



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



المرجع :/2022

الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الفرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

مذكرة بعنوان:

أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي في المؤسسة دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء -ميلة-

مذكرة مكتملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير
تخصص " إدارة أعمال "

إشراف الدكتورة:

حليمة بوسيكي

إعداد الطلبة:

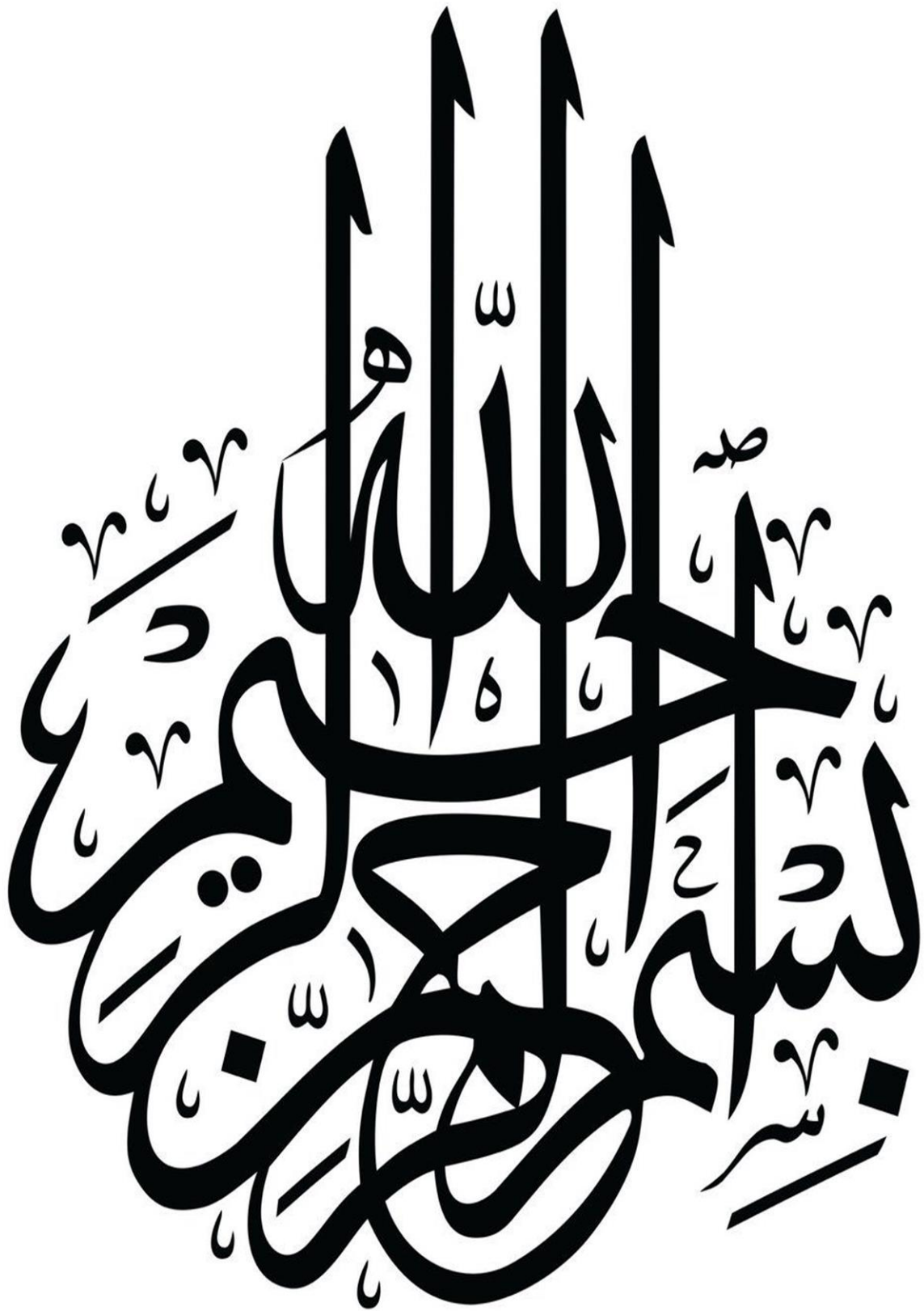
- ندى زموري

- روميسة بنور

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	د. بوجنانة فؤاد
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	د. حليمة بوسيكي
ممتحنا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	د. براهيم نور الهدى

السنة الجامعية 2021/2022



شكر وتقدير

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم والمعرفة وأعاننا على أداء هذا الواجب ووفقنا إلى انجاز هذا العمل ونتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد على انجاز هذا العمل ونخص بالذكر الأستاذة المشرفة "بوسيكي حليلة"

التي لم تبخل علينا بتوجيهاتها ونصائحها القيمة والثرية التي كانت طريق لنا نمشي عليها من اجل إتمام هذا العمل، ونسأل الله أن يبارك لها في صحتها، وان يرزقها العفو والعافية في الدنيا والآخرة.

وأوجه شكرنا واحترامنا إلى أعضاء اللجنة لقبولهم تقييم هذه المذكرة، وعلى ما بذلوه من عناء في قراءة وتصحيح مذكرتنا وإثراء عملنا.

إلى كل من أنار لنا درب النجاح.

روميسة ندى

الإهداء

اهدي ثمرة عملي وجهدي المتواضع هذا:

إلى من أضاءت لي دربي المظلم إلى من كان حبها زادي وعمادي إلى من
كنت احتمي بدعائها الخالصة وحنانها إلى أُمي حبيبة عمري

إلى من زرع في قلبي وروح التحدي والاجتهاد وسقاني بالرعاية والاهتمام
وأُناز دربي ومنحني الحب إلى أبي اصدق الناس

اسأل الله أن يحفظهما ويديم لهما الصحة والعافية

إلى القلوب الطاهرة والنفوس البريئة أخواتي وأختي

إلى جميع الأهل والأقارب.

إلى كل الأحباب والأصدقاء.

إلى كل من قدم لي يد المساعدة

روميسة

الإهداء

ما أجمل أن يجود المرء بأعلى ما لديه والأجمل أن يهدي الغالي للأعلى

هي ني ثمرة جهدي أجنيها اليوم هي هدية أهديتها إلى:

والدي الغالي حفظه الله

أمي العزيزة أطال الله عمرها

جميع إخوتي وزوجي

وكل من كان لهم أثر على حياتي، إلى كل من أحبهم قلبي ونسيتهم قلبي

ندى

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات:

الصفحة	المحتوى
I	بسملة
II	شكر وعرفان
II	إهداء
IV	فهرس المحتويات
X	قائمة الجداول
XIII	قائمة الأشكال
XV	قائمة المختصرات
XVII	قائمة الملاحق
أ-ز	مقدمة
26-2	الفصل الأول : الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات
2	تمهيد
3	المبحث الأول: مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات
3	المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات ومراحل تطورها
3	أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات
4	ثانياً: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات
5	المطلب الثاني: خصائص وأهمية تكنولوجيا المعلومات
5	أولاً: خصائص تكنولوجيا المعلومات
7	ثانياً: أهمية تكنولوجيا المعلومات
8	المطلب الثالث: أهداف وأنواع تكنولوجيا المعلومات
8	أولاً: أهداف تكنولوجيا المعلومات
8	ثانياً: أنواع تكنولوجيا المعلومات

10	المبحث الثاني: أساسيات تكنولوجيا المعلومات
10	المطلب الأول: البنية التحتية ووظائف تكنولوجيا المعلومات
10	أولاً: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات
12	ثانياً: وظائف تكنولوجيا المعلومات
13	المطلب الثاني: متطلبات وتأثيرات تكنولوجيا المعلومات
13	أولاً: متطلبات تكنولوجيا المعلومات
14	ثانياً: تأثيرات تكنولوجيا المعلومات
16	المطلب الثالث: أسباب التوجه لتكنولوجيا المعلومات وتحدياتها
16	أولاً: أسباب التوجه لتكنولوجيا المعلومات
17	ثانياً: تحديات تكنولوجيا المعلومات
18	المبحث الثالث: نظام المعلومات
18	المطلب الأول: تعريف نظام المعلومات وخصائصها
18	أولاً: مفاهيم عن نظام المعلومات
19	ثانياً: خصائص نظام المعلومات
20	المطلب الثاني: أهداف ومكونات نظام المعلومات
20	أولاً: أهداف نظام المعلومات
21	ثانياً: مكونات نظام المعلومات
22	المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات في ظل نظام المعلومات
22	أولاً: علاقة تكنولوجيا المعلومات بنظام المعلومات
23	ثانياً: استعمالات تكنولوجيا المعلومات في ظل نظام المعلومات
26	خلاصة الفصل
53-28	الفصل الثاني : الإطار النظري للأداء المالي
28	تمهيد
29	المبحث الأول: عموميات حول الأداء المالي

29	المطلب الأول: مفهوم الأداء المالي وخصائصه
29	أولاً: مفهوم الأداء المالي
30	ثانياً: خصائص الأداء المالي
30	المطلب الثاني: أهمية وأهداف الأداء المالي
30	أولاً: أهمية الأداء المالي
31	ثانياً: أهداف الأداء المالي
31	المطلب الثالث: معايير الأداء المالي والعوامل المؤثرة فيه
31	أولاً: معايير الأداء المالي
34	المبحث الثاني: عموميات حول تقييم الأداء المالي
34	المطلب الأول: مفهوم وخصائص تقييم الأداء المالي
34	أولاً: مفهوم تقييم الأداء المالي
35	ثانياً: أهمية تقييم الأداء المالي
36	المطلب الثاني: أهداف وخطوات تقييم الأداء المالي
36	أولاً: أهداف تقييم الأداء المالي
36	ثانياً: خطوات تقييم الأداء المالي
37	المطلب الثالث: مراحل تقييم الأداء المالي والجهات المستفيدة منه
37	أولاً: مراحل تقييم الأداء المالي
38	ثانياً: الجهات المستفيدة من تقييم الأداء المالي
40	المبحث الثالث: متطلبات، مصادر تقييم الأداء المالي، ومؤشراته
40	المطلب الأول: متطلبات ومصادر تقييم الأداء المالي
40	أولاً: متطلبات تقييم الأداء المالي
41	ثانياً: مصادر معلومات تقييم الأداء المالي
44	المطلب الثاني: المؤشرات المالية المستخدمة في تقييم الأداء المالي
44	أولاً: النسب المالية

48	ثانيا: مؤشرات التوازن المالي
52	المطلب الثالث: مزايا وصعوبات تقييم الأداء المالي
52	أولا: مزايا تقييم الأداء المالي
52	ثانيا: صعوبات تقييم الأداء المالي
53	خلاصة الفصل
101-55	الفصل الثالث : دراسة حالة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء -ولاية ميلة-
55	تمهيد
56	المبحث الأول: تقديم عام لصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء
56	المطلب الأول: نبذة تاريخية عن صندوق الوطني للعمال الغير الأجراء والتعريف بها
56	أولا: نبذة تاريخية عن صندوق الوطني للعمال الغير الأجراء
56	ثانيا: تعريف صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الغير الأجراء - وكالة ميلة
57	المطلب الثاني: أهداف ومهام صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الغير الأجراء
57	أولا: أهداف صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الغير الأجراء
57	ثانيا: مهام صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الغير الأجراء
58	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الغير الأجراء
62	المبحث الثاني: المنهجية المتبعة في الدراسة
62	المطلب الأول: مجتمع الدراسة وعينتها
63	المطلب الثاني: أداة الدراسة
63	أولا: طريقة تحضير الاستبيان
63	ثانيا: تقسيم الاستبيان
64	المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
64	أولا: أساليب الإحصاء الوصفي
64	ثانيا: أساليب الإحصاء الاستدلالي
65	المبحث الثالث: عرض نتائج الاستبيان وتحليله

65	المطلب الأول: اختبار الثبات وصدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان
65	أولاً: اختبار الثبات لفقرات الاستبيان
67	ثانياً: صدق الاتساق الداخلي، واختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة
71	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة
71	أولاً: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية
78	ثانياً: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بآراء عينة الدراسة
85	المطلب الثالث: اختبار وتحليل فرضيات الدراسة
85	أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى
88	ثانياً: اختبار الفرضية الفرعية الثانية
91	ثالثاً: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة
93	رابعاً: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة
95	خامساً: اختبار الفرضية الفرعية الخامسة
97	سادساً: اختبار الفرضية الرئيسية:
101	خلاصة الفصل
103	خاتمة
109	قائمة المراجع
118	الملاحق
134	الملخص

قائمة الجد اول والأشكال

قائمة الجداول:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	و
02	مصفوفة خصائص تكنولوجيا المعلومات	6
03	بعض التأثيرات الايجابية والسلبية لتكنولوجيا المعلومات	15
04	قراءات الميزانية	42
05	أنواع نسب السيولة	45
06	أنواع نسب التمويل	46
07	أنواع نسب الربحية	47
08	أنواع نسب النشاط	48
09	طرق حساب رأس المال العامل	49
10	طرق حساب احتياج رأس المال العامل	50
11	طرق حساب الخزينة الصافية	51
12	توزيع عينة الدراسة	62
13	درجات مقياس سلم ليكارت الخماسي	63
14	نتائج معامل ألفا كرونباخ	65
15	نتائج معامل ألفا كرونباخ على المحور الأول	66
16	نتائج معامل ألفا كرونباخ على المحور الثاني	66
17	معامل الثبات باستخدام التجزئة النصفية	67
18	الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول	68
19	الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني	68
20	اختبار التوزيع الطبيعي	70
21	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	71

72	توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	22
73	توزيع عينة الدراسة حسب الدرجة العلمية	23
74	توزيع عينة الدراسة حسب التخصص العلمي	24
76	توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة	25
77	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	26
78	مجالات المتوسط الحسابي لتحديد الاتجاه العام للعبارات	27
78	النتائج الإحصائية لفقرات البعد الأول من المحور الأول	28
80	النتائج الإحصائية لفقرات البعد الثاني من المحور الأول	29
81	النتائج الإحصائية لفقرات البعد الثالث من المحور الأول	30
82	النتائج الإحصائية لفقرات البعد الرابع من المحور الأول	31
83	النتائج الإحصائية لفقرات البعد الخامس من المحور الأول	32
84	النتائج الإحصائية لفقرات المحور الثاني	33
86	نتائج الارتباط بين بعد شبكات المعلومات والاتصالات والأداء المالي	34
86	اختبار صلاحية وجودة الفرضية الأولى	35
87	الانحدار الخطي البسيط لأثر بعد شبكات المعلومات والاتصالات على الأداء المالي	36
88	نتائج الارتباط بين بعد الأجهزة والبرمجيات والأداء المالي	37
89	اختبار صلاحية وجودة الفرضية الثانية	38
89	الانحدار الخطي البسيط لأثر بعد الأجهزة والبرمجيات على الأداء المالي	39
91	نتائج الارتباط بين بعد قواعد البيانات والأداء المالي	40
91	اختبار صلاحية وجودة الفرضية الثالثة	41
92	الانحدار الخطي البسيط لأثر بعد قواعد البيانات على محور الأداء المالي	42
93	نتائج الارتباط بين بعد الموارد البشرية والأداء المالي	43

94	اختبار صلاحية وجودة الفرضية الرابعة	44
94	الانحدار الخطي البسيط لأثر بعد الموارد البشرية على محور الأداء المالي	45
95	نتائج الارتباط بين بعد جودة الخدمات والأداء المالي	46
96	اختبار صلاحية وجودة الفرضية الخامسة	47
96	الانحدار الخطي البسيط لأثر بعد جودة الخدمات على محور الأداء المالي	48
98	نتائج الارتباط بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي	49
98	اختبار صلاحية وجودة الفرضية الرئيسية	50
99	الانحدار الخطي البسيط لأثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات على محور الأداء المالي	51

قائمة الأشكال:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	نموذج الدراسة	ز
02	البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات	11
03	وظائف تكنولوجيا المعلومات	13
04	نظام المعلومات	19
05	خطوات تقييم الأداء المالي	37
06	الهيكل التنظيمي للوكالة	61
07	توزيع العينة حسب الجنس	71
08	توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية	72
09	توزيع عينة الدراسة حسب الدرجة العلمية	74
10	توزيع عينة الدراسة حسب التخصص العلمي	75
11	توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة	76
12	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	77

قائمة المختصرات

قائمة المختصرات:

المختصرات	معاني المختصرات باللغة الأصلية	معاني المختصرات باللغة العربية
Spss	Statistical Package For Social Sciences	برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية
FR _L	Facility Restriction Level	راس المال العامل
BFR	Besoin en Fonds de Roulement	احتياج في راس المال العامل
TN	Tresoreie Nette	الخزينة الصافية

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق:

الرقم	الشكل	الصفحة
01	الاستبيان	117
02	اختيار ثبات أداة الدراسة	122
03	اختبار التوزيع الطبيعي	123
04	تحليل البيانات الشخصية	124
05	اختبار الفرضيات	126
06	اختبار الفرضية الرئيسية	131
07	قائمة المحكمين	132

مقدمت

مقدمة:

شهدت نهاية القرن العشرين وبداية القرن الواحد والعشرون تطورات سريعة أدت إلى بروز متغيرات جديدة لم تكن قيد الدراسة والأبحاث في مجتمع الاقتصاد والإدارة، فعلى غرار العولمة واقتصاد السوق، عرفت المؤسسة ظهور ثورة تكنولوجية جعلتها في صراع دائم مع محيط يتميز بمنافسة شديدة، لذلك أوجب عليها تحديث أنظمتها باستخدام التكنولوجيا الحديثة كأداة لتحسين القدرات الإدارية، وتسهيل الإجراءات وكذلك تطوير مستويات أدائها بجميع أنواعه.

هذا وتعد تكنولوجيا المعلومات رمزا للتقدم العلمي والتكنولوجي، فقد غزت جميع مجالات الحياة العصرية، واتسعت دائرة استخدامها، حيث أصبحت المؤسسات تخصص مبالغ سنوية للاستثمار في أدوات تكنولوجيا المعلومات والاتصال من برامج متطورة وشبكات إلى غير ذلك بغيت تتمكن من مواجهة المنافسة وتحسين أدائها.

وعلى إثر ذلك شاع استخدام تكنولوجيا المعلومات على نطاق واسع من المؤسسات على اختلاف أنواعها وأشكالها وأنشطتها، وبات تطبيقها بشكل جدي ضرورة ملحة وحتمية، وذلك لزيادة قدرتها التنافسية وتطوير أدائها، حيث أثبتت التجارب أن المؤسسات التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات تتفوق في أدائها على المؤسسات التي لا تستخدمها، وخاصة في ظل حرصها المتواصل على تحسين وتطوير أدائها للوصول إلى الأداء المطلوب على المدى البعيد لضمان بقاءها واستمرارها.

وعلى هذا الأساس تبدل المؤسسات أقصى ما لديها للبحث عن السبل الكفيلة للتكيف مع المتغيرات الجديدة، ومواكبة التطورات المستمرة باكتساب وسائل وتكنولوجيا حديثة، من أجل كسب فعالية وكفاءة عالية التي تساعد في تحسين الأداء المالي.

أولاً: إشكالية الدراسة:

إن ازدياد استخدام تكنولوجيا المعلومات في عالم الأعمال، والمؤسسات الاقتصادية انعكس عليها إنفاق مبالغ طائلة لمواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة، والتماشي معها وقد ساعد ذلك إلى حد ما في تطوير أداء المؤسسات خاصة في مجال المنافسة، فقد أظهرت الكثير من الدراسات تأثير تكنولوجيا المعلومات على الأداء العام للمؤسسة بصفة عامة، والأداء المالي بصفة خاصة، وعلى هذا الأساس تم تسليط الضوء على مختلف المفاهيم النظرية لكل من تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي، ومنه يمكن طرح وصياغة الإشكالية التالية:

هل يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على الأداء المالي للمؤسسة عند مستوى المعنوية $(\alpha \leq 0,05)$ ؟

وللإجابة على هذا التساؤل يمكننا طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعد شبكات المعلومات والاتصالات على الأداء المالي للمؤسسة عند مستوى المعنوية $(\alpha \leq 0,05)$ ؟
- هل يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعد الأجهزة والبرمجيات على الأداء المالي للمؤسسة عند مستوى المعنوية $(\alpha \leq 0,05)$ ؟
- هل يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعد قواعد البيانات على الأداء المالي للمؤسسة عند مستوى المعنوية $(\alpha \leq 0,05)$ ؟
- هل يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعد الموارد البشرية على الأداء المالي للمؤسسة عند مستوى المعنوية $(\alpha \leq 0,05)$ ؟
- هل يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعد جودة الخدمات على الأداء المالي للمؤسسة عند مستوى المعنوية $(\alpha \leq 0,05)$ ؟

ثانيا: فرضيات الدراسة:

ولغرض الإجابة على الأسئلة السابقة اعتمدنا على الفرضيات التالية:

- **الفرضية الرئيسية:** يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على الأداء المالي للمؤسسة عند مستوى المعنوية $(\alpha \leq 0,05)$.
- **الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعد شبكات المعلومات والاتصالات على الأداء المالي للمؤسسة عند مستوى المعنوية $(\alpha \leq 0,05)$.
- **الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعد الأجهزة والبرمجيات على الأداء المالي للمؤسسة عند مستوى المعنوية $(\alpha \leq 0,05)$.
- **الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعد قواعد البيانات على الأداء المالي للمؤسسة عند مستوى المعنوية $(\alpha \leq 0,05)$.
- **الفرضية الفرعية الرابعة:** يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعد الموارد البشرية على الأداء المالي للمؤسسة عند مستوى المعنوية $(\alpha \leq 0,05)$.
- **الفرضية الفرعية الخامسة:** يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعد جودة الخدمات على الأداء المالي للمؤسسة عند مستوى المعنوية $(\alpha \leq 0,05)$.

ثالثا: أهمية الدراسة:

- الاهتمام الكبير بتكنولوجيا المعلومات باعتبارها المحدد الأساسي لأداء المؤسسة؛
- إبراز أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمؤسسة؛
- دراسة أبعاد تكنولوجيا المعلومات وانعكاساتها على الأداء المالي للمؤسسة؛

- إن قطاع تكنولوجيا المعلومات متجدد ومتغير باستمرار، وبالتالي لا تكرر فيه لذلك فإن اعتماده كأحد متغيرات الدراسة يعطينا دراسة غير روتينية.

رابعاً: أهداف الدراسة:

نهدف من خلال إجراء دراستنا إلى تحقيق العديد من الأهداف متمثلة في:

- الإجابة على التساؤلات الفرعية واختبار الفرضيات؛
- المساهمة في إثراء المعارف النظرية والتطبيقية لتكنولوجيا المعلومات والأداء المالي؛
- معرفة حقيقة إمكانية وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي؛
- إعطاء صورة على واقع استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة الجزائرية لنمذجة العلاقة بين أدوات تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية؛
- حث المؤسسات الاقتصادية باستخدام تكنولوجيا المعلومات واعتبارها أساس بقاءها واستمراريتها وكأداة لتحسين أداءها المالي.

خامساً: أسباب اختيار الدراسة:

إن اختيارنا لهذا الموضوع راجع للأسباب التالية:

- ✓ السبب الذاتي: الميول الشخصي لهذه الموضوعات الحديثة.
- ✓ السبب الموضوعي: يتمثل في دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمؤسسة من جهة وأهمية الأداء المالي في بقاء المؤسسة وتحقيق أهدافها من جهة أخرى، فضلاً عن احتلالها مكاناً هاماً في الكتابات العلمية، كما راجع السبب أيضاً إلى التطورات السريعة في التكنولوجيا.

سادساً: المنهج المستخدم:

اعتمدنا في معالجتنا لهذه الدراسة على المنهجين الوصفي والتحليلي في جانبه النظري، حيث سمح لنا المنهج الوصفي بتقديم المفاهيم والتعارف المتعلقة بمتغيرات البحث ووضعها في إطاره النظري، إما بالنسبة للمنهج التحليلي فقد كان الغرض منه إبراز العلاقة بين متغيرات الدراسة، حيث تم جمع البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية بالاعتماد على الاستبيان، ثم القيام بتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS.

سابعاً: صعوبات الدراسة:

أن أهم ما واجهت الطالبتين في هذه الدراسة من صعوبات وعوائق ارتبطت أكثر بالجانب التطبيقي، لا سيما من حيث صعوبة الحصول على المعلومات وعدم تعاون بعض المسؤولين في المؤسسة محل الدراسة، كما وجدنا صعوبات تعلق بتوزيع استبانة البحث واستردادها، مع ضيق الوقت في استكمال هذه الدراسة.

ثامنا: الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات السابقة التي تطرقت لموضوع أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية وتناولناه من زوايا مختلفة، وقد تنوعت هذه الدراسات بين العربية والأجنبية. وسوف نستعرض هنا الدراسات التي تم الاستفادة منها مع الإشارة إلى أبرز ملامحها، ثم نقدم تعليقا عليها يتضمن جوانب التشابه والاختلاف. ومن أهمها:

1- الدراسات العربية:

1-1 دراسة عادل عشي، سنة 2001 مذكرة ماجستير، تخصص تسيير المؤسسات الصناعية، جامعة

محمد خيضر، بعنوان "الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم" دراسة حالة مؤسسة صناعات الكوابل (2000_2002)، تهدف هذه الدراسة إلى تقييم الأداء المالي وتحديد المعايير والمؤشرات المستخدمة وتطبيقها على مؤسسة صناعة الكوابل ببسكرة، فقد شملت هذه الدراسة جميع جوانب تقييم الأداء بهدف تحديد المعايير لتقييم الأداء المالي و المؤشرات المستخدمة و تفسيرها، و توصلت هذه الدراسة إلى عدم كفاية التحليل الساكن بحيث انه يجب اللجوء إلى التحليل الحركي للتوازن المالي، هذا لان التحليل الساكن يدرس التوازن المالي في لحظة زمنية معينة.

2-1 نواف سماح محمد الذنيبات، سنة 2011، مذكرة ماجستير، تخصص محاسبة، جامعة الشرق

الأوسط، بعنوان اثر الأداء المالي للشركات المدرجة في بورصة عمان على آراء مدقي الحسابات الخارجيين في الأردن، تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير نسب الربحية المتمثلة بنسبة نسبة صافي الدخل ومعدل العائد على الأصول ومعدل العائد على حقوق الملكية في رأي مدقق الحسابات الخارجي في الأردن، و مدى تأثير نسب السيولة ممثلة بنسبة التداول في رأي مدقق الحسابات الخارجي في الأردن. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة : يوجد تأثير لنسب الربحية المتمثلة في (نسب صافي الربح ومعدل العائد على الأصول و معدل العائد على حقوق الملكية) على رأي مدقق الحسابات الخارجي، يوجد تأثير لنسب الرفع المالي المتمثلة في(نسب المديونية ونسبة الديون إلى حقوق الملكية)على رأي مدقق الحسابات الخارجي.

3-1 دراسة أريج عبد العظيم عبد الله البطة، سنة 2016، مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية،

بعنوان "مجالات مساهمة استخدام تكنولوجيا المعلومات في عملية التدقيق في المصارف التجارية العاملة في قطاع غزة وفقا لمعايير التدقيق الدولية"، وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات في عملية التدقيق بقطاع غزة، والتعرف على موقف المدقق من استخدام تكنولوجيا المعلومات في عملية تدقيق العمليات المحاسبية. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: توفر أجهزة الحاسوب وبرامجه والأشخاص المؤهلين لاستخدامه عند المدقق، وهذا

يدل على مواكبة عملية تدقيق حسابات المصارف التجارية في قطاع غزة للتطور التكنولوجي. يؤثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على عمل المدقق في تحقيق كفاءته، وتحقيق أهداف التدقيق بأقل التكاليف والجهد.

4-1 دراسة بن عثمان مفيدة، شطبية زينب، سنة 2021، مجلة المؤسسة، بعنوان اثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للبنوك التجارية العاملة في الجزائر، تهدف هذه الدراسة إلى معرفة اثر الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي لعينة من البنوك التجارية العاملة في الجزائر خلال الفترة 2009-2015 وبينت نتائج هذه الدراسة عدم وجود تأثير معنوي للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي لتلك البنوك ممثلا بنسبة هامش القيمة المضافة والعائد على الأصول في تلك البنوك التجارية عينة الدراسة خلال فترة الدراسة 2009-2015.

2- الدراسات الأجنبية

1-2 دراسة (Basman Omar Aldalayeen and other)، 2013: تهدف هذه الدراسة إلى إيجاد اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للمؤسسات الصناعية، وطبقت هذه الدراسة على 12 شركة لاستخراج المعادن مدرجة في سوق عمان للأوراق المالية خلال فترة (2009-2012)، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة: تقييم المستجيبين (رؤساء الأقسام، المساعد الإداري، مدراء التقييم، العمال في الإدارة الوسطى، المساعدين) أن أهمية أبعاد تكنولوجيا المعلومات كانت عالية، أي هناك تأثير موجب ذو دلالة إحصائية تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي لشركات استخراج المعادن.

2-2 دراسة (Mustafa Hassan MohmmmedAdem)، 2014: بعنوان تقييم الأداء المالي للبنوك باستخدام النسب المالية، دراسة حالة مصرف اربيل للاستثمار والتمويل، تهدف هذه الدراسة إلى فحص العوامل المالية التي يمكن أن تكون عاملا محددًا للأداء المالي الحالي للبنك وتقييم مقياس الأداء (ROA) أو (ROE) الأفضل استخدامه في قياس ربحية البنك. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة: تظهر السلوك الايجابي للمركز المالي لمصرف اربيل وبعض متغيرات عوامله المالية تؤثر على الأداء المالي للبنك، وتبين أن الأداء المالي العام للمصرف اربيل يتحسن من حيث نسب السيولة، ونسب جودة الأصول وأداء الائتمان، ومعدلات الربحية (ROA، ROE، NPM).

3- التعليق على الدراسات السابقة:

من خلال استعراض نتائج الدراسات السابقة، لوحظ انه يوجد أوجه تشابه وأوجه اختلاف بين الدراسة السابقة والدراسة الحالية وسيتم عرضها في الجدول الموالي.

الجدول رقم 1: أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
✓ العامل المشترك بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة هو تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي. ✓ اعتماد معظم الدراسات على المنهج الوصفي التحليلي. ✓ التعرف على مدى استخدام تكنولوجيا المعلومات وفي العديد من المؤسسات وأثرها على الأداء المالي.	✓ اتخاذ الاستبيان كأداة للدراسة الحالية. ✓ اتخاذ أبعاد تكنولوجيا المعلومات ومعرفة أثرها على الأداء المالي. ✓ معظم نتائج المؤسسة محل الدراسة المتحصل عليها يوجد بها اثر المتغير المستقل على المتغير التابع. ✓ دراستنا الميدانية تمت على مستوى مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء ميلة. ✓ تمت الدراسة في فترة شهدت العديد من التغيرات الجذرية في تسيير المؤسسات في ظل جائحة كورونا.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على محتوى الدراسات السابقة.

تاسعا: هيكل الدراسة:

للاوصول 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 النظري لتكنولوجيا المعلومات، حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث المبحث الأول يتناول مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات، أما المبحث الثاني يتضمن أساسيات تكنولوجيا المعلومات، كما قدمنا في المبحث الثالث نظام المعلومات.

الفصل الثاني: والمعنون بالإطار النظري للأداء المالي، وتم تقسيمه إلى ثلاث مباحث أيضا، تناول المبحث الأول عموميات حول الأداء المالي، كما تناولنا في المبحث الثاني عموميات حول تقييم الأداء المالي، أما المبحث الثالث فخصص إلى متطلبات، مصادر ومؤشرات تقييم الأداء المالي.

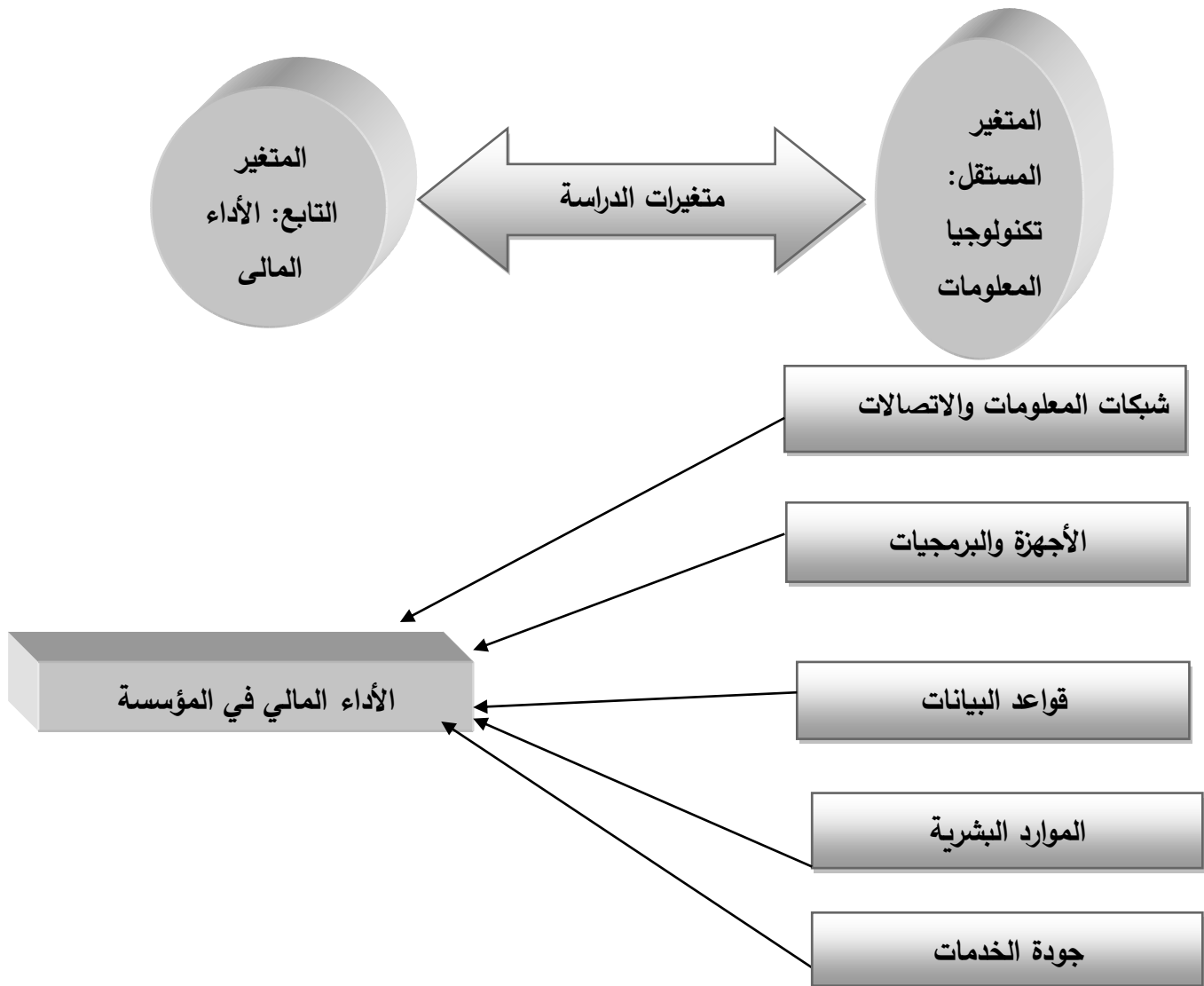
الفصل الثالث: والذي خصص للدراسة الميدانية تحت عنوان أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال غير الأجراء، حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث، المبحث الأول يتضمن تقديم المؤسسة محل الدراسة، أما المبحث الثاني ضم المنهجية المتبعة في الدراسة، أما المبحث الثالث فيتضمن عرض نتائج الاستبيان وتحليله.

وفي الأخير ننهي هذا البحث بخاتمة عامة نلخص فيها أهم النتائج التي تم التوصل إليها في جميع جوانب البحث، مع تقديم بعض التوصيات والاقتراحات بالإضافة إلى آفاق الدراسة.

عاشرا: نموذج الدراسة:

لقد قمنا في هذه الدراسة بتقسيمها إلى متغير مستقل ألا وهو تكنولوجيا المعلومات ومتغير تابع هو الأداء المالي، كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم 1: نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين.

