



المركز الجامعي تيسمسيلت



معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الموضوع:

دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الإدارة المالية في المؤسسة دراسة حالة مديرية توزيع الكهرباء و الغاز تيسمسيلت

مذكرة تخرج تدرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم المالية والمحاسبة

تخصص: مالية المؤسسة

إشراف الأستاذة:

من إعداد الطالبتان:

بلغوثي نصيرة

➤ عبروس خيرة

➤ خوجة دنية

لجنة المناقشة:

الأستاذة: سهلي رقية رئيسا

الأستاذة: بلغوثي نصيرة..... مشرفا و مقررا

الأستاذة: حمو زروقي أمال ممتحنا

السنة الجامعية: 2018/2017

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الإهداء

بسم الله الذي أعانني ووفقني في إنجاز هذا البحث والصلاة والسلام على أشرف
المرسلين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم

أهدي هذا العمل إلى:

أعز ما أملك في الدنيا إلى من تحملت معي أيام التعب و الشقاء وكانت الدافع في
نجاحي إلى قرة عيني أُمي الغالية حفظها الله أطال في عمرها.

إلى الذي كابد الشدائد وكان عرق جبينه منير دربي ، إلى من اشترى لي أول قلم ودفعني
بكل ثقة على خوض الصعاب أبي رحمه الله وأسكنه فسيح جناته.

إلى أخواتي ذهبية ، العالية ، ميمونة ، عائشة ، نعيمة ، سهام حفظهم الله من كل أذى ، إلى
جميع الأهل و الأقارب .

إلى اللواتي زادت رفقتهم من حلاوة الأيام... إلى كل الصديقات حياة ، فاطمة ، سعيده ،
فاطمة ، زهية ، مليكة ، صفية ، عائشة ، حنان.

إلى كل من منحني من وقته ولو لحظة وقاسمني أتعاب هذا العمل

دنية

الإهداء



الحمد لله الذي أعاننا بالعلم و زيننا بالحلم و أكرمنا بالتقوى و جملنا بالعافية

أتقدم بإهداء عملي المتواضع هذا إلى:

الذي يخفق له قلبي باستمرار ضياء قلبي و نور بصري (محمد صلى الله عليه و سلم)

إلى معنى الحب و التفاني، إلى بسمه الحياة و سر الوجود، إلى من كان دعائها سر نجاحي و
حنانها بلسم جراحي أُمي الحبيبة

إلى منبع العطاء و السعادة، مرشدي و منير دربي، إلى من رباني على طريقة الإسلام و
أرشدني إلى طريق الصواب، إلى من عانى و أفنى عمره ليوصلني إلى أعلى المراتب أبي العزيز

أهدي ثمرة جهدي إلى أُمي الثانية، إلى سندي في الحياة و نورها إخوتي و أخواتي

"حميد، بلال، محمد، يوسف، فاطمة، زهية، مخطارية، جميلة"

إلى زوجة أخي "أمينة"

إلى زهور حياتي أبناء أخواتي "سارة، لينا، جهاد، فراس، أريج"

إلى زوج أختي "نور الدين"

إلى جميع أساتذتي من الطور الابتدائي إلى الطور الجامعي.

خيرة



الشكر والتقدير

الحمد لله ربي العالمين و الشكر لله على ما أعطى ويسر وقدر بأن وفقنا إلى
إنجاز هذا العمل .

أتقدم بالشكر الجزيل إلى كل من :

الأستاذة بلغوثي نصيرة على قبول الإشراف على هذا العمل و اهتمامها
وتوجيهاتها لنا.

وكذا جميع أساتذة معهد العلوم الاقتصادية وتجارية وعلوم التسيير و أخص
بالذكر الأساتذة الذين أشرفوا على تحكيم استبيان هذه الدراسة.

كما لا ننسى جميع عمال مديرية توزيع الكهرباء والغاز لتيسمسيلت و أخص
بالذكر السيد عرجان بن صالح.

كما أتقدم بالشكر المسبق لأساتذة لجنة المناقشة .

كما نشكر كل من أعاننا على إنجاز هذا العمل سواء من قريب أو من بعيد.

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الإدارة المالية في المؤسسة، وقد تم اختيار مديرية توزيع الكهرباء والغاز مجتمعاً للدراسة نظراً لأهميتها الاقتصادية.

وسنبين في هذه الدراسة دور تكنولوجيا المعلومات على أداء الإدارة المالية من خلال ثلاثة محاور أساسية التي تشكل في مجملها تأثير تكنولوجيا المعلومات على الإدارة المالية بالإضافة إلى التعرف على أهم العراقيل التي تؤثر على الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بتيسمسيلت.

ولتحقيق أهداف الدراسة، تم تصميم استبيان وزع على عينة من العاملين على مستوى المديرية، وقد تم اعتماد 40 استبانة لهذا الغرض، كما تم الاعتماد على التحليل الإحصائي في تحليل واستخلاص مختلف نتائج إجابات الاستبيانات التي اتضح من خلالها أن استخدام تكنولوجيا المعلومات في مديرية توزيع الكهرباء والغاز بتيسمسيلت لها تأثير كبير على أداء الإدارة المالية، إلا أن لها استخدام محدود بسبب معوقات ومحددات تتعلق بالمدرء والقيادات والإمكانات الفنية والمعلوماتية والمادية المتاحة.

الكلمات المفتاحية : تكنولوجيا المعلومات ، الأداء المالي ، الإدارة المالية .

Résumé:

L'objectif visé par Cette étude visait est la mise en valeur du rôle de la technologie de l'information dans l'amélioration de la performance de l'administration financière dans l'entreprise.

la direction de la distribution d'électricité et de gaz a été choisie comme société d'étude en raison de son importance économique.

Dans cette étude nous examinerons le rôle de technologies de l'information dans la performance de l'administration financière à travers les trois principaux axes qui constituent l'impact de la technologie sur l'administration financière et identifier les principaux obstacles, optimisation de la technologie de l'information à la direction de la distribution d'électricité et de gaz à tissemsilt.

Afin d'atteindre les objectifs de l'étude, un questionnaire a été distribué à un échantillon de travailleurs au niveau de la direction et 40 questionnaires ont été utilisés pour analyser et tirer les différents résultats des réponses au questionnaire qui ont révélé que l'utilisation des technologies de l'information à la direction de la distribution d'électricité a un impact significatif sur la performance de l'administration financière, mais qu'elle a une utilisation limitée en raison des contraintes et des déterminants liés aux gestionnaires, aux dirigeants et aux capacités technique, informatique et matérielles disponibles.

Mots-clés: technologie de l'information, performance financière, Gestion financière.

I.....	الإهداء
III.....	الشكر والتقدير
IV.....	الملخص
VI.....	فهرس المحتويات
X.....	قائمة الأشكال
XI.....	قائمة الجداول
XI.....	قائمة الملاحق
أ.....	المقدمة العامة:
2.....	الفصل الأول :الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات
2	تمهيد:
3.....	المبحث الأول : ماهية المعلومات
3.....	المطلب الأول: مفهوم المعلومات
4.....	المطلب الثاني : خصائص المعلومات، أبعادها و أهميتها
7.....	المطلب الثالث: تصنيف المعلومات و مصادر الحصول عليها
10.....	المبحث الثاني: نظم المعلومات
10.....	المطلب الأول: تعريف نظم المعلومات و أهميتها
14	المطلب الثاني: أنواع نظم المعلومات ووظائفها
17.....	المطلب الثالث: موارد نظم المعلومات
19.....	المبحث الثالث :مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات
20.....	المطلب الأول : مفهوم تكنولوجيا المعلومات
21.....	المطلب الثاني: مكونات و خصائص تكنولوجيا المعلومات
23.....	المطلب الثالث :مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات
24.....	المطلب الرابع :الآثار استخدام تكنولوجيا المعلومات
27.....	الخاتمة الفصل
29.....	الفصل الثاني :الإطار النظري الإدارة المالية وعلاقتها بتكنولوجيا المعلومات

29.....	تمهيد:
30.....	المبحث الأول : مفاهيم حول أداء المؤسسة
30.....	المطلب الأول: مفهوم الأداء ومكوناته.
32.....	المطلب الثاني :أنواع الأداء.
34.....	المطلب الثالث: تقييم و قياس أداء المؤسسة.
41.....	المطلب الرابع :أساسيات الأداء المالي.
50.....	المبحث الثاني: مقدمة حول الإدارة المالية.
51.....	المطلب الأول: ماهية الإدارة المالية.
52.....	المطلب الثاني: أهداف الإدارة المالية و العوامل الرئيسية المؤثرة فيها.
55.....	المطلب الثالث: وظائف الإدارة المالية.
58.....	المبحث الثالث :واقع تكنولوجيا المعلومات في الإدارة المالية.
58.....	المطلب الأول: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات.
60.....	المطلب الثاني : مكان الإدارة المالية في الهيكل التنظيمي.
61.....	المطلب الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات بالإدارة المالية.
62.....	خاتمة الفصل :
64.....	الفصل الثالث :دراسة تطبيقية لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز تيسمسيلت.
64.....	تمهيد :
65.....	المبحث الأول: تقديم عام لمجمع سونلغاز و مديرية توزيع الكهرباء و الغاز تيسمسيلت.
65.....	المطلب الأول : مدخل للشركة الوطنية للكهرباء و الغاز (سونلغاز):
68.....	المطلب الثاني: تقدم مديرية توزيع الكهرباء و الغاز تيسمسيلت.
70.....	المطلب الثالث :التنظيم العام لمديرية توزيع الكهرباء والغاز تيسمسيلت.
75.....	المبحث الثاني : واقع تكنولوجيا المعلومات في مديرية توزيع الكهرباء و الغاز.
75.....	المطلب الأول:الأجهزة المتوفرة لدى مديرية توزيع الكهرباء و الغاز.
76.....	المطلب الثاني :أنظمة المعلومات.
80.....	المطلب الثالث:وسائل الرصد والدفع لدى مؤسسة سونلغاز.
82.....	المبحث الثالث : الإجراءات المنهجية للدراسة وتحليل بيانات الاستبيان.

82.....	المطلب الأول: تصميم الاستبيان.....
85.....	المطلب الثاني: تحليل بيانات الاستبيان.....
100.....	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات.....
102.....	خاتمة الفصل.....
104.....	الخاتمة العامة.....
105.....	قائمة المراجع.....
111.....	الملاحق.....

قائمة الأشكال :

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
9	مصادر المعلومات في المنظمة	1-1
12	نظم المعلومات الإدارية في المنظمات	1-2
16	وظائف نظام المعلومات	1-3
49	خطوات تقييم الأداء المالي	2-1
66	الشركة الوطنية للكهرباء والغاز لسنة 1983	3-1
69	مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية تيسمسيلت	3-2
70	الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء والغاز	3-3
73	الهيكل التنظيمي لقسم المالية والمحاسبة	3-4
84	نموذج الدراسة	3-5
85	توزيع نسب عينة الدراسة وفق الجنس	3-6
86	توزيع نسب عينة الدراسة وفق السن	3-7
87	توزيع نسب عينة الدراسة وفق المستوى التعليمي	3-8
88	توزيع نسب عينة الدراسة وفق للخبرة	3-9

قائمة الجداول :

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
47-45	النسب المالية	2-1
68	هيكلية توزيع سنة 2006	3-1
81	جدول توزيع العمال	3-2
83	معامل ثبات أداة الدراسة من خلال معادلة الثبات ألفا كرونباخ	3-3
85	توزيع أفراد عينة الدراسة	3-4
86	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن	3-5
87	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى التعليمي	3-6
88	توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الخبرة	3-7
90	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعدها الأجهزة المعلوماتية.	3-8
91	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعدها الأنظمة المعلوماتية	3-9
92	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعدها الشبكات	3-10
92	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمحور واقع تكنولوجيا المعلومات	3-11
93	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعدها الإنتاجية	3-12
94	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعدها المردودية	3-13
95	المتوسطات الحسابية و الانحرافات لبعدها القيمة المضافة	3-14
95	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمحور تحسين الأداء المالي	3-15
96	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعدها التخطيط	3-16
97	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعدها التنظيم	3-17
98	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعدها الرقابة	3-18
98	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعدها التحليل	3-19
99	المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمحور علاقة تكنولوجيا المعلومات بالإدارة المالية	3-20
100	نتائج اختبار المتوسط الحسابي لواقع تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة	3-21
101	المتوسط الحسابي لعلاقة تكنولوجيا المعلومات بالأداء المالي	3-22
101	المتوسط الحسابي لعلاقة تكنولوجيا المعلومات بالإدارة المالية.	3-23

قائمة الرموز والمختصرات

اسم باللغة العربية	الرمز	إسم باللغة الفرنسية
الشركة الوطنية للكهرباء والغاز	SONELGAZ	Société nationale de l'électricité et du gaz
مؤسسة أشغال الكهرباء الريفية	KAHRIF	Société de travaux d'électrification
مؤسسة انجاز القنوات لنقل و توزيع الغاز	KANAGHAZ	Société de réalisation de canalisations
مؤسسة الأشغال الهندسة المدنية	INERGA	Société de réalisation d'infrastructures
التركيب الصناعي	ETTERKIB	Société de montage industriel
للتكبيات و المنشآت الكهربائية	KAHRAKIB	Société de travaux et montage électrique
مؤسسة صنع العدادات و أجهزة القياس و المراقبة.	AMC	Appareils de mesure et de contrôle
الشركة الجزائرية لإنتاج الكهرباء	SPE	Société algérienne de production de l'électricité
الشركة الجزائرية لتسيير شبكة نقل الكهرباء	GRTE	société algérienne de gestion du réseau de transport de l'électricité
الشركة الجزائرية لتسيير شبكة نقل الغاز	GRTG	société algérienne de gestion du réseau de transport du gaz
شركة توزيع الكهرباء و الغاز الجزائر العاصمة	SDA	Société de distribution de l'électricité et du gaz D'alger
شركة توزيع الكهرباء و الغاز للوسط	SDC	Société de distribution de l'électricité et du gaz du centre
شركة توزيع الكهرباء و الغاز للشرق	SDE	Société de distribution de l'électricité et du gaz de l'est
شركة توزيع الكهرباء و الغاز للغرب	SDO	Société de distribution de l'électricité et du gaz de l'ouest
الجزائرية لتكنولوجيا المعلومات	ELIT	El Djazair Information Technology
نظام تسيير الزبائن	SGC	système de gestion de la clientèle
العتاد الجزائري لمعدات الكهرباء والغاز	CAMEG	Comptoir algérien du matériel électrique et gazier
بطاقة ما بين البنوك	CIB	carte inter bancaire

المقدمة العامة

المقدمة العامة:

التطور العلمي الذي يشهده العالم الحديث في الصناعات التكنولوجية و التي أخذت طابع الابتكار و سهولة التعامل أثر بشكل ملحوظ على مختلف مجالات الحياة ،مما دفع العديد من المنظمات للاهتمام بالتكنولوجيا ومحاولة مواكبة ما يستجد فيها من تطورات تقنية لضمان اقتنائها و الاستفادة منها. حيث أصبح الهم الاقتصادي هو الشغل الشاغل لأي شعب من الشعوب يريد أن يواجه عصر العولمة و اختراق الثقافات و الخصوصيات ،و عند الحديث عن الاقتصاد يجب التطرق للإدارة كعلم وواقع عملي فالإدارة هي التي تحدد مستقبل المؤسسة و بناء استراتيجياتها بواسطة التكنولوجيا و متابعة خططه.

يرتبط نمو المؤسسة و نشاطاتها بقوة الإدارة المالية. و بما أن الإدارة المالية هي الدعامة الأساسية في المؤسسة حيث تعد الوظيفة التي تهتم بتنظيم حركة الأموال اللازمة لتحقيق أهداف المنظمة ،لذلك لا بد من العمل على قياس أداء هذه الإدارة بالإضافة إلى العمل على تطويرها وذلك من خلال إدخال تكنولوجيا المعلومات الحديثة في الإدارة المالية يكون له أثر كبير على أدائها فهي تعتبر من أهم العوامل المؤثرة على المؤسسة من خلال الدقة و السرعة في توفير المعلومات و تحقيق درجة التكامل مما يسمح للمؤسسة بتحسين نشاطها و أدائها المالي.

ومن هذا المنطلق يمكن طرح الإشكالية الرئيسية التالية :

ما مدى مساهمة تطور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الإدارة المالية لمؤسسة سونلغاز؟

الإشكالية الفرعية:

- هل يوجد تأثير لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة؟
- هل هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء المالي للمؤسسة ؟
- إلى أي مدى يمكن أن ترفع تكنولوجيا المعلومات فعالية و كفاءة عمليات الإدارة المالية محل الدراسة؟

فرضيات البحث:

قصد الإجابة على الأسئلة الفرعية المطروحة ،حاولنا صياغة مجموعة من الفرضيات :

- أ. ليس هناك تأثير نسبي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة .
- ب. لا توجد علاقة بين تكنولوجيا المعلومات و الأداء المالي للمؤسسة.
- ج. لا تعمل تكنولوجيا المعلومات على رفع مستوى الأداء الإداري المالية للمؤسسة .

أهداف و أهمية البحث:

تكمّن أهداف و أهمية هذا البحث عموماً إلى الإجابة على التساؤلات الفرعية و اختبار الفرضيات البحث لإثبات صحتها أو نفيها كما يسعى إلى ما يلي:

- توضيح مفاهيم تكنولوجيا المعلومات و أداء الإدارة المالية.
- التعرف على أداء المؤسسة و العوامل المتحركة فيه.
- محاولة الاطلاع على كيفية استخدام تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الإدارة المالية للمؤسسة وإظهار العلاقة بينهما.
- إبراز أهمية تكنولوجيا المعلومات و دورها في الرفع من مستوى الأداء في الإدارة المالية للمؤسسة.
- الكشف عن المشاكل التي تنجم عن استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة.

دوافع وأسباب اختيار الموضوع:

- الرغبة الشخصية في البحث .
- الموضوع ذو صيغة مالية وعليه فهو متعلق بالتخصص.
- الدور المهم الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في جميع المجالات.
- إبراز صورة عن واقع و أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات في قسم المالية مديرية توزيع الكهرباء و الغاز.
- محاولة إضافة مرجع جديد في الموضوع إلى المكتبة المركز الجامعي.

الدراسات السابقة:

– دراسة توامي يعقوب بعنوان "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية" دراسة لجمع المؤسسة الوطنية للإشغال في الآبار ENTP ، مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة ماستر في علوم التسيير جامعة قصدي مرياح ، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير 2012-2013

الهدف الرئيسي من الدراسة هو بيان أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات و الاتصال على الأداء المالي لجمع المؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP وذلك من خلال بيان أثره على الربحية وهيكل رأس المال، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها وجود تأثير لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على بعض مؤشرات الأداء المالي (على ربحية المؤسسة ومعدل العائد على الأصول في المؤسسة ومعدل العائد على حقوق الملكية و على المردودية) وفي إطار هذه النتائج قد أوصى الباحث بمجموعة من التوصيات أهمها ضرورة زيادة وعي إدارات المؤسسة وتعريفهم بمفاهيم تكنولوجيا المعلومات والاتصال الحديثة وأهميتها و مجالات استخدامها .بالإضافة إلى ضرورة التركيز على جانب تكنولوجيا المعلومات والاتصال عند بناء الاستراتيجيات في الواقع العلمي بشكل يؤدي إلى تحسين الأداء المالي .

تشابه هذه الدراسة و الدراسة الحالية في الجانب النظري بحيث تعرضت كلتا الدراستين إلى الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات و الأداء المالي و العلاقة بينهما و تختلفان في طريقة المعالجة و المؤسسة، حيث تم في دراسة توامي يعقوب إجراء دراسة تحليلية للقوائم المالية الخاصة بالمؤسسة الوطنية للأشغال في الآبار ENTP، أما الدراسة الحالية فقد اعتمدت على المتوسطات الحسابية و الانحراف المعياري لقياس مدى تشتت آراء مجتمع الدراسة و استنتاج أثر تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الإدارة المالية لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز..

– دراسة ميهوب سماح بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية" .أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراة في علوم الاقتصادية ،جامعة قسنطينة 2، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير، 2013-2014.

الهدف الرئيسي للدراسة هو بيان أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية ، من خلال بيان أثر استخدام المصرف لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتمثلة أساسا في النشاط المصرفي عن بعد على أدائها التجاري، وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها :أظهرت نتائج الدراسة أن المصارف الفرنسية تتبنى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل واسع خاصة تلك المرتبطة بالقنوات المصرفية لاتصال عن بعد .

بناءً على نتائج الدراسة تم تقديم مجموعة من الاقتراحات أهمها :عمل المصرف باستمرار على تكوين العمال والالتقاء بقدراتهم بإجراء دورات تدريبية في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات .

المحافظة على صلابة ومثانة البنية التحتية للجهاز المصرفي و ذلك بزيادة الإنفاق الاستثماري في مجال تكنولوجيا المعلومات بشكل مستمر ، و الاستثمار في التكوين من ناحية تكنولوجيا المعلومات و التعلم و البحث العلمي و تطوير المعارف.

ما يميز دراستنا عن هذه الدراسة كونها تركز على دراسة أثر تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للإدارة المالية للمؤسسة بغض النظر عن الأداء الاقتصادي و التجاري .

- دراسة بليقيدوم صباح تحت عنوان "تأثير تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية" رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير ،جامعة قسنطينة 2 ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،2012 - 2013 .

و التي تم فيها إبراز مدى تحقيق المؤسسة الاقتصادية للميزة التنافسية و التطوير التنظيمي و تحقيق الجودة الشاملة و هندسة التحالفات الإستراتيجية تحت إشكالية "ما هو اثر تكنولوجيا و الاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية"، إذ تكمن أهمية الدراسة في ضرورة تغيير الأساليب الإدارية التقليدية في المؤسسة الجزائرية و ذلك لضمان بقائها و استمرارها.

يكنم الاختلاف بين دراستنا و هذه الدراسة كون أن هذه الدراسة تركز على تكنولوجيا المعلومات و الاتصال وتأثيرها على التسيير الاستراتيجي للمؤسسة الاقتصادية وكذا الميزة التنافسية و غيرها أما دراستنا فتسلط الضوء على أداء الإدارة المالية للمؤسسة الاقتصادية.

منهج البحث:

للإجابة على التساؤل الوارد في الإشكالية و من أجل تحقيق أهداف البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي حيث تم الرجوع في الجانب النظري إلى مصادر المعلومات من كتب ومجلات علمية، أما في الدراسة التطبيقية تم الاعتماد على المنهج التحليلي وذلك باستخدام أداة المقابلة لتشخيص دور تكنولوجيا المعلومات في الإدارة المالية في مؤسسة سونلغاز، بالإضافة إلى أداة الاستبيان بهدف التعرف على آراء الموظفين في معرفة أثر تكنولوجيا المعلومات على الإدارة المالية .

حدود الدراسة

الحدود المكانية: مديرية توزيع الكهرباء والغاز تيسمسيلت

الحدود الزمنية: الفترة الممتدة من إلى 24 ديسمبر 2017 إلى 30 مارس 2018

هيكل البحث :

من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول بعد المقدمة ،الفصل الأول تناولنا فيه الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات حيث قدمنا في المبحث الأول والثاني مفاهيم أساسية حول المعلومات و نظام المعلومات .أما في المبحث الثالث تطرقنا إلى تكنولوجيا المعلومات و التي تناولنا فيه مفهومها ومكوناتها بالإضافة إلى مختلف خصائصها و مجالات تطبيقها .

أما الفصل الثاني فنعالج فيه عموميات حول الأداء و الإدارة المالية وذلك من خلال تحديد مفهومها و الخصائص و كذلك الوظائف الأساسية لها بالإضافة إلى علاقتها بتكنولوجيا المعلومات .

أما بالنسبة إلى الفصل الثالث فقد تناولنا مديرية توزيع الكهرباء والغاز كمثال لدراسة دور تكنولوجيا المعلومات في تطوير أداء الإدارة المالية و بالضبط بقسم المالية حيث قمنا بإجراء دراسة تطبيقية .



الفصل الأول:

الإطار النظري لتكنولوجيا

المعلومات.

الفصل الأول :الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات

تمهيد

تتمثل تكنولوجيا المعلومات في الوسائل و الطرق المبتكرة و الحديثة و المتقدمة في معالجة المعلومات والمعرفة من حواسيب و شبكة معلومات واسعة النطاق للحصول على المعلومات و تخزينها ، تطويرها و تحديثها و إعادة استخدامها في المنظمة من أجل الوصول إلى الأهداف بسرعة فائقة و بأداء عالي و لتحقيق أهداف المنظمة في عالم يسوده المنافسة الهائلة .

و لقد أدى انتشار تقنية المعلومات و تطبيقاتها إلى تزايد الاهتمام ببناء أنظمة معلومات حاسوبية عالية تلبي متطلبات المستخدمين بكفاءة و فاعلية و تكلفة أقل.

و عليه جاء هذا الفصل متناولا لمفهوم المعلومات ،أهميتها و مصادر الحصول عليها و كذا أساسيات حول نظم المعلومات التي تم التطرق إليها في المبحث الثاني من هذا الفصل ،كما تناول أيضا المبحث الثالث أهم المفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات و مكوناتها، خصائصها و مزايا استخدامه

المبحث الأول : ماهية المعلومات

ازداد في الآونة الأخيرة اهتمام المؤسسات بالمعلومات، وذلك نظرا لدورها الإيجابي في كل مجالات و أنشطة المؤسسة، هذا ما يستدعي البحث عن المعلومات التي تكون لها قيمة و فائدة من أجل الاعتماد عليها لهذا سوف نتطرق في هذا المبحث إلى مفهوم المعلومات، خصائصها و أهميتها، تصنيفاتها و مصادر الحصول عليها و كذا أبعاد جودتها.

المطلب الأول: مفهوم المعلومات

المعلومات هي إحدى المفردات المشتقة من المصدر "علم" و لهذه المشتقات العديد من المعاني منها ما يتصل بالعلم أي إدراك طبيعة الأمور، و المعرفة أي القدرة على التمييز و التعليم و التعلم و الدراسة و الإحاطة و اليقين و الإتقان، الإرشاد و التوعية، الإعلام و الشهرة، التمييز و التسيير، و مصطلح (information) أصله لاتيني يعني عملية الاتصال ولكي نفهم مصطلح المعلومات (information) لا بد أن نفرق في البداية بينه و بين عدة مفاهيم و مصطلحات أخرى تخلط به كالحقائق (Facts) و البيانات (Data) ثم المعرفة (Knowledge)، و العلم (Science) و التي يمكن ترتيب العلاقة المنطقية بينها على النحو التالي: ¹



فالحقيقة هي شيء تبين صدقه عن طريق الملاحظة بقدر ما تسمح به القدرة الإنسانية و كل مجموعة مختارة من الحقائق (Facts) تشكل ما يعرف عامة بالبيانات أو المعطيات (Data) التي يمكن استخلاص النتائج منها.

والبيانات و المعطيات (Data) هي جمع كلمة بيان (Datum) و تعني حقيقة معينة و تعبر عن الأرقام

الكلمات و الرموز أو الحقائق و الإحصاءات الخام. ²

¹ أحمد علي، مفهوم المعلومات و إدارة المعرفة، مجلة جامعة دمشق - المجلد 28، العدد 2012، ص 478.

² محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009، ص 26.

الفصل الأول :.....الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات

أما المعرفة (knowledge) فهي معلومات قابلة للتواصل و الفهم و الاستيعاب من قبل الأفراد المعنيين بها، لذا فإنه إذا لم تخضع المعلومات للاستخدام و التطبيق فإنه لن تكون معرفة ، و من هذا المنطلق فإن المعلومات لا تكفي أن تكون مفيدة بل إنها ينبغي أن تستخدم بشكل مفيد.¹

و عليه فإن المعلومات (Information) هي مجموعة من البيانات المنظمة و المنسقة، أو هي بيانات تمت معالجتها ، تطبيقها و تحليلها و تنظيمها و تلخيصها بشكل يسمح باستخدامها و الاستفادة منها حيث أصبحت ذات معنى لمستخدميها ، مثال على ذلك عن مبيعات الشركة موزعة حسب السنوات و نسب الأرباح و التكاليف.² استنادا إلى التعاريف السابقة يمكن تعريف المعلومات بأنها بيانات تمت معالجتها و تحويلها بحيث أصبحت ذات معنى للاستفادة منها في اتخاذ القرارات المناسبة ، أي هي البيانات التي تمت معالجتها من خلال عمليات التجميع و التحليل، التفسير و التخزين.

المطلب الثاني :خصائص المعلومات، أبعادها و أهميتها

للمعلومات أهمية كبيرة في اتخاذ القرار من طرف المسؤولين في المؤسسة ، يكون ذلك من خلال معلومات تتوفر على خصائص و أبعاد مختلفة .

أولاً: خصائص المعلومات

حتى يمكن أن تكون المعلومات ذات فائدة لصانع القرار فلا بد من التأكد أن خصائص المعلومات تتلاءم و الموقف الذي يتخذ فيه القرار و أيضا النموذج التفسيري الذي يستخدمه صانع القرار ، لذلك يصبح من الأهمية التعرف على خصائص المعلومات و المتمثلة فيما يلي:³

1- للمعلومات نظام زمني: تكون المعلومات تاريخية أو مستقبلية، فالمعلومات التاريخية تستخدم لمتابعة أو

مراقبة الأداء أو لتصميم حلول بديلة لمشاكل روتينية أما المعلومات المستقبلية فتستخدم لأغراض التنبؤ و أيضا تقدم معايير للعملية الرقابية.

¹ ربحي مصطفى عليان ، إدارة المعرفة ، دار صفاء للنشر والتوزيع ، عمان ، الطبعة الأولى، 2008، ص 54.

² رائد محمد عبد ربه ، مبادئ نظم المعلومات الإدارية ، الحنادرية للنشر و التوزيع ، عمان - الأردن ، الطبعة الأولى 2014 ، ص 15.

³ أحمد فوزي ملوخية ، نظم المعلومات الإدارية ، مركز الإسكندرية للكتاب، 2009، ص ص : 52- 53.

الفصل الأول :.....الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات

- 2- الشكل الذي تقدم فيه المعلومات: فالمعلومات قد تكون ملخصة أو تفصيلية، فالمعلومات الملخصة تعتبر كافية للتعرف على المشاكل، أما المعلومات التفصيلية فهي تستخدم لاتخاذ القرارات في المستويات التشغيلية.
- 3- المعلومات قد تكون متوقعة أو غير متوقعة: يرى بعض خبراء المعلومات أن نظم المعلومات تصبح عديمة القيمة إذا لم توفر المعلومات غير المتوقعة، وتستخدم المعلومات المتوقعة لتخفيض حالة عدم التأكد، أما المعلومات غير المتوقعة فهي تستخدم لاكتشاف المشكلات.
- 4- المعلومات قد تأتي من مصادر داخلية أو من مصادر خارجية: يقصد بالمصادر الداخلية المعلومات التي تنشأ داخل المؤسسة مثل أرقام المبيعات ، أما المعلومات الخارجية فهي التي تنشأ خارج المؤسسة مثل أسعار الفائدة.
- 5- درجة تنظيم المعلومات: فهناك معلومات منظمة و معلومات غير منظمة، حيث تشير المعلومات المنظمة إلى المعلومات المصنفة بوضوح في صورة تقارير بحيث يعكس التقرير كافة المعلومات التي يحتويها، أما المعلومات غير المنظمة فهي التي تقدم في شكل لا يفصح عن ما يحتويه من معلومات.
- 6- درجة الدقة في المعلومات: تتحدد درجة دقة المعلومات بمدى تمثيل المعلومات للموقف أو الحدث الذي تصفه.

ثانيا: أبعاد جودة المعلومات

إن احترام أبعاد معينة في معالجة و إعداد المعلومات يؤثر بالإيجاب على جودتها، و هذه الأبعاد هي:¹

- 1-التحديد: أي أن تكون المعلومة محددة بدقة.
- 2- السرعة: إن سرعة إيصال المعلومات لها دور في تكافؤ الفرص لاستخدام المعلومة.
- 3- شمولية المعلومة: يجب أن تكون المعلومة مترابطة فيما بينها و شاملة في وصف الأحداث المعبرة عنها.

¹ نمر محمد الخطيب، صديقي فؤاد، مدى انعكاس الإصلاح المحاسبي على جودة المعلومات المحاسبية و المالية تجربة الجزائر (النظام المحاسبي المالي scf)، مداخلة في الملتقى الوطني حول الإصلاح المحاسبي و المعايير المحاسبية الدولية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، ص9.

الفصل الأول :.....الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات

4- الملائمة: إن ملائمة المعلومة هي المقياس الأساسي لجودة المعلومات.

5- التوافق في التصوير أو التمثيل: يجب أن يتطابق شكل المعلومة مع وصفها للحدث.

6- التأكد: يجب أن تكون المعلومة المعدة من أطراف مختلفة تؤدي إلى نتيجة واحدة.

ثالثاً: أهمية المعلومات:

تعتبر المعلومات في العصر الحالي إحدى الركائز الأساسية في عمليات التنمية الاقتصادية على مختلف مستويات الاقتصاد و تزداد أهمية تلك المعلومات في ظل التغيرات السريعة و المتلاحقة للأحداث في مختلف المجالات ، مما يحتم على متخذي القرار الحصول على تلك المعلومات في الوقت المناسب حتى يتمكنوا من حسم قراراتهم بصورة واضحة.¹

و يمكن إيجاز هذه الأهمية في النقاط الآتية:²

- المعلومات هي أساس عملية الاتصال الإنساني في المجتمع بكل مستوياته، وكذلك الاتصال المستعین بالحاسبات الالكترونية و بالتالي فهي محور عمل كل مؤسساته المختلفة.
- المعلومات هي أساس البحث العلمي، فالبحث العلمي ببساطة هو عملية إنتاج المعارف الجديدة.
- المعلومات هي الأساس في اتخاذ أي قرار على كل المستويات على مستوى الفرد، وكذلك على مستوى المؤسسة.
- المعلومات تزداد قيمتها و يتعاظم دورها خلال الأزمات.
- المعلومات لها دور مهم و حيوي على المستوى الاستراتيجي .

¹ هدى سالم العيسائي، نيهان حارث الحراسي، خلفان زهران الحاجي، دور المعلومات في التخطيط الاستراتيجي و اتخاذ القرار، دراسة تطبيقية على المؤسسات الاقتصادية الحكومية العمانية، المؤتمر الدولي بالكويت، 19-21 أبريل 2016، ص 1.

² محمد الصبري، مرجع سبق ذكره، ص ص: 279-287.

المطلب الثالث: تصنيف المعلومات و مصادر الحصول عليها.

تعتبر المعلومات المصدر الحيوي الذي يمكن المؤسسة من القيام بوظائفها المختلفة، حيث تصنف هذه المعلومات وفقا لمعايير متعددة، كما تتوفر عدة وسائل للحصول عليها و يتم اختيار أنسبها تبعا للاحتياجات.

أولا: تصنيف المعلومات

يمكن تصنيف المعلومات بصفة عامة وفقا للمعايير التالية:¹

1- درجة الرسمية: وفقا لدرجة الرسمية هناك معلومات رسمية و معلومات غير رسمية، فالمعلومات الرسمية هي كل المعلومات التي تخرجها و تقدمها نظم المعلومات داخل المنظمة، أما المعلومات غير الرسمية فهي التي تأتي من خارج نظم المعلومات الخاصة بالمنظمة.

2- مصادر المعلومات: هناك مصدرين للمعلومات فأما أن تكون داخلية أو خارجية فالمعلومات عن عمليات المنشأة تعد معلومات داخلية، أما المعلومات عن البيئة فهي معلومات خارجية.

