



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عين تموشنت - بلحاج بوشعيب
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير



مذكرة تخرج ضمن متطلبات لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبة

تخصص: مالية المؤسسة

تحت عنوان:

نظم المعلومات المالية ودورها في تحسين جودة الخدمات المالية
"دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -
وكالة عين تموشنت

تحت اشراف:

أ.د. حولية يحيى

من اعداد الطالب:

بوججر عمر عزالدين

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2025/06/12

أعضاء لجنة التقييم

رئيسا

جامعة عين تموشنت - بلحاج بوشعيب

د. مناد بولنوار الياس زكرياء

مشرفا

جامعة عين تموشنت - بلحاج بوشعيب

أ.د. حولية يحيى

ممتحنا

جامعة عين تموشنت - بلحاج بوشعيب

د. بنونة محمد سامي

السنة الجامعية: 2025/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

دعاء

قال تعالى: "الرحمن علم القرآن، خلق الإنسان علمه البيان"

سورة الرحمن.

نسأل الله تعالى أن يبعد عنا آفة الغرور عند تحقيق النجاح، وأن يحمينا من اليأس إذا اعترضتنا العثرات، وأن يبقي في قلوبنا الوعي بأن الفشل ليس نهاية الطريق، بل هو مرحلة ضرورية ضمن مسار التعلم والنضج نحو النجاح، ونرجو من الله إن يرزقنا التوفيق، أن يمنحنا التواضع، وأن يغرس فينا التواضع، أن يحفظ لنا عزة النفس والكرامة. ونسأله أن نكون من عبادك الشاكرين عند العطاء، والمستغفرين عند الزلل، والصابرين على الأذى في سبيل الحق، والمعتبرين بتقلبات الأيام وتقلبات الحياة. ففي كل تجربة درس وفي كل مرحلة اختبار والنجاح بحق هو منوازن بين التواضع والثبات، وبين الطموح والرضا، مستمدا من إيمانه قوة الاستمرار والتقدم.

الإهداء

الحمد لله الذي لا يكون النجاح إلا بتوفيقه، ولا يُنال التميز إلا برضاه، فله الشكر
والحمد على كل نعمة، ظاهرة كانت أم باطنة، وعلى أن أنعم علينا بقوة العزيمة
ووضوح الطريق. لكل بداية نهاية وها أنا اليوم أصل إلى محطة التتويج بعد رحلة
علمية وجهد متواصل أحمل بين يدي ثمرة تعب سنوات، متمثلة في هذه المنكرة التي
ستبقى شاهداً على مساري العلمي وبصمتي الخاصة في مجال تخصصي، وتذكراً دائماً لقوة
الإرادة والتحدي التي رافقتني طوال الطريق.

أهدي هذا الإنجاز إلى والدي العزيز شريكي الحقيقي في هذا النجاح، ومصدر إلهامي الدائم.
مهما سطرت من كلمات لن تفيك حقك، فقد كنت السند والداعم، ورافقتني بثقتك وتشجيعك وإيمانك
الدائم بي.

إلى والدتي الغالية التي كانت ولا تزال نبع الحنان وقلب البيت النابض، لك كل الامتنان
والعرفان، فقد كنت المدرسة الأولى والداعمة الكبرى والملهمة التي أستمد منها قوتي وصبري.
كما لا يسعني إلا أن أعبّر عن امتناني العميق لعائلي كافة، التي شكلت لي الحاضنة الدافئة
والداعم المعنوي في كل المراحل، فلکم جميعاً فخر هذا التتويج، ولكم مكانة خاصة في كل إنجاز
أحققه. ولا أنسى أن أتوجه بخالص عبارات الشكر والتقدير إلى أستاذي الفاضل
أ.د. حولية يحيى، الذي كان لتوجيهه ودعمه الأكاديمي المستمر دور كبير في
إنجاز هذا العمل، فجزاه الله عني خير الجزاء.

❖ عمر

شكر و عرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، وبتوفيقه استطعت الوصول إلى هذه المرحلة وإتمام هذا العمل المتواضع. وإيماناً مني بأن الشكر واجب أخلاقي و عرفان بالجميل، أتوجه بأسمى عبارات الامتنان والتقدير لكل من كان له أثر في إنجاز هذه المنكرة.

أخص بالشكر والتقدير أستاذي المشرف "أ.د. حولية يحيى"، الذي قام بتوجيهي وإرشادي طيلة فترة إعداد هذا العمل، فكان نعم الموجه والداعم، فله مني خالص الشكر والامتنان.

كما أتقدم بجزيل الشكر إلى كافة العاملين والإطارات ب الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت، على تعاونهم الكريم وتسهيلهم لمهمة البحث الميداني، مما كان له بالغ الأثر في إنجاز هذا العمل بالشكل المطلوب.

ولا يفوتني أن أعبر عن امتناني لكل أساتذة قسم المالية والمحاسبة الذين كانوا لي منارة علمية طيلة سنوات التكوين الجامعي، كما أوجه كلمات الشكر والتقدير إلى زملائي وأصدقائي الذين جمعني بهم تجربة الحياة الجامعية لما قدموه من دعم ومساندة لا تنسى.

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	الشكر
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ	المقدمة العامة
	الفصل الأول: نظم المعلومات المالية ودورها في تحسين جودة الخدمات المالية
02	تمهيد
03	المبحث الأول: ماهية نظم المعلومات المالية وجودة الخدمات المالية
03	المطلب الأول: مفاهيم عامة حول نظم المعلومات المالية
11	المطلب الثاني: مفاهيم عامة حول جودة الخدمات المالية
19	المطلب الثالث: فاعلية نظم المعلومات المالية في تحسين جودة الخدمات المالية
24	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
24	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
27	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
31	المطلب الثالث: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
33	خلاصة
	الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء
35	تمهيد
36	المبحث الأول: عموميات حول مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء .
36	المطلب الأول: لمحة عامة حول مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء .

قائمة المحتويات

39	المطلب الثاني: تقديم مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت.
45	المطلب الثالث: مهام وتمويل الصندوق
46	المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت.
46	المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة
48	المطلب الثاني: دراسة بيانات الاستبيان وثباته
51	المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة
58	المطلب الرابع: اختبار الفرضيات الإحصائية
62	خلاصة
63	الخاتمة العامة
66	قائمة المراجع
71	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(01-02)	درجات سلم ليكارث الخماسي	48
(02-02)	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول "نظم المعلومات المالية"	49
(03-02)	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني "تحسين جودة الخدمات المالية"	50
(04-02)	ثبات الاستبيان	51
(05-02)	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	52
(06-02)	توزيع العينة حسب العمر	53
(07-02)	توزيع العينة حسب الخبرة	54
(08-02)	توزيع درجات الاستجابة حسب سلم ليكارث	55
(09-02)	تحليل عبارات المحور الأول "نظم المعلومات المالية"	56
(10-02)	تحليل عبارات المحور الثاني "تحسين جودة الخدمات المالية"	57
(11-02)	نتائج معامل الارتباط واختبار فيشر للمعنوية الكلية لنموذج الانحدار للفرضية	59
(12-02)	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط لنظم المعلومات المالية ودورها في تحسين جودة الخدمات المالية	60

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
08	وظائف نظم المعلومات المالية	(01-01)
10	معايير نظم المعلومات المالية	(02-01)
40	الهيكل التنظيمي العام لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء - وكالة عين تموشنت	(01-02)
52	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	(04-02)
53	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	(05-02)
54	توزيع العينة حسب الخبرة	(06-02)

A decorative border in a deep blue color, featuring intricate floral and scrollwork patterns that frame the central text. The design is symmetrical and ornate, with various leaf and vine motifs.

المقدمة العامة

يشهد العالم المعاصر تحولات متسارعة وغير مسبوقه في مختلف مجالات الحياة، من أبرزها التطور المتلاحق في ميدان تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات، والتي أصبحت تلعب دورا محوريا في دعم المؤسسات، خاصة في المجال المالي والإداري، في هذا السياق يبرز تطبيق نظم المعلومات المالية كأداة فعالة تسهم في تحسين أداء المؤسسات العمومية من خلال توفير بيانات دقيقة وتسهيل العمليات الإدارية وتعزيز قدرات اتخاذ القرار.

يعد تطبيق نظم المعلومات المالية عاملا رئيسيا في رفع كفاءة الأداء الوظيفي وتحسين جودة الخدمات، إذ تتيح هذه النظم بيئة معلوماتية متكاملة تساعد في تنظيم العمل المالي والمحاسبي، إلى جانب تحسين جودة الإنتاج والخدمات المقدمة. كما أن توفير معلومات آنية وموثوقة يتيح للإدارة إمكانية اتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على معطيات دقيقة، مما يساهم في تحسين الأداء العام للمؤسسة وتحقيق أهدافها بكفاءة.

وبناء على ما تقدم، تتضح الأهمية البالغة لموضوع نظم المعلومات المالية، بوصفه أحد المحاور الجوهرية التي تستوجب الدراسة والتمحيص، نظرا لما توفره هذه النظم من مخرجات تدعم عملية اتخاذ القرار وتسهم في تحسين جودة الخدمات داخل المؤسسات. ولم يعد التوظيف الأمثل لمخرجات نظم المعلومات المالية خيارا يمكن تجاهله، بل أصبح ضرورة حتمية لمواكبة المتغيرات المتسارعة والتحولات المتلاحقة التي تشهدها البيئة التنظيمية المعاصرة.

وفي هذا الإطار برزت أهمية تناول موضوع دور نظم المعلومات المالية في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت، لما له من صلة مباشرة بجودة الخدمات المالية المقدمة للمواطنين، وقد تشكلت لدينا مشكلة الدراسة الحالية استنادا إلى نتائج دراسات سابقة أكدت على ضرورة تعزيز دور نظم المعلومات المالية داخل المؤسسات العمومية، وهو ما ينطبق بوجه خاص على المؤسسة محل الدراسة.

ومن هذا المنطلق، تتبثق الإشكالية الرئيسية للدراسة، والتي يمكن صياغتها على النحو الآتي:

إشكالية الدراسة:

إلى أي مدى يساهم تطبيق نظم المعلومات المالية في تحسين جودة الخدمات المالية داخل مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت؟

- هل يتم تفعيل نظم المعلومات المالية داخل المؤسسة؟
- هل تمتلك المؤسسة الإمكانيات البشرية والمادية التي تؤهلها لتحسين جودة الخدمات المالية من خلال هذه النظم؟
- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تطبيق نظم المعلومات المالية وتحسين جودة الخدمات المالية داخل المؤسسة؟

الفرضية العامة:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات المالية على تحسين جودة الخدمات المالية في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$.

مبررات اختيار الموضوع:

أولاً: المبررات الشخصية:

- ارتباط الموضوع بتخصص الباحث ورغبته في التعمق في مجال نظم المعلومات المالية.
- أهمية الموضوع الأكاديمية والعملية، وإمكانية إثراء البحث العلمي من خلاله.

ثانياً: المبررات الموضوعية:

- الصلة الوثيقة بين الموضوع وتخصص مالية المؤسسة.
- الأهمية المتزايدة لنظم المعلومات في المؤسسات العمومية، خاصة في ظل التحول الرقمي.
- الرغبة في إسقاط الدراسة النظرية على واقع مؤسسة وطنية ذات طابع اجتماعي-مالي.

أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية هذا البحث في النقاط التالية:

1. قياس مدى توافق النتائج التطبيقية مع الإطار النظري للدراسة.

2. التعريف بمفهوم نظم المعلومات المالية وجودة الخدمات المالية، وتحليل العلاقة بينهما.
3. إبراز أهمية الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحسين العمل المؤسسي.
4. التأكيد على دور نظم المعلومات في دعم متخذي القرار من خلال توفير بيانات دقيقة وأدوات تحليل فعالة.

أهداف الدراسة:

- تحليل مدى فعالية استغلال المعلومات المستخرجة من نظم المعلومات.
- تحديد وظائف وأهداف نظم المعلومات المالية.
- تقييم مستوى التزام المؤسسة المدروسة بتطبيق نظم المعلومات المالية.

حدود الدراسة:

- **الحدود المكانية:** تم التركيز على الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت.
- **الحدود الزمنية:** شملت الدراسة الفترة الممتدة من 16 مارس 2025 إلى 22 مارس 2025.

منهجية البحث:

لغرض الإلمام والإحاطة بمختلف جوانب وأهداف الموضوع وتحليل أبعاده ومن أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة في البداية وإثبات أو نفي صحة فرضيات الموضوع.

فإننا اتبعنا المنهج التاريخي لاستعراض الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع لتمكن من خلالها بتدعيم الأسس النظرية واعتمدا على المنهج الوصفي الموافق للدراسة النظرية من خلال دراسة التعريفات المختلفة لمصطلح نظم المعلومات المالية و جودة الخدمات المالية واعتمدا على أسلوب دراسة حالة يوافق طبيعة موضوع البحث.

أدوات جمع البيانات:

1. **المسح المكتبي:** للاطلاع على الأدبيات والمراجع العلمية ذات الصلة.

2. الاستبيان: كأداة أساسية لجمع البيانات من الميدان.

3. برنامج SPSS: لتحليل المعطيات وتفسير النتائج بطريقة علمية دقيقة.

صعوبات الدراسة:

- محدودية المراجع الأكاديمية المتوفرة حول نظم المعلومات المالية، خاصة باللغتين الفرنسية والإنجليزية.
- التعقيد والتطور المستمر في مجال نظم المعلومات، مما يصعب الإحاطة بجميع مستجداته.
- صعوبة تطبيق بعض الجوانب النظرية في الواقع الميداني.

هيكل الدراسة:

تم تقسيم البحث إلى فصلين رئيسيين وفق منهجية: **IMRAD**

- **الفصل الأول:** يعالج الجانب النظري ويستعرض الإطار المفاهيمي لنظم المعلومات المالية وجودة الخدمات المالية، إلى جانب الدراسات السابقة ذات الصلة.
- **الفصل الثاني:** يتناول الجانب التطبيقي من خلال دراسة ميدانية بمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، ويعرض الأدوات والمنهجية المستخدمة، مع تحليل النتائج ومناقشتها.



الفصل الأول: نظم المعلومات المالية ودورها

في تحسين جودة الخدمات المالية

تمهيد:

تعتبر نظم المعلومات المالية من العناصر الأساسية التي تسهم في تحسين جودة الخدمات المالية في المؤسسات المختلفة. فهي مجموعة من الأدوات والبرمجيات التي تستخدم لجمع وتحليل وتخزين البيانات المالية بطريقة منظمة ودقيقة. تلعب هذه النظم دورا حيويا في تحسين العمليات المالية عبر توفير معلومات مالية دقيقة وفي الوقت المناسب، مما يساعد المؤسسات على اتخاذ قرارات استراتيجية مبنية على أسس سليمة. كما تتيح هذه النظم تحسين الكفاءة التشغيلية من خلال أتمتة العمليات المالية وتقليل الاعتماد على التدخل البشري، مما يقلل من الأخطاء ويزيد من دقة البيانات، بالإضافة إلى ذلك تعزز نظم المعلومات المالية من قدرة المؤسسات على مراقبة الأداء المالي بشكل مستمر وتحليل الاتجاهات المالية المستقبلية، مما يساهم في رفع مستوى الشفافية وتعزيز الثقة بين العملاء والمستفيدين من الخدمات المالية.

ولدراسة أكثر قسمت هذا الفصل الي مبحثين:

المبحث الأول: ماهية نظم المعلومات المالية وجودة الخدمات المالية.**المبحث الثاني: الدراسات السابقة.**

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول نظم المعلومات المالية

في عصر تتسارع فيه وتيرة التحول الرقمي، أصبحت نظم المعلومات المالية عصباً حيوياً للمؤسسات المالية، حيث تلعب دوراً محورياً في إدارة العمليات المالية بكفاءة وفعالية. يهدف هذا المبحث إلى استكشاف المفاهيم الأساسية التي تشكل جوهر هذه الأنظمة، بدءاً من تعريفها وأنواعها مروراً بخصائصها ومزاياها وصولاً إلى دورها الحاسم في دعم اتخاذ القرارات المالية. من خلال هذا الاستعراض نسعى إلى وضع الأساس النظري اللازم لفهم كيفية مساهمة نظم المعلومات المالية في تحسين جودة الخدمات المالية.

المطلب الأول: مفاهيم عامة حول نظم المعلومات المالية

الفرع الأول: تعريف نظم المعلومات المالية

توجد عموماً تعريفات متعددة لنظم المعلومات المالية، أحد هذه التعريفات يركز على دوره في دعم اتخاذ قرارات سليمة فيما يتعلق بإدارة الموارد المالية داخل المؤسسة، ووفقاً لهذا التعريف يعتبر نظام المعلومات مبنياً على أسس محاسبية وتقنيات آلية، وهو مصمم خصيصاً لمساعدة المديرين الماليين في اتخاذ قراراتهم المتعلقة بالأنشطة المالية المختلفة للمنظمة، بالإضافة إلى توفير الرقابة المالية على موارد المنظمة. (نوري ، صفحة 196)

باختصار يوضح هذا التعريف: أن نظام المعلومات المالية هو نظام يعتمد على المحاسبة والتكنولوجيا الآلية ويهدف إلى مساعدة المديرين الماليين في اتخاذ قرارات رشيدة بشأن الأمور المالية للمؤسسة ومراقبة مواردها المالية.

يعرف أيضاً نظام المعلومات بأنه مجموعة من المكونات المترابطة التي تعمل معاً بشكل منظم لمعالجة البيانات وتحويلها إلى معلومات مفيدة وإيصالها إلى المستخدمين وصناع القرار في الوقت المناسب وبشكل مناسب لمساعدتهم في أداء المهام الموكلة إليهم. (عبد الرزاق، 2013، صفحة 18)

باختصار، يشير النص إلى أن نظام المعلومات هو مجموعة منظمة من الأجزاء المتصلة التي تعالج البيانات لإنتاج معلومات قيمة وتقديمها للمستفيدين في الوقت والشكل المناسبين لدعمهم في إنجاز مسؤولياتهم.

كما تعتبر نظم المعلومات بمثابة العمود الفقري الذي يمد الإدارة بالمعلومات الضرورية لاتخاذ قرارات رشيدة، فهي تعمل كمرآة عاكسة للتفاعلات الدائرة داخل المؤسسة وخارجها مع بيئتها المحيطة، وبذلك تساهم هذه النظم بشكل كبير في تعزيز قدرة الإدارة على وضع سياسات وخطط سليمة تأخذ في الحسبان مختلف المؤثرات الداخلية والخارجية، كما تلعب دوراً حيوياً في تحقيق تنسيق متكامل بين موارد المؤسسة واحتياجاتها، وبين العوامل البيئية الداخلية والخارجية. (محمد الكردي ، و جلال إبراهيم العيد، 2003، صفحة 21)

إذ أن نظام المعلومات في المؤسسة أشبه بهيكل داخلي متكامل، مهمته الأساسية هي استغلال الموارد المتاحة وتحويلها بكفاءة، والهدف من ذلك بسيط وواضح: تلبية احتياجات مختلف مستخدمي المعلومات داخل المؤسسة، فهو يأخذ البيانات الاقتصادية الأولية ويحولها إلى معلومات محاسبية مفيدة وقابلة للاستخدام. (كورتل و الخطيب، 2015، صفحة 61)

حيث إن أنظمة المعلومات كخليط منظم أو توليفة دقيقة تجمع بين عدة عناصر أساسية: شبكات اتصال قوية، برامج حاسوب متطورة، أجهزة حاسوب حديثة، والأهم من كل ذلك تواجد فريق من الأفراد الأكفاء. هذه العناصر تعمل بتناغم لجمع البيانات من مصادرها المختلفة، معالجتها بدقة، وتحويلها إلى معلومات قيمة ومفهومة، وفي النهاية الهدف هو توزيع هذه المعلومات بشكل فعال على المستخدمين منها. (اسعد غالب ، 2006، صفحة 19).

من خلال التعريفات السابقة يمكن القول: إن نظم المعلومات المالية هي عبارة عن مجموعة من الموارد والأدوات التي تتفاعل فيما بينها، بهدف تحويل البيانات المالية إلى معلومات مفيدة للمؤسسة، من خلال تجميعها، معالجتها، تخزينها، توزيعها، وتحديثها، وذلك من أجل دعم مراكز اتخاذ القرارات المالية، وتمكين المؤسسة من الاستفادة منها في الوقت المناسب وفقاً لاحتياجاتها، بهدف تحسين جودة القرارات المالية السليمة، وتقديمها لمستخدميها للمراجعة والاستخدام.

