الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الفرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة مالية

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

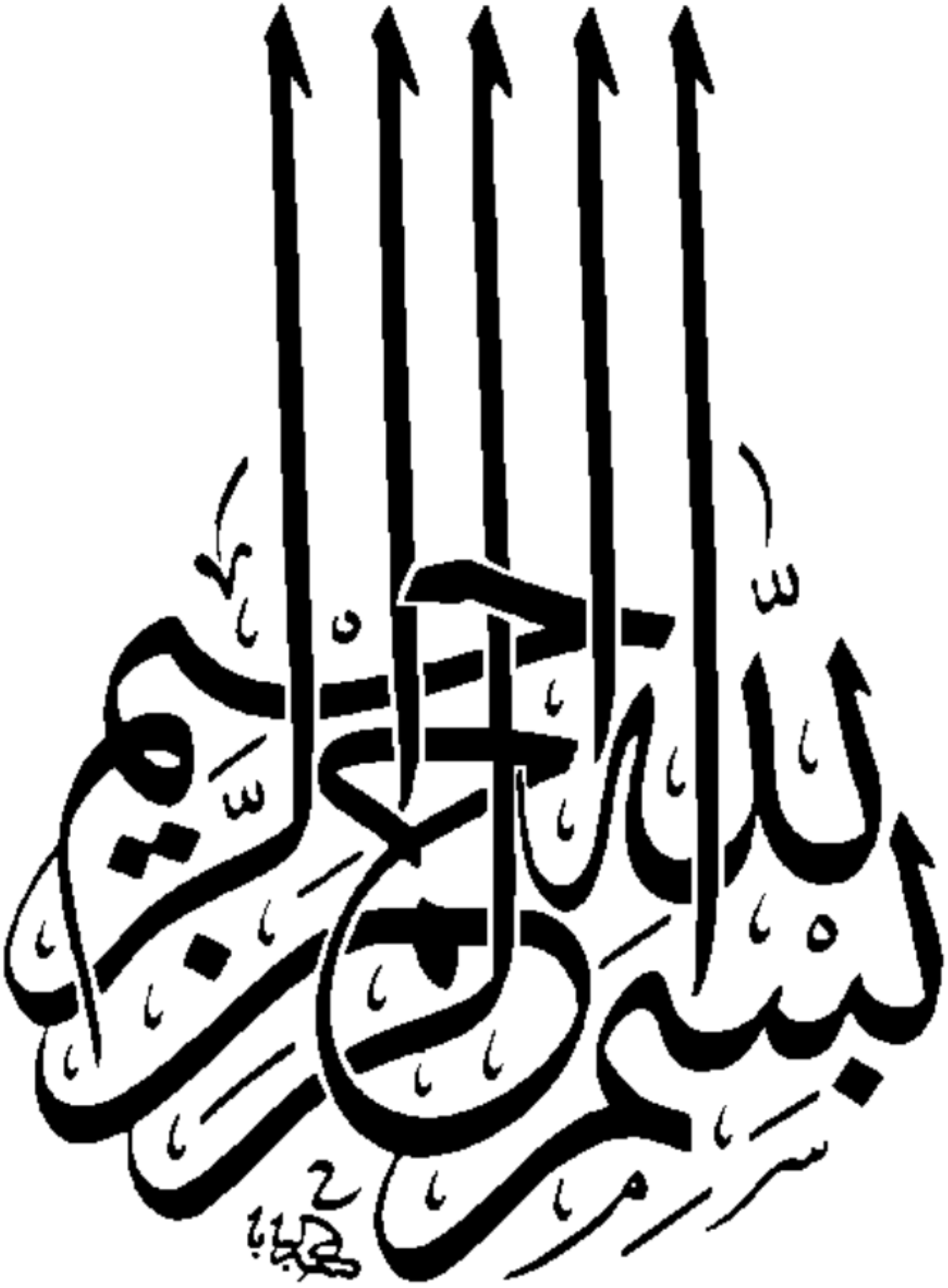
أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للمؤسسة
دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز –ميلة-

اعداد الطلبة		المشرف
1	نموشي كنزة	د. بوبكرياسين
2	بوخميلة نهاد	

لجنة المناقشة:

اسم ولقب الأستاذ(ة)	الجامعة	الصفة
د. محبوب فاطمة	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	رئيسا
د. بوبكرياسين	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	مشرفا ومقررا
د. طباخي سناء	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	ممتحنا

السنة الجامعية 2024/2023


بسم الله الرحمن الرحيم

شكر وعرفان

أول شكر الله سبحانه وتعالى الذي أيدنا لإتمام هذا العمل فلولا فضله علينا لما وفقنا في ذلك فله الحمد والشكر فنسله جل وعلى بأسمائه الحسنى وصفاته العلى أن يوفقنا في جميع خطانا.

إن من دواعي سرورنا وشرف عظيم لنا أن نشكر سلمنا راية الإشراف على إتمام هذا العمل والذي لم يبخل علينا بعطائه ونصحه الأستاذ "بوبكر ياسين."

كما نتوجه بوافر التقدير والامتنان لأساتذة معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وإلى كل عمال المركز الجامعي وإلى كل إخواننا وأخواتنا في الله وإلى كل من تمنى لنا الخير.

ونشكر كل من ساهم في هذا العمل سواء من قريب أو من بعيد.

كنزة

الإهداء

الحمد لله الذي وهبني التوفيق والسداد وأنار طريقي وكان لي خير عون على إتمام هذا العمل والصلاة والسلام على نبي الأمة ومعلم البشرية.

بذلك أهدي ثمرة جهدي إلى أغلى ما أملك في هذه الدنيا إلى من ساندني وكان مصدر طاقتي وقوتي إلى من أدين له بحياتي وأكن له كل مشاعر التقدير والعرفان أبي جمال الدين أطال الله عمره.

إلى من لا تكفيها كلمات الدنيا ولا ينقطع عنها دعاء الآخرة أمي نعمة حياتي رحمها الله.

إلى خالتي وحيدتي وصحبتي البعيدة عني وأقرب الناس إلى قلبي خالتي رحيمة.

إلى من منحتني القوة والعزيمة وعلمتني الصبر والاجتهاد وكان رضاها غايتي وطموحي وأعطتني الكثير ولم تنتظر الشكر إلى صاحبة البصمة الصادقة في حياتي أمي الثانية "زوجة أبي".

إلى الأعمدة التي ارتكز عليها لصمود "اخواني"، وإلى حبيبات قلبي زوجات اخوني.

إلى من عرفت قلوبهم الصدق والنبل إلى صديقاتي.

إلى كل الأهل والأقارب .

وإلى كل من لم يذكره قلمي أقول له حبكم لم يبعد عن القلب وأنتم في الفؤاد حضور.

نهاد

الإهداء

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة إلى نبي الرحمة و نور العالمين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم.

هدي ثمرة جهدي إلى ملاكي في الحياة، إلى معنى الحب والحنان إلى من كان دعاؤها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى "أمي الغالية"

إلى من مهد إلى طريق العلم وأعطى فأجزل العطاء، إلى من أحمل اسمه بكل فخر "أبي العزيز"

إلى الأعمدة التي ارتكز عليها لصمود "أخواتي."

إلى من عرفت قلوبهم الصدق والنبل إلى صديقاتي

إلى كل الأهل والأقارب

وإلى كل من لم يذكره قلمي أقول له حبكم لم يبعد عن القلب وأنتم في الفؤاد حضور.

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تكنولوجيا المعلومات وأثره على الأداء المالي للمؤسسة، حيث تم إجراء دراسة ميدانية **بمديرية توزيع الكهرباء والغاز- ميلة**، حيث اعتمدانا على منهج البحث الميداني من خلال استخدام الاستبيان كأداة أساسية للبحث فضلا عن المقابلة، حيث تم توزيع 30 استمارة على الموظفين.

وبعد تحليل نتائج الاستبيانات بما تضمنته من محاور متعددة، تم التوصل إلى نتائج هامة تتلخص في وجود أثر ذو دلالة إحصائية معنوية لتكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي بالمديرية توزيع الكهرباء والغاز –ميلة–، كما قدمت الدراسة مقترحات هامة من شأنها تحسين دور تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة بصورة أكثر فعالية فضلا عن اقتراح دراسات ذات علاقة بموضوع البحث.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، اساسيات البرمجيات، الموارد البشرية، الأداء المالي، مديرية الكهرباء والغاز –ميلة–.

Abstract

This study aimed to identify information technology and its impact on the financial performance of the organization, A field study was conducted in the **Electricity and Gas Distribution Directorate – Mila**, We relied on the field research approach by using the questionnaire as a basic research tool in addition to the interview, 30 forms were distributed to employees.

After analyzing the results of the questionnaires, including the various axes they included, important results were reached, which are summarized in the existence of a statistically significant impact of information technology on the financial performance of the Electricity and Gas Distribution Directorate - Mila -. The study also presented important proposals that would improve the role of information technology in the institution in a significant way. More effective, as well as suggesting studies related to the research topic.

Keywords: information technology, software basics, human resources, financial performance, Electricity and Gas Distribution Directorate – Mila.

فهرس المحتويات:

المحـــــــــــتوى	رقم الصفحة
بسملة	-
شكر وعرفان	-
الإهداء	-
الملخص الدراسة	II-I
فهرس المحتويات	IV
قائمة الجداول	VIII
قائمة الأشكال	X
قائمة الملاحق	XII
مقدمة	أ-ح
الفصل الأول: الإطار النظري حول تكنولوجيا والأداء المالي	41-1
المبحث الأول: عموميات حول تكنولوجيا المعلومات	18-3
المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات.	7-3
المطلب الثاني: مراحل وأنواع تكنولوجيا المعلومات	8-7
المطلب الثالث: أساسيات تكنولوجيا المعلومات	14-8
المطلب الرابع: تكنولوجيا المعلومات في ظل نظم المعلومات	18-14
المبحث الثاني: عموميات حول الأداء المالي	25-19
المطلب الأول: ماهية الأداء المالي	22-19
المطلب الثاني: مفهوم الأداء المالي وخصائصه	23-22
المطلب الثالث: أهمية الأداء المالي وأهدافه	24-23
المطلب الرابع: العوامل المؤثرة على الأداء المالي	25
المبحث الثالث: عموميات حول تقييم الأداء المالي	40-26
المطلب الأول: ماهية تقييم الأداء المالي	28-26
المطلب الثاني: مراحل والأطراف المستفيدة من تقييم الأداء المالي	30-28
المطلب الثالث: متطلبات ومصادر عمليات تقييم الأداء المالي ومؤشراته	38-30

المطلب الرابع: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمؤسسة	38-40
الفصل الثاني: دراسة حالة مديرية توزيع الغاز والكهرباء- ميلة -	42-68
المبحث الأول: تقديم عام لمديرية توزيع الكهرباء والغاز.	44-47
المطلب الأول: نشأة مديرية توزيع الكهرباء والغاز.	44
المطلب الثاني: مفهوم مديرية توزيع الكهرباء والغاز.	44
المطلب الثالث: تقديم مديرية توزيع الكهرباء والغاز والمهام الموكلة لها.	44-46
المطلب الرابع: عرض الهيكل التنظيمي للمديرية توزيع الكهرباء والغاز.	46-47
المبحث الثاني: الطريقة والإجراءات	48-66
المطلب الأول: أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة.	48
المطلب الثاني: أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة.	48-49
المطلب الثالث: عرض نتائج الدارسة الميدانية.	50-56
المطلب الرابع: الصدق والثبات والاتساق الداخلي لمحاور الاستبيان.	56-66
الخاتمة	69-71
قائمة المراجع	72-78
قائمة الملاحق	79-86

قائمة الجداول:

قائمة الجداول:

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
(01)	مقياس ليكرت الخماسي	49
(02)	ميزان تقديري لمقياس ليكرت الخماسي	49
(03)	توزيع عينة الدراسة حسب نوع الجنس	50
(04)	توزيع متغير الدراسة متغير العمر	51
(05)	توزيع عينة حسب متغير المستوى التعليمي	52
(06)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير التخصص العلمي	53
(07)	توزيع متغير الدارسة حسب متغير الوظيفة	54
(08)	توزيع متغير الدارسة حسب متغير الخبرة المهنية	55
(09)	نتائج اختبار ثبات أداة الدارسة معامل ألفا كرو نباخ ومعامل الصدق	56
(10)	نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدارسة	57
(11)	تحليل البعد الأول للمحور الأول	57
(12)	تحليل البعد الثاني للمحور الأول	58
(13)	تحليل فقارت البعد الثالث للمحور الأول	59
(14)	تحليل فقارت البعد الرابع للمحور الأول	60-59
(15)	تحليل فقارت البعد الخامس للمحور الأول	60
(16)	تحليل فقارت المحور الثاني	61
(17)	تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية	62
(18)	تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى (البعد الأول من المحور الأول مع المحور الثاني)	63
(19)	تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية (البعد الثاني من المحور الأول مع المحور الثاني)	64
(20)	تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة (البعد الثالث من المحور الأول مع المحور الثاني)	64

(21)	تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة (المحور الأول مع البعد الرابع من المحور الثاني)	65
(22)	تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الخامس (المحور الأول مع البعد الخامس من المحور الثاني)	66

قائمة الأشكال:

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
(01)	التمثيل البياني لعينة الدراسة حسب نوع الجنس	50
(02)	التمثيل البياني لعينة الدارسة حسب الفئة العمرية	51
(03)	التمثيل البياني لعينة الدارسة حسب التخصص التعليمي	52
(04)	التمثيل البياني لعينة الدارسة حسب المستوى التعليمي	53
(05)	التمثيل البياني لعينة الدارسة حسب متغير الوظيفة.	54
(06)	التمثيل البياني لعينة الدارسة حسب متغير الخبرة المهنية	55

قائمة الملاحق:

✍ قائمة الملاحق:

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
(01)	الاستبيان	80-83
(02)	تحليل البيانات الشخصية	84-86
(03)	قائمة الأساتذة المحكمين لاستبيان	

مقدمة:

مقدمة:

تلعب المؤسسات الاقتصادية اليوم تقدما كبير وتحولات جذرية عميقة ومتسارعة في إيقاعها لم يشهد لها التاريخ مثيلا على كل مستويات سواء على الصعيد الاقتصادي والتجاري أو التنظيمي والتكنولوجي، بحيث أنه تم ظهور في المؤسسات الاقتصادية ثورة تكنولوجية جعلتها في صراع دائم مع محيط يتميز بمنافسة شديدة، وأصبحت ثورة المعلومات والتكنولوجيا أحد أهم الصناعات الحديثة في الوقت الحاضر، لذلك وجب عليها تحديث أنظمتها باستخدام التكنولوجيا الحديثة كأداة لتحسين وتطوير القدرات الإدارية، حيث ظهرت تكنولوجيا المعلومات التي أحدثت تغيرات جذرية في كيفية نقل المعلومات، ومشاركة المعلومات بين الموظفين في مختلف المستويات الإدارية للمؤسسة مما يسهل العمليات، ولهذا فإن تكنولوجيا المعلومات قد أضحت موردا أساسيا تعتمد عليه الإدارة في تفعيل العمليات وتدعيم القرارات وتوفر المعلومة والاستغلال الأفضل لها مما يساهم في تفعيل الأداء.

يعتبر موضوع الأداء المالي محور اهتمام الباحثين مند القدم ولا يزال لحد الساعة البحث قائم فيه، ولكونه سمة من سمات الاقتصاد الحالي حيث لجأة المؤسسات الاقتصادية إلى استخدامه وذلك لتطويرها ونموها وتحقيق استخدام الأمثل لمواردها المتاحة واتخاذ القرارات اللازمة التي تسمح بتحسين كفاءة وقدرة أدائها المالي.

1. طرح الإشكالية:

وبناء على ما سبق، وبالاعتماد على الطرح السابق الإشارة إليه، تبلورت لدينا فكرة على شكل تساؤل رئيس، يربط بين هذا المتغيرين يمكن صياغته على الشكل التالي: هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي على مستوى مديرية توزيع الكهرباء والغاز – ميلة؟

2. الأسئلة الفرعية:

وللإجابة على التساؤل الرئيسي السابق، يمكننا طرح مجموعة أخرى من الأسئلة على كل أسئلة فرعية تنبثق من الإشكالية السابقة كما يلي:

أ. هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية أساسيات البرمجيات على الأداء المالي على مستوى مديرية توزيع الكهرباء والغاز – ميلة؟

ب. هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية الموارد البشرية على الأداء المالي على مستوى مديرية توزيع الكهرباء والغاز – ميلة؟

ت. هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية قاعدة البيانات على الأداء المالي على مستوى مديرية توزيع الكهرباء والغاز – ميلة؟

ث. هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية الاتصالات والشبكات على الأداء المالي على مستوى مديرية توزيع الكهرباء والغاز – ميلة؟

ج. هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية جودة الخدمات على الأداء المالي على مستوى مديرية توزيع الكهرباء والغاز – ميلة؟

3. على نموذج الدراسة:

توافقا مع تساؤلات الدراسة و إبراز كيفية ارتباط متغيرات الدراسة مع بعضها البعض نورد النموذج النظري للدراسة كما هو موضح أدناه بحيث يمثل تكنولوجيا المعلومات بمستوياته الخمسة، حسب دراستكم" أساسيات البرمجيات، الموارد البشرية، قاعدة البيانات، الاتصالات والشبكات، جودة الخدمات، لمتغير المستقل في حين يمثل الأداء المالي المتغير التابع.

المتغير المستقل: تكنولوجيا المعلومات	المتغير التابع: الأداء المالي

أساسيات البرمجيات	⇦		⇦	
الموارد البشرية	⇦		⇦	
قاعدة البيانات	⇦	⇦	⇦	الأداء المالي
الاتصالات والشبكات	⇦		⇦	
جودة الخدمات	⇦		⇦	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الدراسات السابقة

4. الفرضية الرئيسية:

بعدما طرحنا الإشكالية الرئيسية و الأسئلة الفرعية، وكذلك بعد حصر أعاد ومتغيرات النموذج الذي سنعتمده في دراستنا، أصبح بإمكاننا صياغة الفرضية الرئيسية التي انبثقت أصلا من التساؤل الرئيس كما يلي:

يوجد اثر ذو دلالة إحصائية تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي على مديرية توزيع الكهرباء والغاز – ميلة–.

5. الفرضيات الرئيسية:

أما بالنسبة للفرضيات الفرعية، فهي مشتقة أساسا من نموذج الدراسة و التساؤلات الفرعية أعلاهن كما يمكن حصرها وصياغتها على النحو التالي:

أ. هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية أساسيات البرمجيات على الأداء المالي على مستوى مديرية توزيع الكهرباء والغاز –ميلة– عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$

ب. هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية الموارد البشرية على الأداء المالي على مستوى مديرية توزيع الكهرباء والغاز –ميلة– عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$

ت. هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية قاعدة البيانات على الأداء المالي على مستوى مديرية الكهرباء والغاز –ميلة– معنوية $\alpha \leq 0.05$

ث. هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية الاتصالات والشبكات على الأداء المالي على مستوى مديرية توزيع الكهرباء والغاز –ميلة– عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$

ج. هل يوجد اثر ذو دلالة إحصائية جودة الخدمات على الأداء المالي على مستوى مديرية توزيع الكهرباء والغاز –ميلة– عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$

6. أهمية الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي من خلال تبيان أهمية تكنولوجيا المعلومات ومدى استخدامها من قبل المؤسسات الاقتصادية، و معرفة مدى مساهمتها في الرفع من مستويات الأداء المالي لهذه المؤسسات واعتبار هذه التكنولوجيات أساس تنافسية المؤسسة وضروريتها لاستمراريتها وتطورها، كما يمكن أن تساهم في زيادة تحسيس وتوعية مسيري المؤسسة بضرورة الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات ضمن عملياتها التسييرية.

7. أهداف الدراسة:

أ. الكشف عن مفهوم تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي وما ارتبط بهما من مفاهيم.

ب. توضيح أهمية تكنولوجيا المعلومات ومدى مساهمتها في تحسين الأداء المالي للمؤسسة .

ت. التعرف على الأداء المالي والعوامل المؤثرة عليه.

ث. معرفة امكانية وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي.

ج. اعطاء صورة على واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الاقتصادية .

ح. حث المؤسسات الاقتصادية باستخدام تكنولوجيا المعلومات باعتبارها أساس لاستمراريتها وكأداة لتحسين الأداء المالي,

8. أسباب اختيار الموضوع:

من بين الأسباب التي دفعتنا لاختيار هذا الموضوع ما يلي:

أ. الرغبة الشخصية في التعرف على موضوع تكنولوجيا المعلومات وفهم أثره على الأداء المالي.

ب. الاطلاع على إمكانيات المؤسسة الجزائرية لانتهاج المفاهيم والأساليب الحديثة فيما خيص تكنولوجيا المعلومات واستغلالها في الارتقاء بمستوى أدائها المالي .

ت. الرغبة في تشجيع هذا النوع من البحوث نتيجة لافتقار المكتبة هذا النوع من البحوث النظرية والميدانية في مجال تكنولوجيا المعلومات.

ث. معرفة مدى ضرورة تأقلم المؤسسات مع التطورات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات وتبنيها ومسايرة هذه التطورات لضمان استمراريتها.

ج. التعرف على تكنولوجيا المعلومات في جانب من زاوية نظرية والرغبة في إسقاطه على المؤسسات الجزائرية

9. منهجية البحث و أدوات جمع البيانات:

من أجل الإجابة على إشكالية البحث وتساؤلاتها الفرعية والوصول الى أهداف الدراسة، اعتمدانا على:

أ. المنهج الوصفي في جمع البيانات والمعلومات المتعلقة بموضوع البحث، و من خلال الاطلاع على الكتب والمجلات والملتقيات والمذكرات والمواقع الإلكترونية.

ب. المنهج التوثيقي من خلال الحصول على وثائق حول نشأة المؤسسة محل الدراسة و هيكلها التنظيمي.

ت. منهج البحث الميداني من خلال الاستعانة بالاستبيان في جمع المعلومات حول عينة البحث وتحليلها عن طريق وسائل التحليل الإحصائي المتمثلة في النسب المئوية لمعرفة نسبة أفراد العينة الذين اختاروا كل بديل من بدائل أسئلة الاستبيان، وهي تحسب كالتالي:

$$\text{النسبة المئوية للعنصر } X = \frac{\text{تكرار العنصر } X \times 100}{\text{مجموع التكرارات}}$$

10. مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع الموظفين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز –ميلة–، وتتمثل عينة الدراسة المختارة في العينة العشوائية البسيطة وهي تتكون من 30 موظف، وقد تم توزيع الاستمارات عليها واسترجاعها كاملة والجدول التالي يوضح ذلك:

الاستمارات الموزعة		الاستمارات المسترجعة و الصالحة للدراسة	
العدد	النسبة	العدد	النسبة
30	%100	30	%100

11. أدوات جمع البيانات الميدانية

من أجل جمع بعض البيانات اللازمة لإنجاز دراستنا من المؤسسة حمل الدراسة، اعتمدانا على الأدوات التالية:

أ. **المقابلة** :تم إجراء مقابلات مع المسؤول في مكتب علوم التسيير حيث قدم لنا مجموعة من المعلومات تم الاستعانة بها في تحليل النتائج .

ب. **الاستبيان:** قمنا باستخدام الاستمارة كأداة بحث للكشف عن أراء الموظفين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز –ميلة– حول تكنولوجيا المعلومات وأثره في تحسين الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، حيث ضمت استمارة البحث محورين، الأول حول البيانات الشخصية للمبحوثين والتي تم استخدامها في تحديد خصائص العينة من حيث الجنس، العمر، الوظيفة، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة

بالمؤسسة ونوع الوظيفة. في حين تضمن المحور الثاني المعلومات العلمية التي تتمحور أبعاد تكنولوجيا المعلومات.

12. حدود الدراسة:

وتتمثل حدود الدراسة التي قمنا هيا في:

أ. المجال المكاني: يتمثل في مديرية توزيع الكهرباء والغاز – ميلة.

ب. المجال البشري: يتمثل في جميع الموظفين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز – ميلة.

ت. المجال الزماني: دامت الدراسة التي قمنا بها في مديرية توزيع الكهرباء والغاز –ميلة– حوالي شهر من 12 أفريل 2024 إلى 12 ماي 2024.

13. صعوبات البحث:

أ. من أبرز الصعوبات التي واجهتنا في إنجاز هذا البحث ما يلي:

ب. صعوبة الوصول الى المراجع المتخصصة ذات الصلة بالموضوع.

ت. قلة الدراسات النظرية والتطبيقية حول الموضوع.

ث. طبيعة الموضوع في حد ذاته إذ يتطلب بعض المفاهيم المختلفة والمتداخلة فيه.

ج. صعوبة القيام بالدراسة الميدانية بسبب التجاوب المتواضع من المؤسسة معنا.

14. الدراسات السابقة:

أولا: زعابطة عبد اللطيف (2016) "دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق أهداف نظام الرقابة الداخلية" تخصص محاسبة، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر. (مذكرة ماجستير)

الهدف من الدراسة:

من بين الأهداف التي تسعى إليها هذه الدراسة:

- ✓ الإشارة إلى أهمية تكنولوجيا المعلومات في تسيير المؤسسة الاقتصادية وفي تحسين أداءها عن طريق الدور الذي تلعبه ضمن نظام الرقابة الداخلية.
- ✓ تشجيع المؤسسات الاقتصادية الجزائرية على مواكبة التقدم العالمي الذي يحصل في مجال تكنولوجيا المعلومات والاستفادة منها في نظم الرقابة الداخلية بها، بغرض تحسين أداء هذه النظم وزيادة فعاليتها، والتي تسهم بدورها في تحقيق النظام الكلي للمؤسسة للأهداف الموضوعة من طرف الإدارة العليا.
- ✓ المحاولة من خلال دراسة الحالة الاطلاع على بعض الأدوات والأساليب والممارسات التي تعبر من مظاهر تطبيق تكنولوجيا المعلومات وتوظيفها في نظام الرقابة الداخلية.

نتائج الدراسة:

- ✓ إن امتلاك المؤسسة لنظام رقابة داخلية متين وفعال، يعطي تأكيدا معقولا أن المؤسسة تتحكم في المخاطر التي تعيق الأهداف العامة والمحافظة على استمراريتها، من خلال المحافظة على الأصول والموارد واستعمالها بكفاءة وفعالية، دقة البيانات المحاسبية التي تقود إلى تأسيس قرارات رشيدة، ومتابعة الالتزام بالسياسات الإدارية الموضوعة مسبقا.
- ✓ تقع على عائق الادارة العليا للمؤسسة مسؤولية بناء وتصميم نظام رقابة داخلية فعال، وتوفير البيئة للرقابة المناسبة التي تنشط فيها باقي المكونات الرقابية.

ثانيا: اسلام هيلالي: "دور نظام المعلومات المحاسبية في تطوير الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية"، تخصص محاسبة، جامعة محمد خيضر، بسكرة– الجزائر، 2020. (أطروحة دكتوراه)

الهدف من الدراسة:

تسعى من خلال هذه الدراسة الوصول إلى الأهداف التالية:

- ✓ التعرف على نظام المعلومات المحاسبية ومختلف المعلومات المحاسبية التي ينتجها النظام ويوفرها لمستخدميه.
- ✓ إبراز دور نظام المعلومات المحاسبية في انتاج معلومات محاسبية بخصائص نوعية.
- ✓ التعرف على الأداء المالي ومؤشرات قياسه وتقييمه.
- ✓ إبراز أهمية استخدام المعلومات المحاسبية الواردة في القوائم المالية والمستخرجة من نظام المعلومات المحاسبية للمؤسسة الاقتصادية في التحليل المالي لقياس وتقييم الأداء المالي.
- ✓ إبراز مساهمة المعلومات المحاسبية المستخرجة من نظام المعلومات المحاسبية في تطوير الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية.

نتائج الدراسة:

بناء على هذه الدراسة توصلنا إلى جملة من النتائج ندكر على النحو التالي:

- ✓ يعتبر نظام المعلومات المحاسبية نقطة التقاء مختلف أنظمة المعلومات في المؤسسة وهو أهم مصدر للمعلومات.
- ✓ تمثل البيانات المالية الناتجة عن الأحداث الاقتصادية الأولية لنظام المعلومات المحاسبية الذي بدوره يقوم بمعالجتها وإخراجها في شكل معلومات محاسبية.
- ✓ يجب أن تتميز المعلومات المحاسبية بالخصائص النوعية لكي تؤدي الدور المنوط بها.
- ✓ إن مخرجات نظام المعلومات المحاسبية بالخصائص النوعية لكي تؤدي الدور المنوط بها.
- ✓ إن كفاءة مخرجات نظام المعلومات المحاسبية تعتمد على كفاءة المدخلات وعمليات المعالجة.
- ✓ يعتمد مستخدمو المعلومات المحاسبية على التحليل المالي وأدواته لقياس مستوى الأداء المالي.