كما يمكن تصنيف المعلومات وفق هذا المعيار إلى معلومات أولية و معلومات ثانوية. فالمعلومات الأولية هي التي يتم جمعها لأول مرة، أما المعلومات الثانوية فهي تلك التي قامت المنظمة أو أي طرف آخر بجمعها و تخزينها مسبقا.

3- درجة التغير: فالمعلومات قد تكون ثابتة لا تتغير فعلى سبيل المثال نجد في مصلحة الأحوال المدنية و التي تقوم باستخراج بطاقات الهوية بأن أسماء المواطنين و تواريخ ميلادهم تعتبر معلومات ثابتة لا تتغير، و قد تكون المعلومات متغيرة مثل عناوين السكن و الحالة الاجتماعية و الوظيفة.

ثانيا: مصادر الحصول على المعلومات

نشير هنا إلى أن هذه المعلومات باختلاف أنواعها يتم استقائها من مصادر مختلفة قد تكون:²

¹ أحمد فوزي ملوخية، مرجع سبق ذكره، ص ص: 51-52.

² صباح بلقيدوم، أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الإستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، رسالة مقدمة ضمن نيل شهادة دكتوراه علوم، جامعة قسنطينة 2، السنة الجامعية 2012-2013، ص ص: 120-121.

الفصل الأول :.....الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات

أ- مصادر ثانوية: مثل المراجع و الكتب و الدوريات و النشرات و المجلات الموجودة في المكتبات العام

و الخاصة و دور النشر و مراكز البحث، و يتم تجميعها و تجهيزها في أوقات سابقة.

ب- مصادر أولية: أي بيانات تم تجهيزها عند الطلب من هذه المصادر، الملاحظة الشخصية الاستقصاء و التجربة و الاختبار.

ج-بنوك المعلومات: هو مصدر ظهر حديثا نسيا و الذي يتم من خلاله تجميع أكبر قدر من المعلومات المرتبطة مع بعضها البعض و تخزينها حسب فئات يمكن استرجاعها بسرعة لتسهيل الاستفادة منها.

د- الإنترنت: هي البيانات و المعلومات التي تجمعها و تنظمها و تجهزها المنظمات من كافة أنحاء العالم و تعرضها على مواقعها على شبكة الإنترنت للجميع و الاستفادة منها.

أما عن مصادر المعلومات المتدفقة في أي نظام معلومات يتواجد في المنظمة فيأخذ عدة أشكال منها:

- وثائق العمل المستخدمة في الأنشطة الروتينية مثل الفواتير، الشيكات.....الخ.

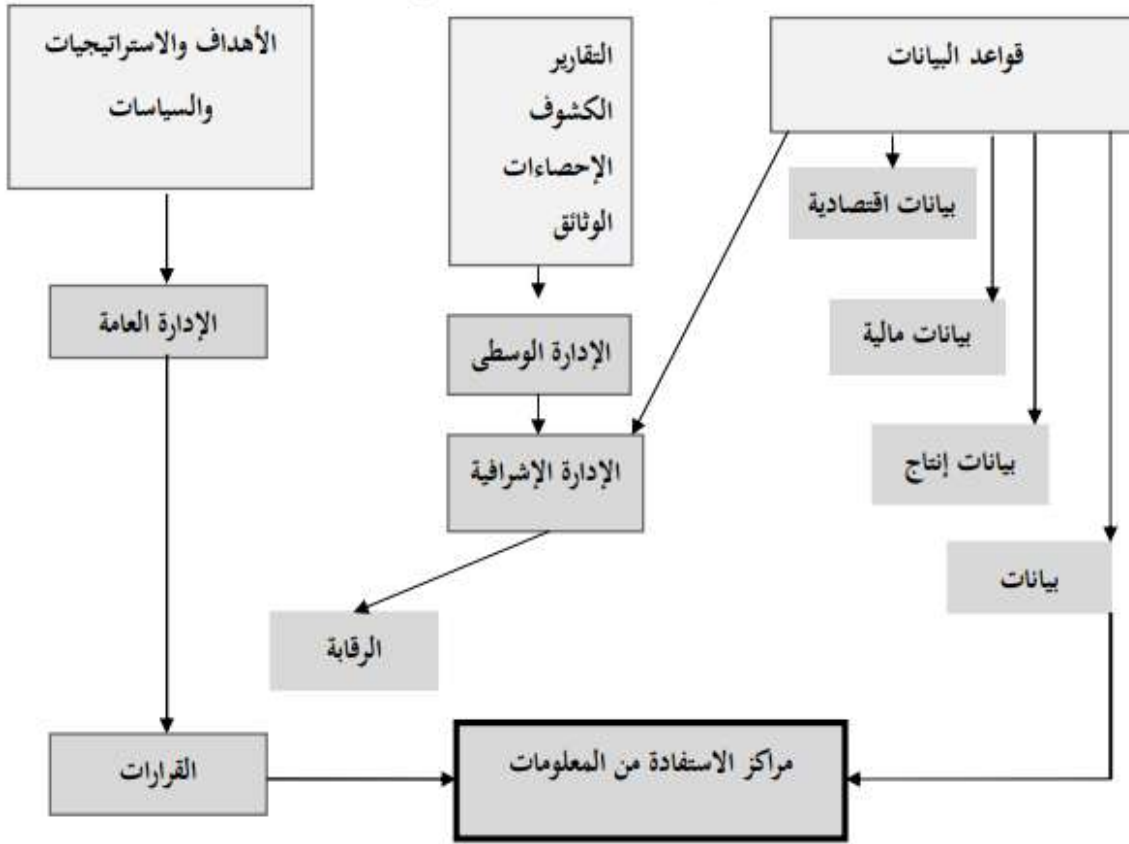
- تقارير الأداء أو أوضاع العمل كالتقارير المالية و كشوف المصروفات و تقارير المخزون.

- التعليمات و الإجراءات و القرارات و القواعد المنظمة للأداء و البرامج و الموازنات.

- البيانات البيئية مثل تحليل السكان و التنبؤات الاقتصادية و التطورات العلمية و التكنولوجية.

و الشكل التالي يوضح مصادر البيانات المحيطة بالمنظمة و المتفاعلة مع المستويات الإدارية المختلفة المتواجدة بها.

الشكل رقم 1-2 : مصادر المعلومات في المنظمة



المصدر: صباح بلقيدوم، أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الحديثة (NTIC) على التسيير الإستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، رسالة مقدمة ضمن نيل شهادة دكتوراه علوم، جامعة قسنطينة 2، السنة الجامعية 2012-2013، ص 121.

المبحث الثاني: نظم المعلومات

يعتبر نظام المعلومات أحد مكونات علم الإدارة ، ويستخدم لاصطلاحات متعددة وإن كان التركيز يكون في الغالب على الطابع التكنولوجي وذلك لإبراز الإنجازات ذات الاعتماد على أجهزة الكمبيوتر والنظام الشبكي، في الحقيقة إن مفهوم نظام المعلومات يتحمل أكثر من يتبادر للأذهان عند تناول بعض الشروح التقريبية التي تعكس المظهر العلني لتكنولوجيا المعلومات وبالتالي فإن الدراسة التفصيلية لهذا المفهوم هي موضوع هذا البحث.

المطلب الأول:تعريف نظم المعلومات و أهميتها

تعد نظم المعلومات من أهم النظم التي تعتمد عليها المؤسسة في سيرها خصوصا في الوقت الحالي و في المنظمات المعاصرة، لذا فإن التعرض لبعض التعريفات الخاصة بنظم المعلومات و أهميتها يعتبر مفيدا في التعرف على مفهومها و دورها في اتخاذ القرارات.

أولا:تعريف نظم المعلومات

نظم المعلومات هي جزء من بنية تنظيمية متكاملة تضم إلى جانب نظم المعلومات مكونات تتبادل علاقات التأثير و التأثير مع أنماط تكنولوجيا المعلومات المستخدمة. و تتمثل هذه المكونات في:¹

القيادة الإدارية(Leadership Managérial)

البناء التنظيمي(StructureOrganisationnel)

الثقافة التنظيمية (CultureOrganizational)

إستراتيجية الأعمال (BusinessStratégies)

الموارد الإنسانية(Human Ressources)

و قد تعددت التعاريف فيما يتعلق بمفهوم نظام المعلومات نذكر منها ما يلي:

¹ رائد محمد عبد ربه، مرجع سبق ذكره،ص29.

الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات

يعرف نظام المعلومات بأنه مجموعة من المكونات المتصلة مع بعضها البعض بشكل منتظم من أجل إنتاج المعلومات المفيدة ، و إيصالها إلى المستخدمين بالشكل الملائم و الوقت المناسب من أجل مساعدتهم في أداء الوظائف الموكلة إليهم.

كما يعرف بأنه عبارة عن مجموعة من العناصر المؤلفة من الأفراد و البيانات و الآلات التي تعالج البيانات ، و تحولها إلى معلومات تخدم أغراض الإدارة.¹

و نظام المعلومات من جهة أخرى هو مجموعة من العناصر البشرية و الآلية ، التي تعمل على تجميع البيانات و تبويبها ومعالجتها طبقا لقواعد و إجراءات مقننة، بغرض إتاحتها للاستخدام، على شكل معلومات مفيدة ، و على هذا الأساس فإن نظام المعلومات يشتمل على مجموعة من العناصر المكملة لبعضها و المترابطة مع بعضها، بحيث لا يتكامل النظام بدون واحد من هذه العناصر، وهي:

1- مجموعة القوى البشرية المؤهلة بمستويات مختلفة ، و المدربة لتنفيذ النشاطات المعلوماتية المطلوبة منها.

2- مجموعة النظم و الأساليب الفنية المتبعة، و البرمجيات المطلوبة لمعالجة البيانات و تنظيم و تخزين و بث و استرجاع المعلومات.

3- أجهزة و تكنولوجيات المعلومات و الاتصالات بمختلف أشكالها و أنواعها.

4- البيانات المتوفرة في مصادر المعلومات المختلفة ، و التي تقوم البرمجيات و النظم و الأساليب الفنية بمعالجتها و تخزينها عن طريق الطاقات البشرية و الأجهزة و التكنولوجيا المتوفرة.

5- مجموعة المستفيدين التي تستثمر مخرجات النظام من جهة و تكون عناصر أساسية في ردد النظام مجددا بما تنتجه من بيانات و معلومات.²

¹ عدنان عواد الشوابكة، دور نظام و تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردن- عمان، 2011م، ص105.

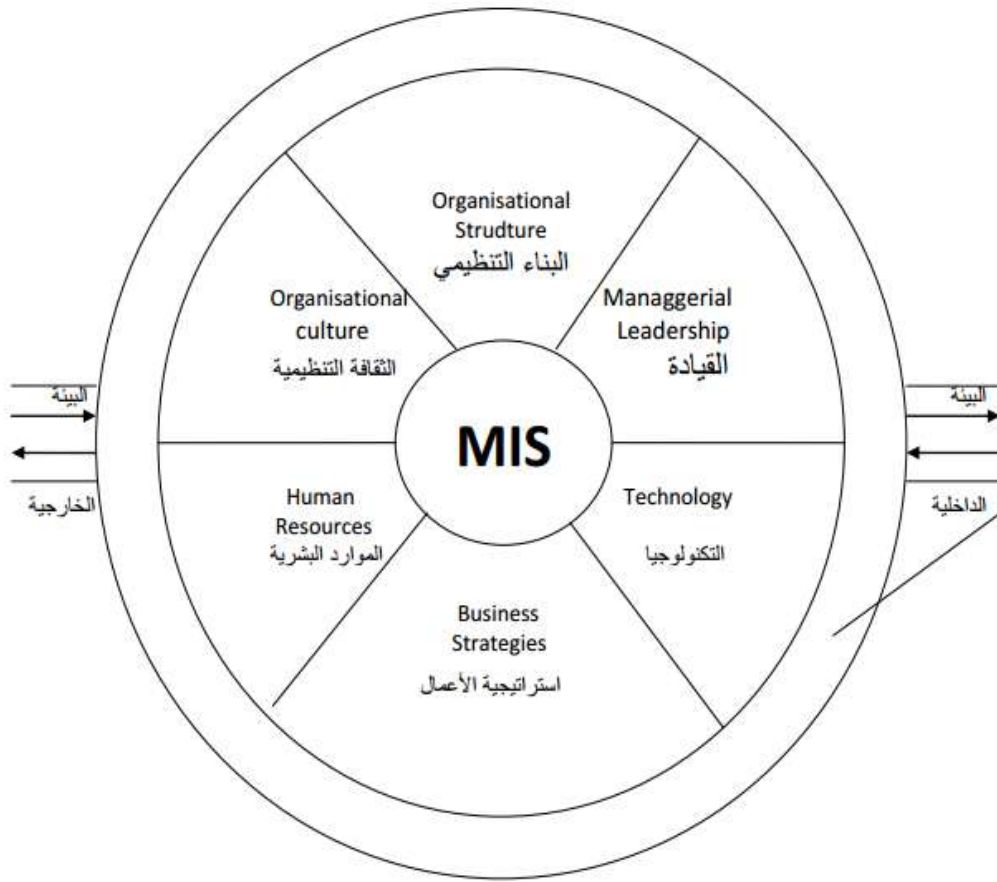
² ربحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، دار صفاء للنشر و التوزيع -عمان، الطبعة الأولى 2008م، ص ص: 258- 259.

الفصل الأول :.....الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات

نظم المعلومات هي العمليات التي تجمع البيانات وفقا لاحتياجات المنظمة التي تخزن و تعالج و توزع المعلومات اللازمة لعمل هذه المنظمة ، بما في ذلك الإدارة و المراقبة ، و بالتالي تلعب دورا داعما لعمليات القرارات التنظيمية.¹

انطلاقا مما سبق يمكن اعتبار نظم المعلومات على أنه مجموعة من العناصر المتداخلة فيما بينها تعمل على جمع ، معالجة و تخزين المعلومات لاتخاذ القرار المناسب و دعم التسيير الجيد بالمؤسسة.

الشكل رقم 3-1: نظم المعلومات الإدارية في المنظمات



المصدر: رائد محمد عبد ربه، نظم المعلومات الادارية، الجنادرية للنشر و التوزيع، عمان-الأردن، الطبعة الأولى 2014م، ص29.

¹Sarrarajhioueslati ,systemes d'information ressources humaines et identification des competencesdistinctives , these de doctorat, ecoles doctorales ,le 05 juillet 2010 à angers ,p19

ثانيا: أهمية نظم المعلومات

تعد نظم المعلومات من الأنشطة الرئيسية في المنظمة، كما يتضح في الشكل لأنها تمارس دورا كبيرا داخل المنظمة لمواجهة التغيرات المستمرة في طبيعة العلاقة بين المنظمة و بيئتها لاسيما بعدما توصل إليه العالم من تطور في مجال تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات عن بعد.¹

وتستمد نظم المعلومات أهميتها من أهمية المعلومات التي تلعب دورا كبيرا في المنظمات بمختلف أنواعها حيث يمكن التعبير عن أهمية نظم المعلومات في مراحل العمل الإداري تفصيلا من خلال تحديد الأهداف و رسم الخطط الكفيلة بتحقيقها و متابعة التنفيذ و تقييم الأداء، إذ أن جميع هذه المتغيرات تعتمد على مدى توافر المعلومات المطلوبة و على كفاءة نظام المعلومات الذي يضمن تدفق المعلومات من مصادرها إلى المستفيدين، و عليه لا بد من استثمارها بأفضل الطرائق و بشكل منظم و هنا يبرز دور نظم المعلومات،² و التي تفيد المؤسسة في المجالات التالية:³

- تقديم المعلومات إلى مختلف المستويات الإدارية عند الحاجة لغرض ممارسة وظائفها في التخطيط و التنظيم و السيطرة.

- تقييم نشاطات المؤسسة و تقييم النتائج بغية تصحيح الانحرافات.

- تهيئة الظروف لاتخاذ قرارات فعالة عن طريق تجهيز المعلومات بشكل مختصر و في الوقت المناسب.

- المساعدة على التنبؤ بمستقبل المؤسسة و الاحتمالات المتوقعة بغية اتخاذ الاحتياطات اللازمة في حالة وجود خلل في تحقيق الأهداف.

- حفظ البيانات و المعلومات التاريخية الضرورية التي تعتبر أساس في عملها.

- الإحاطة المستمرة بالمعلومات التي تخدم المستفيدين عن التطورات الحديثة فيما يخص نشاطات المنشأة أو المستفيد.

¹ عصام نور الدين، إدارة المعرفة و التكنولوجيا الحديثة، دار أسامة للنشر و التوزيع، عمان-الأردن، الطبعة الأولى 2010م، ص: 54-55.

² هاشم فوزي العبادي، جليل كاظم العارضي، نظم إدارة المعلومات، دار الصفاء للنشر و التوزيع-عمان، الطبعة الأولى 2012، ص: 63.

³ عثمان الكيلاني، هلال البياتي، علاء السالمي، المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الثانية، دار المناهج، عمان، الأردن، 2003 ص: 60-61

المطلب الثاني:أنواع نظم المعلومات ووظائفها

يعتبر تنوع نظم المعلومات راجع إلى اتساع مجال النشاطات التي تمارسها المؤسسة و كذلك طرق المعالجة ،حيث سيتم التعرف في هذا المطلب على أنواع نظم المعلومات بالإضافة إلى مجموعة الوظائف الأساسية التي تقوم بها هاته النظم.

أولاً: أنواع نظم المعلومات

تنقسم نظم المعلومات إلى الأنواع التالية:¹

1. نظم تشغيل البيانات (Transaction processing Systems):

يهدف هذا النوع من نظم المعلومات إلى خدمة المستويات التشغيلية داخل المنظمة ،و تتمتع نظم تشغيل البيانات بناحيتين أساسيتين و هما:

- رسم حدود المنظمة و بيئتها من خلال ربط العملاء بالمنظمة و إدارتها.
- تعد نظم تشغيل البيانات بمثابة منتج للمعلومات كي تستخدم بواسطة أنواع أخرى من نظم المعلومات سواء داخل المنظمة أو خارجها.

2. النظم المعرفية (Knowledge System):

تهدف تلك النظم إلى دعم العاملين في مجالي المعرفة و المعلومات داخل المنظمة من خلال ضمان وصول المعرفة الجديدة و الخبرة الفنية بشكل متكامل.

3. نظم تجهيز المكاتب آليا (Office Automation System) :

تعد نوعا خاصا من نظم تشغيل المعلومات و التي يمكن استخدامها في نطاق أعمال و أنشطة المكاتب.و يشمل تجهيز المكاتب آليا كل أنواع نظم الاتصالات الرسمية و غير الرسمية المتعلقة بتوصيل المعلومة المكتوبة و غير المكتوبة من شخص لآخر سواء داخل المنظمة أو خارج المنظمة.

¹ أحمد فوزي ملوخيه ،مرجع سبق ذكره، ص ص: 11-14.

4. نظم المعلومات الإدارية (Management Informat System):

يمكن تعريف نظم المعلومات الإدارية بأنها نظم المعلومات المبنية على الحاسب الآلي و التي توفر المعلومات للمديرين ذوي الاحتياجات المتشابهة في المنظمة.

5. نظم دعم القرارات (Decission Support System):

و هي نظم معلومات تهدف إلى مساعدة المديرين عند اتخاذهم لقرارات غير بيانية و غير متكررة أي لا يمكن تحديدها مسبقا ، و تعتمد نظم دعم القرارات على ما تنتجه نظم تشغيل البيانات و نظم المعلومات الإدارية من معلومات.

6. نظم الإدارة العليا (Executive Support System):

و هي تلك النظم التي يتم تصميمها لمساندة المديرين الذين يشغلون الوظائف الإدارية العليا في المنظمات و الذين لهم تأثير ملموس على سياسات و خطط و استراتيجيات المنظمة.

7. النظم الخبيرة (Expert Système):

تستخدم النظم الخبيرة لمساندة متخذ القرار في التعامل مع القرارات غير الروتينية و التي لا يمكن التنبؤ بخطواتها

ثانيا: وظائف نظم المعلومات

يقوم نظام المعلومات بالوظائف التالية التي يوضحها الشكل الموالي:

الشكل رقم 3-1: وظائف نظم المعلومات



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على ما تم ذكره سابقا .

و في ما يلي شرح لهذه الوظائف :¹

ادخال البيانات (Input Data): لا بد من الحصول على البيانات الخاصة بالمنظمة و اعدادها من خلال معالجتها و تسجيلها و تحريرها ، حيث يتم تسجيل البيانات علىأوساط مادية معينة ،مثل الورق أو يتم ادخالها مباشرة الى الحاسوب .

تخزين البيانات و معالجتها (Data Stores & Processing): التخزين هو وحدة رئيسية من وحدات نظم المعلومات و هي الوظيفة التي يتم فيها حفظ البيانات بصورة منظمة للاستخدام المستقبلي ،و هذا يساعد في استخدامها أو استرجاعها كمخرجات عند الحاجة إليها .

إخراج المعلومات بعد معالجتها (Output Information after Processing): إن هدف نظم المعلومات هو إنتاج معلومات ملائمة للمستخدم على شكل نماذج أو رسومات إحصائية ، أو أشكال بيانية حيث تنتقل هذه المعلومات بمختلف أشكالها من خلال وحدة الإخراج .

¹عدنان عواد الشوابكة ، مرجع سبق ذكره ،ص 107.

الفصل الأول :.....الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات

الرقابة على أداء النظم (Performance Systems Controls): يتوجب على نظام المعلومات إنتاج تغذية عكسية حول وحدات الإدخال و الإخراج و السيطرة عليها من خلال مراجعة التغذية العكسية و تقويمها لتحديد فيما إذا كان النظام قادراً على تحقيق الانجاز بحسب المعايير الموضوعة أم لا.

المطلب الثالث:موارد نظم المعلومات

يوجد أربعة موارد أساسية لنظم المعلومات و هي الأفراد و الأجهزة و البرمجيات و البيانات:¹

1) موارد الأفراد:تشتمل هذه الموارد المستفيدين و المختصين في نظم المعلومات:

أ- المستفيدون أو المستخدمون:و هم الأفراد الذين يستعملون نظام المعلومات أو يستفيدون من المعلومات التي ينتجها هذا النظام .

ب-المختصون في نظم المعلومات:و هم المسؤولون عن تطوير و تشغيل نظم المعلومات بما فيهم محلي النظم و خبراء البرمجيات و مشغلي الحاسوب و غيرهم من الأفراد ذوي الوظائف الإدارية و الفنية و الكتابية العاملين في نظم المعلومات.

2) موارد الأجهزة:و هي كل الأجهزة المستخدمة في معالجة البيانات و من أهمها نذكر:

أ- أجهزة الحاسوب: و هي وحدات المعالجة المركزية للحواسيب المستخدمة في معالجة البيانات سواء كانت حواسيب عملاقة أو كبيرة أو شخصية.

ب- الأجهزة الملحقة بالحاسوب:و هي تشمل:

-أجهزة الإدخال مثل لوحة المفاتيح و الفأرة لإدخال البيانات إلى الحاسوب؛

- أجهزة الإخراج مثل الشاشة و الطابعة لإخراج المعلومات الناتجة عن معالجة البيانات؛

-أجهزة التخزين مثل الأقراص الممغنطة أو الليزرية أو البصرية المستخدمة في تخزين البيانات أو المعلومات؛

¹ ربحي مصطفى عليان، مرجع سبق ذكره،ص ص: 261-262.

الفصل الأول :.....الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات

-شبكات الاتصال عن بعد:و هي كل الأجهزة التي تتيح إمكانية استخدام الحاسوب للمستخدمين في أي مكان هم فيه كالمودم (Modem) و شبكات الهاتف و غيرها.

(3) **موارد البرمجيات:**و هي كل البرامج المستخدمة في معالجة البيانات، و من أهم هذه الموارد:

أ- نظم التشغيل: و هي المسؤولة عن تشغيل الحاسوب و التحكم به وتوفير البيئة المناسبة لاستثماره من المستخدمين.

ب-البرامج التطبيقية:و هي البرامج التي تسمح للمستخدمين بالاستفادة من نظم المعلومات مثل برامج معالجة النصوص ، و برامج التصفح الإلكتروني، و برامج قواعد البيانات و غيرها.

ج- الإجراءات: و هي التعليمات الخاصة بالأفراد الذين يستخدمون نظام المعلومات مثل تعليمات تعبئة نماذج البيانات، و تعليمات استخدام البرامج التطبيقية و غيرها.

(4) **موارد البيانات:** البيانات هي مورد هام من موارد النظام ينبغي إدارته بفاعلية و كفاءة لضمان تحقيق

الفائدة المرجوة منه، ويمكن أن تأخذ البيانات عدة أشكال من أهمها:

أ- البيانات العددية الهجائية:و التي تتكون من أرقام و حروف هجائية و رموز أخرى تصف معاملات تجارية أو أحداثاً أو وحدات أخرى؛

ب- البيانات النصية:و هي النصوص المستعملة في الاتصالات الكتابية؛

ج- البيانات البيانية:و هي الصور و الأشكال البيانية و ما شابهها؛

د- البيانات الصوتية:و هي البيانات المكونة من الأصوات كصوت الإنسان و غيره.

المبحث الثالث :مدخل إلى تكنولوجيا المعلومات

تعتبر تكنولوجيا المعلومات القاعدة الأساسية التي تبنى على أساسها المنظمات الإدارية ميزتها التنافسية لما تحتله هذه التكنولوجيا من دور فاعل و رئيسي في إنجاح تلك المنظمات فلا تستطيع أي منظمة جمع وتخزين المعلومات وتحليلها ونشرها و الاستفادة منها بدون توافر أساليب وتقنيات حديثة و متطورة هنا تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات ،و هذا بالإضافة إلى اعتبارها مصدرا مهما للتطور و النمو الاقتصادي لتلك المنظمات .

المطلب الأول :مفهوم تكنولوجيا المعلومات

أولا :تعريف التكنولوجيا

تكنولوجيا (Technologie) هي كلمة أصلها يوناني مركبة من مقطعين :

تكنو (Techno): علم

لوجي (Logos): المهارة الفنية

تعرف بأنها: تلك المجموعة المتناسبة من المعارف و الممارسات في المجال التقني و توظيفها بشكل منطقي لتأدية وظيفة محددة وبلوغ أهداف مرجوة .¹

يعرف سلاكيت (slacket et al 2004) وآخرون التكنولوجيا على أنها الماكينات ،المعدات ، الوسائل التي تساعد على تحويل المدخلات إلى مخرجات من أجل تحقيق أهداف إستراتيجية للعمليات .²

كما يمكن تعرف على أنها: عبارة عن مجموعة من المعارف التي تتمحور حول تقنية صناعية ما. أو هي كل ما ينتج عن اتحاد الأفكار والسبل و التجهيزات بحيث يستثمره الإنسان في تحسين مستوى معيشتة وتحقيق رفاهيته لتوفير عليه الوقت و المتدخلات الجهد والتكلفة .

من التعاريف السابقة يمكن إن نستنتج أن التكنولوجيا هي عبارة عن مجموعة من الوسائل و التقنيات و الأجهزة المستخدمة لتوفير كل ما هو ضروري لمعيشة الناس و رفاهيتهم .

¹ سي حمدي نور الدين وآخرون ،المعلوماتية ،الديوان الوطني للمطبوعات المدرسية ،الجزائر الطبعة الأولى 216/215 ،ص6.

² هاشم فوزي العبادي، جليل كاظم العارضي ، نظم إدارة المعلومات منظور استراتيجي ،دار صفاء للنشر و التوزيع ،عمان ، الطبعة الأولى ،2012،ص20.

ثانيا: مفهوم تكنولوجيا المعلومات

التعريف الأول :

هي عبارة عن المكونات المادية والبرمجية لأجهزة الحاسوب وشبكات الاتصال و قواعد البيانات ،التي تعمل على استقبال البيانات و معالجتها و تخزينها للمستخدم النهائي في الوقت والزمن المناسبين.¹

التعريف الثاني :

عرف براين(O Brien)تكنولوجيا المعلومات : على أنها تقنيات المعلومات المعتمدة على أنظمة المعلومات المحسوبة ،فهي قوة رئيسية للتغيرين النظامي و الإداري ،و أدائها في اتخاذ القرارات ،و تصميم الهياكل الإدارية و مهمات العمل الوظيفي في مختلف المنظمات ذات النشاط العالمي .²

التعريف الثالث .

و لقد عرف كاتر و ستتر (cater&sinr) تكنولوجيا المعلومات بأنها : - استخدام التكنولوجيا الحديثة التي تسهم في التقاط البيانات ،معالجتها ، تخزينها ،واسترجاعها ،و إرسالها للجهات المعنية بالشكل والتوقيت المناسبين .³

من خلال هذه التعاريف نستنتج أن تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة من الأجهزة و الأدوات التي توفر عملية تخزين المعلومات و معالجتها و من ثم استرجاعها .

¹عدنان عواد الشواكة ،المرجع سبق ذكره ،ص 16.

² هاشم فوزي العبادي ،جليل كاظم العارضي ،مرجع سبق ذكره ،ص 20.

³عدنان عواد الشواكة ،مرجع سبق ذكره ،ص 168.

المطلب الثاني: مكونات و خصائص تكنولوجيا المعلومات

تتكون تكنولوجيا المعلومات بمجموعة من المكونات أهمها:

الفرع الأول :مكونات تكنولوجيا المعلومات

تتكون تكنولوجيا المعلومات من مجموعة من العناصر المترابطة من أنظمة التي تتفاعل مع بعضها البعض لتحقيق الهدف المنشود و تتمثل في العناصر الآتية :

المكونات المادية:

تشمل المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات و تخزينها ونقلها وتداولها و استرجاعها واستقبالها وبثها للمستخدمين ، كما تتضمن الحاسبة و ما يرتبط بها من الأجهزة التي تضم وحدة المعالجة و اللوحة الأساسية والشاشة وغيرها.¹

1. البرمجيات :

تعني برامج الحاسوب التي تعمل على إدارة المكونات المادية وتشغيلها ، كما تقوم بمختلف التطبيقات ولأهميتها أصبحت تكنولوجيا أساسية لتشغيل الحاسوب ، وتنقسم برمجيات الحاسوب بشكل عام إلى :

أ. برمجيات النظام :برنامج ضروري لتشغيل الحاسوب وتنظيم علاقة وحداته ببعضها.

ب. برمجيات التأليف :هي مجموعة البرامج التي تعني بترجمة التعليمات المكونة بإحدى لغات البرمجة ذات مستوى العالي .

ج. البرمجيات التطبيقية : هي برامج معدة لتشغيل عمليات معينة ذات طبيعة نمطية وتشمل هذه البرامج على كافة التعليمات التي تحدد بصورة تسلسلية عمليات المعالجة اللازمة للبيانات و كيفية تنفيذها.²

2. قواعد البيانات :وهي مجموعة بيانات مرتبطة مع بعضها أو هي المعلومات المخزنة في أجهزة ووسائل

خزن البيانات وتنقسم قواعد البيانات على أنواع عدة :

¹ غسان قاسم داود اللامي ، اميرة شكرولي البياني ،تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الاستخدامات والتطبيقات ،الطبعة الأولى ،مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع ،عمان ،الأردن ،2010 ،ص19.

² هاشم فوزي العبادي ،جليل كاظم العارضي ،مرجع سبق ذكره ، ص ص:30 - 31.

الفصل الأول :.....الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات

قواعد البيانات على وفق مستخدمها: مثل القواعد الفردية التي يستخدمها فرد واحد مثل قواعد فردية تستخدم باسم مديري المعلومات الشخصية أو المؤسسة معينة و القواعد الموزعة وتشمل مجموعة حاسبات تخزن فيها البيانات في مواقع مختلفة ، وترتبط مع بعضها بواسطة شبكة حواسيب الزبائن وقواعد البيانات العامة .قواعد البيانات على وفق محتوياتها وتشمل أربعة أنواع هي: قواعد بيلوغرافية والتي تشمل البيانات الوصفية الأساسية التي تعكس الفهرسة الوصفية والموضوعية والكشافات والمستخلصات و قواعد المرجعية وتمثل مجاميع مهمة من المعلومات التي تحتاجها المستفيدون الإجابة عن الإستفساراتهم و قواعد رقمية و الإحصائية وقواعد نصوص كاملة وتشمل نصوص مصادر المعلومات المحوسبة كلها .¹

3. الأفراد: هم مجموعة الأفراد الذين يستخدمون الحاسوب و المبرمجين الذين يقومون ببناء وتصميم

البرامج ويتكون هذا المورد من:-

1. الأخصائيين : و هم الأشخاص الذين يعملون على تحليل و تصميم وتشغيل المعلومات .

2. المستخدمين النهائيين :وهم مستخدمين نظام المعلومات و يمكن أن يكونوا المدراء أو المهندسين أو

البائعين أو هم من العاملين في المنظمة .

4. الإجراءات : هي عبارة عن توجيهات تشغيلية للأفراد الذين سيستخدمون نظام المعلومات ومن

أمثلتها استخدام حزمة ،برمجيات معينة وتشمل إجراءات إمداد البيانات ،الإجراءات الإدخال،الإخراج والمعالجة.²

ثانيا: خصائص تكنولوجيا المعلومات

يمكن تحديد أهم خصائص تكنولوجيا المعلومات بما يلي :³

1. تقليص المسافات :فالتكنولوجيا تجعل المسافات متقاربة .

2. تقليص المكان :حيث تنتج وسائل التخزين استيعاب حجم هائل من المعلومات المخزنة التي

يمكن التوصل عليها بيسر و سهولة .

3. تقليص الوقت : حيث أنه مع كل التطور تكنولوجي سيتناقص الوقت المطلوب للاستجابة

للطلبات .

¹ غسان قاسم داود اللامي ، اميرة شكرولي البياني ، مرجع سبق ذكره ، ص 21 - 22.

² عدنان عواد الشوايكة ، مرجع سبق ذكره ، ص 192-193.

³ هاشم فوزي العبادي ، جليل كاظم العارضي ، مرجع سبق ذكره ، ص 29.

4. اقتسام المهام الفكرية مع الآلة :وذلك نتيجة حدوث تفاعل بين الباحثين و النظام.
5. تزايد النظم الشبكية :حيث يمكن ربط النظم الداخلية مع بعضها البعض فضلا عن إمكانية قيام الربط بين أنواع من النظم الداخلية المختلفة في نظام شبكي.
6. تطوير البيئة الالكترونية فكريا :حيث أن التفاعل لوقت طويل مع نظم المعلومات في المستقبل سوف يسهم في تشكيل السلوك الفكري للأفراد.

المطلب الثالث :مجالات تطبيق تكنولوجيا المعلومات

غزة تكنولوجيا المعلومات جميع ميادين الحياة سواء مطلوبة أو غير مطلوبة نذكر منها¹:

- 1) في مجال التسيير: مع تزايد حجم المعلومات داخل المنظمة ،دفعت بالمنظمة لتطوير تكنولوجيا المعلومات بها ،فكانت من بين الوسائل الناجعة لمواجهة حل مشاكل التسيير خاصة بالبلدان المتطورة فمع تعقد المحيط و تطور تكنولوجيا المعلومات ،احتل الحاسوب مكانة هامة في الإدارة وتوسعت مجالات استعماله خاصة لتسيير العمليات الروتينية مثل تسيير الأجور العمال ،تسيير المخزونالخ
- 2) في مجال الصناعة :دفع تطور المتزايد التكنولوجيا المعلومات بالمنظمة إلى استعمال وتطبيق تقنيات جديد لتكنولوجيا المعلومات وتمثل هذه التكنولوجيا فيما يلي:

¹ صبيحة بوعمره ،اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية ،شهادة ماستر أكاديمي ،جامعة قصدي مرباح ،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم تجارية ،2014-2015،ص: 7-8.