الفرع الثاني: أهمية وأهداف نظام المعلومات المالية

أولاً: أهمية نظام المعلومات المالية

يمكن أن تحدد أهمية نظام المعلومات المالية فيما يلي:

- توقع المستقبل المالي: يعتمد المدير المالي بشكل كبير على التقارير المحاسبية التي يقدمها المحاسب، بالإضافة إلى ذلك يقوم بإضافة بيانات أخرى وتحليلها بعمق ليتمكن من رسم صورة واضحة للاحتياجات المالية المحتملة للمؤسسة في المستقبل.
- البحث عن أفضل مصادر للتمويل: تسعى الإدارة المالية دائما للعثور على أفضل الطرق للحصول على الأموال التي تحتاجها المؤسسة، مع التركيز على تقليل التكاليف والمخاطر قدر الإمكان، وفي الوقت نفسه السعي لتحقيق أفضل عائد ممكن.
- مراقبة دقيقة لكيفية استخدام الأموال: توفر الرقابة المالية للمؤسسة القدرة على فهم إمكانياتها الحقيقية، وحجم العمليات التي تقوم بها، ومدى توافق هذه العمليات مع احتياجاتها الفعلية، الهدف من ذلك هو الحفاظ على استقرارها المالي وتجنب الوقوع في أي صعوبات مالية مستقبلية.
- توفير نظرة شاملة للمعلومات المالية: تقدم الإدارة المالية كميات كبيرة من المعلومات المنتظمة وغير المنتظمة حول مختلف الأنشطة المالية داخل المؤسسة، هذه المعلومات القيمة تساعد الإدارة العليا في وضع السياسات المالية السليمة واستشراف المستقبل المالي بشكل أفضل، مما يمنحهم رؤية واضحة وشاملة للوضع المالي العام للمؤسسة. (الحسن أحمد، صفحة 4)

ثانيا: أهداف نظام المعلومات المالية

يمكن أن نحدد أهداف النظام المعلومات المالية فيما يلي: (الثاين ، 2004 ، صفحة 36)

- دعم قوي لعملية صنع القرارات: حيث يوفر النظام المعلومات اللازمة التي يعتمد عليها متخذو القرار في المؤسسة لاتخاذ خيارات صائبة ومستتيرة.
- تحسين ملحوظ في الأداء والكفاءة: يساعد النظام في تبسيط العمليات وتقليل الجهد والوقت اللازم لإنجاز المهام.
- زيادة في حجم الإنتاج: عندما تسير الأمور بكفاءة أكبر، ينعكس ذلك إيجابا على قدرة المؤسسة على إنتاج المزيد.
- إتاحة وقت أكبر للمدراء للتفكير الاستراتيجي: بفضل تبسيط المهام الروتينية، يتمكن المديرون من التركيز بشكل أكبر على التخطيط للمستقبل واتخاذ القرارات الإستراتيجية الهامة.
- تعزيز قوة المؤسسة في المنافسة: من خلال توفير معلومات دقيقة وتحليلها، يصبح لدى المؤسسة ميزة تنافسية في السوق.

- القدرة على التعامل مع المشكلات المعقدة: يتيح النظام إمكانية دراسة وتحليل المشكلات الكبيرة والمعقدة بشكل أفضل، مما يساعد في إيجاد حلول فعالة لها.
- مساعدة في تطبيق القرارات المالية: يوفر النظام الأدوات والمعلومات اللازمة لتنفيذ القرارات المالية المتخذة بكفاءة.
- تحقيق نمو في الإيرادات وتقليل المصروفات: في نهاية المطاف يساهم نظام المعلومات الفعال في زيادة أرباح المؤسسة عن طريق تعزيز الإيرادات وتقليل التكاليف.

الفرع الثالث: وظائف نظام المعلومات المالية

نظام المعلومات أشبه بعقل المؤسسة المدبر، فهو يقوم بعدة مهام أساسية لضمان حصولنا على معلومات دقيقة وقيمة، تبدأ العملية بجمع البيانات المختلفة، ثم يتم تشغيل هذه البيانات وتحويلها بشكل منظم، بعد ذلك تأتي مرحلة الإدارة حيث يتم تنظيم وتخزين هذه البيانات بكفاءة، والأهم من كل ذلك يجب أن تخضع هذه البيانات لرقابة صارمة لحمايتها من أي عبث أو ضياع، وفي النهاية تتكامل هذه الوظائف ليقدم لنا النظام المعلومة الجاهزة للاستخدام. ويمكن تلخيص هذه المهام فيما يلي:

تجميع البيانات: في عملية تجميع البيانات نقوم بجمع كل المعلومات الضرورية المتعلقة بالنشاط الذي ندرسه، وهذا يشمل تفاصيل عن الموارد التي نستخدمها، والطرق التي نتبعها، وأي عوامل خارجية أو متغيرات محيطة يمكن أن تؤثر على هذا النشاط. لا تقتصر على مصادر داخلية فقط، بل نبحث عن المعلومات في كل مكان يمكن أن تكون فيه، سواء داخل نظامنا أو خارجه، يتم كل هذا وفقا لخطة واضحة ومعدة مسبقا، بحيث نضمن تلبية احتياجات جميع الأقسام في المؤسسة من المعلومات، ولا يتوقف الأمر عند مجرد جمع البيانات، بل نقوم أيضا بتقييم هذه البيانات وفحصها بدقة للتأكد من أنها صحيحة وموثوقة وتخدم الغرض الذي جمعت من أجله. (عيادي، 2008، صفحة 39)

تشغيل البيانات: هي أخذ مجموعة من البيانات وإخضاعها لسلسلة من الخطوات الأساسية لتحويلها إلى معلومات قيمة ومفهومة تساعد الأشخاص المسؤولين على اتخاذ قرارات أفضل، هذه الخطوات الأساسية لا تتغير سواء كانت تتعامل مع البيانات يدويا أو باستخدام أجهزة الحاسوب، تشمل هذه الخطوات أشياء مثل: تصنيف البيانات في مجموعات، ترتيبها بشكل منطقي، إجراء العمليات الحسابية عليها، مقارنتها ببعضها البعض، وتلخيص النقاط الهامة فيها. وأن البيانات لا تحتاج بالضرورة أن تمر بكل هذه الخطوات حتى

تصبح مفيدة، ففي بعض الأحيان يكفي إجراء بعض العمليات فقط للحصول على معلومات قيمة. (الحفناوي، 2001، صفحة 60)

إدارة البيانات: إدارة البيانات هي طريقة لتنظيم المعلومات وتخزينها بحيث يسهل الرجوع إليها وقت الحاجة، مع الحرص على تحديثها بانتظام والتأكد من أنها تبقى صحيحة ومفيدة.

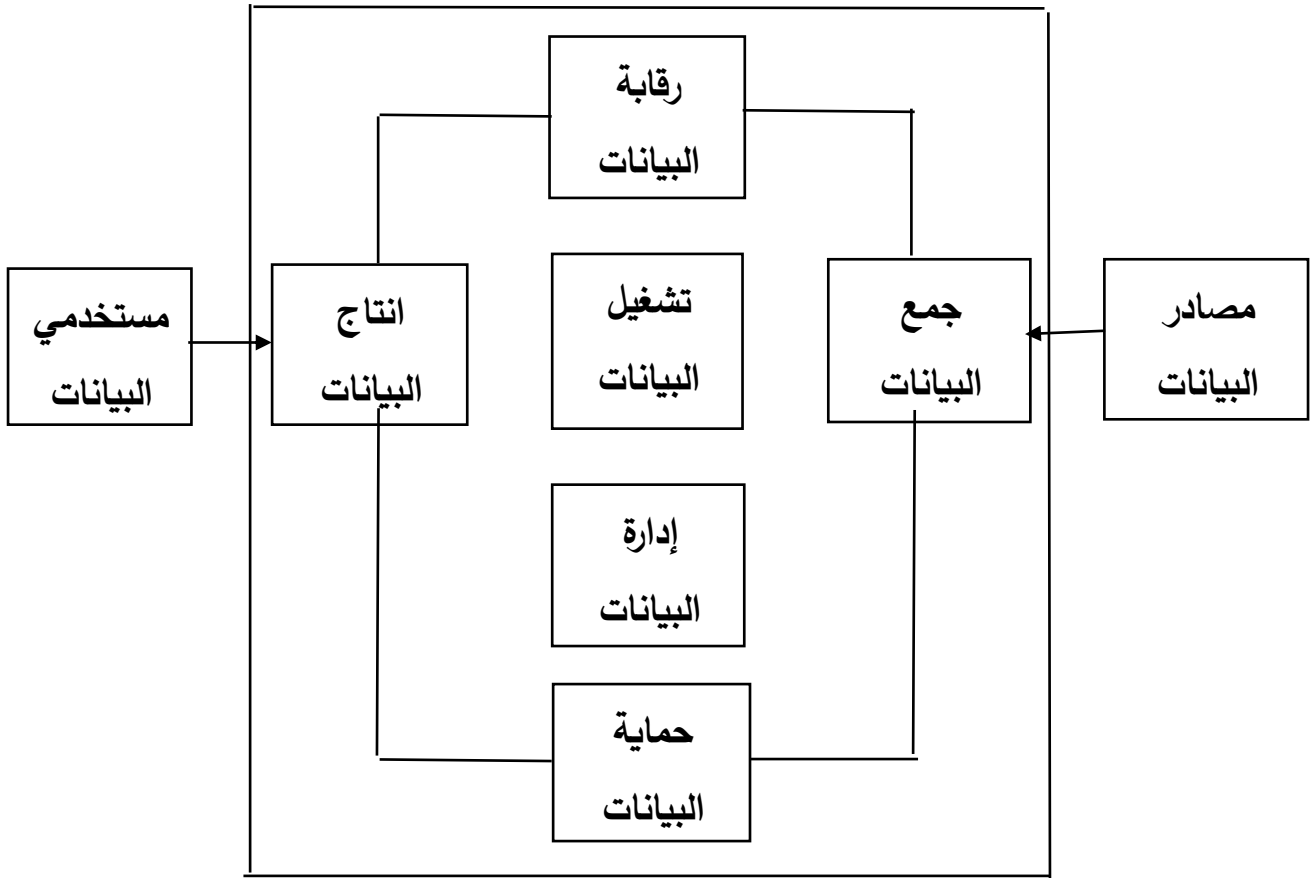
رقابة وحماية البيانات: تعد رقابة البيانات وحمايتها من الجوانب الأساسية في نظم المعلومات، إذ قد تتعرض البيانات لأخطاء أثناء إدخالها أو لمعالجة غير صحيحة خلال التشغيل، لذلك من المهم أن تتولى نظم المعلومات مهمة التأكد من صحة البيانات وسلامتها، وحمايتها من التلاعب أو الاستخدام غير المصرح به.

إنتاج المعلومات: يشير إنتاج المعلومات إلى توفير المعلومات المناسبة للمستخدمين في الوقت المناسب، ويشمل هذا الجانب خطوتين أساسيتين: الأولى تتمثل في إعداد تقارير تحتوي على معلومات مستخرجة من البيانات المعالجة أو المخزنة، والثانية هي إيصال هذه المعلومات إلى المستخدمين المعنيين من خلال وسائل اتصال فعالة. (الوافي، 2010، صفحة 112)

رقابة البيانات وسريتها: تعد رقابة البيانات والحفاظ على سريتها من المهام الأساسية في نظم المعلومات، نظرًا لاحتمال وقوع أخطاء أثناء إدخال البيانات أو فقدان جزء منها، لذلك من الضروري التأكد من صحة ودقة البيانات المخزنة، وتشمل إجراءات الرقابة أيضًا وسائل حماية مادية مثل استخدام الأقفال لحفظ المستندات، بالإضافة إلى عمليات التسوية، والتحقق، والفحص لضمان سلامة البيانات.

الإجراءات: تشير الإجراءات إلى سلسلة من الخطوات المنظمة التي تتم داخل دورة معالجة البيانات، والتي قد تُنفذ من قبل الأفراد، أو من خلال أنظمة آلية، أو بمزيج بينهما، وتختلف هذه الإجراءات من مشروع لآخر، سواء في عدد الخطوات أو في طبيعتها، لكنها تُشكل جزءًا أساسيًا من دورة تشغيل البيانات. (الدهراوي، 2005، صفحة 55)

الشكل (01-01): وظائف نظم المعلومات المالية



المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على الوظائف الأساسية المذكورة سابقا

الفرع الرابع: معايير نظام المعلومات المالي

يمكن أن تحدد معايير نظام المعلومات المالي فيما يلي: (رحيمة، زريبة، و الشيباني، 2011، صفحة 67)

البساطة: تشير البساطة في النظام المالي إلى سهولة فهم مستخدميه لكافة مكوناته، بما في ذلك البنود، والأسس، والقواعد التي يقوم عليها، فكلما كان النظام واضحا ومباشرا، زادت قدرته على خدمة المستخدمين بكفاءة.

الوضوح: يعني الحرص على تقديم شروحات تفصيلية، مع توفير دليل محاسبي يوضح أنواع الحسابات المختلفة، وما يمثله كل حساب، بالإضافة إلى توضيح العلاقة بين هذه الحسابات بشكل دقيق ومترابط.

المرونة: تشير المرونة في النظام إلى قدرته على التكيف مع التغييرات، بحيث يمكن تعديل مكوناته بسهولة لمواكبة الاحتياجات الجديدة التي قد تطرأ خلال عملية اتخاذ القرار، مما يسمح للنظام بالتطور دون أن يفقد كفاءته. (الزبود، 2007، الصفحات 138,84)

التوقيت: يقصد بالتوقيت في نظم المعلومات توفر المعلومات في الوقت المناسب، بحيث تتماشى مع احتياجات المستخدمين أثناء دورة المعالجة، فكلما كانت المعلومات متاحة في اللحظة التي تحتاج فيها، زادت فائدتها، وهذا يعتمد على سرعة إدخال البيانات، معالجتها، وتحويلها إلى تقارير قابلة للاستخدام.

(حليمي و عبد اللطيف، تقييم مستوى نظم المعلومات المالية: حالة المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار Ensp، 2020، صفحة 558)

رضا المستخدم: يعتبر رضا المستخدم نتيجة لمشاركته الفعالة في تطوير السياسات ودعم المشاريع، بالإضافة إلى دوره الفعال في تنفيذ وصيانة نظم المعلومات، إذا شعر متخذ القرار بالفائدة التي يجنيها من النظام، وكان بإمكانه الوصول إلى المعلومات المطلوبة بسهولة عند الحاجة، فإن مستوى الرضا عن النظام سيزداد بشكل كبير. (حليمي، نظم المعلومات المالية ودورها في عملية صناعة القرارات المالية ، 2020، صفحة 112)

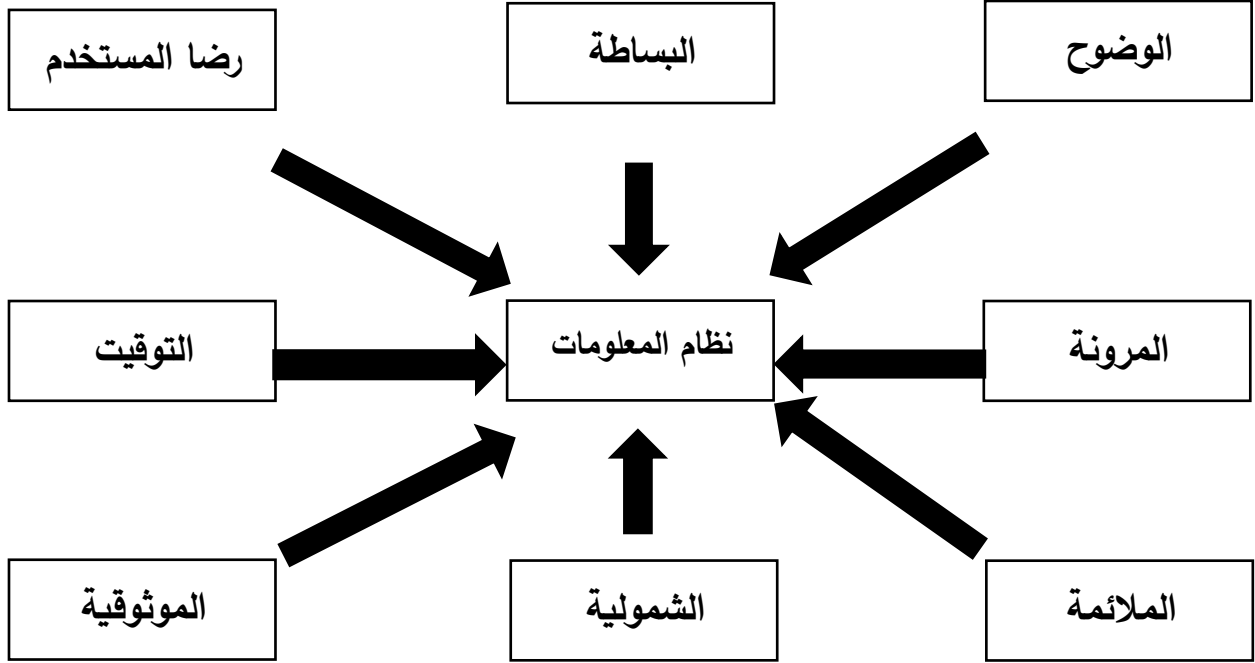
الملائمة: تعني الملائمة أن تكون المعلومات المالية ذات صلة مباشرة بالقرارات التي سيتم اتخاذها، بحيث يكون لها تأثير واضح على تلك القرارات من خلال تقييم المستخدمين للبيانات السابقة والحالية، بالإضافة إلى توقعاتهم المستقبلية أو تصحيح التقييمات السابقة، لتحقيق ذلك يجب أن تتوفر ثلاث خصائص أساسية: التوقيت المناسب للمعلومات، القيمة التنبؤية للمعلومات، وأيضا القيمة الاستراتيجية للمعلومات. (هباش و مناع، 2018، صفحة 632) (الجمارات، 2012، صفحة 192)

الشمولية: الشمولية تعني قدرة المعلومات على تقديم رؤية شاملة ومتكاملة للمشكلة أو الموضوع المدروس، مع تقديم خيارات وحلول متعددة تساعد في اتخاذ القرار، ويجب على متخذ القرار أن يوازن بين كمية التفاصيل المطلوبة لفهم المشكلة بشكل كامل، مع تجنب التعرض لكثرة من المعلومات التي قد تؤدي إلى التشويش، وهو ما يعرف بـ (الإغراق في المعلومات). (الفقي ، 2012، صفحة 52)

الموثوقية: الموثوقية هي خاصية أساسية أخرى للمعلومات المالية، وتشير إلى قدرة هذه المعلومات على بناء الثقة والاطمئنان لدى متخذ القرار أثناء اتخاذ قراراته الاقتصادية، يمكن تحقيق الموثوقية عندما تكون

المعلومات خالية من الأخطاء أو التلاعب المتعمد، كما تتطلب الموثوقية أن تتمتع المعلومات بالحيادية والقدرة على التحقق منها بشكل مستقل. (ريباز و حسين ، 2017 ، صفحة 313)

الشكل (01-02): معايير نظام المعلومات المالي



المصدر: من اعداد الطالب اعتمادا على معايير نظام المعلومات المالية

المذكورة سابقا

الفرع الخامس: مشكلات نظام المعلومات المالية

يواجه الأشخاص الذين يستخدمون أنظمة المعلومات المالية بعض الصعوبات والتحديات أثناء عملهم مع هذه الأنظمة، وهناك عدة أسباب تقف وراء هذه المشاكل منها ما يلي: (رحيمة، زربية، و الشيباني، 2011، صفحة 69)

- يعتبر التحليل غير الكامل أحد الأسباب الرئيسية لفشل العديد من نظم المعلومات المالية.
- التصميم الضعيف للنظام وعدم ملائمة واجهاته البرمجية يمكن أن يؤدي إلى فشل النظام.
- نقص دقة واكتمال المعلومات في البيئات المالية يضعف فعالية النظام.
- عدم دقة التحليلات المتعلقة بالتكاليف والعوائد التي تحققها نظم المعلومات المالية.
- عدم اقتناع الإدارة باستخدام نظم المعلومات المالية قد يعيق تطويرها واستخدامها.

- نقص الكوادر المدربة بشكل كافٍ للتعامل مع هذه النظم يعد من العوامل المؤثرة في نجاحها.
- عدم التحديث المستمر للنظام يجعلها عرضة للقصور في مواكبة التطورات.
- غياب التخطيط السليم أثناء تنفيذ نظم المعلومات المالية يؤدي إلى ضعف أدائها.
- قصر فترة تشغيل النظام يجعل من الصعب تقييم نجاحه بشكل دقيق.
- من المشاكل الأخرى التي تؤثر في فعالية نظم المعلومات المالية، هو عدم مرونة القوانين واللوائح والتعليمات المعمول بها في المؤسسات، حيث إن الكثير منها تم وضعه في وقت معين وكان مناسباً آنذاك، لكنه لم يعد يتماشى مع التغيرات الحالية. (الزبيد، 2007، صفحة 133)
- من الممكن أن يواجه النظام بعض التحديات والمشكلات في فترات متفاوتة، وذلك بسبب عدة عوامل مختلفة، تتنوع بين الأسباب التقنية والإدارية. يمكن أن تنشأ هذه المشكلات نتيجة لعدة أسباب تؤثر بشكل مباشر على كفاءة النظام وأدائه منها: (فاضل السمراي و الزغبى، 2011، صفحة 124)

أسباب متعلقة بالتصميم (Design)

أسباب متعلقة بالبيانات (Data)

أسباب متعلقة بالكلفة (Cost)

أسباب متعلقة بالأعمال والفعاليات (Operations)

المطلب الثاني: مفاهيم عامة حول جودة الخدمات

الفرع الأول: تعريف جودة الخدمات

تعد جودة الخدمات من المفاهيم الأساسية في عالم الأعمال والإدارة الحديثة، إذ تعكس مدى قدرة المؤسسة على تلبية توقعات العملاء وتقديم قيمة حقيقية لهم، لا تقتصر جودة الخدمة على تقديم المنتج أو الخدمة فحسب، بل تشمل أيضاً تجربة العميل الكاملة، من أول تواصل وحتى ما بعد تقديم الخدمة، وينظر إلى جودة الخدمات على أنها عامل حاسم في بناء الثقة وتعزيز رضا العملاء، مما يؤثر بشكل مباشر على سمعة المؤسسة ونجاحها في بيئة تنافسية متزايدة، ولذلك أصبح من الضروري أن تسعى المؤسسات إلى تحسين مستوى الخدمات بشكل مستمر من خلال تبني معايير واضحة وأدوات قياس فعالة لتقييم الأداء وتحديد مجالات التطوير.