الفصل الأول
الإطار النظري لتكنولوجيا
المعلومات

تمهيد:

إن العالم اليوم يشهد تطورات وابتكارات في شتى الميادين والمجالات، وباستخدام تكنولوجيا المعلومات أصبحت أحد دعائم أو المحرك الأساسي لأي تطور ونمو في أي مؤسسة وما يمكن أن تحققه على مستوى كل المجالات التي تستخدمها في وظائفها وأنشطتها، حيث تعتبر تكنولوجيا المعلومات على أنها جزء من نظام المعلومات وعلى أنها الجانب التكنولوجي لنظم المعلومات وتتضمن الأجهزة والشبكات وقواعد البيانات وغيرها لذلك تعني الأدوات التي تساعدنا على استقبال البيانات واسترجاعها وتخزينها ونقلها بشكل إلكتروني، فهي تعد بمثابة البنية التحتية الشاملة لما أطلق عليها اسم الاقتصاد الجديد.

وضمن هذا الفصل سنحاول التطرق في دراستنا إلى:

المبحث الأول: مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات؛

المبحث الثاني: أساسيات تكنولوجيا المعلومات؛

المبحث الثالث: نظام المعلومات.

المبحث الأول: مفاهيم حول تكنولوجيا المعلومات

أصبحت تكنولوجيا المعلومات من الوسائل التي تستخدمها مختلف المؤسسات الهادفة وغير الهادفة والتي أدت إلى ظهور الاقتصاد المعلوماتي الذي تشكل فيه المعلومات موردا رئيسيا واستراتيجيا، ولذلك أصبح الفرد والمؤسسات يتجهون نحو اكتساب واستخدام تكنولوجيا المعلومات ومتابعة كل التطورات فيها.

وسنحاول في هذا المبحث التعرف على تكنولوجيا المعلومات من خلال التطرق للمفاهيم المرتبطة بها.

المطلب الأول: مفهوم تكنولوجيا المعلومات ومراحل تطورها

أولاً: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

تعددت مفاهيم تكنولوجيا المعلومات، حسب آراء الكتاب والاختصاصيين فهي لم تحضى كغيرها من المصطلحات الجديدة بتعريف موحد، وظهرت عدة تعريفات لتكنولوجيا المعلومات عرفت بأنها:

التعريف الأول: "تلك التكنولوجيا التي تستخدم من أجل تخزين البيانات وتوفيرها للمؤسسة في شكل معلومات تستخدم في اتخاذ مختلف القرارات بالمؤسسة".¹

التعريف الثاني: "جميع أنواع التكنولوجيا المستخدمة في تشغيل ونقل وتخزين المعلومات في شكل إلكتروني وتشمل تكنولوجيا الحاسبات الآلية ووسائل الربط والأجهزة الفاكس وغيرها من المعدات التي تستخدم بشدة في الاتصالات".²

التعريف الثالث: عرفها قاموس ماكملان بأنها: "حيازة، معالجة، تخزين وبث معلومات ملفوظة، مصورة، متنية، ورقمية بواسطة مزيج من الحاسب الإلكتروني، والاتصالات السلكية واللاسلكية، ومبني على أساس الإلكترونيات الدقيقة".³

التعريف الرابع: "عبارة عن كل التقنيات المتطورة التي تستخدم في تحويل البيانات بمختلف أشكالها إلى معلومات بمختلف أنواعها والتي تستخدم من قبل المستفيدين منها في كافة المجالات الحياتية".⁴

من خلال ما سبق نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة المعلومات والوسائل والأجهزة والبرمجيات وشبكات الاتصال وتقوم بمعالجة وتخزين وتنظيم وإرسال واسترجاع المعلومات التي تساعد في اتخاذ القرارات في الوقت المناسب للوصول إلى أهداف المؤسسة.

¹ مهيبيل وسام: تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية، شهادة ماجستير، تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2011/2012، ص 77.

² نضال سمير احمد غين: اثر قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على التنمية الصناعية في فلسطين، رسالة الماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، 2021، ص 20.

³ محمد الصيرفي: إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2009، ص 19.

⁴ علاء عبد الرزاق السالمي: تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، سلطنة عمان، قطر، الطبعة الأولى، 2002، ص 20.

ثانياً: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات.

تمثل تكنولوجيا المعلومات الجانب التقني عن نظام المعلومات والمستقبل، وقد مرت بخمس مراحل تطور أساسية وهي:

1. **مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الأولى:** وتسمى بعصر الكتابة، وتتمثل بثورة المعلومات والاتصالات ابتداء من اختراع الكتابة والطباعة.¹
2. **مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الثانية:** وتسمى بعصر الطباعة، والتي تشمل ظهور الطباعة بأنواعها المختلفة وتطورها والتي ساعدت على نشر المعلومات واتصالاتها عن طريق كثرة المطبوعات وزيادة نشرها عبر مواقع جغرافية أكثر اتساعاً.²
3. **مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الثالثة:** وتسمى بعصر الحاسب الإلكتروني، وتبدأ بالجيل الثالث للحاسبات وبناء النظم المحلية والتي أطلق عليها اسم الدائرة الإلكترونية المتكاملة.³
4. **مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الرابعة:** الجيل الرابع للحاسبات والذي تتميز بالتطورات الكبيرة للمكونات المادية والبرمجيات وظهور المعالجة المايكرونية ونظم البحث بالاتصال المباشر.⁴
5. **مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الخامسة:** وتتمثل في التزاوج والترابط الهائل ما بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة الأنواع والاتجاهات التي حققت إمكانية تنقل كميات هائلة من البيانات والمعلومات وعبر مسافات جغرافية هائلة بسرعة فائقة، وبغض النظر إلى الزمان وصولاً إلى شبكات المعلومات وفي قيمتها شبكة الأنترنت.⁵

¹ إيمان يحيوي: أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الخدمية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التسيير، جامعة العربي بن المهيدي، أم البواقي، 2017، ص 22.

² بروة إلهام: تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على التدقيق المحاسبي بالمؤسسة الاقتصادية، مذكرة دكتوراه، تخصص محاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015، ص 9.

³ غسان قاسم داود اللامي: تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال، دار النشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2010، ص 17.

⁴ المرجع أعلاه.

⁵ إيمان فاضل السمراي، هيثم محمد الزغيبي: نظم المعلومات الإدارية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2004، ص 118.

المطلب الثاني: خصائص وأهمية تكنولوجيا المعلومات

أولاً: خصائص تكنولوجيا المعلومات

لقد تميزت تكنولوجيا المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخصائص هي:

1. **تقليص الوقت:** تتيح وسائل التخزين التي تستوعب حجماً هائلاً من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها بسهولة¹.
2. **اقتسام المهام الفكرية مع الآلة:** نتيجة للتفاعل بين الباحث والنظام.²
3. **النممة:** بمعنى أسرع، أرخص، ... الخ وهي وتيرة تطور منتجات تكنولوجيا المعلومات.³
4. **الذكاء الاصطناعي:** أهم ما يميز تكنولوجيا المعلومات هو تطور المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.⁴
5. **تكوين شبكات الاتصال:** تتواجد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجيا المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين، ويسمح بتبادل المعلومات مع باقي النشاطات الأخرى.⁵
6. **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجيا يمكن أن يكون مستقل أو مرسل في نفس الوقت، فالمشاركين في عملية الاتصال يستطيعون تبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.⁶
7. **الإلزامية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت.⁷
8. **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات، فالإنترنت مثلاً تتمتع بالاستمرارية عملها في كل الأحوال.⁸

¹ هناء عبداوي: مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية، مذكرة دكتوراه، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016 ص 43.

² المرجع أعلاه.

³ المرجع أعلاه.

⁴ المرجع أعلاه.

⁵ نزهان قرون، جهاد بوضياف: تكنولوجيا المعلومات والاتصال كركيزة أساسية لعملية التدريب الإلكتروني، مجلة التعليم عن البعد والتعليم المفتوح، جامعة بني يوسف، مجلد 8، عدد 15، ديسمبر 2020، ص 45.

⁶ المرجع أعلاه.

⁷ المرجع أعلاه.

⁸ المرجع أعلاه.

9. قابلية التحرك والحركية: أي يمكن للمستخدم أن يستفيد من خدماتها أثناء تنقلاته من أي مكان عن طريق وسائل كثيرة.¹

10. قابلية التحويل: بمعنى إمكانية نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كتحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة أو مقروءة.²

11. اللامجاهرية: يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك، كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للاتصالات.³

12. التنوع والانتشار: بمعنى قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم، بحيث تكتسب قوتها من الانتشار المنهجي لنظامها المرن.⁴

13. العالمية والكونية: المقصود به المحيط الذي تعيش فيه هذه التكنولوجيا، حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف محيط عملها.⁵

الجدول رقم 01-01: مصفوفة خصائص تكنولوجيا المعلومات.

الاتصال	المعالجة	التخزين	
حجم عدد المستخدمين لشبكة المعلومات	مدى التعمق في وظائف البيانات	كبيرة في قواعد البيانات	سعة القدرة
ملائمة الاستعمال	سهولة الاستخدام	ملائمة البيانات	الجودة
تكلفة نقل الرسالة تكلفة المستخدم الواحد	تكلفة التصرف أو النقل	تكلفة إدارة المعلومات	وحدة التكلفة

المصدر: مرابط عياش عزوز، دور تكنولوجيا المعلومات في تنمية الكفاءة المهنية للعامل، أطروحة دكتوراه، تخصص تنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017/2016، ص 31.

¹ ياسع ياسمين، بوفجي عبد الوهاب: دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة، مذكرة ماجستير، تخصص تدبير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أم محمد بوقرة، بومرداس، 2010-2011، ص 23.

² المرجع أعلاه.

³ المرجع أعلاه.

⁴ المرجع أعلاه.

⁵ مرجع أعلاه.

ثانياً: أهمية تكنولوجيا المعلومات

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

- تعمل تكنولوجيا المعلومات على إحداث تغييرات جذرية في كل مفاصل المؤسسة وأعمالها، منتجاتها، وأسواقها لامتداد استخدامها في مختلف أنشطة المؤسسة؛¹
- تساعد في تنمية المهارات والمعارف التي تعمل على إثراء الجانب الفكري للعاملين الأمر الذي يساعد في تقييم أعمال وأفكار مبدعة؛²
- تعد تكنولوجيا المعلومات أداة فعالة في تقليص حجم المنظمات وتقليص عدد المستويات الإدارية وتبني الهياكل التنظيمية الشبكية بدلاً من التقليدية، وكذلك ساعدت على تبني مداخل حديثة في تخطيط وتنظيم الأعمال مثل مدخل إعادة هندسة الأعمال؛³
- تساعد على زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات؛⁴
- توفير قوة عمل فعلية داخل التنظيم؛⁵
- المساهمة في إمكانية إيجاد منتجات أو خدمات جديدة.⁶

¹ أيلي هيكل: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء المنظمات، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، الجامعة الافتراضية السورية، وزارة التعليم العالي، دمشق، 2015، ص 18.

² مرجع أعلاه.

³ مرجع أعلاه.

⁴ محمد الأمين عسول: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي، أطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد تطبيقي وإدارة المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016_2015، ص 35.

⁵ بوسدره فوزي وآخرون: أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر، العدد 5، ديسمبر 2018، ص 17.

⁶ مسيف خالد: دور تكنولوجيا المعلومات في تطبيق المعايير الدولية للتدقيق، أطروحة دكتوراه، تخصص محاسبة وتدقيق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016، ص 88.

المطلب الثالث: أهداف وأنواع تكنولوجيا المعلومات

أولاً: أهداف تكنولوجيا المعلومات

وتتمثل فيما يلي:¹

- _ أداء الأعمال الممكن تشغيلها؛
- _ ضمان التكامل لعدم ضياع البيانات؛
- _ طبيعة وخدمة المستخدم؛
- _ أمن المعلومات؛
- _ إمكانية التشغيل على قواعد بياناتية مختلفة أو نظم تشغيل وأجهزة متنوعة؛
- _ سرعة تطوير النظام؛
- _ التكاليف الكلية للنظام؛
- _ طبيعة وخبرة المستخدم؛
- _ أمن المعلومات؛
- _ القدرة على التغيير والتعديل؛
- _ إمكانية تكبير الإمكانيات؛
- _ المجهود اللازم للحفاظ على النظام.

ونلاحظ أن لتكنولوجيا المعلومات دوراً فعالاً في الأعمال الحديثة داخل المؤسسة الاقتصادية.

ثانياً: أنواع تكنولوجيا المعلومات

تأخذ تكنولوجيا المعلومات تصنيفان:²

¹ فضيلة عزازية: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية، شهادة ماستر، تخصص مالية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2020، ص 10.

²مرابط عياش عزوز: مرجع سبق ذكره، ص 71.

1. أنواع التكنولوجيا حسب الإتاحة:

إن تكنولوجيا غير متاحة بنفس القدر بين المجتمعات، فهناك متطورة وهناك متوسطة وهناك متخلفة، ولكن هناك طريقة ما تنتقل بها هذه التكنولوجيا بين مختلف المجتمعات ولكن قبل ذلك يجب أن نفرق بين نوعين من التكنولوجيا.

1-1 التكنولوجيا المتاحة: وهي تكنولوجيا يسمح صانعوها وهم المجتمعات المتقدمة للمجتمعات المتخلفة بالاطلاع عليها واستغلالها، وهي في غالب الأحيان إما تكون تجارية أي تباع في شكل سلع، مثل: الآلات والمعدات والتجهيزات التكنولوجية، بالإضافة إلى بعض البرمجيات المصاحبة لتلك التجهيزات سواء من أجل العمل بها، أو من أجل إصلاحها عند العطب.

1-2 التكنولوجيا غير متاحة: هي تكنولوجيا التي تسعى تلك المجتمعات إلى عدم نقلها إلى المجتمعات المتخلفة وذلك يرجع إما لحساسية هذه التكنولوجيات، خاصة في القطاعات العسكرية والفضائية، والعلوم الجد حديثة كالفيزياء النووية وغيرها.

وهذا لترك تلك المجتمعات في تخلف حتى تكون سوق استهلاكية وفي تبعية دائمة، وتتجلى هذه الصورة مثلاً في بيع تكنولوجيا السيارة كوسيلة وعدم بيع تكنولوجيا صنع السيارة، وتطبق هذه الفكرة على الكثير من التكنولوجيات، كما أن هذه المجتمعات المنتجة لتكنولوجيا تسمح للمجتمعات المتخلفة للحصول على التكنولوجيات القديمة وليست الحديثة أي الأجيال السابقة وليست الآنية.

2. أنواع التكنولوجيا حسب التجسيد:

يمكن للتكنولوجيا أن تكون مجسدة أو خشنة كما يمكنها أن تكون غير مجسدة أو ناعمة

1-2 التكنولوجيا المجسدة أو الخشنة: يتجسد هذا النوع من التكنولوجيا إما في رأس المال البشري، أو في المعدات والآلات والتجهيزات الرأسمالية وفي السلع الاستهلاكية المعمرة (السيارات، الراديو، التلفزيون...الخ).

2-2 التكنولوجيا غير المجسدة أو الناعمة: لا يأخذ هذا النوع التكنولوجيا في شكلها المادي، وإنما تتمثل في المعرفة المتعلقة باستخدام وصيانة وتوطين وتطوير التكنولوجيا المجسدة، تحويل خلاصات البحوث العلمية المبتكرة إلى تطبيقات علمية وعملية مفيدة في النشاطات الاقتصادية والاجتماعية.

المبحث الثاني: أساسيات تكنولوجيا المعلومات

تعتبر تكنولوجيا المعلومات من المصادر والموارد المؤثرة في تطور المؤسسات، فهي تعتبرها كالمصادر الطبيعية الأخرى من حيث الأهمية، وإمكانية مساهمتها في تطور أنظمتها، فبدون تكنولوجيا المعلومات لا تستطيع أي مؤسسة أن تتقدم، أو تحافظ على تقدمها.

المطلب الأول: البنية التحتية ووظائف تكنولوجيا المعلومات

أولاً: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات

يحدد تيربان وآخرون turban et Al عناصر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات بأنها تتكون من الأجهزة والبرمجيات وقواعد البيانات والشبكات الأخرى، ويتفق معه في ذلك كل من أوبرين وآخرون 'O' Brine et Al ومارتن وآخرون Martin et Al، أما لودن ولودن laudon et laudon يقولان بأن عناصر البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات تتكون من الأجهزة ونظم التشغيل والبرمجيات وقواعد البيانات والشبكات والاتصالات والعاملون في مجال تكنولوجيا المعلومات، وفيما يلي توضيح لكل منها:

1- المكونات المادية الأجهزة hardware: وتشمل المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات وتخزينها ونقلها وتداولها واسترجاعها واستقبالها وبثها للمستخدمين كما أنها تتضمن الحاسبة وما يرتبط بها من الأجهزة الملحقة بها التي تضم وحدة المعالجة المركزية، اللوحة الأساسية والشاشة وغيرها وتسمى المكونات المادية، وبذلك فإن الأجهزة تتكون من الحواسيب بأنواعها ومكوناتها الفرعية.¹

2- البرمجيات Software: ويقصد بها برامج الحاسوب التي تعمل على إدارة المكونات المادية وتشغيلها، فقد أصبحت تكنولوجيا المعلومات أساسية لتشغيل واستعمال الحاسوب، فالبرمجيات تعمل على معالجة المعلومات وتسجيلها وتخزينها وتقديمها كمخرجات مفيدة لأداء العمل، وإدارة العمليات، كما تتضمن نظم التشغيل النهائية مثل معالج الكلمات وتقسم برمجيات الحاسوب إلى: برمجيات النظام وبرمجيات التأليف، والبرمجيات التطبيقية.²

3- الموارد البشرية: إن أهميتها في إدارة وتشغيل نظم المعلومات تفوق أهمية المستلزمات المادية، إلى أن معظم أسباب حالات الفشل فيها بسبب إخفاق الموارد البشرية في القيام بدورها المنوط بها، وعلى الرغم من

¹ كريدودي سهام، استخدام تكنولوجيا المعلومات كمدخل لتحسين عملية المراجعة التحليلية في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الأبحاث الاقتصادية والإدارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 17 السنة 2015 ص 364

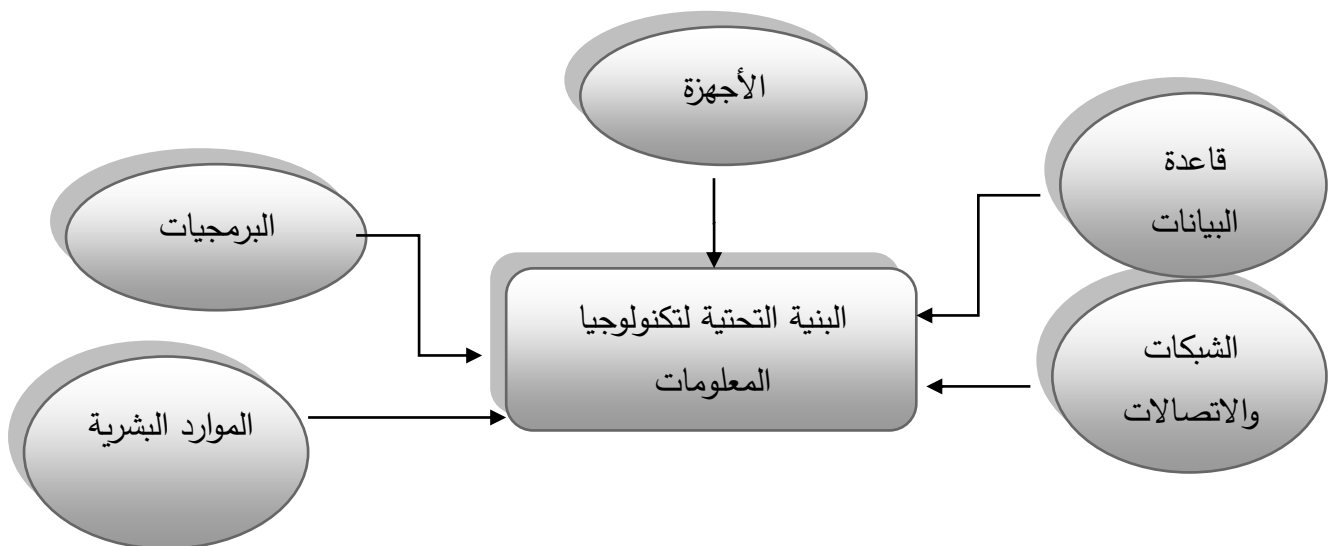
² علي أخضر علي أحمد، تكنولوجيا المعلومات و دورها في تطوير أداء الموارد البشرية، شهادة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة النيلين، السودان، 2021، ص 28

أهمية المستلزمات المادية كالحواسيب وتقنيات الاتصال والشبكات إلا إن تلك الأهمية تظل محددة بتوفر الكادر البشري المؤهل الذي يحدد فرص الاستفادة من تلك المستلزمات.¹

4- قواعد البيانات: data base: تعتبر قواعد البيانات من الوسائل التكنولوجية المستخدمة في إعداد وحفظ واستعادة البيانات والمعلومات، حيث يتم استرجاعها لغرض تعديلها أو بالإضافة عليها أو الاستفسار عن مكوناتها وإعداد تقارير بعد مراجعتها وذلك عبر البرامج التي نستخدمها والمرتبطة بها، إضافة إلى أنه يمكن تحديثها باستمرار لتواكب المتغيرات والمستجدات، وتعمل قواعد البيانات على تقليل فرصة التكرار بيانات وإلغاء الازدواجية، القدرة على استخدام لغات متعددة فيها، توفير الأمن والحماية والبيانات، سهولة تطويرها ومشاركة البيانات والمعلومات.²

5- شبكات الاتصالات: telecommunication and Networks : تتألف من مجموعة من المحطات والوحدات تتواجد في مواقع مختلفة ومرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستفيد إجراء عملية الإرسال والاستقبال للمعلومات والبيانات داخل المؤسسة أو خارجها، وهي جزء رئيسي وحيوي من البنية التكنولوجية للمعلومات، توجد ثلاث أنواع رئيسية من الشبكات هي: شبكة الانترنت، شبكة الانترنت، وشبكة الاكسترنات.³

الشكل رقم 01-01: البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على ما سبق.

¹ محمود هاني دلول، كفاءة نظام المعلومات المحاسبية في ظل تطور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، مجلة اقتصاد المال والاعمال، المجلد 03، العدد رقم 03، السنة 2019 ص 106

² المرجع أعلاه.

³ المرجع أعلاه.

ثانيا: وظائف تكنولوجيا المعلومات

تختص تكنولوجيا المعلومات بجملة من الوظائف المنبثقة من المكونات السالفة الذكر وهذه الوظائف يمكن اختزالها في العمليات الأساسية الآتية:¹

1-تحصيل المعلومات: ويقصد بها تكييس البيانات وتجميعها، فجمع البيانات عبارة عن استحصال البيانات الخاصة بعمليات المؤسسة، والعمليات المتعلقة بالبيئة الخارجية ومعالجتها من خلال إدخال البيانات وتسجيلها، ويقوم الأفراد بتسجيل هذه البيانات على أوساط مادية كالورق، أو إدخالها في الحاسوب مباشرة، وتعد الدقة والجودة من الأمور المهمة في عملية إدخال البيانات بصورة صحيحة.

2-المعالجة: وتأتي في المرحلة الثانية فبعد تحصيل المعلومات يمكن أن نقوم بمعالجتها، حيث يتم تحويل جميع أشكال البيانات وتحليلها، وتركيبها وتشمل المعالجة: معالجة المعلومات، معالجة الكلمات، والوثائق المستندة إلى النص بما في ذلك التقارير والأخبار والمرسلات، ومعالجة الصور والأصوات.

3-الخلق: وهناك من يشير إلى مصطلحات التخليق، لكن المهم هو أن تكنولوجيا المعلومات تتيح لنا إمكانية إنتاج معلومات جديدة عن طريق تنظيم وتحليل ومعالجة المعلومات والبيانات المتوفرة وعرضها في شكل جديد.²

4-التخزين والاسترجاع: من الوظائف التي تقدمها تكنولوجيا المعلومات قدرتها على تخزين وحفظ البيانات والمعلومات واسترجاعها عند الطلب وهناك أوساط مختلفة لتخزين المعلومات، يمكن المحافظة على المعلومات في أقل حيز ممكن، واسترجاعها عند الحاجة.³

5-نقل وإرسال المعلومات: لقد أدى الاستخدام المتزامن لتكنولوجيا المعلومات في العالم إلى ظهور ما يعرف بالطرق السريعة للمعلومات، وذلك عن طريق استخدام شبكات المعلومات وشبكات الاتصال

حيث أتاحت تكنولوجيا المعلومات للإنسان إمكانية التجوال في هذه القرية العالمية بدون حدود وإرسال المعلومات إلى حيث يشاء.⁴

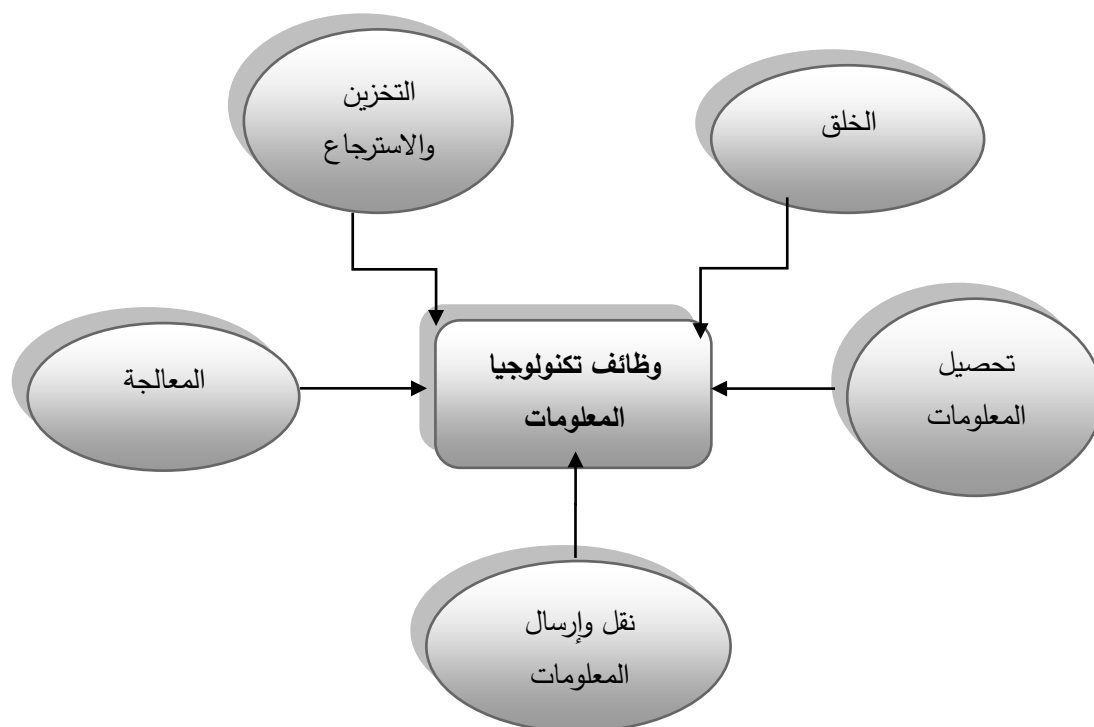
¹محمود حسن جمعة: تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الجزائر 03، المجلد 06، العدد 02، ص ص، 46_47

²أسامة سالم، دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية، مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال المؤسسة، جامعة أم البواقي 2013/2014 ص16

³المرجع أعلاه.

⁴المرجع أعلاه

الشكل رقم 01-02: وظائف تكنولوجيا المعلومات



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على ما سبق.

المطلب الثاني: متطلبات وتأثيرات تكنولوجيا المعلومات

أولاً: متطلبات تكنولوجيا المعلومات

هناك العديد من الإمكانيات والمتطلبات التي يلزم توفرها لتطبيق تكنولوجيا المعلومات وذلك على النحو التالي:¹

✓ متطلبات إدارية وتنظيمية وبشرية؛

✓ متطلبات فنية ومالية؛

✓ متطلبات اجتماعية ونفسية.

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

✓ الحد من بيروقراطية العمل المكتبي، وتبسيط إجراءات العمل بما يسمح بتقليل العمل اليدوي، والمجهود البدني ليحل محله وظائف جديدة تتيح فرصة للأفراد، والعاملين للتجديد والابتكار؛

¹ بوحسان سارة كنزة، الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسير الموارد البشرية في المؤسسة، شهادة ماجستير، تخصص تسير الموارد البشرية، جامعة منتوري قسنطينة، 2012/2011 ص 20_21

- ✓ تطبيق الأساليب الحديثة والمعاصرة في مختلف سياسات الموارد البشرية كالتعيين والتحفيز؛
- ✓ إتاحة الفرصة للترقية، وتنمية الكفاءات، وتطوير المسارات الوظيفية أمام العاملين في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛
- ✓ تدعيم وتأييد الإدارة العليا لتطبيق تكنولوجيا المعلومات على مستوى المؤسسة؛
- ✓ تنمية نظام فعال للمزايا والأجور للعاملين؛
- ✓ الانتقال من الوسائل التقليدية في تقييم أداء العاملين، إلى الوسائل الحديثة التي تعتمد على المداخل المعتمدة في التقييم على أساس فرق عمل؛
- ✓ تدعيم وجود الكوادر البشرية ذات الاستعداد، والإصرار، والرغبة في تبني تكنولوجيا المعلومات وتطبيقها في مختلف قطاعات النشاط.

ثانياً: تأثيرات تكنولوجيا المعلومات

رغم ما تمنحه تكنولوجيا المعلومات من مزايا وإيجابيات، إلا أنه يجب النظر إليها على أنها غير خالصة من العيوب، بل على العكس من ذلك فهي تحوي جوانب سلبية نوضحها من خلال هذا العنصر في إطار الحديث عن الآثار الإيجابية والسلبية لتكنولوجيا المعلومات.¹

¹ إبراهيم فريال، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للمؤسسة، مذكرة ماستر، تخصص إدارة مالية، جامعة أم البواقي، 2019-2020 ص 21

الجدول رقم 01-02: بعض التأثيرات الإيجابية والسلبية لتكنولوجيا المعلومات

الإيجابيات	السلبيات
1. التمكن من إنجاز المسائل الحسابية وعمليات المعالجة، الأعمال الورقية بشكل أسرع بكثير مما يقوم به الأفراد.	1. حوسبة النشاطات التي كان يؤديها الأفراد ستوقف أو تعمى بعض الأفراد.
2. مساعدة المنظمات على التعرف الأوسع والأشمل على نماذج المبيعات الخاصة بالزبائن.	2. تسمح للمنظمات بجمع معلومات تفصيلية عن الأفراد، وبذلك قد تتجاوز على خصوصياتهم، وحررياتهم الفردية.
3. إمكانية التقدم في المجالات الطبية والجراحية ومراقبة المرضى.	3. استخدامها المكثف يسبب الإرهاق، والمشاكل الصحية.
4. التزويد بإمكانيات وكفاءات جديدة، من خلال خدمات مثل: الصراف الآلي، السيطرة الآلية على الطائرات، والمطارات.	4. تسبب شكل المجتمعات في حالات الأعمال غير المتوقعة أو غير المعروفة، في هذه النظم الآلية.
5. توزيع المعلومات بشكل دوري إلى ملايين بين الأفراد في مختلف مناطق العالم.	5. من الممكن استخدامها، خاصة الإنترنت في توزيع نسخ قانونية وبطريقة غير قانونية وبطريقة غير مشروعة من البرمجيات والمقالات والكتب والممتلكات الفكرية الأخرى.
6. التقليل من الاتصالات الشخصية المباشرة لوصول شبكة اتصال وسيطة بين الشركات، وهذا ما يساهم في تحقيق التكاليف (التنقل، الإقامة....)	6. تجول العلاقات بين العاملين أقل أساسية.
7. الحاجة إلى عمالة أعلى خبرة وتعلمها وبالتالي زيادة أجور العاملين	7. هناك أشخاص لم يسعفهم الحظ في الحصول على منصب عمل بسبب هذه التكنولوجيات.

المصدر: عبد الله بن شريف خيرة، أثر تكنولوجيا المعلومات على إدارة المؤسسة، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات، جامعة مستغانم، 2021/2020، ص17

المطلب الثالث: أسباب التوجه لتكنولوجيا المعلومات وتحدياتها

أولاً: أسباب التوجه لتكنولوجيا المعلومات

أوضح Turban (تيربان) أن هناك مجموعة من الأسباب التي أدت إلى زيادة أهمية تكنولوجيا المعلومات تتمثل فيما يلي:¹

1-تعقد وتقلب بيئة الأعمال: إن البيئة التي تعمل في ظلها المنظمات أصبحت أكثر تعقيدا وتقلبا، فالتقدم في التكنولوجيا خلق العديد من التغيرات الأخرى الناتجة عن العوامل السياسية والاقتصادية، مما جعل المنظمات تقوم بالأنشطة الهادفة إلى تحسين عملية التنبؤ، بناء تحالفات مع منظمات أخرى بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات كأداة مدعمة لكل هذه الأنشطة لضمان وبقاء المؤسسة واستمرارها.

2-المنافسة القوية والاقتصاد العالمي: أدت الضغوطات التي تمارسها المنظمات الدولية وكذلك من التكنولوجيا المتقدمة إلى حدة المنافسة العالمية، وهذه الأخيرة التي أصبحت لا تركز فقط على الأسعار وإنما على الجودة، مستوى الخدمة، سرعة التسليم وتقديم المنتجات حسب طلب العميل، وفي هذا الإطار تساعد تكنولوجيا المعلومات المؤسسة العالمية في الحصول على مزايا متعددة لتحسين المنتجات.

3-المسؤولية الاجتماعية: لا شك أن هناك تفاعل بين المنظمات والمجتمع، حيث أصبحت المنظمات في الآونة الأخيرة أكثر إدراكا لهذا التفاعل وأهميته، حيث تسعى إلى المساهمة والقيام بالخدمات الاجتماعية كالرقابة البيئية، الصحة والسلامة المهنية، تكافؤ الفرص ومراعاة حقوق المستهلك.

4-الطبيعة المتغيرة القوى العاملة: أصبحت القوى العاملة متنوعة، كما أن تركيبها تتغير بسرعة فهناك عدد متزايد من السيدات والأطفال في سوق العمل، فضلا عن المعاقين، وذلك في كل المواقع وأيضا هناك العديد من العمال الذين يعملون أكبر من طاقتهم، تكنولوجيا المعلومات تساعد في تحقيق التكامل.

5-توقعات المستهلكين: أصبح المستهلك بفضل تكنولوجيا المعلومات أكثر دراية بالسلع والخدمات وجودتها، وطلب أفضل المنتجات.

6-الاختراعات والابتكارات التكنولوجية: تكنولوجيا المعلومات تلعب دورا متزايدا في التصنع والخدمات، وإلى ارتفاع مستوى الجودة، فهي تزيد من حدة المنافسة.

7-تغير هيكل الموارد: إن زيادة أهمية تكنولوجيا المعلومات في العصر الصناعي ساد الاعتقاد بأن هناك أربع موارد متاحة لمنظمات الأعمال وهي: الأفراد، المعدات، الآلات، المواد الخام، والأموال، أما الآن فيوجد

¹ قادري سارة، أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، مذكرة ماستر، تخصص علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة أم البواقي، 2017/2018 ص ص، 76_77

عامل رئيسي هو المعلومات وهذا بالطبع يعني أن المنظمات في حاجة لبدء في معالجة المعلومات كمورد غير نادر.

8-العولمة: أصبحت تكنولوجيا المعلومات بمثابة المحرك لمنظمات الأعمال تجاه العولمة بكل ما تحمل من تقنيات جديدة، وأساليب حديثة، وذلك عبر التجارة الإلكترونية، والطب الإلكتروني، والتعليم الإلكتروني.

ثانيا: تحديات تكنولوجيا المعلومات

يواجه تطبيق تكنولوجيا المعلومات في المنظمات بعض التحديات، نذكر منها ما يلي:¹

1- تحديات عمارة المعلومات:

وتتمثل في كيفية قيام المؤسسة بتطوير عمارة معلومات تدعم أهدافها، ووظائفها، وأنشطتها.

2-تحديات العولمة:

أدت ظاهرة العولمة إلى نمو وتداخل العلاقات بين المنظمات بمختلف العالم، وفي ظل المنافسة العالمية، يتطلب هذا مراعاة الاختلافات الثقافية لبيئات التطبيق المختلفة عند تصميم نظم المعلومات.

3-التباين بين قدرات تكنولوجيا المعلومات وقدرات المؤسسة:

من الواضح أن التطور التقني أسرع بكثير من قدرة المؤسسة على استيعاب، وتطبيق هذا التطور.

