



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
المركز الجامعي نور بشير -البيضا-
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير
قسم : علوم التسيير

الموضوع

حوكمة تكنولوجيا المعلومات و أهميتها في تحسين الأداء المالي للمؤسسة
دراسة ميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر - البيضا -

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير
تخصص: إدارة مالية

تحت إشراف الأستاذ(ة) :

قوادرية ربيعة



من إعداد الطالبات:

حوباد هجيرة

شلالي أمال

رئيسا		
مشرفا	أستاذ محاضر أ	د. قوادرية ربيعة
ممتحنا		

السنة الجامعية: 2022-2023

اللهم

اغفر لي و لوالدينا

و للمؤمنين و المؤمنات و المسلمين

و المسلمات الأحياء منهم و الأموات

شكر و تقدير

يقول رسول الله صلى الله عليه و سلم...

"من لا يشكر الناس لا يشكر الله"

و صدق من قال...

"من علمني حرفا صرت له عبدا"

تتسابق الكلمات و تتزاحم العبارات لتنظم عقد الشكر الذي يستحقه كل من ساندنا و مدوا لنا يد العون عند حاجتنا , لمن يقف بجانبنا و سارعوا في تقديم العلم و التعليم , لمن اشرفوا على تكويننا و نصحننا .

و نخص بالشكر الجزيل و السلام لأستاذتنا الفاضلة "د.قوادرية ربيحة" الذي يكفيننا شرفا أننا توجهنا بإرشاداتها , ونهلنا من مواردها الصافية. نشكرها لأنها لم تبخل علينا بالنصح و الرأي السديد و عطائها الدائم من نصح و توجيه, نسال الله أن يبارك لها في صحتها وان يرزقها العفو و العافية في الدنيا و الآخرة .

و نوجه شكرنا و تقديرنا و احترامنا لأعضاء اللجنة لقبولهم تقييم هذه المذكرة, وعلى ما بذلوه من عناء في قراءة و تصحيح مذكرتي و إثراء عملي .

و شكرا لكل من شجعني و شد من أزرني و لو بالكلمة الطيبة .

الإهداء

أهدي ثمرة جهدي و عملي المتواضع إلى:

إلى من احمل اسمه بكل فخر إلى مثلي الأعلى و سندي في الحياة إلى

"أبي الغالي" .

إلى من كان دعاؤها سر نجاحي وإلى قوتي في الحياة " أمي الغالية "

إلى قدوتي في تحمل الصعاب إلى من كانوا عوناً لي " أخواتي الغاليات "

إلى من في قربهن تهون الصعاب أخواتي اللاتي تختلف نهايات أسمائهن

"صديقاتي رفيعات الدرب" .

هجيرة .

الأهداء

أهدي ثمرة عملي و جهدى المتواضع إلى :

إلى من أضاءت لي دربي المظلم إلى من كان حبها زادي و عمادي إلى من كنت احتمي
بدعواتها الخالصة و حنانها إلى "أمي" حبيبة عمري .

إلى من زرع في قلبي و روح التحدي و الاجتهاد و سقاني بالرعاية و الاهتمام و أنار دربي و
منحني الحب إلى "أبي" اصدق الناس.

اسأل الله أن يحفظهما و يديم لهما الصحة و العافية .

إلى القلوب الطاهرة و النفوس البريئة أخواتي و إخوتي .

إلى جميع الأهل و الأقارب .

إلى كل الأحباب و الأصدقاء .

إلى كل من قدم لي يد العون و المساعدة .

أمال .

1. قائمة المحتويات

	شكر و تقدير
	الإهداء
	قائمة المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الإشكال
	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
1	الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات
1	تمهيد
2	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول المعلومات
2	المطلب الأول: ماهية المعلومات
3	المطلب الثاني: خصائص و طرق الحصول على المعلومات
5	المطلب الثاني: أنواع المعلومات
7	المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات
7	المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات
8	المطلب الثاني: مراحل تطورها و مكوناتها
13	المطلب الثالث: خصائص تكنولوجيا المعلومات
18	المطلب الرابع: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات و تصنيفاتها
21	خلاصة الفصل
23	الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للأداء المالي و علاقته بتكنولوجيا المعلومات
23	تمهيد
24	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الأداء
24	المطلب الأول: مفهوم الأداء و مستوياته
26	المطلب الثاني: أنواع الأداء
29	المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء
33	المبحث الثاني: ماهية الأداء المالي

قائمة المحتويات

33	المطلب الأول: مفهوم الأداء لمالي
36	المطلب الثاني: أهداف و أهمية الأداء المالي
36	المطلب الثالث: معايير و مؤشرات تقييم الأداء المالي
43	المطلب الرابع: علاقة تكنولوجيا المعلومات بالأداء المالي
46	المبحث الثالث: حوكمة تكنولوجيا المعلومات و أهميتها في تحسين الأداء المالي
46	المطلب الأول: مفهوم حوكمة تكنولوجيا المعلومات
47	المطلب الثاني: أهداف و أهمية حوكمة تكنولوجيا المعلومات
49	المطلب الثالث: معايير و أبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات
52	المطلب الرابع: علاقة و أهمية حوكمة تكنولوجيا المعلومات بالأداء المالي
54	خلاصة الفصل
55	الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالبيضاء
56	تمهيد
57	المبحث الأول: ماهية مؤسسة اتصالات الجزائر بالبيضاء
57	المطلب الأول: تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر بالبيضاء
58	المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة
59	المبحث الثاني: تحديد مجتمع الدراسة و الطرق الإحصائية و تحليلها و اختبارها
59	المطلب الأول: تحديد مجتمع الدراسة و اختيار العينة و أسلوب جمع البيانات
59	المطلب الثاني: الطرق و الأساليب الإحصائية المستخدمة و تحليلها
69	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات
72	خلاصة الفصل
75	الخاتمة
79	قائمة المصادر والمراجع
86	قائمة الملاحق

2. قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
42	تقسيم المؤشرات حسب المتدخلين	1_2
60	مقياس ليكارت الخماسي	1_3
61	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	2_3
62	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	3_3
63	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	4_3
64	اختبار الثبات لأبعاد الدراسة	5_3
65	وصف إجابات مفردات الدراسة لحوكمة تكنولوجيا المعلومات	6_3
67	وصف إجابات مفردات الدراسة لبعء الكفاءة	7_3
68	وصف إجابات مفردات الدراسة لبعء الفعالية	8_3
69	اختبار الانحدار المتعدد للفرضية الرئيسية	9_3
70	اختبار الانحدار المتعدد للفرضية الفرعية الأولى	10_3
71	اختبار الانحدار المتعدد للفرضية الفرعية الثانية	11_3

3. قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
3	تطور العلاقة بين البيانات و المعلومات و المعرفة	1_1
4	خصائص المعلومات	2_1
17	وظائف تكنولوجيا المعلومات	3_1
30	مكونات البيئة المادية المؤثرة في الأداء	1_2
33	العوامل المؤثرة في الأداء	2_2
35	مخطط توضيحي لتقييم الأداء المالي	3_2
58	الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر البيض	1_3
61	توزيع الأفراد لأفراد العينة حسب الجنس	2_3
62	توزيع الأفراد لأفراد العينة حسب المستوى التعليمي	3_3
63	توزيع الأفراد لأفراد العينة حسب الخبرة المهنية	4_3

ملخص :

إن الهدف الأساسي من معالجة هذا الموضوع هو محاولة تقديم إطار نظري يحدد و يعرف مختلف المفاهيم المتعلقة بحوكمة تكنولوجيا المعلومات و كذا الأداء المالي و مؤشرات تقييمه , مركزين في هذه الدراسة على الربط بين المتغيرين - حوكمة تكنولوجيا المعلومات و الأداء المالي - للإجابة على الإشكالية الرئيسية للبحث و التي تمحورت حول: ما دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات و أهميتها في تحسين الأداء المالي في المؤسسة ؟ أما فيما يخص الجانب التطبيقي فقد حاولنا إسقاط مختلف المفاهيم السابقة على مؤسسة اتصالات الجزائر بالبيض و لقد تبين من الدراسة إن لحوكمة تكنولوجيا المعلومات دور فعال في تحسين و تقييم الأداء المالي .

الكلمات المفتاحية : تكنولوجيا المعلومات , حوكمة تكنولوجيا المعلومات , الأداء المالي , مؤشرات الأداء المالي .

Résumé :

Le but principal de traiter ce thème est d'essayer de fournir un cadre théorique identifié et définit les différents concepts relatifs à la gouvernance informatique et ainsi que la performance financière et leurs indicateurs évalués, en se concentrant dans cette étude sur le lien entre ces deux variables – gouvernance informatique et de la performance financière – pour répondre au problème principal de la recherche , qui mettait l'accent sur le rôle des gouvernances informatiques et sans importance dans l'amélioration de la performance financière de l'entreprise? En ce qui concerne la coté pratique, nous avons essayé de renverser les différents concepts précédents sur entreprise d'Alger télécom d'El-Bayad.

Et l'étude à montré que la gouvernance informatique a un rôle actif dans améliorer et à évaluer la performance financière.

Mot – clé : la technologie d'information, la gouvernance informatique, la performance financière, les indicateurs de performance financière.

مقدمة

إن التغيرات السريعة والعديدة التي يعيشها العالم، والانفتاح على العالم الخارجي، أدى إلى توجه دول العالم نحو اقتصاد السوق، وأمام الأزمات المالية والانهيئات المفاجئة للعديد من الشركات العالمية، والتي فجرها الفساد المالي والتلاعب في القوائم المالية، والتصرفات السيئة لمسيرى ومدراء هذه الشركات، بالإضافة إلى نقص الشفافية، دفعت هذه الظروف لظهور مصطلح تكنولوجيا المعلومات، وأمام هذا التطور الهائل لتكنولوجيا المعلومات، خصوصا في عالم المال، والذي يتطلب مراقبة دائمة، وقيادة ثابتة، لتبقى هذه الشركات على مسار البقاء والاستمرارية، ومن أجل استمرار هذه الأخيرة، فعلى المؤسسة أو الشركة تنمية أصولها غير الملموسة، كتنمية المهارات والمعارف اللازمة للاستخدام الكفء لهذه التكنولوجيا.

إن الاستفادة المثلى لمخرجات تكنولوجيا المعلومات وتوجيهها بالمسار الصحيح، لا بد من التحديد الدقيق لإستراتيجية تكنولوجيا المعلومات في الشركة، والتخطيط والتنظيم لها، وبيان كيفية الحصول عليها، واستخدام مواردها بعقلانية، وهذا ما يطلق عليه في عصرنا هذا بحوكمة تكنولوجيا المعلومات، وتعرف هذه الأخيرة بأنها مجموعة متكاملة من الإجراءات، والسياسات، والمسؤوليات، والهياكل التنظيمية المطلوبة، المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات ليتم اتخاذ القرار الفعال.

ومن خلال ما سبق، فإن المؤسسة تسعى إلى رفع أدائها المالي وتدفعاتها المالية بطريقة متطورة، وشفافية عالية، من أجل بقائها واستمراريتها بأقل التكاليف وبأسلوب متطور وناجح، ومن هنا نطرح الإشكال التالي:

- ما هو دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات وأهميتها في تحسين الأداء المالي في مؤسسة اتصالات الجزائر - البيض؟

وحتى نتمكن من الإحاطة بكل جوانب موضوع الدراسة، ومنه سنقسم التساؤل الرئيسي إلى عدة أسئلة فرعية يمكن صياغتها كما يلي:

1 - هل هناك علاقة بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي؟

2 - هل أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تحسين الأداء المالي للمؤسسة؟

3 - ما فائدة اهتمام المؤسسة بتحسين أدائها المالي؟

الفرضيات

1 - هناك علاقة بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي .

2 - أدى استخدام تكنولوجيا المعلومات إلى تحسين الأداء المالي في المؤسسة.

3 - إن اهتمام المؤسسة بتحسين أدائها المالي يزيد من مخلفاتها المستقبلية.

أسباب اختيار الموضوع:

السبب الذي حدا بنا إلى اختيار هذا الموضوع هو الرغبة في معرفة الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين الأداء المالي لمختلف المؤسسات الاقتصادية في ظل التطور الذي يشهده العالم في جميع المجالات وإدخال التكنولوجيا في تحقيق الجودة الشاملة للمؤسسات.

- معرفة واقع تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في الشركات والمنظمات الاقتصادية الجزائرية، ومدى تحقيق الغرض منه وهو تحسين أدائها المالي.

- تلعب تكنولوجيا المعلومات والاتصال دورا مهما في تحسين الوضع المالي للمؤسسات الاقتصادية.

أهمية الدراسة:

مما لا شك فيه أن أي دراسة لها أهمية في موضوعها، ونحن هنا نحاول تسليط الضوء على الوسائل المساعدة في تطوير المؤسسة لأدائها المالي، ومن أهمها حسن التعامل مع التكنولوجيا الحديثة في مجال المعلومات والاتصال، خاصة فيما يتعلق بالمسيرين الماليين والمدراء الذين تقع تحت مسؤوليتهم مسألة الوظيفة المالية، والتي بها نستطيع الحكم على نجاح أو فشل المنظمة.

تتناول هذه الدراسة العلاقة بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات وتحسين الأداء المالي في مؤسسة الاتصالات السلكية واللاسلكية، وهي من المؤسسات التي تمثل نموذجا قابلا للدراسة.

أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف منها:

- إبراز الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في تحسين المؤسسات لأدائها المالي.
- إثراء المكتبة بالدراسات النظرية والتطبيقية حول موضوع حوكمة تكنولوجيا المعلومات.
- معرفة العوامل المتحكمة في الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية.

صعوبات الدراسة:

- لعل أكبر عقبة واجهتنا في هذا البحث هو قلة المراجع المتعلقة بموضوع حوكمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال وعلاقتها بالأداء المالي للمؤسسة، خاصة فيما تعلق بالكتب والمؤلفات الورقية.
- تشعب الدراسة المتعلقة بالعلاقة بين تكنولوجيا المعلومات وبين الأداء المالي للمؤسسات.

الدراسات السابقة:

1 - دراسة سليمان منيرة (2012-2013)، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الميزة التنافسية، دراسة ميدانية في مؤسسة قارورات الغاز بباتنة، مذكرة ماستر في علوم التسيير، جامعة بسكرة: هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على الدور الذي تلعبه تكنولوجيا المعلومات في دعم الميزة التنافسية، وكذا حث المؤسسات الجزائرية على استخدام تكنولوجيا المعلومات كأداة لتحقيق هذه الميزة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى:

- مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تخفيض التكاليف وتحسين الجودة والاتصال.
- استخدام المؤسسة لعدة طرق لتحقيق الميزة التنافسية من بينها إدارة الجودة الشاملة.

2 - دراسة بلقيوم صباح بعنوان: أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الحديثة على التسيير الاستراتيجي للمؤسسات الاقتصادية، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، جامعة قسنطينة 2، قسنطينة، الجزائر، 2013، حيث هدفت هذه الدراسة إلى إبراز مدى تحقيق المؤسسة الاقتصادية للميزة التنافسية، والذي يكون مرتبطا بشكل رئيسي بالتسيير الاستراتيجي، فيظل التنامي الواسع لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات في تحقيق هذه الميزة والتطوير التنظيمي وتحقيق الجودة الشاملة، وهندسة التحالفات

الإستراتيجية، حيث اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي، وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- أن عملية التحديث والتطور الإداري تقتضي تعزيز عملية استيعاب تكنولوجيا المعلومات وإتاحتها للاستخدام الذي يعكس استراتيجيات التحول نحو اقتصاد المعرفة، وأيضاً خلق أقسام خاصة بالذكاء الاستراتيجي وإدارة الجودة الشاملة، وإعطائها المزيد من الحرية للإبداع والتطوير

3 - دراسة هني وسيلة بعنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسة الاقتصادية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجيلالي ليايس، سيدي بلعباس، الجزائر، 2017، حيث هدفت هذه الدراسة إلى إيجاد أثر اعتماد تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية الجزائرية سنة 2016-2017، فمعرفة هذه العلاقة قد تشجع المؤسسات على الاستثمار في أدوات تكنولوجيا المعلومات لتحسين أدائها المالي، ولتحقيق ذلك تم حساب نسب مالية لعينة تتكون من 20 مؤسسة اقتصادية جزائرية تنتمي إلى قطاعات مختلفة، إضافة إلى معرفة محددات تكنولوجيا المعلومات في المؤسسات الاقتصادية، وإعطاء صورة على واقع استخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات في الجزائر، لنمذجة العلاقة بين أدوات تكنولوجيا المعلومات وأداء المؤسسة الاقتصادية، وقد توصلت هذه الدراسة على عدة نتائج أهمها:

- وجود علاقة بين استعمال البرمجيات، الانترنت والأكسترنات على الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية، بالإضافة إلى أن استعمال النسب المالية من الطرق الشائعة لقياس الأداء المالي، إلا أنه تم حذف البعض منها لقلّة دلالتها الإحصائية.

4 - دراسة بشرى رغيبي وشميسة بوشامة بعنوان: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء المؤسسة الاقتصادية، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2017، حيث هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أهم المواضيع المتعلقة بالمؤسسات الاقتصادية، والتي تعد من أهم متطلبات العصر الحالي، ألا وهي أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء المؤسسة الاقتصادية، حيث أصبحت ضرورة الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات رغبة ملحة لدى المؤسسات، فنظراً للتسارع المتزايد في تكنولوجيا المعلومات والاتصال أصبح على المؤسسة قياس وتقييم أدائها بصورة دورية، وهذا في محاولة منها لتحسينه بصورة مستمرة، وقد توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

- تعمل تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تقليل الجهد والتكاليف المتعلقة بالتعاملات المختلفة بين المؤسسة الاقتصادية وباقي الأطراف من عملاء وموردين، وكذا الاطلاع على المتنافسين من جهة أخرى، بالإضافة إلى وجود علاقة قوية جوهرية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المؤسسة من جهة أخرى، بالإضافة إلى وجود علاقة قوية جوهرية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأداء المؤسسة من خلال ما تقدمه من خدمات عبر الأنترنت وإمكانيتها من التواصل والاطلاع على التطورات العلمية الحديثة.

5 - دراسة بوعلام ولهي بعنوان: أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على فعالية التسيير الجبائي، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، العدد الثاني، جامعة المسيلة، الجزائر، 2019، حيث هدفت هذه الدراسة إلى بيان أثر تكنولوجيا المعلومات على فعالية التسيير الجبائي بالمؤسسة الاقتصادية، حيث أجرى الباحث دراسة على عينة مكونة من عدة مؤسسات اقتصادية معتمدا في عملية جمع البيانات اللازمة على استمارة احتوت على فقرات متعلقة بمؤشرات قياس متغيرات الدراسة، لتتم بعد ذلك عملية التحليل باستخدام مجموعة من أدوات الإحصاء المتمثلة في برنامج SPSS20، حيث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، وقد توصل إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- وجود علاقة إيجابية وذات دلالة إحصائية لتأثير تكنولوجيا المعلومات على فعالية التسيير الجبائي، حيث تلعب المعرفة القبلية لأدوات تكنولوجيا المعلومات دورا هاما في زيادة فعالية التسيير الجبائي، وأن الصعوبات والمشاكل التي تواجهه في استخدام هذه التقنية من شأنها أن تعرقل فعالية التسيير الجبائي.

6 - دراسة نعمان محصول بعنوان: تقييم الأداء المالي للبنوك التجارية، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، العدد الثاني، جامعة سوق أهراس، الجزائر، 2019، حيث هدفت الدراسة إلى تقييم الأداء المالي لبنك المؤسسة العربية المصرفي (بنك ABC الأردن) خلال الفترة الممتدة من 2013 إلى 2018، وذلك باستخدام مجموعة من المؤشرات المالية التي تهدف إلى الحكم على أداء البنك محل الدراسة والاعتماد على البيانات المستخرجة من القوائم المالية للبنك، وقد توصل إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- أن البنك استطاع تحقيق معدلات ربحية جيدة تدل على كفاءته في استغلال الموارد المتاحة أمامه، كما أنه يتمتع بسيولة كافية تجعله بعيدا عن المخاطر، ويفسر هذا بقدرته على استغلال الموارد

المتاحة أمامه بكفاءة وفعالية، وكذا قدرته على تحقيق عوائد على أمواله، وبالتالي حسن أداء البنك من حيث الربحية.

- هيكل البحث

لدراسة هذا الموضوع، قمنا بتقسيمه إلى فصول ثلاثة، اثنان منها نظريات، بينما الثالث تطبيق، كما يلي:

الفصل الأول: بعنوان: **المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات**، مقسما إلى مبحثين، جاء المبحث الأول منهما بعنوان: مفاهيم أساسية حول المعلومات، وقمنا فيه بالحديث عن: ماهية المعلومات كمطلب أول، يليه المطلب الثاني عن خصائص وطرق الحصول على المعلومات، ثم المطلب الثالث: أنواع المعلومات، وبالنسبة للمبحث الثاني فجاء عنوانه: **تكنولوجيا المعلومات**، مقسما إلى مطالب أربعة تمثلت في: المطلب الأول حول تعريف تكنولوجيا المعلومات - المطلب الثاني حول مراحل تطورها ومكوناتها - المطلب الثالث درسنا فيه خصائص ووظائف تكنولوجيا المعلومات، وأخيرا، المطلب الرابع متعلق بتطبيقات تكنولوجيا المعلومات وتصنيفاتها

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للأداء المالي وعلاقة بتكنولوجيا المعلومات

تناولنا في هذا الفصل إلى العلاقة بين الأداء المالي وبين تكنولوجيا المعلومات عبر مبحثين: الأول بعنوان: مفاهيم أساسية حول الأداء، وهو مقسم إلى ثلاث مطالب، الأول ندرس فيه مفهوم الأداء ومستوياته، المطلب الثاني: أنواع الأداء، أولا: حسب معايير المصدر، ثانيا: حسب معايير الشمولية، ثالثا: حسب المعيار الوظيفي، المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء.

وجاء المبحث الثاني بعنوان: ماهية الأداء المالي، مقسما إلى مطالب أربع هي: المطلب الأول: مفهوم الأداء المالي، المطلب الثاني: أهداف وأهمية الأداء المالي، المطلب الثالث: معايير ومؤشرات تقييم الأداء المالي، المطلب الرابع: علاقة تكنولوجيا المعلومات بالأداء المالي

أما المبحث الثالث بعنوان: **حوكمة تكنولوجيا المعلومات وأهميتها في تحسين الأداء المالي**، فهو مقسم بدوره إلى أربع مطالب هي: مفهوم حوكمة تكنولوجيا المعلومات - أهداف وأهمية حوكمة تكنولوجيا المعلومات - معايير وأبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات - علاقة وأهمية حوكمة تكنولوجيا المعلومات بالأداء المالي.

مقدمة

والنسبة للفصل الثالث فهو الجزء التطبيقي من الدراسة الإحصائية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالبيض تطرقنا إلى مبحثين، تجلى المبحث الأول في ماهية مؤسسة اتصالات الجزائر قسم إلى مطلبين: تناولنا في المطلب الأول إلى تعريف المؤسسة أما في المطلب الثاني فتناولنا الهيكل التنظيمي للمؤسسة، أما المبحث الثاني فكان يخص الدراسة الإحصائية قسم إلى ثلاث مطالب وهي: تحديد مجتمع الدراسة و اختبار العينة و أسلوب جمع البيانات - دراسة و تحليل البيانات - اختبار الفرضيات.

الفصل الأول

الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات

الفصل الأول: الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا المعلومات

تمهيد :

يشهد التاريخ بأن البشرية مرت بعدة ثورات وآخرها هي ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي أحدثت القطيعة بين كل ما هو قديم وأصبح جديد اليوم قديم الغد.

ونتيجة لهذه التطورات تزايد الطلب على هذه التكنولوجيا، وبالتالي أصبحت هذه الأخيرة هي مورد أكثر أهمية بالمقارنة بالموارد الكلاسيكية، مما أصبح الاهتمام بتكنولوجيا المعلومات والاتصال المستوفية الشروط المشغل الشاغل لأي مؤسسة باعتبارها نقطة القوة والتميز في عصر سمته الأساسية هي المعلوماتية.

وإذا نظرنا أيضا إلى قطاع الاتصالات فنجد أنه شهد في فترة قصيرة تحولا حاسما بفضل التطورات التكنولوجية التي يقوم عليها حيث أصبح يشكل البنية التحتية لما يعرف اليوم بالإقتصاد الجديد أو إقتصاد المعرفة، الذي يعتمد على المعلومة وطرق إيصالها في أقصر وقت وبأقل تكاليف، ونظرا للتطور الهائل الذي شهده هذا القطاع ومدى مساهمته في جميع القطاعات، خاصة في ظل إستخدام الأقمار الصناعية، الهاتف النقال والانترنت، كل هذا وضع المؤسسة أمام تحدي جديد ألا وهو إمتلاك تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

وللإلمام بالموضوع سوف نتطرق في المبحث الأول إلى تكنولوجيا المعلومات بدءا من مفهوم التكنولوجيا و المعلومات و بعد ذلك نتناول في المبحث الثاني مفهوم الإتصال بدءا من التطور التاريخي له ووصولاً إلى أشكاله أما المبحث الثالث فخصصناه لمفهوم تكنولوجيا المعلومات والإتصال وأقسامها وكذلك تكنولوجيا الشبكات الخاصة (الإنترنت و الإكسترانت) ثم العامة (الإنترنت).

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول المعلومات

أصبحت المعلومات السمة البارزة للعصر الحديث، لدرجة تسميته بعصر المعلومات والاتصالات، حيث تمثل الركيزة الأساسية لصنع واتخاذ القرار، سواء على المستوى الكلي لرسم سياسات التنمية المختلفة، أو على المستوى الجزئي لرسم استراتيجيات المؤسسات، وقد عرفت المعلومات انفجارا كبيرا نظرا لتزايدها بمعدلات كبيرة، نتيجة التطورات الاقتصادية والتكنولوجية.

المطلب الأول: ماهية المعلومات

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

أولاً: البيانات: تعرف على أنها: «عبارة عن مجموعة حقائق غير منتظمة قد تكون في شكل أرقام أو كلمات أو رموز لا علاقة بين بعضها البعض، أي ليس لها معنى حقيقي ولا تؤثر في سلوك من يستقبلها»¹.

كما تعرف أيضا على أنها: «حقائق مجردة لم يجرى عليها أية معالجات فهي تمثل المواد الخام»².

ثانياً: المعلومة: تعددت التعاريف المتعلقة بمفهوم المعلومات، من أبرز هذه التعاريف:

يعرفها wiig بأنها: «حقائق و بيانات منظمة تصف موقفا معينا أو مشكلة معينة»³.