ثالثا: شريف غياط، مهري عبد المالك: (2015)، "تقييم الأداء المالي للمؤسسة باستخدام مؤشر قياس المردودية"، العدد الاقتصادي 02/24، جامعة زيان عاشور، الجلفة- الجزائر. (مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية)

الهدف من الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- ✓ معرفة عملية تقييم الأداء المالي ومراحلها، وكذا المعلومات الضرورية لقياسه في المؤسسات الاقتصادية.
- ✓ محاولة تحديد معايير تقييم الأداء المالي والمؤشرات المستخدمة في ذلك وتفسيرها.
- ✓ إختيار مدى قدرة مؤشر قياس المردودية على تفسير الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية مقارنة بباقي المؤشرات التقليدية.
- ✓ تطبيق هاته المقاييس على الواقع العلمي من خلال مؤسسة البناء والأشغال العمومية (ERTP) وتقييم أدائها المالي.

نتائج الدراسة:

لقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك تدهور مستمر في المردودية وهذا يدل على ضعف الأداء المالي للمؤسسة ولهذا تم نقترح بعضا من التوصيات التي نراها مناسبة للرفع من مستوى الأداء المالي لهذه المؤسسة:

- ✓ يجب على المؤسسة أن تتحكم في حجم الاستهلاكات، بما يتماشى مع متطلبات عمليات النشاط.
- ✓ يجب على المؤسسة أن تتحكم أكثر في حجم تكاليف العمال بما يتماشى مع الأوضاع التي تمر بها المؤسسة خاصة في حالة انخفاض أنشطتها الإنتاجية.
- ✓ عدم الاكتفاء بالصفقات المحلية فقط، أي الدخول في صفقات خارجية من شأنها الزيادة في نشاط المؤسسة وهذا حتما سيرفع مستوى رقم الأعمال.
- ✓ ضرورة استعمال تكنولوجيا تقنية جديدة من أجل رفع قدرتها الإنتاجية والتنافسية.

15. الفجوة البحثية:

وبعد عرض اهم الدراسات السابقة في هذا المجال الذي نحن بصدد دراسته، يمكننا طرح الفجوة البحثية التي تخص بحثنا كما يلي:

أ. الإشكالية محل الدراسة موجودة مسبقا وتمت دراستها لكن قمنا بمعية المشرف بإسقاطها على دراسة حالة أخرى تختلف عن كل الدراسات السابقة و لم يتم التطرق إليها من قبل؛

ب. بعض الدراسات السابقة اعتمدت على تقسيم المتغير التابع الأداء المالي الى أبعاد لكننا ارتئينا تقسيم المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات إلى أبعاد لمعرفة الأثر في اتجاه آخر و نوع آخر في نموذج مغاير.

هيكل البحث:

بغرض التحكم في مختلف جوانب البحث والتمكن من انجازه تم تقسيم البحث إلى فصلين بحيث يتناول الأول منها باعتباره مدخلا لدراسة إشكالية البحث و تساؤلات الدراسة أهمية الدراسة وأهدافها بإضافة إلى السياق الميداني للدراسة وبعض المصطلحات الإجرائية الخاصة، أما بالنسبة للمحور الثاني والمتمثل في الإطار النظري و الدراسات السابقة فسيتناول كل من عموميات حول تكنولوجيا المعلومات وعموميات حول الأداء المالي وعموميات حول تقييم المالي في حين سنتطرق في المحور الثالث للإطار المنهجي للبحث بعرض نموذج الدراسة و طرح و صياغة فرضيات البحث التي سيتم اختيارها منهج البحث وحدود الدراسة .مجتمع الدراسة وأدوات جمع البيانات إضافة إلى أساليب المعالجة الإحصائية أو خيرا المحور الرابع الخاص بعرض وتحليل النتائج فسيتناول عرضا تفصيليا لمختلف البيانات الميدانية إضافة إلى اختبار الفرضيات وتحليل النتائج و تفسيرها وصولا للاستنتاجات والاقتراحات.

الفصل الأول:

الإطار النظري حول تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي

تمهيد:

يعتبر موضوع تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم المواضيع التي أخذت مكانة كبيرة في الأبحاث اليوم، نظرا لما تتميز به وعلى ما يمكن تحقيقه على مستوى المؤسسة، والمؤسسة بدورها تعتبر بأن نظامها مفتوحا على مستوى العالم الخارجي والذي يجعلها تتأثر بالتطورات السريعة في شتى المجالات، مما جعل الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات المستوفية لشروط المشغل الشاغل لأي مؤسسة باعتبارها نقطة القوة سمته الأساسية هي المعلوماتية.

وكذلك الأداء المالي بدوره يعتبر من المواضيع المهمة في الجانب المالي، ويعتبر مفهومه من أكثر مفاهيم إدارية سعة وشمولا، بحيث يتعلق من المواضيع المتعلقة بنجاح أو فشل المؤسسة، وعملية تقييم الأداء المالي هي انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة لمواردها المالية واستغلالها لأجل تحقيق أهدافها، والمؤشرات المالية تعتبر من أهم المؤشرات التي يعتمدها الماليون ومستخدمو القوائم المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة، بحيث تطرقنا في هذا الفصل إلى:

- عموميات حول تكنولوجيا المعلومات.
- وعموميات حول الأداء المالي.
- وعموميات حول تقييم الأداء المالي.

المبحث الأول: عموميات حول تكنولوجيا المعلومات.

المطلب الأول: ماهية تكنولوجيا المعلومات.

أولا: تعريف تكنولوجيا المعلومات.

إن مفهوم تكنولوجيا المعلومات من المصطلحات العلمية الشائعة الاستخدام في الوقت الحاضر، لذلك نقدم هنا بعض أهم التعاريف بهدف الوصول إلى التعريف المعتمد في هذه الدراسة.

التعريف الأول: يعرفها المجلس الاستشاري للبحوث والتطوير التطبيقي على "أنها الجوانب العلمية والتقنية والهندسية والأساليب الإدارية المستخدمة في تناول ومعالجة المعلومات، وتطبيقاتها والحواسيب وتفاعلها مع الانسان، والآلات والقضايا الاجتماعية والاقتصادية والثقافية المرتبطة بها".[1]

التعريف الثاني: أما منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية "فإنها تعرف تكنولوجيا المعلومات أنها مجموعة من تكنولوجيات التي تسمح بجمع وتخزين ونقل ومعالجة المعلومات في شكل صور وأصوات وبيانات، وهي تشمل الالكترونيك الدقيقة، علم البعديات الالكترونية والتكنولوجيات الملحقة".[2]

التعريف الثالث: تعرف أيضا "بأنها علم معالجة مختلف أنواع المعلومات عبر وسائل حديثة، وخاصة الحواسيب، واستخدامها للمساعدة في إيصال المعرف الإنسانية والاجتماعية والعلمية المتعددة.[3]

التعريف الرابع: أنها تتضمن استخدام الحاسبات والاتصالات من بعد، أنظمة النشر المكتبي وأيضا أي تكنولوجيا تهتم بالتطبيق الحديث للحوسبة أو الاتصالات أو كلاهما".[4]

تبين هذه التعاريف بأن هناك اتفاقا على تكنولوجيا المعلومات تعتمد وبشكل رئيس على تكنولوجيا الحاسوب والبرمجيات وقواعد البيانات والشبكات، وتتمثل تطبيقاتها بعدة مراحل: التقاط البيانات وتنظيمها ومعالجتها وتخزينها وإعادة بثها.[5]

ثانيا: خصائص تكنولوجيا المعلومات.

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيا الأخرى بمجموعة من الخصائص، أهمها ما يلي:

1- سلامي عبد الحليم وأخرون، " **دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية كفاءة أداء الإدارة الرياضية الجزائرية**"، مجلة علوم الأداء الرياضي، العدد 1، المجلد 3، جامعة محمد الشريف مساعدية، سوق اهراس –الجزائر، سبتمبر 2021، ص 64.

2- بن رجدال جوهر، "**دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الأداء في المنظمة**"، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، العدد 7، جامعة البليدة 2، البليدة –الجزائر، جوان 2013، ص 209.

3- عامر إبراهيم قنديلجي، ايمان فاضل السامرائي، " **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها**"، الطبعة الأولى، دار الوراق للنشر والتوزيع، جامعة البلقاء التطبيقية، الأردن، 2009، ص 38.

4- محمد الصيرفي، "**إدارة تكنولوجيا المعلومات**"، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية- مصر، 2009، ص 23.

5- وصفي عبد الكريم الكساسبة، "**تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات**"، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية لنشر والتوزيع، عمان – الأردن، 2011، ص 35.

1- **تقليص المكان والوقت والمسافة:** حيث أن التكنولوجيا تجعل الأماكن إلكترونيا متجاوزة، كما تنتج وسائل التخزين استيعاب حجما هائلا من المعلومات المخزونة التي يمكن التوصل إليها بسهولة.[1]

2- **اقتسام المهام الفكرية مع الألة:** نتيجة حدوث التفاعل والحوار بين الباحث والنظام.

3- **قليلة التكلفة والسرعة في وقت معا:** وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات.[2]

4- **الذكاء الاصطناعي:** حيث أنها تتميز بالسرعة الفائقة في أداء وتنفيذ التعليمات، فباستخدامها يمكن الحصول على كم كبير من المعلومات يصعب الحصول عليه بالجهد البشري الذي يستغرق وقتا طويلا، أيضا الدقة المتناهية في تنفيذ العمليات المختلفة، فإذا كانت البيانات الداخلة إلى الحاسوب صحيحة وإذا كان البرنامج المحتوي على الأوامر والتعليمات التي سيقوم الحاسوب بتنفيذها صحيحا فسوف يعطي الحاسوب بصفة عامة نتائج دقيقة للغاية، إضافة إلى القيام بالعلميات المنطقية والتي تتطلب المقارنة بين عنصرين أو أكثر والاختيار بين البدائل، حيث يتم بطريقة تماثل عملية اتخاذ القرارات وفقا للعمليات المنطقية التي يقوم بها.[3]

5- **تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين، وكذلك منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع بقية النشاطات الأخرى.[4]

6- **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقبل أو مرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.

7- **الإلزامية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.

8- **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات، فالأنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال فلا يمكن لأي جهة أن تعطل الأنترنت على مستوى العالم بأكمله.

9- **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيه الصنع.

1- بن طاهر حسين، بروبة إلهام، **"واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على التدقيق المحاسبي بمؤسسة صناعة الكوابل ENICAB بسكرة الجزائر"**، مجلة دورية دولية علمية محكمة، العدد 2، المجلد5، جامعة الأغواط، الأغواط –الجزائر، جوان 2014، ص 149.

2- منى طلعت حسن عبدج العال، **أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات أداء الموارد البشرية**"، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، العدد 3، المجلد 23، المعهد العالي للدراسات النوعية بالعريش، الاسماعيلية، 2022، ص 369.

3- فريد كورتل، أمال يوب، **"تكنولوجيا المعلومات دورها في العمل الإداري والتسويقي"**، الطبعة الأولى، زمزم ناشرون وموزعون، عمان – الأردن، 2016، ص 49.

4- منى طلعت حسن، مرجع سبق دكره، ص 370.

10- **قابلية التحرك والحركية:** أي أنه يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته أي من مكان إلى مكان عن طريق وسائل اتصال كثيرة من الحاسب الآلي النقال، الهاتف النقال.....

11- **قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط لأخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.[1]

12- **اللاجماهرية:** إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معنية، بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات.

13- **الشيوع والانتشار:** بمعنى قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنظامها المرن.

14- **العالمية والكونية:** المقصود به المحيط الذي تعيش فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة، تنتشر عبر مختلف محيط عملها، فتسمح مثلا لرأس المال أن يتدفق إلكترونيا، خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي ليسمح لها باختراق عائق المسافة والمكان على المستوى الدولي.[2]

ثالثا: أهمية تكنولوجيا المعلومات.

تعد تكنولوجيا المعلومات العصب الحيوي لنشاط المنظمة، وإن عدم وجودها يؤدي إلى ضعف اتخاذ القرارات الصحيحة وتكمن أهمية تكنولوجيا المعلومات فيما يلي:

- ✓ تعمل تكنولوجيا المعلومات على إحداث تغييرات جذرية في كل مفاصل المنظمة وأعمالها منتجاتها، أسواقها لامتداد استخدامها في مختلف أنشطة المنظمة.
- ✓ تدفع بالمنظمة للاستجابة والتكيف مع متطلبات البيئة حيث أن تطبيق مفهوم وأساليب تكنولوجيا المعلومات في المنظمات يحتم عليها اللحاق بركب التطور تجنبا لاحتمالات العزلة والتخلف عن مواكبة عصر المعلوماتية.
- ✓ تساعد في تنمية المهارات والمعارف التي تعمل على إثراء الجانب الفكري للعاملين الأمر الذي يساعد في تقييم أعمال وأفكار مبدعة، وتسهم في الاقتصاد في التكاليف الناتجة عن الفوائد التي تقدمها وهي السرعة والثبات والدقة والموثوقية.[3]

1- نورهان قرون وآخرون، "**تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية**"، مجلة التعليم عن البعد والتعليم المفتوح، العدد 15،المجلد 8، جامعة بسكرة – الجزائر، ديسمبر 2020، ص 45.

2- ياسع ياسمينة، "**دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة**"، مذكرة ماجستير، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس – الجزائر، 20011/2010، ص 24.

3- ليلى هيكل، "**أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء المنظمات**"، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، الجامعة الافتراضية السورية، وزارة التعليم العالي، سوريا–دمشق، 2015، ص 18.

- ✓ إتباع منهج العلمي في التعامل مع المعلومات.
- ✓ يؤثر تطبيق أدوات تكنولوجيا المعلومات تأثيرا إيجابيا علة مستويات الأداء في المؤسسات من خلال وجود درجة من التوافق بين ظروف المنظمة واستراتيجيات المعلومات.
- ✓ تدعيم المؤسسات ذات المجالات والتنظيمية المعقدة من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات في النواحي الإدارية والتنظيمية المعقدة.[1]
- ✓ إن تكنولوجيا المعلومات والتقدم العلمي هما اليوم عصب تطور البشرية ورقيها وتوسع إمكانيتها وطاقتها.[2]

رابعا: أهداف تكنولوجيا المعلومات.

تتيح تكنولوجيا المعلومات الفرصة للمؤسسة بأن تعيد النظر في طريقة الإدارة والتسيير من أجل التوصل إلى فكرة الإدارة المتكاملة وستظل هذه التقنيات أداة تشخيص وتطوير، وفي ذات الوقت أداة للحد من التجاوزات والأخطاء البشرية، وتهدف إلى تحقيق ما يلي:[3]

- ✓ تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءة المستخدم.
- ✓ التوظيف الداخلي في المؤسسة.
- ✓ التخفيف من الأعمال الإدارية والتركيز على المهام الأساسية.
- ✓ التخفيض من المصاريف وتحسين الإنتاجية والكفاءة أو تطوير الخدمات والمنتجات.
- ✓ التفاعل مع تحركات المنافسين.
- ✓ الابتكار والتجديد دون انقطاع للبقاء في الخدمة.
- ✓ التواجد في كل مكان وعرض ملائم مع متطلبات العملاء.
- ✓ تطوير ركيزة الإبداع والتنمية وخلق منتجات جديدة، خدمات وأسواق جديدة.
- ✓ الوصول إلى ميزة تنافسية تسمح للمؤسسة بتطوير قدرتها.
- ✓ جعل الاتصال أسرع وأكثر كفاءة وأداء وأقل تكلفة.
- ✓ توفير المعلومات الدقيقة والحديثة لدعم اتخاذ القرار.
- ✓ تعزيز المسائلة والشفافية مما يؤدي إلى تقليل وقوع الأخطاء والتزوير.
- ✓ تقديم خدمات أفضل للموظفين والمراجعين مما ينعكس إيجابا على التنظيم.

1- أمينة قدايفة، "**أثر تكنولوجيا المعلومات على المزيج التسويقي – دراسة حالة عينة من المؤسسات الاقتصادية الجزائرية-**"، أطروحة دكتوراه، تخصص الإدارة التسويقية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس – الجزائر، 2014، ص 29.

2- عمر عبد الحليم الذبية وآخرون، "**نظم المعلومات في الرقابة والتدقيق**"، الطبعة الأولى، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان –الأردن، 2011، ص 17.

3- زعابطة عبد اللطيف، "**دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق أهداف نظام الرقابة الداخلية**" مذكرة ماجستير، تخصص محاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2016، ص ص: 66 67.

- ✓ القضاء على هدر الوقت والجهد والموارد.

المطلب الثاني: مراحل وأنواع تكنولوجيا المعلومات.

أولا: مراحل تكنولوجيا المعلومات.

لقد مرت تكنولوجيا المعلومات بثلاثة مراحل أساسية، حيث اهتمت في بادئ الأمر بمعالجة البيانات، ثم انتقلت في المرحلة الثانية إلى معالجة المعلومات، وأخيرا أصبحت تركز على معالجة المعرفة، وهو ما يمكن توضيحه على النحو التالي:[1]

المرحلة الأولى: مرحلة معالجة البيانات وبدأت هذه المرحلة مع منتصف الخمسينات من القرن العشرين، ولقد اتسمت بمحدودية الإمكانيات والتطبيقات التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات، والتي اقتصرت على المعالجة الآلية للبيانات بهدف الحصول على المعلومات التي تلبي احتياجات المستفيدين في الوقت المناسب وبالتكلفة المناسبة، ومن أهم التطبيقات التي وفرتها تكنولوجيا المعلومات في هذا الصدد برامج حسابات العملاء، برامج حسابات الموردين، برامج مراقبة المخزون، برامج المرتبات، نظم إدارة قواعد البيانات ونظم معالجة الكلمات والنشر المكتبي.

المرحلة الثانية: مرحلة معالجة المعلومات بدأت هذه المرحلة خلال عقد الستينات من القرن العشرين، وشهدت تطورا ملحوظا في أجهزة الحاسبات، وذلك بهدف تحقيق الترابط والتكامل بين المجالات الوظيفة المختلفة داخل المنظمة، وهو ما أدى إلى ظهور عدد من نظم المعلومات الوظيفة، مثل نظم معلومات التسويق ونظم معلومات الموارد البشرية.

المرحلة الثالثة: مرحلة معالجة المعرفة وبدأت خلال عقد الثمانيات من القرن العشرين، وشهدت تطورا ملحوظا في البرمجيات وظهور تطبيقات الذكاء الاصطناعي والنظم الخبيرة، مما ساهم في تحسين القدرات والإمكانيات التي تتيحها تكنولوجيا المعلومات، وزيادة قدرتها على محاكاة السلوك البشري.

ثانيا: مكونات تكنولوجيا المعلومات.

إن التطورات المتسارعة لأدوات تكنولوجيا المعلومات أدى إلى وجود العديد من التصنيفات لمكونات تكنولوجيا المعلومات، وفيما يلي إشارة إلى بعض هذه التصنيفات:[2]

- ✓ **الجانب الأول:** تكنولوجيا تسجيل البيانات وتخزينها.
- ✓ **الجانب الثاني:** تكنولوجيا تحليل البيانات.
- ✓ **الجانب الثالث:** تكنولوجيا توصيل البيانات.

1- طه حسين نوي، **التطور التكنولوجي ودوره في تفعيل إدارة المعرفة بمنظمة الأعمال**"، أطروحة دكتوراه، تخصص تسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2011/2010، ص ص: 97 98.

2- موسى بن البار، "**تأثير تكنولوجيا المعلومات على استراتيجيات المزيج التسويقي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**"، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم تجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة –الجزائر، 2016/2015، ص ص: 25 26.

وهناك من يجمع بين الجانبين الأول والثاني السابقين في مكون واحد، ويقترح مكونين رئيسين يتمثلان فيما يلي:

- ✓ **المكون الأول:** تشغيل أو استغلال المعلومة ويشتمل هذا الفرع على الوظائف التي تتناول معالجة المعلومات (حجزها، إنتاجها، خزنها، استرجاعها) والتي تعتمد على الحاسوب.
- ✓ **المكون الثاني:** إيصال المعلومات ويشمل هذا الفرع عملية إيصال المعلومات التي تم تشغيلها بين المواقع المتباعدة وتتضمن كل عناصر الاتصال.

كما يوجد من يصنف تكنولوجيا المعلومات في ست روافد تمثل الشقين المادي والذهني وفق ما يلي:

- ✓ **الشق المادي:** ويشمل تكنولوجيا الحاسبات الالكترونية، التحكم الأتوماتيكي، تكنولوجيا الاتصال.
- ✓ **الشق الذهني:** ويشمل البرمجيات، هندسة المعرفة، هندسة البرمجيات.

في حين تم توسيع مفهوم تكنولوجيا المعلومات في اتجاه آخر من خلال التقاء ثلاثة مكونات لتكنولوجيا المعلومات فبالإضافة إلى الحاسوب والاتصالات المختلفة مثل شركة L.B.M وابل وديجتال وغيرها، بإضافة شركات أخرى تنتج هذه الإلكترونيات تمثل كوداك وسوني دزنت.

وكيفما اختلفت الرؤى والاتجاهات في تصنيف مكونات تكنولوجيا المعلومات فإنها تتناول في مجملها جميع الأجهزة والوسائل التي تتعامل مع المعلومات سواء تعلق الأمر بكل العمليات التي ترتبط بمعالجة المعلومات أو تلك التي تتعلق بإيصالها عبر كل الوسائل التي أتاحتها تكنولوجيا المعلومات ولا تزال.

ومما سبق يمكن تخليص مكونات تكنولوجيا المعلومات فيما يلي:

- ✓ المكونات التي تتولى معالجة المعلومات من أجهزة وبرمجيات.
- ✓ المكونات التي تتولى نقل وإيصال المعلومات من أجهزة وبرمجيات.

المطلب الثالث: أساسيات تكنولوجيا المعلومات.

أولا: البنية التحتية ووظائف تكنولوجيا المعلومات.

1- البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات: تتكون البنية التحتية من خمس عناصر أساسية وتتمثل في:

1-1- المكونات المادية: تشكل أجهزة الحاسوب وملحقاتها الأساس المادي للبنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات والمكونات الأخرى من برمجيات وقواعد وشبكات اتصال فهي بحاجة للحاسوب وملحقاته للقيام بدورها، وتشمل خمسة وحدات رئيسية: وحدات الادخال، وحدات المعالجة، وحدات التخزين الرئيسية، وحدات التخزين الثانوية ووحدات الإخراج.[1]

1- محمود هاني دلول، "**مدى تطور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في مؤسسات التعليم العالي الحكومية الفلسطينية بقطاع غزة**"، مجلة الاقتصاد المال والأعمال، العدد 3، المجلد 3، جامعة الاسلامية بغزة، غزة –فلسطين، أكتوبر 2019، ص 106.

1-2- البرمجيات: تعتبر المجموع الكلي لنظم المعلومات حيث يتم تصميمها لضبط عمل أجهزة الحاسوب أثناء إجراء العمليات المختلفة من ادخال للبيانات وخزنها واستعادتها وتعديلها ومعالجتها للوصول إلى معلومات ذات فائدة وقابلة للفهم والاستخدام، وتشمل برمجيات النظام وبرمجيات التطبيقات.

1-3- الموارد البشرية: إن أهميتها في إدارة وتشغيل نظم المعلومات تفوق أهمية المستلزمات البشرية في القيام بدورها المنوط بها، وعلى الرغم من أهمية المستلزمات المادية كالحواسيب وتقنيات الاتصال والشبكات إلا أن تلك الأهمية تظل محددة بتوفر الكادر البشري المؤهل الذي يحدد فرص الاستفادة من تلك المستلزمات.[1]

1-4- قاعدة البيانات: وهي مجموعة بيانات مرتبطة مع بعضها أو هي المعلومات المخزنة في أجهزة ووسائل خزن البيانات، فهي هيكلة من البيانات المخزنة إلكترونيا، والتي يتم السيطرة والوصول إليها من خلال الحاسوب، وتكون مرتبة بناء على علاقات معروفة مسبقا بين أنواع محددة من البيانات ذات العلاقة بالأعمال أو الحالات أو المشاكل، ويمكن إضافة وتعديل وتحديث قاعدة البيانات باستمرار لتواكب المتغيرات المستجدة، لمساعدة المديرين في اتخاذ قراراتهم الاستراتيجية على وفق أسس صحيحة، وليتمكن باقي المستخدمين النهائيين من القيام بأعمالهم بكفاءة وفاعلية.

1-5- الاتصالات الشبكات: مصطلح الشبكات يعني سلسلة تشابك وترابط مجموعة أو نظام، والأمثلة على الشبكات في عالمنا لا تكاد تنتهي، ومثال على ذلك شبكات الكمبيوتر، أما الاتصالات السلكية واللاسلكية هو تبادل المعلومات في أي شكل (صوت، بيانات، نص، صور، فيديو) عبر الشبكات، والانترنيت هو الشكل الأكثر انتشارا للاتصالات في الحياة اليومية.[2]

2- وظائف تكنولوجيا المعلومات: تتكون وظائف تكنولوجيا المعلومات مما يلي:[3]

- ✓ تقوم على جمع تفاصيل قيود أو سجلات النشاطات.
- ✓ تحول وتحلل وتحسب جميع البيانات أو المعلومات.
- ✓ توفر نظم الحاسوب إجراء عدة أنواع من المعالجات للمعلومات في وقت واحد.
- ✓ تسهل استرجاع المعلومات لإنجاز عملية إضافية أو إرسالها إلى مستفيد آخر.
- ✓ تنقل البيانات والمعلومات من مكان آخر.
- ✓ توفر فرص عديدة للاستفادة منها من قبل الناس بشكل عام ومتميز وتكون هذه الفرص في صنفين عامين هما: مساعدة الناس، وحل المشاكل.

1- محمود هاني دلول، مرجع سبق ذكره، ص 106.

2- كردودي سهام، **استخدام تكنولوجيا المعلومات كمدخل لتحسين عملية المراجعة التحليلية في المؤسسة الاقتصادية"**، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد السابع عشر، جامعة محمد خضير، بسكرة –الجزائر، جوان 2015، ص 365.

3- عطا الله أحمد سويلم الحسبان، "**الرقابة الداخلية في بيئة تكنولوجيا المعلومات**"، الطبعة الأولى، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان – الأردن، 2009، ص 92.

- ✓ تحقق تكنولوجيا المعلومات منها: مساعدة الناس، وحل المشاكل.
- ✓ تحقق تكنولوجيا المعلومات منافع: السرعة، الثبات، والموثوقية، والدقة.

ثانيا: متطلبات وآثار استخدام تكنولوجيا المعلومات.

1- متطلبات تكنولوجيا المعلومات: هناك العديد من الإمكانات والمتطلبات التي يلزم توافرها لتطبيق تكنولوجيا المعلومات وذلك على النحو التالي:[1]

- ✓ متطلبات إدارية وتنظيمية وبشرية.
- ✓ متطلبات فنية ومالية.
- ✓ متطلبات اجتماعية ونفسية.

وسوف نركز في هذا الفرع أكثر على المتطلبات الإدارية، التنظيمية والبشرية:

- ✓ الحد من بيروقراطية العمل المكتبي وتبسيط إجراءات العمل بما يسمح بتقليل العمل اليدوي والمجهود البدني ليحل محله وظائف جديدة تتيح الفرصة للأفراد والعاملين للتجديد والابتكار.
- ✓ تطبيق الأساليب الحديثة والمعاصرة في مختلف سياسات الموارد البشرية كالتعيين والتحفيز.
- ✓ إتاحة الفرصة للترقية وتنمية الكفاءات وتطوير المسارات الوظيفة أمام العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- ✓ تدعيم وتأبيد الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات على مستوى المنظمة.
- ✓ تنمية نظام فعال للمزايا والأجور للعاملين.
- ✓ الانتقال من الوسائل التقليدية في تقييم أداء العاملين إلى الوسائل الحديثة التي تعتمد على المداخل المعتمدة في التقييم على أساس فرق العمل.
- ✓ تدعيم وجود الكوادر البشرية ذات الاستعداد والإصرار والرغبة في تبني تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها في مختلف- قطاعات النشاط.

2- آثار استخدام تكنولوجيا المعلومات: رغم ما تقدمه تكنولوجية المعلومات من مزايا إلا أنه لا يجب النظر إليها على أنها خير خالص بل على العكس من ذلك في بعض الجوانب، وهذا ما سيتجلى لنا في إطار الحديث عن الآثار الإيجابية والسلبية لاستخدامها:

2-1- الآثار الإيجابية:[2]

- ✓ الخدمات التي تقدمها شبكة الانترنت في التعليم، الطب، التجارة، الاتصالات...، لقد زادت من شعور الانسان بالحرية، ورمت عن كاهله قيود إيقاع الزمن.