4-تسارع التغيرات كما ونوعا في بيئة الأعمال:

أصبح العالم حولنا يتسم بالسرعة في التغيير، عالم يكاد يتلاشى في الحدود المكانية والزمانية بين ما هو قديم وما هو جديد، وهذا التغيير ينعكس على العوامل البيئية الخارجية، ويمكن اعتبار التطورات في التكنولوجيا أحد أهم التغيرات التي تتطلب من منظمات الأعمال الاستجابة لها من خلال اعتبارها أحد العناصر المهمة في صياغة الاستراتيجية العامة للمؤسسة.

5-مراعاة التنوع البشري:

مع التسهيلات التي قدمتها تكنولوجيا المعلومات للأفراد للمشاركة في الأعمال من كل بقات العالم فإن المؤسسة أصبحت تتعامل اليوم مع الأفراد من ثقافات مختلفة، إذا أصبحت المؤسسة تقوم ببحوث عن منتجاتها في بلد ما، في حين تنتج أجزاء هذا المنتج في بلد آخر، ليتم تجميع أجزائه في بلد ثالث، وبيعه في بلد رابع، أما الأرباح فتودع في بلد خامس.

¹ براح فريال، مرجع سبق ذكره، ص 23

المبحث الثالث: نظام المعلومات

لنظام المعلومات دورا أساسيا في تطور المنظمات وبقائها ونجاحها، فقد عرفت تطورا سريعا مع ظهور تكنولوجيا المعلومات فهي تتماشى وترفع من جودة المعلومات ودقتها في المؤسسة وتساعد على أداء نشاطها، وتزيد من مستوى كفاءتها.

المطلب الأول: تعريف نظام المعلومات وخصائصها

أولاً: مفاهيم عن نظام المعلومات

التعريف الأول: يمكن تعريف نظام معلومات فنيا كمجموعة من المكونات المترابطة تهدف إلى جمع ومعالجة وتخزين، وتوزيع المعلومات لدعم القرار والتحكم في المؤسسة، وبالإضافة إلى دعم عملية صنع القرار، والتنسيق، والسيطرة، فإن نظم المعلومات تساعد أيضا الإدارة العليا على تحليل المشاكل والموضوعات المعقدة بتوفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب للمساعدة في اتخاذ القرار.¹

التعريف الثاني: نظام المعلومات هو نظام متكامل، وبرنامج يعتمد على تقنية المعلومات، ويدعم الأفراد، والمنظمات، وأهداف المجتمعات ككل.²

التعريف الثالث: يمكن تعريف نظام المعلومات تقنية كمجموعة من المكونات المراسلة بهدف تجميع، ومعالجة، وتوزيع المعلومات لدعم القرار، والتحكم في المؤسسة إضافة إلى دعم عملية صنع القرار، والرقابة، والتنسيق، والسيطرة، فإن نظم المعلومات تساعد أيضا الإدارة العليا على تحليل المشاكل بتوفير المعلومات المناسبة في الوقت المناسب.³

التعريف الرابع: بأنه إحدى النظم الفرعية في الوحدة الاقتصادية يتكون من عدة نظم فرعية تعمل مع بعضها البعض بصورة مترابطة، ومتناسقة، ومتبادلة بهدف توفير المعلومات التاريخية، والحالية، والمستقبلية، والمالية، وغير المالية للجهات جميعها التي يهملها أمر الوحدة الاقتصادية، وبما يخدم تحقيق أهدافها.⁴

¹ رجم خالد، نظام المعلومات، مطبوعة مقياس نظرية المعلومات، تخصص جدع مشترك علوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2018/2017 ص 12

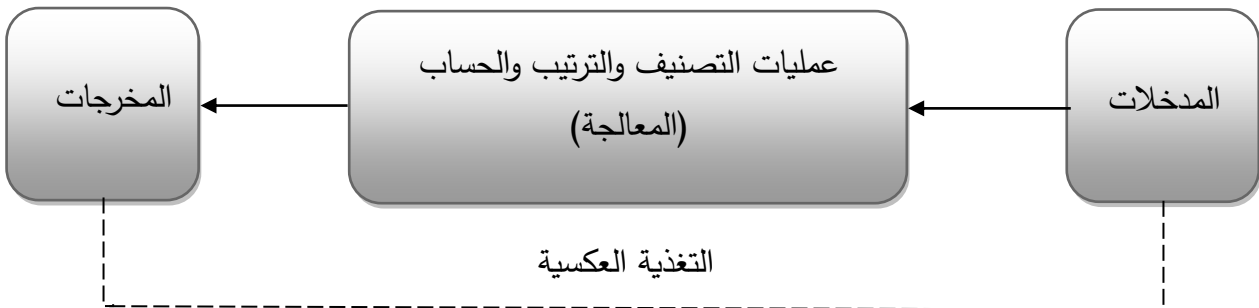
² Mickael RINGEVAL, **Impacts des systèmes d'information sur la performance des individus au travail**, Master 2 E-marketing et Management des TIC, Université de Strasbourg, 2015_2016, P 13

³ رجم خالد، بن عمارة الطاهر، دكار محمد يزيد، تقييم كفاءة نظام المعلومات الالكتروني، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة وجامعة غرداية، مجلد 18، العدد 01، 2018 ص 37

⁴ أحمد قايد نورالدين، هلاي إسلام، مساهمة تخطيط نظام موارد مؤسسة (ERP) في تشغيل نظام المعلومات المحاسبية في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية إدارة أعمال، جامعة بسكرة، المجلد 05، العدد 02، 2019، ص 164

ومما سبق يمكن القول أن نظام المعلومات هو مجموعة من مكونات المؤسسة المترابطة التي تعمل كوحدة واحدة لتحقيق أهدافها.

الشكل رقم 01-03: نظام المعلومات



المصدر: خري عبد الناصر، نظام المعلومات التسويقية، الطبعة، دار الخلدونية للنشر والتوزيع، القبة القديمة الجزائر، 2011، ص 19

ثانيا: خصائص نظام المعلومات

باعتبار أن نظام المعلومات هو الوسيلة الجوهرية لزيادة فعالية أداء المؤسسات فهو يجب أن يتميز بجملة من الخصائص يمكن إنجازها فيما يلي:¹

- يجب وضع نظام وتوافره على درجة معقولة من الإقناع بأهميته وفائدته؛
- يجب تصميم النظام لخدمة الوظائف والنشاطات، وخاصة وظيفتي التخطيط والرقابة، ليتمكن متخذي القرار من اتخاذ القرار السليم في الوقت المناسب، الذي يدعم القرارات الموجهة، والنصف موجهة على المستويين الرقابة الإدارية، والتشغيلية في المؤسسة؛
- أن يكون النظام بسيط يسهل فهمه ويوضح مصادر البيانات ويساعد على تدفق المعلومات، لأنه نظام يعتمد على البيانات المتوفرة في المؤسسة، والمتعلقة بالماضي والحاضر؛
- أن تتوفر في النظام المرونة بغية مواكبة التطورات، والتغيرات لتحقيق الحد الأقصى من أهداف المؤسسة والتزاماتها؛
- أن يكون للنظام القدرة على الإيفاء باحتياجات متخذي القرار، من حيث ارتباطه بنظام الرقابة الداخلية ومتابعة الانحرافات؛

¹طواهي فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، مذكرة ماجستير، تخصص تسويق، جامعة وهران، 2014 / 2015، ص23

- أن يتوافر النظام على نوع من القدرة على التعديل وفقا للظروف الناتجة من التفاعل مع البيئة، باستخدام التغذية المرتدة، والذي يساعد على تقييم العمل وتحديد مواطن القصور.

المطلب الثاني: أهداف ومكونات نظام المعلومات

أولا: أهداف نظام المعلومات

هناك عدة مزايا تتحقق للمؤسسة من توافر نظام جيد للمعلومات بها من أهمها:¹

1-تحقيق الكفاءة: تشير الكفاءة إلى أداء المهام بصورة أسرع أو بأقل تكلفة، مثال ذلك تقليل تكاليف العمالة من خلال إحلال الحاسب الآلي محل الأفراد، وأيضا في مجال الرقابة على المخزون يمكن تخفيض تكاليف التخزين من خلال استخدام النماذج الرياضية التي تحدد المستويات المثلى للمخزون أو من خلال تحميل المورد بتكاليف التخزين من خلال ربط الموردين بشبكة اتصالات خاصة وإعطاء أوامر للشراء عند الحاجة.

2-الوصول إلى الفعالية: تشير الفعالية إلى مدى تحقيق أهداف المؤسسة، وتتحقق الفعالية من خلال مساعدة المديرين في اتخاذ قرارات ذات جودة أفضل، فمثلا استخدام المؤسسة لنظام الجودة الشاملة يسمح لها بالتخلص من عدم الفعالية وإرضاء الزبائن.

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

4-تطوير المنتج: تلعب المعلومات دورا هاما في خلق وتطوير المنتجات خاصة في بعض الصناعات كالبنوك ومؤسسات التأمين والوكالات السياحية، فعلى سبيل المثال بيع بطاقات رقمية لشراء السلع بدلا من حمل النقود.

5-التعرف على الفرص واستغلالها: تعيش المنظمات في مناخ سريع التغير الأمر الذي يتطلب منها ضرورة التكيف مع هذا التغير، وليس هناك وسيلة أفضل من نظام المعلومات لتحديد التغيرات الطفيفة أو الاتجاهات غير المرئية في البيئة، ومساعدة المؤسسة في اتخاذ القرارات التي تمكنها من استغلال الفرص الجديدة بسرعة.

6-ربط العملاء بالمؤسسة: يمكن لكل من المؤسسة وعملائها الاستفادة من نظم المعلومات، فيمكن للمؤسسة جعل عملائها أكثر قربا وارتباطا بها من خلال تحسين مستوى الخدمات التي تقدمها لهم، ومن ثم كسب رضاهم عن خدماتها وبالشكل الذي يجعل من الصعب على هؤلاء العملاء التحول إلى المنظمات

¹صياح صباح، أنظمة المعلومات وتأثيرها على تنافسية المؤسسة الجزائرية، مذكرة ماجستير، تخصص علوم اقتصادية، جامعة وهران 02،

المنافسة، فعلى سبيل المثال أقامت مؤسسة (سنجر) نظام المعلومات يسمح لعملائها بالاتصال بها ووضع الأوامر عليه والتحقق من تنفيذ أوامره ومراجعة الأسعار وغيرها من المعلومات التي يحتاجها العملاء.

7-ربط العملاء بالموردين: تستخدم نظم المعلومات في تضيق الفجوة المكانية بين المؤسسة والموردين من أجل تسريع عملياتها وتوفير الوقت والجهد والتكلفة.

ثانيا: مكونات نظام المعلومات

لنظام المعلومات مكونات أساسية التي يمكن أن نوجزها في النقاط الآتية:¹

1-العنصر المادي: يتمثل في جهاز الكمبيوتر الذي يعتبر من أهم العناصر المادية نظرا لما يوفره مزايا كتسهيل سيرورة المعلومات ومعالجتها وتخزينها واسترجاعها وقت الحاجة إليها، هذا بالإضافة إلى الوسائل الأخرى التي يعتمد عليها في عمليات الاتصال وتداول المعلومات.

2-العنصر البشري: يعتبر هذا العنصر من أهم المكونات حيث يقع على عائقه تسيير وتنسيق مختلف العناصر الأخرى، كما يقوم بجميع إجراءات المعالجة اليدوية التي تعجز أو لا يمكن القيام بها عن طريق الآلة.

3-البرامج والإجراءات: وتتمثل في كافة الطرق والوسائل المعتمدة في معالجة البيانات ونقل هذه الأخيرة، ونذكر منها برامج الكمبيوتر، قواعد البيانات التي تسمح بتوفير البيانات والمعلومات حسب الحاجة.

من خلال هذه المكونات يمكن للنظام لمعلوماتي أن يلعب الدور المنوط به، والمتمثل في توفير قاعدة بيانات تقع على أساس جمع البيانات وتحليلها وتبويبها وتخزينها حتى يتسنى لمديري ومسؤولي المؤسسة استخدام تلك البيانات. كما أن اعتماد أنظمة المعلومات الحديثة على تكنولوجيا المعلومات يوفر الجهد والوقت ويقلل من التكاليف، بالإضافة إلى ذلك يؤدي إلى تحسين كفاءة العمليات التشغيلية والرفع من جودة المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء والموردين وبالتالي يمكن المؤسسات من اكتساب ميزة استراتيجية وتمكينها من التوسع في أسواق جديدة أو اكتساح قطاعات سوقية أخرى.

¹صياح صباح: أنظمة المعلومات وتأثيرها على تنافسية المؤسسة الجزائرية، مذكرة ماجستير، تخصص علوم اقتصادية، جامعة محمد بن أحمد، وهران 2، 2018، ص 32.

المطلب الثالث: تكنولوجيا المعلومات في ظل نظام المعلومات

أولاً: علاقة تكنولوجيا المعلومات بنظام المعلومات

يستخدم مصطلح مفهوم تكنولوجيا المعلومات مترادفة ومتبادلة وربما نجد من يتحدث عن تكنولوجيا المعلومات لكنه لا يعني بالضبط أدوات تكنولوجيا المعلومات وإنما نظم المعلومات وهكذا يحدث التباس كثير في فهم المعنى العلمي الدقيق لهذه المفاهيم والحقائق التي نراها ونتعامل معها، ومع ذلك نرى أن البعض يستخدم عن قصد وإصرار مصطلحات نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات لدلالة على معنى واحد دون إجراء أي تمييز بينهما، ومن وجهة نظرنا فإن من الضروري وضع حدود متميزة ولا نقول فاصلة أو مستقلة من دلالة ومعاني نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات، فمن المعروف أن مصطلح تكنولوجيا المعلومات هي كل أداة حاسوبية يستخدمها الأفراد في عملهم مع المعلومات ولدعم احتياجات أنشطة معالجة المعلومات في المؤسسة، وهي تتمثل في أدوات وتقنيات المعلومات (مكونات الحاسوب، البرمجيات، قواعد البيانات، الشبكات)، وهذا يعني أن مفهوم تكنولوجيا المعلومات يتضمن التقنيات المستخدمة في شتى أنواع أنشطة معالجة البيانات وتخزينها واسترجاعها وعرض المعلومات، أما نظم المعلومات الحاسوبية فهي النظم التي تستخدم تكنولوجيا المعلومات حيث تمثل تكنولوجيا المعلومات الجانب التقني لنظام المعلومات والبديل لتسميته مثل نظم المعلومات الحاسوبية.¹

لكن يلاحظ وجود منظورين لإبراز العلاقة بين مفهومي نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات وفق ما يلي:²

1. المنظور الكلي: تشكل تكنولوجيا المعلومات مظلة واسعة تضم كل من نظم المعلومات وتقنية معالجة البيانات والاتصالات. فهو يهتم بدراسة كل أشكال التكنولوجيا المستخدمة في تكوين وتبادل المعلومات بأشكالها المختلفة.

2. المنظور الجزئي: يشير إلى البعد التكنولوجي لنظام المعلومات ويعتبر تكنولوجيا المعلومات مجرد نظام فرعي ضمن نظام المعلومات. فهو يرى في تكنولوجيا المعلومات موردا أساسيا من موارد نظام المعلومات وبالتالي تعتبر تكنولوجيا المعلومات حزمة من الأدوات التي تساعد في معالجة وتجهيز الأفراد بالمعلومات.

إن المنظور الجزئي يبرز ملامح العلاقة بين نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات في النقاط التالية:³

¹بروبة إلهام: مرجع سبق ذكره، ص 31

²فخات نور الدين: أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المصرفية، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد مالي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التطبيقية، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2019-2018، ص 19.

³مرجع اعلاه.

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

ثانيا: استعمالات تكنولوجيا المعلومات في ظل نظام المعلومات

رغم التطور الهائل والسريع لاستعمالات تكنولوجيا المعلومات إلا أن استعمالات الوظيفة لهذه التكنولوجيا تمثل الأهم في نظم المعلومات، نظرا للحجم الكبير من البرامج المستعملة وأيضا التأثير المتغير للوظائف على جناح المؤسسة. ومن أهم أنظمة المعلومات الوظيفية التي تستخدم فيها تكنولوجيا المعلومات ما يلي:¹

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:

1-1 مستوى معالجة المعلومات: يتطلب إنتاج منتج معين معالجة العديد من المعلومات التي يمكن أن تقوم بها تكنولوجيا المعلومات، كما تظهر خلال التنفيذ، هذه المتابعة تتم بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات.

1-2 مستوى مراقبة العمليات: يتضمن النشاطات التالية:²

ـ مراقبة الإنتاج: حيث يتم متابعة المؤشرات الضرورية.

ـ مراقبة المشتريات: من خلال متابعة أداء الموردين.

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

تتطلب عمليات المراقبة استعمال المعطيات المتعلقة إما بالحاضر أو المستقبل والتي يمكن تخزينها بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات.

1-3 المستوى الاستراتيجي: هذا المستوى مرتبط بالتسيير طويل المدى، ويتضمن المنتجات الواجب تصنيعها، مع تكيف القدرة الإنتاجية مع الأهداف المحددة في السياسة التجارية كما يتطلب هذا المستوى تنوع

¹دغيش محمد الحسين: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمؤسسة، مذكرة ماستر، تخصص فحص محاسبي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019، ص 39.

²المرجع أعلاه.

كبير في مهام معالجة المعلومات التقنية المحاسبية والإدارية من جهة، ومبادلات عديدة للمعلومات بين مختلف مستويات الإدارة من جهة أخرى، ويمكن إجراء هذه العمليات باستعمال تكنولوجيا المعلومات.

2. نظام المعلومات التسويق: يعد هذا النظام أحد أهم نظم المعلومات الوظيفية في المؤسسة حيث تقوم بتزويد إدارة التسويق بالمعلومات اللازمة لصنع القرارات التسويقية. وتختلف درجة استعمال تكنولوجيا المعلومات في وظيفة التسويق باختلاف العناصر التالية: حجم المؤسسة، عدد المعاملات، أنواع المنتجات، طبيعة وحجم الزبائن، وشروط المنافسة.

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

3. نظام المعلومات المالي المحاسبي: يهتم هذا الأخير بتوفير المعلومات المتعلقة بالتدفقات النقدية من إلى المؤسسة، ومساهمة الإدارة في تسيير الاستثمارات و توفير السيولة اللازمة لإدارة موارد المؤسسة من المجالات التي يتم فيها معالجة المعلومات بالاعتماد على تكنولوجيا المعلومات يمكن ذكرها: ¹

3-1 إعداد الميزانيات، اليوميات والجدول: لإعداد الميزانيات والجدول وغيرها يمكن اللجوء إلى الجداول الإلكترونية وفرز البيانات والتعامل معها.

3-2 إعداد كشوف الأجور: مع ظهور تكنولوجيا المعلومات أصبح بالإمكان استخدام برامج متخصصة لحساب رواتب العمال وإعداد كشوف الأجور في وقت قياسي.

3-3 حساب التكاليف: يمكن استعمال تكنولوجيا المعلومات في حساب التكاليف المقدرة والتكاليف الفعلية والفرق بينها بسرعة فائقة.

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.

ومن أهم الوظائف الأساسية لإدارة الموارد البشرية التي أصبحت تعتمد على تكنولوجيا المعلومات تتمثل فيما يلي: ²

¹المرجع أعلاه.

²المرجع أعلاه.

4-1 السجلات والإدارة: أدى تكنولوجيا المعلومات في مجال السجلات إلى توفير الوقت والجهد مع تحقيق الموضوعية والدقة في الإنجاز إضافة إلى زيادة المتابعة والرقابة وإمكانية تجميع التقارير والاستعانة بها في اتخاذ القرارات الإدارية.

4-2 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.

4-3 الأجور والرواتب: لقد أصبح من الضروري استعمال تكنولوجيا المعلومات في هذا المجال نظرا لما تحققه من مزايا مختلفة منها:¹

_ زيادة السرعة والدقة عند القيام بإعداد قوائم الأجور والرواتب؛

_ القيام بتوفير التسهيلات اللازمة للاستقطاعات المطلوبة؛

_ المساهمة في اتخاذ القرارات السريعة؛

_ المساعدة في تسهيل التحليلات المحاسبية الواجبة للأجور والرواتب.

4-4 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 كفاءتهم ومهاراتهم.²

4-5 تقييم أداء العاملين: توجد عدة وسائل تستعملها المؤسسة لتقييم أداء عاملها، وقد ساعدت تكنولوجيا المعلومات في توفير هذه الوسائل بأكثر موضوعية ودقة.³

¹المرجع أعلاه.

²المرجع أعلاه.

³المرجع أعلاه.

خلاصة الفصل:

من خلال ما قدمناه في هذا الفصل من مفهوم تكنولوجيا المعلومات يمكننا القول بأنها من أكبر التحديات في الوقت الراهن، فقد غزت كل نواحي الحياة اليومية للكثير من البلدان وخاصة المتقدمة منها، فقد سهلت حركة التبادل وتسهيل العلاقات سواء بين المؤسسات فيما بينها أو المؤسسات وزيائنها، فهي تلعب دورا كبيرا في تحقيق التكامل بين متغيرات البيئة الخارجية وبين احتياجات المؤسسة، كما تبين لنا أن ظهور تكنولوجيا المعلومات كان له أثر بالغ في تطور وتحسين نظام المعلومات حيث أصبح أكثر فعالية ورفع من مستوى كفاءة المؤسسات.

الفصل الثاني

الإطار النظري للأداء المالي

تمهيد:

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

وهذا ما سنتطرق إليه في هذا الفصل من خلال المباحث الآتية:

المبحث الأول: مدخل للأداء المالي؛

المبحث الثاني: عموميات حول تقييم الأداء المالي؛

المبحث الثالث: متطلبات ومصادر تقييم الأداء المالي ومؤشراته.

المبحث الأول: عموميات حول الأداء المالي

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

المطلب الأول: مفهوم الأداء المالي وخصائصه

أولا: مفهوم الأداء المالي

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

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

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

التعريف 03: يتيح الأداء المالي للمؤسسة الموارد المالية اللازمة والملائمة لاستغلال الفرص الملائمة للاستثمار، كما يساعد على تلبية رغبات المستثمرين والمساهمين وتحقيق أهدافهم.³

التعريف 04: يعتبر الأداء المالي أداة لقياس النتائج المحققة لمختلف الخدمات في مؤسسات ريادة الأعمال.⁴

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

¹ يخلف صفية: أهمية مراقبة التسيير كآلية لتحسين الأداء المالي في ظل تطبيق مبادئ حوكمة الشركات، ملتقى وطني حول مراقبة التسيير كآلية لحوكمة المؤسسات وتفعيل الإبداع، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة البليدة 2، 2017-04-25، ص 8.

² مراد حجاج، وآخرون: قياس اثر الرفع المالي على الأداء المالي، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، المجلد 05، العدد 02، 2019، ص 82.

³ توبلي نجلاء: استخدام أدوات المحاسبة الإدارية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، شهادة دكتوراه، تخصص محاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014 - 2015، ص 150.

⁴ Benbedr Asma، Hadeb Baya، 'L'impact de la Structure Financière Sur La Performance Financière De L'entreprise' Mémoire De Fin D'études، Ecole Supérieure، Présent Vue De L'obtention Du Diplôme De Master En Sciences Commerciales Et Financiers، Alger، 2014_2015، p 34.

ثانيا: خصائص الأداء المالي

يتسم الأداء المالي ب: ¹

1. أداة تحفيز القرارات الاستثمارية من أجل جذب المستثمرين للتوجه للاستثمار في المؤسسة التي تشير معاييرها المالية على التقدم والنجاح عن غيرها من المؤسسات؛
2. يحفز الإدارة والعاملين لبذل الجهد لتحقيق أداء مستقبلي أفضل من سابقتها؛
3. أداة لتدارك المشاكل والمعوقات في المؤسسة فالمؤشرات تدق ناقوس الخطر إذا كانت تواجه صعوبات نقدية وربحية التي تواجهها؛
4. أداة للتعرف على الوضعية المالية القائمة في المؤسسة؛
5. يمثل رؤية موضوعية لمستوى الأداء حتى تتسنى المؤسسات تحديد مستوى الأداء بدقة وفعالية.

المطلب الثاني: أهمية وأهداف الأداء المالي

أولاً: أهمية الأداء المالي

تكمن أهمية الأداء المالي في: ²

1. تأكيد من أن الإنجاز الفعلي قد تم بكفاءة وفعالية من خلال الاستغلال الأمثل للموارد؛
2. إجراء المقارنات بين أداء مختلف المستويات داخل المؤسسة؛
3. التحكم في تخفيض الأزمات المالية التي تصيب المؤسسة؛
4. اتخاذ القرارات السليمة في الوقت المناسب للحفاظ على الاستمرارية، البقاء والمنافسة؛³
5. متابعة ومعرفة نشاط المؤسسة وتفحص طبيعتها وسلوكها؛⁴
6. يساعد في الإفصاح على درجة الملائمة والانسجام بين الأهداف والاستراتيجيات المعتمدة وعلاقتها بالبيئة التنافسية.⁵

¹ محمد محمود الخطيب : الأداء المالي وأثره على عوائد أسهم الشركات ، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2000، ص 45.

² بورنيس مريم، خنفرى خيضر: الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية على ضوء النماذج الكمية العالمية للتنبؤ بالفشل المالي، مجلة العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والتسيير، جامعة امحمد بوقرة، بومرداس، المجلد 12، العدد 02، 2019، ص 820.

³ علاء ماهر محمود الطالع: أثر استراتيجية تمكين الموارد البشرية على تحسين الأداء المالي، رسالة ماجستير، إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، 2020، ص 33 .

⁴ المرجع أعلاه.

⁵ محي الدين طرفاوي، وآخرون: تأثير سياسة الاستدانة على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مجلة رؤى اقتصادية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الجزائر، العدد 12، جوان 2017، ص 302.

ثانياً: أهداف الأداء المالي

يمكن حصرها فيما يلي:¹

1. **تحقيق الأرباح:** أن قدرة المؤسسة في توليد الأرباح من خلال قياس مدى كفاءتها وفعاليتها التي تشير إلى الإدارة الفعالة والرشيدة لها.
2. **التوازن المالي:** وهو هدف تسعى الوظيفة المالية للوصول إليه، فهو يساهم في توفير السيولة واليسر المالي للمؤسسة، لأنه يمس بالاستقرار المالي للمؤسسة فالعجز المالي يسلب المؤسسة استقلالها تحت تأثير اللجوء إلى الاقتراض.
3. **المربودية:** هي من الأهداف الأساسية والفعالة التي ترسمها المؤسسة وتوجه الموارد لتحقيقها، وكمفهوم عام يدل على قدرة الوسائل على تحقيق النتيجة.
4. **نمو المؤسسة:** يعتبر نمو المؤسسة عامل أساسي من عوامل تعظيم قيمتها ولهذا فإن قرارات النمو تتميز بأنها قرارات استراتيجية، فالنمو وظيفة استراتيجية جد مهمة للمؤسسة الاقتصادية وهي ظاهرة تعكس مدى نجاح استراتيجياتها المتعلقة بجانب التطور، التوسع، البقاء ولاستمرار.²

المطلب الثالث: معايير الأداء المالي والعوامل المؤثرة فيه

أولاً: معايير الأداء المالي

يلجأ المحلل المالي لمقارنة كل نسبة مع نسبة أخرى تستخدم كمعيار للمقارنة لمعرفة الموقف المالي لمؤسسة، وهناك عدة معايير للمقارنة أشار إليها عدد من الكتاب وهي كالتالي:³

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

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

² سعاد بوغزاله حمد: أثر تطبيق النظام المحاسبي على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، تخصص تدقيق محاسبي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2015، ص 34.

³ محمد أمين سالم ثابت: أثر التخطيط الضريبي على الأداء المالي للشركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية، رسالة ماجستير، المحاسبة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزهر، غزة، 2017، ص 83 .

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

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

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

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

ثانيا: العوامل المؤثرة في الأداء المالي.

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

1- العوامل الداخلية:

تتلخص أهم العوامل الداخلية المؤثرة في الأداء المالي في:¹

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

2. المناخ التنظيمي: يقصد به ومدى وضوح التنظيم في المؤسسة، وإدراك العاملين علاقة أهداف المؤسسة بعملياتها ونشاطاتها، حيث يقوم المناخ التنظيمي على ضمان سلامة الأداء المالي بصورة إيجابية وكفاءته من الناحيتين الإدارية والمالية، وتقديم معلومات لمتخذي القرارات لتحديد

¹ بن ندير نصر الدين، شلال أيوب : لوحة القيادة كأداة لتقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، المؤتمر الوطني حول مراقبة التسيير كآلية لحوكمة المؤسسات و تفعيل الإبداع، جامعة البليدة 2، 2014، ص 8.

صورة للأداء والتعرف على مدى تطبيق الإداريين للمعايير الأداء عند التصرف في أموال المؤسسة.

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

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

2- العوامل الخارجية:

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

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

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

3. الأوضاع الاقتصادية: إن الأوضاع الاقتصادية العامة قد تؤثر على الأداء المالي سواء بطريقة سلبية أو على العكس فنجدها مثلا في الأزمات الاقتصادية، أو حالات التضخم تؤثر بالسلب

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

على الأداء المالي، أما في حالة ارتفاع الطلب الكلي أو دعم الدولة لإنتاج ما قد يؤثر بإيجابية على الأداء المالي.

المبحث الثاني: عموميات حول تقييم الأداء المالي

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

المطلب الأول: مفهوم وخصائص تقييم الأداء المالي

أولاً: مفهوم تقييم الأداء المالي

تعددت التعاريف حيث نذكر منها:

التعريف 01: يعرف تقييم الأداء المالي على أنه تشخيص الصحة المالية للمؤسسة لمعرفة مدى قدرتها على إنشاء القيمة المضافة، ومجابهة المستقبل من خلال الاعتماد على الميزانية المالية، وجدول حساب النتائج، وكذلك باقي القوائم المالية، ولكن لا جدوى من ذلك إذا لم يؤخذ الظرف الاقتصادي، والقطاع الصناعي الذي تنتمي إليه المؤسسة النشطة في الدراسة، وعلى هذا الأساس فإن تشخيص الأداء يتم بمعاينة المردودية الاقتصادية للمؤسسة ومعدل نمو الأرباح.¹

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

التعريف 03: تقييم الأداء المالي يعد أحد العناصر الأساسية للعملية الإدارية، حيث يوفر للإدارة معلومات، وبيانات تستخدم في قياس ماديّات تحقيق أهداف المنشأة، والتعرف على اتجاهات الأداء فيها، ولهذا يعد الأساس في تحديد مسيرة المنشأة، ونجاحها، ومستقبلها.³

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

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

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

³ حمزة محمود الزبيدي، التحليل المالي (تقييم الأداء و التنبؤ بالفشل) الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، 2000، ص 85

بالإضافة إلى قياس مدى ملائمة الأساليب وكفاءتها من حيث الزمن، تحقيق الربح، والتكلفة والتي تم اتخاذها لإنجاز هذه الأهداف.¹

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

ثانيا: أهمية تقييم الأداء المالي

تتجلى أهمية تقييم الأداء المالي في متابعة أعمال المؤسسات وفحص سلوكها وتقييم مستويات أدائها وتوجيه الأداء نحو الاتجاه الصحيح، وبذلك يعد تقييم الأداء المالي:²

1. أداة للتعرف على الوضع القائم في المؤسسة، وإسهامها في السوق المالي في فترة زمنية معينة؛
2. أداة لتدارك النواقص، والمشاكل التي تظهر في مسيرة المؤسسة، ومعالجة الخلل، ومشاكل العسر المالي، وبذلك تندر إدارتها للعمل على مواجهة كل المعوقات؛
3. أداة لتحفيز اتخاذ القرارات الاستثمارية، وتوجيهها في اتجاه المؤسسات الناجحة، فهي تعمل على تحفيز المستثمرين للتوجه إلى المؤسسة التي تشير معاييرها المالية عن التقييم والنجاح عن غيرها؛
4. يقوم تقييم الأداء المالي بقياس مدى نجاح الوحدة الاقتصادية من خلال مواصلة نشاطها وذلك لتحقيق أهدافها، فالنجاح يجمع بين الكفاءة، والفاعلية وهو أشمل من منهما في تعزيز أداء الوحدة الاقتصادية للاستقرار في العمل؛³
5. تحديد الأهمية النسبية بين النتائج، والموارد المستخدمة لقياس الكفاءة، والفاعلية.⁴

¹ هبة حمادة أبو عرب، أيمن سليمان أبوسويح، أثر تطبيق الأداء المتوازن (BSC) على تقييم كفاءة الأداء المالي في البلديات من وجهة نظر رؤساء البلديات في المحافظة الجنوبية، مجلة اقتصاد المال والأعمال، جامعة الشهيد خمة لخضر الوادي، المجلد 05، العدد 02، 2020، ص 331

² عميروش بوالشلاغم، دور تحليل القوائم المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسات، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 02، المجلد 31، العدد 01، ص 187

³ هادف عبد القادر، دور الأداء المالي في اتخاذ القرارات المالية في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، تخصص مالية مؤسسة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017/2018 ص 07

⁴ بن خروف جليلة، دور المعلومات المالية في تقييم الأداء المالية اتخاذ القرارات، شهادة ماجستير، تخصص مالية مؤسسة، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، 2008/2009، ص 77

المطلب الثاني: أهداف وخطوات تقييم الأداء المالي

أولاً: أهداف تقييم الأداء المالي

تسعى المؤسسة من خلال تقييم أدائها المالي إلى تحقيق جملة من الأهداف، أهمها:¹

1. يوفر مقياس لمدى نجاح المؤسسة من خلال مواصلة نشاطها وذلك لتحقيق أهدافها؛
2. النجاح يجمع بين الكفاءة والفاعلية، أي أن المؤسسة بإمكانها البقاء والاستمرار في العمل؛
3. يعمل تقييم الأداء المالي على توفير المعلومات لمختلف المستويات الإدارية في المؤسسة؛
4. يبين تقييم الأداء المالي التطور الذي تحققه المؤسسة خلال مسيرتها إن كان على نحو الأفضل أو الأسوأ، وذلك عن طريق النتائج المتحصل عليها؛
5. تقييم الأداء المالي يخلق روح المنافسة بين الأقسام والإدارات والمؤسسات المختلفة، مما يدفع المؤسسة إلى تحسين مستوى أدائها؛
6. تقييم الأداء المالي يؤدي إلى تحقيق الأهداف المرجوة.

ثانياً: خطوات تقييم الأداء المالي

يمكن تلخيص خطوات تقييم الأداء المالي في النقاط التالية:²

1. الحصول على القوائم المالية السنوية وقائمة الدخل، فمن خطوات تقييم الأداء المالي إعداد الموازنات والقوائم المالية والتقارير السنوية المرتبطة بأداء المؤسسات خلال فترة زمنية معينة؛
2. احتساب مؤشرات مختلفة لتقييم الأداء المالي مثل: نسب الربحية، والنشاط، والسيولة، ونسب المردودية، وتتم باختيار الأدوات المالية التي تستخدم في عملية تقييم الأداء المالي؛
3. دراسة وتقييم النسب، وبعد الحصول على النتائج يتم معرفة الانحرافات والمعوقات ونقاط الضعف و القوة بالأداء المالي الفعلي ومقارنته بالأداء المخطط له، أو مقارنته بأداء المؤسسات التي تعمل بنفس القطاع؛
4. معرفة أسباب الانحرافات والفروقات وتأثيرها على المؤسسة، ومحاولة وضع التوصيات الملائمة للتعامل معها ومعالجتها.

