين حياتهم المهنية، ومع ذلك، تثير تكنولوجيا المعلومات أيضاً مخاوف بشأن الخصوصية والأمان، مما يتطلب من الأفراد اتخاذ الاحتياطات اللازمة لحماية بياناتهم الشخصية.³

بالنسبة للمؤسسات، أصبحت تكنولوجيا المعلومات أداة أساسية لتعزيز الكفاءة والإنتاجية، وتحسين التعاون والابتكار، وتوسيع نطاق التسويق والمبيعات، كما تمكن التكنولوجيا الشركات من الوصول إلى أسواق جديدة والتنافس بفعالية في الاقتصاد العالمي، ومع ذلك تواجه المؤسسات أيضاً تحديات تتعلق بتكنولوجيا المعلومات، مثل تكاليف الاستثمار في البنية التحتية وتوفير الأمن السيبراني وتدريب الموظفين.⁴

إضافة إلى تكنولوجيا المعلومات لديها تأثيرات أخرى إيجابية وسلبية على المؤسسات الخدمية، ومنها:⁵

● الآثار الإيجابية:

- زيادة الإنتاجية والكفاءة من خلال الآلية والتحليل الذكي للبيانات.

¹ - عبد الله حسن مسلم، مرجع سبق ذكره، ص 132.

² - نفس المرجع والصفحة، ص 133.

³ - حسين محمد احمد عبد الباسط، التطبيقات والأساليب الناجحة لإستخدام تكنولوجيا الإتصالات و المعلومات في تعليم و تعلم الجغرافيا، مجلة التعليم بالانترنت، جمعية التنمية التكنولوجية و البشرية، العدد الخامس مارس 2005 ص3.

⁴ - سلوى محمد الشرف، دورة إدارة المعرفة و تكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع عزة، مذكرة ماجستير،

الجامعة الإسلامية، عزة، عمارة الدراسات العليا، 2008 ص 64.

⁵ - نفس المرجع والصفحة.

- تحسين خدمة العملاء والتفاعل من خلال القنوات الرقمية والذكاء الاصطناعي.
- توفير معلومات أفضل وأسرع صنع القرار للإدارة.
- القدرة على الوصول إلى أسواق جديدة وقاعدة عملاء أوسع.

● الآثار السلبية:

- احتمال فقدان الوظائف بسبب الآتمة والروبوتات.
 - ارتفاع تكاليف التحول الرقمي وحاجته إلى استثمارات ضخمة
 - مخاطر الأمن السيبراني والخصوصية عند التعامل مع البيانات الشخصية
 - صعوبة الحفاظ على مواكبة التطورات التكنولوجية السريعة
- وعليه يتطلب استغلال التكنولوجيا في المؤسسات الخدمية توازناً حذراً بين الفوائد والتحديات، ويستلزم ذلك استراتيجية شاملة وإدارة مناسبة للتكنولوجيا والموارد البشرية.

المبحث الثاني : أساسيات حول الأداء المالي

الأداء المالي هو بوصلة المؤسسات والشركات، يرسم مسارها نحو النجاح والاستدامة، ويعكس الأداء المالي مدى كفاءة المؤسسة في إدارة مواردها وتحقيق أهدافها المالية، من خلال مؤشرات رئيسية مثل الربحية، والسيولة، والكفاءة التشغيلية، ويعد تحليل الأداء المالي أداة حيوية لأصحاب القرار والمستثمرين، حيث يوفر رؤية قيمة حول الوضع المالي للشركة، ويساعد في اتخاذ قرارات استثمارية سليمة وتحديد مسارات النمو المستقبلية، وعليه إنطلاقاً من هذا المبحث سوف نتعرف من خلاله في (المطلب الأول : تعريف الأداء المالي ، وفي المطلب الثاني : أهمية وأهداف الأداء المالي، وفي المطلب الثالث : مؤشرات الأداء المالي ، وفي المطلب الرابع : العوامل المؤثرة في الأداء المالي، وفي المطلب الخامس: أثر تقييم الأداء المالي على الفرد والمؤسسة.)

المطلب الأول : تعريف الأداء المالي

يعرف الأداء المالي هو قدرة المؤسسة على تحقيق النتائج المالية المرغوبة وتحقيق العائد على الاستثمار المستدام، ويتم قياس الأداء المالي من خلال مجموعة متنوعة من المؤشرات المالية مثل الإيرادات، الأرباح، نسبة الربحية، العائد على الأصول، والعائد على حقوق المساهمين¹.

وفي تعريف آخر يشير إلى قوة واستقرار المؤسسة في تحقيق أهدافها المالية وتحقيق النمو، ويعكس الأداء المالي قدرة المؤسسة على توليد الدخل وتحقيق الربح، وكذلك القدرة على إدارة التكاليف والمخاطر المالية¹.

¹-ناظم حسن عبد الصمد، (محاسبة الجودة، مدخل تحليلي) ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، عمان، 2009، ص 134.

يعرف بقدرة المؤسسة على تحقيق الأهداف المالية المحددة، ويتضمن ذلك تحقيق العوائد المالية المرغوبة للمساهمين والمستثمرين، وزيادة القيمة السوقية للشركة، وتحقيق نمو مستدام على المدى الطويل.²

ويعرف على أنه يعكس قدرة المؤسسة على تحقيق الكفاءة في استخدام الموارد المالية المتاحة لها، ويعتمد الأداء المالي على عدة عوامل بما في ذلك إدارة الديون، الإيرادات والنفقات، تحقيق الأرباح، وإدارة رأس المال.³

الأداء المالي يعكس نتائج وأداء المؤسسة في تحقيق أهدافها المالية على المدى القصير والطويل، وقياس الأداء المالي من خلال تحليل مؤشرات مثل العائد على الاستثمار، نسب الربحية والسيولة المالية.⁴

الأداء المالي يشير إلى قدرة المؤسسة على تحقيق النمو وتحقيق الأرباح في ظل الظروف الاقتصادية والتنافسية المحيطة بها، ويعتبر الأداء المالي مؤشراً هاماً لقوة واستدامة المؤسسة في السوق.⁵

الأداء المالي يعكس القدرة التنافسية للمؤسسة وفعاليتها في تحقيق العائد المرغوب من الاستثمارات والأنشطة المالية، ويعتمد الأداء المالي على عدة عوامل بما في ذلك الإدارة المالية الفعالة، التخطيط الاستراتيجي، وفهم احتياجات السوق.⁶

وقد اختلف الباحثون في تعريف الأداء المالي، إذ يركز البعض على قدرة الشركة على الوفاء بالتزاماتها المالية، إذ يشير بأن الأداء المالي هو مركب من الصحة المالية للمؤسسة وقدرتها ورغبتها في الوفاء بالتزاماتها المالية طويلة الأجل والتزامها بتقديم الخدمات في المستقبل المنظور.⁷

بينما يركز البعض على نتائج عمليات الشركة من الناحية المالية، إذ يشير بأن الأداء المالي عملية قياس نتائج سياسات وعمليات الشركة من الناحية النقدية وتحديد نقاط القوة والضعف المالية للشركة من خلال إقامة علاقات بين بنود المركز المالي وبيان الدخل، تنعكس هذه النتائج في ربحية الشركة أو سيولة أو رافعة مالية.⁸

¹-ظاهر منصور، حسين شهدة ، إستراتيجية التوزيع والأداء المالي ، دراسة ميدانية ي منشأة عراقية ، دراسة العلوم الإدارية ، المجلد 30، العدد 2، 2003 ، ص 296.

²- السعيد فرحات جمعة ، الأداء المالي لمنظمات الأعمال ، ط 1 ، دار المريخ للنشر ، الرياض ، 2002 ، ص 37.

³- محمد محمود الخطيب ، الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات ، ط 1 ، دار الحامد للنشر والتوزيع ، 2010، ص 45.

⁴- Erschler, J et, B, Grabot,, **Organisation et gestion de la production, Hermes, Paris, France. (2002),P84.**

⁵- Ingram, H, Mc Donnel B., **Effective Performance management- the team work approach considered, Management service quality., (1996) Vol 6, N°6.,P77.**

⁷- Ganyam & Ivungu, **Effect of Accounting Information System on Financial Performance of Firms: A Review of Literature. May 2019,P42.**

⁸- Etengu, R and Amony, , **'Internal control system and financial performance in nongovernmental organisations in Uganda: A case study of international union for conservation of nature'. International Journal of Contemporary Applied Sciences', Vol. 3, No. 2, 2016, pp. 330.**

المطلب الثاني : أهمية وأهداف الأداء المالي :

يعد الأداء المالي من أهم المقاييس التي تستخدم لتقييم مدى نجاح أي مؤسسة، سواء كانت ربحية أو غير ربحية، فهو يلخص مدى كفاءة المؤسسة في استخدام مواردها لتحقيق أهدافها، ومدى قدرتها على تحقيق الربحية والاستدامة المالية، ومن أهم أهداف الأداء المالي هي: زيادة الربحية عبر تعظيم الإيرادات والتحكم في التكاليف، تحقيق النمو المستدام من خلال التوسع في الأسواق الحالية أو الدخول في أسواق جديدة، تحسين الكفاءة التشغيلية عبر الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، إدارة المخاطر المالية لتقليل الخسائر المحتملة، وأخيراً تحقيق عوائد مجزية للمستثمرين بما يضمن استمرار دعمهم للمؤسسة، وعليه إنطلاقاً من هذا المطلب سوف نتعرف على أهمية وأهداف الأداء المالي .

الفرع الأول : أهمية الأداء المالي .

يشكل تقييم الأداء المالي حجر الزاوية في رحلة المؤسسة نحو تحقيق النجاح والاستدامة، فهو بمثابة البوصلة التي ترشد الإدارة في اتخاذ قرارات سليمة وفعالة، وتساعد على رسم مسار واضح نحو تحقيق أهدافها المالية ، ويبدأ دور تقييم الأداء المالي بتوفير معلومات دقيقة وموضوعية حول الوضع المالي للمؤسسة، من خلال تحليل البيانات المالية، يمكن للإدارة تحديد نقاط القوة والضعف في أداء المؤسسة، وبالتالي توجيه الموارد نحو المجالات التي تحتاج إلى تحسين، فكما يستخدم الرابن البوصلة لتحديد الاتجاه الصحيح، تستخدم المؤسسة تقييم الأداء المالي لتحديد المسار الأمثل لتحقيق أهدافها¹.

ولا يقتصر دور تقييم الأداء المالي على توفير المعلومات، بل يمتد ليشمل تعزيز المساءلة والشفافية داخل المؤسسة وخارجها ، فهو يوفر إطاراً واضحاً لتقييم أداء الإدارة وتحقيق أهداف المساهمين، مما يعزز الثقة والتعاون بين مختلف الأطراف، كما يتيح لأصحاب المصلحة الخارجيين، مثل المستثمرين والدائنين، تقييم الوضع المالي للمؤسسة واتخاذ قرارات مستنيرة بشأن استثماراتهم².

يتجاوز تقييم الأداء المالي مجرد تقييم الوضع الحالي، فهو يشجع على التحسين المستمر من خلال تحديد المجالات التي تحتاج إلى تطوير وقياس التقدم المحرز نحو تحقيق الأهداف ، ويساعد ذلك في تحديد أفضل الممارسات وتطبيقها لتحقيق الكفاءة والفعالية في إدارة الموارد المالية، مما يعزز القدرة التنافسية للمؤسسة ويدفعها نحو النمو والازدهار ، ويلعب تقييم الأداء المالي دوراً حاسماً في عملية التخطيط الاستراتيجي، فهو يوفر معلومات قيمة تدعم تحديد

¹-أديب برهوم وآخرون ، مجلة جامعة تشرين والبحوث العلمية ، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية ، المجلد 29، العدد 2، 2007، ص 46-48.

² -Ebrahim Mohammed Al-Matter, *The Effect of Board of Directors Characteristics, Audit Committee Characteristics and Executive Committee Characteristics on Firm Performance in Oman: An Empirical Study*,2014,P25.

الاتجاهات المالية المستقبلية وتقييم المخاطر والفرص، ويساعد ذلك في وضع أهداف مالية واقعية وقابلة للتحقيق، ورسم مسار واضح لتحقيقها، مما يضمن استدامة نجاح المؤسسة على المدى الطويل¹.

ويعتبر تقييم الأداء المالي أداة فعالة للتواصل مع أصحاب المصلحة، ويمكن استخدام نتائج التقييم للتواصل الفعال مع الموظفين والعملاء والموردين حول الوضع المالي للمؤسسة وتطلعاتها المستقبلية، مما يعزز الثقة والتعاون بين مختلف الأطراف ويدعم تحقيق الأهداف المشتركة، وتقييم الأداء المالي ليس مجرد عملية محاسبية، بل هو عملية استراتيجية شاملة تساهم في نجاح المؤسسة واستدامتها، فمن خلال استخدام تقييم الأداء المالي كبوصلة، يمكن للمؤسسات توجيه مسارها نحو تحقيق أهدافها المالية وترسيخ مكانتها في بيئة الأعمال التنافسية².

الفرع الثاني : أهداف الأداء المالي .

- يعتبر تقييم الأداء المالي رحلة استكشافية تهدف إلى فهم عمق الوضع المالي للمؤسسة وقياس قدرتها على تحقيق أهدافها، وتبدأ هذه الرحلة بتحديد مدى ربحية المؤسسة وكفاءتها في استخدام مواردها، من خلال تحليل البيانات المالية، يمكن قياس قدرة المؤسسة على توليد الأرباح وتحديد العوامل المؤثرة على الربحية، مثل تكاليف الإنتاج وهيكل التكاليف ومستويات الإنتاجية. تهدف هذه المرحلة إلى ضمان أن المؤسسة تسير على الطريق الصحيح نحو تحقيق أهدافها المالية³.

- ثم تنتقل الرحلة إلى تقييم مدى سلامة وقوة الوضع المالي للمؤسسة، ويتم ذلك من خلال تحليل السيولة والملاءة المالية، مما يساعد على تحديد قدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها المالية قصيرة وطويلة الأجل، وتحليل مصادر التمويل وهيكل رأس المال يمكن المؤسسة من تقييم مخاطر التمويل ووضع استراتيجيات للتحكم فيها، مما يضمن استقرارها المالي ويدعم نموها المستقبلي⁴.

- تتطلع الرحلة بعد ذلك إلى قياس نمو المؤسسة واستدامتها، ويتم تحليل معدل نمو المؤسسة من حيث الإيرادات والأرباح وحصة السوق، وتحديد العوامل الدافعة للنمو، مثل الابتكار والتوسع في الأسواق الجديدة وتطوير المنتجات، وتهدف هذه المرحلة إلى ضمان أن المؤسسة تسير على طريق النمو المستدام والازدهار على المدى الطويل⁵.

¹-عائده عثمان عبدالله، دور المحاسبة البيئية في تقييم الأداء المالي في شركات المساهمة "دراسة تحليلية من وجهة نظر موظفي شركة سابك السعودية، مجلة العلوم الاجتماعية، 2019، ص 04.

²- نفس المرجع والصفحة، ص 05.

³- فارس ناصيف الشيبيري، غسان سالم طالب، (مبادئ مالية)، ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2012، ص 123.

⁴-محمد محمود الخطيب، الأداء المالي و أثره على عوائد أسهم الشركات، دار الحامد للنشر و التوزيع، ط 01، الأردن، 2010، ص 47.

⁵- ناظم حسن عبد السيد، محاسبة الجودة مدخل تحليلي، الطبعة 1، دار الثقافة للنشر، عمان، سنة 2009، ص 134.

- لا تقتصر رحلة تقييم الأداء المالي على التحليل والقياس، بل تمتد إلى تحسين عملية اتخاذ القرار، فمن خلال توفير معلومات دقيقة وموثوقة، يدعم تقييم الأداء المالي عملية اتخاذ القرارات الاستراتيجية، ويساعد على تحديد الفرص والمخاطر المالية المحتملة، كما يمكن المؤسسة من تقييم جدوى المشاريع الاستثمارية واتخاذ قرارات التمويل المناسبة، مما يعزز قدرتها على النمو والتطور¹.
- تساهم رحلة تقييم الأداء المالي في تعزيز المساءلة والشفافية داخل المؤسسة وخارجها، فمن خلال توفير إطار واضح لتقييم أداء الإدارة وتحقيق أهداف المساهمين، يعزز تقييم الأداء المالي الثقة والتعاون بين مختلف الأطراف، كما يمكن أصحاب المصلحة الخارجيين، مثل المستثمرين والهيئات التنظيمية، من الاطلاع على الوضع المالي للمؤسسة واتخاذ قرارات مستنيرة².
- تساهم رحلة تقييم الأداء المالي في تحسين التخطيط الاستراتيجي للمؤسسة، من خلال تحديد الاتجاهات المالية المستقبلية وتقييم المخاطر والفرص، يمكن تقييم الأداء المالي المؤسسة من وضع أهداف مالية واقعية وقابلة للتحقيق، ورسم مسار واضح لتحقيقها، ويساعد ذلك في ضمان استدامة نجاح المؤسسة على المدى الطويل وتحقيق تطلعاتها المستقبلية³.
- تُحفز رحلة تقييم الأداء المالي على التحسين المستمر من خلال تحديد المجالات التي تحتاج إلى تطوير وقياس التقدم المحرز نحو تحقيق الأهداف، ويساعد ذلك في تطبيق أفضل الممارسات لتحقيق الكفاءة والفعالية في إدارة الموارد المالية، مما يعزز القدرة التنافسية للمؤسسة ويدفعها نحو النمو والازدهار⁴.
- تعزز رحلة تقييم الأداء المالي التواصل الفعال مع أصحاب المصلحة، من خلال استخدام نتائج تقييم الأداء المالي، يمكن للمؤسسة التواصل بشكل شفاف مع الموظفين والعملاء والموردين والمستثمرين حول الوضع المالي للمؤسسة وتطلعاتها المستقبلية، ويساعد ذلك في بناء الثقة والتعاون بين مختلف الأطراف ويدعم تحقيق الأهداف المشتركة⁵.

¹- بن نذير نصر الدين ، شمالال أيوب ، مراقبة التسيير كآلية لحوكمة المؤسسات و تفعيل الابداع ، دراسة حالة الشركة الجزائرية لإنتاج الكهرباء SPE ، " مقالة حول المؤتمر الوطني الأول المزمع انعقاده في رحاب جامعة البلدة 2، مخبر البحث حول الابداع و تغير المنظمات و المؤسسات، يوم 2017/04/25 ، ص 08.

²- نفس المرجع والصفحة..

³- عباسي صابر ، أثر التسيير الجبايي على الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية - دراسة تحليلية قياسية لعينة من المؤسسات في ولاية بسكرة- الجزائر، مذكرة ماجستير ، تخصص العلوم التجارية ، جامعة ورقلة ، 2011-2012 ، ص 91-92.

⁴- بركات احمد، الأداء المالي في ظل تطبيق آليات حوكمة المؤسسات ، مجلة أريد الدولية لقياسات المعلومات والإتصال العلمي ، 2022 ، ص 32، ينظر

إلى الموقع : <https://portal.arid.my/ar-LY/Posts/Details/954891e1-dc64-4669-adc4->

⁵- طاهر محسن الغالي، وائل صبحي إدريس، الإدارة الاستراتيجية من منظور منهجي متكامل، دار وائل للنشر والتوزيع، 2007 ص 489.

المطلب الثالث : مؤشرات الأداء المالي

تعتبر مؤشرات الأداء المالي أدوات قياس كمية تستخدم لتقييم جوانب مختلفة من الأداء المالي للمؤسسة، وتساعد هذه المؤشرات في تحويل البيانات المالية الخام إلى معلومات مفيدة لاتخاذ القرارات وتحليل الاتجاهات، ويتم تصنيف مؤشرات الأداء المالي إلى عدة فئات:

الفرع الأول : المؤشرات المتعلقة بالجانب الربحي والكفاءات التشغيلية:

(1) المؤشرات الربحية:

تعتبر أحد أهم مؤشرات الأداء المالي هو هامش الربح الإجمالي، والذي يقيس نسبة الأرباح الإجمالية إلى الإيرادات. يستخدم هذا المؤشر لتحديد كفاءة المؤسسة في إدارة تكاليف الإنتاج وتحقيق الأرباح، كما يوجد هامش الربح التشغيلي، الذي يقيس نسبة الأرباح التشغيلية إلى الإيرادات، ويعكس هذا المؤشر كفاءة المؤسسة في إدارة تكاليف التشغيل وتحقيق الأرباح من خلال أنشطتها الأساسية، وثمة هامش صافي الربح، الذي يقيس نسبة صافي الدخل إلى الإيرادات، ويعكس هذا المؤشر الربحية الإجمالية للمؤسسة بعد خصم جميع التكاليف والمصروفات، إضافة إلى أنه توجد مؤشرات العائد المالي مثل العائد على الأصول (ROA) الذي يقيس كفاءة المؤسسة في استخدام أصولها لتوليد الأرباح، والعائد على حقوق الملكية (ROE) الذي يقيس كفاءة المؤسسة في استخدام أموال المساهمين لتحقيق الأرباح¹.

(2) المؤشرات المتعلقة بالكفاءة التشغيلية:

تشمل مؤشرات الكفاءة التشغيلية معدل دوران المخزون الذي يقيس عدد مرات بيع المخزون واستبداله خلال فترة زمنية معينة، وبذلك يعكس كفاءة إدارة المخزون، كما تشمل دورة التحويل النقدي التي تقيس الوقت الذي يستغرقه المؤسسة لتحويل استثماراتها في المخزون والذمم المدينة إلى نقد، وهذا المؤشر يعكس كفاءة إدارة رأس المال العامل والقدرة على إدارة التدفقات النقدية، أما نسبة التكاليف إلى الإيرادات فتقيس نسبة التكاليف التشغيلية إلى الإيرادات، وتعكس بذلك كفاءة المؤسسة في إدارة التكاليف وتحقيق الربحية².

الفرع الثاني: المؤشرات المتعلقة بالسيولة والديون:

(1) المؤشرات السيولة. تشمل مؤشرات السيولة نسبة السيولة الجارية التي تقيس قدرة المؤسسة على سداد التزاماتها القصيرة الأجل باستخدام أصولها القصيرة الأجل، كما تشمل نسبة السيولة السريعة التي تقيس قدرة المؤسسة على سداد التزاماتها القصيرة الأجل باستخدام الأصول السريعة التحويل إلى نقد³.

¹ - Brealey R.K yers. endallen S, USA, *sundamentals of corate finance, 7 chEd, MCGraw-hill éducation, 2011, P193*

² - عدنان تايه النعمي، ارشد فؤاد التميمي، الإدارة المالية المتقدمة، دار البازوري العلمية النشر والتوزيع، عمان الاردن، 2009، صص 204 207

³ - حمزة محمود الزبيدي: الإدارة المالية المتقدمة، الوراق للنشر والتوزيع ط2، 2008 صص-125-131.

(2) مؤشرات الديون:

تشمل مؤشرات الديون نسبة الدين إلى حقوق الملكية، والتي تقيس النسبة بين الديون الإجمالية وحقوق الملكية الخاصة بالمساهمين، وتوفر فكرة عن مدى اعتماد المؤسسة على التمويل الخارجي¹.

الفرع الثالث : المؤشرات المتعلقة بالسوق والتوزيع :

1. مؤشرات السوق:

تشمل مؤشرات السوق سعر السهم ونسبة الربح إلى السعر (P/E) ، والتي تقيس القيمة السوقية للسهم مقارنة بالأرباح الصافية للشركة ، ويعكس هذا المؤشر تقدير المستثمرين لأداء الشركة وآفاقها².

2. مؤشرات التوزيع:

تشمل مؤشرات التوزيع نسبة العائد على الأرباح (Dividend Yield) ، والتي تقيس العائد السنوي الموزع على المساهمين كنسبة من سعر السهم، ويعكس هذا المؤشر قيمة العائد المالي الذي يحصل عليه المساهمون من الشركة، ويتم تحليل هذه المؤشرات المالية بشكل شامل ومقارنتها مع المعايير الصناعية والتاريخية لتقييم أداء المؤسسة واستدامتها المالية، ويختلف الأهمية والتركيز على المؤشرات المالية حسب الصناعة والقطاع الذي تعمل فيه المؤسسة³.

المطلب الرابع: العوامل المؤثرة في الأداء المالي:

يعتبر الأداء المالي للمؤسسة نتاج تفاعل معقد بين مجموعة متنوعة من العوامل الداخلية والخارجية، والهيكل التنظيمي الداخلي إلى التقلبات الاقتصادية العالمية، تلعب هذه العوامل دورا حاسما في تشكيل قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها المالية وتحقيق النجاح على المدى الطويل ومن بين هذه العوامل (داخلية - خارجية) وعليه سوف نتعرف إنطلاقا من هذا المطلب تفصيلا على هذه العوامل.

الفرع الأول : العوامل الداخلية:

وتتمثل العوامل الداخلية فيما يلي :

(1) الهيكل التنظيمي: يحدد الهيكل التنظيمي كيفية توزيع السلطة والمسؤولية داخل المؤسسة، وكيفية اتخاذ القرارات

وتنفيذها، والهيكل التنظيمي الفعال يعزز الكفاءة والفعالية، بينما الهيكل غير الفعال يؤدي إلى الارتباك و تضارب المصالح⁴.

¹ - حمزة محمود الزبيدي ، مرجع سبق ذكره ، ص-ص-125-131 ..

² - محمد علي ابراهيم العامري، الادارة المالية الحديثة، ط1، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، الأردن، 2013، ص 83.

