الجمهـورية الجزائرية الديمقراطية الشعبيـة
وزارة التعليم العـالي و البحـث العلمـي
جـامعة محـمد خيضـر – بسكرة –
كـلية العلـوم الاقتصـادية و التجـارية و علـوم التسييـر
قسـم :علوم التسيير

الموضـوع

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمؤسسة

دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر – الـوادي –

مذكـرة مقدمـة كجزء من متطلبات نيل شهـادة الماستر في علوم التسيير
تخصص : فحص محاسبي

إعداد الطـالـب:

➢ **دغيـش محمد الحسين**

الأستاذة المشرفة:

➢ **قحموش سميـة**

رقـم التسجيل:	*MASTER/GES-AUDIT/2016*
تـاريخ الإيـداع	.....

المـوسم الجـامعي : 2015 - 2016

اللهم

إغفر لي ولوالديا

وللمؤمنين والمؤمنات والمسلمين

والمسلمات الأحياء منهم والأموات

تشكرات

عملا بقول الرسول صلى عليه وسلم "من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

نشكر الله تعالى على توفيقه لنا لإنجاز هذا البحث.

يسعدني ويشرفني أن أتقدم بجزيل الشكر إلى كل من ساهم معني في إنجاز هذا العمل سواء من قريب أو من بعيد.

وأخص بالذكر الأستاذة القديرة قحموش سمية المشرفة على بحثي فلم تبخل عليا بتوجيهاتها ونصائحها ، ولم تتوانى في تقديم أرائها الصائبة لني، حتى تم إنجاز هذا العمل.

وتحياتي إلى كل أساتذة وطلبة وعمال قسم العلوم التسيير بجامعة بسكرة.

"والله في عون العبد ما دام العبد في عون أخيه"

العنوان	رقم الصفحة
شكر وعرفان	
فهرس المحتوى	
قائمة الأشكال والجداول	
مقدمة	
الفصل الأول: الإطار المفهيمي لتكنولوجيا المعلومات	
تمهيد	1

المبحث الاول: مفاهيم أساسية حول المعلومات	2
المطلب الأول: ماهية المعلومات	2
المطلب الثاني: خصائص وطرق الحصول على المعلومات.	5
المطلب الثالث: أنواع المعلومات	8
المبحث الثاني:مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات	11
المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات وأسباب التسارع نحوها	11
المطلب الثاني: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات ومكوناتها	13
المطلب الثالث: خصائص ووظائف تكنولوجيا المعلومات	15
المطلب الرابع: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وتصنيفاتها	17
المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات كعنصر فعال في نظام المعلومات	20
المطلب الأول: مفهوم وخصائص نظام المعلومات ومكوناته	20
المطلب الثاني: أهداف نظام المعلومات	25
المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات في ظل نظام المعلومات	27
خلاصـــة الفصـــــل	31
الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للأداء المالي	
تمهيـــد	33
المبحث الأول: مفاهيـــم أساسيـــة حـول الأداء	34
المطلب الأول: مفهوم الأداء ومستوياته	34
المطلب الثاني: أنواع الأداء	38

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء	43
المبحث الثاني: ماهية الأداء المالي	45
المطلب الأول: مفهوم الأداء المالي	45
المطلب الثاني: أهداف الأداء المالي	46
المطلب الثالث: أهمية الأداء المالي	47
المطلب الرابـع: معايير ومؤشرات تقييم الأداء المالي	48
المبحث الثالث: العوامل المؤثرة على الأداء المالي ومراحل تقييمه	50
المطلب الأول: العوامل المؤثرة على الأداء المالي	50
المطلب الثاني: أركان تقييم الأداء المالي	53
المطلب الثالث: المراحل التي تمر بها عملية تقييم الأداء المالي	54
المطلب الرابع: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمؤسسة	54
خلاصة الفصل	57
الفصل الثالث: دراسة تطبيقية بمؤسسة اتصالات الجزائر– بالوادي–	
تمهيـــد	59
المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة	60
المطلب الأول: التعرف بالمؤسسة محل الدراسة	60
المطلب الثاني: دراسة الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي	62
المطلب الثالث: مهام ونشاطات مؤسسة اتصالات الجزائر	66
المطلب الرابع: أهمية وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي	67
المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة	68
المطلب الأول: أدوات جمع البيانات المستخدمة في إطار الدراسة	68
المطلب الثاني: عرض أسئلة المقابلة	69

المطلب الثالث: تحليل وتفسير النتائج	72
خلاصة الفصل	75
الخاتمـــــــة	69-67
قائمـــــــة المصـــــادر والمـراجـــــــع	70
المـــــــــلاحـــــــق	71

قائمـــة الأشكـــال

الرقـــم	العنـــــــوان	الصفحـــة
01	معالجة البيانات	03
02	العلاقة بين البيانات والمعلومات	04
03	خصائص المعلومات وتأثيرها	07
04	أنواع المعلومات	10

05	**نظام المعلومات**	23
06	**مكونات نظام المعلومات**	25
07	**الأداء من منظور الكفاءة والفعالية**	36
08	**الأداء الذاتي والأداء الخارجي**	39
09	**يوضح الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.**	62

قائمـــــة الجـــداول

الرقـم	العنـــــوان	الصفحـة
01	**التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات**	17-16-15
02	**الفقرات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات**	70
03	**الفقرات الخاصة بالأداء المالي**	71
04	**الفقرات المتعلقة بدور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمؤسسة**	72

مقدمـــــة

إن انتشار مفهوم تكنولوجيا المعلومات وتنوع استعمالها على مستوى المؤسسات أعطى بعدا حديثا للمعلومة، أين اكتسبت هذه الأخيرة أهمية كبيرة باعتبارها أصلا معنويا وموردا إستراتيجيا لا يقل أهمية عن الموارد المالية والمادية، حيث أصبحت المعلومة تتحكم في تسيير النشاطات الحيوية للمؤسسة وتمنحها قدرة أكبر وأسرع على تحقيق أهدافها.

وبناء على ما سبق، تظهر أهمية وضع المؤسسة لنظام تكنولوجيا فعال وهذا بغرض جلب كل ما يتعلق بمواكبة تحسين الأداء المالي، نقاط الضعف، نقاط القوة، الأهداف المستقبلية وصولا إلى الاستراتيجيات المتبعة، ولتحقيق هذا

الغرض على المؤسسة القيام بتصميم نظام معلومات يكفل لها بجمع، معالجة ونشر المعلومات عند الحاجة إلى مختلف مستويات الإدارة.

ولتمكين المؤسسة من معرفة قدرتها على بلوغ أهدافها، هل حققتها بالوسائل المعقولة والتيقن من أن المعلومات المستخلصة ترسم صورتها وبيئتها ومستقبلها فإنها بحاجة إلى تقييم أدائها، وباعتبار المؤسسة مجموعة من الوظائف فإنها حتما بحاجة إلى تقييم أداء كل وظيفة من وظائفها، فهي إذن تقييم أداءها التجاري، وأدائها الإنتاجي، وأدائها المالي خصيصا.

وعلى هذا الأساس تسعى المؤسسات الجزائرية جاهدت للبحث عن السبل الكفيلة للتكيف مع المتغيرات الجديدة، ومواكبة التطورات المستمرة باكتساب وسائل وتكنولوجيات جديدة والتواصل من أجل كسب فعالية وكفاءة إنتاجية عالية والتي تساعدها في تحسين أدائها المال.

1- طرح الإشكالية:

وفي ظل ما سبق ذكره، يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية للدراسة على النحو التالية:

ما هو دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمؤسسة ؟

وحتى نتمكن من الإحاطة بكل جوانب موضوع الدراسة، ارتأينا تقسيم التساؤل الرئيسي إلى أسئلة فرعية يمكن صياغتها كما يلي:

_ هل استخدام تكنولوجيا المعلومات من سيمات المؤسسات العصرية.

_ ما مدى اهتمام المؤسسات بتحسين بالأداء المالي.

- هل هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي.
- تستخدم المؤسسة تكنولوجيا المعلومات لتحسين أدائها المالي.

2- فرضيات البحث

- يعتبر اللجوء إلى تكنولوجيا المعلومات من بين خصائص المؤسسة العصرية.
- الأداء المالي للمؤسسة يتمثل في قدرتها على تحقيق النتائج التي تتطابق مع الأهداف المرسومة.
- هناك علاقة بيت تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي.
- لتكنولوجيا المعلومات دورا هاما في تحسين الأداء المالي للمؤسسة.

3- أسباب اختيار البحث

يعتبر موضوع دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمؤسسة من المواضيع الهامة في المؤسسات الجزائرية فيما يخص بتحسين أدائها المالي، والسبب الرئيسي لأختيار الموضوع هو:

- السعي إلى معرفة الجانب النظري للموضوع وواقعه في المؤسسات الجزائرية.
- كون تكنولوجيا المعلومات من العوامل الأساسية لتحسين الوضع المالي للمؤسسة من جهة، وأهمية الأداء المالي في بقاء المؤسسة وتحقيق أهدافها من جهة أخرى.

– وكذا الاهتمام بهذا الموضوع من أجل إبراز أهميته في مدى نجاح المؤسسة باستعمال تكنولوجيا المعلومات في تحقيق أهدافها.

إلى جانب أسباب ثانوية:

– الرغبة الذاتية والميول الشخصي في معالجة ودراسة هذا الموضوع والاجتهاد فيه.

– التخصص في ميدان تكنولوجيا المعلومات.

– محاولة إثراء الساحة البحثية.

4– أهمية البحث:

– تكمن أهمية هذه الدراسة في سبل وضع قواعد تساعد المؤسسة على اكتساب تكنولوجيا المعلومات التي تمكنها من تحسين أدائها المالي، ولدى المسيرين وخاصة تلك الفئة التي تشتغل بالوظيفة المالية وتمكينها من تحقيق أهدافها المنجزة خلال فترة من الزمن بشكل جيد وفعال.

– وكذلك تتمثل أهميته في تقديم إطار عملي يربط أبعاد تكنولوجيا المعلومات بالأداء المالي، إذ أن تناول علاقة تكنولوجيا المعلومات بكل أبعادها في تحسين الأداء المالي تمثل بحد ذاتها إضافة عملية جديرة بالاهتمام.

5– أهداف البحث:

إن الهدف الأساسي من هذه الدراسة :

– إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمؤسسة.

– المساهمة في إثراء المعارف النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات.

– التعرف على الأداء المالي للمؤسسة والعوامل المتحكمة فيه.

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

6– صعوبات البحث:

– عدم توفر المراجع الكافية على مستوى مكتبة الكلية وخاصة في جانب الأداء المالي وصعوبة الاستعارة.

– صعوبة الربط بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي.

/ دراسات سابقـة:

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

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.

– استخدام المؤسسة لعدة طرق لتحقيق الميزة التنافسية من بينها إدارة الجودة الشاملة.

* توامي يعقوب، (2012-2013)، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مجمع المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة ورقلة.
هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء 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.
* تالي رزيقة، (2011-2012)، تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة التجهيزات المنزلية EDIED، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة البويرة.
هدفت هذه الدراسة إلى محاولة تحديد معايير تقييم الأداء 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.

7- هيكل البحث:

للوصول إلى دراسة علمية تحيط بجوانب الإشكالية المطروحة قسمنا بحثنا إلى ثلاث فصول فصلين نظري وفصل تطبيقي، وقد سبقت هذه الفصول مقدمة، وانتهت بخاتمة.

الفصل الأول: وعنوانه الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات تناولنا في المبحث الأول المفاهيم الأساسية حول المعلومات من خلال ماهية المعلومات وأهميتها وإلى خصائص وطرق الحصول عليها، وفي المبحث الثاني تناولنا مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات وذلك بتعريف بتكنولوجيا المعلومات وأسباب التسارع نحوها ومراحل تطورها ومكوناتها، وكذا خصائص ووظائف تكنولوجيا المعلومات بالإضافة إلى تطبيقاتها وتصنيفها، كما قدمنا في المبحث الثالث مفهوم وخصائص نظام المعلومات ومكوناته وعلاقته بتكنولوجيا المعلومات وكدا استعمالات تكنولوجيا المعلومات في ظل نظام المعلومات.

الفصل الثاني: والمعنون بالإطار المفاهيمي للأداء المالي وتم تقسيمه إلى ثلاث مباحث أيضا، تناول المبحث الأول مفاهيم أساسية حول الأداء من خلال مفهوم ومستويات الأداء، وأنواع والعوامل المؤثرة فيه، كما قمنا في المبحث الثاني بتقديم مفهوم الأداء المالي وأهدافه، ومعايير ومؤشرات تقييم الأداء المالي وأهميته، أما المبحث الثالث فخصص للعوامل المؤثرة على الأداء المالي ومراحل تقييمه، وفي الأخير الخروج بعلاقة تربط بين متغيري الدراسة بعنوان علاقة تكنولوجيا المعلومات بالأداء المالي.

الفصل الثالث: والدي خصص للدراسة الميدانية وارتأينا إلى تقسيمه إلى مبحثين، وتم في المبحث الأول تقديم المؤسسة محل الدراسة، أما المبحث الثاني ضم الإطار المنهجي للدراسة و تقديم أدوات جمع البيانات في إطار الدراسة حيث اعتمدنا على أداة المقابلة والتي كانت مع رئيس قسم المالية وموظفين بمصلحة المحاسبة والميزانية والخزينة للوقوف

على دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي، وبعد إجراء المقابلة تم تحليل أسئلة المقابلة والوصول لبعض النتائج المتعلقة بموضوع الدراسة.

وفي الأخير ننهي هذا البحث بخاتمة عامة نلخص فيها أهم النتائج التي تم التوصل إليها في جميع جوانب البحث، مع تقديم بعض التوصيات والاقتراحات وإعطاء إشارات لموضوعات لاحقة يمكن أن تكون كآفاق مستقبلية لهذا البحث.

تمهيـــــــد

تمثل تكنولوجيا المعلومات عنصرا هاما في المؤسسة، والتي أصبحت موردا استراتيجيا تعتمد عليه في تحسين الأداء المالي خاصة في ظل ما يشهده عالم اليوم من تغيرات مستمرة وسريعة، إذ أخذت المؤسسة تتعامل مع كمية هائلة من المعلومات في محاولة لخزنها وتطبيقها لغرض استعمالها بسهولة وذلك من خلال الاستعانة بتكنولوجيا المعلومات التي أصبحت احد دعائم المؤسسة، حيث تستخدمها في معظم وظائفها وأنشطتها الأمر الذي أدى إلى تحقيق العديد من الأهداف فضلا عن تحسين الأداء المالي وتحسين مستوى الخدمة المقدمة للعملاء.

هذا بالإضافة إلى أن تطور تكنولوجيا المعلومات كان له دور مهم في أنظمة المعلومات، إذ يساعدها على اتخاذ القرارات المناسبة التي تساعد المؤسسة على البقاء والاستمرار.

وسوف نتطرق في هذا الفصل إلى النقاط التالية:

-المبحث الأول :مفاهيم أساسية حول المعلومات

-المبحث الثاني : مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات

-المبحث الثالث : تكنولوجيا المعلومات كعنصر فعال في نظام المعلومات

المبحث الاول: مفاهيم أساسية حول المعلومات

تعتبر المعلومات احد الموارد الإستراتيجية في أي مؤسسة حيث لا يمكن أداء الأنشطة الأساسية أو اتخاذ أي قرار بدون الاعتماد عليها، هذا بالإضافة إلى كونها أداة هامة في التخطيط والبحث والتطوير.

ولهدا سيتم التطرق في هدا المبحث إلى ماهية وخصائص وطرق الحصول عليها وكدا أنواعها.

المطلب الأول: ماهية المعلومات

أولا: تعريف المعلومات

للمعلومات عدة تعريفات فمنهم من يعرفها بأنها:

1- « هي نتاج معالجة البيانات حاسوبيا أو يدويا أو بالوسيلتين معا، وينتج عن عملية معالجة البيانات قيمة مضافة تتصف باتساق المعنى، والدقة وجودة المعطيات التي تقود المستفيد إلى فهم الظاهرة أو المشكلة. »[1]

2- هي مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة مناسبة، بحيث تعطي معنى خاصا وتركيبة متجانسة من الأفكار.[2]

3- "هي البيانات التي تمت معالجتها وتشكيلها لتعبر عن أحداث ووقائع اقتصادية مما يؤكد على أنها تعمل على زيادة قدرة مستخدميها على اتخاذ القرارات المناسبة".[3]

4- "هي مجموعة من الحقائق والبيانات التي تخص أي موضوع من الموضوعات والتي تكون منها تنمية أو زيادة معرفة الإنسان، قد تكون عن الأماكن أو عن الأشياء أو عن الناس وبالتالي فهي معرفة مكتسبة من خلال البحث أو القراءة أو الاتصال أو ما يشابه ذلك من وسائل اكتساب المعلومة والحصول عليها".[4]

5-كما تعرف على أنها: "مجموعة من البيانات المنظمة والمنسقة بطريقة توليفة مناسبة بحيث تعطي معنى خاص وتركيبة متجانسة من الأفكار والمفاهيم تمكن من الاستفادة منها في الوصول إلى المعرفة واكتشافها."[5]

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن المعلومات عبارة عن بيانات خضعت للمعالجة والتفسير والتحليل بهدف استخدامها في عمليات معينة.

---

[1]- سعد غالب ياسين، **أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**، ط1، دار المنهج، عمان، الأردن، 2012، ص20.

[2]- منعم زمزير، محمد الفيومي، **إدارة أنظمة تكنولوجيا المعلومات**، ط1، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، 2013، ص09.

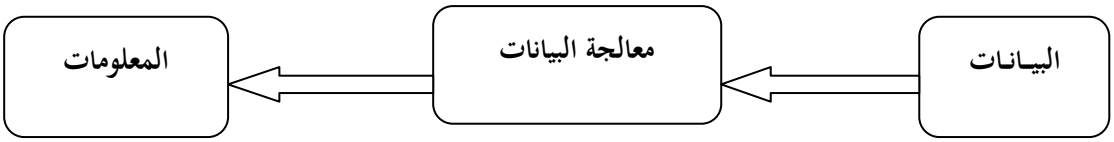
[3]- عطا الله أحمد سويلم الحسبان، **الرقابة الداخلية والتدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات**، ط1، عمان، الأردن، 2009، ص83.

[4]- عز الدين مالك الطيب محمد، ملتقى حول **دور تكنولوجيا المعلومات في البحث العلمي في الاقتصاد الإسلامي**، جامعة أم درمان الإسلامية، 2007، ص05.

[5]- عامر إبراهيم وآخرون ،**المدخل إلى إدارة المعرفة** ، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص.1

وهكذا فإن البيانات تصبح معلومات عندما تتم معالجتها وتحويلها لتعبر عن معنى أو معرفة أو فكرة معينة ذات فائدة للشخص أو المستخدم أو المتلقي لها والشكل رقم(1) يوضح ذلك.

الشكل رقم(1-1): معالجة البيانات



المصدر: منعم زمزير، محمد الفيومي، مرجع سابق، ص07.

نستخلص من التعارف السابقة أن البيانات هي المدخلات الأساسية لنظم المعلومات وهي عبارة عن حقائق مجردة تعبر عن حدث أو أحداث معينة في شكل رموز أو أرقام أو حروف أو رسوم بيانية ليست لها قيمة في شكلها الأولي يتم جمعها من مصادر مختلفة(داخلية وخارجية) لمعالجتها وتبويبها لتحول إلى معلومات مفيدة.

ثانيا: الفرق بين البيانات والمعلومات

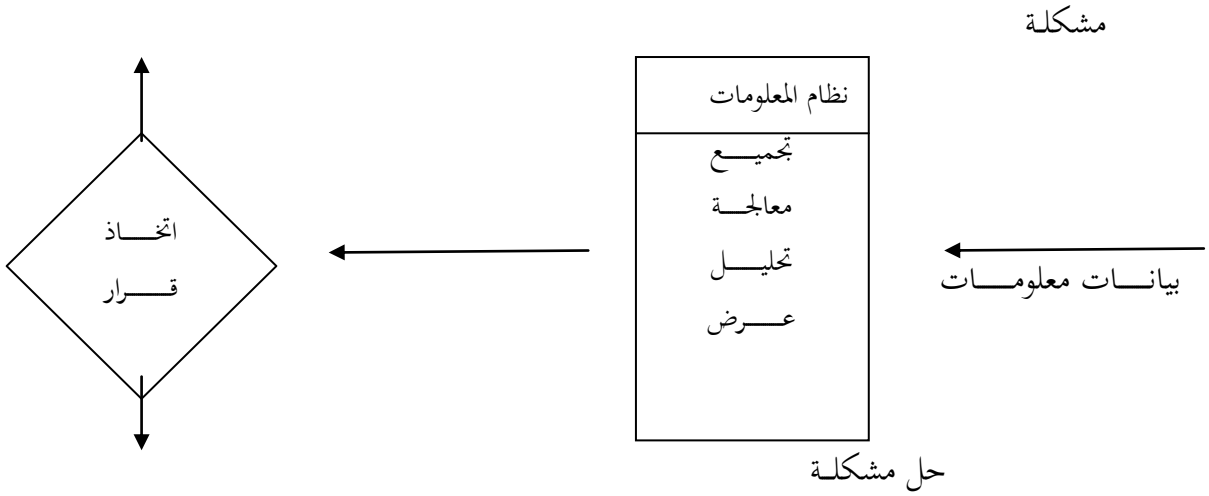
حسب الوكالة الفرنسية للتقييس (Afnor) فإن البيانات هي كل حادث، مفهوم أو تعليمة تقدم في شكل متفق عليه، قابلة للتبادل عن طريق البشر أو بوسائل أوتوماتيكية.

أما دياب فيعرفها بأنها: " جميع الحقائق والأرقام والرموز التي تشير أو تصف موضوعا ما أو فكرة معينة، أو موقف أو شرط ، أو أي عامل آخر؛ وتعني أيضا العنصر الأساسي للمعلومات التي تعالج بواسطة الحاسوب أو ينتجها الحاسوب. "[1]

ونتيجة للتقارب في المصطلحين فكثيرا ما يحدث الخلط وعدم التمييز بين البيانات والمعلومات رغم الاختلاف في مفهوم ومعنى كل منهما؛ فالبيانات هي الخام من الحقائق التي تم جمعها وتسجيلها بشتى الطرق، وهي غير مرتبطة ببعضها البعض ولا يمكن استخدامها مباشرة في اتخاذ القرارات أما المعلومات فالعكس من ذلك، وهي كناتج أو كمخرج لنظام المعلومات، عن طريق استعمال البيانات كمدخلات والشكل التالي يوضح العلاقة بين البيانات و المعلومات.

[1] – عبد الرحمان القري، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشرية**، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة المسيلة، 2006-2007، ص15.

الشكل رقم (2-1): العلاقة بين البيانات والمعلومات



المصدر: هاشم أحمد عطية، مدخل إلى نظم المعلومات المحاسبية، ط1، الدار الجامعية للنشر، مصر،2000، ص 11

من خلال الشكل يمكن أن نستنتج ما يلي:[1]

- البيانات عبارة عن مدخلات في نظام المعلومات .
- المعلومات هي مخرجات لنظام المعلومات، ولها تكلفة وعائد.
- نظام المعلومات هي الآلة التي يتم بواسطتها تخليق المعلومات انطلاقا من البيانات الأولية (مادة أولية).
- إن الهدف الأسمى للمعلومات هي إزالة حالة عدم التأكد أو التقليل منها بالنسبة لمتخذي القرارات.

المطلب الثاني: خصائص وطرق الحصول على المعلومات.

بعد معرفة كيفية معالجة البيانات للحصول على المعلومات، يتم التطرق الآن إلى أهم الخصائص التي تتصف بها المعلومات ثم الطرق الواجب إتباعها للحصول عليها.

أولا: خصائص المعلومات: مثلما يحتاج الإنسان إلى الغذاء لكي يتزود بالطاقة والقوة التي تعينه على أداء واجباته فانه في الآن ذاته يحتاج إلى المعلومات بوصفها الغذاء الروحي والفكري لعقل الإنسان، وعليه فالمعلومات تتميز بعدة خصائص عامة وأخرى غير عادية، وهي:[2]

1- الخصائص العادية : وتتمثل في

- خاصية التميع والسيولة فالمعلومات ذات قدرة هائلة على التشكل (إعادة الصياغة) فيمكن تمثيل المعلومات نفسها في صورة قوائم أو أشكال بيانية أو رسوم متحركة أو أصوات ناطقة.
- قابلية الاندماج الحالية للعناصر المعلوماتية، فيمكن بسهولة تامة ضم عدة قوائم في قائمة واحدة أو إضافة ملف معين لقاعدة بيانات قائمة أو تكوين نص جديد من فقرات يتم استخلاصها من نصوص سابقة.

[1]- هاشم أحمد عطية، **مدخل إلى نظم المعلومات المحاسبية**، ط1، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2000، ص 11.

[2]- بلقيدوم صباح، **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على التسيير الإستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة قسنطينة2، 2012-2013، ص123.

– تتميز المعلومات بالوفرة عكس العناصر المادية التي تتسم بالندرة لذا يسعى منتجوها إلى وضع قيود على انسيا بها لخلق نوع من الندرة المصطنعة حتى تصبح المعلومة سلعة تخضع لقوانين العرض والطلب.

– لا تتأثر موارد المعلومات بالاستهلاك بل على العكس فهي عادة تنمو مع زيادة استهلاكها لذلك هناك ارتباط بين معدل استهلاك المجتمعات للمعلومات وقدر تها على توليد المعارف الجديدة.

– قابلية نقلها عبر مسارات محددة أو بثها على المشاع لمن يرغب في استقبالها.

– سهولة النسخ حيث يستطيع مستقبل المعلومة نسخ ما يتلقاه من معلومات بوسائل يسيرة للغاية.

– إمكانية استنتاج معلومات صحيحة من معلومات غير صحيحة أو مشوشة.

– يشوب معظم المعلومات درجة من عدم اليقين إذ لا يمكن الحكم إلا على شيء ضئيل منها بأنه قاطع بصفة نهائية.

2– **الخصائص غير العادية:** وتتمثل في الخصائص الاقتصادية وهي:[1]

– **المعلومات كسلعة:** تشير المعلومة كسلعة في هده الحالة بأنها ليست سلعة خاصة أو عامة بصفة كلية، باعتبار السلعة الخاصة يتم استهلاكها كليا بواسطة شخص واحد، والسلعة العامة لا تتأثر تكاليفها بعدد الأشخاص. أما المعلومة لها إمكانية التطويع أي تطويع المعلومات باستخدام أفراد آخرين للمعلومات نفسها دون حاجة إلى إنتاجها مرة أخرى كما لها تكاليف منخفضة للمستفيدين منها.