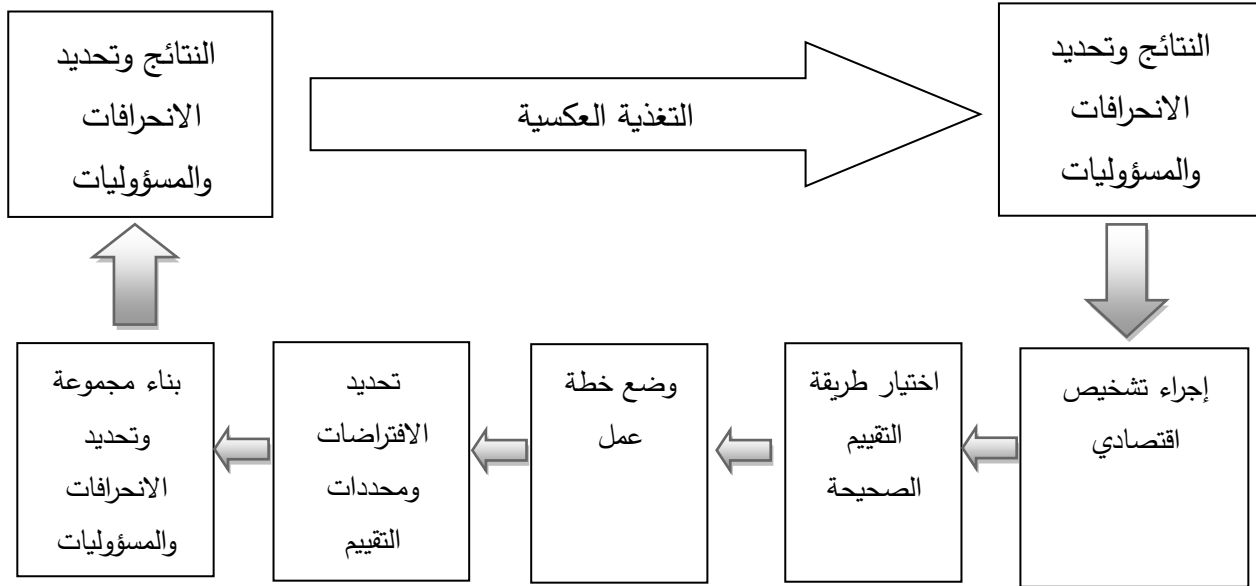
¹ شريط غياط، مهري عبد المالك، تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية باستخدام مؤشر قياس المردودية، مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية، جامعة

زيان عاشور الجلفة، المجلد 05، العدد 01، ص 140

² بلبول حدة، ولهي بوعلام، مرجع سبق ذكره، ص 88

الشكل التالي يوضح خطوات تقييم الأداء المالي:

الشكل 2-1: خطوات تقييم الأداء المالي



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

المطلب الثالث: مراحل تقييم الأداء المالي والجهات المستفيدة منه

أولاً: مراحل تقييم الأداء المالي

يمكن حصرها في ستة مراحل أساسية وهي:¹

1. **تحديد الأداء المالي المعياري:** في هذه المرحلة يتم تحديد الأهداف المراد تحقيقها، فهي بمثابة الخطوة الأساسية في عملية تقييم الأداء المالي ولا يمكن الاستغناء عنها، وبدونها عملية التقييم لا معنى لها.

2. **جمع المعلومات ذات جودة عالية:** يتم جمع المعلومات من مصادرها والمتمثلة في القوائم أو التقارير المالية، ويجب توفرها بجودة عالية حتى يتم الحصول على النتائج بنفس الجودة والفاعلية المطلوبة، والذي ينعكس بشكل ايجابي على الوضعية المالية للمؤسسة، فهذه المرحلة لا تقل أهمية عن المرحلة التي سبقتها، لأن المعلومات هي الأساس في عملية تقييم الأداء المالي.

¹أمانة حفاصة؛ مرجع سبق ذكره؛ صص 44-45.

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

1.3 اختيار المؤشرات المناسبة مع نشاط المؤسسة، وانسجاما مع الأهداف المطلوبة لتحقيقها بجودة عالية؛

2.3 اختيار المؤشرات الأكثر وضوحا للعاملين، بحيث يمكنهم تطبيقها واستخدامها بسهولة والحصول على نتائج واقعية تعبر عن الانحرافات وكيفية معالجتها.

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

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

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

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

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

6. تحديد الانحرافات وتقييم الأداء المالي: هذه المرحلة تتمثل في التحليل الدقيق والبحث المفصل عن أسباب الانحرافات إن وجدت ومعالجتها وتقييمها، وذلك لتحسين الأداء المالي للمؤسسة في الحاضر والمستقبل.

ثانيا: الجهات المستفيدة من تقييم الأداء المالي

إن مركز المقيم المالي له أهمية كبيرة في المؤسسة، فالمدیر المالي لها يمكنه الحصول على المعلومات التي تساعده على تحقيق الأهداف المرجوة، بينما يجمع المقيم الخارجي المعلومات من مصادرها والتي يمكن

أن تكون أقل دقة من التي يحصل عليها المدير المالي، ومهما كان وضع المقيم فلا بد من تحديد الجهة التي يقدم إليها نتائج الدراسات، وتتمثل الأطراف المستفيدة من تقييم الأداء المالي في:¹

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

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

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

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

¹ حاج عيسى سمية، تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية باستخدام آلية المقارنة المرجعية، مذكرة ماستر، تخصص مالية ومحاسبة، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، سنة 2013/2014 ص ص، 28_29.

المبحث الثالث: متطلبات، مصادر تقييم الأداء المالي، ومؤشراته

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

المطلب الأول: متطلبات ومصادر تقييم الأداء المالي

أولاً: متطلبات تقييم الأداء المالي

تتطلب عملية تقييم الأداء المالي مجموعة من المتطلبات الأساسية التي من شأنها الارتقاء بدرجة التقييم إلى مستوى من الدقة والموثوقية الذي يساعد على اتخاذ القرارات السليمة في تصحيح الانحرافات وتحديد المسؤوليات والارتقاء بالنتائج إلى المستويات المرغوبة، ومن هذه المتطلبات يمكن تلخيصها فيما يلي: ¹

1. **تحديد المسؤوليات والصلاحيات:** أن يكون الهيكل التنظيمي للوحدة الاقتصادية واضحاً تتحدد فيه المسؤوليات والصلاحيات لكل مدير ومشرف بدون أي تدخل بينها.

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

3. **ضرورة وجود معايير الأداء:** أن يتوفر للوحدة الاقتصادية مالكا متمرسا في عملية تقييم الأداء متفهما لدوره عازفا بطبيعة نشاط الوحدة الاقتصادية قادرا على تطبيق المعايير والنسب والمؤشرات التقييمية بشكل صحيح.

4. **ضرورة توافر نظام فعال للمعلومات:** أن يتوفر للوحدة الاقتصادية نظاما متكاملا وفعالا للمعلومات والبيانات والتقارير اللازمة لتقييم الأداء بحيث تكون انسيابية المعلومات سريعة ومنظمة تساعد المسؤولين في الإدارات على اختلاف مستوياتها من اتخاذ القرار السليم والسريع وفي الوقت المناسب لتصحيح الأخطاء وتقادي الخسائر في العملية الإنتاجية.

5. **ضرورة وجود نظام تقييم الأداء واضحاً:** أن تكون الإجراءات والآليات الموضوعية لمسار عمليات تقييم الأداء بين الإدارات المسؤولية عن تقييم الأداء في الهيكل التنظيمي واضحة ومنظمة ومتناسقة ابتداء من الإدارة في مركز المسؤولية وصعوداً إلى الوزارة وبالعكس، وإلا تعرقلت

¹ زاية عبد النور: محاسبة التكاليف و تحسين الأداء المالي للمؤسسة، رسالة ماجستير، محاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017-2018، ص 86

العمليات التقييمية والتصحيحية للأداء في هذا المستوى أو ذاك ضاعَت الجدية المطلوبة من اتخاذ القرارات المتعلقة بعملية تقييم الأداء.

6. وجود نظام فعال: بحيث يحقق هذا النظام رابطاً متيناً بين الأهداف المنجزة فعلاً وبين المخطط منها.

ثانياً: مصادر معلومات تقييم الأداء المالي

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

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

1-1 المعلومات العامة: تتعلق هذه المعلومات بالحالة الاقتصادية حيث تبين الوضعية العامة للاقتصاد في فترة معينة، وسبب اهتمام المؤسسة بهذا النوع من المعلومات هو تأثير نتائجها بطبيعة الحالة الاقتصادية للمحيط كالتضخم والتدهور، وتساعد هذه المعلومات على تفسير نتائجها والوقوف على حقيقتها.

2-1 المعلومات القطاعية: هذا النوع من المعلومات عموماً تتحصل عليه المؤسسة من إحدى الأطراف التالية: المنظمات الاقتصادية والدولية، النقابات المهنية، النشرات الاقتصادية، المجالات المتخصصة، بعض المواقع على الانترنت. تقوم بعض المنظمات بتجميع المعلومات ونشرها لتستفيد منها المؤسسات في إجراء مختلف الدراسات المالية والاقتصادية بهدف استخراج منها نسب ومعلومات قطاعية تساعد المؤسسات في تقييم وضعياتها المالية بالمقارنة مع هذه النسب.

2- المصادر الداخلية: تتمثل هذه المعلومات الداخلية في المعلومات التي تقدمها مصلحة المحاسبة، وتتمثل في الميزانية، جدول حسابات النتائج، الملاحق.³

¹ عادل عشي: الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية - قياس وتقييم - مذكرة ماجستير، تخصص تسيير المؤسسات الصناعية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2001-2002، ص 39.

² مرجع اعلاه.

³ مرجع اعلاه.

1-2 الميزانية: تعبر الميزانية عن مجموعة مصادر أموال المؤسسة وتدعى بالخصوم، وأوجه استخدامات هذه الأموال تسمى بالأصول، وذلك بزمان تاريخي معين وعادة ما يكون في نهاية السنة.

تشتمل عناصر الأصول على جميع المواد التي تمتلكها المؤسسة أو تستأجرها ولها قيمة اقتصادية مستقبلية يمكن قياسها، أما عناصر الخصوم فتشتمل على الأموال الخاصة والديون.¹

- **عناصر الأصول:** تمثل الأصول (الموجودات) فهي منافع مستقبلية محتملة وبالتالي هي مملوكة للمؤسسة أو خاضعة لسيطرتها ويمكن التعبير عنها بالوحدات النقدية وأنها تقوم بتحقيق إيرادات مستقبلية للمؤسسة وتعتبر الأصول بمجموعها عن استخدامات الأموال و تنقسم إلى أصول متداولة وأخرى غير متداولة (ثابتة).

- **الخصوم:** تعبر الخصوم منافع اقتصادية تضحى بها المؤسسة، ويوجد بعض هذه الخصوم سريعة الاستحقاق في الأجل القصير، وبعضها بطيئة الاستحقاق في الأجل القصير.

وتتكون الخصوم من الأموال الخاصة، الديون والاستحقاقات طويلة الأجل.

والنظر إلى الميزانية على أنها موارد واستخداماتها يشكل قراءة اقتصادية يمكن أن تكمل بدراستين قانونية ومالية.²

الجدول التالي يوضح القراءات السابقة المذكورة.

جدول 1-2 : قراءات الميزانية

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

المصدر: عادل عشي، مرجع سابق، ص40.

¹ ابن كحلة نور الهدى: تقييم وقياس الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، تخصص مالية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2020-2021، ص34.

² عادل عشي: مرجع سابق، ص41.

2-2 جدول حسابات النتائج: هو وثيقة محاسبية نهائية تلخص نشاط المؤسسة دورياً، ويتمثل في جدول يجمع مختلف عناصر التكاليف والإيرادات التي تساهم في تحقيق نتيجة نشاط المؤسسة في دورة معينة، أي يعبر عن مختلف التدفقات التي تسبب في تكوين نتيجة المؤسسة خلال فترة معينة.

يعد وسيلة مهمة للمسيرين لدراسة وتحليل بنشاط المؤسسة من جهة، ولتحديد مجاميع المحاسبية الوطنية من جهة أخرى، يوضح الجدول خمسة مستويات لنتائجه وهي:¹

2-2-1 الهامش الإجمالي: يستخدم في تحليل نشاط المؤسسات التجارية، التي يقتصر عن الفرق بين العنصرين الأساسيين في هذا النشاط وهما: مبيعات البضائع، وتكلفة البضائع المباعة.

2-2-2 القيمة المضافة: نقصد بها القيمة التي تم إنتاجها بواسطة مختلف عوامل الإنتاج خلال العملية الإنتاجية فهي تمثل الفرق بين ما تم إنتاجه وما تم استهلاكه، ويتم حسابها محاسبياً بموجب العلاقة التالية:

$$\text{القيمة المضافة} = \text{الهامش الإجمالي} + \text{إنتاج الدورة} - (\text{مواد ولوازم} + \text{خدمات})$$

2-2-3 نتيجة الاستغلال: وتتمثل في الربح الناتج عن نشاط الاستغلال الذي قامت به المؤسسة وتحسب العلاقة التالية:

$$\text{نتيجة الاستغلال} = \text{القيمة المضافة} + \text{نواتج مختلفة وتحويل تكاليف الاستغلال} - (\text{مصاريف المستخدمين} + \text{ضرائب ورسوم} + \text{مصاريف مالية} + \text{مصاريف مختلفة} + \text{مخصصات الاستهلاك والمؤونات})$$

2-2-4 نتيجة خارج الاستغلال: ويعبر عنها بالعلاقة التالية:

$$\text{نتيجة خارج الاستغلال} = \text{نواتج خارج الاستغلال} - \text{مصاريف خارج الاستغلال}$$

2-2-5 نتيجة الدورة: وهي نتيجة الجمع الجبري بين نتيجة الاستغلال ونتيجة خارج الاستغلال.

¹ عادل غشي: مرجع سبق ذكره، ص 42.

- 2-3 الملاحق: هو وثيقة شاملة تنشئها المؤسسة بهدف تكملة وتوضيح فهم الميزانية وجدول حسابات النتائج، فهو يمكن أن يقدم المعلومات التي تحتويها الميزانية وجدول النتائج بأسلوب آخر. وتقدم هذه الملاحق نوعين من المعلومات:¹
- المعلومات الكمية أو الرقمية الموجهة لتكملة وتفصيل بعض عناصر الميزانية وجدول حسابات النتائج؛
 - المعلومات غير الرقمية وتتمثل في التعليقات الموجهة لتسهيل وتوضيح فهم المعلومات المرقمة.

المطلب الثاني: المؤشرات المالية المستخدمة في تقييم الأداء المالي

أولاً: النسب المالية

1- مفهوم النسب المالية:

يعبر المؤشر المالي عن العلاقة النقدية بين متغيرين أحدهما بسيط والآخر مقام، وهي توضح نصيب المقام من وحدات البسط، ولذلك فإن النسب المالية تستخرج من البنود المتناسقة في القوائم المالية الختامية شرط أن تكون العلاقة معبرة عن جزء من الأداء، ومرتبطة به، ومفسرة له، كما أن التحليل باستخدام النسب أو المؤشرات المالية تعني إيجاد علاقة بين عنصرين أو أكثر من عناصر القوائم المالية، ولغرض تزويد الأطراف المستفيدة بمعلومات أكثر توضيحاً، ودقة، وتفسيراً تساعد في اتخاذ قراراتهم المستقبلية.²

2- أنواع النسب المالية المستخدمة في تقييم الأداء المالي

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

2-1 نسب السيولة: تعبر السيولة عن مقدرة المؤسسة على تحويل أصولها المتداولة إلى نقد، ومقابلة التزاماتها الجارية في تواريخ استحقاقه، كما تعبر عن مقدرة المنشأة على تحويل أصولها المتداولة إلى نقد وللسيولة بعدان البعد الأول، يتمثل في الوقت اللازم لتحويل الأصل إلى نقد، والبعد الثاني يتمثل في إمكانية تحقيق القيمة الفعلية من تحويل الأصل إلى نقد.³

ويمكن تلخيصها في الجدول الموالي:

¹ عادل غشي: مرجع سبق ذكره، ص ص، 42، 43

² محمد أمين سالم ثابت، مرجع سبق ذكره، ص 85

³ بن بار موسى، بوساق أمين، نموذج مقترح لتقييم الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، جامعة المسيلة،

الجدول رقم 02-02: أنواع نسب السيولة

اسم النسبة	تعريفها	حسابها
نسب السيولة العامة	تبين لنا كيفية التحول التدريجي للأصول المتداولة إلى سيولة بهدف مواجهة الالتزامات المالية القصيرة الأجل.	مجموع الأصول المتداولة / الديون القصيرة الأجل
نسبة السيولة المختصرة	تهدف هذه النسبة إلى قياس قدرة المؤسسة على سداد ديونها قصيرة الأجل بالاعتماد على الحقوق والقيم الجاهزة، أي دون قيامها ببيع مخزوناتها.	(حقوق + قيم جاهزة) / ديون قصيرة الأجل
نسبة السيولة الجاهزة	تعد هذه النسبة أكثر صرامة في قياس سيولة المؤسسة، لأنها تعتمد على القيم الجاهزة المتوفرة لدى المؤسسة، للوفاء بالتزاماتها القصيرة الأجل دون اللجوء إلى بيع جزء من مخزونات أو تحصيل مديناتها.	القيم الجاهزة / الديون القصيرة الأجل

المصدر: بوسيكي حليلة، التحليل المالي، محاضرات مقياس التحليل المالي موجهة لطلاب السنة الثالثة ليسانس، تخصص إدارة مالية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميله، 2022/2021، بدون صفحة. متاحة على الموقع: <http://elearning.centre-univ-mila.dz> (Vu le: 10/06/2022, 19:00).

2-2 نسب التمويل: هي النسب التي من خلالها يمكننا معرفة مساهمة كل عنصر من الخصوم في تمويل أصول المؤسسة، كما تمكننا من الحكم على مدى الطريقة المستعملة في التمويل.¹

¹ أسياء خليفة، التحليل المالي المتقدم، مطبوعة محاضرات التحليل المالي المتقدم موجهة لطلاب السنة الثانية ماستر، تخصص محاسبة وتدقيق، المركز الجامعي مرسلبي عبد الله تيبازة، 2021/2020، ص41.

ويمكن تلخيصها في الجدول الموالي:

الجدول رقم 02-03: أنواع نسب التمويل

اسم النسبة	تعريفها	حسابها
نسبة التمويل الدائم	تمثل صياغة أخرى لرأس المال العامل على شكل نسبة حيث من خلالها يمكن معرفة مدى مساهمة الأموال الدائمة في شراء الأصول الغير جارية.	(الأموال الخاصة + الخصوم الغير جارية)/الأصول الغير جارية
نسبة التمويل الذاتي	تعبر هذه النسبة عن مدى تغطية الأموال الخاصة لاستثمارات المؤسسة.	الأموال الخاصة/الأصول الغير جارية

المصدر: أسياء خليفة، مرجع سبق ذكره، ص41.

2-3 نسب الربحية: تقيس نسب أو مؤشرات الربحية مدى تحقيق المؤسسة للمستويات المتعلقة بالأداء، كما أنها تعبر عن محصلة نتائج السياسات والقرارات التي تتخذها المؤسسة.¹

ويمكن تلخيصها في الجدول الموالي:

¹ محصول نعمان، سراج موصو، تقييم الأداء المالي للبنوك الجزائرية، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، جامعة سوق أهراس، المجلد 03، العدد 02، 2019، ص 124.

الجدول رقم 02_04: أنواع نسب الربحية

اسم النسبة	تعريفها	حسابها
نسبة ربحية الأصول	تستخدم هذه النسبة ما استخدم من أصول للحصول على النتيجة، وبالوحدات تمثل ما تعطيه الوحدة النقدية الواحدة من غير الأصول الجارية والأصول الجارية من النتيجة الإجمالية، فالعبارة ليست من ضخامة الأصول المستخدمة بقدر ما هي من مردودية هذه الأصول.	(النتيجة الإجمالية ÷ مجموع الأصول) $100 \times$
نسبة ربحية الأموال الخاصة	هي النتيجة المتحصل عليها من استخدام أموال المساهمين، تمثل ما تقدمه الوحدة الواحدة المستثمرة من أموال المساهمين من النتيجة الصافية، وتمثل أهم النسب المالية لأن الهدف من التسيير المالي هو تعظيم حقوق المساهمين.	(النتيجة الصافية ÷ الأموال الخاصة) $100 \times$
نسبة ربحية النشاط	تمثل النسبة مردودية رقم الأعمال، فضخامة رقم الأعمال في بعض الأحيان قد تكون مضللة، لأن زيادة النشاط في المؤسسة يتزامن في العادة مع تزايد الأعباء الكلية، فقد تمتص هذه الأعباء كل رقم الأعمال وتتجر معها الأرباح، وبالتالي فهذه النسبة تبين كفاءة المسيرين في إدارة كل من رقم الأعمال والأعباء الكلية.	(النتيجة الإجمالية ÷ رقم الأعمال السنوي) $100 \times$

المصدر: ساجي فاطمة، التحليل المالي، مطبوعة في مقياس التحليل المالي موجهة لطلاب السنة الثالثة ليسانس، تخصص إدارة مالية وماليات التأمينات، والبنوك، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2016/2017، ص 38.

2-4 نسب النشاط: تستخدم هذه النسب لتقييم مدى نجاح إدارة المؤسسة في إدارة أصولها، وتقيس مدى كفاءتها في استخدام الموارد المتاحة لها في اقتناء الأصول ومدى قدرتها على الاستخدام الأمثل لهذه الأصول، وتحقيق أكبر حجم ممكن من المبيعات، وكذا أكبر ربح ممكن.¹

ويمكن تلخيصها في الجدول الموالي:

¹ اجمعي سناء، راهم صوفيا، دور تحليل القوائم المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، تخصص محاسبة وتدقيق، جامعة محمد خيضر _يسكرة، 2019/2020، ص 49

الجدول رقم 02-05: أنواع نسب النشاط

اسم النسبة	تعريفها	حسابها
معدل دوران المدينين	يقيس هذا المؤشر كفاءة وفاعلية المؤسسة في إدارة الذمم المدينة، حيث يظهر المؤشر في الفترة التي تستغرقها المؤسسة لتحصيل كامل رصيد الذمم المدينة خلال العام، ويساعد هذا المؤشر في الكشف عن سياسة الائتمان التي تتبعها المؤسسة وكفاءة جهاز التحصيل.	(المبيعات السنوية ÷ متضمنة الرسم ÷ المدينين والحسابات الملحقه) × 360
معدل دوران الدائنين	يقيس هذا المؤشر كفاءة وفاعلية المؤسسة في إدارة الذمم الدائنة، حيث يظهر هذا المؤشر الفترة الممنوحة للمؤسسة لدفع كامل رصيد الذمم الدائنة خلال العام، ويساعد هذا المؤشر في الكشف عن قدرة مدى المؤسسة في الحصول على فترة ائتمان من الموردين عند عملية شراء البضاعة.	(المشتريات السنوية ÷ متضمنة الرسم ÷ الدائنين والحسابات الملحقه) × 360
معدل دوران المخزون	يرتبط معدل دوران المخزون بطبيعة النشاط الاقتصادي الذي تمارسه المؤسسة، فمعدل الدوران في المؤسسات الصناعية هو عادة أقل من معدل الدوران في المؤسسات التجارية، وكلما قلت فترة التخزين كان ذلك أفضل للمؤسسة، فتكاليف التخزين تصبح أقل، وسيولة المؤسسة تتحسن، بينما ارتفاعه يزيد من مخاطر إدارة المخزون.	(تكلفة المبيعات ÷ متوسط المخزون) × 360
معدل دوران الأصول	يعتبر هذا المؤشر من مؤشرات النشاط الهامة حيث يقيس مقدار المبيعات التي تم تحقيقها من خلال كل دينار مستثمر في الأصول.	مجموع الأصول / صافي المبيعات

المصدر: مرابط محمد، التحليل المالي، مطبوعة في مقياس التحليل المالي موجهة لطلاب السنة الثالثة ليسانس، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة محمد الصديق بن يحيى - جيجل، 2020/2019، ص 22-23.

ثانيا: مؤشرات التوازن المالي

هناك ثلاث توازنات تستعمل من في تحليل التوازن المالي، وتتمثل في رأس المال العامل، احتياجات رأس المال العامل، والخزينة

1- رأس المال العامل: هو هامش الأمان الناتج بعد عملية تمويل الأصول الثابتة بواسطة الأموال الدائمة تستغله المؤسسة لتمويل الأصول المتداولة، ويرمز له بالرمز FR_L ويمكن حسابه أو استخراج هذا المؤشر من الميزانية المالية.¹

الجدول 02-06: طرق حساب رأس المال العامل

اسم المؤشر	حسابه	حالاته
من أعلى الميزانية	الموارد الدائمة - الأصول غير الجارية	• $FR_L < 0$ في هذه الحالة استطاعت المؤسسة تغطية جميع استثماراتها بواسطة مواردها المالية الدائمة، أي حققت توازن مالي على المدى المتوسط والطويل. • $FR_L > 0$ أي أن الأموال الدائمة غير كافية لتمويل جميع استثماراتها حيث يلبي جزء من احتياجاتها فقط. • $FR_L = 0$ في هذه الحالة يحدث توافق تام في هيكل الموارد والاستخدامات، وتمثل الوضع الأمثل لتسيير عملية تحويل احتياجات المالية في المؤسسة.
من أسفل الميزانية	الأصول الجارية - الخصوم الجارية	• $FR_L < 0$ أي أن المؤسسة لها القدرة على مواجهة التزاماتها قصيرة الأجل باستخدام أصولها الجارية، مع بقاء فائض مالي. • $FR_L > 0$ المؤسسة غير قادرة على الوفاء بجميع التزاماتها قصيرة الأجل باستخدام الأصول الجارية. • $FR_L = 0$ المؤسسة حققت توازن مالي أدنى، أي استطاعت تغطية كافة التزاماتها قصيرة الأجل باستخدام أصولها الجارية دون حدوث عجز أو فائض.

المصدر: بنية محمد، التحليل المالي، مطبوعة محاضرات التحليل المالي موجه لطلبة السنة أولى ماستر، تخصص تسويق خدمات، تسويق فندقية وسياحي، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2018/2019، ص 14-15.

¹ محمد بن البشير بن عمر، أحمد نصير، نذير غانية، تحليل مؤشرات الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية، مجلة دراسات متقدمة في المالية والمحاسبة، جامعة الوادي، المجلد 01، العدد 01، 2018، ص 168.

2-الاحتياج في رأس المال العامل: ينتج عن الأنشطة المباشرة للمؤسسة مجموعة من الاحتياجات المالية بسبب التفاعل مع مجموعة من العناصر أهمها: المخزونات، حقوق العملاء، حقوق الموردين، الرسم على القيمة المضافة، الديون الجبائية والاجتماعية. ويرمز له بالرمز الآتي: BFR_g .¹

الجدول 02-07: طرق حساب احتياج رأس المال العامل

اسم المؤشر	حسابه	حالاته
احتياج رأس المال العامل	(الأصول المتداولة _ النقديّات) - (الخصوم المتداولة _ السلفيات المصرفية)	• $0 < BFR$ معناه أن احتياجات الدورة أكبر من موارد الدورة، فالمؤسسة بحاجة إلى رأس المال وإيجاد موارد خارج دورة الاستغلال المتمثلة في رأس المال العامل، فدورة الاستغلال لا تغطي كل احتياجاتها. • $0 > BFR$ وهذا يعني أن احتياجات الدورة أقل من موارد الدورة، أي أن الموارد تغطي الاحتياجات ويبقى فائض المؤسسة لديها سيولة ولا تحتاج إلى رأس مال عامل موجب ولكن يتوجب عليها توفيره لمواجهة الأخطار غير المعتبرة. • $0 = BFR$ وهذا يعني أن احتياجات الدورة تساوي موارد الدورة، أي أن كل الموارد متاحة في الأجل القصير تغطي الاحتياجات وهي في حالة توازن بالنسبة للمؤسسة وهي حالة عابرة.

المصدر: بوسيكي حليلة، مرجع سبق ذكره، بدون صفحة.

3- الخزينة الصافية:

هي إجمالي التدفقات النقدية الداخلية والخارجية من وإلى المؤسسة خلال فترة زمنية معينة، فهي تتعلق بجميع المؤشرات المالية المتعلقة بدورة الاستثمار أو التمويل، أو دورة الاستغلال. وتتشكل عندما يستخدم رأس المال العامل الإجمالي في تمويل العجز المسجل في دورة الاستغلال والاستثمار والتمويل ويرمز لها ب TN .²

¹محمد بن البشير بن عمر، أحمد نصير، نذير غانية، مرجع سبق ذكره، ص169.

²بوعريوة الربيع، التسيير المالي، مطبوعة محاضرات مقياس التسيير المالي موجهة لطلاب السنة الثالثة ليسانس، تخصص مالية البنوك والتأمينات، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2018/2019، ص20.

الجدول رقم 02-08: طرق حساب الخزينة الصافية

اسم المؤشر	حسابه	حالاته
الخزينة الصافية	رأس المال العامل - احتياج رأس المال العامل	• $0 < TN$ يعني أن رأس المال العامل في هذه الحالة أكبر من احتياجات رأس المال العامل والمؤسسة قد قامت بتجميد جزء من أموالها لتغطية رأس المال العامل مما يطرح عليها مشكلة الربحية أي تكلفة الفرصة الضائعة، لهذا وجب على المؤسسة معالجة الوضعية عن طريق شراء مواد أولية وتقديم تسهيلات للزبائن. • $0 > TN$ أي أن المؤسسة في حالة عجز بمعنى أنها غير قادرة على تسديد ديونها في آجالها وهذا يطرح يتمثل في وجود تكاليف إضافية مما يجعل المؤسسة في هذه الحالة إما تطلب حقوقها لدى الغير أو تقترض من البنوك أو التنازل عن استثمارات دون التأثير على طاقتها الإنتاجية. • $0 = TN$ يعني أن رأس المال العامل في هذه الحالة يساوي من احتياجات رأس المال العامل، ويدل أن لدى المؤسسة خزينة مثلى والوصول إلى هذه الوضعية يتطلب الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة للمؤسسة وفق الإمكانيات المتاحة عن طريق تفادي مشاكل عدم التسديد وبالتالي التحكم في السيولة.

المصدر: شكري معمر سعاد، **التسيير المالي**، مطبوعة محاضرات في التسيير المالي موجهة لطلبة العلوم المالية والمحاسبة، جامعة آكلي محند أو الحاج _البويرة، 2020/2019، ص67.

المطلب الثالث: مزايا وصعوبات تقييم الأداء المالي

أولاً: مزايا تقييم الأداء المالي

لكي تحقق المؤسسة أهدافها لابد من توفر عدة أغراض في تقييم الأداء المالي تتمثل في:¹

1. الاستمرارية: وذلك لتقييم الأداء المالي بصفة دورية ومستمرة عن طريق المتابعة والتوجيهات والإرشادات؛
2. المرونة: يجب أن يتميز تقييم الأداء المالي بالمرونة الكافية التي تساعد على توجيه مختلف الإجراءات بشكل يتماشى مع الأوضاع القائمة؛
3. التطوير: يعمل التقييم على تحسين الأداء المالي للإدارة المالية، وتزويدها بالمعلومات الضرورية؛
4. الاقتصاد: يكون التقييم بأقل تكلفة ممكنة؛
5. التطبيق: مدى استخدامه بكفاءة، وفعالية، وسهولة في التنفيذ؛
6. القبول: أن يكون مقبول، ومستحب لدى المستخدمين، ومدى تفهم لاستخدامه، وصلاحيته.

ثانياً: صعوبات تقييم الأداء المالي

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

1. الصعوبة في تحديد نموذج واضح، ودقيق لتقييم الأداء المالي؛
2. وجود صعوبة في قياس المتغيرات، وتحديد العلاقات فيما بينها؛
3. وجود صعوبة في دراسة تقييم الأداء المالي، وتحديد بداية عمليات التشخيص؛
4. افتقار المؤسسات للموارد البشرية المؤهلة لقياس الأداء المالي، وتقييمه.

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

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

خلاصة الفصل:

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

الفصل الثالث

**دراسة حالة الصندوق الوطني
للضمان الاجتماعي لغير
الأجراء - ولاية ميلت-**

تمهيد:

يعد الصندوق الوطني لضمان الاجتماعي الغير الأجراء من أقدم الصناديق الموجودة في نظام التأمينات الجزائري، وهو مؤسسة عمومية ذات تسير خاص طبقا لمادة 49 من قانون 88 -1 يتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية ويعرف بطابعها التجاري في علاقتها مع الغير.

ولهذا سنحاول في هذا الفصل تقديم توضيحات حول ما سبق مسلطين الضوء على وكالة ولاية ميلّة من خلال المباحث التالية:

❖ **المبحث الأول:** تقديم عام لصندوق الوطني لضمان الاجتماعي غير الأجراء؛

❖ **المبحث الثاني:** المنهجية المتبعة في الدراسة؛

❖ **المبحث الثالث:** عرض نتائج الاستبيان، وتحليله.

المبحث الأول: تقديم عام لصندوق الوطني لضمان الاجتماعي لغير الأجراء

يعتبر الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي CASNOS كغيره من صناديق ضمان الاجتماعي، إذ يعتمد على الأساس القانوني للضمان الاجتماعي ككل.

المطلب الأول: نبذة تاريخية عن صندوق الوطني للعمال الغير الأجراء والتعريف بها

أولاً: نبذة تاريخية عن صندوق الوطني للعمال الغير الأجراء

تم إنشاء الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء سنة 1992 بموجب المرسوم التنفيذي رقم 92/07 المؤرخ في جانفي 1992 يتضمن الطبيعة القانونية للصندوق الوطني والتنظيم الإداري والمالي للضمان الاجتماعي. أصبح الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء عمليا في سنة 1995 بضمن نشاط التحصيل الذي تم تحويله في نفس السنة من الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء الذي كان يتكفل بها، فيما يتعلق بالخدمات الاجتماعية تم تحويلها في سنة 1999 من الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الأجراء فيما يخص التأمينات، ومن الصندوق الوطني للتقاعد فيما يخص التقاعد. يتمتع الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بالشخصية المعنوية والاستقلالية المالية.¹

ثانياً: تعريف صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الغير الأجراء - وكالة ميله

إن صندوق الضمان الاجتماعي لغير الأجراء وكالة ميله هي مؤسسة إدارية تنظيمية عمومية ذات طابع اقتصادي، تعمل على تأمين الفئة الغير مأجورة للولاية، أي كل الذين يزاولون نشاط حر في إطارها القانوني مثل (الحرفيين، التجار الفلاحين، المحامون، المحاسبون العموميون، الصناعيين، أصحاب المؤسسات الخاصة..... الخ).²

الكائن مقره بشارع صالح دهيلى، حيث يعتبر من أفضل المقرات من حيث التهيئة وكذلك نوعية الخدمات حيث استلم المقر الجديد في فيفري 2010 والمتكون من طابق أرضي + طابقين علويين:

- الطابق الأرضي: يضم مصلحة الوسائل العامة وقاعة الأرشيف.
- الطابق الأول: يضم مصلحة الأداءات، مصلحة المعاشات، مصلحة الشفاء، مصلحة الصيادلة، مصلحة الرقابة الطبية، مصلحة خلية الإصغاء.

¹ معلومات مقدمة من قبل CASNOS وكالة ميله سنة 2022.

² مرجع أعلاه.

- **الطابق الثاني:** يضم مصلحة التحصيل (الاشتراكات + التسجيل والانخراط)، مصلحة المنازعات، مصلحة مراقبة المنخرطين، مصلحة المحاسبة والمالية، مصلحة الإعلام الآلي، الأمانة، المديرية.¹

المطلب الثاني: أهداف ومهام صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الغير الأجراء

أولاً: أهداف صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الغير الأجراء

تكمن أهمية صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الغير الأجراء في الأهداف التي يسعى إلى تحقيقها على المستوى الاجتماعي والاقتصادي وتتجلى في النقاط التالية:²

1. ضمان تحقيق ظروف عمل ومعيشة لائقة للعامل وأفراد أسرته من خلال تخصيص راتب للعاطل عن العمل أو راتب تقاعدي أو عجزه أو مرضه أو وفاته؛
2. توفير استقرار نفسي ومادي ووظيفي للعمال العاطلين عن العمل؛
3. تعزيز برامج الأمن الاجتماعي من خلال التشجيع الغير المباشر للقوى المؤهلة للعمل عبر ما توفره برامج الضمان من رعاية وحماية وضمانات مادية؛
4. الإسهام في إنجاح خطط التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال المساهمة في المشروعات الاقتصادية الوطنية، وخلق فرص عمل جديدة؛
5. تطوير المستوى الصحي من خلال تطبيق التأمين ضد إصابات العمل وأمراض المهنة وتعزيز جهود التوعية في مجال السلامة والصحة المهنية؛
6. تعزيز قيم التكافل الاجتماعي والتضامن بين المجتمع.

ثانياً: مهام صندوق الضمان الاجتماعي للعمال الغير الأجراء

يندرج نشاط الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء CASNOS في إطار نظام الضمان الاجتماعي الذي يتكفل بالتغطية الاجتماعية لفئات العمال الذين يمارسون نشاطاً مهنيّاً غير مأجور لاسيما التجار، الحرفيون، الصناعيون، الفلاحون، أعضاء المهن الحرة، كذا الأشخاص الذين يمارسون نشاطاً يدخل في إطار التشريع الخاص بالمهن المؤسّسة.³

وقد عرف هذا القطاع حدوث مراسيم جديدة:

¹ معلومات مقدمة من قبل CASNOS وكالة ميلّة سنة 2022.