³ - DALLOZ Dalloz Gestion **Quiey et le Fit Y, finance d'entreprise, 14ed, éd, Delloz, gestion Paris, France, 2015, p288.**

⁴ - مؤيد السالم ونازم ملكاوي ، أثر خصائص الهيكل التنظيمي في نوعية المعلومات ، دراسات العلوم الإدارية ، المجلد 01 ، العدد 01 ، 2004 ، ص

- (2) **المناخ التنظيمي:** يشير المناخ التنظيمي إلى ثقافة المؤسسة وقيمتها ومعاييرها والمناخ التنظيمي الإيجابي يشجع الابتكار والعمل الجماعي، بينما المناخ التنظيمي السلبي يؤدي إلى انخفاض الروح المعنوية و الإنتاجية.¹
- (3) **التكنولوجيا:** تؤثر التكنولوجيا على جميع جوانب عمليات المؤسسة، من الإنتاج إلى التسويق ، ويمكن للتكنولوجيا المناسبة أن تعزز الكفاءة والإنتاجية، بينما التكنولوجيا القديمة أو غير الفعالة يمكن أن تعيق النمو.²
- (4) **الحجم الشركة:** يؤثر حجم المؤسسة على قدرتها على المنافسة والوصول إلى الموارد، وبدوره تتمتع الشركات الكبيرة بمزايا اقتصاديات الحجم، بينما الشركات الصغيرة قد تكون أكثر مرونة وابتكاراً.³

الفرع الثاني : العوامل الخارجية:

- (1) **العوامل الاقتصادية:** تؤثر العوامل الاقتصادية مثل معدلات النمو، والتضخم، وأسعار الفائدة على الطلب على منتجات المؤسسة و تكاليفها التشغيلية.⁴
- (2) **العوامل الاجتماعية والثقافية:** تؤثر العوامل الاجتماعية والثقافية مثل الاتجاهات الديموغرافية، والقيم والمعتقدات، وأنماط الاستهلاك على تفضيلات العملاء وسلوكهم.⁵
- (3) **العوامل السياسية والقانونية:** تؤثر العوامل السياسية والقانونية مثل الاستقرار السياسي، والسياسات الحكومية، واللوائح على بيئة الأعمال وقدرة المؤسسة على العمل.⁶
- (4) **العوامل التكنولوجية:** يؤدي التقدم التكنولوجي إلى ظهور فرص وتحديات جديدة للمؤسسات، وينبغي على المؤسسات مواكبة التغيرات التكنولوجية للحفاظ على قدرتها التنافسية.⁷

¹ -محمد الذنيبات، المناخ التنظيمي وأثره على العائد على العاملين في أجهزة الرقابة المالية والإدارية في الأردن، دراسات العلوم الإنسانية ، 1 ، لد، 04، العدد، 02، 1998، ص.09

² - انس مصلح ذياب الطراونة ، "العوامل المؤثرة على الاداء المالي لشركات التامين الاردنية" ، جامعة الشرق الاوسط، 2015، ص 23.

³ -مصطفى عبد الله احمد القضاة، "العوامل المؤثرة على الأداء المالي في الشركات المساهمة العامة الأردنية مقاسا بالعائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية للفترة-2005-2011"، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية ، المجلد 23 ، العدد 01 ، 2015 ، ص 264.

⁴ - اسراء قاسم البركات ، باسم محمد اللوزي وبسام سالم ابو كركي، "اثر الرفع المالي و التشغيلي على العائد والمخاطرة في الشركات الصناعية الاردنية"، جامعة البلقاء التطبيقية عمان 41 ، 2012، ص 09.

⁵ -سلطان سعود السجان، "تقييم الشركات"، ط، 1 دار كنوز المعرفة العلمية للنشر ، عمان ، 2011، ص 356.

⁶ -دباغية السعدي ابراهيم، "اثر العوامل البيئية على كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبية في شركات التامين"، مجلة الادارة والاقتصاد، المجلد 34، العدد 52، 2012، ص 76.

⁷ - محمد الطراونة، "التكنولوجيا والهيكلة التنظيمي"، مجلة اليرموك، سلسلة العلوم الانسانية والاجتماعية، المجلد 14، العدد، 02 ، 1998، ص.09

المطلب الخامس : أثر تقييم الأداء المالي على الفرد والمؤسسة

يمتد تأثير تقييم الأداء المالي ليلمس حياة الأفراد والمؤسسات على حد سواء، فهو يحمل في طياته فرصا للنمو والتطور وتحقيق النجاح ، بالنسبة للأفراد يمثل تقييم الأداء المالي مرآة تعكس نقاط القوة والضعف في أدائهم المالي. فهو يساعدهم على فهم جوانب القوة التي يتمتعون بها، والمجالات التي تحتاج إلى تحسين وتطوير، وبذلك يمكنهم تحديد أهدافهم المهنية وتطوير مساهمهم الوظيفي بشكل أكثر وضوحا، كما يشكل تقييم الأداء المالي حافزا للأفراد لتحسين أدائهم، خاصة عندما يرتبط بمكافآت وحوافز مالية، إضافة إلى ذلك يعزز تقييم الأداء المالي الوعي المالي لدى الأفراد، مما يساعدهم على إدارة أموالهم الشخصية واتخاذ قرارات مالية سليمة¹.

أما بالنسبة للمؤسسات، فيعتبر تقييم الأداء المالي بمثابة بوصلة ترشدها نحو تحقيق الكفاءة والفعالية في إدارة مواردها، فهو يساعد على تحديد المجالات التي يمكن فيها تحسين العمليات وتقليل التكاليف وزيادة الربحية، كما يوفر تقييم الأداء المالي معلومات قيمة تساعد المؤسسات على اتخاذ قرارات استراتيجية سليمة بشأن الاستثمار، والتمويل، والعمليات، مما يعزز قدرتها على المنافسة وتحقيق النمو، إضافة إلى أنه يعزز تقييم الأداء المالي المساءلة والشفافية داخل المؤسسة، مما يحسن الثقة بين الإدارة والموظفين وأصحاب المصلحة، كما يساعد على تحديد المخاطر المالية المحتملة واتخاذ خطوات للتخفيف منها، مما يعزز استقرار المؤسسة ويدعم استدامتها على المدى الطويل².

تعتبر عملية تقييم الأداء المالي بمثابة بوصلة ترشد المؤسسات في رحلتها نحو النجاح ، فهي تكشف عن نقاط القوة والضعف في مختلف وحدات العمل³، مما يسمح بإعادة توزيع الموارد بكفاءة وتحسين الأداء، كما أنها تُحفز الموظفين والمدراء على الابتكار وتحقيق الكفاءة، حيث ترتبط المكافآت بالأداء، ويزداد مستوى المساءلة، بفضل المعلومات الدقيقة والمحدثة التي يوفرها التقييم، تصبح قرارات المؤسسة الاستراتيجية أكثر دقة وفاعلية، كما يتم تحديد المخاطر والفرص بشكل أفضل، وحينما يستدعي الأمر تلجأ المؤسسة إلى إعادة هيكلة تنظيمية، كدمج الوحدات المتشابهة أو فصل الوحدات ذات الأداء الضعيف، وربما تغيير نموذج العمل بالكامل، وبهذا يصبح تقييم الأداء المالي أداة فعالة لتعزيز التواصل والشفافية بين المؤسسة وموظفيها وأصحاب المصلحة، مما يعزز الثقة ويساهم في تحقيق الأهداف الاستراتيجية.

¹ - عبد الرزاق سايل ، بلال كيموش ، أثر الأداء المالي والمستحقات المحاسبية في مستوى إدارة الأرباح الحقيقية ، دراسة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية للفترة (2012 - 2018) ، مجلة مخبر الاقتصاد الصناعي (خزاناتك) ، المالية وإدارة الأعمال ، جامعة 20 أوت 1955 ، سكيكدة (الجزائر) ، 2021 ، ص 229.

² -Schipper, K., *Commentary on Earnings Management, Accounting Horizons*, 3 (4) (1989), P.91

³ -Rahayu, A. R., Norhayati, Z., & Noor, S. M... *The Impact of Leverage on Real Earnings Management. Procedia Economics and Finance* (07), (2013), 86-95.

المبحث الثالث : الدراسات السابقة

في هذا المبحث سنستعرض جملة من الدراسات المحلية والعربية والاجنبية التي تطرقت في طياتها مجال بحثنا ، وسنذكرها على سبيل الذكر لا الحصر ، ثم سنعرج لأهم أوجه الاختلاف وأوجه التشابه بين هذه الدراسات ودراستنا هذه.

المطلب الأول : الدراسات المحلية والعربية والأجنبية

في هذا المطلب سنتطرق في طياتنا لهذه الدراسة لمجموعة من الدراسات المحلية والوطنية والأجنبية التي تناولت مجال بحثنا **الفرع الأول : الدراسة المحلية .**

سنتعرف من خلال هذا الفرع على بعض من الدراسات المحلية التي تناولت موضوع بحثنا وتندرج على النحو التالي:

1. دراسة ليلي بوحديد ، 2017 ، بعنوان : دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة: دراسة ميدانية ، بولاية باتنة.¹

هدفت الدراسة حول التعرف على مدى العلاقة الارتباطية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة من وجهة نظر المديرين ، حيث اعتمدت الباحثة في دراستها على المنهج الوصفي في دراسة الجوانب النظرية من البحث ، في حين اعتمدت على المنهج التحليلي في دراسة التطبيقية وتم تحليل البيانات بواسطة برنامج SPSS ، واشتملت العينة على أفراد الدراسة مديرين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة البالغ عددهم 40 عينة ، وقد توصلت النتائج إلى ما يلي :

- وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء المالي .

2. دراسة الواعر خميسي ، بوسيكى حليلة ، 2023 ، بعنوان مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المالي للمؤسسات: دراسة حالة مؤسسة سونلغاز -ميلة -²

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي لشركة سونلغاز في ولاية ميلة. تم استخدام استبيان لجمع البيانات من 34 موظفًا في الشركة، بعد استبعاد 6 استبيانات غير صالحة. قيست أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال الاستبيان، بينما تم قياس الأداء المالي باستخدام متوسط معدل نمو المبيعات، وتم تحليل البيانات باستخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط وطريقة المربعات الصغرى (OLS) عبر برنامج SPSS.

¹ - ليلي بوحديد ، دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة: دراسة ميدانية ، بولاية باتنة، مجلة حوليات جامعة قلمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية ، العدد رقم 27 ، 2017 .

² - الواعر خميسي ، بوسيكى حليلة ، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المالي للمؤسسات: دراسة حالة مؤسسة سونلغاز -ميلة -، مجلة إقتصاد المال والأعمال ، المجلد 08 ، العدد 01 ، مارس 2023.

أشارت النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء المالي للشركة، وضح معامل التحديد المعدل أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت بنسبة 41% في تفسير التغيرات في الأداء المالي. بناء على النتائج، توصي الدراسة بزيادة استثمار شركة سونلغاز في تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتعزيز أدائها المالي.

• الفرع الثاني : الدراسة العربية.

سنتعرف من خلال هذا الفرع على بعض من الدراسات العربية التي تناولت موضوع بحثنا وتدرج على النحو التالي:

1. دراسة سامي محمد احمد غنيمي، 2016، بعنوان دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الأداء

المالي وزيادة القدرة التنافسية بالبنوك المصرية - دراسة ميدانية.¹

تبحث هذه الدراسة في الدور الحيوي الذي تلعبه حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الأداء المالي للبنوك وتقوية قدرتها التنافسية ، وتؤكد الدراسة على أهمية تفعيل آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات للتخفيف من المخاطر المرتبطة باستخدامها في المؤسسات بصفة عامة والبنوك بشكل خاص، وهي مخاطر برزت كنتيجة طبيعية للتطور الهائل في تكنولوجيا الاتصالات وتبادل المعلومات، وتركيز المؤسسات، لاسيما البنوك التجارية، على تنفيذ الأنشطة وتقديم الخدمات المصرفية للعملاء عبر المواقع الإلكترونية.

قام الباحث باختبار فرضيات البحث من خلال دراسة ميدانية شملت عينتين: الأولى من المديرين الماليين ومسؤولي إدارة المخاطر في البنوك المصرية، والثانية من خبراء تكنولوجيا المعلومات والحوكمة في نفس البنوك، وبلغت عينة الدراسة 40 عينة بحثية ، وتم استخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS لتحليل البيانات واختبار الفرضيات.

توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج الهامة، أبرزها:

- أن حوكمة تكنولوجيا المعلومات تساهم بشكل كبير في الحد من المخاطر المرتبطة باستخدامها، كما تدعم تحسين الأداء المالي وتعزيز القدرة التنافسية للبنوك التجارية.
- ومن أهم توصيات الدراسة: ضرورة تشكيل لجنة مستقلة داخل البنوك تعنى بحوكمة تكنولوجيا المعلومات، وأن يقوم معهد حوكمة تكنولوجيا المعلومات بإصدار معيار خاص بها، مع وضع إرشادات تضمن الالتزام بتطبيق هذا المعيار في جميع المؤسسات والبنوك.

2. دراسة حارث زيد صالح العسلي ، دلين حزني محمد حسين، 2022 بعنوان أثر تكنولوجيا المعلومات في

تحقيق الأداء المالي المصارف الخاصة في محافظة نينوى - دراسة ميدانية -

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف تأثير الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على أداء المصارف الخاصة المدرجة في محافظة نينوى، وركزت الدراسة على ثلاثة جوانب رئيسية لتكنولوجيا المعلومات: الاستثمار في الأجهزة، والاستثمار في

¹ - سامي محمد احمد غنيمي، دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين جودة الأداء المالي وزيادة القدرة التنافسية بالبنوك المصرية - دراسة ميدانية، مجلة البحوث المحاسبية ، المجلد 04 ، العدد 03 ، 2016 .

البرمجيات، وعدد أجهزة الصراف الآلي، وتم قياس أداء المصارف باستخدام مؤشرين رئيسيين: العائد على الموجودات والعائد على حقوق الملكية.

استندت الدراسة إلى مراجعة الأدبيات التي أظهرت وجود علاقة إيجابية بين الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وربحية الشركات، واعتمدت الدراسة منهجاً وصفيًا تحليليًا، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيانات إلكترونية وورقية من عينة مكونة من 101 موظفًا في المصارف الخاصة، كما تم تحليل البيانات المالية للمصارف من موقع تداول والتقارير السنوية.

أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على أداء المصارف الخاصة في محافظة نينوى، وبناء على هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة زيادة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات في المصارف والشركات بشكل عام، لما لها من دور هام في تحسين الخدمات وتعزيز الأداء المالي.¹

الفرع الثالث: الدراسات الأجنبية.

سنعرف من خلال هذا الفرع على بعض من الدراسات الأجنبية التي تناولت موضوع بحثنا وتندرج على النحو التالي:

1. دراسة Marlyse & Stepnie Julieneha, 2020 بعنوان: "Utilisation des TIC et

Performance des IMF au Cameroun، دراسة ميدانية – الكاميرون –²

في دراسة أجرتها مارليس وستيفاني جوليان عام 2020 بعنوان "استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وأداء مؤسسات التمويل الأصغر في الكاميرون"، تم تحليل تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء المالي لمؤسسات التمويل الأصغر في الكاميرون.

قام الباحثان بتوزيع استبيان على 107 مؤسسة تمويل أصغر نشطة في الكاميرون واستخدموا برنامج التحليل الإحصائي (SPSS) لتحليل البيانات، وأشارت نتائج اختبار ANOVA إلى أن أداء المؤسسات يعتمد على مستوى تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتوصلت النتائج إلى تبين أن أداء المؤسسات المالي يتحسن عندما يكون تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مصحوبا بتغييرات تنظيمية، ومن العوامل الهامة التي تساهم في تحسين الأداء تدريب الموظفين على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وإعادة هيكلة المؤسسات بعد اعتماد هذه التقنية.

¹ - حارث زيد صالح العسلي ، دلين حزني محمد حسين، أثر تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأداء المالي، دراسة ميدانية ، المصارف الخاصة في محافظة نينوى ، بحث بكالوريوس نظم المعلومات الإدارية ، جامعة الموصل ، كلية الإدارة والاقتصاد ، قسم نظم المعلومات الإدارية ، 2022 م.

² - Marlyse & Stepnie Julieneha, Utilisation Des TIC Et Performance Des IMF Au Cameroun, Global Journals Private Limited, Vol. 20 No. H1 (2020);

تؤكد الدراسة على أهمية تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مؤسسات التمويل الأصغر في الكاميرون لتحسين أدائها المالي، مع التأكيد على أهمية التدريب وإعادة الهيكلة لتحقيق أقصى استفادة من هذه التكنولوجيا.

2. دراسة Emmanuel N, Jonathan Chibiko، 2020 بعنوان **Effect of Information Communication :Tehnologyon Banks Performance in Nigeria**، دراسة ميدانية.¹

هدفت الدراسة التي قام بها إيمانويل ن وجوناثان تشيبكو عام 2020 إلى فهم تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) على أداء البنوك النيجيرية خلال الفترة من 2000 إلى 2015. ركزت الدراسة على ثلاثة مؤشرات رئيسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات: استخدام الخطوط الثابتة، واستخدام الهاتف المحمول، واستخدام الإنترنت. تم قياس أداء البنوك من خلال إجمالي الأصول. باستخدام طريقة المربعات الصغرى العادية (OLS) لتحليل البيانات، كشفت الدراسة عن وجود تأثير إيجابي وهام لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء البنوك في نيجيريا، بمعنى آخر، الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أدى إلى زيادة حجم أصول البنوك خلال فترة الدراسة. استناداً إلى هذه النتائج، توصي الدراسة البنوك النيجيرية بزيادة التركيز على دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عملياتها. من المتوقع أن يؤدي ذلك إلى تحسين الكفاءة، وزيادة رضا العملاء، واجتذاب عملاء جدد، مما يساهم في توسيع قاعدة عملاء البنوك وتعزيز نموها.

¹ - Emmanuel N, Jonathan Chibiko, Effect of Information Communication Technology on Banks Performance in Nigeria, International Journal of Business School Annals, 6(3):52-61 ISSN: 2361-7144. March, 2020

المطلب الثاني : أوجه المقارنة بين دراستنا والدراسات السابقة

سننظر في خضم هذا المطلب على أوجه الإختلاف والتشابه بين الدراسات السابقة المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات بالنسبة للدراسات المحلية والعربية والمحلية، وإستخلاص أوجه المقارنة بينها وبين دراستنا الفعلية وهذا إنطلاقاً من تفصيل الجدول التالي :

الدراسة	أوجه الشبه	أوجه الاختلاف
الدراسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بالأداء المالي – الدراسات المحلية		
دراسة ليلي بوحديد ، 2017 ، بعنوان	<ul style="list-style-type: none"> - تتفق دراستنا والدراسة حول المنهج المتبع ، حيث تبنت الدراستين المنهج الوصفي والإحصائي . - تتفق دراستنا أيضا مع الدراسة كونها إستخدمت تحليل البيانات بواسطة برنامج التحليل الإحصائي للبيانات SPSS. - تتفق دراستنا والدراسة حول المتغير تكنولوجيا المعلومات كمحور رئيسي للدراسة (المتغير المستقل) ، والأداء المالي كمتغير تابع ، 	<ul style="list-style-type: none"> إمتدت الدراسة السابقة حول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة بولاية باتنة- ، في حين أن دراستنا إقتصرت على شركة اتصالات الجزائر للهاتف المحمول موبيليس . - غرداية -
دراسة الواعر خميسي ، بوسيكى حليمة ، 2023	<ul style="list-style-type: none"> - تتفق دراستنا والدراسة حول المتغير تكنولوجيا المعلومات كمحور رئيسي للدراسة (المتغير المستقل) ، والأداء المالي كمتغير تابع ، - تتفق دراستنا أيضا مع الدراسة كونها هدفت حول تحليل تأثير التكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي. - تتفق دراستنا أيضا مع الدراسة كونها إستخدمت تحليل البيانات بواسطة برنامج التحليل الإحصائي للبيانات SPSS. 	<ul style="list-style-type: none"> امتدت الدراسة حول شركة سونلغاز - غرداية - ، في حين أن دراستنا إقتصرت على شركة اتصالات الجزائر للهاتف المحمول موبيليس - غرداية.
الدراسات العربية		
دراسة سامي محمد احمد غنيمي، 2016	<ul style="list-style-type: none"> - تتفق دراستنا والدراسة حول المتغير تكنولوجيا المعلومات كمحور رئيسي للدراسة (المتغير المستقل) ، والأداء المالي كمتغير تابع ، - تتفق دراستنا أيضا مع الدراسة كونها هدفت حول تحليل تأثير التكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي. - تتفق دراستنا أيضا مع الدراسة كونها إستخدمت تحليل البيانات بواسطة برنامج التحليل الإحصائي للبيانات SPSS. 	<ul style="list-style-type: none"> امتدت الدراسة حول المديرين الماليين ومسؤولي إدارة المخاطر في البنوك المصرية ، في حين أن دراستنا إقتصرت على شركة اتصالات الجزائر للهاتف المحمول موبيليس - غرداية.

<p>امتدت الدراسة حول المصارف الخاصة في محافظة نينوى - دراسة ميدانية -، في حين أن دراستنا إقتصرت على شركة اتصالات الجزائر للهاتف المحمول موبيليس - غرداية.</p>	<p>- تتفق دراستنا والدراسة حول المتغير تكنولوجيا المعلومات كمحور رئيسي للدراسة (المتغير المستقل) ، والأداء المالي كمتغير تابع ، - تتفق دراستنا أيضا مع الدراسة كونها هدفت حول تحليل تأثير التكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي. - تتفق دراستنا أيضا مع الدراسة كونها استخدمت تحليل البيانات بواسطة برنامج التحليل الإحصائي للبيانات SPSS.</p>	<p>دراسة حارث زيد صالح العسلي ، دلين حزني محمد حسين، 2022</p>
<p>الدراسات الأجنبية:</p>		
<p>امتدت الدراسة حول المديرين الماليين ومسؤولي إدارة المخاطر في مؤسسة تمويل أصغر نشطة في الكاميرون ، في حين أن دراستنا إقتصرت على شركة اتصالات الجزائر للهاتف المحمول موبيليس - غرداية.</p>	<p>- تتفق دراستنا والدراسة حول المتغير تكنولوجيا المعلومات كمحور رئيسي للدراسة (المتغير المستقل) ، والأداء المالي كمتغير تابع ، - تتفق دراستنا أيضا مع الدراسة كونها هدفت حول تحليل تأثير التكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي. - تتفق دراستنا أيضا مع الدراسة كونها استخدمت تحليل البيانات بواسطة برنامج التحليل الإحصائي للبيانات SPSS.</p>	<p><u>دراسة</u> 2020, Marlyse & Stepnie <u>Julienneha</u></p>
<p>امتدت الدراسة حول على أداء البنوك النيجيرية ، في حين أن دراستنا إقتصرت على شركة اتصالات الجزائر للهاتف المحمول موبيليس - غرداية.</p>	<p>- تتفق دراستنا والدراسة حول المتغير تكنولوجيا المعلومات كمحور رئيسي للدراسة (المتغير المستقل) ، والأداء المالي كمتغير تابع ، - تتفق دراستنا أيضا مع الدراسة كونها هدفت حول تحليل تأثير التكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي. - تتفق دراستنا أيضا مع الدراسة كونها استخدمت تحليل البيانات بواسطة برنامج التحليل الإحصائي للبيانات SPSS.</p>	<p>دراسة Emmanuel N. <u>Jonathan Chibiko</u> 2020</p>

المطلب الثالث : ملاحظات وفروق بين دراستنا والدراسات السابقة

سوف نتعرف من خلال هذا المطلب على ملاحظات وفروق بين دراستنا والدراسات السابقة بغية التعرف والتفصيل أكثر في مجال الدراسة .

الفرع الأول : ملاحظات عامة حول الدراسات السابقة ودراسنا الحالية

يبدو أن الاهتمام بتأثير التكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للمؤسسات في ازدياد مستمر، وهذا ما تعكسه الدراسات المتنوعة التي تناولت هذا الموضوع ، من الجزائر ومصر وصولاً إلى الكاميرون ونيجيريا، تتفق الأبحاث على أن التكنولوجيا المعلومات تلعب دوراً إيجابياً في تحسين أداء المؤسسات، سواء كانت بنوكاً، شركات اتصالات، أو حتى صناديق اجتماعية.

تنوع الأدوات التي تستخدمها المؤسسات لتحقيق هذا التحسن، فمنها من يعتمد على بطاقات الائتمان، ومنها من يستخدم الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والإنترنت، ومنها من يركز على أنظمة الدفع الإلكترونية، وتنوع كذلك المنهجيات المستخدمة في دراسة هذا التأثير، فمنها الوصفية التي ترسم صورة عامة للمشاهد، ومنها التحليلية التي تبحث في العلاقات السببية بين المتغيرات، ومنها الكمية التي تعتمد على البيانات والأرقام، ومنها النوعية التي تستكشف الآراء والخبرات.

ودراستنا الحالية تنضم إلى هذه الجهود البحثية، ولكنها تتميز بتركيزها على شركة موبيليس كحالة دراسية، مما سمح لنا بتحليل معمق لتأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي في قطاع الاتصالات تحديداً ، من خلال المنهج الوصفي والتحليلي الإحصائي، واستخدام استبيانات موجهة للموظفين، وهدفت إلى فهم كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء شركة موبيليس.

إن مقارنة نتائج دراستنا بالدراسات السابقة، وإجراء تحليل نوعي لاستكشاف وجهات نظر الموظفين والإداريين، ودراسة التحديات التي تواجه تطبيق تكنولوجيا المعلومات، كلها خطوات من شأنها أن تعزز من قيمة دراستنا وتجعلها أكثر شمولية.

وعليه نستخلص أن دراستنا ستساهم في إثراء المعرفة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للمؤسسات الخدمائية، وتفتح الباب لمزيد من البحث والاستكشاف في هذا المجال الحيوي.

الفرع الثاني : الفروق بين دراستنا الحالية والدراسات السابقة .

تظهر الدراسات السابقة تنوعاً في منهجيات البحث والنتائج، مما يثري فهمنا لتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء المالي ، في دراسة ليلي بوحديد (2017) والواعر خميسي وبوسيكلي حليمة (2023) في

الجزائر ركزت على المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وشركة سونلغاز على التوالي، وأكدتا على وجود علاقة إيجابية بين تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحسن الأداء المالي.