– **المعلومات كمنتج:** فكرة المنتج ترتبط بمفهوم التبادل الاقتصادي والمعلومات يتم تبادلها من خلال منتجات المعلومات وبالتالي تعطي قيمة للمستفيد بالنسبة للمهمة التي يقوم بها.

– **التكاليف والقيمة والاحتكار:** ترتبط المعلومات في ظروف كثيرة بالتكاليف الاقتصادية كما أن لها قيمة اقتصادية في تحقيقها لأغراض مختلفة، قد تستخدم لاتخاذ القرارات وللاستهلاك الشخصي المباشر وقد يتم الحصول عليها لبيعها ومن ثم تخضع للعرض والطلب كما تخضع للتحليل الجدي، بالإضافة إلى ذالك أن بعض ممارسات التحكم الاحتكاري قد تمارس عليها كما هو الحال في المعلومات السرية والخاصة، وكذالك الاحتكار على حقوق الطبع والبراءات والاختراعات.

– **المعلومات كمورد رأسمالي:** أي أن المعلومات يمكن اعتبارها كاستثمار في الفرد والذي سيتحول بالمعلومات الهامة والصالحة إلى عامل اكبر تأثيرا في الإنتاجية من اجل ذالك يمكن الحصول على المعلومات واختزا نها كاستثمار وليس للاستهلاك مع احتفاظها بنفس خصائصها المتصلة بعدم النضوب وعدم الاستحواذ الكامل.

وباختصار يمكن أن تكون المعلومات مفيدة وذات نفع يجب أن تتسم بمجموعة من المميزات نوجزها في الأتي:

– **الدقة (Accuracy)**: وهي أن تكون المعلومات المحددة وخالية من الأخطاء ومستندة إلى حقائق والثوابت. [1]

[1]– بلقيدوم صباح، مرجع سابق، ص124.

- **التوقيت** (**Timely**): أي تقديم المعلومات واسترجاعها للمستفيدين في الوقت المناسب إذ أن تقديم المعلومات.

المطلوبة وان كانت جيدة ودقيقة متأخرة وفي غير موعدها لصانع القرار قد لا تفيد في شيء لأنها جاءت متأخرة.

– الصلاحية (**Relevance**):هي مقياس لمدى ملائمة المعلومات لاحتياجات المستفيد ومدى انسجامها مع أغراضه والواجبات المطلوبة منه على الوجه الصحيح، وتختلف صلاحية المعلومة من فرد لآخر. [2]

– التكامل أو الشمولية (**Comphensive**) **أو** (**Completeness**): يشير لقدرة المعلومات على الإحاطة بجميع جوانب الموضوع، وتغطية كافة اهتمامات المستخدمين، وتكون هذه المعلومات في شكلها النهائي، وكلما زادت نسبة الاكتمال في المعلومات كلما كانت أكثر فائدة.

- **الوضوح** (**Clarity**): تشير إلى المعلومات التي يجب أن تكون واضحة في سياقها وغير غامضة بعيدا عن المعلومات الثانوية التي يمكن أن تؤثر على وضوح المعلومات المطلوبة كالخلط بين المفاهيم. [3]

- **الموضوعية** (**Subjectivity**): أي الابتعاد عن التحيز ولا تكون متأثرة بأفكار أو اتجاهات أو مشاعر يمكن أن تؤثر على موضوعية المعلومات، مما يؤثر على سلامة القرار. [4]

– سهلة المنال (**Acceibility**): **أي** إمكانية الوصول إليها بكل سهولة وبدون تعقيد إذ أن الصعوبات والمشتقات التي تقف عائقا في سبيل الوصول إلى المعلومات ستكون على حساب التوقيت المطلوب.

- **قابلية القياس** (**Measurability**): وهي عبارة عن مدى تطابق المقاييس الكمية للمعلومات الرسمية الناتجة من نظام المعالجة على المعلومة موضوع القياس. [5]

---

[1]– إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، **نظم المعلومات الإدارية**، ط1، دار الصفاء، عمان، الأردن، 2004، ص27.

[2]– إيمان فاضل السامرائي، عامر إبراهيم قنديلجي، **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها**، ط1، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002، ص45.

[3]– منعم زمزير، محمد الفيومي، مرجع سابق، ص16.

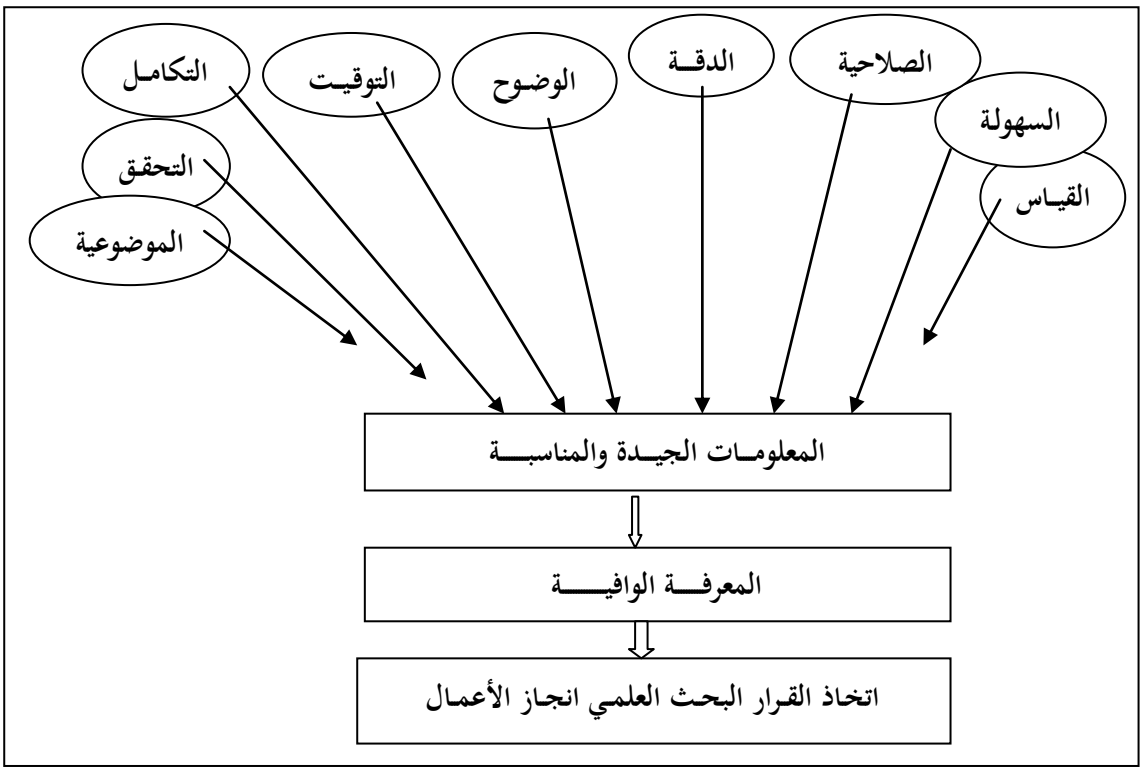
[4]– نفس المرجع، ص16.

[5]– عدنان عواد الشوابكة، مرجع سابق، ص93.

- **قابلة للتحقق (Virifiability)**: أي أن المعلومات المقدمة يجب أن تكون قابلة للمراجعة والفحص والتحقق من صحتها ودقتها. [1]

ويوضح الشكل الموالي مجموعة خصائص وتأثيرها:

الشكل رقم(3-1): خصائص المعلومات وتأثيرها



الإعلامي

- مضمون الرسالة الإعلامية.

السياسي: مصدر القوة وأداة السيطرة.

العالم: وسيلة حل المشاكل، ومادة لتوليد المعارف الجديدة.

الإحصائي: وسيلة للتقليل من درجة عدم التعيين.

[1] - إيمان فاضل السامرائي، عامر إبراهيم قنديلجي، مرجع سابق، ص46.

[2] - محمد محمود المكاوى، **اقتصاديات نظم المعلومات**، ط1، دارالفكر والقانون، الإسكندرية،2011، ص26.

ثانيا: طرق الحصول على المعلومات

هناك عدة طرق للحصول على المعلومات ويتم اختيار انسبها وفقا لاحتياجات المؤسسة، وفيما يلي أهم الطرق:[1]

– **المقابلة الشخصية:** تعتبر من أهم الطرق للحصول على المعلومات وأكثرها فاعلية، إذا تساعد على معرفة آراء الأفراد، ويجب على المحلل بعد إجراء المقابلة أن يقوم بتلخيص نتائجها، ترتيبها وتنظيمها مع التأكد أن جميع الأسئلة والاستفسارات قد غطت.

– **الاستبيان:** عبارة عن عملية جمع المعلومات واستكشاف آراء الأفراد حول موضوع محدد، ويحتوي على عدد محدد من الإجابات تمثل المعلومات المطلوبة من مجموعة من الأفراد.

– **الملاحظة:** تستخدم هذه الطريقة للتحقق من صحة المعلومات التي تم جمعها، حيث يقوم المحلل من التأكد بنفسه من صحتها عن طريق مراقبة وملاحظة كل ما يجري حوله في المؤسسة.

– **البحث وفحص السجلات:** هي طريقة خاصة بجمع المعلومات الرسمية وذلك من خلال متابعة اللوائح، التعليمات

المكتوبة، الملفات والسجلات الداخلية، بالإضافة إلى الملفات الخارجية التي تحفظ خارج المؤسسة مثل ملف المنظمة في مصلحة الضرائب.

– **التقدير وأخذ العينات:** يستخدم هذين الأسلوبين للتنبؤ ببعض المتغيرات المتعلقة بالنظام المفتوح، ويجب على المحلل أن يتأكد من أن هناك قدرا من عدم التأكد عند استخدامه كم يجب أن يقارن توقعاته مع نتائج معروفة.

المطلب الثالث: أنواع المعلومات

تتنوع المعلومة بتنوع محتواها وهدفها وحجمها وتختلف حسب ارتباطها بالموضوع الذي تتعلق به، ويمكن تصنيف المعلومات إلى:

أولا: تصنيف المعلومات وفقا لمعايير:[2]

1– **زمن المعلومة:** فقد تكون المعلومات تاريخية أو مستقبلية أو تستخدم المعلوماتية التاريخية لمتابعة الأداء ومراقبيه أما المعلومات المستقبلية فتستخدم لأغراض التنبؤ والتخطيط.

2– شكل المعلومات: فقد تكون المعلومات ملخصة أو تفصيلية إذا تستخدم المعلومات الملخصة في مستويات الإدارة العليا، أما المعلومات التفصيلية فتستخدم في المستويات التشغيلية.

3– صفة المعلومات: فقد تكون متوقع أو غير متوقع، ويستخدم المعلومات المتوقعة لتخفيض حالة عدم التأكد بينما تستخدم المعلومات غير متوقعة لاكتشاف المشكلات.

[1]– سليماني منيرة، **دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية**، مذكرة الماستر، جامعة بسكرة،2012-2013، ص ص26، 27.

[2]– فضالة حدة، **أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على آداء المؤسسات الاقتصادية**، مذكرة ماستر، البويرة،2012-2013، ص11.

4- مصدر المعلومات: قد تأتي المعلومات من مصادر داخلية مثل حجم المبيعات، حجم الأجور.....الخ. وقد تأتي من مصادر خارجية مثل أسعار الفائدة، ومعدلات النمو، التضخم.....الخ.

5- تنظيم المعلومات: قد تكون المعلومات منتظمة تقدم بشكل تقرير يعكس المعلومات التي يحتويها كافة.وقد تكون غير منتظما لا يعكس محتواها بشكل واضح.

ثانيا: تصنيفات أخرى للمعلومة

ويمكن تصنيفها أيضا إلى:[1]

1- معلومات معرفية: المعلومات التي تنتهي بتحقيق مؤشرات معرفية تساعد الإداري على اتخاذ قرار وإنجاز عمل أو مشروع مثل اتخاذ قرار بتعيين موظف أو شراء جهاز....إلخ

2- معلومات إنمائية: المعلومات التي يحتاجها الإداري في تطوير وتنمية القدرات وتوسيع المدارك في مجال العمل والحياة مثل المعلومات التي يتلقاها المتدربون من الدورات التدريبية.

3- معلومات تعليمية: المعلومات التي تحتاجها الإدارة في المؤسسات التعليمية مثل الجامعات والمعاهد والمدارس.

4- معلومات إنتاجية: المعلومات التي تفيد في إجراء البحوث التطبيقية وفي تطوير وسائل الإنتاج واستثمار الموارد الطبيعية والإمكانات المتاحة بشكل أحسن كمعلومات إنتاج سلعة معينة.

يوجد تصنيف آخر للمعلومات يحظى بأفضلية من طرف المسيرين، حيث تصنف المعلومات إلى:[2]

1- معلومات التحكم: تضم المعلومات التي تنتجها المؤسسة وتوجهها لاستعمالها الداخلي، وتكتسي معرفة هذه المعلومات أهمية بالغة كونها تمكن المؤسسة من أن تقارن أدائها بأداء المؤسسات (Benchmarking)، كما أن اغلب الدراسات منصبة عليها كنظم معلومات الموارد البشرية ونظم الإنتاج بالإضافة إلى نظم الجودة.

2- معلومات التأثير: هي المعلومات التي أنتجت داخل المؤسسة وتوجه للاستعمال الخارجي، أو موجهة لأفراد ومجموعات خارج المؤسسة(العميل، المورد)، وتعتبر نظم المعلومات التسويقية من الأنظمة التي تسيير معلومات التأثير غير أن الدراسات المنصبة عليها قليلة مقارنة بتلك الخاصة بمعلومات التحكم.

3- المعلومات الجزئية (الإشارات الضعيفة): تمثل المعلومات الإستراتيجية التي جمعت من خارج المؤسسة ووجهت للاستعمال الداخلي وتعبر عن التطورات التي لم تحقق تماما، بمعنى التنبؤ بحصول شيء له تأثير على المؤسسة ويمكن أن تعرف أيضا بالتهديدات والفرص المحتملة، وهي معلومات قليلة غير قطعية، جزئية ومبعثرة في العديد من المصادر المعلوماتية المتوفرة وتحتاج إلى عملية التكامل، ولهذا أطلق عليها (Ansoff 1975) مصطلح الإشارات الضعيفة وقد حظي هذا النوع من المعلومات باهتمام قليل من طرف الباحثي (Bright 1970,Ansoff1975) مقارنة بمعلومات التأثير والتحكم.

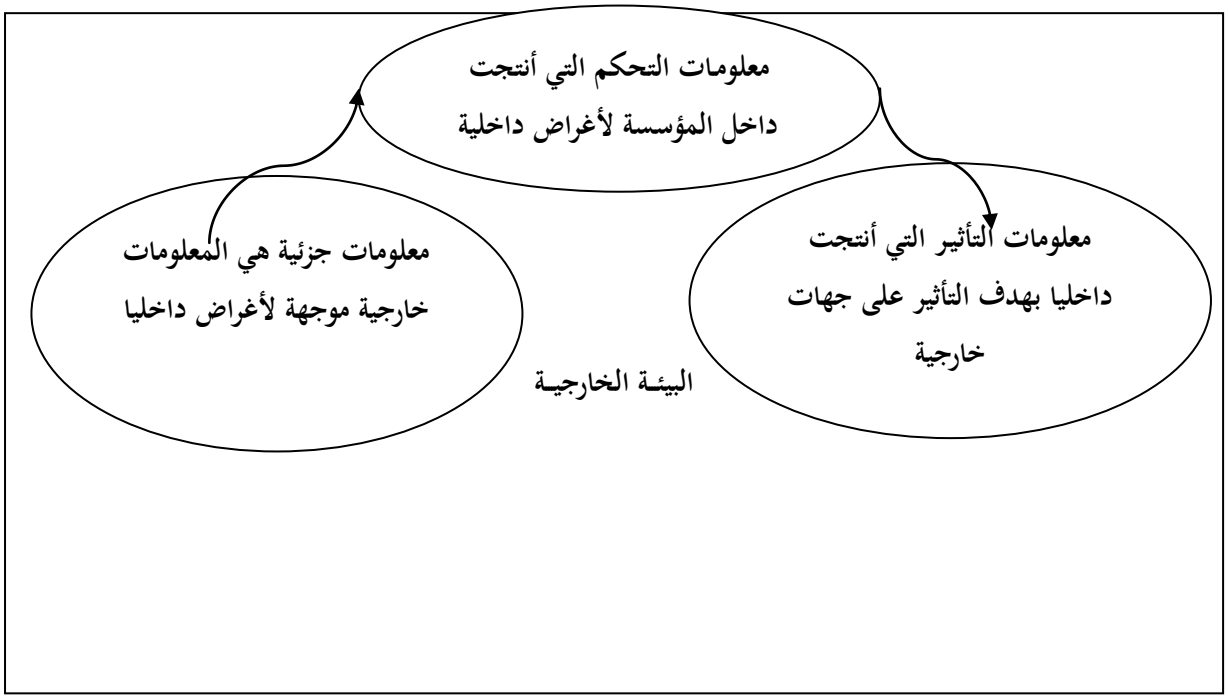
---

[1]- علاء السالمي، وآخرون، مرجع سابق، ص ص15، 16.

[2]- كمال رويح، **دراسة مدى وعي مسئولي الشركات الكويتية نحو استخدام المعلومات الإستراتيجية**، **http://atlas.irit.fr/colloques/vsst95-98/indexpubli98.htm**، 22-03-2016، 15:30.

ويبين الشكل التالي أنواع المعلومات حسب تدفقها من والى داخل المؤسسة:

الشكل رقم(4-1): أنواع المعلومات



المبحث الثاني:مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات

لقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات من أهم الوسائل التي تستخدمها مختلف أنواع المؤسسات الهادفة وغير الهادفة إلى الربح في عملياتها المختلفة سواء كان ذلك في عمليات التخطيط والإشراف أو التوثيق أو الشؤون الإدارية أو المالية أو غيرها من أوجه النشاط، بالإضافة إلى أنها تحل كثيرا من المشاكل العمل وتؤدي قدرة الموارد الأخرى للمؤسسة، كما أنها تعتبر مصدرا لخلق القيمة.

ومن خلال ذلك سنتطرق في هدا المبحث إلى مفهوم تكنولوجيا المعلومات وأسباب التسارع نحوها ومراحل تطورها ومكوناتها، وإلى خصائص ووظائف تكنولوجيا المعلومات وكدا تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وتصنيفها.

المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات وأسباب التسارع نحوها

أولا: تعريف تكنولوجيا المعلومات

قبل الخضوع في مفهوم تكنولوجيا المعلومات لابد أولا من التطرق إلى مفهوم التكنولوجيا:

1 - **مفهوم التكنولوجيا:**

- تعرف بأنها: " التنظيم والاستخدام الفعال والمؤثر لمعرفة الإنسان وخبرته من خلال وسائل ذات كفاءة تطبيقية عالية، وتوجيه الاكتشاف والقوى الكامنة بغرض التطوير وتحقيق الأداء الأفضل".

- « هي عبارة عن تلك الأنظمة والأجهزة التي تعتمد على التكنولوجيا الحديثة لإيصال المعلومات وتقديمها إلى الجهات المستفيدة بأقل جهد وأسرع وقت وأيسر السبل. »

– هي التي تقوم على استخدام أجهزة الحاسوب والوسائل المتطورة الأخرى في معالجة البيانات التي يتم الحصول عليها وتحقيق سرعة في معالجتها وتخزينها واستردادها وتحويلها إلى معلومات موثوق بها ويمكن الاعتماد عليها في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب.[1]

– "هي الجانب الثقافي المتضمن المعرفة والأدوات التي يؤثر بها الإنسان في العالم الخارجي ويسيطر على المادة لتحقيق النتائج العلمية المرغوب فيها، وتعتبر المعرفة العلمية التي تطبق على المشاكل العلمية المتصلة بتقديم السلع والخدمات جانب من التكنولوجيا الحديثة".[2]

– ويمكن إعطاء تعريف شامل للتكنولوجيا، بحيث ينظر إليها باعتبارها طريقة لعمل شيء ما، وأن ذلك يتطلب توافر ثلاثة عناصر هي : معلومات عن هذه الطريقة، وسائل لتنفيذها وعمليات الاستيعاب، و إذا كانت المعلومات والوسائل يمكن نقلها باعتبارها أشياء مجسدة، فإن الاستيعاب لا يكتسب إلا من خلال الدراسة والخبرة.[1]

2– تعرف تكنولوجيا المعلومات:

– حسب منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OCDE) فأن تكنولوجيا المعلومات تشمل: "مجموعة التكنولوجيات التي تسمح بجمع، تخزين، معالجة ونقل المعلومات في شكل أصوات، بيانات وصور، فهي تشمل الإلكترونيك الدقيق، علم البعديات الإلكترونية والتكنولوجيات الملحقة".[2]

– "هي البحث عن أفضل الوسائل لتسهيل الحصول على المعلومات وتبادلها وجعلها متاحة لطالبيها بسرعة وفعالية".[3]

– تكنولوجية المعلومات تشير إلى الوسائل المستعملة لإنتاج، معالجة، تخزين، استرجاع، وإرسال المعلومة، سواء كانت في شكل كلامي (صوتي) أو كتابي أو صورة.[4]

---

[1]– عطا الله احمد سويلم الحسبان، مرجع سابق، ص ص88، 89.

[2]– جعفر حسن الطائي، **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها**، ط1، دار البداية، الأردن، 2013، ص57.

[1]– طه حسين نوي، **التطور التكنولوجي ودوره في تفعيل إدارة المعرفة بمنظمة الأعمال**، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر3، 2010–2011، ص106.

[2]– محمد بوتين، **عملية اتخاذ القرارات في إطار المنظور النظامي**، دكتوراه الدولة، جامعة الجزائر، 1995، ص.113

[3]– حسن جعفر الطائي، مرجع سابق، ص58.

[4]– مراد رايس، **أثر تكنولوجية المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة**، مذكرة ماجستير في، جامعة الجزائر، 2005، ص.28

- "هي عبارة عن كل التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف أشكالها إلى معلومات بمختلف أنواعها والتي تستخدم من قبل المستفيدين منها في كافة مجالات الحياة".[5]
- "هي عبارة عن استخدام التقنيات(الوسائل) الحديثة مثل الحاسوب والطابعة والإنترنت والشبكات اللاسلكية والماسحات الضوئية والأجهزة الخلوية وأجهزة المراقبة والبرمجيات وغيرها من الوسائل الحديثة في عمليات جمع البيانات وحفظها ومعالجتها وتوزيعها وبثها بسرعة ودقة كبيرة من أجل المساعدة في عمليات دعم اتخاذ القرارات وحل المشكلات وتحليل البيانات من أجل تحقيق الأهداف الموضوعة".[6]

ومع ذلك، فإن تكنولوجيا المعلومات ليست غاية في حد ذاتها وإنما هي وسائل تستخدمها نظم المعلومات الحوسبة ضمن إطار توليفة متكاملة ومترابطة لدعم الإدارة في عملياتها وأنشطتها ولتلبية احتياجاتها من المعلومات ذات القيمة المضافة التي يتم تقديمها للمستفيدين في الوقت المناسب.

المطلب الثاني: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات ومكوناتها

1- مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات

لقد مرت تكنولوجيا المعلومات بمراحل مختلفة، فقد كانت هناك مستجدات واختراعات متطورة وحديثة بمرور الوقت وقد تميزت بارتباطها وتشعبها مع بعضها وسنلخص هذه المراحل كما يلي:

جدول رقم (1-1): التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات

التاريخ	التطور التاريخي في مجال العلوم والاتصال
3500ق.م-1837م	اختراع الكتابة المسمارية، وظهور مجموعة لمصادر المعلومات والمكتبة الإسكندرية، بالإضافة إلى صنع الورق والحبر، وظهور أول جريدة وأول مجلة، واكتشاف ماكينات العد، والموجات الكهرومغناطيسية، والتلغراف.
1838م-1895م	اتساع استعمال التلغراف واختراع الفاكس، بالإضافة إلى اختراع الآلة الطابعة واكتشاف الهاتف من طرف كراهام بيل، واستخدام الطاقات الكهربائية، ولا ننسى اكتشاف آلات العرض السينمائية واللاسلكية، واكتشاف المذياع.
1900م-1956م	وهنا تم الاعتماد على الاتصالات البعيدة، والبث عبر الراديو، كذلك أول عرض للجمهور عبر التلفاز، واهم ما ميز هذه المرحلة، بظهور النظرية العامة للحواسيب، واكتشاف أول حاسوب الكتروني ميكانيكي، والذي سمي، بمارك1 بالإضافة إلى اكتشاف الترانزيستور وأنشطة التسجيل الصوتي.

[5]- علاء عبد الرزاق السالمي، **تكنولوجيا المعلومات**، ط2، دار المناهج، الاردن، 2008، ص20.

[6]- خضر مصباح الطيطي، **إدارة تكنولوجيا المعلومات**، ط1، دار الحامد، الأردن، 2012، ص28.

1956م-1964م	وفي هذه المرحلة، فقد ظهر نظام تلفاز الكيبل، وتم إجراء أول مكالمة هاتفية بعيدة المدى، كما تم التشغيل الملون للتلفاز، وابتكار لغة فورتران للحاسوب كذلك تم اختراع المودم والفيديوفون، ونخص بالذكر إطلاق أول قمر صناعي واكتشاف الليزر، وعرض أشرطة الكاسيت الصوتية.
1964م-1982م	هنا، تم عرض معالج الكلمات، وظهور الآلات الحاسبة اليدوية، بالإضافة إلى إنشاء شبكات المعلومات المحسوبة واستخدام القرص اللين كوسيلة ثانوية للتخزين كذلك ظهور أول مصغر وظهور شاشة التلفاز المسطحة، وما ميز هذه المرحلة هو ظهور أول عرض لتقنية الأبعاد الثلاثية، وأول عرض للحواسيب المحمولة وأول ظهور للأقراص المضغوطة أو المدمجة.
1983م-1994م	تم الإعلان عن أنظمة تشغيل جديدة، وطرح معالج حاسوب متقدم، كما تم عرض الحواسيب المنضدية للوسائط المتعددة، والحواسيب الشخصية المشتملة على تسجيل فيديو كامل الحركة، بالإضافة إلى أول تراسل للبيانات اللاسلكية عبر الحواسيب المصغرة، وظهور متصفح موزاييك.
1995م-2001م	تم تطوير محرك البحث الأول الذي يعمل باستراتيجيات البحث بعوامل البحث البولياني على شبكة الانترنت، وتم ظهور خدمة الاتصالات الهاتفية عبر الانترنت كما تضمنت هذه المرحلة بداية بث التلفاز الرقمي، والتحول في التخزينيات من الأشرطة إلى الأقراص متعددة الوسائط، والتطوير المستمر في المعالجات والأنظمة التشغيلية.