ويعرفها بعض المختصين في التسيير بأنها: «كل ما يحمل لنا معرفة يغير نظرتنا للأشياء يقلل خبرتنا»⁴.

كما تعرف أيضا على أنها: «بيانات تمت معالجتها بطريقة محددة بدءا يتلقى البيانات من مصادرها المختلفة ثم تحليلها وتبويبها وتطبيقها حتى يتم إرسالها إلى الجهات المعنية مصدرها المختلفة ثم تحليلها وتبويبها وتطبيقها حتى يتم إرسالها إلى الجهات المعنية»⁵.

¹ محمد عبد العليم صابر، نظم المعلومات الإدارية، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2007، ص 36.

² شريف أحمد العاصي، نظم المعلومات الإدارية، دار نشر و مكان النشر، 2004، ص 28.

³ مصطفى رجي، اقتصاد المعلومات، الطبعة الأولى، دار الصفاء، عمان، 2010، ص 102.

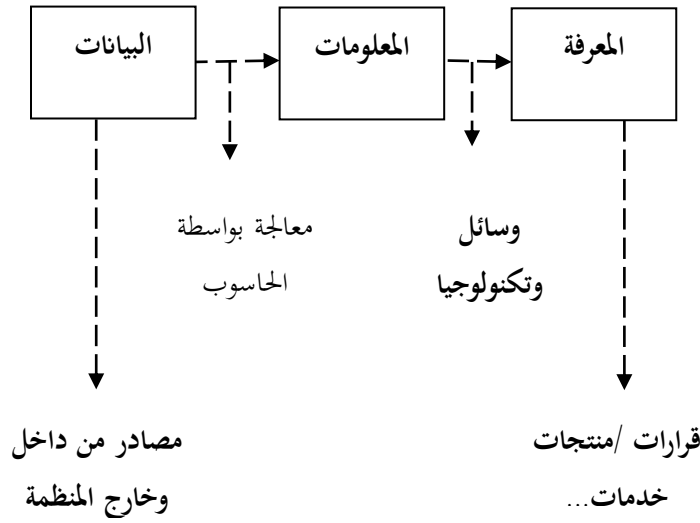
⁴ بحبي دريس، دور إقامة نظام وطني للمعلومات الاقتصادية في دعم متخذي القرار، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، تخصص علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، بالمسيلة، 2005، ص 30.

⁵ المرجع السابق، ص 28.

فمصطلح المعلومات مرتبط بمصطلح البيانات من جهة، وبمصطلح المعرفة knowledge من جهة أخرى، فالمعرفة هي الحصيلة مهمة و نهائية لاستخدام واستثمار المعلومات من قبل صناع القرار والمستخدمين الآخرين، الذين يحولون المعلومات إلى المعرفة وعمل مستمر يخدمهم ويخدم مجتمعاتهم¹.

وعلاقة المعلومات بالمعرفة والبيانات والتأثيرات عليها موضحة بالشكل الموالي.

الشكل رقم (1-1) : تطور العلاقة بين البيانات والمعلومات والمعرفة.



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

المطلب الثاني: خصائص وطرق الحصول على المعلومات

الفرع الأول: خصائص المعلومات

تتوفر المعلومات على مجموعة من الخصائص أهمها:²

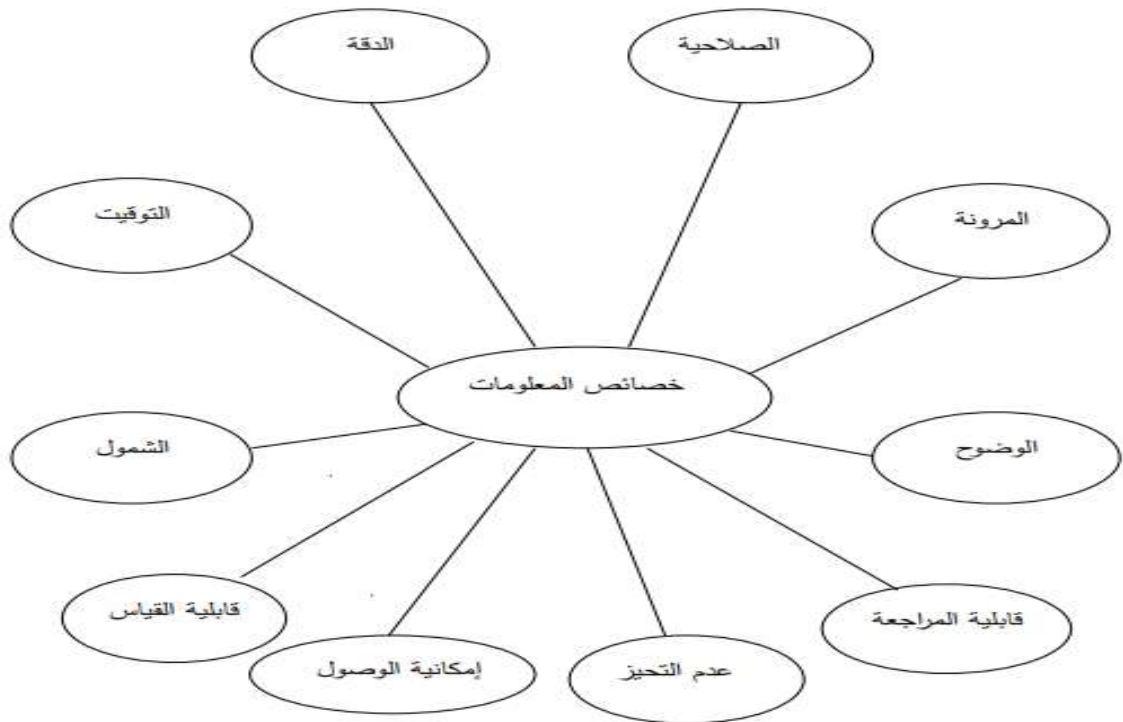
- 1/ التوقيت المناسب (Timely): وهي المعلومات المناسبة زمنياً وتتوافر في وقت الحاجة إليها؛
- 2/ الوضوح (Clarity): يجب أن تكون المعلومات واضحة و خالية من الغموض؛
- 3/ الدقة (Accuracy): وتعني أن تكون المعلومات خالية من أخطاء التجميع والتسجيل³، حتى يمكن الاعتماد عليها في تقدير احتمالات المستقبل ومساعدة الإدارة في تصوير واقع الأحوال؛

¹ عامر إبراهيم قنديلجي، علاء الدين جنابي، نظم المعلومات وتكنولوجيا المعلومات الإدارية، الطبعة الثالثة، دار المسيرة، عمان، 2008، ص 31 .

² ربحي مصطفى عليان، اقتصاد المعلومات، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، ط1، 2010، ص ص 109-112.

³ أحمد صالح الهزايمة، دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة جرش الأهلية الأردن، المجلد 25 العدد الأول 2009 ، ص 395.

- 4/ **الصلاحية (Relevance):** وتعني أن تكون المعلومات ملائمة أو مرنة و مناسبة لطلب المستفيد؛
- 5/ **القياس الكمي ():** وتعني إمكانية القياس الكمي للمعلومات الرسمية الناتجة من نظام المعلومات؛
- 6/ **المرونة (Flexibility):** تعني أن تكون المعلومات ملائمة و تتكيف مع رغبات أكثر من مستفيد؛
- 7/ **عدم التحيز (Freedom from Bias):** وتعني عدم تغير محتوى المعلومات مما يؤثر على المستفيد أو تغير المعلومات حتى تتوافق مع أهداف ورغبات المستفيدين؛
- إمكانية الحصول عليها (Accessibility):** وتعني إمكانية الحصول على المعلومات بسهولة وسرعة أي تكون المعلومات سهلة المنال؛
- الشمول (Coomprehensive):** وتعني أن تكون المعلومات شاملة لجميع متطلبات ورغبات المستفيد وأن تكون بصورة كاملة دون تفضيل زائد و دون إيجاز يفقد معناها¹؛
- قابلة للمراجعة (Verifiability):** وهي خاصية منطقية نسبيا وتتعلق بدرجة الاتفاق المكتسبة بين مختلف المستفيدين لمراجعة فحص نفس المعلومات².
- الشكل رقم (1 - 2): خصائص المعلومات



المصدر: غالب عوض النوايسة، خدمات المستفيدين من المكتبات ومراكز المعلومات، دار صفاء للنشر، الأردن، 2000، ص 143.

¹ يحي مصطفى حلمي، أساسيات نظم المعلومات، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1998، ص 78-79.

² مصطفى ربحي، اقتصاد المعلومات، الطبعة الأولى، دار الصفاء، عمان، 2010، ص 11.

الفرع الثاني: طرق الحصول على المعلومات

هناك نوعين من المصادر وهي :

المصادر الداخلية: وهي التي تتكون من أشخاص مثل المشرفين ورؤساء الأقسام والمديرين بمختلف مستويات داخل المؤسسة، يتم تجميع المعلومات هنا إما على أساس رسمي طبقاً للأحداث التي وقعت بالفعل، أو على الأساس الغير رسمي من خلال الاتصالات والمناقشات الغير الرسمية.¹

المصادر الخارجية: تتم من خلال علاقات المؤسسة المستمرة مع محيطها الخارجي، الذي تنقل لها المعلومات دون الإنقطاع لها مصادر مختلفة ومتعددة العامة منها خاصة ومنها الوطنية والدولية.

- شركاء مباشرين من موردين و مقاولين وبنوك؛
- مختلف أنواع الإعلام المكتوبة والمسموعة والمرئية؛
- جميع المؤسسات العمومية إدارات ووزارات؛
- مؤسسات و مكاتب متخصصة في تزويد المعلومات المختلفة؛
- الدراسات و البحوث و التقارير العلمية؛
- المشاركة في الجمعيات العامة للمساهمين؛
- المشاركة في المعارض المحلية و الوطنية و الدولية.²

المطلب الثالث: أنواع المعلومات

تختلف أنواع المعلومات باختلاف معايير تصنيفها، نذكر منها³:

- 1/ **المعلومات التطويرية:** الغرض منها تحسين وتطوير المستوى العلمي للإنسان وتوسيع مداركه من خلال الحصول على مفاهيم وحقائق جديدة، مثل: كتابة بحث، مقال، كتاب ...
- 2/ **المعلومات الإنجازية:** الغرض منها الحصول على مفاهيم وحقائق تساعد على إنجاز مشروع أو اتخاذ قرار.
- 3/ **المعلومات التعليمية:** مثل قراءة المقررات التعليمية خلال الحياة الدراسية.
- 4/ **المعلومات الفكرية:** الأفكار والنظريات والفرضيات حول العلاقات التي من الممكن أن توجد بين مكونات عناصر المشكلة.
- 5/ **المعلومات البحثية:** نتائج تجارب المرء نفسه أو تجارب الآخرين، سواء كانت مخبرية أو حصيلية تجارب أدبية.

¹ محمد الصيرفي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2009 ص297.

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

³ ربحي مصطفى عليان، إدارة المعرفة، دار الصفاء، عمان، ط1، 2008، ص 46-47.

6/ المعلومات الأسلوبية النظامية: تتمحور حول الأساليب التي تستعمل للحصول على معلومات أو بيانات صحيحة من الأبحاث (معلومات - منهجية).

المعلومات حسب تقسيم بروكس

لقد قسم بروكس BROOKS المعلومات إلى ثلاثة مستويات فمنها الفيزيائية Physical والمعلومات البيولوجية Biological والمعلومات المعرفية cognitive، ويرى أن جميع عمليات المعلومات التي تتم بين الكائن الحي وبيئته الخارجية تعتمد على عمليات فيزيائية.¹

1/ المعلومات الاجتماعية:

ولقد قسمها لميخائيلوف MICHAELOFF وزملائه التقسيم الثنائي، حيث قسموا المعلومات إلى معلومات اجتماعية ومعلومات لا اجتماعية والمعلومات الاجتماعية إما معلومات دلالية لها مغزى ومعنى كالمعلومات العلمية كلها أو معلومات لا دلالية أو معلومات بيولوجية وهذه الأخيرة تنقسم إلى معلومات بشرية ومعلومات لا بشرية وحتى نهاية ذلك التصنيف الفلسفي الذي اعتمد على معيار المحتوى في تقسيماته.²

التقسيمات الوظيفية: تبنى محمد فتحي تقسيما آخر للمعلومات بحيث يقسم المعلومات إلى ثلاث فئات هي:²¹

- المعلومات الإنمائية أو التطورية **Developmental** : وهي تلك التي تسهم في التطوير والإنماء كالمعلومة المأخوذة من كتاب تنقيفي أو تروحي.
 - المعلومات التعليمية أو البيداغوجية **Pedagogic** : وهي تلك التي تسهم في التعليم وتساعد عليه كالمعلومة المأخوذة من كتاب دراسي.
 - المعلومات الإنجازية أو الإتمامية **Achievemental** : وهي التي تساعد على الإنجاز وإتمام الأمور وهي المعلومة التي تستقى من مصدر معين لإنجاز غرض معين كبحث أو دراسة أو تقرير.
- كما يمكن تقسيم المعلومات وفق مجالاتها بصفة عامة كما يلي:³

1. المعلومة في المجال الاقتصادي.
2. المعلومة في المجال الاجتماعي.
3. المعلومة في المجال السياسي.
4. المعلومة في المجال الثقافي.

¹ مدخل إلى مجتمع المعلومات، المقررات الدراسية، موقع جامعة لمين دباغين سطيف،

<https://cte.univ-setif2.dz/moodle/mod/book/view.php?id=5549&chapterid=106>

² المرجع نفسه.

³ المرجع نفسه.

المبحث الثاني: تكنولوجيا المعلومات

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

المطلب الأول: تعريف تكنولوجيا المعلومات

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

1- تعريف التكنولوجيا

يرجع أصل التكنولوجيا إلى الكلمة يونانية التي تتكون من مقطعين هما (Techno) تعني التشغيل الصناعي، والثاني (Logos) أي العلم أو المنهج، لذا تكون بكلمة واحدة هي علم التشغيل الصناعي¹.

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

يمكن تعريف التكنولوجيا على إنها: "تطبيق الإجراءات المستمدة من البحث العلمي والخبرات العلمية لحل المشكلات الواقعية، ولا تعني التكنولوجيا هنا الأدوات والمكائن فقط بل أنها الأسس النظرية والعلمية التي ترمي إلى تحسين الأداء البشري في الحركة التي تتناولها"³.

لقد برز مصطلح تكنولوجيا Information Technology في بداية الخمسينات إشارة إلى استخدام الحاسبات الإلكترونية في ميدان الأعمال الحكومية والخاصة على حد سواء، وتتضمن تكنولوجيا المعلومات كافة التقنيات والحاسبات والبرمجيات والاتصالات المستخدمة من قبل المنظمة وعناصرها البشرية في جمع المعلومات اللازمة لإنجاز أنشطتها المختلفة وتنفيذها، بهدف رفع كفاءتها وفعاليتها وإبداعها وصولا لتحقيق الأهداف الإستراتيجية للمنظمة والنمو والتطور، «ويعد تكنولوجيا المعلومات سلاحا إستراتيجيا يمكن أن يساعد في بناء قدرات المنظمة من

¹ غسان قاسم اللامي، إدارة التكنولوجيا (مفاهيم و مداخل تقنيات تطبيقات علمية)، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان، 2006 ص 22.

² نوفيل حديد، تكنولوجيا الإنترنت و تأهيل المؤسسة للإندماج في الإقتصاد العالمي، أطروحة دكتوراه دولة، (غير منشورة)، كلية العلوم الإقتصادية و العلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006/2007 ص ص 51-52.

³ عبد الباري، إبراهيم درة، تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات: الأسس النظرية و دلالاتها في البيئة العربية المعاصرة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، 2003 ص 26.

خلال توفير أفضل البيانات والمعلومات، بما يعزز علاقة المنظمة بالزبائن والمنظمات الأخرى، وقد وصفت بأنها المقدرّة التكنولوجية للحصول على البيانات ومعالجتها وتبادلها بهدف اتخاذ القرارات الفعالة في المنظمة»¹.

ويعتبر مفهوم تكنولوجيا المعلومات من أكثر المفاهيم استخداماً في الدراسات المعاصرة، ولقد تباينت اتجاهات الباحثين في دراستهم لتكنولوجيا المعلومات، حيث عرفها البعض بأنها: «عبارة عن منظومة تتكون من الكمبيوتر الكبير والكمبيوتر الصغير والبرامج وقواعد البيانات بالإضافة إلى الإنترنت والتجارة الإلكترونية - وهي كافة المعاملات التجارية من عمليات بيع وشراء المنتجات أو الخدمات - وتبادل المعلومات أو الأموال باستخدام شبكات الإنترنت أو شبكات الإتصال وما يصاحبها من حركات ومجموعة من عناصر التكنولوجيا المتعلقة بها»².

وعرفت أيضاً بأنها مجموعة من الأدوات التي تساعد في استقبال المعلومات ومعالجتها واسترجاعها وطباعتها ونقلها بشكل إلكتروني، سواء كانت على شكل نص أو صوت أو صورة أو فيديو، وذلك باستخدام الحاسوب.³

وعرفها كل من الهواسي والبرزنجي بأنها كل التقنيات المستخدمة في جمع وتخزين ومعالجة وتناقل نتائج عمليات التحليل والتصنيف والاستخلاص للمعلومات وتوجيه الاستفادة منها من قبل المستخدمين بأيسر الطرائق، مع ضمان الإنجاز بالدقة والسرعة والوقت المناسب.⁴

المطلب الثاني: مراحل تطورها ومكوناتها

أولاً: المراحل: مرت تكنولوجيا المعلومات بمراحل تاريخية عدة تمثلت في:

1- مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الأولى: وتتمثل في اختراع الكتابة ومعرفة الإنسان لها، ف«منذ حوالي 3600 قبل الميلاد، تم اختراع الكتابة ومختلف وسائل المعلومات فاستطاع السومريون الكتابة على الطين اللين»⁵ مما «أنتج إنهاء عهد المعلومات الشفهية التي تنتهي بمجرد وفاة الإنسان، أو ضعف قدراته الذهنية»⁶

¹ محمود حسن جمعة، تكنولوجيا المعلومات ودورها في تطوير الأداء الاستراتيجي: دراسة تطبيقية في وزارة الإعمار والإسكان والبلديات والأشغال العامة - جمهورية العراق، ص 44.

² ثناء علي القباني، نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003، ص 101.

³ عطا الله أحمد سويلم الحسبان، التدقيق والرقابة الداخلية في بيئة نظم المعلومات المحاسبية، دار الزاوية للنشر، عمان، 2009، ص 16.

⁴ محمود حسن جمعة، مرجع سابق، ص 44.

⁵ مراد رابيس، أثر تكنولوجيا المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة - دراسة حالة مديرية الصيانة لسوناطراك بالأغواط DML، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2005-2006، ص 38.

⁶ فاروق حريزي، دور التكنولوجيات الحديثة للاتصالات في تحقيق أهداف إستراتيجية التنمية البشرية المستدامة في الجزائر، دراسة حالة اتصالات الجزائر، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال الإستراتيجية والتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس سطيف، 2010-2011، ص 13.

2-مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الثانية: وتشمل هذه المرحلة ظهور الطباعة بأنواعها المختلفة والتي ساعدت على نشر المعلومات واتصالاتها عن طريق كثرة المطبوعات وزيادة نشرها، «إذ يعد الألماني غوتبرغ بطل هذه الفترة في القرن 16 والفاعل الأساسي في نشر المعلومات والاتصالات، وذلك بكثرة مطبوعاته ونشرها من جهة، وظهور عصر التنوير من جهة أخرى، ما أعطى لأوروبا حق الأسبقية في التقدم على العالم بثلاث قرون»¹

3-مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الثالثة:

وتتمثل في ظهور مختلف أنواع وأشكال مصادر المعلومات كالمسموعة والمرئية، كالهاتف والراديو والتلفاز والأقراص والأشرطة الصوتية واللاسلكي، «لقد كان اكتشاف التلغراف 1937 ردة فعل حتمية لنظم الاتصال، بغية توفير فعالية أكبر في تبادل المعلومات، وذلك إبان ظهور الثورة الصناعية، ثم اكتشف جراهم بل الهاتف من خلال قوة وسرعة التيار الكهربائي في نقل الصوت عبر الأسلاك النحاسية، وتوالت الاختراعات في مجال الاتصال كجهاز الفوتوغراف في القرن التاسع عشر عن طريق توماس إديسون، وظهر على التوالي القرص المسطح بفضل Berlinger واكتشاف Marconi، اللاسلكي 1896، وهي المرة الأولى التي ينتقل فيها الصوت إلى مسافات بعيدة نسبيا بدون استخدام الأسلاك، وانتشرت خدمات الرادية 1919 ثم بثت خدمات التلفزيون التجاري 1941»².

4-مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الرابعة:

وهي تتمثل في اختراع الحاسوب وتطوره، ومراحل أجياله المختلفة، مع كافة مميزاته وفوائده وآثاره الإيجابية على حركة تنقل المعلومات عبر وسائل اتصال ارتبطت بالحواسيب³.

5-مرحلة ثورة المعلومات والاتصالات الخامسة:

وتتمثل في الترابط والتزواج الهائل ما بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة الأنواع والاتجاهات والتي حققت إمكانية تنقل كمية هائلة بسرعة فائقة، بغض النظر عن الزمان والمكان وصولاً إلى شبكة المعلومات، «والتي بدأت من النصف الثاني من القرن 20 حتى يومنا هذا، وهي تعتمد بالدرجة الأولى على اكتساح الأقمار الصناعية وشبكات الألياف الصوتية ذات السرعة الفائقة في عالم المعلومات في نقل الأنباء،

¹ إبراهيم بوسمغون، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال الأرشيف، رسالة ماجستير، علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، 2009، ص 47.

² طويهرى فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير، تخصص تسويق، جامعة وهران 2، 2014-2015، ص 12.

³ المرجع نفسه، ص 13.

البيانات والصور» كنتيجة حتمية للترابط الهائل بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة، وتكنولوجيا الاتصال المختلفة وخير برهان على ذلك استخدام الأنترنت كأداة تختصر العالم بأسره في حروف (WWW)¹.

ثانياً: المكونات

مكونات تكنولوجيا المعلومات هي مزيج معقد من الأفراد والتقانة تعتمد على مشاركة المعلومات التي تنعكس - في بعض أوجهها - على شكل تطبيقات خاصة تمكن من زيادة القابليات، وتساعد في تحقيق الأهداف، مما يجعلها موردا مهما يصعب تقليده بسهولة، وفيما يأتي استعراض لهذه المكونات.

ممكن قياس مستوى تطور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات في أي دولة من دول العالم اعتماداً على طريقتين أساسيتين، الأولى تسمى قياس الوسيلة التي ترتبط بالدراسة المباشرة لصفات أو ملامح محددة للبنية التحتية مثل نقاط الاتصال أو نوع الشبكة وإمكانياتها ... إلخ . أما الطريقة الثانية فتعرف بقياس النتيجة والخاصة بقياس فاعلية أو انتشار الخدمات التي تتيحها البنية التحتية .

وهنا لا بد أن من القول إذا كانت وسيلة القياس الثانية ملائمة لدول العالم المتقدمة التي تمتلك في واقع الحال بنية تحتية متقدمة في مجال تكنولوجيا المعلومات، فإن الوسيلة الأولى هي الأنسب لقياس مستوى تطور البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وبالرغم من أنها لا تحقق منفردة التقدم والرخاء للمجتمعات، غير أنها تعد ركيزة أساسية لبناء القدرات والمهارات وأنماط المعرفة .

إذ أن البنية التحتية الجيدة يمكن أن توافر أدوات فاعلة ، ويمكن أن يكون لها القدرة علي التأثير والتغيير في مستوى التنمية، فضلاً عن إمكانية إيجاد أنماط جديدة لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات بالاعتماد علي البنية التحتية الأولية ، مثل التعليم الإلكتروني والتجارة الإلكترونية والحكومة الإلكترونية والمكتبات الرقمية ونظم المعلومات الوطنية .

يذكر Kennth & jane أن عناصر تكنولوجيا المعلومات هي المكونات المادية (الأجهزة والمعدات) والبرمجيات وقواعد البيانات والموارد البشرية وشبكات الاتصال، ويمكن توضيح مكونات تكنولوجيا المعلومات كما يلي:

¹ بلكريد وسام: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل أداء إدارة الموارد البشرية، دراسة حالة مديرية الموارد البشرية بميناء جن بجيجل، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص: إدارة الموارد البشرية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2018-2019، ص 26.

1/ المكونات المادية:

إن المكونات المادية تشمل المعدات المستخدمة لإدخال المعلومات وتخزينها ونقلها وتداولها واسترجاعها واستقبالها وبثها للمستخدمين، كما أنها تتضمن الحاسبة وما يربطها من أجهزة التي تضم عدد من الأشياء منها وحدة المعالجة المركزية (CPU) واللوحة الأساسية والشاشة وغيرها وتسمى بالمكونات المادية ، وتعد سرعتها مجالاً واسعاً للتطورات التكنولوجية الحديثة ، ويعد العلماء والمهندسون في شركات الحاسبات والاتصالات مصدراً أساسياً لهذه التطورات الهائلة¹.

وعرفت منظمة الصحة العالمية للتقييس الحاسوب computer بأنه «عبارة عن معالج بيانات بإمكانه أداء حوسبة مقادير ضخمة بضمنها عمليات حسابية ومنطقية كثيرة دون تدخل الإنسان القائم بتشغيله خلال عملية التنفي»².

وهناك عدة أنواع من الحاسوب نذكر منها: الحاسبات الشخصية، الحاسبات المتوسطة، الحاسبات الكبيرة، الحاسبات العملاقة وشبكات الحاسبات والطرفيات .
مما سبق نجد أن الحاسوب وملحقاته من أهم عناصر تكنولوجيا المعلومات لما له من أهمية كبيرة في أداء العمليات الإلكترونية المختلفة داخل المنظمة وخارجها .

1/ المكونات غير المادية

وتتمثل بالآتي :

أ- البرمجيات : **Software** هي مجموعة مفصلة من التعليمات والأوامر المعدة من قبل الإنسان (المبرمج) والتي تعمل علي توجيه المكونات المادية للحاسوب للعمل بطريقة معينة بغرض الحصول علي نتائج محددة :

برمجيات النظم³ : **System Software**

هي مجموعة البرامج التي تدير العمليات في جهاز الحاسوب، بما في ذلك أجهزة الإدخالات وأجهزة المخرجات وأجهزة التخزين الثانوية . وتشمل :

*نظم التشغيل . **Operating Systems**

*برامج ترجمة اللغات . **Language Translation Programs**

*برامج المنفعة . **Utility Programs**

¹ غسان قاسم اللامي، تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013، ص 10.