من ناحية أخرى، دراسة سامي غنيمي (2016) في مصر ركزت على حوكمة تكنولوجيا المعلومات في البنوك وأهميتها في الحد من المخاطر وتعزيز القدرة التنافسية. دراسة حارث العسلي ودلين حسين (2022) في العراق أكدت على تأثير الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات على أداء المصارف الخاصة .

في حين أن الدراسات الأجنبية من الكاميرون ونيجيريا أظهرت أيضاً تأثيراً إيجابياً لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء مؤسسات التمويل الأصغر والبنوك.

بالنسبة لدراستنا الحالية في المؤسسة الخدمية إتصالات الجزائر لشبكة موبيليس ، يمكن الاستفادة من هذه الدراسات المتنوعة عبر مقارنة نتائجها مع نتائج دراستنا الخاصة، من خلال مقارنة تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء موبيليس بتأثيرها على سونلغاز، مع الأخذ بعين الاعتبار اختلاف طبيعة الشركتين.

ويمكن دراسة كيفية تطبيق مبادئ حوكمة تكنولوجيا المعلومات في موبيليس لتعزيز الأداء المالي والحد من المخاطر، مستفيدين من نتائج دراسة غنيمي. بالمجمل، توفر هذه الدراسات إطاراً مرجعياً هاماً لدراسة موبيليس وتساعد في تعميق فهمنا لتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الشركة في سياق قطاع الاتصالات الجزائري.

خلاصة الفصل :

في الختام يتضح لنا أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أصبحت أداة حيوية لتعزيز الأداء المالي للمؤسسات في مختلف القطاعات، من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية، وتسهيل الوصول إلى المعلومات، وتعزيز خدمة العملاء، وتوفير فرص جديدة للنمو، تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل كبير في تحقيق أهداف المؤسسات المالية. وبالرغم من التحديات المرتبطة بتطبيق واستخدام هذه التكنولوجيا، إلا أن الفوائد التي تقدمها تفوق بكثير تلك التحديات.

لقد قدمت الدراسات السابقة رؤى قيمة حول تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء المالي في سياقات مختلفة، من خلال تنوع المنهجيات والنتائج، تمكنا من فهم أبعاد هذه العلاقة المعقدة وتحديد العوامل الرئيسية التي تؤثر عليها، حيث شكلت هذه الدراسات قاعدة معرفية هامة لأي بحث مستقبلي في هذا المجال، وساهمت في تطوير استراتيجيات فعالة لتعزيز الأداء المالي للمؤسسات من خلال الاستثمار الأمثل في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

الفصل الثاني :

الدراسة التطبيقية : مؤسسة موبليس – ولاية غرداية

تمهيد :

بعد مناقشة الجوانب النظرية والمتغيرات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والأداء المالي ، سنتقل الآن في هذا الفصل إلى تقييم المؤسسة قيد الدراسة ، ويشمل تقديم تحليل مفصل لنتائج الدراسة الاستقصائية، مدعوماً بمناقشة مستفيضة تفسر هذه النتائج بالرجوع إلى الإحصائيات المستخرجة من استجابات عينة الدراسة على عبارات الاستبيان. وسوف نتناول في هذا الفصل المباحث التالية:

- **المبحث الأول: عرض الإجراءات المنهجية للدراسة، بما في ذلك المنهجية والأساليب المستخدمة في جمع البيانات وتحليلها.**
- **المبحث الثاني: تقديم النتائج التي توصلت إليها الدراسة الاستقصائية وتحليلها، مع مناقشة مفصلة حول الاستجابات والاتجاهات الملحوظة.**
- **المبحث الثالث: تفسير نتائج الدراسة، حيث سيتم ربط الاستجابات بالإطار النظري والتطبيقي، واستخلاص الاستنتاجات والتوصيات.**

المبحث الأول : تقديم عام حول مؤسسة موبيليس – Enterprise Mobilis

تشهد سوق الهاتف النقال في الجزائر منافسة شديدة بين الشركات الرائدة في مجال الاتصالات باستخدام مختلف الأساليب التسويقية لكسب مركز الصدارة في السوق ، وقد ركزت هذه المنافسة الشرسة على جذب أكبر عدد ممكن من العملاء، حيث كان هدف كل شركة زيادة حصتها السوقية وأرباحها ، ولم تقتصر جهودها على اكتساب عملاء جدد فحسب، بل امتدت أيضا للحفاظ على العملاء الحاليين وبناء علاقات طويلة الأمد معهم.

إن كلا المتعاملين حريصان على زيادة حصتهما السوقية، وهو ما يدفعهما إلى تبني استراتيجيات تسويقية مبتكرة ، وتتراوح هذه الاستراتيجيات من تقديم عروض ترويجية جذابة وخطط أسعار تنافسية إلى توفير خدمات ذات قيمة مضافة تهدف إلى زيادة ولاء العملاء ، وإن سوق الهاتف النقال الديناميكية في الجزائر تشهد منافسة شديدة، ويبقى أن نرى كيف ستتطور استراتيجيات هؤلاء الرئيسيين مع مرور الوقت للحفاظ على مواقعهم في السوق.

وعليه إنطلاقا من هذا المبحث سوف نتعرف على أكبر مؤسسة رائدة في مجال الاتصالات النقالة – مؤسسة موبيليس وسنستعرض من خلال المطالب (تعريفها – نبذة تاريخية – الهيكل التنظيمي)

المطلب الأول : نبذة تاريخية Enterprise Mobilis

تعد شركة موبيليس فرعا من فروع اتصالات الجزائر، فهذه الأخيرة تنشط في سوق الشبكات والخدمات الاتصالات الالكترونية تم انشاؤها وفقا للقانون 03/2000 المؤرخ في 05 أوت 2000 المتعلق بإعادة هيكلة قطاع البريد عن تلك المتعلقة بالاتصالات.

انطلقت شركة اتصالات الجزائر رسميا في نشاطها بداية من 01 جانفي 2003، حيث دخلت عالم التكنولوجيا الاعلام والاتصال من تحقيق أهدافها المتمثل في: المردودية الفاعلية وجودة العمل ، حيث تتبنى المؤسسة مجموعة من القيم الجودة، التضامن روح الفريق الشفافية وكذا بعض القيم الأخرى التي تساهم في بناء شخصية المؤسسة كالابتكار. وتعمل موبيليس دوما على عكس صورة ايجابية وذلك بالسهرة على توفير شبكة ذات جودة عالية وخدمة للزبائن جد ناجعة بالإضافة إلى بعث منتجات، خدمات وعروض جديدة مفتوحة، ومن أجل التموقع أكثر كمتعامل أكثر قربا من شركائها وزبائنها وهذا ما جهدت إليه من خلال طرح شعارها "أينما كنتم" فهي تغطية وطنية للسكان ب178 وكالة تجارية، وأكثر من 82.965 نقطة بيع غير مباشرة.

وللتوضيح أكثر للتطور التاريخي لشركة موبيليس سنعرضه في الجدول التالي:

الجدول رقم 01 : أهم المحطات تطور شركة موبيليس في السوق الجزائرية

<ul style="list-style-type: none"> - دخول رخصة شركة الإتصالات الجزائر حيز التطبيق. - إنشاء فرع ATM MOBILIS للهاتف النقال في شكل شركة ذات أسهم 	سنة 2003
<ul style="list-style-type: none"> - موبيليس تدشن مركز خدمة المشتركين للرد على الشكاوى والإستفسارات. - موبيليس تقترح خدمة الدفع المسبق « موبيليس البطاقة» - موبيليس تحقق 1000.000 مشترك. 	سنة 2004
<ul style="list-style-type: none"> - تقترح موبيليس خدمتي الأنترنت عبر الهاتف تحت إسم MOBILIS + - تطرح موبيليس الخدمة الجديدة لخدمة الدفع المسبق Mbilight. - تدشن موبيليس أول وكالة تجارية لها . 	سنة 2005
<ul style="list-style-type: none"> - تقترح موبيليس خدمة الدفع المسبق « قوسطو» - تدخل موبيليس العالم الجديد بخمسة ملايين مشترك . 	سنة 2006
<ul style="list-style-type: none"> - تحتل موبيليس المرتبة الثانية في سوق الهاتف النقال وتعتبر المنافس الأول لشركة « جيزي» متصدر السوق . - إدخال موبيليس لمنتوج جديد المتمثل في الأنترنت اللاسلكية Mobiconne 	سنة 2008
<ul style="list-style-type: none"> - طرح شريحة « توفيق تيمنا بالرياضي العداء « توفيق مخلوفي» وهي موجهة لفئة الشباب 	سنة 2012
<ul style="list-style-type: none"> - تستقبل موبيليس العالم الجديد بطرح منتج في G++3 	سنة 2014
<ul style="list-style-type: none"> - تسجل موبيليس 13 مليون مشترك . 	سنة 2015
<ul style="list-style-type: none"> - تسجل موبيليس 18.1 مليون مشترك . 	سنة 2020
<ul style="list-style-type: none"> - تسجل موبيليس 19.97 مليون مشترك من الجيل الثالث والرابع 	سنة 2021
<ul style="list-style-type: none"> - موبيليس يحتفي بعشرينية وجوده برقم اعمال قياسي جديد قدر بـ 150.1 مليار دينار. 	سنة 2024

المصدر : من إعداد الطالبين اعتماد على الموقع الرسمي www.Mobilis.dz بتاريخ 2024/05/24

المطلب الثاني : أهداف ومبادئ Enterprise Mobilis

الفرع الأول : أهداف شركة موبيليس .

الأهداف الرئيسية لشركة موبيليس كما يلي :

- **تعزيز خدمة الإنترنت اللاسلكية:** تسعى موبيليس إلى تحسين خدمة الإنترنت اللاسلكية التي تقدمها والاستفادة من أحدث التقنيات لتعزيز جودة خدماتها.
- **الابتكار في الاستراتيجية التجارية:** تهدف الشركة إلى الابتكار والإبداع في نهجها التجاري، مع التركيز على تطوير سياسات اتصال فعالة تستهدف العملاء بشكل أفضل.
- **تحديث إجراءات الموارد البشرية:** تدرك موبيليس أهمية إدارة مواردها البشرية بفعالية، وتخطط لتنفيذ إجراءات جديدة لتعزيز إدارة مواهبها وتحسينها.
- **تحقيق معدل تغطية واسع:** تطمح الشركة إلى توسيع نطاق تغطيتها بشكل كبير، مع الالتزام بمواصلة الابتكار لضمان بقائها في الصدارة.
- **تقديم عروض بسيطة وشفافة:** تهدف موبيليس إلى تصميم عروض خدمات واضحة وشفافة لعملائها، مما يضمن فهمهم الكامل للخدمات المقدمة.

الفرع الثاني مبادئ شركة موبيليس :

تبنى شركة موبيليس شعار "أينما كنتم" كجزء من استراتيجيتها لتصبح أكثر قرباً من شركائها وعملائها ، ويعكس هذا الشعار التزام الشركة بالإصغاء لشركائها ويفيد كدليل على تعهداتها بإبراز دور محوري في التنمية المستدامة والتقدم الاقتصادي ، إضافة لذلك تعكس قيم موبيليس الأساسية، المتمثلة في الشفافية والوفاء والحيوية والإبداع، احترامها للتنوع الثقافي ، وإلتزامها وتفخر بمساهماتها في التقدم الاقتصادي للبلد.

وإنطلاقاً من هذا النهج تهدف موبيليس لبناء علاقات أقوى مع عملائها وشركائها، مع التأكيد على أنها ليست مجرد علامة تجارية، بل شريك موثوق ملتزم بمسؤولياته الاجتماعية والعملية ، حيث أن شعار الشركة وقيمها الأساسية يمثلان تعهداً بتقديم خدمة أفضل وبتعزيز وجودها كشركة مسؤولة وملتزمة تجاه المجتمع.

المطلب الثالث الهيكل التنظيمي Enterprise Mobilis

1- رئيس المدير العام:

هو الشخص الذي يعطي الأوامر وهو المسؤول الأول عن كل تطورات الشركة.

2- الاستشارات التطبيقية: هي التي تهتم بمختلف نشاطات الإدارة والمسؤولة عنها، وتتكون من:

- إدارة التسويق والتجارة: هي المسؤولة عن كل المعاملات التجارية وتسويق الخدمات.
- إدارة التوظيف: تتكفل بتوظيف ومراجعة الطلبات.
- نظام الإعلام: تتكفل بنظام الإعلام في منظمة.
- الإدارة التقنية: هي المسؤولة عن النظام التقني في منظمة.
- الإدارة الجهوية: تعتبر كإدارة مسؤولة عن مجموعة من الولايات وتوجد ثمانية إدارات جهوية للإستشارات التطبيقية.

3- استشارات قانونية: هي التي تتكفل بالأمور القانونية للشركة، وتتكون من:

- إدارة المشاريع: هي المسؤولة عن تسيير ومراقبة مشاريع الشركة.
- المراجعة والتدقيق: تتكفل بمراجعة مختلف أنظمة التسيير.
- الجودة: هي المسؤولة عن جودة الخدمات في الشركة.

4- إدارة الاستثمارات: تتكفل بكافة الاستثمارات التي تخص الشركة، وتتكون من:

- إدارة العلاقات العامة: هي التي تتكفل بالعلاقات العامة للشركة داخليا أو خارجيا.
- إدارة الموارد البشرية: هي المسؤولة عن العمال وتركيب نظام الشركة.
- الإدارة المالية والمحاسبة: التي تتكفل بالمشاريع المالية والمحاسبية في الشركة.

5- الإدارة الجهوية:

تختص بالتسيير في بعض الولايات، وتوجد إدارة جهوية واحدة خاصة بالاستثمارات ، وبهذا نرى أن الشركة تعتمد في نظامها وهيكلها التنظيمي على كل عناصر أو المديرية الهامة في تسيير شركة من النوع الذي يفرض مكائته في السوق.

وسوف نتطرق إلى مصلحة التسويق لدراسة محتواها وأهميته في الشركة ومعرفة عناصره من خلال هذا: الهيكل التنظيمي لمديرية التسويق.

1. مديرية العلاقة مع زبون الجمهور الواسع: تتمثل مهامها فيما يلي:

- البقاء على الإنصات الدائم للعميل.
- الإجابة على شكاوي العملاء.
- ضمان علاقة جيدة بين الشركة وعملائها.

2. مديرية التوزيع والبيع الجمهور الواسع: يمكن حصر مهامها فيما يلي:

- ضمان توزيع منتجات موبيليس.
- الإهتمام بأعمال الموزعين الحاليين والبحث عن موزعين جدد.
- توزيع اللوائح الإعلانية.
- الرقابة ومراقبة الوكالات التجارية لموبيليس.
- تنفيذ توصيات مديرية تسويق الجمهور الواسع.

3. مديرية تسويق الجمهور الواسع : يمكن حصر مهامها الرئيسية في النقاط التالية:

- ضمان تقديم عروض تستجيب لمتطلبات السوق، والبحث عن تقديم مظهر إبتكاري الشركة.
- تحديد الإستراتيجية التسويقية ومساعدة المديرية الأخرى في تشكيل مزيج تسويقي ملائم.

4. مديرية سوق المنظمة: تحتم أساسا بما يلي:

- البحث عن عملاء جدد للشركة.
- الإهتمام بالعملاء الحاليين والإجابة على استفساراتهم.

5. مديرية العلامة والاتصال : تنحصر مهامها الأساسية فيما يلي:

- التعريف بالعلامة والعروض والخدمات والأسعار.
- ضمان الاتصال التسويقي الجيد الداخلي بين مختلف وظائف الشركة أو الخارجي.

الشكل رقم 01 : الهيكل التنظيمي Enterprise Mobilis



المصدر : جريدة موبيليس ، العدد 01 ، 2006 ، ص 07.

المبحث الثاني : إجراءات والأدوات المستخدمة في الدراسة التطبيقية.

يوضح هذا المبحث المنهجية العلمية والخطوات المتبعة في هذه الدراسة لتحقيق الأهداف المرجوة ، وتم تقديم وصف تفصيلي لمجتمع الدراسة وعينته، بالإضافة إلى شرح المراحل المتضمنة في تصميم أداة جمع البيانات ، إضافة لذلك سيتم التعرف على عملية التحكيم وضمان الموثوقية والصلاحية، جنبا إلى جنب مع إتباع الأساليب الإحصائية المستخدمة لتحليل البيانات والإجابة على أسئلة الدراسة واختبار الفرضيات ، وتفسير نتائج الدراسة ومناقشتها مرورا بإستخلاص خاتمة عامة وقائمة التوصيات والإقتراحات المتعلقة بمجال دراستنا.

المطلب الأول : (إجراءات الدراسة)

يعد اختيار مجتمع الدراسة وعينتها أمرا بالغ الأهمية، و سيتم تحديد خصائص المجتمع ذو الصلة بالبحث بوضوح، مع شرح معايير اختيار العينة وتبرير حجمها ، و تشمل العينة موظفي شركة موبيليس – فرع ولاية غرداية .

وتم إستخدام الدراسة نهجا منهجيا دقيقا في تصميم أداة جمع البيانات ، وسيتم التعرف عن المراحل المختلفة لعملية التصميم، بما في ذلك الأداة استبياناً في دراسة مجال الدراسة التطبيقية.

لضمان الجودة والصلاحية، خضعت أداة الدراسة لعملية تحكيم من قبل الأستاذة الجامعيين ، وتم تقديم تفاصيل عن الأستاذة المحكمين وعملية التحكيم، وتم تعديل تحسين عبارات الإستبيان بناء على ملاحظاتهم ، علاوة على ذلك تم توضيح إجراءات التحقق من صدق وثبات الأداة، مثل صدق المحتوى وصدق البناء والثبات الداخلي والثبات الخارجي.

بالإنتقال إلى التحليل الإحصائي لمعطيات الدراسة، تم وصف الإختبارات الإحصائية المستخدمة بدقة ، وشملت ذلك الإحصاء الوصفي والتحليلي ، وسيتم شرح البرمجيات الإحصائية المستخدمة في الدراسة بما فيها برنامج SPSS ، وتقديم مبررات لاختيار الاختبارات الإحصائية المحددة ، كما سيتم الكشف عن مستوى الدلالة والإجراءات المتخذة لعلاج البيانات الشاذة أو المفقودة.

➤ الفرع الأول: منهجية الدراسة وإجراءاتها التطبيقية

⬅ أولا: منهجية الدراسة

ركزت هذه الدراسة على تقييم تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بالأداء المالي – دراسة حالة – شركة موبيليس – فرع غرداية ، ولدراسة هذا الموضوع الحيوي، تم اعتماد منهج بحثي : المنهج الوصفي .

- بدأنا أولاً بالمرحلة النظرية، حيث قدمنا نظرة شاملة على المفاهيم والمبادئ الأساسية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والأداء المالي ، مما وفر أساساً نظرياً متيناً للدراسة.
- ومن ثم، انتقلنا إلى المرحلة التطبيقية، حيث قمنا بتصميم استبيان شامل ومفصل ، واستهدف هذا الاستبيان الموظفين قطاع شركة موبيليس ، حيث تم توزيعه عليهم لجمع آرائهم ووجهات نظرهم القيمة ، وخضع الاستبيان لمراحل متعددة من التطوير والمراجعة لضمان دقته وشموليته.
- بعد ذلك قمنا بتوزيع الاستبيانات في شكلها النهائي على عينة الدراسة ، وتم جمع البيانات بعناية، مع ضمان سرية واستقلالية استجابات الموظفين.
- ولتسهيل فهم البيانات، قمنا بجدولة وتمثيل النتائج بيانياً ، واستخدمنا المقاييس الإحصائية المناسبة لتحليل المعلومات، مما سمح لنا باستخلاص رؤى عميقة حول تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بالأداء المالي - دراسة حالة - شركة موبيليس - فرع غرداية ، لموسم 2023-2024.
- تم استخدام برنامج SPSS الإحصائي، وهو أداة قوية ومعروفة في مجال البحوث الاجتماعية والإقتصادية، لمعالجة البيانات واختبار طبيعتها، وقد ساعدنا ذلك في الكشف عن أنماط واتجاهات مهمة ضمن البيانات، مما دعم نتائج الدراسة.

ثانياً مجتمع وعينة الدراسة :

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي التجاريين Mobilis Enterprise فرع غرداية، ، ولإجراء هذه الدراسة، تم اختيار عينة بسيطة تتكون من 45 موظفاً وفق طريقة السحب (القرعة)، وتم توزيع ما يقرب من 50 استبياناً على أفراد العينة المختارة، وتم استرداد 45 استبياناً مكتملاً ، وقد تم إلغاء 5 استبيانات بسبب عدم الإجابة، مما ترك 45 استبياناً صالحاً للتحليل.

الجدول رقم (02) : الإحصائية الخاصة باستمارة الاستبيان

الاستبيان		البيان
النسبة	العدد	
100%	50	عدد الاستمارات الموزعة و المعلن عنها
05.00%	05	عدد الاستمارات الملقاة
95.00%	45	عدد الاستمارات الصالحة

من إعداد الطالبين اعتماداً على نتائج الاستبيان

← ثالثاً : أداة الدراسة:

- تم تصميم استبيان شامل كجزء أساسي من هذه الدراسة لاستكشاف العلاقة التأثيرية بين متغيرات الدراسة ، واستندت صياغة الاستبيان إلى أبحاث سابقة في نفس المجال. ومرت عملية تطوير الاستبيان بالمراحل التالية:
- المرحلة الأولى: تم إعداد مسودة أولية للاستبيان، مع الأخذ في الاعتبار الأهداف البحثية ومتغيرات الدراسة.
 - المرحلة الثانية: تمت استشارة الأستاذ المشرف لمنطلق الدراسة لتقييم ملاءمة الاستبيان وجدواه، بناء على توجيهاتها، تم إجراء تعديلات أولية لضمان أن الاستبيان يتوافق مع أهداف الدراسة.
 - المرحلة الثالثة: تم عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المتخصصين للحصول على آرائهم وتصحيحاتهم ، حيث ساهمت ملاحظاتهم القيمة في تحسين وضوح الاستبيان ودقته.
 - المرحلة الرابعة: بعد إدخال التعديلات اللازمة، تم توزيع الاستبيان في شكله النهائي على أفراد العينة المختارة. تضمنت الاستبيانات رسالة توضيحية لحث الموظفين على الإجابة بصدق وموضوعية، مع التأكيد على أهمية مشاركتهم في تقييم تكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بالأداء المالي - دراسة حالة - شركة موبيليس - فرع غرداية ، وتم تقسيم الاستبيان إلى جزأين:
 - الجزء الأول: البيانات الشخصية (الجنس - السن - المستوى الدراسي - الخبرة في المؤسسة).
 - الجزء الثاني يتضمن المحاور التالية:

الجدول رقم (03) : محاور الدراسة وعدد فقرات كل مجال

عدد الفقرات	المحور	الرقم
31	تكنولوجيا المعلومات	01
17	الأداء المالي	02
48	المجموع	

المصدر : من إعداد الطالبين اعتماداً على الاستبيان

بالإضافة إلى ذلك، تضمنت الدراسة تحليلاً شاملاً للعمليات ، وقد اتبع هذا التحليل الخطوات المنهجية التالية:

جدول رقم (04) يوضح مضمون فقرات المحور المستقل – تكنولوجيا المعلومات

رقم الفقرات	عناصر فقرات المحور تكنولوجيا المعلومات – أبعاده	الرقم
06-01	بعد الأجهزة والبرمجيات	01
12-07	بعد قواعد البيانات	02
18-13	بعد الموارد البشرية	03
24-19	بعد شبكة المعلومات والاتصال	04
31-25	بعد الخدمات	05
31	تكنولوجيا المعلومات	06

المصدر : من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الاستبيان

- يظهر الجدول رقم (04) بشكل واضح فقرات المحور المستقل للدراسة، وهو تكنولوجيا المعلومات، حيث تم تصنيفها إلى ستة أبعاد رئيسية ، ويحتوي كل بعد على عدد من الفقرات التي تشرح محتواه وتفصله.
- يغطي البعد الأول، "بعد الأجهزة والبرمجيات"، الفقرة رقم 01 إلى 06، ويركز على الأجهزة والبرمجيات كمكونات أساسية لتكنولوجيا المعلومات ، ويشمل ذلك أجهزة الكمبيوتر، وأنظمة التشغيل، وبرامج التطبيقات.
 - أما البعد الثاني، "بعد قواعد البيانات"، فيغطي الفقرة رقم 07 إلى 12، وهو مخصص لقواعد البيانات ونظم إدارة المعلومات، حيث يسلط الضوء على أهمية تخزين البيانات واسترجاعها، وأمن البيانات، وإدارة نظم المعلومات.
 - ويناقش البعد الثالث، "بعد الموارد البشرية"، في الفقرات من 13 إلى 18، الدور الحاسم للموارد البشرية في تكنولوجيا المعلومات ، ويشمل ذلك قضايا مثل تدريب المستخدمين، وتنمية مهارات تكنولوجيا المعلومات، وإدارة المواهب في مجال تكنولوجيا المعلومات.
 - ويتناول البعد الرابع، "بعد شبكة المعلومات والاتصال"، في الفقرات من 19 إلى 24، الجوانب المتعلقة بشبكات المعلومات والاتصالات، حيث يركز على البنية التحتية للشبكات، والاتصال بالإنترنت، وأمن الشبكات، وتكامل النظم.
 - ويناقش البعد الخامس، "بعد الخدمات"، في الفقرة رقم 25 إلى 31، مجموعة متنوعة من الخدمات التي توفرها تكنولوجيا المعلومات ، ويشمل ذلك خدمات تكنولوجيا المعلومات الأساسية، مثل دعم المستخدمين وإدارة البيانات، وكذلك الخدمات المتقدمة مثل التحليلات، والحوسبة السحابية، والخدمات عبر الإنترنت.