لجودة الخدمات عدة تعاريف نذكرها فيما يلي:

تعرف جودة الخدمات بأنها مستوى الجودة الذي يجمع بين الجانب الإجرائي والجانب الشخصي في تقديم الخدمة. فالجانب الإجرائي يتعلق بالأنظمة والخطوات المحددة لتقديم الخدمة، بينما يهتم الجانب الشخصي بطريقة تفاعل الموظفين مع الزبائن، من خلال سلوكهم، أسلوبهم في التواصل، وطريقة تعاملهم، مما يساهم بشكل كبير في تشكيل تجربة الزبون وجودة الخدمة المقدمة. (الداركة، 2002، صفحة 18)

وتعرف جودة الخدمة بأنها مدى مطابقتها ما تقدمه المؤسسة من خدمات لتوقعات الزبائن واحتياجاتهم، سواء كانت هذه التوقعات مدركة مسبقاً أو تكونت من خلال التجربة الفعلية، وتعد جودة الخدمة أحد العوامل الأساسية التي تحدد مدى رضا الزبون أو عدمه، كما أنها تمثل أولوية استراتيجية للمؤسسات التي تسعى إلى تحسين نوعية خدماتها وتعزيز مكانتها التنافسية في السوق.

يركز هذا المفهوم على ثلاث مستويات رئيسية لجودة الخدمة: (الداركة، 2002، صفحة 141)

1. **جودة الخدمة المتوقعة:** وهي ما يتوقعه الزبون من مستوى الخدمة قبل تجربتها، بناءً على حاجاته الشخصية، وخبراته السابقة، وثقافته، بالإضافة إلى تأثير المحيط الاجتماعي.
2. **جودة الخدمة الفعلية:** وتشير إلى الأداء الحقيقي للخدمة أثناء تقديمها، وهو ما يعيشه الزبون فعلياً خلال التفاعل مع المؤسسة.
3. **جودة الخدمة المدركة:** وهي النتيجة النهائية التي يشعر بها الزبون عند مقارنة توقعاته المسبقة مع ما تلقاه فعلياً من خدمة.

وتظهر الدراسات أن جودة الخدمة تعد من أهم المحددات لرضا الزبائن، كما أنها تعتبر مؤشراً رئيسياً في المنافسة، حيث تعتمد عليها المؤسسات بشكل كبير في تعزيز موقعها في السوق والحفاظ على ولاء عملائها. وتعد أيضاً جودة الخدمة من المجالات الأساسية التي يمكن من خلالها لأنظمة الخدمات أن تميز نفسها عن غيرها، فهي تمثل عنصراً حاسماً في تحقيق التفوق التنافسي، ويقصد بها القدرة على تقديم خدمة عالية الجودة بشكل مستمر ومنتظم، بما يفوق توقعات العملاء، إن الحفاظ على هذا المستوى من الجودة يتطلب التزاماً دائماً من المؤسسة لتلبية احتياجات الزبائن، وتقديم تجربة مميزة تعكس احترافية وفعالية في الأداء. (كاظم حمود، 2002، صفحة 215)

كما تعرف جودة الخدمة بأنها مدى قدرة المؤسسة على تلبية احتياجات ومتطلبات الزبائن، من خلال تقديم مستوى من الخدمة يتماشى مع توقعاتهم المسبقة، وتعد هذه المطابقة بين ما ينتظره الزبون وما يتلقاه فعليا مؤشرا جوهريا على جودة الأداء، حيث يقاس النجاح بمدى تقارب الخدمة المقدمة من التوقعات التي تم تشكيلها مسبقا في ذهن العميل. (الصرن، 2007 .، صفحة 30)

كما يمكن النظر إلى جودة الخدمة من خلال ثلاثة أبعاد رئيسية تساهم مجتمعة في تشكيل تجربة العميل:

1. **البعد التقني:** ويقصد به الجانب المتعلق باستخدام المعرفة العلمية والتكنولوجيا في تقديم حلول فعالة لمشكلة معينة، ويركز على كفاءة وجودة الأداء الفني للخدمة.

2. **البعد الوظيفي:** وهو مرتبط بكيفية نقل الجانب الفني من الخدمة إلى العميل، ويتجسد في أسلوب التفاعل الإنساني والاجتماعي بين مقدم الخدمة والمستفيد منها، مما يؤثر على مستوى رضا العميل وثقته.

3. **الإمكانيات المادية:** وتشير إلى البيئة المادية التي تقدم فيها الخدمة مثل: المرافق، والتجهيزات، والنظافة، وكل ما يؤثر على انطباع العميل عن جودة الخدمة بشكل مباشر. (بوعنان، 2007، صفحة 65)

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن: جودة الخدمة تتعلق بذلك التفاعل بين الزبون ومقدم الخدمة، حيث يرى الزبون جودة الخدمة من خلال مقارنته بين ما يتوقعه والأداء الفعلي للخدمة.

الفرع الثاني: أهمية جودة الخدمات المالية

تعد جودة الخدمة عاملا أساسيا في نجاح واستقرار المؤسسات، حيث تعتمد بشكل كبير على التفاعل المشترك بين الموظفين والزبائن في إنتاج الخدمة وتقديمها بأفضل صورة ممكنة، ومن هنا يصبح من الضروري أن تولي المؤسسات اهتماما متوازنا بكلا الطرفين الموظفين والعملاء لضمان تحقيق تجربة خدمية متميزة، وتبرز أهمية جودة الخدمة في قدرتها على تعزيز رضا العملاء، زيادة ولائهم، ورفع كفاءة الأداء الداخلي، مما يساهم في تحقيق ميزة تنافسية مستدامة للمؤسسة، لذلك تكمن أهمية جودة الخدمة فيما يلي:

(الدرادكة، 2001، صفحة 151)

1. **النمو المتسارع لقطاع الخدمات:** شهد قطاع الخدمات توسعا ملحوظا على المستوى العالمي، إذ أصبح يشكل جزءا كبيرا من النشاط الاقتصادي للعديد من الدول، كما هو الحال في الولايات المتحدة حيث

يمثل قطاع الخدمات نصف حجم المؤسسات تقريبا، ولا يزال هذا القطاع يشهد نموا مستمرا، مما يعزز أهمية التركيز على جودة ما يقدم فيه.

2. **تزايد حدة المنافسة:** أدى التوسع في عدد المؤسسات الخدمية إلى خلق بيئة تنافسية شديدة، ما يجعل من جودة الخدمة عاملا حاسما في التميز واكتساب ميزة تنافسية مستدامة، فالاعتماد على الجودة لا يمنح فقط رضا الزبائن، بل يسهم أيضا في بناء صورة قوية للمؤسسة في السوق.

3. **البعد الاقتصادي لجودة الخدمة:** في ظل سعي المؤسسات الخدمية إلى توسيع حصصها السوقية، لم يعد التركيز مقتصرًا على جذب زبائن جدد فحسب، بل أصبح من الضروري الحفاظ على الزبائن الحاليين، ويعد تحسين جودة الخدمة أحد أهم الوسائل لضمان رضا العملاء وولائهم على المدى الطويل.

4. **أهمية فهم الزبون:** لا يقتصر تقييم الزبائن للخدمة على جودة الأداء أو السعر المناسب، بل يتعداه إلى أسلوب المعاملة والتواصل، فالزبائن يميلون إلى التعامل مع مؤسسات تظهر اهتماما حقيقيا بهم وتقدر احتياجاتهم، وهو ما يبرز أهمية توفير تجربة خدمية تراعي البعد الإنساني والنفسي في العلاقة مع العميل.

الفرع الثالث: أبعاد جودة الخدمة

سنذكر منها ما يلي:

• الاستجابة:

تشير إلى مدى تفاعل مقدم الخدمة مع الزبون واهتمامه بتلبية احتياجاته بشكل فعال وسريع، مع إظهار التقدير والاحترام للشخص، وتنعكس هذه الاستجابة في حرص المؤسسة على إشعار العميل بأهميته وتعزيز شعوره بقيمة الإنسانية أثناء تلقي الخدمة، وهو ما يسهم في تعزيز مستوى الرضا والثقة لدى الزبائن ويعد مؤشرا جوهريا على جودة التفاعل الخدمي. (بن أحمد و بن محمد الصريمي، 2015، صفحة 81)

• التعاطف:

يعبر عن قدرة مقدم الخدمة على معاملة كل زبون باعتباره فردا فريدا، من خلال تقديم خدمة شخصية تراعي احتياجاته الخاصة، وتظهر تفهما حقيقيا لتوقعاته وظروفه، ويقوم هذا المفهوم على بناء علاقة تواصل

إنساني تشعر الزبون بأنه محل اهتمام، وأن المؤسسة تسعى إلى خدمته بطريقة مخصصة وليست آلية أو نمطية، وفي ظل تطور الخدمات الإلكترونية واعتماد الكثير من المؤسسات، خاصة على المستوى الدولي، على الأنظمة المؤتمتة، فقد تراجعت أحيانا مظاهر التفاعل الشخصي، مما أدى إلى تراجع الشعور بالتقارب الإنساني في العلاقة بين الزبون والمؤسسة، ومع ذلك تبقى جودة الخدمة مرهونة ليس فقط بالدقة والسرعة، بل أيضا بمدى قدرة المؤسسة على دمج البعد الإنساني في تقديم خدماتها، سواء من خلال قنوات الاتصال التقليدية أو الحديثة، بما يعزز ثقة الزبون وولاءه. (البرواري و باشيوة، 2011، صفحة 554\555)

• الأمان:

تشير إلى مدى خلو الخدمة من العيوب والمخاطر التي قد تعرض المستفيد لأي ضرر مادي أو معنوي، ويعد هذا الجانب من الجوانب الجوهرية في تقييم جودة الخدمة، حيث يرتبط مباشرة بدرجة الأمان التي يشعر بها العميل أثناء استخدامه للخدمة (ابو النصر، 2006، صفحة 97)، فعلى سبيل المثال عند استخدام أجهزة الصراف الآلي (ATM)، يجب أن يشعر المستفيد بالثقة الكاملة بأن بياناته المصرفية محفوظة، وأن العمليات التي يجريها تتم في بيئة آمنة تحميه من أي اختراق أو تلاعب، وبالتالي فإن سلامة الخدمة تسهم في تعزيز مصداقية المؤسسة وثقة الزبائن بها. (الطائي وآخرون، 2003، صفحة 102)

• الجوانب الملموسة أي الملموسية:

تشير إلى العناصر المادية التي تساهم في تشكيل الانطباع الأول لدى العملاء عن الخدمة المقدمة، ويتضمن ذلك المظهر العام للمرافق والتجهيزات المادية المستخدمة، بالإضافة إلى المعدات المتوفرة في المؤسسة، كما تشمل هذه الجوانب أيضا الشكل الخارجي للعاملين، حيث يعد المظهر الاحترافي والمهني للعاملين أحد العناصر التي تساهم في تعزيز جودة الخدمة في نظر العملاء، كذلك فإن الحالة العامة للمباني والمرافق التي تقدم فيها الخدمة تلعب دورا أساسيا في تصور الزبائن لمدى جودتها. (عودة أبو بكر، 2016، صفحة 10)

• الاعتمادية:

تعبير عن مدى التزام المؤسسة بتقديم الخدمة المتفق عليها في الوقت المحدد وبالمستوى المتوقع من الدقة والجودة، وهي تعكس قدرة الجهة المقدمة للخدمة على الوفاء بوعودها وتنفيذ التزاماتها اتجاه العملاء بشكل ثابت ومنظم. (المبيريك، 2002، صفحة 246)

الفرع الرابع: طرق قياس جودة الخدمات جودة الخدمة

1/ قياس جودة الخدمة من منظور الزبون: يعد من الأساليب الأساسية التي تعتمد عليها المؤسسات لفهم مستوى أدائها الخدمي، من خلال التركيز على تقييمات العملاء وتجاربهم الفعلية. ويتضمن هذا الاتجاه مجموعة من الأدوات، أبرزها:

• قياس عدد الشكاوى:

يعتبر عدد الشكاوى المقدمة من الزبائن خلال فترة زمنية معينة مؤشراً مهماً لقياس جودة الخدمة، إذ تساعد هذه الشكاوى في تسليط الضوء على أوجه القصور والمشكلات المتكررة، مما يمكن المؤسسة من اتخاذ التدابير التصحيحية اللازمة، والعمل على تحسين جودة خدماتها بشكل مستمر.

• قياس رضا الزبون:

لمستوى رضاهم بعد الحصول على الخدمة، ويتم ذلك من خلال استبيانات واستطلاعات توجه للعملاء، للكشف عن مدى توافق الخدمة المقدمة مع توقعاتهم، وتحديد نقاط القوة والضعف، وتمكن نتائج هذا القياس المؤسسات من تطوير استراتيجيات فعالة تتماشى مع احتياجات الزبائن، وتسهم في رفع مستوى الرضا العام عن خدماتها. (Leelet, 2006, p. 48)

• مقياس الفجوة:

يعد من أبرز الأدوات التحليلية المستخدمة في تقييم جودة الخدمة، حيث يركز هذا المقياس على المقارنة بين ما يتوقعه الزبون من مستوى الخدمة، وبين ما يدركه فعلياً عند تجربته لها.

2/ مقياس القيمة (Value Measure):

هو أحد المقاييس النوعية المهمة في تقييم جودة الخدمات، ويعتمد على مبدأ المقارنة بين ما يحصل عليه العميل من منفعة فعلية نتيجة استخدام الخدمة، وبين السعر الذي يدفعه مقابل تلك الخدمة، فكلما ارتفعت الفائدة المدركة من الخدمة وانخفضت التكلفة المرتبطة بالحصول عليها، ازدادت القيمة التي يشعر بها العميل مما يعزز من رضاه ويزيد من احتمالية استمراره في التعامل مع المؤسسة. ومن هذا المنطلق تسعى المؤسسات الخدمية التي تتبنى هذا المقياس إلى تحسين مستوى خدماتها من خلال تعظيم القيمة المقدمة للعملاء، وذلك عبر رفع مستوى الأداء وتقليل التكاليف التشغيلية مما يمنحها ميزة تنافسية في سوق الخدمات. (عائشة، 2012، صفحة 83)

3/ قياس الجودة المهنية:

يشير إلى تقييم مدى قدرة المؤسسة الخدمية على تقديم خدماتها بكفاءة وفعالية، من خلال حسن استغلال الموارد المتاحة وتوظيفها بطريقة تضمن الوفاء بمتطلبات العملاء وتوقعاتهم، ويرى العديد من الباحثين أن تقييم الزبائن لجودة الخدمة لا يمثل سوى جانب من منظومة الجودة الكاملة، حيث تكمل المقاييس المهنية هذا التقييم من خلال التركيز على الأداء الداخلي ومستوى الاحترافية في تقديم الخدمات.

4/ قياس الجودة من المنظور الشامل أو الكمي:

فيعتمد على الجمع بين وجهتي نظر كل من الزبون ومقدم الخدمة بهدف الحصول على تقييم متكامل يعكس الواقع الفعلي للخدمة، ويعد هذا المنهج ضروريا للمؤسسات التي تسعى إلى التحسين المستمر لأنه يسمح بفهم أعمق للفجوات بين ما يتوقعه الزبون وما يتم تقديمه فعليا مما يدفع نحو تبني استراتيجيات تطوير مستمرة تضمن رفع جودة الأداء وتعزيز رضا العملاء. (نايف و المحياوي، 2006 ، صفحة 76)

5/ قياس الجودة من منظور العملاء:

يركز هذا المدخل على تقييم جودة الخدمة من خلال مدى توفر العناصر الأساسية التي تشكل بيئة العمل المناسبة داخل المؤسسة، وتشمل هذه البيئة الموارد المادية مثل التجهيزات والمعدات، كفاءة العاملين، توافر السياسات والإجراءات الواضحة، النظم الداعمة، وأهداف العمل المحددة، ويفترض أن تكامل هذه العناصر يسهم بشكل مباشر في تقديم خدمة عالية الجودة تلبي توقعات العملاء وتعزز رضاهم.

6/ قياس الجودة بناءً على العمليات:

يعتمد هذا النوع من القياس على تحليل ومتابعة جودة مراحل تقديم الخدمة، أي من خلال التركيز على سير العمليات الداخلية التي تسبق تقديم الخدمة إلى العميل، ويتم ذلك من خلال استخدام مؤشرات ومعايير

دقيقة لتحديد النسب المقبولة لأداء كل عنصر من عناصر الخدمة مما يمكن المؤسسة من تصنيف خدماتها وتحديد ما إذا كانت تحقق مستويات الجودة المطلوبة.

7/ قياس جودة الخدمة من خلال المخرجات:

يتم هذا النوع من القياس عبر فحص النتائج النهائية التي تحصل عليها المؤسسة بعد تقديم الخدمة، ويشمل ذلك عدة طرق مثل:

- القياس المقارن:

ويتم فيه مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المستهدف لتحديد الفجوات ومعالجة نقاط الضعف.

- استطلاع رضا العملاء:

لتقييم مدى توافق الخدمة المقدمة مع توقعاتهم.

- استطلاع آراء العاملين:

لاكتشاف التحديات التي قد تعيق تحقيق جودة الخدمة داخليا.

تساعد هذه الأدوات مجتمعة في تقديم رؤية شاملة عن جودة الأداء وتعزيز قرارات التحسين المستمر داخل المؤسسات الخدمية. (عائشة، 2012، صفحة 85)

الفرع الخامس: أهمية قياس جودة الخدمات

تعد عملية قياس جودة الخدمة من المهام الأساسية التي تحتاج إليها المؤسسات الخدمية لضمان فعالية أنشطتها وعملياتها، وتحقيق الأهداف المنشودة ضمن الإطار الزمني المحدد، ويعتمد هذا المدخل في التقييم على مقارنة النتائج المتحققة فعليا مع النتائج المستهدفة سلفا من خلال مؤشرات ومعايير دقيقة تساعد في تحليل الأداء وكشف الانحرافات، مما يمكن المؤسسات من اتخاذ الإجراءات التصحيحية الضرورية لتحسين الجودة على المدى القريب والبعيد.

وتشير الدراسات إلى أن بعض المؤسسات الخدمية تواجه صعوبات ملموسة في قياس جودة أدائها، لا سيما بسبب تعقيد تحديد مكونات المدخلات والمخرجات إضافة إلى تأثير البيئة المحيطة بالخدمة المقدمة مثل البنية التحتية، كفاءة مقدمي الخدمة، تعدد مراحل تقديم الخدمة وتنوعها، وهو ما يجعل من الصعب وضع معايير قياس ثابتة وموحدة يمكن تطبيقها على جميع المؤسسات الخدمية بشكل عام.

لذلك تبرز الحاجة إلى تطوير مقاييس مرنة ومخصصة تراعي خصوصية كل قطاع خدمي وتأخذ بعين الاعتبار السياقات البيئية والتنظيمية والثقافية المحيطة بالمؤسسة، كما ينبغي أن تهدف هذه المقاييس إلى

تحقيق توازن موضوعي بين تطلعات المستفيد من الخدمة وبين إمكانيات المؤسسة ومقدمي الخدمة بما يسهم في بناء نظام تقييم شامل وفعال ينعكس إيجاباً على جودة الأداء ورضا العملاء. (مصطفى عبيد، 2021، صفحة 40)

المطلب الثالث: فاعلية دور نظم المعلومات المالية في تحسين جودة الخدمات المالية

الفرع الأول: مفهوم فاعلية نظم المعلومات المالية

تعرف الفاعلية (Effectiveness) على أنها القدرة على إنجاز الأمور الصحيحة، أي القيام بالأنشطة التي تؤدي مباشرة إلى تحقيق الأهداف، وللوصول إلى هذه الفاعلية في سياق المؤسسات لا بد من توفر ثلاثة عناصر رئيسية تتكامل فيما بينها وهي: الأفراد، الهيكل التنظيمي، والمعلومات (David, , 2009, p. 78).

وفي سياق نظم المعلومات فإن الفاعلية تشير إلى مدى قدرة النظام على تحقيق الأهداف التنظيمية التي صمم من أجلها سواء من حيث توفير المعلومات المطلوبة أو دعم عمليات اتخاذ القرار، ويعبر عنها رياضياً من خلال العلاقة بين الأهداف المحققة والأهداف المخططة سلفاً بحيث تقاس الفاعلية بمدى اقتراب النتائج الفعلية من التوقعات أو الطموحات المرجوة. (قريشي، 2007، صفحة 48)

وبالنظر إلى أن نظم المعلومات تمثل استثمارات مكلفة من حيث التطوير والتشغيل فإن المؤسسات في بيئة الأعمال المعاصرة تسعى إلى التأكد من أن الفوائد المتحققة من هذه النظم تفوق التكاليف المترتبة عليها وهو ما يبرر تركيز الباحثين على فاعلية نظم المعلومات كمحور أساسي عند تطويرها أو تحديثها.

وقد عرف العديد من الباحثين فاعلية نظم المعلومات بأنها مدى مساهمة هذه النظم في تحقيق أهداف المنظمة، وأيضاً من خلال مدى رضا المستخدمين عنها وتأثيرها الإيجابي في كل من الأفراد والمؤسسة ككل.

وانطلاقاً من هذا المفهوم يمكن تعريف فاعلية نظم المعلومات المالية على أنها: قدرة النظام المالي على تحقيق الأهداف التي أنشئ من أجلها، وأهمها توفير معلومات مالية دقيقة وموثوقة وذات صلة بالقرارات المطلوب اتخاذها، وتشكل هذه المعلومات أداة مهمة لمتخذي القرار حيث تساعدهم في تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة من المؤسسة. (أماني، 2013، صفحة 75)

وتكمن الفاعلية هنا في مدى توفر المعلومات الصحيحة في الوقت المناسب، بما ينسجم مع متطلبات القرارات التي تكون قيد الدراسة أو التنفيذ، ولذلك فإن تصميم نظم معلومات مالية فعالة يتطلب من مطوريها التعاون الوثيق مع المديرين والمستخدمين النهائيين لتحديد احتياجاتهم بدقة وتلبية تلك الاحتياجات بكفاءة.