² محمود حسن الهواسي، حيدر شاكر البرزنجي، تكنولوجيا المعلومات في المنظمات المعاصرة، منظور إداري تكنولوجي، 2013، ص 96.

³ ستيف بنسون، كريج ستاندينج، نظم المعلومات، رؤية تجارية، تر: مجدي صابر محمد، محمود عزت، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ط1، 2009، ص

*نظم إدارة قواعد البيانات . Database Management System

-برمجيات التطبيق:

وهي التعميمات التي توجه نظام الحاسوب لأداء أنشطة محددة لمعالجة معلومات ذات فائدة للمستخدم وتتمثل ببرمجيات التطبيق، الجداول الإلكترونية، برمجيات إدارة البيانات وبرمجيات النشر المكتبي، وبرمجيات رسومات العرض، وبرمجيات الوسائط المتعددة، وبرمجيات الاتصالات¹.

ب- قواعد البيانات : Databases

هي عبارة عن تنظيم منطقي لمجموعات من الملفات المترابطة فيما بينها، حيث تكون البيانات فيها متكاملة ومترابطة بعلاقات معينة، يصبح معها من السهولة بمكان إيجاد المعلومات لتحقيق الأهداف المطلوبة وتكون البيانات فيها مرتبة ومخزنة بطريقة نموذجية يتم فيها تحاشي تكرار البيانات . وقد حدد أوبرين ستة أنواع من قواعد البيانات كما يأتي² :

-قواعد البيانات التشغيلية . Operational Database

-قواعد البيانات التحليلية . Analytical Database

-مخازن البيانات . Data warehouses

-قواعد البيانات الموزعة . Distributed Database

-قواعد بيانات المستخدمة النهائي . Enduser Database

شبكات الاتصال :

إن الاتصال هو الوسيلة الأكثر استخداماً لإرسال البيانات والمعلومات وتلقيها، إذ تتألف من مجموعة محطات متواجدة في مواقع مختلفة مرتبطة مع بعضها بوسائط تتيح للمستخدمين كعملية إجراء الإرسال والتلقي. وعلي الشركات والمنظمات استخدام الشبكة الأنسب لعملها (الإنترنت، الإكسترنيت) لاكتساب موظفيها مهارات في تقانة المعلومات باستمرار وتحسين الأداء لديهم .

وتتكون شبكة الاتصال من³:

أ- الإنترنت : هي شبكة تربط بين أجهزة الحاسب بالدول المختلفة ، وتسمح بتبادل المعلومات بين مستخدمي الشبكة ، ويعرفها Thorson بأنها هي الشبكة التي تعمل علي مجموعة من البروتوكولات التقنية ، التي تمكن

¹ إبراهيم عبد الكريم الخشمان، مهارات الحاسوب وتطبيقاته، دار المعتر للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص 79.

² المرجع نفسه، ص 79.

³ ستيف بنسون، كريج ستاندينج، المرجع السابق، ص 102.

الناس في جميع أنحاء العالم من الوصول إلى المعلومات وتناولها باستخدام شبكة web العالمية والبريد الإلكتروني E-mail

ب- الأنترانت : Entranet

هي شبكة داخلية تستخدم داخل المنظمات وهي تقنية متطورة تستخدم تكنولوجيا المعلومات علي أساس شبكة كمبيوتر خاصة مع عدد محدود من المستخدمين ، وهم أفراد المنظمة فقط .

ج- الإكسترنانت : Extranet

هي شبكة خاصة تستخدم الإنترنت ونظام الاتصالات السلكية واللاسلكية والعامّة لتبادل المعلومات أو العمليات، مع الموردين المعتمدين والشركاء، والبنوك وهو يعد امتداداً للإنترنت. أي شبكة خاصة موجودة داخل المنظمة للمستخدمين من خارج المنظمة .

الموارد البشرية : Human Resource

وتضم الأفراد الذين سيقومون بإدارة وتشغيل تكنولوجيا المعلومات سواء من هم إداريين أو متخصصين إذ أن أهمية العنصر البشري الذي يقوم باستخدام تكنولوجيا المعلومات تفوق أهمية المستلزمات المادية إذ أن أغلب حالات الفشل والنجاح في تطبيق تكنولوجيا المعلومات يعزي للعنصر البشري .

وبالتالي فإن الأفراد هم العنصر المهم لتشغيل أنظمة المعلومات وهؤلاء يمكن تقسيمهم إلى نوعين¹:

المستخدمون النهائيون : الذين يستخدمون أنظمة المعلومات أو المعلومات التي ينتجها النظام كالمحاسبين ، رجال البيع ، المهندسون ، الزبائن ، المدراء وأغلبنا مستخدمون نهائيون .

اختصاصيو نظام المعلومات : specialists وهم الذين يطورون ويشغلون نظام المعلومات كمحلي النظم والمبرمجين ومشغلي الحاسوب وغيرهم من الاختصاصيين في هذا المضمار .

المطلب الثالث : خصائص ووظائف تكنولوجيا المعلومات

أولاً: خصائص تكنولوجيا المعلومات :

تتميز تكنولوجيا المعلومات بمجموعة من الخصائص أهمها²:

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

¹ المرجع السابق، ص 80.

² عزازيرية فضيلة: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية قائمة، مذكرة ماستر، تخصص: مالية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قائمة، 2019-2020، ص 6.

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

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

التمتمة la miniaturisation: ويقصد بها الأسرع والأصغر والأقل تكلفة وهي من أهم مميزات تكنولوجيا المعلومات فهي تتميز بالتحسن الدائم في سرعتها وسعة ذاكرتها¹.

ومن خصائصها²:

1 - التفاعلية: هناك سلسلة من الأفعال الاتصالية التي يستطيع الفرد أن يأخذ فيها موقع الشخص ويقوم بأفعاله الاتصالية؛ فالمرسل يستقبل ويرسل في الوقت نفسه، وكذلك المستقبل، ويطلق على القائمين بالاتصال لفظ مشاركين بدلا من مصادر.

2 - اللاتزامنية: وتعني إمكانية إرسال الرسائل واستقبالها في وقت مناسب للفرد المستقبل، ولا تتطلب من كل المشاركين أن يستخدموا النظام في الوقت نفسه، فمثلا في البريد الإلكتروني، ترسل رسالة مباشرة من منتج الرسالة إلى مستقبلها في أي وقت دون تواجد المستقبل للرسالة.

3 - قابلية التحرك أو الحركية: يمكن لمستخدمي وسائل الإتصال الاستفادة منها في الاتصال من أي مكان أثناء حركته، مثل الهاتف النقال، والحاسب الآلي المحمول.

4 - قابلية التحويل: وهي قدرة وسائل الاتصال على نقل المعلومات من وسيط إلى آخر كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسالة المسموعة إلى رسالة مطبوعة والعكس، وهي في طريقها لتحقيق نظام للترجمة الآلية، وقد ظهرت مقدماته في نظام مينيتيل الفرنسي، ومثال ذلك أنظمة التليتكست التي تقدم خدمات ورسائل مطبوعة لتلبية رغبات الجماهير التي تتميز بالتعدد والتنوع.

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

² بن ضياف حنان: وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسة - دراسة ميدانية بمؤسسة "كوندور" بولاية برج بوعريبيج، مذكرة ماستر، تخصص: تنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2013-2014، ص ص 34-35.

5 - **قابلية التوصيل:** وتعني إمكانية توصيل الأجهزة الاتصالية بتنويعات كبرى من أجهزة أخرى، بغض النظر عن الشركة الصانعة لها أو البلد الذي تم فيه الصنع.

6 - **الشيوع والانتشار:** ويعني الانتشار المنهجي لنظام الاتصال حول العالم، وفي داخل كل طبقة من طبقات المجتمع، لا ليكون حكرا على الأثرياء فقط، وإنما ليشمل كل فئات وطبقات المجتمع، يأتي ذلك بدعم الأثرياء لتلك النظم الجديدة لكي تشمل القادرين على استخدامها وغير القادرين، فقد انقضى عهد الانعزالية.

7 - **الكونية:** البيئة الأساسية الجديدة لوسائل التكنولوجيا هي بيئة عالمية دولية، حتى تستطيع المعلومة أن تتبع المسارات المعقدة كتعقد المسالك التي يتدفق عليها رأس المال إلكترونيا عبر الحدود الدولية، من أقصى مكان إلى أدناه، إلى جانب تتبعها لمسار الأحداث الدولية في أي مكان في العالم، والنمط الحالي لتكنولوجيا المعلومات يتميز بالتوجه إلى جماهير قليلة محددة جغرافيا من خلال مراكز إقليمية مختلفة توازن بين المركز والأطراف، ومن أكثر السمات بروزا في تطور تقنيات الاتصال، فهي بدون شك حركة اندماج ميادين الاتصال المختلفة والاختفاء التدريجي للحدود التي كانت تفصلها من قبل.

8 - **الاحتكار:** إن صناعة هذه التكنولوجيا تتسم بالتركيز الشديد حاليا في عدد محدود من الدول الصناعية الكبرى، ومن الشركات العالمية متعددة الجنسيات، ويؤدي هذا التركيز إلى السيطرة لهذه الشركات الاحتكارية ليس فقط على عملية نقل وتسويق هذه التكنولوجيا في الدول الأقل تقدما، ولكن أيضا التأثير على طريقة إدارتها، واستخدامها، وصيانتها في الكثير من الأحيان، مما يعزز من إحكام قبضة المجتمعات المصنعة لهذه التكنولوجيا على الدول المستوردة لها، مع ترسيخ تبعية ثانية في المجال الثقافي.

9 - **التعقيد:** تكنولوجيا المعلومات وبالذات المتقدمة تتسم بكثافة الاستخدام والتعقيد الشديد مع ارتفاع في التكلفة، وهي بكل ذلك تأخذ صبغة احتكارية حيث تتركز عادة في أيدي الذين يمتلكون القوة والنفوذ السائدة في المجتمع.

ثانيا: الوظائف

إن الانتشار المتسارع في تكنولوجيا المعلومات الحديثة في وقتنا الحاضر أدى إلى التفاف الجماهير حولها والاستفادة مما قدمته من خدمات اتصالية وإعلامية، وهذه الوظائف تختلف من وسيلة إلى أخرى، ولكنها تعمل من

أجل هدف واحد هو خدمة وتسهيل طريقة العيش في البيئة الاجتماعية، وتختلف ميادين الاستفادة من هذه التكنولوجيا من ميدان إلى آخر، ومن بين الوظائف التي جاءت بها تكنولوجيا المعلومات هي¹:

1 - الحصول على البيانات: وتكون من خلال تخزين البيانات للتعامل معها لاحقا

2 - المعالجة: وهي تحويل أشكال البيانات والمعلومات وتحليلها نتيجة ارتباطها مع الحاسوب، وتشمل المعالجة على عدة عمليات ومنها:

- معالجة البيانات (رموز، أرقام، خام، رسائل...) وتحويلها إلى معلومات ذات فائدة.
- معالجة المعلومات: وهي تحويل أي من المعلومات إلى أشكال مختلفة أكثر تفصيلا وتنوعا ودقة، إذ تكون معلومات نهائية واضحة وهادفة.
- معالجة النصوص: وتعني صياغة وثائق نصية مثل التقارير والنشرات الإخبارية والمراسلات، وتعمل نظم معالجة النصوص بالمساعدة في إدخال البيانات والنصوص والأشكال وعرضها بصورة جذابة.
- معالجة الأصوات: ويعني معالجة المعلومات الضوئية، إذ شهدت هذه المعالجات تطورا نوعيا، فقد وجدت نظم تسمح للأفراد بالتحدث مباشرة إلى نظام الحاسوب لتوجيهه ولتنفيذ إجراءات محددة.
- معالجة الصورة: تحويل المعلومات المرئية والرسوم والصور إلى أشكال يمكن إدارتها ضمن الحاسوب أو تحويلها بين الأفراد والحواسيب الأخرى.

3 - خلق وتوليد المعلومات:

تستخدم تكنولوجيا المعلومات دائما لخلق المعلومات من خلال المعالجة، وخلق المعلومات يعني معالجة البيانات وتنظيم المعلومات بشكل مفيد، سواء على شكل أرقام، أو نصوص، أو صور، أو أصوات، وأحيانا إعادة توليد المعلومات بشكل أصلي، وفي أحيان أخرى يجري توليدها بشكل جديد.

4 - خزن البيانات والمعلومات:

من خلال خزن البيانات والمعلومات، تحافظ الحواسيب أو الأجهزة الأخرى على تكنولوجيا المعلومات لاستخدامها في وقت لاحق، إن البيانات والمعلومات المخزونة توضع في الوسط للخرن مثل الأقراص الممغنطة أو

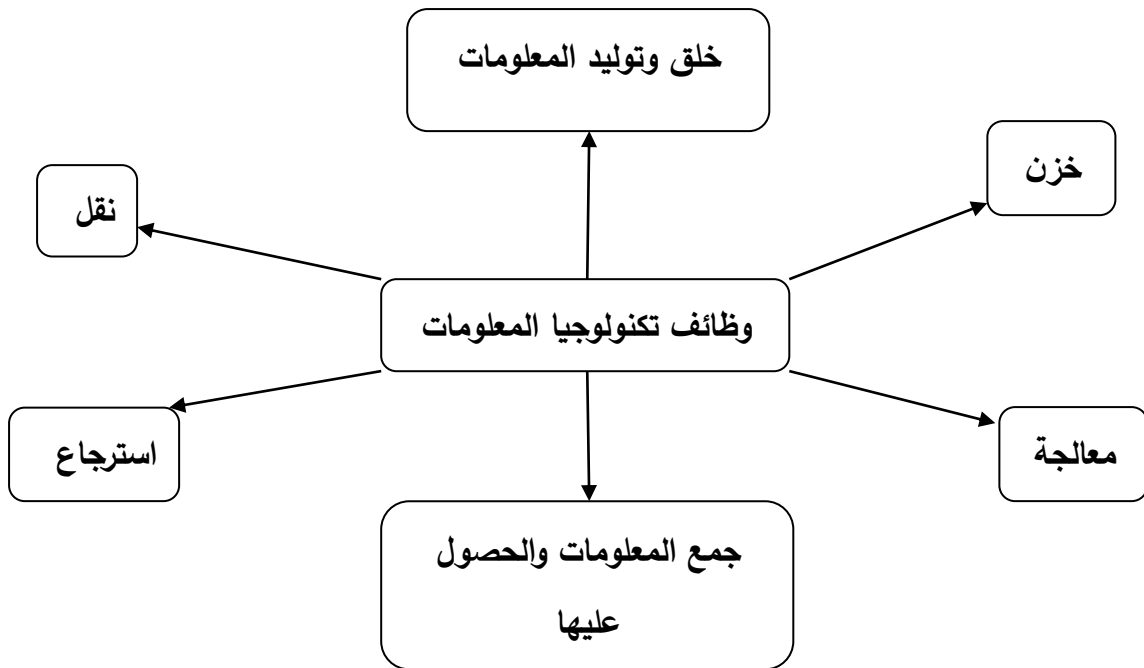
¹ باكر محمد: مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء محافظي الحسابات في الجزائر، مذكرة ماستر، تخصص: تدقيق ومراقبة التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية، 2020-2021، ص 8.

الأقراص المدمجة التي لا يستطيع الحاسوب قراءتها عند الحاجة إليها، ويقوم الحاسب بتحويل البيانات والمعلومات إلى صيغة تأخذ حيزاً أصغر من المصدر الأصلي، فمثلاً المعلومات الصوتية لا تخزن بشكل أصوات كالتي نعرفها، ولكن بصيغة شيفرة تأخذ حيزاً أقل، ويستطيع الحاسوب التعامل معها.

5 - الاسترجاع: ويعني وضع واستنساخ البيانات والمعلومات من أجل معالجة مستقبلية أو نقلها إلى مستخدم آخر، ولهذا يجب على مستخدم الحاسوب أن يحتفظ بعناوين الأوساط التي خزنت المعلومات عليها، وجعلها جاهزة للاسترجاع والمعالجة.

6 - النقل: وهو إرسال المعلومات من موقع إلى آخر، فعلى سبيل المثال، يقوم جهاز الهاتف أو الحاسوب المربوط مع الشبكة بنقل المحادثات والمعلومات من موقع إلى آخر، ويتم ذلك من خلال اعتماد أوساط مختلفة كالأقمار الصناعية والألياف الضوئية ..

الشكل: (1 - 3): وظائف تكنولوجيا المعلومات



المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على ما سبق

المطلب الرابع: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وتصنيفاتها

انتشرت تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في شتى المجالات، وعلى جميع المستويات، في المصانع والحقول والمكاتب، والمدارس، ومن غرف العمليات إلى غرف المعيشة، ومن سفن البحار إلى سفن الفضاء، إلى غير ذلك من التطبيقات والاستخدامات

الفرع الأول: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات

لتكنولوجيا المعلومات تطبيقات عديدة نذكر منها¹:

الحكومة الإلكترونية (E-Government): فالحكومة الإلكترونية تعني إدارة الخدمات العامة والمعاملات بالدولة بشكل إلكتروني، باستخدام شبكات الكمبيوتر، بدلا من إدارتها بالشكل الروتيني الورقي، أو الانتقال من مصلحة إلى أخرى، وهذا لا يعني في الوقت ذاته إدارة كافة موارد الدولة بتقنية الحكومة الإلكترونية، فالمقصود بها إدارة الخدمات العامة التي تقدم للمواطنين، وباستخدام مثل هذه التقنية على مستوى المؤسسات الحكومية، يوفر الجهد والوقت والمال، وحصول المواطن على الخدمة بأسهل الطرق، وبمزيد من الكفاءة في اتخاذ القرارات، إلا أن تطبيقات الحكومة الإلكترونية تتطلب إنفاق مبالغ مالية ضخمة لإنشاء البنية التحتية لشبكة المعلومات، بالإضافة إلى تأهيل العاملين في المؤسسات الحكومية للعمل بهذه التقنية الحديثة، حتى يتحول المجتمع إلى مجتمع معلوماتي.

التعلم الإلكتروني (E-Learning): هو استخدام تكنولوجيا المعلومات بجميع أنواعها لتقديم المعلومة للمتعلم بأيسر الطرق وأكثرها فائدة، أي تقديم المحتوى إلكترونيًا للمتعلم باستخدام الوسائط الإلكترونية الحديثة أو التقليدية (حيث يوجد خلاف في الرأي في تعريف ماهية التعليم الإلكتروني فيما يخص اقتصار استخدام الوسائط الإلكترونية على الحديث منها فقط، وبين إدماج الوسائط التقليدية معا)، والتي قد تتضمن أجهزة الكمبيوتر، الشبكات، الهاتف، الراديو، والوسائط الصوتية والمرئية.

التجارة الإلكترونية (E-Commerce): هي تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يحقق الاستفادة للمؤسسات من جانب، وللمستهلك من جانب آخر ... أي أن طرفي العلاقة في هذه التكنولوجيا المرتبطة بالأعمال التجارية تتمثل في مقدم الخدمة وفي المستهلك، ولجعل هذه العلاقة أكثر سهولة ويسرا، فنجد أن المؤسسات تستفيد من هذه التكنولوجيا في تحقيق معدلات إنتاجية أعلى، وبالتالي معدل ربحية أعلى بالمثل، بالإضافة إلى إمكانية

¹ يحيوي إيمان: أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الخدمية - دراسة عينة من المؤسسات بولاية أم البواقي - مكرة ماستر، تخصص: إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2016-2017، ص: 29.

النفوذ إلى الأسواق على نطاق واسع، وبالتالي معدلات للنفقات أقل، أما المستهلك، فتتمثل استفادته من تقنية المعلومات والاتصالات في توافر مختلف الخدمات والسلع له، وسهولة حصوله عليها، مما يحقق الرضا له ولأصحاب الأعمال بالمثل ... فهي علاقة تبادلية منفعية .

الفرع الثاني: تصنيف تطبيقات تكنولوجيا المعلومات

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

1 - تصنيف التطبيقات وفق الطبيعة: تصنف تطبيقات المعلومات إلى أربع¹:

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

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

ج - **تطبيقات معالجة المعارف**: تمثل تطبيقات معالجة المعارف نقلة نوعية ترتقي بها نظم المعلوماتية، للتعامل مع المعارف والخبرات لا مع المعلومات فقط.

د - **تطبيقات التعليم الذاتي**: وهي تمثل ذروة الارتقاء بالنسبة للنظم الآلية، وذلك نظرا لقدرتها على اكتساب المعارف ذاتيا، بدلا من مصادر خارجية (كالبشر والوثائق)، تستطيع هذه النظم - بفعل خاصية التعليم الذاتي تلك- أن تتكيف تلقائيا مع ما يستجد على المتغيرات التي تتعامل معها، وما يطرأ من أحداث في البيئة المحيطة التي تعمل خلالها².

2 - تصنيف التطبيقات وفق مستوى المهارة: ويقصد بالمهارة هنا، تلك المتعلقة بالمهام لتي توكل لنظم

المعلوماتية القيام بها كليا، أو مساندة القائمين بها، ويمكن تقسيمها إلى³:

¹ دغيش محمد الحسين، دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمؤسسة، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر، الوادي، مذكرة ماستر، قسم علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2015-2016، ص 38.

² المرجع نفسه، ص 38.

³ المرجع نفسه، ص 39.

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

ب - تطبيقات المهارات الوسطى: ويقصد بها استخدام نظم المعلومات ذات الطابع الكتابي كأعمال النسخ، وحفظ السجلات، ومسك الدفاتر الحسابية ...

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

خلاصة الفصل

المعلومات هي كل ما يحصل عليه الإنسان من معارف قصد إثراء رصيده الفكري، ومن خصائصها التوقيت المناسب للوضوح الدقة الصلاحية والمرونة وقابليتها للمراجعة وغير ذلك، ويمكن الحصول عليها انطلاقاً من المصادر الداخلية كالمشرفين والمسؤولين، أو المصادر الخارجية عبر علاقة المؤسسة مع محيطها الخارجي، وقد تطورت طرق ووسائل الحصول على مختلف المعلومات، وفق التطور التكنولوجي، وأصبح لدينا ما يعرف بتكنولوجيا المعلومات، وهي الثورة التكنولوجية التي مست طرق الاتصال التقليدية، وجعلتها أسهل وأسرع وأضمن للوصول من المرسل إلى المستقبل، ومن تعاريفها أنها تطبيق الإجراءات المستمدة من البحث العلمي والخبرات العلمية لحل المشكلات الواقعية، وهي تتميز بخصائص منها: تقليص الوقت، ورفع الإنتاجية، والمرونة، والتفاعلية وقابلية التحويل.

ولهذه التكنولوجيا وظائف داخل المنظمات والمؤسسات الاقتصادية، حيث تفيد في معالجة المعلومات والبيانات والنصوص والصور، وتخزين المعلومات واسترجاعها وقت الحاجة، مع إمكانية النقل من موقع إلى آخر، وهي ضرورية كونها تفيد في مسألة الحوكمة التكنولوجية والتعلم الإلكتروني، والتجارة الإلكترونية، وبالنسبة لتطبيقات هذه التكنولوجيا فهي تصنف إلى تطبيقات البيانات، تطبيقات معالجة هذه البيانات، تطبيقات معالجة المعارف، وتطبيقات التعليم الذاتي.

الفصل الثاني

الإطار المفاهيمي للأداء المالي و علاقته بتكنولوجيا

الفصل الثاني: الإطار المفاهيمي للأداء المالي وعلاقته بتكنولوجيا المعلومات

تمهيد

تماشيا مع التطور غير المسبوق في بيئة الأعمال المعاصرة في سعيها نحو تدعيم قدرتها التنافسية من أجل تحقيق أهدافها الإستراتيجية، إتجهت غالبية المنشآت علي مستوى العالم لإستخدام تكنولوجيا المعلومات كقضية مسلم بها وهو ما جعل تلك المنشآت تتعرض للمزيد من المخاطر والتهديدات المصاحبة لهذا التطور، مما جعلها تعكف على تطوير نظم الرقابة لديها تماشيا مع ذلك التطور وتضمن تحقيق الحماية اللازمة للبيانات والمعلومات والحفاظ على سلامة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات وتحقيق أفضل استخدام لتلك الأصول المعلوماتية . وأصبحت قدرة المنشآت على البقاء والنمو والإستمرار تعتمد على مدى كفاءتها في إدارة تكنولوجيا المعلومات للإستفادة من الفرص والمزايا وقدرتها على مواجهة المخاطر.

انطلاقا من ذلك سوف نتطرق في هذا الفصل إلى العلاقة بين الأداء المالي وبين تكنولوجيا المعلومات عبر مبحثين: الأول بعنوان: مفاهيم أساسية حول الأداء، وهو مقسم إلى ثلاث مطالب، الأول ندرس فيه مفهوم الأداء ومستوياته، المطلب الثاني: أنواع الأداء، أولا: حسب معايير المصدر، ثانيا: حسب معايير الشمولية، ثالثا: حسب المعيار الوظيفي، المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء.

وجاء المبحث الثاني بعنوان: ماهية الأداء المالي، مقسما إلى مطالب أربع هي: المطلب الأول: مفهوم الأداء المالي، المطلب الثاني: أهداف وأهمية الأداء المالي، المطلب الثالث: معايير ومؤشرات تقييم الأداء المالي، المطلب الرابع: علاقة تكنولوجيا المعلومات بالأداء المالي

أما المبحث الثالث بعنوان: حوكمة تكنولوجيا المعلومات وأهميتها في تحسين الأداء المالي، فهو مقسم بدوره إلى أربع مطالب هي: مفهوم حوكمة تكنولوجيا المعلومات - أهداف وأهمية حوكمة تكنولوجيا المعلومات - معايير وأبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات - علاقة وأهمية حوكمة تكنولوجيا المعلومات بالأداء المالي

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول الأداء

يشير مفهوم الأداء في عمومه إلى ذلك الفعل الذي يقود إلى إنجاز الأعمال كما يجب أن تتجزأ، والذي يتصف بالشمولية والاستمرار، ومن ثم فهو بهذا المعنى يعتبر المحدد لنجاح المؤسسة وبقائها في أسواقها المستهدفة، كما يعكس في الوقت نفسه مدى قدرة المؤسسة على التكيف مع بيئتها، أو فشلها في تحقيق التأقلم المطلوب؛ كما تجدر الإشارة إلى أن مفهوم الأداء يقترن بمصطلحين هاميين في التسيير هما الكفاءة والفعالية. وقد تطورت فكرة الأداء وزاد اهتمام المؤسسات بها، وذلك تماشياً مع المتغيرات التي حدثت على الصعيد العالمي، كون أن أداء المؤسسة مؤشر على تفوقها، وفي هذا السياق سنتطرق إلى مفهوم الأداء ومستوياته في المطلب الأول، أنواعه في المطلب الثاني، العوامل المؤثرة فيه في المطلب الثالث.

