وزارة تعليم العالي و البحث العلمي

جامعة عمار ثليجي الأغواط

كلية الإقتصاد والعلوم التجارية و علوم التسيير

قسم علوم تسيير

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير

تخصص إدارة مالية

دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي بالمؤسسة الاقتصادية

(دراسة حالة مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري – الأغواط)

من إعداد الطلبة :

-عمر الأمين بن خليفة

-العربي إيهاب النذير

الأستاذة المشرفة :

-د. سعيدة بن ثابت

لجنة المناقشة

– د. إبراهيم بورنان	أستاذ محاضر	رئيسا
– د. سعيدة بن ثابت	أستاذة محاضرة "ب"	مشرفا و مقررا
– د. طاهر بعداش	أستاذ محاضر " أ "	ممتحنا

السنة الجامعية:2022- 2023

إهـــــداء

الحمد لله الذي أعاننا بالعلم وزيننا بالحلم وأكرمنا بالتقوى وأجملنا بالعافية

أتقدم بإهداء عملي المتواضع إلى

الذرع الواقي والكنز الباقي، إلى من جعل العلم منبع اشتياقي، لك أقدم وسام

الاستحقاق إلى أبي أطال الله عمرك .

رمز العطاء وصدق الإيباء ، إلى ذروة العطف والوفاء

لك أجمل حواء ،أنت أمي الغالية أطال الله عمرك .

وإلى رمز الصداقة وحسن العلاقة زملاء الدراسة

دفعة 2023/2022.

إلى من هم انطلاقة الماضي وعون الحاضر سند المستقبل

اللواتي لا عيش بدونهم ولا متعة إلا برفقتهم إخوتي الأعزاء إلى الزملاء

وفي الأخير يا رب لا تدعني أصاب بالغرور إذا نجحت ولا أصاب باليأس

إذا فشلت بل ذكرني دائما بأن الفشل هو التجربة الذي تسبق النجاح أمين يا رب العالمين

عمر الأمين بن خليفة

إهـــــداء

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلى بطاعتك

ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك

ولا تطيب الجنة إلا برؤيتك الله جل جلاله

إلى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة .. ونصح الأمة .. إلى نبي الرحمة ونور العالمين

سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

إلى من كلله الله بالهيبة والوقار إلى من علمني العطاء بدون انتظار إلى من أحمل أسمه بكل افتخار أرجو من الله أن يمد في عمرك لترى ثماراً قد حان قطافها بعد طول انتظار وستبقى كلماتك نجوم أهتدي بها اليوم وفي الغد وإلى الأبد..

والدي العزيز

إلى ملاكي في الحياة .. إلى معنى الحب وإلى معنى الحنان والتفاني .. إلى بسمة الحياة وسر الوجود

إلى من كان دعائها سر نجاحي وحنانها بلسم جراحي إلى أغلى الحبايب

أمي الحبيبة

إلى من بها أكبر وعليه أعتمد .. إلى شمعة متقدة تنير ظلمة حياتي..

إلى من بوجودها أكتسب قوة ومحبة لا حدود لها..

إلى من عرفت معها معنى الحياة

العربي إيهاب النذير

شكـر وتقديــر

بعد أن من الله علينا بإنجاز هذا العمل ، فإننا نتوجه إليه الله سبحانه وتعالى

أولا وأخرا بجميع ألوان الحمد والشكر على فضله وكرمه

الذي غمرنا به فوفقنا إلى ما نحن فيه راجين منه دوام نعمه وكرمه

وانطلاقا من قوله صلى الله عليه وسلم :

"من لا يشكر الناس لا يشكر الله "

فإننا نتقدم بالشكر والتقدير والعرفان إلى الأستاذة المشرفة " سعيدة بن ثابت

على إشرافها على هذه المذكرة وعلى الجهد الكبير الذي بذلته معنا ،

وعلى نصائحها القيمة التي مهدت لنا الطريق لإتمام هذه الدراسة

فلها منا فائق التقدير والاحترام، كما نتوجه في هذا المقام

بالشكر الخاص لأساتذتنا الذين رافقونا طيلة المشوار الدراسي

ولم يبخلو في تقديم يد العون لنا.

وندين بالشكر أيضا إلى كل موظفي مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري ،الذين ساعدونا من خلال تقديم جميع التسهيلات ومختلف التوضيحات والمعلومات المقدمة من طرفهم لإنجاز هذا البحث .

وفي الختام نشكر كل من ساعدنا وساهم في هذا العمل

سواء من قريب أو بعيد حتى ولو بكلمة طيبة أو ابتسامة عطرة

الملخص

ملخص :

تتناول المذكرة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الآداء المالي لمؤسسة دوان الترقية والتسيير العقاري في الأغواط. وقد توصلت الدراسة إلى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يسهم في تحسين كفاءة العمليات وزيادة الإنتاجية، وتقليل التكاليف المالية، وتحسين علاقات المؤسسة مع العملاء، وزيادة الإيرادات والربحية. بناءً على النتائج، يوصى بتطوير البنية التحتية التكنولوجية، وتحسين نظم إدارة البيانات، وتطبيق تقنيات التواصل والتفاعل مع العملاء، واعتماد استراتيجية الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال، أداء مالي، معلومات .

Résumé:

La note traite du rôle des TIC dans l'amélioration de la performance financière de OPGI à Laghouat. L'étude a révélé que l'utilisation des TIC contribue à améliorer l'efficacité des processus, à accroître la productivité, à réduire les coûts financiers, à améliorer les relations entre les entreprises et les clients et à accroître les revenus et la rentabilité. Sur la base des résultats, il est recommandé de développer l'infrastructure technologique, d'améliorer les systèmes de gestion des données, d'appliquer des techniques de communication et d'interaction avec les clients, et d'adopter une stratégie e-business et e-commerce.

Mots clés : TIC, performance financière, information.

فهرس المحتويات

قائمة المحتويات	رقم الصفحة
الشكر والعرفان إهداء الملخص	
فهرس المحتويات	**VI**
فهرس الجداول	**IX**
فهرس الأشكال	**X**
قائمة الملاحق	**XI**
مقدمة	**أ–ل**
الفصل الأول : الإطار المفاهيمي تكنولوجيا المعلومات والاتصال	
تمهيد	14
المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات	**25-15**
المطلب الأول : مفاهيم حول التكنولوجيا	15
المطلب الثاني : الإطار المفاهيمي للمعلومات	17
المطلب الثالث : مفاهيم حول نظام المعلومات	22
المطلب الرابع: تكنولوجيا المعلومات	25
المبحث الثاني : مفاهيم أساسية حول الاتصال	**37-28**
المطلب الأول : التطور التاريخي للاتصال و مفهومه	29
المطلب الثاني : طبيعة الاتصال في المؤسسة	34
المطلب الثالث: شبكات الاتصال	37
المطلب الرابع : تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	39

خلاصة الفصل	**46**
الفصل الثاني : الإطار المفاهيمي للأداء المالي	
تمهيد	**48**
المبحث الأول: عموميات حول الآداء المالي	**52-49**
المطلب الأول: مفهوم الآداء المالي وخصائصه	49
المطلب الثاني: أهمية وأهداف الآداء المالي	51
المطلب الثالث: معايير الآداء المالي والعوامل المؤثرة فيه	52
المبحث الثاني: عموميات حول تقييم الآداء المالي	**60-56**
المطلب الأول : مفهوم وخصائص تقييم الآداء المالي	56
المطلب الثاني: أهداف وخطوات تقييم الآداء المالي	58
المطلب الثالث: مراحل تقييم الآداء المالي والجهات المستفيدة منه	60
المبحث الثالث: متطلبات، مصادر تقييم الآداء المالي، ومؤشراته	**72-63**
المطلب الأول : متطلبات ومصادر تقييم الآداء المالي	64
المطلب الثاني: المؤشرات المالية المستخدمة في تقييم الآداء المالي	69
المطلب الثالث: مزايا وصعوبات تقييم الآداء المالي	71
خلاصة الفصل:	**72**
الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الآداء المالي لديوان الترقية و التسيير العقاري بالاغواط	
تمهيد	**74**
المبحث الأول : التعريف بالمؤسسة محل الدراسة	79-75
المطلب الأول :مدخل عام عن ديوان الترقية و التسيير العقاري	75

المطلب الثاني :مهام ديوان الترقية و التسيير العقاري	76
المطلب الثالث :التركيبة البشرية لديوان الترقية و التسيير العقاري :	76
المطلب الرابع : الهيكل التنظيمي لديوان الترقية والتسيير العقاري	79
المبحث الثاني : منهجية الدراسة الميدانية و اختبار الأداة	**83-80**
المطلب الأول : نموذج الدراسة	80
المطلب الثاني : عرض أداة و وسائل الدراسة	81
المطلب الثالث: الوصف الإحصائي لمتغيرات الدراسة	83
المبحث الثالث: تحليل و تفسير محاور الاستبيان و اختبار الفرضيات	**102-88**
المطلب الأول : اختبار صدق وثبات أداة الدراسة	88
المطلب الثاني : تحليل و تفسير محاور الاستبيان	92
المطلب الثالث: إختبار الفرضيات	97
خلاصة الفصل	**102**
خاتمة	**107-104**
قائمة المراجع	**115-109**
ملخص	**116**
ملاحق	**126-118**

قائمة الجدول

رقم	عنوان الجدول	الصفحة
01	يوضح قراءة الإقتصادية للأصول والخصوم	67
02	درجة ليكارت الخماسي	82
03	خصائص مفردات الدراسة حسب الجنس	83
04	خصائص مفردات الدراسة حسب السن	84
05	خصائص مفردات الدراسة حسب المستوى التعليمي	86
06	خصائص مفردات الدراسة حسب سنوات الخبرة	87
07	نتائج إختبار ألفا كرونباخ	89
08	نتائج الإختبارات إختبار شابيرو – ويلك Shapiro – Wilk	90
09	معامل التباين المسموح و تضخم التباين الأبعاد المتغير المستقل	92
10	المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية لإجابات الدراسة عن عبارات المحور مقومات تكنولوجيا المعلومات والاتصال	93
11	المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية لإجابات الدراسة عن عبارات المحور أهمية إستخدام النظم المعلوماتية و شبكات الاتصال	94
12	المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية لإجابات الدراسة عن عبارات المحور الآداء المالي	96
13	معاملا الإرتباط ومعامل التحديد لدور تكنولوجية المعلومات و الاتصال على الآداء المالي	98
14	قيم المعاملات الإنحدار الخطي المتعدد	99
16	تحليل التباين (ANOVA) الإنحدار الخطي المتعدد	100
17	نتائج تحليل الإنحدار البسيط لإختبار الفرضية الفرعية الأولى	101
18	نتائج تحليل الإنحدار البسيط لإختبار الفرضية الفرعية الثانية	101

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم
01	تطور العلاقة بين البيانات و المعلومات و المعرفة.	19
02	خطوات عناصر عملية الاتصال	33
03	خطوات تقييم الآداء المالي	60
04	نموذج الدراسة	81
05	توزيع مفردات العينة حسب الجنس	84
06	توزيع مفردات العينة حسب العمر	85
07	توزيع مفردات العينة حسب المؤهل العلمي	86
08	توزيع مفردات العينة حسب سنوات الخبرة	87

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم
01	الاستبيـــــــــان	120-118
02	خصائص مفردات الدراسة	121
03	نتائج إختبار ألفا كرونباخ	122
04	إختبار شابيرو – ويلك Shapiro - Wilk	123-122
05	معامل التباين و تضخم التباين	123
06	المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية	124-123
07	معامل الارتباط و الانحدار	125
08	الإنحدار الخطي المتعدد (ANOVA)	126-125

مقدمة

يشهد العالم اليوم تغييرا وتحولات كبيرة ومتسارعة في مختلف المجالات وعلى جميع الأصعدة الاقتصادية والتنظيمية، وحتى التكنولوجية، وفي ظل هذا التسارع، يتواصل زخم المعلومات والاتصال بوتيرة متصاعدة، وأصبح تقدم الدول مرتبط بقدرتها على مواكبة الثورة المعلوماتية، والتي أعطت بعدا حديثا للمعلومة، باعتبارها موردا استراتيجي لا يقل أهمية عن الموارد المالية والمادية داخل المؤسسات.

كان على المؤسسات مسايرة هذه التطورات من خلال القيام بين الحين والآخر بالعديد من الإجراءات لتحديث أنظمتها ودمج التكنولوجيا في نظمها المعلوماتية وامتلاكها ترسانة معلوماتية تقنية متطورة وتبني أساليب وطرق تكنولوجية حديثة، تساعدها على معالجة وتخزين وتوزيع المعلومة وإدارتها بشكل عقلاني وفعال بما يساهم في الاستغلال الأمثل للمعلومة وتفعيل العملية الإدارية وتدعيم القرارات، من أجل رفع الحصة السوقية وتخفيض تكلفة الإنتاج ومضاعفة مستوى الجودة، وبالتالي تحسين أدائها المالي.

ومن بين هذه الأدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تعد عاملا مهما في الثورة المعلوماتية الراهنة ويستمد نجاعته وفعاليته من توفر قاعدة معلوماتية ذات تكنولوجيا متطورة، ومدى التحكم في استخدام هذه التطبيقات من قبل مختلف الفاعلين في المؤسسة.

وعلى هذا الأساس تسعى المؤسسات الجزائرية على غرار نظيراتها من باقي دول العالم، على مواكبة التطورات الحاصلة والتكيف مع المتغيرات الجديدة والوصول إلى أفضل البرمجيات الممكنة وتحديث البرامج التشغيلية من أجل الرفع من مستوى الإنتاجية، ووسائل الاتصال الالكتروني الحديثة، لزيادة كفاءة المستخدمين، حيث تعد وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال من العوامل المؤثرة على أداء المؤسسة من خلال الدقة والسرعة في توفير المعلومة وتحقيق درجة من التكامل مما يسمح للمؤسسة بتحسين نشاطها وأدائها المالي.

1-إشكالية الدراسة:

من خلال ما سبق ذكره، تبرز الحاجة الماسة لتسليط الضوء على تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري – الأغواط نموذجا

وعليه يمكننا صياغة إشكالية هذا الدراسة وفق السؤال الجوهري التالي:

هل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور في تحسين الأداء المالي لدى مؤسسة ديوان الترقية والتسيير العقاري بالأغواط؟

ومن أجل الإجابة عن السؤال الرئيسي لإشكالية البحث يمكن الإجابة عن الأسئلة الفرعية التالية:

-ما المقصود بتكنولوجيا المعلومات والاتصال؟

-كيف نحكم على الأداء المالي للمؤسسة؟

-ما هو مستوى اعتماد المؤسسة محل الدراسة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال وما أثر ذلك على أدائها المالي؟

2-فرضيات البحث:

بغرض الإجابة على الأسئلة السابقة، سنحاول التأكد من صحة الفرضيات التالية:

- تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي مختلف الوسائل المادية والبرمجية وشبكات المعلومات التي تستخدم لإنجاز المستلزمات الضرورية لتلبية حاجات المؤسسة والمواطن؛

- تتحدد معايير ومؤشرات تقييم الأداء المالي بأسلوب علمي ووسائل تكنولوجية حديثة؛

– هناك درجة عالية من الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومواكبة التطور التكنولوجي الأمر الذي يساهم في مواجهة التحديات الكبيرة في تطبيق الإدارة وإحداث تغييرات في تحسين الأداء المالي للمؤسسة محل الدراسة، وتندرج ضمن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

–الفرضية الفرعية الأولى : يوجد دور ذو دلالة إحصائية لمقومات تكنولوجية المعلومات و الإتصال على الأداء المالي لدى مؤسسة ديوان الترقية والتسير العقاري عند مستوى المعنوي5 %.

–الفرضية الفرعية الثانية : يوجد دور ذو دلالة إحصائية لأهمية إستخدام النظم المعلوماتية و شبكات الإتصال على الأداء المالي لدى مؤسسة ديوان الترقية والتسير العقاري عند مستوى المعنوي5 %.

3–أهمية الدراسة:

تظهر أهمية هذه الدراسة من خلال :

– حداثة الموضوع و مختلف عناصره، حيث تم معالجة بين متغيرات ذات أهمية بالغة في الوقت الراهن،

– النظر إلى المزايا العديدة التي يمنحها التطبيق الجيد لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال من خلال مسايرة المنظمة للتطورات التكنولوجية؛

– التعرف على واقع المنظمات المحلية و مستواها في تكنولوجيا المعلومات الحديثة إستخداماتها الفعلية في تحسين أدائها المالي؛

– وضع قواعد تساعد المؤسسة على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تمكنها من تحسين أدائها المالي؛

– تقديم إطار عملي يربط أبعاد تكنولوجيا المعلومات بالآداء المالي، إذ أن تناول علاقة تكنولوجيا المعلومات والاتصال بكل أبعادها في تحسين الآداء المالي تمثل بحد ذاتها إضافة عملية جديرة بالاهتمام.

4-أهداف الدراسة:

إن الهدف الأساسي من هذه الدراسة :

- إبراز دور إستخادم تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الآداء المالي للمؤسسة الإقتصادية؛

- المساهمة في إثراء المعارف النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات؛

- التعرف على الآداء المالي للمؤسسة والعوامل المتحكمة فيه؛

- حث المؤسسات الجزائرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات كأداة لتحسين أدائها المالي.

5-أسباب اختيار الموضوع:

الأسباب الذاتية:

- الفضول في الكشف عن دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الآداء المالي للمؤسسة الإقتصادية؛

- الشغف العلمي والاهتمام الشخصي بالموضوع .

الأسباب الموضوعية:

- إرتباط الدراسة بتخصص علم الاقتصاد؛

- تزويد مكتبتنا بدراسة تكون بمثابة أرضية خصبة لدراسات جديدة؛

- تسليط الضوء على أهمية دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الآداء المالي للمؤسسة الإقتصادية؛

– جدية الموضوع واعتباره محل جدال، خاصة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الآداء المالي للمؤسسة الإقتصادية؛

– معرفة دور إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الآداء المالي للمؤسسة الاقتصادية من المواضيع الهامة في المؤسسات؛

– السعي إلى معرفة الجانب النظري للموضوع و واقعه في المؤسسات الجزائرية؛

– التخصص في ميدان تكنولوجيا المعلومات؛

– محاولة إثراء الساحة البحثية.

6–مجالات الدراسة:

– **المجال المكاني**: يقصد بها المجال المكاني الذي تجرى فيه الدراسة الميدانية، ويمكن حصر المجال المكاني في منطقة واحدة من الوطن وبالتحديد ديوان الترقية والتسيير العقاري – الأغواط) التي تم إختيارها ، وعليه فنتائج الدراسة محدودة في نطاق ما تم تطبيق أداة الاستبيان عليهم.

– **المجال الزمني**: ونقصد بها الفترة الزمنية التي إستغرقتها الدراسة الميدانية، منذ بدأ تصميم أداة الدراسة الاستبيان بمراحله المتعددة بدءا بعرضه على الأستاذة المشرفة على هذه الدراسة في صيغته الأولية، والتي أسفرت عنها مجموعة من التوجيهات القيمة والملاحظات في صميم الموضوع، ليتم فيما بعد تعديل أسئلة المقابلة وفق توجيهات الأستاذة المشرفة، ثم عرضه على مجموعة من الأساتذة المحكمين والذين لديهم علاقة مباشرة بتخصص ، إلى غاية الصياغة النهائية للاستبيان الذي تم إعتماده بشكل نهائي في الدراسة الحالية، وتم توزيعه على مجموعة تجريبية من

المبحوثين، قبل توزيعه النهائي على عينة الدراســة، وذلك إبتداء من تاريخ : 2023/04/17 إلى غاية تاريخ 2023/05/12.

-المجال البشري: بالتحديد الموظفين الاداريين للمؤسسة الاقتصادية دوان الترقية والتسيير العقاري – بالأغواط

7-المنهج المتبع في الدراسة:

بغية الإلمام والإحاطة بمختلف جوانب الموضوع وتحليل أبعاده والإجابة عن الإشكالية المطروحة، اتبعنا المنهج الوصفي التحليلي المرافق للدراسة النظرية، وذلك بغية وذلك بغرض تجلية المفاهيم العامة، وكذا لتحليل المعطيات، أما في الجزء التطبيقي اخترنا منهج دراسة الحالة لأنه يناسب هذا الجزء الذي يمكننا من تطبيق جانب من المعلومات المتوفرة لدى المؤسسة بعض المعلومات الأخرى في تقييم أدائها المالي، مختارين بذلك مؤسسة OPGI.

8-الأدوات المستخدمة:

تم استخدام الوسائل التالية في الوصول إلى المعلومات:

-أسلوب الملاحظة: وهي وسيلة جمع المعلومات والتي من خلالها تم التعرف على واقع هذه التكنولوجيا والوسائل داخل المؤسسة، وتسجيل مختلف الملاحظات التي سنستخدمها في الدراسة؛

-استمارة الاستبيان: يعتبر الاستبيان من أدوات البحث الحديثة الشائعة الاستعمال، للحصول على معلومات لا يستطيع الباحث ملاحظتها بنفسه، تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية كونها تساعد على جمع المعلومات من العينة، وتوفر الوقت وتساعد في تصنيف البيانات وتبويبها.

9-صعوبات الدراسة:

-عدم توفر المراجع الكافية على مستوى مكتبة الكلية وخاصة في جانب الآداء المالي وصعوبة الاستعارة. صعوبة الربط بين تكنولوجيا المعلومات والآداء المالي؛

-صعوبة ضبط حدود الموضوع؛

-وجود عراقيل في الدراسة الميدانية.

10-الدراسات السابقة:

-دراسة منيرة سليماني ،(2012-2013)، مذكرة ماستر في علوم التسيير،جامعة بسكرة،الجزائر، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الميزة التنافسية دراسة ميدانية مؤسسة قارورات الغاز باتنة.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات في دعم الميزة التنافسية، وكذا حث المؤسسات الجزائرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات كأداة لتحقيق هذه الميزة وتوصلت نتائج الدراسة إلى مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تخفيض التكاليف وتحسين الجودة والاتصال واستخدام المؤسسة لعدة طرق لتحقيق الميزة التنافسية من بينها إدارة الجودة الشاملة.

-دراسة يعقوب توامي ،(2012-2013)، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة ورقلة، الجزائر،أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الآداء المالي للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار، هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والآداء المالي للمؤسسة الاقتصادية وتوصلت الى العديد من النتائج أهمها تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على معدل العائد على الأصول في المؤسسة، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصال على حقوق الملكية في المؤسسة.

-دراسة رزيقة تالي ،(2011-2012)،مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة البويرة، تقييم الآداء المالي للمؤسسة الاقتصاديةدراسة حالة مؤسسة التجهيزات المنزلية EDIED،

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة تحديد معايير تقييم الآداء المالي والمؤشرات المستخدمة في ذلك، وتوصلت النتائج إلى: يتحقق التوازن المالي إذا استطاعت المؤسسة توفير موارد دائمة لتغطية الأصول الثابتة التي لا يمكن تحويلها إلى سيولة خلال سنة.

-دراسة صباح بلقيدوم ،(2013) ،مذكرة الماستر في علوم التسيير ، جامعة المدية ، الجزائر ، تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية وتهدف هذه الدراسة إلى محاولة و إبراز مدى تحقيق المؤسسة الاقتصادية للميزة التنافسية مرتبط بشكل رئيسي بالتسيير الاستراتيجي في ظل التنامي الواسع لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق الميزة التنافسية والتطوير التنظيمي وتحقيق الجودة الشاملة وهندسة التحالفات الإستراتيجية تحت إشكالية ما" هو اثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتجي للمؤسسات الاقتصادية"، إذ تكمن أهمية الدراسة في ضرورة تغيير الأساليب الإدارية التقليدية في المؤسسة الجزائرية وذلك لضمان بقائها و استمرارها و يهدف إلى إثراء المعرفي وتدعيم الباحثين و المهتمين للقيام بدراسات جديدة في مثل هذه المواضيع و بالرجوع إلى الإشكالية المطروحة و التساؤلات الفرعية الواردة تم تقسيم الدراسة إلى خمسة فصول، الفصل الأول جاء فيه الإطار النظري لاقتصاد المعرفة أما الفصل الثاني تناول موضوع التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، وقد جاء الفصل الثالث لدراسة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات للتطرق إلى البيانات و لمعلومات و أهميتها، اما الفصل الرابع فقد عالج تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على التسيير الاستراتيجي للمنظمات وما صاحبه من تغير و تحول في الإدارة و الأعمال، و كان الفصل الخامس عبارة عن دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر MOBILIS- ،وقد توصلت الدراسة إلى عدت نتائج من أهمها. أن عملية التحديث والتطوير الإداري تقتضي تعزيز عملية استيعاب تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات و إتاحتها

للاستخدام من قبل كل أعضاء المنظمة لهدف تحقيق التميز في الآداء، من خلال انتهاج أسلوب التسيير الاستراتيجي الذي يعكس استراتيجيات التحول نحو اقتصاد المعرفة، وأيضا خلق أقسام خاصة بالذكاء الاستراتيجي وإدارة الجودة الشاملة والبحث والتطوير وإعطائها المزيد من الحرية للإبداع والتطوير .يكمن الاختلاف بين دراستنا و هذه الدراسة كون أن هذه الدراسة تركز على تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تأثيرها على التسيير الاستراتيجي للمؤسسة الاقتصادية و كذا الميزة التنافسية و غيرها أما دراستنا فتسلط الضوء على الآداء المالي في المؤسسة الاقتصادية.

-دراسة محمد الشهيري بن عجلان (1999)رسالة ماجستير في العلوم الإدارية ، جامعة الملك سعود ، المملكة العربية السعودية ، التقنيات المكتبية الحديثة و الوظائف الإدارية المعاونة في الأجهزة الحكومية. على العموم تناول الباحث الإشكالية النابعة من اثر تكنولوجيا الاتصال الحديثة على الأعمال المكتبية في الأجهزة الحكومية، من وجهة نظر الموظفين و موافقتهم نحو هذه التكنولوجيات، فيما يتعلق بالإنتاجية وتحسين أساليب الاتصال و محيط العمل.

اختار الباحث عينة مقصودة لاختبار فرضياته وتتمثل في المترشحين للتدريب في برامج الإدارة المكتبية في معهد الإدارة، واتبع المنهج الوصفي، كما استعان باستمارة استبيان مكونة من تسعة و عشرين 29 سؤالا موزعة على محورين : المحور الأول و تناول معلومات سوسيو ديموغرافية، أما المحور الثاني فقد عالج إشكالية تأثير تكنولوجيا الاتصال (تلكس، فاكس، هاتف، الحاسوب، شبكة الانترنت) على الأعمال المكتبية . وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن تكنولوجيا الاتصال الحديثة لها آثار إيجابية على مستوى الآداء و نوعية الاتصال حسب نظرة الموظفين دائما .

وتتشابه هذه الدراسة مع در استنا كونها تبحث عن أثر تكنولوجيا الحديثة الحاسوب، شبكة الانترنت و استخدامها لتحسين العمل، وبينما تركز دراستنا على اثر التكنولوجيا الحديثة على الآداء المالي في المؤسسة، تركز هذه الدراسة

على دراسة الأثر فيما يخص العمل المكتبي .كما أفادتنا هذه الدراسة كثيرا خاصة فيما يتعلق بالدراسة الميدانية، وذلك بغض النظر عن بعض الاختلافات الموجودة.

11-هيكل الدراسة:

قسمنا بحثنا إلى ثلاث فصول فصلين نظريين و فصل تطبيقي، و قد سبقت هذه الفصول مقدمة، و انتهت بخاتمة.