ومن المهم أيضا التمييز بين مفهومي الفاعلية والكفاءة، ففي حين تعنى الفاعلية بتحقيق الأهداف فإن الكفاءة تركز على كيفية تحقيق هذه الأهداف أي الوصول إلى النتائج المرجوة باستخدام أقل قدر ممكن من الموارد، وبالتالي فإن نظام المعلومات المالي المثالي هو الذي يجمع بين الفاعلية في الإنجاز والكفاءة في استخدام الموارد.

يعد نجاح نظام المعلومات المالي مرهونا بقدرته على توفير المعلومات المطلوبة بدقة وملاءمة، وفي الوقت المناسب وبتكلفة تتناسب مع إمكانيات المؤسسة، وتتجلى فاعلية هذا النظام وكفاءته من خلال مجموعة من الخصائص التي تميزه وتمكنه من أداء وظائفه بكفاءة عالية.

ومن أبرز هذه الخصائص: القدرة على المعالجة السريعة والدقيقة للبيانات المالية بما يضمن تقديم معلومات موثوقة لاتخاذ القرارات الإدارية، كما يتميز النظام الفعال بقدرته على تزويد الإدارة بالمعلومات الأساسية في الأوقات المناسبة لدعم مختلف أنشطتها ووظائفها إلى جانب إمكانية استرجاع المعلومات المخزنة بكل يسر عند الحاجة.

كذلك فإن من مقومات نظام المعلومات المالي الناجح أن يكون بسيطاً في استخدامه، مرناً في تكيفه مع التغيرات التنظيمية والتقنية، ومقبولاً لدى العاملين في المؤسسة من حيث سهولة التعامل معه وفعالية نتائجه. كما يُعد التكامل مع الأنظمة المعلوماتية الأخرى داخل المؤسسة سمة أساسية، إذ يُعزز من تدفق المعلومات بين مختلف الوحدات ويزيد من كفاءة الأداء المؤسسي بشكل عام. (أمانى، 2013، صفحة 75)

الفرع الثاني: دور نظم المعلومات المالية في تعزيز جودة وكفاءة الخدمات المالية

• دور نظم المعلومات المالية في تعزيز استمرارية الخدمة وتسهيل العمليات اليومية داخل المؤسسات:

تمثل نظم المعلومات المالية عنصراً محورياً في تعزيز استمرارية تقديم الخدمات دون انقطاع سواء خلال أوقات العمل الرسمية أو خارجها، فبفضل التطبيقات الرقمية المتطورة أصبح بإمكان الأفراد النفاذ إلى

بياناتهم وإتمام معاملاتهم في أي وقت حتى في ساعات الليل المتأخرة دون الحاجة إلى التقيد بساعات الدوام التقليدية.

هذا التحول الرقمي أسهم في رفع كفاءة أداء مقدمي الخدمات، وساهم في تعزيز شعور المستفيدين بالرضا والطمأنينة خاصة وأن الخدمة أصبحت متاحة على مدار الساعة، كما أتاح استخدام هذه النظم إمكانية تحديث المعلومات والوثائق المرتبطة بالمعاملة بشكل فوري مما يضمن سرعة الإنجاز ودقته.

ومن أبرز الأمثلة على ذلك توفير البوابات الإلكترونية الخاصة بصناديق التأمينات الاجتماعية الوطنية والتي مكنت المستفيدين من إتمام مختلف الإجراءات الإدارية والمالية بسهولة ويسر دون الحاجة إلى التنقل أو الانتظار في طوابير طويلة، فقد أتاحت هذه النظم للمرتفقين إنجاز عمليات بسيطة كالحصول على بيانات مالية أو متابعة حالة ملفاتهم في وقت قياسي، مما يعكس أثرا إيجابيا مباشرا على جودة الخدمات وسرعة الاستجابة لاحتياجات المواطنين.

• دور نظم المعلومات المالية في تعزيز الشفافية وترسيخ مبدأ العدالة في تقديم الخدمات:

تسهم نظم المعلومات المالية بشكل فعال في تعزيز مبدأ المساواة بين المواطنين في الحصول على الخدمات المالية لاسيما في المؤسسات العمومية ذات الطابع الاجتماعي كصناديق التأمينات، إذ تعمل هذه النظم على توحيد الإجراءات وتعميمها على جميع الفروع ومراكز الخدمة، مما يضمن للمستفيدين بغض النظر عن خلفياتهم الاجتماعية أو الجغرافية فرصة متكافئة في الوصول إلى المعلومات وإنجاز معاملاتهم وفق نفس القواعد والآليات.

ولا تهدف هذه المساواة إلى إلغاء الفروقات الطبيعية بين الأفراد في المهارات أو الإمكانيات، بل تركز على ضمان وجود معاملة قانونية وإدارية عادلة، بحيث ينظر إلى كل فرد بصفته مواطنا مستحقا للخدمة بعيدا عن أية تمييزيات قائمة على الانتماء الجغرافي أو الوضع الاجتماعي أو غيرها من الاعتبارات.

إن رقمته الإجراءات وتوحيدها ضمن منظومات معلوماتية متكاملة يعد من العوامل الأساسية التي ساعدت على إلغاء الفروقات غير المبررة، وضمان الشفافية والعدالة في التعامل مع المرتفقين، ما يعزز من ثقة المواطن في المؤسسة ويكرس مبدأ تكافؤ الفرص. (مصطفى عبيد، 2021، صفحة 51)

• دور نظم المعلومات المالية في تطوير الهيكل التنظيمي وتعزيز فعاليته داخل المؤسسات:

أحدثت نظم المعلومات المالية نقلة نوعية في أساليب إدارة صناديق الضمان الاجتماعي حيث ساهمت في الانتقال من النمط التقليدي للإدارة إلى نظام إلكتروني أكثر مرونة وكفاءة، فقد بات بالإمكان تعديل أو تحسين البرامج والخدمات وفقا لتغير الظروف والمستجدات بما يضمن استمرارية الأداء ورفع جودته، كما أن امتلاك إدارة الصندوق للقدرة على التدخل عند الحاجة دون استهلاك وقت أو جهد كبير يعكس ديناميكية التنظيم الإداري الجديد المبني على استخدام تقنيات رقمية متقدمة.

• دور نظم المعلومات المالية في دعم كفاءة موظفي الخدمات وتيسير مهامهم الوظيفية:

ساهمت هذه النظم في تحسين بيئة العمل داخل مؤسسات الضمان الاجتماعي من خلال تنظيم المهام الإدارية وتوزيع الأدوار بشكل أكثر وضوحا، فهي تعزز الشفافية وتسمح برقابة دقيقة على سير العمل كما تيسر إجراءات التوقيع، الختم، وتوثيق الوثائق إلكترونيا، مما يخفف العبء الإداري ويمنح الموظف وقتا أكبر للتركيز على تقديم خدمة أفضل للمواطنين، هذا التحول الرقمي أصبح ضرورة في ظل التحديات الإدارية اليومية ويمثل خطوة نحو إدارة حديثة تتسم بالكفاءة والفعالية.

• دور نظم المعلومات المالية في تبسيط المعاملات اليومية وتحسين تجربة الأفراد

لعبت نظم المعلومات المالية دورا جوهريا في تبسيط المعاملات اليومية للمواطنين، إذ أصبح بإمكان المستفيدين إتمام طلباتهم والوصول إلى خدماتهم دون الحاجة للتنقل إلى المقرات أو الاصطفاف في الطوابير، فقد قللت هذه النظم من التعاملات الورقية واستبدلتها بمنصات إلكترونية تتيح تحميل الوثائق وتقديمها بشكل مباشر، وبهذا فإن صناديق الضمان الاجتماعي باتت قادرة على توفير خدماتها عبر واجهات رقمية متعددة ما يعزز من تجربة المستخدم ويوفر عليه الوقت والجهد خاصة في المناطق البعيدة. (مصطفى عبيد، 2021، صفحة 52)

الفرع الثالث: الاحتياجات الأساسية لنظم المعلومات المالية لتحسين مستوى الخدمات في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية

يتطلب إدماج نظم المعلومات المالية في المؤسسات لاسيما صناديق الضمان الاجتماعي مجموعة من الشروط والاحتياجات الأساسية لضمان نجاحها وفعاليتها، وتنقسم هذه الاحتياجات إلى عدة مستويات: (أماني، 2013، الصفحات 76-77)

1. الاحتياجات الإدارية:

من الناحية الإدارية يعد تحديد أهداف النظام بوضوح وتحديد الغايات التي يسعى الصندوق لتحقيقها أمراً جوهرياً، إذ يجب أن يكون نظام المعلومات المالية منسجماً مع حاجات التخطيط الفعال ويعكس الاحتياجات الحقيقية للإدارة العليا، ويشترط أيضاً اقتناع الإدارة بأهمية هذا النظام من حيث دوره في تحسين الأداء المالي وتقديم الدعم المادي والمعلوماتي المناسب لتطويره، ولا بد من إشراك المصالح المالية الرئيسية في تصميم وإعداد النظام بما يضمن ملاءمته للمهام المنوطة بها، كما يتطلب النظام مراجعة دائمة لاحتياجات المستخدمين داخليا وخارجيا ومتابعة مستمرة لأداء مختلف مكوناته لضمان فعاليته.

2. الاحتياجات التكنولوجية (الفنية):

يتطلب النظام توفر بنية تكنولوجية مناسبة تشمل الأجهزة والبرمجيات والوسائل التقنية الضرورية لتشغيله بفعالية مع ضرورة أخذ إمكانيات الصندوق بعين الاعتبار، كما ينبغي توفر الكفاءات الفنية المؤهلة والقادرة على استخدام هذه التجهيزات سواء عبر توظيف مختصين أو الاستعانة بخبراء خارجيين، ولا يقل أهمية عن ذلك تصميم نظام متكامل يحافظ على سرية وسلامة المعلومات المتداولة إلى جانب التكامل بين البيانات والسجلات والوثائق مما يعزز من استخدام النظام بطريقة أكثر فاعلية وكفاءة.

3. الاحتياجات الاقتصادية:

تتمثل أبرز المتطلبات الاقتصادية في توفير الوقت الكافي لتصميم نظام مبني على أسس سليمة يراعي تقليص التكاليف التشغيلية وتحقيق التشغيل الأمثل للموارد البشرية، كما يتطلب النظام تدريب العاملين عليه في جميع مراحلها من أجل ضمان كفاءة استخراج البيانات وتحليلها، وهو ما ينعكس إيجاباً على الأداء العام للمؤسسة.

4. الاحتياجات الاجتماعية:

أما من الجانب الاجتماعي فينبغي تعزيز قنوات الاتصال الفعالة بين الموظفين ومستخدمي النظام لضمان الفهم المشترك وتبادل المعلومات بسلاسة، كما يتطلب الأمر وجود روح تعاون بين مختلف الفاعلين إلى جانب أهمية أن يكون النظام سهل الاستخدام مما يشجع على تبني سلوك إيجابي تجاهه من قبل العاملين والمستفيدين على حد سواء.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

1- دراسة عيادي عبد القادر: تناولت دراسة عيادي عبد القادر (2008)، الموسومة بـ "دور وأهمية نظام المعلومات المحاسبي في اتخاذ قرارات التمويل" وهي مذكرة ماجستير أنجزت بجامعة الشلف حيث تناولت هذه الدراسة مدى تأثير المعلومات المحاسبية في دعم قرارات التمويل داخل المؤسسة الاقتصادية الجزائرية، وقد أبرزت الدراسة أهمية بناء نظام معلومات محاسبي فعال يعد بمثابة المصدر الرئيسي للمعلومة المالية الدقيقة.

نتائج الدراسة: أن اتخاذ قرارات التمويل يتطلب الاعتماد على دراسة معمقة وتحليل دقيق للقوائم المالية والتقارير المحاسبية المستخرجة من نظام المعلومات المحاسبي، لما توفره من بيانات تساعد المستخدمين في تقييم الوضعية المالية للمؤسسة بشكل موضوعي ومدروس.

2- دراسة الشيخ ولد محمد: تناولت أطروحة الماجستير التي أعدها الشيخ ولد محمد بعنوان "استخدام نظم المعلومات المالية في اتخاذ القرارات في المؤسسة الاقتصادية"، والمنجزة بجامعة أبو بكر بلقايد بتلمسان، سنة (2011)، دور نظم المعلومات المالية في دعم وتحسين عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة الاقتصادية وذلك من خلال دراسة حالة لمؤسسة LaitTop للألبان في موريتانيا.

تمحورت إشكالية الدراسة حول مدى كفاءة استخدام الإدارة في هذه المؤسسة لنظم المعلومات المالية ومدى مساهمتها الفعلية في تفعيل وتحسين جودة القرارات المتخذة، وقد سعت الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف من بينها: توضيح أهمية نظم المعلومات في صنع القرار، وتحديد مكونات النظام المعلوماتي وآليات تدفق المعلومات بداخله، بالإضافة إلى رسم صورة دقيقة عن الهيكل التنظيمي للمؤسسة من خلال حركة وتبادل المعلومات بين مختلف وحداتها، كما هدفت الدراسة إلى تقديم مقترحات لتحسين فعالية نظم المعلومات بما يساهم في دعم عملية اتخاذ القرار وتقليل التكاليف وتعظيم الكفاءة من خلال خطط استراتيجية مدروسة.

نتائج الدراسة: وجود علاقة وثيقة بين التنظيم المؤسسي الفعال والمدروس وبين كفاءة نظم المعلومات في دعم القرار، وأكدت الدراسة أن توفر معلومات اقتصادية دقيقة وموثوقة وفي الوقت المناسب من شأنه أن يساعد المسيرين على توجيه الأنشطة وتنظيمها بشكل أفضل ما يساهم في اتخاذ قرارات أكثر رشادة تتماشى مع أهداف المؤسسة وبيئتها المتغيرة.

3-دراسة سارة مدفوني: تناولت الباحثة سارة مدفوني في دراستها المعنونة بأثر استخدام نظام المعلومات المحاسبي على جودة القوائم المالية في المؤسسة الإنتاجية، والتي أنجزت سنة (2014)، بجامعة أم البواقي، الأثر الذي يحدثه نظام المعلومات المحاسبي على مصداقية ودقة القوائم المالية داخل المؤسسات الإنتاجية الجزائرية.

هدفت الدراسة إلى إبراز الدور الإيجابي والفعال الذي يؤديه نظام المعلومات المحاسبي في تقديم صورة مالية واقعية وموثوقة عن الوضع الاقتصادي للمؤسسة وذلك من خلال القوائم المالية المنتجة، وقد اعتمدت الباحثة في الجانب التطبيقي من بحثها على اختيار عينة مدروسة من الأفراد ذوي الخبرة العملية والمعرفة الأكاديمية في المجال المحاسبي، مع التركيز على مستخدمي نظم المعلومات المحاسبية والاستفادة منها بشكل فعال.

نتائج الدراسة: من أبرزها أن نظام المعلومات المحاسبي يعد أحد أهم الأنظمة الفرعية ضمن نظام المعلومات العام للمؤسسة، وتكمن أهميته في قدرته على توفير معلومات محاسبية شاملة ودورية تعكس مختلف أنشطة المؤسسة كما يساهم بشكل جوهري في دعم وظائف الإدارة المختلفة.

لا تقتصر مهام نظام المعلومات المحاسبي على إعداد القوائم المالية فحسب، بل تتعداها إلى إنتاج تقارير متنوعة تخدم الأهداف الإدارية والرقابية للمؤسسة، ففي حين توجه القوائم المالية أساسا إلى الجهات الخارجية تخصص التقارير الإدارية لدعم متخذي القرار داخل المؤسسة.

4-دراسة بوركاب مصطفى إبراهيم لافي: تناولت دراسة بوركاب مصطفى إبراهيم لافي، الموسومة بـ "نظام المعلومات المحاسبي وأثره على جودة القوائم المالية"، والتي أنجزت في إطار مذكرة لنيل شهادة الماستر بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم المالية والمحاسبة، جامعة أكلي محند أولحاج، خلال السنة الجامعية (2014/2015)، الدور المحوري الذي يلعبه نظام المعلومات المحاسبي في دعم إعداد القوائم المالية وتحسين جودتها.

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على نظام المعلومات المحاسبي باعتباره أداة فعالة لتوصيل المعلومات المالية الضرورية إلى مختلف الجهات المهتمة سواء داخل المؤسسة أو خارجها، ويظهر هذا الدور من خلال القوائم والتقارير المالية التي يعتمد مدى جودتها على الخصائص النوعية للمعلومات المحاسبية التي يوفرها النظام، وقد تم إجراء دراسة تطبيقية على مؤسسة اتصالات الجزائر لتجسيد الإطار النظري في الواقع العملي.

نتائج الدراسة: أن المعلومات المحاسبية تشمل البيانات الكمية وغير الكمية التي تعرض من خلال القوائم المالية والتي تستخدم كأساس لاتخاذ القرارات المتعلقة بإدارة مشاريع المؤسسة، وتزداد فعالية المؤسسة بقدر ما تتوفر لديها معلومات محاسبية ملائمة ودقيقة، وتعد هذه المعلومات ملائمة إذا كان لها تأثير مباشر على قرارات المستخدمين، وموثوقة إذا تميزت بالدقة وخلوها من الأخطاء.

وشبهت الدراسة نظام المعلومات المحاسبي بـ "القلب النابض" داخل المؤسسة، إذ يقوم بضخ المعلومات اللازمة إلى كافة الأطراف المعنية سواء كانوا من داخل الهيكل التنظيمي أو من خارجه، وتكمن وظيفة القوائم المالية في تقديم معلومات توضح التغيرات التي تطرأ على الوضعية المالية للمؤسسة وهو ما يساعد في دعم القرارات الاستراتيجية، كما أشارت الدراسة إلى أن إعداد هذه القوائم يتم وفق مبدأ الاستمرارية والمحاسبة على أساس الاستحقاق، أي الاعتراف بالعمليات والأحداث في وقت حدوثها بغض النظر عن توقيت التدفقات النقدية المرتبطة بها.

5-دراسة بن طاطة عتيقة: في دراستها الموسومة بـ "أثر نظام المعلومات على تحسين جودة الخدمات:

دراسة ميدانية في البنوك الجزائرية"، والتي نشرت ضمن مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد الرابع، العدد الثاني، تناولت الباحثة بن طاطة عتيقة العلاقة بين نظم المعلومات وجودة الخدمات في البيئة البنكية الجزائرية وذلك من خلال دراسة ميدانية دقيقة.

تمثلت الإشكالية المحورية للبحث في التساؤل التالي: إلى أي مدى يساهم نظام المعلومات المالية في تحسين جودة القرارات المالية داخل المؤسسات الاقتصادية الجزائرية؟ وقد سعت الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف من أبرزها: تقديم إطار نظري حول مفهومي نظم المعلومات وجودة الخدمات البنكية، وتحليل طبيعة العلاقة بينهما من حيث التأثير والارتباط، إضافة إلى اقتراح مجموعة من التوصيات العملية التي من شأنها دعم أداء البنوك الجزائرية في هذا السياق.

نتائج الدراسة: فقد كشفت الدراسة عن وجود علاقة ارتباط معنوية إيجابية بين نظام المعلومات المالي وجودة الخدمات البنكية وذلك عند مستوى دلالة (0.01)، كما أظهرت وجود ارتباط معنوي بين المتطلبات الفنية والبشرية والإدارية للنظام المعلوماتي وتحسين جودة الخدمة البنكية عند مستوى (0.05)، في المقابل لم تسجل علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتطلبات المادية والمالية للنظام وجودة الخدمات، وتجدر الإشارة إلى أن أقوى علاقات الارتباط وجدت بين المتطلبات البشرية وجودة الخدمة في حين كانت أضعفها تلك المرتبطة بالمتطلبات الإدارية.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

الأول: الدراسات السابقة باللغة الإنجليزية

1-الدراسة : Evaluation of the Effectiveness of Accounting Information

Sajady etal (2008) - Systems.

سعت هذه الدراسة إلى تقييم فعالية نظم المعلومات المحاسبية من وجهة نظر المدققين الماليين في (347) شركة صناعية مدرجة في سوق الأوراق المالية بمدينة طهران، جمهورية إيران، وقد ركزت على تحليل آرائهم بخصوص أداء هذه الأنظمة ومدى مساهمتها في دعم العمليات المالية والإدارية.

وقد أظهرت نتائج الدراسة ما يلي:

- تساهم نظم المعلومات المحاسبية في تعزيز موثوقية التقارير المالية.
- تساعد هذه النظم في تسهيل عملية اتخاذ القرار لدى المديرين الماليين.
- تلعب دورا مهما في تحسين فعالية نظام الرقابة الداخلية داخل المؤسسات.

2-دراسة: Insu Park John, W. Michel, Jeewon Cho

How Does Leadership Affect Information Systems Success? The: Role of Transformational Leadership

نشرت هذه الدراسة في المجلة العلمية الإلكترونية Elsevier عام 2011، وهدفت إلى استكشاف أثر القيادة التحويلية على نجاح نظم المعلومات داخل المؤسسات. اعتمد الباحثون المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبانة موجهة إلى موظفي المؤسسة محل الدراسة، وزعت 352 استبانة و استرجع منها 251، ما يمثل معدل استجابة فعال بلغ 71%.

وقد خلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج المهمة، أبرزها:

- أن القيادة التحويلية تلعب دورا محوريا في تعزيز ثقة الموظفين بنظام المعلومات، حيث تسهم في تهيئة بيئة عمل مشجعة وداعمة.
- ضرورة وضع وتنظيم الإجراءات التي من شأنها زيادة ثقة العاملين بنظام المعلومات وتحسين تجربتهم معه.

- أهمية تصميم برامج تدريبية في القيادة التحويلية موجهة خصيصا لمديري نظم المعلومات، بما يعزز من فاعليتهم القيادية ويساهم في إنجاح النظام المعلوماتي بالمؤسسة.

3-دراسة: Management I.S and their impact on imperoing the quality of service at commercial Bank costumes.