المصدر:عامر إبراهيم قنديلجي، إيمان فاضل السامرائي، مرجع سابق، ص-ص110، 116.

2- مكونات تكنولوجيا المعلومات:

أولا: العناصر المادية: وتتضمن كافة المكونات المادية (الأجزاء الملموسة في النظام) والمستخدمة في إدخال ومعالجة وإخراج البيانات والمعلومات وتتكون من:[1]

1- وحدة المعالجة المركزية : وهي الجزء الرئيسي للحاسوب حيث تقوم بمعالجة الرموز والأرقام والحروف وتقوم بالسيطرة على بقية أجزاء الحاسوب وتتكون من جزئين أساسيين هما:

- وحدة المنطق الرياضي: وهي مسؤولة عن معالجة المنطقية الرئيسية والرياضية، حيث تقوم بعمليات الجمع والطرح وكل الدوال الرياضية والعمليات المنطقية.

[1]- مزهر شغبان، شوقي ناجي جواد، **العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**، ط1، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008، ص ص 133،134،135.

- وحدة السيطرة: وهي مسؤولة عن الإدارة والسيطرة على كافة أجزاء الحاسوب الأخرى، حيث تقوم بقرات وتخزين البرامج وتسيير بقية أجزاء الحاسوب لتنفيد البرامج والمهام المطلوبة.

2- اللواحق: تتكون من وحدات الإدخال ووحدات الإخراج ووحدات الإدخال والإخراج معا، فالأولى تستخدم لإدخال البيانات والأوامر إلى جهاز الحاسوب مثل المفاتيح والفأرة والميكروفون الذي يستخدم لإدخال الصوت والماسحة والكاميرا الرقمية...أما الثانية تستخدم لعرض البيانات والأوامر التي تم إدخالها إلى جهاز الحاسوب ويمكن أن يأخذ الإخراج شكل صوت (السماعات) وصورة(الشاشة) والطابعات أما الثالثة تستخدم كأجهزة إدخال وإخراج على حد سواء مثل شاشة اللمس والأقراص المضغوطة والمرنة وذاكرة الفلاشUSB.

3- الذاكرات الثانوية: تقوم الذاكرة الثانوية بتخزين المعلومات والبرامج لفترات طويلة في خارج وحدة الخزن الرئيسية وتشمل أنواع مختلفة كالأقراص الممغنطة وغيرها.

ثانيا: العناصر غير المادية: وتتمثل في البرمجيات، والتي تشمل جميع البرامج والتعليمات التي يمكن تشغيلها في الحاسوب وبدون البرمجيات يتعذر على المستخدم التعامل مع الحاسوب، وتتكون من:[1]

1-برمجيات النظم: وهي عبارة عن مجموعة البرامج اللازمة لتشغيل الحاسوب وتنظيم عمل وحداته، وكذلك يطلق على البرامج الخاصة باستخدامات وتطبيقات المستخدم النهائي وعن طريق البرمجيات يستمد الحاسوب عمله كما تعمل هذه البرامج على إحكام السيطرة والرقابة على الأنشطة والموارد المختلفة في نظام الحاسوب وتتكون من برامج المستخدم النهائي والمتمثلة في برامج Spread Sheet ومعالجة الكلمات وأنظمة قواعد البيانات وبرامج هندسة وبرامج أنظمة التشغيل وبرامج اتصالات البيانات.

2-برمجيات التطبيقات: وهي عبارة عن البرامج التي يعدها المصممون لاستخدام الحاسوب في مجالات مختلفة مثل: برامج الهندسة وبرامج التخزين وبرامج جداول البيانات Excel ومعالج النصوصWord وغيرها.

2 -**برامج مساعدة:** وهي عبارة عن مجموعة من البرامج ذات الأغراض العامة تكتب بهدف المساعدة في معالجة البيانات وترتيبها وفرزها، وتستخدم أيضا في المساعدة لعمل تهيئة الأقراص أو نقل البيانات من الشريط المغناطيسي إلى القرص المغناطيسي.

[1]- عدنان عواد الشوابكة، مرجع سابق، ص ص188، 189.

المطلب الثالث: خصائص ووظائف تكنولوجيا المعلومات

أولا: خصائص تكنولوجيا المعلومات

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخواص أهمها:[2]

1 - **تقليص الوقت:** فالتكنولوجية جعلت كل الأماكن – إلكترونيا – متجاوزة.

2 - **تقليص المكان:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها سهولة.

3 - **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة للتفاعل بين الباحث والنظام.

4 - **النمنمة:** بمعنى آخر، أسرع، أرخص...إلخ، وتلك هي وتيرة تطور منتجات تكنولوجية المعلومات.

5 - **الذكاء الاصطناعي:** أهم ما يميز تكنولوجية المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.

6 - **تكوين شبكات الاتصال:** تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجية المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين، وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع باقي النشاطات الأخرى.

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

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

9 - **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجية المعلومات والاتصالات، فالانترنيت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم.

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

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

---

[2]– مراد رايس، **أثر تكنولوجية المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة**، رسالة ماجستير في علوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005– 2006، ص29.

12 -**قابلية التحويل:** وهي إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة مع إمكانية التحكم في نظام الاتصال.

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

14 -**الشيوع والانتشار:** وهو قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن.

15 -**العالمية:** وهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم، وهي تسمح لرأس المال بأن يتدفق إلكترونيًا خاصة بالنظر إلى سهولة المعاملات التجارية التي يحركها رأس المال المعلوماتي فيسمح لها بتخطي عائق المكان والانتقال عبر الحدود الدولية.

ثانيا: وظائف تكنولوجيا المعلومات:[1]

1 -تقوم على جمع تفاصيل قيود أو سجلات النشاطات.

2 -تحول وتحلل وتحسب جميع البيانات أو المعلومات.

3 -توفر نظم الحاسوب إجراء عدة أنواع من المعالجات للمعلومات في وقت واحد.

4 -تسهل استرجاع المعلومات لإنجاز عملية إضافية أو إرسالها إلى مستفيد آخر.

5 -تنقل البيانات والمعلومات من مكان لآخر.

6 -توفر فرص عديدة للاستفادة منها من قبل الناس بشكل عام ومتميز، وتكون هذه الفرص في صنفين عامين هما: مساعدة الناس وحل المشاكل.

7 -تحقق تكنولوجيا المعلومات منافع منها: السرعة، والثبات، والموثوقية، والدقة.

[1]- عطا الله احمد سويلم الحسبان، مرجع سابق، ص92.

المطلب الرابع: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وتصنيفاتها

انتشرت تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في شتى المجالات، وعلى جميع المستويات، في المصانع، والحقول ومكاتب الإدارة، وفصول الدراسة، ومن غرف العمليات إلى غرف المعيشة، ومن سفن الفضاء إلى أدوات المطبخ، وعلى ما يبدو فلا حدود لتطبيقات هذه التكنولوجيا إلا حدود قدرات الإنسان المستخدم لها.

أولا: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات: [2]

تتعدد تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الحياة العملية ولأغراض أداء منظمات الأعمال سنتناول نوعين من هذه التطبيقات هي التجارة الإلكترونية, والدور المتزايد لشبكة الإنترنت في دعمها والتطبيق الآخر في مجالات التخطيط لموارد المشروع, كما يلي:

1) التجارة الإلكترونية:

وهي التطبيقات العلمية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للدخول لأي مكان وبما أنّها تسهّل من سلسلة تجهيز الأعمال فهي تعنى بتقديم المعلومات والمحافظة على أوسع وأفضل العلاقات فيما بين ميادين الأعمال وتحقيق الترابط الدائم فيما بينها من خلال شبكات الأعمال عبر الاتصالات بعيدة المدى.

كما وتبسّط التجارة الإلكترونية عمليات شراء وبيع السلع, من خلال استخدام تكنولوجيا الاتصالات في مجال تبادل المعلومات, ممّا يساهم في تحسين العمليات وتحقيق مزايا تنافسية كثيرة أهمّها تخفيض التكاليف, وتحسين الجودة, وزيادة سرعة تسليم الخدمات.

وهكذا اتفق العلماء والباحثين في هذا المجال, على تعريف التجارة الإلكترونية بأنّها استخدام شبكات الحاسوب والإنترنت بشكل رئيسي ومكثف, في مجالات شراء وبيع المنتجات والخدمات والمعلومات, وتصنيفها إلى خمسة أنواع وأشكال تمثل علاقات متبادلة بين كل من:

- التجارة الإلكترونية التي تستهدف أعمال المؤسسات فيما بينها.
- التجارة الإلكترونية بين منظمات الأعمال والزبائن.
- التجارة الإلكترونية البينية للزبائن.
- التجارة الإلكترونية التي تستهدف النظير تجاه النظير.
- التجارة الخلوية.

وتعدّ شبكة الإنترنت من التقنيات الملائمة لتعميق التجارة الإلكترونية, إذ تساهم في توفير معلومات هائلة عن الأسواق والعمليات, لكونها أوسع شبكة حواسيب في العالم تزوّد مستخدميها بالعديد من المعلومات والوصول إلى

[2]– غسان قاسم اللامي، **إدارة التكنولوجيا**، ط1، دار المناهج، الاردن، 2007، ص ص172، 173.

آلاف قواعد البيانات, كما توفر العديد من البدائل في مجالات الشراء وقنوات التوزيع الجديدة, وتضم عشرات الآلاف من الشبكات والحواسيب المرتبطة مع بعضها مستخدمة بروتوكول النقل والسيطرة, و بروتوكول الإنترنت لتأمين الاتصالات الشبكية.

وعلى أساس ما تقدم, يتطلب تفعيل التجارة الإلكترونية ضرورة استخدام تكنولوجيا حديثة للمعلومات, باعتبارها إحدى مرتكزات نجاح مؤسسات الأعمال المعاصرة عبر مختلف بلدان العالم.

2) **تخطيط موارد المشروع:**[1]

ويعتبر أوسع نظام متكامل للمعلومات, كونه يدعم العديد من عمليات المشروع واحتياجاته من البيانات وهو مجموعة من النماذج المستخدمة للبرمجيات التي تنسجم مع نظم المعلومات القائمة في المؤسسة, والتي تحقق نظام متكامل وشامل للمعلومات فيها.

تعمل نظم تخطيط موارد المشروع من خلال التكامل للمجالات الوظيفية في المنظمة وتركز على عمليات المشروع أكثر من الحدود الوظيفية, إذ تساهم في تعميم وتطبيق نظام الاتصالات عن بعد من خلال توفر المعلومات عن البائعين ومواصفات منتجاتهم وأسعارها وتواريخ تسليمها, كما يتحقق النظام تخطيط موارد المشروع من طلبات الزبائن ويشعرهم بالموافقة ومن ثمّ يقوم بعمليات شحن المنتج بالرجوع إلى تواريخ التسليم، كما يساهم أيضا في تقديم المواد الأولية الضرورية من المخازن ويحدد تواريخ إطلاق أوامر الإنتاج للمصانع وشراء الطلبيات من المجهزين.

أيضا يؤدي هذا النظام إلى تحديث المعلومات عن المبيعات وتنبؤات الإنتاج, ويحتسب التكاليف الفعلية للمنتج ومدى إمكانية تحقيق الأرباح للمؤسسة؛ وعموما يساهم نظام تخطيط موارد المشروع في توفير المعلومات المتكاملة لتحقيق العلاقات فيما بين عمليتي الطلب (وفق احتياجات الزبائن), والتجهيز (وفق احتياجات عمليات الإنتاج).

ثانيا: تصنيف تطبيقات تكنولوجيا المعلومات:[1]

نظرا لتباينها الشاسع ونطاقها الممتد، يمكن النظر إلى تطبيقات تكنولوجيا المعلومات من زوايا عدة، تختلف مع اختلاف منظور الباحث، ويمكن التصنيف وفقا لعدة اعتبارات رئيسية:

1 -**تصنيف التطبيقات وفق الطبيعة،** تصنف تطبيقات المعلومات إلى أربع:

أ- تطبيقات البيانات: وتتسم هذه البيانات بضخامة حجم البيانات، وبساطة العمليات الحسابية التي تجري على هذه البيانات، لذا فهي لا تشغل في الكمبيوتر إلا طاقته الخام في التعامل السريع مع البيانات، أي استخدامه كآلة حاسبة ومن أمثلتها: حفظ سجلات الأفراد، واستخراج قوائم المرتبات، والكشوف الحسابية، وحسابات العملاء.

ب- تطبيقات معالجة البيانات: وهنا يتجاوز النظام حدود التعامل الأولي مع البيانات جمعا وطرحا وقسمة وضربا إلى اكتشاف العلاقات التي تربط بينها من أجل استخراج الكليات والمؤشرات والتحليلات الإحصائية.

[1]- غسان قاسم اللامي، مرجع سابق، ص175.

[1]- محمد محمود المكاوى، مرجع سابق، ص36.

ج– تطبيقات معالجة المعارف: تمثل تطبيقات معالجة المعارف نقلة نوعية ترتقي بها نظم المعلوماتية، لتتعامل مع المعارف والخبرات لا مع المعلومات المباشرة فقط.

د– تطبيقات التعليم الذاتي: وهي تمثل ذروة الارتقاء بالنسبة للنظم الآلية، وذلك نظرا لقدرتها على اكتساب المعارف ذاتيا، بدلا من مصادر خارجية (كالبشر والوثائق)، تستطيع هذه النظم بفعل خاصية التعليم الذاتي تلك أن تتكيف تلقائيا مع ما يستجد على المتغيرات التي تتعامل معها وما يطرأ من أحداث في البيئة المحيطة التي تعمل خلالها.

2 –تصنيف التطبيقات وفق مستوى المهارة:[1]

ويقصد بالمهارة هنا، تلك المتعلقة بالمهام التي يوكل لنظم المعلوماتية القيام بها كليا، أو مساندة القائمين بها ويمكن تقسيمها إلى:

أ –**تطبيقات المهارات الدنيا:** كاستخدام الروبوت في تطبيقات البدائية، كنقل المواد وأعمال التغليف والتركيب البسيطة.

ب– تطبيقات المهارات الوسطى : ويقصد بها استخدام نظم المعلومات في الأعمال ذات الطابع الكتابي كأعمال النسخ، وحفظ السجلات، ومسك الدفاتر الحسابية...وما شابهه.

ج– تطبيقات المهارات العليا: ويندرج تحتها نظم المعلوماتية لمساندة الموظفين والمصممين، ودعم متخذي القرارات، وكذلك تلك الخاصة بمعالجة اللغات الطبيعية، ومن أمثلتها: الترجمة الآلية، والنظم الأوتوماتيكية لفهم مضمون النصوص وتلخيصها وتأليف المقالات.

المبحث الثالث: تكنولوجيا المعلومات كعنصر فعال في نظام المعلومات

تلعب نظم المعلومات دورا استراتيجيا في حياة المؤسسات لضمان استمرارية ونجاحها، وعرفت هذه النظم تطورات سريعة ومتلاحقة منذ ظهور تكنولوجيا المعلومات واعتبارها جزء لا يتجزأ من نظم المعلومات، مما جعل هذه الأخيرة أكثر فعالية في المؤسسة حيث تساعدها على أداء أنشطتها وترفع من مستوى كفاءتها.

وسنتطرق في هدا المبحث إلى مفهوم وخصائص نظام المعلومات ومكوناته

[1]– نفس المرجع، ص37.

المطلب الأول: مفهوم وخصائص نظام المعلومات ومكوناته

أولا: مفهوم نظام المعلومات

قبل التطرق إلى مفهوم نظام المعلومات لا بد من التعرف على مصطلح النظام باعتباره مصطلحا مهما للتعرف على تطور نظام المعلومات وتطبيقاته.

1/ مفهوم النظام:

- النظام هو التركيب المنظم للأجزاء الذي يشكل وحدة مركبة مع علاقات متداخلة ولإنجازات متقاطعة فيما بين هذه الأجزاء وبين النظام والبيئة المحيطة به.[2]

- هو مجموعة من المكونات أو العناصر المتفاعلة مع بعضها بعضا لأداء وظيفة معينة أو بقصد تحقيق هدف معين أو أهداف مشتركة.[1]

- هو مجموعة منتظمة من الأجزاء أو الأنظمة الفرعية المترابطة والمتفاعلة فيما بينها.[2]

2/ تعريف نظام المعلومات:

- "هو أي توليفة (أو تركيبة) منظمة من الأفراد، عتاد الحاسوب، البرامج، شبكات الاتصالات وموارد البيانات التي يتم جمعها ومعالجتها وتحويلها إلى معلومات وبالتالي توزيعها إلى المستفيدين في المؤسسة".[3]

- "هو تنظيم مجموعة الموارد: المواد، البرمجيات والموظفين والبيانات والإجراءات للحصول على عملية، وتخزين المعلومات (في شكل بيانات ونصوص وصور وأصوات وغيرها) داخل وبين المؤسسات".[4]

- "هو مجموعة من الأجزاء المركبة والمكونة ذات العلاقة بأعمال جمع، ومعالجة، وخزن، وتوزيع المعلومات لدعم أعمال صناعة واتخاذ القرارات في المؤسسة ويساعدها في تحليل المشكلات والوصول إلى الهدف المنشود".[5]

- "هو مجموعة من مكونات المتداخلة والتي تعمل على جمع ومعالجة وتخزين وتوزيع المعلومات بهدف المساعدة في دعم عملية اتخاذ القرارات والتحكم والسيطرة على المؤسسة".[6]

- "هو مجموعة من الأفراد والإجراءات والمصادر للمعلومات، والذي يعمل على تزويد الإدارة بكل ما تحتاجه من معلومات دقيقة وكافية عن الأنشطة المختلفة للمؤسسة وفي الوقت المناسب، من أجل انجاز الوظائف الإدارية من تخطيط وتنظيم ورقابة وقيادة واتخاذ للقرارات المناسبة بصورة كفؤة وفعالة".[7]

---

[2]- علاء السالمي، وآخرون، مرجع سابق، ص45.

[1]- منعم زمزير، محمد الفيومي، مرجع سابق، ص21.

[2]- سعد غالب ياسين، **تحليل وتصميم نظم المعلومات**، ط1، دار المناهج، الاردن، 2010، ص88.

[3]- سعد غالب ياسين، مرجع سابق، ص21.

[4] - Yannick Prié, **Introduction à la conception de systèmes d'information**, UFR Informatique - Université Claude Bernard Lyon 1, 2005-2006,p03.

[5]- مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، مرجع سابق، ص251.

[6]- خضر مصباح الطيطي، مرجع سابق، ص22.

ويعتمد حجم قسم نظم المعلومات على حجم المؤسسة، والذي يشتمل على المبرمجين ومحللي النظم واختصاصي الشبكات والاتصالات بعيدة المدى، والمشغلين كما يلي:[1]

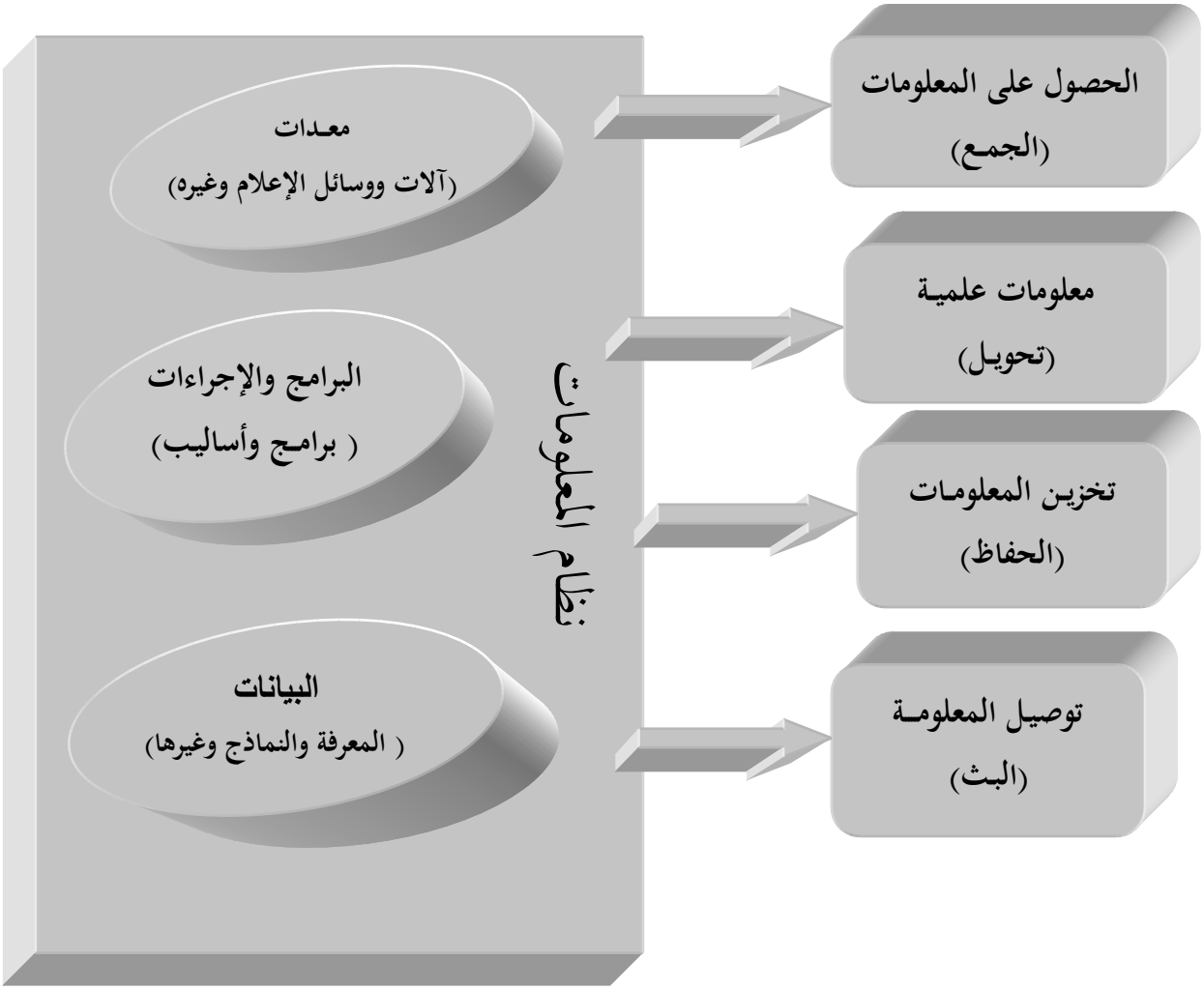
- **المبرمجون:** هم مجموعة من المتخصصين والفنيين الذين تحصلوا على تأهيل وتدريب عالي في تأمين وكتابة وتعليمات البرمجة للحاسوب.
- **محللو النظم:** متخصصون يقومون بترجمة متطلبات العمل ومشكلاته إلى متطلبات نظم المعلومات. فهم يقومون بدور ووظيفة الوسطاء بين أقسام المؤسسة واحتياجاتها المعلوماتية من جهة، وبين نظام المعلومات ومتطلباته، من جهة أخرى.
- **مديرو نظم المعلومات:** وهم القادة لشتى التخصصات في قسم نظم المعلومات.
- **المدير العام للمعلومات:** وهو الذي يتولى الإدارة الشاملة لنظم المعلومات، ويضع السياسات والاتجاهات المختلفة لقسم نظم المعلومات, وهو أيضاً رئيس العمليات والرئيس المالي في المؤسسة، وهو إلى جانب كل ذلك يساعد في وضع سياسة المؤسسة .
- **المستخدمون النهائيون** : وهم ممثلو الأقسام والإدارات المختلفة الأخرى من خارج قسم وإدارة نظم المعلومات، والذين تم تطوير التطبيقات من أجلهم.
- **اختصاصي الشبكات والاتصالات بعيدة المدى، والمشتغلين.**

---

[7]– عدنان عواد الشوابكة، مرجع سابق، ص106.

[1]– عامر قنديلجي, علاء الدين الجنابي, **نظم المعلومات والمنظمات والإدارة والإستراتيجية**، http://www.minshawi.com/other/gendelgy1.htm.22:45.2016/03/12

الشكل رقم(5-1): نظام المعلومات



Yannick Prié, Introduction à la conception de systèmes d'information, UFR Informatique – Université Claude Bernard Lyon 1, 2005-2006, p03.

يوضح لنا الشكل مكونات والأجزاء المركبة لنظام المعلومات وكيفية جمع وتخزين وتحويل المعلومات وتوزيعها إلى المستفيدين في المؤسسة.

ثانيا: خصائص نظام المعلومات

و لكي يكون نظام المعلومات مناسب وفعال لابد أن تتوفر فيه مجموعة من الخصائص نذكر منها:[1]

- ترابط مكونات وعناصر النظام.
- توازن الأهداف المختلفة المطلوب تحقيقها.
- إمكانية إدخال التعديلات اللازمة على النظام لمواجهة الاحتياجات الجديدة لعملية اتخاذ القرارات.

[1]- كمال الدين الزهراوي، **مدخل معاصر في نظم المعلومات المحاسبية**، الدار الجامعية، القاهرة، 2002، ص20.

– أن يتصف بسرعة الاستجابة للاسترجاع وبث المعلومات.

– أن يستخدم أحد التقنيات لتكنولوجيا في مجال المعلومات ، حيث يستفيد النظام من إمكانيات الحاسوب لرفع كفاءة المعلومات وتحقيق تكلفة التشغيل.

ثالثا: مكونات نظام المعلومات

يتكون نظام المعلومات المعتمد على الحاسب (النظم المحسوبة) من ثلاثة عناصر أساسية هي:[1]

1 -**المكون البشري:** يقصد به مجموعة الأفراد العاملين بالأقسام المختلفة بالنظام والذين يعتبرون أساس النظام فبقدر كفاية العاملين به يكمن نجاح هذا النظام، وهم صنفان الأخصائيين والمستخدمون النهائيين.