المطلب الأول: مفهوم الأداء ومستوياته

أولاً: مفهوم الأداء

يعد الأداء مفهوماً جوهرياً وهاماً بالنسبة للمؤسسة بشكل عام، ويكاد يكون الظاهرة الشمولية والعنصر المحوري لجميع فروع وحقول المعرفة الإدارية فضلاً عن كونه البعد الأكثر أهمية لمختلف المؤسسات الذي يتمحور حوله وجود المؤسسة¹، ويمكن تعريف أداء المؤسسة كما يلي:

إن مصطلح الأداء يقابل الكلمة اللاتينية Performare التي تعني إعطاء كلية الشكل لشيء ما، والتي اشتقت منها الكلمة الإنجليزية Performance التي تعني العمل، أو الكيفية التي تبلغ بها المؤسسة أهدافها². وقد تعددت تعاريفه بتعدد واختلاف المعايير والمقاييس التي تعتمدها المؤسسات في دراسته، وعلى الرغم من كثرة البحوث والدراسات التي تناولته؛ إلا أنه لم يتم التوصل إلى اتفاق حول مفهوم محدد له.

1 - يرى (Ecclec) أن الأداء هو «انعكاس لقدرة المؤسسة وقابليتها على تحقيق أهدافها»³.

يتضح أم مفهوم الأداء قد شمل فكرة الأهداف؛ فالمؤسسة ذات الأداء هي المؤسسة القادرة على تحقيق أهدافها بغض النظر عن كم الموارد المستعملة، وإذا نظرنا إلى أدبيات التسيير وجدنا أن الأداء بهذا المعنى يعبر عن الفعالية، وهي تمثل أحد أبعاد الأداء التنظيمي (أداء المؤسسة).

¹ سعودي نادية، مدى استخدام الأساليب الحديثة لمراقبة التسيير في قياس وتقييم أداء البنوك التجارية الجزائرية، أطروحة دكتوراه الطور الثالث، تخصص: بنوك، مالية ومحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، ص: 3.

² عبد المليك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية - مفهوم وتقييم -، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 1، جامعة بسكرة، 2001، ص 86.

³ سعودي نادية، المرجع السابق، ص: 4.

2 - يستند كل من (Miller et Bromiley) إلى منطلقات النظرة المستندة على الموارد في تعريفهم للأداء؛ ويعدانه: «محصلة قدرة المؤسسة في استغلال مواردها وتوجيهها نحو تحقيق الأهداف المنشودة، فالأداء هو انعكاس لكيفية استخدام المؤسسة لمواردها البشرية والمادية واستغلالها بالصورة التي تجعلها قادرة على تحقيق أهدافها»¹ في التعريف السابق كان التركيز على الموارد المستخدمة في تحقيق الأهداف الموضوعة، سواء كانت هذه الموارد مادية أو بشرية، وإذا نظرنا إلى أدبيات التسيير وجدنا أن الأداء بهذا المعنى يعبر عن الكفاءة، فالكفاءة تمثل بعدا آخر لأداء المؤسسة.

3 - ويقول Angelier أن أداء المؤسسة «يتجسد في قدرتنا على تنفيذ استراتيجياتها وتمكنها من مواجهة القوى التنافسية»²، إن هذا التعريف قد اتخذ بعدا آخر في تعريف الأداء؛ إذ أصبح يعتمد على مدى تنفيذ المؤسسة لاستراتيجياتها وتصديدها لقوى التنافس في السوق، وبالتالي فإن هذا التعريف قد جسد أداء المؤسسة في قدرتها على مواجهة القوى التنافسية³.

4 - وقد عبر Luis Raymand عن الأداء بأنه عبارة عن نتيجة وهو يتكون من الكفاءة، الفعالية، الإنتاجية والتنافسية⁴، إن هذا التعريف جسد أداء المؤسسة في النتيجة التي تحققتها هذه الأخيرة متمثلة في أربع مكونات.

ثانيا: مستوياته

هناك عدة مستويات تفيد في التعرف على مستوى الأداء الذي تم تحقيقه، وهي كما يلي⁵:

❖ **الأداء الاستثنائي:** وهو الذي يبين التفوق في الأداء على المدى البعيد، وأهم ما يعبر عنه هو العقود المربحة، ازدهار الوضع المالي.

❖ **الأداء البارز:** وتتميز به المؤسسة التي تقود القطاع الذي تنشط فيه، وأهم ما يعبر عنه هو الحصول على عقود عمل كبيرة، امتلاك الكفاءات، التمتع بوضع نقدي ومالي متميز.

❖ **الأداء الجيد جدا:** والذي يبين مدى صلابة الأداء وتوفر الدلائل المستقبلية، والكفاءات وكذا التمتع بوضع مالي جيد.

❖ **الأداء الجيد:** والذي يبين التميز في الأداء وفق المعادلات السائدة، مع توازن نقاط القوة والضعف في المنتجات (الخدمات) وقاعدة عملاء وكفاءات، مع امتلاك وضع مالي غير مستقر.

¹ عواطف سليمان، أثر الإدارة بالأهداف والقيم في تفعيل الأداء المتميز، دراسة حالة المؤسسة الوطنية سوناطراك - مديرية الصيانة بسكرة - مذكرة ماجستير، علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2007-2008، ص 77.

² عبد الملك مزهودة، مرجع سابق، ص 87.

³ المرجع نفسه، ص 87.

⁴ عواطف سليمان، مرجع سابق، ص 40.

⁵ المرجع نفسه، ص 41.

- ❖ **الأداء المعتدل:** والذي يمثل صيرورة دون المعدل وتغلب نقاط الضعف على نقاط القوة في المنتجات وقاعدة عملاء وكوادر عاملة، وكذا عدم سهولة الوصول إلى الأموال اللازمة للبقاء والنمو.
- ❖ **الأداء الضعيف:** والذي يمثل الأداء دون المعدل بكثير، مع وضوح لنقاط الضعف في جميع المحاور، فضلا عن وجود صعوبات خطيرة في استقطاب الكفاءات، إضافة إلى مواجهة مشاكل خطيرة في الجوانب المالية.
- ❖ **الأداء المتأزم:** والذي يتمثل في الأداء غير الكفاء تماما، ومن المحتمل أن يسبب مشاكل متنوعة وكبيرة في جميع محاور عمل المؤسسة

المطلب الثاني: أنواع الأداء

نظرا لصعوبة تحديد مفهوم الأداء لدى الباحثين جعل تحديد أنواعه يختلف من باحث إلى آخر حسب معايير معينة، وحسب دراسة كل باحث، سنستعرض هذه الأنواع حسب بعض المعايير التي اعتمدها الباحثون في المجال المنظماتي:

أولاً: حسب معايير المصدر ينقسم أداء المؤسسة إلى:

أ - **الأداء الداخلي:** ويتيح هذا النوع من الأداء من خلال مجموعة من الأداءات الجزئية، يحددها Bernard في ثلاثة أجزاء هي¹:

الأداء البشري: وهو من أهم العوامل التي لها تأثير كبير على أداء المؤسسة، فقد ذهب البعض إلى حصر أداء المنظمة في أداء الموارد البشرية فقط، وعرفوه انطلاقاً من أن الأداء البشري يقصد به: «قيام الفرد بالأنشطة والمهام المختلفة التي يتكون منها عمله» فالأداء البشري هو الميزة التنافسية؛ لأن التمييز في الأداء لن يستند لمجرد امتلاك المؤسسة للموارد المالية والتكنولوجية فحسب، بل يستند إلى قدرتها على توفير نوعيات خاصة من الموارد البشرية.

الأداء التقني: وينتج من خلال حسن استغلال المؤسسة لاستثماراتها بفعالية.

الأداء المالي: ويتحدد من خلال استخدام الإمكانيات المالية المتاحة للمؤسسة، فالدولة تقوم بتسخير وسائل خاصة منها الاعتمادات المالية لضمان تقديم الخدمات العمومية.

ب - **الأداء الخارجي:** وهو الأداء الناتج عن مجموع التطورات والتغيرات الناتجة عن المحيط، ويتحقق من خلال استجابة المؤسسة لهذه التطورات الخارجية والقدرة على سبقتها، هذه التغيرات تنشأ خارج المؤسسة وتؤدي إلى تغيير حتمي في مسار المؤسسة، لذلك وجب المتابعة المستمرة حتى يمكن إدراك أثرها على الأداء، فنجاح المؤسسات أو فشلها يتوقف على قدرتها على خلق درجة عالية من التلاؤم بين أنشطتها وبين البيئة التي تنشط بها.

¹ زرنوح أحمد، الأداء في المنظمة، مجلة سوسيوولوجيا، جامعة زيان عاشور، الجلفة، المجلد 1، العدد 3، 14-12-2017، ص 32.

ثانياً: حسب معايير الشمولية: وهو ينقسم إلى نوعين:

أ - الأداء الكلي:

ويعني قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الرئيسية بأدنى التكاليف الممكنة، هذه الأهداف التي لا يمكن لقسم أو وظيفة لوحدها تحقيقها بل تتطلب تضافر جميع المصالح الفرعية للمؤسسة¹، فيمكن أن يتمثل هذا النوع من الأداء في المؤسسة العمومية في كونها تهدف إلى تقديم السلع والخدمات، لسد الحاجات العامة للمجتمع على أفضل وجه وبأقل تكلفة، وفي أقصر وقت².

ب - الأداء الجزئي:

يتكون على مستوى نظام فرعي من المنظمة، والذي غالباً ما يكون إحدى وظائفها التنظيمية³، فالنظام التحتي يسعى إلى تحقيق الأهداف الخاصة به لا أهداف الأنظمة الأخرى، ومن خلال تحقيق كل نظام فرعي في المنظمة لأهدافه يتحقق الأداء الكلي.

ثالثاً: حسب المعيار الوظيفي

يمكن تقييم الأداء حسب الوظائف التي تمارسها المنظمة والتي يمكن حصرها في: الوظيفة الإنتاجية، الوظيفة الخاصة بالإفراد، ووظيفة التسويق، ووظيفة التمويل، ووظيفة العلاقات العامة.

أ - أداء الوظيفة المالية: يتجسد في ضمان السير الحسن والسليم والعقلاني للاعتمادات الممنوحة، ويتمثل أداؤها في مدى شرعية وصحة العمليات المالية، حسن استخدام الأموال العامة، وترشيد استعمالها، احترام القواعد القانونية والتنظيمية الخاصة بتنفيذ الميزانية⁴.

فقد يحدث أن تلجأ بعض المؤسسات العمومية إلى زيادة رسوم الخدمة أو ثمنها العام، ولكن ذلك لا يعني أنها تحاول زيادة ثروتها، فهي إن حققت فائضاً فليس لتعظيم الربح، وإنما لتوفير موارد تساعد على توسيع دائرة نشاطها العام وتحسين جودة خدماتها لتحقيق المصلحة العامة لجمهور المنتفعين من خدماتها، وهناك بعض الخدمات تتولى تقديمها المؤسسات العمومية من أجل تحقيق أهداف اجتماعية مثل: خدمات التعليم، الرعاية

¹ عادل عيشي، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية (قياس وتقييم)، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، 2003-2004، ص 3.

² المرجع نفسه، ص 6.

³ عبد المليك مزهودة، المقاربة الإستراتيجية للداء مفهومها وقياسها، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المميز للمنظمات الحكومية، جامعة ورقلة، 8-9 مارس 2005، الجزائر، ص 486.

⁴ صرار عبد الوحيد، الرقابة على الأموال العمومية كأداة لتحسين التسيير الحكومي، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المميز للمنظمات الحكومية، جامعة ورقلة، 8 - 9 مارس 2005، ص 136-141.

الصحية للسكان، وتعبيد الطرق، ولعدم وجود قوانين واضحة تمنح الصلاحية أو القدرة للقطاع الخاص للقيام بها، تقوم الدولة بتقديمها بالمجان أو بسعر أقل من سعر السوق.¹

ب - أداء وظائف الإنتاج: يتحقق أداء هذه الوظيفة عندما تتمكن المؤسسة من تحقيق معدلات مرتفعة للإنتاجية، مع مراعاة مستوى معين من الجودة وفي حدود الإمكانيات المتاحة، فحجم ونوعية الإنتاج السلعي أو الخدماتي تعتبر من المؤشرات الهامة التي تبين مستوى الأداء في المؤسسة العمومية، وقد وجدت هذه المؤسسات لتقديم خدمات محددة وإشباع حاجات مجتمعية عامة أو إنتاج سلع محددة لتحقيق مصلحة عامة، فتوفر الخدمات بالمستوى الكافي وبالجودة المطلوبة هو انعكاس لمدى نجاح المؤسسات العمومية وقدرتها على تحمل المسؤوليات الملقاة على عاتقها.²

ج - أداء وظيفة التسويق: ويتمثل بشكل عام في تعريف المتعامل بالخدمة وتسهيل لقاء المنتج به بهدف إنتاج وتقديم الخدمة أو الحصول عليها، ونجد اليوم أن المنظمات الخدماتية بدأت تؤمن بأهمية التسويق لتحقيق الإقبال على خدماتها وتحقيق الاقتناع والرضا عن هذه الخدمات، هذا النوع من التسويق أصبح يعرف بالتسويق الاجتماعي «لأن هذه المؤسسات تقوم - بصفة عامة - بتسويق خدمات اجتماعية، كما بدأت في استخدام الإعلان المؤسسي لتعريف الجمهور بخدماتها وأسعارها»³

د - أداء وظيفة الأفراد: تعتبر الموارد البشرية ذات أهمية كبيرة بالنسبة للمنظمة فتحسن مردوديتها بتحسين قدرة وكفاءة الموارد البشرية، ويتمثل أداء هذه الوظيفة في المجهود الذي يبذله كل من يعمل بالمنظمة من منظمين ومسيرين، مهندسين وغيرهم، ويقاس أداء الأفراد باستخدام معايير عديدة منها:⁴

- ❖ كمية الإنتاج وجودته.
- ❖ الخدمات المقدمة للعملاء.
- ❖ المعرفة الجيدة للعمليات والاستعداد للتطور.
- ❖ معالجة شكاوى العملاء.
- ❖ المواظبة على العمل ويستخدم عادة معدل التغيب كمؤشر للتعبير عنه.
- ❖ التعاون مع الزملاء

¹ زرنوح أحمد، مرجع سابق، ص ص 34-35

² المرجع نفسه، ص 35.

³ المرجع نفسه، ص 35.

⁴ المرجع نفسه، ص ص 35-36

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء

تؤثر بعض العوامل الناتجة عن المؤسسة أو الشركة في أداء العاملين بها، ومن العوامل المؤثرة في أداء العاملين ما يلي¹:

العمليات التنظيمية للشركة

- ✓ تعتبر العمليات التنظيمية للشركة من أكثر العوامل المؤثرة في أداء العاملين في الشركة، ولا يتوقف تأثير العمليات التنظيمية فقط على سياسات وإجراءات العمل بالمؤسسة.
- ✓ تواجه الشركات التي لديها ثقافة بيروقراطية في العمليات التنظيمية مشكلات كبيرة من حيث أداء الموظفين وسير إجراءات العمل بالكفاءة والفعالية المطلوبة، حيث تحد من قدرة الموظفين على الابتكار والإبداع.
- ✓ تعتبر الشركات التي تتمتع بنظام عمليات مرنة أكثر قدرة على توفير بيئة الابتكار والإبداع للموظفين بما ينعكس على الأداء العام للمؤسسة بصورة إيجابية.

الموارد المادية للشركة

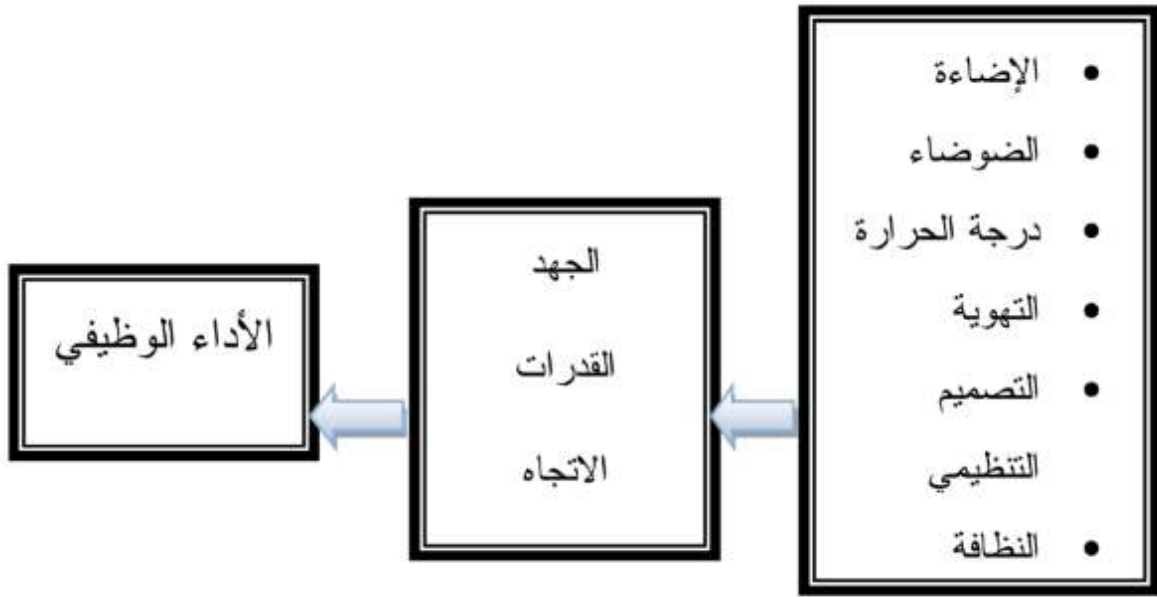
- ✓ تعتمد تجهيزات الشركات من الأدوات المستخدمة والمكاتب وغيرها من الأشياء التي تزيد وتؤثر على أداء الموظف والإنتاجية العامة للمؤسسة.
- ✓ تعتبر الشركات التي تبنت العمل بنظام بيئات العمل المفتوحة أفضل من حيث الأداء حيث يزيد التعاون بين الموظفين بما ينعكس على الأداء.
- ✓ كذلك فإن الاهتمام بتجهيز المكاتب بالأدوات المطلوبة للعمل والتأكد من كفاءتها بصورة مستمرة والحفاظ عليه ينعكس في النهاية على أداء الموظفين.
- ✓ يعتبر جميع ما سبق من الموارد المادية للشركات والتي تتوقف عليها عملية الإنتاج بدرجة كبيرة ولذلك يجب الاهتمام بها قدر الإمكان.

¹ جهاد أحمد عبد الرزاق نعيير، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد السادس والأربعون، أبريل 2022، ص ص 14-15.

البيانات والمعلومات

- ✓ تعتبر البيانات والمعلومات أحد أكثر العوامل المؤثرة في اتخاذ القرارات وجودة القرار، حيث كلما توافرت المعلومات والبيانات زادت جودة القرار بما ينعكس على الأداء الوظيفي للموظف.
- ✓ يجب على الشركات توفير المعلومات والبيانات المطلوبة للموظفين قدر الإمكان بما يمكنهم من اتخاذ القرارات بصورة أفضل وهو ما ينعكس في النهاية على أدائهم بصورة إيجابية.
- ✓ في حالة نقص المعلومات والبيانات يتخذ الموظفون أغلب القرارات بناءً على ما يتاح لهم من معلومات محدودة وهو ما ينعكس على كفاءة وفعالية القرارات وينعكس في النهاية على الأداء العام للموظف بصورة سلبية.

شكل (2 - 1): مكونات البيئة المادية المؤثرة على الأداء



المصدر: عدان نبيلة، ضغوط العمل والأداء الوظيفي، مركز الكتاب الأكاديمي، 2020، ص 65.

إلى جانب ما ذكرناه من عوامل مؤسسية أو خارجية من جانب الشركة تؤثر على أداء الموظف، يوجد بعض العوامل الداخلية المتوقعة على الفرد والتي تؤثر على أداء الموظفين في الشركة، ومن هذه العوامل المؤثرة في أداء العاملين ما يلي¹:

¹ المرجع السابق، ص ص 15-16.

القدرات الفردية للموظف

- ✓ تختلف القدرات الفردية بين العاملين من موظف لآخر باختلاف مستويات الخبرة والمهارات الفردية.
- ✓ يجب أن تأخذ المؤسسة هذه الاختلافات بعين الاعتبار عند ترقية أحد الموظفين أو عند توظيفه من الأساس.
- ✓ يؤثر تعيين أحد الموظفين في وظيفة قيادية وهو لا يمتلك مقومات القيادة على الأداء العام للفريق الذي يعمل تحت إشرافه.
- ✓ كذلك يمكن أن يؤثر قائد ناجح بصورة إيجابية في أداء الفريق المسئول عنه من خلال مهاراته في التعامل معهم وتحفيزهم واستغلاله لمهاراتهم وقدراتهم بالشكل الأمثل.

عوامل التحفيز

- ✓ تلعب عوامل التحفيز المختلفة دوراً كبيراً في الأداء العام للعامل أو الموظف وقد تسعد على تحسين أداءه بصورة كبيرة.
- ✓ قد تساعد عوامل مثل زيادة الراتب أو تحسين بيئة العمل كالمكتب أو قد يؤثر أسلوب تعامل المدير في تحسين أداء الموظف.
- ✓ قد تساعد المكافآت المالية أو الإجازات في بعض الأحيان في تحسين أداء الموظف وزيادة جودة أداءه.

معرفة طبيعة الوظيفة

- ✓ إدراك الموظف لطبيعة وظيفته من العوامل التي تؤثر في أداءه بدرجة كبيرة.
- ✓ يجب أن يعلم الموظف ما له من حقوق أو أدوات أو صلاحيات وما عليه من واجبات أو مهام في عمله ليقوم بها على أكمل وجه.
- ✓ في بعض المؤسسات قد يتواجد بعض العاملين بدون مهام محددة أو بعدد كبير ومتنوع من المهام وهو ما يؤثر على أداءهم العام بدرجة كبيرة.
- ✓ يجب على المؤسسة أن تحدد للموظف ما له من حقوق وصلاحيات وأدوات يمكنه استخدامها في وظيفته وكذلك أن تحدد له المهام المطلوبة منه والواجبات التي تقع على عاتقه حتى يتثنى له تأديتها بالكفاءة المطلوبة.

العوامل المؤثرة على تقييم الأداء

توجد بعض العوامل المؤثرة على تقييم إدارة الموارد البشرية للموظف، حيث يتم التقييم باعتبار العوامل التالية:

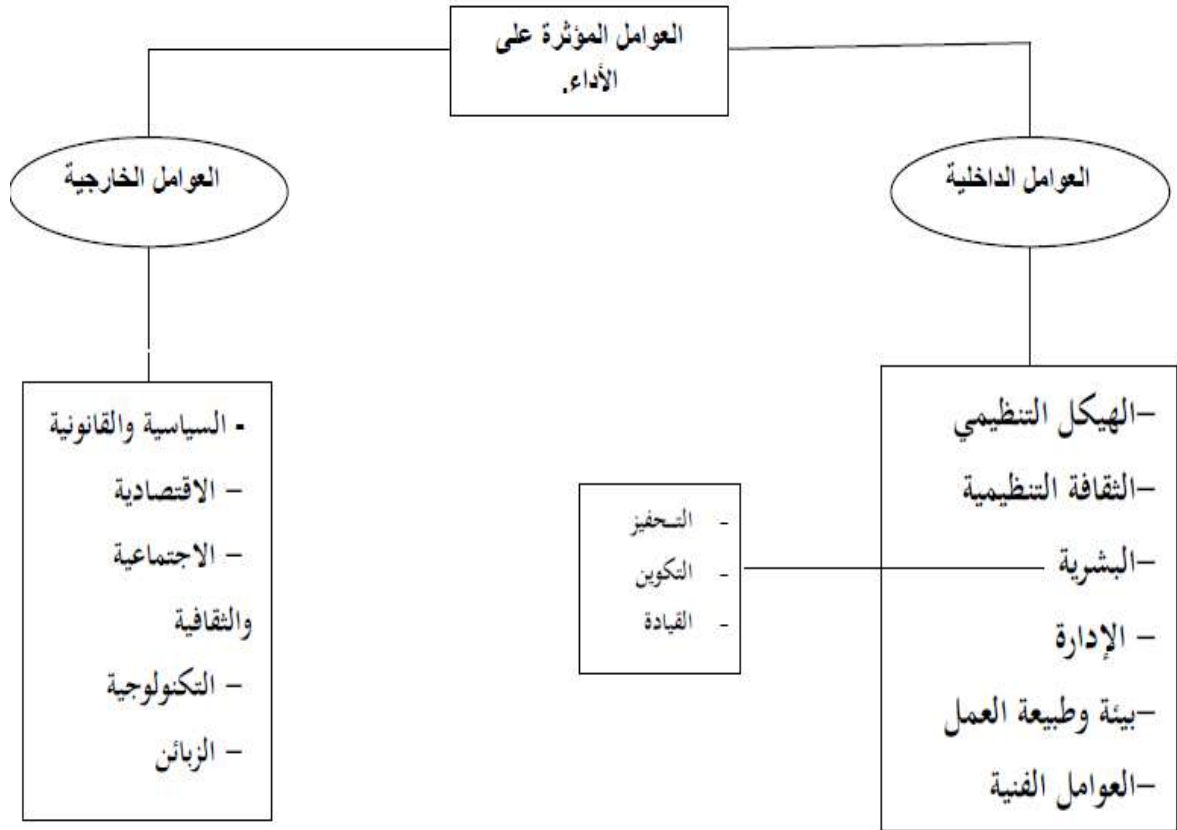
توقيت أو فترة التقييم

- ✓ يتم تقييم الأداء على فترات أو مدد محددة.
- ✓ يمكن أن يتم تقييم الأداء بصورة أسبوعية أو شهرية أو ربع سنوية أو سنوية.
- ✓ يمكن المقارنة بين فترات تقييم الأداء المختلفة لقياس تغيرات مستوى الأداء في بعض الحالات أو الظروف المختلفة.

القائم بعملية التقييم

- ✓ يتم التقييم بواسطة أحد الأشخاص وليس بواسطة أجهزة أو حواسيب وهو ما قد يسبب بعض الاختلافات في التقييم للموظف ذاته.
- ✓ قد تؤثر العلاقات الاجتماعية في تقييمات الموظفين لبعضهم البعض فقد تؤثر الخلافات أو المحاباة لأحد الأصدقاء بالسلب أو الإيجاب على تقييم موظف آخر.
- ✓ لتجنب هذه الأخطاء أو المشاكل يمكن الحصول على تقييم لنفس الموظف بواسطة أكثر من شخص ومحاولة استخلاص تقييم نهائي من هذه التقييمات.

الشكل (2-2): العوامل المؤثرة في الأداء



المصدر: زرنوح أحمد، الأداء في المنظمة، مجلة سوسيولوجيا، جامعة زيان عاشور، الجلفة، المجلد 1، العدد 3، 14-12-2017، ص 32.