1- بوحسان سارة كنزة، "**الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة**"، مذكرة ماجستير، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2012، ص ص: 20 21.

2- مراد رايس، "**أثر تكنولوجية المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة**"، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، الأغواط، الجزائر، 2006، ص ص: 40 41 42.

- ✓ أما في المجال العلمي، ساهمت الانترنيت في تعزيز العمل الأكاديمي الجامعي، وفتحت أفاقا جديدة أمام البحث العلمي في مختلف مجالاته.
- ✓ تقدم تكنولوجية المعلومات مواردا غنية، وتوفر المعلومات في مختلف مجالات الحياة كاللهو، السفر والسياحة فضلا عن منتديات الحوار والنقاش الالكترونية التي تساهم في تشجيع التفاعل والتواصل بين البشر.
- ✓ تساعد الانترنيت الأنظمة والحكومات والتنظيمات الموالية لها كما تساعد القوى المعارضة في التواصل وتنظيم نفسها.
- ✓ كان لثورة المعلومات أثر كبير على النشاط التجاري لمختلف الشركات والمؤسسات التجارية، فنمت التجارة الالكترونية، ووفرت إتاحة السلع والخدمات للجمهور الكبير.
- ✓ تساهم شبكة الانترنيت على الترويج مختلف أنواع الكتب، وتساعد في الاطلاع على الأدبيات التي تحظرها الحكومات الظالمة والاستبدادية.

2-2- الآثار السلبية:[1]

- ✓ استمرار وجود التفاوت الاجتماعي والمعرفي بين الناس سواء داخل الدولة الواحدة، أو بين الدول ووجود فئات المهمشين الأميين من عالم ثورة المعلومات، فأصبحنا نسمع بفقراء وأغنياء المعلومات في عصر المعلومات.
- ✓ أدخلت تكنولوجيا المعلومات في حياة البشر ما يسمى بالواقع الافتراضي، يسمح للمنتفعين والمستثمرين لهذه الثورة أن يتلاعبوا مع الحقائق التاريخية.
- ✓ تأثير شبكة الانترنيت على الأطفال ونشأتهم، بل وعلى الكبار أيضا، فالجلوس لساعات طويلة أمام شبكة الإنترنيت والانتقال من موقع لآخر بعيدا عن العالم الواقعي الذي يعيشون فيه، والكم الهائل من المعلومات التي يحصلون عليها يفرز ضغوطا نفسية وعصبية عليهم.
- ✓ خرق حرمة الأشخاص والتنظيمات، عن طريق الدخول في ملفاتهم الخاصة بهم ومعرفة أدق التفاصيل عن حياتهم الخاصة، هذه الاختراقات قد تطال في بعض الأحيان حتى الرؤساء والشخصيات البارزة.
- ✓ يرى فيها البعض أنها تهديدا للأمن القومي للدول وللمجتمعات، فضلا عن تدشينها نوع جديد من الحروب هي حروب المعلوماتية، حيث ظهر نوع جديد من جرائم المعلوماتية.
- ✓ إن الموجات الكهرومغناطيسية التي تنشرها هده التكنولوجيا، لها آثار سلبية على صحة الأفراد كمرض الأعصاب والديسك والسرطان الناتج عن الهواتف النقالة...
- ✓ لذا يجب أن تلازم عملية استخدامها مع فترات رياضية وصحية.

1- مراد رايس، مرجع سبق دكره، ص ص: 41 42.

- ✓ مسألة حقوق المؤلف والناشر إذ تزداد عمليات النسخ والتقليد.
- ✓ ساعدت على انتشار النشاطات الهدامة والسلبية، متل تجارة المخدرات، وتجارة الجنس، واستدراج الأطفال إلى عالم الجنس والجريمة.
- ✓ من أعظم سلبيات تكنولوجية المعلومات المخاطر المتعلقة بزعزعة عقيدة المسلمين.

ثالثا: أسباب تكنولوجيا المعلومات وتحدياتها.

1- **أسباب التسارع في التوجه نحو تكنولوجيا المعلومات:** نظرا للتأثيرات المتزايدة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في حياتنا المعاصرة بمختلف جوانبها، هناك عديد من الاعتبارات التي يمكن أن تمثل أسباب نحو التوجه إلى استخدام وتوظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال من بين هذه الأسباب نجد:[1]

1-2- تطور الانترنيت المتلاحقة وتفاعلاتها التكنولوجية: نستطيع القول أننا في منتصف تحولات جدرية يطلق عليها بعض الكتاب ثورة في مجال شبكات المعلومات المحوسبة والاتصالات محورها الانترنيت، فالتفاعلات والتداخلات التكنولوجية أو الرقمية في العقد الماضي أصبح حقيقة واضحة فهنالك أربع صناعات واسعة تسير نحو بناء منصات وقواعد مشتركة هي الأجهزة، والبرمجيات والصناعات الالكترونية الاستهلاكية والصناعات الخاصة بالاتصالات المتعلقة بالاتصالات السلكية واللاسلكية وصناعة المحتوى كصناعة النصوص والموسيقى والبحث.

1-3- ظهور وتطور اقتصاد المعرفة: ويتمثل بظهور اقتصاديات أساسها المعلومات والمعرفة، وظهور منتجات وخدمات جديدة، وبعبارة أخرى فإن المعرفة أصبحت أصول استراتيجية أساسية منتجة وأن المنافسة أساسها الوقت.

1-4- النمو في الاقتصاد المرتبط عالميا: الذي يطلق عليه مجازا مصطلح العولمة فهناك إدارة وسيطرة لمواقع الأسواق العالمية الالكترونية وهناك مجاميع عمل موزعة عالميا ونظم توزيع واتصال عالمية.

1-5- التحولات في مشاريع الأعمال: لم تعد الشركات تقتصر في أعمالها على الحدود المنظمة التقليدية أو الحدود المكانية المتعارف عليها، فبظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال جعلت بالإمكان القيام بالأعمال خارج حدود الشركة وبنفس الكفاءة تقريبا في قيامها بالأعمال داخل الشركة بالرغم من تعاملات الشركة وارتباطاتها بمحيطها الخارجي.

1-6- ظهور ما يسمى بالشركة الرقمية: كل التغيرات التكنولوجية التي أتينا على ذكرها، مصحوبة بإعادة تصميم منظمي أساسي، يمكن أن نؤمن للمنظمة ظروف مناسبة باتجاه الشركة أو المنشأة الرقمية فإجراءات العمل الرئيسية تنجز من خلال الشبكات في المنظمة، أو فيها تربط عدة منظمات وعن

1- عبد الحكيم عمارية، رشيدة سبتي، "**تكنولوجيا المعلومات والاتصال وحتمية التحول الالكتروني للمؤسسات**"، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية الاجتماعية، العدد 35، كلية علوم الاعلام والاتصال جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2018، ص ص: 972 973.

طريق التكنولوجيا المتاحة يتم إنسانية العمل فيها، ويكون لديها مستويات من الإنجاز والأداء غير المسبوقة.

1-7- تحسين الخدمات: بحيث لعبت التكنولوجيا دورا أساسيا في تحسين الخدمات القائمة واستحداث خدمات جديدة لم تكن متوفرة من قبل، وفي ذلك مجالات عديدة من أبرزها خدمات المصارف والمواصلات، الاتصالات وغيرها.

1-8- السيطرة على التعقيد: لقد أثبتت كل المعطيات أن تكنولوجيا والاتصال هي أفضل سلاح تشهره المؤسسات في وجه ظاهرة التعقيد الذي بات يعتريها، حيث لجأت المؤسسات إلى التوجه والتسارع نحوها كونها عاملا مساعدا وفعالا في حل الكثير من المشاكل في البيئة الإدارية.

وفي ظل الاستخدام المكثف للمعلومة في مختلف العمليات الإدارية، أصبح لزاما الاعتماد على تقنيات أكثر تطورا وأساليب عمل أشد تعقيدا، مع ما يستدعيه ذلك من ضرورة اللجوء بصورة متزايدة إلى مهارات متخصصة وخبرات متنوعة من أجل تشغيل تلك التقنيات وإدارة هذه الأساليب، والمهم في هذا السياق هو تحديد مدى نجاح المنظمة وقدرتها على توظيف واستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وذلك في ظل توفر ثقافة تكنولوجية وتنظيمية تساعدها على الرقي بالمؤسسة.

2- **تحديات تكنولوجيا المعلومات:** تعيش الإدارة اليوم عصرا يمتاز بالعديد من المتغيرات والتحديات منها (العولمة، المنافسة، الثورة الرقمية، التجارة الالكترونية الأزمات المالية...) التي تفرض على منظمات الأعمال العديد من التحديات المحلية والعالمية، وتدفع هذه التحديات بمنظمات الأعمال إلى تبني الاستراتيجيات التي تؤدي إلى مزيد من الابتكار والإبداع وتحقق لنفسها البقاء والاستمرار والقدرة على المنافسة ومواجهة التحديات، وهناك خمسة تحديات وهي على النحو التالي:[1]

2-1- **نمو الانترنت والتحول التكنولوجي:** الانترنت هو أضخم شبكة للمعلومات ربطت العالم عن طريق الشبكات الحاسوبية من خلال شبكة الويب العالمية التي مكنت ملايين الأشخاص في العالم من الاتصال والتعامل على مدى الأربع والعشرين ساعة يوميا، كما أن الانترنت ساعد على تطور وتحول نظام الاتصالات والأنظمة الحاسوبية وشبكات الأعمال، كما ساعد الانترنت على نمو التجارة الالكترونية والأعمال الالكترونية والحكومات الالكترونية، كما غير الانترنت الأسواق وهياكلها بشكل سريع، وأوجد الخدمات المالية والبنكية الالكترونية، أيضا فإن الانترنت خلق نماذج أعمال جديدة وجعل نماذج أعمال الأعمال التقليدية تتقادم مثل محلات الموسيقى والفيديو.

لتحول نحو مشاريع الأعمال: تميزت منظمات الأعمال اليوم بمجموعة من الخصائص التي تميزه عن الأنظمة وأهم هذه الخصائص ما يلي:

1- أسمهان ماجد الطاهر، مها مهدي الخفاف، "**مقدمة في نظم المعلومات الإدارية**"، الطبعة الثانية، دار وائل لنشر، عمان - الأردن، 2013، ص ص: 30 _ 37.

- الهياكل المسطحة.
- المرونة.
- استقلالية.
- قلة تكاليف التنسيق والمعاملات.
- التمكين.
- التعاون وفرق العمل.

2-3- العولمة: جعلت العولمة العالم قرية صغيرة حدودها مفتوحة لتدفق السلع والخدمات والقوى العالمة، وقد أدى ذلك إلى زيادة قوة المنافسة بين المنظمات التي توسعت أنشطتها محليا وعالميا.

2-4- نمو اقتصاد المعرفة: إن مفهوم المعرفة هو مصطلح قديم وليس بالأمر الجديد، فالمعرفة رافقت الانسان مند تفتح وعيه وتطورت معه من مستوياتها البدائية مرافقة لعمق واتساع مداركه حتى وصلت إلى ما عليه الأن، إلا أن الجديد في هذا المفهوم هو حجم تأثيره على الحياة الاقتصادية والاجتماعية، ومن المؤكد أن التقدم والتطور الهائل في تقنية المعلومات والمعرفة الذي يشهده القرن الحالي، والذي يعتبر أكبر التحديات التي واجهت الشركات فرضت سيطرتها عليها، فقد أصبح عامل التطور في مجال المعرفة أكثر العوامل تأثيرا على الشركات من بين العوامل الأخرى المادية.

2-5- التحول نحو الشركات الرقمية: الشركة الرقمية هي عبارة عن شركة مكونة من عدد من الشركاء يشتركون في النفقات بهدف انتاج سلعة أو تقديم خدمة معينة، وفكرة الشركات الرقمية ليست فكرة جديدة ولكن التطورات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات سمحت بظهور استخدامات جديدة لها.

المطلب الرابع: تكنولوجيا المعلومات في ظل نظم المعلومات.

أولا: تعريف نظم المعلومات.

نجد عدة تعاريف منها :

التعريف الأول: يعرف بأنه مجموعة من العاملين والإجراءات والموارد التي تقوم بتجميع البيانات ومعالجتها ونقلها لتتحول إلى معلومات مفيدة، وايصالها إلى المستخدمين بالشكل الملائم والوقت المناسب، من أجل مساعدتهم في أداء الوظائف المسندة إليهم.[1]

1- عبد الرزاق محمد قاسم، "**تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية**"، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان –الأردن، 2009، ص 15.

التعريف الثاني: ويعرف بأنه مجموعة الإجراءات التي تتضمن تجميع وتشغيل وتخزين وتوزيع ونشر واسترجاع المعلومات بهدف تدعيم عمليات صنع القرار والرقابة داخل المنظمة.[1]

وعموما يمكن تعريفه بأنه مجموعة متكاملة من الأفراد وقواعد البيانات، والأجهزة ووسائل الاتصال والبرامج، التي تقوم بجمع وتشغيل البيانات، ونشر واسترجاع المعلومات المتعلقة بالبيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة من أجل إمداد المسؤولين والعاملين بالمعلومات المناسبة لاتخاذ القرارات في كافة المستويات الإدارية.[2]

ثانيا: وظائف وأهمية نظم المعلومات.

1- **وظائف نظم المعلومات:** لتحقيق أهداف نظام المعلومات عليه أن يقوم بوظائف أساسية نذكر منها:[3]

- إنتاج المعلومات الرسمية التي يطلبها أو يفرضها المحيط الاقتصادي في شكل وثائق مثل الفواتير، كشف الحسابات...
- توفير المعلومات الملائمة لكافة المسؤولين في المؤسسة، التي تمكنهم من أداء وظائفهم والاستجابة لكافة التغيرات التي تحدث في المحيط.
- إيجاد جو من الاتصال بين مختلف المستويات يضمن التنسيق الجيد للنشاطات.
- معرفة البيانات الضرورية للمؤسسة وحيازتها بالطرق الأكثر سرعة ومردودية عن طريق الرصد واليقظة المستمرين.
- تنظيم وترميز وترتيب المعلومات بطريقة تسمح بإيجاد المهمة منها في التسيير واتخاذ القرارات.
- يضاف إلى ذلك الوظائف المتعلقة ب:
  - التخزين الذي يتطلب استعمال وسائل تقنية (ملفات)، وتنظيمية (طرق التصنيف التخزين..).
  - المعالجة وهي العملية التحويلية.
  - الإرسال: أي إرسال المعلومات للمصالح والإدارات المعينة.

2- **أهمية نظم المعلومات:** تظهر أهمية نظام المعلومات من خلال عمل النظام وتوفر البيانات والمعلومات في الوقت المناسب وبالدقة المناسبة، بالجودة المناسبة وبالدقة المناسبة، وتتجلى أهمية نظام المعلومات فيما يلي:[4]

- ✓ توفير المعلومات المساعدة في اتخاذ القرارات.

1- عبد الرزاق محمد قاسم، " مرجع سبق ذكره، ص 15.

2- محمد لمين علون، **نظام المعلومات المحاسبية والتدقيق الداخلي**"، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، نبلاء ناشرون وموزعون، عمان – الأردن، 2019، ص 104.

3- خالد قاشي، "**نظام المعلومات التسويقية**"، الطبعة العربية، دار اليازوري العملية للنشر والتوزيع، عمان –الأردن، ص ص: 24 25.

4- صياد صباح، "**أنظمة المعلومات وتأثيرها على تنافسية المؤسسة**"، مذكرة ماجستير، تخصص علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران 2،وهران – الجزائر، 2018، ص ص: 31 32.

- ✓ تمكن نظم المعلومات من استخراج مجموعة ضخمة من المعلومات بشكل تلقائي يساعد على حساب جدوى كل أنشطة المؤسسة.
- ✓ إمكانية تعديل المعلومات دون جهد من خلال نظام الحاسب الآلي والإجابة على أي أسئلة التي تتعلق مثلا بالعملاء أو السلع أو رجال البيع بشكل فوري.
- ✓ تحقيق الاستخدام الأكثر كفاءة للموارد المتاحة للمنظمة.
- ✓ انتشار ما يسمى بالتجارة الالكترونية.
- ✓ سرعة التغيرات التكنولوجية في العالم مما يؤثر على نوعية السلع والخدمات والأسواق والمناخ الاقتصادي الاجتماعي في العالم الأمر الذي يبرر أهمية نظم المعلومات.

ثالثا: أهداف وأنواع نظم المعلومات.

1- **أهداف نظم المعلومات:** يسعى نظام المعلومات لدى المؤسسة إلى تحقيق عدة أهداف من أهمهما ما يلي:[1]

1-2- تحقيق الكفاءة: من خلال أداء المهام بأسرع صورة وأقل تكلفة، مثل تقليل تكاليف العمالة من خلال استعمال أجهزة الحواسيب وكذا ربط المؤسسة بشبكة اتصالات تسمح استقبال الطلبات بصفة مباشرة

1-3- تحقيق الفعالية: من خلال القدرة على تحقيق الأهداف المسطرة للمؤسسة، ومن العوامل التي تساعد على تحقيق الفعالية نجد اتخاذ القرارات الجيدة والرشيدة.

1-4- تحسين الأداء: خاصة فيما يخص الخدمات المقدمة للعملاء، فتهدف نظم المعلومات الإدارية إلى تقديم خدمة ذات مستوى أفضل لعملاء المؤسسة وذلك باستخدام التكنولوجيا الحديثة.

1-5- التعرف على الفرص واستغلالها: تعمل المؤسسات في بيئة سريعة التغير الأمر الذي يتطلب منها ضرورة التكيف مع هذه التغيرات وليس هناك وسيلة أفضل من نظام المعلومات لرصد التغيرات ومساعدة مسيري المؤسسة في اتخاذ القرارات التي تمكنها من استغلال الفرص الجديدة.

1-6- ربط العملاء بالمؤسسة: من خلال استفادة كل من المؤسسة والعملاء من تكنولوجيا المعلومات، فيمكن للمؤسسة جعل عملائها أكثر قربا وارتباطا من خلال تحسين مستوى الخدمات التي تقدمها لهم ومن ثم كسب رضاهم عن خدماتها وبالشكل الذي يجعل من الصعب على هؤلاء العملاء التحول إلى المؤسسات المنافسة.

1- خزي عبد الناصر، "**نظام المعلومات التسويقية**"، الطبعة 1432هـ- 2011م، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، شارع محمد مسعودي، القبة القديمة، الجزائر، 2011، ص ص: 22 23.

1-7- التنسيق بين مختلف وظائف المؤسسة: وذلك من خلال الاعتماد على العمل الجماعي للأفراد والمعدات بطريقة منظمة، وهذا ما يسمح بانتقال المعلومات بين مختلف المصالح في المؤسسة بفرض الاستفادة منها في تحقيق الخطط والاستراتيجيات والأهداف المحددة من طرف الإدارة العليا.

2- أنواع نظم المعلومات:[1]

2-1- نظم المعلومات اليدوية: وهي النظم التي تجري جميع عملياتها من ادخال وإخراج بشكل يدوي، دون استخدام أي أداة تكنولوجية، وتستخدم هذه النظم الأدوات التقليدية في تشغيل بياناتها، مثل الورق والأقلام وبعض الأدوات العادية مثل الآلة الحاسبة.

2-2- نظم المعلومات الحاسوبية: وهي النظم التي تعتمد على الأجهزة الإلكترونية في عمليات الادخال والإخراج ومعالجة بياناتها، وتتم باستخدام المعالجات الإلكترونية ويتميز الحاسب بقدرة هائلة لمعالج البيانات على معالجة كمية ضخمة من البيانات بسرعة ودقة عاليتين.

2-3- نظم المعلومات المتكاملة: وهو تطبيق لمجموعة كبيرة من النظم بنفس الوقت داخل منظمة واحدة أو عدة منظمات، لتجنب تكرار استخدام المعلومات عدة مرات في كل نظام، وذلك بهدف زيادة الفعالية وخفض التكاليف.

رابعا: علاقة نظم المعلومات بتكنولوجيا المعلومات.

يستخدم مصطلح ومفهوم تكنولوجيا المعلومات بصورة مترادفة مع نظم المعلومات ولهذا نجد في أدب المعلوماتية أن البعض يستخدم مصطلح تكنولوجيا المعلومات للدلالة على نظم المعلومات،[2] هناك منظوران يسعى كل منهما لجعل كل مصطلح يندرج ضمن الآخر وفق ما يلي:

المنظور الكلي: يرى في تكنولوجيا المعلومات مظلة واسعة تشكل كلا من نظم المعلومات وتقنيات معالجة البيانات والاتصالات، فهو يهتم بدراسة كل أشكال التكنولوجيا المستخدمة في تكوين وتبادل المعلومات بأشكالها المختلفة، أو كما يقول سين: تمثل تكنولوجيا المعلومات نطاقا واسعا من القدرات والمكونات للعناصر المتنوعة المستخدمة في خزن ومعالجة وتوزيع المعلومات بالإضافة إلى دورها في خلق المعرفة.

المنظور الجزئي: يشير إلى البعد التكنولوجي لنظام المعلومات ويعتبر تكنولوجيا المعلومات مجرد نظام فرعي ضمن نظام المعلومات، فهو يرى تكنولوجيا المعلومات موردا أساسيا من موارد نظام المعلومات ومكونا مهما من مكونات التكنولوجيا وبالتالي تعتبر تكنولوجيا المعلومات حزمة من الأدوات التي تساعد في معالجة وتجهيز الأفراد بالمعلومات، وبالرجوع إلى مفهوم كل من تكنولوجيا المعلومات ونظم المعلومات نجد بأن تكنولوجيا المعلومات هي الأدوات والأساليب المستخدمة في بناء نظم المعلومات، ويتجلى ذلك مثلا من

1- إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، **"نظم المعلومات الإدارية"**، الطبعة الأولى، دار صفا لنشر والتوزيع، عمان -الأردن، 2015، ص 24.

2- سعد غالب ياسين، **"أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات"**، الطبعة الأولى، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان -الأردن، 2005، ص 20.

خلال نظم تخطيط موارد المؤسسة (ERP)* حيث تعمل هذه النظم من خلال تكامل المجالات الوظيفة في المؤسسة وتسهم في تعميم وتطبيق نظام الاتصالات عن من خلال توافر المعلومات عن البائعين ومواصفات منتجاتهم وأسعارها وتواريخ تسليمها والقبول بهذه الشروط، كما يتحقق هذا النظام من طلبات الزبائن ويشعرهم بالموافقة ومن ثم يقوم أيضا بعمليات شحن المنتج بالرجوع إلى تواريخ التسليم كما يساهم في تقديم المواد الأولية من المخزون ويحدد تواريخ إطلاق أوامر الإنتاج وشراء الطلبيات من المجهزين، كما يؤدي إلى تحديث المعلومات عن المبيعات وتنبؤات الإنتاج، وعموما فهو يساهم في توفير المعلومات المتكاملة لتحقيق العلاقات بين عمليتي الطلب والتجهيز.

ويمكن إبراز ملامح العلاقة بين نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات حسب المنظور الجزئي الذي يتبنى هذا الاتجاه في النقاط التالية:[1]

- ❖ تعد تكنولوجيا المعلومات بمثابة الأدوات والوسائل التي تستخدم في بناء نظام المعلومات وإنتاج المعلومات.
- ❖ نظم المعلومات التي يتم بناؤها حاليا باستخدام تلك التقنيات هي نظم المعلومات القائمة على الحاسبات الآلية.
- ❖ تشمل تكنولوجيا المعلومات المكونات المادية وغير المادية وقواعد البيانات وشبكات الاتصالات بين الحاسبات

1- موسى بن البار، مرجع سبق دكره، ص ص: 48 49.

المبحث الثاني: عموميات حول الأداء المالي.

المطلب الأول: ماهية الأداء.

أولا: مفهوم الأداء.

يعتبر مفهوم الأداء من المفاهيم التي نالت نصيبا وافرا من الاهتمام والبحث في الدراسات الإدارية بشكل عام والموارد البشري بشكل خاص، لذلك نقدم هنا بعض أهم التعاريف بهدف الوصول إلى التعريف المعتمد في الدراسة.

التعريف الأول: هو سلسلة من النشاطات المرتبطة بوظيفة متخصصة أو نشاط جزئي تقوم به الإدارة لتحقيق هدف معين.[1]

التعريف الثاني: حسب bromily et miller ينظر هذان الكاتبان إلى الأداء على أنه "انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية، واستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق الأهداف" لاحظ من هذا التعريف أن الأداء هو حاصل عنصرين أساسيين هما: الطريقة في استعمال موارد المؤسسة، ونقصد بذلك عامل الكفاءة، والنتائج الأهداف المحققة من ذلك الاستخدام، وتعني بذلك عامل الفعالية.[2]

التعريف الثالث: الأداء أي نشاط يؤدي إلى نتيجة وخاصة السلوك الذي يغير المحيط بأي شكل من الأشكال.[3]

ومن خلال ما سبق فالأداء مفهوم واسع ونشاط شمولي يعبر عن قدرة المنظمة على تنظيم والاستغلال الكفء لمواردها المالية والمادية والبشرية المتاحة بما يتلاءم مع الظروف البيئية الداخلية والخارجية وبكفاءة وفعالية بغرض تحقيق أهدافها على مختلف المستويات.[4]

ثانيا: أنواع الأداء.

يمكن تصنيف الأداء حسب المعايير التالية:

1- حسب معيار الشمولية: ينقسم تبعا لهذا المعيار إلى نوعين:[5]

1- الشعري خالد توفيق، "**التحليل المالي الاقتصادي في دراسات تقييم جدوى المشاريع**"، الطبعة 1، دار وائل لنشر و توزيع، الأردن- عمان، 2010، ص 89.

2- الشيخ الداوي، "**تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء**"، مجلة الباحث، العدد07، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة- الجزائر، 2010، ص 218.

3- بوبرطخ عبد الكريم، "**دراسة فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية**"، مذكرة ماجستير، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة- الجزائر، 2012، ص 9.

4- ساكر دنيا، "**دور التخطيط ألاستراتيجي في تحسين أداء المجموعات الصناعية**"، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة أعمال المجموعات الصناعية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة- الجزائر، 2019، ص 84.

5- عبد المالك مزهود، "**الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم**"، مجلة العلوم انسانية، العدد الأول، جامعة محمد خضير، بسكرة- الجزائر، 2001، ص 89.

1-1- الأداء الكلي: وهو الذي يتجسد بالإنجازات التي ساهمت جميع العناصر والوظائف أو الأنظمة الفرعية للمؤسسة في تحقيقها، ولا يمكن نسب إنجازها إلى عنصر دون باقي العناصر، وفي إطار هذا النوع من الأداء يمكن الحديث على مدى بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاستمرارية، الشمولية، الأرباح...

1-2- الأداء الجزئي: ويقصد به الأداء الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة والوظائف الأساسية، والأداء الفردي الذي يتعلق بأداء الأفراد العاملين ومستوى كفاءتهم في العمل وسلوكياتهم.

2- حسب المعيار الوظيفي: حسب هذا المعيار ينقسم الأداء إلى أداء الوظائف الأساسية في المؤسسة وهي الإنتاج، المالية، التسويق والموارد البشرية ويتم تقسيم الأداء إلى:[1]

2-1- الأداء الوظيفة المالية: ويتمثل في قدرة المؤسسة على تحقيق التوازن المالي، وبناء هيكل مالي فعال، بالإضافة إلى تحقيق المردودية وتعظيم العائد على الاستثمار باعتباره أحد أهم أهداف المؤسسة، لذا فإن البعد المالي للأداء الكلي للمؤسسة يتحقق من خلال تحقيق المردودية وتعظيمها، مما نطرح فكرة ربط المكافآت الممنوحة لمسيري المؤسسة بحجم المردودية التي ساهموا في تحقيقها، أي تكون متناسبة طرديا معها وهذا ما من شانه أن يرسخ لدى المسيرين فكرة أنهم مستثمرين في المؤسسة أي مساهمين فيها وليس مسيرين فقط، وبالتالي سيعملون على تعظيم مردوديتها أكثر فأكثر.

2-2- أداء وظيفة التسويق: يتحدد هذا الأداء من خلال مجموعة من مؤشرات المتعلقة بوظيفة التسويق منها حجم المبيعات، الحصة السوقية، رضا العملاء، شهرة العلامة ومدى توقعها في دهن المستهلكين...

2-3- أداء وظيفة الإنتاج: يتحقق عندما تحقق المؤسسة إنتاجية مرتفعة مقارنة بالمؤسسات الأخرى من خلال إنتاج منتجات بجودة عالية وبتكاليف أقل تسمح لها بالمنافسة، بالإضافة إلى تخفيض التعطيلات الناتجة عن توقف الآلات أو التأخر في تلبية الطلبيات.