← رابعا : متغيرات الدراسة

تم الاعتماد على متغيرين للدراسة وهما المتغير المستقل والمتغير التابع، وذلك حسب الجدول التالي :

الجدول رقم (05) متغيرات المتعلقة بمجال الدراسة

المتغيرات	إسم المتغير
المتغير المستقل	تكنولوجيا المعلومات
المتغير التابع	الأداء المالي

المصدر : من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الاستبيان

➤ الفرع الثاني : الأدوات الإحصائية المستخدمة

لتحليل البيانات وتحقيق أهداف الدراسة، تم استخدام مجموعة من الأدوات الإحصائية والبرامج المتخصصة ، وفيما يلي تفاصيل هذه الأساليب:

● أولاً: الأساليب الإحصائية:

- المتوسط الحسابي: تم استخدامه لحساب متوسط إجابات الموظفين عينة الدراسة على أسئلة الاستبيان، مما يوفر نظرة عامة على آراء الموظفين.
- الانحراف المعياري: ساعد في تحديد مدى تشتت الإجابات حول المتوسط الحسابي، مما يعطي مؤشرا على تنوع الآراء.
- التكرارات: تم استخدامها لمعرفة عدد المرات التي تم فيها اختيار كل بديل من بدائل أسئلة الاستبيان.
- النسب المئوية: تم حسابها لمعرفة النسبة المئوية لاختيار كل بديل من بدائل الأسئلة، مما يوفر نظرة على توزيع الآراء.
- معامل الثبات (Cronbach Alpha): تم استخدامه لقياس استقرار المقياس واتساقه الداخلي، مما يضمن موثوقية النتائج.
- معامل الارتباط (Pearson Correlation Coefficient): تم تطبيقه لتأكيد صدق البناء والاتساق الداخلي، وقياس العلاقة وقوة الارتباط بين متغيرات الدراسة.
- اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmejevov-Smirnov): تم استخدامه للتأكد من اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي، وهو أمر مهم في العديد من الاختبارات الإحصائية.
- اختبار T للعينة الواحدة (One Sample T-Test): تم استخدامه لاختبار متوسط العبارات، سواء كانت إيجابية أو سلبية أو محايدة.

- اختبار تحليل التباين الأحادي (One Way Anova) تم تطبيقه لاختبار الفروق بين متوسطات ثلاث عينات أو أكثر.

● **ثانياً: البرامج الإحصائية:**

- برنامج الرزم الإحصائية: SPSS تم استخدام هذا البرنامج الشهير لتحليل البيانات ومعالجتها ، حيث يوفر SPSS أدوات قوية لإجراء الاختبارات الإحصائية المختلفة وسهولة تفسير النتائج.
- برنامج الجداول الإلكترونية: Excel تم الاستفادة من إمكانيات برنامج Excel في معالجة البيانات الجدولية وتحويلها إلى رسوم بيانية، مما يسهل فهم البيانات وتحليلها.
- تم استخدام مقياس ليكرت (Likert Scale) في الاستبيان، والذي يطلب من المشاركين تحديد درجة موافقتهم أو عدم موافقتهم على خيارات مختلفة ، حيث يوفر هذا المقياس الشائع نظرة متعمقة على أهمية كل بند في الاستبيان ومدى اتفاق المشاركين معه، كما هو موضح في الجدول الآتي :

الجدول رقم (06) : درجة أهمية بنود الاستبيان لمجال الدراسة

درجات المقياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الترميز	1	2	3	4	5
الدرجة	1,8-1	2,6- 8,1	3,4-2,60	4,2-3,4	5-4,2

المصدر : من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الاستبيان

يوضح الجدول رقم 06 درجات المقياس المستخدم، حيث يعرف بمقياس ليكرت، حيث يمكن للمستجيبين اختيار درجة موافقتهم أو عدم موافقتهم على كل بند ، ويتكون الجدول من ستة أعمدة، تمثل درجات المقياس من "لا أتفق بشدة" إلى "أتفق بشدة"، مع ترميز رقمي من 1 إلى 5 على التوالي ، و يقابل كل درجة نطاق من القيم.

ومن خلال مطابقة إجابات المستجيبين مع درجات المقياس، تم تحديد مستوى الاتفاق و عدم الاتفاق مع كل بند، وقد وفر هذا الجدول طريقة منظمة وموحدة لتحليل نتائج الاستبيان ، حيث يسمح لنا بتحديد البنود التي حصلت على درجات عالية أو منخفضة، وفهم آراء المستجيبين بشكل أفضل، كما ساعدنا في تحديد الاتجاهات والأنماط في الإجابات، مما يوفر نظرة منطقية على إستجابات آراء عينة الدراسة.

الجدول رقم (07) مقياس تحديد الأهمية النسبية

الأهمية	منخفض	متوسط	مرتفع
الدرجة	2,33_1	3,67 – 2,34	5 – 3,67

المصدر : من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الاستبيان

يوضح الجدول رقم 07 ثلاث فئات للأهمية: "منخفض" و"متوسط" و"مرتفع"، مع تعيين نطاق من الدرجات لكل فئة ، وفقاً للجدول، تم تصنيف الدرجة التي تسقط في النطاق من 1 إلى 2.33 على أنها ذات أهمية "منخفضة". بينما تشير الدرجة التي تقع بين 2.34 و 3.67 إلى أهمية "متوسطة" ، في حين تعتبر الدرجة التي تتراوح بين 3.67 و 5 ذات أهمية "مرتفعة".

← ثانيا :أداة الدراسة

ثبات الأداة هو مفهوم مهم في البحث العلمي، ويشير إلى الاتساق في نتائج الأداة البحثية ، ويعني الثبات أنه إذا تم استخدام نفس الأداة مرة أخرى في نفس الظروف، فمن المتوقع الحصول على نتائج مماثلة. ولضمان ثبات الأداة المستخدمة في هذه الدراسة، تم تطبيق معامل الاتساق الداخلي المعروف باسم "ألفا كرونباخ" (Cronbach Alpha) ، تم استخدام هذا المعامل الإحصائي بشكل شائع لتقييم مدى اتساق أداة القياس. من خلال استخدام الحزمة الإحصائية SPSS، تم تحليل بيانات الدراسة لحساب معامل ألفا كرونباخ. وتوضح النتائج التي تم التوصل إليها في الجدول أدناه.

الجدول رقم 08 : يوضح إختبار معامل الثبات (Cronbach Alpha)

المتغيرات – الأبعاد	عدد الفقرات	معامل الثبات alpha
بعد الأجهزة والبرمجيات	06 -01	0.874
بعد قواعد البيانات	12-07	0.740
بعد الموارد البشرية	18-13	0.793
بعد شبكة المعلومات والاتصال	24-19	0.899
بعد الخدمات	31-25	0.799
متغير تكنولوجيا المعلومات	31	0.917
متغير الأداء المالي	17	0.937

المصدر : من إعداد الطالبين اعتمادا على نتائج الاستبيان

يوضح الجدول رقم 08 إختبار معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحوري الدراسة (متغير تكنولوجيا المعلومات – متغير الأداء المالي) ، حيث أسفرت النتائج على ما يلي :

- يتمتع البعد الأول، "بعد الأجهزة والبرمجيات"، بمعامل ثبات مرتفع يبلغ 0.874، مما يشير إلى أن الفقرات من 01 إلى 06 مترابطة بشكل جيد وتشكل مقياساً موثوقاً ، وهذا يدل على أن هذا البعد قد تم قياسه بدقة في الدراسة.

- بالنسبة لبعد "قواعد البيانات"، يبلغ معامل الثبات 0.740، وهو أعلى بقليل من الحد الأدنى المقبول ، و يشير هذا إلى أن البعد هو أقل اتساقاً من الأبعاد الأخرى، ولكن لا يزال يعتبر موثوقاً.

- ويظهر بعد "الموارد البشرية" معامل ثبات جيد يبلغ 0.793، مما يدل على أن الفقرات من 13 إلى 18 تتعلق بشكل إيجابي بالبعد ككل ، وهذا يعطي ثقة في صحة القياسات المتعلقة بهذا الجانب من الدراسة.

- ويبرز بعد "شبكة المعلومات والاتصال" كأحد أكثر الأبعاد اتساقاً، بمعامل ثبات مرتفع يبلغ 0.899 ، وهذا يشير إلى أن الفقرات من 19 إلى 24 مرتبطة ارتباطاً وثيقاً بقياسها دقيق.

- وبالنسبة لبعد "الخدمات"، يبلغ معامل الثبات 0.799، مما يدل على اتساق جيد وموثوقية في قياس هذا الجانب.

- في حين أن معامل الثبات للمتغيرين الشاملين، "تكنولوجيا المعلومات" و"الأداء المالي"، مرتفع للغاية، حيث يبلغ 0.917 و 0.937 على التوالي. وهذا يشير إلى أن هذه المقاييس شاملة وموثوقة، مما يعزز صحة النتائج المتعلقة بهذه المتغيرات.

وعليه تشير نتائج معامل الثبات كرونباخ ألفا إلى أن أبعاد الدراسة والاستبيان الأساسي تتمتع بدرجة عالية من الموثوقية والاتساق الداخلي ، وهذا يعطي ثقة في صحة النتائج ويشير إلى أن البيانات التي تم جمعها يمكن الاعتماد عليها في استخلاص استنتاجات ذات معنى.

ثانيا :صدق الإتساق:

↳ **صدق الإتساق الداخلي :**

لضمان صدق واتساق الاستبيان، تم إجراء تحليل إضافي باستخدام معامل الارتباط بيرسون (Pearson Correlation Coefficient). تم حساب معامل الارتباط بين درجات كل فقرة من فقرات محاور الدراسة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه الفقرة.

● **صدق ومقياس متغيري الدراسة : (تكنولوجيا المعلومات – الأداء المالي):**

صدق الإتساق الداخلي لأبعاد تكنولوجيا المعلومات – الأداء المالي : حيث يوضح العلاقة الترابطية بين كل فقرة بأبعادها ولقد تم الإعتماد على معامل الارتباط بيرسون لتوضيح هذا الإتساق حيث تمحورت النتائج كما هو مبين في الجدول الآتي :

الجدول رقم :09 يوضح صدق الإتساق الداخلي لعبارات للمقياس أبعاد المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات)

الفقرة	العبارات	معامل ارتباط بيرسون الفقرة بعدها
بعد الأجهزة والبرمجيات		
01	تمتلك موبيليس أجهزة حديثة ومتطورة تلبي احتياجات العمل.	**0.789
02	تميز البرمجيات المستخدمة في موبيليس بالكفاءة والفعالية.	**0.834
03	تتوافق الأجهزة والبرمجيات المستخدمة مع متطلبات أمن المعلومات.	**0.618
04	سهولة استخدام الأجهزة والبرمجيات المتاحة للموظفين.	**0.791
05	توافر الدعم الفني اللازم للأجهزة والبرمجيات بشكل سريع وفعال.	**0.744
06	مساهمة الأجهزة والبرمجيات في زيادة إنتاجية الموظفين.	**0.594
بعد قواعد البيانات		
07	تمتلك موبيليس قواعد بيانات متكاملة وشاملة لجميع المعلومات الهامة.	**0.622
08	سهولة الوصول إلى المعلومات المخزنة في قواعد البيانات من قبل الموظفين الخوّلين.	**0.561
09	دقة وموثوقية المعلومات المخزنة في قواعد البيانات.	**0.622
10	أمان وحماية قواعد البيانات من الاختراق والتلاعب.	**0.631
11	مساهمة قواعد البيانات في دعم اتخاذ القرارات الإدارية.	**0.485
12	مدى مساهمة قواعد البيانات في تحسين إدارة علاقات العملاء.	**0.657
بعد الموارد البشرية		

0.437**	تمتلك موبيليس فريق عمل مؤهل ومدرب على استخدام تكنولوجيا المعلومات.	13
**0.654	توافر برامج تدريبية مستمرة لتطوير مهارات الموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات.	14
**0.708	تشجيع الإبداع والابتكار في استخدام تكنولوجيا المعلومات بين الموظفين.	15
**0.764	وجود ثقافة تنظيمية تدعم استخدام تكنولوجيا المعلومات في جميع جوانب العمل.	16
**0.633	مساهمة الموارد البشرية في تنفيذ مشاريع تكنولوجيا المعلومات بنجاح.	17
**0.638	مساهمة الموارد البشرية في تقديم الدعم الفني اللازم للمستخدمين.	18
بعد شبكة المعلومات والاتصال		
**0.840	تمتلك موبيليس شبكة معلومات واتصال آمنة وموثوقة.	19
**0.681	سرعة وكفاءة شبكة المعلومات والاتصال في تلبية احتياجات العمل.	20
**0.697	توافر شبكة المعلومات والاتصال في جميع فروع ومكاتب موبيليس.	21
**0.896	سهولة الوصول إلى شبكة المعلومات والاتصال من قبل الموظفين.	22
**0.758	مدى مساهمة شبكة المعلومات والاتصال في تحسين التواصل والتعاون بين الموظفين.	23
**0.726	مدى مساهمة شبكة المعلومات والاتصال في تحسين التواصل مع العملاء والشركاء.	24
بعد الخدمات		
**0.495	عملاء موبيليس راضون عن الخدمات المقدمة.	25
**0.515	موبيليس تتمتع بولاء كبير من عملائها.	26
**0.603	قاعدة عملاء موبيليس في توسع مستمر.	27
**0.656	موبيليس تتمتع بسمعة طيبة وصورة إيجابية في السوق.	28
**0.745	موبيليس تتمتع بقدرة تنافسية عالية في سوق الاتصالات.	29
**0.688	موبيليس تركز على الابتكار وتطوير خدمات جديدة.	30
0.667	موبيليس تتكيف بسهولة مع التغيرات في سوق الاتصالات.	31
المصدر : من إعداد الطالبين بواسطة برنامج الإحصائي Spss- عند مستوى الدلالة **0.01 – 0.05*		

يوضح الجدول رقم 09 تحليلاً للصدق الداخلي للعبارات المتعلقة بأبعاد المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات ، وتضمن الجدول ستة أبعاد رئيسية، مع عدد من العبارات لكل بعد ، وتم تقييم صدق الاتساق الداخلي من خلال حساب معامل ارتباط بيرسون بين كل عبارة والبعد الذي تنتمي إليه. حيث أظهرت جميع الأبعاد معاملات ارتباط إيجابية ودالة إحصائية، مما يشير إلى اتساق داخلي جيد ، ففي بعد الأجهزة والبرمجيات، تراوحت معاملات الارتباط من 0.594 إلى 0.834، مما يدل على قوة العلاقة بين العبارات وهذا البعد ، في حين أن بعد قواعد البيانات، كانت معاملات الارتباط مقبولة إلى حد ما، حيث تراوحت من 0.485 إلى 0.657.

وفي بعد الموارد البشرية، على الرغم من أن جميع معاملات الارتباط كانت إيجابية ودالة إحصائياً، إلا أن بعضها كان أقل من 0.5، حيث بلغت 0.437 في إحدى العبارات .

أما بالنسبة لبعد شبكة المعلومات والاتصال، فأظهرت جميع العبارات ارتباطات قوية، حيث تراوحت معاملات الارتباط من 0.681 إلى 0.896.

وفي بعد الخدمات، كانت معظم معاملات الارتباط أعلى من 0.5، ولكن بعضها كان أقل بقليل، حيث بلغت 0.495 في إحدى العبارات ، ويظهر هذا البعد اتساقاً جيداً ، ويشار إلى أن مستويات الدلالة كانت 0.01 و0.05، مما يشير إلى أن معاملات الارتباط دالة إحصائياً ، وقد وضع الجدول نظرة شاملة على وجود صدق الاتساق الداخلي للعبارة، مما عزز موثوقية وصحة المقياس المستخدم في تقييم أبعاد تكنولوجيا المعلومات.

الجدول رقم 10: يوضح صدق الإتساق الداخلي للمقياس المتغير (الأداء المالي)

الفقرة	العبارات	معامل ارتباط بيرسون الفقرة ببعدها
01	موبيليس تشهد نمواً ملحوظاً في إيراداتها خلال الفترة الأخيرة.	**0.753
02	أرباح موبيليس في تزايد مستمر.	**0.672
03	هامش ربح موبيليس يتحسن بشكل ملحوظ.	**0.672
04	موبيليس ناجحة في تقليل تكاليفها التشغيلية.	**0.730
05	موبيليس تستخدم مواردها بكفاءة عالية.	**0.777
06	إدارة المخزون في موبيليس فعالة وتساهم في تقليل الهدر.	**0.630
07	موبيليس ناجحة في تقليل ديونها والتزاماتها المالية.	**0.711
08	التدفق النقدي لموبيليس يتحسن بشكل مستمر.	**0.767
09	القيمة السوقية لموبيليس في ارتفاع.	**0.621
10	موبيليس تحقق عوائد عالية على استثماراتها.	**0.664
11	عملية صنع القرار في موبيليس تعتمد على بيانات وتحليلات دقيقة.	**0.533
12	موبيليس تدير المخاطر بشكل فعال.	**0.684
13	موبيليس ملتزمة بالامتثال للقوانين واللوائح التنظيمية.	**0.661
14	موبيليس تتمتع باستقرار مالي قوي.	**0.644
15	موبيليس قادرة على تمويل مشاريعها التوسعية.	**0.622
16	مستقبل موبيليس المالي يبدو واعداً.	**0.798
17	موبيليس تعتبر شركة ناجحة مالياً.	**0.716

المصدر : من إعداد الطالبين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss- عند مستوى الدلالة **0.01 – 0.05*

يوضح الجدول رقم 10 تقييم صدق الاتساق الداخلي للمقياس المتعلق بالمتغير "الأداء المالي" في سياق الدراسة ، وتم تحليل كل عبارة باستخدام معامل ارتباط بيرسون لمعرفة مدى ارتباطها بالبعد ككل. وقد عبرت جميع العبارات في المقياس حيث أظهرت معاملات ارتباط إيجابية ودالة إحصائية، مما أشار لوجود اتساق داخلي جيد ، حيث تراوحت معاملات الارتباط من 0.533 إلى 0.798، مع معظمها أعلى من 0.6، مما دل على قوة العلاقة بين العبارات والأداء المالي.

في حين أظهرت العبارات المحور الأداء المالي أعلى معاملات الارتباط ، إنطلاقاً من عبارة « موبيليس تشهد نمواً ملحوظاً في إيراداتها خلال الفترة الأخيرة » وغيرها من عبارات زيادة الأرباح، وتحسين هامش الربح، والكفاءة في استخدام الموارد، وفعالية إدارة المخزون، والنجاح في تقليل الديون، وتحسين التدفق النقدي، والنجاح المالي العام ، في حين عبرت جميع العبارات المتعلقة بالأداء المالي عن مستوى دلالة إحصائية 0.01^{**} ، مما أشار إلى أن معاملات الارتباط كانت دالة إحصائية بدرجة عالية.

← ثالثاً : توزيع البيانات :

في هذه الدراسة، تم تطبيق نظرية النهاية المركزية من خلال تحليل البيانات باستخدام الطرق العلمية والإحصائية ، ولأن حجم العينة هو 45 عينة بحثية ، كما هو موضح في الدراسة، فإننا نتوقع توزيعاً طبيعياً للبيانات ويسمح لنا هذا الافتراض باستخدام الأساليب الإحصائية القياسية التي تفترض التوزيع الطبيعي للبيانات وتشمل هذه الأساليب اختبارات معاملات الارتباط، واختبارات الدلالة الإحصائية، والتحليلات الأخرى التي تعتمد على التوزيع الطبيعي.

➤ الدراسة الوصفية لمتغيرات الدراسة :

في سياق اختبار الفرضيات، تم إجراء اختبارات مثل كولموغوروف-سميرنوف وشابيرو-ويلك لتقييم ما إذا كانت البيانات تتوافق مع التوزيع الطبيعي أم لا، وعليه فإذا إذا تم رفض الفرضية الصفرية (H_0)، فهذا يشير إلى أن البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي، مما يدعم الفرضية البديلة (H_1) ، وبناء عليه سوف نتفرض مايلي :

➤ **الفرضية الصفرية H_0** : البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.

➤ **الفرضية البديلة H_1** : البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي.

والجدول التالي يوضح النتائج:

الجدول رقم (11) نتائج اختبار كولمنجروف_سمرنوف وشاييرو-ويلك في توزيع البيانات

إختبار شاييرو - ويلك		إختبار كولمنجروف_سمرنوف			المحور
مستوى الدلالة	الإحصائية Z	مستوى الدلالة	الإحصائية Z	العينة	
0.579	0.979	*0.200	0.095	45	تكنولوجيا المعلومات
0.473	0.976	*0.200	0.076	45	الأداء المالي

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على نتائج SPSS

يوضح الجدول رقم 11 لتقييم توزيع البيانات في المحورين الرئيسيين للدراسة، وهما "تكنولوجيا المعلومات" و"الأداء المالي" ، وتم استخدام اختبار كولموجوروف-سميرنوف (Kolmogorov-Smirnov) واختبار شاييرو-ويلك (Shapiro-Wilk) للتحقق من التوزيع الطبيعي للبيانات.

وبالنسبة لمحور "تكنولوجيا المعلومات": تم استخدام عينة مكونة من 45 عينة بحثية ، وأشارت نتيجة اختبار كولموجوروف-سميرنوف إلى أن الإحصائية Z تساوي 0.095، عند مستوى الدلالة 0.200 ، وهذا يعني تأكيد على صحة الفرضية الصفرية H_0 ، التي تنص على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي لأفراد عينة البحث ، وبالنسبة لاختبار شاييرو-ويلك، فإن الإحصائية Z تساوي 0.979 ، عند مستوى الدلالة 0.579. وهذا يؤكد أيضا على صحة الفرضية الصفرية H_0 مما يدعم فكرة التوزيع الطبيعي للبيانات.

بالنسبة لمحور

في حين أوضحت نتائج بالنسبة لمحور "الأداء المالي": ، حيث تم استخدام نفس العينة المكونة من 45 عينة بحثية ، وتم اختبار كولموجوروف-سميرنوف، عند الإحصائية Z حيث بلغت 0.076، عند مستوى الدلالة الإحصائية 0.200 ، وهذا يشير على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ، بحيث لا يمكن رفض الفرضية الصفرية H_0 عند مستوى ثقة 95% ، في حين أشارت نتائج إختبار شاييرو-ويلك، عند الإحصائية Z حيث بلغت 0.976، عند مستوى الدلالة هو 0.473. وهذا يؤكد أيضا على صحة الفرضية الصفرية مما يدعم التوزيع الطبيعي للبيانات.

المطلب الثاني : تحليل نتائج معطيات الدراسة

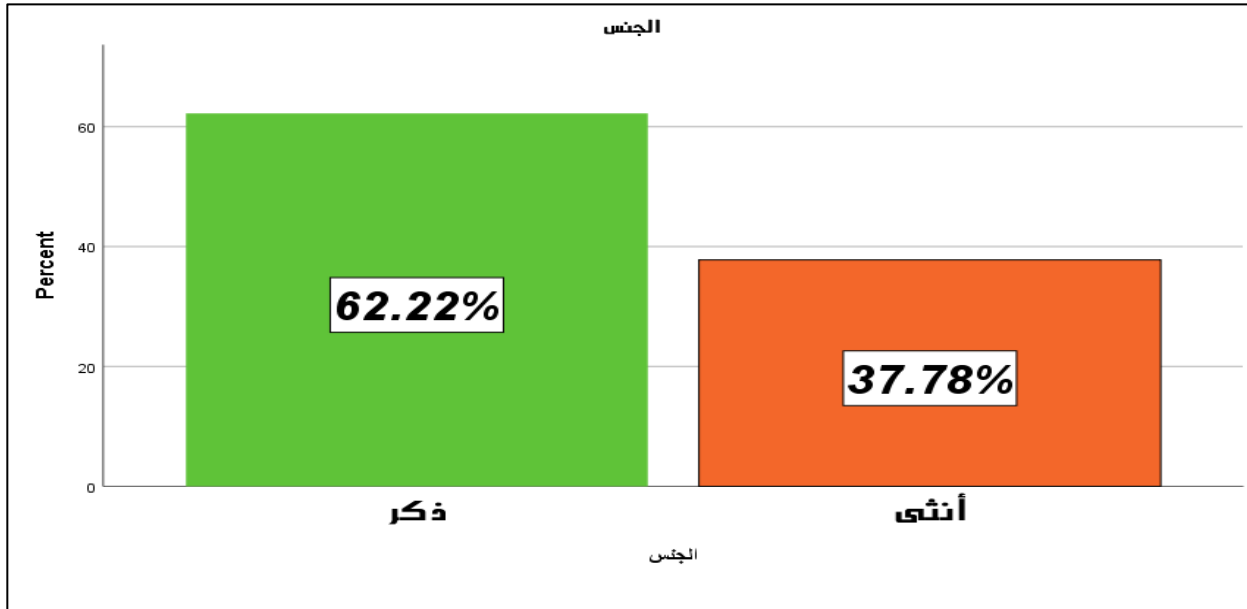
• البيانات الشخصية :

الجدول رقم (12): يوضح تقسيم أفراد عينة الدراسة حسب الجنس .