المبحث الثاني: ماهية الأداء المالي

الأداء المالي هو أحد الأنواع الأساسية للأداء في المؤسسة والذي له أهمية بالغة في تشخيص الوضعية المالية للمؤسسة وذلك من أجل معرفة مدى قدرتها على تحقيق أهدافها، الذي يتم من خلال استخدام المؤشرات والنسب المالية بالإضافة إلى لوحة القيادة والتي تعتبر أداة فعالة في عملية تقييم الأداء الفعلي للمؤسسة، ولأهمية الأداء المالي في المؤسسة سنحاول التطرق من خلال هذا المحور إلى الأداء المالي في المؤسسة من خلال بعض التعاريف وكذلك تحديد أهميته وأهدافه في المؤسسة وكذلك العوامل المؤثرة فيه.

المطلب الأول: مفهوم الأداء المالي

يعرف محمد محمود الخطيب الأداء المالي على أنه المفهوم الضيق لأداء المؤسسات حيث يركز على استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى إنجاز الأهداف، ويعبر الأداء المالي عن أداء المؤسسة حيث أنه هو الداعم

الأساسي للأنشطة المختلفة التي تمارسها المؤسسة، ويساهم في إتاحة الموارد المالية وتزويد المؤسسة بفرص استثمارية مختلفة.¹

كما يعرف على أنه تشخيص الصحة المالية للمؤسسة لمعرفة مدى قدرتها على إنشاء القيمة المضافة ومجابهة المستقبل من خلال الاعتماد على الميزانية المالية وجدول حسابات النتائج وكذلك باقي القوائم المالية، ولكن لا جدوى من ذلك إذا لم يؤخذ الظرف الاقتصادي والقطاع الصناعي الذي تنتمي إليه المؤسسة النشطة في الدراسة، وعلى هذا الأساس فإن تشخيص الأداء يتم بمعاينة المردودية الاقتصادية للمؤسسة و معدل نمو الأرباح.² ويعرف أيضاً بأنه مدى قدرة المؤسسة على الاستغلال الأمثل لمواردها ومصادرهما في الاستخدامات ذات الأجل الطويل و ذات الأجل القصير من أجل تشكيل الثروة.³

وهناك من يعرف الأداء المالي على أنه استغلال الموارد المالية المتاحة للمؤسسة بطريقة تمكنها من تحقيق أهداف الوظيفة المالية و هذا ما يتوقف على السياسة المالية التي تنتهجها المؤسسة والتي تظهر جليا من خلال:⁴

- تركيبية ميزانيتها المالية من أصول و خصوم و مدى قدرتها على تمويل استثماراتها، إذ أن عدم قدرتها على تمويل هذه الأخيرة سيؤثر دون شك على أدائها المالي؛
- درجة اعتمادها على الديون قصيرة الأجل و معدل دوران دورة الاستغلال، ومدى قدرتها على الوفاء بالتزاماتها تجاه مورديها بنسبة كبيرة على الديون قصيرة الأجل في ظل معدل دوران بطيء لدورة الاستغلال سيؤدي في النهاية إلى خلق مشاكل ينتج عنها انخفاض مستوى الأداء المالي؛
- حجم السيولة المتوفرة لديها، فإذا كانت تعاني عجزاً فهذا يؤدي إلى زيادة ديونها مما ينتج عنه انخفاض في الأداء، أما في حالة توفرها على فائض مع قدرتها على استغلاله أحسن استغلال من خلال توظيفه لتحقيق فرص ربح إضافية تسمح برفع مستوى الأداء المالي.

كما يعني الأداء المالي تسليط الضوء و فحص المحاور التالية من خلال عملية التحاكي:⁵

¹ محمد محمود الخطيب، الأداء المالي و أثره على عوائد أسهم الشركات، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط 01، الأردن، 2010، ص 45.

² دادن عبد الغني قياس وتقييم الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية نحو إرساء نموذج للإنذار المبكر باستعمال المحاكاة المالية حلة بورصتي الجزائر وباريس، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، غير منشورة، 2006-2007، ص 36.

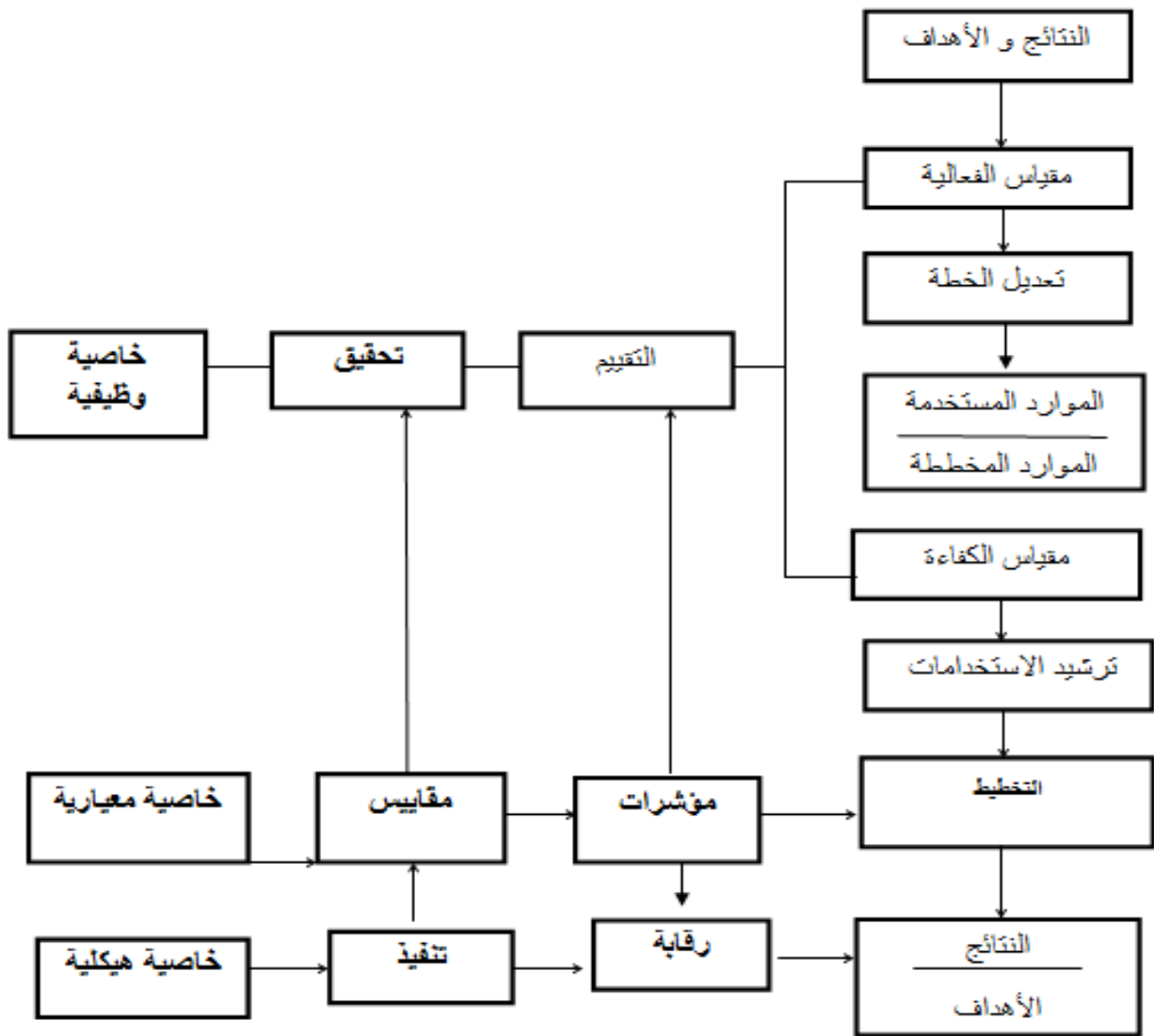
³ محمد نجيب دبابش، طارق قدوري، دور النظام المحاسبي المالي في تقييم الأداء المالي بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة تطبيقية لمؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب بسكرة، الملتقى الوطني حول واقع آفاق النظام المحاسبي المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، 05-2013/05/06 جامعة الوادي، ص 07.

⁴ قلو رفيق، دراسة أثر التمويل الإسلامي على الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة و المتوسطة دراسة حالة الجزائر، مذكرة ماجستير تخصص محاسبة و مالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة المدية، غير منشورة، 2010-2011، ص 133.

⁵ دادن عبد الغني، مرجع سبق ذكره، ص 36.

- العوامل المؤثرة في المردودية المالية؛
 - أثر السياسات المالية المتبناة من طرف المسيرين على مردودية الأموال الخاصة؛
 - مدى مساهمة معدل نمو المؤسسة في إنجاح السياسة المالية و تحقيق فوائض من الأرباح؛
 - مدى تغطية مستوى النشاط للمصاريف العامة.
- من خلال ما تم عرضه من تعاريف يمكن أن نعرف الأداء المالي على أنه يعبر على قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها المسطرة و ذلك من خلال الاستغلال الأمثل لمواردها لمالية المتاحة بكفاءة و فعالية.

الشكل رقم (2-3): مخطط توضيحي لتقييم الأداء المالي



المصدر: السعيد فرحات جمعة، الأداء المالي لمنظمات الأعمال و التحديات الراهنة، دار المريخ للنشر، الرياض، 2000، ص 39.

المطلب الثاني: أهداف وأهمية الأداء المالي

* أهداف الأداء المالي: إن الأداء المالي يمكن أن يحقق للمستثمرين الأهداف التالية¹:

- يمكن المستثمر متابعة ومعرفة نشاط المؤسسة وطبيعته، كما يساعد على متابعة الظروف الاقتصادية والمالية المحيطة، وتقدير تأثير أدوات الأداء المالية من ربحية وسيولة ونشاط والمديونية على سعر السهم؛
- يساعد المستثمر في إجراء عملية التحليل والمقارنة و تفسير البيانات المالية وفهم التفاعل بين البيانات لاتخاذ القرار الملائم لأوضاع المؤسسة.

و منه فإن الموضوع الأساسي للأداء المالي هو الحصول على معلومات تستخدم لأغراض التحليل المناسبة لصنع القرارات و اختيار السهم الأفضل من خلال مؤشرات الأداء المالي للمؤسسة.

* أهمية الأداء المالي:

تتبع أهمية الأداء المالي بشكل عام في أنه يهدف إلى تقييم أداء المؤسسات من عدة زوايا وبطريقة تخدم مستخدمي البيانات ممن لهم مصالح مالية في المؤسسة لتحديد جوانب القوة والضعف في المؤسسة والاستفادة من البيانات التي يوفرها الأداء المالي لترشيد القرارات المالية للمستخدمين. وتتبع أهمية الأداء المالي أيضاً وبشكل خاص في عملية متابعة أعمال المؤسسة وتفحص سلوكها ومراقبة أوضاعها وتقييم مستويات أدائها وفعاليتها وتوجيه الأداء نحو الاتجاه الصحيح والمطلوب من خلال تحديد المعوقات وبيان أسبابها واقتراح إجراءاتها التصحيحية وترشيد الاستخدامات العامة للمؤسسة واستثماراتها وفقاً للأهداف العامة للمؤسسة والمساهمة في اتخاذ القرارات السليمة للحفاظ على استمرارية وبقاء المؤسسة².

المطلب الثالث: معايير ومؤشرات تقييم الأداء المالي

وللوقوف على مدى قدرة المؤسسة على الاستغلال الأمثل للموارد المالية يجب تقديم الأداء المالي، ولهذا فإننا سنحاول تعريف تقييم الأداء المالي كما يلي: يعرف تقييم الأداء المالي على أنه قياس النتائج المحققة أو المنتظرة في ضوء معايير محددة مسبقاً وتقديم حكماً على إدارة الموارد البشرية والمالية المتاحة للمؤسسة وهذا لخدمة أطراف مختلفة لها علاقة بالمؤسسة³.

¹ المرجع نفسه، ص 47.

² محمد محمود الخطيب، مرجع سابق، ص 46-47.

³ محمد نجيب دبايش ، طارق قدوري، مرجع سبق ذكره، ص 07

كما يقصد بتقييم الأداء المالي استخدام المؤشرات المالية التي يفترض أنها تعكس تحقيق الأهداف الاقتصادية أو ذلك النظام الذي يساعد الإداريين على معرفة مدى التقدم الذي تحرزه المؤسسة في تحقيق أهدافها، وفي تحديد بعض مجالات التنفيذ التي تحتاج إلى عناية واهتمام أكبر.¹

و يمكن أن نوضح أهم الجوانب التي يتعرض لها تقييم الأداء المالي كما يلي:²

- مدى تحقيق الربحية في ظل الإمكانيات المادية والمالية المتاحة؛
- تحديد أفضل مزيج مرغوب فيه من الأصول وذلك يتضمن إقرار حجم ونوع الاستثمار المناسب، وتحديد الحجم المناسب من رأس المال والديون سواء كانت قصيرة أو طويلة الأجل؛
- مدى قدرة المؤسسة على تسديد التزاماتها أي قدرتها المالية، هذا المؤشر ضروري لأي مؤسسة لاكتساب السمعة الجيدة مع الزبائن و بالتالي تحقيق النمو والاستمرارية؛
- مدى تغطية مستوى النشاط للمصاريف العامة؛
- أثر السياسات المالية المتبناة من طرف المسيرين على مردودية الأموال الخاصة.

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

فتقييم الأداء المالي هي عملية رقابية يتم من خلالها قياس مدى تحقيق المؤسسة لأهدافها المالية و مقارنة ما تم تحقيقه مع مكان مخطط له من أهداف هذا من جهة، ومن جهة أخرى فمن خلال عملية تقييم الأداء المالي يمكن الوقوف على الوضعية المالية الحقيقية للمؤسسة.

هناك عدة عوامل داخلية إدارية و فنية مؤثرة على الأداء المالي و التي سنلخصها فيما يلي:³

- الهيكل التنظيمي؛
- المناخ التنظيمي.
- التكنولوجيا؛

¹ بنية حيزية، أهمية التخطيط المالي في تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية. دراسة حالة مؤسسة بوفال وحدة المسبك بالبرواقية، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص الاقتصاد التطبيقي في إدارة الأعمال والمالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة المدية، غير منشورة، 2010-2011، ص 70.

² ضياف سامية، تقييم الأداء المالي لشركات التأمين دراسة حالة شركة تأمين المحروقات خلال 2005-2008، رسالة ماجستير، تخصص نفود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البلدة، غير منشورة، 2009، ص ص 62-63.

³ زيدي البشير، دور التقارير المالية في تحسين الأداء للمؤسسة دراسة ميدانية في مجمع صيدال، رسالة ماجستير تخصص محاسبة و تدقيق، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم و علوم التسيير، جامعة البلدة، غير منشورة، أكتوبر 2011، ص 72.

• الحجم.

أ - **الهيكل التنظيمي:** هو الوعاء أو الإطار الذي تتفاعل فيه جميع المتغيرات المتعلقة بالشركات و أعمالها، ففيه تتحدد أساليب الاتصالات والصلاحيات والمسؤوليات وأساليب تبادل الأنشطة والمعلومات، حيث يتضمن الهيكل التنظيمي في الكثافة الإدارية هي الوظائف الإدارية في المؤسسات والتمايز الرأسي وهو عدد المستويات الإدارية في المؤسسة وأما التمايز الأفقي فهو عدد المهام التي نتجت عن تقييم العمل والاستثمار الجغرافي من عدد الفروع والموظفين. ويؤثر الهيكل التنظيمي على أداء المؤسسات من خلال المساعدة في تنفيذ الخطط بنجاح عن طريق تحديد الأعمال والنشاطات التي ينبغي القيام بها ومن تم تخصيص الموارد لها بالإضافة إلى تسهيل تحديد الأدوار للأفراد في المؤسسة والمساعدة في اتخاذ القرارات ضمن المواصفات التي تسهل لإدارة المؤسسة اتخاذ القرارات بأكثر فعالية وكفاءة.¹

ب - **المناخ التنظيمي:** هو شفافية التنظيم و اتخاذ القرار بأسلوب الإدارة و توجيه الأداء و تنمية العنصر البشري، أي إدراك العاملين أهداف المؤسسة ومهامها ونشاطاتها مع ارتباطها بالأداء، ويجب أن يكون اتخاذ القرار بطريقة عقلانية وعلى الإدارة أن تشجع الموظفين على المبادرة الذاتية أثناء الأداء، حيث يقوم المناخ التنظيمي على ضمان سلامة الأداء بصورة إيجابية وكفاءته من الناحيتين الإدارية والمالية، وتقديم معلومات لمتخذي القرارات لتحديد صورة للأداء والتعرف على مدى تطبيق الإداريين للمعايير الأداء عند التصرف في أموال المؤسسة.

ج - **التكنولوجيا:** هي عبارة عن الأساليب والمهارات و الطرق المعتمدة في المؤسسة لتحقيق الأهداف المنشودة والتي تعمل على ربط المصادر بالاحتياجات، ويندمج تحت التكنولوجيا عدد من أنواع مثل تكنولوجيا الإنتاج حسب الطلب، والتي تكون وفقا للموصفات التي يطلبها المستهلك. وتكنولوجيا الإنتاج المستمر والتي تلتزم بمبدأ الاستمرارية، وتكنولوجيا الدفعات الكبيرة.

و على المؤسسة تحديد نوع التكنولوجيا المناسبة لطبيعة أعمالها والمنسجمة مع أهدافها وذلك بسبب أن التكنولوجيا من أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات والتي لبد لهذه المؤسسات من التكيف مع التكنولوجيا واستيعابها وتعديل أدائها وتطويره بهدف الموائمة بين التقنية والأداء، وتعمل التكنولوجيا على شمولية الأداء لأنها تغطي جوانب متعددة من القدرة التنافسية وخفض التكاليف والمخاطر بإضافة إلى زيادة الأرباح والحصة السوقية.²

د - **الحجم:** يقصد بالحجم هو تصنيف المؤسسات إلى مؤسسات صغيرة أو متوسطة أو كبيرة الحجم حيث يوجد عدة مقاييس لتصنيف أو قياس حجم المؤسسة منها: إجمالي الموجودات أو إجمالي الودائع، إجمالي المبيعات، إجمالي القيمة المضافة.

¹ محمد محمود الخطيب، مرجع سابق، ص 48 - 49.

² المرجع نفسه، ص 50.

ويعتبر الحجم من العوامل المؤثرة على الأداء للمؤسسات ، فقد يشكل الحجم عائقا على أداء المؤسسة حيث أن زيادة الحجم فإن عملية إدارة المؤسسة تصبح أكثر تعقيدا ومنه يصبح أداؤها أقل فعالية، وبشكل إيجابي من حيث أنه كلما زاد حجم المؤسسة يزداد عدد المحللين الماليين المهتمين بالمؤسسة وأن سعر المعلومة للوحدة الواحدة الواردة في التقارير المالية يقل بزيادة حجم المؤسسة ،وقد أجريت عدة دراسات حول علاقة الحجم بأداء المؤسسات تبين من خلالها أن العلاقة بين الحجم والأداء علاقة طردية.

معايير تقييم الأداء المالي:

تتطلب عملية تقييم الأداء توفر مجموعة من المعايير لغرض حساب مستوى الأداء الذي حققته المؤسسة، والوقوف على مستوى تطور أي جانب من جوانب نشاطها، من هنا جاء الاهتمام بدراسة هذه المعايير ووضع أسس لاختيارها.

ويعرف المعيار بأنه أية وسيلة للقياس يمكن الاستعانة بها في اتخاذ حكم موضوعي على حالة معينة، وقد يأخذ هذا المعيار أشكالا مختلفة فقد يكون¹:

❖ قاعدة قانونية أو اقتصادية أو اجتماعية أو سياسية؛

❖ عبارة أو جملة قياسية؛

❖ قاعدة رياضية تأخذ شكل نسب ومعدلات تغذى بمعلومات إحصائية من واقع المؤسسة، وعادة ما يركز

المحللون والمقيّمون لنشاط الجهات على المعايير الرياضية الرقمية لأنها أكثر دقة في التعبير عن الواقع

إن المعايير المستخدمة في تقييم أداء النشاط الاقتصادي كثيرة ومتنوعة إلى الدرجة التي تضع مقوم الأداء

أمام خيارات عديدة الانتقاء المعايير الأكثر تلاؤما مع طبيعة وظروف نشاط المؤسسة موضوع الدراسة، ومن الأسس التي تساعد على اختيار المعايير المناسبة ما يلي²:

❖ وضوحها وبساطتها وسهولة تطبيقها؛

❖ قوة تعبيرها عن الحالة المراد قياسها وقدرتها على تقديم تصور عن الانحرافات والأخطاء الموجودة؛

❖ احتواء مكوناتها على العناصر المؤثرة في نشاط المؤسسة كالقيمة المضافة والموجودات والمبيعات والقوة

العامة؛

❖ سهولة التعرف على أسباب التغيرات التي تحدث فيها ومدى علاقتها بالمعايير الأخرى؛

¹ شطيبي رقية: الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية ومؤشرات تقييمه - دراسة ميدانية مؤسسة ملينة نوميديا فنسطينة، مذكرة ماجستير، تخصص: إستراتيجية مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2010-2011، ص 31.

² المرجع نفسه، ص 32.

❖ ملائمتها لقياس نشاط المؤسسة، فما يصلح لقياس كفاءة صناعة الإسمنت قد لا يصلح بعضه لقياس أداء صناعة الأقمشة وغيرها؛

❖ توفر البيانات والمعلومات الإحصائية اللازمة لحساباتها؛ إذ بدون ذلك لا يمكن عمليا الاستفادة من المعايير، حتى ولو كان اختيارها سليما؛

❖ توفر مستوى مناسب من الوعي لدى العاملين بأهمية المعيار ودوره في تقييم أداء مؤسستهم، وانعكاس ذلك إيجابيا على نشاطهم، من خلال ارتباطه بنظام حوافز مجزي لهم، ودوره في تطوير وتقدم عمل المؤسسة؛ إن التوصل إلى رقم معين لا يعني شيئا للمحللين الماليين ما لم تتم مقارنته بغيره من الأرقام لمعرفة الموقف المالي، وهناك عدة معايير للمقارنة وهي:

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

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

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

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

مؤشرات تقييم الأداء:

تعتبر المؤشرات الأداة أو الوسيلة التي يتم بها قياس المعايير، ومن ثمة فهي جد مهمة لعملية التقييم، وفيما

يلي تعريفها وأسس اختيارها:

المؤشر: هو شيء يعطي معلومة، وهو كذلك أداة للقياس كما أنه عنصر مفسر لوضعية يعمل على تمييزها، والمؤشر يحدد أبعاد المفهوم المعنوي (عنصر يتم ملاحظته) والمادي (عنصر يتم حسابه)، والمؤشرات هي دلالات على أمور وأحوال معينة، وقد تصاغ في صورة كيفية كإبداء ملاحظة ما على أمر من الأمور مثل حين يقال إن الطلاب لا يواظبون على الدراسة كمؤشر على عدم الفاعلية أو الجاذبية في العملية التعليمية¹.

كما أن هناك مؤشرات كمية إحصائية، وهي تعتبر مرحلة من الدقة في وصف الحالة، وتقدير حجمها ورصد أبعادها الحالية أو تطورها عبر الزمن، وبعبارة أخرى، المؤشر هو معيار إحصائي أو مقياس كمي حسب السياق الذي توظف فيه والمصادر التي تستقى منها، ومما يجب الالتفات إليه أن المؤشر الإحصائي، كما يدل عليه المعنى اللغوي، إنما يمثل الواقع تمثيلاً رمزياً في صورة كمية، أي أنه ليس هو الواقع الحي في تجسيده ومجمل خصائصه وعلاقاته².

يمكن تعريف المؤشر على أنه معلومة أو مجموعة من المعلومات التي تساعد المسؤول في تقييم حالة معينة، وبالتالي فإن المؤشر عبارة عن معلومات مركزة ذات دلالة بالنسبة لمستعملها بحيث تسمح بتوقع الأحداث ورد فعل المسؤول في الوقت المناسب³.

ولكي يكتمل معنى المؤشر يجب أن يحتوي على مجموعة من المعلومات هي:⁴

- ✓ إسم المؤشر ومعادله حسابه وتواتره وكذا شكله؛
- ✓ الكشف عن مصدر المعلومات وطريقة متابعتها؛
- ✓ تحديد المسؤول الذي يحسبه، يراقبه ويستعمله؛
- ✓ وضع مرجعية أو هدف يعتمد عليه في القياس.

2-1- أنواع المؤشرات:

إن الإختيار الصحيح والفعال للمؤشرات وتحديد غايتها يمر بتوضيح مختلف أنواعها كما يلي:⁵

مؤشرات النتائج:

¹ شطيبي رقية، المرجع السابق، ص 34.

² المرجع نفسه، الصفحة نفسها.

³ بلهاشمي جلال طارق، لوحة القيادة كأداة في مراقبة التسيير المصرفي، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود مالية

وينوك، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، غير منشورة، جوان 2006، ص ص 92-93.

⁴ المرجع نفسه، 93.

⁵ المرجع نفسه، ص 94

هي عبارة عن قياس النتيجة النهائية للأداء كدرجة تحقيق هدف معين أي تحقيق نتائج حسب الأهداف المسطرة في إطار التوجهات الإستراتيجية، فيمكن لهذا النوع من المؤشرات توضيح مستوى سير العمل أو نتيجة العمل المحقق.

مؤشرات القيادة:

هي عبارة عن مؤشرات تسمح بقيادة الأداء أثناء فترة القيام به ومساعدة المسؤولين في إتخاذ القرارات، إذن هي حالة قياس تقدم مخطط العمل دون أن تكون هناك حاجة لنقلها إلى المستويات التنظيمية العليا.

المؤشرات المالية وغير المالية:

تستخرج المؤشرات المالية من الأدوات المحاسبية والمالية كما يتطلب حسابها وقت، فيترتب على ذلك تأخر وصول المعلومة للمسؤول كمعدل المردودية، الأموال الخاصة، وتكلفة إنتاج المنتج. أما المؤشرات غير المالية فتسمح بإجراء تحاليل وتعتمد على معطيات استغلالية بحتة.

مؤشرات الأداء: هي مؤشرات تقيس مستوى الأداء المحقق عن طريق التحكيم بين النوعية، الأجال والتكلفة.

مؤشرات النوعية: كدرجة رضا الزبون، نسبة الإحتياجات، الحوادث...