2-4- أداء وظيفة الموارد البشرية: يعتبر المورد البشري أهم مورد في المؤسسة ومن خلاله يتم تحريك الموارد الأخرى وتوجيهها بما يسمح بتحقيق أهداف المؤسسة، وهذا يعني أن بقاء واستمرار المؤسسة مرهون بأداء العامل البشري فيها وهذا الأداء ينبني على الكفاءات واختيار دوي المهارات العالية حيث أن فعالية المورد البشري لا تكون إلا إذا كان الشخص المناسب في المكان المناسب الوقت المناسب.

1- بوزيداوي محمد، "**إدارة المعرفة كأساس لتحقيق أداء مستدام ومتميز**"، مذكرة ماجستير، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم تجارية وعلوم تسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2014، ص ص: 75 76.

3- **حسب معيار المصدر**: وفقا لهذا المعيار، يمكن تقسيم أداء المؤسسة إلى نوعين، الأداء الذاتي أو الداخلي والأداء الخارجي:[1]

3-1- **الأداء الداخلي**: كذلك يطلق عليه اسم أداء الوحدة أي أنه ينتج بفضل ما تمتلكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساسا من التوليفة التالية:

- **الأداء البشري**: وهو أداء أفراد المؤسسة الدين يمكن اعتبارهم مورد استراتيجي قادر على صنع القيمة و تحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.
- **الأداء التقني**: ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثماراتها بشكل فعال.
- **الأداء المالي**: ويمكن في فعالية تعبئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة .

فالأداء الداخلي هو أداء متأني من مواردها الضرورية لسير نشاطها من موارد بشرية، موارد مالية، موارد مادية.

3-2- **الأداء الخارجي**: هو الأداء الناتج عن التغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة، فالمؤسسة لا تتسبب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده. فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تحصل عليها المؤسسة كارتفاع رقم الأعمال نتيجة لارتفاع سعر البيع أو خروج أحد المنافسين، ارتفاع القيمة المضافة مقارنة بالسنة الماضية نتيجة لانخفاض أسعار المواد واللوازم و الخدمات. فكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب.

4- **حسب معيار الطبيعة**: تبعا لهذا المعيار الذي من خلاله تقسم المؤسسة أهدافها إلى أهداف اقتصادية، اجتماعية، تقنية سياسية...الخ، فإنه يمكن ومن باب المقابلة المنطقية، يمكن تصنيف الأداء إلى أداء اقتصادي، أداء اجتماعي، أداء تكنولوجي، أداء سياسي. وفي إشارة إلى هذا التصنيف يقول أحد الباحثين "لا يمكن للمؤسسة أن تحسن صورتها بالاعتماد على الأداء الاقتصادي أو التكنولوجي فحسب، بل أن الأداء الاجتماعي له وزنه الثقيل على صورة المؤسسة في الخارج.[2]

4-1- **الأداء الاقتصادي**: فبناء عن هذه المقابلة بين طبيعة الأهداف وأنواع الأداء يمكن القول بأن الأهداف الاقتصادية تدل على وجود الأداء الاقتصادي الذي يعتبر تحقيقه المهمة الرئيسية للمؤسسة الاقتصادية، ويتمثل هذا الأداء في الفوائض الاقتصادية التي تحققها المؤسسة من وراء تعظيم نواتجها (الإنتاج، الربح، القيمة المضافة، رقم الأعمال، حصة سوق، المردودية...) وتدنية استخدام مواردها (رأس المال، العمل، المواد الأولية، التكنولوجيا....).

1- عادل عيشي، "**الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم**"، مذكرة ماجستير، تخصص تسيير المؤسسات الصناعية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة- الجزائر، 2002، ص ص: 17 18.

2- بن واضح الهاشمي، "**تأثير متغيرات البيئة الخارجية على أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية**"، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم تسيير، جامعة فرحات عباس سطيف- الجزائر، 2014، ص ص: 126 127 128.

4-2- الأداء الاجتماعي: في حقيقة الأمر فإن الأهداف الاجتماعية التي ترسمها المؤسسة أثناء عملية التخطيط، فهي تمثل قيودا مفروضة على المؤسسة يفرضها عليها كل من مجتمعها أي الأفراد في المؤسسة، والمجتمع الخارجي المتمثل في بيئتها الخارجية، فيعتبر سعي المؤسسة إلى بلوغ أهدافها على الأداء الاجتماعي لها، وبغض النظر عن كونها أهدافا أم قيودا، فإن تحقيقها يجب أن يكون التزامن مع الأهداف الاقتصادية لأن "الاجتماع مشروط بالاقتصاد"، وبذلك يتلازم الأداء الاقتصادي مع الأداء الاجتماعي، والمؤسسة الناجحة هي التي تعرف كيفية الوصول إلى تحقيق أكبر مستوى من النوعين معا.

4-3- الأداء التكنولوجي: يمكن للمؤسسة أن تحقق أداء تكنولوجيا، إذا تعلق الأمر بتحديد الأهداف التكنولوجية عند بداية النشاط، كالسيطرة على مجال تكنولوجي معين، وغالبا ما تكون الأهداف التكنولوجية هي أهداف استراتيجية يتحقق الأداء التكنولوجي.

4-4- الأداء السياسي: يتجسد الأداء السياسي في بلوغ المؤسسة أهدافها السياسية، ويمكن للمؤسسة أن تحصل على مزايا من خلال تحقيق أهدافها السياسية التي تعتبر كوسائل لتحقيق أهداف أخرى، كمحاولة التأثير على النظام السياسي القائم لاستصدار امتيازات لصالحها كتمويل الحملات الانتخابية من أجل إيصال أشخاص معينين إلى مراكز القرار، كما هو الشأن بالنسبة للشركات الانتخابية من أجل إيصال أشخاص معينين إلى مراكز القرار، كما هو الشأن بالنسبة للشركات متعددة الجنسيات، خاصة العاملة منها في بلدان العالم الثالث، وإلى جانب الأداء الاقتصادي والاجتماعي والتكنولوجي والسياسي يمكن الحديث عن الأداء التقني والثقافي كأن تسعى المؤسسة إلى تكوين ثقافة خاصة بها، أو التأثير على السلوك الثقافي لمحيطها بخلق أنماط استهلاكية جديدة مثلا .

المطلب الثاني: مفهوم الأداء المالي و خصائصه.

أولا: مفهوم الأداء المالي.

تعددت تعاريف للأداء المالي وندكر منها:

التعريف الأول: يعرف الأداء المالي على أنه المفهوم الضيق لأداء المؤسسة، حيث يركز على استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى انجاز الأهداف، لذلك يعد الداعم الأساسي للأعمال المختلفة التي تمارسها المؤسسة، كما أنه يساهم في إتاحة الموارد المالية وتزويد المؤسسة بفرص استثمارية في ميادين الأداء المختلفة والتي تساعد على تلبية احتياجات أصحاب المصالح وتحقيق أهدافهم.[1]

1- سراج وهيبة، "**استراتيجية تنمية الموارد البشرية كمدخل لتحسين الأداء المستدام في المؤسسة الاقتصادية**"، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية لتنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم تجارية وعلوم تسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف- الجزائر، 2012 ص 112.

التعريف الثاني: السعيد فرحات جمعة فيرى أن الأداء المالي هو: "مدى مساهمة الأنشطة في خلق القيمة أو الفعالية في استخدام الموارد المالية المتاحة من خلال بلوغ الأهداف المالية بأقل التكاليف المالية".[1]

التعريف الثالث: "هو مدى قدرة المؤسسة على الاستغلال الأمثل لمواردها ومصادرها في الاستخدامات ذات الأجل الطويل وذات الأجل القصير للحصول على الثروة من خلال معلومات ملائمة وطريقة تحليل علمية وعملية في بناء المؤشرات".[2]

ثانيا: خصائص الأداء المالي.

يتسم الأداء المالي ب:[3]

- ✓ أداة لتحفيز القرارات الاستثمارية من أجل جدب المستثمرين للتوجه للاستثمار في المؤسسة التي تشير معاييرها المالية على التقدم والنجاح عن غيرها من المؤسسات.
- ✓ يحفز الإدارة والعاملين لبدل الجهد لتحقيق أداة مستقبلي أفضل من سابقيه.
- ✓ أداة لتدارك المشاكل والمعيقات في المؤسسة فالمؤشرات تدق ناقوس الخطر إذا كانت تواجه صعوبات نقدية وربحية التي تواجهها.
- ✓ أداة للتعرف على الوضعية المالية القائمة في المؤسسة.
- ✓ يمثل رؤية موضوعية لمستوى الأداء حتى تتسنى المؤسسات تحديد مستوى الأداء بدقة وفعالية.

المطلب الثالث: أهمية الأداء المالي وأهدافه.

أولا: أهمية الأداء المالي.

نلخص أهمية الأداء المالي فيما يلي:[4]

- ✓ المساعدة في متابعة ومعرفة النتائج المالية لنشاط المؤسسة وطبيعة تلك النتائج سواء كانت إيجابية أم سلبية.
- ✓ تعتمد الرؤية المستقبلية للمؤسسة على العوائد المتوقع تحقيقها من أداءها المستقبلي وهذا يعني أهمية الاهتمام بالأداء المالي وطرائق قياسه.
- ✓ يقدم الأداء المالي مفهوما وأدوات قياس رئيسية ومهمة في تنفيذ الإجراءات وصياغة الخطط التي تدعم عمليات ترشيد استخدام الموارد وتحقيق الفعالية في انجاز الأهداف.

1- عبد الوهاب دادن، رشيد حفصي، "**تحليل الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية باستخدام طريقة التحليل العاملي التمييزي**"، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، العدد2، المجلد 7، جامعة غرداية- الجزائر، 2014، ص 24.

2- بن البار موسى و بوساق أمين، "**نموذج مقترح لتقييم الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية**"، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، العدد01، المجلد 4، جامعة المسيلة- الجزائر، 2019، ص 63.

3- محمد محمود الخطيب، "**الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات**"، الطبعة الأولى، دار الحامد لنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2010، ص 48.

4- عبد النور زاية، "**محاسبة التكاليف وتحسين الأداء المالي للمؤسسة**"، مذكرة ماجستير، تخصص محاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم تسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2018، ص 80.

- ✓ يسهم قياس الأداء المالي في تحديد مواقع القوة والضعف التي تعاني منها المؤسسة، وهذا يساعد كثيرا على اتخاذ الإجراءات التصحيحية لمعالجة هذه انحرافات.
- ✓ يساعد في معرفة درجة النمو التي تحققها المؤسسة باتجاه إنجاز أهدافها بنوعيها القصيرة والبعيدة الأمد.
- ✓ إن استخدام التعددية في المقاييس المالية يعطي صورة واضحة عن الحالة المالية للمؤسسة مقارنة بنتائج الأداء المالي لسنوات السابقة للمؤسسة نفسها أو مع مؤسسات عاملة في القطاع نفسه "المنافسين".
- ✓ يعد الأداء المالي الأداة المهمة للكشف عن الميزة التنافسية التي يمكن أن تعمل على أساسها المؤسسة.
- ✓ كما أن للأداء المالي الأداء "مقياسا ومؤشرا" التأثير الإيجابي مع تحسين الجودة لأنه يساعد في تشخيص مواقع الخلل التي تعاني منها الجودة وطبيعة الاستخدامات المالية لعناصرها.

ثانيا: أهداف الأداء المالي

ويمكن حصر الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها من خلال الأداء المالي في الآتي:[1]

1- **تحقيق الأرباح:** إن قدرة المؤسسة على توليد الأرباح تشير إلى الإدارة الفعالة والرشيدة لها، فعليها توفير الحد الأدنى من الربح الذي يغطي احتياجاتها ويضمن المكافأة العادلة لكل الأطراف المشاركة.

2- **التوازن المالي:** يعتبر التوازن المالي هدفا ماليا تسعى الوظيفة المالية لبلوغه، لأنه يمس بالاستقرار المالي للمؤسسة فالعجز المالي يسلب المؤسسة استقلالها تحت تأثير اللجوء إلى الاقتراض.

3- **تحقيق المردودية:** تعتبر من الأهداف الأساسية التي ترسمها المؤسسة وتوجه الموارد لتحقيقها، وكمفهوم عام يدل على قدرة الوسائل (الرأس المال الاقتصادي والرأس المال المالي) على تحقيق النتيجة.

4- **السيولة واليسر المالي:** تهدف أي مؤسسة اقتصادية إلى توفير السيولة الكافية واللازمة لتسديد الالتزامات قصيرة الأجل في موعد استحقاقها لأن عدم الوفاء بالالتزامات له تأثير عل الأوضاع الحالية والمستقبلية للمؤسسة، كما تهدف المؤسسة إلى بلوغ مستوى اليسر المالي، فالمؤسسة التي تدير السيولة واليسر المالي بشكل فعال بإمكانها أن تؤمن التحصيل والدفع والاستثمار وكذا الأرباح والاحتفاظ بها .

1- اسلام هيلالي، "**دور نظام المعلومات المحاسبية في تطوير الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية**"، أطروحة دكتوراه ، تخصص محاسبة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم تسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة- الجزائر، 2020، ص 105.

المطلب الرابع: العوامل المؤثرة على الأداء المالي.

تصنف العوامل المؤثرة في الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية إلى عوامل داخلية وأخرى خارجية تتعلق بالمحيط الاقتصادي الخارجي:[1]

1- العوامل الداخلية المؤثرة على الأداء المالي: تتلخص أهم العوامل الداخلية المؤثرة في الأداء المالي في:

1-1- الهيكل التنظيمي: يؤثر الهيكل التنظيمي على الأداء المالي من خلال تقسيم المهام والمسؤوليات المتعلقة بالوظيفة المالية ومن ثم تحديد الأنشطة وتخصيص الموارد اللازمة لها.

1-2- المناخ التنظيمي: ويقصد به مدى وضوح التنظيم في المؤسسة، وإدراك العاملين علاقة أهداف المؤسسة وعملياتها وأنشطتها بالأداء المالي.

1-3- التكنولوجيا: يقصد بها تلك الأساليب و المهارات الحديثة التي تخدم الأهداف المرجوة، كتكنولوجيا الإنتاج حسب الطلب، وتكنولوجيا التحسين المستمر...

1-4- حجم المؤسسة: قد يؤثر حجم المؤسسة وتصنيفها على الأداء المالي بشكل سلبي، فكبر حجم المؤسسة يشكل عائقا للأداء المالي، وقد يؤثر إيجابا من ناحية أن كبر حجم المؤسسة يتطلب عدد كبير من المحللين الماليين مما يساهم في رفع جودة الأداء المالي.

2- العوامل الخارجية المؤثرة على الأداء المالي: تتمثل أهم العوامل الخارجية المؤثرة في الأداء المالي في:

2-1- السوق: يؤثر السوق في الأداء المالي من ناحية قانون العرض و الطلب فإن تميز السوق بالانتعاش وكثرة الطلب فإن ذلك سيؤثر بإيجابية على الأداء المالي، أما في الحالة العكسية فسنلاحظ تراجع في الأداء المالي.

2-2- المنافسة: تعتبر المنافسة سلاح ذو حدين بالنسبة للأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية، فقد تعتبر المحفز لتعزيزه عندما تواجه المؤسسة تداعيات المنافسة فتحاول جاهدة لتحسين صورتها ووضعها المالي عن طريق أداءها المالي لتواكب هذه التداعيات، أما من جهة أخرى فإن لم تكن المؤسسة أهلا لهذه التداعيات ولا تستطيع مواجهة المنافسة فإن وضعها المالي يتدهور وبالتالي الأداء المالي يسوء.

2-3- الأوضاع الاقتصادية: إن الأوضاع الاقتصادية العامة قد تؤثر على الأداء المالي سواء بطريقة سلبية أو على العكس، فنجدها مثلا في الأزمات الاقتصادية أو حالات التضخم تؤثر بالسلب على الأداء المالي، أما في حالة ارتفاع الطلب الكلي أو دعم الدولة لإنتاج ما قد يؤثر بإيجابية على الأداء المالي.

1- إيمان شايب وآخرون ، "**تقييم كفاءة الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية باستخدام تحليل معلق البيانات (dea)**"، مجلة الدراسات الاقتصادية، العدد01، المجلد 07، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة- الجزائر، 2021، ص 352.

المبحث الثالث: عموميات حول تقييم الأداء المالي.

المطلب الأول: ماهية تقييم الأداء المالي.

أولا: مفهوم تقييم الأداء المالي.

التعريف الأول: عملية تقييم الأداء المالي للمؤسسة تعني تقديم حكم على إدارة الموارد الطبيعية والمادية والمالية المتاحة للمؤسسة، وذلك لخدمة رغبات أطراف مختلفة، أي يعتبر الأداء المالي للمؤسسة قياسا للنتائج المحققة أو المنتظرة في ضوء معايير محددة مسبقا.[1]

التعريف الثاني: لتقييم الأداء المالي دور واضح في تقييم أعمال المنشآت والمنظمات لتحديد مواطن الضعف في عملياتها وإيجاد الحلول البناءة لتقييمها ومعالجتها، وتعزيز مواطن القوة لها، يرى أن تقويم الأداء المالي يشمل جانبين يتمثلان بتقييم فعالية الأداء المالي عن طريق إجراء مقارنة للأهداف المخطط لها، بالإضافة إلى قياس مدى ملائمة الأساليب وكفاءتها من حيث الزمن، تحقيق الربح، والتكلفة والتي تم اتخاذها لإنجاز هذه الأهداف.[2]

التعريف الثالث: هو تقديم حكما ذو قيمة على إدارة الموارد الطبيعية والمادية والمالية المتاحة لإدارة المنظمة لإشباع رغبات أطرافها المختلفة كما يقصد به أيضا تحليل نتائج أعمال المنشآت بهدف الوقوف على مواطن الخلل والانحراف وبيان أسبابها تمهيدا لاتخاذ الإجراءات اللازمة لتصحيحها.[3]

التعريف الرابع: يقصد به استخدام المؤشرات المالية التي يفترض أنها تحقيق الأهداف الاقتصادية أو ذلك النظام الذي يساعد الإداريين على معرفة مدى التقدم الذي تحرزه المؤسسة في تحقيق أهدافها، وفي تحديد بعض مجالات التنفيذ التي تحتاج إلى عناية واهتمام أكبر.[4]

مما سبق ذكره من تعاريف يمكننا أن نعرف تقييم الأداء المالي على أنه عملية تقوم بقياس الأداء المالي الفعلي أو المنجز وذلك من خلال استخدام مؤشرات التوزان المالي والنسب المالية، وذلك على مدى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها .

ثانيا: خصائص تقييم الأداء المالي.

يتميز نظام التقييم الجيد للأداء المالي بمجموعة من الخصائص المرتبطة بمؤشرات التقييم، والمتمثلة في:

1- لعراف زاهية، فرحات عباس، " **تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية في ظل السيولة**"، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد الاقتصادي 34 (01)، جامعة زيان عاشور، الجلفة- الجزائر، 2018، ص 347.

2- هبة حمادة أبوعرب، أيمن سليمان أبوسويرح، " **أثر تطبيق بطاقة المتوازن (BSC) على تقييم كفاءة الأداء المالي في البلديات من وجهة نظر رؤساء البلديات في المحافظات الجنوبية -فلسطين-**"، مجلة الاقتصاد المال والأعمال، العدد 02، المجلد 05،جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي- الجزائر، 2020، ص 331.

3- بورنيسة مريم، خنفري خيضر، "**الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية على ضوء النماذج الكمية العالمية لتنبؤ بالفشل المالي**"، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 02، المجلد 12، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس- الجزائر، 2019، ص820.

4- بن نذير نصر الدين، شملان أيوب، "**لوحة القيادة كأداة لتقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية**"، **المؤتمر الوطني حول مراقبة التسيير كآلية لحوكمة المؤسسات وتفعيل الإبداع**"، المؤتمر الوطني الأول، جامعة البليدة 02، الجزائر، 2014، ص 6.

1- الصدق أو السلامة: ويتمحور ذلك حول مدى قدرة أداة القياس في إعطاء صورة صادقة وصحيحة.

2- الثبات أو الوفاء: وذلك من خلال الخصول على نفس النتائج باستعمال أسلوب ووسيلة القياس لعدة فترات ولنفس الشيء.

3- الحساسية: وهي القدرة على تمييز عدة درجات من الأداء المالي، من خلال المؤشر الذي يفرق بين اختلاف أداءين وجد وتداركه.

4- الكفاية: وهي المقدرة على اسقاط التقييم على جميع جوانب الأداء المالي.

ثالثا: أهمية وأهداف تقييم الأداء المالي.

1- أهمية تقييم الأداء المالي:

تتبع أهمية تقييم الأداء المالي في عملية متابعة أعمال المؤسسات وفحص سلوكها ومراقبة أوضاعها وتقييم مستويات أدائها وفعالياتها وتوجيه الأداء نحو الاتجاه الصحيح والمطلوب، وبذلك يعد تقييم الأداء المالي:[1]

- ✓ أداة للتعرف على الوضع المالي القائم في المؤسسة في لحظة معينة لكل أو جانب معين من أداء المؤسسة أو لأدائها إسهامها في السوق المالي في يوم محدد وفترة معينة.
- ✓ أداة لتدارك الثغرات والمشاكل والمعوقات التي قد تظهر في مسيرة المؤسسة، فالمؤشرات تدق ناقوس الخطر إذا كانت المؤسسة تواجه صعوبات نقدية أو ربحية أو لكثرة الديون ومشكل العسر المالي وبذلك تنذر إدارتها للعمل على معالجة الخلل.
- ✓ أداة تحفيز لاتخاذ القرارات الاستثمارية وتوجيهها اتجاه المؤسسات الناجحة، فهي تعمل على تحفيز المستثمرين للتوجه إلى المؤسسة أو الأسهم التي تشير معاييرها المالية عن تقييم والنجاح عن غيرها.

2- أهداف تقييم الأداء المالي:

تسعى المؤسسة الاقتصادية من خلال تقييم أدائها المالي إلى تحقيق جملة من الأهداف أهمها:[2]

- ✓ توفير مقياس لمدى نجاح المؤسسة من خلال سعيها لمواصلة نشاطها بغية تحقيق أهدافها.
- ✓ إن النجاح مقياس مركب يجمع بين الكفاءة والفعالية، وبالتالي تستطيع مواصلة البقاء والاستمرار في العمل.
- ✓ يوفر نظام تقييم الأداء المالي معلومات لمختلف المستويات الإدارية في المؤسسة.
- ✓ يظهر تقييم الأداء المالي التطور الذي حققته المؤسسة في مسيرتها نحو الأفضل أو نحو الأسو، وذلك عن طريق نتائج التنفيذ الفعلي في المؤسسة.

1- منصف شرفي، عميروش بوشلاغم، "**دور تحليل القوائم المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسات**"، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد 1، المجلد 31، جامعة الاخوة منتوري، قسنطينة- الجزائر، 2020، ص 187.

2- شريف غياط، مهري عبد المالك، **تقييم الأداء المالي للمؤسسة باستخدام مؤشر قياس المردودية"**، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد الاقتصادي _24(2)، جامعة زيان عاشور، الجلفة- الجزائر، 2015، ص 140.

- ✓ يساعد على إيجاد نوع من المنافسة بين الأقسام والإدارات والمؤسسات المختلفة، وهذا بدوره يدفع المؤسسة لتحسين مستوى أدائها.
- ✓ تقييم الأداء المالي يؤدي إلى تحقيق الأهداف المحددة.

رابعا: خطوات تقييم الداء المالي.

تتضمن عملية تقييم الأداء المالي الخطوات التالية:[1]

- ❖ الحصول على مجموعة القوائم المالية السنوية قائمة الدخل، ومن خطوات المالي إعداد الموازنات والقوائم المالية والتقارير السنوية المتعلقة بأداء الشركات خلال فترة زمنية معينة.
- ❖ احتساب مقاييس مختلفة لتقييم الأداء مثل نسب الربحية والسيولة والنشاط والتوزيعات وتتم بإعداد واختيار الإدارات المالية التي ستستخدم من عملية تقييم الأداء المالي.
- ❖ دراسة وتقييم النسب وبعد استخراج النتائج ويتم معرفة الانحرافات ونقاط الضعف عن الأداء المالي الفعلي عن طريق مقارنته بالأداء المتوقع أو مقارنته بأداء الشركات التي تعمل في نفس القطاع.
- ❖ وضع التوصيات الملائمة معتمدين على عملية تقييم الأداء المالي من خلال النسب، بعد معرفة أسباب هذه العراقيل وأثرها على الشركات للتعامل معها ومعالجتها.

المطلب الثاني: مراحل والأطراف المستفيدة من تقييم المالي.

أولا: مراحل تقييم الأداء المالي.

يمكن حصر مراحل عملية تقييم الأداء المالي في ستة مراحل أساسية، والتي تتمثل في:[2]

1. **تحديد الأداء المالي المعياري:** أي تحديد الأهداف المراد تحقيقها أو الأداء المالي المرجو الوصول إليه، حيث تعتبر هذه المرحلة موجه لباقي المراحل فهي بمثابة حجر الأساس لعملية تقييم الأداء المالي، وغيابها يجعل من عملية التقييم عقيمة ولا معنى لها.
2. **جمع معلومات ذات جودة عالية:** حيث يتم جمع المعلومات من قبل القائم على عملية تقييم الأداء المالي من مصادرها والمتمثلة في القوائم أو التقارير المالية، إلا أن توفر المعلومات ليس بالشيء الكاف، وإنما يجب على المؤسسة أن تتحصل عليها بمستوى عال من الجودة، حتى يتم الحصول على نتائج عملية التقييم بنفس مستوى الجودة عالية والتي بذلك ستعكس حقيقة الوضعية المالية للمؤسسة، حيث أن هذه المرحلة لا تقل أهمية عن سابقها، لأن المعلومات هي الأساس الذي يعتمد عليه في العملية التقييمية ككل.

1- صافية بومصباح، **تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية باستخدام النسب المالية**"، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، العدد 2، المجلد 08،جامعة محمد البشير الابراهيمي، برج بوعريرج- الجزائر، 2012، ص ص: 222 223.

2- أمينة حفاصة، "**أثر جودة القوائم المالية على تقييم الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية**"، أطروحة دكتوراه، تخصص محاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2021، ص ص: 44 45.

3. **قياس الأداء المالي الفعلي:** من خلال هذه الخطوة تتمكن المؤسسة من قياس كفاءتها وفعاليتها والحصول على قيم رقمية تعكس الإنجازات الحقيقية للمؤسسة، حيث تعتمد في عملية القياس هذه على مجموعة من المؤشرات والنسب المالية المختلفة التي يتم اختيارها من قبل المؤسسة، وجب مراعاة النقاط التالية:
   - اختيار المؤشرات الأكثر تناسبا مع طبيعة النشاط وانسجاما مع الأهداف المطلوب تحقيقها.
   - اختيار المؤشرات الأكثر وضوحا وفهما للعاملين، بحيث يمكنهم تطبيقها بسهولة والخروج بنتائج واقعية ومعبرة عن طبيعة الانحرافات وسبل معالجتها.
4. **مقارنة الأداء المالي الفعلي مع الأداء المالي المعياري أو المتوقع:** بعد الحصول على قيم رقمية تعكس الأداء المالي الفعلي للمؤسسة، تقوم هذه الأخيرة بإجراء عملية المقارنة مع مستويات الأداء المرغوب في تحقيقها، حيث يتم الاستناد على معايير معينة لإجراء عملية المقارنة، وتتمثل في:
   - **الزمن:** أي مقارنة زمانية، وحسب هذا المرجع تقوم الإدارة بمقاربة قيم المؤشرات الحالية بقيم المؤشرات لفترات سابقة، حيث تمكن هذه العملية في متابعة تطور ونمو المؤشرات بصفة عامة وأداء المؤسسة من الناحية المالية بصفة خاصة
   - **أداء الوحدات الأخرى:** يمكن اعتبار أداء الوحدات الأخرى مرجعا مهما في عملية المقارنة، حيث أنه يسمح للمؤسسة بمعرفة وتحديد مكانتها ووزنها بالنسبة لمنافسيها في نفس القطاع، وذلك عن طريق مقارنة قيم مؤشراتها بمؤشرات نظيراتها من المؤسسات الأخرى لكن بقيد تقارب أو تجانس النشاط الرئيسي لها.
   - **الأهداف:** وفق هذا المعيار تقوم المؤسسة بمقارنة أدائها المالي المحقق فعلا بالأهداف المخطط لها مسبقا، من أجل تحديد نسبة إنجاز الأهداف.
5. **تحديد الانحرافات وإصدار الحكم:** تفصح عملية المقارنة عن ثلاث نقاط هي انحراف موجب وسالب أو انحراف معدوم، فالأول في صالح المؤسسة مثل ارتفاع نسبة الأرباح، اما الثاني فيكون في غير صالحها مثل الارتفاع في نسب الديون، أما الأخير فيمكن القول بأن ليس له تأثيرا على نتائج المؤسسة.
6. **تقويم الانحرافات وتحسين الأداء المالي:** تتضمن هذه المرحلة التحليل الدقيق والبحث العميق في مسببات الانحرافات إن وجدت، من العمل على معالجتها وتقويمها، مع تشجيع ما هو إيجابي ومعالجة ما هو سلبي، وهذا الأمر من شأنه تحسين الأداء المالي للمؤسسة مستقبلا.