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور نظم المعلومات الإدارية في تعزيز جودة الخدمة المقدمة لعملاء البنوك التجارية. وقد أجريت الدراسة في عام 2015 على عينة مكونة من 50 عميلا لدى البنك التجاري السعودي، اعتمدت الدراسة على أدوات منهجية شملت الاستبيانات إلى جانب الرجوع إلى دراسات سابقة ذات صلة.

أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة وثيقة بين فاعلية نظم المعلومات الإدارية وتحسين جودة خدمات البنوك، حيث تعد هذه النظم أداة فعالة في تحليل أداء المؤسسة من خلال تقديم تقارير دورية وتقييم أداء الموظفين، مما يساعد في تحديد نقاط القوة والضعف.

وأوصت الدراسة بضرورة تطوير السياسات المتعلقة بتفعيل نظم المعلومات الإدارية، نظرا لما لها من تأثير مباشر على رفع مستوى الخدمة المقدمة للعملاء وتعزيز تجربتهم المصرفية.

4-الدراسة: Impact of accounting information systems on organizational effectiveness of automobile companies in Kenya 2017.

الهدف من هذه الدراسة التعرف على تأثير نظم المعلومات المحاسبية على الفعالية التنظيمية وقاست الدراسة فعالية المحاسبة ونظم المعلومات على أساس أبعاد مختلفة، بما في ذلك جودة النظام، جودة المعلومات، جودة الخدمة، استخدام النظام، رضا المستخدمين، والفوائد الصافية لنظام.

نتائج الدراسة:

- تعتبر نظم المعلومات المحاسبية حاسمة في إنتاج المعلومات المحاسبية الجيدة في الوقت المناسب، وإبلاغ تلك المعلومات إلى صانعي القرارات دليل على العلاقة بين هذه نظام والفعالية التنظيمية.
- على الرغم من أنه من المهم تسليط الضوء على أن هناك حاجة إلى دراسة متعمقة لدراسة العوامل الأخرى التي قد تؤثر على هذه العلاقة.

- قيمة المعلومات التي تم إنشاؤها بواسطة نظام المعلومات المحاسبي للمساهمين تساعد أصحاب المصلحة في اتخاذ القرارات الاستثمارية التي لا تقدر بثمن، كما أن المديرين الماليين بحاجة إلى المالية والبيانات المحاسبية التي يقدمها نظام المعلومات المحاسبي لتقييم أداء الشركة في الماضي وخريطة المستقبل.

ثانيا: الدراسات السابقة باللغة الفرنسية

Djamila Elidrissi et Ali Elidrissi

1-دراسة: سنة2010

Contribution des systèmes d'information a la performance des organisation le cas des banques

سعت هذه الدراسة إلى تحليل مدى تأثير التكنولوجيا على نظم المعلومات الإدارية داخل القطاع المصرفي، مركزة على الدور الذي تلعبه هذه النظم في تعزيز أداء المؤسسات. اعتمد الباحثان في إعداد الدراسة على تحليل ومراجعة دراسات وأبحاث سابقة ذات صلة.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج الهامة، من أبرزها:

- أن تحديث نظم المعلومات الإدارية يعد عملية معقدة بسبب التكاليف المرتفعة المرتبطة بها، ما يجعل تبني التطوير تحديا أمام العديد من المؤسسات المصرفية.
- رغم هذه التحديات، يمكن التقليل من تكاليف التطوير من خلال اعتماد مجموعة من المعايير والإجراءات التي يتخذها الموظفون، مثل التركيز على رضا العملاء ومواكبة التطور بما يتماشى مع الاستراتيجية والتنظيم الداخلي للمؤسسة.
- كما بينت الدراسة أن نظم المعلومات لا تمثل نظاما جامدا، بل هي نظم ديناميكية ذات أبعاد متعددة تشمل الجوانب التقنية، والاستراتيجية، والتنظيمية، والسلوكية، والاجتماعية. ويظهر هذا التداخل أن نظم المعلومات قابلة للتكيف والتطور بما ينسجم مع التغيرات في الاستراتيجية والمحيط الخارجي.

2-دراسة: (errahmani2014) بعنوان :

L'impact d'une démarche d'alignement stratégique du système d'information sur la stratégie de l'entreprise cas de sonatrach.

أسهمت إدارة نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات في إدخال مجموعة من المفاهيم والممارسات الجديدة إلى بيئة الأعمال، من أبرزها حوكمة تكنولوجيا المعلومات، والإدارة الاستراتيجية لأنظمة المعلومات، وغيرها من المفاهيم ذات الصلة. ويُعد مفهوم المواءمة الاستراتيجية بين نظم المعلومات واستراتيجية المؤسسة من المفاهيم الجوهرية التي تجمع بين محورين أساسيين: استراتيجية نظم المعلومات، والاستراتيجية العامة للشركة.

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أثر اعتماد نهج تنسيقي بين نظم المعلومات والاستراتيجية المؤسسية، من خلال محورين تحليليين: خلق القيمة وتحسين الأداء وتبرز أهمية المواءمة الاستراتيجية في ضمان الحفاظ على القيمة الناتجة عن استثمارات تكنولوجيا المعلومات، وتحويل هذه الاستثمارات من مراكز تكلفة إلى مصادر لتحقيق الربح، الأمر الذي يسهم بشكل مباشر في تعزيز الكفاءة والأداء المؤسسي.

كما أن المواءمة الاستراتيجية تعد عنصرا محوريا في تمكين المؤسسات من بناء بنية تكنولوجيا مرنة وقادرة على دعم احتياجاتها خلال فترات التغيير الاستراتيجي، والتي غالبا ما تتسم بعدم الاستقرار، كما هو الحال في حالات الاندماج والاستحواذ، أو إدماج الابتكارات التكنولوجية، أو تنفيذ استراتيجيات النمو التي تستهدف أسواقا وبيئات جديدة. وبذلك، تشكل المواءمة بين نظم المعلومات واستراتيجية الشركة ركيزة أساسية لتحقيق النجاح والاستمرارية في بيئات الأعمال الديناميكية.

3- دراسة: 2015 (Ben Younes)

بغوان: les systèmes d'information un atout concurrentiel pour l'entreprise

أصبحت المؤسسات في السنوات الأخيرة تولي اهتماما متزايدا بنظم المعلومات، نظرا للدور الحيوي الذي باتت تلعبه في دعم العمليات واتخاذ القرارات. فبينما كانت هذه النظم تصمم تقليديا بهدف أتمتة الإجراءات الروتينية وتحقيق كفاءة تشغيلية، أصبحت اليوم محورا استراتيجيا في قلب أنشطة الأعمال، وقد ساهم الانتشار الواسع لتكنولوجيا الإنترنت وتطور وسائل الاتصال المتنقلة في تمكين المؤسسات من تطوير نماذج أعمال جديدة، وتقديم منتجات وخدمات مبتكرة، فضلا عن اعتماد أساليب عمل تعاونية وموزعة تشرك مختلف الفاعلين ضمن سلاسل القيمة.

ويمثل نظام المعلومات وسيلة مركزية للحوار والتفاعل مع الشركاء، كما يعد أداة أساسية للتحليل، والتوثيق، وإعداد التقارير، والمراجعة، وحتى المحاسبة. وتدرك المؤسسات بشكل متزايد الفوائد التي تجنيها من الوصول

الفوري إلى معلومات دقيقة وموثوقة، الأمر الذي يدفعها إلى التفكير بجدية في سبل تنظيم رأس مالها المعرفي الكامن واستثماره بشكل فعال. ومع ذلك، فإن تحقيق هذا الهدف يتطلب منها إحداث تحولات جذرية في أنماط السلوك المؤسسي، بما يعزز من قدرتها الجماعية على الابتكار والتطوير المستدام.

4-دراسة: "Mónica Esther Ospino Iván Javier Monterrosa Castro Pinedo

Los Sistemas d'information gerencial en empresas cartageneras.

تعد هذه الدراسة مقالا علميا نشر في مجلة *Observatorio de la Economía* التابعة لجامعة كارتاخينا في كولومبيا سنة 2018، وركزت على تشخيص واقع استخدام نظم المعلومات الإدارية في الشركات العاملة بمدينة كارتاخينا، وذلك بهدف تحديد مدى مساهمتها في دعم عملية اتخاذ القرار من قبل القيادات الإدارية في هذه المؤسسات.

اعتمد الباحثان في منهجيتهما على المقاربة الوصفية، حيث جمعت البيانات من خلال بحوث استكشافية ومقابلات ميدانية مع موظفي 33 شركة محل الدراسة.

وقد أفضت نتائج الدراسة إلى ما يلي:

- يتميز المديرون الأكثر نجاحا بقدرتهم العالية على إدارة المعلومات واستخدامها بشكل فعال، مما يمكنهم من اتخاذ قرارات دقيقة وفي الوقت المناسب، وهو ما ينعكس إيجابا على إنتاجية المؤسسات وكفاءتها التشغيلية.
- كما تساهم نظم المعلومات الإدارية في ترسيخ الثقة لدى الموظفين تجاه البيانات التي يدخلونها أو يتبادلونها داخل النظام، إلى جانب تعزيز المصداقية والموثوقية في المعلومات التي يوفرها هذا النظام لدعم مختلف عمليات المؤسسة.

المطلب الثالث: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة ذات الصلة بمجال نظم المعلومات المالية، وما أثبتته من دور فعال في دعم القرارات المالية للمؤسسات الاقتصادية يمكن القول إن الدراسة الحالية تنفرد بعدة جوانب تميزها عن تلك الدراسات، فقد سعت إلى تقديم إطار نظري شامل يغطي المفاهيم الأساسية المرتبطة بموضوع البحث بدءا من المعلومات ونظم المعلومات المالية، مروراً باتخاذ القرار، وقرارات الاستثمار،

والتمويل، وتوزيع الأرباح، مع تسليط الضوء على تأثير هذه المتغيرات في واقع المؤسسات الاقتصادية وقراراتها المالية.

كما تناولت الدراسة الحالية الموضوع من زوايا أكثر تفصيلا وعمقا مقارنة بالدراسات السابقة التي اكتفت بالتطرق إلى بعض هذه الجوانب بشكل مقتضب، ورغم وجود بعض نقاط الالتقاء في النتائج مع ما توصلت إليه تلك الدراسات، إلا أن الاختلاف كان واضحا من حيث المنهجية المتبعة، وطبيعة مجتمع الدراسة، وأدوات جمع البيانات.

ومن أبرز أوجه التميز أن الدراسة الحالية جمعت بين المنهج الوصفي والتحليل الميداني من خلال دراسة حالة متمثلة في "الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت" خلال سنة 2025، في حين أن الدراسات السابقة أجريت في بيئات عربية وأجنبية مختلفة، وفي فترات زمنية تراوحت بين عامي 2008 و2018.

أما من حيث العينة فقد اقتصرَت الدراسة الحالية على 42 مفردة من المؤسسة محل الدراسة، بينما شملت الدراسات السابقة عينات أكبر حجما، كما ركزت هذه الدراسة على تحليل دور نظم المعلومات المالية في تحسين جودة الخدمات المالية، في حين أن الدراسات السابقة تناولت متغيرات مختلفة وكانت أكثر شمولاً في بعض الأحيان، مما يضيف طابعا تخصصيا على الدراسة الحالية في سياقها المكاني والزمني.


خلاصة الفصل:

في ختام هذا الفصل يتضح جليا أن نظم المعلومات المالية تشكل دعامة أساسية في تحسين جودة الخدمات المالية داخل المؤسسات، خاصة في ظل التغيرات التكنولوجية المتسارعة وتزايد توقعات المستفيدين، فقد بينت المعالجة النظرية أن فعالية هذه النظم لا تقتصر على مجرد تسجيل البيانات أو إعداد التقارير بل تتعداها لتصبح أداة استراتيجية تسهم في تحقيق الشفافية، الدقة، وسرعة الأداء.

من جهة أخرى أكدت الدراسة أن جودة الخدمات المالية أصبحت معيارا رئيسيا للحكم على كفاءة المؤسسات ودرجة رضا المواطنين ما يجعل من تحسينها أولوية قصوى، ويعد التكامل بين النظام المعلوماتي والجودة عنصرا حاسما حيث يفضي الاستثمار في التكنولوجيا وتكوين الموارد البشرية إلى نتائج ملموسة في مستوى الخدمة.

وقد أظهرت الدراسات السابقة سواء على المستوى العربي أو الأجنبي توافقا واسعا حول هذه العلاقة التبادلية، مما يدعم توجه هذا البحث نحو التركيز على نموذج الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية كحالة تطبيقية تستحق التحليل والمتابعة، خصوصا في ظل التحديات التي تواجه القطاع العمومي في الجزائر.

وعليه يمكن القول إن تحديث نظم المعلومات المالية وتكييفها مع متطلبات الجودة ليس خيارا بل ضرورة استراتيجية لضمان استمرارية الخدمة، تعزيز ثقة المواطنين، ودعم التوجه نحو الإدارة الإلكترونية الفعالة.



الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية لمؤسسة

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية

وكالة عين تموشنت

تمهيد:

بعد أن تناولنا في الفصل الأول إلى أهم المفاهيم المتعلقة بنظم المعلومات المالية وجودة الخدمات المالية، سنحاول في هذا الفصل إسقاط الجانب النظري على الواقع من خلال إجراء دراسة ميدانية على مستوى مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت.

وسوف نتناول في هذا الفصل نظم المعلومات المالية ودورها في تحسين جودة الخدمات المالية، من طرف الوكالة محل الدراسة، واختبار عينة من الموظفين في هذه الوكالة، بالإضافة إلى محاولة إسقاط ما تم دراسته نظريا على الواقع العملي، وذلك من خلال القيام باستبيان كأداة لجمع البيانات والاعتماد على برنامج SPSS26 ومنه تم تقسيم هذا الفصل إلى:

المبحث الأول: عموميات حول مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء .

المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت.

المبحث الأول: عموميات حول مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

المطلب الأول: لمحة عامة حول مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء

تقوم منظومة الضمان الاجتماعي على أساس التضامن الاجتماعي للأجيال، تتمثل مهامه الأساسية في تحصيل الاشتراكات المقدمة من طرف ارباب العمل والمؤمنين والتي يعاد توزيعها وصرفها في مختلف أنواع التعويضات حيث يعرف التأمين الاجتماعي بأنه شكل من اشكال التأمين الحكومي ينظمه قانون الضمان الاجتماعي للدولة، وهو الزامي لأرباب العمل والعمال وفق نسب وقواعد محددة.

أولاً: لمحة تاريخية عن الضمان الاجتماعي

تعكس المنظومة الوطنية للحماية الاجتماعية لأي بلد مستوى التطور الاجتماعي والاقتصادي ويرتبط التطور التاريخي لأنظمة الحماية الاجتماعية ولا سيما في مجال الضمان الاجتماعي عبر العالم ارتباطا وثيقا بتاريخ مختلف الحركات الاجتماعية التي ميزت البشرية عبر العصور. ويكتسي الضمان الاجتماعي اليوم أهمية بالغة في حماية الأجراء وعائلاتهم نظرا لانعكاساته الايجابية على توزيع الدخل القومي وعلى أداء الاقتصاد الوطني وهو ضابط هام عبر تاريخ تطوره.

ثانياً: وضعية الضمان الاجتماعي غداة المستقبل

قامت القوات الاستعمارية بتنفيذ نظام الضمان الاجتماعي طبقا لذلك الذي تم وضعه على مستوى اقليمها الوطني غداة الحرب العالمية الثانية. وقد اتم بتنوع الأنظمة التي استندت على أسس مهنية وفق حاجيات المستعمر، تباين الامتيازات والحقوق والتي كانت تعمل على اقضاء الغالبية الساحقة من الشعب الجزائري، وقد كان نظاما يعتمد على خدمة المستعمر والساكنة من ذوي الأصول الأوروبية.

ثالثاً: تطور المنظومة من 1962 الى 1983

عرفت منظومة الضمان الاجتماعي بالجزائر تطورا مكثفا ومتوصلا وعلى نحو ادق منذ نيل البلاد لاستقلالها سنة 1962، مسجلة بذلك تحسنا كبيرا ونذكر وعلى سبيل المثال، التوجه نحو تعميم الحماية

الاجتماعية عبر توسيع نطاقها لتشمل فئات واسعة من المواطنين. ظهرت فكرة إعادة هيكلة المنظومة ابتداء من سنة 1963، مما قاد الى تبني سلسلة من الإجراءات التي أسست بدورها لإصلاحات سنة 1983.

ويتعلق الأمر بضم الصناديق القديمة للنظام العام ودمجها في ثلاثة صناديق كبرى جهوية: وهي صندوق التأمينات الاجتماعية بناحية قسنطينة ناحية وهران وناحية الجزائر خلال سنة 1963.

خلال سنة 1977 أطلقت عملية اللامركزية وتمثلت في إنشاء هيئة للضمان الاجتماعي على مستوى كل ولاية هدفها تقريب المؤسسة من الخاضعين لتكون حجر الأساس في وضع شروط توحيد الضمان الاجتماعي والتي تم تجسيدها في مجال الأنظمة الخاصة التي تقع تحت وصاية وزارة الصحة.

وقد جعلت قوانين سنة 1983 من الضمان الاجتماعي عاملا من عوامل التطور الاجتماعي أداة مميزة لسياسة التضامن الوطني وعلى هذا النحو، تم تجسيد منظومة ضمان الاجتماعي قوية لفائدة أكبر عدد ممكن من المؤمن لهم اجتماعيا عبر سلسلة مهمة من النصوص القانونية الصادرة خلال شهر يوليو سنة 1983. لتكتمل بذلك عملية شرع فيها غداة استعادة البلاد لسيادتها.

رابعا: تعريف الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء

هو مؤسسة عمومية ذات تسيير خاص، طبقا للمادة 49 من القانون رقم 88 - 01 المؤرخ في 12 يناير 1988 المتضمن القانون التوجيهي للمؤسسات العمومية الاقتصادية، يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية.

خامسا: مهام الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء

- تسيير اداءات التأمينات الاجتماعية (المرض، الامومة، العجز والوفاة) وكذا حوادث العمل والامراض المهنية.
- تحصيل الاشتراكات.
- الرقابة والمنازعات المتعلقة بتحصيل.
- منح رقم تسجيل وطني للمؤمن لهم اجتماعيا وكذا أصحاب العمل.
- المساهمة في ترقية السياسة الرامية الى الوقاية من حوادث العمل والامراض المهنية.
- تسيير المنح العائلية لحساب الدولة.
- اجراء الرقابة الطبية لفائدة المستفيدين.

- القيام بالنشاطات الرامية الى تمكين العمال وذوي حقوقهم من الاداءات الجماعية، على شكل إنجازات ذات طابع صحي واجتماعي تسيير صندوق المساعدة والنجدة.
- ابرام اتفاقيات مع مقدمي العلاج.
- اعلام المستفيدين وأصحاب العمل بحقوقهم والتزاماتهم.
- تنظيم الصندوق للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء.

سادسا: هياكل الصندوق

حتى يتمكن الصندوق من القيام بمهامه، على المستوى المركزي والولائي، فهو يتكون من:

- مديرية عامة.
- 59 وكالة ولائية.
- 839 أجهزة التخليص منها:
- 368 مركز الدفع (centres de paiement) .
- 405 ملحقة الدفع (antennes de paiement) .
- 66 مراسل محلي (correspondances locales) .
- 4 عيادات متخصصة (الجراحة القلبية للأطفال، العظام والتأهيل، امراض الاذن والانف والحنجرة وجراحة الاسنان).
- 4 مراكز للتصوير الطبي الشعاعي.
- 35 مركزا للتشخيص والعلاج.
- 55 صيدليات تابعة للصندوق.
- 30 حديقة ورياض الأطفال.
- مطبعة.
- مركز عائلي ذو طابع اجتماعي.

سابعا: المستفيدون

- العمال الاجراء، مهما كان قطاع النشاط.
- الممتهين (المتريصين).

- الطلبة.
- المتربصين في مجال التكوين المهني.
- فئة المعاقين.
- المجاهدين.
- المستفيدون من امتيازات الضمان الاجتماعي (المنح والريوع).
- المستفيدون من المنح الجزافية للتضامن (الأشخاص المرضى او المسنين وغير الناشطين).
- فئات أخرى.

بالإضافة الى المستفيدين السابق ذكرهم يوجد ذوي الحقوق الذين هم:

- الزوج.
- الأطفال الصغار.
- الفتيات العاطلات عن العمل وغير المتزوجات.
- الأصول تحت الرعاية.

ثامنا: الاداءات

تم التكفل بمصاريف العلاج الطبي والادوية بنسبة 80% وبنسبة 100% في بعض الحالات (لاسيما المرضى المصابين بأمراض مزمنة). يتم تعويض فترات التوقف عن العمل بسبب المرض بنسبة 50% من الاجر خلال الخمسة عشرة يوما الأولى وترفع الى نسبة 100% من الاجر بعد هذه المدة، وتصل المدة القصوى لهذا التعويض الى ثلاث (03) سنوات، التكفل بالتأمين عن الامومة بنسبة 100%، حيث تستفيد المرأة العاملة من عطلة أمومة تصل الى 98 يوما، يساوي المبلغ الأدنى لمنحة العجز الى نسبة 75% من الاجر الوطني الأدنى المضمون. عند وفاة المؤمن له اجتماعيا يستفيد ذوي حقوقه من منحة الوفاة، تمنح الاخطار المهنية الحق التغطية بنسبة 100% في مجال العلاج والتوقف عن العمل بسبب المرض، يتم تسديد الريوع في حالة الاثار الجسدية الناجمة عن الحوادث، وتسدد الريوع لفائدة ذوي الحقوق في حالة وقوع حادث العمل المفضي الى الوفاة.