كما يمكن إعتقاد تقسيم آخر للمؤشرات حسب طبيعة المتدخلين كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): تقسيم المؤشرات حسب المتدخلين

المتدخلون	المؤشرات الأولية	المؤشرات الثانوية
المساهمون	مردودية رأس المال	تحسين الإيرادات والإنتاجية نسبة رأس المال والسيولة نسبة نوعية الأصول
الزبائن	رضا الزبائن نوعية الخدمات	نتائج التحريات حول رضا الزبائن حسب المنتج والسوق. نسبة الأخطاء ونسبة الخدمات المقدمة
العمال	إشترك العمال كفاءة العمال إنتاجية العمال	نتائج التحريات الإجتماعية نسبة الإنتاجية (تكلفة العمال/الإيرادات)
الناس	الصورة العامة	نتائج التحريات حول صورة المؤسسة

المصدر: بلهاشمي جلالى طارق، لوحة القيادة كأداة في مراقبة التسيير المصرفي، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، غير منشورة، جوان 2006، ص 94.

أسس اختيار المؤشرات:

من الشروط الواجب توافرها في المؤشرات ما يلي¹:

مباشر: بمعنى أن يقيس المؤشر النتيجة التي يسعى لقياسها وأن لا يتم توجيهه لمستوى أعلى أو أقل.

موضوعي: يجب أن يكون المؤشر واضحا ليس به أي غموض خاصة بالنسبة لما تريد قياسه، كما يجب أن يتفق الجميع على طريقة التعليق أو الحكم على النتائج.

ملائم: يجب أن تقيس المؤشرات النتيجة المرجوة بطريقة ملائمة، أما مسألة عدد المؤشرات الواجب استخدامها لقياس معيار عام أو نتيجة مطلوبة، فيعتمد ذلك على مستوى المصادر المتاحة لمراقبة الأداء، ودرجة تعقيد النتيجة المطلوب قياسها وكمية المعلومات التي تحتاجها للوصول إلى قرارات موثوق بها.

مقاييس كمية: كلما أمكن ذلك، المؤشرات الكمية هي رقمية بطبيعتها، بينما المؤشرات النوعية هي ملاحظات وصفية.

تفصيلي: إذا أمكن، وذلك لإثبات وجهة نظر معينة حتى تساعد البيانات التفصيلية على متابعة ما إذا كانت مجموعات محددة تشارك في نشاطات أو تستفيد منها بشكل آخر.

عملي: خاصة إذا أمكن الحصول على البيانات بطريقة منتظمة وبتكلفة معقولة، حيث يطلب المديرون المعلومات التي يمكن جمعها بصفة مستمرة على أن تكون كافية لدعم قراراتهم. يعتمد على بيانات كافية الجودة، تدعم عملية صنع القرار.

سهل التحديث: فالمؤشر الجيد هو الذي يمكن قياسه من فترة إلى أخرى، قد تكون يومية، أسبوعية، شهرية.

معرف: يستحسن أن يكون معرفا حسب مصطلحات نمطية (دولية، وطنية، محاسبية، تقنية) حتى يسهل على المؤسسة مقارنة نتائجها بالقياس المرجعي للمؤسسات الرائدة المنتمية لنفس القطاع، حيث يعد القياس المرجعي وسيلة ناجحة لتطوير مؤشرات الأداء

¹ شطبيبي رقية، مرجع سابق، ص 35.

المطلب الرابع: علاقة تكنولوجيا المعلومات بالأداء المالي

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

1 - الحاجة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات:

إن التوسع في مجال تكنولوجيا المعلومات يعود إلى عدة أسباب من بينها¹:

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

❖ تصاعد الابتكارات وزيادة حدة التنافس.

❖ زيادة اهتمام المؤسسات بمسؤوليتهم الاجتماعية وتغيير تركيبة قوة العمل.

ثانياً: الاهتمام العالمي بتكنولوجيا المعلومات والتطورات المتلاحقة فيها.

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

2 - أهمية تكنولوجيا المعلومات بالنسبة للأداء المالي

تعتبر تكنولوجيا المعلومات عاملاً محفزاً للتغيرات الرئيسية في الهيكل والعمليات وإدارة المؤسسة، وذلك ناتج عن قدرتها في تحسين الإنتاجية، وتخفيض التكاليف، تحسين اتخاذ القرارات فضلاً عن تعزيز العلاقات مع الزبائن وتطوير تطبيقات استراتيجية جديدة لرفع الأداء المالي، كما أن الحاجة إلى تكنولوجيا المعلومات واستخدام الحاسوب تظهر بشكل جلي في أداء العمل بشكل أفضل، فقد أصبحت التكنولوجيا في العالم غاية لتحقيق مستويات عالية في الأداء المالي، إذ تساعد وتمكن المدراء من إحداث تحسينات فائقة في أعمال المؤسسة من خلال توفير المعلومات لاتخاذ القرارات الفاعلة والتي تدعم تحقيق الأداء المالي².

¹ دغيش محمد الحسين: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمؤسسة - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - الوادي - مذكرة ماجستير، تخصص فحص محاسبي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015-2016، ص 63.

² المرجع السابق، ص: 64.

3 - الدور الفعال لتكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي للمؤسسة

تؤدي تكنولوجيا المعلومات دورا فاعلا في تحديث وتطوير الأداء لمالي، من خلال خلق أنواع جديدة من الوظائف ومجالات عمل ونشاطات متنوعة في بيئة العمل، ويمكن توضيحها في العناصر التالية¹:

أولا: جودة المنتج: حيث تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا هاما في تحسين المنتجات، وذلك من خلال تقليص الجودة المتدنية بالتقليل من المنتجات المعيبة.

ثانيا: الأداء المالي: دورها في تحسين الأداء المالي للمؤسسات في زيادة ربحيتها، وذلك من خلال تقليل حجم المرفوض للوحدات المعيبة ومعالجتها جراء استخدام آلات ومعدات متطورة، واستعانت المؤسسات لزيادة إنتاجيتها بأنظمة مكاتب وأنظمة معلومات متقدمة للحصول على معلومات قيمة وأنظمة مساعدة لاتخاذ قرارات سليمة.

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

ويمكن استنتاج علاقة تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي في:

- ❖ المساعدة على توفير قوة عمل فعلية داخل المؤسسة.
- ❖ زيادة قنوات الاتصال الإداري بين مختلف الإدارات.
- ❖ توفير وتحقيق رقابة فعالة في العمليات التشغيلية وتقليص حجم التنظيمات الإدارية.
- ❖ المساعدة في توفير الوقت للإدارة العليا والتفرغ للأعمال الأكثر أهمية.

¹ المرجع نفسه، ص 64.

المبحث الثالث: حوكمة تكنولوجيا المعلومات وأهميتها في تحسين الأداء المالي

في ظل التطور العلمي والتكنولوجي الحاصل في العالم خلال الألفية الثالثة، شهد النظام الاقتصادي العالمي بروز العديد من المنظمات والمؤسسات التي تسعى لتحقيق مراميها وتقريب المنتج من العميل، وعليه فإن هذه المنظمات باتت تعتمد علة مبدأ حوكمة تكنولوجيا المعلومات في أدائها المالي، وقد ظهر هذا المفهوم تعريفات متعددة، لكنها تصب في قالب واحد ألا وهو الإجراءات المساعدة على استخدام التكنولوجيا في عملية المراقبة والتوجيه من قبل المسؤولين على مستويات الأداء في المؤسسات الاقتصادية والخدماتية، بما في ذلك الأداء المالي. و للحوكمة أهداف تسعى لتحقيقها لضمان السير الحسن للمعاملات المالية للمنظمات، إذ بدونها لا يمكن تقييم مستوى الأداء لدى العاملين لديها، وذلك بغرض رفع مستوى الاستثمارات، حيث تحتل حوكمة تكنولوجيا المعلومات أهمية كبرى في سعيها لزيادة الجودة وزيادة الأرباح، وهو ما يؤدي بالضرورة لزيادة القدرة التنافسية، وتحقيق الرضا لدى العملاء.

المطلب الأول: مفهوم حوكمة تكنولوجيا المعلومات

يعد مصطلح الحوكمة الترجمة المختصرة التي راجت للمصطلح Corporate Governance أو أسلوب ممارسة سلطات الإدارة الرشيدة أو الرقابة الشاملة رغم وجود ترجمات كثيرة، مثل نظام الحاكمية، نظام إدارة الشركات ومراقبتها ومراقبة المنشآت...¹

عرفت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) الحوكمة بأنها: تتضمن مجموعة من العلاقات بين إدارة الشركة ومجلس الإدارة وحملة الأسهم، وأصحاب المصالح، حيث تقدم الحوكمة إطارا يوضح من خلاله أهداف المنشأة ووسائل تحقيق هذه الأهداف ومتابعة الأداء، وتركز حوكمة تكنولوجيا المعلومات على الجانب التقني للشركة، والذي يعتبر من مسؤولية مجلس الإدارة والإدارة المسؤولة عن خدمات تكنولوجيا المعلومات، ويمكن تعريف حوكمة تكنولوجيا المعلومات بأنها: الإجراءات التي يتم - من خلالها - توجيه ورقابة الاستخدامات الحالية والمستقبلية لتكنولوجيا المعلومات، وتقييم وتوجيه الخطط لاستخدام تكنولوجيا المعلومات في تحقيق الأهداف الإستراتيجية للشركة، ومتابعة هذا الاستخدام لإنجاز الخطط المقررة.²

¹ عصام مهدي محمد عابدين، الحوكمة في الشركات والبنوك، ودورها في ضبط أعمالها والرقابة عليها، دراسة تحليلية إجرائية تطبيقية، دار محمود، القاهرة، ج1، ص: 22.

² عبد الله فالح خليفة عقيل العازمي، دور تفعيل حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تأمين المعلومات المحاسبية من المخاطر الإلكترونية في ظل عصر الرقمنة، دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الكويتية، المجلة العربية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، مج 13، ع 2، ص 1125.

وعرفها معهد حوكمة تكنولوجيا المعلومة (ITGI) بأنها المسؤولية المنوطة بالمديرين التنفيذيين ومجالس الإدارة والقياديين في المؤسسات للسيطرة على هياكل وعمليات وتكنولوجيا المعلومات فيها، من أجل تحقيق إستراتيجيتها وأهدافها¹.

وأكد المعهد المذكور على أن المقصود بحوكمة تكنولوجيا المعلومات هو وصف كيفية قيام الأشخاص المكلفين بالشركة بالاهتمام بتكنولوجيا المعلومات عند ممارسة عمليات الرقابة على استثمارات الشركة في الأنشطة المختلفة، وقد أكد أحد الباحثين على هذا المفهوم للتأكيد على أهمية حوكمة تكنولوجيا المعلومات بقوله: عليك أن تتخيل أثر اختراق أمن المعلومات في إحدى الشركات التي تقوم بعمليات البيع عبر الإنترنت، والحصول على أرقام بطاقات ائتمان العملاء وبياناتهم الشخصية المسجلة بالشركة، وأن حدوث مثل تلك الواقعة يمكن أن تؤدي إلى انهيار الشركة نتيجة المبالغ المالية الهائلة التي قد يحكم بها على الشركة لتعويض العملاء عن الأموال التي سرقت من حساباتهم المصرفية، بالإضافة إلى انهيار سمعة الشركة، كل ذلك يمكن أن يحدث نتيجة لعدم وجود حوكمة تكنولوجيا المعلومات بالشركة²

كما تم تعريف نظم المعلومات وفقاً لجمعية حوكمة تكنولوجيا المعلومات على النحو التالي، حوكمة نظم المعلومات من مسؤولية مجلس الإدارة وإدارة السلطة التنفيذية، وهي جزء لا يتجزأ من حوكمة المؤسسات، تتعلق بكل من القيادة، الهياكل التنظيمية، والسيورات التي تضمن دعم نظم المعلومات لتحقيق أهداف وإستراتيجية المؤسسة.

المطلب الثاني: أهداف وأهمية حوكمة تكنولوجيا المعلومات

أولاً: الأهداف: استخدام وتطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات في المنظمات من شأنها تحقيق أهداف عديدة للمنظمات ومنها³:

ضمان القيمة المقدمة لأصحاب المصلحة:

يعتبر توفير القيمة لأصحاب المصلحة من أساسيات الحوكمة بشكل عام و حوكمة تكنولوجيا المعلومات بشكل خاص يتطلب الحصول على أكبر قيمة من أصول تكنولوجيا المعلومات في المنظمة فهماً واضحاً حول الطريقة والكيفية التي تتبعها منظمتك في تقديم القيمة. ومن خلال تطبيق خطة حوكمة تكنولوجيا المعلومات تستطيع ضمان توفير أكبر قيمة من تلك الأصول.

¹ المرجع نفسه، ص 13.

² المرجع نفسه، ص 13.

³ إيمان شاهر عليان: أهمية ومعوقات حوكمة تكنولوجيا المعلومات ودورها في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، مركز الأبرار للأبحاث والدراسات الإنسانية، الخرطوم، مج2، ع4، 2023/02/01، ص ص 759-760.

وضع إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات:

إنشاء إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات له علاقة بتحديد رؤية واتجاه الاستثمارات الحالية والمستقبلية من أنشطة تكنولوجيا المعلومات في المنظمة، سواء كانت شراء برامج جديدة أو خدمة أجهزة تكنولوجيا معلومات جديدة يجب أن يكون لجميع استثمارات تكنولوجيا المعلومات اتجاه واضح كما أن وضع إستراتيجية تكنولوجيا المعلومات يساعد على مواءمة قسم تكنولوجيا المعلومات مع أهداف العمل العامة للمنظمة بشكل أفضل مما يساعد في ضمان تحقيق تلك الأهداف.

إدارة المخاطر:

إن التحكم في مخاطر تكنولوجيا المعلومات لا يمكن القيام به دون وجود بيئة عمل منظمة تخضع لعمليات محددة يمكن قياسها وإدارتها وتتبعها لذلك يساعد وجود وتطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات على تتبع المخاطر وقياسه أو إدارتها وتكرارها لعملية ضمن بيئة محكمة كما أنها تساعد على التأكد أن المنظمة تمتثل لقواعد ولوائح محددة والذي بدوره يساعد على إدارة المخاطر وتقييمها وبالتالي تقليلها.

قياس الأداء:

من المستحيل الحصول على رؤية تشغيلية كاملة لقياس الأهداف في كل جانب من جوانب العمل، بما في ذلك تكنولوجيا المعلومات لذلك يعتمد أعضاء مجلس الإدارة والمدير ونائبه التنفيذي على وضع مؤشرات الأداء الرئيسية (KPI) وقياسها لمعرفة كيفية أداء أصول تكنولوجيا المعلومات بشك لدوري.

ثانياً: الأهمية

تحتل حوكمة تكنولوجيا المعلومات أهمية كبرى فهي:¹

- 1 - تعتبر أحد الوسائل لزيادة القدرة التنافسية، وذلك من خلال تخفيض تكاليف الإنتاج،
- 2 - زيادة الأرباح،
- 3 - زيادة الجودة،
- 4 - كما تعد حوكمة تكنولوجيا المعلومات حلقة وصل بين الشركة والعملاء والموردين وكافة الفئات المتعاملة على مستوى العالم،

¹ زرقون محمد، شطيبة زينب، دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تدعيم القدرة التنافسية للمؤسسات، ص 932.

- 5 - تتيح الانفتاح على الأسواق الجديدة ومواكبة التغيرات التكنولوجية بشكل دائم،
 - 6 - تساعد على تخفيض مستويات المخزون، حيث تعمل على الاستجابة السريعة لمتطلبات العملاء، مما يعني زيادة الطلب على منتجات الشركة،
 - 7 - تساعد على تحسين الأداء، الأمر الذي يعمل على زيادة قيمة الشركة.
- تستمد حوكمة تكنولوجيا المعلومات أهميتها استنادا إلى مبادئها التي تعتمد على إضافة قيمة لأصحاب المصالح كما يلي¹:

- ❖ خلق القيمة للإيفاء باحتياجات الأطراف المتعاملة، حيث تتحقق من خلال المنافسة والربح المحتمل.
- ❖ الانسجام الاستراتيجي بين متطلبات وأهداف الشركة وبين تكنولوجيا المعلومات.
- ❖ قياس الأداء من خلال معرفة استراتيجيات تكنولوجيا المعلومات وتحديد المؤشرات الخاصة بهذا القياس.
- ❖ معرفة الموارد التكنولوجية اللازمة للاستثمار في تكنولوجيا المعلومات وتقييمها.
- ❖ الإلمام بجميع المخاطر التي تواجه الشركة نتيجة تطبيق تكنولوجيا المعلومات.

المطلب الثالث: معايير وأبعاد حوكمة تكنولوجيا المعلومات

الفرع الأول: المعايير

حفز المدى المتزايد لتطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على مستوى العالم على تطوير المعايير والأطر، لاسيما من قبل المنظمة الدولية للتوحيد القياس (ISO)، وأهداف التحكم في المعلومات والتكنولوجيا ذات الصلة (COBIT)، مكتبة البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات (ITIL®)، إدارة البيانات الدولية (DAMA)، منظمة النهوض بمعايير المعلومات الهيكلية (OASIS)، اتحاد شبكة الويب العالمي (W3C)، مجموعة إدارة الكائنات (OMG)، مبادرة دبلن الأساسية للبيانات الوصفية ونموذج نضج القدرة المتكامل (CMM / CMMI). هذه المعايير والأطر عامة وتغطي مجموعة واسعة جدًا من الأنشطة، وبالتالي فهي قابلة للتطبيق في جميع أنواع مجالات العمل.²

من المقبول على نطاق واسع أن نقطة البداية لاعتماد ممارسات حوكمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطوير إطار مؤسسي هي المعيار ISO / IEC 38500، الذي يحدد ستة مبادئ عالية المستوى لـ "الحوكمة

¹ المرجع نفسه، ص 932-933.

² الجمعية الدولية للضمان الاجتماعي (ISSA): تكنولوجيا المعلومات والاتصالات - معايير وأطر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، موقع إلكتروني:

المؤسسية الجيدة لتكنولوجيا المعلومات" ويركز على دور مجلس الإدارة و مسؤوليتها فيما يتعلق بإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. ومع ذلك، فإن هذا المعيار لا يتناول عمليات حوكمة وإدارة محددة ، والتي تغطيها معايير وممارسات أخرى¹.

يغطي **COBIT**، وهو إطار عام قائم على العمليات ومقبول بشكل متزايد دوليًا لحوكمة وإدارة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بشكل عام.

ITIL هي مجموعة متكاملة من توصيات أفضل الممارسات التي تركز على إدارة دورة حياة خدمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بما يتماشى مع متطلبات العمل

DAMA-DMBOK. هو دليل شامل يغطي أنشطة إدارة البيانات الشاملة. تمت معالجة تطوير التطبيقات البرمجية بواسطة **CMM / CMMI** ، من بين أمور أخرى².

بدورها ركزت **OASIS** و **W3C** و **OMG** و **Dublin Core** على المعايير الفنية المتعلقة بقبالية التشغيل البيني والبيانات الوصفية والتقنيات الدلالية والمتعلقة بالويب .

يعتبر ال **cobit** من أشهر المعايير المعتمدة في العالم، وهو اختصار ل **Control Objective for Information and related Technology** أي ضوابط المعلومات والتقنيات المتعلقة بها، أو ضوابط المعلومات والتقنيات ذات الصلة، وهو عبارة عن نموذج لكيفية اتخاذ القرارات المتعلقة بمشاريع تكنولوجيا المعلومات وكافة التدابير المتعلقة بها وبحمايتها³.

كما يعرف بأنها عبارة عن هيكلية تهدف إلى ربط تكنولوجيا المعلومات بأهداف ومتطلبات أعمال المؤسسة عن طريق إيجاد نموذج عام لأنشطة تقنية المعلومات في المؤسسة، مما يؤدي إلى التعرف على موارد تقنية المعلومات المهمة وتعزيزها، وربط ذلك كله بضوابط تحكم هذه العمليات والأنشطة والموارد⁴.

وقد تم إنشاؤه من قبل جمعية تدقيق وضبط نظم المعلومات في عام 1992، وتم نشره في عام 1996، ثم أصبحت هذه الجمعية تعرف بمعهد حوكمة تقنيات المعلومات وذلك سنة 1998 الذي أصدر النسخة الثانية من ال

¹ المرجع نفسه.

² المرجع نفسه.

³ المرجع السابق.

⁴ فائزة جيجخ، سميرة فرحات، حوكمة تكنولوجيا المعلومات ودورها في الوقاية من الأزمات، مجلة اقتصاديات المالية البنكية وإدارة الأعمال، جامعة بسكرة، العدد 01، 2016، ص 120.

cobit في السنة نفسها، ثم النسخة الثالثة سنة 2000 والتي تعد نسخة شاملة ومتكاملة، أما النسخة الرابعة فقد تم إصدارها سنة 2005، ل يتم بعد ذلك إصدار النسخة الخامسة الجديدة حالياً.

ويعتبر مدراء إدارة تكنولوجيا المعلومات المراقبون والمستخدمون لتقنية المعلومات، أهم الجهات المستفيدة من تطبيق نموذج ال COBIT في المؤسسة، وذلك ل:

❖ الاستفادة من استخدام تكنولوجيا المعلومات بأعلى كفاءة، بالإضافة إلى المساعدة في إنشاء بيئة تقنية يسهل فيها حوكمة وضبط تكنولوجيا المعلومات.

❖ فهم أنظمة تكنولوجيا المعلومات لأي مؤسسة وتحديد مستوى الإجراءات الأمنية اللازمة لحماية تلك الأنظمة.

النطاقات الأساسية لآلية عمل ال COBIT: يركز هذا المعيار على أربعة أجزاء أو نطاقات رئيسية هي:¹

-نطاق التخطيط والتنظيم لتقنية المعلومات.

-نطاق الاستحواذ وتطبيق تقنية المعلومات.

-نطاق توصيل ودعم تقنية المعلومات.

-نطاق المراقبة والمتابعة.

الجوانب التي تمسها Cobit فيما يتعلق بتكنولوجيا المعلومات²:

❖ تطوير خطة إستراتيجية لتكنولوجيا المعلومات.

❖ المساعدة في اتخاذ القرارات المتعلقة باستثمارات تكنولوجيا المعلومات.

❖ بناء هيكل لتكنولوجيا المعلومات.

❖ المساعدة في اتخاذ قرارات الاستحواذ على التقنيات.

❖ المساندة في تنفيذ الخطة الإستراتيجية.

❖ ضمان وجود آلية مستديمة لتطوير خدمات تكنولوجيا المعلومات.

❖ وجود مراقبة لأداء تكنولوجيا المعلومات.

❖ تحديد الضوابط الهامة للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

❖ توفير المعلومات اللازمة لإعداد التقارير للإدارة العليا.

❖ ضمان وجود ضوابط وإجراءات لحماية تكنولوجيا المعلومات.

¹ المرجع نفسه، ص 121.

² المرجع نفسه، ص 121.

الفرع الثاني: الأبعاد .

لقد تناولت بعض الدراسات الأبعاد المختلفة لحوكمة تكنولوجيا المعلومات, و حددتها في الأبعاد الثلاثة الأساسية التالية:¹

البعد الأول: هيكلية حوكمة تكنولوجيا المعلومات.

و التي تسعى المؤسسات من خلاله إلى وضع أو تحقيق إستراتيجية تضمن إيجاد أكبر قدر من الاتساق بين تكنولوجيا المعلومات و بين الأنشطة و الخدمات التي تقوم المؤسسات بتقديمها للعملاء .

البعد الثاني: عمليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات .

و هو ما يعني وضع الإجراءات و السياسات اللازمة لتنفيذ مشروعات الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسات, بالإضافة إلى اقتراح نظام مناسب لتحديد المسؤوليات و المساءلة داخل المؤسسة .

البعد الثالث: نتائج و مخرجات تكنولوجيا المعلومات .

و الذي يمكن تحقيقه من خلال القيام بعملية تقييم مستمرة لهيكليات و عمليات تكنولوجيا المعلومات داخل المؤسسة, للتأكد من تحقيق الأهداف و الوصول إلى النتائج المحددة من جانب مجلس الإدارة و الإدارات التنفيذية للمؤسسة .

المطلب الرابع: علاقة وأهمية حوكمة تكنولوجيا المعلومات بالأداء المالي

الفرع الأول: علاقة حوكمة تكنولوجيا المعلومات بالأداء المالي

إن الممارسات السليمة للحوكمة ستساعد المؤسسات والاقتصاد بشكل عام على جذب الاستثمارات ودعم الأداء الاقتصادي والمالي، والقدرة على المنافسة في المدى الطويل وذلك من خلال التأكيد على الشفافية في معاملات المؤسسة وفي إجراءات المحاسبة والمراجعة المالية، ومساعدة المديرين ومجلس الإدارة على تطوير إستراتيجية سليمة للمؤسسة، وضمان اتخاذ قرارات الدمج بناء على أسس سليمة، مما يساعدها على جذب الاستثمارات بشروط جيدة، بالإضافة إلى فتح أبواب عدد أكبر من أسواق رأس المال².

أما فيما يتعلق بعلاقة الحوكمة بالأداء المالي للمؤسسات، فقد حدد الفكر المحاسبي والمالي مجموعة من القنوات التي يمكن من خلالها أن تساهم في تطوير الأداء المالي، وتتمثل هذه القنوات في زيادة فرص الوصول لمصادر التمويل الخارجي، زيادة قيمة المؤسسة، تخفيض مخاطر الأزمات المالية وتحسين العلاقة مع كل أصحاب

¹ المرجع نفسه .

² إلهام بجاوي، مرجع سبق ذكره، ص66.

المصالح. إلا أن دور الحوكمة في تحسين الأداء المالي للمؤسسات لا يمكن أن يكون فعالاً إلا إذا توافرت الخصائص الآتية في هيكل الحوكمة¹:

- القدرة على منح الضمان بأن الوكيل يأخذ القرارات التي تتوافق والعقد الذي تم تأسيسه بين الوكيل والمالك (المساهمين) وضمان استمرار تدفق رأسمال لتمويل المؤسسات؛

- الحد من الآثار المترتبة على عدم اتساق المعلومات بين المديرين ومزودي رأس المال والذي يمكن أن يؤدي إلى ضياع ثروة المقرضين (الممولين)؛

- القدرة على حماية مصالح المساهمين والحد من التلاعب المالي والإداري ومواجهة التحايل والخداع الذي يوجه لسلب مصادر وأموال المؤسسة.

وبالتالي فالتطبيق الجيد لمبادئ حوكمة المؤسسات يمثل سبيلاً لتقدم لكل من الأفراد والمؤسسات والمجتمع ككل، لأن ذلك يضمن للأفراد قدراً مناسباً من الضمان لتحقيق ربحية معقولة من استثماراتهم، كما تضمن تلك الآليات قوة وسلامة أداء المؤسسات، ومن ثم تدعيم واستقرار تقدم الأسواق المالية والاقتصاديات والمجتمعات.

الفرع الثاني: أهمية حوكمة تكنولوجيا المعلومات بالأداء المالي .