الفصل الأول :.....الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات

أ) الذكاء الاصطناعي : هو بمثابة العلم و التكنولوجيا المعتمدة على فروع عملية مثل الهندسة والرياضيات الذي يهدف إلى تطوير الحواسيب تستطيع أن تفكر ،تسير ،تتحرك مثل الإنسان .

ب) الآلة : فكر الإنسان منذ القدم في الآلة التي تعوضه في مختلف الميادين وعمل الباحثون بجهد من أجل تحقيق هذا الحلم ،فمع التطور التكنولوجي و الإلكترونيك يمكن باحثون من اختراع وتطور الرجل الآلي .

ج) التصميم المساعد من طرف الحاسوب : نقصد به ذلك البرنامج المعلوماتي الذي يسمح بانجاز نموذج أو مجسم صغير و بأقل التكاليف في اقل وقت ممكن و قد أدخلت هذه التقنيات في عملية الإنتاج و المشاريع التي هي بصدد الانجاز .

د) الآلات الموجهة رقميا :هي أجهزة حلت محل العامل في الإنتاج .

هـ) تسير الإنتاج المساعد من طرف الحاسوب :يستعمل هذا النظام الآلي من اجل برمجة خطط العمل في الورشات وتسير عملية تمويل الإنتاج بالمواد اللازمة ،و تسمح هذه الطريقة بمعالجة و إعادة استعمال سريع و فعال لجميع المعلومات المتعلقة بالإنتاج عن طريق برمجتها.

و) تسير الصيانة المساعدة من طرف الحاسوب:الصيانة هي واحدة من أهم المهام التي تدخل في عملية الإنتاج لأنها تضمن التقليل أو منع عملية الإنتاج بتشخيص الخلل في الآلات عن طريق مراقبة تسير عملها ،الذي يعتبر وقائيا أكثر منه علاجيا .

المطلب الرابع : الآثار استخدام تكنولوجيا المعلومات

يترتب على استخدام تكنولوجيا المعلومات العديد من الآثار على كل من الأفراد و المنظمات .

1) بالنسبة للأفراد :

أ) الآثار الإيجابية :

- خدمات الانترنت زادت من شعور الإنسان بالحرية حيث قامت ببيع الوقت والجهد .
- تساهم الانترنت في تعزيز العمل الأكاديمي الجامعي وفتح آفاق جديد أمام الباحث .
- توفير المعلومات الحديثة بالكميات الهائلة في مختلف مجالات الحياة مثل منتديات الحوار والنقاش الالكتروني .

- إتاحة السلع و الخدمات لجميع المتعاملين .
- نشر المعلومات و تفعيل التواصل بين الشعوب.
- تساهم في ترويج و بيع مختلف المنتجات.

ب) الآثار السلبية:

- كثرة استعمال تكنولوجيا المعلومات تسبب عديد من الأمراض كالتوتر والانطواء و ضعف النظر
- خرق حرمة الأشخاص و التنظيمات .
- ظهور نوع جديد من الجرائم وتفاقم الجريمة الالكترونية .
- تقلل من مهارات الإنسان و تشتت الانتباه .
- تفاقم عمليات النسخ و التقليد .
- انتشار النشاطات السلبية التي غير شرعية مثل تجارة المخدرات .¹

2) بالنسبة للمنظمة :

تأثر تكنولوجيا المعلومات على جميع ميادين الحياة بما في ذلك الأعمال التجارية

الأول :استخدام تكنولوجيا المعلومات فالمؤسسة²

تبرز مساهمتها في تعزيز الميزة التنافسية للمنظمات وذلك من خلال ما يلي :

- القيام بحسابات رقمية الحجم و بالغة السرعة .
 - تزويد باتصالات سريعة و دقيقة و رخيصة ضمن المنظمات .
 - تخزين كميات كبيرة من المعلومات .
 - تسمح بالحصول السريع و الرخيص على كميات كبيرة من المعلومات .
 - تمكن من زيادة فاعلية و كفاءة الأشخاص العاملين.
 - تقدم المعلومات بوضوح ودقة اللازمة.
 - توفر الجهد و المال سواء من خلال حصول على المعلومات أو نقلها أو حفظها.
- لهذه الاستخدامات أهمية كبيرة تتجلى في ما يلي :

¹ عزيز عبد العتيبي، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على الأكاديمية الأسترالية، 2010، ص:30-32.

² هاشم فوزي العبادي، جليل كاظم العارضي، المرجع سابق ذكره، ص:28.

الفصل الأول :.....الإطار النظري لتكنولوجيا المعلومات

- ✓ تعتبر تكنولوجيا المعلومات حاليا وسيلة مهمة للمؤسسة فأصبحت يتعد استعمالها في وصف نشاطها و هيكلها حيث تم إدخالها في تنمية النشاطات العامة من أجل خلق قيمة مضافة لها .
- ✓ تكنولوجيا المعلومات تساهم في تغيير الروابط بين المؤسسة وسوقها .
- ✓ يظهر اثر تكنولوجيا المعلومات على المؤسسة في تقليل عدد الوسطاء بين المؤسسة وعملائها وبالتالي وصول المنتجات إلى العملاء بأسعار منافسة مما يخلق قيمة مضافة للمؤسسة وعدد أكبر من الزبائن .
- ✓ تمكن تكنولوجيا المعلومات من نقل المعلومات بين المشتري والمورد طول فترة التمويل.¹

ثانيا: فوائد المحققة من استخدام تكنولوجيا المعلومات :²

تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا كبير في المؤسسة حيث يترتب عن تطبيق و استخدام تكنولوجيا المعلومات في المنظمات العديد من المزايا و الفوائد أهمها:

1. رفع مستوى الأداء: تؤثر تكنولوجيا المعلومات على مستويات الأداء و الإنتاجية في المنظمات.
2. زيادة قيمة المنظمة : تعمل تكنولوجيا المعلومات على خلق القيمة المضافة و زيادتها هذا إضافة إلى مساعدتها في تنفيذ استراتيجياتها.
3. فعالية اتخاذ القرار: تبسط تكنولوجيا المعلومات مهمة المدير في اتخاذ القرارات التنظيمية و ذلك من خلال توفير البيانات و المعلومات الدقيقة و الملائمة في التوقيت الملائم .
4. تنمية العمل : تهتم بتعريف الأفراد بما يدور حولهم و إمدادهم بصورة مستمرة بالتطورات تحيط بهم .
5. إعادة هندسة عمليات التشغيل : تعمل تكنولوجيا المعلومات على تصميم عمليات التشغيل بما تقدمه من مقترحات لأفضل التصميمات أو بعد عمليات التصميم من خلال عمليات تشيل بما تقدمه من مقترحات
6. تحسين إدارة الجودة الشاملة : و ذلك من خلال جمع و مراقبة البيانات و تلخيصها و تحليلها و التقرير عنها كما تساعد في زيادة سرعة عمليات المراقبة و التفتيش و تحسين نوعية الاختبارات .
7. تحسين إدارة المعلومات و المعارف : حيث يتم استخدام الأجهزة و البرمجيات و قواعد البيانات التي تسهل عمليات جمع و تخزين و استرجاع المعلومات و البيانات كما تعمل على تطوير معارف .

¹ إبراهيم بختي، مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، جامعة قصدي مرياح، قسم العلوم الاقتصادية، 2004، ص 4746.

² توامي يعقوب، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، شهادة ماستر أكاديمي، جامعة قصدي مرياح، كلية العلوم الاقتصادية، 2012، ص 11، 10، 09.

الخاتمة الفصل :

تعتبر تكنولوجيا المعلومات الركيزة الأساسية لتطور كل مؤسسات الاقتصادية حيث تسعى كل المنظمات الحديثة إلى استعمال الوسائل الحديثة وذلك من أجل زيادة المنافسة ،فهي تعتبر في وقتنا الحاضر ثروة هامة إذ أن التحكم والاستغلال الجيد لها يحقق أرباحا ونجاحا للخطط المستقبلية وضمان الاستمرار وبقاء المؤسسة فيه لها تأثير كبير وذلك لما توفره من خدمات لا تستطيع المؤسسات تحقيقها إلا من خلالها.

الفصل الثاني :

الإطار النظري لأداء الإدارة المالية
وعلاقته بتكنولوجيا المعلومات

الفصل الثاني :الإطار النظري لأداء الإدارة المالية وعلاقتها بتكنولوجيا المعلومات

تمهيد :

لتمكن المؤسسة من معرفة قدرتها على بلوغ أهدافها أو لا يجب عليها قياس و تقييم أدائها، لذلك يعد الأداء مفهوماً جوهرياً وهاماً بالنسبة للمؤسسة بشكل عام وهو يمثل القاسم المشترك لاهتمام علماء الإدارة ويكاد أن يكون الظاهرة الشمولية لجميع فروع و حقول المعرفة الإدارية بما في ذلك الإدارة المالية.

من أجل ذلك سيتم معالجة الفصل بالتطرق إلى ثلاث مباحث أساسية هي أولاً الإطار النظري للأداء بالمؤسسة مركزين في ذلك على تعريفه و أنواعه والعوامل المؤثرة فيه بالإضافة إلى عملية تقييم الأداء ، أما ثانياً فسوف نعالج موضوع الإدارة المالية بحيث نتطرق إلى تعريفها و أهدافها و خصائصها بالإضافة إلى العوامل المؤثرة فيها ، وفيما يخص المبحث الثالث فسنطرق فيه إلى كل من أثر و علاقة تكنولوجيا المعلومات بالإدارة المالية.

المبحث الأول : مفاهيم حول أداء المؤسسة

يعتبر الأداء القاسم المشترك لجميع الجهود المبذولة من قبل الإدارة والعاملين في إطار منظمات الأعمال، الهدف الذي تسعى إلى تحقيقه جميع المنظمات هو تحقيق معدلات عالية من الكفاءة و الفعالية ، و يتطلب ذلك تحليل شامل لأوجه النشاط بها ويتم ذلك بتقييم أداؤها.ومن أجل إيضاح أهم المفاهيم الأداء للمؤسسات الاقتصادية نجد من الضروري أبرز المفاهيم والأسس التي يتناولها هذا الموضوع.

المطلب الأول: مفهوم الأداء ومكوناته

يعتبر مفهوم الأداء من المفاهيم التي نالت النصيب الأوفر من الاهتمام في الدراسات الإدارية ،مصطلح الأداء ليس حديثا بل توجد عدة دراسات و أبحاث من الناحيتين النظرية والتطبيقية التي كانت تهدف إلى تدقيق مفهومه.

أولا : مفهوم الأداء :

هو القيام بتأدية أو انجاز المهام الأساسية المطلوبة منه داخل الوظيفة أو خارجها و ما يتصل بهذه المهام من أنشطة تفاعلات وأدوار سواء كان ذلك بصورة مباشرة أو غير مباشر

وقد انفرد الأحناف في تعريف الأداء بأنه " تسليم نفس الواجب بالأمر "أو تسليم للمستقبل التقويم الجيد يستند إلى قياس جيد .¹

يعرف الأداء حسب ميلر وبروملي (Miller et Bromily): ينظر هذان الكاتبان إلى الأداء على أنه : " انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة للموارد المالية والبشرية ،و استغلالها بكفاءة وفعالية بصورة تجعلها قادرة على تحقيق أهداف "

كما يعرف الأداء حسب دروكر (p. DRUKER): "أنه قدرة المؤسسة على الاستمرارية والبقاء محققة التوازن بين رضا المساهمين و العمال".

أما (A.Kherahem) فقد عرفه على أنه: تأدية عمل أو انجاز نشاط أو تنفيذ مهمة بمعنى القيام بفعل يساعد على الوصول إلى الأهداف المسطرة .²

¹ محمد عبد الوهاب حسن عشناوى ، دور تقييم الأداء في تنمية الموارد البشرية ، الناشر الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات ، 2014 ، ص 54.

² الشيخ الداوي ، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء ، مجلة الباحث ، ورقة ، 2009-2010، ص 218.

الفصل الثاني :.....الإطار النظري لأداء الإدارة المالية وعلاقته بتكنولوجيا المعلومات

يتضح لنا من خلال تعاريف السابقة بأن الأداء : هو قدرة المؤسسة تحقيق الأهداف المخطط لها بأقل تكاليف أي بكل كفاءة وفعالية .

ثانيا :مكونات الأداء

يتكون مصطلح الأداء من مكونين رئيسيين هما الفعالية والكفاءة أي أن المؤسسة التي تتميز بالأداء هي التي تجمع بين عاملي الفعالية والكفاءة في تسييرها،وعليه سنقوم بتحليل وتفصيل هذين المصطلحين الهامين هما:

الكفاءة :

تعرف الكفاءة حسب (vincentplauchet) : الكفاءة هي القدرة على القيام بالعمل المطلوب بقليل من الإمكانيات ،والنشاط الكفاء هو النشاط الأقل تكلفة .

هي علاقة نسبية بين المدخلات و المخرجات أو بين التكلفة و الفائدة .¹

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

الفعالية :

تعرف الفعالية حسب (vincentplauchet) : على أنها " القدرة على تحقيق النشاط المرتقب والوصول إلى النتائج المرتقبة ."

ينظر الباحثون في علم التسيير إلى مصطلح الفعالية على أنه أداة من أدوات مراقبة التسيير في المؤسسة ،وهذا من منطلق هي معيار يعكس درجة تحقيق الأهداف المسطرة .²

المطلب الثاني :أنواع الأداء

يصنف الأداء إلى العديد من المعايير حيث يحتوي كل معيار على مجموعة من التصنيفات وذلك حسب غرض من هذا التصنيف و يمكن توضيحها كالتالي :

¹ ايمن محمود سامح المرجوشي، تقييم الأداء المؤسسي في المنظمات العامة الدولية ، دار النشر الجامعات ، القاهرة ،ص45.

² الشيخ الداوي ،مرجع سبق ذكره ،ص219 .

الفصل الثاني :.....الإطار النظري لأداء الإدارة المالية وعلاقته بتكنولوجيا المعلومات

أولاً: حسب معيار الشمولية : حسب هذا المعيار ينقسم الأداء إلى كلي و جزئي كالتالي :

1. أداء كلي : يتمثل في النتائج التي ساهمت بها جميع العناصر دون انفراد جزء أو عنصر لوحدة تحقيقها ،أي قدرة المؤسسة الإجمالية في تحقيق أهدافها الرئيسية .هو تفاعل وتسلسل مجموع الأداءات الجزئية .
2. أداء جزئي :هو قدرة الأنظمة الفرعية للمؤسسة على تحقيق أهداف الفرعية وبالتالي المساهمة في تحقيق الأهداف الكلية .

ثانيا : حسب معيار المصدر :ينقسم أداء المؤسسة وفق هذا المعيار إلى نوعين :

1. الأداء الداخلي: أي ما تمتلكه المؤسسة من الموارد ضرورية لنشاطها وينتج من الموارد التالية:
الأداء البشري ،الأداء التقني ،الأداء المالي .
2. الأداء الخارجي :هو ذلك الأداء الناتج عن التغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي للمؤسسة ،ويظهر في نتائج الجودة التي تحصل عليها المؤسسة كارتفاع رقم الأعمال نتيجة ارتفاع أسعار الصرف أو خروج أحد المنافسين ¹ .

ثالثا : حسب المعيار الوظيفي : يمكن اعتبار المؤسسة حسب هذا المعيار على أنها مجموعة الأنشطة الوظائف المتداخلة ويمكن حصرها في الوظائف التالية :

- 1) الأداء المالي :ويتعلق بتحقيق الأهداف المالية وكذا بالصحة المالية للمؤسسة من خلال التوازن المالي و المردودية المناسبة .
- 2) الأداء الإنتاجي : هي القدرة على تصور و فهم و إدراك خصائص المنتج التي تلبى حاجات المستهلكين من أجل الوصول إلى الكفاءة الإنتاجية تتماشى مع أهداف المؤسسة إلى جانب تعظيم القيمة .
- 3) الأداء التمويني :و هي مجموعة الأنشطة المتكاملة و المحتملة في الشراء والتخزين و الإمداد ،قدرة على توفير المواد الأولية بالتكلفة المناسبة .

¹نوبلي نجلاء ، استخدام أدوات المحاسبة الإدارية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية ،رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث علوم تجارية ،جامعة بسكرة ،كلية العلوم الاقتصادية وتجارية و علوم تسيير ،2014-2015 ، ص 144.

الفصل الثاني :.....الإطار النظري لأداء الإدارة المالية وعلاقته بتكنولوجيا المعلومات

- 4) الأداء التسويقي : تتمثل في مدى قدرة المؤسسة على إشباع حاجات و رغبات المستهلكين وتحقيق رضا و ولاء بالنسبة لمنتجات المؤسسة و تحسين صورة وسمعة المؤسسة ،فيتجلى ذلك من خلال المحافظة على الزبائن و عمليات التحسين المستمرة.
- 5) الأداء البشري : هي قدرة الأفراد على إنجاز المهام الموكلة لهم و ما يتطلبه ذلك من معارف ومهارات إلى جانب الاهتمام بالتحفيز و من العوامل المحددة للأداء البشري هي الدافعية إلى جانب مناخ العمل وقدرات الأفراد .¹
- 6) الأداء البحث والتطوير يتمثل أداء وظيفة البحث والتطوير بقدرتها على توفير الجو الملائم للاختراع و الابتكار و التجديد و تحقيق وتيرة التجديد مقارنة المنافسين و مواكبة التطورات الحديثة.²
- رابعا :حسب معيار الطبيعة :

- 1) الأداء الاقتصادي : يعتبر عن الأهداف الأساسية التي تسعى المؤسسة إلى تحقيقها ويتمثل في تعظيم نواتجها و تدنية استهلاكاتها ويقاس باستخدام الربحية أو المردودية بأنواعها المختلفة .
- 2) الأداء الاجتماعي :أي منظمة أساسا لتحقيق المسؤولية الاجتماعية ،ويتميز هذا النوع بصعوبة إيجاد المقاييس الكمية ،لتحديد مدى مساهمة المنظمة في المجالات الاجتماعية
- 3) الأداء التكنولوجي : يرتبط بحد كبير بامتلاكها و مدى تطويرها وتحسينها مع المستجدات ، لذلك تكون الأهداف التكنولوجية ضمن الأهداف المحددة في إستراتيجية المؤسسة .
- 4) الأداء الإداري: يتم تحقيق ذلك من خلال حسن اختيار أفضل البدائل التي تحقق الأهداف المسطرة . والاستعانة بالتشخيص الإستراتيجي لتحديد نقاط القوة والضعف في المؤسسة .³

¹ عادل بوجمان مرجع سبق ذكره ، ص ص :53 - 54.

² نوبلي نجلاء ،مرجع سبق ذكره ،ص146.

³ المرجع نفسه ، ص52 .

الفصل الثاني :.....الإطار النظري لأداء الإدارة المالية وعلاقته بتكنولوجيا المعلومات

المطلب الثالث: تقييم و قياس أداء المؤسسة

من أجل تحديد مدى كفاءة وفعالية الأداء داخل المؤسسة يجب تقييمه و من ثم قياسه

أولا :تقييم الأداء

1) تعريف تقييم الأداء :

هو قياس أعمال العاملين و مدى أدائهم للوظائف المسندة إليهم و مدى تحقيقهم المسؤوليات المطلوبة في إنتاجهم و مدى قدرتهم على التقدم والاستفادة من فرص الترقى و زيادة الأجر. كما يعرف بأنه هو عملية اتخاذ قرارات بناء على المعلومات رقابية لإعادة توجيه مسارات الأنشطة بالمشروع بما يحقق الأهداف المحددة من قبل.¹

2) أهمية تقييم الأداء :

أ. بالنسبة للعاملين :

- ❖ تنمية الشعور بالمسؤولية : عندما يدرك الموظف أن أداءه الوظيفي موضع التقييم سيترتب عليها اتخاذ قرارات مهمة تمس مستقبله الوظيفي ،حياته يشعر بالمسؤولية تجاه نفسه وتجاه العمل .
- ❖ الرفع من الروح المعنوية : شعور العاملين بوجود معايير و أساليب موضوعية وعادلة لقياس وتقدير الكفاءة من روحهم المعنوية ويحفزهم للأداء الأعمال بكفاءة و فاعلية.
- ❖ تحسين وتطوير الأداء:²

ب. بالنسبة للرؤساء :

- استمرارية الرقابة و الإشراف .
- تنمية العلاقة بين الرئيس و المرؤوسين .
- تنمية قدرة التحليل لدى الرؤساء.

ج. بالنسبة للمنظمة :

- ✚ الكشف عن مدى تحقيق أهداف المنظمة .
- ✚ النهوض بمستوى الخدمة العامة في المنظمة .

¹ ايتن محمود سامح المرحوشي،مرجع سبق ذكره،ص 17.

²محمد عبد الوهاب حسن عثماوى،مرجع سبق ذكره،ص 75.

الفصل الثاني :.....الإطار النظري لأداء الإدارة المالية وعلاقته بتكنولوجيا المعلومات

الرقابة على تصرفات الرؤساء.

تحديد الاحتياجات التدريبية .

ضمان الموضوعية في غدارة الموارد البشرية

اكتشاف بعض العيوب التنظيمية

أثر التقييم على وحدة المنظمة .

وضع معدلات الأداء للعمل¹.

ثانيا :قياس الأداء

تستخدم المؤسسة من أجل تعرف على مستوى أدائها الفعلي مجموعة من المقاييس حيث يشكل قياس الأداء جانبا هاما في عملية تقييم التقييم .

1- تعريف قياس الأداء:

قياس الأداء المؤسسي جزء من العملية الإدارية يهدف إلى قياس الأعمال التي تمت فعلا والتي ستم ،وذلك باستعمال المعايير الرقابية، ويمكن تعريف معايير الأداء بأنها معدلات قياسية تستطيع المنظمة أو إدارة الوحدة المحلية إن سترشد بها كأساس للتقييم والمراجعة.²

الهدف من وضع معايير لقياس الأداء المؤسسي للوحدات ، هو تقدير كفاءة هذه الوحدات في تقديم الخدمات العامة المجتمع ،و يكون هذا القياس عن طريق معايير مقبولة.

يوجد أبعاد للأداء:

1. أداء الأفراد في الإطار وحداتهم التنظيمية المتخصصة.
2. أداء الوحدات التنظيمية في إطار السياسات العامة للمنظمة.
3. أداء المنظمة في إطار البيئة الاقتصادية واجتماعية وثقافية.

¹المرجع نفسه ،ص 74 .

²محمد قدرى حسن ، إدارة الأداء المتميز قياس الأداء . تقييم الأداء . تحسين الأداء مؤسسيا وفرديا ،دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، 2014 ، 2015 ،ص 39.

الفصل الثاني :.....الإطار النظري لأداء الإدارة المالية وعلاقته بتكنولوجيا المعلومات

2- مؤشرات قياس أداء المؤسسة :

تتمثل أهم مؤشرات التي يستخدم في قياس أداء المؤسسات :

أ. المؤشرات التقليدية: وتتمثل في ما يلي :

الإنتاجية ، القيمة المضافة ، فائض الاستغلال ، النتيجة الصافية، المردودية .

الإنتاجية: تعرف على علاقة للقياس الكمي بين المنتجات من ناحية و العمل المبذول في تأمين تلك المنتجات من ناحية أخرى .¹

كما تعرف أيضا على أنها استخدام الأمثل لعناصر الإنتاج بما يحقق أكبر قدر ممكن من الإنتاج بمستوى جودة و بتشكيلية معينة ، وفي وقت محدد وبأقل تكلفة ممكنة ،وبما يعطي أعلى فائض ممكن من الربحية .

وتحسب وفق العلاقة التالية :²

$$\text{الإنتاجية} = 100 \times \frac{\text{الإنتاج (المخرجات)}}{\text{الموارد المستخدمة (المدخلات)}}$$

القيمة المضافة :هي الثروة التي استطاعت الوحدة الاقتصادية خلقها بمجهوداتها الذاتية و مجهادات العاملين .

$$\text{القيمة المضافة} = \text{قيمة الإنتاج} - \text{قيمة مستلزمات الإنتاج}$$

تقيس الفرق بين ما قدمته المؤسسة للاقتصاد مقابل ما تلقتة من بيعتها و محيطها.

¹ يحيى غني النجار، تقييم المشروعات تحليل معايير و مؤشرات دراسات الجدوى وتقييم كفاءة الأداء ، ط1، دار دجلة، الأردن، ص 468.

² عباد أحمد ، بن شكر عبد القادر، دور التحفيز في رفع الكفاءة الإنتاجية بمؤسسة إنتاج مواد التنظيف بسعيدة ، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة الطاهر مولاي سعيدة ، 2015-2016، ص30.

الفصل الثاني :.....الإطار النظري لأداء الإدارة المالية وعلاقته بتكنولوجيا المعلومات

فائض الاستغلال:

يمكن تعريف فائض الإجمالي للاستغلال بالنتيجة الاقتصادية للمؤسسة والمتولدة من عمليات الاستغلال التي تزاو لها المؤسسة، مستقلة عن السياسات المالية، الاهتلاكات والمثونات، والتوزيع وبحسب بالعلاقة :

$$\text{فائض الاستغلال الإجمالي} = \text{القيمة المضافة} + \text{إعانات الاستغلال} - \text{ضرائب والرسوم} - \text{مصاريف المستخدمين}$$

فهو المورد الأساسي الذي تجنيه المؤسسة من نشاط الاستغلال. ويمكن اعتباره مؤشرا للأداء الإنتاجي والتجاري بجانب الأداء المالي. وتكمن أهميته في قدرته على إجلاء العديد من انشغالات المؤسسة.¹

النتيجة الصافية: نتيجة من الأرصدة الوسيطة للتسيير وتحسب بالعلاقة التالية:²

$$\text{النتيجة الصافية} = \text{النتيجة الجارية} + \text{النتيجة الاستثنائية} - \text{ضرائب الأرباح} - \text{مساهمات المستخدمين}$$

المردودية³: هي عبارة عن الفائض النقدي الناتج عن الفرق بين العمليات الخارجية والداخلية للمؤسسة، وتطبق على كل الأنشطة الاقتصادية، أي هي عبارة عن العلاقة بين النتيجة المحققة وحجم تكلفة الأموال المستثمرة، وهي نوعان :

المردودية الاقتصادية: حيث تقيس الأداء المحقق على مستوى النشاط، ويعبر عنها بالعلاقة التالية :

$$\text{نسبة المردودية الاقتصادية} = \text{النتيجة الاقتصادية} / \text{رأس المال المستثمر}$$

¹ عادل عشي، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم، كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية قسم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، دفعة 2001-2002، ص79.

² المرجع نفسه ص81.

³ سليم مجلخ، وليد بشيشي، الرقابة الداخلية وأثرها على المردودية المالية في المؤسسة الاقتصادية، مجلة المالية والأسواق، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ص: 8-10.

الفصل الثاني :.....الإطار النظري لأداء الإدارة المالية وعلاقته بتكنولوجيا المعلومات

المردودية المالية : هي عبارة عن العائد المحقق من الأموال ،التي وضعت في يد إدارة الشركة على شكل أصول مختلفة و متنوعة .

$$\text{المردودية المالية} = \text{نتيجة الدورة الصافية} / \text{الأموال الخاصة}$$

والحكم على مدى كفاية هذه النسبة يتم بالمقارنة مع مؤسسات نفس القطاع أو مقارنة مع أسعار الفائدة والمستوى العالي لهذه النسبة دليل على كفاءة المؤسسة ،تقيس مؤشرات المردودية الاقتصادية وكذا المالية كفاءة و فعالية إدارة المؤسسة في تحقيق الأرباح

غير أن هذه المؤشرات التي تركز على الجانب المالي تعرضت إلى الكثير من الانتقادات خاصة مع نهاية السبعينات من القرن الماضي لاهتمامهم بتقديم القيمة للمساهمين فقط و إهمالها لباقي المتعاملين مثل الزبائن .

ب. المؤشرات الحديثة :وتتمثل في سبعة المقاييس التالية:¹

المقياس الأول :تسليم العمليات :

ويقصد بذلك التسليم الممتاز ويتم الحكم عليه من خلال مجموعة من العناصر تتمثل في :

الجودة ،الآجال ،الكمية المكان ،الشكل ،الوثائق ،ويتم قياس التسليم الممتاز وفقا لمايلي:

$$100 \times \frac{\text{عدد التسليمات المرضية لجميع العناصر}}{\text{عدد التسليمات في المدة}}$$

¹ الشيخ الداوي ،مرجع سبق ذكره ،ص ص: 224 – 226.

الفصل الثاني :.....الإطار النظري لأداء الإدارة المالية وعلاقته بتكنولوجيا المعلومات

المقياس الثاني : صحة العمليات المتنبأ بها:

يتم حساب هذا المقياس كما يلي :

$$100 \times \frac{(\text{الطلب المقدر} - \text{الطلب الحقيقي})}{\text{الطلب المتنبأ به للمدة}}$$

مع العلم أن الطلب الحقيقي هو الطلب الذي تم تنفيذه وتلبيته و ليس ذاك المتمثل في شكل طلبيات فقط .

المقياس الثالث : تخفيض الآجال:

يقصد بهذا المقياس التركيز على التخفيض المستمر لآجال البيع الإنتاج التوزيع و الشراء عن طريق تحديد آجال على الأقل مرة في كل سنة و محاولة الوصول إليها و يتم حسابه كما يلي :

$$100 \times \frac{\text{الآجال المتوسط للمدة المعنية}}{\text{الآجل المتوسط للفترة الماضية}}$$

المقياس الرابع : الجودة

يتم الحكم على الجودة من خلال عدد العيوب بالنسبة لمليون وحدة تم معالجتها و تجدر الإشارة إلى أن هذا المؤشر يمكن تطبيقه على وظائف المؤسسة ،وليس فقط بالنسبة لوظيفتي البيع والشراء.

المقياس الخامس :احترام البرامج :

يقصد بهذا المقياس أنه يجب على جميع العمال داخل المؤسسة احترام وتطبيق برامج العمل التي تم تسطيرها في المؤسسة وتتمثل هذه البرامج عادة في البرنامج الإنتاج والشراء ، والبرنامج الخاصة بالحملات الإعلامية أو برنامج بعث منتج جديد ،ويتم حساب هذا المقياس بالعلاقة التالية :

$$100 \times \frac{\text{عدد النشاطات أو الأوامر المنجزة في الساعة}}{\text{عدد النشاطات الأوامر المبرمج إنجازها في المدة المحددة}}$$

المقياس السادس : إدخال منتجات جديدة في الساعة.

يتم حساب هذا المقياس بالعلاقة التالية :

$$100 \times \frac{\text{عدد الاوامر الخاصة بمنتجات جديدة المنجزة في الساعة}}{\text{عدد الأوامر الواجب أدائها في المدة المحدد}}$$

المقياس السابع :السرعة

يقصد بهذا المقياس سرعة تقييم قيمة مضافة و يحدد هذا المقياس وفقا للعلاقة التالية :

$$100 \times \frac{\text{الزمن المستغرق لتقديم قيمة مضافة}}{\text{الزمن الكلي للنشاط}}$$

المطلب الرابع :أساسيات الأداء المالي

الأداء المالي من المواضيع التي شكلت حيزا كبيرا في حقل الإدارة المالية لما لها من جوانب عديدة ،وتعتبر عملية تقييم الأداء المالي من أهم العمليات التي تقوم بها المؤسسة في مجال الرقابة من أجل الكشف عن سلامة أدائها في مختلف جوانب النشاط لتحقيق أحسن الأهداف المرغوبة .

الفصل الثاني :.....الإطار النظري لأداء الإدارة المالية وعلاقته بتكنولوجيا المعلومات

أولاً: تعريف الأداء المالي

عرفه السعيد فرحات الجمعة فيرى أن الأداء المالي : "هو مدى مساهمة الأنشطة في خلق القيمة أو الفعالية في استخدام الموارد المالية المتاحة من خلال بلوغ الأهداف المالية بأقل تكلفة مالية".¹

عرفه محمود الخطيب على أنه أداء الشركات ، حيث يتركز على استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى انجاز الأهداف و يعتبر الأداء المالي عن أداء الشركات ، حيث أنه الداعم الأساسي لأعمال المختلفة والتي تساعد على تلبية احتياجات أصحاب المصالح وتحقيق أهدافهم.²

ويرى بعض المفكرين بان الأداء المالي يتمثل في تشخيص السلامة المالية للمؤسسة للوقوف على مدى قدرتها على خلق و مواجهة التحديات المستقبلية من خلال الاعتماد على الكشوف المالية مع الأخذ بعين الاعتبار الظروف الاقتصادية للقطاع الذي تنتمي إليه المؤسسة و على هذا الأساس فإن تشخيص الأداء المالي يتم بمعاينة المردودية الاقتصادية للمؤسسة و معدل نمو الأرباح.³

من خلال التعاريف السابقة استنتجنا التعريف التالي: هي قدرة المؤسسة على استغلال الأمثل لمواردها المتاحة من أجل تحقيق الأهداف المالية.

ثانياً:العوامل المؤثرة على الأداء المالي

تصنف العوامل المؤثرة في الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية إلى عوامل داخلية و أخرى خارجية تتمثل في ما يلي:⁴

العوامل الخارجية: هي مجموعة من المتغيرات الخارجية التي تواجه المؤسسة و تؤثر على أدائها المالي حيث لا يمكن لإدارة المؤسسة السيطرة عليها و تشمل هذه العوامل :

¹ أحمد سلامي ، زينب درويش ، نحو بناء نموذج قياس للتنبؤ بالأداء المالي للمؤسسات في البورصة قطر ،مجلة الدارسات الاقتصادية الكمية ،الجزائر ،عدد 02، 2016، ص 192.

² المرجع نفسه، ص 192.

³ نوبلي نجلاء ، مرجع سبق ذكره ص ص: 149 - 150.

⁴ نبيل قبلي ، دور مبادئ الحوكمة في تفعيل الأداء المالي لشركات التأمين ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ،جامعة حسينية بن بوعلي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير 2016/ 2017 ، ص ص: 71 ، 72.

الفصل الثاني :.....الإطار النظري لأداء الإدارة المالية وعلاقته بتكنولوجيا المعلومات

- التغيرات العلمية و التكنولوجيا المؤثرة على نوعية الخدمات .
- القوانين و التعليمات التي تطبق على المؤسسات من طرف الدولة و قوانين السوق .
- السياسات المالية و الاقتصادية الدول .

العوامل الخارجية : وهي تلك العوامل مؤثرة على الأداء المالي للمؤسسة بحيث أنه يمكن للمؤسسة التحكم فيها و السيطرة عليها بشكل الذي يساعد على تعظيم و تقليل التكاليف و من أهمها :

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

ثالثا: ماهية تقييم الأداء المالي

1. **تعريف تقييم الأداء المالي للوحدة الاقتصادية :** هو فحص و تحليل سياسات الإدارة عن طريق مجموعة من الإجراءات و الوسائل المناسبة بهدف تقييم أداء الشركة موضع الدراسة باستخدام المؤشرات المالية تمهيدا لاتخاذ الإجراءات الصحيحة الملائمة بما يضمن تطابق الأداء مع ما هو مخطط له .¹

و يرى كل من (poster & strieb) أن تقييم الأداء المالي هو عبارة عن مراجعة لما تم انجازه بالاعتماد على معايير العمل فمن خلال التقييم يتم وضع معايير لتقييم الأداء المالي من واقع الخطط و الأهداف الإستراتيجية للمنظمة و التي تستند على استراتيجيات تقييم الأداء لمواجهة و مراقبة و ضبط الجهود العاملين في كافة المستويات الإدارية من أجل تحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة .²

2. أهداف عملية تقييم الأداء المالي :

- تهدف عملية تقييم الأداء المالي إلى تحقيق ما يلي :
- متابعة تنفيذ أهداف المؤسسة .