ثانيا: الأطراف المستفيدة من تقييم الأداء المالي.

هناك العديد من الأطراف المستفيدة من تقييم الأداء المالي وهي:[1]

1- – زاية عبد النور، مرجع سبق ذكره، ص ص: 86 87.

1. **الإدارة:** من الطبيعي أن يرغب المديرون بمقارنة أداءهم خلال السنوات الماضية مع أهداف الربحية والسوق المختارة مع أداء منافسيهم، فالإدارة تقوم بتحديد أهداف المؤسسة من خلال الحصة السوقية والنمو في قيمة المبيعات أو الوحدات والعائد على الاستثمار، ويهتم بهذه المعلومات بشكل كبير المدراء ضمن المستوى الإداري حيث يملكون مصادر عديدة للحصول على هذه المعلومات بشكل خاص من تقارير المالية السنوية (الميزانية العامة وحساب الأرباح والخسائر).
2. **حملة الأسهم العادية:** وينقسمون إلى ثلاث فئات:
   - حملة الأسهم الذين يملكون وجهة نظر قصيرة الأمد.
   - حملة الأسهم الذين يمتلكون وجهة نظر طويلة الأمد.
   - حملة الأسهم الذين يمتلكون وجهة نظر الأمد.
3. **حملة الأسهم الممتازة:** وهم يتطلعون إلى استقرار الأرباح بمستوى معين بحيث يوفر تغطية ملائمة لمقسوم الأرباح.
4. **حملة السندات:** مثل الأفراد، المصارف أو المؤسسات المالية الذين يركزون على مستوى الأرباح الحالية والمستقبلية، مقسوم الأرباح، اقتراض المؤسسة وتقييمها للموجودات لتغطية ديونهم.
5. **مانحي الائتمان والمصرفيون:** وهم يتحققون من التغيرات الرئيسية التي تطرأ على ممتلكات المؤسسة أي أنهم يتأكدون من مدى كفاية الموجودات المتاحة في توفير الضمانات لمطالبهم على المؤسسة.
6. **المحللون الماليون، الاستثماريون، المضاربون في سوق بورصة الأسهم:** وهؤلاء جميعا ينصب اهتمامهم على مقارنة تقييم أسهم المؤسسة بموجب كشف المركز المالي مع تقييمها لمطالبهم على المؤسسة.
7. **اتحادات التجارة:** وهم يقارنون بين اتجاهات أرباح الإداريين وحملة الأسهم وبين ما يتقاضاه أعضاء النقابة من أجور.

المطلب الثالث: متطلبات ومصادر عمليات تقييم الأداء المالي ومؤشراته.

أولا: متطلبات تقييم الأداء المالي.

تتطلب عملية تقييم الأداء المالي بعض المتطلبات الأساسية ومن بين هذه المتطلبات ندكر ما يلي:[1]

- ✓ أن يكون الهيكل التنظيمي للوحدة الاقتصادية واضحا تتحدد فيه المسؤوليات والصلاحيات لكل مدير ومشرف بدون أي تدخل بينها.
- ✓ أن تكون أهداف الخطة الإنتاجية بينة واضحة وواقعية قابلة لتنفيذ، ولا بتم ذلك دون دراسة لهذه الأهداف، دراسة مستفيضة ومناقشتها مع كل المستويات داخل الوحدة الاقتصادية لكي تأتي الأهداف متوازنة تجمع بين الطموح المطلوب و الإمكانيات المتاحة لتنفيذ.

1- زاية عبد النور، مرجع سبق دكره، ص 86.

- ✓ أن يتوفر للوحدة الاقتصادية مالكا متمرسا في عملية تقويم الأداء نتفهما لدوره عارفا بطبيعة نشاط الوحدة الاقتصادية قادرا عل تطبيق المعايير والنسب والمؤشرات التقويمية بشكل صحيح.
- ✓ أن يتوفر للوحدة الاقتصادية نظاما متكاملا وفعلا للمعلومات والبيانات والتقارير اللازمة لتقويم الأداء بحيث تكون انسيابية المعلومات سريعة ومنتظمة تساعد المسؤولين في الإدارات على اختلاف مستوياتهم من اتخاذ القرار السليم والسريع وفي الوقت المناسب لتصحيح الاخطاء وتفادي الخسائر في العملية الإنتاجية.
- ✓ أن تكون الإجراءات والآليات الموضوعية لمسار عمليات تقويم الأداء بين الإدارات المسؤولة عن تقويم الأداء في الهيكل التنظيمي واضحة ومنظمة ومتنافسة ابتداء من الإدارة في مركز المسؤولية وصعودا إلى الوزارة وبالعكس وإلا تعرقلت العمليات التقويمية والتصحيحية للأداء في هذا المستوى أو ذلك وضاعت الجدية المطلوبة من اتخاذ القرارات المتعلقة بعملية تقويم الأداء.
- ✓ وجود نظام حوافز فعال، بحيث يحقق هذا النظام متينا بين الأهداف المنجزة فعلا وبين المخطط منها.

ثانيا: مصادر معلومات تقييم الأداء المالي.

إن نقطة الانطلاق لتقييم الأداء المالي هو جمع المعلومات، فيشترط أن تكون تصحيحية وموجودة في الوقت المناسب، يمكن تقسيم مصادر المعلومات إلى مصادر داخلية وخارجية كما يمكن تقسيمها كذلك إلى مصادر نظم المعلومات العامة والمعلومات القطاعية ومصادر داخلية نظم المعلومات التي تتعلق بنشاط المؤسسة:[1]

1. **المصادر الخارجية:** تتحصل عليها من محيطها الخارجية، ويمكن تصنيف هذه المعلومات إلى نوعين هما:

- ❖ **المعلومات العامة:** تتعلق هذه المعلومات بالظروف الاقتصادية السائدة في فترة زمنية معينة تؤثر هذه المعلومات على نتائج المؤسسة مثال التضخم أو الأزمات المالية، حيث تساعد هذه المعلومات على تفسير نتائج المؤسسة.
- ❖ **المعلومات القطاعية:** تتحصل المؤسسة على هذا النوع من المعلومات عموما من إحدى الجهات التالية: النقابات المهنية، النشرات الاقتصادية، المجلات المتخصصة من مواقع رسمية إلكترونية رسمي، حيث تقوم هذه الجهات بجمع المعلومات الخاصة بالقطاع و نشرها حتى تستفيد منه المؤسسات.

1- هني وسيلة، "**أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسة الاقتصادية**"، أطروحة دكتوراه ، تخصص علوم مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحيلالي لياس، سيدي بلعباس، الجزائر، 2018، ص ص: 147 148 149.

2. **المصادر الداخلية:** هذه المعلومات تتحصل عليها المؤسسة من مصلحة المحاسبة تتمثل هذه المعلومات في الميزانية، جدول حساب النتائج، والملاحق.

❖ **الميزانية:** هي وسيلة كمية وقانونية تظهر التزامات المؤسسة من جهة و استعمالاتها من جهة أخرى يتحصل المسيرين المكلفين على وثيقة محاسبية ختامية والتي تعتبر وثيقة محاسبية ختامية ومجموعة من المعلومات التي تمكن من إعداد الميزانية المالية والتي تعتبر كمعلومات مالية مساعدة على تقييم الأداء، وتعبر الميزانية عن مجموعة مصادر أموال المؤسسة (الخصوم) وأوجه الاستخدامات لهذه الأموال(الأصول) بزمن معين، عادة ما يكون نهاية السنة، و ترتب الأصول تبعا لمدة استعمالها فنجد على رأس عناصر الأصول الاستثمارات المعنوية والمالية ثم المخزونات (بضائع، مواد أولية، منتجات تامة) و في الأسفل الأصول نجد الحقوق القابلة للتحقيق(كالعملاء، أوراق القبض، سندات المساهمة والأموال الجاهزة)، أما في جانب الخصوم فترتب تنازليا حسب درجة استحقاقها، فنجد الديون الطويلة، المتوسطة ثم الديون قصيرة الأجل.

❖ **جدول حساب النتائج:** هو وثيقة محاسبية نهائية تلخص نشاط المؤسسة فهو تعبر عن التدفقات المتلفة التي تتسبب في تكوين نتيجة المؤسسة خلال فترة زمنية معينة، فهو يعتبر وثيقة مهمة لدراسة وتحليل نشاط المؤسسة لقد قسم حساب النتائج إلى المستويات التالية:

✓ **الهامش الإجمالي:** وهو الفرق بين مبيعات البضائع وتكلفة البضاعة المباعة.

✓ **القيمة المضافة:** وهو القيمة التي تم إنتاجها بواسطة عوامل الإنتاج المختلفة، فهب الفرق بين ما تم إنتاجه واستهلاك الوسيط وهي كذلك مجموعة العوامل الإنتاج من جهة أخرى يمكن حسابها بالعلاقة الرياضية التالية:

القيمة المضافة= الهامش الإجمالي+ إنتاج الدورة–(مواد ولوازم مستهلكة+ خدمات).

✓ **نتيجة الاستغلال:** هي الربح عن الاستغلال للمؤسسة، يمكن حسابها بالعلاقة الرياضية التالية :

نتيجة الاستغلال= القيمة المضافة+ نواتج مختلفة وتحويل تكاليف الاستغلال–(مصاريف المستخدمين+ ضرائب ورسوم+ مصاريف مختلفة+ مخصصات الإهتلاكات والمؤونات).

✓ **نتيجة خارج الاستغلال:** هو الفرق بين نواتج خارج الاستغلال ومصاريف خارج الاستغلال.

✓ **نتيجة الدورة:** هي نتيجة الجمع بين نتيجة الاستغلال ونتيجة خارج الاستغلال

❖ **الملاحق:** هو وثيقة شاملة تقوم المؤسسة بإعدادها كتكملة وتوضيح فهم الميزانية وجدول حساب النتائج، تقدم الماحق نوعين من المعلومات: المعلومات الرقمية الموجهة لتكملة بعض عناصر الميزانية وجدول حساب النتائج أما المعلومات الغير مرقمة فهي التعليقات الموجهة لتسهيل فهم المعلومات المرقمة:[1]

1– هني وسيلة، مرجع سبق دكره، ص 149.

ثالثا: مؤشرات تقييم الأداء المالي.

1. النسب المالية:

تعتبر النسب المالية من أهم لأدوات التحليل المالي و أكثرها انتشارا في أوساط المحللين الماليين حيث يمكن تعريف النسب المالية على أنها العلاقة القائمة بين عنصر (أو عدة عناصر) وعنصر أخر (أو عدة عناصر أخرى) وتكون هذه العلاقة بشكل نسب مئوية أو بشكل كسر بسيط أو كسر عشري، ويمكن تقسيمها إلى نسب السيولة، التمويل، النشاط، المردودية:[1]

1-1- نسب السيولة: تشير السيولة إلى قدرة المؤسسة على سداد التزاماتها الجارية عندما يحين ميعاد استحقاقها، أي أن الأصول تتحول إلى نقدية وتستخدم النقدية بدورها سداد التزاماتها قصيرة الأجل، وتهدف هذه المجموعة من النسب إلى تحليل وتقييم رأس المال العامل والتعرف على درجة تداول عناصره، و الهدف الرئيسي من تحليل هذه النسب هو الحكم على مقدرة المؤسسة مقابلة التزاماتها الجارية:[2]

- **نسبة التداول:** وهذه النسبة تعمل على قياس توان المؤسسة المالي من خلال إظهار درجة تغطية الأصول المتداولة للمطلوبات المتداولة فيها ويمكن إيجادها من خلال المعادلة التالية: نسبة التداول= الأصول المتداولة / المطلوبات المتداولة.
- **نسبة السيولة السريعة:** هناك بعض الجهات تطلب أن تكون نسبة السيولة أكثر دقة بحيث يتم استثناء أصعب عناصر الأصول المتداولة تحولا إلى النقد، وغالبا ما يكون عنصر المخزون هو العنصر الأقل سرعة في تحوله إلى نقد و يحسب بالعلاقة التالية:[3]

نسبة السيولة السريعة= الأصول المتداولة –المخون/ المطلوبات المتداولة.

1-2- نسب النشاط: تهتم نسب النشاط بقياس مدى فعالية المنشأة في استخدام مواردها المالية المتاحة لها والرقابة عليها، وتتضمن المقارنات بين مستوى المبيعات والاستثمارات في الأصول المختلفة، وقدرة المنشأة على تصريف البضاعة المشترة بغرض البيع، كذلك مقدرة إدارة المنشأة على تحصيل الديون من العملاء. و من أهم هذه النسب نذكر ما يلي:

معدل دوران إجمالي الأصول= رقم الأعمال "المبيعات" /إجمالي الأصول. معدل دوران الأصول غير الجارية= رقم الأعمال "المبيعات" / الأصول غير الجارية.

1- مؤيد راضي خنفر، "**غسان فلاح المطارنة، تحليل القوائم المالية** " ، الطبعة الثانية، دار المسيرة لنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2006، ص 127.

2- بن خروف جليلة، "**دور المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي و اتخاذ القرارات**"، مدكرة ماجستير، تخصص مالية ومحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم تسيير والعلوم التجارية، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2009، ص 85.

3- نعيم نصر داوود، "**التحليل المالي باستخدام برنامج EXCEL**"، الطبعة الأولى، دار الداية ناشرون وموزعون، عمان، 2012، ص ص: 118 .119

معدل دوران المخزون= تكلفة البضاعة المباعة / متوسط المخزون. معدل دوران الحسابات المدينة "عدد التحصيلات من الزبائن"= رقم الأعمال / (العملاء+ أوراق القبض).

متوسط فترة التحصيل= معدل دوران الحسابات / 365.

معدل دوران الحسابات الدائنة "عدد دورات الموردين"= المشتريات / (الموردين+ أوراق القبض).

فترة الدفع= معدل دوران الحسابات الدائنة / 365.

1-3- نسب المردودية: تعرف المردودية بصفة عامة على أنها ذلك الارتباط بين النتائج والوسائل التي ساهمت في تحقيقها، حيث تحدد مدى مساهمة رأس المال المستثمر في تحقيق النتائج المالية، وهي متمثلة في مردوديتين الاقتصادية والمالية كما يلي:[1]

❖ **المردودية الاقتصادية:** تهتم بالنشاط الرئيسي للمؤسسة، وتحمل في مكوناتها عناصر دورة الاستغلال، أي نتيجة الاستغلال من جدول حسابات النتائج و الأصول الاقتصادية من الميزانية الاقتصادية، وتستبعد كل الأنشطة ذات الطابع الاستثنائي وتقاس بمعدل المردودية الاقتصادية ونحسب بالعلاقة التالية:

معدل المردودية الاقتصادية= نتيجة الاستغلال بعد الضريبة / الاصول الاقتصادية.

❖ **المردودية المالية:** تهتم بالنشاط الإجمالي للمؤسسة، وتدخل في مكوناتها كافة العناصر والتدفقات المالية، حيث تأخذ النتيجة الصافية من خلال جدول حسابات النتائج والأموال الخاصة من الميزانية ويمكن حسابها بالعلاقة التالية:

معدل المردودية المالية= النتيجة الصافية / الأموال الخاصة.

1-4- نسب التمويل والاستقلالية المالية: تعبر هذه المجموعة من النسب عن الهيكل التمويلي للمؤسسة ومكوناته ومدى اعتمادها على المصادر المختلفة سواء الداخلية أو الخارجية ومن أهم هذه النسب نجد:[2]

❖ **نسبة التمويل الدائم:** وتحسب بالعلاقة التالية:

نسبة التمويل الدائم= الأموال الدائمة/الأصول الثابتة .

تعبر هذه النسبة عن مدى تغطية الأموال الدائمة للأصول الثابتة للمؤسسة وحتى تكون هذه النسبة كمؤشر إيجابي فإنه يجب أن تكون قيمتها تساوي الواحد على الأقل، أي قيمة الأموال الدائمة مساوية لقيمة الأصول الثابتة وهذا ما يجعل رأس المال العامل معنويا.

❖ **نسبة التمويل الخاص:** وتحسب بالعلاقة التالية:

نسبة التمويل الخاص= الأموال الخاصة/ الأصول الثابتة .

1- محمد بشير بن عمر وآخرون، "**تحليل مؤشرات الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية حالة المجتمع الصناعي صيدال**"، مجلة دراسات متقدمة في المالية والمحاسبة، العدد 01، جامعة الوادي- الجزائر.2018، ص 175.

2- هلالي إسلام، مرجع سبق دكره، ص 129.

توضح مدى اعتماد المؤسسة في تمويل استثماراتها بإمكانياتها الخاصة وكلما كانت هذه النسبة أكبر من الواحد كان ذلك مؤشرا على الاستقلالية المالية للمؤسسة في تمويل استثماراتها.

❖ **نسبة الاستقلالية المالية:** وتحسب بالعلاقة التالية:

نسبة الاستقلالية المالية= الأموال الخاصة / مجموع الخصوم.

تقيس درجة استقلالية المؤسسة عن لدائنيها، وعادة ما يفضل الماليون أن تكون هذه النسبة محصورة بين 1و2 وإذا كانت كذلك فإن البنك يوافق على إقراض المؤسسة.

❖ **نسبة قابلية السداد:** وتحسب بالعلاقة التالية:

نسبة قابلية السداد=مجموع الديون/ مجموع الأصول.

تقيس هذه النسبة مدى تمويل المؤسسة لأصولها من خلال الاقتراض وكلما انخفضت هذه النسبة دلت على قدرة المؤسسة على تسديد ديونها بحيث تعبر عن ضمان أكبر لديون الغير لدى المؤسسة.

ثانيا: مؤشرات توازن المالي.

1- رأس مال العامل: يعتبر رأس مال العامل أداة من أدوات التحليل المالي المستعملة في تقييم البنية المالية للمؤسسة والحكم على مدى توازنها المالي ، خاصة على مدى القصير، ويعتبر أيضا هامش أمان لنسبة للمؤسسة، يمكن حسابه بطرقتين هما كالتالي:[1]

رأس مال العامل من أعلى الميزانية= الأصول الدائمة- الأصول الغير الجارية.

رأس المال العامل من أسفل الميزانية= الأصول – الخصوم الجارية.

ويمكن عرض حالات رأس المال العامل:

➢ **منظور أعلى الميزانية:**

✓ **الحالة الأولى:** رأس المال العامل موجب (الأموال الدائمة > أصول الثابتة)، في هذه الحالة يعبر رأس المال العامل عن فائض الأموال الدائمة المتبقي بعد تمويل كل الأصول (أي أن المؤسسة استطاعت تمويل جميع استثمارها بواسطة مواردها المالية الدائمة).

✓ **الحالة الثانية:** رأس المال العامل سالب (الأموال الدائمة < الأصول الثابتة)، في هذه الحالة الأموال الدائمة غير كافية لتمويل جميع الاحتياجات المالية الثابتة، حيث يلبي جزء من الاحتياطات فقط، مما يستدعي البحث عن موارد مالية أخرى لتغطية العجز في التمويل.

✓ **الحالة الثالثة:** رأس المال العامل المعدوم وهي حالة نادرة الحدوث أي تمثل حالة التوافق التام في هيكل الموارد والاستخدامات.

➢ **من منظور أسفل الميزانية:**

1- هلايلي إسلام، مرجع سبق دكره، ص ص: 125 126 127.

- ✓ **الحالة الأولى:** رأس المال العامل موجب أي أن المؤسسة تستطيع مواجهة القروض القصيرة الأجل باستخدام أصولها المتداولة، ويبقى فائضا ماليا يمثل هامش أمان.
- ✓ **الحالة الثانية:** رأس المال العامل السلبي بمعنى أن الأصول المتداولة القابلة للتحصيل في الأجل القصير غير كافية لتغطية الاستحقاقات التي ستسدد في الأجل القصير.

وينقسم رأس المال العامل إلى:

أ- رأس المال العامل الإجمالي: ويحسب بالعلاقة التالية:

رأس المال العامل الإجمالي= مجموع الأصول المتداولة.

أو رأس المال العامل الإجمالي=مجموع الأصول – الأصول الثابتة.

والهدف من دراسته هو البحث عن قيمة المبالغ التي مولت بها المؤسسة أصولها المتداولة.

ب-رأس المال العامل الخاص: ويحسب بالعلاقة التالية.

رأس المال العامل الخاص= الأموال الخاصة – الأصول الثابتة .

والهدف من دراسته هو البحث عن استقلالية المؤسسة تجاه الغير.

ت-رأس المال العامل الصافي: ويحسب بالعلاقة التالية.

من أعلى الميزانية: رأس المال العامل الصافي=الأموال الدائمة- الأصول الثابتة.

من أسفل الميزانية: رأس المال العامل الصافي=الأصول المتداولة – الديون قصيرة الأجل.

الهدف من دراسته هو معرفة مقدار هامش الأمان الذي تستطيع المؤسسة من خلاله تمويل أصولها الثابت بواسطة أموالها الدائمة وإذا كان موجب فهذا مؤشر إيجابي يدل على أن الأموال الدائمة كافية لتغطية الأصول الغير جارية أي وجود فائض في دورة الاستثمار يعتبر هذا الفائض هامش أمان تستخدمه المؤسسة في تمويل اختلالات (عجز) دور الاستغلال الناتجة عن كون الخصوم الجارية (الديون قصيرة الأجل) غير كافية لتغطية الأصول الجارية.

ث-رأس المال العامل الأجنبي: ويحسب بالعلاقة التالي.[1]

رأس المال العامل الأجنبي= مجوع الديون.

رأس المال العامل الأجنبي= مجموع الخصوم – الأموال الخاصة.

رأس المال العامل الأجنبي= رأس مال عامل إجمالي – رأس مال عامل الخاص.

الهدف من دراسته هو تحديد مدى التزام المؤسسة بوعودها اتجاه الغير.

2- احتياجات رأس مال العامل: يرتبط الاحتياج إلى رأس المال العامل ارتباطا شديدا بدورة الاستغلال، لذا يصعب إدراك مفهومه إلا باستعراض هذه الأخيرة، تتمثل دورة الاستغلال في الفترة الزمنية التي تنحصر بين عملية شراء المواد الضرورية لسير النشاط و لحظة تحصيل المؤسسة نقدا مالها من

1- هلايلي إسلام، مرجع سبق دكره، ص 127.

حقوق على عملائها، وأثناء هذه الفترة تقوم المؤسسة بمجموعة من الأنشطة هي التخزين، البيع، النتاج. الفترة الزمنية المنحصرة بين لحظة التحصيل النقدي تمثل احتياج أو احتياج الاستغلال الذي قد يطول وقد يقصر وهذا حسب طبيعة نشاط المؤسسة، في الجزء من احتياج التمويل الناجم عن الأصول المتداولة BFR يتمثل احتياج رأس المال العامل لاستثناء القيم الجاهزة (المخزون والقيم المحققة) غير مغطى بالديون قصيرة الأجل(موارد الدورة).[1]

يضم هذا الاحتياج نوعين هما:

- **احتياج رأس المال العامل BFRE:** وهو مرتبط بالنشاط الاستغلالي للمؤسسة أي مرتبط مباشرة بالنشاط المؤسسة العادي.
- **احتياج رأس المال العامل خارج الاستغلال BFREH:** هذا النوع استثنائي غير متكرر لا يرتبط بالنشاط العادي للمؤسسة.

ويمكن التعبير عنه بالعلاقة التالية:

احتياج رأس المال العامل= احتياج رأس المال للاستغلال+ احتياج رأس المال العامل خارج الاستغلال.

ويمكن عرض حالات احتياجات رأس المال العامل في الآتي[2]:

- ✓ **الحالة الأولى:** إذا كان موجبا ومعناه أن احتياجات التمويل الدورية تفوق موارد التمويل الدورية مما يعني وجود عجز تمويل دورة الاستغلال ما يستدعي وجود رأس مال عامل صافي موجب يساوي على الأقل قيمة العجز حتى تكون المؤسسة قادرة على الوفاء بالتزاماتها قصيرة الأجل.
- ✓ **الحالة الثانية:** إذا كان معدوما ومعناه أن احتياجات التمويل الدورية تساوي موارد التمويل وهي حالة توازن دورة الاستغلال، لكن هذه الحالة قد تكون خطيرة على المدى القصير إذا كان رأس المال العامل الصافي سالب.
- ✓ **الحالة الثالثة:** إذا كان معدوما معناه أن احتياجات التمويل الدورية أقل من موارد التمويل الدورية، أي وجود فائض في تمويل دورة الاستغلال، هذه الحالة لا تستدعي وجود رأس مال عامل صافي موجب، أما في حالة ما إذا كان رأس المال العامل الصافي موجب فهذا معناه أن المؤسسة قد حققت فائضا في تمويل دورة الاستثمار وفائضا في تمويل الاستغلال الشيء الذي قد يؤدي إلى تحقيق المؤسسة لخزينة مرتفعة (أي وجود موارد مالية تفوق الاحتياجات).

1- عادل عيشي، مرجع سبق ذكره، ص 52.

2- هلايلي إسلام، مرجع سبق دكره، ص 128.

3- الخزينة: يمكن تعريف حزينة المؤسسة على أنها مجموع الأموال التي تكون تحت تصرفها خلال دورة الاستغلال، وتشمل صافي القيم الجاهزة أي ما تستطيع التصرف فيه فهلا من مبالغ سائلة، تحسب الخزينة بإحدى الطريقتين التاليتين:[1]

الخزينة= رأس المال العامل – احتياجات رأس المال العامل.

أو الخزينة= القيم الجاهزة – القروض المصرفية.

من خلال مقارنة رأس المال العامل مع احتياجات رأس المال العامل ينتج لدينا الحالات الممكنة للخزينة وهي:

- ✓ **الحالة الأولى:** تكون فيها الخزينة الصفرية وتعتبر هذه الحالة هي الحالة المثلى للخزينة، وهنا تكون المؤسسة قد حققت توازنها المالي، وذلك بتساوي كل من رأس المال العامل واحتياجات رأس المال العامل، لكن لا بد من أخذ الحذر، وبالتالي ضرورة جلب موارد جديدة من أجل ضمان تغطية احتياجاتها المستقبلية.
- ✓ **الحالة الثانية:** تكون الخزينة الموجبة وفي هذه الحالة تكون الموارد الدائمة أكبر من الأصول الثابتة، و بالتالي يكون هناك فائض في رأس المال العامل مقرنة بالاحتياج في رأس المال العامل، ويظهر هذا الفائض في شكل سيولة، وهو ما يشكل خزينة موجبة بإمكانها تمويل جزء من الأصول المتداولة التي قد تفوق الخصوم المتداولة.
- ✓ **الحالة الثالثة:** تكون الخزينة السالبة وفي هذه الحالة يكون رأس المال العامل أقل من الاحتياج في رأس المال العامل، وهنا تكون المؤسسة بحاجة إلى موارد مالية لتغطية الاحتياجات المتزايدة من أجل استمرار النشاط.

المطلب الرابع: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمؤسسة.

من خلال التطورات والتحولات العميقة التي يشهدها مجال تكنولوجيا المعلومات اليوم والتي مست جميع مجالات الحياة، أدى إلى إعادة تفكير المؤسسة في إعادة تنظيمها الداخلي والتأقلم مع هذه التغيرات والاستفادة من هذه التطورات في تحسين الأداء المالي.

1- الحاجة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة: إن التوسع في مجال تكنولوجيا المعلومات يعود إلى عد أسباب من بينها:[2]

❖ حاجة المؤسسة المعاصرة لتكنولوجيا المعلومات لمواجهة التحديات التي تواجهها و المتمثلة في:

- ✓ تصاعد الابتكارات وزيادة حدة المنافسة.

1- اليمين سعادة، "**استخدام التحليل المالي في تقييم أداء المؤسسات الاقتصادية وترشيد قراراتها**"، مذكرة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم تسيير، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2009، ص ص: 66 67.

2- دغيش محمد الحسين، "**دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمؤسسة**"، مذكرة ماستر، تخصص فحص محاسبي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، 2016، ص 63.

- ✓ زيادة اهتمام المؤسسات بمسؤوليتهم الاجتماعية وتغيير تركيبة قوة العمل.
- ✓ الاهتمام العالمي بتكنولوجيا المعلومات والتطورات المتلاحقة فيها.