تتبع أهمية حوكمة تكنولوجيا المعلومات من خلال استخدام المنظمات لتكنولوجيا المعلومات و الاتصال في الوقت الحاضر بشكل كبير و على نطاق واسع، بل و في جميع مجالات عمل المنظمة ، ومن خلال دورها الكبير في نجاح المنظمات لتحقيق أهدافها و استقطاب الموظفين و أنظمة الموارد البشرية ، إضافة إلى التجارة الالكترونية و الإعلان، كما تقيد في عملية التواصل مع العملاء ، بالإضافة إلى برامج المحاسبة المتطورة ، كما تظهر أهميتها أيضاً بالنسبة للمنظمات من خلال الانترنت باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة المختلفة².

و يؤدي تطبيق الحوكمة في المؤسسات المالية إلى نتائج ايجابية منها³:

- زيادة فرص التمويل .
- خفض تكلفة الاستثمار .
- استقرار سوق المال .
- الحد من الفساد المالي و الإداري .
- تحسين النقييم الائتماني .
- تعزيز العلاقة مع المقرضين و تشجيعها للشركات المقترضة منها بتطبيق الحوكمة .

¹ المرجع نفسه، ص 66.

² غصون حسن الصالح: أثر تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي -دراسة وصفية تحليلية لعينة من البنوك التجارية العراقية- مجلة الجامعة العراقية ، العدد 52 ج 1، ص 419.

³ المرجع نفسه، ص 419.

خلاصة الفصل:

الأداء في مفهومه الاقتصادي هو الفعل الذي يقود إلى إنجاز الأعمال كما يجب أن تنجز، وله مستويات تفيدنا في تقييمه، وهي: الأداء الاستثنائي، البارز، الجيد جداً، الجيد، المعتدل، الضعيف، المتأزم، وتعتبر العمليات التنظيمية للشركة من أكثر العوامل المؤثرة في أداء العاملين في الشركة، ولا يتوقف تأثير العمليات التنظيمية فقط على سياسات وإجراءات العمل بالمؤسسة، كما تواجه الشركات التي لديها ثقافة بيروقراطية في العمليات التنظيمية مشكلات كبيرة من حيث أداء الموظفين وسير إجراءات العمل بالكفاءة والفعالية المطلوبة، حيث تحد من قدرة الموظفين على الابتكار والإبداع، أما عن العوامل المؤثرة في اتخاذ القرارات وجودتها فهو يعتمد بالأساس على مدى توفر البيانات والمعلومات الضرورية لتحسين الأداء الوظيفي، لأن ذلك يمكن هؤلاء الموظفين من اتخاذ القرارات بصورة أفضل، حيث تلعب عوامل التحفز المختلفة دوراً كبيراً في الأداء العام للعامل أو الموظف وقد تسعد على تحسين أداءه بصورة كبيرة.

ويعرف الأداء المالي بأنه مدى قدرة المؤسسة على الاستغلال الأمثل لمواردها ومصادرهما في الاستخدامات ذات الأجل الطويل و ذات الأجل القصير من أجل تشكيل الثروة، وهو يسعى لتحقيق أهداف منها أنه يمكن المستثمر من متابعة ومعرفة نشاط المؤسسة وطبيعته، كما يساعد على متابعة الظروف الاقتصادية والمالية المحيطة، وتقدير تأثير أدوات الأداء المالية من ربحية وسيولة ونشاط والمديونية على سعر السهم؛ بينما تقييم الأداء المالي هو عملية تقوم بقياس الأداء المالي الفعلي أو المنجز و ذلك من خلال استخدام مؤشرات التوازن المالي والنسب المالية، وذلك على مدى قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها.

وهناك علاقة وطيدة بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي للمؤسسات، فقد حدد الفكر المحاسبي والمالي مجموعة من القنوات التي يمكن من خلالها أن تساهم في تطوير الأداء المالي، وتتمثل هذه القنوات في زيادة فرص الوصول لمصادر التمويل الخارجي، زيادة قيمة المؤسسة، تخفيض مخاطر الأزمات المالية وتحسين العلاقة مع كل أصحاب المصالح.

الفصل الثالث

الدراسة الإحصائية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالبيضاء

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالبيض .

تمهيد

بعد عرض الجانب النظري من الدراسة في الفصلين الأول و الثاني و اللذين تمحورا حول التعرف على حوكمة تكنولوجيا المعلومات و كذلك أساسيات الأداء المالي و العلاقة بينهما, و للربط بين المتغيرات خصصنا هذا الفصل للدراسة الميدانية و التي محلها مؤسسة اتصالات الجزائر بالبيض .

و للإمام أكثر بالدراسة الميدانية تم تقسيم الفصل إلى :

المبحث الأول: ماهية مؤسسة اتصالات الجزائر

تناولنا من خلاله إلى مطلبين: تعريف للمؤسسة و بطاقة فنية عنها - الهيكل التنظيمي للمؤسسة .

أما بالنسبة للمبحث الثاني فتناولنا من خلاله إلى ثلاث مطالب: تحديد مجتمع الدراسة و اختبار العينة و أسلوب جمع البيانات - دراسة و تحليل البيانات - اختبار الفرضيات .

المبحث الأول: ماهية مؤسسة اتصالات الجزائر بالبيض

سيتم من خلال هذا المبحث التطرق إلى التعريف بمؤسسة اتصالات الجزائر و كذلك هيكلها التنظيمي بواسطة مطلبين:

المطلب الأول: تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البيض .

أ- التعريف بالمؤسسة .

هي عينة ممثلة من لمجموعة اتصالات الجزائر على مستوى إقليم ولاية البيض , تشارك في تقديم خدمات الاتصال و إدارة تشغيل الشبكة العامة و الربط البيني مع جميع مشغلي شبكات الاتصال السلكية و اللاسلكية وفقا للأنظمة المعمول بها .

ب-بطاقة فنية للمؤسسة .

الموقع: تقع بشارع بالمخفي بوبكر بالبيض تابعة إداريا للمديرية الإقليمية لولاية الاغواط .

العنوان: طريق مشرية الصغرى .

تاريخ التأسيس: 01.01.2003

عدد العمال: 199 عامل .

الإطارات: 57 عامل .

التحكم: 38 عامل .

التنفيذ: 103 عامل .

المطلب الثاني: الهيكل التنظيمي للمؤسسة .



المبحث الثاني: تحديد مجتمع الدراسة واختيار العينة وأسلوب جمع البيانات .

المطلب الأول: تحديد مجتمع و حجم العينة :

يشمل مجتمع الدراسة على مجموعة من عمال مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البيض حيث تم تحديد واختيار حجم العينة عشوائيا وتوزيع (45) استبانة على مختلف عمال مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البيض شرح الهدف من الاستمارة وتوضيح الأسئلة ، وتمكنا من استرجاع (40) استبانة أي بنسبة 90% والتي تم الاعتماد عليها في تحليل النتائج.

ثانيا: أسلوب جمع البيانات

حتى نتمكن من جمع البيانات اللازمة للدراسة تم الاعتماد على أسلوب الاستقصاء من خلال الاعتماد على تصميم استمارة أسئلة موجهة إلى عمال مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البيض للإجابة عليها.

الهدف من الاستبيان :

يهدف هذا الاستبيان إلى تسليط الضوء أهمية حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البيض.

تصميم الاستبيان :

يتكون استبيان البحث من ثلاث أجزاء أساسية وهي كالآتي:

الجزء الأول: يحتوي على أسئلة تتعلق بالمتغيرات الديمغرافية من الجنس ، المستوى التعليمي ، والخبرة المهنية.

الجزء الثاني: يحتوي على محورين :

المحور الأول: يحتوي على أسئلة تتعلق بحوكمة تكنولوجيا المعلومات.

المحور الثاني: يحتوي على أسئلة تتعلق بالأداء المالي في المؤسسة .

المطلب الثاني: الطرق والأساليب الإحصائية المستخدمة

لقد قمنا بتفريغ البيانات وتحليل الاستبانة من خلال برنامج SPSS الإحصائي ، وتم استخدام الاختبارات الإحصائية التالية :

- التكرارات والنسب المئوية وذلك لوصف أفراد مجتمع الدراسة وفقا لخصائصهم الشخصية.
- الانحراف المعياري و المتوسطات الحسابية وذلك للحكم على استجابة عينة الدراسة على متغيرات الدراسة.

- اختبار ألفا كرونباخ حيث سيستخدم هذا العامل للتحقق من ثبات أداة القياس المستخدمة.
- لاختبار فرضيات الدراسة أي إخضاعها للدراسات الدقيقة للوصول إلى إثبات أو نفي صحة الفرضيات و الإجابة عن تساؤلاتها , فقد اعتمدنا في استبياننا هذا على طريقة ليكارت (Likert) يتكون هذا السلم من مجموعة من العبارات الموجبة و السالبة الخاصة و بالوظيفة يسأل المفحوص بشأنه التحديد درجة موافقته عليها، ويمثل هذا المقياس خمس إجابات بديلة، لكل عبارة من عبارات الاستقصاء خمس نقاط يمكن التعبير عنها بشكل رقمي، والتي تبدأ بالمعارضة الشديدة و تنتهي بالموافقة الشديدة، وتشمل الإجابات ما يلي :

جدول رقم (3-1): مقياس ليكارت الخماسي

الدرجة	الرأي
1	لا أوافق بشدة
2	لا أوافق
3	محايد
4	أوافق
5	أوافق بشدة

ويتكون هذا المقياس كما هو مبين في الجدول رقم () من خمس نقاط تتراوح بين الرقم 1 إلى 5 ويعبر عن الرقم 1 على عدم الموافقة المطلقة وتقييمه يمثل في المجال من 1 حتى 1.79، أما الدرجة رقم 2 ويعبر عنه بعدم الموافقة و تقييمها يمثل في المجال من 1.80 إلى 2.59، في حين يعبر الرقم 3 عن حيادية المقياس ويمثل في المجال من 2.60 إلى 3.39 ، أما الرقم 4 يعبر عنه بالموافقة ويمثل في المجال بين 3.40 إلى 4.19 ، في حين الرقم 5 والأخير يعبر عنه بالموافقة الشديدة وتمثل في المجال بين 4.20 إلى 5.

دراسة وتحليل البيانات.

من خلال المعلومات المتحصل عليها من الدراسة الميدانية عن طريق الإستبيان يمكن القول بأن أفراد العينة يتميزون بالصفات التالية:

أولاً - القسم الأول: والذي يتضمن البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة، ويتكون من 03 فقرات المتمثلة في (الجنس، المستوى التعليمي، والخبرة المهنية.) .

أ- توزيع أفراد العينة حسب الجنس :

جدول رقم (2_3): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	28	70%
أنثى	12	30%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS .

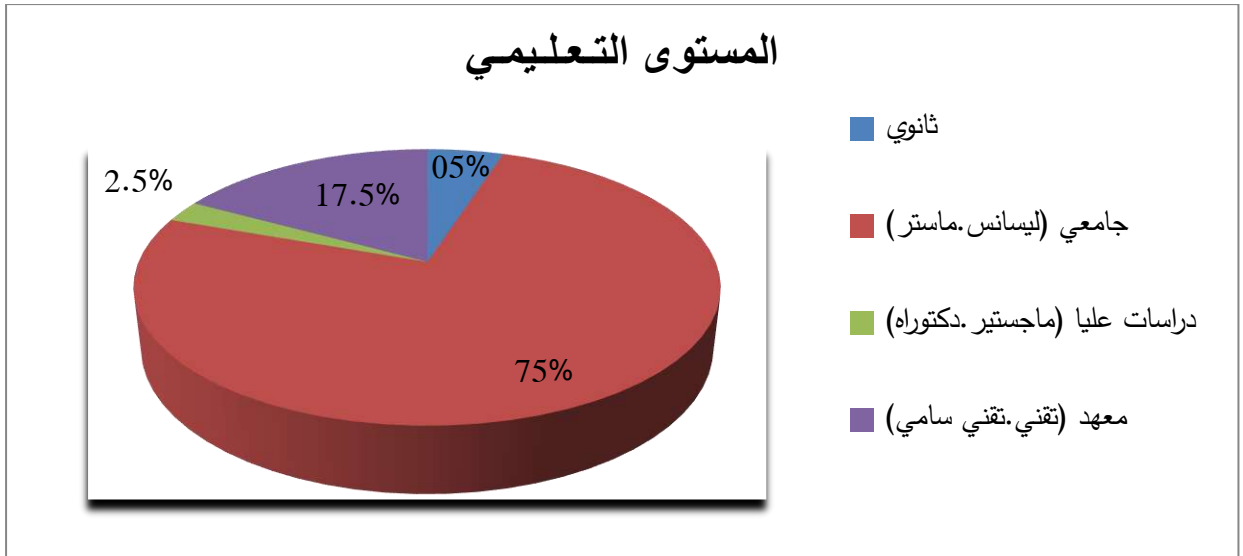
ب- توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

جدول رقم (3_3): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

البيان	التكرار	النسبة
ثانوي	02	5%
جامعي (ليسانس.ماستر)	30	75%
دراسات عليا (ماجستير.دكتوراه)	01	2.5%

17.5%	07	معهد (تقني.تقني سامي)
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين و بناء على مخرجات **spss**
الشكل البياني رقم (3_3) توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي .



المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الجدول

عند تحليلنا للسؤال المتعلق المستوى التعليمي نلاحظ أن ما نسبته 75% من إجمالي العينة هم فئة العمال المتحصلين على شهادة جامعية ليسانس و ماستر، في حين ما نسبته 17.5% من إجمالي العينة هم المتحصلين على شهادات تقني وتقني سامي ويرجع ذلك إلى طبيعة العمل في مؤسسة اتصالات الجزائر حيث يجب أن تتوفر الشهادات الجامعية وشهادات التقنية للتمكن من الولوج للعمل في المؤسسة , و يدل أيضا أن لديهم المعرفة بموضوع الدراسة مما يعني إمكانية الوثوق في استجاباتهم و الاعتماد عليها بمصداقية عالية .

ج- توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية:

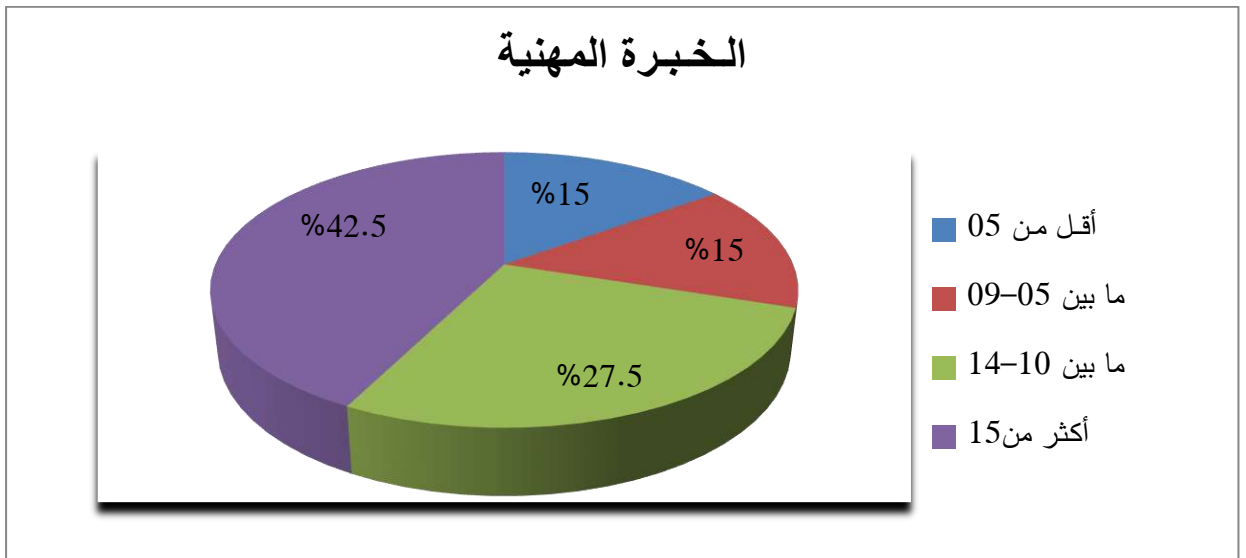
جدول رقم (3_4): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية

البيان	التكرار	النسبة

أقل من 05 سنوات	06	%15
من 5 إلى 9 سنوات	06	%15
من 10 إلى 14 سنة	11	%27.5
أكثر من 15	17	%42.5
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين و بناء على مخرجات spss

الشكل البياني رقم (3_4): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية



المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الجدول

عند تحليلنا للسؤال المتعلق بالخبرة نلاحظ أن ما نسبته %42.5 من إجمالي العينة هم أفراد خبرتهم المهنية أكثر من 15 سنة، في حين ما نسبته %27.5 من إجمالي العينة هم أفراد خبرتهم المهنية ما بين 10-14 سنة، أما الباقي ف لديهم خبرة مهنية اقل من 05 سنوات وبين 05-10 سنوات ما نسبته %30 مجتمعين ويرجع ذلك إلى نقص عملية التوظيف في المؤسسة وعدم الاعتماد على عنصر الشباب في التوظيف. و يدل أيضا إلى الموقع الجغرافي للمنطقة إذ لا تتوفر به فرص العمل بكثرة و أيضا إلى أهمية الحوكمة و دورها في تحسين واقع العمل في هذا المجال .

اختبار الثبات:

تم اختيار درجة مصداقية البيانات عن طريق ألفا كرونباخ ، وهو اختبار يستخدم لقياس مدى ثبات واعتمادية أسئلة الاستبانة وتعد القيمة المقبولة إحصائيا لمعامل ألفا كرونباخ ب 60% فأكثر . والجدول

رقم (3-5) يبين نتائج هذا الاختبار

جدول رقم (3_5): اختبار الثبات لأبعاد الدراسة

البعاد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ %
حوكمة تكنولوجيا المعلومات	10	86%
الأداء المالي في المؤسسة.	08	68%
الكلية	18	86%

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال النتائج وجد أن قيمة ألفا كرونباخ الكلية تقدر ب 86% وكذلك جميع الأبعاد قيمها مناسبة وكافية ومنه يمكن اعتماد الاستبانة والاطمئنان إلى مصداقيتها في تحقيق أهداف الدراسة.

اختبار التوزيع الطبيعي:

H0: تتبع العينة التوزيع الطبيعي عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$).

H1 : لا تتبع العينة التوزيع الطبيعي عند مستوى دلالة ($\alpha = 0.05$).

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
AXETOTAL	141.	40	.012	720.	40	.015

a. Lilliefors Significance Correction

- بالنسبة لاختبار Kolmogorov-Smirnov نجد أن $\text{sig} = 0.012$ أكبر من مستوى الدلالة فإننا نقبل H_0 ونرفض H_1 وهذا يعني أن العينة تتبع توزيع طبيعي.
- بالنسبة لاختبار Shapiro-Wilk نجد أن $\text{sig} = 0.015$ أكبر من مستوى الدلالة فإننا نقبل H_0 ونرفض H_1 وهذا يعني أن العينة تتبع توزيع طبيعي.

عرض نتائج الدراسة :

لقد تم استخراج الوسط الحسابي، والانحراف المعياري، لوصف إجابات مفردات الدراسة نحو الفقرات أدناه كالتالي:

أ- حوكمة تكنولوجيا المعلومات.

جدول رقم (6_3) : وصف إجابات مفردات الدراسة لحوكمة تكنولوجيا المعلومات.

الرتبة	الإتجاه	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	العبرة
07	موافق تماما	0.501	4.43	17	23	00	01	00	تستخدم الحاسوب للقيام بنشاطك اليومي.
09	موافق تماما	0.791	4.20	15	20	03	02	00	توجد أقسام مستقلة تسهر على التطوير و التحديث على مستوى الإدارة العليا .
06	موافق تماما	0.549	4.43	18	21	01	00	00	تعتمد المؤسسة على واقع تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير .
02	موافق	0.504	4.55	24	13	03	00	00	لاقت المؤسسة تطور

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالبيضاء .

	تماما								ملحوظ بسبب تكنولوجيا المعلومات و البرامج المتطورة.
04	موافق تماما	0.640	4.53	00	08	27	01	00	تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات يحقق المزيد من الرضا لدى العملاء .
01	موافق تماما	0.490	4.63	25	15	00	00	00	المراجعة الدورية لآليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات يضمن تقديم أفضل الخدمات للعملاء بأقل التكاليف .
03	موافق تماما	0.552	4.55	23	16	01	00	00	استخدام تكنولوجيا المعلومات يحقق الكفاءة و الفعالية في تنفيذ العمليات الخدمائية و يحقق اكبر عدد مقترنة بتكاليف التطبيق .
10	موافق تماما	0.608	4.30	15	22	03	00	00	يحقق تطبيقها المزيد من الثقة و المصداقية و الشفافية لدى العملاء
09	موافق تماما	0.700	4.35	18	19	02	01	00	أثرت حوكمة تكنولوجيا المعلومات على واقع المؤسسة

05	موافق تماما	0.554	4.48	20	19	01	00	00	يدعم بايجابية تحقيق الأهداف الإستراتيجية لإدارة المؤسسة و بالتالي تضمن استمرارية المؤسسة على المدى الطويل .
01	موافق تماما	0.588	4.44	175	176	41	05	00	

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (3_6) نلاحظ أنتقييم مفردات الدراسة لحوكمة تكنولوجيا المعلومات.تقييم إيجابي حيث بلغ متوسطه الحسابي (4.44) وهو أكبر من متوسط أداة القياس الذي يبلغ (3) وينحصر من 4.20 إلى 05 في سلم ليكرت حيث نستنتج أن جميع إجابات العمال كانت موافق تماما على عبارات البعد والتي بلغت 175 حيث لاقت المؤسسة تطور ملحوظ بسبب تكنولوجيا المعلومات و البرامج المتطورة وتطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات يحقق المزيد من الرضا لدى العملاء المراجعة الدورية لآليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات يضمن تقديم أفضل الخدمات للعملاء بأقل التكاليف .

الأداء المالي في المؤسسة.

- بعد الكفاءة

جدول رقم (3_7): وصف إجابات مفردات الدراسة لبعد الكفاءة

العبارة	غير موافق	غير موافق	موافق	موافق تماما	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الإتجاه	الرتبة
---------	-----------	-----------	-------	-------------	---------------	-------------------	---------	--------

						محايد		تماما	
02	موافق تماما	0.	4.25	14	22	04	00	00	توجد عوامل تؤثر على الأداء المالي للمؤسسة .
01	موافق تماما	0.694	4.33	18	17	05	00	00	توجد رقابة داخلية للتأكد على الأداء المالي المناسب على مدار الدورة .
03	موافق تماما	0.707	4.25	15	21	03	01	00	يتم استخدام معايير لقياس الأداء المالي للمؤسسة .
02	موافق تماما	0.677	4.27	47	60	12	01	00	المتوسط العام

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (7) نلاحظ أن تقييم مفردات الدراسة الأداء المالي في المؤسسة لبعده الكفاءة.تقييم إيجابي حيث بلغ متوسطه الحسابي (4.27) وهو أكبر من متوسط أداة القياس الذي يبلغ (3) وينحصر من 4.20 إلى 05 في سلم ليكرت حيث نستنتج أن جميع إجابات العمال كانت موافق تماما على عبارات البعد من وجود عوامل تؤثر على الأداء المالي للمؤسسة ووجود رقابة داخلية للتأكد

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية لمؤسسة اتصالات الجزائر بالبيضاء .

على تحقيق الأداء المالي المناسب على مدار الدورة و المجهودات المبذولة من طرف المؤسسة حول تقييم أدائها المالي و لما حققته من أرباح سنوية بكونها المتعامل الوحيد في الجزائر و المتحكم في السوق من خلال نشاطاتها و تغطيتها لأغلبية مستهلكيها .

- بعد الفعالية

جدول رقم (3_8): وصف إجابات مفردات الدراسة لبعدها الفعالية

الرتبة	الإتجاه	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	العبرة
02	موافق تماما	0.758	4.20	15	19	05	01	00	يتم مقارنة الأداء الفعلي و الأداء المالي المخطط له مسبقا
01	موافق تماما	0.667	4.38	18	20	01	01	00	يوجد توازن مالي مناسب عند تحقيق الأداء المالي المناسب.
04	موافق	0.883	3.88	10	18	09	03	00	المؤسسة تهتم على الربح بأقل التكاليف .
05	محايد	1.265	2.88	04	08	16	03	09	مرت المؤسسة بأزمات مالية

									مما أدى إلى انهيارها سقوطها .
03	موافق تماما	0.847	4.00	12	18	08	02	00	تحقق المؤسسة أرباح سنوية على مدار السنة .
03	موافق	0.884	3.86	59	83	39	10	09	المتوسط العام

من خلال الجدول رقم (3-8) نلاحظ أن تقييم مفردات الدراسة الأداء المالي في المؤسسة لبعدها الفعالية.تقييم إيجابي حيث بلغ متوسطه الحسابي (3.86) وهو أكبر من متوسط أداة القياس الذي يبلغ (3) حيث نستنتج أن جميع إجابات العمال كانت موافقة على عبارات البعد من مقارنة للأداء الفعلي و الأداء المالي المخطط له مسبقا وتحقيق المؤسسة لأرباح سنوية على مدار السنة مما يدل أنها تسعى لمواكبة سير المنافسة الخارجية و كذلك ضمان سير الحسن للمؤسسة , و هنا نجد أن تحقيق الأداء المالي يكمل عند تطبيق المعايير الجيدة و كذلك عند أداء الوظائف على أكمل وجه .

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

اختبار الفرضيات:

الفرضية الرئيسية الأولى:

H0: لا توجد علاقة بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع

البيضاء عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

H1 : توجد علاقة بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البيض عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$).

جدول رقم (9_3): اختبار الانحدار المتعدد للفرضية الرئيسية .

معادلة الانحدار		معامل التحديد	معامل الارتباط	نتيجة الفرضية العدمية	مستوى الدلالة	المحسوبة T
a	b	R ²	R		SIG	
0.6	1.269	0.506	0.711	رفض	0.000	6.135

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة R معامل الارتباط هي 0.711 أي توجد علاقة ارتباط طردية مرتفعة ومعامل التحديد 0.506 أي أن 50 بالمائة من الأداء المالي في المؤسسة يعود على حوكمة تكنولوجيا المعلومات بما أن $\text{sig}=0.000$ أقل من مستوى الدلالة ($\alpha=0.05$) فإننا نقبل H1 ونرفض H0 وهذا يعني وجود علاقة بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البيض ويتضح ذلك الأثر من خلال كتابة المعادلة التالية:

$$Y=b+ax$$

التابع x ، المستقل y ، الثابت b ، المتغير a .

$$Y= 1.269 + 0.6x$$

الفرضية الفرعية الأولى:

H0: لا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية بحوكمة تكنولوجيا المعلومات والكفاءة بمؤسسة اتصالات الجزائر عند مستوى دلالة ($\alpha= 0.05$).