¹ توفيق سميح محمد الأغوات دور المؤشرات المالية في تقييم الأداء المالي لشركة البوتاس العربية ، رسالة استكمالا لمتطلبات الحصول على درجة ماجستير تخصص المحاسبة ، جامعة الإسراء ، كلية العلوم الإدارية و المالية ، الأردن 2014 2015 ، ص 40.

² المرجع نفسه ص، 39 .

الفصل الثاني :.....الإطار النظري لأداء الإدارة المالية وعلاقته بتكنولوجيا المعلومات

— الكشف عن مواطن الخلل و الضعف في نشاط المؤسسة .

— توفير البيانات و المعلومات الإحصائية عن نتائج تقييم الأداء في المؤسسات .

التوازن المالي يتمثل في لحظة معينة للتوازن بين رأس المال الثابت و الأموال الدائمة ،التي تسمح بالاحتفاظ به خلال الفترة المالية .

النمو المؤسسة :يعتبر نمو المؤسسة عامل أساسي من عوامل تعظيم قيمتها و لهذا فإن قرارات النمو تتميز بأنها قرارات إستراتيجية ، فالنمو وظيفة إستراتيجية جد هامة للمؤسسة الاقتصادية،وهي ظاهرة تعكس مدى نجاح و ناجعة استراتيجياتها المتعلقة بجانب التطور ،التوسع ،البقاء ،الاستمرار .

الربحية و المردودية :يعد الهدف الأساسي من التقييم هو تحديد الربحية و المردودية و تعظيم قيمة الشركة و ثروة المساهم من خلال قياس مدى كفاءة و فعالية إدارة الشركة في توليد الأرباح

السيولة و توازن الهيكل المالي :التعرف على مدى كفاءة المؤسسة في استغلال مواردها واستخداماتها المختلفة كما يساعد على التنبؤ بفسلها المالي و كذا قدرتها على المنافسة و مدى إستمراريتها في السوق .¹

3. مؤشرات تقييم الأداء المالي :

مفهوم الأداء المالي يستند إلى عملية التحليل المالي التي تعد الخطوة الأساسية نحو تفهم المنظمة ،و أن التقنية الأساسية المستخدمة لدراسة وبحث الأداء ضمن التحليل المالي هي تحليل النسب المالية . فالنسبة المالية هي أدوات التشخيص الأساسية في التحليل المالي و التي تستخدم في تقييم قوة الأداء المالي بالإضافة إلى الأداء الكلي بشكل عام .²

أنواع النسب المالية :

يمكن تصنيف النسب المالية وفق لنشاط أو المهنة المراد تقييمها حيث تصنف هذه النسب إلى خمس مجموعات هي :

(1) النسب التي تقيس القدرة على أداء الالتزامات القصيرة الأجل (نسب السيولة).

¹ نبيل قبلي ، مرجع سبق ذكره، ص ص: 71 ، 72.

² وائل محمد ،صبحي إدريس ، ظاهر محسن منصور الغالي ، أساسيات الأداء و بطاقة التقييم المتوازن ، الطبعة 1 ، دار الواصل للنشر و التوزيع 2009 ، ص 43.

الفصل الثاني :.....الإطار النظري لأداء الإدارة المالية وعلاقته بتكنولوجيا المعلومات

(2) النسب التي تقيس درجة المديونية (نسب الرفع و التغطية).

(3) النسب التي تقيس الكفاءة في إدارة الأصل (نسب النشاط و الدوران).

(4) النسب التي تقيس الربحية و العائد .

(5) النسب التي تقيس العلاقة بين المنفعة التكلفة و احتمالية استثمار بالشركة.

1.نسب السيولة :تتمثل هذه النسب و التي تعرف عادة بنسب رأس المال العامل بثلاث نسب رئيسية و مجموعة أخرى من النسب المكلمة تستخدم في مجال تقييم قدرة الشركة على الوفاء بالتزاماتها قصيرة الأجل.¹ ومن هذه النسب نسبة التداول ،نسبة السيولة ،نسبة السيولة السريعة.

2. نسب الرفع و التغطية :عبارة عن درجة أو نسبة استخدام التمويل بالمديونية لتمويل جزء من الأصول و يترتب على هذا النوع من التمويل أعباء مالية لا بد من أدائها عند أجل استحقاقها قبل دفع التوزيعات على الملاك و من النسب لحساب الرفع.²

3.نسب النشاط : مجموعة من النسب مدلولاً مزدوجاً إذ يمكن اعتبارها جزءاً من أدوات تحليل السيولة وفي الوقت نفسه جزءاً من أدوات تحليل الكفاءة أو النشاط لأنها تتخذ في غالب الأحيان صور معدلات يمكن الاستفادة منها في تقييم إدارة الأصول المتداولة للشركة .³

4.نسب الربحية :ربحية المؤسسة هي محصلة لمختلف السياسات المتخذة في إدارة مختلف شؤونها ،لذا فإن التحليل بالنسب الأخرى يوفر معلومات معبرة عن طريقة التي تدار بها المؤسسة ، أما نسب الربحية فتعبر عن مدى الكفاءة التي تتخذ فيها المؤسسة قراراتها الاستثمارية والمالية .⁴

وتحسب هذه النسب كالتالي :

¹ محمد مطر ، الاتجاهات الحديثة في التحليل المالي والائتماني الأساليب و الأدوات و الاستخدامات العملية ، دار وائل للنشر والتوزيع الطبعة 2 الأردن عمان 2006، ص54.

² عبد الغفار حنفي ،تقييم الأداء المالي و دراسات الجدوى ،الطبعة الأولى ،دار الجامعية ، الإسكندرية،2009، ص60.

³ محمد مطر ،مرجع سبق ذكره ،ص 64 .

⁴ مفلح محمد عقل ،مقدمة في الإدارة المالية و التحليل المالي ، الطبعة 1 ،مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع ،الأردن ،2009، ص327.

الفصل الثاني :.....الإطار النظري لأداء الإدارة المالية وعلاقته بتكنولوجيا المعلومات

الجدول رقم (1-2): النسب المالية

نوع النسبة	اسم النسبة	حساب النسبة	تفسير	النسب المرجعية
نسب السيولة	نسبة التداول	$\frac{\text{أصول متداولة}}{\text{خصوم المتداولة}}$	تقيس هذه النسبة مدى تغطية الأصول المتداولة للخصوم المتداولة	2
	نسبة السيولة	$\frac{(\text{أصول نقدية} + \text{صافي الذمم})}{\text{الخصوم المتداولة}}$	تقيس هذه النسبة مدى قدرة النقدية المتوفرة على سداد الالتزامات القصيرة الأجل	1.14
	نسبة السيولة السريعة	$\frac{\text{الأصول النقدية}}{\text{الخصوم المتداولة}}$	تقيس مدى قدرة المؤسسة على الوفاء بالتزاماتها	0.57
نسب الرفع والتغطية	إجمالي المديونية على حقوق الملكية:	$\frac{(\text{قروض قصيرة الأجل} + \text{قروض طويلة الأجل})}{\text{حق الملكية}}$	تقيس مدى مخاطر المالية على كل من الدائنين و أصحاب المؤسسة.	0.33
	عدد مرات تغطية الأرباح للفوائد	$\frac{\text{صافي دخل العمليات}}{\text{الفوائد}}$	تقيس مدى قدرة المؤسسة تمويل بالمديونية	12.13
	إجمالي الأصول على حق الملكية	$\frac{\text{إجمالي الأصول}}{\text{حق الملكية}}$	يقيس عدد مرات تغطية الأصول لحق الملكية	1.50
	الأصول الثابتة على حق الملكية	$\frac{\text{الأصول ثابتة}}{\text{حق الملكية}}$	يقيس عدد مرات تغطية الأصول الثابتة لحق الملكية	0.92
	الأصول المتداولة على حق الملكية	$\frac{\text{الأصول المتداولة}}{\text{حق الملكية}}$	يقيس عدد مرات تغطية الأصول المتداولة لحق الملكية	0.58
	المخزون على حق الملكية	المخزون	يقيس مدى تغطية المخزون لحق	0.25

الفصل الثاني :.....الإطار النظري لأداء الإدارة المالية وعلاقته بتكنولوجيا المعلومات

	الملكية	حق الملكية		
0.17	يقيس مدى قدرة أوراق القبض على تغطية حق الملكية	$\frac{\text{أوراق القبض}}{\text{حق الملكية}}$	أوراق القبض على حق الملكية	
0.17	يقيس مدى تغطية الأصول النقدية لحق الملكية	$\frac{\text{الأصول النقدية}}{\text{حق الملكية}}$	الأصول السائلة النقدية على حق الملكية	
1.33	تقيس مدى كفاءة إدارة المؤسسة على استخدام أصولها في توليد رقم أعمال	$\frac{\text{المبيعات}}{\text{إجمالي الأصول}}$	المبيعات على إجمالي الأصول	نسب النشاط (معدل الدوران)
2.18	تقييم كفاءة إدارة المؤسسة على استخدام أصولها الثابتة في توليد رقم أعمال	$\frac{\text{المبيعات}}{\text{الأصول الثابتة}}$	المبيعات على أصول ثابتة	
3.43	تقيس مدى كفاءة إدارة المؤسسة على استخدام الأصول المتداولة في توليد رقم أعمال	$\frac{\text{المبيعات}}{\text{الأصول المتداولة}}$	المبيعات على أصول المتداولة	
8	تقيس عدد تصريف المخزون لدى المؤسسة .	$\frac{\text{المبيعات}}{\text{المخزون}}$	المبيعات على المخزون	
12	تقيس مدى سرعة أوراق القبض تحول إلى مبيعات.	$\frac{\text{المبيعات}}{\text{أوراق القبض}}$	المبيعات على أوراق القبض	
12	تقيس مدى سرعة الأول النقدية الشبه النقدية إلى مبيعات	$\frac{\text{المبيعات}}{\text{الأصول النقدية و شبه النقدية}}$	المبيعات على الأصول النقدية السائلة وشبه النقدية	
0.072	تقيس مقدار صافي الدخل المحقق بعد الفوائد والضرائب عن كل دينار من صافي المبيعات.	$\frac{\text{صافي الدخل}}{\text{المبيعات}}$	حافة صافي الدخل	نسب الربحية
0.092	تقيس هذه النسبة مدى قدرة المؤسسة على استخدام أصولها في توليد الربح .	$\frac{\text{صافي الدخل}}{\text{الأصول}}$	العائد على الأصول	

الفصل الثاني :.....الإطار النظري لأداء الإدارة المالية وعلاقته بتكنولوجيا المعلومات

0.143	تقيس نسبة العائد الذي يحققه الملاك على استثمار أموالهم بالمؤسسة	صافي الدخل حق الملكية	العائد على حقوق الملكية	
-------	---	--------------------------	-------------------------	--

المصدر :عبد الغفار حنفي ، تقييم الأداء المالي و دراسات الجدوى المرجع السابق ص 56 و ص 57.

من خلال هذا الجدول الذي يوضح مختلف طرق حساب نسب المالية المتمثلة في كل من نسب السيولة ونسب الرفع (التغطية) نسب النشاط بالإضافة إلى نسب الربحية يتم الحكم على الأداء المالي العام للمؤسسة حيث يتم مقارنة مختلف النتائج مع نسبة المرجعية .

رابعا :خطوات تقييم الأداء المالي¹

هناك مجموعة من الخطوات يجب إتباعها من أجل تقييم الأداء المالي و تتمثل في الخطوات التالية:

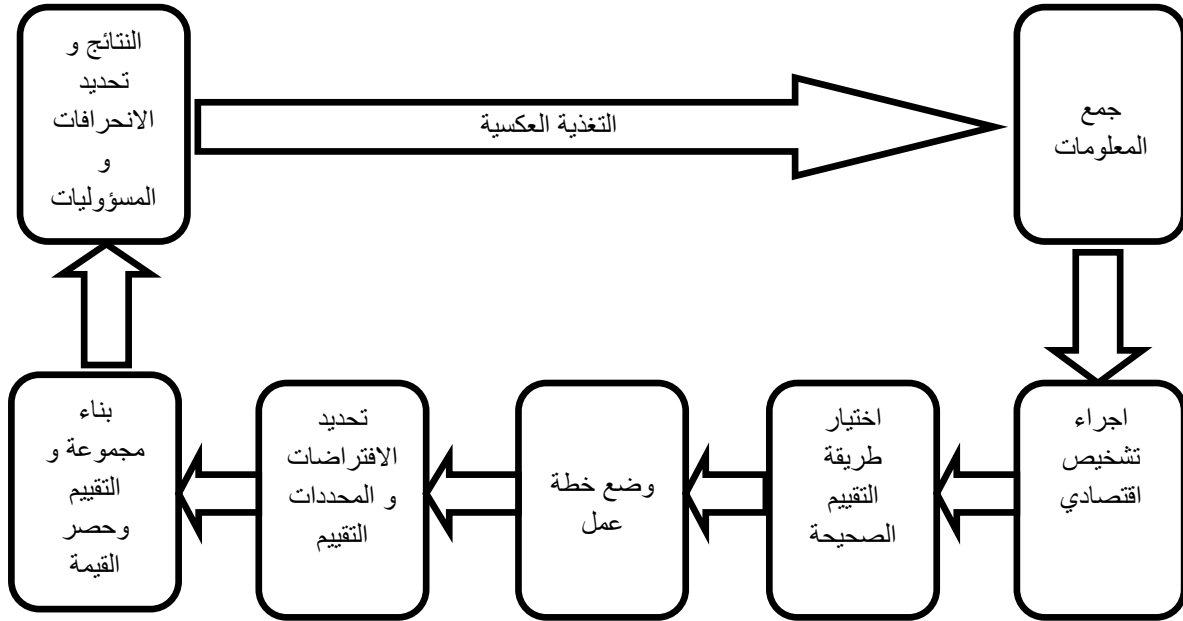
1. **جمع المعلومات :** تتمثل الخطوة الأولى في جمع كل المعلومات المتاحة عن الشركة والمنتجات و الأسواق ومنافسيها ،سواء من البيانات العامة (البيانات المالية المنشورة ،التقارير الإدارية أو المقالات الصحفية ...) أو من خلال (دراسات القطاع ،وملاحظات المحللين الماليين) وعادة ما يتم استكمال هذه المرحلة من المعرفة العامة بالمؤسسة بإجراء مقابلات مع الإدارة العليا و الإدارة التنفيذية ،وكذلك زيارات ميدانية على أرض الواقع .
2. **إجراء تشخيص اقتصادي :** يتم استخدام التحليل الاقتصادي في المقام الأول بهدف فهم نموذج الأعمال للمؤسسة أو المجموعة من نقطة بعد إستراتيجي و مالي ،ويتيح التحليل الإستراتيجي إلقاء نظرة على الوضع التنافسي للمؤسسة ،و الفرص المتاحة في السوق ، وتميز نقاط قوتها و ضعفها و التحليل المالي للتعرف على محددات الأداء الاقتصادي و المالي للمؤسسة على المدى الطويل ، وتحليل هيكل التمويل و تقييم قوته المالية.

¹المرجع نفسه ،ص ص: 73 ، 74.

الفصل الثاني :.....الإطار النظري لأداء الإدارة المالية وعلاقته بتكنولوجيا المعلومات

3. اختيار طريقة التقييم الصحيحة : يتم خلال هذه المرحلة تحديد الطريقة التي سيتم استخدامها في تقييم الأداء ، ويتوقف اختيار أسلوب معين على عدة عوامل : خصائص الشركة ، و أهداف المشتريين و أفق الاستثمار ، كما يعتمد هذا الخيار أيضا على توافر البيانات أو ظروف السوق في وقت التقييم .
4. وضع خطة عمل : من الناحية النظرية ، فإن أسلوب الإكتوارية عادة ما يكون هو الأنسب لأنه يفترض أن قيمة المؤسسة تساوي القيمة الحالية للتدفقات النقدية الناتجة عن أنشطتها . ولكن هذا الأسلوب يتطلب خطة عمل لتطوير و تقييم كمية من إمكانيات التفاعل في حالة من الاندماج مع مجموعة أخرى و تستند خطة على عدد من الافتراضات المتعلقة بالتغيرات في التدقيق النقدي ،احتياجات رأس المال العامل أو الإنفاق الاستثماري .
5. تحديد الافتراضات و محددات التقييم : يتم خلال هذه المرحلة وضع الافتراضات أو المعايير التي يتم على أساسها تقييم الأداء ، ويتوقف هذه المعايير حسب نوع الأداء المقيم.
6. بناء مجموعة و التقييم وحصص القيمة : خلال هذه المرحلة يسعى المقيم أو المحلل لبناء مجموعة من القيم من خلال تحديد قيم الحد الأدنى و الحد الأقصى للعنصر المراد تقييمه .
7. النتائج و تحديد الانحرافات و المسؤوليات : بعد القيام بعملية تحديد القيم و حصرها يبقى معرفة القيم التي لا تتوافق و المعايير الموضوعية و تحديد حجم انحرافها عن المعيار و تحديد المسؤولين وقوع هذه الانحرافات . يمكن تلخيص هذه الخطوات في المخطط الموالي :

الشكل رقم (2 - 2) :خطوات تقييم الأداء المالي



المصدر :نبيل قبلي ، دور مبادئ الحوكمة في تفعيل الأداء المالي لشركات التأمين ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ،جامعة حسنية بن بوعلي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير 2016 / 2017 ص

المبحث الثاني: مقدمة حول الإدارة المالية

تعتبر الإدارة المالية حقلا هاما من حقول إدارة الأعمال، لكن الملاحظة العملية لواقع هذا الحقل على مدى عقود سلفت كثيرا ما أظهرت عدم حصولها على الاهتمام المناسب من قبل إدارات العديد من المؤسسات ، لقناعة لدى بعض هذه الإدارات بأن الأمور المالية هي من اختصاص المحاسبين وحدهم، إلا أن العوامل التاريخية لعبت دورا متجددا في تطوير الإدارة المالية و جعلت الكثير من المديرين يدركون أهمية الإدارة المالية في حماية وجود المؤسسة و تحقيق أهدافها الأمر الذي أدى إلى تعزيز مكانتها و نقلها إلى الموقع المشارك في صنع القرار على مستوى الإدارة العليا، بعد أن كانت و لفترات طويلة جدا تقوم بدور المنفذ لقرارات اتخذت في أماكن أخرى داخل المؤسسة.

المطلب الأول: ماهية الإدارة المالية

أولا: مفهوم الإدارة المالية

يمكن القول بأن الإدارة المالية تطورت من دراسة وصفية إلى دراسة علمية تخضع لمعايير تحليلية دقيقة و من حقل كان مهتما بالبحث عن مصادر التمويل فقط إلى حقل يهتم بإدارة الأصول و توجيه المصادر المالية المتاحة إلى مجالات الاستخدام الأفضل و من حقل يهتم بالتحليل الخارجي للمؤسسة إلى حقل يركز على عملية اتخاذ القرار داخل المؤسسة.¹

حيث تعرف الإدارة المالية على أنها النشاط الإداري أو الوظيفة الإدارية التي تتعلق بتنظيم حركة الأموال اللازمة لتحقيق أهداف المشروع بكفاءة إنتاجية عالية الوفاء بالتزاماته المستحقة في المواعيد المحددة.²

فالإدارة المالية هي تلك الإدارة التي تقوم بنشاطات مالية متنوعة ،وذلك من خلال تنفيذها لوظائف فنية متخصصة كالتحليل المالي ،تقييم المشاريع ،إعدادا و تفسير التقارير المالية ،الموازنات التقديرية ،إعادة التنظيم المالي ،ومن خلال تنفيذها لوظائف الإدارة كالتخطيط والتنظيم والتوجيه والرقابة ،ولكن بصيغة مالية تستطيع تحقيق الأهداف المحددة لها .³

¹ مفلح محمد عقل، مقدمة في الإدارة المالية و التحليل المالي، مكتبة المجتمع العربي للنشر و التوزيع ، الطبعة الأولى 2009، ص ص 14-15.

² عليان الشريف، رشاد العصار، أحمد الجعبري، الإدارة والتحليل المالي، دار البركة للنشر و التوزيع عمان، الطبعة الثانية 2006، ص 14.

³ عبد القادر شلاي ،قروموس حميد ،محاضرات في مادة الإستراتيجية والتخطيط المالي ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة العقيد أكلي منحد أولحاج بالبويرة ،2016-2017، ص 59.

الفصل الثاني :.....الإطار النظري لأداء الإدارة المالية وعلاقته بتكنولوجيا المعلومات

كما تعرف بأنها إدارة التدفقات النقدية للمشروع بهدف تحقيق أرباح للملاك ،و يقصد بالمشروع أو الشركة أي منظمة أعمال لها نشاط يهدف إلى تحقيق أرباح (صناعي، زراعي، تجاري، بنك، فندق) أو نشاط لا يهدف إلى تحقيق أرباح مثل مشروعات الخدمات الاجتماعية (حماية الأسرة، حماية الطفولة) أو المشروعات الحكومية.¹

ومن خلال استعراض تعاريف للإدارة المالية يتضح لنا بأنها النشاط الذي يختص بعملية التخطيط و التنظيم و المراقبة لحركتي الدخول و الخروج للأموال الحالية و المرتقبة إلى ومن المؤسسة، حيث تهتم الإدارة المالية بمتابعة حركة الأموال و معرفة المبالغ الصادرة، و الواردة، وحساب نسب الربح ، و الخسارة المترتبة على كافة الأنشطة، و العمليات التي يتم العمل عليها، و كلما كانت القرارات المالية التي يتم اتخاذها تساهم في الوصول إلى نتائج صحيحة، كلما دل ذلك على نجاح الإدارة المالية بالمهمة التي تقوم بها.

ثانيا: خصائص الإدارة المالية

تتمثل خصائص الإدارة المالية فيما يلي:

➤ أنها تتغلغل في جميع أوجه نشاطات المؤسسة ، أي نشاط لا يكون بمعزل عن النواحي المالية.

➤ القرارات المالية قرارات ملزمة للمؤسسة في أغلب الأحيان و لذلك وجب الحذر الشديد عن اتخاذ القرارات.

➤ أن بعض القرارات المالية مصيرية للمؤسسة ، يتوقف عليها نجاح المؤسسة أو فشلها .

➤ أن نتائج القرارات المالية لا تظهر سريعا و هذا ما يؤدي إلى صعوبة اكتشاف الأخطاء و إصلاحها إذا كانت القرارات خاطئة مما يعرض المؤسسة للخطر.²

¹أسامة عبد الخالق الأنصاري، الإدارة المالية، كلية التجارة ، جامعة القاهرة، ص 21.

²كيجل إيمان، دور الإدارة المالية في تطوير أداء المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص مالية مؤسسة، جامعة 20 أوت سكيكدة 1955، السنة الجامعية 2014-2015، ص ص : 10-11.

المطلب الثاني: أهداف الإدارة المالية و العوامل الرئيسية المؤثرة فيها

أولاً: أهداف الإدارة المالية

ينبغي التأكيد على أن القرارات الرشيدة و التي تتسم بالكفاءة تفترض وجود أهداف محددة وواضحة من الضروري حصرها و تحديدها و الاتفاق عليها و لذلك يمكن القول أن ما ترمي إليه الإدارة المالية من خلال قراراتها المالية هو تحقيق الأهداف الآتية:

1- هدف تعظيم الأرباح.

2- هدف تعظيم ثروة الملاك أو تعظيم القيمة السوقية للسهم الواحد.

3- هدف الملاءة المالية.¹

1. هدف تعظيم الربحية:

الربحية هدف أساسي لجميع المؤسسات و ضروري لبقائها و هو هدف لكل مستثمر و مؤشر يهتم به الدائنون و أداة لقياس كفاءة الإدارة في استخدام الموارد المتاحة إذ أن الاستخدام الأمثل للموارد ينتج عنه عوائد و أرباح مرتفعة و من خلال التوفيق بين قرارات التمويل و بين قرارات الاستثمار بحيث تمول الأصول و الاستثمارات قصيرة الأجل عن طريق التزامات قصيرة الأجل أما الأصول الثابتة فيتم تمويلها عن طريق قروض طويلة الأجل.²

2. هدف تعظيم ثروة الملاك أو تعظيم القيمة السوقية للسهم:

نظراً لأن الإدارة المالية كوظيفة لا بد و أن تسعى إلى هدف محدد و واضح لذلك فقد أصبح هدف تعظيم القيمة السوقية للسهم الواحد ، أو هدف تعظيم ثروة الملاك إستراتيجية مثلى للإدارة المالية و محورا لقراراتها، و من الأمور التي دفعت الإدارة إلى تغليب هدف تعظيم ثروة الملاك على الأهداف الأخرى الخوف من انخفاض قيمة أسهم الشركة في السوق و الذي قد يدفع شركات أخرى إلى امتلاك و ضم الشركة ضد رغبات

¹ حمزة محمود الزبيدي، الإدارة المالية المتقدمة، الوراق للنشر و التوزيع ، عمان 2008، ص23.

² عليان الشريف ،رشاد العصار، أحمد الجعبري، مرجع سبق ذكره، ص39.

الفصل الثاني :.....الإطار النظري لأداء الإدارة المالية وعلاقته بتكنولوجيا المعلومات

المديرين أو حدوث ما يطلق عليه اسم معركة التفويض حيث يتم السيطرة على الشركة و ذلك بإجراء حملة الأسهم على التصويت على تغيير فريق الإدارة الحالي بفريق جديد.

3. هدف الملاءة المالية:

رغم كون الملاءة المالية أو السيولة من الأهداف التقليدية للإدارة المالية ، إلا أن طبيعة الأداء في الظروف المعاصرة قد ألزمت الإدارة المالية بوضع استراتيجيات دفاعية كاملة تجعل الشركة دائما في موقف يمكنها من مواجهة أي تغيرات محتملة الحدوث، يقصد بالسيولة احتفاظ الإدارة المالية بجزء من موجوداتها على شكل نقد سائل و موجودات شبه سائلة ، إن كفاءة الإدارة المالية في تحقيق هذا الهدف يجعلها دائما قادرة على تسديد ما عليها من التزامات مستحقة و بشكل يبعد الإدارة عن حالة العسر المالي.¹

ثانيا: العوامل الرئيسية المؤثرة في الإدارة المالية:

هناك عدد من العوامل المؤثرة في توجيه الإدارة المالية يجب أن تؤخذ بالاعتبار بسبب تأثيرها في تقييم المركز المالي أو التحليل المالي و فيما يلي سيتم عرض هذه العوامل ضمن أربعة قيود رئيسية:

1- قيود النشاط القانونية:

حيث تحدد قيود النشاط القانونية الحقوق التي للمنشأة و الواجبات في العقود التي تبرمها المنشأة كما يحدد طرق إدارة التمويل و الاستثمارات في المنشأة ضمن معايير ملزمة.

— قانون ترخيص الشركة في القطاع الاقتصادي.

— قانون الشركة تبعا لنوع الشركة الذي تنتمي له فقد تكون شركة تضامن فلا يجوز تمويل مشاريعها من

خلال طرح الأسهم في البورصة بينما يجوز إذا كانت شركة مساهمة عامة.

¹ حمزة محمود الزبيدي ، مرجع سبق ذكره، ص ص: 40، 23 .

2- القيود الناتجة عن الهيكل التنظيمي:

يعرف بأنه نظام للسلطة و العلاقات بين الوحدات التنظيمية و العلاقات بينها و الذي يحدد الشكل و طبيعة العمل اللازمة للمنشأة حيث يتم عادة تجميع الوحدات حسب نوع المنتج الذي تقدمه أو وظائفها أو حسب فئات العملاء أو بحسب مراحل الإنتاج أو المناطق الجغرافية التي تخدمها المنشأة.

3- دورة حياة المنشأة و المنتج:

تمثل دورة حياة المنشأة المرجاة التي تمر بها المنشأة و التي يترتب عليها اتخاذ أحد الاستراتيجيات كإستراتيجية التقدم و ممارسة النشاط في قطاع معين أو إتباع إستراتيجية الإصلاح، و كل إستراتيجية من الاستراتيجيات لها أثر مالي يترتب عليه تحديد حجم السيولة أو الاستثمار أو التمويل.

4- التخطيط المالي للشركة:

يتم من خلاله دراسة نقاط قوة الشركة و نقاط ضعفها إضافة لدراسة التهديدات و الفرص في الوقت ثم وضع خطة مالية تتناسب مع إستراتيجيتها بناء الاستفادة من نقاط قوتها و الفرص.

5- الإدارة المالية العامة:

تهتم الإدارة المالية العامة بمنشأتها الربحية و غير الربحية و التي تتبع ممتلكات الدولة، كما تهتم بمنشآت القطاع الخاص من خلال توجيهها لتناسب مع الحاجات للأفراد و المجتمع، سواء بقصد إشباع حاجاتها من الخدمات أو السلع و سواء كانت هذه الحاجات حالية أو مستقبلية و ذلك ضمن القطاعات الاقتصادية المختلفة.¹

المطلب الثالث: وظائف الإدارة المالية

في ضوء المضمون الحديث للإدارة المالية ينبغي القيام بعدد من الوظائف الرئيسية حتى يمكن تحقيق الأهداف المالية ، و هذه الوظائف هي :

1- التخطيط المالي و الرقابة

¹عبد الله إبراهيم نزال، الإدارة المالية العامة و المالية الدولية ، الوراق للنشر و التوزيع، ص ص 53-67.

2- الحصول على الأموال

3- استثمار الأموال

1-التخطيط المالي و الرقابة:

يعتبر التخطيط من أهم وظائف المدير المالي ، فهو يهتم أولاً بالخطط طويلة الأجل الخاصة بالتوسع في الأصول الرأسمالية من مبان و عدد و ماكينات ...و هي التي تستلزم بطبيعتها استثمار مبالغ ضخمة فيها، و على أساس معرفته لهذه الخطط طويلة الأجل و أيضا لتقديرات المبيعات في المستقبل القريب ينبغي على المدير المالي أن يقوم بعمل التقديرات المتعلقة بالتدفق النقدي (التدفق الداخل و التدفق الخارج) خلال الفترة الزمنية المقبلة. أي بعبارة أخرى يقوم المدير المالي بتخطيط الاحتياجات المالية للمنشأة سواء الاحتياجات قصيرة الأمد أو الاحتياجات طويلة الأجل.

و يجب على المدير المالي عند وضعه لخططه أن يقوم بتصميم نظام للرقابة المالية يمكنه من مراجعة العمليات الفعلية مع الخطط التي سبق له رسمها، و رغم أن الرقابة المالية تكون من المسؤوليات المباشرة للمراقب المالي ، إلا أنها عادة تكون تحت الإشراف العام للمدير المالي .

2- الحصول على الأموال (التمويل):

إذا تبين من التقديرات الموضوعة أن التدفق الخارج للنقدية يفوق التدفق الداخل ، و أن الرصيد النقدي لا يكفي لتغطية العجز، فإن المدير المالي يجد من الضروري الالتجاء إلى مصادر خارج شركته للحصول على هذه الأموال اللازمة، و تأتي هذه الأموال من مصادر مختلفة ، كما أنها تعرض تحت أنواع متنوعة من الاتفاقات و الشروط و لفترات زمنية متفاوتة ، وعند اختيار أنواع التمويل المناسبة يجب دراسة الحالة المتوقعة لهذه المصادر التمويلية ثم ربطها مع الحالة المالية المتوقعة للمنشأة بعد فترة زمنية مقبلة فالمركز الحالي للمشروع لا يعطي مقياسا سليما للحكم على مقدرة المنشأة في الوفاء بالتزاماتها عندما يحين أجلها مستقبلا.¹

¹ أجيل أحمد توفيق، أساسيات الإدارة المالية ، دار النهضة العربية للطباعة و النشر، ص37.

4- الاستثمار (إدارة الأصول):

يقصد بالاستثمار توظيف و استخدام الموجودات المتاحة في المؤسسة أي إدارة الأصول و هو التأكد من أن الموارد المالية المتاحة قد وجهت لأفضل استخدام مالي و اقتصادي داخل المؤسسة تتحقق منه أكبر الفوائد و المنافع الممكنة.¹

فكل أصل من الأصول المتداولة أو الثابتة يمثل استثمارا للأموال التي حصلت عليها المنشأة إما من الدائنين أو من ملاك المشروع ، ومن المهم جدا أن تتمكن المنشأة بمرور الوقت من الحصول على أموالها المستثمرة في هذه الأصول ، فهي تحتاج إلى هذه الأموال لدفع ما عليها من أعباء و التزامات مالية.

4- مقابلة مشاكل خاصة:

و الوظيفة الأخيرة للمدير المالي هي ما يقوم به من أعمال عند مواجهته لبعض المشاكل المالية الهامة ذات الطبيعة الخاصة، أي التي لا يتكرر حدوثها خلال فترة حياة المشروع رغم أن هذه المشاكل الخاصة تتفاوت و تختلف إلا أنها عادة ما تشترك جميعها في مسألة واحدة و هي التقويم ، تقويم المنشأة كلها، أو تقويم جزء من أصولها، فمثلا في حالة الاندماج أو الانضمام تواجهنا مشاكل قانونية و أخرى اقتصادية.²

ومن المشاكل التي تواجه المدير المالي أيضا عمليات التوسع في إنتاج سلعة معينة أو إنتاج سلع جديدة و من المشاكل المالية أيضا عمليات الانكماش، و إجراء بعض التعديلات المالية اللازمة لتصحيح أوضاع المؤسسة المالية و تجنبها الفشل أو لمواجهة عمليات التصفية و تعرف حالات الاندماج و الانضمام و التصفية كما يأتي:

الاندماج: عبارة عن تجمع أو دخول مؤسستين أو أكثر مع بعضهما إذ تفقد جميع المؤسسات القديمة شخصيتها القانونية و تحل محلها مؤسسة جديدة بأصول و خصوم المؤسسات القديمة.

الانضمام: عبارة عن دخول مؤسسة إلى مؤسسات أخرى إذ تفقد الأولى شخصيتها و صفتها القانونية و تؤول أصولها و خصومها إلى المؤسسة التي انضمت لها لتصبح الأولى محتواة بشكل كامل في الأخرى.

التصفية الاختيارية: رغبة أصحاب المؤسسة في استرجاع أموالهم و حل المؤسسة لأي سبب.

¹ كيجل إيمان، مرجع سبق ذكره ، ص15.

² جليل أحمد توفيق، مرجع سبق ذكره، ص40.

الفصل الثاني :.....الإطار النظري لأداء الإدارة المالية وعلاقته بتكنولوجيا المعلومات

التصفية الإجبارية: مواجهة الفشل في الوفاء بالتزامات نتيجة التعثر الدائم و الخوف من الإفلاس و فقدان كل شيء.¹

المبحث الثالث :واقع تكنولوجيا المعلومات في الإدارة المالية

ترتبط تكنولوجيا المعلومات مختلف أقسام ومصالح المؤسسة وتؤثر فيها وتتأثر بها سواء كان القسم مهمة أو غير مهمة ،بما في ذلك الإدارة المالية لها .

المطلب الأول :أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات

ترتب على استخدام تكنولوجيا المعلومات مجموعة من الآثار تتمثل في ما يلي :²

1. استخدام تكنولوجيا المعلومات في الهيكل التنظيمي :

عملت تكنولوجيا المعلومات على تغير شكل الهيكل التنظيمي وذلك من خلال زيادة درجة المرونة اللازمة للاستجابة للمتغيرات الخارجية سرعة عالية و قد تميزت الهياكل بالخصائص التالية :

- إزالة الحدود الفاصلة بين الوحدات التنظيمية و الوظيفية .
- التركيز على العمليات الأساسية من خلال أتمتة المكاتب office automation و ذلك بتحويل العمل من الأسلوب اليدوي إلى الآلي و إحلال النماذج الإلكترونية لتنفيذ كافة الأعمال في الوزارة.

2. استخدام تكنولوجيا المعلومات في التخطيط :

عملت تكنولوجيا المعلومات على توفير المعلومات اللازمة لتطوير الاستراتيجيات و رسم الخطط و السياسات و البرامج واتخاذ القرارات التي بدورها على المستقبل التنظيم .