النسب المئوية	التكرارات	الفئات
62.22%	28	ذكر
37.78%	17	أنثى
100%	45	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

الشكل رقم 02: أعمدة بيانية توضح تقسيم أفراد عينة الدراسة حسب الجنس



يوضح الجدول رقم 12 تقسيم أفراد عينة الدراسة حسب الجنس، مما يوفر نظرة عامة حول تقسيم أفراد عينة الدراسة وفقاً للجدول يوضح مجموع تكرار 28 ذكراً و17 أنثى، مما مثل نسبة مئوية بلغت 62.22% لفئة الذكور و37.78% لفئة الإناث، وقد أشار المجموع لوجود 45 فرداً في العينة، وهو ما يتوافق مع 100%، وقد بين الشكل رقم 01 هذه المعلومات في شكل مخطط أعمدة بياني، مما جعل من السهل فهم التوزيع الفئتين حيث عبر

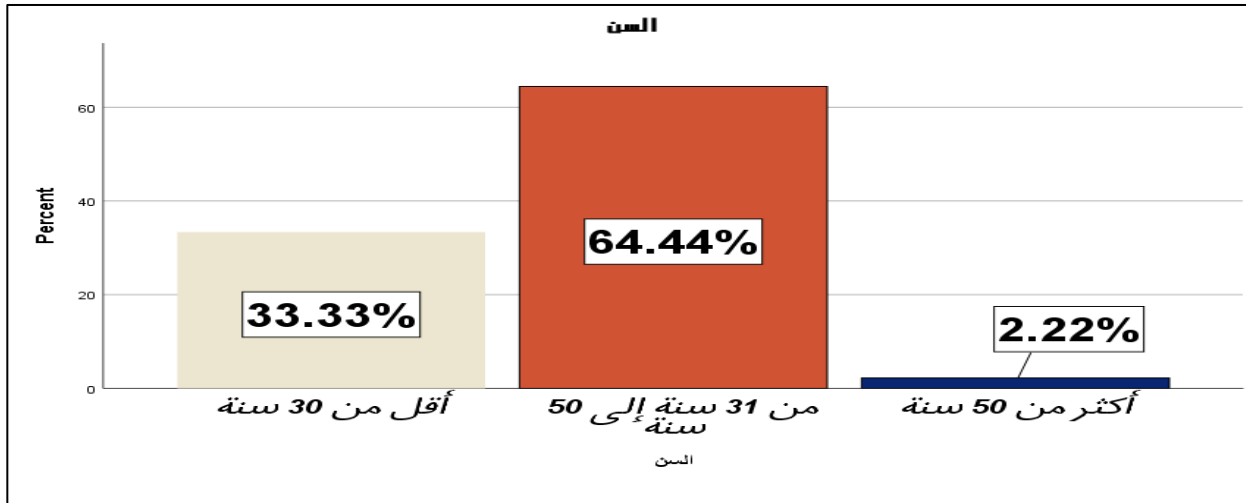
العمود الأخضر لفتة الذكور، بينما يمثل العمود البرتقالي فئة الإناث ، ووضح المخطط أن الذكور يمثلون غالبية العينة، في حين أن الإناث يمثلن نسبة أقل .

الجدول رقم (13): يوضح تقسيم أفراد عينة الدراسة حسب السن

النسب المتوية	التكرارات	الفئات
33.33%	15	أقل من 30
64.44%	29	من 31 إلى 50 سنة
02.22%	01	أكثر من 50 سنة
100%	45	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

الشكل رقم 03 : أعمدة بيانية توضح تقسيم أفراد عينة الدراسة حسب السن



يوضح الجدول رقم 13 تقسيم أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية، مما يوفر نظرة عامة حول التوزيع العمري لأفراد عينة الدراسة ، ووفقاً للجدول ، تم تصنيف أفراد العينة إلى ثلاث فئات عمرية: "أقل من 30 سنة"، و"من 31 إلى 50 سنة"، و"أكثر من 50 سنة".

وقد مثلت الفئة العمرية "من 31 سنة إلى 50 سنة" من 29 فرداً ما نسبة 64.44% من العينة ، في حين أن الفئة العمرية "أقل من 30 سنة" شملت 15 فرداً، ما نسبة 33.33%. أما الفئة العمرية "أكثر من 50 سنة" فهي الأقل تمثيلاً، حيث ضمت فرداً واحداً فقط، بنسبة 2.22%.

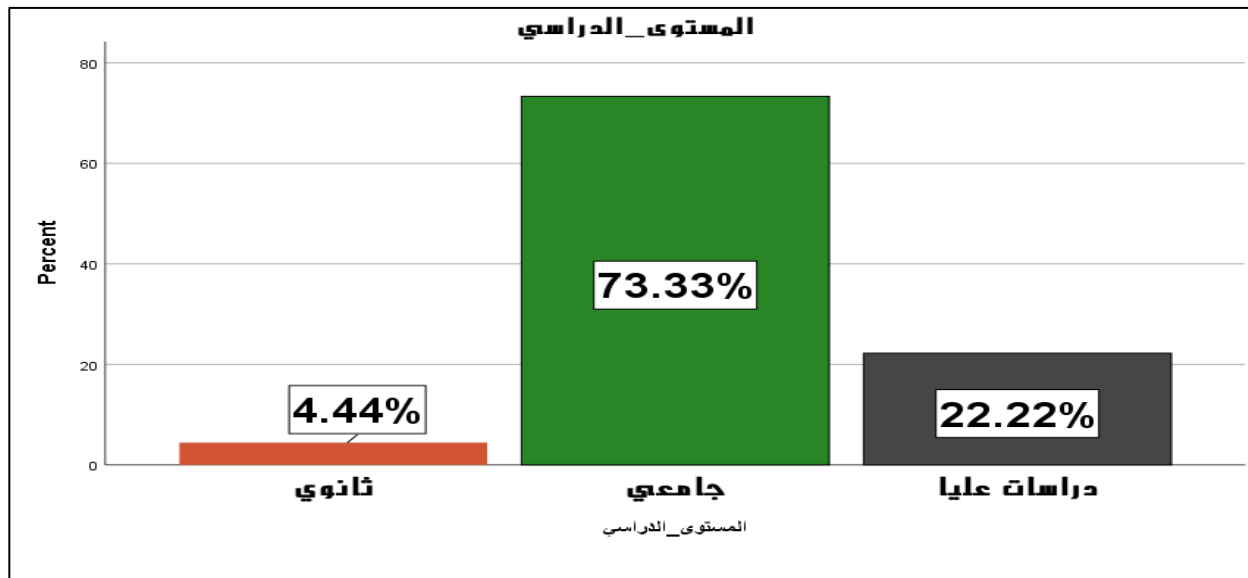
ويشير المجموع إلى وجود 45 فردا في العينة، وهو ما يتوافق مع 100% ، وعليه وضح الجدول التوزيع العمري أن غالبية أفراد العينة تمحوروا ضمن فئة من الشباب الذين من 30 عاما إلى 50 سنة، في حين أن الفئة العمرية المتوسطة كانت أقل تمثيلاً، والفئة الأكبر سناً كانت الأقلية.

الجدول رقم (14): يوضح تقسيم أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي

النسب المئوية	التكرارات	الفئات
04.44%	02	ثانوي
73.33%	33	جامعي
22.22%	10	دراسات عليا
100%	45	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

الشكل رقم 04 : أعمدة بيانية توضح تقسيم أفراد عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي



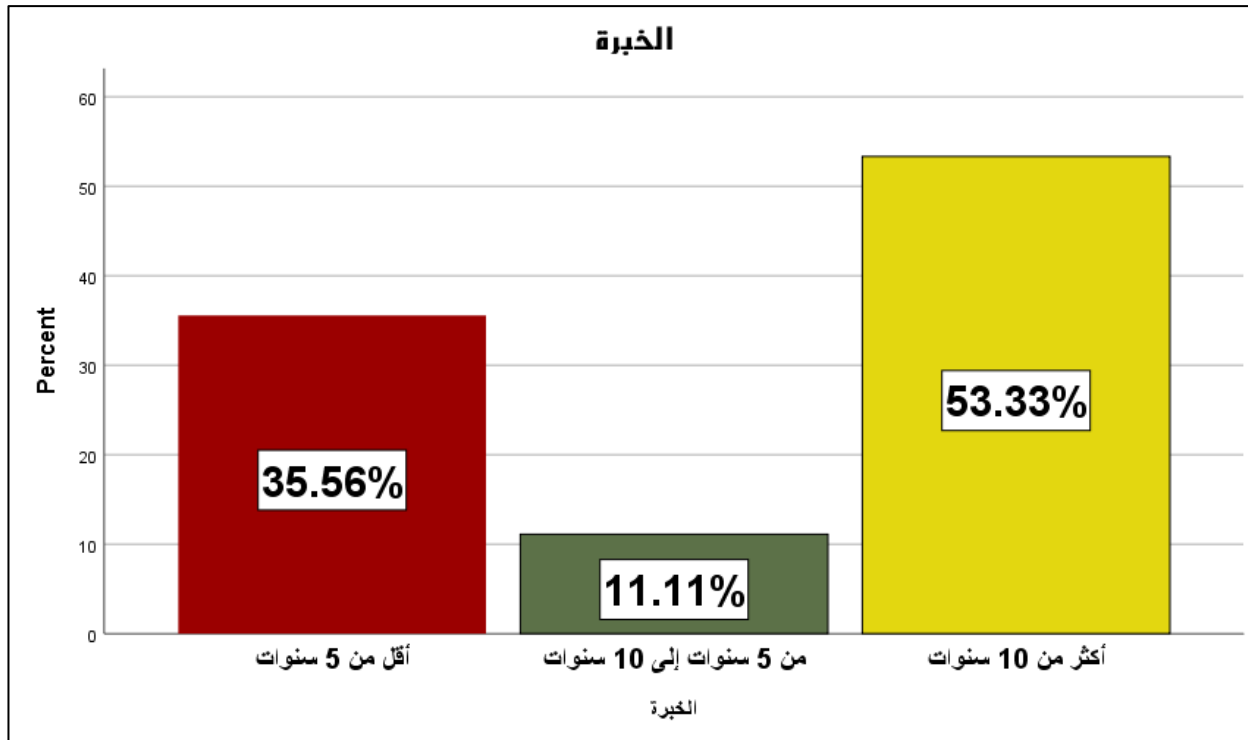
يوضح الجدول رقم 14 التوزيع التعليمي لأفراد عينة الدراسة ، مما وفر لنا نظرة عامة على مستوياتهم الدراسية، وفقاً للجدول، تم تصنيف المشاركين إلى ثلاث فئات تعليمية: "ثانوي"، و"جامعي"، و"دراسات عليا"، حيث تكونت الفئة التعليمية "ثانوي" من فردين فقط بما نسبته 04.44% من العينة ، في حين أن الفئة التعليمية "جامعي" شمل 33 فرداً، بما نسبته 73.33%، أما الفئة التعليمية "دراسات عليا" تضمنت 10 أفراد فقط، بما نسبته بنسبة 22.22%.

الجدول رقم (15): يوضح تقسيم أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة

النسب المتوقعة	التكرارات	الفئات
35.56%	10	أقل من 5 سنوات
11.11%	04	من 5 سنوات إلى 10 سنوات
53.33%	07	أكثر من 10 سنوات
%100	45	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

الشكل رقم 05 : أعمدة بيانية توضح تقسيم أفراد عينة الدراسة حسب الخبرة



يوضح الجدول رقم (15) توزيعاً لأفراد عينة الدراسة وفقاً لخبراتهم، حيث تصدر الفئة التي لديها خبرة أقل من 5 سنوات القائمة بنسبة 32.26%، تليها عن قرب الفئة التي لديها خبرة تتراوح بين 5 و 10 سنوات بنسبة 12.90%، في حين أن الفئة التي لديها خبرة أكثر من 10 سنوات تمثل 22.58% من العينة، وقد وفر الجدول الذي تم إعداده باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS، نظرة عامة حول تنوع الخبرات ضمن مجموعة الدراسة.

الجدول رقم (16): يوضح نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري محور المستقل تكنولوجيا المعلومات

الرمز	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	الترتيب	الاتجاه العام
البعد رقم 01: الأجهزة والبرمجيات						
01	تمتلك موبيليس أجهزة حديثة ومتطورة تلبي احتياجات العمل.	3.76	0.802	75.20	05	موافق
02	تمتيز البرمجيات المستخدمة في موبيليس بالكفاءة والفعالية.	3.89	0.647	77.80	04	موافق
03	تتوافق الأجهزة والبرمجيات المستخدمة مع متطلبات أمن المعلومات.	3.93	0.654	78.60	02	موافق
04	سهولة استخدام الأجهزة والبرمجيات المتاحة للموظفين.	3.93	0.688	78.60	03	موافق
05	توافر الدعم الفني اللازم للأجهزة والبرمجيات بشكل سريع وفعال.	3.71	0.787	74.20	06	موافق
06	مساهمة الأجهزة والبرمجيات في زيادة إنتاجية الموظفين.	4.04	0.638	80.80	01	موافق
البعد رقم 02: قواعد البيانات						
07	تمتلك موبيليس قواعد بيانات متكاملة وشاملة لجميع المعلومات الهامة.	3.84	0.824	76.80	06	موافق
08	سهولة الوصول إلى المعلومات المخزنة في قواعد البيانات من قبل الموظفين الخوّلين.	4.00	0.739	80.00	02	موافق
09	دقة وموثوقية المعلومات المخزنة في قواعد البيانات.	3.91	0.701	78.20	03	موافق
10	أمان وحماية قواعد البيانات من الاختراق والتلاعب.	4.13	0.661	82.60	01	موافق
11	مساهمة قواعد البيانات في دعم اتخاذ القرارات الإدارية.	3.89	0.661	77.80	04	موافق
12	مدى مساهمة قواعد البيانات في تحسين إدارة علاقات العملاء.	3.84	0.767	76.80	05	موافق
البعد رقم 03: الموارد البشرية						
13	تمتلك موبيليس فريق عمل مؤهل ومدرب على استخدام تكنولوجيا المعلومات.	4.02	0.783	80.40	01	موافق
14	توافر برامج تدريبية مستمرة لتطوير مهارات الموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات.	3.78	0.927	75.60	03	موافق
15	تشجيع الإبداع والابتكار في استخدام تكنولوجيا المعلومات بين الموظفين.	3.76	0.883	75.20	04	موافق
16	وجود ثقافة تنظيمية تدعم استخدام تكنولوجيا المعلومات في جميع جوانب العمل.	3.84	0.796	76.80	02	موافق
17	مساهمة الموارد البشرية في تنفيذ مشاريع تكنولوجيا المعلومات بنجاح.	3.73	0.889	74.60	05	موافق
18	مساهمة الموارد البشرية في تقديم الدعم الفني اللازم للمستخدمين.	3.73	0.915	74.60	06	موافق
البعد رقم 04: شبكة المعلومات والاتصال						
19	تمتلك موبيليس شبكة معلومات واتصال آمنة وموثوقة.	4.09	0.848	81.80	01	موافق
20	سرعة وكفاءة شبكة المعلومات والاتصال في تلبية احتياجات العمل.	3.62	0.834	72.40	06	موافق
21	توافر شبكة المعلومات والاتصال في جميع فروع ومكاتب موبيليس.	3.98	0.783	79.60	02	موافق

22	سهولة الوصول إلى شبكة المعلومات والاتصال من قبل الموظفين.	3.98	0.812	79.60	03	موافق
23	مدى مساهمة شبكة المعلومات والاتصال في تحسين التواصل والتعاون بين الموظفين.	3.93	0.654	78.60	04	موافق
24	مدى مساهمة شبكة المعلومات والاتصال في تحسين التواصل مع العملاء والشركاء.	3.87	0.815	77.40	05	موافق
البعد 05 : الخدمات						
25	عملاء موبيليس راضون عن الخدمات المقدمة.	3.56	0.867	71.20	07	موافق
26	موبيليس تتمتع بولاء كبير من عملائها.	3.71	0.843	74.20	06	موافق
27	قاعدة عملاء موبيليس في توسع مستمر.	4.16	0.706	83.20	01	موافق
28	موبيليس تتمتع بسمعة طيبة وصورة إيجابية في السوق.	3.89	0.910	77.80	05	موافق
29	موبيليس تتمتع بقدرة تنافسية عالية في سوق الاتصالات.	4.16	0.796	83.20	02	موافق
30	موبيليس تركز على الابتكار وتطوير خدمات جديدة.	4.07	0.720	81.40	03	موافق
31	موبيليس تتكيف بسهولة مع التغيرات في سوق الاتصالات.	3.93	0.809	78.60	04	موافق
م.ح01	الدرجة الكلية المحور الأول: تكنولوجيا المعلومات	3.89	0.411	%77.80		درجة موافق

المصدر : من إعداد الطالبين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

يوضح الجدول رقم (16) تحليلاً مفصلاً لنتائج الدراسة الاستقصائية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات في موبيليس، حيث تم تنظيم العبارات ضمن خمسة أبعاد رئيسية، يظهر الجدول المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل عبارة، إلى جانب النسبة المئوية للأهمية النسبية والترتيب والاتجاه العام.

في الجدول النتائج المحور الأول الذي تضمن عمود "الأهمية النسبية%" إلى جانب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، تمحورت النتائج في ما يلي :

- "تمتلك موبيليس أجهزة حديثة ومتطورة تلبي احتياجات العمل" (العبارة رقم 1): حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي يبلغ 3.76، وانحراف معياري 0.802، وأهمية نسبية تبلغ 75.20%، وتشير الأهمية النسبية هنا إلى أن غالبية المستجيبين يتفوقون على أن موبيليس تمتلك أجهزة حديثة ومتطورة، مع وجود بعض الاختلافات في الآراء.

- "سهولة استخدام الأجهزة والبرمجيات المتاحة للموظفين" (العبارة رقم 4): حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي يبلغ 3.93، وانحراف معياري 0.688، وأهمية نسبية تبلغ 78.60%، وتعكس الأهمية النسبية هنا

اتفاقاً قويا نسبيا على أن الأجهزة والبرمجيات سهلة الاستخدام من قبل الموظفين، مع وجود بعض التباين في التجارب أو وجهات النظر.

- "أمان وحماية قواعد البيانات من الاختراق والتلاعب" (العبارة رقم 10): حصلت هذه العبارة على متوسط حسابي مرتفع يبلغ 4.13، وانحراف معياري منخفض يبلغ 0.661، وأهمية نسبية تبلغ 82.60%، وتشير الأهمية النسبية المرتفعة هنا إلى إجماع قوي بين المستجيبين على أن أمان وحماية قواعد البيانات أمر بالغ الأهمية ومؤمن جيداً.

- "موبيليس تتمتع بقدرة تنافسية عالية في سوق الاتصالات" (العبارة رقم 29): مع متوسط حسابي يبلغ 4.16، وانحراف معياري يبلغ 0.796، وأهمية نسبية تبلغ 83.20%، وتشير هذه النسبة إلى إدراك قوي بين المستجيبين بأن موبيليس تتمتع بمكانة تنافسية قوية في السوق.

"الدرجة الكلية للمحور الأول: تكنولوجيا المعلومات" (م.ح01): حصل هذا المحور على متوسط حسابي يبلغ 3.89، وانحراف معياري 0.411، وأهمية نسبية تبلغ 77.80%، تعكس الأهمية النسبية هنا نظرة إيجابية بشكل عام تجاه تكنولوجيا المعلومات في موبيليس.

تعكس النتيجة الكلية نظرة إيجابية بشكل عام تجاه تكنولوجيا المعلومات في موبيليس، حيث يشير المتوسط الحسابي البالغ 3.89 إلى أن المستجيبين يميلون إلى الموافقة على العبارات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات في موبيليس، ويقع هذا المتوسط ضمن النطاق الإيجابي، مما يدل على رضا عام عن هذا الجانب، إضافة إلى أن الانحراف المعياري المنخفض نسبياً، والذي يبلغ 0.411، يشير إلى اتساق في الآراء بين المستجيبين. وهذا يعني أن غالبية الأفراد لديهم وجهات نظر مماثلة وإيجابية تجاه تكنولوجيا المعلومات في الشركة، تؤكد الأهمية النسبية البالغة 77.80% على أهمية تكنولوجيا المعلومات داخل موبيليس، ويشير إلى أن غالبية المستجيبين يدركون دور تكنولوجيا المعلومات ومساهمتها في نجاح الشركة. يمكن اعتبار هذه النسبة كدليل على أن تكنولوجيا المعلومات تعتبر جانبا حاسما وحيويا في عمليات موبيليس. وعليه تشير النتائج إلى أن موبيليس تتمتع بسمعة إيجابية فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات الخاصة بها، حيث أن الشركة نجحت في تنفيذ حلول وتقنيات فعالة، والتي يتم تقديرها من قبل إجابات أفراد العينة التي شملتهم الدراسة، ومع ذلك، يوجد مجال للتحسين، حيث أن النتيجة أقل بقليل من 100%، وهذا يعني وجود فرص لموبيليس لمواصلة الارتقاء بتقنياتها وتعزيز رضا الموظفين والعملاء.

الجدول رقم (17): يوضح نتائج المتوسط الحسابي والانحراف المعياري محور التابع الأداء المالي

الرمز	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية %	الترتيب	الاتجاه العام
01	موبيليس تشهد نمواً ملحوظاً في إيراداتها خلال الفترة الأخيرة.	4.16	0.706	83.20	01	موافق
02	أرباح موبيليس في تزايد مستمر.	4.16	0.767	83.20	02	موافق
03	هامش ربح موبيليس يتحسن بشكل ملحوظ.	4.09	0.733	81.80	05	موافق
04	موبيليس ناجحة في تقليل تكاليفها التشغيلية.	4.00	0.707	80.00	07	موافق
05	موبيليس تستخدم مواردها بكفاءة عالية.	3.69	0.821	73.80	17	موافق
06	إدارة المخزون في موبيليس فعالة وتساهم في تقليل الهدر.	3.71	0.815	74.20	16	موافق
07	موبيليس ناجحة في تقليل ديونها والتزاماتها المالية.	3.78	0.765	75.60	13	موافق
08	التدفق النقدي لموبيليس يتحسن بشكل مستمر.	3.84	0.852	76.80	11	موافق
09	القيمة السوقية لموبيليس في ارتفاع.	3.98	0.723	79.60	09	موافق
10	موبيليس تحقق عوائد عالية على استثماراتها.	4.00	0.739	80.00	08	موافق
11	عملية صنع القرار في موبيليس تعتمد على بيانات وتحليلات دقيقة.	3.76	0.802	75.20	14	موافق
12	موبيليس تدبر المخاطر بشكل فعال.	3.76	0.883	75.20	15	موافق
13	موبيليس ملتزمة بالامتثال للقوانين واللوائح التنظيمية.	4.09	0.596	81.80	04	موافق
14	موبيليس تتمتع باستقرار مالي قوي.	4.02	0.583	80.40	06	موافق
15	موبيليس قادرة على تمويل مشاريعها التوسعية.	3.93	0.751	78.60	12	موافق
16	مستقبل موبيليس المالي يبدو واعداً.	3.91	0.763	78.20	11	موافق
17	موبيليس تعتبر شركة ناجحة مالياً.	4.13	0.757	82.60	03	موافق
م.ح02	الدرجة الكلية المحور الثاني: الأداء المالي	3.94	0.515	78.80%		درجة موافق

المصدر: من إعداد الطالبين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

يوضح الجدول رقم (17) تحليلاً للنتائج المتعلقة بالمحور التابع، وهو الأداء المالي لشركة موبيليس ، وقد أسفر الجدول نظرة إيجابية تجاه الأداء المالي لشركة موبيليس، حيث بلغ متوسط حسابي يبلغ 3.94 وانحراف معياري يبلغ 0.515 وأهمية نسبية تبلغ 78.80% ، وقد أشارت النتائج إلى أن المستجيبين لديهم رأي إيجابي بشكل عام حول الوضع المالي للشركة.

- تحظى العبارات المتعلقة بنمو الإيرادات والأرباح لشركة موبيليس بتقدير كبير، حيث حصلت العبارتان الأولى والثانية على متوسط حسابي مرتفع يبلغ 4.16 وأهمية نسبية تبلغ 83.20% ، وهذا يشير إلى إدراك قوي بين المستجيبين بأن الشركة تشهد نمواً إيجابياً في إيراداتها وأرباحها.

- كما أن العبارات المتعلقة بتحسين هامش الربح (العبرة رقم 3) والقيمة السوقية (العبرة رقم 9) لشركة موبيليس حصلت على متوسط حسابي مرتفع يبلغ 4.09 و3.98 على التوالي، مما يعكس نظرة إيجابية تجاه قدرة الشركة على زيادة أرباحها وقيمتها في السوق.
 - إضافة لذلك يوجد إعتراف بكفاءة موبيليس في إدارة مواردها، مع أهمية نسبية تبلغ 80.00% للعبرة رقم 5 و 76.80% بالنسبة للعبرة رقم 8 ، وهذا يشير إلى أن المستجيبين يدركون إدارة الشركة الفعالة لمواردها المالية وتحسين تدفقها النقدي.
 - كما تم تسليط الضوء على التزام موبيليس بالامتثال للقوانين واللوائح التنظيمية، حيث حصلت العبرة رقم 13 على متوسط حسابي يبلغ 4.09 وأهمية نسبية تبلغ 81.80%. وهذا يدل على أن الشركة تحظى بتقدير لالتزامها بالممارسات المالية المسؤولة.
- وعليه تشير النتيجة الكلية للمحور الثاني، "الأداء المالي"، إلى أن موبيليس تتمتع بسمعة إيجابية فيما يتعلق بوضعها المالي ، وهذا يلمح على أن الشركة حققت نجاحا ماليا، مع نمو الإيرادات والأرباح، وإدارة فعالة للموارد، وتحسين القيمة السوقية. ومع ذلك، يبقى هناك مجالا للتحسين خاصة في مجالات مثل كفاءة استخدام الموارد وإدارة المخزون، حيث حصلت هذه العبارات على أهمية نسبية أقل.

المبحث الثاني : عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة :

من منطلق هذا المبحث سوف نتعرف على "عرض وتحليل ومناقشة النتائج"، وسيتم الكشف عن الأفكار والرؤى العميقة المستمدة من الدراسة الاستقصائية حول العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي في سياق شركة موبيليس ، وهذا من خلال تحليل البيانات واختبار الفرضيات، حيث سنتعرف في المطلب الأول، "اختبار الفرضيات"، سيتم تطبيق الأساليب الإحصائية المتطورة لمعرفة العلاقة والتأثير لتكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي في شركة موبيليس – فرع غرداية العلاقة بين المتغيرات ، وفي المطلب الثاني، سيتم "تحليل ومناقشة النتائج"، بشكل شامل مع تسليط الضوء على الآثار العملية على شركة موبيليس ، وسيتم مناقشة الاتجاهات والعلاقات المحددة التي تم الكشف عنها، مع مراعاة العوامل الخارجية التي قد يكون لها تأثير.

المطلب الأول : عرض وتحليل نتائج الدراسة.