الفصل الأول : و عنوانه الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات تناولنا في المبحث الأول المفاهيم الأساسية حول المعلومات من خلال ماهية المعلومات و أهميتها و إلى خصائص و طرق الحصول عليها، و في المبحث الثاني تناولنا مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات و ذلك بتعريف تكنولوجيا المعلومات و أسباب التسارع نحوها و مراحل تطورها و مكوناتها، و كذا خصائص و وظائف تكنولوجيا المعلومات بالإضافة إلى تطبيقاتها و تصنيفها، كما قدمنا في المبحث الثالث مفهوم و خصائص نظام المعلومات و مكوناته و علاقته بتكنولوجيا المعلومات و كذا استعمالات تكنولوجيا المعلومات في ظل نظام المعلومات.

الفصل الثاني: و المعنون بالإطار المفاهيمي للآداء المالي و تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث أيضا، تناول المبحث الأول مفاهيم أساسية حول الآداء من خلال مفهوم و مستويات الآداء، و الانواع و العوامل المؤثرة فيه، كما قمنا في المبحث الثاني بتقديم مفهوم الآداء المالي و أهدافه و معايير و مؤشرات تقييم الآداء المالي ،و أهميته، أما المبحث الثالث فخصص للعوامل المؤثرة على الآداء المالي و مراحل تقييمه، و في الأخير الخروج بعلاقة تربط بين متغيري الدراسة بعنوان علاقة تكنولوجيا المعلومات بالآداء المالي.

الفصل الثالث: خصص للدراسة الميدانية،

و في النهاية الخاتمة التي كانت بمثابة حوصلة الدراسة.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

تمهيد :

مر تاريخ البشرية بعدة ثورات و آخرها هي ثورة تكنولوجيا المعلومات و الاتصال التي أحدثت القطيعة بين كل ما هو قديم و أصبح جديد اليوم قديم الغد، و نتيجة لهذه التطورات تزايد الطلب على هذه التكنولوجيا، و بالتالي أصبحت هذه الأخيرة هي مورد أكثر أهمية بالمقارنة بالموارد الكلاسيكية، مما أصبح الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال المستوفية الشروط المشغل الشاغل لأي مؤسسة باعتبارها نقطة القوة و التميز في عصر سمته الأساسية هي المعلوماتية.

و إذا نظرنا أيضا إلى قطاع الاتصالات فنجد أنه شهد في فترة قصيرة تحولا حاسما بفضل التطورات التكنولوجية التي يقوم عليها حيث أصبح يشكل البنية التحتية لما يعرف اليوم بالاقتصاد الجديد أو اقتصاد المعرفة ، الذي يعتمد على المعلومة و طرق إيصالها في أقصر وقت و بأقل تكاليف، و نظرا للتطور الهائل الذي شهده هذا القطاع و مدى مساهمته في جميع القطاعات، و خاصة في ظل استخدام الأقمار الصناعية، الهاتف النقال و الانترنت، كل هذا وضع المؤسسة أمام تحدي جديد ألا و هو امتلاك تكنولوجيا المعلومات و الاتصال .

سوف نتطرق إلى:

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات

المبحث الثاني: مفاهيم أساسية حول الاتصال

المبحث الأول: تكنولوجيا المعلومات

شهدت الآونة الأخيرة تطورات سريعة غير مسبوقة في كافة نواحي الحياة، و أبرز هذه التطورات التي ميزت وقتنا الحالي هي الدينامكية التي عرفها المجال التكنولوجي خاصة تلك المتعلقة بمعالجة المعلومات و بثها، أو بما أصبح يعرف بتكنولوجيا المعلومات.

المطلب الأول : مفاهيم حول التكنولوجيا

لقد أصبحت التكنولوجيا تلعب دورا مهما في النهوض باقتصاديات الكثير من الدول.

1- تعريف التكنولوجيا

يرجع أصل التكنولوجيا إلى الكلمة يونانية التي تتكون من مقطعين هما (Techno) تعني التشغيل الصناعي، والثاني (Logos) أي العلم أو المنهج، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي[1].

و يمكن تعريفها من جهة التحليل الاقتصادي بأنها "مجموعة المعارف والمهارات والخبرات الجديدة التي يمكن تحويلها إلى طرف إنتاج أو استعمالها في إنتاج سلع وخدمات وتسويقها وتوزيعها، أو استخدامها في توليد هياكل تنظيمية إنتاجية"[2].

---

[1]-غسان قاسم اللامي، **إدارة التكنولوجيا (مفاهيم و مداخيل تقنيات تطبيقات علمية)**، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان،2006 ،ص 22.

[2]-نوفيل حديد، **تكنولوجيا الإنترنت و تأهيل المؤسسة للإندماج في الإقتصاد العالمي**، أطروحة دكتوراه ، (غير منشورة)، كلية العلوم الإقتصادية و التجارية و علوم التسير، جامعة الجزائر،2006-2007 ،ص ص51 -52.

و يمكن تعريف التكنولوجيا على إنها :"تطبيق الإجراءات المستمدة من البحث العلمي والخبرات العلمية لحل المشكلات الواقعية، ولا تعني التكنولوجيا هنا الأدوات والمكائن فقط بل أنها الأسس النظرية والعلمية التي ترمي إلى تحسين الآداء البشري في الحركة التي تتناولها"[1].

2- أنواع التكنولوجيا : يتم تصنيف التكنولوجيا على أساس عدة أوجه منها مايلي :

1-2-على أساس درجة التحكم و منها:

-التكنولوجيا الأساسية: و هي التكنولوجيا التي تمتلكها أغلب المؤسسات الصناعية والمسلم به وتتميز بدرجة التحكم كبير جدا.

-تكنولوجيا التمايز: و هي التي تملكها مؤسسة واحدة أو عدد محدود من المؤسسات الصناعية وهي التكنولوجيا التي تتميز بها عن بقية منافسيها.

2-2-على أساس موضوعها هناك :

تكنولوجيا التسيير: وهي التي تستخدم في تسيير تدفقات الموارد، ومن أمثلتها البرامج والتطبيقات التسييرية .

تكنولوجيا التصميم: وهي التي تستخدم في نشاطات التصميم في المؤسسة كالتصميم بمساعدة الحاسوب.

تكنولوجيا أسلوب الإنتاج: وهي تلك المستخدمة في عمليات التصنيع ، وعمليات التركيب والمراقبة .

تكنولوجيا المعلومات والاتصال: وهي التي تستخدم في معالجة المعلومات والمعطيات ونقلها.

3-2-على أساس درجة التعقيد نجد :

تكنولوجيا ذات درجة عالية : وهي التكنولوجيا شديدة التعقيد، والتي من الصعب على المؤسسات الوطنية في الدول النامية تحقيق إستغلاله إلا بطلب من صاحب البراءة .

[1]-عبد البارى إبراهيم درة، **تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات الأسس النظرية و دلالاتها في البيئة العربية المعاصرة**، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر،2003 ،ص26.

التكنولوجيا العادية: وهي أقل تعقيدا من سابقاتها، حيث بإمكان المختصين المحليين في الدول النامية إستيعابها غير أنها تتميز أيضا بضخامة تكاليف الإستثمار[1].

المطلب الثاني : الإطار المفاهيمي للمعلومات

واصل التطور العلمي مسيرته و أعطى دفعا قويا نحو الأمام، حيث مهد طريقا لظهور ثورة أخرى جديدة وهي ثورة المعلومات.

1- مفهوم المعلومات

قبل التطرق إلى مفهوم المعلومات يجدر بنا التطرق إلى مفهوم البيانات، قصد إزالة اللبس الواقع بين المفهومين (المعلومة و البيان).

1-2-البيانات

تعرف على أنها : "عبارة عن مجموعة حقائق غير منتظمة قد تكون في شكل أرقام أو كلمات أو رموز لا علاقة بين بعضها البعض، أي ليس لها معنى حقيقي و لا تؤثر في سلوك من يستقبلها"[2].

كما تعرف أيضا : "حقائق مجردة لم يجر عليها أية معالجات فهي تمثل المواد الخام"[3].

1-2-المعلومة

تعددت التعاريف المتعلقة بمفهوم المعلومات، من أبرز هذه التعاريف :

---

[1]- لمين علوطي، **تكنولوجيا المعلومات والإتصال و تأثيرها على تحسين الأداء الإقتصادي للمؤسسة**، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الإقتصادية والتجاري و علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، الجزائر، 2003/ 2004، ص ص9- 10 .

[2]- محمد عبد العليم صابر، **نظم المعلومات الإدارية**، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص 36.

[3]- شريف أحمد العاصى،**نظم المعلومات الإدارية**، دار نشر و مكان النشر، 2004، ص 28.

يعرفها wiig بأنها : "حقائق و بيانات منظمة تصف موقفا معينا أو مشكلة معينة"[1].

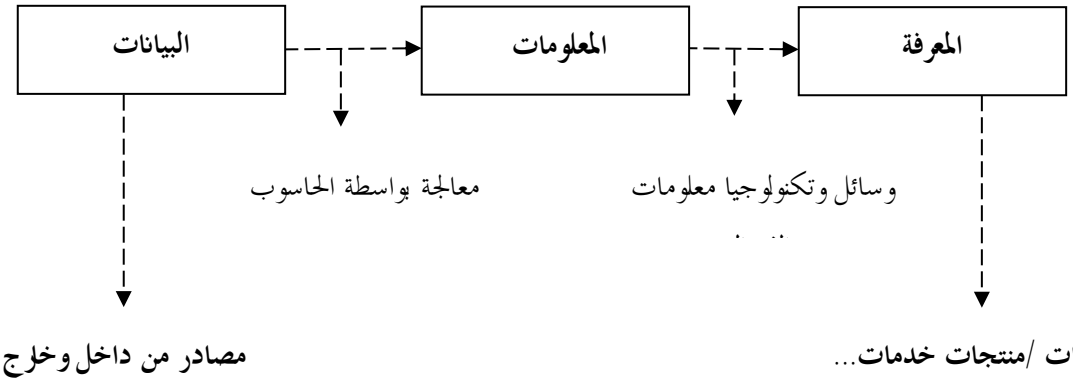
و يعرفها بعض المختصين في التسيير أنها :"كل ما يحمل لنا معرفة يغير نظرتنا للأشياء يقلل خبرتنا"[2].

كما تعرف أيضا على أنها: "بيانات تمت معالجتها بطريقة محددة بداء يتلقى البيانات من مصدرها المختلفة ثم تحليلها و تبويبها و تطبيقها حتى يتم إرسالها إلى الجهات المعنية مصدرها المختلفة ثم تحليلها و تبوبها و تطبيقها حتى يتم إرسالها إلى الجهات المعنية"[3].

فمصطلح المعلومات مرتبط بمصطلح البيانات من جهة، و بمصطلح المعرفة kmowledge من جهة أخرى، فالمعرفة هي حصيلة مهمة و نهائية لإستخدام و إستثمار المعلومات من قبل صناع القرار و المستخدمين الآخرين، الذين يحولون المعلومات إلى المعرفة و عمل مستمر يخدمهم و يخدم مجتمعاتهم[4].

و علاقة المعلومات بالمعرفة و البيانات و التأثيرات عليها هي موضحة بالشكل الموالي.

الشكل رقم (1) : تطور العلاقة بين البيانات و المعلومات و المعرفة.



المصدر : عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين جنابي، **نظم المعلومات و تكنولوجيا المعلومات الإدارية**، الطبعة الثالثة، دار المسيرة، عمان، 2008، ص 31.

[1]–مصطفى ربحي، **اقتصاد المعلومات**، الطبعة الأولى، دار الصفاء، عمان، 2010، ص 102.

[2]– دريس بحبي ، **دور إقامة نظام وطني للمعلومات الاقتصادية فى دعم متخذي القرار**، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص نظام معلومات،جامعة محمد بوضياف، بالمسيلة، 2005، ص 30.

[3]–شريف أحمد العاصى، **نظم المعلومات الإدارية**، دار نشر و مكان النشر، 2004، ص 28.

[4]–عامر إبراهيم قنديلجي و علاء الدين الجنابي، **نظام المعلومات و تكنولوجيا المعلومات الإدارية**، الطبعة الثالثة، دار المسيرة، عمان، 2008، ص31 .

2-خصائص المعلومات

تتوفر المعلومات على مجموعة من الخصائص أهمها [1]:

-التوقيت المناسب : و هي المعلومات المناسبة زمنيًا و تتوافر في وقت الحاجة إليها؛

-الوضوح : يجب أن تكون المعلومات واضحة و خالية من الغموض؛

-الدقة : و تعني أن تكون المعلومات خالية من أخطاء التجميع و التسجيل.

حتى يمكن الاعتماد عليها في تقدير احتمالات المستقبل و مساعدة الإدارة في تصوير واقع الأحوال[2]:

-الصلاحية : و تعني أن تكون المعلومات ملائمة أو مرنة و مناسبة لطلب المستفيد؛

-القياس الكمي : و تعني إمكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة من نظام المعلومات؛

-المرونة : تعني أن تكون المعلومات ملائمة و تتكيف مع رغبات أكثر من مستفيد؛

-عدم التحيز : و تعني عدم تغير محتوى المعلومات مما يؤثر على المستفيد أو تغير المعلومات حتى تتوافق مع أهداف و رغبات المستفيدين؛

-إمكانية الحصول عليها : و تعني إمكانية الحصول على المعلومات بسهولة و سرعة أي تكون المعلومات سهلة المنال؛

-الشمول : و تعني أن تكون المعلومات شاملة لجميع متطلبات و رغبات المستفيد و أن تكون بصورة كاملة دون تفضيل زائد و دون إيجاز بفقد معناها؛

---

[1]- أحمد صالح الهزايمة، **دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية**، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية، جامعة جرش الأهلية الأردن، المجلد 25 ،العدد الأول، 2009، ص395.

[2]- يحي مصطفى حلمي، **أساسيات تظم المعلومات**، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1998،ص ص78-79.

–قابلة للمراجعة : و هي خاصية منطقية نسبيا و تتعلق بدرجة الاتفاق المكتسبة بين مختلف المستفيدين لمراجعة فحص نفس المعلومات.

3–أهمية المعلومات : تلعب المعلومات دورا هاما و حيويا يظهر ذلك في [1]:

–إثراء البحث العلمي و تطور العلوم و تكنولوجيا؛

–تعتبر العنصر الأساسي في إتخاذ القرار المناسب و حل المشكلات؛

–لها أهمية كبيرة في مجالات التنمية الاقتصادية و الاجتماعية و الإدارية و الثقافية ...الخ؛

–لها دور كبير في التوقيت المناسب من خلال دورة المعالجة و الإدخال والتقارير؛

–تساعد المعلومات في نقل خبرتنا للآخرين و على حل المشكلات التي تواجهنا، و على الاستفادة من المعرفة المتاحة.

كما أن توافر المعلومات المناسبة لأغراض التنمية الإجتماعية و الإقتصادية إلى تحقيق المكاسب التالي [2]:

–تنمية قدرات المجتمع من خلال الإستفادة من المعلومات المتاحة؛

–ترشيد و تنسيق جهود المجتمع في البحث و التطوير على ضوء ما هو متاح من المعلومات؛

–ضمان قاعدة معرفية عريضة لحل المشكلات؛

---

[1]– مصطفى ربحي، **اقتصاد المعلومات**، الطبعة الأولى، دار الصفاء، عمان، 2010، ص 11.

[2]– عز الدين مالك الطيب محمد، **دور تكنولوجيا المعلومات في البحث العلمي في الاقتصاد الإسلامي**، جامعة الإخوة منتوري بقسنطينة ، المجلد**73**، العدد**52**، **2018–2019**.ص55.

http://islamiccenter.kau.edu.sa/7iecon/Arabic%20Papers/A17_Ezzeddine%20Malik.pdf

conslution14/05/2023.heur14 :25

-الإرتفاع بمستوى كفاءة و فعالية الأنشطة الفنية في الإنتاج و الخدمات؛

-ضمان مقويات القرارات السليمة في جميع القطاعات.

4-مصادر المعلومات :

هناك نوعين من المصادر وهي :

4-1-المصادر الداخلية : و هي التي تتكون من أشخاص مثل المشرفين و رؤساء الأقسام و المديرين بمختلف مستويات داخل المؤسسة، يتم تجميع المعلومات هنا إما على أساس رسمي طبقا للأحداث التي وقعت بالفعل، أو على الأساس غير رسمي من خلال الاتصالات و المناقشات الغير الرسمية[1].

4-2-المصادر الخارجية : تتم من خلال علاقات المؤسسة المستمرة مع محيطها الخارجي، الذي تنقل لها المعلومات دون الإنقطاع لها مصادر مختلفة و متعددة منها العامة و الخاصة و منها الوطنية و الدولية. على سبيل المثال[2]:

-شركاء مباشرين من موردين و مقاولين و بنوك؛

-مختلف أنواع الإعلام المكتوبة و المسموعة و المرئية؛

-جميع المؤسسات العمومية إدارات و وزارات؛

-مؤسسات و مكتبات متخصصة في تزويد المعلومات المختلفة؛

-الدراسات و البحوث و التقارير العلمية؛

-المشاركة في الجمعيات العامة للمساهمين؛

---

[1]- محمد الصيرفى، **إدارة تكنولوجيا المعلومات**، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009 ص297.

[2]- يمينة فوزية فاضل، **اثر نظام المعلومات على القابلية التنافسية للمؤسسة الحالية(حالة المجتمع الصناعي صيدال)**، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2000-2001، ص77.

-المشاركة في المعارض المحلية و الوطنية و الدولية.

المطلب الثالث : مفاهيم حول نظام المعلومات

تعتبر المعلومة مورد مكلف و مؤثر في نفس الوقت على نشاط المؤسسة، حيث تعمل هذه الأخيرة على جمع المعلومات و تحويلها، هذا يتطلب توفير ما يسمى بنظام المعلومات.

1- نظام المعلومات

تعددت التعاريف المقدمة لنظم المعلومات و من التعاريف الأكثر شيوعا :

اتجه **سين** في تعريفه لنظم المعلومات إلى توضيح المدلول اللفظي لكلمتي نظم و معلومات حيث، عرف النظم بأنها :"مجموعة من الأجزاء أو مكونات التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق عرض معين"، كما عرف المعلومات بأنها : "بيانات قد تم معالجتها بحيث يكون لها معنى و قيمة حقيقية مدركة بالنسبة لمنفذ القرار".

و إستنادا إلى ذلك فإن نظم المعلومات وفقا **لسين** هي "مجموعة الأجزاء التي تتفاعل مع بعضها البعض بغرض معالجة البيانات و تحويلها إلى معلومات يمكن أن تستخدم لأغراض صنع القرارات"[1].

نظام المعلومات هو : "عبارة عن مجموعة منظمة من الموارد : مادية، برمجيات، أفراد ، بيانات، إجراءات، تسمح بجمع معالجة، تخزين، إيصال المعلومات (على شكل بيانات، نصوص، صور، أصوات ...الخ) في المنظمات"[2].

نظام المعلومات هو "مجموعة إجراءات التي تقوم بجمع و إسترجاع و تشغيل و تخزين المعلومات لتدعيم إتخاذ القرارات و الرقابة و يمكن أن يساعد المدرين و العاملين في تحليل المشكل و تطوير و خلق منتجات جديدة"[3].

---

[1]- سونيا محمد البكري و على عبد مسلم، **مقدمة نظم المعلومات الإدارية**، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 1990ص18.

[2]- بحبي دريس، مرجع سبق ذكره، ص57.

[3]- سونيا محمد البكري، **نظم المعلومات الإدارية**، دار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2002 ص14.

2-وظائف نظام المعلومات

يقوم نظام المعلوماتية بالوظائف التالية [1]:

-تجميع البيانات : و يتم ذلك من خلال مصادر الداخلية و الخارجية، الداخلية المتمثلة في النشاطات الداخلية في المؤسسة بواسطة التقارير أو سبر الآراء و غيرها من الوسائل، أما المصادر الخارجية فتتمثل في طريقة المسح الشامل.....الخ؛

-تشغيل البيانات : و هي عملية تحويل البيانات إلى معلومات باستخدام كافة الوسائل مثل التصنيف، الترتيب، الفرز، التلخيص و إجراء العمليات الحسابية على البيانات لتحويلها إلى معلومات ثم تخزن في قواعد البيانات و قد تعد على شكل نماذج؛

-إدارة البيانات : و هي الوحدة التنظيمية التي تعمل على تخزين و تحديث و إستدعاء البيانات و وضعها في ملفات و قواعد البيانات، بتحديثها، و إجراء عمليات التشغيل عليها لتحويلها إلى معلومات مفيدة للمستخدم؛

-رقابة و حماية البيانات و المعلومات : وهي العمليات التي تتضمن التأكد من خلو هذه البيانات من الأخطاء من خلال المراجعة و ضمان عدم التلاعب و الإختراق للنظام و العبث بالبيانات و المعلومات؛

-إنتاج المعلومات: و هي الخلاصة النهائية لعملية معالجة البيانات و الوصول إلى المعلومات المطلوبة من قبل المستفيد لتوفيرها لمتخذ القرارات في المؤسسة عند الطلب.

[1]-عبده نعمان آلشريف، **دور نظم المعلومات فى إدارة المؤسسات الحكومية**، مذكرة ماجستير،(غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2004-2005، ص42.

3- أنواع نظم المعلومات

يمكن تقسيم نظم المعلومات إلى :

3-1-النظم اليدوية : تتمثل في النظام التقليدي لإدارة نظم المعلومات، تم الإعتماد عليها سابقا غير أنه هناك العديد من المؤسسات تستعمله و من أهم النظم المستخدمة لهذا النوع[1] :

-نظام الملفات: و يتمثل في الأوراق الرسمية و المستندات الخاصة بنشاط المؤسسة لحفظ البيانات و الرجوع إليها عند الحاجة؛

-نظام السجلات: تتمثل في نماذج معينة بها ملخص لمحتويات نظام الملفات أي الأوراق و المستندات الرسمية الأصلية مما يسهل تصنيفها، تداولها و استرجاعها.

3-2- النظم اليدوية مع إستخدام الآلات: هو تطوير للنظام السابق، ذلك باستخدام الآلات التي تيسر تسجيل البيانات و إجراء العمليات الحسابية و كذلك العمليات المتعلقة بمجموعة السجلات والسندات مما يساهم في زيادة سرعة تنفيذ الأعمال كاستعمال الآلة الحاسبة[2].

[1]-عبد العزيز سطحاوي و مفيدة يحياوي، **دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسات** جامعة مولاي الطاهر بسعيدة، مجلد**02**،العدد**15**، **2020**،ص45.
http://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads.pdf consultion23/07/2023.heur09;36.

[2] - عبد العزيز سطحاوي و مفيدة يحياوي،**مرجع نفسه**،ص45.

المطلب الرابع: تكنولوجيا المعلومات

بعد أن تطرقنا إلى مفهوم التكنولوجيا و كذا مفهوم المعلومات ونظام المعلومات لابد أن نتعرف على مفهوم تكنولوجيا المعلومات و أهم خصائصها.

1- مفهوم تكنولوجيا المعلومات :

يتضمن مفهوم تكنولوجيا المعلومات كل نظم و أدوات الحاسوب التي تتعامل مع إنسياق الرمزية المعقدة من المعرفة أو مع القدرات الإدراكية الذهنية و في حقول التعليم والذكاء، بذلك تشكل تكنولوجيا المعلومات مظلة شاملة لكل علاقات التكنولوجيا بمعطيات الفكر الإنساني.

و من هذا نجد عدة تعاريف لتكنولوجيا المعلومات نذكر منها :

يعرف **روجر كارتر** تكنولوجيا المعلومات بأنها: "الأنشطة والأدوات المستخدمة لتلقى، تخزين، تحليل، تواصل المعلومات في كل أشكالها، تطبيقها لكل جوانب حياتنا شاملة، المكتب، المصنع و المنزل"[1]. و يميز **روجر كارتر** بين ثلاث جوانب رئيسية لتكنولوجيا المعلومات [2]:

الجانب الأول : تكنولوجيا تسجيل البيانات وتخزينها،

الجانب الثاني : تكنولوجيا تحليل البيانات،

الجانب الثالث : تكنولوجيا توصيل البيانات (الاتصال).

---

[1] - محمود علم الدين، **تكنولوجيا المعلومات و صناعة و الإتصال الجماهيرى**، دار العربي للنشر و التوزيع بدون مكان النشر، 1990 ص 39.

[2] – محمود علم الدين،**مرجع نفسه**، ص40.

http://www.4shared.com/get/UP5u-n7Dconsultion23/07/2023.heur09;36

وتعرف تكنولوجيا المعلومات بأنها : "خليط من أجهزة الكمبيوتر و وسائل الاتصال ابتداء من الألياف الضوئية إلى الأقمار الصناعية و التقنيات المصغرات و الفلمية و الاستنساخ، تمثل مجموعة كبيرة من الاختراعات الذي يستخدم المعلومات خارج العقل البشري"[1].

وتعرف تكنولوجيا المعلومات على أنها: "القاعدة الأساسية التي تبنى في ضوئها المنظمات الإدارية و المنشآت ميزتها التنافسية". و يقصد بالتكنولوجيا كل أنواع المعرفة الفنية و العلمية والتطبيقية التي يمكن أن تسهم في توفير الوسائل، المعدات، الآلات، الأجهزة الميكانيكية و الإلكترونية ذات الكفاءة العالية و الآداء الأفضل التي تسهل للإنسان الجهد و توفير الوقت و تحقق للمنظمة أهدافها النوعية و الكمية بكفاءة و فاعلية"[2].

كما عرفتها وزارة التجارة والصناعة البريطانية تعريفا شاملا هي : "الحصول على البيانات و معالجتها و تخزينها و توصيلها و إرسالها في صورة معلومات مصورة أو صوتية أو مكتوبة أو في صورة رقمية، ذلك بواسطة توليفة من الآلات الالكترونية و طرق المواصلات السلكية و اللاسلكية"[3].

و عرف (Haag et peter) تكنولوجيا المعلومات بأنها: "مجموعة من الأدوات التى تساعد مستخدميها على التعامل بالمعلومات و بإنجاز الفعليات أو الأنشطة ذات العلاقة بمعالجة المعلومات"[4].

ومن خلال هذه التعريفات يتضح لنا أن تكنولوجيا المعلومات تتمثل في مختلف الوظائف من تجميع للبيانات وتحليلها وتخزينها و إسترجاع المعلومات و ذلك عن طريق التكامل بين الآلات الإلكترونية و نظم الاتصالات الحديثة.

---

[1]–محمد الهادي، **تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها**، دار الشروق، القاهرة، 1989 ص 32.

[2]– شاهر فلاح العرود وطلال حمدون شكر، **جودة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في كفاءة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية والخدمية المساهمة العامة الأردنية** ، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجّلد5 ، العدد4 ،2009،ص478.

[3]– بوحنية قوي، **الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،2010، ص86

[4]– بشـــار عباس الحميري و أحمد كاظم بريس، **أثر تكنولوجيا المعلومات فى جودة الفندقية دراســـة لعينة من الفنادق السياحية في محافظة كربلاء**، مجلة أهل البيت بجامعة أهل البيت، العدد الرابع ، المجلد06، 2019، ص348.

2-خصائص تكنولوجيا المعلومات : تتميز تكنولوجيا المعلومات بمجموعة من الخصائص أهمها[1]:

-تقليص الوقت : فالتكنولوجيا تجعل كل الأماكن الإلكترونية متجاورة، مثال على ذلك شبكة الانترنت التي تسمح لكل واحد منها بالحصول على ما يلزمه من معلومات و معطيات في وقت قصير مهما كان موقعه الجغرافي،

-رفع الإنتاجية : تعمل تكنولوجيا المعلومات على رفع الإنتاجية حين يتم استعمالها بشكل جيد و فعال؛

-المرونة : تعددت استعمالات تكنولوجيا المعلومات لتعدد احتياجاتنا لها، أبسط مثال على ذلك الحاسوب الذي نستعمله في حياتنا اليومية والعملية، فهو أداة للكتابة والقيام بمختلف العمليات المعقدة مثل الاتصال عن البعد أو القرب .....الخ.كما أنها تمنح للإنتاج كفاءة عالية وهذا بكسب تكنولوجيا المعلومات مرونة كبيرة بالمقارنة مع آلة محدودة الاستعمال؛

-الأتمتة la miniaturisation: ويقصد بها الأسرع و الأصغر و الأقل تكلفة وهي من أهم مميزات تكنولوجيا المعلومات فهي تتميز بالتحسن الدائم في سرعتها وسعة ذاكرتها.