و من أهم المتغيرات التي أحدث بعين الاعتبار عند إجراء عمليات التخطيط ما يلي :

- التغيرات التكنولوجية المتسارعة و الاستخدام الأمثل لموارد تكنولوجيا المعلومات .
- الاتجاه المتزايد نحو الأنظمة المتكاملة .
- تحقيق أهداف و تجنب التهديدات الموجودة بيئة العمل .

¹ كيجل إيمان، مرجع سبق ذكره، ص 15 .

² عدنان عواد الشوابكة، مرجع سبق ذكره، ص ص : 282-285.

3. استخدام تكنولوجيا المعلومات و طبيعة العمل :

لقد أثرت تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير على بيئة العمل و ذلك من خلال ما يلي :

- 1) إعادة توزيع العمل تنظيما حيث يمكن انجاز الكثير من العمل الإداري دون عناء .
- 2) زيادة التنبؤ و الكفاءة .
- 3) تعزيز المهارات اللازمة للعمل و الحاجة لوظائف جديدة كالبرمجة و تحليل النظم و هندسة الشبكات .
4. أثر تكنولوجيا المعلومات و الرقابة الإدارية :

لقد ساعدت تكنولوجيا المعلومات مديرية الرقابة الداخلية على الرقابة الإدارية و الفنية و المالية حيث توفر الأهداف و معايير تقييم الأداء الوحدات المختلفة ووجود تطبيق فعلى لهذه المعايير و التي تضمنت مقارنة الأداء الفعلي مع الأداء المرغوب به و المخطط له مستقبلا و ذلك من أجل تحقيق أهداف بقابلية و كفاءة أكبر.

5. استخدام تكنولوجيا المعلومات و اتخاذ القرارات الإدارية :

عملت تكنولوجيا المعلومات على تزويد المدراء في مختلف المستويات الإدارية بالمعلومة و ذلك من أجل دعم عملية اتخاذ القرارات الإدارية . حيث أن تكنولوجيا المعلومات دورا هاما في عملية التغير التي طرأت على الإدارة من خلال توفير أدوات على الحصول البيانات بكميات اللازمة و بتشغيلها و بتحليلها كما أدى البريد الإلكتروني إلى تحسين إدارة العاملين و ساعد المديرين على توزيع المعلومات على العاملين في أقسام.

6. أثر تكنولوجيا المعلومات على امن و سرعة المعلومات :

عملت تكنولوجيا المعلومات على توفير الوسائل و الأساليب اللازمة لضمان استمرارية عمل و تدفق المعلومات بالشكل الصحيح ،وقد وفرت وسائل أمن و الحماية للبرامج والمعلومات والشبكة من التلاعب و العبث بها . كما عملت علة سرية المعلومات و تداولها في الوزارة و مديرياتها في المحافظات و الأولوية

7. أثر نظم المعلومات على الأداء:

لعبت تكنولوجيا المعلومات دوراها في تأثير على تحسين أداء المؤسسي وذلك من خلال :

زيادة قدرة على إشراف على المشاريع

الفصل الثاني :.....الإطار النظري لأداء الإدارة المالية وعلاقته بتكنولوجيا المعلومات

زيادة عدد الفرض المتاحة و تفعيل عملية تطبيق الأفكار الجديدة لتطوير الخدمات

تحسين فعالية عملية اتخاذ القرارات و زيادة جودتها و تحسين محتواها .

تحسين عملية التنسيق بين مختلف المستويات الإدارية لإنجاز أهداف .

زيادة كفاءة في استغلال مواردها المختلفة .

تحسين نوعية الخدمات و تقليل لتباين و التفاوت في مستوى الأداء .

المطلب الثاني: مكان الإدارة المالية في الهيكل التنظيمي

لغرض إنجاز مهام الإدارة المالية بصورة مرضية لا بد من وضع إطار تنظيمي لهذه الإدارة يأخذ بعين الاعتبار تحديد طبيعة الوظيفة المالية و العلاقة بين أقسامها و مع بعضها البعض ، و قد ارتفع شأن الإدارة المالية في سلم الهيكل التنظيمي للمؤسسة و أصبحت من الإدارات المؤثرة على القرارات الإستراتيجية لها ، و يشرف على إدارتها المدير المالي الذي يعتبر من كبار الإداريين في المؤسسة فهو يشارك في اتخاذ القرارات لأن له سلطات ووظائف و جدارات يتمتع بها، و يسعى دائما إلى تحقيق أهداف المؤسسة المرجوة¹.

و ينبغي على المدير المالي أن يكون قريبا من قمة الهيكل التنظيمي للمشروع ، و أحد الأسباب التي تبرر وجوده في أعلى السلم الإداري هو الأهمية الكبرى لعمليات التخطيط و التحليل و الرقابة و التي يعتبر المدير المالي مسئولا عنها.

و تختلف الطرق التي تتبعها المنشآت المختلفة في تنظيم الوظيفة المالية تختلف اختلافا ملحوظا كالاتي:

- في المشروعات الصغيرة نجد أن صاحب المشروع أو مديره (عادة يجمع بين الصفتين) هو المسئول الوحيد عن الإنتاج و التسويق و التمويل و أحيانا عن المزيد من الوظائف الأخرى.

- في المنشآت المتوسطة و الكبيرة عادة ما توجد إدارة مستقلة تتولى الشؤون المالية و يطلق على هذه الإدارة اسم الإدارة المالية ، كما يطلق على رئيسها عادة اسم المدير المالي، و لكن يلاحظ أن بعض المنشآت الكبرى قد تقوم

¹ كيجل إيمان، دور الإدارة المالية في تطوير أداء المؤسسة الاقتصادية مذكرة مكملة ليل شهادة الماستر أكاديمي تخصص مالية مؤسسة جامعة 20أوت 1955.

الفصل الثاني :.....الإطار النظري لأداء الإدارة المالية وعلاقته بتكنولوجيا المعلومات

بتقسيم مسؤوليات النشاط المالي بين المدير المالي و بين المراقب المالي ، فتسند إلى هذا الأخير بالإضافة إلى عمله الأصلي و هو الإشراف على الحسابات مسؤولية إعداد التنبؤات المالية و الموازنات التخطيطية و تقوم فاعلية استخدام الأموال في النواحي المختلفة للمشروع في هذه الحالات غالبا ما يكون المدير مسئولا أمام المدير المالي، و لكن في بعض الأحيان قد نجد أن كلاهما يكون مسئولا أمام مجلس الإدارة و العضو المنتدب.¹

المطلب الثالث :علاقة تكنولوجيا المعلومات بالإدارة المالية

تعد تكنولوجيا المعلومات مطلبا أساسيا لتمكين المؤسسة من القيام بعملياتها الإدارية المختلفة على البقاء و الاستمرار و النمو ، ولذلك على المؤسسة أن تهتم كافة المستلزمات للاستفادة القصوى من التكنولوجيا ، و أن تكون متماشية مع ما يتجسد من ظهور لتكنولوجيا جديدة قد تفتح أمام المنظمات مجالات آفاق واسعة نحو أسواق جديدة من خلال تتبع و نقل التكنولوجيا المستمر.

و كنتيجة للتطور التكنولوجي قد تغيرت جذريا الطريقة التي تتخذ بواسطتها القرارات المالية ،حيث أصبح لدى المؤسسات شبكات و أجهزة الحاسوب المرتبطة ببعضها البعض ، مما يسهل على المدراء الماليين تبادل المعلومات و البرامج و عقد الاجتماعات مع نظرائهم عن بعد، كما أصبح إمكانية الحصول على البيانات المالية و تحليلها متاحة للمدير المالي خلال فترة زمنية قصيرة، بالإضافة إلى أن التحليل المالي بأساليب كمية أضحت أكثر استخداما، إذ توفر للمدير المالي المعلومات الضرورية والشاملة وفي الوقت المناسب من أجل وضع الاستراتيجيات المناسبة واتخاذ القرارات بطريقة سليمة والقيام بعمليات التنظيم والتخطيط و الرقابة و كنتيجة أخرى لهذه التطورات المنظورة في مجال الإدارة المالية، المدراء الماليين يحتاجون إلى مهارات جديدة في مجال استخدام تكنولوجيا المعلومات تتواءم مع التقنيات الحديثة.

كما أن لتكنولوجيا المعلومات دور كبير بالنسبة للإدارة المالية ،فعندما يتم تطبيق برامج الإدارة المالية وتكنولوجيا المعلومات بطريقة صحيحة فإن ذلك يساعد المنظمات في تحقيق أهدافها و زيادة مركزها المالي، وتتمثل أهمية تكنولوجيا المعلومات في الإدارة المالية فيما يلي :

- الكشف عن الخلل و الانحراف في الأداء الإدارة المالية ومن ثم يتم تصحيحها .
- تسمح تكنولوجيا المعلومات من تخفيض التكاليف المالية .

¹ جليل أحمد توفيق، مرجع سبق ذكره، ص ص:32-33.

الفصل الثاني :.....الإطار النظري لأداء الإدارة المالية وعلاقته بتكنولوجيا المعلومات

— تساعد تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الإدارة المالية و ذلك من خلال توفير المعلومات المالية بالكفاءة والفعالية اللازمة للأفراد وفي الوقت المناسب مما يتيح لهم فرصة اتخاذ القرار .

الفصل الثاني :.....الإطار النظري لأداء الإدارة المالية وعلاقته بتكنولوجيا المعلومات

خاتمة الفصل :

من خلال هذا الفصل تطرقنا إلى الإطار النظري للأداء و قد تم التطرق إلى مفهوم تقييم الأداء و مؤشرات قياسه بالإضافة إلى الأداء المالي الذي يعتبر موضوع هام من المواضيع التحليل المالي و الإدارة المالية و يعبر عن تشخيص الحالة المالية للمؤسسة في فترة معينة ، باستعمال وسائل تختلف باختلاف الطرق و الأهداف من هذا لتقييم .

كما تطرقها إلى كل عموميات حول الإدارة المالية و التي تمحورت على مختلف وظائفها وخصائصها والعوامل المؤثرة فيها و في الأخير تناولنا دور تكنولوجيا المعلومات في أداء الإدارة المالية.

الفصل الثالث :

دراسة تطبيقية لمديرية توزيع

الكهرباء و الغاز تيسمسيلت

الفصل الثالث :دراسة تطبيقية لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز تيسمسيلت

تمهيد:

اعتمادا على الإطار النظري للدراسة الذي تناولنا فيه تكنولوجيا المعلومات والإدارة المالية ،سنحاول في فصل الثالث إسقاط هذه الدراسة النظرية على الدراسة الميدانية والتي تمت في مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية تيسمسيلت. من خلال تعرف على مختلف برامج و وسائل المتوفرة لدى المديرية بغية تحديد تأثيرها على الإدارة المالية و من ثم اختبار مدى صحة الفرضيات و من أجل ذلك قسمنا الفصل إلى ثلاثة مباحث .

المبحث الأول : تقديم عام لمجمع سونلغاز ومديرية توزيع الكهرباء والغاز تيسمسيلت .

المبحث الثاني : واقع تكنولوجيا المعلومات في مديرية توزيع الكهرباء و الغاز

المبحث الثالث : تحليل الاستبيان وعرض نتائج الدراسة

المبحث الأول: تقديم عام لمجمع سونلغاز و مديرية توزيع الكهرباء و الغاز تيسمسيلت.

سيتم في هذا المبحث تقديم لمحة تاريخية عن مجمع سونلغاز و كذا تقديم مديرية الكهرباء و الغاز بتيسمسيلت وواقع تكنولوجيا المعلومات بقسم المالية و المحاسبة بالمديرية:

المطلب الأول : مدخل للشركة الوطنية للكهرباء و الغاز (سونلغاز)

1) تعريف مؤسسة سونلغاز: هي المتعامل التاريخي في ميدان الإمداد بالطاقة الكهربائية و الغازية بالجزائر، و مهامها الرئيسية هي إنتاج الكهرباء ونقلها و توزيعها و كذلك نقل الغاز و توزيعه عبر القنوات ، و قانونها الأساسي الجديد يسمح لها بإمكانية التدخل في قطاعات أخرى ، فهذه القطاعات لها أهمية بالنسبة للمؤسسة و لا سيما في ميدان التسويق للكهرباء و الغاز نحو الخارج.¹

2) لمحة تاريخية عن الشركة الوطنية للكهرباء و الغاز(سونلغاز):

تم إنشاء مؤسسة الكهرباء و الغاز سنة 1947 و هي أول مؤسسة مختصة في مجال الكهرباء و الغاز في الجزائر حيث كانت تسير من قبل إدارات فرنسية لكون الجزائر في هذه الفترة في ظل الاستعمار و كان نشاطها مقتصر على بعض المدن الكبرى التي تمثل أهمية كبيرة، استمرت المؤسسة في نشاطها إلى غاية سنة 1969 و بعدها تم تأسيس أول مؤسسة وطنية جزائرية تنشط في ميدان الكهرباء و الغاز و التي سميت بالمؤسسة الوطنية للكهرباء و الغاز (SONELGAZ).

في سنة 1983 تمت إعادة هيكلة القطاع العام و الاقتصادي لشركة (SONELGAZ) و تحويل وحدات أعمالها إلى مؤسسات عامة مستقلة .²

KAHRIF: مؤسسة أشغال الكهرباء الريفية

KANAGHAZ: مؤسسة انجاز القنوات لنقل و توزيع الغاز

INERGA: مؤسسة الأشغال الهندسة المدنية

¹ وثائق من المؤسسة .

²www.sonelgaz.dz

الفصل الثالث :.....دراسة تطبيقية لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز تيسمست

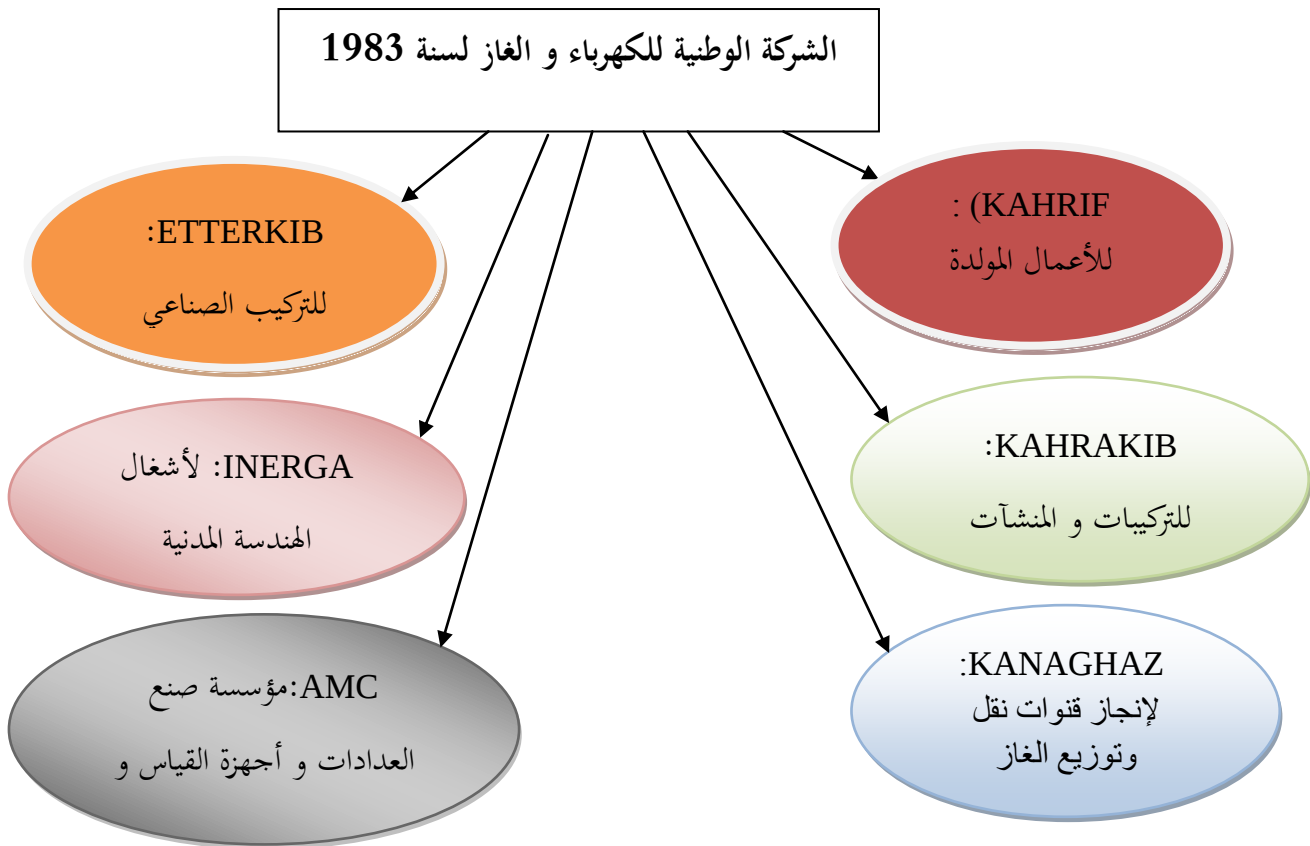
ETTERKIB: التركيب الصناعي

KAHRAKIB: للتركيبات و المنشآت الكهربائية

AMC: مؤسسة صنع العدادات و أجهزة القياس و المراقبة

و يمكن تلخيصها في الشكل التالي :

الشكل رقم (1-3): الشركة الوطنية للكهرباء و الغاز لسنة 1983



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على وثائق المؤسسة

الفصل الثالث :.....دراسة تطبيقية لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز تيسمسيلت

بعدها تم تغيير الطابع القانوني للمؤسسة لتصبح مؤسسة عمومية ذات طابع صناعي و تجاري بموجب المرسوم التنفيذي رقم 91-475 المؤرخ في 14 ديسمبر 1991، و قد تم تأكيد طبيعة الشركة كمؤسسة عمومية ذات طابع صناعي و تجاري بموجب المرسوم التنفيذي رقم 95-280 بتاريخ 17 سبتمبر 1995.

في سنة 2002 أصبحت مؤسسة ذات أسهم حيث تميزت في هذه المرحلة بتحررها أكثر في الاستقلالية في التسيير المالي و اتخاذ القرارات.

سنة 2004 أصبحت مجمعا أو شركة قابضة تم إعادة هيكلة نفسها في شركات متفرعة مكلفة بالنشاطات الأساسية من إنتاج للكهرباء و نقلها و نقل الغاز و يتعلق الأمر بما يلي:

الشركة الجزائرية لإنتاج الكهرباء (SPE)

الشركة الجزائرية لتسيير شبكة نقل الكهرباء (GRTE)

الشركة الجزائرية لتسيير شبكة نقل الغاز (GRTG)

في سنة 2006 تم هيكلة وظيفية التوزيع الأربعة فروع ممثلة في الجدول الموالي:¹

SDA: شركة توزيع الكهرباء و الغاز الجزائر العاصمة

SDC: شركة توزيع الكهرباء و الغاز للوسط

SDE: شركة توزيع الكهرباء و الغاز للشرق

SDO: شركة توزيع الكهرباء و الغاز للغرب

¹www.sonelgaz.dz

الفصل الثالث :.....دراسة تطبيقية لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز تيسمسيلت

الجدول رقم (1-3):هيكلية توزيع سنة 2006

اسم الشركة باللغة العربية	الرمز	إسم الشركة باللغة الفرنسية
شركة توزيع الكهرباء و الغاز الجزائر العاصمة	SDA	Société Algérienne de distribution de l'électricité et du gaz D'alger
شركة توزيع الكهرباء و الغاز للوسط	SDC	Société Algériennede distribution de l'électricité et du gaz du centre
شركة توزيع الكهرباء و الغاز للشرق	SDE	Société Algériennede distribution de l'électricité et du gaz de l'est
شركة توزيع الكهرباء و الغاز للغرب	SDO	Société Algériennede distribution de l'électricité et du gaz de l'ouest

المصدر: من إعداد الطالبتين

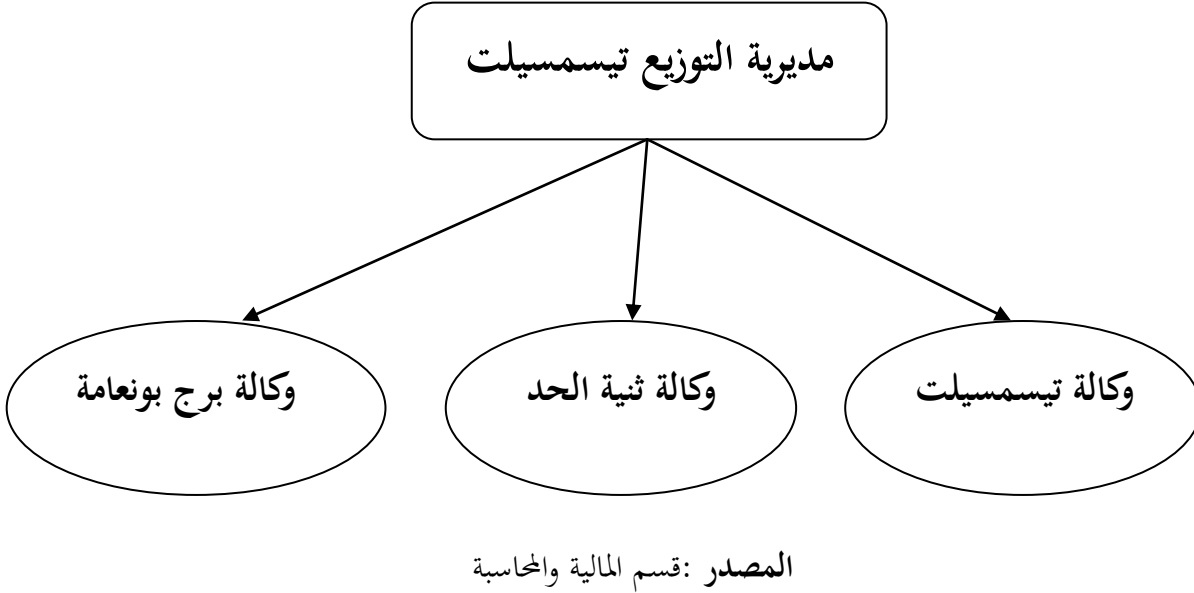
المطلب الثاني: تقديم مديرية توزيع الكهرباء و الغاز تيسمسيلت

تم تأسيس مديرية توزيع الكهرباء و الغاز تيسمسيلت في 2001/01/02 تزاوّل نشاطها عبر ثلاث وكالات تجارية في ثلاث مقاطعات كهرباء وثلاث مقاطعات غاز في كل من تيسمسيلت ثنية الحد و برج بونعامة .

تتواجد مديرية التوزيع لتيسمسيلت حاليا بحى المرحجة تيسمسيلت إذ تضم المديرية للتوزيع 275 عاملا و بلغ عدد زبائنها في 2017/ 12/ 31 إلى 64305 كهرباء 37218 غاز ورقم أعمال الإجمالي 1345000000 دج حسب إحصائيات 2017¹

¹ عرجان بن صالح،مقابلة تقديم لمحة عن مديرية توزيع الكهرباء و الغاز، تيسمسيلت، 24-12-2017م، الساعة 9:30.

الشكل رقم (2-3) :مديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية تيسمسيلت



مهام مديرية توزيع الكهرباء و الغاز :

شركة توزيع الكهرباء و الغاز للوسط مكلفة (في حدود صلاحياتها) بتوزيع الطاقة الكهربائية و الغازية عبر القنوات و ضمان احتياجات الزبائن مع توفر النشاط المطلوبة من حيث التكلفة ، نوعية الخدمة و الأمن حيث تكمن مهام مديرية توزيع الكهرباء و الغاز في ما يلي :

- تلبية طلبات الربط بالكهرباء و الغاز في أحسن الظروف .
- تسير المشتركين الكهرباء والغاز بالإضافة إلى تسير المنشآت الكهربائية و الغازية و تطوير منشآت الطاقة
- تمثيل المؤسسة على مستوى الولاية و الاتصال بالسلطات .

الفصل الثالث :.....دراسة تطبيقية لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز تيسمسيلت

المطلب الثالث :التنظيم العام لمديرية توزيع الكهرباء والغاز تيسمسيلت

تنقسم مديرية التوزيع . تيسمسيلت - إلى عدة أقسام وينقسم كل قسم إلى عدة مصالح بهدف تنفيذ

المهام المحددة . الهيكل التنظيمي التالي يبين مختلف هذه الأقسام والمصالح:

الشكل رقم (3-3) الهيكل التنظيمي لمديرية توزيع الكهرباء والغاز

مديرية توزيع الكهرباء و الغاز تيسمسيلت

الأمانة العامة

المكلف بالشؤون القانونية

مهندس الأمن

المكلف بالأمن الداخلي

قسم الدراسات و
تنفيذ أشغال
الكهرباء و الغاز

قسم استغلال
الكهرباء

قسم استغلال الغاز

قسم المالية و المحاسبة

قسم الشؤون العامة

قسم العلاقات
التجارية

قسم الإدارة و الصفقات

قسم تسيير الأنظمة
المعلوماتية

ملحق تجاري

قسم الموارد البشرية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

الفصل الثالث :.....دراسة تطبيقية لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز تيسمسيلت

أولا :مهام و صلاحيات كل قسم حسب الهيكل التنظيمي

تكمن تقسيمها حسب المصالح التالية :

مديرية توزيع : يمثل قمة الهرم في المؤسسة وهو مكلف في حدود معينة بضمان توزيع الطاقة الكهربائية والغازية وإيصالها إلى زبائن المؤسسة .

أمانة المدير : دورها التنسيق وتوزيع المراسلات وتوجيهها بين الأقسام ومصالح الشركة

المكلف بالشؤون القانونية: حيث يقوم بمختلف الشؤون القانونية لهيكل المديرية ويمثل أمام الجهات القضائية وبتفويض من المدير العام كما يقوم بتشكيل ومراقبة الملفات المنازعات العالقة بالمؤسسة .

مهندس الأمن : القيام ببرمجة الزيارات وتحضير الاجتماعات لمراكز الوقاية والأمن الخاصة بالمديرية والعمل على جلب الوسائل الأمنية الحديثة .

المكلف بالأمن الداخلي : متابعة دائمة لكل هيئات الأمن الداخلي للمديرية و إعداد التقارير التفصيلية في حالة وجود حوادث خاصة بالأمن الداخلي بالتنسيق مع مكلف للفرع المحلي .

قسم استغلال الكهرباء:ويقوم بالاستغلال الشبكات وتسيير الأعمال وتسيير المحولات الكهربائية وتطوير وصيانة شبكات الطاقة الكهربائية .

قسم الموارد البشرية : مهمتها تسيير الموظفين وذلك بمتابعة تكوين العمال ،التربصات ومتابعة حوادث العمل بالإضافة إلى متابعة الوثائق الإدارية وحفظ القرارات في ملفات العمل .

قسم الدراسات وتنفيذ الأشغال الكهرباء و الغاز: تكمن مهمتها في دراسة طلبات الزبائن الجدد ومتابعة الأشغال و إنجاز المنشآت الكهربائية.

قسم تسيير الأنظمة المعلوماتية :وتتمثل مهام هذا القسم في تسيير وصيانة العتاد المعلوماتي مستوى المديرية والمصالح التقنية لها .بالإضافة إلى تطوير المعلوماتية وطبع الفواتير الكهربائية .

الفصل الثالث :.....دراسة تطبيقية لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز تيسمسيلت

قسم الاستغلال الغاز : من مهامها استمرارية التموين بالطاقة الغازية بصورة جيدة والمحافظة على نوعية الخدمة بنظر إلى الأنظمة المعمول بها في دفتر الشروط.

قسم العلاقات التجارية : تلعب دور الوساطة بين المؤسسة والزبون وتتمثل مهامها في ربط الزبائن الجدد وانجاز عقود الاشتراك بالإضافة إلى متابعة طلبات الزبائن من وصولها إلى نهاية العملية .

ملحق تجاري : مهمته الأساسية هي الكشف العدادات الكهربائية والغازية وتسليم الفواتير إلى العملاء.

قسم الإدارة والصفقات : ويعتبر همزة وصل بين الأقسام الأخرى إذ يعمل على متابعة المناولة منذ اقتنائها لدفتر الشروط إلى غاية إتمام المهام وإيصال الخدمة للزبون .

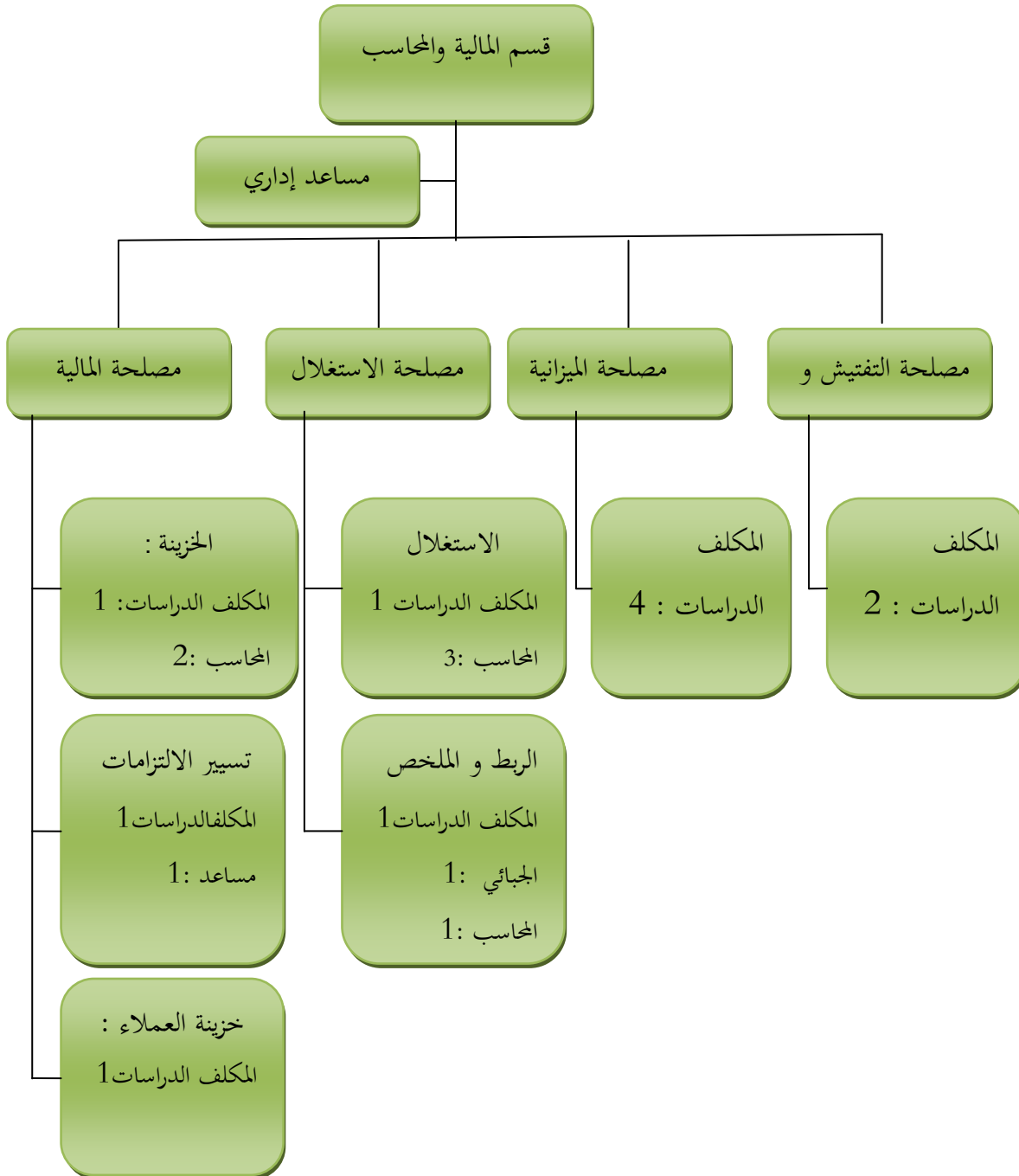
شعبة الشؤون العامة : وتبرز مهامه في الإشراف على نظافة مقر المديرية وإعداد الإحصائيات وتسيير حظيرة السيارات بالمديرية والقيام بالتوثيق والأرشفة .

قسم المالية والمحاسبة : وتبرز مهامه في إعداد الميزانية والتقارير المالية ومتابعة حسابات الخزينة ومراقبة الحسابات البنكية الجارية .

ثانيا : تقديم قسم المالية و المحاسبة محل التبرص : يعتبر قسم المالية و المحاسبة بمديرية توزيع الكهرباء و الغاز حلقة وصل بين جميع الأقسام، يتكون هذا القسم من المصالح الملخصة في الشكل الآتي

الهيكل التنظيمي قسم المالية والمحاسبة :

الشكل رقم (4-3): الهيكل التنظيمي لقسم المالية والمحاسبة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على وثائق المؤسسة.

مهام وصلاحيات كل مصلحة :

يتفرع قسم المالية إلى أربعة مصالح أساسية لدى كل مصلحة صلاحيات معينة و تتمثل في :¹

1. **مصلحة التفتيش و المراقبة:** تختص هذه المصلحة في عمليات مراقبة المصالح الأخرى و التأكد من مطابقتها للتعليمات و التوجيهات الخاصة بالنشاط المالي للمؤسسة، و مراقبة الوثائق الشبوتية و مختلف الإجراءات الخاصة بالتسجيلات المحاسبية.

2. **مصلحة الميزانية و مراقبة التسيير:** تقوم هذه المصلحة بدراسة التكاليف و النتيجة الإجمالية المعيارية و مقارنتها بالنتيجة الحقيقية لاستخراج مختلف الانحرافات المحاسبية و الاقتصادية و عرض ذلك ضمن تقارير اقتصادية تتعلق بالميزانية.

3. **مصلحة الاستغلال:** تقوم هذه المصلحة بتصنيف الإيرادات و مصاريف المؤسسة، و تعتبر أول بوابة لاستقبال جميع الفواتير المتعلقة بالاستثمارات أو الخدمة لأجل تحصيل مختلف المعاملات و تصنيف كل نوع على حدا حسب مكتب المكلف بالدراسات أو مكتب الأعوان المحاسبين.

4. **مصلحة المالية:** تشرف هذه المصلحة على ضبط العمليات المالية للمؤسسة، كما تقوم بتسديد الفواتير القابلة للدفع بعد الحصول عليها من طرف الاستغلال.

¹ وثائق من المؤسسة .

المبحث الثاني : واقع تكنولوجيا المعلومات في مديرية توزيع الكهرباء و الغاز

تسعى المديرية إلى تسخير كل طاقتها و إمكانياتها في تحسين نوعية خدماتها التقنية و التجارية المقدمة لزيائنها و هذا من خلال إدخال الوسائل التكنولوجية الحديثة لتسهيل منظومة تسيير الزبائن و استغلال الشبكات الكهربائية و الغازية .

المطلب الأول:الأجهزة المتوفرة لدى مديرية توزيع الكهرباء و الغاز.

تتوفر المديرية على أجهزة معلوماتية متطورة تكمن فيما يلي:¹

خادم الكمبيوتر (Un serveur informatique): هو جهاز كمبيوتر أو برمجيات توفر الخدمات لمختلف العملاء . يتم استخدام الخوادم من قبل الشركات و المؤسسات و تتمثل الخدمات الأكثر شيوعا في الآتي:

- مشاركة الملفات.

- الوصول إلى المعلومات من شبكة الويب العالمية (world wide web).

- البريد الإلكتروني.

- مشاركة الطابعة .

- التجارة الإلكترونية.

- التخزين في قاعدة البيانات.

- توفير البرمجيات التطبيقية .

أجهزة الكمبيوتر الصغيرة الحجم (les micro-ordinateur): حيث تتوفر لدى كل عون جهاز كمبيوتر و كل مكتب مجهز بأكثر من جهاز كمبيوتر.