2 -**المكون المادي:** يقصد به جميع الآلات والأجهزة المكونة للنظام والمتمثلة في الحاسوب ولواحقه أساسا والتي تستخدم في معالجة البيانات، كما تشمل محطات العمل، الشبكات المعلوماتية، ومختلف التجهيزات ووسائل الاتصال (الهواتف، فاكس، نقال...الخ)، كما يشمل هذا المكون كل العناصر غير المعلوماتية كالمكاتب الأماكن المناسبة للعمل وحفظ التجهيزات...الخ.

3 -**المكون المجرد:** ويشمل هذا العنصر كافة البرامج والتعليمات التي تدير النظام من:

أ –**برمجيات النظم:** وهي التي تسمح لنا باستغلال الحاسوب، والتي يستحيل في غيابها تشغيل الحاسوب وهي تسمى برامج التشغيل مثل : MS DOS، Windows، Unix...الخ.

ب –**البرمجيات التطبيقية:** وهي برامج يتم من خلالها تنفيذ التطبيقات المختلفة من قبل المستخدم النهائي ومن أمثلتها نظام مراقبة المخزون، نظام الأجور، معالجة النصوص...الخ.

ت –**الإجراءات:** وهي التوجيهات التشغيلية للأفراد الذين سيستخدمون نظام المعلومات ومن أمثلتها التوجهات الخاصة بملء الاستمارات أو استخدام حزمة برمجيات معينة.

وبناء على ذلك فإن مكونات نظام المعلومات بصفة عامة يمكن بيانها فيما يلي:[2]

– المدخلات: وهي عبارة عن البيانات التي يمكن الحصول عليها من مصادرها الداخلية بالمؤسسة أو الخارجية.

– الأنشطة: وهي تتمثل في تجميع، تبويب، تحليل، حفظ، تسجيل، تحديث، وتوصيل المعلومات إلى مراكز اتخاذ القرارات.

– المخرجات: وتتمثل في أنواع التقارير والإحصاءات والدراسات التحليلية التي يوفرها النظام لمراكز اتخاذ القرارات في المؤسسة.

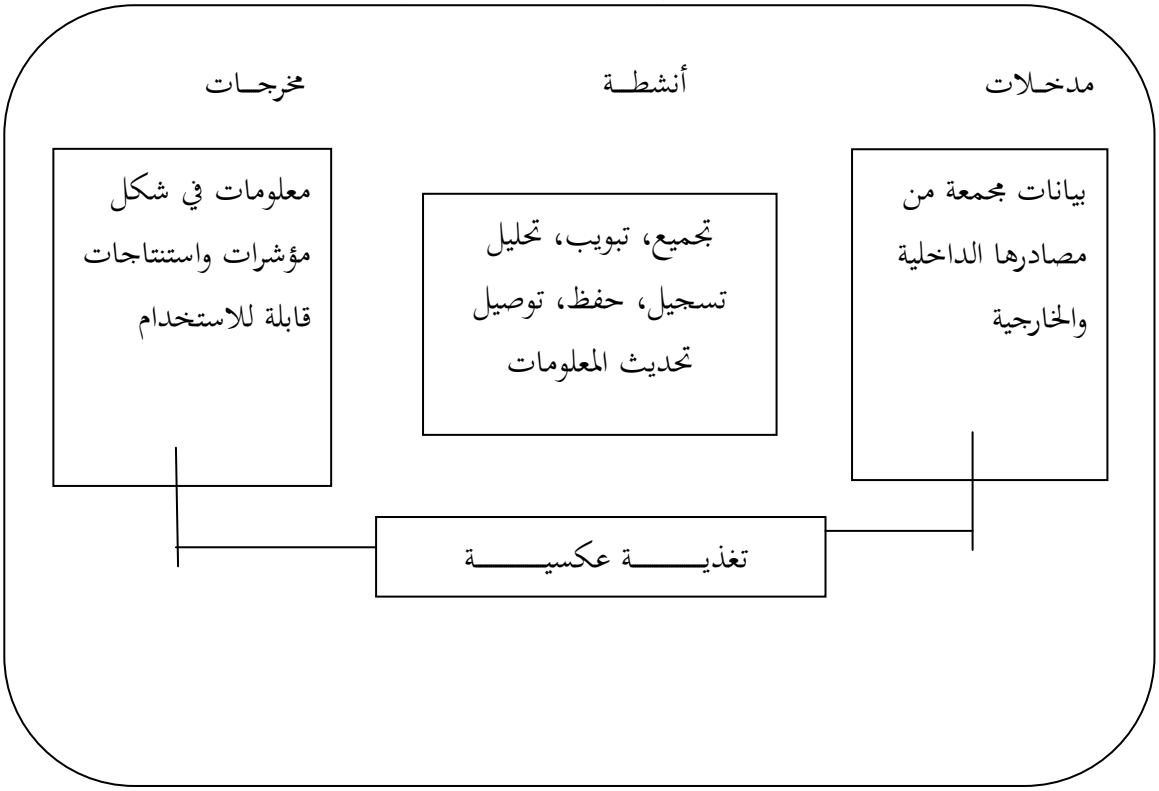
---

[1] – مراد رايس، مرجع سابق، ص ص77، 78.

[2] – محمد إسماعيل بلال، **نظم المعلومات الإدارية**، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2005، ص245.

– التغذية العكسية: وتمثل إرجاع ردود فعل المستفيدين من المؤسسة على شكل بيانات أو معلومات، يستفاد منها في تعديل مسارات معالجة البيانات والمعلومات الخاصة بنظام المعلومات.[1]

شكل رقم(6–1): مكونات نظام المعلومات



المطلب الثاني: أهداف نظام المعلومات

يمكن تحديد أهداف نظام المعلومات إلى ما يلي:[2]

1- مساعدة المديرين في مهامهم في مجال التخطيط والرقابة وهذه المعلومات تنجز عندما تصل معلومات كاملة ودقيقة وفي الوقت المناسب.

2- إعطاء معلومات وتقارير بتكلفة أقل مع المحافظة على دقة المعلومات.

3- بلورة وتصفية المعلومات التي تصل إلى المديرين.

4- تقديم سلسلة من الطرائق البديلة لإنجاز العمل بشكل يبين تأثيرات ونتائج القرارات المختلفة قبل أن تطبق عمليا.

[1]– مزهر شعبان العاني، شوقي ناجي جواد، مرجع سابق، ص251.

[2]– أحمد صلاح الهزيمة، **دور نظام المعلوامت في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية**، العدد الأول، المجلد25، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، الأردن، 2009، ص394.

5- الاستفادة القصوى من وقت المديرين وعدم إشغالهم في عملية استخراج المعلومات من خلال كثرة البيانات والمستندات.

ويعتبر أيضا نظام المعلومات أحد الموارد الأساسية بالمؤسسة وسلاحها الإستراتيجي في التعامل مع البيئة التي تتصف بعدم التأكد واشتداد حدة المنافسة بين المؤسسات، ومن خلال هذا النظام يمكن للمؤسسة تحقيق عدة أهداف تتمثل في:[1]

1- **تحقيق الكفاءة:** تشير الكفاءة إلى أداء المهام بصورة أسرع وبأقل تكلفة، مثل ذلك تخفيض تكاليف التخزين من خلال ربط الموردين بشبكة اتصالات خاصة وإعطاء أوامر الشراء عند الحاجة.

2- **الوصول إلى الفعالية:** أي مدى تحقق أهداف المؤسسة، وتتحقق الفعالية بمساعدة نظام المعلومات للمديرين في اتخاذ القرارات السليمة.

3- **تحسين أداء الخدمة:** تهدف نظم المعلومات إلى تقديم خدمات ذات مستوى أفضل لعملاء المؤسسة وأفضل مثال على ذلك استخدام آلات الصرف السريع في البنوك حيث يمكن للعملاء السحب من أرصدتهم على مدار اليوم.

4 -**تطوير المنتجات:** تلعب المعلومات دورا رئيسيا في خلق وتطوير المنتجات خاصة في بعض المجالات كشركات التأمين والوكالات السياحية.

5 -**التعرف على الفرص واستغلالها:** تعمل المؤسسات اليوم في مناخ سريع التغير الأمر الذي يتطلب منها ضرورة التكيف مع هذا التغيير وليس هناك وسيلة أفضل من نظام المعلومات لتحديد المستجدات البيئية، ومساعدة المؤسسة في اتخاذ القرارات التي تمكنها من استغلال الفرص وتجنب التهديدات.

6 -**ربط العملاء بالمؤسسة:** يمكن للمؤسسة جعل زبائنها أكثر قربا وارتباطها بها من خلال تحسين مستوى الخدمات التي تقدمها لهم ومن ثم كسب رضائهم، وهذا ما يجعل من الصعب على هؤلاء العملاء التحول إلى المؤسسات المنافسة.

[1]- سليماني منيرة، مرجع سابق، ص38.

المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات في ظل نظام المعلومات

أولا: علاقة تكنولوجيا المعلومات بنظام المعلومات

تكنولوجيا المعلومات؛ تمثيل للجانب التكنولوجي لنظام المعلومات، وبينما اعتمدت مهمة معالجة البيانات واختزان المعلومات وتحديثها واسترجاعها وتوصيلها إلى المستفيدين على الاساليب اليدوية لفترات طويلة من الزمن والتي أثبتت محدوديتها وعجزها عن إنجاز هذه المهمة على النحو المطلوب خاصة بعد الازدياد الهائل في حجم ونوع البيانات، وبات الوضع يحتم ضرورة إستخدام تكنولوجيا المعلومات الحديثة في تطبيقات نظام المعلومات. [1]

والدور الذي يربط تكنولوجيا المعلومات (TI) بأنظمة المعلومات (SI) فهو أن تكنولوجيا المعلومات تعتبر وسيلة لتسهيل عمل نظم المعلومات وتمكينها من القيام بوظائفها والتي يتم الحصول على المعلومات المطلوبة من خلالها.[2]

ثانيا: استعمالات تكنولوجيا المعلومات في ظل نظام المعلومات

رغم التطور الهائل و السريع لاستعمالات تكنولوجيا المعلومات إلا أن الاستعمالات الوظيفية لهده التكنولوجيا تمثل الأهم في نظم المعلومات، نظرا للحجم الكبير من البرامج المستعملة وأيضا التأثير المعتبر للوظائف على جناح المؤسسة. ومن أهم أنظمة المعلومات الوظيفية التي تستخدم فيها تكنولوجيا المعلومات مايلي:[3]

1/ نظام معلومات الإنتاج:

يتطلب تنفيذ عمليات الإنتاج معالجة كمية كبيرة من المعطيات، حيث أن الوظائف الرئيسية التي يمكن أن تتم فيها معالجة البيانات بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات يمكن تحديدها في المستويات التالية:

أ– مستوى معالجة المعلومات: يتطلب إنتاج منتوج معين معالجة العديد من المعلومات التي يمكن أن تقوم بها تكنولوجيا المعلومات، كما أن تنفيذ عمليات الصنع والتركيب يجب أن يخضع لمتابعة دائمة للتعرف على الأخطاء التي يمكن أن تظهر خلال التنفيذ، هذه المتابعة تتم بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات.

ب– **مستوى مراقبة العمليات:** يتضمن النشاطات التالية

– مراقبة الإنتاج: حيث يتم متابعة المؤشرات الضرورية (كتكاليف الإنتاج، الآجال، الجودة وإنتاجية مختلف العناصر).

– مراقبة المشتريات: من خلال متابعة أداء الموردين.

– مراقبة التسليم: هو أمر ضروري للإبقاء على العلاقات الجيدة مع الزبائن.

تتطلب عمليات المراقبة استعمال المعطيات المتعلقة أما بالحاضر أو المستقبل و التي يمكن تخزينها بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات.

---

[1] – عبد الرحمان القري، مرجع سابق، ص32.

[2] – عدنان عواد الشوابكة، مرجع سابق،ص167.

[3] – سليماني منيرة، مرجع سابق، ص40.

ج- **المستوى الاستراتيجي:** هذا المستوى مرتبط بالتسيير طويل المدى، ويتضمن المنتجات الواجب تصنيعها (التصميم العام للمنتج مع إمكانية الاعتماد على برامج التصميم باستعمال الحاسوب)، مع تكييف القدرة الإنتاجية مع الأهداف المحددة في السياسة التجارية كما يتطلب هذا المستوى تنوع كبير في مهام معالجة المعلومات التقنية المحاسبية و الإدارية من جهة، ومبادلات عديدة للمعلومات بين مختلف مستويات الإدارة من جهة أخرى، و يمكن إجراء هده العمليات باستعمال تكنولوجيا المعلومات.

2/ نظام معلومات التسويق:

يعد هدا النظام احد أهم نظم المعلومات الوظيفية في المؤسسة حيث يقوم بتزويد إدارة التسويق بالمعلومات اللازمة لصنع القرارات التسويقية.[1]

هذا وتختلف درجة استعمال تكنولوجيا المعلومات في وظيفة التسويق باختلاف العناصر التالية :حجم المؤسسة عدد المعاملات، أنواع المنتجات، طبيعة وحجم الزبائن و شروط المنافسة.

الوظائف الرئيسية التي تتم فيها معالجة المعلومات بمساعدة تكنولوجيا المعلومات تندرج في المستويات التالية:

أ- مستوى معالجة المعاملات: يتضمن تسيير الطلبيات، التحضير والتسليم، الفوترة ومتابعة العملاء.

ب- مستوى المراقبة: متابعة وظيفة التسويق(عن طريق الموازنات التقديرية)، بالإضافة إلى مقارنة التوقعات مع ما تم تحقيقه فعلا.

ج- المستوى الاستراتيجي: يخص الاختيارات الكبرى المتعلقة بالمنتجات والأسواق، هذه القرارات جد معقدة ولا يمكن إن تبنى على نماذج بسيطة كما تتطلب جمع و معالجة العديد من المعطيات الخارجية.

إن مساعدة تكنولوجيا المعلومات نظام معلومات التسويق يساهم في رفع المبيعات و توفير طريقة مهمة وسريعة في إدخال البيانات دون الحاجة للتنقل، وتحمل تكاليف زائدة لجمع المعلومات حول الزبائن المنتجات وكذا الأسواق.

3/ نظام المعلومات المالي والمحاسبي:

يهتم هذا الأخير بتوفير المعلومات المتعلقة بالتدفقات النقدية من والى المؤسسة، ومساعدة الإدارة في تسيير الاستثمارات وتوفير السيولة اللازمة لإدارة موارد المؤسسة. من المجالات التي يتم فيها معالجة المعلومات بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات يمكن ذكر:

أ- إعداد الميزانيات، اليوميات والجداول:لإعداد الميزانيات والجداول مثل جداول الإهتلاكات وجداول الفائدة وبرامج تسيير قواعد المعطيات التي تفيد في إنشاء الملفات، (Excel) وغيرها يمكن اللجوء إلى الجداول الالكترونية وفرز البيانات والتعامل معها.

ب- إعداد كشوف الأجور:مع ظهور تكنولوجيا المعلومات أصبح بالإمكان استخدام برامج متخصصة لحساب رواتب العمال وإعداد كشوف الأجور في وقت قياسي.

[1]- سلوى أمين السامرائي، عبد الرحمان العبيد، **نظم المعلومات الإدارية(مدخل معاصر)**، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 2005، ص79.

ج- حساب التكاليف: يمكن استعمال تكنولوجيا المعلومات في حساب التكاليف المقدرة والتكاليف الفعلية والفرق بينهما بسرعة فائقة، كما يمكن توفير قواعد بيانات يتم فيها الاحتفاظ بالمعطيات الخاصة بهذين النوعين من التكاليف.

4/ نظام معلومات الموارد البشرية: "يلعب هذا النظام دورا فعالا في تحسين وتطوير الأداء، فهو يتسم بقدرة عالية على تخزين البيانات واسترجاعها بدقة وسرعة كبيرة عند الحاجة إليها في اتخاذ القرارات الإدارية المطلوبة في مختلف نشاطات إدارة الموارد البشرية، بالإضافة إلى قدرته في التنسيق والتكامل بين مختلف الأنشطة التنظيمية داخل المؤسسة".

من أهم الوظائف الأساسية لإدارة الموارد البشرية التي أصبحت تعتمد على تكنولوجيا المعلومات ما يلي:[1]

أ- السجلات والإدارة: أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في مجال السجلات إلى توفير الوقت والجهد مع تحقيق الموضوعية والدقة في الانجاز إضافة إلى زيادة المتابعة والرقابة وإمكانية تجميع التقارير والاستعانة بها في اتخاذ القرارات الإدارية، كما أن سرعة توفيرها تجعل القرار المتخذ أكثر فاعلية.

ب- الاختيار والتعيين: يمكن استعمال تكنولوجيا المعلومات في هذه الوظيفة للاحتفاظ بالمعلومات اللازمة حول الأفراد المرشحين للوظائف، واسترجاعها في الوقت المناسب بما يتناسب مع المتطلبات من القوى البشرية.

ج- الأجور والرواتب: لقد أصبح من الضروري استعمال تكنولوجيا المعلومات في هذا المجال نظرا لما تحققه من مزايا عدة يمكن إدراجها في:

- زيادة الدقة والسرعة عند القيام بإعداد قوائم الأجور والرواتب.
- المساهمة في اتخاذ القرارات السريعة بشأن العلاوات ،المكافآت والمستحقات لليد العاملة في المؤسسة.
- مكانية إجراء المقارنات المناسبة بين مختلف الأجور والرواتب المتحققة لكافة العاملين في المؤسسة.
- القيام بتوفير التسهيلات اللازمة للاستقطاعات المطلوبة.
- المساعدة في تسهيل التحليلات المحاسبية الواجبة للأجور والرواتب واكتشاف الانحرافات بسرعة بغية تصحيحه.

ح- برامج التدريب: نظرا لأهمية التدريب سواء على مستوى الفرد أو المؤسسة، فإن هذه الأخيرة تعتبره من أولياتها وتعمل على توفير برنامج تدريبي فعال، وساهمت تكنولوجيا المعلومات في ذلك من خلال تحديد المهارات، إعداد الاحتياجات التدريبية وتوزيع الأفراد وفق كفاءاتهم ومهارتهم، كما أن هناك مؤسسات استخدمت تكنولوجيا المعلومات لتنمية وتدريب مواردها البشرية، ومؤسسات اعتمدت على شبكة الانترنت في تدريب مواردها.

خ -تقييم أداء العاملين: توجد عدة وسائل تستعملها المؤسسة لتقييم أداء عامليها، وقد ساعدت تكنولوجيا المعلومات في توفير هذه الوسائل بأكثر موضوعية ودقة.

[1]- خيضر كاظم محمود، ياسين كاسب الخرشة، **إدارة الموارد البشرية**، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 2007، ص ص244، 245.

تستخدم تكنولوجيا المعلومات في كثير من الأنشطة باعتبارها أفضل الوسائل الكفيلة بتحقيق أهداف المؤسسة بصورة أكثر كفاءة وفاعلية.

خلاصـــة الفصـــــل

في الأخير يمكن القول أن المعلومات أصبحت من أهم موارد المؤسسة، حيث تلعب دورا كبيرا في تحقيق التكامل بين المتغيرات في البيئة الخارجية وبين احتياجات وقدرات المؤسسة، ومن هنا ظهرت ضرورة تبني المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات كونها لا تقل أهمية عن أي عنصر آخر من عناصر المؤسسة من إنتاج، تسويق، مالية أو موارد بشرية.

ويمكن النظر إلى نظم المعلومات من منظور إداري، أكثر من مجرد نظام مدخلات وعمليات تحويلية ومخرجات، بل تعتبر نظم المعلومات حل تنظيمي وإداري مبني على تكنولوجيا المعلومات لمواجهة التحديات المفروضة في البيئة.

كما يمكن القول أن ظهور تكنولوجيا المعلومات كان له الأثر البالغ في تطور نظام المعلومات، حيث أصبح هذا الأخير أكثر فعالية في المؤسسة من خلال تحسين أداء أنشطتها ورفع مستوى كفاءتها.

وبالتالي يجب على المؤسسة التي ترغب في البقاء والاستمرار أن تطبق تكنولوجيا المعلومات بكفاءة وفعالية وذلك عن طريق استعمالها في تصميم برامج عمل تمكنها من تحسين أدائها المالي وزيادة قدرتها الإنتاجية.

تمهيـــد

يعد مفهوم الأداء عموَما و الأداء المالي خصوصا من أكثر المفاهيم الإدارية سعة وشمولا، إذ ينطوي على العديد من المواضيع الجوهرية المتعلقة بنجاح أو فشل أي مؤسسة، لأنه يرتبط بجوانب مهمة من مسيرة حياة المؤسسات على اختلاف أنواعها، لذا فإن الأداء ليس بمفهوم جديد على ساحة الأدبيات الإدارية والدراسات المحاسبية لارتباطه الوثيق بهيكل الرقابة، ولقد سعت المؤسسات قديما وحديثا إلى تحقيق أهدافها المتمثلة بالكفاءة والفعالية التي تمت صياغتها لديمومة المؤسسات واستمراريتها في ظل تحديات حرجة للغاية، كازدياد حدة المنافسة واستخدام تقنية المعلومات والاتصالات فضلا عن البحث عن أساليب جديدة و معاصرة تنسجم و التطورات الحاصلة على مستوى البيئة الخارجية.

ومنه سنتطرق في هذا الفصل إلى العناصر التالية:

المبحث الأول : مفاهيم أساسية عن الأداء

المبحث الثاني : ماهية الأداء المالي

المبحث الثالث: العوامل المؤثرة على الأداء المالي و مراحل تقييمه

المبحث الأول: مفاهيـــم أساسيـــة حـــول الأداء

الأداء هو البحث عن الكفاءة من خلال إنتاج أكبر ما يمكن، والبحث عن الفعالية من خلال القيام بأفضل عملية لتحقيق نمو دائم، الأداء مرتبط بالجانب الداخلي للمؤسسة من خلال إنتاجية العمل.

وباعتبار الأداء من مقاييس النجاح فقد حظي باهتمام شديد من طرف الباحثين والمفكرين، مما أدى إلى الاختلاف في وجهات النظر بينهم، فهو البعد الأكثر أهمية لمختلف المؤسسات التي لا تزال تبحث في مختلف جوانبه. وسنحاول في هذا المبحث التطرق إلى مفهوم الأداء ومستوياته وكذا أنواعه والعوامل المؤثرة فيه.

المطلب الأول: مفهوم الأداء ومستوياته

أولا: مفهوم الأداء

على الرغم من كثرة البحوث والدراسات المتناولة للأداء إلا أنه لم يتم التوصل إلى اتفاق حول مفهوم محدد للأداء.

1- يعرف الأداء لغويا:" كمصطلح يقابل اللفظة اللاتينية performare التي تعني إعطاء كلية الشكل لشيء معين والتي اشتقت منها اللفظة الإنجليزية Performance، ويعني تنفيذ مهمة أو تأدية عمل أو الكيفية التي يوصل بها إلى الأهداف، حيث يتعلق أداء المؤسسة بداية بقدرة المسير المبدع على التحكم في وسائل التمويل، إلى إمكانية التعامل مع الأحكام التشريعية إضافة إلى نجاح المؤسسة في إعلاناتها التجارية، انتهاء بالقدرة على تحقيق البقاء واستمرارية المؤسسة في ظل المنافسة".[3]

2- الأداء مفهوم واسع: حيث يختلف مفهوم الأداء بإختلاف الجهة التي تستخدمه، حيث يمكن أن يشتمل الأرباح إدا تعلق الأمر بمالكي المؤسسة، أو يعني المردودية والقدرة على المنافسة عند مسيري المؤسسة، أما عند العمال فقد يعني الأجر الجيد والمنح.[2]

3- الأداء مفهوم شامل: يستخدم المسيرين في المؤسسة مجموعة واسعة من المؤشرات لقياس الأداء فمنها: ماهو مالي اقتصادي، محاسبي، .....الخ.

4- "هو انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية، واستغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها" حسب (Miller et Bromily) [3]

إن مفهوم الأداء غالبا ما يختلط مع بعض المفاهيم التي تعتبر قريبة منه، فكثيرا ما استخدمت بعض المصطلحات للدلالة على مفهوم الأداء منها: الفعالية والكفاءة، لذلك سنحاول تبيان معنى كل من مصطلح الفعالية والكفاءة.[1]

---

[3]- عجيلة حنان، **فعالية نظم المعلومات المحاسبية في الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية**، مذكرة ماجستير، جامعة ورقلة، 2012-2013، ص.80.

[2]– صابر عباسي، **أثر التسيير الجبائي على الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية**، مذكرة ماجستير، جامعة ورقلة،2011-2012، ص82.

[3]– عبد الوهاب دادن، رشيد حفصي، **تحليل الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، العدد2، المجلد7، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، غرداية، 2014، ص.02

2 -الفعالية:

" هي درجة تحقيق الأهداف وتقاس من خلال العلاقة بين المخرجات الفعلية والمخرجات المقدرة، فكلما زادت مساهمة المخرجات في تحقيق الأهداف كانت المؤسسة أكثر فعالية".

وتحسب من خلال العلاقة التالية:

$$\text{الفعالية} = \frac{\text{الإنجاز المحقق}}{\text{الإنجاز المحدد}}$$

2- الكفاءة:

تعرف الكفاءة على أنها: « القدرة على خفض أو تحجيم الفاقد في الموارد المتاحة للمؤسسة، وذلك من خلال استخدام الموارد بالقدر المناسب وفق معايير محددة للجدولة » لذلك فالكفاءة مفهوم يربط بين المخرجات و المدخلات، فكلما كانت المخرجات أكبر من المدخلات تم الحكم على المؤسسة بأنها ذات كفاءة.