كما يعد الأداء المالي النتيجة النهائية لأي نشاط من خلال معرفة ما يجب أداءه ومتى يجب أداءه فضلا عن كيفية تقييم، أي عندما يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات في التوصل لهذه النتائج وكيفية تسيير الموظفين لما هو مطلوب منهم من خلال استخدامهم لتلك التكنولوجيات والبرامج سيؤدي إلى تحسين العمل والأداء، كما يحقق أهداف المؤسسة والفرد في النمو و التميز.

ومن خلال دراستها للأداء المالي نستنتج ما يلي:

- تحقق أهداف المؤسسة من خلال تقييمها الجيد للأداء المالي.
- يعد تقييم الأداء المالي مقياسا أو حكمها على نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها.
- يظهر تقييم الداء المالي مدى إسهام الوحدة في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال تحقيق أكبر قدر ممكن من النتائج وبأقل التكاليف.
- يساعد تقييم الأداء المالي على تحقيق الأهداف في الخطط و العمل على إيجاد نظام سليم للحوافز و المكافئات.
- تحديد درجة من المواءمة و الانسجام بين الأهداف و الاستراتيجيات المعتمدة.

2- أهمية تكنولوجيا المعلومات بالنسبة لأداء المؤسسة:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات عاملا محفزا للتغيرات الرئيسية في الهيكل والعمليات وإدارة المؤسسة، وذلك ناتج من قدرتها على تحسين الإنتاجية، وتخفيض التكاليف، تحسين اتخاذ القرارات فضلا عن تعزي العلاقات مع الزبائن وتطوير تطبيقات استراتيجيات جديدة لرفع الأداء المالي للمؤسسة، كما أن الحاجة إلى تكنولوجيا المعلومات واستخدام الحاسوب تطهر بشكل جلي لأداء العمل بشكل أفضل، فقد أصبحت التكنولوجيا في العالم ليست مجرد بديلا عن الاتصالات ولا إبداع أسلوب لبينة تحتية تتاح للعاملين وإنما تعد عالية في الأداء المالي، إذ تساعد وتمكن المدراء من إحداث تحسينات فائقة في أعمال المؤسسة من خلال توفير المعلومات للاتخاذ القرارات فاعلة تدعم في تحقيق الأهداف.[1]

1- دغيش محمد الحسين، مرجع سبق ذكره، ص 64.

3- الدور الفعال لتكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للمؤسسة:

تؤدي تكنولوجيا المعلومات دورا فاعلا في تحديث وتطوير الأداء للمؤسسة من خلال أنواع جديدة من الوظائف ومجالات عمل ونشاطات متنوعة في بيئة العمل، ويمكن توضيحها في العناصر التالية:[1]

3-1- جودة المنتوج: حيث تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا هاما في تحسين الأداء للمؤسسة وذلك تقليص الجودة المتدنية بالتقليل من المنتجات المعيبة.

3-2- الأداء المالي: دورها تحسين الأداء المالي للمؤسسات في زيادة ربحتها وذلك من خلال تقليل حجم المرفوض للوحدات المعيبة وتوفير معالجتها جراء استخدام آلات ومعدات متطورة، واستعانت المؤسسات لزيادة إنتاجيتها بأنظمة مكاتب، وأنظمة معلومات متقدمة للحصول على معلومات قيمة وأنظمة مساعدة الاتخاذ قرارات سليمة.

3-3- الابداع والتطوير: تعد تكنولوجيا المعلومات من أهم الوسائل التي تساعد على الإبداع والتميز وتحقيق السبق على المنافسين في قطاع الأعمال، وذلك من خلال التميز باستخدام أساليب إدارية وتكنولوجيا حديثة.

كما يمكن استنتاج دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمؤسسة من خلال النقاط التالية:

- تساعد في توفير قوة عمل فعلية داخل المؤسسة.
- تؤدي إلى زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات.
- توفير تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية وتقليص التنظيمات الإدارية.
- تساعد في توفير الوقت للإدارة العليا والتفرغ للأعمال أكثر أهمية.

1- دغيش محمد الحسين، مرجع سبق ذكره، ص 64.

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل توصلنا إلى أهم مفاهيم تكنولوجيا المعلومات، بحيث أن مختلف المؤسسات تعتمد على استخدام التطورات التكنولوجية المعلومات وأنظمة المعلومات وتطبيقاتها المعتمدة من أجل تحسين أدائها، ومن جهة أخرى توصلنا إلى أساسيات الأداء المالي الذي يعتبر محل الاهتمام الكثير من الباحثين مند مدة، ويعتبر الهدف أساسي للمؤسسة والتي تسعى جاهدة لتحسنيه ورفعه وذلك من خلال استخدام الكثير من تقنيات، وللربط بين المتغيرين خصصنا هذا الفصل للدراسة الميدانية والتي محلها مدرية توزيع الكهرباء والغاز – ميلة–، وهذا ما ستناوله بالتفصيل في الفصل الموالي.

الفصل الثاني: دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء والغاز –ميلة–

تمهيد:

بعد عرض الجانب النظري من الدراسة في الفصل الأول والذي تمحور حول التعرف على أهم مفاهيم تكنولوجيا المعلومات وكذلك أساسيات الأداء المالي، وللربط بين المتغيرين خصصنا هذا الفصل للدراسة الميدانية والتي محلها مديرية توزيع الكهرباء والغاز – ميلة–.

وللإلمام أكثر بالدراسة تم تقسيم الفصل إلى مبحثين:

- عموميات حول تقديم العام لمديرية توزيع الكهرباء والغاز.
- والمنهجية المتبعة في الدراسة.

المبحث الأول: عموميات حول تقديم عام للمديرية توزيع الكهرباء والغاز.

المطلب الأول: نشأة مديرية توزيع الكهرباء والغاز.

تم في سنة 1947 إنشاء المؤسسة العمومية " كهرباء وغاز الجزائر " المعروفة بـ "EGA" ، التي أسند إليها احتكار إنتاج الكهرباء ونقلها وتوزيعها وكذلك توزيع الغاز، ثم وقعت تحت مفعول قانون التأميم الذي أصدرته الدولة الفرنسية سنة 1946، فمؤسسة EGA تكفلت بها الدولة الجزائرية المستقلة، وما إن انقضت بضع سنوات حتى سمح التأطير والعاملون الجزائريون من تولي تسيير المؤسسة.

ومن بين إنجازات (EGA) الأولى هو إنشاء خط لنقل الكهرباء بسعة 150 كيلوفولط، يربط بين الشرق والغرب من خلال شبكة مشكلة من ثلاثة أجزاء: مركب وهران، مركب عنابة، ومركب الجزائر وهو بمثابة همزة وصل بين باقي المراكز، وبعد خروج المستعمر الفرنسي من الجزائر، وباعتباره يمثل الأغلبية المستفيدة من خدمات الكهرباء تراجع استهلاك الكهرباء على مستوى الضغط المنخفض والضغط العالي بنسبة % 22 و% 20 على التوالي، وتزامن هذا الانخفاض خلال الفترة 1967 – 1962 مع قيام "EGA "بأشغال كبرى واقتناء التجهيزات والمعدات، ومع بخفيض تسعيرة الغاز الطبيعي بنسبة % 50 لتشجيع الاستهلاك المحلي، ليكون هذا القرار أحد أهداف المخطط الثلاثي 1967_1969 لإنعاش التنمية.[1]

المطلب الثاني: مفهوم مديرية توزيع الكهرباء والغاز.

سونلغاز هي المتعامل التاريخي في ميدان الإمداد بالطاقة الكهربائية والغازية بالجزائر، ومهامها الرئيسية هي إنتاج الكهرباء ونقلها وتوزيعها وكذلك نقل الغاز وتوزيعه عبر قنوات وقانونها الأساسي الجديد يسمح لها بإمكانية الدخول في قطاعات جديدة لها أهمية بالنسبة للمؤسسة ولاسيما تسويق الكهرباء والغاز خارج الوطن.

المطلب الثالث: مراحل تطور مديرية توزيع الكهرباء والغاز.

مرت سونلغاز بعدة مراحل أهمها: [2]

1– دعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية:

تحولت (EGA) بتاريخ 28 /07/ 1969 بالأمر رقم6959 والذي تم نشره بالجريدة الرسمية في الفاتح أوت من السنة 1969 إلى "الشركة الوطنية للكهرباء والغاز " وتمارس نفس مهام " EGA"، وما لبثت أن أضحت مؤسسة ذات حجم هام، فقد بلغ عدد العاملين فيها نحو 6000 عون، وقامت سونلغاز سنة 1973 بإعادة تشكيل البنية التحتية لقواعدها ومركباتها لترتفع الطاقة الإنتاجية من 624 ميغاواط سنة 1969 إلى 1200 سنة 1974، ومستعملة في ذلك خطوطا لنقل الكهرباء يتجاوز طولها 850 كلم للضغط العالي، و850 كلم للضغط المتوسط والمنخفض.

1– بن أم السعد فتيحة، **دور نظم معلومات في دعم اتخاذ القرارات بالمؤسسات الاقتصادية**، أطروحة الدكتوراه، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر– الجزائر، 2016، ص 161.

2– بن أم السعد فتيحة، مرجع سبق ذكره، ص ص: 162 163.

ولقد كان الهدف من تحويل الشركة هو إعطاؤها قدرات تنظيمية وتسييرية حتى يكون في مقدورها مساندة ومسايرة التنمية الاقتصادية للبلاد، والتنمية الصناعية بوجه خاص، وفي سنة 1978 طورت المؤسسة خدماتها لتحقيق أهداف المخطط الوطني لإعادة تهيئة الكهرباء من أجل تلبية حاجيات ما يقارب من 1200000 مشترك، واستحدثت خطوطا جديدة بلغ طولها 60000 كلم، تمثل في مشروع" الإنارة الريفية " الذي يندرج في مخطط التنمية الذي أعدته السلطات العمومية.

2- الشركات الفرعية للأشغال التابعة لشركة المساهمةSPA:

في سنة 1983 وضمن برنامج إعادة هيكلة المؤسسات الوطنية خضعت " سونلغاز "هي الأخرى إلى إعادة الهيكلة فتمخضت عنها ستة شركات فرعية للأشغال المتخصصة هي:

- ✓ كهريف: للإنارة وايصال الكهرباءKAHRIF .
- ✓ كهركيب: للتركيبات والمنشآت الكهربائيةKAHRAKIB .
- ✓ قناغاز: لإنجاز شبكات نقل الغازKANAGHAZ .
- ✓ إينرغا: للهندسة المدنيةINERGA .
- ✓ التركيب: للتركيب الصناعيETTERKIB .
- ✓ مؤسسة صنع العدادات وأجهزة القياس والمراقبةAMC .

وبفضل هذه الشركات المتفرعة أصبحت سونلغاز تمتلك منشآت أساسية كهربائية وغازية تفي نسبيا باحتياجات التنمية الاقتصادية والاجتماعية للبلاد.

3- الخدمة العمومية، التسيير والتسوية:

في سنة 1991 تحولت سونلغاز إلى مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي وتجاري (EPIC) تحتكر لحساب الدولة الوظائف التالية:[1]

- ✓ إنتاج، ونقل، وتوزيع الكهرباء.
- ✓ نقل، وتوزيع الغاز.
- ✓ المحافظة على شروط الجودة والأمن بأقل الأسعار، وهذا في ظل مهمتها للخدمات العامة.

وبمقتضى الامتياز الممنوح لها من طرف الدولة فإن سونلغاز تلتزم ب:

- ✓ تلبية كل طلب على الكهرباء والغاز ضمن الشبكة المطلوبة بنوعية وانتظام في الخدمة وبأمان.
- ✓ ضمان القيا ببرامج تطوير الهياكل القاعدية للكهرباء والغاز ,وخاصة إيصال الكهرباء والتوزيع العمومي للغاز.
- ✓ تطبيق العدالة بين الزبائن من خلال:
  - التسعيرة المحددة تبعا للمراسيم التنظيمية.

1- بن أم السعد فتيحة، مرجع سبق ذكره، ص 164.

- دفتر للبنود العامة التي تحدد الشروط العامة لتوصيل وتوريد الطاقة.

وتعد " سونلغاز" أكبر مجمع كهربائي في المغرب العربي، ومن بين أكبر المرافق الكهربائية على صعيد العالم العربي (الرابعة بعد الشركات السعودية والمصرية والكويتية).

إن إعادة النظر في القانون الأساسي إذ يثبت للمؤسسة مهمة الخدمة العمومية فإنه يطرح ضرورة التسيير الاقتصادي والتكفل بالجانب التجاري، وضمن الهدف نفسه أصبحت المؤسسة في سنة 2002 شركة مساهمة SPA، وهذه الترقية منحت لشركة سونلغاز إمكانية توسيع أنشطتها لتشمل ميادين أخرى تابعة لقطاع الطاقة، كما أتاحت لها إمكانية التدخل خارج حدود الجزائر، وباعتبار "سونلغاز "شركة مساهمة، فإنه يتعين عليها حيازة حافظة أسهم وقيم أخرى منقولة، مع إمكانية امتلاك أسهم في شركات أخرى، وهذا ما أنبأ عن تطور ما آلت إليه سونلغاز في سنة 2004 حيث أضحت مجمعا أو شركة قابضة (هولدينغ).

المطلب الرابع: عرض الهيكل التنظيمي للمديرية توزيع الكهرباء والغاز

حيث تتمثل مهمة كل قسم فيما يلي:[1]

1. **المدير العام:** وهو السلطة العليا في المؤسسة، تتمثل مهامه في إدارة المؤسسة الأوامر كما يقوم بالمصادقة على جميع الملفات من أجل تسيير المؤسسة تسييرا منظما.
2. **الأمانة العامة:** وتتمثل مهامها في السرية والأمانة في العمل لتسجيل البريد الصادر والوارد.
3. **المكلف بالأمن:** يهتم بالأمن الداخلي للمؤسسة.
4. **المكلف بالاتصالات:** يقوم بعمليات الاتصال الخارجية للمؤسسة.
5. **المكلف بالوقاية والأمن الصناعي:** يهتم بتطبيق الحسن للتعليمات الأمنية المتعلقة بالجانب الصناعي والتجاري للمؤسسة، وكذلك متابعة الاحتياطات الأمنية أثناء العمليات الصناعية.
6. **المكلف بالشؤون القانونية:** يشرف على جميع المنازعات القانونية الخاصة بملفات المؤسسة.
7. **قسم العلاقات التجارية** DRC: تشمل الميزانية العامة المتعلقة ببيع الكهرباء والغاز وسداد الأجور ويسهر على شكاوى المواطنين المتعلقة بأسعار القوانين.
8. **قسم دراسة وتنفيذ أشغال الكهرباء والغاز DEET:** يتمثل دورها في دراسة كافة الطلبيات المتعلقة بالكهرباء و الغاز.
9. **قسم تقنيات الكهرباء DTE:** يهتم بإنجاز جميع الشغال الخاصة بالغاز، وبتفرع إلى مقاطعات الاستغلال والصيانة التي سبق ذكرها.
10. **قسم تقنيات الغاز DTG:** يهتم بإنجاز ميع الأشغال الخاصة بالغاز، ويتفرع إلى مقاطعات الاستغلال والصيانة التي سبق دكرها.

1– وثائق مقدمة من طرف **مديرية توزيع الكهرباء والغاز– ميلة**، يوم 12أفريل 2024.

11. **مصلحة الوسائل العامة SAG:** يتكفل بالخدمات العامة ويشرف على تلبية كافة طلبيات الأقسام التابعة للمركز، وتحضير مجال فواتير الأشغال.
12. **قسم الموارد البشريةDRH:** يقوم بالأشراف على جميع العمليات الخاصة بالتكوين والتوظيف والأجور.
13. **قسم تسيير أنظمة الاعلام** الآلي DGSI : يقوم بور اعلامي بحث، بحيث يقوم بدور المراسل بين المؤسسة ووجهات نظر أخرى، وإصلاح أجهزة الحاسوب المعطلة.
14. **قسم المحاسبة والمالية DFC** : يقوم هذا القسم بالتسيير الحسن للعمليات والمالية التي تقوم بها المؤسسة، كما يهدف لمعرفة الوضعية المالية للمؤسسة.[1]

1– وثائق مقدمة من طرف **مديرية توزيع الكهرباء والغاز– ميلة**، يوم 12أفريل 2024.

المبحث الثاني: الطريقة والإجراءات

المطلب الأول :المنهجية وأدوات الدراسة.

أولا: منهج الدراسة.

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وكذلك الاستدلال بالمنهج الاستقرائي والذي يعرف بأنه طريقة في البحث تتناول الأحداث وظواهر موجودة متاحة للدراسة والقياس كما هي دون تدخل في مجرياتها ويستطيع الطالب أن يتفاعل معها فيصفها ويحللها بهدف دراسة موضوع محدد في البحث، بغرض التعرف على أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للمؤسسة في مديرية توزيع الكهرباء والغاز –ميلة–.

وذلك بالاعتماد على نوعين أساسيين من البيانات:

ثانيا: البينات الأولية:

تم إعداد استبيان الدراسة وتوزيعه على عينة الدراسة لغرض تجميع المعلومات اللازمة حول موضوع البحث ومن ثم تفريغها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS وتم استخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

ثالثا: البيانات الثانوية.

تتم من خلال مراجعة الكتب والدوريات واستخدام الانترنت والأبحاث والدراسات السابقة التي تساهم في إثراء هذه الدراسة.

المطلب الثاني: أداة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة.

سيتم التطرق إلى الدراسة المستعملة الإحصائية المستخدمة من خلال هذا الجزء.

أداة الدراسة

تمثلت أداة الدراسة في الاستبيان وفيما يلي سنتعرف عليه ومراحل تصميمه:

1- **تعريف الاستبيان:** استمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة حول أحد المواضيع التي يقوم الباحث بدراستها يتم تعبئتها من قبل مستجيب.

2- **تصميم الاستبيان:**

- ✓ أهمية توفير المعرفة بكيفية صياغة الأسئلة ووضوحها وترتيبها وارتباطها بفرضيات الدراسة.
- ✓ أهمية تجنب تكرار الكلمات لدى صياغة الأسئلة تجنب الأسئلة الغير موضوعية لصعوبة تحليلها.

3- **مراحل تصميم الاستبيان:**

تم إعداد الاستبيان على النحو التالي:

- ✓ إعداد استبيان أولي من أجل استخدامه في جميع البيانات المعلومات.

- ✓ عرض الاستبيان على المشرف من أجل اختبار مدى ملائمة لجميع البيانات.
- ✓ تعديل الاستبيان بشكل أولي حسب ما يراه المشرف.
- ✓ توزيع الاستبيان على جميع أفراد العينة لجمع البيانات اللازمة للدراس.

ولقد تم تقسيم لاستبيان ثلاثة محاور كما يلي:

- ❖ **المحور الأول:** يتكون من البينات الشخصية لعينة الدراسة.
- ❖ **المحور الثاني:** يتناول تكنولوجيا المعلومات، يناقش أبعاد تكنولوجيا المعلومات ويتكون من 25 عبارة تقيس متغير الدراسة التابع وفق ليكرث الخماسي.
- ❖ **المحور الثالث:** يتناول الأداء المالي ويتكون من 12 عبارة تقيس متغير الدراسة التابع وفق ليكرث الخماسي.

كما تم استخدام مقياس ليكرث الخماسي لقياس متغيرات الدراسة بإعطاء أوزان القيم استجابات المتغيرات الترتيبية كما يلي:

الجدول رقم (01): مقياس ليكرث الخماسي.

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن	1	2	3	4	5

المصدر :من إعداد الطالبتين

ويتم حساب المتوسط ثم الاتجاه حسب قيمة، وذلك من خلال حساب المدى عن طريق الفرق بين أكبر وأصغر وزن أي $(4 = 1 - 5)$، ومن ثم يقسم المدى على عدد أوان المقياس والبالغ عددها 5 وبالتالي على طول كل وزن والمقدر 0.8 ، يتم إضافة هذا الأخير في كل وزن للمقياس، فنتحصل على الحدود الدنيا او العليا لكل وزن، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): ميزان تقديري لمقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المتوسط	$[1 - 1.8[$	$[1.8 - 2.6[$	$[2.6 - 3.4[$	$[3.4 - 4.2[$	$[4.2 - 5]$
المستوى	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	قوي	قوي جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين

المطلب الثالث: عرض نتائج الدارسة الميدانية.

هذا سوف نقوم بعرض الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة التي تم وضعها وذلك لما لها من علاقة مع محاور الدراسة، وبالتالي سنقدمها في خمس نقاط كما جاءت به استمارة الاستبيان.

1- خصائص العينة حسب نوع الجنس:

وتم تلخيص متغير نوع الجنس والمتكون من ذكر وأنثى ونسبتهما في الجدول:

الجدول رقم (03): توزيع عينة الدارسة حسب نوع الجنس

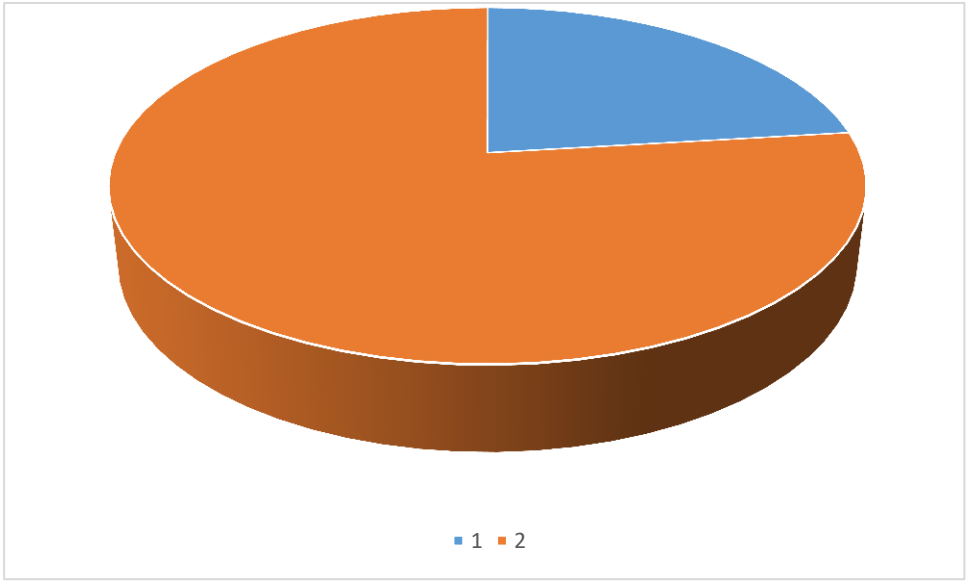
الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أنثى	10	33,3	33,3	33,3
	ذكر	20	66,7	66,7	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

ولتلخيص ما جاء الجدول في الشكل البياني التالي:

الشكل رقم (01): التمثيل البياني لعينة الدراسة حسب نوع الجنس



نلاحظ من خلال الجدول (03) والشكل (01) الموضح أن هناك تجانس في العينة فيما يخص متغير الجنس، حيث بلغت نسبة الإناث 33.3% بما يعادل التكرار 10 وتليه نسبة الذكور 66.7% ما يعادل تكرار 20 مشاهدة.

2- خصائص العينة حسب الفئة العمرية:

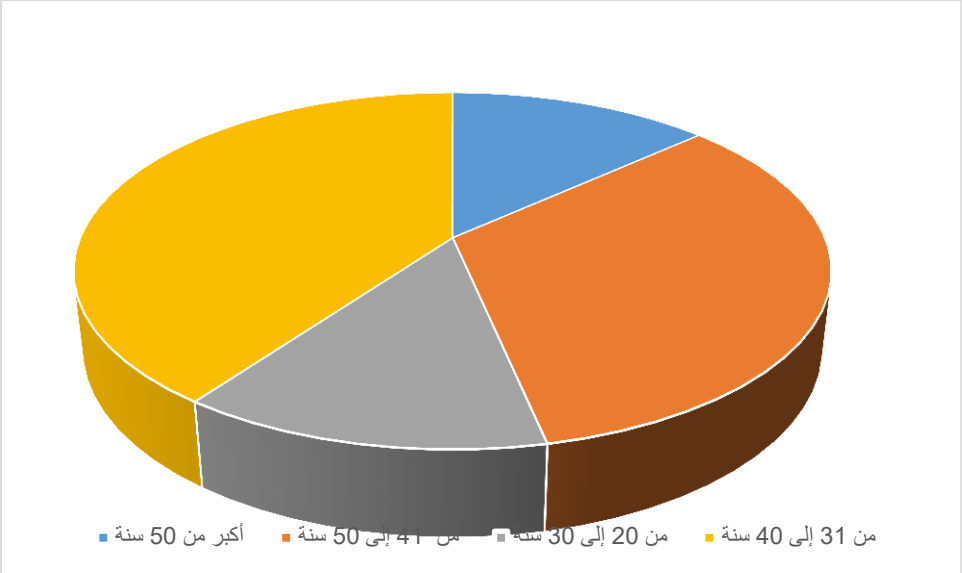
الجدول رقم (04): توزيع متغير الدارسة حسب متغير العمر الفئة العمرية"

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أكبر من 50 سنة	4	13,3	13,3	13,3
	من 41 إلى 50 سنة	10	33,3	33,3	46,7
	من 20 إلى 30 سنة	4	13,3	13,3	60,0
	من 31 إلى 40 سنة	12	40,0	40,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

ويمكن تلخيص ما جاء به الجدول في الشكل البياني التالي:

الشكل رقم (02): التمثيل البياني لعينة الدارسة حسب الفئة العمرية.



من خلال الجدول رقم(04) والشكل رقم (02) يتضح لنا أن الفئة العمرية أكثر من 50 سنة هي الفئة الأكبر بنسبة 13.3% حسب عينة الدراسة ثم تليها فئة من 41 إلى 50 سنة بنسبة 33.3% وتليها فئة من 20 إلى 30 سنة بنسبة 13,3% وفي الأخير فئة من31 إلى 40 سنة بنسبة 40% ذات التكرار 12 حسب عينة الدراسة.

3- **خصائص العينة حسب المستوى التعليمي:**

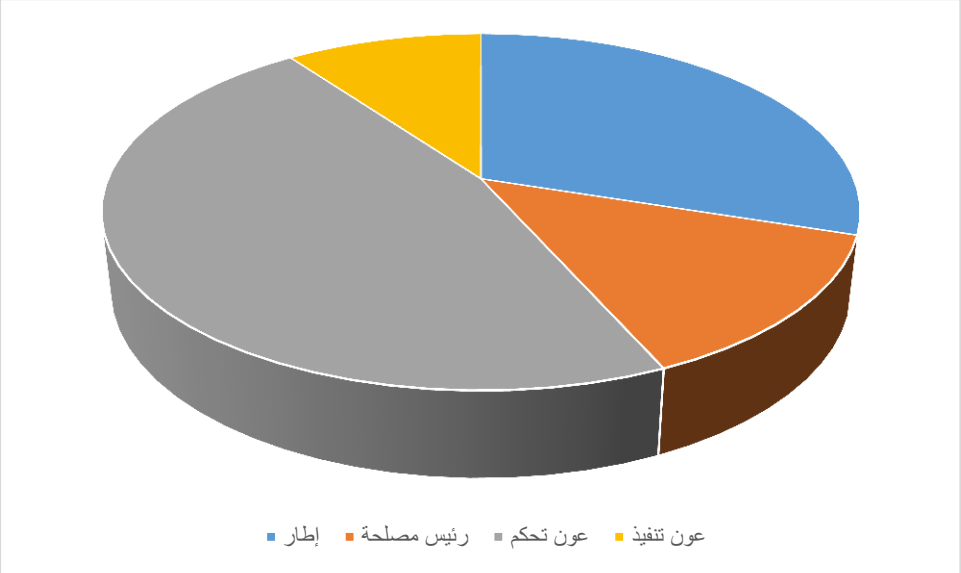
الجدول رقم (05): توزيع عينة الدارسة حسب متغير المستوى التعليمي

الدرجة العلمية"

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أخرى	1	3,3	3,3	3,3
	ثانوي	10	33,3	33,3	36,7
	جامعي	18	60,0	60,0	96,7
	دراسات متخصصة (P.G.S)	1	3,3	3,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم(03): التمثيل البياني لعينة الدارسة حسب المستوى التعليمي



من خلال الجدول رقم (05) والشكل البياني رقم (03) يتضح لنا أن المستوى الجامعي هو الأكبر بنسبة 60% حسب عينة الدراسة ثم يليه مستوى ثانوي بنسبة % 33.3 وفي الأخير يأتي مستوى دراسات متخصصة (P.G.S) وأخرى بنسبة 3.3% ذو تكرار 1 حسب عينة الدراسة.