¹عرجان بن صالح، مقابلة حول أنواع الأجهزة المعلوماتية المتوفرة لدى المؤسسة، تيسمسيلت في 12-02-2018، الساعة 14.

الفصل الثالث :.....دراسة تطبيقية لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز تيسمسيلت

أجهزة الشبكات (lespériphériquesréseau) و تشمل ما يلي:

- المحول (Switch): يعمل على ربط أجهزة الشبكة ببعضها البعض، و يتميز هذا الجهاز بسرعة أدائه و أكثر كفاءة ينقسم إلى نوعين :

(Cut-through) يعمل على ارسال البيانات إلى العنوان المرسل إليه أول ما تصل له لذا يمتاز بالسرعة .

(A store and forward) هذا النوع ينتظر حتى تصل حزمة البيانات المرسله إليه و يخزنها و يعمل على فحص الأخطاء و التأكد من سلامة البيانات المرسله ثم يرسلها إلى وجهتها.

شبكة الانترنت: هي عبارة عن شبكة حاسوبية عملاقة تتكون من شبكات صغيرة بحيث يمكن للمتصل بالانترنت أن يتجول في هذه الشبكة وان يحصل على جميع المعلومات في هذه الشبكة . يوجد في مؤسسة سونلغاز شبكات خاص بها وهي شبكة موبيليس وشبكة سونلغاز .

الاكسترات: هي شبكة التي تربط شبكات الانترنت الخاصة بالمتعاملين و الشركاء والمزودين ومراكز الأبحاث الذين تجمعهم شراكة العمل في مشروع واحد ، قامت المؤسسة بتصميمها من أجل تلبية حاجات المستخدمين في خارج المؤسسة من المجهزين والعملاء والزبائن . المشاركة بين الانترنت الخاص بالشركة و شركائها التجاريين.

المطلب الثاني: أنظمة المعلومات (les systèmes d'information)

تعتمد مديرية سونلغاز في تسييرها على أنظمة معلوماتية متطورة منجزة من طرف شركة (ELIT) بالجزائر

العاصمة التي تعد فرع من فروع شركة سونلغاز، تم إنشاؤها في 1 جانفي 2009 كشركة مساهمة مشتركة

تسمى "El Djazair Information Technology" ، من خلال اختصار "ELIT".

مقرها في الجزائر العاصمة العنوان: الإدارة العامة: الطريق الوطني رقم 38 - الموقع سونلغاز - غودي

قسنطينة - الجزائر. تقوم بعدة أنشطة أهمها ما يلي:

- تزويد مختلف المؤسسات و الإدارات و الشركات بأنظمة معلوماتية حسب الطاقة.

- تطوير البرامج والشبكات بالإضافة إلى إنشاء موقع الكترونية .

- إيجاد حلول لتسيير و الاتصال .

- توفير أمن المعلوماتي إضافة الحماية والمساعدة .

الفصل الثالث :.....دراسة تطبيقية لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز تيسمسيلت

- دعم احتياجات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لمجمع سونلغاز .
 - ضمان الوصول إلى المعلومات والتطبيقات وضمان أمنها وسلامتها و موثوقيتها.
 - ضمان صيانة وإدارة نظم المعلومات والمنصات والمعدات المتاحة للمستخدمين
- و من بين هذه الأنظمة :¹

برنامج نوبا (nova): هو برنامج مصمم من طرف شركة قادرة على ضمان الإدارة الفعالة لوظيفة الموارد البشرية ، وفي المقام الأول إدارة الملفات الإدارية للوكلاء ، والإدارة الوظيفية ، وإعداد كشوف المرتبات بالإضافة إلى من الخدمات الأخرى المقابلة لأنشطة الموارد البشرية إعداد التقارير.

النظام المحاسبي كونتا : تم العمل وفق هذا النظام في السنوات السابقة، حيث كانت المؤسسة تعتمد على المخطط المحاسبي الوطني (PCN) في إعداد و عرض الجداول المحاسبية من خلال النظام المحاسبي (COMPTA).

نظام المعلومات المحاسبي الإلكتروني (HISSAB): أنشئ هذا النظام سنة 2012 ، موجه خصيصا للاستخدام في أقسام و مصالح المالية و المحاسبة يعمل وفق النظام المالي المحاسبي (SCF) حيث يساعد هذا النظام في التحصل على مختلف النتائج التي تساعد في اتخاذ القرارات المناسبة.

يحتوي على مجموعة من العناصر التي يمكن من خلالها القيام بعمليات قسم المالية و المحاسبة الممثلة في الآتي: الملحق رقم 1.

1. المحاسبة العامة (généralecomptabilite): ويحتوي على:

- قائمة الحسابات حيث تتوفر على قائمة الحسابات المتاحة لإجراء العمليات وحسابات غير متاحة التي تكون مركزية الاستعمال أو أنها حسابات رئيسية مثل حساب 40 الخاص بالموردين
- العملية المحاسبية: وتشمل ما يلي :
 - عملية جديدة : وهي العملية التي يتم إدخالها عبر البرنامج بالطريقة التالية :
 - نوع العملية (عملية شراء أو بيع ،عمليات متعلقة بالبنك أو الضرائب)
 - المرجع ،التاريخ ،أرقام الحسابات والمبالغ .
- عملية مؤقتة : حيث تكمن خاصيتها في تسجيلها بصفة نهائية أو إلغائها.

¹عرجان بن صالح، مقابلة حول أنواع الأنظمة المعلوماتية المستخدمة من طرف المؤسسة في تسيير الإدارة المالية، تيسمسيلت في 07-01-2018

الفصل الثالث :.....دراسة تطبيقية لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز تيسمسيلت

عملية إقفال السنة المالية : يحتوى هذا العنصر على عمليات مسجلة مسبقا بأرقام الحسابات التي تخص كل أعمال نهاية الدورة بدون مبالغ . وتتمثل في الجرد ، حالات التقارب لمختلف الحسابات ، حسابات المؤونات و الاهتلاكات و عملية التسوية. الملحق رقم (2)

2. المحاسبة التحليلية (comptabilité analytique): هي التقنية أو نظام لمعالجة المعلومات والبيانات الواردة من

المحاسبة المالية ، تسمح بمراقبة المردودية و تحديد الفعالية لأقسام المؤسسة تضم حسابات التسيير صنف 6 وصنف 7 .

يتم حساب مختلف التكاليف و سعر التكلفة من سلع أو خدمات بداية من عملية تحليل التكاليف المباشرة وغير المباشرة . كما يتم التميز بين ورشات ومصالح داخل المؤسسة فعوض تحميل الأعباء غير المباشرة بشكل مباشر يمكن إلحاقها بالمصلحة أو الورشة الإنتاجية أو بالأقسام و هنا نميز بين نوعين من أعباء : أعباء خاصة بالأقسام الثانوية و أعباء خاصة بالأقسام الأساسية . نجد في المحاسبة + التحليلية ما يلي : مخطط الحسابات ، دفتر الأستاذ ، ميزان المراجعة ، تسيير التحويلات ، الطابعات . الملحق رقم (3)

3. تسيير الأصول (Gestion des immobilizations):

4. تسيير الاستثمارات (Gestion des investissements): تتم هذه العملية عبر النظام المعلوماتي المحاسبي hissab، يتم فيها تقييم المشاريع التي تقترح من طرف المسؤولين وذلك بعد وضع خطة عمل حيث تقيم هذه المشاريع ماليا أي التحقق من نجاعة المشروع وما إن كانت له مردودية أم لا، بحيث يرسل المشروع عبر بطاقة 240x (شهادة ميلاد المشروع) إلى المديرية الجهوية للمصادقة عليه و من ثم برمجته لتمويله و إدراجه في عقد التسيير لإنجازه على مدى سنتين كحد أقصى بعدها يتم إقفال المشروع بعد إنجازه و ذلك بإنشاء بطاقة أخرى 209x كشهادة لإنهاء المشروع التي يتم عن طريقها مقارنة تكلفة المشروع و التكاليف الحقيقية (تدرج هذه التكاليف تلقائيا في النظام المعلوماتي hissab لتسديدها). الملحق رقم (4)

1. تسيير المستوطنات (Gestion des réglements): الملحق رقم (5)

2. إدارة النظام (Administration système):

الفصل الثالث :.....دراسة تطبيقية لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز تيسميسلت

نظام تسيير الزبائنSGC(system de gestion de la clientèle) يتمثل في تسيير العلاقات مع الزبائن و ذلك من خلال عمليات ربط زبون جديد بالمصلحة إلى غاية تزويده بالخدمة (توصيل الكهرباء أو الغاز)، إلغاء عقد، الفوترة ...

و ينقسم الزبائن المتعاملين مع المؤسسة إلى:

BT : زبائن التوتر المنخفض للكهرباء

MT :زبائن التوتر المتوسط للكهرباء

BP : زبائن الضغط المنخفض للغاز

MP : زبائن الضغط المتوسط للغاز

واجهة تسيير الزبائن R50 ، واجهة تسيير المورد البشري NOVA، واجهة تسيير المخزون S40

عتاد (ATTAD): يهدف هذا البرنامج الذي صمم من قبل (CAMEG) ومجموعة (ELIT) إلى توفير إتقان أفضل لإدارة المخزون في ثلاث مراحل (إدارة المخزون وإدارة التوريد وإدارة الفواتير). يعمل على تحسين و القضاء على العديد للمشاكل التي واجهتها في النظام المستخدم من قبل لأنه لديها إمكانية لتحديث ملف المخزون.

الفصل الثالث :.....دراسة تطبيقية لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز تيسمسيلت

المطلب الثالث: وسائل الرصد والدفع لدى مؤسسة سونلغاز

تتوفر مديرية توزيع الكهرباء و الغاز على مجموعة من الوسائل الإلكترونية تتمثل في الآتي:¹

أولاً : وسائل الرصد

و من بين العمليات الرامية إلى تسيير المؤسسة و عصنة خدماتها توفرها على برنامج تركيب عدادات كهربائية ذكية تسمح بالكشف عن بعد لمؤشري استهلاك الضغط المتوسط و المنخفض من أجل تفادي جميع الصعوبات أو أخطاء الكشف.

ثانياً : وسائل دفع الفاتورة لدى مؤسسة سونلغاز :

تحتوي مؤسسة سونلغاز على أربعة حسابات بريدية جارية متعلقة بمختلف الإيرادات ، و ثلاث حسابات بنكية مفتوحة لدى البنك الوطني الجزائري BNA، حساب خاص بالإيرادات و حسابين للنفقات يتعلق الحساب الأول بالنفقات المترتبة عن المشاريع التي تقوم بها المؤسسة و الحساب الثاني مخصص لمشاريع الدولة.

يتم تقدير مختلف النفقات المترتبة عن المؤسسة التي يتم تسديدها شهريا وفقا للتسجيلات المحاسبية و إرسالها إلى المديرية الجهوية لتمويلها.

في السنوات الماضية كانت مؤسسة سونلغاز تقوم بإرسال الفاتورة الكهرباء والغاز عبر عون يقوم بتوزيعها ثم يلجأ الزبون على مقر سونلغاز لتسديد الفاتورة ولكن مع التطور التكنولوجي استحدثت المؤسسة لزيائنها وسائل دفع إلكترونية متطورة تسهل عملية تسديد فواتير الكهرباء و الغاز و توفر لهم الوقت، كما تسرع عملية دخول و خروج التدفقات النقدية و بالتالي تسهيل سير عمل الإدارة المالية للمؤسسة تتمثل هذه الوسائل فيما يلي:

فتح موقع خاص يتم فيه إطلاع على الفاتورة عبر الموقع التالي : <http://www.sdo.dz>

الملحق رقم (6) و (7) و (8) و (9)

ويمكن تحصيل هذه الفاتورة عبر 3 طرق هي :

¹ عرجان بن صالح، منور ، مقابلة حول وسائل الدفع و التحصيل التي توفرها المؤسسة لزيائنها، تيسمسيلت في 20-03-2018، الساعة 14.

الفصل الثالث :.....دراسة تطبيقية لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز تيسميسيلت

دفع عن طريق مراكز البريد : تتم هذه الخدمة على مستوى جميع وكالات بريد الجزائر بعد تسديد الفاتورة من طرف الزبون يقوم مركز البريد بإرسال كل التسديدات إلى بريد الجزائر، وفي اليوم الموالي يقوم هذا الأخير بإرسال قائمة التحصيل لمؤسسة سونلغاز و منه يتم حذف الزبون الذي قام بتسديد الفاتورة وذلك عبر قاعدة البيانات. بالإضافة إلى فتح موقع خاص يتم فيه الاطلاع على الفاتورة عبر الموقع التالي : www.sdo.dz

دفع عبر شبكة الانترنت باستعمال البطاقة الذهبية : مع التطور التكنولوجي المتزايد أصبح بإمكان الزبائن دفع فاتورة الكهرباء عبر شبكة الانترنت باستعمال البطاقة الذهبية وذلك عبر الموقع التالي:
(<https://baridinet.poste.dz/sonelgaz.xhtml>) الملحق رقم (11)

دفع عن طريق البنك : تتاح هذه الخدمة للزبائن الحاملين للبطاقة البنكية CIB (carte inter bancaire) و ذلك بعد توقيع اتفاقية البنك الوطني الجزائري مع مجمع سونلغاز الذي يتيح لزبائنها الحاملين لهذه البطاقة إمكانية تسديد فواتير الكهرباء و الغاز .

يقوم المستهلكين الكبار مثل الولاية و المسبح نصف الأولمبي و مديرية الضرائب بتعامل مع الخزينة العمومية لدفع فاتورة الكهرباء والغاز .

الجدول رقم (2-3): جدول توزيع العمال

	القوى العاملة النشطة من 2017/01/01 إلى 2017 /12/31										
	مجموع		تنفيذ		المهارات العليا		المهارات السفلى		الإطار		
	رجال	نساء	رجال	نساء	رجال	نساء	رجال	نساء	رجال	نساء	
2017	255	20	86	2	88	4	21	14	60		275

المصدر : من إعداد الطالبان اعتمادا على وثائق المؤسسة

المبحث الثالث : الإجراءات المنهجية للدراسة وتحليل بيانات الاستبيان

من أجل معرفة دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الإدارة المالية ، تم توجيه الاستبيان لموظفي مديرية توزيع الكهرباء والغاز بتيسميسيلت .

المطلب الأول: تصميم الاستبيان

أولاً: مجتمع الدراسة

بناء على أهداف الدراسة ، فقد تحدد المجتمع المستهدف على أنه يتكون من مجموعة من العاملين بمديرية توزيع الكهرباء والغاز و تم الاعتماد على أسلوب الحصر الشامل حيث تم توزيع 40 استبيان على مجتمع الدراسة المتمثلة في موظفين من أعوان منفذين و أعوان تحكم و إطارات و رؤساء المصالح و رئيس القسم.

ثانياً: أدوات جمع البيانات

وتصنف في نوعين رئيسيين هما:

- أ- أدوات جمع البيانات ذات العلاقة بالجانب النظري: وتتجسد في المصادر والمراجع الأجنبية والعربية، ومناقشة بعض النتائج والدراسات التي جرت في إطار متغيرات الدراسة.
 - ب- أدوات جمع البيانات المتعلقة بالجانب الميداني وتبلورت في المقابلات الشخصية لمسؤول قسم المالية والمحاسبة. وشكل الاستبيان الأداة الرئيسية في الحصول على البيانات الأولية للبحث واعتمد مقياس ليكرت (Likert) (موافق تماماً، موافق، محايد، غير موافق إ، غير موافق تماماً)، لقياس استجابات أفراد العينة، حيث وزعت درجاتها من 1 إلى 5 على التوالي.
- يتكون الاستبيان من قسمين أساسيين الملحق رقم (15)، حيث يتضمن الجزء الأول المتغيرات المتعلقة بالمعلومات العامة عن عينة الدراسة من العاملين (الجنس، السن ، المستوى العلمي، الخبرة)، أما الجزء الثاني من الاستبيان فيتضمن المتغيرات الأساسية للدراسة ويتكون من 29 عبارة موزعة على ثلاثة محاور أساسية هي:

- محور واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة ويشمل 09 عبارات.
- محور علاقة تكنولوجيا المعلومات بالأداء المالي ويشمل 10 عبارات.
- محور علاقة تكنولوجيا المعلومات بالإدارة المالية ويشمل 10 عبارات.

ثالثاً: الأدوات الإحصائية المعتمدة في معالجة البيانات واستخراج النتائج

تم إدخال البيانات ومعالجتها إحصائياً بالحاسب الآلي عن طريق برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية ال spss في طبعته الرابعة والعشرون ، و من ثم قام الباحثان بتحليل البيانات واستخراج النتائج، وقد استقر الرأي على اعتماد مجموعة الأدوات الإحصائية الآتية لمعالجة البيانات:

الفصل الثالث :.....دراسة تطبيقية لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز تيسمسيلت

- أ- المتوسط الحسابي : لتحديد مستوى استجابة أفراد العينة لمغيرات البحث ومقاييسها.
- ب- الانحراف المعياري : لتشخيص مديات تشتت قيم الاستجابة الفصلية عن وسطها الحسابي.
- ج- معامل ألفا كرونباخ لتحديد ثبات أداة الدراسة.

رابعا: صدق أداة الدراسة

للتحقق من صدق الاستبانة ، تم عرضها على عدد من الأساتذة ذوي الاختصاص و الخبرة للحكم على صلاحية فقراتها ومدى ملائمتها للمحاور المقترحة للدراسة وفي ضوء ملاحظاتهم ومقترحاتهم ،تم تعديل الفقرات وحذف عدد منها وإضافة فقرات أخرى ،لتصبح أداة الدراسة صالحة للتطبيق على العينة .الملحق رقم (14)

خامسا: ثبات أداة الدراسة

من أجل التأكد من أن الاستبانة مناسبة لما نريد قياسه و لاختبار مدى الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة ،تم استخدام معامل ألفا كرونباخ(Alpha de cronbach) لفحص الثبات باعتباره من أكثر الطرق استخداما في تقدير ثبات المقياس ، حيث تجاوز معامل ألفا 0.60 أي الحد الأدنى للثبات ليصل إلى 0.91 .

الجدول رقم (3-3) : معامل ثبات أداة الدراسة من خلال معادلة الثبات ألفا كرونباخ

المتغير	معدل الثبات
واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة	0.88
تحسين الأداء المالي	0.91
علاقة تكنولوجيا المعلومات بالإدارة المالية	0.91
المجموع	0.91

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج spss

يتضح من خلال الجدول رقم (3-3) أن معامل ثبات أداة الدراسة معامل ألفا كرونباخ قد تراوح بين 0.88 أمام جميع المحاور واقع تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة وهو مرتفع ويين 0.91 أما جميع عبارات محور المحور علاقة تكنولوجيا المعلومات بالإدارة المالية وهو معامل مرتفع جدا ، كما أن ثبات أداة الدراسة (معامل ألفا كرونباخ) كان 0.91 و هو مرتفع جدا مما يشير إلى ثبات النتائج التي يمكن أن تنسب عن هذه الإستبانة .

الفصل الثالث :.....دراسة تطبيقية لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز تيسمسيلت

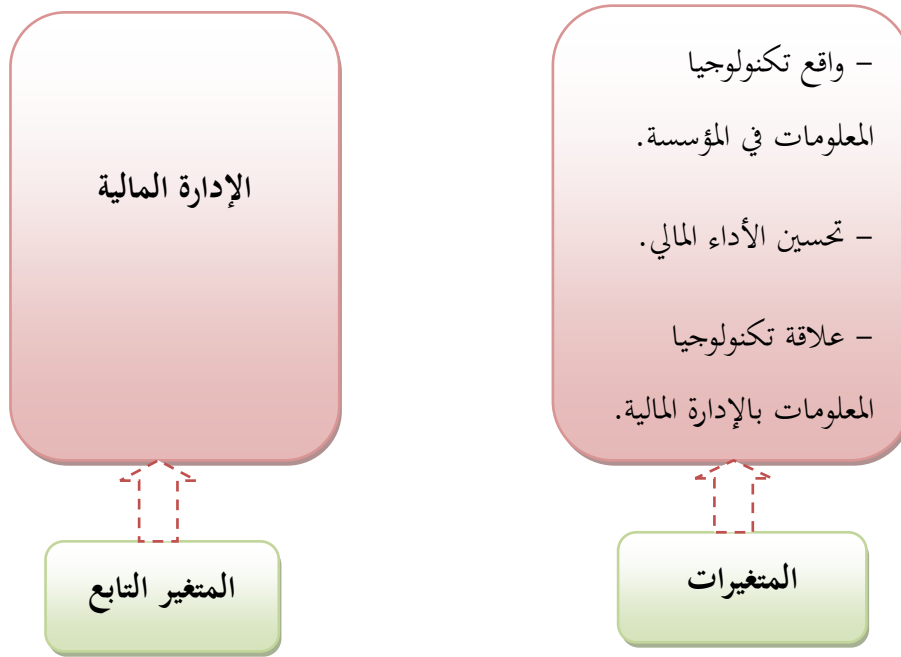
نستخلص مما سبق أن الأداة القياس (الإستبانة) صادقة في قياس ما وضعت لقياسه ، كما أنها ثابتة بدرجة عالية ، مما يؤهلها لتكون أداة لقياس مناسب و وفاعلة لهذه الدراسة ويمكن تطبيقها بثقة.

سادسا: نموذج الدراسة يتكون نموذج الدراسة من متغيرين أساسيين هما:

المتغير المستقل: يتمثل في تكنولوجيا المعلومات (واقعها في المؤسسة، تحسين الأداء المالي ، علاقتها بالإدارة المالية).

المتغير التابع: يتمثل في تحسين أداء الإدارة المالية.

الشكل رقم (5-3): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين

المطلب الثاني: تحليل بيانات الإستبيان

أولاً: تحليل البيانات الشخصية

تضمن تحليل خصائص أفراد عينة الدراسة أربعة متغيرات أساسية تمثلت في الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة، و للتحليل تم حساب التكرارات و النسب المئوية.

الفصل الثالث :.....دراسة تطبيقية لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز تيسمسيلت

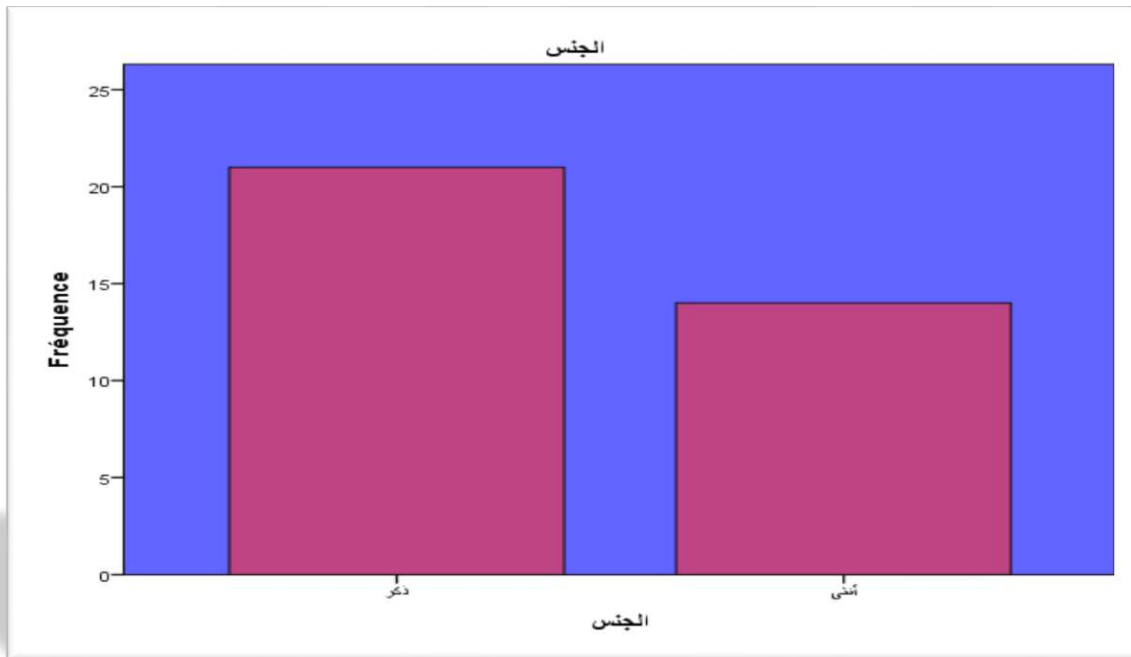
1-الجنس: تم حساب التكرارات و النسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الجنس كما تبينه النتائج بالجدول

الجدول رقم (3-4): توزيع أفراد عينة الدراسة

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	21	60
أنثى	14	40
المجموع	35	100

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج SPSS

الشكل رقم (3-6): نسب عينة الدراسة وفق الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

يبين الجدول السابق التكرارات و النسب المئوية لأفراد عينة الدراسة ، و فيه يتضح أن نسبة الذكور المتمثلة في 60 بعدد يقدر ب 21 ذكر تفوق نسبة الإناث 40 بعدد يقدر ب 14 أنثى و يلاحظ أن النسبتين متقاربتين و هذا راجع إلى عدم اشتراط الجنس في طبيعة التخصص.

الفصل الثالث :.....دراسة تطبيقية لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز تيسمسيلت

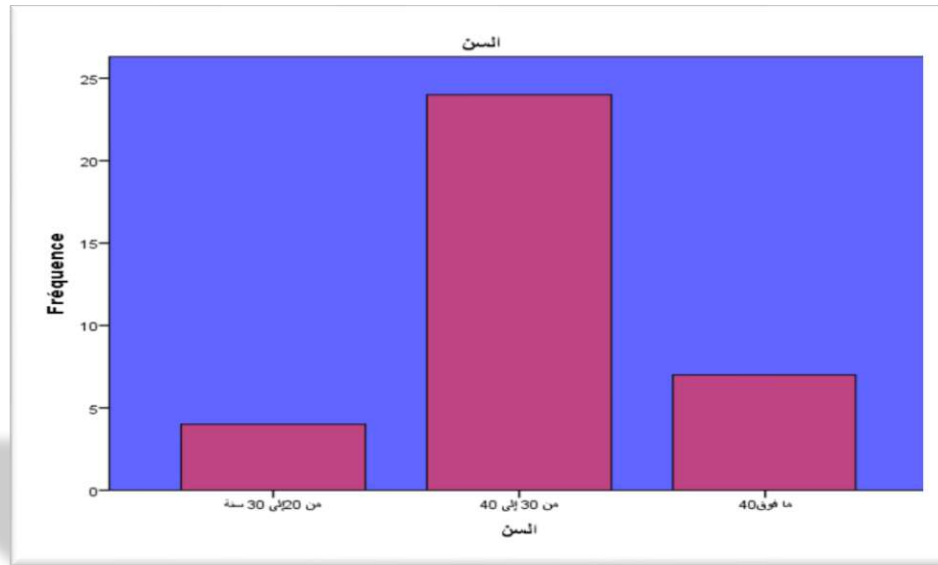
2- السن: تم حساب التكرارات و النسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير السن كالاتي

الجدول رقم(5-3) : توزيع أفراد عينة الدراسة حسب السن

السن	التكرار	النسبة المئوية
من 20 إلى 30 سنة	4	11.4
من 30 سنة إلى 40 سنة	24	68.6
40 سنة فما فوق	7	20
المجموع	35	100

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج spss

الشكل رقم(7-3): نسب عينة الدراسة وفق السن



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

يلاحظ من الجدول أعلاه أن فئة العمر (من 30 إلى 40 سنة) إستحوذت على أعلى نسبة ب 68.6 و تليها فئة العمر (40 سنة فما فوق) ب 20 ثم فئة العمر (من 20 سنة إلى 30 سنة) ب 11.4 ، مما يدل على حداثة مديرية توزيع الكهرباء و الغاز بولاية تيسمسيلت، وهذا ما ينعكس على قسم المالية و المحاسبة.

الفصل الثالث :.....دراسة تطبيقية لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز تيسمسيلت

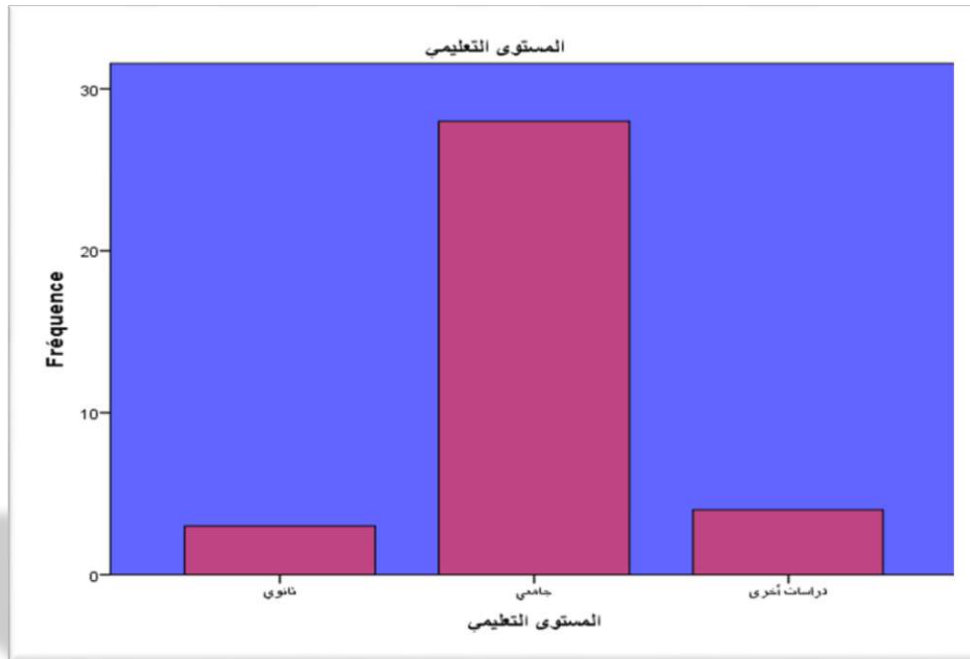
ثانوي	3	8.6
جامعي	28	80
دراسات أخرى	4	11.4
المجموع	35	100

3- المستوى التعليمي: تم حساب التكرارات و النسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى التعليمي كما تبينه النتائج في الجدول الآتي:

الجدول رقم(6-3): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير المستوى التعليمي

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

الشكل رقم(8-3): توزيع نسب عينة الدراسة وفق المستوى التعليمي



المصدر : من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج spss

تبين بيانات الجدول رقم (6-3) أن ما نسبته 8.6 من أفراد العينة يمثل مستواهم العلمي في المستوى الثانوي ، وكذلك نجد أن ما نسبته 80 من أفراد العينة مستواهم جامعي، كما نجد ما نسبته 11.4 من أفراد العينة يتضمن مستواهم دراسات أخرى، و هذا التنوع في طبيعة الدرجة العلمية نابع من اختلاف نشاطات المؤسسة.

4- الخبرة: تم حساب التكرارات والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة وفقا لهذا المتغير كالاتي:

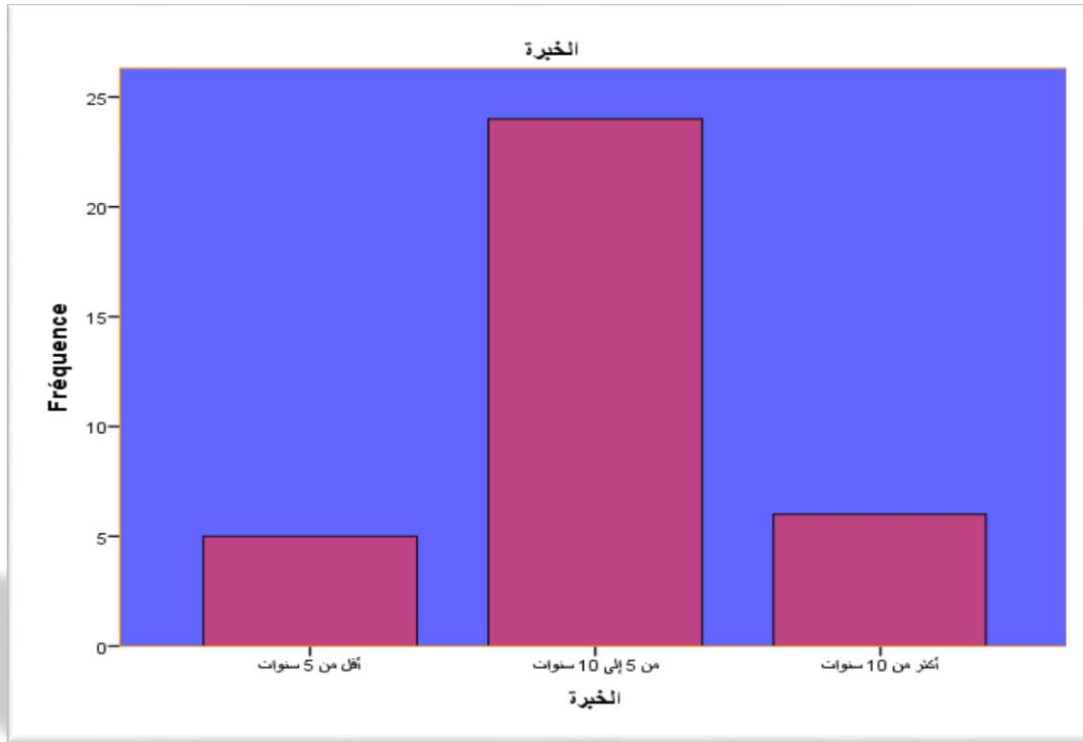
الفصل الثالث :.....دراسة تطبيقية لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز تيسمسيلت

الجدول رقم (7-3): توزيع أفراد عينة الدراسة وفقا لمتغير الخبرة

الخبرة	التكرار	النسبة المئوية %
أقل من 5 سنوات	5	14.3
من 5 إلى 10 سنوات	24	68.6
أكثر من 10 سنوات	6	17.1
المجموع	35	100

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج spss

الشكل رقم (9-3) توزيع نسب عينة الدراسة وفقا للخبرة



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج spss

نلاحظ من خلال الجدول أن غالبية الأفراد خبرة ما بين [5 - 10 سنوات] حيث بلغت نسبتهم ب 68.8% ثم تليها فئة من أكثر من 10 سنوات بنسبة 17 %، وتليها في المرتبة الأخيرة فئة التي مدتها خبرتها أقل من 5 سنوات وهذا ما يدل على أن معظم العمال لديهم سنوات خبرة في مجال عملهم في المؤسسة

الفصل الثالث :.....دراسة تطبيقية لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز تيسمسيلت

ثانيا: تحليل محاور الدراسة

يعتمد تفسير محاور الدراسة على تحديد معيار وفقا للدرجات المعطاة في الإجابة و بطريقة الرياضية التالي

تم حساب الحدود الدنيا و القصوى للفئات عن طريق حساب المدى ($5-1=4$)، ثم نقسمه على عدد الفئات فنحصل على ($0.8=5/4$) ثم نضيف النتيجة بالتدرج ابتداء من الفئة الأولى كالتالي:

- من 1 إلى 1.8 تمثل (غير موافق تماما)منخفضة جدا .
- من 1.81 إلى 2.6 تمثل (غير موفق)منخفضة.
- من 2.61 إلى 3.40 تمثل (محايد)متوسطة.
- من 3.4 إلى 4.20 تمثل (موافق)مرتفعة.
- من 4.21 إلى 5 تمثل (موافق تماما)مرتفعة جدا.

الفصل الثالث :.....دراسة تطبيقية لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز تيسمسيلت

1-تحليل بيانات المحور الأول واقع تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة :

حساب المتوسطات و الانحرافات المعيارية لأبعاد المتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات).

البعد الأول: الأجهزة المعلوماتية.