سننظر من خلال المطلب الأول في تطبيق الأساليب الإحصائية لمعرفة العلاقة والتأثير لتكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي في شركة موبيليس – فرع غرداية العلاقة بين المتغيرات ، وهذا إنطلاقاً من إختبار فرضيات المتعلقة بمجال دراستنا .

● إختبار فرضيات الدراسة .

01.الفرضية الرئيسية الأولى : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي من وجهة موظفي قطاع شركة موبيليس .

الجدول رقم 18 : يوضح إختبار معامل الارتباط R بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي

المتغيرات الدراسة	العينة	معامل الارتباط R	إحتمالية الدلالة SIG	عند مستوى الدلالة
تكنولوجيا المعلومات	45	**0.753	0.000	**0.01
الأداء المالي	45			

المصدر : من إعداد الطالبين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

تشير النتائج المعروضة في الجدول رقم 18 لوجود علاقة إيجابية قوية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي في شركة موبيليس ، وعكس معامل الارتباط R البالغ 0.753 العلاقة الإيجابية قوية بين المتغيرين ، إضافة إلى أن القيمة الاحتمالية للدلالة الإحصائية (Sig.) بلغت 0.000، والتي هي أقل بكثير من مستوى الدلالة المحدد مسبقاً عند 0.05، مما يؤكد على صحة الفرضية المعتمدة في دراستنا ألا وهو **توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي من وجهة موظفي قطاع شركة موبيليس .**

ويشير معامل الارتباط المرتفع إلى أن هناك ارتباطاً إيجابياً قوياً بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي ، وهذا يعني أن التحسن في أبعاد تكنولوجيا المعلومات، مثل الأجهزة والبرمجيات الحديثة، وأمان قواعد البيانات، وشبكة المعلومات والاتصال الموثوقة، يرتبط ارتباطاً إيجابياً بالأداء المالي القوي.

يمكن تفسير هذه النتيجة على أنها إشارة إلى أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والبنية التحتية الرقمية لها تأثير مباشر وإيجابي على النتائج المالية على شركة موبيليس ، و تشير العلاقة القوية إلى أن موبيليس نجحت في تسخير تكنولوجيا المعلومات لتحسين أدائها المالي.

02. إختبار الفرضية الفرعية : والتي تنص على ما يلي : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأبعاد تكنولوجيا المعلومات تعزى لمتغير الأداء المالي .

الجدول رقم 19: يوضح إختبار معامل الارتباط R لأبعاد تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي

المتغيرات الدراسة	العينة	معامل الارتباط R	إحتمالية الدلالة SIG	عند مستوى الدلالة
بعد الأجهزة والبرمجيات	45	**0.589	0.000	**0.01
بعد قواعد البيانات	45	**0.580		
بعد الموارد البشرية	45	**0.577		
بعد شبكة المعلومات والاتصالات	45	**0.616		
بعد الخدمات	45	**0.595		

المصدر: من إعداد الطالبين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

- يوضح الجدول رقم 19 تحليلاً متعمقاً للعلاقة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات المختلفة والأداء المالي في شركة موبيليس،
- بعد الأجهزة والبرمجيات: يشير معامل الارتباط البالغ 0.589 إلى وجود علاقة إيجابية جيدة بين هذا البعد والأداء المالي، وهذا يعني أن التحسينات في الأجهزة والبرمجيات الحديثة ترتبط بالأداء المالي القوي ، و يشير هذا إلى أن الاستثمار في أجهزة وبرمجيات متطورة يمكن أن يكون له تأثير إيجابي على النتائج المالية.
 - بعد قواعد البيانات: يحقق هذا البعد معامل ارتباط قدره 0.580، مما يشير أيضاً إلى وجود علاقة إيجابية مع الأداء المالي ، وتؤكد هذه النتيجة على أهمية وجود قواعد بيانات شاملة وآمنة لتعزيز الأداء المالي.
 - بعد الموارد البشرية: يحقق بعد الموارد البشرية معامل ارتباط قدره 0.577، مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية مع الأداء المالي ، وهذا يشير إلى أن وجود فريق عمل مؤهل ومدرب تدريباً جيداً في مجال تكنولوجيا المعلومات يمكن أن يساهم بشكل إيجابي في النتائج المالية.
 - بعد شبكة المعلومات والاتصالات: يحقق هذا البعد معامل ارتباط أقوى قليلاً حيث بلغ 0.616، مما يشير لوجود علاقة إيجابية قوية مع الأداء المالي ، وهذا يسلط الضوء على أهمية وجود شبكة معلومات واتصال فعالة وموثوقة لتعزيز الأداء المالي.

- بعد الخدمات: يحقق بعد الخدمات معامل ارتباط قدره 0.595، مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية جيدة مع الأداء المالي ، ويشير هذا إلى أن تقديم خدمات فعالة وعالية الجودة يمكن أن يكون له تأثير إيجابي على النتائج المالية.

وعليه تؤكد النتائج المعروضة في الجدول رقم 19 على وجود علاقة إيجابية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات المختلفة والأداء المالي ، ومع ذلك تختلف قوة هذه العلاقة من مقبولة إلى قوية، مما يسلط الضوء على أهمية كل بعد في تعزيز الأداء المالي ، وقد وفر التحليل نظرة عامة على المجالات الرئيسية التي يجب أن تركز عليها شركة موبيليس لتحسين أدائها المالي من خلال الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات.

03. الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المالي من وجهة موظفي شركة موبيليس -غرداية.

الجدول رقم 20: إختبار linear الإنحدار الخطي لمعرفة تأثير تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي

المتغيرات	B	قيمة T المحسوبة	معامل التحديد R2	معامل الارتباط	قيمة F	درجة الحرية	مستوى الدلالة الإحصائية SIG
الثابت	0.262	0.533	0.568	0.753	56.455	44	0.000
تكنولوجيا المعلومات	0.945	7.514					يوجد أثر
الأداء المالي							

المصدر: من إعداد الطالبين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

يوضح الجدول رقم 20 نتائج اختبار الانحدار الخطي الذي يهدف إلى تحديد تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي ، من الناحية الكمية، تشير النتائج إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين المتغيرين. يبلغ معامل الانحدار لتكنولوجيا المعلومات 0.945، وهو ذو دلالة إحصائية عالية كما هو موضح في القيمة المحسوبة لـ T ، وهذا يشير إلى أن تكنولوجيا المعلومات لها تأثير إيجابي كبير على الأداء المالي ، إضافة إلى أن معامل التحديد البالغ 0.568 يكشف أن نموذج الانحدار يفسر أكثر من نصف التباين في الأداء المالي، مما يؤكد على أهمية تكنولوجيا المعلومات كعامل رئيسي في نجاح الشركة المالي.

من الناحية الكيفية، تؤكد النتائج على الفرضية القائلة بأن تأثير تكنولوجيا المعلومات وتحسينها كان له تأثير إيجابي ملحوظ على نتائج الأداء المالي ، وهذا يسلط الضوء على الأهمية الاستراتيجية لاعتماد حلول تكنولوجيا المعلومات من أجل تعزيز الأداء المالي للشركات.

04. الفرضية الفرعية : تنص على أنه : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد مساهمة تكنولوجيا المعلومات في

تحسين أداء المالي من وجهة موظفي شركة موبيليس - غرداية.

الجدول رقم 21: إختبار linear الإنحدار الخطي لمعرفة أبعاد تأثير تكنولوجيا المعلومات تحسين الأداء المالي

مستوى الدلالة الإحصائية SIG	درجة الحرية	قيمة F	معامل التحديد R2	قيمة T المحسوبة	B	المتغيرات
0.000	44	22.86	0.347	3.416	1.650	الثابت
يوجد أثر	44	21.74	0.336	4.782	0.591	بعد الأجهزة والبرمجيات
	44			2.175	1.259	الثابت
	44	26.30	0.380	4.663	0.681	بعد قواعد البيانات
	44			4.689	1.894	الثابت
	44	21.42	0.333	5.129	0.523	بعد شبكة المعلومات والإنصال
	44			4.256	1.898	الثابت
	44	23.54	0.354	4.628	0.536	بعد الموارد البشرية
	44			3.100	1.544	الثابت
	44			4.852	0.611	بعد الخدمات

الأداء المالي

المصدر: من إعداد الطالبين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

يظهر الجدول رقم 21 نتائج اختبار الانحدار الخطي الذي يهدف إلى تحديد تأثير أبعاد تكنولوجيا المعلومات المختلفة على الأداء المالي ، من الناحية الكمية تشير النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي ، فعلى وجه التحديد، يتمتع كل من بعد الأجهزة والبرمجيات، وقواعد البيانات، وشبكة المعلومات والاتصال، والموارد البشرية، والخدمات بمعاملات انحدار إيجابية، مما يشير إلى أن هذه الأبعاد تساهم بشكل إيجابي في تعزيز الأداء

المالي. من الناحية الكيفية، تؤكد هذه النتائج على أهمية الاستثمار في هذه الأبعاد المحددة لتكنولوجيا المعلومات من أجل تحسين الأداء المالي لشركة موبيليس.

تشير النتائج إلى أن بعد الأجهزة والبرمجيات يتمتع بأعلى تأثير، حيث يبلغ معامل الانحدار 0.591، مما يشير إلى أن التحسينات في هذا المجال كان لها تأثير إيجابي ملحوظ على النتائج المالية لشركة موبيليس، في حين يتمتع بعد قواعد البيانات بمعامل انحدار إيجابي يبلغ 0.681، مما يؤكد على أهمية وجود قواعد بيانات شاملة وآمنة، إضافة لذلك فإن بعد شبكة المعلومات والاتصال، بمعامل انحدار يبلغ 0.523، سلط الضوء على الحاجة إلى بنية تحتية قوية للاتصالات لتعزيز الأداء المالي في شركة موبيليس، في حين برز بعد الموارد البشرية بمعامل انحدار إيجابي يبلغ 0.536، مما يشير لوجود فريق عمل مؤهل ومدرب تدريباً جيداً في مجال تكنولوجيا المعلومات ساهم بشكل إيجابي في الأداء المالي لدى شركة موبيليس، في حين أن بعد الخدمات بلغ بمعامل انحدار إيجابي يبلغ 0.611، مما يؤكد على أهمية تقديم خدمات فعالة وعالية الجودة لتعزيز النتائج المالية، وعليه تؤكد النتائج على الفرضية القائلة بأن أبعاد تكنولوجيا المعلومات المختلفة لها تأثير إيجابي على الأداء المالي.

- الفرضية الرئيسية 03: توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر موظفي شركة موبيليس - غرداية - تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس - العمر - المستوى التعليمي - سنوات الأقدمية).

1. بالنسبة لمتغير الجنس :

الجدول رقم 22: اختبار T لفروق تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي تعزى إلى المتغيرين المستقلين (الجنس)

SIG	قيمة T	اختبار levene		الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	عدد العينة	المتغير الجنس	المتغير المستقل والتابع
		قيمة F	إحتمالية SIG					
0.473	-1.691	0.098	0.523	0.422	3.81	28	ذكر	تكنولوجيا
				0.366	4.02	17	أنثى	المعلومات

المصدر: من إعداد الطالبين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي Spss

يوضح الجدول رقم 22 الاختلافات في تصورات تكنولوجيا المعلومات بين الذكور والإناث داخل شركة موبيليس، من الناحية الكمية، على الرغم من أن متوسط الإناث أعلى قليلاً (4.02) مقارنة بالذكور (3.81) فيما يتعلق

بتكنولوجيا المعلومات، إلا أن الفرق ليس ذا دلالة إحصائية ، وتؤكد هذه النتيجة من خلال القيمة الاحتمالية (.Sig) البالغة 0.473، والتي هي أعلى من مستوى الدلالة المحدد مسبقاً عند 0.05. ، وقد عبر اختبار ليفين للتباين المتجانس إلى عدم وجود اختلافات كبيرة في التباين بين المجموعتين، وعليه نستخلص من خلال النتائج الموضحة على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات تعزى لمتغير الجنس.

2. بالنسبة للمتغيرات (العمر – المستوى التعليمي – سنوات الأقدمية)

الجدول رقم 23: إختبار التباين الأحادي ANOVA لفروق تكنولوجيا المعلومات تعزى إلى المتغيرات الديموغرافية (العمر – المستوى التعليمي – سنوات الأقدمية)

إختبار التباين الأحادي للمتغير العمر					
مستوى الدلالة SIG	قيمة F	متوسط التباينات	درجة الحرية	مجموع التباينات	تكنولوجيا المعلومات العمر
0.971 لا توجد فروق	0.029	0.005	02	0.010	التباين داخل المجموعات
		0.177	42	7.426	التباين بين المجموعات
		/	44	7.436	المجموع
إختبار التباين الأحادي للمتغير للمستوى التعليمي					
مستوى الدلالة SIG	قيمة F	متوسط التباينات	درجة الحرية	مجموع التباينات	تكنولوجيا المعلومات المستوى التعليمي
0.954 لا توجد فروق	0.047	0.008	02	0.017	التباين داخل المجموعات
		0.177	42	7.420	التباين بين المجموعات
		/	44	7.436	المجموع
إختبار التباين الأحادي للمتغير سنوات الأقدمية					
مستوى الدلالة SIG	قيمة F	متوسط التباينات	درجة الحرية	مجموع التباينات	تكنولوجيا المعلومات الأقدمية
0.501 لا توجد فروق	0.703	0.120	02	0.241	التباين داخل المجموعات
		0.171	42	7.196	التباين بين المجموعات
		/	44	7.436	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS

يوضح الجدول تحليل تطبيق اختبار التباين الأحادي (ANOVA) لتقييم ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات تكنولوجيا المعلومات تعزى إلى ثلاثة متغيرات ديموغرافية: العمر والمستوى التعليمي وسنوات الأقدمية. من الناحية الكمية، يتم الكشف عن النتائج التالية:

بالنسبة لاختبار التباين الأحادي للعمر، بلغ مجموع التباينات داخل المجموعات 0.010، مع درجة حرية تبلغ 2 ومتوسط تباين يبلغ 0.005. ، في حين بلغ مجموع التباينات بين المجموعات 7.426، مع درجة حرية تبلغ 42 ومتوسط تباين يبلغ 0.177، مع بقاء مجموع التباينات الكلي عند 7.436، مع درجة حرية إجمالية بلغت 44. إضافة لذلك فقد عبرت القيمة الاحتمالية (Sig.) لاختبار F بقيمة 0.971، مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى إلى العمر.

بالنسبة لاختبار التباين الأحادي للمستوى التعليمي، بلغ مجموع التباينات داخل المجموعات 0.017، مع درجة حرية تبلغ 2 ومتوسط تباين يبلغ 0.008 ، في حين إقتصرت مجموع التباينات بين المجموعات لـ 7.420، مع درجة حرية تبلغ 42 ومتوسط تباين يبلغ 0.177. ، مع بقاء مجموع التباينات الكلي كما هو عند 7.436، مما يشير إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية للمستوى التعليمي.

وبالنسبة لاختبار التباين الأحادي لسنوات الأقدمية، بلغ مجموع التباينات داخل المجموعات 0.241، مع متوسط تباين يبلغ 0.120 ودرجة حرية تبلغ 2 ، حيث بلغ مجموع التباينات بين المجموعات 7.196، مع متوسط تباين يبلغ 0.171 ودرجة حرية بلغت 42 ، في حين لا يظهر مستوى الدلالة (Sig.) أي لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية لسنوات الأقدمية تعزى لتصورات تكنولوجيا المعلومات.

بشكل عام، تشير النتائج الكمية إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات تكنولوجيا المعلومات تعزى إلى هذه المتغيرات الديموغرافية المحددة.

المطلب الثاني : مناقشة نتائج الدراسة.

- الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي من وجهة نظر موظفي قطاع شركة موبيليس.

التفسير: يهدف هذا الاختبار لتحديد العلاقة بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي في شركة موبيليس ، ويشير معامل الارتباط القوي والبالغ 0.753 إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين المتغيرين ، وقد أكدت القيمة الاحتمالية (Sig.) التي تبلغ 0.000، وهي أقل بكثير من مستوى الدلالة المحدد عند 0.05، على وجود علاقة مهمة ، وأشار ذلك إلى أن التحسن في أبعاد تكنولوجيا المعلومات، مثل الأجهزة والبرمجيات الحديثة، وأمان قواعد البيانات، وشبكة المعلومات والاتصال الموثوقة، يرتبط ارتباطاً إيجابياً بالأداء المالي القوي.

وعليه تؤثر تكنولوجيا المعلومات تأثيراً مباشراً على الأداء المالي للشركة موبيليس ، وهذا من خلال تبني حلول تكنولوجيا المعلومات، أتاح لشركة موبيليس تحسين عملياتها، وزيادة كفاءتها، وتعزيز قدرتها على اتخاذ القرارات القائمة على البيانات ، وهذا بدوره أدى لزيادة الإيرادات، وخفض التكاليف، وتحسين الربحية بشكل عام.

- الفرضية الفرعية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية لأبعاد تكنولوجيا المعلومات تعزى لمتغير الأداء المالي.

التفسير: أظهرت نتائج الجدول أن جميع الأبعاد لها علاقات إيجابية مع الأداء المالي، على الرغم من أن قوة هذه العلاقات تختلف ، وقد شملت النتائج لكل بعد شبكة المعلومات والاتصالات الأقوى (معامل ارتباط 0.616)، يليه الأجهزة والبرمجيات (0.589)، ثم قواعد البيانات (0.580)، فالموارد البشرية (0.577)، وأخيراً الخدمات (0.595).

ويعزى ذلك لكل بعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات تأثير فريد على الأداء المالي ، في شركة موبيليس فعلى سبيل المثال، وفرت الأجهزة والبرمجيات الحديثة الأساس للعمليات الفعالة داخل مؤسسة موبيليس، في حين تضمن قواعد البيانات الآمنة والشاملة سلامة المعلومات ، وساهمت شبكة معلومات واتصال موثوقة في تسهيل التواصل الفعال وصنع القرار، بينما أبرز وجود فريق موارد بشرية مدرب تدريباً جيداً في مجال تكنولوجيا المعلومات دوراً حاسماً في الحفاظ على الأنظمة وتطبيقها بفعالية في مؤسسة موبيليس ، إضافة لإعتماد مؤسسة موبيليس على تقديم خدمات فعالة وعالية الجودة لعملائها لتحقيق نتائج مالية إيجابية.

الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي من وجهة نظر موظفي شركة موبيليس – غرداية.

أكدت نتائج الجدول لإختبار الانحدار الخطي على وجود علاقة إيجابية قوية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي ، وأشار معامل الانحدار لتكنولوجيا المعلومات (0.945) إلى أن تكنولوجيا المعلومات لها تأثير كبير وإيجابي على الأداء المالي ، كما أن معامل التحديد (0.568) دل على أن نموذج الانحدار يفسر أكثر من نصف التباين في الأداء المالي، مما يؤكد على أهمية تكنولوجيا المعلومات في نجاح الشركة المالي.

ويعزى ذلك لتأثير تكنولوجيا المعلومات بشكل مباشر على الأداء المالي لشركة موبيليس ، من خلال الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والبنية التحتية الرقمية، مكن شركة موبيليس في تحسين كفاءة عملياتها، واتخاذ قرارات أفضل، وتعزيز قدرتها التنافسية. وهذا بدوره أدى إلى تحسين الأداء المالي، بما في ذلك زيادة الإيرادات والأرباح.

- الفرضية الفرعية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين أبعاد مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي من وجهة نظر موظفي شركة موبيليس – غرداية.

أظهر الاختبار تأثير أبعاد تكنولوجيا المعلومات المختلفة على الأداء المالي ، وأشار معامل الانحدار الإيجابي لجميع الأبعاد إلى أن كل بعد يساهم بشكل إيجابي في تعزيز الأداء المالي ، بحيث أن بعد الأجهزة والبرمجيات أتى بأعلى تأثير (معامل انحدار 0.591)، يليه قواعد البيانات (0.681)، ثم شبكة المعلومات والاتصال (0.523)، فالموارد البشرية (0.536)، وأخيرا الخدمات (0.611)

ويعزى ذلك لكل بعد من أبعاد تكنولوجيا المعلومات دور فريد في تحسين الأداء المالي لشركة موبيليس ، فعلى سبيل المثال، أدى تحسين الأجهزة والبرمجيات إلى عمليات أكثر كفاءة، في حين أن وجود قواعد بيانات شاملة وآمنة ضمن سلامة وسهولة الوصول إلى المعلومات ، وساهمت شبكة معلومات واتصال موثوقة في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب، بينما ساعد وجود فريق موارد بشرية مدرب تدريباً جيداً في مجال تكنولوجيا المعلومات على الحفاظ على الأنظمة وتحسينها. وأخيراً أدت الخدمات الفعالة والعالية الجودة لرضا العملاء وزيادة الإيرادات في شركة موبيليس.

الفرضية الرئيسية الثالثة: توجد فروق ذات دلالة إحصائية حول مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات من وجهة نظر موظفي شركة موبيليس – غرداية تعزى إلى المتغيرات الشخصية (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الأقدمية)

● بالنسبة لمتغير الجنس:

أشار هذا الاختبار لعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات تكنولوجيا المعلومات بين الذكور والإناث داخل شركة موبيليس ، وعلى الرغم من أن متوسط الإناث أعلى قليلاً (4.02) مقارنة بالذكور (3.81)، إلا أن الفرق ليس كبيراً بما يكفي ليتم اعتباره مهماً من الناحية الإحصائية ، وقد أبرزت القيمة الاحتمالية (Sig.) البالغة 0.473 هذه النتيجة.

ويعزى تفسير ذلك لكون عدم وجود فروق كبيرة بين الجنسين في تصورات تكنولوجيا المعلومات ناتجاً عن حقيقة أن كلا المجموعتين تتلقيان نفس التدريب والوصول إلى موارد تكنولوجيا المعلومات داخل الشركة ، وهذا يشير إلى أن شركة موبيليس توفر بيئة عمل شاملة حيث يتم تشجيع جميع الموظفين، بغض النظر عن جنسهم، على تبني واستخدام تكنولوجيا المعلومات بشكل فعال.

● بالنسبة للمتغيرات (العمر، المستوى التعليمي، سنوات الأقدمية) :

أشار تطبيق اختبار التباين الأحادي (ANOVA) إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات تكنولوجيا المعلومات تعزى إلى هذه المتغيرات الديموغرافية المحددة ، وعلى الرغم من وجود بعض الاختلافات في التصورات، إلا أنها ليست كبيرة بما يكفي لتكون مهمة من الناحية الإحصائية ، وقد أكدت القيم الاحتمالية (Sig.) المرتفعة هذه النتيجة.

ويعود سبب عدم وجود فروق كبيرة تعزى إلى العمر والمستوى التعليمي وسنوات الأقدمية ناتجاً عن حقيقة أن تكنولوجيا المعلومات في شركة موبيليس يتم تطبيقها واستخدامها عبر جميع الفئات العمرية والمستويات التعليمية ومستويات الأقدمية ، وهذا يشير إلى أن الشركة نجحت في نشر تكنولوجيا المعلومات عبر جميع قطاعات قواها العاملة، مما ضمن أن جميع الموظفين قادرين على الاستفادة من فوائدها المحتملة.

خاتمة

خاتمة :

في ختام هذه الدراسة، يمكننا أن نستخلص أن تكنولوجيا المعلومات تلعب دورا حاسما في تعزيز الأداء المالي لشركة موبيليس، وقد أكدت النتائج التي توصلنا إليها على أهمية الاستثمار في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والتحسينات المستمرة في أبعاد تكنولوجيا المعلومات المختلفة، بما في ذلك الأجهزة والبرمجيات، وقواعد البيانات، وشبكة المعلومات والاتصالات، والموارد البشرية، والخدمات.

وقد كشفت هذه الدراسة عن وجود علاقة إيجابية قوية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي، مما دل على أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات يمكن أن يكون له تأثير مباشر وإيجابي على النتائج المالية، إضافة لذلك أظهرت النتائج أن أبعاد تكنولوجيا المعلومات المختلفة تساهم بشكل فريد في تعزيز الأداء المالي، مع وجود تأثيرات متفاوتة ولكنها إيجابية.

في حين لم يتم العثور على فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات تكنولوجيا المعلومات تعزى إلى المتغيرات الشخصية، مثل الجنس والعمر والمستوى التعليمي وسنوات الأقدمية. وهذا يشير إلى أن فوائد تكنولوجيا المعلومات في شركة موبيليس يتم الاستفادة منها عبر جميع قطاعات القوى العاملة، مما يؤكد على الطبيعة الشاملة لتبني تكنولوجيا المعلومات.

وعليه تؤكد هذه الدراسة على الأهمية الاستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات في نجاح الشركات، ومن خلال الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والبنية التحتية الرقمية، يمكن للشركات تحسين عملياتها، وزيادة كفاءتها، واتخاذ قرارات أفضل، وتعزيز أدائها المالي. إن تبني حلول تكنولوجيا المعلومات يمكن أن يوفر ميزة تنافسية، ويساعد الشركات على التكيف مع البيئة الديناميكية والمتطورة باستمرار.

وأخيرا، بينما ركزت هذه الدراسة على شركة موبيليس، يمكن أن تكون النتائج ذات فائدة لقادة الأعمال وصانعي القرار في صناعات أخرى أيضا، من خلال فهم العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي، يمكن للشركات وضع استراتيجيات فعالة وموجهة نحو التكنولوجيا لتعزيز نجاحها على المدى الطويل.

وتظل هناك حاجة إلى مزيد من البحوث والدراسات المستقبلية لمواصلة استكشاف العلاقة المعقدة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي، مع مراعاة العوامل الخارجية والمتغيرات الإضافية التي قد تؤثر على هذه العلاقة. ومن خلال

مواصلة البحث والاستثمار في مجال تكنولوجيا المعلومات، يمكن للشركات مواصلة الابتكار والنمو في الاقتصاد الرقمي الديناميكي الحالي.