المطلب الثاني: تقديم مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء -

وكالة عين تموشنت

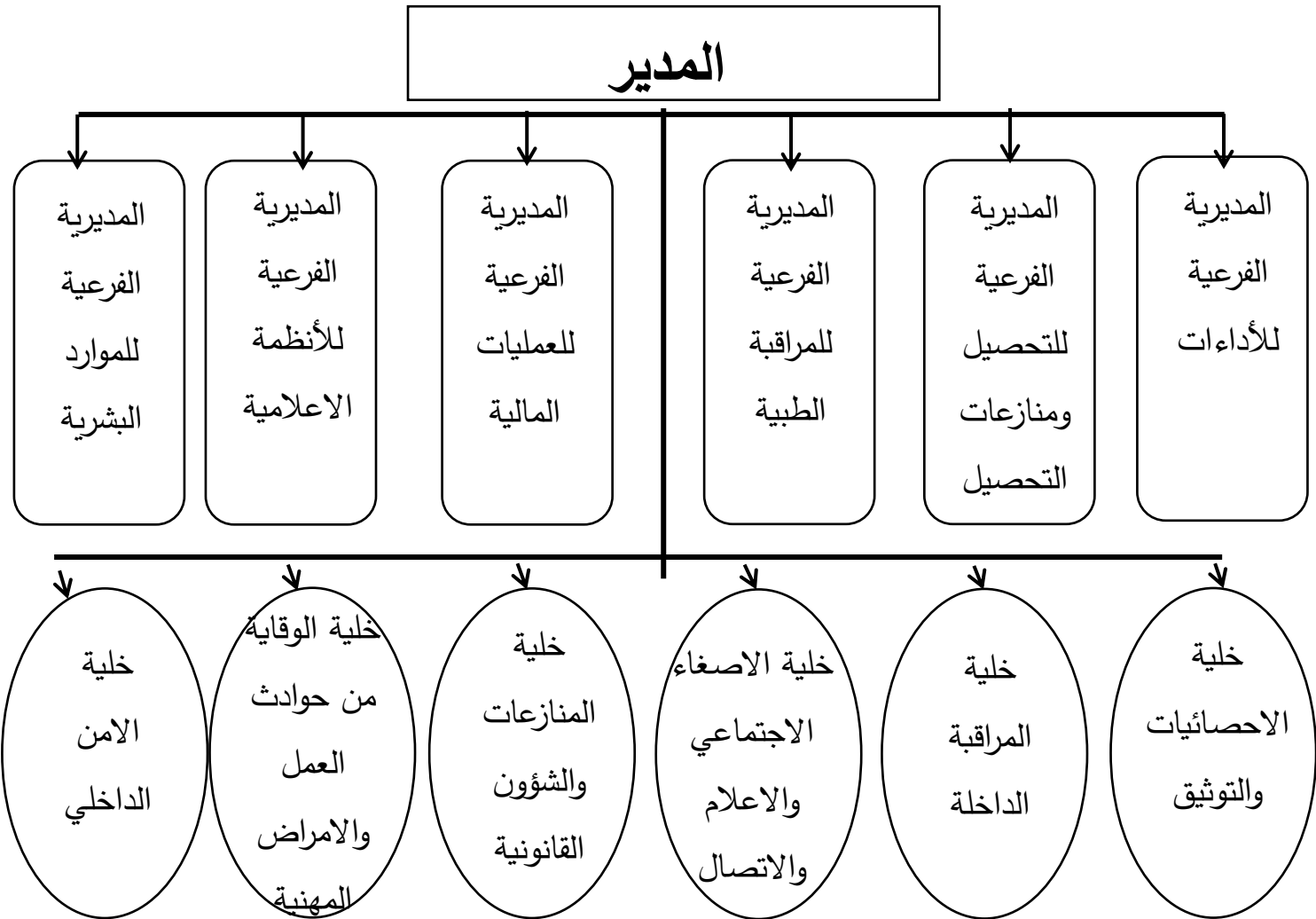
الفرع الأول: تعريف مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت

أنشأت وكالة عين تموشنت في أكتوبر 1986 بعد التقسيم الإداري لسنة 1984 تقع ب 11 شارع مغني صنيدي فاطمة بلدية عين تموشنت مصنفة في الدرجة الثالثة

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت

الشكل رقم (01-02): الهيكل التنظيمي لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال

الأجراء - وكالة عين تموشنت



المصدر: من قبل مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت

➤ المدير:

- تنظيم وتنسيق ومراقبة أنشطة الوكالة.
- متابعة المهمات الإشرافية.
- المحاور المباشر للوكالة امام السلطة الرقابية.

1- المديريات الفرعية:

1-1 المديرية الفرعية للأداءات مسؤولة عن:

رصد إدارة استحقاقات التأمين الاجتماعي لحوادث العمل والأمراض المهنية ومزايا الأسرة والمضي قدما في دفع مدفوعات الشركاء المتعاقدين، ولا سيما المستوصفات الصيدلانية والأطباء المعالجين وعيادات غسيل الكلى ومؤسسات المستشفيات الخاصة للولادة ومشغلي النقل الطبي، اخصائيو النظارات والمنتجات الصحية والمعدات وجمعيات الأطفال المعاقين ذهنيا والمراكز الطبية والاجتماعية من خلال هياكل الدفع المختلفة التي تشمل الخدمات التالية:

- الخدمات عالية الخطورة.

- خدمة الاتفاقية.

- خدمة التعاقد.

- خدمة الدفع من طرف ثالث.

- خدمة الاعانة العائلية.

1-2 المديرية الفرعية للتحويل ومنازعات التحويل المسؤولة عن:

- تسجيل أصحاب العمل.

- تسجيل العاملين باجر المنتسبين الى الضمان الاجتماعي.

- تحصيل مساهمة الضمان الاجتماعي المخصصة لتمويل الضمان الاجتماعي للعاملين باجر.

- التقاضي المتعلق باسترداد اشتراكات الضمان الاجتماعي.

1-3 المديرية الفرعية للمراقبة الطبية:

- إقامة الفحوصات الطبية بناء على مصالح الاداءات.

- مراقبة المتعاقدين مع CNAS.

- الشيكات الطبية للحساب (بين الصناديق، CNR).

- المشاركة في المهمات التي تتطلب رقابة طبية إدارية.
- 4-1 المديرية الفرعية للعمليات المالية مسؤولة عن:
 - ضمان التنفيذ والتسليم للعمليات المالية ونظامها، وفقا للقوانين والأنظمة المعمول بها.
 - مسك حسابات وكالة.
- 5-1 المديرية الفرعية لأنظمة الإعلامية مسؤولة عن:
 - المراقبة التكنولوجية فيما يتعلق بأنظمة المعلومات.
 - ضمان امن تكنولوجيا المعلومات في الوكالة.
 - ضمان صيانة أجهزة الحاسوب وتقديم المساعدة الفنية للتعامل معها.
 - تحميا القسائم المرسله من قبل الشركاء المتعاقدين.
- 6-1 المديرية الفرعية للموارد البشرية والموارد المادية وانجازات الأرشيف والأملك مسؤولة عن:
 - ضمان إدارة الموارد البشرية في إطار الاحكام التشريعية والتنظيمية والتعاقدية المعمول بها.
 - ضمان عمليات التوريد الخاصة بالوكالة من حيث المستلزمات والأثاث ومواد التشغيل.
 - ضمان تحقيق واكتساب استثمارات الوكالة.
 - ضمان صيانة الممتلكات المنقولة وغير المنقولة وصيانتها وإدارة أصول الوكالة.
 - التأكد من إدارة المحفوظات والأرشيف.

2- الخلايا:

1-2 خلية الاحصائيات والتوثيق:

تتولى ما يأتي:

- جمع المعطيات والمعلومات الإحصائية لمختلف مصالح الوكالة.
- تأسيس رصيد وثائقي وتسييره في جميع مجالات نشاط الصندوق.

2-2 خلية المراقبة الداخلية:

المراقبة لمختلف مصالح المديرية الفرعية بصفة دورية وتتم وفق 3 نقاط:

- مهام مبرمجة وتكون وفقا لبرنامج سنوي مسطر من طرف مسؤول خلية المراقبة الداخلية ومصادق عليه من طرف مدير الوكالة.
- مهام خاصة وتكون بطلب مباشر من السيد مدير الوكالة.

- مهام موضوعية وتكون وفقا لموضوع من المديرية العامة.

2-3 خلية المنازعات والشؤون القانونية:

- متابعة المنازعات الخاصة بالمؤمنين لهم اجتماعيا والقضايا المدنية.
- متابعة كل ملفات المنازعات الخاصة بالوكالة.
- متابعة ملفات الطعن.

2-4 خلية الاصغاء الاجتماعي والاعلام والاتصال:

- الاستقبال، الاصغاء والتدخل للتسوية السريعة للانشغالات وفق القوانين المعمول بها.
- توجيه ومرافقة المؤمنين لهم اجتماعيا.
- اعلام المؤمنين لهم اجتماعيا بحقوقهم وواجباتهم في مجال الضمان الاجتماعي.
- وضع احصائيات شهرية يتم من خلالها تحليل رقمي للعرائض المعالجة.
- المساهمة الفعلية في عمليات التحسيس والاعلام لتوصيل المعلومة بطريقة مبسطة وسهلة.

2-5 خلية الوقاية من حوادث العمل والامراض المهنية:

- تنظيم المراقبات والتحقيقات قصد السهر على احترام المستخدمين لواجباتهم في مجال الوقاية والأمن وطب العمل.
- استغلال وتحليل المعطيات في مجال حوادث العمل والأمراض المهنية.

2-6 خلية الامن الداخلي:

- المحافظة على المنشآت الأساسية وتجهيزات الصندوق والسير العادي للنشاطات المهنية.
- افسال أي محاولة اعتداء او تدمير او تهديم تستهدف المنشآت الأساسية، والتجهيزات، والمستخدمين، والمستعملين.

- اتخاذ جميع التدابير الاستعجالية بخصوص الإنقاذ في الأماكن او الحواف المباشرة للصندوق.

• الفرع الثالث: المخاطر التي يغطيها الصندوق

(1) التأمين على المرض:

يحق للعمال التعويضات المختلفة المتعلقة بالمرض، هذه التعويضات تتعلق بالمؤمنين وذويهم (ذوي الحقوق)، ويمكنهم الاستفادة من العلاجات المباشرة دون مقابل وذلك وفقا للاتفاقيات المبرمة بين الضمان الاجتماعي وممثلي الأطباء، الصيدليات، المؤسسات العلاجية وعمال سلك الشبه طبي.

(2) التأمين على الأمومة:

تشمل الأداءات العينية للتأمين على الأمومة كفالة المصاريف المترتبة على الحمل وتبعاته حيث يغطي مصاريف الطبية والصيدلانية، مصاريف الإقامة بالمستشفى للأم والطفل المولود يتم من خلالها التكفل بمصاريف العلاج الصحي، وتعويض أيام العطل المرضية وعطلة الأمومة حيث لا تمنح الأداة العينية إلا إذا كان الدواء موصوفا من قبل الطبيب.

(3) التأمين على العجز: تتم الإحالة على العجز وفق الشروط التالية:

- الإصابة بعجز أو مانع عن العمل أو الكسب بنسبة على الأقل تساوي 50%.
- عدم بلوغ السن القانونية للتقاعد.
- تبرير مدة عمل محددة.

(4) التأمين على الوفاة:

تسدّد مصالح الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء رأس مال الوفاة الى ذوي حقوق المؤمن له اجتماعيا المتوفى وهم:

- الزوج (ة).
- الأطفال المتكفل بهم.
- الأصول المتكفل بهم.

يجب ان يكون المؤمن له اجتماعيا قد عمل 15 يوما خلال الثلاثة أشهر التي سبقت تاريخ الوفاة.

(5) حوادث العمل:

يستفيد من ذلك المؤمن من فئة العمال الأجراء او شبه الأجراء تلاميذ مؤسسات التعليم التقني والتكوين المهني، الطلاب، اليتامى الذين يدخلون ضمن حماية الشباب من الحوادث الخ.

(6) الأمراض المهنية:

يطلق اسم الأمراض المهنية على بعض الأمراض التي تكون ظروف العمل سببا فيها. ويطبق عليها نفس الأحكام التي تسير حوادث العمل إلا فيما يخص التصريح بها، إذ أنه يستوجب على المصاب التصريح

شخصيا وليس من طرف صاحب العمل، وتم تحديد مدة التصريح من 15 يوما الى ثلاثة أشهر على الأكثر إبتداء من تاريخ الكشف الطبي وتشخيص المرض.

المطلب الثالث: مهام وتمويل الصندوق

• الفرع الأول: مهام الصندوق

تتولى الوكالة الولائية التابعة للصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء، تحت سلطة المدير، زيادة على دورها المتمثل في تنظيم وتنسيق ومراقبة نشاطات مراكز دفع البلديات وفروع المؤسسات او الإدارات، المهام الآتية:

- ضمان خدمة الأداءات العينية والنقدية للتأمينات الاجتماعية وحوادث العمل والامراض المهنية وكذا الاداءات العائلية.
- ضمان تحصيل الاشتراكات ومراقبة التزامات المكلفين والقيام، فيما يخصهم، بعمليات المنازعات في التحصيل.
- ممارسة المراقبة الطبية.
- ضمان تأدية النشاطات الموكلة لها في مجال الوقاية من حوادث العمل والامراض المهنية.
- ضمان تسيير الهياكل ذات الطابع الصحي والاجتماعي التابعة لاختصاصه.
- مسك محاسبة الوكالة وتنفيذ العمليات المالية وتنسيقها.
- ضمان توظيف وتنفيذ واستغلال برامج الاعلام الآلي المطورة من قبل المديرية العامة.
- ضمان تسيير الموارد البشرية والمادية للوكالة وتنفيذ الاستثمارات الموكلة لها.
- ضمان تسيير الأرشيف واملاك الوكالة.
- تجميع الاحصائيات وضمان تسيير الرصيد الوثائقي.
- ضمان المراقبة الداخلية.
- ضمان تنفيذ التعاقد.
- ضمان الاصغاء الاجتماعي وتنفيذ النشاطات الإعلامية والاتصالية الموكلة لها.
- تسيير المنازعات والشؤون القانونية.
- ضمان الامن الداخلي.

الفرع الثاني: تمويل الصندوق

تتمثل مداخيل الصندوق في الاشتراكات المدفوعة من المستخدمين والعمال إذ تساعد هذه الاشتراكات في تمويل مجموع الأداءات المتمثلة في التأمينات، حيث يعتمد نظام الضمان الاجتماعي الجزائري على مصدر واحد ووحيد:

- التمويل عن طريق الاشتراكات:

تأتي كيفية تمويل منظومة الضمان الاجتماعي مباشرة من طابعها المهني، تتشكل مصادر التمويل أساسا من الاشتراكات التي يدفعها أصحاب العمل والعمال.

**المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال
الأجراء - وكالة عين تموشنت**

المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

تشمل الإجراءات المنهجية للدراسة على مجموعة من العناصر أهمها: تحديد مجال الدراسة أدوات جمع البيانات، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، بيانات الاستمارة، تطبيق البرنامج الإحصائي SPSS 26 version لتحليل البيانات وسنتطرق إليها فيما يلي:

أولاً: مجالات الدراسة وأدوات جمع البيانات

1. مجالات الدراسة:

بدأت الدراسة الميدانية بتاريخ 16 مارس 2025 واستمرت إلى مدى 07 ايام حيث تم من خلالها جمع القدر الكافي من البيانات والمعلومات الضرورية التي تبنى عليها الدراسة وكذلك إعداد نموذج للاستبيان وضبطه وتحكيمه من طرف الأساتذة ثم توزيعه على أفراد عينة الدراسة وبعدها تم استرجاع الاستبيان وانتقلت إلى مرحلة تحليل النتائج.

أ. طريقة جمع البيانات:

تم الاعتماد على نوعين من البيانات:

- البيانات الأولية: من خلال البحث في الجانب الميداني بتوزيع الاستبيان لتجميع المعلومات الميدانية اللازمة لموضوع البحث، ومن تم تفرغها وتحليلها في البرنامج الإحصائي spss واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.
- البيانات الثانوية: تمت مراجعة المذكرات المتعلقة بموضوع قيد الدراسات السابقة.

2. أدوات جمع البيانات:

يعتبر الاستبيان من بين الأدوات المستعملة في الدراسة باعتباره وسيلة للكشف عن آراء العمال والمعرفة السابقة لهم وجمع المعلومات بغرض تحليلها والوصول إلى نتائج حيث وجه الاستبيان الى جميع العمال زيادة على ذلك قمة ببعض المقابلات مع رؤساء الأقسام والإطارات على مستوى المؤسسة بغية الاستفسار عن مدى معرفة نظم المعلومات المالية ودورها في تحسين جودة الخدمات المالية في المؤسسة وحقيقة تطبيقها في المؤسسات الجزائرية وبالأخص المؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت كذلك قمة بتحضير ملخص يعرف بالدراسة المراد إنجازها ومختلف متغيرات وعناصر الدراسة.

ثانياً: مجتمع، عينة الدراسة وحدود الدراسة

1. مجتمع الدراسة: يشتمل مجتمع دراستي على المؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت لسنة 2025.
2. عينة الدراسة: اختير العينة المقصودة حيث وزعت الاستمارات على كافة عمال المؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت وبلغ عددها 50 و كان عدد الاستمارات المسترجعة والصالحة التي تم إخضاعها للدراسة ب42 يعني أن عينة الدراسة وفق التوزيع الطبيعي أي أنها مناسبة للدراسة.

1. حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت.
- الحدود الزمانية: امتدت فترة التريص من 16مارس 2025 إلى 22 مارس 2025.
- 2. متغيرات الدراسة:
- المتغير المستقل: نظم المعلومات المالية.

- المتغير التابع: تحسين جودة الخدمات المالية.

المطلب الثاني: دراسة بيانات الاستبيان وثباته

الفرع الأول: بيانات الاستبيان

قمنا بجمع البيانات من خلال الدراسة الميدانية عن طريق تصميم استبيان (أنظر الملحق) تكون من المعلومات الشخصية و18 سؤال مغلق، شمل الاستبيان على محورين وهذا لغرض الإحاطة بجميع جوانب موضوع الدراسة والإجابة على الفرضيات المطروحة وكانت محاور الدراسة على النحو التالي:

- المحور الأول: نظم المعلومات المالية.
- المحور الثاني: تحسين جودة الخدمات المالية.

وقد تم استخدام مقياس ليكارت (Likert) الخماسي، باعتباره أكثر المقاييس استخداماً لقياس الآراء نظراً لسهولة فهمه وتوازن درجاته، حيث يترجم خمس احتمالات للإجابة على الأسئلة المطروحة من خلال الاستبيان والمتمثلة في (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) وعلى المجيب على الأسئلة وضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة التي يختارها، حيث إن الاختيار غير موافق بشدة يعني درجة (1)، غير موافق درجتان (2)، محايد (3) ثلاث درجات، موافق أربع درجات (4) وأخيراً موافق بشدة خمس درجات (5).

الجدول رقم (02-01): درجات سلم ليكارت الخماسي

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

المصدر: محمد خير أبو زيد، أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برمجة (أس بي أس أس)، دار

الصفاء، الأردن، 2005، ص:22.

الفرع الثاني: صدق الاستبيان

أولاً: الصدق الظاهري

تم عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المحكمين (أنظر الملحق)، بغية التأكد من مدى تطابقه مع موضوع الدراسة، حيث تم الاستفادة من ملاحظاتهم وتوجيهاتهم فيما يخص كل من شكل، محتوى ومدى تناسق عبارات الاستبيان وترابط محاوره والتي أخذت بعين الاعتبار في إطار تصحيحي يتمشى وما تم الإشارة، بالإضافة إلى عرضه على عينة من عمال المؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت من أجل التأكد من محتوى الاستبيان ووضوح عباراته.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان

بغية التحقق من صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان تم حساب معاملات الارتباط سبيرمان (Spearman) لكل عبارة من محورها عند مستوى الدلالة 0.05.

1. الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول "نظم المعلومات المالية"

الجدول رقم (02-02): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول

" نظم المعلومات المالية "

العبارة	معامل Spearman	القيمة الاحتمالية sig
01	0.675**	0.000
02	0.665**	0.000
03	0.021	0.893
04	0.695**	0.000
05	0.587**	0.000
06	0.689**	0.000
07	0.727**	0.000
08	0.483**	0.000
09	0.809**	0.000

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات SPSS. **: مستوى دلالة 0.01

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط لجميع العبارات المحور الأول " نظم المعلومات المالية " دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05، ما عدا 03 التي ليس لديها دلالة إحصائية وهذا يعد مؤشراً على صدق الاتساق الداخلي لجميع عبارات المحور الأول " نظم المعلومات المالية " مما يعكس درجة الصدق لما وضع لقياسه.

2. الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني " تحسين جودة الخدمات المالية "

الجدول رقم (02-03): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني

" تحسين جودة الخدمات المالية "

العبارة	معامل Spearman	القيمة الاحتمالية Sig
10	0.588 **	0.000
11	0.711 **	0.000
12	0.745 **	0.000
13	0.579 **	0.000
14	0.552 **	0.000
15	0.703 **	0.000
16	0.624 **	0.000
17	0.603 **	0.000
18	0.515 **	0.000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج spss. **: مستوى دلالة 0.01

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط لجميع عبارات المحور الثاني " تحسين جودة الخدمات المالية " دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 و 0.05 وهذا يعد مؤشراً على صدق الاتساق الداخلي لكل عبارات المحور الثاني " تحسين جودة الخدمات المالية " مما يعكس درجة الصدق لما وضع لقياسه.

الفرع الثالث: ثبات الاستبيان

من خلال تطبيق برنامج spss تم إجراء اختبار الثبات لإجابات العينة المدروسة وتحصلت على النتائج التالية:

الجدول رقم (02-04): ثبات الاستبيان

البيان	عدد العبارات	قيمة معامل alpha Cronbach
جميع محاور الاستبيان	18	90,00%

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات spss.