الجدول رقم (8-3): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعد الأجهزة المعلوماتية.

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
01	تسهل الأجهزة المتوفرة التواصل بين فروع المؤسسة و تبادل المعلومات.	4.82	0.51	مرتفعة جدا
02	تعمل المؤسسة على تحديد الأجهزة المعلوماتية و مواكبة التطور التكنولوجي.	4.34	1.05	مرتفعة جدا
03	تحرص المؤسسة على تبني وسائل و معدات تكنولوجيا المعلومات للتميز في الأداء.	4.45	0.85	مرتفعة جدا
	المجموع الكلي	4.55	0.71	مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

يتضح من خلال الجدول رقم (8-3) أن المتوسطات الحسابية للأجهزة المعلوماتية تتراوح ما بين 4.34 و 4.82 وهو يمثل درجة مرتفعة جدا مما يدل على أن المؤسسة تستعمل الأجهزة المعلوماتية للتواصل بين فروع المؤسسة وتبادل المعلومات بالإضافة إلى أنها تحرص على تبني وسائل للتميز في الأداء . كما نلاحظ أن الانحرافات المعيارية تتراوح ما بين 0.80 تقارب الإجابات .

الفصل الثالث :.....دراسة تطبيقية لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز تيسمسيلت

البعد الثاني: الأنظمة المعلوماتية

الجدول رقم (9-3): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعد الأنظمة المعلوماتية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
01	تمكن الأنظمة المعلوماتية المستخدمة من تحقيق مرونة أكبر في العمل و تخفيف الضغوط	4.48	0.81	مرتفعة جدا
02	يساعد النظام hissab في معالجة البيانات التي تساعد نتائجها في اتخاذ القرارات	4.48	0.78	مرتفعة جدا
03	يمكن نظام إدارة الزبائن SGC من تسيير العلاقات مع الزبائن.	4.22	0.6	مرتفعة جدا
	المجموع الكلي	4.40	0.59	مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج spss

يتضح من خلال الجدول رقم (9-3) أن المتوسطات الحسابية للأنظمة المعلوماتية تتراوح ما بين 4.22 و 4.48 وهو يمثل درجة مرتفعة جدا مما يدل على أن الأنظمة المتوفرة على مستوى المؤسسة تخفف من الضغوط وتساعد على اتخاذ القرارات كما يتضح لنا أن الانحرافات المعيارية تقع بين 0.6 و 0.81 مما يعني أنا هناك تجانس في إجابات الأفراد المشاركة في الاستبيان .

الفصل الثالث :.....دراسة تطبيقية لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز تيسمسيلت

البعد الثالث: الشبكات

الجدول رقم(10-3): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعد الشبكات

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
01	توفر تكنولوجيا المعلومات إمكانية العمل عن بعد من خلال الشبكات المستخدمة	4.40	0.77	مرتفعة جدا
02	تعمل المؤسسة على تكثيف مواقعها الإلكترونية لتسهيل العمل	4.17	1.01	مرتفعة
03	تسهل وسائل الدفع الإلكترونية في سرعة تحصيل الإيرادات و دفع النفقات	4.34	0.80	مرتفعة جدا
	المجموع الكلي	4.30	0.71	مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

يظهر لنا من خلال الجدول أعلاه أنه قد بلغ المتوسطات الحسابية لبعد الشبكات ككل 4.30 أي أنها مرتفعة جدا مما يعني أنا المؤسسة تستعمل الشبكات حيث توفر لها العمل عن بعد مع مختلف فروعها إضافة إلى أنها تتمكن من تحصيل و دفع نفقاتها كما نلاحظ بان الانحراف المعياري بيل 0.71 وهذا ما يدل على تقارب إجابات وهناك موافقة بين أفراد عينة الدراسة.

جميع الأبعاد: واقع تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة

الجدول رقم(11-3): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمحور واقع تكنولوجيا المعلومات

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
01	الأجهزة المعلوماتية	4.55	0.72	مرتفعة جدا
02	الأنظمة المعلوماتية	4.40	0.56	مرتفعة جدا
03	الشبكات	4.30	0.71	مرتفعة جدا
	واقع تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة	4.41	0.61	مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج spss

الفصل الثالث :.....دراسة تطبيقية لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز تيسمسيلت

يتضح من خلال الجدول رقم (11-3) أن المتوسطات الحسابية للمحور واقع تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة تراوحت بين 4.30 و 4.55 و نشير إلى صغر الانحراف المعياري يدل على تجانس في إجابات الأفراد المشاركين في الاستبيان . حيث نستخلص أن مؤسسة تستعمل تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير حيث تتوفر الأجهزة والأنظمة المعلوماتية بالإضافة إلى الشبكات.

2- تحليل بيانات المحور الثاني تحسين الأداء المالي:

حساب المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لأبعاد متغير التابع تحسين الأداء المالي.

البعد الأول: الإنتاجية

الجدول رقم(12-3): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الإنتاجية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
01	تساهم تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الوضع المالي من خلال تحقيق إنتاجية أكبر.	3.91	1.06	مرتفعة
02	تعمل تكنولوجيا المعلومات في تخفيض تكاليف المنتجات و الخدمات.	4.17	1.04	مرتفعة
03	إدخال تكنولوجيا المعلومات يزيد من إنتاجية المؤسسة.	4.20	1.13	مرتفعة
	المجموع الكلي	4.09	0.95	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

يتضح من خلال الجدول رقم (12-3) أن المتوسطات الحسابية لبعد الإنتاجية تقع بين 3.91 و 4.20 وهذا يعني أنها مرتفعة مما يدل على أن تكنولوجيا المعلومات لها دور كبير في تعزيز الوضع المالي للمؤسسة من خلال تحقيق إنتاجية أكبر بالإضافة إلى أنها تعمل على تخفيض تكاليف المنتجات. مما يدل على تكنولوجيا المعلومات تأثر على إنتاجية المؤسسة.

الفصل الثالث :.....دراسة تطبيقية لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز تيسمسيلت

البعد الثاني :المردودية

الجدول رقم(13-3): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعد المردودية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
01	تعمل تكنولوجيا المعلومات على زيادة المردودية عن طريق تسويق المنتجات و الخدمات.	4.28	0.95	مرتفعة جدا
02	يوجد تأثير لتكنولوجيا المعلومات على نسب المردودية.	4.31	1.02	مرتفعة
03	يؤدي استحداث التقنيات الجديدة إلى نمو مردودية المؤسسة.	4.17	0.74	مرتفعة
04	استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤثر بشكل كبير على مردودية المؤسسة.	3.88	1.07	مرتفعة
	المجموع الكلي	4.16	0.56	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

يظهر من خلال الجدول رقم (13-3) على أن المتوسطات الحسابية لبعد المردودية يقع ما بين 3.88 و 4.31 أي بدرجة مرتفعة حيث كان الحدي الأعلى فقرة يصل إلى 4.31 مما يدل على إن المؤسسة تعمل على زيادة مردودية المؤسسة عن طريق استحداث تكنولوجيا المعلومات كما يتضح من خلال الانحراف المعياري الذي يتراوح ما بين 0.95 و 1.07 أن الإجابات كانت متقاربة.

الفصل الثالث :.....دراسة تطبيقية لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز تيسمسيلت

البعد الثالث: القيمة المضافة

الجدول رقم(3-14): المتوسطات الحسابية و الانحرافات لبعء القيمة المضافة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
01	تساهم تكنولوجيا المعلومات في خلق قيمة مضافة للمؤسسة	4.11	0.99	مرتفعة
02	الرفع من القيمة المضافة يستند على تطبيق المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات.	4.22	0.84	مرتفعة جدا
03	استخدام الأنظمة و الأجهزة المتطورة يؤدي إلى كسب المؤسسة لقيمة مضافة.	4.31	0.79	مرتفعة جدا
	المجموع الكلي	4.21	0.72	مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

تبين من خلال الجدول رقم (3-14) على إن بعء القيمة المضافة له متوسطات حسابية تتراوح بين 4.11 و 4.31 وهي درجة مرتفعة على العموم وهذا ما يدل على انه تساهم تكنولوجيا المعلومات المتطور في تحسين ورفع من كفاءة وفعالية القيمة المضافة للمؤسسة بالإضافة إلى إن الانحرافات المعيارية تقع بين 0.79 و 0.99 وهذا ما يدل على انه يوجد تجانس في إجابات.

جميع الأبعاد: تحسين الأداء المالي

الجدول رقم(3-15): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمحور تحسين الأداء المالي

الرقم	البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	مستوى الأهمية
01	الإنتاجية	4.09	0.95	مرتفعة
02	المردودية	4.16	0.65	مرتفعة
03	القيمة المضافة	4.21	0.72	مرتفعة جدا
	تحسين الأداء المالي	4.15	0.68	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

الفصل الثالث :.....دراسة تطبيقية لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز تيسمسيلت

من خلال الجدول رقم (15-3) يتضح لنا أن علاقة تكنولوجيا المعلومات بالأداء المالي يتراوح ما بين 4.09 و 4.21 و هي تدل على أنها مرتفعة و هو يعني أن تكنولوجيا المعلومات تعمل بالفعل على تحسين أداء المالي ، أيضا يدل الانحرافات المعيارية والذي قد تراوح ما بين 0.56 و 0.95 على أن إجابات الأفراد كانت متجانسة.

- تحليل بيانات المحور الثالث علاقة تكنولوجيا المعلومات بالإدارة المالية

حساب المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لأبعاد المتغير التابع أداء الإدارة المالية

البعد الأول: التخطيط

الجدول رقم(16-3): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعد التخطيط

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
01	تساعد تكنولوجيا المعلومات في عملية التخطيط المالي و إدارة العمليات بدقة.	4.31	1.13	مرتفعة جدا
02	توفر التكنولوجيا التقنيات الملائمة لعملية التخطيط المالي	4.17	0.98	مرتفعة
03	تساعد تكنولوجيا المعلومات على تخطيط و تحديد الأهداف و رسم الإستراتيجيات الملائمة للمؤسسة.	4.00	1.13	مرتفعة
	المجموع الكلي	4.16	0.92	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

من خلال النتائج المتوصل إليها، والتي تم تلخيصها في الجدول أعلاه، يمكننا تسجيل الملاحظات التالية: فيما يتعلق بمدى إسهام تكنولوجيا المعلومات في عملية التخطيط و إدارة العمليات، نجد أن نسبة المساعدة مرتفعة و هو ما تعكسه درجة الموافقة (المتوسط الحسابي 4.31) و الانحراف المعياري 1.13 الذي يشير إلى تشتت الإجابات .

و بالنسبة إلى توفيرها لتقنيات ملائمة لعملية التخطيط المالي فإن المتوسط الحسابي 4.17 و هو ضمن درجة الإجابة موافق تماما مما يشير إلى توفر المؤسسة على تقنيات ملائمة التي تتيحها لهم تكنولوجيا المعلومات و بانحراف معياري 0.98.

الفصل الثالث :.....دراسة تطبيقية لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز تيسمسيلت

أما بخصوص مساعدة تكنولوجيا المعلومات تخطيط و تحديد الأهداف و رسم الاستراتيجيات الملائمة للمؤسسة نجد الأهمية النسبية مرتفعة فيما يخص المتوسط الحسابي 4.00 و انحراف معياري 1.13.

البعد الثاني :التنظيم

الجدول رقم(17-3): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعد التنظيم

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
01	تمكن تكنولوجيا المعلومات من تنظيم المعلومات و التقارير المالية	4.37	0.80	مرتفعة جدا
02	تساهم تكنولوجيا المعلومات في تنظيم الإجراءات المتعلقة بالإدارة المالية	4.28	0.89	مرتفعة جدا
03	تطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة أدى إلى تنظيم إدارتها المالية ووضع صورة جديدة لها	4.37	0.94	مرتفعة جدا
	المجموع الكلي	4.34	0.80	مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

يظهر من الجدول رقم (3-17) أن المتوسطات الحسابية لفقرات بعد التنظيم تراوحت ما بين 4.28 و 4.37 ، و بانحرافات معيارية تراوحت ما بين 0.80 و 0.94، و هذا يدل على أن هناك اتفاق بين أفراد عينة الدراسة حول هذا البعد.

الفصل الثالث :.....دراسة تطبيقية لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز تيسمسيلت

البعد الثالث :الرقابة

الجدول رقم(18-3): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعد الرقابة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
01	تثقيف بنظام الرقابة التي تطبق و تتخذ عن طريق التكنولوجيا	3.85	1.08	مرتفعة
02	ساعدت تكنولوجيا المعلومات على زيادة فاعلية عناصر الرقابة و المتابعة	4.20	0.99	مرتفعة
	المجموع الكلي	4.02	0.96	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج spss

من خلال الجدول التالي يتضح لنا أن فقرات بعد الرقابة ذو متوسطات حسابية 3.85 و 4.20 على التوالي بدرجة مرتفعة و انحراف معياري 1.08 و 0.99 مما يدل على موافقة أفراد عينة الدراسة نظام الرقابة المطبق على مستوى المؤسسة و مساعدة تكنولوجيا المعلومات على تفعيل عناصر الرقابة لديها.

البعد الرابع :التحليل

الجدول رقم(19-3): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لبعد التحليل

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
01	توفر التكنولوجيا مختلف المعلومات المالية للمساهمة في عمليات التحليل و اتخاذ القرارات المالية	4.17	0.92	مرتفعة
02	تمكن تكنولوجيا المعلومات من تحليل التقارير المالية بدقة و وضوح	4.17	0.98	مرتفعة
	المجموع الكلي	4.17	0.91	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

الفصل الثالث :.....دراسة تطبيقية لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز تيسمسيلت

من خلال النتائج المستخلصة في الجدول التالي يتبين أن المتوسطات الحسابية لفقرات بعد التحليل متساوية تماما حيث بلغ كل منها 4.17 و يختلفان في الانحرافات المعيارية ب 0.92 و 0.98 على التوالي و تدل هذه النتائج على درجة مرتفعة لبعء التحليل مما يشير إلى موافقة أفراد عينة الدراسة على توفير تكنولوجيا المعلومات مختلف المعلومات المالية التي تساعد في القيام بعمليات التحليل و اتخاذ مختلف القرارات التالية و كذلك تمكينها من تحليل التقارير المالية بدقة ووضوح.

جميع الأبعاد : علاقة تكنولوجيا المعلومات بالإدارة المالية

الجدول رقم(20-3): المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لمحور علاقة تكنولوجيا المعلومات

بالإدارة المالية

الرقم	البعء	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية
01	التخطيط	4.16	0.92	مرتفعة
02	التنظيم	4.34	0.80	مرتفعة جدا
03	الرقابة	4.02	0.96	مرتفعة
04	التحليل	4.17	0.91	مرتفعة
	علاقة تكنولوجيا المعلومات بالإدارة المالية	4.17	0.79	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج spss

يلاحظ من الجدول أعلاه تقارب في النتائج من حيث المتوسطات الحسابية 4.02 لبعء الرقابة و 4.16 لبعء التخطيط كما بلغ المتوسط الحسابي لبعء التحليل 4.17 و بعد التنظيم الذي يحتل المرتبة الأولى من حيث الترتيب بمتوسط حسابي قدره 4.34 و كذا الانحرافات المعيارية 0.80 فيما يخص بعد التنظيم و 0.91 لبعء التحليل ، 0.92 لبعء التخطيط و 0.96 لبعء الرقابة و تشير هذه النتائج إلى وجود علاقة وطيدة بين تكنولوجيا المعلومات و الإدارة المالية حيث تعتمد هذه الأخيرة على تكنولوجيا المعلومات في شتى وظائفها .

المطلب الثالث :اختبار الفرضيات

من أجل اختبار الفرضيات تم استخدام المتوسط الحسابي ،حيث تتمثل قاعدة القرار بقبول أو رفض فرضيات الدراسة فيما يلي :

— إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي المحسوب أكبر من (3) فإننا نرفض الفرضية الأساسية ونقبل الفرضية البديلة .

— إذا كانت الفرضية قيمة المتوسط الحسابي المحسوب أصغر من (3) فإننا نقبل الفرضية الأساسية ونرفض الفرضية البديلة .

اختبار الفرضية الرئيسية :

قد تم اختبارها من خلال اختبارنا كل متغير من متغيرات أداء الإدارة المالية ،وكانت الفرضية الرئيسية على التوالي :

H_0 : لا يساهم تطور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الإدارة المالية لمؤسسة سونلغاز.

لاختبار الفرضية الرئيسية سيتم اختبار كل من فرضياتها الفرعية لنصل إلى الاختبار الكلي لهذه الفرضية كما يلي :

نتائج اختبار الفرضية الأولى :تنص الفرضية الأولى على ما يلي :

H_0 : ليس هناك تأثير نسبي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة.

نتائج اختبار الفرضية موضحة في الجدول الموالي :

الجدول رقم (21-3) :نتائج اختبار المتوسط الحسابي لواقع تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
0.61	4.41	واقع تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج spss

يتضح من خلال الجدول السابق أن قيمة المتوسط الحسابي الكلي المحسوب يساوي 4.41 وهي أكبر من 3 ،وعليه و تبعا لنفس قاعدة القرار فإننا نرفض الفرضية الأساسية ونقبل الفرضية البديلة ،أي أن هناك تأثير نسبي لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة.

الفصل الثالث :.....دراسة تطبيقية لمديرية توزيع الكهرباء و الغاز تيسمسيلت

H_0 : ليس هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء المالي للمؤسسة .

نتائج اختبار الفرضية موضحة في الجدول الموالي :

الجدول رقم(22-3): المتوسط الحسابي علاقة تكنولوجيا المعلومات بالأداء المالي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
0.68	4.15	علاقة تكنولوجيا المعلومات بالأداء المالي

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج spss

يتضح من خلال الجدول السابق أن قيمة المتوسط الحسابي الكلي المحسوب يساوي 4.15 وهي أكبر من 3 ،وعليه و تبعا لنفس قاعدة القرار فإننا نرفض الفرضية الأساسية ونقبل الفرضية البديلة ،أي أن هناك علاقة بين تكنولوجيا المعلومات وأداء المالي للمؤسسة .

نتائج اختبار الفرضية موضحة في الجدول الموالي :

H_0 : لا تعمل تكنولوجيا المعلومات على رفع من مستوى الأداء الإدارية المالية للمؤسسة.

الجدول رقم (23-3): المتوسط الحسابي لعلاقة تكنولوجيا المعلومات بالإدارة المالية.

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
0.79	4.17	علاقة تكنولوجيا المعلومات بالإدارة المالية

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج spss

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن قيمة المتوسط الحسابي الكلي المحسوب يساوي 4.17 وهي أكبر من 3، وعليه و تبعا لنفس قاعدة القرار فإننا نرفض الفرضية الأساسية ونقبل الفرضية البديلة ،يعني أن تعمل تكنولوجيا المعلومات على رفع من مستوى الأداء الإدارية المالية للمؤسسة.

خاتمة الفصل

اشتمل هذا الفصل على الدراسة الميدانية بمديرية توزيع الكهرباء والغاز لولاية تيسمسيلت والتي كان الهدف منها التعرف على واقع و أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء الإدارة المالية و تأكدنا من خلال هذه الدراسة أن تكنولوجيا المعلومات تعد عنصرا مهما جدا يؤثر على أداء المؤسسة و يمكنها من تحويل المعلومات بدقة و سرعة فائقة الأمر الذي يسهل عمل المديرية.

كما تم في هذا الصدد تصميم استبانة و استخدام الأساليب الإحصائية في تحليل بياناتها و اختبار الفرضيات حيث تم التوصل إلى أن لتكنولوجيا المعلومات دورا فعالا و مهما في المؤسسة و بالخصوص الإدارة المالية لما توفره من معلومات تعكس الصورة الحقيقية للمؤسسة من أجل اتخاذ القرارات المناسبة و لحل العديد من المشاكل التقنية.

خاتمة عامة

الخاتمة العامة

تعتبر تكنولوجيا المعلومات مهمة حيث ساهمت بدرجة كبيرة في تطويرها و تسهيل معاملاتها ،وكان إدخالها على نشاط المؤسسة ضرورة يفرضها الواقع،فهي تتيح لها فرص لتخلص من بعض المشاكل التي كانت تعاني منها وقد تم من خلال هذه الدراسة إعطاء نظرة حول تكنولوجيا المعلومات وانعكاساتها على أداء الإدارة المالية حيث تؤثر تطبيقات تكنولوجيا المعلومات تأثيرا جوهريا على أداء الإدارة المالية .

حيث تم من خلال الإجابة على إشكالية الدراسة المتمثلة في مدى انعكاس تطور تكنولوجيا المعلومات على أداء الإدارة المالية لمؤسسة سونلغاز التوصل إلى مجموعة من الاستنتاجات والتي تمثلت فيما يلي :

لقد سعت هذه الدراسة إلى التعمق والتعرف على دور تكنولوجيا المعلومات وتوضيح العلاقة الوثيقة بينها وبين الأداء الإداري المالية ، حيث توصلنا إلى أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز تقوم بالفعل بتوظيف أنظمة معلوماتية لكن ليس بالقدر الكافي كونها تشكل تكلفة إضافية بالنسبة لها كما توصلنا إلى أن مديرية توزيع الكهرباء والغاز تمتلك بعض التكنولوجيات الحديثة للمعلومات كأجهزة الكمبيوتر والبرامج والشبكات ،

كما توصلنا إلى أنه توجد علاقة ارتباط بين استخدام تكنولوجيا المعلومات والأداء الإداري المالية في مديرية توزيع الكهرباء والغاز تيسمسيلت ، حيث تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء الإداري المالية وذلك من خلال توفير المعلومات الضرورية والشاملة وفي الوقت المناسب لمتخذي القرارات من أجل وضع الاستراتيجيات المناسبة واتخاذ القرارات بطريقة سليمة والقيام بعمليات التنظيم والتخطيط والرقابة، كما تسهم تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي وذلك من خلال التقليل من التكاليف وزيادة الإيرادات وزيادة رضا مالكي المتعاملين مع المديرية و تجنب الأزمات المالية.

بناءً على النتائج قد خلصت الدراسة إلى تقديم جملة من التوصيات أهمها :

- ضرورة الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات لما تبين لها من أثر كبيرة في تحسين مستوى أداء المديرية وضرورة تطبيقها في كافة المؤسسات الأخرى .
- ضرورة العمل على مواكبة أحدث ما توصلت إليه تكنولوجيا المعلومات والعمل على تطبيقه في المؤسسات من أجل الاستفادة من ثورة تكنولوجيا المعلومات.
- إجراء دراسات معمقة فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات ومدى ارتباطها بإدارة المالية و ارتباطها برفع مستوى الأداء في مختلف المؤسسات وبشكل خاص في المؤسسات العمومية .
- الاهتمام الجدي والواضح من قبل المؤسسات الاقتصادية بتكنولوجيا المعلومات وإجراءاتها وتقنياتها الحديثة من أجهزة وبرامج وإدارتها كونها أصبحت اليوم رأس المال الحقيقي والمنبع الأساس لمواردها في ظل التحديات والتغيرات المستمرة في بيئة الأعمال، لذلك يجب تشجيع البحث والتطوير المادي والمعنوي في هذا المجال.
- الاستفادة من المؤهلات الجامعية وذوي الشهادات العليا لتولي العمل تكون أكثر فاعلية وكفاءة في استعمال تكنولوجيا المعلومات، وأن يراعي المديرون الدور الهام للموارد البشرية المتخصصة في تقنيات ، والقيام بالتدريبات الضرورية وبالكَم المناسب.
- القيام بشكل دوري بتنظيم دورات تكوين في المعلوماتية لفائدة الموظفين في المؤسسة و ذلك لتحسين مستواهم.
- ضرورة وضع إستراتيجية مناسبة للإدارة المالية في إطار الإستراتيجية العامة للمؤسسة ومتابعة تنفيذها بما يحقق أهداف المؤسسة .

أفاق الدراسة

إن تكنولوجيا المعلومات من المواضيع الواسعة والكثيرة الشعب في ارتباطها و تأثيرها ،لذلك نرجو أن يتم في المستقبل التطرق لجوانب أخرى منها من قبل الدارسين و الباحثين ونذكر منها :

- اثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على جودة البيانات المالية .
- مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تفعيل الإدارة المالية.

كما تبقى المذكرة مساهمة بسيطة كجملة من المساهمات التي يمكن أن نقدمها في سبيل إثراء البحث في مجال المعرفة .

قائمة المراجع

قائمة المراجع

قائمة المراجع باللغة العربية

أولا :الكتب

1. أحمد فوزي ملوخية ، نظم المعلومات الإدارية ، مركز الإسكندرية للكتاب،2009.
2. أسامة عبد الخالق الأنصاري، الإدارة المالية، كلية التجارة ، جامعة القاهرة.
3. ايتن محمود سامح المرجوشي، تقييم الأداء المؤسسي في المنظمات العامة الدولية ، دار النشر الجامعات ، القاهرة.
4. جميل أحمد توفيق ،أساسيات الإدارة المالية ، دار النهضة العربية للطباعة و النشر،.
5. حمزة محمود الزبيدي، الإدارة المالية المتقدمة، الوراق للنشر و التوزيع ، عمان 2008،.
6. رائد محمد عبد ربه ،مبادئ نظم المعلومات الإدارية ،الحنادرية للنشر و التوزيع ،عمان - الأردن ،الطبعة الأولى،2014.
7. ربحي مصطفى عليان ،إدارة المعرفة ،دار صفاء للنشر و التوزيع- عمان ، الطبعة الأولى ،2008 .
8. سي حمدي نور الدين وآخرون ،المعلوماتية ،الديوان الوطني للمطبوعات المدرسية ،الجزائر ،الطبعة الأولى 2016/2015 .
9. عبد الغفار حنفي ،تقييم الأداء المالي و دراسات الجدوى،الطبعة الأولى ،دار الجامعية الإسكندرية،2009.
10. عبد الله إبراهيم نزال، الإدارة المالية العامة و المالية الدولية ، الوراق للنشر و التوزيع.
11. عثمان الكيلاني، هلال البياتي،علاء السلمي،المدخل إلى نظم المعلومات الإدارية،الطبعة الثانية،دار المناهج، عمان، الأردن، 2003 .
12. عدنان عواد الشوابكة، دور نظام و تكنولوجيا المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية، دار اليازوري العلمية للنشر و التوزيع، الأردن- عمان، 2011.
13. عزيز عبد العتيبي ،أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء الموارد البشرية دراسة ميدانية على الأكاديمية الأسترالية ،2010.
14. عصام نور الدين،إدارة المعرفة و التكنولوجيا الحديثة،دار أسامة للنشر و التوزيع،عمان-الأردن ،الطبعة الأولى 2010.

15. عليان الشريف، رشاد العصار، أحمد الجعبري، الإدارة والتحليل المالي، دار البركة للنشر والتوزيع عمان، الطبعة الثانية، 2006.
16. غسان قاسم داود اللامي، اميرة شكروني البياني، تكنولوجيا المعلومات في منظمات الأعمال الاستخدامات والتطبيقات، الطبعة الأولى، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
17. محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009.
18. محمد عبد الوهاب حسن ع شماوى، دور تقييم الأداء في تنمية الموارد البشرية، الناشر الشركة العربية المتحدة للتسويق والتوريدات، 2014.
19. محمد قدرى حسن، إدارة الأداء المتميز قياس الأداء. تقييم الأداء. تحسين الأداء مؤسسيا و فرديا، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2014-2015.
20. محمد مطر، الاتجاهات الحديثة في التحليل المالي والائتماني الأساليب و الأدوات و الاستخدامات العملية، دار وائل للنشر والتوزيع الطبعة 2 الأردن عمان 2006.
21. مفلح محمد عقل، مقدمة في الإدارة المالية و التحليل المالي، الطبعة 1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، الأردن، 2009.
22. هاشم فوزي العبادي. جليل كاظم العارضي.، نظم إدارة المعلومات منظور استراتيجي، دار صفاء للنشر و التوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2012.
23. وائل محمد، صبحي إدريس، ظاهر محسن منصور الغالي، أساسيات الأداء وبطاقة التقييم المتوازن، الطبعة 1، دار الواصل للنشر و التوزيع 2009.
24. يحيى غني النجار، تقييم المشروعات تحليل معايير و مؤشرات دراسات الجدوى وتقييم كفاءة الأداء، الطبعة الأولى، دار دجلة، الأردن.
- ثانيا: المجالات والدورات
25. أحمد سلامي، زينب درويش، نجو بناء نموذج قياس للتنبؤ بالأداء المالي للمؤسسات في البورصة قطر، مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية، الجزائر، عدد 02، 2016، .
26. أحمد علي، مفهوم المعلومات و إدارة المعرفة، مجلة جامعة دمشق- المجلد 28، العدد 2012.
27. سليم مجلخ، وليد بشيشي، الرقابة الداخلية وأثرها على المردودية المالية في المؤسسة الاقتصادية، مجلة المالية و الأسواق، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير .
28. الشيخ الداوي، تحليل الأسس النظرية لمفهوم الأداء، مجلة الباحث، ورقلة، 2009-2010.

ثالثا: الأطروحات والمذكرات.

29. أحمد عباد ،بن شكر عبد القادر، دور التحفيز في رفع الكفاءة الإنتاجية بمؤسسة إنتاج مواد التنظيف بسعيدة ،مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي علوم التسيير،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،جامعة الطاهر مولاي سعيدة ،2015-2016.
30. إيمان كيحل ، دور الإدارة المالية في تطوير أداء المؤسسة الاقتصادية ، مذكرة لنيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص مالية مؤسسة، جامعة 20 أوت سكيكدة 1955، السنة الجامعية ،2014-2015.
31. صباح بلقيدوم ،أثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات الحديثة(NTIC) على التسيير الإستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية ،رسالة مقدمة ضمن نيل شهادة دكتوراه علوم،جامعة قسنطينة2،السنة الجامعية 2012-2013.
32. صبيحة بوعمره ،اثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي في المؤسسة الاقتصادية ،شهادة ماستر أكاديمي ،جامعة قصدي مرباح ،كلية العلوم الاقتصادية وعلوم تجارية ،2014م/2015.
33. عادل بوجمان،تأهيل الموارد البشرية لتحسين أداء المؤسسة الاقتصادية ،رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في علوم التسيير ،جامعة محمد خيضر ،بسكرة،السنة الجامعية 2014/2015.
34. عادل عشي ،الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية قياس وتقييم ،كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية قسم التسيير ،جامعة محمد خيضر بسكرة ،دفعة 2001-2002.
35. محمد الخطيب ، صديقي فؤاد ،مدى انعكاسالإصلاح المحاسبي على جودة المعلومات المحاسبية و المالية تجربة الجزائر (النظام المحاسبي المالي scf)،مداخلة في الملتقى الوطني حول الإصلاح المحاسبي و المعايير المحاسبية الدولية ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.
36. نبيل قبلي ، دور مبادئ الحوكمة في تفعيل الأداء المالي لشركات التأمين ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه ،جامعة حسيبة بن بوعلي كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير 2016 / 2017 .
37. نجلاء نوبلي ، استخدام أدوات المحاسبة الإدارية في تحسين الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية ،رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث علوم تجارية ،جامعة بسكرة ،كلية العلوم الاقتصادية وتجارية و علوم تسيير ،2014-2015.
38. يعقوب توامي ،أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المالي للمؤسسة الاقتصادية ،شهادة ماستر أكاديمي ،جامعة قصدي مرباح ،كلية العلوم الاقتصادية ،2012.2013.
39. توفيق سميح محمد الأغوات دور المؤشرات المالية في تقييم الأداء المالي لشركة البوتاس العربية ، رسالة استكمالاً لمتطلبات الحصول على درجة ماجستير تخصص المحاسبة ، جامعة الإسراء ،كلية العلوم الإدارية و المالية ، الأردن 2014 2015 .

رابعاً: الملتقيات والمؤتمرات والأيام الدراسية والندوات

40. هدى سالم العيسائي، نبهان حارث الحراصي، خلفان زهران الحاجي، دور المعلومات في التخطيط الاستراتيجي و اتخاذ القرار، دراسة تطبيقية على المؤسسات الاقتصادية الحكومية العمانية ، المؤتمر الدولي بالكويت، 19-21 أبريل 2016 .

خامساً: المحاضرات

41. إبراهيم بختي، مقياس تكنولوجيا ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ، جامعة قصدي مرباح، قسم العلوم الاقتصادية، 2004-2005.

42. عبد القادر شلال، قروم حميد، محاضرات في مادة الإستراتيجية والتخطيط المالي ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، جامعة العقيد آكلي منحدر أولوجاج بالبويرة، 2016، 2017. المواقع الإلكترونية:

43. www.sonelgaz.dz

قائمة مراجع باللغة الأجنبية :

44. Sarrarajhioueslati ,systemes d'information ressources humaines et identification des competencesdistinctives , thesededoctorat, ecoles doctorales ,le 05 juillet 2010 à angers .