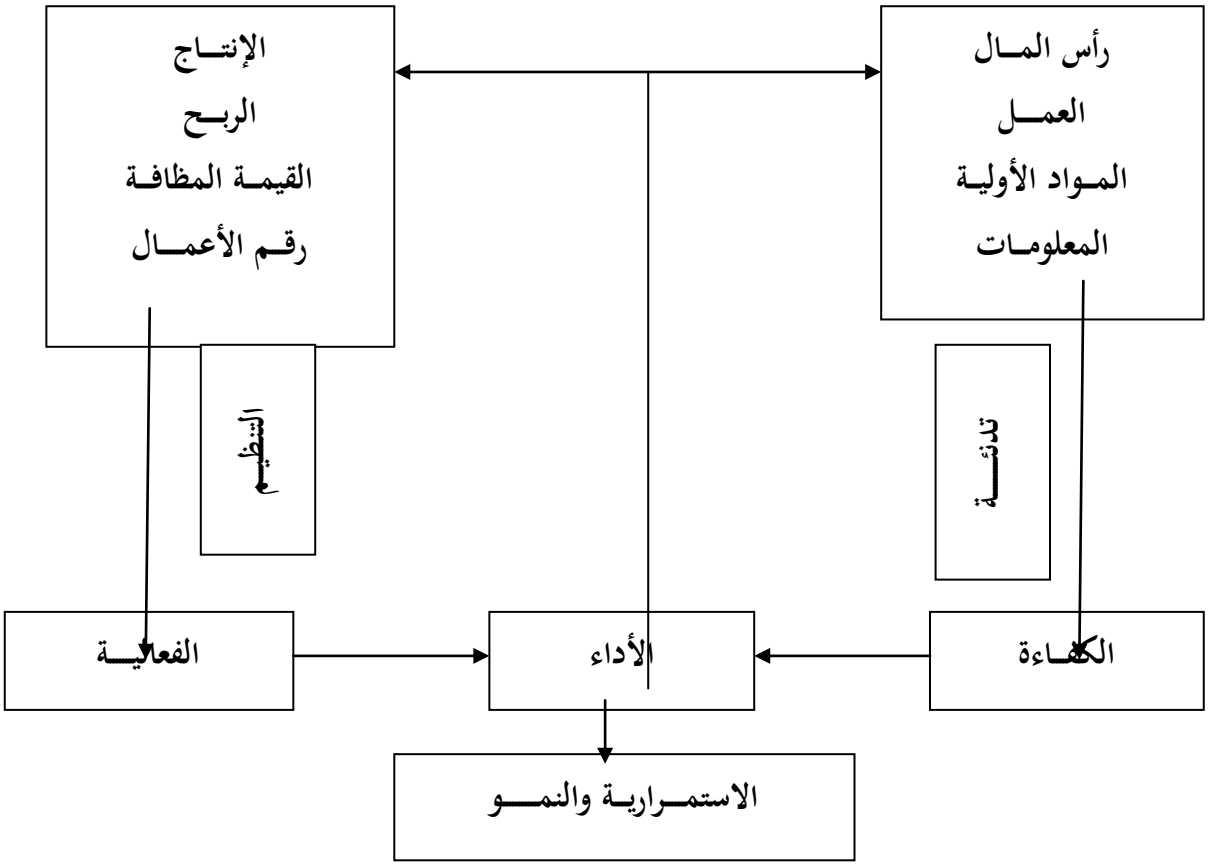
وتحسب بالعلاقة التالية:

$$\text{الكفاءة} = \frac{\text{قيمة المخرجات}}{\text{تكلفة المدخلات}}$$

[1]– عمر تمجغدين، **دور إستراتيجية التنويع في تحسن أداء المؤسسة الصناعية**، مذكرة ماجستير، جامعة بسكرة، 2012-2013، ص ص68، 69.

ويمكن توضيح الأداء من منظور الكفاءة والفعالية في الشكل التالي :

الشكل رقم(1-2): الأداء من منظور الكفاءة والفعالية



المصدر: عمر تمجغدين مرجع سابق، ص69

بعد ما تم التعرض إلى مفهوم الأداء يتبين ضرورة تحديد مفاهيم بعض المصطلحات التي لها صلة شديدة بمفهوم الأداء وهذه المصطلحات هي الهدف، موارد المؤسسة.

* **الهدف:** هو وضعية مستقبلية تريد المؤسسة الوصول إليها، والهدف له مجموعة من الخصائص هي:[1]

- **الوضوح:** الهدف الواضح هو الهدف الذي له نفس تصور الأفراد.
- يجب او يفضل أن يكون في شكل رقمي أي قابل للقياس، يسهل عملية الرقابة.
- **الواقعية:** تعني قابلية التحقيق.
- **المرونة:** الهدف المرن هو الهدف الذي يستجيب للتغيرات التي تحدث في المحيط.
- أن يكون الهدف مقصود أي التعمد في تحقيقه.

هذه الخصائص الخمس هي خصائص الهدف في حد ذاته أما الخصائص الثلاثة الموالية هي خصائص مجمل الأهداف.

[1]- عمر صخري، **إقتصاد المؤسسة**، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006، ص56.

- أن تكون الأهداف متكاملة لا متناقضة.
- أن تكون الأهداف مرتبة ومتسلسلة.
- أن تشكل الأهداف فيما بينها شبكة.

* **الموارد:** يمكن تقسيم موارد المؤسسة إلى ثلاث عناصر: الموارد البشرية، الموارد المالية، الموارد المادية.

الموارد المالية: هي الأموال الضرورية لسير نشاط المؤسسة.

الموارد البشرية: تتمثل في الأفراد ومهاراتهم في القيام بالأعمال المناطة بهم.

الموارد المادية: تتمثل في الآلات، المعدات، الأراضي...الخ.

ثانيا: مستويات الأداء

توجد مجموعة من المستويات للأداء يمكن للمؤسسة الاقتصادية من خلالها التعرف على مستوى أدائها، وتتمثل هذه المستويات في:[1]

– **الأداء الاستثنائي:** يبين التفوق في الأداء ضمن الصناعة على المدى البعيد والعقود المربحة، وكذا الالتزام الواضح من قبل الأفراد ووفرة السيولة وازدهار الوضع المالي للمؤسسة.

– **الأداء البارز:** يكون فيه الحصول على عدة عقود عمل كبيرة، امتلاك إطارات ذات كفاءة، امتلاك مركز ووضع مالي متميز.

– **الأداء الجيد جدا:** يبين مدى صلابة الأداء، واتضاح الرؤية المستقبلية إلى جانب التمتع بالوضع المالي الجيد.

– **الأداء الجيد:** يكون فيه تميز للأداء وفق المعدلات السائدة مع توازن نقاط القوة والضعف في المنتجات أو الخدمات وقاعدة العملاء، مع امتلاك وضع مالي غير مستقر.

– **الأداء المعتدل:** يمثل سيرورة أداء دون المعدل، وتغلب نقاط الضعف على نقاط القوة في المنتجات الخدمات وقاعدة العملاء، مع صعوبة في الحصول على الأموال اللازمة للبقاء والنمو.

– **الأداء الضعيف:** والذي يمثل الأداء دون المعدل بكثير، مع وضوح لنقاط الضعف في جميع المحاور تقريبا فضلا عن وجود صعوبات خطيرة في استقطاب الإطارات المؤهلة، مع مواجهة مشاكل خطيرة في الجوانب المالية.

المطلب الثاني: أنواع الأداء

بعد ما تم التعرض إلى مفهوم الأداء ننتقل إلى عرض أنواع الأداء في المؤسسة، وتحديد أنواع الأداء يفرض اختيار معايير التقسيم، هذه الأخيرة يمكن تحديدها في أربعة أشكال هي: معيار مصدر الأداء، معيار الشمولية المعيار الوظيفي ومعيار الطبيعة. كل معيار على حدة يقدم مجموعة من أنواع الأداءات في المؤسسة.

[1] – خالد محمد بن حمدان، وائل محمد صبحي إدريس، **الإستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي**، دار اليازوري، الأردن، 2007 ، ص ص385، 386.

أولا: حسب معيار المصدر

1- الأداء الداخلي: كذلك يطلق عليه اسم أداء الوحدة أي أنه ينتج بفضل ما تملكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساسا من التوليفة التالية:[1]

- الأداء البشري: وهو أداء أفراد المؤسسة الذين يمكن اعتبارهم مورد استراتيجي قادر على صنع القيمة وتحقيق الأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.

- الأداء التقني: ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثماراتها بشكل فعال.

- الأداء المالي: ويكمن في فعالية تعبئة واستخدام الوسائل المالية المتاحة.

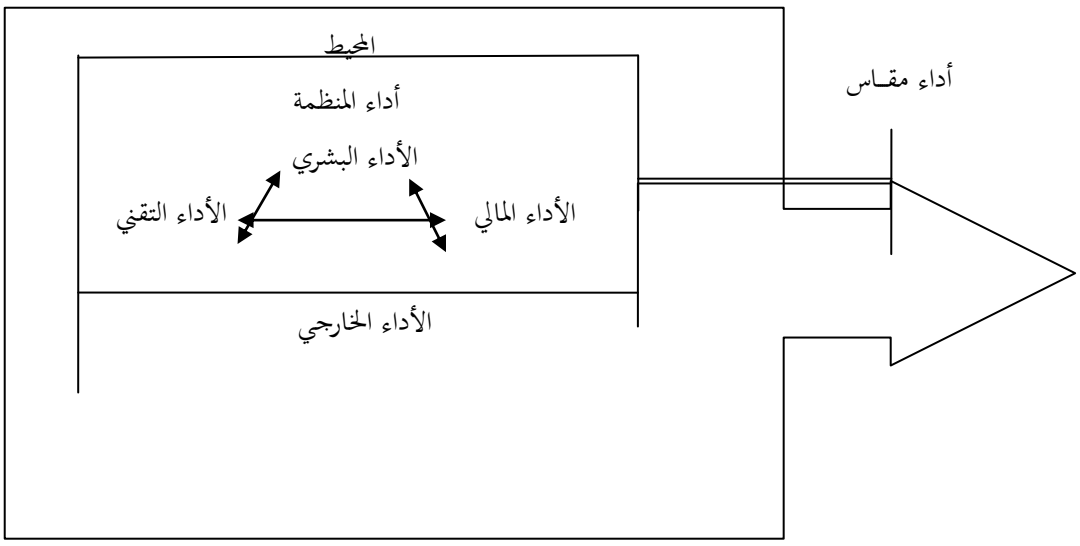
فالأداء الداخلي هو أداء متأتي من مواردها الضرورية لسير نشاطها من موارد بشرية، موارد مالية، موارد مادية.

2- الأداء الخارجي: هو«الأداء الناتج عن التغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة»

فالمؤسسة لا تتسبب في إحداثه ولكن المحيط الخارجي هو الذي يولده، فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة كارتفاع رقم الأعمال نتيجة لارتفاع سعر البيع أو خروج أحد المنافسين، ارتفاع القيمة المضافة مقارنة بالسنة الماضية نتيجة لانخفاض أسعار المواد واللوازم والخدمات، فكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب.

إن هذا النوع من الأداء يفرض على المؤسسة تحليل نتائجها وهذا سهل إذا تعلق الأمر بمتغيرات كمية أين يمكن قياسها وتحديد أثرها ولعل من أهم طرق تحليل الظواهر طريقة الإحلال المتسلسل، ويمكن توضيح النوعين السابقين في الشكل التالي:

الشكل رقم(2-2): الأداء الذاتي والأداء الخارجي



المصدر: **Bernard Martory, op, cit, p236**

[1] - Bernard Martory, **contrôle de gestion social**, librairie Vuibert, Paris, 1999, P236

من الشكل يتضح أن قياس الأداء عملية ضرورية لمعرفة عوامل الفائض المحقق من عودته على المؤسسة وحدها أو للمحيط وحده، ففكرة قياس الأداء تسمح للمؤسسة بمعرفة وضعيتها الحقيقية، وبقاء المؤسسة مرهون بالأداء الداخلي الذي يمكن الحفاظ عليه وتطويره عكس الأداء الخارجي الذي يمكن أن يصير خطر على المؤسسة بعد أن كان فرصة.

ثانيا: حسب معيار الشمولية: حسب هذا المعيار يقسم الأداء داخل المؤسسة إلى أداء كلي وأداء جزئي. [1]

1- **الأداء الكلي:** التعرض للأداء الكلي للمؤسسة يعني الحديث عن قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الرئيسية بأدنى التكاليف الممكنة، ومثال الأهداف الرئيسية الربحية التي لا يمكن لقسم أو وظيفة لوحدها تحقيق ذلك بل تتطلب تضافر جميع المصالح أو الوظائف، فمصلحة المالية يجب أن توفر الأموال الضرورية بأقل التكاليف وأقل المخاطر، ومصلحة الإنتاج يجب أن تقدم منتوجات بأقل التكاليف وأحسن جودة، ومصلحة الأفراد يجب أن تحقق أفضل مردود، والمصلحة التجارية يجب عليها تسويق أقصى ما يمكن تسويقه وتوفير المواد لعملية التصنيع بأقل تكلفة وأحسن جودة.

2- **الأداء الجزئي:** على خلاف الأداء الكلي، فإن الأداء الجزئي هو قدرة النظام التحتي على تحقيق أهدافه بأدنى التكاليف الممكنة.

فالنظام التحتي يسعى إلى تحقيق أهدافه الخاصة به، لا أهداف الأنظمة الأخرى، وبتحقيق مجموع أداء الأنظمة التحتية يتحقق الأداء الكلي للمنظمة، فأهداف المؤسسة يجب أن تكون متكاملة ومتسلسلة تشكل فيما بينها شبكة.

[1] – عبد المليك مزهودة، **الأداء بين الكفاءة والفعالية: مفهوم وتقييم**، العدد الأول، مجلة العلوم الإنسانية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة بسكرة، 2001، ص89.

ثالثا: حسب المعيار الوظيفي

يرتبط هذا المعيار وبشده بالتنظيم، لأن هذا الأخير هو الذي يحدد الوظائف والنشاطات التي تمارسها المؤسسة.

إذن ينقسم الأداء في هذه الحالة حسب الوظائف المسندة إلى المؤسسة الى:

1- أداء الوظيفة المالية:

يتمثل هذا الأداء في قدرة المؤسسة على بلوغ أهدافها المالية بأقل التكاليف الممكنة فالأداء المالي يتجسد في قدرتها على تحقيق التوازن المالي وتوفير السيولة اللازمة لتسديد ما عليها، وتحقيق معدل مردودية جيد وتكاليف منخفضة.[1]

2- أداء وظيفة الإنتاج: [2]

يتحقق الأداء الإنتاجي للمؤسسة عندما تتمكن من تحقيق معدلات مرتفعة للإنتاجية مقارنة بمثيلاتها أو بنسبة القطاع الذي تنتمي إليه، وإنتاج منتجات بجودة عالية وبتكاليف منخفضة تسمح لها مزاحمة منافسيها وتخفيض نسبة توقف الآلات والتأخر في تلبية الطلبيات.

3- أداء وظيفة الأفراد:

إن ضمان استخدام موارد المؤسسة بفعالية لا يتم إلا عن طريق الأفراد، كذلك وجود المؤسسة واستمراريتها أو زوالها مرتبط بنوعية وسلوك الأفراد الذين توظفهم، فلكي تضمن المؤسسة بقاؤها يجب أن توظف الأكفاء وذوي المهارات العالية وتسيرهم تسييرا فعالا، وتحقيق فعالية المورد البشري لا تكون إلا إذا كان الشخص المناسب في المكان المناسب وفي الوقت المناسب لإنجاز عمله.

يتجلى أداء وظيفة الأفراد من خلال مجموعة من المؤشرات والمعايير يمكن ذكر منها المجموعة التالية:

- عـائــد الأفـــراد.
- عدد الحوادث والإجراءات التأديبية التي كلما قل عددها دل ذلك على الأداء الجيد.
- **التغيبية (ABSENTEISME)**: ويقصد بها فقدان المواظبة على العمل الذي يشترط الحضور إلى مكان العمل.
- **علاقات أرباب العمل والنقابات** : ويمكن تفسير هذه المعيار بعدد الإضرابات الحاصلة داخل المؤسسة وانعدام الإضراب يعكس الجو الملائم الذي توفره المؤسسة لمستخدميها.

[1]- محمد إبراهيم، **الإدارة المالية**، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،2007 ، ص150.

[2]- محمد إبراهيم، مرجع سابق، ص150.

4- أداء وظيفة التسويق:

يتمثل في قدرة وظيفة التسويق على بلوغ أهدافها بأقل التكاليف الممكنة، هذا الأداء يمكن معرفته من خلال مجموعة من المؤشرات المتعلقة بوظيفة التسويق التي يمكن ذكر منها المجموعة التالية:[1]

- حصة السوق: مؤشر مستعمل بكثرة لتحديد الوضعية التنافسية لمنتوج أو لعلامة أو لمؤسسة ويحسب بالعلاقة التالية: حصة السوق = مبيعات منتوج أو علامة/ المبيعات الإجمالية.

- إرضاء العملاء: يمكن حساب هذا المؤشر من خلال حساب عدد شكاوى العملاء أو تحديد مقدار مردودات المبيعات.

- السمعة (*NOTORIETE*): وتقيس حضور أو تواجد اسم العلامة لدى ذهن الأفراد.

- مردودية كل منتوج.

5- أداء وظيفة التموين:

يتمثل أداؤها في القدرة على تحقيق درجة عالية من الاستقلالية عن الموردين، والحصول على المواد بجودة عالية وفي الآجال المحددة وبشروط دفع مرضية والحصول على آجال تسديد الموردين تفوق الآجال الممنوحة للعملاء وتحقيق استغلال جيد لأماكن التخزين.[2]

6- أداء وظيفة البحث والتطوير:

يمكن دراسة أداء وظيفة البحث والتطوير بدراسة المؤشرات التالية:

- الجو الملائم للاختراع والابتكار والتجديد.

- وتيرة التجديد مقارنة بالمنافسين.

- نسبة وسرعة تحويل الابتكارات إلى المؤسسة.

- التنويع وقدرة المؤسسة على إرسال منتجات جديدة.

- درجة التحديث ومواكبة التطور

7- أداء وظيفة العلاقات العمومية:

فالأداء في هذه الوظيفة يأخذ بعين الاعتبار المساهمين، الموظفين، العملاء، الموردين وأخيرا الدولة، بالنسبة للمساهمين، يتحقق الأداء عندما يتحصلوا على عائد مرتفع للأسهم واستقرار في الأرباح الموزعة، أما الموظفين، الأداء هو توفير أو خلق جو عمل ملائم ومعنويات مرتفعة، أما الموردين، الأداء هو احترام المؤسسة آجال التسديد

[1]- عادل عشي، **الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية: قياس وتقييم**، مذكرة ماجستير، جامعة بسكرة،2001-2002، ص ص8، 9.

[2]- السعيد عبد الرزاق بن حسين، **اقتصاد وتسيير المؤسسة**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،2002، ص 14.

والاستمرار في التعامل في حين الأداء من وجهة نظر العملاء هو الحصول على مدد تسديد ما عليهم طويلة ومنتجات في الآجال المناسبة والجودة العالية.

رابعا: حسب معيار الطبيعة

يمكن تصنيف الأداء إلى أداء اقتصادي، أداء اجتماعي، أداء تكنولوجي، أداء سياسي كما يلي:[1]

1- الأداء الاقتصادي:

يعتبر الأداء الاقتصادي المهمة الأساسية التي تسعى المؤسسة الاقتصادية إلى بلوغها ويتمثل في الفوائض الاقتصادية التي تجنيها المؤسسة من وراء تعظيم نواتجها (الإنتاج، الربح، القيمة المضافة، رقم الأعمال، حصة السوق، المردودية... الخ) وتدنيه استخدام مواردها (رأس المال، العمل، المواد الأولية، التكنولوجيا... الخ).

2- الأداء الاجتماعي:

في حقيقة الأمر، الأهداف الاجتماعية التي ترسمها المؤسسة أثناء عملية التخطيط كانت قبل ذلك قيودا أو شروطا فرضها عليها أفراد المؤسسة أولا، وأفراد المجتمع الخارجي ثانيا، وتحقيق هذه الأهداف يجب أن يتزامن مع تحقيق الأهداف الأخرى وخاصة منها الاقتصادية كما يقول أحد الباحثين« الاجتماع مشروط بالاقتصاد» وفي بعض الحالات لا يتحقق الأداء الاقتصادي إلا بتحقق الأداء الاجتماعي.[2]

3- الأداء التكنولوجي:

يكون للمؤسسة أداء تكنولوجياً عندما تكون قد حددت أثناء عملية التخطيط أهدافا تكنولوجية كالسيطرة على مجال تكنولوجي معين، وفي أغلب الأحيان تكون الأهداف التكنولوجية التي ترسمها المؤسسة أهدافا إستراتيجية نظرا لأهمية التكنولوجيا.

4- الأداء السياسي:

يتجسد الأداء السياسي في بلوغ المؤسسة أهدافها السياسية، ويمكن للمؤسسة أن تتحصل على مزايا من خلال تحقيق أهدافها السياسية التي تعتبر كوسائل لتحقيق أهدافها الأخرى.

بعد استعراض معظم معايير تصنيف الأداء نشير إلى أن مختلف أنواع الأداء غير متنافية المفهوم، فقد نجد الأداء الاقتصادي الذي صنف حسب معيار الطبيعة قد يضم الأداء المالي، وكذلك نفس المعنى ينطبق على الأنواع الأخرى.[1]

[1]- عبد المليك مزهودة، مرجع سبق ذكره، ص89.

[2]- عبد الرزاق بن حسين، مرجع سابق، ص21.

[1]- محمد إبراهيم، مرجع سابق، ص120.

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء

صنفها الدكتور علي السلمي إلى مجموعتين هما: مجموعة العوامل التقنية والتكنولوجية ومجموعة العوامل البشرية المتمثلة أساسا في المعرفة، التعلم، الخبرة، التدريب، المهارة، القدرة الشخصية، التكوين النفسي، ظروف العمل، حاجات ورغبات الأفراد، كما صنف البروفيسور KUKOLECA العوامل المؤثرة في الأداء إلى مجموعتين: هما مجموعة العوامل الموضوعية وتشمل العوامل الاجتماعية والعوامل الفنية، ومجموعة العوامل الذاتية المتمثلة في العوامل التنظيمية.[2]

أما البروفسور R-A-THIETAR فيرى بأن العوامل الأساسية المؤثرة في الأداء هي: التحفيز، المهارات, مستوى العمل والممارسات، ويصنف بعض الباحثين العوامل المؤثرة إلى عوامل غير خاضعة لتحكم المؤسسة والمتمثلة في متغيرات المحيط الخارجي للمؤسسة، وعوامل خاضعة لتحكم المؤسسة تتمثل في العوامل التقنية والعوامل البشرية. ويمكن توضيحها كما يلي :

أولا: العوامل الخاضعة لتحكم المؤسسة نسبيا:

إن تحكم المؤسسة في العوامل الداخلية له حدوده إلا في بعض الحالات أين تتمكن المؤسسة من التحكم الكلي في بعض متغيراتها، وسوف يتم التعرض إلى أهمها أو إلى التي تبدوا أكثر ارتباطا بالأداء وتأثيرا فيه:

1- التحفيز:[3]

يعد التحفيز العملية التي حضت باهتمام الكثير من الباحثين والدارسين، هذا ما ترتب عنه العديد من التفسيرات والنظريات،كنظرية تدرج الحاجات، نظرية العاملين، نظرية الانتظار... ، فالمؤسسة عن طريق التحفيز الجيد لمختلف العمال قد تتمكن من بلوغ أهدافها ومن ثمة تحقيق الأداء الجيد، ولا يمكن أن تتم عملية التحفيز إلا بتوفر الحوافز التي قد تكون مادية أو معنوية.

[2]- عبد المليك مزهودة، مرجع سابق، ص ص91، 92.

[3]- عادل عشي، مرجع سابق، ص11.

2- المهارات:

يمكن تنظيم المهارات في ثلاث مستويات:[1]

- مهارة التقليد وتمكن من إنجاز أو القيام بالنشاطات المتكررة حسب إجراءات محددة مسبقا.

- مهارة الإسقاط تسمح انطلاقا من وضعية معطاة، بمواجهة وضعيات أخرى شبيهة إلى حد معين.

- مهارة الإبداع وتمكن هذه المهارة للفرد من مواجهة مشكل جديد، على الفرد أن يكون مبدع في التصرف والتعامل مع هده حالات جديدة من خلال إبراز مكتسباته المعرفية وإيجاد حلول لها.

3- التكوين:

يعد التكوين نوع من الاستثمارات في العنصر البشري التي يمكن القيام بها لتحسين الأداء الكلي للمؤسسة، ويظهر دوره في تحسين الأداء عبر النقاط التالية:

- رفع مستوى معارف الأفراد ونشرها وتحسين تقنيتهم في العمل.

- السماح للعمال ضمان التدرج في مسارهم ، مصدر التحفيز والتجند لتحسين الإنتاجية في العمل وفي الكفاءات عموما.

ثانيا: العوامل غير خاضعة لتحكم المؤسسة[2]

تتمثل في مجموعة المتغيرات والقيود التي لا تستطيع المؤسسة التحكم فيها، والتي تنتمي إلى المحيط الخارجي لها وتأثيرها الكبير على أدائها، ويمكن تقسيم هذه العوامل حسب معيار الطبيعة إلى ما يلي:

1- عوامل الاقتصادية: تتمثل في النظام الاقتصادي الذي تتواجد فيه المؤسسة، الظرف الاقتصادي كالأزمات الاقتصادية وتدهور الأسعار، ارتفاع الطلب الخارجي....[3]

2- عوامل اجتماعية: تتمثل "في العناصر الخارجية المرتبطة بتغيرات سلوك المستهلكين, بالعلاقات بين مختلف مجموعات المجتمع وبالتأثير الذي تمارسه تلك العناصر على المؤسسات.

3- عوامل تكنولوجية: تتمثل في التغيرات والتطورات التي تحدثها التكنولوجيا كإيجاد طرق جديدة لتحويل الموارد إلى سلع وخدمات، اختراع آلات جديدة من شأنها تخفيض تكاليف الإنتاج أو وقت الصناعة...الخ.

4- عوامل سياسية وقانونية: تتمثل عموما في الاستقرار السياسي والأمني للدولة، نظام الحكم، العلاقات مع العالم الخارجي... وكل هذه العوامل قد تشكل فرصا تستفيد منها المؤسسة لتحسين أدائها الإجمالي أو مخاطر تفرض على المؤسسة التأقلم للتخفيف من حدتها.

[1] - Bernard Martory , op. cit, P.256.

[2] - عبد المليك مزهودة، مرجع سابق، ص93

[3] - عادل عشي، مرجع سابق، ص13.

المبحث الثاني: ماهية الأداء المالي

يعتبر الأداء المالي من المقومات الرئيسية للمؤسسات، حيث يوفر نظام متكامل للمعلومات الدقيقة والموثوق بها لمقارنة الأداء الفعلي لأنشطة المؤسسات من خلال مؤشرات محددة، لتحديد الانحرافات عن الأهداف المحددة سابقا وسيتم توضيح في هذا المبحث مفهوم الأداء المالي وأهدافه وكذا أهمية ومعايير ومؤشرات تقييم الأداء المالي.