² بن دهمّة هوارية: الحماية الاجتماعية في الجزائر دراسة تحليلية لصندوق الضمان الاجتماعي، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، تخصص تدبير المالية العامة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التدبير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2014-2015 ص12.

³ معلومات مقدمة من طرف CASNOS وكالة ميلّة.

منها المرسوم التنفيذي رقم 434/96 المؤرخ في: 30 نوفمبر 1996 المعدل والمتمم والرسوم رقم 35/85 المؤرخ في: 09 فيفري 1985، والمتعلق بالضمان الاجتماعي الخاص بالأشخاص الذين يمارسون نشاطا مهنيا غير مأجور.

جاء مرسوم جديد ليحدد الإطار القانوني للصندوق وهو القرار المؤرخ في 24 ربيع الأول 1436 الموافق لـ 15 يناير 2015 الذي يحدد التنظيم الداخلي الخاص لغير الأجراء. وهو ما سيتم توضيحه من خلال المواد التالية:

✓ **المادة 14:** تضم الهياكل المحلية الوكالات الولائية التي تلحق بها فروع وشبابيك جواريه.

✓ **المادة 15:** تتولى الوكالات الولائية تنظيم وتنسيق ومراقبة النشاطات المرتبطة بالأداءات الاجتماعية وتحصيل الاشتراكات وكذا المهام الإدارية والمالية.

ويمكن تلخيص هذه المهام في النقاط التالية:¹

التنظيم والمراقبة والمتابعة لنشاط الوكالة الوطنية؛

• إصدار التعليمات وتنظيمات العمل واللوائح المسيرة لنشاط بقية الوحدات؛

• ترقية نظام التسيير لفروع الصندوق؛

• وضع نظام إعلامي آلي للمراقبة والمتابعة؛

• ضمان التوازن المالي للقطاع.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي للعمال الغير الأجراء

يتكون صندوق الضمان الاجتماعي من مديرية عامة تنطوي تحتها عدة مديريات وكل مديرية لها مهام تقوم بها. يضم الهيكل الإداري والتنظيمي لوكالة ميله ما يلي:²

1. **المديرية العامة:** يقوم برئاسة المديرية العامة المدير، وهو العنصر الرئيسي في المؤسسة الذي يقوم بأعمال التسيير والمتابعة واتخاذ القرارات ولا تكون أي وثيقة سارية إلا بإمضاء المدير أو ختمه.

2. **الأمانة:** هي مرآة المؤسسة وتعتبر همزة وصل بين المديرية والمصالح الأخرى حيث تقوم بالأمانة بالأعمال التالية:

- تسجيل المواعيد؛

¹ كيفاني شهيدة: التنمية الاقتصادية والحماية الاجتماعية، مذكرة ماجستير، تخصص تحليل اقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2006-2007، ص 105.

² معلومات مقدمة من طرف CASNOS وكالة ميله.

- تسجيل المراسلات الصادرة والواردة.

3. **خلية الإصغاء:** تكون في إطار تحسين نوعية الخدمات بغية متابعة المؤمنين لهم اجتماعيا الذين غالبا ما يقعون مع أعوان الوكالة في سوء تفاهم أو أي مشكلة تواجههم في حل النزاع القائم بينهم.

4. **مصلحة الإعلام الآلي:** يعتبر الأداة المسيرة للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي على انه يراقب جميع عمل المصالح وتحميل كل معلوماتها وتخزينها على مستواه، إضافة إلى تأكيد المعلومات المسجلة من طرف مصلحة الترقيم، ويقوم بفرز الملفات الخاصة بالضمان الاجتماعي تحت إشراف مهندسين في الإعلام الآلي.

5. **مصلحة المحاسبة والمالية:** تؤدي هذه المصلحة دورا هاما وأساسيا في نشاط المؤسسة فهو بمثابة شريان الصندوق من مهامه إعداد مختلف الإحصائيات المتعلقة بالوكالة.

6. **نيابة المديرية للإدارة العامة:** تضم مصلحتين هما:

1.6 **مصلحة المستخدمين:** لديها عدة مهام ومصالح أساسية تتمثل في الإشراف على ما يلي:

_ التحقق من شهادات العمل المقدمة؛

_ إجراء شهادات التنصيب؛

_ حساب سنوات الأقدمية (الخبرة المهنية)؛

_ الخطوط المعتمدة في ترقية سلوك الفرد أو غيره؛

_ الغيابات والعقوبة.

2.6 **مصلحة الوسائل العامة:** تهتم بكل وسائل الوكالة من ممتلكات مادية، بالإضافة إلى التسيير الحسن لأعمال الوكالة وهذا عن طريق تموينها بمختلف التجهيزات الضرورية للعمال والإشراف على تسيير العتاد وتنظيم استغلاله.

7. **نيابة مديرية التحصيل، المنازعات والمراقبة:** وتضم هاته المديرية عدة مصالح:

1.7 **مصلحة الترقيم:** تهدف هذه المصلحة إلى إعطاء كل مشترك رقم تسجيل انضمامه إلى الشبكة ويكون أما بتبليغه شخصا، أو عن طريق عملية المراقبة الميدانية، أو عن طريق التسجيل عبر القوائم الالكترونية، ومن مهامه التشطيب، التعديل، تجديد الترقيم، إلغاء الترقيم، منح شهادة عدم الانتساب.

2.7 **مصلحة التحصيل:** التحصيل مصلحة مكلفة بتحصيل مبالغ الاشتراك بالطرق التنظيمية والقانونية وتتميز بحسن الاستقبال وتوجيه المواطنين ومن مهامها متابعة وضعية الاشتراك لكل المشاركين.

3.7 المنازعات: عرفها المشرع الجزائري في المادة 3 هي الخلافات التي تنشأ بين هيئة الضمان الاجتماعي من جهة و المزمّن لهم اجتماعا أو المكلفين من جهة أخرى وتعد من أهم مصالح صندوق حيث تستعمل كل ما يخوله القانون من مواد ونصوص قانونية.

4.7 مصلحة المراقبة: تعتبر مصلحة المراقبة ذات قيمة وأهمية كبيرة وذلك من خلال النشاطات التي تقوم بها إذ أنها تسهر على تطبيق القوانين المتعلقة بالمستخدمين.

5.7 نيابة مديرية الاداءات: وهي التي تشرف على القيام بتعويض المخاطر المختلفة سواء منها المتعلقة بالمريض أو الأمومة أو العجز أو الوفاة، وتهدف إلى تسهيل عملية الحصول المؤمنين على حقوقهم المستحقة لدى صندوق الضمان الاجتماعي وتنقسم إلى عدة مصالح وهي:

- مصلحة تعويض الأداءات؛
- مصلحة بطاقة الشفاء؛
- مصلحة التقاعد؛
- مصلحة الصيادلة؛
- مصلحة العجز.

6.7 مصلحة المراقبة الطبية: تسيير هذه المصلحة من طرف الطبيب الرئيس والأطباء المستشارين الآخرين، حيث يمارس هؤلاء مهامهم المخولة لهم قانونيا والمتمثلة في الرقابة الطبية على ملفات الموضوعة أمامهم.

7.7 الأرشفة: هذه المصلحة على اتصال المباشر، ومن المهام التي تقوم بها ما يلي:

- جمع تقارير فروع هيئة الضمان الاجتماعي؛
- القيام بالعمليات الحسابية لكل شهر؛
- وضع جداول إحصائية للمهام التي بها كل المصالح.

الشكل رقم 03-01: الهيكل التنظيمي للوكالة



المصدر: من المعلومات المقدمة من طرف casnos وكالة ميله.

المبحث الثاني: المنهجية المتبعة في الدراسة

في هذا المبحث نتناول وصفا للمنهجية المستخدمة في إجراء الدراسة الخاصة بنا، ويتضمن مجتمع الدراسة، وأداة الدراسة، وبناء وتقسيم الاستبيان، كما يتضمن الطرق المتبعة في جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات.

المطلب الأول: مجتمع الدراسة وعينتها:

المقصود بمجتمع الدراسة كامل أفراد أو مشاهدات موضوع البحث أو الدراسة، والمجتمع الإحصائي يختلف بحسب طبيعة المشكلة المراد معالجتها، ويتمثل مجتمع دراستنا في كل موظفي الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بولاية ميلّة. أما العينة فهي جزء من مجتمع الدراسة الأصلي، فهي عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة، يتم اختيارها بطريقة معينة لإجراء الدراسة عليها. ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي.

الجدول رقم 03-01: توزيع عينة الدراسة

الاستبيانات	الموزعة	المسترجعة	الغير مسترجعة
العدد	40	34	6
النسبة %	100%	85%	15%

المصدر: من إعداد الطالبتين.

تم تقديم هذا الاستبيان لعمال مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء لولاية ميلّة، وذلك وفق مقابلات شخصية، وقد واجهت الطالبتين بعض صعوبات الدراسة، فقد كان حجم العينة في بادئ الأمر (40) استبانة، وعند استرجاعها استلمنا (34) استبانة أي (85%) من مجموعها وذلك نظرا لعدم تعاون بعض العمال في المؤسسة، حيث بلغت عدد الاستبانات الغير مسترجعة (6)، أي ما يعادل (15%) من مجموع الاستبانات.

المطلب الثاني: أداة الدراسة

مرت عملية تحضير الاستبيان بعدة مراحل وهي:

أولاً: طريقة تحضير الاستبيان

قامت الطالبتين بتحضير مجموعة من الأسئلة وصياغتها، وترتيبها وفق أسس عملية لخدمة الهدف من البحث، وعرضها على الأستاذة المشرفة لتحكيمها، ثم عرضها على مجموعة من الأساتذة من أهل الاختصاص، ومن ثم مراجعتها وتصحيحها، وبعد ذلك إعادة صياغة قائمة الأسئلة من جديد بناء على الملاحظات السابقة حتى أصبحت في شكلها الحالي، ومن ثم توزيع الاستبيان على أفراد مجتمع الدراسة لجمع البيانات اللازمة.

ثانياً: تقسيم الاستبيان

لقد قمنا بتقسيم الاستبيان إلى قسمين القسم الأول يتناول المعلومات الشخصية لأفراد العينة المدروسة، والقسم الثاني بدوره مقسم إلى قسمين المحور الأول يتناول المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات)، أما المحور الثاني يتضمن المتغير التابع (الأداء المالي)

1. القسم الأول: يتضمن المعلومات الشخصية للعينة المدروسة حيث يتكون من 6 فقرات، والتي تتمثل في: الجنس، الفئة العمرية، الدرجة العلمية، التخصص العلمي، الوظيفة، والخبرة المهنية، وذلك بهدف التعرف على بعض الخصائص الاجتماعية، والوظيفية لموظفي " الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء لولاية ميله"

2. القسم الثاني: يتكون من 37 سؤال، وينقسم إلى محورين:

1.2. المحور الأول: يتناول أبعاد تكنولوجيا المعلومات والتي تتمثل في: شبكات المعلومات والاتصالات، الأجهزة والبرمجيات، قواعد البيانات، الموارد البشرية، جودة الخدمات، كل بعد يتناول 5 أسئلة أي يتضمن هذا المحور 25 سؤال.

2.2. المحور الثاني: يتضمن 12 سؤالاً حول المتغير التابع (الأداء المالي)

كما قمنا باستخدام سلم ليكارت الخماسي في الإجابة عن أسئلة الاستبيان التي قدمناها لعينة الدراسة في مؤسسة الدراسة، كالتالي:

الجدول رقم 03-02: درجات مقياس سلم ليكارت الخماسي

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

Source : <http://statistic-think.blogspot.com> (Vu le:04/06/2022, 23:35).

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

بغية تسهيل عملية التحليل، وعقب التحصيل النهائي لاستمارات الاستبيان قمنا بتجميع البيانات المحصلة وتفرغها في كل من برنامج EXEL وبرنامج SPSS، وبالاتماد على هذا الأخير تم تمثيل تلك الجداول في أشكال تعطي وضوحاً أكثر وتسهيل عملية التحليل.

أولاً: أساليب الإحصاء الوصفي

ومن بين الأساليب التي اعتمدناها في تحليلها نجد: التوزيعات التكرارية، النسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري.

1- **التوزيعات التكرارية:** تم استخدام التوزيعات التكرارية وذلك بهدف معرفة تكرار إجابات أفراد العينة لكل عبارة من عبارات الاستبيان.

2- **النسب المئوية:** تم استخدام النسب المئوية لمعرفة نسبة الأفراد الذين اختاروا كل بديل من بدائل الأجوبة عن فقرات الاستبيان.

3- **المتوسط الحسابي:** باعتباره أحد مقاييس النزعة المركزية تم استعمال المتوسط الحسابي لمعرفة الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة، احتساب المتوسط الحسابي لكل عبارات الاستبيان، وكموشر لتحديد الأهمية النسبية لفقرات الواردة في استبيان الدراسة.

4- **الانحرافات المعيارية:** لمعرفة درجة تشتت القيم حول المتوسط الحسابي، تم احتساب الانحراف المعياري لكل عبارات الاستبيان من أجل تأكيد دقة التحليل.

ثانياً: أساليب الإحصاء الاستدلالي

1- **معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha):** لمعرفة ثبات فقرات الاستبيان.

2- **معامل الثبات باستخدام التجزئة النصفية:** تم استخدام هذا الاختبار الذي يجرى فقرات الاستبيان إلى نصفين الجزء الأول الأسئلة ذات الأرقام الفردية، والجزء الثاني يتضمن الأسئلة ذات الأرقام الزوجية، بهدف قياس مدى الثبات الداخلي من خلال إيجاد علاقة الارتباط بينهما باستخدام معامل سبيرمان براون، ومعامل جوتمان.

3- **معامل الارتباط (Person):** تم استخدامه لقياس درجة الارتباط بين الأسئلة والمجال الرئيسي لها والعلاقات بين متغيرات الدراسة، حيث يكون الارتباط قوياً عند اقتراب قيمته من الواحد، وضعيف عند اقترابه من الصفر، وتكون قيمته موجبة يكون الارتباط طردياً، وعندما يكون الارتباط سالباً فهو عكسي.

4- **معامل التحديد:** تم استخدامه لمعرفة مستوى تفسير المتغير المستقل للمتغير التابع.

5- الانحدار الخطي البسيط: هو دراسة للتوزيع المشترك للمتغيرين التابع والمستقل، يستخدم لبيان دور بعض المتغيرات المستقلة في تفسير المتغير التابع.

المبحث الثالث: عرض نتائج الاستبيان وتحليله

في هذا المبحث نتناول صدق وثبات الدراسة الخاصة بنا بالاعتماد على عدة معايير، ومن ثم عرض نتائج المتغيرات الديموغرافية المتعلقة بموضوع البحث، والمتمثلة في البيانات الشخصية لعمال مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بولاية ميله، بالإضافة إلى إجراء إحصاءات وصفية لعبارات الاستبيان، وكذا اختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: اختبار الثبات وصدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان

أولاً: اختبار الثبات لفقرات الاستبيان

يقصد بثبات الاستبيان أن يعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقه مرة ثانية على نفس أفراد العينة وفي نفس الظروف، وقد تم حساب معامل ثبات الاستبيان بطريقتين مختلفتين هما:

1_ طريقة ألفا كرونباخ:

قبل إجراء التحليل واختبار الفرضيات فإنه لا بد من التأكد من موثوقية أداة القياس المستخدمة، حيث تعكس الموثوقية هنا درجة ثبات أداة القياس، وللتأكد من هذا سوف نعتمد على معامل ألفا كرونباخ (ALPHA CROBACH) الذي يقيس التجانس الداخلي لكل فقرة من فقرات الاستبيان، بحيث تكون قيمة هذا المعامل محصورة ما بين الصفر والواحد الصحيح، فكلما كانت ألفا مرتفعة كلما زادت مصداقية وثبات البيانات المستخدمة في الدراسة، وتكون مقبولة ابتداء من 0.7.

والجدول التالي يوضح اختبار معامل ألفا كرونباخ لعينة الدراسة، وكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم 03-03: نتائج المعامل ألفا كرونباخ

المحور	العنوان	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
المجموع	فقرات الاستبيان	37	0,908

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS (أنظر الجدول 1 الملحق 2)

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول أن نتيجة ألفا كرونباخ جيدة فقد حصلنا على نسبة 90,8%، إذ أنها تجاوزت الحد الأدنى المعتمد في مثل هذه الدراسات، مما يعني إمكانية الاعتماد على نتائج الاستبيان في قياس العلاقة بين المتغيرات المدروسة نظراً لقدرته على إعطاء نتائج متوافقة مع إجابات المستجوبين، وبالتالي نقول أن أداة الدراسة تمتاز بثبات عالي، ومنه إمكانية تعميم نتائج الدراسة على مجتمع الدراسة ككل.

الجدول التالية يوضحان اختبار معامل ألفا كرو نباخ على المحور الأول والثاني:

الجدول رقم 03-04: نتائج معامل ألفا كرو نباخ على المحور الأول

المحور	العنوان	عدد الفقرات	معامل ألفا كرو نباخ
المجموع	فقرات محور الاستبيان	25	0,882

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS (أنظر الجدول 2 الملحق 2)

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول السابق أن قيمة معامل الثبات ألفا كرو نباخ لمجموع عبارات المحور الأول قدرت ب 88,2 %، وهي نسبة جد مقبولة تعكس بصورة واضحة انسجام العبارات الموضوعة لقياس محور تكنولوجيا المعلومات بمختلف أبعاده، وتبين أن العبارات فعلا تقيس ما وضعت لقياسه.

الجدول رقم 03-05: نتائج معامل ألفا كرو نباخ على المحور الثاني

المحور	العنوان	عدد الفقرات	معامل ألفا كرو نباخ
المجموع	فقرات محور الاستبيان	12	0,787

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS (أنظر الجدول 3 الملحق 2)

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن معامل ألفا كرونباخ لفقرات المحور الثاني المتعلق بالأداء المالي للمؤسسة قدر بنسبة 78,7 %، وهذا ما يدل أنه يوجد انسجام وتجانس داخلي ومصادقية بين فقرات هذا المحور.

2- عامل الثبات باستخدام التجزئة النصفية:

حيث يتم تجزئة فقرات الاستبانة إلى جزأين، الجزء الأول يمثل الأسئلة الفردية والجزء الثاني يمثل الأسئلة الزوجية ثم نحسب معامل الارتباط (r) بين درجات الأسئلة الفردية ودرجات الأسئلة الزوجية، ثم نقوم بعدها بتصحيح معامل الارتباط باستخدام معامل سبيرمان براون، ومعامل جوتمان كالتالي:

الجدول رقم 03-06: معامل الثبات باستخدام التجزئة النصفية:

0,858 ^a 19	الجزء الأول	القيمة عدد العناصر	ألفا كرونباخ
0,820 ^b 18	الجزء الثاني	القيمة عدد العناصر	
37			العدد الإجمالي للعناصر
0,748			الارتباط بين النطاقات الفرعية
0,856	متساوي الطول		معامل سبيرمان براون
0,856			غير متساوي الطول
0,850			معامل جوتمان

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS (أنظر الجدول 4 الملحق 2)

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط بينهما تقدر ب(0,748)، وبالتالي فإن هناك معامل ثبات كبير نسبيا لفقرات الاستبانة.

ثانيا: صدق الاتساق الداخلي، واختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

1- صدق الاتساق الداخلي:

للتحقق من صدق الاتساق الداخلي نقوم بحساب معامل الارتباط بيرسون لفقرات الاستبيان والمحور التابع له، وذلك لإثبات مدى صدق الاستبانة لتطبيقها على عينة الدراسة الخاصة بنا، وفيما يلي سنوضح مستوى الاتساق الداخلي للمحور الأول (أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال) والمحور الثاني (الأداء المالي).

جدول 03-07: الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول (أبعاد تكنولوجيا المعلومات)

البعء	الرقم	العبرة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
شبكات المعلومات والاتصالات	1	يتواجد لدى المؤسسة شبكات اتصال داخلية تربط جميع الأقسام والموظفين يتم فحصها دوريا.	**0,713	0,000
	2	تدقق الإنترنت داخل المؤسسة يكون سريع.	*0,406	0,017
	3	يتم إرسال واستقبال الملفات عن طريق شبكات الاتصال الحديثة وبجودة عالية وفي وقت وجيز.	0,109	0,538
	4	يتم تطوير وتحديث شبكات الاتصال والمعلومات بشكل يواكب التكنولوجيا الحديثة.	*0,350	0,042
	5	يتم التعامل مع الزبائن إلكترونيا للاستجابة لرغباتهم واستفساراتهم.	0,577**	0,000
الأجهزة والبرمجيات	6	يتم تحديث الأجهزة والبرامج دوريا لمواكبة تكنولوجيا المعلومات.	**0,504	0,002
	7	تتوفر الأجهزة المتطورة ومتنوعة بشكل كاف في المؤسسة وتشغل بشكل أمثل وأسرع.	*0,414	0,015
	8	تستخدم التقنيات الحديثة في المؤسسة في جمع وتخزين المعلومات إلكترونيا.	*0,424	0,013
	9	استخدام تطبيقات الحاسوب مثل (Word Excel وذلك لحل المشكلات الإلكترونية.	0,229	0,192
	10	تستعمل المؤسسة أجهزة وبرمجيات بسيطة مما يسهل للزبائن استخدامها.	**0,521	0,002
قواعد البيانات	11	يعمل نظام المعلومات على تجميع ومعالجة ونشر وتخزين المعلومات والتقليل من تكرارها.	*0,385	0,025
	12	تتميز قواعد البيانات بالمرونة الكافية والقدرة على استيعاب ومواكبة التقدم التكنولوجي.	0,237	0,177
	13	تتميز قواعد البيانات باتخاذ القرارات وتوفير المعلومات في وقت قياسي وبأقل تكلفة ممكنة.	*0,351	0,042
	14	تقوم المؤسسة بإجراء فحص دوري لمراجعة قواعد البيانات.	*0,374	0,029
	15	امتياز قواعد البيانات بالملاءمة مع النظم المعلوماتية المختلفة.	0,257	0,142
الموارد البشرية	16	توظف المؤسسة موظفين من ذوي المهارة والكفاءة والخبرة المهنية في مجال تكنولوجيا المعلومات.	0,243	0,166
	17	قدرة العاملين على الإبداع والابتكار في العمل.	**0,446	0,008
	18	الحصول على الترقيات والمحفزات المادية والمعنوية في حالة الأداء الجيد للعمل.	0,299	0,086
	19	إنشاء دورات تدريبية لدعم أداء الموظفين	*0,387	0,024
	20	تعمل المؤسسة على إشراك الموظفين المتخصصين في اختيار البرمجيات والأجهزة الملائمة لهم.	0,069	0,696
جودة الخدمات	21	تساهم تكنولوجيا المعلومات في التحسين من فعالية وجودة الخدمات في المؤسسة.	0,391*	0,022
	22	تسعى المؤسسة إلى تقديم أفضل الخدمات لزيائنها	*0,342	0,048
	23	يعمل موظفو المؤسسة على تحسين جودة أعمالهم	0,304	0,081
	24	استخدام الوسائل التكنولوجية تجنب الموظفين من الوقوع في الكثير من الأخطاء التقنية.	**0,514	0,002
	25	قدرة المؤسسة على تحليل الخدمات لضمان مكانتها واستمراريتها.	**0,771	0,000

*الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0,05$ **الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0,01$

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول السابق أن اغلب فقرات المحور الأول ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% ($\alpha \leq 0,05$) و 1% ($\alpha \leq 0,01$)، حيث أنه للتأكد من صدق الاتساق الداخلي بين المحور الأول (أبعاد تكنولوجيا المعلومات) ومختلف فقراته، فقد تم الاعتماد على معامل بيرسون وتبين لنا أن الفقرات (3، 9، 12، 15، 16، 20، 23) لا يوجد ارتباط قوي بينها وبين الدرجة الكلية للمحور عند مختلف المستويات من المعنوية، لهذا يتوجب علينا استبعادها كلياً من الاستبانة عند إجراء الاختبارات الإحصائية بغرض الوصول إلى نتائج صحيحة و دقيقة. أما بخصوص الفقرة 18 فسيتم الاحتفاظ بها لأنها ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 10%.

الجدول رقم 03-08: الاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني (الأداء المالي)

العدد	الرقم	العبارة	معامل الارتباط بيرسون	مستوى الدلالة
الأداء المالي	1	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء يتميز بقدرته على اتخاذ القرار وتجنب الفشل الإداري والمالي.	0,761**	0,00
	2	مؤشرات RAE و ROE في تطور خلال السنوات الأخيرة.	0,137	0,438
	3	ساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة بشكل كبير في تحسين الأداء المالي.	0,128	0,470
	4	تطبيق المؤسسة سياسات مالية واضحة في طريقة وضع الأهداف وتقييمها.	0,283	0,105
	5	تستغل المؤسسة مواردها بشكل أمثل من أجل تحقيق أهدافها	0,554**	0,001
	6	تقييم الوضع المالي للمؤسسة ضروري للإجراء الرقابي والإشراف عليها.	0,141	0,426
	7	تقوم المؤسسة بفحص مركزها المالي بغرض اتخاذ قرارات رشيدة تتعلق بإدارة مواردها المادية، المالية والبشرية.	0,390*	0,023
	8	تتحكم المؤسسة في ميزانيتها بهدف تعظيم العائد والتقليل من التكاليف.	0,597**	0,000
	9	تتمتع المؤسسة بسيولة عالية كما أن لها قدرة كبيرة على التخفيف من حدة المخاطر التي تواجهها.	0,267	0,127
	10	في ظل التطورات التي تشهدها تكنولوجيا المعلومات تقوم المؤسسة بإجراء فحص دوري لمراجعة أنظمتها وسياساتها المالية.	0,527**	0,01
	11	تستخدم تكنولوجيا المعلومات لتقييم الأداء المالي للمؤسسة.	0,593**	0,000
	12	تساهم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المؤسسة في تطور وزيادة إيراداتها السنوية.	0,827**	0,000

*الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0,05$ **الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0,01$

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول السابق أن اغلب فقرات المحور الثاني ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 5% ($\alpha \leq 0,05$) و 1% ($\alpha \leq 0,01$)، حيث أنه للتأكد من صدق الاتساق الداخلي بين المحور الثاني (الأداء المالي) ومختلف فقراته، فقد تم الاعتماد على معامل بيرسون وتبين لنا أن الفقرات (3، 2،

4، 6، 9) لا يوجد ارتباط قوي بينها وبين الدرجة الكلية للمحور عند مختلف المستويات من المعنوية، لهذا يتوجب علينا استبعادها كليا من الاستبانة عند إجراء الاختبارات الإحصائية بغرض الوصول إلى نتائج صحيحة و دقيقة.

2- اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمجروف - سمنروف "Smirnov- Kolmogrov"):

يستخدم هذا الاختبار لمعرفة ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، وذلك قبل البدء في تطبيق اختبار فرضيات الدراسة، فقد تم التأكد من اتباع البيانات للتوزيع الطبيعي (Normal Distribution)، باستخدام اختبار (One Sample Komogrov test)، والجدول الموالي يبين النتائج التي تم التوصل إليها:

الجدول رقم 03-09: اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

الرقم	المتغير	قيمة الاختبار	مستوى الدلالة (Sig)
1	شبكات المعلومات والاتصالات	0.187	0.094
2	الأجهزة والبرمجيات	0.143	0.076
3	قواعد البيانات	0.193	0.103
4	الموارد البشرية	0.147	0.061
5	جودة الخدمات	0.185	0.125
6	الأداء المالي	0.124	0.200

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS. (أنظر الجدول 1 الملحق 3)

التحليل: من خلال الجدول السابق نستنتج أن مستوى الدلالة الإحصائية لاختبار (One Sample Kolmogrov- Smirnov test) عند جميع متغيرات الدراسة أكبر من (0.05) ($\text{sig} > 0.05$)، ومنه فإن هذه المتغيرات تتوزع توزيعا طبيعيا، وبالتالي سوف نعتمد في تقدير نتائج هذه الدراسة وتفسيرها على الاختبارات المعلمية.

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة

أولاً: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بالبيانات الشخصية

1- توزيع عينة الدراسة حسب الجنس:

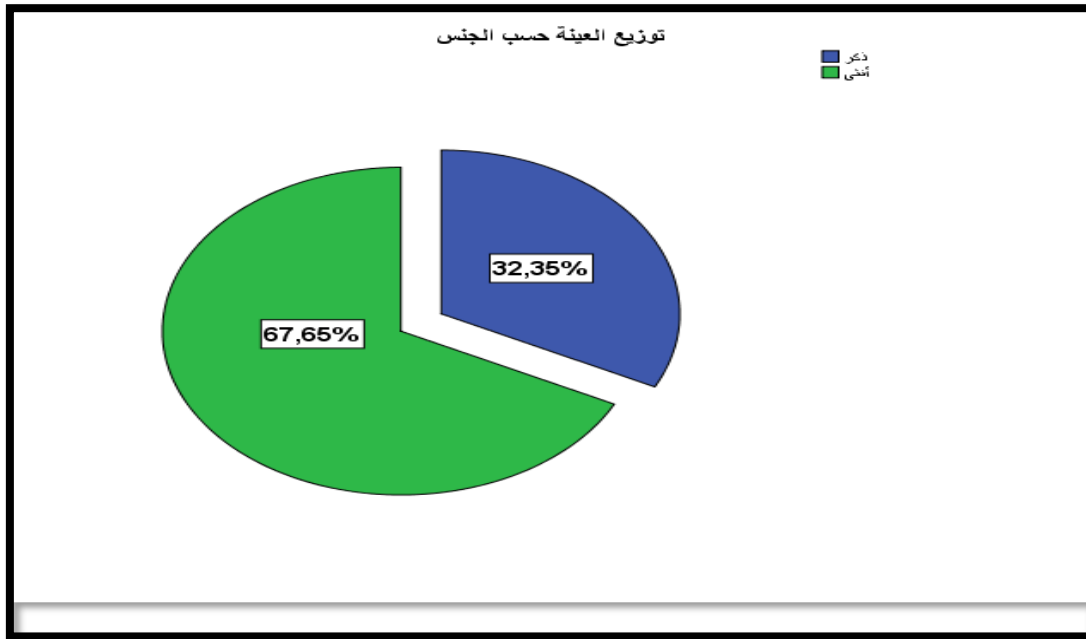
بعد تفريغ محتوى الاستبيانات نحصل على الجدول الآتي:

الجدول رقم 03-10: توزيع أفراد العينة حسب الجنس.

البيان	التكرار	النسبة %
الذكور	11	32,4
الإناث	23	67,6
المجموع	34	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS. (أنظر الجدول 1 الملحق 4)

الشكل رقم 03-02: توزيع عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

التحليل: من خلال الجدول السابق يتضح أن نسبة مشاركة الإناث أكبر بكثير من نسبة مشاركة الذكور كونهم يمثلون 67,65% أي 23 إناث، بينما الذكور يمثلون 32,35% أي 11 ذكراً، وهذا يدل على تفوق فئة الإناث على فئة الذكور في التوظيف داخل المؤسسة.

2_توزيع الدراسة حسب الفئة العمرية

يتم توضيح عينة الدراسة حسب الفئة العمرية في الجدول التالي:

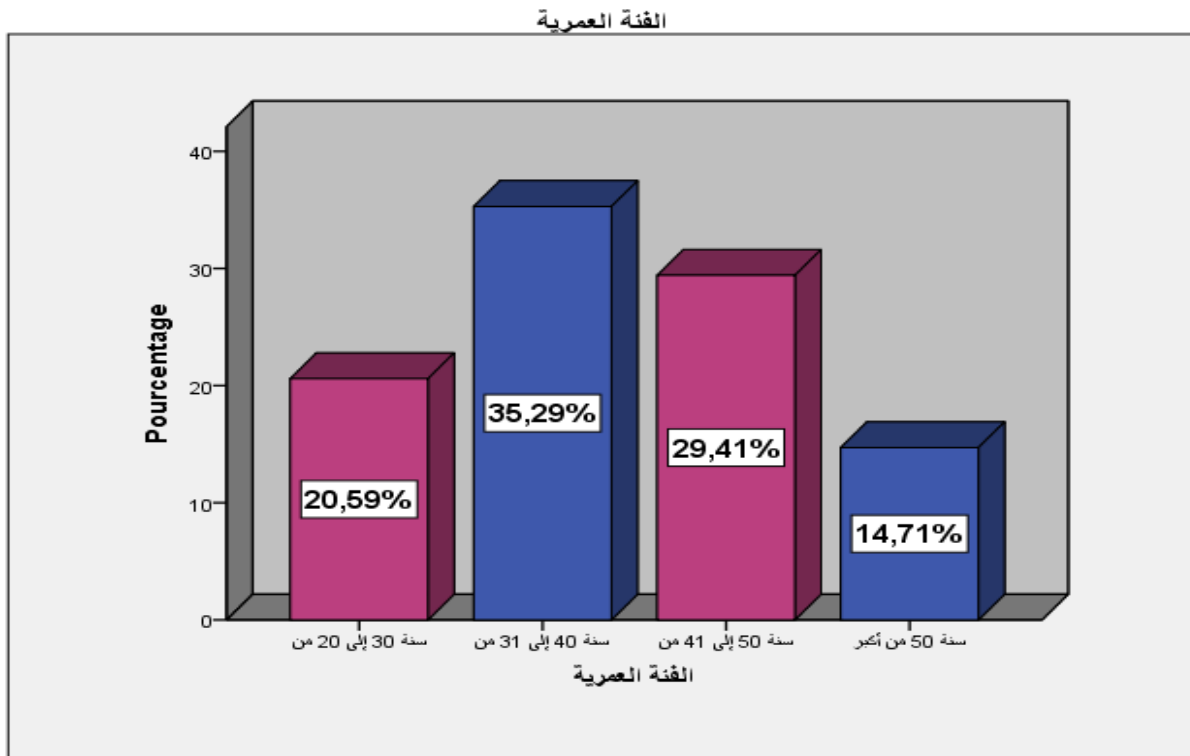
الجدول رقم 03_11: توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

النسبة %	التكرار	الفئة العمرية
20,6	7	من 20 إلى 30 سنة
35,3	12	من 31 إلى 40 سنة
29,4	10	من 41 إلى 50 سنة
14,7	5	أكثر من 50 سنة
%100	34	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS. (أنظر الجدول 2 الملحق 4)

وتم تمثيل عينة الدراسة حسب الفئة العمرية في الشكل التالي:

الشكل رقم 03-03: توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

التحليل: من خلال الجدول والشكل السابقين يتضح لنا توزيع النسب حسب متغير الفئة العمرية لأفراد عينة الدراسة كانت متنوعة، مما يعكس وجود خبرات متنوعة، وهذا ما يخدم أهداف الدراسة ومن خلال ذلك نلاحظ ما يلي:

- نسبة المشاركة من فئة (20 إلى 30 سنة) هي 20,59% وهو ما يعادل 7 أفراد من إجمالي العينة المدروسة.
- نسبة المشاركة من فئة (31 إلى 40 سنة) هي 35,29% وهو ما يعادل 12 فرد من إجمالي العينة المدروسة.
- نسبة المشاركة من فئة (41 إلى 50 سنة) هي 29,4% وهو ما يعادل 10 أفراد من إجمالي العينة المدروسة.
- نسبة المشاركة من فئة (أكبر من 50 سنة) هي 14,7% وهو ما يعادل 5 أفراد من إجمالي العينة المدروسة.