3-أقسام تكنولوجيا المعلومات

شهد قطاع تكنولوجيا المعلومات تطورا كبيرا وذلك من سنة إلى أخرى بل ومن يوم إلى آخر، حيث اتسع هذا التطور حتى أصبح يضم مجالات و أقسام عديدة نذكر منها[2]:

---

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

[2]-حاج عيسى آمال وهواري معراج، **دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الجزائرية**، الملتقي الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الحديد 22-23 أفريل، 2003، ص110.

–صناعة المحتوى المعلوماتي : و تتمثل هذه الصناعة في المؤسسات التي تنتج الملكية الفكرية عن طريق المحررين و المؤلفين و غيرهم؛

–صناعة بث المعلومات : وتتم بواسطة شركات الاتصال و البث التي تتم من خلالها توصيل المعلومات من أماكن تواجدها إلى مستخدميها

–صناعة معالجة المعلومات : وتقوم هذه الصناعة على منتجي الأجهزة الخاصة بتكنولوجيا المعلومات و الاتصال كما تشمل هذه الصناعة على منتجي البرمجيات.

المبحث الثاني : مفاهيم أساسية حول الاتصال

تعد الاتصالات مهمة لنجاح و تحقيق التفاهم و التعاون بين المتصلين من أفراد و مجموعات، إذا تمثل عملية الاتصال أحد العناصر الأساسية في التفاعل الإنساني، فمن خلال أنظمة الاتصال استطاعت المؤسسات إحراز تقدم ملموس في مختلف الجوانب (اجتماعيا، اقتصاديا...إلخ).

المطلب الأول : التطور التاريخي للاتصال و مفهومه

لم يكن الاتصال وليد الصدفة، إنما كان ناتج محاولات عدة للإنسان كانت بدايتها الاتصال البسيط حتى وصل إلى ما هو عليه اليوم من طرق و أساليب متنوعة فهو جزء من حياة الإنسان يتغير و يتطور مفهومه بتغير و تطور البيئة التي يعيش فيها الإنسان.

1- التطور التاريخي للاتصال

كان الاتصال في المرحلة البدائية من التاريخ عبارة عن "نقل الأخبار من شخص إلى آخر" و الكلام هو الوسيلة الملائمة لذلك، ثم استعمل الفرد علامات وقع الاتفاق عليها مسبقا كإشعال النار، الصوت، الدق للإشعار بالخطر أو الفرح، لكن هذه الوسائل مرتبطة بحاسة البصر أو السمع و لم تغير كثيرا من نوعية الاتصال الذي يبقي شخصيا إلى أن جاءت مرحلة الاكتشافات التي أصبح الاتصال فيها جماعيا، حيث ظهرت فيها الكتابة ثم الورق ثم الطباعة. و بعدها جاءت مرحلة العصر الحديث الذي تطورت فيه تقنية الطباعة و استعملت وسائل أخرى أكثر سرعة لنقل المعلومات كالراديو، التلفاز و الهاتف ثم ظهر الحاسب الآلي لتسجيل المعلومات و حفظها ثم نقلها عبر الشبكات[1].

[1]- إبراهيم يختي، **مقياس تكنولوجيات و نظم المعلومات فى المؤسسات الصغيرة و المتوسطة**، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2005 ، ص ص 3-4.

و بهذا فإن الاتصال عرف تطورا كبيرا و قطع أشواطا عديدة عبر العصور و هذا يرجع لحرص الإنسان من البداية على نقل أفكاره و مشاعره و خبراته و حتى حاجاته للآخرين، فيرى علماء الاتصال و الاجتماع أن الاتصال مر بمراحل من التطور نلخصها على النحو التالي[1]:

–مرحلة ما قبل اللغة : التي استخدم فيها الإنسان الأصوات و الإشارات اليدوية و الجسدية و النار و غيرها من الوسائل. و هو ما يعرف بالاتصال الشفوي و الاتصال الرمزي؛

–مرحلة نشوء اللغة : و فيها تطورت الإشارات إلى رموز صوتية؛

–مرحلة الكتابة : فبظهور الكتابة اتسعت دائرة الاتصال و وسائله، حيث لا يشترط في الكتابة وجود المرسل و المستقبل معا كما يحصل في المحادثة المباشرة؛

–مرحلة الاختراع للطباعة : على يد الألماني "جونتبرغ" أسهمت في ظهور المواد المطبوعة في شكل كتب و مجلات و صحف و غيرها مما أسهم في نشر العلوم و الثقافة بشكل واسع؛

–مرحلة تكنولوجيا الاتصالات : و فيما أخترع الهاتف و الإذاعة و التلفزيون و الأقمار الصناعية و ظهرت شبكات الاتصال و المعلومات.

[1]– شوقي شاذلي، **أثر إستخدام التكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة**، مذكرة ماجستير،(غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص تسير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2008، ص3.

2-مفهوم الاتصال

مصطلح الاتصال في اللغة العربية كما تشير المعاجم يعني الوصول إلى الشيء أو بلوغه و الإنتهاء إليه.[1] إن كلمة اتصالات communications مشتقة من الأصل اللاتيني communis بمعنى commou أي عام[2]و فعلها communicare أي يذيع أو يشيع[3].

ظهرت تعاريف عديدة لمفهوم الاتصال لا يمكن حصرها من قبل الباحثين و المختصين في علوم المعلومات و الاتصال عبر الزمن عكست في معظمها أهميته و دوره في الحياة الإنسانية أو العناصر الأساسية لعملية الاتصال و من بين هذه التعاريف :

و يعرفه الطنوبي بأنه "ظاهرة اجتماعية تتم غالبا بين طرفين لتحقيق هدف أو أكثر منهما بصورة شخصية أو غير شخصية و في الاتجاهات متضادة بما يحقق تفاهم متبادل بينهما و يتم ذلك من خلال عملية إتصالية"[4].

الاتصال هو : "عملية مستمرة تتضمن قيام أحد الأطراف بتحويل أفكار و معلومات معينة إلى رسالة شفهية أو مكتوبة، تنقل من خلال وسيله اتصال إلى الطرف الآخر"[5].

---

[1]-مصطفى عليان ربحي و عدنان محمود الطباسي، **الإتصال و العلاقات العامة**، الطبعة الأولى، دار صفاء، عمان، 2004، ص127

[2] -غريب عبد السميع غريب، **الإتصال و العلاقات العامة في المجتمع المعاصر**، مؤسسة شباب الجامعية، الإسكندرية 1996 ص 12.

[3]- فيصل دليو، **تاريخ و وسائل الاتصال**، بدون دار النشر، قسنطينة، 2006 ص17.

[4]-شعبان فرج، **الاتصلات الادارية**، الطبعة الأولى، دار الإسامة للنشر، 2008، ص 6.

[5] -احمد ماهر، **كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003-2004ص27.

و يعرف كارل هوفلاند : الاتصال على أنه العملية التي يتنقل بموجبها الفرد (المرسل) منبهات (رموز لغوية، رسالة) بقصد تعديل أو تغيير سلوك الأفراد الآخرين[1].

وفي قاموس أوكسفورد عرف الاتصال على أنه : "نقل وتوصيل أو تبادل الأفكار والمعلومات بالكلام أو بالكتابة أو بالإشارات"[2].

و عرف امبري واولت واجي الاتصال بأنه : "فن نقل المعلومات والأفكار والمواقف من شخص إلى آخر"[3].

ويمكن تعريف الاتصال : "بأنه العملية التي يتم من خلالها إرسال رسالة معينة – منبه- ومن مرسل إلى المستقبل مستهدف، باستخدام أكثر من أسلوب و من خلال وسائل اتصالية محددة"[4].

ومن خلال هذه التعاريف تبين لنا أن الاتصال هو عبارة عن عملية أو فن نقل وتوصيل وتبادل الأفكار بين الطرفين باستخدام مختلف الأساليب مثل الكلام، الكتابة، الإشارات .....الخ.

3-عملية الاتصال :

الاتصال ليس عملية سهلة و بسيطة بل هي معقدة و صعبة و تتضمن عدد من الخطوات و العناصر التي سنناقشها باختصار[5] :

-تبدأ عملية الاتصال بوجود شخص (مرسل) يرغب في إبلاغ طرف آخر (مستقبل) معلومات معينة من أجل التأثير في سلوكه على نحو ما؛

---

[1]- عمر عبد الرحيم، نصر الله، **مبادئ الاتصال التربوي والإنسان**، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان، 2001ص30.

[2] -محمد الصيرفي و عبد الغني حامد، **الاتصالات الدولية ونظم المعلومات**، مؤسسة ورد البحرين، أكادمية التعليم،2006، ص7.

[3]- عصام سليمان الموسى، **المدخل إلى الاتصال الجماهيري**، الطبعة السادسة، إثراء للنشر والتوزيع، عمان،2009 ،ص23.

[4]-محمد إبراهيم عبيدات، **سلوك المستهلك – مدخل استراتيجي**- ،الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، 2004،ص253.

[5]-حسين حريم، **مهارات الإتصال في عالم الإقتصاد و إدارة الأعمال**، دار حامد عمان،2009، ص ص 16-17.

-يقوم المرسل بتطوير فكرة ذهنية (في عقل المرسل)حول موضوع معين يود إبلاغه لشخص؛

-بعد إتمام المرسل بلورة الفكرة الذهنية، يقوم بتحويل هذه الفكرة إلى رموز أي لغة يستطيع المستقبل فهمها؛

-ينتج عن عملية الترميز "الرسالة" التي يود المرسل إرسالها إلى المستقبل؛

-بعد إتمام الترميز يختار المرسل وسيلة لنقل هذه الرسالة و قد تكون هذه الوسائل إما كتابية أو شفوية؛

-يتسلم المستقبل الرسالة؛

-يقوم المستخدم بتحليل الرموز و تفسير الرسالة؛

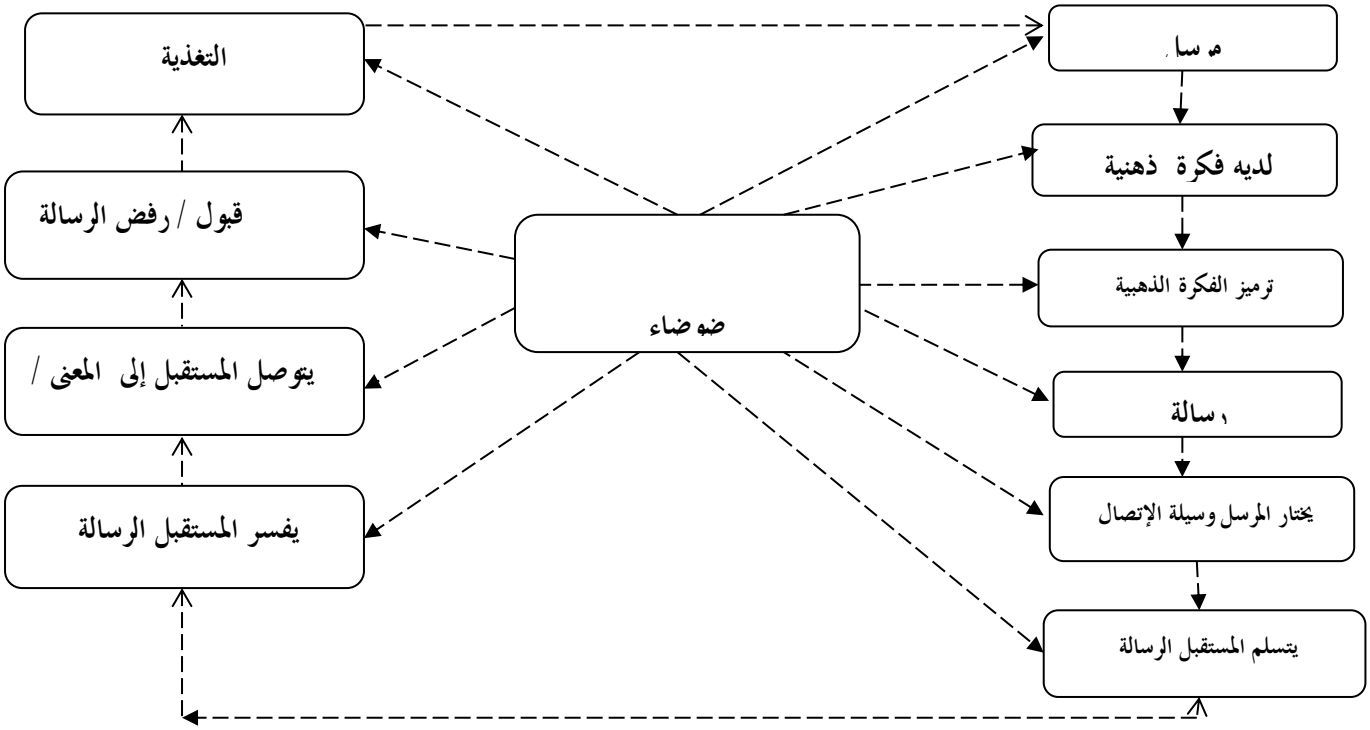
-نتيجة لتفسير و تحليل الرسالة، يتوصل المستقبل إلى المعنى؛

-بناءا على ما توصل إليه المستقبل من معاني يقوم بقبول الرسالة أو رفضها؛

-التغذية الرجعية حيث يقوم المستقبل بالرد على الرسالة وبالتالي يتحول المستقبل إلى مرسل حيث يقوم ببلورة رده و تحويله إلى رسالة و اختيار وسيلة لتوصيلها (الرسالة) إلى المرسل؛

-المعوقات و التشويش و الضوضاء و تتمثل في كل ما يمكن أن يتدخل و يعيق عملية الاتصال عند كل خطوة من الخطوات السابقة. و التي يوضحها الشكل رقم (1-2)

الشكل رقم (2) : خطوات وعناصر عملية الاتصال



المصدر:حسين حريم، **مهارات الاتصال فى عالم الإقتصاد و إدارة الأعمال**،دار حامد، عمان، 2009، ص27.

المطلب الثاني : طبيعة الاتصال في المؤسسة

يمكن تقسيم الاتصالات (تدفق البيانات والمعلومات) في المنظمة تبعا لأسس مختلفة هي الاتجاه, الأسلوب الاتصال, القناة و فيما يلي يأتي توضيح لهذه الأسس :

1- أساس اتجاه الاتصالات : تصنيف الاتصالات بموجبه كما يلي[1]:

-الاتصال بإتجاه واحد (بسيط) : يتم نقل البيانات والمعلومات باتجاه واحد فقط أما بالإرسال البيانات والمعلومات فقط كالجهاز المايكروف الصوتي، أو لاستقبالها فقط كالجهاز التلفاز؛

-الاتصال نصف المزدوج : يتم نقل البيانات والمعلومات باتجاهين ولكن ليس بنفس الوقت أي وجود فاصل زمني بين إرسال المعلومات و البيانات و إستقبالها؛

-الاتصال كامل الإزدواجية : يتم نقل البيانات والمعلومات بكلى الإتجاهين في آن واحد أي إرسال البيانات والمعلومات واستقبالها يتم في آن واحد كما هو الحال بالنسبة لأنظمة الاتصال الهاتفي أو عملية الاتصال بين حاسبين.

2- أساس أسلوب الاتصالات : تصنيف الاتصالات تبعا لهذا الأساس إلى نوعين هما :

-الاتصالات المتسلسلة : يتم نقل البيانات والمعلومات بشكل رموز ثنائية الواحدة تلو الأخرى بشكل تسلسلي عبر خط نقل واحد، إن يفضل استخدام هذا الأسلوب في الاتصالات بعيدة المسافة والتي بتعذر فيها بناء عدد كبير من الكابلات بين طرفي الاتصال.

[1]-محمد آل فرج الطائي، **المدخل إلى نظم المعلومات**، الطبعة الأولى، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان،2005، ص 93.

–الاتصالات المتوازنة : يتم نقل البيانات والمعلومات على شكل بايت واحد في كل مرة من خلال استخدام قناة نقل واحدة كل رمز ثنائي على النحو الذي يسرع من عملية النقل بالمقارنة مع الاتصال المتسلسل.

3– أساس قناة الاتصالات : تصنيف الاتصالات إعتماد على قنوات الاتصال إلى نوعين هما: الاتصالات الرسمية والاتصالات الغير الرسمية[1].

–الاتصالات الرسمية : وهي الاتصالات التي تحصل من خلال خطوط السلطة الرسمية والمعتمدة بموجب اللوائح والقرارات المكتوبة، وقد تكون داخلية أو خارجية.

–الاتصالات الداخلية : أي تدفق البيانات والمعلومات والناجمة عن التفاعلات بين أقسام ونشاطات المؤسسة ويكون ذلك على أربعة أنواع كالآتي[2] :

–الاتصالات النازلة : ويكون الإتجاه هذا الاتصال من أعلى إلى أسفل، والتي تنطوي على القواعد والأمور والتعليمات والتوجيه[3]؛

–الاتصالات الصاعدة : ويكون الاتجاه هذا الاتصال من أسفل إلى الأعلى أي من المرؤوسين إلى الرؤساء أو من مستوى إداري أدني إلى مستوى إداري أعلي في الهيكل التنظيمي مثل الشكاوى .....إلخ.[4]؛

---

[1]– محمد آل فرج الطائي، **مرجع سبق ذكره**، ص ص 94–95.

[2]– مرجع سابق ص 96.

[3]–محمد سلام عازة، **مهارات الاتصال**، الطبعة الأولى، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، القاهرة 2007 ص19.

[4]– عبد الرحمان القري، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشرية**، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية،(غير منشورة)، تخصص إدارة أعمال، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، بدون سنة، ص21.

-الاتصالات الأفقية : و يقصد بها تلك التي تتم بين موظفي المستوى الإداري الواحد بهدف التنسيق بين جهودهم[1].

-الاتصالات القطرية (التقاطي) : وهو يكون ما بين شخصين من مستويين تنظيمي مختلفين و لا تربطهما علاقة رئيس بمرؤوس، يقصد من هذه الاتصالات تجاوز مستويات تنظيمية معينة بغرض إختصار الوقت والجهد، هذا النوع من الاتصالات يجب أن يكون في حالات محدودة جدا و واضحة لأن تكرار تجاوز مستوى تنظيمي معين سيشير حتما للإحتكاك و النزاع بين العاملين[2].

-الاتصالات الخارجية: و هي عبارة عن تدفق البيانات و المعلومات الناجمة عن التفاعلات بين المؤسسة و بين بيئتها الخارجية و يكون على نوعين :

-الاتصالات الداخلة: و هي عبارة عن تدفق البيانات و المعلومات من البيئة الخارجية إلى المؤسسة مثل ذلك التشريعات الحكومية، بيانات عن المنافسون والزبائن .

-الاتصالات الخارجة : أي تدفق المعلومات من المؤسسة إلى البيئة الخارجية مثال ذلك تقارير الآداء المرسلة إلى الجهات الأعلى التي تتبعها المؤسسة إداريا أو إلى الدوائر الحكومية التي تتطلب مثل هذه التقارير[3].

-الاتصالات الغير الرسمية: و هي الاتصالات التي تتم بطريقة غير رسمية بين العمال حيث يتبادلون المعلومات والأفكار و وجهات النظر في الموضوعات التي تخصهم وتخص عملهم و هذا خارج الشبكة الرسمية[4].

---

[1]- محمد سيد فهمي، **فن الاتصال في الخدمة الاجتماعية**، دار الوفاء، الإسكندرية،مصر،2006، ص138.

[2]- حسين حريم، **مرجع سبق ذكره**، ص19-20

[3]- محمد آل فرج الطائي، **مرجع سبق ذكره**، ص96.

[4]- كريم بيشـــاري، **تســـويق خدمات التامين وأثره على الزبون**، مذكرة،(غير منشـــورة)، كلية العلوم الاقتصـــادية وعلم التيسر،تخصص تسويق، جامعة سعد دحلب ، البليدة،الجزائر،2005, ص44.

إن هذه الاتصالات هي جزء من واقع الحياة في المؤسسات و يمكن أن يكون لها نتائج و آثار للإشاعات و الأقاويل و يتطلب الأمر من المدرين استمرار و اليقظة و الإصغاء إلى ما يدور و يقال و إطلاع العاملين باستمرار على ما يجري في المؤسسة و الإصغاء إليهم, كما تعد هذا نوع من الاتصالات أقل تكلفة و أكثر سرعة[1].

المطلب الثالث: شبكات الاتصال

تعرف الشبكة على أنها: "عبارة عن مجموعة من التجهيزات (أو المعدات أو الأشياء الملموسة لصورة عامة) المرتبطة فيما بينها عن طريق قنوات اتصال, بحيث تسمح بمرور عناصر معينة فيما بينها حسب قواعد محددة و تتكون الشبكة من قسمين رئيسين : ناقل و منقول فالقسم الناقل ضروري و يشمل على التجهيزات و قنوات الاتصال, أما القسم المنقول أي وقع عليه فعل النقل"[2].

فالشبكات يمكن تصنيفها حسب الطريقة التي توصل بها مكونات الشبكة و حسب المجال الجغرافي و حسب المعيار دور كل حاسب في توفير خدمات الشبكة,كما تصنف أيضا حسب الخدمات التي يمكن أن تقدمها.

1- تصنيف الشبكات حسب الطريقة التي توصل بها مكونات الاتصال :

وتقسم وفق هذا المعيار إل ثلاث طرق :

-شبكة ذات نمط النجمة : تستخدم لربط مجموعة من الحواسيب مع بعضها البعض بواسطة حاسوب مركزي حيث إن كل الأنواع الاتصالات تمر عبر هذا الحاسوب، بذلك فإنها تعتمد بشكل كبير على قدرة الحاسوب

[1]-كريم بيشاري ،**مرجع سابق ذكره**،ص78.

[2]- إبراهيم يختي، **مقياس المعلوماتية**، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة ،2003-2004، ص55.

المركزي[1].من مزايا هذه الشبكة هو أن عطل أي جهاز لا يؤثر على عمل الشبكة باستثناء عطل المزود أو الموزع، بالإضافة إلى سهولة تراسل البيانات, لكن من عيوبها انخفاض درجة الاعتماد عليها بسبب المخاطرة عطل الحاسوب المزود و طول فترة الانتظار و ارتفاع تكاليفها[2].

-الشبكة ذات النمط الخطي(الناقل) the Bus Network: و تسمى أيضا Bus topology و هي شبكات حواسيب يكون شكلها كحركة سير الباص و الحواسيب المشاركة على طرفي خط سيره[3]، تستخدم لربط مجموعة من الحواسب مع بعضها البعض بواسطة خط رئيسي و يستخدم في توصيل الحواسيب إما سلك مبروم أو سلك محوري أو سلك الألياف الضوئية[4].

و من مزايا هذا النوع من الشبكة أنها محدودة التكاليف و إذا ما حصل خلل أو تعطل أي جهاز من الأجهزة المشاركة فلن يؤثر ذلك على الشبكة، و من السهل إدارتها إضافة إلى إمكانية الإضافة إليها المشاركين الجدد أو الإنسحاب منها من دون تأثير يذكر على أداء الشبكة[5].

-الشبكة ذات النمط الحلقي : و فيها تم ربط جميع الحاسبات بواسطة ناقل في شكل حلقي أو دائرة، تتكون من وصل كل حاسوب بالحاسوب المجاور له و وصل الحاسوب الأخير بالأول و يتم نقل المعلومة وفق هذه الشبكة

---

[1]– مزهر شعبان العاني و شوقي ناجي جواد، **العملية الإدارية و تكنولوجيا المعلومات**، الطبعة الأولى، إثراء للنشر و التوزيع، عمان،2008، ص199.

[2]– سعد غالب ياسين، **أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات**، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان ،2005، ص167 .

[3]–عامر إبراهيم قنديلجي، **مرجع سبق ذكره**، ص398.

[4]–مزهر شعبان العاني، **مرجع سبق ذكره**، ص197.

[5]–عامر إبراهيم قنديلجي، **مرجع سبق ذكره**، ص398.

على مدار الحلقة في إتجاه واحد و من مميزات هذه الشبكة أن تعطيل إحدى الحواسيب يؤدي إلى توقف عمل الشبكة[1].

-الشبكة الهرمية : the vierarchical network تأخذ شكل شبكة شجرية أحيانا[2]، تستخدم لربط مجموعة من الحواسب مع بعضها البعض على شكل شجري أو هرمي و يتم إرتباط جميع حواسب الطرفية مع الحاسوب المركزي و من ميزاته مايلي[3] :

- كل الإتصلات تمر عبر الحاسوب المركزي؛
- كل البيانات موجودة في الحاسوب المركزي؛

-سهولة التعامل مع البيانات عن طريق أي طرق من الحواسيب، إذا حصل خلل من أي الحواسيب الطرفية فلن يؤثر على بقية الشبكة؛

- و إذا حصل عطل في الحاسوب المركزي فإنه يعطل عمل الشبكة؛
- الشبكة تعتمد على حاسوب مركزي.

المطلب الرابع: تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

يعد مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مفهوما متداخلا بعض الشيء نظرا للتطور الذي شهدته، فمعظم هذه التكنولوجيا كانت موجودة منذ سنوات الثلاثين الماضية أو أكثر. و ما يمكن إعتباره جديد بدرجة كبيرة هي العمل الشبكي و خاصة الانترنت.

[1]- علاء السلمي، حسين السلمي، **شبكات الإدارة الإلكترونية**، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان، 2005 ،ص31.
[2]-عامر إبراهيم قندليجي، **مرجع سبق ذكره**، ص399.
[3]-مزهر شعبان العاني، **مرجع سبق ذكره**، ص200.

1- ماهية تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحاضر، فهي تعتبر الوسيلة الأكثر أهمية لنقل المجتمعات النامية إلى المجتمعات الأكثر تطورا، حيث تساهم بطريقة مباشرة في بناء مجتمع جديد ينطوي على أساليب و تقنيات جديدة للإقتصاد الرقمي الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

1-1-مفهوم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

إن مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال (TIC) ليس مفهوما وحيد المعنى والتخصص، فهو من اهتمامات عدة تخصصات : الرياضيات، الإعلام الآلي، الاتصال، الأدب، علم الاجتماع، علم النفس، هندسة الاتصالات، الفلسفة.....و لقد ظهر مفهومه الأصلي في الولايات المتحدة الأمريكية باسم "تكنولوجيات الإعلام" الناتجة عن دمج الحواسب بالخطوط الهاتفية وفي اليابان بإسم الكمبيوتر و الاتصال وفي بعض دول أوروبا (إسبانيا،فرنسا....) باسم الاتصال عن بعد و المعلوماتية بتأثر من علوم الإعلام شاع في أوروبا المصطلح الحالي[1].

يعرف رولي rowley تكنولوجيا المعلومات و الاتصال بأنها : "جمع وتخزين ومعالجة وبث باستخدام المعلومات ولا يقتصر ذلك على التجهيزات المادية hordware أو البرامج sofware ولكن بتصرف كذلك إلى أهمية دور الإنسان و غاياته التي يرجوها من تطبيق و إستخدام تلك التكنولوجيات و القيم و المبادئ التي يلجا إليها لتحقيق خبراته[2].

---

[1]- فيصل دليو، **التكنولوجيا الجديد للإعلام والاتصال**، الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان، 2010 ،ص26.

[2]-حسين محمد احمد عبد الباسط، **التطبيقات و الأساليب الناجحة لإستخدام تكنولوجيا الإتصالات و المعلومات في تعليم و تعلم الجغرافيا**، مجلة التعليم بالانترنت، جمعية التنمية التكنولوجية و البشرية، العدد الخامس،2005، ص3.