المطلب الأول: مفهوم الأداء المالي

يعتمد الاداء المالي كمفهوم على عملية التحليل المالي، التي تعرف على أنها من الأساليب التي يمكن استخدامها من أجل تحديد قوة المؤسسة أو ضعفها، من خلال استخدام النسب المالية لمقارنة الأداء الماضي بالأداء الحالي والمتوقع، حيث يؤدي الأداء المالي الجيد إلى تعظيم قيمة المؤسسة من خلال قيامها بالتشخيص الإيجابي (نقاط القوة) والسلبي (نقاط الضعف) لأدائها المالي.[1]

– ويعرف أيضا بمدى تحقيق القدرة الإرادية والقدرة الكسبية في المؤسسة، حيث أن الأولى تعني قدرة المؤسسة على توليد إيرادات سواء من أنشطتها الجارية أو الرأسمالية أو الاستثنائية، بينما تعني الثانية قدرة المؤسسة على تحقيق فائض من أنشطتها الموضحة سابقا من أجل مكافئة عوامل الإنتاج وفقا للنظرية الحديثة.

– و يعرف بمدى تمتع وتحقيق المؤسسة لهامش أمان، يزيل عنها العسر المالي، أو مدى قدرة المؤسسة على تصدي المخاطر والصعاب المالية.[2]

– "يعني وصف لوضع المؤسسة الحالي وتحديد دقيق للمجالات التي استخدمتها للوصول إلى الأهداف من خلال دراسة المبيعات، الإيرادات الموجدات، المطلوبات، وصافي الثروة".[3]

---

[1] – فلاح حسن الحسني، مؤيد عبد الرحمان، **إدارة البنوك كمدخل كمي واستراتيجي معاصر**، ط1، دار وائل، عمان، 2000، ص222.

[2] – توامي يعقوب، **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية** ، مذكرة ماستر، جامعة ورقلة،2012-2013، ص25.

[3] – علاء فرحان طالب، **الحوكمة المؤسسية والأداء المالي الإستراتيجي**، دار صفاء، عمان، 2011، ص67.

المطلب الثاني: أهداف الأداء المالي

يمكن حصر الأهداف التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها في أهداف عديدة ومنها: التوازن المالي، نمو النشاط المردودية والربحية، السيولة، توازن الهيكل المالي.[1]

1- التوازن المالي: وهو هدف تسعى الوظيفة المالية لبلوغه لأنه يمس باستقرار المؤسسة المالي وهو يمثل في لحظة معينة التوازن بين رأس المال الثابت والأموال الدائمة التي تسمح بالاحتفاظ به، وعبر الفترة المالية، يستوجب ذلك التعادل بين المدفوعات والمتحصلات أو بصفة عامة بين استخدامات الأموال ومصادرها.

ومنه فإن رأس المال الثابت والمتمثل في الاستثمارات يجب أن تمول عن طريق الأموال الدائمة-رأس المال مضاف إليه الديون الطويلة الأجل والمتوسطة -وهذا يضمن عدم اللجوء إلى تحويل جزء منه إلى سيولة لمواجهة مختلف الالتزامات وتحقيق تغطية الأموال الدائمة للأصول الثابتة، يستوجب التعادل بين المقبوضات والمدفوعات ومما سبق يظهر أن التوازن المالي يساهم في توفير السيولة واليسر المالي للمؤسسة، وتكمن أهمية بلوغ هدف التوازن المالي في:

- تأمين تمويل احتياجات الاستثمارات بأموال دائمة.
- ضمان تسديد جزء من الديون أو كلها في الأجل القصير.
- تخفيض الخطر الذي تواجهه المؤسسة.

2- نمو المؤسسة: يعتبر نمو المؤسسة عامل أساسي من عوامل تعظيم قيمتها ولهذا فإن قرارات النمو تتميز بأنها قرارات إستراتيجية، فالنمو وظيفة إستراتيجية جد هامة للمؤسسة الاقتصادية وهي ظاهرة تعكس مدى نجاح ونجاعة استراتجياتها المتعلقة بجانب التطور، التوسع، البقاء، الاستمرار، و بذلك يمكن اعتبار النمو وظيفة إستراتيجية تشكلها السياسات المحددة لحجم الاستثمارات، سياسات توزيع الأرباح، وهيكل سياسات التمويل وتحدد غايات النمو في إنماء الطاقات الكلية المتاحة للمؤسسة.

3- الربحية والمردودية: تمثل الربحية نتائج عدد كبير من السياسات والقرارات وتقيس مدى كفاءة وفاعلية إدارة الشركة في توليد الأرباح.[2]

فهي تعبر عن العلاقة التي تربط الأرباح برقم الأعمال في المؤسسة الاقتصادية، وتهدف المؤسسة من قياس الربحية إلى تقدير قدرة المشروع على الكسب ومدى كفايته في تحقيق الأرباح الصافية من النشاط العادي الذي تمارسه.

كما تعتبر المردودية من الأهداف الأساسية التي ترسمها المؤسسة وتوجه الموارد لتحقيقها، فهي بمثابة هدف كلي للمؤسسة، والمردودية كمفهوم عام يدل على قدرة الوسائل على تحقيق النتيجة، والوسائل التي تستعملها المؤسسة تتمثل في الرأس المال الاقتصادي وهذا يعكس المردودية الاقتصادية والرأسمال الخاص، وهو ما يعكس المردودية المالية،

[1] - السعيد فرحات جمعة، **الأداء المالي لمنظمات الأعمال**، دار المريخ للنشر، الرياض، 2000 ، ص247.

[2] - محمد محمود الخطيب، **الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات**، ط1، دار حامد، 2010، ص36.

فحسب نوع النتيجة، والوسائل المستخدمة يتحدد نوع المردودية، وبصفة عامة فإن اهتمام المؤسسة ينصب على المردودية المالية والمردودية الاقتصادية.

4- السيولة وتوازن الهيكل المالي: تقيس السيولة بالنسبة للمؤسسة، قدرتها على مواجهة التزاماتها القصيرة الأجل أي قدرتها على تحويل الأصول المتداولة– المخزونات والقيم القابلة للتحقيق – إلى أموال متاحة بسرعة، فنقص السيولة أو عدم كفايتها يقود المؤسسة إلى عدم المقدرة على الوفاء أو مواجهة التزاماتها وتأدية بعض المدفوعات.

ويقيس هذا المتغير قدرة أصول الشركة المتداولة على تغطية الخصوم المتداولة.

أما توازن الهيكل المالي للمؤسسة يعني أن الموارد الدائمة تغطي الاستخدامات الثابتة والأصول المتداولة تغطي الموارد قصيرة الأجل وذلك من أجل ضمان حقوق المقرضين وعدم وقوع المؤسسة في حالة عسر مالي، أي أن التكلفة المالية تلعب دورا مهما في التخصيص الأمثل للموارد المالية.[1]

المطلب الثالث: أهمية الأداء المالي

تنبع أهمية الأداء المالي بشكل عام في أنه يهدف إلى تقييم أداء المؤسسات من عدة زوايا وبطريقة تخدم مستخدمي البيانات لتحديد جوانب القوة والضعف والاستفادة من البيانات التي يوفرها الأداء المالي لترشيد القرارات المالية للمستخدمين، وتنبع أهمية الأداء المالي أيضا في عملية متابعة أعمال المؤسسات وتفحص سلوكها ومراقبة أوضاعها وتقييم مستويات أدائها وفعاليته وتوجيه الأداء نحو الاتجاه الصحيح والمطلوب من خلال تحديد المعوقات وبيان أسبابها واقتراح إجراءاتها التصحيحية وترشيد الاستخدامات العامة للمؤسسات واستثماراتها وفقا للأهداف العامة للمؤسسات والمساهمة في اتخاذ القرارات السليمة للحفاظ على الاستمرارية و البقاء و المنافسة.

وبشكل عام يمكن حصر أهمية الأداء المالي في أنه يلقي الضوء على: تقييم ربحية الشركة، سيولة الشركة، تطور النشاط المديونية، تطور التوزيعات، تطور حجم الشركة، لذلك يتم تحديد المؤشرات التي توفر للشركة أدوات وطرق تحليل الأداء المالي، حيث أن الغرض من تقييم الربحية وتحسينها هو تعظيم قيمة المؤسسة، والغرض من تقييم السيولة هو تحسين قدرة الشركة على الوفاء بالتزاماتها، أما الغرض من تقييم النشاط هو معرفة كيفية توزيع المؤسسة لمصادرها المالية واستثماراتها والغرض من تقييم الرفع المالي لمعرفة مدى اعتماد المؤسسة على التمويل الخارجي أما الغرض من تقييم حجم المؤسسة فهو يزودها بمجموعة من الميزات ذات أبعاد اقتصادية بالإضافة إلى تحسين القدرة الكلية للمؤسسات.[2]

[1]- مفيدة يحياوي، **تحديد الهيكل المالي في المؤسسات العمومية الاقتصادية الجزائرية**، العدد3، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، 2002، ص89.

[2]- محمد محمود الخطيب، مرجع سابق، ص46.

المطلب الرابـع: معايير ومؤشرات تقييم الأداء المالي

أولا: تقييم الأداء المالي

يعني تقييم الأداء تقديم حكم jugement ذو قيمة valeur حول إدارة الموارد المادية و المالية، فهو قياس النتائج المتحققة أو المنتظرة على ضوء معايير محددة سابقا لتحديد ما يمكن قياسه، ومن ثم مدى تحقيق الأهداف لمعرفة مستوى الفعالية وتحديد الأهمية النسبية بين النتائج والموارد المستخدمة مما يسمح بالحكم على درجة الكفاءة.

ثانيا: معايير الأداء المالي

– مفهوم المعيار: يعرف المعيار كمفهوم عام كونه أية وسيلة للقياس يمكن الاستعانة بها في اتخاذ قرار، حكم موضوعي على حالة معينة. و قد يأخذ أشكالا مختلفة، فقد يكون قاعدة قانونية أو اقتصادية أو اجتماعية وقد يكون عبارة أو جملة قياسية أو قاعدة رياضية تأخذ شكل نسب ومعدلات تغذى بمعلومات إحصائية من واقع المشروع والشركة وعادة ما يركن المحللون إلى المعايير الرياضية.[1]

إن معظم هذه المعايير تعتمد على القواعد المحاسبية والوثائق المحاسبية والاقتصادية والتقنية، إن المعلومات التي تحتويها السجلات المحاسبية والوثائق الاقتصادية تقدم أفضل المؤشرات التي تساعد مقومي الأداء المالي في حساب المعايير المستخدمة (المعتمدة)، فإن الميزانية العمومية والكشوف المالية التحليلية وحسابات الأرباح والخسائر والمعلومات الاقتصادية كالعرض والطلب والإنتاج والقيمة المضافة تلعب دورا هاما كمقاييس.

إن التوصل إلى رقم معين لا يعني شيئا للمحللين الماليين ما لم تتم مقارنته بغيره من الأرقام لمعرفة الموقف المالي فالنسب المالية لا تعني شيئا في حد ذاتها، فينبغي مقارنتها بمعايير نسب أخرى، وهناك عدة معايير للمقارنة وهي:[2]

1– المعايير التاريخية : تعتمد هذه المعايير على أداء منظمات الأعمال للسنوات السابقة إذ تمكن المحلل المالي الداخلي من حساب النسب المالية، وأهمية هذا المعيار تستمد من فائدته في إعطاء فكرة عن الاتجاه العام والكشف عن مواضع الضعف والقوة، وبيان الوضع المالي الحالي مقارنة بالسنوات السابقة وذلك لغرض الرقابة على السنة المطلوبة وتقييم الأداء من الإدارة العليا، فظلا عما تقدم من فائدة كبيرة في تحسين كفاءة الإدارة المالية.

3 –**المعايير القطاعية (الصناعية)**: تشير هذه المعايير إلى معدل أداء مجموعة من المؤسسات في القطاع الواحد أي مقارنة النسب المالية للمؤسسة بالنسب المالية للمؤسسات المساوية لها في الحجم وفي طبيعة النشاط، ويستفاد منها بدرجة في عملية التحليل لأنها مستمدة من القطاع ذاته.

[1]– مجيد الكرخي، **تقييم الأداء المالي باستخدام النسب المالية**، ط1، دار المنهج، الأردن، 2007، ص ص57، 58.

[2]– علاء فرحان طالب، مرجع سابق، ص ص64، 65.

3- المعايير المطلقة: وهي أقل وأضعف من المعايير الأخرى من حيث الأهمية، وتشير تلك المعايير إلى وجود خاصية متأصلة تأخذ شكل قيمة ثابتة لنسبة معينة مشتركة بين جميع المؤسسات وتقاس بها التقلبات الواقعية، ورغم اتفاق الكثير من الماليين على عدم قبول المعايير المطلقة في التحليل المالي إلا أن هناك بعض النسب المالية مثل نسب التداول...

4- المعايير المستهدفة: هذه المعايير تعتمد نتائج الماضي مقارنة بالسياسات والإستراتيجيات والموازنات كذلك الخطط التي تقوم المؤسسات بإعدادها، أي مقارنة المعايير التخطيطية بالمعايير المحققة فعلا لحقبة زمنية ماضية ويستفاد من هذه المعايير في تحديد الانحرافات من أجل أن تستطيع المؤسسات بعد ذلك اتخاذ الإجراءات التصحيحية لها.

ثالثا: مقاييس تقييم الأداء المالي: من أهم هذه المقاييس:[1]

- المقاييس المتعلقة بالربحية (نقطة التعادل): وهي النقطة التي تتساوى فيها التكاليف الكلية مع العائد من المبيعات أو يكون حجم المبيعات مساوي لحجم مبيعات التعادل، وعندما يزيد حجم المبيعات عن حجم التعادل فإن الفرق يسمى ربح مردودية وهو مؤشر يدل على زيادة مستوى الأداء، والعكس هو تكلفة العطالة وتفيد نقطة التعادل في تتبع أثر زيادة حجم المبيعات على قيمة الربح أو الخسارة وكذلك مراقبة تأثير زيادة أو نقص التكاليف المتغيرة أو الثابتة على الربح.

- معدل العائد على الاستثمار(ROI): ويمثل نسبة صافي الربح إلى قيمة رأس المال المستثمر وهو من أهم المؤشرات المستخدمة في تقييم الأداء وقياسه مدى نجاعة القرارات الاستثمارية.

- القيمة الاقتصادية المضافة: وهو من مقاييس الأداء المالية الحديثة، تم تطويره واستخدامه من طرف أحد مكاتب الدراسات الأمريكية.

فمفهوم القيمة المضافة الاقتصادية هي المعيار الأدق تحليلا وتفسيرا وتمثيلا للقيمة، فاعتمادها للأداء المالي كنتيجة للسياسات التمويلية (المزيج التمويلي يضمن الهيكل المالي و رأس المال، الرفع المالي، الوفر الضريبي تخفيض تكلفة هيكل رأس المال، سياسة توزيع الأرباح)، و التوضيفات المالية للفوائض وهو ما يسمى بالمكون المالي للقيمة، good will

Financier

[1]- هباج عبد الرحمان، مرجع سابق، ص24.

المبحث الثالث: العوامل المؤثرة على الأداء المالي ومراحل تقييمه

سنحاول في هذا المبحث إلى فهم العوامل المؤثرة على الأداء المالي وأركان تقييه وكدا المراحل التي تمر بها عملية تقييمه وفي الأخير الخروج بعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي.

المطلب الأول: العوامل المؤثرة على الأداء المالي

تتلخص العوامل المؤثرة على الأداء المالي في:[1]

1- الهيكل التنظيمي: هو الوعاء أو الإطار الذي تتفاعل فيه جميع المتغيرات المتعلقة بالمؤسسات وأعمالها، ففيه تتحدد أساليب الاتصالات والصلاحيات والمسؤوليات وأساليب تبادل الأنشطة والمعلومات، حيث يتضمن الهيكل التنظيمي الكثافة الإدارية وهي الوظائف الإدارية في الشركات والتمايز الرأسي وهو عدد المستويات الإدارية أما التمايز الأفقي فهو عدد المهام التي نتجت عن تقسيم العمل والانتشار الجغرافي من عدد الفروع والموظفين.

ويؤثر الهيكل التنظيمي على أداء المؤسسات من خلال المساعدة في تنفيذ الخطط بنجاح عن طريق تحديد الأعمال والنشاطات التي ينبغي القيام بها ومن ثم تخصيص الموارد لها بالإضافة إلى تسهيل تحديد الأوامر للأفراد في المؤسسات والمساعدة في اتخاذ القرارات ضمن المواصفات التي تسهل للإدارة اتخاذ القرارات بأكثر فاعلية.

2- المناخ التنظيمي: وهو وضوح التنظيم وكيفية اتخاذ القرار وأسلوب الإدارة وتوجيه الأداء وتنمية العنصر البشري، ويقصد بوضوح إدراك العاملين مهام المؤسسة وأهدافها وعملياتها وأنشطتها مع ارتباطها بالأداء، وأما اتخاذ القرار هو أخذه بطريقة عقلانية وتقييمها لاتخاذها، وأسلوب إدارة في تشجيع العاملين على المبادرة الذاتية أثناء الأداء.

حيث يقوم المناخ التنظيمي على ضمان سلامة الأداء بصورة إيجابية وكفاءته من الناحيتين الإدارية والمالية وإعطاء معلومات لمتخذي القرار لرسم صورة الأداء والتعرف على مدى تطبيق الإداريين لمعايير الأداء في تصرفهم في أموال المؤسسة.

3- التكنولوجيـــا: هي عبارة عن الأساليب والمهارات والطرق المعتمدة في المؤسسة لتحقيق الأهداف المنشودة والتي تعمل على ربط المصادر بالاحتياجات (كتكنولوجيا الإنتاج حسب الطلب، وتكون وفقا للمواصفات المطلوبة تكنولوجيا الإنتاج المستمر، تكنولوجيا الدفعات الكبيرة) وعلى المؤسسات تحديد نوع التكنولوجيا المناسبة لطبيعة أعمالها والمنسجمة مع أهدافها وذلك بسبب أن التكنولوجيا من أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات، والتي لابد لهذه المؤسسات من التكيف معها واستيعابها وتعديل أدائها وتطويره بهدف المواءمة بين التقنية والأداء، وتعمل التكنولوجيا على شمولية الأداء لأنها تغطي جوانب متعددة من القدرة التنافسية وخفض التكاليف والمخاطرة والتنويع بالإضافة إلى زيادة الأرباح والحصة السوقية[1].

[1]- محمد محمود الخطيب، مرجع سابق، ص47.

[1]- نفس المرجع، ص48.

4- الحجم: يقصد بالحجم تصنيف المؤسسات الى متوسطة أو كبيرة الحجم، حيث يوجد عدة مقاييس لحجم الشركات منها: إجمالي الموجودات أو الودائع، إجمالي المبيعات أو إجمالي القيمة الدفترية.

ويعتبر الحجم من العوامل المؤثرة على الأداء المالي للمؤسسات سلبا، فقد يشكل عائقا لأداء المؤسسات حيث إن بزيادة الحجم فإن عملية إدارة المؤسسة تصبح أكثر تعقيدا، ومنه يصبح أداؤها اقل فعالية وإيجابا من حيث أنه كلما زاد حجم المؤسسة يزداد عدد المحللين الماليين المهتمين بالمؤسسة، وإن سعر المعلومة للوحدة الواحدة الواردة في التقارير المالية يقل بزيادة حجم الشركات، فقد أجريت دراسات حول علاقة الحجم بأداء الشركات وبينت أن العلاقة بين الحجم والأداء علاقة طردية.

ويمكن تصنيف وتبويب العوامل المؤثرة على الأداء المالي للمؤسسات إلى:[2]

1- العوامل الداخلية المؤثرة على الأداء المالي للمؤسسة:

هي تلك العوامل التي تؤثر على أداء المؤسسة والتي يمكن التحكم فيها والسيطرة عليها بالشكل الذي يساعد على تعظيم العائد وتقليل التكاليف ومن أهم هذه العوامل نجد:

- الرقابة على التكاليف.
- الرقابة على كفاءة استخدام الموارد المالية المتاحة.
- الرقابة على تكلفة الحصول على الأموال.

بالإضافة إلى تأثير مؤشرات خاصة بالرقابة حيث تهدف إلى رقابة اتجاه المصروفات خلال الفترات المالية المختلفة وتحليل مدى أهميتها النسبية للمؤسسة ومحاولة تصحيحها، ومن أهم هذه المؤشرات نجد:

***نسبة الفوائد المدفوعة للأصول المنتجة:**

وتحسب كما يلي:

$$\text{(إجمالي الفوائد + إجمالي الأصول المنتجة)} \times 100$$

حيث:

إجمالي الأصول المنتجة = إجمالي القروض + الاستثمارات في الأوراق المالية والسندات الحكومية

وتبرر هذه النسبة قدرة المؤسسة على رقابة سلوك هذه الفوائد المدفوعة وقدرتها على زيادة الأصول المنتجة.

[2]- عباسي عصام، **تأثير جودة المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية واتخاذ القرارات**، مذكرة ماستر، ورقلة، 2011-2012، ص17.

*** نسبة الفوائد المدفوعة على الودائع:**

وتحسب كما يلي:

(إجمالي الفوائد المدفوعة + إجمالي ودائع العملاء والمستحقات) × 100

حيث توضح هذه النسبة أهمية الفوائد المدفوعة إلى جملة الأموال التي تحصلت عليها المؤسسة من المصادر الخارجية (الودائع من العملاء، المستحقات) ويعبر نقص هذه النسبة على ربحية المؤسسة.

2- العوامل الخارجية المؤثرة على الأداء المالي للمؤسسة:[1]

تواجه المؤسسة مجموعة من التغيرات الخارجية التي تؤثر على أدائها المالي حيث لا يمكن لإدارة المؤسسة السيطرة عليها، وإنما يمكن توقع النتائج المستقبلية لهذه التغيرات، ومحاولة إعطاء خطط لمواجهتها والتقليل من تأثيرها وتشمل هذه العوامل:

- التغيرات العلمية والتكنولوجية المؤثرة على نوعية الخدمات.
- القوانين والتعليمات التي تطبق على المؤسسات من طرف الدولة وقوانين السوق.
- السياسات المالية والاقتصادية للدولة.

المطلب الثاني: أركان تقييم الأداء المالي

تركز عملية تقييم الأداء المالي على الأركان الأساسية التالية[1]:

1- وجود أهداف محددة مسبقا: من المؤكد أن عملية تقييم الأداء لا توجد إلا حيث توجد أهداف محددة مسبقا وقد تكون في صورة خطة أو سياسة أو معيار أو نمط أو قرار فاللوائح المالية وقوانين ربط الموازنة وما تتضمنه من قواعد وضوابط، كذلك التكاليف النمطية ومعدلات الأداء المعيارية، أهداف محددة مسبقا يتم على أساسها تقييم الأداء.

2- قياس الأداء الفعلي: يتم قياس أو تقدير الأداء الفعلي عادة بالاعتماد على ما توفره النظم المحاسبية والأساليب الإحصائية من بيانات ومعلومات، ويجب توفير عاملين مدربين للقيام بهده الأعمال مع استخدام الآلات المستحدثة متى كان ذلك مناسبا لسرعة عرض نتائج القياس أو التقدير واتخاذ القرارات الخاصة بها.

4 -**مقارنة الأداء الفعلي بالمعايير:** يتم مقارنة الأداء المحقق بالمعايير لتحديد الانحرافات سواء كانت إيجابية أو سلبية ولتمكين الإدارة من التنبؤ بالنتائج المستقبلية، وجعلها قادرة على مجابهة الأخطاء قبل وقوعها من أجل اتخاذ الإجراءات اللازمة التي تحول دون وقوعها، ويجب أن تركز الرقابة على الانحرافات الهامة، ووجود فرق مدربة على المحاسبة والإحصاء يؤدي إلى سرعة كشف الانحرافات وتسهيل المقارنة بين النتائج المحققة و الموضوعة.

[1]– عباسي عصام، مرجع سابق، ص18.

[1]– هباج عبد الرحمان، مرجع سابق،29.

4- اتخاذ القرارات المناسبة لتصحيح الانحرافات: أن اتخاذ القرارات لتصحيح انحراف ما يتوقف على البيانات والمعلومات المتاحة عن الأهداف المحددة مسبق وقياس الأداء الفعلي، ومقارنة ذلك الأداء المحقق بالهدف المخطط، لذلك فإن تحليل الانحراف وبيان أسبابه يساعدان على تقدير الموقف واتخاذ القرار المناسب الذي يجب أن يكون في الوقت المناسب، ومحددا بوضوح نوع التصحيح المطلوب، آخذا في الاعتبار جميع الظروف المحيطة بالقرار.

ولذلك يمكن القول بأن عملية تقييم الأداء تهدف للتعرف على مدى تحقيق الوحدات الإدارية للأهداف الموضوعة لها كما أنه بواسطتها تتوافر لدى الأجهزة المختصة المعلومات والبيانات اللازمة والضرورية للتخطيط الجيد مستقبلا.

المطلب الثالث: المراحل التي تمر بها عملية تقييم الأداء المالي

تمر عملية تقييم الأداء بعدة مراحل أهمها[1]:

1- الحصول على البيانات والمعلومات الإحصائية: وذلك من خلال القوائم المالية المتمثلة في الميزانية، جدول النتائج وقائمة التدفق النقدي والقوائم الأخرى والملاحق المرفقة بالتقارير المالية إضافة إلى المعلومات المتعلقة بالسنوات السابقة، والبيانات المتعلقة بأنشطة المؤسسات المشابهة.

2- تحليل ودراسة البيانات والمعلومات المتعلقة بالنشاط: حيث يتعين توفير مستوى من الموثوقية والاعتمادية في هذه البيانات وقد يتم الاستعانة ببعض الطرق الإحصائية المعروفة لتحديد مدى الموثوقية بهده البيانات.

3- إجراء عملية التقييم: باستخدام المعايير والنسب الملائمة للنشاط الذي تمارسه الوحدة الاقتصادية على أن تشمل عملية التقييم النشاط العام للوحدة الاقتصادية وذلك بهدف التوصل إلى حكم موضوعي ودقيق يمكن الاعتماد عليه.

4- تحديد الانحرافات: وذلك بمقارنة نتائج التقييم مع الأهداف المخططة للوحدة وأن الانحرافات التي حصلت في النشاط قد تم حصرها وتحديد أسبابها وأن الحلول اللازمة لمعالجة الانحرافات قد اتخذت وأن الخطط قد وضعت للسير بنشاط الوحدة نحو الأفضل في المستقبل.