3-توزيع عينة الدراسة حسب الدرجة العلمية

يبين الجدول التالي التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب اختلاف مستواهم العلمي على النحو التالي:

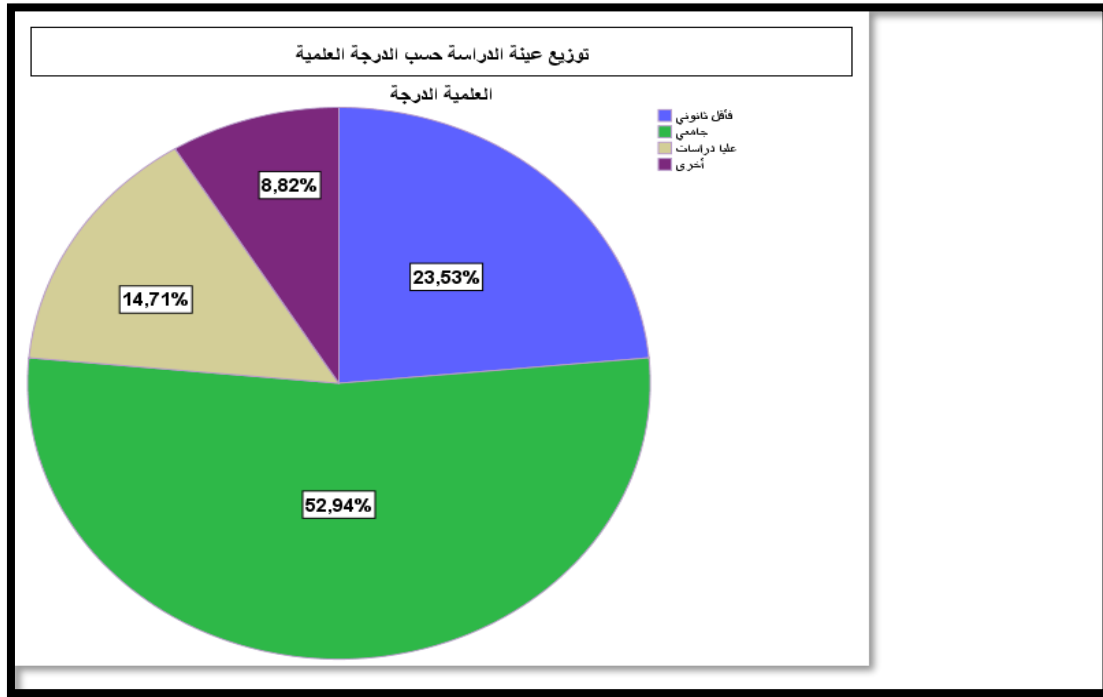
جدول رقم 03-12: توزيع عينة الدراسة حسب الدرجة العلمية.

النسبة %	التكرار	الفئة
23,5	8	اقل ثانوي
52,9	18	جامعي
14,7	5	دراسات عليا
8,8	3	أخرى
%100	34	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS. (أنظر الجدول 3 الملحق 4)

وتم تمثيل عينة الدراسة حسب الدرجة العلمية في الشكل الموالي:

الشكل رقم 03-04: توزيع عينة الدراسة حسب الدرجة العلمية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

التحليل: من خلال الجدول والشكل السابقين يتضح لنا أن أكبر نسبة بلغت 52,94% أي ما يعادل 18 فردا من مجموع أفراد العينة وقد تركزت هذه النسبة على فئة الجامعي، وتليها الفئة الثانية من اقل ثانوي نسبة 23,53% أي ما يعادل 8 أفراد، ثم تليها الفئة الثالثة لدراسات العليا بنسبة 14,71% أي ما يعادل 5 أفراد، أما اقل نسبة فتمثلت في فئة دراسات أخرى بنسبة 8,82% أي ما يعادل 3 أفراد.

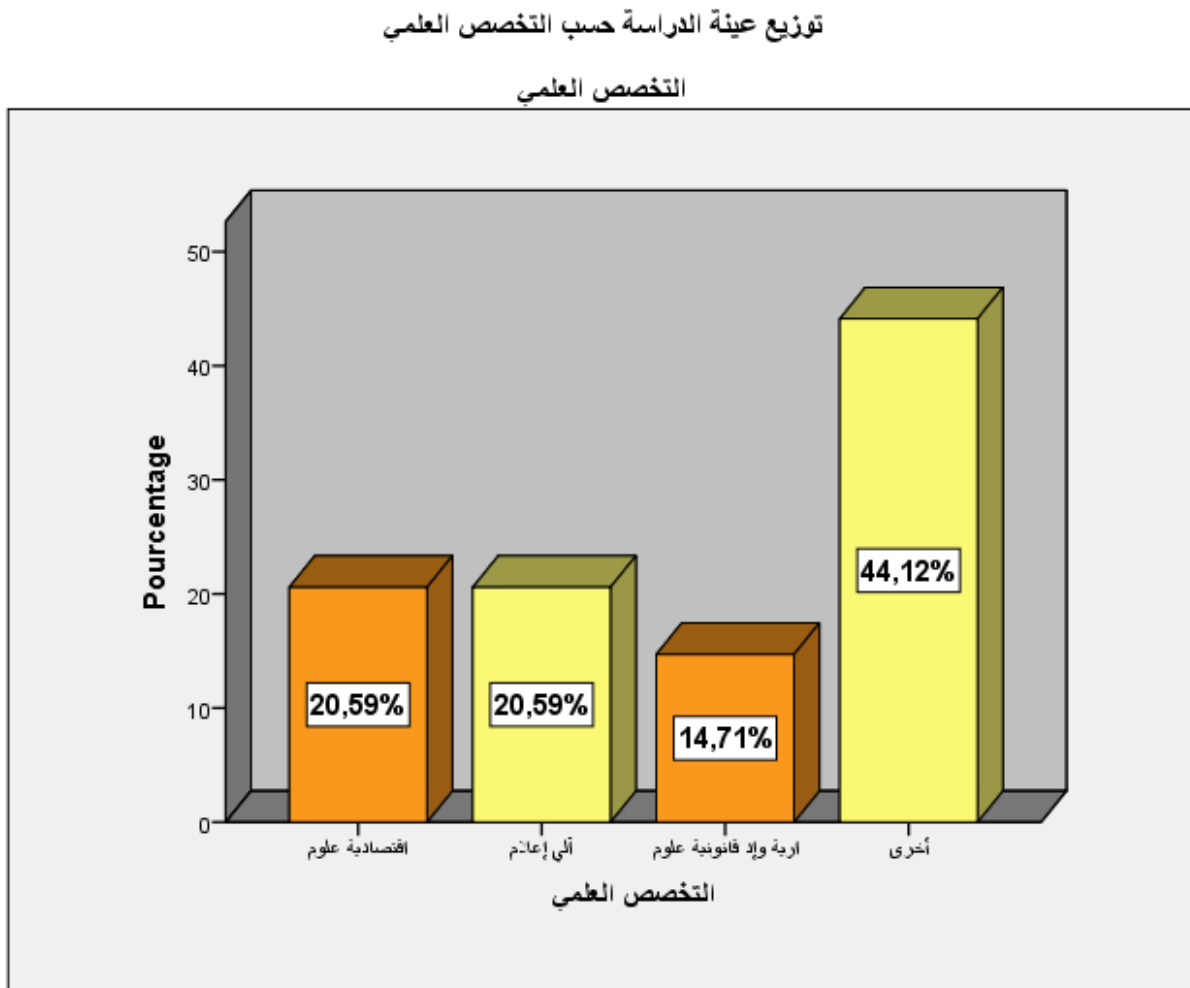
4- توزيع عينة الدراسة حسب التخصص العلمي: الجدول والشكل يوضحان لنا التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب تخصصاتهم العلمية وذلك على النحو التالي:

الجدول رقم 03-13: توزيع عينة الدراسة حسب التخصص العلمي

النسبة المئوية %	التكرار	الفئة
20,59	7	علوم اقتصادية
20,59	7	إعلام آلي
14,71	5	علوم قانونية وإدارية
44,12	15	أخرى
%100	34	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS. (أنظر الجدول 4 الملحق 4)

الشكل رقم 03-05 : توزيع عينة الدراسة حسب التخصص العلمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

التحليل: نلاحظ من خلال الجدول والشكل أن التخصصات الأخرى لها أكبر نسبة حيث بلغت 44,12% أي ما يعادل 15 فرد من العينة، ويليهما تخصص علوم اقتصادية وتخصص إعلام آلي بنفس النسبة 20,59% ما يعادل 7 أفراد لكل منهما، وتأتي علوم قانونية وإدارية في الدرجة الأخيرة بنسبة 14,71% ما يعادل 5 أفراد من مجموع العينة.

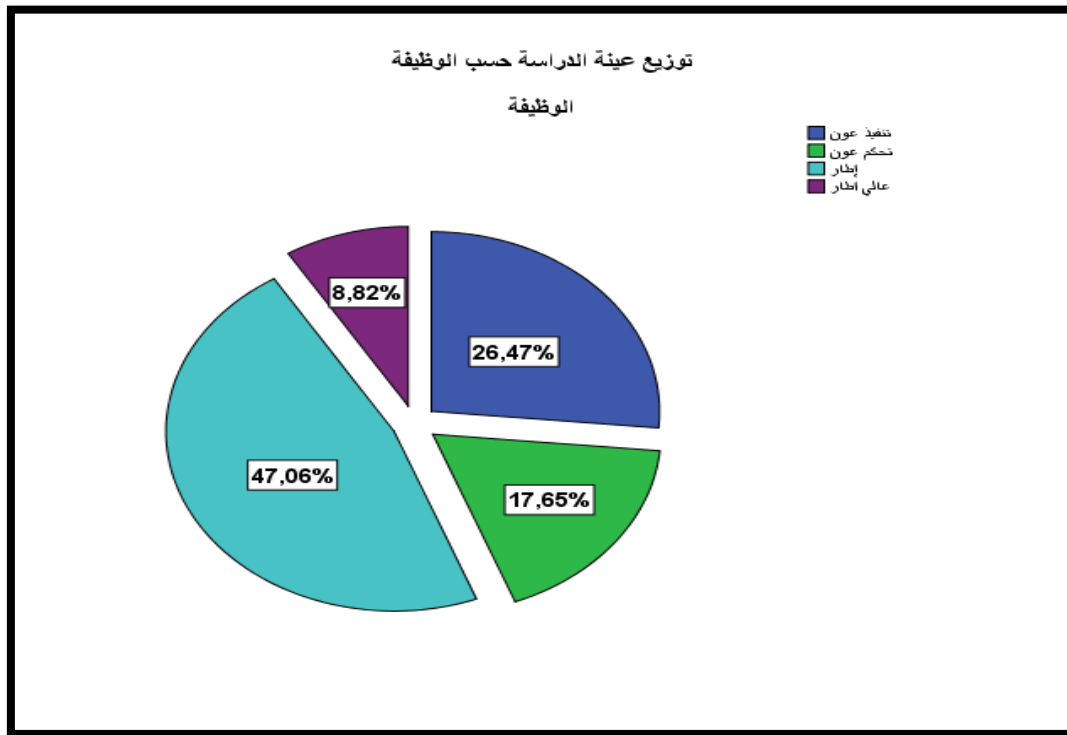
5- توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة: الجدول والشكل يوضحان لنا التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب وظيفة كل فرد وذلك على النحو التالي:

الجدول رقم 03-14: توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة

النسبة المئوية %	التكرار	الفئة
26,47	9	عون تنفيذ
17,65	6	عون تحكم
8,82	16	إطار
47,06	3	إطار عالي
%100	34	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS. (أنظر الجدول 5 الملحق 4)

الشكل رقم 03-06: توزيع عينة الدراسة حسب الوظيفة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

التحليل: من خلال الجدول والشكل أعلاه نلاحظ أن أعلى نسبة كانت لمستوى إطار حيث قدرت ب 47,06% أي ما يعادل 16 فرد، يليها عون تنفيذ ب 26,47% ما يعادل 9 أفراد، ثم عون تحكم بنسبة 17,65% ما يعادل 6 أفراد، والباقي إطار عالي أي بنسبة 8,82% ما يعادل 3 أفراد من مجموع العينة.

6- توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية:

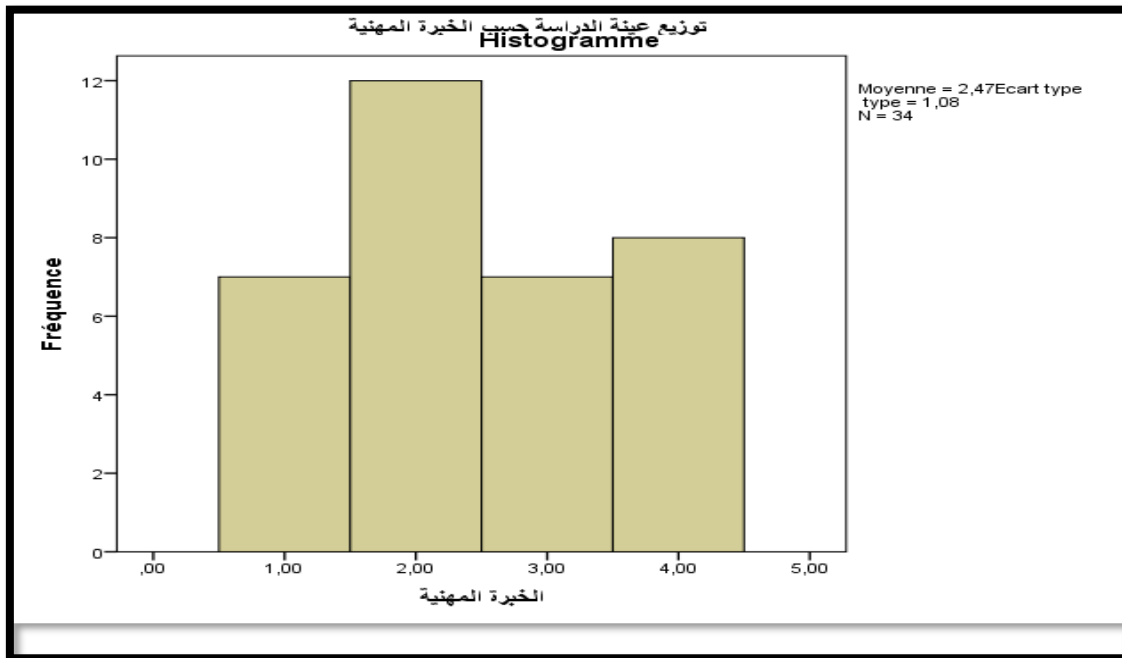
الجدول والشكل يوضحان لنا التوزيع النسبي لعينة الدراسة حسب مدة الخبرة المهنية وذلك على النحو التالي:

الجدول رقم 03-15: توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية:

النسبة المئوية %	التكرار	الفئة
20,6	7	أقل من 5 سنوات
35,3	12	من 5 إلى 10 سنوات
20,6	7	من 11 إلى 15 سنة
23,5	8	أكثر من 15 سنة
%100	34	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS. (أنظر الجدول 6 الملحق 4)

الشكل رقم 03-07: توزيع عينة الدراسة حسب مدة الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على برنامج SPSS

التحليل: من خلال الشكل والجدول أعلاه نلاحظ أن الفئة من 5 إلى 10 سنوات تمثل أعلى نسبة ب 35,3% أي ما يقدر بـ 12 فرد من مجموع العينة، تليها فئة الأفراد الأكثر من 15 سنة خبرة مهنية والتي تقدر بـ 23,5% أي ما يعادل 8 أفراد، أما الفئة أقل من 5 سنوات، والفئة من 11 إلى 15 سنة تحصلتا على نفس النسبة المقدرة بـ 20,6% أي ما يعادل 7 أفراد لكل منهما.

من خلال التحليل نستنتج أن المؤسسة يغلب عليها بنسبة عالية أفراد من ذوي الخبرة المهنية في العمل.

ثانيا: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بآراء عينة الدراسة

قمنا بتحليل العينة التي تعبر عنها عبارات الاستبيان وذلك بإجراء إحصاءات وصفية له من خلال الاستعانة بالانحراف المعياري والمتوسط الحسابي، والذي من خلاله نجد اتجاه الفرضية باستخدام مقياس ليكارت (Likert) الخماسي، وذلك بتحديد خمس مجالات يمكن للمتوسط الحسابي أن يقع بينها. ويتم تحديد هذه المجالات كالتالي:

طول المدى: 1-5 = 4

متوسط المدى: 0.8 = 5/4

وبإضافة العدد 0.8 عند نهاية كل مجال نتحصل على الاتجاه العام لأفراد عينة الدراسة، والجدول الموالي يلخص ذلك

الجدول رقم 03-16: مجالات المتوسط الحسابي لتحديد الاتجاه العام للعبارات

الدرجة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المتوسط الحسابي	1,80_1]	2,60_1,80]	3,40_2,60]	4,20_3,40]	5_4,20]

المصدر: من إعداد الطالبتين

1- عرض وتحليل النتائج المتعلقة بآراء المستجيبين حول فقرات المحور الأول

1-1 تحليل نتائج فقرات البعد الأول شبكات المعلومات والاتصالات من المحور الأول:

فيما يلي جدول يوضح النتائج الإحصائية لعبارات البعد الأول وتتضمن شبكات المعلومات والاتصال كالاتي:

الجدول رقم 03-17: النتائج الإحصائية لفقرات البعد الأول من المحور الأول

الرقم	فقرات البعد	المقياس	التكرارات والنسب المئوية					الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مستوى القبول	الترتيب
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة				
01	X1	التكرار	3	3	0	18	10	1,209	3,85	موافق	01
		النسبة	8,8	8,8	0	52,9	29,4				
02	X2	التكرار	3	9	3	15	4	1,232	3,23	محايد	04
		النسبة	8,8	26,5	8,8	44,1	11,8				
03	X3	التكرار	3	4	5	14	8	1,233	3,58	موافق	02
		النسبة	8,8	11,8	14,7	41,2	23,5				
04	X4	التكرار	2	8	5	13	6	1,206	3,38	محايد	03
		النسبة	5,9	23,5	14,7	38,2	17,6				

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS .

التعليق: نلاحظ من خلال الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لإجابات الأفراد العينة حول العبارات المتعلقة بشبكات المعلومات والاتصالات تتراوح بين (3,23_3,85)، أي أنها تتمتع بمستوى قبول مابين محايد وموافق، حيث جاءت في المرتبة الأولى العبارة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3,85) وانحراف معياري قدره (1,209)، أي بمستوى قبول موافق، وهذا يبين لنا أن المؤسسة لديها شبكات اتصال داخلية تربط جميع الأقسام والموظفين ويتم فحصها دوريا.

_ وتأتي العبارة الثالثة في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره (3,58)، وانحراف معياري قدره (1,233)، بمستوى قبول موافق، وهذا يدل أن المؤسسة محل الدراسة تقوم بتطوير شبكات الاتصال والمعلومات بشكل يواكب التكنولوجيا الحديثة.

_ أما في المرتبة الثالثة تأتي العبارة الرابعة بمتوسط حسابي قدره (3,38)، وانحراف معياري قدره (1,206)، بمستوى قبول محايد، أي أن المؤسسة محل الدراسة لا تستجيب لرغبات واستفسارات الزبائن بشكل دائم إلا في بعض الحالات.

_جاءت في المرتبة الرابعة والأخيرة العبارة الثانية بمتوسط حسابي قدره (3,23)، وانحراف معياري قدره (1,232)، بمستوى قبول محايد، أي أن المؤسسة محل الدراسة لا تتوفر دائما على تدفق سريع للأنترنت.

1-2 تحليل نتائج فقرات البعد الثاني (الأجهزة والبرمجيات) للمحور الأول:

فيما يلي جدول يوضح النتائج الإحصائية لعبارات البعد الثاني وتتضمن الأجهزة والبرمجيات كالاتي:

الجدول رقم 03-18: النتائج الإحصائية لفقرات البعد الثاني من المحور الأول

لرقم	فقرات البعد	المقياس	التكرارات والنسب المئوية					الانحراف المعياري	مستوى القبول	الترتيب
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة			
01	X1	التكرار	4	4	5	14	7	3,47	موافق	03
		النسبة	11,8	11,8	14,7	41,2	20,6			
02	X2	التكرار	4	5	4	15	6	3,41	موافق	04
		النسبة	11,8	14,7	11,8	44,1	17,6			
03	X3	التكرار	1	3	5	15	10	3,88	موافق	01
		النسبة	2,9	8,8	14,7	44,1	29,4			
04	X4	التكرار	4	1	3	15	11	3,82	موافق	02
		النسبة	11,8	2,9	8,8	44,1	32,4			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS .

التعليق: نلاحظ من خلال الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لإجابات الأفراد العينة حول العبارات المتعلقة بالبعد الثاني الأجهزة والبرمجيات التي تتراوح بين (3,41_3,88)، أي أنها تتميز بمستوى قبول موافق، حيث جاءت في المرتبة الأولى العبارة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (3,88)، وانحراف معياري (1,037)، أي بمستوى قبول موافق، وهذا يبين أن المؤسسة محل الدراسة تستخدم التقنيات الحديثة في جمع وتخزين المعلومات

_ أما في المرتبة الثانية تأتي العبارة الرابعة بمتوسط حسابي قدره (3,82)، وانحراف معياري قدره (1,266)، وتمثل نسبة قبول موافق، حيث تبين لنا أن المؤسسة محل الدراسة تستخدم أجهزة وبرمجيات بسيطة.

_ وفي المرتبة الثالثة تأتي العبارة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3,47)، وانحراف معياري قدره (1,284)، وتمثل نسبة قبول موافق، حيث أن المؤسسة محل الدراسة تقوم بتحديث أجهزتها وبرامجها بشكل دوري لمواكبة تكنولوجيا المعلومات.

_ وفي المرتبة الرابعة تأتي العبارة الثانية بمتوسط حسابي قدره (3,41)، وانحراف معياري قدره (1,281)، وتمثل نسبة قبول موافق، حيث أن المؤسسة محل الدراسة تمتلك أجهزة متطورة.

3-1 تحليل نتائج فقرات البعد الثالث (قواعد البيانات) للمحور الأول: فيما يلي جدول يوضح النتائج الإحصائية لعبارات البعد الثالث وتتضمن قواعد البيانات كالاتي:

الجدول رقم 03-19: النتائج الإحصائية لفقرات البعد الثالث من المحور الأول

الرقم	فقرات البعد	المقياس	التكرارات والنسب المئوية					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول	الترتيب
			غير موافق بشدة	موافق	محايد	موافق	موافق بشدة				
01	X1	التكرار	3	1	7	16	7	3,67	1,120	موافق	01
		النسبة	8,8	2,9	20,6	47,1	20,6				
02	X2	التكرار	5	3	6	13	7	3,41	1,328	موافق	03
		النسبة	14,7	8,8	17,6	38,2	20,6				
03	X3	التكرار	5	5	2	15	7	3,41	1,373	موافق	02
		النسبة	14,7	14,7	5,9	44,1	20,6				

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS .

التعليق: نلاحظ من خلال الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لإجابات الأفراد العينة حول العبارات المتعلقة بالبعد الثالث قواعد البيانات، والتي تتراوح بين (3,41_3,67)، كما أنها تتميز بمستوى قبول موافق، حيث جاءت في المرتبة الأولى العبارة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3,76)، وانحراف معياري قدره (1,120)، وتمثل نسبة قبول موافق، حيث أن المؤسسة محل الدراسة تتوفر لديها نظام معلومات يعمل على معالجة، ونشر، وتحزين المعلومات، والتقليل من تكرارها.

_ أما في المرتبة الثانية تأتي العبارة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (3,41)، وانحراف معياري قدره (1,373)، أي بنسبة قبول موافق، حيث أن المؤسسة محل الدراسة تقوم بفحص دوري لمراجعة قواعد البيانات الخاصة بها.

وتأتي في المرتبة الثالثة العبارة الثانية بمتوسط حسابي قدره (3,41)، وانحراف معياري قدره (1,328)، بنسبة قبول موافق، حيث أن المؤسسة محل الدراسة توفر المعلومات اللازمة لزيائنها في وقت قياسي وبأقل تكلفة ممكنة.

1-4 تحليل نتائج فقرات البعد الرابع (الموارد البشرية) للمحور الأول:

فيما يلي جدول يوضح النتائج الإحصائية لعبارات البعد الرابع وتتضمن الموارد البشرية كالاتي:

الجدول رقم 03_20 : النتائج الإحصائية لفقرات البعد الرابع من المحور الأول

الرقم	فقرات البعد	المقياس	التكرارات والنسب المئوية					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول	الترتيب
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة				
01	X1	التكرار	9	4	8	9	4	2,85	1,395	محايد	02
		النسبة	26,5	11,8	23,5	26,5	11,8				
02	X2	التكرار	7	8	5	11	3	2,85	1,328	محايد	03
		النسبة	20,6	23,5	14,7	32,4	8,8				
03	X3	التكرار	1	8	5	14	6	3,47	1,134	موافق	01
		النسبة	2,9	23,5	14,7	41,2	17,6				

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS .

التعليق: نلاحظ من خلال الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لإجابات الأفراد العينة حول العبارات المتعلقة بالبعد الرابع الموارد البشرية، والتي تتراوح بين (2,85_3,47)، أي أنها تتميز بمستوى قبول ما بين محايد وموافق، حيث جاءت العبارة الثالثة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3,47)، وانحراف معياري قدره (1,134)، أي أنها تتميز بنسبة قبول موافق، حيث أن المؤسسة محل الدراسة تقوم بإنشاء دورات تدريبية لدعم الموظفين

_ أما في المرتبة الثانية تأتي العبارة الأولى بمتوسط حسابي قدره (2,85)، وانحراف معياري قدره (1,395)، ونسبة قبول محايد، أي أن المؤسسة محل الدراسة ليس كل موظفيها يمتلكون قدرة على الإبداع والابتكار

_ أما العبارة الثانية تأتي في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (2,85)، وانحراف معياري قدره (1,328)، ونسبة قبول محايد، أي أن المؤسسة محل الدراسة تقدم أحيانا وليس دائما الترقية والمحفزات المادية والمعنوية لعمالها.

1-5 تحليل نتائج فقرات البعد الخامس (جودة الخدمات) للمحور الأول:

فيما يلي جدول يوضح النتائج الإحصائية لعبارات البعد الخامس، وتتضمن جودة الخدمات كالاتي:

الجدول رقم 03-21: النتائج الإحصائية لفقرات البعد الخامس من المحور الأول

الرقم	فقرات البعد	المقياس	التكرارات والنسب المئوية					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى القبول	الترتيب
			غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة				
01	X1	التكرار	1	2	4	16	11	4	0,984	موافق	02
		النسبة	2,9	5,9	11,8	47,1	32,4				
02	X2	التكرار	2	0	4	18	10	4	0,984	موافق	02
		النسبة	5,9	0	11,8	52,9	29,4				
03	X3	التكرار	1	2	3	15	13	4,08	0,995	موافق	01
		النسبة	2,9	5,9	8,8	44,1	38,2				
04	X4	التكرار	5	3	3	16	7	3,50	1,331	موافق	3
		النسبة	14,7	8,8	8,8	47,1	20,6				

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

التعليق: نلاحظ من خلال الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية لإجابات الأفراد العينة حول العبارات المتعلقة بالبعد الخامس (جودة الخدمات)، والتي تتراوح بين (3,50_4,08)، أي أنها تتميز بمستوى قبول موافق، حيث جاءت العبارة الثالثة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4,08)، وانحراف معياري قدره (0,995)، أي بنسبة قبول موافق، هذا يعني أن المؤسسة محل الدراسة يعمل موظفيها على الأجهزة الحديثة لتجنب وقوعهم في الأخطاء التقنية.

_ أما في المرتبة الثانية تأتي العبارتين الأولى والثانية بمتوسط حسابي، وانحراف معياري (4) و(0,984) على التوالي لكليهما، كما تحصلتا على نسبة قبول موافق، وهذا يدل أن المؤسسة محل الدراسة تسعى إلى تقديم أفضل الخدمات بكفاءة وفاعلية لزيائنها.

_جاءت العبارة الرابعة في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (3,50)، وانحراف معياري قدره (1,331)، أي بنسبة قبول موافق، وهذا يعني أن المؤسسة محل الدراسة تقوم بتحليل خدماتها لتضمن مكانتها واستمراريتها.

2- عرض وتحليل النتائج المتعلقة بآراء المستجيبين حول فقرات المحور الثاني (الأداء المالي)

فيما يلي جدول يوضح النتائج الإحصائية لعبارات المحور الثاني والذي يتضمن الأداء المالي كالاتي:

الجدول رقم 03-22: النتائج الإحصائية لفقرات المحور الثاني:

الترتيب	مستوى القبول	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	التكرارات والنسب المئوية					المقياس	فقرات البعد	الرقم
				موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة			
3	موافق	1,106	3,44	4	2	5	21	2	التكرار	X1	01
				11,8	5,9	14,7	61,8	5,9	النسبة		
7	محايد	1,249	3,20	6	2	8	15	3	التكرار	X2	02
				17,6	5,9	23,5	44,1	8,8	النسبة		
5	محايد	1,483	3,26	7	4	4	11	8	التكرار	X3	03
				20,6	11,8	11,8	32,4	23,5	النسبة		
4	محايد	1,364	3,32	6	3	5	14	6	التكرار	X4	04
				17,6	8,8	14,7	41,2	17,6	النسبة		
6	محايد	1,309	3,26	6	3	5	16	4	التكرار	X5	05
				17,6	8,8	14,7	47,1	11,8	النسبة		
1	موافق	1,174	3,79	3	1	6	14	10	التكرار	X6	06
				8,8	2,9	17,6	41,2	29,4	النسبة		
2	موافق	1,276	3,64	4	2	5	14	9	التكرار	X7	07
				11,8	5,9	14,7	41,2	26,5	النسبة		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

التعليق: نلاحظ من خلال الجدول السابق أن المتوسطات الحسابية إجابات الأفراد العينة حول العبارات المتعلقة بمحور الأداء المالي تتراوح بين (3,23-3,79)، أي أنها تتمتع بمستوى قبول ما بين محايد وموافق، حيث جاءت في المرتبة الأولى العبارة السادسة بمتوسط حسابي قدره (3,73)، وانحراف معياري قدره (1,174)، أي مستوى قبول موافق، أي أن المؤسسة محل الدراسة تتميز بقدرتها على اتخاذ القرار وتجنب الفشل الإداري والمالي.

_ وتأتي في المرتبة الثانية العبارة السابعة بمتوسط حسابي قدره (3,64)، وانحراف معياري قدره (1,276)، بمستوى قبول موافق، وهذا يدل أن المؤسسة محل الدراسة تستغل مواردها بشكل أمثل من أجل تحقيق أهدافها.

_ أما في المرتبة الثالثة تأتي العبارة الأولى بمتوسط حسابي قدره (3,44)، وانحراف معياري قدره (1,106)، بمستوى قبول موافق، وهذا يدل أن المؤسسة محل الدراسة تقوم بفحص مركزها المالي بغرض اتخاذ قرارات رشيدة تتعلق بإدارة مواردها المادية، المالية والبشرية.

_ وجاءت في المرتبة الرابعة العبارة الرابعة بمتوسط حسابي قدره (3,32)، وانحراف معياري قدره (1,364)، بمستوى قبول محايد، وهذا يدل أن المؤسسة محل الدراسة في بعض الحالات ما تتحكم في ميزانيتها لتقليل من التكاليف.

_ وجاءت في المرتبة الخامسة العبارة الثالثة بمتوسط حسابي قدره (3,26)، وانحراف معياري قدره (1,483)، بمستوى قبول محايد، وهذا يدل أن المؤسسة محل الدراسة تقوم أحيانا بإجراء فحص دوري لمراجعة أنظمتها وسياساتها المالية في ظل التطورات التي تشهدها تكنولوجيا المعلومات.

_ أما في المرتبة السادسة تأتي العبارة الخامسة بمتوسط حسابي قدره (3,26)، وانحراف معياري قدره (1,309)، بمستوى قبول محايد، وهذا يدل أن المؤسسة محل الدراسة في بعض الحالات ما تستخدم تكنولوجيا المعلومات لتقييم أداءها المالي.

_ وأخيرا جاءت المرتبة السابعة العبارة الثانية بمتوسط حسابي قدره (3,20)، وانحراف معياري قدره (1,106)، بمستوى قبول محايد، وهذا يدل أن المؤسسة محل الدراسة تستخدم أحيانا تكنولوجيا المعلومات في تطور وزيادة إرادتها السنوية.

المطلب الثالث: اختبار وتحليل فرضيات الدراسة

من خلال هذا المطلب سنقوم باختبار وتحليل فرضيات الدراسة، وذلك لإيجاد العلاقة بين المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات)، والمتغير التابع (الأداء المالي)، عن طريق معامل الارتباط ومعامل التحديد، وكذلك اختبار مدى التأثير بين متغيرات الدراسة بالاعتماد على الانحدار الخطي البسيط، وذلك للتعرف على مدى قبول أو رفض الفرضيات عند مستوى المعنوية (5%) المعتمد في الدراسة، وذلك كالتالي:

- نقبل فرضية العدم H_0 في حالة عدم وجود أثر موجب ذو دلالة احصائية لتكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على الأداء المالي.
- نرفض فرضية العدم، ونقبل الفرضية البديلة H_1 في حالة وجود تأثير للمتغير المستقل على المتغير التابع.

أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

والتي تنص على أنه يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعد شبكات المعلومات والاتصالات على الأداء المالي، عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$).

ولاختبار هذه الفرضية قامت الطالبتين باستخدام تحليلات جدول الانحدار الخطي البسيط لمعرفة العلاقة بين بعد شبكات المعلومات والاتصالات على المحور الثاني (الأداء المالي) عن طريق الجداول الآتية:

الجدول رقم 03-23: نتائج الارتباط بين بعد شبكات المعلومات والاتصالات والاداء المالي

النموذج Model	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ² R-Square	معامل التحديد المصحح Adjusted R Square	الخطأ المعياري المقدر Std. Error Of the Estimate
1	0,600	0,360	0,340	0,74877

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss. (أنظر الجدول 1 الملحق 5)

التحليل: الجدول أعلاه يبين أن معامل الارتباط (R) تقدر قيمته ب (0,600) وهو ما يدل أن علاقة الارتباط بين البعد الأول (شبكات المعلومات والاتصالات)، والمحور الثاني (الأداء المالي) هي علاقة ارتباط ضعيفة، كما قدرت قيمة معامل التحديد المصحح ($\bar{R}^2$) يقدر ب (0,340) أي (34%) من التغيرات في الأداء المالي بالمؤسسة سببها شبكات المعلومات والاتصالات، و(66%) المتبقية هي عوامل أخرى تؤثر على الأداء المالي .

الجدول رقم 03-24: اختبار صلاحية وجودة الفرضية الأولى

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	Sig مستوى الدلالة
الانحدار	10,097	1	10,097	18,010	0.000 ^b
الخطأ	17,941	32	0,561		
المجموع الكلي	28,038	33			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss. (أنظر الجدول 2 الملحق 5)

التحليل: من أجل اختبار صلاحية النموذج المقدر ككل سنعتمد على اختبار فشير، حيث يستخدم هذا الاختبار لدراسة المعنوية الإحصائية لجميع معلمات النموذج في أن واحد، من خلال اختبار صحة الفرضية التالية:

$$\begin{cases} H_0 = B_1 = B_2 = B_3 = \dots B_i \\ H_1: \exists B_j \neq 0 \quad \forall j \in \{1 \dots i\} \end{cases}$$

ونصادف هنا حالتين:

✓ في حالة ما إذا كانت $F_{calculé} < F_{tabulé}$ ، فإننا نقبل فرضية العدم (H_0)، ومنه النموذج ليس له أي دلالة إحصائية؛

✓ في حالة ما إذا كانت $F_{calculé} > F_{tabulé}$ ، فإننا نرفض فرضية العدم (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1)، ومنه النموذج ككل ذو معنوية إحصائية.

وبالرجوع إلى نتائج النموذج المقدر نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة (F) تقدر ب (18,010)، وقيمة مستوى دلالة (Sig) تقدر ب (0,001)، وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)، أي ذات دلالة إحصائية (95%)، ونسبة خطأ (05%)، ومن خلال نتائج تحليل التباين (ANOVA) المتحصل عليها نستنتج أن النموذج صالح لاختبار الفرضية الأولى.

الجدول رقم 03-25: الانحدار الخطي البسيط لأثر بعد شبكات المعلومات والاتصالات على محور الأداء المالي

مستوى الدلالة Sig	T	المعاملات المعيارية Standardized Coefficients	المعاملات غير المعيارية Unstandarrized Coefficients		النموذج Model
		Beta	الخطأ المعياري Std. Error	معاملات المتغيرات B	
0,004	3,075		0,478	1,468	الثابت
0,000	4,244	0,600	0,131	0,555	شبكات المعلومات والاتصالات

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss. (أنظر الجدول 3 الملحق 5)

التحليل: يوضح لنا الجدول أعلاه نتائج الانحدار الخطي البسيط بين البعد الأول للمتغير المستقل (شبكات المعلومات والاتصالات)، والمتغير التابع (الأداء المالي) وذلك لاختبار معالم نموذج الانحدار، حيث نلاحظ أن ($B_0=1,468$) و ($B_1=0,555$)، وهذا يدل أن في حالة عدم وجود شبكات المعلومات والاتصالات في المؤسسة محل الدراسة يكون متوسط الأداء المالي (المتغير التابع) هو ($B_0=1,468$)، أما قيمة معلمة المتغير المستقل (شبكات المعلومات والاتصالات) ($B_1=0,555$) تبين أن ميل خط الانحدار موجب، أي أنه كلما زادت شبكات المعلومات والاتصالات بدرجة واحدة زاد الأداء المالي في المؤسسة محل الدراسة ب (0,555)

_ ولاختبار معنوية كل معلمة من معاملات معادلة الانحدار الخطي البسيط (B_0) و (B_1) سوف نعتمد على قيم (Sig) واختبار (T)

- في حالة كون (Sig≤0.05) تكون المعلمة (B₀) معنوية، وفي حالة كون (Sig>0.05) تكون المعلمة (B₀) غير معنوية.
- في حالة كون (Sig≤0.05) تكون المعلمة (B₁) معنوية، وفي حالة كون (Sig>0.05) تكون المعلمة (B₁) غير معنوية.

حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن (T=3,075)، وقيمة (Sig=0,004) بالنسبة للمعلمة (B₀) أي أنها أقل من مستوى الدلالة (Sig≤0.05) ومنه نستنتج أنها معنوية، وقيمة (T=4,244)، و (Sig=0,001) بالنسبة للمعلمة (B₁) أي أنها أقل من مستوى الدلالة (Sig≤0.05) ومنه نستنتج أنها معنوية.

حيث تكون معادلة الانحدار كالآتي:

$$\hat{Y} = 1.468 + 0.555\hat{X}$$

مما سبق نستنتج صحة الفرضية البديلة (H₁) أي أنه يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعـد شبكات المعلومات والاتصالات على المتغير التابع (الأداء المالي) في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية (α≤0,05).

ونرفض فرضية العدم (H₀) أي أنه لا يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعـد شبكات المعلومات والاتصالات على المتغير التابع (الأداء المالي) في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية (α≤0,05).

ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

والتي تنص على وجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعـد الأجهزة والبرمجيات (البعـد الثاني للمتغير المستقل) على الأداء المالي (المتغير التابع) في المؤسسة عند مستوى المعنوية (α≤0,05)

ولاختبار هذه الفرضية قامت الطالبتين باستخدام تحليلات جدول الانحدار الخطي البسيط لمعرفة العلاقة بين بعـد الأجهزة والبرمجيات، والمحور الثاني الأداء المالي عن طريق الجداول الآتية:

الجدول رقم 03-26: نتائج الارتباط بين بعـد الاجهزة والبرمجيات والاداء المالي

النموذج Model	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ² R-Square	معامل التحديد المصحح Adjusted R Square	الخطأ المعياري المقدر Std. Error Of the Estimate
1	0,486	0,236	0,212	0,81819

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss. (أنظر الجدول 4 الملحق 5)

التحليل: الجدول أعلاه يبين أن معامل الارتباط (R) تقدر قيمته ب(0,486)، وهو ما يدل أن علاقة الارتباط بين البعد الثاني (الأجهزة والبرمجيات)، والمتغير التابع (الأداء المالي) هو ارتباط ضعيف، كما نلاحظ أن قيمة معامل التحديد المصحح ($\bar{R}^2$) يقدر ب(0,212)، أي أن (21%) من المتغيرات الحاصلة في الأداء المالي بالمؤسسة متعلقة بالأجهزة والبرمجيات، و (79%) المتبقية هي عوامل أخرى تؤثر على الأداء المالي.

الجدول رقم 03-27: اختبار صلاحية وجودة الفرضية الثانية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	Sig مستوى الدلالة
الانحدار	6,616	1	6,616	9,883	0.004 ^b
الخطأ	21,422	32	0,669		
المجموع الكلي	28,038	33			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss. (أنظر الجدول 5 الملحق 5)

التحليل: وبالرجوع إلى نتائج النموذج المقدر نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة (F) تقدر ب(9,883)، وقيمة مستوى دلالة (Sig) تقدر ب(0,004)، وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)، أي ذات دلالة إحصائية (95%)، ونسبة خطأ (5%)، ومن خلال نتائج تحليل التباين (ANOVA) المتحصل عليها نستنتج أن النموذج صالح لاختبار الفرضية الثانية.

الجدول رقم 03_28: الانحدار الخطي البسيط لأثر بعد الأجهزة والبرمجيات على محور الأداء المالي

النموذج Model	المعاملات غير المعمارية Unstandarrized Coefficients		المعاملات المعيارية Standardized Coefficients	T	مستوى الدلالة Sig
	معاملات المتغيرات B	الخطأ المعياري Std. Error	Beta		
الثابت	1,491	0,630		2,368	0,024
الأجهزة والبرمجيات	0,529	0,168	0,486	3,144	0,004

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss. (أنظر الجدول 6 الملحق 5)

التحليل: يوضح لنا الجدول أعلاه نتائج الانحدار الخطي البسيط بين البعد الثاني للمتغير المستقل

(الأجهزة والبرمجيات)، والمتغير التابع (الأداء المالي)، وذلك لاختبار معالم نموذج الانحدار، حيث نلاحظ أن قيمة $(B_0 = 1,491)$ و $(B_1 = 0,529)$ ، وهذا يدل أنه في حالة عدم وجود الأجهزة والبرمجيات في المؤسسة محل الدراسة يكون متوسط الأداء المالي $(B_0 = 1,491)$ ، أما قيمة معلمة المتغير المستقل (الأجهزة والبرمجيات) $(B_1 = 0,529)$ تبين أن ميل خط الانحدار موجب، أي أنه كلما زادت الأجهزة والبرمجيات في المؤسسة محل الدراسة بدرجة واحدة ارتفعت قيمة الأداء المالي في المؤسسة المبحوثة بـ $(0,529)$

_ ولاختبار معنوية كل معلمة من معاملات معادلة الانحدار الخطي البسيط (B_0) و (B_1) سوف نعتمد على قيم (Sig) واختبار (T)

- في حالة كون $(Sig \leq 0,05)$ تكون المعلمة (B_0) معنوية، وفي حالة كون $(Sig > 0,05)$ تكون المعلمة (B_0) غير معنوية.
- في حالة كون $(Sig \leq 0,05)$ تكون المعلمة (B_1) معنوية، وفي حالة كون $(Sig > 0,05)$ تكون المعلمة (B_1) غير معنوية.

حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن $(T = 2,368)$ ، وقيمة $(Sig = 0,024)$ بالنسبة للمعلمة (B_0) ، أي أنها أقل من مستوى الدلالة $(Sig \leq 0,05)$ ، ومنه نستنتج أنها معنوية، وقيمة $(T = 3,144)$ ، وقيمة $(Sig = 0,004)$ بالنسبة للمعلمة (B_1) ، أي أنها أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة $(Sig \leq 0,05)$ ، ومنه نستنتج أنها معنوية.

حيث تكون معادلة الانحدار كالآتي:

$$\hat{Y} = 1.491 + 0.529\hat{X}$$

مما سبق نستنتج صحة الفرضية البديلة (H_1) أي أنه يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعـد الأجهزة والبرمجيات على المتغير التابع (الأداء المالي) في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية $(\alpha \leq 0,05)$.

ونرفض فرضية العدم (H_0) أي أنه لا يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعـد الأجهزة والبرمجيات على المتغير التابع (الأداء المالي) في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية $(\alpha \leq 0,05)$.

ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

والتي تنص على وجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعد قواعد البيانات (البعد الثالث للمتغير المستقل) على الأداء المالي (المتغير التابع) في المؤسسة محل الدراسة، عند مستوى المعنوية $(\alpha \leq 0,05)$.

ولاختبار هذه الفرضية قامت الطالبتين باستخدام تحليلات جدول الانحدار الخطي البسيط لمعرفة العلاقة بين بعد قواعد البيانات والمحور الثاني الأداء المالي عن طريق الجداول الآتية:

الجدول رقم 03-29: نتائج الارتباط بين بعد قواعد البيانات والأداء المالي

النموذج Model	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2 R-Square	معامل التحديد المصحح Adjusted R Square	الخطأ المعياري المقدر Std. Error Of the Estimate
1	0,433	0,187	0,162	0,84377

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss. (أنظر الجدول 7 الملحق 5)

الجدول أعلاه يبين أن معامل الارتباط (R) تقدر قيمته ب(0,433^a)، وهو ما يدل أن علاقة الارتباط بين البعد الثالث (قواعد البيانات)، والمتغير التابع (الأداء المالي) هو ارتباط ضعيف، كما نلاحظ أن قيمة معامل التحديد المصحح ($\bar{R}^2$) يقدر ب(0,162)، أي أن (16%) من المتغيرات الحاصلة في الأداء المالي متعلقة بقواعد البيانات، و (84%) المتبقية هي عوامل أخرى تؤثر على الأداء المالي في المؤسسة.

الجدول رقم 03-30: اختبار صلاحية وجود الفرضية الثالثة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	Sig مستوى الدلالة
الانحدار	5,256	1	5,256	7,383	0,011 ^b
الخطأ	22,782	32	0,712		
المجموع الكلي	28,038	33			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss. (أنظر الجدول 8 الملحق 5)

التحليل: وبالرجوع إلى نتائج النموذج المقدر نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة (F) تقدر ب(7,383)، وقيمة مستوى دلالة (Sig) تقدر ب(0,011^b)، وهي أقل من مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0,05)$ ،

أي ذات دلالة إحصائية عند مجال الثقة (95%) ونسبة الخطأ (5%)، ومن خلال نتائج تحليل التباين (ANOVA) المتحصل، وعليها نستنتج أن النموذج صالح لاختبار الفرضية الثالثة.

الجدول رقم 03-31: الانحدار الخطي البسيط لأثر بعد قواعد البيانات على محور الأداء المالي

مستوى الدلالة Sig	T	المعاملات المعيارية Standardized Coefficients	المعاملات غير المعيارية Unstandarrized Coefficients		النموذج Model
		Beta	الخطأ المعياري Std. Error	معاملات المتغيرات B	
0,002	3,285		0,578	1,899	الثابت
0,011	2,717	0,433	0,160	0,435	قواعد البيانات

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss. (أنظر الجدول 9 الملحق 5)

التحليل: يوضح لنا الجدول أعلاه نتائج الانحدار الخطي البسيط بين قواعد البيانات والأداء المالي وذلك لاختبار معالم نموذج الانحدار، حيث نلاحظ أن قيمة $(B_0=1.899)$ و $(B_1=0.435)$ ، وهذا يدل أنه في حالة عدم وجود قواعد البيانات في المؤسسة محل الدراسة يكون متوسط الأداء المالي هو $(B_0=1.899)$ أما قيمة معلمة قواعد البيانات (0.435) تبين أن ميل خط الانحدار موجب، أي أنه كلما زادت قواعد البيانات في المؤسسة بدرجة واحدة ارتفعت قيمة الأداء المالي في المؤسسة المبحوثة ب (0.435) .

- ولاختبار معنوية كل معلمة من معاملات معادلة الانحدار الخطي البسيط (B_0) و (B_1) على قيم (Sig) واختبار (T)

- في حالة كون $(Sig \leq 0.05)$ تكون المعلمة (B_0) معنوية، وفي حالة كون $(Sig > 0.05)$ تكون المعلمة (B_0) غير معنوية.
- في حالة كون $(Sig \leq 0.05)$ تكون المعلمة (B_1) معنوية، وفي حالة كون $(Sig > 0.05)$ تكون المعلمة (B_1) غير معنوية.

حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن $(T=3,285)$ ، وقيمة $(Sig=0.002)$ بالنسبة للمعلمة (B_0) ، أي أنها أقل من مستوى الدلالة $(Sig \leq 0,05)$ ، ومنه نستنتج أنها معنوية، وقيمة $(T=2,717)$ ،

وقيمة ($Sig=0,011$) بالنسبة للمعلمة (B_1)، أي أنها أقل من مستوى الدلالة ($Sig \leq 0.05$)، ومنه نستنتج أنها معنوية.

حيث تكون معادلة الانحدار كالآتي:

$$\hat{Y} = 1.899 + 0.435\hat{X}$$

مما سبق نستنتج صحة الفرضية البديلة (H_1) أي أنه يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعد قواعد البيانات على المتغير التابع (الأداء المالي) في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$). ونرفض فرضية العدم (H_0) أي أنه لا يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعد قواعد البيانات على المتغير التابع (الأداء المالي) في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$).

رابعا: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

والتي تنص على وجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعد الموارد البشرية (البعد الرابع للمتغير المستقل) على الأداء المالي (المتغير التابع) في المؤسسة محل الدراسة، عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$).

ولاختبار هذه الفرضية قامت الطالبتين باستخدام تحليلات جدول الانحدار الخطي البسيط لمعرفة العلاقة بين بعد الموارد البشرية والمحور الثاني الأداء المالي عن طريق الجداول الآتية:

الجدول رقم 03_32: نتائج الارتباط بين بعد الموارد البشرية والأداء المالي

النموذج Model	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2 R-Square	معامل التحديد المصحح Adjusted R Square	الخطأ المعياري المقدر Std. Error Of the Estimate
1	0,523 ^a	0,273	0,250	0,79801

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss (أنظر الجدول 10 الملحق 5)

التحليل: الجدول أعلاه يبين أن معامل الارتباط (R) تقدر قيمته ب(0,523^a)، وهو ما يدل أن علاقة الارتباط بين البعد الرابع (الموارد البشرية)، والمتغير التابع (الأداء المالي) هي علاقة ارتباط ضعيفة، كما قدرت قيمة معامل التحديد المصحح ($\bar{R}^2$) يقدر ب(0,250)، أي أن (25%) من المتغيرات الحاصلة في الأداء المالي متعلقة بالموارد البشرية، و (75%) المتبقية هي عوامل أخرى تؤثر على الأداء المالي في المؤسسة.

الجدول رقم 03-33: اختبار صلاحية وجودة الفرضية الرابعة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	Sig مستوى الدلالة
الانحدار	7,660	1	7,660	12,028	0,002 ^b
الخطأ	20,378	32	0,637		
المجموع الكلي	28,038	33			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss (أنظر الجدول 11 الملحق 5)

التحليل: وبالرجوع إلى نتائج النموذج المقدر نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة (F) تقدر بـ(12,028)، وقيمة مستوى دلالة (Sig) تقدر بـ(0,002^b)، وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)، أي ذات دلالة إحصائية عند مجال الثقة (95%) ونسبة الخطأ (5%)، ومن خلال نتائج تحليل التباين (ANOVA) المتحصل عليها نستنتج أن النموذج صالح لاختبار الفرضية الرابعة.

الجدول رقم 03-34: الانحدار الخطي البسيط لأثر بعد الموارد البشرية على محور الأداء المالي

مستوى الدلالة Sig	T	المعاملات المعيارية Standardized Coefficients	المعاملات غير المعيارية Unstandarrized Coefficients		النموذج Model
		Beta	الخطأ المعياري Std. Error	معاملات المتغيرات B	
0,002	3,289	-	0,516	1,696	الثابت
0,002	3,468	0,523	0,163	0,564	الموارد البشرية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss. (أنظر الجدول 12 الملحق 5)

التحليل: يوضح لنا الجدول أعلاه نتائج الانحدار الخطي البسيط بين بعد الموارد البشرية والأداء المالي وذلك لاختبار معالم نموذج الانحدار، حيث نلاحظ أن قيمة ($B_0 = 1.696$) و ($B_1 = 0.564$)، وهذا يدل أنه في حالة عدم وجود الموارد البشرية في المؤسسة يكون متوسط الأداء المالي هو ($B_0 = 1.696$)، أما قيمة معلمة الموارد البشرية (0,564) تبين أن ميل خط الانحدار موجب، أي أنه كلما زادت الموارد البشرية في المؤسسة محل الدراسة بدرجة واحدة ارتفعت قيمة الأداء المالي في المؤسسة محل الدراسة بـ (0,564)

_ ولاختبار معنوية كل معلمة من معاملات معادلة الانحدار الخطي البسيط (B_0) و (B_1) سوف نعلم على قيم (Sig) واختبار (T)

- في حالة كون ($Sig \leq 0.05$) تكون المعلمة (B_0) معنوية، وفي حالة كون ($Sig > 0.05$) تكون المعلمة (B_0) غير معنوية.
- في حالة كون ($Sig \leq 0.05$) تكون المعلمة (B_1) معنوية، وفي حالة كون ($Sig > 0.05$) تكون المعلمة (B_1) غير معنوية.

حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن ($T=3,289$)، وقيمة ($Sig=0.002$) بالنسبة للمعلمة (B_0)، أي أنها أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ($Sig \leq 0,05$)، ومنه نستنتج أنها معنوية، وقيمة ($T=3,468$)، وقيمة ($Sig=0,002$) بالنسبة للمعلمة (B_1)، أي أنها أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة ($Sig \leq 0.05$)، ومنه نستنتج أنها معنوية.

حيث تكون معادلة الانحدار كالآتي:

$$\hat{Y} = 1.696 + 0.564\hat{X}$$

مما سبق نستنتج صحة الفرضية البديلة (H_1) أي انه يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعـد الموارد البشرية على المتغير التابع (الأداء المالي) في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$). ونرفض فرضية العدم (H_0) أي أنه لا يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعـد الموارد البشرية على المتغير التابع (الأداء المالي) في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$).

خامسا: اختبار الفرضية الفرعية الخامسة

والتي تنص على وجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعـد جودة الخدمات (البعـد الخامس للمتغير المستقل) على الأداء المالي في المؤسسة محل الدراسة، عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$) ولاختبار هذه الفرضية قامت الطالبتين باستخدام تحليلات جدول الانحدار الخطي البسيط لمعرفة العلاقة بين بعـد جودة الخدمات والمحور الثاني الأداء المالي عن طريق الجداول الآتية:

الجدول 03-35 : نتائج الارتباط بين بعـد جودة الخدمات والاداء المالي

النموذج Model	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2 R-Square	معامل التحديد المصحح Adjusted R Square	الخطأ المعياري المقدر Std. Error Of the Estimate
1	0,295 ^a	0,087	0,058	0,89448

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss. (أنظر الجدول 13 الملحق 5)

التحليل: الجدول أعلاه يبين أن معامل الارتباط (R) تقدر قيمته ب(0,295^a)، وهو ما يدل أن علاقة الارتباط بين البعد الخامس (جودة الخدمات)، والمتغير التابع (الأداء المالي) هو ارتباط ضعيف، كما بلغت قيمة معامل التحديد المصحح ($\bar{R}^2$) يقدر ب(0,058)، أي أن (5,8%) من المتغيرات الحاصلة في الأداء المالي متعلقة بجودة الخدمات، و (94,2%) المتبقية هي عوامل أخرى تؤثر على الأداء المالي.

الجدول رقم 03-36: اختبار صلاحية وجود الفرضية الخامسة

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	Sig مستوى الدلالة
الانحدار	2,436	1	2,436	3,044	0,091 ^b
الخطأ	25,603	32	0,800		
المجموع الكلي	28,038	33			

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss. (أنظر الجدول 14 الملحق 5)

التحليل: وبالرجوع إلى نتائج النموذج المقدر نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة (F) تقدر ب(3,044)، وقيمة مستوى دلالة (Sig) تقدر ب(0,091^b)، وهي أكبر من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)، أي ذات دلالة إحصائية (90%)، ونسبة خطأ (10%)، ومن خلال نتائج تحليل التباين (ANOVA) المتحصل عليها نستنتج أن النموذج غير صالح لاختبار الفرضية الخامسة.

الجدول رقم 03-37: الانحدار الخطي البسيط لأثر بعد جودة الخدمات على محور الأداء المالي

النموذج Model	معاملات غير المعمارية Unstandarrized Coefficients	المعاملات المعيارية Standardized Coefficients	T	مستوى الدلالة Sig
	معاملات المتغيرات B	الخطأ المعياري Std. Error	Beta	
الثابت	1,977	0,841	2,351	0,025
جودة الخدمات	0,370	0,212	0,295	0,091

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss. (أنظر الجدول 15 الملحق 5)

التحليل: يوضح لنا الجدول أعلاه نتائج الانحدار الخطي البسيط بين بعد جودة الخدمات على الأداء المالي (المتغير التابع) وذلك لاختبار معالم نموذج الانحدار، حيث نلاحظ أن قيمة $(B_0=1,977)$ ، و $(B_1=0,370)$ ، وهذا يدل أنه في حالة عدم وجود جودة الخدمات في المؤسسة يكون متوسط الأداء المالي هو $(B_0=1,977)$ ، أما قيمة المعلمة المتغير المستقل (جودة الخدمات) $(0,370)$ تبين أن ميل خط الانحدار موجب، أي أنه كلما زادت جودة الخدمات في المؤسسة محل الدراسة بدرجة واحدة ارتفعت قيمة الأداء المالي في المؤسسة محل الدراسة ب $(0,370)$

_ ولاختبار معنوية كل معلمة من معاملات معادلة الانحدار الخطي البسيط (B_0) و (B_1) سوف نعتمد على قيم (Sig) واختبار (T)

- في حالة كون $(Sig \leq 0.05)$ تكون المعلمة (B_0) معنوية، وفي حالة كون $(Sig > 0.05)$ تكون المعلمة (B_0) غير معنوية.
- في حالة كون $(Sig \leq 0.05)$ تكون المعلمة (B_1) معنوية، وفي حالة كون $(Sig > 0.05)$ تكون المعلمة (B_1) غير معنوية.

حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن $(T=2,351)$ ، وقيمة $(Sig=0.025)$ بالنسبة للمعلمة (B_0) ، أي أنها أقل من مستوى الدلالة $(Sig \leq 0,05)$ ، ومنه نستنتج أنها معنوية، وقيمة $(T=1,745)$ ، وقيمة $(Sig=0,091)$ بالنسبة للمعلمة (B_1) ، أي أنها أكبر من مستوى الدلالة $(Sig \leq 0.05)$ ، ومنه نستنتج أنها غير معنوية.

حيث تكون معادلة الانحدار كالاتي:

$$\hat{Y} = 1.977 + 0.370\hat{X}$$

مما سبق نستنتج رفض الفرضية H_1 "يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعد جودة الخدمات على الأداء المالي (المتغير التابع) في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة في الدراسة $(\alpha \leq 0,05)$."

وقبول فرضية العدم H_0 "لا يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعد جودة الخدمات على الأداء المالي (المتغير التابع) في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة الإحصائية المعتمدة في الدراسة $(\alpha \leq 0,05)$."

سادسا: اختبار الفرضية الرئيسية

والتي تنص على وجود أثر موجب ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على الأداء المالي في المؤسسة محل الدراسة، عند مستوى المعنوية $(\alpha \leq 0,05)$

ولاختبار هذه الفرضية قامت الطالبتين باستخدام تحليلات جدول الانحدار الخطي البسيط لمعرفة العلاقة بين المحور الأول (أبعاد تكنولوجيا المعلومات) والمحور الثاني (الأداء المالي) عن طريق الجداول الآتية:

الجدول رقم 03-38 : نتائج الارتباط بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاداء المالي

النموذج Model	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ² R-Square	معامل التحديد المصحح Adjusted R Square	الخطأ المعياري المقدر Std. Error Of the Estimate
1	0,389 ^a	0,151	0,124	0,88747

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss. (أنظر الجدول 1 الملحق 6)

التحليل: الجدول أعلاه يبين أن معامل الارتباط (R) تقدر قيمته ب(0,389^a)، وهو ما يدل أن علاقة الارتباط بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات، والمتغير التابع (الأداء المالي) هو ارتباط ضعيف، كما نلاحظ أن قيمة معامل التحديد المصحح ($\bar{R}^2$) يقدر ب(0,124)، أي أن (12,4%) من المتغيرات الحاصلة في الأداء المالي متعلقة بأبعاد تكنولوجيا المعلومات، و (87,6%) المتبقية هي عوامل أخرى تؤثر على الأداء المالي في المؤسسة.

الجدول رقم 03-39: اختبار صلاحية وجودة الفرضية الرئيسية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجات الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	Sig مستوى الدلالة
الانحدار	4,481	1	4,481	5,689	0.023 ^b
الخطأ	25,203	32	0,788		
المجموع الكلي	29,684	33	—		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss. (أنظر الجدول 2 الملحق 6)

التحليل: وبالرجوع إلى نتائج النموذج المقدر نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة (F) تقدر ب(5,689)، وقيمة مستوى دلالة (Sig) تقدر ب(0,023)، وهي أقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0,05$)، أي ذات دلالة إحصائية (95%)، ونسبة خطأ (5%)، ومن خلال نتائج تحليل التباين (ANOVA) المتحصل عليها نستنتج أن النموذج صالح لاختبار الفرضية الرئيسية.

الجدول رقم 03-40: الانحدار الخطي البسيط لأثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات على محور الأداء المالي

مستوى الدلالة Sig	T	المعاملات المعيارية Standardized Coefficients	المعاملات غير المعيارية Unstandarrized Coefficients		النموذج Model
		Beta	الخطأ المعياري Std. Error	معاملات المتغيرات B	
0,002	3,401		0,620	2,110	الثابت
0,023	2,385	0,389	0,164	0,390	أبعاد تكنولوجيا المعلومات

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss. (أنظر الجدول 3 الملحق 6)

التحليل: يوضح لنا الجدول أعلاه نتائج الانحدار الخطي البسيط بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات (المتغير المستقل)، والمتغير التابع (الأداء المالي)، وذلك لاختبار معالم نموذج الانحدار، حيث نلاحظ أن $(B_0=2,110)$ و $(B_1=0,390)$ ، وهذا يدل أن في حالة عدم وجود تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة يكون متوسط الأداء المالي (المتغير التابع) هو $(B_0=2,110)$ ، أما قيمة معلمة المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات) $(B_1=0,390)$ تبين أن ميل خط الانحدار موجب، أي أنه كلما زادت تكنولوجيا المعلومات بدرجة واحدة زاد الأداء المالي في المؤسسة محل الدراسة ب $(0,390)$

_ ولاختبار معنوية كل معلمة من معاملات معادلة الانحدار الخطي المتعدد (B_0) و (B_1) سوف نعتمد على قيم (Sig) واختبار (T)

- في حالة كون $(Sig \leq 0.05)$ تكون المعلمة (B_0) معنوية، وفي حالة كون $(Sig > 0.05)$ تكون المعلمة (B_0) غير معنوية.
- في حالة كون $(Sig \leq 0.05)$ تكون المعلمة (B_1) معنوية، وفي حالة كون $(Sig > 0.05)$ تكون المعلمة (B_1) غير معنوية.

حيث نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن $(T=3,401)$ ، وقيمة $(Sig=0,002)$ بالنسبة للمعلمة (B_0) أي أنها أقل من مستوى الدلالة $(Sig \leq 0.05)$ ومنه نستنتج أنها معنوية، وقيمة $(T=2,385)$ ، و $(Sig=0,023)$ بالنسبة للمعلمة (B_1) أي أنها أقل من مستوى الدلالة $(Sig \leq 0.05)$ ومنه نستنتج أنها معنوية.

حيث تكون معادلة الانحدار كالاتي:

$$\hat{Y} = 2.110 + 0.390\hat{X}$$

مما سبق نستنتج صحة الفرضية البديلة (H_1) أي أنه يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على الأداء المالي للمؤسسة عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$).
ونرفض فرضية العدم (H_0) أي أنه لا يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على الأداء المالي للمؤسسة عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0,05$).

خلاصة الفصل:

تناولنا في هذا الفصل أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي بمؤسسة" الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء _ولاية ميلة_، وهو عبارة عن إسقاط الجانب النظري لبحثنا من خلال دراسة ميدانية، بالاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية في البحث، وتوزيعه على موظفي المؤسسة، ومن ثم قمنا بمعالجة البيانات وتحليل النتائج المتحصل عليها باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS، حيث توصلنا إلى إثبات صحة أو رفض الفرضيات المطروحة، والمتمثلة في تأثير أبعاد تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي في المؤسسة. ولقد أظهرت نتائج الاختبارات صحة الفرضية الرئيسية، أي أن تكنولوجيا المعلومات تؤثر على الأداء المالي في مؤسسة" الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء _ولاية ميلة_.

خاتمة

خاتمة:

لقد تمحور موضوع بحثنا حول دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي في المؤسسة، وذلك من خلال تجزئة هذه الدراسة إلى جزئين رئيسيين، جزء خاص بالإطار النظري للموضوع حاولنا فيه التطرق إلى أهم ما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات، وكذا الأداء المالي من الناحية النظرية، أما الجزء الثاني تناولنا فيه الدراسة التطبيقية للموضوع إذ حاولنا فيه إيجاد أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي في مؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بولاية ميلة.

ومما سبق يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات من أهم الحقول التي نالت أهمية كبيرة في الآونة الأخيرة، حيث أصبحت أساس الحياة العصرية في الوقت الحالي نتيجة تقدم وازدهار التقنيات الحديثة، وخاصة في ظل المنافسة الحادة التي يعيشها عالم الأعمال، فقد أصبح إدخالها على القطاع الاقتصادي بصفة عامة والقطاع المالي بصفة خاصة ضرورة يفرضها الواقع، فهي تتيح فرصة للتخلص من بعض المشاكل التي يعاني منها الأداء المالي، وتعتبر مؤشرا مهما لتحسينه في منظمات الأعمال، وهذا الأخير يقصد به قياس النتائج المحققة في ضوء معايير ومؤشرات محددة لتحديد ما يمكن قياسه، ومن ثم مدى تحقيق الأهداف لمعرفة مستوى الفعالية، وتحدد الأهمية النسبية بين النتائج والموارد المستخدمة مما يسمح بالحكم على درجة الكفاءة.

وفيما يلي النتائج العامة للدراسة التطبيقية والنظرية:

أولاً: اختبار فرضيات الدراسة:

بعد عرض مختلف جوانب الموضوع بطوريه النظري والتطبيقي توصلنا إلى النتائج المرتبطة بالفرضيات الموضوعية مسبقا كما يلي:

_ اختبار الفرضية الرئيسية: والتي تنص على أنه "يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا المعلومات بأبعادها المختلفة على الأداء المالي للمؤسسة عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)، والتي تم إثبات صحتها، حيث تبين من خلال تقدير نموذج الانحدار الخطي البسيط بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات (المتغير المستقل) والأداء المالي (المتغير التابع) أن قيمة معامل الانحدار B1 في النموذج تقدر ب (0.390) أي أن زيادة أبعاد تكنولوجيا المعلومات بوحدة واحدة يؤدي إلى ارتفاع الأداء المالي ب (0.390) كما أنها ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

_ الفرضية الفرعية الأولى: والتي تنص على أنه "يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعد شبكات المعلومات والاتصالات على الأداء المالي للمؤسسة عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)"، حيث تبين من خلال تقدير نموذج الانحدار الخطي البسيط بين بعد شبكات المعلومات والاتصالات والأداء المالي (المتغير التابع) أن قيمة معامل الانحدار B1 في النموذج تقدر ب (0.555) أي أن زيادة شبكات المعلومات

والاتصالات بوحدة واحدة يؤدي إلى ارتفاع الأداء المالي ب (0.555) كما أنها ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الثانية: والتي تنص على أنه "يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعد الأجهزة والبرمجيات على الأداء المالي للمؤسسة عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)"، حيث تبين من خلال تقدير نموذج الانحدار الخطي البسيط بين بعد الأجهزة والبرمجيات والأداء المالي (المتغير التابع) أن قيمة معامل الانحدار B1 في النموذج تقدر ب (0.529) أي أن زيادة الأجهزة والبرمجيات بوحدة واحدة يؤدي إلى ارتفاع الأداء المالي ب (0.529) كما أنها ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الثالثة: والتي تنص على أنه "يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعد قواعد البيانات على الأداء المالي للمؤسسة عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$)"، حيث تبين من خلال تقدير نموذج الانحدار الخطي البسيط بين بعد قواعد البيانات والأداء المالي (المتغير التابع) أن قيمة معامل الانحدار B1 في النموذج تقدر ب (0.435) أي أن زيادة قواعد البيانات بوحدة واحدة يؤدي إلى ارتفاع الأداء المالي ب (0.435) كما أنها ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الرابعة: والتي تنص على أنه "يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعد الموارد البشرية على الأداء المالي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)"، حيث تبين من خلال تقدير نموذج الانحدار الخطي البسيط بين بعد الموارد البشرية والأداء المالي (المتغير التابع) أن قيمة معامل الانحدار B1 في النموذج تقدر ب (0.564) أي أن زيادة الموارد البشرية بوحدة واحدة يؤدي إلى ارتفاع الأداء المالي ب (0.564) كما أنها ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

الفرضية الفرعية الخامسة: والتي تنص على أنه "يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية لبعد جودة الخدمات على الأداء المالي في المؤسسة محل الدراسة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$)" فقد تم رفضها حيث تبين لنا من خلال تقدير نموذج الانحدار الخطي البسيط بين بعد جودة الخدمات كمتغير مستقل والأداء المالي كمتغير تابع أن قيمة معامل الانحدار قدرة ب ($B1=0.370$)، أي أن تحسن جودة الخدمات المقدمة من طرف المؤسسة بوحدة واحدة فيؤدي إلى تحسين أدائها المالي ب (0.370)، إلا أنها غير معنوية إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$).

ثانياً: نتائج الدراسة: يمكن تلخيص نتائج دراستنا المتعلقة بأثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي فيما يلي:

1- نتائج الجانب النظري:

توصلنا من خلال الفصل النظري الأول إلى مجموعة من النتائج، وتتمثل فيما يلي:

- لم يحدد تعريف واحد ومحدد لتكنولوجيا المعلومات، بحيث تختلف الرؤى والتوجيهات في تحديد هذا المفهوم، فالبعض ركز على المهام والآخر على المكونات وغيرهم جمع بين الاثنين والبعض الآخر جمع بين الاثنين وأضاف العنصر البشري؛
 - مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير وتحسين آليات عمل المؤسسة؛
 - أن تكنولوجيا المعلومات تتسم بالسرعة مما تجعل المؤسسات تحقق أدنى أهدافها؛
 - يعتبر الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات في المؤسسات يساهم بشكل كبير في تحقيق جودتها، وبالتالي تحسين صورة المؤسسات لدى زبائنهم وكسب زبائن جدد؛
 - اهتمام المؤسسات بتكنولوجيا المعلومات لأنها العصب الحيوي لنشاط المؤسسة؛
 - تأهيل اليد العاملة المستخدمة لتكنولوجيا المعلومات، لتفادي أخذ فترات طويلة لاستيعاب هذه التقنية وعدم استغلالها بالشكل المرغوب بسبب جهل طريقة استخدامها.
- في المقابل توصلنا في الفصل النظري الثاني إلى النتائج التالية:
- من خصائص الأداء المالي تحسين صورة المؤسسة بشكل يضمن وصولها للفعالية، والكفاءة؛
 - اهتمام الباحثين والأكاديميين بالأداء المالي كونه هدف أساسي للمؤسسة، كذلك يبقى دائما في ظل التعديلات بحثا عن أحسن مؤشرات التي يمكن أن تقيس الأداء المالي بدقة أكثر؛
 - مساعدة المؤسسة على وضع معدلات أداء معيارية دقيقة؛
 - إمكانية المؤسسة التحكم في العوامل المؤثرة على الأداء المالي الذي يساعد على تعظيم العائد وتقليل التكاليف؛
 - يمثل الأداء قدرة المؤسسة على تحقيق النتائج التي تتطابق مع الخطط والأهداف المسطرة لها.

2_ النتائج على المستوى التطبيقي

- من خلال اختبار ألفا كرونباخ تبين لنا أن أداة الدراسة تمتاز بثبات عالي، ومنه إمكانية تعميم نتائج الدراسة على مجتمع الدراسة ككل؛
- من خلال قياس معامل الثبات باستخدام التجزئة النصفية تبين لنا أن قيمة معامل الارتباط بينهما تقدر ب(0,748)، وبالتالي فإن هناك معامل ثبات كبير نسبيا لفقرات الاستبانة؛
- من خلال حساب معامل الارتباط بيرسون تبين لنا أن أغلب فقرات الاستبانة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 5% ($\alpha \leq 0,05$) و 1% ($\alpha \leq 0,01$) ما يدل على وجود اتساق داخلي بين فقرات الاستبيان والدرجة الكلية للمحور التابعة له؛

- من خلال نتائج اختبار التوزيع الطبيعي (اختبار كولمغروف-سمنوف "Smirnov-Kolmogrov") نستنتج أن مستوى الدلالة الإحصائية عند جميع متغيرات الدراسة أكبر من (0.05) ($\text{sig} > 0.05$)، ومنه فإن هذه المتغيرات تتوزع توزيعاً طبيعياً؛
- كانت آراء المستجوبين في المؤسسة محل الدراسة حول أبعاد تكنولوجيا المعلومات، والأداء المالي ما بين محايد وموافق؛
- اتفق المستجوبين أن المؤسسة محل الدراسة تقوم بتطوير شبكات الاتصال والمعلومات بشكل يواكب التكنولوجيا الحديثة؛
- أجمع أفراد العينة أن المؤسسة محل الدراسة لا تستجيب لرغبات واستفسارات الزبائن بشكل دائم إلا في بعض الحالات؛
- اتفق أفراد العينة على أن المؤسسة محل الدراسة تستخدم تقنيات حديثة، كما تقوم بتحديث أجهزتها وبرامجها بشكل دوري لمواكبة تكنولوجيا المعلومات؛
- تفتقر المؤسسة إلى موظفين من ذوي المهارة في الإبداع، والابتكار؛
- أجمع أفراد العينة أن المؤسسة محل الدراسة تسعى إلى تقديم أفضل الخدمات بكفاءة وفاعلية؛
- اتفق المستجوبين أن أغلب أبعاد تكنولوجيا المعلومات لها تأثير إيجابي على الأداء المالي في المؤسسة محل الدراسة؛
- لتكنولوجيا المعلومات دور بالغ الأهمية في دعم، وتحسين الأداء المالي بمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء بولاية ميلة.