و تعرف كذلك بأنها : "عبارة عن ثورة المعلومات المرتبطة بصناعة و عبارة المعلومات و تسويقها و تخزينها و استرجاعها و عرضها و توزيعها من خلال وسائل تقنية حديثة و متطورة و سريعة، ذلك من خلال الاستخدام المشترك للحاسبات و نظم الاتصالات الحديثة"[1].

أما"kenneth laudon " "jane laudon" فيعرفان تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في ظل التغيرات الجديدة والعالم الرقمي على أنها : "أداة من الأدوات التسيير المستخدمة و التي تتكون من خمسة مكونات[2] :

- العتاد المعلوماتي : تتمثل في المعدات الفيزيائية للمعالجة؛
- البرمجيات؛
- تكنولوجيات التخزين : تتمثل في الحوامل الفيزيائية للتخزين المعطيات كالأقراص الصلبة والضوئية وبرمجيات لتنظيم المعطيات على الحوامل الفيزيائية؛
- تكنولوجيا الاتصال : و تكون من معدات و وسائط فيزيائية و برمجيات تربط مختلف لواحق العتاد ونعمل على نقل المعطيات من مكان إلى آخر بحيث يمكن وصول الحواسيب إلى معدات الاتصال لتشكيل شبكات التبادل و تقاسم الأصوات و الصور و الفيديوهات؛
- الشبكات : تربط هذه الحواسيب لتبادل المعطيات أو الموارد.

ومن خلال هذه التعاريف يتبين أن تكنولوجيا المعلومات و الاتصال هي مجموعة من الأدوات التقنية الحديثة والمتطورة تعمل على جمع وتخزين ومعالجة المعلومات واسترجاعها وإيصالها باستخدام تقنيات الاتصال الحديثة.

[1]–نوفيل حديد، **مرجع سبق ذكره**، ص53.

[2]–شوقي شاذلي، **مرجع سبق ذكره**، ص ص 12– 13.

2- أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال

-تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أداة قوية لتجاوز الانقسام الإنمائي بين البلدان الغنية و الفقيرة و الإسراع ببذل الجهود بغية دحر الفقر، الجوع، المرض، الأمية والتدهور البيئي. و كما يمكن لهذه التكنولوجيات من توصيل منافع الإلمام بالقراءة، الكتابة، التعليم، و التدريب إلى أكثر المناطق انعزالا.

-تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في التنمية الاقتصادية : فهي تسمح للناس بالوصول إلى المعلومات و المعرفة الموجودة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة تقريباً.

-تعمل هذه تكنولوجيا على زيادة قدرة الأشخاص على الاتصال و تقاسم المعلومات و المعارف ترفع من فرصة تحول العالم إلى مكان أكثر سلماً و رخاءا لجميع سكانه.

-تمكن تكنولوجيات المعلومات و الاتصال بالإضافة إلى وسائل الإعلام التقليدية والحديثة، الأشخاص المهمشين و المعزولين من أن يدلوا بدلوهم في المجتمع العالمي، بغض النظر عن الجنسية التي يحملونها أو انتمائهم العرقي أو القومي أو الديني، فهي تساعد على التسوية بين القوة و علاقات صنع القرار على المستويين المحلي و الدولي،

-و بوسعها تمكين الأفراد، المجتمعات، والبلدان من تحسين مستوى حياتهم على نحو لم يكن ممكناً في السابق.

من هذا يتضح أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور هام في تعزيز التنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، ذلك لما لهذه الأخيرة من خصائص متميزة و أكثر كفاءة من وسائل الاتصال التقليدية، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال واسعة الانتشار تتخطى بذلك الحدود الجغرافية و السياسية للدول لتصل إلى أي نقطة من العالم عجزت أن تصل إليها وسائل الاتصال القديمة، كما أنها تمتاز بكثرة و تنوع المعلومات و البرامج التثقيفية و التعليمية لكل مختلف شرائح البشر، متاحة في أي مكان و زمان و بتكلفة منخفضة. فهي تعد مصدر هام للمعلومات سواء للأشخاص أو المؤسسات بمختلف أنواعها أو للحكومات، كما أنها تلعب دورا هاما في تنمية العنصر البشري من خلال البرامج التي تعرض من خلالها كبرامج التدريب و برامج التعليم و غيرها.

لهذا يكون من الضروري الاهتمام بهذه التكنولوجيا وتطويرها استخدامها بشكل فعال، مع تدريب وتعليم الأفراد على استعمالها، و توعيتهم بأهميتها في التنمية والتطور، من خلال إبراز أهميتها على الصعيد الجزئي و الكلي[1].

3-خصائص تكنولوجيا المعلومات و الاتصال

-الفعالية : و يعني أن الذي يستعمل هذه التكنولوجيات مستقل ومرسل في آن واحد, كما أن الأطراف في عملية الاتصال يمكنهم تبادل الأدوار, وهذا بسبب نوع من الفعالية بين الأشخاص و المؤسسات و مجموعات أخرى.

-غير محدد بالوقت: يعني أنه يمكن استقبال الرسائل في أي وقت كحالة البريد الإلكتروني (E-MAIL)

-اللامركزية: هي خاصية التي تسمح باستقلالية التكنولوجيات جديدة NTIC مثل حالة الأنترنت تملك إستمرارية عن العمل في كل الحالات يستحيل على أي جهة ما أن توقف الأنترنت لأنها شبكة إتصال بين الأشخاص و المؤسسات عن طريق النت و يمكن ربط الأجهزة حتى لو كانت مختلفة الصنع بين الدول أو المدن الصانعة.

-الحركية: يعني أن المستعمل يمكن له أن يستفيد من الخدمات أثناء تنقلاته مثل الحاسوب المحمول والهاتف النقال

-عملية تحويلية : يمكن لها أن ترسل معلومات من وسط إلى آخر مثال إرسال رسالة مسموعة إلى رسالة مكتوبة أو منطوقة مثل القراءة الإلكترونية

-عملية الكشف عن الهوية : يعني يمكن أن نبعث رسالة إلى شخص مثل أن ترسل إلى أشخاص أخرين دون المرور بالمؤسسة و يمكن التحكم فيها مثل حالة الإرسال من المنتج إلى المستهلك.

-التوزيع : تعني أن الشبكة يمكن أن تتسع مثل أن تشمل عدد أكبر من الأشخاص.

[1]- http://eco.asu.edu.jo /ecofaculty/wp-content/uploads/23/04/2023heur14: 58

–العولمة : هي البيئة التي تفعل هذه التكنولوجيات لأنها تستعمل فضاء أكبر في أي ناحية من العالم وتسمح بتدفق رأس مال المعلومة في عاصمة المعلومات، لا مركزيتها سمحت بازدهارها في البيئة العالمية خاصة في التبادل التجاري الذي يسمح بأن يتجاوز مشكل الزمن و المكان[1].

4–فوائد تكنولوجيا المعلومات و الاتصال : من بين ما تقدمه TIC من فوائد للمؤسسة نذكر منها ما يلي [2]:

تطوير أدوات الإدارة العليا عن طريق تنظيم كفاءات المستخدمين؛

- تحسين التوظيف الداخلي للمؤسسة؛
- تحسين الإنتاجية و الكفاءة و تطوير الخدمات و المنتجات؛
- سرعة الإستجابة لمتطلبات الزبون؛
- الإبتكار و التجديد بدون الإنقطاع للبقاء في الخدمة و المحافظة على الحصة السوقية؛
- إتساع شبكة التوزيع و خلق عروض ملائمة لمتطلبات الزبون؛
- ركيزة الإبداع و التنمية و خلق منتجات جديدة، خدمات جديدة، أسواق جديدة،....الخ؛
- تساهم في تحسين جودة خدمات المقدمة لزبائن؛
- بناء علاقة وطيدة بين المؤسسة و زبائنها؛
- إنتشار و توسع التجارة الالكترونية.

[1]–http://www.memoireonline.com/01/10/3125/m_Limpact-des-TIC-sur-lentreprise3.html#toc5(22/05/2023) .heur:09:36.

[2]–إبراهيم يختي، **مقياس تكنولوجيات و نظم المعلومات فى المؤسسات الصغيرة و المتوسطة**، مرجع سبق ذكره، ص49.

خلاصة الفصل :

كخلاصة للفصل يعد تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أبرز مظاهر الربع الأخير من القرن الماضي وبدايات القرن الحالي، و يرى العلماء المختصين في هذا المجال أن تطور صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعد أهم إنجاز تكنولوجي تحقق، حيث إستطاع الإنسان أن يلغي المسافات و يختصر الزمن و يجعل من العالم أشبه بالشاشة الإلكترونية الصغيرة.

لقد غزت تكنولوجيا المعلومات والاتصال كل نواحى الحياة اليومية لكثير من البلدان و خاصة الصناعية منها، و أصبح الإقتصاد الرقمي سمة العصر في هذه البلدان و تأثر أصحاب المال و الأعمال بهذه الموجة الجديدة، سواء على مستوى الكلي أو الجزئي، و لعل الأنشطة التجارية و التسويقية تعد أكبر المستفيدين من تكنولوجيا الإنترنت، حيث سخرت هذه الأخيرة خدمات لتسهيل حركة التبادلات و تحسين العلاقات، سواء ما بين المؤسسات فيما بينها أو بين المؤسسات و زبائنها.

لكن هل تستطيع التكنولوجيا المعلومات والاتصال على تحسين الآداء المالي بالمؤسسة إقتصادية ؟ و هذا ما سوف نتطرق إلية في الفصل الموالي.

الفصل الثاني

الإطار المفاهيمي للأداء المالي

تمهيد:

تكتسي عملية الآداء المالي للمؤسسة أهمية بالغة للعديد من الأطراف (مسيرين، مستثمرين، مساهمين، مقترضين موردين زبائن (...) الذين لهم مصلحة بالمؤسسة ، ونظرا لكونه سمة من سمات الاقتصاد الحالي لجأت إليه المؤسسات الاقتصادية إلى استخدامه لنموها وتطورها وتحسين مردوديتها وتحقيق مختلف أهدافها في ظل الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة وترشيدها في إعداد خطط مستقبلية واتخاذ قرارات ملائمة لوضعها الاقتصادي ودراسة مركزها المالي، حيث يعد الآداء المالي من أهم المؤشرات وأكثرها حساسية داخل المؤسسة باعتباره يعبر عن تعظيم النتائج، ومن أجل أن تتأكد المؤسسة أن أدائها المالي يتماشى على النهج الصحيح عليها القيام بعملية تقييمه، وبناء على ذلك تقوم المؤسسة بتقييم نتائج نشاطها للوقوف على مدى تحقيق الأهداف المسطرة، وبالتالي فإن تقييم الآداء المالي يهدف إلى التعرف على كفاءة وفعالية الآداء المالي والتعرف على أوجه التطور في الآداء وتحديد الانحرافات من أجل معالجتها وتقديم القرارات الرشيدة مستقبلا. وهذا ما سنتطرق إليه في هذا الفصل من خلال المباحث الآتية:

المبحث الأول: مدخل للأداء المالي

المبحث الثاني: عموميات حول تقييم الآداء المالي

المبحث الثالث: متطلبات ومصادر تقييم الآداء المالي ومؤشراته.

المبحث الأول: عموميات حول الآداء المالي

يعد الآداء المالي محورا أساسيا وفعالا لمعرفة مدى نجاح المؤسسات أو فشلها والحل الأمثل للحفاظ على البقاء والاستمرارية، ويعتبر الدعم الأساسي للأعمال المختلفة التي تمارسها المؤسسة.

المطلب الأول: مفهوم الآداء المالي وخصائصه

سنتطرق في هذا المطلب إلى مفهوم الأداء المالي و خصائصه

1- مفهوم الآداء المالي

تعددت تعاريف الآداء المالي بسبب تطور مفهوم وظيفة الإدارة المالية في المؤسسة الاقتصادية إلى جانب تطور النظرية المالية حيث يركز على قياس مدى انجاز الأهداف المالية المسطرة.

التعريف 01: الآداء المالي هو مدى بلوغ الأهداف المالية (تعظيم العوائد وتخفيض التكاليف) بالاستخدام الأمثل للموارد المالية باعتباره نظاما شاملا ومتكاملا وديناميكيا [1].

التعريف 02: يعرف الآداء المالي على أنه تشخيص الصحة المالية للمؤسسة لمعرفة مدى قدرتها على إنشاء قيمة ومجابهة المستقبل، ويعبر الآداء المالي عن مدى قدرة المؤسسة على الاستغلال الأمثل لمواردها في الاستخدامات ذات الأجل الطويل والقصير من أجل تشكيل ثروة[2].

---

[1]-صفية يخلف ،**أهمية مراقبة التسيير كآلية لتحسين الأداء المالي في ظل تطبيق مبادئ حوكمة الشركات**، ملتقى وطني حول مراقبة التسيير كآلية لحوكمة المؤسسات وتفعيل الإبداع ، كلية العلوم الاقتصاديةو التجارية و علوم التسيير، جامعة البليدة 2 ،2017، ص8.

[2]-مراد حجاج، وآخرون، **قياس اثر الرفع المالي على الأداء المالي**، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، المجلد05، العدد 02، 2019، ص85.

التعريف 03: يتيح الآداء المالي للمؤسسة الموارد المالية اللازمة والملائمة لاستغلال الفرص الملائمة للاستثمار، كما يساعد على تلبية رغبات المستثمرين والمساهمين وتحقيق أهدافهم[1].

التعريف 04: يعتبر الآداء المالي أداة لقياس النتائج المحققة لمختلف الخدمات في مؤسسات ريادةالأعمال.

ومما سبق نستنتج أن الآداء المالي هو قدرة المؤسسة على استغلال الموارد المالية، والبشرية، والمعرفية المتاحة لنجاحها من أجل تحقيق الأهداف المخططة، والمحددة مقدما بطريقة فعالة خلال فترة زمنية محددة.

2- خصائص الآداء المالي

يتسم الآداء المالي ب[2]:

-أداة تحفيز القرارات الاستثمارية من أجل جذب المستثمرين للتوجه للاستثمار في المؤسسة التي تشير معاييرها المالية على التقدم والنجاح عن غيرها من المؤسسات؛

-يحفز الإدارة والعاملين لبدل الجهد لتحقيق أداء مستقبلي أفضل من سابقتيها؛

-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 الآداء حتى تتسنى المؤسسات تحديد مستوى الآداء بدقة وفعالية.

---

[1]- نجلاء نوبلي ، **استخدام أدوات المحاسبة الإدارية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية**، شهادة دكتوراه، تخصص محاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014 – 2015، ص 150 .

[2]- محمد محمود الخطيب ،**الأداء المالي وأثاره على عوائد أسهم الشركات**، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2000، ص 45.

المطلب الثاني: أهمية وأهداف الآداء المالي

سنتطرق في هذا المطلب إلى أهمية و أهداف الأداء المالي

1- أهمية الآداء المالي

تكمن أهمية الآداء المالي في:

تأكيد من أن الإنجاز الفعلي قد تم بكفاءة وفعالية من خلال الاستغلال الأمثل للموارد.

إجراء المقارنات بين أداء مختلف المستويات داخل المؤسسة.

التحكم في تخفيض الأزمات المالية التي تصيب المؤسسة[1].

اتخاذ القرارات السليمة في الوقت المناسب للحفاظ على الاستمرارية، البقاء والمنافسة.

متابعة ومعرفة نشاط المؤسسة وتفحص طبيعتها وسلوكها[2].

يساعد في الإفصاح على درجة الملائمة والانسجام بين الأهداف والاستراتيجيات المعتمدة وعلاقتها بالبيئة التنافسية[3].

---

[1]-بورنيسة مريم، خنفري خيضر ، **الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية على ضوء النماذج الكمية العالمية للتنبؤ بالفشل المالي**، مجلة العلوم الاقتصـــادية والعلوم التجارية والتســـيير، جامعة امحمد بوقرة بومرداس، المجلد ،12 ، العدد 02، 2019، ص 820.

[2]- علاء ماهر محمود، **الطلاع أثر استراتيجية تمكين الموارد البشرية على تحسين الأداء المالي**، رسالة ماجستير إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، 2020، ص 33.

[3]-محي الدين طرفاوي، وآخرون، **تأثير سياسة الاستدانة على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية**، مجلة رؤى اقتصادية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الجزائر، العدد ،12 جوان 2017، ص 302.

2- أهداف الآداء المالي:

يمكن حصرها فيما يلي[1]:

-تحقيق الأرباح: أن قدرة المؤسسة في توليد الأرباح من خلال قياس مدى كفاءتها وفعاليتها التي تشير إلى الإدارة الفعالة والرشيدة لها؛

- التوازن المالي: وهو هدف تسعى الوظيفة المالية للوصول إليه, فهو يساهم في توفير السيولة واليسر المالي للمؤسسة، لأنه يمس بالاستقرار المالي للمؤسسة فالعجز المالي يسلب المؤسسة استقلالها تحت تأثير اللجوء إلى الاقتراض؛

-المردودية: هي من الأهداف الأساسية والفعالة التي ترسمها المؤسسة وتوجه الموارد لتحقيقها، وكمفهوم عام يدل على قدرة الوسائل على تحقيق النتيجة؛

-نمو المؤسسة: يعتبر نمو المؤسسة عامل أساسي من عوامل تعظيم قيمتها ولهذا فإن قرارات النمو تتميز بأنها قرارات استراتيجية، فالنمو وظيفة استراتيجية جد مهمة للمؤسسة الاقتصادية وهي ظاهرة تعكس مدى نجاح استراتيجياتها المتعلقة بجانب التطور، التوسع البقاء ولاستمرار .

المطلب الثالث: معايير الآداء المالي والعوامل المؤثرة فيه

سنتطرق في هذا المطلب إلى معايير الأداء المالي و العوامل المؤثرة فيه

[1]- هلايلي اسلام ، **دور نظام المعلومات المحاسبية في تطوير الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية**، أطروحة دكتوراه، العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر ، بسكرة،الجزائر، 2019 – 2020، ص 105.

1- معايير الآداء المالي

يلجأ المحلل المالي لمقارنة كل نسبة مع نسبة أخرى تستخدم كمعيار للمقارنة لمعرفة الموقف المالي لمؤسسة، وهناك عدة معايير للمقارنة أشار إليها عدد من الكتاب وهي كالتالي[1]:

- **المعايير التاريخية** : حيث تعتمد على النتائج التي حققتها المؤسسة من خلال فترة أو فترات زمنية ماضية وأهمية هذا المعيار إعطاء فكرة عن الاتجاه العام للمؤسسة، وإعطاء الحكم على النتائج المحققة عن أي علاقة رياضية يمكن أن تنشأ بين البيانات المالية التي تحتويها القوائم المالية؛

- **المعايير المطلقة**: وهي مجموعة من القيم والمعادلات التي درج استعمالها في التحليل المالي، حيث تأخذ هذه المعايير شكل قيمة ثابتة لنسب معينة مشتركة بين جميع المؤسسات وتقاس بها النسب ذات العلاقة في مؤسسة معينة؛

- **المعايير الصناعية** : وهو متوسط نسب مأخوذة لمجموعة كبيرة من الشركات التي تنتمي إلى صناعة واحدة مثل (الصناعة المصرفية، صناعة التأمين، شركات الخدمات ...) عن فترة زمنية محددة أي مقارنة النسب المالية للمؤسسة بالنسب المالية للمؤسسات المالية المساوية لها في نفس المجال وفي نفس الحجم وفي نفس النشاط وعلى ضوء هذه المؤشرات يتم تحديد أداء المؤسسة؛

- **المعايير المستهدفة**: وهي تلك المعايير التي تقوم بوضعها المؤسسة المعنية وتخطط للوصول إليها في ضوء إمكانياتها المادية والبشرية المتاحة، حيث تستهدف إدارة المؤسسة تحقيقها من خلال تنفيذ الموازنات التي يتوجب أن يكون تخطيط الشركة سليما ودقيقا حتى تكون عملية المقارنة مع النتائج سليمة ودقيقة أيضا.

وبناء على ما سبق نستخلص بأن المعايير هي مؤشرات أو مقاييس تستعمل للمقارنة في مجال التحليل المراد القيام به وذلك لمعرفة الموقف المالي للمؤسسة.

---

[1]- سعاد بوغزاله حمد، **أثر تطبيق النظام المحاسبي على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية**، مذكرة ماستر ، تخصص تدقيق محاسبي، كلية العلوم الاقتصاديةوالتجارية و علوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2015، ص 34.

2- العوامل المؤثرة في الآداء المالي.

تصنف العوامل المؤثرة في الآداء المالي للمؤسسة الاقتصادية إلى عوامل داخلية وأخرى عوامل خارجية تتعلق بالمحيط الاقتصادي الخارجي

2-1- العوامل الداخلية:

تتلخص أهم العوامل الداخلية المؤثرة في الآداء المالي في[1]:

- **الهيكل التنظيمي:** وهو عبارة عن الإطار الذي تنسجم فيه جميع المتغيرات التي لها علاقة بالمؤسسة وطبيعة أعمالها، حيث أنه يؤثر على الآداء المالي من خلال المساعدة في تنفيذ الخطط بنجاح عن طريق تحديد الأعمال والنشاطات التي ينبغي القيام بها؛

- **المناخ التنظيمي:** يقصد به ومدى وضوح التنظيم في المؤسسة، وإدراك العاملين علاقة أهداف المؤسسة بعملياتها ونشاطاتها، حيث يقوم المناخ التنظيمي على ضمان سلامة الآداء المالي بصورة إيجابية وكفاءته من الناحيتين الإدارية والمالية، وتقديم معلومات لمتخذي القرارات لتحديد صورة للأداء والتعرف على مدى تطبيق الإداريين للمعايير الآداء عند التصرف في أموال المؤسسة؛

- **التكنولوجيا:** وهي الأساليب والمهارات والطرق الحديثة المعتمدة في المؤسسة لتحقيق الأهداف المنشودة والتي تعمل على ربط المصادر بالاحتياجات، وعلى المؤسسة تحديد نوع وطبيعة التكنولوجيا التي تناسب أعمالها والتي تنسجم مع أهدافها بهدف الموائمة بين التقنية والآداء، وتعمل التكنولوجيا على شمولية الآداء لأنها تغطي جوانب متعددة من القدرة التنافسية وخفض التكاليف والمخاطر بالإضافة إلى زيادة الأرباح والحصة السوقية؛

[1]-ابن نذير نصر الدين و شملال أيوب ،**لوحة القيادة كأداة لتقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية**، المؤتمر الوطني حول مراقبة التسيير كآلية لحوكمة المؤسسات و تفعيل الإبداع، جامعة البليدة 2، 2014، ص 8.

- **الحجم:** قد يؤثر حجم المؤسسة وتصنيفها على الآداء المالي بشكل سلبي، فكبر حجم المؤسسة يشكل عائقا لأداء المالي، لأن في هذه الحالة تصبح الإدارة أكثر تعقيدا وتشابكا، وقد يؤثر إيجابا من ناحية أن كبر حجم المؤسسة يتطلب عدد كبير من المحللين الماليين مما يساهم في رفع جودة الآداء المالي لها.

2-2- العوامل الخارجية:

هي العوامل التي تخرج عن نطاق تحكم المؤسسة، ويتمثل أهمها في الآتي:[1]

- السوق: يوجد العديد من الأشكال التي يمكن أن تأخذها أسواق السلع الاقتصادية، حيث يعتمد ذلك على هيكل السوق والسلوك الذي تقوم المؤسسة بإتباعه من أجل تحقيق هدفها الأساسي وهو تعظيم الأرباح. ويؤثر السوق في الآداء المالي من ناحية قانون العرض والطلب فإن تميز السوق بالانتعاش و كثرة الطلب فان ذلك سيؤثر بالإيجاب على الآداء المالي, أما في الحالة العكسية فسنلاحظ تراجع في الآداء المالي؛

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

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

[1]- أمينة حفاصة ،**أثر جودة القوائم المالية على تقييم الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية**، أطروحة دكتوراه، تخصص محاسبة، علوم المالية و المحاسبة ، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2021- 2020، ص 41.

المبحث الثاني: عموميات حول تقييم الآداء المالي

بعدما ألقينا نظرة شاملة عن الآداء المالي وخصائصه، أهدافه والعوامل المؤثرة فيه في المبحث الأول، سنتطرق في هذا المبحث إلى تقييم الآداء المالي وذلك لإظهار جوانب القوة والضعف في ضوء معايير ومؤشرات، وقياس مدى كفاءة وفعالية الموارد المتاحة في المؤسسة.

المطلب الأول : مفهوم وخصائص تقييم الآداء المالي

سنتطرق في هذا المطلب إلى مفهوم و خصائص تقييم الآداء المالي

1- مفهوم تقييم الآداء المالي

تعددت التعاريف حيث نذكر منها:

-التعريف01: يعرف تقييم الآداء المالي على أنه تشخيص الصحة المالية للمؤسسة لمعرفة مدى قدرتها على إنشاء القيمة المضافة، ومجابهة المستقبل من خلال الاعتماد على الميزانية المالية، وجدول حساب النتائج، وكذلك باقي القوائم المالية، ولكن لا جدوى من ذلك إذا لم يؤخذ الظرف الاقتصادي، والقطاع الصناعي الذي تنتمي إليه المؤسسة النشطة في الدراسة، وعلى هذا الأساس فإن تشخيص الآداء يتم بمعاينة المردودية الاقتصادية للمؤسسة ومعدل نمو الأرباح.[1]

-التعريف 02: ينظر الباحثين إلى عملية تقييم الآداء المالي على أنها عملية لاحقة لعملية اتخاذ القرارات، والغرض منها فحص المركز المالي والاقتصادي للمؤسسة في تاريخ معين[2].

[1] عبد الغني خلادي، أنيس هزلة، مساهمة النظام المحاسبي الماليSCF في قياس وتقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مجلة الميادين الاقتصادية، جامعة الوادي الجزائر، المجلد ،01 العدد 01، 2018، ص 67

[2]- حدة بلبول و بوعلام ولهي، **الإفصاح المالي كأحد مداخل تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية** ، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، جامعة محمد بوضياف - مسيلة، المجلد 06، العدد 01، 2021، ص 89.

-التعريف 03: تقييم الآداء المالي يعد أحد العناصر الأساسية للعملية الإدارية، حيث يوفر للإدارة معلومات، وبيانات تستخدم في قياس ماديات تحقيق أهداف المنشأة، والتعرف على اتجاهات الآداء فيها، ولهذا يعد الأساس في تحديد مسيرة المنشأة، ونجاحها، ومستقبلها[1].

-التعريف 04: إن لتقييم الآداء المالي دور واضح في تقييم أعمال المنشآت، والمنظمات لتحديد مواطن الضعف في عملياتها، وإيجاد الحلول البناءة لتقييمها، ومعالجتها، وتعزيز مواطن القوة لها، إن تقويم الآداء المالي يشمل جانبين يتمثلان في تقييم فعالية الآداء المالي عن طريق إجراء مقارنة الأهداف المخطط لها

بالإضافة إلى قياس مدى ملائمة الأساليب وكفاءتها من حيث الزمن ، تحقيق الربح ، والتكلفة والتي تم اتخاذها لإنجاز هذه الأهداف[2].

ومما سبق يمكن القول أن تقييم الآداء المالي هو مقارنة النتائج المحققة لما هي مخططة فعلا، وقياس مدى تحقيق الأهداف المالية لمعرفة مستوى الفعالية، وتحديد الأهمية النسبية بين النتائج، والموارد المستخدمة لتحديد درجة الكفاءة.

2- أهمية تقييم الآداء المالي

تتجلى أهمية تقييم الآداء المالي في متابعة أعمال المؤسسات وفحص سلوكها وتقييم مستويات أدائها وتوجيه الآداء نحو الاتجاه الصحيح، وبذلك يعد تقييم الآداء المالي[3]:

-أداة للتعرف على الوضع القائم في المؤسسة، وإسهامها في السوق المالي في فترة زمنية معينة؛

---

[1]- حمزة محمود الزبيدي، التحليل المالي (تقييم الأداء و التنبؤ بالفشل) ،الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2000، ص 85.