الملاحق

الملحق رقم (1): برنامج حساب



الشركة الجزائرية للكهرباء والغاز
Société algérienne de l'électricité et du gaz

Systeme d'information

Finances et comptabilité



Bienvenue (m.lakhdar)



**Comptabilité
générale**



**Comptabilité
analytique**



**Gestion des
immobilisations**



**Gestion des
investissements**



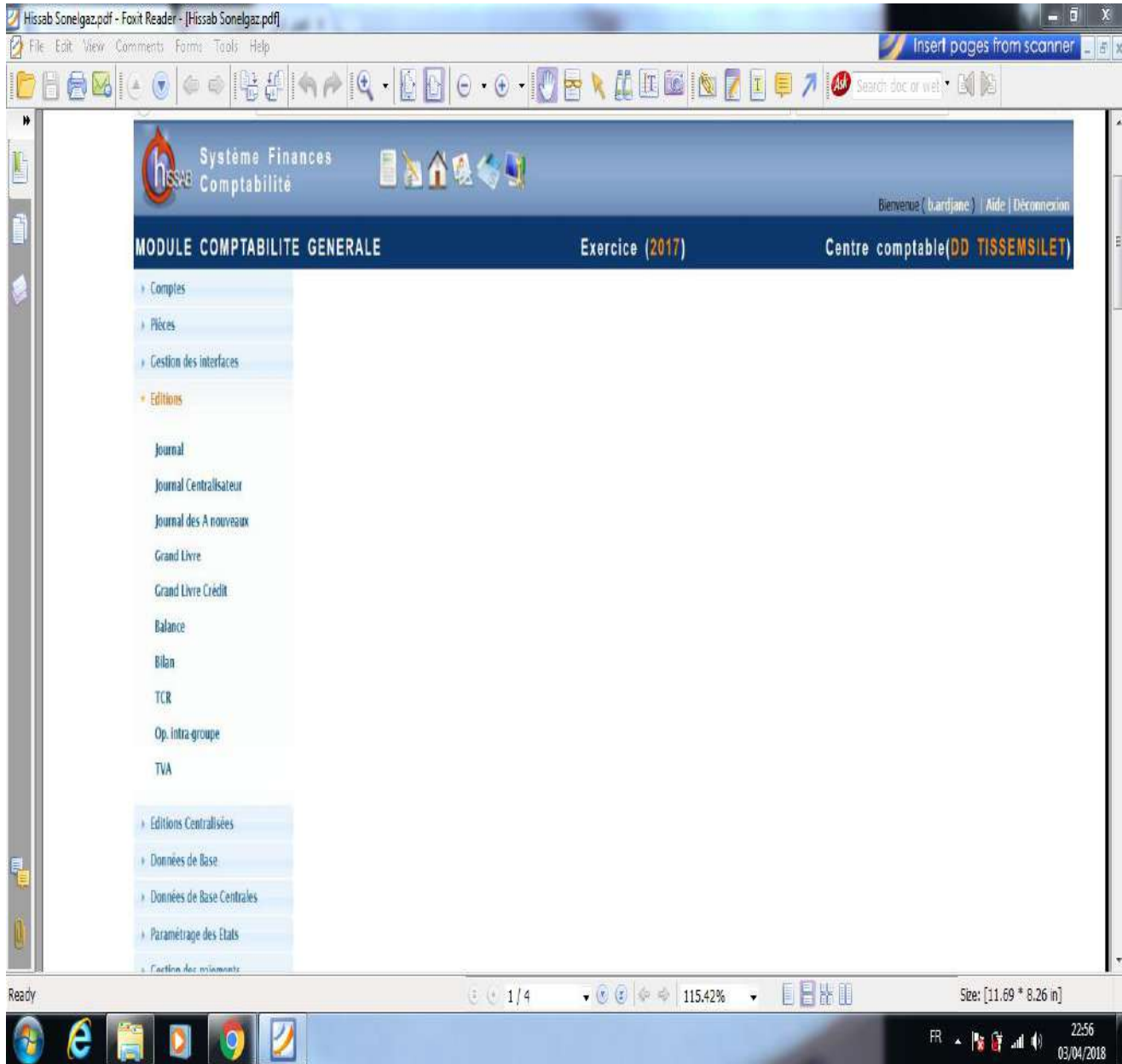
**Gestion des
règlements**



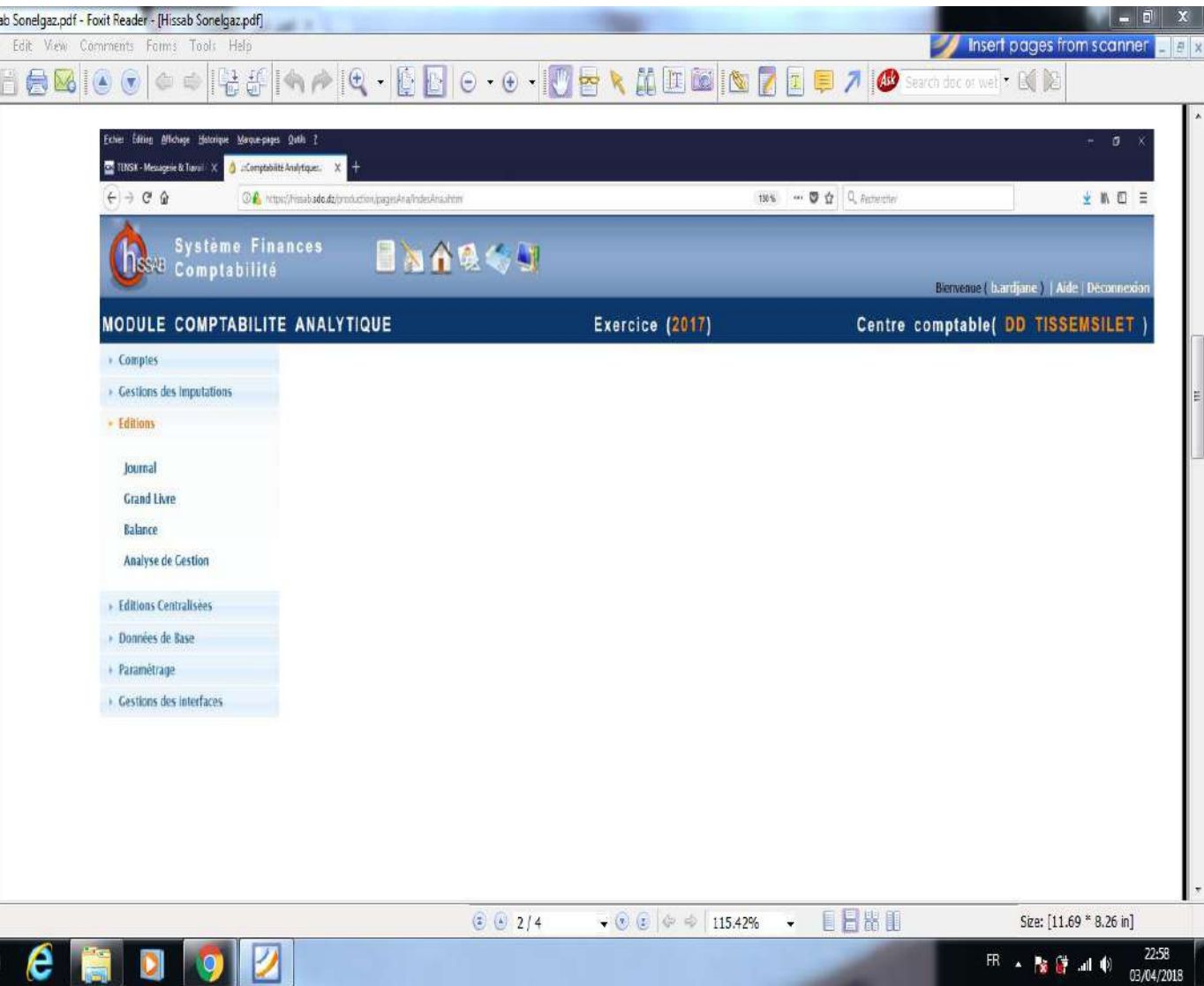
**Administration
système**

© Copyright 2012, ELIT, Tous Droits Réservés.

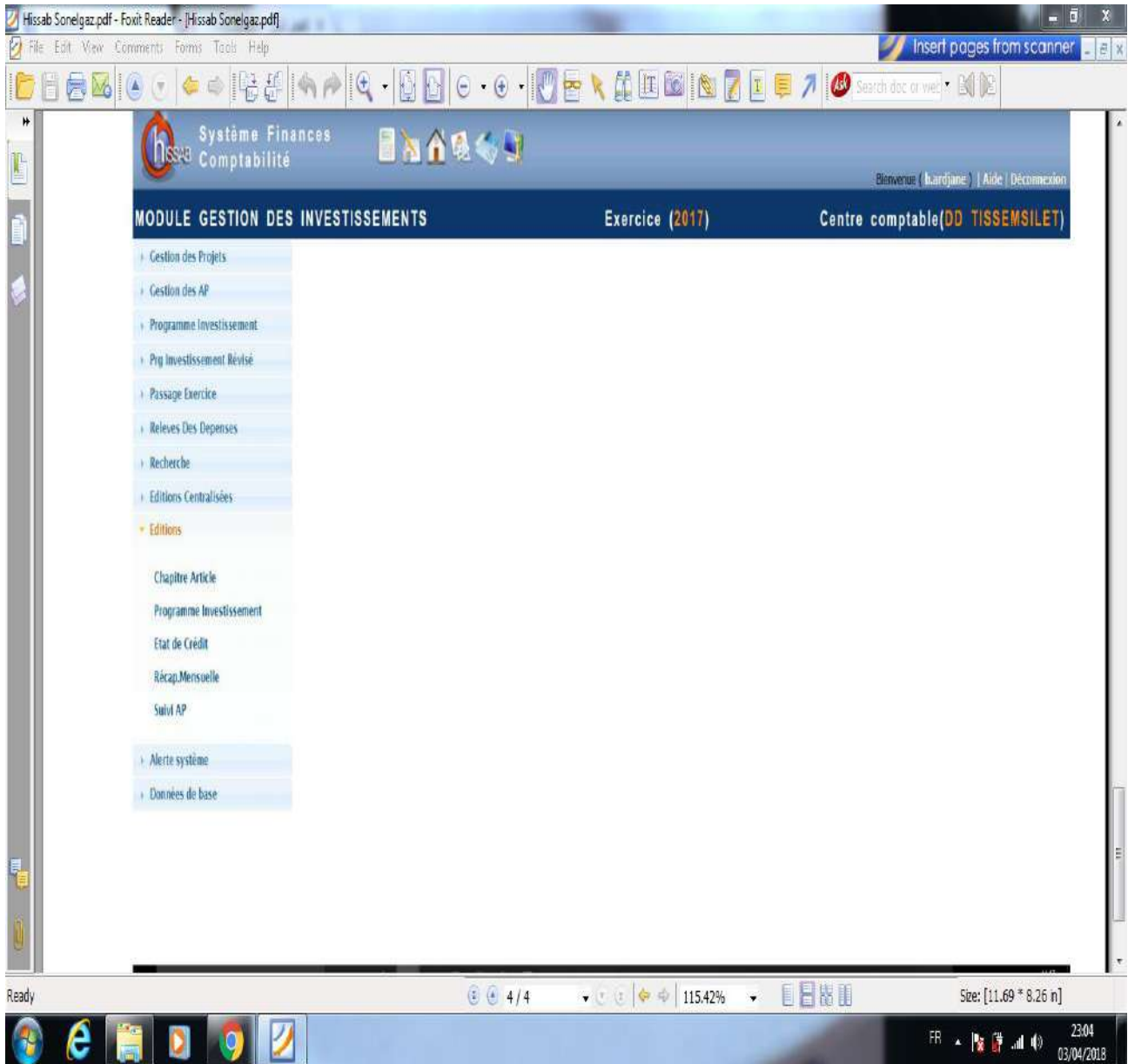
الملحق رقم (2): المحاسبة العامة



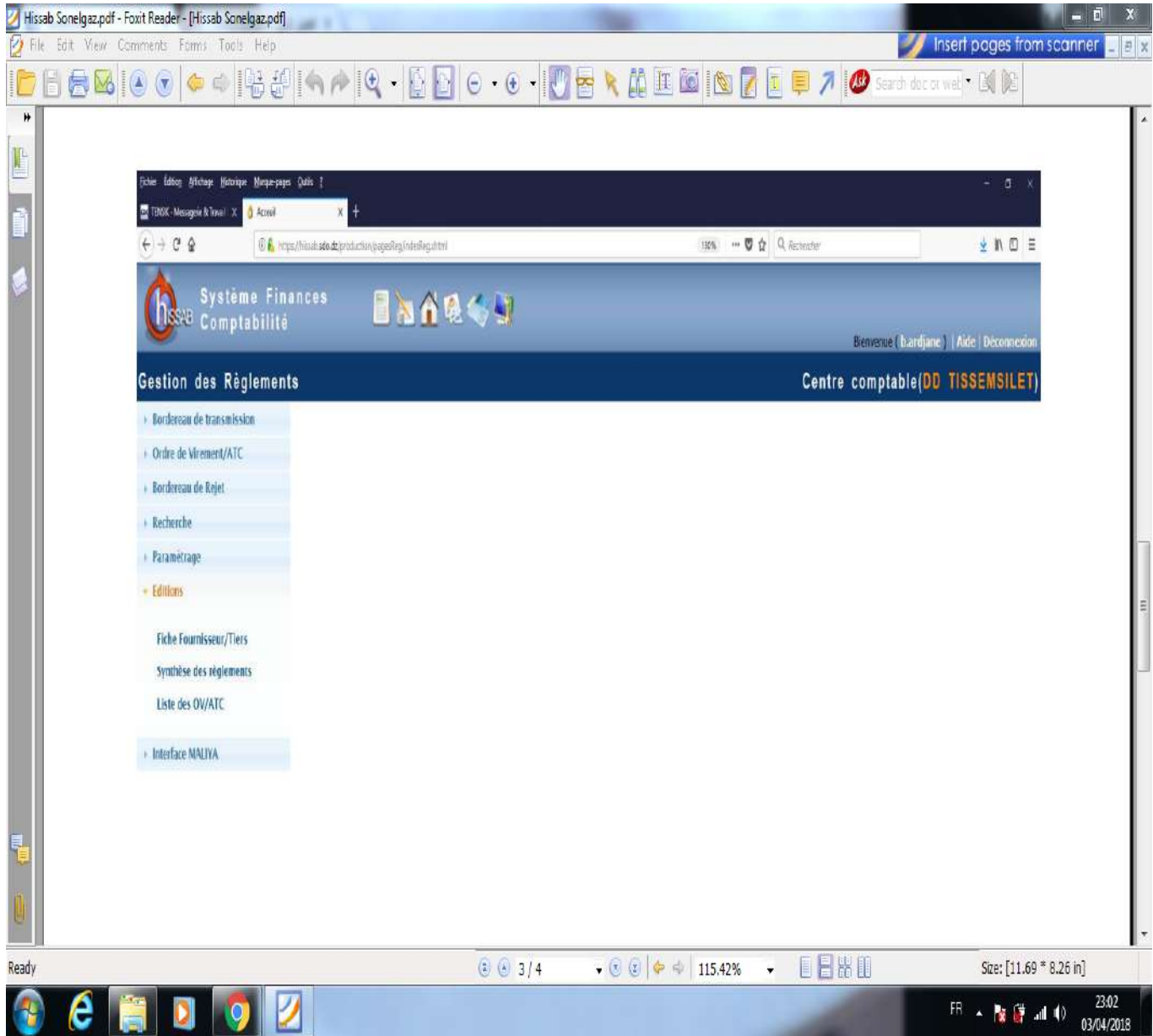
الملحق رقم (3): المحاسبة التحليلية



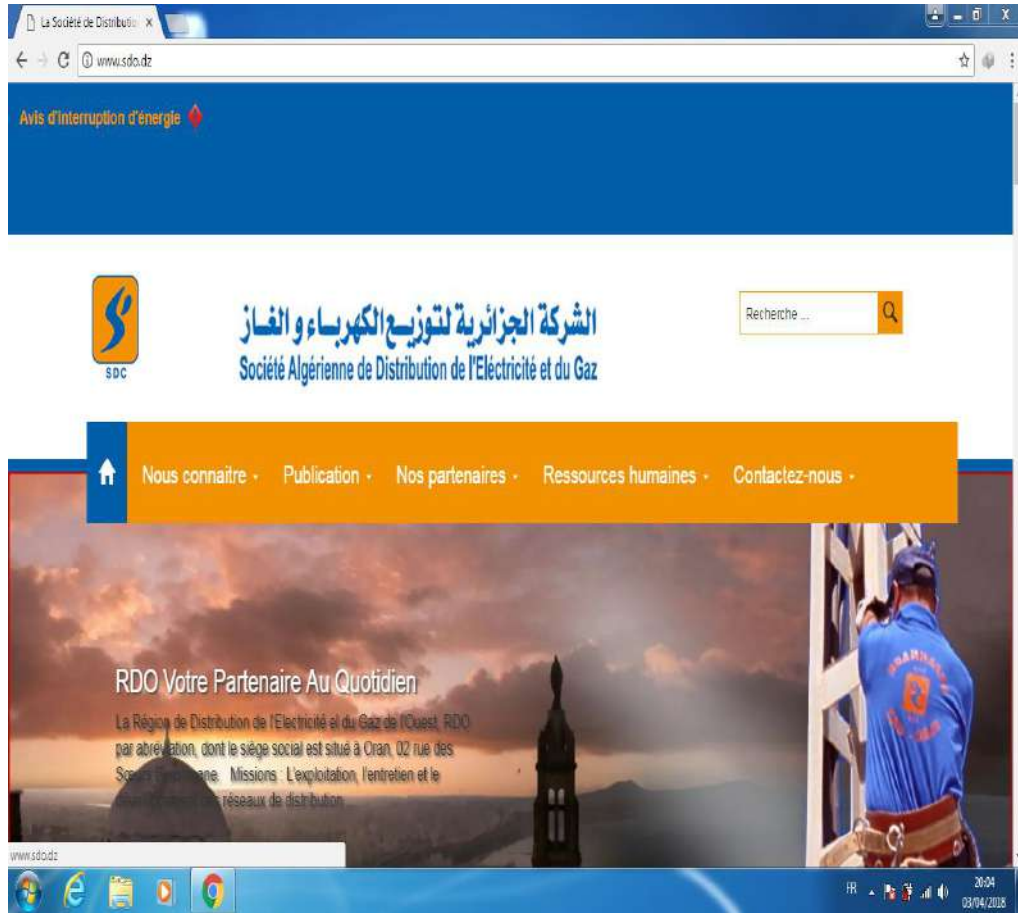
الملحق رقم (4):تسيير الاستثمارات



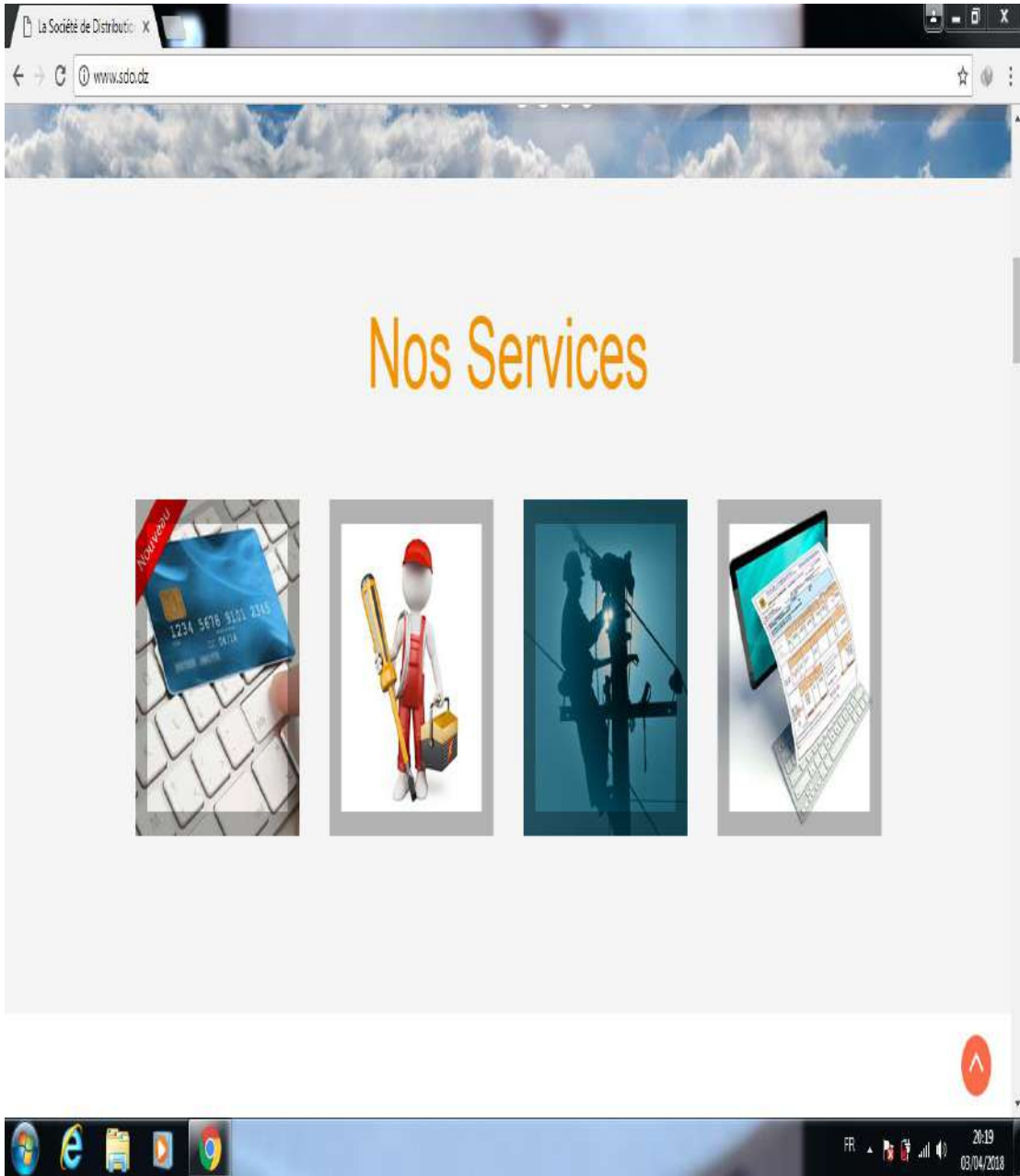
الملحق رقم (5): تسيير المستوطنات



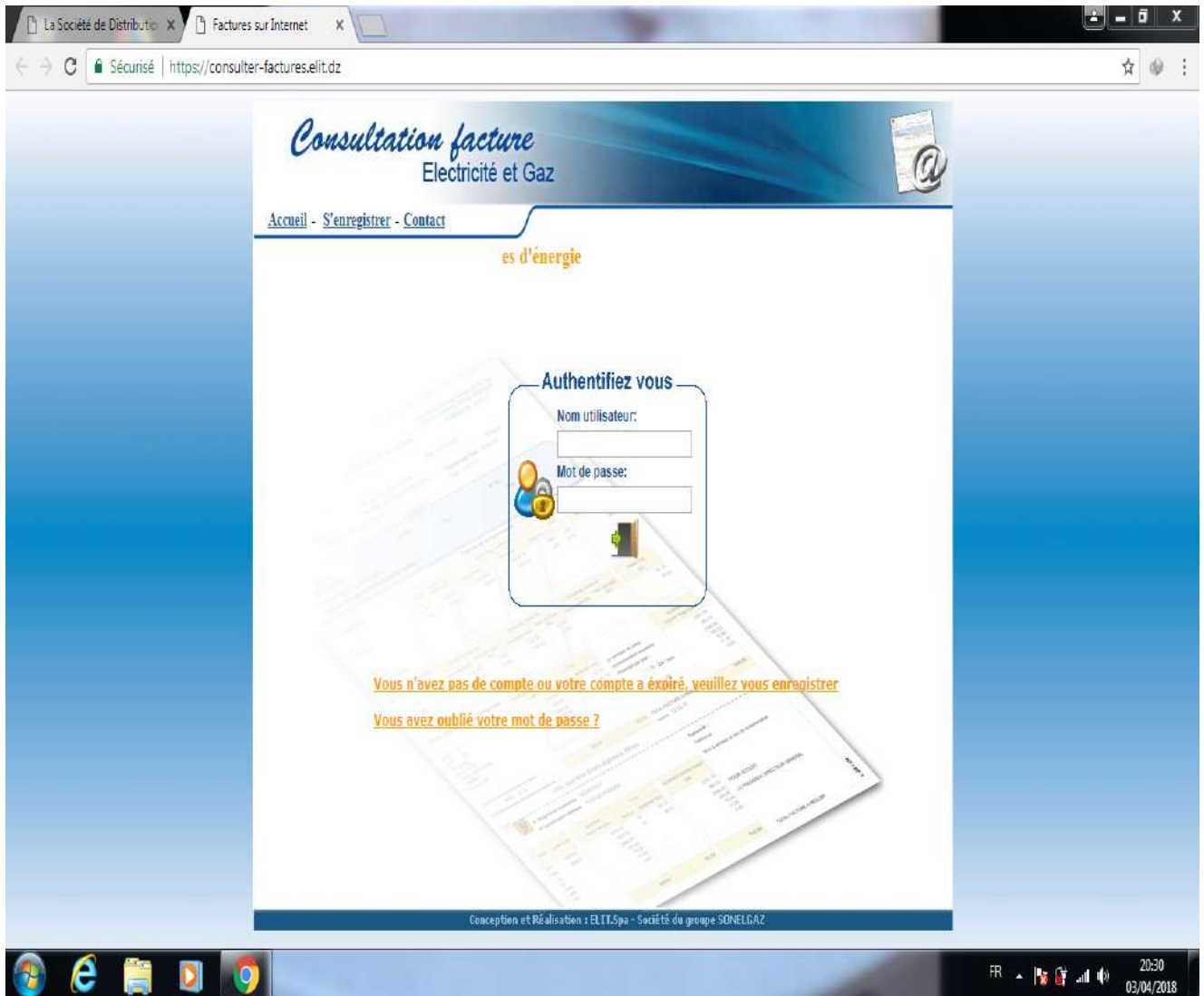
الملحق رقم (6)



الملحق رقم (7): موقع الإلكتروني لسونلغاز



الملحق رقم(8): الإطلاع على فاتورة



الملحق رقم (09): الاطلاع على الفاتورة

La Société de Distribu... Factures sur Internet

← → ↻ Sécurisé | https://consulter-factures.elit.dz

Consultation facture

Electricité et Gaz

[Accueil](#) - [S'enregistrer](#) - [Contact](#)



S'enregistrer sur le site de consultation des factures des abonnés ordinaires

Les champs précédés d'une astérisque * sont obligatoires.

Nom et Prénom :

Adresse email : Nécessaire en cas de perte de votre mot de passe

Téléphone :

* Nom utilisateur : Nom que vous utiliserez pour se connecter

* Référence : Référence qui apparaît dans votre dernière facture

* Mot de passe :

* Confirmer le mot de passe :

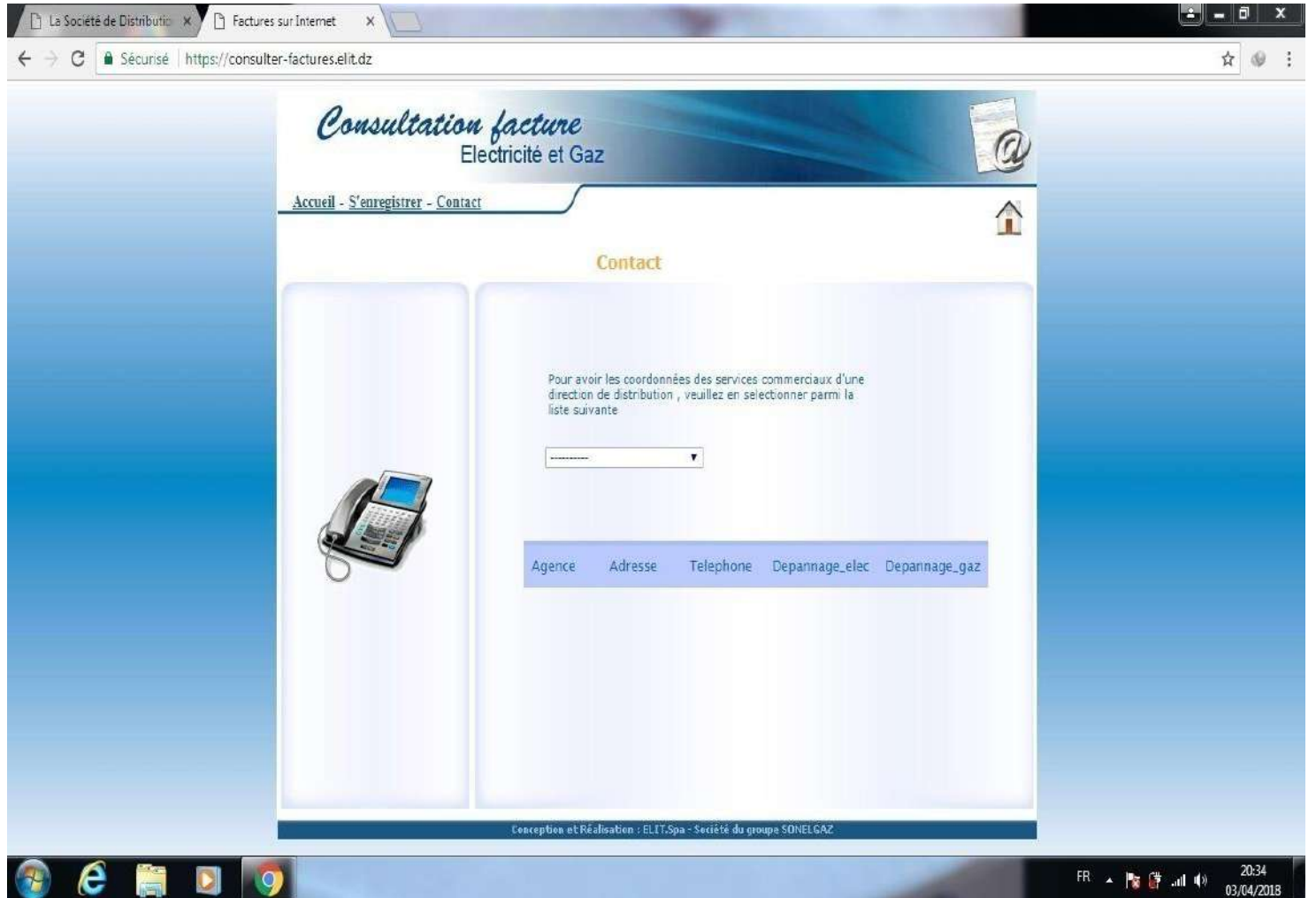


Saisissez le mot correctement :

Conception et Réalisation : ELIT.Spa - Société du groupe SONELGAS

FR 20:31 03/04/2018

الملحق رقم (10):الإطلاع على فاتورة



[illegible]

الملحق رقم (12): دفع عن طريق البنك واستخدام بطاقة CIB

La Société de Distribu... X Sonegaz : E-payment X

← → C Sécurisé | <https://epayment.elit.dz> ☆

 **Société Algérienne de Distribution de l'Electricité et du Gaz** 

Pour simplifier votre quotidien et gagner du temps, plus besoins de vous déplacer! passez au paiement électronique, utilisez votre carte CIB et réglez votre facture d'énergie en quelques clicks via notre site

 Bienvenue sur le service web de paiement en ligne de la facture energie de la Société Algérienne de Distribution de l'Electricité et du Gaz. Grace à ce service, vous avez la possibilité de payer en toute sécurité votre facture d'Electricité et du Gaz avec votre carte bancaire CIB.

© Sonegaz | Conception & réalisation ELIT.Spa Société du groupe SONEGAZ [★ Aller sur le site Sonegaz.dz](#)

FR 20:25 03/04/2018

الملحق رقم (13): دفع عن طريق البنك واستخدام بـ CIB

The screenshot displays a web browser window with the following elements:

- Browser Tabs:** "La Société de Distribution..." and "E-payement Facture d'E...".
- Address Bar:** "Sécurisé | https://epayement.elit.dz/payementFacture.xhtml".
- Header:** Logos for SDC (Société Algérienne de Distribution de l'Electricité et du Gaz) and CIB (Comptoir National d'Escompte de l'Algérie).
- Form Fields:**
 - N° facture :
 - Montant facture :
 - Clé ebb :
- Buttons:** "Valider les informations" (blue) and "Annuler" (white with blue border).
- Taskbar:** Windows taskbar at the bottom showing icons for Internet Explorer, File Explorer, and Google Chrome, along with system clock and date (03/04/2018).

الملحق رقم (14): قائمة الأساتذة محكمي الاستبانة

الترتيب	الرتبة	لقب و اسم الأستاذ	التخصص
01	أستاذ مساعد أ	بلحسين لخضر	مالية مؤسسة
02	أستاذ محاضر أ	محي الدين عمر	مالية مؤسسة
03	أستاذ مساعد أ	ناصر محمد	تحليل إقتصادي
04	أستاذ مؤقت	نصاح سليمان	تحليل اقتصادي
05	أستاذ محاضر ب	زيان موسى	تسويق وتجارة دولية
06	أستاذ محاضر ب	زيان بروجعة علي	تسويق وتجارة دولية

الملاحق رقم (15): استمارة الاستبيان النهائية

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

المركز الجامعي تيسمسيلت

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

من إعداد الطالبتان: خوجة دنية ، عبروس خيرة

-استمارة الاستبيان -

في إطار التحضير لنيل شهادة ماستر المعتمدة على التبرص الميداني المقام بمديرية توزيع الكهرباء و الغاز تيسمسيلت بعنوان
"دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء الإدارة المالية في المؤسسة".

يشرفنا نحن طلبة السنة الثانية ماستر علوم التسيير تخصص مالية مؤسسة، الطلب من سيادتكم ملئ هذه الاستمارة، مع العلم بأن كل المعلومات المقدمة من طرفكم تساعد في معالجة الدراسة .

تقبلوا منا فائق التقدير و الاحترام

الجزء الأول:المعلومات العامة

1. الجنس:

ذكر ☐

أنثى ☐

2. السن: [20 - 30 سنة] ☐

[40 سنة - 40 فما فوق] ☐

3. المستوى التعليمي: ثانوي ☐

جامعي ☐

دراس ☐

4. الخبرة: أقل من 5 سنوات ☐ 5 إلى 10 ☐ أكثر من 10 سنوات ☐

الجزء الثاني : محاور الدراسة

المحور الأول: واقع استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة.

الرقم	الفقرات	درجة الإجابة			
		موافقة تماما	موافق	محايد	غير موافق تماما
	الأجهزة المعلوماتية				
01	تسهل الأجهزة المتوفرة التواصل بين فروع المؤسسة و تبادل المعلومات.				
02	تعمل المؤسسة على تجديد الأجهزة المعلوماتية و مواكبة التطور التكنولوجي.				
03	تحرص المؤسسة على تبني وسائل و معدات تكنولوجيا المعلومات للتميز في الأداء.				
	الأنظمة المعلوماتية				
04	تمكن الأنظمة المعلوماتية المستخدمة من تحقيق مرونة أكبر في العمل و تخفيف الضغوط.				
05	يساعد النظام hissab في معالجة البيانات التي تساعد نتائجها في اتخاذ القرارات.				
06	يمكن نظام إدارة الزبائن SGC من تسيير العلاقات مع الزبائن.				
	الشبكات				
07	توفر تكنولوجيا المعلومات إمكانية العمل عن بعد من خلال الشبكات المستخدمة.				
08	تعمل المؤسسة على تكثيف مواقعها الإلكترونية لتسهيل العمل.				
09	تسهل وسائل الدفع الإلكترونية في سرعة تحصيل الإيرادات و دفع النفقات.				

المحور الثاني: علاقة تكنولوجيا المعلومات بالأداء المالي

الرقم	الفقرات	درجة الإجابة			
		موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق تماما
	الإنتاجية				
01	تساهم تكنولوجيا المعلومات في تعزيز الوضع المالي من خلال تحقيق إنتاجية أكبر.				
02	تعمل تكنولوجيا المعلومات في تخفيض تكاليف المنتجات و الخدمات.				
03	إدخال تكنولوجيا المعلومات يزيد من إنتاجية المؤسسة.				
	المردودية				
04	تعمل تكنولوجيا المعلومات على زيادة المردودية عن طريق تسويق المنتجات و الخدمات.				
05	يوجد تأثير لتكنولوجيا المعلومات على نسب المردودية.				
06	يؤدي استحداث التقنيات الجديد إلى نمو مردودية المؤسسة.				
07	استخدام تكنولوجيا المعلومات يؤثر بشكل كبير على مردودية المؤسسة.				
	القيمة المضافة				
08	تساهم تكنولوجيا المعلومات في خلق قيمة مضافة للمؤسسة.				
09	الرفع من القيمة المضافة يستند على تطبيق المؤسسة لتكنولوجيا المعلومات.				
10	استخدام الأنظمة والأجهزة المتطورة يؤدي إلى كسب المؤسسة لقيمة مضافة.				

المحور الثالث: علاقة تكنولوجيا المعلومات بالإدارة المالية.

الرقم	الفقرات	درجة الإجابة			
		موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق تماما
	التخطيط				
01	تساعد تكنولوجيا المعلومات في عملية التخطيط المالي وإدارة العمليات بدقة.				
02	توفر التكنولوجيا التقنيات الملائمة لعملية التخطيط المالي				
03	تساعد تكنولوجيا المعلومات على تخطيط و تحديد الأهداف و رسم الاستراتيجيات الملائمة للمؤسسة.				
	التنظيم				
04	تمكن تكنولوجيا المعلومات من تنظيم المعلومات والتقارير المالية.				
05	تساهم تكنولوجيا المعلومات من تنظيم الإجراءات المتعلقة بالإدارة المالية.				
06	تطوير استخدام تكنولوجيا المعلومات في المؤسسة أدى إلى تنظيم إدارتها المالية ووضع صورة جديدة لها.				
	الرقابة				
07	تثق بنظام الرقابة التي تطبق و تتخذ عن طريق التكنولوجيا.				
08	ساعدت تكنولوجيا المعلومات على زيادة فاعلية عناصر الرقابة و المتابعة.				
	التحليل				
09	توفر التكنولوجيا مختلف المعلومات المالية للمساهمة في عمليات التحليل و اتخاذ القرارات المالية.				
10	تمكن تكنولوجيا المعلومات من تحليل التقارير المالية بدقة ووضوح.				