4- خصائص العينة حسب التخصص العلمي

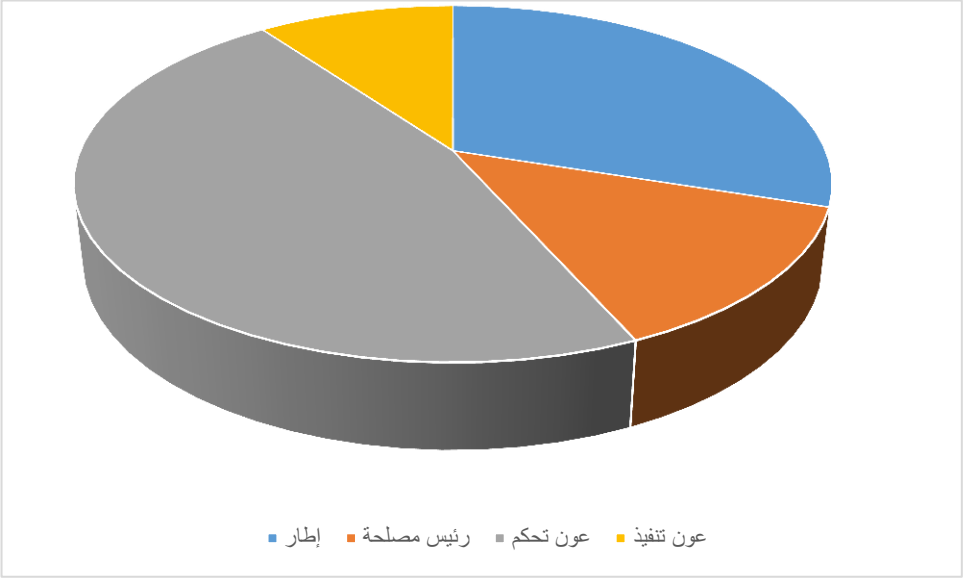
الجدول رقم (06): توزيع عينة الدارسة حسب متغير التخصص العلمي

التخصص العلمي":

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أخرى	5	16,7	16,7	16,7
	اعلام آلي	6	20,0	20,0	36,7
	علوم التسيير	9	30,0	30,0	66,7
	هندسة بأنواعها	10	33,3	33,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (04): التمثيل البياني لعينة الدارسة حسب التخصص التعليمي



يتضح لنا من الجدول رقم (06) والشكل رقم (04) أن النسبة الأكبر هندسة بأنواعها لعينة أفراد الدراسة وهي 33.3% ذات تكرار 10 ثم تليها نسبة علوم التسيير بنسبة30% ثم تليها اعلام آلي 20% وفي الأخير التخصصات أخرى بنسبة 16.7%بتكرار يعادل 5.

.

5- خصائص العينة حسب متغير الوظيفة:

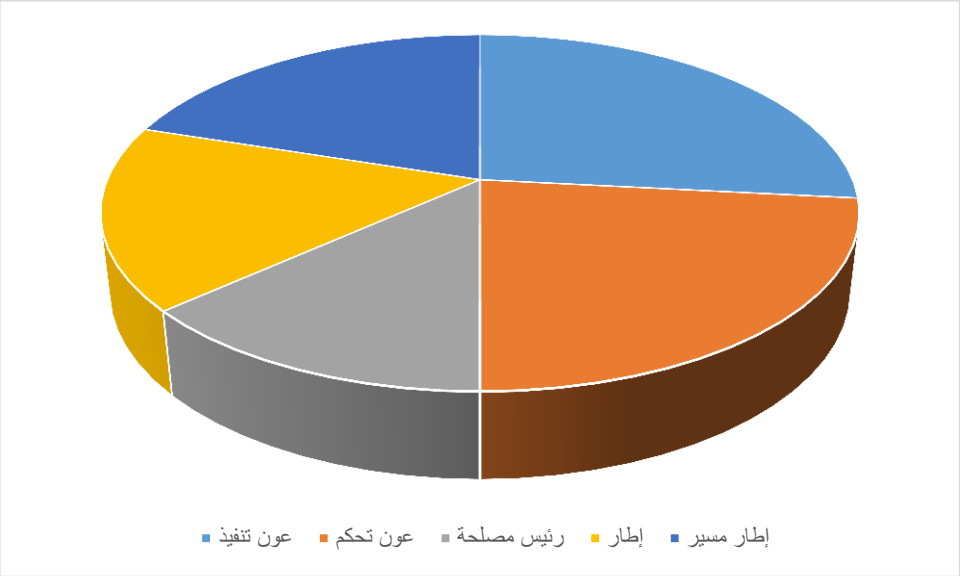
الجدول رقم (07): توزيع متغير الدارسة حسب متغير الوظيفة

"الفئة العمرية"

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	عون تنفيذ	8	26,67	8	26,67
	عون تحكم	7	23,33	7	23,33
	رئيس مصلحة	4	13,33	4	13,33
	إطار	5	16,67	5	16,67
	إطار مسير	6	20,00	6	20,00
	Total	30	100,00	30	100,00

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

الشكل رقم (05): التمثيل البياني لعينة الدارسة حسب متغير الوظيفة.



من خلال الجدول رقم (05) والشكل البياني رقم (03) يتضح لنا أن عون تنفيذ هو الأكبر بنسبة 26.67% حسب عينة الدراسة ثم يليه عون تحكم بنسبة 23.33% وثم يليه إطار مسير ب20% يليه إطار ب16.67% وفي الأخير يأتي رئيس مصلحة بنسبة% 13.33 ذو تكرار 7 حسب عينة الدراسة.

6- خصائص العينة حسب الخبرة المهنية:

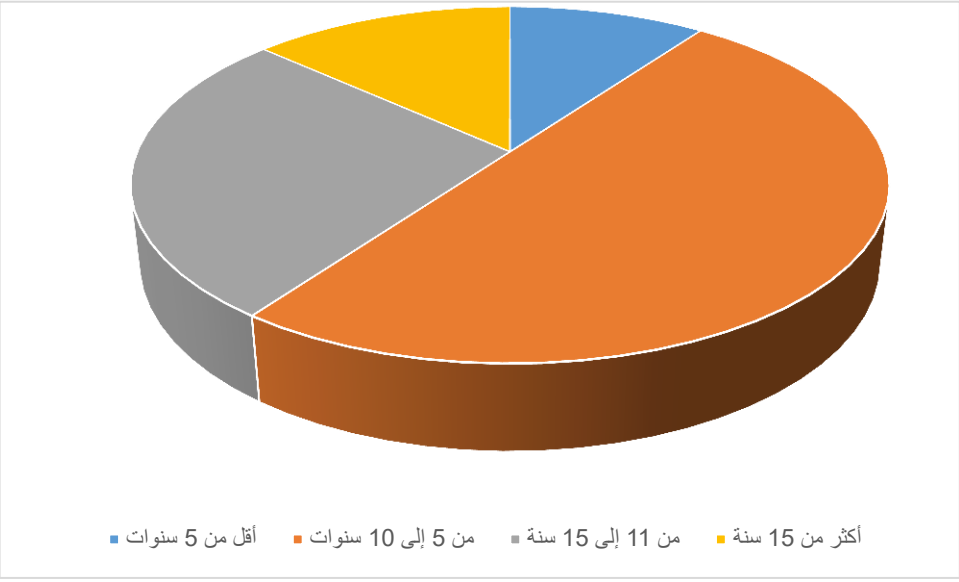
الجدول رقم (08): توزيع متغير الدارسة حسب متغير الخبرة المهنية

"الفئة الخبرة المهنية"

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	3	13,3	3	13,3
	من 5 إلى 10 سنوات	15	33,3	15	33,3
	من 11 إلى 15 سنة	8	13,3	8	13,3
	أكثر من 15 سنة	4	40,0	4	40,0
	Total	30	100,0	30	100,0

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

الشكل رقم(06): التمثيل البياني لعينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية



من خلال الجدول رقم (05) والشكل البياني رقم (03) يتضح لنا أن خبرة المهنية أكثر من 15 سنة هي الأكبر بنسبة 40% حسب عينة الدراسة ثم تليها خبرة من 5 إلى 10 سنوات بنسبة % 33.3 وفي الأخير يأتي خبرة ا من 11 إلى 15 و أقل من 5 سنوات بنسبة% 13.3 ذو تكرار 8 و3 حسب عينة الدراسة.

المطلب الرابع: الصدق والثبات والاتساق الداخلي لمحاور الاستبيان.

من خلال هذا المبحث سنقوم بالتطرق للنتائج المتحصل عليها وتحليلها سواء لخصائص العينة أو للمتوسطات الحسابية التي من خلالها سنحاول الوصول إلى الهدف المبتغى من هذه الدراسة وقبل كل هذا سنتعرف على مدى صحة وثبات الاستبيان من خلال معامل ألفا كرونباخ.

أولا: صدق وثبات الاستبيان

1- **الصدق الظاهر بتحكيم واختبار الاستبيان:** وتمثلت هذه العملية في الاستعانة بآراء وتوجيهات بعض الأساتذة من داخل الكلية وكان هذا من أجل مدى صحة البيانات الموجودة في الاستبيان ومدى عموميتها وشمولها وتوافقها مع الإشكالية الرئيسية للموضوع.

2- **الصدق البياني:** من أجل حساب وتقييم أداة القياس في هذه الدراسة والمتمثلة في الاستبيان، فإنه تم استخدام معامل الفا كرونباخ والذي نقوم باستخدامه للتعرف على مدى ثبات الاستبيان وفقراته حيث يأخذ هذا المعامل قيم بين (0–1) فكلما كانت قيمة المعامل أقرب من الواحد كان هناك ثبات للفقرات، ومن ثم حساب معامل الصدق، ومنه كانت النتائج كما يلي:

الجدول رقم (09): نتائج اختبار ثبات أداة الدارسة معامل ألفا كرو نباخ ومعامل الصدق

عبارات الاستبيان		عدد الفقارة	معامل ألفاكرونباخ	معامل الصدق
المحور الثاني		12	0,864	0,93
المحـــــور الأول	البعد الأول	05	0,896	0,95
	البعد الثاني	05	0,713	0,84
	البعد الثالث	05	0,803	0,90
	البعد الرابع	05	0,823	0,91
	البعد الخامس	05	0,801	0.89

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال نتائج الجدول رقم (05) المتحصل عليه لحسابات معاملات الصدق والثبات لكل محور قمنا بحساب الصدق من خلال الجذر التربيعي لمعامل الثبات ألفا كرو نباخ، ولقد تراوحت جميع معاملات ألفا

كرونباخ المحاور بين (0,896) و (0,713) وهي تقترب من الواحد الصحيح وهو ما يعني بأن الاستبيان يتميز بثبات وذلك لتجاوزه قيمة 0,5، لقد تراوحت معاملات صدق المحاور بين (0,95) و(0,84) وهي تقترب من الواحد الصحيح، مما يدل أن محتوى الاستبيان يتميز بالصدق لتجاوزه قيمة 0,5

نستخلص مما سبق بأن النتائج المتوصل إليها سواء لمعامل الثبات أو معامل الصدق كلها كانت قريبة من الواحد الصحيح مما يعني أن الاستبيان تميز بثبات والصدق إذ نجده يعبر عن العينة في تمثيلها لمجتمع الدراسة.

3- نتائج وتحليل الفرضيات:

1-1- نتائج اختبار التوزيع الطبيعي للمحور الأول:

جدول رقم (10): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدارسة

عدد مفردات العينة	اختبار كولمغروف سميرنوف	مستوى المعنوية (sig)
30	0.249	0.208

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح لنا من الجدول رقم (08) أن محاور الاستبيان تتبع توزيعا طبيعيا من خلال درجة sig = 0.208 وهي أكبر من 0,05، وبما أن حجم العينة 30 مفردة اعتمدنا على اختبار كولمغروف سميرنوف وهو الأنسب إحصائيا.

❖ **تحليل فقارت المحور الاول: أبعاد تكنولوجيا المعلومات**

أ. تحليل فقرات البعد الأول: أساسيات البرمجيات.

الجدول رقم (11): تحليل البعد الأول للمحور الأول

رقم العبارة	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة			
1	0	0,00	1	3,33	1	3,333	23	76,67	5	16,67	4,07	3,69	موافق
2	0	0,00	1	3,33	1	3,33	24	80,00	4	13,33	4,03	3,87	موافق
3	0	0,00	1	3,33	1	3,33	22	73,33	6	20,00	4,10	3,52	موافق
4	0	0,00	1	3,33	1	3,33	20	66,67	8	26,67	4,17	3,23	موافق
5	0	0,00	1	3,33	1	3,33	20	66,67	8	26,67	4,17	3,23	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج spss.

نلاحظ من خلال تحليل عبارات بعد أساسيات برمجيات كانت نتائج إيجابيه لعينة الدراسة حيث احتلت الفقرة الخامسة المرتبة الأولى "يمكن الاعتماد على موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز في تحديد وتشخيص مشكلات العمل وذلك باعتماد على التطبيقات الحاسوبية وهذا ما يدل على أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز توفر مجموعة من نظم الحاسوبية مثل برنامج النظام وكذا مختلف برامج التشغيل والمعالجة، وهذا ما يساهم بشكل مباشر في سرعة تنفيذ التعاملات والراحة للموظف والعميل، ولقد قدر المتوسط الحسابي لهذه الفقرة بـ 4.17 وانحراف معياري بـ 3.23 وتليها عبارات أيضا قوية في المجال(4.03–4.17).

كما يتضح من الجدول نفسه أن النتائج تشير إلى موافقة تامة لكل المستجيبين على ما تضمنته الفقرات الخاصة باعتمادية أساسيات برمجيات.

ب.تحليل فقرات البعد الثاني: الموارد البشرية.

الجدول رقم (12): تحليل البعد الثاني للمحور الأول

رقم العبارة	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة			
1	0	0,00	1	3,33	2	6,667	24	80,00	3	10,00	3,97	3,85	موافق
2	0	0,00	1	3,33	2	6,67	25	83,33	2	6,67	3,93	4,05	موافق
3	0	0,00	1	3,33	2	6,67	24	80,00	3	10,00	3,97	3,85	موافق
4	0	0,00	1	3,33	2	6,67	25	83,33	2	6,67	3,93	4,05	موافق
5	0	0,00	1	3,33	2	6,67	24	80,00	3	10,00	3,97	3,85	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال تحليل عبارات الموارد البشرية كانت نتائج إيجابية لعينة الدراسة حيث احتلت الفقرة الرابعة المرتبة الثالثة: " تعمل المؤسسة على تعزيز بينها وبين الموظفين، وما يساعدها في زيادة فرص تحليل الواقع من حاضر ومستقبل، ولقد قدر المتوسط الحسابي لهذه الفقرة بـ 3,99 وانحراف معياري 3.85 وتليها عبارات أيضا قوية في المجال (3.93–3.97).

كما يتضح من خلال الجدول أن النتائج تشير إلى موافق لكل المستجيبين على ما تضمنته الفقرات الخاصة باستجابة الموارد البشرية.

ج. تحليل فقرات البعد الثالث: قاعدة البيانات

الجدول رقم (13): تحليل فقارت البعد الثالث للمحور الأول

رقم العبارة	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القرار
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة			
1	0	0,00	1	3,13	3	10	24	80,00	4	13,33	3,97	3,71	موافق
2	0	0,00	1	3,33	3	10,00	24	80,00	2	6,67	3,90	3,86	موافق
3	0	0,00	1	3,33	3	10,00	23	76,67	3	10,00	3,93	3,66	موافق
4	0	0,00	1	3,33	3	10,00	22	73,33	4	13,33	3,97	3,48	موافق
5	0	0,00	1	3,33	1	3,33	20	66,67	8	26,67	4,17	3,23	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال تحليل عبارات قاعدة البيانات كانت نتائج إيجابية لعينة الدراسة، حيث احتلت الفقرة الخامسة المرتبة الأولى حيث تقوم ببناء قاعدة بيانات تتسم بالدقة والكفاءة والمرونة لسهولة إدخال واستخراج المعلومات من قبل المستخدم في الوقت المحدد للارتقاء بمستوى الأداء وذلك بصيانة وتحديد قواعد البيانات بصفة دورية، ولقد قدر المتوسط الحسابي لهذه الفقرة بـ 4.17 وانحراف معياري 3.23 وتليها عبارات أيضا قوية في المجال (3.9–4.17).

كما يتضح من الجدول نفسه أن النتائج تشير إلى موافق لكل المستجيبين على ما تضمنته الفقرات الخاصة بعناية أبعاد قاعدة البيانات.

خ. تحليل فقرات البعد الرابع: الاتصالات والشبكات

الجدول رقم (14): تحليل فقارت البعد الرابع للمحور الأول

رقم العبارة	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	القرار
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة			
1	0	0,00	1	3,33	2	6,667	22	73,33	5	16,67	4,03	3,49	موافق
2	0	0,00	2	6,67	1	3,33	21	70,00	6	20,00	4,03	3,33	موافق

3	0	0,00	1	3,33	3	10,00	18	60,00	8	26,67	4,10	2,85	موافق
4	0	0,00	2	6,67	1	3,33	22	73,33	5	16,67	4,00	3,49	موافق
5	0	0,00	1	3,33	2	6,67	23	76,67	4	13,33	4,00	3,67	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال تحليل عبارات الاتصالات والشبكات كانت نتائج إيجابية لعينة الدراسة، فاللاوجود موقع الكتروني أمر مهم و أساسي في التعامل بين كل رفين مهما كانت صفتهما، وخاصة لما يتعلق الأمر بمديرية توزيع الكهرباء والغاز الذي يعرض خدمات وإنجاز بعض المعلومات ذات صلة بالممتلكات الخاصة للزبائن، يزيد من رغبة الزبون في التعامل بحرية يزيد من إحساسه بجودة الخدمة المقدمة من خلال مديرية توزيع الكهرباء الغاز، ولقد احتلت الفقرة الثالثة المرتبة الأولى "تمتلك المؤسسة موقع الكتروني على الانترنت لتقديم الخدمات وإنجاز بعض المعلومات" متوسط حسابها 4.10 وانحراف معياري 2.85 وتليها عبارات أيضا قوية في المجال (4–4.1).

كما يتضح من الجدول أن النتائج تشير إلى موافق لكل المستجيبين على ما تضمنته الفقرات الخاصة ب جودة الاتصالات وشبكات.

د. تحليل فقرات البعد الخامس: جودة الخدمات

الجدول رقم (15): تحليل فقارت البعد الخامس للمحور الأول

رقم العبارة	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرأي
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة			
1	0	0,00	1	3,33	4	13,33	25	83,33	0	0,00	3,80	4,09	موافق
2	0	0,00	2	6,67	1	3,33	24	80,00	3	10,00	3,93	3,86	موافق
3	0	0,00	1	3,33	3	10,00	22	73,33	4	13,33	3,97	3,48	موافق
4	0	0,00	2	6,67	1	3,33	22	73,33	5	16,67	4,00	3,49	موافق
5	0	0,00	1	3,33	2	6,67	23	76,67	4	13,33	4,00	3,67	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال تحليل عبارات بعد جودة الخدمات كانت نتائج إيجابيه لعينة الدراسة حيث احتلت الفقرة الخامسة المرتبة الأولى "يمكن الاعتماد على موظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز في حل المشاكل، وهذا ما يدل على أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز يعطي موظفيه كامل الثقة من ناحية تواصلهم من الزبائن

وحل مشاكلهم في العمل ومشاكلهم مع الزبائن كذلك، وهذا ما يساهم بشكل مباشر في ربح الوقت وتقليص مدة حل المشكلة وزيادة المرونة في التعامل، ولقد قدر المتوسط الحسابي لهذه الفقرة بـ 4 وانحراف معياري بـ .673 وتليها عبارات أيضا قوية في المجال(3.8–4).

كما يتضح من الجدول نفسه أن النتائج تشير إلى موافقة تامة لكل المستجيبين على ما تضمنته الفقرات الخاصة باعتمادية جودة الخدمات.

الجدول (16): تحليل فقارت المحور الثاني

رقم العبارة	غير موافق بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة		المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مختار
	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة	التكرار	النسبة			
1	1	3,33	2	6,67	0	0	25	83,33	2	6,67	3,83	4,06	موافق
2	1	3,33	2	6,67	0	0,00	24	80,00	3	10,00	3,87	3,86	موافق
3	1	3,33	2	6,67	0	0,00	22	73,33	5	16,67	3,93	3,50	موافق
4	1	3,33	2	6,67	0	0,00	22	73,33	5	16,67	3,93	3,50	موافق
5	0	0,00	2	6,67	0	0,00	23	76,67	5	16,67	4,03	3,70	موافق
6	0	0,00	1	3,33	1	3,33	20	66,67	8	26,67	4,17	3,23	موافق
7	1	3,33	1	3,33	1	3,333	12	40,00	15	50,00	4,30	2,67	موافق بشدة
8	0	0,00	1	3,33	1	3,33	13	43,33	15	50,00	4,4	2,81	موافق بشدة
9	0	0,00	1	3,33	1	3,33	18	60,00	10	33,33	4,23	3,00	موافق بشدة
10	2	6,67	0	0,00	0	0,00	13	43,33	15	50,00	4,30	2,83	موافق بشدة
11	0	0,00	1	3,33	1	3,33	17	56,67	11	36,67	4,27	2,92	موافق بشدة
12	0	0,00	1	3,33	1	3,33	20	66,67	8	26,67	4,17	3,23	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال تحليل عبارات "الأداء المالي" كانت نتائج إيجابية لعينة الدراسة حيث احتلت الفقرة الثامنة المرتبة الأولى بمتوسط حسابه 4.4 وانحراف معياري 2.81 تليها عبارات أيضا قوية في المجال (4.4-3.83).

كما يتضح من الجدول أن النتائج تشير إلى اتجاهين موافق وموافق بشدة لكل المستجيبين على ما تضمنته الفقرات الخاصة بأبعاد تكنولوجيا المعلومات.

نلاحظ من خلال تحليل عبارات الأداء المالي، كانت إجابيه لعينة الدراسة حيث احتلت الفقرة الثامنة المرتبة الأولى، (نذكر هنا محتوى الفقرة دائما أي نقول: تتمتع المؤسسة بالقدرة على التحكم في العوامل المؤثرة على ميزانيتها بالشكل الذي يساعد على تعظيم العائد وتقليل التكاليف) وبعد ذكر محتوى الفقرة الأقوى نذكر بعدها سبب موافقة العينة على هذه القرة كان نقول: وهذا ما يوحي لنا أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز لها قدرة على التحكم في العوامل المؤثرة على ميزانيتها وخاصة على أنها تساعد على تعظيم العائد وتقليل التكاليف، ولقد قدر متوسط حساب هذه الفقرة 4,4 وانحراف معياري 2,81، وهناك عبارات أخرى أيضا قوية في المجال (4.4-3.83).

كما يتضح من الجدول أن النتائج تشير إلى موافقة لكل المستجيبين على ما تضمنته الفقرات الخاصة بالأداء المالي

الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية

الجدول(17): تحليل الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الرئيسية

معامل الارتباط = 0.899					
معامل التحديد = 0.81^2					
Sig=0.000	**F =140.393**				
	معاملات غير موحدة		**معاملات موحدة**	**قيمة t**	**معنوية t**
	β	**Seb**	**Beta**		
المستقل	**28.480**	**5.749**	**0.825**	**4.954**	**0.000**
التابع	**2.190**	**1.285**		**11.849**	**0.000**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال تحليل نتائج اختبار تحليل الانحدار أن قيمة معامل التحديد بلغت R^2=81,0 وهو ما يشير إلى أن نسبة تأثير المتغير المستقل إيجابية (تكنولوجيا المعلومات) في المتغير التابع (الأداء المالي) قدرت بـ: 81%.

وباقي النسبة المقدرة بـ 19% من التأثير في المتغير التابع ترجع لعوامل أخرى، حيث بلغ معامل الارتباط 0,899 مما دل على وجود علاقة موجبة بين المتغيرين، في حين بلغ معامل الانحدار للمتغير المستقل 28.480 بمستوى دلالة sig=0.000 مما يدل كذلك على العلاقة الإيجابية بين المتغيرين، وأما الحد التابع فقدرت قيمته بـ 2.190 بمستوى دلالة sig=0.000 مما يدل كذلك على العلاقة الإيجابية بين المتغيرين.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي.

الجدول رقم(18): تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الأولى (البعد الأول من المحور الأول مع المحور الثاني)

معامل الارتباط r=0.815				
معامل التحديد R^2=0.66				
Sig=0.000 F=109.436				
	معاملات غير موحدة		**معاملات موحدة**	**قيمةt**	**معنويةt**
	B	**Seb**	**Beta**		
المستقل	**4.671**	**1.366**	**0.895**	**3.419**	**0.001**
التابع	**1.360**	**1.044**		**10.461**	**0.000**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال جدول تحليل الانحدار أن قيمة معامل التحديد R^2 بلغت 0,66 وهو ما يشير إلى أن نسبة تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع قدرت ب: 66%

وباقي النسبة المقدرة بـ 34% من التأثير في المتغير التابع ترجع لعوامل أخرى، حيث بلغ معامل الارتباط 0,815مما دل على وجود علاقة موجبة بين المتغيرين، في حين بلغ معامل الانحدار للمتغير المستقل 4.671 بمستوى دلالة sig= 0.001 مما يدل كذلك على العلاقة الإيجابية بين المتغيرين، وأما الحد التابع فقدرت قيمته بـ1,360 بمستوى دلالة sig=0.000 مما يدل كذلك على العلاقة الإيجابية بين المتغيرين.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأداء المالي على ابعاد تكنولوجيا المعلومات.

الجدول رقم (19): تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثانية (البعد الثاني من المحور الأول مع المحور الثاني)

معامل الارتباط =0.86					
معامل التحديد= 0.74^2					
Sig=0.000	**F=50.352**				
	معاملات غير موحدة		**معاملات موحدة**	**قيمة t**	**معنوية t**
	B	**Seb**	**Beta**		
المستقل	**4.854**	**1.973**	**0.688**	**2.460**	**0.017**
التابع	**1.336**	**1.063**		**7.096**	**0.000**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال جدول تحليل الانحدار أن قيمة معامل التحديد R^2 بلغت 0,74 وهو ما يشير إلى أن نسبة تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع قدرت بـ: 74%.

وباقي النسبة المقدرة ب 26% من التأثير في المتغير التابع ترجع لعوامل أخرى، حيث بلغ معامل الارتباط 0.86 مما دل على وجود علاقة موجبة بين المتغيرين، في حين بلغ معامل الانحدار للمتغير المستقل 4.854 بمستوى دلالة 017.0 =sig مما يدل كذلك على العلاقة الإيجابية بين المتغيرين، وأما الحد التابع فقدرت قيمته بـ1.336 بمستوى دلالة sig=0.000 مما يدل كذلك على العلاقة الإيجابية بين المتغيرين.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأداء المالي على استجابة تكنولوجيا المعلومات.

الجدول رقم (20): تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة (البعد الثالث من المحور الأول مع المحور الثاني)

معامل الارتباط =0.749					
معامل التحديد = 0.565^2					
Sig=0.000	**F=67.132**				
	معاملات غير موحدة		**معاملات موحدة**	**قيمة t**	**معنوية t**
	B	**Seb**	**Beta**		
المستقل	**7.095**	**1.502**	**0.738**	**4.723**	**0.000**

التابع	1.496	1.048		8.193	0.000

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال جدول تحليل الانحدار أن قيمة معامل التحديد R^2 بلغت 0,565 وهو ما يشير إلى أن نسبة تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع قدرت ب: 56,5%.

وباقي النسبة المقدرة بـ 44.5% من التأثير في المتغير التابع ترجع لعوامل أخرى، حيث بلغ معامل الارتباط 0,749مما دل على وجود علاقة موجبة بين المتغيرين، في حين بلغ معامل الانحدار للمتغير المستقل 7.095 بمستوى دلالة sig=0.000 مما يدل كذلك على العلاقة الإيجابية بين المتغيرين، وأما الحد التابع فقدرت قيمته بـ 1,496 بمستوى دلالة sig=0.000 مما يدل كذلك على العلاقة الإيجابية بين المتغيرين.

"يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأداء المالي على بعد تكنولوجيا المعلومات."

الجدول (21): تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة (المحور الأول مع البعد الرابع من المحور الثاني)

معامل الارتباط =0.816					
معامل التحديد = 0.665^2					
Sig=0.000	**F=62.393**				
	معاملات غير موجودة		**معاملات موحدة**	**قيمة t**	**معنوية t**
	B	**Seb**	**beta**		
المستقل	**6.021**	**1.688**	0.726	**3.567**	**0.001**
التابع	**1.579**	**1.054**		**7.899**	**0.000**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال جدول تحليل الانحدار أن قيمة معامل التحديد R^2 بلغت 0,665 وهو ما يشير إلى أن نسبة تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع قدرت بـ: 66,5% .