[2]- هبة حمادة أبو عرب و أيمن سليمان أبو سويرح ، **أثر تطبيق الأداء المتوازن (BSC) على تقييم كفاءة الأداء المالي فالبلديات من وجهة نظر رؤساء البلديات في المحافظة الجنوبية** ،مجلة اقتصاد المال والأعمال ، جامعة الشهيد خمة لخضر الوادي، المجلد05، العدد 02، 2020، ص 331.

[3]- عميروش بوالشلاغم ، **دور تحليل القوائم المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسات**، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 02، المجلد 31، العدد 01، ص187.

-أداة لتدارك النواقص، والمشاكل التي تظهر في مسيرة المؤسسة، ومعالجة الخلل، ومشاكل العسر المالي، وبذلك تندر إدارتها للعمل على مواجهة كل المعوقات؛

-أداة لتحفيز اتخاذ القرارات الاستثمارية وتوجيهها في اتجاه المؤسسات الناجحة، فهي تعمل على تحفيز المستثمرين للتوجه إلى المؤسسة التي تشير معاييرها المالية عن التقييم والنجاح عن غيرها.

-يقوم تقييم الآداء المالي بقياس مدى نجاح الوحدة الاقتصادية من خلال مواصلة نشاطها وذلك لتحقيق أهدافها، فالنجاح يجمع بين الكفاءة، والفاعلية وهو أشمل من منهما في تعزيز أداء الوحدة الاقتصادية للاستقرار في العمل[1].

-تحديد الأهمية النسبية بين النتائج، والموارد المستخدمة لقياس الكفاءة، والفاعلية[2].

المطلب الثاني: أهداف وخطوات تقييم الآداء المالي

سنتطرق في هذا المطلب إلى أهداف و خطوات تقييم الآداء المالي

1- أهداف تقييم الآداء المالي

تسعى المؤسسة من خلال تقييم أدائها المالي إلى تحقيق جملة من الأهداف، أهمها[3]:

-يوفر مقياس لمدى نجاح المؤسسة من خلال مواصلة نشاطها وذلك لتحقيق أهدافها؛

-النجاح يجمع بين الكفاءة والفاعلية، أي أن المؤسسة بإمكانها البقاء والاستمرار في العمل؛

---

[1]- عبد القادر هادف ، **دور الأداء المالي في اتخاذ القرارات المالية في المؤسسة الاقتصادية**، مذكرة ماستر ، تخصص مالية مؤسسة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2017/2018 ص07.

[2]- جليلة ابن خروف ، **دور المعلومات المالية في تقييم الأداء المالية اتخاذ القرارات** ،شهادة ماجستير، تخصص مالية مؤسسة، جامعة أحمد بوقرة بومرداس،الجزائر، 2009-2008، ص77.

[3]-شريط غياط ومهري عبد المالك، **تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية باستخدام مؤشر قياس المردودية**، مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور الجلفة، المجلد 05 ، العدد 01، ص 140.

-يعمل تقييم الآداء المالي على توفير المعلومات لمختلف المستويات الإدارية في المؤسسة؛

- يبين تقييم الآداء المالي التطور الذي تحققه المؤسسة خلال مسيرتها إن كان على نحو الأفضل أو الأسوء، وذلك عن طريق النتائج المتحصل عليها تقييم الآداء المالي يخلق روح المنافسة بين الأقسام والإدارات والمؤسسات المختلفة، مما يدفع المؤسسة إلى تحسين مستوى أدائها؛

- تقييم الآداء المالي يؤدي إلى تحقيق الأهداف المرجوة.

2- خطوات تقييم الآداء المالي:

يمكن تلخيص خطوات تقييم الآداء المالي في النقاط التالية[1]:

-الحصول على القوائم المالية السنوية وقائمة الدخل، فمن خطوات تقييم الآداء المالي إعداد الموازنات والقوائم المالية والتقارير السنوية المرتبطة بأداء المؤسسات خلال فترة زمنية معينة؛

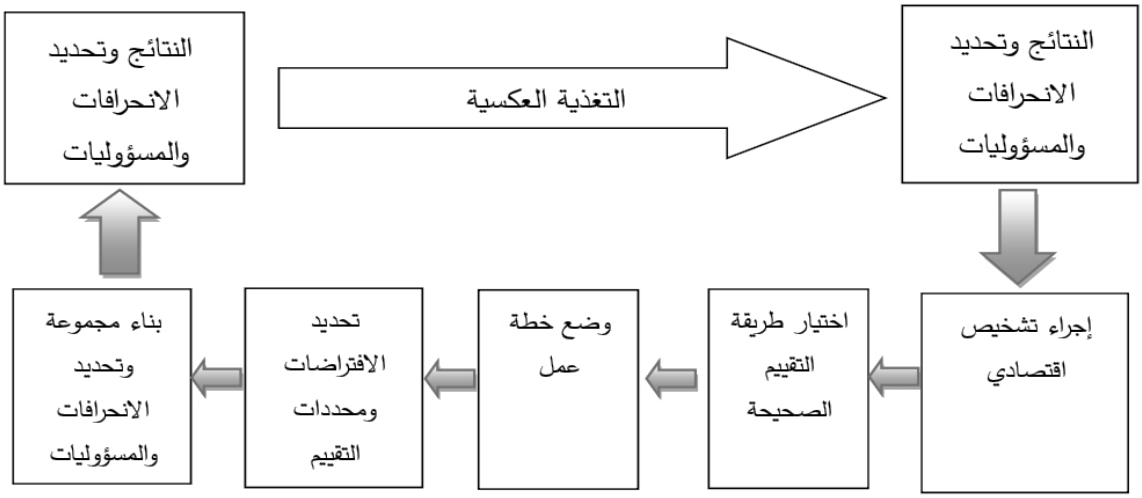
-احتساب مؤشرات مختلفة لتقييم الآداء المالي مثل نسب الربحية والنشاط، والسيولة، ونسب المردودية، وتتم باختيار الأدوات المالية التي تستخدم في عملية تقييم الآداء المالي؛

-دراسة وتقييم النسب، وبعد الحصول على النتائج يتم معرفة الانحرافات والمعوقات ونقاط الضعف القوة بالآداء المالي الفعلي ومقارنته بالآداء المخطط له، أو مقارنته بأداء المؤسسات التي تعمل بنفس القطاع؛

-معرفة أسباب الانحرافات والفروقات وتأثيرها على المؤسسة، ومحاولة وضع التوصيات الملائمة للتعامل معها ومعالجتها.

[1]- بلبول حدة و ولهي بوعلام،**مرجع سبق ذكره**، ص 88.

الشكل (03) خطوات تقييم الآداء المالي



المصدر: العمري بشرى، ماني حنان، **دور التحليل المالي في تقييم الأداء المالي للمؤسسة**، مذكرة ماستر، تخصص مالية مؤسسة، جامعة أكلي محند أولحاج –البويرة، 2018/2017 ص 52.

المطلب الثالث: مراحل تقييم الآداء المالي والجهات المستفيدة منه

سنتطرق في هذا المطلب إلى مراحل تقييم الآداء المالي والجهات المستفيدة منه

1- مراحل تقييم الآداء المالي

يمكن حصرها في ستة مراحل أساسية وهي[1]:

-تحديد الآداء المالي المعياري : في هذه المرحلة يتم تحديد الأهداف المراد تحقيقها، فهي بمثابة الخطوة الأساسية في عملية تقييم الآداء المالي ولا يمكن الاستغناء عنها ، وبدونها عملية التقييم لا معنى لها؛

-جمع المعلومات ذات جودة عالية: يتم جمع المعلومات من مصادرها والمتمثلة في القوائم أو التقارير المالية، ويجب توفرها بجودة عالية حتى يتم الحصول على النتائج بنفس الجودة والفاعلية المطلوبة، والذي ينعكس بشكل

[1]- أمينة حفاصة ، **مرجع سبق ذكره** ، ص ص44-45.

ايجابي على الوضعية المالية للمؤسسة، فهذه المرحلة لا تقل أهمية عن المرحلة التي سبقتها، لأن المعلومات هي الأساس في عملية تقييم الآداء المالي؛

–قياس الآداء المالي الفعلي : في هذه المرحلة تتمكن المؤسسة من قياس كفاءتها وفعاليتها، والحصول على قيم إلكترونية تعكس الوضعية المالية للمؤسسة، حيث تعتمد هذه المرحلة على مجموعة من المؤشرات والنسب المالية التي يتم اختيارها من طرف المؤسسة مع مراعاة النقاط التالية:

- اختيار المؤشرات المناسبة مع نشاط المؤسسة، وانسجاما مع الأهداف المطلوبة لتحقيقها بجودة عالي
- اختيار المؤشرات الأكثر وضوحا للعاملين، بحيث يمكنهم تطبيقها واستخدامها بسهولة والحصول على نتائج واقعية تعبر عن الانحرافات وكيفية معالجتها.

–مقارنة الآداء المالي الفعلي مع الآداء المالي المعياري أو المتوقع بعد الحصول على القيم الرقمية للأداء المالي الفعلي للمؤسسة تقوم بعملية المقارنة بين مستويات الآداء المراد تحقيقها، وتتمثل المعايير الموضوعة لإجراء عملية المقارنة في:

–الزمن: تقوم المؤسسة بمقارنة قيم المؤشرات الوقت الحالي بقيم نفس المؤشرات لفترات سابقة، حيث أن أهمية هذه العملية تتمثل في متابعة تطور ونمو المؤشرات بصفة عامة وأداء المؤسسة من الناحية المالية بصفة خاصة.

–أداء الوحدات الأخرى: تعتبر الوحدات الأخرى مرجعا مهما في عملية المقارنة، حيث يسمح للمؤسسة بمعرفة وتحديد مكانتها ووزنها بالنسبة لمنافسيها من نفس القطاع، وذلك عن طريق المقارنة بين أدائها وأداء المؤسسات الأخرى.

–الأهداف: وفق هذا المعيار تقوم المؤسسة بمقارنة أدائها المالي المحقق فعلا بالأهداف المخطط لها، من أجل تحديد نسبة انجاز الأهداف.

–تحديد الانحرافات وإصدار الحكم وتتمثل في ثلاث نقاط وهي: انحراف موجب، سالب وانحراف معدوم، فالموجب في صالح المؤسسة مثل : ارتفاع نسبة الأرباح ، أما السالب في غير صالحها مثل: الارتفاع في نسب الديون، أما الانحراف المعدوم ليس له أي تأثير على المؤسسة.

–تحديد الانحرافات وتقويم الآداء المالي: هذه المرحلة تتمثل في التحليل الدقيق والبحث المفصل عن أسباب الانحرافات إن وجدت ومعالجتها وتقويمها، وذلك لتحسين الآداء المالي للمؤسسة في الحاضر والمستقبل.

2– الجهات المستفيدة من تقييم الآداء المالي:

إن مركز المقيم المالي له أهمية كبيرة في المؤسسة ، فالمدير المالي لها يمكنه الحصول على المعلومات التي تساعده على تحقيق الأهداف المرجوة، بينما يجمع المقيم الخارجي المعلومات من مصادرها والتي يمكن أن تكون أقل دقة من التي يحصل عليها المدير المالي، ومهما كان وضع المقيم فلابد من تحديد الجهة التي يقدم إليها نتائج الدراسات، وتتمثل الأطراف المستفيدة من تقييم الآداء المالي في[1]:

–التقييم الموجه للمساهم: يهتم المساهم بالعائد على الاستثمار والقيمة المضافة والمخاطر التي يتعرض لها الاستثمار في المؤسسة، لذلك يفيد تقييم الآداء المالي المساهم فيما يخص هذه الجوانب، وكذلك بالنمو المتوقع للأجل الطويل والقصير؛

– تقييم الآداء المالي الوجه للدائنين : يقصد بالدائن الشخص الذي اكتتب في السندات الخاصة في المؤسسة، أو المحتمل شراءه للسندات المصدرة، أو الاكتتاب في القرض، أو إقراض الأموال للمؤسسة، وقد يكون بنكا أو مؤسسات مالية، لذلك يكون الاهتمام عن مدى قدرة المؤسسة الوفاء بالقروض عند الاستحقاق؛

[1]– لحاج عيسى سمية، **تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية باستخدام آلية المقارنة المرجعية**، مذكرة ماستر ، تخصص مالية ومحاسبة، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي ، سنة 2014–2013 ص ص 28 29.

-أهمية تقييم الآداء المالي بالنسبة للمورد : يهتم المورد بسلامة المراكز والأوضاع المالية لعملائه، فالعميل يعتبر مدين للمورد، وهذا يعني أن دراسة وتقييم مديونية العميل في دفاتر المورد، وتطور هذه المديونية وعليه يقرر المورد الاستمرار في التعامل مع العميل، أو يقلل من هذا التعامل وبذلك يستفيد المورد من البيانات التي ينشرها العميل بصفة دورية، فيهتم بمعرفة إذا ما كانت فترة الائتمان التي يمنحها لعملائه مماثلة للتي يمنحها المنافسون ، ومن مصلحة المؤسسة متابعة مراكز مورديها خاصة المورد الرئيسي للتأكد من ضمان وانتظام التوريد للمواد الأولية ومدى إمكانية تخفيض تكلفتها؛

- تقييم الآداء المالي الموجه لإدارة المؤسسة: تهتم إدارة المؤسسة بكل جوانب المركز المالي، فهي تعمل على تحقيق رضا المساهمين والعملاء والعمال، فلا يمكنها تحقيق ذلك إلا من خلال توجيه الآداء المالي للمؤسسة، وذلك عن طريق التقييم المستمر له، ومنه يتبين أن تقييم الآداء المالي يزود المدير المالي بالأدوات التي تمكنه من المتابعة المستمرة للتغيرات والإجراءات التي تساعد على تصحيح الأوضاع.

المبحث الثالث: متطلبات، مصادر تقييم الآداء المالي، ومؤشراته

سيتم في هذا المبحث إلقاء الضوء على المتطلبات الأساسية لنجاح عملية تقييم الآداء المالي ومصادر جمع معلوماته ، وكذا عرض مؤشرات المالية التي تساعدنا في تحسين الآداء المالي الذي لا تتم عملية قياس انجازات المؤسسة المحققة إلا باستخدامها.

المطلب الأول : متطلبات ومصادر تقييم الآداء المالي

سنتطرق في هذا المطلب إلى متطلبات ومصادر تقييم الآداء المالي

1-متطلبات تقييم الآداء المالي

تتطلب عملية تقييم الآداء المالي مجموعة من المتطلبات الأساسية التي من شأنها الارتفاع بدرجة التقويم

إلى مستوى من الدقة والموثوقية الذي يساعد على اتخاذ القرارات السليمة في تصحيح الانحرافات وتحديد المسؤوليات والارتقاء بالنتائج إلى المستويات المرغوبة، ومن هذه المتطلبات يمكن تلخيصها فيما يلي[1]:

-**تحديد المسؤوليات والصلاحيات** : أن يكون الهيكل التنظيمي للوحدة الاقتصادية واضحا تتحدد فيه المسؤوليات والصلاحيات لكل مدير ومشرف بدون أي تدخل بينها؛

-ضرورة تحديد الأهداف للمؤسسة : أن تكون لأهداف الخطة الإنتاجية بيئة واضحة وواقعية قابلة للتنفيذ، ولا يتم ذلك دون دراسة لهذه الأهداف، ومناقشها مع كل المستويات داخل الوحدة الاقتصادية لكي تأتي الأهداف متوازنة تجمع بين الطموح المطلوب والإمكانيات المتاحة للتنفيذ؛

- ضرورة وجود معايير الآداء: أن يتوفر للوحدة الاقتصادية مالكا متمرسا في عملية تقويم الآداء متفهما لدوره عازفا بطبيعة نشاط الوحدة الاقتصادية قادرا على تطبيق المعايير والنسب والمؤشرات التقويمية بشكل صحيح؛

-ضرورة توافر نظام فعال للمعلومات: أن يتوفر للوحدة الاقتصادية نظاما متكاملا وفعالا للمعلومات والبيانات والتقارير اللازمة لتقويم الآداء بحيث تكون انسيابية المعلومات سريعة ومنتظمة تساعد المسؤولين في الإدارات على اختلاف مستوياتها من اتخاذ القرار السليم والسريع وفي الوقت المناسب لتصحيح الأخطاء وتفادي الخسائر في العملية الإنتاجية؛

-ضرورة وجود نظام تقييم الآداء واضحا أن تكون الإجراءات والآليات الموضوعة لمسار عمليات تقييم الآداء بين الإدارات المسؤولية عن تقييم الآداء في الهيكل التنظيمي واضحة ومنظمة ومتناسقة ابتداء من الإدارة في

[1]- عبد النور زاية ، **محاسبة التكاليف و تحسين الأداء المالي للمؤسسة**، رسالة ماجستيرمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ومحاسبة، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي ، سنة 2014-2013 ص ص 28 29.

مركز المسؤولية وصعودا إلى الوزارة وبالعكس، وإلا تعرقلت العمليات التقويمية والتصحيحية للأداء في هذا المستوى أو ذاك ضاعت الجدية المطلوبة من اتخاذ القرارات المتعلقة بعملية تقييم الآداء؛

-وجود نظام فعال بحيث يحقق هذا النظام رابطا متينا بين الأهداف المنجزة فعلا منها.

2-مصادر معلومات تقييم الآداء المالي

تعتبر مرحلة جمع المعلومات أول مرحلة من مراحل عملية التقييم، فجمع المعلومات هي نقطة الانطلاق، ويشترط فالمعلومات أن تتميز بالجودة والمصداقية والموثوقية وأن تكون في الوقت المناسب، يختلف تقسيم هذه المعلومات من باحث إلى آخر فهناك من يقسمها إلى مصادر داخلية وخارجية والبعض الآخر يقسمها إلى معلومات عامة معلومات خاصة ومعلومات خاصة بالمؤسسة. والتقسيم الذي سيتم انتهاجه في هذا البحث هو: مصادر خارجية تضم المعلومات العامة والمعلومات القطاعية، أما المصادر الداخلية تضم المعلومات المتعلقة بنشاط المؤسسة وتتمثل هذه المصادر في[1]:

2-1- المصادر الخارجية :تتحصل المؤسسة على هذا النوع من المعلومات من محيطها الخارجي، يمكن تصنيفها إلى نوعين من المعلومات[2]:

-المعلومات العامة : تتعلق هذه المعلومات بالحالة الاقتصادية حيث تبين الوضعية العامة للاقتصاد في فترة معينة، وسبب اهتمام المؤسسة بهذا النوع من المعلومات هو تأثر نتائجها بطبيعة الحالة الاقتصادية للمحيط كالتضخم والتدهور، وتساعد هذه المعلومات على تفسير نتائجها والوقوف على حقيقتها .

[1] -عادل عشي، **الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية – قياس وتقييم** -، مذكرة ماجستير ، تخصص تسيير المؤسسات الصناعية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر ، بسكرة، 2001-2002، ص39.

[2]- مرجع اعلاه.

– **المعلومات القطاعية** : هذا النوع من المعلومات عموما تتحصل عليه المؤسسة من إحدى الأطراف التالية: المنظمات الاقتصادية والدولية، النقابات المهنية، النشرات الاقتصادية، المجلات المتخصصة، بعض المواقع على الانترنت تقوم بعض المنظمات بتجميع المعلومات ونشرها لتستفيد منها المؤسسات في إجراء مختلف الدراسات المالية والاقتصادية بهدف استخراج منها نسب ومعلومات قطاعية تساعد المؤسسات في تقييم وضعياتها المالية بالمقارنة مع هذه النسب.

2-2- المصادر الداخلية: تتمثل هذه المعلومات الداخلية في المعلومات التي تقدمها مصلحة المحاسبة، وتتمثل في الميزانية، جدول حسابات النتائج، الملاحق[1].

-الميزانية :تعبر الميزانية عن مجموعة مصادر أموال المؤسسة وتدعى بالخصوم، وأوجه استخدامات هذه الأموال تسمى بالأصول، وذلك بزمن تاريخي معين وعادة ما يكون في نهاية السنة. تشتمل عناصر الأصول على جميع المواد التي تمتلكها المؤسسة أو تستأجرها ولها قيمة اقتصادية مستقبلية يمكن قياسها، أما عناصر الخصوم فتشتمل على الأموال الخاصة والديون [2].

- **عناصر الأصول**: تمثل الأصول (الموجودات فهي منافع مستقبلية محتملة وبالتالي هي مملوكة للمؤسسة أو خاضعة لسيطرتها ويمكن التعبير عنها بالوحدات النقدية وأنها تقوم بتحقيق إيرادات مستقبلية للمؤسسة وتعبر الأصول بمجموعها عن استخدامات الأموال وتنقسم إلى أصول متداولة وأخرى غير متداولة (ثابتة).
- **الخصوم**: تعبر الخصوم منافع اقتصادية تضحي بها المؤسسة، ويوجد بعض هذه الخصوم سريعة الاستحقاق في الأجل القصير، وبعضها بطيئة الاستحقاق في الأجل القصير. وتتكون الخصوم من الأموال الخاصة

[1]– مرجع اعلاه.

[2]– بن كحلة نور الهدى، **تقييم وقياس الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية**، مذكرة ماستر ، تخصص مالية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم، الجزائر، 2020-2021، ص34.

الديون والاستحقاقات طويلة الأجل. والنظر إلى الميزانية على أنها موارد واستخداماتها يشكل قراءة اقتصادية يمكن أن تكمل بدراستين قانونية ومالية[1].

الجدول التالي يوضح القراءات السابقة المذكورة.

جدول (01): يوضح قراءة الإقتصادية للأصول والخصوم

القراءة الاقتصادية	الأصول = الاستعمالات	الخصوم = الموارد
القراءة القانونية	الأصول =الممتلكات (وجود حق الملكية)	الخصوص =مجموعة التزامات المؤسسة :الأموال الخاصة (التزامات نحو المساهمين) الديون(التزمات نحو الديون)
القراءة المالية	الأصول : مجموع الاستثمارات التي بحوزة المؤسسة	الخصوم= الأموال الخاصة: ما على للمؤسسة محاسبيا الديون: ما على المؤسسة

المصدر : عادل عشي، مرجع سابق، ص40.

–جدول حسابات النتائج: هو وثيقة محاسبية نهائية تلخص نشاط المؤسسة دوريا، ويتمثل في جدول مختلف عناصر التكاليف والإرادات التي تساهم في تحقيق نتيجة نشاط المؤسسة في دورة معينة، أي يجمع يعبر عن مختلف التدفقات التي تسبب في تكوين نتيجة المؤسسة خلال فترة معينة. ويعد وسيلة مهمة للمسيرين لدراسة وتحليل بنشاط المؤسسة من جهة، ولتحديد مجاميع المحاسبية الوطنية من جهة أخرى، يوضح الجدول خمسة مستويات لنتائجه وهي[2]:

[1] – عادل عشي، **مرجع سابق ذكره**، ص41.

[2]– عادل غشي،**مرجع سبق ذكره**، ص42.

- **الهامش الإجمالي**: يستخدم في تحليل نشاط المؤسسات التجارية، التي يقتصر عن الفرق بين العنصرين الأساسين في هذا النشاط وهما : مبيعات البضائع، وتكلفة البضائع المباعة.
- **القيمة المضافة** : نقصد بها القيمة التي تم إنتاجها بواسطة مختلف عوامل الإنتاج خلال العملية الإنتاجية فهي تمثل الفرق بين ما تم إنتاجه وما تم استهلاكه، ويتم حسابها محاسبيا بموجب العلاقة التالية:

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

- **نتيجة الاستغلال** وتتمثل في الربح الناتج عن نشاط الاستغلال الذي قامت به المؤسسة وتحسب العلاقة التالية:
-

نتيجة الاستغلال القيمة المضافة + نواتج مختلفة وتحويل تكاليف الاستغلال–(مصاريف المستخدمين + ضرائب ورسوم مصاريف مالية + مصاريف مختلفة + مخصصات الاستهلاك والمؤونات)

- **نتيجة خارج الاستغلال** : ويعبر عنها بالعلاقة التالية:

نتيجة خارج الاستغلال = نواتج خارج الاستغلال – مصاريف خارج الاستغلال

- **نتيجة الدورة** : وهي نتيجة الجمع الجبري بين نتيجة الاستغلال ونتيجة خارج الاستغلال.

–الملاحق هو وثيقة شاملة تنشئها المؤسسة بهدف تكملة وتوضيح فهم الميزانية وجدول حسابات النتائج، فهو يمكن أن يقدم المعلومات التي تحتويها الميزانية وجدول النتائج بأسلوب آخر. وتقدم هذه الملاحق نوعين من المعلومات[1]:

[1] عادل غشي ، **مرجع سبق ذكره**، ص ص42 .43

- المعلومات الكمية أو الرقمية الموجهة لتكملة وتفصيل بعض عناصر الميزانية وجدول حسابات النتائج؛
- المعلومات غير الرقمية وتتمثل في التعليقات الموجهة لتسهيل وتوضيح فهم المعلومات المرقمة.

المطلب الثاني: المؤشرات المالية المستخدمة في تقييم الآداء المالي

سنتطرق في هذا المطلب المؤشرات المالية المستخدمة في تقييم الآداء المالي

1- النسب المالية

1-1-مفهوم النسب المالية:

يعبر المؤشر المالي عن العلاقة النقدية بين متغيرين أحدهما بسط والآخر مقام، وهي توضح نصيب المقام من وحدات البسط، ولذلك فإن النسب المالية تستخرج من البنود المتناسقة في القوائم المالية الختامية شرط أن تكون العلاقة معبرة عن جزء من الآداء، ومرتبطة به ومفسرة له، كما أن التحليل باستخدام النسب أو المؤشرات المالية تعني إيجاد علاقة بين عنصرين أو أكثر من عناصر القوائم المالية، ولغرض تزويد الأطراف المستفيدة بمعلومات أكثر توضيحا ، ودقة وتفسيرا تساعد في اتخاذ قراراتهم المستقبلية.[1]

2 – أنواع النسب المالية المستخدمة في تقييم الآداء المالي

يمكن تقسيم النسب المالية إلى أربع مجموعات رئيسية، على النحو التالي:

-نسب السيولة :تعبر السيولة عن مقدرة المؤسسة على تحويل أصولها المتداولة إلى نقود، ومقابلة التزاماتها الجارية في تواريخ استحقاقه، كما تعبر عن مقدرة المنشأة على تحويل أصولها المتداولة إلى نقود وللسيولة بعدان البعد الأول، يتمثل في الوقت اللازم لتحويل الأصل إلى نقود، والبعد الثاني يتمثل في إمكانية تحقيق القيمة الفعلية من تحويل الأصل إلى نقود[2].

[1]- محمد أمين سالم ثابت، **مرجع سبق ذكره**، ص 85.

[2]- موسى بن بار و أمين بوساق ، **نموذج مقترح لتقييم الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية**، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، جامعة المسيلة، المجلد 04 ، العدد 01، 2019، ص 66.

–نسب النشاط: وهي إحدى أنواع النسب المالية التي تقيس سرعة تحويل الأصول إلى مبيعات، التي لم تتمكن نسبة السيولة من قياسها، وذلك نظراً لاختلاف مكونات الأصول، تشمل نسب النشاط (المهزون، المدينون، والدائنون، والأنشطة) وفي هذه الحالة يكون معدل دوران المخزون هو المعيار في نشاط الشركة والذي يمثل محصلة تكلفة البضاعة المباعة على المخزون، بالإضافة إلى معدل دوران الأصول المتداولة التي تمثل محصلة المبيعات على إجمالي الأصول

–نسب المديونية: في التحليل المالي لا بد من مراعاة نسب المديونية التي تشير إلى مدى اعتماد الشركة على أموال الغير في تكوين الأرباح، وطالما أنه هناك دائنين، إذن لا بد أن تدفع الشركة المستحقات من الأرباح قبل أن يتم التوزيع على أصحاب الشركة، وكلما زادت المديونية كما أدى ذلك إلى تعرض الشركة لعدم القدرة على السداد، يعبر عن نسبة المديونية بإجمالي التزامات الشركة على إجمالي أصولها.