H1 : توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بحوكمة تكنولوجيا المعلومات والكفاءة بمؤسسة اتصالات الجزائر عند مستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$.

جدول رقم (10_3): اختبار الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الأولى .

معادلة الانحدار		معامل التحديد R ²	معامل الإرتباط R	نتيجة الفرضية العدمية	مستوى الدلالة SIG	المحسوبة T
a	B					
0.513	2.251	0.525	0.724	رفض	0.000	478.6

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة R معامل الإرتباط هي 0.724 بالمئة أي توجد علاقة إرتباط طردية مرتفعة ومعامل التحديد 52 بالمئة أي أن 52 بالمئة من الكفاءة بمؤسسة اتصالات الجزائر يعود على حوكمة تكنولوجيا المعلومات.

بما أن $\text{sig}=0.000$ اقل من مستوى الدلالة $(\alpha \leq 0.05)$ فإننا نقبل H1 وهذا يعني وجود دلالة إحصائية لحوكمة تكنولوجيا المعلومات والكفاءة بمؤسسة اتصالات الجزائر فرع البيضاء.

- و يتضح ذلك الأثر من خلال كتابة المعادلة التالية :

$$Y=b+ax$$

التابع x ، المستقل y ، الثابت b ، المتغير a .

$$Y= 2.251 + 0.513x$$

الفرضية الفرعية الثانية :

H0: لا يوجد علاقة ذو دلالة إحصائية بحوكمة تكنولوجيا المعلومات والفعالية بمؤسسة اتصالات الجزائر عند مستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$.

H1: توجد علاقة ذو دلالة إحصائية بحوكمة تكنولوجيا المعلومات و الفعالية بمؤسسة اتصالات الجزائر عند مستوى دلالة $(\alpha = 0.05)$.

جدول رقم (11_3): إختبار الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الثانية

معادلة الإنحدار		معامل التحديد R^2	معامل الإرتباط R	نتيجة الفرضية العدمية	مستوى الدلالة SIG	المحسوبة T
a	B					
0.417	2.805	0.296	0.544	رفض	0.000	999.3

المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة R معامل الإرتباط هي 4.54 بالمئة أي توجد علاقة إرتباط طردية متوسطة ومعامل التحديد 29 بالمئة أي أن 29 بالمئة من الفعالية بمؤسسة اتصالات الجزائر يعود على لحوكمة تكنولوجيا المعلومات.

بما أن $sig = 0.001$ أقل من مستوى الدلالة $(\alpha = 0.05)$. فإننا نقبل H1 وهذا يعني وجود دلالة إحصائية بحوكمة تكنولوجيا المعلومات و الفعالية بمؤسسة اتصالات الجزائر

و يتضح ذلك الأثر من خلال كتابة المعادلة التالية :

$$Y = b + ax$$

التابع x ، المستقل y ، الثابت b ، المتغير a .

$$Y = 2.805 + 0.417x$$

خلاصة:

حاولنا من خلال هذا الفصل أن نسقط جانبا من الجزء النظري على الدراسة الميدانية، مستعينين بذلك على ما تحصلنا عليه من معلومات من خلال الاعتماد على إجابات العمال للإستمارات الموزعة عليهم والوثائق المتحصل عليها من طرف المؤسسة، ففي هذا الفصل قمنا بالتعريف بميدان الدراسة ووضحنا مختلف مهامها ومنتجاتها وأهدافها، ثم تم عرض النتائج الميدانية المتعلقة بالعلاقة بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البيض بعد ما قمنا بتفريغ الاستبانة ومعالجتها باستخدام برنامج SPSS.V23 وبعد عرض وتحليل وتفسير نتائج الدراسة الميدانية و إختبار الفرضيات ما يمكن استخلاصه من هذه الدراسة الميدانية نلخصه في النقاط التالية:

- الغالبية العظمى من العمال ذكور يرجع ذلك إلى طبيعة العمل والموقع الجغرافي.
- تعتمد مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البيض بصفة خاصة وجميع مؤسسة اتصالات الجزائر بصفة عامة على الاعتماد على أصحاب الشهادات الجامعية العليا (ليسانس و ماستر) .
- ويتضح من تحليل متغير سنوات الخدمة إلى استقرار وظيفي للفئات المهنية التي تشتغل بالمؤسسة مما يدل على الخبرة المكتسبة والطويلة في ميدان العمل ومحاولة إضافة عنصر التشبيب والتجديد في المؤسسة.
- عند وصف إجابات مفردات الدراسة نلاحظ أن تقييم مفردات الدراسة كان تقييم مرتفع أي أن معظم إجابات العمال كانت بالموافقة والموافقة التامة.
- عند تحليل واختبار الفرضية خلصنا إلى وجود علاقة بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات والأداء المالي في مؤسسة اتصالات الجزائر فرع البيض.
- استخلصنا أن أهمية حوكمة تكنولوجيا المعلومات في إعطاء صورة جيدة للأداء المالي و الاستفادة منها من اجل القيام المؤسسة بتحقيق أرقام قياسية في نجاحها و هذا لإبراز أهمية الموضوع المطروح للدراسة و إعطاء قيمه له .

الخاتمة

الخاتمة

يعرف مجال تكنولوجيا المعلومات اليوم من الحقول التي نالت أهمية كبيرة في الآونة الأخيرة ، هذه الأهمية أملتتها الظروف الاقتصادية المعاشة و التنافسية الحادة التي يعرفها عالم الأعمال في وقتنا الحالي ، و الذي يوصف بعصر التكنولوجيا ، لذا أصبح التحكم في هذه التكنولوجيا أو بمفهوم مختصر حوكمة تكنولوجيا المعلومات أصبح مؤشرا هاما لمدى تحسين الأداء المالي في المؤسسة . و بهدف الإجابة على الإشكالية الرئيسية و المتمثلة في دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات و أهميتها في تحسين الأداء المالي في المؤسسة قمنا بدراسة شاملة ومن خلال الدراسة النظرية يتضح أن حوكمة تكنولوجيا المعلومات أهمية بالغة في استمرارية و بقاء المؤسسات و ضمانها لتحقيق أهدافها بأسلوب علمي و عملي.

و اتضح لنا من الدراسة التطبيقية لهذا الموضوع إن حوكمة تكنولوجيا المعلومات تلعب دورا فعالا في تحسين أدائها المالي حيث تمت الدراسة التطبيقية على واحدة من وحدات المؤسسات الجزائرية و هي مؤسسة اتصالات الجزائر بالبيض و قد توصلنا أن المؤسسة تعتمد في نشاطها على نظام المعلومات بأسلوب معتمد و متطور لمختلف وظائفها و أنشطتها الادارية ، إلا أن هذا النظام يحتاج إلى تعديلات و تطورات طفيفة حتى يكون بأسلوب شامل و متطور بالكامل في جميع وظائفها و عناصرها بشكل عام .

و فيما يلي النتائج العامة للدراسة :

أولا: اختبار الفرضيات.

من هذا المنطلق كانت إشكالية البحث حول دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات و أهميتها في تحسين الأداء المالي في المؤسسة . و قد وضعت فرضيات حاولت الدراسة اختبار ما مدى صحتها على مسار هذا البحث.

الفرضية الرئيسية الأولى و المتمثلة في: وجود علاقة بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات و الأداء المالي .

لم تم تأكيد الفرضية الأولى في الفصل الثاني من الدراسة عندما استعراض إن حوكمة تكنولوجيا المعلومات كأحد أعمدة المؤسسات الحالية و جزء لا يتجزأ منها ، كما تم الوقوف في هذا الفصل على مجموعة من النتائج ، من أهمها :

- تعتبر المعلومات موردا استراتيجيا و أساسيا في المؤسسة من خلال خصائصها التي تؤدي إلى التأثير على مختلف أنشطة المؤسسة .

خاتمة

• زيادة أهمية تكنولوجيا المعلومات بسبب اعتمادها على مجموعة من القواعد الرئيسية و الميزات التقنية ساهمت بشكل كبير في زيادة كفاءة و فعالية نظام المعلومات.

• تعتبر حوكمة تكنولوجيا المعلومات احد الأدوات التي تضمن الشفافية و الدقة و الوضوح في القواعد المالية التي تصدرها المؤسسات .

الفرضية الفرعية الأولى المتمثلة في : توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات و الكفاءة في المؤسسة .

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

• يتحقق الأداء المالي في المؤسسة بتسطير الأهداف و بلوغها بأقل التكاليف مع موافقة و تحقيق بعد الكفاءة في المؤسسة.

• تسعى المؤسسة للوصول إلى السياسات و الدراسات التي على تحسين كفاءة الأداء المالي .

الفرضية الفرعية الثانية المتمثلة في: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين حوكمة تكنولوجيا المعلومات و الفعالية في المؤسسة .

• يتحقق الأداء المالي اللائق و المسطر له مستقبلا ببلوغ الأهداف المرجوة بأقل التكاليف وذلك بتحقيق بعد الفعالية في المؤسسة.

• يقدم قياس تقييم المؤسسة صورة مستقبلية للمؤسسة لتبنيها بالمخاطر المستقبلية و معالجتها قبل الوقوع فيها.

ثانيا: عرض نتائج الدراسة .

- تعتبر حوكمة تكنولوجيا المعلومات من العوامل التي تساعد في تحسين الأداء المالي في المؤسسة .
- مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تطوير و تحسين آليات عمل المؤسسة.
- تسمح حوكمة تكنولوجيا المعلومات بفتح فروع و عروض جديدة من خلال كسب رضا و ثقة الزبائن .

خاتمة

- من خصوصية الأداء المالي هو إعطاء صورة مالية للمؤسسة و المساهمة في زيادة الكفاءة و الفاعلية في الترويج و الإنتاج.
- يمثل الأداء في المؤسسة قدرتها على تحقيق و الوصول إلى الأهداف المسطرة بأقل التكاليف و الخسائر .
- سيطرة مؤسسة الاتصالات الجزائر و بقائها في الريادة و جعلها المتعامل الأول في السوق و ذلك من خلال نشاطاتها و سيطرتها على غلب المستهلكين.

ثالثا: الاقتراحات و التوصيات:

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

- دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في الحد من مخاطر النشر الالكتروني .
- تدعيم إدارة الموارد البشرية و موافقة و ملائمة الثقافة التنظيمية .
- مسايرة المؤسسة و تأقلمها لسرعة التطورات الحالية و العمل على رسم بنية تحتية للاتصالات ذات كفاءة و فعالية .
- على مؤسسة اتصالات الجزائر وضع خطط و أفكار جديدة مواكبة للتطور الحالي للعالم بحث تسمح باستقطاب عدد كبير من الزبائن .
- على مؤسسة اتصالات الجزائر تعميم الأنظمة المعمول بها في جميع فروعها ووظائفها .

رابعا: آفاق الدراسة .

دراسة هذا الموضوع من خلال توسيع و إجراء المزيد من الدراسات و البحوث لبيان دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين متغيرات أخرى عدا الأداء المالي , أو لبيان دورها في تحسين وظائف أخرى في المؤسسة أو لتطوير جميع ميادينها و تدعيمها بتكنولوجيا المعلومات المتطورة.

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: الكتب

- 1 - إبراهيم عبد الكريم الخشمان، مهارات الحاسوب وتطبيقاته، دار المعتر للنشر والتوزيع، عمان، 2012.
- 2- ثناء علي القباني، نظم المعلومات المحاسبية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2003.
- 3 حيدر شاكر نوري، محمود حسن جمعة، دراسات في أثر المعرفة وتكنولوجيا المعلومات في المنظمات، المجلد 51 من المطبعة المركزية في جامعة ديالى، 2015،
- 4 - ربحي، مصطفى عليان: اقتصاد المعلومات، الطبعة الأولى، دار الصفاء، عمان، 2010.
- 5 - ستيف بنسون، كريج ستاندينج، نظم المعلومات، رؤية تجارية، تر: مجدي صابر محمد، محمود عزت، مجموعة النيل العربية، القاهرة، ط1، 2009.
- 6 - سعيد محمد المصري، إدارة وتسويق الأنشطة الخدمائية، الدار الجامعية الإسكندرية، 2002.
- 7 - عصام مهدي محمد عابدين، الحوكمة في الشركات والبنوك، ودورها في ضبط أعمالها والرقابة عليها، دراسة تحليلية إجرائية تطبيقية، دار محمود، القاهرة، ج1، ص: 2
- 8 - محمد محمود الخطيب، الأداء المالي و أثره على عوائد أسهم الشركات، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط 01، الأردن، 2010.
- 9 - محمود حسن الهواسي، حيدر شاكر البرزنجي، تكنولوجيا المعلومات في المنظمات المعاصرة، منظور إداري تكنولوجي، 2013.
- 10 - يحي مصطفى حلمي: أساسيات نظم المعلومات، مكتبة عين شمس، القاهرة، 1998.

ثانياً: الأطاريح والرسائل

- 1 - إبراهيم بوسمغون، تكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها في مجال الأرشيف، رسالة ماجستير، علم المكتبات، جامعة منتوري قسنطينة، 2009.
- 2 - باكر محمد: مساهمة تكنولوجيا المعلومات في تحسين أداء محافظي الحسابات في الجزائر، مذكرة ماستر، تخصص: تدقيق ومراقبة التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة غرداية، 2020-2021.
- 3 - بلكريد وسام: دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تفعيل أداء إدارة الموارد البشرية، دراسة حالة مديرية الموارد البشرية بميناء جن جن بجيجل، مذكرة ماستر في علوم التسيير، تخصص: إدارة اموارد البشرية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2018-2019.

- 4 - بلهاشمي جلال طارق، لوحة القيادة كأداة في مراقبة التسيير المصرفي، رسالة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص نقود مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البلدة، غير منشورة، جوان 2006.
- 5 - بن ضياف حنان: وظائف إدارة الموارد البشرية في المؤسسة - دراسة ميدانية بمؤسسة "كوندور" بولاية برج بوعرييج، مذكرة ماستر، تخصص: تنمية الموارد البشرية، كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2013-2014.
- 6 - بنية حيزية، أهمية التخطيط المالي في تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية. دراسة حالة مؤسسة بوفال وحدة المسبك بالبرواقية، رسالة ماجستير في علوم التسيير، تخصص الاقتصاد التطبيقي في إدارة الأعمال والمالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة المدية، غير منشورة، 2010-2011.
- 7 - دادن عبد الغني قياس وتقييم الأداء المالي في المؤسسات الاقتصادية نحو إرساء نموذج للإنذار المبكر باستعمال المحاكاة المالية حلة بورصتي الجزائر وباريس، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، غير منشورة، 2006-2007.
- 8 - دغيش محمد الحسين: دور تكنولوجيا المعلومات في تحسين الأداء المالي للمؤسسة - دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر - الوادي - مذكرة ماستر، تخصص فحص محاسبي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2015-2016.
- 9 - زبيدي البشير، دور التقارير المالية في تحسين الأداء للمؤسسة دراسة ميدانية في مجمع صيدال، رسالة ماجستير تخصص محاسبة و تدقيق، قسم العلوم التجارية، كلية العلوم و علوم التسيير، جامعة البلدة، غير منشورة، أكتوبر 2011.
- 10 - شطيبي رقية: الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية ومؤشرات تقييمه - دراسة ميدانية مؤسسة ملبنة نوميديا فسنطينة، مذكرة ماجستير، تخصص: استراتيجية مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2010-2011.
- 11 - ضياف سامية، تقييم الأداء المالي لشركات التأمين دراسة حالة شركة تأمين المحروقات خلال 2005-2008، رسالة ماجستير، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة البلدة، غير منشورة، 2009.
- 12 - طويهي فاطمة، أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية، رسالة ماجستير، تخصص تسويق، جامعة وهران 2، 2014-2015.
- 13 - عادل عيشي، الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية (قياس وتقييم)، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، 2003-2004.
- عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، دار المعتر للطباعة والنشر، عمان، ط1، 2015م،

- 14 - عزابرية فضيلة: تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتأثيرها على الأداء في المؤسسة الاقتصادية، دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر المديرية العملية قائمة، مذكرة ماستر، تخصص: مالية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قائمة، 2019-2020.
- 15 - عواطف سليمان، أثر الإدارة بالأهداف والقيم في تفعيل الأداء المتميز، دراسة حالة المؤسسة الوطنية سوناطراك - مديرية الصيانة بسكرة - مذكرة ماجستير، علوم التسيير، جامعة بسكرة، 2007-2008.
- 16 - غنية لالوش، دور المعلومات في توجيه إستراتيجية المؤسسة (دراسة حالة مجمع صيدال)، مذكرة ماجستير، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2001/2002.
- 17 - فاروق حريزي، دور التكنولوجيات الحديثة للاتصالات في تحقيق أهداف استراتيجية التنمية البشرية المستدامة في الجزائر، دراسة حالة اتصالات الجزائر، رسالة ماجستير، تخصص إدارة الأعمال الاستراتيجية والتنمية المستدامة، جامعة فرحات عباس سطيف، 2010-2011.
- 18 - قلو رفيق، دراسة أثر التمويل الإسلامي على الأداء المالي للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة حالة الجزائر، مذكرة ماجستير تخصص محاسبة و مالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة المدية، غير منشورة، 2010-2011.
- 19 - مراد رايس، أثر تكنولوجية المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة - دراسة حالة مديرية الصيانة لسوناطراك بالأغواط DML، رسالة ماجستير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2005-2006.
- 20 - نوفيل حديد، تكنولوجيا الإنترنت و تأهيل المؤسسة للإندماج في الإقتصاد العالمي، أطروحة دكتوراه دولة، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2006/2007.
- 21 - يحيوي إيمان: أثر تكنولوجيا المعلومات على أداء المؤسسات الخدمائية - دراسة عينة من المؤسسات بولاية أم البواقي - مذكرة ماستر، تخصص: إدارة الأعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 2016-2017.
- 22 - يحيي دريس، دور إقامة نظام وطني للمعلومات الاقتصادية في دعم متخذي القرار، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، تخصص علوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، بالمسيلة، 2005.
- 23 - يمينه فوزية فاضل، اثر نظام المعلومات على القابلية التنافسية للمؤسسة الحالية (حالة المجتمع الصناعي صيدال)، مذكرة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الجزائر، 2000/2001.

ثالثا: المؤتمرات والملتقيات

- 1 - صرار عبد الوحيد، الرقابة على الأموال العمومية كأداة لتحسين التسيير الحكومي، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المميز للمنظمات الحكومية، جامعة ورقلة، 8 - 9 مارس 2005.
- 2 - عبد المليك مزهودة، المقاربة الاستراتيجية للداء مفهوما وقياسا، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المميز للمنظمات الحكومية، جامعة ورقلة، 8-9 مارس 2005، الجزائر.
- 3 - محمد نجيب دبابش، طارق قدوري، دور النظام المحاسبي المالي في تقييم الأداء المالي بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة تطبيقية لمؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب بسكرة، الملتقى الوطني حول واقع آفاق النظام المحاسبي المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، 05-06/05/2013 جامعة الوادي.

رابعا: الدوريات والمجلات

- 1 - أحمد صالح الهزيمية، دور نظام المعلومات في اتخاذ القرارات في المؤسسات الحكومية، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة جرش الأهلية الأردن، المجلد 25 العدد الأول 2009.
- 2 - إيمان شاهر عليان: أهمية ومعوقات حوكمة تكنولوجيا المعلومات ودورها في بلديات المملكة الأردنية الهاشمية، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، مركز الأبرار للأبحاث والدراسات الإنسانية، الخرطوم، مج2، ع4، 01/02/2023.
- 3 - جهاد أحمد عبد الرزاق نعيرات، العوامل المؤثرة على الأداء الوظيفي في المؤسسات العامة، المجلة الإلكترونية الشاملة متعددة التخصصات، العدد السادس والأربعون، أبريل 2022.
- 4 - زرنوح أحمد، الأداء في المنظمة، مجلة سوسيولوجيا، جامعة زيان عاشور، الجلفة، المجلد 1، العدد 3، 14-12-2017.
- 5 - زغنوف عبد الغني، عظيمي أحمد: المعلومة وأهميتها في المجتمع المعلوماتي، مجلة البحوث والدراسات الإنسانية، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، العدد 9، 2014، ص: 156.
- 6 - سومية سعال، تكنولوجيا الإعلام والاتصل في ظل الإدارة الحديثة، مجلة التراث، جامعة زيان عاشور، الجلفة، المجلد 12، العدد 4، 30-12-2022.
- 7 - قواميد بوبكر، تكنولوجيا المعلومات ودورها في دعم التوجه الاستراتيجي لإدارة الموارد البشرية - دراسة حالة المديرية العامة لمؤسسة اتصالات الجزائر، بالعاصمة، المجلة الجزائرية للدراسات المحاسبية المالية، المجلد 04، العدد: 02، ديسمبر 2018.

- 8 - عبد الله فالح خليفة عقيل العازمي، دور تفعيل حوكمة تكنولوجيا المعلومات في تأمين المعلومات الحاسوبية من المخاطر الإلكترونية في ظل عصر الرقمنة، دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الكويتية، المجلة العربية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، مج 13، ع 2.
- 9 - عبد الملوك مزهودة، الأداء بين الكفاءة والفعالية - مفهوم وتقييم -، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 1، جامعة بسكرة، 2001.
- 10 - فايزة جيجخ، سميرة فرحات، حوكمة تكنولوجيا المعلومات ودورها في الوقاية من الأزمات، مجلة اقتصاديات المالية البنكية وإدارة الأعمال، جامعة بسكرة، العدد 01، 2016.
- 111 - غسان قاسم اللامي، تحليل مكونات البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة العدد الخاص بمؤتمر الكلية، 2013.
- 12 - غصون حسن صالح: أثر تطبيق حوكمة تكنولوجيا المعلومات على الأداء المالي - دراسة وصفية تحليلية لعينة من البنوك التجارية العراقية - مجلة الجامعة العراقية، العدد 52، ج 1.

خامسا: المواقع الإلكترونية

مدخل إلى مجتمع المعلومات، المقررات الدراسية، موقع جامعة لمين دباغين سطيف،

<https://cte.univ->

[setif2.dz/moodle/mod/book/view.php?id=5549&chapterid=106](https://cte.univ-setif2.dz/moodle/mod/book/view.php?id=5549&chapterid=106)

قائمة الملاحق

وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

المركز الجامعي نور البشير البيض

معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير



استبيان

تحية طيبة أما بعد..

يسعدني أن أضع بين أيديكم استبانة الدراسة في إطار التحضير لمذكرة الماستر الموسومة ب"حوكمة تكنولوجيا المعلومات و أهميتها في تحسين الأداء المالي في المؤسسة", و نظرا لما تتمتعون به من مكانة علمية و خبرة في هذا المجال فاني آمل من سيادتكم التكرم بقراءة أسئلة الاستبيان بتمعن و الإجابة على ما يوافق آراءكم, وذلك من خلال وضع علامة (X) في الحقل المناسب بعد الاطلاع على الاختيارات الموجودة لكل إجابة و تأكدوا من أن المعلومات الواردة في هذه الاستبانة ستكون سرية, ولن تستعمل إلا لأغراض علمية فقط .

شكرا على تعاونكم

من إعداد الطلبة :

حوباد هجيرة

شلالي أمال

تحت إشراف الأستاذ(ة):

قوادرية ربيحة

السنة الجامعية: 2023-2024

أولاً: المعلومات الشخصية

الجنس

ذكر أنثى

المستوى التعليمي ثانوي جامعي (ليسانس. ماستر)

دراسات عليا (ماجستير. دكتوراه) معهد (تقني. تقني سامي)

الخبرة المهنية اقل من 5 سنوات من 5 إلى 9 سنوات

من 10 إلى 14 سنة أكثر من 15 سنة

ثانياً:

الرقم	العبارات	موافق	موافق تماماً	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
-------	----------	-------	--------------	-------	-----------	------------------

المحور الأول: حوكمة تكنولوجيا المعلومات .

1	تستخدم الحاسوب للقيام بنشاطك اليومي .					
2	توجد أقسام مستقلة تسهر على التطوير و التحديث على مستوى الإدارة العليا .					
3	تعتمد المؤسسة على واقع تكنولوجيا المعلومات بشكل كبير .					
4	لاقت المؤسسة تطور ملحوظ بسبب تكنولوجيا المعلومات و البرامج المتطورة .					
5	تطبيق آليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات يحقق المزيد من الرضا لدى العملاء .					
6	المراجعة الدورية لآليات حوكمة تكنولوجيا المعلومات يضمن تقديم أفضل الخدمات					

					للعلماء بأقل التكاليف .
					7 استخدام تكنولوجيا المعلومات يحقق الكفاءة و الفعالية في تنفيذ العمليات الخدمائية و يحقق أكبر عدد مقترنة بتكاليف التطبيق .
					8 يحقق تطبيقها المزيد من الثقة و المصادقية و الشفافية لدى العملاء .
					9 أثرت حوكمة تكنولوجيا المعلومات على واقع المؤسسة
					10 يدعم بايجابية تحقيق الأهداف الإستراتيجية لإدارة المؤسسة و بالتالي تضمن استمرارية المؤسسة على المدى الطويل .

المحور الثاني: الأداء المالي في المؤسسة.

1_ حسب بعد الكفاءة .

					1 توجد عوامل تؤثر على الأداء المالي للمؤسسة .
					2 توجد رقابة داخلية للتأكد على تحقيق الأداء المالي المناسب على مدار الدورة .
					3 يتم استخدام معايير لقياس الأداء المالي للمؤسسة .

2_ حسب بعد الفعالية .

					1 يتم مقارنة الأداء لفعلي و الأداء المالي المخطط له مسبقا .
					2 يوجد توازن مالي مناسب عند تحقيق الأداء المالي المناسب .
					3 المؤسسة تهتم على الربح بأقل التكاليف .
					4 مرت المؤسسة بأزمات مالية مما أدى إلى انهيارها و سقوطها .
					5 تحقق المؤسسة أرباح سنوية على مدار السنة .

شكرا على مجهوداتكم .



استمارة إيداع مذكرة الماستر المصححة بعد المناقشة

تخصص:

يشهد الأستاذ (ة): قوادريّة ربيحة، المشرف على تأطير مذكرة ماستر
شعبة: علوم التسيير، تخصص: إدارة مالية
تحت عنوان: حوافز أداء العاملين وأثرها في تحسين
الإداء المالي في المؤسسة

من إعداد الطلبة:

1. حوياد هاجيرة

2. شاهي أمال

أن المذكرة تم تصويبها وتعديل كل الملاحظات التي تم تسجيلها أثناء المناقشة
وأصبحت جاززة للإيداع النهائي بمصالح القسم.

امضاء المشرف:

بتاريخ: 23/07/08