5 -متابعة العمليات التصحيحية للانحرافات: وذلك بتزويد نتائج التقييم إلى الإدارات المختلفة داخل الوحدة للاستفادة منها في رسم الخطط القادمة وزيادة فعالية المتابعة والرقابة.

[1]- نفس المرجع، ص30.

المطلب الرابع: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمؤسسة

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

1/ الحاجة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة:

إن التوسع في مجال تكنولوجيا المعلومات يعود إلى عدة أسباب من بينها:

*حاجة المؤسسة المعاصرة لتكنولوجيا المعلومات لمواجهة التحديات التي تواجهها والمتمثلة في:

- تصاعد الابتكارات وزيادة حدة المنافسة.
- زيادة اهتمام المؤسسات بمسؤوليتهم الاجتماعية وتغير تركيبة قوة العمل.

*الاهتمام العالمي بتكنولوجيا المعلومات والتطورات المتلاحقة فيها

كما يعد الأداء المالي النتيجة النهائية لأي نشاط من خلال معرفة ما يجب أداءه ومتى يجب أداءه فضلا عن كيفية تقييمه، أي عندما يتم استخدام تكنولوجيا المعلومات في التوصل لهذه النتائج وكيفية تسيير الموظفين لما هو مطلوب منهم من خلال استخدامهم لتلك التكنولوجيات والبرامج سيؤدي إلى تحسين العمل والأداء، كما يحقق أهداف المؤسسة والفرد في النمو والتميز.[1]

ومن خلال دراستنا للأداء المالي نستنتج مايلي:

- تتحقق أهداف المؤسسة من خلال تقييمها الجيد للأداء المالي.
- يعد تقييم الأداء المالي مقياسا أو حكما على نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها.
- يظهر تقييم الأداء المالي مدى إسهام الوحدة في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال تحقيق أكبر قدر ممكن من النتائج وبأقل التكاليف.
- يساعد تقييم الأداء المالي على تحقيق الأهداف في الخطط والعمل على إيجاد نظام سليم للحوافز والمكافئات.
- تحديد درجة من المواءمة والانسجام بين الأهداف والاستراتيجيات المعتمدة

[1] - رقية غزال، **أثر السياسات الاقتصادية على تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية**، مذكرة ماستر، جامعة الوادي، 2014-2015، 137،138.

2/ أهمية تكنولوجيا المعلومات بالنسبة لأداء المؤسسة:

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

3/ الدور الفعال لتكنولوجيا المعلومات على الاداء المالي للمؤسسة:

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

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

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

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

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

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

[1] - غسان قاسم اللامي، مرجع سابق، ص178.

خلاصة الفصل

من خلال ما تم التطرق إليه في هذا الفصل من مفاهيم أساسية حول الأداء بالمؤسسة توصلنا إلي تحديد مفهوم الأداء الذي عرف بالكفاءة (تحقيق النتائج بأقل التكاليف) والفعالية (القدرة على بلوغ الأهداف المسطرة), ثم تحديد أنواعه معتمدين في ذلك على معيار المصدر, معيار الشمولية, المعيار الوظيفي, معيار الطبيعة, وبعد هذا تحديد العوامل المؤثرة فيه، كما أن لتقييم الأداء أهمية كبيرة في النشاط الاقتصادي وذلك للتأكد من كفاءة استخدام الموارد المتاحة والتحقق من تنفيذ الأهداف المسطرة داخل المؤسسة.

ولتقييم الأداء المالي إمكانية من تحديد مراكز القوة أو بيان نقاط الضعف وفعالية الأداء في تحقيق الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها المؤسسة، بحيث يتم اتخاذ القرارات بمختلف أنواعها بعد القيام بعملية الوقوف على الوضع المالي للمؤسسة.

تمهيـــد

بعد تطرقنا في الدراسة النظرية إلى مفاهيم الأساسية المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات وعلاقتها بنظام المعلومات وكذا التعرف على المفاهيم المتعلقة بالأداء 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 الأداء المالي في المؤسسة وتبيان دور 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 الأداء المالي للمؤسسة، وقد قمنا في الجانب التطبيقي باستخدام تقنية المقابلة الشخصية والملاحظة بهدف الحصول على معلومات من رئيس قسم المالية والمصالح المتعلقة بهذا القسم على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر، وهذا من أجل الإلمام بجميع جوانب الموضوع خاصة تلك المتعلقة بتحسين الأداء المالي.

وقد تم تقسيم الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

المبحث الأول: التعريف بالمؤسسة محل الدراسة

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي من بين أهم مؤسسات الدولة إذ تقدم عدة خدمات من أهمها تغطية أكبر نسبة من الاتصالات في ولاية الوادي لإرضاء عملائها وسهولة المعاملات بين المؤسسات الاقتصادية التي يتعامل معها، وسنحاول في هذا المبحث التعرف على مؤسسة محل الدراسة، ودراسة الهيكل التنظيمي للمؤسسة، وإلى مهام ونشاطاتها، وكذلك سنتطرق إلى أهمية وأهداف المؤسسة.

المطلب الأول: التعرف بالمؤسسة محل الدراسة

أولا: تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر:[1]

اتصالات الجزائر، مؤسسة عمومية ذات أسهم برأس مال تنشط في سوق الشبكة وخدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية بالجزائر، وتأسست وفق قانون03/2000 المؤرخ في 05 أغسطس أوت سنة 2000 المحدد للقواعد العامة للبريد والمواصلات ، فضلا عن قرار المجلس الوطني لمساهمات الدولة بتاريخ 01 مارس 2001 الذي نص على إنشاء مؤسسة عمومية اقتصادية أطلق عليها اسم اتصالات الجزائر، ووفق هذا المرسوم الذي حدد نظام مؤسسة عمومية اقتصادية تحت صيغة قانونية اجتماعي المؤسسة ذات أسهم ولها رأسمال والمقدر ب 50.000.000.000 دينار جزائري والمسجلة في المركز السجل التجاري تحت رقم 0018083B02 يوم 11 ماي 2002 وبموجب تاريخ إنشائها تم إعادة هيكلة القطاع بحيث قسم إلى أربعة مؤسسات هي:

- وزارة البريد والتكنولوجيات الإعلام والاتصال
- اتصالات الجزائر شركة ذات أسهم
- بريد الجزائر
- سلطة الضبط

ثانيا: نشأة مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

تمت الانطلاقة الرسمية لمجمع اتصالات الجزائر بالوادي في 01 جانفي 2003 وكان على اتصالات الجزائر وإطاراتها الانتظار حتى الفاتح من جانفي سنة 2003 لكي تبدأ الشركة في إتمام مشوارها الذي بدأته مند الاستقلال، لكن برؤى مغايرة تماما لما كانت عليه قبل هذا التاريخ حيث أصبحت الشركة مستقلة في تسييرها على وزارة البريد، ومجبرة على إثبات وجودها في عالم لا يرحم، فيه المنافسة شرسة البقاء فيها للأقوى والأجدر خاصة مع فتح سوق الاتصالات على المنافسة.

[1]– من وثائق المؤسسة.

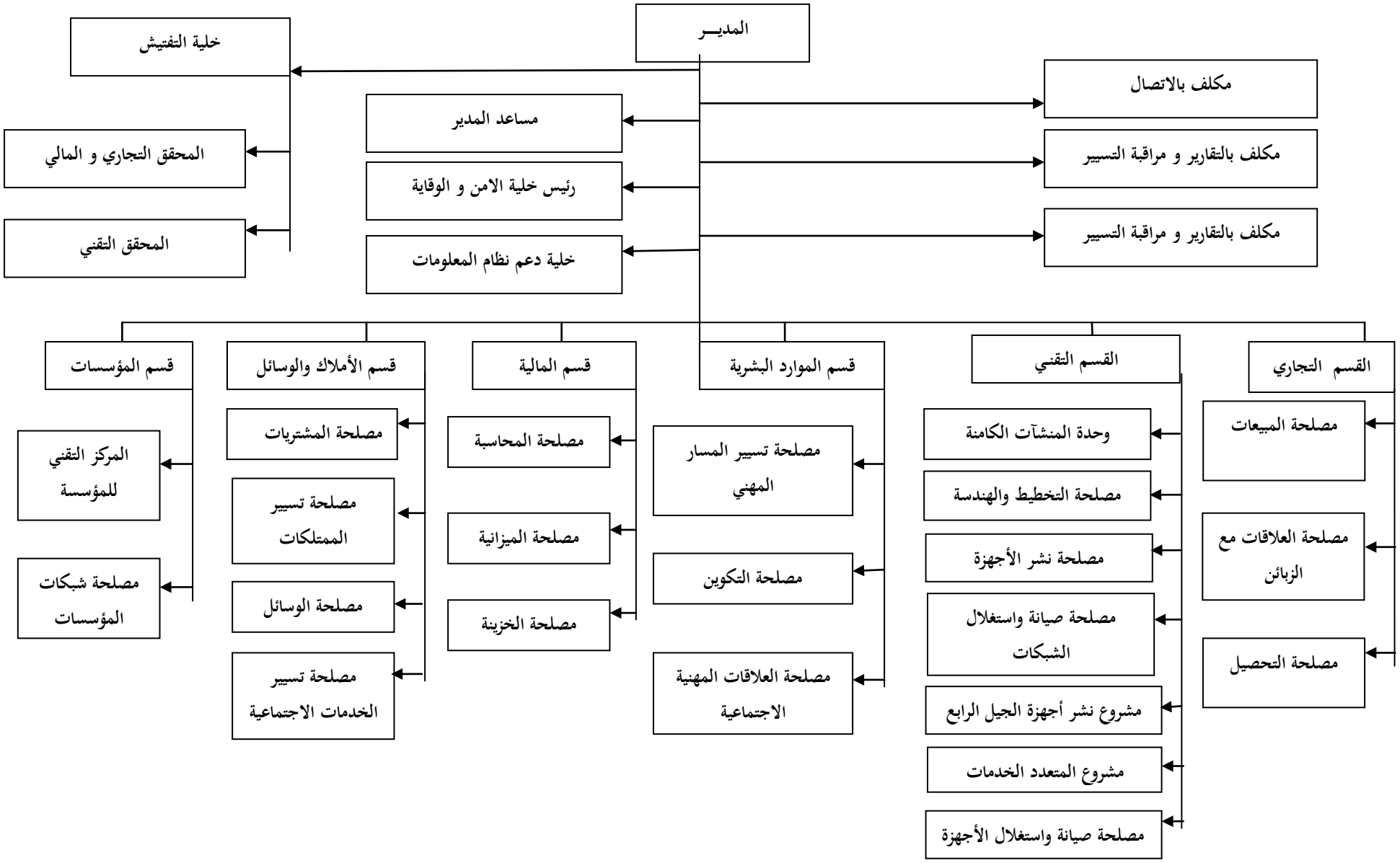
ثالثا: مفهوم مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

تعتبر مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي مؤسسة اقتصادية، التي فتحت أبوابها واستلمت مهامها في 2003/03/26 وهي ذات طابع خدمي تهتم بالمؤسسات والعملاء الذين يتعاملون معها، وتقع في وسط مدينة ولاية الوادي تقابل البنك المركزي.

المطلب الثاني: دراسة الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

الشكل رقم(1-3): يوضح الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

الشكل رقم(1-3): يوضح الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.



المدير: ويتمثل دوره في التسيير الأمثل والحسن للمؤسسة والمصادقة على القرارات ثم إمضائها وممارسة السلطة السليمة على جميع الموظفين والمسؤولية المباشرة على كل المؤسسة وممتلكاتها.

كما تتكون المديرية من أربعة خلايا متمثلة فيما يلي[1]:

1- خلية التفتيش: تضمن كلا من المحقق التجاري والتقني وهي تقوم بالمهام التالية:

- تقوم بالمراقبة في العمليات المشبوهة.
- تقوم بمراقبة المصاريف غير المبررة على مستوى الوحدات.

***المحقق التجاري**:

- مباشرة التحقيق التجاري في حالة وجود خلل في التسيير التجاري.
- مراقبة جميع المصاريف لجميع الوكالات.

***المحقق التقني**:

- مراقبة التجهيزات التقنية والتبليغ عن أي خلل.
- إعداد التقارير اليومية الخاصة بالتقنيين المتعلقة في الجانب التقني (الشبكات).

2- خلية الاتصال:

- إحصاء وتحليل المعلومات التي تخص المؤسسة.
- الحرص على وصول المعلومة لوسائل الإعلام المرئية، المسموعة والمكتوبة.

3- خلية مراقبة التسيير:

- ضمان تحليل المؤشرات اليومية للعمل.
- المساهمة في وضع إستراتيجية خاصة ببرامج الجودة للمؤسسة.

4- خلية الشؤون القانونية:

- ضمان متابعة ملفات المناجات رفقة الهيئات القضائية.
- ضمان تحليل المعطيات التشريعية، وإيجاد حلول للقضايا.

بالإضافة إلى:

***مساعد المدير والذي يقوم بالمهام التالية**:

- تنظيم الاجتماعات والمواعيد اليومية.
- التنسيق مع المصالح فيما يتعلق بالاتصال الداخلي

[1]- من وثائق المؤسسة.

كما تنقسم المديرية العملياتية لاتصالات الجزائر بالوادي إلى خمسة أقسام[1]:

أولا: قسم الممتلكات والوسائل: وتشمل المصالح التالية:

1- مصلحة المشتريات:

- ضمان تموين المؤسسة بكل ما تحتاجه من عتاد وأدوات ومواد.
- ضمان الجرد اليومي للمشتريات.

2- مصلحة الممتلكات:

- تخطيط الاحتياجات ومتابعة الجرد اليومي للمؤسسة.

3- مصلحة الأمن والوقاية:

- تضمن تطبيق إجراءات وضوابط وشروط الأمن والوقاية في المؤسسة.
- تشارك في إنجاز ووضع إجراءات وقواعد السلامة وتطبيقها في المؤسسة.

4- **مصلحة الوسائل:**

- التكفل بكل مصروفات ومنتجات المؤسسة.

ثانيا :قسم المالية: ويشمل المصالح التالية:

1- مصلحة المحاسبة:

- انجاز التسجيلات والكتابات المحاسبية.
- انجاز الميزانية السنوية.
- تحديث الوثائق المحاسبية للسجلات.

2- مصلحة الميزانية:

- التحقيق في مدى مطابقة وصحة الملفات الخاصة بالتخليص.
- ضمان المتابعة اليومية للعمليات اليومية لمصروفات المؤسسة.

3- مصلحة الخزينة:

- تسيير الحسابات البنكية.
- إعداد مخطط التوقع للخزينة.
- المصادقة على عمليات الخزينة.

[1]- من وثائق المؤسسة.

ثالثا: قسم الموارد البشرية: ويشمل المصالح التالية:

1- مصلحة تسيير المسار المهني:

- تضمن التسيير الإداري للعمال وتحضير الأجور.
- تقوم بتحضير الوثائق الخاصة بالعمال.

2- مصلحة العلاقات الاجتماعية:

- متابعة تطبيق القانون الداخلي للمؤسسة.
- ضمان تنصيب الهيكل والمصالح.
- المشاركة في عمليات تنصيب المناصب العليا.

3- مصلحة التكوين:

- تنظم وتحدد متطلبات التكوين.
- تحدد برامج التكوين.

رابعا: القسم التقني: ويشمل المصالح التالية[1]:

1- مصلحة استغلال العتاد:

- دراسة وتطوير شبكات الاتصالات.
- ضمان صيانة مختلف التجهيزات.

2- مصلحة استغلال الشبكات:

- تضمن استغلال شبكات الوصول.
- تضمن تسخير شبكات الوصول.

3- مصلحة شبكات المؤسسة:

- تضمن استغلال وصيانة شبكات المؤسسة.
- تكوين وتأهيل عمال المصلحة.

4- وحدة المنشآت القاعدية:

- تضمن تحضير أماكن وضع معدات الاتصال.
- ضمان صيانة الهياكل القاعدية.

[1]- من وثائق المؤسسة.

5- مصلحة التخطيط والهندسة:

- متابعة المشاريع الخاصة بشبكات الاتصالات.
- وضع تصورات للمشاريع الجديدة في الاتصالات.

6- مصلحة نشر الأجهزة:

- السهر على ضمان نشر الأجهزة والعتاد الخاصة بالاتصالات.
- إعداد التقارير اليومية حول وضعية التجهيزات.

خامسا: القسم التجاري: ويشمل المصالح التالية:

1- مصلحة المبيعات:

- تحدد الوسائل الضرورية لبلوغ الأهداف التجارية للوحدات التابعة لها.
- تحدد أهداف المبيعات لكل وحدة وتعمل على مبيعاتها.

2- مصلحة علاقات الزبائن:

- تحرص على إرضاء الزبائن عن طريق الوحدات التجارية والتقنية.
- تحرص على التكفل العام بالواجهة التقنية والتجارية لتبليغ أهدافها التجارية.

3- مصلحة تحصل الاشتراكات:

- تقوم بتحصيل الديون.
- تقوم بإعداد الفواتير وتحصيل ومعالجة الديون بطريقة ودية.

المطلب الثالث: مهام ونشاطات مؤسسة اتصالات الجزائر

أولا: مهام مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي: ويمكن تلخيص مهام مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي فيما يلي:

- توفير كل وسائل الاتصال.[1]
- تعتبر المركز الإداري لأداء الخدمات وتمويلها سواء من طرف الدولة أو من طرف قطاعات خاصة لبيع خطوط مختلفة من الهواتف النقال وصيانتها.
- عقد الصفقات والتكفل بتنظيم إدارة العمل في كل المصالح التابعة لها.
- مساعدة وتسيير مدراء المراكز كالوكالة التجارية وأقسامها ومراكز الإنتاج.
- تأمين ديمومة ربط الزبائن بشبكة الإنترنت.
- إنجاز الأهداف المسطرة من طرف الإدارة المركزية.

[1]- من وثائق المؤسسة.

ثانيا: نشاطات مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

تتوزع نشاطاتها على ثلاثة ميادين:

* ***بالنسبة للشركاء:*** تطمح مؤسسة الاتصالات دائما إلى استحقاق دعم شركائها وذلك بالمحافظة على أموالها.

* ***بالنسبة للزبون:*** تسعى إلى كسب زبائنها بتوفير أعلى مستوى للخدمات.

* ***بالنسبة للعمال:*** توفير شروط العمل ومنها المنافسة لتحسين الإنتاج والخدمات كما تهتم المؤسسة أيضا بالاستجابة إلى كل المستلزمات الناتجة عن هذه الخدمات.

المطلب الرابع: أهمية وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي

تسعى مؤسسة اتصالات الجزائر بتحقيق أهدافها من خلال أهميتها في المجتمع.

أولا: أهمية مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي:[1]

- المساهمة في تنمية المجتمع الإعلامي في الجزائر.
- المساهمة في النقل والتسليم على الصعيدين الوطني والدولي للاتصالات.
- المساهمة في تقديم خدمات تقنية للمؤسسات.
- المساهمة في تعزيز الشبكات الناشطة في السوق باعتبارها المتعامل التاريخي في قطاع الاتصالات في الجزائر.
- المساهمة في توزيع الخطوط الهاتفية والأرقام الهاتفية التقنية والعملية للطلبات الممكن تحقيقها.
- المساهمة في تقديم الاستعلامات والشروحات للزبائن وكذا تتكفل بعملية البيع المباشر للمتوجات.

ثانيا: أهداف مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي.

- تمويل مصالح الاتصالات بما يسمح بنقل الصورة والصوت والرسائل المكتوبة والمعطيات الرقمية.
- تطوير واستمرار وتسيير شبكات الاتصالات العامة والخاصة.
- إنشاء واستثمار وتسير الاتصالات الداخلية مع كل متعاملين شبكة الاتصالات.
- ضمان جمع مؤشرات لقياس جودة الخدمة لتحسين رضا العملاء.
- توقع وتحديد ورصد الطلب في السوق.
- الشروع في اقتناء وإضافة تكنولوجيات جديدة استجابة لاحتياجات العملاء السوق والتكنولوجيا ومشاهدة.
- الترويج والتسويق وخدمة بيع وقياس رضا العملاء.
- وضع وتطوير وتشغيل شبكات الاتصالات عبر الأقمار الصناعية (انتلسات وإنمارسات، والمحطات الطرفية ونظم الاتصالات الشخصية المتنقلة العالمية....) في الامتثال للمعايير والقواعد الدولية.
- سيطرة اتصالات الجزائر وببقائها في الريادة وجعلها المتعامل رقم واحد في سوق من خلال نشاطاتها تغطيتها لأغلبية مستهلكيها.

[1]– من وثائق المؤسسة.

- تسجيل الطلبات التجارية الخطية للزبائن ودراستها.
- تتكفل بعملية المراسلات الخاصة بالزبائن.
- معالجة الطلبات المتعلقة بالزبائن الذين لم يدفعوا مستحقاتهم في آجالها.
- متابعة طلبات الخطوط الهاتفية المؤقتة قبل انتهاء آجالها.
- دراسة الطلبات الخاصة بالاستعلامات على مستوى الوكالة التجارية.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

بعد التعرف على مؤسسة محل الدراسة، ومهامها وأنشطتها وأيضا أهمية وأهدافها، نحاول في هذا المبحث التعرّف على الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية، وذلك من خلال تقديم أدوات جمع البيانات المستخدمة في إطار الدراسة، والوسائل المعتمدة للقيام بهذه الدراسة، وتحليل النتائج.

المطلب الأول: أدوات جمع البيانات المستخدمة في إطار الدراسة

تتحدد الأدوات المنهجية لأي دراسة على ضوء طبيعة البيانات المتوفرة حول الموضوع، وبما أن بحثنا يتعلق بتكنولوجيا المعلومات وجب استخدم أكثر من طريقة أو أداة لجمع المعلومات حول مشكلة الدراسة والإجابة عن أسئلتها وفحص فرضياتها، وهذا ما تم تبينه في هذه الدراسة، أين تم الاعتماد على أداتين لجمع البيانات فقد استخدمت المقابلة كوسيلة لجمع البيانات، وتم تدعيمها بملاحظة بشكل اقل نسبيا كوسيلة مكملة وذلك بالشكل التالي:

أولا: المقابلة

تعد المقابلة أداة منهجية ذات أهمية بالغة في الحصول على المعلومات المطلوبة، وهي تعرف بأنها: " محادثة موجهة بين الباحث وشخص أو أشخاص آخرين بهدف الوصول إلى حقيقة أو موقف معين يسعى الباحث للتعرف عليه من اجل تحقيق أهداف المؤسسة ".[1] فبواسطة هذه الأداة يستطيع الباحث استخدام مهاراته الذاتية للتأكد من صحة المعلومات التي تحصل عليها سابقا، أو لمعرفة تفاصيل وتفسيرات لظواهر وحقائق معينة. والمقابلة تختلف وفقا لدور الباحث، ففي بحثنا هذا قمنا بإجراء مقابلة مقننة والتي تطرح فيها أسئلة تتطلب إجابات دقيقة ومحددة، ولا تفسح مجال للشرح المطول، وإنما يطرح السؤال ويسجل الإجابة التي يقررها المستجيب.

[1] – موريس أنجرس، **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية : تدريبات عملية**، دار القصبة للنشر، الجزائر، 2004، ص184.

ثانيا: الملاحظة

إن الملاحظة هي الأداة الأقدم في جمع لمعلومات، وهي عملية مراقبة أو مشاهدة لسلوك الظواهر والمشكلات والأحداث ومكوناتها المادية والبيئية[1]، ومتابعة سيرها واتجاهها وعلاقاتها بأسلوب علمي منظم ومخطط وهادف، بقصد تفسير وتحديد العلاقة بين المتغيرات. والواقع أن كلا من الاستبيان والمقابلة يتضمنان قدرا من الملاحظة، ومن ثم يكن القول بان الملاحظة تستخدم بصرف النظر أحيانا عن الأسلوب المتعمد في جمع البيانات.

ثالثا: عينة الدراسة

يمكن القول بأن عينة الدراسة تتكون من رئيس قسم المالية مجموعة من الموظفين الإداريين بمصالحة المحاسبة والميزانية والخزينة، غالبيتهم من الذكور، وهي فئة متعلمة واعية يتوقع أن تشجع التطور المستمر لتكنولوجيا المعلومات، وتتقبل وتستوعب دورها في تحسين الأداء المالي للمؤسسة، ومن الملاحظ هنا أن التخصص العلمي يلعب دورا جيدا في فهم الموظفين لما يجب عليهم القيام به من تقديم خدمات تأكيدية واستشارية تساعد الإدارة العليا في عملية تحسين الأداء المالي أضف إلى ذلك فغالبيتهم يتمتعون بسنوات خبرة لا باس بها تتراوح بين 11و15 سنة مما يمثل مؤشرا ايجابيا حول مصداقية الإجابات التي يقدمونها.

المطلب الثاني: عرض أسئلة المقابلة

لقد قمنا بطرح مجموعة من الأسئلة (الملحق01) على كلا من رئيس قسم المالية والموظفين الإداريين بمصلحة المحاسبة والميزانية والخزينة، حيث تم تقسيم هذه الأسئلة إلى ثلاث فقرات وبناءا على هذا التقسيم سيتم تحليل هذه الأسئلة، ولقد عمدنا إلى هذا التقسيم من اجل الوصول إلى نتائج أكثر دقة ومصداقية.

[1] – رجاء وحيد دويدري، **البحث العلمي أساسياته النظرية و ممارسته العلمية**، دار الفكر، دمشق، 2000، ص 317.

الفقرة الأولى: خاصة بتكنولوجيا المعلومات

من أجل الوصول إلى مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة تم طرح مجموعة من الأسئلة على رئيس قسم المالية والموظفين بمصلحة المحاسبة والميزانية والخزينة

الجدول رقم (2-3): الفقرات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات

الرقم	الفقرات الخاصة بتكنولوجيا المعلومات
01	هل تستخدم الحاسوب في القيام بنشاطك اليومي
02	ما هي أهم أنظمة المعلومات المستخدمة في المؤسسة
03	ماهي درجة اعتماد مؤسستكم على تكنولوجيا المعلومات
04	وجود أقسام مستقلة تسهر على التطوير والتحديث على مستوى الإدارة العليا وتوليد الأفكار الجديدة
05	ما نوع البرمجيات التي تستخدمها المؤسسة
06	ماهي الوظائف التي تعتمد على هذه البرمجيات
07	من أجل الاستفادة أكثر من تكنولوجيا المعلومات ما هي اقتراحات ذلك
08	ما هو واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة؟ وكيف ساهمت في تغيير طبيعة العملية الإدارية بها.