–نسب الربحية: وهي تقيس قائمة أرباح وخسائر الشركة وقائمة دخلها، ومنها يتم حساب المبيعات والتكاليف المترتبة، بالتالي تقيس نسبة إجمالي الربح، ونسبة صافي الربح بعد الضرائب، كما يعد معدل العائد على إجمالي الأصول وعلى الحقوق الملكية أحد أهم مقاييس الربحية، فهو يقيس معدل كفاءة الأصول في تكوين الأرباح، بحيث أنه كلمات زادت نسبته كلما كان وضع أصحاب الشركة أفضل.

المطلب الثالث: مزايا وصعوبات تقييم الآداء المالي

سنتطرق في هذا المطلب لمزايا و صعوبات تقييم الأداء المالي

1- مزايا تقييم الآداء المالي

لكي تحقق المؤسسة أهدافها لابد من توفر عدة أغراض في تقييم الآداء المالي تتمثل في[1]:

-الاستمرارية: وذلك لتقييم الآداء المالي بصفة دورية ومستمرة عن طريق المتابعة والتوجيهات والإرشادات؛

-المرونة: يجب أن يتميز تقييم الآداء المالي بالمرونة الكافية التي تساعده على توجيه مختلف الإجراءات بشكل يتماشى مع الأوضاع القائمة؛

-التطوير: يعمل التقييم على تحسين الآداء المالي للإدارة المالية، وتزويدها بالمعلومات الضرورية؛

-الاقتصاد : يكون التقييم بأقل تكلفة ممكنة؛

التطبيق: مدى استخدامه بكفاءة وفعالية، وسهولة في التنفيذ؛

-القبول : أن يكون مقبول، ومستحب لدى المستخدمين ، ومدى تفهم لاستخدامه، وصلاحيته.

2- صعوبات تقييم الآداء المالي

تواجه عملية تقييم الآداء المالي عدة صعوبات ومعوقات التي تمنع التقييم المالي الدقيق، نذكر منها ما يلي[2]:

-الصعوبة في تحديد نموذج واضح، ودقيق لتقييم الآداء المالي؛

-وجود صعوبة في قياس المتغيرات وتحديد العلاقات فيما بينها؛

-وجود صعوبة في دراسة تقييم الآداء المالي، وتحديد بداية عمليات التشخيص؛

---

[1]-ريم الواعر ، **دور بطاقة الداء المتوازن في تقييم الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية**، مذكرة ماستر، تخصص محاسبة ومالية، جامعة لعربي بن مهيدي، أم البواقي، 2015-2014، ص16.

[2]- رحيمة حاجي، **دور لوحة القيادة في تقييم الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية**، مذكرة ماستر ، تخصص محاسبة ومالية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2016/ 2017، ص 23.

-افتقار المؤسسات للموارد البشرية المؤهلة لقياس الآداء المالي، وتقييمه.

خلاصة الفصل:

في الأخير نستنتج أن الآداء المالي يعتبر هدف من أهداف المؤسسات، ويتأثر بمجموعة من العوامل، والذي تسعى جميع المؤسسات إلى تحسينه ورفعه لتحقيق أفضل النتائج المالية في ظل الموارد المتاحة، حيث تستعمل المؤسسة عدة مؤشرات في عملية تقييم الآداء المالي لتحليل وضعيتها المالية، وبيان نقاط قوتها، ومن ثم دعمها، وتبيين نقاط ضعفها، ومحاولة معالجتها من خلال اتخاذ القرارات اللازمة التي تسمح بتحسين كفاءة وقدرة أدائها المالي.

الفصل الثالث:

الدراسة التطبيقية

تمهيد

بعد تطرقنا في الدراسة النظرية إلى مفاهيم الأساسية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بنظام المعلومات وكذا التعرف على المفاهيم المتعلقة بالآداء المالي والعوامل المؤثرة فيه ومراحل تقييمه وكدا العلاقة التي تكمن بينهما، فينبغي في الأخير إلقاء نظرة بشيء من التفاصيل على الواقع العملي للوقوف على مدى أهمية الآداء المالي في المؤسسة وتبيان تكنولوجيا المعلومات فيها وذلك بإتباع أسلوب دراسة حالة. لذا سنحاول من خلال هذا الفصل ربط الجانب النظري بالجانب التطبيقي وذلك بهدف التحقق من الاستنتاجات التي تم التوصل إليها في الدراسة النظرية للبحث، التي تشير إلى الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تحسين الآداء المالي للمؤسسة، وقد قمنا في الجانب التطبيقي باستخدام الإستبيان بهدف الحصول على معلومات من المؤسسة محل الدراسة

وقد تم تقسيم الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة(التعريف بمؤسسة الديوان كمؤسسة مستقلة)

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

المبحث الأول : التعريف بالمؤسسة محل الدراسة (التعريف بمؤسسة الديوان كمؤسسة مستقلة)

سنتطرق في هذا المبحث إلى تعريف المؤسسة محل الدراسة و تعريف بكل أقسامها.

المطلب الأول :مدخل عام عن مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري

ديوان الترقية والتسيير العقاري هذه التسمية الجديدة، حيث كان هذا الديوان يسمى (OPHLM) أي "ديوان الترقية و السكن للإيجار المعتدل" و كانت هاته التسمية مطبقة وقت الإستعمار حتى بعد الإستقلال بالضبط بتاريخ 23 أكتوبر 1976 ، أين تم إنشاء ديوان الترقية و التسيير العقاري بموجب المرسوم التنفيذي رقم 143/76 المؤرخ في 1976/10/23، يتبع كمصلحة للولاية آن ذاك و من ثم و عند صدور المرسوم 85-270 المؤرخ في 1985/11/05 عرف ديوان الترقية و التسيير العقاري تغيير في التنظيم و المهام.

إلى غاية صدور المرسوم التنفيذي رقم 147/91 المؤرخ في 12 ماي 1991، المعدل و المتمم بالمرسوم التنفيذي رقم 93-08 المؤرخ في 12 ماي 1991، التي عرفت الطابع القانوني و الهيكل التنظيمي للدواوين على الشكل التي هي عليه الآن كيفيات تنظيمها و عملها كما يتمتع الديوان بالشخصية المعنوية و الإستقلال المالي و يعد الديوان تاجرا في علاقاته مع الغير و يخضع لقواعد القانون التجاري و يمكن أن يمارس نشاطاته على مستوى التراب الوطني و مقره الرئيسي يبقى بمقر الولاية و في إطار تجسيد السياسة الإجتماعية للدولة يتولى الديوان :

-تشييد، إيجار و بيع المساكن العمومية و المحلات ذات الطابع التجاري و الحرفي .

-تحصيل الإيجار و الأعباء المشتركة و كذا ريوع التنازل عن المساكن و المحلات التي تسيرها.

-حماية البنايات و المساكن بصفة عامة الحظيرة العقارية ، صيانتها و الحفاظ على لياقتها للسكن.

-إعداد جرد دائم للحظيرة العقارية (جميع العمارات و المساكن) التي تشرف عليها.

-ممارسة كل الأنشطة التي يدخل ضمن النشاط العقاري (داخل إطار القانون التجاري).

-ترقية الخدمة العمومية في ميدان السكن[1].

-ترقية البنايات (السكن الترقوي المدعم و البيع بالإيجار).

-الإنابة عن أي متعامل في الإشراف على المشاريع المسندة إليه Maitrise d'oeuvrage délégué

المطلب الثاني :مهام مؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري

في هذا المطلب نتكلم عن المهام الموكلة لديوان الترقية و التسيير العقاري:

-بناء و تأجير المحلات السكنية الموجهة للفئة الإجتماعية المعنية في إطار القوانين و التشريعات .

-بناء و تأجير و التنازل عن المحلات ذات الإستعمال المهني و التجاري و الحرفي.

-تحصيل مبالغ الإيجار و الأعباء المرتبطة به Les charges communs و كذا ريوع التنازل.

-المحافظة على العمارات قصد الإبقاء عليها باستمرار في حالة صالحة للسكن.

-إعداد جرد لجميع المساكن ة العمارات المكونة للحضيرة العقارية التي يسيرها.

-مراقبة وضعية النظام القانوني لشاغلي الشقق و المحلات.

-تنظيم جميع العمليات التي تستهدف الإستعمال الأمثل للمجمعات العقارية .

-كل العمليات الأخرى و التي تندرج في إطار التسيير و الترقية العقارية (حسب التنظيم و التشريع المعمول به).

المطلب الثالث :التركيبة البشرية لمؤسسة ديوان الترقية و التسيير العقاري :

يشرف على إدارة الديوان **مجلس إدارة** يترأسه رئيس مجلس منتخب يتولى المدير العام للديوان أمانته بصفة دائمة و يتشكل من :

[1] من وثائق المؤسسة

-ممثلين يقترحهم وزير السكن و العمران و المدنية (إنابة عنه)

-خبيرين أو ممثلين يقترحهما الوزير المكلف بالجماعات المحلية (ممثلين عنه)

يشارك المدير العام Le Directeur Général de l'OPGI في اجتماعات مجلس الإدارة بصفة إستشارية ويتولى أيضا **أمانة المجلس** ينتخب رئيس مجلس الإدارة من طرف نظراءه (باقي أعضاء المجلس) لمدة مهمته و يتقاضى أعضاء المجلس منحة حضور لكل جلسة يحدد بمقرر من وزير السكن و العمران و المدنية (**لمدة ثلاث سنوات**)، يتداول مجلس الإدارة Le Conseil d'Administration طبقا للقوانين ما يلي :

-مشروع نظامه الداخلي (يتم المصادقة عليه بموجب جلسة عادية للمجلس) أو أي تغيير يطرأ عليه

-برنامج عمل الديوان السنوي (تقارير نشاط بداية السنة) و (تقارير ختام النشاط السنوي)

-المصادقة على ميزانية النشاط و المصادقة على تقرير محافظ الحسابات

-إستلام القروض المالية من البنوك و المصادقة على المخطط السنوي لتمويل الديوان (الميزانية التقديرية السنوية)

-القواعد العامة لإستعمال الأموال القابلة للتصرف و توظيف الأموال الإحتياطية

-إقتناء العقارات و تأجيرها و التصرف فيها و تبادل الحقوق المنقولة

-إقتناء السيارات و المركبات الإدارية

-الموافقة على التوظيفات و زيادة شبكة الأجور للموظفين (الزيادة في رواتب و أجور الموظفين)

1- الموارد البشرية للمؤسسة

تنقسم الموارد البشرية لديوان الترقية و التسيير العقاري بالأغواط إلى قسمين:

قسم مثبت دائم و قسم متعاقد لمدة محدودة (لكلا الصنفين إناث و ذكور)

عدد الموظفون الدائمون : 185

عدد الموظفون المتعاقدون : 2

*و تتبع في تنظيمها **نظام الدوائر**

* تنقسم إلى أربعة فئات كالتالي: **إطارات مسيرة – إطارات – أعوان التحكم – أعوان التنفيذ**[1]

و يقسم الموظفين في إطار الإدماج المهني – و في إطار التشغيل المهني و في إطار عقود العمل المدعمة و المتربصين: التربصات التطبيقية (إعداد التقارير و مذكرات التخرج) و التربص المهني (Apprentissage)

تتوزع على مقرات : **المديرية العامة** La Direction Général

و الوحدات UNITES DE GESTION (آفلو – وادي بليل – المعمورة1+2 – حي الوئام –حي الواحات الشمالية)

و كذا قباضات Caisses: بريدة – قلتة سيدي سعد- تاجموت- قصر الحيران- سيدي مخلوف- عين ماضي

ملاحظة : بالنسبة لنظام الترميز المستعمل من طرف مصلحة المستخدمين يعتمد على أن لكل موظف رمز (رقم الذاتية) يتكون من ثلاث أرقام خاصة به يستعمله مدى حياته المهنية بالديوان يستعمل غالبا في ملفه بالأجور و مصلحة المستخدمين. مثال رقم الذاتية للموظف ق.أحمد هو :**069**

[1] من وثائق المؤسسة

المطلب الرابع : الخريطة التنظيمية لديوان الترقية والتسيير العقاري[1]

الهيكل التنظيمي لديوان الترقية والتسيير العقاري

[1] من وثائق المؤسسة

المبحث الثاني : منهجية الدراسة الميدانية و اختبار الأداة

سنقوم من خلال هذا المبحث بعرض المنهجية التي سنتبعها للقيام بالدراسة الميدانية ، حيث سنتطرق إلى منهج الدراسة بإبراز إشكاليات وفرضيات الدراسة، ثم إلى أداة الدراسة وتوضيح صدقها وثباتها ،ومنه إلى مجتمع وعينة الدراسة، وأخيرا سنتطرق إلى الوصف الإحصائي للمتغيرات الشخصية و الوظيفية لمفردات الدراسة.

المطلب الأول : منهج و نموذج الدراسة

سنتطرق في هذا المطلب إلى منهج و نموذج الدراسة

1- منهج الدراسة

اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي وهو يعتبر الأنسب للبحث ودراسة متغيراته، ويعرف على أنه: "محاولة الوصول الى المعرفة الدقيقة والتفصيلية لعناصر المشكلة والإجراءات المستقبلية الخاصة بها، ويهدف هذا المنهج الى توفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع الدراسة لتفسيرها والوقوف على دلالتها"[1]، بالإضافة الى المنهج التحليلي الموافق لدراسة الحالة بهدف تحليل محاور الدراسة. ويتكون المقياس من ثلاث محاور ، وهي يلي:

المحور الأول: مقومات التكنولوجية الإعلام و الاتصال

تم قياس هذا المحور من خلال العبارات من 01-11.

المحور الثاني : أهمية استخدام النظم المعلوماتية شبكات الاتصال

تم قياس هذا المحور من خلال العبارات من 12-20.

المحور الثالث : الآداء المالي

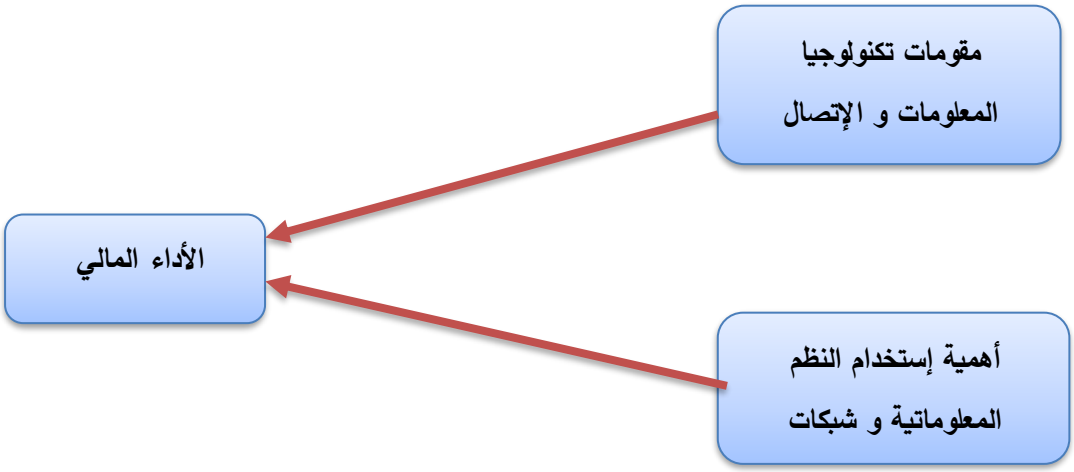
تم قياس هذا المحور من خلال العبارات 21-29

[1] - أحمد حسين الرفاعي، مناهج البحث العلمي تطبيقات إدارية واقتصادية، دار وائل للنشر، ط1،1998 عمان، الأردن، ، ص 122

2- نموذج الدراسة

من خلال الدراسات السابقة يمكن تلخيص نموذج المستخلص منها و المقترح لدراسة وهذا ما يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم (04): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على دراسات سابقة

المطلب الثاني : عرض أداة و وسائل الدراسة

تم استخدام قائمة استبيان ،و اعتمدت الدراسة على البيانات التي تم الحصول عليها من خلال توزيع قوائم الاستبيان على عينة من المجتمع و التي تشمل مجموعة من الأسئلة اللازمة لحصر و تجميع البيانات و من ثم تفريغها و تحليلها باستخدام برنامج **excel 2016** و برنامج**spss 22v**..

1- كيفية اعداد الاستبيان

تم الاستعانة في اعداد القائمة ،على الكتب و المراجع و الأبحاث السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة أو المشار له من حيث المنهج و الطريقة ،و قد راعينا في اعدادها أن تكون:

- ✓ بسيطة و واضحة؛

✓ أسئلة مباشرة تمكن الفرد الاختيار من عدة بدائل.

و قد تم توزيع قائمة الاستمارة على أفراد العينة من خلال الاتصال المباشر بأفراد العينة ، والاستمارة هي أداة تحتوي على أسئلة يعمل الطالب على تصميمها إنطلاقا من الفرضيات والتساؤلات التي قام بوضعها في اطار دراسة الظاهرة وتفسيرها. وبعد مراجعة الأدبيات والدراسات المنشورة وغير منشورة من رسائل، دوريات، مؤتمرات، ومقالات المتعلقة بموضوعنا ، والاطلاع على الأدوات المستخدمة فيه، وجدنا أن الإستمارة هي أحسن أداة يمكن الأستعانة بها في جمع البيانات الميدانية لدراسة وفي سبيل ذلك قمنا بتصميم استمارة الدراسة.

2- وصف أداة القياس:

يتألف هذا الاستبيان من ثلاث محاور، والمقياس صمم بطريقة ليكرت , الثلاثي ويتألف المقياس من29 عبارة يجيب عنها المبحوثين , وتحدد الإجابة على مدى موافقته أو عدم موافقته على كل عبارة و فقا للتدرج التالي (غير موافق بشدة -غير موافق- محايد - موافق- موافق بشدة) ثم يطلب من الشخص المستجوب ،أن يضع علامة X على الإجابة التي تعبر عن رأيه.

جدول رقم 02:درجة ليكارت الخماسي

الإستجابة	غير موافق بشدة	غيرموافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الدراسة

وقد تم تحليل المقياس وفقا للمعادلة التالية: **طول الفئة =(القيمة العليا للبديل – القيمة الدنيا للبديل)/عدد المستويات**.

طول الفئة = (5-1)/5=0,80

تم إضافة هذه القيمة الى أقل قيمة في المقياس وهي قيمة الواحد الصحيح "1" وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الفئة ،وهكذا أصبح طول كل فئة كالتالي:

- ✓ قيم المتوسط التي تتراوح بين (1 الى أقل من 1.80) دال على مستوى غير موافق بشدة؛
- ✓ قيم المتوسط التي تتراوح بين (1.80 الى أقل من 2.60) دال على مستوى غير موافق ؛
- ✓ قيم المتوسط التي تتراوح بين(2.60 الى أقل من3.40) دال على مستوى محايد ؛
- ✓ قيم المتوسط التي تتراوح بين (3.40الى أقل من 4.20) دال على مستوى موافق ؛
- ✓ قيم المتوسط التي تتراوح بين (4.20الى أقل من 05) دال على مستوى موافق بشدة.

وتم إستخدام هذه الأوساط المرجحة عند تقييم الأوساط الحسابية للمتغيرات.

المطلب الثالث :الوصف الإحصائي لمتغيرات الدراسة

تقوم هذه الدراسة على مجموعة من البيانات المتعلقة بخصائص مفردات الدراسة متمثلة في (الجنس ، السن، المستوى التعليمي، الخبرة) وفي ضوء هذه المتغيرات يمكن تحديد خصائص مفرادات الدراسة على نحو التالي:

1- خصائص مفردات الدراسة حسب الجنس :

يمكننا توضيح توزيع العينة حسب الجنس في الجدول التالي:

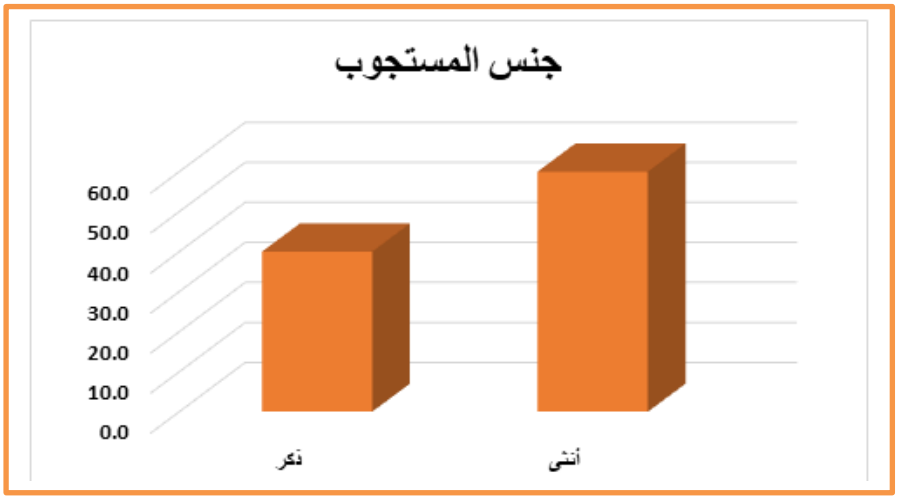
جدول رقم 03: خصائص مفردات الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	12	%40
أنثى	18	%60
المجموع	30	%100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الدراسة و مخرجات Excel

والشكل التالي مثل خصائص مفردات الدراسة حسب الجنس

الشكل (05): توزيع مفردات العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الدراسة و مخرجات Excel

نلاحظ من خلال الجدول أن نسبة الذكور 40% و نسبة إناث 60% أي أن عدد الإناث أكبر من عدد الذكور وعليه عدد المستجوبين إناث أكبر من ذكور.

2- خصائص مفردات الدراسة حسب السن:

يمكننا توضيح توزيع العينة حسب السن في الجدول التالي:

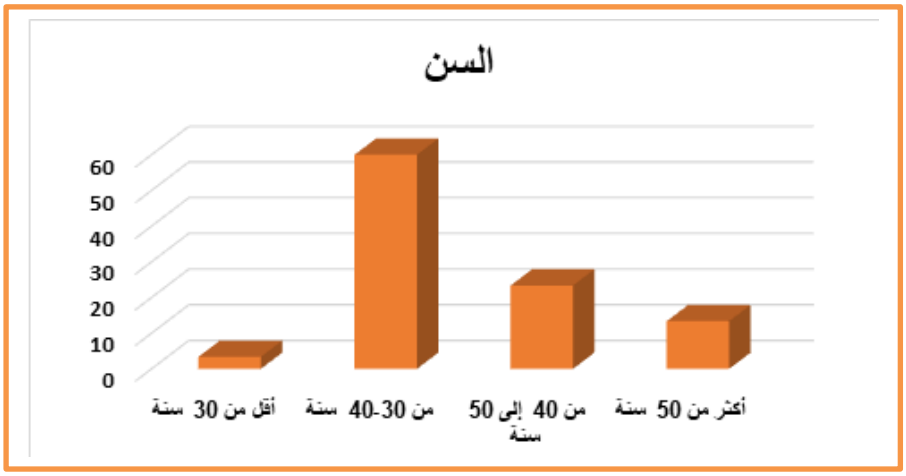
جدول رقم 04 : خصائص مفردات الدراسة حسب السن

السن	التكرار	النسبة
أقل من 30 سنة	01	%3.3
من 30إلى 40 سنة	18	%60
من 40 إلى 50 سنة	07	%23
أكثر من 50 سنة	05	%13.3
المجموع	30	%100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الدراسة و مخرجات Excel

والشكل التالي مثل خصائص مفردات الدراسة حسب العمر

الشكل(06) : توزيع مفردات العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الدراسة و مخرجات Excel

يوضح الجدول أفراد العينة حسب السن ،حيث نلاحظ من خلال البيانات الموجودة في الجدول أن نسبة 3.3% هي نسبة التي تتزوج أعمارهم أقل من 30 سنة ونسبة 60% هي نسبة أفراد العينة التي تتزوج أعمارهم من 30 سنة إلى 40 سنة و ما نسبته 23% هي نسبة التي تتزوج أعمارهم مابين 40 سنة إلى 50 سنة و ما نسبته 13.3% أكثر من 50 سنة ومنه نستنتج أن الفئة المستجوبة أكبر هي مابين 30 سنة إلى 40 سنة .

3- خصائص مفردات الدراسة حسب المستوى التعليمي:

يمكننا توضيح توزيع العينة حسب المستوى التعليمي في الجدول التالي:

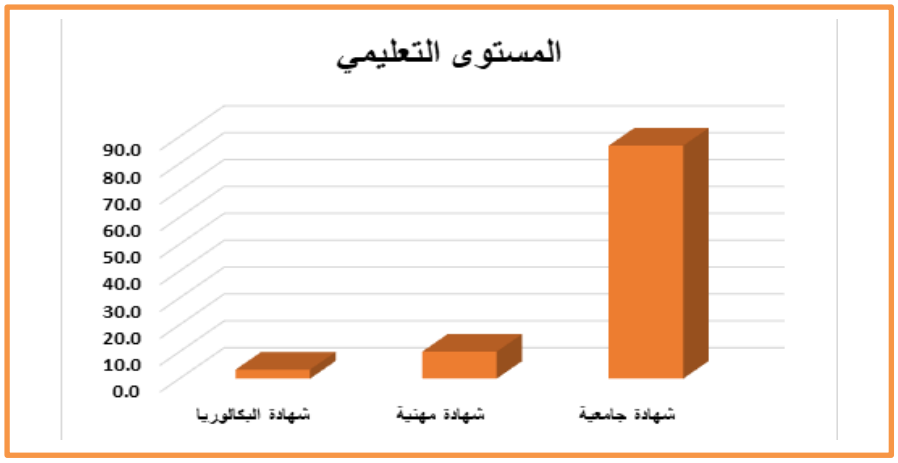
جدول رقم05 : خصائص مفردات الدراسة حسب المستوى التعليمي

مستوى التعليمي	التكرار	النسبة
شهادة البكالوريا	01	%3.3
شهادة مهنية	03	%10
شهادة جامعية	26	%86.7
المجموع	31	%100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الدراسة و مخرجات Excel

والشكل التالي مثل خصائص مفردات الدراسة حسب المؤهل العلمي

الشكل(07) : توزيع مفردات العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الدراسة و مخرجات Excel

يوضح الجدول أفراد العينة حسب المستوى الدراسي ، حيث نلاحظ من خلال البيانات الموجودة في الجدول أن نسبة 3.3% هي نسبة التي مستوهم الدراسي شهادة بكالوريا و ما نسبة 10% هي نسبة الذين يحملون شهادة

مهنية ، و ما نسبة 86.7% هي نسبة التي مستوهم التعليمي دراسات جامعية نلاحظ أغلب الفئة المستجوبة من ذو مستوى جامعي

4- .خصائص مفردات الدراسة حسب سنوات الخبرة

يمكننا توضيح توزيع العينة حسب سنوات الخبرة في الجدول التالي:

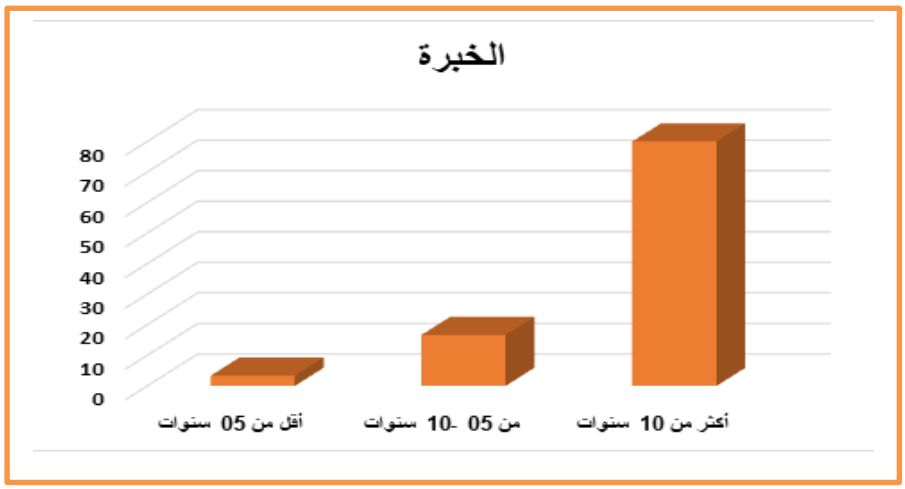
جدول رقم 06: خصائص مفردات الدراسة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة
من01 إلى 05 سنوات	01	%3.3
من 05 إلى 10 سنوات	05	%16.7
أكثر من 10 سنة	24	%80
المجموع	31	%100

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الدراسة و مخرجات Excel

أما الشكل التالي مثل خصائص مفردات الدراسة حسب سنوات الخبرة

الشكل(08) : توزيع مفردات العينة حسب سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الدراسة و مخرجات Excel

يوضح الجدول أفراد العينة حسب سنوات الخبرة ،حيث نلاحظ من خلال البيانات الموجودة في الجدول أن نسبة 3.3% هي نسبة التي عندهم سنوات خبرة أقل من 05 سنوات و ما نسبة 16.7% هي نسبة التي عندهم سنوات خبرة من 05 سنوات إلى 10 سنوات، و ما نسبة 80% هي نسبة التي عندهم سنوات خبرة أكثر من 10 سنوات ، نلاحظ أغلب الفئة المستجوبة هي التي عندهم سنوات خبرة أكثر من10 سنوات نقول هنا أن المؤسسة تحوز على رصيد معرفي كبير.