● النتائج الميدانية :

- أظهرت نتائج هذه الدراسة وجود علاقة إيجابية قوية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي في شركة موبيليس ، وقد أكدت التحليلات الإحصائية على أهمية تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الأداء المالي للشركة.
- كما كشفت النتائج عن وجود علاقات إيجابية بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات المختلفة، بما في ذلك الأجهزة والبرمجيات، وقواعد البيانات، وشبكة المعلومات والاتصالات، والموارد البشرية، والخدمات، والأداء المالي.
- وأشارت النتائج الكمية إلى أن الاستثمار في أبعاد تكنولوجيا المعلومات يمكن أن يكون له تأثير مباشر وإيجابي على النتائج المالية ، في حين لم يتم العثور على فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات تكنولوجيا المعلومات تعزى إلى المتغيرات الشخصية، مثل الجنس والعمر والمستوى التعليمي وسنوات الأقدمية.
- وأكدت هذه الدراسة على أهمية تكنولوجيا المعلومات كعامل رئيسي في نجاح الشركات ، ومن خلال تبني حلول تكنولوجيا المعلومات والبنية التحتية الرقمية، يمكن للشركات تحسين عملياتها، وزيادة كفاءتها، وتعزيز أدائها المالي.

● الإقتراحات المتعلقة بالدراسة .

- بناء على النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة، فيما يلي بعض التوصيات والإقتراحات لشركة موبيليس وغيرها من الشركات التي تسعى إلى تعزيز أدائها المالي من خلال تكنولوجيا المعلومات:
- ينبغي لشركة موبيليس أن تواصل الاستثمار في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والأنظمة والحلول المبتكرة. من خلال تخصيص الموارد الكافية لتكنولوجيا المعلومات، يمكن للشركة ضمان بقائها في الطليعة، ومواكبة المنافسة، والاستفادة من الفرص الناشئة.
 - ينبغي إيلاء اهتمام خاص للأبعاد الرئيسية لتكنولوجيا المعلومات التي تم تحديدها في هذه الدراسة، بما في ذلك الأجهزة والبرمجيات، وقواعد البيانات، وشبكة المعلومات والاتصالات ، وينبغي للشركة ضمان تحديث هذه الجوانب باستمرار، وتنفيذ أحدث التقنيات، لضمان عمليات فعالة وآمنة.

- ينبغي لشركة موبيليس أن تستثمر في تدريب وتطوير فريقها في مجال تكنولوجيا المعلومات ، وهذا من خلال ضمان وجود موظفين مؤهلين وذوي مهارات عالية ، حيث يمكن للشركة تحسين إدارة أنظمتها التكنولوجية، ومواكبة الابتكارات الناشئة، وتحسين عملياتها.
- ينبغي لشركة موبيليس أن تعمل على التكامل الفعال بين استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات والأهداف المالية للشركة ، وهذا من خلال مواءمة حلول تكنولوجيا المعلومات مع أهداف الأداء المالي، يمكن للشركة تحقيق نتائج مالية أفضل وتعزيز قدرتها التنافسية.
- ينبغي لشركة موبيليس أن تظل منفتحة ومتقبلة للابتكارات الناشئة في مجال تكنولوجيا المعلومات ، من خلال استكشاف التقنيات الناشئة مثل الذكاء الاصطناعي، والتعلم الآلي، وإنترنت الأشياء، وتكنولوجيا blockchain، لتحديد الفرص التي يمكن أن تعزز الكفاءة والفعالية المالية.
- ينبغي لشركة موبيليس أن تسعى إلى إقامة شراكات مع شركات وخبراء تكنولوجيا المعلومات الموثوق بهم ، وهذا من خلال الاستفادة من خبراتهم، يمكن للشركة ضمان اتخاذ قرارات مستنيرة بشأن حلول تكنولوجيا المعلومات، وتحديد أفضل الممارسات، وتجنب المخاطر المحتملة.
- ينبغي لشركة موبيليس أن تعتمد ثقافة التطوير المستمر والتحسين في مجال تكنولوجيا المعلومات ، من خلال مراقبة الاتجاهات الناشئة، وتقييم التقنيات الجديدة، وطلب التعليقات من المستخدمين، يمكن للشركة ضمان بقائها في الطليعة، وتلبية احتياجات عملائها وموظفيها المتغيرة.
- مع تزايد التهديدات السيبرانية وتعقيد أنظمة تكنولوجيا المعلومات، ينبغي لشركة موبيليس أن تستثمر في أمن تكنولوجيا المعلومات وإدارة المخاطر ، من خلال تنفيذ بروتوكولات الأمان القوية، وسياسات إدارة المخاطر، وبرامج التوعية الأمنية للموظفين، لحماية البيانات الحساسة والأنظمة الحيوية.
- ينبغي لشركة موبيليس أن تتبنى مقاييس أداء واضحة ومراقبة المؤشرات الرئيسية (KPIs) لتقييم فعالية مبادرات تكنولوجيا المعلومات ، من خلال قياس وتحليل هذه المؤشرات بانتظام، يمكن للشركة تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين، وتعديل استراتيجياتها لتحقيق النتائج المرجوة.
- ينبغي لشركة موبيليس أن تشجع على تبادل أفضل الممارسات في مجال تكنولوجيا المعلومات داخل الصناعة ، من خلال المشاركة في المؤتمرات، والتعاون مع الشركات الرائدة، والانضمام إلى المجتمعات عبر الإنترنت، يمكن للشركة البقاء على اطلاع على الاتجاهات الناشئة والحلول المبتكرة التي يمكن أن تعزز أداءها المالي.

● أفاق الدراسة :

- إجراء دراسات مستقبلية تشمل شركات من صناعات مختلفة لفهم تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي في سياقات متنوعة.
- دراسة تأثير الابتكارات التقنية الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي وإنترنت الأشياء على الأداء المالي للشركات.
- تحليل كيفية تأثير استراتيجيات تنفيذ تكنولوجيا المعلومات المختلفة على الأداء المالي للشركات.
- فحص تأثير برامج التدريب والتطوير المستمرة في مجال تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي.
- تحليل تأثير العوامل الخارجية مثل التغيرات الاقتصادية والسياسات الحكومية على العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي.
- دراسة كيف يمكن للشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات لتحسين أدائها المالي مقارنة بالشركات الكبرى.
- دراسة تأثير تكامل أنظمة تكنولوجيا المعلومات المختلفة على الكفاءة التشغيلية والأداء المالي.

قائمة المراجع

قائمة المراجع :

أولا : الكتب .

- 1- العامري، مُجّد علي إبراهيم. الإدارة المالية الحديثة. ط1، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2013.
- 2- النعواشي، قاسم. استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التعليم. دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، 2010.
- 3- الهادي، مُجّد. تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها. دار الشروق، القاهرة، 1989.
- 4- الهواسي، محمود حسن، والبرزنجي، حيدر شاكر. تكنولوجيا وأنظمة المعلومات في المنظمات المعاصرة. السيسبان للطباعة والنشر والتوزيع، بغداد-العراق، الطبعة الثانية، 2017.
- 5- السالمي، علاء عبد الرزاق. تكنولوجيا المعلومات. دار المناهج للنشر والتوزيع، ب ط، الأردن، 2010.
- 6- السجان، سلطان سعود. تقييم الشركات. ط1، دار كنوز المعرفة العلمية للنشر، عمان، 2011.
- 7- الصوفي، عبد الله إسماعيل. التكنولوجيا الحديثة ومراكز المعلومات والمكتبة المدرسية. دار المسرة، 2000.
- 8- الزبيدي، حمزة محمود. الإدارة المالية المتقدمة. الوراق للنشر والتوزيع، ط2، 2008.
- 9- التميمي، أرشد فؤاد، والنعيمي، عدنان تايه. الإدارة المالية المتقدمة. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، عمان-الأردن، 2009.
- 10- الخطيب، مُجّد محمود. الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات. ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، 2010.
- 11- الغالي، طاهر محسن، وإدريس، وائل صبحي. الإدارة الاستراتيجية من منظور منهجي متكامل. دار وائل للنشر والتوزيع، 2007.
- 12- الشيبيري، فارس ناصيف، وطالب، غسان سالم. مبادئ مالية. ط1، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، 2012.
- 13- الوادي، محمود حسين، والوادي، بلال محمود. المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقاتها المعاصرة. دار الصفاء للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2011.
- 14- عبد الصمد، ناظم حسن. محاسبة الجودة: مدخل تحليلي. ط1، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، 2009.
- 15- عبد الله، حسن مسلم. إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات. دار المعتر للنشر والتوزيع، الأردن، 2015.
- 16- علم الدين، محمود. تكنولوجيا المعلومات وصناعة الاتصال الجماهيري. دار العربي للنشر والتوزيع، بدون مكان النشر، 1990.

- 17- فرحات، السعيد جمعة. الأداء المالي لمنظمات الأعمال. ط1، دار المريخ للنشر، الرياض، 2002.
- ثانيا : مجالات .**
- 18- أديب بروهوم وآخرون، مجلة جامعة تشرين والبحوث العلمية، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، المجلد 29، العدد 2، 2007.
- 19- بركات أحمد، الأداء المالي في ظل تطبيق آليات حوكمة المؤسسات، مجلة أريد الدولية لقياسات المعلومات والاتصال العلمي، 2022. ينظر إلى الموقع <https://portal.arid.my/ar-LY/Posts/Details/954891e1-dc64-4669-adc4->
- 20- بختي إبراهيم، شعوبي محمود فوزي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية قطاع السياحة والفندقة، مجلة الباحث، العدد 07، 2010.
- 21- ثامر كامل مُجَّد، العولمة من منظور ثورة المعلومات وتكنولوجيا الاتصال وآليات حراكها في الوطن العربي، مجلة العلوم السياسية، العدد 37.
- 22- دباغية السعدي إبراهيم، أثر العوامل البيئية على كفاءة وفعالية نظم المعلومات المحاسبية في شركات التأمين، مجلة الإدارة والاقتصاد، المجلد 34، العدد 52، 2012.
- 23- حسين مُجَّد أحمد عبد الباسط، التطبيقات والأساليب الناجحة لاستخدام تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في تعليم وتعلم الجغرافيا، مجلة التعليم بالإنترنت، جمعية التنمية التكنولوجية والبشرية، العدد الخامس، مارس 2005.
- 24- شاهر فلاح العرود، وطلال حمدون شكر، جودة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في كفاءة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية والخدمية المساهمة العامة الأردنية، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجلد 5، العدد 4، 2009.
- 25- شريف، أثير أنور، عودة، دور تكنولوجيا المعلومات في الأداء الوظيفي، بحث منشور في مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد 91 لسنة 2016.
- 26- عبد الرزاق سايل، بلال كيموش، أثر الأداء المالي والمستحقات المحاسبية في مستوى إدارة الأرباح الحقيقية، دراسة مجموعة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية للفترة 2012-2018، مجلة مخبر الاقتصاد الصناعي (خزناتك)، المالية وإدارة الأعمال، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة (الجزائر)، 2021.

- 27- عائده عثمان عبد الله، دور المحاسبة البيئية في تقييم الأداء المالي في شركات المساهمة "دراسة تحليلية من وجهة نظر موظفي شركة سابك السعودية، مجلة العلوم الاجتماعية، 2019.
- 28- ظاهر منصور، حسين شهدة، استراتيجية التوزيع والأداء المالي، دراسة ميدانية في منشأة عراقية، دراسة العلوم الإدارية، المجلد 30، العدد 2، 2003.
- 29- مُجدّ الذنبيات، المناخ التنظيمي وأثره على العائد على العاملين في أجهزة الرقابة المالية والإدارية في الأردن، دراسات العلوم الإنسانية، المجلد 04، العدد 02، 1998.
- 30- مُجدّ الطراونة، التكنولوجيا والهيكل التنظيمي، مجلة اليرموك، سلسلة العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 14، العدد 02، 1998.
- 31- مصطفى عبد الله أحمد القضاة، العوامل المؤثرة على الأداء المالي في الشركات المساهمة العامة الأردنية مقاسا بالعائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية للفترة 2005-2011، مجلة الجامعة الإسلامية للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 23، العدد 01، 2015.
- 32- مؤيد السالم، ونازم ملكاوي، أثر خصائص الهيكل التنظيمي في نوعية المعلومات، دراسات العلوم الإدارية، المجلد 01، العدد 01، 2004.

ثالثا : الملتقيات والمؤتمرات.

- 33- بلعلباء، خديجة، ومعموري صورية. دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب مزايا تنافسية في منظمات الأعمال. الملتقى الدولي الخامس حول رأس المال الفكري في منظمات الأعمال العربية في ظل الاقتصادات الحديثة، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف.
- 34- بن نذير، نصر الدين، وشمائل أيوب. مراقبة التسيير كآلية لحوكمة المؤسسات وتفعيل الإبداع: دراسة حالة الشركة الجزائرية لإنتاج الكهرباء. SPE. مقالة حول المؤتمر الوطني الأول المزمع انعقاده في رحاب جامعة البليدة 2، مخبر البحث حول الإبداع وتغير المنظمات والمؤسسات، يوم 2017/04/25.
- 35- حاج عيسى، آمال، وهواري معراج. دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الجزائرية. الملتقى الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الحديث، 22-23 أبريل 2003.

رابعا : المذكرات:

- 36- إبراهيم، يحيى. مقياس تكنولوجيات ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، أكتوبر 2005.
- 37- اسراء، قاسم البركات، باسم مُحمد اللوزي، وبسام سالم ابو كركي. أثر الرفع المالي والتشغيلي على العائد والمخاطرة في الشركات الصناعية الأردنية. جامعة البلقاء التطبيقية، عمان، 2012.
- 38- انس، مصلح ذياب الطراونة. العوامل المؤثرة على الأداء المالي لشركات التأمين الأردنية. جامعة الشرق الأوسط، 2015.
- 39- عباسي، صابر. أثر التسيير الجبائي على الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية - دراسة تحليلية قياسية لعينة من المؤسسات في ولاية بسكرة- الجزائر. مذكرة ماجستير، تخصص العلوم التجارية، جامعة ورقلة، 2011-2012.
- 40- غنية، لالوش. دور المعلومات في توجيه إستراتيجية المؤسسة (دراسة حالة مجمع صيدال). مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2002/2001.
- 41- منير، نوري، ونعيمة، بارك. تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهميتها في اقتصاديات الدول العربية لمسايرة تحديات الاقتصاد العالمي الجديد - التوصيات والمتطلبات. كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة حسيبية بن بوعلي الشلف، 2005.
- 42- سلوى، مُحمد الشرف. دور إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في تحقيق المزايا التنافسية في المصارف العاملة في قطاع غزة. مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، عمادة الدراسات العليا، 2008.
- 43- شادلي، شوقي. أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح، تخصص علوم اقتصادية، ورقلة، 2007-2008.
- 44- شوقي، شادلي. أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسيير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2008.

2. المراجع الأجنبية :

- 45- Bekkali, Meriem. Comment améliorer la gestion des ressources humaines à travers l'intégration des nouvelles technologies de l'information et de la communication, cas de l'Office National Des Aéroports. Mastère en management des services publics, Maroc, 2003.
- 46- Brealey, R.K., Myers, S., & Allen, F. Fundamentals of Corporate Finance, 7th ed., McGraw-Hill Education, USA, 2011.
- 47- DALLOZ, Dalloz Gestion, Quiey, & Fit, Y. Finance d'entreprise, 14th ed., Éd. Delloz Gestion, Paris, France, 2015.
- 48- Ebrahim, Mohammed Al-Matter. The Effect of Board of Directors Characteristics, Audit Committee Characteristics and Executive Committee Characteristics on Firm Performance in Oman: An Empirical Study, 2014.
- 49- Etengu, R., & Amony. Internal Control System and Financial Performance in Non-Governmental Organisations in Uganda: A Case Study of International Union for Conservation of Nature, International Journal of Contemporary Applied Sciences, Vol. 3, No. 2, 2016.
- 50- Erschler, J., & Grabot, B. Organisation et Gestion de la Production, Hermes, Paris, France, 2002.
- 51- Ganyam, & Ivungu. Effect of Accounting Information System on Financial Performance of Firms: A Review of Literature, May 2019.
- 52- Ingram, H., & McDonnell, B. Effective Performance Management - The Team Work Approach Considered, Management Service Quality, Vol. 6, No. 6, 1996.
- 53- Rahayu, A. R., Norhayati, Z., & Noor, S. M. The Impact of Leverage on Real Earnings Management, Procedia Economics and Finance, 07, 2013.
- 54- Schipper, K. Commentary on Earnings Management, Accounting Horizons, 3(4), 1989

قائمة الملاحق



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم : علوم مالية ومحاسبة
تخصص: محاسبة مالية

أخي الموظف أختي الموظفة : السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يسرنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان لإنجاز دراسة تحمل عنوان " مدى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين

الاداء المالي للمؤسسات الخدمائية. دراسة حالة موبيليس غرداية نموذجاً" والتي هي جزء من متطلبات الحصول على شهادة

ماستر2 تخصص محاسبة مالية ؛ ونظرا لأهمية مهمتكم السامية قمنا باختياركم كجتموع وعينة لدراستنا الميدانية آمليين أن تفضلوا

باستيفاء هذا الاستبيان بوضع علامة (X) في المكان المناسب ؛ ونحن على ثقة من أن إجاباتكم ستنتصف بالدقة والموضوعية

والاهتمام بالشكل الذي يؤدي إلى التوصل لنتائج تخدم الهدف الأساسي لهذه الدراسة، علما أن كافة المعلومات التي

ستقدمونها ستبقى سرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي؛ شاكرين لكم حسن استجاباتكم وتعاونكم معنا تقبلوا منا

فائق الشكر والاحترام والتقدير

تحت إشراف الأستاذ

من إعداد الطالبين:

الجزء الأول : البيانات الشخصية :

الجنس : ذكر أنثى

السن : أقل من 30 سنة من 31 سنة إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة

المستوى الدراسي : ثانوي جامعي دراسات عليا

الخبرة في المؤسسة : أقل من 5 سنوات من 5-10 سنوات أكثر من 10 سنوات

الرقم	المقياس	المقياس				البارة
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	
المحور الأول : تكنولوجيا المعلومات						
بعد الأجهزة والبرمجيات:						
01						تمتلك موبيليس أجهزة حديثة ومتطورة تلبي احتياجات العمل.
02						تميز البرمجيات المستخدمة في موبيليس بالكفاءة والفعالية.
03						تتوافق الأجهزة والبرمجيات المستخدمة مع متطلبات أمن المعلومات.
04						سهولة استخدام الأجهزة والبرمجيات المتاحة للموظفين.
05						توافر الدعم الفني اللازم للأجهزة والبرمجيات بشكل سريع وفعال.
06						مساهمة الأجهزة والبرمجيات في زيادة إنتاجية الموظفين.
بعد قواعد البيانات						
07						تمتلك موبيليس قواعد بيانات متكاملة وشاملة لجميع المعلومات الهامة.
08						سهولة الوصول إلى المعلومات المخزنة في قواعد البيانات من قبل الموظفين المخولين.
09						دقة وموثوقية المعلومات المخزنة في قواعد البيانات.
10						أمان وحماية قواعد البيانات من الاختراق والتلاعب.
11						مساهمة قواعد البيانات في دعم اتخاذ القرارات الإدارية.
12						مدى مساهمة قواعد البيانات في تحسين إدارة علاقات العملاء.
بعد الموارد البشرية						
13						تمتلك موبيليس فريق عمل مؤهل ومدرب على استخدام تكنولوجيا المعلومات.
14						توافر برامج تدريبية مستمرة لتطوير مهارات الموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات.
15						تشجيع الإبداع والابتكار في استخدام تكنولوجيا المعلومات بين الموظفين.
16						وجود ثقافة تنظيمية تدعم استخدام تكنولوجيا المعلومات في جميع جوانب العمل.
17						مساهمة الموارد البشرية في تنفيذ مشاريع تكنولوجيا المعلومات بنجاح.
18						مساهمة الموارد البشرية في تقديم الدعم الفني اللازم للمستخدمين.
بعد شبكة المعلومات والاتصال:						
19						تمتلك موبيليس شبكة معلومات واتصال آمنة وموثوقة.
20						سرعة وكفاءة شبكة المعلومات والاتصال في تلبية احتياجات العمل.
21						توافر شبكة المعلومات والاتصال في جميع فروع ومكاتب موبيليس.
22						سهولة الوصول إلى شبكة المعلومات والاتصال من قبل الموظفين.
23						مدى مساهمة شبكة المعلومات والاتصال في تحسين التواصل والتعاون بين الموظفين.
24						مدى مساهمة شبكة المعلومات والاتصال في تحسين التواصل مع العملاء والشركاء.
بعد الخدمات						
25						عملاء موبيليس راضون عن الخدمات المقدمة.

					26	موبيليس تتمتع بولاء كبير من عملائها.
					27	قاعدة عملاء موبيليس في توسع مستمر.
					28	موبيليس تتمتع بسمعة طيبة وصورة إيجابية في السوق.
					29	موبيليس تتمتع بقدرة تنافسية عالية في سوق الاتصالات.
					30	موبيليس تركز على الابتكار وتطوير خدمات جديدة.
					31	موبيليس تتكيف بسهولة مع التغيرات في سوق الاتصالات.

المقياس					الرقم	العبارة
غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة		

المحور الثاني : الأداء المالي

					01	موبيليس تشهد نمواً ملحوظاً في إيراداتها خلال الفترة الأخيرة.
					02	أرباح موبيليس في تزايد مستمر.
					03	هامش ربح موبيليس يتحسن بشكل ملحوظ.
					04	موبيليس ناجحة في تقليل تكاليفها التشغيلية.
					05	موبيليس تستخدم مواردها بكفاءة عالية.
					06	إدارة المخزون في موبيليس فعالة وتساهم في تقليل الهدر.
					07	موبيليس ناجحة في تقليل ديونها والتزاماتها المالية.
					08	التدفق النقدي لموبيليس يتحسن بشكل مستمر.
					09	القيمة السوقية لموبيليس في ارتفاع.
					10	موبيليس تحقق عوائد عالية على استثماراتها.
					11	عملية صنع القرار في موبيليس تعتمد على بيانات وتحليلات دقيقة.
					12	موبيليس تدير المخاطر بشكل فعال.
					13	موبيليس ملتزمة بالامتثال للقوانين واللوائح التنظيمية.
					14	موبيليس تتمتع باستقرار مالي قوي.
					15	موبيليس قادرة على تمويل مشاريعها التوسعية.
					16	مستقبل موبيليس المالي يبدو واعداً.
					17	موبيليس تعتبر شركة ناجحة مالياً.

الملحق رقم 02 : مخرجات SPSS

معامل الثبات ألفا كرونباخ لبعء الأجهزة والبرمجيات

Case Processing Summary			
		N	%
Cases	Valid	45	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	45	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.874	7

معامل الثبات ألفا كرونباخ لبعء قواعد البيانات

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.740	7

معامل الثبات ألفا كرونباخ لبعء الموارد البشرية

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.793	7

معامل الثبات ألفا كرونباخ لبعء شبكة المعلومات والإتصال

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.899	7

معامل الثبات ألفا كرونباخ لبعء الخدمات

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.799	8

معامل الثبات ألفا كرونباخ لبعء تكنولوجيا المعلومات

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.917	32

معامل الثبات ألفا كرونباخ المحور الأداء المالي

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.937	18

معامل الارتباط بين بعد الأجهزة والبرمجيات وعلاقته بالعبارات

Correlations		
		والبرمجيات الأجهزة بعد
والبرمجيات الأجهزة بعد	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	45
العمل احتياجات تلبي ومتطورة حديثة أجهزة موبيليس تمتلك.	Pearson Correlation	.789**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
والفعالية بالكفاءة موبيليس في المستخدمة البرمجيات تتميز.	Pearson Correlation	.834**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
المعلومات أمن متطلبات مع المستخدمة والبرمجيات الأجهزة تتوافق.	Pearson Correlation	.618**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
للموظفين المتاحة والبرمجيات الأجهزة استخدام سهولة.	Pearson Correlation	.791**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
وفعال سريع بشكل والبرمجيات للأجهزة اللازم الفني الدعم توافر.	Pearson Correlation	.744**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
الموظفين إنتاجية زيادة في والبرمجيات الأجهزة مساهمة.	Pearson Correlation	.594**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).		

معامل الارتباط بين بعد قواعد البيانات وعلاقته بالعبارات

Correlations		
		البيانات قواعد بعد
البيانات قواعد بعد	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	45
الهامة المعلومات لجميع وشاملة متكاملة بيانات قواعد موبيليس تمتلك.	Pearson Correlation	.622**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
المخوليين الموظفين قبل من البيانات قواعد في المخزنة المعلومات إلى الوصول سهولة.	Pearson Correlation	.561**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
البيانات قواعد في المخزنة المعلومات وموثوقية دقة.	Pearson Correlation	.622**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
والتلاعب الاختراق من البيانات قواعد وحماية أمن.	Pearson Correlation	.631**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
الإدارية القرارات اتخاذ دعم في البيانات قواعد مساهمة.	Pearson Correlation	.485**

	Sig. (2-tailed)	.001
	N	45
العملاء علاقات إدارة تحسين في البيانات قواعد مساهمة مدى	Pearson Correlation	.657**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).		

معامل الارتباط بين بعد الموارد البشرية وعلاقته بالعبارات

Correlations		
		البشرية الموارد بعد
البشرية الموارد بعد	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	45
المعلومات تكنولوجيا استخدام على ومدرب مؤهل عمل فريق موبيليس تمتلك	Pearson Correlation	.437**
	Sig. (2-tailed)	.003
	N	45
المعلومات تكنولوجيا مجال في الموظفين مهارات لتطوير مستمرة تدريبية برامج توافر	Pearson Correlation	.654**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
الموظفين بين المعلومات تكنولوجيا استخدام في والابتكار الإبداع تشجيع	Pearson Correlation	.708**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
العمل جوانب جميع في المعلومات تكنولوجيا استخدام تدعم تنظيمية ثقافة وجود	Pearson Correlation	.764**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
بنجاح المعلومات تكنولوجيا مشاريع تنفيذ في البشرية الموارد مساهمة	Pearson Correlation	.633**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
للمستخدمين اللازم الفني الدعم تقديم في البشرية الموارد مساهمة	Pearson Correlation	.638**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).		