وباقي النسبة المقدرة ب 33,5% من التأثير في المتغير التابع ترجع لعوامل أخرى، حيث بلغ معامل الارتباط 0,816 مما دل على وجود علاقة موجبة بين المتغيرين، في حين بلغ معامل الانحدار للمتغير المستقل 6,021 بمستوى دلالة sig= 0,001 مما يدل كذلك على العلاقة الإيجابية بين المتغيرين، وأما الحد التابع فقدرت قيمته بـ 1,579 بمستوى دلالة sig=0.000 مما يدل كذلك على العلاقة الإيجابية بين المتغيرين.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأداء المالي على بعد أمان تكنولوجيا المعلومات.

الجدول (22): تحليل نتائج الانحدار الخطي البسيط لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة (المحور الأول مع البعد الخامس من المحور الثاني)

معامل الارتباط =0.826					
معامل التحديد = 0.682^2					
Sig=0.000	**F=62.393**				
	معاملات غير موجودة		**معاملات موجودة**	**قيمة t**	**معنوية t**
	B	**Seb**	**Beta**		
المستقل	**6.021**	**1.688**	0.726	**3.567**	**0.001**
التابع	**1.599**	**1.054**		**7.899**	**0.000**

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات برنامج SPSS.

نلاحظ من خلال جدول تحليل الانحدار أن قيمة معامل التحديد R^2 بلغت 0,686 وهو ما يشير إلى أن نسبة تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع قدرت بـ: 68,6%

وباقي النسبة المقدرة ب 31,4% من التأثير في المتغير التابع ترجع لعوامل أخرى، حيث بلغ معامل الارتباط 0,826 مما دل على وجود علاقة موجبة بين المتغيرين، في حين بلغ معامل الانحدار للمتغير المستقل 6,021 بمستوى دلالة sig= 0,001 مما يدل كذلك على العلاقة الإيجابية بين المتغيرين، وأما الحد

التابع فقدرت قيمته بـ 1,599 بمستوى دلالة sig=0.000 مما يدل كذلك على العلاقة الايجابية بين المتغيرين.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للأداء المالي على بعد أمان تكنولوجيا المعلومات

خلاصة الفصل:

توصلنا من خلال دراستنا التطبيقية إلى أن النتائج المتوصل إليها والتي جاءت كلها معنوية إحصائية، اتضح لنا تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي في مديرية توزيع الكهرباء والغاز–ميلة، ساهمت في كسب رضا وولاء العملاء وبالتالي تحقيق أهداف مديرية توزيع الكهرباء والغاز– ميلة، وهذا ما أكدناه من خلال التحليل الإحصائي الذي كان ذو دلالة إحصائية حيث تبين لنا أن موظفين يقيمون مستوى الأداء المالي المقدمة لهم على أنها جيدة من حيث كل أبعاد تكنولوجيا المعلومات.

الخاتمة

الخاتمة:

يبقى موضوع أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للمؤسسة من ابرز المواضيع التي أثيرت حولها النقاشات نظرا للأهمية الكبيرة التي يتمتع بها موظف، فهو بمثابة حمرك النمو في المؤسسة ووسيلة لتحقيق أهدافها وضمان استمراريتها، ولا يمكن لهذا المورد من تحقيق نتائج ذات قيمة بمجرد توافره وتواجده، بل لابد من تدعيمه و وتنميته واستغلال مهاراته ومعارفها الظاهرة والكامنة. لذا ارتأينا إجراء هذه الدراسة التي نقف من خلالها على أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للمؤسسة بمديرية التوزيع الكهرباء والغاز – ميلة.

استطاع تكنولوجيا المعلومات من خلال ما يقدمه من خدمات متطورة في وقت وجيز إلى تخفيض التكلفة من خلال الخدمة المؤسسة الاقتصادية بمختلف أنواعها، مما زاد من أهمية استعمال تكنولوجيا المعلومات، كل هذا أدى إلى تحسين جودة الخدمات وتقديمها بأسلوب راق ومميز، بحيث أصبح إدخالها على القطاع الاقتصادي بصفة عامة والقطاع المالي بصفة خاصة ضرورة يفرضها الواقع، فهي تتيح فرصة للتخلص من بعض المشاكل التي يعاني منها الأداء المالي، وتعبر مؤشرا مهما لتحسنيه في منظمات الأعمال.

وبناءً على ما سبق، استهدفت الدراسة البحث في أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي من خلال قسميها النظري والتطبيقي، حيث تم اختيار مديرية توزيع الكهرباء والغاز – و ميلة، وهذا لتجسيد الواقع النظري ميدانيا، وأثارت الدراسة جملة من التساؤلات وقدمت فرضيات تتعلق بطبيعة العلاقة بين المتغيرين، وتوصلت إلى عدة نتائج تساهم في حل إشكالية الدراسة والإجابة عن تساؤلاتها وفرضياتها وتقديم اقتراحات لمسيري مديرية توزيع الكهرباء والغاز.

1- النتائج الدراسة:

ومن خلال الدراسة التي قمنا بها توصلنا إلى مجموعة من النتائج والمتمثلة في:

أ- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية أساسيات البرمجيات على الأداء المالي على مستوى مديرية توزيع الكهرباء والغاز- ميلة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$

ب- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية الموارد البشرية على الأداء المالي على مستوى مديرية توزيع الكهرباء والغاز- ميلة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$

ت- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية قاعدة البيانات على الأداء المالي على مستوى مديرية توزيع الكهرباء والغاز- ميلة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$

ث-يوجد اثر ذو دلالة إحصائية الاتصالات والشبكات على الأداء المالي على مستوى مديرية توزيع الكهرباء والغاز- ميلة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$

ج- يوجد اثر ذو دلالة إحصائية جودة الخدمات على الأداء المالي على مستوى مديرية توزيع الكهرباء والغاز- ميلة عند مستوى معنوية $\alpha \leq 0.05$

2- المقترحات:

بناء على ما تم التوصل إليه، يمكننا اقتراح ما يلي:

- ✓ ضرورة تعميق وعي وإدراك المسؤولين بقسم علوم التسيير بمديرية توزيع الكهرباء والغاز بميلة بأهمية تكنولوجيا المعلومات.
- ✓ نقترح على المؤسسة الاهتمام بالاستثمار في تكنولوجيا المعلومات بغية تحسين الأداء المالي لهذه المؤسسات.
- ✓ تدعيم الموظفين بالمعلومات سواءا من مصادر داخلية أو خارجية.
- ✓ نقترح على المؤسسة الاستغلال الأمثل للتكنولوجيا المعلومات.
- ✓ نقترح على المؤسسة التطورات الحاصلة، والعمل على الاستفادة من ثورة تكنولوجيا المعلومات وتسخيرها لتحسين الأداء المالي للمؤسسة.
- ✓ ضرورة التخطيط لتحديد حاجيات المؤسسة حتى لا يكون لها انعكاس سلبي.
- ✓ تشجيع وتكثيف التكوين في ميدان التكنولوجيا الحديثة بمختلف المسائل المادية والبرمجية.
- ✓ تركيز المؤسسة على مسايرة التطورات الحاصلة.
- ✓ تدعيم العمل على الاستفادة من ثورة تكنولوجيا المعلومات لأنها مست حتى الأمور البسيطة في الحياة.
- ✓ ضرورة التخطيط لتحديد حاجيات المؤسسة حتى لا يكون لها انعكاس.

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية:

أولا: الكتب

1- عامر إبراهيم قنديلجي، ايمان فاضل السامرائي، " **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها**"، الطبعة الأولى، جامعة البلقاء التطبيقية، دار الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.

2- محمد الصيرفي، "**إدارة تكنولوجيا المعلومات**"، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية- مصر، 2009.

3- وصفي عبد الكريم الكساسبة، "**تحسين فاعلية الأداء المؤسسي من خلال تكنولوجيا المعلومات**"، الطبعة الأولى، دار اليازوري العلمية لنشر والتوزيع، عمان – الأردن، 2011.

4- فريد كورتل، أمال يوب، "**تكنولوجيا المعلومات دورها في العمل الإداري والتسويقي**"، الطبعة الأولى، زمزم ناشرون وموزعون، عمان – الأردن، 2016.

5- عمر عبد الحليم الذبية وآخرون، "**نظم المعلومات في الرقابة والتدقيق**"، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان –الأردن، 2011.

6- عطا الله أحمد سويلم الحسبان، "**الرقابة الداخلية في بيئة تكنولوجيا المعلومات**"، الطبعة الأولى، دار الراية للنشر والتوزيع، عمان – الأردن، 2009.

7- أسمهان ماجد الطاهر، مها مهدي الخفاف، "**مقدمة في نظم المعلومات الإدارية**"، الطبعة الثانية، دار وائل لنشر، عمان – الأردن، 2013.

8- عبد الرزاق محمد قاسم، " **تحليل وتصميم نظم المعلومات المحاسبية**"، الطبعة الأولى، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان – الأردن، 2009.

9- محمد لمين علون، **نظام المعلومات المحاسبية والتدقيق الداخلي**"، الطبعة الأولى، دار أسامة للنشر والتوزيع، نبلاء ناشرون وموزعون، عمان –الأردن، 2019.

10- خالد قاشي، "**نظام المعلومات التسويقية**"، الطبعة العربية، دار اليازوري العملية للنشر والتوزيع، عمان –الأردن، 2013.

11- خزي عبد الناصر، "**نظام المعلومات التسويقية**"، الطبعة 1432هـ- 2011م، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، شارع محمد مسعودي، القبة القديمة، الجزائر، 2011.

12- إيمان فاضل السامرائي، هيتم محمد الزعبي، "**نظم المعلومات الإدارية**"، الطبعة الأولى، دار صفا لنشر والتوزيع، عمان –الأردن، 2015.

13- سعد غالب ياسين، "**أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**"، الطبعة الأولى، محفوظة جميع الحقوق، عمان –الأردن، 2007.

14- الشعري خالد توفيق، "**التحليل المالي الاقتصادي في دراسات تقييم جدوى المشاريع**"، الطبعة 1، دار وائل لنشر و توزيع، الأردن- عمان، 2010.

15- محمد محمود الخطيب، "**الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات**"، الطبعة الأولى، دار الحامد لنشر والتوزيع، عمان- الأردن، 2010.

16- مؤيد راضي خنفر، غسان فلاح المطارنة، "**تحليل القوائم المالية** " ، الطبعة الثانية، دار المسيرة لنشر والتوزيع والطباعة، عمان، 2006.

17- نعيم نصر داوود، "**التحليل المالي باستخدام برنامج"EXCEL** "، الطبعة الأولى، دار الداية ناشرون وموزعون، عمان، 2012.

ثانيا: المجلات العلمية:

18- سلامي عبد الحليم وأخرون، " **دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية كفاءة أداء الإدارة الرياضية الجزائرية**"، مجلة علوم الأداء الرياضي، العدد 1، المجلد 3، جامعة محمد الشريف مساعدية، سوق اهراس –الجزائر، سبتمبر 2021.

19- بن رجدال جوهر، "**دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تنمية الأداء في المنظمة**"، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، العدد 7، جامعة البليدة 2، البليدة –الجزائر، جوان 2013.

20- بن طاهر حسين، بروبة إلهام، "**واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات وتأثيرها على التدقيق المحاسبي بمؤسسة صناعة الكوابل ENICAB بسكرة الجزائر**" ، مجلة دورية دولية علمية محكمة، العدد 2، المجلد5، جامعة الأغواط، الأغواط –الجزائر، جوان 2014.

21- منى طلعت حسن، عبدج العال، "**أثر تطبيق نظم تكنولوجيا المعلومات على تنمية مهارات أداء الموارد البشرية**"، مجلة اتحاد الجامعات العربية للسياحة والضيافة، العدد 3، المجلد 23، المعهد العالي للدراسات النوعية بالعريش، الاسماعيلية، 2022.

22- نورهان قرون وآخرون، "**تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية**"، مجلة التعليم عن البعد والتعليم المفتوح ، العدد 15، المجلد 8، جامعة بسكرة – الجزائر، ديسمبر 2020.

23- محمود هاني دلول، "**مدى تطور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بكفاءة نظم المعلومات المحاسبية في مؤسسات التعليم العالي الحكومية الفلسطينية بقطاع غزة**"، مجلة الاقتصاد المال والأعمال، العدد 3، المجلد 3، جامعة الاسلامية بغزة، غزة –فلسطين، أكتوبر 2019.

24- كردودي سهام، **استخدام تكنولوجيا المعلومات كمدخل لتحسين عملية المراجعة التحليلية في المؤسسة الاقتصادية**"، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، العدد السابع عشر، جامعة محمد خضير، بسكرة – الجزائر، جوان 2015.

25- عبد الحكيم عمارية، رشيدة سبتي، "**تكنولوجيا المعلومات والاتصال وحتمية التحول الالكتروني للمؤسسات**"، مجلة الباحث في العلوم الإنسانية الاجتماعية، العدد 35، كلية علوم الاعلام والاتصال جامعة الجزائر 3، الجزائر، سبتمبر 2018.

26- الشيخ الداوي، "**تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء**"، مجلة الباحث، العدد07، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة- الجزائر، 2010.

27- عبد المالك مزهود، "**الأداء بين الكفاءة والفعالية مفهوم وتقييم**"، مجلة العلوم انسانية، العدد الأول، جامعة محمد خضير، بسكرة- الجزائر، 2001.

28- عبد الوهاب دادن، رشيد حفصي، "**تحليل الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة الجزائرية باستخدام طريقة التحليل العاملي التمييزي**"، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، العدد2، المجلد 7، جامعة غرداية- الجزائر، 2014.

29- بن البار موسى و بوساق أمين، "**نموذج مقترح لتقييم الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية**"، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، لعدد01، المجلد 4، ا جامعة المسيلة- الجزائر، 2019.

30- إيمان شايب وآخرون، "**تقييم كفاءة الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية باستخدام تحليل معلق البيانات (dea)**"، مجلة الدراسات الاقتصادية، العدد01، المجلد 07، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة- الجزائر، 2021.

31- لعراف زاهية، فرحات عباس، " **تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية الجزائرية في ظل السيولة**"، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد الاقتصادي 34 (01)، جامعة زيان عاشور، الجلفة- الجزائر، 2018.

32- هبة حمادة أبوعرب، أيمن سليمان أبوسويرح، " **أثر تطبيق بطاقة المتوازن (BSC) على تقييم كفاءة الأداء المالي في البلديات من وجهة نظر رؤساء البلديات في المحافظات الجنوبية –فلسطين**"، مجلة الاقتصاد المال والأعمال، العدد 02، المجلد 05، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي- الجزائر، 2020.

33- بورنيسة مريم، خنفري خيضر، "**الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية على ضوء النماذج الكمية العالمية لتنبؤ بالفشل المالي**"، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 02، المجلد 12، جامعة أمحمد بوقرة ، بومرداس- الجزائر، 2019.

34- منصف شرفي، عميروش بوشلاغم، "**دور تحليل القوائم المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسات**"، مجلة العلوم الإنسانية ، العدد 1، المجلد 31، جامعة الاخوة منتوري، قسنطينة- الجزائر، 2020.

35- شريف غياط، مهري عبد المالك، "**تقييم الأداء المالي للمؤسسة باستخدام مؤشر قياس المردودية**"، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية ، العدد الاقتصادي 02/24، جامعة زيان عاشور، الجلفة- الجزائر، 2015.

36- صافية بومصباح، "**تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية باستخدام النسب المالية**"، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، العدد 2، المجلد 08، جامعة محمد البشير الابراهيمي، برج بوعريرج- الجزائر، 2012.

37- محمد بشير بن عمر وآخرون، "**تحليل مؤشرات الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية حالة المجتمع الصناعي صيدال**"، مجلة دراسات متقدمة في المالية والمحاسبة، العدد 01، جامعة الوادي- الجزائر، 2018.

ثالثا: الرسائل الجامعية

38- ياسع ياسمينة، "**دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة**"، مدكرة ماجستير، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس – الجزائر، 2011.

39- ليلى هيكل، "**أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء المنظمات**"، مدكرة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، الجامعة الافتراضية السورية، وزارة التعليم العالي، سوريا–دمشق، 2015.

40- أمينة قدايفة، "**أثر تكنولوجيا المعلومات على المزيج التسويقي** "، أطروحة دكتوراه، تخصص الإدارة التسويقية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس – الجزائر، 2014.

41- زعابطة عبد اللطيف، "**دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق أهداف نظام الرقابة الداخلية**"، مدكرة ماجستير، تخصص محاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2016.

42- طه حسين نوي، "**التطور التكنولوجي ودوره في تفعيل إدارة المعرفة بمنظمة الأعمال**"، أطروحة دكتوراه، تخصص تسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2011.

43- موسى بن البار، "**تأثير تكنولوجيا المعلومات على استراتيجيات المزيج التسويقي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة**"، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم تجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم التجارية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة –الجزائر، 2016.

44- بوحسان سارة كنزة، "**الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة**"، مدكرة ماجستير، تخصص ،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2012 .

45- مراد رايس، "**أثر تكنولوجية المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة**"، مدكرة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، قسم علوم التسيير، الأغواط، الجزائر، 2006.

46- صياد صباح، "**أنظمة المعلومات وتأثيرها على تنافسية المؤسسة**"، مدكرة ماجستير، تخصص علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران 2،وهران – الجزائر، 2018، ص ص: 31 32.

47- بوبرطخ عبد الكريم، "**دراسة فعالية نظام تقييم أداء العاملين في المؤسسات الاقتصادية**"، مدكرة ماجستير، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة– الجزائر، 2012، ص 9.

48- ساكر دنيا، "**دور التخطيط ألاستراتيجي في تحسين أداء المجموعات الصناعية**"، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة أعمال المجموعات الصناعية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة– الجزائر، 2019، ص 84

49- بوزيداوي محمد، "**إدارة المعرفة كأساس لتحقيق أداء مستدام ومتميز**"، مدكرة ماجستير، تخصص تسيير الموارد البشرية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم تجارية وعلوم تسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2014.

50- عادل عيشي، "**الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم**"، مدكرة ماجستير، تخصص تسيير المؤسسات الصناعية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة– الجزائر، 2002.

51- بن واضح الهاشمي، "**تأثير متغيرات البيئة الخارجية على أداء المؤسسات الاقتصادية الجزائرية**"، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم تسيير، جامعة فرحات عباس سطيف– الجزائر، 2014.

52- سراج وهيبة، "**استراتيجية تنمية الموارد البشرية كمدخل لتحسين الأداء المستدام في المؤسسة الاقتصادية**"، مدكرة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية لتنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم تجارية وعلوم تسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف– الجزائر، 2012.

53- عبد النور زاية، "**محاسبة التكاليف وتحسين الأداء المالي للمؤسسة**"، مدكرة ماجستير، تخصص محاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم تسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2018.

54- اسلام هيلالي، "**دور نظام المعلومات المحاسبية في تطوير الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية**"، أطروحة دكتوراه، تخصص محاسبة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم تسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة- الجزائر، 2020.

55- أمينة حفاصة، "**أثر جودة القوائم المالية على تقييم الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية**"، أطروحة دكتوراه، تخصص محاسبة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2021.

56- هني وسيلة، " **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسة الاقتصادية**"، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الحيلالي لياس، سيدي بلعباس، الجزائر، 2018.

57- بن خروف جليلة، "**دور المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي و اتخاذ القرارات**"، مدكرة ماجستير، تخصص مالية ومحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم تسيير والعلوم التجارية، جامعة أمحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2009.

58- اليمين سعادة، "**استخدام التحليل المالي في تقييم أداء المؤسسات الاقتصادية وترشيد قراراتها**"، مدكرة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم تسيير، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2009.

59- دغيش محمد الحسين، "**دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمؤسسة**"، شهادة ماستر تخصص فحص محاسبي، ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر- الجزائر، 2016 .

60- بن أم السعد فتيحة ، "**دور نظم معلومات في دعم اتخاذ القرارات بالمؤسسات الاقتصادية**"، أطروحة الدكتوراه، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة 1 الحاج لخضر- الجزائر، 2016.

رابعا: الملتقيات العلمية

61- بن نذير نصر الدين، شملان أيوب، "**لوحة القيادة كأداة لتقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية**"، المؤتمر الوطني حول مراقبة التسيير كآلية لحوكمة المؤسسات وتفعيل الإبداع"، المؤتمر الوطني الأول، جامعة البليدة 02، الجزائر، 2014.

قائمة الملاحق

ملحق رقم 01: الاستبيان.

أخي الفاضل أختي الفاضلة، يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان صمم لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي تقوم بإعدادها استكمالا للحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير–تخصص إدارة مالية– بعنوان "**أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للمؤسسة**" دراسة ميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية ميلة، ونظرا لأهمية رأيكم في هذا المجال نأمل منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبيان بدقة وتقديم التي تساعد في إتمام الدراسة.

المحور الاول: المعلومات الشخصية (الرجاء التأشير بعلامة X في الخانة المناسبة):

الجنس: دكر ☐ أنثى ☐

الفئة العمرية: من 20 إلى 30 سنة ☐ من 31 إلى 40 سنة ☐ من 41 إلى 50 سنة ☐
أكبر من 50 سنة ☐

الدرجة العلمية: ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات متخصصة (P.G.S) ☐ دراسات عليا ☐
أخرى ☐

التخصص العلمي: علوم التسيير ☐ اعلام آلي ☐ هندسة بأنواعها ☐ علوم قانونية وإدارية ☐
أخرى ☐

الوظيفة: عون تنفيذ ☐ عون تحكم ☐ رئيس مصلحة ☐ إطار ☐ مسير ☐

الخبرة المهنية: أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ من 11 إلى 15 سنوات ☐
أكثر من 15 سنوات ☐

المحور الثاني: تكنولوجيا المعلومات (الرجاء وضع التأشير بعلامة X في الخانة المناسبة):

العبارات	الرقم	العبارة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
أساسيات البرمجيات	1	توفر المؤسسة مجموعة نظم الحاسوبية مثل: برنامج النظام وكذا مختلف برامج التشغيل والمعالجة.					
	2	تستعمل التطبيقات الحاسوبية مثل: Excel ; access في تحديد وتشخيص أعراض مشكلات العمل بشكل فعال.					
	3	تعمل المؤسسة على تطوير البرامج وتحديد الأجهزة بشكل دوري حسب حاجة العمل وطلب الموظفين.					
	4	توفر المؤسسة أجهزة إلكترونية قادرة على معالجة البيانات بشكل كاف ومناسب لحجم العمل.					
	5	يحقق استخدام التقنيات والأجهزة الالكترونية سرعة في تنقيذ التعاملات والراحة للموظف والعميل.					

الموارد البشرية	1	ازياد حاجة المؤسسة للعاملين من ذوي الكفاءة والمهارة والخبرة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاهتمام بتطورها.					
	2	تعمل المؤسسة على تعزيز الثقة بينها وبين الموظفين من خلال منحهم المزيد من الصلاحيات.					
	3	يزيد الترابط بين الموظفين من فرص تحليل الواقع لصناعة الحاضر والتنبؤ بالمستقبل.					
	4	تدعم المستويات العليا في المؤسسة أداء العاملين بتقبل أفكارهم الجديدة والأخذ بخبرتهم وكفاءهم.					
	5	تعتمد المؤسسة على استراتيجية التحفير والترقية بدلا من إنشاء دورات تدريبية لدعم أداء الموظفين.					
قاعدة	1	تساهم قواعد البيانات المستخدمة في توفير المعلومات اللازمة لسير العمل داخل المؤسسة.					
	2	تساهم قواعد البيانات المستخدمة في سرعة اتخاذ القرار وتوفير					

		المعلومة بشكل أقل.					
	3	تعمل قواعد البيانات المستخدمة في المؤسسة على التقليل من تكرار البيانات والمعلومات.					
	4	يتم بناء قاعدة بيانات تتسم بالدقة والكفاءة والمرونة لسهولة إدخال واستخراج المعلومات من قبل المستفيد في الوقت المحدد للارتقاء بمستوى الأداء.					
	5	تقوم المؤسسة بتحديد وصيانة قواعد البيانات بشكل دوري					
الاتصالات وشبكات	1	يتم إرسال واستقبال الملفات عن طريق نظم اتصالات وشبكات حديثة ذات جودة عالية.					
	2	تضمن الاتصالات الإلكترونية التعامل بشكل سريع في تبادل المعلومات بين الموظفين.					
	3	تمتلك المؤسسة موقع الكتروني على الانترنت لتقديم الخدمات وإنجاز بعض المعلومات.					
	4	توفر المؤسسة قنوات اتصال مع الزبائن للاستجابة لرغباتهم وتوقعاتهم.					
	5	سهولة الاتصال مع الموظفين لإبداء آرائهم و مقترحاتهم حول نظام العمل من أجل تحسين أداء العمل.					
جودة الخدمات	1	تساهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين الخدمات المقدمة وتنويع قنوات التنويع.					
	2	يدرك موظفو المؤسسة معنى الجودة ويعملون على تحسين أدائهم من خلالها.					
	3	تحسين قدرة المؤسسة على دراسة وتحقيق الخدمات في تقديمها لضمان التميز بين المؤسسات.					
	4	تعمل المؤسسة عل كسب رضا الزبون من خلال التسريع في تقديم الخدمات والترويج عنها					
	5	وجود أقسام مستقلة في المؤسسة تساهم في التطوير والتحديد وتوليد أفكار جديدة.					

المحور الثالث: الأداء المالي (الرجاء وضع التأشيرة × في الخانة المناسبة):

	العبارة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
1	تمتلك المؤسسة القدرة على الاستغلال الأمثل لمواردها في الاستخدامات قصيرة وطويلة الأجل من أجل تشكيل الثروة.					
2	تقوم المؤسسة بفحص مركزها المالي في تاريخ معين بهدف تقديم حكم ذا قيمة يتعلق بإدارة الموارد المادية والمالية والبشرية					
3	تتبنى المؤسسة سياسات مالية واضحة لاشتراك العاملين في طريقة وضع الهداف وتقييمها.					
4	تقوم المؤسسة بتطبيق الأنظمة المحاسبية لتسهيل عملية اتخاذ القرارات التنفيذية والتشغيلية					
5	تتم مراجعة دورية للأنظمة والسياسات المالية المتبعة في ظل التطورات الجديدة					
6	تقوم المؤسسة بالمقارنة بين الوضعيات المالية لعدة سنوات للتركيز على مواطن القوة وتشخيص الانحرافات والعمل على تفاديها في المستقبل.					
7	تضع المؤسسة مؤشرات مالية مختلفة لقياس مدى إنجاز الخطط وتحقيق الأهداف.					
8	تتمتع المؤسسة بالقدرة على التحكم في العوامل المؤثرة على ميزانيتها بالشكل الذي يساعد على تعظيم العائد وتقليل التكاليف.					
9	تقييم الوضع المالي يعتبر أداة رئيسية لازمة للإجراء الرقابي والإشراف داخل المؤسسة					
10	يتم تقديم معلومات مفيدة من خلال التقارير المالية والقوائم المالية، بما يمكن المسؤولين من اتخاذ القرارات السليمة في الوقت المناسب.					
11	تتمتع المؤسسة بدرجة سيولة عالية ما يجعلها قادرة على الوفاء بالتزاماتها قصيرة الاجل.					
12	تتميز المؤسسة بالكفاءة في استخدام رأس المال العامل بحيث لا يكون أقل أو أكثر من اللازم.					

الملحق 02: تحليل البيانات الشخصية

Fréquences

Statistiques

		الجنس	العمر	الرتبة العلمية	الأقدمية في العمل
N	Valide	31	31	31	31
	Manquant	0	0	0	0

Fiabilité

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	31	100,0
	Exclue[a]	0	,0
	Total	31	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,864	5

Fiabilité

Remarques

Sortie obtenue		12-MAY-2024 20:42:40
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\HP\Desktop\الماستر\بخوش\بخوش.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>

	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	31
	Entrée de la matrice	
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.
Syntaxe		RELIABILITY /VARIABLES=a1 a2 a3 a4 a5 a6 b1 b2 b3 b4 c1 c2 c3 c4 d1 d2 d3 d4 e1 e2 e3 e4 e5 e6 e7 e8 e9 e10 e11 e12 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,00

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	31	100,0
	Exclue[a]	0	,0
	Total	31	100,0

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

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,948	30

Tests de normalité[a,c,d,e,f,g,h,i,j,k,l,m]

		Kolmogorov-Smirnov[b]			Shapiro-Wilk		
	e	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	ddl	Sig.
abcd	27,00	,328	3	.	,871	3	,298

الملحق (03): قائمة الأساتذة المحكمين للاستبيان

الرقم	الاسم ولقب المحكم	الرتبة	مؤسسة العمل
01	زيد جابر	أستاذ محاضر أ	المركز الجامعي ميلة
02	سنوسي أسامة	أستاذ محاضر أ	المركز الجامعي ميلة