نموذج الدراسة:

يتكون نموذج الدراسة من متغيرين، متغير مستقل وهو نظم المعلومات المالية والمتغير التابع هو تحسين جودة الخدمات المالية ويمكن تمثيل نموذج الدراسة بالمعادلة التالية:

$$(y) = f(x)$$

حيث إن:

(y): متغير تابع: تحسين جودة الخدمات المالية

(x): متغير مستقل: نظم المعلومات المالية

المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

سيتم من خلال هذا المطلب تحليل نتائج الاستبيان من خلال الاعتماد على البرنامج الإحصائي spss واختبار الفرضيات بغية عرض نتائج الدراسة والخروج في الأخير بمجموعة من التوصيات والاقتراحات التي يستفيد منها مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت.

الفرع الأول: دراسة وتحليل الاستبيان

1. المعلومات الشخصية: والتي نبينها في الجداول والاشكال التالية:

أولاً: توزيع أفراد العينة حسب "الجنس":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول والشكل التمثيلي التالي:

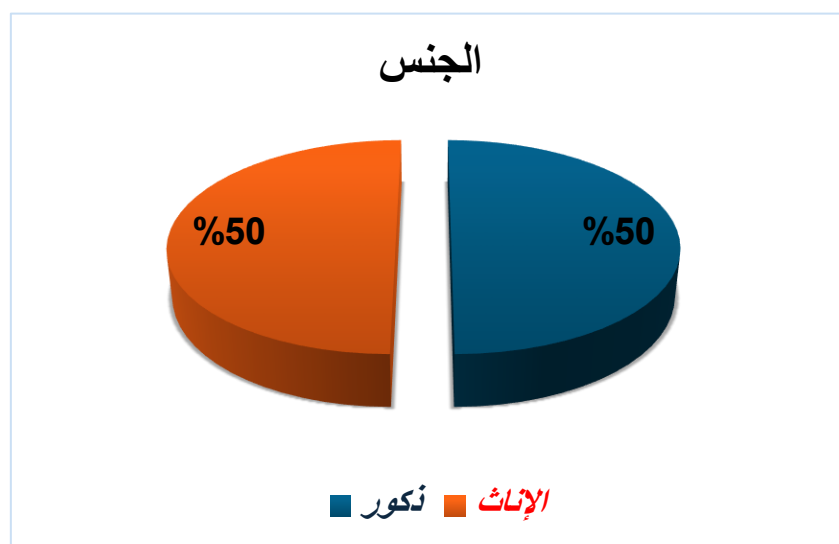
الجدول رقم (02-05): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية%	التكرار	الجنس
50%	21	ذكر
50%	21	أنثى
100%	42	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب استناداً على مخرجات برنامج spss.

ويمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (02-02): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالب استناداً على مخرجات برنامج spss.

بالنسبة لنوع الجنس: نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه أن نسبة الذكور تمثل 50% في حين أن نسبة الإناث تمثل 50% وبالتالي فإن نسبة الذكور والإناث متعادلين النسبة.

ثانياً: توزيع أفراد العينة حسب "الفئة العمرية":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول والشكل التمثيلي التالي:

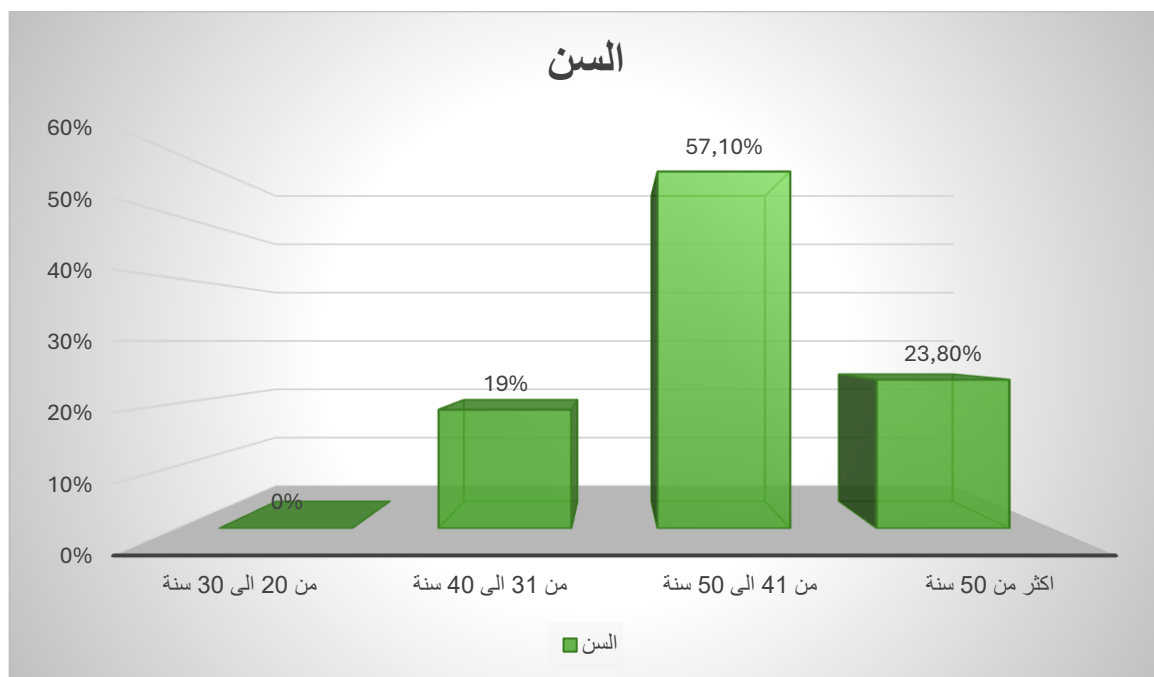
الجدول رقم (02-06): توزيع العينة حسب الفئة العمرية

النسبة المئوية %	التكرار	العمر
/	/	من 20 الى 30 سنة
19%	08	31-40 سنة
57.1%	24	41-50 سنة
23.8%	10	أكثر من 50 سنة
100%	42	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب استناداً على مخرجات برنامج spss.

ويمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (02-03): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالب استناداً على مخرجات برنامج spss.

بالنسبة للعمر: نجد من خلال الجدول والشكل أعلاه بأن الفئة الأعمار من 41-50 سنة تمثل أعلى نسبة وبمعدل 57,1% تليها فئة الأعمار أكثر من 50 سنة والتي تمثل نسبة 23,8% ثم فئة 31-40 سنة بنسبة 19% بينما الفئة العمرية من 20 الى 30 سنة معدومة، ادن نلاحظ من خلال المعطيات أن مؤسسة

الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء تعتمد بدرجة كبيرة على الفئات العمرية 41-50 سنة وهذا لغرض الاستفادة من خبرتهم ورصيدهم العلمي وأن طبيعة عمل المؤسسة تتطلب الحذر والسلاسة في الأداء.

ثالثاً: توزيع العينة حسب " الخبرة ":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول والشكل التمثيلي التالي.

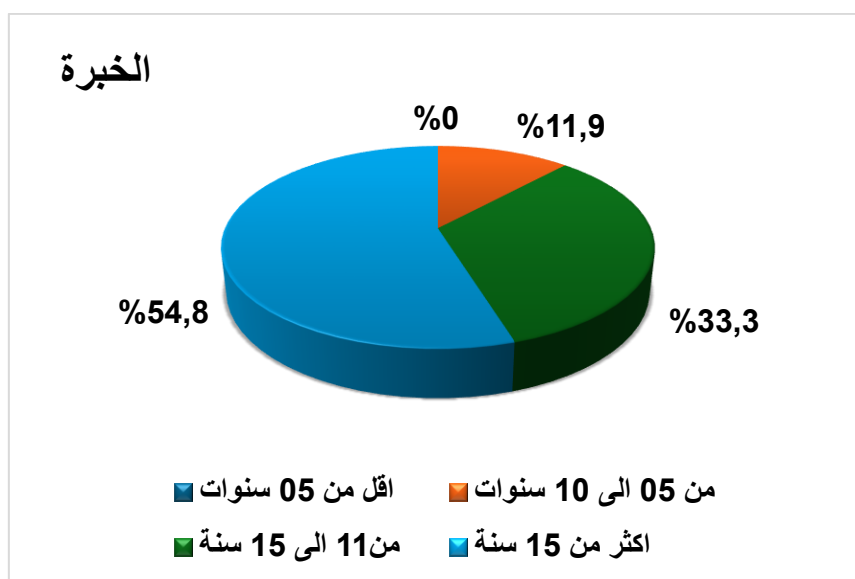
الجدول رقم (02-07): توزيع العينة حسب الخبرة

النسبة المئوية %	التكرار	الخبرة
/	/	اقل من 5 سنوات
11,9%	5	من 05 الى 10 سنوات
33,3%	14	من 11 الى 15 سنوات
54,8%	23	أكثر من 15 سنة
100%	42	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب استناداً على مخرجات برنامج spss.

ويمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (02-04): توزيع العينة حسب الخبرة



المصدر: من إعداد الطالب استناداً على مخرجات برنامج spss.

بالنسبة الدرجة الخبرة: نلاحظ بأن العمال الدين لديهم أكثر من 15 سنة خبرة يحتلون النسبة العليا المقدره بـ 54,8 % تم يأتي العمال الدين لديهم من 11-15 سنة خبرة بنسبة مقدره بـ 33,3% تم يأتي العمال الدين لديهم من 05-10 سنوات بنسبة مقدره بـ 11,9% وأخيرا تأتي فئة العمال الدين لديهم اقل من 05 سنوات بنسبة منعدمة وهذا يدل على أن مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء يمتلكون بنسبة عالية من أصحاب ذوي الخبرة المهنية أكثر من 15 سنة.

♦ عرض وتحليل نتائج الاستبيان:

تظهر الجداول بالأسفل كل من التوزيع التكراري، الانحراف المعياري، الوسط الحسابي ودرجة الاستجابة للمحورين كل لوحده التي تم التوصل إليها من خلال المدى و هو عبارة عن الفرق بين القيمة الأكبر و الأصغر المعطاة لخيارات مقياس الاستمارة، وباعتبار أننا اعتمدنا على مقياس ليكارث الخماسي و الذي يحتوي على خمسة درجات من 1-5 فقيمة المدى هي (5-1=4) و التي يتم قسمتها على خلايا المقياس (0.8=5/4)، بحيث تضاف هذه القيمة للقيم المعطاة لكل خيار وبالتالي كلما كان الوسط الحسابي محصور في المجال (1-1.80) فهذا يدل على أن درجة الاستجابة منخفضة جدا، أما إذا كان محصور في المجال (1.80-2.60) فنقول أن درجة الاستجابة منخفضة، يليه المجال (2.60-3.40) درجة الاستجابة تكون متوسطة، ثم المجال (3.40-4.20) الذي تكون فيه درجة الاستجابة مرتفعة، أما بالنسبة للمجال (4.20-5) فإن درجة الاستجابة فيه تعتبر مرتفعة جداً و أن المتوسط المعياري يساوي (3).

يوضح الجدول التالي توزيع الدرجات حسب سلم ليكارث الخماسي

الجدول رقم (02-08): توزيع درجات الاستجابة حسب سلم ليكارث

5-4.20	4.19-3.40	-2.60	-1.81	1.80-1
		3.39	2.59	
مرتفعة جداً	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جداً

المصدر: سلم ليكارث الخماسي.

- إذا كانت متوسطات الإجابة أقل من 3: يعني أن ميل المستجوبين إلى رفض محتوى العبارة
- إذا كانت متوسطات الإجابة أكثر من 3: يعني أن ميل المستجوبين إلى قبول محتوى العبارة.

المحور الأول: " نظم المعلومات المالية "

الجدول رقم (02-09): تحليل عبارات المحور الأول " نظم المعلومات المالية "

رقم العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	درجة الاستجابة	التكرار	النسبة المئوية	
										التكرار	النسبة المئوية	
										التكرار	النسبة المئوية	
1	00	00	04	33	05	04.02	0.468	3	مرتفعة	00	00%	
	01	01	04	30	06					11.9%	78.6%	9.5%
2	01	01	04	30	06	03.93	0.745	6	مرتفعة	01	2.4%	
	01	01	04	30	06					14.3%	71.4%	9.5%
3	00	00	03	36	03	04.00	0.383	4	مرتفعة	00	00%	
	00	00	03	36	03					7.1%	85.7%	7.1%
4	00	01	07	30	04	03.88	0.593	8	مرتفعة	01	2.4%	
	00	01	07	30	04					9.5%	71.4%	16.7%
5	00	00	03	31	08	04.12	0.504	1	مرتفعة	00	00%	
	00	00	03	31	08					19%	73.8%	7.1%
6	00	00	04	31	07	04.07	0.513	2	مرتفعة	00	00%	
	00	00	04	31	07					16.7%	73.8%	9.5%
7	02	01	06	27	06	03.81	0.890	9	مرتفعة	01	2.4%	
	02	01	06	27	06					14.3%	64.3%	14.3%
8	00	00	05	35	02	03.93	0.407	6	مرتفعة	00	00%	
	00	00	05	35	02					4.8%	83.3%	11.9%
9	01	01	03	29	08	04.00	0.765	4	مرتفعة	01	2.4%	
	01	01	03	29	08					19%	69 %	7.1%
مرتفعة	مجموع عبارات المحور الأول " نظم المعلومات المالية "										03.97	0.397

المصدر: من إعداد الطالب استناداً على مخرجات برنامج spss.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي الإجمالي قد بلغ 03.97 بأهمية نسبية مرتفعة، وبانحراف معياري قدر بـ 0.397

وقد كانت نتائج استجابات أفراد العينة كلها مرتفعة فهي تمثل نظم المعلومات المالية وبعد تحليل نتائج استجابات أفراد العينة، يتبين أن قيم المتوسط الحسابي لهذه لعبارات تراوحت قيمها ما بين: 03.81 و 04.12 بأهمية نسبية مرتفعة، وبانحراف معياري ما بين 0.383 و 0.890، وهذا يدل على أن استجابات أفراد العينة في المؤسسة تميل إلى قبول محتوى العبارات الدالة لمحور نظم المعلومات المالية فالإدارة تقوم بإدراج هذا البعد في العمليات المؤسسة.

المحور الثاني: تحسين جودة الخدمات المالية

الجدول رقم (02-10): تحليل عبارات المحور الثاني " تحسين جودة الخدمات المالية "

درجة الاستجابة	الترتيب حسب الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	موافق	محايد	غير	غير	رقم العبارة
				بشدة	بشدة		موافق	موافق	
				التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	
				%	%	%	%	%	
مرتفعة	4	0.656	03.90	04	32	05	00	01	10
				9.5%	76.2%	11.9%	00%	2.4%	
مرتفعة	7	0.703	03.57	03	20	17	02	00	11
				7.1%	47.6%	40.5%	4.8%	00%	
مرتفعة	8	0.917	03.52	05	19	11	07	00	12
				11.9%	45.2%	26.2%	16.7%	00%	
مرتفعة	6	0.794	03.83	05	29	05	02	01	13
				11.9%	69%	11.9%	4.8%	2.4%	
مرتفعة	5	0.566	03.86	02	34	04	02	00	14
				4.8%	81%	9.5%	4.8%	00%	
مرتفعة	9	0.832	03,45	02	21	14	04	01	15
				4,8%	50%	33.3%	9.5%	2.4%	

مرتفعة	3	0,563	03.98	05	32	04	01	00	16
				11.9%	76.2%	9,5%	2.4%	00%	
مرتفعة	2	0.439	04.05	05	34	03	00	00	17
				11.9%	81%	7.1%	00%	00%	
مرتفعة	1	0.436	04.10	06	33	03	00	00	18
				14.3%	78.6%	7.1%	00%	00%	
مرتفعة		0.448	03.80	مجموع عبارات المحور الثاني "تحسين جودة الخدمات المالية"					

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي الإجمالي قد بلغ 03.80 بأهمية نسبية مرتفعة، وبانحراف معياري إجمالي قدر ب 0.448.

وقد كانت نتائج استجابات أفراد العينة كلها مرتفعة فهي تمثل تحسين جودة الخدمات المالية وبعد تحليل نتائج استجابات أفراد العينة، يتبين أن قيم المتوسط الحسابي لهذه عبارات تراوحت قيمها ما بين: 03.45 و 04.10 بأهمية نسبية مرتفعة، وبانحراف معياري ما بين 0.436 و 0.917، وهذا يدل على أن استجابات أفراد العينة في المؤسسة تميل إلى قبول محتوى العبارات الدالة لمحور تحسين جودة الخدمات المالية فالإدارة تقوم بإدراج هذا البعد في العمليات المؤسسية.

المطلب الرابع: اختبار الفرضيات الإحصائية

1. دراسة التوزيع:

من خلال العينة ($42 \leq N = 42$) إذن يمكن اعتبار أن التوزيع المتغيرات يخضع للتوزيع الطبيعي ومنه يمكن إجراء الاختبارات التالية:

• اختبار الفرضية:

لمعرفة أثر نظم المعلومات المالية ودورها في تحسين جودة الخدمات المالية في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت، تم اختبار الفرضية التالية من خلال قبول أو رفض إحدى الفرضيتين المساعدين الآتيتين:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات المالية على تحسين جودة الخدمات المالية في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات المالية على تحسين جودة الخدمات المالية في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$

للإجابة على الفرضيات نستخدم نموذج الانحدار الخطي البسيط للتحقق من التأثير:

$$Y = a_0 + a_1 X_1 + \mu$$

حيث:

Y: المتغير التابع (تحسين جودة الخدمات المالية).

X1: المتغير المستقل (نظم المعلومات المالية).

a0: الثابتة و تمثل قيمة المتغير التابع عندما تكون قيم المتغيرات المستقلة تساوي الصفر.

a1: معامل الانحدار للمتغير المستقل

μ: الخطأ العشوائي

الجدول رقم (02-21): نتائج معامل الارتباط واختبار فيشر للمعنوية الكلية لنموذج الانحدار للفرضية

قيمة الارتباط	معامل التحديد R^2	مصدر التباين	مجموع المربعات	متوسط المربعات	درجة الحرية	قيمة F	مستوى الدلالة Sig
0.725 ^a	0.526	بين المجموعات	4.335	4.335	1	44.314	0.000 ^b
		داخل المجموعات	3.913	0.098	40		
		المجموع	8.248		41		

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss.

يبين الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط والتي تقيس درجة الارتباط بين المتغير التابع تحسين جودة الخدمات المالية والمتغير المستقل نظم المعلومات المالية، تشير R إلى الارتباط بين المتغيرين والتي تساوي 72.5% وهي درجة ارتباط جيدة، كما أن معامل التحديد R² تشير إلى أن المتغير المستقل نظم المعلومات المالية يفسر 52.6% من التباين الحاصل في المتغير التابع نظم المعلومات المالية.

تشير نتائج تحليل التباين الأحادي إلى أن مستوى الدلالة Sig 0.000b أقل من 0.05 وعليه نقول إن هناك دلالة معنوية كلية للنموذج.

الجدول رقم (02-15): نتائج تحليل الانحدار الخطي لنظم المعلومات المالية ودورها في تحسين جودة الخدمات المالية

المتغير التابع	النموذج	معاملات المعادلة	معامل Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
تحسين جودة الخدمات المالية	الجزء الثابت	0.559		1.140	0.261
	نظم المعلومات المالية	0.817	0.725	6.657	0.000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يبين الجدول أعلاه أن نتائج نموذج الانحدار إيجابية من خلال معاملات المعادلة والذي يعني وجود علاقة ايجابية بين المتغيرين تحسين جودة الخدمات المالية ونظم المعلومات المالية حيث بلغ معامل الانحدار نظم المعلومات المالية 0.817 الذي يعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل نظم المعلومات المالية بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 0.817 من المتغير التابع تحسين جودة الخدمات المالية.

كانت قيمة t المحسوبة تساوي 6.657 وهي أكبر من t المجدولة 1.96 و كما بلغت القيمة الاحتمالية Sig 0.000 وهي أقل من مستوى معنوية 0.05 مما يدل على أن تحسين جودة الخدمات المالية هو متغير مفسر لنظم المعلومات المالية وبالتالي نقول إنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات المالية على تحسين جودة الخدمات المالية في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت مما يعني رفض الفرضية العدمية H₀ وقبول الفرضية البديلة H₁ والمتمثلة فيما يلي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لنظم المعلومات المالية على تحسين جودة الخدمات المالية في مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$.

والمعادلة التالية توضح العلاقة بين متغير نظم المعلومات المالية وتحسين جودة الخدمات المالية.

$$Y = 0.559 + 0.817X_1$$

خلاصة:

مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الأجراء (CNAS) في الجزائر تعتبر جزءا أساسيا من نظام الحماية الاجتماعية في البلاد. تتمثل مهمتها في توفير الدعم والحماية للعمال الأجراء وعائلاتهم في مواجهة مختلف المخاطر والتحديات التي قد يواجهونها خلال مسارهم المهني.

من خلال توفير بدائل للدخل والرعاية في حالات مثل الشيخوخة، العجز، الوفاة، الإصابات في العمل، المرض، والبطالة، يسعى الصندوق إلى توفير شبكة أمان اجتماعية للمواطنين. يتم ذلك عبر جمع مساهمات من العاملين وأرباب العمل، وتقديم الدعم المالي والخدمات الضرورية للمستفيدين بناء على حالاتهم واحتياجاتهم.

مؤسسة CNAS غير هادفة للربح وتعمل بشكل عمومي، مما يعني أنها تضع الخدمة العامة ومصصلحة المواطنين كأولوية قبل أي مكاسب مالية. هذا يعكس التزامها بتحقيق العدالة الاجتماعية وتوفير الحماية الاجتماعية للفئات الأشد ضعفا وحاجة في المجتمع.