معامل الارتباط بين بعد شبكة المعلومات والاتصال وعلاقته بالعبارات

Correlations		
		والإتصال المعلومات شبكة بعد
والإتصال المعلومات شبكة بعد	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	45
وموثوقة أمنة واتصال معلومات شبكة موبيليس تمتلك	Pearson Correlation	.840**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
العمل احتياجات تلبية في والاتصال المعلومات شبكة وكفاءة سرعة	Pearson Correlation	.681**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
موبيليس ومكاتب فروع جميع في والاتصال المعلومات شبكة توافر	Pearson Correlation	.697**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
الموظفين قبل من والاتصال المعلومات شبكة إلى الوصول سهولة	Pearson Correlation	.896**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
بين والتعاون التواصل تحسين في والاتصال المعلومات شبكة مساهمة مدى الموظفين	Pearson Correlation	.758**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45

العلاء مع التواصل تحسين في والاتصال المعلومات شبكة مساهمة مدى والشركاء.	Pearson Correlation	.726**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).		

معامل الارتباط بين بعد الخدمات وعلاقته بالعبارات

Correlations		
		الخدمات بعد
الخدمات بعد	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	45
المقدمة الخدمات عن راضون موبيليس عملاء	Pearson Correlation	.495*
	Sig. (2-tailed)	.001
	N	45
عمالها من كبير بولاء تتمتع موبيليس	Pearson Correlation	.515*
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
مستمر توسع في موبيليس عملاء قاعدة	Pearson Correlation	.603**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
السوق في إيجابية وصورة طيبة بسمعة تتمتع موبيليس	Pearson Correlation	.656**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
الاتصالات سوق في عالية تنافسية بقدرة تتمتع موبيليس	Pearson Correlation	.745**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
جديدة خدمات وتطوير الابتكار على تركز موبيليس	Pearson Correlation	.688**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
الاتصالات سوق في التغييرات مع بسهولة تتكيف موبيليس	Pearson Correlation	.667**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).		

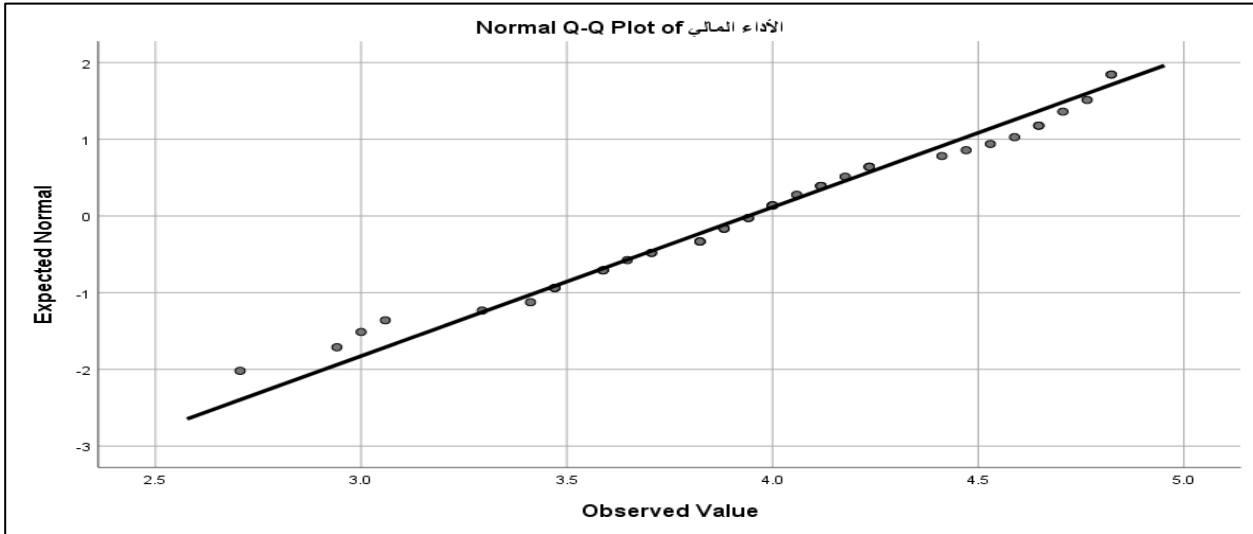
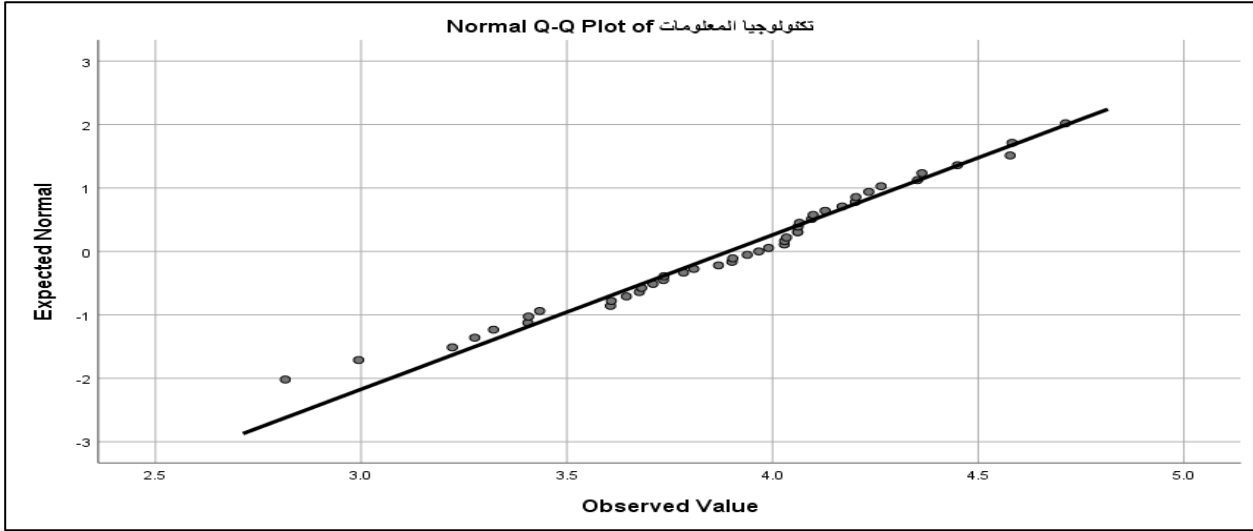
معامل الارتباط المحور التابع : الأداء المالي وعلاقته بالعبارات

المالي الأداء	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	45
الأخيرة الفترة خلال إيراداتها في ملحوظاً نمواً تشهد موبيليس	Pearson Correlation	.753**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
مستمر تزايد في موبيليس أرباح	Pearson Correlation	.672**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
ملحوظ بشكل يتحسن موبيليس ربح هامش	Pearson Correlation	.672**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
التشغيلية تكاليفها تقليل في ناجحة موبيليس	Pearson Correlation	.730**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
عالية بكفاءة موارد استخدامها تستخدم موبيليس	Pearson Correlation	.777**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
الهدر تقليل في وتساهم فعالة موبيليس في المخزون إدارة	Pearson Correlation	.630**
	Sig. (2-tailed)	.000

	N	45
المالية والتزاماتها ديونها تقليل في ناجحة موبيليس	Pearson Correlation	.711**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
مستمر بشكل يحسن لموبيليس النقدي التدفق	Pearson Correlation	.767**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
ارتفاع في لموبيليس السوقية القيمة	Pearson Correlation	.621**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
استثماراتها على عالية عوائد تحقق موبيليس	Pearson Correlation	.664**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
دقيقة وتحليلات بيانات على تعتمد موبيليس في القرار صنع عملية	Pearson Correlation	.533**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
فعال بشكل المخاطر تدير موبيليس	Pearson Correlation	.684**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
التنظيمية واللوائح للقوانين بالامتثال ملتزمة موبيليس	Pearson Correlation	.661**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
قوي مالي باستقرار تتمتع موبيليس	Pearson Correlation	.644**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
التوسعية مشاريعها تمويل على قادرة موبيليس	Pearson Correlation	.622**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
واعداً يبدو المالي موبيليس مستقبل	Pearson Correlation	.798**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
مالياً ناجحة شركة تعتبر موبيليس	Pearson Correlation	.716**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).		
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).		

إختبار إعتدالية التوزيع الطبيعي لمحوري الدراسة - تكنولوجيا المعلومات - الأداء المالي

Tests of Normality						
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
تكنولوجيا المعلومات	.095	45	.200	.979	45	.579
الأداء المالي	.076	45	.200	.976	45	.473
*. This is a lower bound of the true significance.						
a. Lilliefors Significance Correction						



البيانات الشخصية :

الجنس					
		Freque y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	28	62.2	62.2	62.2
	أنثى	17	37.8	37.8	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

السن					
		Freque y	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30 سنة	15	33.3	33.3	33.3
	من 31 سنة إلى 50 سنة	29	64.4	64.4	97.8
	أكثر من 50 سنة	1	2.2	2.2	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

المستوى الدراسي					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ثانوي	2	4.4	4.4	4.4
	جامعي	33	73.3	73.3	77.8
	دراسات عليا	10	22.2	22.2	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

الخبرة					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 5 سنوات	16	35.6	35.6	35.6
	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	5	11.1	11.1	46.7
	أكثر من 10 سنوات	24	53.3	53.3	100.0
	Total	45	100.0	100.0	

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور تكنولوجيا المعلومات .

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
بعد الأجهزة والبرمجيات	4 5	3.8778	.51419
تمتلك موبيليس أجهزة حديثة ومتطورة تلبي احتياجات العمل.	4 5	3.76	.802
تتميز البرمجيات المستخدمة في موبيليس بالكفاءة والفعالية.	4 5	3.89	.647
تتوافق الأجهزة والبرمجيات المستخدمة مع متطلبات أمن المعلومات.	4 5	3.93	.654
سهولة استخدام الأجهزة والبرمجيات المتاحة للموظفين.	4 5	3.93	.688
توافر الدعم الفني اللازم للأجهزة والبرمجيات بشكل سريع وفعال.	4 5	3.71	.787
مساهمة الأجهزة والبرمجيات في زيادة إنتاجية الموظفين.	4 5	4.04	.638
بعد قواعد البيانات	4 5	3.9370	.43850
تمتلك موبيليس قواعد بيانات متكاملة وشاملة لجميع المعلومات الهامة.	4 5	3.84	.824
سهولة الوصول إلى المعلومات المخزنة في قواعد البيانات من قبل الموظفين المخولين.	4 5	4.00	.739
دقة وموثوقية المعلومات المخزنة في قواعد البيانات.	4 5	3.91	.701
أمان وحماية قواعد البيانات من الاختراق والتلاعب.	4 5	4.13	.661
مساهمة قواعد البيانات في دعم اتخاذ القرارات الإدارية.	4 5	3.89	.714
مدى مساهمة قواعد البيانات في تحسين إدارة علاقات العملاء.	4 5	3.84	.767
بعد الموارد البشرية	4 5	3.8111	.55460
تمتلك موبيليس فريق عمل مؤهل ومدرب على استخدام تكنولوجيا المعلومات.	4 5	4.02	.783
توافر برامج تدريبية مستمرة لتطوير مهارات الموظفين في مجال تكنولوجيا المعلومات.	4 5	3.78	.927
تشجيع الإبداع والابتكار في استخدام تكنولوجيا المعلومات بين الموظفين.	4	3.76	.883

	5		
وجود ثقافة تنظيمية تدعم استخدام تكنولوجيا المعلومات في جميع جوانب العمل.	4	3.84	.796
	5		
مساهمة الموارد البشرية في تنفيذ مشاريع تكنولوجيا المعلومات بنجاح.	4	3.73	.889
	5		
مساهمة الموارد البشرية في تقديم الدعم الفني اللازم للمستخدمين.	4	3.73	.915
	5		
بعد شبكة المعلومات والاتصال	4	3.9111	.60678
	5		
تمتلك موبيليس شبكة معلومات واتصال آمنة وموثوقة.	4	4.09	.848
	5		
سرعة وكفاءة شبكة المعلومات والاتصال في تلبية احتياجات العمل.	4	3.62	.834
	5		
توافر شبكة المعلومات والاتصال في جميع فروع ومكاتب موبيليس.	4	3.98	.783
	5		
سهولة الوصول إلى شبكة المعلومات والاتصال من قبل الموظفين.	4	3.98	.812
	5		
مدى مساهمة شبكة المعلومات والاتصال في تحسين التواصل والتعاون بين الموظفين.	4	3.93	.654
	5		
مدى مساهمة شبكة المعلومات والاتصال في تحسين التواصل مع العملاء والشركاء.	4	3.87	.815
	5		
بعد الخدمات	4	3.9238	.50194
	5		
عملاء موبيليس راضون عن الخدمات المقدمة.	4	3.56	.867
	5		
موبيليس تتمتع بولاء كبير من عملائها.	4	3.71	.843
	5		
قاعدة عملاء موبيليس في توسع مستمر.	4	4.16	.706
	5		
موبيليس تتمتع بسمعة طيبة وصورة إيجابية في السوق.	4	3.89	.910
	5		
موبيليس تتمتع بقدرة تنافسية عالية في سوق الاتصالات.	4	4.16	.796
	5		
موبيليس تركز على الابتكار وتطوير خدمات جديدة.	4	4.07	.720
	5		
موبيليس تتكيف بسهولة مع التغيرات في سوق الاتصالات.	4	3.93	.809
	5		
تكنولوجيا المعلومات	4	3.8935	.41110
	5		
Valid N (listwise)	4		
	5		

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الأداء المالي

Descriptive Statistics			
	N	Mean	Std. Deviation
الأداء المالي	45	3.9412	.51556
موبيليس تشهد نمواً ملحوظاً في إيراداتها خلال الفترة الأخيرة.	45	4.16	.706
أرباح موبيليس في تزايد مستمر.	45	4.16	.767
هامش ربح موبيليس يتحسن بشكل ملحوظ.	45	4.09	.733
موبيليس ناجحة في تقليل تكاليفها التشغيلية.	45	4.00	.707
موبيليس تستخدم مواردها بكفاءة عالية.	45	3.69	.821
إدارة المخزون في موبيليس فعالة وتساهم في تقليل الهدر.	45	3.71	.815
موبيليس ناجحة في تقليل ديونها والتزاماتها المالية.	45	3.78	.765
التدفق النقدي لموبيليس يتحسن بشكل مستمر.	45	3.84	.852
القيمة السوقية لموبيليس في ارتفاع.	45	3.98	.723
موبيليس تحقق عوائد عالية على استثماراتها.	45	4.00	.739
عملية صنع القرار في موبيليس تعتمد على بيانات وتحليلات دقيقة.	45	3.76	.802

موبيليس تدير المخاطر بشكل فعال.	45	3.76	.883
موبيليس ملتزمة بالامتثال للقوانين واللوائح التنظيمية.	45	4.09	.596
موبيليس تتمتع باستقرار مالي قوي.	45	4.02	.583
موبيليس قادرة على تمويل مشاريعها التوسعية.	45	3.93	.751
مستقبل موبيليس المالي يبدو واعداً.	45	3.91	.763
موبيليس تعتبر شركة ناجحة مالياً.	45	4.13	.757
Valid N (listwise)	45		

إختبار فرضية معامل الارتباط بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي .

Correlations			
		تكنولوجيا المعلومات	الأداء المالي
تكنولوجيا المعلومات	Pearson Correlation	1	.753**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	45	45
الأداء المالي	Pearson Correlation	.753**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	45	45

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

إختبار فرضية معامل الارتباط بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي .

Correlations		
		الأداء المالي
الأداء المالي	Pearson Correlation	1
	Sig. (2-tailed)	
	N	45
بعد الأجهزة والبرمجيات	Pearson Correlation	.589**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
بعد قواعد البيانات	Pearson Correlation	.580**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
بعد الموارد البشرية	Pearson Correlation	.577**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
بعد شبكة المعلومات والاتصال	Pearson Correlation	.616**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45
بعد الخدمات	Pearson Correlation	.595**
	Sig. (2-tailed)	.000
	N	45

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).
* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

إختبار تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي في مؤسسة موبيليس .

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.753 ^a	.568	.558	.34292	.568	56.455	1	43	.000

a. Predictors: (Constant), تكنولوجيا المعلومات

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.639	1	6.639	56.455	.000 ^b
	Residual	5.057	43	.118		
	Total	11.696	44			
a. الأداة المالي. Dependent Variable:						
b. تكنولوجيا المعلومات. Predictors: (Constant),						

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	.262	.492		.533	.597	-.730	1.255
	تكنولوجيا المعلومات	.945	.126	.753	7.514	.000	.691	1.198
a. الأداة المالي. Dependent Variable:								

إختبار أبعاد تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي .

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.589 ^a	.347	.332	.42139	.347	22.865	1	43	.000
a. بعد الأجهزة والبرمجيات. Predictors: (Constant),									

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.060	1	4.060	22.865	.000 ^b
	Residual	7.635	43	.178		
	Total	11.696	44			
a. الأداة المالي. Dependent Variable:						
b. بعد الأجهزة والبرمجيات. Predictors: (Constant),						

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	1.650	.483		3.416	.001	.676	2.625
	بعد الأجهزة والبرمجيات	.591	.124	.589	4.782	.000	.342	.840
a. الأداة المالي. Dependent Variable:								

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.580 ^a	.336	.320	.42502	.336	21.744	1	43	.000
a. بعد قواعد البيانات. Predictors: (Constant),									

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.928	1	3.928	21.744	.000 ^b
	Residual	7.768	43	.181		
	Total	11.696	44			
a. Dependent Variable: الأداء المالي						
b. Predictors: (Constant), بعد قواعد البيانات						

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	1.259	.579		2.175	.035	.091	2.426
	بعد قواعد البيانات	.681	.146	.580	4.663	.000	.387	.976
a. Dependent Variable: الأداء المالي								

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.577 ^a	.333	.317	.42608	.333	21.423	1	43	.000
a. Predictors: (Constant), بعد الموارد البشرية									

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.889	1	3.889	21.423	.000 ^b
	Residual	7.806	43	.182		
	Total	11.696	44			
a. Dependent Variable: الأداء المالي						
b. Predictors: (Constant), بعد الموارد البشرية						

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	1.898	.446		4.256	.000	.999	2.797
	بعد الموارد البشرية	.536	.116	.577	4.628	.000	.303	.770
a. Dependent Variable: الأداء المالي								

Model Summary									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	.616 ^a	.380	.365	.41079	.380	26.307	1	43	.000
a. Predictors: (Constant), بعد شبكة المعلومات والاتصال									

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.439	1	4.439	26.307	.000 ^b
	Residual	7.256	43	.169		
	Total	11.696	44			
a. الأداء المالي. Dependent Variable:						
b. بعد شبكة المعلومات والإنترنت. Predictors: (Constant),						

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	1.894	.404		4.689	.000	1.079	2.708
	بعد شبكة المعلومات والإنترنت	.523	.102	.616	5.129	.000	.318	.729
a. الأداء المالي. Dependent Variable:								

Model Summary										
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics					
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change	
1	.595 ^a	.354	.339	.41923	.354	23.546	1	43	.000	
a. بعد الخدمات. Predictors: (Constant),										

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.138	1	4.138	23.546	.000 ^b
	Residual	7.557	43	.176		
	Total	11.696	44			
a. الأداء المالي. Dependent Variable:						
b. بعد الخدمات. Predictors: (Constant),						

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
		B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	1.544	.498		3.100	.003	.540	2.548
	بعد الخدمات	.611	.126	.595	4.852	.000	.357	.865
a. الأداء المالي. Dependent Variable:								

إختبار الفروق لتكنولوجيا المعلومات تعزى لمتغير الجنس

Group Statistics					
	الجنس	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
تكنولوجيا المعلومات	ذكر	28	3.8144	.42249	.07984
	انثى	17	4.0237	.36686	.08898

Independent Samples Test											
		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means							
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	95% Confidence Interval of the Difference		
										Lower	Upper
تكنولوجيا المعلومات	Equal variances assumed	.523	.473	-1.691	43	.098	-.20932	.12381	-.45902	.04037	
	Equal variances not assumed			-1.751	37.668	.088	-.20932	.11955	-.45141	.03276	

إختبار الفروق لتكنولوجيا المعلومات تعزى لمتغير السن.

ANOVA					
تكنولوجيا المعلومات					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.010	2	.005	.029	.971
Within Groups	7.426	42	.177		
Total	7.436	44			

إختبار الفروق لتكنولوجيا المعلومات تعزى لمتغير المستوى الدراسي.

ANOVA					
تكنولوجيا المعلومات					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.017	2	.008	.047	.954
Within Groups	7.420	42	.177		
Total	7.436	44			

إختبار الفروق لتكنولوجيا المعلومات تعزى لمتغير الأقدمية

ANOVA					
تكنولوجيا المعلومات					
	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	.241	2	.120	.703	.501
Within Groups	7.196	42	.171		
Total	7.436	44			

فهرس المحتويات

رقم	فهرس المحتويات
/	الإهداء
/	شكر وعرهان
/	ملخص الدراسة
/	فهرس الجداول
/	فهرس الأشكال
	فهرس الملاحق
أ	أ. توطئة
أ	ب. الإشكالية الدراسة
ب	ت. فرضيات الدراسة
ج	ث. مخطط الدراسة
ج	ج. أهداف الدراسة
ج	ح. مبررات إختيار الموضوع
د	خ. أهمية الدراسة
د	د. حدود الدراسة
د	ذ. منهج الدراسة والأدوات المستخدمة
هـ	ر. هيكل الدراسة
هـ	ز. صعوبات الدراسة

الفصل الأول : الأدبيات النظرية لتكنولوجيا المعلومات والأداء المالي

07	تمهيد
08	المبحث الأول : مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات
08	- المطلب الأول : تعريف تكنولوجيا المعلومات ومراحل تطورها
08	- الفرع الأول : تعريف تكنولوجيا المعلومات
10	- الفرع الثاني : تطور تكنولوجيا المعلومات
11	- المطلب الثاني : خصائص وأقسام تكنولوجيا المعلومات
11	- الفرع الأول : خصائص تكنولوجيا المعلومات
12	- الفرع الثاني : أقسام تكنولوجيا المعلومات
13	- المطلب الثالث : أبعاد تكنولوجيا المعلومات

فهرس المحتويات

13	- الفرع الأول : البعد التنظيمي
13	- الفرع الثاني : البعد الإداري
13	- الفرع الثالث : البعد التسويقي
14	- الفرع الرابع : البعد المالي
14	- المطلب الرابع : أهمية وأهداف تكنولوجيا المعلومات
14	- الفرع الأول : أهمية تكنولوجيا المعلومات
16	- الفرع الثاني : أهداف تكنولوجيا المعلومات
17	- المطلب الخامس : آثار تكنولوجيا المعلومات
18	المبحث الثاني : عموميات حول الأداء المالي
18	- المطلب الأول : تعريف الأداء المالي
20	- المطلب الثاني : أهمية وأهداف الأداء المالي
20	- الفرع الأول : أهمية الأداء المالي
21	- الفرع الثاني : أهداف الأداء المالي
23	- المطلب الثالث : مؤشرات الأداء المالي
23	- الفرع الأول : المؤشرات المتعلقة بالجانب الربحي والكفاءات التشغيلية
23	- الفرع الثاني : المؤشرات المتعلقة بالسيولة والديون
24	- الفرع الثالث : المؤشرات المتعلقة بالسوق والتوزيع
24	- المطلب الرابع : العوامل المؤثرة في الأداء المالي
24	- الفرع الأول : العوامل الداخلية
25	- الفرع الثاني : العوامل الخارجية
26	- المطلب الخامس : أثر تقييم الأداء المالي على الفرد والمؤسسة
27	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
27	- المطلب الأول : الدراسات المحلية والعربية والأجنبية
27	- الفرع الأول : الدراسات المحلية.
28	- الفرع الثاني : الدراسات العربية
29	- الفرع الثالث : الدراسات الأجنبية
31	- المطلب الثاني : أوجه المقارنة بين دراستنا والدراسات السابقة
33	- المطلب الثالث : ملاحظات وفروق بين دراستنا والدراسات السابقة
33	- الفرع الأول : ملاحظات عامة حول الدراسات السابقة ودراستنا الحالية

33	- الفرع الثاني : الفروق بين دراستنا الحالية والدراسات السابقة
35	خلاصة الفصل
الفصل الثاني : الإطار التطبيقي - مؤسسة موبيليس - غرداية	
37	تمهيد
38	المبحث الأول : تقديم عام حول مؤسسة موبيليس - Mobilis
38	- المطلب الأول : نبذة تاريخية لشركة موبيليس
40	- المطلب الثاني : أهداف ومبادئ شركة موبيليس
40	- الفرع الأول : أهداف شركة موبيليس
40	- الفرع الثاني : مبادئ شركة موبيليس
41	- المطلب الثالث : الهيكل التنظيمي لشركة موبيليس
44	المبحث الثاني : إجراءات وأدوات المستخدمة في الدراسة التطبيقية
44	- المطلب الأول : إجراءات الدراسة التطبيقية
44	- الفرع الأول : منهجية الدراسة وإجراءاتها التطبيقية
48	- الفرع الثاني : الأدوات الإحصائية المستخدمة
57	- المطلب الثاني : تحليل نتائج معطيات الدراسة
65	المبحث الثاني : عرض وتحليل ومناقشة نتائج الدراسة
66	- المطلب الأول : عرض وتحليل نتائج الدراسة
73	- المطلب الثاني : مناقشة نتائج الدراسة
77	خاتمة.
78	النتائج الميدانية .
78	الإقتراحات المتعلقة بالدراسة
80	أفاق الدراسة
82	قائمة المراجع
103-88	قائمة الملاحق
/	فهرس المحتويات .