ثالثاً: التوصيات

- بناءً على النتائج التي توصلت إليها الطالبتين، يمكن تقديم التوصيات التالية:
- استخدام تكنولوجيا المعلومات في تنمية القطاع المالي أصبح نتيجة حتمية للتطورات التكنولوجية التي يشهدها العصر الحالي؛
 - الاطلاع على تجارب المؤسسات التي نجحت في مجال تكنولوجيا المعلومات والاعتماد عليها في عملية تحسين الأداء المالي؛
 - ضرورة تبني استراتيجيات التكوين وتعزيز البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، ومحاولة الاستفادة من تطبيقاتها في تحسين أداء المؤسسة بشكل عام وأدائها المالي بشكل خاص؛

- إقامة برامج ودورات تدريبية متطورة في مجال تكنولوجيا المعلومات من أجل زيادة مهارات وكفاءات الموظفين في المؤسسة؛

- ضرورة تسهيل الحصول على وسائل تكنولوجيا المعلومات من أجل استخدامها من طرف العاملين بشكل أسرع.

رابعاً: آفاق الدراسة

حاولنا من خلال هذه الدراسة معالجة هذا الموضوع في حدود الإشكالية المطروحة، وحسب المعطيات المتوفرة التي أمكن الحصول عليها، فلا يمكن اعتبار هذه الدراسة أحاطت بكل جوانب الموضوع، لذا يمكن فتح آفاق علمية جديدة، وفي هذا الصدد نقترح عدداً من المواضيع التي يمكن أن تشكل مواضيع مستقبلية:

- دور الإدارة الالكترونية في تحسين الأداء المالي في المؤسسة؛
 - الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتأثيره على تطوير الأداء المالي للمؤسسات؛
 - إدارة المعرفة ودورها في تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية؛
- تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الوظيفي للعاملين في المؤسسة الاقتصادية.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية

1_ الكتب

1. إيمان فاضل السمراي، هيثم محمد الزغبى: نظم المعلومات الإدارية، دار الصفاء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، الأردن، 2004.
2. حمزة محمود الزبيدي، التحليل المالي (تقييم الأداء و التنبؤ بالفشل) الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر و التوزيع، عمان، 2000.
3. علاء عبد الرزاق السالمي، تكنولوجيا المعلومات، دار المناهج للنشر والتوزيع، سلطنة عمان، قطر، الطبعة الأولى، 2002.
4. غسان قاسم داود اللامي، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال، دار النشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان، 2010.
5. محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، الطبعة الأولى، 2009.
6. محمد محمود الخطيب، الأداء المالي وأثاره على عوائد أسهم الشركات، الطبعة الأولى، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2000.

2_المذكرات والأطروحات

7. أسامة سالم، دور تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الميزة التنافسية، مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال المؤسسة، جامعة أم البواقي 2014/2013.
8. أمينة حفاصة، أثر جودة القوائم المالية على تقييم الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية الجزائرية، أطروحة دكتوراه، تخصص محاسبة، علوم المالية و المحاسبة، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، 2020 - 2021.
9. إيمان يحيوي، أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الخدمائية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التسيير، جامعة العربي بن المهيدي، أم البواقي، 2017.
10. براح فريال، أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للمؤسسات، مذكرة ماستر، تخصص إدارة مالية، جامعة أم البواقي، 2019-2020.

11. بروبعة إلهام، تأثير استخدام تكنولوجيا المعلومات على التدقيق المحاسبي بالمؤسسة الاقتصادية، مذكرة دكتوراه، تخصص محاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، جامعة بسكرة، 2015.
12. بن خروف جليلة، دور المعلومات المالية في تقييم الأداء المالية اتخاذ القرارات، شهادة ماجستير، تخصص مالية مؤسسة، جامعة أحمد بوقرة بومرداس، 2009/2008.
13. بن دهمه هوارية، الحماية الاجتماعية في الجزائر دراسة تحليلية لصندوق الضمان الاجتماعي، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير، تخصص تسيير المالية العامة، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2014-2015.
14. بن كحلة نور الهدى، تقييم وقياس الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، تخصص مالية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2020-2021.
15. بوحسان سارة كنزة، الآثار الفعلية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على تطبيقات تسيير الموارد البشرية في المؤسسة، شهادة ماجستير، تخصص تسيير الموارد البشرية، جامعة منتوري قسنطينة، 2011/2012.
16. جمعي سناء، راهم صوفيا، دور تحليل القوائم المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، تخصص محاسبة وتدقيق، جامعة محمد خيضر _بسكرة، 2019/2020.
17. حاج عيسى سمية، تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية باستخدام آلية المقارنة المرجعية، مذكرة ماستر، تخصص مالية ومحاسبة، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، 2013/2014.
18. دغيش محمد الحسين، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمؤسسة، مذكرة ماستر، تخصص فحص محاسبي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019.
19. رحيمة حاجي، دور لوحة القيادة في تقييم الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، تخصص محاسبة ومالية، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2016/2017.
20. ريم الواعر، دور بطاقة الداء المتوازن في تقييم الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية، مذكرة ماستر، تخصص محاسبة ومالية، جامعة لعربي بن مهيدي، أم البواقي، 2014/2015 .
21. زاية عبد النور، محاسبة التكاليف و تحسين الأداء المالي للمؤسسة، رسالة ماجستير، محاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2017-2018 .

22. سعاد بوغزاله حمد، أثر تطبيق النظام المحاسبي على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، تخصص تدقيق محاسبي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2015 .
23. صياد صباح، أنظمة المعلومات وتأثيرها على تنافسية المؤسسة الجزائرية، مذكرة ماجستير، تخصص علوم اقتصادية، جامعة وهران 02، 2018/2017
24. طواهري فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، مذكرة ماجستير، تخصص تسويق، جامعة وهران، 2014 / 2015.
25. عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية- قياس وتقييم- مذكرة ماجستير، تخصص تسيير المؤسسات الصناعية، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2001-2002.
26. علاء ماهر محمود الطلاع، أثر إستراتيجية تمكين الموارد البشرية على تحسين الأداء المالي، رسالة ماجستير، إدارة الأعمال، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، 2020.
27. علي أخضر علي أحمد، تكنولوجيا المعلومات و دورها في تطوير أداء الموارد البشرية، شهادة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة النيلين، السودان، 2021.
28. العمري بشري، ماني حنان، دور التحليل المالي في تقييم الأداء المالي للمؤسسة، مذكرة ماستر، تخصص مالية مؤسسة، جامعة أكلي محند أولحاج -البويرة، 2018/2017.
29. فحات نور الدين، أثر تكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمات المصرفية، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد مالي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، 2019-2018.
30. فضيلة عزازية، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية، شهادة ماستر، تخصص مالية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2020.
31. قادري سارة، أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، مذكرة ماستر، تخصص علم اجتماع تنمية وتسيير الموارد البشرية، جامعة أم البواقي، 2018/2017.
32. كيفاني شهيدة، التنمية الاقتصادية والحماية الاجتماعية، مذكرة ماجستير، تخصص تحليل اقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، 2006-2007.

33. ليلي هيكل، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات في أداء المنظمات، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، الجامعة الافتراضية السورية، وزارة التعليم العالي، دمشق، 2015.
34. محمد الأمين عسول، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق جودة التعليم العالي، أطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد تطبيقي وإدارة المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015_2016.
35. محمد أمين سالم ثابت، أثر التخطيط الضريبي على الأداء المالي للشركات المساهمة العامة المدرجة في بورصة فلسطين للأوراق المالية، رسالة ماجستير، المحاسبة، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الزهر، غزة، 2017.
36. مسيف خالد، دور تكنولوجيا المعلومات في تطبيق المعايير الدولية للتدقيق، أطروحة دكتوراه، تخصص محاسبة وتدقيق، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016.
37. مهيل وسام، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تفعيل وظيفة إدارة الموارد البشرية، شهادة ماجستير، تخصص تسيير عمومي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2011/2012.
38. نضال سمير احمد غبن، اثر قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على التنمية الصناعية في فلسطين، رسالة الماجستير، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، 2021
39. نوبلي نجلاء، استخدام أدوات المحاسبة الإدارية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، شهادة دكتوراه، تخصص محاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014 - 2015.
40. هادف عبد القادر، دور الأداء المالي في اتخاذ القرارات المالية في المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر، تخصص مالية مؤسسة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2017/2018.
41. هلايلي إسلام، دور نظام المعلومات المحاسبية في تطوير الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه، العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2019 - 2020 .
42. هناء عبداوي، مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية، مذكرة دكتوراه، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2016.

43. ياسع ياسمينه، بوفجي عبد الوهاب: دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء الاقتصادي للمؤسسة، مذكرة ماجستير، تخصص تسيير المنظمات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أ محمد بوقرة، بومرداس، 2010-2011.

3-المجلات

44. أحمد قايد نورالدين، هلاي إسلام، مساهمة تخطيط نظام موارد مؤسسة (ERP) في تشغيل نظام المعلومات المحاسبية في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية إدارة أعمال، جامعة بسكرة، المجلد 05، العدد 02، 2019.

45. بن بار موسى، بوساق أمين، نموذج مقترح لتقييم الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، جامعة المسيلة، المجلد 04، العدد 01، 2019.

46. بورنيسة مريم، خنفري خيضر، الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية على ضوء النماذج الكمية العالمية للتنبؤ بالفشل المالي، مجلة العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والتسيير، جامعة امحمد بوقرة، بومرداس، المجلد 12، العدد 02، 2019.

47. بوسدره فوزي، وآخرون، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة الاقتصادية، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، جامعة الشهيد حمة لخضر، الوادي، الجزائر، العدد 5، ديسمبر 2018.

48. حدة بلبول، بوعلام ولهي، الإفصاح المالي كأحد مداخل تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، جامعة محمد بوضياف -مسيلة، المجلد 06، العدد 01، 2021.

49. رجم خالد، بن عمارة الطاهر، دكار محمد يزيد، تقييم كفاءة نظام المعلومات الالكتروني، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة وجامعة غرداية، مجلد 18، العدد 01، 2018.

50. شريط غياط، مهري عبد المالك، تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية باستخدام مؤشر قياس المردودية، مجلة الحقوق و العلوم الإنسانية، جامعة زيان عاشور الجلفة، المجلد 05، العدد 01.

51. عبد الغني خلادي، أنيس هزلة، مساهمة النظام المحاسبي المالي SCF في قياس وتقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، مجلة الميادين الاقتصادية، جامعة الوادي الجزائر، المجلد 01، العدد 01، 2018.

52. عميروش بوالشلاغم، دور تحليل القوائم المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسات، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة عبد الحميد مهري قسنطينة 02، المجلد 31، العدد 01.

53. كردودي سهام، استخدام تكنولوجيا المعلومات كمدخل لتحسين عملية المراجعة التحليلية في المؤسسة الاقتصادية، مجلة الأبحاث الاقتصادية والإدارية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 17، 2015.
54. محصول نعمان، سراج موصو، تقييم الأداء المالي للبنوك الجزائرية، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، جامعة سوق أهراس، المجلد 03، العدد 02، 2019.
55. محمد بن البشير بن عمر، أحمد نصير، نذير غانية، تحليل مؤشرات الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية، مجلة دراسات متقدمة في المالية والمحاسبة، جامعة الوادي، المجلد 01، العدد 01، 2018.
56. محمود حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة الجزائر 03، المجلد 06، العدد 02.
57. محمود هاني دلول، كفاءة نظام المعلومات المحاسبية في ظل تطور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، مجلة اقتصاد المال والاعمال، المجلد 03، العدد رقم 03، السنة 2019.
58. محي الدين طرفاوي، وآخرون، تأثير سياسة الاستدانة على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية، مجلة رؤى اقتصادية، جامعة الشهيد حمه لخضر، الجزائر، العدد 12، جوان 2017.
59. مراد حجاج، وآخرون، قياس اثر الرفع المالي على الأداء المالي، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية والمالية، المجلد 05، العدد 02، 2019.
60. نورهان قرون، جهاد بوضياف، تكنولوجيا المعلومات والاتصال كركيزة أساسية لعملية التدريب الإلكتروني، مجلة التعليم عن البعد والتعليم المفتوح، جامعة بني يوسف، مجلد 08، عدد، 15 ديسمبر 2020.
61. هبة حمادة أبو عرب، أيمن سليمان أبو سويرح، أثر تطبيق الأداء المتوازن (BSC) على تقييم كفاءة الأداء المالي في البلديات من وجهة نظر رؤساء البلديات في المحافظة الجنوبية، مجلة اقتصاد المال و الأعمال، جامعة الشهيد خمة لخضر الوادي، المجلد 05، العدد 02، 2020 .

4- المؤتمرات والملتقيات

62. بن ندير نصر الدين، شلال أيوب، لوحة القيادة كأداة لتقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، المؤتمر الوطني حول مراقبة التسيير كآلية لحوكمة المؤسسات وتفعيل الإبداع، جامعة البليدة 02، 2014.

63. يخلف صفية، أهمية مراقبة التسيير كآلية لتحسين الأداء المالي في ظل تطبيق مبادئ حوكمة الشركات، ملتقى وطني حول مراقبة التسيير كآلية لحوكمة المؤسسات وتفعيل الإبداع، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة البليدة 02، 2017.

5- المحاضرات

64. أسياء خليفة، التحليل المالي المتقدم، مطبوعة محاضرات التحليل المالي المتقدم موجهة لطلاب السنة الثانية ماستر، تخصص محاسبة وتدقيق، المركز الجامعي مرسلني عبد الله تيبازة، 2021/2020.

65. بوسيكى حليلة، التحليل المالي، محاضرات مقياس التحليل المالي موجهة لطلاب السنة الثالثة ليسانس، تخصص إدارة مالية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، 2022/2021.

66. بوعريوة الربيع، التسيير المالي، مطبوعة محاضرات مقياس التسيير المالي موجهة لطلاب السنة الثالثة ليسانس، تخصص مالية البنوك والتأمينات، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، 2019/2018.

67. رجم خالد، نظام المعلومات، مطبوعة مقياس نظرية المعلومات، تخصص جدع مشترك علوم اقتصادية وتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2018/2017.

68. ساجي فاطمة، التحليل المالي، مطبوعة في مقياس التحليل المالي موجهة لطلاب السنة الثالثة ليسانس، تخصص إدارة مالية وماليات التأمينات، والبنوك، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2017/2016.

69. شكري معمر سعاد، التسيير المالي، مطبوعة محاضرات في التسيير المالي موجهة لطلبة العلوم المالية والمحاسبة، جامعة أكلي محند أو الحاج _البويرة، 2020/2019.

70. مرابط محمد، التحليل المالي، مطبوعة في مقياس التحليل المالي موجهة لطلاب السنة الثالثة ليسانس، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة محمد الصديق بن يحيى _جيجل، 2020/2019.

6- مواقع الأنترنت

71. <http://statistic-think.blogspot.com>

72. <http://elearning.centre-univ-mila.dz>

ثانيا: المراجع الأجنبية

73. Benbedr Asma ،Hadeb Baya ،L'impact de la Structure Financière Sur La Performance Financière De L'entreprise ،Mémoire De Fin D'études ،Ecole Supérieure ،Présent Vue De L'obtention Du Diplôme De Master En Sciences Commerciales Et Financiers ،Alger ،2014 _2015

74. Mickael RINGEVAL, **Impacts des systèmes d'information sur la performance des individus au travail**, Master 2 E-marketing et Management des TIC, Université de Strasbourg, 2015_2016.

الملاحق

ملحق رقم 01 الاستبيان



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف - ميلة -
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علو التسيير
تخصص: إدارة أعمال



أخي الفاضل أختي الفاضلة

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان والذي يدخل ضمن متطلبات استكمال الجانب التطبيقي لمذكرة
الماستر بعنوان " أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للمؤسسة" لذا فالرجاء ملأ فراغات هذا
الاستبيان وفق ما يتماشى مع آرائكم الشخصية بكل حرية، كما نحيطكم علما بأن إجاباتكم تستعمل لن
تستعمل إلا بغرض البحث العلمي وشكرا على تعاونكم مسبقا.

الجزء الأول: البيانات الشخصية

يهدف هذا الجزء إلى التعرف على بعض الخصائص الاجتماعية والوظيفية لموظفي " الصندوق
الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء " ولاية ميلة" بهدف تحليل النتائج المتحصل عليها من الاستبيان،
لذا نرجو منكم الإجابة على الأسئلة الآتية وذلك بوضع علامة (X) في المكان المناسب

1. الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى

2. الفئة العمرية:

من 20 إلى 30 سنة ☐ من 31 إلى 40 سنة ☐ من 41 إلى 50 سنة ☐
أكبر من 50 سنة ☐

3. الدرجة العلمية التي تحملها:

ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐ أخرى ☐

4. التخصص العلمي:

☐ علوم اقتصادية
 ☐ إعلام آلي
 ☐ علوم قانونية وإدارية
 ☐ أخرى

5. الوظيفة:

☐ عون تنفيذ
 ☐ عون تحكم
 ☐ إطار
 ☐ إطار عالي

6. مدة الخبرة المهنية:

☐ أقل من 5 سنوات
 ☐ من 5 سنوات إلى 10 سنوات
 ☐ من 11 إلى 15 سنة
 ☐ أكثر من 15 سنة

الجزء الثاني: محاور الاستبيان

فيما يلي مجموعة من الفقرات التي تقيس لنا مستوى "أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للمؤسسة" دراسة تطبيقية على "الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء لولاية ميله" وعليه يرجى تحديد درجة الموافقة على العبارات وذلك بوضع علامة X في الخانة المناسبة (يجب اختيار خيار واحد فقط)

المحور الأول: مكونات تكنولوجيا المعلومات 25 فقرة

البعد	الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
شبكات المعلومات والاتصالات	1	يتواجد لدى المؤسسة شبكات اتصال داخلية تربط جميع الأقسام والموظفين يتم فحصها دوريا.					
	2	تدفق الإنترنت داخل المؤسسة يكون سريع.					
	3	يتم إرسال واستقبال الملفات عن طريق شبكات الاتصال الحديثة وبجودة عالية وفي وقت وجيز.					
	4	يتم تطوير وتحديث شبكات الاتصال والمعلومات بشكل يواكب التكنولوجيا					

					الحديثة.		
					5 يتم التعامل مع الزبائن إلكترونيا للاستجابة لرغباتهم واستفساراتهم.		
					6 يتم تحديث الأجهزة والبرامج دوريا لمواكبة تكنولوجيا المعلومات.	الأجهزة والبرمجيات	
					7 تتوفر الأجهزة المتطورة ومتنوعة بشكل كاف في المؤسسة و تشتغل بشكل أمثل و أسرع.		
					8 تستخدم التقنيات الحديثة في المؤسسة في جمع و تخزين المعلومات إلكترونيا.		
					9 استخدام تطبيقات الحاسوب مثل (Word Excel.... وذلك لحل المشكلات الإلكترونية.		
					10 تستعمل المؤسسة أجهزة و برمجيات بسيطة مما يسهل للزبائن استخدامها.		
					11 يعمل نظام المعلومات على تجميع ومعالجة ونشر وتخزين المعلومات والتقليل من تكرارها.	قواعد البيانات	
					12 تتميز قواعد البيانات بالمرونة الكافية والقدرة على استيعاب ومواكبة التقدم التكنولوجي.		
					13 تتميز قواعد البيانات باتخاذ القرارات و توفير المعلومات في وقت قياسي وبأقل تكلفة ممكنة.		
					14 تقوم المؤسسة بإجراء فحص دوري لمراجعة قواعد البيانات.		
					15 امتياز قواعد البيانات بالملاءمة مع النظم المعلوماتية المختلفة.		
					16 توظف المؤسسة موظفين من ذوي المهارة و الكفاءة و الخبرة المهنية في مجال تكنولوجيا المعلومات.	الموارد	

					17	قدرة العاملين على الإبداع و الابتكار في العمل.
					18	الحصول على الترقيات والمحفزات المادية و المعنوية في حالة الأداء الجيد للعمل.
					19	إنشاء دورات تدريبية لدعم أداء الموظفين
					20	تعمل المؤسسة على إشراك الموظفين المتخصصين في اختيار البرمجيات والأجهزة الملائمة لهم.
					21	تساهم تكنولوجيا المعلومات في التحسين من فعالية وجودة الخدمات في المؤسسة.
					22	تسعى المؤسسة إلى تقديم أفضل الخدمات لزيائنها
					23	يعمل موظفو المؤسسة على تحسين جودة أعمالهم
					24	استخدام الوسائل التكنولوجية تجنب الموظفين من الوقوع في الكثير من الأخطاء التقنية.
					25	قدرة المؤسسة على تحليل الخدمات لضمان مكانتها واستمراريتها.

جودة الخدمات

الأداء المالي:

البعد	الرقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الأداء المالي	1	الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء يتميز بقدرته على اتخاذ القرار وتجنب الفشل الإداري والمالي.					
	2	مؤشرات RAE و ROE في تطور خلال السنوات الأخيرة.					
	3	ساهم استخدام تكنولوجيا المعلومات داخل					

					المؤسسة بشكل كبير في تحسين الأداء المالي.	
					4 تطبيق المؤسسة سياسات مالية واضحة في طريقة وضع الأهداف وتقييمها.	
					5 تستغل المؤسسة مواردها بشكل أمثل من أجل تحقيق أهدافها	
					6 تقييم الوضع المالي للمؤسسة ضروري للإجراء الرقابي والإشراف عليها.	
					7 تقوم المؤسسة بفحص مركزها المالي بغرض اتخاذ قرارات رشيدة تتعلق بإدارة مواردها المادية، المالية والبشرية.	
					8 تتحكم المؤسسة في ميزانيتها بهدف تعظيم العائد والتقليل من التكاليف.	
					9 تتمتع المؤسسة بسيولة عالية كما أن لها قدرة كبيرة على التخفيف من حدة المخاطر التي تواجهها.	
					10 في ظل التطورات التي تشهدها تكنولوجيا المعلومات تقوم المؤسسة بإجراء فحص دوري لمراجعة أنظمتها وسياساتها المالية.	
					11 تستخدم تكنولوجيا المعلومات لتقييم الأداء المالي للمؤسسة.	
					12 تساهم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في المؤسسة في تطور وزيادة إيراداتها السنوية.	

ملحق رقم 02: اختبار ثبات أداة الدراسة

أولاً: اختبار ألفا كرونباخ

الجدول رقم 01: معامل الثبات الكلي باستعمال ألفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité		
Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments standardisés	Nombred'éléments
,908	,909	37

المصدر: من مخرجات برنامج spss

حساب معامل الثبات لكل محور:

الجدول رقم 02: معامل الثبات للمحور الأول

Statistiques de fiabilité		
Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments standardisés	Nombred'éléments
,882	,885	25

المصدر: من مخرجات برنامج spss

الجدول رقم 03: المحور الثاني

Statistiques de fiabilité		
Alpha de Cronbach	Alpha de Cronbach basé sur des éléments standardisés	Nombred'éléments
,787	,789	12

المصدر: من مخرجات برنامج spss

ثانيا: معامل الثبات باستخدام التجزئة النصفية

الجدول رقم 04: معامل الثبات باستخدام طريقة التجزئة النصفية:

Statistiques de fiabilité			
Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,818
		Nombre d'éléments	19 ^a
	Partie 2	Valeur	,863
		Nombre d'éléments	18 ^b
	Nombre total d'éléments		37
Corrélation entre les sous-échelles			,738
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		,849
	Longueur inégale		,849
Coefficient de Guttman			,846

المصدر: من مخرجات برنامج spss

الملحق رقم 03: اختبار التوزيع الطبيعي

الجدول رقم 01: اختبار التوزيع الطبيعي

		شبكة المعلومات والاتصال	الأجهزة والبرمجيات	قواعد البيانات	الموارد البشرية	جودة الخدمات	الأداء المالي
N	34	34	34	34	34	34	34
Paramètres normaux ^{a,b}	Moyenne	3,5147	3,6471	3,5000	3,0588	3,8971	3,4202
	Ecart type	,99609	,84638	,91839	,85466	,73371	,92176
Différences les plus extrêmes	Absolue	,187	,143	,193	,147	,185	,124
	Positif	,111	,067	,102	,109	,121	,108
	Négatif	-,187	-,143	-,193	-,147	-,185	-,124
Statistiques de test		,187	,143	,193	,147	,185	,124
Sig. asymptotique (bilatérale)		4 ^c 9,0	,076 ^c	03 ^c 1,	,061 ^c	5 ^c 12,	,200 ^{c,d}

المصدر: من مخرجات برنامج spss

الملحق رقم 04: تحليل البيانات الشخصية:

الجدول رقم 01: يمثل توزيع عينة الجنس

الجنس					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	ذكر	11	32,4	32,4	32,4
	أنثى	23	67,6	67,6	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

المصدر: من مخرجات برنامج spss

الجدول رقم 02: الفئة العمرية

الفئة العمرية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	من 20 إلى 30 سنة	7	20,6	20,6	20,6
	من 31 إلى 40 سنة	12	35,3	35,3	55,9
	من 41 إلى 50 سنة	10	29,4	29,4	85,3
	أكبر من 50 سنة	5	14,7	14,7	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

المصدر: من مخرجات برنامج spss

الجدول رقم 03: الدرجة العلمية

الدرجة العلمية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentagevalide	Pourcentagecumulé
Valide	ثانوي فأقل	8	23,5	23,5	23,5
	جامعي	18	52,9	52,9	76,5
	دراسات عليا	5	14,7	14,7	91,2
	أخرى	3	8,8	8,8	100,0
	Total	34	100,0	100,0	

المصدر: من مخرجات برنامج spss

الجدول رقم 04: التخصص العلمي

التخصص العلمي				
	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide علوم اقتصادية	7	20,6	20,6	20,6
إعلامي	7	20,6	20,6	41,2
علوم قانونية وإدارية	5	14,7	14,7	55,9
أخرى	15	44,1	44,1	100,0
Total	34	100,0	100,0	

المصدر: من مخرجات برنامج spss

الجدول رقم 05: الوظيفة

الوظيفة				
	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide عون تنفيذ	9	26,5	26,5	26,5
عون تحكم	6	17,6	17,6	44,1
إطار	16	47,1	47,1	91,2
إطار عالي	3	8,8	8,8	100,0
Total	34	100,0	100,0	

المصدر: من مخرجات برنامج spss

الجدول رقم 06: الخبرة المهنية

الخبرة المهنية				
	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 5 سنوات	7	20,6	20,6	20,6
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	12	35,3	35,3	55,9
من 11 إلى 15 سنة	7	20,6	20,6	76,5
أكثر من 15 سنة	8	23,5	23,5	100,0
Total	34	100,0	100,0	

المصدر: من مخرجات برنامج spss

الملحق رقم 05: اختبار الفرضيات:

اختبار الفرضية الأولى:

الجدول رقم 01: نتائج الارتباط بين بعد شبكات المعلومات والاتصال والاداء المالي

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deuxajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,600 ^a	,360	,340	,74877

a. Prédicteurs : (Constante), شبكة المعلومات والاتصال

المصدر: من مخرجات برنامج spss

الجدول رقم 02: اختبار صلاحية وجودة الفرضية الأولى

ANOVA ^a					
Modèle	Somme des carrés	ddl	Carrémoyen	F	Sig.
1 Régression	10,097	1	10,097	18,010	,000 ^b
Résidus	17,941	32	,561		
Total	28,038	33			

a. Variable dépendante : الاداء المالي

b. Prédicteurs : (Constante), شبكة المعلومات والاتصال

المصدر: من مخرجات برنامج spss

الجدول رقم 03: الانحدار البسيط لأثر بعد شبكات المعلومات والاتصالات على محور الاداء المالي

Coefficients ^a					
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardizes	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	1,468	,478		3,075	,004
شبكة المعلومات والاتصال	,555	,131	,600	4,244	,000

a. Variable dépendante : الاداء المالي

المصدر: من مخرجات برنامج spss

اختبار الفرضية الثانية:

الجدول رقم 04: نتائج الارتباط بين بعد الأجهزة والبرمجيات و الأداء المالي

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deuxajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,486 ^a	,236	,212	,81819

a. Prédictors : (Constante), الأجهزة والبرمجيات

المصدر: من مخرجات برنامج spss

الجدول رقم 05: اختبار صلاحية وجودة الفرضية الثانية

ANOVA ^a					
Modèle	Somme des carrés	ddl	Carrémoyen	F	Sig.
1 Régression	6,616	1	6,616	9,883	,004 ^b
Résidus	21,422	32	,669		
Total	28,038	33			

a. Variable dépendante : الأداء المالي

b. Prédictors : (Constante), الأجهزة والبرمجيات

المصدر: من مخرجات برنامج spss

الجدول رقم 06: الانحدار البسيط لأثر بعد الأجهزة والبرمجيات على محور الأداء المالي

Coefficients ^a					
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardizes	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	1,491	,630		2,368	,024
الأجهزة والبرمجيات	,529	,168	,486	3,144	,004

a. Variable dépendante : الأداء المالي

المصدر: من مخرجات برنامج spss

اختبار الفرضية الثالثة:

الجدول رقم 07: نتائج الارتباط بين بعد قواعد البيانات و الأداء المالي

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deuxajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,433 ^a	,187	,162	,84377

a. Prédicteurs : (Constante), قواعد البيانات

المصدر: من مخرجات برنامج spss

الجدول رقم 08: اختبار صلاحية وجودة الفرضية الثالثة

ANOVA ^a					
Modèle	Somme des carrés	ddl	Carrémoyen	F	Sig.
1 Régression	5,256	1	5,256	7,383	,011 ^b
Résidus	22,782	32	,712		
Total	28,038	33			

a. Variable dépendante : الأداء المالي

b. Prédicteurs : (Constante), قواعد البيانات

المصدر: من مخرجات برنامج spss

الجدول رقم 09: الانحدار البسيط لأثر بعد قواعد البيانات على محور الأداء المالي

Coefficients ^a					
Modèle	Coefficients non standardizes		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	1,899	,578		3,285	,002
قواعد البيانات	,435	,160	,433	2,717	,011

a. Variable dépendante : الأداء المالي

المصدر: من مخرجات برنامج spss

اختبار الفرضية الرابعة:

الجدول رقم 10: نتائج الارتباط بين بعد الموارد البشرية والاداء المالي

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deuxajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,523 ^a	,273	,250	,79801

a. Prédicteurs : (Constante), الموارد البشرية

المصدر: من مخرجات برنامج spss

الجدول رقم 11: اختبار صلاحية وجودة الفرضية الرابعة

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carrémoyen	F	Sig.
1 Régression	7,660	1	7,660	12,028	,002 ^b
Résidus	20,378	32	,637		
Total	28,038	33			

a. Variable dépendante : الأداء المالي

المصدر: من مخرجات برنامج spss b. Prédicteur

s : الموارد البشرية (Constante),

الجدول رقم 12: الانحدار البسيط لأثر بعد الموارد البشرية على محور الأداء المالي

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardizes	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	1,696	,516		3,289	,002
الموارد البشرية	,564	,163	,523	3,468	,002

a. Variable dépendante : الأداء المالي

المصدر: من مخرجات برنامج spss

اختبار الفرضية الخامسة:

الجدول رقم 13: نتائج الارتباط بين بعد جودة الخدمات والأداء المالي

Récapitulatif des modèles				
Modèle	R	R-deux	R-deuxajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,295 ^a	,087	,058	,89448

a. Prédictors : (Constante), جودة الخدمات

المصدر: من مخرجات برنامج spss

الجدول رقم 14: اختبار صلاحية وجودة الفرضية الخامسة

ANOVA ^a					
Modèle	Somme des carrés	ddl	Carrémoyen	F	Sig.
1 Régression	2,436	1	2,436	3,044	,091 ^b
Résidus	25,603	32	,800		
Total	28,038	33			

a. Variable dépendante : الأداء المالي

b. Prédictors : (Constante), جودة الخدمات

المصدر: من مخرجات برنامج spss

الجدول رقم 15: الانحدار البسيط لأثر بعد جودة الخدمات على الأداء المالي

Coefficients ^a					
Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	1,977	,841		2,351	,025
جودة الخدمات	,370	,212	,295	1,745	,091

a. Variable dépendante : الأداء المالي

المصدر: من مخرجات برنامج spss

الملحق رقم 06: اختبار الفرضية الرئيسية:

الجدول رقم 01: نتائج الارتباط بين أبعاد تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deuxajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,389 ^a	,151	,124	,88747

a. Prédictors : (Constante), أبعاد تكنولوجيا المعلومات

المصدر: من مخرجات برنامج spss

الجدول رقم 02: اختبار صلاحية وجودة الفرضية الرئيسية

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	4,481	1	4,481	5,689	,023 ^b
Résidus	25,203	32	,788		
Total	29,684	33			

a. Variable dépendante : الأداء المالي

b. Prédictors : (Constante), أبعاد تكنولوجيا المعلومات

المصدر: من مخرجات برنامج spss

الجدول رقم 03: الانحدار البسيط لأثر أبعاد تكنولوجيا المعلومات على محور الأداء المالي

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	2,110	,620		3,401	,002
أبعاد تكنولوجيا المعلومات	,390	,164	,389	2,385	,023

a. Variable dépendante : الأداء المالي

المصدر: من مخرجات برنامج spss

الملحق رقم 07: قائمة المحكمين

1_ الدكتور عيساني العارم (مدرسة عليا للتجارة)

2_ الدكتورة زارع هادية (مدرسة الدراسات العليا التجارية)

الملخص:

حاولنا من خلال هذه الدراسة إبراز الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي لمؤسسة الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء ميلة، وبغرض الوصول إلى هدف الدراسة فقد تم توزيع الاستبيان على عينة مكونة من 34 موظف يعبر عن آراء هم، و الذي تضمن ثلاثة محاور رئيسية: المحور الأول يمثل البيانات الشخصية لأفراد العينة، أما المحور الثاني فيتعلق بالمتغير المستقل (أبعاد تكنولوجيا المعلومات) ويقيس 05 أبعاد: شبكة المعلومات والاتصال، الأجهزة و البرمجيات، قواعد البيانات، الموارد البشرية و جودة الخدمات، فيما تعلق المحور الثالث بالمتغير التابع (الأداء المالي). تم معالجة البيانات باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية "SPSS" ومن خلال أدوات التحليل الإحصائي الوصفي والاستدلالي تم التوصل إلى نتيجة مفادها أن إبعاد تكنولوجيا المعلومات تؤثر بشكل إيجابي على الأداء المالي للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا المعلومات، شبكة المعلومات والاتصال، قواعد البيانات، جودة الخدمات، الأداء المالي.

Abstract:

We tried through this study to highlight the role of information technology in improving the financial performance of the National Fund of Social Security of the non-salaried, and in order to achieve the objective of the study, a questionnaire was distributed on a sample of 34 employees, which included three main axes. The first axis represents the personal data of the sample members; the second axis deals with the independent variable (dimensions of information technology), it measures 05 dimensions: information and communication networks, hardware and software, databases, human resources and quality of services, while the third axis deals with the dependent variable (financial performance). The data was processed using statistical software for social sciences "SPSS", and through the tools of descriptive and inferential statistical analysis, a conclusion was drawn that information technology positively affects the financial performance of the National Fund of Social Security of the non-salaried.

Keywords: information technology, information and communication network, data bases, quality of service, financial performance.