ومن خلال هذا الفصل تم مناقشة الجانب التطبيقي لغرض الإلمام بجميع عناصر الدراسة وتطبيق ما تم التوصل إليه في الجانب النظري على الواقع العملي وهذا من خلال اسقاط الدراسة المتمثلة في تطبيق نظم المعلومات المالية وتأثيرها على تحسين جودة الخدمات المالية على مؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء وكالة عين تموشنت وكذا للإجابة على الإشكالية المطروحة والتأكد من صحة الفرضيات سابقة الذكر.

A decorative blue floral wreath with intricate scrollwork and leaf patterns, framing a central yellow banner.

الخاتمة العامة

تمثل نظم المعلومات المالية ركيزة أساسية في تعزيز كفاءة المؤسسات المالية والارتقاء بجودة الخدمات التي تقدمها. فمن خلال توظيف التقنيات الرقمية وتحليل البيانات المالية بشكل دقيق وفعال، تُمكن هذه النظم صانعي القرار من اتخاذ قرارات أكثر اتساقا وشفافية، مما ينعكس إيجابا على رضا العملاء وثقة المستثمرين. كما تساهم في تحسين الرقابة الداخلية، وتقليل المخاطر، وتسريع العمليات المالية، وهو ما يساهم بدوره في بناء نظام مالي أكثر استقرارا واستدامة. وبالتالي، فإن الاستثمار في تطوير نظم المعلومات المالية وتكاملها مع مختلف جوانب العمل المؤسسي لم يعد خيارا، بل ضرورة استراتيجية لمواكبة التحديات الحديثة وتلبية متطلبات بيئة الأعمال المتغيرة باستمرار.

تهدف هذه الدراسة إلى استكشاف أثر نظم المعلومات المالية على جودة الخدمات المالية داخل المؤسسات، من خلال الجمع بين الدراسة النظرية والتطبيقية، بالإضافة إلى دراسة ميدانية على مستوى الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء - وكالة عين تموشنت. وقد أسفرت هذه الدراسة عن جملة من النتائج والتوصيات الهامة، نعرضها كما يلي:

أولاً: نتائج الدراسة


- أظهرت النتائج أن نظم المعلومات المالية تتيح مزايا هائلة تساهم في تعزيز مرونة وفعالية عملية اتخاذ القرار، وذلك بفضل الإمكانيات التي توفرها تقنيات المعلومات وشبكات الاتصال، لاسيما من حيث السرعة والدقة والقدرة على معالجة كميات كبيرة من البيانات، مما يتيح لصانعي القرار اتخاذ قرارات دقيقة وفاعلة في الوقت المناسب.
- تبين أن توفير البيانات والأدوات المناسبة من خلال نظم المعلومات يمثل عاملا حاسما في تحسين جودة الخدمات المالية، حيث يساهم في تحفيز الأفراد والفرق على الابتكار وتطوير حلول جديدة تستجيب للتحديات المتغيرة.
- أظهرت الدراسة أن مؤسسة CNAS، باعتبارها هيئة عمومية غير ربحية، تركز على تقديم خدمات الضمان الاجتماعي والصحي بطريقة عادلة وشاملة، مع الالتزام بمبادئ الشفافية والمساءلة في إدارة الموارد وتقديم الخدمات للمواطنين.
- كشفت الدراسة عن مستوى عالي من توظيف نظم المعلومات المالية داخل المؤسسة في مختلف الجوانب الإدارية والفنية المتعلقة بخدمات التأمين، مما يعكس مدى نجاعة هذه النظم في تحسين الأداء المؤسسي.

- كما توصلت الدراسة إلى أن مؤسسة CNAS نجحت في تحقيق مستوى معتبر من جودة الخدمات المالية في مجال الضمان الاجتماعي للعمال الأجراء، وهو ما يدل على قدرتها على تبني وتكييف الممارسات الحديثة والابتكارات التكنولوجية ضمن أنشطتها اليومية.

ثانيًا: توصيات الدراسة

استنادا إلى النتائج المتوصل إليها، تقترح الدراسة جملة من التوصيات التي من شأنها دعم فعالية نظم المعلومات المالية في المؤسسات، وهي:

- ضرورة تنظيم برامج تدريبية مستمرة لفائدة الموظفين، تهدف إلى تطوير مهاراتهم في استخدام وإدارة نظم المعلومات المالية، مع تعزيز الوعي بالتقنيات الحديثة والأدوات الرقمية المتاحة.
- أهمية تقوية البنية الأمنية للأنظمة الرقمية، لا سيما فيما يتعلق بتدفق البيانات نحو قواعد البيانات المركزية، وذلك لضمان موثوقية المعلومات المتبادلة بين مختلف الأنظمة الإدارية والوظيفية داخل المؤسسة.
- تشجيع المؤسسات على دعم أنشطة البحث العلمي والتطوير في مجالات نظم المعلومات والأعمال الإلكترونية، بما يساهم في تحسين الأداء ورفع الكفاءة.
- تطوير تطبيقات ذكية وتفاعلية تُمكن المستخدمين من تغذية قواعد البيانات بشكل دقيق وفعال، سواء على المستوى المركزي أو اللامركزي.
- تعزيز ثقافة الابتكار داخل المؤسسة، وتوفير بيئة مهنية محفزة تتيح للموظفين تبادل الأفكار واستكشاف حلول جديدة تستند إلى تقنيات المعلومات الحديثة.

A decorative border in a light blue color, featuring intricate floral and leaf patterns that frame the central text. The border is symmetrical and has a classic, elegant feel.

قائمة المراجع

❖ المراجع باللغة العربية:

1- الكتب:

- نوري منير نظام المعلومات المطبق في التسيير الجزائر لطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية ص196.
- عبد الرزاق، قاسم 2013 نظم المعلومات المحاسبية المحسوبة عمان - الأردن، الدار العلمية الدولية للنشر والتوزيع ودار الثقافة للنشر والتوزيع، ص18.
- محمد الكردي منال، جلال إبراهيم العيد 2003 مقدمة في نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية، مصر، ص21.
- كورتل، فريد الخطيب، خالد 2015 نظم المعلومات المحاسبية واتخاذ القرارات الأردن دار زمزم، ص61.
- اسعد غالب، ياسين 2006 أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات الأردن دار المناهج للنشر والتوزيع، الأردن، ص19.
- الحفناوي، محمد يوسف 2001 نظم المعلومات المحاسبية عمان دار وائل للطباعة والنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، ص60.
- الدهراوي، كمال الدين مصطفى 2005 مدخل معاصر في نظام المعلومات المحاسبي القاهرة مصر الدار الجامعية، الطبعة الأولى، ص55.
- رحيمة، صباح، زربية، محسن عبد الفتاح ابراهيم، الشيباني، فتحي أحمد 2011 نظم المعلومات المالية وأسسها النظرية وبناء قواعد بياناتها عمان - الاردن مؤسسة الوراق.
- حليمي، نبيل 2020 نظم المعلومات المالية ودورها في عملية صناعة القرارات المالية: دراسة حالة المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار ENSP أطروحة دكتوراه غرداية جامعة غرداية.
- الفقهي عبد الله ابراهيم 2012 نظم المعلومات المحوسبة ودعم اتخاذ القرار الاردن دار الثقافة.
- فاضل السمرائي، ايمان؛ الزغبى، هيثم محمد 2011 نظم المعلومات الادارية عمان. الاردن دار الصفاء.
- الدراكة، مأمون سليمان 2002 الجودة في المنظمات الحديثة عمان، الأردن دار صفاء للنشر والتوزيع، ص18ص141.
- كاظم حمود، خضير 2002 إدارة الجودة وخدمة العملاء عمان دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، ص215.

- الصرن، رعد حسن 2007 عولمة جودة الخدمة المصرفية دمشق، عمان دار التواصل العربي ومؤسسة الوراق للنشر، ص30.
- الدرادكة، مأمون 2001 إدارة الجودة الشاملة عمان دار صفاء للنشر والتوزيع، ص151.
- بن أحمد، شاکر الصالح، بن محمد الصريمي، خالد 2015 الجودة الشاملة عمان، الأردن دار الفكر ناشرون وموزعون، ص81.
- البرواري، نزار عبد المجيد؛ باشيوة، لحسن عبد الله 2011 ادارة الجودة مدخل للتميز والريادة مفاهيم وأسس وتطبيقات عمان، الأردن مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، ص554\ص555.
- ابو النصر، مدحت محمد 2006 ادارة الجودة الشاملة في مجال الخدمات الاجتماعية والتعليمية والصحية، القاهرة، مصر الطبعة الأولى مجموعة النيل العربية القاهرة، مصر، ص97.
- الطائي وآخرون، حميد عبد النبي 2003 ادارة الجودة الشاملة TQM والآيزو ISO الطبعة الأولى الوراق للنشر والتوزيع، ص102.
- نايف قاسم، المحياوي علوان 2006 إدارة الجودة في الخدمات مفاهيم وعمليات وتطبيقات عمان: دار الشروق، ص76.
- مصطفى عبيد، مصطفى مفيد 2021 دور الإدارة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المقدمة في هيئة التقاعد الفلسطينية، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال غزة جامعة الأزهر، ص40.
- 2-المقالات و المجلات العلمية:
- ريبازمحمد؛ حسين , محمد 2017 الافصاح الالكتروني والقوائم المالية، ودوره في الحد من عدم تماثل المعلومات المحاسبية، دراسة استطلاعية لاراء عينة من المستثمرين المحليين الماليين في سوق العراق للاوراق المالية مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية ص313.
- الجمارات، خالد 2012 وضع نموذج مقترح لخصائص معلومات المالية ذات الجودة العالية ، دراسة نظرية تحليلية مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية ، الجامعة ص192.
- هباش، فارس؛ مناع، ريمة 2018 أثر المعلومات المالية في اتخاذ القرارات الاستثمارية في سوق عمان المالي مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والدارية ص632.
- حلبي، نبيل؛ عبد اللطيف، مصيطفى 2020 تقييم مستوى نظم المعلومات المالية: حالة المؤسسة الوطنية لخدمات الآبار مجلة الواحات للبحوث والدراسات المجلد 13 ، العدد 1 ص558.

3- الرسائل و الأطروحات:

أ- أطروحات الدكتوراه ورسائل ماجستير:

- الحسن أحمد، عماد الدين محمد نظم المعلومات الإدارية وأهميتها في اتخاذ القرارات في القبول والتسجيل بحث مقدم للمؤتمر 33 للمنظمة العربية للمسؤولين عن القبول والتسجيل في الجامعات بالدول العربية الخرطوم جامعة الخرطوم ، ص4.
- الثاين، يوسف 2004 أثار نظام المعلومات المالية في تحسين كفاءة وفاعلية المصاريف التجارية الأردنية رسالة ماجستير غري منشورة كلية العلوم الإدارية وعلوم التسيير عمان جامعة الأردن.
- عيادي، محمد لمين 2008 مساهمة المراجعة الداخلية في تقييم نظام المعلومات المحاسبي رسالة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية جامعة الجزائر ص39.
- الوافي، الطيب 2010 نظام المعلومات وأثره على عملية اتخاذ القرارات الإدارية حالة لمجمع اسمنت الشرق الجزائري العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة فرحات عباس سطيف ص112.
- الزيود، محمود محمد 2007 دور أنظمة المعلومات في تحسين فعالية اتخاذ القرارات أطروحة الدكتوراه كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير الجزائر جامعة الجزائر الصفحات من 84 الى 138.
- بوغانان، نور الدين 2007 جودة الخدمات وأثرها على رضا العملاء رسالة ماجستير المسيلة جامعة محمد بوضياف المسيلة ص65.
- عودة أبو بكر، فوزي فايز 2016 دور جودة الخدمات والصورة الذهنية والمنافع غير الملموسة في جودة العلاقة مع الأعضاء المستفيدين رسالة ماجستير ادارة الأعمال الجامعة الاسلامية غزة ص10.
- المبيريك، وفاء ناصر 2002 جودة الخدمات المصرفية النسائية في المملكة العربية السعودية الشارقة الامارات العربية المتحدة ص246.
- عتيق، عائشة 2012 جودة الخدمات الصحية في المنظمات العمومية الجزائرية دراسة حالة المنظمة العمومية الاستشفائية رسالة ماجستير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تلمسان جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان ص83.
- قريشي، نجاة 2007 القيم التنظيمية وعلاقتها بفعالية التنظيم دراسة لاتجاهات الإطارات المسؤولة بمؤسسة صناعة الكوابل الكهربائية ENICAB رسالة ماجستير بسكرة كلية الآداب والعلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة بسكرة، ص48.

- أماني، جمعة عبد المجيد 2013 فاعلية نظم المعلومات المالية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية بالتطبيق على عينة مختارة من المصارف الخاصة العاملة في السوق السورية رسالة ماجستير دارة الأعمال كلية الاقتصاد، حلب - سوري جامعة حلب - سوريا، ص75.
- أماني، جمعة عبد المجيد 2013 فاعلية نظم المعلومات المالية وأثرها في تحقيق الميزة التنافسية بالتطبيق على عينة مختارة من المصارف الخاصة العاملة في السوق السورية رسالة ماجستير دارة الأعمال كلية الاقتصاد، حلب - سوري جامعة حلب - سوريا، ص76 الى ص 77.

❖ مراجع باللغة الإنجليزية:

- David, Boddy, 2009 Managing Information Systems: Strategy and Organization, USA 3rd Ed, Prentice Hall, Financial Times Press, p78.
- Impact of accounting information systems on organizational effectiveness of automobile companies in Kenya 2017.
- Sajady. etal (2008) "Evaluation of the Effectiveness of Accounting Information Systems Tehran, Republic of Iran.
- Managment I.S and their impact on"improving the quality of service at commercial Bank costumes 2015 Saudi Arabia.
- Insu Park John, W. Michel, Jeewon Cho 2011 How Does Leadership Affect Information Systems Success? The Role of Transformational Leadership.

❖ مراجع باللغة الفرنسية:

- Leelet, Hervet, Claude, VILCOT 2006 Indication Qualité en Santé, Certification et Evaluation des Pratiques Professionnelles France : Afnor 2eme édition. France: Afnor, p48.
- Ben Younes 2015 les systèmes d'information un atout concurrentiel pour l'entreprise.
- Errahmani2014 l'impact d'une démarche d'alignement stratégique du système d'information sur la stratégie de l'entreprise cas de sonatrach.
- Djamila Elidrissi et Ali Elidrissi 2010 Contribution systèmes d'information a la performance des organisation le cas des banques.
- Mónica Esther Ospino Iván Javier Monterrosa Castro Pinedo 2018

Los Sistemas d'information gerencial en empresas cartageneras.

A decorative border in a deep blue color, featuring intricate floral and scrollwork patterns that frame the central text. The design is symmetrical and ornate, with various leaf and vine motifs.

قائمة الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عين تموشنت - بلحاج بوشعيب

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة

تخصص: مالية المؤسسة



استبيان

نظم المعلومات المالية ودورها في تحسين جودة الخدمات المالية - دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء - CNAS وكالة عين تموشنت

استمارة استبيان:

السادة والسيدات العملاء

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صمم لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالاً للحصول على شهادة الماستر في شعبة العلوم المالية والمحاسبة تخصص مالية المؤسسة بعنوان المذكورة: "نظم المعلومات المالية ودورها في تحسين جودة الخدمات المالية - دراسة حالة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء CNAS-وكالة عين تموشنت"، مشاركتكم القيمة ستساهم في تحقيق فهم أفضل للموضوع المطروح ودعم تطوير المعرفة الأكاديمية في هذا المجال، لذا نؤكد لكم أن جميع المعلومات التي تقدمونها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، مع ضمان الحفاظ على سرية البيانات التامة وخصوصيتكم.

الرجاء وضع الإشارة (X) أمام العبارة التي ترون أنها تناسبكم

تحت إشراف الأستاذ:

أ. د. حولية يحيى

من إعداد

الطالب: بوججر عمر عزالدين

الجزء الأول: البيانات الشخصية

		الجنس	
		أنثى	ذكر
أكثر من 50 سنة	من 41 إلى 50 سنة	من 31 إلى 40 سنة	من 20 إلى 30 سنة
			الفئة العمرية
أكثر من 15 سنة	من 11 إلى 15 سنة	من 05 إلى 10 سنوات	أقل من 05 سنوات
			الخبرة

. الجزء الثاني: محاور الدراسة

المحور الأول: نظم المعلومات المالية

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	يساهم نظام المعلومات المالية الحالي في توفير تقارير مالية دقيقة وفي الوقت المناسب.					
02	أجد أن نظام المعلومات المالية سهل الاستخدام ويتيح الوصول إلى البيانات المطلوبة بكفاءة.					
03	يساعد نظام المعلومات المالية في اتخاذ قرارات مالية مستنيرة داخل المؤسسة.					
04	يتم تحديث نظام المعلومات المالية بشكل دوري لمواكبة التغيرات في اللوائح والمعايير المحاسبية.					
05	يوفر نظام المعلومات المالية مستوى كافيًا من الأمان لحماية البيانات المالية الحساسة.					

					يساهم نظام المعلومات المالية في تحسين كفاءة العمليات المالية وتقليل الأخطاء .	06
					أشعر بالرضا عن مستوى الدعم الفني والتدريب المقدمين لنظام المعلومات المالية.	07
					يتكامل نظام المعلومات المالية الحالي بشكل جيد مع الأنظمة الأخرى المستخدمة في المؤسسة.	08
					بشكل عام، أرى أن نظام المعلومات المالية الحالي يلبي احتياجات المؤسسة المالية بشكل فعال.	09

المحور الثاني: تحسين جودة الخدمات المالية

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
10	أشعر أن المؤسسة المالية تهتم بتقديم خدمات مالية عالية الجودة.					
11	يتم التعامل مع استفساراتي ومشاكلي المالية بسرعة وفعالية.					
12	أجد أن موظفي المؤسسة المالية يتمتعون بالمعرفة والمهنية اللازمة لتقديم الخدمة المطلوبة.					
13	تتميز الخدمات المالية المقدمة بالوضوح والشفافية في الرسوم والشروط.					
14	توفر المؤسسة المالية قنوات اتصال متنوعة وسهلة للوصول إلى خدماتها.					
15	أشعر أن المؤسسة المالية تستمع إلى ملاحظاتي واقتراحاتي لتحسين خدماتها.					

					تساهم التقنيات الحديثة المستخدمة في المؤسسة في تحسين جودة وسرعة الخدمات المالية.	16
					أنا راضٍ عن مستوى الأمان والخصوصية الذي توفره المؤسسة لمعلوماتي المالية.	17
					بشكل عام، أرى أن المؤسسة المالية تسعى باستمرار لتحسين جودة خدماتها المالية.	18

شكرا على حسن تعاونكم معنا

Echelle: ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	42	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	42	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,900	18

FREQUENCIES VARIABLES=الجنس الفئة الخيرة

Statistiques

		الجنس	الفئة	الخيرة
N	Valide	42	42	42
	Manquant	0	0	0

Table de fréquences

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	21	50,0	50,0	50,0
	انثى	21	50,0	50,0	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

الفئة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 31 الي 40 سنة	8	19,0	19,0	19,0
	من 41 الي 50 سنة	24	57,1	57,1	76,2
	أكثر من 50 سنة	10	23,8	23,8	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

الخيرة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	غير موافق	5	11,9	11,9	11,9
	محايد	14	33,3	33,3	45,2
	موافق	23	54,8	54,8	100,0
	Total	42	100,0	100,0	

FREQUENCIES VARIABLES=نظم_المعلومات_المالية س1 س2 س3 س4 س5 س6 س7 س8 س9

/STATISTICS=STDDEV MEAN

/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	نظم_المعلومات_المالية ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante: تحسين_جودة_الخدمات_المالية

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,725 ^a	,526	,514	,31278

a. Prédicteurs: (Constante), نظم_المعلومات_المالية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	4,335	1	4,335	44,314	,000 ^b
	de Student	3,913	40	,098		
	Total	8,248	41			

a. Variable dépendante: تحسين_جودة_الخدمات_المالية

b. Prédicteurs: (Constante), نظم_المعلومات_المالية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardizes		Coefficients standardisés		Sig.
	B	Erreur standard	Bêta	T	
1	(Constante)	,559	,490	1,140	,261
	نظم_المعلومات_المالية	,817	,123	,725	,000

a. Variable dépendante: تحسين_جودة_الخدمات_المالية

ملخص الدراسة

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الدور الحيوي الذي تلعبه نظم المعلومات المالية في الارتقاء بجودة الخدمات المالية داخل المؤسسات العامة، وبخاصة في الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء – وكالة عين تموشنت. ومن أجل معالجة إشكالية البحث التي تمحورت حول مدى مساهمة هذه النظم في تحسين الخدمات ذات الطابع المالي، تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لملاءمته لطبيعة الموضوع وأهدافه.

كشفت نتائج الدراسة عن وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق نظم المعلومات المالية ومستوى جودة الخدمات المالية المقدمة في المؤسسة، وهو ما يعكس الأثر الإيجابي الكبير لهذه النظم على تحسين الكفاءة وتطوير الأداء العام.

الكلمات المفتاحية: نظم المعلومات المالية، جودة الخدمات المالية، الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية (CNAS).

Abstract:

This study aimed to highlight the vital role played by financial information systems in enhancing the quality of financial services within public institutions, particularly at the National Social Insurance Fund for Salaried Workers (CNAS) – Aïn Temouchent Agency. To address the research problem, which focused on the extent to which these systems contribute to improving financial-related services, the descriptive-analytical method was adopted due to its relevance to the nature and objectives of the study.

The study's findings revealed a statistically significant positive relationship between the application of financial information systems and the quality level of financial services provided within the institution. This reflects the substantial positive impact of these systems on improving efficiency and enhancing overall performance.

Keywords: Financial Information Systems, Quality of Financial Services, National Social Insurance Fund (CNAS).