المبحث الثالث: تحليل و تفسير محاور الاستبيان و اختبار الفرضيات

من خلال هذا المبحث نقوم باختبار صدق وثبات أداة الدراسة، ثم معرفة طبيعة الدراسة، ثم سنقوم بتحليل محاور الاستبيان كما سيشمل المطلب الأخير اختبار الفرضيات وبالتالي التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في تحقيق الآداء المالي ديوان الترقية و التسيير العقاري الأغواط.

المطلب الأول : اختبار صدق وثبات أداة الدراسة

سنتطرق في هذا المطلب الى أداة الدراسة و تحليل ثبات الدراسة من خلال ألفا كرونباخ وتوزيع البيانات التي تم تجميعها توزيعا طبيعيا وحساب معامل التضخم التباين

1- صدق وثبات أداة الدراسة

صدق أداة الدراسة تهدف الى تأكد من أداة القياس التي تم إستخدامها تقيس بالفعل ماينبغي قياسه بمعنى درجة تصلح هذه الأداة لقياس الغرض التي وضعت من أجله، وفي دراستنا هذه تم الإعتماد على :

1-1 الصدق الظاهري:

من أجل التأكد من صدق الأداة تم عرض الإستمارة (الاستبانة) على مجموعة من المحكمين من كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة الأغواط، وبهدف التأكد من وضوح صياغة كل فقرة من الفقرات الإستمارة وتصحيح الفقرات غير ملائمة، وبناء على آراء المحكمين عدلت صياغة وتم حذف العبارات واستبدالها بعبارات أكثر وضوحا، ووضعت الإستمارة في صورتها النهائية.

1-2 ثبات أداة الدراسة:

يقصد بثبات أداة الدراسة أن تعطي أداة جمع البيانات نفس النتائج اذا أعيد تطبيقها على نفس مفردات الدراسة وبنفس الشروط. وقد قمنا بحساب معاملات الثبات المقاييس المستخدمة في الدراسة بطريقة ألفا كرونباخ لمتغيرات المستقلة والمتغير التابع في الجدول التالي:

الجدول رقم07 :نتائج إختبار ألفا كرونباخ

المقياس	الأسئلة المكونة للمقياس	معامل الثبات
مقياس تكنولوجيا المعلومات و الاتصال	**من السؤال(01) الى(20)**	**0.934**
مقياس الآداء المالي	**من السؤال(21) الى(29)**	**0.918**
الإجمالي	**من السؤال (01)الى(29)**	**0.942**

المصدر من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الدراسة وعلى مخرجات spss

يظهر من الجدول أعلاه أن معامل الثبات ألفا كرونباخ لمقياس يفوق 0,6 ومنه فإن أداة الدراسة تتمتع بالثبات عالي فإن إجمالي ألفا كرونباخ فوق0.6 فيما يخص عينة الدراسة. ومنه تأكدنا من صدق وثبات الإستبانة الدراسة مما يجعلها على ثقة تامة بصحة الإستمارة وصلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على الأسئلة الدراسة وإختبار الفرضيات الدراسة .

2- إختبار شابيرو – ويلك Shapiro – Wilk

قامنا بإستخدام كل من إختبار شابيرو – ويلك Shapiro – Wilk للتأكد من مدى توزيع البيانات التي تم تجميعها توزيعا طبيعيا، تمهيدا لإجراء الإختبارات الإحصائية اللازمة لإثبات أو رفض فرضيات الدراسة، لأن معظم الإختبارات المعلمية تشترط أن تكون توزيع البيانات طبيعيا، والجدول التالي يوضح نتائج الإختبارات :

الجدول : 08 نتائج الإختبارات إختبار شابيرو – ويلك Shapiro – Wilk

رقم العبارة	مستوى المعنويةP	الإنحراف المعياري	التوزيع
01	0.000	1.09	طبيعي
02	0.000	1.07	طبيعي
03	0.001	1.41	طبيعي
04	0.001	1.30	طبيعي
05	0.003	1.25	طبيعي
06	0.001	1.33	طبيعي
07	0.019	1.11	طبيعي
08	0.001	1.16	طبيعي
09	0.002	1.27	طبيعي
10	0.002	1.13	طبيعي
11	0.014	1.16	طبيعي
12	0.001	1.18	طبيعي
13	0.000	1.09	طبيعي
14	0.000	0.80	طبيعي
15	0.000	0.85	طبيعي
16	0.000	1.15	طبيعي
17	0.002	1.11	طبيعي
18	0.001	1.03	طبيعي
19	0.001	1.04	طبيعي
20	0.001	1.14	طبيعي
21	0.000	1.09	طبيعي

22	0.000	1.08	طبيعي
23	0.001	0.92	طبيعي
24	0.000	0.92	طبيعي
25	0.000	0.92	طبيعي
26	0.001	0.98	طبيعي
27	0.001	0.83	طبيعي
28	0.000	1.01	طبيعي
29	0.002	0.76	طبيعي

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الدراسة وعلى مخرجات spss

يوضح الجدول أعلاه نتائج إختبار إختبار شابيرو–ويلك Shapiro-Wilk الذي يقوم على إختبار الفرضية التالية :

- ✓ الفرضية الصفرية H0 : لا تتوزع البيانات توزيعا طبيعيا .
- ✓ الفرضية البديلة H1 : تتوزع توزيعا طبيعيا .

القاعدة الإحصائية تنص على رفض الفرضية العدمية في حال كانت قيم مستوى المعنوية أكبر من 0.05 نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية ونلاحظ من الجدول أن قيم مستوى المعنوية تساوي 0.000 أو أقل من0.05 لكافة المحاور الدراسة وهي قيم أقل من مستوى المعنوية 0.05، لذا يتم رفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة ،أي أن البيانات تتوزع توزيعا طبيعيا.

3– حساب معامل تضخم التباين

ويتم حساب هذا المعامل من أجل التأكد أنه لا يوجد تداخل بين المتغيرات المستقلة التي يتضمنها النموذج ،وتنص القاعدة الإحصائية على أنه يكون إختبار مقبولا في حال كون قيمة VIF أقل من خمسة وهذا يعني عدم وجود تداخل بين المتغيرات المستقلة ،ولحساب قيمة VIF معامل التضخم التباين بإستخدام برنامج spss:

الجدول 09 : معامل التباين المسموح و تضخم التباين الأبعاد المتغير المستقل

المتغير المستقل	معامل التباين Tolérance	معامل التضخمVIF
تكنولوجية المعلومات	**0.671**	**1.489**
أهمية إستخدام النظم المعلوماتية	**0.671**	**1.489**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الدراسة وعلى مخرجات spss

من خلال الجدول يتضح أن القيم تتراوح بين (1.489) و كلها أصغر من (05) مايعني أنه لايوجد إرتباط عالي بين أبعاد المتغير المستقل ، منه إمكانية تطبيق إختبار النموذج الإنحدار المتعدد لإختبار تكنولوجية المعلومات و الاتصال ونلاحظ أن قيمة معامل التضخم التباين أقل من 05 وهذا يدل على عدم وجود تداخل بين المتغيرات المستقل. ونلاحظ أن قيمة معامل التضخم التباين أقل من 5 وهذا يدل على عدم وجود تداخل في المتغيرات المستقل والتابع.

كما أن قيمة التباين المسموح Tolérance لاينبغي أن لا يقل عن 0.1 لأن هنا قيمة تعبر عن مقدار تباين المتغير المستقل المحدد الذي لا تفسره المتغيرات الأخرى في النموذج و يجب لا يقل عن 0.1 يعني إرتباط المتغيرات الأخرى مرتفع.

المطلب الثاني : تحليل و تفسير محاور الاستبيان

في هذا العنصر سوف نقوم بتحليل محاور الإستبانة بغية الإجابة عن أسئلة البحث ،حيث تم إستخدام الإحصاء الوصفي بإستخراج المتوسط الحسابي و الإنحراف المعياري على مقياس ليكارات (1-5) لإجابات مفرادات الدراسة عن عبارة الإستمارة المتعلقة بأبعاد تكنولوجية المعلومات و الاتصال و الآداء المالي .

1- المحور الأول حول مقومات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الجدول رقم10: المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية لإجابات الدراسة عن عبارات المحور مقومات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

ر/ع	العبارات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الإتجاه	نسبة الإختلاف
01	تمتلك المؤسسة أجهزة حاسوب و معدات متطورة تتلاءم مع إحتياجات المؤسسة	2.10	1.09	غير موافق	51.90
02	تتوفر المؤسسة على وسائل و تقنيات حديثة لإتصال الداخلي و الخارجي	2.23	1.07	غير موافق	47.98
03	يتم صيانة أجهزة الإعلام الآلي ، وتحديث البرامج دوريا	2.70	1.41	محايد	52.22
04	تستخدم تكنولوجية المعلومات في جميع أقسام المؤسسة	2.76	1.30	محايد	47.10
05	تستخدم المؤسسة برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها	2.73	1.25	محايد	45.78
06	تقوم المؤسسة بين الحين و الآخر بالعديد من الإجراءات لتحديث أنظمتها و دمج التكنولوجيا الحديثة في أنظمتها المعلوماتية	2.86	1.33	محايد	46.50
07	تمتلك المؤسسة ترسانة معلوماتية تقنية متطورة تساعدها على معالجة و تخزين و توزيع المعلومة و إدارتها بشكل عقلاني	2.50	1.11	غير موافق	44.4
08	تهتم المؤسسة بتوعية العاملين بأهمية إستخدام التكنولوجيا المعلومات و الاتصال	2.56	1.16	غير موافق	45.31
09	تعمل المؤسسة على توظيف أفراد مؤهلين عمليا و علميا من أجل الإستخدام الأمثل لكتنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصال	2.56	1.27	غير موافق	49.60
10	يتم تقديم دورات تدريبية للعمال بخصوص كل ماهو جديد في مجال تكنولوجيا المعلومات، تبعا لتجديد أو تحديث البرمجيات	3.13	1.13	موافق	36.10
11	تضع المؤسسة حوافز فردية و جماعية لإستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال مايرفع من مستوى الرضا الوظيفي	2.63	1.16	محايد	44.10
	المجموع	**28.86**	**10.29**	**موافق تماما**	**35.65**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الدراسة وعلى مخرجات spss

-**مقومات تكنولوجيا المعلومات والاتصال** : من خلال الجدول أعلاه أن متوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (28.86) بإنحراف المعياري(10.29) .وفقا لمقياس الدراسة فإن البعد له اتجاه موافق تماما.بإضافة الى ذلك نلاحظ أن إجابات مفرادات الدراسة على عبارات مقومات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال ضمن إتجاه غير موافق تماما ومحايد وموافق .حيث تراوحت المتوسطات(2.10-3.13) و تراوحت الإنحراف المعيارية (1.07 -1.40) .حيث العبارة" يتم صيانة أجهزة الإعلام الآلي وتحديث البرامج دوريا " بمعامل إختلاف 52.22% وهذا يدل على أن المؤسسة تسعى دائما إلى صيانة أجهزتها بشكل دوري و دائما و تحديث برامج عمل الأنظمة المعلوماتية .

2- المحور الثاني حول أهمية إستخدام النظم المعلوماتية و شبكات الاتصال

الجدول رقم 11: المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية لإجابات الدراسة عن عبارات المحور أهمية إستخدام النظم المعلوماتية و شبكات الاتصال

د/ع	العبارات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الإتجاه	نسبة الإختلاف
12	تضمن الوسائل و التقنيات المستخدمة وصول المعلومات في الوقت المناسب لمختلف الأقسام حسب إحتياجاتها	1.96	1.18	غير موافق	61.13
13	إستخدام وسائل التكنولوجيا في المؤسسة تقلل من أخطاء الأفراد العاملين أثناء أداء مهامهم	1.80	1.09	غير موافق	100.92
14	يؤدي إستخدام وسائل التكنولوجيا في المؤسسة إلى تحسين الخدمات بين الموظفين	1.76	0.80	غير موافق تماما	45.45
15	يؤدي إستخدام تكنولوجيا سرعة خاصة للحصول عل معلومات الموظفين	2.20	0.85	غير موافق	38.63
16	تساهم البرامج المستخدمة في إيجاد حلول للمشاكل التي تواجهها المؤسسة	2.26	1.15	غير موافق	52.27

17	تعمل تقنيات الأمن المعلوماتي على تخفيض مخاطر إستخدام لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال	2.20	1.11	غير موافق	50.45
18	يساهم إستخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الرفع من عملية الرقابة	2.23	1.03	غير موافق	46.18
19	تساهم تكنولوجيا المعلومات و الاتصال في إتخاذ القرارات التشاورية	2.16	1.04	غير موافق	48.14
20	تعمل التكنولوجيا المعلومات و الاتصال على توسيع قاعدة المتعاملين الخارجين(عملاء) و تسهيل تدفق المعلومات من و إلى المؤسسة	2.03	1.14	غير موافق	56.15
	المجموع	**19.23**	**6.81**	**موافق تماما**	**35.41**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الدراسة وعلى مخرجات spss

-**أهمية إستخدام النظم المعلوماتية و شبكات الاتصال** : من خلال الجدول أعلاه أن متوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (19.23) بإنحراف المعياري(6.81) .وفقا لمقياس الدراسة فإن البعد له اتجاه موافق تماما.بإضافة الى ذلك نلاحظ أن إجابات مفرادات الدراسة على عبارات أهمية إستخدام النظم المعلوماتية و شبكات الاتصال ضمن إتجاه غير موافق و غير موافق تماما .حيث تراوحت المتوسطات(1.80-2.26) و تراوحت الإنحراف المعيارية (0.80 -1.18) .حيث العبارة" إستخدام وسائل التكنولوجيا في المؤسسة تقلل من أخطاء الأفراد العاملين أثناء أداء مهامهم " بمعامل إختلاف 100.92% وهذا يدل على أن المؤسسة تسعى للإستخدام التكنولوجيا الحديثة من أجل التقليل من الإخطاء و ايضا تسهيل المهام لدى الأفراد .

3- المحور الثالث حول الآداء المالي

الجدول رقم 12: المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية لإجابات الدراسة عن عبارات المحور الآداء المالي

ر/ع	العبارات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الإتجاه	نسبة الإختلاف
21	تستخدم تكنولوجيا المعلومات لتقييم الآداء المالي للمؤسسة	2.16	1.09	غير موافق	50.46
22	تعمل التكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تقليل من تكاليف العامة للأداء المالي	2.10	1.08	غير موافق	51.42
23	يساهم الإستخدام تكنولوجيا الأمثل لمعلومات و الاتصال في الرفع من عملية الرقابة و تقييم أدائها المالي	2.03	0.92	غير موافق	45.32
24	يساعد إستخدام تكنولوجيا المعلومات بأحداث التقنيات داخل المؤسسة بشكل كبير في تحسين الآداء المالي	1.96	0.92	غير موافق	46.93
25	تقييم الوضع المالي يعتبر أداة رئيسية لازمة لإجراء الرقابي و الإشراف داخل المؤسسة	2.06	0.92	غير موافق	44.66
26	تضمن التقنيات المستخدمة تقديم معلومات مفيدة من خلال التقارير المالية و القوائم المالية ، بما يمكن المسؤولين من إتخاذ قرارات السليمة في وقت المناسب	2.16	0.98	غير موافق	45.37
27	تضع المؤسسة مؤشرات مالية مختلفة لقياس مدى إنجازالمخطط و تحقيق أهداف	2.16	0.83	غير موافق	38.42
28	تقوم المؤسسة بفحص مركزها المالي في تاريخ معين بهدف تقديم حكم ذا قيمة يتعلق بالإدارة المالية	2.16	1.01	غير موافق	46.75
29	تتميز المؤسسة بالكفاءة في إستخدام رأس مال العامل بحيث لا يكون أقل أو أكثر من اللازم لتغطية مستحقاتها المالية بصفة عامة	2.03	0.76	غير موافق	37.43
	المجموع	**18.79**	**6.68**	**موافق تماما**	**35.55**

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الدراسة وعلى مخرجات spss

-**الآداء المالي** : من خلال الجدول أعلاه أن متوسط الحسابي للإجابات عن هذا البعد (18.79) بإنحراف معياري(6.68) .وفقا لمقياس الدراسة فإن البعد له اتجاه موافق تماما.بإضافة الى ذلك نلاحظ أن إجابات مفردات الدراسة على عبارات الآداء المالي ضمن إتجاه غير موافق.، حيث تراوحت المتوسطات(1.96-2.16) و تراوحت الإنحراف المعيارية (0.76 -1.09) .حيث العبارة" تعمل التكنولوجيا المعلومات و الاتصال على تقليل من تكاليف العامة للأداء المالي " بمعامل إختلاف 51.42% وهذا يدل على أن المؤسسة تسعى تقلل التكاليف الخاصة بالأمور المالية وتسهيل عملية الحسابات لكي يتسنى للموظفين العمل في أريحية ،تكنولوجيات المعلوماتية التي تتطور يوم بعد يوم.

المطلب الثالث: إختبار الفرضيات

لاختبار فرضيات الدراسة سيتم الإعتماد على تقنية الإنحدار الخطي المتعدد لدراسة دور تكنولوجيات المعلومات و الاتصال على الآداء المالي للمؤسسة الديوان الترقية والتسيير العقاري بالأغواط.وفي الأخيرة دور من خلال الإنحدار الخطي البسيط.

1-إختبار الفرضية الرئيسية للدراسة التطبيقية : سيتم الإستعانة بالإنحدار المتعدد:

إختبار الفرضية الرئيسية للدراسة التطبيقية : **يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية(0.05) لتكنولوجيات المعلومات و الاتصال على الآداء المالي للمؤسسة محل الدراسة.**

H_0 : لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) لتكنولوجيات المعلومات و الاتصال على الآداء المالي للمؤسسة محل الدراسة.

H_1 : يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية (0.05) لتكنولوجيات المعلومات و الاتصال على الآداء المالي للمؤسسة محل الدراسة.

لاختبار الفرضية الرئيسية للدراسة تم الإعتماد على إختبار الإنحدار الخطي المتعدد لايجاد مستوى معنوية العلاقة بين المتغيرات المستقلة (مقومات تكنولوجيا المعلومات و الاتصال، أهمية إستخدام النظم المعلوماتية وشبكات الاتصال) والمتغير التابع (الآداء المالي).

1-1 **معامل الارتباط و الانحدار** : كما هو موضح في الجدول التالي

الجدول رقم 13 : معاملا الإرتباط ومعامل التحديد لدور تكنولوجية المعلومات و الاتصال على الآداء المالي

النموذج	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	معامل التحديد المصحح	الخطأ المعياري للتقدير
1	0.703	0.495	0.457	4.928

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الدراسة وعلى مخرجات spss

نلاحظ أن معامل الإرتباط(0.703) والذي يدل على وجود علاقة طردية ضعيفة بين محاور المتغير المستقل (مقومات تكنولوجية المعلومات و الاتصال ،أهمية إستخدام النظم المعلوماتية و شبكات الاتصال)على الآداء المالي للمؤسسة و نلاحظ أن معامل التحديد (0.495)الذي هو نسبة مساهمة المتغيرات المستقلة في تفسير المتغير التابع أي تم تفسير المتغير المستقل للمتغير التابع بنسبة49.5% مما يدل على تفسيره وتبقى50.5% فيرجع إلى عوامل أخرى خارجة عن نموذج الدراسة.

2-1 **جدول المعاملات الإنحدار المتعدد:** كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم14 : قيم المعاملات الإنحدار الخطي المتعدد

النموذج	المعاملات غير معيارية		المعاملات المعيارية	إختبار قيمة ستودنتT	القيمة الإحتمالية sig	القرار
	B	الخطأالمعياري	Beta			
-الثابت	6.674	3.038	-	2.167	0.037	-
-مقومات التكنولوجيا	-0.087	0.108	-0.133	-0.799	0.431	قبولH_0
-أهمية إستخدام التكنولوجيا	0.717	0.164	0.771	4.620	0.000	قبولH_0

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الدراسة وعلى مخرجات spss

H_1-الفرضية الفرعية الأولى :

- يوجد دور ذو دلالة إحصائية مقومات التكنولوجيا المعلومات والاتصال على الآداء المالي للمؤسسة عند مستوى المعنوي 5% ؟ "

نلاحظ من خلال الجدول أن النتائج الإحصائية تشير أن أنه لايوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لمقومات التكنولوجيا المعلومات والاتصال على الآداء المالي للمؤسسة ، إذا بلغت قيمة$t=-0.799$ وهي أقل من قيمتها الجدولية،كما أن القيمة الإحتمالية 0.431 أكبر من مستوى الدلالة المعتمدة 0.05 ،مما يقضي بقبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة ، وبلغت قيمة $b=-0.087$ وهي سالبة وغير دالة إحصائية.

H_2–الفرضية الفرعية الثانية :

– يوجد دور ذو دلالة إحصائية لأهمية إستخدام النظم المعلوماتية و شبكات الاتصال على الآداء المالي للمؤسسة عند مستوى المعنوي 5% ؟ "

نلاحظ من خلال الجدول أن النتائج الإحصائية تشير أن أنه لايوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (0.05) لأهمية إستخدام النظم المعلوماتية وشبكات الاتصال على الآداء المالي للمؤسسة ، إذا بلغت قيمةt=4.620 وهي أقل من قيمتها الجدولية،كما أن القيمة الإحتمالية 0.000 أقل من مستوى الدلالة المعتمدة 0.05 ،مما يقضي برفض الفرضية الصفرية وقبول الفرضية البديلة ، وبلغت قيمة b=0.717 وهي موجبة وغير دالة إحصائية.

جدول رقم15 : تحليل التباين (ANOVA) الإنحدار الخطي المتعدد

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة إختبار فيشر F	القيمة الإحتمالية SIG	القرار
الإنحدار	642.139	02	321.06	13.22	0.000	قبول H_1
البواقي	655.728	27	24.28	–	–	
المجموع	1297.86	29	–	–	–	

المصدر من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الدراسة وعلى مخرجات spss

نلاحظ من خلال الجدول أنه لا يوجد دور ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة(0.05) للمتغير المستقل(تكنولوجيا المعلومات و الاتصال)على المتغير التابع(الآداء المالي)،إستنادا الى القيمة الإحتمالية(0.000) أقل من مستوى الدلالة المعتمد، مما يقضي بقبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية الصفرية التي تؤكد على أنه يوجد دور لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الآداء المالي للمؤسسة.

-إختبار الفرضيات الفرعية للدراسة

يتم إختبار الفرضيات الفرعية للدراسة بإستعمال تقنية الإنحدار الخطي البسيط و هذا لتدعيم نتائج إختبار الإنحدار الخطي المتعدد.

H_1:الفرضية الفرعية الأولى : يوجد دور ذو دلالة إحصائية لمقومات التكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الآداء المالي للمؤسسة عند مستوى الدلالة(α=0.05)"

الجدول رقم 16: نتائج تحليل الإنحدار البسيط لإختبار الفرضية الفرعية الأولى

المتغير المستقل	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة T	معامل الإنحدار	درجة الحرية	مستوى المعنوية
مقومات التكنولوجيا المعلومات و الاتصال	0.309	0.095	1.718	0.309	01	0.097

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الدراسة وعلى مخرجات spss

من خلال الجدول نلاحظ قيمة t المحسوبة(1.718) وبقيمة إحتمالية (0.097) وهي أكبر من مستوى الدلالة(α=0.05) وبالتالي فإننا رفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية القائلة بأنه: لا يوجد دورذو دلالة إحصائية لمقومات التكنولوجيا المعلومات والاتصال على الآداء المالي للمؤسسة

H_2الفرضية الفرعية الثانية : يوجد دور ذو دلالة إحصائية أهمية إستخدام النظم المعلوماتية و شبكات الاتصال على الآداء المالي للمؤسسة عند مستوى الدلالة(α=0.05)"

الجدول رقم17: نتائج تحليل الإنحدار البسيط لإختبار الفرضية الفرعية الثانية

المتغير المستقل	معامل الارتباط	معامل التحديد	قيمة T	معامل الإنحدار	درجة الحرية	مستوى المعنوية
أهمية إستخدام النظم المعلوماتية و شبكات الاتصال	0.695	0.483	5.113	0.695	01	0.000

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات الدراسة وعلى مخرجات spss

من خلال الجدول نلاحظ قيمةt المحسوبة(5.113) وبقيمة إحتمالية (0.000) وهي أقل من مستوى الدلالة(α=0.05) وبالتالي فإننا رفض الفرضية الصفرية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه: يوجد دور ذو دلالة إحصائية لأهمية إستخدام النظم المعلوماتية وشبكات الاتصال على الآداء المالي للمؤسسة .

خلاصة الفصل

يعد هذا الفصل تدعيما للفصلٌ السابق من خلال التحقق من الأفكار النظرية عند تطبيقها ميدانيا ففي هذا الفصل نلخص أن ديوان الترقية والتسيير العقاري من أهم المؤسسات المهتمة بالعقار و الآداء و المال في الجزائر التي تسهل عملية إشراء العقارات لذو الدخل المتوسط بين الافراد وتساهم في تحقيق الرفاهية للمجتمع تم من خلال هذا الفصل تم عرض نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة بدور تكنولوجية المعلومات و الاتصال بمؤسسة بمؤسسة الديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية الاغواط ، وكذلك اقتصرت الدراسة على30 إستبيان صالح للتحليل الاحصائي ،و تم استخدام الأساليب الاحصائية كالاستعانة ببرنامج 18spssمن أجل تحليل البيانات الخاصة بالدراسة واختبار فرضيات الدراسة و توصلنا الى صحة و قبول الفرضيات حيث إستنتجنا في أخير أن هو يوجد دور لتكنولوجية المعلومات و الاتصال على الآداء المالي في مؤسسة الديوان الترقية والتسيير العقاري بولاية الأغواط.

خاتمة

في ختام هذه الدراسة، تم استكشاف دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الآداء المالي لمؤسسة دوان للترقية والتسيير العقاري في الأغواط. تم تحليل تأثير استخدام التكنولوجيا على عدة جوانب مالية مهمة في المؤسسة، بما في ذلك الإيرادات، وتحسين كفاءة العمليات، وتقليل التكاليف.

كما أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال لها دور إيجابي وقوي في تعزيز الآداء المالي لمؤسسة دوان. بناءً على هذه الاستنتاجات بأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال يلعب دورًا حاسمًا في تعزيز الآداء المالي للمؤسسات الاقتصادية.