تحليل الجدول رقم: 2

وبصدد معرفة مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة بين رئيس قسم المالية والموظفين بمصلحة المحاسبة والميزانية والخزينة تبين الإجابات كانت متقاربة ومتشابهة وهي كالأتي:

1- يستخدم الحاسوب في القيام بنشطات اليومية.

2- أنظمة المعلومات المستخدمة في المؤسسة هي: ORACLE - GAIA – BILLING

3- اعتماد المؤسسة على تكنولوجيا المعلومات بدرجة عالية.

4- وجود أقسام مستقلة تسهر على التطوير والتحديث على مستوى الإدارة العليا وتوليد الأفكار الجديدة.

5- تستخدم المؤسسة البرمجيات التطبيقية مثل الجافا وبازيك.

6- الوظائف المعتمدة على البرمجيات المستخدمة المالية والمحاسبية وتسيير المخزون.

7- من أجل الاستفادة أكثر من تكنولوجيا المعلومات يستلزم تعميم الأنظمة المذكورة سابقا على كل المصالح الأخرى.

8- واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات ضروري في المؤسسة ساهم في تطوير العمل داخل المؤسسة.

الفقرة الثانية: خاصة بالأداء المالي

بعد تحديد مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات بالمؤسسة، تأتي مرحلة تقييم الأداء المالي، ولمعرفة كيفية تقييم الأداء تم تحديد هذه الأسئلة.

الجدول رقم (3-3): الفقرات الخاصة بالأداء المالي

الفقرات الخاصة الأداء المالي	
01	كيفية تقييم الأداء المالي للمؤسسة
02	هل يوجد عوامل تؤثر على الأداء المالي
03	متي يتحقق الأداء المالي للمؤسسة
04	ماهو حسب رأيك الهدف الرئيسي المركز على تحقيقه من بين أهداف الأداء المالي
05	ما هي المعايير المستخدمة للقياس والمقارنة

تحليل الجدول رقم: 3

قدم الإجابات على النحو التالي:

1- تقييم الداء المالي للمؤسسة جيد وممتازة.

2- توجد عوامل تؤثر على الأداء المالي للمؤسسة .

3- يتحقق الأداء المالي عند تحقيق التوازن المالي .

4- الهدف الرئيسي المركز على تحقيق أهداف الأداء المالي الربح بأقل التكاليف.

5- يستخدم معيار التاريخي كمعيار للقياس والمقارنة.

الفقرة الثالثة: متعلقة بدور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمؤسسة

عند هذه المرحلة يتبين الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي، ولهذا تم إعداد هذه الأسئلة المبينة في الجدول أدناه.

الجدول رقم (4-3): الفقرات المتعلقة بدور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمؤسسة

الفقرات المتعلقة بدور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمؤسسة	
01	هل أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تحسين الأداء المالي للمؤسسة
02	هل يؤدي الإعطاب في أجهزة المعلوماتية إلى الإخلال بدور إدارة المالية
03	هل حدث تغيير في الهيكل التنظيمي للمؤسسة وتطور في تنظيم العمل جراء عملية إدخال تكنولوجيا جديدة للمعلومات
04	ما هي المزايا التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات في الوظيفة المالية
05	ما هي طموحاتكم المستقبلية في مجال تكنولوجيا المعلومات

تحليل الجدول رقم: 4

تمت الإجابة على النحو التالي:

1- يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تحسين الأداء المالي للمؤسسة.

2- احتمال يؤدي الإعطاب في أجهزة المعلومات إلى الإحلال بدورة إدارة المالية.

3- حدوث تغيير في الهيكل التنظيمي للمؤسسة وتطور في العمل جراء عملية إدخال تكنولوجيا جديدة للمعلومات.

4- قدمت تكنولوجيا المعلومات مزايا عدة في الوظيفة المالية.

5- طموحات مستقبلية في مجال تكنولوجيا المعلومات التحسين والتطوير هدا المجال.

المطلب الثالث: تحليل وتفسير النتائج

بعد أن رأينا إجابات رئيس قسم المالية وموظفين مصلحة المحاسبة والميزانية والخزينة كلا على حد، نجد أن الإجابات التي تم عرضها هي المعلومات التي تساعدنا للوصول إلى اختبار فرضيات الدراسة، فقمنا بتحليل الفقرات على النحو التالي.

أولا: تحليل الفقرة الخاصة بتكنولوجيا المعلومات

نلاحظ من إجابات رئيس قسم المالية وموظفين مصلحة المحاسبة والميزانية والخزينة بمؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي أن استخدام الحاسوب أصبح من الأساسيات للقيام بالنشاطات اليومية ونظرا لتطورات المعاصرة في مجال تكنولوجيا المعلومات أصبحت مؤسسة اتصالات الجزائر تعتمد على هذه التكنولوجيا بدرجة عالية ولا غنى عنها في مختلف أنشطتها، حيث تعتمد على مجموعة من أنظمة المعلومات والمتمثلة في نظام BILLING الخاص بحسابات الزبائن فمن خلاله يتم توفير كل الخدمات وتلبية كل رغبات المشتركين، ونظام GAIA خاص بالأنشطة داخل المؤسسة والوكالات التجارية التابعة لها والتي تعتبر الواجهة الرئيسية لكافة زبائن اتصالات الجزائر، كما تعتمد على نظام ORACLE وهو نظام الأهم بالنسبة للمؤسسة وأكثره تطويرا ويعتمد هذا البرنامج في الوظائف المالية والمحاسبية كما له مزايا عدة كالاطلاع على الأعمال التي تقوم بها الوكالات التجارية التابعة لها وإمكانية الاطلاع والمراسلات بين الفروع بمختلف ولايات الوطن، كما توجد أقسام تسهر على التطوير والتحديث على مستوى الإدارة العليات وتوليد أفكار جديدة لتطوير هذا البرنامج من خلال نقائص الملحوظة لدى العمال وحسب طلباتهم وتعميمه على المصالح الأخرى للمؤسسة ليساهم في تطوير العمل داخل المؤسسة وإعطاء أكثر شفافية ووضوح في تسيير العمليات الإدارية.

ثانيا: تحليل الفقرة الخاصة بالأداء المالي

إن المجهودات المبذولة من طرف المؤسسة اتصالات الجزائر ككل حول تقييم الأداء المالي توشير إلى أداء جيد بما حققته من أرباح بالنسبة لسنوات الأخير وبكونها المتعامل الوحيد بالجزائر والمتحكم في السوق من خلال نشاطاتها وتغطيتها للأغلبية مستهلكيها، هذا وأن لا تخلو المؤسسة من عوامل تأثير على أدائها رغم أنها عوامل داخلية بسيطة يمكن تصنيفها على عوامل تقنية ككثرة الانقطاع في الانترنت، وعوامل بشرية كالمهارات والتكوين والتي من خلاله تسعى المؤسسة إلى تطوير مهارات الموظفين وتكوينهم عند إدخال أي خدمة جديدة، والهدف الرئيسي المركز عليه هو تحقيق الربح بأقل التكاليف، وتستخدم المؤسسة في تقييم أدائها المالي المعيار التاريخي
للقياس والمقارنة بكونه يعطي بيان للوضع المالي الحالي ومقارنة بسنوات سابقة، وهنا نجد أن تحقيق الأداء المالي يكمل عند تطبيق المعايير الجيدة وعند أداء الوظائف على أكمل وجه.

ثالثا: تحليل الفقرة الخاصة بدور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمؤسسة

إن استجابة المؤسسة إلى تكنولوجيا المعلومات بالنسبة لسنوات الثلاثة الأخير اتخذ المدير العام لمؤسسة اتصالات الجزائر قرار إعادة الهيكل التنظيمي للمؤسسة بحكم تطور تكنولوجيا المعلومات الذي افرض ذلك وباعتبار المؤسسة تحقق نجاحا باهرا مما يدل على أنها تسعى لمواكبة سير المنافسة الخارجية وكذلك ضمان سير الحسن للمؤسسة في ظل غياب المدير هذا ما يمثل تطوير المؤسسة وتحسين نظام سير العمل من خلال خلق تكنولوجيا جديد (4G LTE) الجيل الرابع والتي تعتبر بالتطور على المدى البعيد لاتصالات الجزائر يسمح بالاتصال بشبكة الانترانت ذات التدفق العالي والجد عالي (موجات اللاسلكية)، وتعد الجزائر أول متعامل يقوم بتسويق تكنولوجيا الجيل الرابع في شمال إفريقيا والثاني على المستوى الإفريقي بعد جنوب إفريقيا، كما قدمت هذه التكنولوجيا مزايا بالنسبة للزبون من الدخول إلى

شبكة الانترانت ذات التدفق العالي والجد عالي دون الحاجة إلى خط هاتف ثابت والسرعة في تحميل الملفات، أما بالنسبة للوظيفة المالية فقد تم خلق خدمة الدفع الالكتروني

أي فتح بوابة في الانترنت من خلالها يستقبل فاتورة الهاتف وفاتورة الانترنت وعلى الزبون الدفع عن طريق البوابة الالكترونية مما أدى إلى رفع أدائها المالي وتسهل عملية المعاملات المالية وتقديم صورة المالية للمؤسسة.

خلاصة الفصل

بعد الدراسة الوصفية والدقيقة لمؤسسة اتصالات الجزائر بولاية الوادي اتضح لنا أن لهذه الأخيرة مهام وأهداف عدة تقوم بها من تقديم خدمات لإرضاء عملائها وإرضاء المجتمع وإشباع حاجتهم أما من خلال الدراسة التحليلية استخلصنا أهمية تكنولوجيا المعلومات في إعطاء صورة جيدة للأداء المالي والاستفادة منها من أجل قيام المؤسسة بتحقيق أرقام قياسية في نجاحها وهذا لإبراز أهمية الموضوع المطروح للدراسة وإعطاء قيمة له.

الخاتمـــــة

يعتبر مجال تكنولوجيا المعلومات اليوم من الحقول التي نالت أهمية كبيرة في الآونة الأخيرة، هذه الأهمية أملتها الظروف الاقتصادية المعاشة والمنافسة الحادة التي يعرفها عالم الأعمال في وقتنا الحالي، والذي يوصف بأنه عصر التكنولوجيا، لذا أصبح التحكم في هذه التكنولوجيا وحسن استغلالها أمرا أساسيا، ومؤشرا هاما لمدى تحسين أدائها المالي، وبهدف الإجابة على الإشكالية الرئيسية و المتمثلة في دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمؤسسة قمنا بدراسة شاملة ومن خلال الدراسة النظرية يتضح أن لتكنولوجيا المعلومات أهمية بالغة في المؤسسات الحالية التي تسعى إلى البقاء وزيادة قدراتها الإنتاجية، كما أن للأداء المالي أهمية في النشاط الاقتصادي للمؤسسة وتحقيق أهدافها.

واتضح لنا من خلال الدراسة التطبيقية لهذا الموضوع أن تكنولوجيا المعلومات تلعب دورا مهما في تحسين الأداء المالي حيث تمت دراستنا التطبيقية على واحدة من المؤسسات الجزائرية وهي مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي، وقد توصلنا إلى أن هذه المؤسسة تحوز على نظام معلومات متطور تعتمد عليه في توفير المعلومات لمختلف الوظائف والأنشطة الإدارية إلا أن هذا النظام لا يزال مطالب بإجراء التحسينات اللازمة عليه حتى تكون تطبيقاته شاملة لكل العناصر ووظائف المؤسسة بشكل عام.

وفيما يلي النتائج العامة للدراسة:

أولا:اختبار الفرضيات:

من هذا المنطلق كان إشكالية البحث حول دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمؤسسة، وقد وضعت فرضيات حاولت الدراسة اختبار ما مدى صحتها على مسار هذا البحث.

الفرضية الأولى والمتمثلة في: اعتبر اللجوء إلى تكنولوجيا المعلومات من بين خصائص المؤسسة العصرية.

لقد تم تأكيد الفرضية الأولى في الفصل الأول من الدراسة عندما تم استعراض تكنولوجيا المعلومات كأحد أعمدة المؤسسة المعاصرة وجزء لا يتجزأ منها، كما تم الوقوف من خلال هذا الفصل على جملة من النتائج، من أهمها:

– تعتبر المعلومات موردا إستراتيجيا هاما في المؤسسة من خلال خصائصها التي تؤدي إلى التأثير على مختلف أنشطة المؤسسة.

– زيادة أهمية تكنولوجيا المعلومات بسبب اعتمادها على مجموعة من القواعد الرئيسية والميزات التقنية ساهمت بشكل كبير في زيادة كفاءة وفعالية نظام المعلومات.

– الدور الإستراتيجي الذي تؤديه أنظمة المعلومات في تحسين أداء المؤسسة عن طريق تكنولوجيا المعلومات.

الفرضية الثانية والمتمثلة في: الأداء المالي للمؤسسة يتمثل في قدرتها على تحقيق النتائج التي تتطابق مع الأهداف المرسومة.

من خلال تناولنا للفصل الثاني من هذا البحث والذي حاولنا بواسطته الإجابة على الفرضية الثانية توصلنا إلى الاستنتاجات التالية:

– يتحقق الأداء المالي بالمؤسسة ببلوغ الأهداف بأقل التكاليف وهذا يعني أن الأداء المالي بالنسبة للمؤسسة هو التوفيق بين الكفاءة والفعالية.

– يعد تقييم الأداء المالي مقياسا أو حكما على نجاح المؤسسة في تحقيق أهدافها.

– يظهر تقييم الأداء المالي مدى إسهام الوحدة في عملية التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال تحقيق أكبر قدر ممكن من النتائج وبأقل التكاليف.

– يساعد تقييم الأداء المالي على تحقيق الأهداف في الخطط والعمل على إيجاد نظام سليم للحوافز والمكافئات.

الفرضية الثالثة المتمثلة في: إن للتكنولوجيا المعلومات دورا هاما في تحسين الأداء المالي للمؤسسة.

من خلال تناولنا للفصل التطبيقي من هذا البحث والذي حاولنا بواسطته الإجابة على الفرضية الثالثة توصلنا إلى الاستنتاجات التالية

– تساعد في توفير قوة عمل فعلية داخل المؤسسة.

– تؤدي إلى زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات.

– تحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية وتقليص حجم التنظيمات الإدارية.

– تساعد في توفير الوقت للإدارة العليا والتفرغ للأعمال أكثر أهمية.

الفرضية الرابعة المتمثلة في: علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي

يتبين لنا من خلال دراستنا النظرية والتطبيقية أن هناك علاقة ارتباط وتعاون بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي، حيث أنها تساهم في تحسين الأداء المالي من خلال التقليل من التكاليف وزيادة الإيرادات بالإضافة على توفير الوقت والجهد وتقليل الأخطاء، كما تؤدي على دعم العمل الجماعي وزيادة قدراتهم الإنتاجية وتقليل التعامل بالأوراق

ثانيا: عرض نتائج الدراسة

– تعتبر تكنولوجيا المعلومات من العوامل التي تساهم في زيادة الأداء المالي للمؤسسة.

– مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير وتحسين آليات عمل المؤسسة.

– تسمح تكنولوجيا المعلومات بفتح أسواق جديدة للمؤسسة من خلال جذب الزبائن.

– من خصوصية الأداء المالي هو تحسين صورة المؤسسة والمساهمة في زيادة الكفاءة والفعالية في الإنتاج.

– يمثل الأداء قدرة المؤسسة على تحقيق النتائج التي تتطابق مع الخطط والأهداف المسطرة لها.

– أدى استخدام أنظمة المعلومات المتطورة إلى تحسين الأداء المالي بالمؤسسة.

– رفع مستوى اداء العاملين واستثمار قدراتهم بما يساعدهم على التقدم والتطور.

– مساعدة المؤسسة على وضع معدلات أداء معيارية دقيقة.

– سيطرة اتصالات الجزائر وبقائها في الريادة وجعلها المتعامل الأول في السوق من خلال نشاطاتها وتغطيتها لأغلبية مستهلكيها

الاقتراحات والتوصيات:

من خلال ما توصلت إليه هذه الدراسة من نتائج يمكن تقديم مجموعة من التوصيات التي تساعد في تحسين الأداء المالي للمؤسسات من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات المتطورة لجعله أكثر فعالية وتحقيق أهدافها:

– على المؤسسة مسايرة التطورات الحاصلة، والعمل على الاستفادة من ثورة تكنولوجيا المعلومات.

لأنها مست حتى الأمور البسيطة في الحياة.

– توسيع دائرة استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة.

– تشجيع و تكثيف التكوين في ميدان التكنولوجيا الحديثة بمختلف المسائل المادية والبرمجية.

– ضرورة قيام المؤسسة بالتركيز على جانب تكنولوجيا المعلومات والاتصال عند بناء الاستراتيجيات في الواقع العملي بالشكل الذي يؤدي إلى تحسين الأداء المالي.

– إجراء المزيد من الدراسات والأبحاث حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال والأداء المالي.

– على مؤسسة اتصالات الجزائر أن تضع أفكار جديدة بحيث تسمح باستقطاب أكبر عدد ممكن من الزبائن.

– على مؤسسة اتصالات الجزائر تعميم الأنظمة المعمول بها على جميع الوظائف.

رابعا: أفاق البحث:

– دراسة هذا الموضوع من خلال توسيع في دراسة المقابلة أو الاستبيان من خلال اعتماد عينات للعديد من المؤسسات العمومية منها والخاصة لندرس أوجه الاختلاف.

– إجراء المزيد من الدراسات لبيان دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين متغيرات أخرى، أو دراسات لبيان دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين وظائف أخرى للمؤسسة.

قائمـة الكتب

إيمان فاضل السامرائي، عامر إبراهيم قنديلجي، **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها**، ط1، الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2002.

إيمان فاضل السامرائي، هيثم محمد الزعبي، **نظم المعلومات الإدارية**، ط1، دار الصفاء، عمان، الأردن، 2004.

جعفر حسن الطائي، **تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها**، ط1، دار البداية، الأردن، 2013.

خالد محمد بن حمدان، وائل محمد صبحي إدريس، **الإستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي**، دار اليازوري، الأردن، 2007.

خضر مصباح الطيطي، **إدارة تكنولوجيا المعلومات**، ط1، دار الحامد، الأردن، 2012.

خيضر كاظم محمود، ياسين كاسب الخرشة، **إدارة الموارد البشرية**، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 2007.

رجاء وحيد دويدري، **البحث العلمي أساسياته النظرية و ممارسته العلمية**، دار الفكر، دمشق، 2000.

سعد غالب ياسين، **أساسيات نظم المعلومات الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**، ط1، دار المنهج، عمان، الأردن، 2012.

سعد غالب ياسين، **تحليل وتصميم نظم المعلومات**، ط1، دار المناهج، الاردن، 2010.

السعيد عبد الرزاق بن حسين، **اقتصاد وتسيير المؤسسة**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر،2002.

السعيد فرحات جمعة، **الأداء المالي لمنظمات الأعمال**، دار المريخ للنشر، الرياض، 2000 .

سلوى أمين السامرائي، عبد الرحمان العبيد، **نظم المعلومات الإدارية(مدخل معاصر)**، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 2005.

عامر إبراهيم وآخرون ،**المدخل إلى إدارة المعرفة** ، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.

عز الدين مالك الطيب محمد، ملتقى حول **دور تكنولوجيا المعلومات في البحث العلمي في الاقتصاد الاسلامي**، جامعة أم درمان الاسلامية، 2007.

عطا الله أحمد سويلم الحسبان، **الرقابة الداخلية والتدقيق في بيئة تكنولوجيا المعلومات**، ط1، عمان، الأردن، 2009.

علاء عبد الرزاق السالمي، **تكنولوجيا المعلومات**، ط2، دار المناهج، الاردن، 2008.

علاء فرحان طالب، **الحوكمة المؤسسية والأداء المالي الإستراتيجي**، دار صفاء، عمان، 2011.

عمر صخري، **إقتصاد المؤسسة**، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006.

غسان قاسم اللامي، **إدارة التكنولوجيا**، ط1، دار المناهج، الاردن، 2007.

فلاح حسن الحسني، مؤيد عبد الرحمان، **إدارة البنوك كمدخل كمي واستراتيجي معاصر**، ط1، دار وائل، عمان، 2000.

كمال الدين الزهراوي، **مدخل معاصر في نظم المعلومات المحاسبية**، الدار الجامعية، القاهرة، 2002.

مجيد الكرخي، **تقييم الأداء المالي باستخدام النسب المالية**، ط1، دار المنهج، الأردن، 2007.

محمد إبراهيم، **الإدارة المالية**، ط1، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،2007 .

محمد إسماعيل بلال، **نظم المعلومات الإدارية**، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2005.

محمد محمود الخطيب، **الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات**، ط1، دار حامد، 2010.

محمد محمود المكاوى، **اقتصاديات نظم المعلومات**، ط1، دارالفكر والقانون، الإسكندرية،2011.

مزهر شغبان، شوقي ناجي جواد، **العملية الإدارية وتكنولوجيا المعلومات**، ط1، إثراء للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.

منعم زمزير، محمد الفيومي، **إدارة أنظمة تكنولوجيا المعلومات**، ط1، الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، القاهرة، 2013.

موريس أنجرس، **منهجية البحث العلمي في العلوم الإنسانية : تدريبات عملية**، دار القصبة للنشر، الجزائر، 2004.

هاشم أحمد عطية، **مدخل إلى نظم المعلومات المحاسبية**، ط1، الدار الجامعية للنشر، مصر، 2000.

مجلات:

أحمد صلاح الهزيمة، **دور نظام المعلوامت في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية**، العدد الأول، المجلد25، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، الأردن، 2009.

عبد المليك مزهودة، **الأداء بين الكفاءة والفعالية: مفهوم وتقييم**، العدد الأول، مجلة العلوم الإنسانية، كلية العلوم الاقتصادية والتسيير، جامعة بسكرة، 2001.

عبد الوهاب دادن، رشيد حفصي، **تحليل الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة**، العدد2، المجلد7، مجلة الواحات للبحوث والدراسات، غرداية، 2014.

مفيدة يحياوي، **تحديد الهيكل المالي في المؤسسات العمومية الاقتصادية الجزائرية**، العدد3، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة بسكرة، 2002.

مذكرات:

توامي يعقوب، **أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية**، مذكرة ماستر، جامعة ورقلة،2012-2013.

رقية غزال، **أثر السياسات الاقتصادية على تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية**، مذكرة ماستر، جامعة الوادي، 2014-2015.

سليماني منيرة، **دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية**، مذكرة الماستر، جامعة بسكرة،2012-2013.

صابر عباسي، **أثر التسيير الجبائي على الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية**، مذكرة ماجستير، جامعة ورقلة،2011-2012.

عادل عشي، **الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية: قياس وتقييم**، مذكرة ماجستير، جامعة بسكرة،2001-2002.

عباسي عصام، **تأثير جودة المعلومات المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية واتخاذ القرارات**، مذكرة ماستر، ورقلة، 2011-2012.

عبد الرحمان القري، **تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثرها على إدارة الموارد البشرية**، مذكرة ماجستير في العلوم التجارية، جامعة المسيلة، 2006-2007.

عجيلة حنان، **فعالية نظم المعلومات المحاسبية في الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية**، مذكرة ماجستير، جامعة ورقلة، 2012-2013.

فضالة حدة، **أثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال على آداء المؤسسات الاقتصادية**، مدكرة ماستر، البويرة،2012-2013.

مراد رايس، **أثر تكنولوجية المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة**، مذكرة ماجستير في، جامعة الجزائر، 2005.

أطروحات:

بلقيدوم صباح، **أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة على التسيير الإستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية**، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة قسنطينة2، 2012-2013.

طه حسين نوي، **التطور التكنولوجي ودوره في تفعيل إدارة المعرفة بمنظمة الأعمال**، رسالة دكتوراه، جامعة الجزائر3، 2010-2011.

محمد بوتين، **عملية اتخاذ القرارات في إطار المنظور النظامي**، دكتوراه الدولة، جامعة الجزائر، 1995.

الانترنات:

كمال رويح، **دراسة مدى وعي مسئولي الشركات الكويتية نحو استخدام المعلومات الإستراتيجية** **http**://**atlas.irit.fr/colloques/vsst95-98/indexpubli98.htm**، 22-03-2016، 15:30.

عامر قنديلجي, علاء الدين الجنابي, **نظم المعلومات والمنظمات والإدارة والإستراتيجية**، http://www.minshawi.com/other/gendelgy1.htm .22:45.2016/03/12

مذكرات اجنبية

Yannick Prié, **Introduction à la conception de systèmes d'information**, UFR Informatique - Université Claude Bernard Lyon 1, 2005-2006,p03.

ملخص:

إن الهدف الأساسي من معالجة هذا الموضوع هو محاولة تقديم إطار نظري يحدد ويعرف مختلف المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات و كذا الأداء المالي ومؤشرات تقييمه، مركزين في هذه الدراسة على الربط بين هذين المتغيرين– تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي – للإجابة على الإشكالية الرئيسية للبحث و التي تمحورت حول دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمؤسسة؟ أما فيما يخص الجانب التطبيقي فقد حاولنا إسقاط مختلف المفاهيم السابقة على مؤسسة اتصالات الجزائر بالوادي ولقد تبين من الدراسة أن لتكنولوجيا المعلومات دور فعال في تحسين وتقييم الأداء المالي.

الكلمات المفتاحية : المعلومات، تكنولوجيا المعلومات، نظام المعلومات، الأداء، الأداء المالي، مؤشرات الأداء المالي.

Résumé:

Le but principal de traiter ce thème est d'essayer de fournir un cadre théorique identifie et définit les différents concepts relatifs à la technologie d'information et ainsi que la performance financière et leurs indicateurs évalués, en se concentrant dans cette étude sur le lien entre ces deux variables - technologie d'information et de la performance financière- Pour répondre au problème principal de la recherche, qui mettait l'accent sur le rôle des technologies de l'information dans l'amélioration de la performance financière de le entreprise? En ce qui concerne le côté pratique, nous avons essayé de renverser les différents concepts précédents sur entreprise d'Algérie Télécom de l'oued.
Et l'étude a montré que la technologie d'information a un rôle actif dans améliorer et à évaluer la performance financière.

Mots - clés: Informations, la technologie d'information, système d'information, la performance, la performance financière, les indicateurs de performance financière.