على الرغم من ذلك، ينبغي أيضًا أن نأخذ في الاعتبار أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ليست هي المفتاح الوحيد لتحقيق النجاح المالي. يجب مواكبة التطورات التكنولوجية وتناسبها مع استراتيجية المؤسسة وتوفير التدريب المستمر للموظفين. إن الجمع بين التكنولوجيا والمهارات البشرية المناسبة هو ما سيؤدي في النهاية إلى تحقيق أقصى استفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الآداء المالي المتميز.

كما تعتبر أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الآداء المالي لمؤسسة دوان للترقية والتسيير العقاري في الأغواط. وتوصي هذه الدراسة بمواصلة الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطوير استخدامها بشكل استراتيجي لتحقيق الأهداف المالية والتنمية المستدامة.

1-النتائج

1-1-النتائج النظرية

-تعتبر المعلومات موردا هاما في المؤسسة من خلال خصائها التي أثرت على مختلف المؤسسة من كل جوانبها ؛

-الدور الاستراتيجي الذي يؤديه دور استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الآداء المالي بالمؤسسة الاقتصادية؛

-يعد تقييم الآداء المالي مقياسا على نجاح المؤسسة الاقتصادية ؛

-يعد الآداء المالي بالنسبة للمؤسسة محقق لتوافق والكفاءة المهنية ؛

-يساعد تقييم الآداء المالي على تحقيق الخطط والأهداف للمؤسسة الاقتصادية ؛

-يساعد الآداء المالي على عملية التنمية الاقتصادية للمؤسسة الاقتصادية ؛

-تساعد في توفير الوقت للإدارة ؛

-تحقيق الرقابة الفعالة داخل المؤسسة ؛

-ساعد في التواصل بين الإدارات .

1-2-النتائج الميدانية

- قبول الفرضية الرئيسية القائلة " يوجد دور لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على الآداء المالي للمؤسسة للمؤسسة الترقية و التسيير العقاري- ولاية الأغواط – عند مستوى الدلالة 5%" .

- قبول الفرضية الفرعية الأولى يوجد دور ذو دلالة إحصائية لمقومات التكنولوجيا المعلومات والاتصال على الآداء المالي للمؤسسة الترقية و التسيير العقاري- ولاية الأغواط – عند مستوى الدلالة 5%" .

- قبول الفرضية الفرعية الثانية يوجد دور ذو دلالة إحصائية لأهمية إستخدام النظم المعلوماتية و شبكات الاتصال على الآداء المالي للمؤسسة الترقية و التسيير العقاري- ولاية الأغواط – عند مستوى الدلالة 5%" .

2- اقتراحات وتوصيات :

-أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلى تحسين كفاءة العمليات وزيادة الإنتاجية في مؤسسة ؛

-يوصى بمواصلة تطوير البنية التحتية التكنولوجية وتحسين نظم الحوسبة وإدارة البيانات لتحقيق مزيد من التحسينات في الكفاءة والإنتاجية؛

-لاحظت الدراسة أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال ساهمت في تقليل التكاليف في مؤسسة ، سواءً من خلال توفير الموارد المادية أو تحسين التخطيط المالي والمحاسبي. يُنصح بمواصلة استخدام التكنولوجيا لتحقيق توفير مستدام في التكاليف وتعزيز إدارة الموارد المالية بشكل فعال؛

-توصلت الدراسة إلى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في تعزيز العلاقات مع العملاء وتحسين خدمة العملاء. يُوصَى بتطوير تطبيقات ومنصات تفاعلية للتواصل مع العملاء وتحسين تجربتهم، بالإضافة إلى استخدام البيانات والتحليلات لفهم احتياجات العملاء بشكل أفضل وتقديم حلول ملائمة؛

-يُنصَح بالاستثمار في التحول إلى الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، حيث تتيح هذه التقنيات فرصًا جديدة للتوسع والنمو لمؤسسة دوان. يجب أن تركز التوصية على تطوير موقع الويب والتطبيقات الجوالة وتوفير أمن المعلومات وحماية البيانات للعملاء؛

-ينبغي توفير التدريب والتطوير المستمر للموظفين لتعزيز قدراتهم في استخدام التكنولوجيا والاستفادة الكاملة من مزاياها. يُوصَى بتوفير برامج تدريبية لتطوير المهارات التقنية والقدرات التحليلية لدى الموظفين

3-أفاق الدراسة

- أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال في الترويج عير منصات الإلكترونية.

- تأثير تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحسين العلاقات العامة.

- دور الذكاء الإصطناعي في تطوير تكنولوجيا المعلومات والإتصال.

قائمة المراجع والمصادر

قائمة المراجع

المراجع باللغة العربية :

- أحمد حسين الرفاعي، مناهج البحث العلمي تطبيقات إدارية واقتصادية، دار وائل للنشر، ط1،1998 عمان، الأردن
- احمد ماهر، كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2004/2003
- بوحنية قوي، الاتصالات الإدارية داخل المنظمات المعاصرة، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2010
- حسين حريم، مهارات الاتصال في عالم الإقتصاد و إدارة الأعمال، دار حامد عمان، 2009
- حمزة محمود الزبيدي، التحليل المالي (تقييم الآداء و التنبؤ بالفشل (الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، 2000
- دادان عبد الغاني، كماسي محمد الامين، الآداء المالي من منظور المحاكاة المالية، المؤتمر العلمي الدولي حول الآداء المالي المتميز للمنظمات و الحكومات جامعة ورقلة
- سعد غالب ياسين، أساسيات نظم المعلومات الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان ،2005
- سونيا محمد البكري، على عبد مسلم، مقدمة نظم المعلومات الإدارية، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية 1990
- شريف أحمد العاصى، نظم المعلومات الإدارية، دار نشر و مكان النشر، 2004
- شعبان فرج، الاتصلات الادارية، الطبعة الأولى، دار الإسامة للنشر، 2008
- عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين الجنابي، نظام المعلومات و تكنولوجيا المعلومات الإدارية، الطبعة الثالثة، دار المسيرة، عمان، 2008
- عصام سليمان الموسى، المدخل إلى الاتصال الجماهيري، الطبعة السادسة، إثراء للنشر والتوزيع، عمان، 2009
- علاء السلمي، حسين السلمي، شبكات الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان، 2005
- عمر عبد الرحيم، نصر الله، مبادئ الاتصال التربوي والإنسان، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان، 2001

- غريب عبد السميع غريب، الاتصال و العلاقات العامة في المجتمع المعاصر مؤسسة شباب الجامعية، الإسكندرية 1996 .
- غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم و مداخيل تقنيات تطبيقات علمية) الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان،2006 .
- فيصل دليو، التكنولوجيا الجديد للإعلام والاتصال، الطبعة الأولى، دار الثقافة، عمان، 2010 .
- فيصل دليو، تاريخ و وسائل الاتصال، بدون دار النشر، قسنطينة، 2006 .
- محمد إبراهيم عبيدات، سلوك المستهلك – مدخل استراتيجي- الطبعة الرابعة، دار وائل للنشر و التوزيع، عمان، 2004.
- محمد آل فرج الطائي، المدخل إلى نظم المعلومات، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان،2005 .
- محمد الصيرفى، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي الإسكندرية، 2009 .
- محمد الصيرفي، عبد الغني حامد، الاتصالات الدولية ونظم المعلومات، مؤسسة ورد البحرين، أكادمية التعليم 2006.
- محمد الهادي، تكنولوجيا المعلومات و تطبيقاتها، دار الشروق، القاهرة، 1989 .
- محمد سلام عازة، مهارات الاتصال، الطبعة الأولى، مركز تطوير الدراسات العليا والبحوث، القاهرة 2007 .
- محمد سيد فهمي، فن الاتصال في الخدمة الاجتماعية، دار الوفاء، الإسكندرية، 2006 .
- محمد محمود الخطيب : الآداء المالي وأثاره على عوائد أسهم الشركات الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2000.
- محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات و صناعة و الاتصال الجماهيرى، دار العربي للنشر و التوزيع بدون مكان النشر، 1990.
- مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، العملية الإدارية و تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، إثراء للنشر و التوزيع، عمان، 2008 .
- مصطفى ربحي، اقتصاد المعلومات، الطبعة الأولى، دار الصفاء، عمان، 2010

- مصطفى عليان ربحي، عدنان محمود الطباسي، الاتصال و العلاقات العامة، الطبعة الأولى، دار صفاء، عمان، 2004
- يحي مصطفى حلمي، أساسيات تظم المعلومات، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1998

مجلات :

- مراد حجاج، وآخرون: قياس اثر الرفع المالي على الآداء المالي المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، المجلد05، العدد 02، 2019
- بشار عباس الحميري، أحمد كاظم بريس، أثر تكنولوجيا المعلومات فى جودة الفندقية دراسة لعينة من الفنادق السياحية في محافظة كربلاء، مجلة أهل البيت بجامعة أهل البيت، العدد الرابع
- حدة بلبول، بوعلام ،ولهي، الإفصاح المالي كأحد مداخل تقييم الآداء المالي للمؤسسة الاقتصادية ، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، جامعة محمد بوضياف – مسيلة، المجلد 06، العدد 01، 2021
- حسين محمد احمد عبد الباسط، التطبيقات و الأساليب الناجحة لإستخدام تكنولوجيا الاتصالات و المعلومات في تعليم و تعلم الجغرافيا، مجلة التعليم بالانترنت، جمعية التنمية التكنولوجية و البشرية، العدد الخامس مارس 2005
- شاهر فلاح العرود وطلال حمدون شكر، جودة تكنولوجيا المعلومات وأثرها في كفاءة التدقيق الداخلي في الشركات الصناعية والخدمية المساهمة العامة الأردنية ، المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، المجّلد5 ، العدد 4 2009
- عبد الغني خلادي، أنيس هزلة، مساهمة النظام المحاسبي الماليSCF في قياس وتقييم الآداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مجلة الميادين الاقتصادية، جامعة الوادي الجزائر، المجلد ،01 العدد 01، 2018
- عميروش بوالشلاغم ، دور تحليل القوائم المالية في تقييم الآداء المالي للمؤسسات مجلة العلوم الإنسانية، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 02، المجلد 31، العدد 01
- محي الدين طرفاوي، وآخرون: تأثير سياسة الاستدانة على الآداء المالي للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية مجلة رؤى اقتصادية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الجزائر، العدد ،12 جوان 2017

- هبة حمادة أبو عرب ، أيمن سليمان أبو سويرح ، أثر تطبيق الآداء المتوازن (BSC) على تقييم كفاءة الآداء المالي في البلديات من وجهة نظر رؤساء البلديات في المحافظة الجنوبية مجلة اقتصاد المال والأعمال ، جامعة الشهيد خمة لخضر الوادي، المجلد 05 ، العدد 02، 2020
- سونيا محمد البكري، نظم المعلومات الإدارية، دار الجامعية للنشر، الإسكندرية، 2002
- علاء ماهر محمود الطلاع أثر استراتيجية تمكين الموارد البشرية على تحسين الآداء المالي رسالة ماجستير إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، 2020
- محمد عبد العليم صابر، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007

ملتقيات :

- أحمد صالح الهزايمة، دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية و القانونية، جامعة جرش الأهلية الأردن، المجلد 25 العدد الأول2009
- حاج عيسى آمال، هواري معراج، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين قدرات المؤسسة الجزائرية، الملتقي الوطني الأول حول المؤسسة الاقتصادية الجزائرية وتحديات المناخ الاقتصادي الحديد 22-23 أفريل 2003

- يخلف صفية ، أهمية مراقبة التسيير كآلية لتحسين الآداء المالي في ظل تطبيق مبادئ حوكمة الشركات، ملتقى وطني حول مراقبة التسيير كآلية لحوكمة المؤسسات وتفعيل الإبداع ، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة البليدة ،2 ، 2017-04-25،

المذكرات والرسائل الجامعية :

- إبراهيم يختي، مقياس المعلوماتية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2004/2003

- إبراهيم يختي، مقياس تكنولوجيات و نظم المعلومات فى المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، أكتوبر 2005
- أمينة حفاصة :أثر جودة القوائم المالية على تقييم الآداء المالي للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، تخصص محاسبة، علوم المالية و المحاسبة ، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2021 2020

- بحجي دريس، دور إقامة نظام وطني للمعلومات الاقتصادية فى دعم متخذي القرار، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم التجارية، تخصص علوم التسير، جامعة محمد بوضياف، بالمسيلة، 2005

- بن كحلة نور الهدى: تقييم وقياس الآداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر ، تخصص مالية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجاريةوعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم 2020-2021
- رحيمة حاجي، دور لوحة القيادة في تقييم الآداء المالي في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر ، تخصص محاسبة ومالية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2016/ 2017
- ريم الواعر ، دور بطاقة الداء المتوازن في تقييم الآداء المالي للمؤسسات الاقتصادية، مذكرة ماستر، تخصص محاسبة ومالية، جامعة لعربي بن مهيدي، أم البواقي، 2014/2015
- سعاد بوغزاله حمد: أثر تطبيق النظام المحاسبي على الآداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر ، تخصص تدقيق محاسبي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2015
- شوقي شاذلي، أثر إستخدام التكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، مذكرة ماجستير،(غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، تخصص تسير المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2008
- عادل عشي: الآداء المالي للمؤسسة الاقتصادية – قياس وتقييم – مذكرة ماجستير ، تخصص تسيير المؤسسات الصناعية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر ، بسكرة، 2001-2002

- عبد البارى، إبراهيم درة، تكنولوجيا الآداء البشري في المنظمات:الأسس النظرية و دلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة،2003
- عبد الرحمان القري، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشرية، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير وعلوم التجارية،(غير منشورة)، تخصص إدارة أعمال، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، بدون سنة
- عبده نعمان آلشريف، دور نظم النعلومات فى إدارة المؤسسات الحكومية، مذكرة ماجستير،(غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2005/2004

- غنية لالوش، دور المعلومات في توجيه إستراتيجية المؤسسة (دراسة حالة مجمع صيدال)، مذكرة ماجستير،(غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير،تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2002/2001 ص ص 89-99.
- كريم بيشاري، تسويق خدمات التامين وأثره على الزبون، مذكرة،(غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلم التيسر،تخصص تسويق، جامعة سعد حلب بالبليدة، البليدة، 2005
- لمين علوطي، تكنولوجيا المعلومات والاتصال و تأثيرها على تحسين الآداء الإقتصادي للمؤسسة، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، الجزائر، 2003 /2004
- نوفيل حديد، تكنولوجيا الإنترنت و تأهيل المؤسسة للإندماج في الإقتصاد العالمي، أطروحة دكتوراء دولة، (غير منشورة)، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التسير، جامعة الجزائر،2007/2006
- هلايلي اسلام : دور نظام المعلومات المحاسبية في تطوير الآداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر ، بسكرة، 2019 – 2020
- يمينة فوزية فاضل، اثر نظام المعلومات على القابلية التنافسية للمؤسسة الحالية(حالة المجتمع الصناعي صيدال)، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2001/2000
- هادف عبد القادر، دور الآداء المالي في اتخاذ القرارات المالية في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر ، تخصص مالية مؤسسة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة 2017/2018

مواقع إلكترونية :

- عبد العزيز سطحاوي، مفيدة يحياوي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسات
(23/07/2011)http://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads.pdf
- محمود علم الدين، تكنولوجيا المعلومات و صناعة و الاتصال الجماهيرى، دار العربي للنشر و التوزيع بدون مكان النشر، 1990 http://www.4shared.com/get/UP5u-n7D/

- http://eco.asu.edu.jo /ecofaculty/wpcontent/uploads/2011/04/71.doc (26/05/2011) .

- http://www.memoireonline.com/01/10/3125/m_Limpact-des-TIC-sur-lentreprise3.html#toc5 (22/07/2011)

- عبد العزيز سطحاوي، مفيدة يحياوي، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في إتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسات

- http://iefpedia.com/arab/wp-content/uploads.pdf(23/07/2011)

- http://www.4shared.com/get/UP5u-n7D/

- http://eco.asu.edu.jo /ecofaculty/wp-ntent/uploads/2011/04/71.doc (26/05/2011) .

- http://www.memoireonline.com/01/10/3125/m_Limpact-des-TIC-sur-lentreprise3.html#toc5 (22/07/2011)

الملاحق

الملحق رقم(01) قائمة المحكمين

الرقم	الإسم واللقب	الجامعة	الرتبة
01	طاهر بعداش	جامعة الأغواط	أستاذ محاضر أ
02	زينب الرق	جامعة الأغواط	أستاذة محاضرة ب
03	قورين خديجة	جامعة الأغواط	أستاذة محاضرة ب

الملحق رقم(02) إستبيان

جامعة عمار ثليجي الأغواط

كلية الاقتصاد والعلوم التجارية و علوم التسيير

قسم :علوم تسيير

الموضوع : استبيان خاص بموضوع مذكرة بعنوان :

دوراستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال

على الأداء المالي بالمؤسسة الاقتصادية

(دراسة حالة مؤسسة دوان الترقية والتسييرالعقاري - الأغواط)

سيداتي وسادتي :تحية طيبة وبعد .....

نضع بين أيديكم استمارة بعنوان: **(دوراستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي بالمؤسسة الاقتصادية)** في إطار نيل شهادة الماستر في الإدارة المالية تخصص علوم تسيير نرجو

منكم الإجابة على الأسئلة بكل موضوعية ، مع تعهدنا بالحفاظ على سرية المعلومات وعدم استعمالها إلا لغرض البحث العلمي .

إعداد الطالبين : **إشراف الدكتورة :**

❖ **عمر الأمين بن خليفة** **سعيدة بن ثابت**

❖ **إيهاب النذير العربي**

السنة الجامعية: 2022-2023

إستبيان حول دور التسيير العمومي الحديث في الترقية الخدمة العمومية :

أولا : البيانات الشخصية

(ضع علامة (X) أمام لعبارة التي تناسب اختيارك)

1- **الجنس:**

ذكر ☐ انثى ☐

2- **السن :**

أقل من 30سنة ☐ من 30-40سنة ☐ من 40-50سنة ☐ أكثر من 50سنة ☐

3- **المستوى التعليمي :**

شهادة البكالوريا ☐ شهادة مهنية ☐ شهادة جامعية ☐

4- **الخبرة :**

أقل من 05سنوات ☐ من 05-10سنوات ☐ أكثر من 10سنوات ☐

ثانيا : الأسئلة المتعلقة بموضوع الدراسة

(ضع علامة (X) أمام لعبارة التي تناسب اختيارك .)

الرقم	الفقرات	درجة الإجابة				
		موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما

المحور الأول: مقومات تكنولوجيا المعلومات والاتصال (أجهزة، معدات، برامج، كفاءات بشرية ...)						
01	تمتلك المؤسسة أجهزة حاسوب ومعدات متطورة تتلاءم مع احتياجات المؤسسة					
02	تتوفر المؤسسة على وسائل وتقنيات حديثة لاتصال الداخلي والخارجي					
03	يتم صيانة أجهزة الاعلام الآلي، وتحديث البرامج دوريا.					
04	تستخدم تكنولوجيا المعلومات في جميع أقسام المؤسسة					
05	تستخدم المؤسسة برمجيات متعددة لغرض تنظيم وظائفها					
06	تقوم المؤسسة بين الحين والآخر بالعديد من الإجراءات لتحديث أنظمتها ودمج التكنولوجيا الحديثة في نظمها المعلوماتية.					
07	تمتلك المؤسسة ترسانة معلوماتية تقنية متطورة تساعدها على معالجة وتخزين وتوزيع المعلومة وإدارتها بشكل عقلاني					
08	تهتم المؤسسة بتوعية العاملين بأهمية استخدام التكنولوجيا المعلومات والاتصال					
09	تعمل المؤسسة على توظيف أفراد مؤهلين علميا وعمليا من اجل الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات ووسائل الاتصال					
10	يتم تقديم دورات تدريبية للعمال بخصوص كل ماهو جديد في مجال تكنولوجيا المعلومات، تبعا لتجديد أو تحديث البرمجيات					
11	تضع المؤسسة حوافز فردية وجماعية لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال ما يرفع من مستوى الرضى الوظيفي					
المحور الثاني : أهمية استخدام النظم المعلوماتية وشبكات الاتصال في مختلف الأقسام						
01	تضمن الوسائل والتقنيات المستخدمة وصول المعلومات في الوقت المناسب لمختلف الأقسام حسب احتياجاتها					
02	استخدام وسائل التكنولوجيا في المؤسسة تقلل من أخطاء الأفراد العاملين أثناء أداء مهامهم					
03	يؤدي استخدام وسائل التكنولوجيا في المؤسسة الى تحسين الخدمات بين الموظفين.					
04	يؤدي استخدام تكنولوجيا سرعة خاصة للحصول على معلومات الموظفين					
05	تساهم البرامج المستخدمة في إيجاد حلول للمشاكل التي تواجهها المؤسسة					
06	تعمل تقنيات الأمن المعلوماتي على تخفيض مخاطر الاستخدام لتكنولوجيا المعلومات والاتصال.					
07	يساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من عملية الرقابة					
08	تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في اتخاذ القرارات التشاورية.					
09	تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على توسيع قاعدة المتعاملين الخارجين (عملاء) وتسهيل تدفق المعلومات من وإلى المؤسسة.					
المحور الثالث: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المالي						
01	تستخدم تكنولوجيا المعلومات لتقييم الأداء المالي للمؤسسة.					
02	تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على التقليل من التكاليف العامة للأداء المالي					

03	يساهم الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال في الرفع من عملية الرقابة وتقييم أدائها المالي .					
04	يساعد استخدام تكنولوجيا المعلومات بأحدث التقنيات داخل المؤسسة بشكل كبير في تحسين الآداء المالي.					
05	تقييم الوضع المالي يعتبر أداة رئيسية لازمة لإجراء الرقابي والإشراف داخل المؤسسة					
06	تضمن التقنيات المستخدمة تقديم معلومات مفيدة من خلال التقارير المالية والقوائم المالية، بما يمكن المسؤولين من اتخاذ قرارات السليمة في وقت المناسب.					
07	تضع المؤسسة مؤشرات مالية مختلفة لقياس مدى إنجاز الخطط وتحقيق أهداف					
09	تقوم المؤسسة بفحص مركزها المالي في تاريخ معين بهدف تقديم حكم ذا قيمة يتعلق بالإدارة المالية					
10	تتميز المؤسسة بالكفاءة في استخدام رأس مال العامل بحيث لا يكون أقل أو أكثر من اللازم لتغطية مستحقاتها المالية بصفة عامة					

شكرا لكم على حسن تعاونكم

الملحق 03 : إختبار ألفا كرونباخ

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	12	40,0	40,0	40,0
	أنثى	18	60,0	60,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

السن

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 30 سنة	1	3,3	3,3	3,3
	من 30-40 سنة	18	60,0	60,0	63,3
	من 40 إلى 50 سنة	7	23,3	23,3	86,7
	أكثر من 50 سنة	4	13,3	13,3	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

المستوى

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	شهادة البكالوريا	1	3,3	3,3	3,3
	شهادة مهنية	3	10,0	10,0	13,3
	شهادة جامعية	26	86,7	86,7	100,0

	Total	30	100,0	100,0	

الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من 05 سنوات	1	3,3	3,3	3,3
	من 05 -10 سنوات	5	16,7	16,7	20,0
	أكثر من 10 سنوات	24	80,0	80,0	100,0
	Total	30	100,0	100,0	

الملحق 04 : إختبار ألفا كرونباخ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,934	20

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,918	9

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,942	29

الملحق 05 : إختبار شابيرو – ويلك Shapiro – Wilk

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
س1	,336	30	,000	,789	30	,000
س2	,386	30	,000	,758	30	,000
س3	,289	30	,000	,846	30	,001
س4	,288	30	,000	,861	30	,001
س5	,253	30	,000	,879	30	,003
س6	,275	30	,000	,868	30	,001
س7	,206	30	,002	,914	30	,019
س8	,299	30	,000	,862	30	,001

س9	,271	30	,000	,872	30	,002
س10	,291	30	,000	,869	30	,002
س11	,212	30	,001	,910	30	,014
س12	,270	30	,000	,862	30	,001
س13	,288	30	,000	,790	30	,000
س14	,240	30	,000	,812	30	,000
س15	,281	30	,000	,800	30	,000
س16	,302	30	,000	,827	30	,000
س17	,261	30	,000	,870	30	,002
س18	,210	30	,002	,863	30	,001
س19	,255	30	,000	,852	30	,001
س20	,258	30	,000	,849	30	,001
س21	,312	30	,000	,778	30	,000
س22	,194	30	,005	,867	30	,001
س23	,235	30	,000	,831	30	,000
س24	,214	30	,001	,854	30	,001
س25	,219	30	,001	,842	30	,000
س26	,228	30	,000	,843	30	,000
س27	,213	30	,001	,859	30	,001
س28	,198	30	,004	,864	30	,001
س29	,217	30	,001	,811	30	,000

a. Lilliefors Significance Correction

الملحق 06 معامل التباين و تضخم التباين

Coefficients[a]

Model		Collinearity Statistics	
		Tolerance	VIF
1	م1	,671	1,489
	م2	,671	1,489

a. Dependent Variable: ت

الملحق 07 : المتوسطات الحسابية و الإنحرافات المعيارية

Statistics

		س1	س2	س3	س4	س5	س6	س7
N	Valid	30	30	30	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		2,1000	2,2333	2,7000	2,7667	2,7333	2,7333	2,8333

Std. Deviation	1,09387	1,07265	1,41787	1,30472	1,25762	1,33735	1,11675

Statistics

		س8	س9	س10	س11	س12	س13	س14
N	Valid	30	30	30	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		2,5000	2,5667	2,5667	3,1333	2,6333	1,9667	1,8000
Std. Deviation		1,16708	1,27802	1,13512	1,16658	1,18855	1,09807	,80516

Statistics

		س15	س16	س17	س18	س19	س20	س21
N	Valid	30	30	30	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		1,7667	2,2000	2,2667	2,2000	2,2333	2,1667	2,0333
Std. Deviation		,85836	1,15669	1,11211	1,03057	1,04000	1,14721	1,09807

Statistics

		س22	س23	س24	س25	س26	س27	س28
N	Valid	30	30	30	30	30	30	30
	Missing	0	0	0	0	0	0	0
Mean		2,1667	2,1000	2,0333	1,9667	2,0667	2,1667	2,1667
Std. Deviation		1,08543	,92289	,92786	,92786	,98027	,83391	1,01992

Statistics

		س29	م1	م2	ت
N	Valid	30	30	30	30

	Missing	0	0	0	0
Mean		2,0333	28,8667	19,2333	18,7333
Std. Deviation		,76489	10,29809	6,81622	6,68984

الملحق 08 :معامل الارتباط و الانحدار

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,703[a]	,495	,457	4,92810

a. Predictors: (Constant), م1, م2

الملحق 09 : (ANOVA) الإنحدار الخطي المتعدد

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	642,139	2	321,069	13,220	,000[b]
	Residual	655,728	27	24,286		
	Total	1297,867	29			

a. Dependent Variable: ت

b. Predictors: (Constant), م1, م2

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	6,674	3,038		2,197	,037
	م1	-,087	,108	-,133	-,799	,431
	م2	,757	,164	,771	4,620	,000

a. Dependent Variable: ت

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,309[a]	,095	,063	6,47553

a. Predictors: (Constant), 1م

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	123,756	1	123,756	2,951	,097[b]
	Residual	1174,111	28	41,933		
	Total	1297,867	29			

a. Dependent Variable: ت

b. Predictors: (Constant), 1م

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12,943	3,572		3,623	,001
	1م	,201	,117	,309	1,718	,097

a. Dependent Variable: ت

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,695[a]	,483	,464	4,89615

a. Predictors: (Constant), 2م

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	626,642	1	626,642	26,140	,000[b]
	Residual	671,225	28	23,972		
	Total	1297,867	29			

a. Dependent Variable: ت

b. Predictors: (Constant), 2م

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,617	2,717		2,067	,048
	2م	,682	,133	,695	5,113	,000

a. Dependent Variable: ت